

CALIDAD PERCIBIDA

Índice de Satisfacción del Usuario

TOTAL RECLAMACIONES/QUEJAS ANUALES



RESEÑAS GOOGLE



Año 2025: 100 reseñas, 73 de ellas de 5 estrellas.

NPS Global


***53 (muy bueno)**
NPS Global. 50 Media del sector

HITOS

Nuestro Recorrido Hacia la Excelencia

- 2003** ○ Iniciamos este viaje hacia la calidad
- 2004** ○ Conseguimos el Sello de Bronce 200-400 del Modelo EFQM, y recibimos la distinción a la Excelencia Europea de la Comunidad de Madrid
- 2005** ○ Obtuvimos la Placa de Oro de la Sanidad Madrileña
- 2006** ○ Renovamos el Sello de Bronce 200-400 y nos certificamos en el Sistema de Gestión ISO 14001
- 2009** ○ Renovamos la ISO 14001
- 2012** ○ Renovamos el Sello de Excelencia Europea 400+ (obtenido en 2010) y Renovamos la ISO 14001
- 2014** ○ Culminamos este camino hacia la Excelencia con el Sello 500+, que es el resultado del continuo proceso de actualización y evaluación que la Dirección realiza a través del cumplimiento del plan estratégico diseñado
- 2015** ○ Renovamos la ISO 14001
- 2016** ○ Renovamos el Sello de Excelencia 500+ (obtenido en 2014)
- 2017** ○ Acreditación QH a la Excelencia en Calidad Asistencial de IDIS
- 2018** ○ Renovamos el Sello de Excelencia 500+ (obtenido en 2014)
Acreditación QH* a la Excelencia en Calidad Asistencial de IDIS
Certificación Madrid Excelente
Renovamos la ISO 14001
- 2019** ○ Acreditación de la GNEAUPP para las unidades de heridas crónicas y úlceras por presión.
- 2020** ○ Renovamos la Acreditación QH* a la Excelencia en Calidad Asistencial de IDIS.
Premio "New Medical Economics" a la Mejor labor de humanización sanitaria por el Programa "Desde Dentro" diseñado durante la pandemia COVID
- 2021** ○ Renovamos el Sello de Excelencias 500+ (Nuevo Modelo)
Renovamos Madrid Excelente
Renovamos la ISO 14001
- 2022** ○ Renovamos la Acreditación QH* a la Excelencia en Calidad Asistencial de IDIS.
- 2023** ○ Se mantienen las acreditaciones QH*, ISO 14001, EFQM y GNEAUPP
- 2024** ○ Renovamos ISO 14001
Renovamos acreditación GNEAUPP
Renovamos QH
Mantenemos EFQM 500+
- 2025** ○ **Recibimos la Medalla de Oro de la Ciudad de Madrid**

CARTERA DE SERVICIOS

 <p>ÁREA SANITARIA</p>	<p>Hospitalización</p> <p>Área de Cuidados Especiales y Rehabilitación Funcional</p> <p>Área de Neurorrehabilitación y Atención al Daño Cerebral</p>	<p>Cuidados Paliativos</p> <p>Paciente Subagudo y Crónico Complejo</p> <p>Rehabilitación Funcional, Traumatológica y Ortopédica</p> <p>Daño Cerebral Rehabilitable/ Neurorrehabilitación</p> <p>Daño Cerebral Severo Crónico</p>
	<p>Consultas</p> <p>Terapias de rehabilitación NIÑOS Y ADULTOS</p> <p>Otros servicios</p>	<p>Medicina Física y Rehabilitación</p> <p>Medicina Geriátrica</p> <p>Medicina Interna</p> <p>Daño Cerebral Severo Crónico</p> <p>Neurofisiología clínica: trastornos del sueño</p> <p>Neurología</p> <p>Psiquiatría</p> <p>Traumatología</p> <p>Logopedia</p> <p>Fisioterapia en sala y en agua</p> <p>Estimulación sensorial</p> <p>Psicomotricidad</p> <p>Terapia Ocupacional</p> <p>Psicología</p> <p>Neuropsicología</p> <p>Musicoterapia</p> <p>Programas de Rehabilitación: Funcional, Neurológica, Oncológica y Respiratoria.</p>
	<p>Unidades Complementarias</p>	<p>Atención al Duelo</p> <p>Atención Temprana</p> <p>Accidentes de Tráfico</p> <p>Disfagia</p> <p>Heridas Crónicas</p> <p>Neurofisiología</p> <p>Terapia en el Agua</p>
	<p>ÁREA DISCAPACIDAD</p>	<p>Colegio de Educación Especial</p> <p>Residencia para Personas con Discapacidad Intelectual</p> <p>Centro de Día para Personas con Discapacidad Intelectual</p> <p>Centro de Día para Personas con Discapacidad Física</p>

Tras el análisis y trabajo de las expectativas de sus grupos de interés y las alianzas creadas con nuevos garantes, el HFSJ ha procedido al desarrollo y transformación de sus Programas y Servicios Ambulatorios creando una Cartera de Servicios que satisface dichas expectativas; construyendo relaciones sostenibles y duraderas en el tiempo; atrayendo, implicando, desarrollando y reteniendo el talento; y contribuyendo de esta forma al desarrollo, bienestar y prosperidad de la Sociedad.



Pinar de San José, 98 · 28054 Madrid
Acceso principal: Avenida de la Hospitalidad, s/n
Acceso peatonal: Ctra. Barrio de la Fortuna, 21
Teléfonos 91 508 01 40/41/42 **Fax** 91 508 37 60 **mail** hospitalfundacionssajose.info@sjd.es
www.fundacioninstitutosanjose.com

Síguenos en    

2025 MEMORIA ANUAL



PRESENTACIÓN

Presentamos la Memoria Anual 2025 del Hospital Fundación San José, una institución en la que la atención integral, la innovación, la hospitalidad y el compromiso con las personas se unen para responder a necesidades sanitarias, sociales y educativas cada vez más complejas. Nuestra labor sigue desarrollándose desde una visión centrada en la persona, acompañando a quienes atendemos con profesionalidad, cercanía y respeto a su dignidad.

2025 ha sido un año especialmente significativo para nuestra institución. Hemos culminado los actos conmemorativos de nuestro 125 aniversario, una oportunidad para recordar nuestra trayectoria, reafirmar nuestra identidad y proyectarnos hacia el futuro. Asimismo, hemos recibido la Medalla de Oro de la Ciudad de Madrid, un reconocimiento que consideramos un homenaje a todas las personas que han contribuido a hacer realidad nuestra misión al servicio de los más vulnerables.

Inspirados por los valores y el carisma de San Juan de Dios, continuamos adaptando nuestros servicios a las necesidades cambiantes de la sociedad para seguir ofreciendo una atención excelente. Esta vocación de servicio continúa guiando nuestras decisiones y nuestro desarrollo.

Durante 2025 hemos afrontado importantes retos vinculados a la evolución del entorno sanitario y social y a la sostenibilidad de nuestro modelo asistencial. Bajo una visión compartida del Comité de Dirección, se han impulsado medidas de optimización de efectivos, redistribución de tareas y adecuación de prestaciones asistenciales a las necesidades de los distintos programas, compatibilizando la contención del gasto con la calidad de los cuidados. Asimismo, se ha aplicado la subida salarial prevista en convenio, reforzando el compromiso de la institución con el reconocimiento de sus profesionales.

Las personas siguen siendo el principal activo de nuestra organización. Durante el año hemos promovido iniciativas orientadas a la conciliación, el desarrollo profesional y la mejora del entorno laboral, reforzando el programa de apoyo a situaciones especiales de conciliación. También se ha avanzado en nuevas fórmulas organizativas, como los turnos rotatorios de 12 horas, cuya implantación progresiva está prevista para 2026.

En materia de equidad y convivencia, se ha aprobado el Plan de Igualdad 2025-2029 y se han implantado nuevos protocolos de protección institucional frente a agresiones, acoso por razón de sexo y discriminación LGTBI, reforzando nuestro compromiso con entornos seguros, respetuosos e inclusivos.

La formación ha seguido siendo un eje estratégico mediante acciones dirigidas al desarrollo asistencial, la prevención de riesgos laborales y la transmisión de los valores institucionales.

En el ámbito asistencial, se han impulsado iniciativas para mejorar la seguridad del paciente, la eficiencia de los procesos y la transformación digital. Entre ellas destacan la eliminación del soporte en papel en la prescripción de cuidados paliativos, la implantación de la prescripción en miligramos en SAP y la puesta en marcha de PANCUI, herramienta orientada a mejorar los registros clínicos y reforzar la seguridad del paciente.

También se ha avanzado en la optimización de altas e ingresos, la adecuación de la planificación terapéutica a la tipología de los pacientes y la organización por programas asistenciales, favoreciendo una atención más equilibrada y eficiente.

En el ámbito organizativo, se ha aprobado un nuevo organigrama de la Dirección Enfermera para reforzar el liderazgo clínico y la gestión de los cuidados, además de incorporar una enfermera al colegio de educación especial. Con el objetivo de mejorar la experiencia del paciente, se ha implantado una entrevista de acogida realizada por responsables de enfermería. También ha desarrollado el piloto de un sistema de doble check para reforzar la seguridad en la administración de medicación oral.

Nuestra actividad trasciende el ámbito estrictamente asistencial. Seguimos impulsando proyectos que reflejan nuestro compromiso con la hospitalidad, la inclusión social y la atención a las personas en situación de vulnerabilidad. En este contexto, la puesta en marcha del Armario de San José constituye una muestra tangible de nuestra voluntad de acompañar y apoyar a quienes más lo necesitan.

Con esperanza y responsabilidad, compartimos esta memoria como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas. En sus páginas recogemos el esfuerzo y compromiso de profesionales, voluntarios, colaboradores, benefactores y Hermanos que hacen posible nuestra misión cada día. A todos ellos expresamos nuestro más sincero agradecimiento por contribuir a que el Hospital Fundación San José continúe avanzando, fiel a sus valores y preparado para afrontar los desafíos del futuro al servicio de las personas.

Comité de Dirección

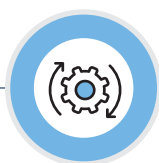
EJES ESTRATÉGICOS



Modelo de Atención Integrada e Integral basado en la Hospitalidad



Centrado en la Persona y su Entorno



Mejora de la Experiencia e Integración de los Profesionales



Sostenibilidad, Prestigio e Imagen



Tecnología e Innovación

PROPÓSITO

Mejorar la calidad de vida y dignidad de las personas con necesidades sanitarias, sociales y educativas que atendemos dentro de su entorno.

MISIÓN

El HFSJ es una institución sin ánimo de lucro sostenible cuya finalidad es prestar atención integral e integrada a las necesidades sanitarias, sociales y educativas de la población, siguiendo los valores y los principios de San Juan de Dios.

VISIÓN

Queremos ser un Hospital de referencia, fundamentalmente en la atención al daño neurológico, dentro de la red público - privada de la Comunidad de Madrid; basándonos en nuestro modelo de asistencia integral e integrada y con la implicación de todos los colaboradores en el proyecto institucional.

VALORES

HOSPITALIDAD (Calidad, **RE**specto, **E**spiritualidad, **R**esponsabilidad).

ÁREA SANITARIA

	Nº CAMAS	Nº PACIENTES ATENDIDOS	Nº ESTANCIAS	ESTANCIA MEDIA	ÍNDICE OC.
HOSPITALIZACIÓN	304	1.905	94.072	55,59	84,78%
Cuidados Paliativos	32	754	11.708	16,03	100,24%
Rehabilitación Neurológica	101	572	33.837	61,29	91,79%
Cuidados Subagudos	36	117	6.263	57,50	47,66%
Rehabilitación Funcional, Traumatológica y Ortopédica	65	448	23.155	53,88	97,60%
Daño Cerebral Severo Crónico	70	65	19.109	1.153,38	74,79%

Actividad Ambulatoria	Nº PACIENTES ATENDIDOS	Nº SESIONES REALIZADAS
Consultas Externas	721	1.020
Rehab. Fisioterapia en sala	339	13.078
Rehab. Terapia en el Agua	261	9.180
Rehab. del Lenguaje	601	27.107
Rehab. Terapia Ocupacional	272	14.503
Rehab. Neuropsicología	170	4.191
Rehab. Psicología	126	1.408
Programa Poseidon	67	2.156
Programa Hospital de Día	121	12.004
Unidad Atención Temprana	160	10.955
Unidad Neurofisiología Clínica	133	159

Equipos Atención Psicosocial	EQUIPOS RECEPTORES	PACIENTES ATENDIDOS	FAMILIARES ATENDIDOS
EAPS MADRID	8	444	634
EAPS MURCIA	11	628	721
EAPS TOLEDO	10	654	857
EAPS GUADALAJARA	1	169	258
EAPS CIUDAD REAL	2	124	166
EAPS ALBACETE	1	77	160
EAPS CUENCA	1	3	13

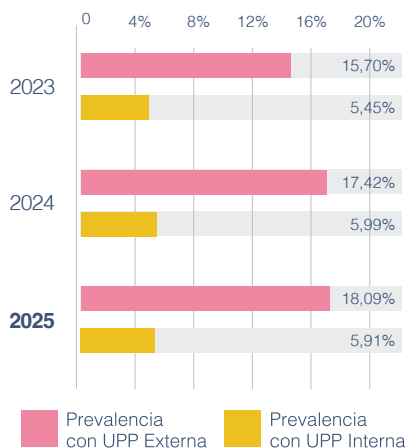
ÁREA DISCAPACIDAD

	Nº PLAZAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS	Nº ESTANCIAS	ÍNDICE OC.
RESIDENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	71	76	25.118	96,93%
CENTROS DE DÍA	55	61	12.705	94,41%
Centro de Día para Personas con Discapacidad Física	40	45	9.305	96,04%
Centro de Día para Personas con Discapacidad Intelectual	15	16	3.400	92,78%

	Nº AULAS	Nº ALUMNOS
COLEGIO CURSO 2024-25	10	70
Educación Infantil (3-6 años)	1	6
Educación Básica Obligatoria (7-16 años)	6	34
Transición a la Vida Adulta (17-21 años)	2	18
Operaciones Básicas de Cocina	1	12

Unidad Clínica de Heridas Crónicas - Úlceras por Presión (UPP)

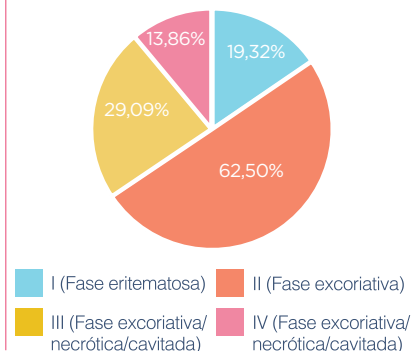
Prevalencia Pacientes UPP



% VALORACIONES DE ENFERMERÍA AL INGRESO	95,35%
% PACIENTES CON DEPENDENCIA AL INGRESO	94,14%
% PACIENTES CON PLANES CUIDADOS	98,59%
INCIDENCIA CAIDAS POR C/1000 ESTANCIAS	2,53
% INF.CUIDADOS DE ENFERMERIA AL ALTA	97,86%

Categoría de las Úlceras por Presión (UPP)

Nº Pacientes Atendidos: 2.172
Nº Pacientes con UPP: 718



INNOVACIÓN Y DESARROLLO

7 PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO

- Rehabilitación del miembro superior basada en electroestimulación funcional (FES).
- Rehabilitación del miembro superior mediante realidad virtual.
- Estimulación cognitiva y motora en el centro educativo con plataforma Minifunky
- Escuela de familias del centro educativo para uso de dispositivos tecnológicos y herramientas de Comunicación Aumentativa y Alternativa (SAAC)
- Alfabetización digital en personas con alto grado de exclusión social.
- Formación en el uso de dispositivos móviles y aplicaciones para la gestión de ayudas y mejora de la calidad de vida en personas con discapacidad motora.
- Adaptaciones personalizadas para actividades de la vida diaria mediante impresión 3D.

4 PROYECTOS DE CONTINUIDAD

- Proyecto de Teatro.
- Investigación en estados de mínima conciencia. Uso de tecnología (eye tracking).
- Implementación de Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC) en personas con afasia.
- Medición del impacto de la musicoterapia en personas con daño cerebral severo crónico.

1 EQUIPAMIENTOS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA LA REHABILITACIÓN

- Todas las unidades del centro cuentan con recursos tecnológicos específicos (exergames y dispositivos para rehabilitación gamificada), que han permitido el desarrollo de numerosas acciones terapéuticas innovadoras a lo largo del período, favoreciendo una atención integral y personalizada.

12 PARTNERS/ COLABORACIONES EN ACTIVO

- Tobii Dynavox, Universidad Camilo José Cela, Universidad Carlos III, Inrobics, Cibervoluntarios, Quinera, Fesia, Kuracy, Minifunky, Fundación Orange, F5, Rehametrics .

ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA

Servicio de profesionales, que forma parte del equipo interdisciplinar realizando una intervención de orientación terapéutica, dentro de la atención integral ofrecida en el centro. Atiende la dimensión espiritual y religiosa de pacientes, residentes, usuarios y familiares, acompañando la pregunta por el sentido de su vida, fortaleciendo sus valores, construyendo un proyecto vital, acompañando procesos de perdón y reconciliación, así como generando soporte y consuelo anclado en una esperanza realista, desde su propia filosofía de vida, diversidad cultural y creencia religiosa.

Pacientes hospitalizados visitados
809

**Pacientes totales con
Intervención terapéutica en la
dimensión espiritual**
373

**Sesiones realizadas en
cuidados paliativos**
807

Celebraciones litúrgicas
162

**Sacramento de la Unción de
Enfermos para pacientes en
situación de Final de Vida**
142

**Pacientes en cuidados paliativos
con Intervención terapéutica en la
dimensión espiritual**
293



Voluntariado

	2023	2024	2025
Nº de Voluntarios Activos	110	105	109
Nº de Horas	19.250	20.205	20.270
Formaciones Realizadas	18	56	35
Personas Formadas	65	92	90

Voluntariado: Aportamos un valor añadido a la calidad en la asistencia y cuidado de las personas que están ingresadas en la Fundación, poniendo énfasis en el acompañamiento a las personas en soledad no deseada. Más de 6.735 intervenciones realizadas: acompañamiento en soledad no deseada, paseos terapéuticos, tareas de clasificación y distribución en el Ropero Solidario, acompañamiento a eucaristías para pacientes ingresados y talleres en el Huerto Terapéutico.

Obra Social

Urgencia Social: trabajamos en red con 23 entidades sociales y 58 centros de servicios sociales municipales para paliar las necesidades básicas y urgentes de las personas más desfavorecidas. Se han repartido 102.200 desayunos y 5.415 personas han recibido ropa nueva y enseres del hogar a través del Armario de San José.

Área Sanitaria: cuidamos de nuestros pacientes y sus familias con proyectos de apoyo emocional, asistencial y terapias complementarias:

- Musicoterapia: dos musicoterapeutas especializadas han realizado sesiones en el área de Cuidados Paliativos y Daño Cerebral Severo Crónico, con 302 pacientes y sus familias, a través de 1.671 sesiones.
- Escuela de Familias: Una vez al mes, los profesionales del Hospital realizan una formación para acompañar a los cuidadores principales de los pacientes ingresados en el centro.

Área Socio Sanitaria: mejoramos la calidad de vida de los pacientes ingresados en la Fundación con la ayuda de la tecnología y la creatividad. Proyectos:

- Mecapacita: Potenciamos la autonomía y autodeterminación de 1.748 personas optimizando los procesos de rehabilitación de las personas que atendemos en las áreas de discapacidad, rehabilitación o en Daño Cerebral Severo Crónico.
- Rehabilitación Gamificada: Aumentamos la motivación y el impacto de la rehabilitación en 1.748 pacientes utilizando herramientas de realidad virtual.

Discapacidad: mejoramos la autonomía, autoestima y autodeterminación de las personas con discapacidad. Proyectos:

- Poseidón: Proyecto novedoso y transdisciplinar realizado en la unidad de terapia en agua para 50 alumnos del Colegio de Educación Especial y Atención Temprana.
- ActivArte: hemos realizado sesiones deportivas adaptadas con 35 personas con discapacidad, favoreciendo su contacto con la actividad deportiva y la creación de equipos.
- Aula-Huerto terapéutico: fomentamos la educación medioambiental y el aprendizaje curricular de los 64 alumnos del Colegio de Educación Especial con la colaboración de un equipo de voluntariado.

Humanización de Espacios: humanizamos los espacios para que los pacientes, residentes y sus familias se sientan más confortables. Proyectos:

- Biblioteca Espacio Esperanza: mejoramos la estancia del paciente a través de la lectura, utilizando el libro como un elemento terapéutico más, capaz de aportar un espacio íntimo a la persona.

Magic Line SJD: por cuarta vez en Madrid se celebró la Magic Line, marcha solidaria que se realiza a nivel nacional desde hace once años para apoyar proyectos solidarios de la Orden.

Cooperación Internacional

- Campaña de recaudación de fondos para la compra de 10.000 litros de leche para Senegal, Sierra Leona, Monrovia, Ghana, Cuba y Perú.

Sensibilización

Acciones de sensibilización:

- Dirigido a Empresas (Escuela de la Felicidad): BBVA
- Dirigida a centros educativos (Educa SJD): Colegio Ábaco, Colegio Amorós, Colegio Highland School, Colegio Sagrados Corazones, Universidad Francisco de Vitoria, Universidad Salus Infirmorum.

Instituciones y empresas colaboradoras

- Comunidad de Madrid- IRPF
- Air Liquide
- Asociación de Damas Suizas
- Carrefour España
- FENIN. Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria.
- Fundación Antoni Serra Santamans
- Fundación Solidaridad Carrefour
- Fundación Ramón Prado Pintó
- Fundación Reina Sofía
- Grupo Tempe
- Grupo Tendam
- Fundación La Caixa
- Fundación ONCE

NUESTRO PERSONAL

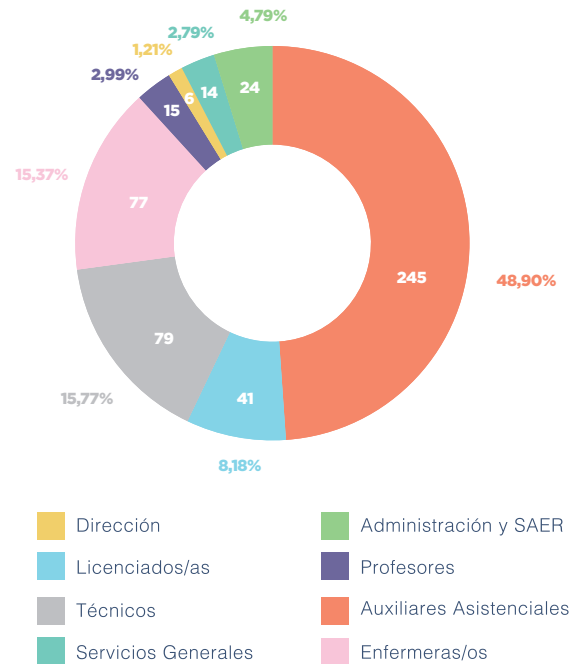
Distribución de la Plantilla (Categoría)

	2023	2024	2025
Dirección	5	6	6
Médicos	18	19	18
Psicólogos	21	21	22
Farmacéuticos	1	1	1
Trabajadores Sociales	14	14	14
Logopedas	13	12	13
Terapeutas Ocupacionales	17	11	10
Fisioterapeutas	33	36	42
Profesores Educación Especial	15	15	15
Educadores	7	7	7
Enfermeras	68	73	77
Auxiliares Asistenciales	214	231	238
Administración	20	20	22
S.A. Espiritual y Religiosa	2	2	2
Servicios Generales	12	13	14
TOTAL	460	481	501
Servicios Externos*	86	93	93
Superior de la Comunidad	4	5	5
Hermanos de San Juan de Dios	3	3	2

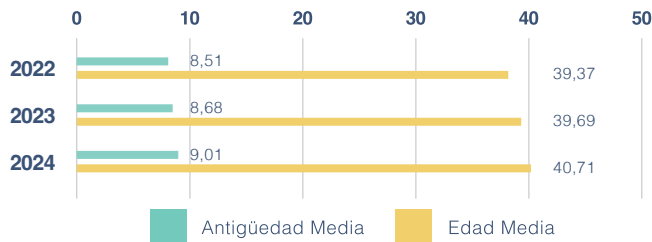
PLANTILLA + OTROS COLABORADORES **553** **582** **601**

* Servicios de limpieza, cocina, jardinería, conserjería y servicios profesionales

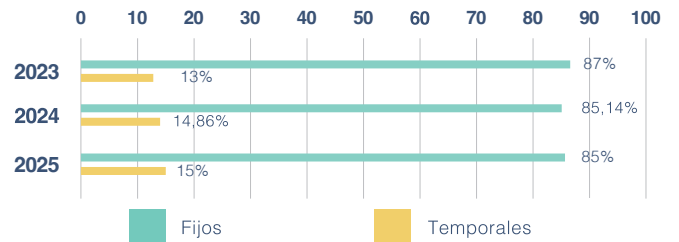
Distribución de la Plantilla



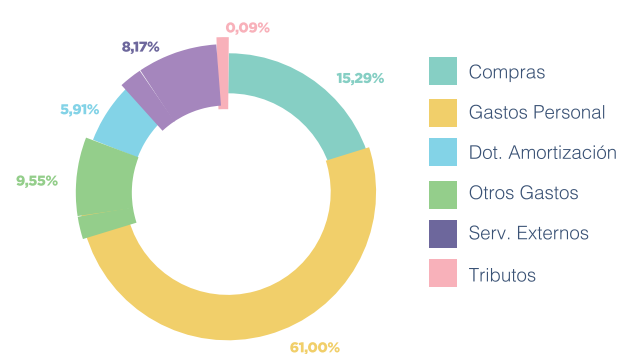
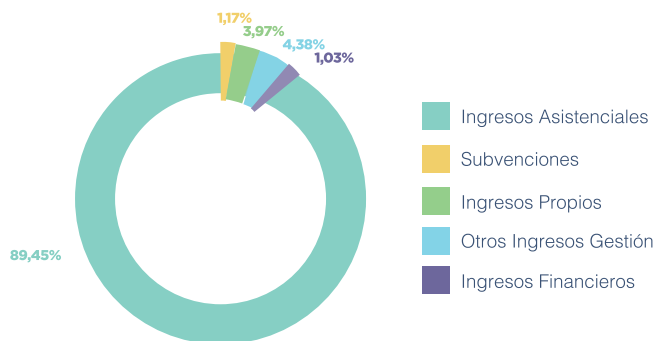
Edad y Antigüedad



Relación Trabajador/Empresa



FINANZAS



Composición del Balance de Situación

