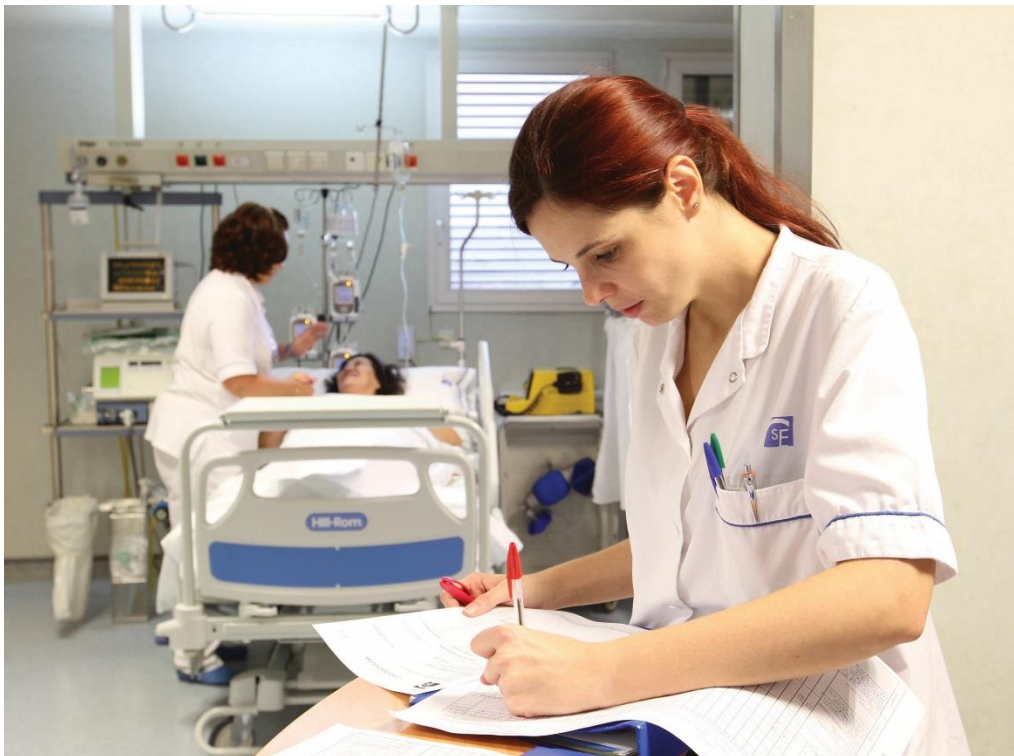




CLÍNICA SANTA ELENA



ú nos importas

# Propuesta de Servicios Asistenciales AIACE – ESPAÑA 2020

## Presentación

Clínica Santa Elena es un centro sanitario privado ubicado estratégicamente en una zona céntrica y muy bien comunicada de Madrid. Fundada en el año 1965, desde su origen hasta hoy siempre hemos sido referentes tanto por nuestro nivel médico-científico como por nuestro estilo propio de atención cercana, humana y muy centrada en los pacientes. Nuestro centro pertenece al Instituto de Religiosas de San José de Gerona, organización católica con gran compromiso y presencia de obra social en 3 continentes y con más de 150 años de experiencia en el cuidado de las personas, además hace parte de la Asociación de Hospitales Católicos de Madrid (HCM), uno de los principales grupos hospitalarios de la capital española.

El centro es un centro hospitalario de agudos, dividido en seis grandes bloques perfectamente integrados:

- Atención Quirúrgica
- Atención Hospitalaria
- Atención Ambulatoria
- Atención Materno-infantil
- Atención Urgente
- Servicios Centrales

Siempre nos hemos caracterizado por un servicio de gran calidad, soportado en primer lugar por el buen hacer de por nuestros profesionales y por una estructura muy cuidada. Contamos con confortables instalaciones (habitaciones, consultas, salas de espera, salas de terapias, etc.) y modernos quirófanos, de reciente construcción y equipos de última generación. Así mismo contamos con servicios diagnósticos punteros que permiten una gran agilidad y soporte para dar soporte a las consultas externas, urgencias y la actividad hospitalaria y quirúrgica. Unidad de radiología propia con todos los equipos actualizados, laboratorio de análisis y laboratorio de hematología, ubicados en el propio centro.

En la actualidad atendemos a pacientes privados y paciente de las principales compañías de seguros de salud, mutuas laborales, seguros internacionales, seguros escolares, etc., así como también colaboramos con la sanidad pública a través de contratos marco específicos (diálisis, cribado de cáncer de mama, vacunación). Independientemente del origen de la financiación de los pacientes, todos sin excepción, son tratados con el máximo nivel de calidad posible, lo cual se refleja en los excelentes resultados de la evaluación de la satisfacción.

Este mix de pacientes nos ha permitido adquirir gran experiencia en el trato y tipo de relación con cada una de las empresas con las que trabajamos. Hemos aprendido a adaptarnos a sus necesidades, buscando siempre la mejor relación de colaboración, rapidez y flexibilidad con cada una.

En conclusión, el equipo directivo y los profesionales del centro, a través de este acuerdo nos ponemos a disposición de los pacientes miembros y beneficiarios de la AIACE España, así como a los trabajadores vinculados con los organismos de la Comisión Europea que requieran atención en nuestro centro. A todos ofrecemos, nuestros servicios profesionales con el máximo de calidad y principalmente con un trato cercano, cálido y humano.

En especial para el colectivo de personas vinculado a la Comisión Europea, ofrecemos también algunos elementos de trato diferenciado y especial que añaden valor como: tiempos de espera de citación y planificación cortos, mecanismos de citación específicos, programas especiales de screening y programas preventivo hechos a medida, asesoramiento permanente y trato directo con el equipo directivo para desarrollo y/o apoyo en necesidades particulares que pudieran surgir. Finalmente el compromiso de cuidar las tarifas, favoreciendo baremos justos pero por debajo de tarifas privadas.

## La obra social, nuestra razón de ser

El Instituto de Religiosas de San José de Gerona trabaja desde 1870 prestando una atención integral a las personas con necesidades de asistencia sanitaria, social y espiritual. A través de su Obra Social, el Instituto extiende su misión de “aliviar el dolor y sembrar la paz” entre los más desfavorecidos, llevándola a cabo con parte de los recursos generados por sus centros en Europa.

El Instituto está presente con su obra Social en 3 continentes: África, Latinoamérica y Europa.

## Nuestra estructura

Hospitalización:	70 habitaciones individuales y sofá-cama para acompañante
UCI:	6 camas de cuidados intensivos (1 específica para pacientes asilados)
URN:	6 cunas / incubadoras de cuidados intermedios neonatales 6 cunas / incubadoras de observación neonatal
Urgencias:	8 boxes 2 salas observación
Área Quirúrgica:	6 quirófanos para cirugía mayor 1 quirófano para cirugía mayor ambulatoria 2 salas para cirugía menor ambulatoria / endoscopia
Área Obstétrica:	2 paritorios 1 quirófano de cesáreas 1 quirófano cirugía ginecológica
Endoscopia:	2 salas de endoscopia
Litotricia:	1 sala de litotricia por ondas de choque
Consultas externas:	56 consultorios distribuidos en 3 edificios
Diálisis:	25 puestos (incluye 2 para aislados)
Radiología:	TAC helicoidal x 128 cortes RM 1.5 Tesla (alto campo y tubo ancho) RM abierta 0.5 Tesla (2021) Mamografía con tomosíntesis y vacío Ecografía Radiología convencional y telemando Densitometría
Odontología:	4 boxes + ortopantografía
Fisioterapia y rehabilitación (8 boxes + sala común)	
Farmacia hospitalaria	
Laboratorio clínico (ubicado en el propio centro y disponible 24h)	
Hematología, laboratorio de hematología y Banco de sangre	
Anatomía patológica	

## Profesionales asistenciales

- 380 médicos de todas las especialidades.
- 206 enfermeros y profesionales técnicos de diversas ramas sanitarias.

### Área de Urgencias

24h x 365 días de servicio ininterrumpido para atender al paciente cuando lo necesita.

Inauguradas en 2015, las instalaciones del Área de Urgencias de la Clínica cuentan con 8 boxes y 2 áreas de observación monitorizada (adultos y pediatría). Mediante un equipo multidisciplinar y el apoyo 24 horas del servicio de radiodiagnóstico, el laboratorio y el equipo de médicos de urgencias, traumatólogos, ginecólogos, pediatras, médicos de cuidados intensivos, anestesiólogos y matrona, ofrecemos una atención integral inmediata y un alto nivel resolutivo las 24 horas, 365 días al año.

Nuestros especialistas de guardia presencial permiten atender:

- Urgencias generales: médico-quirúrgicas-traumatológicas (presencia 24x365).
- Urgencias ginecológicas y obstétricas (presencia 24x365).
- Urgencias pediátricas (presencia 24x365)
- Urgencias traumatológicas (disponibilidad 24x365).
- Urgencias quirúrgica (disponibilidad 24x365).

Otras especialidades quirúrgicas adscritas al servicio y que prestan servicios de manera prioritaria:

- Aparato Digestivo.
- Oftalmología.
- Otorrinolaringología.
- Urología.
- Neurología.
- Nefrología.

Además, nuestro equipo de internistas, intensivistas y anestesiólogos dan apoyo al servicio de urgencias 24h x 365 días al año.

Para contactar directamente con el servicio de Urgencias se puede hacer:

- Teléfono directo de Urgencias: **914539410**
- o a través de la centralita: **914539400**

### Consultas Externas

Clínica Santa Elena dispone de dos edificios de Consultas Externas:

- Edificio Palacete (C/ La Granja Nº 8), al lado de la entrada principal, con 5 plantas de despachos de consultas externas.
- Edificio Urgencias (C/ La Loma Nº 9), es la entrada a la Urgencia y a las consultas externas de 2 plantas más.

Ambos edificios están conectados por todas las plantas con el edificio principal de la Clínica.

Los pacientes pueden buscar su especialista y **citarse on-line** desde el apartado citación en la página web de la Clínica, vinculado (enlazado) además con varios servicios de citación on-line de aseguradoras y portales de citación generales. También es posible citarse telefónicamente:

- Teléfono directo de citación: **912991299**
- o a través de la centralita: **914539400**

Nuestro objetivo es inmediatez en el servicio y agilidad en la programación de pruebas.

En el caso de pacientes de Comisión Europea se habilitará un teléfono especial prioritario de citación.

### Especialidades médicas y quirúrgicas

Nuestros profesionales cubren las principales especialidades médicas y quirúrgicas que requieren nuestros pacientes.

#### Especialidades médicas y quirúrgica

- Alergología
- Anestesia y Reanimación
- Angiología y Cirugía Vasculat
- Aparato digestivo
- Cardiología
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Plástica y Reparadora
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Torácica
- Dermatología
- Diagnóstico por la Imagen e intervencionismo radiológico
- Endocrinología y nutrición
- Geriatría
- Ginecología y Obstetricia
- Hematología
- Hemodinamia
- Inmunología
- Medicina interna
- Medicina familiar y comunitaria
- Nefrología
- Neumología
- Neurocirugía
- Neurofisiología
- Neurología
- Neurología pediátrica
- Odontología
- Oftalmología
- Oncología médica
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Podología
- Rehabilitación
- Reumatología
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Traumatología y Cirugía Ortopédica Infantil
- Urología

#### Unidades Especiales

- Unidad del Aliento
- Unidad Cardiofuncional
- Unidad de Chequeos
- Unidad de Cirugía Urológica Avanzada
- Unidad de Columna
- Unidad de Diagnóstico Digestivo Avanzado (CyD)
- Unidad de Dietética y Nutrición
- Unidad del Dolor
- Unidad de HIFU de Tiroides
- Unidad de Litotricia y Endourología Avanzada
- Unidad de Medicina Transfusional
- Unidad de Mama
- Unidad de Miomas
- Unidad de Neurociencias
- Unidad de Obesidad
- Unidad de Odontología
- Unidad de Osteopatía Infantil
- Unidad de Próstata (Laser y HIFU)
- Unidad de Rehabilitación de Suelo Pélvico
- Unidad de Retina
- Unidad del Sueño

#### Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico

- Diagnóstico por la Imagen
- Endoscopia Digestiva
- Fisioterapia y Rehabilitación
- Rehabilitación Suelo Pélvico
- Laboratorio de Análisis Clínicos
- Anatomía Patológica

### Área Diagnóstica

Nuestro objetivo es facilitar el diagnóstico más exacto y fiable que permita establecer un tratamiento adecuado para cada enfermedad o lesión de la forma más ágil y cómoda para el paciente. Combinando tecnología, personal especializado y servicio, Clínica Santa Elena ofrece a sus pacientes una extensa oferta de pruebas diagnósticas que pueden realizarse en las propias instalaciones.

#### Diagnóstico por la imagen (Radiología)

- Radiología convencional
- Radiología especial telemando
- Ecografía y eco doppler color.
- Mamografía digital con tomosíntesis
- Intervencionismo mamario: marcajes, arpones, BAG, PAAF
- Biopsia asistida por vacío (BAV)
- Tomografía axial (TAC) 128 cortes
- Resonancia magnética (RM) de alto campo (1.5 T) y túnel amplio (70 cm)
- Resonancia magnética (RM) abierta
- Tomodensitometría ósea
- Ortopantomografía

#### Endoscopia digestiva

- Fibrogastroscofia
- Fibrocolonoscopia
- Balón intragástrico
- Ecoendoscopia
- Manometría y PHmetría
- Fibroscan
- Técnicas avanzadas de diagnóstico y tratamiento digestivo.
- Endoscopia Pediátrica.

#### Unidad Cardiofuncional

- Ecografía doppler venoso y arterial
- Ecocardiografía
- Pruebas de esfuerzo
- Holter
- Electrofisiología cardiaca
- Hemodinamia (2021)

#### Laboratorios de Análisis Clínicos y Anatomía Patológica

- Hematología
- Bioquímica
- Microbiología
- Serología
- Vitaminología
- Inmunología y hormonología
- Marcadores tumorales
- Genética y Biología Molecular
- Anatomía patológica (todas las técnicas habituales y modernas)

#### Estudios Neurológicos y Neurofisiológicos

- Estudio del sueño
- Electromiografía
- Electroencefalografía y Video EG
- Potenciales evocados
- Electroneurografía
- Estimulación magnética transcraneal

#### Otros propios de gabinetes especiales:

- Neumológicos (p.e. espirometría.)
- Otorrinolaringología (p.e. audiometría)
- Estudio de alergias (parches, inducciones, sensibilizaciones, alimentarias, etc.).
- Oftalmología (p.e. campimetría, OCT, agudeza)

### Área de Atención Hospitalaria

#### Servicio de Medicina Interna y especialidades médicas

Los profesionales con especialidades médicas, y en especial los Internistas garantizan una atención integral al paciente, encaminada al diagnóstico y al tratamiento no quirúrgico, aportando visión global del paciente con patología médica y/o dando soporte a los pacientes quirúrgicos en el pre y postoperatorio.

Para responder a las necesidades de los pacientes del Área Médica, así como las interconsultas que se realizan para pacientes ingresados con motivo de una intervención quirúrgica disponen de un equipo de profesionales que, en estrecha colaboración con los servicios diagnósticos (laboratorio de análisis clínicos, diagnóstico por la imagen, servicio de endoscopias, etc.), agilizan la programación de las pruebas y garantizan una continuidad asistencial las 24h x 365 días al año.

#### Unidad de Cuidados Intensivos de adultos

El centro dispone de una UCI altamente cualificada tanto a nivel profesional como tecnológico, referencia dentro del sector, que confiere una gran seguridad tanto a nuestros facultativos como a nuestros pacientes. Se trata de una UCI de adultos con 6 boxes monitorizados que cuenta con:

- Intensivista presente las 24 horas y en dedicación exclusiva a la Unidad.
- Instalaciones confortables y adecuadas a las necesidades del paciente.
- Un box independiente para pacientes que requieren estar aislados.
- Equipo multidisciplinar de apoyo integral al paciente y a la familia.

#### Unidad de Hemodiálisis

La Unidad de Hemodiálisis se encuentra distribuida en dos salas y cuenta con:

- 22 puestos limpios.
- 2 puestos independientes para pacientes aislados en sala (VHC, VIH, VHB, etc.).
- 1 box y puesto de diálisis en UCI (en zona de aislamiento o no) para pacientes complejos.

El equipo asistencial (nefrólogos, enfermería y auxiliares) se esfuerza continuamente para que los pacientes atendidos en la Unidad reciban no sólo calidad técnica, sino un cuidado personalizado y humano.



### Área Quirúrgica

Nuestros quirófanos gozan de una gran reputación en el sector por el excelente nivel tecnológico, distribución y confort, así como también (lo más importante) por la calidad técnica y humana de nuestros profesionales, técnicos, auxiliares y especialistas de gran prestigio. El equipo de personas que están el Área quirúrgica brilla por su capacidad resolutive y orientación al paciente. Contamos con:

- 6 quirófanos para cirugía mayor.
- 1 quirófano para cirugía mayor ambulatoria CMA.
- 2 quirófanos menores para cirugía ambulatoria y/o procedimientos endoscópicos.
- 1 sala de endoscopia (independiente de la zona de quirófanos).

En los últimos años hemos asistido a la consolidación de la cirugía ambulatoria como modelo en la práctica de procedimientos quirúrgicos de baja complejidad y riesgo. La cirugía sin ingreso permite que el postoperatorio inmediato pueda ser realizado en el propio domicilio y en la consulta y, por tanto, el paciente regresa a su domicilio el mismo día de la intervención.

En la actualidad, los procesos de cirugía sin ingreso han evolucionado. Los factores que lo han hecho posible han sido diversos: el uso de técnicas anestésicas y fármacos que permiten una rápida recuperación, la eficiencia del modelo, la participación activa y el esfuerzo de los profesionales y la aceptación por parte del paciente.

En Clínica Santa Elena, apostamos por la eficiencia asistencial, disponemos de pruebas diagnóstico-terapéuticas y de una Unidad de CMA, que nos permite ofrecer cirugía sin ingreso, minimizar los tiempos de estancia en la unidad y facilitar una continuidad asistencial en domicilio con la posibilidad de contactar telefónicamente las 24 horas para resolver las posibles dudas del paciente intervenido.

Más de 400 profesionales acreditados de casi todas las especialidades quirúrgicas confían en nuestro centro e intervienen a los pacientes en nuestros quirófanos.

Minimizando los tiempos de espera con una eficaz y ágil programación de quirófanos, facilitamos la labor de los profesionales que confían en nuestros servicios e instalaciones.

### Unidad de Reanimación (Recovery)

Se trata de la unidad que recibe los pacientes provenientes de quirófano para su recuperación y vigilancia inmediata. Colinda con la Unidad de Cuidados Intensivos y con los quirófanos, lo cual garantiza un rápido acceso a los servicios en caso de incidencias en el despertar. Cuenta con equipo profesional (médico, enfermera y auxiliares) que vigila y asiste al postoperatorio y da apoyo integral al paciente y facilita tanto los procesos de alta en los casos del paciente ambulante como del traslado a planta en las mejores condiciones en el caso de pacientes hospitalizados.



### Área de Materno-Infantil

#### Maternidad (Atención obstétrica y neonatológica)

Nuestros profesionales con presencia de ginecólogo, anestesista y matrona de guardia, junto con nuestras instalaciones con 2 paritorios y 1 quirófano de cesáreas perfectamente equipado aseguran una atención de calidad. La coordinación del equipo de guardia con el obstetra de la paciente le hace sentir un trato individualizado y con la mejor continuidad asistencial posible. Nuestras instalaciones actualizadas y confortables son un lugar seguro y acogedor para este importante momento de la vida.

En esta unidad se busca que las mujeres tengan un parto confortable, cálido y seguro en el que se procura respetar su opinión.

Durante su estancia en nuestro centro, las nuevas madres y sus familias reciben los cuidados habituales, orientación, apoyo y lo mejor que se puede ofrecer: trato cariñoso, cercano y humano.

Además, la Clínica cuenta con la **Unidad de Neonatología** en la que están los pediatras neonatólogos presentes permanentemente, que asisten al recién nacido desde el mismo momento del parto, que cuidan de él diariamente durante su estancia en la Clínica y que dan soporte más intensivo dentro de la Unidad a aquellos recién nacidos que lo pudieran necesitar.

#### Pediatría

Nuestro equipo de pediatras y profesionales de reconocido prestigio, trabajan para atender de manera integral las necesidades asistenciales de los niños de todas las edades (recién nacidos, lactantes, escolares, adolescentes), contando para ello con equipos e instalaciones diseñadas específicamente para el paciente infantil. De esta manera la oferta asistencial es completa, tanto en el ámbito de la pediatría general, como en la mayor parte de las especialidades pediátricas.

Los niños pueden requerir servicios asistenciales urgentes a cualquier hora. Por este motivo ofrecemos atención pediátrica continuada (Urgencias pediátricas) como el mejor soporte para las familias: consulta abierta 24 horas, 365 días al año. Una solución para los pequeños pacientes, con pediatra de presencia 24 horas, boxes e instalaciones específicas para los más pequeños, exploraciones complementarias, tratamiento e informe de la urgencia que permite al pediatra de confianza de la familia realizar el seguimiento adecuado de la patología o incidente que haya provocado la urgencia.

Contamos con un área independiente con consultas, sala de espera y zona de juegos, en donde los especialistas visitan todos los días de la semana en casi todos los horarios.

- Pediatría general.
- Vacunación.
- Traumatología infantil.
- Cirugía pediátrica.
- Oftalmología infantil.
- Odontología infantil.
- Alergología infantil.
- Crecimiento y desarrollo.
- Otorrinolaringología infantil.
- Endocrinología y nutrición infantil.
- Neurología y neurodesarrollo.
- Aparato Digestivo Infantil.

Cuando los niños están ingresados, el equipo de especialistas en pediatría les visita diariamente y garantiza la atención, tratamiento y seguimiento necesario para solucionar sus problemas de salud y dar apoyo a la familia a nivel profesional y humano, todo esto dentro de un entorno adaptado a la edad del niño.

Los profesionales de las distintas especialidades quirúrgicas pediátricas trabajan de manera coordinada con los pediatras para ofrecer el mejor seguimiento y evolución del paciente. Los servicios quirúrgicos de Clínica Santa Elena están conformados por cirujanos pediátricos y especialistas de otras áreas con amplia experiencia en el tratamiento de menores, así como tecnología específica adaptada para el paciente pediátrico.

### Atención centrada en el paciente

#### Estructura y confort

Intentamos hacer que el paciente se sienta como en casa:

- Nuestros profesionales, enfermeras y personal auxiliar atienden y cuidan al paciente en todo momento.
- Amplias y modernas habitaciones con cama de acompañante y baño integrado, con aire acondicionado y calefacción independiente.
- TV, WiFi y línea telefónica directa para recibir llamadas.
- Si el paciente no tiene prescrita una dieta especial puede elegir entre dos opciones de menú.
- Cafetería con servicio a habitaciones.
- Máquinas expendedoras.
- Localización de taxi.
- Salas de espera cómodas, equipadas con TV y permanentemente climatizadas.
- Accesos, espacios y habitaciones adaptados para discapacitados.

#### Servicio de Atención al Cliente

Tenemos una oficina especial de Atención al Cliente que está a disposición de pacientes y acompañantes para solucionar todas aquellas necesidades relacionadas con su ingreso o visita al centro, así como para garantizar su continuidad asistencial al alta.

Por y para la seguridad de los usuarios, todos nuestros profesionales llevan bata o el uniforme correspondiente y portan siempre su carné identificativo. Cuando un profesional o un trabajador se incorpora a la Clínica siempre se le forma específicamente sobre las maneras y código de conducta del centro y la actitud humana y respetuosa que debe tener para con los pacientes, siempre procurando ofrecer algo más que atención médica.

Uno de nuestros objetivos es ser una clínica de referencia en Madrid, sin perder el trato humano y personalizado que siempre nos ha caracterizado. Para ello contamos con un grupo de profesionales cuyo cometido es facilitar y hacer más agradable la estancia de pacientes, familiares y acompañantes en nuestra clínica.

Este servicio de Atención al Cliente es el responsable de poner en marcha los mecanismos de priorización y trato preferente para los pacientes de la Comisión Europea, así como los directivos asistenciales del centro.

#### Atención espiritual

Nuestra capilla está a disposición de todos aquellos que busquen un lugar de recogimiento o deseen asistir a los servicios religiosos diarios.

El equipo de pastoral y atención espiritual de centro presta atención a los pacientes ingresados y familiares, así como a pacientes de unidades especiales para acompañarlos en los momentos de angustia y ayudarles a hacer más llevadero el proceso patológico por el que pasan.

## Calidad y medioambiente

Clínica Santa Elena dispone de un Sistema de Gestión Integrado (Calidad y Medioambiente) funcional, eficaz y adecuado para las actividades desarrolladas en la empresa, que es conocido y cumplido por los trabajadores y colaboradores. Este sistema nos permite mantener un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes, así como de dar cumplimiento sobresaliente a los estándares técnico-científicos propios de nuestro sector, y todo lo anterior procurando un nivel de costes coherentes.

Para estructurar y facilitar el despliegue de nuestra política de calidad y mas recientemente la política medioambiental, en los últimos 10 años el centro ha implantado y conseguido las certificaciones ISO 9001:2015 y las ISO 14000. El esfuerzo y compromiso con esta áreas también se ha visto reflejado en reconocimientos adicionales como el QH de Excelencia en Calidad Asistencial de otorgado por IDIS, así como la certificación SEP de Sanidad Excelente.

Mas recientemente y como consecuencia del deseo de ofrecer a nuestros clientes las máximas garantías durante la pandemia COVID-19, el centro se certificado los protocolos de atención y prevención para enfermedades infectocontagiosas tipo COVID-19, obteniendo certificación específica de APPLUS.

Todas las certificaciones están vigentes, actualizadas y auditadas en 2020.



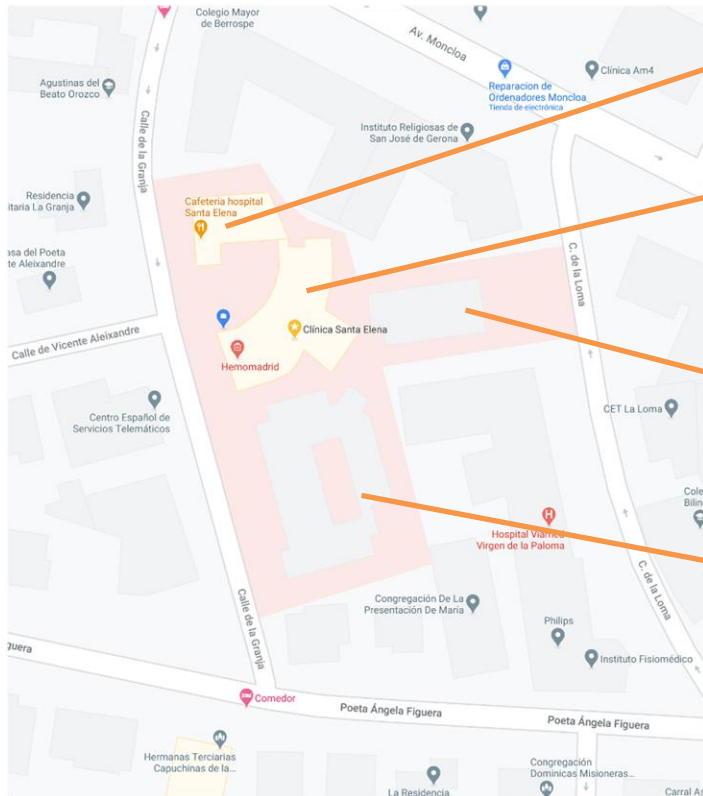
**COVID CONTROL**  
CERTIFICACION DEL PROTOCOLO DE HIGIENE Y CONTROL FRENTE A ENFERMEDADES INFECCIOSAS



CLÍNICA SANTA ELENA



## Ubicación y contacto



Edificio Palacete

Edificio Principal (Circular)  
C/ La Granja

Urgencias  
Edificio C/ Loma

Edificio Nuevo B

**Edificio Principal C/ La Granja 8, Madrid**

**Urgencias C/ La Loma 9, Madrid**

### Contacto telefónico

Centralita 24 horas: **914539400**

Directo Urgencias: **914539410**

Directo citas Radiología: **914539420**

Directo citas Consultas: **912991299**

[www.clinica-santa-elena.org](http://www.clinica-santa-elena.org)

