

madrid  salud



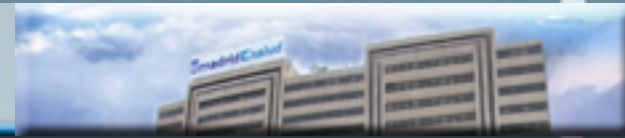
Memoria de ACTIVIDAD 2013

madrid  salud



*j*MADRID!

ÍNDICE



1 PRESENTACIÓN

2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

3 RECURSOS HUMANOS, ECONÓMICOS Y MATERIALES

- RECURSOS HUMANOS
- RECURSOS ECONÓMICOS
- RECURSOS MATERIALES

4 SERVICIOS PRESTADOS

5 INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS EUROPEOS

6 CALIDAD Y COMUNICACIÓN

- CALIDAD
- COMUNICACIÓN - ATENCIÓN AL CIUDADANO



Departamento de Estudios y Análisis
Subdirección General de Régimen Jurídico
Secretaría General Técnica
Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias
C/ Albarracín, 31, 2ª - 28037 MADRID
AYUNTAMIENTO DE MADRID

PRESENTACIÓN



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

Madrid E+s

1 PRESENTACIÓN

Madrid Salud es el organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid que, desde su creación en 2005, tiene por finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de Salud Pública y Drogodependencias en la ciudad de Madrid. Asimismo, se encarga de la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.

Su visión es hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable poniendo el acento en la protección y promoción de la salud y en la prevención de las enfermedades, coincidente con el objetivo incluido en el mapa estratégico del Ayuntamiento.

Mapa estratégico de la ciudad de Madrid 2011-2015.



Los servicios prestados por Madrid Salud siguen la línea marcada por el mapa estratégico municipal para el período 2011-2015. La misión de Madrid Salud se desarrolla y gestiona a través de 10 líneas. El cumplimiento del Plan de Actuación 2013 ha sido del 94,61%.

En 2013, por acuerdo de la Junta de Gobierno, al Gerente del Organismo Autónomo se le delegan competencias en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal, como son:

- 1) Establecer las directrices, fijar criterios y supervisar las actividades de los Distritos.
- 2) Auditar los servicios de inspección sanitaria de los Distritos.
- 3) Administrar un sistema de información único.
- 4) Establecer criterios comunes en materia sancionadora.
- 5) Planes, programas, campañas y actividades.
- 6) Propuesta de las acciones formativas específicas.
- 7) Fomento de códigos y manuales de Buenas Prácticas y Sistemas de Autocontrol. Se genera una estructura operativa para asumir estas nuevas funciones.

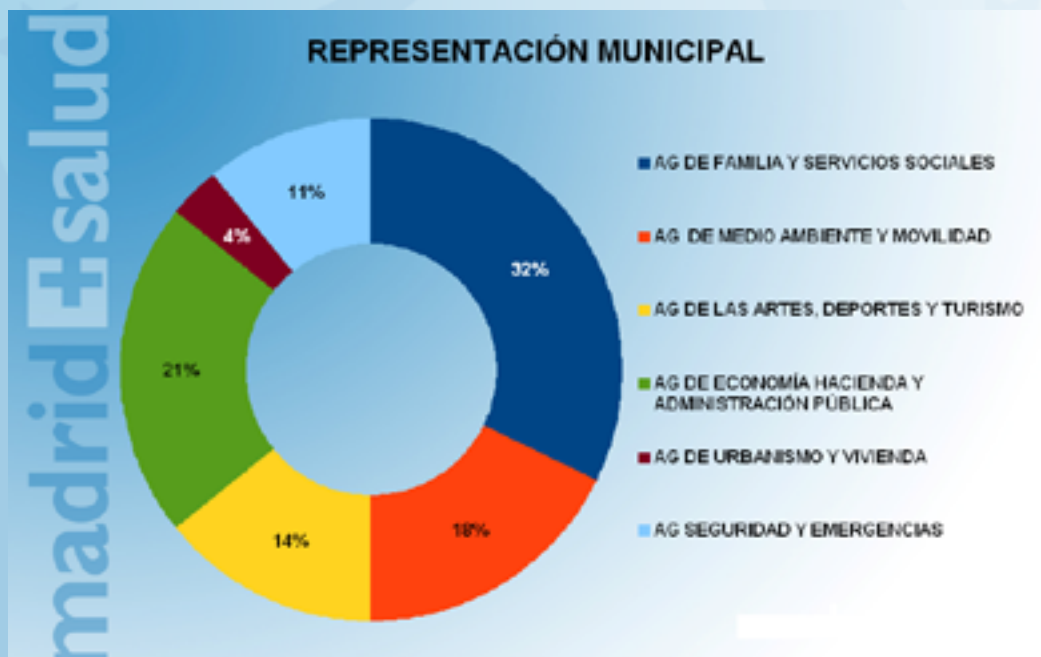
LÍNEA ESTRATÉGICA		ORIENTADO A:
1	Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad.	Ciudadanos.
2	Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables.	Ciudadanos.
3	Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública.	Ciudadanos.
4	Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los madrileños.	Ciudadanos.
5	Ofertar a los ciudadanos de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública.	Ciudadanos.
6	Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral.	Trabajadores del Ayto. de Madrid y OO.AA.
7	Gestionar los recursos humanos y aumentar la motivación de los trabajadores.	Trabajadores de Madrid Salud.
8	Mejorar de forma continua los servicios.	Soporte a los servicios de Madrid Salud.
9	Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto.	Soporte en procesos administrativos a la actividad de Madrid Salud.
10	Potenciar la comunicación.	Ciudadanos. Soporte a los servicios de Madrid Salud.

Líneas estratégicas Madrid Salud

Implicación de Madrid Salud en Planes Municipales.

NOMBRE DEL PLAN	ÁREA IMPULSORA
Plan de calidad del aire de la Ciudad de Madrid	A.G. de Medio Ambiente y Movilidad
Plan Estratégico para Igualdad Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Madrid	A.G. de Familia y Servicios Sociales
II Plan contra explotación sexual y tención a prostitución de Madrid	
Plan Familia, Infancia y Adolescencia en la Ciudad de Madrid	
Plan Inclusión de la Ciudad de Madrid	
II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural	
Plan Madrid Incluye (discapacidad)	
Plan de Posicionamiento Internacional	A.G. de las Artes, Deportes y Turismo
P. Estratégico ciudad de Madrid en materia de ciudades inteligentes	A.G. de Economía, Hacienda y Admón. Pública.
9 Planes de Barrio	A.G. de Coordinación Institucional
Plan Estratégico Deporte de Base	A.G. de las Artes, Deportes y Turismo.
Plan General de Ordenación Urbana	A.G. de Urbanismo y Vivienda

Esta Memoria refleja la actividad del Organismo Autónomo Madrid Salud en el año 2013 recogida en las 10 Líneas Estratégicas de su Plan anual incluyendo, además de los servicios prestados, otros aspectos esenciales como son los recursos disponibles, la investigación, la formación continua, la investigación, la calidad y la comunicación.



PARTICIPACIÓN DE MADRID SALUD EN ÓRGANOS AUTONÓMICOS

Consejo de Administración de la Agencia Antidroga
Foro Municipal para la inclusión social de la C. de Madrid
Grupo Red de Higiene Alimentaria
Consejo de Protección y Bienestar animal
Comisión técnica APPCC C. de Madrid
Comisión de formación continuada de profesiones. sanitarias
Comité de expertos asesor de vacunas de la Comunidad de Madrid
Foro excelencia en sanidad. Interpretación EFQM

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



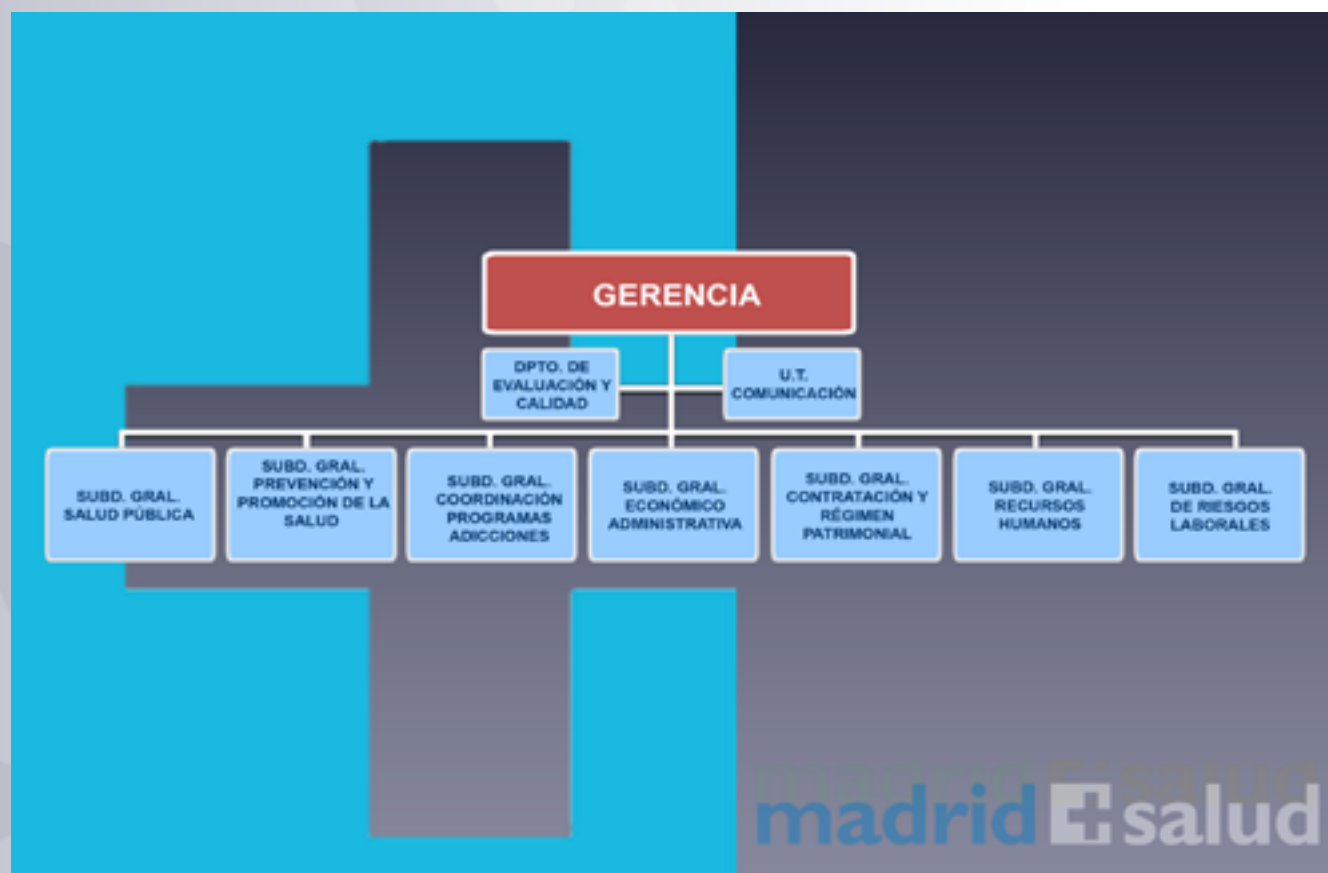
Memoria de
ACTIVIDAD
2013

madridEsa

id

2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Organismo Autónomo Madrid Salud está adscrito a la Coordinación General de Control de Actividades Económicas, Sanidad y Consumo dependiente del Área de Gobierno de Medio Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.



Organigrama de Madrid Salud, 2013.

RR. HH, ECONÓMICOS Y MATERIALES



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

Madrid Fsa

3 RECURSOS HUMANOS, ECONÓMICOS Y MATERIALES

RECURSOS HUMANOS¹

Madrid Salud cuenta con 1.181 trabajadores a 31 de Diciembre de 2013, habiéndose reducido su plantilla en un 3,75% con respecto a 2012.

RELACIÓN	GRUPO	PLANTILLA
Funcionarios	A1	384
	A2	247
	C1	149
	C2	270
	E	60
Total Funcionarios		1.110
Personal Laboral	A1	32
	A2	15
	C1	4
	C2	14
	E	4
	X	1
Total Personal Laboral		70
Eventual		1
TOTAL GENERAL		1.181

Dada la especialización de los servicios de Madrid Salud su plantilla cuenta con el 57,45% de profesionales A1 y A2 (Titulados Superiores y de Grado Medio), lo que supone un elemento diferencial respecto al Ayuntamiento, que cuenta con un 15% en las mismas categorías.

Línea Estratégica 7:
Gestionar los recursos humanos y aumentar la motivación de los trabajadores

OBJETIVOS

1. Gestionar personas
2. Comunicar a las personas
3. Identificar buenas prácticas y riesgos
4. Supervisar la formación de los trabajadores de Madrid Salud

Personal adscrito a Madrid Salud, 2013.

¹ Tal y como se comentaba en la Introducción de la presente Memoria, al inicio de los capítulos o apartados se relacionará cada actividad con la correspondiente Línea Estratégica del Plan de Madrid Salud a la cual se encuentre vinculada.

COMUNICACIÓN INTERNA

Tanto el correo electrónico como el canal en la intranet municipal, en ayre sectorial>ayre salud>laboral, son los referentes en la comunicación. Los trabajadores envían sus consultas a través de msrecursoshumanos@madrid.es.

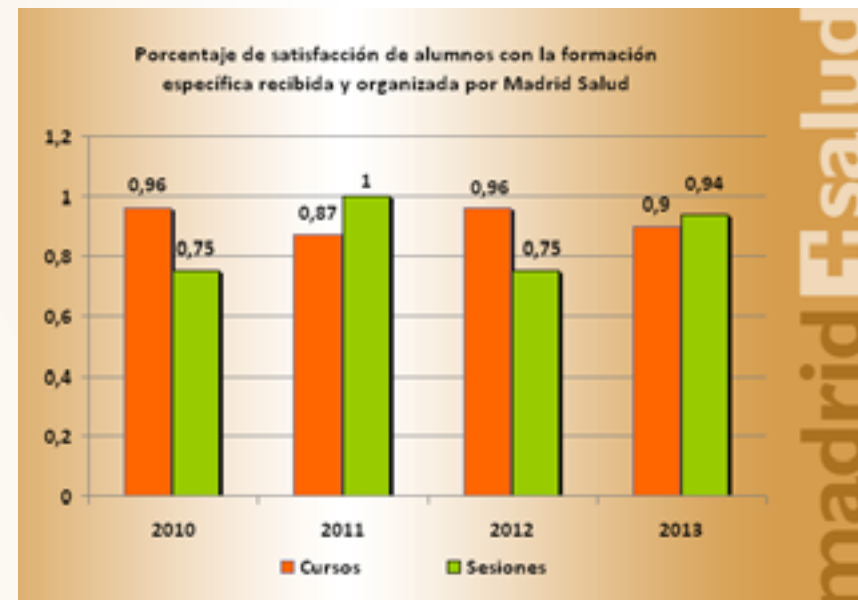
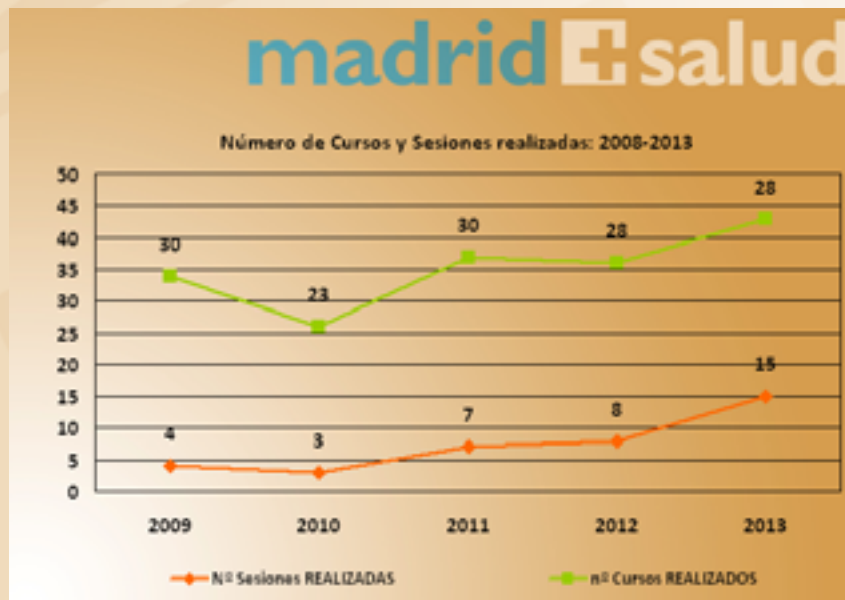
Comunicación descendente				Comunicación ascendente		
Intranet municipal		Correos masivos	Encuentros informativos	Correo electrónico	Atención	
Nº anuncios	Nº visitas				telefónica	presencial
39	19.599	11	8	3.314	16.459	3.521

FORMACIÓN

La formación y gestión del conocimiento es una prioridad para Madrid Salud, por ello cuenta con un programa de formación específica dentro del Plan Municipal de Formación; en el año 2013, se han realizado **28 cursos y 15 sesiones formativas**, impartiendo 726 horas de formación para 994 alumnos. El gasto de formación se puede ver en la tabla.

Costes directos de la formación específica en Madrid Salud (*)	
Cursos y sesiones	43
Horas impartidas	726
Alumnos	994
Coste total en euros	56.328
Horas/curso	16,9
Coste/alumno	57
Coste/hora	77,6
Coste/curso	1.310,0

(*) Se han realizado 2 cursos a coste cero que están incluidos en el análisis



Además de esto, y dentro del Plan General de Formación Municipal, los trabajadores de MS han recibido un total de 1414 plazas (23.784 horas de formación). La media de cursos por profesional ha sido de 1,2 y la media de horas de formación por persona de 17 horas.

También 136 profesionales han participado como docentes en diversas acciones formativas, tanto del Programa Específico de Madrid Salud (85 profesionales) como del Programa de Formación General (51 profesionales).

Además se organizan otras actividades formativas (talleres de investigación, seminarios para compartir experiencias, sesiones clínicas, encuentros informativos, etc.) que complementan el programa de formación desde una perspectiva práctica y de mejora continua

RECURSOS ECONÓMICOS

Respecto al presupuesto de gastos de Madrid Salud, las obligaciones reconocidas del Organismo Autónomo han alcanzado 90.312.019,88 euros, un 109,78% de las previsiones definitivas, lo que implica un aumento de 1.918.622,64€ sobre 2012 y una tasa de variación en términos porcentuales del +2,17% respecto al año anterior.

Por operaciones, los ingresos corrientes ascendieron a 89.997.019,88€. Por lo que respecta a las operaciones de capital, los ingresos se han ejecutado en un importe global de 315.000,00€.

CAPÍTULO		Obligaciones Reconocidas Netas
1	Gastos de personal	56.712.188,89
2	Gastos bienes corrientes y servicios	18.471.834,03
3	Gastos financieros	25.169,64
4	Transferencias corrientes	1.703.112,35
OPERACIONES CORRIENTES		79.895.779,26
6	Inversiones reales	614.181,5
7	Transferencias de capital	
OPERACIONES DE CAPITAL		614.181,5
OPERACIONES NO FINANCIERAS		80.881.501,38
8	Activos financieros	
9	Pasivos financieros	
OPERACIONES FINANCIERAS		80.881.501,38
TOTAL		80.509.960,76

**Línea Estratégica 9:
Mejorar los procesos
administrativos y
optimizar el presupuesto**

OBJETIVOS

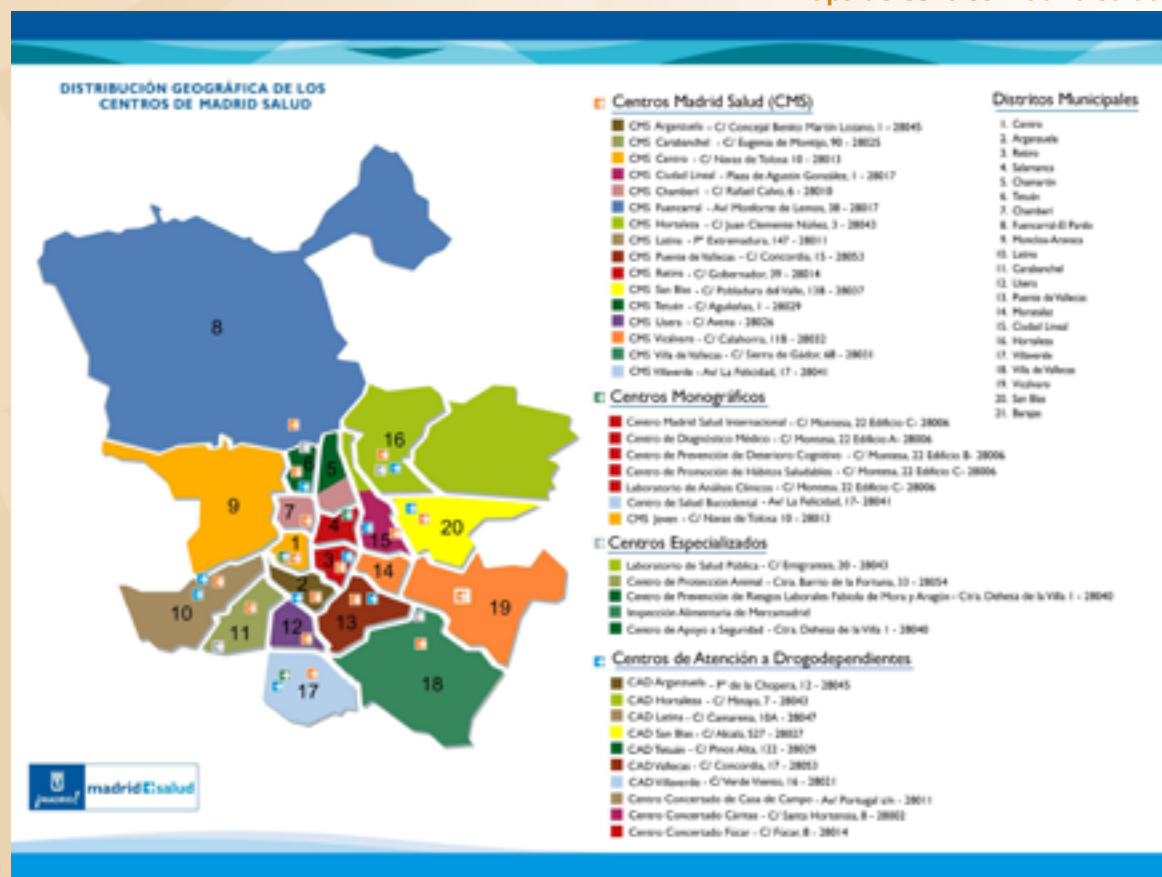
1. Mejorar los procesos de contratación y seguimiento con los proveedores.
2. Gestionar adecuadamente los edificios.
3. Optimizar la ejecución del presupuesto, teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad medioambiental.
4. Optimizar los expedientes sancionadores.

Presupuesto ejecutado de Madrid Salud 2013.

RECURSOS MATERIALES

El Ayuntamiento de Madrid, para la atención a los ciudadanos en el ámbito de la salud pública, dispone de una red de centros municipales dotados de equipos interdisciplinares.

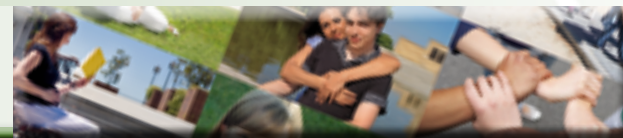
Mapa de Centros Madrid Salud.



Para el cumplimiento de sus objetivos y la prestación de los servicios ofertados, Madrid Salud cuenta con un equipamiento compuesto por:

- 16 Centros Madrid Salud (CMS) con cobertura para los 21 distritos madrileños.
- 7 Centros monográficos: Centro Madrid Salud Internacional, Centro de Diagnóstico Médico, Centro de Deterioro Cognitivo, Centro de Promoción de Hábitos Saludables, Centro de Salud Bucodental, Centro Madrid Salud Joven y el Laboratorio de Análisis Clínicos.
- 5 Centros especializados: Laboratorio de Salud Pública, Centro de Protección Animal, Centro Fabiola de Mora y Aragón, la Inspección Alimentaria de Mercamadrid y el Centro de Apoyo a la Seguridad.
- 10 Centros de Atención a Drogodependientes, 7 de gestión directa (CAD) y 3 concertados (CCAD).

SERVICIOS PRESTADOS



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

Madrid Ehsa

4 SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por Madrid Salud a los ciudadanos vienen definidos en las cinco primeras Líneas Estratégicas del Plan Anual:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	
1	Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad.
2	Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables.
3	Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública.
4	Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los madrileños.
5	Ofertar a los ciudadanos de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública.

A ellas se le une la **Línea Estratégica 6, "Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral"**, orientada hacia los empleados del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

A continuación se muestra la actividad registrada en 2013 para cada una de ellas.

En el marco de la **seguridad alimentaria** en la ciudad de Madrid se desarrollan diversas actividades encaminadas a garantizar y potenciar esa seguridad, impulsando las nuevas tendencias de gestión pública, de manera que, en el marco de la normativa europea, los servicios municipales encargados del control oficial de alimentos desarrollen su actividad con la calidad y eficacia que demanda la sociedad.

Línea
Estratégica 1
Mejorar la
seguridad
alimentaria en
la ciudad

La actividad principal en seguridad alimentaria responde a los siguientes objetivos vinculados, a su vez, a una serie de actuaciones:

Objetivo 1: Garantizar el máximo nivel de protección de los consumidores frente a riesgos derivados del consumo de alimentos comercializados en los establecimientos del sector de la restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación.

Objetivo 2: Garantizar el máximo nivel de protección de los consumidores frente a los riesgos derivados del consumo de alimentos comercializados en los establecimientos del sector del comercio mayorista de la alimentación, ubicados en la Unidad Alimentaria de Mercamadrid.

Objetivo 3: Controlar las condiciones técnicas e higiénicas de los vehículos de transporte de alimentos y productos alimentarios, así como de los productos transportados.

Actuaciones inspectoras en materia de control oficial de alimentos en la ciudad de Madrid en 2013*			
ACTUACIÓN	PROGRAMADAS	REALIZADAS	% CUMPLIMIENTO
Inspecciones restauración colectiva y comercio minorista alimentación	18.674	24.214	129,6
Inspecciones Transporte Alimentario	600	823	137,2
Actuaciones inspectoras en Mercamadrid	948	2.126	224,2
TOTAL	20.222	27.163	134,3

* Realizadas por Dpto. Seguridad Alimentaria y Dpto. de Inspección Central de Madrid Salud. Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo, Juntas de distrito.

Del total de inspecciones efectuadas en materia de seguridad alimentaria se han derivado 87 medidas cautelares y se han incoado 118 expedientes sancionadores.

Objetivo 4: Garantizar que se efectúan controles oficiales con el fin de verificar que se cumplan los requisitos legales en materia de sistemas de autocontrol, basados en los principios del Planes de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), en las empresas del sector alimentario: comercio minorista, restauración colectiva y Unidad Alimentaria de Mercamadrid.

En el año 2013 se realizaron 769 auditorías; el 46,8% de las mismas se realizaron en Mercamadrid.

Objetivos 5, 6, 7 y 8: Desarrollar la vigilancia y control oficial de los riesgos biológicos, químicos, de tipo físico y/o vinculados a la composición y etiquetado, a través del programa anual de toma de muestras.



A través del programa anual de muestras de alimentos y productos alimentarios, en el año 2013 se tomaron 2.932 muestras, de las cuales resultaron conformes a la normativa el 92,8%.



Tiempo medio de respuesta ante un brote/alerta alimentaria 2007-2013



Objetivo 9: Proporcionar una respuesta rápida y eficaz ante los brotes y alertas alimentarias.

En lo referente a brotes alimentarios, en el año 2013 se descubrieron 34 brotes en establecimientos con 1.335 expuestos, 536 afectados y 14 hospitalizados. Por otro lado se produjeron 182 alertas alimentarias, para las que el tiempo medio de respuesta fue de 54 minutos.



Objetivo 10: Realizar el control y vigilancia del agua de consumo en grifo del consumidor.

De las 1.392 muestras de agua en grifo del consumidor, tomadas en 2013, un 97,5% son aptas para consumo.

Otras actividades desarrolladas por Madrid salud en relación a mejorar la seguridad alimentaria:

- Refuerzo de las actuaciones de control de alimentos incluidas en el programa específico de control de alérgenos y sustancias que provocan intolerancias (535 muestras), presentes en los alimentos.
- Participación en "Madrid un libro Abierto", con la actividad "Alimentos Sanos: Todos somos importantes", en tres mercados municipales (558 alumnos de educación primaria). Esta actividad fue seleccionada por la Subdirección General de Educación y Juventud, para representar a la ciudad de Madrid en el "XI Encuentro de la Red Estatal de Ciudades Educadoras de España" (RECE), que bajo el lema "Educación, una constante en la vida", se celebró en Gandía del 15 al 18 de octubre de 2013.

Elaboración en colaboración con la Comunidad de Madrid del documento de "Directrices para el desarrollo de un sistema Planes Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos en el sector de la pastelería en la Comunidad de Madrid" para promover la aplicación de los sistemas de autocontrol en el sector así como facilitar su control oficial.

Se han continuado realizando en el Laboratorio de Salud Pública (LSP) ensayos en el sector medioambiental en aire para el control de dicho contaminante en Madrid.

Se colabora con AESAN (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición), así como con instituciones españolas y europeas.



Asimismo, dentro de la actividad de Madrid Salud en materia de seguridad alimentaria, cabe destacar el trabajo desarrollado por el LSP, que se define por los siguientes rasgos distintivos:

LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA



Exterior del Laboratorio de Salud Pública

- *Es un laboratorio validado por el Institute for Reference Materials and Measurements (IRMM) de Geel (Bélgica), de la Comisión Europea, para estudios de homogeneidad y caracterización de nutrientes.*
- *Es miembro del Subcomité Español de Métodos horizontales de análisis del Comité Europeo de Normalización (CEN), con participación en varios Grupos de Trabajo.*
- *Es laboratorio de referencia para el control de calidad del tequila exportado a Europa, por acuerdo con el Consejo Regulador del Tequila.*
- *Participa en ejercicios de intercomparación con diferentes centros europeos.*
- *Miembro de REDLAB. Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid.*
- *Se ha producido un incremento de muestras recibidas de particulares y de otros Organismos Oficiales.*

MUESTRAS REGISTRADAS EN EL LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA 2013

Servicios de Inspección	Muestras de aguas tomadas en el grifo del consumidor e instalaciones de agua caliente sanitaria	Control de calidad del aire	Solicitudes de particulares	Organismos Oficiales	Otros	Manipuladores de alimentos	TOTAL
3.466	1.605	146	986	244	295	756	7.498

1) Promover la vigilancia sanitaria de riesgos ambientales

Madrid Salud, para valorar los diferentes riesgos ambientales que pudieran incidir en la salud de los madrileños, cuenta con el Sistema de Vigilancia Sanitaria de Riesgos Ambientales, que analiza la exposición a los mismos en especial por la población vulnerable, y evalúa el efecto producido proponiendo medidas para minimizar estos efectos.

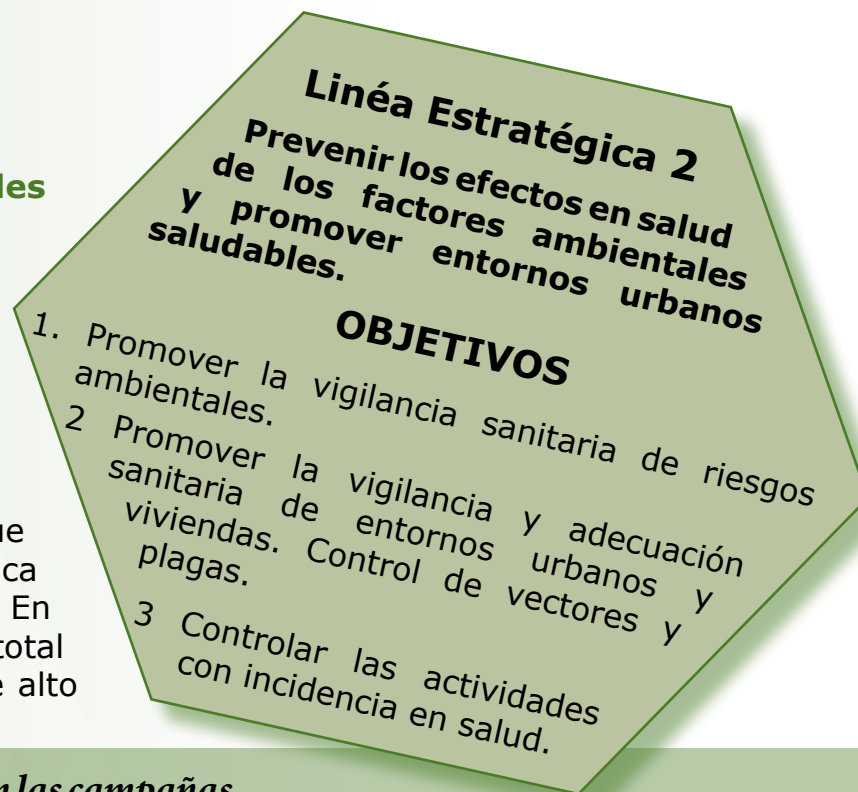
Por su parte, el Sistema de Alertas en Salud Ambiental fue activado en 2013 por episodios de contaminación atmosférica en 4 ocasiones por concentraciones elevadas de ozono. En Episodios de Ola de Calor, se ha activado en 12 veces por un total de 29 días, 24 días en nivel precaución y 5 días en nivel de alto riesgo.

Otra de las actividades que viene realizando Madrid Salud son las campañas de fotoprotección solar en colaboración con la Asociación Española de Lucha contra el Cáncer (aecc). Fruto de esta colaboración son los 2.933 diagnósticos cutáneos realizados en 2013.



2) Promover la vigilancia y adecuación sanitaria de entornos urbanos y viviendas. Control de vectores y plagas.

En esta línea, desde Madrid Salud se realiza la gestión de denuncias relativas a posibles situaciones de insalubridad en viviendas, en especial en aquellas por acumulación de basura y enseres, en numerosas ocasiones relacionadas con ciudadanos con Síndrome de Diógenes.



Durante 2013 se han abierto un total de 837 expedientes, de los que se han realizado 1.636 visitas de inspección.

Asimismo, se emiten los informes de habitabilidad solicitados a efectos del otorgamiento de viviendas de protección oficial por parte de los organismos oficiales (IVIMA y EMVS). Se han emitido 516 informes de habitabilidad que han generado 501 inspecciones. El porcentaje de infravivienda confirmado fue del 93,6%.



Por otra parte, Madrid Salud realiza la vigilancia, prevención y control de plagas y/o vectores, esto es, seres vivos que pueden transmitir o propagar una enfermedad en la ciudad de Madrid. Estas actuaciones se realizan en base a programas de salud pública planificados o como intervenciones puntuales a consecuencia de avisos o notificación de incidencias por ciudadanos, Policía Municipal, etc..

En materia de control de vectores y plagas se han realizado 9.155 actuaciones de inspección/tratamiento, habiendo revisado/tratado 341.626 registros de alcantarillado. Se han instaurado además nuevos proyectos de evaluación y ensayo de aplicación de biocidas.

Con respecto al "Programa de Prevención y Control de Plagas en Edificaciones e Instalaciones Municipales", se han realizado 4.363 actuaciones, un 10,7% más que en 2012.



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

3) Controlar las actividades con incidencia en salud.

En el "Plan Anual de Actividades Programadas", Madrid Salud, en colaboración con los distritos, lleva a cabo la inspección en establecimientos públicos o privados de la ciudad: Piscinas, tatuaje y anillado (piercing), bronceado artificial, peluquerías, institutos de belleza y centros de estética, centros de recreo infantil y de celebración de fiestas de niños. Asimismo, cuando procede, se ejerce la potestad sancionadora (11 expedientes). Las inspecciones realizadas han sido 434.



Por otro lado, se ha realizado el control de la adecuación del mantenimiento de las 123 instalaciones de alto riesgo de legionelosis en edificios de titularidad municipal y de otras 21 instalaciones de menor riesgo.

CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL (CPA)

Los Servicios Veterinarios de Madrid Salud tienen competencias asignadas a los municipios en materia de animales de compañía: atender y garantizar la salud y seguridad de los ciudadanos, la adecuada convivencia con los animales que comparten entorno, su protección y bienestar, mediante acciones dirigidas a prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales, fomentar su protección y bienestar, así como mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la ciudad.

Los servicios prestados en esta materia a lo largo de 2013 han sido los siguientes:

Línea Estratégica 3
Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública.

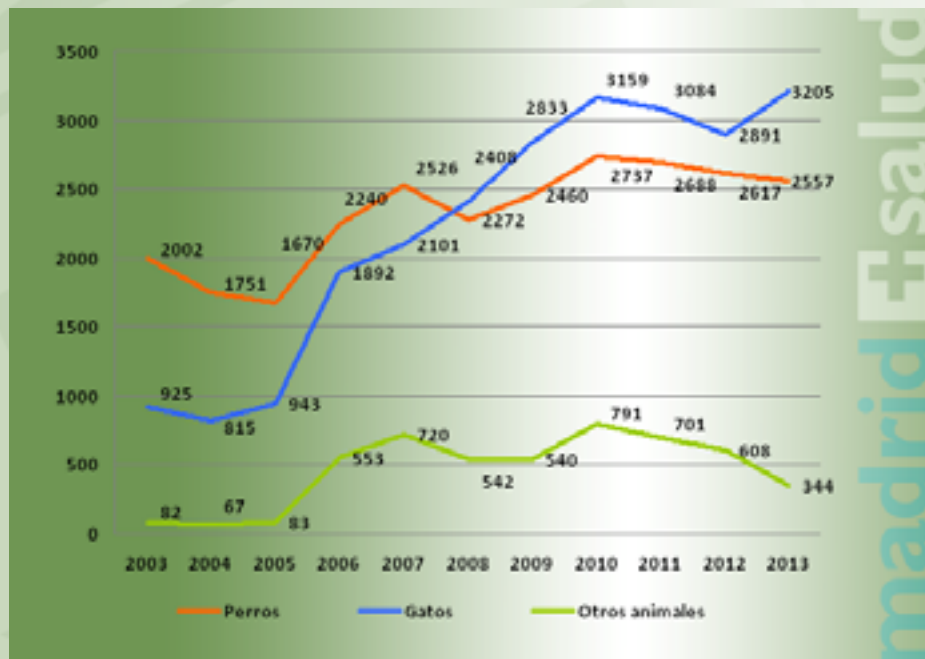
OBJETIVOS

1. Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad, derivados de la presencia de animales.
2. Fomentar la protección y bienestar de los animales en la ciudad.
3. Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la ciudad.

■ Recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a

Durante el año 2013 el CPA, ha atendido a 6.106 animales de nuevo ingreso, donde la mayoría son perros y gatos.





Evolución Interanual de ingresos 2003–2013

■ **Entrega en adopción de animales sin dueño/-a. Servicio de reserva de animales por Internet.**

El servicio de adopción de animales se puede realizar a través de la web de adopción de animales por Internet

(www.madrid.es, y www.madridsalud.es).

En el año 2013 se han adoptado 1.624 animales.

Otros de los servicios prestados por Madrid Salud son la esterilización "Plan de Esterilización de Animales de Compañía" y el servicio de Vacunación Antirrábica.

Durante el año 2013 se han esterilizado 814 animales y se ha dispensado la vacunación antirrábica a 2.010 animales de compañía.

Desde 1993, se dispone de un servicio de urgencias disponible las 24 horas del día (Servicio Veterinario Municipal de Urgencia: SEVEMUR) por el que se presta atención a los animales abandonados y/o vagabundos que se encuentran enfermos o heridos en la vía pública.

DATOS DEL SERVICIO DE ADOPCIÓN POR INTERNET	2013
Total animales expuestos en 2013 en Internet	289
Animales expuestos en Internet adoptados	320
Animales expuestos en Internet no adoptados y retirados	10
% Animales adoptados expuestos en Internet, sobre total adoptados	20%

■ **Devolución de animales identificados al propietario/-a.**

En el año 2013 han sido recuperados por sus propietarios 863 animales.

■ **Control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos.**

En esta línea, destaca el continuo incremento de solicitudes de inscripción en el Registro de Animales Potencialmente Peligrosos (RAPP) observado en los últimos años: en 2013 se ha experimentado un aumento del 273% respecto a las cifras de 2009.

Asimismo, se hace un control antirrábico de animales agresores. En 2013 se realizó a 174 animales.

Por último, cabe destacar, la formación y sensibilización que se realiza al ciudadano a través de:

- Educación en los escolares, sobre la tenencia responsable de los animales.
- Intervenciones en medios de comunicación.
- Información al ciudadano a través de las páginas web.

A través de las web www.madrid.es y www.madridsalud.es, en 2013 se han podido adoptar un total de 1.624 animales.



Línea Estratégica 4

Desarrollar y servicios programas para la promoción de la salud de los madrileños.

Desde Madrid Salud se ha continuado durante 2013 desarrollando la "Estrategia Gente Saludable 2010-2015", en virtud de la cual sus centros y profesionales (médicos generales, pediatras, ginecólogos, psiquiatras, psicólogos, trabajador social, enfermeros y auxiliares sanitarios) se centran en la prevención poblacional de los problemas de salud de la ciudad de Madrid, la promoción de la salud y la salud comunitaria.



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

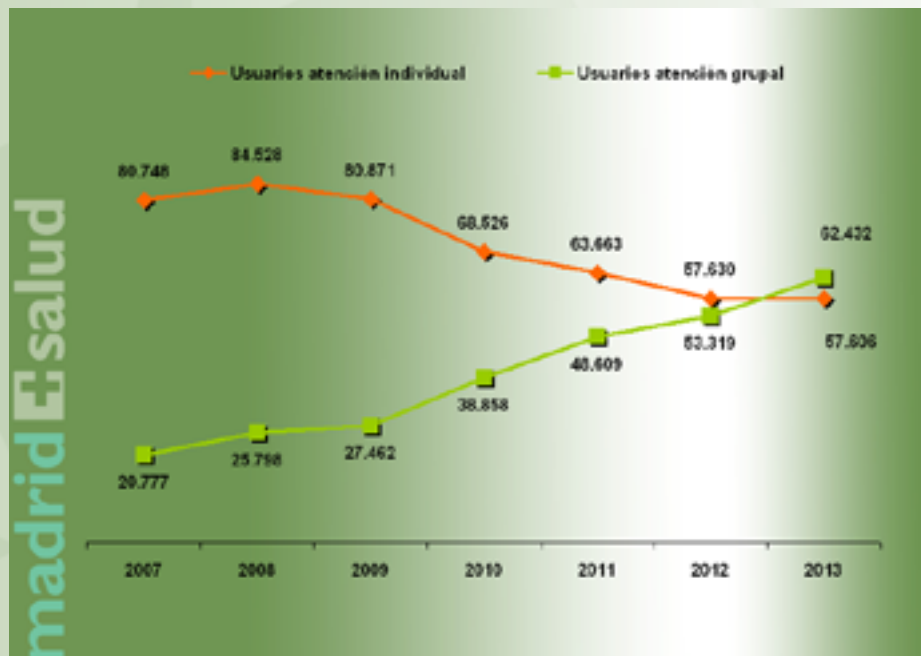
Objetivos de la "Estrategia Gente Saludable 2010 - 2015"

1. Facilitar la realización de ejercicio físico de forma regular y promover una alimentación sana.
2. Promover la salud sexual y prevenir los problemas asociados a la sexualidad.
3. Apoyar a la comunidad educativa en la prevención y promoción de la salud desde un enfoque integral.
4. Contribuir a ampliar la esperanza de vida activa y saludable de los mayores, manteniendo la autonomía y la independencia, y promoviendo su participación y presencia en la sociedad.
5. Ofrecer asesoría integral para apoyar a los padres en el crecimiento de su hijos.
6. Favorecer la motivación, la decisión y el compromiso para abandonar el consumo de tabaco y prevenir posibles recaídas.
7. Contribuir a disminuir las desigualdades sociales en salud en la ciudad de Madrid.
8. Contribuir a evitar que aparezca un trastorno mental en situaciones de estrés, decaimiento, tristeza, etc., que puedan alterar el día a día.
9. Estudiar y promocionar los cambios necesarios en los barrios para facilitar la adopción de estilos de vida saludables, el conocimiento y el control de los riesgos ambientales.

Para conseguir dichos objetivos, la "Estrategia Gente Saludable 2010-2015" se estructura en 9 grandes Programas Marco, cuya actividad se refleja, de manera resumida, en la siguiente tabla:

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA GENTE SALUDABLE	NOMBRE DEL PROGRAMA	RESULTADOS 2013
Objetivo 1	Programa ALAS de alimentación, actividad física y salud	Se han realizado 1.229 grupos con un total de 26.072 participantes.
Objetivo 2	Programa de salud sexual y reproductiva	Se han atendido 33.108 usuarios en consulta individual. Se han realizado 847 grupos en los que han participado 17.111 personas.
Objetivo 3	Programa de prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo.	Se han desarrollado 274 proyectos comunitarios y 2.160 grupos en los que han participado 50.231 personas.
Objetivo 4	Programa de envejecimiento activo y saludable	Se han atendido 5.427 personas mayores (1.534 mayores de 75 años), en 10.326 consultas individuales. Han participado en actividades grupales 3.078 personas mayores.
Objetivo 5	Programa de salud materno infantil.	Destaca el "Subprograma de Atención al Niño en Situación Social de Riesgo". Se atendieron 1.585 niños, 1.070 nuevos. En el "Subprograma Materno infantil" se ha atendido a más de 500 embarazadas. Se han realizado 162 grupos.
Objetivo 6	Programa de prevención y control del tabaquismo	Se han atendido 1.750 personas. Se han realizado 115 grupos con 1.097 participantes
Objetivo 7	Programa de desigualdades sociales en la salud.	Se han incluido en el sistema de información variables sociales individuales y contextuales, que establecen Zonas de Intervención Prioritaria (ZIP), que permiten caracterizar socialmente a nuestros usuarios e intervenciones para evaluar los objetivos de la Desigualdades Sociales en la Salud. El 30% de los usuarios nuevos residen en ZIP frente al 21% del total de madrileños.
Objetivo 8	Programa de prevención y promoción de la salud mental o psicohigiene.	3.312 personas fueron atendidas, generando 11.484 consultas individuales de salud mental y 2.181 personas en atención grupal.
Objetivo 9	Programa entorno urbano y salud.	Se ha seguido desarrollando el proyecto WAP ("Walking People Project"). Se realizan actividades para estudiar y promocionar cambios en los barrios; la intervención se realiza a través de los otros programas y en el apoyo a proyectos de otras Áreas de Gobierno de interés para la salud: Madrid Río Convive, STARS, Europarc, etc.

Para realizar todas las actividades, Madrid Salud cuenta con una amplia red de centros:



Usuarios de CMS, según atención individual y grupal, Evolución 2007-2013



CENTROS MADRID SALUD (CMS)

Se dispone de 16 centros especializados en la promoción de la salud y en la prevención de enfermedades y otros problemas de salud, en los que desarrollan los nueve programas contemplados en la "Estrategia Gente Saludable".

Los CMS están empezando a ser visibilizados como centros especializados en la prevención y promoción de la salud, diferenciados de la oferta de servicios de los centros de atención primaria y unidades clínicas.

Con respecto a la atención prestada en los centros de Madrid Salud, cabe destacar que gracias al desarrollo de las actividades grupales, en 2013 se ha logrado atender a 62.432 personas, superando a las atendidas individualmente, un total de 57.606 personas, tal y como se refleja en el gráfico adjunto.

La dotación media por CMS es de 24,15 profesionales (Médicos generales, pediatra, ginecólogos, psiquiatras, psicólogos, trabajador social, enfermeros auxiliares sanitarios Y PODO/POSI) distribuidos en turnos de mañana y tarde.

■ Centros Monográficos:

CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO

Dispone de consultas especializadas: Medicina interna, endocrinología, dermatología, urología, unidades de diagnóstico para apoyar y complementar las actividades realizadas en los CMS: Diagnóstico por imagen (radiografía convencional, mamografías, densitometrías), y diagnóstico ginecológico (ecografía ginecológica).

Se han realizado 26.479 atenciones. En el marco de estas actuaciones se han efectuado 123 biopsias. El número total de lesiones malignas o con potencial maligno incierto, confirmadas por biopsia, ha sido de 74 (60% del total), habiéndose confirmado finalmente 64 cánceres.

CENTRO DE SALUD BUCODENTAL

Ofrece atención bucodental a niños/-as entre los 6 y los 14 años que consiste en: exploración completa con detección de alteraciones, enseñanza de cepillado y control de placa bacteriana, aplicación de cubetas de flúor semestrales y selladores de fosas y fisuras en molares definitivos, además de las revisiones periódicas, control de dieta y orientación terapéutica.

En el año 2013 han realizado 151 grupos (82 de "Madrid un Libro abierto") con 4.956 participantes. Se ha atendido individualmente a 6.640 usuarios.



CENTRO DE PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES (CPHS)

Ofrece información y asesoramiento en promoción de hábitos saludables y consultoría para organizaciones y profesionales: A) Dejar de fumar. B) Afrontar el estrés y ansiedad. C) Comer saludablemente y estar más activo. D) Habilidades sociales y de solución de problemas.

En el Centro de Promoción de Hábitos Saludables se han atendido a 457 participantes de distintos programas, principalmente del de Prevención y Control del Tabaquismo y los Talleres de Gestión de la Ansiedad y Estrés.

CENTRO MADRID SALUD INTERNACIONAL (CMSI)

Presta atención a las personas que planifican un viaje a zonas tropicales o a países en desarrollo, mediante consejo sanitario individualizado. Asimismo, se encarga de la adaptación al calendario de vacunación de la Comunidad de Madrid y la tramitación de la integración en la red sanitaria normalizada.

En el Centro de Salud Internacional se ha continuado aumentando el número de viajeros atendidos: En 2013 se atendieron a 12.133 usuarios nuevos y se administraron 13.627 vacunas.

CENTRO MADRID SALUD JOVEN

La actividad del centro va dirigida al conjunto de la población adolescente y joven, menores de 25 años, del municipio de Madrid, y a los mediadores sociales que trabajan con ellos.

El Centro Joven ha aumentado la actividad grupal, gracias a lo cual se ha atendido a 3.592 jóvenes.



CENTRO DE PREVENCIÓN DEL DETERIORO COGNITIVO

Realiza evaluaciones neuropsicológica, neurológica y psiquiátrica; análisis clínicos habituales y específicos; pruebas de imagen; educación para la salud individual y grupal; información, asesoramiento y orientación (usuarios/ familiares/entidades); apoyo a la tramitación de ayudas y recursos; estimulación cognitiva individual en el domicilio; estimulación cognitiva grupal; estimulación cognitiva con ordenador.

Durante 2013 se atendieron a 5.515 consultas (1.083 de usuarios nuevos, de ellos 982 eran mayores de 65 años) y se organizaron 69 grupos.

En el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo continuado con el trabajo de estimulación cognitiva a domicilio, cuyo objetivo es ralentizar el avance del deterioro cognitivo leve en mayores de 65 años, en colaboración con la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado.



Línea Estratégica 5

Ofertar a los ciudadanos de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública.

OBJETIVOS

- 1.- Hacer de la prevención frente al consumo de drogas en la ciudad de Madrid un objetivo prioritario de intervención.
- 2.- Ofertar una atención integral y personalizada de calidad a las adicciones, teniendo en cuenta las necesidades especiales de los colectivos más vulnerables, así como la perspectiva de género y de multiculturalidad.



!!!Mide tu forma de relacionarte con las nuevas tecnologías!!!!

Te presentamos unos test para medir si haces un uso adecuado o abusos de internet, el chat, el teléfono móvil o las videoconsolas.

Si respondes por otra persona, por ejemplo tu hijo/a, ten en cuenta que disminuye la validez del resultado.

Si obtienes puntuaciones altas en alguno de los test, te recomendamos que hables con nuestros profesionales en el teléfono 91 480 04 19 / 20

Puedes resolver tus dudas, ampliar información o solicitar una consulta con un experto. Este servicio del Instituto de Adicciones de Madrid Salud es gratuito, inmediato y confidencial



Internet



Chat



Videoconsola



Movil y SMS

Interactivo sobre el uso adecuado o el uso de las nuevas tecnologías, publicado en la web de Madrid Salud

1) Hacer de la prevención frente al consumo de drogas en la ciudad de Madrid un objetivo prioritario de intervención.

En 2013 se ha procedido a realizar el rediseño de las actividades de prevención ajustándolas a los nuevos escenarios presupuestarios, priorizando la intervención en las situaciones o colectivos de mayor riesgo. La nueva estrategia inicia su implementación en septiembre 2013. Los resultados, por tanto, reflejan las intervenciones realizadas en el último trimestre del año, en los ámbitos educativo y comunitario.

En el ámbito educativo se ha priorizado los espacios formativos de: Aulas de Compensación Educativa (ACE), los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) y las Unidades de Formación e Inserción Laboral (UFIL), priorizándose la intervención presencial.

INTERVENCIÓN PREVENTIVA CON ADOLESCENTES Y JÓVENES DE ESPECIAL RIESGO OCTUBRE/DICIEMBRE 2013

ÁMBITO	Cobertura en centros de especial riesgo	
	INDICADORES	%
EDUCATIVO	Porcentaje de A.C.E. en las que se interviene	60
	Porcentaje de P.C.P.I. en las que se interviene	49
	Porcentaje de U.F.I.L. en las que se interviene	80
	INDICADORES	2013
COMUNITARIO	Formación de mediadores	360 participantes
	Intervención con recursos socio- sanitarios	136 actuaciones.
	Intervenciones comunitarias	1.691 actuaciones
	TIPO DE INTERVENCIÓN	Nº ADOLESCENTES Y JÓVENES
INTERVENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES	Intervenciones individuales	84
	Intervenciones en grupos	32
INTERVENCIONES EN ZONAS DE OCIO Y CONSUMO	Programa de intervención zonas de consumo Sales hoy?	5.956*
ACTUACIONES PREVENTIVAS CONFORME A NORMATIVA: Expedientes sancionadores relacionados con la ley 5/ 2002 sobre drogodependencias y otros trastornos adictivos	Consumo de alcohol en la vía pública ("Botellón")	25.452 Expedientes
	Venta de alcohol y tabaco (menores y/o establecimiento no autorizado)	6 Expedientes

*Datos de Programa Sales Hoy? Año 2013 completo. Realizado en colaboración con Cruz Roja

- 2) **Ofertar una atención integral y personalizada de calidad a las adicciones, teniendo en cuenta las necesidades especiales de los colectivos más vulnerables, así como la perspectiva de género y de multiculturalidad.**

Madrid Salud ha consolidado tres niveles de actuación en función de los objetivos, que se adaptan de forma más eficaz a las necesidades de los pacientes.

■ **Servicios de detección y atención básica en proximidad.**

● **Centro de Atención Básica Sociosanitaria.**

Este centro desarrolla una atención sociosanitaria, en horario de 20:00h a 8:00h, los 365 días del año, dirigido a drogodependientes que no han abandonado el consumo de drogas y no tienen contacto con ningún servicio asistencial.

Se han atendido 420 personas de las que 187 realizaron el primer contacto, siendo la media de atención diaria de 41,6 personas.

● **Unidad móvil "MADROÑO".**

Es un dispositivo móvil para personas drogodependientes que no han acudido a la red de centros asistenciales. Tiene capacidad para realizar una intervención socio sanitaria básica en el interior del vehículo, y en el entorno en medio abierto. Permite atender en proximidad, vincular e informar; asimismo, facilita suplementos nutricionales básicos.

Se coordina con los dispositivos y recursos de la red municipal de atención a drogodependientes y de otras redes y entidades relacionadas. Este servicio ha atendido a 270 pacientes de los que 116 son nuevos.



- **Programa de intervención con población inmigrante "ISTMO".**

Es un programa que facilita a la población inmigrante con problemas de abuso de alcohol y otras drogas, el acceso y la buena utilización de los programas y servicios ofertados desde la Red Municipal de Atención a las Drogodependencias, realizando un seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención, complementario y de apoyo a la intervención de los Centros de Atención a Drogodependientes (CAD).

El número total de pacientes atendidos ha sido 1.012, de los que el 90,27% son varones y el 56,31% consumidores de alcohol como droga principal. El 48,4% pertenecen a estados de la UE-Europa del Este.

- **Tratamiento.**

El tratamiento se ofrece fundamentalmente en los Centros de Atención a Drogodependencias:



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

CAD de San Blas.

CENTROS DE ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES

Madrid Salud cuenta con 10 centros ambulatorios: 7 CAD y 3 centros concertados de atención a drogodependencias (CCAD), que prestan una atención personalizada individual y/o grupal, en régimen ambulatorio, a aquellas personas que presentan problemas de abuso o dependencia del alcohol o de otras drogas.

En 2013, el total de atendidos en los CAD y en los CCAD han sido 8.654 personas.

PERFIL DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN LOS CAD, 2013

- Sexo: 79% hombres y 21% mujeres.
- La edad media de los hombres atendidos es de 42,5 años y de 43 años la de las mujeres atendidas.
- Nacionalidad: El 86% de la población atendida es española.
- Situación laboral: El 47% de los hombres y el 50% de las mujeres están en paro (sobre población activa).
- Convive con familiares el 69%, siendo el grupo más numeroso el que convive con la familia de origen (39%).
- El 16% de esta población refiere tener actualmente problemas judiciales.



Total de pacientes atendidos por sustancia consumida, período 2010-2013

■ **Otros recursos de apoyo al tratamiento.**

Además de los Centros de Atención a Drogodependientes, Madrid Salud cuenta con otros tipos de recursos de apoyo al tratamiento, con el fin de dar respuesta a las necesidades especiales de colectivos más vulnerables. Los datos de actividad mas significativos de estos Centros se reflejan a continuación:

CENTRO	ÍNDICE DE OCUPACIÓN	Nº DE PACIENTES INGRESADOS	ALTAS TERAPÉUTICAS
Unidad Hospitalaria Patología Dual: 20 plazas. Tiempo de estancia 3 semanas-3 meses	88,10%	160 (61,70% varones)	69%
Centro Día Patología Dual capacidad: 20 plazas. Tiempo de estancia máx.: 3 meses	91.5%	99 (62,30% varones)	71,80%
Centro Desint. Alcohol Hospitalaria, 3 plazas. Tiempo de estancia máx.: 15 días	88,10%	65 (78,30% varones)	71,40%
Pisos de Apoyo al Tratamiento (19 plazas)	96,20%	49	79,15%
Centros de Día (45 plazas)	42,73%	126 (87,25% Varones)	----

■ Reinserción.

El objetivo es favorecer la reinserción de la población atendida en Adicciones, mediante los siguientes programas:



Inserciones laborales de pacientes atendidos en el Instituto de Adicciones

Según los datos de las encuestas de satisfacción de usuarios, el 94,5% de los usuarios de los CAD están globalmente satisfechos con la atención recibida.

PROGRAMAS GENERALES	RESULTADOS 2012
INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL	444 casos de inserciones laborales de pacientes atendidos en la red. El Servicio de Orientación Sociolaboral (SOL) ha realizado 259 inserciones que representa el 29.8% de los 894 casos atendidos.
CONVIVENCIAL	84 usuarios, el índice de ocupación es del 115,52% (*).
EDUCACIÓN PARA LA SALUD	4.815 pacientes han participado en las actividades.
SALUD E INTEGRACIÓN	36 pacientes han recibido tratamiento odontológico completo y gratuito.
INTEGRACIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL OCIO	429 pacientes han participado en las actividades.
INTERVENCIÓN EN DROGODEPENDENCIAS EN LOS JUZGADOS DE GUARDIA DE MADRID	3.873 drogodependientes detenidos fueron asesorados.
PENADOS POR DELITOS CONTRA LA SALUD PÚBLICA	Se ha intervenido con 201 penados posibilitando la reparación del daño y la integración social.
MEDIACIÓN COMUNITARIA EN DROGODEPENDENCIAS	Se han realizado 1.691 intervenciones de mediación comunitaria en el marco de este programa.

(*) Los valores superiores al 100% se deben a la utilización de plazas sin coste que las entidades pusieron a disposición del Instituto.

Asimismo, los servicios prestados por Madrid Salud engloban también los dirigidos al personal municipal, contemplados en la Línea Estratégica 6.

Línea Estratégica 6
Facilitar un entorno de
seguridad y salud laboral

OBJETIVO

Contribuir a la implicación de los trabajadores municipales en su seguridad y salud en el trabajo.

El Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA. disponen de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), que tiene como finalidad continuar y completar la integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura organizativa de gestión.

Una de las actividades más importantes de Madrid Salud es la evaluación de riesgos laborales. En 2013 se han realizado 58 evaluaciones de riesgos, de distintos centros de trabajo, con sus correspondientes documentos de propuesta de planificación, alcanzando con esta actividad a 3.168 empleados públicos.

Además se han impartido acciones formativas a 1.050 trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Por otra parte, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha asistido en calidad de observadores a diversos simulacros de emergencia y ejercicios de evacuación; en otros casos, este Servicio ha impartido la formación a los miembros de los equipos de emergencia en los centros y ha organizado y realizado los simulacros de emergencia.

El Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA. disponen de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. En virtud del mismo, Madrid Salud ha efectuado, a lo largo de 2013, 58 evaluaciones de riesgo de distintos centros de trabajo y ha formado a 1.050 trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Para la vigilancia de la salud de los trabajadores, Madrid Salud efectúa reconocimientos médicos y realiza servicio de consultas médicas por especialistas.

En el año 2013 se realizaron un total de 7.621 citas y 37.747 pruebas complementarias.

Asimismo, se han realizado 1.804 reconocimientos médicos de vigilancia de la salud por parte de la Sección de Salud Laboral de la Mujer y 4.601 consultas de reconocimientos ginecológicos a trabajadoras municipales.

Indicadores de actividad del Departamento de Salud Laboral

INDICADOR	REALIZADO 2012
Reconocimientos médicos de vigilancia de la salud programados	10.573
Porcentaje de reconocimientos con aptitud psicofísica sobre total de solicitudes	100%
Reconocimientos médicos sobre las bases de las oposiciones	214
Reconocimientos ginecológicos programados	4.601
Vacunaciones realizadas	836
Procedimientos para mejorar los reconocimientos	3

Procedimiento de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivo de salud

DECISIÓN DE LA REUNIÓN TÉCNICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adaptación/cambio de puesto	127	79,38%
En observación	19	11,88%
No procede Adaptación/Cambio	14	8,75%
TOTAL	160	100%

El proceso de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud se ha aplicado en 144 trabajadores, realizándose 160 informes.

Para la vigilancia de la salud de los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid se han realizado 10.573 reconocimientos médicos programados, 4.601 reconocimientos ginecológicos y 836 vacunas. Asimismo, el procedimiento de cambio de puesto por motivos de salud se ha aplicado a 144 trabajadores.

INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

Madrid  Madrid

5 INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS EUROPEOS

INVESTIGACIÓN

La investigación en epidemiología y salud pública resulta imprescindible para conocer la magnitud y la distribución de los problemas de salud, identificar los factores determinantes de los mismos y evaluar la efectividad y la eficiencia de las intervenciones. En este sentido, Madrid Salud desarrolla una importante labor investigadora y fomenta la realización de estudios y trabajos científicos.

Línea
Estratégica 8

Mejorar de forma
continua los
servicios

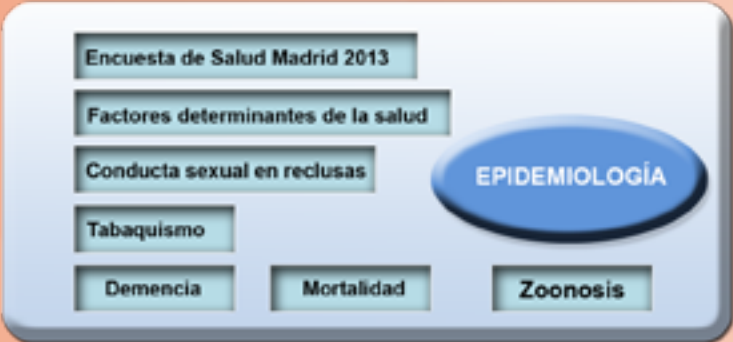
■ ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN

En el año 2004-2005 se realizó una Encuesta de Salud de la ciudad de Madrid (ESCM '05), que por su diseño y cobertura supuso una extraordinaria fuente de conocimiento para el análisis de la situación de la salud de la ciudad. En 2013 se ha realizado la **Encuesta de Salud de la Ciudad de Madrid (ESCM'13)** con una muestra representativa de la población de la ciudad. Con esta nueva encuesta y la utilización de fuentes de datos existentes tanto a nivel municipal, regional, estatal y europeo se elaborará un análisis de salud de la ciudad de Madrid.

Están en desarrollo **56 estudios de investigación**. Los temas de investigación prioritarios se pueden observar en la siguiente imagen:



TEMAS DE INVESTIGACIÓN



- **ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y CONGRESOS.** Madrid Salud ha organizado diversos encuentros científicos:

- V Jornadas de Atención Socio-Sanitaria Infanto-Juvenil
- Jornada de Actualización de Conocimientos sobre la Rabia
- II Jornada Municipal de Control Oficial de Transporte de Catering

Más de 30 profesionales han participado como ponentes en mesas redondas, cursos, seminarios y talleres de congresos nacionales e internacionales y se han presentado 63 comunicaciones, 21 en congresos de ámbito internacional y 42 en congresos nacionales.

- **FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN:**

- 4ª edición del curso sobre "Diseño y elaboración de proyectos de investigación en salud pública".
- 1º edición del curso "Metodología de Investigación en Salud Pública".

Además se han organizado 4 Talleres de Investigación y se han concedido 4 Becas para distintos trabajos de investigación por un valor de 56.832,00 €.

- **PROYECTOS EUROPEOS:**

- Proyecto WAP ("*Walking People Project*"), dirigido a promocionar el senderismo urbano. Es un proyecto financiado por la Unión Europea, en el que participan otras tres ciudades europeas (Florencia, Dresden y Nova Gorica). Fue aprobado en la convocatoria 2012 *Preparatory Action: European Partnership on Sports*. Durante este año se ha trabajado en la habilitación de sendas urbanas señalizadas para promocionar la actividad física.



■ **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CON COLABORACIÓN EUROPEA O INTERNACIONAL:**

Proyecto Eurosupport 6: "Eficacia de una intervención de *counselling* asistida por ordenador sobre el sexo seguro (CISS) para las personas que conviven con el VIH, en el ámbito de diferentes países de la UE" (*Testing the effectiveness of a computer-assisted counselling intervention on safer sex (CISS) for people living with HIV*).

International Latino Research Partnership (ILRP), su objetivo es ofrecer soporte para mejorar la accesibilidad, calidad y resultados de la atención por los trastornos comportamentales en inmigrantes latinos, mediante la coordinación metodológica entre centros investigadores para mejorar la consistencia de los nuevos datos recogidos, estandarizar y permitir la agregación.



CALIDAD Y COMUNICACIÓN



Memoria de
ACTIVIDAD
2013

Madrid EUSA

6 CALIDAD, COMUNICACIÓN Y PREMIOS

CALIDAD

Con el objetivo de promover la mejora continua de los servicios en materia de salud que se prestan a los ciudadanos, desde Madrid Salud se han incorporado instrumentos y métodos de gestión orientados a conseguir la máxima calidad contemplando una evaluación permanente de dichos servicios.

Todo ello ha contribuido, sin duda, a que Madrid Salud obtuviese en 2011 el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+. En 2013 se inicia una nueva autoevaluación con modelo EFQM, para lo que se designan 21 evaluadores internos. Se realiza con la colaboración del Servicio de Calidad e Innovación de la D.G. de Calidad y Atención al ciudadano y el Dpto. de Estudios y Análisis, Secretaría General Técnica del A.G. de Seguridad y Emergencias. Para mantener la excelencia conseguida, la actividad de Madrid Salud a lo largo de 2013 en materia de calidad ha continuado con los objetivos definidos en años anteriores:

1. *Mantener actualizada la estrategia.*
2. *Desarrollar e implementar sistemas de gestión y evaluación.*
3. *Consolidar los sistemas de mejora continua a través de los planes singularizados transversales de mejora.*
4. *Potenciar sistemas de información.*
5. *Promover los análisis de la percepción de los usuarios.*
6. *Afianzar el compromiso de los ciudadanos a través de las Cartas de Servicios.*
7. *Promover la identificación y rediseño de procesos.*
8. *Mejorar la gestión ambiental.*
9. *Impulsar la formación e investigación de las personas de la organización.*
10. *Promover el compromiso social de la organización.*



Para alcanzar las cotas de calidad previstas, Madrid Salud ha utilizado diversos elementos, entre los que destacan los siguientes:

■ CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

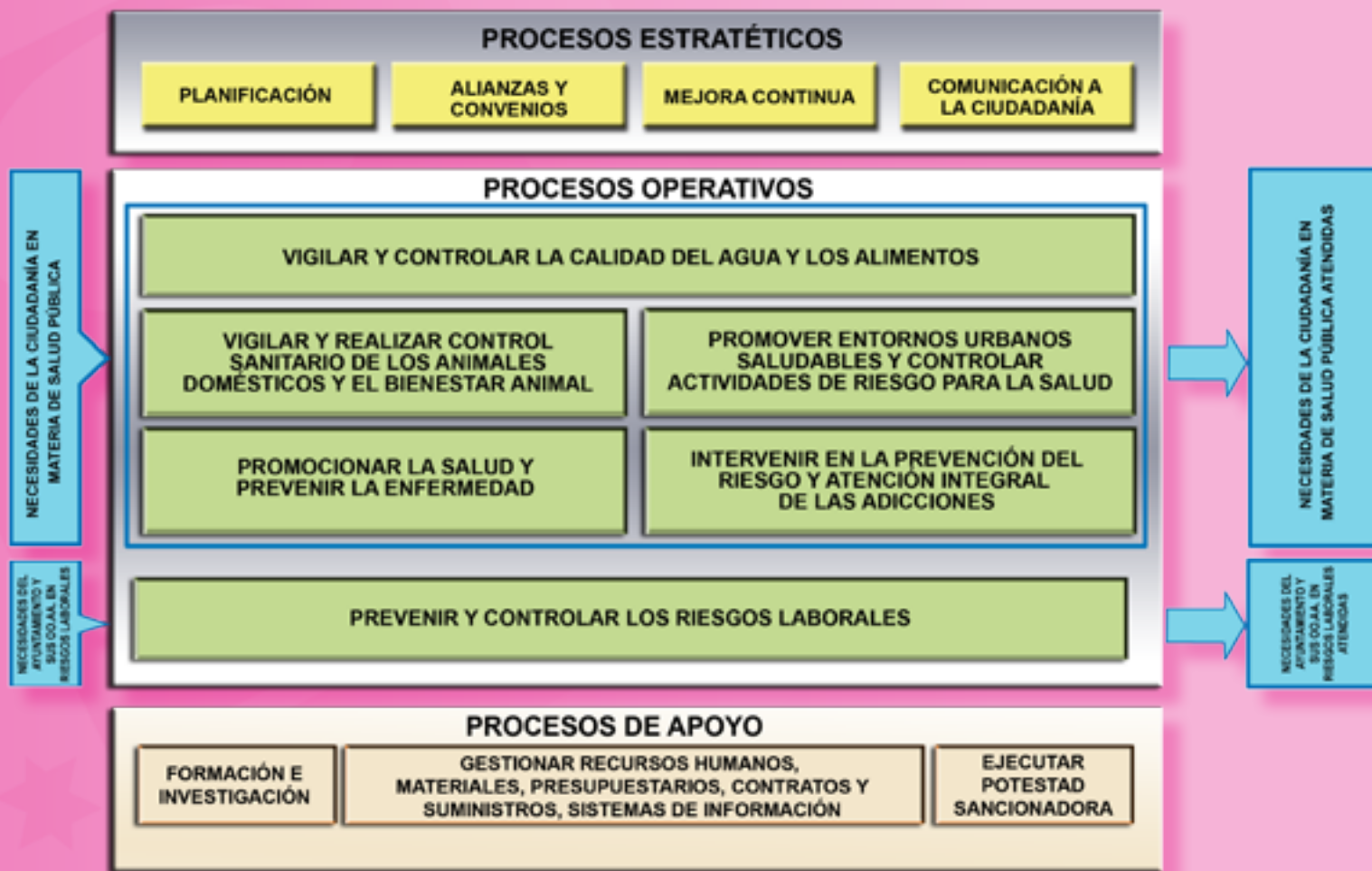
Durante 2013 se ha consolidado la gestión del CMI y su utilización desde la Intranet (*ayre* Salud). Actualmente CMI de Madrid Salud cuenta con 90 indicadores, distribuidos en cinco perspectivas. En el segundo semestre de 2013 se han registrado unas 2.000 entradas en CMI por parte de los trabajadores de Madrid Salud. Se ha realizado el primer informe de evolución a 31.12.2013.

■ ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

En el periodo 2013, se han realizado en Madrid Salud seis Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU), que han arrojado, en conjunto, una alta puntuación. Estos análisis son publicados en el Banco de Estudios del Observatorio de la Ciudad.

ENCUESTAS SATISFACCIÓN USUARIOS			
DENOMINACIÓN	SATISFACCIÓN GLOBAL		
	2011	2012	2013
Estudio descriptivo satisfacción usuarios del Centro de Protección Animal	96,10%	85,30%	96.1%
Estudio descriptivo satisfacción usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.	75,60%	75,90%	68,9%
Estudio descriptivo de la satisfacción de toma de muestras de agua de consumo por aviso de particulares.	90,60%	96,60%	100%
Estudio descriptivo de calidad y satisfacción en los CAD	93,80%		94,50%
Estudio descriptivo satisfacción de usuarios y familiares del Centro de Deterioro Cognitivo.	100,00%	100,00%	99,6%
Estudio descriptivo de satisfacción de usuarios de Prevención de Riesgos Laborales			98,7%
Estudio descriptivo de satisfacción de usuarios de Vectores y Plagas			79,8%

■ MAPA DE PROCESOS DE MADRID SALUD

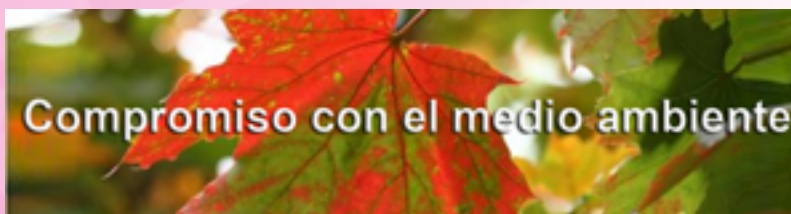


■ SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Madrid Salud y su equipo humano, mediante la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), han abordado una política de respeto a la reglamentación vigente y a las mejores prácticas internacionales y de mejora continua, en el marco de la protección del medio ambiente e impulso de la sostenibilidad.

Las actuaciones ambientales realizadas durante 2013 incluyen:

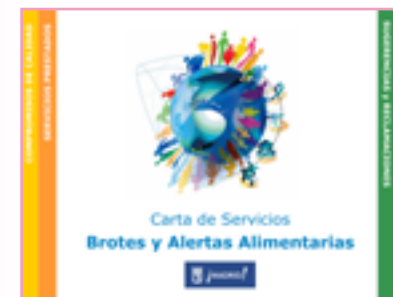
- Sensibilizar, concienciar y fomentar buenas prácticas ambientales entre su personal.
- Revisión, evaluación y modificación del SGA que, en 2013, incluye /la publicación y difusión de la nueva POLITICA AMBIENTAL de Madrid Salud.
- Ampliar y difundir el compromiso ambiental de Madrid Salud en compras y contrataciones (cláusulas ambientales, compra verde, productos forestales, etc.).
- Control, propuestas e instauración de medidas de ahorro energético (iluminación, climatización, ofimática, etc.).
- Publicación y difusión de documentos técnicos específicos:
 - * "Productos forestales y compra pública".
 - * "Buenas prácticas en la lucha contra el cambio climático en Madrid Salud".
- Formación del personal de Madrid Salud, sobre gestión y minimización de residuos biosanitarios, SGA MS y buenas prácticas ambientales en las actividades propias de Madrid Salud, etc.
- SGA de Madrid Salud visible en la página web de Madrid Salud y en la intranet municipal.



■ COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS: CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayto. de Madrid establece y comunica:

- Los servicios que ofrece y en qué condiciones.
- Las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad.
- Los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios, en relación con éstos así como las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos.
- Los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.



Cartas de Servicios Madrid Salud

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con 47 Cartas de Servicios publicadas, de las que seis corresponden a Madrid Salud (12,77%). De ellas, cinco están orientadas al ciudadano y una es interna, dirigida a los trabajadores municipales.

DENOMINACIÓN CARTA DE SERVICIOS	FECHA PUBLICACIÓN	COMPROMISOS/ INDICADORES	CUMPLIMIENTO CARTA DE SERVICIOS 2012 (*)
Sugerencias y Reclamaciones (SyR)	01.06.2006	8/19	93,10%
Instituto de Adicciones	08.02.2007	8/21	99,81%
Salud Pública en materia de Protección Animal	30.04.2009	14/21	96,9%
Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	02.07.2010	8/10	99,9%
Habitabilidad y Salubridad de la vivienda	07.07.2011	7/13	98,8%
Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19.05.2011	8/12	100%
Salud Ambiental en prevención y control de vectores y plagas en la ciudad de Madrid	Iniciada en 2012		
CS de Parques y Jardines	Participación de Madrid Salud		

(*) Datos de 2012

COMPROMISO SOCIAL

■ DOCENCIA Y TUTORIZACIÓN

En virtud de distintos acuerdos con diferentes entidades públicas y privadas, se han impartido 18.989 horas de formación práctica a 121 alumnos de pregrado y postgrado en diversos Máster y destacando la formación de médicos internos residentes (MIR).

■ COOPERACIÓN AL DESARROLLO

- Concesión de **7 permisos retribuidos** a profesionales (2 médicos, 1 ginecólogo, 1 pediatra, 2 enfermeras y 1 trabajadora social) para realizar actividades de cooperación internacional.
- **Colaboración técnica** con la ONGD Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) en el estudio sobre eficiencia de la potabilización del agua en Iquitos (Amazonia peruana) y con la ONG CODEHUPO en la zona de Gran Chaco en Sudamérica.

- Donación, a través del Servicio de Farmacia, de material fungible y medicamentos a ONG. En 2013 se ha donado dicho material a la Asociación de Diabéticos de Madrid. Campamento Verano Santander, a la Fundación Semillas de Esperanza. Para Mozambique y a la Asociación Campamentos Solidarios (Proyecto de Mejora de la Salud en la región Basari de Senegal) por un importe total de 1.371 euros.

■ ACTUACIONES CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se colabora con múltiples entidades de personas con discapacidad física, sensorial e intelectual, profesionales y familiares.

El Proyecto "ALAS" en personas con discapacidad de origen psíquico ha sido galardonado con el Premio de calidad de la Red Española de Ciudades Saludables

En virtud del acuerdo de colaboración con la Fundación Buen Samaritano, personas realizan rehabilitación psicosocial con animales en el CPA.

Continúa en marcha el Proyecto de colaboración entre Madrid Salud y la Fundación Gil Gayarre para la realización de prácticas laborales formativas en los centros municipales dependientes de Madrid Salud. El proyecto ya tiene cinco años de desarrollo. En 2013 se ha incorporado el Laboratorio de Salud Pública y han participado 6 alumnos.

■ ACTUACIONES CON COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Muchas de las actividades que realizan tanto el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud como el Instituto de Adicciones se dirigen de forma prioritaria a población socialmente excluida o en riesgo de exclusión social

COMUNICACIÓN - ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano continúa siendo excelente y se mantienen los compromisos de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) en un nivel muy alto de exigencia.

Los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) reflejan su opinión en las encuestas su satisfacción: en el 82% de los casos recomendarían su utilización a un conocido o familiar.

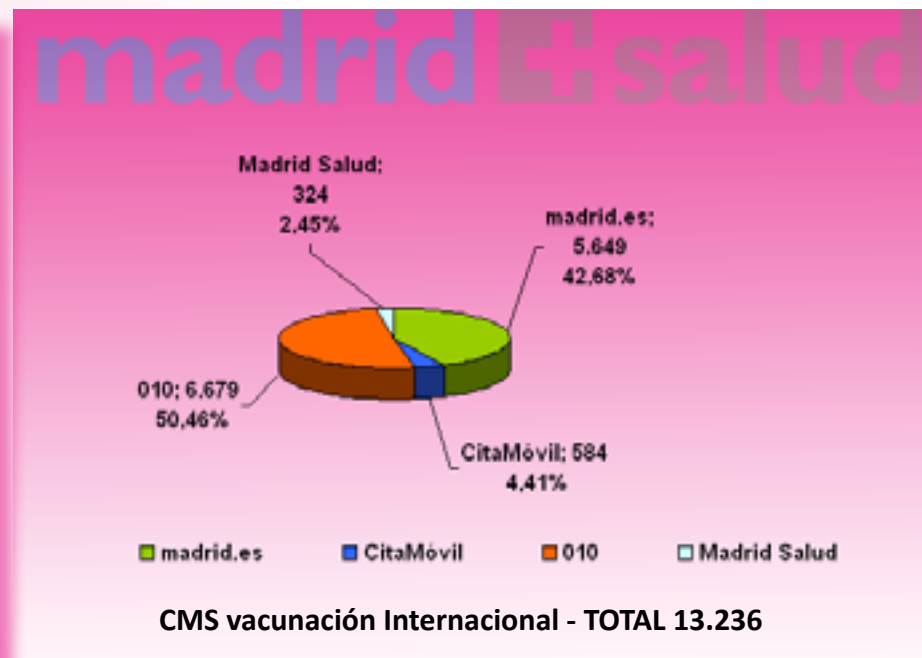
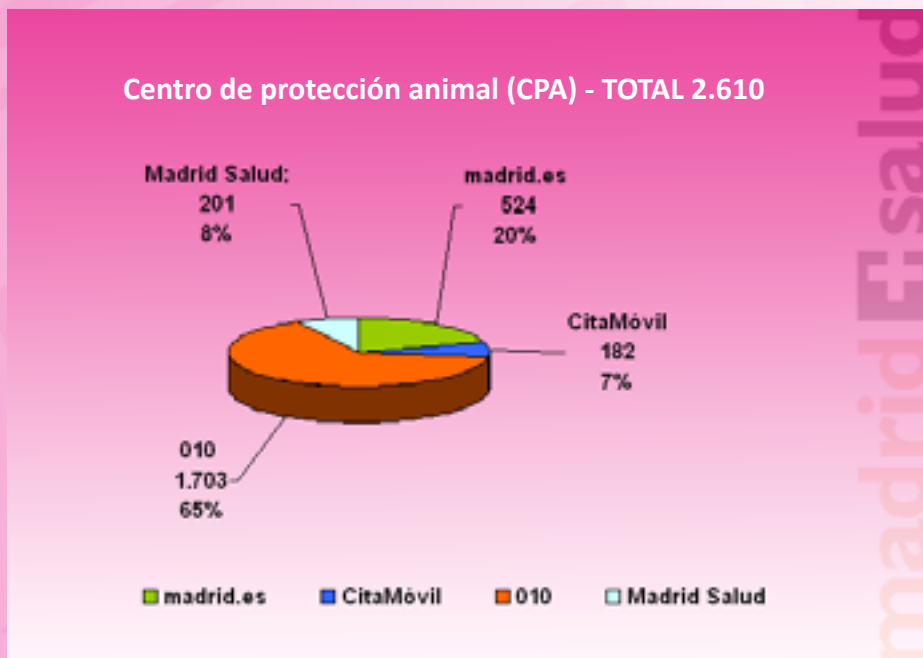
Madrid Salud y las Nuevas Tecnologías:

- El número de visitantes prácticamente ha duplicado con respecto a 2012, superando los 2 millones al año.
- La sectorial de Salud es el espacio más visitado de todas las sectoriales, después de seguridad, con 452.178 visitas en 2013.
- Cita electrónica: a lo largo de 2013, más de 13.000 personas en el Centro de Vacunación Internacional y más de 2.600 en el CPA usaron el servicio de cita previa.

Línea Estratégica 10 Potenciar la comunicación

OBJETIVOS

1. Hacer llegar a los ciudadanos de Madrid la información de los servicios que presta Madrid Salud.
2. Promover la vía telemática como un canal importante de comunicación, aumentando la gestión electrónica en los trámites y acceso a los servicios de Madrid Salud.
3. Potenciar las páginas web en su dimensión 2.0.
4. Aumentar en la web los contenidos audiovisuales buscando un entorno más amigable y atractivo.
5. Aumentar la presencia de Madrid Salud en redes sociales.
6. Mantener una buena presencia en medios de comunicación.
7. Mejorar la comunicación interna como estrategia de gestión en la organización.



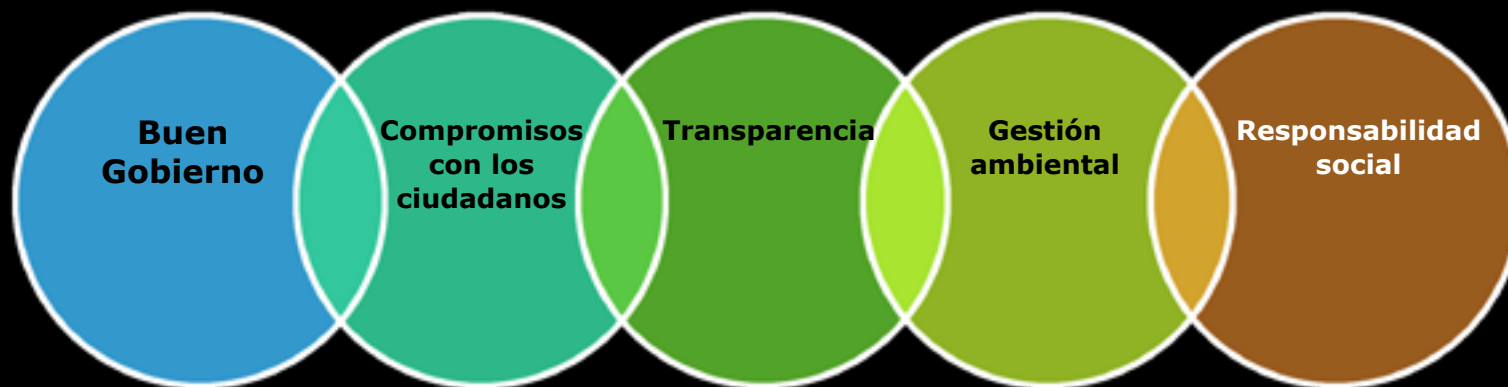
Servicio cita previa asignada por Canal

Se ha producido un avance considerable en **redes sociales Facebook y Twitter:**

- Twitter: el número de seguidores se ha duplicado en @madridsalud. Ahora lo siguen 4.782 personas.
- Facebook: 5.700 personas entraron a www.madridsalud.es desde la cuenta de Facebook.

PUBLICACIONES

Se han publicado 25 artículos en diferentes revistas científicas, obteniendo un Factor de Impacto Internacional de 14,311*. Los temas abordados han sido muy variados: adicciones, geriatría, salud pública, salud mental, etc.



Madrid Salud realiza una gestión pública responsable, avanzando en el buen gobierno, la transparencia y el diálogo, así como en el compromiso ambiental y social.

LIBROS O CAPÍTULOS DE LIBROS

Distintos profesionales de la organización han participado como autores en diferentes libros y documentos técnicos, entre ellos cabe destacar:

- **Manual de buenas prácticas en integración laboral en drogodependencias.**
- Documento Técnico: **Directrices para el desarrollo de un sistema APPCC en el sector de la pastelería en la Comunidad de Madrid.**

PREMIOS

NOMBRE PREMIO	ACCIÓN	UNIDAD PREMIADA	INSTITUCIÓN QUE LO CONCEDE
Reconocimiento obtenido en el <i>European monitoring centre for drugs and drug addiction 2013 Quality Report</i> .	Política de Adicciones de la Ciudad de Madrid	Adicciones	<i>European monitoring centre for drugs and drug addiction 2013 Quality Report.</i>
El Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid ha sido seleccionado y publicado en la base de datos MINDBank, de la OMS.	Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2011-2016.	Adicciones	Base de datos MINDBank, de la OMS.
Premio de calidad de la Red Española de Ciudades Saludables (categoría Desarrollo Sociosanitario)	Proyecto "ALAS" en personas con discapacidad de origen psíquico (Trastorno mental severo, síndrome de Down e inteligencia límite)"	Centro de Promoción de Hábitos Saludables	Red Española de Ciudades Saludables
Premio de la Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad del Trabajo en el marco de las XV Jornadas de Salud Laboral y Prevención de Riesgos.	Reconocimiento a la gestión al frente de la salud laboral y la prevención de riesgos laborales en el Ayuntamiento de Madrid.	Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales	Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad del Trabajo





El Ayuntamiento de Madrid sigue siendo clave en la salud de los madrileños



ÁREA DE GOBIERNO
DE SEGURIDAD
Y EMERGENCIAS

Memoria de ACTIVIDAD 2013

madridd +salud