

San Juan de Dios

Hacer el bien Bien Hecho

Hospitalidad

La Hospitalidad es nuestro valor central, es el carisma de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y el sentido del ser de la Institución.

Indíce

01	<u>Presentación</u>	07	<u>Prevención de Riesgos Laborales</u>	13	<u>Bioética</u>
02	Acto Institucional	08	Actividad asistencial	14	SAER
03	Modelo Asistencial	09	Calidad e Innovación	15	<u>Solidaridad</u>
04	<u>Compliance</u>	10	Sostenibilidad	16	Área Sociosanitaria
05	<u>Formación</u>	11	<u>Ingeniería</u>		
06	<u>Docencia</u>	12	<u>Investigación</u>		



Presentación

La presente memoria del Hospital San Juan de Dios de Tenerife recoge los principales hitos y datos del año 2024, **un año especialmente significativo** en el que **celebramos el 75º aniversario** de la apertura del primer centro de San Juan de Dios en Canarias.

Este documento no solo resume nuestra actividad asistencial, sino que también **rinde homenaje a todas las personas** que han hecho posible cumplir con la misión de nuestra institución a lo largo de estas siete décadas y media. Durante este tiempo, hemos ofrecido a la sociedad tinerfeña y canaria una atención centrada en las personas, apoyada por la innovación tecnológica y guiada por una visión de futuro que nos permite seguir respondiendo a las necesidades cambiantes de la población.

El año 2024 se ha consolidado la presencia de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en Tenerife, tanto en el área del hospital, como en el área sociosanitaria, habiendo fortalecido también nuestra presencia y estructura en el ámbito social.

La colaboración con la administración pública, que mantenemos desde hace décadas, se complementa con acuerdos con aseguradoras, mutuas de accidentes laborales y personas a nivel individual que confían en nuestro hospital para atender sus problemas de salud.

En el **ámbito sociosanitario,** continuamos trabajando junto a las administraciones en la atención a personas con discapacidad intelectual, trastornos del espectro autista, y procesos de envejecimiento vinculados a enfermedad mental grave. Nuestro compromiso con su bienestar nos impulsa a reforzar acciones que mejoren su calidad de vida, salud y participación comunitaria. La memoria destaca avances como la reducción de medidas de contención y la participación comunitaria como parte de nuestro modelo de atención.

Presentación

Durante 2024, hemos intensificado nuestra colaboración con el Servicio Canario de la Salud, aumentando la actividad de hospitalización médica, intervenciones quirúrgicas y pruebas complementarias, lo que ha permitido atender a más personas con financiación pública. Esta labor se realiza con un enfoque técnico-científico de calidad, una visión humanista y un uso eficiente de los recursos. Asimismo, hemos ampliado la atención a personas de aseguradoras privadas y a quienes eligen nuestro hospital para recibir atención de forma particular.

Nuestros centros mantienen firme su compromiso con la docencia y la investigación. En 2024, hemos consolidado la formación universitaria en disciplinas como enfermería, fisioterapia y psicología, así como la formación MIR en medicina de familia y traumatología, gracias a convenios con las administraciones públicas y unidades docentes. Además, hemos continuado participando en diversos proyectos de investigación que refuerzan nuestra vocación académica y científica.

Asimismo, **seguimos impulsando nuestras líneas identitarias transversales,** como la bioética y la atención espiritual y religiosa, áreas que han experimentado un notable crecimiento en actividad durante el último año.

En el ámbito social, las campañas de sensibilización han seguido creciendo, especialmente a través del programa Educa SJD, que ha llegado a numerosos estudiantes de distintos niveles educativos, promoviendo valores como la solidaridad y el compromiso social. Este impulso también ha favorecido el aumento y rejuvenecimiento del voluntariado en nuestra organización en Tenerife. La dimensión solidaria se refleja, además, en diversos programas de atención a personas en situación de necesidad, tanto en nuestro entorno como en otros lugares con grandes carencias.

Por último, queremos remarcar nuestro compromiso con el futuro, basado en el modelo de atención que nos compromete con el respeto a la dignidad de las personas atendidas, pero también con una mirada de innovación y desarrollo tecnológico, lo que se explicita en los proyectos planificados en 2024 para los próximos años, en los que destaca la creación de una nueva unidad de atención a personas con cáncer.

Esta memoria refleja el esfuerzo de un gran colectivo de personas vinculadas a San Juan de Dios en Tenerife, tanto hermanos, como personas voluntarias, profesionales y colaboradoras, todas las cuales hacen posible el cumplimiento de nuestra misión y por lo tanto el servicio a la población que lo necesita.

José Carlos del Castillo Rodríguez Director Gerente Centros de San Juan de Dios Tenerife

Acto Institucional 75 años de Compromiso y Hospitalidad





Aniversario



Video Institucional



Eventos destacados 75 años de Compromiso y Hospitalidad















Transnational
Project Meeting',
un encuentro
internacional por
la salud a través
del movimiento



<u>Jornada sobre</u>

<u>Espiritualidad y</u>

<u>Salud</u>

Un camino hacia



Nuestro centro
epicentro de la
Neumología
Intervencionista con
destacados
especialistas
nacionales



<u>Enfermedades</u>

<u>Sistémicas y</u>

<u>Repercusión Ocular</u>

<u>en el Hospital San</u>

<u>Juan de Dios de</u>

<u>Tenerife</u>



Jornada Trata-Arte:
la importancia de
las terapias
complementarias
para el bienestar de
las personas
hospitalizadas



El centro de interés es la persona asistida







Equipo Directivo

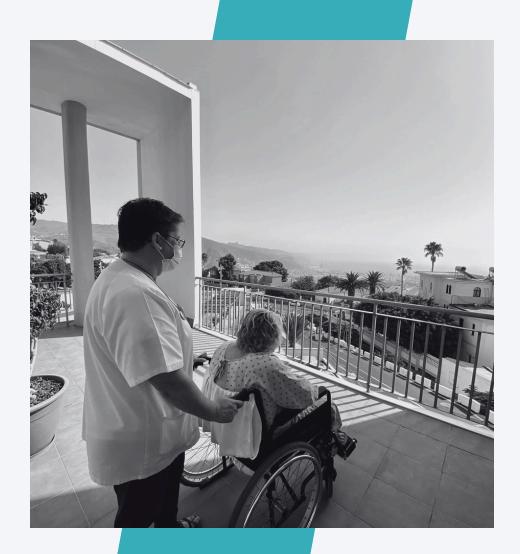
Centros de San Juan de Dios Tenerife

- Hermano. José Cardenas Zafra | Consejero Directivo
- Sr. José Carlos del Castillo Rodríguez | **Director Gerente**
- Sra. Concepción Gonzalez Becerra | Directora Médica
- Sr. Claudió Augusto Guedes Correia | Director Enfermero
- Sr. Juan Alarcón Medina | **Director de Personas y Valores**
- Sr. José Francisco Garaeta García | Director de Administración y de SS.GG
- Sra. Maria de La Rosa Pérez | Directora del Área Sociosanitaria y Solidaridad

Modelo Asistencial

Nuestro compromiso se basa en un modelo asistencial que pone a **la persona en el centro de la atención,** garantizando un cuidado integral y humanizado. Un enfoque basado en la excelencia, la innovación y la mejora continua, orientado a proporcionar una atención de calidad con un profundo sentido de vocación y servicio.

- Atención centrada en la persona: respetamos la singularidad de cada persona, adaptando nuestros servicios a sus necesidades y promoviendo su autonomía y bienestar.
- **Humanización:** brindamos un trato cercano, cálido y digno, asegurando que cada persona se sienta escuchada, comprendida y acompañada en su proceso de salud.
- **Bioética:** aplicamos principios éticos en cada decisión, garantizando el respeto a la dignidad, los valores y los derechos de las personas atendidas.
- Atención espiritual y religiosa: ofrecemos un acompañamiento basado en el respeto y la libertad de creencias, brindando apoyo emocional y espiritual según las necesidades de cada persona.



Colaboradores Estratégicos

La administración pública es nuestro principal **aliado estratégico**, tanto en el ámbito sociosanitario, donde colaboramos principalmente con el Gobierno de Canarias y los Cabildos Insulares, como en el ámbito hospitalario, en el que tenemos una amplia concertación de procesos con el Servicio Canario de la Salud.

Consideramos además, a las mutuas, aseguradoras y entidades médicas como aliados fundamentales para ampliar nuestro alcance y ofrecer una atención sanitaria de calidad con altos niveles de satisfacción a un mayor número de personas.

Mantenemos acuerdos marco con las principales **aseguradoras del sector**. Estos acuerdos establecen modelos contractuales integrales que incluyen compromisos de volumen y la monitorización de indicadores clave de calidad asistencial, asegurando así un servicio óptimo para las personas aseguradas.

En cuanto a las mutuas, nuestra colaboración se centra en facilitar el acceso de sus mutualistas a nuestros servicios especializados, ofreciendo circuitos establecidos y una coordinación eficiente para garantizar una atención ágil y de calidad en los procesos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Con las **entidades médicas**, establecemos sinergias y convenios de colaboración que nos permiten complementar nuestra oferta de servicios, compartir conocimiento y participar en proyectos conjuntos de investigación y/o desarrollo, lo que se traduce en una mejora continua de la atención que ofrecemos a las personas atendidas.



Hitos en materia de gestión de riesgo y compliance

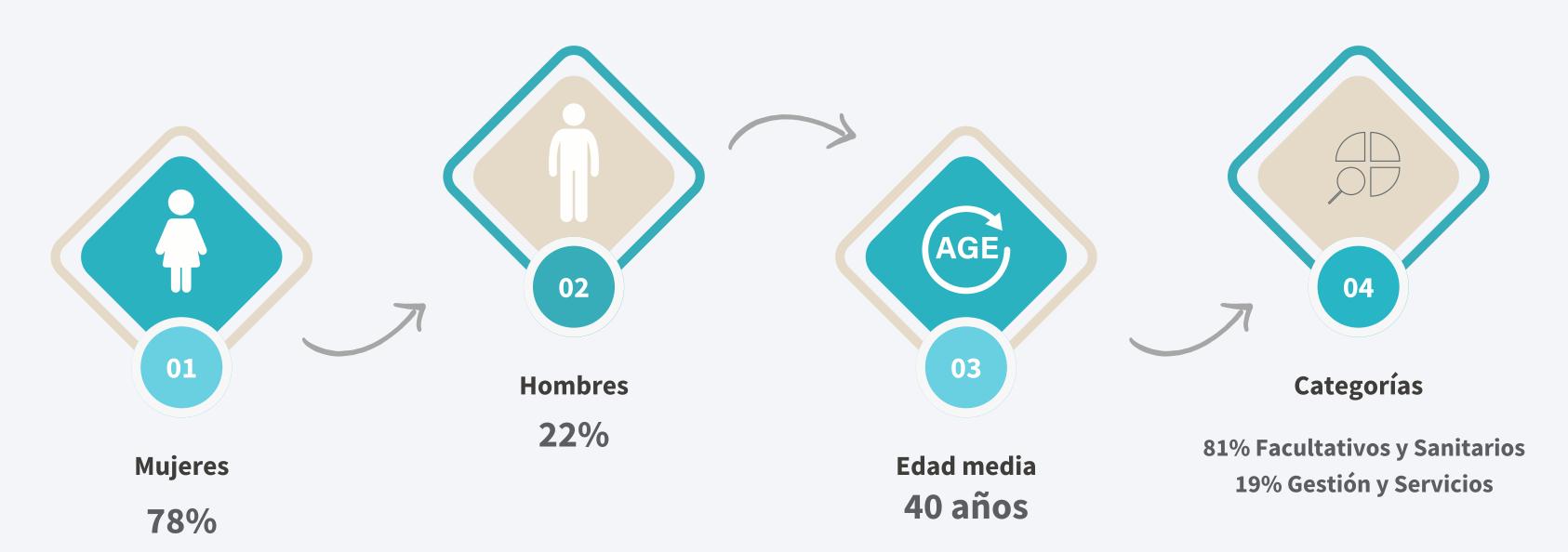


Durante el año 2024, el **Órgano de Cumplimiento Normativo** (OCNC) de los Centros San Juan de Dios de Tenerife llevó a cabo diversas actuaciones en el marco del Sistema de Gestión de Compliance.

- Se formalizó la composición del OCNC y se aprobó el Plan de Actuación del Centro para el año en curso. Se celebraron reuniones periódicas para el seguimiento y desarrollo de las actividades planificadas.
- **En materia de formación**, se realizaron iniciativas destinadas a promover una cultura de cumplimiento normativo.
- En cuanto al **grado de cumplimiento** del Plan de Actuación, se realizó un seguimiento de las tareas previstas y la consecución de los objetivos establecidos a nivel del centro.
- Denuncias) gestionó expedientes de averiguación de hechos, tanto en trámite como finalizados durante el año 2024.

Personas y Valores

Profesionales en plantilla Hospital y Área Sociosanitaria 511



Formación y docencia

Más de **520 colaboradores/as** participaron en **8.630 horas de formación**, superando el **61%** del plan anual con **82** actividades formativas.

Novedades destacadas:

- Cuestionario de necesidades formativas: Identificamos competencias clave para potenciar el crecimiento profesional
- Procedimientos de acreditación más eficientes para formaciones sanitarias
- Plan de prácticas colaborativo e inclusivo que lanzaremos en 2025

Planificadas / Realizadas	Total horas de formación x curso	Personas formadas	Horas de formación totales
Área Sociosanitaria	137	114	1062
Online	25	44	146
Presencial	112	70	916
Hospital SJD Tenerife	4059	406	7568
Online	3760	227	4956
Presencial	289	173	2552
Virtual	10	6	60
Total general	4196	520	8630

Acuerdos prácticas

	Área SocioSanitaria	Hospital	Total general
⊕ ACU Canarias		1	1
⊕ CEPA San Cristobal	1		1
⊕CESUR		1	1
⊕ CIFP Los Gladiolos	5	5	10
⊞IES La Orotava		4	4
⊞IES Magallanes	4	1	5
⊞IES Maria Rosa Alonso	2		2
⊕ILERNA		1	1
⊕Universidad de La Laguna		37	37
⊕Universidad Europea de Canarias	2	59	61
⊕Universidad Europea de Valencia		1	1
⊕ CIFP César Manrique	2	4	6
Total general	16	114	130

130 estudiantes en prácticas

	Área SocioSanitaria	Hospital	Total general
⊞ Administración	2	3	5
®Admisiones - Documentación		1	1
®Atencion Sociosanitaria a Personas en Situacion de Dependencia	2		2
⊕Enfermería - Auxiliar De Enfermeria	5	8	13
⊕Enfermería - Enfermería		58	58
⊕ Enfermería - Farmacia		1	1
⊕Enfermería - Fisioterapia		26	26
⊞Enfermería - Laboratorio		1	1
⊞Enfermería - TER		2	2
⊞Integración Social	5		5
® Medicina - Nutrición		3	3
⊕(en blanco)			
⊕Enfermeria - Fisioterapia		10	10
⊕Personas y Valores		1	1
Total general	16	114	130



Prevención de Riesgos Laborales

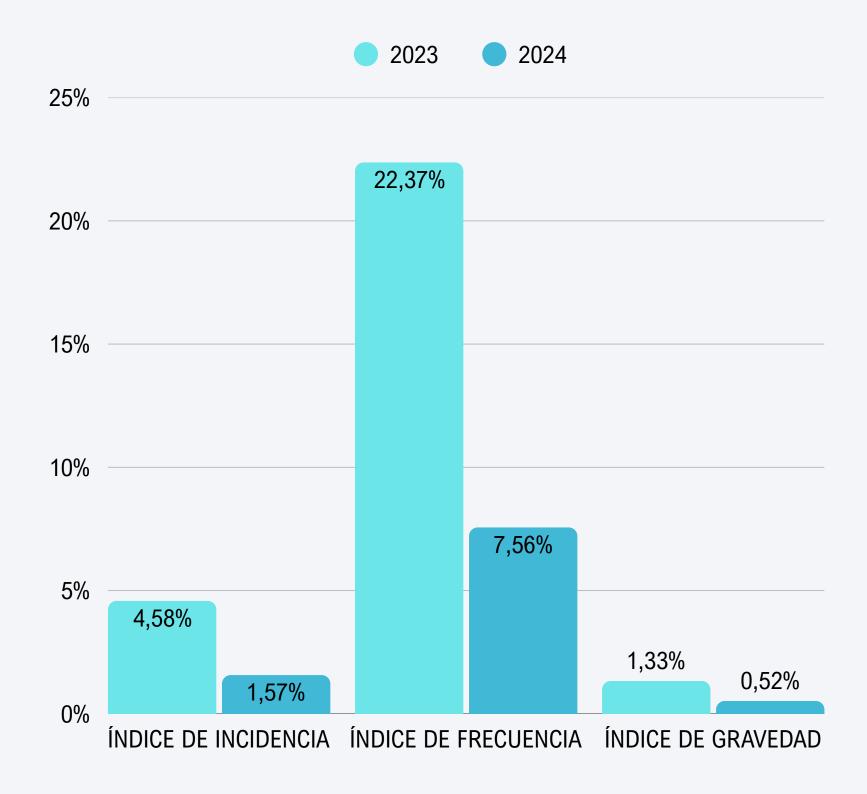
- Evaluaciones de Riesgos Psicosociales en ambos centros de trabajo, tanto del hospital como área sociosanitaria. Este proceso incluyó la creación de comisiones de evaluación, el envío de cuestionarios específicos y el posterior análisis de resultados.
- Elaboración de Protocolos Técnicos: nueva instrucción técnica sobre la manipulación segura de productos químicos y la actuación en caso de derrames, fortaleciendo la respuesta ante posibles emergencias.
- Incremento en la Formación: respecto a 2023, abarcando temas clave como el Plan de Autoprotección y la Exposición a Radiaciones Ionizantes, más del 85 % de los cursos fueron realizados.
- Actualizaciones de Procedimientos y Manuales
 - Renovación de los manuales de acogida en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) por puesto de trabajo para una mayor sensibilización de las personas trabajadoras.
 - o Actualización de formatos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cambio de Servicio de Prevención Ajeno: Buscando mejorar la eficiencia de la gestión y las herramientas informáticas utilizadas se empieza a trabajar con VITALYA.

Reconocimiento 🕸 externo



Obtuvimos la máxima calificación de "Excelencia Preventiva" en la auditoría legal del Sistema de Gestión de PRL

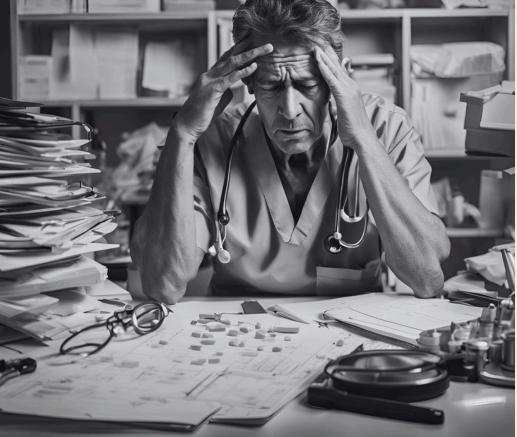
Evolución de la siniestralidad







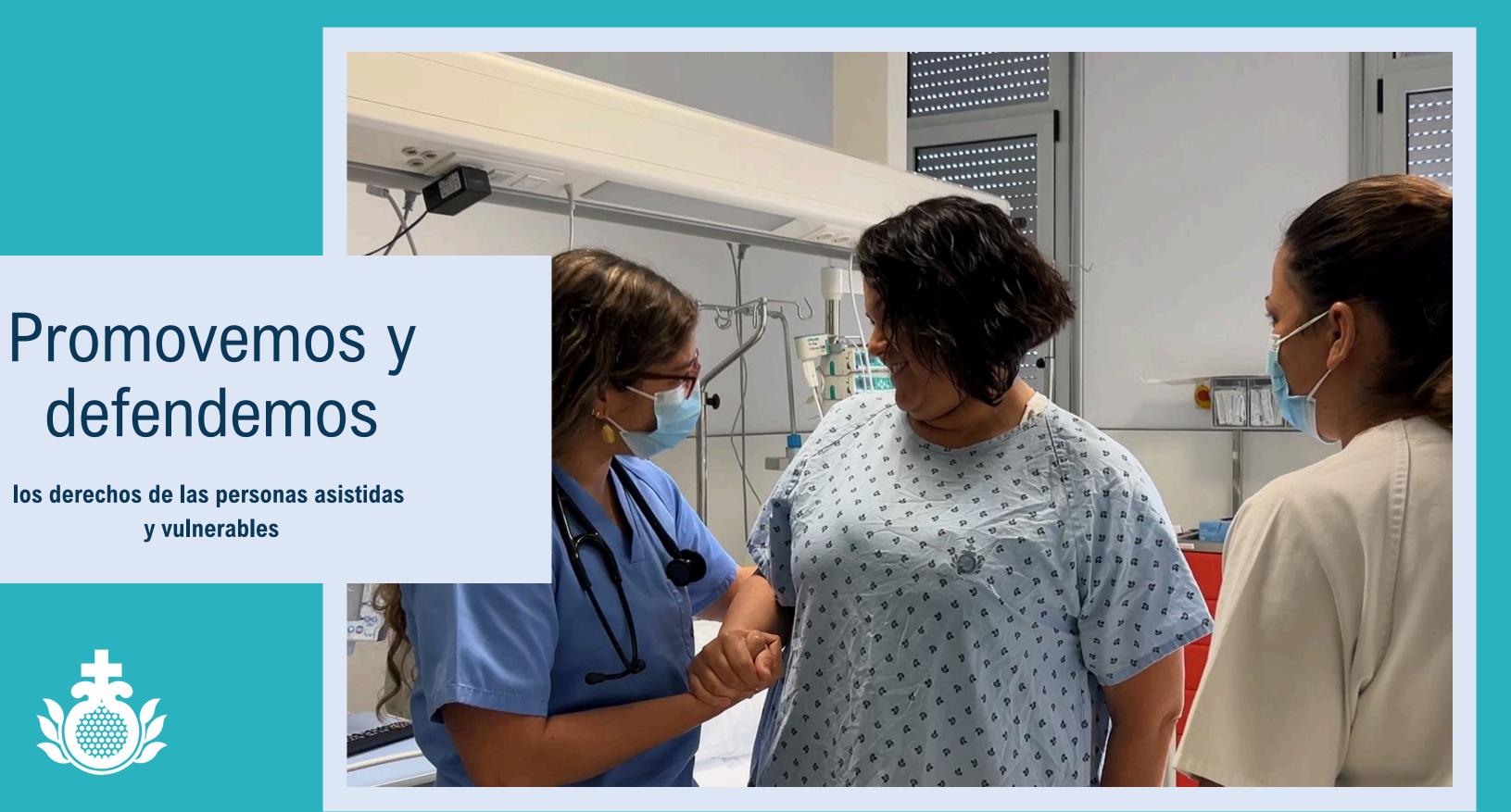






Salud Laboral

- Programa de Bienestar para promover iniciativas que mejoren la calidad de vida, así como el desarrollo personal y profesional de quienes formamos parte de nuestra organización.
- Mediante evaluaciones periódicas, identificamos y gestionamos los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud mental: Implementamos acciones específicas para mitigar estos riesgos y monitoreamos continuamente su eficacia, asegurando un entorno laboral saludable y productivo.



Cartera de Servicios



- Unidad de Atención Integral al Deporte
- Unidad de Obesidad
- Unidad del Dolor Crónico
- Unidad de Salud Bucodental
- Unidad de Cardiología Intervencionista
- Unidad de Radiología Intervencionista
- Unidad de Atención a Lesionados de Tráfico
- Alergología e Inmunología Clínica
- Anestesia y Reanimación
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Cirugía Cardiovascular
- Cirugía General y Digestiva
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Plástica y Reconstructiva
- Cirugía Torácica
- Cuidados Paliativos
- Dermatología clínica y estética
- Diagnóstico por la imagen
- Endocrinología
- Genética
- Geriatría
- Ginecología
- Hematología y Hemoterapia
- Hemodinámica y Electrofisiología
- Medicina de Familia
- Medicina Interna

- Nefrología
- Neumología
- Neurocirugía
- Neurofisiología Clínica
- Neurología
- Nutrición y Dietética
- Oftalmología
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Podología
- Psicología Clínica
- Psiquiatría
- Rehabilitación
- Reumatología y Fisioterapia
- Urología
- Anatomía Patológica
- Banco de Sangre
- Laboratorio Análisis Clínicos

OTROS SERVICIOS

- Atención Espiritual y Religiosa
- Admisiones
- Atención al Usuario
- Farmacia Hospitalaria
- Trabajo social
- Urgencias 24h

Estructura Hospitalaria

Hospitalización

Número total de camas

127

Bloque Quirúrgico

Número de Quirófanos 5
Salas de procedimiento 1
Puestos en URPA 6
Salas endoscopia 2
Sala de hemodinámica 1
Sala de radiologia
intervencionista 1

Consultas externas

Número de consultas

33

Urgencias

Número de Consultas generales **3**

Numero de camas de observación **6**

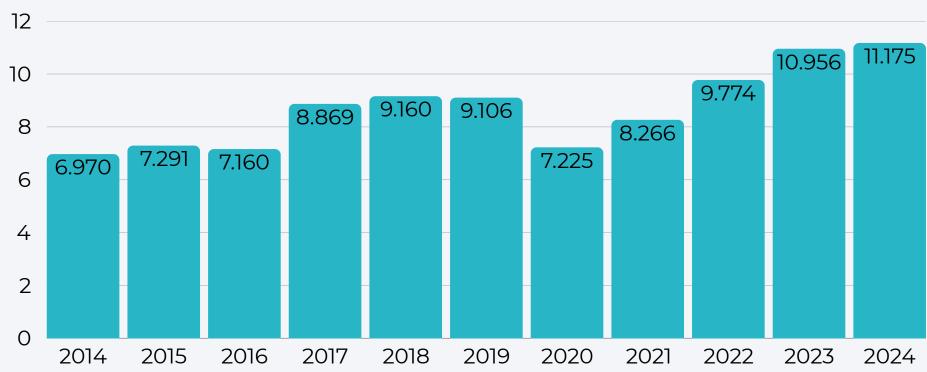
Radiodiagnóstico

Resonancia magnética **1** TAC **1**

Actividad Asistencial

CONSULTAS EXTERNAS

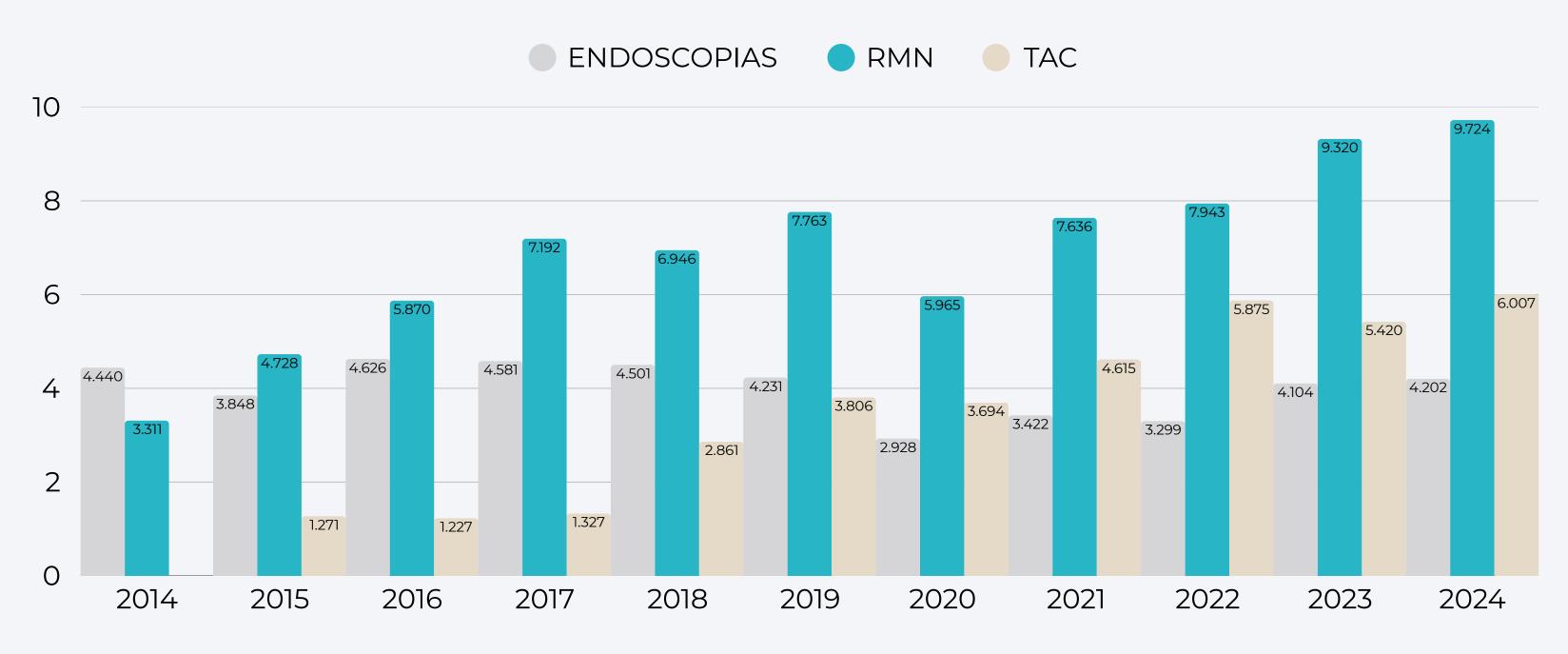




Actividad Asistencial



Actividad Asistencial





En el Hospital San Juan de Dios, la atención trasciende la técnica y se convierte en un acto de humanidad, donde cada persona es acogida con dignidad, respeto y compasión





Admisión

Innovaciones y mejoras implementadas

- 1. Digitalización del circuito administrativo con un nuevo sistema guiado de las personas en el proceso de admisión y consultas, ofreciendo una experiencia fluida y confiable.
- 2. **Reingeniería de procesos** para identificar áreas de mejora y generar planes de acción efectivos.
- 3. **Optimización de procedimientos** en admisión de urgencias y actividades ambulatorias.

Principales logros y datos destacados en 2024:

- El **100**% de los casos quirúrgicos fueron procesados en menos de 30 días.
- Ocupación plena en hospitalización: Todas las plazas ofertadas a lo largo del año fueron cubiertas.
- El **86**% de las personas usuarias calificaron como "muy alta" la facilidad para obtener citas.
- El **92**% de las personas encuestadas expresaron sentirse "muy satisfechos" con el trato y la amabilidad del personal.

Formación continua y sostenibilidad:

 El equipo de admisión participó en iniciativas como la gestión de residuos y el programa 'Equipo+Humanos', enfocados en fortalecer la calidad y sostenibilidad de los servicios.

Anestesiología

Mejor acceso a la información médica:

 Toda la información esencial para cada procedimiento quirúrgico está ahora disponible desde cualquier ordenador del quirófano, lo que ha mejorado la toma de decisiones en situaciones de emergencia y ha reducido considerablemente los tiempos de respuesta.

Mayor seguridad para las personas atendidas:

• El sistema de recogida de datos permite registrar alergias, observaciones anestésicas y necesidades especiales, como la reserva de cama en la UCI o de sangre en el banco, lo que mejora la planificación y reduce los riesgos.

Nuevo sistema de semaforización facilita el acceso instantáneo a la información médica, permitiendo al personal médico y quirúrgico disponer de datos clave de manera rápida y eficiente. Este sistema ofrece una visualización del estado de las valoraciones preanestésicas en tiempo real, lo que mejora notablemente la coordinación entre anestesistas, cirujanos, banco de sangre y la UCI.

En el ámbito docente, el servicio continúa apostando por la formación de futuros profesionales:

- Rotación de estudiantes de enfermería por el área quirúrgica
- Además, el hospital cuenta con un anestesiólogo certificado como instructor de manejo de vía aérea por la European Airway Management Society (EAMS), lo que ha abierto nuevas oportunidades de formación especializada para profesionales interesados en este campo.



INTERVENCIONES CON ANESTESIA

(cirugía con ingreso, CMA y urgencias)

CONSULTAS REALIZADAS

431

9.026

Digestivo

Participación en estudios

• La Dra. Carla Amaral participa en el estudio multicéntrico y curso "Módulo de aprendizaje basado en web para aumentar la precisión del Diagnóstico Óptico para la detección del patrón invasivo de pólipos colorrectales (estudio LOPID) Ensayo controlado aleatorio".

Grupos de trabajo

• El Dr. JS Baudet coordina el Grupo de Trabajo Innova. 'Plan de Acción Multidisciplinar en el Manejo del estreñimiento'.

Publicaciones

La Dra. Carla Amaral ha publicado dos artículos científicos de gran impacto en el ámbito de la gastroenterología.

- El primero de ellos, titulado "Eficacia, eficiencia y aceptabilidad de la telemedicina para la atención de seguimiento de pacientes con enfermedad inflamatoria intestinal durante la pandemia de COVID-19", ha sido publicado en la revista científica "Digestive Diseases and Sciences".
- El segundo artículo de la Dra. Amaral, titulado "La elevación aislada de IgG en pacientes con transaminasas persistentemente normales no afecta el resultado de los pacientes con hepatitis autoinmune", presentado en el congreso de la Asociación Española para el Estudio del Hígado (AEEH).



CONSULTAS REALIZADAS

ENDOSCOPIAS

13.555

4.202

Neurología

Nuevas estrategias para la optimización del tiempo y la mejora de la atención a las personas atendidas

Programación de consultas exclusivas para procedimientos especializados, han permitido la realización de procedimientos como:

- Punciones lumbares con finos diagnósticos y terapéuticos.
- Infiltración de toxina botulínica para el tratamiento de cefaleas, temblores y espasticidad bajo control ecológico.
- Bloqueos anestésicos de nervios craneales.
- Estudios avanzados de neurosonología, incluyendo ecografía transcraneal y doppler de arterias temporales.



CONSULTAS REALIZADAS

1.961

Ámbito académico

- El servicio ha colaborado en la formación de futuros profesionales de la salud, acogiendo a Médicos Internos Residentes (MIR) y estudiantes de Medicina y Nutrición Humana y Dietética.
- Desde marzo de 2024, Jonathan López ejerce como Jefe de Estudios del centro, coordinando sesiones docentes mensuales y rotaciones de residentes por distintas especialidades.

Actividad investigadora

 Presentación de la tesis doctoral "Modulación de la autofagia y actividad linfocitaria mediada por receptores dopaminérgicos D2 y D3", dirigida por la Universidad de La Laguna.

Reconocimientos y premios

• El Servicio de Neurología recibió el **Premio de la Fundación Canaria Médicos de Tenerife** por la defensa de la tesis doctoral de uno de sus miembros, un reconocimiento al esfuerzo y dedicación del equipo.

Medicina Interna

Compromiso docente y formación continua

• El Servicio de Medicina Interna ha jugado un papel clave en la formación de médicos residentes de Medicina Familiar y Comunitaria, provenientes del Hospital Universitario de Canarias y del Hospital Universitario de Nuestra Señora de Candelaria, así como en la supervisión de estudiantes del grado de Nutrición de la Universidad Europea de Canarias y la Universidad de La Laguna.



CONSULTAS REALIZADAS

1.157

Atención integral y colaboración interdepartamental

- Colaboración estrecha con los departamentos de Traumatología y Cirugía, además de proporcionar asistencia médica a personas usuarias del área sociosanitaria.
- Para mejorar la gestión y la seguridad de las personas, el servicio está trabajando en la elaboración de un protocolo de criterios de aislamiento para enfermedades infecciosas.

Investigación internacional

• El servicio ha destacado por su participación en proyectos internacionales, como el **estudio liderado por el Dr. Joel Ruiz Lacambra** en Dakar, Senegal, sobre el impacto de la salud mental en el derecho a la salud de la población.

Salud Mental

En términos de innovación terapéutica, la unidad de salud mental ha tratado a tres personas con Esketamina intranasal, una alternativa destinada a personas con depresión resistente al tratamiento.

Se han atendido un total de **41 interconsultas de psiquiatría** solicitadas desde las plantas de hospitalización, asegurando el seguimiento de los pacientes y la colaboración estrecha con los médicos remitentes.

Participación activa en las sesiones del Servicio de Medicina Interna, reforzando su integración dentro del hospital **Nuevo protocolo específico** para el programa de cirugía de la Obesidad que refuerza la calidad del tratamiento ofrecido a estas personas.

Compromiso con la formación y la divulgación científica:

- Laura Alarcó presentó la ponencia "Síndromes facticios y trastornos conversivos" en las XV Jornadas de aparato locomotor del Servicio de Traumatología del HUNSC y lideró un curso-taller sobre gestión emocional y comunicación para tutores de residentes y jefes de servicio.
- Jonatán González ofreció **charlas formativas** para familiares y trabajadores del sector de la discapacidad intelectual y trastornos del desarrollo, organizadas por Plena Inclusión Canarias.
- Delioma Hernández participó en el XV Congreso Nacional de Neuropsicología con su ponencia sobre la influencia del uso de mascarillas en la comprensión del lenguaje complejo en personas con deterioro cognitivo leve.



CONSULTAS DE PSIQUIATRÍA 962 CONSULTAS DE PSICOLOGÍA 347

Urgencias

Ampliación de las instalaciones:

Creación de una nueva área de observación rápida, equipada con sillones y camas adicionales para la monitorización de personas atendidas.

Refuerzo de médico personal:

Incorporado un segundo médico durante los horarios de mayor afluencia, lo que ha reducido los tiempos de espera y ha permitido una mejor atención a personas críticas y aquellos con patologías más complejas.

Colaboración con el equipo de UCI:

Para casos de patologías críticas, el servicio de Urgencias mantiene una estrecha colaboración con el equipo de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), garantizando un soporte integral y coordinado que refuerza la atención en situaciones de emergencia.

Elaboración de protocolos asistenciales:

Creación de una guía de protocolos asistenciales, con el fin de estandarizar procedimientos y mejorar la seguridad del paciente.

Formación y protocolos específicos

Se han implementado mejoras en la formación del personal, con la participación de las coordinadoras de Enfermería y Medicina en cursos de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. Además, el servicio integra a médicos residentes de Medicina Familiar en guardias de Medicina Interna, fortaleciendo su formación en un entorno práctico.

Atención en Urgencias



33 minutos



Tiempo medio de atención (tiempo desde llegada hasta ser atendido por médica)

19.296



Personas atendidas

66 minutos



Tiempo medio de resolución (tiempo medio entre llegada y alta)

53



Urgencias por día

Las personas colaboradoras

somos participes de la Misión de la Orden de San Juan de Dios





Rehabilitación

66.800



Sesiones de rehabilitación

3.447



Personas atendidas

Programa de atención prequirúrgica para personas que van a ser intervenidas de prótesis de cadera o rodilla

Se ofrece una sesión informativa donde la persona intervenida, junto a un familiar, recibe una explicación detallada del proceso quirúrgico y aprende ejercicios básicos para el postoperatorio. Se les instruye sobre el uso correcto de muletas, la forma adecuada de sentarse, levantarse y acostarse de manera segura, lo que contribuye a una recuperación más exitosa.

Nuevos profesionales y enfoque integral en neurología

Se ha incorporado un logopeda y una neuropsicóloga, lo que fortalece el enfoque integral en el tratamiento de personas con patologías neurológicas y facilita la creación de la Unidad de Tratamiento del Daño Cerebral Adquirido.

Rehabilitación

Docencia y formación profesional:

Tutorización de prácticas para estudiantes de la Universidad de La Laguna (ULL) y la Universidad Europea de Canarias (UEC) del Grado en Fisioterapia, así como para técnicos en cuidados auxiliares de enfermería (TCAE).

Participación activa en la formación de residentes de Medicina Familiar y Atención Comunitaria del Hospital Universitario de Canarias (HUC) en patología del aparato locomotor.

Formación continua:

Participación en el IV Congreso Internacional del Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Canarias, celebrado en noviembre en Las Palmas de Gran Canaria.

Cursos especializados en educación terapéutica en neurociencia del dolor, neurodinámica clínica aplicada, ecografía integral del paciente respiratorio y postgrado en fisioterapia invasiva para el tratamiento de disfunciones del sistema neuromusculoesquelético.

Asistencia a las XV Jornadas del Aparato Locomotor, centradas en síndromes dolorosos en mano y codo.

Farmacia

Unidad de Atención a Pacientes Externos

En 2024 se han alcanzado las **734 consultas** y se han registrado **121 personas** distintas.

La reorganización del sistema de citas, y la elaboración de hojas de información para las personas atendidas han permitido mejorar significativamente la comunicación y la coordinación en la atención ambulatoria.

Las especialidades con mayor representación en la unidad son: neumología (21%), medicina interna (15%), neurología (15%) y reumatología (15%), lo que resalta la diversidad y el enfoque multidisciplinar de la atención farmacéutica.

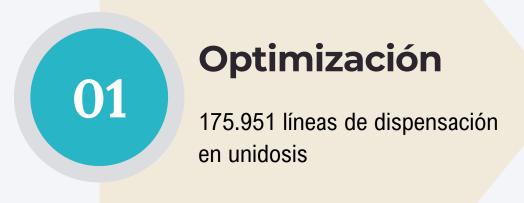
Hospital de Día y Colaboración Interdisciplinar

Se ha establecido un sistema de validación mensual de las citas, donde el farmacéutico se encarga de revisar la prescripción, comunicándose directamente con el personal sanitario en caso de detectar alguna incidencia.

Comisión de Farmacia

Evaluación y aprobación de **7 solicitudes de inclusión** de medicamentos

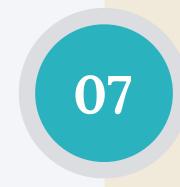
14 modificaciones en la guía farmacoterapéutica (GFT). Integración en comisiones como la de Infecciosas, Seguridad y el grupo PROA (Programa de Optimización del Uso de Antimicrobianos) demuestra el compromiso del servicio con la mejora continua en la atención a las personas.





Gestión

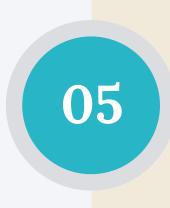
33 alertas se solventaron 59 problemas de suministro



Formación

Participación en el curso de farmacogenética en el Hospital Universitario de Canarias





Solicitudes

28 solicitudes a la Agencia Española del Medicamento, lo que refuerza la labor de supervisión y actualización constante en el sistema de prescripción, a través de la plataforma Ticares



Encuentros

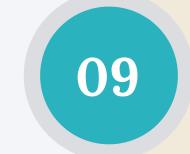
Asistencia a la reunión nacional de jefes de Servicio de Farmacia, así como encuentros de la SEFH Canarias.





Farmacotecnia

se registraron 26 elaboraciones, equivalentes a 39 fórmulas magistrales, y se gestionaron 10 solicitudes a fabricantes externos para otras fórmulas.



Farmacocinética

se realizaron 9 recomendaciones para ajustar el tratamiento con fármacos como amikacina, gentamicina, voriconazol y vancomicina

Atención al Usuario

Reconocimiento al personal del hospital

- Las personas atendidas han mostrado su agradecimiento principalmente hacia el personal médico, de enfermería y administrativo, con un total de **141 menciones positivas.**
- El personal médico encabeza el listado con **62** reconocimientos, seguido del personal de enfermería con **45** notas de agradecimiento y el personal administrativo con **23** menciones.







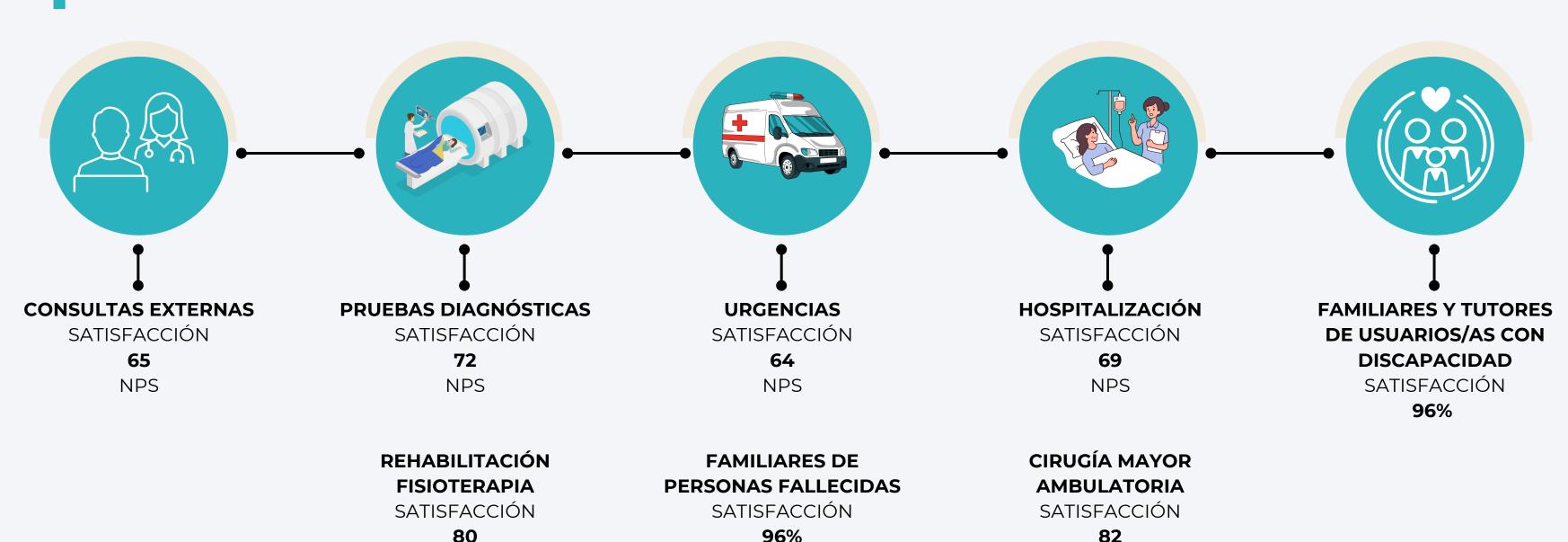


Experiencia de la persona atendida

NPS

Para San Juan de Dios, el foco de atención es el respeto a la dignidad de las personas a las que atendemos, y nos congratula comprobar que la atención recibida es valorada de forma muy positiva por ellas. Esto puede constatarse con la valoración de la atención mediante el **NPS**, que en el conjunto de 2024 **ha sido de 68 con más de 13.000 valoraciones.**

NPS



Compras, Proveedores y Logística

La reciente reestructuración del departamento ha incorporado nuevas competencias clave, como la coordinación de los pedidos de medicación en estrecha colaboración con el área de Farmacia. La preparación de la documentación necesaria para la facturación de medicación extrahospitalaria. Gestión de los pedidos de materiales protésicos y la centralización de manera integral de la facturación de todos los proveedores, mejorando la eficiencia y el control de los procesos administrativos.

Además, el área tuvo una **participación destacada en el 17° Congreso ANECORM 2024** – Recursos Materiales, donde Carolina González Espejo, junto con el Responsable de Compras Provincial y otros profesionales de la Unidad Territorial de Infraestructuras (UTII), participaron en sesiones informativas y reuniones con proveedores para explorar nuevas ofertas del mercado.

Se registraron 339 solicitudes de compras, de las cuales el 82% fueron resultados satisfactoriamente.

82 %

2500 artículos gestionados por el departamento

Construyendo un futuro

Cada paso que demos sea sinónimo de excelencia, creatividad y respeto por nuestro entorno. Juntos, podemos marcar la diferencia





Calidad e Innovación

En San Juan de Dios Tenerife, seguimos potenciando la cultura de calidad e innovación dando pasos significativos este año en el despliegue de las estrategias de humanización, sostenibilidad, experiencia del paciente e innovación.

Consolidando el sistema de gestión integrado basado en estándares internacionales ISO 9001/14001 y poniendo en marcha grupos de mejora continua enfocados en optimizar procesos, reafirmando así nuestro compromiso con la calidad y la excelencia.

TALLERES PARTICIPATIVOS

Se han realizado talleres sobre los **principios de la calidad, definición de objetivos, gestión del riesgo, gestión por procesos y análisis causa raíz,** de esta forma seguimos promoviendo la gestión del conocimiento, intercambio de experiencias y buenas prácticas.

GUIAS TÉCNICAS

Se desarrollan guías técnicas para facilitar la implantación de requisitos de las normas de referencia.

- Definición de Objetivos
- Aplica los principios de la calidad
- Análisis causa raíz

CONSOLIDACIÓN ÁREAS CERTIFICADAS

Se **renueva la certificación de calidad** de áreas operativas y de apoyo como Admisión, Servicio de Atención al Usuario, Documentación Clínica, Laboratorio, Quirófano, Hospitalización Quirúrgica, Centro Psicopedagógico, Compras, Mantenimiento, Formación.

GRUPOS DE MEJORA

Puesta en marcha de grupos de mejora para abordar cambios en circuitos asistenciales y administrativos aplicando lean healthcare como enfoque de mejora continua.

DATOS DE LAS HERRAMIENTAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN



Objetivos

9 objetivos de calidad y sostenibilidad transversales



Riesgos

Se minimizan 7 riesgos altos en áreas como hospitalización quirúrgica, laboratorio, área de discapacidad.



Grupos de Mejora

5 grupos de mejora para optimizar procesos en proceso quirúrgico, hospitalización quirúrgica, laboratorio, admisión.



Mejoras

Se identifican 10 mejoras correctivas en diferentes procesos como quirófano, ingeniería, hospitalización quirúrgica, almacenes, gestión de residuos.

+ HUMANOS

Se divulga el Decálogo de Humanización y se pone en marcha el Plan de Acción con 139 acciones estructuradas en 5 líneas: Liderazgo Humanizado, Gestión basada en la Humanización, Atención Centrada en la Persona, Cuidar al profesional, Espacios Humanizados.

+ SOSTENIBLES

Se ponen en marcha sesiones colaborativas para la puesta en marcha de la estrategia de sostenibilidad y los ODS en el sector sanitario como motor para el equipo + Sostenibles.

+ INNOVADORES

Se desarrollan proyectos de Digitalización del trabajo enfermero, incorporación de indicadores PROM para la mejora de la experiencia de personas atendidas, Sistema de Guiado de personas, Robotización de Atención Telefónica.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se continua con la aplicación del enfoque al riesgo en los procesos para garantizar la seguridad del paciente y potenciando la comunicación de eventos adversos.



ESTRATEGIAS





Innovaciones Tecnológicas en la Gestión Hospitalaria

- Facturación Electrónica: Se ha digitalizado el proceso de facturación mediante la generación de facturas en formato XML, su validación con firma digital y el envío automatizado a través del aplicativo FACE. Este sistema garantiza la seguridad y trazabilidad de la información.
- Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR): Mediante esta tecnología, el hospital ha automatizado la lectura de autorizaciones en PDF, permitiendo la extracción, renombrado y archivado de datos de forma eficiente.
- Conciliación Automática: Se han integrado las facturaciones de distintas plataformas, facilitando la conciliación automática, el ajuste de diferencias y la actualización de formas de pago. Este sistema permite un registro automatizado y la presentación mensual a compañías aseguradoras.
- Cuadro de Camas 'SurgyTouch': Esta herramienta ofrece un control en tiempo real de la ocupación hospitalaria, mostrando la distribución de personas hospitalizadas por género, fechas de ingreso y altas previstas.

Sostenibilidad







SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN

• Impulsamos acciones de concienciación y sensibilización centradas en la perspectiva climática, considerando el impacto de planes, programas, proyectos e iniciativas en el consumo energético, emisiones de gases y vulnerabilidad al cambio climático. Además, fomentamos la resiliencia climática y la sostenibilidad ambiental mediante intervenciones con diferentes grupos de interés como personas atendidas, profesionales, y proveedores.

MODELO DE GESTION EFICIENTE

Optimizando el consumo energético y reduciendo los costos operativos a través de inversiones en infraestructuras y tecnologías eficientes y sin emisiones, como la iluminación LED, los grifos electrónicos y la renovación de unidades de tratamiento de aire, así como la producción de agua caliente sanitaria con calderas de propano e instalación de módulos fotovoltaicos para energía verde de autoconsumo.

HUELLA DE CARBONO

Huella de carbono **reducida en más del 61%**: Gracias a la implementación de diversas medidas atribuible principalmente a la disminución de las emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de electricidad (Alcance 2). Esto ha sido posible gracias al certificado de garantía de origen (GdO) emitido por la CNMC.

MÓDULOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Incorporación de módulos de eficiencia energética en el sistema de gestión de instalaciones del hospital, que permitirán la implantación de MAE's (medidas de ahorro energético), siguiendo los criterios de uso racional, confort y mínimo coste y óptima contratación de suministradores

CONSTRUCCIONES SOSTENIBLES

Nuestro edificio cuenta con la **certificación energética B,** y las futuras obras previstas en los centros de San Juan de Dios Tenerife integrarán estándares europeos de construcción sostenible, usando indicadores del marco Level(s) de la UE: evaluación del ciclo de vida (LCA), coste del ciclo de vida (LCC) y calidad del aire interior (IAQ).

Ingeniería

Cerramos el 2024 con importantes mejoras en nuestras instalaciones, apostando por la innovación, la seguridad y la sostenibilidad para seguir ofreciendo la mejor atención a las personas atendidas. Gracias al esfuerzo del área de Ingeniería se ha liderado proyectos que abarcan desde la rehabilitación de infraestructuras críticas hasta avances tecnológicos y sostenibles

REHABILITACIÓN DE ESPACIOS CLAVE

Restauramos la capilla del hospital y reforzamos la seguridad con un nuevo sistema contra incendios

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Iniciamos la transición a telefonía IP, modernizando nuestra comunicación, y optimizamos los espacios de trabajo para mayor eficiencia

PROYECTO DE EXPANSIÓN Y DESARROLLO

En un esfuerzo por mejorar y ampliar los servicios ofrecidos, el hospital participa activamente en el desarrollo del proyecto del nuevo edificio de radioterapia y consultas externas, que incluirá la urbanización de sus alrededores y otras obras complementarias, como la ampliación del centro de transformación y la reubicación del depósito de gas propano.

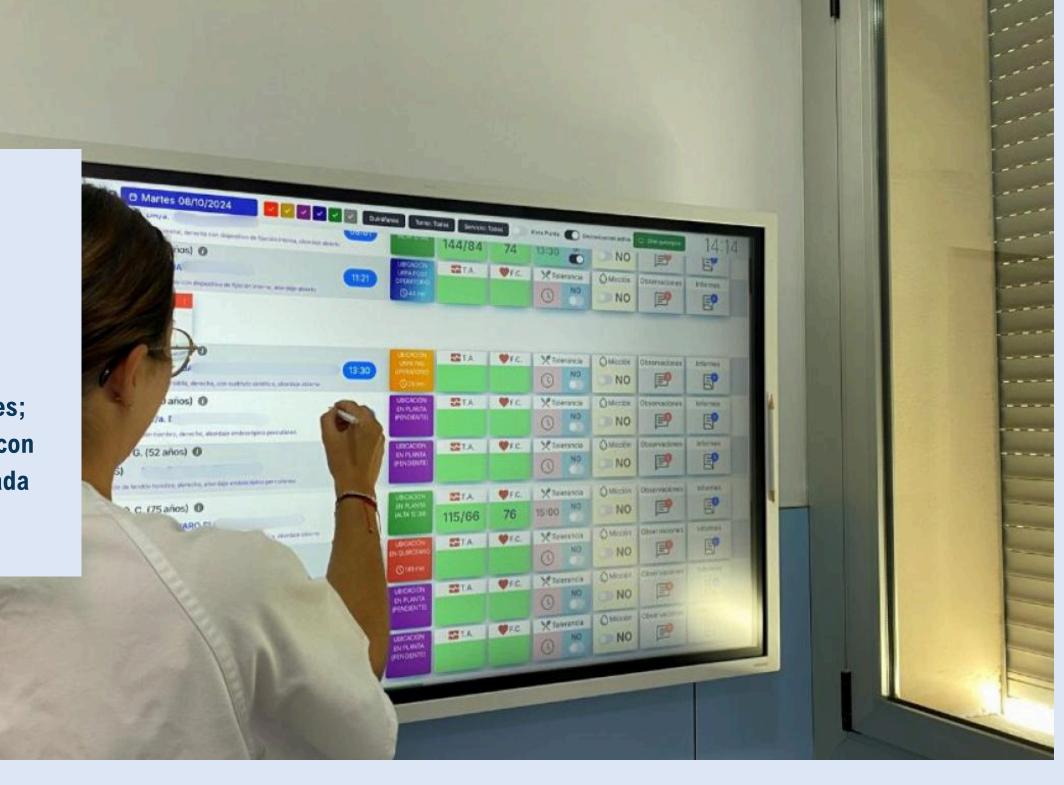
COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

La formación se mantiene como un pilar esencial para el crecimiento y desarrollo del hospital. En este contexto, nuestra ingeniera, Laura Gómez García, culminó en 2024 el Máster Propio Universitario en Ingeniería y Gestión de Infraestructuras Hospitalarias de la Universidad de Málaga, aportando nuevos conocimientos al departamento de Ingeniería.



A través de la docencia, formamos futuros profesionales; con la investigación, avanzamos en el conocimiento; y con la bioética, garantizamos el respeto y la dignidad en cada decisión.





Investigación: Colaboración internacional

Participación multidisciplinar en el Proyecto Move-On, auspiciado por Hospitality Europe y financiado por la Comisión Europea.

Inclusive Sport: Un programa que fomenta la práctica deportiva en grupo entre personas con discapacidad intelectual, demencia o movilidad reducida, promoviendo la amistad y el trabajo en equipo.

Mov-Ing Project: Un programa que busca promover la recuperación funcional y emocional de las personas frágiles durante su estancia en el hospital, mejorando su calidad de vida y sirviendo de entrenamiento para su regreso a casa.



Investigación: Impulso constante hacia el conocimiento

Decisiones compartidas: Proyecto Share to Care

Proyecto del Servicio de Oftalmología, enfocado en la toma de decisiones compartidas, en colaboración con el Servicio de Evaluación del Servicio Canario de Salud (SCS) para promover una atención más participativa y centrada en el paciente.

Innovación en cirugía de pared abdominal

Estudio HISTOLAP del equipo de Cirugía General y Digestiva (CGD), que ha analizado a personas sometidas a cirugía de pared mediante laparoscopia, comparando el uso de pegamento adicional frente a su ausencia en la colocación de una malla quirúrgica.

latrolalia: Un enfoque ético y comunicativo desde el área de Bioética El proyecto esta centrado en el análisis del lenguaje utilizado por los profesionales de la salud y su impacto en las personas, especialmente en el bloque quirúrgico.

El estudio busca identificar y corregir prácticas comunicativas que puedan generar confusión o ansiedad en las personas, promoviendo un lenguaje más claro, empático y accesible.

Investigación

Proyecto PROMESA Salud

El Proyecto PROMESA Salud, refuerza nuestra apuesta por la innovación y la mejora continua en el ámbito asistencial.

Proyecto RESA: Participación destacada

Nuestro equipo ha formado parte del Proyecto RESA, aportando su experiencia en el desarrollo de nuevas herramientas y estrategias clínicas.



Bioética

Campaña promocional 'Porque las cosas hay que decirlas'

Campaña cuyo objetivo ha sido sensibilizar a las personas sobre la importancia del Código Ético de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y que recoge los principios, valores, criterios y normas fundamentales que deben seguirse en toda la Orden por parte de Hermanos y personas colaboradoras.

Ciclo formativo 'Miércoles de Bioética'

Espacio diseñado para que los profesionales del centro profundicen en los principios fundamentales de la bioética y su aplicación en la práctica asistencial diaria.











Comisiones Hospitalarias

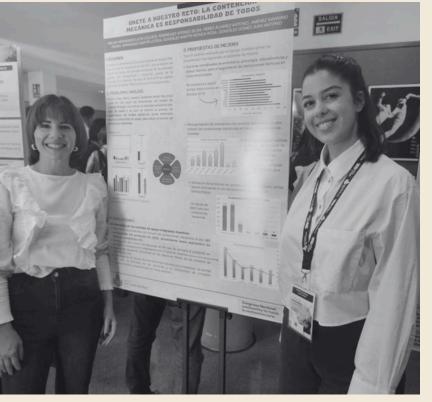
- COMISIÓN DE MORTALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA
- COMISIÓN DE INFECCIONES
- COMISIÓN DE CALIDAD
- COMISIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS
- COMISIÓN DE TRANSFUSIONES
- COMISIÓN DE FARMACIA
- COMISIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Participación en Congresos

- La Dra. Mónica Suárez, presenta una ponencia sobre 'latrolaria, cómo comprender este concepto nos ayuda a mejorar la asistencia' en el Congreso de Bioética de San Juan de Dios España.
- El Dr. Joel Ruiz Lacambra: presenta poster sobre el 'Derecho a la Salud Mental Glocal' en el XIII Congreso de la Sociedad Española de Medicina Tropical y Salud Internacional.
- María de la Rosa Pérez, presenta una ponencia sobre 'Apoyo Conductual Positivo (ACP), una alternativa a las sujeciones físicas', en el Congreso Nacional Sociosanitario: Hacia la Contención Cero.
- Silvia Rodríguez y Lucía Celeste Melián, presentan un póster 'Únete al Reto: La contención mecánica es responsabilidad de todos' en el **Congreso Nacional Sociosanitario: Hacia la Contención Cero.**









Participación en Congresos

- El Dr. Salvador Baudet, destaca 'la importancia del tratamiento del estreñimiento en pacientes con riesgo cardiovascular' en las XVIII Jornadas Ascarica.
- El Dr. Joel Ruiz Lacamba presenta poster sobre 'Demencia, Dependencia y Psicofármacos en un servicio de Medicina Interna'. en el **Congreso Sinapsis'24.**
- Delioma Hernández, presenta poster sobre 'Temática Psicolingüistica y deterioro cognitivo leve' en el Congreso Nacional de Neuropsicología.
- Carolina Gonzalez, asiste al 17º Congreso ANECORM 2024 Enfermería Coordinadora de Recursos Materiales.









Participación en Congresos

- Charla del Dr. Baudet, titulada "Riesgo cardiovascular de los pacientes con estreñimiento", fue presentada en la reunión mensual de la Sociedad Canaria de Patología Digestiva, celebrada en el Colegio Oficial de Médicos de Santa Cruz de Tenerife.
- Participación de la Dra. Mónica Suarez, Oftalmóloga, el Dr. Jonathan Lopez, neurólogo, el Dr. Luis Cordoves Dorta, Oftalmólogo, el Dr. Fernando Oliva, coordinador del área de medicina interna, la Dra. Raquel Alonso, endocrinóloga, el Dr. Pedro Rocha, oftalmólogo en la Jornada sobre Enfermedades Sistémicas y Repercusión Ocular organizada en el hospital SJD Tenerife.









Servicio de Atención Espiritual y Religiosa

Nuestra misión es atender la dimensión espiritual y religiosa de las personas, sus familias y los colaboradores, inspirándose en los gestos y actitudes evangélicas según el modelo de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, tal como se recoge en La Pastoral según el estilo de San Juan de Dios.

Durante el año 2024, el equipo de Atención Espiritual y Religiosa realizó un total de **1.430 visitas** a personas hospitalizadas y llevó a cabo **18.200 intervenciones puntuales**, brindando apoyo y acompañamiento a quienes lo necesitaban.

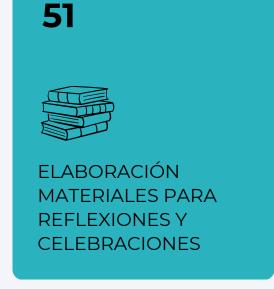
38

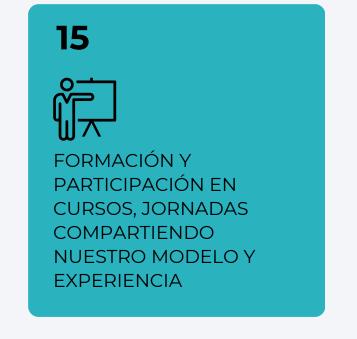
MISAS EN MEMORIA
DE LOS DIFUNTOS

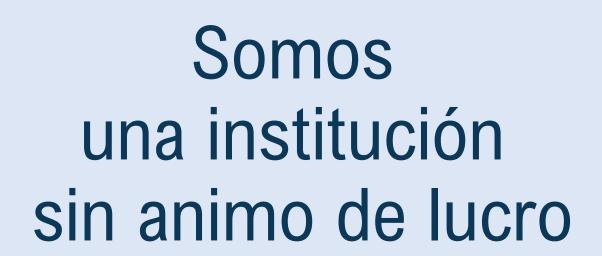




65







perteneciente a la Iglesia Católica y dedicada a la atención sanitaria, sociosanitaria, social, docente e investigadora a través de diversos dispositivos, entre los que se incluyen hospitales, centros de salud mental, centros para personas con discapacidad, para personas mayores y para personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.





Solidaridad, Sensibilización y Voluntariado

Durante el año 2024, la acción solidaria del Hospital San Juan de Dios de Tenerife ha dado importantes frutos gracias a la implicación de colaboradores, empresas y personas voluntarias.

Donaciones y colaboraciones destacadas

- Grupo Valora: donación de 100 vajillas nuevas.
- Belén Solidario de Hiperdino: las recaudaciones de las entradas fueron destinadas a nuestra obra social.
- Club de Leones: entrega de rompecabezas para los residentes del área de discapacidad, fomentando la estimulación cognitiva y el ocio saludable.



SOLIDARIDAD SAN JUAN DE DIOS TENERIFE



Mercadillo Solidario

Se logro recaudar 4.634 € a favor de la Obra Social. Cada euro contribuirá a mejorar la vida de las personas que más lo necesitan y colaborando con el hospital de San Juan de Dios Caracas



Mayor en Casa

32 personas vulnerables ya han sido beneficiadas por el programa "Mayor en Casa". Este proyecto facilita el préstamo de sillas de ruedas y camas articuladas a personas hospitalizadas para garantizarles una recuperación digna y segura en sus hogares



Colaboración Internacional

Participamos en el envío de un contenedor de ayuda humanitaria con material médico y ayudas a Sant Joseph Catholic Hospital de Monrovia (Liberia)



Telemaratón Solidario

Nos sumamos por primera vez al Telemaratón de Santa Cruz de Tenerife, colaborando como punto de recogida de alimentos y poniendo nuestro granito de arena en este gran evento solidario que cada año consigue ayudar a miles de familias.











Sensibilización

Programa EDUCA SJD

A través de 19 charlas y talleres impartidos por la coordinadora del voluntariado, el programa alcanzó a 1.698 estudiantes, promoviendo valores de solidaridad y compromiso social desde una edad temprana.

Voluntariado



Acompañamiento y apoyo directo:

- Videollamadas para personas hospitalizadas sin red familiar: 5 acciones que brindaron conexión y esperanza a 3 beneficiarios.
- Acompañamiento en planta: 355 intervenciones, impactando directamente a 1·379 personas.
- Apoyo en traslados a rehabilitación: 85 acciones facilitaron 235 desplazamientos esenciales.
- Servicio de peluquería: 23 sesiones atendieron a 211 personas, contribuyendo al bienestar emocional de las personas hospitalizadas.
- Apoyo en el Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER): 56 acciones beneficiadas por 178 personas.

Formación:

250 personas voluntarias participaron en actividades formativas, tanto en modalidad presencial como online. Entre los hitos formativos destacan la participación de 31 personas en talleres prácticos de inclusión y sesiones sobre autocuidado e intervención con personas mayores, con 22 asistentes.





San Juan de Dios Tenerife





Hechos relevantes Área Sociosanitaria



El área sociosanitaria del Hospital San Juan de Dios se consolida como un referente en la inclusión social y el bienestar de las personas con diversidad funcional, gracias a programas pioneros y colaboraciones estratégicas que marcan la diferencia en nuestro entorno.

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la integración y autonomía de las personas con discapacidad, alcanzando una ocupación máxima en nuestros centros residenciales y de día, y registrando un **nivel de satisfacción de las familias y tutores del 96%.**

Uno de los **logros más destacados** es la **consolidación del modelo de viviendas inclusivas**, que permite a 35 personas vivir de forma independiente y participar activamente en su entorno comunitario.

DATOS QUE RESPALDAN EL COMPROMISO SOCIAL



Ocupación anual

Psicogeriatría: 100%
Residencia: 100%
Viviendas Funcionales: 100%
Centro de Día: 90%



Estancia anual

Atención Residencial: 28.317
Psicogeriatría: 7.168
Residencia: 9.029
Viviendas Funcionales: 13.120

Centro de día: 2.059



Seguimiento del Plan de Apoyo Individual

Revisión PAI: 47
PAI Inicial: 14
ACP (Acciones Complementarias de Seguimiento): 98



Integración Sociocomunitaria

Salidas: 2.431
Participaciones: Las actividades sociocomunitarias contaron con 9.317 participaciones en total

ESPIRITU DE INNOVACIÓN SOCIAL

M_CAPACIT@ Digitalización al Servicio de la Autonomía

Apuesta por la transformación digital para potenciar las capacidades de las personas con diversidad funcional

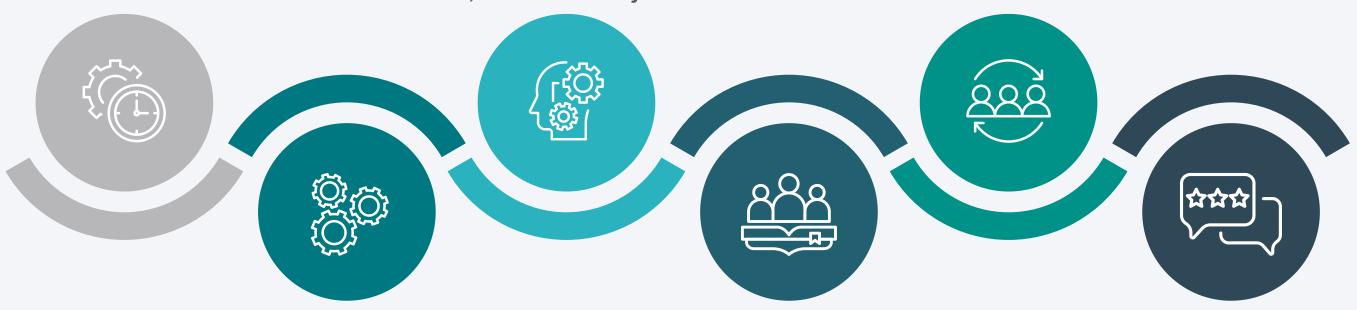
SerARTE

El arte como motor de crecimiento personal

Utilizar el arte como vía de expresión y desarrollo personal, a través de talleres de cerámica, costura solidaria y artes escénicas

Proyecto "Ver para Crecer"

Mejorar la salud visual de personas con diversidad funcional a través de revisiones oftalmológicas



Deporte inclusivo Salud y bienestar a través del movimiento

Programa que utiliza el deporte como una herramienta de inclusión y mejora del bienestar físico y emocional

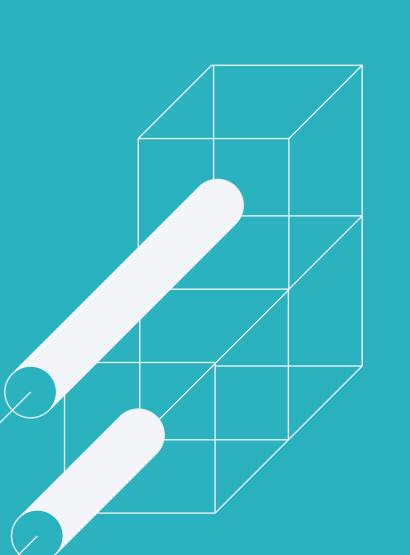
Terapias alternativas Un enfoque integral para el bienestar

Promover el bienestar físico y emocional mediante terapias alternativas, como: Reflexología podal. Terapia asistida con perros. Terapia multisensorial Snoezelen

Cocina para tod@s

Mejorar las habilidades culinarias con la elaboración de recetas de cocina de distinto nivel de dificultad, realizar lista de la compra para cocinar con los ingredientes necesarios







Hospital San Juan de Dios Tenerife

- 922.23.55.12 / 922.64.55.11
- Hospitaltenerife.comunicacion@sjd.es
- www.sjd.es/tenerife
- Carretera Santa Cruz- La Laguna, 53 38009 Santa Cruz de Tenerife













