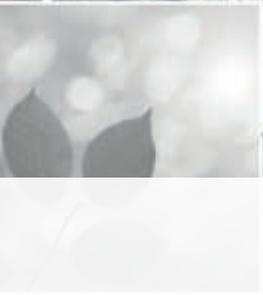
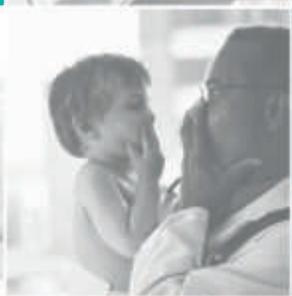




Manual de acogida para enfermería



Hospital  quirónsalud
Sur



Bienvenida

Estimado compañero,

Te damos la bienvenida al Hospital Quirónsalud Sur. En primer lugar, queremos darte las gracias por elegirnos y por confiar en nosotros para dar la mejor atención a los pacientes.

Todos los profesionales que trabajamos en este hospital, más de 200 profesionales dependientes de Dirección de Enfermería, estamos comprometidos en lograr que la experiencia del paciente durante su estancia en este centro sea lo más agradable, confortable, satisfactoria y segura posible.

Desde la dirección, el objetivo es integrar un equipo de trabajo centrado en la calidad y en los cuidados para y ofrecerle a los pacientes una atención sanitaria de primer nivel. Por eso, ponemos a tu alcance los recursos tecnológicos más punteros, las tecnologías médicas más innovadoras y la vocación de todo un equipo humano multidisciplinario para tener todo lo necesario en brindar la mejor atención con calidad y seguridad.

Con este manual queremos facilitarte tu incorporación mostrándole los principales servicios e instalaciones que tienes a tu disposición.

Recibe un cordial saludo

Nerea Moyano Sierra
Directora Gerente

Jose Javier López Muñoz
Director de Enfermería Hospital Quirónsalud Sur

Coordinación y elaboración:
Hospital Quirónsalud Sur

Oficina de Dirección
2ª planta.
Edificio de consultas.
Tel: 916 496 600 ext. 1803
Fecha de edición:
2022



Índice

Bienvenida	3
A. Información General.....	6
B. El Hospital	12
C. Organigrama Enfermería.....	16
D. Código de uniformidad	18
E. Metas de Seguridad del Paciente	20
F. Buzón ECO	32
G. Accesos Útiles y NPS	33
H. Organigrama	35

A. Información general



1. Quiénes somos

El **Hospital Quirónsalud Sur** forma parte de la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Somos una marca joven, pero con **más de 60 años de experiencia** en el cuidado de la salud y bienestar de las personas.

Nuestra misión es ser líderes en atención médica de la más alta calidad con experiencia en el cuidado de la salud, y bienestar de las personas. Contamos con diversas especialidades médicas para ofrecer una atención integral a cada paciente de la comunidad del sur este de Madrid y sus alrededores.

Quirónsalud centra sus esfuerzos y recursos en ofrecer a las personas una asistencia sanitaria marcada por la excelencia y la calidad. Colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3000 especialistas.

Nos enfocamos en otorgar un cuidado experto y una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión con el paciente. Porque entendemos **la salud persona a persona**.

2. Misión, visión y valores

Misión

Nuestra misión es cuidar la salud y bienestar de las personas poniendo a su disposición servicios sanitarios de máxima calidad, una moderna estructura hospitalaria y unos avanzados medios tecnológicos.

Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia a través de personal competente, vocacional y comprometido.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad.

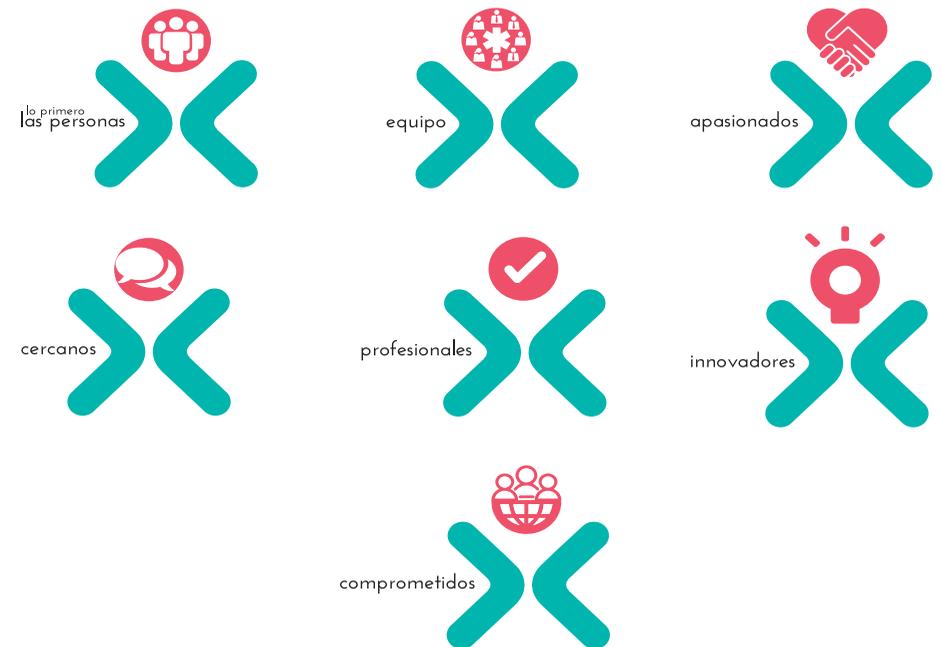
Y creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso somos la salud persona a persona.

Visión

- Ser el grupo hospitalario líder en España y un referente a nivel europeo, siendo reconocidos por pacientes, profesionales médicos e instituciones como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.
- Desarrollar un grupo líder de provisión sanitaria con una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.
- Tener una red eficiente de centros y hospitales, que ofrezcan una atención integral a las necesidades de todos los pacientes basada en la igualdad y el respeto, y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.
- Gestionar los centros, empresas y servicios del grupo de manera que creen valor para la compañía a la vez que para la sociedad.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud para tener una red eficiente de hospitales que satisfagan las necesidades de todos los ciudadanos.
- Promover la innovación, la investigación y la docencia.
- Buscar la mejora constante de la calidad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros.
- Cuidar y preservar el entorno que nos rodea, a través de iniciativas medioambientales y de Responsabilidad Social Corporativa.

Valores

Nuestros valores son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro. Hablan sobre nuestra manera de entender la salud y nuestra relación con las personas. Nos hacen diferentes y únicos. Son nuestra identidad:



Código de conducta

El Código de Conducta de es un documento que contiene los principios y valores que deben presidir la actuación de todos los profesionales del Grupo Quirónsalud con el fin de que los mismos desarrollen una actuación ética, social, ambiental y responsable así como conforme con la normativa vigente y a las recomendaciones Europeas que existen en este ámbito de aplicación.

Descárgate el código de ética y conducta:



B. El hospital



1. Cartera de servicios

El Hospital Quirónsalud Sur cuenta con todas las especialidades médicas necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello contamos con un prestigioso equipo de profesionales, la tecnología más avanzada, y una importante actividad investigadora y docente. Todo ello, junto a un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la excelencia en la atención y la seguridad del paciente, configuran un hospital plenamente orientado a ayudarle en la mejora de su estado de salud.

Nuestra cartera de servicios la puede consultar a través de nuestra web:
www.quironsalud.es/hospital-sur

Contamos con más de 35 especialidades médicas y quirúrgicas, además de áreas para la atención de pacientes ambulatorios y hospitalizados como lo son: área de urgencias generales y pediátricas, 4 quirófanos, 3 unidades de trabajo de parto y recuperación 68 camas de hospitalización, Ecografía Mamografía digital, Radiología convencional, Densitometría, Sala de hemodinámica y Ortopantomógrafo.

2. Datos generales

- 4 Quirófanos
- 3 Paritorios
- 68 Camas de hospitalización
- 33 Locales de consultas
- Urgencias
 - Generales
 - Pediátricas
 - Gineco-obstétricas
 - Traumatológicas
 - Cirugía general
 - Otorrinolaringología
 - Medicina Interna
 - Oftalmología
- Hospitla de día
 - UCIN
 - UCI
 - Sala de hemodinámica
 - Sala de endoscopias
- Diagnóstico por la imagen:
 - 1 TAC
 - 2 RMN (1 cerrada y 1 abierta)
 - Ecografía y mamografía digital
 - Radiología convencional
 - Densitometría
 - Ortopantomografo

3. Plano y accesos

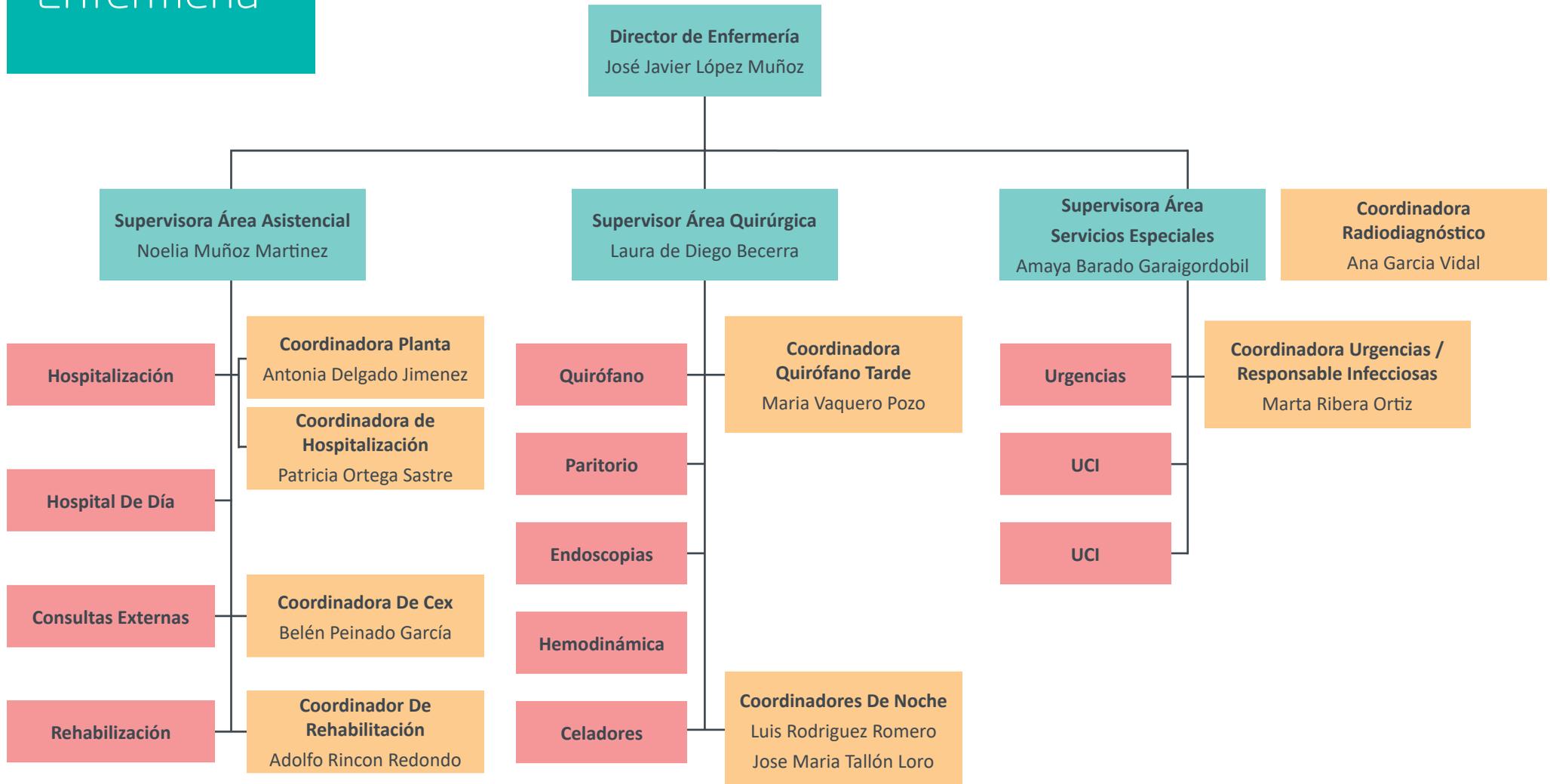
Dirección: C/ Estambul nº 30-Parque Oeste-Alcorcón

Cómo llegar:

- Transporte público:
 - Metro: parada Parque Oeste, línea 12
 - Interurbano nº 1
 - Autobuses salida Príncipe Pío nº 516
 - Red de Cercanías de RENFE, línea C-5, estación "Las Retamas".
- Transporte privado: Salida 14 de la A-5, autovía de Extremadura, en el polígono comercial Parque Oeste, frente al Leroy Merlin.



C. Organigrama Enfermería

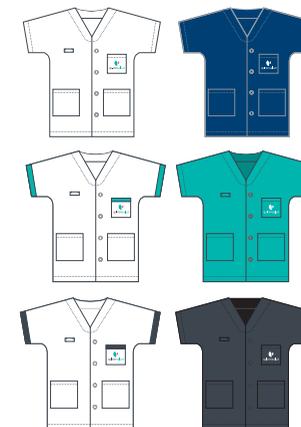


D. Código de Uniformidad



Recuerda que tu imagen es clave para la seguridad y la excelencia en el cuidado del paciente.

- Pijama azul: bloque quirúrgico, esterilización, endoscopias.
*Uso **exclusivo** en las zonas indicadas, no permitido su uso fuera de ellas
- Pijama blanco: médicos en consultas y hospitalización.
De forma excepcional y puntual, ya que, según código de uniformidad corporativo, se recomienda pasar consulta con traje y corbata para hombres y vestimenta formal para mujeres. En ambos casos con bata blanca.
- Casaca verde y pantalón blanco: enfermería.
- Casaca blanca con filo verde y pantalón blanco: auxiliares.
- Casaca gris y pantalón blanco: técnicos.
- Casaca blanca con filo gris y pantalón blanco: celadores.



Procedimiento

1. Lleva la uniformidad correspondiente a tu área de trabajo.

Con el **pijama de quirófano no puedes salir del bloque** correspondiente ni tampoco acceder a comedor de personal ni a cafetería.

Con el **pijama no puedes salir al parking ni exteriores** del hospital

2. Recuerda que **los uniformes se recogen en lavandería**, siempre presentando tu identificación.

3. Horarios de lavandería:

Lun. a Vier.: de 7:30 a 9:30, de 14:00 a 15:30 y de 20:00 a 22:00.

Sábado: 7:30 a 9:00, de 14:00 a 15:30.

Dom. y Fest. Cerrado.

4. Los pijamas son nominales.

Con tu incorporación se entregarán 2 pijamas, que deberás devolver a la finalización de la relación laboral.

5. En caso de recambio o incidencia con el pijama, fuera de los horarios de lavandería, podés llamar al 860316 (si es a partir de las 22:00h al 863172).

6. Preocupate de **mantener tu uniforme en el mejor estado posible**. Si detectas desperfectos, comunícalo a lavandería.

7. Tu imagen no sólo la compone tu uniforme, también tu aseo y cuidado personal son fundamentales.



Protocolo de notificación de incidentes de seguridad

¿Qué es la Seguridad del paciente?

Mejorar la calidad y seguridad de nuestros pacientes es responsabilidad de todos los profesionales de la salud que colaboramos en el Hospital.

Nuestro compromiso es contribuir a generar una cultura de identificación de incidentes, con una comunicación abierta, no punitiva y de mejora continua.

- La Seguridad del paciente es la reducción del riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable.
- Incidente de seguridad: es evento o circunstancia que podría haber ocasionado u ocasionó un daño innecesario a un paciente durante su atención.



Los incidentes de seguridad se clasifican en:

- **Riesgo:** ej. suelo con derrame de agua
- **Cuasi-incidente:** ej. una dosis de medicamento equivocada que no se administra al paciente
- **Incidente sin daños:** ej. una tomografía cuando se había solicitado una resonancia
- **Incidente con daños (evento adverso):** ej. reacción alérgica tras la administración de un antibiótico, cuando se conocía la alergia al medicamento
- **Evento centinela:** ej. cirugía en la rodilla equivocada

¿Qué se debe de notificar?

- Se deben notificar todos aquellos incidentes relacionados con la seguridad del paciente que se detecten, lleguen o no al paciente y causen daño o no.
- El objetivo de comunicarlo es aprender y poder tomar decisiones para mejorar la seguridad del paciente.
- Este sistema de comunicación es:

ANÓNIMO, CONFIDENCIAL Y NO PUNITIVO

¿Cómo notificar los incidentes de seguridad?

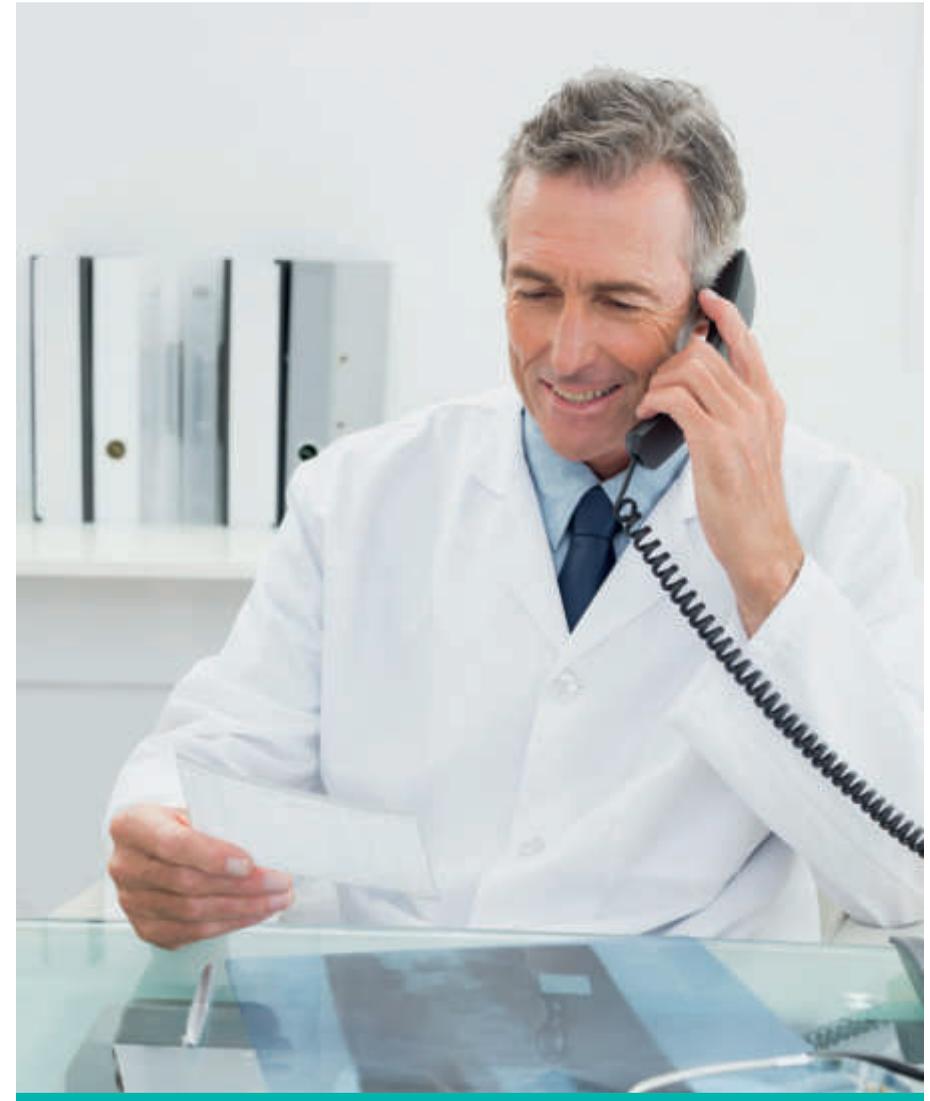
- Desde cualquier ordenador del Hospital ingresa a la **INTRANET**
- Accede a **PORTALES** / Todos los centros y selecciona **HOSPITAL QUIRÓNSALUD SUR**
- En **APLICACIONES**: Atención al paciente / Notificación de incidentes y selecciona: **COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE (*)**
- Aparecerá un formulario: 



(*)



<https://www.quironsalud.es/intranet-corporativa/es/portales-intranets/centros/hospital-quironsalud-sur/aplicaciones>



Plan de seguridad enfermería

Las 6 metas



1. Identificación activa

Identificar a todos los pacientes SIEMPRE por su nombre y apellidos y fecha nacimiento.

En traslados (ambulancias, de un servicio a otro) decir su nombre y apellidos, fecha de nacimiento.

Evitar pedir “al paciente de la (número de habitación, patología, etc.)”.

- El paciente siempre llevará su brazalete con el nombre completo, fecha de nacimiento
- Todos los pacientes que entran o salen de quirófano deben tener la pulsera identificativa.
- En el caso de que haya sido necesario retirarla en la intervención, la enfermera circulante la repondrá.



2. Comunicación efectiva

Las órdenes verbales, como norma general, **deben evitarse**. Si recibimos alguna orden verbal por parte del médico, escribámoslo después reflejándolo en “notas”.

Las órdenes de medicación deben estar preescritas en CASIOPEA.

ESCUCHAR, ESCRIBIR, LEER Y CONFIRMAR cuando se reciban o se hagan órdenes verbales.

- Por parte del profesional que recibe la orden verbal, siempre debe repetirlo para asegurarse de que lo ha entendido bien. Ejemplo: *Ponle por favor 8 mg de Fortecortín. De acuerdo doctor, le pongo 8 mg. de Fortecortín.*
- Los errores en la medicación son los más frecuentes en el hospital y se deben a múltiples causas, una de ellas son las órdenes verbales.



3. Medicación de alto riesgo

La medicación de alto riesgo que se almacena en los almacenes de farmacia marcada con un punto rojo y se almacena en gavetas rojas.

En cada área tenéis disponible el listado de Medicación de Alto Riesgo correspondiente.

- **Anestesiista:** Las jeringas precargadas de medicación anestésica deben estar etiquetadas con las pegatinas correspondientes.



4. Check list

Lo lidera enfermería, pero es responsabilidad de todos y es de obligado cumplimiento en todas las cirugías.

En todas las cirugías que se realizan en quirófano debe realizarse el check list y todas deben tener el Consentimiento Informado.

Es estrictamente necesario realizar la pausa quirúrgica.

Se debe marcar el sitio quirúrgico cuando hay lateralidad, niveles u órganos múltiples por el cirujano o alguien del equipo quirúrgico con esta marca: →

- El Consentimiento Informado se chequea antes de la intervención quirúrgica por enfermería de REA y el paciente **NO** puede pasar a quirófano si no está correctamente cumplimentado: todos los consentimientos deben tener fecha, firma del médico, firma del paciente y riesgos personalizados si los hubiere escritos.
- Se han notificado llegadas de paciente a quirófano sin consentimiento informado **correcto, con las implicaciones legales que tiene.**



5. Higiene de manos

En todas las áreas hay que realizar los 5 momentos del lavado de manos.: cuando exploramos al paciente antes de la cirugía acordémonos de realizar higiene de manos. Es necesario ser escrupulosos con el lavado de manos quirúrgico, debemos realizarlo con solución hidroalcohólica. (Añadir foto 5 momentos lavado de manos)



6. Caídas

Todos los pacientes deben tener registrada la evaluación de caídas, desde los que ingresan por urgencias a los que ingresan de forma programada.

Temas transversales

Higiénicos básicos

- No bajar a la cafetería con los pijamas de quirófano.
- Puertas y guillotinas cerradas, no dejarlas abiertas.
- Pelo recogido por dentro del gorro, sin pendientes que salgan por fuera.
- No llevar uñas pintadas o postizas, ni relojes, ni pulseras, ni anillos...
- No comer dentro del ámbito quirúrgico

Historia clínica

Recuerda guardar todos los documentos físicos en la historia del paciente y de velar porque esta no quede al alcance de nadie que no sea sanitario.

LOPD

- Cerrar la sesión del ordenador antes de irnos.

- Se han registrado accesos no justificados a historias clínicas de pacientes no asignados. Cada usuario es responsable del uso de sus claves.



Meta 1: Identificación inequívoca del paciente

Nombres y apellidos completos y fecha de nacimiento

- **Para personal de admisión:** Le saludo amablemente y le digo que me diga su nombres y apellidos completos y su fecha de nacimiento. Esta información la verifico en el DNI que me entrega y tras verificación le coloco la pulsera identificativa con los dos identificadores impresos.
- **Para personal que trabaja en hospitalización:** Pregunto al paciente, antes de cada procedimiento, su nombre, apellidos y fecha de nacimiento. A continuación, verifico la coincidencia con los datos en la pulsera del paciente antes de (extraer analíticas, administrar medicación, traslado s, cirugías...)
- **Para personal de Área ambulatoria:** Le saludo amablemente y le digo que me diga su nombre y apellidos completos y su fecha de nacimiento. Esta información la verifico en el DNI que me entrega.

¿Cuándo verificamos la identidad del paciente?

1. En el momento de **admisión/citación:**
 - Ingreso a través de admisiones
 - Citación presencial o telefónica
 - Llegada a urgencias
 - Entrega de informes de alta y pruebas
2. Admisión de **fármacos.**
3. Entrega de **comidas.**
4. **Obtención de muestras** de sangre, otros fluidos y biopsias.
5. **Transfusión de sangre** y hemoderivados.
6. **Procedimientos invasivos** y de diagnóstico por imagen.
7. Realización de **intervenciones quirúrgicas:** en la lista de verificación quirúrgica, en la fase de entrada y antes de la incisión (Time Out).
8. Realización de **tratamientos radioterápicos**, de medicina nuclear y administración de quimioterapia.
9. **Traslado de paciente:** a la salida del servicio de origen y a la entrada al servicio destino y en el cambio de habitación/box dentro del mismo servicio.
10. Identificación **madre - recién nacido.**

Meta 2: Mejorar la comunicación efectiva

Comunicaciones verbales y telefónicas

Como norma general, la comunicación verbal debe evitarse, salvo:

- Situaciones urgentes o emergentes
- Transmisor realizando procedimiento estéril
- Transmisor no esté en el hospital

En todos estos casos:

1. El emisor y el receptor deben identificarse con nombre, apellido, cargo y servicio.
2. El receptor de la información deberá registrar en la historia clínica la prescripción completa o el resultado de la prueba, incluyendo firma, fecha y hora en que recibió la orden y el nombre de la persona que comunicó la misma.
3. El receptor deberá leer en voz alta la prescripción o el resultado de la prueba y el emisor confirmará que lo que se ha escrito y leído en voz alta es preciso.

Comunicación resultados críticos

Unidad emisora:

- Laboratorio
 - Anatomía patológica
 - Diagnóstico por la imagen
- } Rellenar registro

Llamar a la unidad receptora para comunicar los resultados. Si a la tercera llamada no hay respuesta, se debe llamar a la supervisora de la unidad receptora.

Unidad receptora:

- Hospitalización
 - UCI / UCIN
 - Bloque quirúrgico
 - Urgencias
 - Consultas Externas
- } Registrar comunicación en HHCC

Traslados de pacientes

La solicitud de traslados a otras unidades se solicitará entre l@s supervisor@s de las diferentes unidades.

En caso de traslados externos se seguirán los procedimientos establecidos.

Meta 3: Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo

¿Sabes qué son medicamentos de alto riesgo (MAR)?

Son medicamentos que tienen un riesgo muy elevado de causar daños graves o mortales cuando se produce un error en el curso de su administración.

¿Cómo se identifica en el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid los medicamentos de alto riesgo?

Colocándolos en gavetas rojas o con pegatinas rojas y separados del resto de medicación.

¿Puedes decirme algunos medicamentos de alto riesgo que recuerdes?

En Hospital Sur se han definido como MAR los siguientes y en cada área están señalizadas dentro del listado de medicamentos de alto riesgo:

- Soluciones de electrolitos concentrados.
- Agentes inotrópicos IV.
- Agonistas adrenérgicos IV.
- Anticoagulantes orales.
- Anestésicos generales inhalados e IV.
- Heparina y otros anticoagulantes parenterales.
- Trombolíticos.

Meta 4: Asegurar la cirugía o el procedimiento correcto

¿Para qué sirve?

Para reducir errores y garantizar la cirugía en el lugar correcto con el procedimiento y el paciente correcto.

¿Cómo se garantiza una cirugía o un procedimiento invasivo sea seguro?.

Se hace con:

- **El marcado del sitio quirúrgico.** Lo hace el cirujano principal con el paciente despierto en todas las intervenciones invasivas. Puede realizarse en la cama del paciente o en el área de preanestesia.

- **La lista de verificación de cirugía segura (check list).** Es un formato de cumplimiento obligatorio en todo paciente sometido a procedimiento quirúrgico, el cual forma parte de su Historia Clínica. Se divide en tres fases, cada una debe de llevarse a cabo antes de continuar con el procedimiento:
 - **Listado verificación quirúrgico:** para todas las cirugías excepto los ambulantes sin sedación. Incluye la participación del cirujano, la enfermera y el anestesiista.
 - **Check list listado verificación quirúrgico CMA:** solo para ambulantes sin sedación. Solo lo cumplimenta la enfermera.

Fases:

- **Entrada** (verificación de identidad paciente y consentimientos informados)
- **Pausa Quirúrgica** (Time Out). Lo hace el/la circulante con participación activa de cirujanos, anestesiólogos e instrumentista. **En voz alta.**
- **Salida** (Sign Out), lo hace el/la circulante **en voz alta.**

Consentimiento informado:

No es un proceso administrativo, es un proceso clínico más, cuya ausencia o incorrección implica una mala praxis médica, y se considera como un daño al paciente indemnizable.

El CI consta de dos tiempos:

1. Información por parte del o la profesional
2. Consentimiento por parte del o la paciente

Puntos clave a recordar:

- Entregar con antelación suficiente
- Recoger lugar, fecha y hora en que se firma
- Reflejo documental del ci en la hhcc
- Riesgos personalizados
- Identificación y firma del o la paciente y del o la médico/a

Meta 5: Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria

La **higiene de manos** es la medida preventiva más importante para disminuir el riesgo de infecciones relacionadas con la atención sanitaria En el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid seguimos las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud) y el CDC (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades) para el proceso de lavado de manos y los hemos implementado en todas las áreas.

Cuáles son **los cinco momentos** de la higiene de manos y cuáles son las técnicas de higiene:

- Antes de tocar a un paciente.
- Después del contacto con el paciente.
- Antes de realizar una tarea aséptica.
- Después de la exposición a líquidos o fluidos corporales.
- Después del contacto con el entorno del paciente.

Las **técnicas** de higiene de manos son 2:

- Con alcohol gel (Técnica que dura 20 a 30 segundos).
- Con agua y jabón (Técnica que dura 40 a 60 segundos)(Mirar los carteles que se encuentran a la vista en todas las zonas de los lavabos).



Meta 6: Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas

Hospitalizados: Al ingreso y después de la intervención quirúrgica (si procede) enfermería les realiza la escala Downton para identificar su riesgo y se les coloca un clip naranja a los que tienen riesgo de caídas. (= o mayor que 3) A estos pacientes se les aplican medidas para evitar que sufran caídas: iluminación adecuada, barandillas de las camas subidas... y se les entrega una hoja de educación.

Pacientes ambulatorios: (Recomendaciones universales: identificar al paciente y situarlo cerca, avisar al personal asistencial del riesgo de caídas e indicar dónde puede solicitar una silla de ruedas). Se han definido tres áreas de alto riesgo:

- Consultas de Oftalmología.
- Consultas de Rehabilitación.
- Área de Endoscopias.
- Los pacientes de UCI y los pacientes pediátricos son siempre considerados de alto riesgo. A los pacientes de Urgencias se les aplicará la guía rápida de prevención de caídas para pacientes de urgencias.

¿Cuáles son las medidas para la prevención de caídas en pacientes hospitalizados?

- Timbre cerca del paciente
- Cama en posición baja
- Verificación del frenado de la cama
- Zapatillas antideslizantes
- Barandillas en alto en pacientes encamados
- Iluminación adecuada
- Habitación ordenada
- Ducharse sentado
- Dispositivos para andar cerca del paciente
- Suelos secos y superficies antirresbaladizas

¿Cuáles son las medidas universales para la prevención de caídas?

- Educación al paciente y a los acompañantes
- Acompañamiento y supervisión continua del paciente
- Iluminación adecuada Identificación de riesgos. Derrame de líquidos, objetos o materiales que dificulten el tránsito.

¡Contamos contigo!

FIRST



ECO, EL BUZÓN DE SUGERENCIAS QUE SIEMPRE RESPONDE

Mejoramos por ti



El buzón de sugerencias que siempre responde

¡Te traemos novedades!

Ampliamos FoniFeedback para crear un buzón global y unificado; un espacio permanente que permitirá conocer las sugerencias e ideas de toda la Familia Quirónsalud. ¡Queremos aprovechar para agradeceros vuestra participación en FoniFeedback e invitaros a seguir participando en este buzón de escucha unificado!

Descubre ECO, EL BUZÓN DE SUGERENCIAS y participa con tus ideas...

ECO es el mejor compañero para transmitir tus sugerencias...

- Nos permite escuchar la voz interior de cada persona de la Familia Quirónsalud para mejorar nuestro día a día.
- Además, tus sugerencias siempre tendrán respuesta gracias al fenómeno acústico que produce la repetición de un sonido, el ECO.



Herramienta a disposición de todos los profesionales de la compañía



Feedback al empleado/a durante todo el proceso



Posterior análisis y gestión de las sugerencias recogidas



Las propuestas que se pongan en marcha serán reconocidas y difundidas en todo el Grupo Quirónsalud

Escanea este código QR para acceder a la plataforma.

También podrás acceder a través de la Intranet y del Portal del Empleado/a.



Accesos Útiles

Existe una carpeta en los escritorios llamada "Accesos útiles", donde encontraris aplicaciones que ayudan al buen funcionamiento diario del hospital:

- Casiopea 3
- Consentimientos
- Documentación PRL
- Portal del Empleado
- Tickets a Electromedicina
- GIM. Partes a mantenimiento

NPS

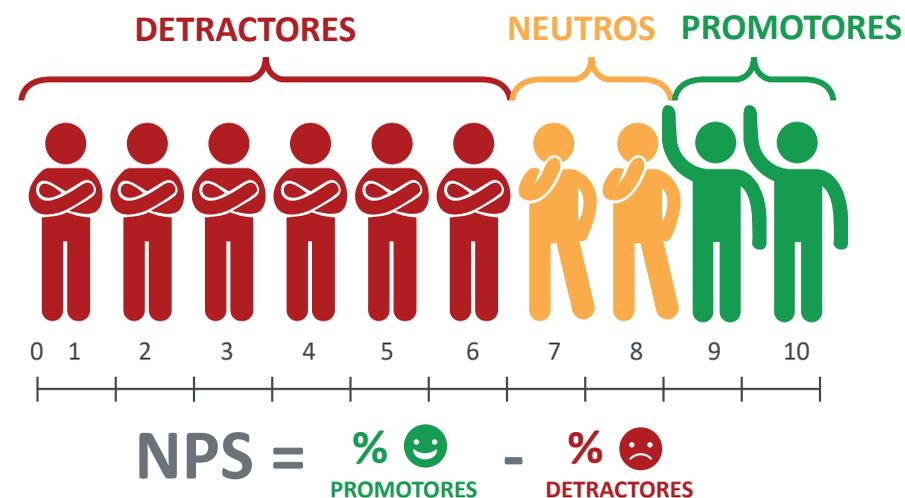
"El Net Promoter Score, o NPS, es una metodología creada por Fred Reichheld, en los Estados Unidos, con el objetivo de realizar la medición del grado de satisfacción y fidelidad de los consumidores de cualquier tipo de empresa. Su amplia utilización se debe a la simplicidad, flexibilidad y confiabilidad de la metodología"

Es nuestro sistema para conocer la satisfacción de nuestros pacientes, base primordial de nuestra organización

¿Cómo calcular el NPS?

Se envían encuestas preguntando su grado de recomendación.

A partir de la puntuación obtenida (1 poco recomendable a 10 muy recomendable), se calcula:



Pero ¿cuáles son los tipos de pacientes? Con base en las notas de 0 a 10, los clientes serán clasificados en 3 formas:

- Notas de 0 a 06 – Pacientes Detractores – Son aquellos pacientes que indican que no están nada satisfecho con la atención recibida. Critican al hospital en público y puede que jamás vuelvan a hacer uso de nuestras instalaciones.
- Notas de 07 y 08 – Pacientes Neutros – Son aquellos pacientes que compran solamente los productos y servicios realmente necesarios. No son leales y no son entusiastas de la empresa.
- Notas de 09 y 10 – Clientes Promotores – Pasaron a tener una vida mejor después del inicio de la relación con la empresa/producto/servicio/marca. Son leales, ofrecen feedbacks y son entusiasmados.



Organigrama





quironsalud.es



Quirónsalud, contigo donde tú estés.

Más de 150 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.