

Carta de Dirección

Hola a tod@s.

Confiamos en el comienzo de una nueva etapa con el orgullo de haber sido capaces de afrontar, de manera sobresaliente, una de las situaciones más complejas y exigentes a las que la sanidad y los hospitales nos hemos tenido que enfrentar. A pesar de haber vivido unos tiempos muy difíciles, hemos salido airosos de la situación, gracias a la coordinación y a la capacidad de adaptación de todos los miembros de este gran equipo.

Poco a poco estamos recuperando la normalidad, volviendo al trabajo como lo recordábamos antes de la pandemia, pero con una fortaleza y un aprendizaje que nos posiciona como un referente en cuanto a gestión hospitalaria y como hospital de referencia en la Comunidad de Madrid. Todos estos logros se han podido llevar a cabo gracias a la implicación de todos los profesionales que formamos parte del equipo, al esfuerzo y a la profesionalidad constante que nos caracterizan.

Gracias al constante aprendizaje de esta compleja situación, nos vemos capaces, una vez más, de afrontar nuevos retos que estén por llegar, empleando todos los recursos adquiridos durante estos casi dos años y siguiendo con la intención de crecer y ofrecer el mejor servicio y la mejor asistencia de los que somos capaces.



Sari Mayoralas

El Médico

Nueva Unidad de Cirugía Ortopédica y Traumatología infantil

Hemos incorporado una **nueva Unidad de Cirugía Ortopédica y Traumatología Infantil** dirigida por la **Dra. Mónica Álvarez** e integrada en el **Servicio** encabezado por el **Dr. Ghassan Elgeadi**.

La **ortopedia infantil** se puede considerar como una **subespecialidad dentro de la cirugía ortopédica y traumatológica**. “Lo primero que hay que tener en cuenta explica la Dra. Álvarez, es que **los niños** no son adultos en miniatura, sino que **tienen unas características fisiológicas concretas que hacen que las patologías y los tratamientos dirigidos a ellos sean diferentes a la de los adultos**, de ahí la necesidad de esta “superespecialización”.

A grandes rasgos **esta especialidad se puede dividir en dos grandes bloques**:

La **traumatología**, aquella parte dedicada al tratamiento de fracturas.

La **ortopedia**, que es la parte dedicada a tratar los problemas “ortopédicos”, incluyendo aquí, desde **alteraciones del crecimiento, escoliosis**, hasta multitud de **síndromes o lesiones graves** como puede ser la **parálisis cerebral infantil**.

La **principal característica** (aunque no la única) **que diferencia a los niños y adolescentes**, es que tienen en sus huesos una estructura dedicada al crecimiento de los mismos, llamada fisis o placa del crecimiento. Gracias a la utilización de este potencial de crecimiento sumado a la gran capacidad de remodelación ósea característica de estas edades, hace que podamos dirigir nuestros tratamientos a esta estructura y realizar cirugías a priori más sencillas consiguiendo grandes resultados. Conocer la fisiología propia de los niños, con sus características distintivas, es fundamental en esta “subespecialidad”.

Entre las múltiples **patologías que se tratan en la Unidad**, la experta destaca las siguientes:

- **Alteraciones del crecimiento**, como disimetrías (crecimiento desigual de los miembros), que precisan un estudio cuidadoso. La gran mayoría de los pacientes no requerirán tratamiento, algunos necesitarán alza, y unos pocos, tratamiento quirúrgico.

- **Genu varo** (rodillas en O) o **genu valgo** (rodillas en X), que pueden precisar cirugía; en estos casos, muchas veces se pueden realizar pequeñas intervenciones sobre las fisis o placas de crecimiento para tutorizar el crecimiento y evitar cirugías mayores.

- **Pie zambo**. Actualmente la mayoría de los pies zambos se pueden tratar con yesos seriados, que deben ser colocados por un especialista familiarizado con los mismos.

- **Escoliosis**. Por suerte pocos niños precisan cirugía, aunque es más frecuente la necesidad del uso de corsés, que el traumatólogo infantil debe ir vigilando y adaptando según el crecimiento.

- **Displasia de cadera**. Hoy en día existe un protocolo al nacimiento por el que a todos los niños se les exploran las caderas y, si se detecta alguna alteración debe ser enviado inmediatamente al ortopeda infantil para valorar su tratamiento. La mayoría de los casos puede ser tratado con un arnés de Pavlik, pero existen casos más graves que precisan cirugía.

- **Otras alteraciones de la cadera**: Enfermedad de LeggCalvePerthes, epifisiolisis de cadera,...que son patologías que solo se dan en la edad infantil.

Por último, mencionar el amplio espectro de los niños con alguna afectación sindrómica o aquellos pacientes con parálisis cerebral infantil, en los que hay que destacar la importancia del trabajo multidisciplinar y la colaboración y trabajo junto con otras especialidades (neurología, rehabilitación, neumología, cardiología...).



Dra. Mónica Álvarez

Proyectos

Formas parte de la cadena.



Rosana Chavidas

¿Quién no acude nervioso, preocupado, angustiado o incluso estresado a un hospital? Yo no conozco a nadie.

Por ese motivo, **el primer contacto es tan importante. Todos somos pacientes o acompañantes** en algún momento y por eso **sabemos la importancia que tiene un gesto amable y cercano.** Ahora más que nunca, estos gestos han cobrado una relevancia notable...

Una sonrisa, una mirada comprensiva, un saludo, “en

que puedo ayudarle”, “no se preocupe”, nos ayudan a establecer un vínculo con los pacientes, que ellos, sin duda, agradecerán y siempre recordarán.

El **proyecto Formas parte de la cadena**, nace con la finalidad de **mejorar nuestra actitud para con nuestros pacientes** y de este modo **ofrecerles el mejor trato** y que ellos se sientan reconfortados.

Nosotros, **el personal administrativo**, formamos parte del gran equipo humano con el que cuenta el Hospital y **somos los primeros en atender a los pacientes**, por lo tanto, **tenemos la responsabilidad de generar un clima confortable y saludable.**

Formas parte de la cadena nos ayuda a gestionar nuestras emociones, canalizarlas y utilizar las herramientas a nuestro alcance, nutriéndonos de las mejores cualidades de nuestros compañeros y aprendiendo de ellos, para de este modo aportar a nuestros pacientes lo mejor de nosotros mismos.

¡Así todos ganamos!

Ellos, **los pacientes, se sienten únicos y especiales. Nosotros sentimos la satisfacción del trabajo bien hecho.**

Las directrices son claras y muy fáciles de poner en práctica. Sólo tenemos que atender a nuestros pacientes como queremos ser tratados cuando nosotros mismos lo somos.

Actualidad

Equipo de Matronas Sumaq Wasi

El equipo de matronas del hospital San José ha comenzado a poner en marcha diversas **actividades orientadas a ofrecer a los pacientes del hospital un servicio diferencial y de calidad** que ayude a los futuros papás a dar respuesta a sus inquietudes y dudas, acompañándolos en todo momento antes, durante y después del nacimiento de su bebé.

Todas las **actividades** del equipo de matronas van **dirigidas a mujeres en proceso de búsqueda de embarazo, embarazadas, lactantes, parejas** y a **mujeres que tras varios intentos no han logrado el embarazo, o mujeres en tratamiento de fertilidad.**



Maricela Enriquez

Con este objetivo, el equipo de matronas ofrece a pacientes **consultas de matrona para control y seguimiento del embarazo, masaje perineal, asesoría de lactancia, post parto y consulta de terapia humanista gestáltica, además de pelotas, aromaterapia y musicoterapia durante el proceso de parto.**

Además de estos servicios, se están desarrollando diferentes **talleres** en el Hospital, que están teniendo muy buena acogida por parte de los futuros papás:

- **Paternidad Corresponsable.**
- **De Madre a Madre.**
- **Porteo y sistema de retención.**

Para próximos meses el equipo de matronas está trabajando en **nuevos talleres** que, estamos seguras, aportarán valor:

- **Musicoterapia en el proceso de parto.**
- **Sesiones exclusivas para hombres, ya que realizamos Psicoprofilaxis obstétrica.**
- **Sesiones de Yoga.**

El modo en el que **las pacientes pueden inscribirse** en estas actividades es muy sencillo, basta con ponerse en contacto con el equipo de matronas, bien **a través del email matronas.sjo@quironsalud.es**, bien a través del **teléfono 621 246 090.**

La importancia de nuestro trabajo

Parto respetado, una cuestión de derechos



Eva Pajares

En Quirónsalud San José llevamos más de medio siglo siendo un pilar fundamental en la obstetricia de la ciudad de Madrid y ofreciendo una seña de identidad propia en este campo.

Desde hace años y uniéndonos a una corriente que llamaba con fuerza a las puertas de nuestra maternidad, decidimos dar un paso adelante y atrevernos a mostrar una total visibilidad a nuestro trabajo, ofreciendo así un proceso de parto más respetado y menos paternalista, pero sin ceder lo más mínimo en seguridad de paciente.

Iniciamos un proceso de parto respetado con planes de parto personalizados, en el que los protagonistas son la nueva familia que se crea en el corazón del hospital, y no el personal sanitario. Dotando al progenitor que no da a luz de la misma importancia en el proceso, haciéndole participe de esos momentos y dando alta prioridad al vínculo materno filial. Ofreciendo un piel con piel inmediato y sustituyendo protocolos invasivos con el neonato por otros más expectantes, vigilando siempre para no perder seguridad, pero desde una posición de acompañamiento y no de actuación procedimentada. El momento del parto se trata con carácter íntimo y tranquilo adaptándonos a las necesidades y expectativas de las gestantes.

Uno de los acontecimientos que más estrés produce en las gestantes es el momento de la administración de la anestesia epidural. En este campo ofrecemos técnicas de mínima dosis anestésica como la walking epidural, consiguiendo una mayor autonomía en aquellas pacientes que quieran un parto más natural, pero sin tener que pasar por el dolor completo del trabajo de parto. En los últimos tiempos cada vez se demanda

más la no utilización de técnica anestésica epidural en el trabajo de parto, siendo esta elección apoyada y respetada, y ofreciendo siempre la opción al cambio de opinión.

Desde el punto de vista del otro parto, la cesárea, creamos un circuito de cesárea humanizada en la que el progenitor que no da a luz está presente y forma parte de todo el proceso. Incluyendo tanto el momento del nacimiento en quirófano como la posterior recuperación post anestésica, donde la familia completa pasa las primeras horas juntas, consiguiendo así que no haya distinciones en el proceso por el tipo de parto que se tenga.

En nuestra unidad de neonatología tenemos un servicio de puertas abiertas en el que los padres pueden estar presentes en todo momento, fomentando la lactancia materna y el método canguro que tan beneficioso es para los más pequeños. Respetando siempre condiciones ambientales de mínimo estímulo para aquellos que así lo precisan. El maravilloso equipo del centro vela por las necesidades de todos sus pacientes sin cortar los derechos de sus progenitores.

La hospitalización del centro aporta todos los cuidados que necesita la familia, con una atención especializada en el puerperio inmediato para la recién estrenada mamá y con personal específico para el recién nacido, siendo un apoyo en la lactancia y aportando educación sanitaria a la familia, consiguiendo así dar un plus de calidad a nuestra maternidad.

Desde hace más de un año una pandemia mundial azotó nuestro país, nuestra ciudad y nuestro hospital, haciendo incompatible muchas de nuestras mejoras con los criterios de seguridad que en ese momento requería la situación. Nuestra fuerza y ganas de no ceder en nuestras convicciones sobre la maternidad nos hizo volver a recuperar lo más pronto posible todas nuestras señas de identidad. Tenemos claro que lo más importante es el bienestar y seguridad de nuestras familias, pero no por ello restarles de una grata experiencia en uno de los momentos más importantes de sus vidas.

Todos y cada uno de los trabajadores de la maternidad del centro sabemos quién es el más importante en nuestra historia, siempre el paciente.



Calidad

Resultados auditoría de calidad y medio ambiente.



Paula Redondo

En el hospital **estamos certificados por 2 normas ISO**, la **ISO 9001 de Gestión de la calidad** y la **ISO 14001 de Gestión del medio ambiente**, esto hace que periódicamente tengamos que someternos a **auditorías de evaluación y certificación** para comprobar que los sistemas siguen en marcha y continuamos trabajando para mejorarlos.

Seguro que para todos los **términos “no conformidad” o “acción de mejora” ya no son desconocidos**, puesto que trabajamos continuamente en busca de la mejora continua.

Y gracias a vosotros estamos implantando en nuestro hospital muchas acciones que nos hacéis llegar y con ello conseguimos no sólo que nuestro sistema de gestión sea más eficaz, sino que en los diferentes servicios trabajemos de una manera más ágil, eficiente y, por qué no, fácil.

El pasado **mes de Septiembre** hemos pasado la **auditoría interna** correspondiente a este año **2021**. Estas auditorías nos sirven para conocer el grado de implementación de nuestros circuitos, evaluar nuestros procesos y detectar aquellas oportunidades de mejora que de alguna manera se nos han escapado a nosotros al estar inmersos en nuestro día a día.

Con motivo de esta auditoría, me gustaría compartir con vosotros un par de **incidencias** que nos han detectado y sobre las que todos podemos actuar para crear un entorno más seguro y aumentar la calidad asistencial.

1. Consentimiento informado casi ilegible. ¿Cómo actuar?

El consentimiento informado es una vía de información al paciente del acto al que se va a someter, de los riesgos generales y personales del paciente y de otras alternativas a la intervención. Es por esto que **es importante que el paciente pueda leer y comprender lo que se le explica en el documento**. Si cae en nuestras manos alguno ilegible deberemos hacérselo llegar a los responsables para su modificación.

2. De forma puntual, no se evidencia registro en Casiopea de Dolantina administrada. ¿Cómo actuar?

Toda la medicación administrada al paciente debe estar registrada y pautada en el programa informático. De no ser así, supone un riesgo muy alto en la seguridad del paciente, por lo que siempre deberemos asegurarnos de realizar la prescripción completa (medicamento, dosis, vía, pauta, fin de tratamiento) y confirmar que está correcta a la hora de administrarla.

Seguro que con la implicación y el trabajo de todos conseguimos mejorar estos circuitos.

Aprovecho la ocasión para daros a todos las **gracias por vuestra colaboración y ayuda** durante la celebración de la auditoría en el hospital, porque si el sistema funciona, es porque todos ponemos nuestro granito de arena.

¡Muchas gracias!

Conociendo Quirónsalud



Ainhoa Migallón

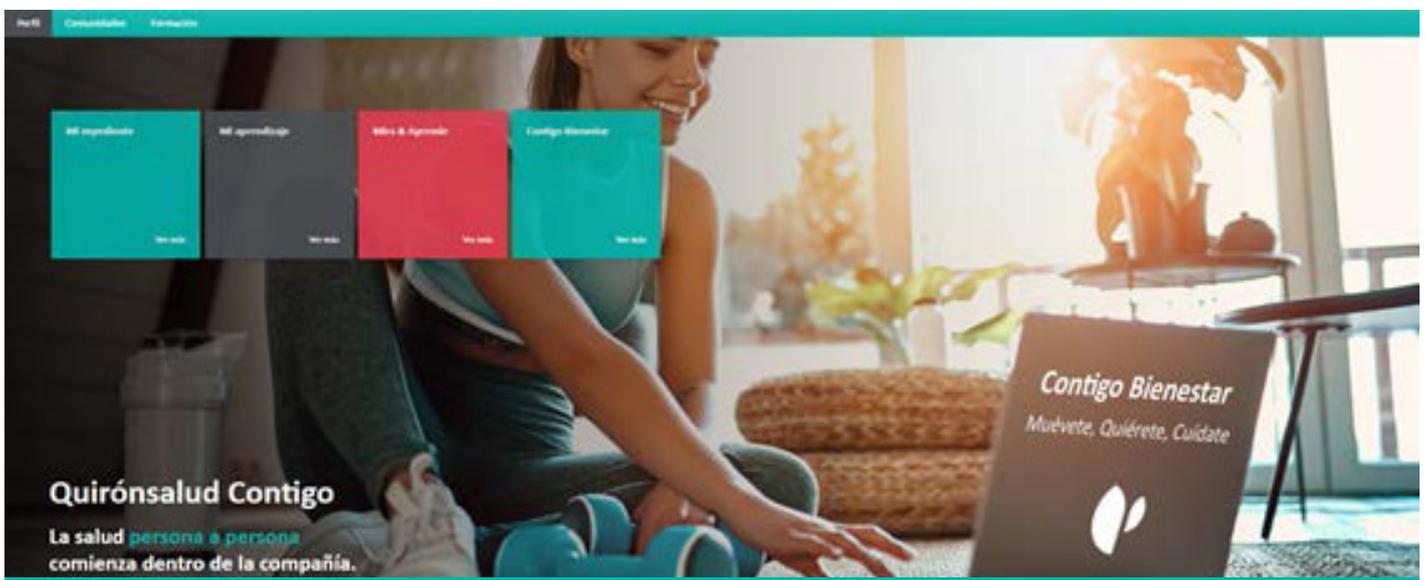
Universidad Corporativa.

Desde principios de verano, tenemos una **nueva plataforma digital** a la que podemos acceder todos los empleados de Quirónsalud **que nos permite acceder a diferentes cursos ofertados** de una forma rápida, sencilla e intuitiva.

Se trata de un recurso sumamente interesante puesto que nos permitirá ampliar y mejorar nuestra formación a la vez que dar respuesta demandas concretas de formación que cada uno de nosotros podamos tener.

¿Cómo acceder?

Para acceder a la Universidad corporativa has de hacerlo **desde la Intranet del Centro**, en el **apartado Aplicaciones**. Podrás **acceder con tu nombre de usuario y claves habituales**. Una vez dentro, la primera página que verás será la siguiente:

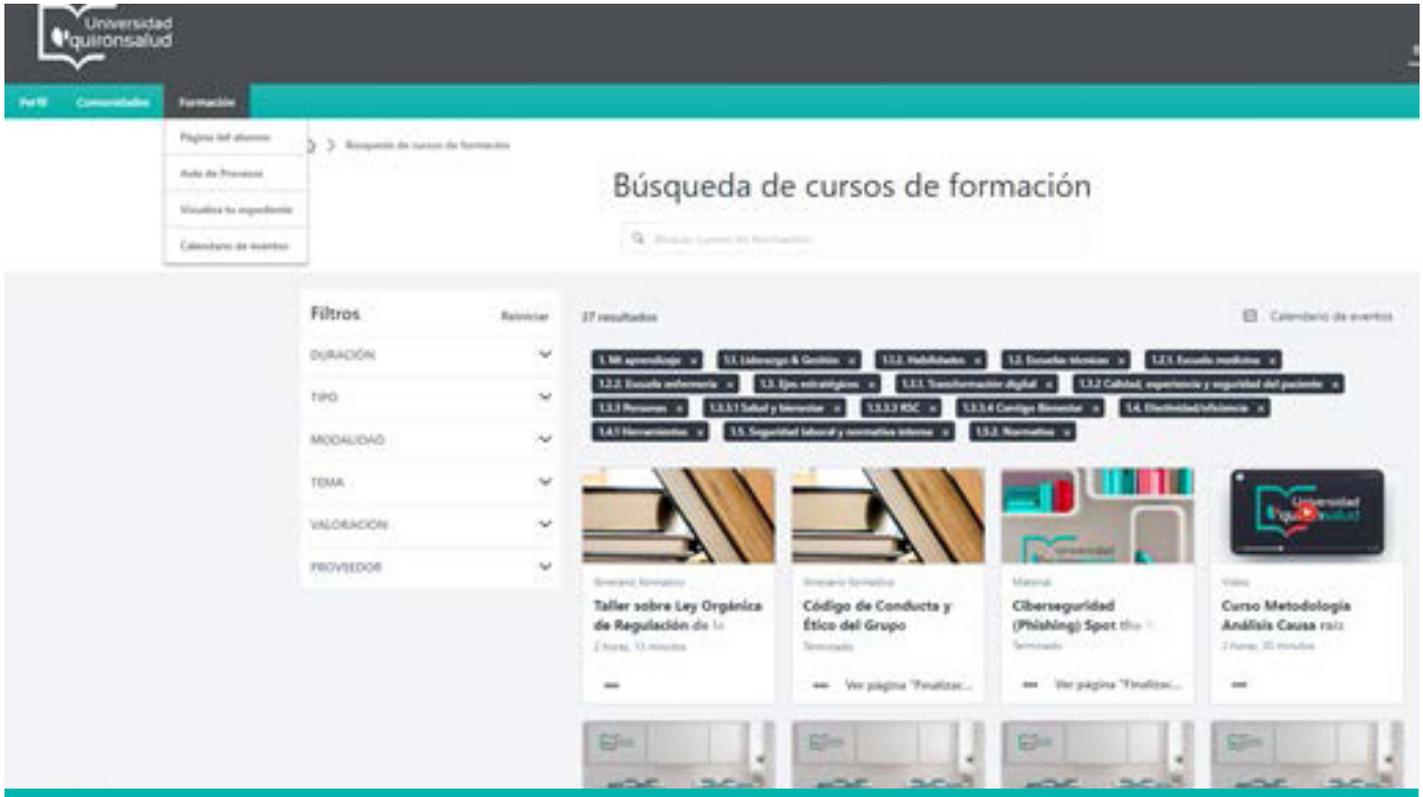


En **“Mi expediente”** encontrarás a modo de resumen los **cursos realizados** y los que están **pendientes**, mientras que en **“Mi aprendizaje”** se abrirá el **buscador de cursos disponibles**.

En este buscador podrás buscar un curso en concreto, en caso de que sepas cual estás interesado en realizar, o realizar una búsqueda filtrando los cursos disponibles.

Hay **cursos de todas las duraciones**, desde los de **menos de 15 minutos** hasta los de **más de 2 horas**. También de **diferentes modalidades** como **cursos online**, **presenciales** o **“itinerarios formativos”**: packs formativos que incluyen diferentes cursos que se complementan. También podrás encontrar **cursos de diversas temáticas**, pudiendo elegir entre los temas que más te interesen o que más te puedan aportar de cara a mejorar tus habilidades en el desempeño de tu puesto de trabajo.

Si quieres **más información** respecto a tu perfil y tus cursos, puedes acceder **dentro de la pestaña “Formación”** a la **“Página del alumno”** donde tendrás toda la información de tu perfil de forma detallada y elegir tus preferencias de cara a los cursos que te puedan recomendar.



Si te interesa un **curso presencial** tendrás que entrar dentro y seleccionar la sesión disponible y el centro. En caso de que quieras realizar un **curso online**, tendrás que entrar en el curso y darle al botón **“Iniciar”**.

Puedes **pausar y retomar el curso** las veces que lo necesites ya que se guardará el proceso y, al finalizarlo, tendrás que darle una **puntuación de 1 a 5 estrellas**, de forma que sirva de feedback para el resto de compañeros que muestren interés en él.

En resumen, y como podrás ver accediendo a la plataforma, dada la amplia variedad de cursos disponibles y la flexibilidad que permite la plataforma para realizarlos, **se trata de una herramienta muy útil que nos ofrece una gran oportunidad de continuar formándonos y mejorar**, no solo de cara a nuestro puesto de trabajo sino también de forma personal.



Lo que se puede medir se puede mejorar

Brechas de seguridad



Jesús Perianes

1. ¿Qué es una brecha de seguridad?

Una brecha de seguridad es un incidente de seguridad que afecta a datos de carácter personal (datos que hayan sido comprometidos o puedan ser comprometidos).

Este incidente puede tener un origen accidental o intencionado y además puede afectar a datos tratados digitalmente o en formato papel. **En general, una brecha de seguridad, se trata de sucesos que ocasionan**

destrucción, comunicación, pérdida, alteración o acceso no autorizado a datos personales.

Actualmente existe un reglamento que regula dicha situación. Este **Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos**, establece en sus artículos 33 y 34 la obligación para las organizaciones (tanto privadas como públicas), que actúen como responsable del tratamiento, de notificar a la Autoridad de Control competente las brechas de seguridad que puedan ocasionar daños y perjuicios sobre las personas y, si esos daños son graves, comunicar la brecha a las personas cuyos datos se han visto afectados para que tomen sus propias medidas.

2. Brechas de seguridad en el hospital.

En el hospital a lo largo del presente año se han producido diferentes brechas de seguridad. A continuación queremos ejemplificar algunos casos concretos para trasladaros a todos (tanto personal asistencial como no asistencial) la importancia de cuidar y asegurar la privacidad de los datos de nuestros pacientes (no solo los concernientes a la Historia Clínica, también, todos aquellos documentos, en uno u otro formato, que manejamos de manera diaria y que contienen información de la medicación de nuestros pacientes, la habitación que ocupan, la consulta que tienen citada, etc, es decir, datos de carácter personal que no deben llegar a terceros y que no podemos dejar a la vista de terceras personas, ya que son datos sensibles y privados que tenemos la obligación de custodiar y/o destruir siguiendo los circuitos establecidos, una vez utilizados.

I. Ejemplo de Brecha de Seguridad en Quirófano. La brecha de seguridad se produjo cuando una vez finalizadas las intervenciones a las que fueron sometidos ambos pacientes y antes de que estos abandonasen el hospital se les entregó:

- Paciente A, informe de alta y pruebas preoperatorias del paciente B.
- Paciente B, informe de alta.

Al día siguiente de abandonar el hospital, el Paciente A se puso en contacto con el hospital vía telefónica para hacernos saber que tenía información de otro paciente que no era él. Ante esta situación, el hospital habló con el Paciente A para gestionar la recogida de las pruebas preoperatorias del Paciente B, ofreciendo como alternativas que trajese la documentación al hospital (a lo cual se negó) o que entregase ésta a un mensajero que el hospital enviaría específicamente a su casa para ello (a lo cual también se negó).

A día de hoy el Paciente A ha enviado en formato electrónico (email) la información del Paciente B, pero estamos pendientes de que nos pueda traer la documentación original una vez que acuda a una visita a las Consultas Externas del centro.

II. Ejemplo de Brecha de Seguridad en Hospitalización. La brecha de seguridad se produjo cuando al Paciente A, en el momento del alta se le entregó la Historia Clínica de otro paciente (Paciente B).

En este caso, un familiar del Paciente A, al que habíamos entregado la Historia Clínica del Paciente B, acudió al día siguiente del hecho al hospital y después de identificarse correctamente entregó en el servicio de Atención al Paciente la Historia Clínica del Paciente B, formulando 2 preguntas concretas:

- ¿Cómo es posible que se pudiese producir una situación de estas características? ¿Nadie comprueba la información que se entrega? ¿No existe verificación?
- ¿Si la información de su familiar (Paciente A) había sido entregada a otro paciente?

Además de preguntar, solicitaba que le fuese entregada la información de su familiar (Paciente A) para llevársela en el momento.

En este caso, la brecha de seguridad se pudo cerrar puesto que el servicio de Atención al Paciente contactó rápidamente con la planta de hospitalización correspondiente para poner en su conocimiento la situación y averiguar dónde se encontraba la información del Paciente A. Después de una rápida gestión de todas las áreas implicadas, se pudo comprobar que dicha información se encontraba en planta y se procedió a entregar la documentación correspondiente del Paciente A y recoger la información que se le había entregado incorrectamente del Paciente B.

3. Cómo debemos proceder en caso de detectar una brecha de seguridad.

Las palabras que definen cómo debemos proceder cuando identificamos o nos comunican una brecha de seguridad son:

- **Comunicación:** poner en conocimiento de nuestros responsables el hecho para valorarlo y poner en marcha los mecanismos necesarios para su inmediata subsanación.
- **Rapidez:** es fundamental dar rápida respuesta a la brecha de seguridad, contactando con las partes implicadas.
- **Análisis y aprendizaje:** análisis concreto de los motivos o situación que ha generado la brecha de seguridad con el fin de poder establecer protocolos, circuitos de mejora que nos permitan seguir mejorando.

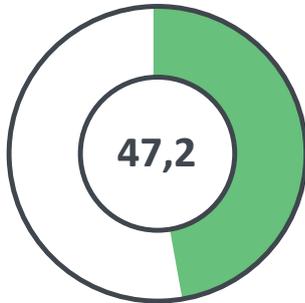
Pero sin duda, las acciones más efectivas que podemos poner en marcha cada día, cada uno de nosotros son, en primer lugar, ser conscientes (más aun si cabe) de la sensibilidad y privacidad de la información que manejamos en el hospital. En segundo lugar, establecer comportamientos diarios orientados a garantizar y asegurar la privacidad de dicha información (comprobar/verificar que la documentación que entregamos es de y para el paciente correcto; y destrucción de información sensible una vez utilizada).

Cuadro Indicadores

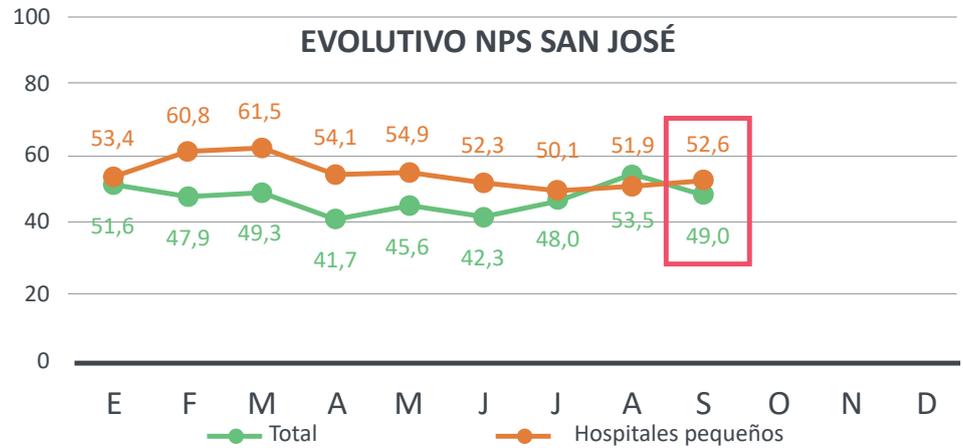
Acumulado 2021

NPS

NPS SAN JOSÉ
ACUMULADO 2021



EVOLUTIVO NPS SAN JOSÉ



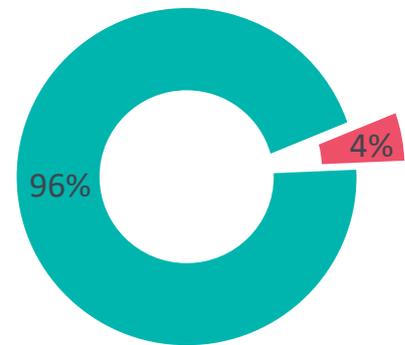
META DE SEGURIDAD 2021

	1	Identificación del paciente
	2	Comunicación Efectiva
	3	Medicación de Alto Riesgo
	4	Check List Quirúrgico
	5	Higiene de manos
	6	Riesgo de Caidas

RESULTADOS 2021

92%
94%
91%
82%
67%
98%

FORMACIÓN ONLINE SEGURIDAD DEL PACIENTE



■ CURSO FINALIZADO ■ CURSO NO FINALIZADO

AGRADECIMIENTOS DE LOS PACIENTES TERCER TRIMESTRE



OTROS INDICADORES



Hospital Quirónsalud San José vuelve a ser n°1 en registro e implementación de nuevas acciones de mejora por tercer trimestre consecutivo