

Carta de Dirección

Hola a todos.

Soy la Dra. Natalia Rodríguez, ginecóloga oncóloga que, tras muchos años de labor asistencial y cuidado integral de los pacientes más vulnerables, me incorporo como **Directora Médica en Hospital Quirónsalud San José**, para continuar mejorando la asistencia que ofrecemos en nuestro centro.

Estamos finalizando el primer trimestre del año y en nuestro hospital tenemos muchas ganas de seguir cuidando de nuestros pacientes.

Sabemos que el sentirse acompañado es uno de los puntos más importantes en Experiencia del Paciente, por ello arrancamos con un nuevo proyecto “**el dinamizador**” para dar una atención personalizada a todos los pacientes que acudan a nuestra Urgencia. Nuestra persona “dinamizadora” se encargará de mantener informado a los familiares y acompañantes, y agilizar los tiempos de espera de las pruebas solicitadas; así como de solventar las gestiones y peticiones que necesiten nuestros pacientes. Creemos firmemente que este proyecto impactará de una manera muy positiva en la calidad de la atención de nuestros pacientes en Urgencias.

Por último, resaltar que la inmensa mayoría de los pacientes nos eligen por su experiencia previa en el hospital, por lo que cabe reseñar la gran labor que realizan todos los profesionales y el equipo de Dirección, motivando el trabajo en equipo y haciendo que todos nos sintamos satisfechos de trabajar en este hospital.



Natalia Rodríguez

Natalia Rodríguez Gómez-Hidalgo
 Dirección médica

El médico

Diagnóstico y tratamiento urgente de las fracturas, clave en su evolución posterior

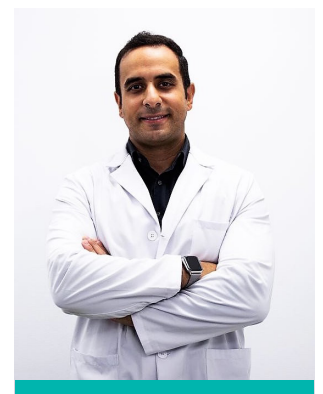
Hospital Quirónsalud San José dispone de un servicio de Urgencias traumatológicas especializado en fracturas, a cargo de dos especialistas del equipo dirigido por el Dr. Ghassan Elgeadi.

Las **fracturas** son una **patología muy prevalente**, siendo **las más frecuentes** las fracturas de **cadera** (entre 40.000 y 45.000 cada año, según el Registro Nacional de Fracturas de Cadera), **muñeca, tobillo y hombro**.

En cuanto a las **principales causas** de estas fracturas, destacan las **caídas casuales en personas mayores**, relacionadas en gran parte con la fragilidad y la osteoporosis, y los **traumatismos secundarios a accidentes**

en los más jóvenes (derivados del uso de bicicleta, coche, patinete eléctrico o la práctica de deportes de riesgo).

Como pone de manifiesto la Dra. Amaia Martínez Menduïña, especialista en Cirugía Ortopédica y Traumatología, perteneciente al servicio del Dr. Ghassan Elgeadi y coordinadora de la unidad de fracturas de **Hospital Quirónsalud San José**: “En muchas ocasiones las fracturas van acompañadas de complicaciones graves -fundamentalmente ampollas de fractura, lesiones en vasos sanguíneos



Ghassan Elgeadi Saleh



**COMITÉ DE BIOÉTICA PARA
 LA ASISTENCIA SANITARIA**

quirónsalud
 Territorio 1 - Privados Madrid

comitebioetica@quironsalud.es

o heridas en el caso de fracturas abiertas- que requieren una atención inmediata y urgente, dado que su diagnóstico y tratamiento puede afectar de manera decisiva al diagnóstico y tratamiento de la fractura, así como a su evolución”.

Para **prevenir posibles complicaciones y secuelas**, como pueden ser no uniones, maluniones y/o infecciones, principalmente, es conveniente acudir a un **servicio de Urgencias especializado** para afrontar las situaciones complejas que pueden derivarse del tratamiento de las fracturas.

Proyectos

Implantación de un sistema de reciclaje en el bloque quirúrgico



Con motivo del acuciante problema medioambiental que existe, y movido por una cultura de protección ambiental cada vez más arraigada en el personal de **Hospital Quirónsalud San José**, el personal de enfermería del bloque quirúrgico Alba Domínguez, Lorena García y Pablo García (asesorados por el Dr. Jorge Martín, de la especialidad de Cirugía general), han propuesto e implantado un programa piloto de reciclaje dentro del quirófano 4.

Pablo García Barrios Este proyecto consiste en la creación de un sistema de separación de los residuos originados en el bloque quirúrgico. Así, en lugar del habitual “cubo único” donde se desechaban todos los residuos sin discriminar su origen o composición, se ha pasado a la separación de estos en tres cubos diferenciados:

- Residuos sanitarios (contenedor original, verde).
- Residuos de plásticos y envases (nuevo contenedor, amarillo).
- Residuos de papel y cartón (nuevo contenedor, azul).

Actualidad

Semanas temáticas: semana de la mujer

Aprovechando la celebración del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo), se desarrolló en **Hospital Quirónsalud San José** la **Semana de Mujer**, del 6 al 12 de marzo.



A pesar de que el hospital posee una plantilla mayoritariamente femenina (un 86%), se ha querido resaltar la importancia de una **sociedad igualitaria con todas las personas**, donde impere el respeto y la tolerancia en todos los aspectos de la vida. Es por ello por lo que hemos querido resalta y poner en valor el trabajo que

Por lo que respecta al **tratamiento** de las fracturas, es muy variado. Existen numerosas técnicas y una gran variedad de implantes, por lo que cada caso debe ser cuidadosamente analizado y planificado con el fin de determinar un tratamiento individualizado para cada tipo de fractura y paciente.

Ghassan Elgeadi Saleh
Jefe de servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología

Durante el año 2022, y con motivo de la entrada en vigor de la nueva ley nacional de residuos (Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular), se revisó y actualizó el procedimiento interno de gestión de residuos, diseñando un nuevo cartel informativo y dando paso a la implantación definitiva del proyecto. El 7 de noviembre de 2022, se puso en marcha el programa, instaurándolo en el quirófano con más actividad y mayor tamaño (el Quirófano 4), para probar la aceptación de este entre los distintos profesionales del área, así como la logística en la recogida de los residuos generados.

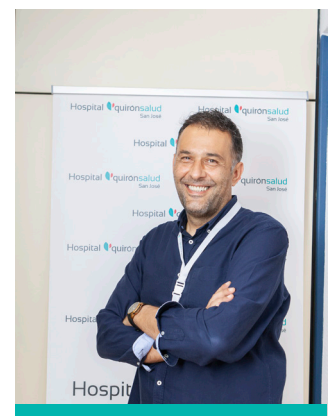
Durante estos meses se ha observado, a través de numerosos chequeos, que el personal del bloque quirúrgico está utilizando correctamente los nuevos contenedores.

De momento el proyecto está siendo un éxito entre el personal del bloque quirúrgico, y se está aumentando el porcentaje de residuos reciclados de manera considerable. Se espera que poco a poco este sistema se pueda extender al resto de quirófanos del servicio, para poder garantizar una implantación completa del programa, y poder colaborar con una recogida de residuos responsable.

Pablo García Barrios
Coordinación del bloque quirúrgico

todas las mujeres de **Hospital Quirónsalud San José** realizan diariamente.

Con motivo de esta “semana temática” se realizó una sesión de fotos del personal femenino del hospital (quienes quisieron participar), con las cuales se diseñaron unos carteles que se colocaron en diferentes áreas del centro: salas de espera, mostradores, puntos de fichaje, etc. Además, se elaboró un vídeo con estas fotos que durante la semana



Jesús Perianes Moreno

estuvo expuesto en los monitores de las salas de espera, y que se compartió con todo el personal del hospital. Durante esta semana también se han repartido pulseras entre el personal interno, principalmente, y, a partir del miércoles 8, se entregaron también a los paciente que lo desearon. Todo ello como un acto para reconocer y sobresaltar el valor de las mujeres de forman parte del hospital, y de la sociedad.

Además, desde el departamento de Calidad, se diseñó y realizó un concurso sobre **curiosidades de “la mujer en HQS San José”**. Para ello, se lanzaron comunicaciones diarias a

todo el personal del hospital con una encuesta que debían responder correctamente para entrar en el sorteo de tres “pack experiencia”. Los **ganadores** del concurso fueron:

- María Bermúdez de Castro (Responsable de control de gestión).
- Laura Esteva (Responsable de Farmacia y Compras).
- Omar Corchado (Coordinación de enfermería).

Jesús Perianes Moreno

Dirección de seguridad y experiencia del paciente



Conociendo Quirónsalud

El departamento de marketing, uno más dentro del hospital

En el día a día de **Hospital Quirónsalud San José** hay muchas personas y departamentos que hacen posible que todo funcione. Otros con menos presencia en el centro, como es el caso del **departamento de Marketing**, apoyan y ayudan diariamente en este trabajo.

Nuestras principales funciones son la gestión de la marca para crear una imagen sólida y reconocible del hospital, el desarrollo de estrategias para aumentar la actividad de los servicios médicos para fidelizar a los pacientes, y la creación de campañas publicitarias.

Trabajamos estrechamente con otras áreas y departamentos, como Recursos humanos, Comunicación Atención al paciente y los servicios médicos, para asegurarse de que los mensajes y estrategias se alineen con los valores y objetivos del **Grupo Quirónsalud**.

Todo ello se puede resumir en que **“nuestro objetivo es ayudar a los pacientes para que su experiencia en el hospital sea lo más fácil y agradable posible”**. Por lo tanto:

- Buscamos que la movilidad del paciente sea lo más sencilla, y para ello trabajamos en una señalética clara.
- Cuidamos que la experiencia del paciente sea amable y decoramos salas de espera, las consultas, etc.; con especial foco en el paciente pediátrico, al que mimamos con materiales personalizados, con nuestro personaje Kenko (juegos, pasatiempos, etc.).



Blanca Vergara Guitart



Sara Romero-Salazar Yepes

- Hacemos todo tipo de materiales de comunicación para informar a los pacientes: folletos sobre unidades, guías de acogidas, de tratamientos, de normas, etc.

Llevamos a cabo todas estas labores para que, junto con todos los profesionales que trabajan en el hospital, mejorar el servicio que se presta al paciente en el cuidado integral de la salud.

Blanca Vergara Guitart y Sara Romero-Salazar Yepes
Departamento de Marketing

La importancia de nuestro trabajo

Servicio de limpieza y lavandería

Como Gobernanta de **Hospital Quirónsalud San José** considero la limpieza uno de los pilares fundamentales en cualquier sector, pero en un entorno hospitalario tiene especial importancia. **Es el primer paso en la lucha contra las infecciones.**

El equipo lo formamos 24 personas, en 3 turnos, trabajando 24 horas todos los días del año. Nuestra cualificación no es sólo en técnicas y protocolos de limpieza, sino también en habilidades sociales. El contacto con los usuarios de las consultas, los pacientes ingresados y los acompañantes, es nuestro día a día, y es parte fundamental para su bienestar, el sentirse atendidos a todos los niveles.

En nuestra labor, clasificamos el hospital en 3 zonas en cuanto al grado de contaminación y contacto con elementos biológicos. La diferencia principal reside en las frecuencias de las limpiezas y en la dilución de los productos desinfectantes:

- Zona de alto riesgo.
- Zona de medio riesgo.
- Zona de bajo riesgo.

Por otro lado, **Hospital Quirónsalud San José** también dispone de un servicio de lavandería, donde cuidamos de que todos los textiles del centro estén en perfecto estado de presentación y conservación, incluida la uniformidad de todos los trabajadores.

En definitiva, trabajamos diariamente para que **el hospital se mantenga limpio**, con el fin de evitar infecciones que puedan provocarse, hacer más agradable el paso de los pacientes por el centro y mantener adecuadamente los espacios de trabajo de los compañeros.

Mi trabajo consiste en garantizar que los **servicios de Limpieza y Lavandería** cumplan con los estándares de calidad, supervisando y gestionando las diferentes incidencias, y asegurando el abastecimiento de los consumibles de limpieza del centro.

Es un placer trabajar en **Hospital Quirónsalud San José** a cargo de un equipo tan comprometido y con la indispensable colaboración del personal asistencial y no asistencial que nos permiten que todo fluya.

Por último, os damos las gracias por apreciar nuestro trabajo y querer saber un poco más sobre él.



Lida Mabel Sánchez Reyes

Lida Mabel Sánchez Reyes
Gobernanta

Calidad

Objetivos del hospital en 2023

Con motivo del inicio del año, desde **Grupo Quirónsalud**, se han establecido una serie de objetivos, de cumplimiento anual, en **Hospital Quirónsalud San José**. Desde la Dirección, y teniendo en cuenta la evolución del centro en los últimos años, se han establecido unas metas y valores que alcanzar para cumplir con los objetivos definidos.

El año pasado se abordaron **87 objetivos**, de los 111 planteados desde Grupo Quirónsalud, de los cuales **se han cumplido un 85%**. Los objetivos no cumplidos están asociado a tiempos de espera y citación, principalmente; sobre los que se desea trabajar en 2023.

Al contrario que en 2022, este año se ha optado por definir un menor número de objetivos y focalizarlos en

aspectos que “preocupan” a la Dirección del hospital, y a **Grupo Quirónsalud**, agrupados en tres ámbitos, principalmente: **experiencia del paciente, medio ambiente y seguridad del paciente.**

En total se han definido 44 objetivos anuales, de los cuales **se abordarán 39 objetivos** (5 de ello se excluyen por no ser aplicables al hospital). Estos objetivos se distribuyen en 6 líneas estratégicas:



Juan Luis Álvarez Bonet



PCC. Atención centrada en el paciente

- NPS Global.
- NPS en Consultas externas.
- NPS en Urgencias.
- NPS en Hospitalización.
- NPS en CMA.
- NPS en Laboratorio.
- NPS en Diagnóstico por imagen.
- Mejora del porcentaje de consentimientos informados adecuados.



ACC. Acceso y continuidad de la atención

- Primeras citas en consultas en < 7 días
- Atención en Consultas externas con espera máxima de 15 minutos.
- Pacientes digitales activos.
- Atención médica en Urgencias en menos de 20 minutos.
- Reducción del tiempo de permanencia en Urgencias.
- Admisión eficiente.
- Peticiones electrónicas desde Consultas externas.



IPSG. Seguridad del paciente

- Mejora de la gestión de incidentes de seguridad.
- Supervisión de los “never events”.
- Identificación inequívoca de los paciente.
- Comunicación efectiva.
- Mejora de la seguridad de medicamentos de alto riesgo.
- Garantizar la cirugía segura.
- Riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria.
- Implantación del protocolo de higiene de manos.
- Riesgo de daño al paciente causado por caídas.



AOP/COP. Evaluación de los pacientes/Cuidado de los pacientes

- Evaluación del dolor.
- Índice de estancia media ajustada (IEMA).
- Alta médica antes de las 12 horas.
- Reducir la mortalidad hospitalaria.
- Índice de cirugía sin ingreso ajustado.



PCI. Prevención y control de la infección

- Implantación de Infección Quirúrgica Zero (IQZ).
- Implantación del proyecto Bacteriemia Zero (BZ).
- Implantación del proyecto Neumonía Zero (NZ).
- Manejo de la sepsis postquirúrgica.



MA. Gestión ambiental

- Optimización del consumo de electricidad.
- Optimización del consumo de gas natural.
- Optimización del consumo de agua.
- Optimización del consumo de papel.
- Mejora del reciclaje de residuos de cartón.
- Mejora del reciclaje de residuos de envases ligeros.

Desde el Departamento de Calidad **agradecemos a todos vuestra dedicación** y esfuerzo en la consecución de los objetivos durante 2022, y motivaros en alcanzar los objetivos propuestos en 2023, contribuyendo así a la mejor continua de **Hospital Quirónsalud San José**; porque todo ello es un **trabajo conjunto y en equipo**, en el que todos y cada uno de nosotros colaboramos.

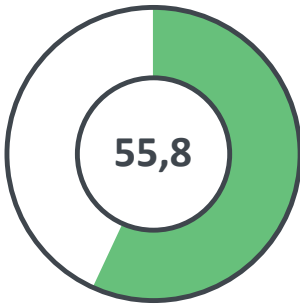
Juan Luis Álvarez Bonet
Técnico de calidad y medio ambiente

Cuadro Indicadores

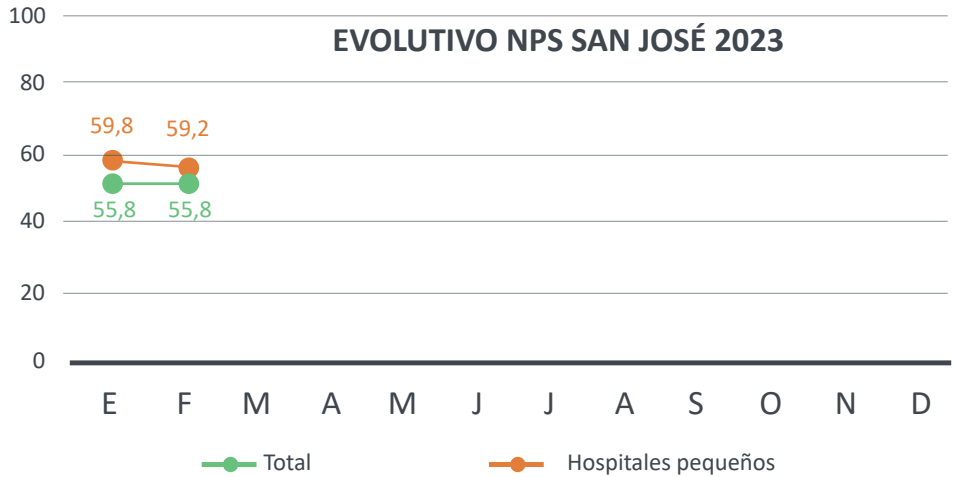
Acumulado 2023

NPS

NPS SAN JOSÉ 2023

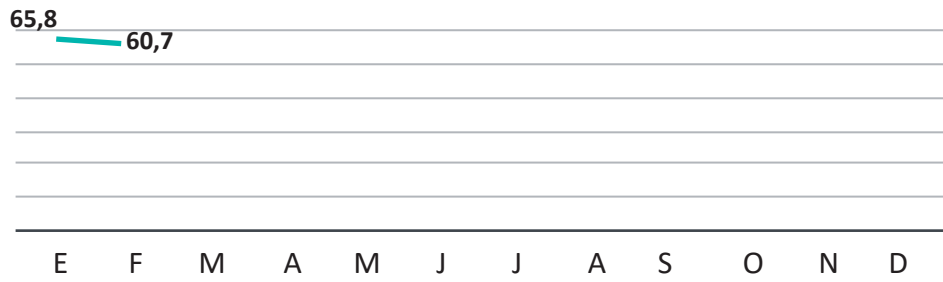
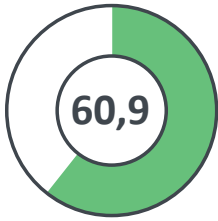


EVOLUTIVO NPS SAN JOSÉ 2023

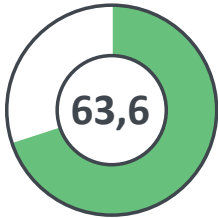


	NPS 2023	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	Objetivo 2023	Diferencia Objetivo 2023 - NPS 2023
Hospitalización	63,6	92	10	27	66,00	-2,4
Urgencias	40,7	162	48	70	36,00	4,7
Laboratorio	60,9	209	30	55	62,00	-1,1
CMA	58,9	108	15	35	71,00	-12,1
Consultas Externas	56,2	763	113	281	59,00	-2,8
Diagnóstico por imagen	58,4	204	26	75	54,00	4,4
NPS San José	55,8	1538	242	543	58,00	-2,2
		66,2%	10,4%	23,4%		

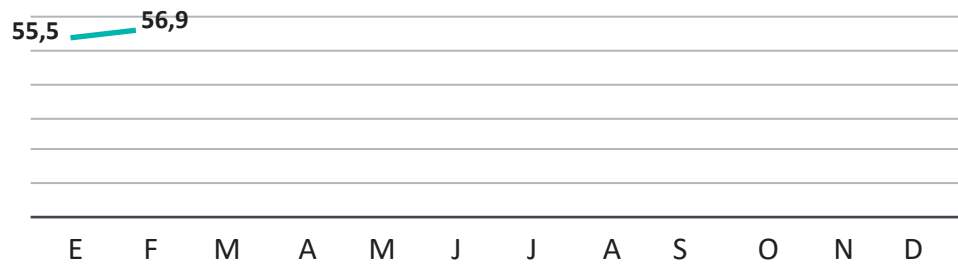
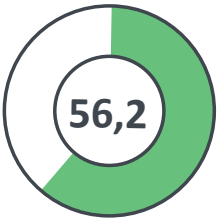
LABORATORIO



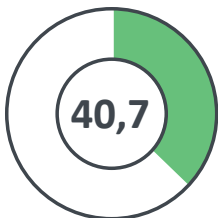
HOSPITALIZACIÓN



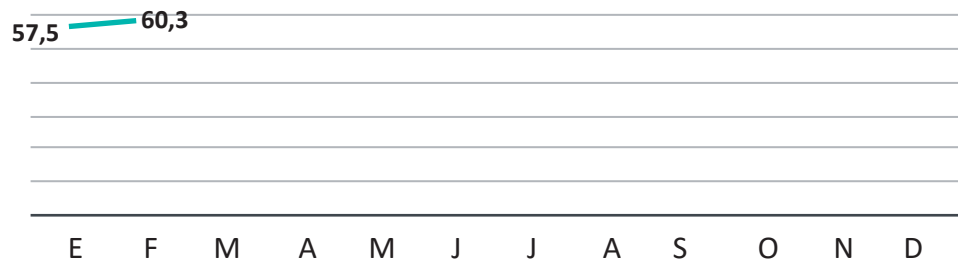
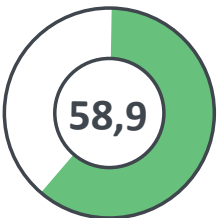
CONSULTAS EXTERNAS



URGENCIAS



CMA



DIAG. POR IMAGEN

