

## Carta de Dirección

### Queridos compañer@s-

Desde el equipo de Dirección queremos aprovechar este boletín interno para compartir con vosotros los hitos e indicadores más relevantes del año 2023.

A nivel profesional ha sido un año de alta intensidad para tod@s nosotr@s, dado que al trabajo diario se han sumado serie de proyectos de transformación corporativos, cuyo objetivo final es liderar un cambio necesario en el modelo de relación con nuestros pacientes.

Estos proyectos, además de ser complejos, se han implantado con una gran velocidad, lo cual ha supuesto un esfuerzo adicional por parte de tod@s, algo de lo que somos plenamente conscientes.

En este sentido queríamos trasladaros a tod@s y cada uno de vosotr@s, una vez más, **nuestro más sincero agradecimiento por vuestro trabajo y colaboración.**

Hemos afrontado cada uno de los proyectos con responsabilidad y tesón, y una vez más hemos demostrado que cuando trabajamos juntos, coordinados y con una actitud constructiva, es decir, como equipo, somos capaces de sacar lo mejor y obtener grandes resultados.

Queda bastante trabajo por hacer, pero estamos convencidos de que 2024 va a ser un año en el que vamos a recoger muchos de los frutos del trabajo ya iniciado, incluyendo nuestro objetivo principal, ser un hospital centrado en las personas a través de la mejora de los procesos y de la seguridad del paciente, es decir, un **gran hospital.**



Christian Garriga

#TodosSumamos #VamosAllio

Christian Garriga  
Dirección gerente

## Cuadro Indicadores. 2023

	Global
<b>Experiencia del paciente:</b>	
NPS global (evolutivo del año).	56,14
NPS en CMA (evolutivo del año).	63,83
NPS en Consultas externas (evolutivo del año).	56,82
NPS en Diagnóstico por la imagen (evolutivo del año).	54,88
NPS en Hospitalización (evolutivo del año).	63,69
NPS en Laboratorio (evolutivo del año).	59,56
NPS en Urgencias (evolutivo del año).	40,48
<b>Atención al paciente:</b>	
Número de agradecimientos.	447
Tasa de quejas y reclamaciones.	18,4%
Valoración del hospital en Google (sobre 5).	2,90
<b>Experiencia en ruta:</b>	
Porcentaje de primera atención en menos de 7 días (prueba o consulta).	74,1%
Tiempo de espera para consulta inferior a 15 minutos.	62,3%
Primera atención medica en Urgencias en menos de 20 minutos.	48,6%
Tiempo de permanencia en Urgencias inferior a 2 horas (urgencias de niveles 4 y 5).	88,6%
<b>Seguridad del paciente:</b>	
Número de incidentes de seguridad del paciente.	106
Calidad de la historia clínica (auditorías).	87,6%
<b>Medio ambiente:</b>	
Reducción del consumo eléctrico (en comparación con 2022).	-11,6%
Reducción del consumo de gas (en comparación con 2022).	-8,4%
Reducción del consumo de agua (en comparación con 2022).	-61,0%
<b>Actividad del hospital:</b>	
Número de estancias hospitalarias.	12.592
Número de intervenciones quirúrgicas.	11.689
Número de partos	1.797
Número de urgencias.	44.554
Número de consultas médicas.	199.421
Número de pruebas en consulta.	59.716
Número de pruebas en quirófano.	1.084
Número de estancias en hospital de día.	941
Número de pruebas radiológicas.	91.889
Número de pruebas de anatomía patológica.	21.702



**COMITÉ DE BIOÉTICA PARA  
LA ASISTENCIA SANITARIA**

quirónsalud  
Territorio 1 - Privados Madrid

comitebioetica@quironsalud.es

## Actividades y eventos en 2023 (por mes)

**ENE**

- Sari Mayorlas (Dirección gerente) entrega los premios de los concursos de la Campaña de Navidad.
- Se instalan placas solares en el hospital.

**FEB**

- Se separa la figura de Dirección gerente y Dirección médica, con la incorporación de una nueva Dirección médica: Natalia Rodríguez.
- Se actualiza el procedimiento de preparación prequirúrgica de la piel.

**MAR**

- Se comienzan a realizar nuevos procedimientos en el servicio de Consultas externas (autoadmisiones, gestor de salud, etc.).
- Se celebra en el hospital la Semana de la Mujer.
- Sari Mayorlas entrega los premios del concurso de la Semana de la Mujer.

**ABR**

- Se incorporan las "Informadoras de Urgencias".
- Se implanta el proyecto de automatismos en el servicio de Urgencias.
- Se organiza un concurso de dibujos para el Día del Niño.

**MAY**

- Auditoría interna de Calidad y Medio Ambiente (ISO 9001 e ISO 14001).
- Se entregan los primeros regalos de cumpleaños a pacientes ingresados, asociado a la mejora del proyecto de "Visitas de cortesía".
- Se celebra el Día de la Enfermería.
- Se celebra el Día de la Higiene de Manos, realizando una sesión formativa para todo el personal.
- Se celebra el Día Mundial sin Tabaco.

**JUN**

- Isabel Jiménez se incorpora como nueva Dirección médica.
- Se implanta el proyecto "Enhorabuena papás".
- La Dirección entrega el premio de "Experiencia en ruta" al personal del servicio de Urgencias.
- Se implanta el proyecto de peticiones electrónicas a través de CASIOPEA3.
- Se implanta el proyecto de "Tele dermatología".
- Se coloca un stand de Cruz Roja en la sala de espera de Laboratorio durante varios días.

**JUL**

- Se celebra en el hospital la Semana de los Abuelos.
- Se celebra la auditoría interna de Banco de Sangre y Cordón Umbilical.
- La Dirección entrega el premio de "Experiencia en ruta" al personal del servicio de Consultas externas.

**AGO**

- La Dirección entrega el premio de "Experiencia en ruta" al personal del servicio de Diagnóstico por la imagen.
- Se implanta el proyecto "Banco de libros" en la cuarta planta de Hospitalización.
- Sari Mayorlas entrega los premios del concurso de la Semana de los Abuelos.

**SEP**

- Christian Garriga se incorpora como nueva Dirección gerente.
- Se abre al público el nuevo Centro Médico de Valdebebas.
- Se presenta el proyecto de reenvasado de la medicación en Farmacia a la Convocatoria III de Reconocimientos de Seguridad del Paciente.
- La Dirección entrega el premio de "Experiencia en ruta" al personal del servicio de Hospitalización.
- Se lleva a cabo la auditoría de Protección de Datos.

**OCT**

- Se celebra en el hospital la Semana de la Sonrisa.
- Se celebra el Día de la lucha contra el Cáncer de Mama.
- Se implanta el proyecto de CASIOPEA Movility en el servicio de Hospitalización.
- La Dirección entrega el premio de "Experiencia en ruta" al personal del centro médico de Clara del Rey.
- Se implanta en Consultas externas el proyecto de Servicio no presenciales (solicitud de pruebas cuyos resultados serán valorados por el médico de forma asíncrona con un informe).
- Se amplía el proyecto de reciclaje en el bloque quirúrgico a todo el área.
- Christian Garriga entrega los premios del concurso de la Semana de la Sonrisa.

**NOV**

- Comienzan las mejoras de las instalaciones del bloque quirúrgico con las obras en el acceso de CMA.
- Hospital Quirónsalud San José obtiene el puesto 33 de "Mejor Reputación Sanitaria" entre los hospitales privados de España.
- Eva Pajares (Supervisión del Bloque Quirúrgico) recibe el premio a la empleada del año.
- La Dirección entrega el premio de "Experiencia en ruta" al personal del servicio de Urgencias.
- Se celebra el Día del Niño Prematuro.
- Se ponen en marcha los premios Menú QS Sonrisa.

**DIC**

- Comienza la Campaña de Navidad.
- Se realiza una campaña de higiene bucodental, con el equipo de Cirugía oral y maxilofacial, y Odontología, en un colegio de la zona.
- Christian Garriga recibe el premio al empleado del año desde Territorio Madrid.

