

## Carta de Dirección

Hola a todos.

Comenzamos el año con buenas noticias, gracias a los buenos resultados obtenidos en la auditoría externa de las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Como muchos sabréis, Hospital Quirónsalud San José tiene implantado un sistema de gestión basado en la norma de Gestión de Calidad (ISO 9001) y la norma de Gestión Ambiental (ISO 14001), que se certifica anualmente. Este sistema de gestión obliga a cumplir una serie de requisitos para garantizar la calidad del servicio asistencial que ofrecemos y para proteger el medio ambiente; requisitos que se revisaron y auditaron el pasado mes de noviembre.

Entre todos los hallazgos encontrados, cabe destacar varios puntos fuertes, entre los que se encuentra el esfuerzo en identificar nuevas necesidades formativas o la UCI neonatal compleja de nivel 3 dentro del apartado de enfermería y equipos médicos. También destacan las mejoras en las instalaciones y la nueva sala híbrida de radiología en Diagnóstico por la imagen, y un equipo directivo muy cohesionado, coordinado y ágil en Administración y Dirección. Por otro lado, destaca un Comité de Eventos Adversos de forma específica, con la comunicación de los resultados y las mejoras en el apartado de calidad, seguridad y experiencia del paciente, o el proyecto de “formas parte de la cadena” (destinado al personal administrativo), enfocado en la interacción con los pacientes dentro de Admisión y Consultas externas.

Finalmente, dentro del grupo de “hospitales pequeños” del Grupo Quirónsalud, el servicio de Hospitalización de Hospital Quirónsalud San José se encuentra en el TOP 5 de los mejores resultados en cuanto a experiencia del usuario.

Por ello, nos gustaría agradecer a todos vuestra dedicación y esfuerzo, porque superar con éxito la auditoría es un trabajo conjunto y en equipo, en el que todos y cada uno de nosotros hemos colaborado.

Gracias, y enhorabuena.



Sari Mayoralas

## La importancia de nuestro trabajo

Si nos lees desde tu puesto de trabajo, te invitamos a echar un vistazo a tu alrededor. Seguramente tienes a mano algún bolígrafo, o tienes puesta una bata, un uniforme, una mascarilla, ¿unos guantes? Pero aparte de lo que utilizamos personalmente, también necesitamos un sinfín de materiales para dar atención a nuestros pacientes: todo el fungible, el material inventariable, los medicamentos; incluso las sábanas, las camillas, los equipos... Y vamos a parar que no terminaríamos de numerar. Pues casi todo lo que necesitamos y utilizamos para realizar nuestro trabajo, lo gestionamos en Farmacia-Compras.

Algunos hospitales tienen separado el servicio de Farmacia hospitalaria y el servicio de Compras, pero en **Hospital Quirónsalud San José** somos un solo servicio central, desde el que hacemos todo lo posible para que no nos falte de nada, para dar la mejor atención posible y realizar nuestras labores sin contratiempos. Para ello debemos de tomar en cuenta una serie de parámetros para llegar a cubrir todas las necesidades de cada servicio.

Solo el año pasado suministramos alrededor de 1.380.608 guantes, aproximadamente 1.546.973 folios, 183.247 entre gasas



**COMITÉ DE BIOÉTICA PARA  
LA ASISTENCIA SANITARIA**

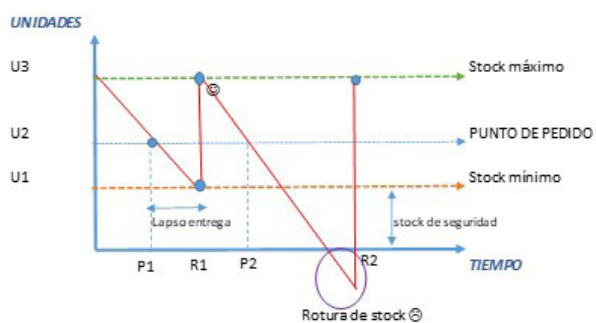
**quirónsalud**  
Territorio 1 - Privados Madrid

[comitebioetica@quironsalud.es](mailto:comitebioetica@quironsalud.es)

y compresas, alrededor de 85.621 esparadrapos, 33.277 envases de sueros fisiológicos de 100 ml, unos 3.500 pantoprazoles intravenosos, 13.200 ampollas de dexketoprofenos, etc.

Al tener una estimación general de los consumos de los diferentes ítems, determinamos unos niveles de stock (stock máximo) que, en condiciones normales, nos aseguren el suministro de todas las solicitudes que nos realicen. Además de los consumos, tomamos en cuenta el espacio de almacenaje que tenemos y la respuesta de los proveedores para el envío de los pedidos (lapso de entrega); con esto establecemos un punto de pedido para lanzar las solicitudes al proveedor y reponer nuestro stock. Debemos ajustar lo mejor posible el lapso entre P1 (punto de pedido) y R1 (tiempo de reposición). Si no se cuenta con un stock de seguridad, un error en la estimación significaría desabastecimiento y, por tanto, acarrearía consecuencias negativas para los suministros.

Finalmente, es importante resaltar que los valores para calcular los puntos de pedidos no son fijos, es decir, debemos adaptarlos dependiendo de la demanda a lo largo del año; por ejemplo, los mucolíticos, no salen igual a lo largo de todo el año, teniendo que ajustar los stocks mínimos y de seguridad. En condiciones ideales intentamos mantener un suministro constante y un flujo normal de pedidos, por ello tenemos establecidos días concretos de pedido para cada servicio.



A veces hay incidencias con las reposiciones por parte del proveedor, y no podemos suministrar todo lo solicitado. El mayor inconveniente que tenemos son las roturas de stock, que siempre hemos tenido este problema, pero desde hace un par de años se ha agravado; lo que ha dado lugar a problemas de transporte, falta de mano de obra o falta de materias primas (como celulosa, plásticos, silicona, etc.). A los problemas de suministro debemos sumar las incidencias internas derivadas de cambios de codificación en el sistema, los cambios de proveedor por parte de la CECO (Central de Compras), el bloqueo de pedidos por diferentes causas, etc. Pero sea cual sea la causa por la que nos quedemos sin algo que suministrar, intentamos conseguirlo por otros medios: haciendo préstamos internos o entre hospitales, pidiendo referencias equivalentes, buscando proveedores alternativos, etc. Es por ello, que a veces veis que os llegan medicamentos o materiales diferentes. Intentamos siempre que solo sean cambios temporales y eventuales, pero de igual manera agradecemos vuestra comprensión y el uso responsable de todo lo que os suministramos, ya que ha llevado un largo camino hasta llegar a vuestras manos.

¡MUCHAS GRACIAS!

Alma Violeta Méndez Vidal  
Coordinación de Farmacia-Compras



## Actualidad

### Concurso de votación del personal: los 7 Magníficos

Otro de los concursos que se propusieron para la **Campaña de Navidad de 2022**, fue el de votaciones del personal: *Los 7 Magníficos*.

Se eligieron **7 categorías** con el objetivo de que el personal del hospital **votase** a los compañeros que más se ajustaban a las definiciones de cada una. Con los resultados obtenidos se elegiría a un ganador por cada categoría.

Las categorías definidas fueron:

- Premio **Teresa de Calcuta**: la persona más dispuesta a ayudar.
- Premio **Guardia Real**: la persona con el uniforme más impoluto.
- Premio **Garfield**: la persona con mejor humor.
- Premio **Gandhi**: la persona con más paciencia con los pacientes.
- Premio **Flander**: la persona que más saluda.
- Premio **DJ**: la persona que mejor pincha.
- Premio **Correcaminos**: la persona que más rápido hace las cosas.

Durante el mes de diciembre se habilitó un acceso a una **encuesta online** para que todo el que quisiera pudiera acceder y rellenarla. Se le facultó al personal enlaces a la encuesta a través del correo electrónico y códigos QR en los puestos de fichajes y zonas comunes.



Ainhoa Migallón Somolinos  
Responsable de atención al paciente

La idea de este concurso era **cohesionar las relaciones** con el personal y **disfrutar** de unos momentos divertidos eligiendo al compañero más paciente, con mejor humor, más rápido o mejor uniformado, entre otros. Al fin y al cabo, no dejan de ser **reconocimientos informales** del buen trabajo que realizamos todos en **Hospital Quirónsalud San José**.

El 21 de diciembre se cerró el plazo de

complimentación de la encuesta y el 22 de diciembre se comunicaron los **ganadores del concurso**. En total, hemos tenido una participación del **30%**, con más de 50 votaciones por categoría. En conclusión, los premiados han sido:

Desde el Departamento de Calidad, esperamos poder volver a realizar este concurso en 2023 y que la participación aumente.

**Muchas gracias a todos por vuestra participación, y ¡Enhorabuena a los Ganadores!**

**Ainhoa Migallón Somolinos**  
*Atención al Paciente*



## Calidad

### Resultados de la auditoría externa de calidad y medio ambiente

Durante los días 28 y 29 noviembre de 2022 se llevó a cabo en el hospital la **auditoría externa** de las normas **ISO 9001** e **ISO 14001**.

Como muchos sabréis, **Hospital Quirónsalud San José** tiene implando un sistema de gestión basado en la norma de **Gestión de Calidad (ISO 9001)** y la norma de **Gestión Ambiente (ISO 14001)**, que se certifica anualmente. Este sistema de gestión obliga a cumplir una serie de requisitos para **garantizar la calidad del servicio asistencial** que ofrecemos y para **proteger el medio ambiente**; requisitos que se revisaron y auditaron el pasado mes de noviembre.

Durante las dos jornadas que duró la auditoría se fue evaluando el **cumplimiento de los requisitos** de ambas normas ISO en diferentes servicios y áreas del hospital: la cuarta planta de hospitalización, el servicio de Farmacia, el bloque quirúrgico, la unidad de Diagnóstico por la imagen y las consultas externas, entre otros. De esta evaluación los auditores extrajeron unas **conclusiones** sobre el cumplimiento de las normas ISO que nos han dejado plasmadas en un informe.

En el informe de la auditoría los **hallazgos detectados** se han dividido en:

- **No conformidades** (incumplimientos legales o incumplimientos de alguna de las normas ISO).
- **Observaciones** (pequeñas incidencias que no ponen en peligro el funcionamiento del hospital).
- **Esfuerzos notables** (puntos fuertes que sobresalen de los estándares de la actividad de un hospital).

Estos hallazgos negativos se encuentran controlados: la mayoría han sido solventados o están en proceso de resolución. Entre todos ellos, cabe destacar los esfuerzos notables, o puntos fuertes, identificados:



Juan Luis Álvarez Bonet  
Técnico de calidad y medio ambiente

ENFERMERÍA/EQUIPOS MÉDICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El esfuerzo en identificar nuevas necesidades formativas: eventos adversos, método SBAR, etc.</li> <li>- La UCI neonatal compleja de nivel 3.</li> <li>- La reforma en la zona de paritorios del bloque quirúrgico.</li> <li>- Los cortes observacionales de las 6 Metas de Seguridad del Paciente de la OMS, y en disciplina quirúrgica.</li> <li>- El nivel de formación en seguridad del paciente, llegando a los profesionales no laborales (mercantiles).</li> <li>- El proyecto de reciclaje en el bloque quirúrgico.</li> </ul>
DIAGNÓSTICO POR LA IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las mejoras en las instalaciones: más amplitud en la sala de espera de Diagnóstico por la imagen.</li> <li>- Una nueva sala de radiología, híbrida.</li> </ul>
ADMINISTRACIÓN/DIRECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un equipo directivo muy cohesionado, coordinado y ágil.</li> <li>- La gestión y organización de los objetivos del centro.</li> <li>- La comunicación a los profesionales de los agradecimientos y otros aspectos relacionados con experiencia de paciente.</li> </ul>

CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un Comité de Eventos Adversos de forma específica, con la comunicación de los resultados y las mejoras.</li> <li>- No ha habido eventos adversos con una clasificación mayor de F; además se ha realizado un ACR trimestral.</li> <li>- Boletín mensual específico de seguridad del paciente.</li> <li>- Muchas actividades de RSC; en concreto, mucha sensibilización y comunicación continua al personal.</li> <li>- El blog "Escuela de Pacientes", dirigidos a ellos, con interacciones evaluables y con muy buena aceptación.</li> <li>- Las llamadas a pasivos y detractores.</li> </ul>
ARCHIVO DE HISTORIA CLÍNICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un Comité de Historia Clínica de forma específica.</li> <li>- Las auditorías de historia clínica (check-list quirúrgico, nota operatoria, partograma, gráfico anestesia, etc.).</li> </ul>
ADMISIÓN/CONSULTAS EXTERNAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proyecto de "formas parte de la cadena", destinado al personal administrativo, enfocado en la interacción con los pacientes.</li> <li>- La guía de trato y tratamiento.</li> </ul>

Por ello, nos gustaría **agradeceros a todos vuestra dedicación y esfuerzo**, tanto quienes habéis participado directamente como quienes lo habéis hecho indirectamente, porque el pasar con éxito la auditoría es un **trabajo conjunto y en equipo**, en el que todos y cada uno de nosotros hemos colaborado.

¡Muchas gracias!

Juan Luis Álvarez Bonet  
Técnico de calidad y medio ambiente

## Conociendo Quirónsalud

### Qualios, tu aplicación informática de calidad y medio ambiente

**QUALIOS** es una herramienta informática integrada en **Hospital Quirónsalud San José**, al igual que en el resto de los centros de **Grupo Quirónsalud**.

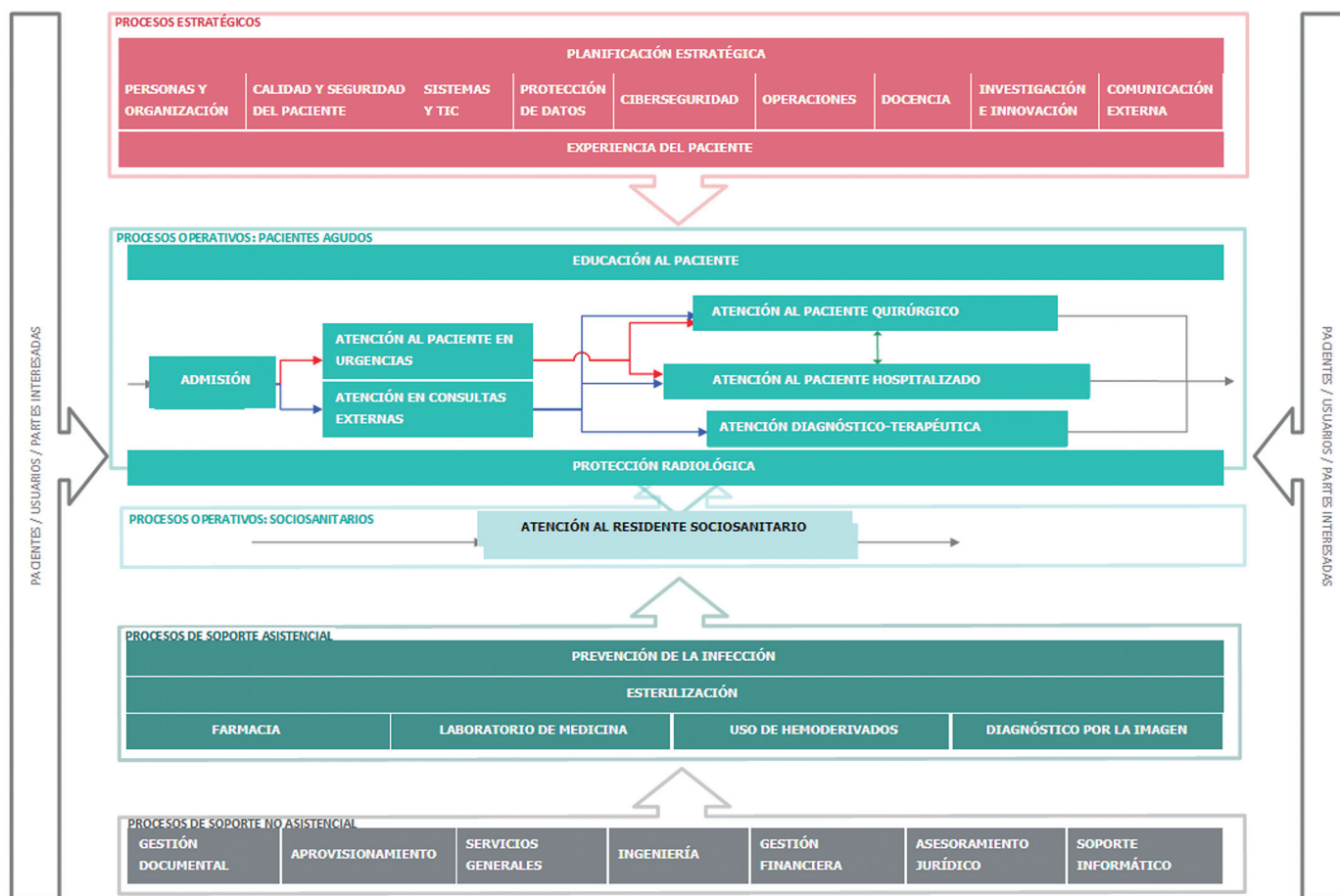
Esta herramienta tiene como principal objetivo la mejora de la gestión del hospital a través de diferentes apartados: uno de ellos, por ejemplo, es el **archivo de la documentación** del hospital. En **QUALIOS** están almacenados todos los procedimientos, instrucciones técnicas, anexos y formularios, que **Hospital Quirónsalud San José** utiliza en su día a día, y están disponible para que cualquier persona pueda consultarlos.

A través del **Mapa de Procesos** que aparece en la primera pestaña (*imagen 1*), cualquier persona, seleccionando el proceso (y subproceso) y el centro, puede acceder a los documentos asociados de dicho proceso y consultar la información que necesite.

Toda esta documentación es gestionada a través del **Departamento de Calidad** del hospital, quien se encarga de que el personal disponga de documentación veraz y actualizada.

Otra de las funciones de la herramienta **QUALIOS** es la gestión de las **acciones de mejora**: a lo largo del día a día pueden surgir acciones que se consideran oportunidades para mejorar, más allá de lo establecido para cada puesto de trabajo. Estas acciones deben ser registradas en **QUALIOS** por la persona que la pone en marcha. Las acciones de mejora también deben registrarse en función del proceso, incluyendo las tareas asociadas a ellas.

El registro y seguimiento de **indicadores** es otra de las funciones principales de la aplicación **QUALIOS**, donde los responsables/supervisores de los procesos registran aquellas mediciones de control que se realizan en el hospital (por ejemplo, la tasa de reprogramaciones, la tasa de cesáreas, el número de traslados de pacientes, etc.). Estos datos ayudan a la mejora de todos y cada uno de los servicios de **Hospital Quirónsalud San José**.



En **QUALIOS** también se registran las incidencias halladas durante las auditorías, el seguimiento de los objetivos corporativos, el análisis de los posibles riesgos, y los simulacros de emergencias ambientales, entre otras.

MAPA DE PROCESOS | **GESTIÓN CENTRO** | RESULTADOS CORPORATIVOS | HD- Resultados | SPS | HD- Mapa de procesos

<b>AUDITORÍAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Calendario de Auditorías (Registro de Informes)</li><li>Registrar un Plan de Auditoría</li><li>Seguimiento de Hallazgos de Auditoría 2022</li><li>Seguimiento de Hallazgos de Auditoría 2021</li><li>Seguimiento de Hallazgos de Auditoría 2020</li></ul>	<b>ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar Aspectos Ambientales Significativos</li><li>Aspectos Ambientales Significativos 2022</li><li>Aspectos Ambientales Significativos 2021</li><li>Lista de Aspectos Ambientales</li></ul>	<b>PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar de Candidaturas y Premios</li><li>Premios Obtenidos por Centro</li></ul>
<b>SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar Hallazgos</li><li>Seguimiento de No Conformidades</li><li>Seguimiento de Observaciones</li><li>Seguimiento de Esfuerzos Notables</li><li>Hallazgos Abiertos</li></ul>	<b>EMERGENCIAS AMBIENTALES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar Emergencia Ambiental</li><li>Emergencias Ambientales Ocurridas en 2022</li><li>Emergencias Ambientales Ocurridas en 2021</li><li>Emergencias Ambientales Ocurridas en 2020</li></ul>	<b>BUENAS PRACTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar una Buena Práctica</li><li>Listado de Buenas Prácticas</li></ul>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar Acción de Mejora</li><li>Seguimiento de Acciones de Mejora 2022</li><li>Seguimiento de Acciones de Mejora 2021</li><li>Seguimiento de Acciones de Mejora 2020</li></ul>	<b>COMUNICACIONES CON PARTES INTERESADAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registrar Simulacro de Emergencia Ambiental</li><li>Simulacros de Emergencias Ambientales de 2022</li><li>Simulacros de Emergencias Ambientales de 2021</li><li>Simulacros de Emergencias Ambientales de 2020</li></ul>	<b>POSTERS Y MATERIAL DIVULGACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sensibilización Ambiental</li><li>Seguridad del Paciente</li></ul>
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de Riesgos</li><li>Lista de Riesgos</li><li>Análisis de Riesgos- Por Ámbito</li><li>Análisis de Riesgos- Por Proceso</li><li>Seguimiento de Riesgos con acciones asociadas</li></ul>	<b>OBJETIVOS CORPORATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Lista objetivos corporativos 2022</li><li>Registrar objetivo corporativo 2022</li><li>Seguimiento Objetivos Corporativos 2022</li><li>Seguimiento de Objetivos Corporativos 2021</li><li>Seguimiento de Objetivos Corporativos 2020</li></ul>	<b>CERTIFICADOS Y DISTINTIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Certificados de Sistemas de Gestión</li><li>Logotipos de Certificación</li></ul>
<b>OBJETIVOS DE CENTRO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Registro de Objetivos</li><li>Seguimiento de Objetivos 2022</li><li>Seguimiento de Objetivos 2021</li><li>Seguimiento de Objetivos 2020</li></ul>	<b>OBJETIVOS AMBIENTALES CORPORATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Seguimiento de Objetivos Corporativos Ambientales 2020</li></ul>	<b>LISTADO DOCUMENTOS DE CENTRO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Listado de Documentos de Centro</li></ul>
		<b>COMPLIANCE RISK ASSESSMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Evaluar riesgos de compliance</li><li>Estado de riesgos de compliance</li><li>Evolución de riesgos de compliance</li><li>Listado de riesgos de compliance</li></ul>
		<b>Usuarios</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Listado de usuarios de cada centro</li><li>CAU - Registrar solicitud QUALIOS</li><li>CAU - Todas mis solicitudes</li><li>Cambiar mi contraseña Qualios</li><li>Gestión de ausencias</li><li>Todos los usuarios</li></ul>

Con todo esto, la herramienta **QUALIOS** es una gran aliada para el análisis y seguimiento de los diferentes aspectos del hospital, así como para la consulta de la documentación e información de los servicios. Con su ayuda podemos conseguir que la calidad de los servicios de **Hospital Quirónsalud San José** mejore año tras año.

Juan Luis Álvarez Bonet  
Técnico de calidad y medio ambiente

# Proyectos

## Campaña de Navidad 2022

Al igual que sucedió en 2021, el Departamento de Calidad diseñó y llevó a cabo una **Campaña de Navidad**, durante 2022, en **Hospital Quirónsalud San José**.

Esta Campaña se diseñó para hacerla extensible al personal interno, médicos mercantiles, pacientes y familiares, y demás personas que acuden al centro; con el objetivo de darle un toque navideño al hospital y transmitir sentimientos de alegría, ilusión, acogida y comodidad (entre otros), tanto interna como externamente.

El Departamento de Calidad y la Dirección del hospital, establecieron un programa de actividades navideñas, con un calendario de fases, que se comunicó internamente para que todo el personal estuviera informado (a través de correos electrónicos y cartelería en puestos de fichaje y zonas comunes).

Entre estas actividades, destacan:

### 1. CONCURSO DE DECORACIÓN DE LOS SERVICIOS

Al igual que en 2021, se organizó un **concurso** para que las personas que quisieran decorasen sus áreas y servicios con motivos navideños, y así participar en la elección de los **tres servicios mejor decorados**. Desde el día 1 de diciembre, las áreas y servicios que lo han deseado han decorado sus zonas de trabajo para, además de participar en el concurso, transmitir a los pacientes y al personal sentimientos de alegría e ilusión que generan estas fechas.

El 19 de diciembre, se conformó el **jurado del concurso** (María Bermúdez, Juan Pablo Martínez, María del Mar Cambroner, María Montaña Fernández y Miguel Ángel Rodado) y visitaron todos los servicios y áreas de **Hospital Quirónsalud San José**, valorando cada uno de ellos. Finalmente, el jurado se reunió y nombraron a los tres ganadores (primer, segundo y tercer premio). El 22 de diciembre se comunicó internamente el resultado del concurso y los tres ganadores:

GANADORES DEL CONCURSO DE DECORACIÓN DE SERVICIOS - 2022



**Primer Premio:** Facturación y Caja.

**Segundo Premio:** Bloque A de Consultas externas

**Tercer Premio:** UCI Neonatales.



### 2. DECORACIÓN DE ÁRBOLES DE NAVIDAD

El día 1 de diciembre de 2022 se colocaron **3 Árboles de Navidad** en el hospital, ubicados en la Admisión Principal, en la Admisión de Urgencias y en la Admisión del Centro Médico de Clara del

Rey. Con la ayuda del personal de cada área, se colocaron y se decoraron los tres árboles, y se dejaron expuestos a la vista de toda persona que pase por esas ubicaciones.

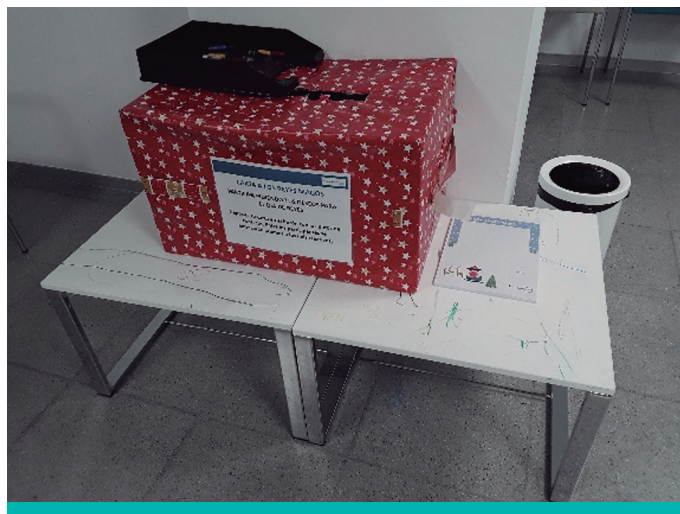


### 3. CONCURSOS PARA PACIENTES PEDIÁTRICOS

Además de concurso para el personal del centro, también se han realizado concursos para nuestros pacientes, enfocados en los pacientes pediátricos. Desde el 1 al 20 de diciembre, se habilitaron varios buzones en las zonas de Consultas externas para que los pacientes pediátricos hiciesen dibujos navideños y entraran en el sorteo de un premio. Desde el 20 de diciembre al 4 de enero, se sustituyó el **Concurso de Dibujos Navideños** por el **Concurso de Carta a los Reyes Magos**, para que los pacientes pediátricos redactaran sus cartas a los Reyes Magos y entraran también en el sorteo de un premio.

### 4. VIDEO-FELICITACIÓN DE NAVIDAD

Con la ayuda del personal de Comunicación, se diseñó un **vídeo de felicitación navideña**, donde todas las áreas y servicios de **Hospital Quirónsalud San José** fueron grabadas deseando unas felices fiestas. Esta vídeo-felicitación ha sido enviada a todo el personal del hospital a través de las comunicaciones de los ganadores de los concursos navideños.



Jesús Perianes Moreno

Dirección de seguridad y experiencia del paciente

# El médico

## El Hospital Quirónsalud San José pone en marcha una nueva Unidad de Menopausia

**Coordinada por la Dra. Carmen Pingarrón y la Dra. Silvia Poyo, la Unidad de Menopausia está dirigida a mujeres que presentan los primeros síntomas y a mujeres que ya se encuentran en plena etapa menopáusica.**

La **menopausia** se inicia con el cese de la función ovárica, por tanto de la menstruación, y de la capacidad de reproducción de la mujer. Cuando es natural, normalmente **tiene lugar alrededor de los 50 años. También puede ser secundaria a cirugía o a tratamientos de radio o quimioterapia.**

Tal y como pone de manifiesto la **Dra. Carmen Pingarrón Santofimia**, Jefa de Equipo de Ginecología y Obstetricia, y Coordinadora de la **Unidad de Menopausia de Hospital Quirónsalud San José (junto con la Dra. Silvia Poyo)**: “para afrontar toda la sintomatología que aparece en esta época, se necesita un enfoque multidisciplinar que aborde cada uno de éstos. Por eso es importante la creación de una Unidad de estas características”.

En la Unidad de Menopausia (integrada, además, por la Dra. María Ruiz y la Dra. Rocío Vellido), el ginecólogo es el médico encargado de atender a estas **mujeres, de entre 45 y 65 años, con algún síntoma relacionado con la menopausia y sin regla desde hace más de 1 año.** También a las **mujeres con irregularidades menstruales, y a las mujeres con menopausia precoz**, que son aquellas con fecha de la última regla antes de los 45 años.

### Síntomas de la menopausia y patologías asociadas

Los **principales síntomas de la menopausia** vienen constituidos por trastornos de la menstruación, síntomas vasomotores, sofocos y sudoración, alteraciones del sueño, dolores articulares, sequedad vaginal, pérdida de libido, y dificultad para mantener relaciones sexuales.

Además, es muy frecuente que la menopausia lleve aparejada en las mujeres otras **patologías asociadas** como osteoporosis, aumento de peso, aumento del riesgo cardiovascular por

la pérdida de la protección estrogénica, caída del cabello, fotoenvejecimiento, liquen escleroso, etc.

### Estudios a realizar en la Unidad de Menopausia

Lo primero que hay que hacer cuando una mujer acude a una Unidad de Menopausia es realizarle una **historia clínica y una exploración ginecológica** y complementarla con una serie de pruebas:

- Analítica sanguínea con niveles hormonales.
- Citología.
- Ecografía transvaginal.
- Mamografía y ecografía mamaria.
- Densitometría ósea de cadera y columna lumbar.
- Medición de la tensión arterial, peso e Índice de Masa Corporal.

“Desde la Unidad de Menopausia del **Hospital Quirónsalud San José** -señala la Dra. Pingarrón- apostamos por un **enfoque multidisciplinar**, apoyándonos en distintas especialidades para dar la mejor atención a nuestras pacientes “:

**Endocrinología**, para el control del aumento de peso, síndrome metabólico y trastornos del metabolismo hidrocarbonado que lo acompañan.

**Nutricionista** para el control de las dietas acompañantes.

**Reumatología**, como apoyo en el control de dolores articulares y osteoporosis.

**Cardiología**, para las posibles alteraciones cardiovasculares, HTA, alteraciones derivadas de los cambios en el metabolismo lipídico y arterioesclerosis.

**Dermatología**, por caída del cabello, manchas, liquen etc.

**Rehabilitación del suelo pélvico**, con la colaboración de la Unidad de Suelo Pélvico.

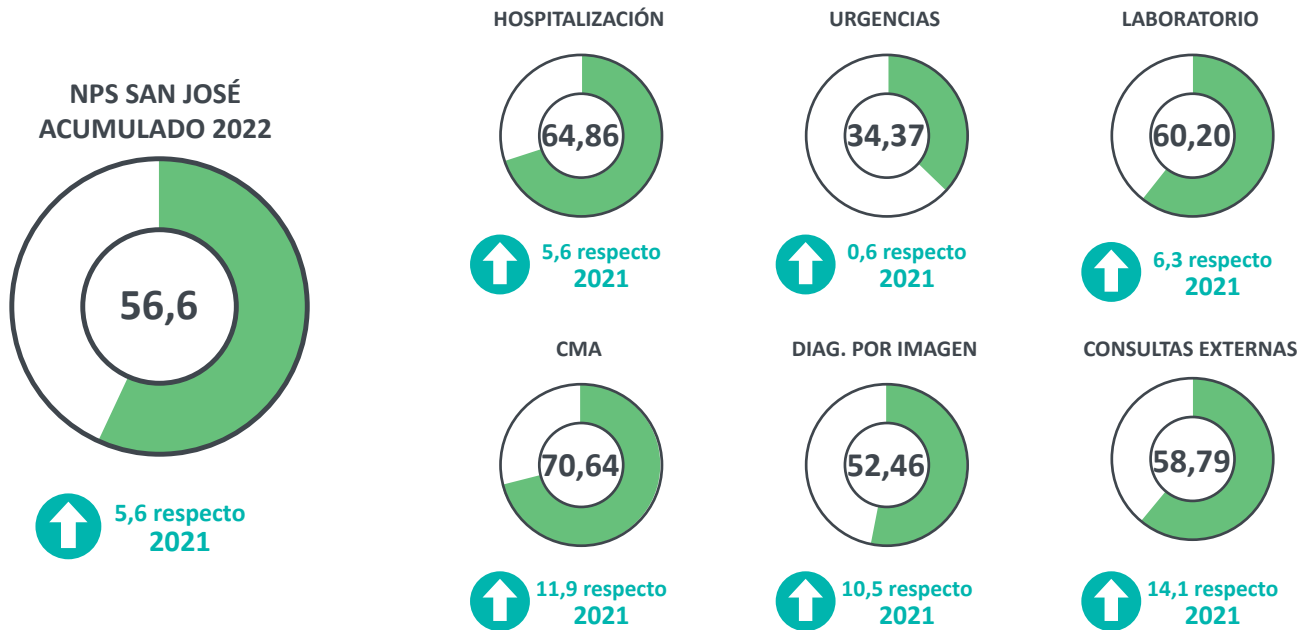


En la imagen las Dras. Carmen Pingarrón (izda.) y Silvia Poyo (dcha.)

# Cuadro Indicadores

Acumulado 2022

## NPS



## VISITAS DE CORTESÍA EN HOSPITALIZACIÓN

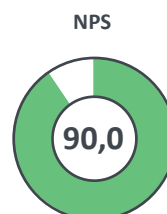
	Pacientes	%
Todo ok	308	94%
Todo ok con sugerencias	12	4%
Tiene quejas	8	2%
<b>Total</b>	<b>328</b>	

Visitas que realiza Atención al Paciente a los pacientes que se van de alta, para preguntarles cómo ha sido su estancia en el hospital y si tienen alguna queja y/o sugerencia respecto del trato, instalaciones, equipo de profesionales que le atendió, etc.

**El 98% manifiesta su agrado con el servicio ofrecido por los profesionales de HSQ San José**

## VISITAS PREMAMÁ

		Valoración (entre 1 a 5)
Citación previa	324	4,46
Atención	325	4,96
Información	325	4,97

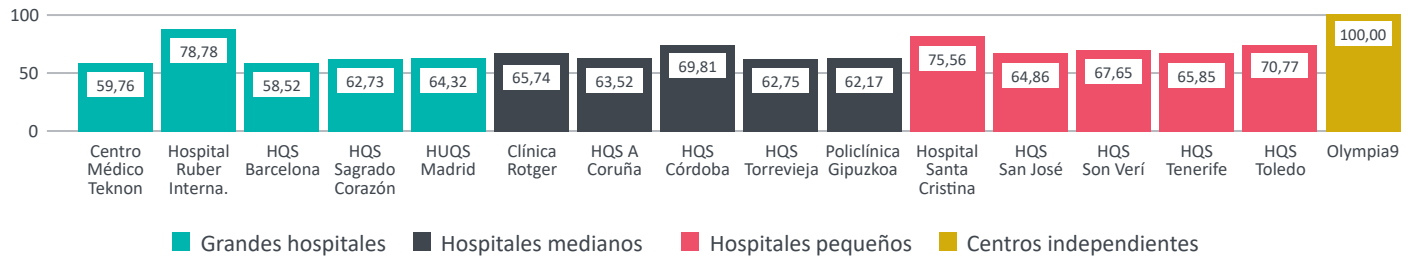


Visita de futuros padres para enseñarles las instalaciones del hospital (habitaciones, UCIN, paritorios, etc.), y también para poder hablar con los profesionales del centro y aclarar dudas o cuestiones que puedan plantear.



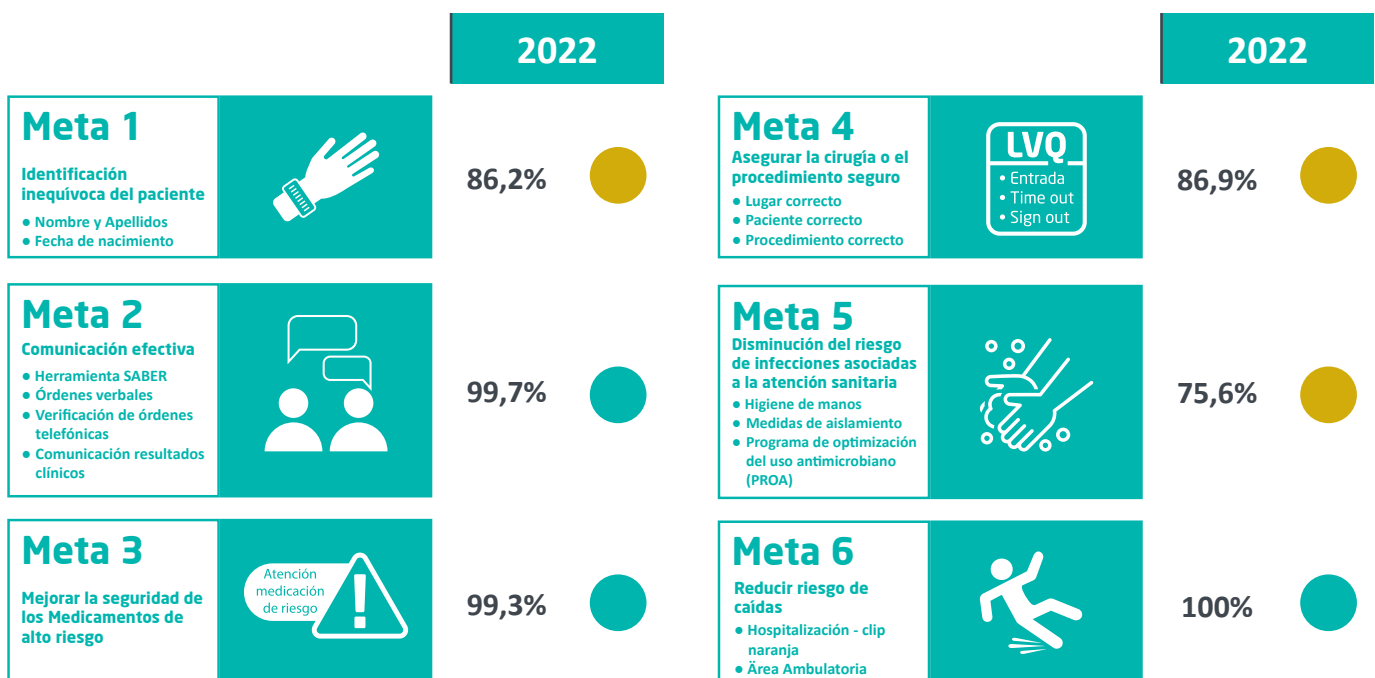
## SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

### Hospitalización HOSP - Top 5 año 2022



Dentro del grupo de "Hospitales pequeños" de Grupo Quirónsalud, el servicio de Hospitalización de Hospital Quirónsalud San José se encuentra en el **TOP 5 de los mejores resultados de NPS**.

## METAS DE SEGURIDAD



## INDICADORES DE MEDIO AMBIENTE

	Consumo eléctrico	5,3 KWh/pac	-24,7%
	Consumo de agua	0,045 m³/pac	9,7%
	Consumo de gas natural	3,9 KWh/pac	-20,6%
	Consumo de papel	0,018 Kg/pac	-31,4%

Durante el año 2022 se han establecido **4 indicadores de medio ambiente**, relacionados con el consumo de recursos, con el fin de controlar el ahorro energético, de agua y de papel.

El cálculo de estos indicadores se ha realizado en función de la actividad (número de pacientes) que ha tenido el hospital, y comparando los datos con los obtenidos en 2021; por lo tanto, el porcentaje reflejado corresponde a la diferencia de consumo entre 2021 y 2022.

## VALORACIÓN PROYECTOS HOSPITAL QUIRÓNSALUD SAN JOSÉ

En el mes de diciembre, se realizó una valoración de los distintos proyectos planteados en el Hospital y que han sido llevados a cabo a lo largo de 2022.

Compartimos con todos vosotros los principales resultados respecto del grado de conocimiento del proyecto, por parte del personal; así como su valoración en función del interés que genera y la utilidad que tiene.

Gracias por invertir tiempo en responder a la encuesta. Vuestras valoraciones nos ayudan a mejorar.

Número de encuestados 59 personas	¿Conoce el proyecto?	Interés	Utilidad
		Valoración media	Valoración media
Comunicaciones del NPS	100%	6,5	6,7
Semana de la sonrisa	98%	7,1	6,9
Boletín de seguridad del paciente	94%	7,4	7,0
Comunicaciones de agradecimientos	92%	6,3	6,2
Boletín informativo trimestral	88%	5,9	5,7
Campaña de donación de sangre	86%	6,3	6,3
Campaña de Navidad (2021)	86%	7,0	7,0
Comunicaciones ambientales	78%	5,6	6,2
Campaña de donación de alimentos a Ucrania	69%	6,9	6,8
Boletín semestral de calidad	67%	7,5	7,4
Blog del hospital	59%	7,7	8,1
Stands de ONGs en el hospital	43%	6,0	5,8

## Fotografías Navidad 2022



