

Carta de Dirección

Hola a todos.

Por fin, tras un primer semestre de intensísima actividad, hemos llegado al verano para poder disfrutar de un **merecido descanso**. En esta ocasión, al igual que en los dos años anteriores, desde dirección queremos daros las gracias por vuestra entrega, vuestra constancia y deseamos las mejores vacaciones, sin olvidar que los Hospitales somos centros de atención 24 horas los 365 días del año y siempre, mientras algunos de nosotros descansamos, algunos compañeros siguen al frente de la nave.

Por otro lado, también queremos **agradecer a los compañeros de nueva incorporación** vuestra **capacidad de aprendizaje** y vuestras ganas de **integraros** y de formar parte de esta empresa, puesto que, sin vuestro **esfuerzo** y el del resto de profesionales que formamos parte de este hospital, la excelencia de nuestros servicios no sería posible. Todos fuimos “novatos” en algún momento de nuestras vidas, por lo que guiar a los nuevos compañeros nos hará rejuvenecer un poco.

En definitiva, nos gustaría de nuevo deseamos un **feliz verano**, un merecido descanso y un **agradecimiento** por todo el esfuerzo y constancia.

¡FELIZ VERANO A TODOS!



Sari Mayoralas

El Médico

Unidad de la Voz: Patología laríngea

El Hospital Quirónsalud San José, primer centro privado de toda España en realizar electromiogramas laríngeos.

El Hospital Quirónsalud San José ha puesto en marcha una **Unidad de la Voz** a cargo de la **Dra. Ana Machado Martín**, especialista en otorrinolaringología y **Judith Wuhl**, logofoniatra (ambas del equipo del **Dr. Carlos Ruiz Escudero**), junto con el **Dr. Alberto Pérez de Vargas**, Jefe de Servicio de Neurología y Neurofisiología; para atender toda la **patología laríngea** que, como ponen de manifiesto, ha crecido de manera sustancial en pacientes que han pasado el **Covid-19**.

Como novedad, el Hospital Quirónsalud San José se convierte así en el **primer hospital privado** de toda España en realizar **electromiogramas laríngeos**, una prueba que estudia la integridad del sistema muscular y nervioso de la laringe. Aunque comúnmente se denomina electromiografía o electromiograma, está conformado por dos pruebas complementarias:

- El **electroneurograma**, que analiza, mediante estudios de conducción nerviosa, los parámetros de conducción de los nervios implicados.
- La **electromiografía** propiamente dicha, en la que se analiza la musculatura laríngea.

Este tipo de estudios neurofisiológicos laríngeos presentan varias utilidades:

- Para el **diagnóstico de enfermedades laríngeas** que cursan con alteración del movimiento, diferenciando si se deben a lesión de neurona-motora superior o inferior, del nervio periférico, del músculo, de la unión neuromuscular, o por descarte, de la fijación de la articulación cricoaritenoides.

- Para la determinación del pronóstico en las **paresias o parálisis nerviosas**.
- Como guía para la administración de **inyecciones laríngeas**, como es el caso de la toxina botulínica.

Se trata de una prueba altamente específica que se realiza en unidades de patología de la voz, que se realiza con la colaboración del neurofisiólogo clínico y el otorrinolaringólogo, ambos especializados en patología laríngea.

El tiempo de ejecución es variable, aproximadamente de unos 60 minutos.

Requiere una consulta con dotación tecnológica necesaria para estudios específicos de patología de la voz y un equipo electromiográfico adecuado.

Equipo médico de Unidad de la Voz



Dr. Alberto Pérez de Vargas y la Dra. Ana Machado y la Dra. Judith Wuhl

Proyectos

Evolucion proyecto: “Soy tu enfermera y estoy aquí para ayudarte”

En enero de 2022 se implantó en urgencias el proyecto “Soy tu enfermera y estoy aquí para ayudarte” con el objetivo de mejorar la calidad percibida de los pacientes.

Durante el primer semestre del año hemos podido observar una evolución ascendente del volumen de pacientes en comparación con el primer semestre del año 2021.

A pesar de que la tendencia del NPS en urgencias está inversamente relacionada con el volumen de pacientes, gracias al proyecto, el NPS de urgencias ha ido incrementando también.

	ACTIVIDAD		
	2021	2022	% incremento
En	1.854	2.916	57 %
Feb	2.328	2.892	24 %
Mar	3.058	3.633	19 %
Abr	3.229	3.403	5 %
May	3.421	4.310	26 %

	NPS		
	2021	2022	% incremento
En	56,1	41,3	-26 %
Feb	65,22	41,8	-36 %
Mar	31,43	32,6	4 %
Abr	39,81	42,3	6 %
May	24,74	30,1	22 %

La calidad percibida de los pacientes se ha visto mejorada a través de los apartados de la multipregunta del NPS, los cuales también experimentan una mejoría respecto al año 2021.

	Aspectos Mejor y peor valorados por los pacientes en 2022	Respuestas	NPS 2022	NPS 2021	Diferencia (2022-2021)
1	Limpieza	367	71,1	61,59	9,5
2	Trato enfermería	375	66,4	-	-
3	Recepción administrativa	97	62,9	42,42	20,5
4	Trato del médico	380	59,7	51,08	8,7
5	Confianza respecto a la competencia y conocimientos del profesional	378	52,1	45,26	6,9
6	Mobiliario e instalaciones	361	47,7	39,39	8,3
7	Información clínica y recomendaciones al alta	369	47,4	38,91	8,5
8	Proceso de admisión	283	45,6	-	-
9	Espera hasta el alta o ingreso	268	44,8	35,65	9,1
10	Tiempo de espera de los resultados de la analítica	224	42,0	32,42	9,5
11	Tiempo de espera prueba radiológica	192	41,7	30,42	11,3
12	Tiempo de espera para ser visto	380	29,2	19,57	9,6

Por último, el aspecto peor valorado por parte de los pacientes que acuden a urgencias es el tiempo de espera y este mismo también se ha visto reducido en este semestre.

Total Servicios Alta	2022	2021	Global	Ginecología	Pediatría	Urgencias Generales
			% Desv.			
Nº Episodios Urgencias	7.713	6.655	15,90 %	5,03 %	9,99 %	43,37 %
Tiempo Medio Triage	5,97	7,36	-18,87 %	-11,59 %	-20,30 %	-24,93 %
Tiempo Medio Triage - Primera Atención	25,87	33,42	-22,60 %	-13,64 %	-19,55 %	-33,31 %
Tiempo Medio Atención	33,85	34,44	-1,71 %	10,81 %	-2,18 %	-7,34 %
Tiempo Medio Total Urgencia	66,57	82,95	-19,75 %	-19,60 %	-14,87 %	-30,17 %

Como conclusión, el trabajo diario realizado por el equipo de urgencias está dando sus frutos. Debemos seguir en esta línea para que los pacientes se sientan excelentemente atendidos pero sobre todo cuidados.



Susana Seco

Actualidad

Proyecto Continuidad Asistencial

Desde el pasado mes de abril de 2022, comenzó el **Proyecto de Continuidad Asistencial**, en el **Hospital Quirónsalud San José** que, de forma inicial, se está desarrollando con las especialidades de ginecología y traumatología, y que próximamente albergará otras especialidades.

Dado que nuestra misión es **cuidar la salud y bienestar de las personas poniendo a su disposición servicios sanitarios de máxima calidad** y conociendo las necesidades de nuestros pacientes, a través de las encuestas y el NPS, ha surgido y se ha creado este proyecto. Su principal objetivo es **reducir la demora de citación** para pruebas diagnósticas y que posteriormente el médico pueda informar del resultado al paciente.

Las pruebas con las que se está trabajando son: las **resonancias magnéticas**, prescritas por el servicio de traumatología, y las **ecografías de mama + mamografía**, prescritas por el servicio de ginecología del hospital.

Siempre que un paciente requiera alguna de ambas pruebas, el médico, realiza una petición a través de la aplicación informática de gestión de historia clínica (Casiopea 3), que queda albergada en el canal "Lista de espera". Dicha lista de espera es recibida por el servicio de Call Center, quien se pone en contacto con el paciente y le proporciona una cita en alguno

de los huecos reservados exclusivamente para dicho proyecto, en las agendas de diagnóstico por la imagen. Así mismo, en la misma llamada, al paciente se le proporciona una citación con el médico prescriptor, para que puedan indicarle los resultados de la prueba.

De esta forma, el paciente evita hacer colas, sin tener que ir de un mostrador de admisión a otro para conseguir sus citaciones, consiguiendo así que se despreocupe de los trámites administrativos para la obtención de cita, utilizando así los canales internos del **Grupo Quirónsalud**.

El **objetivo** de dicho proyecto es **facilitar la citación**, consiguiendo así **fidelizar a nuestros pacientes, reducir la lista de espera** para pruebas diagnósticas (algo que siempre es destacable en nuestros datos de NPS), y **mejorar la calidad asistencial y el trato al paciente** (algo que con proyectos como éste podemos mejorar).



Javier Alonso Fernández
Coordinación de Centro Médico

Conociendo Quirónsalud

La semana del voluntariado de la Fundación Quirónsalud

Por segundo año consecutivo, desde la Fundación Quirónsalud se ha celebrado la **II Semana del Voluntariado**, del 30 de mayo al 5 de junio.

Durante esta semana voluntarios de todos los hospitales de Grupo Quirónsalud han participado en doce actividades, tanto presenciales como a distancia. Entre las actividades propuestas, pudimos encontrar las siguientes: "Campaña de recogida de alimentos", "Actividades de ocio con personas con discapacidad intelectual", "Jornada de donación de sangre", "Cuentacuentos para niños hospitalizados por cáncer", "Talleres de orientación laboral para jóvenes y personas desempleadas", "Preparación kits de bienvenida al Hospital para niños y niñas con cáncer", o "Limpieza de playas con personas con discapacidad".

Varias de estas actividades se han podido realizar a distancia, lo que ha permitido participar a voluntarios de todo el territorio nacional en actividades realizadas presencialmente en otros centros.

Las jornadas de la Semana del Voluntariado ha terminado con unos **resultados de participación muy satisfactorios**.

Fundación Quirónsalud, además de realizar anualmente jornadas de este tipo, también lanza, de forma periódica, **propuestas de voluntariado a nivel local o nacional**; por lo que, tanto si no has podido participar en esta II Semana del Voluntariado, como si has podido y te ha encantado la experiencia, os invitamos a que estéis atentos a la web de la Fundación para conocer las noticias y las diferentes formas de participar como voluntario (<https://www.quironsalud.es/voluntariado>).



Ainhoa Migallón Somolinos
Responsable de atención al paciente

La importancia de nuestro trabajo

El archivo de Historias Clínicas: Ese lugar al final del pasillo

Es frecuente que en los hospitales el Archivo de historias clínicas se encuentre ubicado en el sótano de los edificios, y también es habitual que, para muchas de las personas que trabajan en estos centros, sea un gran desconocido.

En nuestro hospital se dan estas dos circunstancias. Nuestro servicio se encuentra en la planta -1 del edificio principal y estamos al final de un pasillo largo y oscuro. Muchos compañeros cuando vienen por primera vez al Archivo nos dicen: “No sabía que estabais aquí”, “¿No os da miedo estar aquí?”, o “No sé dónde estáis, ¿podéis ayudarme a llegar?”.

Planteado así puede parecer que el Archivo es un lugar lúgubre, pero no. Cada mañana, a las ocho, se enciende la luz, y la vida de nuestro servicio. En él trabajamos tres personas y hoy queremos contaros qué sucede y qué hacemos en el Archivo de historias clínicas de el Hospital Quirónsalud San José. En primer lugar, tenemos que diferenciar los dos tipos de trabajo que se llevan a cabo en el Archivo: uno es el trabajo propiamente de archivo y custodia de documentación, y otro es el trabajo de codificación clínica.

¿En qué consiste nuestro trabajo?

Principalmente, en velar por que todas las historias clínicas de los pacientes lleguen al Archivo y en custodiarlas en condiciones de orden y seguridad; ya que la historia clínica es, en definitiva, la fotografía que queda de cada episodio asistencial. Por lo que no solo nos preocupamos de archivarla, sino de que su contenido cumpla lo que establece la legislación vigente. Cada mañana recibimos la documentación de episodios de hospitalización y cirugía ambulatoria que han sido dados de alta el día anterior, revisamos el contenido de cada una y reclamamos aquellas que por algún motivo no han llegado al Archivo.

Si bien la tendencia es que cada vez la historia clínica contenga menos documentación en papel y más informática, todavía nos encontramos en una fase de transición, en la que, desde el Archivo, nos encargamos de escanear los documentos físicos para que queden integrados en la historia clínica electrónica, y de esta forma los usuarios que estén autorizados puedan acceder a toda la información del paciente con mayor comodidad.

Además, todos los meses, y de la mano del departamento de Calidad, se hacen auditorías de historias clínicas con el objetivo de mejorar la calidad de ésta. Estas auditorías nos permiten sacar indicadores que señalan si el hospital está haciendo bien su trabajo, en lo que a documentación se refiere.

El Archivo también trabaja de manera conjunta con el departamento de Atención al Paciente, atendiendo las solicitudes de documentación que los pacientes hacen al hospital. Aunque cada vez son más los pacientes que acceden a su historia clínica a través del portal del paciente, la brecha

digital hace que todavía sigamos recibiendo solicitudes que intentamos gestionar de la manera más diligente para que el tiempo de espera del paciente sea el menor posible.

¿Qué es la codificación clínica?

Otra de las principales tareas que se lleva a cabo en el Archivo es la codificación clínica, que consiste en convertir el lenguaje clínico en un sistema alfanumérico que unifica las diferentes enfermedades y procedimientos. No es una tarea sencilla, puesto que hay que conocer el lenguaje clínico y el lenguaje de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10-ES). Cuanto mayor es la calidad de la documentación clínica y los conocimientos del personal de codificación, mayor es la calidad de la codificación. El personal de Archivo tiene que leer cuidadosamente todos los informes de alta de los pacientes y hacer la conversión de los diagnósticos y procedimientos de cada episodio a códigos de la Clasificación Internacional de Enfermedades.

Cuando están codificados todos los episodios de un periodo de tiempo (generalmente un trimestre), se procede a elaborar el CMBD (Conjunto Mínimo Básico de Datos): un fichero que contiene datos administrativos y clínicos, y es un fiel reflejo de cada episodio asistencial. Este fichero se utiliza como herramienta de gestión sanitaria, y la explotación de su información permite tomar decisiones en el ámbito hospitalario, a nivel asistencial y económico.

Por ello la codificación clínica es una tarea de gran responsabilidad que llevamos a cabo de manera exhaustiva. Contamos con apoyo de Dirección Médica para resolver aquellas dudas que nos puedan surgir, y llevamos a cabo reuniones con diferentes equipos médicos para unificar criterios.

En definitiva, éstas son, a grandes rasgos, las principales tareas que realizamos en el Archivo de historias clínicas, ese último eslabón de la cadena que forman los distintos departamentos del hospital. Podemos decir que la importancia de nuestro trabajo en el día a día reside en prestar servicio a terceros, facilitando el acceso a la información. Y a largo plazo esa importancia está en que somos los custodios de la historia clínica del hospital.

Es nuestro servicio el que sostiene y refleja el paso del tiempo en la actividad asistencial del hospital, desde ese lugar... al final del pasillo.



Carmen Nogales Calvo
Responsable de Archivo de historia clínica

Calidad

Resultados de la auditoría interna de calidad y medio ambiente

Durante los días 8 y 9 de junio se llevó a cabo en el hospital una auditoría interna de las normas **ISO 9001** e **ISO 14001**.

Como muchos sabréis, el **Hospital Quirónsalud San José** tiene implantando 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 junio.

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: el bloque quirúrgico, la segunda planta de hospitalización, el servicio de Laboratorio y las consultas externas, entre otros. De esta evaluación las auditoras 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).

A continuación, comparto con vosotros un par de hallazgos importantes sobre los que trabajaremos en próximos meses con el fin de seguir en la línea de mejora que todos perseguimos:

1. Contenedores de residuos de grupo III sin fecha de apertura. Se ha identificado una no conformidad relacionada con la **gestión y segregación de los residuos**, en concreto por la **incorrecta identificación de los contenedores** de residuos peligrosos.

Todo contenedor de residuos peligroso debe estar identificado con su código LER (con el que se clasifican los residuos según la Lista Europea de Residuos) y con la fecha de inicio del envasado (momento en que comienza a segregarse el residuo en ese contenedor). Los contenedores de residuos peligrosos no pueden estar abiertos más de 6 meses, de ahí la necesidad de identificar la fecha de apertura.

2. Consentimiento informado sin firma del facultativo. Las auditoras detectaron consentimientos informados sin la firma del facultativo.

El consentimiento informado es una forma de comunicar al paciente la intervención o el acto médico al que va a ser sometido (incluyen posibles riesgos asociados y otras alternativas viables). Es importante que el paciente lea y comprenda lo que se le explica en el documento, y para garantizarlo tanto el paciente como el médico deben firmar el documento, incluyendo el DNI del paciente y el número de colegiado del facultativo.

Por último, quiero indicaros que las auditoras remarcaron 15 esfuerzos notables (puntos fuertes que sobresalen de los estándares de la actividad de un hospital, como indicaba antes). Entre ellos, cabe destacar “la implicación por parte de todo el personal del hospital en el mantenimiento del sistema de gestión”.

Por ello, me gustaría daros las **gracias a todos por vuestra dedicación y esfuerzo**, tanto los que habéis participado directamente como los que no, 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. Por ello deciros a todos:

¡Muchas gracias!



Juan Luis Álvarez Bonet
Técnico de calidad y medio ambiente

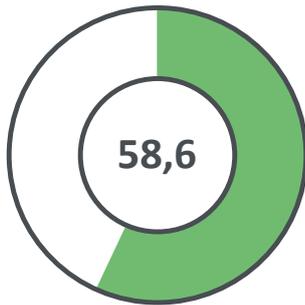


Cuadro Indicadores

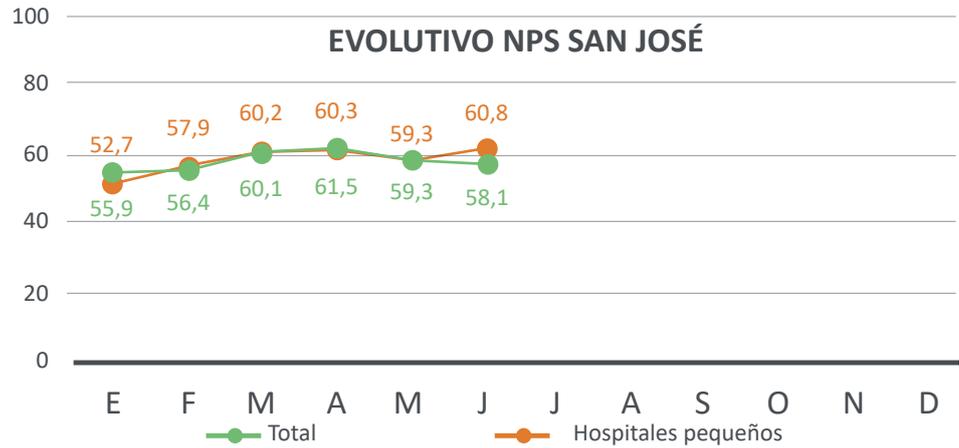
Acumulado 2022

NPS

NPS SAN JOSÉ
ACUMULADO 2022

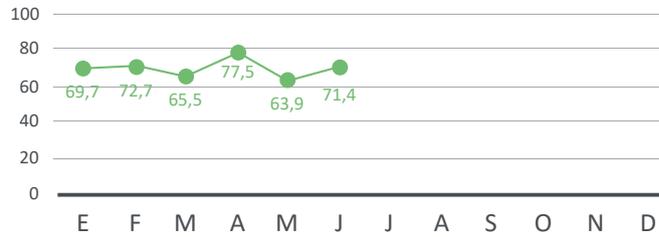


EVOLUTIVO NPS SAN JOSÉ

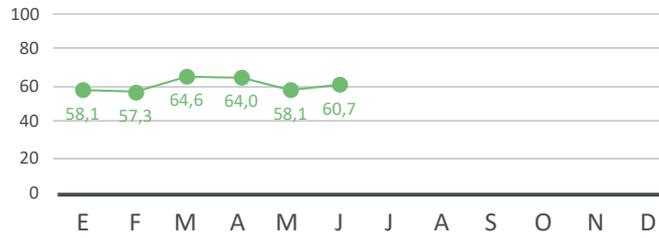
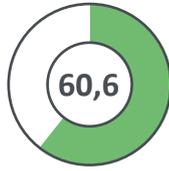


	NPS 2022	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	Objetivo 2022	Diferencia Objetivo 2022
Hospitalización	70,1	204	19	41	60,00	10,1
Urgancias	37,3	274	93	118	35,00	2,3
Laboratorio	60,6	587	66	207	55,00	5,6
CMA	75,1	285	17	55	64,80	10,3
Consultas Externas	60,7	1753	209	582	48,60	12,1
Diagnóstico por imagen	53,2	628	96	277	54,50	-1,4
NPS San José	58,6	3731	500	1280	52,98	5,6
		68%	9%	23%		

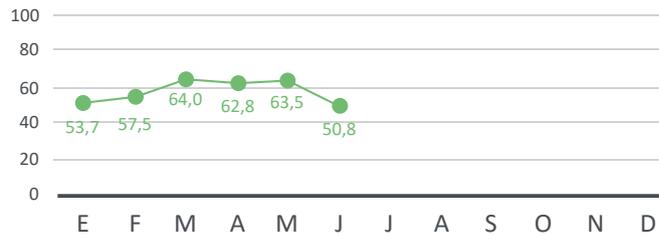
HOSPITALIZACIÓN



LABORATORIO



CONSULTAS EXTERNAS



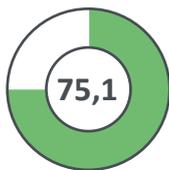
Aspectos mejor valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Trato del médico	2362	77,4%
Confianza respecto a la competencia y conocimientos del profesional	2642	75,2%
Limpieza	4288	72,6%
Información clínica	2146	67,5%

Aspectos peor valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Forma de contactar para solicitar cita	2745	36,8%
Tiempo de espera para ser visto	380	29,2%
Tiempo de espera	3445	24,2%
Disponibilidad de citas	2757	-7,6%

URGENCIAS



CMA



DIAG. POR IMAGEN

