

Carta de Dirección

¡GRACIAS!

Este año el área de Operaciones está asumiendo una parte muy importante de nuevos proyectos que se están implantando en todos los hospitales privados del grupo, como son: protocolos de primeras consultas, lista de espera, continuidad asistencial a través de las peticiones electrónicas que realizan los médicos para con ello poder retirar los volantes de las consultas y realizar las autorizaciones nosotros, solicitudes de quirófanos a través de nuestro sistema informático para poder generar los consentimientos informados de los procedimientos, o "Telederma"; todo ello sin bajar la guardia en la experiencia del paciente (NPS).

Todos estos procedimientos están dirigidos al mismo foco, nuestros pacientes, para que una vez se pongan en contacto con el hospital, en todo momento sientan que están atendidos, antes de venir, durante y después.

Con todo ello, tengo que deciros que hemos sido el primer hospital a nivel nacional en poner en marcha el protocolo de primera consulta con pruebas de la Red Privada.

Todo lo hemos puesto en marcha gracias al gran equipo con el que cuenta el área de Operaciones en el Hospital Quirónsalud San José.

GRACIAS por vuestra paciencia con tantos cambios y tan rápidos, por solventar los errores que se crean cuando comenzamos algo nuevo y ahí estáis vosotros para que no sean visibles a nuestros pacientes. GRACIAS por hacer grande un equipo de un hospital pequeño, porque sabéis trabajar remando todos en una misma dirección, administrativos, auxiliares, enfermeros y coordinadores.

¡Sois el mejor equipo que puede tener el hospital, porque lo hacéis grande!



Milagros Jiménez

Milagros Jiménez
Dirección de operaciones

El médico

Los electromiogramas laríngeos son fundamentales para averiguar la causa del laringoespasma

Tras la epidemia de COVID-19 muchos pacientes que han sufrido el virus presentan laringoespasma. El laringoespasma es un cierre abrupto y completo de la glotis durante al menos 20 segundos, que dificulta temporalmente el habla o la respiración.

Las causas más frecuentes del laringoespasma suelen ser de tres tipos: gastroesofágicas (reflujo gastro-esofágico), por infección viral y por lesión del nervio laríngeo recurrente o del nervio laríngeo superior durante una cirugía.

El Dr. Alberto Pérez de Vargas, Jefe del servicio de Neurología y Neurofisiología, y la Dra. Ana Machado, especialista en

Otorrinolaringología, destacan que la pandemia de COVID-19 ha provocado que muchos pacientes que han padecido infección por coronavirus presenten síntomas residuales (laringoespasmos, entre otros) que podrían corresponder a una neuropatía laríngea.

Sibien es cierto que el laringoespasma suele ser benigno y autolimitado, puede tener en ocasiones



Dr. Alberto Pérez de Vargas



**COMITÉ DE BIOÉTICA PARA
LA ASISTENCIA SANITARIA**

quirónsalud
Territorio 1 - Privados Madrid

comitebioetica@quironsalud.es

consecuencias graves y derivar en un edema pulmonar agudo o un paro cardíaco. Además, en muchas ocasiones se trata mal con esteroides, con adrenalina, o incluso con una traqueotomía que podría haberse evitado.

“En este contexto -señala el experto-, los estudios neurofisiológicos (electromiograma y electroneurograma laríngeos) son una herramienta muy útil tanto en el diagnóstico como en el tratamiento del laringoespasmio; a la hora de diagnosticar la causa del laringoespasmio, confirmando la existencia de neuropatía laríngea, en su caso, y apoyando el tratamiento con agentes neuromoduladores”.

El Hospital Quirónsalud San José fue, en 2022, 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.

Se trata de una **prueba altamente específica** que se realiza con la **colaboración del Neurofisiólogo Clínico y el Otorrinolaringólogo**, ambos **especializados en patología laríngea** y cuyo **tiempo de ejecución** dura aproximadamente unos **60 minutos**.

Dr. Alberto Pérez de Vargas
Jefe del servicio de Neurología y Neurofisiología

Proyectos

Nuevo servicio de Tele Dermatología en Hospital QuirónSalud San José



Javier Alonso

Desde el pasado mes de junio, el Hospital Quirónsalud San José dispone de un servicio de Tele Dermatología para agilizar la atención de las consultas de dermatología a nuestros pacientes.

La consulta de Tele Dermatología de alta resolución de Hospital Quirónsalud San José nace para disminuir el tiempo de espera y de citación en dermatología, pudiendo obtener una valoración y resolución

de manera rápida y eficaz.

Con el nuevo servicio de Tele Dermatología se espera agilizar los plazos de diagnóstico de forma que el paciente, en un plazo de 48 horas, disponga de un diagnóstico médico y de un informe de sus lesiones elaborado por un dermatólogo.

Este nuevo servicio va dirigido a cualquier paciente que presente cualquier tipo de lesión o cuadro dermatológico; excepto lesiones subcutáneas, cuadros urgentes, problemas de cuero cabelludo o enfermedades con una extensión de la piel mayor al 50% de la superficie corporal.

¿Cómo funciona el servicio de Tele Dermatología de Quirónsalud?

Las consultas se pueden solicitar a través de los tres canales de citación: Portal del Paciente, Call Center o de forma presencial.

El día de la consulta, el paciente acude a su centro, donde el personal de enfermería del servicio tomará fotografías de la lesión o lesiones (hasta un máximo de 5 lesiones) con un equipo de dermatoscopia digital.

Estas fotografías serán evaluadas por un dermatólogo que, tras valorar cada caso, enviará un informe de resultados a través de la aplicación informática en un plazo de 48 horas, de lunes a miércoles.

TELEDERMATOLOGÍA DE ALTA RESOLUCIÓN **SERVICIO PREMIUM**

quironsalud.es

1. Solicitar cita

- Llamando directamente al Centro de Operaciones del Paciente 900 301 013
- En el mostrador de citación de su centro Quirónsalud
- Desde el Portal del Paciente (Pedir cita)

2. Portal del Paciente

- Consulta de Dermatoscopia: Sólo tendrá que venir una vez al centro. Será atendido por un profesional sanitario del Servicio de Dermatología, que les tomará fotografías de sus lesiones con un dermatoscopio.
- App, el Portal del Paciente: Asegúrese de estar dado de alta en el Portal del Paciente de Quirónsalud antes de irse de la consulta, ya que no se le contactará por ningún otro medio.

3. Diagnóstico en 48 horas

Un dermatólogo evaluará las imágenes en un plazo de 48 horas*, y emitirá un informe, así como las recetas electrónicas que fueran necesarias. * A partir de las 12 de la noche del día de la cita. Días laborables.

4. Resultados

Accederá a los resultados y recetas a través del Portal del Paciente, en la app o en la versión web. También recibirá en la aplicación las citas para las consultas siguientes que considere el dermatólogo.

¿Qué se puede analizar?

- Válido para cualquier lesión o cuadro dermatológico, excepto lesiones subcutáneas o cuadros del cabello/cuero cabelludo.
- Los pacientes con lesiones distintas a estas tendrán que ser evaluados mediante una consulta presencial convencional.

CONSULTA INMEDIATA SIN LISTA DE ESPERA

Los pacientes podrán acceder a los resultados y recetas a través del Portal del Paciente de Quirónsalud.

Este servicio está incluido, sin coste adicional, para los/las pacientes que tengan un seguro médico privado.

Además, el paciente recibirá en su perfil del Portal del Paciente las citas de consulta sucesivas o de derivación, priorizando la atención presencial sucesiva para los casos de mayor gravedad.

Javier Alonso
Coordinador Consultas Externas

Actualidad

Día mundial sin tabaco

El miércoles 31 de mayo se celebró el **Día Mundial sin Tabaco**, y en **Hospital Quirónsalud San José** se llevaron a cabo una serie de actuaciones con el fin de sensibilizar sobre los perjuicios del consumo de tabaco.

Durante este día, se colocó cartelería por todo el centro para informar al personal, y a los pacientes que acudían, de esta jornada de sensibilización.

Unido a ello, se entregó a los pacientes que acudían al hospital un folleto con un decálogo de *recomendaciones para dejar de fumar* y un *test para determinar el nivel de adicción a la nicotina (test de Fagerström)*.

Os compartimos ambos documentos por si pudiese resultaros de utilidad:



Juan Luis Álvarez

Test de Fagerström

El test que a continuación se muestra fue creado en 1978 por el Doctor Karl Fagerström, uno de los mayores expertos del mundo en tabaquismo, para medir, de manera sencilla y rápida el nivel de adicción a la nicotina por medio de 6 preguntas:

PREGUNTA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
¿Cuánto tiempo tardas en fumar tu primer cigarrillo después de despertarte?	< 5 minutos	3
	6 - 30 minutos	2
	31 - 60 minutos	1
	> 60 minutos	0
¿Encuentras dificultad para no fumar en los sitios en que está prohibido (cine, restaurante, etc.)?	Si	1
	No	0
¿A que cigarrillo te costaría más renunciar?	Al primero	1
	A otros	0
¿Cuántos cigarrillos fumas cada día?	> 30	3
	21 - 30	2
	11 - 20	1
	< 11	0
¿Fumas más durante las primeras horas, tras levantarte, que durante el resto del día?	Si	1
	No	0
¿Fumas si estás tan enfermo que has estado en la cama la mayor parte del día?	Si	1
	No	0

Actualidad

Decálogo de recomendaciones para dejar de fumar

Evita las bebidas alcohólicas y excitantes (café, té, etc.), y bebe mucha agua y líquidos con pocas calorías, como los zumos.

1

No hagas dietas estrictas. Come con más frecuencia y menos cantidad.

3

Mantén tu actividad diaria y permanece ocupado (trabajo, deporte, aficiones).

5

Crea nuevos hábitos sin que el tabaco esté asociado a ellos.

7

Descubre los beneficios del abandono del tabaco: incrementa la capacidad de hacer ejercicio físico; mejora la distinción de sabores y olores; dejan de oler a tabaco la ropa, el pelo, la casa o el coche; mejora el aspecto físico (el color de la piel).

9



2

Las verduras, frutas y cereales serán tus mejores aliados, inclúyelos en tus comidas diarias.

4

Mastica chicle sin azúcar o de nicotina, y come productos bajo en calorías.

6

Intenta hacer ejercicio físico todos los días (incluyendo paseos).

8

Date un capricho y/o disfruta de momentos de relajación (un baño, un masaje, etc.).

10

¡Felicítate por cada día que pasa sin fumar!

¡Muchas gracias!

Juan Luis Álvarez
Técnico de calidad y medio ambiente

Conociendo Quirónsalud

Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales

La Prevención de Riesgos Laborales, esa figura que crea "sentimientos encontrados". Como vuestro Técnico de Prevención de Riesgos Laborales, mi labor principal es analizar los posibles riesgos que haya en el centro que puedan afectar en vuestro día a día en el trabajo. A continuación, os cuento brevemente las cosas que hago cuando me veis paseando por el hospital:

- Evaluaciones de Riesgos Laborales: visitamos las áreas junto al supervisor o responsable, y los Delegados de PRL. En esas visitas, evalúo tanto el área física (cableados, medios de extinción contra incendios, resaltos, estanterías, almacenamientos, etc.) como vuestras tareas (manipulaciones de cargas, flexiones, tiempos en bipedestación dinámica, riesgos de pinchazo, etc.); una vez recogida toda la información, redacto su correspondiente informe.
- Simulacros: tras elegir un área, dar aviso a vuestros compañeros de mantenimiento y concretar una fecha y hora, realizamos una pequeña charla formativa con los aspectos más generales sobre emergencias, como las pautas de actuación, comunicaciones, evaluaciones y medios de extinción contra incendios. Con ello, intento aportar un plus de seguridad en caso de una situación real.
- Mediciones ambientales: aquí me veréis con unos equipos en la mano, son equipos especializados en medir las condiciones ambientales, como la temperatura, la humedad relativa y la luz. Recojo los datos y vigilo que estén dentro de los rangos establecidos por la normativa vigente.
- Mediciones ergonómicas: Si me veis con un metro en la mano, no soy el arquitecto. En estas mediciones, tomo las medidas de vuestras mesas, mostradores y puestos de PVD, para comprobar que cumplen las condiciones ergonómicas adecuadas, sobre todo en puestos de admisiones y controles.
- Inspecciones de seguridad: son rondas por todo el hospital, para analizar que todo esté bien. En estas rondas, aprovecho y hablo un poco con vosotros para preguntaros y que me contéis si hay algo que creáis que haya que mejorar dentro de la Prevención de Riesgos Laborales.

Como sabéis, mi sitio de trabajo está en las oficinas de Virgilio. Desde el ordenador, recibo emails y llamadas para ayudaros en:

- Accidentes laborales: se considera accidente de trabajo a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador (in itinere) y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo. Cuando sucede, el responsable envía el parte interno cumplimentado para que pueda recoger la información del suceso. Así, envío el volante de asistencia

para que se pueda entregar en Fremap y ser asistidos sin problema. Una vez valorado, Fremap es quien indica si corresponde a un accidente laboral y en ese caso, si es sin baja o con baja. A principios de cada mes, analizamos el número de accidentes para llevar un seguimiento. Por eso, es muy importante que, si tenéis un accidente laboral, lo comuniquéis y llevar el circuito de forma correcta.



Cecilia Martín

- Tramitación de baja por riesgo en el embarazo: cuando una de nuestras trabajadoras decide comunicar su embarazo en la empresa, comienza un procedimiento de documentación que hay que enviar a la Mutua y mi labor es ayudaros a gestionarlo.
- Campañas de reconocimientos médicos: como sabéis, una vez al año se hacen las campañas de los reconocimientos médicos. Todo ello, lleva un trabajo anterior de organización de fechas, de equipo médico, de lugar de realización, realización, de comunicaciones, de citaciones, de volantes, etc. Un trabajo de equipo con las direcciones del hospital.
- Accidentes biológicos: cuando un trabajador se pincha o corta con un cortopunzante, es muy importante establecer el procedimiento lo antes posible y de forma correcta.

A modo conclusión, deciros que el fin y el objetivo de mi trabajo es: proteger al trabajador de los riesgos que se derivan de su trabajo, lo que implica evitar o minimizar las causas de los accidentes y de las enfermedades derivadas del trabajo.

Recordad que tenéis toda la documentación referente a Prevención de Riesgos Laborales en el escritorio de cualquier ordenador del centro: es el triángulo amarillo. Si accedéis, veréis diferentes carpetas con los circuitos de actuación diferentes (accidentes, embarazos, incidente violento), emergencias (flujogramas, manuales, etc.), formularios (declaración de embarazos, partes internos de accidentes, documentación necesaria para tramitar ABLs), productos químicos, fichas de riesgos, etc.

Cecilia Martín

Técnico de Prevención de Riesgos Laborales Territorial

La importancia de nuestro trabajo

Informadoras de Urgencias



Anai Ojeda



Raquel Marcos

Hola a todos.

Somos Anai Ojeda y Raquel Marcos, Informadoras del servicio de urgencias, y pertenecemos al Departamento de Calidad y de Experiencia del paciente.

Nuestro trabajo en el Hospital comienza en el mes de abril, con el objetivo de informar, guiar y atender a los pacientes del servicio de Urgencias, complementando y ayudando en todo lo que necesario al resto de personal del servicio: administrativos, equipo de enfermería, médicos, celadores, etc.

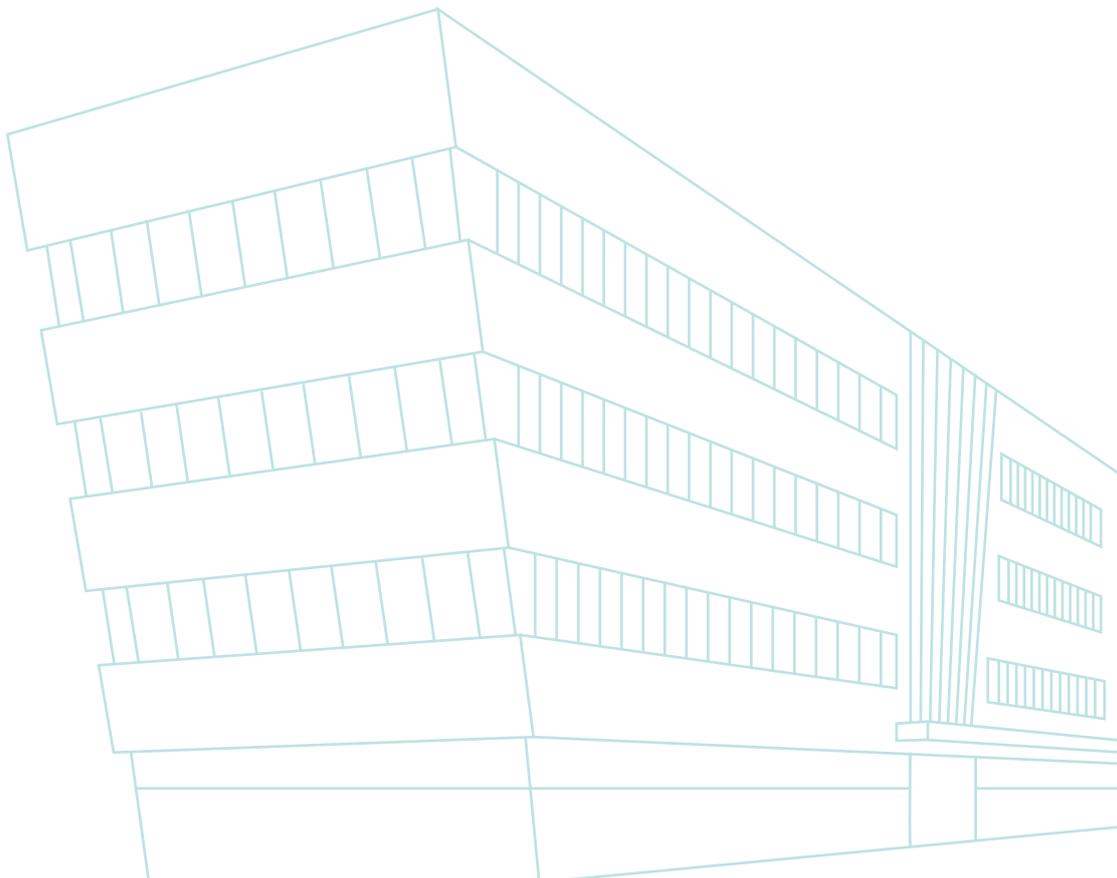
En estos meses de trabajo hemos podido ver, como seguro que todos sabéis ya, que el trato humano, cercano y amable con los pacientes, es fundamental para ofrecer un servicio de calidad.

En el día a día, nuestra labor dentro de Urgencias es muy diversa:

- Solventar las gestiones y peticiones que realizan nuestros pacientes (que os puedo asegurar son muy diversas).
- Intentar mantener informado a cada paciente y a sus acompañantes en todo momento, a la vez que responder a sus preguntas.
- Agilizar, dentro de la medida de lo posible, el resultado de las pruebas diagnósticas, cooperando y coordinando con todos los equipos con los que trabajamos.

Solamente nos queda trasladaros las gracias a todos por colaborar, cooperar y ayudarnos a llevar a cabo las funciones de nuestro puesto para conseguir mejorar entre todos el servicio que ofrecemos.

Anai Ojeda y Raquel Marcos,
Informadoras de Urgencias

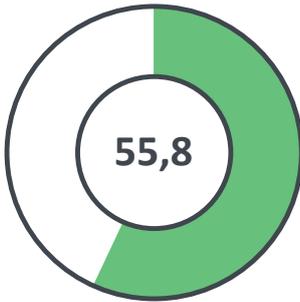


Cuadro Indicadores

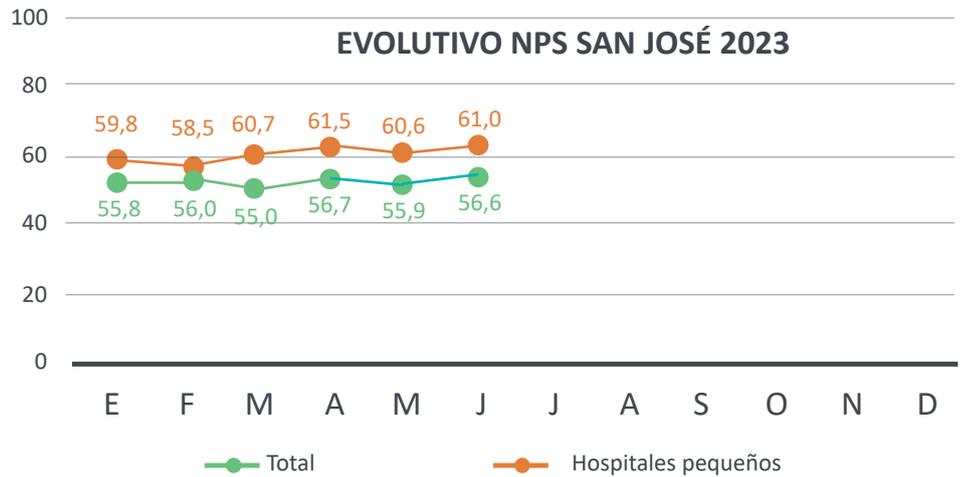
Acumulado 2023

NPS

NPS SAN JOSÉ 2023



EVOLUTIVO NPS SAN JOSÉ 2023

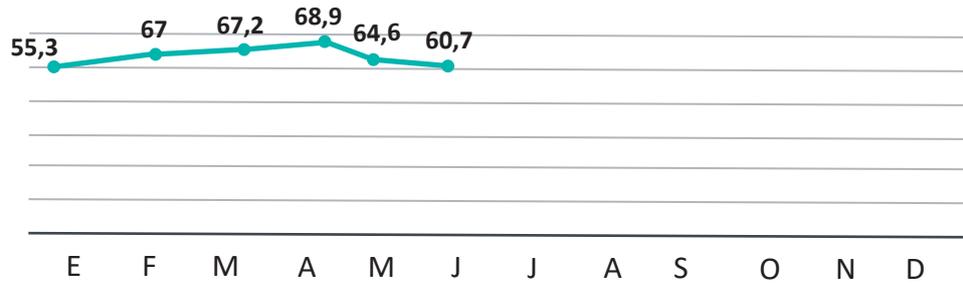
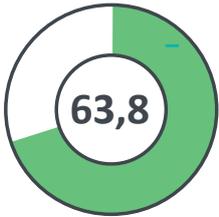


	NPS 2023	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	Objetivo 2023	Diferencia Objetivo 2023 - NPS 2023
Hospitalización	64,0	233	20	80	66,00	-2,0
Urgencias	41,9	395	115	159	36,00	5,9
Laboratorio	63,8	590	64	171	62,00	1,8
CMA	63,8	363	34	119	71,00	-7,2
Consultas Externas	55,1	2457	400	876	59,00	-3,9
Diagnóstico por imagen	54,3	593	95	229	54,00	0,3
NPS San José	55,8	4631	728	1634	58,00	-2,2
		66,2%	10,4%	23,1%		

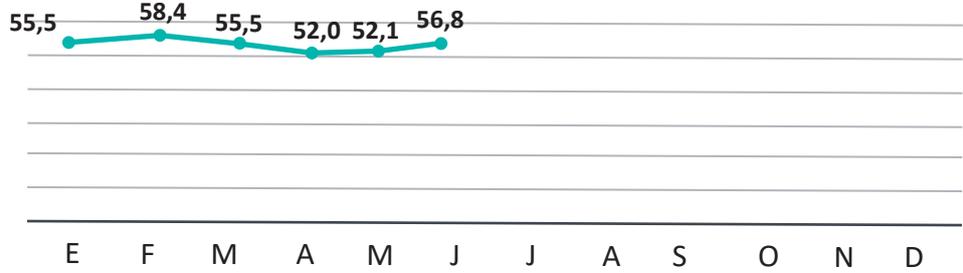
HOSPITALIZACIÓN



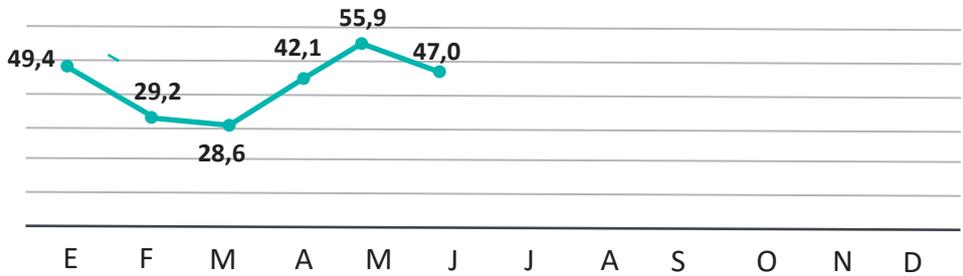
LABORATORIO



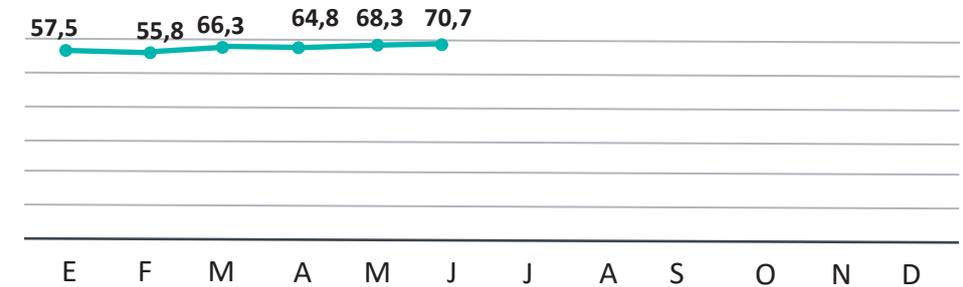
CONSULTAS EXTERNAS



URGENCIAS



CMA



DIAG. POR IMAGEN

