

## Carta de Dirección

### PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN

Si pensamos en 2023, a más de uno os vendrá a la cabeza, entre otras cosas, los procesos de cambio que comenzamos a abordar en el hospital, en los diferentes servicios y áreas, con el objetivo de transformar y mejorar nuestros procesos asistenciales (*peticiones electrónicas, servicios no presenciales, protocolos de avance, teledermatología, automatismos en Urgencias, etc.*). El objetivo de todos estos proyectos, como sabéis, la mejora de la **CALIDAD** ofrecida a nuestros pacientes en su concepto más amplio.

El año 2024 se presenta no solo como el año de consolidación del proceso de cambio emprendido en 2023, sino también como el año en el que debemos conseguir que todas las “patas” de cada uno de los procesos del hospital encajen, siendo capaces con ello de ofrecer, más aún si cabe, un servicio de **CALIDAD TOTAL** a nuestros pacientes.

Se trata sin duda de un reto importante y exigente. En él, el trabajo diario de todas y cada una de las personas que trabajamos en el hospital será clave para avanzar en la consolidación de los cambios teniendo siempre como guía y referente los tres ejes estratégicos de Quirónsalud:

- **La Experiencia del Paciente** - Experiencia del paciente que debemos abordar de forma global y que tiene en cuenta, tanto *la satisfacción y experiencia subjetiva del paciente con la atención recibida, como la seguridad, adecuación y efectividad de los procesos clínicos.*
- **Eficiencia del sistema** - Entendiendo ésta como la capacidad que tienen *nuestros procesos de trabajo y nosotros como personas que los ponemos en práctica,* de alcanzar los objetivos establecidos optimizando al máximo nuestros recursos humanos, tecnológicos y materiales.
- **Salud** – Salud de nuestros pacientes, que nos debe llevar a poner el foco **en su prevención y promoción mediante una atención personalizada y segura** que garantice la correcta predicción diagnóstica, así como pertinencia de pruebas y tratamientos a realizar.

Ni que decir tiene, que **estas 3 líneas estratégicas pivotan sobre las personas, sobre el equipo humano del hospital,** sobre todos y cada uno de todos nosotros, que día a día realizamos nuestro trabajo: equipo de operaciones, de enfermería, de laboratorio, de diagnóstico por la imagen, de archivo, de limpieza, de mantenimiento, restauración, informática, equipos médicos, etc.; todo el equipo humano de **Hospital Quirónsalud San José.**

**2024** se presenta como un reto, un año de consolidación y mejora de nuestro trabajo, de nuestros procesos, de nuestras capacidades para conseguir ofrecer a nuestros pacientes un servicio de Calidad en su sentido más amplio, que garantice la Seguridad y la Experiencia del Paciente en un contexto de máxima eficiencia y adaptabilidad a nuestro entorno.

**Trabajemos juntos para lograrlo**

**Jesús Perianes**  
Dirección de seguridad y experiencia del paciente



Jesús Perianes



**COMITÉ DE BIOÉTICA PARA  
LA ASISTENCIA SANITARIA**

**quirónsalud**

Territorio 1 - Privados Madrid

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

# El médico

## OPTILUME®, un procedimiento alternativo a la cirugía para la estenosis de uretra



Dr. Jorge López Tello

Este procedimiento ofrece excelentes resultados tanto en términos de duración en el tiempo como de eficacia.

La **estenosis de uretra** consiste en un estrechamiento anormal -o en la obstrucción total, en los casos más graves- de la uretra, que es el conducto que transporta la orina desde la vejiga hasta el exterior.

Según los datos de la **Asociación Española de Urología**, afecta a 1 de cada 10.000 hombres entre los 25 y los 65 años, y a 1 de cada 1.000 de más de 65 años. Conviene aclarar que, aunque también puede producirse en mujeres, es más común entre los hombres, dado que sus uretras son habitualmente más largas, por lo que son más susceptibles a sufrir enfermedades o lesiones.

Las causas más frecuentes que pueden provocarla son infecciones urinarias, traumatismos uretrales, enfermedades dermatológicas como liquen escleroso y, sobre todo, maniobras instrumentales (como sondajes o cateterismos hasta la vejiga).

En cuanto a sus consecuencias si no se trata adecuadamente, tiene un impacto muy importante sobre la calidad de vida, pudiendo llegar a provocar complicaciones severas como vejiga trabeculada o engrosada, retención aguda de orina, prostatitis o formación de cálculos en la vejiga o la uretra, entre otras.

“Tradicionalmente -afirma el **Dr. Jorge López Tello**, jefe de servicio de Urología de Hospital Quirónsalud San José-, el tratamiento de la estenosis de uretra ha sido quirúrgico (ya sea por cirugía abierta o endoscópica), sin embargo, actualmente existe una alternativa a través de **Optilume®**, un balón liberador de un fármaco (Paclitaxel), que impide la división celular, deteniendo el crecimiento del nuevo tejido y la fibrosis que conduce a la estenosis. El fármaco se absorbe por el urotelio, donde permanece más de 30 días, evitando así la recurrencia de la estenosis.

El tratamiento con **Optilume®** es mínimamente invasivo, se realiza de manera ambulatoria con sedación y ofrece mejores resultados que la cirugía endoscópica, tanto en términos de durabilidad y eficacia (el tratamiento endoscópico tradicional de las estenosis de uretra tiene altas tasas de recidivas) como en la prevención de formación de tejido cicatricial que suele aparecer tras una intervención quirúrgica.

Muchas gracias

Dr. Jorge López Tello  
Jefe de servicio de Urología

# Proyectos

## Proyecto de anestesia sostenible

El **cambio climático** es una de las principales preocupaciones en nuestro entorno, y las **emisiones de gases de efecto invernadero** son una de las causas de éste, pues favorecen el calentamiento global.

La OMS estima que, a nivel mundial, el sector de la salud genera el **4,4% de las emisiones globales anuales de gases de efecto invernadero**; lo que equivale a afirmar que, si el sector salud fuera un país, sería el quinto mayor emisor del planeta de gases de efecto invernadero. En este punto, los **gases anestésicos son una de las principales fuentes de emisiones**.

Los centros de Grupo Quirónsalud, por su propia actividad y naturaleza consumen una alta cantidad de gases anestésicos. En nuestro **hospital**, actualmente consumimos tres de ellos:

- **Óxido nitroso**: el gas anestésico más consumido en Grupo Quirónsalud.
- **Desflurano**: el gas anestésico más contaminante.
- **Sevoflurano**: el segundo gas más consumido dentro de Grupo Quirónsalud, a la vez que el menos contaminante.

Con el fin de reducir el porcentaje de emisiones de gases de efecto invernadero a través de estos productos anestésicos, desde Quirónsalud, en 2024, se ha desplegado el **Proyecto de Anestesia Sostenible** en todos los centros de Grupo.

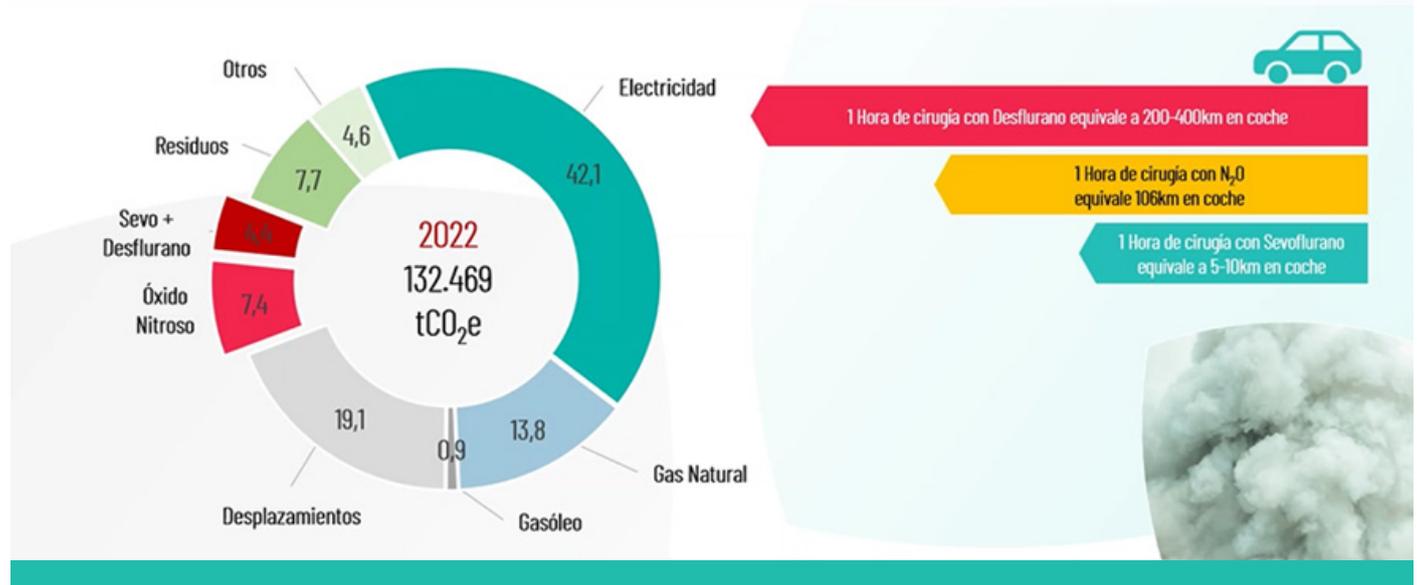


Juan Luis Álvarez

Los **objetivos** de este proyecto son:

- Eliminar el consumo de **óxido nitroso**, que es el gas anestésico más consumido en Grupo Quirónsalud.
- Eliminar el consumo de **desflurano**, que es el gas anestésico más contaminante, pasando a ser el **sevoflurano**, el gas de elección, en caso de anestesia inhalatoria y siempre utilizado con técnicas de bajos flujos.
- Promover el empleo de los mínimos flujos en anestesia inhalatoria, y sustituir éstas por otras modalidades anestésicas, siempre que clínicamente sea factible.

De esta forma, y teniendo como base las recomendaciones de buenas prácticas de diversas asociaciones científicas y profesionales del campo de la anestesia, para finales del año 2024, se espera haber eliminado prácticamente en su totalidad de todos los hospitales del Grupo Quirónsalud el **óxido nitroso** y el **desflurano**.



(Cálculo de huella de carbono de Grupo Quirónsalud, donde se observa que el 11,8% de los aspectos que conforman dicho cálculo son los gases anestésicos)

Juan Luis Álvarez  
Técnico de calidad y medio ambiente

## Actualidad

### Centro Médico Quirónsalud Valdebebas

El **Centro Médico Quirónsalud Valdebebas**, que abrió sus puertas el 25 de septiembre de 2023, nace para dar respuesta a la demanda asistencial de la zona. Un barrio nuevo, en expansión urbanística, que demanda la instalación de servicios sanitarios en la zona. Con este proyecto, Grupo Quirónsalud amplía su presencia en la zona norte de Madrid, uniendo al **Complejo Hospitalario Quirónsalud San José**, integrado por Hospital Quirónsalud San José, Centro Médico Quirónsalud Clara del Rey y Centro Médico Quirónsalud Tres Cantos, con quien comparte cartera de servicios y plantilla de profesionales médicos; dotándolo así de las sinergias necesarias para funcionar como un complejo sanitario y ofrecer una solución asistencial integral.

El **Centro Médico Quirónsalud Valdebebas** se ubica en la zona residencial de Valdebebas, en un edificio nuevo, cuyas áreas están diseñadas en función de su necesidad de los circuitos de público y personal. La propuesta arquitectónica prioriza aspectos que se consideran importantes en un centro de salud: espacios diáfanos y luminosos, que dotan de claridad a las instalaciones, aportando bienestar a los pacientes y al personal. Se ha tenido especialmente en cuenta la escala humana, la búsqueda y/o protección de los elementos atmosféricos, y, sobre todo, la dotación a las zonas de pacientes de unos espacios que dignifiquen su paso por el centro, tanto para el propio paciente como para sus familiares.

El **Centro Médico Quirónsalud Valdebebas** está concebido como un centro de atención primaria y especialidades para niños y adultos, abierto de lunes a viernes.



Teresa Marcos

Los circuitos básicos asistenciales respecto al paciente ambulatorio que se han contemplado en el centro son los siguientes:

- **Consultas externas de las principales especialidades:** El catálogo de especialidades del centro médico se perfila para intentar ofrecer la mejor calidad asistencial, teniendo en cuenta la población de referencia a la que atiende (seguros de salud y pacientes privados) y su edad. En base a esta filosofía, destacan especialidades como *Pediatría, Obstetricia y ginecología, Traumatología, Otorrinolaringología, y Dermatología*; cuya demanda se relaciona al tipo y a la edad de la población de Valdebebas.
- **Centro de vacunación.**
- **Pruebas diagnósticas** (*Diagnóstico por la imagen*), con radiología simple, densitómetro, ecografía, mamógrafo y resonancia magnética.
- **Pruebas de laboratorio** (*extracciones*).
- **Salas de procedimientos** (el centro cuenta con dos) con la dotación necesaria para la realización de procedimientos menores.

En definitiva, el **Centro Médico Quirónsalud Valdebebas** es un centro moderno y acogedor, tanto para los pacientes como para el personal, dotado de equipos de última tecnología, y con un personal administrativo y asistencial orientado a conseguir los objetivos como referente en salud para la población de Valdebebas.

Teresa Marcos

Coordinación de Centro Médico Quirónsalud Valdebebas

## Conociendo Quirónsalud

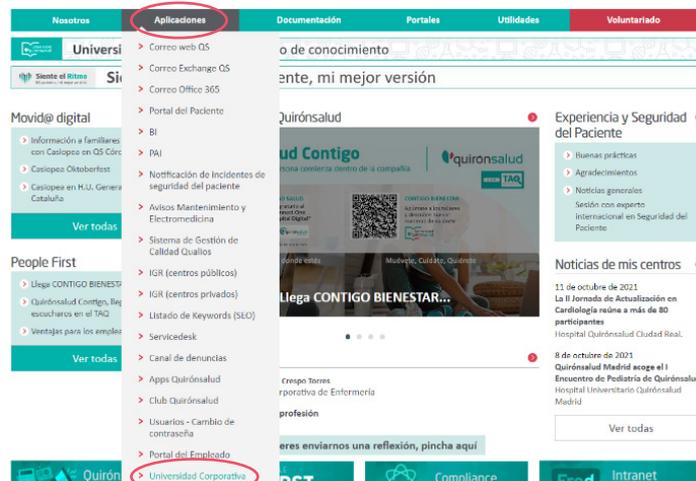
### Universidad Corporativa: tu espacio de gestión del conocimiento

La **Universidad Corporativa**, como bien sabéis, es una plataforma digital para los empleados de Grupo Quirónsalud que ofrece una amplia variedad de formaciones. **Su uso es rápido, sencillo e intuitivo; dándonos la oportunidad de continuar mejorando, no sólo de cara a nuestro puesto de trabajo, sino también a nivel personal.**

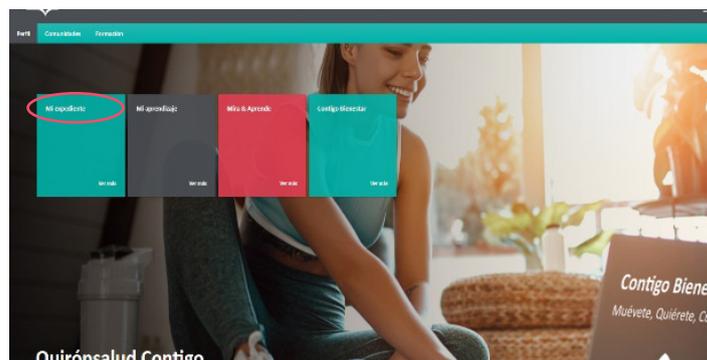
Se trata de un recurso sumamente interesante puesto que, a través de esta plataforma, **todo el personal puede ampliar y mejorar su formación, a la vez que da respuesta a las demandas concretas que cada uno puede tener a nivel individual.**

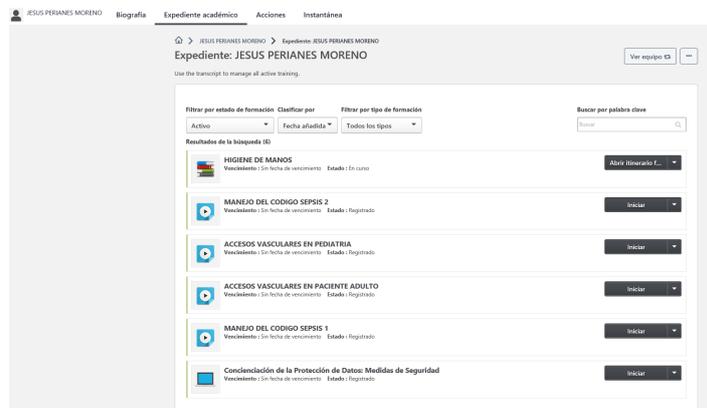
#### ¿Cómo podemos usar este recurso?

Se accede a través de la Intranet del hospital, en el apartado “Aplicaciones”



Introduciendo tu usuario y tu contraseña, podrás acceder a la página principal de la Universidad Corporativa, donde se encuentra el apartado “Mi expediente”: un resumen de las formaciones que ya has realizados y las que tienes asignados (pendientes de realización). Haciendo clic sobre el curso, podrás acceder a su contenido y realizarlo.





La plataforma digital también dispone de un buscador donde localizar algún curso en concreto, o realizar una búsqueda filtrando los cursos disponibles.

Existen distintos tipos de cursos (a distancia o presenciales) y para todo tipo de perfil profesional: personal administrativo, personal médico, personal técnico, personal de enfermería, etc.

Además, una vez que inicias un curso, puedes pausarlo y retomarlo las veces que lo necesites, hasta el plazo máximo de finalización, ya que se guarda el proceso.

En resumen, la formación es, sin duda, un elemento clave para ser cada día mejores profesionales, y la **Universidad Corporativa** nos abre la puerta a ella y nos ofrece distintas alternativas y recursos en función de nuestro perfil e intereses.

Os animamos a utilizarla tantas veces como deseéis, y a aprovechar los recursos formativos que nos ofrece.

**Juan Luis Álvarez**  
Técnico de calidad y medio ambiente

## La importancia de nuestro trabajo

### ¿Qué es el CMBD?

“CMBD” significa “Conjunto Mínimo Básico de Datos”.

Muchos de vosotros os preguntaráis: ¿pero esto qué es? ¿Para qué sirve? Bien, os cuento:

Se puede decir que el **Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD)** es la información mínima y básica sobre cada uno de los episodios asistenciales que tienen lugar en un hospital. Con toda esa información, se elabora un registro administrativo que va a contener variables clínicas, demográficas y administrativas, que permiten tener una visión de lo acontecido en cada episodio de atención hospitalaria.

Este registro clínico-administrativo es de obligado cumplimiento para los hospitales de nuestro Sistema Nacional de Salud. Cada tres meses debemos facilitar a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid los **CMBD de Hospitalización, Cirugía Ambulatoria y Urgencias** del hospital. Esto significa que cada tres meses tenemos que generar los ficheros con la estructura que viene definida por la Consejería de Sanidad.

Pero, para poder llegar a ese punto, es necesario explicar que toda la información que contiene el CMBD se va recabando desde que el paciente llega al hospital hasta que se marcha:



*Carmen Nogales*

- **Datos personales del paciente:** abriéndole un número de historia clínica que debe ser único, tomando sus datos personales (fecha de nacimiento, sexo, país de nacimiento, dirección y código postal, etc.), con rigor para que sean completos y correctos.
- **Datos del episodio asistencial:** A lo largo del episodio asistencial se irán recogiendo otra serie de datos administrativos como fechas de ingreso, fechas de intervención, fechas de alta, tipo de ingreso (urgente o programado), o circunstancia de alta (a domicilio, voluntaria, traslado a otro hospital, etc.), entre otros
- **Datos clínicos:** Una vez que el paciente es dado de alta, se puede decir que ya tenemos la parte administrativa del CMBD. Ahora queda completar la parte clínica, que se hace mediante la codificación clínica (diagnóstico principal y secundarios, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, morfología de las neoplasias, etc.). Para ello, la importancia de un informe de alta bien cumplimentado es fundamental.

Seguro que algunos también os preguntarán: ¿qué es la **codificación clínica**? Consiste en convertir el lenguaje clínico en un sistema alfanumérico que unifica y homogeneiza las diferentes patologías y procedimientos. No es una tarea sencilla, puesto que hay que conocer tanto el lenguaje clínico como el lenguaje de la *Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10-ES)*. Cuanto más completa y de mayor calidad sea la documentación clínica, más completa será la codificación; cuanto mayor sean los conocimientos del personal de codificación, mayor será la calidad de la codificación.

Este trabajo se lleva a cabo en el Archivo de historias clínicas por el personal de codificación.

Una vez terminado el proceso de codificación clínica, es cuando se generan los ficheros del CMBD que se enviarán a la Consejería de Sanidad y a aquellas compañías aseguradoras que nos los piden.

Ahora ya sabéis lo que es el CMBD, pero os preguntarán: ¿para qué sirve? El CMBD es una herramienta de gestión y planificación sanitaria. La explotación de su información permite la evaluación de la asistencia sanitaria, así como la investigación clínica y epidemiológica. Ayuda a tomar decisiones en el ámbito hospitalario, tanto a nivel asistencial como económico, y permite la comparación entre hospitales y servicios.

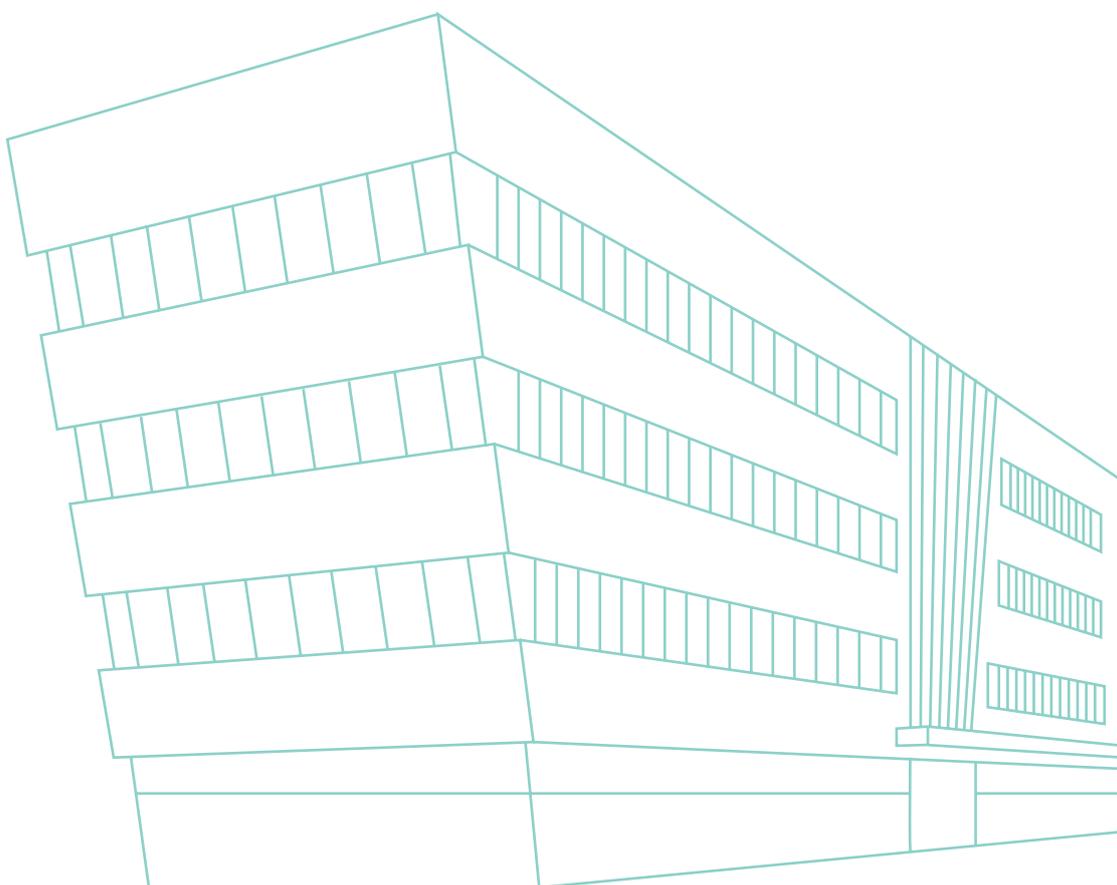
A modo de ejemplo, a través del CMBD se puede saber qué porcentaje de cesáreas tenemos en el hospital, cuántos partos prematuros hemos tenido, cuántas prótesis de rodilla o cadera hemos puesto, cuántas complicaciones ha habido durante o después de una cirugía, cuántas cirugías de mama hemos hecho, etc. Podemos saber cuántos pacientes de los que acuden a nuestro hospital son personas que viven en este código postal, cuántos vienen de otras comunidades autónomas, qué porcentaje de nuestros pacientes son hombres o mujeres, etc. Como veis, la información que el CMBD nos brinda es muy amplia y de gran ayuda a la hora de tomar decisiones.

Yo, como persona encargada de generar los ficheros del CMBD de nuestro hospital, siento que la importancia de nuestro trabajo, en este caso el CMBD, es compartida y radica en la colaboración y en el trabajo en equipo, ya que todos, de una manera u otra, hacemos el CMBD aportando aquella información mínima y básica que desde nuestro puesto de trabajo recabamos.

En definitiva, el CMBD, más allá de la importancia que tiene como herramienta de gestión sanitaria, **es el reflejo de nuestro trabajo, del trabajo de todos**. Una admisión bien hecha, un informe de alta bien cumplimentado, una fecha de alta bien registrada o una codificación correcta, nos permitirá tener una herramienta que nos proporcione información real y de calidad.

**Muchas gracias**

**Carmen Nogales**  
Responsable del Archivo de historias clínicas



# Cuadro Indicadores

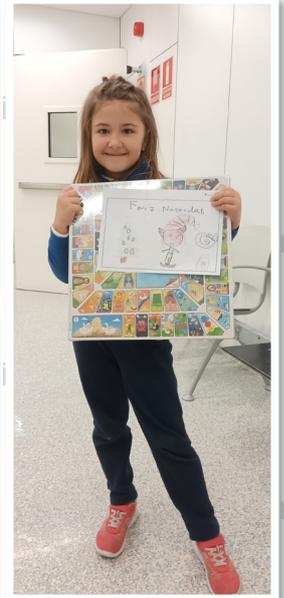
EXPERIENCIA DEL PACIENTE:	enero-24	febrero-24	Acumulado
NPS global.	55,56	60,92	58,31
NPS en CMA.	61,17	72,57	67,13
NPS en Consultas externas.	55,06	59,27	57,23
NPS en Diagnóstico por la imagen.	53,25	61,05	57,18
NPS en Hospitalización.	63,08	72,53	68,59
NPS en Laboratorio.	61,85	56,65	59,25
NPS en Urgencias.	45,80	61,54	53,23

ATENCIÓN AL PACIENTE:	enero-24	febrero-24	Acumulado
Número de agradecimientos.	26	26	52
Numero de quejas y reclamaciones.	12,77	18,41	78
Tasa de quejas y reclamaciones con motivo "Trato del personal" (por cada 10.000 pacientes).	0,82	2,74	1,81
Valoración del hospital en Google (sobre 5).	2,90	2,90	2,90

CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN:	enero-24	febrero-24	Acumulado
Porcentaje de pacientes que son atendidos en consulta en menos de 15 minutos.	64,4%	64,3%	64,3%
Porcentaje de primera atención medica en Urgencias en menos de 20 minutos.	52,8%	43,1%	48,0%
Procentaje de pacientes con un tiempo de permanencia en Urgencias inferior a 2 horas (urgencias de niveles 4 y 5).	91,7%	89,5%	90,6%

SEGURIDAD DEL PACIENTE:	enero-24	febrero-24	Acumulado
Número de incidentes de seguridad del paciente.	12	20	32
Calidad de la historia clínica (resultado de las auditorías mensuales de historia clínica).	85,5%	92,5%	88,8%

# Nuestras imágenes. Nuestros momentos



Hosp

Hosp

Hosp

Hosp

Hosp

Hosp

Hosp

nsalud San José

nsalud San José