

## Carta de Dirección

Hola a todos.

Continuamos en el último trimestre del año con unos **datos realmente buenos** en cuanto a la satisfacción de nuestros usuarios. La **calidad** de nuestros servicios, la **seguridad** y la **experiencia del paciente** se han visto incrementados, gracias, una vez más, al trabajo en equipo, la implicación y la buena coordinación de todos los especialistas y profesionales que formamos parte de este hospital.

Quiero destacar la mejora de la experiencia y de los tiempos de espera que se han llevado a cabo en el **Servicio de urgencias**, gracias, en gran medida, a la implantación del **proyecto de información a los pacientes** -que cuenta con la participación de todos los miembros implicados en la asistencia- y, todo ello, en un escenario en que el volumen de asistencia ha sido muy superior al del año pasado. Además, nuestros usuarios también valoran positivamente el **mantenimiento del centro** y el buen trato, tanto del personal de enfermería como del personal médico.

Gracias a estos muy buenos datos de satisfacción de nuestros pacientes, continuamos en primera línea como **hospital de referencia** en la Comunidad de Madrid y recibimos **nuevos estímulos** para seguir mejorando día a día. Una mejoría que sin la unión de todos nosotros no sería posible.



Sari Mayoralas

## La importancia de nuestro trabajo

Después de casi 34 años trabajando en análisis clínico, 15 de los cuales he estado encargándome del servicio de Transfusiones de Hospital Quirónsalud San José, mi labor consiste en proporcionar soluciones a todas las personas que acuden a nuestro servicio, así como garantizar su bienestar y confort. Es por ello por lo que el servicio de Transfusiones juega un papel fundamental en la asistencia de los pacientes.

En el servicio de Transfusiones, y en general en el Servicio de Laboratorio del hospital, estoy acompañada por la directora del Laboratorio, la Dra. Shaila Rubio; el responsable de Hematología del servicio de Transfusiones, el Dr. Carlos Fernández; y todo el personal técnico que trabaja día a día para el buen desarrollo de la unidad. Además, todos vosotros, el personal que formáis parte de Hospital Quirónsalud San José participáis, y jugáis un papel fundamental, en la buena consecución de las tareas del servicio de Transfusiones, y que queda reflejado en la Hoja del servicio de Transfusiones. En este documento está toda la información que nuestro servicio necesita para llevar a buen fin el proceso, que puede ser crítico para nuestros pacientes. Desde aquí, os

invito a que en algún momento le echaseis un vistazo a este documento.

### Caso práctico:

Se recibe una petición desde el servicio de Urgencias en la que se marca la opción "URGENCIA INMEDIATA". El personal de Banco de Sangre actúa según lo indicado: de forma urgente; y prepara el hemoderivado con gran rapidez. Finalmente, el personal que realiza la petición, indica verbalmente que se trata de una reserva de bolsa de sangre.

Detrás de la preparación y entrega de un hemoderivado (cuyo proceso técnico no vamos a describir ahora) hay, además, otros procesos también importantes: por ejemplo, las labores administrativas (que ocupan alrededor de un 80% de tiempo laboral) de cumplimentación de registros y procedimientos; el control de los reactivos y la gestión del stock, que hay que llevar al día; el mantenimiento y la calibración de los aparatos; la imputación de los consumos; las comunicaciones con los servicios



**COMITÉ DE BIOÉTICA PARA  
LA ASISTENCIA SANITARIA**

 **quirónsalud**  
Territorio 1 - Privados Madrid

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

de cirugía, dirección hospitalaria, supervisoras, farmacia, etc. Es decir, detrás de cada solicitud o gestión de hemoderivados, hay muchas tareas administrativas que dependen de ésta, y que deben realizarse en cada uno de los casos.

Como ya sabéis, para cualquier consulta o duda que tengáis, estoy a vuestra disposición (entre las 9:00 y las 16:00) en el Laboratorio, entrando a la izquierda (en el rincón), intentando, sin conseguirlo, huir del mundanal ruido; y os contaré lo que queráis del proceloso mundo del servicio de Transfusiones del hospital.

Muchas gracias.

Mady



## Actualidad

### Formas parte de la cadena



El proyecto “Formas parte de la cadena” se ha llevado a cabo desde junio 2021 hasta el pasado mes de junio 2022, con el objetivo de conseguir un administrativo ideal recogiendo todas las cualidades positivas de todo el personal administrativo del Hospital.

Para ello, el propio personal administrativo de las áreas de: consultas externas, admisión principal, diagnóstico por la imagen, cirugía ambulatoria y urgencias, han estado valorando a través de encuestas, cómo trabajan sus compañeros, ver sus cualidades y buscar acciones de mejora, si procedían en algunos aspectos.

Para ello, el personal contaba con una encuesta, en la que la persona evaluadora nunca relevaba su nombre, y solo el de la persona encuestada. Se podía valorar del 1 al 10 cómo trabaja su compañero, además de distintos puntos relevantes establecidos por la JCI, con respuestas de valoraciones “Sí” y “No”.

Dichas encuestas, siempre han estado custodiadas y sus resultados han sido tabulados y analizados por una persona externa a la empresa.

El 29 de septiembre se conocieron los resultados de las encuestas de “Formas parte de la cadena”, a través de los cuales se ha visto

que el administrativo tipo de San José podría ser una persona con las siguientes características: muy amable, mayormente simpática, resolutive y profesional. También han destacado otras características, tales como: ser comprometido, empático, educado, paciente y trabajador.

Con todo ello, el ranking de ganadoras quedó de la siguiente forma: Esther Pérez (CEX Clara del Rey), con una valoración de 9,63, Marta Villares (CEX 3ª planta) con una valoración de 9,62 y Ángeles Perles (CEX 2ª planta) con una valoración de 9,61.

La ganadora de “Formas parte de la cadena”, Esther Pérez, ha querido agradecer este reconocimiento a todos sus compañeros con las siguientes líneas:

*Recibir esta valoración tan positiva por parte de mis compañeros ha sido una sorpresa, pero también un honor. A diario, realizamos una labor que implica atención, paciencia, esfuerzo y dedicación. Todos mis compañeros saben bien de qué se trata y por eso, que las personas que mejor conocen el desempeño de esta tarea, hayan valorado tan positivamente mi trabajo resulta especialmente satisfactorio.*

*A nivel individual seguiré trabajando como hasta ahora con ganas y con entusiasmo, y desarrollando mi labor lo mejor que sé hacerlo. Pero sabiendo que todo este engranaje funciona porque formo parte de un equipo de profesionales increíbles que son aún mejores personas.*

*El mejor premio, sin duda, es el cariño de mis compañeros.*

*Muchas gracias a todos.*

		60%	40%	
	Valoraciones	NPS	Bloques	Global
Esther Pérez Patrón	16	10,00	9,06	9,63
Marta Villares	15	10,00	8,82	9,62
Ángeles Perles Navarro	16	9,94	8,91	9,61

# Calidad

## Cero emisiones: cálculo de la huella de carbono

Como en años anteriores, a principios de 2022 **Hospital Quirónsalud San José** participó en la iniciativa de Cálculo de la Huella de Carbono y estudio del impacto ambiental derivado de la actividad del centro; iniciativa de **Grupo Quirónsalud**.

La **Iniciativa CeroCO<sub>2</sub>** de la **Fundación Ecología y Desarrollo** ha otorgado al **Hospital Quirónsalud San José** la etiqueta **CeroCO<sub>2</sub> "calculada"** que acredita que el centro ha calculado sus emisiones de gases de efecto invernadero, según los estándares de la Iniciativa CeroCO<sub>2</sub>.

Para este cálculo se han tenido en cuenta los consumos de recursos naturales y las emisiones de gases detalladas a continuación:

- Consumo de gases: gas natural, gasóleo, GLP, protóxido de nitrógeno, y las recargas de los gases refrigerantes.
- Consumo de energía eléctrica y de agua.
- Emisiones de gases: las emisiones asociadas a los desplazamientos in itinere de los trabajadores del hospital, las emisiones derivadas de los viajes profesionales del personal, y los residuos y el transporte de valija.

En la siguiente tabla se puede observar que la huella de carbono del hospital en el año 2021 ha sido de **1660,57 TmCO<sub>2e</sub>**. También se detalla cuánto CO<sub>2</sub> emite cada uno de los empleados del hospital y, por ejemplo, el ratio por cama o por acto asistencial.

Se ha realizado una comparativa con los datos del año 2020 en la que se observa que la huella de carbono ha aumentado en un **25,6%**.

Estos resultados de huella de carbono van alineados al aumento de la actividad que ha tenido lugar en 2021, tras el año de la pandemia COVID, de más del doble que en 2020. A pesar de ello, el **Hospital Quirónsalud San José** ha sido el centro con mayor huella de carbono dentro de la categoría de hospitales pequeños de **Grupo Quirónsalud**.

Es por ello por lo que la Dirección del centro ha tomado cartas en el asunto y se ha puesto en marcha para implantar proyectos de reducción de la contaminación y protección del medio ambiente, entre los que destaca el cambio de luminaria de todo el centro por bombillas LED.

En julio de 2022 se realizó un nuevo cálculo de la huella de carbono durante el primer semestre de 2022, de forma interna, con un **descenso del 19,5%** en relación con primer semestre de 2021; obteniendo así una mejoría en el impacto del hospital al medio ambiente. Con este descenso se puede observar el



Juan Luis Álvarez Bonet  
Técnico de calidad y medio ambiente

impacto de las acciones de mejora implantadas, y enfocadas a la reducción de la contaminación.

La Dirección del **Hospital Quirónsalud San José** apuesta por una cultura de sostenibilidad y "Zero Emisiones" en el centro, y así intenta trasladarlo a todo el personal.

Recordad siempre:

- Apagar las luces cuando abandonemos una estancia.
- Apagar el aire acondicionado o la calefacción cuando no lo necesitamos.
- Imprimir únicamente lo necesario y, a ser posible, siempre a doble cara.

**¡Muchas gracias!**

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

Centro Quirónsalud	Total centro kgCO <sub>2e</sub>	Ratio kgCO <sub>2e</sub> / empleado	Ratio kgCO <sub>2e</sub> / m <sup>2</sup>	Ratio kgCO <sub>2e</sub> / acto	Ratio kgCO <sub>2e</sub> / cama
Hospital Quirónsalud San José	1.660.565,88	5.391,45	<b>194,38</b>	3,78	17,77

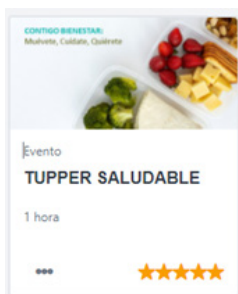
# Conociendo Quirónsalud

## Universidad corporativa y reconocimientos/premios personal del hospital

### UNIVERSIDAD CORPORATIVA

La Universidad Corporativa, como bien sabéis, es una plataforma digital implantada el año pasado que ofrece una amplia variedad de cursos, de forma flexible e intuitiva, dándonos la oportunidad de continuar formándonos y mejorar, no solo de cara a nuestro puesto de trabajo sino también de forma personal.

Dentro de la web, en el apartado Formación, podemos acceder al catálogo formativo. En este apartado dispones de un buscador donde podrás buscar un curso en concreto, en caso de que sepas cual estás interesado en realizar, o hacer una búsqueda filtrando los cursos disponibles.



Una vez que inicias un curso, puedes pausar y retomar el curso las veces que lo necesites hasta el plazo máximo de finalización, ya que se guardará el proceso. Una vez finalizado el curso o cursos que lleves a cabo, tendrás que darle una puntuación de 1 a 5 estrellas. De esta manera, el feedback que realices, servirá para el resto de los compañeros que muestren interés en él.

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

Por último, me gustaría felicitar a dos personas del equipo de San José que recientemente han recibido sendos reconocimientos/premios asociados a la formación:

- Irene Estévez Dobao, a la cual le ha sido otorgada una beca para estudiar el Grado de Enfermería. ¡¡¡ ENHORABUENA Irene!!!
- María Carrasco, nuestra Directora de Enfermería, quien ha recibido recientemente el primer premio a los mejores Trabajos Fin de Máster, de la V Edición del Máster de Gestión en cuidados e innovación de Enfermería Quirónsalud- Universidad Europea de Madrid con el proyecto "Cuidado a Tiempo Real", obtuvo el primer premio. ¡¡¡ ENHORABUENA María!!!

También tienes los cursos sugeridos según tus intereses o los que otros compañeros de tu misma área han seleccionado.

Hay distintos tipos de cursos, a distancia o presenciales. Algunos de ellos requieren ser aprobados por un supervisor y otros se encuentran abiertos a todas las participaciones, dependiendo de la temática y la duración del curso.

Encontrarás cursos para todas las áreas: administrativos, específicos para diferentes áreas médicas, dedicados a mejorar tu vida personal, etc.

Aquí te dejamos una selección de algunos de ellos.



Ainhoa Migallón Somolinos  
Responsable de atención al paciente

# Proyectos

## Servicio de diagnóstico por la imagen Hospital Quirónsalud San José

Con el fin de mejorar la experiencia del paciente y las valoraciones respecto de los resultados de NPS del área de Diagnóstico por la Imagen del Hospital Quirónsalud San José durante este año, se ha puesto en marcha un proyecto en el que se están abordando distintas acciones encaminadas a mejorar la experiencia del paciente en DPI.

En este sentido, con el fin de ver aquellos puntos sobre los que trabajar y que mayor impacto pudieran tener en la experiencia del paciente, se llevaron a cabo distintas acciones:

- Análisis de circuitos, estructura e infraestructura del servicio.
- Análisis del Journey del paciente desgranando los distintos puntos de interacción existente con el fin de identificar posibles ineficacias y áreas de mejora (el análisis se realizó tomando como referencia los datos de 2021 y 2022 de NPS del servicio)

Una vez hecho el análisis de la información se establecieron una batería de acciones de mejora que en una segunda fase fueron validadas para ver su viabilidad y abordamiento, estableciendo de esta manera un timing inicial de trabajo.

A modo resumen, hay que indicar que en total se fijaron 27 acciones a realizar, asociadas a distintos momentos del proceso del servicio:

- Proceso de admisión.
- Infraestructuras del servicio.
- Señalética del servicio.
- Citación y disponibilidad de citas.
- Información paciente para la realización de prueba.

Aunque todavía quedan acciones por abordar, sí es verdad que durante este año se ha llevado a cabo la implementación de distintas acciones importantes en el servicio:

- Se ha generado documentación específica para los pacientes en relación con la preparación de todas las pruebas que se llevan a cabo (ficha explicativa por tipo de prueba) a la que el paciente puede acceder vía web. Además, recientemente, el personal de DPI ha grabado un vídeo que será publicado en el Blog del Hospital (Portal del paciente) que también contiene información clara y concreta para la preparación de las pruebas.
- El personal técnico del servicio ha llevado a cabo el curso online de trato y tratamiento “La experiencia del paciente eres tú”, con una duración de 4 horas.
- Desde atención al paciente digital del hospital, han elaborado/adaptado una guía de descarga de imágenes



Jesús Perianes. Director Seguridad y Experiencia del Paciente

DPI del portal del paciente, que puede ser entregada a los pacientes que lo necesiten y que explica cómo puede acceder a la información de sus pruebas y descargarlas.

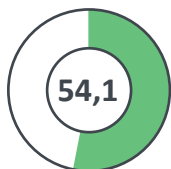
- Reforma de la sala de espera a pacientes.
- Cambio de la señalética del servicio.

La implementación de estos ajustes/cambios, más el buen hacer en el día a día, tanto del personal asistencial, como del no asistencial, está generando que los resultados, en comparación con 2021, hayan mejorado a mes de septiembre un 29% (en 2021 el resultado de NPS para todo el año fue de 42%, mientras que en 2022, entre enero y septiembre, el resultado acumulado es de 54,1%).

Por último, comparto con vosotros las valoraciones de los pacientes (comparativa 2021 & 2022) para cada uno de los aspectos valorados en la encuesta NPS. Como se puede observar:

- Todos los puntos valorados mejoran sustancialmente atendiendo a los resultados de 2021 y 2022.
- Tenemos margen de mejora y seguro que mejoraremos en este último trimestre, llegando al objetivo global que tenemos establecido para el servicio; NPS de 54,5.

DIAG. POR IMAGEN



	NPS 2022	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	Objetivo 2022	Diferencia Objetivo 2022
Diagnóstico por imagen	54,1	862	127	370	54,50	-0,4
NPS San José	58,8	5349	709	1830	53,0	5,8
		68%	9%	27%		

	Aspectos Mejor y Peor valorados por los pacientes en 2022	Respuestas	NPS 2022	NPS 2021	Diferencia (2022-2021)
1	Trato del personal sanitario	1.334	69,1	58,37	10,8
2	Limpieza	1.324	66,5	55,90	10,6
3	Tiempo hasta disponer del informe	1.258	48,1	42,37	5,7
4	Mobiliario e instalaciones	1.335	45,9	33,80	12,1
5	Recepción administrativa	745	43,6	24,27	19,4
6	Información preparación de la prueba	1.250	42,1	26,05	16,0
7	Trámite autorizaciones	1.192	41,2	33,88	7,3
8	Proceso de admisión	574	40,6	-	-
9	Forma de contactar para solicitar cita	1.334	33,8	25,45	8,4
10	Tiempo de espera	1.335	33,6	15,31	18,3
11	Disponibilidad de citas	1.326	-7,1	-13,16	6,1

## El médico

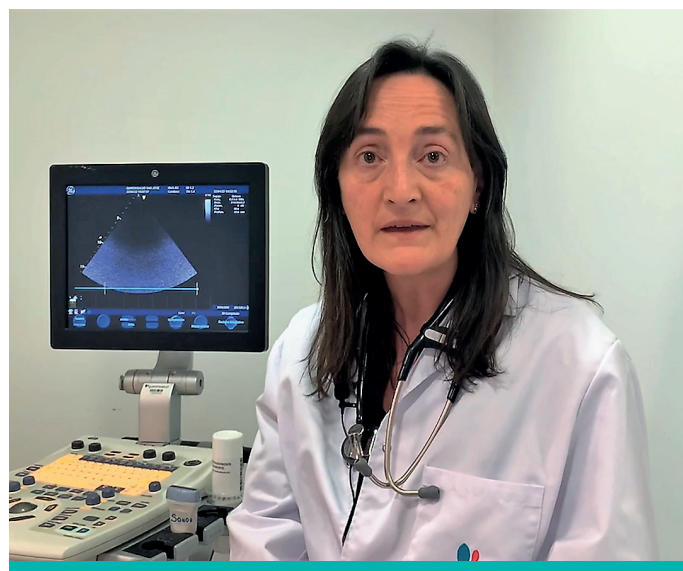
### El control de los factores de riesgo es vital para evitar la aparición y el desarrollo de enfermedades cardiovasculares

**El 29 de septiembre se celebra el Día Mundial del Corazón.**

El pasado **29 de septiembre** se conmemoró el **Día Mundial del Corazón**, instituido en el año 2000 por la Federación Mundial del Corazón con apoyo de la OMS con el objetivo de concienciar sobre las enfermedades cardiovasculares, su prevención, control y tratamiento. Este año 2022 el lema elegido es "Usa el corazón para cada corazón".

Tal y como pone de manifiesto la **Dra. Esther Merino Lanza**, especialista en Cardiología del **Hospital Quirónsalud San José**, las enfermedades cardiovasculares son la principal causa de mortalidad y la segunda de hospitalización en España. En 2020, un 24,3% de los fallecimientos fueron atribuibles a patologías del sistema circulatorio.

Según señala la Dra. Merino, "es importante trabajar la prevención para que no aparezcan enfermedades cardiovasculares, por eso es fundamental informar a las personas que tienen factores de



Dra. Esther Merino Lanza

riesgo de desarrollarlas; y si ya ha aparecido la enfermedad, hay que supervisar el tratamiento y lograr la mayor recuperación física, mental y social, además de continuar con la prevención para evitar recaídas”.

Especialmente relevante resulta la existencia de **antecedentes familiares, especialmente si se han producido infartos en familiares cercanos (padres, hermanos...)** y en edades tempranas (por ejemplo, antes de los 55 años en los hombres o de los 65 en las mujeres); en estos casos debe buscarse consejo médico para tomar las medidas adecuadas de prevención de enfermedad cardiovascular.

Además, asegura la Dra. Merino, es necesario informar que la **enfermedad cardiovascular es igual o más peligrosa en mujeres que en hombres** y existen una serie de **factores que aumentan el riesgo y son específicos en las mujeres**, como los trastornos de la tensión arterial relacionados con la gestación (**HTA gestacional, preeclampsia, o eclampsia**), **diabetes gestacional, parto prematuro, ovario poliquístico o menopausia precoz** (antes de los 40 años). Es de vital importancia informar a las mujeres para que, si presentan o han presentado estos factores a lo largo de su vida, sean conscientes de que deben optimizar el cuidado de otros factores de riesgo que puedan presentar y sean corregibles, para así minimizar su riesgo de enfermedad cardiovascular.

En el caso de los hombres, conviene mencionar que la aparición de **disfunción eréctil** puede ser un aviso de alerta de riesgo de aparición de enfermedad cardiovascular en los próximos años.

“Por ello, si se presenta alguna condición como las señaladas o algún/algunos de otros **factores de riesgo cardiovascular**, debe buscarse consejo médico, idealmente de un especialista en prevención de enfermedad cardiovascular”, afirma la experta, que señala cuáles son estos factores:

- **No seguir una dieta adecuada.** Es aconsejable seguir la dieta mediterránea la mayoría de los días, disminuir el consumo de alimentos o salsas procesadas, priorizar las legumbres, verduras, hortalizas, frutas, productos integrales (pan, pasta y arroz integral), pescado azul o blanco, huevos, frutos secos crudos o tostados, aceite de oliva extra y cocinar a la plancha, vapor u horno.
- **No hacer deporte.** Se recomienda un mínimo de 150 minutos semanales de actividad física aeróbica de

intensidad moderada o 75 minutos semanales si la actividad física es de intensidad vigorosa.

- **No vigilar los niveles de glucosa.** Hay que controlarlos mediante analítica sanguínea, recomendable al menos anual. En cuanto al azúcar que consumimos en la dieta sería recomendable no sobrepasar unos 20-25 gr de azúcar al día.
- **No controlar la tensión arterial.** Hay que controlar periódicamente la tensión arterial, sobre todo si se tienen antecedentes familiares o se asocian otros factores de riesgo de enfermedad cardiovascular. Se considera categoría “normal-alta” a las personas con tensión arterial máxima entre 130-139 y/o mínima entre 80-89 mmHg.
- **No controlar los niveles de colesterol.** Es muy importante controlar los niveles en analítica sanguínea, al menos anualmente. En especial, vigilar el dañino LDL colesterol y conocer cuáles son los niveles adecuados según recomendación médica individualizada basada en nuestras características personales.
- **Fumar.** No hay duda de que dejar de fumar y evitar el inicio del consumo es una de las principales medidas para cuidar nuestra salud.
- **Alcohol.** En líneas generales no se recomienda exceder de 2 vasos de vino al día en hombres, 1 en mujeres.
- **Estrés.** Tiene un claro efecto físico: sube las pulsaciones y eleva la tensión arterial; cuando se convierte en un problema, hay que combatirlo con técnicas de relajación y ayuda psicológica.
- **Sueño.** Un reciente estudio del CNIC en el que participa el Dr. Fuster señala que dormir menos de 6 horas es factor de riesgo de enfermedad cardiovascular.
- **Salud dental.** La periodontitis es factor de riesgo de enfermedad cardiovascular, el sangrado de las encías suele ser el primer signo de advertencia y debe valorarse para poder hacer un tratamiento precoz que corrija la situación.

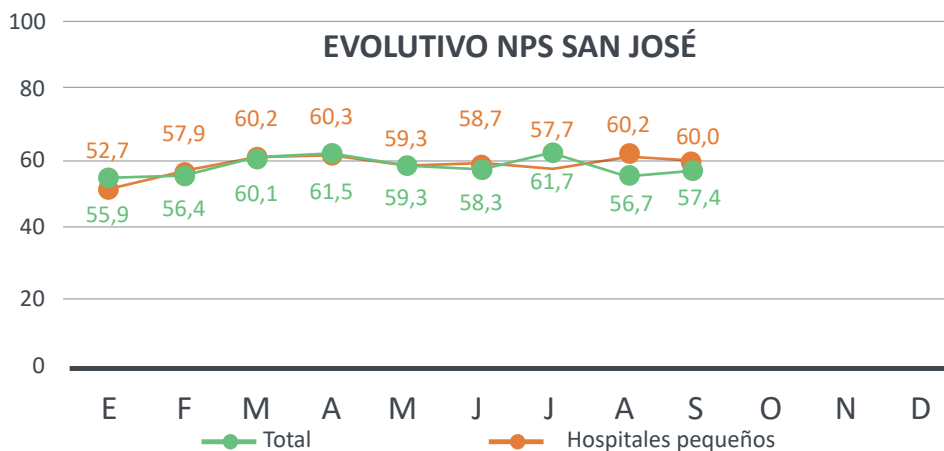
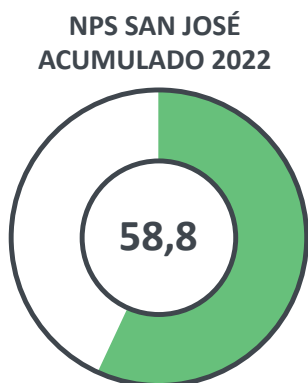


# Cuadro Indicadores

Acumulado 2022

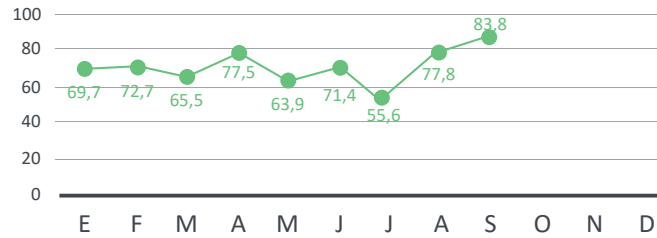
## NPS

	NPS 2022	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	Objetivo 2022	Diferencia Objetivo 2022
Hospitalización	70,1	279	24	61	60,00	10,1
Urgencias	38,8	430	136	192	35,00	3,8
Laboratorio	61,9	818	88	273	55,00	6,9
CMA	73,8	379	25	76	64,80	9,0
Consultas Externas	60,6	2581	309	858	48,60	12,0
Diagnóstico por imagen	54,1	862	127	370	54,50	-0,4
<b>NPS San José</b>	<b>58,8</b>	<b>5349</b>	<b>709</b>	<b>1830</b>	<b>52,98</b>	<b>5,8</b>
		<b>68%</b>	<b>9%</b>	<b>23%</b>		

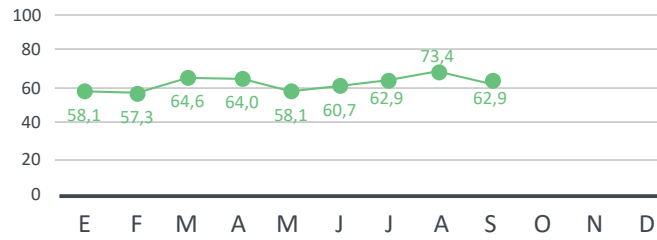




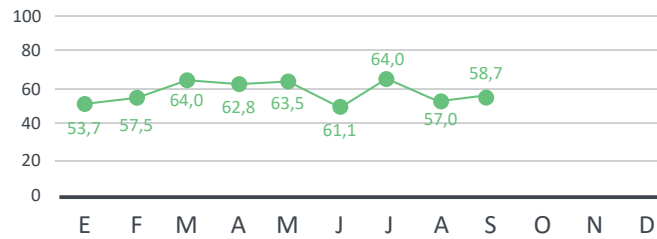
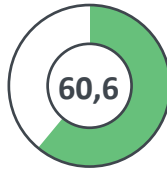
### HOSPITALIZACIÓN



### LABORATORIO



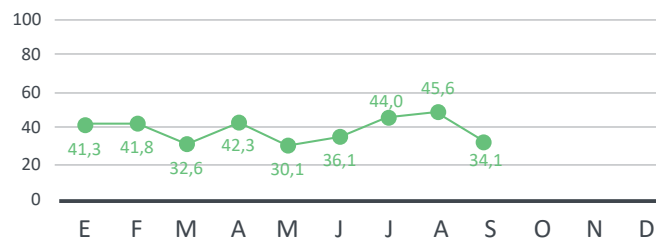
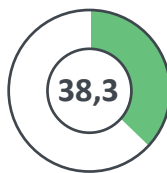
### CONSULTAS EXTERNAS



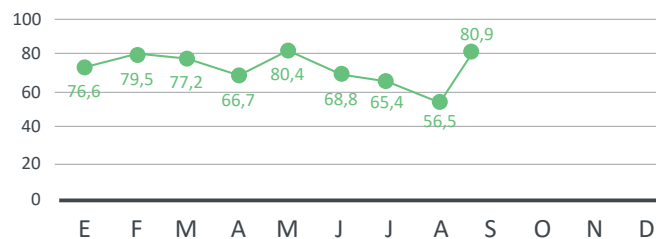
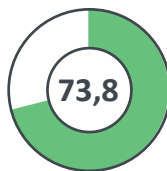
Aspectos MEJOR valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Trato del médico	4462	75,9%
Confianza respecto a la competencia y conocimientos del profesional	4910	74,1%
Limpieza	7698	72,2%
Información clínica	4004	66,8%

Aspectos PEOR valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Forma de contactar para solicitar cita	4999	38,9%
Tiempo de espera para ser visto	752	31,0%
Tiempo de espera	6176	23,5%
Disponibilidad de citas	5012	-7,7%

### URGENCIAS



### CMA



### DIAG. POR IMAGEN

