Nº37 Junio

Tu Hospital

Hospital quirónsalud San José

Carta de Dirección

A través de estas líneas desde la Dirección del **Hospital Quirónsalud San José** queríamos trasladar nuestro más sincero agradecimiento a uno de nuestros colaboradores más queridos y respetados, el Dr. Miguel Ángel Bufalá, que tras más de 40 años de actividad en el centro, ha decidido emprender una nueva etapa vital a partir del próximo día 1 de julio.

Dr. Miguel Ángel Bufalá

Si bien esta nueva etapa estará dedicada a lo más importante que todos tenemos en la vida, la familia, conociendo a Miguel Ángel, seguro que ya tiene pensado de alguna forma como poder compaginar su tiempo y seguir, de alguna forma, ligado a su otra pasión, la medicina.

Gracias Miguel Ángel por todos estos años de dedicación a tus pacientes y por haber formado parte de la familia de San José!

¡Ésta es y siempre será tu casa!

Te deseamos todo lo mejor!

Un fuerte abrazo.

Dr. Christian Garriga Braun
Director Gerente Hospital Quirónsalud San José

El médico

La cirugía láser en la patología anorrectal reduce a niveles mínimos la incertidumbre y el temor al dolor postoperatorio

Dr. Manuel García Munar

La patología anorrectal es mucho más frecuente de lo que a primera vista pudiera parecer, según la Guía **"Patología anorrectal para Medicina de Familia y Cirugía General"** publicada en 2023: hasta un **5%** de la población presenta **síntomas relacionados con las hemorroides;** algunos estudios determinan el **riesgo promedio** de padecer una **fisura anal** en el **7,8 %;** alrededor del **2%** de la población presentará un **absceso anal o fístula** a lo largo de su vida; o el **sinus pilonidal,** que afecta fundamentalmente a la población joven, con una edad media de presentación entre los 19-21 años y una incidencia del 0,7%.

"En muchos casos -señala el Dr. Manuel García Munar, especialista en Cirugía General y del Aparato Digestivo y experto en proctología láser del Hospital Quirónsalud San José- esta patología provoca incertidumbre y miedo a los pacientes por el proceso postoperatorio; frente a la cirugía convencional, que es una buena técnica, capaz de controlar los síntomas pero que, sin embargo, provoca dolor postoperatorio y una recuperación lenta, el tratamiento láser se caracteriza por ser mínimamente

COMITÉ DE BIOÉTICA PARA LA ASISTENCIA SANITARIA

quirónsalud
Territorio 1 - Privados Madrid

comitebioetica@quironsalud.es

invasivo, no afecta al aparato esfinteriano -y por ende no provoca incontinencia-, sin apenas dolor postoperatorio y favoreciendo una recuperación precoz". Otra de las ventajas sería la inexistencia de herida quirúrgica y la consiguiente reducción de complicaciones por infección de herida.

Finalmente, ofrece la posibilidad de repetir el tratamiento sin que ello conlleve un aumento de complicaciones postoperarorias y, en la mayoría de los casos, no precisa un tratamiento previo tan prolongado como la cirugía convencional (como por ejemplo en el caso de las fístulas perianales).

"A priori cualquier paciente que presente cualquier tipo de patología anorrectal puede ser candidato a este tipo de tratamiento, aunque debe realizarse una valoración individualizada en cada caso", concluye el experto.

Dr. Manuel García Munar
Cirugía General y del Aparato Digestivo Hoapital Quirónsalud San José

Proyectos

Olimpiadas de verano

Jesús Perianes

Aprovechando que en breve se celebran los Juegos Olímpicos, desde Quirónsalud hemos planteado nuestras propias OLIMPIADAS de cara a seguir trabajando como equipo en la mejora del servicio ofrecido a nuestros pacientes y conseguir alinearnos todavía más si cabe, con nuestras líneas estratégicas: SALUD, EXPERIENCIA y EFICIENCIA.

Con el inicio de las OLIMPIADAS QUIRÓNSALUD, la primera disciplina que se ha puesto en marcha ha sido la carrera de relevos 4 x 400, donde vamos a trabajar para mejorar la experiencia de paciente en consultas externas.

¿Quiénes son los corredores de esta carrera de relevos?

Todos los Hospitales y Centros Médicos Quirónsalud compiten por equipos que están formados por 4 corredores:

- **Admisión/At. al Paciente**… facilitando la apertura de las agendas, detectando y resolviendo incidencias de citas e incidencias en el Portal del Paciente para procurar accesibilidad a nuestros pacientes.
- **COP**… facilitando la cita en consulta y/o en las pruebas necesarias en tiempo y forma.
- **Servicios Médicos/Enfermería**... ofreciendo la atención asistencial necesaria al paciente.
- **Sistemas/Procesos**… encargados de avanzar en la carrera en la mejora de la experiencia y seguridad del paciente a través de las iniciativas de transformación.

La Carrera de relevos **ya está en marcha y durará hasta el 22 de julio.**

¿Cuáles son los indicadores a través de los cuales estableceremos nuestro tiempo de carrera?:

- % Nivel de Atención (COP).
- % Primera atención < 7 días (prueba o consulta).
- % Servicios no presenciales del hospital.
- % Consultas sin alta en proceso con petición electrónica.
- % Citas con Prioridad 1 Mes Gestionadas en menos de 48h (Servicio COP).
- % Agendas médicas que empiezan en hora.
- % pacientes que esperan menos de 15 minutos para ser atendidos en CEX.
- NPS CEX.

¿Cuáles son los premios de los ganadores?

Se han establecido 3 premios para los mejores tiempos de carrera:

- Medalla de oro: Importe de 1000€ para el hospital o centro médico ganador, que haya conseguido mejor tiempo de carrera.
- Premio Superación: Al centro que haya tenido mayor mejora en su marca personas con un importe 500€.
- Mejor indicador: Al área o departamento que haya contribuido más a mejorar el indicador, con un importe de 500€.

¿Cuáles es nuestro tiempo de carrera?

Todos los hospitales partimos de un tiempo inicial de 5 minutos a los que se les van sumando o restando segundos en función de los resultados de los indicadores del centro. Más abajo podéis ver nuestro tiempo actual y nuestros resultados para cada uno de los indicadores establecidos:

					Tiempo de partida de todos los hospitales
Indicador/Centro	HQS San José + CMQS Valdebebas	Nivel excelente (Resta 20 seg.)	Nivel medio (Resta 10 seg.)	Nivel básico (Suma 5 seg.)	5:00
% Nivel de Atención (Servicio COP)	**92,90 %**	>6 = 95%	95%-80%	>6 = 80%	**-10 seg.**
% Primera atención <7 días (prueba o consulta)	**78,00 %**	>6 = 80%	80%-70%	>6 = 70%	**-10 seg.**
% de servicios no presenciales (SPN)/Total sucesivas	**3,90 %**	>6 = 50%	50%-30%	>6 = 30%	**+5 seg.**
% Consultas sin alta en proceso con petición	**80,00 %**	>6 = 99%	99%-80%	>6 = 80%	**+5 seg.**
% Citas Prioridad 1 Mes Gestionadas <48h. (COP)	**58,60 %**	>6 = 90%	90%-60%	>6 = 60%	**+5 seg.**
% agendas que empiezan en hora	**71,20 %**	>6 = 90%	90%-60%	>6 = 60%	**-10 seg.**
% pacientes con tiempo de espera <15 min.	**62,60 %**	>6 = 80%	80%-65%	>6 = 65%	**+5 seg.**
NPS Consultas (campaña email)	**56,5**	>6 = 65	65-60	>6 = 60	**+5 seg.**

MARCA PERSONAL HQS San José **04 min 55 seg**

Tenemos tiempo para recuperar segundos de carrera. Vamos a por el siguiente relevo.

Jesús Perianes Moreno

Director Calidad, Seguridad y Experiencia del Paciente

Momento de Transformación

Taller de formación online para el equipo de admisiones del Hospital

Durante el mes de junio se están realizando distintas sesiones de formación online, destinadas al equipo de admisiones de los hospitales Quirónsalud. En estas sesiones, que tienen una duración estimada de dos horas, se aborda el momento actual de transformación y cambio en el que nos encontramos (cambios en el corto plazo con una visión a largo plazo), así como las líneas estratégicas del Grupo Quirónsalud y el papel que el servicio de las admisiones va a jugar como Gestores de Pacientes.

En las sesiones realizadas, el equipo formador ha compartido y explicado el momento en el que se encuentra el sector asistencial y hospitalario y las consecuencias que de ello se están derivando. Entre los puntos claves a los que se hace referencia destacan el crecimiento del seguro privado, los cambios demográficos (descenso de natalidad, mayor esperanza de vida y envejecimiento de la población) y el proceso de transformación en el que nos encontramos inmersos para hacer frente a la nueva situación y redefinir el modelo de atención y relación con nuestros pacientes. En este modelo los tres ejes estratégicos de Quirónsalud son claves:

1- **SALUD-** Prevención, promoción, personalización, predicción, pertinencia, proactividad.

2- **EXPERIENCIA DE PACIENTE-** Paciente en el centro. Vivencia a través del Proceso Asistencial.

3- **EFICIENCIA-** Uso responsable de los recursos, variabilidad en la práctica clínica, prácticas de "no hacer".

Milagros Jiménez

La estrategia es más fácil de entender cuando entendemos que el objetivo que perseguimos no es otro que incrementar el valor de nuestra práctica clínica, pasando de una medicina reactiva a una medicina proactiva que evoluciona, de actos individuales a procesos asistenciales de los que todos formamos parte, y que conlleva nuestra reconversión en **Gestores de Salud** de cara a ofrecer un servicio más funcional, más operativo, más humano, cercano y personalizado a nuestros pacientes.

Para entender las nuevas funciones de los **Gestores de Salud**, se hace necesario atender a cuatro procesos claves para el acceso a nuestros servicios por parte del paciente: Citaciones, Admisión, Agendas y Listas de espera.

Estos procesos están conllevando y conllevarán una práctica y ejecución de funciones/tareas por parte del personal de admisión, para reconvertirse a **Gestores de Salud** y conseguir que todos los pacientes que lo solicitan tengan su cita en tiempo y forma: Resolver peticiones priorizadas (por ejemplo C15); Fomentar la derivación a protocolos en coordinación con el COP; Fomentar la auto admisión completa e implementar "cola cero"; Asegurar la gestión de las autorizaciones y datos de filiación del paciente; Gestionar agendas de facultativos; Gestionar y depurar la lista de espera de pacientes que puedan existir en el centro; Potenciar la conversión a Servicios No Presenciales; Citación back office de los pacientes y solucionar cualquier incidencia de citación que pueda producirse.

En resumen: las nuevas funciones/tareas están y estarán orientadas al paciente para aclarar, acompañar, humanizar y personalizar toda interacción con él, haciendo que el paciente no se sienta solo en ningún momento, resolviendo sus dudas e incidencias, anticipándonos a lo que va a vivir y poder planificar y organizar su proceso, su relación con el Hospital y con sus profesionales.

Milagros Jiménez

Directora de Operaciones

La importancia de nuestro trabajo

Servicio de Restauración

¿Qué hacemos?

Desde el servicio de restauración, nos aseguramos de que los pacientes tengan una pronta recuperación en base a la dieta que nos marca el personal médico. En paralelo, damos comidas a los acompañantes, si nos lo solicitan, y al personal interno del hospital: guardias, doblajes, etc. También, abastecemos a las diferentes plantas del hospital con una serie de productos no perecederos a corto plazo, para aquellos casos en los que los pacientes desean tomar algo extra cuando la cocina esté cerrada.

Algo fundamental de nuestro trabajo, es garantizar que no cometemos errores a la hora de realizar los menús, preparación de bandejas de los pacientes y su entrega en planta.

¿Cómo lo hacemos?

Para ayudarnos a realizar nuestro trabajo, usamos el programa Dietools, el cual, tiene codificadas las distintas dietas utilizadas, además de todos los alérgenos de los platos.

El primer paso para confeccionar la dieta de los pacientes consta de la elaboración (desde el equipo de Restauración de la central de Quironsalud) de un menú basal para 8 días, que consta de dos primeros y dos segundos, tanto en comidas como en cenas. Los pacientes con dieta basal pueden elegir qué desean comer, dentro de estas dos opciones. A partir de este menú.

Equipo de cocina

¿Qué hacemos?

Desde el servicio de restauración, nos aseguramos de que los pacientes tengan una pronta recuperación en base a la dieta que nos marca el personal médico. En paralelo, damos comidas a los acompañantes, si nos lo solicitan, y al personal interno del hospital: guardias, doblajes, etc. También, abastecemos a las diferentes plantas del hospital con una serie de productos no perecederos a corto plazo, para aquellos casos en los que los pacientes desean tomar algo extra cuando la cocina esté cerrada.

Algo fundamental de nuestro trabajo, es garantizar que no cometemos errores a la hora de realizar los menús, preparación de bandejas de los pacientes y su entrega en planta.

¿Cómo lo hacemos?

Para ayudarnos a realizar nuestro trabajo, usamos el programa Dietools, el cual, tiene codificadas las distintas dietas utilizadas, además de todos los alérgenos de los platos.

El primer paso para confeccionar la dieta de los pacientes consta de la elaboración (desde el equipo de Restauración de la central de Quironsalud) de un menú basal para 8 días, que consta de dos primeros y dos segundos, tanto en comidas como en cenas. Los pacientes con dieta basal pueden elegir qué desean comer, dentro de estas dos opciones. A partir de este menú inicial realizamos las derivaciones del resto de las dietas, adaptándolo a las distintas necesidades según la patología o la textura requerida.

Elaboramos el menú con las recomendaciones de la dieta mediterránea, teniendo en cuenta que deben tener un 50-55% de hidratos de carbono, un 20-25% de grasas y un 15-20% de proteínas. Se procura en todo momento que el aspecto visual de los platos sea apetitoso para los pacientes y tenga contraste de colores.

En la actualidad, tenemos más de 120 tipos de dietas diferentes: terapéuticas, de diferentes texturas y para los diferentes tipos de alergias. Esta gran variedad, hace que se complique nuestra tarea del día a día. En el caso de las alergias, por ejemplo, debemos tener mucho cuidado, ya que cualquier error en su elaboración podría dificultar o empeorar la recuperación del paciente. Por esta razón, una forma de control para este tipo de dietas es preparar la comida de los pacientes alérgicos antes que la de otros pacientes, con utensilios distintos, así como empezar los emplatados con las bandejas de estos pacientes.

Durante el año 2023, desde el equipo de Restauración de Quirónsalud San José, dimos 38.930 pensiones (desayuno, comida, merienda y cenas), de las cuales, el 19.774 fueron dietas basales.

Control de Calidad y Experiencia del Paciente

En las cocinas de los centros debemos controlar que los alimentos que se sirven a los pacientes, aparte de equilibrados nutricionalmente, no presenten ningún riesgo para su seguridad. Para ello, tenemos un Plan de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), elaborado por el Departamento de Calidad de Quirónsalud. El plan APPCC es un instrumento que evalúa los riesgos de los peligros asociados a los alimentos e implanta medidas preventivas para su control en todas las etapas de producción. Algunas de las medidas que recoge el Plan de APPCC son:

- Realización de controles microbiológicos de los alimentos una vez al mes.
- Almacenamiento de muestras testigo de todos los alimentos que subimos a plantas durante 7 días, para poder analizarlos microbiológicamente si hay algún tipo de problema.
- Controlamos que los proveedores nos sirvan los alimentos en buenas condiciones. Para ello, se toma la temperatura de los productos cuando llegan y así asegurarnos que cumplen los parámetros de inocuidad alimentaria.

Para verificar la satisfacción de los pacientes, se realiza diariamente una encuesta (colocada en las bandejas de las comidas), que tienen la misma puntuación que el NPS. Cuando la puntuación de estas encuestas es inferior a 9, acudimos a hablar con los pacientes. Con esto, intentamos adaptar la alimentación a sus gustos, dentro de los límites que nos marca la dieta pautada por el personal médico.

Además de las visitas a aquellos pacientes que no nos valoran positivamente, realizamos visitas aleatorias a otros pacientes para asegurarnos que la dieta sea de su agrado, y en el caso de que no lo sea, también se intenta adaptar para que queden satisfechos.

¿Y qué más?

Trabajamos en un sector en constante evolución donde Quirónsalud, apuesta por la mejora constante del servicio para convertirse en un referente de buena alimentación. Para ello, algunas de las áreas en las que estamos trabajando son:

- Elaboración de un menú más saludable y variado, realizado por Iván Cerdeño, galardonado con dos Estrellas Michelín.
- Aprovechamiento de las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías, trabajando en la elección del menú mediante Smartroom o Smartphone. De esta manera, los pacientes no solo podrán seleccionar los platos que más les gusten, sino que también puedan seleccionar la cantidad de la ración que quieren recibir.

Sofía Checa Navalón

Dietista Servicio de Restauración Hospital Quirónsalud San José

Conociendo Quirónsalud

Señas de Identidad

Manuel Pérez Martínez

Imagínate por un momento, ponerte en la piel del paciente y que acudes al **Hospital Quirónsalud San José.** ¿Cómo te gustaría que te tratasen?, ¿qué sensaciones te gustaría experimentar? En definitiva, ¿qué te gustaría vivir y qué te gustaría evitar?

Todo esto que esperas como paciente, confiando en nosotros, viene reflejado en las **Señas de Identidad** del grupo **Quirónsalud,** las cuales, muestran nuestro compromiso con la excelencia en el ámbito de la salud, buscando siempre ofrecer el mejor servicio posible a los pacientes y contribuir al desarrollo del sistema sanitario en general. Es más, las **Señas de Identidad** no solo son cruciales para la diferenciación y la construcción de la marca, sino que también juegan un papel vital en la cohesión interna, la comunicación eficaz, la percepción del valor, la atracción de talento y la capacidad de adaptarse y crecer en el mercado.

Once metas son las que conforman nuestras **Señas de Identidad**. Vamos a conocerlas para poder así, escuchar la voz de nuestros pacientes:

1º Relación diferencial

Como paciente, implica que quieres sentirte a gusto con el trato de todas y cada una de las personas que forman parte del Hospital. Personas que transmiten, centran su atención en ti y agradecen que hayas confiado en ellos.

2º Facilitar próximos pasos

No te quieres sentir perdido, quieres saber qué hacer, a dónde tienes que ir y qué va a pasar en cada momento. Para ello, esperas que te guíen y mantengan informado desde el primer momento durante tu visita al hospital.

3º Preocupación por el descanso y el ruido

Cuando eres paciente, esperas poder descansar fácilmente y encontrarte en un entorno tranquilo. Para ello, esperas que el personal respete tu sueño, evite hablar alto, tenga su móvil en silencio y no dejen la puerta de la habitación abierta, si no lo pides.

4º Información médica

Quieres entender todo lo que te cuenta el personal sanitario, y saber qué consecuencias puede tener para tu vida y qué hacer para recuperarte lo antes posible. Para ello, quieres que el personal sea empático y te escuche, y se aseguren de que comprendes todo lo que rodea a tu situación.

5º Malas noticias

Como paciente, te quieres sentir arropado. Que los demás tengan tacto y se pongan en tu lugar, cuando te tienen que dar una noticia para la que aún no te habías planteado.

6º Confidencialidad

Ante todo, buscas responsabilidad, ya que tu caso es tu caso, y por eso tú decides las personas que lo conocerán.

7º Intimidad en el servicio

Antes que un paciente, eres una persona. Por eso, necesitas espacio y privacidad.

8º Cuidar los detalles

Todo es importante, y lo más mínimo puede convertirse en lo más grande.

9º Comunicación multicanal

Quieres que se preocupen por mantener un estilo de comunicación adecuado en cada canal. Quieres tener opciones que se ajusten a lo que necesitas en cada momento.

10º La imagen personal

La imagen personal: Como paciente, quieres que lo que veas y a quien veas, te transmita confianza y seguridad. Es decir, profesionales que demuestren que son aseados y que cuidan su aspecto.

11º El cuidado de las instalaciones

Exiges que todo esté limpio, ordenado y en funcionamiento. A su vez, quieres que se utilicen los recursos, materiales y herramientas necesarias para resolver tu caso.

Como profesionales de **Quirónsalud,** tenemos un reto: la responsabilidad de ser excelentes y capaces de dar una experiencia inolvidable al paciente, y de llegar a todos ellos a través del corazón. Por eso hoy con la misma pasión que ayer, somos los encargados de tratar **la salud persona a persona.**

Manuel Pérez Martínez
Técnico de calidad

Cuadro Indicadores

1-. EXPERIENCIA DEL PACIENTE:

NPS Global
58,73%
52,65% en abril
57,02% acumulado

NPS en CMA
69,09%
58,68% en abril
65,88% acumulado

NPS en Consultas externas
60,94%
53,05% en abril
56,69% acumulado

NPS en DXI
51,43%
55,48% en abril
54,98% acumulado

NPS en Hospitalización
70,00%
77,27% en abril
71,94% acumulado

NPS en Laboratorio
51,30%
38,69% en abril
54,70% acumulado

NPS en Urgencias
49,21%
42,11% en abril
48,09% acumulado

2-. ATENCIÓN AL PACIENTE:

Número de agradecimientos

47 en mayo
42 en abril
182 acumulado

Número de quejas y reclamaciones

36 en mayo
25 en abril
174 acumulado

Quejas y reclamaciones con motivo "Trato del personal" (tasa por cada 10.000 pacientes)

4 en mayo (tasa 1,64)
0 en abril
16 acumulado (tasa 1,29)

Valoración del hospital en Google (sobre 5)

2,9 ★★★☆☆

3-. CONTINUIDAD EN LA ATENCIÓN:

% de pacientes que son atendidos en consulta < 15 minutos
60,76% en mayo
60,84% en abril
62,30% acumulado

% de primera atención médica en Urgencias < 20 minutos
46,52% en mayo
54,74% en abril
45,44% acumulado

% de pacientes con un tiempo de permanencia en Urgencias < 2 horas (urgencias de niveles 4 y 5)
89,66% en mayo
89,73% en abril
90,00% acumulado

4-. SEGURIDAD DEL PACIENTE:

Número de incidentes de seguridad del paciente
74 en mayo
90 en abril
105 acumulado

Calidad de la historia clínica (resultado de las auditorías mensuales de historia clínica)
91,01% en mayo
91,49% en abril
89,29% acumulado