



SECCIONES

## Hospital Infanta Elena

### El compromiso de más calidad de vida para los ciudadanos



A finales del mes de noviembre pasado, quedó inaugurado el **Hospital Infanta Elena** en la parte de la Red Sanitaria Única de la Comunidad de Madrid, aunque se ha concertado su gestión con Sanidad, un grupo con amplia y reconocida trayectoria en Europa y en España, que gestiona una red de hospitales. En su corta andadura, el primero de los siete nuevos hospitales de la región, en las localidades de Ciempozuelos, San Martín de la Vega, Titulcia, Pinto y Valdemoro.

Este hospital está dotado de las especialidades médicas y quirúrgicas y el equipamiento técnico necesario para afianzar la puesta en funcionamiento. Ante la expectativa de los vecinos de la zona respecto a sus servicios, entrevistamos a **Xose Carlos Abal**, Director de Operaciones del Grupo Capiro, que interinamente dirige la Gerencia del Hospital Infanta Elena, hasta completar el período de apertura.

Este directivo -que nos ha atendido con total apertura y amabilidad-, es la cara visible de la empresa que gestionará la salud de la región, en el 'Infanta Elena'. **Xose Carlos Abal** ha asumido la responsabilidad del seguimiento y la correcta puesta en marcha por este motivo, quisimos consultarle inquietudes y curiosidades comunes de muchos vecinos.

#### ¿Cuál es la valoración que hace de la puesta en marcha del Hospital Infanta Elena después de transcurridos los dos primeros meses de funcionamiento?

Lo que se ha hecho hasta ahora es realmente importante. Este hospital, ha sido el último de los siete que ha adjudicado la Comunidad de Madrid de nueva construcción, y sin embargo ha sido el primero en abrir, lo que ha implicado un gran esfuerzo de sincronización y de gestión. En realidad hace escasamente mes y medio que hemos abierto, porque la apertura en serio de un hospital es cuando dispone del servicio de Urgencias, y las Urgencias se abrieron, vaya día, el 24 de diciembre.



Nos parece que hemos alcanzado unos buenos niveles de calidad, de organización interna y de atención al paciente. Ahora mismo estamos atendiendo más de 500 citas de consultas externas cada día, y estamos por encima de las diarias, que sobrepasan las 200 los fines de semana. Tenemos nuestras plantas de hospitalización prácticamente llenas. Es una elevada actividad en un tiempo mínimo, con buena calidad asistencial.

#### ¿Se encuentran ya operativos todos los servicios del Hospital como estaba previsto?

Están todos, menos la unidad de Diálisis, que estaba previsto que abriera algo más tarde. Nuestro interés es que abra antes de febrero. También estamos analizando la posibilidad de incorporar nuevos servicios propios, a la cartera que habíamos ofertado con el **SERMAS (Servicio Madrileño de Salud)**, para que el paciente tenga que desplazarse lo menos posible a otros hospitales.

#### ¿Qué opinión le merece la respuesta de los ciudadanos hacia los servicios de este nuevo centro hospitalario?

Ha habido una muy buena acogida de los pacientes que han venido hasta ahora, tanto de los cuatro municipios que forman la zona, como de otros municipios como Pinto por ejemplo, que cada vez en mayor medida están haciendo uso de nuestros servicios. La respuesta de nuestros usuarios es estupenda, pues cuando un hospital abre en un plazo de tiempo tan corto, no siempre puede dar la respuesta que se espera. Nuestra opinión es claramente satisfactoria sobre la valoración positiva que nos han dispensado los ciudadanos.



#### ¿Cuáles considera que serían los motivos para que los ciudadanos tomen la decisión de acudir a este hospital, antes que en aquel en el que eran atendidos anteriormente?

Hay uno inmediato y objetivo: la proximidad y la accesibilidad. Que los vecinos de Pinto, que forman la zona, tienen este hospital a unos minutos de sus casas, ya les da una garantía de inmediatez, que antes no tenían.

dar una respuesta rápida y ágil a sus necesidades. Pero hay también otros motivos.

Al ser nuestro hospital de tamaño más reducido que el que tenían de referencia nuestros usuarios estamos en condiciones de dar un mayor nivel de confort y de atención personalizada, desde luego sin desmerecer en absoluto la calidad clínica que estaban recibiendo en su hospital de referencia, que sin duda es muy buena.

**¿Cuáles son las características más relevantes, para quien no conoce el hospital, de la oferta que presenta este centro?**

Básicamente la agilidad en la respuesta a la práctica de la totalidad de sus necesidades asistenciales, porque aunque nuestra cartera de servicios propios es muy amplia, también gestionamos con prontitud, la derivación a otros hospitales en los casos en los que no disponemos de esos servicios. También que las instalaciones sean nuevas y que los profesionales sean de nueva incorporación, introduce un plus de motivación y de atractivo, tanto en la asistencia clínica como en la hostelera, en todos los niveles.

**Está previsto que los funcionarios públicos de la zona, que son muchos, y que no tienen cobertura en la Seguridad Social al haberse acogido a los servicios de MUFACE a través de empresas como Asisa, Adeslas u otras, puedan recibir atención en el hospital?**

Este hospital es público, y está integrado en la **Red sanitaria de la Comunidad de Madrid**. De modo que no nos corresponde a nosotros decidir si se atiende a otro tipo de pacientes, o no, sino al **SERMAS** que es quien, si lo considera conveniente, debe darnos su conformidad.

**¿Piensa que los ciudadanos están lo suficientemente informados acerca de las características de los servicios y las infraestructuras que brinda el nuevo Hospital?**

En lo esencial creemos que sí. De todas formas tenemos un gran interés en mejorar ese nivel de información, especialmente para explicar la coordinación con los Centros de Salud y con los otros hospitales públicos. De modo que los pacientes perciban que hay sincronización entre todos estos niveles de asistencia, y que no los mareamos enviándolos de un sitio a otro, causándoles desorientación, pérdida de tiempo y malestar.



**Como representante responsable de la institución, ¿cuáles serían los objetivos manifiestos de la misma, a la hora de presentar su oferta de servicios a los ciudadanos?**

En primer lugar sobre todo, garantizar la calidad clínica y la seguridad del paciente, por encima de los requerimientos obligatorios que son muy altos, que nos exige el **Servicio Madrileño de Salud**. En segundo lugar, mantener una gran rapidez en la atención, es decir, que el paciente no tenga que esperar más allá del tiempo razonable, no solo en urgencias, sino en los distintos servicios. Y en tercer lugar, conseguir que los usuarios tengan una buena percepción de la asistencia clínica, del trato, de las instalaciones y del servicio en general.

**Una parte de los ciudadanos, teme que al tratarse de un hospital privado, con el paso del tiempo decaigan los servicios o bien, la atención de la sanidad pública se vea desfavorecida en pro de la atención privada ¿cuál es su consideración al respecto?**

En este Hospital, no existe ningún riesgo de que se de prioridad a la atención privada, porque nosotros no podemos prestar atención privada. Nos lo prohíbe el contrato que hemos suscrito con el **SERMAS**. Somos un hospital de la Red sanitaria pública de Madrid y por lo tanto sin posibilidad de atender pacientes privados. Pero es que además, nuestra empresa, Capiro, lleva muchos años dedicándose a complementar y el apoyar a la sanidad pública, siempre con buenos resultados.

Le pongo solo un ejemplo, cuando nos hicimos cargo de la gestión de la **Fundación Jiménez Díaz**, hace aproximadamente cuatro años y medio, ese Centro estaba a la cola de los hospitales de la red sanitaria pública en cuanto a demoras en pruebas, consultas y lista de espera quirúrgica, además de otros indicadores. Ahora, no solo cumple muy holgadamente los objetivos que le exige la autoridad sanitaria, sino que además, es capaz de atender a pacientes públicos de otras áreas.

### ¿Cómo se garantizará el buen funcionamiento con el paso del tiempo?

Nosotros tenemos un gran interés en mejorar cada vez más la calidad que reciben los pacientes de éste Hospital. Esto lo vamos a comprobar, a través de los indicadores del **SERMAS** que tiene un riguroso programa de calidad y nos hace el seguimiento y las mediciones. Pero, por otra parte, nosotros también hacemos encuestas periódicas a través de empresas que trabajan para distintos Servicios de Salud y que valoran cada poco tiempo, cuál es la opinión de los pacientes, lo que añadido a las sugerencias y escritos que nos dirigen los usuarios, nos permite tener elementos suficientes para ir mejorando.



### ¿Como representante institucional, cuál sería su mensaje para los vecinos de la zona, potenciales usuarios de la sanidad pública del Hospital?

Básicamente decirles que tengan una gran confianza en "su" hospital. Que en primer lugar es un hospital que pertenece a la **Red Pública del Servicio Madrileño de Salud**, que es quien lo tutela, lo supervisa, lo inspecciona y lo controla de forma cotidiana. En segundo lugar que nuestra empresa, Capiro, es la mayor empresa

de hospitales de Europa, de España y de Madrid y ha tenido desde su creación, hace diez años, siempre como referencia el apoyo a la Sanidad Pública. Si no hiciéramos las cosas bien, no podríamos sobrevivir. En tercer lugar, para nosotros el Hospital *"Infanta Elena"*, de Valdemoro, no es un hospital más de los veinte que tenemos en España, sino que es un Hospital muy importante porque queremos a través de su gestión y la atención que damos a los pacientes, confirmar nuestra vocación de colaborar con la Sanidad Pública.

Pretendemos ir mejorando cada día más los niveles de atención trabajando coordinadamente con los Centros de Salud y los demás Hospitales de la Red pública, para que así, nuestros usuarios se encuentren plenamente satisfechos con el tipo de gestión y de atención que reciben.

Por último, queremos agradecer a los ciudadanos y a las instituciones locales, la magnífica acogida que nos han dado. Nos gusta que el hospital sea bien valorado por los vecinos de la zona y por las instituciones locales. Que no solo lo sientan como propio, sino que también tengan capacidad de opinar y de decidir sobre lo que hacemos.

También agradecer a los profesionales que están dentro del Hospital el esfuerzo que han hecho para su apertura, porque, como comentábamos anteriormente, a pesar de abrir en la peor época del año, han tenido una gran implicación en su nivel de respuesta y compromiso. Nuestro agradecimiento por tanto para todos y finalmente para el **SERMAS**, que es quien ha hecho posible esta realidad y ha confiado en nosotros.