

*Creemos que la personalización  
y el trato cercano son el futuro  
de la medicina y sólo así,  
de persona a persona,  
podemos construir una  
compañía líder en nuestro sector*



## 4. Salud centrada en la persona

El Grupo continúa en su apuesta decidida por potenciar la calidad y la seguridad clínica en sus centros. Esto se traduce en varios compromisos: **asegurar un nivel de excelencia en la atención y seguridad al paciente** contando con las nuevas tecnologías, asegurar que el paciente tenga la información adecuada sobre el tratamiento médico, **garantizar la eficacia** en la prestación de servicios a través de la monitorización y mejora continua, **proteger los datos del paciente**, ser transparente tanto con el paciente y sus familiares como con los clientes y **garantizar la satisfacción del paciente** a través de sistemas de medición de la satisfacción y la introducción continua de mejoras gracias a la inclusión de **procesos innovadores y la participación en proyectos de investigación**.

### 4.1 | Asegurar un nivel de excelencia en la atención al paciente y sus familiares

En Quirónsalud, tenemos una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión con el paciente. Como continuación de las adquisiciones que se han venido realizando en los últimos años, se ha llevado a cabo un intenso trabajo orientado a integrar todos los hospitales, estandarizando los principales protocolos y procesos de atención asistencial y sistemas de información, además de establecer políticas corporativas homogéneas de seguridad clínica. Este proceso de integración nos ha permitido identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora en la prestación de nuestro servicio.

A raíz de este ejercicio, se han llevado a cabo programas de integración para asegurar que todos nuestros centros y hospitales trabajen con el mismo nivel de excelencia enfocado al paciente. La nueva **Política Integrada de Calidad**, basada en la mejora continua y los principios de calidad total. Asimismo, para potenciar una cultura común que permita una atención del más alto nivel al paciente y sus familiares, se desarrolló el programa de formación **“Trato y tratamiento”** dirigido a todos nuestros empleados.



*Nada es comparable al poder  
del trato persona a persona,  
garantizamos la mejor atención  
y trato al paciente*



## Impulsando el cambio: Trato y tratamiento

El objetivo principal de este programa es garantizar la mejor atención y trato al paciente, potenciando una cultura de trabajo orientada a la mejora con el fin de responder de manera eficaz a las necesidades, exigencias y expectativas del paciente y sus familiares.

Para ello, se ha definido un amplio abanico de herramientas y formaciones, que van desde la escucha y empatía hacia el paciente, hasta la puesta en práctica de la misión y visión de la compañía, para ayudar a cada uno de nuestros profesionales a desarrollar y poner en práctica habilidades dirigidas a ofrecer la mejor atención y trato al paciente. Hemos de estar orgullosos de la tecnología de la que disponemos pero nada es comparable al poder del trato.

Para asegurar que el contenido de la formación esté orientado a las expectativas de nuestros pacientes, se han realizado una serie de focus group en los distintos centros de la compañía para entender los puntos críticos y las áreas de mejora en la prestación de nuestros servicios de asistencia sanitaria. Asimismo, para el seguimiento de los resultados se ha implantado

el programa de Paciente misterioso (Mystery Patient), el Net Promoter Score.

La formación se inició en 2010, con un programa piloto en el Hospital Quirónsalud Toledo. Más de 3.000 personas han sido formadas a lo largo de 2015, tanto en los servicios corporativos como en los centros hospitalarios.

Este programa nos ha permitido compartir con los centros el nivel de compromiso y calidad que deseamos como compañía. Ha sido una herramienta esencial para integrar e impulsar el cambio en la organización, en un periodo de transición con la integración de nuevos centros con distintos orígenes y trayectorias.

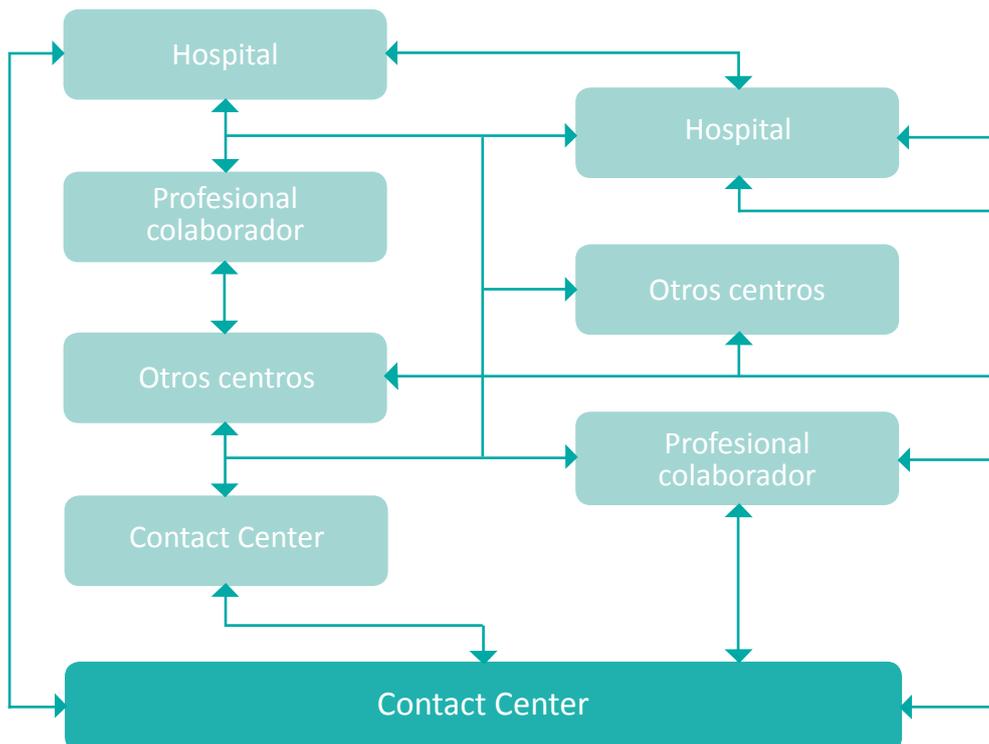
Este programa es dinámico y se adapta a los resultados que obtenemos de las encuestas de satisfacción y a los feedbacks continuos que recibimos de nuestros pacientes. En 2016, se iniciará una segunda fase con la introducción de manuales de buenas prácticas para puestos de trabajo específicos y la creación de un programa para establecer formadores internos en cada uno de nuestros centros y hospitales.



## MODELO DE SERVICIOS



## ORGANIZACIÓN



## Portal del paciente

Hemos desarrollado el proyecto de portal del paciente. Supone un cambio de modelo asistencial gracias a las tecnologías de la información, pasando de una gestión de citas presencial del 100% a una atención combinada con la ayuda de las tecnologías, proporcionando una mayor rapidez en la atención adecuada a cada situación concreta.

A través de la web y App accesibles para iOS y Android se pueden acceder a resultados y pruebas de imagen, gestión de citas y visitas a especialistas y a servicios no presenciales.

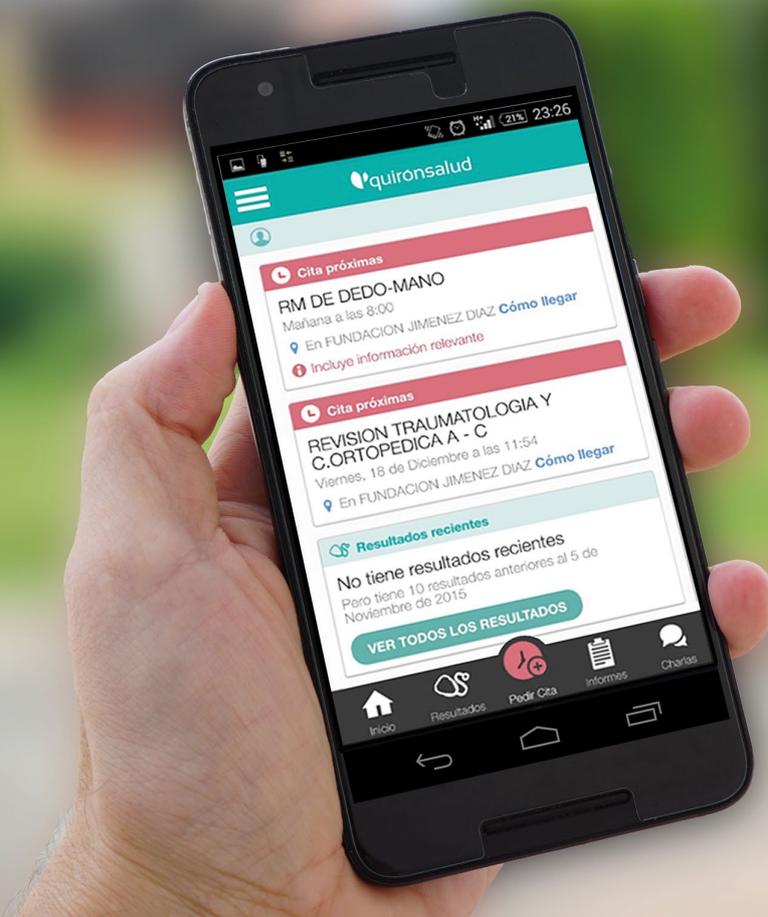
Para el desarrollo del proyecto, que se inició en enero del 2015, se crearon las aplicaciones y una página web específica:

[www.quironsalud.es/es/portal-paciente](http://www.quironsalud.es/es/portal-paciente)  
para poder desarrollar la interacción con el paciente gracias al portal, aplicaciones para smartphones, servicios de contact center, videoconferencias, chats, correo electrónico y redes sociales.

Paralelamente, se rediseñaron circuitos asistenciales para la adecuación de las agendas o la introducción de nuevas formas de comunicación con el paciente.

Los objetivos se van cumpliendo con una mejora en la calidad percibida de los pacientes y en la satisfacción por los servicios, en los resultados clínicos (con mayor control de la enfermedad crónica y de la adherencia al tratamiento), un aumento de la satisfacción de los profesionales y una optimización de los recursos.

Es un proyecto que se está implantando en todos los centros del Grupo Quirónsalud, entre ellos con el Hospital Universitario Jiménez Díaz que ha tenido a lo largo del 2015 más de 3.000 procesos no presenciales atendidos. Se continúa en el desarrollo integrando nuevos centros y pacientes.



## 4.2 |

### Asegurar la información adecuada al paciente sobre el tratamiento médico

Queremos asegurarnos que todos nuestros pacientes tengan la información necesaria para facilitar la toma de decisiones. Se analiza la información asociada al tratamiento al paciente a través de dos vías:

1. Indicadores de centro, a través de cortes de historia clínica<sup>1</sup>, donde se revisa la completitud de los informes, tanto los evolutivos como de alta que se entregan al paciente (información de tratamiento y recomendaciones al alta)
2. Durante los procesos de auditoría interna y externa anuales, se incluye el análisis de las historias clínicas, contrastándolo con la información facilitada al paciente

Por otra parte, desde 2012, uno de los principales objetivos en los centros de la compañía ha sido la mejora en el seguimiento y la aplicación de los procedimientos relativos a los consentimientos informados, tanto en tiempo y forma. Para ello, hemos definido un indicador de seguimiento que nos permite medir su correcto cumplimiento y se han implementado diferentes iniciativas. Entre éstas, cabe destacar que hemos puesto a disposición tablets para la firma digital y aumentado las horas de formación al respecto a nuestros profesionales sanitarios. Asimismo, hemos establecido el sistema de cortes de historias clínicas que permite revisar el desempeño de cada centro y detectar oportunidades de mejora. Según los resultados de la última auditoría, un 93% de las historias clínicas han sido realizadas correctamente.

1. El corte de historia clínica consiste en escoger en un momento determinado el conjunto de las historias y comparar historias en un mismo momento en distintos centros y su nivel de completitud.

## 4.3 |

### Garantizar la seguridad del paciente

La seguridad del paciente es una de nuestras prioridades y para ello hemos implementado una red global de equipos asistenciales y de calidad para verificar que cada uno de nuestros centros cumple con nuestro nivel de exigencia. En 2015, se establecieron una serie de objetivos:

- Definir la Estrategia Corporativa de Seguridad de Paciente
- Definir la Estrategia Corporativa para la prevención de infecciones intrahospitalarias
- Realizar rondas de seguridad por parte de las direcciones en los servicios críticos
- Incrementar aún más la implicación del personal en la higiene de manos
- Aumentar el número de pacientes identificados de forma activa
- Mejorar la implantación del listado de verificación quirúrgico

En algunos centros, como el Hospital Quirónsalud Tenerife, el Hospital Quirónsalud Sur y el Centro Médico Teknon, se realizaron programas específicos de formación e incidencia para hacer más estrictos los procedimientos en el lavado de manos, creándose para ello una campaña de comunicación interna y externa.

#### Comités éticos asistenciales

En varios centros se dispone de comités éticos asistenciales formados por distintos profesionales que estudian los casos que plantean dudas éticas e intentan dar respuestas desde un concepto multidisciplinar y atendiendo a los principios de la bioética.

Igualmente, el Grupo Quirónsalud cuenta con varios **Comités de Ética en Investigación Clínica** (CEIC) en los Centros Ruber, Centro Médico Teknon, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y Hospital Universitario General de Cataluña, al tratarse de centros con una gran volumen de ensayos clínicos, reconocidos por las Comunidades Autónomas en cada uno de los casos, son también centros de referencia para otros centros.



2º Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica. Aula Magna. Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz. Grupo Quirónsalud. Mayo 2015

## Seminario internacional de seguridad del paciente y excelencia clínica y Premios a las mejores iniciativas en seguridad del paciente

En 2015, se organizó el **2º Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica** para debatir los últimos avances nacionales e internacionales en calidad asistencial y seguridad del paciente. Se repite anualmente para impulsar la puesta en marcha de mejoras que contribuyan a una práctica asistencial más científica, humana, segura, eficiente, sostenible y responsable, en beneficio de los pacientes.

Se convocó **la 1ª edición del Premio a las Mejores iniciativas en Seguridad del Paciente**, de este modo se fomenta el desarrollo de prácticas seguras para los usuarios y profesionales de la sanidad, reconociendo a los mejores proyectos de los últimos dos años. Los aspirantes fueron centros sanitarios, instituciones relacionadas con la sanidad, asociaciones científicas y asociaciones de pacientes, entre otras.

Los **proyectos ganadores** fueron anunciados el 28 de mayo y fueron seleccionados entre 85 concursantes.

- El **primer premio** fue el proyecto presentado por Maria Teresa Conde de la Dirección general de Osakidetza, titulado **'Historial farmacoterapéutico único por paciente en Osakidetza'**
- El **segundo premio** fue el **"Impacto de la implantación de protocolos de tratamiento con medicamentos de alto riesgo en el paciente crítico"**, presentado por Teresa Bermejo Vice-do como Investigadora Principal, del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid.
- El **tercero "Seguridad durante la terapia intravenosa en neonatología"** presentado por José Luis Leante Castellanos como Investigador Principal, del Hospital General Universitario Santa Lucía de Cartagena.

## 2015 EN NÚMEROS

Principales divisiones y áreas de atención médica en los hospitales de la compañía  
| 31 · 12 · 2015 |

camas disponibles	<b>6.257</b>
quirófanos	<b>374</b>
UCI / UCIP / UCIN	<b>466</b>
salas de parto / UTPR	<b>83</b>
gabinetes procedimientos quirúrgicos ambulatorios	<b>112</b>
Da Vinci operativos en España	<b>28</b>
% de Da Vinci operativos en España	<b>18%</b>
estancias hospitalarias	<b>1.362.749</b>
consultas	<b>5.939.791</b>
primeras consultas	<b>2.857.897</b>
consultas externas	<b>6.393.018</b>
IEMA _índice de Estancia Media Ajustado en 2015 (días)	<b>4,34</b>
urgencias atendidas	<b>2.152.985</b>
% de urgencias ingresadas sobre atendidas	<b>5,77 %</b>
altas de hospitalización	<b>319.145</b>
cirugías realizadas	<b>323.962</b>
pacientes de hospital de día	<b>168.106</b>
partos	<b>21.543</b>
partos por cesárea	<b>7.136</b>

4.4 |  
Ofrecer una atención integral a las  
necesidades de todos los pacientes  
y aportar soluciones  
innovadoras y personalizadas

*Uno de nuestros principales objetivos  
es poner las últimas tecnologías  
al servicio del paciente  
para conseguir una mejora en la calidad de vida,  
de una manera sencilla y práctica,  
contribuyendo asimismo a la eficiencia del sistema sanitario*





## Servicios personalizados para extranjeros

Hemos lanzado el servicio integrado *“International Patient Service”*, que ofrece la posibilidad de tener acceso a un equipo de asesores multilingües, procedentes de distintos países, que atiende personalmente a cada paciente extranjero interesado en ser tratado en la red hospitalaria Quirónsalud.

El equipo de asesor está formado para gestionar, en idiomas como el inglés, el ruso, el chino o el árabe, las necesidades asistenciales, administrativas o de acomodo de los pacientes durante toda su estancia, adaptando la misma a las costumbres culturales propias de cada caso.

*Contamos con la tecnología  
más avanzada para asegurar  
que nuestros pacientes tengan  
una prestación sanitaria  
de máxima calidad*

### **Novedosa tecnología que permite reducir al 5% las probabilidades de embarazo gemelar**

El Hospital Quirónsalud Zaragoza ha incorporado una nueva prueba que permite detectar qué embriones tienen una mayor probabilidad de alcanzar un desarrollo óptimo y, por lo tanto, una mayor capacidad para generar un embarazo. La selección de los mejores embriones permite reducir hasta un 5% las probabilidades de embarazo gemelar en aquellos casos en los que no se desee. En Aragón, se realizan más de 1.500 ciclos de fecundación in-vitro y alrededor del 20% presentan un embarazo múltiple, frente al 2% logrado de forma natural. Este es uno de los ejemplos de integración de la innovación en la actividad asistencial en nuestra red formada por 21 centros altamente especializados. Éstos son referencia internacional, reflejo del gran nivel científico y técnico del que disponen nuestros centros. Sólo en 2014 realizamos más de 15.000 tratamientos y se consiguieron más de 3.000 recién nacidos.



## Técnica pionera en el diagnóstico de cáncer de pulmón

Los servicios de neumología del Hospital Quirónsalud Marbella y del Hospital Quirónsalud Málaga han puesto a disposición de sus pacientes un procedimiento diagnóstico de última generación: la ecobroncoscopia (EBUS), con la que se combina la fibrobroncoscopia tradicional con la ecografía. Según el doctor José María Ignacio, jefe de servicio de neumología del Hospital Quirónsalud Marbella, "el avance en cuanto al uso de este ecobroncoscopio es tal ya que posibilita diagnosticar de forma rápida el cáncer de pulmón y determinar el estadio del mismo, al obtener de forma precisa una muestra por punción de los ganglios linfáticos hiliares y mediastínicos. El uso de la ecobronscopia revoluciona el diagnóstico del cáncer de pulmón al evitar técnicas quirúrgicas más costosas e invasivas y por su estadiaje de alta precisión.





An initiative of  
**Fundación Jiménez Díaz University Hospital**

## **Unidad de oncología multidisciplina** *Oncohealth Institute*

A lo largo del 2015 se llevó a cabo en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, la creación del Instituto de Oncología, *Oncohealth Institute*, del que forman parte más de un centenar de profesionales. Este instituto se ha formado gracias a la integración de los equipos de oncología. Esto permite una gestión del caso de forma unitaria con una atención más personalizada del paciente, integrando todas las necesidades que se precisan para su atención. Junto con estos cambios, se continuó con los proyectos de investigación, entre los que destaca especialmente la participación en el proyecto de Detección precoz de cáncer de pulmón mediante TAC de baja intensidad, cuyo objetivo es el aumento de supervivencia, a través de una investigación desarrollada por diferentes centros.

Igualmente, se ha dotado al equipo de nuevos materiales, como el 2º Acelerador lineal (*Synergy Agility*), con una inversión de 2 millones de euros, para el uso del Servicio de Radioterapia del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (HUFJD), uno de los pioneros en España. Este acelerador lineal de última generación permite aplicar radioterapia individualizada contra el cáncer ajustando al máximo el tratamiento a las características concretas del tumor de cada paciente. Esta plataforma se suma a la ya incorporada en 2013 para realizar una radioterapia adaptada a cada patología y a las peculiaridades de cada paciente de cáncer.

La incorporación de esta tecnología de última generación ha hecho posible que el Servicio de Oncología Radioterápica del HUFJD haya ampliado sus servicios, ofreciendo a los pacientes nuevas técnicas especiales como la radioterapia esterotáctica cerebral, también conocida como radiocirugía, para el tratamiento de metástasis cerebrales y malformaciones arteriovenosas; y la radioterapia esterotáctica corporal (SBRT) para el tratamiento de tumores pulmonares precoces, metástasis (pulmonares, hepáticas, etcétera) y recidivas en algunas localizaciones corporales.

## 4.6 | Garantizar la eficacia y la calidad en la prestación de servicios

*Contamos con un modelo de gestión  
basado en un sólido compromiso  
con la calidad, la eficacia y  
la innovación de los servicios*

En el Grupo queremos hacer las cosas bien desde el primer momento y de la mejor manera posible. Por eso, nuestra Política Integrada de Calidad está basada en la mejora continua y en los principios de la calidad total. Para liderar este camino de excelencia, el Grupo cuenta con el trabajo de los miembros del Departamento Corporativo de Calidad, de los coordinadores de Calidad y de los propietarios de procesos. Todos ellos, trabajando conjuntamente con los miembros de las Comisiones Clínicas y los grupos de Mejora, apoyan a los equipos directivos en la consolidación de la Asistencia Sanitaria Excelente a nuestros pacientes.

El Grupo ha recibido este año importantes reconocimientos a su calidad y gestión asistencial. En particular, la organización ha cambiado su modelo de Certificación a un modelo multisite según las normas ISO 9001, 14001 y 50001, ampliando el número de centros y servicios incluidos en la certificación. Algunas empresas, además de estar integradas en el sistema del Grupo, disponen de sus propias certificaciones en materia seguridad y salud. En 2015, contamos con 38 Certificaciones AENOR de hospitales a nivel global bajo la norma de calidad ISO 9001, a las que hay que sumar 6 certificaciones de servicios a nivel individual.

*Para más información sobre distribución  
de certificaciones y acreditaciones  
en los centros Quirónsalud:  
**quironsalud.es***

Desde 2014, somos socios líderes del Club Excelencia en Gestión. El club es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que tiene como misión potenciar la competitividad global de las organizaciones a través de los valores de la excelencia, teniendo como referencia la European Foundation Quality Management (EFQM). En 2015, hemos obtenido la acreditación EFQM en cuatro centros.



### Reconocimiento EFQM

Al reconocimiento internacional de excelencia EFQM “5 Stars” otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad al Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz en 2013 y al Hospital Universitario Infanta Elena en 2015, se suman los Reconocimientos EFQM de los Hospitales Quirónsalud Zaragoza y Quirónsalud Tenerife.

## 4.7 |

### Ser transparente para nuestros pacientes y clientes

La transparencia empieza por el conocimiento, por parte de nuestros pacientes, de los profesionales que trabajan en nuestros centros y hospitales. Cada uno de nuestros servicios está disponible en nuestra página web corporativa. Asimismo, hemos introducido en nuestra página web los nombres y currículos de cada uno de los médicos que trabajan en nuestros equipos, según sus especialidades.

Además, en los hospitales en modelo de concesión en Madrid y Cataluña, al estar incluidos dentro de los centros que prestan servicio en la red del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) y del Servicio Catalán de Salud (CATSALUD), los servicios y actividad profesional se dan a conocer a las administraciones públicas. En el caso del SERMAS, a través de los datos de actividad asistencial que se reportan mensualmente y el

resto de la información reportado conforme lo establecido en cada uno de los contratos. Respecto a los centros de la red CATSALUD, se vuelcan en el sistema informático del mismo e igualmente se dan a conocer gracias a la publicación de informes anuales. En ellos se describen los procesos que se llevan a cabo en los centros y los cambios efectuados.

En aquellos centros donde se realiza actividad privada y, por tanto, existe relación con compañías aseguradoras, se establece una comunicación constante con éstas y se establecen las coberturas y precios conforme a los servicios. En caso de haber modificaciones en los procesos, se comunican en tiempo y se someten a aprobación, sobre todo en los casos de pruebas diagnósticas e intervenciones.



## 4.8 | Medir y garantizar la satisfacción de los pacientes

Quirónsalud dispone de diferentes sistemas de captación de la satisfacción del paciente, así como medidas para evaluar la satisfacción del cliente interno (profesionales asistenciales) de los procesos no asistenciales que reciben en sus servicios, en cuanto a mantenimiento (instalaciones y electromedicina), limpieza, lavandería, esterilización, gestión de los residuos y sistemas de la información (gestión de incidencias informáticas y proyectos). Las herramientas empleadas en 2015 para ello han sido:

### Net Promoter Score

Utilizamos el Net Promoter Score (NPS) como métrica del nivel de confianza de nuestros pacientes hacia nuestras instalaciones y las prestaciones de servicio de cada uno de nuestros centros. Este indicador permite a cada centro evaluar hasta qué punto el hospital o centro médico genera confianza a sus pacientes y, por lo tanto, los recomendaría en caso de necesidad.

De manera periódica, cada uno de los centros que utiliza esta métrica mide su desempeño y lo compara frente al desempeño del territorio o del Grupo. Asimismo, se mide el NPS de las distintas áreas hospitalarias y servicios hospitalarios para poder detectar áreas o servicios con oportunidades de mejora.

Para nosotros, el aspecto más valioso de los resultados de la encuesta de NPS es la información continua que se recibe de los clientes. Esta información nos permite conectar con nuestros pacientes y entender mejor sus expectativas y su grado de satisfacción. En 2015, el 40% de los centros han empleado el método NPS y se prevé su implantación para el 100% de los centros en 2016.

Además, anualmente realizamos una encuesta de satisfacción de pacientes realizada en todos los hospitales en los servicios de consultas externas, urgencias y hospitalización, con el fin de poder comparar los resultados de todos nuestros hospitales.

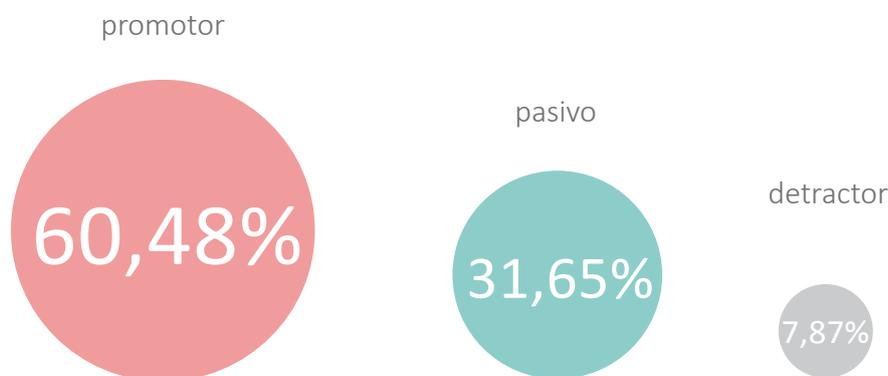
### Paciente misterioso (Mystery Patient)

Con la finalidad de medir la calidad de la atención dispensada por el personal así como el estado de los hospitales, en 2015 hemos llevado a cabo un proyecto de "Mystery Patient" para 14 centros del Grupo ubicados en Madrid y Barcelona.

### Likeik

En 2015, hemos realizado una prueba piloto de dispositivos que permiten medir los diferentes grados de satisfacción en tiempo real. Dicha prueba se realizó para el servicio de urgencias (7 hospitales), consultas externas (7), la cafetería de público (2) y radiología (1). En 2016 se realizará en las urgencias de al menos el 40% de los centros y en el 40% de las cafeterías de público.

## RESULTADOS del Net Promoter Score en 2015 en Quirónsalud



GRUPO QUIRÓNSALUD

## Quejas, reclamaciones y sugerencias

En el conjunto de nuestros centros, se han recogido un total 6.200 reclamaciones, quejas y sugerencias. Del análisis de éstas se desprende que todas las reclamaciones han sido respondidas en menos de 15 días. Por otro lado se han estudiado todas las quejas, reclamaciones y sugerencias, clasificándolas según su tipología y causa, y se han puesto en marcha acciones de mejora cuando ha correspondido y, en su caso, era viable.

RESULTADOS de las encuestas de satisfacción de pacientes realizadas por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid



El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (HUFJD) ha vuelto a ser valorado por los pacientes como el mejor hospital de todos los centros de agudos de la red sanitaria pública madrileña, alcanzando un 93,0% en la encuesta de satisfacción de pacientes realizadas por Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). El Hospital Universitario Rey Juan Carlos (HURJC) en Móstoles, ya plenamente consolidado en su entorno, logró el segundo puesto con una valoración de 91,6%, mientras que el primero fue ocupado por el Hospital General de Villalba (HGV), con una valoración de 94,9%, el cual en su segundo año de actividad se ha proclamado como el hospital mejor valorado de su grupo y de toda la red de la Consejería de Sanidad de Madrid. Finalmente el Hospital Universitario Infanta Elena en Valdemoro (HUIE), con un 93,3% de satisfacción, alcanzó también la primera posición de su grupo de hospitales de baja complejidad.

El índice medio de satisfacción global con la atención recibida del año 2015 fue de un 93,2%, resultado similar al de años anteriores.

RESULTADOS de las encuestas de satisfacción de pacientes realizadas para los hospitales privados de Quirónsalud



Hemos llevado a cabo la primera encuesta de satisfacción de pacientes para los hospitales privados de nuestro Grupo. En total se ha encuestado a 22.000 pacientes atendidos en consultas externas, urgencias y hospitalización, con una encuesta similar a la empleada por el SERMAS, con el fin de poder comparar los resultados de todos nuestros hospitales. En conjunto, el índice sintético de satisfacción ha sido del 91,5%, con un total de 30 hospitales que superan el 90% de satisfacción y con satisfacciones próximas al 100%, como el área de hospitalización del Hospital Ruber Internacional y del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid.

Estos resultados han servido de base para definir las líneas de actuación y objetivos de mejora de la calidad de los servicios para el año 2016.

## Índice del Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada, ha elaborado el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH)

El Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada, ha elaborado el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH), mediante casi 2.000 entrevistas a profesionales de la salud en toda España, en las que se mide la excelencia en base a los resultados y percepciones de los profesionales que trabajan en los centros o en su entorno. De acuerdo con este índice, en 2015, el Hospital Quirónsalud Barcelona ha sido el segundo mejor hospital de Cataluña y sexto de España. A su vez, el IEH de 2015, ha reconocido al Hospital Quirónsalud Valencia como el mejor hospital de la Comunidad Valenciana, al Hospital Quirónsalud Murcia como el mejor hospital privado de la Región de Murcia y a los hospitales Quirónsalud Sagrado Corazón de Sevilla y Quirónsalud Málaga entre los cinco mejores hospitales de la Comunidad de Andalucía, siendo además el Hospital Quirónsalud Málaga el mejor hospital de su provincia.

### 4.9 | Garantizar la seguridad y privacidad de la información del paciente

En Quirónsalud somos totalmente conscientes del cuidado que requiere cualquier información sensible para el paciente y hemos asumido un compromiso con la salvaguarda de sus datos. Por ello contamos con un Departamento Corporativo de Seguridad de la Información y Protección de Datos, a través del cual, hemos implementado procedimientos y procesos para garantizar una gestión íntegra de la información. Entre éstos, cabe destacar, los procedimientos para asegurar la información y las autorizaciones durante la recogida de datos, el envío de resultados y la entrega de pruebas, tanto al ingreso como al alta, y el justificante de asistencia al centro.

Los datos de historia clínica son recopilados y tratados a través de una aplicación específica del Grupo, la cual cumple con las exigencias previstas en Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). Gracias a esta aplicación, no es factible el almacenamiento de datos de carácter personal en los servidores locales, que se complementa con un procedimiento de gestión corporativa sobre los ficheros temporales, junto a esto se imposibilita el almacenamiento en la nube si no se cumplen los requisitos exigidos por la normativa.

En 2015 el área de seguridad y LOPD, del Departamento de Organización, Procesos, TIC y Digital, han trabajado en la unificación y normalización de los sistemas de documentación

que previamente disponían IDCSalud y Quirón, con el fin de homogenizar tanto la documentación como los criterios en materia de LOPD y seguridad de los sistemas de información. El proceso de unificación ha sido llevado a cabo mediante auditorías internas en los distintos centros de la compañía. Asimismo, se realizan auditorías bienales en materia de protección de datos y los sistemas de información a través de empresas externas.

Además, se cuenta con procedimientos para la correcta gestión de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) derivados de la LOPD. Entre los procedimientos establecidos, los más relevantes son la descripción de Funciones y Obligaciones de Responsable ARCO, la Relación de empresas del Grupo Quirónsalud, a la cual se ceden los datos en caso de hacerlo, los Derechos de los afectados ARCO, entre otros. Además, se dispone de sistemas de salvaguarda de los ficheros con datos personales.

Igualmente, se imparte formación a todos los empleados en contacto con pacientes o con información médica para que estén al tanto del correcto uso de la gestión de las historias clínicas y de otros datos sensibles. Existen igualmente Comités de seguridad en los centros con reuniones periódicas que cuentan con el apoyo del departamento corporativo de seguridad de la información y protección de datos. Como muestra del trabajo puesto en marcha para garantizar la seguridad y privacidad de la información del paciente, a lo largo de 2015 no hubo ninguna sanción por parte de la Agencia de Protección de Datos a ningún área de actividad de la compañía.