

Carta de Dirección

Hola a todos.

Afrontamos el primer trimestre del 2022 con más fortaleza que nunca. Después de haber sido capaces de superar una época tan complicada como la pandemia, el único mensaje que tiene importancia es **“gracias por el esfuerzo y la constante dedicación para salir adelante de la manera más profesional y humana posible”**. Sin la colaboración de todos y cada uno de nosotros, aunando fuerzas con el **Grupo Quirónsalud** al que pertenecemos, esto hubiera sido imposible. Así que, una vez más, gracias.

Y ahora que la situación va volviendo a la normalidad y que el final de la pandemia parece estar más cerca que nunca, ¿qué podemos esperar del futuro inmediato? De momento podemos **celebrar que estamos volviendo a los niveles de actividad** previos a la pandemia desde hace unos meses, e incluso que tenemos una **tendencia de crecimiento positiva**. Sé que ese crecimiento supone un esfuerzo mayor y una reorganización por parte todos, pero no tengo duda que lo llevaremos a cabo con éxito, como lo habéis hecho siempre. Y que nuestros pacientes nos lo reconocerán al elegirnos, porque la calidad **asistencial** que ofrecemos como seña de identidad, se sigue caracterizando por su excelencia. Es algo que siempre nos ha representado y por lo que seguimos siendo un hospital de referencia dentro del **Grupo Quirónsalud y de la sanidad privada en Madrid**.



Sari Mayoralas

El Médico

Con la llegada del invierno conviene extremar las precauciones con la enfermedad arterial periférica

- Esta patología se agrava por la exposición al frío.
- Se estima que afecta a un 15-20% de los sujetos mayores de 70 años, si bien es probable que su prevalencia sea aún mayor teniendo en cuenta que muchos pacientes que la sufren no presentan síntomas.

Cuando una persona se ve obligada a detener la marcha periódicamente al experimentar un dolor en la pantorrilla que cede tras unos minutos de reposo, es víctima de la **claudicación intermitente, el síntoma más frecuente de la enfermedad arterial periférica, también conocida como “enfermedad de los escapatates”**, pues quienes la padecen se ven en la necesidad de parar y parece que estuviesen mirando lo que hay tras los cristales de los comercios.

Según explica la **doctora Marta Lavirgen Labrador, especialista en Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Quirónsalud San José**, perteneciente al **equipo del Dr. Luis Riera**, “debido al estrechamiento u obstrucción de las arterias de las piernas, el aporte de sangre y, por ende, de oxígeno, se ve disminuido. De ahí que, ante situaciones en las que las necesidades de oxígeno se ven incrementadas (como caminar, subir cuestras, ejercicios, etc.), la dificultad para responder a esta demanda de manera adecuada se manifieste como un dolor muscular intenso que disminuye tras un periodo variable de reposo”.

Hay que añadir, además, señala la especialista, que **estos síntomas se ven agravados por la exposición al frío**, lo que puede provocar una aparición de los mismos al deambular menos espacio que en condiciones normales.

La enfermedad arterial periférica o isquemia crónica de los miembros inferiores es, junto con la cardiopatía isquémica (infarto de miocardio) y la enfermedad cerebrovascular (ictus), una de las manifestaciones clínicas de la arterioesclerosis. Es una **enfermedad degenerativa, progresiva y multifocal, asociada a determinados factores de riesgo cardiovascular** que, cuando se manifiesta, está ya ampliamente desarrollada (existe una obstrucción arterial superior al 70%).

Factores de riesgo

Los **factores de riesgo** se pueden clasificar en **no modificables y modificables**. Los primeros son la raza, el sexo masculino, los antecedentes familiares y, el más importante de todos, la edad, ya que a partir de los 70 años entre el 15 y el 20% de la población se ve afectada por esta enfermedad. Los modificables son el tabaquismo, la diabetes mellitus, la hipertensión arterial y el colesterol. “Sobre este último grupo podemos actuar para prevenir el desarrollo de la enfermedad o mejorar el pronóstico una vez se presenta”, abunda esta especialista.

La doctora Lavirgen comenta que **se diferencian aquellos individuos que presentan dolor cuando caminan más de 150 metros de quienes lo hacen a menor distancia**, ya que estos últimos presentan un peor pronóstico. “Si evoluciona la enfermedad, el dolor puede ser continuo sin necesidad de realizar ejercicio o incluso pueden aparecer lesiones en los pies y piernas. En estos casos, el riesgo de amputación de la extremidad o de morir por otras causas es muy alto”, subraya.

Tratamiento

Como medida inicial, en los casos de claudicación intermitente se intenta **corregir los factores de riesgo cardiovascular**, mediante el tratamiento de la hipertensión, diabetes y el colesterol; dejar de fumar y practicar ejercicio a diario. Además añadiríamos antiagregantes e hipolipemiantes para disminuir la morbimortalidad cardiovascular. A medio-largo plazo se logra aumentar la distancia que se puede caminar sin dolor, mejorar la calidad de vida y reducir la mortalidad. No obstante, en los **casos en los que la enfermedad no evolucione favorablemente**, será preciso efectuar **intervenciones que mejoren el aporte sanguíneo en las extremidades**. “La técnica se selecciona en función de las características del paciente y del grado de enfermedad de las arterias a tratar”, destaca la doctora.



Dra. Marta Lavirgen Labrador

Proyectos

Blog de enfermería pediátrica “Enfermeras entre pañales”

Nos gustaría compartir con todos vosotros que, el año pasado, comenzamos un nuevo proyecto lleno de ilusión. ¡Nos estrenamos como blogueras!

Ante las preguntas de los padres en nuestra consulta de enfermería, nos dimos cuenta de que faltaba una fuente fiable de información en la que pudieran resolver las dudas que les surgieran en su día a día. Buscamos en los blogs de Quirónsalud y detectamos que no había ninguno de enfermería pediátrica por lo que se nos ocurrió crear algo diferente e innovador en el grupo. No vamos a negar que al principio nos sentimos inseguras ya que no sabíamos cuál iba a ser la repercusión que iba a generar, era algo que no se había hecho antes en el grupo, pero las ganas pudieron y emprendimos este camino juntas. Era una manera de llegar a todos, no solo de manera presencial, sino también a través de las pantallas.

Como hoy en día el mundo digital está en auge, nos pareció buena idea modernizarnos y fue entonces cuando nació “ENFERMERAS ENTRE PAÑALES”. Queríamos ofrecer un espacio en el que poder obtener una información correcta, concisa y fácil de entender. Todos nuestros artículos están desarrollados y pensados con el propósito de ayudar a las familias a resolver sus dudas. Para nosotras, lo más importante de nuestro trabajo es

la cercanía con el paciente, y eso es lo que intentamos plasmar en cada post que publicamos. Que no sea algo impersonal. Queremos que al leerlo sepan que somos nosotras quienes les hablan, que son Natalia y Laura quienes están al otro lado de la pantalla, explicándoselo de la misma manera que lo haríamos si estuvieran en la consulta.

Hemos cumplido casi un año desde que empezamos con este proyecto, y la verdad es que estamos muy contentas con el resultado. Los padres nos animan a seguir escribiendo ya que nos comentan lo mucho que les ayuda. ¡Estamos felices de lograr nuestro objetivo! Si todo continúa así de bien, seguro que habrá “Enfermeras entre pañales” para otra temporada más.

Así que ya sabes, métete en la web de Quirónsalud, descubre los diferentes blogs, pincha en “Enfermeras entre pañales”, conócenos y, si te gusta:

¡Compártelo!



Natalia y Laura

Actualidad

2021 ha sido un año en el que se han llevado a cabo muchos proyectos, cambios y ajustes en el hospital, pero creo que sobre todo ha sido un año en el que el trabajo que todos habéis realizado ha permitido que sigamos mejorando en todos los servicios, ofreciendo a nuestros pacientes una mejor calidad asistencial. Algunos ejemplos son:



- Implantación de Casiopea 3 de manera ordenada y con gran implicación por parte de todo el personal de hospital



- Más del 90% del personal del hospital se ha formado en Seguridad del Paciente a través de la formación online llevada a cabo.



- Hemos sido el hospital, dentro de nuestra categoría, que mayor notificación de incidentes de seguridad ha comunicado en 2021.



- Se han puesto en marcha 2 blogs (enfermeras entre pañales y portal del paciente) que cada vez tienen más usuarios y que esperamos seguir potenciando en 2022.



- Somos el hospital Quirónsalud con un mayor número de acciones de mejora implementadas en 2021.



- En el último tramo del año, los reconocimientos y agradecimientos por parte de los pacientes respecto del trabajo que realizáis no han parado de aumentar.



- En el mes de octubre superamos con éxito la auditoría interna para las certificaciones de Gestión de calidad (ISO 9001) y Gestión del medio ambiente (ISO 14001).



- Muchas de las propuestas que habéis realizado a través de Foni Feedback (ahora ECO) se ha implantado en el hospital: Quirófano, Urgencias, Consultas Externas, Hospitalización, UCI, UCIN, CMA.

En resumen, muchos proyectos, cambios y ajustes (los indicados solo son una muestra del trabajo llevado a cabo en 2021) nos hacen seguir avanzando y aportando soluciones y servicios de calidad a nuestros pacientes en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

Por último, compartimos con vosotros algunas fotografías tomadas durante la Navidad pasada, en la que, como recordaréis, se llevaron a cabo distintas acciones y concursos dentro del hospital:

Concurso de Navidad de decoración de los puestos de control de admisión del Hospital Quirónsalud San José.

La participación de todos los servicios fue sinceramente genial. Gracias a todos. Conseguisteis generar un bonito ambiente de Navidad en todas las áreas del hospital

Fotografías concurso decoración navidad

La elección de ganadores por parte de los compañeros que configuraron el jurado fue muy difícil debido al alto nivel de participación e involucración.

Fotografías ganadores concurso decoración navidad

Dibujos de Navidad de los pacientes pediátricos.

Durante el mes de diciembre todos los niños que acudieron al hospital tuvieron la oportunidad de participar en el concurso de dibujos que llevamos a cabo. A continuación, compartimos con vosotros las fotografías de los niños que recibieron los premios por su participación.

Fotografías ganadores concurso paciente pediátrico



Recogida de alimentos

Durante el mes de diciembre, participamos, junto con otros hospitales del grupo, en la recogida de alimentos solidaria. Aunque bien es cierto que nos hubiese gustado que la participación hubiese sido más alta, dado el componente social y de ayuda que hay detrás, estamos seguros de que esta acción nos ha servido para establecer un

punto de partida sobre el que queremos seguir trabajando a lo largo de 2022 para poner nuestro granito de arena en esta u otras acciones sociales llevadas a cabo por la Fundación Quirónsalud.

Elena se jubila

Por último, nos gustaría incluir algunas fotos de la fiesta sorpresa realizada a Elena, nuestra Gobernanta, que como sabéis, en breve se jubila después de muchos años de trabajo en el Hospital.

¡¡¡Grande Elena!!!

Mucha suerte en la nueva etapa que empiezas y en la que toca disfrutar al máximo.



Muchas gracias a todos por vuestras aportaciones, implicación y apoyo. Como siempre, seguimos trabajando para conseguir mejorar en 2022. ¡¡¡Gracias!!!

La importancia de nuestro trabajo

Urgencias

En los últimos años el volumen de pacientes que acuden a nuestra urgencia ha aumentado, y la necesidad de tener una figura en la urgencia que haga que todo fluya y la calidad percibida por los pacientes sea mejor, ha hecho posible el inicio de este proyecto.

La enfermera es el segundo eslabón en la cadena de contacto con la urgencia, puesto que primeramente el paciente es atendido por el personal administrativo.

En este contacto es muy importante la información que se va a transmitir, puesto que de ella depende la seguridad del paciente. La enfermera realizará una correcta identificación activa de los datos del paciente con la pulsera y un triaje del motivo de consulta por el que acude a urgencias. Esto le permite priorizar la urgencia de los diferentes pacientes a la hora de ser valorados por el médico, uno de los puntos clave de una urgencia.

Además, se ha implantado un nuevo protocolo de información para pacientes, de esta manera se sentirán informados desde su llegada al mostrador de admisión, pasando por el triaje, hasta el momento en que son dados de alta u hospitalizados. Se informará de los tiempos medios de espera y se irán actualizando en función del volumen y calidad de los pacientes.

Durante su estancia en urgencias, la enfermera situada en triaje se encargará de la recepción de las ordenes médicas y su posterior organización para realizarlas por el orden de prioridad que el triaje marque o que el médico así lo indique. En este punto, se informará a los pacientes del tiempo de demora a la hora de la realización de técnicas, la espera de resultados, la información que se da a los médicos de ello...

Otra parte importante durante este tiempo son las reevaluaciones, que se realizarán cada cierto tiempo para comprobar el estado de salud de los pacientes y asignar un nuevo nivel de triaje, si ello lo requiriese.

Por lo tanto, la enfermera es la base de una buena coordinación del trabajo en urgencias, lo que ayuda a que el paciente se vaya satisfecho.



Susana Seco

Calidad

Auditorías 2022: Gestión de Calidad (ISO 9001), Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001) y LOPD

Empezamos un nuevo año, y con él, nuevos proyectos, nuevas motivaciones, y nuevos objetivos que afrontar con el trabajo conjunto de todos nosotros.

Este año 2022, inicialmente, tendremos una auditoría interna (durante el 2º trimestre del año) y una auditoría externa (durante el último trimestre del año), en las que nos revisarán la acreditación de las normas de **Gestión de Calidad (ISO 9001)** y de **Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001)**. Además, a finales de año, seremos también evaluados de los requisitos de la Ley de **LOPD**.

Todos conocéis la importancia de preservar la intimidad de nuestros pacientes, fundamental a la hora de ofrecer los mejores servicios y la atención de calidad que se merecen. Es importante que el hospital mantenga y crezca en los estándares de calidad asistencial y de mejora continua que nos proponemos, y esto, sin lugar a duda, depende del trabajo y de los quehaceres de cada uno de nosotros.

Uno de los ítems más importantes y que más estamos trabajando, como sabréis, es **la trazabilidad de la historia clínica desde el ingreso del paciente hasta el alta**. Todo el proceso debe estar bien registrado en la historia clínica, ya sea en papel o informáticamente. Del mismo modo, todos los consentimientos deben estar debidamente cumplimentados.

Seguiremos poniendo foco en intentar hacer del hospital **un centro cada vez más sostenible**, apoyando tanto las iniciativas propuestas por nuestros departamentos corporativos como todo lo que está en nuestras manos para disminuir el consumo de energía y agua, o los residuos que generamos por nuestra actividad diaria.

Seguro que con la implicación y el trabajo de todos conseguimos no sólo las recertificaciones en Calidad y Medio Ambiente, sino mejorar nuestro trabajo día a día.

Por último, me gustaría aprovechar la ocasión para presentarme, dada mi reciente incorporación al equipo de **Hospital Quirón San José** como *Técnico de Calidad y Medio Ambiente*. Espero que entre todos podamos seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios, la seguridad del paciente y la protección del medio ambiente.

¡Muchas gracias!



Juan Luis Álvarez Bonet

Conociendo Quirónsalud

Doryos

Quirónsalud ha puesto en marcha la plataforma de conocimiento médico Doryos que recoge en formato vídeo las experiencias más novedosas en el campo asistencial e investigador. **Doryos** es un portal abierto a médicos que comparten nuevas técnicas, tratamientos, investigaciones, procedimientos, actividades formativas. Doryos recoge entrevistas a profesionales, sesiones, webinars, casos clínicos y todo tipo de formatos audiovisuales con el objetivo de difundir en la red la actividad científica y asistencial tanto de nuestro hospital, como de centros del grupo y cualquier institución sanitaria que realice actividad reseñable. Los vídeos creados para este portal se caracterizan por su calidad audiovisual, técnica y apoyo infográfico, lo que ayuda a su difusión entre la comunidad médica hispanohablante.

Para acceder a Doryos es necesario ir a la web: **www.doryos.com** y rellenar el formulario de acceso. Tras este sencillo paso se puede acceder a todo el contenido científico. El portal también está abierto a la retransmisión de eventos científicos. Los vídeos están categorizados por el público al que van dirigidos (especialistas, residentes, estudiantes) y se caracterizan por su calidad científica y visual.

¿Cómo publicar un vídeo en Doryos?

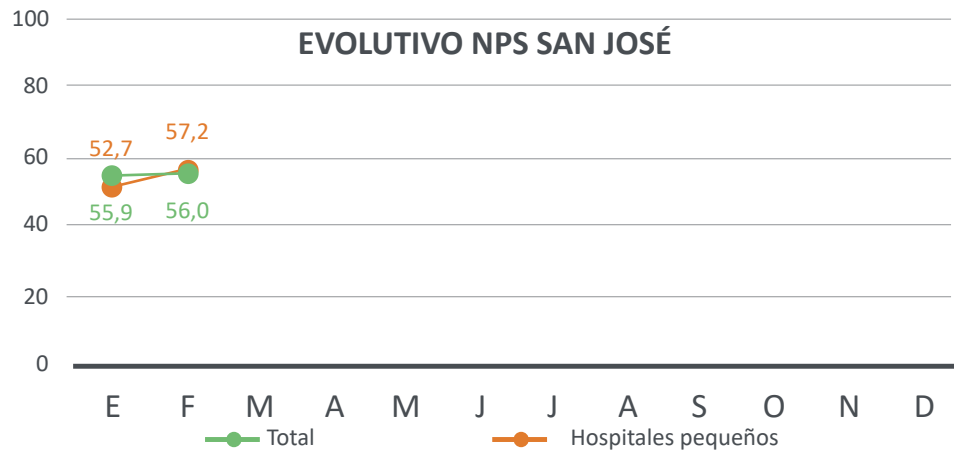
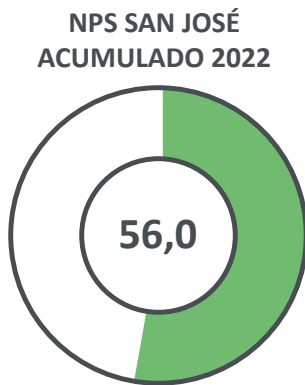
Cualquier profesional puede enviar una propuesta de contenido a Doryos que será valorado por su Comité Editorial. Para enviar la propuesta de contenido es necesario acceder a la zona **Publica tu contenido** y rellenar todos los campos del formulario: tema del vídeo, autores y coautores, a quién va dirigido, objetivo, método y descripción y los archivos adjuntos (si los hay). Esta petición será valorada por el Comité Editorial de Doryos, formado por médicos de diferentes especialidades, que valorará su interés científico y responderá a la petición. Si la propuesta es aprobada, el equipo de edición se pondrá en contacto con el autor para crear una propuesta de contenido que deberá ser aprobada por el autor antes de ser publicada.



Cuadro Indicadores

Acumulado 2022

NPS

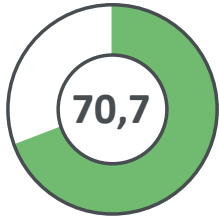


	NPS 2022	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	NPS 2021	Diferencia 2021-2022
Hospitalización	70,7	58	5	12	59,23	11,4
Urgencias	39,9	84	23	46	33,86	6,0
Laboratorio	58,1	183	25	64	53,87	4,2
CMA	79,3	96	4	16	58,74	20,6
Consultas Externas	54,7	524	79	210	44,66	10,1
Diagnóstico por imagen	53,2	209	32	92	42,01	11,1
NPS San José	56,0	1154	168	440	46,23	9,7
		65%	10%	25%		

Aspectos mejor valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Aspectos concretos de atención: Trato del personal que realiza la extracción	244	80,3%
Aspectos concretos de atención: Trato del médico	802	76,2%
Confianza respecto a la competencia y conocimientos del profesional	897	75,7%
Aspectos concretos de atención: Limpieza	1368	72,9%

Aspectos peor valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Aspectos concretos de atención: Forma de contactar para solicitar cita	951	32,7%
Aspectos concretos de atención: Tiempo de espera para ser visto	147	27,2%
Aspectos concretos de atención: Tiempo de espera	1206	21,4%
Aspectos concretos de atención: Disponibilidad de citas	960	-4,8%

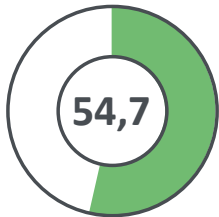
HOSPITALIZACIÓN



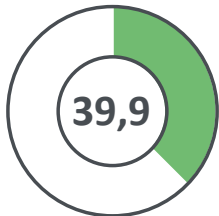
LABORATORIO



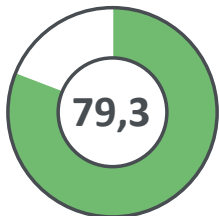
CONSULTAS EXTERNAS



URGENCIAS



CMA



DIAG. POR IMAGEN

