

Carta de Dirección

Hola a todos.

Tras meses de trabajo desde la constitución de los **Comités de Seguridad y Experiencia del Paciente**, ha llegado la hora de analizar sus resultados y ponerlos en valor. Por ello quiero **agradecer la alta participación y las propuestas de los profesionales** que nos estáis ayudando a lograr una mejoría constante. Por otro lado, también quiero resaltar la participación y las propuestas del **Comité de Experiencia del Empleado**, la **alta implicación en el programa ECO** y los **Cafés con Gerencia**, ya que todo ello ha logrado mejorar la satisfacción de los pacientes que, confiamos, se traslade igualmente a la de los profesionales.

Gracias al trabajo en equipo y a la participación en estos programas, los pacientes han **mejorado su valoración** de nuestro **trato al paciente**, han incrementado su **confianza en nuestros profesionales** y reconocen la mejora en la **efectividad de la consulta**; además de destacar el **orden y la limpieza** de nuestras instalaciones. Todo ello solo ha sido posible gracias al esfuerzo y el compromiso de cada uno de vosotros en el día a día.

Por otra parte, el sistema informático **Casiopea** ya se encuentra **totalmente instaurado** en nuestra forma de trabajo y aunque aún queda camino por recorrer, éste es mucho menor que el camino ya andado, por lo que también quiero agradecer la **paciencia y la capacidad de adaptación** que hemos tenido durante todo este tiempo.

Finalmente, en nombre de todo el equipo de Dirección quiero agradecer a **Elvira Feijoo** por todo su gran trabajo, esfuerzo y colaboración, y doy la **bienvenida a Omar Corchano** como **nuevo Coordinador de Enfermería** de tarde.



Sari Mayoralas

El Médico

Las disfunciones sexuales afectan a entre el 4 y el 10% de la población

El Hospital pone en marcha una **Consulta de Sexología Clínica** para el tratamiento de las disfunciones sexuales a cargo del **Dr. Javier Cambroner Santos**.

El Dr. Javier Cambroner Santos, **Especialista en Urología y Máster en Sexología Clínica** es el responsable de la nueva **Consulta de Sexología Clínica**, dirigida al tratamiento para las disfunciones sexuales a través de un abordaje combinado médico y psicológico.

El término de **disfunción sexual** abarca **cualquier problema que se produzca en alguna de las etapas de un acto sexual** (deseo, excitación, orgasmo y resolución) que impida que uno o los dos miembros de la pareja disfruten en plenitud del mismo, y pueden producirse por causas físicas, psicológicas o de ambos tipos.

Tal y como señala el Dr. Cambroner, “no resulta fácil conocer la incidencia real, pero se calcula que **las disfunciones sexuales afectan a entre el 4 y el 10% de la población**”.

Las principales **disfunciones sexuales en el varón** son:

- **Disfunción eréctil** (dificultad para tener y/o mantener una erección). Algunos estudios señalan que la disfunción eréctil **afecta a entre un millón y medio y dos millones de hombres**, lo que supone una prevalencia de entre el 12 y el 19% de los varones.
- **Eyacuación precoz** (llegar al orgasmo demasiado rápido). Según distintos autores oscila **entre el 15 y el 40% de los hombres** y supone en torno a un 30% de las demandas de atención sexológica.
- **Eyacuación retardada, retrógrada o inhibida** (llegar al orgasmo demasiado despacio o ni siquiera llegar a tenerlo). Tienen una prevalencia que oscila **entre el 4 y el 10% de los hombres con problemas sexuales**, siendo infrecuentes en la práctica clínica.
- **Líbido baja** (falta de deseo sexual).

Por lo que respecta a las **mujeres**, las principales disfunciones sexuales vendrían constituidas por:

- **Trastornos del deseo** (disminución o ausencia de deseo sexual e incapacidad para obtener o mantener lubricación vaginal). Se estima que afectarían en torno al **10% de la población femenina**.
- **Trastorno orgásmico o anorgasmia** (retraso o ausencia de orgasmo). Supondrían **entre el 5 y el 10% de los casos** que acuden a consulta por disfunción sexual.
- **Trastornos de dolor sexual** (dolor al realizar el coito o al intentarlo). Se calcula que el **vaginismo** lo puede padecer alrededor **del 2% de las mujeres** a cualquier edad, el mismo porcentaje que la **dispareunia** de forma regular (siendo mucho mayor el porcentaje de mujeres que la sufren de forma ocasional).

A nivel global, los datos indican que la disfunción sexual por la que se consulta con mayor frecuencia es la disfunción eréctil, seguida por la eyacuación precoz, deseo sexual hipoactivo, anorgasmia femenina, vaginismo y trastornos del orgasmo masculino.

Para el **tratamiento de este tipo de disfunciones**, el Dr. Cambroner señala que es muy importante conjugar las dos vertientes del problema que muy a menudo se entrecruzan. Hasta el momento el paciente consulta con el Urólogo en el caso de los varones o con el Ginecólogo en el caso de las mujeres, o directamente con un Psicólogo que trata problemas sexuales (Sexólogo). En esta consulta queremos tener un abordaje multidisciplinar dado que los pacientes



Dr. Javier Cambroner

serán valorados por un Urólogo/Andrólogo, con amplia experiencia en patología del suelo pélvico masculino y femenino, y con la ventaja de una formación en Sexología Clínica para abarcar todos los problemas primarios o secundarios a una patología orgánica desde el punto de vista de la Psicología. Esto hace que el tratamiento pueda a su vez ser multidisciplinar en el mismo acto: farmacológico, quirúrgico, si es preciso, y psicológico. Es conocido que todas las disfunciones sexuales

orgánicas tienen siempre un componente psicológico asociado que es necesario tratar y que todas las disfunciones psicológicas necesitan una valoración médica para descartar patología orgánica.

“Lo que pretendemos es dar una atención integral y personalizada de todo el abanico de disfunciones sexuales, tanto en el hombre como en la mujer”, concluye el Dr. Cambrero.

Proyectos

Blog Escuela de Pacientes

En Julio de 2021 se puso en marcha el Blog Escuela de Pacientes en nuestro Hospital.

Se trata de un blog creado para la divulgación de contenidos de carácter médico por profesionales de diferentes especialidades de Hospital Quirónsalud San José. El objetivo es ofrecer información clara, concisa y relevante a nuestros pacientes que les ayude y de respuesta a posibles dudas que puedan surgir en relación con los temas tratados: intervenciones, consultas, trámites administrativos, etc.

<https://www.quironsalud.es/blogs/es/escuela-pacientes>

Desde su puesta en marcha, se han publicado 16 entradas en las que han participado:

- Dra. Sari Mayoralas (Gerente del Hospital)
- Dra. Aldanondo (Dermatología)
- Dra. Monforte (Medicina Interna)
- Dra. Carmen Pingarrón (Obstetricia y Ginecología)
- Dr. Riera (Cirugía Vascolar)
- Dr. Nabil (Oftalmología)
- Dr. López Tello y Dr. Juan Maínez Rodríguez (Urología)
- Dr. Víctor Pérez (Odontopediatría)
- Dr. Martín Gil (Cirugía General y del Aparato Digestivo)
- Dr. Piñel (Obstetricia y Ginecología)
- Dr. Cabañas (Pediatria)
- Dr. Elgeadi (Cirugía Ortopédica y Traumatología)
- Miriam Martínez Pérez (Responsable del Portal del Paciente)

A continuación, los detalles de los temas abordados en el blog:

- **Abril 2022**
[Portal del paciente “Mi Quirónsalud”](#)
- **Marzo 2022**
[Terapia fotodinámica](#)
[Menopausia. síntomas y tratamiento](#)
- **Enero 2022**
[Ojo seco, causas y tratamiento](#)
- **Diciembre 2021**
[Recomendaciones salud bucodental infantil](#)
[Endoscopia de columna](#)
[Cuidados del bebé prematuro](#)

- **Noviembre 2021**
[Uso prudente de antibióticos](#)
[Versión cefálica externa](#)
- **Octubre 2021**
[Técnica snoll para la extirpación del cáncer de mama](#)
[Seguridad en la cirugía de tiroides](#)
- **Septiembre 2021**
[Ureteroscopia](#)
- **Agosto 2021**
[Avances en la cirugía de cataratas](#)
- **Julio 2021**
[Cirugía de varices](#)
[Guía para pacientes quirúrgicos](#)
[Presentación del blog “escuela de pacientes”](#)

En los próximos meses se añadirán nuevas entradas con distintos profesionales con los que en este último mes se han estado preparando contenidos de nuevas especialidades: Dr. Gonzalo Gómez (Digestivo) y la Dra. Merino (Cardiología)

El blog, como podéis ver, muestra contenidos, tanto del equipo asistencial de nuestro hospital, como del equipo no asistencial; es decir, trata de ser un espacio abierto en el que a través de documentos audiovisuales los pacientes puedan disponer de información de fácil acceso, que aporte valor y sobre todo que les ayude a entender y aclarar posibles dudas que puedan surgir. Del mismo modo, a través del blog, los pacientes pueden interactuar con los profesionales (asistencial y no asistencial) mediante el envío de mensajes, que son gestionados por el equipo de comunicación del hospital.

Os invito a que planteéis y sugiráis posibles temas que en los próximos meses puedan ser abordados a través del blog para que sigamos ofreciendo a los pacientes que acuden al hospital información relevante que les ayude en cualquiera de las áreas del hospital: realizarse pruebas, someterse a una intervención, acudir a una consulta externa.



Jesús Perianes

Actualidad

Comité Experiencia del Empleado



Ainhoa Migallón

El día 27 de enero tuvo lugar la primera reunión de los miembros del nuevo Comité de Experiencia del Empleado, creado por el Comité de Dirección del centro con el objetivo de conocer, de mano de los propios trabajadores, las dinámicas y procesos de diferentes departamentos que puedan ser objeto de mejora, y hacer las propuestas y sugerencias oportunas para que puedan ser tenidas en cuenta por el Comité de Dirección.

El Comité de Experiencia del Empleado está integrado por los siguientes miembros:

Omar Corchado Rubio (UCI)

Lorena García Llamas (Quirófano)

Mario Gomez Romero (Mantenimiento)

Carolina McMullan Obispo (Consultas Externas)

Alma Méndez Vidal (Farmacia)

Ainhoa Migallón Somolinos (Atención al Paciente)
Esperanza Prudencio Gomez (Hospitalización)
Lydia Rodriguez Escudero (Consultas Externas)
Vanessa Rodriguez Rodriguez (Radiodiagnóstico)

Las reuniones del Comité están programadas cada dos meses, celebrándose, por lo tanto, las últimas reuniones los días 23 de marzo y 26 de mayo. En dicho Comité se presentaron un total de treinta propuestas de mejora planteadas para áreas específicas del centro (quirófano, radiodiagnóstico, consultas externas, etc.) y también aspectos generales que pueden afectar a todos los compañeros (seguridad, office, máquinas de vending, etc.).

La siguiente reunión está programada para el mes de julio, por lo que invitamos al resto de compañeros a que, si tienen cualquier idea o sugerencia que crean que puede ayudar a mejorar su día a día en su puesto de trabajo, se la propongan a cualquiera de los miembros del Comité, o incluso solicitar asistir como invitado a la reunión.

Es un Comité realizado por compañeros para intentar mejorar, por lo que, seas del departamento que seas, estás invitado a participar, cualquier idea es válida y se tendrá en cuenta.

La importancia de nuestro trabajo

Los cuidados de enfermería al paciente quirúrgico van enfocados al máximo confort del mismo, consiguiéndolo al contemplar la esfera física, pero, sin olvidarnos de la emocional, que muchas veces toma una relevancia mayor.

Lo que hemos podido percibir durante nuestros años de experiencia como enfermeras y auxiliares es que nuestros pacientes valoran nuestra implicación en el manejo de la percepción dolorosa, muy común en los postoperatorios. Esto lo conseguimos administrando la analgesia prescrita en el momento adecuado, antes de que el dolor alcance un pico de difícil control, haciendo uso de la escala de valoración EVA para hacer seguimiento de la curva dolorosa y poder actuar en consecuencia, avisando al facultativo de la posibilidad de un cambio de tratamiento, si es necesario.

La explicación de esto al paciente de manera clara y sencilla hace que él sienta más tranquilidad y además se involucre avisándonos de los cambios que fuera percibiendo durante su estancia de la evolución del dolor, ayudando todo ello al control del mismo.

Por otro lado, la seguridad a la hora de realizar nuestro trabajo es igualmente valorada, así como la resolución de dudas que

van surgiendo durante su ingreso y la explicación de las técnicas que vamos realizando, como la administración de medicación, la realización de curas, toma de constantes, etc., que hacen que el paciente tenga control sobre su proceso quirúrgico. Así el paciente se siente partícipe de sus cuidados, hecho que agradecen especialmente en el momento del alta, cuando ellos mismos ponen en práctica las recomendaciones que les hemos ido dando durante su estancia en el hospital.

Por último, no podemos olvidar el apoyo emocional que da en muchas ocasiones el equipo asistencial, disponible 24 horas y a pie de cama para ir sufriendo las necesidades afectivas que tanto se necesitan en un momento desconocido y de incertidumbre.

Es enormemente gratificante para nosotros saber que los pacientes se van satisfechos y agradecidos por nuestra dedicación y labor sanitaria.



Maria Alejandra Fuentes Irigoyen
DUE hospitalización y CMA

Calidad

Aspectos ambientales significativos 2021

Como muchos sabréis, este año 2022 tendremos una auditoría interna (a principios del mes de junio) y una auditoría externa (en el mes de noviembre), en las que nos revisarán las acreditaciones de las normas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001).

Para cumplir con los requisitos que solicita la norma ISO 14001 de Gestión de Medio Ambiente, en Hospital Quirónsalud San José se han analizado y evaluado, entre otros, los aspectos ambientales, es decir, todo aquello que podría provocar un impacto negativo al medio ambiente. Tras este análisis se han identificado unos aspectos ambientales que, por su valoración, se han definido como significativos.

Estos aspectos ambiental significativos son aquellos que podrían provocar un mayor impacto sobre el medio ambiente, y sobre los que habría que actuar, implantando acciones para reducir su significancia y su impacto en el medio.

Consumo de agua

El agua es uno de los principales componentes de la naturaleza, que permite que casi todos los seres vivos realicen la mayor parte de sus funciones vitales; por ello debe ser cuidada y reducir su consumo excesivo para evitar, no sólo daños al medio ambiente, sino también a nosotros mismos.

Es por ello, por lo que se ha comenzado a desarrollar un proyecto de comunicaciones ambientales al personal de Hospital Quirónsalud San José, y en el caso del pasado mes de abril, sobre el consumo de agua.

Consumo de gases medicinales

Los gases medicinales son un producto que se consume con frecuencia en el hospital, utilizado para diferentes aplicaciones medicinales (anestesia, terapias respiratorias, etc.). De entre ellos, en esta evaluación ha supuesto mayor significancia el oxígeno medicinal.

Desde Dirección se desea trabajar en la reducción de su consumo, por el impacto que provoca sobre el medio ambiente, por lo que se va a realizar un estudio sobre ellos y sobre su utilización en el hospital.

Generación de residuos sanitarios y peligrosos

La generación y segregación de los residuos es una cuestión muy importante en la protección del medio ambiente. En el análisis de aspectos ambientales, los residuos más significativos (por el aumento en su consumo y por su frecuencia de segregación) han sido: los residuos sanitarios asimilables a urbanos, los residuos cortopunzantes, los residuos de aerosoles y los residuos de placas radiológicas.



Juan Luis Álvarez Bonet
Técnico de calidad y medio ambiente

Conociendo Quirónsalud

Lo que no sabemos del ServiceDesk

En la mente de todos está que el ServiceDesk (SD) es la herramienta de Informática para que comuniquemos las incidencias y solicitudes que nos surjan. La realidad es que sí, esa es una de sus funciones, pero no es la única, el SD hace más cosas.

Aunque su función inicial era el soporte para la atención de solicitudes e incidencias de Informática, se ha incorporado a diferentes áreas de negocio para también dar soporte a sus procesos: RR.HH. (SAP, Portal del Empleado y T1), Asesoría Jurídica, Grandes Clientes de la T1 o Contact Center, son sus ejemplos. En breve podrá soportar otros procesos de negocio de otras áreas de la Compañía.

Además, ha incorporado procesos de automatización gestionando las altas y bajas en el Directorio Activo de la Compañía (usuario Windows) de todo el personal laboral (comunicaciones desde SAP – RR.HH.) de la misma forma de los mercantiles (comunicaciones del Portal del Colaborador), estando actualmente en desarrollo el área de Docencia (GESTDOC) que corresponde al alumnado y de empresas corporativas: HD, SPS, etc.

Los canales de atención

El SD, como sabemos y exclusivamente, para el caso de solicitudes e incidencias Informáticas, cuenta con dos canales de atención: el telefónico y el web.

El primero, dirigido a solicitudes o incidencias URGENTES, entendiéndose como urgente: 'aquellas incidencias que impiden desarrollar nuestro trabajo, siempre que no se puedan posponer ni realizar en otro puesto'. En este supuesto, intentarán resolver nuestros problemas en ese nivel 1 o escalarán mediante medios 'directos' (Teams o Teléfono) al siguiente nivel de atención. Cabe destacar, como más adelante se indica, que el nivel de resolución de este tipo de incidencias (primera llamada) y para nuestro Centro, es del 73,09% de las llamadas.

El segundo, para el resto de las solicitudes e incidencias. Estas se encaminan a su grupo 'especializado' si se ha definido en el tipo de incidencia, o bien, el SD llamará al usuario para su intento directo de resolución. Actualmente, la media de la llamada del SD, para informarse por nuestras incidencias, no supera los tres minutos.

Los grupos de atención

El SD está estructurado en niveles de atención especializados para cada una de las disciplinas con las que trabajamos: Casiopea, FACE, Portal del Paciente, Imagen, aplicaciones departamentales, Sistemas, Correo, Telefonía, etc.

No todo son buenas noticias en el SD, hay grupos de trabajo que se encuentran 'colapsados' por la alta cantidad de incidencias recibidas y su erróneo dimensionamiento, por ello hay veces

que ciertos tipos de incidencia tardan mucho en resolverse. Esto ha sido motivado por el gran volumen de centros en donde se ha implantado Casiopea 3 y el gran número de incidencias que se han generado.

Los grupos con mayor problema están siendo:

- N3. PORTAL DEL PACIENTE (INETUM).
- N2. CASIOPEA SOPORTE N2.
- N3. IMAGENMEDICA.

Los números del ServiceDesk

EL SD está presente en 68 centros de quirónsalud con los siguientes indicadores globales:

Indicadores de seguimiento Mar 2022		
61,38% Autoservicio	96,72% Llamadas atendidas 20,861 Llamadas totales	3:34 min Tiempo Medio Conversación (TMO min)
68,25% Resolución Nivel 1 sobre asignado	31.854 Total tickets 1,85 Ratio Tickets/Equipo	68,77 NPS Encuestas satisfacción

En San José:

Indicadores de seguimiento Mar 2022		
63,80% Autoservicio	97,38% Llamadas atendidas 267 Llamadas totales	3:52 min Tiempo Medio Conversación (TMO min)
73,09% Resolución Nivel 1 sobre asignado	506 Total tickets 3,31 Ratio Tickets/Equipo	100 NPS Encuestas satisfacción

Nuestro Centro hace dos meses atrás daba los peores niveles de Autoservicio de toda la Territorial y alejados de la media Corporativa. Hoy en día: superamos la media Corporativa y nos acercamos al 67,29% de la media Territorial.

En conclusión

Tenemos que seguir trabajando en la apertura de nuestras incidencias y solicitudes de Informática en el canal web, siempre que no sean urgentes, y olvidarnos de otros canales

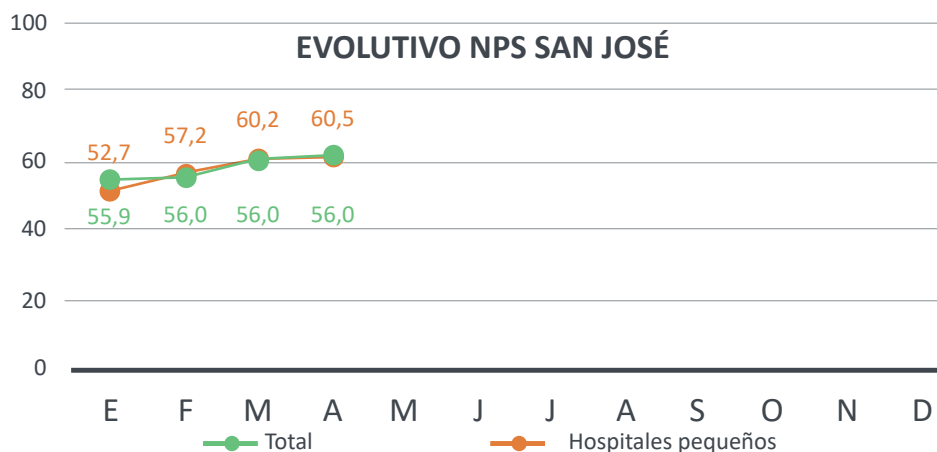
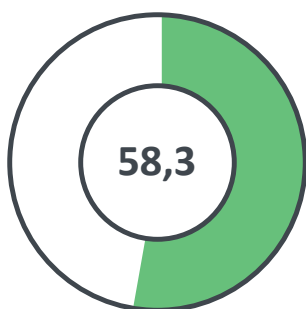
que no existen: el correo/llamada telefónica a informática del Centro, la incidencia de 'pasillo', etc. Además, cualquier escalado a un nivel superior de resolución requerirá de la existencia del ticket en el Sistema.

Cuadro Indicadores

Acumulado 2022

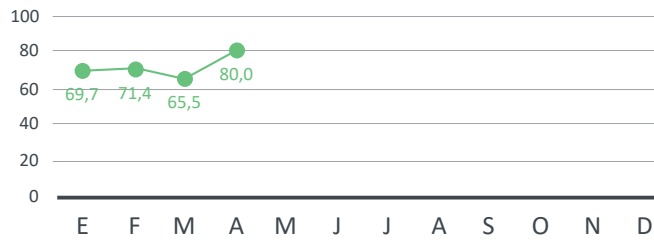
NPS

NPS SAN JOSÉ
ACUMULADO 2022



	NPS 2022	Promoters 9/10	Detractors 0 - 6	Passives 7/8	NPS 2021	Diferencia 2021-2022
Hospitalización	71,3	129	10	28	60,00	11,3
Urgancias	38,6	181	57	83	35,00	3,6
Laboratorio	61,6	391	43	131	55,00	6,6
CMA	75,9	197	11	37	64,80	11,1
Consultas Externas	59,5	1133	139	400	48,60	10,9
Diagnóstico por imagen	52,4	412	64	188	54,50	-2,1
NPS San José	58,3	2443	324	867	52,98	5,3
		67%	9%	24%		

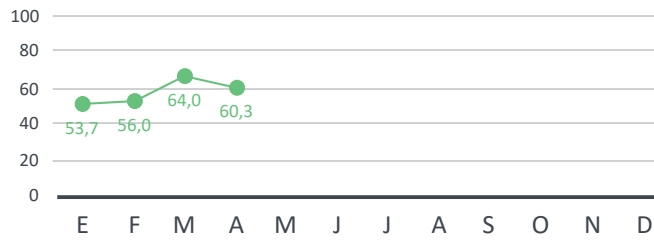
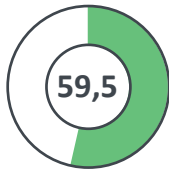
HOSPITALIZACIÓN



LABORATORIO



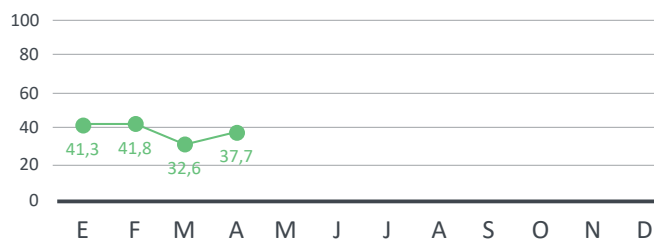
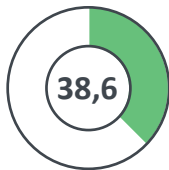
CONSULTAS EXTERNAS



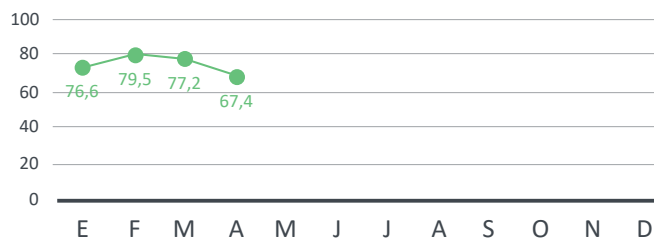
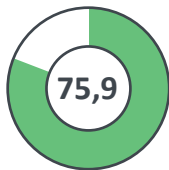
Aspectos mejor valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Aspectos concretos de atención: Trato del personal que realiza la extracción	550	84,5%
Aspectos concretos de atención: Trato del médico	1966	77,0%
Confianza respecto a la competencia y conocimientos del profesional	2192	74,8%
Aspectos concretos de atención: Limpieza	3542	72,0%

Aspectos peor valorados por los pacientes	Respuestas	NPS
Comida	160	43,1%
Tiempo de espera de los resultados de la analítica	190	44,2%
Tiempo de espera para la prueba radiológica	161	42,2%
Aspectos concretos de atención: Disponibilidad de citas	2284	-7,4%

URGENCIAS



CMA



DIAG. POR IMAGEN

