

**Nuestro PROPÓSITO:**  
*Innovamos para tu salud y bienestar, cuidamos inspirando tu confianza*

### COMITÉ CENTRAL DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Hospital Universitario Infanta Cristina ha constituido oficialmente el **Comité Central de Garantía de Calidad (CCGC)**, un **nuevo órgano consultivo y de coordinación** que nace con el objetivo de **reforzar** el sistema de gestión de la calidad, **impulsar** la mejora continua y **consolidar** una atención sanitaria cada vez más segura, eficiente y centrada en el paciente. La creación del comité responde al **compromiso del centro con la excelencia asistencial** y con el desarrollo de una **cultura de calidad** integrada en la práctica diaria de todos los servicios.



El CCGC se configura como un **órgano asesor de la Dirección-Gerencia** y estará **integrado por representantes de distintos comités técnicos y estructuras estratégicas** del hospital, incluyendo calidad asistencial, seguridad del paciente, ética, investigación, docencia, farmacia, infecciones, humanización y documentación clínica, entre otros. Su **misión** será **coordinar y supervisar las líneas estratégicas de calidad** del centro, **evaluar resultados**, promover **acciones de mejora** y favorecer una **visión transversal e integrada** de la actividad asistencial.

Durante la sesión constitutiva del comité, celebrada el pasado miércoles 6 de mayo, se aprobó el inicio del desarrollo del reglamento de funcionamiento interno y se designaron los cargos de presidencia y secretaría. Asimismo, se destacó la importancia de consolidar un sistema organizativo que permita analizar resultados, compartir buenas prácticas y reforzar la coordinación entre las distintas áreas implicadas en la calidad y seguridad asistencial.

La puesta en marcha del Comité Central de Garantía de Calidad se enmarca dentro del **Plan Estratégico de Calidad** del hospital, orientado a fortalecer la cultura de seguridad del paciente, optimizar la gestión por procesos y avanzar hacia un modelo de mejora continua basado en el análisis de resultados y el aprendizaje organizativo. Este enfoque permitirá impulsar proyectos de mejora alineados con las necesidades de los profesionales y de los pacientes.

Con esta iniciativa, el Hospital Universitario Infanta Cristina reafirma su compromiso con la calidad asistencial, la excelencia profesional y la mejora permanente de la atención sanitaria prestada a la ciudadanía de la Comunidad de Madrid.

### UNIDAD DE CALIDAD - PROCEDIMIENTO PARA ENCUESTAS

La Unidad de Calidad del Hospital Universitario Infanta Cristina ha actualizado el **Procedimiento de Realización de Estudios de Opinión de Usuarios en el HUIC**, aprobado por la Comisión de Dirección y publicado el 27 de abril de 2026 con el código **A0-1-PRC-001-V2**. El documento ha sufrido una **revisión completa para actualizarse a la normativa reguladora vigente** en la Comunidad de Madrid, así como a las indicaciones de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad.

El objetivo es establecer el **procedimiento obligatorio para la gestión, valoración técnica, validación y aprobación de todas las encuestas dirigidas a pacientes** que se realicen en el HUIC, garantizando su rigor metodológico, su coherencia con el sistema de gestión y su adecuación a los criterios establecidos por la Dirección General competente en materia de humanización y calidad.

Este procedimiento es de **aplicación obligatoria a todos los servicios, unidades, comisiones y áreas del hospital** que deseen realizar encuestas dirigidas a pacientes, **con independencia de su modalidad** (presencial, telefónica, online o autoadministrada). Abarca tanto a encuestas de satisfacción como a estudios de experiencia del paciente o evaluaciones específicas de servicios.

Todo servicio o unidad que desee realizar un estudio de opinión de usuarios deberá **presentar** toda la **documentación ante la Unidad de Calidad** del HUIC, al correo [calidad.hsuro@salud.madrid.org](mailto:calidad.hsuro@salud.madrid.org) según las indicaciones que se recogen en el indicado Procedimiento\_A0-1-PRC-001-V2:

- **Modelo de solicitud formal de valoración técnica (Anexo I).**
- **Ficha técnica cumplimentada (Anexo II).**
- **Cuestionario (En este procedimiento se incorpora un ejemplo como Anexo III).**
- **Justificación del estudio.**

Esta documentación se encuentra a disposición de todos los profesionales en:  
**Z / Directorio General / Calidad / Encuestas de opinión de usuarios**

No podrán realizarse encuestas a pacientes fuera de este circuito formal de validación.

### ÚLTIMOS PROCEDIMIENTOS APROBADOS

Informamos de los últimos **PNTs que han sido aprobados en la Comisión de Dirección** y que **ya están publicados en Z / Gestión Documental**.

#### FARMACIA

- **B13-7.3.1-PRC-034-V3.** Procedimiento de **Manejo de situaciones de fallo con los sistemas de distribución PYXIS** del HUIC.
- **B13-7.3.1-PRC-035-V4.** Procedimiento de **Reposición e Inclusión de medicamentos en los sistemas automatizados de dispensación (PYXIS)** en HUIC.
- **B13-7.3.1-PRC-072-V4.** Procedimiento de **toma de muestras y cultivo para control microbiológico de nutrición parenteral (NP) en cabina de flujo laminar horizontal (CFLH)** en el HUIC.

#### UCI

- **B0-7.1.3-PRT-015-V3.** Protocolo para la **colocación del paciente en decúbito prono** en el HUIC.
- **B0-7.2-PRT-004-V1.** Protocolo de **manejo de shock cardiogénico en UCI** del HUIC.
- **B21-7.1-MAN-001-V1.** **Manual de Funcionamiento de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de Enfermería** en el HUIC.

#### NEFROLOGÍA

- **B11-7.1-PRT-027-V1.** Protocolo de **Biopsia Renal** en el HUIC.
- **B11-7.1-PRC-005-V1.** Procedimiento de **Manejo de Reacciones de Hipersensibilidad a las Membranas Sintéticas de Hemodiálisis** en el HUIC.

#### ANESTESIA Y REANIMACIÓN

- **B13-7.2.1-PRT-002-V1.** Protocolo **Anestesia Cirugía de Mama** en el HUIC.

#### URGENCIAS

- **B11-7.1.1-PRC-007-V1.** Procedimiento de **Conciliación del tratamiento en urgencias durante el periodo del Ramadán** en el HUIC.

#### PSIQUIATRÍA

- **B11-7-PRT-031-V1.** Protocolo de **prevención y actuación ante sospechas de agresiones sexuales en la Unidad de Hospitalización Breve de Psiquiatría** del HUIC

### HIGIENE DE MANOS

Este martes, 5 de mayo, celebramos el **Día Mundial de la Higiene de Manos**, impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) bajo el lema “La acción salva vidas”, mediante una **jornada de sensibilización** dirigida a reforzar la seguridad del paciente y la prevención de infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria. La higiene de manos es una de las medidas más efectivas para prevenir infecciones asociadas a la asistencia sanitaria.

Entre las acciones realizadas, destaca la instalación de una mesa informativa en la entrada principal del centro, donde profesionales ofrecieron información práctica sobre la correcta higiene de manos, resolviendo dudas y promoviendo hábitos seguros entre pacientes y acompañantes.



Asimismo, se llevó a cabo una actividad itinerante por distintas unidades hospitalarias, acercando esta intervención clave a pacientes ingresados y a los propios profesionales sanitarios. Durante las mismas se recordaron los momentos fundamentales para la higiene de manos (antes y después del contacto con el paciente, después de contacto con el entorno, antes de una técnica estéril y después de posibilidad de contacto con fluidos), reforzando su papel como medida clave en la prevención de infecciones.

En el marco de esta jornada, el hospital ha impulsado además el **relanzamiento del Grupo de Higiene de Manos**, una iniciativa multidisciplinar orientada a mejorar el cumplimiento de esta práctica en todo el centro. Este grupo trabajará en el **desarrollo de estrategias de formación, monitorización de resultados y promoción de buenas prácticas**, alineadas con los estándares de calidad y seguridad del paciente.

### PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

**Alberto Guerrero Torija**, del Servicio de **Dermatología**, ha participado en el artículo denominado **“Upadacitinib dose increase to 45 mg daily for refractory atopic dermatitis”**, publicado en el **Journal of the American Academy of Dermatology**.

Se realizó un estudio retrospectivo multicéntrico (septiembre 2021-enero de 2025), que incluyó a pacientes con dermatitis atópica (EA) grave que recibieron upadacitinib 45 mg. El objetivo principal fue evaluar la respuesta clínica y la tolerabilidad; los puntos finales secundarios incluyeron la duración del tratamiento, las modificaciones de la dosis y las razones para la reducción o interrupción.

**Miguel Ángel Amor**, del Servicio de **Farmacia**, ha participado en el artículo denominado **“Clasificación normalizada de intervenciones farmacéuticas en unidades de cuidados intensivos”**, publicado en la **revista Farmacia Hospitalaria**.

El estudio desarrolla una clasificación estandarizada para homogeneizar el registro de las intervenciones farmacéuticas realizadas a lo largo del proceso farmacoterapéutico en unidades de cuidados intensivos que atienden a pacientes críticos adultos entre centros.

### REGISTRO DE PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Desde la Biblioteca del Hospital nos recuerdan la **importancia de comunicar la producción científica** en la que participan los profesionales y solicitan que se le informe cuando se publiquen:

- **Artículos** en revistas científicas.
- **Capítulos** de libro o libros completos.
- **Comunicaciones** orales en congresos.
- **Pósteres** científicos.
- O cualquier otra **aportación académica o científica relevante**.

Disponer de esta información actualizada permite **mantener un registro completo** de la producción científica del Hospital, así como poder dar **mayor visibilidad** a la actividad investigadora de los profesionales. Una comunicación directa nos ayuda a asegurar que la información sea correcta, completa y esté actualizada en el menor tiempo posible.

Podéis enviarnos la referencia bibliográfica, el PDF o el programa del congreso donde figure vuestra participación. vuestra colaboración resulta fundamental para reflejar adecuadamente la actividad científica del HUIC.

### HUMANIZACIÓN

Los próximos **días 27 y 28 de mayo** se celebrará en la **Unidad de Hospitalización Breve** una actividad educativa a través del programa **Prado Inclusivo** denominada **"Estratos de Identidad"**, para acercar al ámbito hospitalario algunas colecciones del museo para contribuir al bienestar de los pacientes. Se trata de dos sesiones de noventa minutos, en las que se invita a la observación y al diálogo a través de preguntas acerca de las obras.



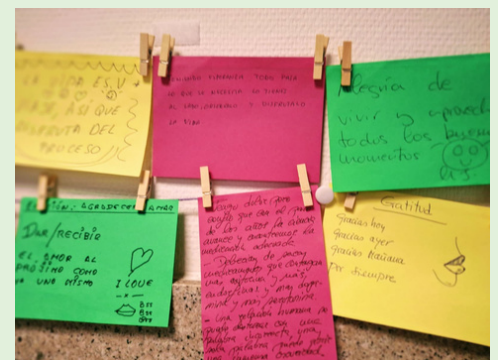
En la primera sesión se mostrarán varias obras.

- Grupo de San Ildefonso, en la que se trabajará a partir de personas que han marcado nuestra vida.
- Judith en el banquete de Holofernos, para ver cómo influye la cultura.
- Mona Lisa. Pedir ayuda permite sanar y transformar.
- Pinturas de Maderuelo, como momento de cambio en la vida y nueva definición del yo.
- Museo del Prado continuamente en transformación.

En la segunda sesión se trabajará en un collage a través de papeles con distintas texturas, cada uno simbolizando estratos de la propia identidad. Lo social, lo personal, lo opaco y la transparencia. La obra final es la unión de todas esas capas.

### ACTIVIDAD DÍA DEL LIBRO

Con motivo de la reciente celebración del Día del Libro, la **Biblioteca** del hospital, junto la **Asociación Española contra el Cáncer** y otras **asociaciones de pacientes**, ha promovido una actividad para plasmar en pequeñas frases las emociones de pacientes y visitantes que se mostraron en un mural en la galería central de la planta baja.



Más de un centenar de pacientes, familiares y allegados, voluntarios y profesionales de distintas áreas y servicios **ofrecieron sus emociones a través de pequeñas frases e ilustraciones** (Haikus ilustrados) que facilitaron la expresión a través del arte y la cultura propias.

# DECÁLOGO Humanización de la Sanidad

### Para pacientes y familiares

Comuníquese con el profesional para un buen entendimiento y relación.



Escuche y confíe en su capacitación, saber hacer y responsabilidad; encontrará comprensión y orientación especializada.

Correspóndale ofreciéndole amabilidad y consideración a su persona.



Proporcione la información que le sea solicitada de manera sincera para facilitar sus cuidados y asistencia.



Pregunte siempre que le surjan dudas sobre su proceso, sin temor a críticas de los profesionales.



Expresa su voluntad sobre su tratamiento y cuidados, sabiendo que el profesional de la salud le aconsejará para ayudarlo a decidir.



Sepa que la privacidad, el respeto y la protección de datos ampara a todas las personas, tanto a pacientes como a profesionales.



Colabore en el buen funcionamiento del centro sanitario, respetando las normas de uso y convivencia, y participe con su opinión y sugerencias



Siempre que lo desee y las circunstancias lo permitan, sus seres queridos podrán permanecer a su lado.



Recuerde que el profesional es una persona cuya dignidad debe ser respetada.



### Para profesionales de la salud

Comuníquese con el paciente considerándolo un ser único; no es un número, ni un diagnóstico, ni una cama.

Sea empático con su sufrimiento y sensible ante sus necesidades y las de sus familiares.

Mírele a los ojos, sea receptivo, preséntese y sea amable.

Infórmele con un lenguaje comprensible, escúchele, interese por sus circunstancias y asegúrese de que le ha comprendido.

Acompáñele en su proceso, cuídele y confórtele sin discriminación ni juicios de valor.

Escuche su voluntad y sus prioridades, ayudándole a tomar decisiones con sus conocimientos y experiencia.

Respete su intimidad y la confidencialidad de la información en todos los momentos de la atención sanitaria.

Organice las actividades asistenciales teniendo en cuenta sus circunstancias y facilítele su confort y bienestar.

Facilite que la familia o acompañantes del paciente puedan permanecer a su lado, siempre que lo desee y las circunstancias lo permitan.

Recuerde que las personas en situación de vulnerabilidad no pierden su dignidad. Ayude a protegerla.

**Somos personas  
Somos agentes de humanización**

### SEGURIDAD INFORMÁTICA

## ¡EL ENGAÑO QUE NO PARECE PHISHING!

¿Sabías que las nuevas campañas de phishing ya no parecen fraudulentas?

Llegan como correos o notificaciones normales, están alineados con el trabajo diario y no presentan faltas de ortografía ni muestran mensajes alarmistas.

El phishing actual ya no roba tu contraseña, busca que inicies sesión y facilites el acceso mediante una acción “normal”: confirmar algo, autorizar, seguir un paso lógico.

Su objetivo es pasar desapercibido.



### ¿Esperabas realmente el mensaje?

Antes de actuar:

- Analiza el contexto.
- Desconfía de lo inesperado.
- No actúes por inercia ni urgencia.
- No abras enlaces ni adjuntos sospechosos.

No todo lo que parece normal es seguro.

**Si no lo esperabas, desconfía.**

**Si recibes un correo sospechoso, no interactúes con él y ponte en contacto con [oficina.salud.madrid.org](mailto:oficina.salud.madrid.org)**

### ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD

#### AULA VIRTUAL

#### ¿Cómo gestionar el dolor y los procedimientos en niños?

Los niños, cuando acuden al pediatra o a la consulta, a veces son sometidos a pruebas dolorosas, especialmente cuando visitan el hospital para la realización de procedimientos como analíticas o radiografías. Sin embargo, acudir al centro sanitario no tiene por qué ser una experiencia traumática.



Esta aula virtual de la Escuela de Salud de la Comunidad de Madrid, aborda de forma práctica las situaciones de estrés o dolor a las que se enfrentan los niños durante las consultas y pruebas diagnósticas. Además, presenta qué herramientas se pueden proporcionar a los padres para abordar esta situación y ayudar a sus hijos de manera efectiva.