

PEDRO HERNÁNDEZ DIRECTOR-GERENTE DEL HOSPITAL USP SAN CARLOS DE MURCIA

«Queremos mejorar incluso la calidad hostelera del hospital»

«Lo que buscamos es dar un tratamiento corporativo a todos los centros del grupo»

G. S. MURCIA

—¿Qué es exactamente lo que acaban de inaugurar?

—Lo que se inaugura es un nuevo acceso al hospital, con una nueva área de admisión, recepción y atención al cliente, y, por otra parte, la nueva zona de urgencias y la nueva zona de administración y dirección.

—¿En qué mejora el centro con estas nuevas instalaciones?

—Primero mejora en accesibilidad, segundo consigue un mejor servicio asistencial, sobre todo desde las perspectivas de las urgencias. Urgencias estaba ubicada en una zona arquitectónicamente de difícil acceso, sobre todo para ciertas patologías que necesitan ser atendidas lo más rápidamente posible. La nueva zona de urgencias permite que justo al entrar por la rampa ya tengas el servicio de urgencias, antes no era así, había que entrar por unos pasillos hasta llegar a él.

—Pero con estas no acaban las reformas pendientes en el hospital.

—No. Nuestro primer reto, una vez que se compró el hospital y se comenzó a trabajar en él, era este: mejorar el acceso al hospital y mejorar, tanto arquitectónicamente como asistencialmente, el servicio de urgencias. Estos eran nuestros retos prioritarios, pero tenemos más.

El siguiente reto es mejorar el servicio de radiología, de imagen diagnóstica, mejor dicho, porque incluye ecografía y otras técnicas, y luego también queremos mejorar nuestra unidad de cuidados intensivos, nuestra unidad de reanimación y queremos mejorar otras unidades, como la endoscopia o la unidad bascular. Por tanto, el proyecto es bastante ambicioso y largo. No es un proyecto a corto plazo, sino un proyecto a medio y largo plazo.

—¿Cuándo realizarán esas próximas mejoras?

—Las mejoras de la unidad de imagen diagnóstica se inicia a lo largo de este verano. Es decir, hemos acabado estas y ya hemos hecho el proyecto para las nuevas. Espero que en agosto o septiem-



DISCURSO. Hernández durante la inauguración de las reformas. G S

bre comencemos.

—¿Cuál es el principal valor de este hospital? ¿existe algún área en el que destaque particularmente?

—Todas las áreas del hospital

buscan mejorar la salud de los pacientes. Lo que tiene mejor, precisamente, es que nuestra vocación es esa; el eje por el cual el hospital vive todos los días es por mejorar la salud de sus pacientes.



REFORMADO. Aspecto exterior del nuevo acceso al hospital San Carlos. GINÉS SORIANO

Esto es lo mejor, no podemos destacar un área especialmente. Todo el mundo que trabaja aquí lo que quiere es mejorar la salud y, por tanto, mejorar la calidad asistencial, incluso la calidad hostelera, que siempre es un acicate para mejorar la salud: si te encuentras en un ambiente agradable, donde el trato es muy humano, está claro que vas a mejorar antes que si estás es un ambiente desagradable.

—Todas estas mejoras surgen a raíz de la adquisición del hospital por el grupo USP hace un año.

—En febrero de 2002 USP, que es un grupo hospitalario con matriz en EE UU, adquirió el hospital y todas las reformas surgen a partir de ahí. Lo que queremos es tener un tratamiento corporativo para todos los centros del grupo. Queremos tener ese mismo toque de distinción, esa misma diferenciación con respecto a otros hospitales. Tenemos, por decirlo así, un programa corporativo que vamos implantando.

—En ese sentido, el acto de inauguración de las últimas reformas del lunes ¿sirvió también como pre-

sentación del grupo en Murcia?

—Cuando se compró el hospital ya se hizo una presentación, pero realmente el hospital era el que había en ese momento. Era un hospital que estaba bien, sus plantas estaban bien, tenía unas habitaciones estupendas, los anteriores propietarios —las hermanas franciscanas— lo cuidaban muy bien, pero la reformas marcan un hito distinto. A partir de ellas esto es, efectivamente, el toque del grupo hospitalario, en cuanto a arquitectura y en cuanto a equipamiento, etcétera. No sólo hemos cambiado la imagen y hemos mejorado la accesibilidad, sino que también hemos comprado el equipamiento nuevo y vamos a ir reformando todo el equipamiento para acercarnos a una tecnología sanitaria mucho más del siglo XXI.

«Mejorar el servicio de urgencias y el acceso al hospital eran nuestros retos prioritarios al comprar el centro, pero tenemos más»

—¿USP cuenta en la Región con algún otro hospital o clínica?

—Actualmente USP sólo cuenta en Murcia con el Hospital San Carlos. Con todo, nuestro proyecto, en cualquier sitio en el que nos implantamos, busca también la expansión. De momento no tenemos nada, pero no descartamos que en un futuro nuestra expansión sea mayor.

—¿Se queda en el tintero algún comentario que quisiera hacer?

—Es interesante decir que estamos en un proceso de implantación de un sistema de calidad a través de la [normativa de normalización internacional] Iso. Es algo que también va a cambiar la cultura del hospital. A partir de ahora todo lo que se haga tendrá que estar protocolizado y seguir los pasos correspondientes.

—¿En qué fase de la certificación se encuentran? ¿cuándo podría estar concluido el proceso?

—La certificación siempre es un proceso lento. Ahora mismo estamos en la implantación de los protocolos en cada una de las áreas. Lo que hemos hecho, por tanto, es elaborar los protocolos, por ejemplo de atención al cliente —estableciendo cómo vamos a medir la satisfacción del cliente, etcétera— o en área asistencial en quirófano.



Calidad del Diagnóstico por Imagen



Scanner Murcia

Resonancia magnética
Tomografía axial computerizada (TAC)
Radiología general
Ortopantomografía
Ecografía, doppler y color
Densitometría ósea, control osteoporosis
Mamografía



Resonancia Magnética del Sureste

➤ Murcia Central
C/Abenarabi, 3
Telf 968 23 98 12

➤ Murcia San Carlos
C/Miguel Hernández, s/n
Policlínico San Carlos
Telf 968 34 18 90

➤ Lorca
C/Alameda de los tristes, s/n
Centro Médico Virgen del Alcázar
Telf 968 47 32 86

 Novedad en Murcia
Resonancia Magnética abierta (Recomendada para claustrofóbicos)