

# COVID LA HISTORIA DE NUESTROS HÉROES



 **ribera**

A todos los profesionales.  
Sois un ejemplo de constancia y superación.

A todas las víctimas.  
Desde finales de marzo,  
el cielo brilla más fuerte que nunca.



### [Capítulo 1](#)

Introducción

10

### [Capítulo 2](#)

Estado de alarma

18

### [Capítulo 3](#)

El primer caso en España,  
en el Hospital Universitario  
de Torrejón

30

### [Capítulo 4](#)

Dos hospitales en uno

44

### [Capítulo 5](#)

Más allá de la Unidad de  
Cuidados Intensivos

58

### [Capítulo 6](#)

Inversión en compras:  
profesionales bien  
equipados, pacientes  
protegidos

70

### [Capítulo 7](#)

Hacia una nueva  
atención: telemedicina y  
digitalización

84



### [Capítulo 8](#)

500 contrataciones y la  
ayuda de voluntarios  
100

### [Capítulo 9](#)

Apoyo psicológico para los  
profesionales  
122

### [Capítulo 10](#)

Especial atención en las  
residencias de mayores  
136

### [Capítulo 11](#)

La tasa más baja de  
contagios de sanitarios en  
España  
154

### [Capítulo 12](#)

El compromiso de nuestros  
profesionales  
170

### [Capítulo 13](#)

Testimonios de los  
pacientes  
188



#### [Capítulo 14](#)

Información en tiempo  
real y reuniones  
permanentes  
198

#### [Capítulo 15](#)

Primer test masivo en  
España, a cargo de Ribera  
210

#### [Capítulo 16](#)

Una sociedad agradecida  
a nuestros sanitarios  
224

#### [Capítulo 17](#)

Una compañía líder  
orgullosa de sus  
profesionales  
234

#### [Para siempre en nuestro recuerdo](#)

244

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN



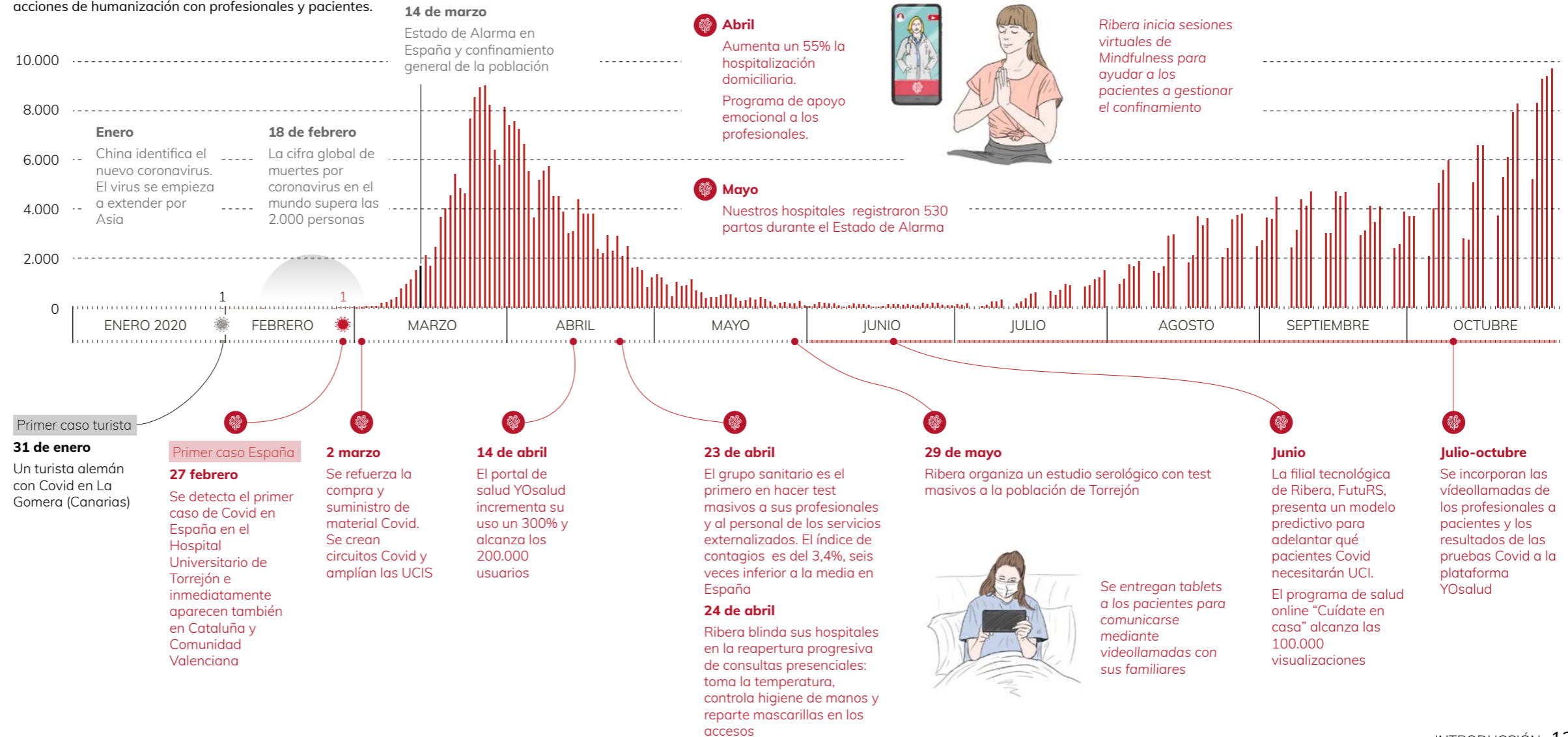
«**I**magina que un día no pudiéramos salir de casa, que no pudiéramos reunirnos con nuestros familiares o amigos. Que tuviéramos que protegernos de algo desconocido, que todos estuviéramos en peligro, especialmente nuestros mayores. Y que todos los que luchamos por salvar vidas sintiéramos miedo, mucho miedo».

Así comienza el [documental](#) que el grupo sanitario Ribera grabó durante el confinamiento decretado en España como consecuencia de una pandemia mundial provocada por el SARS-CoV-2, más conocido como COVID-19. Este magnífico documento audiovisual se concibió para recordar, homenajear y conservar para la posteridad el ingente trabajo, compromiso y dedicación de los más de 6000 profesionales que trabajan en sus centros sanitarios en distintos puntos de España. Y siguiendo ese espíritu se ha planteado este libro: como la memoria escrita de qué pasó,

## CRONOLOGÍA DE LA PANDEMIA

Los hitos que marcaron la estrategia y gestión clínica del grupo sanitario Ribera con la aparición de la Covid, la previsión y anticipación de sus responsables y las acciones de humanización con profesionales y pacientes.

Fuente datos evolución Covid: epdata.es



cómo pasó, qué sintieron cada uno de sus protagonistas y cómo todos juntos consiguieron que «en un momento tan difícil, en una horas tan oscuras, los hospitales de Ribera brillaran con más fuerza», tal y como señala emocionado Alberto de Rosa, director ejecutivo para Europa de Centene Corporation.

La crisis sanitaria comenzó en China. El primer contagio por coronavirus se produjo en la provincia de Hubei, a mediados de noviembre de 2019, y fue el origen de la pandemia que mantuvo al mundo en vilo. Entonces, no se consideró una nueva enfermedad, hasta que los investigadores y científicos chinos tomaron conciencia de su gravedad a raíz del primer brote en la ciudad de Wuhan, casi un mes después, cuando los casos se multiplicaron día tras día.

El doctor Li Wenliang, de hecho, fue el primero en advertir sobre la letalidad del virus. Murió infectado semanas después. Hasta el 31 de diciembre de



Como las calles, las salas de espera de los hospitales quedan casi vacías de pacientes durante el confinamiento.



En todo momento se garantiza la atención urgente, así como tratamientos oncológicos y seguimiento a embarazadas.



2019. China no informó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) de un brote infeccioso de origen desconocido.

Pese a la gravedad de estar lidiando ante un nuevo virus en China, solo algunos virólogos, científicos y profesionales sanitarios empiezan a mostrar públicamente su preocupación en enero, y la Organización Mundial de la Salud empieza a advertir de la rápida propagación de este virus poco después.

El virus se extiende rápidamente: de Asia a Europa, pasando por Oceanía, América y África. Empezamos a ver muy de cerca lo que sucede en algunas regiones de Italia a mediados de febrero: miles de contagios diarios, hospitales con muchos enfermos de esta extraña gripe, demasiados fallecimientos... Pero en ese momento no se conoce ningún caso en España y, en general, la sociedad no está preocupada. Tanto es así que varios clubes de fútbol y baloncesto se desplazan a diferentes regiones



de Italia con decenas de aficionados sin ser conscientes del avance de la pandemia en la zona.

Y llega el primer caso de coronavirus a España, a la isla de La Gomera, a finales de febrero. Un turista alemán tiene síntomas leves y da positivo. Pero no se conocen casos en la península hasta el 27 de febrero, fecha en la que se identifica a un positivo en el Hospital Universitario de Torrejón, perteneciente al grupo Ribera. Y es ese mismo fin de semana, el del 29 de febrero, cuando este grupo sanitario empieza a movilizar todos sus recursos materiales y humanos para afrontar lo que se prevé como una importante crisis sanitaria, aunque sin ser conscientes de su magnitud.

A partir de ese día, los contagios aumentan de manera exponencial, los ingresos se duplican de un día a otro y en apenas nueve días la transmisión del virus en España se considera comunitaria.

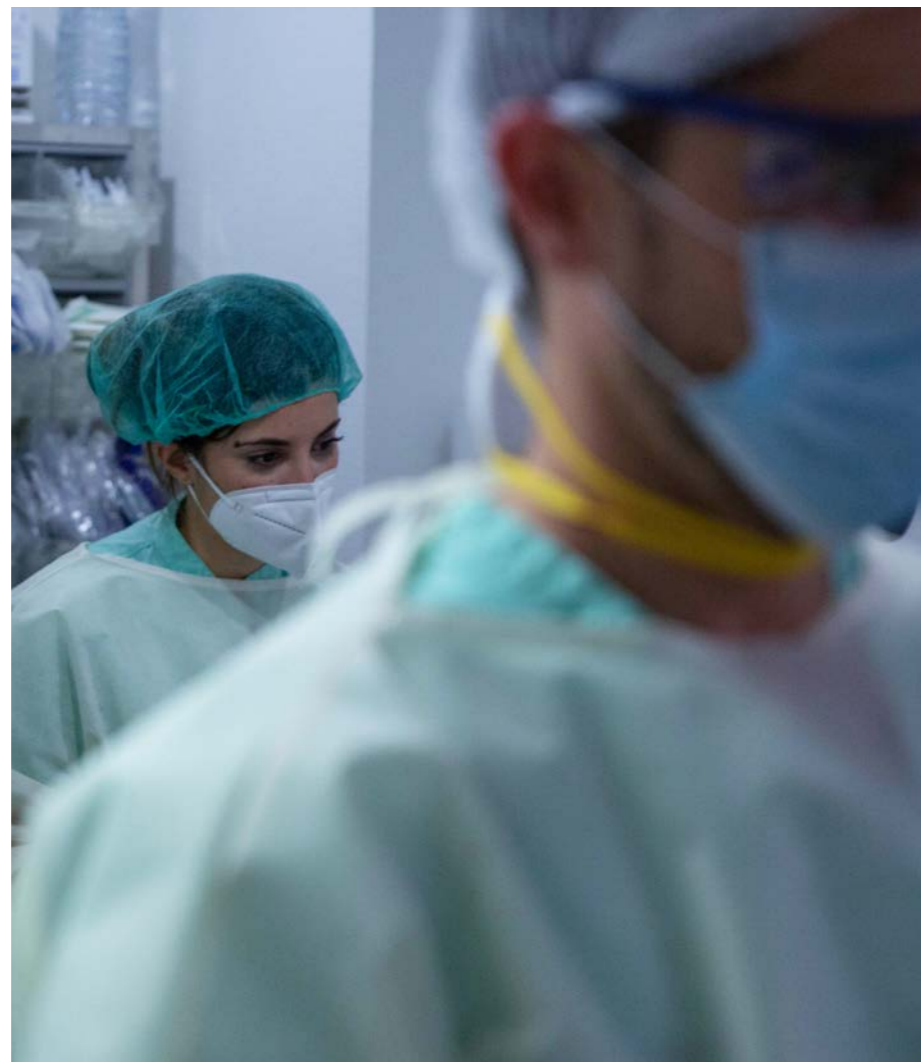
Los acompañamientos solo se permiten a menores, dependientes, embarazadas y pacientes en situación final de la vida.

# CAPÍTULO 2 ESTADO DE ALARMA

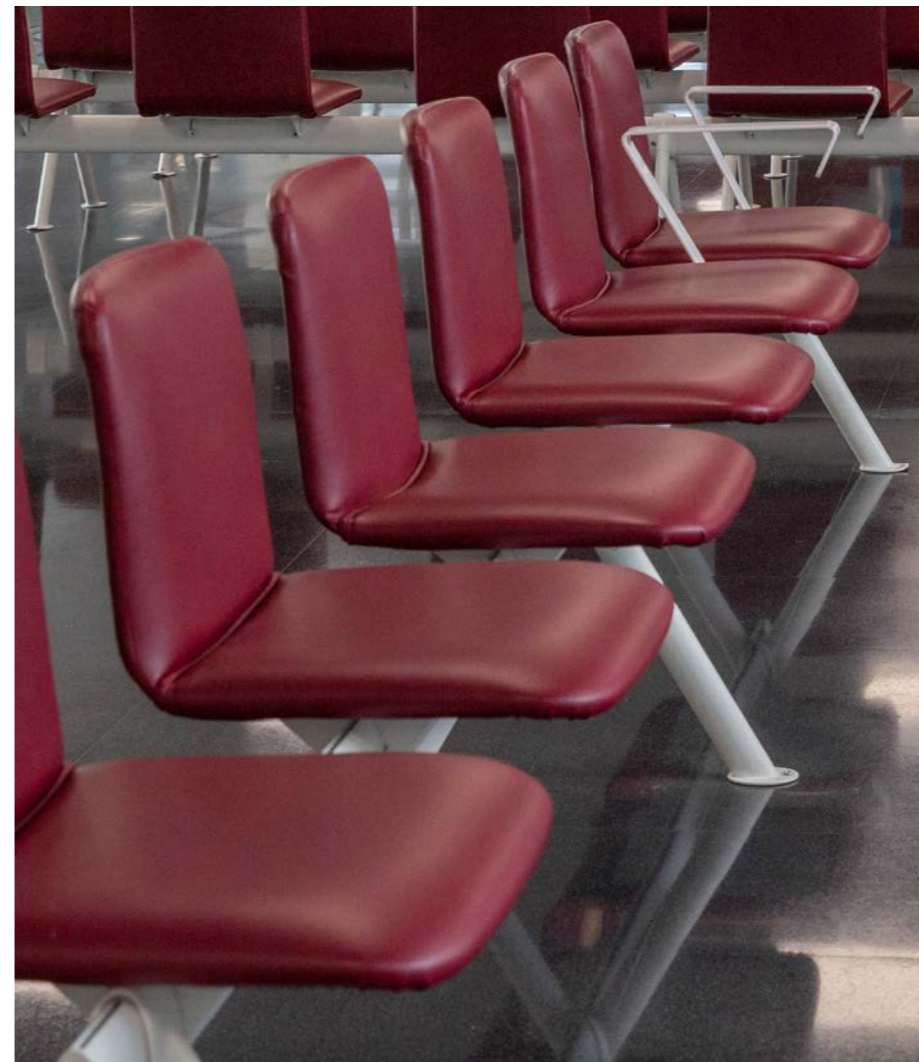


La Comunidad de Madrid en general y el área de Torrejón en particular, donde el grupo Ribera tiene uno de sus centros sanitarios, se convierte en uno de los epicentros de la pandemia. El 9 de marzo el Gobierno de Madrid anuncia el cierre de los colegios, institutos y universidades. Prácticamente inmersos en la vorágine fallera, Valencia suspende todas las mascletàs, castillos y actos falleros el 11 de marzo, y apenas dos días después, suspende las Fallas, justo antes de que el Gobierno central anuncie un confinamiento general. El virus se extiende sin control en España y la presión asistencial obliga a tomar medidas muy drásticas.

El 14 de marzo de 2020 el Gobierno español decreta el [Estado de Alarma](#) (el segundo en democracia), y se ordena el confinamiento de la población en casa.



Tras la llegada del primer paciente Covid al Hospital Universitario de Torrejón, el número de casos se dispara.



Aumentan los ingresos, pero apenas hay pacientes en las salas de espera.

En los hospitales de Ribera llevan dos semanas trabajando en «modo COVID» y comprando material de protección y respiradores. Los primeros casos en el Hospital de Torrejón han movilizado a toda la organización. Pero el virus parece descontrolado y los hospitales empiezan

Cuando el Gobierno de España decreta el Estado de Alarma, los hospitales del grupo Ribera llevan dos semanas trabajando en «modo Covid».

a llenarse de pacientes. Los investigadores de todo el mundo trabajan contra reloj para descubrir una vacuna. Sin embargo, el escenario de emergencia marca los tiempos de todos los países. Y no solo a nivel sanitario sino también en el contexto social y económico por las graves repercusiones

que el confinamiento de gran parte de los países del mundo tiene sobre la vida de millones de personas y la economía mundial.

En marzo nos enfrentamos cara a cara a la primera pandemia del siglo XXI, un reto mayúsculo que ha puesto al mundo en guardia. Cambian hábitos y costumbres, y hasta nuestra forma de relacionarnos. El [confinamiento](#) obliga a separar a familias, a aislar a los mayores para protegerlos por ser muy vulnerables al virus. Modificamos los comportamientos y la forma de actuar: dejamos de saludarnos con besos, abrazos o estrechando las manos; usamos mascarillas para salir a la calle e incluso guantes para evitar la cadena de contagio; nos ponemos gel [hidroalcohólico](#) con frecuencia; nos quitamos la ropa y los zapatos que hemos usado en la calle al entrar en casa; y mantenemos una distancia social que evita contagios.



El incremento de la actividad lleva a profesionales de Ribera a ofrecerse voluntarios para ayudar donde son necesarios.



Los profesionales sanitarios tienen a su disposición material de protección desde el principio de la pandemia.



Nace una nueva forma de vida y de comportamiento. Los ciudadanos nos hemos tenido que adaptar a una situación inimaginable hace apenas unos meses, a un escenario que nunca pensamos que podría darse.

”

*«Es a partir de ese fin de semana, que empieza el 27 de febrero, cuando diseñamos toda la organización para ver qué iban a necesitar nuestros profesionales y qué material teníamos ya disponible. Pusimos toda la maquinaria en marcha con antelación porque éramos conscientes de que la crisis sanitaria la teníamos ya delante».*

*Elisa Tarazona,  
Consejera delegada de Ribera*

Se cancelan provisionalmente la mayoría de las consultas e intervenciones quirúrgicas no urgentes.

Y como gran parte de la sociedad, los centros sanitarios de Ribera reaccionan y se adaptan con agilidad a la situación. No son visionarios. No adivinan el futuro, pero están a la altura de las circunstancias, conscientes

en todo momento de que el desconocimiento que existe sobre el virus y la incertidumbre que provoca, obliga a adaptarse con celeridad a cada momento. Con determinación, trabajo en equipo y liderazgo clínico, Ribera toma decisiones ágiles, intentando siempre «ir un paso por delante del virus, dando una respuesta de alto nivel a una situación muy difícil», tal y como lo explica Alberto De Rosa. No en vano, se trata de un grupo con más de 20 años de experiencia especializado en la gestión de servicios sanitarios.

La prioridad de Ribera es garantizar la seguridad de profesionales y pacientes, así como emplear la tecnología y material necesarios para velar por la salud de los ciudadanos, que empieza por la seguridad de quienes los atienden. Por ese motivo nunca han faltado mascarillas ni equipos de protección individual o EPIS ni respiradores ni profesionales para garantizar la mejor



El trabajo de los profesionales de limpieza y mantenimiento es clave esta pandemia.

asistencia sanitaria a los ciudadanos. Al contrario: se ofreció material de protección a otros hospitales, y los profesionales se presentaron voluntarios para entrar en turno de rotaciones, cambiar de servicio y apoyar a las áreas que más ayuda necesitaron en los meses más duros de la pandemia.

Este libro habla en primera persona. Desde la perspectiva de sus protagonistas, de los auxiliares, técnicos, enfermería y profesionales médicos, del personal de limpieza, compras, infraestructuras, y de tantos otros profesionales que coordinan a los equipos sanitarios y gestionan los centros sanitarios de Ribera. Cómo trabajaron, pero sobre todo cómo se sintieron y cómo vivieron los momentos más complicados de esta pandemia.

No hay precedentes a esta situación salvo la mal llamada «gripe española» de 1918, ya que el epicentro de aquella



Los profesionales detectan, desde el inicio, que el Covid19 no es un virus cualquiera.

pandemia no fue España, sino que se inició y expandió rápidamente en otros países de Europa, si bien el nuestro fue uno de los más afectados con 8 millones de personas infectadas y 300 000 personas fallecidas. Entonces, nuestro país fue el único que dio difusión mediática a la enfermedad —por eso se la atribuyeron— mientras otros estados censuraron la información sobre la pandemia.

Algo impensable ahora, cuando la comunicación y la información casi comparten protagonismo con el virus y las decisiones de los responsables de la gestión de la pandemia.

**Nunca han faltado en los hospitales Ribera mascarillas, ni EPI, ni respiradores, ni profesionales para garantizar la mejor atención posible a los ciudadanos. La clave fue la antipación.**

CAPÍTULO 3  
EL PRIMER CASO EN  
ESPAÑA, EN EL H. U.  
DE TORREJÓN



 Hospital Universitario de Torrejón

 ESPACIO  
Libre  
DE HUMO

GRACIAS POR R

GRACIAS





**P**ero empezamos por el principio. El primer caso con ingreso hospitalario que se confirma en España es en uno de los hospitales de referencia de Ribera, el Hospital Universitario de Torrejón, aunque más tarde se sabría que hubo casos previos que otros hospitales no identificaron. El paciente «0» que llega a Torrejón puso al grupo sobre aviso y en apenas tres días, las alarmas se activaron en todos sus centros, a nivel sanitario, organizativo y de compras tras comprobar que ninguna otra enfermedad duplicaba consultas e ingresos cada día que pasaba. El grupo Ribera es el primero en pasar a la acción, en prepararse.

Se encuentran ante un virus que un día sufren 4 pacientes, al siguiente contraen 8, luego 16, 32... Y confirman que los contagios aumentan exponencialmente. Ningún sanitario ha visto nada igual hasta entonces en un hospital en España.



Los hospitales del grupo habilitan dos circuitos, Covid y no Covid, a principios de marzo y comienzan los test a pacientes.

**El paciente 0 en Torrejón puso a todo el grupo Ribera sobre aviso y en apenas tres días, las alarmas se activaron en todos sus centros a nivel clínico, organizativo y de compras. Ninguna otra enfermedad había multiplicado exponencialmente hasta ahora los ingresos hospitalarios.**

«Recuerdo que la última semana de febrero tuvimos una reunión de grupo en el Hospital Universitario de Torrejón y a final de semana surgieron los dos primeros pacientes COVID. Había coincidido con una instrucción del Ministerio de Sanidad, que instaba a hacer una PCR a quienes ingresaban con neumonía bilateral, por si tenían relación con el virus», recuerda Carlos Catalán, director médico de Ribera, y uno de los encargados de coordinar la estrategia y el operativo en los hospitales

del grupo bajo la dirección de Alberto de Rosa y Elisa Tarazona, actual consejera delegada del grupo.

En efecto, estos dos pacientes ingresados en la UCI dan positivo por COVID. Llevan quince días tratándose por neumonías graves. Uno fallece y el otro, transcurridas varias semanas, recibe el alta. Ambos son pacientes mayores.

La sensación de estar ante una crisis sanitaria sin precedentes es palpable entre los sanitarios «porque la situación está ya fuera de control».

Y por eso en los hospitales de Ribera «tomamos decisiones por adelantado y adoptamos unas medidas que días y semanas después iban tomando otros hospitales», explica el doctor Catalán. Ribera aplica sentido común: decide proteger a los profesionales y separar a los pacientes no infectados de los que están contagiados por el virus.

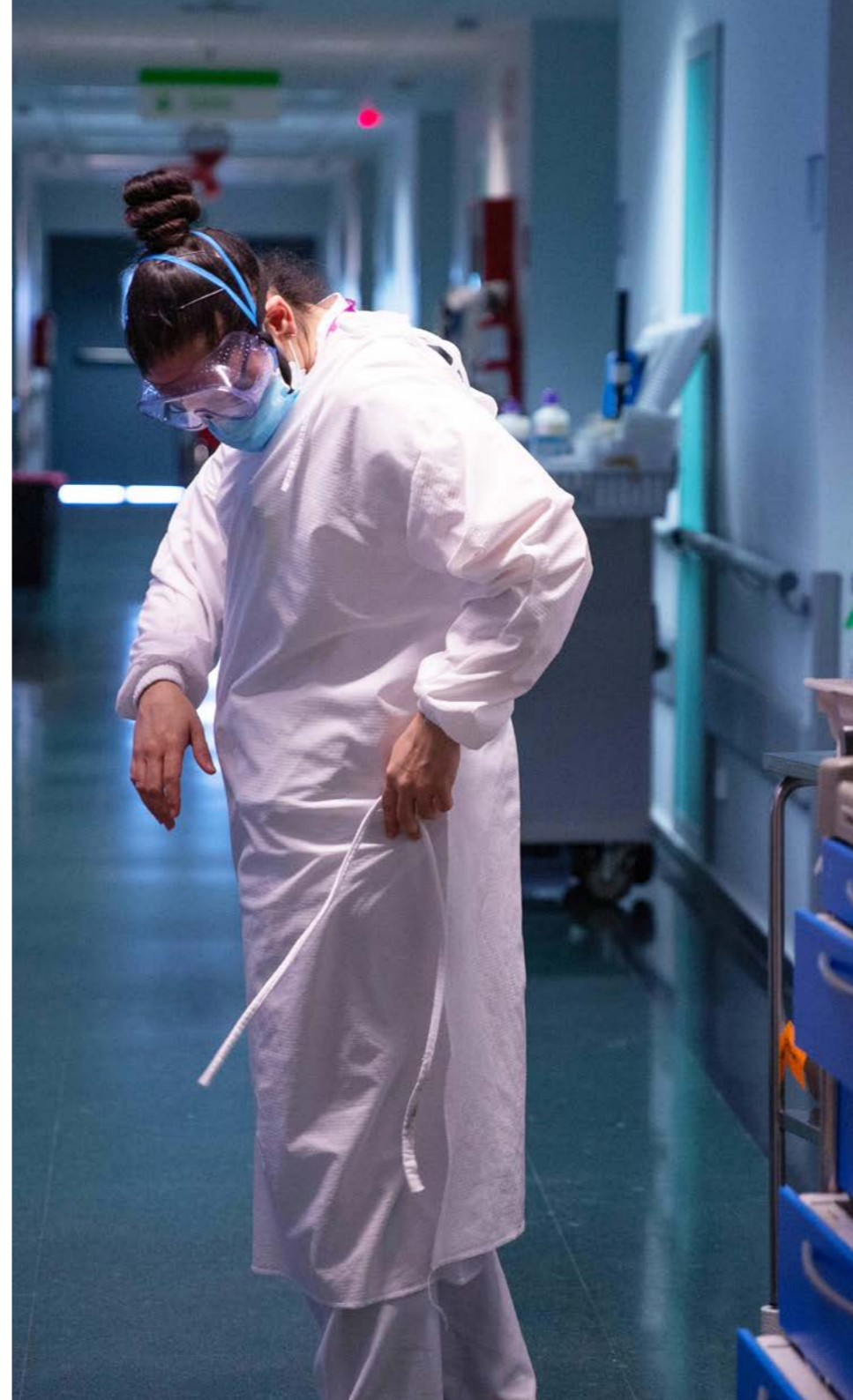
”

«En nuestros hospitales, tomamos decisiones y adoptamos medidas que días y semanas después iban tomando otros hospitales. Aplicamos el sentido común para proteger a nuestros profesionales y separar en dos circuitos a pacientes Covid y no Covid».

Carlos Catalán,  
Director asistencial del grupo Ribera



Los servicios de Prevención de riesgos laborales actualizan diariamente los protocolos para garantizar la seguridad de los profesionales.



Casi tres semanas antes de que se declarase el Estado de Alarma, el grupo sanitario con sede en Valencia y hospitales en cuatro regiones españolas toma conciencia de la dimensión de la situación. «Es a partir de ese fin de semana, que empieza el 27 de febrero, cuando diseñamos toda la organización para ver qué iban a necesitar nuestros profesionales y qué materiales teníamos ya disponibles. Pusimos toda la maquinaria en marcha con antelación porque éramos conscientes de que la crisis sanitaria la teníamos ya delante», recuerda Elisa Tarazona, directora de Operaciones de Ribera entonces y recientemente nombrada consejera delegada.

En ese momento nadie tiene certezas, pero sí la seguridad de que hay que proteger a los profesionales, adecuar las infraestructuras y proveerse de material. Se anticipan con medidas de gestión estratégica y de seguridad que resultan determinantes. Decisiones que



Cada paciente Covid se convierte en un reto para sacar adelante.



luego hacen suya buena parte de los centros hospitalarios, tanto públicos como privados de toda España, por sus buenos resultados y eficacia.

El papel que juegan en esta crisis sanitaria los servicios de Medicina Preventiva de todo el grupo es fundamental para la adopción de las primeras medidas. La constante revisión, adaptación y actualización de los protocolos, marcan el trabajo de los profesionales y también las condiciones en las que los pacientes acceden a los centros.

Llevan meses de guardia permanente. El jefe de Medicina Preventiva en los hospitales de Torrejón y Vinalopó, Vicente García Román, explica cómo este servicio se nutre permanentemente de las actualizaciones de los diferentes organismos internacionales, las ordena y las transmite al conjunto de los profesionales para que todos estén siempre bien informados. Reconoce, además, la «gran ayuda» que supone siempre



Personal sanitario y no sanitario adaptan sus uniformes a la protección necesaria según su cometido y las pautas.



Cada tarea, cada cometido  
de nuestros profesionales es  
fundamental en esta pandemia.

que los profesionales sanitarios de otros países compartan información, pero más aún en los inicios de la pandemia en España.

Ingresan pacientes contagiados día tras día en todos los hospitales. Pero el modelo de gestión de Ribera, la agilidad de su central de compras y la flexibilidad de su política de recursos humanos facilitan el durísimo trabajo de los profesionales y ayudan a ofrecer la mejor atención posible a los pacientes y a mantener informadas a sus familias.

«Hubo un antes y un después hasta el día que tuvimos el primer caso. Ese día te marca, aunque a nivel organizativo lo teníamos todo preparado», rescata de su memoria Rafa Carrasco, director gerente del Hospital Universitario del Vinalopó, en Elche. El intercambio de información entre los hospitales del grupo, y de estos, a su vez, con los Ayuntamientos, las residencias de mayores, las asociaciones



Pese a las mascarillas y los EPI, los profesionales de Ribera "sonríen" por los ojos y atienden con cariño a cada paciente.

”

«Hubo un antes y un después hasta el día que tuvimos el primer caso. Ese día te marca, aunque a nivel organizativo lo teníamos todo preparado».

Rafa Carrasco,  
Director gerente del Hospital Universitario del Vinalopó





Las jornadas son muy intensas y el número de pacientes atendidos, mucho mayor del habitual.

Los sanitarios pasan turnos enteros enfundados en Equipos de Protección Individual (EPI).

los profesionales vía telefónica o a través de YOsalud.

El 6 de marzo el Hospital Universitario de Torrejón registra 21 pacientes COVID. Para esa fecha, todo el grupo está volcado con este hospital para coordinar la estrategia en consonancia con el director médico, la responsable de enfermería y la gerencia de Torrejón. Tres días después la cifra asciende a 80 pacientes, 12 de ellos en la UCI.

Pese a que la pandemia se ceba con pacientes mayores, las transmisiones no distinguen de edad y sexo. Afecta a todos, aunque con cuadros clínicos distintos, unos más agresivos que otros. «El primer grupo de pacientes afectados tiene entre 30 y 50 años. Sufren una hiperreacción inmune. Luego encontramos otro perfil, que es el que afecta a la gente mayor. Aquí es, por desgracia, donde encontramos las más altas tasas de mortalidad», lamenta José María Núñez, jefe del Servicio de Medicina Intensiva del H. U. del Vinalopó.

de pacientes y algunos Gobiernos regionales es clave para garantizar la coordinación a todos los niveles y estar lo mejor preparados posible. Para Eva Baró, la máxima responsable del Hospital Universitario de Torrevieja, la llegada de los primeros casos y la declaración del Estado de Alarma supuso todo un reto organizativo, para avisar a los pacientes con patologías no urgentes de que no debían acudir al hospital y poner a su disposición la comunicación con



# CAPÍTULO 4 DOS HOSPITALES EN UNO



Con el fin de reducir el número de contagios, que se propagan tan rápidamente, Ribera toma una decisión que resulta clave: crear dos hospitales en uno. Es decir, habilitar y separar una zona para pacientes COVID y otra para pacientes no COVID. Esta línea de actuación, implementada en el Hospital Universitario de Torrejón, se traslada inmediatamente al resto de hospitales gestionados por el grupo. Torrejón, en el epicentro de la pandemia, sirve para extender el exitoso modelo de actuación al resto de centros hospitalarios.

La fórmula aplicada resulta todo un acierto, hasta el punto de que se extiende a todos los hospitales de España. Al establecer dos circuitos de funcionamiento dentro de un mismo centro, se evita que se propaguen los contagios y se facilita que la «zona COVID» quede encapsulada



Los tratamientos para pacientes en diálisis o con tratamientos oncohematológicos se mantienen sin interrupción.

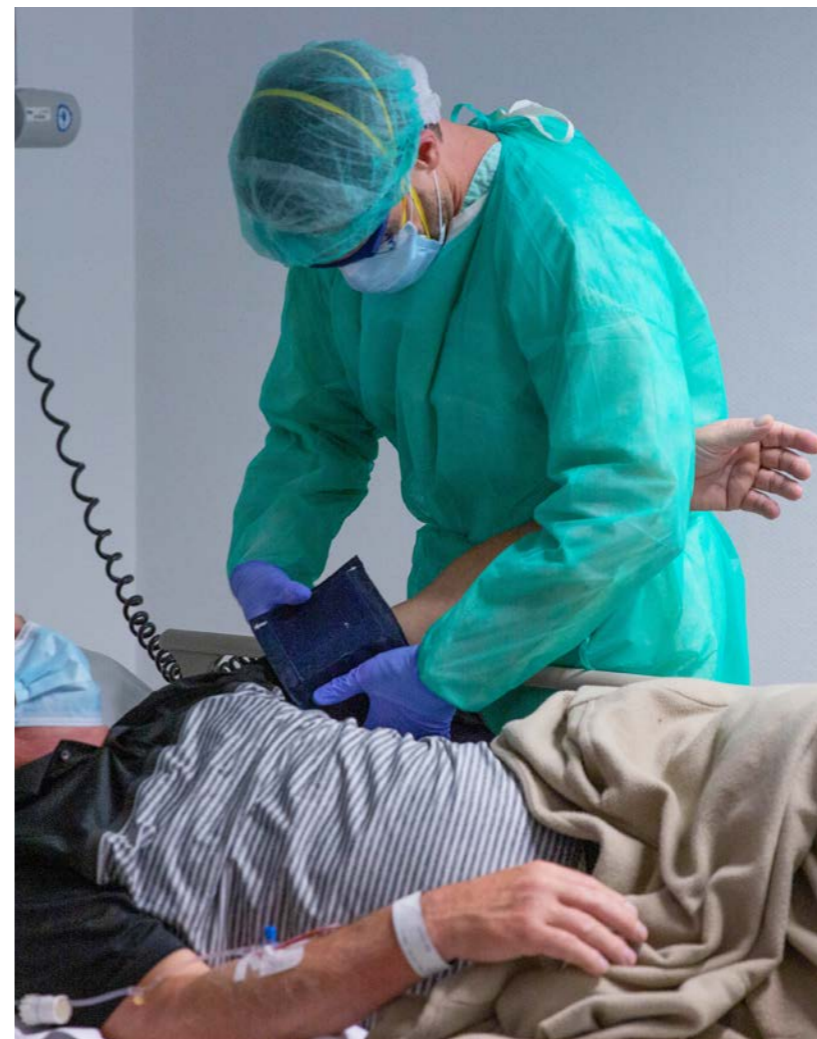


y localizada. Así lo explica el doctor Carrasco: «Cuando empezamos a ver lo que se nos venía encima, tuvimos que pensar en crear un nuevo hospital. Uno para pacientes respiratorios, posiblemente infectados por el virus, y otro para continuar atendiendo patologías diferentes. Esto nos exige en ese momento un gran esfuerzo de reinversión, no solo a nivel estructural, sino funcional».

Al mismo tiempo, preparan a todo el personal del grupo para esta nueva estructura. No es fácil porque implica acostumbrar a los profesionales a cambiar sus rutinas habituales de la noche a la mañana. Hace falta la ayuda de todos y la transformación ha de ser inmediata. Esta maniobra estratégica se realiza con precisión quirúrgica.

«Hablamos con especialistas de todos los servicios para pedirles que estuvieran preparados para ayudarnos,

A principios de marzo, en el servicio de urgencias, ya se cuenta con un circuito independiente para pacientes con síntomas respiratorios compatibles con Covid.





en el caso de que el número de pacientes ingresados exigiera su colaboración. Además, creamos equipos burbuja de profesionales como medida extra de seguridad, en previsión de que hubiera infectados entre nosotros. En ese momento lo vimos como un equipo de reserva para asegurar la asistencia sanitaria a quien más importa, que es el paciente. Tomamos medidas que pusieron a prueba la capacidad de adaptación de todo el personal ante esta crisis sanitaria. Vimos lo que estaba sucediendo en otros centros y quisimos evitar, en la medida de lo posible, que afectara a nuestra área de salud», relata.

¿Y qué medidas establecieron para crear esos dos circuitos que ayudaran a evitar posibles contagios en el hospital? ¿Cómo convertir un hospital en dos desde que el paciente entra por urgencias?

Se establecen dos caminos diferentes de acceso al



Batas y mascarillas, a veces dobles, gafas, gorros y guantes se convierten en habituales para la mayoría de profesionales.

**Se crean desde el principio “grupos burbuja” de profesionales, para prevenir y evitar que se extienda el virus en caso de producirse algún contagio. Se pone a prueba la capacidad de adaptación de todo el personal.**

propio hospital. Al paciente se le realiza un pequeño cuestionario para valorar si su patología puede tener alguna relación con el virus y, según el resultado de estas preguntas, se barajan dos opciones. Si hay alguna posibilidad de contagio por el virus, el paciente pasa automáticamente a un circuito específico del área de Urgencias. Por el contrario, si el paciente no ofrece ningún dato que sugiera el contacto con



Todos interiorizan y asumen los nuevos protocolos rápidamente.

Los pacientes no pueden estar con sus familias, pero los profesionales de Ribera les acompañan en su recuperación.

el virus, se le atiende por otro circuito separado físicamente del primero para así evitar contactos.

Y ese fue uno de los secretos del éxito: convertir dos hospitales en uno. El de Torrejón, por las circunstancias,



termina atendiendo solo casos COVID, urgencias e intervenciones no demorables en las semanas más duras de la pandemia. Pero Torrevieja, Vinalopó, Povisa y Santa Justa se ajustan al circuito establecido. Esto garantiza que no haya contagios entre profesionales y pacientes, pero también que se pueda atender con seguridad a pacientes con patologías graves o tratamientos que no se pueden aplazar. Tal y como apunta José David Zafrilla, director corporativo de Operaciones del grupo Ribera, esta resulta «una medida crucial para reducir al mínimo la infección entre los profesionales y garantizar la atención a pacientes graves no COVID». «Quisimos pecar de cautos y fue una de las decisiones esenciales para que no hubiera tanta incidencia entre pacientes y profesionales», añade.

Ribera está demostrando en la gestión de esta pandemia que es uno de los grupos sanitarios más importantes, eficientes



Todos los hospitales siguen el ejemplo de Torrejón y crean dos circuitos, Covid y no Covid, incluso antes de recibir los primeros pacientes.

y eficaces de España. Con seis hospitales, tres de ellos universitarios —Torrejón (Comunidad de Madrid), Torrevieja, Vinalopó y Denia (Comunidad Valenciana)—, Povisa (Galicia) y Santa Justa (Extremadura), sus más de 6000 profesionales están perfectamente alineados con la filosofía de trabajo y compromiso con el servicio público del grupo. Los pacientes siempre están en el centro de la atención sanitaria, y su principal valor, velar por una salud responsable, marca todas sus acciones y decisiones.

«La primera semana fue una vorágine, la más loca de todas. Hubo que tomar decisiones rápidas cuando todos estábamos aún en shock», rescata de su memoria Jesús de Castro, entonces director médico del Hospital Universitario de Torrejón y después gerente del centro.

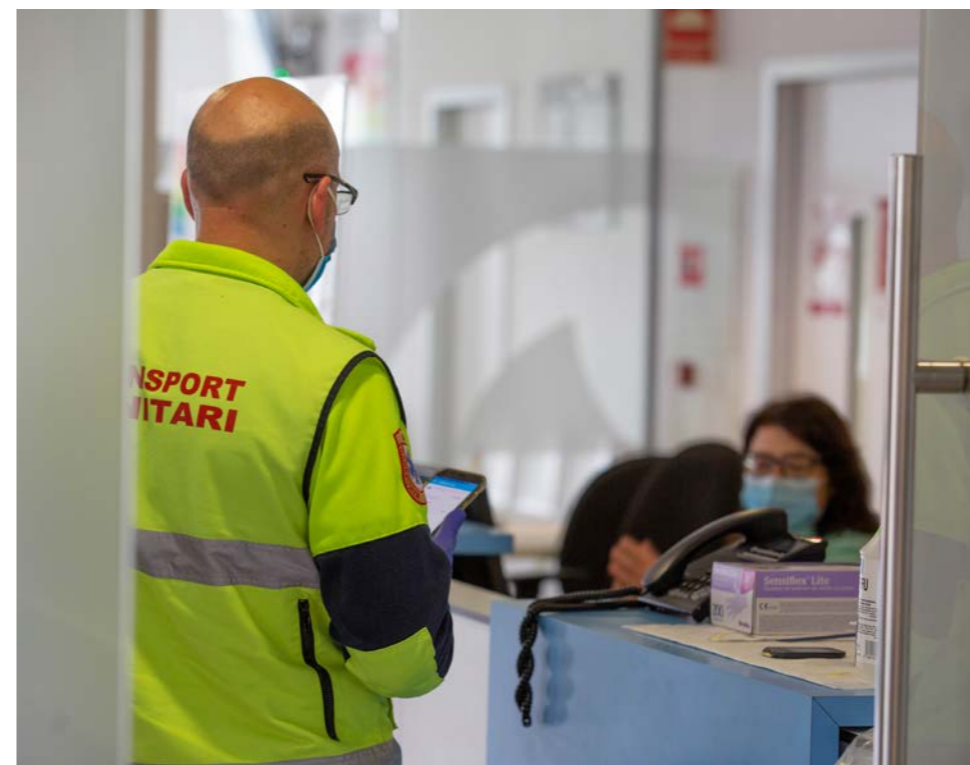
De Castro no olvida el 27 de febrero: primer paciente Covid

en su hospital. Tiene neumonía bilateral, como consecuencia del coronavirus. Otro término que, como pandemia, test serológicos, antígenos o siglas como PCR, IgG o IgM, llega a nuestro vocabulario para quedarse.

El primer paciente COVID marca a los profesionales del Hospital Universitario de Torrejón, pero también al conjunto de Ribera, puesto que la filosofía de grupo y la estrategia corporativa está fuertemente arraigada en todos sus centros sanitarios, a pesar de que dos de ellos se incorporaron a la organización apenas unos meses antes de la pandemia, como es el caso de Povisa y Santa Justa.

Sin embargo, lejos de visualizarse diferencias, esta crisis sanitaria ha acelerado las sinergias intercentros, la colaboración entre profesionales, la comunicación constante, el intercambio de información y protocolos

Nuestros profesionales facilitan tabletas a los pacientes para hacer más amena su estancia y su aislamiento.



y hasta el «préstamo» de profesionales voluntarios para dar soporte a hospitales como el de Torrejón, uno de los epicentros de esta pandemia en España.

Profesionales de los diferentes centros de Ribera no dudan en viajar a Torrejón cuando más los necesitan, junto con una docena de estudiantes del último curso de la Escuela de Enfermería de Povisa.

En ese momento, en Ribera son conscientes de que empieza una nueva era.

La sensación, como describe Rafa Carrasco en términos castreños, es similar al campo de batalla: «Estás preparado, pertrechado, pero es el momento en que el ves en el horizonte al enemigo, cuando de verdad tienes que estar ya presto para luchar, disparar y sufrir», explica.

El trabajo de los servicios de Emergencia resulta clave, una vez más.

Pero el trabajo, la implicación y la profesionalidad de todos los profesionales de los centros sanitarios de Ribera son impecables. En cualquier servicio. Cada uno desde su cometido. «No soy especial, soy una más de este hospital lleno de profesionales maravillosos y comprometidos. Somos una gran familia», asegura Cuca, administrativa que se ocupa de las llamadas y la agenda de los pacientes oncológicos del Hospital de Día del Vinalopó. Porque con pacientes como los oncológicos se mantuvieron las consultas y los tratamientos en todo momento, así como las de otros pacientes con patologías graves o intervenciones urgentes no demorables.

Las personas son uno de los pilares fundamentales de Ribera y esta pandemia lo ha demostrado. [Los profesionales son el principal valor de la organización.](#)



El Covid obliga a aislar a los pacientes, que no pueden recibir visitas.

**El trabajo, la implicación y la dedicación de todos los profesionales de los centros sanitarios de Ribera es impecable.**

# CAPÍTULO 5 MÁS ALLÁ DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS



**P**ara luchar contra ese enemigo invisible, Ribera no solo transforma sus hospitales en dos.

Con el fin de evitar un posible colapso hospitalario, considera indispensable habilitar más espacios para asistir a los pacientes más graves.

El lugar más propicio es la URPA (Unidad de Recuperación Post Anestésica). Primero en el Hospital Universitario de Torrejón, que es el centro que más lo necesita, y luego en el resto de hospitales. De la noche a la mañana, esta unidad se transforma con todo el equipamiento y material necesario. Son los responsables de diferentes áreas del grupo, como infraestructuras, mantenimiento, compras, recursos humanos, almacén y servicios generales entre otros, quienes se encargan de llevar a cabo esa transformación, mientras que el personal de la UCI se encarga de formar a compañeros de la URPA y de otros servicios para asistir



La actividad en las UCI es más intensa de lo que nunca ha sido.



Los profesionales apenas dejan unos centímetros de piel por cubrir con batas, guantes, gafas y gorro.



a los pacientes que requieren cuidados intensivos cuando se llenen.

Ver las URPA llenas de pacientes, transformadas en nuevas UCI, con anestelistas e intensivistas trabajando juntos, apoyados en un servicio de enfermería que habitualmente trabaja en quirófano, es claramente indicativo de que en Ribera todos van a una. Esa filosofía de trabajo les ha permitido ganarse el respeto a nivel nacional e internacional en el ámbito de la gestión sanitaria.



Los profesionales tratan de hacer llevadera la estancia a los pacientes y su aislamiento.

«Se produce una dinámica de trabajo fluida, pese a la emergencia y tensión del momento. Fue, la verdad, un reto que se alcanzó en menos de dos semanas. Disponer de material y sistemas de último nivel al servicio de los nuevos pacientes en tan poco margen no es sencillo en una situación de estas características», recalca Miguel Miró, jefe del Servicio de Anestesiología de Torrejón. «Actuamos con





Vocación de servicio y  
compañerismo son clave en las  
jornadas más duras.

previsión», recuerda la jefa de Servicio de la UCI de este hospital, Mari Cruz Martín. Y la rapidez y el esfuerzo de toda la organización ayudaron mucho. En Torrejón había 16 camas de UCI y llegaron a tener 32 durante la primera ola de la pandemia.

«Buscamos las soluciones lo más rápido posible para que todo estuviese preparado en 12 horas. Ese era el tiempo que teníamos. Y habilitamos una nueva UCI para un total de 16 camas más», precisa la subdirectora de infraestructuras del centro sanitario del H. U. de Torrejón, Cristina Zaragoza. Además, el hospital consigue triplicar su capacidad asistencial. Llega a tener más de 105 pacientes hospitalizados y a atender a más de 80 pacientes críticos durante los meses más duros de la pandemia.

«Cuando todavía no se había llenado la UCI, ya teníamos otra montada y pensábamos en preparar una tercera.



La tecnología de los hospitales Ribera es clave para mejorar la atención a los pacientes y facilitar decisiones médicas.



**«Buscamos soluciones rápidamente para habilitar una nueva UCI en 12 horas».**

**Cristina Zaragoza,**  
subdirectora de Infraestructuras  
del Hospital Universitario de Torrejón



Nunca hay demasiados pacientes para una palabra de ánimo o un gesto de cariño.



Cuando nadie hablaba de la utilización de las URPA, que ahora parece una cosa natural, ya las habíamos convertido en habitaciones individuales. De hecho, se llenaron las dos», subraya Carlos Catalán, director médico asistencial de Ribera Salud.

Se habilitaron todos los espacios necesarios para atender a los pacientes que necesitaban una asistencia especial. Y no faltaron medios, ni materiales ni humanos. José Manuel, enfermero de Hospitalización del Hospital Universitario del Vinalopó, por ejemplo, se ofreció voluntario para trabajar con enfermos COVID viendo cómo preparaban la planta contigua a la suya para la llegada de pacientes. «No me arrepiento, lo volvería a hacer», asegura. Porque se hizo enfermero «para cuidar y curar a los más débiles y desprotegidos..., ¿y quién hay más necesitado que una persona enferma?».

Y mientras, continúa la atención a pacientes no Covid con operaciones urgentes y dolencias graves.

## CAPÍTULO 6

# INVERSIÓN EN COMPRAS: PROFESIONALES BIEN EQUIPADOS, PACIENTES PROTEGIDOS



La carga de trabajo se multiplica exponencialmente durante esos meses en la UCI del H. U. de Torrejón, motivo por el que el grupo sanitario da prioridad a aspectos cruciales como son la seguridad y protección de los profesionales. No resulta un trabajo sencillo en un momento en el que el material escasea en casi todo el mundo.

Ribera hace de la necesidad virtud y, con anticipación y diligencia, y gracias a la flexibilidad de su central de compras, se asegura el abastecimiento de material para todos los profesionales y pacientes. Es otro de los aspectos donde el grupo demuestra habilidad y experiencia.

«El intercambio de material entre hospitales fue continuo. Salía un transporte todos los días a los diferentes centros del grupo, allí donde hacía falta material. Torrejón, Povisa, Torrevieja, Santa Justa,



La central de Compras del grupo Ribera se anticipa a la mayoría de las compras y facilita material de protección desde el principio.

Vinalopó... Así conseguimos también prepararnos para las necesidades que sabíamos que surgirían más adelante. Las proyectamos con antelación para una semana, quince días y un mes vista, aunque luego tuviéramos que adaptar esas previsiones», repasa Rodolfo Martí, responsable de Compras de Ribera.

No hay, por lo tanto, ningún profesional del grupo que lo requiera que no disponga de las herramientas de protección —máscaras, guantes, batas, gafas protectoras, geles hidroalcohólicos, etc.— ni ningún paciente que pueda quedar desasistido, ya que se aumenta igualmente el parque de respiradores y también el de camas.

«Logramos el objetivo pese a las dificultades del momento», dice satisfecho Salvador Sanchis, director de Gestión de Personas de Ribera.

La primera medida pasa por trasladar material al Hospital

Universitario de Torrejón, que es en ese momento el que más lo necesita. La incidencia en otros hospitales del grupo por COVID es entonces mínima.

Ribera decide también crear un mando único para todos los hospitales en las áreas clave. Con esta centralización, se repasa el inventario de EPI, mascarillas, guantes, gafas protectoras, etc., para saber cuándo reforzar los pedidos.

”

«El intercambio de material entre hospitales fue continuo. Salía un transporte todos los días a los diferentes centros del grupo, allí donde hacía falta».

Rodolfo Martí,  
Responsable de Compras de Ribera

Compartir y ayudar a los compañeros es clave para superar muchas jornadas.



Porque esas cantidades se multiplican luego por diez ante la extensión del virus en España. La demanda, ciertamente, resulta brutal.

La complejidad y las dificultades que sortea Ribera hasta lograr abastecerse exigen algo más que pericia por parte de los responsables de compras. Porque cuando hablamos de la importancia de proteger a los profesionales y a los enfermos en esos primeros meses de la pandemia se plantea la siguiente pregunta: ¿dónde comprar el material y a qué puerta llamar cuando medio mundo demanda lo mismo?

La empresa de gestión sanitaria decide aprovisionarse en previsión de que la pandemia se recrudezca, como ocurre más tarde. Sin embargo, el mercado internacional cierra fronteras y complica la situación. De hecho, el stock de productos homologados se viene abajo completamente

Apenas hay descanso en el trabajo en planta, en las UCI o las URPA. Pero la energía de los profesionales es una lección de vida.



en una semana por compras masivas de gobiernos como China y muchos territorios europeos. Además, países como Francia y la propia Alemania, que tienen fabricación de ese tipo de productos, cierran fronteras, y hasta China, donde se

**Los servicios de Prevención de riesgos laborales del grupo Ribera se confirman como un elemento clave en la lucha contra la pandemia. No se realiza ninguna compra de material sin su supervisión.**

Los profesionales del grupo Ribera demuestran una entrega y un coraje extraordinarios.

detecta el primer caso COVID en diciembre, hace acopio de material.

Ribera consigue garantizar con su servicio de Prevención de riesgos laborales que todo el material adquirido es idóneo. De hecho, pasa por un exhaustivo control de calidad. «Sin su visto bueno no realizamos ninguna adquisición. Además, cuando el mercado normal de productos empieza a fallar, buscamos otras alternativas y compramos en Portugal y otros países, como China, que sí podían suministrar material homologado», precisa Rodolfo Martí. Los servicios de Prevención de todo el grupo vuelven a confirmarse como fundamentales para enfrentarse con garantías al virus. Son momentos de mucha tensión en el mercado de productos como las mascarillas, los EPI y hasta los respiradores, y en los hospitales de Ribera siempre se compró con garantías, gracias al excelente trabajo de



El objetivo, todos los días, es que cada paciente supere el Covid.



los profesionales de Medicina Preventiva.

En este aspecto, el responsable de compras del grupo ensalza la postura que toma el departamento financiero de Ribera, para acelerar todos los trámites y dar facilidades en la gestión de compras, para que el material llegue cuanto antes a su destino. De lo contrario, de haber entrado en excesiva burocracia, se habría dilatado el proceso. No hay que olvidar que se realizan muchas operaciones que requieren «pagos al contado y por adelantado». Cambian procedimientos, pero el suministro es imprescindible, así que se adaptan esos protocolos.

«Podimos adquirir todo lo que necesitamos sin ningún impedimento. Esto también nos permite agilidad para cerrar operaciones de compras. Dada la situación excepcional, la compañía nos da libertad para contactar con otros proveedores, a los precios que



El Servicio de Infraestructuras realiza un impresionante trabajo para adecuar las instalaciones al volumen de pacientes.



en ese momento están de la mesa. Todos esos factores permiten a la larga, entre otros aspectos, que el contagio entre nuestros profesionales sea de los más bajos de España», puntualiza Rodolfo Martí.

En ese abanico de nuevas adquisiciones se incluye no solo el material de protección para el personal, también el parque de camas, que aumenta en 200 unidades, así como 25 respiradores más para dar cobertura a pacientes COVID. El empeño de Ribera sale adelante y consigue que el Hospital Universitario de Torrejón pase de ser un centro



con 170 camas funcionales (150 de adulto y 16 de UCI) a 323 en un mes. Y muchas de ellas, la mayoría, dedicadas a pacientes COVID cuando unos meses antes estaban destinadas a pacientes de muchas y muy diversas patologías.

Todos los profesionales se vuelcan en la atención a los pacientes. También el personal de servicios generales, mantenimiento y limpieza de los hospitales. María José, encargada de la limpieza de exteriores, ascensores y escaleras del Vinalopó, asegura, como sus compañeras: «Ahora más que nunca intento hacer mi trabajo aún mejor, repaso todos los rincones y aprovecho que hay menos personas en los ascensores y las zonas comunes para limpiar y desinfectar más. También es mi hospital y estoy muy orgullosa de mi trabajo». También son equipo. «Nos apoyamos mucho los unos a los otros. Somos una gran familia».



Todas las pruebas diagnósticas, la tecnología y los mejores profesionales, al servicio de nuestros pacientes.

# CAPÍTULO 7 HACIA UNA NUEVA ATENCIÓN: TELEMEDICINA Y DIGITALIZACIÓN



Con los hospitales preparados para hacer frente a los primeros meses de la pandemia, los profesionales de Ribera insisten en la importancia de atender a cientos de pacientes con otras patologías. Y ahí es donde cobra especial relevancia tanto la asistencia domiciliaria, como las consultas telefónicas o la comunicación online entre pacientes y sanitarios. Ribera apostó decididamente por la transformación digital hace más de dos décadas y su aplicación YOsud ha demostrado ser la mejor herramienta para garantizar la atención sanitaria a pacientes no Covid. Llevar el hospital a casa del paciente ya era una prioridad antes de la pandemia para los hospitales de Ribera y en esta crisis se ha consolidado esta línea de atención.

Inicialmente hay que impedir que pacientes con cuadros clínicos diferentes al COVID



Los sanitarios intentan contactar periódicamente con las familias para informarse sobre el estado de los pacientes.



puedan contagiarse. Es así como el personal de admisión del grupo, que se encarga de la gestión de agendas de pacientes, se pone manos a la obra para prevenirlos. En el momento más duro de la primera ola es necesario paralizar una gran parte de la actividad programada. Solo se mantienen citas impostergables. Es decir, tanto la atención urgente, fueran o no COVID, como los casos o intervenciones que no pueden demorarse, por ejemplo los más graves o los oncológicos, «que en ningún momento dejan de atenderse», como subraya la doctora Eva Baró, directora gerente del Hospital Universitario de Torrevieja.

«Supuso un reto muy grande porque Admisión tuvo que volcarse al cien por cien para realizar todas estas llamadas y, sobre todo, para informar a los pacientes de la importancia de evitar desplazamientos innecesarios y de los nuevos mecanismos que los hospitales de Ribera

ponían a su disposición para que en ningún momento les faltara la asistencia sanitaria que necesitaran», subraya Aída Onteniente, responsable de Admisión de Torreveja y Vinalopó.

La Atención Primaria fuera del hospital se multiplica en las primeras semanas de marzo. A raíz del Estado de Alarma, los centros de salud adquieren mayor protagonismo, así como la Unidad de Hospitalización a Domicilio (UHD). Estos equipos están habituados a manejar a los pacientes fuera del entorno hospitalario, pero no a pacientes COVID, «con una enfermedad tan contagiosa en la que hay muchas incógnitas e incertidumbre», como explica María José García Navarro, directora médica del Hospital Universitario de Torrejón.

En la misma línea se expresa el jefe de servicio de la Unidad de Hospitalización a Domicilio (UHD) del H. U. de Torrejón, Manuel Mirón. A pesar de reconocer que al principio de la



La hospitalización domiciliaria ha permitido hacer seguimiento en casa de los pacientes no graves.



En casa, los enfermos Covid reciben la misma atención que si estuvieran en el hospital.

” «Todos los profesionales tomaron conciencia de la situación enseguida. Nuestros profesionales pensaban más en atender a los pacientes que en su propia seguridad».

Manuel Mirón,  
Responsable de la Unidad de  
Hospitalización Domiciliaria de Torrejón

crisis sanitaria «había tensión en todos los hospitales», en cuanto los casos empezaron a dispararse «se antepuso la vocación de servicio de los profesionales de Ribera Salud».

«Todo el mundo tomó conciencia de la situación. Y nuestros profesionales pensaban más en atender a los pacientes que en su propia seguridad. Tengo la percepción de que ahí empezó a perderse el miedo», añade el responsable de la

UHD de Torrejón que atiende durante los primeros meses de la pandemia a más de 150 pacientes diarios a domicilio, en primera línea de batalla.

Nos situamos en las peores semanas de marzo, cuando la mayoría de ciudadanos siente miedo. Y ante las dudas, el personal médico se encarga de tranquilizar a los pacientes. «Viví todo el proceso con cierto temor, pero salí adelante. Estoy encantado con la atención de los profesionales de Torrejón», dice uno de los pacientes, de edad avanzada, que fue ingresado en un primer momento y que recibió posteriormente atención domiciliaria.

Los máximos responsables médicos, en consenso con la Dirección de Ribera insisten en que es muy importante evitar que aquellos pacientes con sintomatología leve por COVID acudan a los hospitales para evitar el colapso. Y eso supone potenciar la atención y hospitalización domiciliaria.



Los hospitales de día y la Unidad de Hospitalización a Domicilio (UHD) son estratégicos en la organización de Ribera. De ahí que multiplican por cuatro las camas en las que dan servicio y por diez los pacientes que tienen en su radar. «Se eleva considerablemente la gestión de casos y las llamadas telefónicas por diferentes motivos. Debemos tenerlos en un entorno seguro. Los pacientes que atendemos día a día a través de médicos y enfermeros de la UHD se cuadruplican», asegura el director corporativo de Operaciones de Ribera Salud, José David Zafrilla.

La experiencia de tres sanitarios de la UHD nos permite entender qué supone para estos profesionales la vivencia de esos días. «Moverse de domicilio a domicilio con las medidas de aislamiento y seguridad adecuadas es un reto constante, pero lo hemos

Y tras atender a los pacientes, historia clínica, registro de datos y balance. La información es clave.

afrontado y superado de manera adecuada», sentencia Manuel Mirón.

«Ahora mismo la situación es la que es, no sabemos qué pasará dentro de un año. Yo espero y deseo que todo quede efectivamente en un recuerdo. Aunque todo deja sus secuelas, porque se trata de una situación que no olvidaremos nunca», analiza Alejandro Domínguez, enfermero de la UHD de Torrejón.

De la misma forma que se decide que los pacientes se desplacen lo menos posible a los centros hospitalarios, se aplica la misma fórmula para muchos de sus trabajadores. El teletrabajo, que ha llegado a nuestras vidas para quedarse, es la fórmula que se elige para que pongan en práctica los profesionales de los servicios y departamentos cuya presencia física no es indispensable. Porque en un grupo con más de 6000 trabajadores, no solo hay sanitarios, también personal



**El grupo Ribera facilita el teletrabajo a todos los profesionales no asistenciales e impulsa las consultas online para atender a todos los pacientes sin necesidad de acudir a los centros. Hasta el 80% de las consultas llegaron a ser virtuales.**



en departamentos clave como compras, financiero, comunicación, recursos humanos, calidad o sistemas, por mencionar algunos. Estos últimos, por ejemplo, fueron clave en muchos sentidos, pero también para que los profesionales de Ribera pudieran seguir realizando su trabajo desde sus casas, mientras se prolongó el confinamiento.

Durante las semanas más duras de la primera ola de la pandemia «establecimos medidas para trabajar telemáticamente desde casa, no solo los administrativos, también ciertos especialistas médicos. Y cambiamos las consultas presenciales por las que activamos a través de YOsalud, telefónicamente o por teleconsultas», explica Salvador Sanchis, responsable de Recursos Humanos de Ribera. En los momentos más graves de la pandemia, los centros de Ribera llegan a realizar hasta el 80 % de las consultas de forma virtual.

La tecnología vuelve a ser la mejor aliada de nuestros profesionales.



La actividad 24 horas al día, todos los días del año, y con un alto estándar de calidad y seguridad nos lleva a dar el 100%.



Aunque el grupo generaliza el teletrabajo, en muchos departamentos estratégicos se aseguran servicios mínimos presenciales, como en el área de Recursos Humanos, un departamento imprescindible en la lucha contra el virus, que actualiza constantemente protocolos para garantizar la seguridad de profesionales y pacientes.

«Todos responden a la altura de las circunstancias. Y hay que tener en cuenta que este tipo de decisiones cuesta tomarlas, porque bajo tu responsabilidad, aun con todas las precauciones, asumes un riesgo. Muchos tienen miedo y piensan en su situación personal: unos tienen niños pequeños, otros viven con sus padres...», asegura.

Se hacen necesarios protocolos estrictos y controles constantes del personal para garantizar su seguridad y su salud, pero también que la atención a los pacientes está cubierta. Ese equilibrio no es



Los mensajes de ánimo de los ciudadanos han sido clave para arropar a los sanitarios.



El trabajo en equipo y el compañerismo han ayudado a superar jornadas duras.

**Los profesionales responden a la altura de las circunstancias, a pesar de que en muchos casos hicieron sacrificios personales, saliendo del domicilio familiar para garantizar la protección de sus seres queridos.**

fácil, pero, tal como destaca Salvador Sanchis, «nuestros profesionales responden con valentía y compañerismo, y demuestran una vez más que la suya es una vocación de servicio a los demás».

## YOSALUD, UNA VÁLVULA DE ESCAPE PARA DESCONGESTIONAR LAS CONSULTAS

Igual que la Unidad de Hospitalización Domiciliaria juega un papel muy relevante en esta pandemia, la plataforma Yosalud, que ofrece Ribera a sus pacientes, adquiere un rol fundamental, y aumenta su actividad en más de un 300%. Porque Yosalud permite interactuar con los profesionales sanitarios directamente, hacer las consultas de manera digital y facilita al paciente su información sanitaria desde cualquier lugar, evitando así desplazamientos innecesarios. Esta herramienta, implantada en la mayoría de hospitales del grupo, es más que útil para el profesional sanitario, pues logra un mejor y mayor control de los pacientes confinados en ese momento, especialmente

los crónicos. Además, reduce la presencialidad para las consultas administrativas.

«Cambiamos el modelo de trabajo: antes era casi todo presencial y ahora muchos aspectos se resuelven vía telefónica o por videoconferencia. Nos adaptamos, como todo el mundo», apuntan los profesionales. «Solucionamos muchos casos sin que los pacientes tengan que venir al centro de salud o al hospital gracias a la telemedicina. Y esta ventaja que ya ofrecíamos antes cobra más relevancia en esta pandemia», sentencia Hipólito Caro, director médico de Atención Primaria en Vinalopó y Torrevejeja.

# #CUÍDATEENCASA CON



**CONSEJOS Y RECOMENDACIONES DESDE TU CENTRO DE SALUD**

*Todos los martes a las 10.00 horas, nuevo módulo formativo*



**Marta Dueñas**  
*Psicóloga Sanitaria*

*Todos los miércoles a las 10.00 horas, nuevo módulo formativo*



**David Valero**  
*Fisioterapeuta*

*Todos los jueves a las 10.00 horas, nuevo módulo formativo*



**Iris Campos y Vicente Roig**  
*Enfermeros*

*Todos los viernes a las 10.00 horas, nuevo módulo formativo*

#cuídateencasa

**Actividades online para la promoción de la salud**



CAPÍTULO 8  
500 CONTRATACIONES  
Y LA AYUDA DE  
VOLUNTARIOS



**D**esplegados los profesionales sanitarios en los principales puntos críticos de la pandemia —concentrados, sobre todo al principio, en Torrejón—, y una vez activados los canales de atención al paciente vía telemática, se produce otro momento comprometido que Ribera solventa gracias a la excepcional respuesta de sus profesionales: Torrejón se encuentra al límite. Hace falta más personal, sobre todo en la UCI, y el grupo se plantea dos soluciones: pedir voluntarios para trasladarse desde otros hospitales del grupo y, además, contratar a más profesionales.

En el primer caso no hay problema. Son muchos los voluntarios, tanto personal médico como de enfermería, que se ofrecen desde los centros de Ribera para dar soporte al H. U. de Torrejón. Más dificultades surgen en la contratación de profesionales,

Cada paciente es especial, cada caso, único y por todos se lucha con ánimo y una sonrisa, a pesar de los EPI.



**Muchos profesionales se ofrecen voluntarios para dar soporte a compañeros de otros centros sanitarios de Ribera con mayor carga asistencial durante la primera ola de la pandemia. La solidaridad y el compañerismo son señas de identidad de sus profesionales.**

ya que hay un importante déficit de recursos humanos en ese instante. Faltan manos. No obstante, a pesar de los contratiempos, Ribera resuelve con éxito otro de los retos de la primera fase de la pandemia. De los muchos voluntarios de Ribera que se desplazan a Torrejón destacamos, entre otros testimonios, el de Javier, enfermero del H. U. de Torreveja: «Ni me lo pensé. Veíamos la magnitud de la pandemia, su incidencia en Madrid, y sabíamos que necesitaban ayuda para atender a muchos pacientes. Era como una labor humanitaria», destaca.

Apenas un 3,4 % de los profesionales se contagia, frente al 20 % de media en los hospitales españoles, y esos sanitarios tienen que permanecer aislados hasta su total recuperación. Además, el grupo decide mandar a casa al personal de riesgo, profesionales con patologías respiratorias, enfermos crónicos, embarazadas, etc.

Todos ellos teletrabajan, en los casos en los que es posible.

Otra decisión en la que Ribera se adelanta a las decisiones del Gobierno es la de «considerar las bajas por COVID como accidente de trabajo». El grupo considera el Covid, a todos los efectos, como una «enfermedad laboral» para poder así complementar la nómina. Estos acuerdos son aprobados en el inicio del Estado de Alarma.

En un principio se cubren las bajas de Torrejón con cerca de 50 profesionales desplazados desde otros centros del grupo, y se refuerzan los servicios con más demanda con otros sanitarios cuyas consultas han sido canceladas.

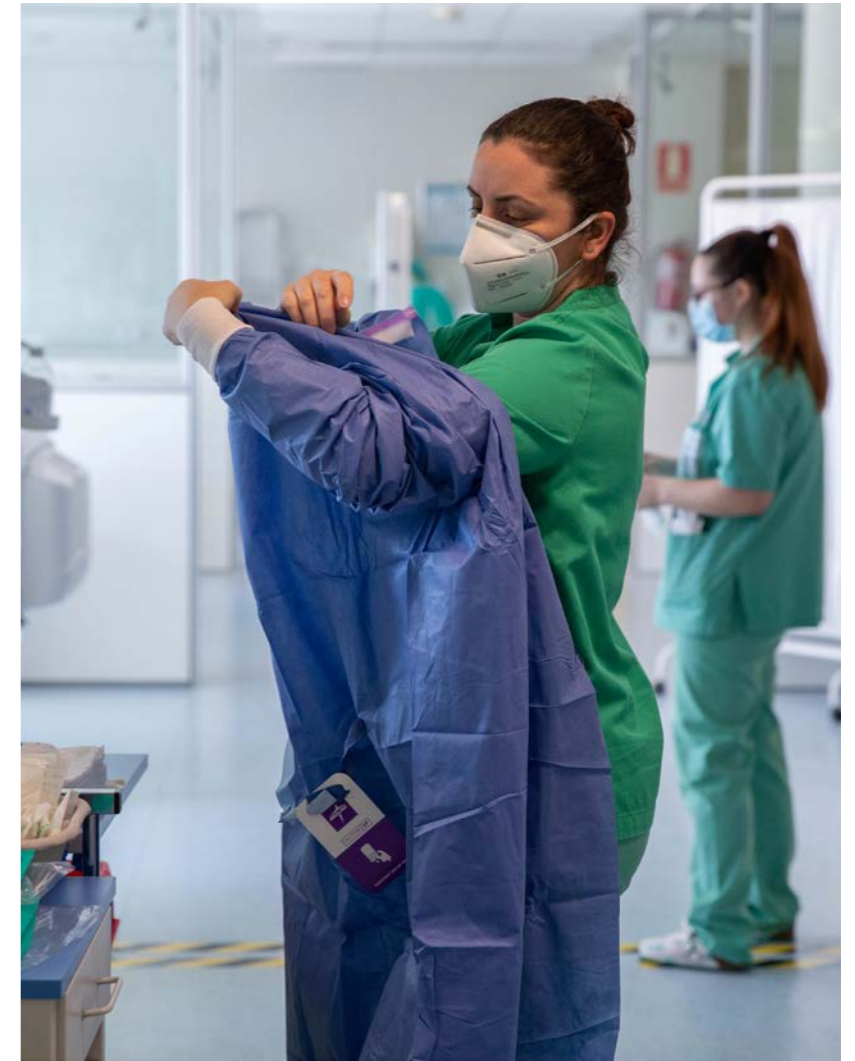
Una mención especial merecen los voluntarios del quinto curso de Enfermería de la Escuela del Hospital POVISA, en Vigo, que no dudan en hacer las maletas y trasladarse a Torrejón para ayudar en todo lo que puedan. En total, se contrata a cerca de



Pacientes, llamadas, familias a las que informar, historias clínicas, medicación, etc. Las jornadas son intensas, pero los compañeros ayudan.

500 profesionales, de los cuales el 80% se destinan a Madrid, que es donde se produce el mayor impacto.

Simón es otro ejemplo de compromiso y entrega, aunque no se movió de su centro sanitario. Trabaja en Admisión de Urgencias del Hospital de Torreveja, y en las semanas más intensas de la primera ola se ofreció a hacer turnos extra. Además, se implica al máximo para garantizar que el servicio funciona a la perfección. Es diabético y tiene asma, pero también es un deportista consumado y cree que «las barreras nos las ponemos nosotros». Sin duda, es un ejemplo de superación. Hace apenas un año, él y su familia fueron víctimas de la DANA que asoló la comarca de la Vega Baja. Pasaron dos días en un albergue. Pero le quita importancia. «Tuve suerte, el hospital se portó fenomenal conmigo en aquel momento y creo que en esta situación tan dura yo tenía que responder. Mi labor era la de ayudar desde



Gafas, máscaras, pantallas de protección, etc. Al inicio de la pandemia, toda protección parece indispensable.

el servicio de admisión de urgencias a los ciudadanos que llegan preocupados y nerviosos al hospital», asegura.

El desembarco de profesionales conlleva un esfuerzo adicional en la logística no solo del traslado sino de la estancia. Para dar mayores facilidades, la Comunidad de Madrid pone a su disposición hoteles. Y lo mismo ofrece Ribera en muchos de los hospitales del grupo para aquellos profesionales que tienen situaciones personales comprometidas en sus hogares o se sienten más seguros renunciando a estar con sus familias para evitar posibles contagios.

Paqui no utilizó este recurso del grupo, pero sí que se separó de su familia. Es auxiliar de enfermería en el Hospital del Vinalopó y tiene una niña menor de dos años. Prefirió que la pequeña viviera con su hermano y su mujer durante las semanas más duras de la pandemia. Su marido se trasladó a la «casita del campo

**El desembarco de profesionales voluntarios en los diferentes hospitales supone un esfuerzo adicional de logística, para facilitarles el traslado y la estancia, que el grupo Ribera solventa con eficacia.**



Intensivos, URPAS y plantas de hospitalización con Covid tienen una actividad frenética.



Siempre pendientes de las necesidades de los pacientes, cada caso es un reto y el objetivo es superarlo.



Los servicios de Prevención adaptan los protocolos casi cada hora para garantizar la seguridad de los profesionales.



## La historia de nuestros héroes

para trabajar, aunque no está demasiado acondicionada». No quería arriesgarse a un contagio, porque a ella le gusta el trabajo «a pie de cama». Cree que está «en el mejor lugar posible para ayudar a los pacientes COVID, porque solo nos tienen a nosotros, sus familias no pueden acompañarles». Así que en esos momentos respiró hondo, echó de menos a su niña cada minuto e hizo muchas videollamadas. «Mi familia también es Vinalopó. La mía está bien cuidada y tengo que ocuparme de quien más me necesita», añade. Tiene mucha fuerza innata, pero además, recibe todo el apoyo que pueda necesitar de Ribera.

Algo parecido le pasó a Catalina, enfermera en Povisa que, como otros seis compañeros del hospital del grupo en Vigo, estuvo días alojada en la sede del Celta de Vigo, en las mismas habitaciones que poco antes de la pandemia ocupaban los canteranos de este equipo,

Trabajo en equipo, buen ambiente de trabajo, ánimo y apoyo emocional siempre que se necesita, es clave en una crisis de salud pública como esta.





tal y como relata el diario Atlántico. «Para lo que ha hecho el Celta, no hay palabras suficientes de agradecimiento. Tras semanas conviviendo con mi familia después de muchas horas de trabajo y con un niño que es población de riesgo, esta opción me ayudó mucho». Catalina asegura que separarse de su familia, como en el caso de Paqui, no fue nada fácil. Pero siempre se sintió apoyada y segura. En todos los sentidos.

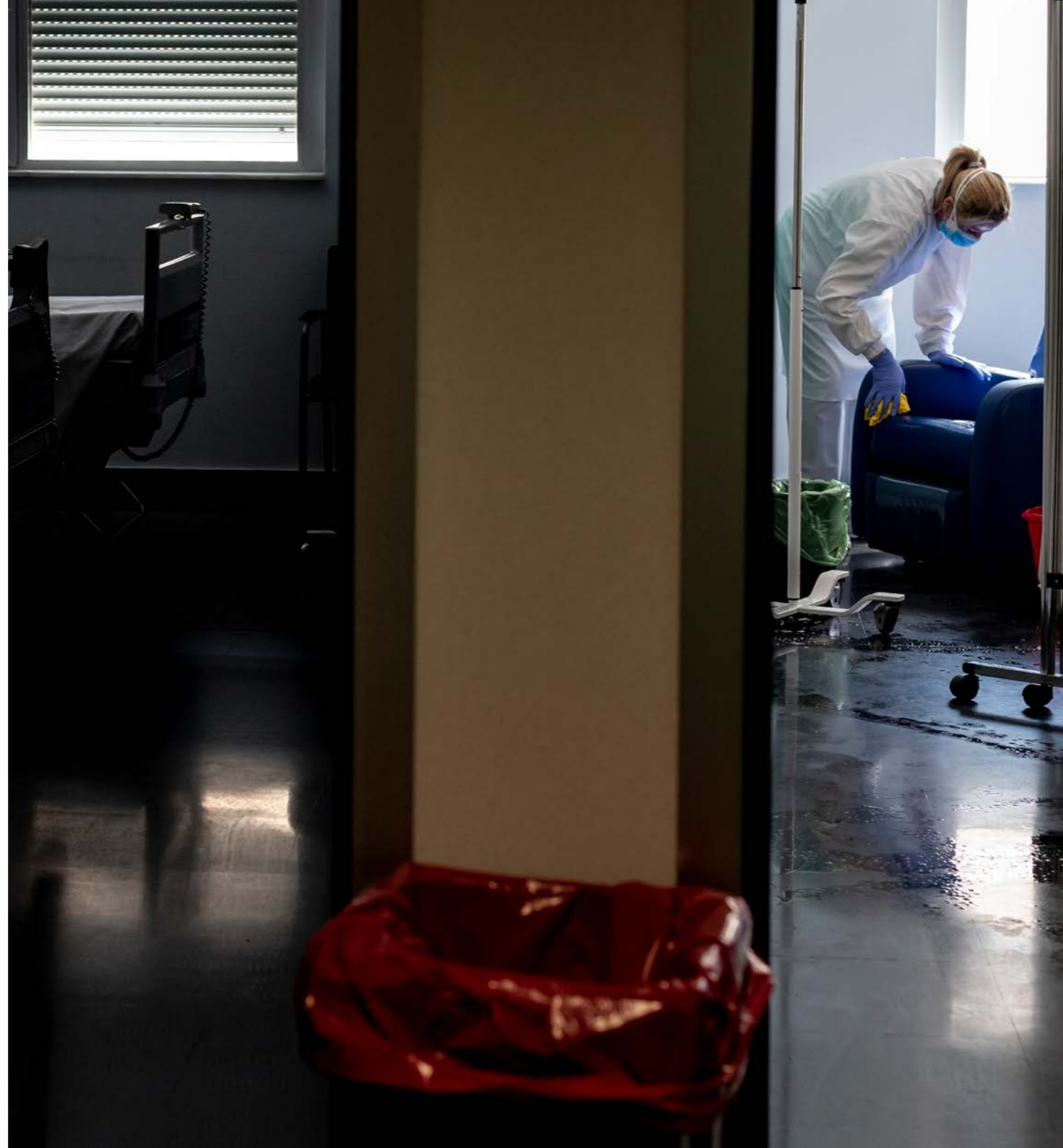
Por otra parte, la acertada decisión de Ribera Salud de establecer dos circuitos de trabajo en el hospital —uno para pacientes COVID y otro para no COVID— comporta la necesidad de duplicar el personal. Otra de las causas por la que se refuerza la plantilla de Torrejón esencialmente.

«Los profesionales no pueden sentir como un castigo la distribución de tareas para tratar a pacientes COVID o no COVID. Quien trata a un

Los compañeros de turno, de planta, en cada hospital, han sido el apoyo unos de otros.

paciente COVID se marcha una semana a casa y cuando regresa, lo hace para pasar al otro circuito y al revés», explica el responsable de Recursos Humanos de Ribera. Fue una forma más de organizar el trabajo para reducir el nivel de estrés entre un grupo importante de profesionales. Aunque los había que no se movían del circuito COVID.

Otra decisión del grupo para reforzar la plantilla supone la reubicación de profesionales que atienden otras patologías para atender a los pacientes COVID. Las áreas que reclaman más recursos humanos son los servicios de Urgencias, Hospitalización y UCI. «Nos vino bien porque teníamos que contratar a más profesionales, pero ya no había gente para reforzarnos. Todo el mundo estaba contratando y no quedaban, por ejemplo, enfermeras disponibles. Fue una locura, pero debíamos dar respuesta a otros muchos casos», recuerda Salvador Sanchis.



Se contaron por decenas los profesionales que aparcaron su especialidad para ayudar en los servicios con mayor necesidad de personal sanitario.

«Soy matrona, pero también enfermera, y aunque hacía muchos años que no ejercía me sentí en la obligación de ayudarles. Es una cuestión de actitud, sobre todo. Al final sabes que te necesitan y les ayudas para sacar esto adelante. Todo es posible», apunta Tina Sagardoy, matrona del H. U. de Torrejón. Y como Tina, se contaron por decenas los profesionales que aparcaron su especialidad para ayudar en los servicios con más necesidad de personal sanitario.

La ayuda de los profesionales llega desde todas las

Habitaciones siempre listas, completamente desinfectadas con productos especiales, que garantizan la seguridad de nuestros pacientes.

Los profesionales han tenido que habituarse al procedimiento para equiparse antes de acceder a una zona Covid.



## La historia de nuestros héroes

direcciones imaginables. Un testimonio que pone en valor ese gran trabajo en equipo que se realiza en los hospitales de Ribera, el compañerismo y la ayuda mutua, nos lo da Conchi, enfermera de la UCI en Torrejón. Aunque asintomática, le diagnosticaron una neumonía y estuvo aislada en cuarentena en casa. Así que junto a Ana, Ariana y José Manuel (que también estaba de baja, aunque en este caso por paternidad), decidió aprovechar la cuarentena para organizar sesiones de formación online destinadas a compañeros que se incorporaron a Torrejón procedentes de otros hospitales del grupo y también desde otros servicios del propio hospital para ayudar. «Me encontraba bien y sentía que tenía que hacer algo para ayudar a todos los que venían a ayudarnos a nosotros», asegura Conchi. Así que entre los cuatro organizaron sesiones virtuales de cuidados básicos para pacientes críticos, el programa informático que



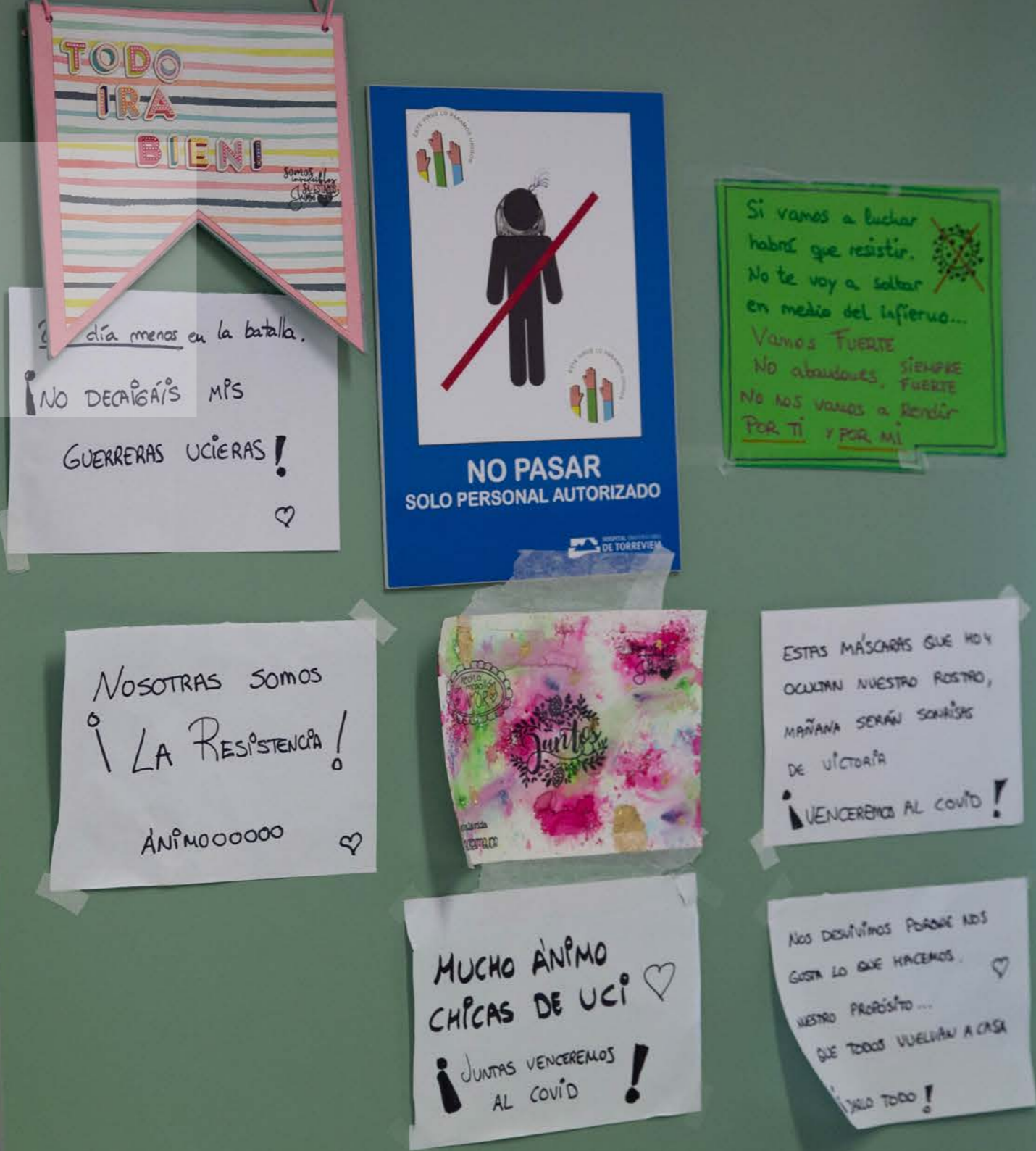
**La ayuda de los profesionales llega desde todas direcciones, incluso de quienes están en cuarentena, que organizan formaciones online para otros compañeros. «Sentía que podía hacer algo para ayudar a quienes venían a ayudarnos a nosotros», asegura Conchi, enfermera de la UCI de Torrejón.**

Lo primero, siempre, son los pacientes.

utilizan, técnicas de depuración extracorpórea y mucha mucha bibliografía. Así trabajan, ayudan y se implican los profesionales de Ribera.

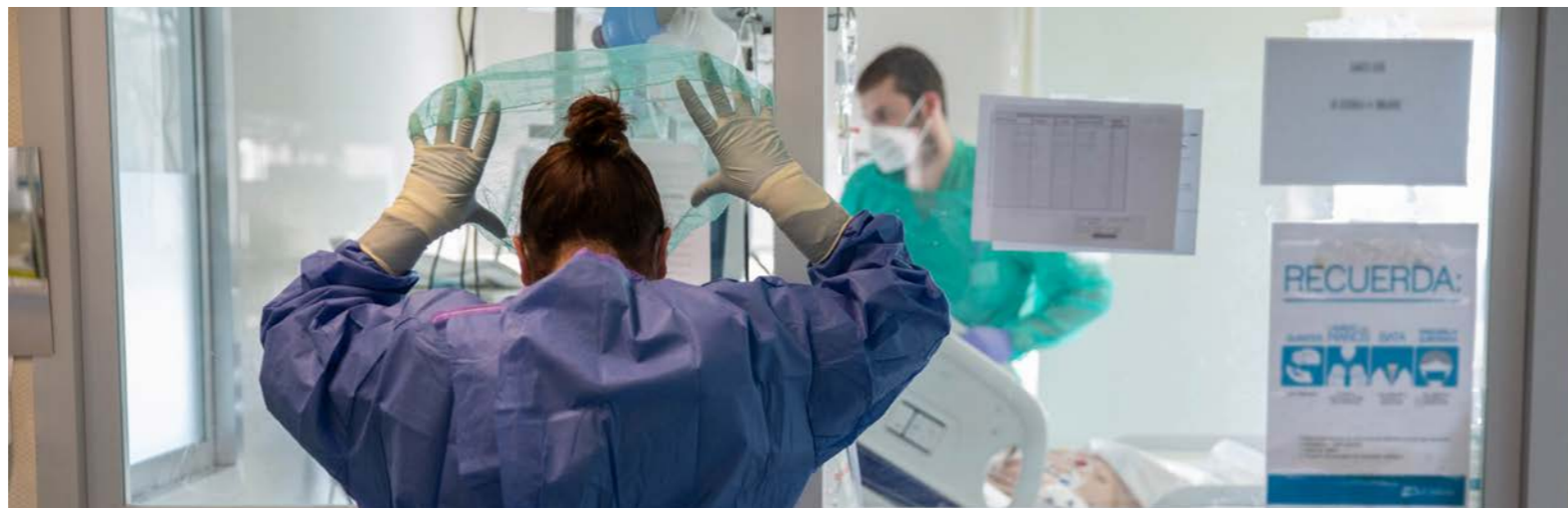
Toda esta experiencia está sirviendo de mucho para afrontar la segunda ola de la pandemia más preparados.

# CAPÍTULO 9 APOYO PSICOLÓGICO PARA LOS PROFESIONALES



**Y** precisamente porque se trata de ayudar en los momentos de mayor tensión asistencial y angustia, la respuesta de los profesionales de Ribera refleja su lado más solidario y humano con sus propios compañeros. Pero a pesar de eso, el cariz que toma la pandemia lleva a Ribera a dar un paso al frente y atender no solo a los muchos pacientes que lo necesitan, sino también a sus profesionales. Y por eso pone en marcha un programa de atención psicológica dirigido a sus sanitarios.

La presión asistencial, las muchas incógnitas sobre el virus y la incertidumbre sobre los tratamientos iniciales, afrontar más fallecimientos de los habituales, volver a casa cada día con miedo a contagiar a la familia, entre otros sentimientos, lleva al grupo sanitario a poner a disposición de sus profesionales programas de atención psicológica individual y en pequeños grupos, de tres o



Prepararse para atender al paciente es mucho más que ponerse guantes, gafas y gorro. Nuestros profesionales se vuelcan con cada uno.



cuatro personas, en función de las necesidades de cada uno.

Porque muchos profesionales viven momentos muy duros. A pesar de que un importante número de ellos está acostumbrado a convivir con la muerte, nadie ha vivido una situación ni siquiera parecida en todos sus años de profesión. El testimonio de Andrea es demoledor. Tras casi diez años como auxiliar de enfermería en quirófano del H. U. de Torrejón, confiesa que nunca ha visto nada igual: «Desde que empecé a trabajar, no sé cuánta gente ha pasado ya por nuestras manos, y he visto algunos casos que no lo superan. Pero en esta pandemia he visto morir diariamente a tres o cuatro personas en los peores momentos, y eso es duro, muy duro. Ves cuándo ingresan, das todo lo que está a tu alcance para ayudarles, te vas a tu casa y cuando vuelves al día siguiente y ves que ya no están... Y eso un día tras otro. Es muy duro», relata impresionada.

La excepcionalidad del momento, ya que nadie se ha enfrentado a una crisis sanitaria de esta envergadura, lleva a tomar medidas extraordinarias. Porque los «héroes», aunque ellos no se consideren como tales, necesitan ayuda a veces. Se entregan de tal manera que en la mayoría de los casos sus miedos no tienen que ver con su propia salud, sino con la de sus familias. Trabajan todo el día con una enfermedad que pueden llevarse luego a casa. Y eso puede llegar a vivirse con ansiedad y angustia.

El primer centro que detectó esta particularidad fue el Hospital Universitario de Torrejón y la Jefa de Servicio de Psiquiatría, Helena Díaz, no dudó en volcarse con sus compañeros. Inmediatamente, a través del área de recursos humanos, se contactó con todos los servicios de salud mental para ofrecer apoyo a los sanitarios. «Movilizamos al equipo de salud mental de todos nuestros centros para apoyar a pie de cama



Equipos unidos, que se apoyan y se entienden, han sido determinantes para la fortaleza de nuestros profesionales.



Y cuando hace falta, se aplaude a los compañeros. Mantener el ánimo elevado es fundamental para todos.

a todos los profesionales. Abrimos consultas solo para ellos. Apostamos por prevenir, porque en ese momento no sabes si esta situación va a durar un mes o un año. Estos momentos son duros para los profesionales que están en alerta mucho tiempo y



trabajando al mil por mil. Creo sinceramente que es una decisión que ayuda porque los profesionales viven en permanente estado de estrés y tensión en plena pandemia», reconoce Carlos Catalán, director médico asistencial corporativo de Ribera.

Los servicios de Psiquiatría y Psicología, que cancelan consultas y sesiones presenciales durante algunas semanas por la situación de excepcionalidad, empiezan a atender a sus compañeros. Se decide abrir varios canales de comunicación, tanto telemáticos como en sesiones presenciales para que los profesionales tengan apoyo ante la fuerte carga emocional que soportan. «Este programa funciona muy bien. Se atiende a multitud de profesionales. Los equipos de Psicología y Psiquiatría coinciden en que es necesario este apoyo emocional, y por eso los programas siguen activos tras la primera ola de la pandemia», puntualiza Salvador Sanchis.

Todos los pacientes tienen una historia, sentimientos, miedos y emociones que los sanitarios escuchan y atienden.



Laura es exjugadora del Celta de baloncesto, delegada del club y también auxiliar de enfermería en Povisa. Esos días salió en varios medios de comunicación por su trabajo en la que ella llama «la UCI de la esperanza». Reconoce que «alguna lagrimilla» le ha caído, pero añade que «es un orgullo» porque es importante que los profesionales muestren sus sentimientos. «Me emociono bastante, pero siempre intentamos ser positivos». Porque para los pacientes es importante que se perciba su buen estado de ánimo.

Y para eso también se creó el programa de apoyo psicológico. Porque no es necesario sentir miedo o angustia en cada



El grupo Ribera crea para los profesionales el programa NosCuidamos, para facilitarles apoyo emocional, compartir experiencias y buenos y malos momentos.

momento para pedir ayuda. Es bueno compartir los malos momentos, y también los buenos, que llegan cuando un paciente se recupera o cuando una familia vuelve a reunirse tras superar uno de ellos el virus.

El compromiso de los profesionales de Ribera es



Ni las marcas de las mascarillas, ni las huellas de las gafas o los gorros han podido con el ánimo de nuestros profesionales.



indiscutible. Nadie ha salido corriendo. Se dicen a sí mismos: «Este es mi trabajo, tengo que estar aquí, me trago mi miedo y vengo todos los días a trabajar». Los responsables del grupo están más que orgullosos de todos los profesionales que conforman las plantillas de los centros sanitarios y de todos los departamentos del holding. Porque sin el departamento financiero las compras no hubieran sido posibles. Porque sin el departamento de Comunicación no se hubieran articulado los programas de Responsabilidad Social Corporativa, de los que luego hablaremos, y que tanto sirvieron a profesionales y pacientes. Porque sin el departamento de Infraestructuras o el de Sistemas, los hospitales no hubieran podido resolver el complicado momento que atravesaron en esa primera fase de la pandemia.

Todos ellos son una pieza clave en el día a día de esta

Nuestros profesionales buscan siempre el máximo bienestar de los pacientes.

situación tan excepcional. Y así es como hasta el día de hoy todos siguen trabajando con fuerza, convicción, compromiso y en equipo. Conexión 24 horas, los 7 días de la semana.

«Se entregan al máximo, con todo lo que está a su alcance. Todo el mundo está dando una lección de entrega y compromiso. Ya sabíamos que esto implicaba, por el tipo de trabajo que es, un esfuerzo extra, por la tensión que arrastras, porque no sabes cuándo llegará el final», se sincera Carlos Catalán sobre cuál ha sido la respuesta de los profesionales.

Todos, de un modo u otro, aseguran que en situaciones extremas como las vividas salen a la luz valores como la vocación de servicio. El personal sanitario «pone todo en juego para atender al paciente». Esa es la razón de ser de estos grandes profesionales, como detalla Salvador Sanchis.



Concentrados y dispuestos siempre, nuestros profesionales son cada día ejemplo de perseverancia, fortaleza y vocación con su trabajo.



«Han llegado a estar exhaustos porque a su trabajo de cada día hay que añadir desde hace meses la necesidad de protegerse como si fueran astronautas, sudando y haciendo muchas horas sin salir del hospital. Modificamos turnos para evitar demasiadas entradas y salidas y ganar en seguridad, para ellos y para los pacientes. Y si llega un paciente más,

”

«Lo que han hecho y hacen los profesionales de Ribera en esta pandemia es impagable. Jugarse su salud y la de sus familias no vale ni cien ni cien mil euros».

Salvador Sanchis,  
Director de Gestión de Personas del grupo Ribera,

Es un momento dramático pero también histórico, que hemos immortalado en imágenes únicas.

lo atienden. Eso es vocación. Aunque los profesionales cuenten con un incentivo económico en su salario, su labor no puede pagarse con dinero. Lo que han hecho todos los profesionales sanitarios del grupo es impagable. Que se jueguen su propia salud o la de sus familiares más queridos es impagable. Eso no vale ni cien euros ni cien mil», sentencia el responsable del personal del grupo Ribera.

La sociedad está volcada con los sanitarios y diferentes entidades facilitan a nuestros profesionales la compra de productos de primera necesidad con prioridad, ya que la mayor parte de su tiempo es para los pacientes. Además, Ribera financia la manutención a todo el personal, tanto si está de guardia como si no.

CAPÍTULO 10  
ESPECIAL ATENCIÓN  
EN LAS RESIDENCIAS  
DE MAYORES



**E**se compromiso, un perfeccionismo innato en la organización y la voluntad manifiesta de trabajar desde la excelencia pese a la dificultad y exigencia del momento, se extiende en todos los hospitales y centros gestionados por la compañía, no solo a los hospitales de referencia. Las señas de identidad del grupo, su filosofía, que supone dar una atención de la máxima calidad al paciente, se traslada si cabe con más esmero en estos tiempos críticos a la residencias de mayores. Porque las personas de edad avanzada se encuentran en el epicentro de la pandemia, porque el virus los castiga más duramente.

Es uno de los motivos por los que Ribera se vuelca en el cuidado y la atención comunitaria. Por eso colaboran con todas las residencias de la tercera edad ubicadas en las áreas de sus centros sanitarios.

«Desde el primer momento nos hemos puesto a disposición

Nuestros pacientes también son un ejemplo de empatía, comprensión y coraje, sobre todo los mayores.



de las residencias que han necesitado nuestra ayuda, independientemente de que sean públicas o privadas. Y una vez a la semana nuestros médicos de atención primaria realizan una visita presencial», comenta Pepa Soriano, directora corporativa de enfermería del grupo Ribera.

Y es que, de la misma forma que en los hospitales se aplican dos circuitos para aislar a los pacientes contagiados del resto con otras patologías, Ribera ha ayudado a las residencias a establecer también dos escenarios de trabajo distintos, para evitar contagios y, en el caso de que se detecte algún caso, frenar su propagación. Cuando la pandemia se agrava, tanto en la primera ola como en los momentos que se considere necesario durante el invierno de este 2020/2021, se apuesta por aislar a los ancianos en las habitaciones y tomar precauciones entre residentes para prevenir los contagios. Es decir, se evita que los

residentes-pacientes COVID coincidan con residentes sanos.

Dada la gravedad de la situación, en Ribera son conscientes de que no hay que tomar medidas de forma unilateral. Consideran clave coordinar las acciones conjuntamente e ir de la mano de los gobiernos en aquellas regiones donde tienen presencia. Dado que su modelo de gestión es eficiente en los hospitales, aplica la misma metodología de trabajo lejos de su entorno habitual: una forma de influir favorablemente en entornos, como las residencias de mayores, donde hacen falta muchas manos.

En el Hospital Universitario de Povisa, por ejemplo, se realiza un excelente trabajo con las residencias de la tercera edad, a propuesta precisamente del Servicio Gallego de Salud, con el que Ribera estrecha relaciones en la lucha contra la pandemia. Porque el grupo, sobre todo en momentos críticos, pone todos

**Todas las decisiones se coordinan en reuniones diarias de los responsables de cada centro sanitario de Ribera. De esta forma, se comparten las acciones que funcionan bien y la experiencia de unos favorece a los demás.**



En las residencias, en los centros de salud, en el hospital o en casa, los mayores nos han dado una lección de vida.

Para nuestros profesionales, las personas mayores son una prioridad.



sus recursos a disposición de las Administraciones públicas para brindar toda la ayuda necesaria. Desde el principio se ofrece material, camas en sus centros sanitarios, la tecnología disponible para agilizar y facilitar las consultas y sus protocolos de actuación.

La colaboración es también muy estrecha con las residencias del área de [Torrevieja](#), Vinalopó y Torrejón, aunque en este último caso el grupo no gestione la Atención Primaria en ese departamento. Lo primero son los mayores y, después, ayudar a los profesionales que los cuidan a garantizar la mejor atención y toda la seguridad posible.

«Nos piden que les echemos una mano y enseguida nos ponemos a su disposición, pues las residencias son un sector muy vulnerable. Nuestro planteamiento es actuar como si fuera una sala más del hospital. Siempre hemos tenido claro que debemos estar abiertos a la sociedad,



no podemos quedarnos encerrados entre las cuatro paredes de un hospital», destaca Carlos Catalán sobre la asistencia ofrecida a estas comunidades de mayores, aunque habitualmente se involucran y prestan servicios, sobre todo relacionados con la educación para la salud, igualmente en colegios, Ayuntamientos y diferentes asociaciones.

Cuando el virus empieza a extenderse por España, cuando empieza a incidir negativamente en muchas residencias, Ribera vuelve a anticiparse sin esperar a las instrucciones de las distintas consejerías autonómicas. El tiempo es clave. Saben que puede significar la diferencia entre más contagios o menos, entre más residentes sanos que enfermos.

«Ante todo buscamos garantizar la salud de los mayores. No nos importa si el paciente debe ser atendido en su domicilio o

El aislamiento de los pacientes no ha sido fácil para ellos, pero tampoco para nuestros profesionales.



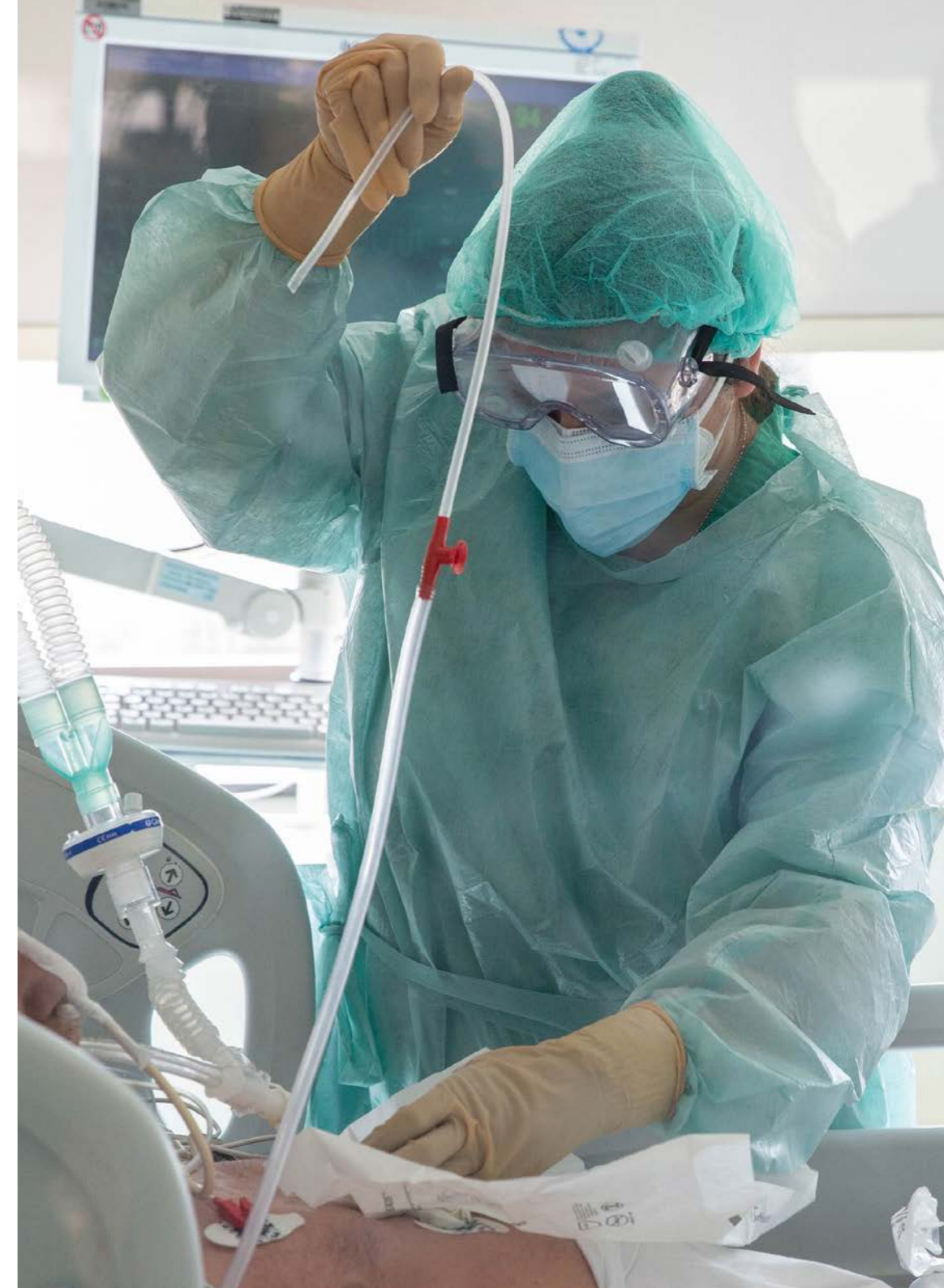
en una residencia. Por eso nos adelantamos, incluso en semanas, a las instrucciones que luego emiten desde las consejerías de Sanidad y Bienestar Social. Ganamos tiempo y garantizamos mejor protección a los mayores. De hecho, llegamos a implicarnos en la dirección de alguna residencia, con mediación y servicio de nuestros profesionales. Aplicamos un protocolo similar al que implementamos en el H. U. de Torrejón en todas las residencias, y acertamos. No esperamos porque había vidas en juego», remarca José David Zafrilla, director de Operaciones, sobre las medidas adoptadas en las primeras semanas de la pandemia.

Y los testimonios de los responsables de estos centros dan fe de la gran ayuda que les facilitan los profesionales de este grupo y lo prioritaria que es en todo momento durante esta pandemia la atención a los mayores de las



Cada paciente ha recibido su dosis de sonrisa tras las mascarillas. La humanización es clave en nuestra filosofía.

Atención personalizada. Es una de las bases de nuestro trabajo.



residencias. La instrucción es clara desde el principio y parte directamente de Alberto de Rosa, consejero delegado de Ribera en ese momento y actual director ejecutivo para Europa de Centene. De hecho, la rápida intervención del grupo en los centros de mayores y su efectividad han convencido a muchos, a raíz de las reflexiones que ha hecho De Rosa en diferentes foros, de la necesidad de «crear un espacio socio-sanitario único, que rompa el binomio entre Sanidad y Bienestar Social. Las residencias deben ser un área de trabajo más», tal y como asegura en su blog y su artículo publicado el 30 de junio de 2020 en *New Medical Economics*.

Pero volvamos a los testimonios. Cuando hablan de Ribera, a los responsables de varias residencias se les saltan incluso las lágrimas de emoción. Es el reflejo de un agradecimiento al que desde Ribera le quitan importancia porque sienten que hacen lo



Palabras de aliento, apoyo  
y ánimo de nuestros  
profesionales a los pacientes  
marcan la diferencia.



que tienen que hacer, «porque los mayores nos han dado todo y en esa etapa de la vida, justo es que reciban lo mismo».

Pero en las residencias lo tienen claro. «El apoyo que nos brinda Ribera en todo momento es incondicional, y merecen nuestro agradecimiento en nombre de todo el equipo, trabajadores y familiares del centro», asegura José Antonio Peñuela, director de la Residencia Inmaculada Concepción de Torrevieja. La hermana superiora de la residencia, Socorro Morales, carmelita misionera teresiana, también se suma a las palabras de agradecimiento, tanto para el alcalde de Torrevieja, Eduardo Dolón, como para el máximo responsable del grupo Ribera, Alberto de Rosa y los profesionales a los que representa, por el «apoyo, cercanía e interés en estos duros momentos». «Desde el principio han estado a nuestro lado y la profesionalidad de sus sanitarios ha sido de gran

Ojos que sonrían, esperanza y palabras de apoyo han sido constantes para con nuestros pacientes.



ayuda. Vivimos muy de cerca el problema de la pandemia y Ribera nos ha facilitado sus protocolos, atención diaria y todo el personal que necesitamos. Muchas familias nos han llamado interesándose por los suyos, y muchas veces no sabemos darles respuestas.

**«Los profesionales de Ribera están a nuestro lado, nos facilitan sus protocolos, su ayuda y todo el personal que necesitamos», aseguran los responsables de las residencias a las que se da soporte.**

Servicios como los de diálisis o los hospitales de día para pacientes oncológicos continúan con su actividad habitual a pesar del Covid.



Paso a paso, el objetivo de cada día es que un mayor número de pacientes supere las secuelas del virus.

**Los mayores nos ha dado todo a lo largo de su vida y es de justicia que reciban a cambio la mejor atención.**

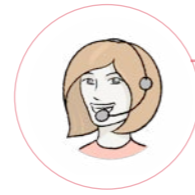
Ribera es quien sale al paso para poder ofrecer asistencia sanitaria a nuestros mayores y dar respuesta a los familiares y tranquilizarlos. Lo tenían todo bajo control», sentencia la hermana María Cristina Gonzales, que trabaja en la misma residencia.

## EL COVID en los hospitales Ribera

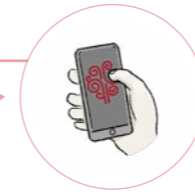
Los hospitales del grupo Ribera cuentan con dos circuitos diferenciados, **COVID** y **no COVID**, separación de pacientes Urgencias y plantas de hospitalización, medidas de seguridad, etc...

Datos e información de marzo a junio de 2020.

Más de 6.000  
pacientes atendidos

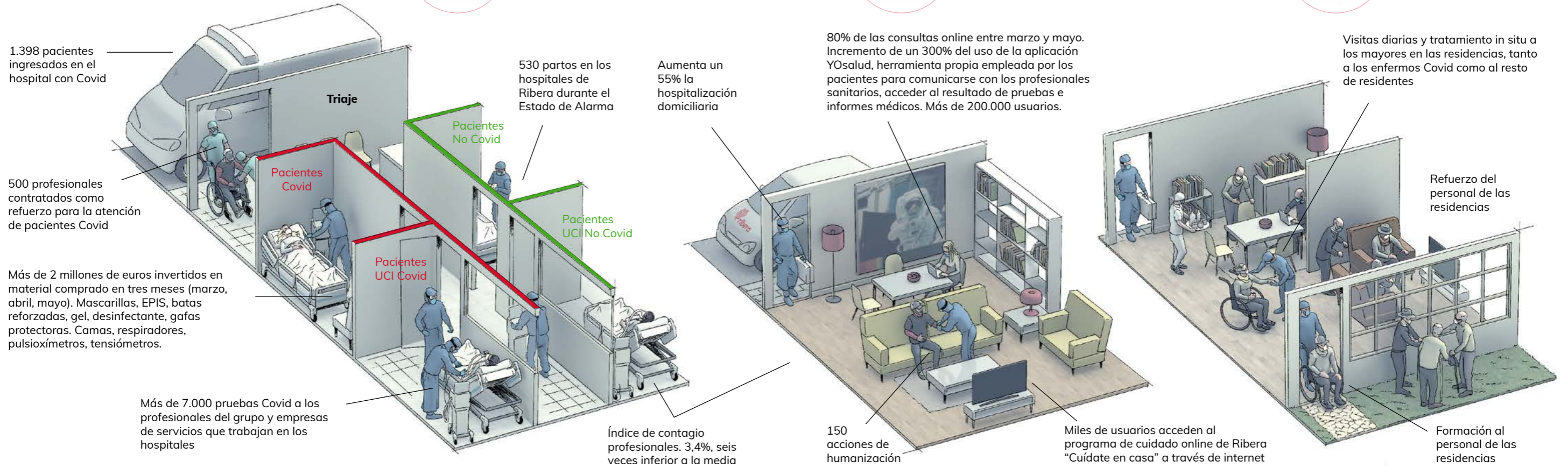
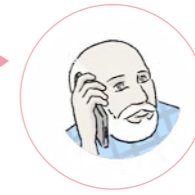


466 pacientes atendidos por la  
unidad de hospitalización a domicilio



YOsald

2.813 mayores atendidos  
en residencias



**Grupo Ribera**



6.370  
profesionales  
en total



8  
hospitales



1.610  
camas



82 centros de  
Atención Primaria



770.000 ciudadanos  
adscritos y pacientes



46 acreditaciones  
de calidad



134 premios  
nacionales e  
internacionales



En 2020 hemos renovado la  
Acreditación Joint Commission  
International. y la Huella de Carbono

CAPÍTULO 11  
LA TASA MÁS BAJA  
DE CONTAGIOS DE  
SANITARIOS EN ESPAÑA



Como en las residencias de mayores, adelantarse a los acontecimientos es clave para el grupo, a tenor de los acontecimientos que surgen cada día, con el virus como único enemigo. También con sus profesionales. La provisión de suficiente material de protección, la realización de test, la creación de dos circuitos en cada centro sanitario para enfermos COVID y no COVID o la rápida transformación de espacios, son acciones posibles gracias a un modelo de gestión sanitaria que facilita soluciones rápidas e innovadoras para el cuidado de la salud. La actuación de Ribera siempre, pero especialmente durante la pandemia, queda plasmada con una claridad meridiana en el lema que acompaña ahora al grupo sanitario y su nueva marca: Ribera, salud responsable. Porque si una palabra puede definir su *modus operandi* es RESPONSABILIDAD.



La limpieza siempre ha sido exhaustiva. Ahora, lo es aún más y todos participan de manera constante en esos trabajos.



La comunicación entre hospitales de Ribera ha sido clave para intercambiar información y mejorar procedimientos.

Las actuaciones previamente descritas, y otras muchas, son las que han permitido a los profesionales de Ribera evitar, en gran medida, que los contagios se hayan propagado entre sus profesionales. No es casualidad, por lo tanto, que de los más de 6.000 profesionales de la compañía apenas se infectaran con el

**Apenas un 3,4% de los profesionales sanitarios de Ribera se contagiaron en la primera ola, una cifra cinco veces inferior a la media registrada en los hospitales de España.**

La coordinación entre servicios, la ayuda mutua y el compañerismo han actuado como bálsamo en jornadas intensas.

virus un 3,4 %, frente al 20 % de media en los hospitales públicos de España.

Ribera plantea como prioridad absoluta mantener la máxima seguridad para pacientes y profesionales. De tal forma que el personal sanitario pueda desarrollar todos los días su trabajo sin arriesgar su salud.







Blindamos nuestros hospitales para garantizar la máxima seguridad en los accesos: control de temperatura, higiene de manos, mascarilla y distancia social.

Es muy importante el material, que no falta en ningún momento, pero también la formación. Las direcciones médicas de los seis hospitales, en una visión de conjunto, insisten en formar a los profesionales en sus puestos de trabajo, día tras día, en todos los servicios, pero especialmente en aquellos que están en contacto más directo con pacientes COVID o, por ejemplo, el personal de Urgencias.

Ponerse o quitarse correctamente una o dos mascarillas, guantes, gafas protectoras, y los trajes EPI no tiene nada de sencillo, porque un pequeño cambio en el procedimiento que garantiza su seguridad puede tener consecuencias. Es importante conocer cómo ponerse y quitarse los equipos de protección y por qué es necesario hacerlo de una manera determinada y no de otra.

«Lógicamente esos primeros días son un poco más

confusos. Encuentras a algunos profesionales con síntomas, con la duda en esos momentos de si sería un enfriamiento común o un proceso gripal convencional. Y por eso empezamos a hacer test a los nuestros de inmediato. Y aparecen algunos positivos. Enseguida se les manda a casa para estar aislados», recuerda Salvador Sanchis. La empresa decide efectuar rastreos, estudios de contacto y test.

Y sumando la prevención, la formación, el material, los circuitos y la detección precoz, se consiguen unos resultados excepcionales en la protección de la salud de los profesionales. Y la tasa de contagio menor que la media en los hospitales de España.

También desde el principio se pone en marcha el plan para crear dos hospitales en uno y organizar turnos y grupos de trabajo con el fin de favorecer que no se crucen entre ellos. Se implanta inmediatamente.



Constancia, dedicación y fortaleza han marcado el ánimo de nuestros profesionales.

«Una de las cosas buenas que tenemos en Ribera es que podemos contrastar información en tiempo real con diferentes hospitales, sobre todo inicialmente con Torrejón, que es donde se producen los primeros casos y el mayor número de enfermos en las primeras semanas. La primera decisión se toma el 13 de marzo. Con los datos que tenemos, y los contagios subiendo, decidimos “cerrar” el hospital», analiza David Salinas, director médico del Hospital Universitario de Torrejón, en alusión a la suspensión de consultas que se acuerda de manera general, y que solo se mantiene en casos de urgencia y en enfermedades que no pueden interrumpir su tratamiento. En el caso de Torrejón, incluso durante dos semanas se trasladan los parturios a otro centro público de la Comunidad de Madrid.

«Pero finalmente hemos garantizado que la asistencia sanitaria se mantenga con





Todos los circuitos de limpieza y retirada de residuos están perfectamente definidos y adaptados a esta pandemia.

unos criterios de calidad muy buenos, sin poner en riesgo a nuestros pacientes, pero tampoco a profesionales», añade.

Todos se adaptan a la nueva situación, aunque hay servicios más complejos, por el volumen de pacientes COVID que reciben, como los de Urgencias, Medicina Interna o Cuidados Intensivos.

E insisten: «Apostamos desde el principio por la telemedicina, por hacer una entrevista clínica telemática a los pacientes, gracias a que en la mayor parte de nuestros centros ya teníamos implantado antes del Covid un portal de salud y la app YOs salud. La pandemia nos ha dado el espaldarazo que necesitábamos para que los ciudadanos utilicen de manera masiva este recurso. Muchos especialistas han cambiado la consulta presencial por consultas online. Otros han modificado sus turnos de trabajo sin dejar de atender pacientes», recalca.

Buscar el bienestar de cada paciente es importante para nuestros sanitarios. Lo ven en sus ojos a pesar de los EPI.



Las soluciones aplicadas son muchas, variadas y flexibles, adaptadas a cada profesional y a su cometido. Otra de las ventajas del modelo de gestión de Ribera. Una política «de personas» transigente, participativa y plural, que se moldea alrededor del profesional y siempre busca la mejor solución y una opción que se ajuste a las necesidades de la organización y del trabajador.

Medicina Interna, por ejemplo, establece dos grupos de trabajo. Primero desempeña su labor una parte de la plantilla y al día siguiente el resto, para evitar cruces y, con eso, contagios entre miembros del mismo servicio que puedan obligar a parar la actividad.

«Creo que hemos sido ágiles en la toma de decisiones. Hacerlo todo de un mismo modo y compartir experiencias ha dado un buen resultado. Queda mucho trabajo, porque seguimos en plena pandemia, pero de lo que más orgullosos



El Covid es una enfermedad que se ha demostrado dura de superar para muchos pacientes.

podemos sentirnos es de que, después de la primera ola, el número de profesionales contagiados por el virus con respecto a la población que atendimos ha sido mínimo», recalca Salvador Sanchis.

Además, se realizan test masivos a todos los profesionales de la organización y también al personal de los servicios externalizados. En total se hacen más de 7000 pruebas al personal sanitario, de limpieza, restauración, seguridad, mantenimiento y otros servicios externos que desarrollan su labor en todos los centros sanitarios del grupo.

**Se realizan test masivos a todos los profesionales de la organización y también al personal de los servicios externalizados. El grupo Ribera es uno de los primeros en facilitar los test Covid a sus profesionales.**

CAPÍTULO 12  
EL COMPROMISO  
DE NUESTROS  
PROFESIONALES



Cuidar a toda costa a los profesionales que nos cuidan permite volcar los esfuerzos en quien verdaderamente importa: el paciente. La respuesta vocacional de todos ellos es innata. Y se muestran, si cabe, más cercanos y más sensibles, porque a todos les afecta directa e indirectamente la pandemia. Muchos tratan a conocidos y hasta a familiares o amigos. Otros están viendo en pocos meses lo que la mayoría no ha vivido en muchos años de profesión. Los testimonios de los profesionales abruman por la crudeza de muchas de las situaciones que han experimentado a través de sus pacientes. Hijos que se despiden de su padre a través del móvil; padres que se despiden de su hijo por la misma vía. Bolsas con las pertenencias de los pacientes que nadie puede acudir a recoger al hospital, pasillos y salas de espera vacías, pero las UCI, las URPA y las

Palabras de ánimo e interés por su estado, incluso desde la puerta de la habitación, ayudan a los pacientes.



Nuestros profesionales han pintado sonrisas y sus nombres para que los pacientes les sigan "viendo" tras los equipos de protección.

habitaciones con muchos pacientes. Demasiados.

Pero lo que sí que queda claro, cuando se les escucha, es que sienten que el paciente al que están tratando puede ser alguien de su familia. Se ponen en la piel de las familias que no pueden acompañar a su ser querido y actúan en consecuencia. Porque otro de los aspectos más duros de esta enfermedad es la soledad de quien la padece y la ansiedad de quienes esperan información, pero sobre todo, su recuperación.

Y ahí están siempre los profesionales sanitarios. Los de Ribera, pero también los del resto de hospitales de España, que se han enfrentado a situaciones muy difíciles y han luchado por sus pacientes sin perder la sonrisa detrás



El trabajo en equipo y la coordinación es clave en estos tiempos de pandemia.



Esta foto de Miguel Riopa en el Hospital Povisa, ganadora del Premio AFP, no necesita explicación. El gesto de nuestra profesional lo dice todo.



de las mascarillas. Porque la sonrisa, el cariño y la confianza se reflejan en los ojos, y los pacientes lo ven.

Son incontables las historias, anécdotas y episodios conmovedores que surgen entre el personal sanitario y los enfermos. Tantas como para escribir otro libro, aunque vamos a rescatar algunas a modo de ejemplo.

«Sabes que tienes que estar ahí porque te necesitan. Porque en otras circunstancias habría venido un familiar a visitarlos, pero ahora solo te tienen a ti y es una sensación difícil de olvidar», explica un enfermero de Torrejón.

Las instrucciones del Ministerio de Sanidad no permiten la visita de familiares a pacientes infectados por el COVID. Y la soledad de los enfermos supone una nueva prueba de fortaleza para los profesionales. «Cuanto mayor es el paciente, normalmente, en peor estado se encuentra. Y es duro tener

El secreto de las jornadas más duras de la primera ola fue, según los profesionales, seguir trabajando para salvar vidas.



que decirle al familiar que lo acompaña que debe esperarse fuera. Un paciente que entra y ya no sabes si va a salir», explica una de las enfermeras del Hospital del Vinalopó. Una de sus compañeras en Torrejón relata, con lágrimas en los ojos, cómo cuando veía que un paciente «se iba solo» ella le cogía de la mano y le hablaba «como lo haría una de sus hijas... porque nadie debería morirse solo». Son testimonios sobrecogedores, por la dureza del momento, pero también por la fortaleza que demuestran los profesionales de Ribera al enfrentarse a cada situación.

Todos se vuelcan en sus pacientes. María, médico residente en Torreveja, cuenta que llama a las familias todos los días. «Los pacientes llegan asustados, pero sus familiares lo están casi aún más», asegura. Y los llama, a veces, para contarles que todo sigue igual, pero sabe que esperan esa llamada. Es muy joven y siente que hace lo que debe. «A mí me gustaría que lo hicieran



Intervenciones y pruebas diagnósticas urgentes se mantuvieron en los momentos más complicados, garantizando la máximo la seguridad.

«conmigo si quien estuviera ingresado fuera mi abuelo. No me cuesta nada y ellos se quedan más tranquilos después de cada conversación».

Personal médico y de enfermería viven en primera persona la magnitud de la pandemia y lo que puede suponer para sus familias. Es el caso de Javier de la Fuente, jefe de Medicina Interna del Hospital Povisa. Vive con sus padres, de edad avanzada, y toma precauciones por necesidad. «Al inicio de la pandemia tuve un catarro y fui uno de los primeros que tuvo que hacerse una PCR porque en ese estado, en cualquier hogar, sobre todo con mayores, podía suponer graves consecuencias», relata.

«Los pacientes llegan asustados pero sus familias casi lo están más. Así que intentamos llamarles todos los días para darles la información del paciente y, si es posible, que hablen con él por teléfono o vídeollamada», explica una enfermera.

A muchos más kilómetros de distancia, en el Hospital Universitario de Vinalopó, se repite la historia: vocación, responsabilidad y compromiso parecen confrontarse ahora con la relación normal de familia que cualquiera de los profesionales sanitarios tenía hasta el momento. «Echo de menos a mis padres y a mi hermana. No puedo ir a verlos. Cuando estudié Enfermería nunca imaginé que nos enfrentaríamos a una pandemia, que tendría que estar separada de mi familia para protegerlos y que vería el sufrimiento que he visto. Hemos tenido que aprender desde cero cómo afrontar nuevas situaciones y nuevos protocolos casi a diario», explica una de las muchas enfermeras que se vuelca con sus pacientes cada día.

«Al principio del todo tienes miedo y te preguntas: “¿Voy a ser capaz de ayudar y guiar a mi equipo de trabajo? ¿Estoy preparada?”. Puedes pensar que no; que igual es otro el que tiene que hacer lo que tú haces,

Todos los servicios de emergencias se implicaron al máximo durante el primer Estado de Alarma.



Ponerse y quitarse los EPI se ha convertido en parte de la jornada de trabajo.

pero luego estás ante pacientes graves, intubados... Y piensas que podría ser tu padre, tu madre, tu pareja...», asegura en un elocuente testimonio Berta Ramos, entonces supervisora de la UCI del H. U. de Torrejón, cuyos padres y pareja cayeron enfermos.

Pero hasta esos momentos de desasosiego sirven de aprendizaje para muchos profesionales que refuerzan su autoestima. «Hay situaciones de gran presión. Cuando viene un paciente tras otro y ves que no hay más espacio, a la vez te preguntas: “¿Y si fuera mi padre el siguiente?”. Y así asumimos que hay que dar un poco más, porque te pones en la piel de cualquiera y piensas que esa situación puede pasarle a uno de nosotros cualquier día. Así que sí, son momentos duros, pero también son esos momentos los que te impulsan a darlo todo», se sincera Berta Ramos.

Otros intentan vivir el día a día con cada paciente con mucha

intensidad. José Manuel explica que les da conversación, pero sobre todo los escucha. «No quiero que se sientan solos».

La pandemia ha cambiado la vida y costumbres de millones de personas para afrontar este desafío. Situaciones que con anterioridad se veían como un problema ahora se banalizan, y por el contrario, acciones y relaciones a las que no dábamos valor se convierten en algo excepcional. Besar y abrazar, incluso a los padres y abuelos, bailar en una discoteca, quedar con un grupo grande de amigos, celebrar un cumpleaños y hasta casarse se han convertido en acciones excepcionales y, hasta que haya una vacuna, no exentas de riesgo.

¿Y viajar? Cuando parecía que el mundo se nos había quedado pequeño, llega el COVID y nos confina durante meses en nuestras casas. Y pasados los meses, aunque se abren las fronteras, la incidencia del virus determina

A pesar de que los equipos de protección dificultan identificar a los profesionales, debajo de cada traje hay un o una gran profesional.



si se cierran ciudades, regiones y hasta países. Y de la misma manera que se restringen los movimientos entre ciudades y países, se limitan los contactos en los hospitales. Ya hemos hablado de los enfermos COVID y su soledad. Pero durante muchos meses, otros enfermos han sufrido las consecuencias de este virus también con su aislamiento. Y transcurridos varios meses, el acompañamiento en los centros sanitarios siguen limitados, precisamente para garantizar la seguridad de los propios pacientes y de los profesionales que tienen que cuidarnos a todos.

Médicos con un amplio bagaje y dilatada trayectoria en diferentes especialidades no tienen reparo alguno en dejar a un lado esa especialidad y actuar como si fueran de nuevo residentes allí donde más los necesitan. «Cuando vi primero a los compañeros de Interna, y cuando me encontré luego a tantos pacientes COVID, fue cuando perdí mi piel de



neuróloga y me convertí de nuevo en una residente de 25 años para trabajar al lado de quienes más lo necesitan. Porque nosotros estamos para todo, para atender como hago yo habitualmente a pacientes con demencia, pero también en esta pandemia para ayudar a mis compañeros en todo lo necesario, acercarnos al paciente, tranquilizarlo, darle la mano...», explica Miriam Eimil, neuróloga del hospital de Torrejón.

Por todo lo que están viviendo los 6000 profesionales del grupo Ribera en esta lucha, cada paciente COVID que recibe el alta es sinónimo de alegría y éxito. Una bocanada de esperanza. El mejor reconocimiento para todos. «La reacción de nuestros profesionales ha sido y es



Pequeños momentos, como el concierto de Alex de la Nuez, animó a profesionales y pacientes.

**Profesionales con una dilatada experiencia en su especialidad se ofrecen voluntarios para ayudar a los intensivistas, internistas y neumólogos, con más carga asistencial por la avalancha de pacientes Covid.**

extraordinariamente generosa y comprometida», añade el doctor Jesús de Castro, gerente del Hospital de Torrejón.

«Es un reto porque hay que adaptarse a situaciones extraordinarias y tomar muchas decisiones rápidas. Aunque suene duro decirlo, para mí el balance de las primeras semanas de la pandemia es positivo, porque la unión de todo el personal del hospital es extraordinaria», resume Eugenio Herrero, jefe de Urgencias del H. U. de Torrejón, que en el plano personal decide aislarse de su familia en la primera fase de la pandemia para evitar posibles contagios entre sus seres queridos.

A su juicio, el momento profesional más difícil es cuando se ponen en contacto con las familias de los ingresados, pendientes siempre de la evolución de los suyos, al no poder tener esa comunicación presencial, que a veces tranquiliza mirando

**Para los profesionales, el aislamiento de los pacientes y la ausencia de las familias también es muy dura. «En persona, a veces les tranquilizamos con una mirada, un gesto o simplemente llevándoles a ver a su familiar».**



a los ojos del profesional o viendo al ser querido. No obstante, asegura que durante este tiempo de lucha contra el coronavirus los familiares «se están comportado de manera ejemplar, pues entienden perfectamente la situación. Pero eso lo hace todavía más duro, porque sientes que no puedes transmitir todo lo que quieres».

Mensajes de ánimo, pegatinas con frases inspiradoras, dibujos emotivos... la población se vuelca con nuestros sanitarios.



CAPÍTULO 13  
TESTIMONIOS DE  
LOS PACIENTES



**R**eflejadas las sensaciones y sentimientos de algunos profesionales de Ribera, que en el momento de escribir este libro siguen enfrentándose a la pandemia, vamos a intentar trasladar en las siguientes líneas algunos testimonios de quienes vencieron al coronavirus en los hospitales de Ribera, que, afortunadamente, han sido muchos.

Porque superar la enfermedad es un gran logro, y su lucha y valentía en una situación tan complicada merece un homenaje.

Todos ellos son ejemplos de superación.

Una de las pacientes que estuvo grave, ingresada en la UCI del H. U. de Torrejón, narra su experiencia desde el inicio, cuando un 2 de abril por la noche siente que tiene dificultades para respirar. Ya no puede caminar porque se

La atención en casa de las unidades de hospitalización a domicilio han sido clave para evitar desplazamientos a mayores y crónicos.





ahoga y sufre taquicardia. «Por el cuadro que presentaba sabía que debía ingresar, que era cuestión de vida o muerte. Me acuerdo del momento en el que me intubaron... y ya no supe más. Me desperté un mes después de ingresar en la UCI. Me gustaría dar las gracias especialmente al equipo que me asistió por todo el cuidado y atención que tuvo conmigo», relata ya recuperada una señora de mediana edad, detrás de una mascarilla.

Las habitaciones de los hospitales de Ribera dejan en la memoria de la primera fase de la pandemia relatos cuanto menos curiosos, como el vivido en el H. U. de Torreveja por una hija y su madre, ya octogenaria. Pocos días después de ser ingresada, una paciente es informada de que su madre sigue el mismo camino. La hija, con un cuadro más leve, es hospitalizada en planta. La madre, anciana, va directa a la UCI. Días después, tras verificar los médicos que ambas están ya estables, hacen una



excepción en el protocolo y se decide unir a madre e hija en una misma habitación. «Saber que iba a estar a su lado y que podía verme le tranquilizaba. Empezamos a ver la luz, poco a poco. Y esperamos poder marcharnos juntas», desea su hija en ese instante. Un deseo que felizmente se cumple.

Las dinámicas, circuitos y procesos han cambiado en esta pandemia. Pero los sanitarios se han adaptado antes que nadie.

«El momento en el que decidimos poner a las dos en la misma habitación es un momento duro, pero también una experiencia emotiva. No solo atiendes una patología, atiendes a personas, familiares en este caso. Y ver cómo madre e hija finalmente van mejorando es todo un regalo y muy gratificante para nosotros», explica Vanessa Lillo, supervisora de Torreveja.

No muy lejos de esa habitación, a escasos metros, se produce otro feliz encuentro. Esta vez vía telemática. La irrupción de las nuevas herramientas digitales en esta pandemia es de gran ayuda. «El uso de la tecnología es muy importante

Las profesiones sanitarias son vocacionales. Ayudar a los demás es la base de su trabajo.

”

«El momento en el que conseguimos juntar a madre e hija en la misma habitación fue un momento muy emotivo, porque no solo atendemos patologías, sino personas, familias».

Vanessa Lillo,  
Supervisora del hospital de Torreveja





en nuestras vidas, y ya lo era antes de la pandemia. En esta situación, sin duda ayuda a las familias a no perder el contacto con sus seres queridos», recalca Mari Carmen Gil, directora de Enfermería del Vinalopó.

Y así es como Ambrosio, después de luchar en la UCI contra el coronavirus y salir adelante, puede por fin ver a su familia, gracias al trabajo en equipo del Hospital Universitario de Torrevieja, que hace posible esa conexión de Ambrosio con su hija y nietos en cuanto el paciente está por fin en condiciones. La alegría de ver a su familia después de tantos días ingresado, y de estos al comprobar con imágenes que su padre ha superado la peor fase de la enfermedad pone la piel de gallina a los profesionales de Ribera. Porque la alegría es compartida y la felicidad se extiende desde esa familia a la familia Ribera.

Cuando un paciente se siente solo y asustado, nuestros profesionales no solo les ayudan a recuperarse, también les cuidan.

Patricia, una paciente COVID del Hospital de Torrejón,

relata en una entrevista con Ángel Expósito en *La linterna* de Cope cómo el equipo de neumólogos e internistas que la atendió en Torrejón la salvó, en cuerpo y alma. Porque cuando más necesitaba una caricia, una sonrisa detrás de las mascarillas, atención y mensajes de ánimo, apoyo y proximidad, los profesionales de Ribera se lo dieron. Y ella los sintió. Y se curó.

Sí. Los trabajadores de los hospitales viven momentos duros, pero también muy felices. José Manuel nos cuenta cómo un paciente que se iba de alta dejó un mensaje escrito, cuando aún estábamos en la fase de confinamiento total. «Estas misivas nos dan fuerzas para continuar». El mensaje decía textualmente: «A partir de esta noche a las 20 horas, será una alegría para mí poner cara a mis aplausos. Muchas gracias».

Sin poder visitar al familiar ingresado, una llamada desde el hospital ayuda a hijos, padres o hermanos a sobrellevar la espera.



CAPÍTULO 14  
INFORMACIÓN  
EN TIEMPO REAL  
Y REUNIONES  
PERMANENTES



La tecnología se ha convertido en una herramienta y un canal de comunicación clave en esta crisis sanitaria por muchos motivos. Para Ribera siempre ha sido un vehículo esencial en la comunicación con sus pacientes, que ya antes de la pandemia podían recibir consejos y alertas de sus médicos y enfermeros de referencia a través de YOs salud o acceder a su información clínica. En la era COVID, garantizar la atención de todos sus pacientes y la monitorización diaria sobre todo de los pacientes crónicos o con patologías serias ha sido posible en los centros de Ribera en gran parte gracias a esta herramienta corporativa que permite poner en contacto a pacientes con los profesionales sanitarios a través de internet.

Pero como el resto de la sociedad en su conjunto, la tecnología se convierte en un aliado aún más estratégico para la gestión del día a día en Ribera tras el primer caso por COVID-19 en el H. U. de

Pasillos y salas, esperando la llegada de pacientes en un contexto de normalidad pese al Covid.



Paciencia, constancia, perseverancia y optimismo. Son algunos de los valores de nuestros profesionales.

«La comunicación entre los diferentes centros sanitarios de Ribera es permanente, así como el trabajo y la colaboración sobre temas monográficos».

Carlos Catalán,  
Director asistencial del grupo Ribera

Torrejón. Ese día se convocó el primer gabinete de crisis en Ribera para decidir la estrategia a seguir, no solo en ese centro sanitario, sino en todos los del grupo, con implicación directa de todas las áreas para garantizar la coordinación de todos, agilizar la transformación de las infraestructuras, las compras de material y la previsión de personal asistencial.

Participa la dirección del grupo y los responsables de estas áreas transversales, así como los directores médicos y gerentes de los hospitales de Ribera, conscientes de que hay que coordinar y gestionar en una sola dirección. Todos los días se producen videoconferencias para intercambiar información y experiencias.

Si las videollamadas eran ya habituales antes de la pandemia en el grupo, ahora se multiplican para garantizar que la información intercentros es inmediata. Las reuniones

## La historia de nuestros héroes

se celebran a primera hora de la mañana para organizar y hacer una previsión del día; un segundo encuentro tiene lugar por la tarde para conocer las incidencias que surgen a lo largo de la mañana; y una última reunión se convoca por la noche para evaluar toda la jornada y dejar las previsiones del día después. No hay descanso.

«La comunicación entre todos es permanente, así como el trabajo sobre temas monográficos: sistema de protección, circuitos independientes en los hospitales, etc. No hacemos otra cosa que tratar de solventar al día los problemas que van surgiendo, así como buscar las salidas que pueden tomarse en cada instante. Lo hicimos en la primera fase de la pandemia y de ahí en adelante», aclara el director médico asistencial del grupo, Carlos Catalán.

Las reuniones, no obstante, se producen paralelamente

Trabajando con los pacientes o para los pacientes. Las personas son siempre nuestra prioridad.



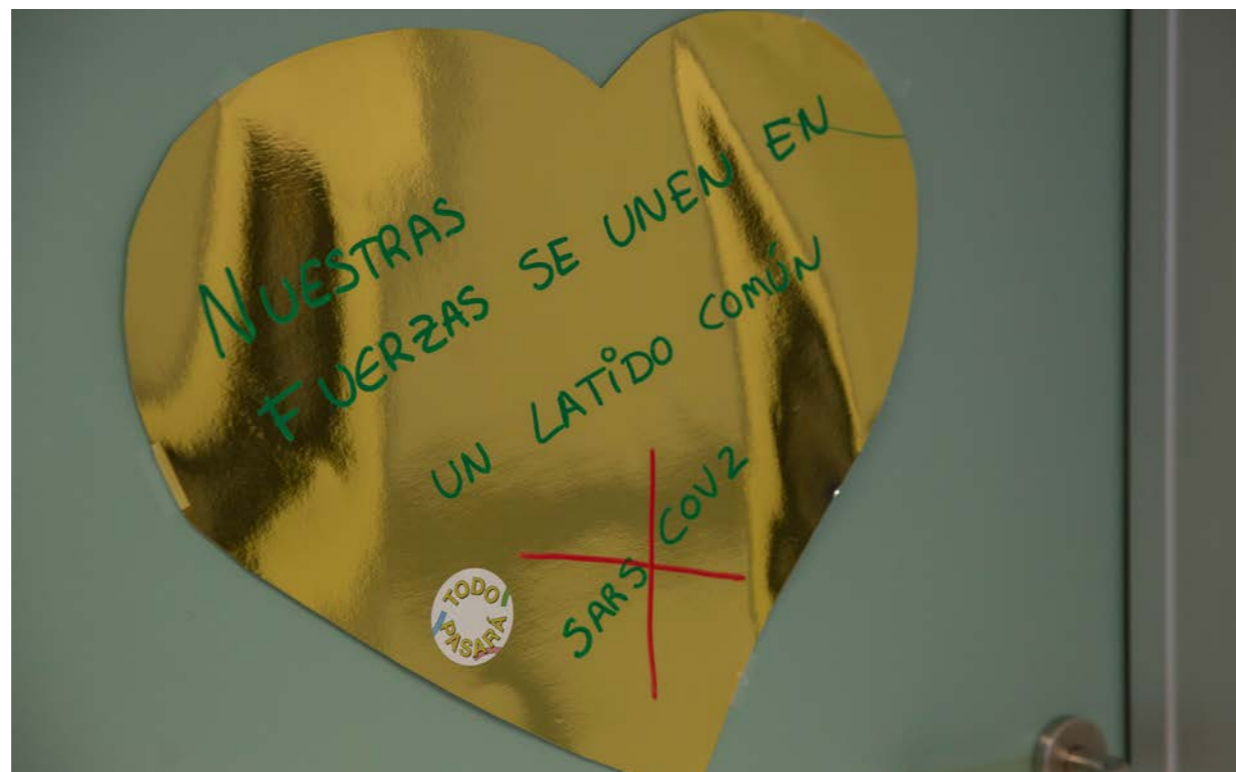
en diferentes frentes. En este primer periodo es vital la comunicación con los responsables de sanidad, a nivel nacional, autonómico y local. Durante las primeras semanas de marzo, el Gobierno de Madrid realiza conexiones diarias con los equipos directivos de los hospitales, entre ellos el Hospital de Torrejón, para conocer el estado de la situación y tomar decisiones. En el caso de los hospitales de Torreveja y Vinalopó, el grupo convoca periódicamente a representantes de los ayuntamientos de los dos departamentos, así como a representantes de la Diputación. Además, participa cuando la Generalitat Valenciana convoca a los responsables de todos los departamentos de salud.

Para Ribera, es muy importante la comunicación a nivel local porque entienden que los ayuntamientos y las fuerzas de seguridad locales son

Dibujos de pacientes o de los hijos de nuestros profesionales adornan muchos rincones de nuestros centros.

Ribera hace partícipe de su experiencia en la gestión del Covid a entidades de todo el mundo, por ejemplo, en un encuentro organizado por el Banco Mundial con más de un centenar gestores de la salud de Latinoamérica, o a través de la estadounidense Reinassance Executive Forum, con 500 directivos de la salud americanos, a quienes el jefe de Medicina Interna de Povisa transmitió protocolos y sistemas de organización.

Compañerismo, amistad, camaradería... también estos valores han sobresalido en los momentos más difíciles.





interlocutores muy importantes en la necesaria coordinación y el trabajo conjunto para garantizar la salud de la población. El intercambio de información es clave para

La actividad ha llegado a ser muy intensa en horas y días con un volumen elevado de paciente.



**Para los hospitales del grupo Ribera el intercambio de información es clave para abordar posibles brotes, casos no detectados y organizar una desescalada segura y responsable.**

abordar posibles brotes o casos no detectados.

Estas reuniones son la forma de centralizarlo todo para saber, por ejemplo, las necesidades



inminentes y también la mejor manera de anticiparse y/o resolver rápidamente cualquier problema, con la ayuda de todos los centros.

Pero además, Ribera participa su experiencia en la gestión del COVID con diferentes entidades, entre ellas, el Banco Mundial, que organizó una jornada con más de un centenar de responsables de salud de Latinoamérica, a través de una videoconferencia. Por su parte, el jefe de Medicina Interna de Povisa, Javier de la Fuente, participó en una videoconferencia organizada por la estadounidense Renaissance Executive Forums, con más de 500 CEO, directores generales y propietarios de pequeñas y medianas empresas de Latinoamérica para asesorarlos en la gestión de la pandemia.

Concentrados en ayudar a quienes más les necesitan, los pacientes, nuestros profesionales expresen cada jornada.

CAPÍTULO 15  
PRIMER TEST MASIVO  
EN ESPAÑA,  
A CARGO DE RIBERA



Una de las medidas que pone de manifiesto el compromiso de Ribera con la sociedad es el [test masivo de seroprevalencia](#) que realiza junto al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz. Este se convierte en el mayor estudio de estas características en Europa. Torrejón es una de las ciudades más castigadas por la pandemia. El objetivo de esta iniciativa, donde participa voluntariamente el 75 % de esta población, es conocer la cantidad de personas que se han infectado por coronavirus, ya que muchos no son detectados por el sistema sanitario al no haberse sometido a pruebas, sobre todo en el caso de enfermos leves que no ingresan en el hospital, así como asintomáticos que nunca llegan a consultar al médico.

El proyecto, coordinado por José David Zafrilla, director corporativo de Operaciones de Ribera, tiene lugar entre el



*Los test masivos para el estudio de seroprevalencia de Torrejón ponen de manifiesto el compromiso del grupo Ribera con la sociedad. Organizado por el Ayuntamiento de Torrejón, Ribera despliega recursos humanos y logísticos para garantizar una desescalada segura en el municipio que acoge uno de sus hospitales y que, además, fue muy castigado por la primera ola de la pandemia.*



El grupo Ribera hizo test masivos a sus profesionales en la primera ola. Después, los controles han sido constantes.

29 de mayo y el 5 de junio en el recinto ferial de Torrejón. Para este test masivo se habilitan hasta once carpas y se cuenta con un total de 156 profesionales sanitarios del grupo y 300 voluntarios. En total, se realizan más de 104 000 test de sangre y 5292 PCR para reforzar el estudio.

Los resultados obtenidos concluyen que el 20,18 % de los vecinos que se someten a las pruebas presentan anticuerpos frente al SARS-CoV-2. Una cifra que duplica la estimada en el conjunto de la Comunidad de Madrid y que cuadruplica la obtenida en el estudio de seroprevalencia realizado por el Instituto de Salud Carlos III para el conjunto de España, que es finalmente del 5,2 %.

El objetivo de este estudio permite, según afirma el responsable de este proyecto sin precedentes en Europa, «planificar posibles impactos en oleadas o rebotes futuros» y evaluar si las medidas de control y aislamiento entre la

población han sido suficientes, además de preparar a la ciudad de Torrejón para una desescalada segura y responsable, previniendo posibles nuevos focos del virus en las primeras fases.

Tras la realización de este test masivo se identificaron 100 personas con el virus activo que, de no haber sido detectadas, hubieran contagiado a sus contactos más cercanos, pudiendo haber creado uno o varios nuevos focos en Torrejón. «El estudio concluyó que el 20,18 % de la población de Torrejón había pasado la enfermedad. Aislamos preventivamente a 5.300 personas y los 100 pacientes que habían dado positivo quedaron confinados, evitando una propagación mayor al final del confinamiento. Cada una estas personas podía contagiar a 10 más de forma piramidal», subraya José David Zafrilla.

El estudio también concluye que los niños y adolescentes



También se encargó del estudio de seroprevalencia, con un test serológico masivo en Torrejón, y de hacer test a los docentes de Madrid.

entre 10 y 14 años revelan una seroprevalencia media del 26,47 % en IgG, seis puntos más que la media, seguidos de los menores de entre 1-4 años, el grupo de 5 a 9 años y, a continuación, los mayores entre 70 y 74.

El despliegue realizado en Torrejón fue un auténtico reto logístico, organizativo, informativo y de convocatoria. Varios equipos de sanitarios de Ribera permanecieron casi una semana en Torrejón para la preparación de la logística y la realización de los test a toda la población del municipio.

Los ciudadanos fueron citados por orden, en franjas horarias que facilitaron mantener la distancia de seguridad. Voluntarios, cuerpos de seguridad y Protección Civil ayudaron durante esos días a informar de la llegada de los ciudadanos y ordenarla, junto con la señalización de aparcamientos, itinerarios, colas y circuitos. Carpas para familias, mayores o personas

La logística y la organización de los test masivos al 80% de la población en Torrejón fueron un éxito.



con movilidad reducida permitieron agilizar mucho los test en estos casos, aunque en general, los tiempos de espera fueron mínimos, gracias a la extraordinaria organización y la espectacular respuesta que dio la población de Torrejón.

Para José David Zafrilla, este test masivo en Torrejón no solo era muy necesario en ese momento en la zona, sino que además permitió a Ribera «devolver a este municipio, con una acción necesaria, lo mucho que nos aportó al resto de hospitales del grupo con su experiencia para aprender sobre el virus y prepararnos». «Torrejón fue uno de los epicentros de la primera ola de la pandemia, y nuestro hospital allí fue por delante de cualquier otro en la adopción de medidas que luego se trasladaron al resto de centros de Ribera», explica.

La iniciativa, no exenta de polémica por lo novedosa y ambiciosa, tuvo una impresionante acogida



Carpas y filas permitieron mantener la distancia social, agrupar familias y facilitar la detección de positivos al inicio de la desescalada.

por parte de los vecinos de Torrejón, que, una vez terminado el estudio, despidieron con aplausos a los profesionales de Ribera, llegando incluso a hacerles un pasillo mientras su autobús salía del municipio. Todos los profesionales que participaron en la iniciativa recuerdan la intensidad de esos días de trabajo y la satisfacción de haberse sentido parte activa en el control del virus en esta zona.

«Por fin he podido abrazar a mi madre tranquilo», aseguró un vecino en las redes sociales tras la realización de estos test. Y este es solo uno de los muchos testimonios conmovedores que escucharon los profesionales de Ribera esos días.

Los test a los docentes de la Comunidad de Madrid se realizaron los días previos al inicio del curso escolar por instrucción de la Consejería de Educación.





El estudio de seroprevalencia de Torrejón y sus test masivos fueron la primera experiencia de este tipo en Europa.

## TEST A ASOCIACIONES, ALUMNOS, FARMACÉUTICOS, DOCENTES Y AYUNTAMIENTOS

Tras la impecable organización del test masivo de Torrejón, otros colectivos reclaman la organización de test similares. En otra escala inferior, por el número de personas implicadas, dentro de su política de responsabilidad social, los sanitarios de Ribera realizan más pruebas en ciudades y regiones donde tiene presencia. Así, desplaza a varios grupos de sanitarios para colaborar con la Comunidad de Madrid en la realización de test serológicos a docentes, personal administrativo y de servicios de distintos centros educativos tanto públicos como privados de la Comunidad de Madrid, además del alumnado con necesidades especiales

y todo su profesorado. En estos casos, a diferencia de Torrejón, Ribera no organiza ni coordina ni convoca. Tan solo facilita personal sanitario, test y resultados. Todos estos test colectivos forman parte de las medidas incluidas en la estrategia del inicio de curso 2020-2021 de la Comunidad de Madrid.

Ribera también colabora en los test serológicos realizados en el Colegio de Farmacéuticos de Madrid a sus colegiados, un sector muy expuesto al contagio, sobre todo al principio de la pandemia. Es importante recordar en este punto que las farmacias no cerraron en ningún momento, y su personal mantuvo la atención presencial siempre, aunque cada uno

### La historia de nuestros héroes

tuvo que organizarse para adaptar lo mejor y lo antes posible sus instalaciones para intentar protegerse de posibles contagios. Las farmacias han sido, son y serán un eslabón fundamental en la cadena de atención sanitaria.

También se somete a test de antígenos al personal del Ayuntamiento de Torrevieja, así como a los docentes y personal administrativo, auxiliar y de servicios de todos los centros escolares de esta localidad alicantina, justo antes del inicio del curso académico. Como en Madrid, las autoridades quieren intentar garantizar que el inicio de curso tenga lugar con las máximas garantías, tanto para los alumnos como para el profesorado y el personal de administración y servicios de los centros.

**Ribera colabora con colegios profesionales y administraciones para la realización de test a sus asociados en el primer caso y a personal docente y de servicios básicos como Policía Local o Protección Civil, para ayudar en una desescalada responsable.**



Y mientras, se realizan test también a nuestros profesionales en todos los centros, así como personal de servicios externalizados.



# CAPÍTULO 16

## UNA SOCIEDAD AGRADECIDA A NUESTROS SANITARIOS



**C**on todas las fuerzas volcadas en ofrecer los mejores servicios a la ciudadanía en general y a los pacientes en particular, Ribera no escatima esfuerzo ni medios ni personal para dar lo mejor que tiene, la capacidad de trabajo y la implicación de sus profesionales, durante la primera ola de la pandemia. Y también en los meses posteriores, cuando se produce un nuevo rebrote con la llegada del otoño.

Y así siguen los profesionales de Ribera, ofreciendo cuantas herramientas y recursos están a su disposición, mientras la industria farmacéutica avanza hacia la vacuna contra la COVID-19.

Durante casi dos meses, los sanitarios de toda España recibieron aplausos de los ciudadanos desde sus balcones y ventanas

El grupo Ribera realiza pruebas Covid a personal esencial y de las fuerzas y cuerpos de seguridad



cada día a las 20 horas. Pero no fueron estos los únicos agradecimientos que recibieron. En los hospitales de Ribera, como en otros muchos, se recibieron centenares de donaciones en forma de material sanitario, comidas y cenas para los profesionales (hay que recordar que las cafeterías de los centros estaban cerradas); productos de higiene y cuidado de la piel para mitigar los efectos de tantas horas de EPI, mascarillas, gafas y guantes; productos de papelería, revistas y periódicos para los pacientes; y también gestos de los cuerpos y fuerzas de seguridad, o Protección Civil, por ejemplo, que llevaron hasta la puerta de los hospitales de Ribera esos aplausos ciudadanos, acompañados de las luces y sirenas de sus vehículos. Infinitas muestras de gratitud para quienes ofrecen día tras día una lección de entereza y profesionalidad.

Salud pública y servicio público van de la mano con estas pruebas.

Médicos, celadores, conductores de ambulancias, enfermeros, personal de administración, servicio de limpieza, mantenimiento, dirección, departamento de compras, telefonistas, recursos humanos, agentes de seguridad... Todos, sin distinción, permanecen unidos en el momento de mayor dificultad sanitaria nunca antes vivido para afrontar un reto extraordinario que ha puesto a prueba al mundo entero.

Empresas, particulares, anónimos, niños, ancianos, políticos, famosos... Toda la sociedad se vuelca con los sanitarios.

El grupo sanitario pone en marcha durante esos meses varios proyectos de humanización de la atención a los pacientes, en el contexto de la responsabilidad social corporativa (RSC) que tiene muy presente. Todas estas acciones las pone en valor y las hace visibles a través de



su web, bajo el epígrafe que hace de paraguas a todas las acciones y ya va ligado para siempre a Ribera: «Salud responsable».

En esa sección de la web aparecen proyectos como «Tu ánimo es nuestra fuerza», que recoge los mensajes de los ciudadanos hacia profesionales y pacientes ingresados, y donde se exponen todas las donaciones recibidas en los centros sanitarios de Ribera como homenaje y agradecimiento a esos miles de benefactores que tanto ayudaron a sanitarios y pacientes con sus aportaciones.

Por otro lado, el Hospital POVISA ofrece videoconferencias gratuitas para que los pacientes COVID puedan comunicarse en todo momento con sus familias. Y el resto de hospitales del grupo facilita a estos pacientes tabletas para hablar o chatear con sus familias e, incluso, saludar a sus mascotas.

Los profesionales se ayudan unos a otros a vestirse con los EPI, prepararse y protegerse para atender a los pacientes.

## La historia de nuestros héroes

Incluso se canalizan diferentes [iniciativas de profesionales](#) para preparar conciertos en directo dirigidos a los pacientes ingresados. [Conciertos](#) a los que se unen muchos profesionales, que también sienten cómo sus compañeros les animan la jornada. Toda entrega parece poca para los profesionales de Ribera.

Pero como la profesionalidad y el compromiso de estos sanitarios parece que no tiene límites, gracias a sus aportaciones y dedicación, el grupo pudo poner en marcha la primera edición de otro programa que ha tenido un éxito rotundo: [CuidateEnCasa](#). Profesionales de todos los centros del grupo grabaron pequeños vídeos con consejos para diferentes grupos de pacientes: desde recomendaciones para hacer ejercicio en casa con los más pequeños hasta sesiones de fisioterapia para personas mayores, rehabilitación para personas con alzhéimer, *mindfulness* para ayudar



Cualquier rincón es bueno para hacer llegar a los profesionales el agradecimiento de los ciudadanos por cuidar de sus familiares.



Un gesto de apoyo, una mirada de cariño, tienen un gran efecto sobre los pacientes.

a todos a atravesar esta situación, preparación al parto para embarazadas o recomendaciones para la lactancia, entre otros muchos.

El grupo incluso contacta con las madres de varios

**Los profesionales se ofrecen voluntarios para amenizar con música la estancia de los pacientes y también para grabar consejos de salud en una iniciativa que el grupo convierte en el proyecto [CuidateEnCasa](#), con vídeos online en su canal de Youtube y la web del grupo, que suma más de 100.000 visualizaciones.**

profesionales, con motivo del [Día de la Madre](#) para, en nombre de las madres de todos ellos, darles las gracias por el trabajo que hacen cada día. Y cada empleado recibió ese día una felicitación. El [Día Mundial de la Enfermería](#) fue otro momento en el que Ribera quiso homenajear a este colectivo, tan importante siempre, pero aún más durante esta pandemia.

«La respuesta de los ciudadanos ha sido espectacular. Es emocionante ver cómo la sociedad entera se brinda a darte todo lo que puede. Nos quedamos, sobre todo, con el calor y el apoyo que nos han ofrecido en todo momento. Si algo hemos aprendido en esta pandemia es que en lugar de hacer esfuerzos por separado debemos hacerlos conjuntamente», opina Eva Baró, directora gerente del Hospital Universitario de Torrevieja.

”

«Es emocionante ver cómo la sociedad entera se brinda a darte todo lo que puede. Nos quedamos sobre todo con el calor y el apoyo que nos han ofrecido en todo momento».

Eva Baró,  
Directora gerente del Hospital  
Universitario de Torrevieja

La recogida de datos sobre la evolución de pacientes Covid está permitiendo desarrollar modelos predictivos para anticipar su empeoramiento.



# CAPÍTULO 17

## UNA COMPAÑÍA LÍDER ORGULLOSA DE SUS PROFESIONALES



**Y** así, trabajando en equipo y en una sola dirección es como se escribe esta larga travesía. Otra de las grandes lecciones de este virus es que hasta las situaciones más complicadas pueden superarse, con esfuerzo, trabajo y responsabilidad. Pero no solo de los sanitarios. De todos. Además de que es muy importante intentar ir siempre un paso por delante del virus, ser previsor y también ser capaz de adaptarse con rapidez a los cambios que requiera la incidencia en cada momento.

Ribera ha sorteado hasta la fecha muchos de los obstáculos a los que se ha enfrentado. Y esta pandemia es, sin duda, el más complicado. Ha realizado test a sus profesionales y pruebas masivas en grupos de población cuando nadie se los planteaba; ha creado dos hospitales en uno para combatir la pandemia,



Amistad, compañerismo y apoyo entre compañeros han sido clave para superar los momentos más duros de la pandemia.

una iniciativa que ha sido imitada y que enorgullece a los profesionales del grupo; todos los centros de Ribera disponen desde el inicio de la pandemia de completos protocolos que se renuevan constantemente en función de la evolución del virus y las nuevas evidencias científicas; y a todos los pacientes que han tenido contacto estrecho con un positivo se les facilita la realización de la prueba COVID que se considere más conveniente para cada caso.

Pero además, desde la división tecnológica del grupo, FutuRS, se creó, apenas dos meses y medio después del inicio del confinamiento, un modelo basado en la inteligencia artificial que permite predecir qué pacientes COVID tienen más posibilidades de requerir cuidados intensivos. Con este modelo, los profesionales pueden adelantar las decisiones clínicas y evitar ese empeoramiento del paciente. Una vez más, la tecnología al servicio de la salud.

## La historia de nuestros héroes

Todas las medidas aplicadas están ayudando a convivir y hacer frente a esta enfermedad e intentar mantener el mayor grado de normalidad posible en la atención que se presta al resto de pacientes. Porque los pacientes no COVID necesitan ser atendidos con los mejores recursos materiales y humanos, suba o baje el número de ingresados por COVID.

Es posible que este proceso sea largo, que el virus no desaparezca aunque nos vacunemos, como ocurre con la gripe. O sí. Pero al menos con la vacuna una gran parte de la población estará protegida.

«Si tengo que decir de qué me siento más orgulloso, sin duda, es del equipo. [Todos han trabajado con generosidad](#), conscientes de lo que hay que hacer en todo momento, y de que luchan y pasan dificultades todos juntos. Creo sinceramente que hemos sacado lo mejor de nosotros mismos. Hemos demostrado que somos una



Acompañamiento, conversación, tranquilidad. A veces, un paciente necesita poco, que es mucho.



El cariño con el que nuestros sanitarios atienden a los pacientes se refleja en la confianza que estos depositan en ellos.





gran organización, que ha sabido dar una respuesta de altísimo nivel a una situación verdaderamente difícil. Para mí esta es la gran diferencia de la Ribera de antes y la Ribera de ahora. Desde mi punto de vista, y adaptando la famosa frase de Churchill: “En un

”

*«Creo que hemos sacado lo mejor de nosotros mismos, y hemos demostrado que somos una gran organización que ha sabido dar una respuesta de un altísimo nivel a una situación verdaderamente difícil».*

*Alberto de Rosa,  
Consejero de Ribera y  
Director Ejecutivo para Europa de Centene*

Los profesionales intentan que la estancia de los pacientes, aunque sin visitas, sea lo más confortable posible.

momento tan difícil, en unas horas tan oscuras, es cuando más brillamos”, concluye Alberto de Rosa, director ejecutivo para Europa de Ribera, que solo tiene palabras de elogio para cada uno de los cerca de 6000 profesionales del grupo.



La esperanza en las vacunas,  
en un futuro sin Covid, en la  
fuerza de los sanitarios...  
todo en una mirada.



## PARA SIEMPRE EN NUESTRO RECUERDO

**E**l estigma del coronavirus quedará marcado en nuestra memoria. «Esta crisis nos deja mucho sufrimiento, pero también un crecimiento en lo personal y profesional», asegura una de los miles de profesionales del grupo, en uno de los balances más habituales entre los sanitarios.

Ojalá pronto la sociedad española guarde solo el recuerdo de que fuimos valientes; que dimos lo mejor de nosotros; y que todo lo hicimos con pasión y con aquello que nos diferencia: el alma. Porque juntos somos invencibles.



Quando acaba la jornada, cuando termine el Covid, los sanitarios seguirán trabajando para cuidar de nuestra salud.

### **Índice de siglas:**

H.U.	Hospital Universitario
URPA	Unidad de Recuperación Post Anestésica
UCI	Unidad de Cuidados Intensivos
UHD	Unidad de Hospitalización a Domicilio

### **Nota de edición:**

En el momento de impresión de este libro, España continúa inmersa en la tercera ola de la pandemia más agresiva que ha vivido el mundo en el último siglo. Según las cifras oficiales, ya son 109.532.172 contagiados y 2.419.696 fallecidos en todo el mundo desde que se inició la pandemia. En España, los datos oficiales señalan 3.096.343 diagnosticados con Covid y 65.979 fallecidos por el virus.



© Del texto: Ribera Salud  
© De las imágenes: Miguel Vizcaíno,  
Miguel Riopa y David del Loro  
© Del diseño: NPQ Editores

ISBN: 978-84-18496-63-9  
Depósito legal: V-480-2021

Los papeles que usamos son ecológicos, libres de cloro  
y proceden de bosques gestionados de manera eficiente.



**Covid, la historia de nuestros héroes** es un homenaje escrito y fotográfico al trabajo, compromiso y vocación de los profesionales sanitarios en la lucha contra la primera pandemia del siglo XXI, que ha costado millones de vidas en todo el mundo y ha provocado una crisis sanitaria, social y económica sin precedentes.

Los profesionales del grupo sanitario Ribera dan fe, en este libro, de la crudeza de muchos de los momentos vividos, pero también explican cómo el liderazgo clínico, la agilidad de su central de compras, su modelo de Gestión de Personas y la coordinación y comunicación permanente entre los hospitales del grupo, y el trabajo en red con atención primaria y centros sociosanitarios, permitió anticiparse en la toma de decisiones, evitando muchos contagios y, por tanto, salvando vidas. En estas páginas el lector no verá solo fotografías sino entrega y vocación de servicio, el cariño capturado en un gesto, miradas cómplices, marcas en la cara tras muchas horas con mascarillas dobles o Equipos de Protección Individual y mucho compañerismo y trabajo en equipo, mucha solidaridad y generosidad ciudadana, y, sobre todo, mucha profesionalidad.

**Covid, la historia de nuestros héroes** es la memoria escrita y visual de todo lo que vivimos entre marzo y junio de 2020. Para recordar, siempre, que juntos somos más fuertes.

