



Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir  
**CONSEJERÍA DE SALUD**



## ESCUCHA ACTIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN VALLE DEL GUADIATO

### PLAN DE MEJORA 2016 Y ACTUALIZACIÓN 2017

Las opiniones de nuestros pacientes nos ayudan a mejorar. Es una máxima de la que estamos convencidos. Una organización que tiene entre sus objetivos la mejora continua, la calidad en la prestación de sus servicios y, en última instancia, la excelencia, debe practicar la escucha activa y no tener miedos a las posibles críticas.

Por eso, el Hospital Valle del Guadiato es permeable a las sugerencias, propuestas de mejora y quejas que nos llegan de nuestros usuarios. A continuación se refleja un estudio cuantitativo de las recogidas durante 2016, así como las acciones de mejora que se han llevado a cabo ese mismo año, no ha quedado ninguna pendiente para el año 2017.



**TABLA 1: ANÁLISIS DE RECLAMACIONES OFICIALES 2016**

MOTIVO / ÁREAS	CONSULTAS EXTERNAS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	OTRAS	TOTAL	* MEJORAS (Ver desglose en tabla 3)
DESACUERDO DICTAMEN MÉDICO		<b>2</b>			<b>2</b>	
EQUIPAMIENTO						
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA						
FALTA DE PERSONAL			<b>1</b>		<b>1</b>	
INFORMACIÓN	<b>1</b>				<b>1</b>	
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	<b>1</b>				<b>1</b>	
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	<b>5</b>	<b>2</b>			<b>7</b>	<b>1</b>
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO	<b>1</b>				<b>1</b>	
OTRAS				<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>Mejoras implantadas: 1</b>



**TABLA 2: ANÁLISIS DE OTRAS VÍAS DE INFORMACIÓN 2016: BUZONES FÍSICOS DE OPINIONES, SUGERENCIAS/QUEJAS VERBALES, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, GRUPOS FOCALES, ENTREVISTAS CON USUARIOS, CORREO ELECTRÓNICO Y PROPUESTAS DE PROFESIONALES**

MOTIVO / ÁREAS	CONSULTAS EXTERNAS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	OTRAS	TOTAL	* MEJORAS (Ver desglose en tabla 3)
DESACUERDO DICTAMEN MÉDICO	11	3		1	15	
EQUIPAMIENTO	4	1	2	19	26	
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN					0	
ATENCIÓN MÉDICA			1		1	1
FALTA DE PERSONAL					0	
INFORMACIÓN	4	1			5	1
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	24	1	1	3	29	1
PÉRDIDA DE OBJETOS				1	1	
TIEMPOS DE ESPERA	33	1		5	39	1
TRANSPORTE SANITARIO	3				3	
TRATO INCORRECTO	2			1	3	
OTRAS		2	1	14	17	6
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>139</b>	<b>Mejoras implantadas: 10</b>



**TABLA 3: PLAN DE MEJORA DEL HOSPITAL VALLE DEL GUADIATO 2016**

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2016 *	Fecha de implantación	Área/Zona en la que se actúa	Evaluación
1	Propuestas profesionales	Pacientes tienen que volver a consulta de Digestivo, falta medicación	Se incluyen en las cartas de citación a Digestivo que el día de la consulta se traigan la medicación que toman	Febrero de 2016	Consultas Externas	Disminuye el número de pacientes que acude sin medicación
2	Reclamaciones Verbales	Pérdida de pacientes consulta Ojeda	Se hacen por parte de Gestoría carteles nominativos en consulta	Mayo de 2016	Consultas Externas	No hay más confusiones de pasillo
3	Buzón Sugerencias	Paciente que se queja por espera de intervención quirúrgica	Se modifican las agendas de citación en Quirófano de Cirugía	Enero de 2016	Quirófano	No se vuelven a producir demoras de este tipo
4	Buzón Sugerencias	Queja por limpieza hospital	Se quitan chicles y se realiza limpieza de rótulos exteriores	Abril 2016	Exteriores	No hay más quejas
5	Buzón Sugerencias	Queja por no haber papeleras	Se colocan papeleras en el hospital	Abril 2016	Exteriores	Papeleras



6	Reclamaciones Verbales y Buzón	Frío- calor en hospital	Se establece circuito de llamada a Mantenimiento para adecuación de temperaturas junto a envío de incidencia	Agosto 2016	Hospital	Disminuyen las quejas
7	Reclamaciones Verbales	Pacientes que se quejan de calor en el gimnasio	Se realiza obra en el gimnasio, realizando otra apertura de aire en la zona a estudio y se amplían otras dos más para mejorar temperaturas	Agosto 2016	Gimnasio fisioterapia	No hay más quejas
8	Reclamaciones Oficiales	Demoras en citas de Interna	Se modifica agenda de nuevo, se añaden pacientes adecuándose a las indicaciones de Gerencia	Noviembre 2016	Consultas Externas	Se mejoran las demoras al incluir dos pacientes más al día
9	Buzón Sugerencias	No hay máquina de 1.5 litros de agua	Se habla con Servicios Generales, colocan máquina formato de 1,5 litros de agua	Julio 2016	Cafetería	No hay más quejas
10	Buzón Sugerencias	No hay suficiente comida en el plato	La empresa pregunta por protocolo si quieren más	Junio 2016	Cafetería	Han disminuido las quejas



11	Buzón Sugerencias	Solicitan que haya televisión en cafetería 2015	Se pone televisión en cafetería	Enero 2016	Cafetería	Sin más quejas
12	Propuestas profesionales	Pacientes tienen que acudir dos días al hospital para anestesia	Se pone en funcionamiento protocolo para realizar pruebas el mismo día que acuda a anestesia	Diciembre de 2016	Consultas Externas	Aún en funcionamiento, no acuden dos veces al hospital



**TABLA 4: ANÁLISIS DE LAS MEJORAS EN FUNCIÓN A SU FUENTE DE INFORMACIÓN**

Reclamaciones oficiales	1	8.33%
Buzones físicos	5	41.67%
Sugerencias/Quejas verbales	4	33.33%
Encuestas de satisfacción	-	-
Grupos focales	-	-
Entrevistas con usuarios	-	-
Correo electrónico	-	-
Propuestas de profesionales	2	16.67%