



Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir  
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES



## ESCUCHA ACTIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN VALLE DEL GUADIATO DURANTE 2017 Y ACTUALIZACIÓN 2018

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 2017, así como las acciones de mejora que se han llevado a cabo ese mismo año y las que se han realizado en el año 2018.



**TABLA 1: ANÁLISIS DE RECLAMACIONES OFICIALES 2017**

MOTIVO / ÁREAS	CONSULTAS EXTERNAS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	OTRAS	TOTAL	* MEJORAS (Ver desglose en tabla 3)
DESACUERDO DICTAMEN MÉDICO	3	1			4	
EQUIPAMIENTO						
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA		1		1	2	
FALTA DE PERSONAL		1			1	
INFORMACIÓN			1		1	
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	4			1	5	1
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA		2			2	
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO	1	1			2	
OTRAS				1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>Mejoras implantadas: 1</b>



**TABLA 2: ANÁLISIS DE OTRAS VÍAS DE INFORMACIÓN 2017: 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	1		3	15	
EQUIPAMIENTO				7	7	1
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA	3				3	
FALTA DE PERSONAL						
INFORMACIÓN	6	1		1	8	1
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	7	1		8	16	
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	25	2		6	33	1
TRANSPORTE SANITARIO		1			1	
TRATO INCORRECTO	2	1			3	
OTRAS		3		28	31	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>10</b>		<b>54</b>	<b>118</b>	<b>Mejoras implantadas: 6</b>



**TABLA 3: PLAN DE MEJORA DEL HOSPITAL VALLE DEL GUADIATO 2017**

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2017 *	Fecha de implantación	Área/Zona en la que se actúa	Evaluación
1	Propuestas profesionales	Lavamanos hospitalización	Colocación lavamanos para evitar acceder a vestuarios pacientes quirúrgicos	Agosto 2017	Hospital de Día	Pacientes con más intimidad, no hay más quejas
2	Reclamaciones Oficiales	Agenda Fisio	Se estudia con fisioterapeutas y se ponen dos días de tarde a la semana	Octubre 2017	Gimnasio	Pacientes pueden acudir a fisio en turno de tarde
3	Buzón Sugerencias	Máquina Café	Varias personas reclaman por el no funcionamiento de máquinas expendedoras	Febrero 2017	Cafetería	Tras reparación, no se producen más quejas
4	Propuestas profesionales	Sala de información	Para evitar informar en pasillo se habilita habitación 2 de hospitalización, tras comentarios de pacientes, gestionados por profesionales	Noviembre 2017	Hospitalización	Se usa para evitar información de pasillo. Mayor intimidad.
5	Reclamaciones Verbales	Justificante prueba	Se realiza justificante de Consulta de Digestivo especificando pruebas	Diciembre 2017	Consulta Digestivo	Los usuarios pueden tener el día libre



6	Reclamaciones Verbales	Retinografías	Los pacientes se quejan de cancelación de citas de Retinografías (primaria), por avería del aparato. El Oftalmólogo se ofrece a dar curso en 2017, que se realiza el 14 de marzo de 2018	Marzo 2018	Primaria/citación de Retinografías	Pendiente de revisión que no se estropee el aparato y haya descitaciones
7	Propuestas profesionales	Lavamanos en Gimnasio	Uso de los vestuarios de pacientes para lavado de manos de profesionales, se coloca un lavamanos fuera	Septiembre 2017	Gimnasio	Aumento de intimidad
8	Propuestas profesionales	Puesto informática en sala	Pacientes que requieren masaje en sala interna son interrumpidos por llamadas o uso de ordenador. Se crea otro puesto externo en la sala Físio.	Septiembre 2017	Gimnasio	Aumento de intimidad, mejora de la atención.
9	Reclamaciones Verbales	OCT	Paciente que se queja de demora en cita de Reina Sofía para prueba OCT de oftalmología, se compra aparato	Febrero 2017	Consulta de Oftalmología	Disminución de demora, se hace en el día
10	Reclamaciones Verbales	Paso peatones de silla ruedas	Aparcamientos Reservados a Sillas de Ruedas no tienen paso de peatones, se unifican en misma calle	Diciembre 2017	Aparcamiento del Hospital	Las sillas de ruedas pueden usar paso de peatones



11	Buzón Sugerencias	Máquina agua	Se quejan de funcionamiento máquinas de agua	Febrero 2017	Máquina expendedora agua	No se producen más quejas
----	----------------------	--------------	---	--------------	--------------------------------	------------------------------

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

Reclamaciones oficiales	1	9 %
Buzones físicos	2	18 %
Sugerencias/Quejas verbales	4	36 %
Encuestas de satisfacción	-	-
Grupos focales	-	-
Entrevistas con usuarios	-	-
Correo electrónico	-	-
Propuestas de profesionales	4	36 %