



Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS



ESCUCHA ACTIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN VALLE DEL GUADIATO DURANTE 2018 Y ACTUALIZACIÓN 2019

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 2018, así como las acciones de mejora que se han llevado a cabo ese mismo año y las que se han realizado en el año 2019.

TABLA 1: ANÁLISIS DE RECLAMACIONES OFICIALES 2018



MOTIVO / ÁREAS	CONSULTAS EXTERNAS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	OTRAS	TOTAL	* MEJORAS (Ver desglose en tabla 3)
DESACUERDO DICTAMEN MÉDICO						
EQUIPAMIENTO		1			1	
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA						
FALTA DE PERSONAL						
INFORMACIÓN						
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	1	1			2	
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	7	3			10	3
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO	2	2			4	
OTRAS				1	1	
TOTAL	10	7		1	18	Mejoras implantadas: 3

TABLA 2: ANÁLISIS DE OTRAS VÍAS DE INFORMACIÓN 2018: 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	2	3			5	
EQUIPAMIENTO	1	3	3	6	13	3
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA	3				3	
FALTA DE PERSONAL						
INFORMACIÓN				1	1	
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	9			2	11	
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	28	2		3	33	1
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO	1	2		1	4	
OTRAS	2		2	29	33	10
TOTAL	46	10	5	42	103	Mejoras implantadas: 14



TABLA 3: PLAN DE MEJORA DEL HOSPITAL VALLE DEL GUADIATO

2018

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2017 *	Fecha de implantación	Área/Zona en la que se actúa	Evaluación
1	Propuestas profesionales	Consulta anestesia	Creación de tríptico explicativo para asistir a pruebas y consulta anestesia	2018-2019	Consultas Externas	En 2019
2	Reclamaciones Oficiales	Demora citas interna	Queja sobre demora en consulta interna. Se valoran pacientes para priorizar y se abre consulta de primeras visitas a Dr. Zambrana	Noviembre 2018	Consultas Externas	Disminuyen quejas
3	Buzón Sugerencias	Máquina Café	Varias personas reclaman por el no funcionamiento de máquinas expendedoras	2018	Cafetería	Estudio para colocación de máquinas en
4	Propuestas profesionales	Mejora Ruido	Colocación de un timbre en esterilización	2018	Esterilización	Mejora de tiempos y organización en recogida material
5	Propuestas profesionales	Organización hospital de Día	Colocación de soportes para sondas de aspiración en hospital de día	2018	Hospital de Día	Organización de Servicio mejor acceso



6	Propuestas profesionales	lencería	Colocación perchero para lencería en vestuarios quirófanos	2018	Quirófano	Pendiente de revisión que no se estropee el aparato y haya descitaciones
7	Propuestas profesionales	Cables quirófano	Sistema para la ordenación de cableado de aparataje quirúrgico	2018	Quirófano	Orden en quirófano
8	Propuestas profesionales	Adquisición histeroscopia diagnostico Bettocchi	Adquisición que permite introducción atraumática en el canal cervical sin dilatación ni anestesia. Nos permite prueba ambulatoria.	2018	Quirófano	Pendiente valoración 2019
9	Reclamaciones Verbales	Perchas para sueros	Paciente que sugiere para mayor intimidad, colocación de percha para suero y así poder cerrar la puerta	2018	Quirófano	Aumento intimidad paciente
10	Propuestas profesionales	Sala Pediátrica	Mejora de sala infantil con pintado, cortinas, televisión con acceso contenido infantil y decoración en paredes, libros, etc	2018	Urgencias Sala espera	Intimidad de pacientes en edad pediátrica, espera más amena



11	Reclamaciones Verbales	Silla ducha para pacientes semidependientes	Tras información de pacientes sobre este material que tenían en su domicilio se adquiere por parte del hospital	2018	Hospitalización	Aseo para pacientes semidependientes en ducha
12	Reclamaciones Verbales	Silla para obesos	Se adquiere silla para obesos, sugerido por pacientes	2018	Urgencias-Consultas Externas	Mejora dignidad del pacientes
13	Propuestas profesionales	Cortinas para intimidad	Se han reorganizado cortinas para tener 4 boxes completos cerrados con cortinas	2018	Gimnasio fisioterapia	Mejora intimidad del pacientes
14	Reclamaciones Verbales	Silla masaje y camilla hidráulica	Tras dificultad para subir a camilla de varios pacientes, se informa y adquiere este equipamiento	2018	Gimnasio fisioterapia	Mejora accesibilidad de pacientes movilidad reducida
15	Propuestas Profesionales	Móvil para hospitalización	Se ha dotado de un móvil para que estén localizadas incluso estando en las habitaciones	2018	Hospitalización	Mejor organización en Hospitalización



16	<i>Reclamaciones Oficiales</i>	<i>Demora citas traumatología</i>	<i>Queja sobre demora en consulta se ponen consultas extras para evitar demoras</i>	2018	<i>Consultas Externas</i>	<i>Disminuyen quejas</i>
17	<i>Reclamaciones Oficiales</i>	<i>Demora citas cardiología</i>	<i>Queja sobre demora en consulta se ponen consultas extras para evitar demoras</i>	2018	<i>Consultas Externas</i>	<i>Disminuyen quejas</i>



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

Reclamaciones oficiales	3	17.64%
Buzones físicos	1	5.88%
Sugerencias/Quejas verbales	4	23.52%
Encuestas de satisfacción		
Grupos focales		
Entrevistas con usuarios		
Correo electrónico		
Propuestas de profesionales	9	52.94%