



Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir
CONSEJERÍA DE SALUD

ESCUCHA ACTIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL HOSPITAL DE MONTILLA

EVALUACIÓN PLAN DE MEJORA 2015 Y ACTUALIZACIÓN 2016

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 miedo a las posibles críticas.

Por eso, el Hospital de Montilla 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 2015, así como las acciones de mejora que se han llevado a cabo durante ese año y las que están previstas para 2016.

TABLA 1: ANÁLISIS DE RECLAMACIONES OFICIALES 2015

MOTIVO / ÁREAS	CONSULTAS EXTERNAS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	OTRAS	TOTAL	* MEJORAS (Ver desglose en tabla 3)
DESACUERDO DICTAMEN MÉDICO	12	3	1		14	
EQUIPAMIENTO						
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN		1			1	
ATENCIÓN MÉDICA	1	3			4	
FALTA DE PERSONAL		1			1	
INFORMACIÓN	9		1	1	6	4
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	5	2			7	4
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	29	2			31	1 y 2
TRANSPORTE SANITARIO	1					
TRATO INCORRECTO	2	6	1		9	3
OTRAS						
TOTAL					73	Mejoras implantadas: 4

TABLA 2: ANÁLISIS DE OTRAS VÍAS DE INFORMACIÓN 2015: 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						
EQUIPAMIENTO	1	2		1	4	5, 6, 7 y 9
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA						
FALTA DE PERSONAL						
INFORMACIÓN			1		1	8
ORGANIZACIÓN Y NORMAS						
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	3				4	1
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO	1	1			2	3
OTRAS						
TOTAL						Mejoras implantadas: 7

TABLA 3: PLAN DE MEJORA DEL HOSPITAL DE MONTILLA 2015

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2015 *	Fecha de implantación	Área/Zona en la que se actúa	Evaluación
1	<i>Reclamaciones y Buzón de sugerencias</i>	<i>Tiempo de espera</i>	<i>Apertura de segunda consulta diaria de curas de traumatología.</i>	<i>Noviembre 2015</i>	<i>Consultas externas y urgencias</i>	<i>Se han reducido los tiempos de espera en curas derivadas de urgencias y de consultas externas. Desde su implantación no se ha recibido ninguna reclamación referida a este tema.</i>
2	<i>Reclamaciones</i>	<i>Demora en renovación de material ortoprotésico</i>	<i>Modificación de las estructuras de citación de las consultas de traumatología para que tengan cabida más citas de este tipo.</i>	<i>Enero 2015</i>	<i>Consultas</i>	<i>Se ha mejorado el tiempo de espera pero debido al volumen de demanda, la medida resulta insuficiente por lo que debemos</i>

						<i>realizar nuevas acciones.</i>
3	<i>Reclamaciones y buzón de sugerencias</i>	<i>Trato</i>	<i>Recordatorio a todos los profesionales de la guía del buen trato.</i>	<i>Enero 2015</i>	<i>Todas las áreas</i>	<i>En el segundo semestre se reducen a la mitad las reclamaciones relacionadas con trato.</i>
4	<i>Reclamaciones</i>	<i>Información</i>	<i>Mejorar la coordinación/comunicación entre los dos niveles de atención, primaria y especializada, en atención a la ciudadanía para que la información que recibe el ciudadano, en uno u otro nivel, sea única y cercana.</i>	<i>Enero 2015</i>	<i>Atención a la ciudadanía</i>	<i>La comunicación con el Distrito sanitario/Centros de Salud es mucho más fluida, compartimos más información y se han eliminado errores muy asentados en el sistema.</i>
5	<i>Entrevistas a usuarios de urgencias y hospitalización</i>	<i>Confort</i>	<i>Cambio de sillones de familiares</i>	<i>Octubre 2015</i>	<i>Unidad Especial</i>	<i>El confort de los sillones actuales de la unidad especial es mucho mayor.</i>

						<i>Pendiente el cambio en consultas externas.</i>
6	<i>Entrevistas a usuarios de urgencias y hospitalización</i>	<i>Confort</i>	<i>Se realiza solicitud de compra de perchas para armarios de pacientes.</i>	<i>Diciembre 2015</i>	<i>Hospitalización</i>	<i>Pendiente de recepción.</i>
7	<i>Buzón de sugerencias</i>	<i>Productos de cafetería</i>	<i>Solicita que haya productos sin gluten en cafetería. Se contacta con cafetería. Disponen de productos sin gluten, pan y menús. Se propone mejora en información por lo que colocan carteles informativos.</i>	<i>Marzo 2015</i>	<i>Cafetería</i>	<i>No se reciben más sugerencias sobre este tema.</i>
8	<i>Propuesta de los profesionales</i>	<i>Información</i>	<i>Cartel informativo en planta para que los familiares de los pacientes ingresados sepan la documentación que deben presentar en admisión de urgencias para solicitar un justificante sin necesidad de desplazarse a admisión para recibir la información. Se traslada solicitud con modelo al supervisor de consulta y se coloca cartelera en planta.</i>	<i>Septiembre 2015</i>	<i>Hospitalización/urgencias</i>	<i>Se consulta a los profesionales: en menor número pero continúan llegando familiares sin información previa. Por lo que proponemos para 2016 informar a los profesionales de planta para tener un segundo</i>

						<i>canal de información.</i>
9	<i>Sugerencia verbal de los usuarios</i>	<i>Cajeros automáticos</i>	<i>Los usuarios solicitan que haya un cajero automático. Se traslada la petición a servicios generales.</i>	<i>Abril 2015</i>	<i>Servicios generales</i>	<i>No resulta rentable a las entidades bancarias.</i>

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

Reclamaciones oficiales	34%
Buzones físicos	22%
Sugerencias/Quejas verbales	11%
Encuestas de satisfacción	-
Grupos focales	-
Entrevistas con usuarios	22%
Correo electrónico	-
Propuestas de profesionales	11%

TABLA 5: ACCIONES PREVISTA EN EL PLAN DE MEJORA 2016

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2016	Fecha prevista de implantación	Área/Zona en la que se actúa
1	Reclamaciones	<i>Demoras en cita de Medicina Física y Rehabilitación</i>	<i>Incremento de las consultas de esta especialidad.</i>	<i>Febrero 2016</i>	<i>Consultas Externas</i>
2	Reclamaciones	<i>Demora en cita de pacientes de urgencias de Medicina Física y Rehabilitación</i>	<i>Establecer un procedimiento que establece distintos niveles de preferencia de los pacientes que los médicos de urgencia derivan a consultas.</i>	<i>Abril 2016</i>	<i>Consultas Externas</i>
3	Reclamaciones	<i>Demora en cita de pacientes de Traumatología</i>	<i>Incremento de las consultas de esta especialidad.</i>	<i>Junio 2016</i>	<i>Consultas Externas</i>
4	<i>Encuestas de satisfacción al alta hospitalaria</i>	<i>El confort de la habitación</i>	<i>Revisar elementos de confort en las habitaciones con Servicios Generales.</i>	<i>Pendiente de concretar reunión entre áreas</i>	<i>Servicios Generales</i>
5	<i>Encuestas de satisfacción al alta</i>	<i>La limpieza de la</i>	<i>Reunión con área de servicios</i>	<i>Primer</i>	<i>Todo el hospital</i>

	<i>hospitalaria y buzones de sugerencias</i>	<i>habitación</i>	<i>generales</i>	<i>trimestre 2016</i>	
6	<i>Evaluación del buen trato</i>	<i>Baño fuera de la habitación en Hospital de Día</i>	<i>Requiere una inversión , se valorará viabilidad con Servicios Generales</i>	<i>Pendiente de concretar reunión entre áreas</i>	<i>Servicios Generales</i>
7	<i>Encuestas de satisfacción al alta hospitalaria</i>	<i>Tiempo de espera desde el ingreso a la entrada en quirófano</i>	<i>Mejorar la información a pacientes y familiares del tiempo de espera</i>	<i>2016</i>	<i>Hospital de Día y Hospitalización</i>
8	<i>Entrevistas a usuarios de urgencias y hospitalización</i>	<i>Por la noche hay mucho ruido</i>	<i>Intensificar campaña de silencio más compra de sonómetros.</i>	<i>Primer trimestre 2016</i>	<i>Hospitalización</i>
9	<i>Encuestas de satisfacción al alta hospitalaria</i>	<i>No hay wifi</i>	<i>Solicitud a Dirección Gerencia y Dirección de SSII</i>	<i>Solicitado, pendiente respuesta</i>	<i>Todo el Hospital</i>

10	<i>Encuestas de satisfacción al alta hospitalaria</i>	<i>Los sillones de las habitaciones son incómodos</i>	<i>Requiere inversión, sustitución de sillones. Ver viabilidad.</i>	<i>Pendiente de concretar reunión entre áreas</i>	<i>Servicios Generales</i>
11	<i>Propuestas de los profesionales</i>	<i>Cartelería que identifique mejor las funciones de cada puesto en Atención a la Ciudadanía.</i>	<i>Se evaluarán las distintas propuestas de los profesionales y se modificará cartelería.</i>	<i>Abril 2016</i>	<i>Atención al ciudadano</i>