



Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir  
**CONSEJERÍA DE SALUD**



## ESCUCHA ACTIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL HOSPITAL DE MONTILLA

### 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	6	5	5		16	
EQUIPAMIENTO						
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA						
FALTA DE PERSONAL						
INFORMACIÓN	8	2		1	11	
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	4	1		2	7	
PÉRDIDA DE OBJETOS		1			1	
TIEMPOS DE ESPERA	16	7	1	2	26	2
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO		3			3	
OTRAS				2	2	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>66</b>	<b>Mejoras implantadas: 3</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						
EQUIPAMIENTO			1	2	2	2
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN						
ATENCIÓN MÉDICA						
FALTA DE PERSONAL						
INFORMACIÓN				1	1	1
ORGANIZACIÓN Y NORMAS				1	1	1
PÉRDIDA DE OBJETOS						
TIEMPOS DE ESPERA	2	1		1	4	3
TRANSPORTE SANITARIO						
TRATO INCORRECTO						
OTRAS			1	3	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>Mejoras implantadas: 8</b>



**TABLA 3: PLAN DE MEJORA DEL HOSPITAL DE MONTILLA 2016**

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2016 *	Fecha de implantación	Área/Zona en la que se actúa	Evaluación
1	Reclamaciones oficiales y Buzón de Sugerencias	Incumplimiento horario de consultas	1.- Incorporación de nuevos especialistas en oftalmología y traumatología. 2.- Reducción de número de pacientes citados en consultas de oftalmología. 3.- Cambios en la gestión de la sala de curas de traumatología.	Abril 2016	Consultas externas	Reducción de las quejas.
2	Reclamaciones Verbales	Dificultad en tramitación de justificantes para familiares de pacientes de residencias de ancianos.	Se acuerda con las residencias de la zona la documentación que debe acompañar a un paciente en sus ingresos en el hospital.	Mayo 2016	Admisión	Desaparición de las quejas por este tema.
3	Sugerencia Verbal	Disposición de las papeleras en baños de hospitalización	Colocación adecuada de las papeleras de los baños de las habitaciones de hospitalización por los profesionales del servicio de limpieza para que no obstaculicen la entrada de sillas de ruedas.	Julio 2016	Hospitalización	Acceso adecuado.



4	Propuestas de Profesionales	Información	Mejora de la información contenida en la cartelería de la zona de Admisión	Septiembre 2016	Admisión	Se deben tomar más medidas que ayuden a los usuarios en sus gestiones en el hospital.
5	Propuestas de profesionales	Tramites	Modificación del procedimiento de gestión de Partes de lesiones de pacientes hospitalizados.	Febrero 2016	Hospitalización	Mejora en la gestión.
6	Propuestas de profesionales	Compromiso con el Medio Ambiente	Impresión de las cartas de cita en calidad "Borrador". La diferencia es imperceptible, mientras que el ahorro de tinta es importante y es una medida de protección del medio ambiente.	Noviembre 2016	Admisión	Reducción gasto de toner.



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

Reclamaciones oficiales	3	27 %
Buzones físicos	3	27 %
Sugerencias/Quejas verbales	2	18 %
Encuestas de satisfacción	-	-
Grupos focales	-	-
Entrevistas con usuarios	-	-
Correo electrónico	-	-
Propuestas de profesionales	3	27 %