



ESCUCHA ACTIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL HOSPITAL DE MONTILLA DURANTE 2014

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 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 2014, así como las acciones de mejora que se han llevado a cabo.

TABLA 1: ANÁLISIS DE RECLAMACIONES FORMALES 2014

MOTIVO / ÁREAS	CONSULTAS EXTERNAS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	OTRAS	TOTAL	* MEJORAS (Ver desglose en tabla 3)
DESACUERDO DICTAMEN MÉDICO	2	1	-	-	3	No procede
EQUIPAMIENTO	1	-	-	-	1	No procede
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN	-	-	-	-	0	-
ATENCIÓN MÉDICA	4	-	-	3	7	No procede
FALTA DE PERSONAL	1	-	-	1	2	4
INFORMACIÓN	4	-	-	4	8	No procede
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	3	4	2	1	10	3
PÉRDIDA DE OBJETOS	-	-	-	-	0	-
TIEMPOS DE ESPERA	22	5	-	4	31	1 y 2
TRANSPORTE SANITARIO	-	1	-	-	1	No procede
TRATO INCORRECTO	4	1	-	-	5	No procede
OTRAS	4	-	-	-	4	No procede
TOTAL	45	12	2	13	72	Mejoras implantadas: 4

TABLA 2: ANÁLISIS DE OTRAS VÍAS DE INFORMACIÓN 2014: 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	-	-	-	-	0	-
EQUIPAMIENTO	-	-	3	5	8	6, 8 y 10
EXTRAVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN	-	-	-	-	0	-
ATENCIÓN MÉDICA	-	-	-	-	0	-
FALTA DE PERSONAL	-	-	-	1	1	4
INFORMACIÓN	-	1	-	4	5	5
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	-	-	-	1	1	11
PÉRDIDA DE OBJETOS	-	-	-	-	0	-
TIEMPOS DE ESPERA	1	1	-	-	2	7
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	0	-
TRATO INCORRECTO	-	-	-	1	1	9
OTRAS	-	3	7	2	12	12, 13 y 14
TOTAL	1	5	10	14	26	Mejoras implantadas: 10

TABLA 3: PLAN DE MEJORA DEL HOSPITAL DE MONTILLA 2014

	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2014 *	Fecha de implantación	Área/Zona en la que se actúa	Evaluación
1	Reclamaciones	Tiempos de espera en citas de renovación de material ortoprotésico	1ª Mejora: Cambio en la estructura de las consultas con más tramos dedicados a este tipo de citas. 2ª Mejora: Apertura de consultas específicas para este tipo de citas.	Noviembre 2014	Consultas Externas	En 4 meses se reduce 17 % la lista de espera de estas citas.
2	Reclamaciones	Tiempos de espera en citoscopias	Se modifica el procedimiento para la realización de este tipo de pruebas, que se realizarán en consulta en lugar de en quirófano, eliminando los tiempos de espera.	Diciembre 2014	Consultas Externas	Actualmente no hay demora en estas pruebas
3	Reclamaciones	Normas de visita y acompañamiento	Durante el año 2014 se ha preparado cartelería informativa y medidas de impacto en los medios sobre el plan de intimidad y acompañamiento que se acometerá en 2015.	A lo largo de 2014	Todo el Hospital	Se evaluará tras su puesta en marcha
4	Reclamaciones	Teléfono de revisiones siempre ocupado	Se intensifica la cartelería informativa en todo el centro con el teléfono de Salud Responde 902 505060 como referente para solicitar de cambios en las citas.	Junio 2014	Todo el Hospital	Incremento significativo de las comunicaciones de Salud Responde sobre cambios de citas. Se realiza una pequeña encuesta sobre el conocimiento de los

						usuarios sobre el uso del 902505060. Resulta Positiva en su conocimiento, pero nos plantean el problema de que deben pagar la llamada al tratarse de un 902.
5 y 6	Sugerencias Verbales y Propuesta de Profesional	Señalización y falta de intimidad de los puestos de Atención al Ciudadano	Se instalan paneles separadores entre los distintos puestos de atención al ciudadano que nos permiten por un lado mejorar la intimidad en la atención y la colocación de una señalización de los puestos más clara que la que ya disponíamos	Noviembre 2014	Admisión	Se consulta a los profesionales: hay una disminución importante del ruido durante la atención, mayor intimidad. Se han reducido las esperas innecesarias por la mejor señalización.
7	Buzón de opiniones y Sugerencias verbales	Retraso en la puerta de la consulta de Traumatología	Se modifica la estructura de las consultas de esta especialidad. Sustituyendo citas de atención primaria por revisiones de material ortoprotésico que a priori requieren menos tiempo de atención.	Octubre 2014	Consultas Externas	Tras la medida ninguna consulta ha finalizado fuera del horario de turnos de trabajo: 15:00 o 22:00 h
8	Buzón de opiniones		Se cambian los sillones de la sala de espera de hospitalización, mejorando la imagen y el confort.	Junio 2014	Hospitalización	No se reciben más sugerencias sobre este tema.
9	Sugerencia verbal	Trato, cortesía y adecuación del lenguaje del	Recordatorio a todo el personal administrativo de la Guía del Buen Trato de la que disponemos.	Junio 2014	Admisión	No se reciben más sugerencias en este sentido.

		interlocutor				
10	Buzón de opiniones	Máquina dispensadora de bebidas	Se retira la máquina dispensadora de bebidas de urgencias dado que el ruido molesta a los pacientes.	Septiembre 2014	Urgencias	Con la retirada de la máquina el problema ha sido subsanado totalmente.
11	Buzón de opiniones	Cambio de domicilio	Para el cambio de domicilio, será suficiente mostrar el DNI, siempre y cuando en este documento aparezca el domicilio que solicitan que quede registrado, no siendo necesaria la presentación del documento de empadronamiento.	Marzo 2014	Admisión	No se han recogido más sugerencias en este sentido.
12	Buzón de opiniones y Propuesta de Profesional	Silencio	Se realiza una campaña de silencio con cartelería en todas las Áreas del Hospital.	Octubre 2014	Todo el Hospital	Se recogen felicitaciones verbales de varios pacientes y profesionales.
13	Cuestionarios de satisfacción al alta	WIFI en el hospital para usuarios	Se traslada incidencia al responsable de informática de la Agencia	Diciembre 2014	Todo el Hospital	
14	Cuestionarios de satisfacción al alta y grupo focal de urgencias	Precios de cafetería, calidad y cantidad de comida	Cambio en el proveedor de cafetería	Diciembre 2014	Todo el Hospital	El pliego de adjudicación es reclamado y hasta Marzo 2015 no entra nuevo proveedor

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

Reclamaciones oficiales	31%
Buzones físicos	21.7%
Sugerencias/Quejas verbales	10.5
Encuestas de satisfacción	23%
Grupos focales	3.8%
Entrevistas con usuarios	0%
Correo electrónico	0%
Propuestas de profesionales	0%