

Hospital	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2012
Hospital de Montilla	Reclamaciones	Visita de menores a Hospitalización	Tras quejas por la norma que impide la visita de menores a pacientes ingresados, <u>se realiza un nuevo procedimiento de regulación de visitas a pacientes hospitalizados</u> , garantizando su entrada a Hospitalización 1.
	Reclamaciones	Horario de extracciones	Como consecuencias de reclamaciones sobre falta de información acerca del horario de extracciones, <u>dicho horario se entregará adjunto a la propia petición de extracciones.</u>
	Reclamaciones	Identificación para la retirada de documentación clínica	Tras desacuerdos con la norma de entrega de una fotocopia del DNI para poder efectuar la retirada de documentación clínica, <u>se modifica el protocolo para que sea suficiente con la exhibición del DNI.</u>
	Reclamaciones	Procedimientos y normas	Tras descoordinación entre las áreas intervinientes, <u>se realiza un procedimiento de actuación para casos como el sucedido</u> , que coordina las actuaciones entre las áreas de Ginecología, Anatomía Patológica y Gestoría del Usuario.
	Reclamaciones	Atención y trato	Como consecuencia de quejas por trato médico inadecuado, <u>se ha elaborado y distribuido una "Guía de Atención y trato para el personal facultativo"</u> , en la que se hace especial hincapié en la importancia de conseguir una comunicación eficaz con el usuario a través de un trato humanizado y cercano.
	Reclamaciones	Señalización en Atención al Usuario	A raíz de una queja verbal, <u>se identifican con números cada puesto de los administrativos encargados de la atención al usuario</u> , para facilitar su localización.
	Encuesta hospitalaria al alta y encuestas específicas sobre menús de Cafetería a pacientes y profesionales	Menús de comida para pacientes	<u>Se lleva a cabo una reunión por parte del área de Servicios Generales con la empresa subcontratada que gestiona la Cafetería</u> , trasmitiéndole los aspectos destacados más negativamente en las encuestas (especialmente pescado y algunos platos como albóndigas y canelones). <u>Se dan a probar a profesionales y pacientes diferentes pescados</u> en diferentes preparaciones para evaluar grado de aceptación entre los clientes y <u>se retiran aquellos platos peor valorados</u> , sustituyéndolos por otros.
	Encuesta hospitalaria al alta	Régimen de Visitas demasiado abierto	<u>Se redacta, por parte de enfermería, un nuevo plan de visitas más restrictivo en horario y número de acompañantes.</u> Se prevé poner en marcha el nuevo plan de visitas y acompañamiento para los hospitales de toda la Agencia.
	Encuesta hospitalaria al alta	Tiempo de espera en Urgencias	Revisión de tiempos de espera en la plataforma informática Klinik. Los resultados están en consonancia con las recomendaciones en este campo, por lo que <u>se pone el foco de atención en mejorar la información y comunicación profesional-paciente acerca de los tiempos</u> que requiere cada prueba solicitada, informando acerca del tiempo de espera aproximado, según el motivo de consulta.