

Hospital	Fuente	Tema	Acciones de mejora en 2013
Hospital de Montilla	Reclamaciones	Procedimientos y normas	Tras la falta de coordinación entre áreas para informar sobre el caso al paciente y sus familiares, <u>se establecen normas de información que eviten la descoordinación, con la indicación de un único interlocutor como portavoz del Hospital con la familia.</u> Se reducen tiempos de espera.
	Reclamaciones	Procedimientos y normas	Un profesional se niega a dar a un paciente los datos de otro profesional que le atendió antes y que no está presente. <u>Junto a gabinete jurídico se establecen las normas para obtener esta información a la que tiene derecho el paciente.</u> Será un responsable el que se la comunicará al paciente.
	Reclamaciones	Información inadecuada	Un paciente recibe una información confusa de la empresa externa respecto a dónde se encuentran sus instalaciones. <u>Se acuerda con la empresa para que mejore la información que ofrecen a los pacientes.</u>
	Reclamaciones	Información inadecuada	Se recibe información incompleta sobre el horario y tiempo de espera de las derivaciones a Traumatología de Urgencias. <u>Se acuerda con ambas especialidades para que los pacientes reciban una información completa y adecuada.</u>
	Reclamaciones	Demoras y tiempos de espera	Tras quejas sobre demora en cita de ortoprotesis, <u>se abren consultas expresamente para este tipo de revisiones,</u> con lo que se disminuye el tiempo de espera.
	Grupo focal de usuarios de Urgencias y Encuesta hospitalaria al alta	Precios de Cafetería	Un usuario comenta que los precios de Cafetería son muy elevados. En <u>este año 2014 se renueva el pliego de cafetería y se tendrán en cuenta las sugerencias ofrecidas por los usuarios.</u>
	Grupo focal de usuarios de Urgencias	Sala de Fumadores	Un paciente solicita sala de fumadores: explicamos que somos un Centro Libre de Humos. <u>Esta información se va a ofrecer en los folletos de acogida y se refuerza la cartelería del hospital.</u>
	Encuestas IESA	Normas y procedimientos: Tiempos de espera desde el ingreso hasta la intervención	<u>Se acuerda que las enfermeras, al realizar la visita prequirúrgica, informarán al paciente del tiempo aproximado de espera para su intervención</u> y en caso de que se vaya a retrasar les volverán a informar.
	Encuestas IESA	Demoras y tiempos de espera	Tras quejas sobre demora en citas <u>se abren consultas expresamente para revisiones,</u> con lo que se disminuye el tiempo de espera.
	Encuestas IESA	Intimidad	<u>Se revisa y actualiza el plan de intimidad incluyendo nuevas acciones</u> que tienen que ver con la estructura pero también <u>se realizan sesiones de sensibilización a los profesionales para que mejoren su praxis en este sentido.</u>
	Encuesta hospitalaria al alta	Sillones de acompañante	<u>En 2014 se va a iniciar la sustitución progresiva de los sillones de acompañante empezando por la Unidad Especial.</u>
Encuesta hospitalaria al alta	Regimen de visitas demasiado abierto	<u>En 2014 se prevé poner en marcha el nuevo plan de visitas y acompañamiento para toda la Agencia.</u>	