



Curar y satisfacer

Las encuestas y los grupos de discusión son instrumentos para indagar en la satisfacción de los usuarios y para medir el camino que queda hasta la excelencia en el servicio

La calidad de los servicios que presta el Hospital Virgen de las Nieves tiene un inestimable medidor: que el usuario esté satisfecho. Prestar una buena asistencia, ser accesibles, tener buenas instalaciones y material, avances en tecnología, profesionales de alta cualificación técnica, que saben informar y escuchar al paciente son elementos de la calidad del servi-

cio que determinan en su conjunto que un paciente, después de su paso por el hospital, se vaya con el convencimiento de que lo hemos hecho bien. Si nuestra salud se resiente, si la enfermedad, por leve que sea, llama a nuestra puerta, lo que queremos ante todo es que nos curen y que nos ayuden y además, que nos informen, nos traten con respeto y con confiden-

cialidad, que nos den soluciones o nos digan qué tenemos que hacer si no sabemos cómo solucionar las secuelas de nuestra enfermedad, que nos traten con amabilidad; en definitiva, saber que las personas que nos han atendido, que hemos tenido frente a frente, han hecho todo lo habido y por haber para que todo salga bien. Para conocer la opinión del usuario y cuál es

su grado de satisfacción y por qué, contamos en el Hospital Virgen de las Nieves con 4 instrumentos: la encuesta de satisfacción del SAS, la encuesta al alta hospitalaria, las reclamaciones y los grupos focales. Cada uno de ellos nos ofrece puntos de vista diferentes y complementarios y nos ayudan a saber qué espera el usuario de nosotros. **Páginas 2 y 3**

Atender mejor y calidad integral, objetivos del Hospital

El Plan de Gestión plurianual recoge las líneas generales de las actuaciones en el Virgen de las Nieves. Desarrollamos en este número uno de los pilares: la atención al usuario

Atender cada vez mejor al paciente es una de las bases sobre las que se asienta el Plan de Gestión Plurianual 2004-2009, que recoge las líneas generales de actuación en el Hospital Virgen de las Nieves durante los próximos años. De los varios ejes con que cuenta el plan (mejora de aspectos generales en

Atención al Usuario, tanto en instalaciones, como en garantía de derechos y accesibilidad; desarrollo de la Cartera de servicios del hospital; política integral de calidad; Unidades de Gestión Clínica; Desarrollo Profesional) las mejoras en la atención a los usuarios son las que ahora destacamos. En este

apartado se contemplan varios tipos de actuaciones orientadas a aumentar el confort de las instalaciones, la información a los usuarios, la mejora en la accesibilidad y la garantía de los derechos de los ciudadanos.

Páginas 24 y 25

“Facilitar el trabajo es el objetivo de la Dirección”

Entrevista con Arturo E. Domínguez Fernández, Director Gerente del Hospital Virgen de las Nieves

“Dirigir este hospital supone un honor y un reto que afronto con ilusión y agradecimiento. No le sería sincero, si no le dijera que también con cierta preocupación, con la preocupación y el respeto que toda persona prudente y con experiencia ha de tener cuando se pone al frente de una empresa de esta enver-

gadura que sin duda es depositaria de la confianza y del afecto de cientos de miles de ciudadanos y que cuenta con el buen hacer de profesionales que consiguen que este hospital sea una referencia en el ámbito sanitario”, dice en CIUDAD SALUD el nuevo Gerente.

Página 23

USUARIOS

► **Donaciones de órganos**
Granada es la provincia con la tasa más alta de donación en Andalucía.

Pág. 5



SERVICIOS

► **Programa de diálisis**
Toda la información sobre la unidad de diálisis.

Pág. 10-11

ESPECIAL

► **La dieta más segura**
El plan para la seguridad alimentaria en Andalucía.

Pág. 14

PROFESIONALES

► **Desarrollo profesional**
El estímulo de los profesionales, uno de los objetivos del hospital.

Pág. 17

OPINIÓN

► **Reunir la experiencia**
Los jubilados del Virgen de las Nieves.

Pág. 29