

Curar y satisfacer

Los usuarios del Hospital están satisfechos con la atención que reciben. Las encuestas nos ayudan a conocer la opinión que tienen de los servicios y qué esperan del Hospital

Francisca Martínez

Técnico de Atención al Usuario

La calidad de los servicios que presta el Hospital Virgen de las Nieves tiene diferentes observadores: la organización que presta el servicio, y el usuario que lo recibe. Los elementos que determinan que un paciente se vaya satisfecho con el servicio recibido tras su paso por el hospital hacen referencia a que se le preste una buena asistencia, sea accesible, tenga buenas instalaciones y materiales, avances en tecnología, profesionales de alta cualificación técnica, que saben informar y escuchar al paciente.

La satisfacción del usuario responde a elementos subjetivos, y ahí estriba su principal valor. De poco nos sirve como centro sanitario tomar decisiones y realizar nuestro trabajo creyendo que es la mejor manera de hacerlo, si cuando preguntamos a los pacientes y nos dicen que no están contentos con lo que hacemos.

Si vamos a un hotel, un supermercado o una estación de autobuses donde nos atienden de forma amable y competente, nos sirven una estupenda comida o nos venden productos de calidad; donde se limpia bien y de forma periódica, donde nos dan información de interés de la ciudad en la que estamos, de los productos que venden, de los horarios y combinaciones mejores para poder viajar, no podemos por menos que decir que es



Usuarios en la entrada del Hospital General del Virgen de las Nieves.

han atendido, porque nos han informado de manera comprensible, nos han tratado con respeto y confidencialidad, han cuidado nuestra intimidad y han tenido en cuenta nuestra opinión y respetado nuestros valores, y además percibimos que el hospital ha preparado nuestra salida para que se continúen el tratamiento. Eso es lo que hace que el usuario tenga la certeza de que las personas que

que nos da una visión más rica de la percepción que tienen los usuarios de nuestros servicios.

En general, los resultados obtenidos con estas herramientas nos dicen que el usuario está satisfecho con los servicios que recibe, especialmente con aquellos que responden a la atención sanitaria en sí y a la atención recibida en general.

De hecho, nuestros profesionales reciben una alta puntuación

en las encuestas, así como la tecnología y las especialidades y cartera de servicios del hospital.

Sin embargo, comprobamos cómo el usuario quiere mejoras que van más allá de estos aspectos y tienen que ver con el cambio de un usuario pasivo a un usuario activo que quiere opinar más sobre su proceso y sobre cómo quiere recibir el servicio.

Esto tiene mucho que ver con el modelo social actual, cuyos cambios se traducen en un aumento del nivel educativo de la población en general, con mayor acceso a la información (y no sólo a través de suplementos y noticias sobre temas sanitarios en los medios de comunicación) y a las nuevas tecnologías como internet.

Cuando a un paciente se le hace un diagnóstico, es muy probable que pregunte en su entorno, busque información extra en algún medio y, cada vez más, recabe información en internet o no dude en pedirle a algún conocido que lo haga por él. Hacer que nuestros usuarios estén satisfechos es un reto constante que nos obliga a no bajar la guardia y, cada vez más, pasa ineludiblemente por informar adecuadamente.

El tiempo de espera

Podemos decir, a raíz de la información con la que contamos, que para nuestros pacientes son muy importantes todas las mejoras relacionadas con la organización de los servicios. De hecho, los aspectos que tienen que ver con organización, trámites y normas constituyen el motivo que mayor número de reclamaciones genera en nuestro hospital.

Citamos en este sentido el "tiempo de espera" para ser atendidos en las consultas y en las urgencias, es decir, el tiempo que transcurre desde que el usuario llega al centro hasta que es atendido y las listas de espera para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas.

Pero también nos encontramos con que la satisfacción del usuario, la calidad percibida de la atención, está cada vez más relacionada con un trato adecuado y una información completa y comprensible. Calidad y Calidez son dos palabras inseparables en un episodio de la vida difícil y complicado del que todos queremos salir cuanto antes y bien parados.

Vayamos al primer instrumento: las encuestas de Calidad del Servicio Andaluz de Salud. Su resultado nos da ánimo: un 94% de los usuarios del Hospital lo recomendaría a cualquier persona.

El Servicio Andaluz de Salud (SAS), a través del Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía, realiza una encuesta de satisfacción a usuarios en todos los centros desde el año 1999. Para el Hospital Virgen de las Nieves en el año 2003 se

Si nuestra salud se resiente, lo que queremos ante todo es que nos curen y que nos ayuden y, además, que nos informen, nos traten con respeto y con confidencialidad, ... 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

un hotel, un supermercado o una estación de autobuses de gran calidad y recomendarlo a todo amigo o conocido que necesite de cualquiera de estos servicios.

La salud es uno de los valores fundamentales de nuestro tiempo, y su pérdida o resentimiento nos hace acudir a los centros sanitarios esperando salir cuanto ante de ellos. Y queremos hacerlo mejor de lo que entramos, sumando y no restando, queremos salir más sanos y satisfechos de cómo nos

le han atendido lo hemos hecho bien.

Existen diferentes vías para conocer la calidad del servicio que prestamos desde el punto de vista del usuario, para saber no sólo cuánto de satisfechos están, sino también por qué lo están y qué esperan de nosotros. Estas vías son 4: la encuesta de satisfacción del SAS, la encuesta al alta hospitalaria, las reclamaciones y los grupos de discusión o focales. Cada una nos aporta puntos de vista diferentes y complementarios, lo

LAS ESTRELLAS DEL HVN

La encuesta del SAS permite otorgar en diferentes aspectos una valoración en estrellas similar a la que se otorga a los establecimientos hoteleros. En tres de los 19 aspectos mencionados, el Hospital es un cinco estrellas (entre ellos la recomendación para otros usuarios). Es un cuatro estrellas en un aspecto, y no menor: El tiempo desde el ingreso hasta la operación. En lo demás es un tres estrellas salvo en la identificación del profesional, donde se otorga al HVN una estrella.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN	2003
Comodidad del edificio en general	*****
Limpieza del hospital	*****
Recomendaría el Hospital	*****
Tiempo desde el ingreso hasta la operación	****
Atención sanitaria	***
Horario de visitas	***
Orientación en el hospital	***
Comprensión de la información médicos	***
Comprensión de la información ATS	***
Valoración de los médicos	***
Valoración de ATS o enfermeros/as	***
Información sobre el tratamiento	***
Le permitieron opinar sobre los tratamientos	***
Información sobre las pruebas que le hicieron	***
Confidencialidad	***
Respeto con el que se le ha tratado	***
Intimidación	***
Disposición del personal para escucharlo	***
Identificación del personal	*