



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

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 la atención recibida en general. Nuestros profesionales reciben una alta puntuación en las encuestas, así como la tecnología y las especialidades y cartera de servicios del hospital.

entrevistó a un total de 800 pacientes hospitalizados y de consultas externas elegidos al azar y se les preguntó por 28 aspectos relacionados directamente con la atención que habían recibido en el hospital, además de otras preguntas sobre el uso y conocimiento que tienen de nuevos servicios que se están poniendo en marcha.

La opinión de nuestros usuarios en general, ha sido muy satisfactoria.

Con rotundidad recomendarían el Hospital a cualquier persona que lo necesitara, pues el 94,4% así lo ha manifestado.

Si empleamos un sistema de clasificación parecido a los utilizados en hoteles y restaurantes, el hospital ha alcanzado 5 estrellas en 5 aspectos, entre ellos, la recomendación del centro, la limpieza y la cartera de servicios. Sin embargo, nuestros usuarios están especialmente descontentos con la identificación del profesional. Al ser

una encuesta anual, el número de estrellas se pueden perder o ganar de un año a otro si los usuarios de otro centro manifiestan estar más satisfechos que los nuestros en ese mismo aspecto. Esto nos obliga a no bajar la guardia en aquellos elementos de calidad para nuestros pacientes y a estar en continua mejora para aquellos otros que producen mayor descontento.

Tarjetas identificativas

En esta línea, el hospital está realizando acciones específicas de mejora en la identificación de sus profesionales, reforzando las tarjetas identificativas con expositores de mesa, identificación telefónica, etc. En aquellos aspectos donde la puntuación obtenida es de tres estrellas el margen de modificación es evidente y abre líneas de trabajo importantes para mejorar el servicio.

El contacto directo

El Hospital dispone de un sistema propio para valorar la satisfacción de los usuarios

F. M. T.

Además de la encuesta del SAS, el hospital utiliza formas muy valiosas de conocer la satisfacción de nuestros usuarios y por ende la calidad de nuestros servicios.

La encuesta de hospitalización al alta, los grupos focales y las reclamaciones se convierten en vehículos que nos acercan al usuario y nos proporcionan información relevante y de gran magnitud.

Con la encuesta al alta obtenemos información mes a mes sobre el área de hospitalización. Al realizarse en todos los hospitales andaluces, y analizarse por grupos de hospital, podemos compararnos con hospitales de nuestra misma categoría, que desarrollan su actividad en condiciones parecidas.

En este sentido, el hospital destaca sobre los otros de su nivel, en el confort y la limpieza de las habitaciones y el servicio de comidas, y está entre los mejores en cuanto a la atención recibida.

Sin embargo, al

igual que los usuarios del resto de los centros de Andalucía, nuestros pacientes nos dan un toque de alerta porque no nos identifican bien.

Nuestro segundo vehículo son las reclamaciones y sugerencias; éstas nos acercan como una lupa, a puntos concretos que han provocado la insatisfacción y el descontento de nuestros pacientes. En el año 2003 se presentaron un total de 1.920 reclamaciones y sugerencias, concentrándose muchas de ellas en la demora excesiva para ser atendidos en urgencias y consultas externas, fundamentalmente se centran en deficiencias relacionadas con aspectos organizativos de trámites y normas.

Los grupos focales es otra inestimable vía de conocimiento de la calidad de nuestros servicios. Escuchar en una sesión a un grupo de usuarios seleccionados de forma aleatoria permite ir más allá del mero dato numérico de "cuántos usuarios están satisfechos". En el año 2003 se realizaron 2 grupos focales para conocer las expectativas de nuestros usuarios con los servicios que prestan los celadores. Entre las conclusiones destacamos problemas de identificación de este personal, pero una vez se sabe quiénes son, se espera de ellos que tengan un papel tranquilizador en los traslados así como de informadores y orientadores dentro del centro. En 2004 el hospital analizará la satisfacción del

servicio de madres lactantes también a través de grupos focales.

Para conocer la opinión del usuario, cuantificar el grado de satisfacción y por qué, contamos con 4 instrumentos: la encuesta de satisfacción del SAS, la encuesta al alta hospitalaria, las reclamaciones y los grupos focales.

La calidad de los servicios que presta el Hospital Virgen de las Nieves tiene un inestimable medidor: que el usuario esté satisfecho.

El usuario quiere mejoras porque ya no es un usuario pasivo, que se conforma, sino un usuario activo, que quiere cada vez más opinar sobre su proceso y sobre cómo quiere recibir el servicio.

La satisfacción del usuario responde a elementos subjetivos, y ahí estriba su principal valor.

