

# Las grandes tareas o

Atender con calidad a los usuarios y pacientes, informarles bien, son las gr



Usuarios a la entrada del hospital

**María Eugenia Gómez.**  
Atención al Usuario.

El Plan de Gestión Plurianual 2004-2009 recoge las líneas generales de actuación en el Hospital Virgen de las Nieves durante los próximos años.

Son ejes de trabajo que tendrán un desarrollo concreto en cada ejercicio. De entre todos ellos (como la mejora de aspectos generales en Atención al Usuario, tanto en mejora de instalaciones, como en garantía de derechos y accesibilidad; desa-

rollo 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 reportaje.

## Atención al usuario

Para la mejora en la asistencia a los usuarios y pacientes del hospital se contemplan actuaciones orientadas a incrementar el confort de las instalaciones, la información a los ciudadanos,

la mejora en la accesibilidad y la garantía de los derechos de quienes acceden a los servicios del centro.

Respecto al confort de las instalaciones se habilitarán medidas para asegurar la intimidad en las habitaciones, incorporando acciones que permitan continuar reduciendo el número de pacientes en cada habitación.

En las salas de espera y espacios comunes se desarrollará un plan de modernización general de los espacios de espe-

ra, que incluye el mantenimiento de pintura, sustitución de sillones y bancadas, así como una remodelación del aspecto de estas áreas.

En este apartado se priorizarán las áreas de atención materno-infantil, con actuaciones específicas y adaptadas a las características de la atención a los niños y sus familiares.

El tabaco sigue siendo un problema en los centros hospitalarios. También en el Virgen de las Nieves. Por eso se actualizará el PLAN DE ACTUA-

CIÓN CONTRA EL TABAQUISMO, impulsando la actividad de la Unidad Antitabaco, mejorando la señalización informativa, intensificando el control de limpieza en las áreas críticas. Para lograr este objetivo resulta imprescindible la activa participación de directivos y profesionales, hasta lograr erradicar de forma definitiva el consumo de tabaco en el Hospital.

También la orientación y señalización general de los centros forman parte de las prioridades. Está ya en fase de estudio la determinación de necesidades en materia de mejora de la información y señalización general. A lo largo del segundo trimestre comenzaremos la implantación de nuevas medidas en señalización, información general y orientación, de forma que se facilite la circulación de los usuarios por el Hospital.

La participación ciudadana forma parte de la gestión de los hospitales modernos. El Virgen de las Nieves trabajará basándose en las opiniones de los ciudadanos, al igual que hacen las mejores organizaciones en servicios, para mejorar los aspectos críticos en su funcionamiento. Para ello, se analizará el resultado de las encuestas de opinión que anualmente realiza la Dirección del Sistema Sanitario Público de Andalucía entre los usuarios de los hospitales, tanto en la hospitalización como en las áreas de consultas; igualmente será analizada la valoración extraída de las encuestas autocomplimentables al alta de hospitalización.

Otro aspecto importante es la creación de grupos focales con

## Cartera de servicios

La oferta de servicios del hospital se verá mejorada este año con la incorporación de algunas técnicas y equipamientos.

Entre las actuaciones prioritarias están las siguientes:

- La ampliación de la oferta de servicios en la Unidad de Reproducción Asistida.
- La implantación de la Bomba de Infusión Continua de Insulina (BICI).
- La creación de la Unidad Funcional para la Atención al niño con fisura labio-palatina.
- La puesta en funcionamiento de la nueva Resonancia Nuclear Magnética en el Hospital de Traumatología y Neurociencias.
- El incremento en la Cirugía

Mínimamente Invasiva.

- La puesta en funcionamiento de un nuevo Acelerador Lineal.

El hospital incrementará durante el año 2004 su actividad quirúrgica mediante la aplicación de diversas medidas organizativas y estructurales, alcanzando en Cirugía Mayor Ambulatoria una cifra de 12.000 intervenciones programadas.

En el Área de Consultas Externas se elaborará un Plan de Mejora que permita adecuar la programación de la actividad, a las características cuantitativas y cualitativas de la demanda, con el objetivo de ofertar un tiempo de respuesta ajustado a las características de cada proceso.

