

Editorial

La satisfacción también cura

Medir la calidad de un servicio público es algo relativamente nuevo. Hasta hace algún tiempo, las administraciones disponían de pocos instrumentos para establecer la idoneidad de las prestaciones que daban a los ciudadanos. Para el administrador, en un sentido estricto, lo más importante era dar el servicio, que llegase a la población que debía llegar y que fuese a un coste razonable. No era, además, sólo una cuestión de instrumentos. Ni siquiera en la misma filosofía de la acción pública las administraciones concebían el examen de la calidad como algo necesario. Todo eso, sin embargo, ha cambiado. Y la sanidad, uno de los servicios más sometidos a la percepción de los ciudadanos, es donde los cambios se dan con mayor celeridad.

Una población más exigente, unos ciudadanos mejor formados, unos medios de comunicación cada vez más implicados en su papel de "controladores" de la acción estatal y unos administradores más conscientes de la exigencia de la comunidad están siendo los factores de la transformación.

Hoy, tanto los principios que presiden la acción pública como los instrumentos que valoran cualitativamente esa acción están construyendo una nueva relación entre administrador y administrado: el primero sabe que dar un servicio con calidad es tan importante como darlo a secas; la valoración de la calidad se ha convertido en un examen continuo en poder de los usuarios del sistema.

En este número de CIUDAD SALUD abordamos un asunto central en el sistema sanitario público: las encuestas de calidad y los mecanismos que existen para vigilar la correcta prestación de servicios.

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) cuenta con armas para establecer cuáles son los principales fallos en la atención sanitaria. Una de ellas, las encuestas de satisfacción del SAS, permiten identificar problemas como las listas de espera, la comodidad del centro, su limpieza, los horarios de visita y una larga lista de

aspectos que en su globalidad conforman el servicio. Los centros hospitalarios, además, disponen de mecanismos ajustados al terreno que permiten completar esa primera indagación de la Administración. Para eso sirven, por ejemplo, instrumentos como las encuestas al alta hospitalaria, las reclamaciones y los grupos focales.

Hasta hace poco tiempo las administraciones disponían de pocos instrumentos para indagar en la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos. Eso ha cambiado y en esa transformación, el usuario se ha colocado en el centro del sistema sanitario

Los resultados que exponemos en este número de CIUDAD SALUD son interesantes para tener una radiografía lo más acertada posible sobre la calidad del trabajo que presta el Hospital Virgen de las Nieves. Gracias a las encuestas, a las reclamaciones, a las encuestas al alta hospitalaria y los grupos focales sabemos qué es lo que más preocupa a nuestros clientes, los ciudadanos.

Sin embargo, la potencia de estos instrumentos no consiste sólo en identificar los fallos en la atención. Son un arma de cambio porque imponen en la actitud de los profesionales otra manera de hacer y otra manera de

relacionarse con el usuario: más allá de la autoridad y más allá de la tradicional relación médico (activo) y paciente (pasivo). Para los profesionales del centro, conocer la satisfacción de los pacientes es acercarse también a otra forma de ver el proceso curativo, en el que ya no sólo basta "recomponer" el mecanismo averiado. Importa, y cada vez más, el entorno en el que se hace y cómo se hace.

En este número de CIUDAD SALUD presentamos, a través de nuestra entrevista, al nuevo Director General del Hospital, Arturo E. Domínguez Fernández, que manifiesta sus objetivos de gestión. El titular con el que encabezamos dicha entrevista nos ha parecido una síntesis de su planteamiento como gestor: facilitar el trabajo de los profesionales.

Presentamos también en este número un aspecto muy importante del Plan de Gestión Plurianual: la atención al usuario. Eso incluye aspectos de enorme trascendencia como la garantía de derechos y accesibilidad, la cartera de servicios, las mejoras en el confort de las instalaciones, la información y señalización en el hospital. Para un centro por el que pasan 900.000 personas cada año, tener un plan concreto y eficaz para mejorar la atención se convierte en un asunto crucial.

Por fin, abordamos otros aspectos que creemos de interés para los lectores. En nuestro espacio Usuarios informamos sobre el Testamento Vital o declaración de voluntad anticipada, que asegura los derechos de las personas cuando más lo necesitan. Repasamos también algunos servicios del centro como la unidad de diálisis, las prestaciones ortoprotésicas o el almacén central, uno de los mejores ejemplos de funcionamiento eficaz de la logística hospitalaria en nuestra comunidad autónoma. Desde el Distrito Metropolitano informamos sobre el Plan para la seguridad alimentaria en Andalucía, necesario en una época del año caracterizada por indigestiones y crisis similares. Junto a estas informaciones, los espacios habituales de CIUDAD SALUD.

Nos damos a conocer

Se ha constituido la Asociación de Jubilados del Hospital Virgen de las Nieves

El día 10 de marzo de 2003 nos reunimos un grupo de entusiastas jubilados para constituir la asociación, discutiendo y aprobando sus estatutos y decidiendo los nombramientos provisionales de los cargos de la misma.

Tras los engorrosos y necesarios trámites, logramos la inscripción de la asociación. Conseguimos también en el hospital los nombres y direcciones de los jubilados de los últimos años a los que citamos para la celebración de la Asamblea Constituyente, que se llevó a cabo en el Salón de Actos del Hospital, el día 14 de marzo de 2004, con la presencia física de 33 jubilados.

En este acto se aprobaron los estatutos, se nombró a la Junta Directiva y se aportaron diversas ideas para el buen funcionamiento de la Asociación. Se hizo constar expresamente que la Asociación está abierta y se constituye para todo el personal, sin distinción de estamentos.

Pudimos comprobar después que muchas de las direcciones de las que dispusimos estaban equivocadas y nuestras cartas nos fueron devueltas por el Servicio de Correos en días posteriores; sin embargo, funcionó el "boca a boca" y hoy contamos con 80 asociados.

Estamos convencidos de que todavía hay muchos jubilados que desconocen la existencia de la Asociación; por ello, aprovechamos gustosos la amable invitación de este periódico.

Tenemos planeado recurrir también en próximas fechas a otros medios públicos de difusión.

Creemos que la Asociación puede prestar un servicio valioso a los jubilados (sobre todo a aquellos que se encuentren aislados), favoreciendo su unión, su encuentro, sus contactos, la posibilidad de participar en

diversiones, viajes y visitas compartidas: en suma, volviendo a reunir a aquellos que lo estuvieron durante su vida laboral.

Se ha llevado ya a cabo una visita al barrio del Albaicín y se están planeando otras a la Carrera del Darro y sus monumentos, a la Catedral y Capilla Real y unos viajes culturales y lúdicos a Gaudix, Alcalá la Real y Sevilla, que no son más que el inicio de nuestras actividades.

La Administración del Virgen de las Nieves nos ha cedido un local en el Hospital General, junto a los de las Centrales Sindicales, cerca del pasillo de acceso a la Cafetería, donde estamos a disposición de todos los jubilados, incluyendo a los futuros asociados, los martes, miércoles y jueves, a par-



Asociación de Jubilados del Hospital.

tir de las 11,30 h.

Terminamos animando a los jubilados a que se inscriban en la Asociación, insistiendo en que ésta cumplirá mejor los fines que todos deseamos si la constituye un número considerable de asociados.