



## LA VOZ DEL CLIENTE

El principal aspecto de nuestra labor asistencial es saber si se ha respondido a las expectativas de nuestros pacientes, para ello se elaboran cada año las encuestas de satisfacción

de los usuarios a fin de conocer su valoración en áreas clave del Hospital. Los resultados de las encuestas se detallan a continuación:

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

#### HOSPITALIZACIÓN

Código	Indicadores de satisfacción	% satisfechos	posición
P1	Satisfacción con el servicio recibido	87.3	***
P2	Adecuación de los horarios de visitas	88.0	***
P3	Valoración de la comodidad de las habitaciones	55.4	*
P4	Facilidad para resolver trámites y papeles	79.7	***
P5	Valoración de la comodidad del edificio e instalaciones	74.7	***
P6	Correcta señalización del hospital	81.2	***
P7	Facilidad para orientarse en el hospital	83.9	***
P8	Valoración de la calidad de la comida	68.8	*
P9	Valoración de la limpieza del hospital	79.4	***
P12	Satisfacción de la información dada por los médicos	89.9	****
P13	Satisfacción por la información dada por los ATS	86.5	**
P14	Confianza en la asistencia recibida	75.0	***
P15	Correcta identificación de los profesionales	78.8	***
P16	Facilidad para identificar a los profesionales	73.2	**
P17	Confidencialidad de los datos clínicos	92.7	***
P18	Valoración del respeto con el que se le ha tratado	92.0	***
P19	Grado de intimidad en el hospital	46.4	***
P20	Disposición del personal para escucharle	78.3	*
P21.1	Valoración de los médicos	93.0	***
P21.2	Valoración de los ATS o enfermeros/as	88.2	***
P21.3	Valoración de los celadores	87.2	*
P21.4	Valoración del personal administrativo	85.3	**
P24	Información sobre los tratamientos <sup>1</sup>	87.2	***
P24.A	Posibilidad de opinar sobre los tratamientos <sup>1</sup>	48.2	***
P26	Información sobre las pruebas <sup>1</sup>	88.1	***
P30	Tiempo de espera desde el ingreso hasta la operación <sup>1</sup>	59.3	***
<b>Variable dicotómica:</b>			
P35	Recomendaría el hospital	95.1	*****
Código	Indicadores de uso y demanda	% afirmativos	posición
P23	Le pusieron un tratamiento	78.3	****
P25	Le hicieron pruebas	87.5	****
P28	Realización de operación quirúrgica	54.0	*****
P29	Consentimiento por escrito para la operación <sup>1</sup>	96.7	****
P31	Le entregaron un informe para su médico de cabecera	94.5	*****
P32	Nada necesita mejorar en el hospital	23.4	*
P33	No falta ninguna prestación importante	83.1	*****
		nº medio días	posición
16	Días de hospitalización	8.5	*****

<sup>1</sup> Esta pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta es más bajo

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
<b>P32</b>	<b>Opinión sobre aspectos a mejorar</b>	
	<b>Aspecto</b>	<b>% de personas que lo mencionan</b>
	Reducir pacientes por habitación	7.8
	Reducir tiempo de espera para atención	7.3
	Las habitaciones en general (camas)	7.0
	Atención del personal de hospital	5.3
<b>P33</b>	<b>Algún servicio importante que no se esté prestando</b>	
	<b>Respuesta</b>	<b>% de respuesta</b>
	Sí	9.5
	No	46.8
	NS/NC	43.8
<b>P34</b>	<b>Servicios que no se prestan<sup>1</sup></b>	
	<b>Servicios</b>	<b>% sobre total servicios mencionados</b>
	Análisis, electrocardiograma, resonancia	7.9
	Fisioterapia, rehabilitación	5.3
	Trasplantes	5.3
	Tratamiento para cáncer, Yodo	5.3
<b>P37.R</b>	<b>Conocimiento sobre los derechos y deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos en Andalucía</b>	
	<b>Respuesta</b>	<b>% de respuesta</b>
	Sí	34.0
	No	65.3
	NC	0.8
<b>P37.RA</b>	<b>Medio por el que ha obtenido información sobre sus derechos<sup>1</sup></b>	
	<b>Medio</b>	<b>% de personas que lo mencionan</b>
	Carteles en el hospital	27.2
	Hospital	14.0
	Medios de comunicación	11.8
	Folletos en el hospital	7.4

<sup>1</sup> Esta pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta es más bajo

## CONSULTAS EXTERNAS

Código	Indicador de satisfacción	CCEE H.U.Reina Sofía		CPE Av.América	
		% satisfechos	posición	% satisfechos	posición
E5	Satisfacción con el servicio recibido	85.5	***	77.6	*
E6	Facilidad para resolver trámites y papeles	75.7	*	79.2	***
E7	Fácil señalización de la consulta	86.8	***	93.0	*****
E8	Satisfacción con horarios de consulta	80.1	***	78.7	***
E9	Fue atendido en el día citado	97.5	***	97.0	***
E10	Tiempo de espera para la consulta	55.7	***	58.9	*****
E12	Satisfacción con la información dada por el especialista	90.4	***	86.0	***
E13	Confidencialidad de los datos clínicos	90.0	***	88.7	***
E14	Respeto a la intimidad del paciente	89.2	***	83.8	*
E15	Valoración del respeto con el que se le ha tratado	93.2	***	88.0	*
E17	Confianza con el especialista	63.0	***	50.7	*
E18	Correcta identificación de los profesionales	91.0	*****	81.4	***
E19	Disposición del personal para escucharle	84.1	***	77.3	*
E20	Opinión sobre el servicio de atención al usuario	70.0	***	67.2	***
E21.1	Valoración del médico especialista	92.2	****	85.9	*
E21.2	Valoración de los ATS o enfermeros/as	90.9	***	84.7	*
E21.3	Valoración de los auxiliares de enfermería	89.7	***	84.1	*
E21.4	Valoración de los auxiliares administrativos	75.7	***	76.7	***
E21.5	Valoración de los celadores	84.9	***	83.1	***
E23.a	Información sobre los tratamientos <sup>1</sup>	90.0	***	88.1	***
E23.b	Posibilidad de opinar sobre los tratamientos <sup>1</sup>	63.3	***	40.4	*
E24.c	Información sobre las pruebas <sup>1</sup>	84.0	***	83.1	***
E25	Localización del lugar de las pruebas <sup>1</sup>	78.7	*	87.3	***
E30	Recomendaría ese especialista	88.9	*****	82.1	***
E32	Valoración de la limpieza del centro	89.2	*****	79.2	***
E33	Valoración de la comodidad del centro	79.4	*****	63.0	*
<b>Variables dicotómicas:</b>					
E16	Fue atendido por un ATS o enfermero/a	55.9	*	63.7	***
E22	Sabe que puede elegir especialista	59.8	***	61.6	***
E22.a	Pidió cambiar de especialista <sup>1</sup>	6.4	***	12.4	*****
E23	Le indicaron de debía seguir un tratamiento	55.5	*****	47.3	**
E24	Le indicaron que debía hacerse pruebas	52.1	*****	37.9	*
E26	Le pusieron un tratamiento con medicamentos	43.6	***	43.8	***
E27	Le entregaron un informe para su médico de cabecera	55.7	***	50.6	***
E29	No falta ninguna prestación o servicio imp. en la consulta	91.1	***	91.0	***

<sup>1</sup> La pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta es bajo.

**Código Indicador****E28 Aspectos a mejorar en la consulta del especialista**

CCEE H.U.Reina Sofía		CPE Avenida de América	
aspecto	% que lo cita	aspecto	% que lo cita
• Reducir tiempo de espera para conseguir una cita	10.8	• Reducir tiempo para conseguir cita	10.8
• Reducir espera en la consulta/puntualidad	6.5	• Más amabilidad/Humanidad	5.3
• Más amabilidad/Humanidad	4.0	• Más tiempo de atención a los pacientes	5.3
• Más tiempo de atención a los pacientes	3.3	• Reducir espera en consulta/puntualidad	5.0

**E31 Aspectos más positivos de la consulta del especialista**

CCEE H.U.Reina Sofía		CPE Avenida de América	
aspecto	% que lo cita	aspecto	% que lo cita
• Trato, amabilidad del médico	21.8	• Trato, atención, amabilidad del personal	23.0
• Trato, atención, amabilidad del personal	12.8	• Trato, amabilidad del médico	10.5
• Información/claridad por parte del médico	6.8	• Rapidez, puntualidad	3.8
• Las instalaciones en general	5.0	• Profesionalidad del médico	2.8

**E34 Conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía**

CCEE H.U.Reina Sofía		CPE Avenida de América	
• Sí	31.0%	• Sí	26.8%
• No	68.5%	• No	72.5%
• No contesta	0.5%	• No contesta	0,7%

**E34.a Medio por el que ha obtenido información sobre sus derechos<sup>1</sup>**

CCEE H.U.Reina Sofía		CPE Avenida de América	
medio	% que lo cita	medio	% que lo cita
• Medios de comunicación (información, no publicidad)	17.7	• Centros de Salud. Ambulatorios	23.4
• Hospital.	16.1	• Medios de comunicación (información, no publicidad)	14.0
• Carteles en Centros de Salud / Ambulatorios	13.7	• Carteles (sin especificar)	9.3
• Familiares / Amigos / Comentarios	11.3	• Familiares / Amigos / Comentarios	7.5

<sup>1</sup> La pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta es bajo.

En el Centro Periférico de Especialidades de Avda. de América se está produciendo un cambio importante en la valoración de los pacientes. Si bien está por debajo comparativamente con respecto al Edificio de consultas externas, cabe señalar que en el año 2005 se han producido un 50% menos de reclamaciones que en el 2004, pasando de 845 a 428 reclamaciones. Las causas son varias: La entrada en vigor del Decreto de garantías de plazos en consultas externas ha reducido a un máximo de 60 días la demora para la atención en la 1a consulta del especialista, se ha constituido la UAC (Unidad de Atención al Ciudadano)

con una nueva infraestructura donde se atiende en ventanilla única al paciente, se está generando un modelo único de asistencia ambulatoria para que se trabaje de la misma forma que en el Edificio de Consultas externas, todo esto ha originado una reducción de colas de citas y ha mejorado la calidad percibida por el usuario.

En el año 2006 se dotará de ordenadores a todas las consultas del Centro periférico para establecer la misma dinámica de trabajo que en el resto del Hospital.

## ESTUDIO DE ACOGIDA A CLIENTES

Se ha estudiado la realización del procedimiento de presentación al paciente y/o familia sobre las anotaciones recogidas en la Historia Clínica del paciente.

En el presente año se han estudiado 1695 historias clínicas de clientes atendidos durante primer semestre del año, seleccionándose de forma aleatoria una muestra superior al 5% de los casos atendidos por unidad de enfermería en este período.

	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
casos estudiados	1.309	1.301	1.294	1.695	1.606
nº anotaciones	667	858	944	1223	-
porcentaje	51%	66.6%	73%	72.2%	80.2%

Hay que dejar constancia, igualmente, de las actividades llevadas a cabo durante el año para la mejora del "Procedimiento de Acogida":

- Sesiones formativas en trato para mejorar la calidad percibida por los usuarios, llevadas a cabo dentro de las actividades de formación en servicio.
- Formación para la mejora de habilidades relacionales, llevada a cabo por la Escuela Andaluza de Salud Pública con la participación de 54 profesionales del Hospital Universitario Reina Sofía y 26 de Atención Primaria.

## ESTUDIO DE GRUPOS FOCALES

### PUNTOS FUERTES

#### Accesibilidad

Perciben algunas mejoras en los tiempos de espera de algunas prestaciones.

#### Comunicación-Información

Entienden que ha habido una mejora. A destacar el salto cualitativo en los profesionales de enfermería.

#### Cortesía-Trato

Continúan percibiendo una mejora por parte de las nuevas generaciones, y más concretamente en los profesionales de enfermería. Tanto más cuando son los responsables de la continuidad de sus cuidados.

#### Competencia

Hay consenso en que los profesionales del Hospital Reina Sofía, poseen conocimientos y habilidades para realizar su trabajo, los describen como "grandes profesionales".

#### Seguridad-Competencia

La mayoría está de acuerdo en que sienten seguridad al entrar en contacto con los profesionales del Hospital, porque denotan un alto nivel de conocimientos y habilidades en el desempeño de su rol.

#### Aceptabilidad-participación del paciente en su proceso

Se observa una preocupación por conocer otros aspectos del usuario que no vengan sólo referidos a su proceso.

### PUNTOS DÉBILES

#### Accesibilidad

Mencionan el área de Urgencias, donde los tiempos de espera siguen siendo una de sus mayores flaquezas. Igualmente la tardanza persiste cuando hablamos de pruebas complementarias para la confirmación de un diagnóstico y también del ingreso en ciertas unidades.

#### Capacidad de respuesta

Ven como debilidad la falta de camas, y esto genera el retraso en la asistencia en el servicio de Urgencias.

#### Comunicación-Información

Señalan la necesidad de avance y mejora por parte de los facultativos, pues la información sigue siendo escasa, descoordinada y técnica.

#### Cortesía-Trato

El área de mejora a destacar la dirigen al trato dispensado mayoritariamente por los facultativos, y a ciertos profesionales de enfermería, percibiéndolos como más secos y prepotentes.

#### Competencia

La debilidad la detectan en la falta de coordinación interna. Por otro lado señalan deficiencias en la organización en cuanto a los recursos humanos.

#### Credibilidad-Seguridad

Coinciden en que la credibilidad de la empresa se ve altamente mermada cuando se observa la ineficacia del procedimiento de reclamación instaurado en la misma.

Otro aspecto que debilitaría su grado de seguridad sería la inexperiencia de los profesionales que los atienden.

#### Aceptabilidad-Participación del paciente en su proceso:

Todavía entienden que no se valora demasiado la opinión o las indicaciones del usuario-familia con respecto a su proceso, acentuándose aún más cuando es contraria a la opinión del facultativo.

### CONCLUSIONES

Hay una opinión generalizada en cuanto a la accesibilidad y ésta es el que se están adelantando ciertas citas. Sin embargo, los tiempos de espera para pruebas concluyentes y en el área de urgencias siguen siendo muy prolongados.

Existe un consenso sobre la gran profesionalidad de los trabajadores del Hospital Reina Sofía. Sin embargo, la mala coordinación interna es causa de que se observen flaquezas en dimensiones tales como capacidad de respuesta, oportunidad o fiabilidad.

Este punto también afecta a la seguridad, ya que la mala coordinación repercute en los recursos humanos de dos formas: escasez de los mismos y falta de experiencia en ciertos profesionales por intentar subsanar lo primero de manera improvisada. La información sigue considerándose fundamental. Sobre el modo en que ésta se transmite, nos indican que se ha logrado una mejora, sobre todo en cuanto al trato y comunicación se refiere. Aún así, hay colectivos en los que habrá que incidir para lograr un resultado óptimo.

Pese a todo, hay que reflejar que la valoración que hacen nuestros usuarios del Hospital Reina Sofía es positiva: lo consideran un "cinco estrellas" que nada debe de envidiar a otros hospitales de prestigio.