



## INTRODUCCIÓN

El Servicio Sanitario Público de Andalucía, considera a las Unidades de Atención al Ciudadano como un instrumento de vital importancia dentro de una estrategia destinada a que el ciudadano sea el centro del sistema, por lo que se requiere una consolidación y potenciación de dichas unidades. Las necesidades, demandas, expectativas y satisfacción del ciudadano se convierten en el objetivo fundamental de estas unidades.

Durante el año 2005 se han llevado a cabo entre otras las siguientes actuaciones:

Para facilitar la accesibilidad y estancia de los pacientes, potenciar la imagen del Hospital y unificar los criterios de información y comunicación, se ha implantado un Plan de Acogida al Paciente. Dentro de los objetivos que se marca dicho plan, está el de entregar las encuestas de satisfacción para mejorar la calidad de nuestros servicios con las opiniones de los ciudadanos al alta hospitalaria. Desde agosto a diciembre de 2005 se han recepcionado 1.499 encuestas de satisfacción, de un total de 6.939 altas hospitalarias en el mismo periodo, lo que supone el 21,60 %.

Se ha instalado un dispensador de números para mejorar la organización en la accesibilidad de los ciudadanos a nuestros puntos de atención del Hospital General, como ya teníamos en el CPE de Avda. de América. Está adquirido otro sistema y prevista su instalación también en el Edificio de Consultas Externas para el servicio de cita previa.

Cumpliendo el objetivo de acercar la gestión al ciudadano, hemos ampliado un puesto de Información y Prestaciones en el Hospital Provincial, para que los ciudadanos no tengan que desplazarse a realizar dichas gestiones fuera de dicho centro. Se han enviado 3.905 cartas a los pacientes que han utilizado material ortoprotésico recuperable durante los años 2004 y 2005 para su devolución en los casos que proceda. El valor del material recuperado tanto por el Hospital como por las Enfermeras de Enlace de los Distritos Sanitarios de Córdoba, asciende

a 46.500 euros. Se ha reutilizado dicho material en los Servicios de Urgencias del Hospital y por las enfermeras de Enlace.

La Unidad de Participación Ciudadana, de nueva creación, cumpliendo uno de los objetivos que nos marca el Contrato Programa del Hospital, ha actualizado el censo de las organizaciones sociales, de pacientes y de usuarios, teniendo en la actualidad 116 organizaciones perfectamente identificadas y censadas. En el año 2005 la Unidad ha organizado y realizado el I Encuentro de Participación Ciudadana.

Para continuar facilitando la información y accesibilidad de los ciudadanos, se han traducido a distintos idiomas (Alemán, Árabe, Francés, Inglés, Italiano, Rumano y Ruso) la Guía del Usuario y la Carta de Derechos y Deberes y se han comenzado a traducir los Consentimientos Informados.

El Programa Cicerone ha continuado con su actividad de información y ayuda a los ciudadanos para su orientación en el hospital, y ha resuelto durante el año 2005 más de 200.000 consultas de los ciudadanos que han acudido a nuestro Centro, consiguiendo mejorar la calidad de la atención que han recibido en el Hospital.

En relación con las actividades motivacionales de los niños ingresados, se ha llegado a un acuerdo con los Payasos Güilson, para que de una forma continuada, se encarguen de la animación de los niños hospitalizados y pendientes de intervención, con el objetivo de intentar descargarles de la tensión que les producen dichas situaciones.

## CARTERA DE SERVICIOS

### **Visado de recetas de los productos susceptibles del mismo**

Medicamentos de diagnóstico hospitalario, productos dietoterapéuticos y de nutrición enteral, medicamentos de control especial y fórmulas magistrales, absorbentes, tiras reactivas, medias y sondas.

### **Solicitudes de Atención**

Canalización de pacientes a otros centros, por motivos asistenciales (remisión a centros de referencia para determinadas patologías y solicitudes de segunda opinión), libre elección de hospital dentro del Servicio Andaluz de Salud y derivación a centros concertados para resolución de demanda quirúrgica. Asimismo se gestionan las solicitudes de segunda opinión, peticiones de pruebas complementarias a realizar en centros concertados y tratamiento de diálisis concertado.

### **Prestaciones Complementarias**

Definidas como aquellas que suponen un elemento adicional y necesario para la consecución de una asistencia sanitaria completa y adecuada. Durante el año 2005 se han gestionado en este capítulo las autorizaciones y reintegros de gastos de desplazamiento en medios de transporte para recibir atención especializada, la Oxigenoterapia a domicilio, el reintegro de gastos (compensación de consumo eléctrico), a pacientes sometidos a Oxigenoterapia domiciliaria con Concentrador y las Prestaciones Ortoprotésicas.

### **Solicitudes de copias de Historias Clínicas**

Recepción de las solicitudes, comprobando que reúne todos los requisitos, tramitación al Archivo, recepción y entrega al peticionario.

### **Dietas por asistencia a consultas**

Recepción de las solicitudes, registro en el programa, y remisión de informe al Servicio de Tesorería para su abono.

### **Reclamaciones y Sugerencias**

Recepción y remisión a la Unidad de Reclamaciones para su gestión y resolución de las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

### **Información al Ciudadano**

Los servicios de Información al ciudadano contemplan tanto las demandas de información para la localización de pacientes, como la información referida a las prestaciones asistenciales y complementarias que el centro ofrece a los ciudadanos, así como la ayuda y acompañamiento dentro del Hospital para las personas que lo requieran (Cicerone).

### **Plan de acogida**

Es un procedimiento para facilitar la información básica del Hospital, de una forma exquisita y personalizada, recogiendo también sus opiniones y sugerencias, con el fin de mejorar la atención prestada.

### **Plan de accesibilidad**

Para facilitar el acceso y comunicación a los ciudadanos que desconocen el idioma español o están imposibilitados para comunicarse.

### **Participación ciudadana**

Realización y actualización de las Asociaciones ciudadanas, impulsando y facilitando su participación por medio de propuestas y acciones que mejoren la salud y garanticen la participación efectiva de los ciudadanos en la actividad del Hospital.

### **Agilización de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos**

En cumplimiento del acuerdo de colaboración entre la Inspección de Servicios y el Hospital, se gestionan y agilizan solicitudes de consultas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, que influyen en el proceso que provoca la Incapacidad Temporal a petición de la Inspección Médica.

## VISADO DE RECETA

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Registro de las prescripciones y recetas
- Visado de la receta

### H. General, H. Provincial y CPE Avda. de América

Recetas visadas	280.839
Pacientes	34.756

## DERIVACIONES PARA PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción de peticiones del Servicio de Resonancias y Tomografías
- Clasificación de las peticiones para su derivación
- Derivación de peticiones a Centros Concertados
- Recepción de pruebas e informes
- Derivación a los Servicios peticionarios
- Recepción de Facturación
- Control y visado de la facturación mensual
- Estadísticas de control del gasto y Servicios afectados

## RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR Y TOMOGRAFIA AXIAL COMPUTERIZADA

Pruebas	simples	dobles	devueltas
RNM	6.661	1.360	1.070
TAC	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6.661</b>	<b>1.360</b>	<b>1.070</b>

## DIÁLISIS CONCERTADA

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción de las solicitudes
- Solicitud de Vº Bº a la Dirección Médica
- Canalización del paciente
- Revisión de la facturación

Sesiones	36.468
Pacientes (media/mes)	244
Facturas revisadas	12
<b>Importe Total</b>	<b>4.849.633,15 euros</b>

## GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

Transporte no sanitario

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Autorización de los desplazamientos
- Recepción de la solicitud y documentación para la tramitación de la indemnización
- Revisión de la documentación y valoración económica
- Propuesta de abono

**Importe abonado en 2005 asciende a 4.037.655 euros**

## OXIGENOTERAPIA A DOMICILIO

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción de las prescripciones de Oxigenoterapia
- Mecanización en el programa informático de los datos del protocolo de dispensación
- Aviso a la empresa concertada para el servicio
- Derivación a los hospitales de referencia de los protocolos prescritos a pacientes de dichas áreas
- Control de altas y bajas
- Gestión de desplazados

### TERAPIAS

Terapia	Tratamiento
B00	Oxígeno Mezcla
B01	Concentrador
B02	Oxígeno Cilíndrico o Gafas
B03	Aerosol Alta Frecuencia
B04	C.E.P.A.P.
B05	Aerosoles
B06	BIPAP
B07	Oxígeno Líquido
B08	Respirador
B09	Aspirador
B10	Respirador Puritan
B12	Válvula controladora Oxígeno
B13	Calentador de aire para CPAP
B15	Respirador Especial
MAP	Monitor de Apnea

**Importe abonado en 2.005 asciende a 2.852.683 euros**

## PRESTACIONES ORTOPROTÉSICAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción del Modelo P-14 de prescripción
- Mecanización de datos en soporte informático
- Impresión de etiquetas para su identificación
- Devolución del P-14 original al paciente
- Envío de las copias P-14 a Gestor2
- Entrega al paciente de:
- Ficha informativa del producto a dispensar
- Relación de Gabinetes con Convenio

**Prescripciones gestionadas en 2005 asciende a 32.900**  
**Con un importe total de 4.230.117 euros**

## SOLICITUDES DE COPIAS DE HISTORIAS CLINICAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción de la solicitud
- Comprobación que reúne todos los requisitos
- Tramitación al Archivo
- Recepción de las copias y entrega al peticionario

**Total de solicitudes de copias de Historias en 2005 372**

## DIETAS POR ASISTENCIA A CONSULTAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción de la solicitud
- Registro en el Programa
- Remisión del Informe al Servicio de Tesorería para su abono

<b>Total de solicitudes de Dietas en 2.005</b>	<b>1.107</b>
<b>Con un importe de</b>	<b>5.314 euros</b>

## RECLAMACIONES

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Atención al ciudadano que solicita poner una sugerencia o reclamación.
- Explicarle la forma en que debe hacerla en la hoja correspondiente del libro de sugerencias y reclamaciones.
- Enviarlas a la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones para su tramitación y contestación.

## INFORMACIÓN

Se atienden todas las demandas de información que se producen, tanto personales como a través del teléfono, para la localización de pacientes, servicios, pruebas, prestaciones, etc. También se realizan las gestiones precisas para solucionar problemas que plantean los usuarios en relación con el funcionamiento del Hospital. En los casos necesarios y por medio del servicio de Cicerone se acompañan a los pacientes a los servicios para facilitarles su acceso.

El Programa Cicerone ha resuelto un total de 214.886 consultas de los ciudadanos que han acudido a nuestro centro

<b>Consultas realizadas</b>	
Hospital Provincial	70.570
Hospital General	53.178
Hospital Materno Infantil	50.758
Edif. Consultas Ext.	40.380

## PLAN DE ACOGIDA

El personal encargado de realizar el procedimiento son las Gobernantas de Plantas del Hospital. Se han visitado desde Agosto que se implantó, un total de 6.939 pacientes ingresados, y se les ha hecho entrega de la Carta de la Consejera de Salud/Encuestas de satisfacción, la Guía del Usuario, el Neceser de uso personal, el Díptico de Alimentación y las Tarjetas de Presentación. Se han recepcionado y enviado a los Servicios Centrales un total de 1.499 encuestas de satisfacción, lo que supone 21.60 %.

## GESTIÓN SOBRE REALIZACIÓN DE PRUEBAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano

- Recepción de la petición de Prueba del Hospital de San Juan de Dios
- Remisión de la petición a Cita Previa, una vez firmada por

el Médico del Servicio de Lista de Espera Quirúrgica

- Recepción y envío de original o copia de la Prueba
- Seguimiento, recepción y devolución de dicha documentación al Servicio de Documentación Clínica

<b>Total de pruebas solicitadas en 2005</b>	<b>93</b>
Electromiografías	50 %
Mamografías	25 %
Otras	25 %

## AGILIZACIÓN DE CONSULTAS, PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TERAPEÚTICOS

- Registro de las solicitudes derivadas por la U.A.P.
- Gestión de la petición ante los distintos Servicios o Unidades del Hospital para agilizarlas
- Comunicación a la Inspección de Servicios de la Delegación Provincial de Salud del resultado de la gestión

Solicitudes gestionadas	130
-------------------------	-----

## UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL REGISTRO INHIOS

Trabajadores Sociales	10
Usuarios nuevos atendidos	2.897
Usuarios en riesgo social atendidos	2.186
Primeras consultas de trabajo social	3.480
Primeras consultas de trabajo social programadas	1.056
Primeras consultas de trabajo social a demanda	2.527
Consultas realizadas dentro de las prim. 72 h. del ingreso	1.012
Consultas de seguimiento	5.668
Consultas de información y asesoramiento	2.858
Total de consultas de trabajo social	12.035
Informes de continuidad de tratamiento social con Atención Primaria	539
Informes de tratamiento social dirigidos a otros Organismos e Instituciones	591

Este registro refleja el número de usuarios que han sido atendidos desde el área de hospitalización, no estando incluidas las Unidades de Salud Mental.

## ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

- La Unidad de Trabajo Social ha participado en las Jornadas de puertas abiertas del HRS en octubre de 2005
- XLXII Congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología, en Málaga, junio 2005
- Jornadas de Mujer y Salud mental, en enero 2005
- Curso El Trabajador Social como perito judicial
- Jornadas sobre Derechos de los mayores en situación de Dependencia, celebradas en octubre de 2005
- Curso de atención social en salud: "la dependencia", celebrado en Córdoba en octubre 2005.
- Gestión del stress
- Curso sobre violencia y malos tratos en la infancia
- Curso de informática: introducción a Word
- Jornadas de salud del Área Norte de Córdoba, con la ponencia "Coordinación entre la E.E. y el Trab. Social".

## ACTIVIDADES DE DOCENCIA

La UTS del Hospital Reina Sofía ha participado en la docencia

de alumnos de la E. U. de Enfermería de Córdoba y de la Facultad de medicina de Córdoba dando las clases de: El Trabajo social hospitalario. Personas en situación de dependencia. Prestaciones de servicios.

### PROCESOS

A lo largo del año 2005 la UTS ha venido desarrollando su trabajo en el Trasplante pulmonar.  
Hay que destacar:

Que el HRS es el único centro de Andalucía que hace este tipo de trasplantes, lo que conlleva que los enfermos y familiares proceden de todos los puntos de la Comunidad autónoma.

Que es un proceso muy largo: desde que se hace la valoración pretrasplante hasta que la persona vuelve a su domicilio trasplantado pueden transcurrir meses o incluso años.

Estas dos características del proceso hacen que los enfermos y sus familias vivan situaciones de estrés emocional, desarraigo, dificultades laborales y económicas, por lo que la presencia activa de los Trabajadores Sociales se hace totalmente necesaria.

Nuestra intervención tiene como OBJETIVO FUNDAMENTAL: "La valoración social de todas las personas ingresadas en nuestro Hospital para estudio de Tx de pulmón, con el fin de conocer los factores sociales que rodean a la persona, y así intervenir sobre ellos en los casos en que éstos puedan impedir la adecuada evolución del futuro trasplante".

### USMI

Desde los meses de octubre a diciembre de 2005, dentro del programa y protocolo clínico de intervención en autismo y otros trastornos generalizados del desarrollo, se han realizado 12 visitas, lo que conlleva entrevista programada y emisión del informe escolar.

En este mismo periodo se han llevado a cabo 32 intervenciones en centros escolares, con entrevistas programadas y emisión del informe escolar con el fin de aportar información al equipo para perfilar diagnósticos, seguimiento, y para mediación entre la Delegación de Educación (Departamento de Necesidades Educativas Especiales) y la USMI

## UNIDAD DE ACTIVIDADES MOTIVACIONALES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS INGRESADOS EN EL HU REINA SOFÍA

Las actividades realizadas durante el año 2005 han sido las siguientes

Actividad	nº
Teatro Infantil	4
Cuenta cuentos	2
Teatro de Guiñol	3
Cine infantil	4
Gastronomía	5
Musical	3
Ciencia divertida (Talleres)	5
Educación infancia (Talleres)	5
Grupos de animación	3
SADECO (Talleres)	2

### Otras actividades

Carnaval  
Día de Andalucía  
Caseta de Feria Jarabito  
Decoración Navideña y puesta del Belén  
Exposición y entrega de premios del Concurso de pintura "el niño y su medio" en colaboración con la Escuela de Arte Dionisio Ortiz.

### Visitas

Córdoba Club de Fútbol  
Reyes Magos  
Papa Noel  
Cartero Real  
Agrupación de Cofradías 061  
Frank Magic  
Los Güilson todos los miércoles por la tarde  
Los Güilson los lunes, miércoles y viernes por la mañana, para animar a los niños pendientes de intervenciones quirúrgicas.

### Colaboraciones

En la decoración del Hospital Materno Infantil  
En las visitas de escolares al Hospital  
En la Organización del Simposium Internacional de Pediatría celebrado en Córdoba en el mes de Abril.  
En la realización de un Curso por la Asociación de Payasos sin fronteras.  
Asistencia a las Jornadas de Atención Integral al niño Hospitalizado celebradas en Málaga.

**Total de actividades realizadas** **55**

## DOTACIÓN DE PERSONAL

El personal adscrito al Servicio de Atención al Ciudadano está formado por personas de diferentes categorías, cuya relación nominal es la siguiente

Alfonso Cepeda Almagro

**Responsable del SAC**

Álvarez Palomero, Victoria

Barrera Criado, Antonio

Blanco García, Mercedes

Bustos Lambert, M<sup>a</sup> Jesús

Cabello Carmona, Lorenzo

Calvo Rondán, Ana M<sup>a</sup>

Cañizares Fernández, Carmen

Cuevas León, Juana

Delgado Piña, M<sup>a</sup> Dolores

Fernández García-arevalo, M<sup>a</sup> Carmen

García García, Auxiliadora

García Rodríguez, M<sup>a</sup> Sol

García Martínez, Alicia

García Rojas, M<sup>a</sup> Jesus

García Ruiz-lopera, Agustín

Garres Rojas, Inmaculada

Gómez Gómez, Rosa

Gómez Sánchez, M<sup>a</sup> Victoria

Gimbert Leiva, M<sup>a</sup> José

Grande Carrasco, Dolores

Hermoso Hermoso, M<sup>a</sup> Dolores

Jiménez López, Francisca

Jordano Pérez, Carmen

López Millán, Lucía

Lorente Arrabal, Josefa

Lujan López, Cristina

Menea Bautista, M<sup>a</sup> Isabel

Montiel Cruz, M<sup>a</sup> Carmen

Moyano León, M<sup>a</sup> Eugenia

Murillo Martínez, Asunción

Nieves Sánchez, Joaquina

Peña Sánchez, Nieves

Pérez Gómez, M<sup>a</sup> Dolores

Peso Lozano, Antonio

Ramírez García, M<sup>a</sup> del Prado

Rivera Díaz, M<sup>a</sup> Angeles

Rodríguez Barroso, Rafaela

Rodríguez Molinillo, Inmaculada

Salido Quintero, Natividad

Sanz García, Julián

Villegas Mesa, M<sup>a</sup> José

Zurita Carrillo, Remedios