



Agencia Pública Sanitaria Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

Hospital de Alta Resolución Guadix



Plan de Participación Ciudadana 2017

Agencia Pública Sanitaria Hospital de Poniente

Hospital de Alta Resolución de Guadix



Índice

Presentación	3
I. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO	6
II. CONTEXTO DEL CENTRO	10
Características de la zona	
Características demográficas y Datos Epidemiológicos	
Área de Influencia	
III. ANALISIS DE SITUACIÓN	12
Problemas de salud	
Determinantes de Salud	
Movimientos asociativos	
Órganos de participación	
Valoración de la participación	
Encuesta de satisfacción y sus áreas de mejora	
Reclamaciones y sugerencias	
Establecimiento de Prioridades	
IV. ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES	23
V. OBJETIVOS	26
Información a la ciudadanía	
Consulta/colaboración ciudadana	
Promoción de la Salud	
Mejora de la satisfacción de la ciudadanía	
Apoyo a las Unidades de Gestión Clínica	
VI. ACCIONES	27
VII. ANEXO FICHAS: OBJETIVOS ACUERDOS DE GESTIÓN CLÍNICA DE PARTICIPACIÓN	28



PRESENTACIÓN

La **Agencia Pública Sanitaria Hospital de Poniente (ASPHPO)** es una organización sanitaria, forma parte del Sistema Sanitario Público de Andalucía y tiene como principal objetivo garantizar una atención sanitaria de calidad a la ciudadanía incluidos en su área de influencia.

La ASPHPO se constituye en virtud del Decreto 191/2011, de 19 de abril, de la Junta de Andalucía, adscrita a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, tiene como objetivo potenciar la Alta Resolución, mediante la consulta de acto único, el empleo de alternativas a la hospitalización tradicional y a la cirugía sin ingreso. De esta forma disminuyen los tiempos de respuesta y se agilizan los circuitos de consultas y exploraciones. En el marco de una estrategia de mayor eficacia y calidad asistencial, mediante nuevas estructuras funcionales por procesos que potencien la cooperación asistencial entre atención primaria, hospitalaria y la apuesta por espacios compartidos y/o integrados. Todo ello, partiendo de los valores de calidad óptima en todos los aspectos de las actuaciones profesionales, compromiso social, protección del medio ambiente e igualdad de oportunidades.

En enero de 2011 son cuatro los centros que constituyen la ASPHPO; El Hospital de Poniente, el Hospital de Alta de Resolución El Toyo en la provincia de Almería y, los Hospitales de Alta Resolución de Guadix y Loja en la provincia de Granada.

Hoy, el sistema sanitario es parte esencial de una sociedad compleja, dinámica y cada vez más interrelacionada. Esas características suponen avances y mejoras a que aspiramos en nuestro Sistema de Salud y sólo podrán producirse en un escenario compartido, desde un esfuerzo conjunto entre la ciudadanía consciente y responsable del valor de la salud y de la atención sanitaria y un colectivo de profesionales cualificados y comprometidos con su misión de prestar una asistencia sanitaria, personalizada y de calidad a la población y garantizando al enfermo un proceso de diagnóstico correcto y rápido, con la aplicación de tratamiento más eficiente.

Por tanto, hay un escenario social compartido que envuelve y enlaza con el espacio propiamente sanitario y da a éste su máximo sentido como espacio generador de salud,



bienestar y desarrollo. Extraer las máximas oportunidades de este entorno complejo requiere desplegar unas sólidas alianzas con sectores y agentes estratégicos como administraciones públicas, empresas, agentes sociales y colectivos ciudadanos. Establecer un conjunto de redes formales e informales con valores compartidos y objetivos comunes, desde la perspectiva de la Gobernanza.

Tal como recoge el *III Plan de Calidad (2010-2014)*, la Ciudadanía, se convierte por tanto, en un escenario clave, profundizando en la posición que las personas deben ocupar en un sistema sanitario que considera la participación, la autonomía en la toma de decisiones, la diversidad y la corresponsabilidad como valores que deben formar parte esencial de nuestra organización y de nuestra sociedad en su conjunto.

La sociedad andaluza se constituye como una sociedad en la que se han incrementado significativamente los niveles de bienestar y de acceso a la formación e información. Una sociedad en continuo cambio, que plantea nuevos retos y oportunidades, un escenario al que se incorporan ciudadanos y ciudadanas con un mayor grado de implicación y compromiso, donde la participación se convierte en una exigencia que determina un espacio de relación más nítido con las instituciones públicas.

Un escenario al que las políticas de salud intentan dar respuesta más allá de una visión centrada, casi de forma exclusiva, en los elementos que articulan la prestación de los servicios; a un enfoque que considera el sistema sanitario como garante de los derechos de la ciudadanía y flexible a las necesidades de la sociedad en la que se desarrolla.

Será necesario considerar también los nuevos roles de la ciudadanía del siglo XXI, la aparición emergente de personas, que quieren participar activamente y adoptar un papel protagonista en los procesos de toma de decisiones que afectan a su salud, y que están dibujando un marco totalmente diferente de relación entre pacientes y el profesional basado en un modelo deliberativo.

Todo esto nos conduce a reflexionar sobre cómo mejorar los resultados en salud, cómo responder a las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familiares, las relaciones y su



participación en la organización sanitaria y sus profesionales, en el marco de un sistema sanitario público que quiere profundizar en su perfil solidario y de equidad.

El papel de la ciudadanía en el ejercicio de su autonomía y participación en las decisiones sobre su salud es no sólo una exigencia sino también una oportunidad. La construcción de un sistema sanitario más eficiente y seguro, exige compartir con el paciente, un entorno de confianza en la toma de decisiones individuales y la corresponsabilidad en la utilización de los servicios, compartiendo el conocimiento disponible.

Fruto de esta reflexiones, se presenta el *Plan de Participación Ciudadana 2017*, que marca entre sus líneas de acción hacer efectiva la participación y la corresponsabilidad de la ciudadanía, potenciando su formación e información, siendo la transparencia una herramienta al servicio de la ciudadanía, y haciendo efectivo el desarrollo de la participación ciudadana adaptada a los diferentes escenarios y niveles de decisión y todo ello con el apoyo en la diversificación y adecuación de los canales de participación a las diferentes necesidades y características de la ciudadanía.

Un Plan que se articula en dos ejes fundamentales: la participación en la propia salud, promoviendo el autocuidado y el empoderamiento del paciente en la toma de decisiones. Y la participación en el sistema, escuchando y reconociendo las expectativas, demandas y situación de salud de la ciudadanía y los pacientes, buscando sinergias y escenarios comunes de cooperación, en el contexto de la gestión clínica.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

Nombre del Centro: Hospital de Alta Resolución de Guadix. Agencia Pública Sanitaria Hospital Poniente.

Apertura: 2007

Web de contacto: <http://www.ephpo.es/hguadix/index.php>.

Características del Centro:

Con el Hospital de Alta Resolución de Guadix se incorpora al modelo impulsado por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, en el que los más avanzados medios diagnósticos y tecnologías sanitarias se unen para ofrecer a la ciudadanía una atención integral, personalizada, rápida y eficaz.

Con la creación de esos centros, la Junta pretende que ningún andaluz viva a más de 30 minutos de distancia de un centro hospitalario.

Los tres pilares sobre los que se asienta el modelo de la Alta Resolución son la potenciación de las denominadas 'consultas de acto único', la aplicación de la Cirugía Ambulatoria y la potenciación de alternativas a la hospitalización tradicional.

Consultas de Acto Único

En los Hospitales de Alta Resolución, como es el caso de Guadix, las consultas especializadas se realizan mediante el modelo de 'acto único': en un mismo día el paciente es visto por el facultativo, se le realizan las pruebas diagnósticas necesarias para obtener un diagnóstico y se marcha a casa con una propuesta de tratamiento. En el sistema tradicional, cada uno de esos pasos supone un acto diferenciado, que implica al menos la realización de tres visitas al centro sanitario.

Con el nuevo modelo, el recorrido del paciente por el sistema sanitario se simplifica y se reducen los tiempos de espera. Se trata de un concepto ágil y dinámico, pensado para dar respuesta de forma rápida y efectiva a las necesidades de los usuarios.



Cirugía Ambulatoria

La Cirugía Ambulatoria conlleva importantes beneficios para el paciente. Se trata de un modelo organizativo de la actividad quirúrgica, de carácter multidisciplinar, que permite realizar intervenciones mínimamente invasivas. De esta forma, el paciente se recupera de forma más rápida y requiere menos cuidados postquirúrgicos. El resultado es que el enfermo sufre menos y puede reincorporarse más rápidamente a su vida habitual. El acortamiento de la estancia hospitalaria, reduce además el riesgo de posibles infecciones hospitalarias.

Todo ello repercute en beneficio de todos, ya que son mucho más los pacientes que pueden ser atendidos mediante esta fórmula, reduciéndose los tiempos y las listas de espera. Las especialidades que operan en Guadix son ginecología, urología, cirugía general, dermatología, oftalmología, otorrinolaringología y traumatología.

Cartera de Servicios:

La Cartera de Servicios del Hospital de Alta Resolución de Guadix tiene una estructura flexible, que se irá adaptando a las necesidades de la población a la que presta atención sanitaria. Actualmente incluye una serie de procedimientos diagnósticos y terapéuticos, de complejidad media y baja, dentro de las siguientes especialidades:

- Área de Consultas Externas:

Área	Especialidad	Consultas	Pruebas Funcionales
Medicina Interna	Ap. Digestivo	SI	SI
	Cardiología	SI	SI
	Hematología	SI	
	Med. Interna	SI	
	Neumología	SI	SI
Cirugía	Cir. General	SI	SI
	Dermatología	SI	SI
	Oftalmología	SI	SI
	Ginecología	SI	SI
	ORL	SI	SI
	Urología	SI	SI



Aparato Locomotor	C. Ort.y Traumat	SI	
	M. Física RHB.	SI	
Materno Infantil	Obstetricia	SI	SI
	Pediatría	SI	SI
Anestesia	Preanestesia	SI	SI
	Consulta del Dolor	SI	
Prevención	Salud Laboral	SI	

- Cirugía Ambulatoria Programada:

Especialidad	Tipo de Cirugía
Cirugía General	Según contrato Programa Consejería de Salud y Bienestar Social (Cirugía Mayor Ambulatoria, CMA, y Cirugía Menor Ambulatoria, cma)
Cirugía Ortopédica y Traumatológica	
Dermatología	
Ginecología	
Oftalmología	
Otorrinolaringología	
Urología	

- Cirugía Ambulatoria Programada:

Especialidad	Tipo de Cirugía
Obstetricia	Urgente y Programada



- Unidades Diagnósticas:

Especialidad	Pruebas Diagnósticas
Biotecnología	Bioquímica
	Hematología
	Microbiología
	Anatomía Patológica
Diagnóstico por la Imagen	Tomografía Axial Comp.
	Mamografía
	Pruebas Dcas. con contraste
	Ecografía / Doppler
	Telemetría
	Radiología Simple
	Resonancia Magnética Nuclear
	Ortopantomografía

- Unidad de Urgencias y Hospitalización de Corta Estancia:

Servicios
Asistencia Urgente
Observación de Urgencias
Unidad de tratamientos rápidos
Hospitalización

- Paritorio y Hospitalización Materno Infantil:

Servicios
Asistencia al Parto
Hospitalización Obstétrica
Hospitalización Neonatal e Infantil
Hospitalización Ginecológica

- Fisioterapia:

Servicios
Cinesiterapia
Mecanoterapia
Electroterapia
Reeducación funcional

- Cartera de Servicios de Prevención y Promoción de la Salud

Actividades
Deshabitación Tabáquica
Talleres Cuidadoras/cuidadores pacientes dependientes
Asociaciones de pacientes: Promoción de Salud

II. CONTEXTO DEL CENTRO

II.1. Características socioeconómicas de la zona de influencia:

La zona de referencia del HAR de Guadix, comprende las Zonas Básicas de Salud de Guadix, Marquesado, Pedro Martínez y Purullena. En la actualidad, estas zonas de salud se integran en el Área Sanitaria Granada Nordeste. Dentro de la ZBS de Iznalloz los pueblos de Gobernador y Torrecardela.

La comarca centra parte de su actividad económica en el sector agrícola, aprovechando la riqueza hídrica, que proporcionan las aguas subterráneas y las vegas de los ríos Fardes y Guadix. Así, los suelos rojos predominantes otorgan una aptitud moderada para el cultivo tanto de herbáceos como de leñosos. Entre los primeros destacan fundamentalmente: la cebada, el girasol, el almendro y en menor medida los frutales (melocotoneros) y el olivo.

Las minas de Alquife. Junto a la agricultura, la minería del metal es históricamente una de las principales actividades económicas de la comarca, sobre todo en los municipios que se sitúan en el Marquesado de Zenete. El cierre de los yacimientos de hierro de Alquife es uno de los principales problemas a los que se tiene que hacer frente, ya que supone el declive de la importante actividad extractiva que queda reducida a la explotación de carbonato cálcico.

Limonita y hematites son los principales minerales férricos que se pueden obtener en estas minas desde época romana y que hacen de este territorio el principal centro minero de toda la Andalucía penibética.

De esta estructura económica descrita se desprende que los esfuerzos para continuar desarrollando el territorio pasan por potenciar por un lado la industria agroalimentaria y, por otro, la actividad turística.

GUADIX

Guadix es una ciudad y municipio español de la provincia de Granada, Andalucía, situado en la falda norte de Sierra Nevada. El ayuntamiento accitano está formado por los núcleos de Guadix, Estación de Guadix, Bátor, Hernán-Valle, Belerda, Paulenca, Olivar y Los Balcones.

Igualmente, en esta ciudad, existe un barrio formado por cuevas trogloditas, horadadas en las montañas arcillosas sobre las que se asienta. Muchas de ellas están habitadas desde tiempo inmemoriales y, actualmente, muchas se están rehabilitando e incluso se están convirtiendo en alojamientos para turistas como "apartacuevas". Debido a su enclave geográfico, Guadix ha sido históricamente un cruce de caminos al funcionar como enlace natural entre Andalucía Oriental, Andalucía Occidental y el Levante español. Actualmente es en este lugar donde la A-92 procedente de Granada toma dirección Almería o Puerto Lumbreras. De igual forma ocurre en materia ferroviaria, al ser aquí donde un nudo ferroviario comunica Granada, Almería y Murcia entre sí.

La comarca centra parte de su actividad económica en el sector agrícola, aprovechando la riqueza hídrica, que proporcionan las aguas subterráneas y las vegas de los ríos Fardes y Guadix. Así, los suelos rojos predominantes otorgan una aptitud moderada para el cultivo tanto de herbáceos como de leñosos. Entre los primeros destacan fundamentalmente: la cebada, el girasol, el almendro y en menor medida los frutales (melocotoneros) y el olivo.

Las minas de Alquife. Junto a la agricultura, la minería del metal es históricamente una de las principales actividades económicas de la comarca, sobre todo en los municipios que se sitúan en el Marquesado de Zenete. El cierre de los yacimientos de hierro de Alquife es uno de los principales problemas a los que se tiene que hacer frente, ya que supone el declive de la importante actividad extractiva que queda reducida a la explotación de carbonato cálcico. Limonita y hematites son los principales minerales férricos que se pueden obtener en estas minas desde época romana y que hacen de este territorio el principal centro minero de toda la Andalucía penibética.

De esta estructura económica descrita se desprende que los esfuerzos para continuar desarrollando el territorio pasan por potenciar por un lado la industria agroalimentaria y, por otro, la actividad turística.

II.2. Datos epidemiológicos:

El Área de Influencia cuenta con una población envejecida y con tendencia decreciente en las tasas de natalidad. La morbilidad y mortalidad no es diferente del resto de la provincia. El Cáncer de Colon y la Enfermedad de Alzheimer tienen tasas de mortalidad crecientes.

Las enfermedades Cardiovasculares y sus Factores de Riesgo, con mención especial de la Diabetes en algunos municipios son altamente prevalentes.

La mortalidad por VIH-SIDA en mujeres jóvenes también ha ido aumentando en los últimos años.

II.3. Área geográfica de influencia:

La Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital de Poniente tiene como objeto, a través de la gestión de los centros sanitarios que se le adscriban, prestar asistencia sanitaria a la población de los municipios de sus Áreas de influencia. La población adscrita al Hospital de Alta Resolución de Guadix es:

HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN DE GUADIX

Municipio	ZBS	Población
ALBUÑÁN	Guadix	421
COGOLLOS DE GUADIX	Guadix	674
GOR	Guadix	767
GORAFE	Guadix	405
GUADIX	Guadix	18.796
VALLE DE ZALABÍ	Guadix	2.163
GOBERNADOR	Iznalloz	262
TORRE-CARDELA	Iznalloz	813
ALDEIRE	Marquesado	639
ALQUIFE	Marquesado	703
CALAHORRA (LA)	Marquesado	700
DÓLAR	Marquesado	631
FERREIRA	Marquesado	303
HUÉNEJA	Marquesado	1.156
JEREZ DEL MARQUESADO	Marquesado	1.009
LANTEIRA	Marquesado	552
ALAMEDILLA	Pedro Martinez	611
ALICÚN DE ORTEGA	Pedro Martinez	511
DEHESAS DE GUADIX	Pedro Martinez	426
HUÉLAGO	Pedro Martinez	406
MORELÁBOR	Pedro Martinez	660
PEDRO-MARTÍNEZ	Pedro Martinez	1.150
VILLANUEVA DE LAS TORRES	Pedro Martinez	650
BEAS DE GUADIX	Purullena	354
BENALÚA	Purullena	3.277
CORTES Y GRAENA	Purullena	1.020
DARRO	Purullena	1.557

DIEZMA	Purullena	785
FONELAS	Purullena	1.016
LUGROS	Purullena	327
MARCHAL	Purullena	424
PEZA (LA)	Purullena	1.241
POLÍCAR	Purullena	234
PURULLENA	Purullena	2.356
	TOTAL	46999

Fuente: INE. 01 de Enero de 2017

III. ANALISIS DE SITUACIÓN

III.1. Principales Problemas de Salud

1. Enfermedad cardiovascular (cerebrovascular)
2. Enfermedades Oncológicas.
3. Enfermedades Mentales

III.2. Determinantes de Salud

Factores de riesgo vascular:

1. Alimentación
2. Ejercicio físico
- 3 Consumo de tabaco y sustancias tóxicas.

III.3. Movimiento asociativo existente en el área de influencia del centro

La comarca de Guadix cuenta con un amplio número de asociaciones y colectivos de muy diverso índole y nivel de actividad. En la relación se indican, aquellas con las que el Hospital presenta una relación más o menos frecuente por su temática de salud directa o indirectamente:

Nombre Asociación
ATANI (Asociación de Ayuda al Toxicómano "Nueva Ilusión"
Asociación a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual "San José"
Asociación de Mujeres "ACCI"
ALCER
As. Española Contra el Cáncer
Cruz Roja
Caritas Diocesana
Protección Civil

Asociaciones de la zona que están en el censo de asociaciones de salud:

- Asociación a favor de las personas con discapacidad intelectual “SAN JOSÉ” (Guadix).
- Asociación de al toxicómano “NUEVA ILUSION” (Guadix)
- Asociación de minusválidos “COMARCITANA” (Guadix)

III.4. Órganos de participación existentes en la zona de influencia del centro

- COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN DE GUADIX.
- COLABORACIÓN PLANES MUNICIPALES DE PARTICIPACIÓN EN SALUD (RELAS): AYUNTAMIENTO DE GUADIX
- COMISIONES LOCALES Y COMARCALES DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La Comisión de Participación tiene como finalidad promover y canalizar la participación de las entidades y de la ciudadanía a través de los planes de participación ciudadana.

COMPOSICIÓN

Tal y como establece el Plan de Actuación de Participación Ciudadana, la selección de los componentes la realizará la dirección del centro recordándole a los mismos que forman parte de dicha comisión en calidad de expertos y no en representación de las instituciones a las que pertenecen, actuando por tanto a título individual.

La Comisión de Participación Ciudadana está formada por:

- Presidencia: La Directora-Gerente de la Agencia Sanitaria. D^a Pilar Espejo Guerrero.
- Vocales del Hospital de Guadix:
 - La persona responsable de la Dirección Asistencial del Hospital. D. Jorge R. Núñez Olea.
 - La persona responsable de la Dirección de Cuidados del Hospital. D. Juan José Linares Torres.
 - El Responsable de la Participación Ciudadana del Hospital: D. Jesús Serrano Martín.
 - La responsable de Secretaría de Dirección y Registro de la Agencia Sanitaria. D^a María Del Mar Cabrera Cabrera.
 - La responsable de la Unidad de Comunicación de la Agencia Sanitaria. D^a Antonia M^a Nieto Martín.
 - Los coordinadores administrativos referentes de las actividades de Participación Ciudadana y Promoción de la Salud: D^a Mónica Cortacero Almendros y D. Manuel Gálvez Espinosa.
 - Por parte de la Ciudadanía: 11 representantes.

En aras de la operatividad de la comisión, el número de miembros de la Comisión de Participación Ciudadana no deberá exceder de 15.

ÁMBITO DE FUNCIONAMIENTO

Población de referencia del Hospital incluye las Zonas Básicas de Salud de Guadix, Purullena, Pedro Martínez y Marquesado del Zenete.

PARTICIPACIÓN Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN

Competencias Generales:

1. El diseño, la validación y el seguimiento del Plan de Participación Ciudadana.
2. La validación y el seguimiento de las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la Unidades de Gestión Clínica, en materia de Participación Ciudadana.
3. La Comisión se reunirá al menos dos veces al año. De cada reunión que celebre la Comisión se levantará acta en la que al menos se hará constar la circunstancia de tiempo y lugar en la que se celebre la reunión, las personas asistentes a la misma, los asuntos tratados y los acuerdos adoptados.
4. La Comisión de Participación podrá crear las subcomisiones que estime necesarias para la implantación de las iniciativas incluidas en el Plan, que estarán integradas por los miembros de la Comisión que se acuerden.
5. Se elaborará un Plan de Participación Ciudadana que tiene vigencia anual.
6. Con independencia de las actuaciones que se incluyen en el Plan de Participación Ciudadana, el Hospital y el Centro de Salud (Distrito Sanitario) seguirán manteniendo reuniones con todas las asociaciones de pacientes.



III.5. Valoración del nivel de participación existente en la zona de influencia

Se recogen a continuación un resumen de las acciones de participación llevadas a cabo en el entorno del Hospital durante el año 2016. Entre ellas cabe destacar las realizadas en conmemoración de días conmemorativos relacionados con la salud (Lavado de manos, tabaco, cáncer de colon...) con diferentes asociaciones y colectivos de la zona, acciones de información y formación, y otras de promoción de la salud dirigida a colectivos como cuidadoras, mujeres embarazadas, alumnado de secundaria...

ACCIONES	FECHA	LUGAR	DESTINATARIOS/AS
Visita de los Reyes Magos de Oriente	05/01/2016	Salas de Espera y Hospitalización Materno-Infantil	Niños ingresados y en las distintas salas de espera
Mesa informativa de Médicos Sin Fronteras	02/02/2016	Hall de la entrada principal del HAR Guadix	Usuarios y usuarias de nuestro Centro
Visita Alumnos IES Padre Poveda	10/02/2016	Sala de Formación y visita guiada por las dependencias del Centro	35 alumnos de 3º y 4º de ESO
Día Mundial contra el Cáncer de Colon	31/03/2016	Hall principal	Usuarios y usuarias de nuestro Centro
Stand informativo sobre las labores de la AECC	25/04/2016	Hall Puerta Principal	Usuarios y usuarias de nuestro Centro
Día Mundial de la Higiene de Manos	05/05/2016	Hall principal	Usuarios y usuarias de nuestro Centro
Stand informativo de la Asociación ALDAIMA	25/04/2016	Hall Puerta Principal	Usuarios y usuarias de nuestro Centro

Proyecto “Solo con tus manos”	19/05/2016 y 23/05/2016	Visita de profesionales del Hospital a Colegios	Alumnos de CEIP de Villanueva de las Torres y Darro
Día Mundial sin Tabaco	31/05/2016	Hall Puerta Principal	Usuarios, pacientes y familiares del HAR Guadix
Día Mundial del Donante	01/06/2016	Hall Puerta Principal	Usuarios, pacientes y familiares del HAR Guadix
Día Europeo del Melanoma	13 y 14 de Mayo de 2016	Consultas de Dermatología y Hall principal	20 pacientes atendidos en consulta e información a usuarios de nuestro Centro
Promoción de la lactancia materna	15/10/2016	Hospitalización Materno Infantil	90 madres y padres
Exposición fotográfica “Miradas de Africa”	30/11/2016	Hall Puerta Principal y pasillo de Consultas Externas	Usuarios, pacientes y familiares del HAR Guadix
Reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana	31/03/2016 y 21/12/2016	Sala de Juntas de nuestro Centro y Sala de Formación del AGS Nordeste	Miembros de la Comisión

III.6. Encuestas de satisfacción: Áreas con necesidad de mejora

El Hospital de Alta Resolución de Guadix, desarrolla diferentes estrategias para la mejora de la calidad, a través del conocimiento directo de las opiniones de sus usuarios y usuarias. Entre dichas estrategias (buzones físicos, buzón web, grupos focales, comisión de participación, etc.), destacan las ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, llevadas a cabo por el propio hospital y que complementan, con más detalle y profundidad, las encuestas bianuales externas a cargo del IESA. Se realizan a través de cuestionarios de elaboración propia, basados en el modelo SERVQUAL, con escala Likert 5 en las preguntas cuantitativas y dos preguntas finales abiertas para su análisis cualitativo. Dichos cuestionarios están diseñados para permitir su comparabilidad con IESA, para el SSPA. En la actualidad se realizan dos cortes, con su correspondiente informe (una por semestre), adaptadas a los siguientes servicios y áreas: Hospitalización Materno Infantil, Hospitalización Polivalente, CMA y Urgencias. En total, la muestra ha superado en 2015 los 1.000 usuarios y usuarias, en el conjunto de servicios analizados.

Semestralmente, se analizan los datos y se emite un informe de cada servicio, que se comparte con los profesionales del centro, con el objetivo de detectar y poner en marcha áreas de mejora. Además, en la página web del hospital se exponen anualmente los resúmenes de los principales valores de satisfacción estudiados (como se muestra más abajo en los gráficos radiales)

Para saber más: http://www.ephpo.es/hguadix/calidad_y_procesos/encuesta.php.

Resultados generales:

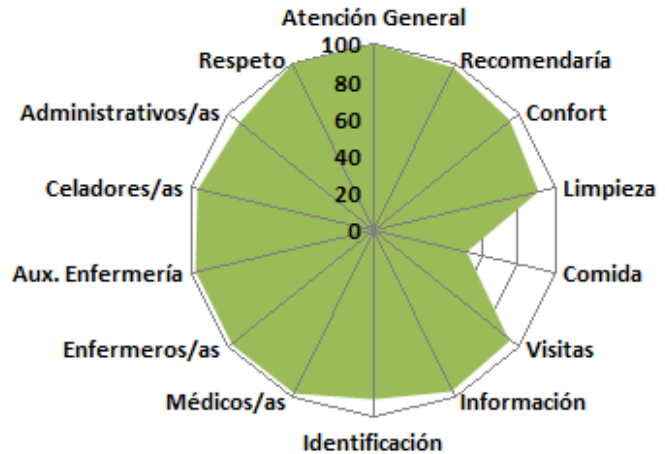
El nivel de satisfacción es muy alto. Casi todas las puntuaciones están por encima del 4.5 en una escala de 5; es decir, sobresaliente si usamos el esquema escolar clásico (sobre 10). Precisamente este nivel de satisfacción tan alto en todos los ítems hace poco relevante el cruce de variables a la búsqueda de diferencias estadísticamente significativas. No hay diferencias por sexo, edad, servicio u otras posibles variables independientes. Destacan, en el aspecto positivo todos los ítems relacionados con los profesionales del hospital (trato, respeto, atención, información, etc.).

En cuanto a las tres variables de referencia normalmente en las encuestas IESA al SSPA: "Recomendaría", "Calidad de la atención general" y "Respeto", las tres superan el 96% de respuestas positivas. No obstante, como puede observarse más abajo, en los datos detallados por Unidades, pueden observarse dos variables de hospitalización en las que es necesario implementar, y de hecho ya se está haciendo, medidas urgentes para la mejora de la calidad: limpieza y, sobre todo, comida.

Resumen de Resultados:

Hospitalización Materno-Infantil.

Atención General	100
Recomendaría	97,3
Confort	93,7
Limpieza	90,5
Comida	51,1
Visitas	93,6
Información	96,3
Identificación	90,9
Médicos/as	97,9
Enfermeros/as	98,4
Aux. Enfermería	98,4
Celadores/as	96,8
Administrativos/as	92,6
Respeto	100



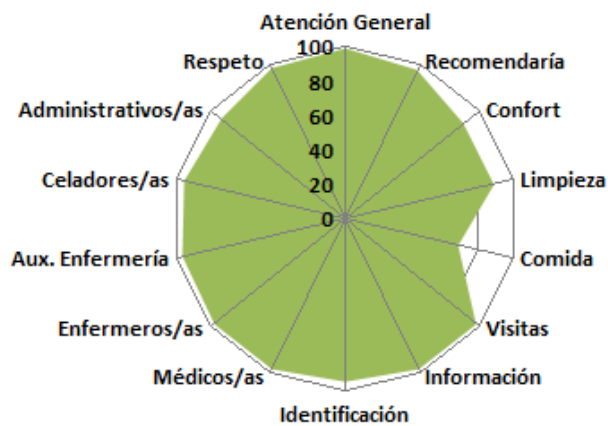
CMA

Atención General	99,3
Recomendaría	98,7
Confort	95,9
Limpieza	98,6
Visitas	97,2
Información	98
Identificación	94,4
Médicos/as	98
Enfermeros/as	98,7
Auxiliares	98
Celadores/as	98
Administrativos/as	96,6
Amabilidad	99,2
Cortesía	98,6
Me escuchan	98
Comprendo	100
Intimidad	98,7
Solucionan	99,3
Confío	99,3
Son buenos profesionales	99,3



Hospitalización Polivalente.

Atención General	98,6
Recomendaría	95,6
Confort	88,1
Limpieza	88,7
Comida	67,9
Visitas	98,1
Información	96,6
Identificación	95,1
Médicos/as	97,6
Enfermeros/as	98,1
Aux. Enfermería	97,1
Celadores/as	96,2
Administrativos/as	92,2
Respeto	98



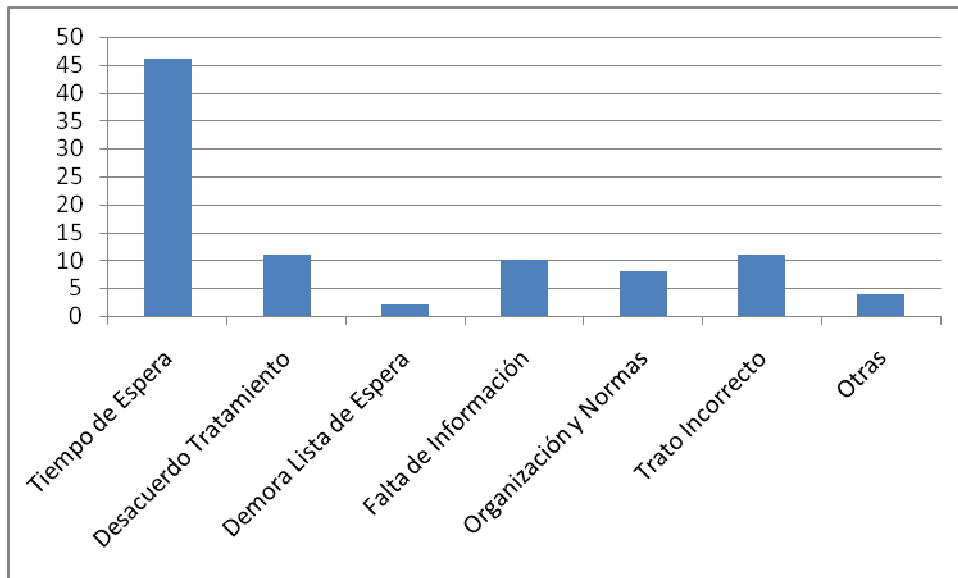
III.7. Sugerencias, quejas y reclamaciones

El total de reclamaciones, sugerencias y quejas verbales gestionadas durante el año 2016 ha sido de 146. Si bien, formalizadas en el libro de reclamaciones han sido 122, de las cuales 7 tienen como motivo general felicitación y 3 han sido anuladas durante la realización del escrito. Durante el año 2016 hemos tramitado 9 reclamaciones externas.

El resto de opiniones recogidas han sido mediante escritos no formalizados en el libro (7), sugerencias recogidas de los distintos buzones de sugerencias (5), y quejas verbales (15). En este año no tenemos ninguna reclamación o sugerencia a través del buzón Web.

Si eliminamos las reclamaciones externas y las anuladas tenemos que los principales motivos de las reclamaciones son, una vez más, el tiempo de espera y desacuerdo con el diagnóstico o tratamiento.

Destacamos que no se han registrado reclamaciones por falta de intimidad y por falta de confort.



- **Tiempo de Espera:** 46 reclamaciones en total, todas ellas dirigidas al Servicio de Urgencias.
- **Desacuerdo Tratamiento Médico:** 11 reclamaciones en total, de las cuales 5 han sido para el Servicio de Urgencias y 4 para consultas externas, (traumatología 3, obstetricia 1, Rehabilitación 1 y Pediatría 1).
- **Falta de Información:** 10 reclamaciones en total, 3 para Urgencias, 1 Hospitalización Polivalente, 5 para consultas y 1 para el Servicio de Atención Ciudadana.
- **Trato Inadecuado:** 11 reclamaciones en total, 7 para la Unidad de Urgencias, 1 para Hospitalización Polivalente, 1 para el personal de Seguridad y 1 para la consulta de Rehabilitación.

IV. OBJETIVOS

INFORMACION A LA CIUDADANÍA:



OBJETIVO GENERAL: Potenciar el acceso y facilitar información actualizada a la ciudadanía a través de diferentes canales (web, radio, tableros, folletos, grupos de trabajo...) sobre los aspectos fundamentales de los servicios y prestaciones del SSPA.

- Difundir información actualizada a través de la página web del hospital.
- Disponibilidad para los usuarios de información impresa en folletos y cartelería referida a Derechos y Deberes, referente a los servicios y prestaciones.
- Divulgar mediante MASS MEDIA aspectos relacionados con el acceso y uso de los servicios y prestaciones.
- Dar a conocer a determinados grupos de interés la organización y funcionamiento del centro.
- Establecer un plan de personalización que potencie de manera proactiva la cercanía en la atención y la protección de la intimidad de los pacientes y sus cuidadores.
- Poner en marcha nuevos canales de Comunicación con la Ciudadanía

CONSULTA Y COLABORACION CIUDADANA:



OBJETIVO GENERAL: Crear un espacio social para facilitar la comunicación y la interacción entre el Centro Sanitario y la comunidad, a través de sus representantes sociales incluyendo aspectos de satisfacción y el fomento de procesos de atención más participativos.

- Potenciar la colaboración con las asociaciones locales y la Comisión de Participación Ciudadana.
- Colaborar con aquellas asociaciones, que estén implicadas en acciones de promoción de la salud.
- Implicar a las asociaciones y ciudadanía en las estrategias de información, accesibilidad y promoción de la salud que se establezcan con estos colectivos.
- Facilitar la formación de las asociaciones y colectivos en aquellos aspectos relacionados con la accesibilidad a las prestaciones, potenciando la adecuada utilización de los mismos.

PROMOCIÓN DE LA SALUD:



OBJETIVO GENERAL: Informar y sensibilizar a la población sobre aspectos relacionados con la promoción de la salud en línea con los procesos asistenciales integrados y los planes integrales según las prioridades del área sanitaria.

- Establecer líneas de colaboración y trabajo conjunto en los diferentes niveles asistenciales.
- Colaborar con asociaciones y colectivos profesionales para la realización de actividades de promoción de la salud.

MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA:



OBJETIVO GENERAL: Desarrollar herramientas específicas que permitan incorporar de forma continúa las expectativas, percepciones, valores y preferencias de la ciudadanía.

- Poner en marcha acciones de mejora en el marco de las comisiones de satisfacción.
- Mantener y poner en valor las herramientas que contribuyan a conocer la satisfacción y opinión de la ciudadanía con los servicios.
- Priorización áreas susceptibles de mejora de funcionamiento a nivel de Centro, tanto asistenciales como no asistenciales.
- Ofrecer a la ciudadanía información sobre los resultados de satisfacción y las acciones de mejora puestas en marcha.

APOYO A LAS UNIDADES DE GESTIÓN CLÍNICA:



OBJETIVO GENERAL: Apoyar las iniciativas que en el campo de la Participación Ciudadana se realicen desde las Unidades de Gestión Clínica (UGC) Asistenciales. Algunas pueden ser:

- Evaluación de los resultados de los servicios asistenciales que se prestan
- Diseño de la organización de los servicios a través de grupos focales/entrevistas semiestructuradas o mesas de participación ciudadana para incorporar la opinión de los ciudadanos expertos en la organización de la asistencia, en la prevención y promoción de la salud, etc...
- Los pacientes pueden participar en las Unidades de Gestión Clínica, tanto en la formación propia como en la de otros pacientes.
- Mantener y poner en valor las herramientas que contribuyan a conocer la satisfacción y opinión de la ciudadanía con los servicios.
- La UGC pondrá en marcha acciones de promoción de la salud en la comunidad
- Análisis y disminución de las reclamaciones por la UGC.

V. ACCIONES

VI.1. Acciones de información a la ciudadanía

- Realizar mesas informativas y de promoción de la salud.
- Participar en programas de radio.
- Actualizar información en web de la Agencia.
- Facilitar información mediante cartelería y folletos en los centros.
- Difundir información mediante nuevas tecnologías.
- Realizar sesiones con el personal administrativo para actualizar la oferta de información a la ciudadanía.
- Puesta en marcha del plan de personalización en la atención.
- Difusión de la actualización de la cartera de servicios y prestaciones disponibles.

VI.2. Acciones de consulta/colaboración ciudadana

- Implicar a nuevos miembros en la comisión de participación ciudadana.
- Actualizar el listado de asociaciones locales y publicarlo en la Web.
- Colaborar con las iniciativas ciudadanas de promoción de la salud y/o sensibilización frente a determinados aspectos relacionados con la salud.
- Difundir información a las asociaciones sobre acceso y uso de recursos sanitarios.
- Abordar conjuntamente con la comisión de participación aspectos organizativos y de accesibilidad que mejoren el funcionamiento del centro.

VI.3. Acciones de promoción de la salud

- Realización de mesas informativas coincidiendo con Días Mundiales.
- Ofrecer los espacios hospitalarios para la realización de acciones de promoción de la salud.
- Difundir estrategias puestas en marcha, tales como *escaleras es salud*, consulta de deshabituación tabáquica, fomento de la lactancia materna...

VI.4. Acciones para la mejora de la satisfacción de la ciudadanía



- Análisis semestral de los datos obtenidos en cuanto a satisfacción ciudadana.
- Difundir los resultados en la comisión de satisfacción, comisión de participación y profesionales.
- Fomentar la transparencia facilitando los resultados en la web del hospital.
- Incorporar nuevas herramientas para complementar la información obtenida sobre satisfacción.
- Incorporar la Participación de la Ciudadanía en las Comisiones de Seguimiento de Satisfacción.

VI.5. Apoyo a las Unidades de Gestión Clínica del Hospital (* ver Acuerdo de Gestión Clínica de cada Unidad)

- Evaluación de los resultados de los servicios asistenciales que se prestan
- Diseño de la organización de los servicios a través de grupos focales/entrevistas semiestructuradas o mesas de participación ciudadana para incorporar la opinión de los ciudadanos expertos en la organización de la asistencia, en la prevención y promoción de la salud, etc...
- Los pacientes pueden participar en las Unidades de Gestión Clínica, tanto en la formación propia como en la de otros pacientes.
- Mantener y poner en valor las herramientas que contribuyan a conocer la satisfacción y opinión de la ciudadanía con los servicios.
- La UGC pondrá en marcha acciones de promoción de la salud en la comunidad
- Análisis y disminución de las reclamaciones por la UCG.

VI. INDICADORES DE EVALUACIÓN

AREAS	OBJETIVOS	INDICADOR	FUENTE
Información a la ciudadanía 	Transparencia: difusión de resultados de satisfacción al menos por diferentes vías	>= 2	Informe
	Actividades de difusión de información de interés para la ciudadanía (Derechos y deberes, cartera de servicios,..)	>= 2	Memoria Actividades Participación Ciudadana
	Establecer un canal acceso telemático para la ciudadanía	Si/no	Informe
Consulta/colaboración ciudadana 	Comisión de participación ciudadana, y reuniones con asociaciones y/o colectivos de pacientes con temas de interés mutuo.	>= 2 anuales	Actas
	Actividades de colaboración ciudadanía/profesionales	>= 2 anuales	Memoria Actividades Participación Ciudadana
	Incluir a la Ciudadanía en la Comisión de Seguimiento de Satisfacción	Si/no	Acta
	Incorporación de una buena práctica en participación ciudadana de forma anual	Si/no	Informe
Promoción de la salud 	Realización de Talleres de autoayuda	>= 1 anual	Memoria Actividades Participación Ciudadana
	Actividades de promoción de salud en el centro	>= 2 anuales	Memoria Actividades Participación Ciudadana
	Actividades de promoción de salud en la comunidad	>= 1 anuales	Memoria Actividades Participación Ciudadana

Mejora de la satisfacción de la ciudadanía 	Descenso del número de reclamaciones de Centro	>= 5 %	Informe
	Análisis de los motivos de las reclamaciones y elaboración de un plan de mejora en el que se prioricen al menos tres áreas susceptibles de mejora.	Si/no	Informe (elaboración: Responsable UCG)
Apoyo a las Unidades de Gestión Clínica 	Gestión y apoyo en estrategias para la disminución de reclamaciones por motivos seleccionados: Trato inadecuado de los profesionales, falta de intimidad, falta de información y confidencialidad y demoras. Informe con selección de áreas y propuestas de mejora.	Si/no	Informe
	Apoyo a las UCG de Línea Quirúrgica y Línea Médica en el abordaje de sus objetivos de Participación Ciudadana.	Si/no	Informe

VII. ANEXO FICHAS: OBJETIVOS ACUERDOS DE GESTIÓN CLÍNICA DE PARTICIPACIÓN EN LAS UGC

Nombre UGC	Objetivo(s) de participación asignado(s)
UGC PROCESO QUIRÚRGICO	Disminución de reclamaciones por motivos seleccionados: Trato inadecuado de los profesionales, falta de intimidad, falta de información y confidencialidad y demoras. Análisis y disminución de reclamaciones por motivo. Informe con selección de áreas y propuestas de mejora.
UGC URGENCIAS MÉDICAS	Disminución de reclamaciones por motivos seleccionados: Trato inadecuado de los profesionales, falta de intimidad, falta de información y confidencialidad y demoras. Análisis y disminución de reclamaciones por motivo. Informe con selección de áreas y propuestas de mejora.
UGC DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	Disminución de reclamaciones por motivos seleccionados: Trato inadecuado de los profesionales, falta de intimidad, falta de información y confidencialidad y demoras. Análisis y disminución de reclamaciones por motivo. Informe con selección de áreas y propuestas de mejora.
UGC MATERNO-INFANTIL	Disminución de reclamaciones por motivos seleccionados: Trato inadecuado de los profesionales, falta de intimidad, falta de información y confidencialidad y demoras. Análisis y disminución de reclamaciones por motivo. Informe con selección de áreas y propuestas de mejora.