



## CÁPITULO 6.

# ATENCIÓN AL USUARIO.

## 1. Hospital de Poniente

El ciudadano es el auténtico eje del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA). Desde el Servicio de Atención al Usuario del Hospital de Poniente se trata de facilitar el acceso de los ciudadanos a las prestaciones y servicios del SSPA, además de atender sus sugerencias y reclamaciones.

El Servicio de Información General del Hospital de Poniente se encuentra ubicado en el vestíbulo principal del centro, junto a la entrada de Hospitalización. Su horario es de 08:00 h. a 22:00 h., todos los días del año.

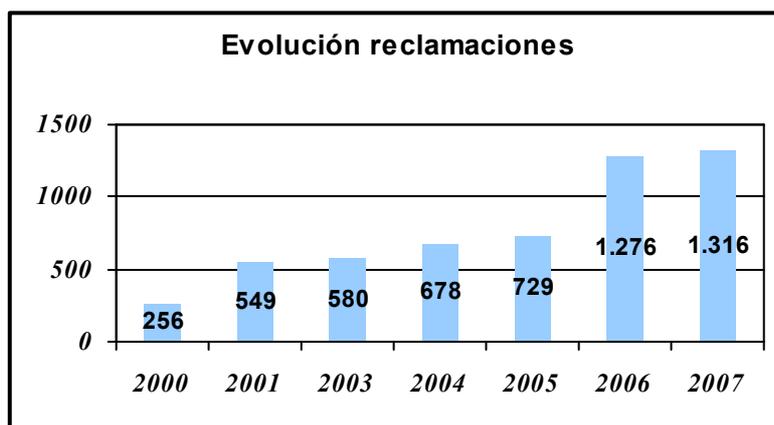
La Unidad de Admisión de Urgencias presta atención al público entre las 8:00 h. y las 20:00 h., todos los días del año. Gestoría del Usuario funciona desde las 08:00 h. a las 22:00 h., de lunes a jueves. Los viernes, lo hace entre las 08:00 h. y las 15:00 horas. La Unidad de Cita Previa funciona entre las 08:00 h. y las 15:00 h., de lunes a viernes.



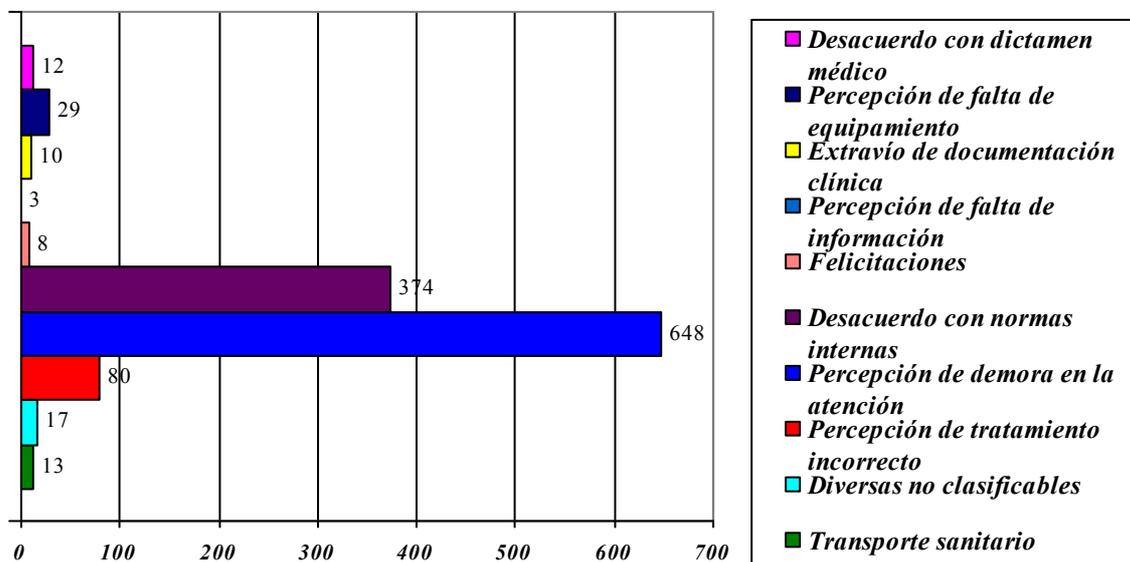
**Hospital de Poniente.** Atención al Usuario.

## 1.1. Reclamaciones

<b>Total reclamaciones recogidas</b>	<b>1.316</b>
Total de reclamaciones que afectan a nuestra entidad	1.297
Media diaria de reclamaciones	3,61
Reclamaciones por cada 1.000 pacientes	7,41
Contestadas a 31 del 12	
Tiempo medio de respuesta	3,6 días



### Causas de las reclamaciones



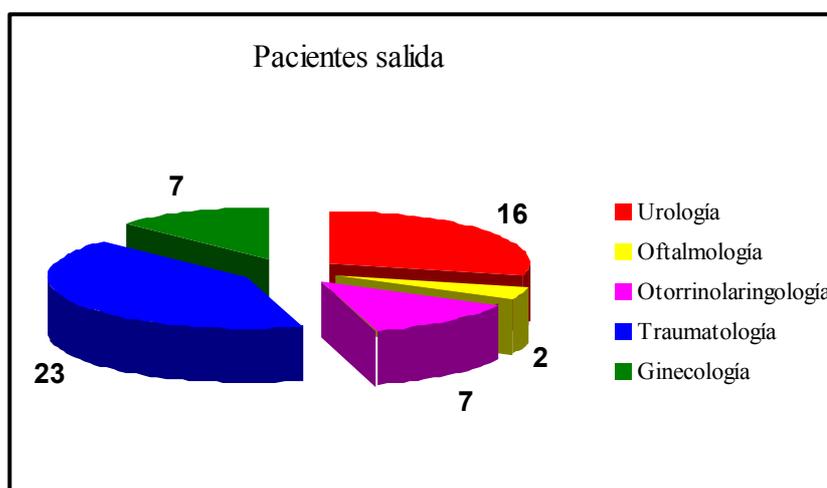
Distribución por áreas

Área	Total 2007
Ambulancias	12
Biotecnología	2
Bloque Quirúrgico	25
Cirugía	110
Dirección de Enfermería	90
Atención al paciente	16
Pediatría	6
Tocoginecología	106
Medicina Interna	149
Radiodiagnóstico	16
Salud Mental	2
Servicios Generales	49
Traumatología	315
Urgencias y UCI	390
Otras	22
Externa	19
Farmacia	0

## 1.2. Libre elección quirúrgica

A lo largo de 2007 se han recibido y atendido solicitudes de intervención quirúrgica para pacientes incluidos en los registros de demanda quirúrgica de IAs siguientes especialidades :

Áreas	Total pacientes
<b>Entrada</b>	
Urología	1
Otorrinolaringología	3
Cirugía	2
Traumatología	3
Ginecología	1
<b>Total Entrada</b>	<b>10</b>
<b>Salida</b>	
Cirugía	4
Urología	16
Oftalmología	2
Otorrinolaringología	7
Traumatología	23
Ginecología	7
<b>Total Salida</b>	<b>58</b>



### 1.3. Asistencia prestada a ciudadanos no incluidos en nuestro ámbito de influencia

#### Consultas Externas

Total pacientes atendidos	185.474
---------------------------	---------

#### Ingresos

Total ingresos	11.927
----------------	--------

#### Urgencias

Total Urgencias 2006	105.924
----------------------	---------

## 2. Hospital de Alta Resolución El Toyo



**El Toyo.** Interior del vestíbulo principal del Hospital de Alta Resolución.

El Hospital de Alta Resolución El Toyo vivió durante 2007 su segundo año completo de funcionamiento, tras su inauguración a mediados de 2005.

El Servicio de Atención Ciudadana del Hospital de Alta Resolución El Toyo, está ubicado junto a la entrada principal. Su horario es de 8:00 h. a 22:00 h. todos los días del año.

### 2.1. Reclamaciones

Reclamaciones planteadas	146
Reclamaciones que afectan al centro	116
Tiempo medio de respuesta	13,7 días

### 3. Hospital de Alta Resolución Guadix



El Hospital de Alta Resolución Guadix vivió durante 2007 su primer año completo de funcionamiento, tras su inauguración en enero de este mismo año.

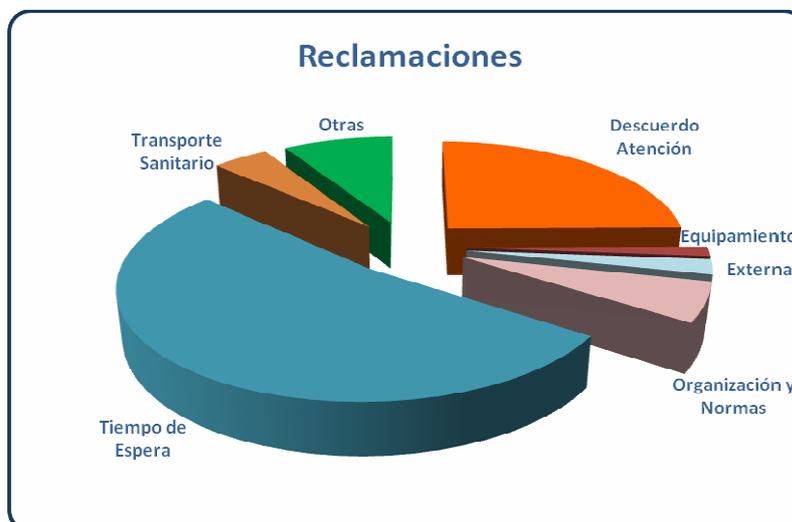
El Servicio de Atención Ciudadana del Hospital de Alta Resolución Guadix está ubicado en el vestíbulo de la entrada principal. Su horario es de 8:00 h. a 22:00 h.

A continuación se recogen algunos indicadores básicos de su actividad en el apartado de Atención al Usuario.

### 3.1. Reclamaciones

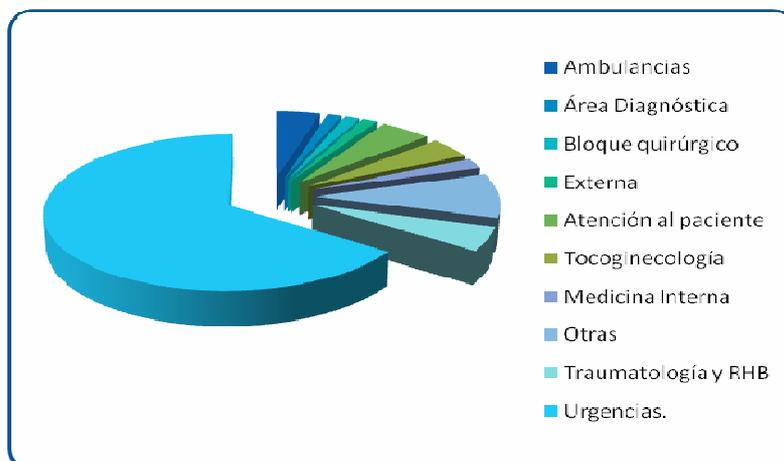
Reclamaciones planteadas	137
% Reclamaciones contestadas	100
Reclamaciones / 1000 pac. atendidos	1,99
Tiempo Medio de respuesta	9,57

#### Reclamaciones por motivos.



Otras: aquellas en las que hay solo un caso.

#### Reclamaciones por servicios.



## 3.2. Realización de Grupos Focales

Selección aleatoria de 10-12 pacientes que han asistido a las diferentes Áreas Asistenciales.

MEDIDAS DE PARTICIPACION CIUDADANA	FECHA
Grupo Focal usuarios Urgencias	Julio 2007
GF usuarios hospitalización	Agosto 2007
GF usuarios consultas	Agosto 2007
GF madres	Diciembre 2007

### Análisis Global:

#### Aspectos mejor valorados:

- Edificio.
- Trato, amabilidad
- Información recibida
- Acto único
- Comfort y limpieza.
- Horario visitas
- Silencio
- Intimidad

#### Aspectos menos valorados:

- Falta de cafetería
- Accesibilidad (transporte público desde los núcleos de población y desde el centro al hospital).
- Falta de determinadas especialidades quirúrgicas y médicas y hospitalización de mayor duración.
- Demora en consultas especializadas.
- Orientación dentro del hospital.

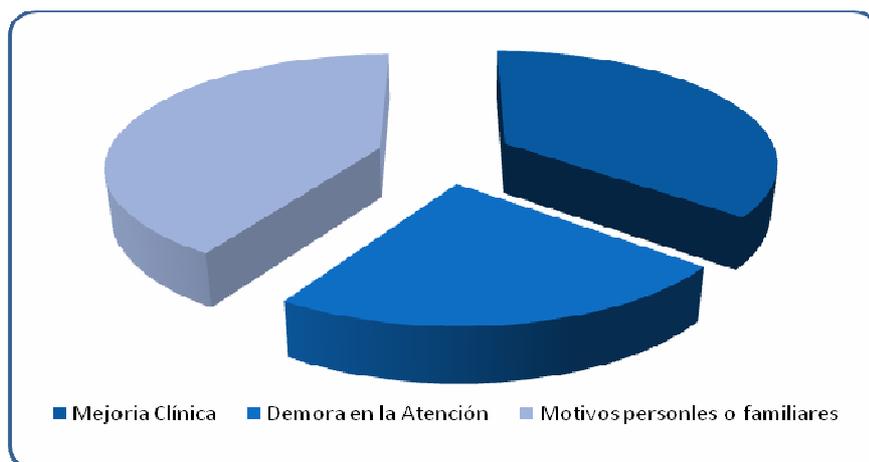
### 3.3. Satisfacción

#### 3.3.1. Análisis de Altas Voluntarias

Se ha realizado análisis de Altas Voluntarias en el Área de Hospitalización y Urgencias (Encuesta telefónica a pacientes o familiares).

ALTAS VOLUNTARIAS	
Totales	56
% Altas Voluntarias	0.21

Altas Voluntarias por motivos



#### 3.3.2. Encuesta de Satisfacción

Mediante realización de Encuesta telefónica a pacientes y/o familiares que han asistido a Consultas Externas en el último trimestre de 2007. Población: 7.663, Muestra: 265, Nivel de Confianza: > 95 %.

TABLA SINTÉTICA: Se exponen los resultados obtenidos para los principales ítems de la encuesta y su comparación con el conjunto del Sistema de Salud Público de Andalucía (IESA 2007)

INDICADORES DE SATISFACCIÓN	Hospital de Alta Resolución Guadix	Media Andalucía 2007	VALORACIÓN
Satisfacción con el servicio recibido	97%	88,10%	****
Confianza en la asistencia recibida	97%	71,70%	****
Satisfacción con el horario de atención	82,4	85,6%	**
Facilidad para resolver trámites y papeles	89,60%	82,10%	***
Accesibilidad (transporte público)	10,70%	--	*
Facilidad para orientarse en el hospital	76,60%	84,20%	*
Valoración comodidad del edificio e instalaciones	93%	76,80%	****
Valoración de la limpieza del hospital	99,30%	81,10%	****
Valoración de los médicos (amabilidad)	97,40%	90,80%	****
Valoración de los enfermeros (amabilidad)	97,40%	89,70%	****
Valoración de los aux administrativos (amabilidad)	96,70%	88,00%	****
Correcta identificación de los profesionales	87,70%	81,80%	***
Valoración del respeto con el que se le ha tratado	96,60%	90,80%	***
Satisfacción con el ACTO ÚNICO	100%	--	****
VARIABLE DICOTÓMICA SATISFACCIÓN GENERAL			
Recomendaría el Hospital	99,20%	91,30%	****

Claves:

- \*\*\*\* Resultados especialmente por encima de la media andaluza [9 variables]
- \*\*\* Resultados ligeramente por encima de la media andaluza [3 variables]
- \*\* Resultados ligeramente por debajo de la media andaluza [1 variable]
- \* Resultados especialmente por debajo de la media andaluza [2 variables]