



MEMORIA 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE



PRESENTACIÓN:

La memoria de actividad es el documento que resume las acciones llevadas a cabo, desde el equipo del Servicio de Información y Atención al Pacientes del Hospital Central de la Cruz Roja.

En el año 2022, ha sido todavía un año complejo, hemos tenido que ir adaptándonos para responder a las necesidades emergentes y normalizar el funcionamiento a la organización hospitalaria.

En este año, el Servicio de Información y Atención al Paciente ha trabajado, como siempre, con una orientación a los pacientes y a sus familias y trabajando para el resto de profesionales del hospital, con el fin de apoyar el proceso asistencial, mejorando los procesos de canalización, gestión de la documentación y gestión de la voz del paciente.

Este año hemos intentado mejorar la comunicación con los servicios médicos, colaborando en la búsqueda de alternativas ante las situaciones de derivación preferente o ante las denegaciones.

Un año más hemos intentado dar un servicio personalizado y de calidad, acrecentando la coordinación con el resto de servicios del hospital, para mejorar y agilizar el acceso a los mismos.

También se ha reactivado el programa de Instrucciones Previas, a pesar del cambio de ARETEO. La agilidad en la respuesta a los ciudadanos este año, ha dado como resultado que más de 120 personas nos hayan elegido para realizar el otorgamiento.

Durante este año se han revisado algunos PNT del servicio: canalizaciones e instrucciones previas pero han quedado pendiente su aprobación y publicación para 2023.

Así mismo hemos trabajado de manera muy activa en la Comisión de Humanización, en el Comité de RSC, en el Comité de Ética Asistencial y liderado el proyecto de Gestión del Voluntariado.

Como novedad, hemos promovido la creación en el Jardín de una Sala de Exposiciones al Aire Libre de la mano de la Fundación HARTE, exponiendo obras del escultor D. Eladio de Mora “**dEmo**” que nos cedió sus “Osos Gominola”.

El programa ningún paciente solo es uno de los programas estrella del SIAP que, junto con el plan de acogida al ingreso y el proyecto de acompañamiento APAD en la CMA, han trabajado por la prevención del aislamiento, del contagio y del control del acceso para el COVID.

Hemos colaborado con la hospitalización; trasladando pacientes al edificio de Reina Victoria nº 21, lo que supone mejorar la accesibilidad de los pacientes ingresados y el ahorro de transporte sanitario no urgente. Procedimiento empleado tradicionalmente para acceder a neurofisiología y a consultas de oftalmología y neurología.

La Escuela de Pacientes vulnerables y personas cuidadoras de nuestro hospital, ha seguido colaborando con asociaciones. Realizando un Encuentro donde el Hospital fue el organizador junto con la Asociación AFIBROM. También fruto de nuestro acuerdo de colaboración: se realizó la formación on-line con la Fundación Kiryos. Hemos liderado dos cursos on-line disponibles en la plataforma de la Escuela Madrileña de Salud y dirigido el proyecto del Campus on-line para personas que cuidan; una formación de 80 horas lectivas para personas cuidadoras.

Seguimos trabajando como servicio en la Responsabilidad Social Corporativa. Hemos colaborado en la puesta en marcha del Comité de Pacientes.

En este año, se ha consolidado la Unidad de Trabajo Social y hemos contado con alumnos de Trabajo Social y de TCAEs.

A lo largo de 2022 hemos continuado haciendo hincapié en el programa APAD y trabajado para mejorar la gestión del transporte sanitario programado, cosa que hemos conseguido.

Solo decir que los miembros del equipo de SIAP siguen estando comprometidos con los pacientes y sus compañeros, participan activamente en la Comisión de Humanización, desarrollan Grupos de Mejora y apuestan por tratar de poner en valor nuestro trabajo como equipo que empatiza con los pacientes y sus familiares y desarrolla estrategias de mejora continua en la Gestión de la Voz del Paciente y la coordinación con otros departamentos para mejorar la accesibilidad.



***Dra. Carmen Ferrer Arnedo. Enfermera
Jefe de Servicio de Información y Atención al Paciente del HCCR***

1.- RECURSOS DE LOS QUE DISPONE EL SIAP:

1.1. NUESTRA ESTRUCTURA FÍSICA:

El Servicio de Información y Atención al Paciente es responsable de la Información, de la circulación de los pacientes por los diferentes servicios y de la recogida de quejas, sugerencias y reclamaciones. Para ello dispone de diferentes puntos de Atención.

1.- Punto despacho SIAP.

Dispone de un departamento central en Reina Victoria nº 24, con cinco puestos; cuatro de ellos en una sala común y el último en un despacho, garantizando así una atención individualizada.

La situación de este punto es poco adecuada para recibir ciudadanos que acuden con quejas y demandas privadas dado que no se dispone de privacidad ni de confortabilidad. Se trata de un espacio poco accesible y poco adecuado para dar un tratamiento personalizado por lo que continúa siendo un espacio y una ubicación poco adecuada para su función.

Carece de un espacio de almacén de material de préstamos que le dificulta la realización del programa de préstamo de material ortoprotésico: No se puede almacenar sillas de ruedas donadas o material como andadores o camas articuladas. Igualmente, esto le plantea dificultades ante el almacenamiento y custodia de la donación de libros para las bibliotecas de los pacientes o los registros históricos que se custodian en el SIAP.

2.- Punto de Control Central.

Recepciona a los pacientes que van a ingresar en nuestro hospital, también se acoge a familiares que visitan a los pacientes que ingresan trasladados de otro centro o ya se encuentran ingresados. También es un punto de información para la localización de otros servicios, siendo el punto que sustituye la ausencia de las telefonistas por lo que es recepción y punto de información telefónico del hospital en fines de semana y festivos.

Persiste el cristal del punto como barrera de comunicación. Un año más, no se ha renovado el material telefónico, se dispone de dos teléfonos que funcionan mal, impiden el trabajo de centralita de retención de llamadas, función que es indispensable para sustituir a la centralita en tardes y fines de semana. Todavía queda pendiente el cambio del terminal telefónico por uno más y de grabar la alocución de los fines de semana para canalizar adecuadamente las necesidades de los ciudadanos con citaciones.

Queremos recordar que los fines de semana el SIAP asume la actividad de servicio de Admisión del Hospital y de Centralita, recogiendo todo tipo de llamadas para solicitar información de cambios de cita, de plan de cirugía, transporte sanitario o solicitud de camas de los servicios de Urgencias, así como la gestión del transporte sanitario. Volumen de trabajo que merece sin duda, un material acorde con las necesidades y el tipo de actividad.

3.- Punto de Reina Victoria 22: Área de Recepción de Pacientes Quirúrgicos y de Información.

Este punto gestiona la recepción y acogida de pacientes quirúrgicos, e informa a los familiares, gestionando el flujo de los mismos. El volumen de actividad de este punto; que debe de combinar el plan de acogida, con la negociación de las familias, que acuden y a las que no se deja subir al área quirúrgica, junto con gestionar que las personas se sientan seguras acompañándolas desde el hall a las plantas para la CAM; es un punto crítico. Funciona desde la 7:30 horas de la mañana y toda la tarde y requiere la presencia de cuatro profesionales: dos de mañana y dos de tarde.

Zona que se ha rotulado este año acorde con la información que se requiere.

4.- Punto de Reina Victoria nº 24. Información de Consultas.

En este punto se gestiona la recepción de las consultas y desde él se acompaña a los pacientes de APAD y se da soporte al Hospital de Día y a la consulta de Reina Victoria nº 26, acompañando a los pacientes a los servicios centrales o a ingresar. Requiere mejorar la accesibilidad.

Dispone de un pequeño mostrador y unos escasos espacios de espera. Está gestionado por dos personas.

5.- Punto de Reina Victoria nº 21.

Recepcionar en las agendas de consulta del servicio de Oftalmología y gestiona el transporte sanitario de las consultas de este punto, gestiona el APD y en general las necesidades de programas del SIAP del resto de consultas del edificio. El servicio cuenta con una persona en la planta 4ª.

1.2. RECURSOS HUMANOS: PROFESIONALES

Las personas que formamos el equipo del servicio de información y atención al paciente a lo largo de este año, hemos fomentado el desarrollo de un equipo de trabajo eficaz en competencias relacionadas con la mejora en la empatía y el despliegue de nuevos procesos.

El SIAP no ha podido mantener sus reuniones habituales por ser una práctica prohibida durante la pandemia.

Como equipo sí se han mantenido en 2022, reuniones en pequeños grupos en propuestas de grupos de mejora, básicamente en cuatro subgrupos: El de TCAEs, de Trabajo Social, de Celadores y de Administrativos.

1.2.1 CONFIGURACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PLAN DE TRABAJO:

1.- Despacho del SIAP:

Mantiene al menos con dos auxiliares administrativos de mañana y el módulo de 15 a 17:30 horas de lunes a jueves.

Lunes y martes se hacen instrucciones previas por la tarde, previa cita.

La actividad que se realiza: Atención directa presencial, telefónica y vía mail; Es un punto de información general, se realiza tramitación de documentación, gestión de derechos ARCO/SOPLAR, gestión de canalizaciones, gestión de reclamaciones y quejas, trámite de ambulancias, otorgamiento de instrucciones previas. Desde el SIAP se realiza la supervisión y organización de voluntarios, Gestión interna del traslado de pacientes, Recepción de solicitudes de APD, Gestiona la Voz del Paciente, la acogida de los pacientes, la gestión de pertenencias de los pacientes y atención individualizada personalizada o por teléfono, información general:

Profesionales:

Carmen Ferrer Arnedo Enfermera – Jefe de Servicio.
Dolores Saiz López - Auxiliar Administrativo
Un Auxiliar de Enfermería a tiempo parcial
Auxiliar Administrativo de los puntos de información

Horario despacho SAP - de lunes a viernes no festivo de 08:00 a 15:00h.

La prolongación de jornada se realiza en tareas del SAP por lo que se atiende a aquellas personas que lo solicitan de lunes a jueves hasta las 17:30 horas.

2.- Control Central y puntos de información:

- Se ejecuta el Programa de información, Acompañamiento: APAD y programa Ningún paciente solo.
- Recepción de pacientes para el Ingreso en Hospitalización, verificación de Transporte Sanitario para ingreso y programa de Acogida.
- Se supervisan y se realiza la gestión de necesidades de pacientes y familiares en la Sala de espera del transporte sanitario no urgente de alta, de RHB y de consultas.
- Se gestión de la sala de espera: necesidades de los pacientes y de las condiciones del programa de transporte sanitario.
- La Gestión del transporte sanitario no urgente: Hospital de Día, ambulantes y altas, requiere de la supervisión y adecuación de datos correctos en petición de ambulancias de hospitalización.

- Centralita: Sostituimos el servicio telefónico y se realizan las funciones del Servicio de Admisión en fines de semana, apoyo en la gestión de los servicios religiosos, traslado en seguridad de pacientes ambulantes y del hospital de día, realización de ingresos programados, recepción de pacientes quirúrgicos y supervisión de pacientes con daño cerebral reversible en espera de transporte sanitario.

Se realiza el control de los accesos de los familiares y las visitas del centro y al estar restringidas se han identificando las visitas autorizadas y limitando los accesos al hospital de terceros registrando los accesos.

Han apoyado la gestión de pacientes que acuden a hacerse PCR y a la consulta de curas de Oftalmología los fines de semana.

Se realiza y controla el préstamo de material ortoprotésico (muletas, andadores y sillas de ruedas).

Auxiliar Administrativos. Seis en turno de mañana, de los cuales al menos uno libra cada día de la semana por hacer el fin de semana y uno está en turno de tarde: Cobertura M/T y uno más se encuentra en RV 21 sin fines de semana.

- María Isabel Pascual García (RV21)
- Rosa María Villalba Delgado
- Beatriz Rubio García
- Sergio López Lorenzo

- Inmaculada Remesal García
- Sara Montero Pastor
- Emilia Sobrera Gonzaga

Auxiliar Enfermería, tres en turno de mañana y una en turno de tarde de los cuales al menos una, libra dos días por hacer el fin de semana.

- María Teresa Copado.
- Laura Abad Pérez
- Trinidad Basilio Heras
- M^o Carmen Spalla

Su trabajo consiste en hacer la acogida, recoger la voz del paciente mediante encuestas, acompañar a los pacientes APAD, comprobar que los documentos del transporte sanitario de las altas tienen sus datos correctos y llevar a cabo el programa “ningún paciente solo” y este año, visitar y sacar al jardín a los pacientes para prevenir aislamiento social y desarrollar y gestionar las video llamadas. Han acompañado a pacientes en el área quirúrgica y participaron en bajar a los pacientes de CMA.

Han controlado el acceso de Reina Victoria nº 21, y realizado acogida y recepción de Reina Victoria nº 21.

Celador: Cuatro en turno de mañana y dos en turno de tarde y un informador. Libran uno de mañana y otro de tarde entre semana por que cubren los fines de semana.

- Amable Panero Panero
- José Antonio Franco Muñoz
- Justo Urbano Heredero
- Pedro Pablo Alonso Ureña (Rol de informador)
- Elena Ramos
- Laura Santana

Han recepcionado pacientes quirúrgico y de consultas, abriendo estos puntos a las 7,30 horas de la mañana. Realizan los ingresos de la hospitalización, acompañan a los pacientes ingresados a Reina Victoria nº 21 y acuden a trasladar pacientes desde Reina Victoria nº 26 al hospital. Apoyan las altas y participan en la gestión de ambulancias reclamándolas sistemáticamente. Acompañan al cuarto de urgencias.

3.- Trabajo Social:

Evalúan las necesidades de los pacientes en hospitalización, consultas, programa de AGD domicilio y programa de residencias. Su despacho está en RV nº 26 y disponen de un despacho en pabellón 14 para consulta de trabajo social, aunque sigue sin estar habilitada como se nos prometió.

- Antonia Valle Martín
- Milagros García García
- Ana María Fernández Rodríguez
- Mónica Merino Alainez

Horario: todos los días de 8 a 15 horas, de lunes a viernes y de lunes a jueves hasta las 17:30 horas para atender la consulta de trabajo social.

Horario del servicio:

| | |
|-----------------------|--|
| Punto RV nº 22 | 07:30 a 22:00 h. de lunes a viernes |
| Punto Control Central | Todos los días 08:00 a 22:00 h. |
| Punto RV nº 24 | 07:30 a 22:00 h. de lunes a viernes. No festivos Consultas tarde de lunes a jueves. No festivos |
| Punto RV nº 21 | 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes. No festivos Tardes: miércoles y/o Jueves |

Una vez más se insiste en la necesidad de que la gestión de la plantilla tenga una dependencia de la jefa del servicio del SIAP y no por estamentos como en la actualidad, ya que dificulta la gestión de los recursos humanos y su planificación.

En lo que a recursos materiales se requieren:

- Mejorar la ubicación en el hospital y el mobiliario, líneas de teléfonos para gestionar correctamente las llamadas.
- Mejorar los espacios, en los puntos de información no pueden estar tres trabajadores ya que no hay posibilidad de mantener distancias de seguridad recomendada ni dar la intimidad adecuada a cada usuario que atienden.



2.- ACTIVIDAD DE CONTRATO PROGRAMAS 2022

| SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE Contrato Programa 2022: SAP | | | |
|---|------------------------|---|--|
| Calidad Percibida ,Humanización y Accesibilidad | | | |
| Actividades SIAP: SAP y Puntos información | responsables | indicador | objetivo |
| Acogida personalizada del area quirurgica | Celadores /TCAE/A.A | pacientes ingresados acogidos, listado telefonos de acompañantes y encuestas de satisfacción: | 90% de los pacientes acogidos y muestreo de Encuestas |
| La voz del Paciente | TCAEs | Intimidad hospitalaria | Memoria SIAP 2022 |
| reclamaciones y agradecimientos | SAP | nº reclamaciones procesadas en 30 días | 90% |
| Plan de Humanización: Monitoriza | SAP | comparación con 2020 | Monitorización e información unidad |
| Acompañamiento y APAD | Celadores | Solicitudes | 100% |
| ARCO: Gestión de Documentación | Administrativos/TCAEs | nº solicitudes/nº registrados entregados | 85% Base de Datos SIAP |
| Ningún paciente solo | TCAEs | nº de actividades /nº de pacientes | al menos 500 pacientes |
| Gestión de Transporte Sanitario | Administrativos | nº de ambulancias de alta | 70% |
| Memoria Anual de Actividad y Reuniones de Equipo | SAP Y JEFE DE SERVICIO | 3 REUNIONES: 2 Generales y 1 por grupo | REVISIÓN 2 PNT |

| | |
|---|---|
| <p>Carmen Ferrer Arnedo</p> <p>Jefe del SIAP</p> <p>Fdo:</p> | <p>Manuel Ballarin Bardaji</p> <p>Gerente del HCCR</p> <p>Fdo:</p> |
|---|---|

Resultados: En 2022, se han cumplido todos los objetivos, incluido el de identificación de las reclamaciones de trato, si bien el hospital no lo ha cumplido porque hemos tenido 5 reclamaciones y no se ha conseguido bajarlas. Para 2023, se plantea realizar alguna actividad en relación con la mejora en la comunicación y se realizará acorde en alianza con la comisión de Humanización.

2.1.- PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA

El servicio de Información y atención al paciente realizó en el año 2021 un total de 5.485 atenciones directas registradas y realizadas en el despacho del Servicio.

- 3.031 tramitación de canalizaciones
- 1.828 resolución de citas que se tramitan desde el SAP.
- 133 trámites que han tenido que ver con la gestión de ambulancias.
- 169 tramitaciones de documentación, solicitudes información de historias clínicas.
- y el resto de atenciones directas han tenido que ver con solicitud de información general y recogida de agradecimientos y quejas verbales de los pacientes; tanto por la atención recibida como por dificultad de acceso a los servicios del hospital.

En el año 2022: 8.504 atenciones directas registradas y realizadas en el despacho del Servicio ha supuesto un 55% sobre el año anterior (Tabla nº 1)

- 4.080 tramitación de canalizaciones
- 3.334 resolución de citas que se tramitan desde el SAP.
- 212 trámites que han tenido que ver con la gestión de ambulancias.
- 394 tramitaciones de documentación, solicitudes información de historias clínicas.
- y el resto de atenciones directas han tenido que ver con solicitud de información general, y recogida de agradecimientos y quejas verbales de los pacientes; tanto por la atención recibida como por dificultad de acceso a los servicios del hospital.

A continuación, se presentan algunos de los datos de Ingresos en formato de tablas, cuya fuente es el sistema de registro propio, dándonos como resultado:

En el año 2021 se produjeron 4.389 ingresos de pacientes

| INGRESOS REGISTRADOS EN SIAP 2021 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JULI | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 256 | 342 | 421 | 379 | 381 | 422 | 295 | 268 | 317 | 415 | 500 | 393 | 4389 |

Y en el año 2022, se produjeron 4.760 ingresos de pacientes. Suponiendo un 7,7% más de actividad de ingresos registrados que en 2021.

| INGRESOS REGISTRADOS EN SIAP 2022 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 393 | 435 | 487 | 414 | 425 | 434 | 337 | 292 | 375 | 394 | 407 | 367 | 4760 |



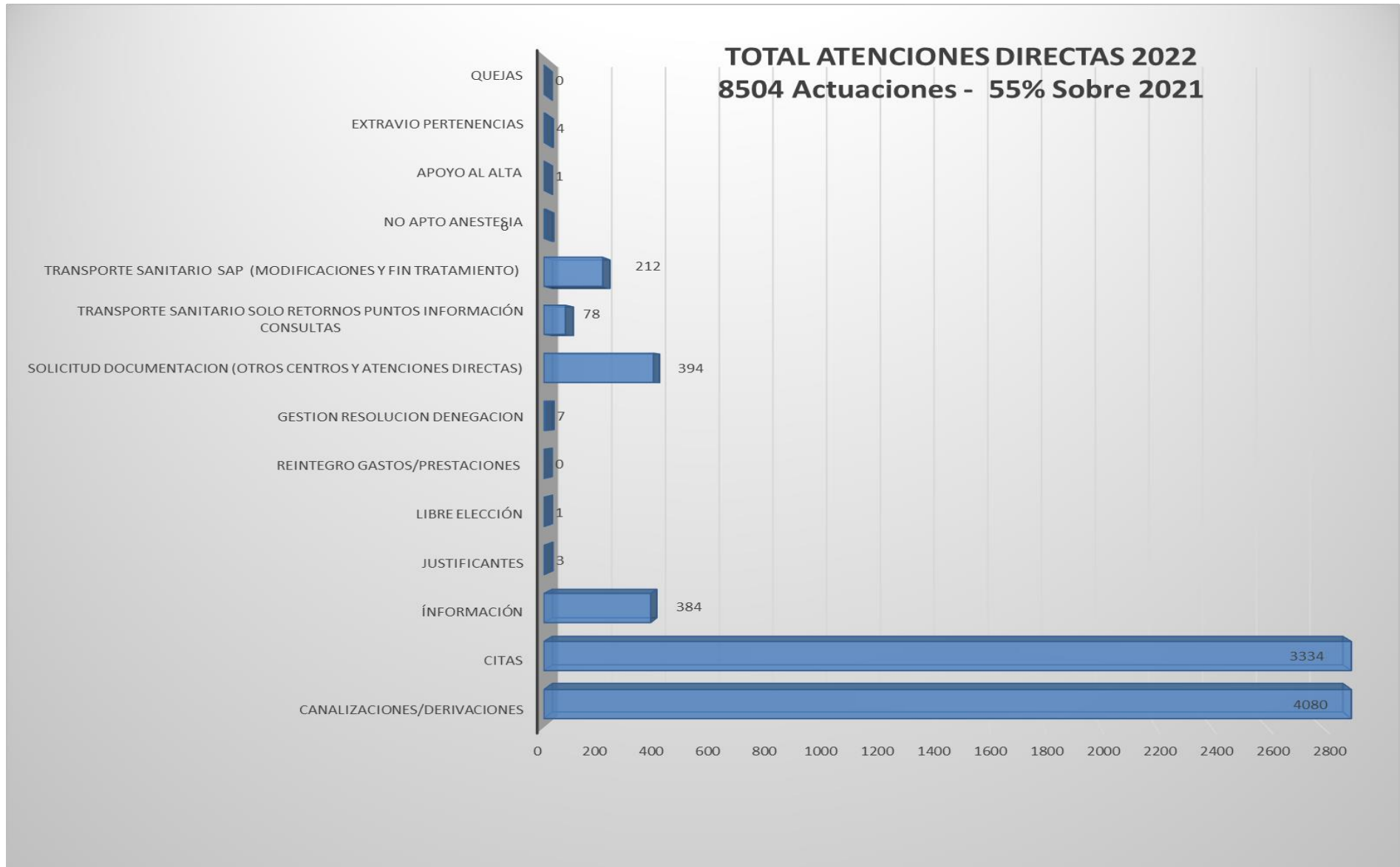
PROGRAMA DE ACOGIDA DE PACIENTES 2022: El programa de acogida consiste en las visitas realizadas por las TCAEs, que acogen, los celadores al ingreso en la hospitalización médica, identifican a los pacientes colocando la pulsera en el ingreso y las TCAEs visitan a los pacientes y familiares recogen la autorización de los pacientes para informar sobre su ubicación. Se dispone de un registro propio disponible en el Control Central.

| MES | ADMISIÓN FESTIVOS INGRESOS, ALTAS, ETC... | ADMISIÓN LUNES A VIERNES INGRESOS, ALTAS, ETC... | INGRESOS BLOQUE MÉDICO CELADOR, AUX CENTRAL | INGRESOS BLOQUE QUIRÚRGICO AUXILIAR DE ENFERMERÍA | TOTAL |
|----------------|--|---|--|--|-------------|
| ENERO | 105 | 216 | 208 | 185 | 714 |
| FEBRERO | 59 | 191 | 196 | 239 | 685 |
| MARZO | 70 | 223 | 220 | 267 | 780 |
| ABRIL | 140 | 200 | 213 | 201 | 754 |
| MAYO | 86 | 209 | 203 | 219 | 717 |
| JUNIO | 129 | 230 | 222 | 212 | 793 |
| JULIO | 92 | 207 | 191 | 146 | 636 |
| AGOSTO | 72 | 220 | 213 | 79 | 584 |
| SEPTIEMBRE | 72 | 227 | 209 | 166 | 674 |
| OCTUBRE | 89 | 214 | 209 | 185 | 697 |
| NOVIEMBRE | 83 | 214 | 201 | 206 | 704 |
| DICIEMBRE | 108 | 552 | 231 | 136 | 1027 |
| TOTALES | 1105 | 2903 | 2516 | 2241 | 8765 |

ACTIVIDAD EXTRAORDINARIA REGISTRADA EN EL CONTROL CENTRAL DE LUNES A VIERNES

| MES | ALTAS | EXITUS | TRASLADOS | INGRESOS | PEGATINAS | PULSERAS | URGENCIAS Nº DE HISTORIA | JUSTIFICANTES | TOTALES |
|----------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-------------|--------------------------------|---------------|-------------|
| ENERO | 1 | 0 | 0 | 10 | 0 | 216 | 2 | 31 | 260 |
| FEBRERO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 191 | 2 | 28 | 221 |
| MARZO | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 223 | 7 | 75 | 309 |
| ABRIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 4 | 41 | 245 |
| MAYO | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 209 | 0 | 34 | 250 |
| JUNIO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 230 | 2 | 18 | 251 |
| JULIO | 0 | 0 | 0 | 19 | 1 | 207 | 3 | 0 | 230 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 220 | 1 | 11 | 232 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 227 | 2 | 35 | 265 |
| OCTUBRE | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 214 | 7 | 47 | 274 |
| NOVIEMBRE | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 214 | 2 | 46 | 269 |
| DICIEMBRE | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 552 | 4 | 14 | 575 |
| TOTALES | 9 | 0 | 5 | 44 | 4 | 2903 | 36 | 380 | 3381 |

DESPACHO SERVICIO ATENCIÓN PACIENTE: ATENCIONES DIRECTAS 2022



El Servicio de Atención al Paciente, desde el año 2011 tabula las Atenciones Directas, por el tipo de atención, siendo mayoritaria **la atención presencial con un 86% en 2022.**

En este año 2022 se han registrado **4.841** atenciones directas, con 8.504 actuaciones lo que supone **un 55 % más que el año anterior.**

A ello hay que sumar reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que se registran en el programa **CESTRACK**, que describiremos más adelante, así como los derechos **ARCO** (acceso, rectificación y modificación) que se han registrado en un fichero Excel, ya que el programa DI@Na dejó de funcionar, así como hemos remitido, como servicio de apoyo a Cirugía Vasculuar, Medicina Interna, Neurología y Urología, informes a pacientes atendidos telefónicamente:

517 pacientes que solicitaron acceso a documentación clínica, con entrega en menos de 15 días

421 envió informes a paciente de consultas telefónicas (Cirugía Vasculuar, Urología, Neurología, etc..)

394 solicitud de informes a otros Hospitales, que no se localizan en HORUS, (Julio- diciembre 2021)



Servicio Atención al Paciente

2.2.- GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE CANALIZACIONES: RESUMEN DE PRUEBAS Y CONSULTAS SOLICITADAS

| <u>PRUEBAS SOLICITADAS</u> | <u>Nº SOLICITUDES</u> | <u>% SOBRE 2021</u> |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| RESONANCIAS MAGNETICAS | 1137 | 99,73% |
| CONSULTAS A OTROS CENTROS | 1315 | 37,34% |
| OTRAS PRUEBAS | 699 | 25,79 % |

Así mismo la comunicación entre los diferentes Hospitales, ha resultado muy complicada lo que no nos permite poder evaluar tiempos de demora en citas, ya que en muchas ocasiones no disponemos de las mismas o han sido reiteradamente reprogramadas.

2.3.- RECLAMACIONES – SUGERENCIAS y AGRADECIMIENTOS

El servicio principal de Atención al Paciente, es recibir a las personas con problemas o quejas sobre los servicios recibidos en nuestro centro y darles solución en el menor tiempo posible.

Como en años anteriores, se ha trabajado en un programa de comunicación personalizada y eficaz. Se asigna un profesional que, invita al paciente a sentarse y a relatar lo que necesita; se practica la escucha activa y se recogen las quejas verbales para después discutir las y darles solución inmediata con independencia de que el paciente realice una reclamación escrita o no (intentando que ésta, finalmente no se produzca).

RECLAMACIONES:

- En este año el nº total de reclamaciones tramitadas ha sido de **93 un 13 % menos** que el año anterior.
- Con una media de **10,40** días para su resolución

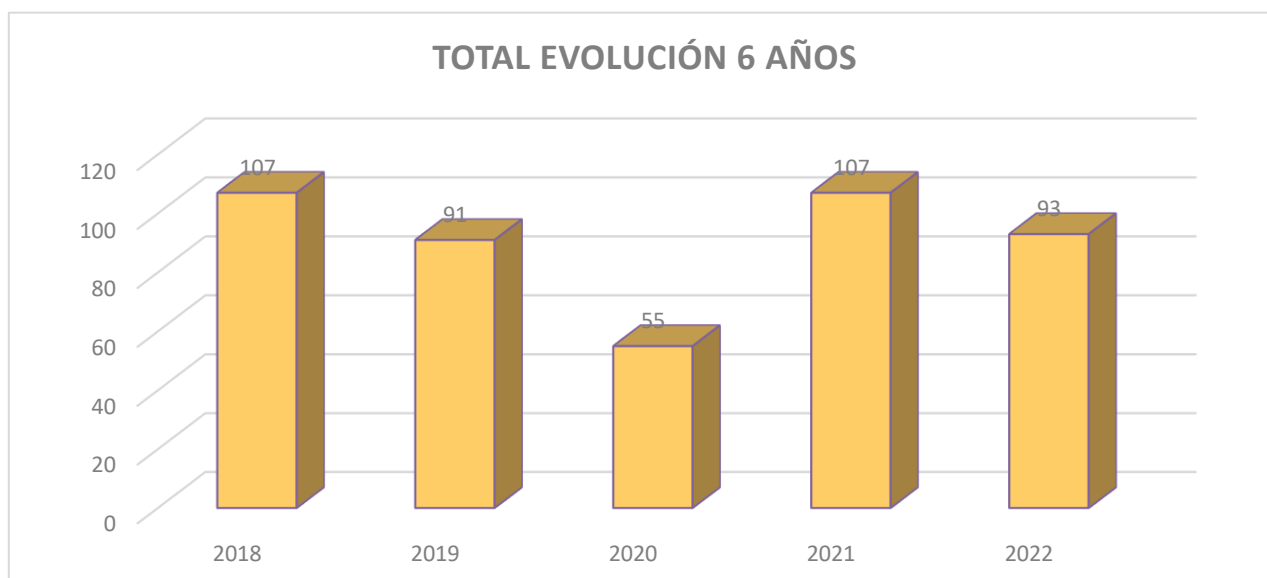
SUGERENCIAS:

- En 2022 no se han registrado sugerencias

AGRADECIMIENTOS:

- En este año el total de agradecimientos recibidos en el Servicio de Atención al Paciente ha sido de **284**, un **174%** más que el año anterior.

Servicio Atención al Paciente

TOTAL RECLAMACIONES EVOLUTIVO 2017-2022**RECLAMACIONES POR SERVICIO Y MOTIVO 2022.**

| SERVICIO/UNIDAD | RECLAMACIONES | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|---------------|----------------|
| Administración | 1 | 1,08% |
| Admisión | 2 | 2,15% |
| Alergología | 1 | 1,08% |
| Anestesia General y Reanimación | 2 | 2,15% |
| Angiología y Cirugía Vasculat | 6 | 6,45% |
| Cardiología | 1 | 1,08% |
| Cirugía General y Digestivo | 7 | 7,53% |
| Cirugía Plástica y Reparadora | 2 | 2,15% |
| Dermatología | 3 | 3,23% |
| Digestivo | 1 | 1,08% |
| Dirección | 8 | 8,60% |
| Endocrinología | 1 | 1,08% |
| Geriatría | 2 | 2,15% |
| Ginecología | 9 | 9,68% |
| Neurofisiología Clínica | 1 | 1,08% |
| Neurología | 1 | 1,08% |
| Oftalmología | 9 | 9,68% |
| Otros | 1 | 1,08% |
| Radiodiagnóstico | 2 | 2,15% |
| Rehabilitación | 4 | 4,30% |
| Traumatología | 6 | 6,45% |
| Unidad de Hospitalización Breve I | 5 | 5,38% |
| Urología | 1 | 1,08% |
| Sin Servicio | 17 | 18,28% |
| TOTAL | 93 | 100,00% |

Servicio Atención al Paciente

| MOTIVO DE RECLAMACIONES 2022 | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------------|
| 01 Habitabilidad y Confort | 1 | 1,08% |
| 02 Accesibilidad | 2 | 2,15% |
| 06 Recursos Materiales | 1 | 1,08% |
| 07 Desacuerdo con Organización y Normas | 9 | 9,68% |
| 13 Retraso en la atención | 5 | 5,38% |
| 14 Falta de Asistencia | 2 | 2,15% |
| 15 Suspensión de Actos Asistenciales | 17 | 18,28% |
| 16 Lista de Espera Quirúrgica | 2 | 2,15% |
| 17 Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 9 | 9,68% |
| 18 Citaciones | 13 | 13,98% |
| 21 Información Clínica | 8 | 8,60% |
| 22 Información General | 2 | 2,15% |
| 25 Trato Personal | 8 | 8,60% |
| 26 Disconformidad con la Asistencia | 11 | 11,83% |
| 28 Efectos Adversos | 2 | 2,15% |
| 39 Aportación farmacéutica | 1 | 1,08% |
| Total general | 93 | 100,00% |

Servicio Atención al Paciente

RECLAMACIONES POR MOTIVO.- EVOLUTIVO Y TENDENCIA 2018-2022



Servicio Atención al Paciente

Por tanto, para 2022 se proponen las líneas y el plan de mejora:

- Un año más, una de las causas de disconformidad que manifiestan los pacientes es con las citas.
- Intentaremos que los especialistas, eviten la demora en consultas y pruebas diagnósticas, sin embargo, hay problemas con Cirugía Vascul, con Urología, con Ginecología.
- Trabajaremos con los mandos intermedios, para prevenir las reclamaciones de los pacientes en cuanto al trato recibido, proporcionando solución inmediata a sus demandas. Estas reclamaciones se abordan directamente desde la gerencia.

Para 2023, de acuerdo con la gerencia, se enviarán a los jefes de servicio al menos tres veces el número de reclamaciones por servicio para que hagan un plan de análisis y mejora.

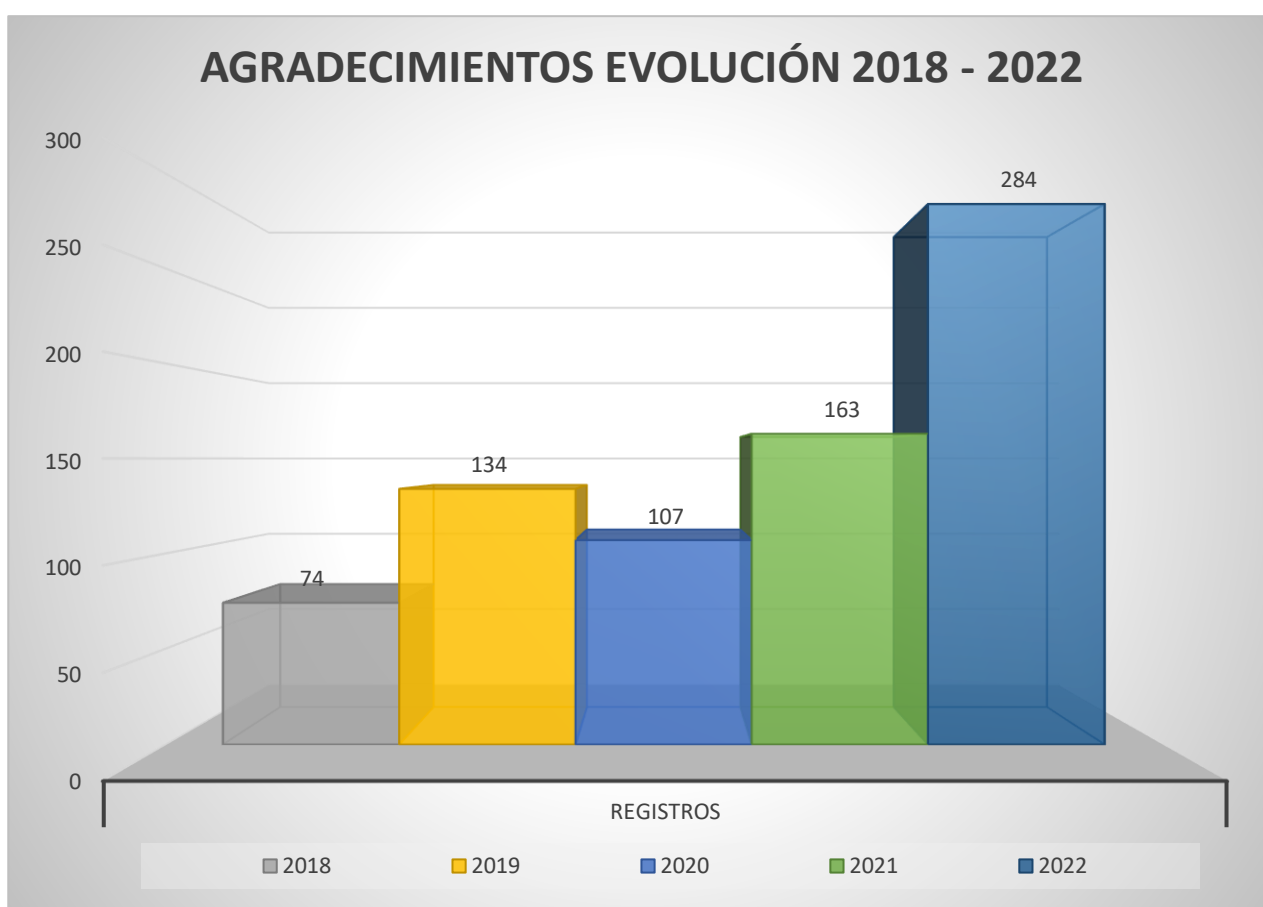


Servicio Atención al Paciente

INFORME DE LOS AGRADECIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL 2022

Durante el año 2022 se han registrado en el Servicio de Información y Atención al Paciente, **284 agradecimientos de paciente o familiares**. En ellos queda constancia del buen trato recibido por el paciente y sus familiares de nuestros profesionales, así como el reconocimiento a la calidad de los distintos equipos sanitarios y no sanitarios de los profesionales que trabajan en nuestro hospital.

Durante estos últimos 5 años la cultura de agradecer por escrito a los profesionales del Hospital ha marcado una tendencia.



Servicio Atención al Paciente

| SERVICIO / UNIDAD | AGRADECIMIENTOS | PORCENTAJE |
|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Alergología | 2 | 0,70% |
| Angiología y Cirugía Vascul ar | 16 | 5,63% |
| Atención al Usuario | 2 | 0,70% |
| Cirugía General y Digestivo | 9 | 3,17% |
| Cirugía Plástica y Reparadora | 4 | 1,41% |
| Dirección | 1 | 0,35% |
| Endocrinología | 1 | 0,35% |
| Geriatría | 23 | 8,10% |
| Ginecología | 1 | 0,35% |
| Medicina Interna | 6 | 2,11% |
| Medicina Nuclear | 4 | 1,41% |
| Neumología | 1 | 0,35% |
| Neurología | 1 | 0,35% |
| Oftalmología | 8 | 2,82% |
| Otros | 19 | 6,69% |
| Quirófano | 55 | 19,37% |
| Radiodiagnóstico | 4 | 1,41% |
| Rehabilitación | 14 | 4,93% |
| Traumatología | 8 | 2,82% |
| Unidad de Cuidados Paliativos | 34 | 11,97% |
| Unidad de Hospitalización Breve I | 10 | 3,52% |
| Unidad de Hospitalización Breve II | 2 | 0,70% |
| Unidad de Trabajo Social | 1 | 0,35% |
| Sin Servicio | 58 | 20,42% |
| TOTAL | 284 | 100,00% |

Los agradecimientos se han concentrado en el área del Quirófano, en cuidados Paliativos, en Geriatría y en Cirugía Vascul ar.

2.4.- QUEJAS VERBALES DE LOS USUARIOS Y OTRAS FUENTES: GOOGLE

Este apartado es recogido por los profesionales de los puntos de información, donde se recogen quejas verbales realizadas en los mostradores por los pacientes o sus familiares: Las reseñas muestran que hay faltas de respuestas a las peticiones que solicitan los pacientes.

Las quejas registradas se relacionan con:

- Quejas del trato que han recibido desde el departamento de Admisión.
- Sistema de Gestión y tramitación, comunicación de citas.
- Orientación en el interior del centro. Señalización
- Régimen de visitas y acceso, estricto, limitación de las visitas por COVID
- Trato no adecuado, recibido en el servicio de Geriatría

Servicio Atención al Paciente

- Manifiestan la arrogancia de ciertos facultativos.

Todas las quejas han sido abordadas con los responsables correspondientes en su momento para su mejora o incluso, solución.

CRJ EN GOOGLE: AÑO 2022**Reseñas 2022**

| Positivas | Negativas | Total |
|------------|------------|-----------|
| 71 | 24 | 95 |
| 75% | 25% | |

Reseñas positivas, temas recurrentes:

- Trato recibido
- Calidad humana
- Profesionalidad
- Postoperatorio
- Paliativos
- Edificio y jardines
- Celadores y enfermería

Reseñas negativas, temas recurrentes:

- Falta de respuesta
- Trato recibido en Admisión
- Sistema de gestión
- Orientación dentro del centro
- Régimen de visitas y acceso
- Trato recibido en Geriátrica
- Arrogancia de ciertos facultativos

Servicio Atención al Paciente



2.6.- SOLICITUDES DE CANALIZACIONES ENTRE CENTROS

- El servicio de SIAP tramita las canalizaciones del apoyo al diagnóstico.

Se han solicitado en 2021 un total de 1.167 RMN que suponen un 46% más que el año anterior. **En 2022, se han solicitado 1.037.**

Respecto al resto de canalizaciones:

OTRAS pruebas diagnósticas: 534 en 2021 lo que supone un 53,51% menos que el año anterior y **en 2022 se solicitaron 427.**

Respecto a **CONSULTAS, en 2020 se han producido 577**, un 49% más que el año anterior y **en 2022 se solicitaron 1316.**

El principal problema no resuelto es

- la falta de comunicación de las citas de realización de Resonancias Magnéticas y de Otras pruebas al SIAP por lo que el SIAP no puede comunicar a citaciones la fecha de realización para que estos a su vez citen las consultas de resultados. El SIAP no tiene autoridad para tratar este tema que es de continuidad asistencial y requiere de otro tipo de intervención.
- La espera para la realización de RRMM y el alto número de denegaciones por parte del hospital del paciente por desacuerdo con la petición que genera problemas complejos.

Servicio Atención al Paciente

.6.1. RESONANCIAS SOLICITADAS POR ATENCIÓN AL PACIENTE Servicios y tipología:

| HOSPITALES | NÚMERO RM |
|--|-------------|
| FUNDACION ALCORCON | 4 |
| FUNDACION JIMENEZ DIAZ | 28 |
| H. CLINICO | 54 |
| H. COLLADO VILLALBA | 4 |
| H. DEL TAJO | 3 |
| H. DOCE DE OCTUBRE | 66 |
| H. ESCORIAL | 4 |
| H. FUENLABRADA | 7 |
| H. GETAFE | 20 |
| H. GOMEZ ULLA | 6 |
| H. GREGORIO MARAÑÓN | 20 |
| H. HENARES | 14 |
| H. INFANTA CRISTINA | 5 |
| H. INFANTA ELENA | 3 |
| H. INFANTA LEONOR | 26 |
| H. INFANTA SOFIA | 92 |
| H. LA PAZ | 497 |
| H. LA PRINCESA | 27 |
| H. MOSTOLES | 7 |
| H. PRINCIPE DE ASTURIAS (ALCALA HENARES) | 29 |
| H. PUERTA HIERRO | 31 |
| H. RAMON Y CAJAL | 55 |
| H. REY JUAN CARLOS (MOSTOLES) | 8 |
| H. SEVERO OCHOA (LEGANES) | 8 |
| H. SURESTE | 12 |
| H. TORREJON | 7 |
| Total general | 1037 |

| SERVICIO | TOTAL |
|------------------|-------|
| CARDIOLOGIA | 43 |
| CIRUGIA GENERAL | 65 |
| CIRUGIA PLASTICA | 4 |
| CIRUGIA VASCULAR | 2 |
| DERMATOLOGIA | 1 |
| DIGESTIVO | 40 |
| ENDOCRINOLOGIA | 8 |
| GERIATRIA | 11 |
| GINECOLOGIA | 1 |
| MEDICINA INTERNA | 14 |
| NEUROGERIATRIA | 1 |
| NEUROLOGIA | 281 |
| OFTALMOLOGIA | 1 |

Servicio Atención al Paciente

| | |
|----------------------|-------------|
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 49 |
| REHABILITACION | 123 |
| TRAUMATOLOGIA | 361 |
| UROLOGIA | 32 |
| (en blanco) | |
| Total general | 1037 |

TIPOS DE RESONANCIAS:

| TIPO DE RESONANCIA 2022 | TOTAL |
|---------------------------|-------|
| ABDOMINAL | 6 |
| ANGIORESONANCIA | 3 |
| ANTEBRAZO | 1 |
| BRAZO | 4 |
| CADERA | 24 |
| CAIS | 38 |
| CARDIACA | 38 |
| CEREBRAL | 82 |
| CERVICAL | 66 |
| CERVICAL + LUMBAR | 1 |
| CODO | 7 |
| COLANGIORESONANCIA | 26 |
| COLUMNA | 15 |
| COXIS | 1 |
| CRANEAL | 161 |
| CRANEAL + ANGIORESONANCIA | 3 |
| CRANEAL + CERVICAL | 6 |
| CUELLO | 1 |
| DORSAL | 16 |
| HEPATICA | 14 |
| HIPOFISARIA | 8 |
| HOMBRO | 80 |
| LUMBAR | 105 |
| LUMBOSACRA | 1 |
| MAMA | 19 |
| MANO | 4 |
| MUÑECA | 11 |
| MUSLO | 5 |
| ORBITA | 1 |
| OTROS | 28 |
| PANCREATICA | 9 |
| PELVIS | 24 |
| PIE | 21 |
| PIERNA | 5 |
| PROSTATA | 24 |

Servicio Atención al Paciente

| | |
|----------------|-----|
| RODILLA | 149 |
| SACRO | 2 |
| TOBILLO | 13 |
| TORACICA | 3 |
| (en blanco) | |
| MANDIBULAR | 1 |
| PERIANAL | 7 |
| ANTEPIE | 1 |
| RMN CRANEAL | 1 |
| RECTAL | 1 |
| FOSA POSTERIOR | 1 |

| | |
|----------------------|-------------|
| Total general | 1037 |
|----------------------|-------------|

| HOSPITAL ENVÍO | CERRADA | PROMEDIO DIAS ESPERA | MAXIMO DIAS ESPERA |
|--|-------------|----------------------|--------------------|
| FUNDACION ALCORCON | 4 | 167 | 277 |
| FUNDACION JIMENEZ DIAZ | 28 | 47 | 505 |
| H. CLINICO | 54 | 100 | 468 |
| H. COLLADO VILLALBA | 4 | 18 | 26 |
| H. DEL TAJO | 3 | 48 | 105 |
| H. DOCE DE OCTUBRE | 66 | 73 | 470 |
| H. ESCORIAL | 4 | 72 | 163 |
| H. FUENLABRADA | 7 | 110 | 415 |
| H. GETAFE | 20 | 142 | 371 |
| H. GOMEZ ULLA | 6 | 112 | 223 |
| H. GREGORIO MARAÑON | 20 | 87 | 365 |
| H. HENARES | 14 | 105 | 302 |
| H. INFANTA CRISTINA | 5 | 180 | 386 |
| H. INFANTA ELENA | 3 | 24 | 32 |
| H. INFANTA LEONOR | 26 | 80 | 378 |
| H. INFANTA SOFIA | 92 | 228 | 462 |
| H. LA PAZ | 497 | 133 | 504 |
| H. LA PRINCESA | 27 | 118 | 314 |
| H. MOSTOLES | 7 | 157 | 290 |
| H. PRINCIPE DE ASTURIAS (ALCALA HENARES) | 29 | 59 | 138 |
| H. PUERTA HIERRO | 31 | 116 | 433 |
| H. RAMON Y CAJAL | 55 | 150 | 477 |
| H. REY JUAN CARLOS (MOSTOLES) | 8 | 52 | 136 |
| H. SEVERO OCHOA (LEGANES) | 8 | 137 | 197 |
| H. SURESTE | 12 | 197 | 372 |
| H. TORREJON | 7 | 96 | 212 |
| Total general | 1037 | 128 | 505 |

Servicio Atención al Paciente

2.6.2. CANALIZACIONES DE CONSULTAS

| CONSULTAS | NÚMERO |
|------------------------------|---------------|
| REHABILITACION | 254 |
| OTROS | 74 |
| OFTALMOLOGIA | 157 |
| NEUMOLOGIA | 76 |
| TRAUMATOLOGIA | 89 |
| OTROS | 74 |
| UNIDAD DEL DOLOR | 65 |
| REUMATOLOGIA | 52 |
| CIRUGÍA GENERAL | 47 |
| UNIDAD DE COLUMNA | 28 |
| ONCOLOGIA | 43 |
| CIRUGÍA VASCULAR | 29 |
| NEUROCIRUGIA | 26 |
| DIGESTIVO | 56 |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 30 |
| HEMATOLOGÍA | 23 |
| MEDICINA INTERNA | 23 |
| UROLOGÍA | 41 |
| NEUROLOGIA | 29 |
| UNIDAD DE ARRITMIAS | 8 |
| CARDIOLOGÍA | 21 |
| ESTERILIDAD | 11 |
| DERMATOLOGÍA | 7 |
| NEFROLOGIA | 22 |
| CIRUGÍA PLASTICA | 12 |
| ENDOCRINOLOGÍA | 16 |
| GINECOLOGÍA | 18 |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL | 6 |
| CIRUGIA CARDIACA | 8 |
| GENÉTICA | 8 |
| MARCAPASOS | 1 |
| INFECCIOSAS | 1 |
| NEUROFISIOLOGÍA | 2 |
| ALERGIA | 3 |
| CIRUGIA TORACICA | 6 |
| PSIQUIATRIA | 1 |
| UNIDAD TRANSTORNOS DEL SUEÑO | 1 |
| ANDROLOGIA | 4 |
| ANESTESIA | 2 |
| UNIDAD DE VOZ | 1 |
| UNIDAD DE EPILEPSIA | 1 |
| UNIDAD DEL SUELO PELVICO | 4 |
| GERIATRIA | 10 |
| Total general | 1316 |

Servicio Atención al Paciente

**2.6.3. CANALIZACIONES DE OTRAS PRUEBAS:**

| OTROS | NÚMERO |
|---------------------|---------------|
| SEMINOGRAMA | 201 |
| OTROS | 54 |
| FIBROSCAN | 24 |
| ESTUDIO DEL SUEÑO | 20 |
| PAAF | 20 |
| CORONARIOGRAFIA | 12 |
| TAC | 15 |
| RECUENTO ENDOTELIAL | 10 |
| TOPOGRAFIA | 12 |
| MANOMETRIA | 6 |

Servicio Atención al Paciente

| | |
|-------------------------|------------|
| ENDOSCOPIA GASTRICA | 1 |
| GASTROSCOPIA | 1 |
| DENSITOMETRÍA ÓSEA | 1 |
| CATETERISMO CARDÍACO | 2 |
| CPRE | 2 |
| OCT | 2 |
| SECCIÓN RETINA | 3 |
| PET | 3 |
| CAPSULA ENDOSCOPICA | 5 |
| GENÉTICA | 1 |
| COLONOSCOPIA VIRTUAL | 2 |
| COLANGIORESONANCIA | 2 |
| ABLACIÓN | 1 |
| CRIOGLOBULINAS | 4 |
| UNIDAD DEL DOLOR | 4 |
| BIOPSIA PROSTATICA | 1 |
| ANGIO TAC CORONARIO | 6 |
| IMPLANTACIÓN MARCAPASOS | 3 |
| EMG | 3 |
| ENDOSCOPIA | 6 |
| Total general | 427 |

Resumen: seguimos teniendo problemas en la recepción de citas que no se nos comunican, en los resultados, los problemas están en seminogramas, Fibroscam, e informes de resonancias magnéticas.

El SIAP no puede realizar la función de la continuidad, o la relación con los servicios de Admisión, de quien es esta competencia en otros hospitales, dado que no tiene esta competencia delegada por parte de la dirección.

Servicio Atención al Paciente

2.7.- GESTIÓN DE DERECHOS ARCO/SOPLAR :

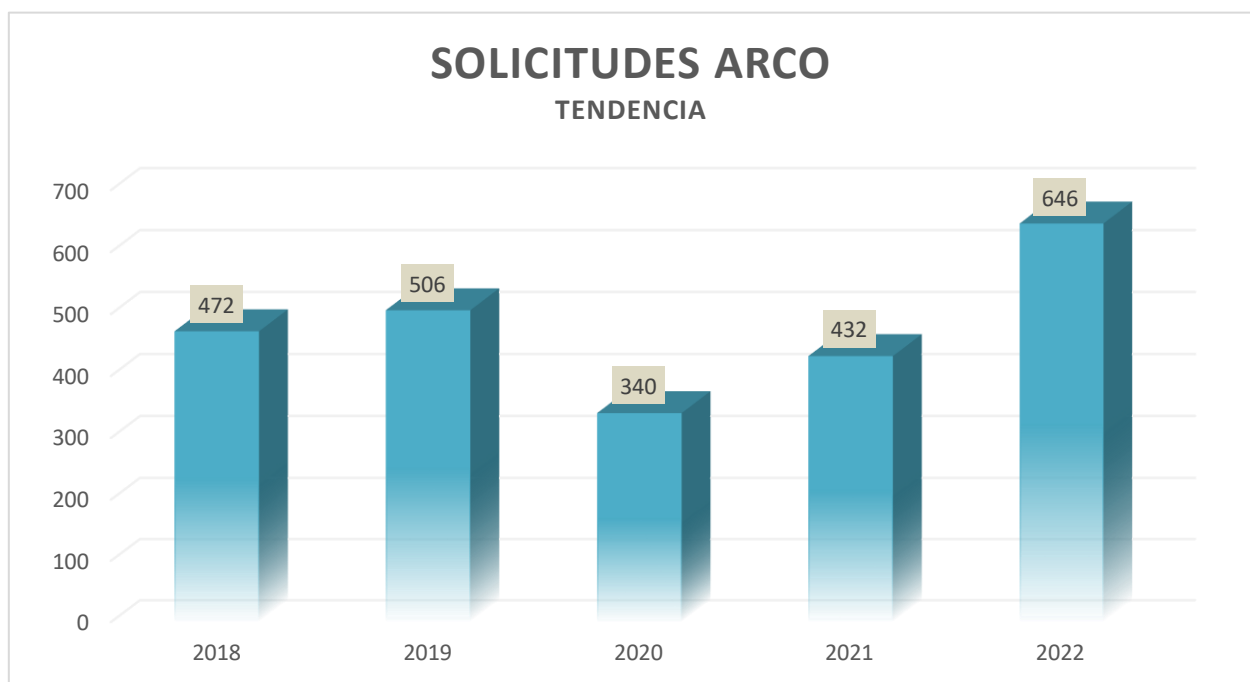
Tramitación de Solicitud de documentación de las HISTORIAS CLÍNICAS al archivo del hospital, como digitales:

Solicitudes Recibidas de Acceso en 2022: **646**

- Documentación recogida: **630**

- Documentación no recogida: **10**

- Documentación pendiente de recoger en plazo: **5**



Servicio Atención al Paciente

2.8. INSTRUCCIONES PREVIAS:

En 2022, hemos realizado **123 Otorgamientos** registrados en nuestra base de datos . Personas con entrevista presencial de 25 a 30 minutos y se han realizado más de 50 atenciones telefónicas para asesoramiento e información sobre mecanismo de otorgamiento, sobre revocación e incorporación de la opción de la LORE/ ley de Ayuda a Morir, asesoramiento a notarias sobre el documento y a Hospitales privados sobre el mecanismo de otorgamiento.

Según los datos de Areteco: El principal problema es que en 2022 ha habido 0 consultas al registro. Significa que nadie desde el hospital ha entrado al registro. El perfil de tramitador y de Sanitario, corresponde a la jefe del servicio del SIAP dado que es enfermera.

Procede informar en una nueva sesión docente y remitir esta información a los asistenciales.

| IIPP AÑO 2021 | DATO |
|---|------|
| | |
| IIPP CONSULTAS PERFIL CONSULTAS 2021 | 0 |
| IIPP CONSULTAS PERFIL SANITARIO 2021 | 43 |
| IIPP OTORGAMIENTOS PERFIL TRAMITADOR 2021 | 4 |

| IIPP AÑO 2022 | DATO |
|---|------|
| IIPP CONSULTAS PERFIL CONSULTAS 2022 | 0 |
| IIPP CONSULTAS PERFIL SANITARIO 2022 | 121 |
| IIPP OTORGAMIENTOS PERFIL TRAMITADOR 2022 | 127 |

Servicio Atención al Paciente



2.9.- PROGRAMA DE PRÉSTAMOS Y AYUDAS TÉCNICAS

El SIAP recoge material donado por pacientes para el uso de otros pacientes con problemas de movilidad. En la actualidad presta bastones y también dispone de nueve sillas de ruedas donadas y cinco andadores, material procedente de la donación de pacientes. En 2020 se ha revisado el PNT.

La gestión de estos préstamos se realiza desde el punto del control central.

Procedimiento:

- El almacenamiento de bastones ingleses para entregar en Control Central ha cambiado de lugar, ubicándose en el Servicio de Atención al Paciente.
- La entrega y recepción de los mismos se realiza únicamente en el Control Central, en donde se lleva un registro con los movimientos.
- Este año se ha cambiado el sistema de registro, realizándose un registro informatizado nuevo disponible en el Control Central.

Servicio Atención al Paciente

| | |
|-----------------------------------|-------------------|
| TOTAL PRESTAMO DE DOS BASTONES | 349 |
| TOTAL PRESTAMOS DE UN BASTON | 14 |
| TOTAL PRESTAMO DE SILLA DE RUEDAS | 28 |
| TOTAL PRESTAMO ANDADOR | 4 |
| TOTAL PRESTADO | <u>395</u> |

| | |
|-----------------------|----|
| PRESTAMO SIN DEVOLVER | 98 |
|-----------------------|----|

3.- LA VOZ DEL PACIENTE:

la voz del paciente, este año todavía hemos tenido restricciones por las medidas COVID y no hemos podido realizar grupos focales como en otros años pero aun así hemos intentado conocer sus necesidades y darles voz sustituyéndolo por entrevistas semiestructuradas.



Servicio Atención al Paciente

Hemos sustituido los grupos focales también incorporando la realización de Rondas de Humanización para detectar problemas de confortabilidad y habitabilidad como en 2021, hemos incorporado la medición cualitativa del concepto del “Tiempo del ingreso, como tiempo terapéutico” midiendo en que se utiliza y hemos medido también el confort de las habitaciones para acompañantes y pacientes, la satisfacción con la comida y monitorizado los tiempos de espera en la espera del área quirúrgica y la satisfacción con el hospital de día.

El SIAP realiza monitorizaciones de la satisfacción, recogida anual, con la siguiente programación:

| | |
|---|--------------------------------------|
| RONDA DE HUMANIZACIÓN | PABELLONES |
| ENCUESTAS DE HOSPITALIZACIÓN Y DE HOSPITAL DE DIA | PABELLONES Y HOSPITAL DE DÍA AL ALTA |
| ENCUESTAS DE REHABILITACION | REHABILITACION |
| ENCUESTAS RESPETO A LA INTIMIDAD | PABELLONES |
| ENCUESTAS CONSULTAS | CONSULTAS RV 24 Y RV 21 |
| ENCUESTAS AREA QUIRURGICA | PACIENTES DE CMA |
| EXPECTATIVAS AL ALTA | PABELLONES |
| ENCUESTAS SOBRE EL RUIDO | PABELLONES |
| ENCUESTA TELEFONICA SATISFACCIÓN BON EL CONSEJO_INFORMACIÓN DEL AREA QUIRURGICA CMA | AL ALTA Y POR TELÉFONO |

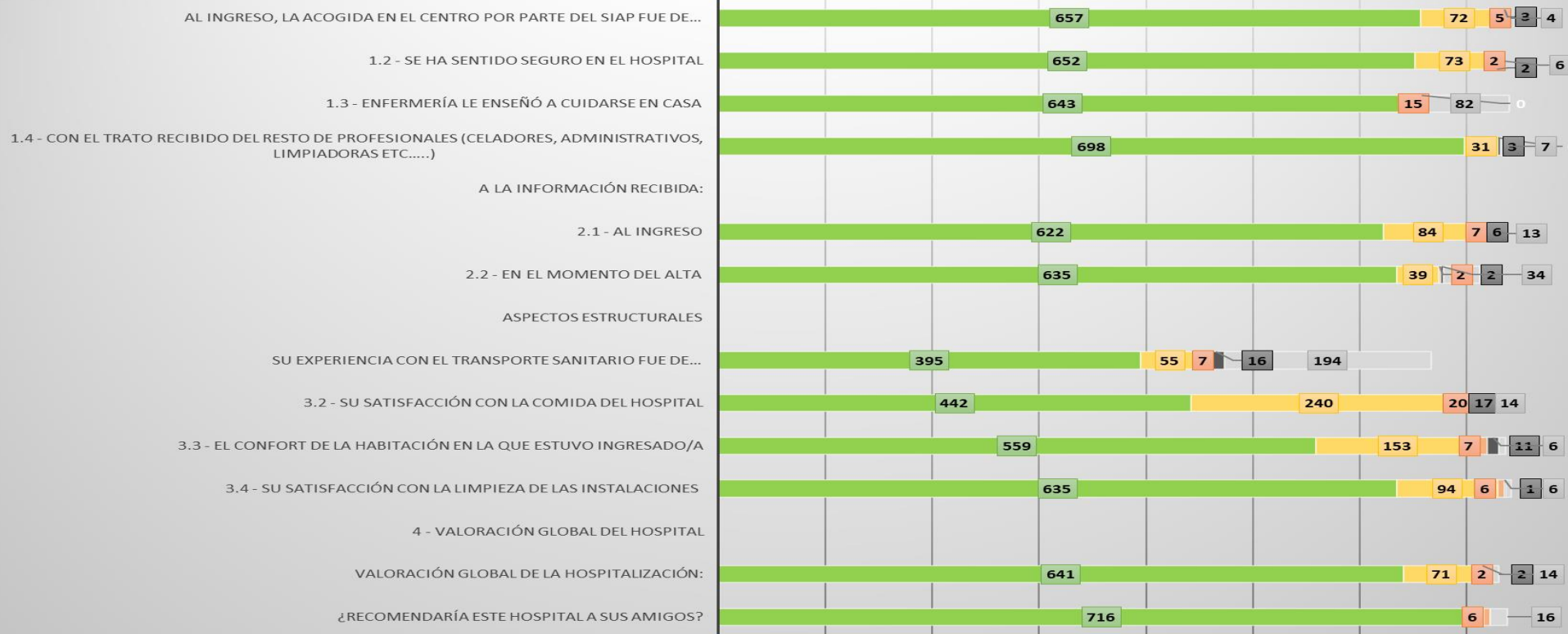


Servicio Atención al Paciente

3. 1.- ENCUESTAS HOSPITALIZACIÓN 2022

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN

FUNCIONAMIENTO DEL HOSPITAL



■ DE 9 A 10 SI

■ DE 6 A 8

■ 5 NO

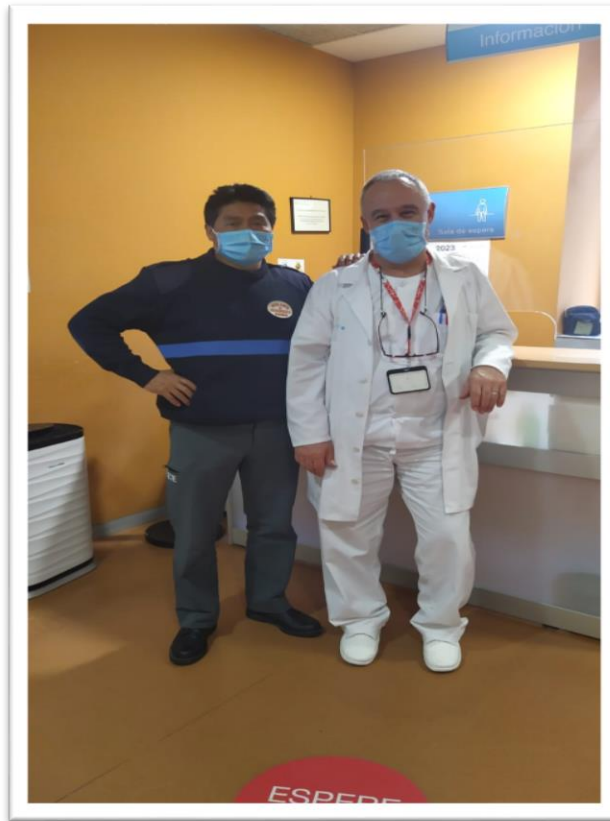
■ MENOS DE 5

□ N/C

Servicio Atención al Paciente

ENCUESTAS DE REHABILITACIÓN:

El número de encuestas recogidas en 2022 han sido 181 encuestas



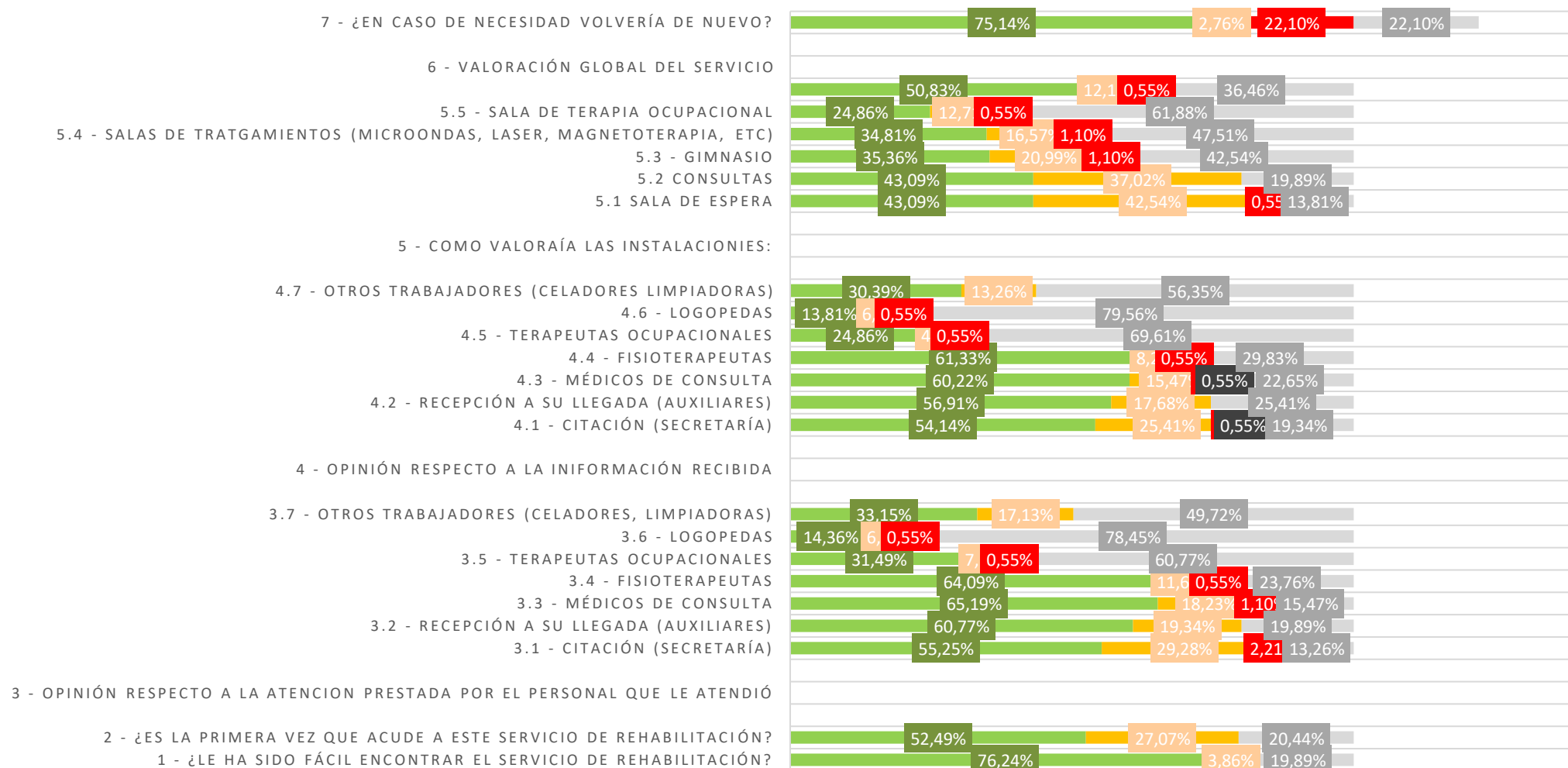
Para 2022 incorporaremos una nueva encuesta que mida de manera más específica la atención en el servicio de RHB, en su apartado de atención de los terapeutas.

Esta encuesta será construida entre el servicio de terapeutas y el SIAP.

Servicio Atención al Paciente

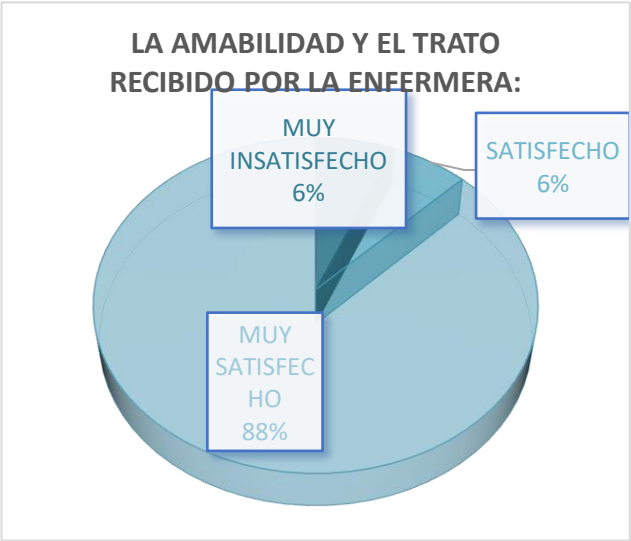
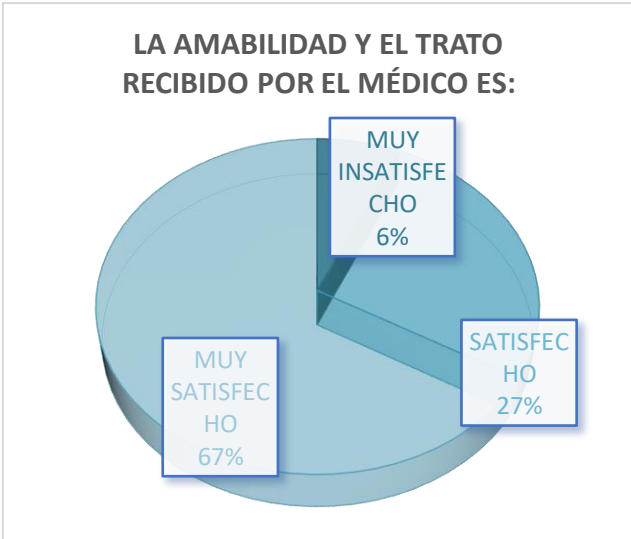
SERVICIO DE REHABILITACIÓN

■ MUY BIEN SI ■ BIEN NO ■ MAL ■ MUY MAL ■ NO CONTESTA



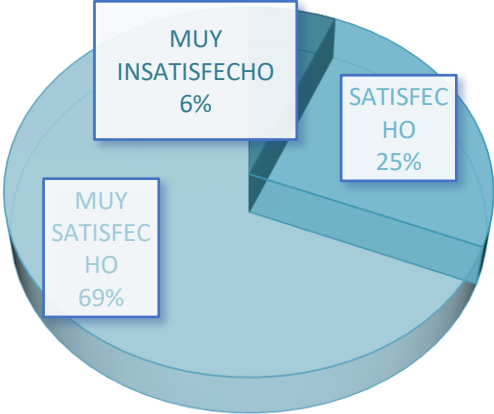
Servicio Atención al Paciente

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN HOSPITAL DE DÍA:

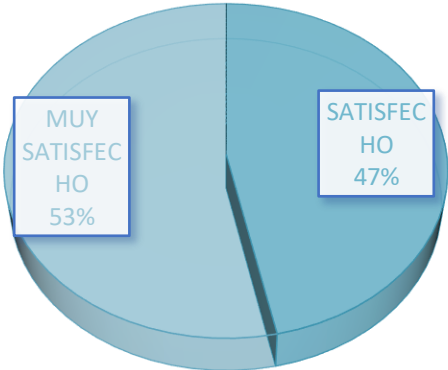


Servicio Atención al Paciente

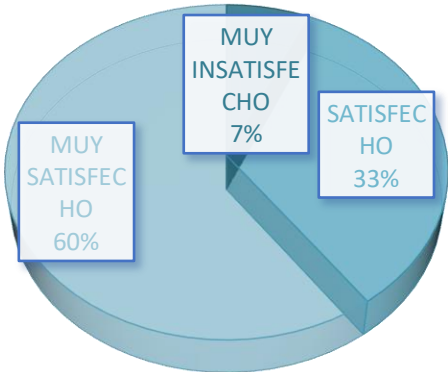
LA AMABILIDAD Y TRATO RECIBIDO POR LA TRABAJADORA SOCIAL



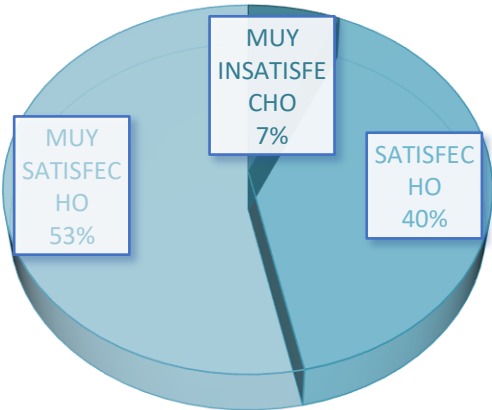
¿ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA DEL MÉDICO?



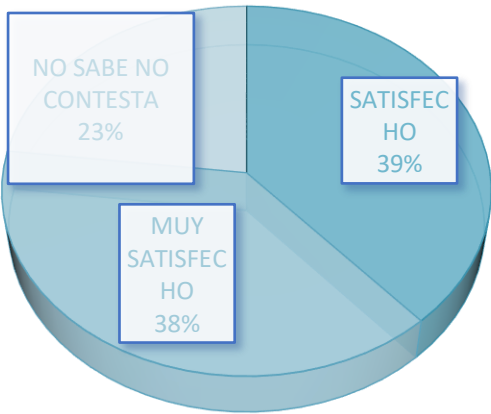
¿ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LA ENFERMERA?



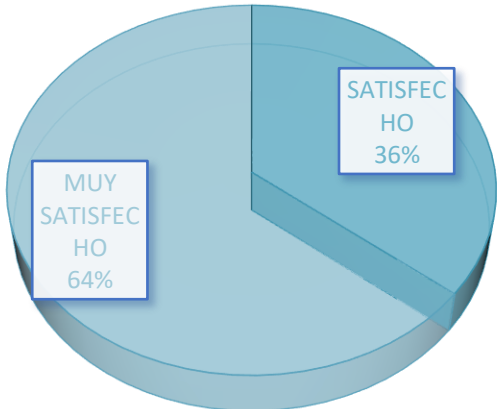
SU SATISFACCIÓN CON LOS HORARIOS PARA ATENDERLE ES:



SU SATISFACCIÓN CON LA COMIDA ES:

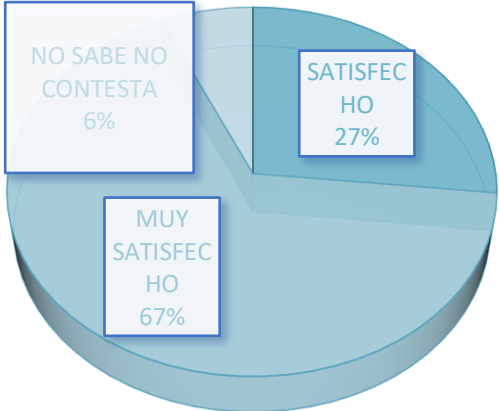


SU SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES ES:

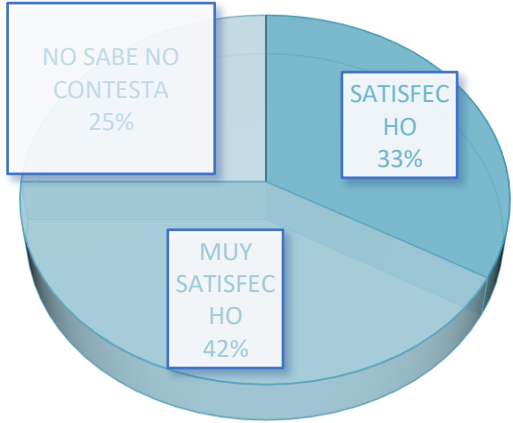


Servicio Atención al Paciente

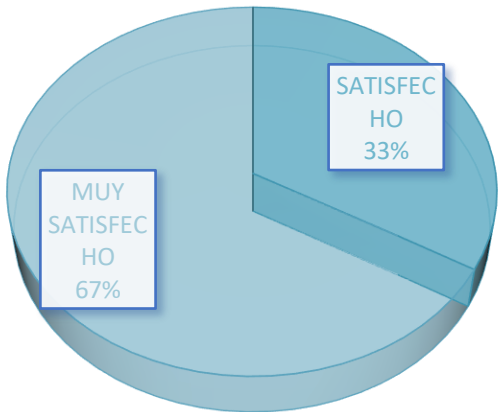
SU SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DEL GIMNASIO



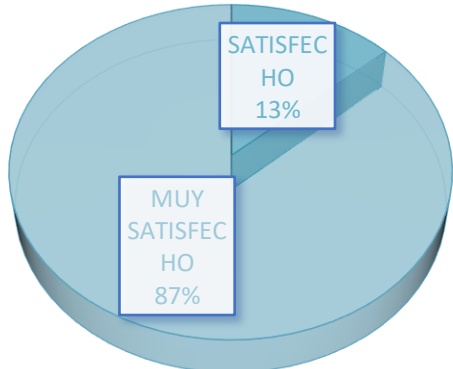
SU SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DEL COMEDOR



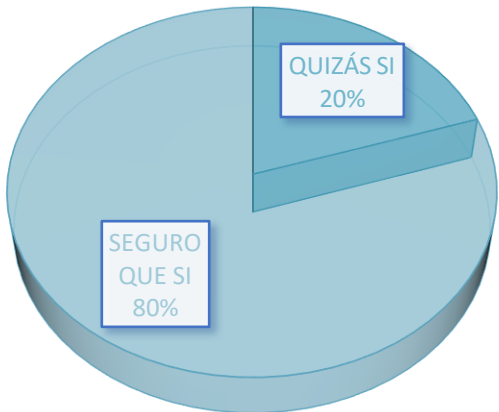
SU SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DE LOS BAÑOS



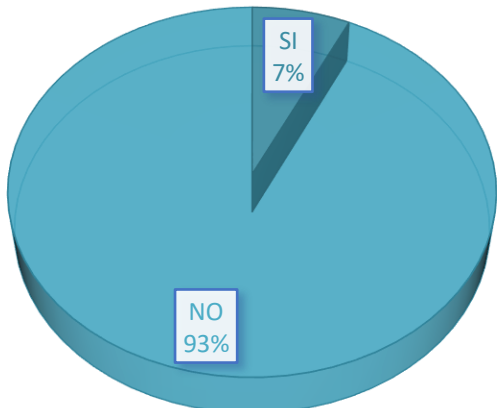
GLOBALMENTE CUAL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL HOSPITAL DE DÍA



¿RECOMENDARÍA ESTE HOSPITAL DE DÍA A OTRAS PERSONAS?



¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA O QUEJA SOBRE EL SERVICIO?

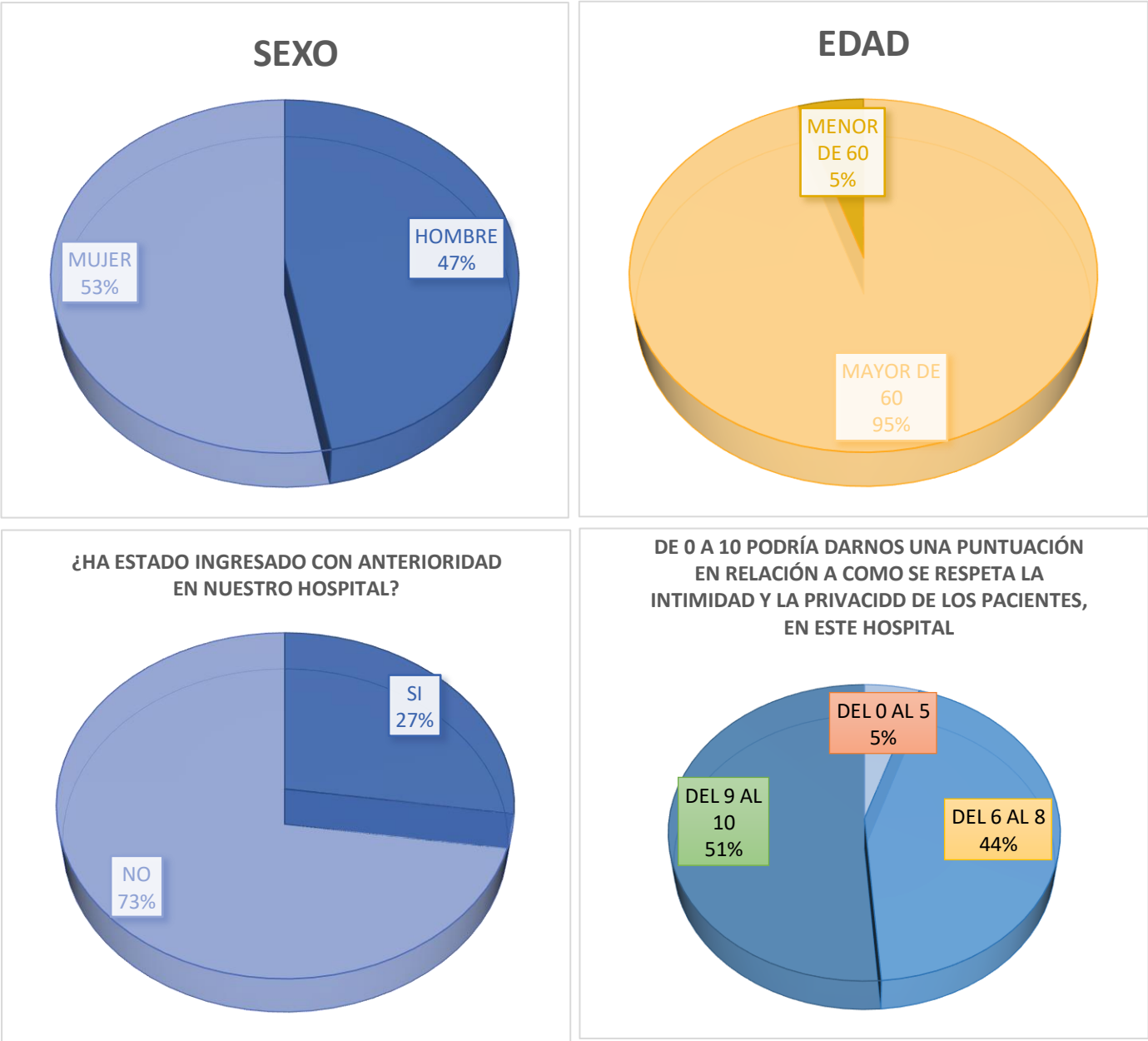


Servicio Atención al Paciente

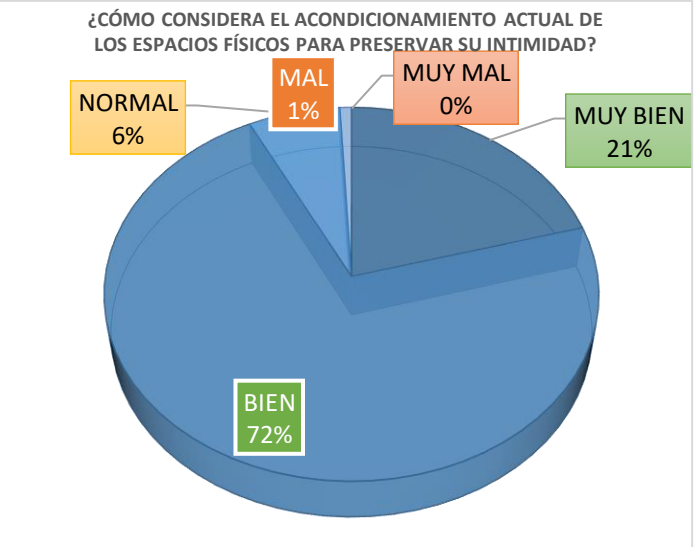
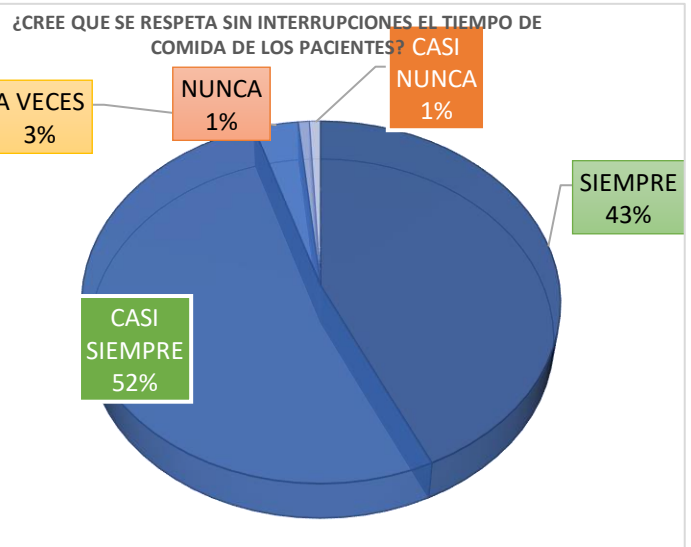
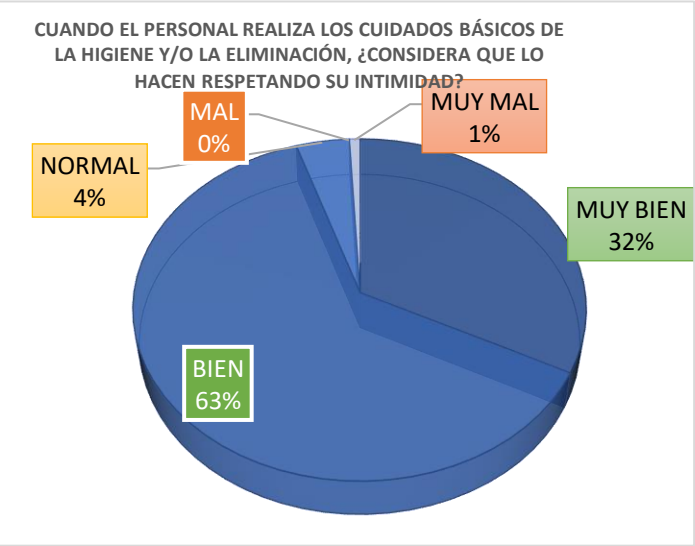
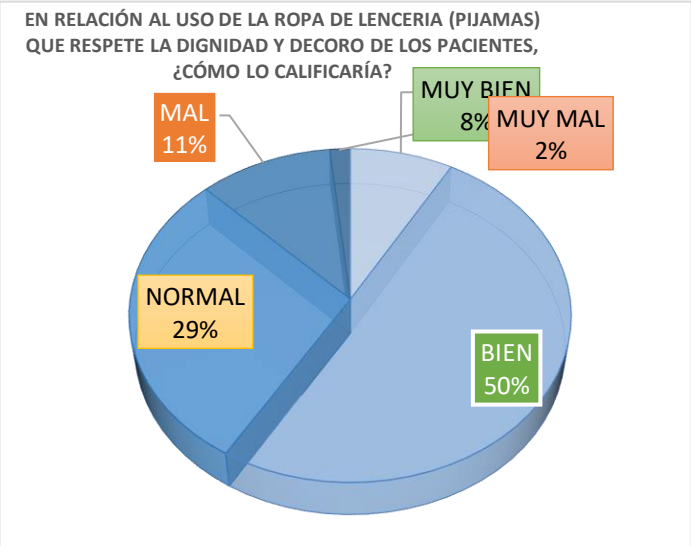
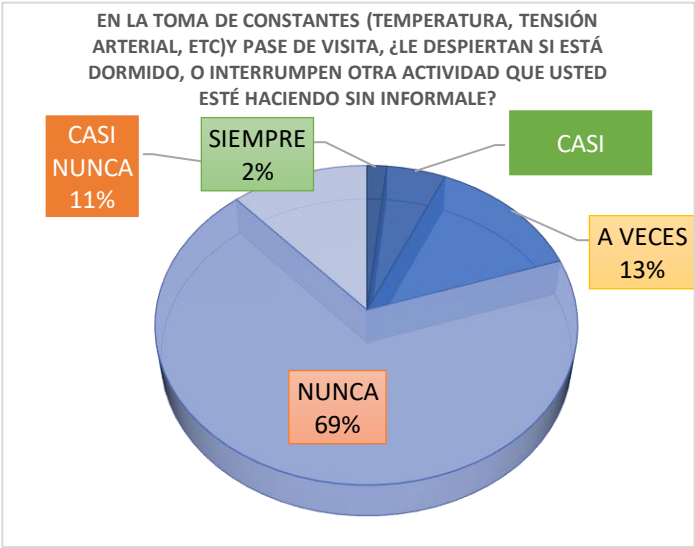
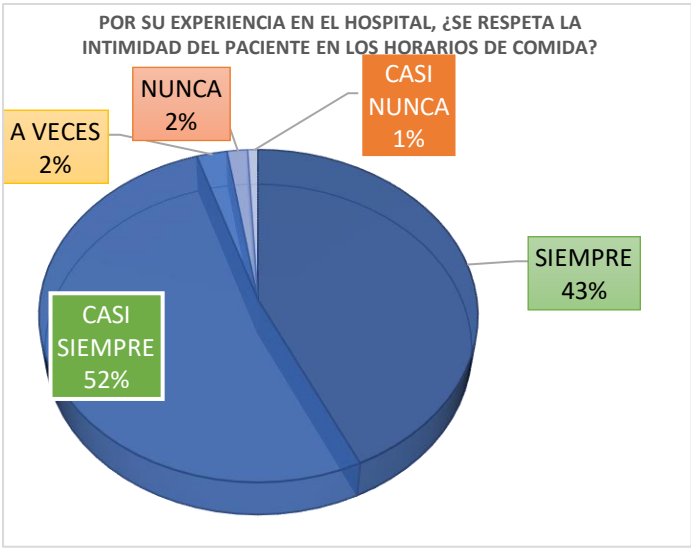
3.3.- RESPETO A LA INTIMIDAD

Desde el SIAP se realiza la monitorización del proyecto de respeto a la intimidad recogiendo en dos cortes, dos veces al año los cuestionarios de valoración de este proyecto y recogiendo la percepción de los pacientes y sus familias.

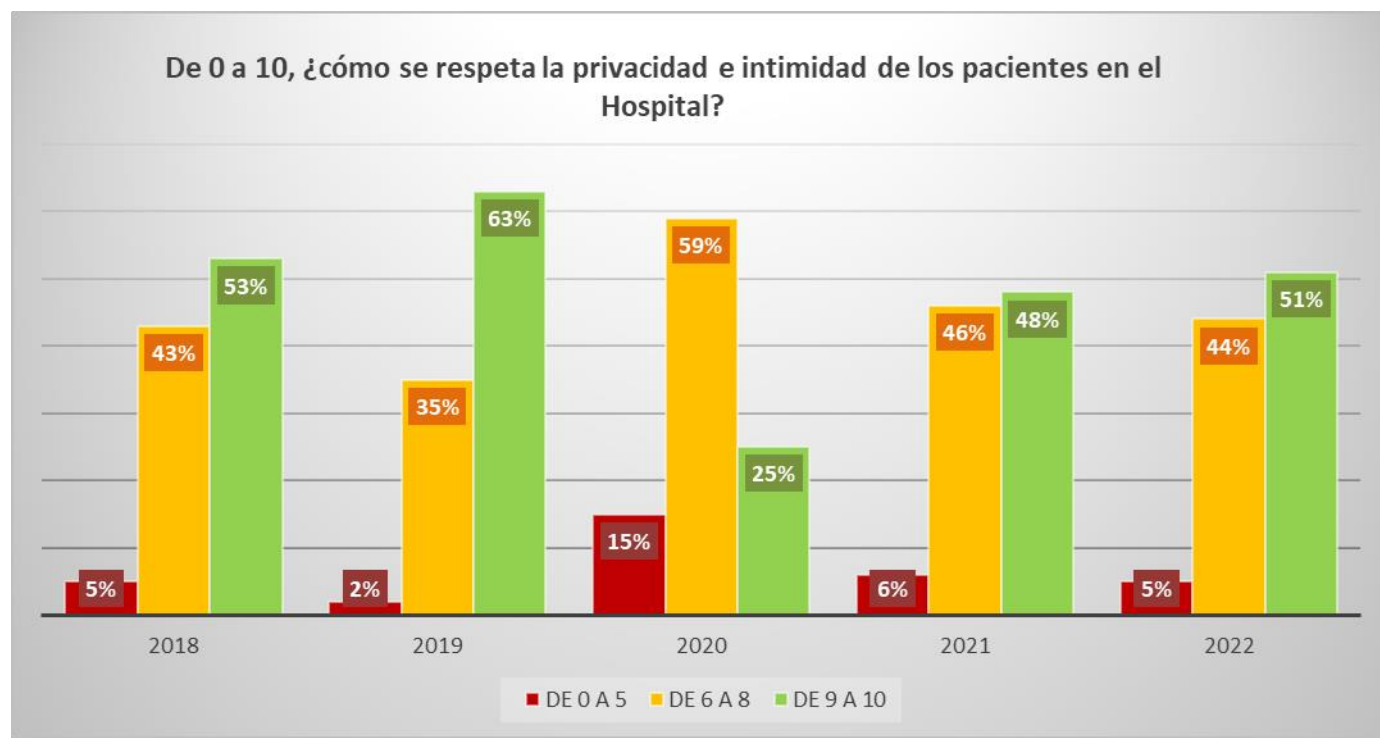
Este año hemos realizado 90 encuestas en relación al respeto a la intimidad.



Servicio Atención al Paciente



Servicio Atención al Paciente

TENDENCIA DEL RESPETO A LA INTIMIDAD HASTA LA ACTUALIDAD:**Resultados:**

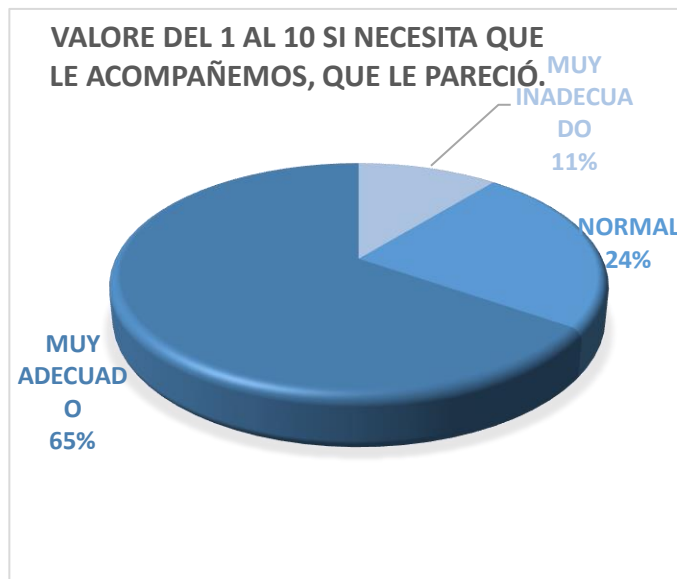
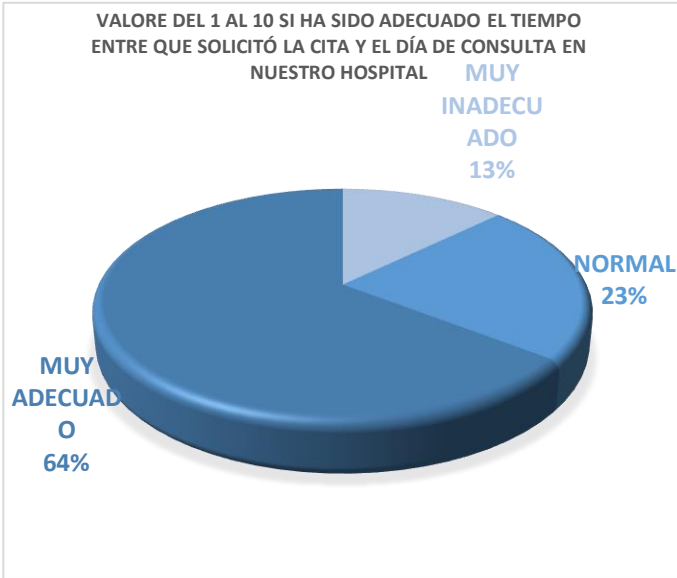
Este año se mantiene la tendencia y los datos con respecto al año anterior son similares, quizás un poco mejores aproximándonos a los datos de 2018.

3.4.- ENCUESTAS DE CONSULTAS PRESENCIALES:

El número de encuestas recogidas en 2022 fue de 146 cuestionarios:

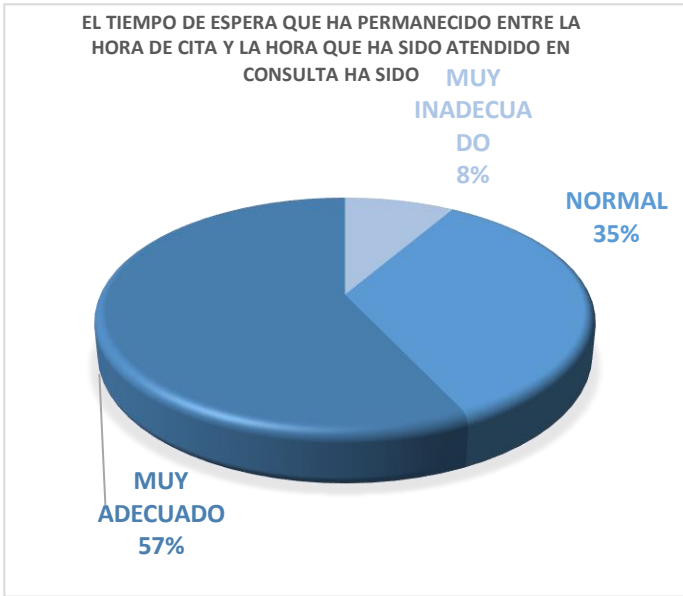
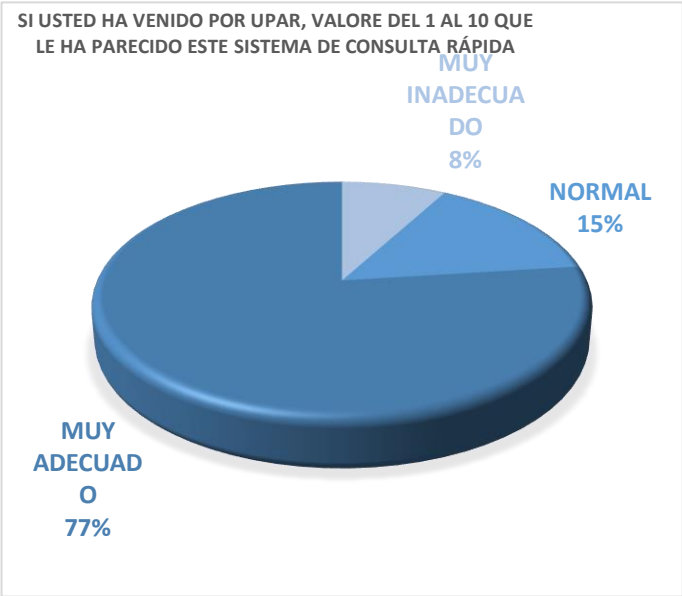
Más de la mitad de los pacientes ya habían venido a nuestro Hospital, y por tanto, nos conocen y a un 62% a quien les pareció muy adecuado nuestro acompañamiento, en caso de ser necesario por ser detectado por el SIAP o solicitado por el paciente como APD.

Servicio Atención al Paciente

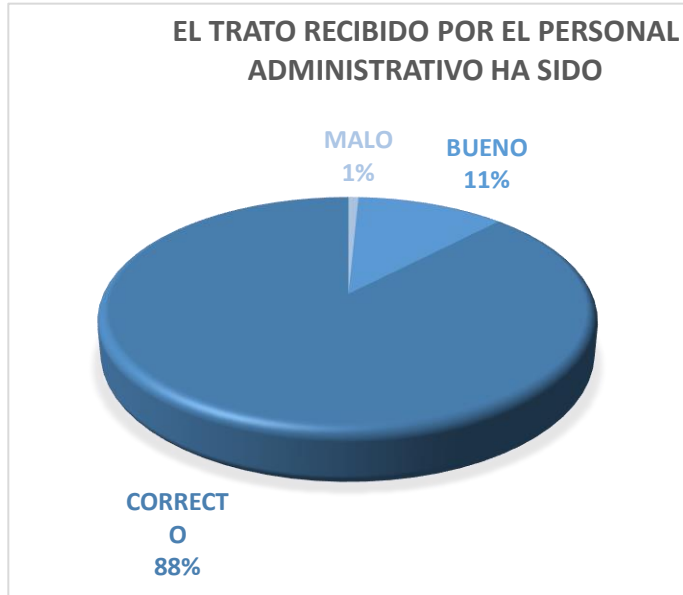


El 64% de los pacientes consideró muy adecuado el tiempo transcurrido entre la solicitud de cita y el día de consulta en nuestro Hospital y al 13% le pareció excesivo.

Servicio Atención al Paciente

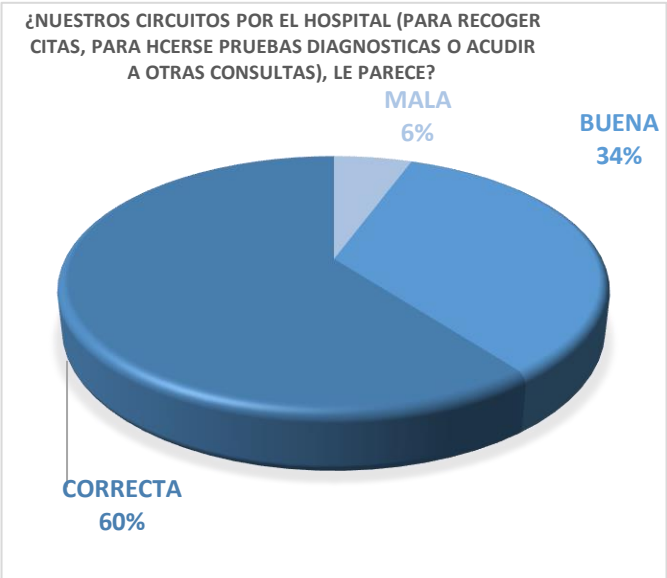


Un 8% cree que podemos mejorar en los tiempos e espera para entrar a consulta. El 77% está satisfecho con el sistema de U.P.A.R.



La gran mayoría percibe un trato correcto por el personal de enfermería y administrativo y a una excepcional minoría les ha parecido malo el trato.

Servicio Atención al Paciente

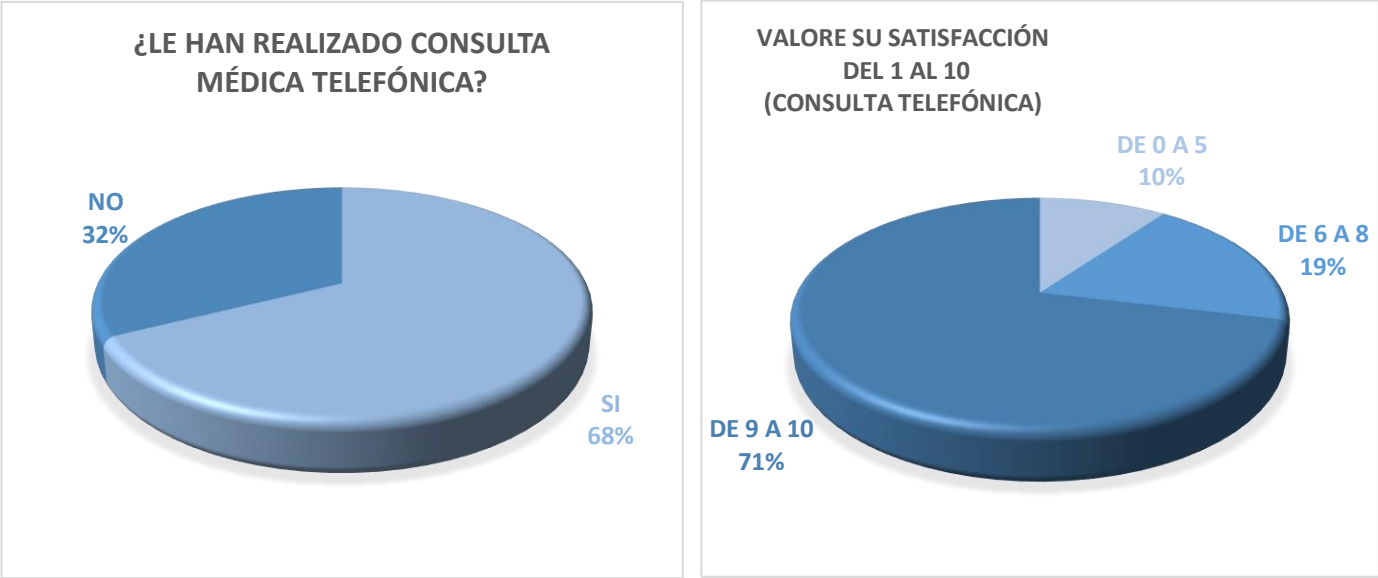


Al 6% de los pacientes les ha parecido mal el circuito por el Hospital para recoger citas, hacerse pruebas diagnósticas o acudir a otra consulta.

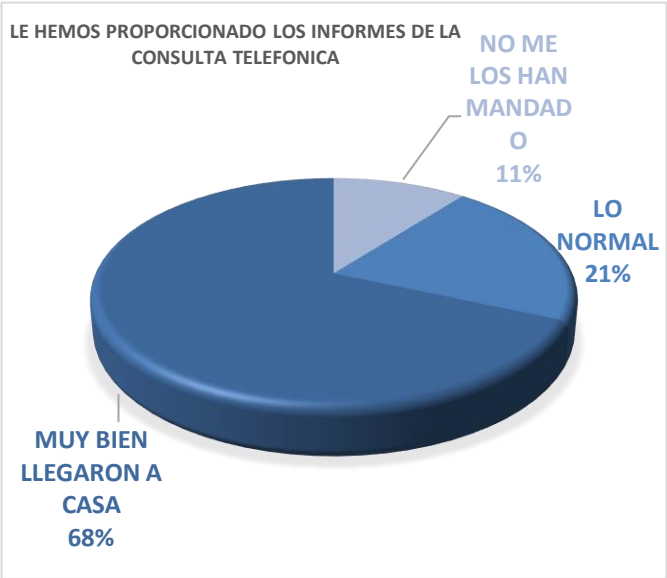
TENDENCIA: Tiempo de espera como indicador centinela de la atención en consultas: Cabe reflexionar que un 13% de los pacientes lo consideran malo y se ha empeorado en este aspecto 2 puntos.



3.5. ENCUESTAS SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS:



Al 68% de los pacientes se le ha realizado consulta médica telefónica. La mayoría está satisfecha y el 10% está descontento con este servicio y a un 11% no se les ha hecho llegar a casa el informe clínico de consulta.



Conclusiones:

En términos generales los pacientes están muy satisfechos si bien existe un 11% de pacientes que manifiesta disconformidad por no recibir la información en su casa. Es preciso que la división medica se haga eco para intentar resolver este problema.

Servicio Atención al Paciente

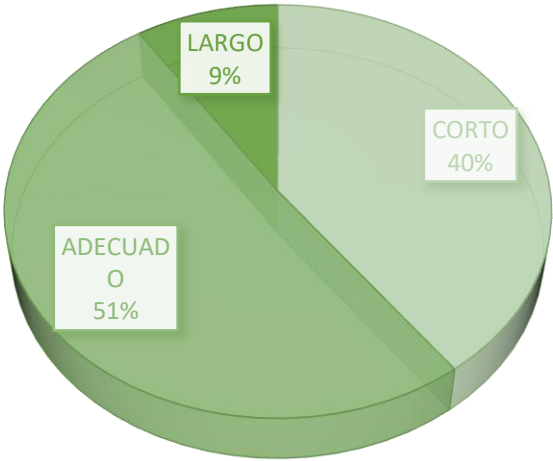


3.6. ENCUESTAS DEL AREA QUIRURGICA: Cirugía Mayor Ambulatoria

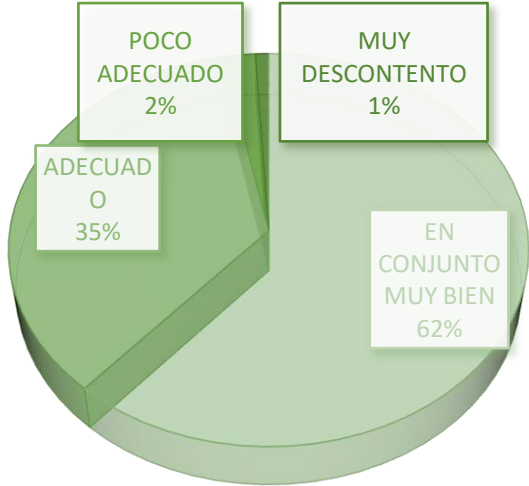
Hemos recogido 1033 encuestas de Cirugía Mayor Ambulatoria

Servicio Atención al Paciente

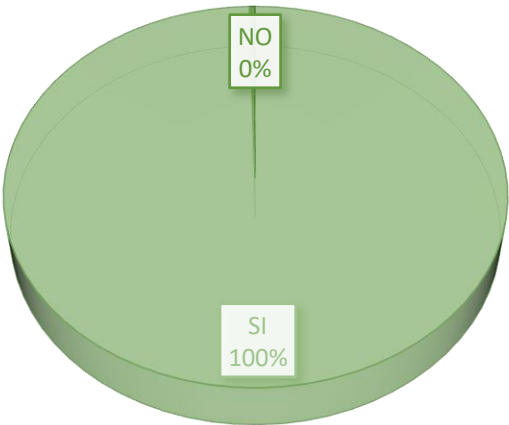
EL TIEMPO DE ESPERA ANTES DE ENTRAR EN QUIRÓFANO LE PARECIÓ:



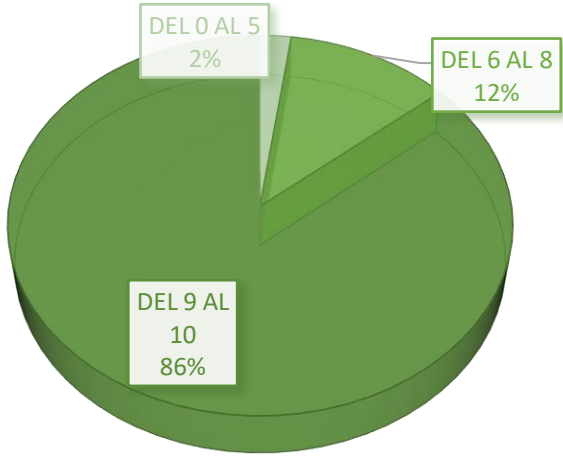
EL TIEMPO DESDE QUE SALIO DE QUIROFANO Y ESTUVO ESPERANDO EN LA RECUPERACION HASTA EL ALTA LE PARECIO:



¿LE DIMOS EL ALTA SUFICIENTE INFORMACION PARA QUE SE CUIDASE EN CASA?

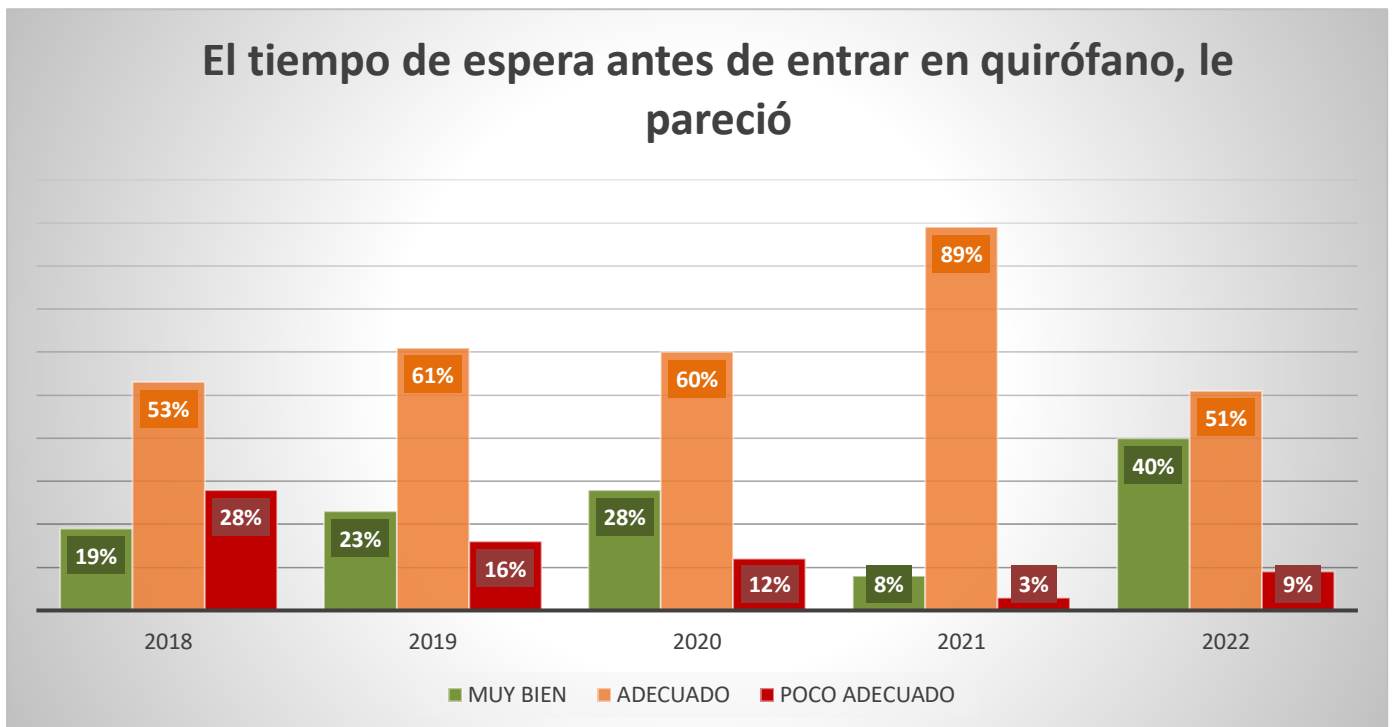


¿EL TRATAMIENTO A LOS ACOMPAÑANTES? CALIFIQUELO DE 0 A 10



Servicio Atención al Paciente

TENDENCIA:



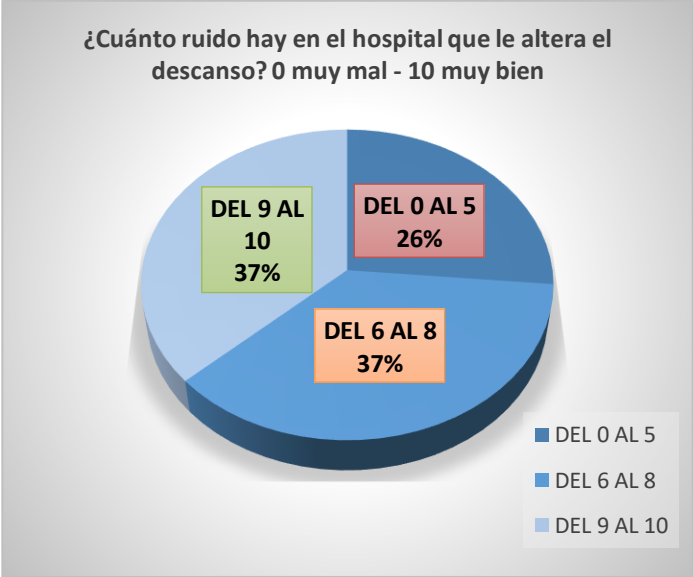
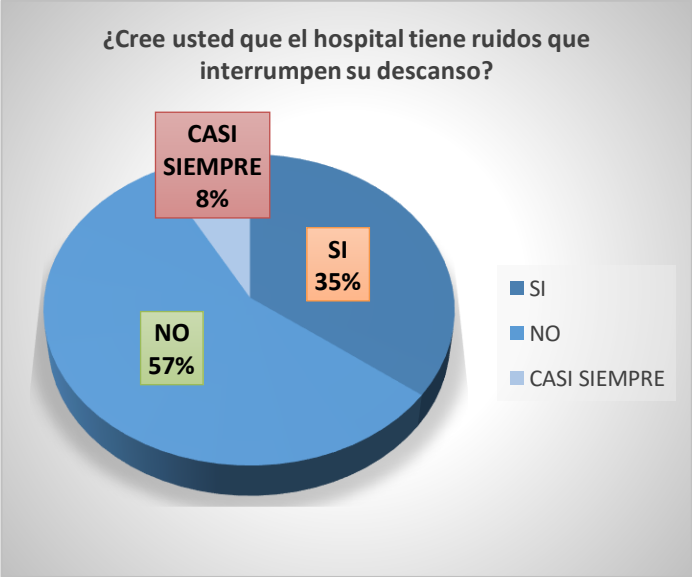
En general, los pacientes de la Cirugía Mayor Ambulatoria están muy satisfechos y sus acompañantes también con la información y el trato recibido. En cuanto al tiempo de espera ha disminuido el descontento por parte de los familiares, pero todavía hay problemas por las limitaciones de los acompañantes.

Respecto a la monitorización de tiempos de espera para acceder a intervención en CMA a raíz de los resultados de la Encuesta 2021, se presenta más adelante la monitorización.

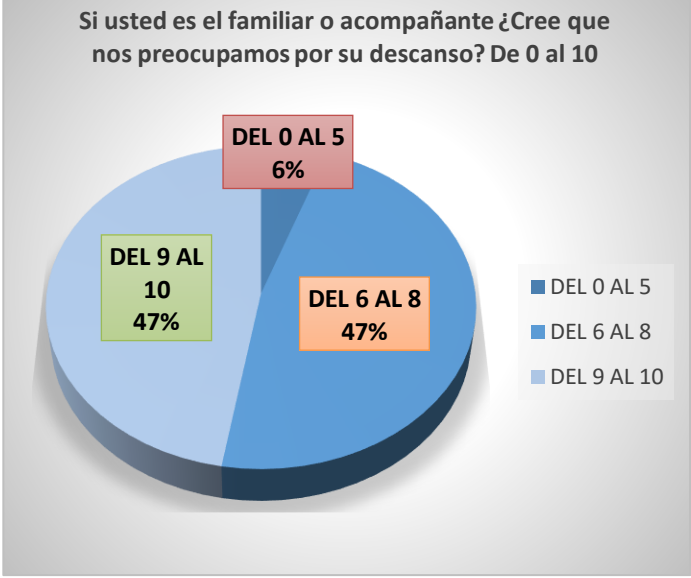
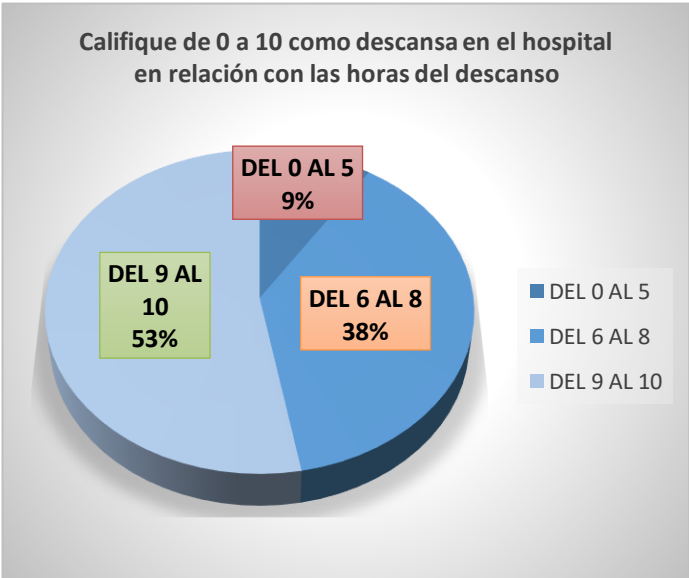
Servicio Atención al Paciente

3.7. ENCUESTAS SOBRE EL RUIDO Y CALIDAD DEL DESCANSO:

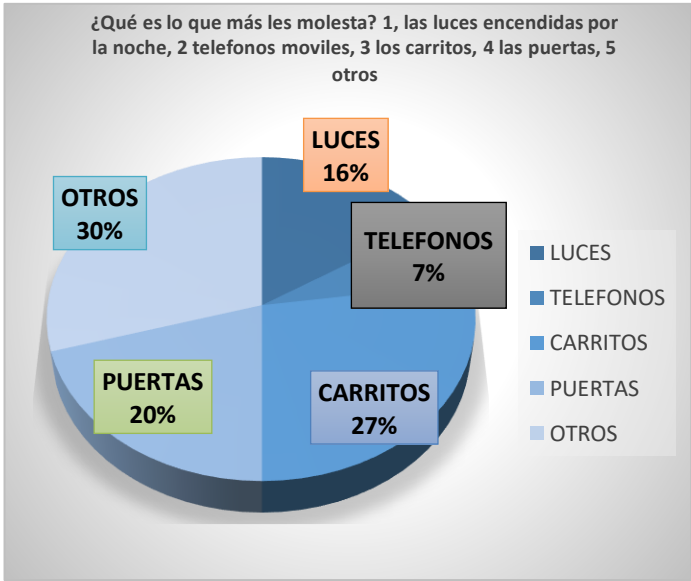
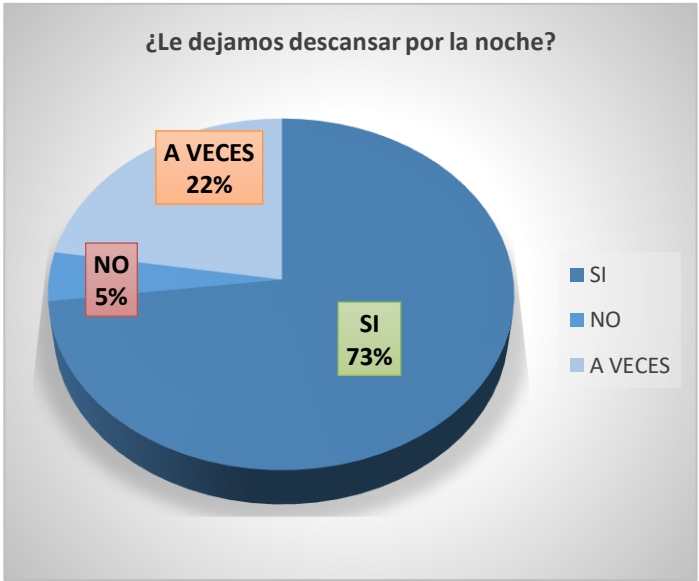
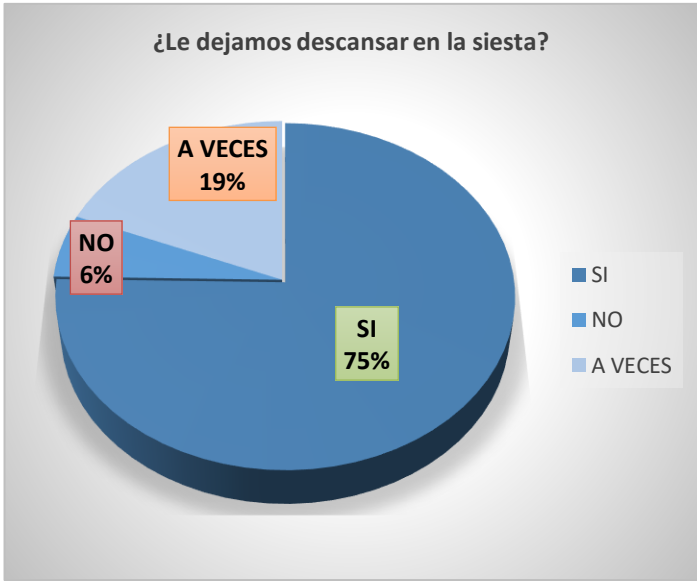
Hemos realizado **90 encuestas** de descanso, sueño y ruido:



El 38% de los pacientes consideran que descansan medianamente bien a causa del ruido. Lo que más molesta es el ruido de los carritos.

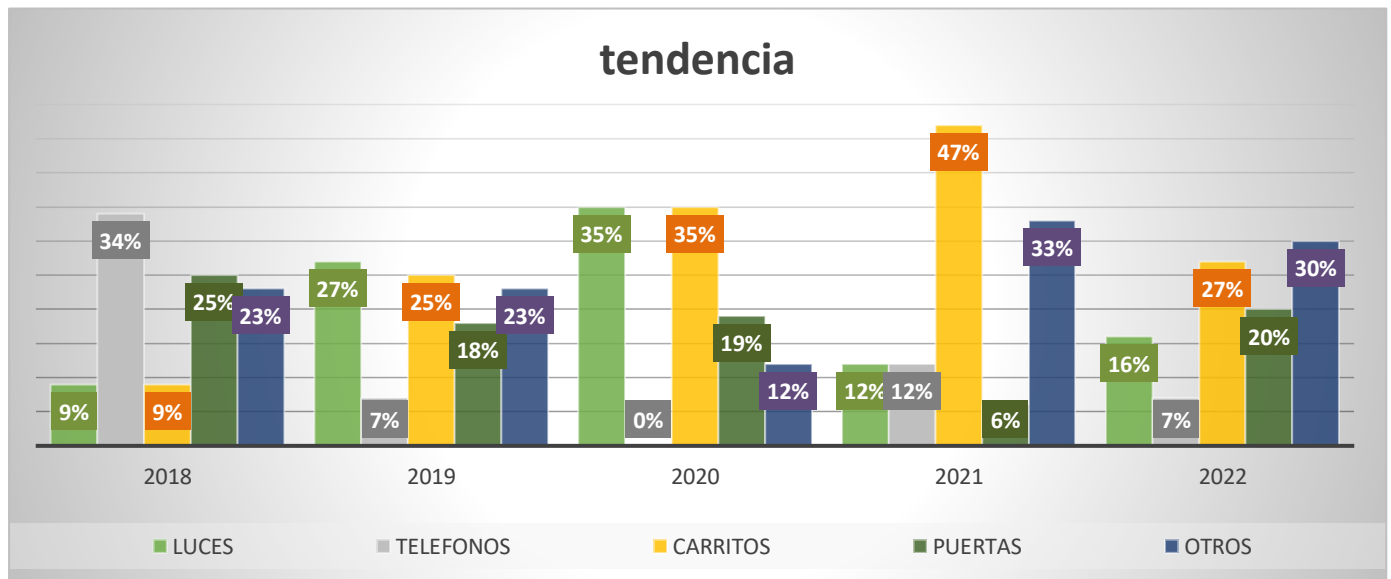


Servicio Atención al Paciente



Servicio Atención al Paciente

TENDENCIA:



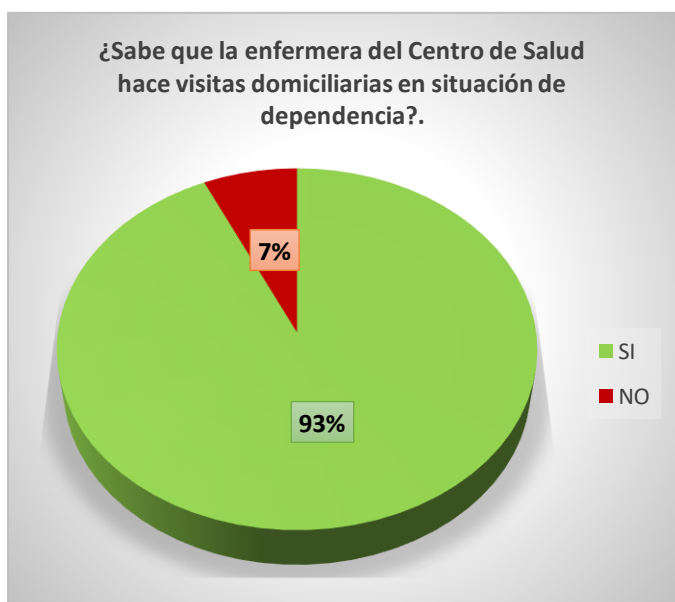
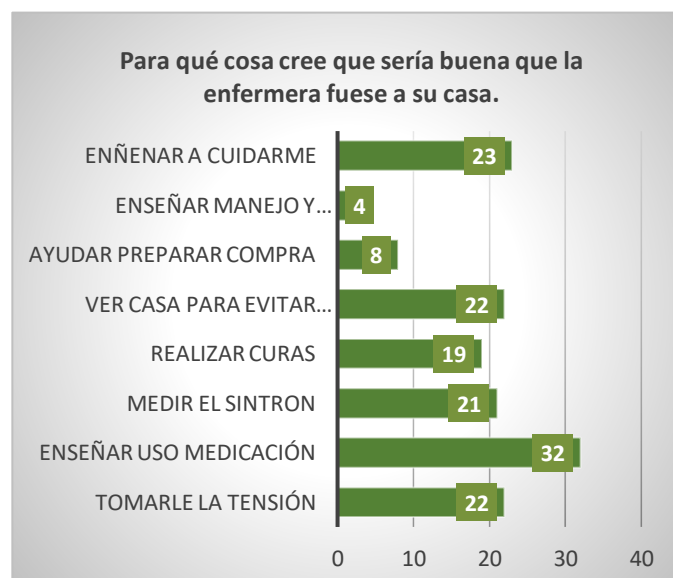
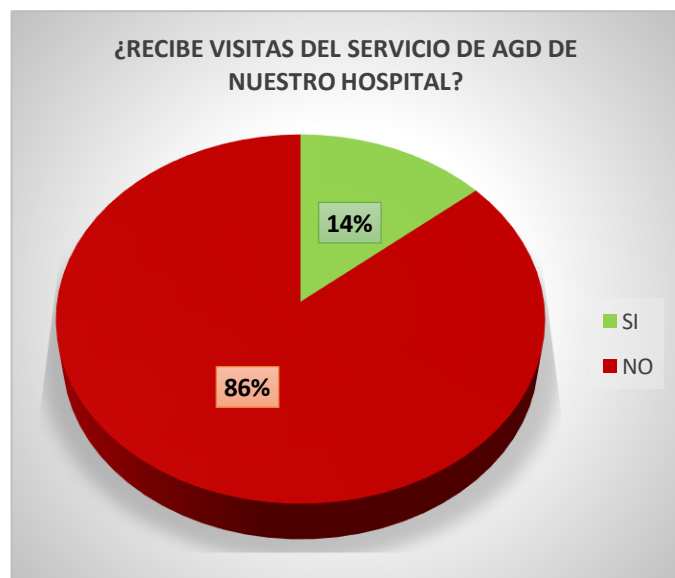
La tendencia este año es que hemos mejorado algunos aspectos con respecto a lo que le molesta al paciente a la hora de descansar.

Este año, ha resultado ser más molesto que otros ruidos, los que producen los compañeros de habitación con ronquidos, por ejemplo. Los que producen las enfermeras con los controles rutinarios por ejemplo y seguido de los ya famosos carritos.

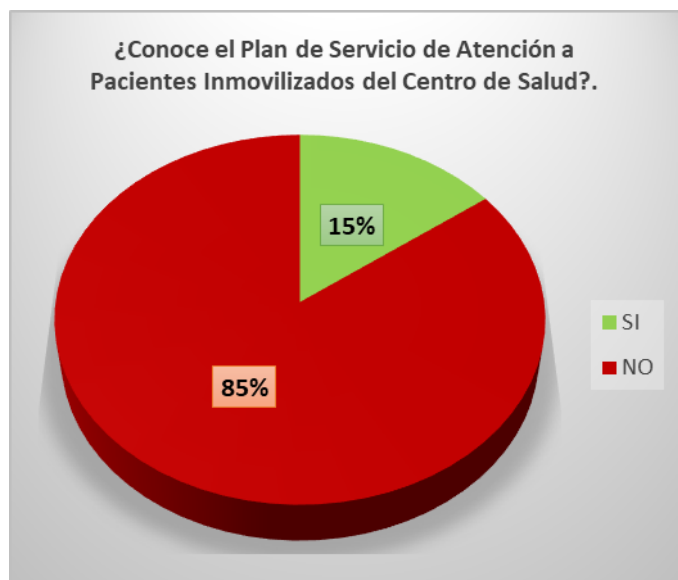
Los teléfonos desde el año 2018 parece que dejaron de molestar significativamente y las luces y puertas son ruidos que siguen permaneciendo, esta vez un poco más acentuados que el pasado año, pero dentro de una tolerancia razonable.

3.8 EXPECTATIVAS AL ALTA CON ATENCIÓN PRIMARIA: ATENCIÓN DE CUIDADOS EN DOMICILIO

Esta Encuesta intenta explorar las expectativas de los pacientes en relación con sus necesidades de atención por parte de los servicios de AP y a su vez explorar el grado de conocimiento de los servicios de AP con el fin de trabajar en el hospital la visibilidad de los servicios de atención domiciliaria, en ocasiones precisos para las convalecencias al alta.



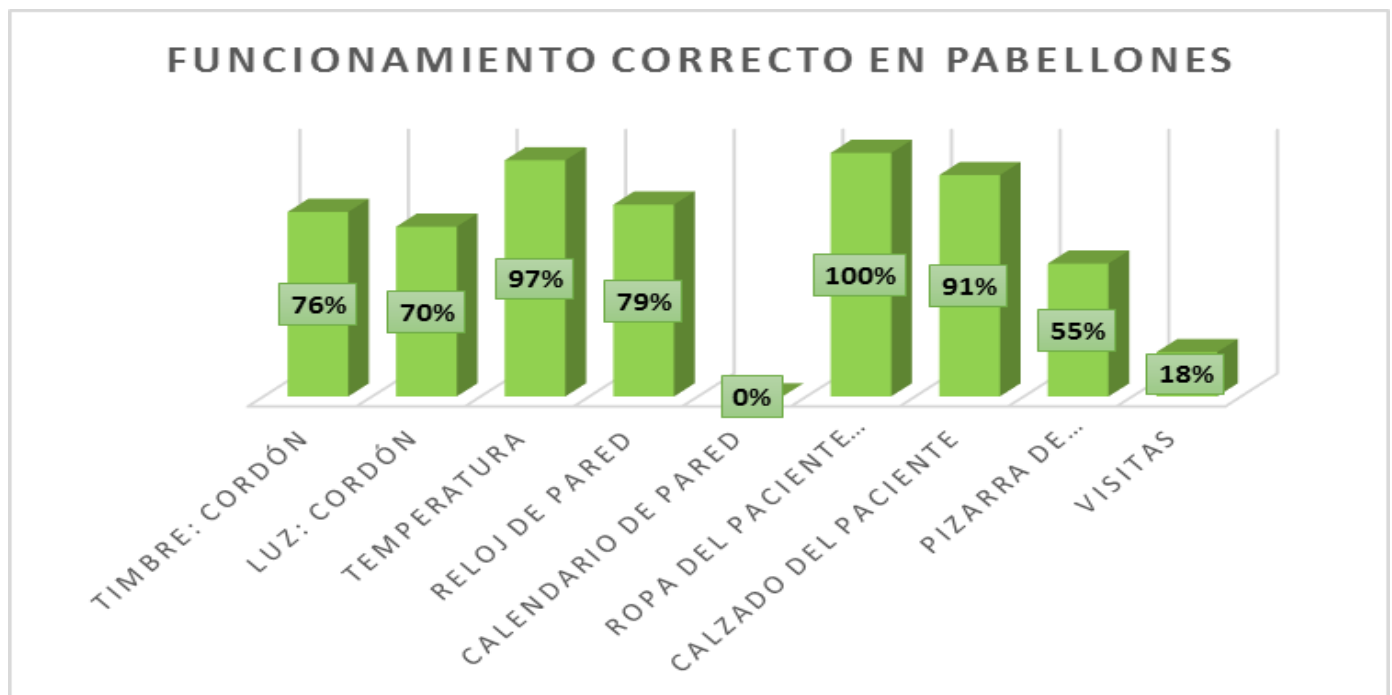
Servicio Atención al Paciente



Resumen: A la vista de los resultados, se hace necesario trabajar para difundir esta información y dar a conocer el servicio entre los pacientes a fin de mejorar la seguridad de su convalecencia en domicilio. Existe desconocimiento sobre los servicios que le puede ofrecer AP y específicamente las enfermeras comunitarias.

3.9. RONDA DE HUMANIZACIÓN:

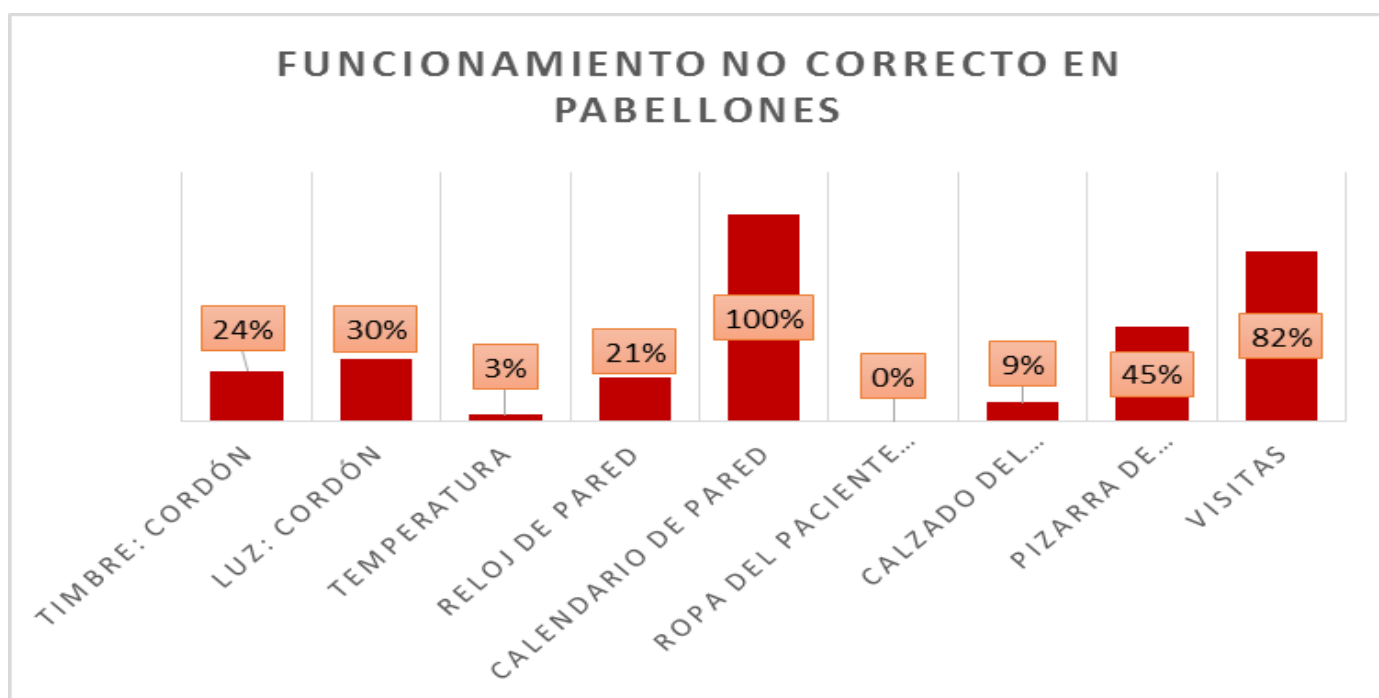
Se han realizado rondas de observación en cada uno de los pabellones de hospitalización, con el objeto de valorar si en las habitaciones funcionan correctamente tanto los utensilios tales como los timbres y cordones, pizarra de necesidades, etc... como otras necesidades del tipo calefacción, ropa del paciente, procedimiento de las visitas y demás.



Servicio Atención al Paciente

Mediante la tabla de datos extraída por pabellones, podemos apreciar, que el reloj de pared es inexistente en el pabellón 7

En cinco habitaciones del pabellón 15 el cordón del timbre no funciona correctamente. Lo mismo ocurre con el cordón de la luz en los pabellones 14 y 15.



No existen calendarios de pared en ningún pabellón, salvo en el pabellón 16, reservado mayormente a cuidados paliativos en cuyo pabellón, alguna vez se encarga un familiar de que haya en la habitación un calendario de pared.

La ropa del paciente está en correcto estado en todos los pabellones.

La pizarra de necesidades no funciona correctamente en los pabellones 7 y 14.

Servicio Atención al Paciente

Existen quejas sobre el procedimiento de las visitas a pacientes prácticamente en todas las habitaciones, y minoritariamente en los pabellones 11 y 16.

4.- PROGRAMA DE TRANSPORTE SANITARIO

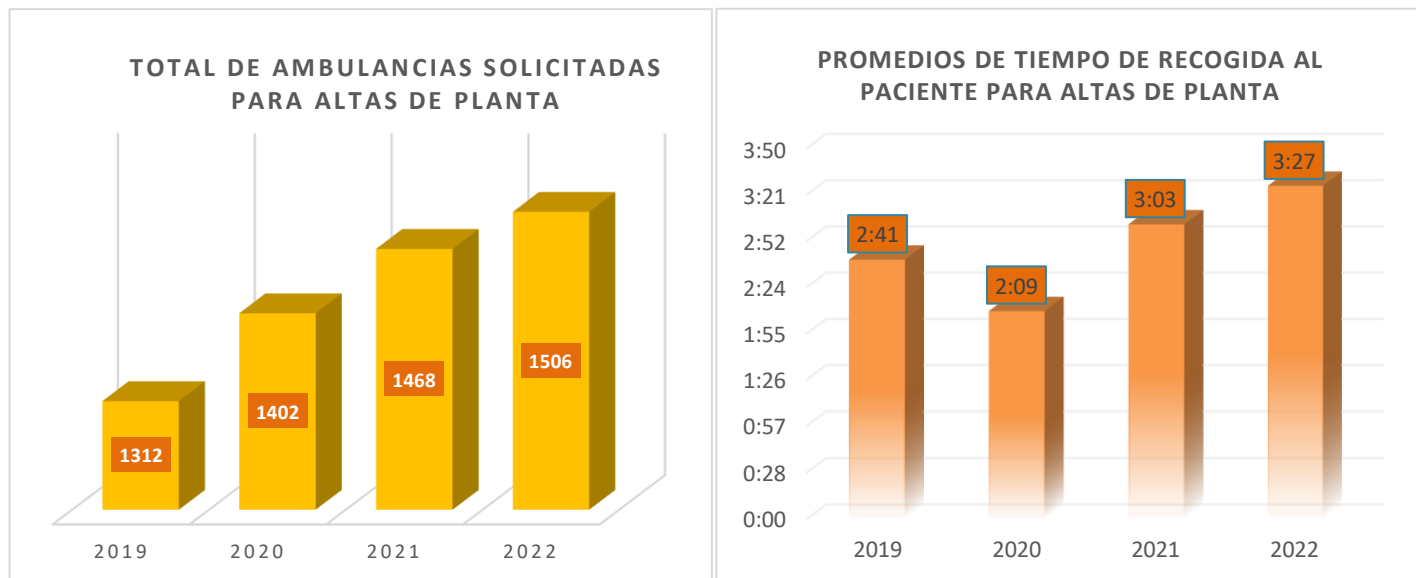
El transporte sanitario consume gran número de recursos para el SIAP, no solo se aceptan los ingresos para que sucede el traslado de los pacientes de otros hospitales, revisamos los documentos que elaboran los médicos dado que detectamos errores en direcciones, tipo de transporte, dispositivos, horarios.....y además se reclaman todas las ambulancia sistemáticamente cuando salta lo estipulado en el contrato. En general se ha detectado mejoría, aunque seguimos con problemas con los pacientes de RHB que viven fuera de la zona de influencia de VITALIA.

En este año, han funcionado mejor los tiempos de los ingresos en términos generales.



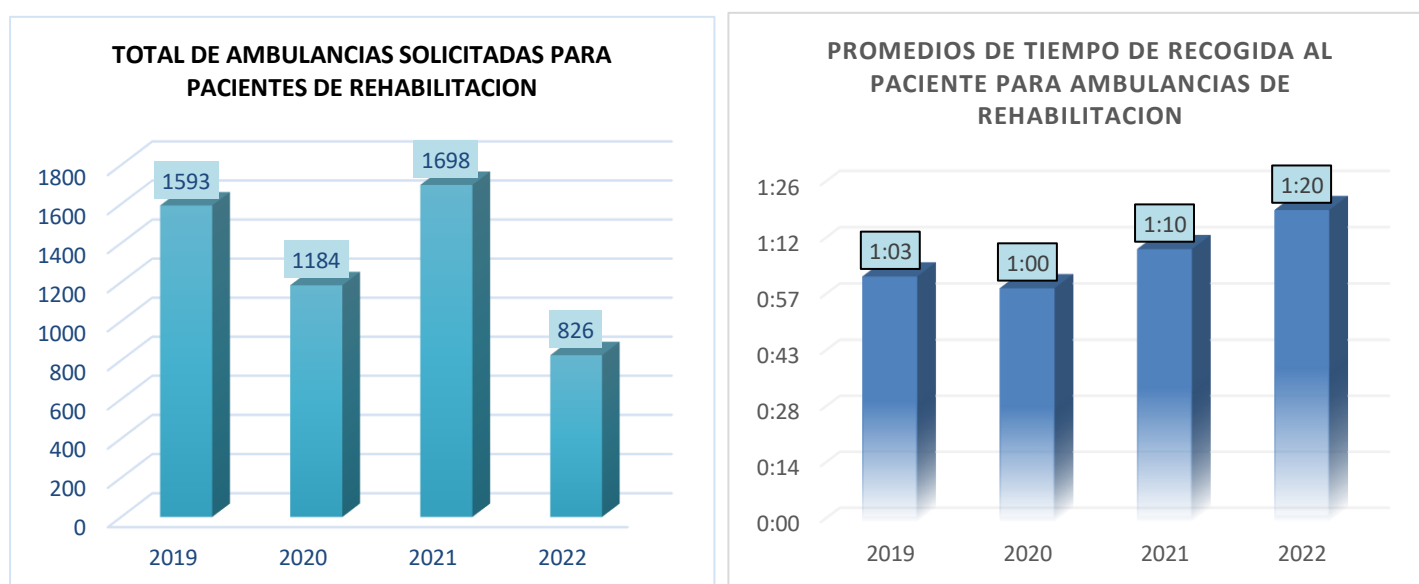
Servicio Atención al Paciente

4.1.- TIEMPOS: LAS TENDENCIAS EN ALTAS DE PLANTA



En la tendencia desde el 2019, se puede apreciar que ha habido un aumento progresivo de cantidad de ambulancias que han sido solicitadas para trasladar a pacientes que se van de **alta de planta** y cuyo promedio de tiempo que tarda cada ambulancia en recoger a estos pacientes a empeorado desde el año 2020, alcanzando una media de 3 horas 30 minutos en recoger a un paciente.

4.2.- TIEMPOS DE TRANSPORTE PARA REHABILITACIÓN



Servicio Atención al Paciente

La cantidad de ambulancias que se gestionan para pacientes de rehabilitación, oscilan sustancialmente cada año, habiendo bajado mucho la cantidad de estas en este año 2022.

Sin embargo, el promedio de tiempo que tardan las ambulancias en recoger a estos pacientes se mantiene entre 1 hora a 1 hora y 20 minutos, siendo un promedio razonable.

Si bien se le da mucho valor al transporte intercentros, para el SIAP los tiempos de espera de las Altas o la falta de recogidas a los pacientes en RHB son muy importantes por lo que causan a los pacientes de sufrimiento.

Hemos tenido que dar comida a unos 20 pacientes por tardanza en la recogida, comida suministrada por el servicio de cocina y solicitada por la jefe del servicio del SIAP.

Servicio Atención al Paciente



5.- PROGRAMA NINGUN PACIENTE SOLO:

Este año el programa ha tenido nuevamente algunas restricciones y se añade el trabajo con las videollamadas que se ha quedado incorporadas como una actividad más de ningún paciente solo.

En 2021 hemos realizado 2907 actividades a 466 pacientes, de esta actividad 1903, corresponde a video llamadas. También hemos prestado un teléfono móvil de prepago y tabletas con actividades recreativas. Todas las supervisoras disponen de una Tablet para realizar también videollamadas a sus pacientes.

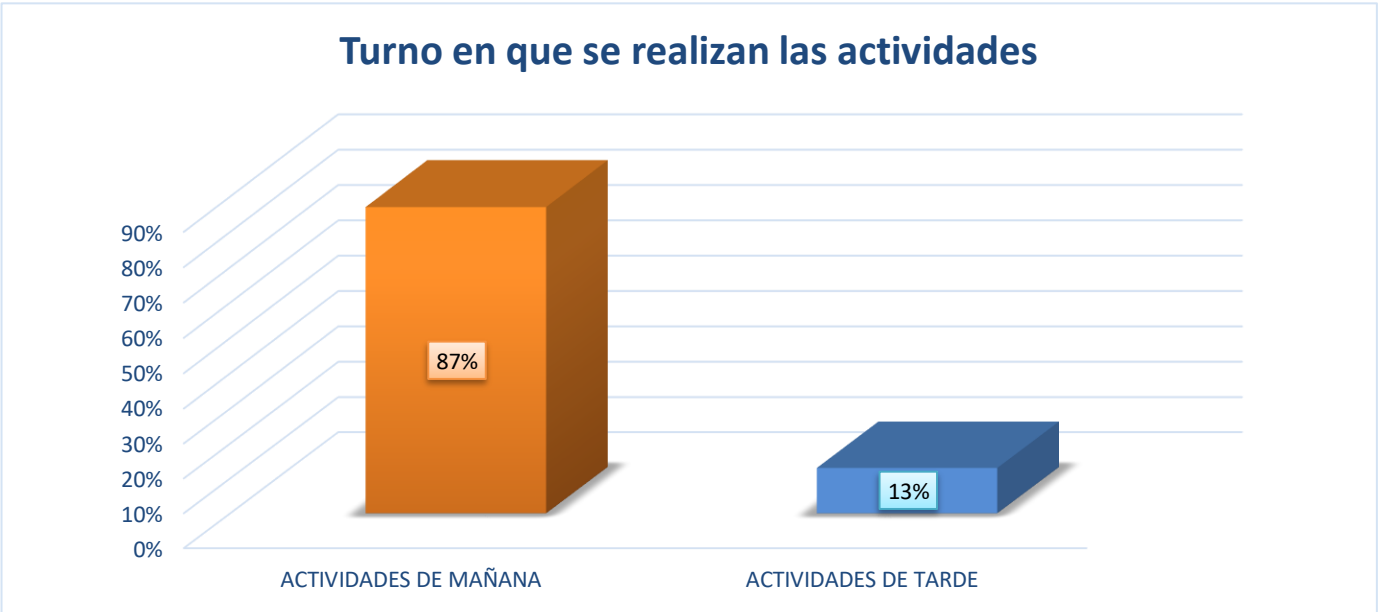
En 2022, casi se han duplicado el nº de pacientes incluidos en programa:

Distribución de videollamadas 2022: 714 pacientes y un total de 5764 actividades, las videollamadas han bajado a 1136.

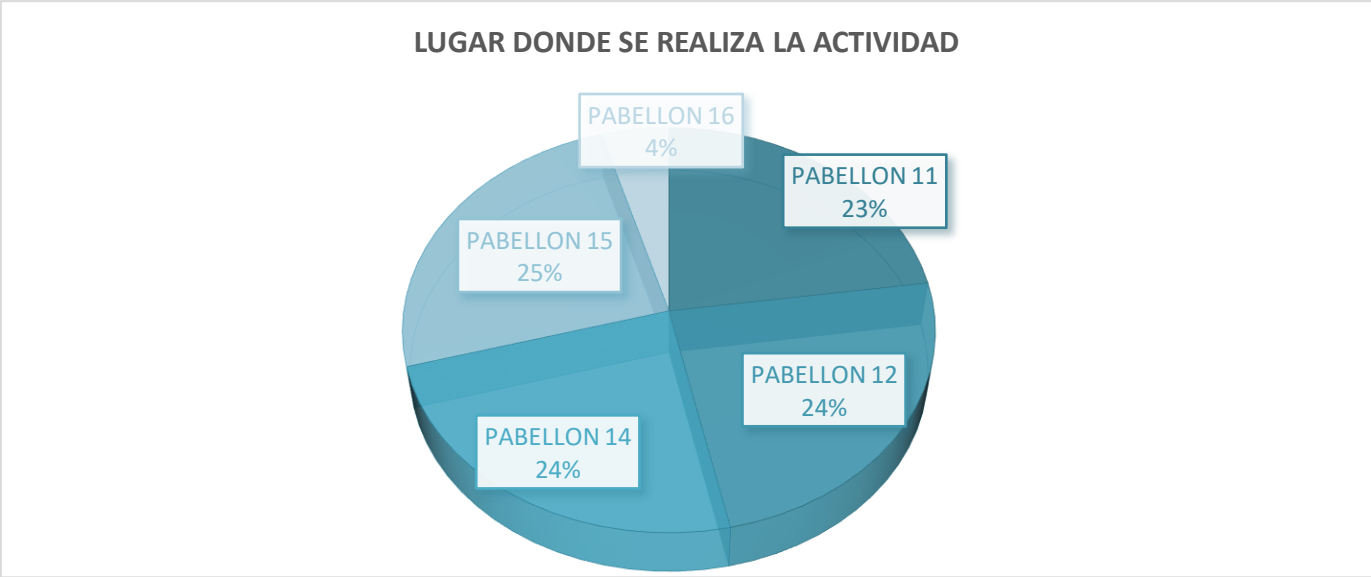
| MES | Nº PACIENTES | Nº VIDEOLLAMADAS | MEDIA VIDEOLLAMADAS / PACIENTE |
|---------|--------------|------------------|--------------------------------|
| ENERO | 93 | 503 | 5 |
| FEBRERO | 84 | 361 | 4 |
| MARZO | 42 | 81 | 2 |
| ABRIL | 59 | 25 | 0 |
| MAYO | 48 | 4 | 0 |
| JUNIO | 65 | 77 | 1 |
| JULIO | 61 | 76 | 1 |

Servicio Atención al Paciente

| | | | |
|--------------|------------|-------------|-----------|
| AGOSTO | 54 | 3 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 56 | 1 | 0 |
| OCTUBRE | 41 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 56 | 5 | 0 |
| DICIEMBRE | 55 | 0 | 0 |
| TOTAL | 714 | 1136 | 13 |



Servicio Atención al Paciente



| MOTIVOS DE INCLUSION EN EL PROGRAMA DE NINGÚN PACIENTE SOLO | |
|---|--|
| PACIENTE DE RESIDENCIA | |
| SIN FAMILIA | |
| CON FAMILIA SIN VISITA | |
| CON FAMILIA CON VISITA | |
| VISITA DE AMIGOS | |
| VISITA DE VOLUNTARIOS | |
| OTROS MOTIVOS | |

Servicio Atención al Paciente

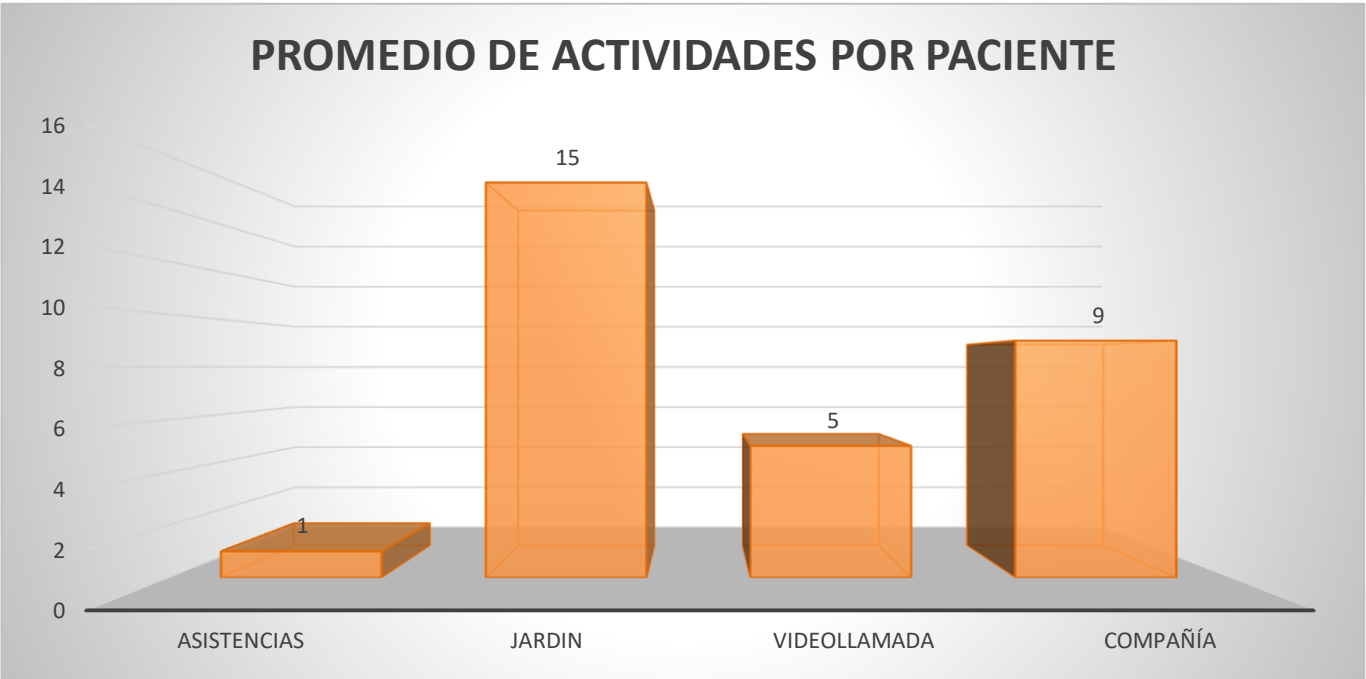
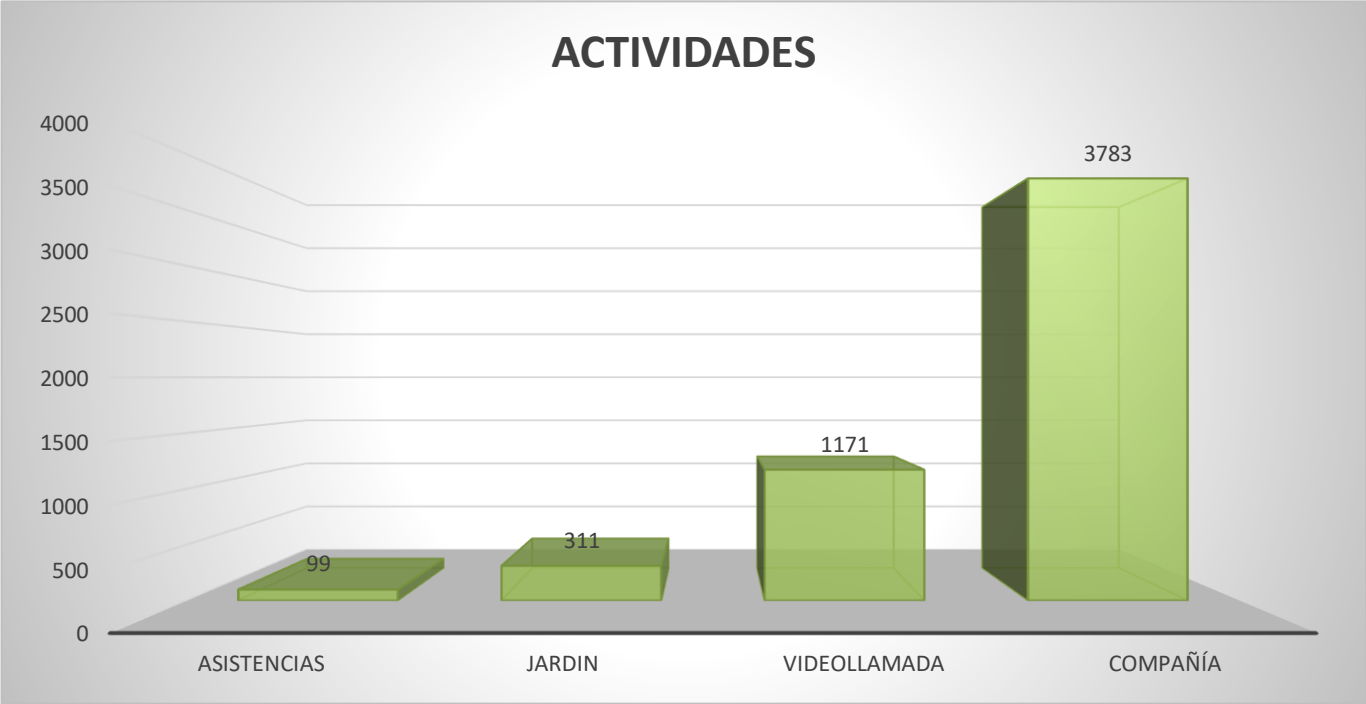
Cada paciente puede recibir una o varias actividades en función de sus necesidades concretas. Las actividades que se realizan por paciente se han clasificado en cuatro tipos:

Asistencia, en la que nos referimos a ir al baño, acomodar, dar de comer, etc.

Jardín, que como su nombre indica es facilitarle la salida y acompañamiento al mismo.

Video llamada y compañía, refiriéndonos a esto último, a visitar, dar conversación, comprobar estado del paciente, etc.

El promedio de actividades por paciente y tipología de servicio elegida por él, en función de lo que se necesita en cada momento, se presenta en la segunda figura. No todos reciben todo, todos los días o en toda su estancia.



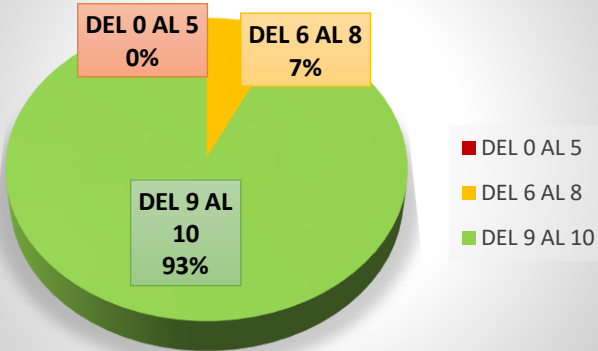
Servicio Atención al Paciente

Tendencia:**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE VIDEOLLAMADAS: ENCUESTA TELEFONICA 2022**

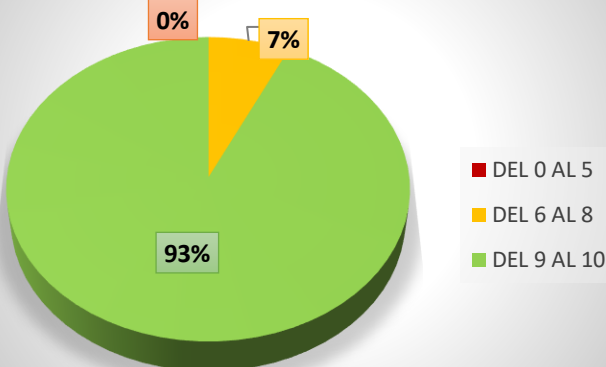
Se han realizado 50 entrevistas telefónicas para medir satisfacción con la comunicación del SIAP, el programa de ningún paciente solo y la utilización de las llamadas telefónicas en formato de video llamadas.

Servicio Atención al Paciente

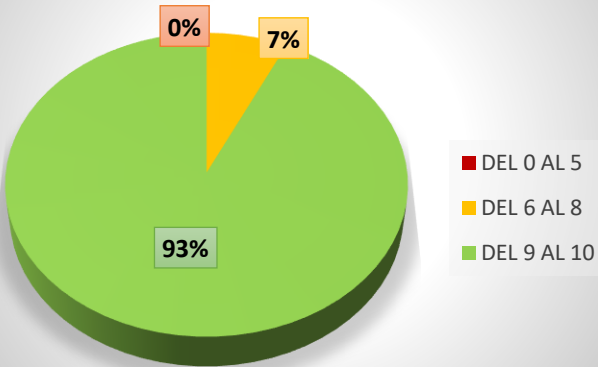
CUANDO VINO USTED, FAMILIAR, ¿CÓMO LE HEMOS RECIBIDO?



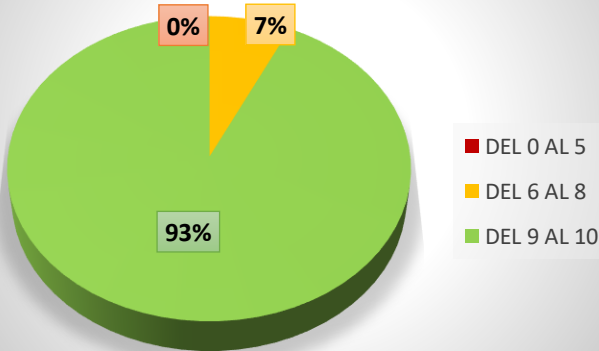
¿HA RECIBIDO DE TODOS LOS PROFESIONALES BUEN TRATO?



CON LAS LIMITACIONES DE VISITAS, ¿LA VIDEOLLAMADA LE HA SERVIDO PARA SENTIRSE MAS ARROPA@ CON MÁS APOYO POR LOS PROFESIONALES DEL CENTRO?



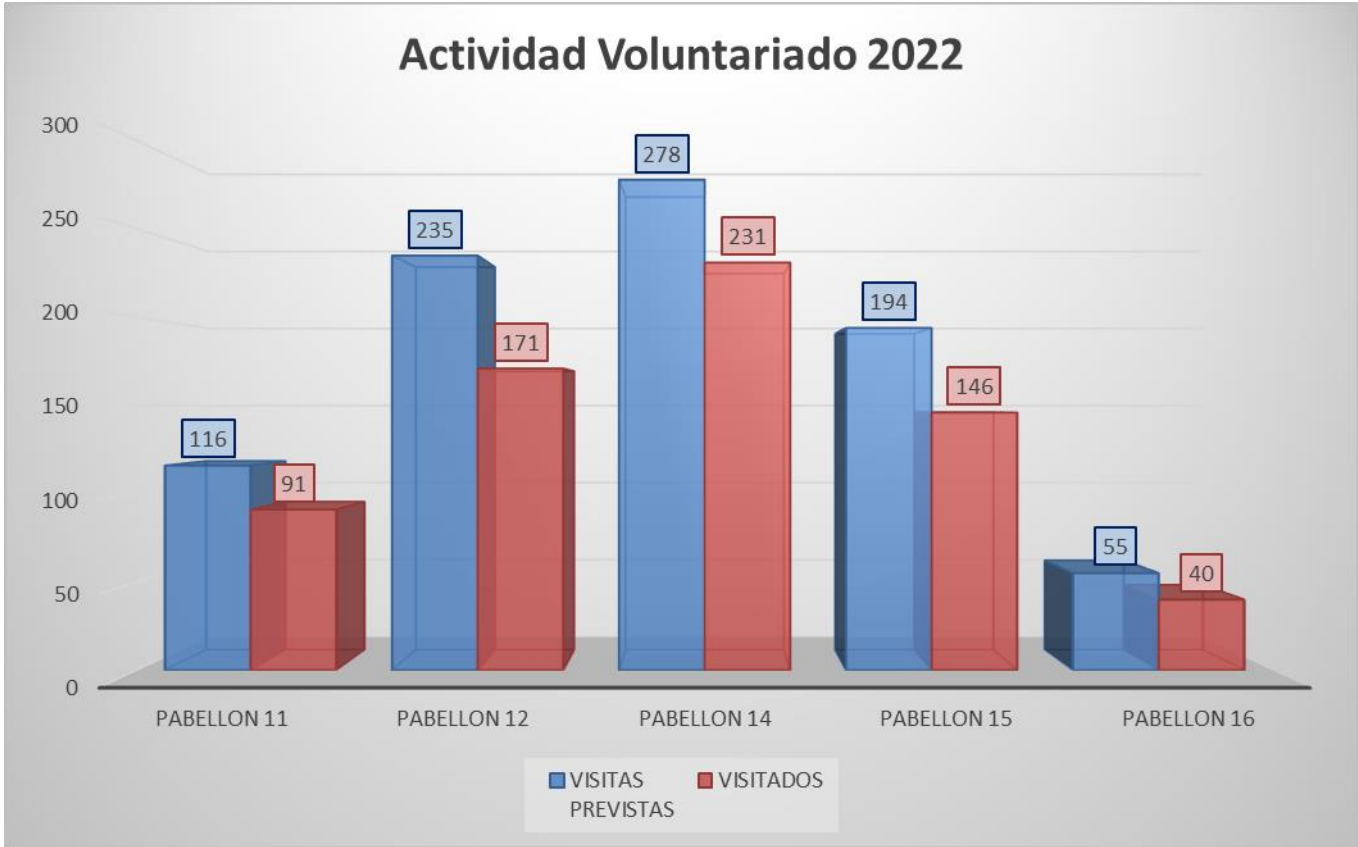
EL SERVICIO DE VIDEOLLAMADA LES SIVIÓ PARA AYUDAR A SU FAMILIAR



Servicio Atención al Paciente



ACTIVIDAD DEL VOLUNTARIADO 2022: apoyo de Martes, miércoles y jueves tarde.



Servicio Atención al Paciente

6. ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADO DE PACIENTES POR EL CENTRO:

El SIAP acompaña a los pacientes a los servicios diagnósticos y consultas desde reina Victoria nº 26 y acompaña a los pacientes ingresados a Reina Victoria nº 21.

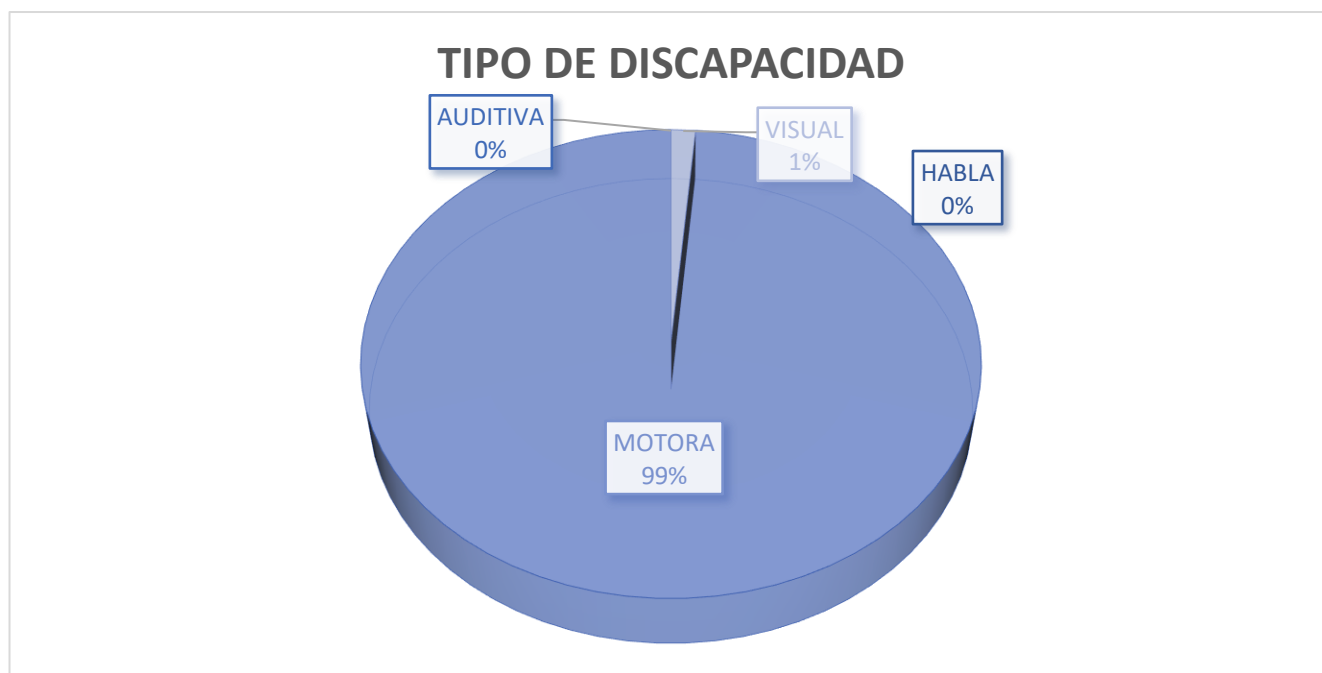
**6.1. - PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO PROGRAMA APAD 2022:** Acompañamiento a personas con discapacidad a consultas y otros servicios ambulatorios

Se han realizado 147 traslados y acompañamientos internos en 2022 por parte del personal del SAIP. Que se distribuyen de la siguiente manera:

- Consultas: 40
- CMA: 4
- Prueba diagnóstica: 43
- Hospital de Día: 48
- Otros: 29

Servicio Atención al Paciente

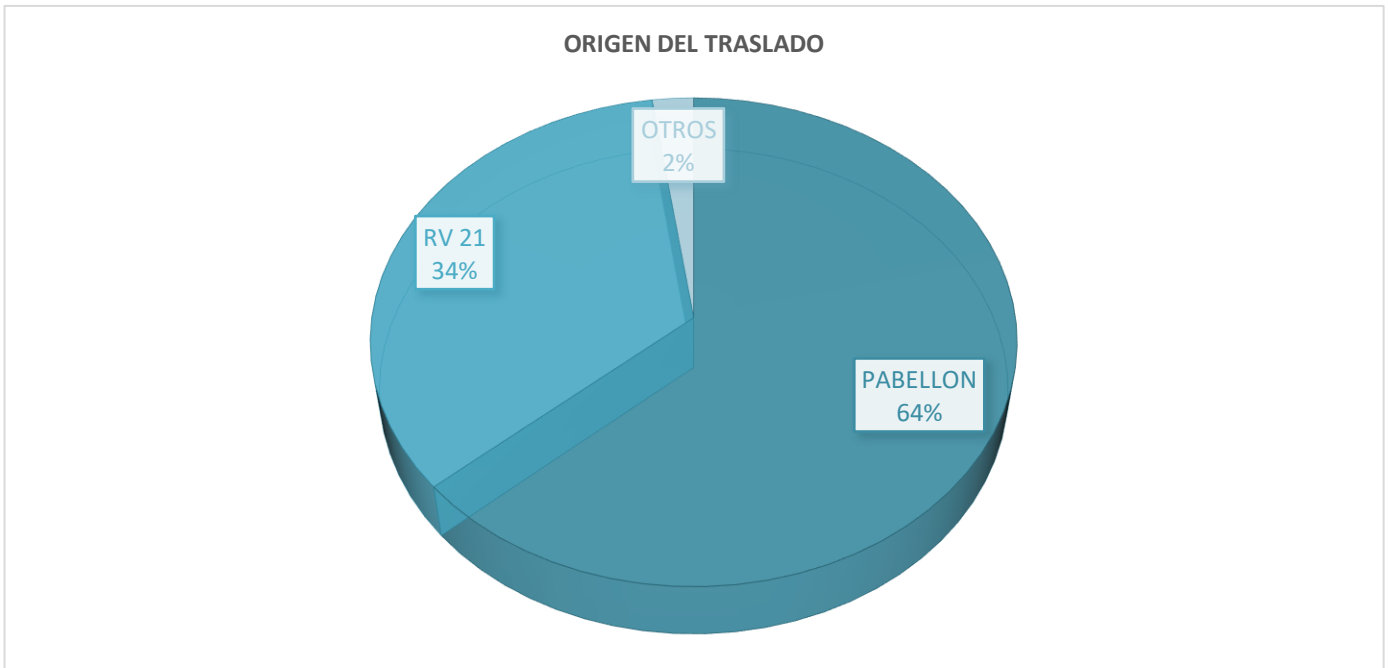
| LUGAR | ACOMPAÑAMIENTOS |
|-------------------------------|-----------------|
| CMA-Cirugía Mayor Ambulatoria | 4 |
| CONSULTAS EXTERNAS | 40 |
| HOSPITAL DE DIA | 48 |
| RAYOS X | 32 |
| PRUEBAS DIAGNOSTICAS | 11 |
| OTROS | 9 |



6.2. ACOMPAÑAMIENTOS A REINA VICTORIA 21 de PACIENTES INGRESADOS:

Se registraron 44 traslados a Reina Victoria 21, de los cuales 28 de ellos se realizaron desde pabellones de hospitalización, 1 desde pabellones de ingreso quirúrgico y 15 desde consultas externas: Oftalmología, neurofisiología y otros.

Servicio Atención al Paciente



Absolutamente todos los traslados fueron realizados en silla de ruedas.

Servicio Atención al Paciente

7: PROGRAMA DE INCIDENCIAS 2022:

Durante el año 2022 se han registrado un número total de incidencias en los Puntos de Información y Control Central de 583. Estas incidencias están divididas en las siguientes actuaciones:

Control Central**Ambulancias**

- No recogidos 15
- Atrasos de más de 5 horas que han generado altercados, 5
- Perdida de asistencia 15
- Mal pedidas por facultativos 20
- Mal pedidas por externos 3
- Percepción de un trato no correcto 4
- Dificultades para comunicar con el Suma 4
- Demora en bajar de planta 4
- Error del Suma 1

Visitas

- disconformidad con lo que el hospital normaliza y se producen protestas y faltas de respeto: 8

Paciente perdido

- 1 del H. Clínico, apareció en nuestras instalaciones mal derivado y el SIAP le ayudo mientras se volvía.

Falta de información de traslados al Urgencias de pacientes ingresados

- No se informa al control central sobre este traslado y cuando llega el SUMMA no se sabe dónde mandarlos dado que los médicos de los pabellones no informan : 8 ocasiones
- **Sin pre ingresos**
- pacientes que llegaron en ambulancia y no tenían pre ingreso, subieron a planta sin pulseras: 10

Centralita

Dejar el servicio de telefonía del Hospital, al Control Central en horas punta: 30

R.V. 21

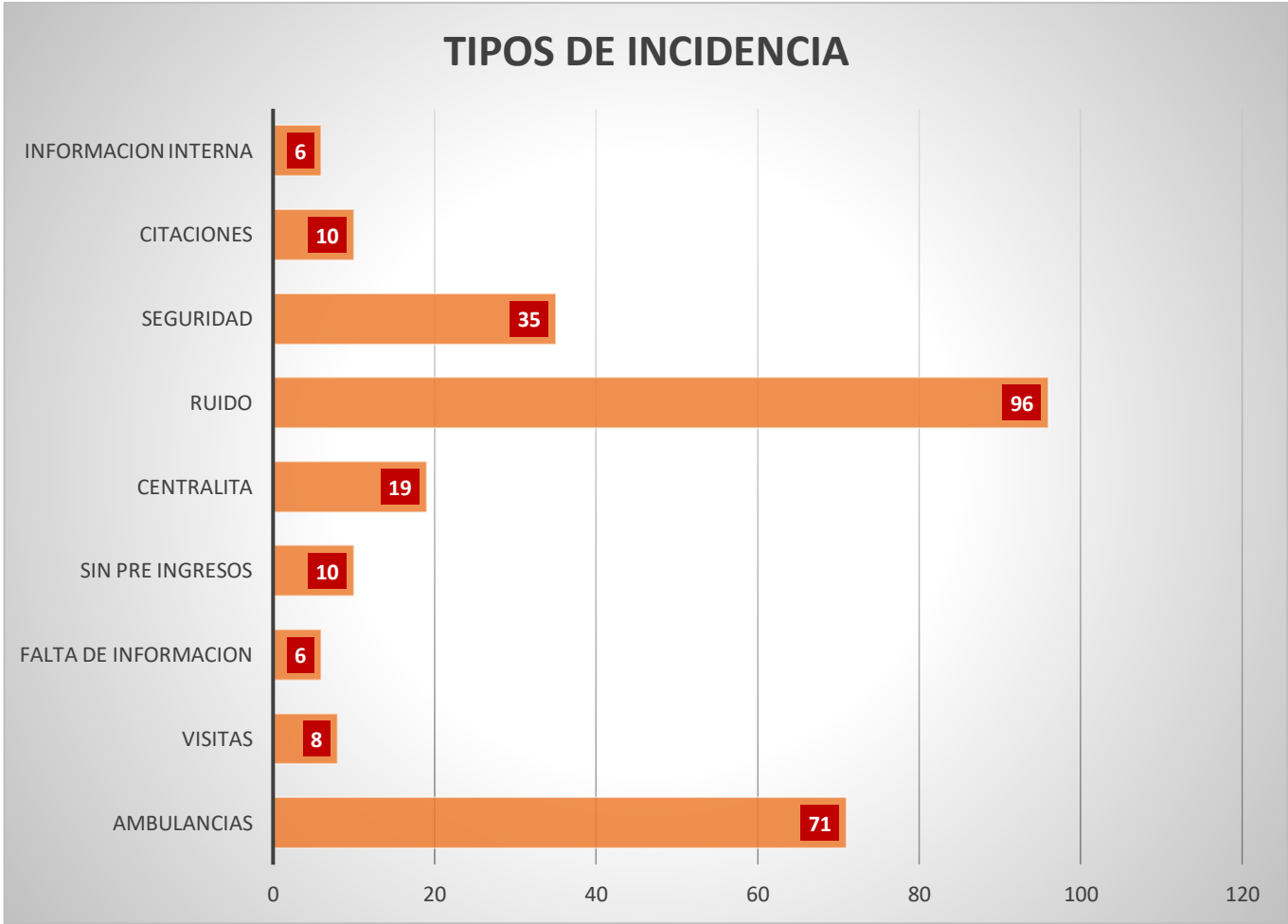
Por traslado de paciente de forma incorrecta. 2

R.V. 22

- Quejas de las personas de la sala de espera por Ruido : 96
- Falta de seguridad e incidencias de Seguridad con familiares alterados: 35,

Servicio Atención al Paciente

- el vigilante no pasa por el 22 por lo que no se cumple lo pactado: solo hacen rondas Begoña y Jairo.
- Ascensores gemelos no tenemos la llave y lo se pueden usar por el SAP para los ingresos en el 6 No se hace caso a el correo remitido pidiendo ayuda para este hecho.
La puerta de RV nº 24 de consulta debe permanecer cerrada hasta que llegue el celador del SIAP posible robos dado que todo está abierto. Presencia de pacientes en consultas a las 7,30: 10
- Citaciones: Solicitud de cambio de citas los fines de semana: unas 10 llamadas por fin de semana
- Información Interna: Falta de comunicación y errores por contradicciones entre planta y control central
- Llaves de R.V 22 fuera de su sitio, no se puede abrir: 3
- **R.V 24:** Máquina Lector de tarjetas sanitarias Muy lento y retrasa la recepción: 2



Servicio Atención al Paciente

8.- MONITORIZACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2021, PROGRAMA DE CALIDAD PERCIBIDA: MONITORIZACIÓN DE PUNTOS DE MEJORA

De los resultados de la encuesta se detectan 3 áreas de mejora:

- Tiempos de espera para subir al quirófano en la CMA,
 - satisfacción con la comida y
- percepción del confort de la habitación de pacientes y
- percepción del confort de la habitación de los visitantes /cuidadores.

8.1.- RECEPCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE QUIRÓFANOS

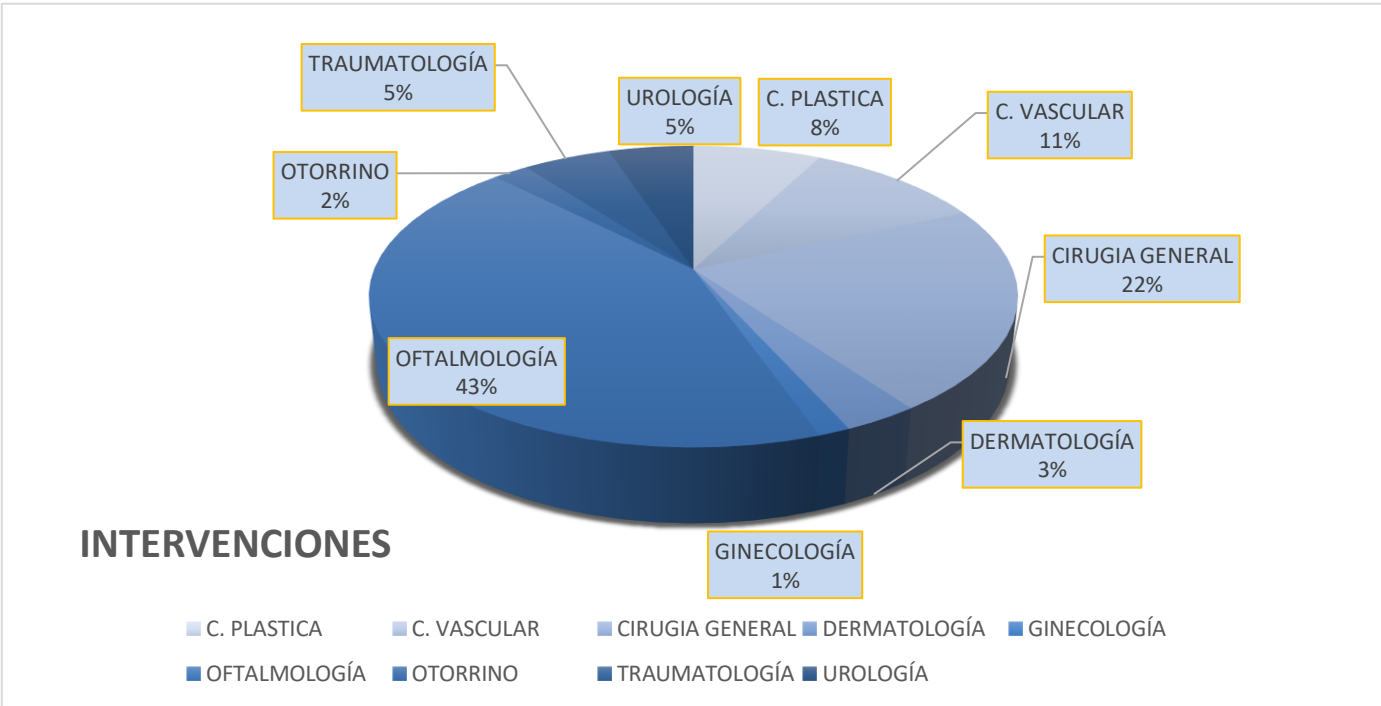
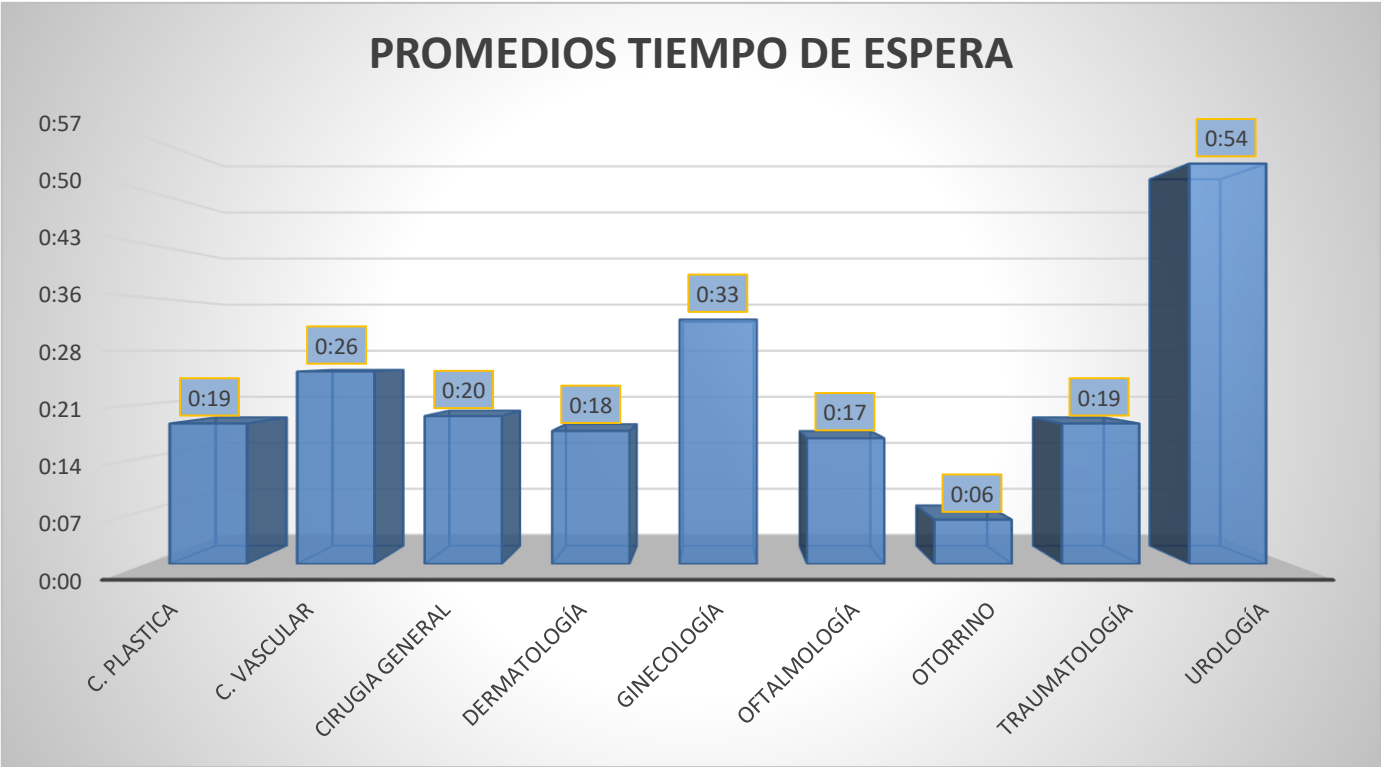
Se ha realizado un estudio durante un periodo de 40 días en el que abarcan parte de los meses de agosto, septiembre y octubre, consistente en la observación del tiempo que tarda un paciente quirúrgico desde que es recepcionado en nuestro hospital el día de la intervención hasta el momento en que es llamado por su correspondiente Unidad/Servicio.

| SERVICIO | MES | INTERVENCIONES | TIEMPO PROMEDIO | T. MÁXIMO |
|------------------------|------------|----------------|-----------------|-------------|
| C. PLÁSTICA | | | | |
| | AGOSTO | 26 | 0:12 | 1:30 |
| | SEPTIEMBRE | 43 | 0:23 | 2:10 |
| | OCTUBRE | 14 | 0:14 | 0:43 |
| | | 83 | 0:19 | 2:10 |
| C. VASCULAR | | | | |
| | AGOSTO | | | |
| | SEPTIEMBRE | 102 | 0:25 | 2:25 |
| | OCTUBRE | 14 | 0:28 | 1:34 |
| | | 116 | 0:26 | 2:25 |
| CIRUGIA GENERAL | | | | |
| | AGOSTO | 70 | 0:15 | 2:05 |
| | SEPTIEMBRE | 142 | 0:22 | 3:01 |
| | OCTUBRE | 28 | 0:26 | 0:56 |
| | | 240 | 0:20 | 3:01 |
| DERMATOLOGÍA | | | | |
| | AGOSTO | 8 | 0:04 | 0:10 |
| | SEPTIEMBRE | 12 | 0:15 | 0:57 |
| | OCTUBRE | 15 | 0:29 | 1:03 |
| | | 35 | 0:18 | 1:03 |
| GINECOLOGÍA | | | | |
| | AGOSTO | 3 | 0:55 | 1:56 |
| | SEPTIEMBRE | 10 | 0:30 | 2:25 |
| | OCTUBRE | 2 | 0:27 | 0:29 |

Servicio Atención al Paciente

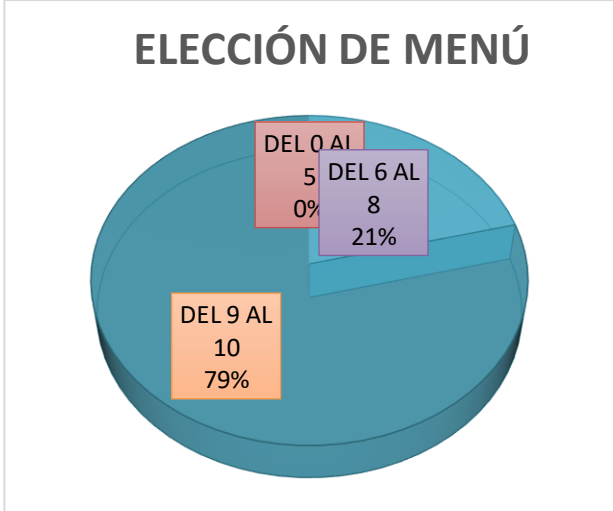
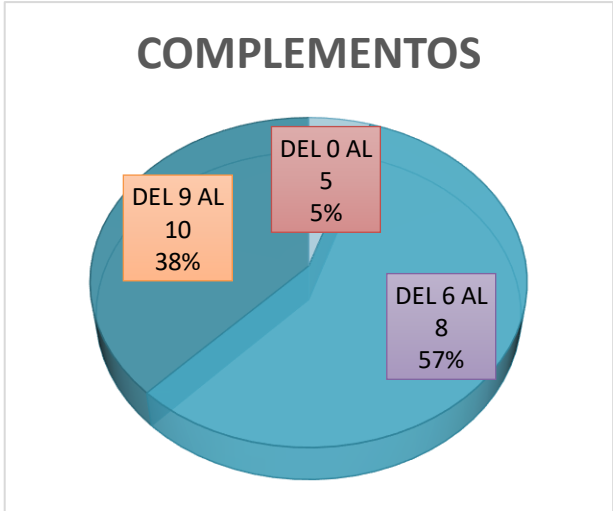
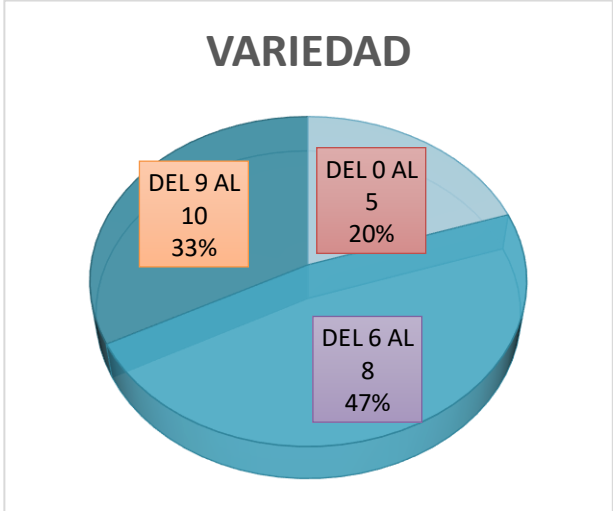
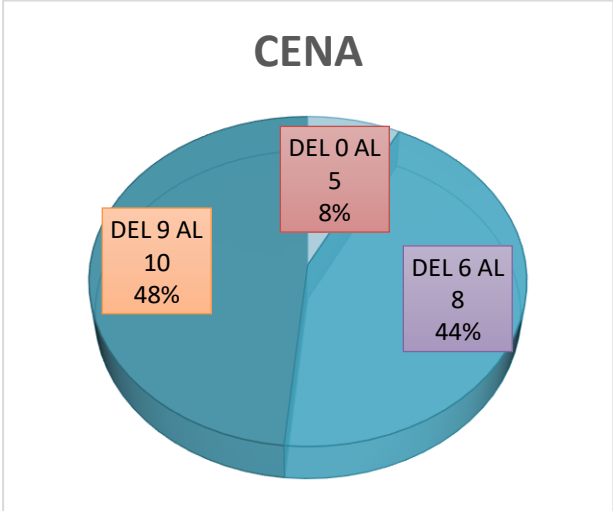
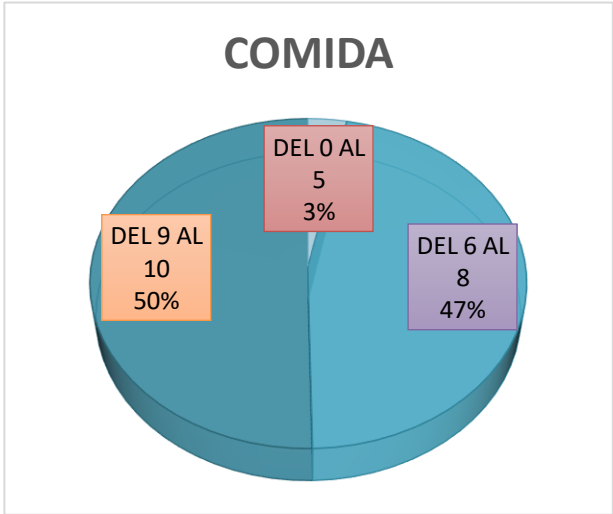
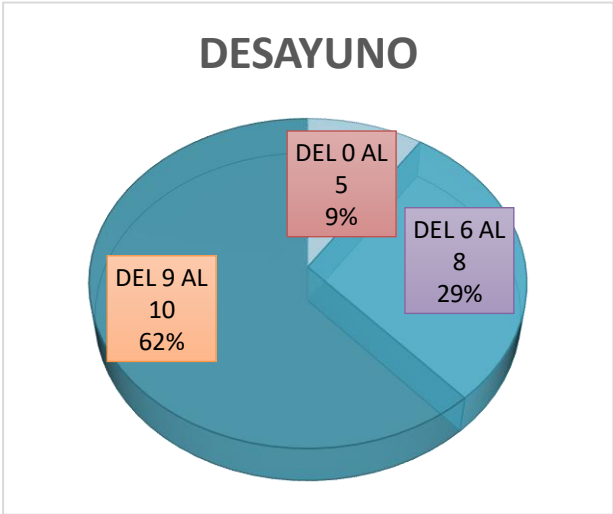
| | | | | |
|-----------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 15 | 0:33 | 2:25 |
| OFTALMOLOGIA | | | | |
| | AGOSTO | 165 | 0:14 | 2:45 |
| | SEPTIEMBRE | 263 | 0:18 | 2:10 |
| | OCTUBRE | 42 | 0:25 | 2:22 |
| | | 470 | 0:17 | 2:45 |
| OTORRINO | | | | |
| | AGOSTO | 9 | 0:03 | 0:10 |
| | SEPTIEMBRE | 13 | 0:06 | 0:20 |
| | OCTUBRE | 1 | 0:26 | 0:26 |
| | | 23 | 0:06 | 0:26 |
| TRAUMATOLOGÍA | | | | |
| | AGOSTO | 9 | 0:07 | 0:28 |
| | SEPTIEMBRE | 45 | 0:22 | 1:32 |
| | OCTUBRE | 3 | 0:20 | 0:27 |
| | | 57 | 0:19 | 1:32 |
| UROLOGÍA | | | | |
| | AGOSTO | 28 | 1:02 | 2:55 |
| | SEPTIEMBRE | 22 | 0:43 | 2:52 |
| | OCTUBRE | 5 | 0:54 | 1:42 |
| | | 55 | 0:54 | 2:55 |
| Total Intervenciones | | 1094 | | |

Servicio Atención al Paciente

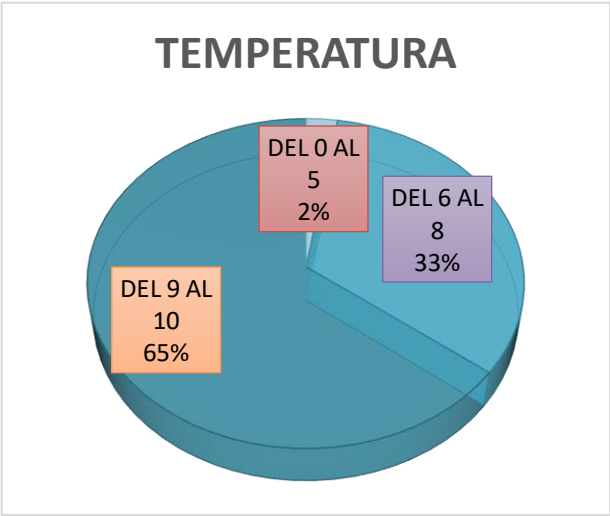


Servicio Atención al Paciente

8.2. SATISFACCIÓN CON LA COMIDA: se realizó mediante encuesta semiestructurada

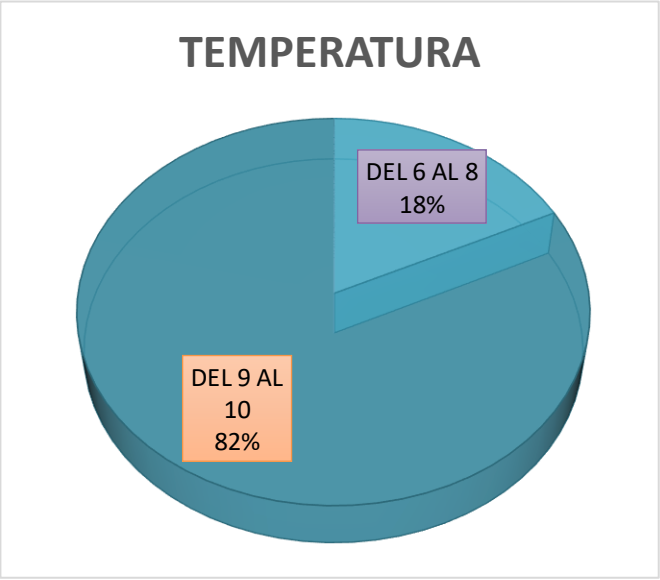
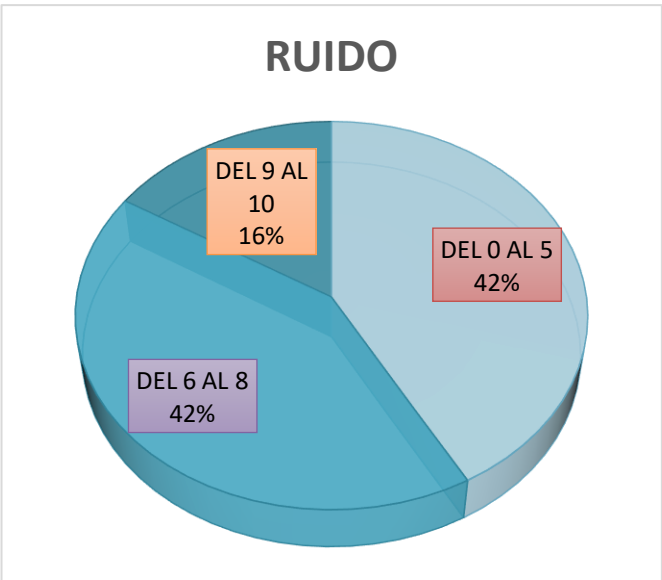


Servicio Atención al Paciente



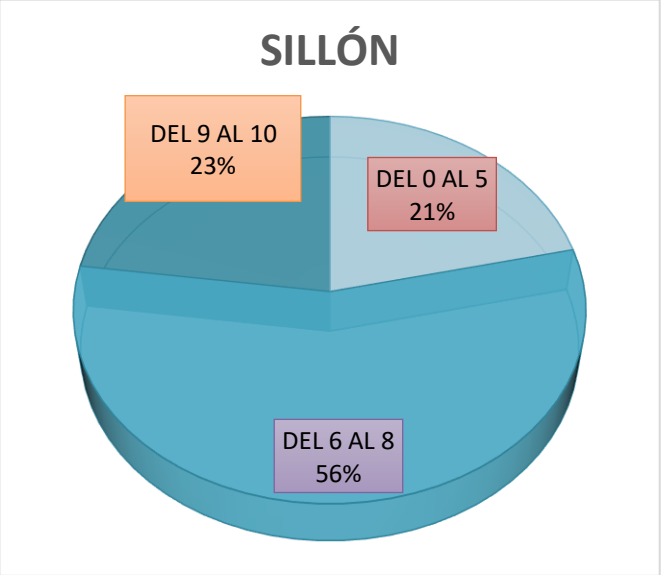
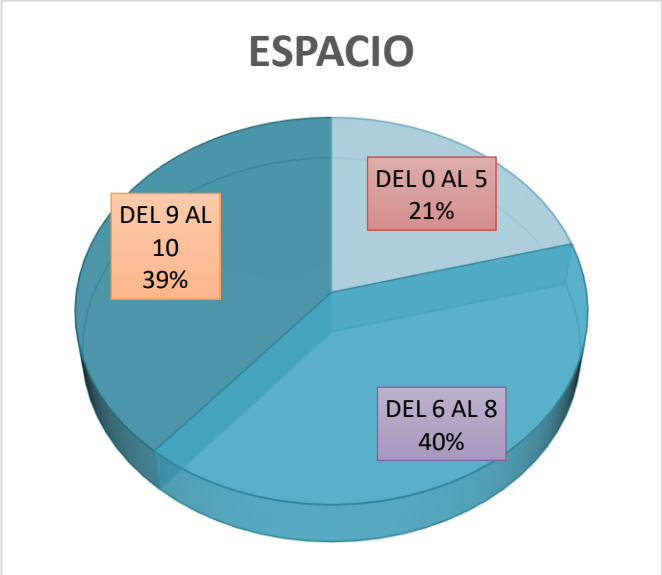
8.3. MONITORIZACIÓN SOBRE EL CONFORT DE LA HABITACIÓN Y MOBILIARIO A PACIENTES

Se ha realizado una entrevista semiestructurada sobre el confort a 74 pacientes y a 44 familiares de pacientes. En este caso nos centramos más en los factores internos y externos del día a día en las habitaciones en las que permanecen los pacientes ingresados.

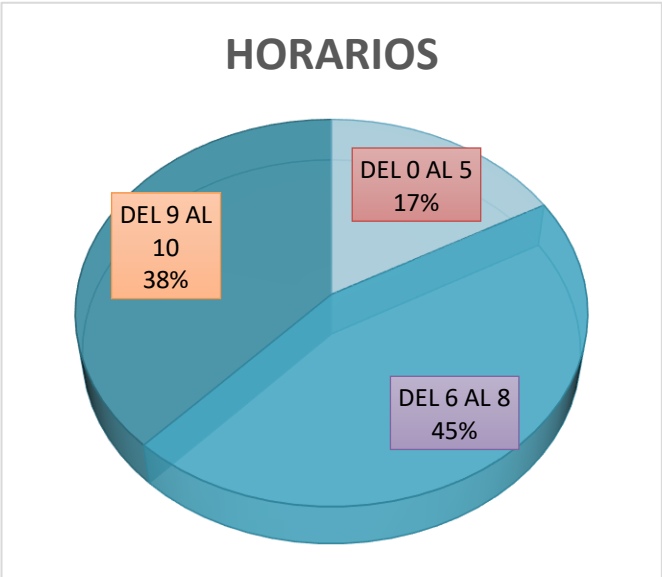


Servicio Atención al Paciente

La mayoría encuentran las habitaciones entre ruidosas y muy ruidosas al igual que también sienten la temperatura de éstas como muy adecuada.

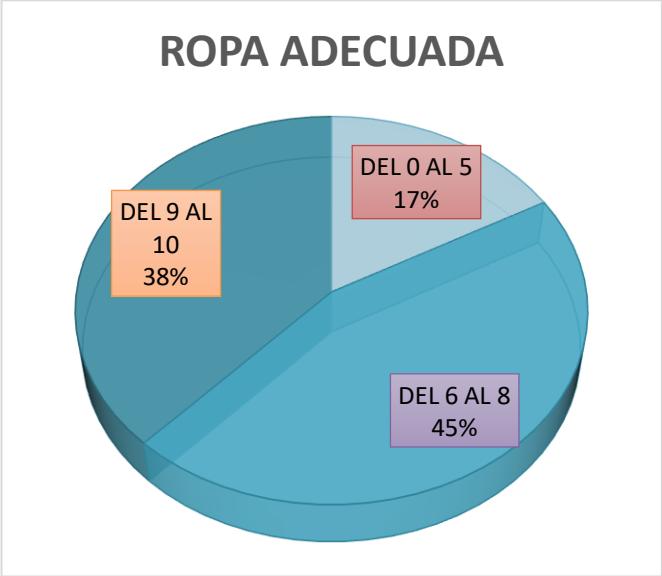


Un 21% de los pacientes indican que la habitación es poco espaciosa y más de la mitad sienten cómodo el sillón.



Servicio Atención al Paciente

La mayoría de los pacientes están conformes o muy satisfechos con los horarios en los que se realizan las actividades tanto por profesionales como las propias del paciente y un 65% encuentra excelente el modo en que recibe la información.

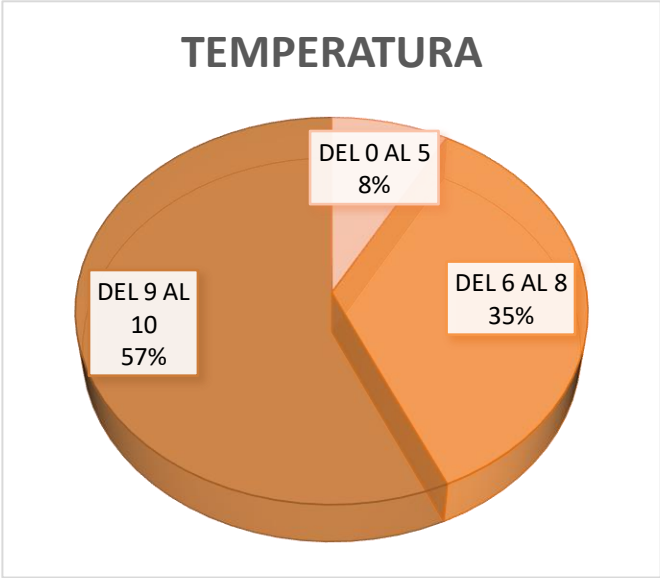
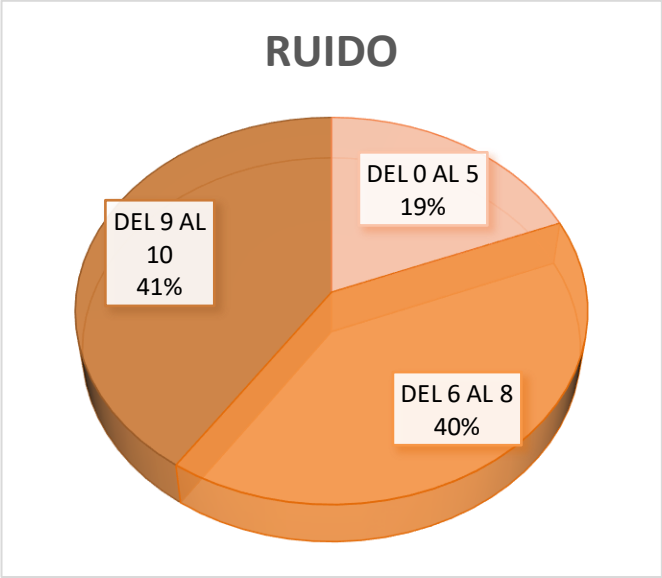


Un 17% de los pacientes no encuentra adecuada la ropa del Hospital.

Servicio Atención al Paciente

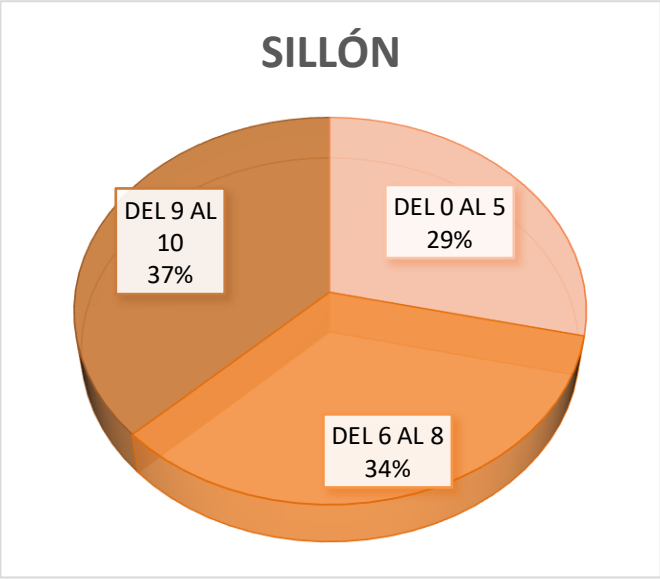
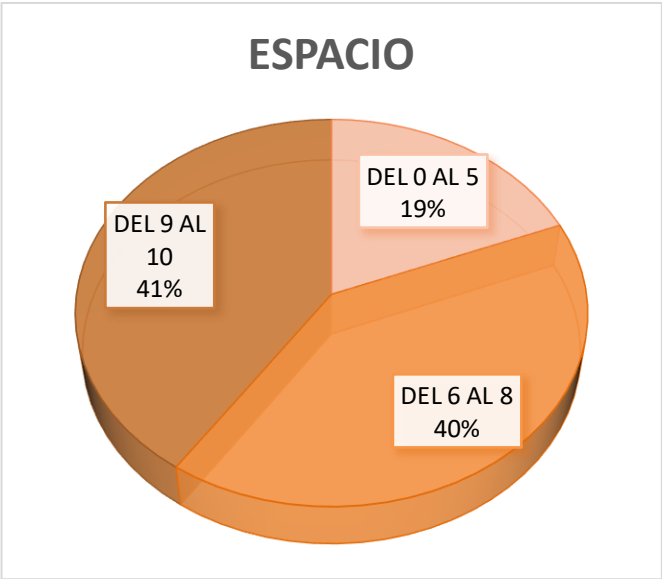
8.4. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE CONFORT REALIZADA A FAMILIARES

Se ha realizado una entrevista semiestructurada sobre el confort a 44 familiares de pacientes ingresados.



Los familiares coinciden con los pacientes en que la mayoría percibe la habitación entre ruidosa y muy ruidosa.

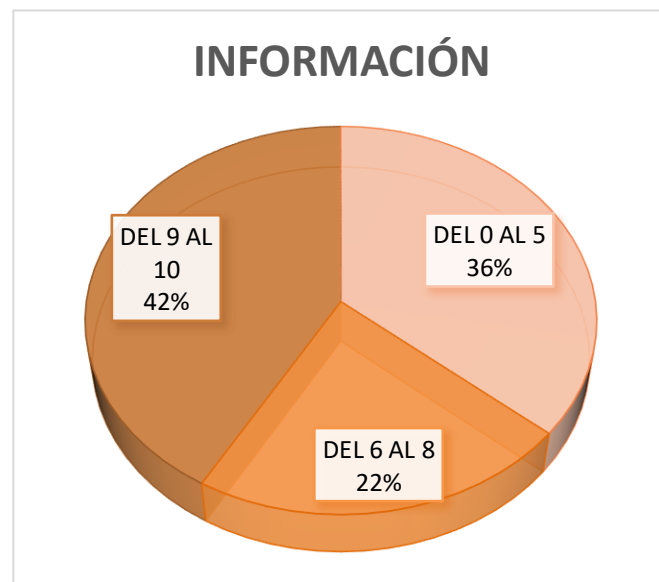
Con respecto a la temperatura hay menos plenitud de satisfacción, pero solo un 8% está en desacuerdo con la misma.



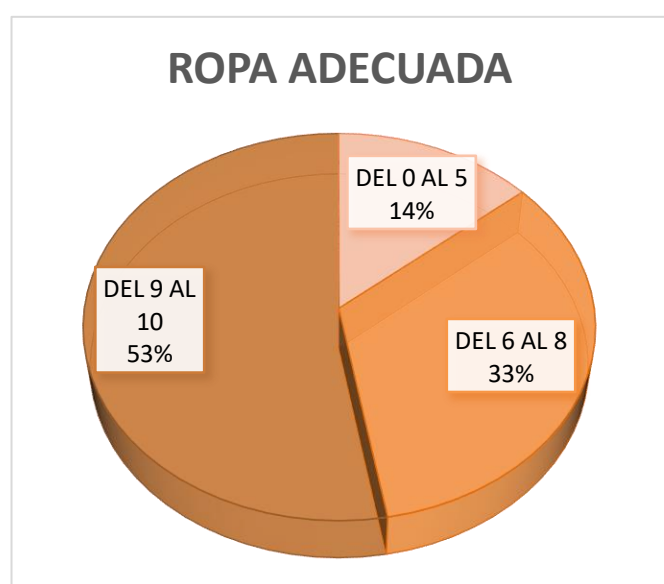
Servicio Atención al Paciente

En cuanto al espacio de la habitación, coinciden con los pacientes al observar mayormente el habitáculo como poco espacioso.

El sillón parece resultar más cómodo para la mayoría, aunque por poco, y al resto les parece entre incómodo y aceptable casi por igual.



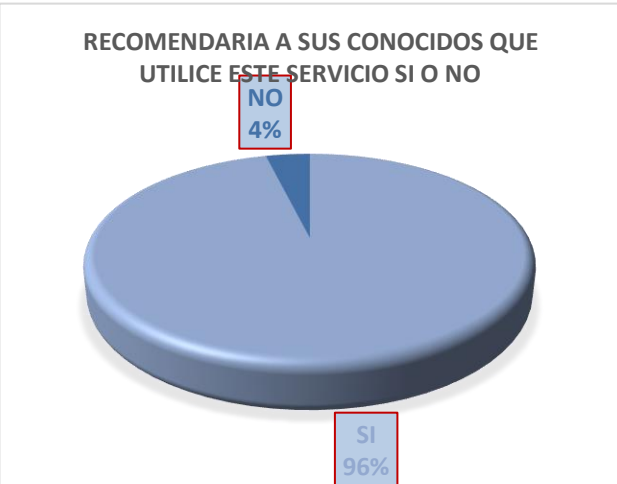
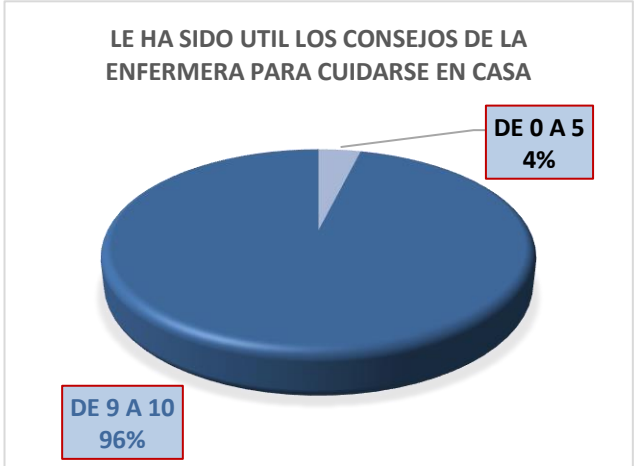
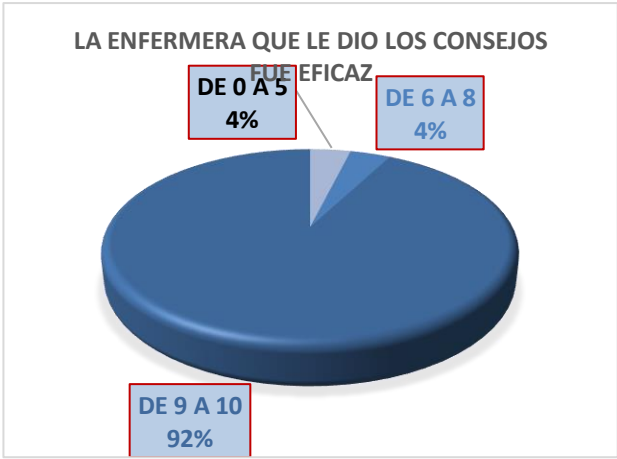
A los familiares les resulta más adecuado todavía el horario de las actividades hospitalarias que a los propios pacientes y sin embargo, hay gran diferencia con la satisfacción al recibir información del hospital, siendo importante un 36% de descontento con la misma.



En cuanto a la ropa, la opinión es muy parecida a la de los pacientes, predominando un 53% de total satisfacción.

Servicio Atención al Paciente

9.- ENCUESTA TELEFÓNICA: SATISFACCIÓN CON CONSEJO ESTRUCTURADO EN CIRUGIA



Servicio Atención al Paciente

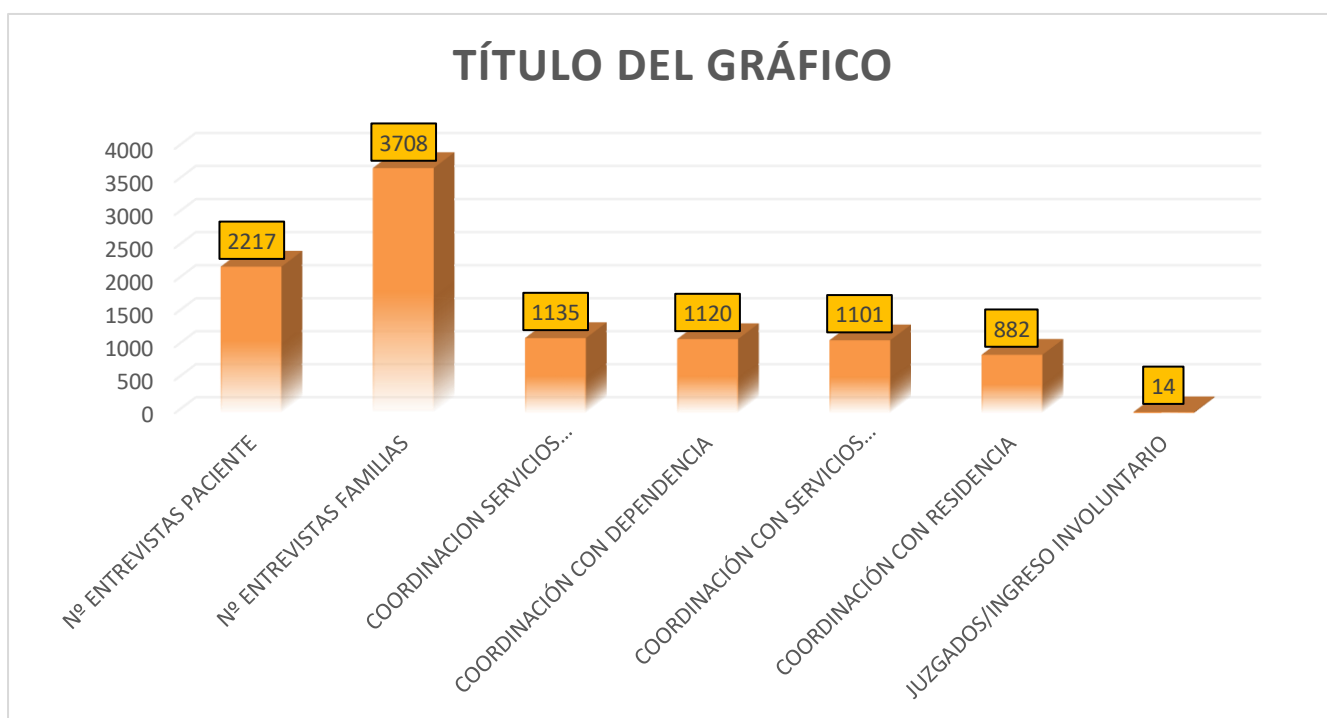
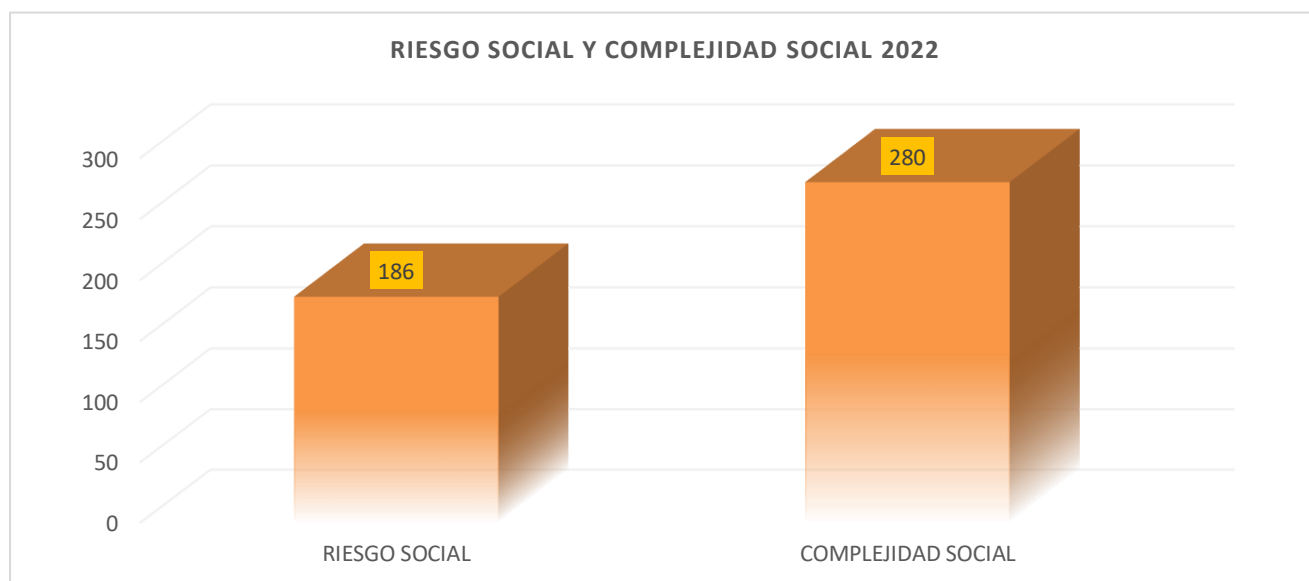


10.- TRABAJO SOCIAL



Se han realizado 1662 intervenciones sociales. Se produjeron 12 retrasos al alta.

Servicio Atención al Paciente

**OTRAS ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL:**

Sesión Hospital Cruz Roja: presentación de roles profesionales a alumnos de 4º de la ESO. 06/04/2022.
Imparte: Milagros García García

Sesión General: Todo tipo de violencia, ¿es violencia de género?
Imparte: 18/11/2022. Milagros García García

Sesiones Servicio de Geriatría:

Servicio Atención al Paciente

-Actualización y catálogo de prestaciones material ortoprotésico.

18/10/2022. Imparte: Mónica Merino Alainez

-Las claves de la Ley 8/2021 de 2 de junio: medidas de apoyo. 25/10/2022. Imparte Milagros García García, M^a Antonia Valle Martín

-Actualización sujeciones: instrucción 1/2022 de 19 de enero de la Fiscalía General del Estado sobre el uso de sujeciones.

25/10/2022. Imparte: Ana M^a Fernández Rodríguez

DOCENCIA EXTERNA: Orientación profesional para la valoración de las personas de edad avanzada en situación de dependencia. Octubre 2022. Imparte: Ana María Fernández Rodríguez y M^a Antonia Valle Martín

Tutorización alumnos de Grado de Trabajo Social:

-Universidad Complutense: 2 alumnos.

Tutoras: Mónica Merino Alainez y M^a Antonia Valle Martín

-Universidad Rey Juan Carlos: 1 alumno. Tutora: Ana M^a Fernández Rodríguez

POSTER CONGRESOS:

-Sentimiento de soledad y apoyo social percibido: estudio piloto cualitativo desde la perspectiva del paciente anciano con deterioro funcional. SEMEG Albacete. Co-autoras: Ana Fernández, Mónica Merino, M^a Antonia Valle.

-La ética una asignatura imprescindible para la excelencia profesional en el trabajo social con personas mayores. SEGG Madrid.

Co-autoras: Ana Fernández, M^a Antonia Valle.

-La perspectiva de género en medicina geriátrica. EUGMS Grecia.

Co-autora: Mónica Merino

DOSSIER GRUPO DE EXPERTOS

Singularización de plazas en cuidados paliativos: perfil de trabajo social. AMCP.

Participante: Mónica Merino Alainez

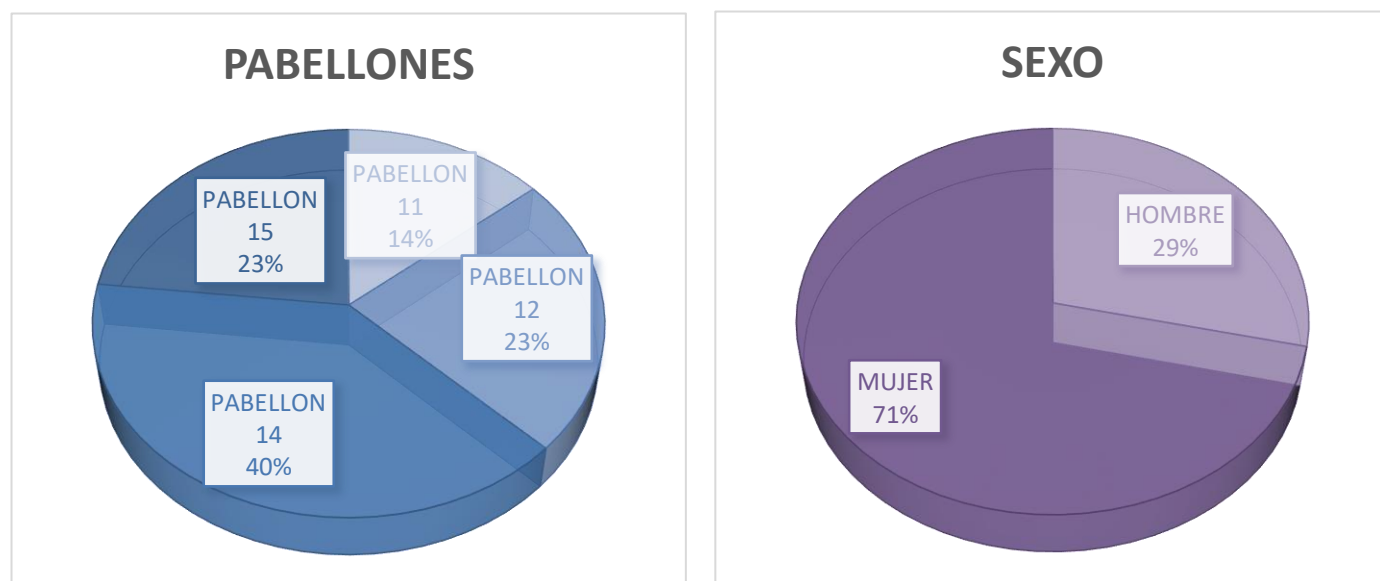
REUNIONES CON ENTIDADES EXTERNAS:

- Ayuda a domicilio: 8
- Residencias: 10
- Centro de Día: 1
- Funerarias: 1
- Centros de rehabilitación: 1
- Asociaciones/ONGS/Fundaciones: 1

11.- ACTIVIDAD EXPLORATORIA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL TIEMPO HOSPITALIZADO: TERAPÉUTICO y RECREATIVO

Se han realizado entrevistas a 43 pacientes de distintos pabellones del Hospital.

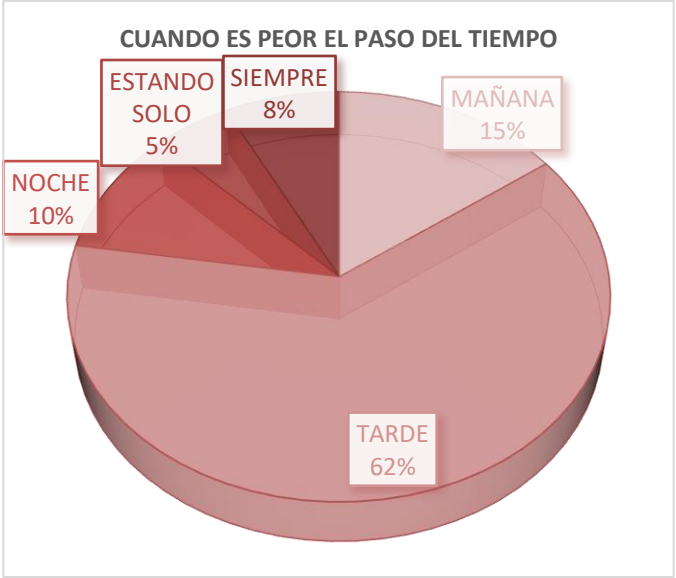
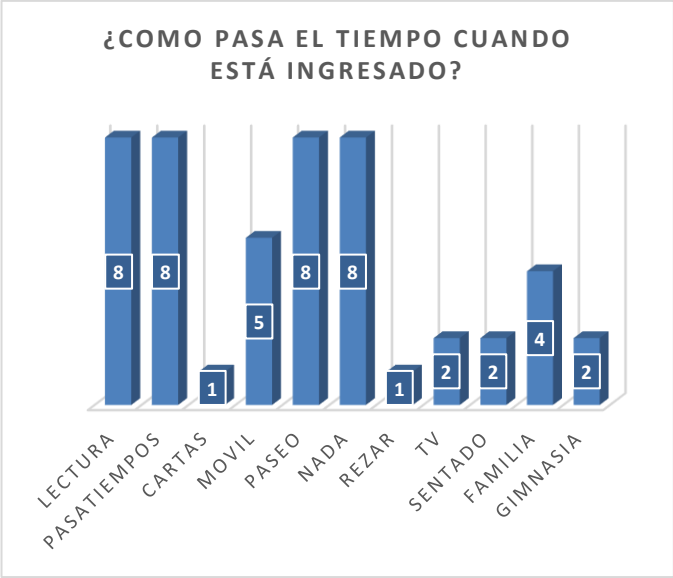
Objetivo: ¿que hacen con su tiempo durante la permanencia en el hospital?



La mayoría de las entrevistas han sido realizadas en el pabellón 14. Donde los pacientes pueden colaborar más y es un perfil más joven o colaborador.

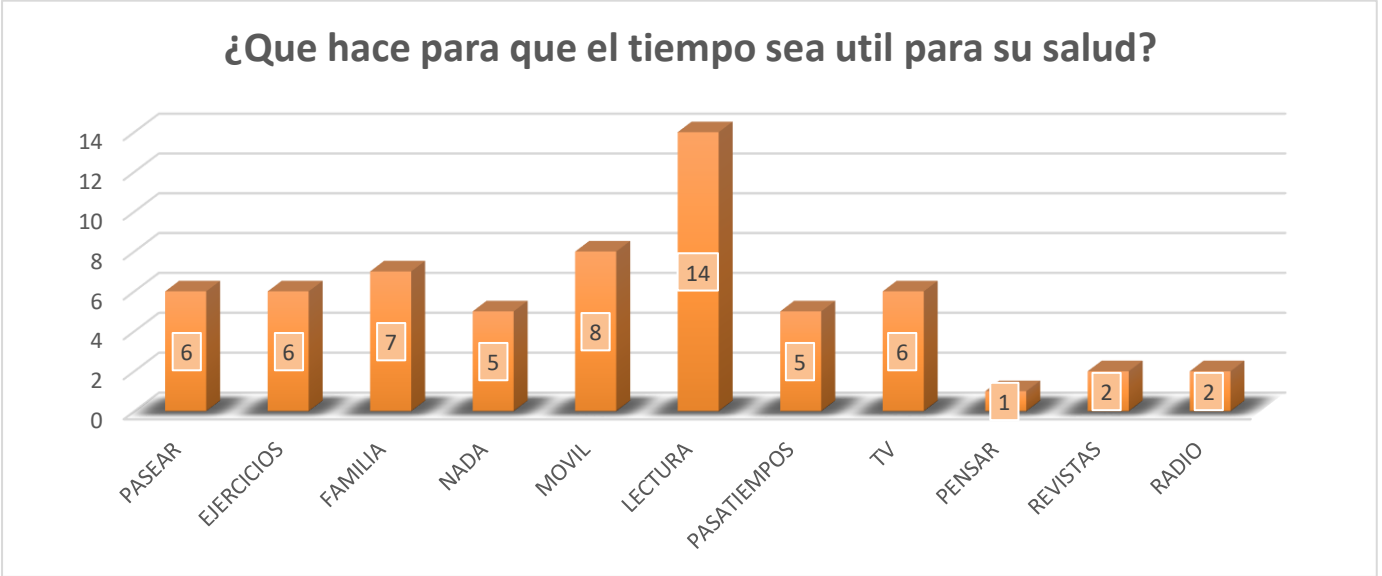
El 71% de los pacientes entrevistados son mujeres, y el promedio de edad todos los pacientes es de 81 años.

Servicio Atención al Paciente



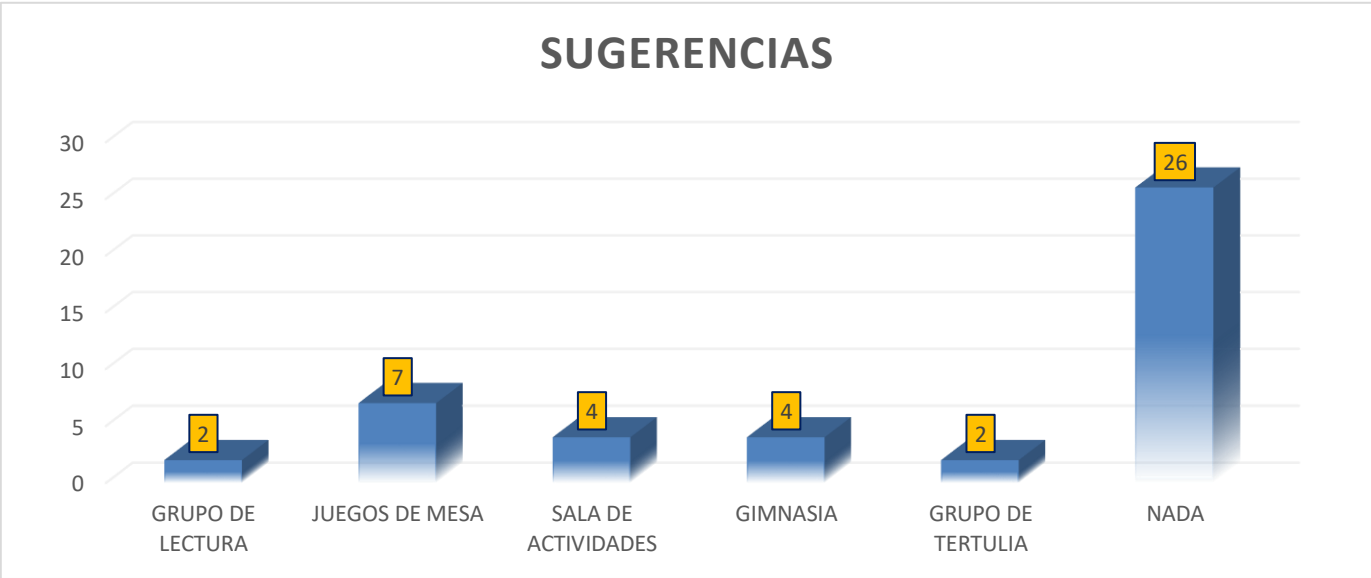
La mayoría de los pacientes pasan el tiempo de ingreso con lectura, pasatiempos, paseando y también sin hacer nada.

Un significativo 62% de los pacientes manifiestan que por la tarde es cuando peor pasan el tiempo. Es eterno, sin nada que hacer.



La mayor parte de los pacientes nos dice que la lectura, el móvil, la familia y ejercicios, son las actividades que más practican y que puede ser útil para su salud.

Servicio Atención al Paciente



Los pacientes encontrarían interesante que pudieran disponer de juegos de mesa, sala de actividades, gimnasia programada, grupos de lectura y de tertulia.



12: RESUMEN Y RECOMENDACIONES DEL SIAP:

2022 hemos trabajado con ilusión y compromiso, si bien mi equipo se siente cansado y algo desmotivado por sentirse poco reconocido y también invisible en su contribución al hospital.

Pensamos que tenemos y ejercemos un rol de facilitador para la actividad de los demás, para la urgencia, para los pabellones, para las consultas, para Medicina Preventiva y siempre intentando trabajar de manera proactiva y como un equipo sólido, comprometido que es capaz de responder en un año también duro en el que al final estamos cansados.

Hemos tenido la suerte de contar con unas magníficas suplentes: Mónica y Olga que lo han dado todo y su actitud y buen hacer nos han ayudado a superar dificultades de ausencias, de fines de semana...

El año 2022 ha sido también duro con el enfrentamiento a las visitas y los acompañantes del área quirúrgica y también en la hospitalización por los cambios de las instrucciones y la gestión y el control de los visitantes autorizados.

No dejar subir a acompañar y a recoger a los pacientes recién operados, ha supuesto que hemos tenido que utilizar nuestros propios recursos para responder ante estas exigencias del entorno. Tener más cirugía por la tarde, también nos ha obligado a dedicar dos recursos en el punto de recepción de RV nº 22.

También estar en la puerta de RV nº 21, ha sido complicado, durante todo el año hemos tenido un punto más de atención que el SIAP ha asumido con los mismos recursos.

La implantación de una capturadora de firma para los pacientes que ingresan ha sido imposible, el ordenador que se nos ha suministrado no funciona y esta actividad tiene dificultades en hacerse,

Este año no hemos podido hacer reuniones de todo el equipo y esto afecta a nuestra cohesión y a la fluidez de la información.

Recomendamos que se cuente más con el SIAP y que se transmitan mejor los cambios y se tengan en cuenta nuestras sugerencias.

Nuestro espacio y ubicación es muy inadecuado. Es necesario mejorar el mobiliario y las instalaciones del SIAP y los puntos de información, así como las salas de espera de pacientes. Necesitamos un almacén.

Se sugiere hacer una sala para pacientes para escuchar música y ver películas de cine que nos han sido donadas para abrir una zona de distracción para los pacientes de estancias prolongadas.

Mejorar las bibliotecas de pacientes y crear otras Biblioteca de pacientes para el hospital de Día que también gestionará el SIAP.