

ASISTENCIA SANITARIA

El Hospital Universitario de Fuenlabrada, comprometido con la experiencia del paciente

- *El centro hospitalario realiza estudios de opinión sistemáticos a través de dispositivos digitales y envíos de SMS*
- *Los resultados obtenidos son valorados periódicamente por los profesionales para detectar áreas de mejora*

06-02-2023.- El Hospital Universitario de Fuenlabrada está comprometido con la experiencia de los pacientes y sus familiares en cuanto a la atención sanitaria que reciben en el hospital y el Centro de Especialidades El Arroyo. Por ello, desde hace dos años se ha implantado de forma sistemática la realización de estudios de opinión que permiten conocer su grado de satisfacción.

Para conocer la experiencia en tiempo real de los usuarios se han instalado un total de 10 dispositivos fijos con cuestionarios específicos diseñados en función de su ubicación y de las necesidades de los distintos usuarios. Cada pregunta permite un rango de valoración de 1 a 5, siendo 5 la puntuación más alta. Por otra parte, el cuestionario incluye una pregunta sobre la recomendación de ese servicio a un amigo o familiar, donde el rango varía de 1 a 10.

Los terminales para realizar estas encuestas se han habilitado en la zona de consultas externas, la zona de hospitalización, Cuidados Intensivos, el área de Donantes, Extracciones y Pruebas Funcionales, las distintas áreas de Urgencias, el hall de entrada del hospital, el Hospital de Día Oncológico, Rehabilitación, Diagnóstico por Imagen, La Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), cafetería y en la planta baja del Centro de Especialidades El Arroyo. Todos ellos disponen de preguntas personalizadas en función de su ubicación con el objetivo de obtener unos resultados más útiles y, además, estos dispositivos táctiles tienen una pantalla cubierta de un material higiénico y seguro

Además, como novedad para conocer la experiencia de los usuarios entre las respuestas se incluyen los cuestionarios enviados mediante sms a los pacientes tras el alta hospitalaria y cirugías ambulatorias.

Últimos resultados

Según las 22.912 respuestas de los cuestionarios que se han realizado en 2022 a través de unos dispositivos táctiles instalados en distintas áreas y los envíos de sms, los usuarios se muestran satisfechos a nivel global con la atención sanitaria recibida tanto en el propio hospital como en el Centro de Especialidades El Arroyo.

El grado de satisfacción global media en todas las áreas es muy bueno, obteniendo una valoración de 4,25 puntos de 5. Este sistema también ha permitido trasladar a los profesionales los agradecimientos de los pacientes y familiares por la asistencia sanitaria recibida.

Los resultados obtenidos se han valorado de forma diaria y se han enviado informes a los servicios implicados de forma semanal y trimestral para que los profesionales dispongan de esta información y puedan poner en marcha acciones de mejora para dar respuestas a los pacientes y familiares.