

- Accesibilidad del personal administrativo del SAU.

Conclusiones

Tanto usuarios como profesionales conocen y valoran el SAU de forma positiva.

Existen no obstante diferencias estadísticamente significativas en diversos ítems.

Se aprecia una mayor satisfacción global en usuarios que en profesionales debido a la mayor utilización del servicio.

De Gracia Prado Serrano M, y cols. Servicio de atención al usuario. ¿Cómo nos perciben los usuarios?...

Adaptación y actualización de los servicios de hostelería hospitalaria: Plan Hotelero del Hospital Universitario Reina Sofía

Fernández Robles RM, Justo Coletto MT, Guisado Medina I
Hospital Universitario Reina Sofía

Introducción

El Contrato Programa 2005-2008, junto con el II Plan de Calidad contemplaron la prioridad de orientar nuestra actividad a las necesidades y expectativas del ciudadano, incluyendo la consideración de los aspectos tangibles de los servicios, la intimidad y el confort, favoreciendo la participación.

En esta línea, el HURS analizó la necesidad de reorientar los servicios de Hostelería adaptando y ampliando su actividad, a través de una serie de acciones tendentes a garantizar el confort e incrementar la calidad percibida de los ciudadanos, a través del diseño y puesta en marcha del Plan Hotelero que aglutinase el conjunto de actividades que los profesionales del área de hostelería desarrollan en orden a satisfacer las necesidades de usuarios del hospital.

Material y métodos

- El Plan Hotelero parte del diseño de un organigrama funcional donde se concretan las áreas de responsabilidad de los profesionales de hostelería, con identificación de áreas de trabajo, contenido funcional y determinación de categorías profesionales que desarrollarán en cada una de ellas.

- Elaboración e implementación de la cartera de servicios orientados a la atención personalizada y establecimiento de sistemas de Calidad de los servicios internos y externos.
- Organización de nuevas actividades en orden a incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios hosteleros.
- Implicación y consenso mediante grupos de trabajo de hostelería y otras áreas asistenciales.

Resultados

Las actividades previas y posteriores al diseño del Plan Hotelero han permitido, no solo alcanzar los objetivos que se marcaron el inicio del trabajo, sino también mejorar y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios hosteleros y las actividades de otras áreas del hospital, tanto sanitarias como no sanitarias a través de la actuación conjunta en aspectos como el plan de acogida a pacientes ingresados, plan de actuación para la disponibilidad de camas de altas, plan de mantenimiento de habitaciones de hospitalización, oferta de menús para acompañantes, plan integral del niño hospitalizado, hotel de madres, entre otras iniciativas innovadoras que forman parte del Plan Hotelero.