

Conclusiones

A través de los grupos de trabajo autores del Plan Hotelero, permanentemente activos, se produce una revisión y actualización constante de los contenidos del mismo, lo que favorece la ma-

yor implicación, formación actualizada y puesta en valor de la experiencia y conocimientos de los profesionales de hostelería que se traduce en la mejora permanente de los servicios de hostelería que el hospital ofrece a sus usuarios.

Fernández Robles RM, y cols. Adaptación y actualización de los servicios de hostelería hospitalaria...

Comisión de reclamaciones como herramienta de mejora de la calidad del Hospital Universitario de Getafe

García Sánchez Á, González Revaldería J
Hospital Universitario de Getafe

Introducción

Justificación: el aumento continuo y progresivo del número de reclamaciones respecto a años anteriores y la falta de actuaciones de mejora de forma planificada por parte del hospital, para frenar o intentar reducir el que se recibían de forma reiterada algunas de esas reclamaciones.

Objetivos: la adopción de medidas de mejora por parte de la Comisión de Dirección a partir del análisis de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Material y métodos

Creación de una Comisión de Reclamaciones con una composición multidisciplinar:

- Coordinadora de Admisión.
- Coordinador de Calidad.
- Dirección de Enfermería-enfermera adjunta.
- Dirección médica-subdirector médico.
- Dirección de gestión-subdirector de gestión y servicios generales.
- Jefa del servicio de atención al paciente.

Reuniones mensuales:

Análisis del cuadro de mandos de las reclamaciones habidas en el mes anterior en el área sanitaria de atención especializada, comparativo por servicios y motivos.

Análisis de una muestra de reclamaciones en las que existe posibilidad de mejora o más representativas de ese periodo.

Elaboración de informe con propuestas de mejora dirigidas a la Comisión de Dirección.

Resultados

Se han acometido mejoras significativas que han supuesto una disminución e incluso total eliminación de determinados motivos de reclamación, y dado que el servicio que recibe más número de reclamaciones es urgencias, se han puesto en marcha protocolos de mejora como por ejemplo:

- Las relacionadas con la habitabilidad y confortabilidad de la sala de espera de urgencias.
- La adopción de protocolos que mejorar la organización urgente de niños en traumatología pediátrica.
- Protocolo de custodia de objetos personales de pacientes en urgencias.