



### Título

## ORIENTANDO LA ORGANIZACIÓN HACIA EL USUARIO

### Clasificación

02 PROCESO MEDICO-ADMINISTRATIVO Y DE INFORMACION DEL PACIENTE / 03 CLIENTE

**Forma de presentación:** COMUNICACIÓN

**Palabras clave:** CALIDAD EN LA ATENCIÓN, EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS, MEDIDAS COORDINADAS

### Autores

HERMOSO DE MENA, C., CALVO GONZALEZ, S., CALVO TEJERINA, M.

**Entidad** COMPLEJO HOSPITALARIO LA MANCHA CENTRO.SESCAM

**CCAA** CASTILLA - LA MANCHA

## INTRODUCCION

La mejora de la calidad en la atención a los usuarios de la Sanidad Pública es un objetivo que está presente en todos los modelos y propuestas organizativas de los diferentes Servicios Regionales de Salud. Dar respuesta efectiva a este objetivo y, sobre todo, hacer posible y real que las organizaciones sanitarias públicas se orienten en sus diversas actividades hacia el usuario y sus expectativas, es el reto al que se ha pretendido responder en el Complejo Hospitalario La Mancha Centro (CHMC).

## MATERIAL Y METODOS

Se ha creado en el CHMC un nuevo Servicio de Atención al Usuario (SAU), dependiente de la Dirección Gerencia, que ha elaborado un Plan de Atención al Usuario en el que se recoge tanto los objetivos y criterio organizativos del mismo, como sus funciones.

El SAU tiene como compromiso informar, orientar y ayudar a todos los usuarios del CHMC, con el fin de que su estancia y la de sus familiares sea plenamente satisfactoria.

Este Servicio está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden a los diversos centros que componen el CHMC, de forma que se consiga aportar una calidad óptima de servicio basado en las siguientes líneas de actuación:

- Recepción de pacientes.
- Información general y específica del Centro.



- Programa de visitas.
- Apoyo a la asistencia.
- Apoyo al personal.

El SAU se relaciona directamente con supervisores, mandos intermedios y personal operativo de los diferentes Servicios, con el fin de solucionar problemas y anticiparse en la medida de lo posible a ellos.

El SAU está encargado de realizar las siguientes funciones:

- Puntos de información
- Acogidas y acompañamiento de pacientes ingresados.
- Implantación de la Guía de Acogida
- Visitas programadas a pacientes ingresados
- Apoyo a familiares de pacientes críticos
- Detección de no conformidades y seguimiento
- Gestión y control de quejas verbales y/o escritas, agradecimientos y sugerencias
- Gestión y control de reclamaciones
- Despedida de pacientes dados de alta
- Trámite de fallecimientos
- Unidad de Trabajo Social
- Encuestas de satisfacción
- Biblioteca del Paciente
- Retroalimentación a la Gerencia del CHMC

## CONCLUSIONES

Desde su puesta en marcha el pasado año 2001, el SAU ha desarrollado su actividad consiguiendo una mejor calidad en la atención al usuario del CHMC en aspectos no asistenciales. Asimismo, ha permitido a las diversas Divisiones de la Dirección del CHMC conocer mejor las



expectativas y percepciones de los usuarios y en consecuencia adoptar decisiones y medidas de forma coordinada que dan una respuesta mas adecuada a las mismas.

