

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL INFANTA ELENA:

“ESCUCHAR LA VOZ DEL PACIENTE”



Calidad, respeto y eficacia es lo que espera cualquier paciente cuando necesita asistencia médica. Por este motivo, el Hospital Infanta Elena de Valdemoro suma a sus prestaciones el Servicio de Atención al Usuario, SAU. Este departamento, que trabaja en coordinación con el resto de los servicios para mejorar la calidad asistencial, está constituido por un equipo de profesionales dedicado a la atención directa de las necesidades que puedan plantear los pacientes y usuarios, así como a solventar cualquier cuestión que pueda producirse.

El objetivo del SAU es incorporar la opinión y el punto de vista del paciente y sus familiares para la mejora en la gestión del Centro. Se convierten, de esta manera, en el mejor garante de la calidad en la atención, la calidez en el trato y la rapidez en el proceso, señalando activamente los puntos fuertes y áreas de mejora. Para agilizar este proceso, se han habilitado encuestas de opinión y satisfacción, así como hojas de sugerencias y reclamaciones que son estudiadas y atendidas de manera personalizada por los distintos servicios implicados y por la dirección Médica y de Enfermería. El SAU actúa como interlocutor entre los usuarios y los distintos profesionales del Hospital Infanta Elena en aras de asegurar una atención de calidad con la gestión, información y asesoramiento de todas las demandas.

En base a los resultados de las encuestas de satisfacción, así como a las aportaciones que durante este primer año de andadura nos han trasladado nuestros usuarios, se ha diseñado el Plan de Acciones de Mejora en la Calidad Asistencial que ya se está llevando a la práctica. En la elaboración de dicho Plan, queríamos destacar el papel fundamental que la opinión de nuestros usuarios cobra en relación a cómo quieren ser atendidos; objetivo prioritario de todo el equipo humano que conforma el Hospital Infanta Elena.



"El objetivo del SAU es incorporar la opinión y el punto de vista del paciente y sus familiares, para la mejora en la gestión del Centro."



La Unidad de Trabajo Social, dependiente del SAU, constituye otro de los pilares fundamentales en la atención a aquellos pacientes en los que confluyen además de necesidades sanitarias, otras de índole social. Una Trabajadora Social, en continuo contacto con los Servicios Médicos del Hospital, Servicios Sociales y Municipales, gestiona las prestaciones y recursos que garanticen la continuidad asistencial y rehabilitadora de los pacientes una vez abandonan el Centro Hospitalario.

El servicio cuenta además con una Unidad (un Centro) del Voluntariado Hospitalario. En estos momentos, un equipo de ciudadanos del área de referencia del Hospital Infanta Elena se encuentra en periodo de formación. En breve, comenzará de forma altruista y desinteresada, a colaborar en la atención

de los pacientes más desfavorecidos completando la atención integral que los usuarios reclaman y merecen.

Tras un año desde la apertura del Hospital, el Servicio de Atención al Usuario ha experimentado un creciente y notable nivel de actividad y presencia, pasando de las 150 atenciones directas de media durante el primer semestre, a las 515 realizadas el pasado mes de octubre. Este incremento de actividad recoge de primera mano todos los comentarios, agradecimientos y sugerencias que directamente nuestros usuarios nos trasladan diariamente, así como nuestra labor como informadores y gestores de sus peticiones. Cifras que reflejan, por tanto, el lugar destacado que el Hospital Infanta Elena quiere otorgar a la "voz de los pacientes".