



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL INFANTA ELENA:

“ESCUCHAR LA VOZ DEL PACIENTE”

Marta del Olmo Rodríguez | Responsable Servicio de Atención al Usuario



Entre la cartera de servicios que ofrece el Hospital Infanta Elena se encuentra el Servicio de Atención al Usuario, una iniciativa que se fundamenta en potenciar la calidad, respeto y eficacia para todos los pacientes. 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 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. Su objetivo 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 hospital ha diseñado lo que se conoce como el Plan de Acciones de Mejora de la Calidad Asistencial en base a los resultados de las encuestas de satisfacción y de las aportaciones que los usuarios nos han trasladado a lo largo del tiempo que llevan operativas nuestras instalaciones. En la elaboración y ejecución 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. 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 de Voluntariado Hospitalario. Un equipo de ciudadanos, que durante los últimos meses de 2008 recibieron un completo ciclo formativo, trabaja de manera altruista y desinteresada para colaborar en la atención de los pacientes más desfavorecidos completando la atención integral que los usuarios reclaman y merecen. El Servicio de Atención al Usuario, del Hospital Infanta Elena, ha experimentado un creciente y notable nivel de actividad y presencia desde que se puso en marcha en el primer semestre del año 2008. 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".