

PGS 02 – GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE Y DE LOS PROFESIONALES

COPIA Nº: 1

FECHA DE ENTREGA: 03/11/2020

SERVICIO / UNIDAD: Unidad de Bioquímica Clínica.

DESTINATARIO: Unidad de Bioquímica Clínica

CONTROL de MODIFICACIONES		
DESCRIPCION	Nº versión	Fecha versión
Elaboración del documento	1	16/09/10
Revisión del documento	2	08/09/2015
Revisión del documento	3	22/03/2018
Revisión del documento (RESUELVE)	4	30/10/2020

ELABORADO: Dra. Patricia Fernández Riejos

REVISADO: Coordinadora de Calidad Unidad

Fecha de Revisión: 30/10/2020



Firma:

APROBADO: Jefe de Servicio de la de Bioquímica Clínica

Fecha de Aprobación: 02/11/2020



Firma:

Unidad de Bioquímica Clínica

PGS 02 – GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE Y DE LOS PROFESIONALES

1.- OBJETO

Este procedimiento especifica los mecanismos y/o circuitos utilizados por la Unidad de Bioquímica Clínica del Hospital Universitario Virgen Macarena para conocer la opinión del ciudadano sobre nuestro servicio y recabar las opiniones de los profesionales. Además describe el proceso para realizar una reclamación, sugerencia o incidencias y cómo se realiza la gestión de éstas.

2.- ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las opiniones, sugerencias, agradecimientos y reclamaciones realizadas por parte del usuario y de los profesionales a la Unidad de Bioquímica Clínica.

3.- DESARROLLO:

3.1 DEFINICIONES:

- Usuario:

- *Organización o persona que recibe un producto / servicio. La Unidad de Bioquímica Clínica tiene varios tipos de usuarios:*
- *Usuarios externos: El paciente y personal externo del hospital.*
- *Usuarios internos: Las áreas y los profesionales del hospital.*

- Retroalimentación del usuario:

Observación del grado de calidad de nuestros servicios percibida por nuestros usuarios.

- Queja:

Toda comunicación telefónica, verbal o escrita de un cliente relativo a una insatisfacción atribuible a nuestra organización.

- Reclamación:

Toda comunicación telefónica, verbal o escrita de un cliente relativo a una insatisfacción atribuible a nuestra organización, con la que el cliente exige compensación.

3.2 PROCESO

3.2.1. Origen de la retroalimentación del usuario:

Unidad de Bioquímica Clínica

PGS 02 – GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE Y DE LOS PROFESIONALES

Existen varias herramientas auxiliares para que la Unidad de Bioquímica llegue a un conocimiento veraz de la calidad percibida por el usuario.

3.2.2. Servicio de atención al ciudadano:

El Hospital Virgen Macarena dispone de una Unidad de atención a la ciudadanía que gestiona todas las quejas, reclamaciones y sugerencias de ciudadanos. Todos los servicios o Unidades derivan a los ciudadanos a este centro de atención localizado en la planta baja del Hospital, para que puedan realizar su sugerencia/agradecimiento/reclamación por escrito de forma presencial. Al igual que todos los centros del Servicio Andaluz de Salud, el Servicio de Atención a la Ciudadanía dispone de un libro de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos en formato papel. Profesionales de dicha unidad ofrecen atención, información y facilitan a las personas que así lo soliciten, una hoja del libro.

Además de la presentación en nuestro Centro Hospitalario, también se puede presentar la sugerencia/reclamación/agradecimiento en los registros generales de la Junta de Andalucía.

Cada hoja del libro consta de un ejemplar original y tres copias autocopiables. El formulario está configurado para que sea la persona interesada la que redacte el escrito. No obstante, se puede hacer en nombre de otra persona identificándola en el texto de la reclamación. En este caso y en cumplimiento de la [normativa](#) en materia de protección de datos, es necesario que quien presenta la reclamación acredite su representación voluntaria o legal, según proceda, de la persona interesada. El profesional que recibe la hoja comprobará que se encuentra correctamente cumplimentada, en cuyo caso, estampará el sello del centro, la fecha y su firma en todas las copias. Por último, entregará la copia (color rosa) a la persona interesada y, si la/s hubiera, fotocopia de la/s hoja/s complementaria/s.

El ciudadano puede realizar el trámite de presentación de las sugerencias/agradecimientos/reclamaciones de forma telemática en la siguiente dirección <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>. Si dispone de certificado digital, la sugerencia/reclamación/agradecimiento se firma y presenta de forma electrónica y si no dispone de certificado digital, será necesario imprimir en papel todas las hojas de la sugerencia o reclamación, firmarlas y presentarlas en un registro general, donde una vez sellada, le entregarán una copia.

El Servicio de Atención al Usuario integra las solicitudes realizadas por el usuario en la Aplicación Corporativa RESUELVE. Tras la asignación de un expediente a la Unidad de Bioquímica Clínica, se realizará una notificación por correo electrónico a los usuarios de la

Unidad de Bioquímica Clínica

PGS 02 – GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE Y DE LOS PROFESIONALES

*misma, informando sobre la asignación realizada. Una vez contestada, la respuesta quedará Pendiente de Revisión para que la **unidad de atención a la ciudadanía** pueda revisarla*

*La Dirección de la Unidad y el Responsable de Cuidados reciben vía electrónica las sugerencias/agradecimientos/reclamaciones realizadas al laboratorio a través de la Unidad de Atención al Ciudadano. **La gestión de las mismas se realiza en la aplicación RESUELVE, aplicación que gestiona el cumplimiento de los plazos/tiempos de respuesta y responsables encargados de la respuesta al usuario de las sugerencias/agradecimientos/reclamaciones formuladas a la Unidad de Bioquímica Clínica.***

3.2.3. Reuniones del Servicio de Bioquímica Clínica

Los facultativos de la Unidad de Bioquímica Clínica se reúnen todos los jueves del año, salvo incidencias y festivos a las 8:30 horas en la sala de reuniones de la Unidad con el Jefe de Servicio. Durante las reuniones de comunicación del servicio pueden formularse sugerencias/reclamaciones/agradecimientos/opinionones por parte de los profesionales de la Unidad. Todas ellas se documentan en las actas de la reunión.

Desde la pandemia COVID 19, la Unidad emplea la plataforma corporativa CIRCUIT para que las reuniones se realicen vía telemática.

3.2.4. Encuestas de satisfacción

Se utilizan para recopilar información concreta sobre aspectos generales o actuaciones de mejora del servicio o del Sistema de gestión de la Calidad.

La Unidad de Bioquímica ha diseñado encuestas de satisfacción dirigidas a pacientes y encuestas de satisfacción dirigidas a profesionales. Una Facultativo de la Unidad de Bioquímica Clínica es la persona encargada de distribución de encuestas en formato papel señalarán y facilitarán a la administración de la Unidad de Bioquímica Clínica las encuestas de los pacientes durante el período de estudio y las recopilará para facilitar la información previamente a la reunión de revisión del sistema.

Las preguntas de las encuestas de satisfacción se regirán por los siguientes principios generales:

- 1. Las preguntas serán muy claras y concisas.*
- 2. Se evitará la posibilidad de varias respuestas a la vez.*
- 3. Cada pregunta debe contener un concepto claro.*

Unidad de Bioquímica Clínica

PGS 02 – GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE Y DE LOS PROFESIONALES

4. Se evitarán las preguntas encadenadas
5. Se evitarán las preguntas contrapuestas.
6. Las respuestas deben ser cuantificables.
7. Siempre que se pueda se incluirá un apartado de observaciones propuestas de mejora.

En la página web del laboratorio de bioquímica se ha habilitado un enlace para la cumplimentación de encuestas de satisfacción de manera telemática <https://www.hospitalmacarena.es/entrada-blog/encuesta-satisfaccion-ciudadano-bioquimica/>.

Cuando un usuario cumplimenta una encuesta por este sistema, un facultativo de la Unidad (responsable de Riesgo Cardiovascular) recibe un correo electrónico de comunicación para poder realizar la gestión de la misma.

3.2.5. Correo electrónico a disposición del ciudadano

La Unidad de Bioquímica Clínica dispone de una dirección mail laboratoriobioquimica.hvm.sspa@juntadeandalucia.es, dónde el paciente puede realizar sus sugerencias, opiniones, quejas sobre el servicio que presta la Unidad.

3.2.6. Buzones de sugerencias

La Unidad de Bioquímica Clínica dispone de dos buzones de sugerencias en los puntos de contacto del ciudadano con el laboratorio (Sala de Extracciones, recepción de muestras), dónde se encuentran octavillas para que el ciudadano realice sus sugerencias en formato papel.

3.3. PLAN DE ACTUACIÓN Y RESPONSABILIDADES.

1. Anualmente, se realizarán encuestas de satisfacción al usuario. Con ayuda de la Unidad de Calidad, un facultativo de la Unidad (responsable de Riesgo Cardiovascular) junto con la Responsable Interna de Calidad tabulará los resultados y formulará un plan de mejora que será remitido a la Dirección de la Unidad para su conocimiento.
2. Semestralmente un facultativo de la Unidad (responsable de Riesgo Cardiovascular) revisará las sugerencias de los buzones de sugerencias, elaborará un informe junto con la Responsable Interna de Calidad tabulará los resultados y formulará un plan de mejora que será remitido a la Dirección de la Unidad para su valoración.
3. El correo electrónico de la Unidad será respondido a medida que vaya recibiendo contactos por un Enfermero responsable de Preanalítica. Si lo considera necesario

Unidad de Bioquímica Clínica

PGS 02 – GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE Y DE LOS PROFESIONALES

dependiendo de lo consultado/sugerido, elaborará un informe que será remitido a la Responsable Interna de Calidad y a la Dirección de la Unidad para su valoración.

- 4. Tanto la Dirección de La Unidad como el Responsable de Cuidados se encargarán de la respuesta a las reclamaciones a través de la aplicación RESUELVE.*