

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

**COPIA Nº: 1**

**FECHA DE ENTREGA: 01/12/2022**

**SERVICIO / UNIDAD: Unidad de Bioquímica Clínica.**

**DESTINATARIO: Unidad de Bioquímica Clínica**

<b>CONTROL de MODIFICACIONES</b>		
<b>DESCRIPCION</b>	<b>Nº versión</b>	<b>Fecha versión</b>
<b>Elaboración del documento</b>	<b>1</b>	<b>16/09/2010</b>
<b>Revisión del documento</b>	<b>2</b>	<b>08/09/2015</b>
<b>Revisión del documento</b>	<b>3</b>	<b>22/03/2018</b>
<b>Revisión del documento (RESUELVE)</b>	<b>4</b>	<b>30/10/2020</b>
<b>Revisión del documento (QR, sistemática)</b>	<b>5</b>	<b>28/11/2022</b>

**ELABORADO: Dra. Patricia Fernández Riejos**

**REVISADO: Coordinadora de Calidad  
Unidad**

**Fecha de Revisión: 28/11/2022**

**APROBADO: Jefe de Servicio de la  
de Bioquímica Clínica**

**Fecha de Aprobación: 29/11/2022**

**Firma:**



**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/lr/lr/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, el Responsable de Cuidados y profesionales del Comité Director 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/grupos comunicación a tiempo real**

*Los facultativos de la Unidad de Bioquímica Clínica y los EIR 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/opiniones por parte de los profesionales de la Unidad. Todas ellas se documentan en las actas de la reunión.*

*Los profesionales TEL/Enfermería de la Unidad se reúnen con el responsable de Cuidados mensualmente para comunicarle sugerencias/reclamaciones/agradecimientos/opiniones. Todas ellas se documentan.*

*Desde la pandemia COVID 19, la Unidad emplea la plataforma corporativa CIRCUIT para que las reuniones se realicen vía telemática. Superado el periodo pandémico, las reuniones son telemáticas o presenciales dependiendo de las necesidades del servicio.*

*Además, la Unidad dispone de grupos de wasap por secciones del laboratorio en los que están incluidos los TEL junto con el responsable de Cuidados y coordinadora técnica para transmisión de información continua. La Dirección de la Unidad también dispone de un grupo de wasap “H.Macarena Laboratorio” donde están incluidos todos los facultativos de la Unidad, el jefe de Servicio y el Responsable de Cuidados. Por este canal, se realiza difusión a tiempo real de información de índole general.*

### **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.*

- Usuarios externos.- 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->

*Unidad de Bioquímica Clínica*

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

*bioquímica/. Cuando un usuario cumplimenta una encuesta por este sistema, se envían empleando LimeSurvey a la Unidad de Calidad de nuestro Hospital. Además, con ayuda de la Unidad de Calidad de nuestro hospital, hemos diseñado un código QR (ver QR adjunto) que enlaza directamente a la encuesta de satisfacción de la Unidad. Este código QR se ha difundido en la sala de extracciones de nuestra Unidad, para captar más opinión por parte del usuario. La Unidad de Calidad realiza el tratamiento de los datos de cualquier encuesta y los facilita a la Responsable de Calidad de la Unidad para su análisis, evaluación y plan de mejora.*

*Los principios generales empleados para el diseño de las encuestas han sido:*

- 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.*
- 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.*



- *Usuarios internos.- Las encuestas de satisfacción de usuario externo se realizan en formato papel. Para recabar la opinión, cada facultativo de la Unidad distribuye la encuesta entre los servicios peticionarios con los que se relaciona por su área de conocimiento. La información recogida se envía a la Responsable de Calidad de la Unidad para su análisis, evaluación y plan de mejora.*

### **3.2.5. Correo electrónico a disposición del ciudadano**

*La Unidad de Bioquímica Clínica dispone de una dirección mail [laboratoriobioquimica.hvm.sspa@juntadeandalucia.es](mailto: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.*

*Unidad de Bioquímica Clínica*

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

### 3.3. PLAN DE ACTUACIÓN Y RESPONSABILIDADES.

1. *Anualmente, se realizarán encuestas de satisfacción al usuario. La Responsable de Calidad de la Unidad realizará tabulación, análisis, evaluación y plan de mejora. El informe será remitido a la Dirección de la Unidad.*
2. *Semestralmente un facultativo de la Unidad (responsable de Riesgo Cardiovascular) revisará las sugerencias de los buzones de sugerencias, elaborará un informe que será remitido a la Responsable de Calidad y 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 profesional responsable de Preanalítica. Si lo considera necesario dependiendo de lo consultado/sugerido, elaborará un informe que será remitido a la Responsable 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.*