

HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS

SERVICIO AUDITADO: SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE, RECEPCIÓN Y CENTRALITA TELEFÓNICA

1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de Administrativos, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Administrativos recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio de Administrativos.
- Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados al servicio, verificando que no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para las personas.
- Realizar un análisis de la calidad percibida de los servicios no asistenciales, a través de los resultados de las Reclamaciones de Pacientes durante el año en curso.
- La auditoría irá encaminada a controlar todos los aspectos que debe cumplir el servicio según: a) Lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad.; b) La normativa vigente; c) Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

2. FECHA DE REALIZACIÓN

28/09/2015

14/09/2015

3. EMPRESA AUDITORA

GIHSA CONSULTING

4. PUNTOS FUERTES: 8

- Los procedimientos escritos de los procesos del servicio.
- La formación y cualificación del personal en atención al cliente/paciente y admisión y su sistema de control y registro.
- El software utilizado por el servicio para realizar actividades como citaciones, registro de pacientes y gestión de reclamaciones. Tanto la usabilidad como la rapidez de la aplicación son valoradas como muy efectivas.
- Los programas que gestionan algunas actividades: turnómetros, gestión de centralita telefónica y el programa de reclamaciones, permiten realizar una buena gestión de colas de acceso al servicio y control de datos.

- Los medios de autogestión para pacientes: tanto el “portal pacientes” como los quioscos disponibles en el hospital facilitan la programación de los usuarios.
- Los objetivos del servicio y las áreas de mejora puestas en marcha en función de las distintas incidencias detectadas.
- El trato por los profesionales del servicio hacia los usuarios es sobresaliente comparado con otros hospitales españoles, según lo observado durante la auditoría.
- Los informes de gestión del servicio de información y atención al paciente.

5. **INCIDENCIAS: 3**

Graves: 0

Medias: 0

Leves: 3

Incidencia 1. Se detectan puntualmente, tiempos de espera para ser atendidos en ventanillas de admisión superiores a 10 minutos.

Incidencia 2. Puesto en hospital de día con personal de admisión para dar citas con sobre carga de trabajo por hacer labores de puesto de información

Incidencia 3. Algunos de los teléfonos indicados de los centros de salud no corresponden al mismo: C.L. El Álamo el teléfono 91 812 23 79 es un fax y C.L. Pelayos de la Presa el teléfono 91 864 53 79 es un fax.

6. **ESTADO DE LAS INCIDENCIAS A 31.03.16**

1.- Atención entre 10- 15 minutos en Admisión son datos excelentes que se mantienen gracias al sistema de control de esperas en Admisión que permite reforzar la atención en el Servicio superados los límites de buenas prácticas establecidos (incidencia 1)

2.-Se ha ampliado el horario de atención en hospital de día hasta las 18h, para repartir la carga de trabajo asistencial y consecuentemente la administrativa (incidencia 2)

3.- Se procede a la actualización periódica página web incorporándose la información indicada (incidencia 3).

7. **RECOMENDACIONES DE MEJORA: 3**

Area Mejora 1. Incluir en la página web los horarios de atención directa de los puestos como información en atrio, atención al paciente y ventanillas de admisión.

Area Mejora 2. Para evitar que el administrativo del servicio de admisión ubicado en hospital de día realice actividades de información, el informador/es de consultas externas debe estar pendiente de las peticiones de información de los pacientes de consultas, o bien reforzar este puesto.

Area Mejora 3. Especificar la información de los datos incluidos en los informes mensuales entregados a los servicios centrales, indicando el alcance de estos datos y su método de obtención.

8. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE MEJORA A 31.03.16

1.-Se ha ampliado el horario de atención en hospital de día hasta las 18h, para repartir la carga de trabajo asistencial y consecuentemente la administrativa (área de mejora 2)

2.- Se procede a la actualización periódica página web incorporándose la información indicada (área de mejora 1).

3.- Se incorporan a partir de enero 2016 a los informes mensuales de Apoyo Administrativo la información de HURJC-citas y HURJC- información manteniendo niveles de llamadas perdidas por debajo del 3 %. (Área de mejora 3).