

 <b>FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN</b>	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	Fecha de Aprobación: 01/09/2022

## PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA DE LA GERENCIA DE ATENCION INTEGRADA DE PUERTOLLANO 2022



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Rebeca Abengózar Muñoz	Marta Ruiz-Morote Aragón	Cesáreo Peco Almansa
Fecha: 23/Agosto/2022	Fecha: 31/08/2022	Fecha: 01/09/2022



Toda copia de este documento diferente a la custodiada por la Unidad Correspondiente, es una copia no controlada. Es responsabilidad del usuario verificar si se trata de la última versión aprobada.



	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	<b>2022</b>	Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

## I. INTRODUCCIÓN

En el **Plan de Calidad Percibida (PCP)**, su objetivo principal es incrementar la calidad percibida por parte de la población asignada a la GAIP y situar al paciente en el centro de sus decisiones, no solo valorando su satisfacción, sino teniendo en cuenta sus expectativas, experiencias y opinión a la hora de organizar las actividades asistenciales.

Para situar como prioridad de la organización la calidad percibida de los pacientes, se plantean múltiples iniciativas tratando de mejorar su experiencia, desde el acceso al sistema hasta su vivencia en él dentro, y que su conformidad con la misma le animen a seguir confiando en el sistema ante nuevas necesidades asistenciales.

Dicho Plan orienta su trabajo en tres áreas: el cuidado de los pequeños detalles, entender mejor la experiencia del cliente y sensibilizar a los trabajadores sobre la calidad percibida.

Todo ello mejorará la satisfacción de los pacientes, reducción del número de reclamaciones, aumento del número de felicitaciones, mayor sensibilización hacia los aspectos de la calidad percibida por los trabajadores y, en un entorno libre elección, mayor actividad asistencial y mayor fidelidad por parte de los pacientes.

Hablar de situar al paciente en el centro del sistema sanitario implica entender su experiencia de forma amplia, ya que dentro del concepto de experiencia del paciente inciden, además del cuidado clínico, otros aspectos como el entorno físico, el trato personal, la coordinación interna o la comunicación.

Hasta ahora, la valoración de la actividad sanitaria se ha basado casi exclusivamente en la medición de la calidad clínica, que si bien resulta indispensable para evaluar la eficacia y eficiencia de una organización, se muestra insuficiente para recoger la perspectiva de las personas que reciben el cuidado médico. Se trata de una nueva orientación que no reemplaza una práctica excelente de la medicina, sino que la complementa.

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN		Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

Es preciso considerar el sistema sanitario como un conjunto, donde ambas perspectivas, tanto la interna de la organización como la de las personas que reciben el servicio, deben ser consideradas. En este sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS) recoge esta doble visión apostando por un sistema de salud que responda a las necesidades y preferencias de las personas tratándolas con dignidad y respeto cuando entren en contacto con el sistema.

Dentro del término experiencia aparecen varios conceptos interrelacionados, como las expectativas previas al proceso, la satisfacción, que es la información que se recoge al final, y la calidad percibida como el resultado de la comparación entre expectativas y la percepción del paciente.

Para ello, una herramienta importante es la creación de **Equipos Multidisciplinares** organizados y liderados por el Unidad de Calidad, en la que participan profesionales de diferentes servicios del área, recogen la opinión de los usuarios y que al mismo tiempo se construyen un canal de comunicación interno que promueve a adoptar la perspectiva del cliente.

Este trabajo recoge la iniciativa de la Gerencia, apostando por incorporar la calidad percibida del cliente como un elemento clave de su gestión.

## II. OBJETIVOS

### Objetivo principal

**Colocar al usuario en el centro de la actividad de la GAIP** mediante el impulso del Plan de Calidad Percibida y conseguir que su perspectiva sea considerada en el desarrollo habitual de las actividades asistenciales, con el fin de lograr su máxima satisfacción.

### Objetivos secundarios

- Mejorar la fidelidad de nuestros pacientes en el competitivo entorno que tenemos conociendo las expectativas de los ciudadanos y su grado de satisfacción en relación con la atención que reciben.

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN		Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

- Analizar la percepción que los profesionales tienen de las expectativas de los usuarios y las necesidades que ellos detectan conociendo la problemática de los usuarios y el funcionamiento del sistema sanitario.
- Establecer los procedimientos y la estructura necesarios para que esta actividad se realice de manera continuada en el tiempo.
- Conseguir que los profesionales incorporen en su trabajo habitual herramientas para valorar la calidad percibida mediante un programa de formación y así aumentar la motivación y el compromiso de dichos trabajadores.
- Aumentar la eficiencia interna de la organización.

### III. METODO

Al tratarse de un campo en el que existen escasas experiencias y con la limitación que supone actuar sobre algo que resulta difícilmente medible, la GAIP desarrollará un modelo avanzado obligando a abrir progresivamente nuevas líneas de trabajo.

La forma de abordar este proyecto por dicha área es mediante el desarrollo y aplicación de un Plan de Calidad Percibida. Para ello partimos del análisis de la percepción y expectativas de los clientes, considerando como clientes en primer lugar a los pacientes, pero también a sus acompañantes y a la población residente en la zona, ya que son también los clientes potenciales de la organización. A partir de ese análisis de percepción se desarrollarán diversas líneas de actuación, teniendo en cuenta que, por las características del servicio asistencial, donde los trabajadores son parte del servicio, resulta imposible abordar cualquier mejora de la calidad percibida sin contar con ellos.

La condición fundamental para el éxito de este proyecto pasa por conseguir la participación y el compromiso de las personas que trabajan en el centro.

Todos los empleados, tanto sanitarios como no sanitarios, influyen en la percepción que un cliente recibe de la organización. Y aunque las encuestas de satisfacción ofrecen unos resultados para los profesionales, comprender la experiencia del usuario de forma global requiere una sensibilización adicional para entender que esa experiencia es el resultado del compromiso de toda la organización.

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	<b>2022</b>	Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

La puesta en marcha de un proyecto de este tipo en una organización de carácter público presenta una dificultad adicional, ya que obliga a reorientar el foco de actuación, casi siempre basado en criterios internos, para conseguir un mayor balance entre estos y la perspectiva del cliente.

#### IV. AREAS DE TRABAJO DEL PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA 2022

Al tratarse de un proyecto complejo por la cantidad de factores que inciden en la experiencia del paciente, se establecen tres actividades para conseguir los objetivos anteriormente mencionados: **mejorar la experiencia del cliente a través del cuidado de los pequeños detalles, entender mejor la experiencia del cliente, y sensibilizar a los trabajadores sobre la calidad percibida.**

##### ***Área 1. Mejora de la experiencia del cliente a través del cuidado de los pequeños detalles.***

Son estos los que para los clientes marcan la diferencia entre una buena y una mala experiencia. Suele tratarse de pequeñas actuaciones que tienen un gran impacto en la percepción de los clientes. Las personas más indicadas para identificar estos detalles son los trabajadores que observan problemas que se repiten diariamente. Tanto los componentes de los Equipos Multidisciplinares que participan en diversos proyectos, como la Unidad de Calidad así como la Responsable de Humanización, como otras personas de la organización, colaborarán de forma habitual aportando también sus recomendaciones. Dichas actuaciones son las siguientes para el PCP 2022:

##### **1. Procesos de trabajo**

- Revisión de los menús para personas hospitalizadas mediante encuestas que se llevarán a cabo antes y después de los cambios realizados por parte de la gerencia tras conocer todo aquello que indiquen los usuarios para mejorar.
- Informe de continuidad asistencial: Residencia Privada.

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	<b>2022</b>	Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

- Talleres de cosmética junto con la Fundación STANPA con pacientes oncológicos actualmente en tratamiento.
- Paritour: visita guiada por matrona/TCAE/Anestesista a mujeres embarazadas y acompañantes, días antes de la posible fecha de parto.

## 2. Mejora de la estancia en el hospital

- Campaña de reducción del ruido dirigida a los trabajadores y pacientes: PROYECTO SUEÑO.
- Elección de menú por parte de los pacientes y niños, siempre que tienen su patología y su especialista lo permitan.
- Camisones hospitalarios dignos.- Protocolo elaborado para preservar la intimidad de los pacientes.
- Protocolo de Salud Mental en el Duelo Perinatal.
- Utilización de ropa desechable interior para pacientes que van a ser intervenidos quirúrgicamente.
- Uniformes estampados con motivos sanitarios de carácter infantil en Planta de Pediatría (se incluyen las consultas de Pediatría en Atención Primaria).

## 3. Accesibilidad cognitiva

- Elaboración de una guía para realizar documentos de fácil lectura.
- Realizar hoja de preoperatorio (analítica, placa de rayos y electrocardiograma) mediante pictogramas.

### ***Área 2. Recoger la opinión de los pacientes para entender mejor su experiencia.***

Además de un profundo análisis inicial se establecerán una serie de canales para la recogida de información directa y continua de los clientes.

#### **Estos canales son:**

- Relación directa con asociaciones de pacientes de la zona así como contacto con otras entidades de referencia de la zona, como ayuntamientos, mancomunidades, asociaciones de amas de casa y hogares de la tercera edad.

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN		Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

- Entrevistas y grupos de discusión con usuarios de los servicios para tratar temas específicos (FOCUS GROUP ).

- Sugerencias y reclamaciones realizadas al Servicio de Información y Atención al Paciente (SIAU).

- Mejoras identificadas en las encuestas anuales de satisfacción de pacientes.

### ***Área 3. Sensibilización del personal sobre aspectos de calidad percibida.***

Las actuaciones dentro de esta línea consisten en una formación continuada a los trabajadores ( talleres de sensibilización así como Jornadas de Humanización anuales ); entrevistas en profundidad a profesionales ( recoger las expectativas desde la propia interpretación personal ), así como la comunicación continua de las actividades llevadas a cabo a través del espacio reservado en la intranet de la Gerencia.

## **V. RESULTADOS**

Lo que se pretende es conseguir mejorar la satisfacción de nuestros pacientes. Los indicadores utilizados para la valoración de los resultados serán:

- Índice de satisfacción de los pacientes.
- Número de reclamaciones y felicitaciones.
- Sensibilización de los trabajadores.

## **VI. DISCUSION**

La puesta en marcha de grupos de mejora aplicados a la gestión de la calidad percibida es una herramienta extendida y consolidada en múltiples instrucciones y empresas de diversos ámbitos. Sin embargo, por el momento,

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN		Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

no existe esa cultura en el ámbito sanitario público donde se utiliza, como mucho, el valor de la satisfacción del usuario como un elemento secundario a la calidad científico técnica a la hora de analizar los resultados del área.

Nuestro proyecto parte de la firme convicción, refrendada por nuestros datos, de que calidad técnica u objetiva y calidad percibida son aspectos complementarios. El trabajo en los aspectos de calidad percibida en ningún momento sustituye a la gestión de la calidad técnica, pero tampoco es un elemento secundario, sino que debe ser una tarea necesaria y complementaria para ofrecer una calidad total en el servicio.

La aplicación de esta metodología de trabajo en el entorno de un servicio sanitario público supone un reto por la limitada cultura sobre el tema de la calidad percibida, que sitúa al ciudadano no como mero receptor del servicio, sino como un cliente que asume cada vez un papel más activo en aquellas decisiones que le afectan.

El paciente dispone cada vez de más información y demanda un papel más activo en las decisiones referentes a su tratamiento, en el sentido más amplio, que incluye la forma de prestación del servicio recibido. La organización debe ser capaz de dar respuesta a este nuevo perfil de paciente.

Conseguir una organización centrada en el usuario no es posible de un día para otro, es un proceso lento y gradual. Pero no debe desanimar para la puesta en marcha de proyectos de este tipo. Al contrario, exige una actitud activa y continua de apoyo directivo para extender esa cultura a toda la organización.

Sus resultados son totalmente positivos al conseguir, con una inversión prácticamente nula, aumentar los indicadores de satisfacción de los pacientes, la sensibilización del personal y, de enorme trascendencia para nosotros, incrementar el grado de confianza y fidelidad de nuestra población en el hospital.

La complejidad del proyecto hace preciso, desde el análisis de situación y de las capacidades internas, definir prioridades, con una visión a largo plazo. Más que un plan es el inicio de un cambio cultural. No consiste solo en aplicar una

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN		Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

serie de medidas, sino de abordar los valores y actitudes para conseguir el compromiso de las personas.

## VII. CONCLUSION

Los avances en el Plan de Calidad Percibida obligan a ir abriendo progresivamente nuevas líneas de trabajo, como son extender los objetivos de calidad percibida a nivel de servicio dentro de la GAIP, o la necesidad de aumentar la colaboración con Atención Primaria.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

1. Patients´ rights. Organización Mundial de la Salud ( en línea)(consultado el 03/03/2015). Disponible en: [www.who.int/genomics/public/patientrights/en/](http://www.who.int/genomics/public/patientrights/en/).
2. Engel JF, Blackwell RD. Consumer behavior. 4ª edición. Chicago: Dryden Press; 1982.
3. Feirn A, Betts D, Tribble T. The patient experience. Strategies and approaches for providers to achieve and maintain a competitive advantage. EE.UU: Detoitte Consulting LLP; 2009.
4. NHS Confederation. Feeling better? Improving patient experience in hospital. Londres: The NHS Confederation; 2010.
5. Goodrich J, Cornwell J. Seeing the person in the patient. London: The King´s Fund; 2008.
6. Frampton S, Guastello S, Brady C, Hale M, Horowitz S, Bennet Smith S, et al. Patient-centered care improvement guide. Derby (CT): Planetree Inc, Picker Institute; 2008.
7. Ridskind P, Fossey L, Brill K, Why measure patient satisfaction? J Med Prad Manage. 2011;26:217-20.

	<b>PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA</b>  <b>2022</b>	CODIGO: PL-GER-HUM-01
		Edición: 1
FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN		Fecha de Aprobación: 01/09/2022
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	SECRETARÍA DE FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN	

8. De Silva D. Measuring patient experience. Londres: Evidence Center, The Health Foundation; 2013.

9. Resultados Hospitales Top 20-2013. Iasist (en línea) (consultado el 03/03/2015) Disponible en: [www.iasist.es/es/noticias/resultados-hospitales-top2013](http://www.iasist.es/es/noticias/resultados-hospitales-top2013).

10. Carlzon J. Moments of truth. Nueva York. Harper Collins Publisher; 1987.

11. Ley 6/2009 de 16 de Noviembre, de Libertad de Elección en la Sanidad de la Comunidad de Madrid. Disponible en: <http://goo.gl/DdSPJD>.

12. Burrill CW, Ledolter J Achieving quality through continual improvement. Hoboken (NJ): John Wiley & Sons; 1999.

13. Holman D, Wall TD, Clegg CW, Sparrow P, Howard A. The new workplace: a guide to the human impact of modern working practices. Hoboken (NJ): John Wiley & Sons, Ltd.; 2003.

14. Parrado Diez S. La implantación de los grupos de mejora en el sector. Madrid Cyan: 2007