

HUMANIZANDO EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PACIENTES DE LA GAI TALAVERA

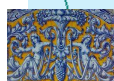
“UN SERVICIO MÁS ALLÁ DE LAS RECLAMACIONES”

AUTORES: Muñoz Aceituno I, del Olmo Nuñez S, López Cañizares M, Garrido Valverde I, Sanchez Rodriguez E ,Plasencia Orduñez S

INTRODUCCIÓN

La mejora en la HUMANIZACIÓN de la atención ha ido ganando un lugar importante en nuestro Área, materializándose en acciones específicas en el Marco del “PLAN DIGNIFICA”, iniciativa de la Consejería de Sanidad

El servicio de información y atención a pacientes se ha sumado de forma muy activa demostrando que nuestro trabajo va mucho más allá de contestar reclamación



OBJETIVOS

- 1º Impulsar acciones para una atención integral más humana, cercana y digna.
- 2º Mejorar la confortabilidad y reducir los problemas de accesibilidad.
- 3º Lograr un mejor aprovechamiento de los recursos.
- 4º Canalizar la potencialidad de los profesionales.

MATERIAL Y MÉTODO

Se plantean una veintena de acciones distribuidas en las 5 líneas del Plan:

LINEA 1 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

LINEA 2 ASISTENCIA INTEGRAL E INTEGRADA

LINEA 3 PROFESIONALES.

LINEA 4 ESPACIOS Y CONFORT

LINEA 5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

RESULTADOS

Nº Llamadas de
Comparecencia a la
Intervención

Quirúrgica
14.082



Nº Pacientes del Taller
Estética Oncológica.

“PONTE GUAPA”
78 PACIENTES



Préstamo de Material
Ortoprotésico

250 Préstamos



Nº de Acompañamiento a
Pacientes Oncológico

1ª Visita
48



Acompañamiento Pacientes
Hospitalizados

38



Talleres EpS “Oncotalleres”
141 Pacientes



Colaboración y Distribución

"ALMOHADAS DEL
CORAZÓN"

10



Talleres Terapia Ocupacional

3



Ocio-Televisión Gratuita

90 Pacientes

Continuidad Asistencial
entre Niveles

**19518 Altas
Hospitalarias**

CONCLUSIÓN

Nuestro principal objetivo en el Servicio de INFORMACIÓN y ATENCIÓN A PACIENTES es el acompañamiento en los momentos más difíciles, acercándoles el Plan Dignifica para que se sientan apoyados y escuchados

-BIBLIOGRAFIA

-Estrategia de Confortabilidad en el SESCAM. Guía de Aplicación Área de Seguridad de Salud del Paciente y Calidad Percibida. 2008 Coordinadores: R. Gutiérrez Fernández, M. Rubio Casado, J.M Tejero González. -Manual para la Información y Atención al Ciudadano en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Área de Atención al Ciudadano y Proyectos de innovación y Mejora. SESCAM 2010. -Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria o Plan Dignifica. Consejería de Sanidad. Servicio de Salud de Castilla la Mancha. 2015 -Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 “Quien soy, Deja huella”. Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria. Coordina: Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid