



PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO.

HOSPITAL GUADARRAMA



Hospital Guadarrama



Comunidad de Madrid



1. Introducción

➤ Plan de Autonomía del Paciente



Código Ético de Conducta



Protocolo de Buen Trato



Adaptación



2. Objetivos

- Proporcionar al usuario un trato respetuoso y humano, cercano e individualizado.
- Invitar a la reflexión sobre nuestro comportamiento en la relación con el profesional
- Fomentar la confianza del paciente y su familia hacia la organización.



3. Material y método

¿Qué hemos hecho en el Hospital Guadarrama?

- ❖ Identificación de situaciones que generan un trato inadecuado.
- ❖ Colaborar con el grupo “La Voz del Paciente”
- ❖ Elaborar el Protocolo de Buen Trato
- ❖ Realizar sesiones informativas a todo el personal



3.1 ¿Qué recoge el Protocolo?

1º Respeto y privacidad (LPD).

2º Imagen personal:

Correcta uniformidad, identificación visible.

Calzado adecuado.

“Decálogo hospital sin ruido”.

Respeto a los compañeros y a la institución.

Fomentar la confianza del paciente hacia los profesionales.



3.2 ¿Qué recoge el Protocolo?

3º Comunicación eficaz (proporciona satisfacción).

4º Comunicación telefónica:

Identificarnos como profesional.

Hablar despacio .

Cuidar la comunicación no verbal.

Escucha activa .

Dar confianza con afirmaciones, frases breves, ...



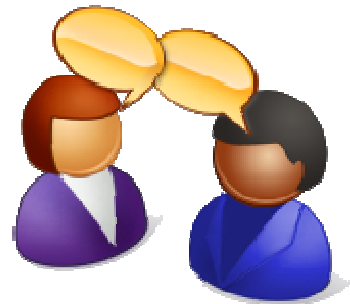
3.3 ¿Qué recoge el Protocolo?

5º Coherencia con el trato:

Trabajo coordinado del equipo de forma precisa.
Evitar esperas.
La ayuda

6º Saber **escuchar**:

La regla mas importante de saber escuchar es
dejar hablar al usuario antes de intervenir



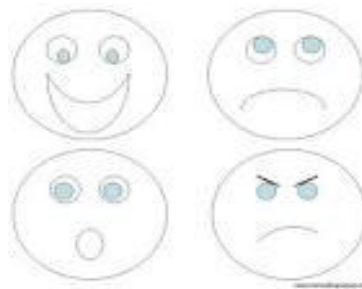
3.3 ¿Qué recoge el Protocolo?

7º Lenguaje verbal:

Hablaremos en un tono adaptado a cada persona.
Daremos imagen de calma y tranquilidad.
Trataremos al usuario de usted, inicialmente.

8º Lenguaje no verbal:

Un gesto, una mirada, la posición del cuerpo, el movimiento de las manos transmiten más información que las palabras.



4. Resultados 2013

Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid:

94,5% de satisfacción

2.11. Comparación de resultados: Hospitales media estancia

ITEM	GRUPO H. MEDIA ESTANCIA	HOSPITAL GUADARRAMA	HOSPITAL LA FUENFRIA	HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA	HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE
Tiempo empleado para realizar los trámites administrativos al ingreso	92,7%	95,4%	83,0%	92,0%	96,7%
Información facilitada al ingreso	99,0%	99,1%	99,2%	100,0%	100,0%
Trato y forma de acogerse en el momento del ingreso en el hospital	98,3%	96,9%	97,3%	97,5%	100,0%
Trato y amabilidad de los médicos	96,8%	97,5%	98,0%	92,0%	99,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de los médicos	95,7%	97,5%	96,0%	90,1%	93,1%
Tiempo y dedicación de los médicos	95,7%	97,5%	94,0%	92,0%	93,2%
Información facilitada por los médicos sobre su enfermedad	95,6%	97,5%	97,3%	90,1%	96,7%
Información sobre el tratamiento médico	95,6%	97,5%	97,3%	90,1%	96,6%
Satisfacción global con los médicos que le atendieron	95,2%	97,5%	96,0%	90,1%	96,3%
Trato y amabilidad de las/os enfermeras/os	94,9%	95,7%	96,0%	95,2%	93,0%
Competencia como profesionales y conocimientos de las/os enfermeras/os	95,3%	95,7%	96,6%	86,4%	93,8%
Tiempo y dedicación de las/os enfermeras/os	95,2%	95,7%	96,6%	85,8%	93,8%
Satisfacción global con las/os enfermeras/os	95,3%	95,7%	97,3%	85,9%	93,7%
Satisfacción global con las/os médicos de enfermería	90,8%	99,0%	94,6%	80,4%	97,9%
Satisfacción global con las/os odontólogos	96,0%	95,0%	99,3%	91,4%	93,0%
Información proporcionada sobre la intervención realizada	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Información facilitada a su salida del hospital	95,5%	95,1%	91,0%	93,8%	94,8%
Asistencia recibida por el Área de Atención al paciente	92,5%	100,0%	87,5%	100,0%	94,8%
Accesibilidad para las personas discapacitadas	98,9%	100,0%	96,5%	100,0%	99,1%
Limpieza de la habitación	96,5%	98,2%	97,3%	92,0%	97,5%
Temperatura de la habitación	95,4%	96,3%	98,0%	95,1%	96,3%
Ruido de la habitación	94,6%	99,8%	97,3%	96,3%	94,4%
Estado de conservación del mobiliario (alfombras, armario, etc.) de la habitación	96,2%	97,5%	94,6%	95,1%	96,9%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para el paciente	96,0%	97,5%	97,3%	95,1%	95,1%
Comodidad y confortabilidad de la habitación para los acompañantes	92,7%	98,8%	93,8%	95,7%	94,6%
El silencio por la noche	92,7%	98,8%	97,6%	93,9%	96,3%
Satisfacción global con la habitación	96,6%	98,2%	95,3%	95,7%	96,9%
Presentación de la comida	91,5%	93,8%	72,6%	93,8%	96,9%
Oloro de la comida	92,9%	91,9%	65,5%	91,3%	92,8%
Cantidad de comida	85,2%	90,7%	75,9%	91,9%	83,0%
Temperatura de la comida	85,7%	90,7%	71,0%	93,8%	86,7%
Variedad de la comida	84,1%	91,9%	64,1%	91,3%	87,5%
Humedad de las comidas	86,0%	95,0%	77,2%	95,1%	92,3%
Satisfacción global con la comida	85,1%	92,0%	68,3%	90,0%	88,5%
Satisfacción global con la atención que ha recibido	94,7%	94,5%	96,0%	87,7%	97,5%
Recomendación del servicio a familiares y amigos*	95,7%	93,8%	94,0%	94,4%	93,1%

Diferencia negativa entre el valor del hospital y el global del Grupo

Diferencia positiva entre el valor del hospital y el global del Grupo

% opinión favorable (satisfecho + muy satisfecho),
* % Si recomienda en base a contestar

Encuesta a profesionales y usuarios del Departamento de Control e Información del Hospital Guadarrama:

96% dijeron estar muy satisfechos con el trato recibido

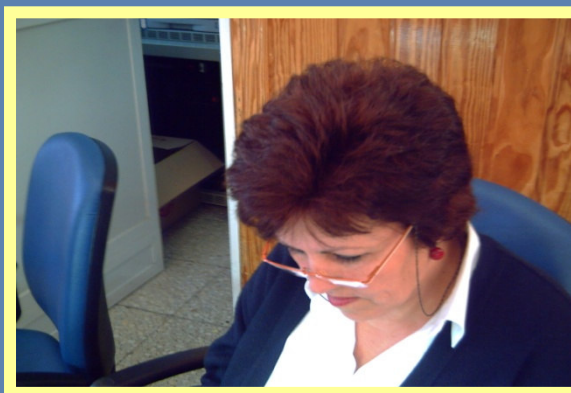
Reclamaciones presentadas al Departamento de Control e Información:

0%

¿Qué hemos conseguido?

**Información completa y comprensible según las
necesidades del usuario.**

**Avance en el cambio de nuestros
comportamientos, acercándonos al buen trato de
persona a persona.**





Muchas gracias por su atención

e-mail: raquel.blasco@salud.madrid.org