atención al usuario

informe anual 2003

ATENCIÓN AL USUARIO

En el año 2003, el Hospital Universitario Reina Sofía, siguiendo lo establecido en el Contrato Programa, ha continuado apostando por el protagonismo del ciudadano como eje del Sistema Sanitario Público Andaluz.

En este sentido, y teniendo en cuenta la necesidad de adecuar la organización para conseguir un entorno de mayor confortabilidad y al mismo tiempo facilitar la accesibilidad de los usuarios, se ha trasladado el Servicio de Atención al Usuario al nuevo vestíbulo, aumentando los puntos de atención tanto en el turno de mañana, como en el de tarde, gestionando casi todas las prestaciones con el modelo de ventanilla única, con lo que se ha conseguido una mejora sustancial de la calidad en la atención al usuario.

Se han llevado a cabo entre otras las siguientes actuaciones:
• En relación con lo fijado en el Contrato Programa, se ha colocado en todas las habitaciones y consultas del complejo hospitalario, la carta de Derechos y Deberes de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.
• Implantación del Decreto 127/2003, de 13 de mayo, por el que se establece el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, que desarrolla el derecho reconocido a los ciudadanos en la Ley de Salud de Andalucía (Artº. 6, letra o).
• En relación con el Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas, implantación del procedimiento de derivación de pacientes de rehabilitación a los Distritos de Atención Primaria.
Así mismo, colaborar con las Enfermeras de enlace en la prestación de los cuidados domiciliarios que tienen encomendados, facilitando citas de consultas, material ortoprotésico, etc.
• Con el fin de facilitar la gestión de la información de pacientes, se han incluido los números de teléfono de todas las habitaciones en el programa informático.

• Actualización del programa de visado de recetas, con inclusión de los Códigos Numéricos Personales (CNP) de todos los facultativos, así como la puesta en marcha del visado de recetas para los medicamentos psicotropos.

• Seguimos manteniendo las actividades de formación del personal de los S.A.U. iniciadas en años anteriores, y durante el año 2003 se han realizado:

• 2 cursos de comunicación a la atención al usuario, de 30 horas y con una asistencia total de 60 alumnos.
• 1 Curso de Gestión por competencias, de 20 horas y con una asistencia de 30 alumnos.
• 1 Taller práctico de Reclamaciones y Sugerencias, de 20 horas y con una asistencia de 30 alumnos.
• 1 Curso de Gestión de pacientes en el Area de Admisión, de 20 horas y con una asistencia de 20 alumnos.
• 1 Curso de Aplicación informática de Cita Previa, de 15 horas y con una asistencia de 15 alumnos.

SERVICIOS BÁSICOS QUE SE PRESTAN

Visado de recetas
de los productos susceptibles del mismo: medicamentos de diagnóstico hospitalario, productos dietoterápicos y de nutrición enteral, medicamentos de control especial y fórmulas magistrales, absorbentes, tiras reactivas, medias y sondas.

Solicitudes de Atención
Canalización de pacientes a otros centros, por motivos asistenciales (remisión a centros de referencia para determinadas patologías y solicitudes de segunda opinión), libre elección de hospital dentro del Servicio Andaluz de Salud y derivación a centros concertados para resolución de demanda quirúrgica. Asimismo se gestionan las peticiones de pruebas complementarias a realizar en centros concertados y tratamiento de diálisis concertado.

Prestaciones Complementarias
Definidas como aquellas que suponen un elemento adicional y necesario para la consecución de una asistencia sanitaria completa y adecuada. Durante el año 2003 se han gestionado en este capítulo las autorizaciones y reintegros de gastos de desplazamiento en medios de transporte para recibir atención especializada, la Oxigenoterapia a domicilio, el reintegro de gastos (compensación de consumo eléctrico), a pacientes sometidos a Oxigenoterapia domiciliaria con Concentrador y las Prestaciones Ortoprotésicas.

Reclamaciones y Sugerencias
Recepción, codificación, gestión y custodia de las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios del centro.

Información al Usuario
Los servicios de información al usuario contemplan tanto las demandas de información para la localización de pacientes, como la información referida a las prestaciones asistenciales y complementarias que el centro ofrece a los ciudadanos.

VISADO DE RECETAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
Registro de las prescripciones y recetas.
Visado de la receta.

H. General y C.P.E. Avda. de América	
Recetas visadas	252.847
Pacientes	125.264

SOLICITUDES DE ATENCIÓN

Canalización de pacientes a otros centros
Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción de las solicitudes de canalización de pacientes
> Búsqueda de hospital(es) que puedan resolver la demanda
> Solicitud de autorización previa, si es necesaria
> Gestión de la cita
> Gestión del desplazamiento del paciente

Órdenes de Asistencia gestionadas
según provincia del Hospital de destino:

Ciudad	**nº**
Sevilla	287
Granada	116
Madrid	73
Córdoba	40
Málaga	18
Toledo	17
Cabra	13
Pozoblanco	10
Barcelona	9
Valencia	9
Ciudad Real	2

Total derivaciones	594
Andalucía	484
Otros	110

Traslados Interhospitalarios

Trtaslados al Hospital San Juan de Dios (Concertado)	
Rehabilitación	27
M. Interna	18
Gestionados Delegación Provincial	6
Total traslados interhospitalarios	51

Traslados de pacientes críticos
en UVI móvil terrestre o aérea y ambulancias convencionales:

Total traslados pacientes críticos	36
Total traslados ambulancias convencional	73
Total traslados de pacientes	109

Traslados a equipos de Rehabilitación y Fisioterapia domiciliaria

Total tramitados a Rehabilitación domiciliaria	18

Libre elección de hospital para intervención quirúrgica
Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción de las solicitudes a través de AGD de pacientes que solicitan el cambio de Hospital.
> Gestión de la solicitud de la Historia Clínica al Hospital de origen.
> Recepción de documentación clínica y traslado al servicio correspondiente.
> Comunicación con los servicios para la cita de los/as pacientes.
> Gestión del desplazamiento del paciente.

Resumen datos
Pacientes de otro centro que inician trámites para acudir a este Hospital

Total solicitudes	51

Expedientes tramitados.Resumen por servicios

Traumatología	19
Cirugía General y Digestiva	9
Oftalmología	6
Otorrinolaringología	4
Dermatología	4
Tocoginecología	7
Cirugía Cardiovascular	2
Total	**51**

Solicitudes de segunda opinion medica
Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recogida de la solicitud e informe clínico
> Envío de documentación a la Unidad Central
> Solicitud de Historia Clínica
> Copia de la Historia y posterior envío al Hospital indicado

Total de solicitudes	11

Derivaciones para pruebas complementarias
Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción de peticiones del Servicio de Resonancias y Tomografías
> Clasificación de las peticiones para su derivación
> Mecanización en base de datos
> Relación nominal de peticiones
> Derivación de peticiones a Centros Concertados
> Recepción de pruebas e informes
> Mecanización de pruebas recibidas o devueltas
> Derivación a los Servicios peticionarios
> Recepción de Facturación
> Control y visado de la facturación mensual
> Estadísticas de control del gasto y Servicios afectados

Resonancia magnética nuclear y tomografia axial computerizada

Pruebas	RMN	TAC
Realizadas	8.382	1.954
Devueltas	999	176
Total recibidas	**9.381**	**2.130**

Distribución de RMN por centros de origen

Centro origen	realizadas	devueltas
Avda. América	4.819	552
Hospital General	2.476	316
Hospital Provincial	652	87
Hospital Mat-Infantil	328	32
Otros Centros	107	12
Totales	**8.382**	**999**

Distribución de RMN por servicios peticionarios

Servicio	realizadas	devueltas
Endocrinología	82	18
Maxilofacial	110	4
Neurocirugía	684	78
Neurología	810	91
Otorrinolaringología	149	16
Pediatría	261	22
Rehabilitación	223	21
Reumatología	204	28
Traumatología	5.310	643
Resto de Servicios	549	78
Totales	**8.382**	**999**

Distribución del gasto de RMN por servicios

Servicio	euros	%
Endocrinología	16.467	1.37
Maxilofacial	16.741	1.39
Neurocirugía	110.708	9.22
Neurología	116.010	9.66
Otorrinolaringología	24.174	2.01
Pediatría	41.261	3.43
Rehabilitación	30.308	2.52
Reumatología	29.905	2.49
Traumatología	726.980	60.55
Resto de Servicios	88.085	7.36
Totales	**1.200.639**	**100**

Distribución de TAC por centros de origen

Centro origen	realizados	devueltos
Avda. América	513	56
Hospital General	1.107	102
Hospital Provincial	145	3
Hospital Mat-Infantil	70	3
Otros Centros	119	12
Totales	**1.954**	**176**

Distribución de TAC por servicios peticionarios

Servicio	realizados	devueltos
Endocrinología	16	1
Cirugía General	122	4
Digestivo	84	12
Hematología	65	4
Neumología	181	14
Neurocirugía	74	10
Oncología Tocológica	40	0
Otorrinolaringología	326	40
Traumatología	110	18
Resto de Servicios	936	73
Totales	**1.954**	**176**

Distribución del gasto de TAC por servicios

Servicio	euros	%
Endocrinología	820	0.82
Cirugía General	6.753	6.75
Digestivo	4.355	4.35
Hematología	3.976	3.97
Neumología	9.088	9.09
Neurocirugía	3.597	3.59
Oncología Tocológica	2.209	2.20
Otorrinolaringología	15.462	15.46
Traumatología	4.859	4.86
Resto de Servicios	48.847	48.86
Totales	**99.966**	**100**

DIÁLISIS CONCERTADA

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario
> Recepción de las solicitudes
> Solicitud de Vº Bº a la Dirección Médica
> Canalización del paciente
> Revisión de la facturación

Sesiones	39.574
Pacientes (media/mes	264
Número de facturas revisadas	12
Importe Total	4.938.043,06 euros

PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

Transporte no sanitario

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Autorización de los desplazamientos
> Recepción de la solicitud y documentación para la tramitación de la indemnización
> Revisión de la documentación y valoración económica
> Propuesta de abono

El importe total abonado durante 2003 asciende a 3.709.146,86 euros

OXIGENOTERAPIA A DOMICILIO

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción de las prescripciones de Oxigenoterapia.
> Aviso a la empresa concertada para el servicio.
> Recepción de la facturación.
> Control de Cargos y Abonos.
> Validación y asiento contable de la facturación.
> Informatización de datos por terapias y meses.

TERAPIAS

Terapia	tratamiento
B00	Oxigeno Mezcla
B01	Concentrador
B02	Oxígeno Cilíndrico o Gafas
B03	Aerosol Alta Frecuencia
B04	C.E.P.A.P.
B05	Aerosoles
B06	BIPAP
B07	Oxígeno Líquido
B08	Respirador
B09	Aspirador
B10	Respirador Puritan
B11	Set de Tubulaciones
B15	Respirador Especial
MAP	Monitor de Apnea

SESIONES Y COSTE POR TERAPIAS

Terapia	sesiones	euros
B00	0	0
B01	42.236	115.394,15
B02	472.224	1.363.374,00
B03	29.691	130.021,14
B04	437.953	900.224,98
B05	144.133	233.888,56
B06	28.105	67.072,88
B07	37.146	231.800,84
B08	3.395	12.852,30
B09	3.156	28.148,39
B10	452	6.393,93
B11	790	2.103,35
B15	790	21.589,15
MAP	1.290	9.303,71
Totales	**1.201.361**	**3.122.167,38**

COMPENSACIÓN OXIGENOTERAPIA DOMICILIARIA

En el ejercicio de 2003 se ha procedido a la compensación económica por consumo eléctrico, mediante transferencia bancaria nominal, a todos aquellos pacientes que durante el año 2.002 estuvieron sometidos a tratamiento domiciliario de oxigenoterapia con concentrador. De esta medida fueron beneficiarios un total de 89 pacientes con un importe transferido de 12.103,66 Euros.

PRESTACIONES ORTOPROTÉSICAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción del Modelo P-14 de prescripción
> Mecanización de datos en soporte informático
> Impresión de etiquetas para su identificación
> Devolución del P-14 original al paciente
> Envío de las copias P-14 a Gestor2

Entrega al paciente de:
> Ficha informativa del producto a dispensar
> Relación de Gabinetes con Convenio
> Recepción, revisión y validación de la facturación

DISTRIBUCIÓN PRESCRIPCIONES POR SERVICIOS

Servicios	número	euros
Traumatología	18.899	2.056.536,33
Rehabilitación	2.768	753.297,16
Cirugía	1.548	233.785,27
Reumatología	1.211	141.113,05
Gestoría Usuarios	346	61.352,35
Oncología	380	68.375,76
Neurología	349	147.451,15
Cirugía Plástica	168	34.182,04
Medicina Interna	205	38.506,18
Cardiovascular	209	42.424,51
Neurocirugía	172	28.972,25
Oftalmología	93	38.904,15
Otorrinolaringología	102	30.653,46
Cardiología	37	11.888,05
Ginecología	39	6.974,65
Tocoginecología	25	4.678,44
Resto de Servicios	62	9.360,28
Totales	**26.613**	**3.708.455,33**

RECLAMACIONES

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción de las reclamaciones y codificación de las mismas
> Canalización de las reclamaciones a la división afectada solicitando informes
> Propuesta de contestación al usuario y envío de las mismas.

RECLAMACIONES REGISTRADAS DURANTE 2002

Clasificación según centro donde se realizó

Centro	núm.	%
Hospital General	1.378	39,17%
C.P.E. Avenida de América	920	26,15%
Hospital Provincial	376	10,69%
C.P.E. Santa Victoria	14	0,40%
Hospital Materno-Infantil	184	5,23%
Derivadas de otros centros	382	10,86%
Edificio de Consultas	251	7,13%
Hospital Los Morales	13	0,37%
Total	**3.518**	**100 %**

Clasificación según usuario que reclama

Reclamante	núm.	%
Paciente	1.898	53,95%
Familiar	1.498	42,58%
Otros	50	1,42%
Nulas	72	2,05%
Total	**3.518**	**100 %**

Clasificación según división afectada

Área	núm.	%
Médica	2.366	64,64%
Enfermería	219	5,98%
Servicios generales	259	7,08%
Económico administrativa	14	0,38%
Gerencia	735	20,08%
Centro de comunicaciones	10	0,27%
Otros	57	1,56%
Total	**3.660**	**100 %**

Clasificación según área afectada

Área	núm.	%
Admisión	133	3,60%
Consultas Externas	1.319	36,00%
Cita Previa	309	8,40%
Centro de comunicaciones	10	0,30%
Consulta medica	9	0,20%
Dependencias comunes	3	0,10%
G. Usuarios	73	2,00%
Plantas de Hospitalización	217	5,90%
Laboratorio y Análisis	30	0,80%
Administración	161	4,40%
Otros	60	1,60%
Quirófano	128	3,50%
Servicios Generales	215	5,90%
UCI	1	0,00%
Urgencia	576	15,70%
Servicio de Información	6	0,20%
Archivo	128	3,50%
Diagnóstico por Imagen	291	7,90%
Total	**3.668**	**100%**

Clasificación según Motivo

Motivo	núm.	%
Agradecimientos	11	0,27
Alimentación	18	0,44
Ausencia del Personal	23	0,57
Calidad Asistencial	530	13,06
Complejidad de trámites	34	0,84
Demora en la Atención	610	15,04
Demora del resultado de pruebas	9	0,22
Escasez de Facultativos	28	0,69
Escasez de Personal	56	1,38
Estado del Material y Centro	204	5,03
Fumar en zona de Público	16	0,39
Información	404	9,96
Lentitud en la Asistencia	445	10,97
Limpieza	11	0,27
Lista de Espera	779	19,20
Normas del Centro	71	1,75
Otros	119	2,93
Perdida de documentación	159	3,92
Perdida de objetos personales	13	0,32
Perdida de pruebas	11	0,27
Puntualidad asistencial	79	1,95
Suspensión acto asistencial	179	4,41
Trámites administrativos	55	1,36
Trato del personal	193	4,76

INFORMACIÓN

Es difícil de cuantificar las demandas de información que se producen, tanto personales como a través del teléfono, para la localización de pacientes, servicios, pruebas, prestaciones, etc., así como otras gestiones que se realizan para solucionar problemas que plantean los usuarios en relación con el funcionamiento del Hospital. Como dato orientativo, durante el pasado año 2003, y como media por diferentes conceptos, se han realizado los siguientes

servicios	en una jornada
Información telefónica	225 llamadas
Información personal	325 personas
Avisos por megafonía	45
Llamadas al exterior	15
Reclamaciones atendidas	3
Otros (hacer fotocopias, gestionar citas, etc.)	30

Se han tramitado al Archivo de Documentación Clínica, 687 solicitudes de copias de Historias Clínicas a todos los usuarios que teniendo derecho nos la han solicitado.

OTRAS GESTIONES

GESTIÓN SOBRE REALIZACION DE PRUEBAS

Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción de la petición de Prueba del Hospital de San Juan de Dios.
> Remisión de la petición a Cita Previa, una vez firmada por el Médico de Admisión.
> Recepción y envío de original o copia de la Prueba.
> Seguimiento, recepción y devolución de dicha documentación al Servicio de Documentación Clínica.

Registro de la actividad año 2003

Pruebas	núm.
Solicitadas	75
Recepcionadas	69
Entregadas	69
Originales entregadas	40
Copias entregadas	29
Originales devueltas	69
Originales pendientes de realizar	6

Distribución por servicios

Pruebas realizadas	núm.
Electromiografía	45
C.P.R.E.	1
Flebografía	3
Ganmagrafía	4
Mamografías	21
Pletismografía	1
Total	75

RECEPCIÓN DE FAX

> Trámites que se realizan en el Servicio de Atención al Usuario:
> Recepción del documento FAX
> Análisis de la petición
> Derivación al Servicio de destino
> Relación nominal de FAX a Cita Previa/diaria
> Entrega/distribución petición de traslados

Registro de la actividad año 2003

Servicio de destino	núm.
Cardiología	100
Cirugía Cardiovascular	38
Cirugía Plástica	133
Digestivo	122
Medicina Nuclear	79
Neurología	28
Neurofisiología	163
Radiología	36
Tocoginecología	141
Oftalmologia	35
Otros	425
Total	**1.338**

Distribución por provincias de origen

Provincia	núm.
Almería	27
Cádiz	177
Córdoba	288
Huelva	6
Granada	9
Jaén	493
Málaga	27
Sevilla	58
Paciente	34
Otras	219
Total	**1.338**

Distribución por tipo de petición

Solicitan	núm.
Cita	811
Electroencefalograma	122
Gammagrafía	39
Traslado	87
Trasplante	10
Densitometría	18
Ecografía	28
Estudios Varios	1.223
Total Peticiones	**1.338**

UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

Actividad asistencial

Casos nuevos	2.754
Casos en seguimiento	5.215

Área

Hospitalización	2.111
Cons. Externas	335
Urgencias	191
Otros	117

Demandante

Familiar	1.169
Médico	729
Personal del centro	402
Otros Organismos	414

Demandas

Sanitarias	1.846
Económicas	544
Educación	32
Centros	982
Vivienda/Habitat	549
Familia	487
Otros	203

Problemática social

Relacionada con el estado de salud	2.415
Con el entorno familiar y social	1.506
Con el contexto socio-económico	1.511

Tipos de intervención

Información y/o orientación	2.841
Apoyo emocional	2.343
Promoción / prevención y educación para la salud	1.415
Gestión de recursos	1.136
Movilización / promoción de recursos	135
Coordinación	1.254
Derivacion	899

Indicadores de actividad

Entrevistas	5.998
Interconsultas	6.315
Gestiones fuera de centro	84
Informe Social	935

Durante el año 2003, se ha producido en la Unidad de Trabajo Social un aumento progresivo de la demanda, con un 26 % más de casos nuevos, correspondiéndose este incremento a aquellos colectivos de mayor riesgo sociosanitario:

- Personas con necesidades especiales, sobre todo, situaciones de dependencia y discapacidad.
- Trastornos mentales graves
- Inmigrantes
- Personas en situación de exclusión social
- Familias multiproblemáticas
- Menores en situación de riesgo

El abordaje de estas situaciones es complejo y ha requerido de un esfuerzo especial y de refuerzo de las acciones intersectoriales (Atención Primaria de Salud, Servicios Sociales, Asociaciones, etc.)

En los casos de atención a personas inmigrantes, es de resaltar la colaboración que tanto asociaciones como voluntarios han venido prestando, haciendo posible el entendimiento, la acogida y la labor de mediación cultural entre el Hospital y estos pacientes junto con sus familiares.

Resumen de la actividad económica

Durante el año 2003 se han recepcionado, revisado y validado para su abono, facturas relativas a prestaciones complementarias por un valor total de 16.247.239,93 Euros.

Prestación	**importe**
Oxigenoterapia	3.122.167,38
Transporte Ordinario	3.709.146,86
Diálisis	4.938.043,06
Prestaciones Ortoprotésicas	3.708.455,33
RMN	1.200.639,00
Comp. Consumo eléctrico Oxi.	12.103,66
Total	**16.690.555,29**

EQUIPO DE PROFESIONALES

El personal adscrito al Servicio de Atención al Usuario del Hospital General y CPE Avda. de América, está formado por personas de diferentes categorías, cuya relación nominal es la siguiente:

Alfonso Cepeda Almagro, (Responsable del SAU)
Victoria Alvarez Palomero,
Antonio Barrera Criado,
Mercedes Blanco García,
Mª Jesús Bustos Lambert,
Lorenzo Cabello Carmona,
Ana Eugenia Delgado Ruiz,
Mª Dolores Delgado Piña,
Mª Carmen Fernández Garcia-Arévalo,
Alicia García García,
Mª Sol García Rodriguez,
Mª Jesús García Rojas,
Agustín García Ruiz-Lopera,
Inmaculada Garres Rojas,
Rosa Gómez Gómez,
Mª Victoria Gómez Sánchez,
Rosa Hermoso Hermoso,
Francisca Jiménez López,
Concepción Llamas García,
Lourdes Llamas Quiñones,
Josefa Lorente Arrabal,
Pilar Marin Ojeda,
Mª Isabel Menea Bautista,
Mª Carmen Montiel Cruz,
Eugenia Moyano Leon,
Joaquina Nieves Sánchez,
Mª José Palomo Cabrera,
Antonio Peso Lozano,
Mª del Prado Ramírez García,
Mª Angeles Rivera Díaz,
Rafaela Rodríguez Barroso,
Carmen Rodríguez Fernández,
Consuelo Zurita Carrillo,
Remedios Zurita Carrillo.