

OBJETIVO GENERAL:

Utilización de la reclamación como punto de mejora continua de la calidad asistencial.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Análisis de la situación actual. **Tareas:**

- Revisión de la normativa vigente
- Obtención de los datos referentes a las reclamaciones producidas durante el año 98 en área 2 y 5 (número y clasificación por las distintas escalas competencia, infraestructuras, organización, trato recibido...).
- Encuesta de opinión de todos los coordinadores del área (se adjunta modelo de encuesta).
- Encuesta a una muestra pequeña de usuarios-reclamantes por teléfono la realizaría el trabajador social (se adjunta modelo de encuesta).

2. Plantear alternativas al sistema actual.

3. Analizar las propuestas realizadas por profesionales y por los usuarios.

4. Establecer reuniones de trabajadores con gerencia y reuniones de un n° determinado de usuarios con algún miembro del consejo de salud y algún miembro del equipo.

ENCUESTA DE OPINION A COORDINADORES

1 TE PARECE EL ACTUAL SISTEMA DE RECLAMACIONES UTIL PARA LA DETECCIÓN DE PROBLEMAS/ DEFICIENCIAS.

SI

NO

¿Podrías ampliar tu opinión?

2 HAS MODIFICADO ALGUN ASPECTO (ORGANIZATIVO, DE ACTITUD DE PROFESIONALES, DE INFRAESTRUCTURA) COMO CONSECUENCIA DE ALGUNA RECLAMACIÓN.

SI

NO

En caso afirmativo ¿podrías describirlas?

3 ¿CREES CONVENIENTE CANALIZAR DE ALGUNA MANERA LA OPINION DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO SOBRE FUNCIONAMIENTO DEL MISMO? SI ES ASÍ, ¿CÓMO LO HARIAS?

4 ¿CÓMO PODRIAMOS MEJORAR EL SISTEMA ACTUAL DE RECLAMACIONES?

ENCUESTA A USUARIOS (TELEFONICA)

1 ¿TUVO ALGUN PROBLEMA A LA HORA DE REALIZAR SU RECLAMACIÓN?

SI
NO

2 ¿CUÁLES FUERON?

3 ¿CUÁNTO TIEMPO TARDARON EN CONTESTARLE?

4 ¿HA QUEDADO SATISFECHO DEL RESULTADO DE SU RECLAMACIÓN?