

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

SISTEMA SANITARIO PUBLICO ANDALUCIA



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

1. las opiniones de los ciudadanos y ciudadanas

(herramienta fundamental que orienta las políticas y actuaciones de la organización sanitaria)

se tienen en cuenta en el desarrollo de estrategias de atención

se utilizan como elemento de gestión de los servicios

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

Sistema Sanitario Público de Andalucía

afrenta el reto de ofrecer servicios sanitarios públicos, para más de 8 millones de ciudadanos, con equidad, calidad, eficiencia y buscando la satisfacción de los mismos.



Modelo Estratégico de Calidad

I PLAN DE CALIDAD

1

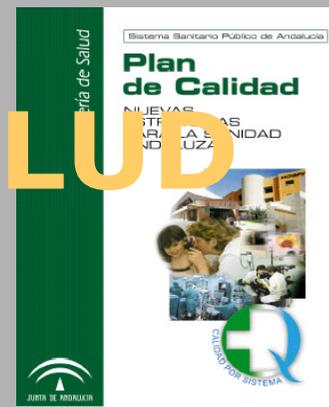
La satisfacción de los ciudadanos, el elemento irrenunciable que define el enfoque de calidad

■ Proceso asistencial, integral y único entendido desde la perspectiva del ciudadano

■ Continuidad Asistencial

Referentes Estratégicos

- EL III PLAN ANDALUZ DE SALUD



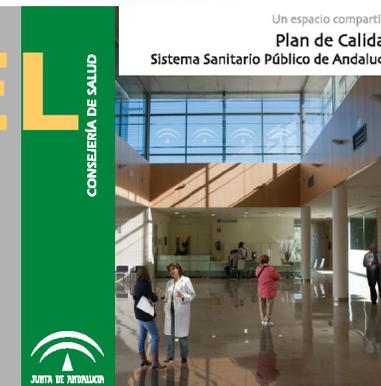
Caminando hacia la excelencia

II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía 2005-2008



- EL PLAN DE CALIDAD DEL SSPA (2010-2014)

UN NUEVO ESCENARIO, QUE NOS IMPULSA UN NUEVO MARCO DE RELACIONES CON LOS CIUDADANOS



**Personalización de la
atención**

**Accesibilidad, Información,
Confortabilidad**

**Nuevos derechos y garantías
de
los ciudadanos**

Personalización de la Atención

Tarjeta Sanitaria Individual

Documento identificativo en el SSPA
Cobertura: superior al 98,47%

Carta Derechos y Deberes

Editada en diferentes lenguas (7 idiomas)
Difusión: centros sanitarios, paginas web,
Guía del Usuario, prensa,
revistas Consumidores y Usuarios.

Derechos y deberes

de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía

A partir de la Ley 27/1985, de Salud de Andalucía, publicada en BOJA núm. 74, de 4 de julio

Sus **derechos** como usuario en el sistema sanitario

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, siempre que no se exija de declaración por ningún motivo, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le otorgue la atención, las prestaciones y servicios sanitarios de acuerdo con su condición necesaria para cuidar su salud.
- Recibir información en lenguaje comprensible sobre sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsto de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le otorgue información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realizan en su centro de atención primaria.
- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, existencia o riesgo.
- Que se le facilite de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y en especial en el ámbito hospitalario, que se le informe de todos los servicios que pueden hacer más confortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que impliquen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen impliquen actividades en el campo de la investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Llegar entre las opciones que le presente su médico, así como negarse o solicitar intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (preguntas de salud, tráfico, integridad y seguridad de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de deterioro).
- Estar acompañado por un familiar o persona de su confianza en el momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario, así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que puede contactar médico o en su caso Médico Abogado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por indicación sanitaria, tendrá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acudir a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al día por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en régimen.
- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.
- Que se le asigne un médico y un centro de atención primaria para atenderlo, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.
- Ejercer medicina de familia y pediatría entre los profesionales en su municipio, y también entre el área de los médicos del Usuario Sanitario al que corresponde el domicilio.
- Ejercer medicina especializada para consultas, cuando a través de médicos de familia y pediatría pueda ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Ejercer el control de calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.
- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Ser informado con diligencia de modo claro de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le otorgue información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el sistema sanitario público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y expresar su opinión a través de los diversos medios de investigación social de cómo a recibir información de los niveles de mejora que resultan de todo ello.
- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y evitar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se registren cuanta las actividades antiepidémicas, realizadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.

Sus **deberes** como usuario en el sistema sanitario

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud otorgadas a toda la población, así como las específicas establecidas por los servicios sanitarios, conforme a lo establecido.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.
- Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidas en el marco del Sistema Sanitario Público de Andalucía, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de las servicios, las prestaciones farmacéuticas, las hospitalizaciones y los procedimientos de incapacidad laboral.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a los prestaciones sanitarias.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha querido voluntariamente enfermarse y que rechaza el tratamiento sugerido.



Personalización de la Atención

Libre elección Medico y centro

Consolidación BDU, mas de 1 millones de cambios MG y P / año.
LE Especialista, LE Hospital para intervención quirúrgica alrededor de 1500/año

Enfermera referente

Enfermera referente. Comisión de Cuidados del Área.
Prestación de servicios a determinados grupos diferenciados de población

Consentimiento Informado

Proceso de información continua, en la atención al paciente y sus familiares

Accesibilidad, Información, Confortabilidad

Salud Responde

Centro virtual de información y servicios, de acceso multicanal al SSPA, diseñado para responder a las necesidades de información y gestión sanitaria y administrativa a ciudadanos y profesionales sanitarios, las 24 horas del día, 365 días/año, desde cualquier punto de Andalucía, en funcionamiento desde el 2003.

a través de:

Teléfono: 902 505 060

Fax: 953 018 715

E-MAIL: saludresponde@juntadeandalucia.es

Accesibilidad, Información, Confortabilidad

Cartera de Servicios S. Responde

INFORMACIÓN:

General del SSPA
Libre Elección Hospital,
Tarjeta sanitaria,
Asistencia buco dental infantil,
Rehabilitación y fisioterapia,
Salud mental infanto-juvenil
Cuidados a domicilio.
Consejo Sanitario 24h.
Bolsa de trabajo del SAS

GESTIÓN y APOYO:

Cita Previa Atención Primaria
Seguimiento al alta hospitalaria,
Plan de prevención "ola de calor",
Segunda Opinión Medica,
Registro Voluntad Vital Anticipada,
Comunicación alertas, SMS.
Traducción simultanea.

Accesibilidad, Información, Confortabilidad

InterS@S

Oficina virtual del SSPA, pretende proporcionar a los ciudadanos andaluces servicios de información personal y tramitación on-line en relación con la asistencia sanitaria.

Tarjeta sanitaria, Certificado digital, Cita Previa para MG y P, Consulta y modificación datos personales, Elección de MG y P, Cambios por desplazamiento a otro municipio, Segunda Opinión Medica, Voluntad Vital Anticipada

Proyecto transparencia

Difusión de resultados asistenciales de los centros.

Permite el “libre acceso de los ciudadanos andaluces” a la publicación en la pagina web de Consejería y SAS de indicadores de calidad de los Hospitales y Distritos de Andalucía.

Accesibilidad, Información, Confortabilidad

informarse.es salud

Plataforma Web para: información, educación para la salud y promoción de estilos de vida saludables.

Canales: Internet, telefonía móvil, medios audiovisuales
Salas de espera, canal TV en hospitalización.

Accesibilidad, Información, Confortabilidad

Portal de Salud - Windows Internet Explorer

http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csaud/portal/index.jsp

Google

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Google Acceso. Junta de Andalucía ...

Portal de Salud

Inicio Buscador Contacta Herramientas Histórico Mapa de la Web Buscar: ir

Quiénes Somos

- Derechos y Garantías
- Nuestra Salud
- Consumo
- Participar en salud
- Centros y Servicios Sanitarios
- Nuestro Compromiso por la Calidad
- Investigación.

Últimas noticias

El Hospital de San Lázaro abre cuatro nuevos quirófanos que permitirán realizar 5.600 intervenciones más de cirugía mayor ambulatoria al año (06/11/2010)
Estos nuevos espacios, que cuentan con un presupuesto de más de 1,6 millones de euros, agilizarán los tiempos de espera en todo el Área Hospitalaria Virgen Macarena

Salud entrena a médicos de primaria de Córdoba en la atención al paciente con infarto agudo de miocardio (06/11/2010)
Los participantes en el curso, que organiza la Fundación Iavante, proceden de los distintos distritos sanitarios de la provincia y de los hospitales Reina Sofía y Valle de los Pedroches

Asistente Virtual

Oficina Virtual
Cita Médica y Más Servicios

Inicio 2 Microsoft Office... https://correo.junt... Portal de Salud - Wi... PASANTIA CHILENOS Microsoft PowerPoi... 12:51

La opinión y la participación de la ciudadanía

Encuestas de satisfacción

Conocimiento riguroso y comparado de la percepción del servicio.
Monitorizar los cambios y disponer de una herramienta de gestión.
Investigación social, sistemática, IESA/CSIC, desde 1.999. (macroencuesta anual sanitaria 53.573 usuarios., en A. P. en 2009 23.323 entrevista, en 1075 centros sanitarios, en A. H. consultas externas 39 centros, 15.600 encuestas).

Encuesta autocumplimentada al alta hospitalaria

Monitorizar con carácter permanente las opiniones de las personas que utilizan las áreas de hospitalización. Continua tras ingreso y alta del paciente, desde 2002, IMC.
Resultados a nivel de Servicio y UGC

Reclamaciones y sugerencias

Fuente de información de los ciudadanos para establecer mejoras en los servicios.

Objetivos de las Encuestas de Satisfacción

- Primer lugar: Conocer la opinión de los ciudadanos, con el fin de legitimación del Servicio.
- Segundo lugar: Medida de resultado de la atención sanitaria.
 - Incorpora la calidad percibida como una línea de gestión y evaluación de todos los centros sanitarios.
 - Para conocer demandas y resultados.
 - Para implementar Planes de Mejora.
- Tercer lugar: Permite monitorizar los cambios e innovaciones de los servicios, desde la experiencia asistencial de los usuarios.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A. P. 2010-2011

INDICADORES DE SATISFACCIÓN	Distrito					Clasificación	% satisfechos Provincia	% satisfechos Andalucía
	% satisfechos	% respuesta	% excelencia	% satisfechos (intervalos de confianza)				
P2 Satisfacción con el servicio recibido	89,6%	99,9%	22,2%	87,1% - 91,6%		***	88,9%	91,5%
P4 Facilidad para resolver asuntos administrativos	81,9%	86,9%	16,9%	78,7% - 84,8%		***	81,0%	81,5%
P5.1 El espacio en el centro	80,5%	100,0%	12,7%	77,6% - 83,2%		*	80,0%	83,7%
P5.2 La limpieza en el centro	96,3%	99,8%	20,8%	94,6% - 97,4%		*****	94,3%	92,9%
P5.3 La ventilación del centro	88,8%	99,7%	12,5%	86,1% - 91,0%		*****	87,1%	85,8%
P5.4 La comodidad de la sala de espera	84,9%	100,0%	12,0%	81,8% - 87,5%		***	83,4%	84,1%
P5.5 Las instalaciones en general	87,0%	99,9%	11,9%	84,3% - 89,3%		***	86,6%	85,6%
P6 Correcta identificación de los profesionales	91,8%	87,7%	31,0%	89,5% - 93,7%		***	89,1%	90,4%
P7 La confidencialidad de los datos clínicos	98,3%	80,6%	27,5%	96,9% - 99,0%		*****	97,4%	96,4%
P8 La organización del centro en general	83,8%	94,4%	13,8%	80,6% - 86,5%		***	82,3%	80,9%
P12 Facilidad para obtener la cita por teléfono ¹	98,1%	19,3%	35,5%	94,9% - 99,3%		***	96,1%	94,9%
P14 Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita ¹	72,2%	70,4%	27,6%	68,4% - 75,7%		*****	69,8%	62,1%
P17 Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número ¹	65,6%	21,5%	19,4%	53,7% - 75,8%		****	58,7%	54,9%
P19 Grado de confianza en la asistencia prestada	94,4%	99,6%	24,6%	92,5% - 95,9%		*****	91,9%	86,7%
P24 Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra ¹							89,6%	92,2%
P25 Satisfacción con el cambio de médico o pediatra ¹	89,9%	9,4%	19,3%	81,4% - 94,8%		***	87,4%	86,5%

¹ La pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta será previsiblemente bajo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A. P. 2010-2011

INDICADORES DE SATISFACCIÓN	Distrito					Clasificación	% satisfechos Provincia	% satisfechos Andalucía
	% satisfechos	% respuesta	% excelencia	% satisfechos (intervalos de confianza)				
BLOQUES A, B, C Y D¹								
1 Satisfacción con los horarios de consulta	88,0%	99,3%	8,3%	85,4% - 90,2%	*	88,3%	92,3%	
3 Respeto con el que se le ha tratado	98,6%	99,9%	45,7%	97,3% - 99,2%	***	98,3%	97,9%	
4.1 Amabilidad del profesional que le ha tratado	97,8%	100,0%	48,2%	96,4% - 98,7%	***	96,6%	96,7%	
4.2 El profesional ha sido eficaz	95,8%	99,7%	46,6%	93,9% - 97,1%	***	95,9%	96,2%	
4.3 El profesional tiene disposición para escucharle	97,1%	100,0%	47,6%	95,5% - 98,2%	***	95,9%	96,2%	
4.4 La información que le han dado se entendía muy bien	97,1%	99,9%	47,5%	95,3% - 98,2%	***	96,5%	96,7%	
5 Satisfacción con el tiempo de consulta	96,9%	100,0%	27,3%	95,2% - 98,0%	***	95,7%	95,3%	
7 Grado de intimidad en la consulta	97,5%	99,6%	52,3%	96,2% - 98,4%	***	96,6%	96,9%	
8 Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	97,1%	93,3%	42,0%	95,6% - 98,1%	***	96,5%	95,9%	
9 Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos ¹	92,9%	79,0%	39,0%	90,6% - 94,7%	*****	92,0%	84,3%	
11.1 Valoración de los médicos de familia	93,5%	99,0%	40,6%	91,5% - 95,1%	***	92,9%	93,2%	
11.2 Valoración de los pediatras	89,3%	23,1%	40,4%	83,8% - 93,0%	***	87,0%	88,2%	
11.3 Valoración de los enfermeros/as	93,8%	94,6%	34,2%	91,6% - 95,5%	***	94,1%	93,6%	
11.4 Valoración del personal de atención al ciudadano	90,8%	72,8%	32,3%	88,2% - 92,9%	*****	86,5%	85,1%	
11.5 Valoración de los trabajadores sociales	92,7%	5,6%	15,3%	82,6% - 97,2%	***	92,6%	90,8%	
INDICADORES DE SATISFACCIÓN	% Sí	% respuesta	% excelencia	% de 'Sí' (intervalos de confianza)	Clasificación	% Sí Provincia	% Sí Andalucía	
10.1 Recomendaría a su profesional	96,2%	96,3%	92,8%	94,4% - 97,4%	***	95,9%	95,1%	
10.2 Recomendaría su centro	95,8%	95,8%	92,0%	93,7% - 97,2%	*****	93,8%	92,8%	

* Las respuestas corresponden a todas las personas entrevistadas independientemente que hayan ido al médico de familia (adultos), al pediatra, al médico de familia (niños/as) o al enfermero/a.

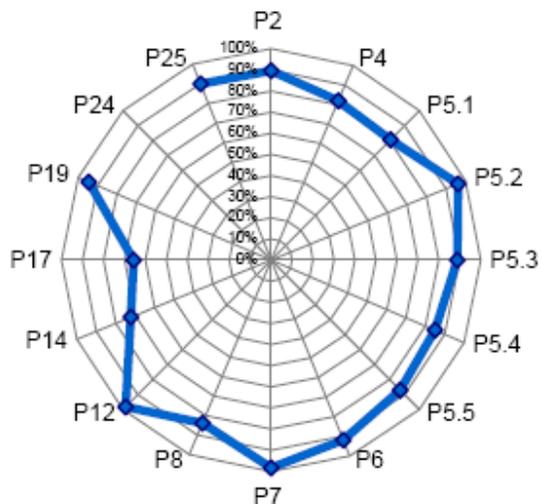
¹ La pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta será previsiblemente bajo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A. P. 2010-2011

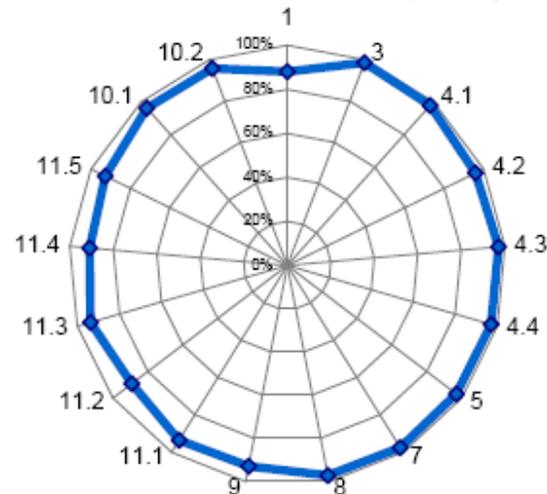
ÍNDICE SINTÉTICO ²	Distrito	Máximo a alcanzar	Media Andalucía	Distrito valor mínimo	Distrito valor máximo
SATISFACCIÓN GENERAL	16,3	17,5	15,8	14,7	16,7
INSTALACIONES	13,6	15,5	13,4	10,7	14,5
ORGANIZACIÓN	14,7	17,0	14,3	12,9	15,1
TRATO, RESPETO Y PERSONALIZACIÓN ATENCIÓN PERSONAL	28,5	29,4	28,1	27,2	29,0
PERSONAL	19,1	20,6	18,8	18,1	19,7
INDICE SINTÉTICO GENERAL	92,2	100	90,4	84,7	92,8

² Para el cálculo del IS-Andalucía se han utilizado los pesos correspondientes a Distrito

INDICADORES DE SATISFACCIÓN



INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)



Encuestas de Satisfacción A.P.

Atención Primaria:

- El 95,9% de los usuarios recomendarían a su profesional medicina de familia, pediatría o enfermería, y el 93,8% recomendaría su centro.
- Los aspectos mejor valorados de la atención sanitarias es el respeto con el que se le ha tratado 97,9%, la eficacia del profesional que lo ha atendido 96,2%, la valoración de los médicos de familia 93,2%, el grado de intimidad de la consulta 96,9%, la valoración de los profesionales de enfermería 93,6%.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HOSPITALES

Hospitales. Encuestas de satisfacción (2008)					
Granada					
Hospital San Cecilio					
Código	Indicador de Satisfacción	% satisfechos en el Hospital (Intervalo de Confianza)	Tasa de respuesta de esta pregunta en el Hospital	Símbolo	% satisfechos en Andalucía (media)
HP1	Satisfacción con el hospital	89,9% - 95,1%	100,0%	●	88,8%
HP2	Horario de visitas	83,1% - 89,9%	98,3%	◐	86,0%
HP3	Comodidad de las habitaciones	53,7% - 63,4%	99,5%	○	68,0%
HP4	Trámites y papeles	76,7% - 84,6%	95,8%	◐	81,9%
HP5	Comodidad del edificio en general	66,4% - 75,4%	98,8%	○	76,9%
HP6	Señalización del hospital	79,5% - 87,0%	97,0%	◐	83,1%
HP7	Orientación en el hospital	74,0% - 82,3%	97,3%	○	83,3%
HP8	Calidad de la comida	71,0% - 79,5%	98,0%	◐	74,7%
HP9	Limpieza del hospital	83,1% - 89,9%	100,0%	●	80,9%
HP12	Comprensión de la información de los médicos	85,6% - 91,8%	99,5%	◐	87,9%
HP13	Comprensión de la información enfermeros/as	89,0% - 94,4%	99,3%	◐	89,8%
HP14	Confianza en la asistencia recibida	71,5% - 80,0%	99,0%	◐	72,6%
HP15	Identificación del personal	74,9% - 83,0%	98,5%	◐	82,2%
HP16	Facilidad para identificar a los profesionales	69,4% - 78,1%	99,0%	◐	75,6%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HOSPITALES

Hospitales. Encuestas de satisfacción (2008)

Granada

Hospital San Cecilio

Código	Indicador de Satisfacción	% satisfechos en el Hospital (Intervalo de Confianza)	Tasa de respuesta de esta pregunta en el Hospital	Símbolo	% satisfechos en Andalucía (media)
HP1	Satisfacción con el hospital	89,9% - 95,1%	100,0%	●	88,8%
HP17	Confidencialidad	85,7% - 92,1%	92,5%	◐	90,1%
HP18	Respeto con el que se le ha tratado	88,8% - 94,2%	100,0%	◐	91,1%
HP19	Intimidad en el hospital	36,4% - 46,2%	98,0%	○	49,6%
HP20	Disposición del personal para escucharlo	80,8% - 88,0%	99,3%	◐	83,2%
HP21.1	Valoración de los médicos	87,3% - 93,1%	99,8%	◐	90,8%
HP21.2	Valoración de enfermeros/as	86,4% - 92,5%	99,3%	◐	90,6%
HP21.3	Valoración de celadores	87,0% - 92,9%	97,0%	◐	90,7%
HP21.4	Valoración del personal administrativo	82,0% - 89,2%	91,8%	◐	88,0%
HP24	Información sobre el tratamiento ¹	83,1% - 90,5%	79,5%	◐	88,5%
HP24A	Le permitieron opinar sobre los tratamientos ¹	32,6% - 45,1%	58,5%	○	49,1%
HP26	Información sobre las pruebas que le hicieron ¹	80,5% - 88,6%	76,3%	◐	87,0%
HP30	Tiempo desde el ingreso hasta la operación ¹	55,8% - 68,9%	52,5%	◐	62,1%
HP35	Recomendaría el hospital	89,5% - 94,8%	99,0%	◐	90,9%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HOSPITALES

Código	Indicador de Uso y Demanda	% satisfechos en el Hospital (Intervalo de Confianza)	Tasa de respuesta de esta pregunta en el Hospital	Símbolo	% satisfechos en Andalucía (media)
HI6	Días de hospitalización	6,9 - 8,9	100,0%		6,7
HP23	Existencia de tratamiento médico	78,1% - 85,7%	99,5%	○	79,1%
HP25	Realización de prueba médica	75,7% - 83,7%	98,5%	○	83,9%
HP28	Realización de operación quirúrgica	48,6% - 58,4%	100,0%	●	46,8%
HP29	Consentimiento por escrito para operación ¹	94,9% - 99,4%	52,3%	○	96,3%
HP31	Recibe informe para médico de cabecera	91,6% - 96,4%	91,8%	○	92,8%
HP32	Nada necesita mejorar en el hospital	19,0% - 27,7%	90,0%	○	29,0%
HP33	No falta ninguna prestación importante	83,2% - 91,2%	66,5%	●	75,4%
Código	Bloque específico Parto	% satisfechos en el Hospital (Intervalo de Confianza)	Tasa de respuesta de esta pregunta en el Hospital	Símbolo	% satisfechos en Andalucía (media)
P1N	Grado de satisfacción con el servicio recibido	75,5% - 94,0%	14,8%	○	88,4%
P33N1	¿Conoce si tiene derecho a estar acompañada durante el parto?	100,0% - 100,0%	14,8%	●	98,4%
P33N2	¿Conoce si tiene derecho a la anestesia epidural?	95,0% - 100,0%	14,8%	○	98,5%
P33N3	¿Conoce si su hijo/a tiene derecho a la cartilla de salud infantil?	89,3% - 100,0%	14,8%		97,9%
P33N4	¿Conoce si tiene derecho a recibir un informe de alta?	95,0% - 100,0%	14,8%	○	98,8%
P34N1	¿Estuvo acompañada durante el parto?	73,4% - 92,7%	14,8%	○	78,2%
P34N2	¿Le pusieron anestesia epidural?	59,5% - 82,8%	14,8%	○	62,4%
P34N3	¿Le dieron cartilla de salud infantil para su hijo/a?	95,0% - 100,0%	14,8%	○	96,3%

Encuestas de Satisfacción

Acceso a los resultados de las Encuestas:

<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/indicadores/introduccion.asp>

La opinión y la participación de la ciudadanía

Planes específicos de participación con la ciudadanía

Convenio Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Colaboraciones Defensor del Pueblo.

Objetivos específicos Contrato Programa 2011

Plan de participación

- Comisiones de Participación Ciudadana
- Banco de iniciativas en participación
- Investigación cualitativa con pacientes y familiares.
- Acuerdos de colaboración con Ayuntamientos y otras instituciones, con asociaciones de pacientes y ciudadanos.

Nuevos derechos y garantías de los ciudadanos

Derecho a la Segunda Opinión Médica

Informe de SOM por un facultativo/s experto/s.

Testamento Vital

Ley 5/2003 declaración de Voluntad Vital Anticipada de Andalucía
Decreto 238/2004 se crea el Registro de V. A.

Derechos y Garantía de plazos

Plazos máximos de respuesta para intervenciones quirúrgicas.
Plazo máximos de respuesta para 1º consultas de AP a la AH. Plazo máximos de respuesta para pruebas diagnósticas y procesos asistenciales integrados.

Nuevos derechos y garantías de los ciudadanos

MUERTE DIGNA

Ley 2/2010 de Derechos y Garantías de la dignidad de la persona en el Proceso de Muerte.

Consentimiento informado.

Derecho a rechazar tratamientos o a retirar el consentimiento.

Decisiones de representación y de los Testamentos Vitales.