

## COMPROMISO INSTITUCIONAL HUSLL

1. **En el momento del ingreso proporcionamos los pacientes una acogida cordial**, con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción positivamente
2. **Para ofrecerles una atención más personalizada, durante el ingreso los pacientes tendrán asignados diversos profesionales de referencia (médicos, enfermería...)**, con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción positivamente
3. **Siempre que la dieta prescrita lo permita, todos los pacientes podrán elegir el menú y en función de las necesidades de salud o de las pautas culturales dispondrán de una dieta adaptada.** El objetivo es no tener más de un 1% de reclamaciones en pacientes que pudieron elegir.
4. **Nuestra UCI mantendrá dentro de lo posible una política de flexibilidad en los horarios de visita para ajustarnos a sus necesidades.** El objetivo es no tener más de un 2% de reclamaciones en relación a este tema
5. **Atenderemos las reclamaciones y las sugerencias de los usuarios y responderemos el 100% de las quejas y sugerencias en los plazos establecidos**
6. **Facilitaremos a los pacientes —o al familiar o cuidador designado— información comprensible, adecuada y suficiente sobre el estado de salud,** el objetivo es que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como positivo
7. **Al alta recibirá un informe médico y de enfermería con la información necesaria del proceso que ha originado su ingreso, en caso de no estar disponible en el momento del alta nos comprometemos a enviárselo a su domicilio.** Menos de un 5% de quejas por falta de informe
8. **Respetaremos la intimidad, la dignidad y la confidencialidad de nuestros pacientes** con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como positivo

**NOS EVALUAMOS MEDIANTE:** Los aspectos que tenemos en cuenta para evaluar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos son los siguientes:

1. El porcentaje de pacientes que en la encuesta de satisfacción ha valorado la acogida por encima de 7.
2. La proporción de pacientes a cuales el Servicio de Atención al Usuario ha proporcionado la información básica para en nuestros centros antes de 24 horas hábiles.
3. El porcentaje de respuesta que nos indica si durante la estancia se ha asignado a los pacientes un profesional sanitario de referencia.
4. El tanto por cien de pacientes que escogen el menú y han requerido menús específicos y se les ha adaptado.
5. El grado de satisfacción de los usuarios de salud mental con las actividades de ocio
6. El número de salas de estar ubicadas en las unidades de hospitalización área socio-sanitaria habilitada para el ocio y la lectura.
7. Las respuestas con relación a reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas antes de 72 horas y de manera formal por escrito antes de 30 días hábiles.
8. La relación de pacientes que, antes de tres semanas desde que lo habían solicitado, han recibido información y a cuales se han tramitado los recursos sociales necesarios en las Illes Balears.
9. El porcentaje de pacientes que han solicitado una adaptación de horario de información sobre el estado de salud de los pacientes y se les ha adaptado. El grado de satisfacción sobre el hecho que la información sea comprensible, adecuada y suficiente.
10. El grado de satisfacción de los usuarios sobre los aspectos relativos a la intimidad, a la dignidad y a la confidencialidad. El porcentaje de pacientes y de familias que han necesitado soporte emocional o espiritual y que lo han valorado muy favorablemente en la encuesta de satisfacción.

Director Gerente HUSLL

Francisco Marí Marí

