

IdiPAZ

Instituto de Investigación
Hospital Universitario La Paz

Código:	IdiPAZ-PG-08 Gestión y tratamiento de la satisfacción de partes interesadas Ed.03 28_02_2025
Elaborado y revisado por:	Comisión de Calidad del IdiPAZ
Validado por:	Comisión de Calidad del IdiPAZ
Aprobado por:	Comisión Delegada del IdiPAZ
Fecha entrada en vigor:	28/02/2025

CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES		
FECHA	EDICIÓN	MODIFICACIÓN
13/05/2016	1	Se puntualiza a quien van dirigidos los estudios, la forma de difundirlos y se modifican los criterios para su evaluación.
10.11.21	2	Actualización de codificación y revisión de formatos actuales. Se incluyen varias modalidades para la recogida de estudios de opinión.
28/02/2025	3	Cambio del título del PNT para que así guarde coherencia con el proceso definido en el ámbito de la Comisión de Calidad. Actualización general del procedimiento a los métodos operativos para la medición de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes al SIG IdiPAZ/FIBHULP.

Índice

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO	4
2. AMBITO DE APLICACIÓN	4
3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	5

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento tiene como objeto establecer las bases para la medición de la satisfacción de las partes interesadas en el correcto funcionamiento del Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ)/Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz (FIBHULP) y en su oportuna respuesta a los requerimientos, explícitos e implícitos planteados por aquellos.

Este documento se aplica a la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas de los servicios que IdiPAZ pone a su disposición a través de sus diferentes Unidades, Plataformas y órganos colegiados (UPOs) integrados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del IdiPAZ/FIBHULP. Se determina así de manera regular el grado de satisfacción de las partes interesadas respecto de los servicios prestados. A partir de estos datos se establecen planes para su mantenimiento o mejora en los casos en que es necesario.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las Unidades, Plataformas y órganos colegiados (UPOs) integrados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del IdiPAZ/FIBHULP.

3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La metodología de recogida de opiniones se adapta a las vías de comunicación que se disponen con cada una de las partes interesadas y que son, fundamentalmente las siguientes:

- Encuestas/cuestionarios de opinión (encuesta, NPS...)
- Mail, teléfono...
- Reuniones, Participación en comisiones o grupos de trabajo
- Buzón de sugerencias, quejas o reclamaciones

Además, se disponen o han utilizado en el pasado otras vías como los grupos focales o entrevistas, que también son tenidas en consideración para la recogida de opiniones y, si aplicara, para el establecimiento de acciones.

El Coordinador de Calidad mantiene registro de los resultados de estos estudios de opinión.

El cálculo de los índices de satisfacción dentro del SIG IdiPAZ/FIBHULP pivota en torno al empleo de un sistema común para todas las UPOs, cuya elección, control y seguimiento corresponde a la Comisión de Calidad.

Actualmente el método escogido consiste en el empleo del sistema **Net Promoter Score (NPS)**. Este sistema garantiza el anonimato y permite recopilar y analizar los datos de manera sistemática lo que a su vez facilita la identificación de tendencias, patrones y áreas de mejora en relación con la satisfacción de las partes interesadas. El acceso de las partes interesadas a este sistema está disponible en la web del IdiPAZ y en los pies de firma de los Responsables de UPO, para así contribuir a su difusión y participación.

Cada dos años se recopilan los resultados obtenidos del NPS junto con las sugerencias, quejas y reclamaciones, etc. Toda esta información se materializa en un informe que se envía a los Responsables de cada UPO para que así puedan realizar su análisis oportuno e identificar potenciales áreas de mejora. Esto puede implicar la implementación de acciones, la revisión de procesos y la adaptación de la estrategia de la organización para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. En esta identificación las UPOs pueden contar con el apoyo de la Comisión de Calidad, si fuera preciso.

Algunas UPOs, de acuerdo a la dinámica de sus procesos utilizan de manera complementaria, una encuesta dirigida hacia aquellas partes interesadas más relevantes o pertinentes y así obtener una visión más completa de la satisfacción.

En este caso son los Responsables de cada UPO los encargados del diseño, formato y contenido de la encuesta, que debe contar con la aprobación de la Comisión de Calidad. El responsable de cada UPO se encarga de la recogida y tratamiento de la información, así como de la elaboración del informe de resultados oportuno. En base a este informe, se valorará el establecimiento de potenciales áreas de

mejora, en cuya identificación y desarrollo se podrá contar con la Comisión de Calidad.

Todos los cuestionarios de opinión utilizados durante el proceso deben permitir a la parte interesada poder expresar su nivel de satisfacción respecto de cada servicio ofrecido o también el nivel de recomendación a terceros, pero también exponer en formato de texto libre sus comentarios particulares sobre dichos servicios

4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- IdiPAZ-M-01 Manual de calidad
- Matriz de la UPO asociada al Sistema Integrado de Gestión IdiPAZ/FIBHULP
- Procedimientos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad IdiPAZ/FIBHULP
- Cuestionarios específicos para la valoración de la opinión