

MEMORIA ANUAL 2024

INDICE GENERAL

1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
 - 1.1 Encuestas a pacientes, representantes legales o personas de apoyo.
 - 1.2 Encuestas profesionales.
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, Y SUGERENCIAS.
3. LISTADO DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

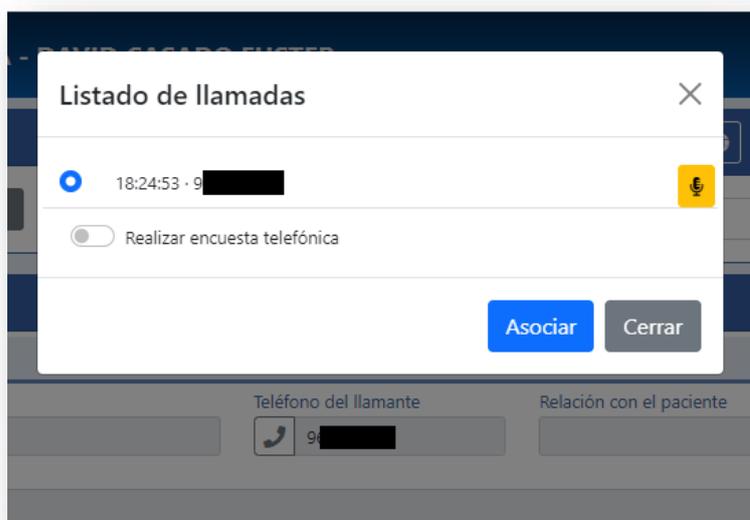
1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1.1 Encuestas a pacientes, representantes legales o personas de apoyo.

Con objeto de mejorar continuamente nuestra labor asistencial, de medir y analizar los resultados de nuestros servicios y obtener información acerca de las necesidades y expectativas cada vez crecientes de nuestros clientes y usuarios, SEMESUR, S.A.U. realiza el correspondiente feed back de la atención prestada a cada uno de nuestros grupos de interés (usuarios/clientes/pacientes) mediante el desarrollo de encuestas de satisfacción, las cuales son puestas a disposición de los mismos a través de los siguientes medios una vez se finaliza cada servicio:

- **De manera telefónica:**

SEMESUR mediante su plataforma de gestión ofrece un servicio de encuestas que pone a disposición de los clientes/pacientes/usuarios, mediante el cual reciben una llamada tras la finalización del servicio. Estas encuestas se pueden configurar según preferencias de cualquier cliente, preguntando lo que se considere oportuno para medir la satisfacción del mismo e incluir esta información en el informe mensual.



Captura 1.1 Ejemplo de envío de encuestas

SEMESUR, S.A.U. C/Platino, 3, 11405 Jerez de la Frontera (Cádiz)

Tel. 911 010 900 Fax. 911 010 920 C.I.F. A-11749538

- **Mediante correo electrónico:**

A través de un enlace y mediante correo electrónico cifrado, se lanza un modelo de encuesta de satisfacción. El cliente accederá a la misma mediante usuario y contraseña proporcionados por SEMESUR, S.A.U.

- **Mediante SMS:**

De manera automática, al igual que las encuestas mediante llamadas, una vez nuestros gestores dan por finalizado en nuestra plataforma un determinado servicio, se le envía un SMS a nuestro cliente/paciente/usuario, donde, mediante respuesta, puede aportar su opinión del servicio prestado.

- **“In situ”:**

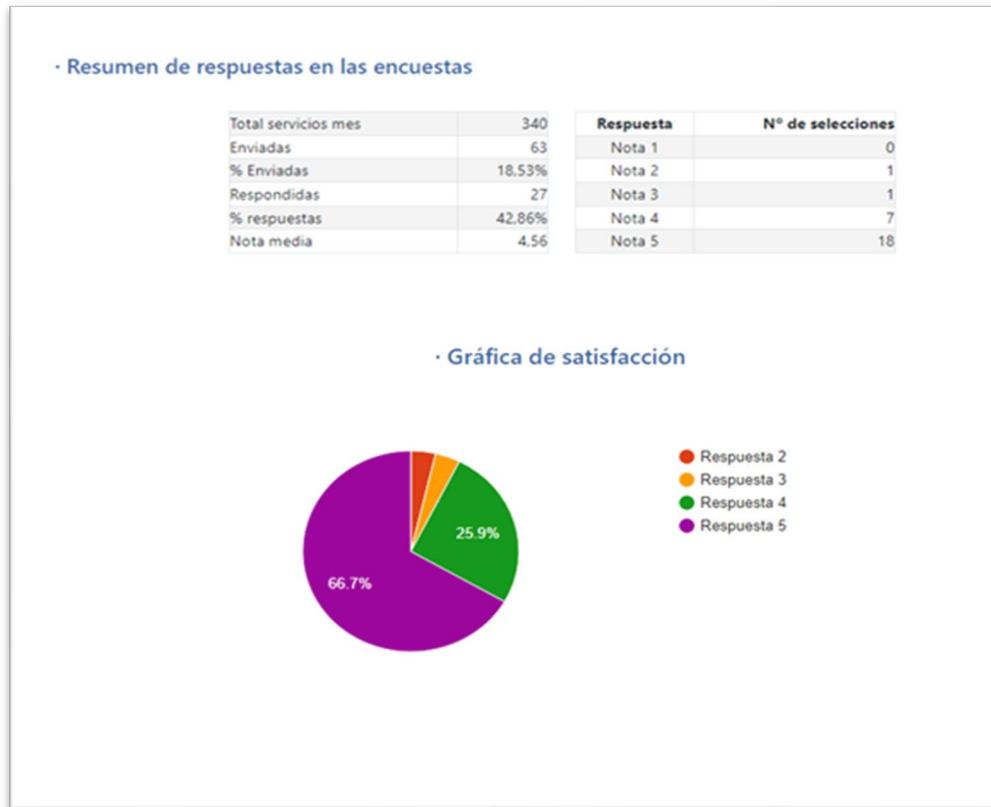
En aquellos casos en los que sea posible tomar directamente la opinión del servicio a nuestro paciente/cliente por su estado, el personal perteneciente a SEMESUR, S.A.U., equipado con TABLET PROFESIONAL en la que, tal y como se ha señalado en apartados anteriores, tienen acceso directo a nuestra plataforma de servicios y a los modelos de ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. Toda la información queda recogida de forma automática en nuestro servidor.

Cabe destacar en este apartado, que SEMESUR, S.A.U. realizará, modelo de encuesta de satisfacción de clientes, adaptados a la nueva tipología de servicios ofertados en la presente licitación. Una vez recibido el visto bueno de los mismos por parte del personal responsable de la ejecución, serán puestos a disposición de los usuarios de manera automática.

1.1.1 Resultados

Los resultados de estas encuestas se analizan en nuestro Departamento de Calidad, estudiando la evaluación de los mismos, comparando con los meses anteriores y el mismo mes en años anteriores, obteniendo un análisis representativo junto con la variación de la carga de trabajo si la hubiera.

SEMESUR pone a disposición de sus clientes la opción de enviar un análisis mensual con los resultados obtenidos, destacando las incidencias detectadas si las hubiese durante dicho periodo y las propuestas de mejora que internamente se han llevado a cabo para solucionar dicha incidencia y evitar su repetitividad.



Captura 1.2. Ejemplo Informe análisis de resultados de encuestas

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas en el año 2024:

Dichas encuestas realizadas se han llevado a cabo mediante la centralita telefónica donde los pacientes marcan una puntuación, entre 1 y 5, para las cinco cuestiones, se han enviado a un 30% de los servicios realizados y, de todas ellas, hemos obtenido contestación del 12%.



Captura1.3. Encuesta satisfacción pacientes

1.2 Encuestas profesionales.

Este año, las encuestas realizadas se han llevado a cabo mediante la centralita telefónica donde los profesionales marcan una puntuación, entre 1 y 5, para las cinco cuestiones, se han enviado a un 100% de los profesionales y, de todas ellas, hemos obtenido contestación del 70%.



Captura1.4. Encuesta satisfacción profesionales

SEMESUR, S.A.U. C/Platino, 3, 11405 Jerez de la Frontera (Cádiz)

Tel. 911 010 900 Fax. 911 010 920 C.I.F. A-11749538



2. SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, Y SUGERENCIAS.

Semesur, SAU, garantiza un servicio de calidad centrado en el paciente. Abarca la prestación de servicios sanitarios a través de la teleconsulta y exige un sistema eficaz de gestión de quejas y sugerencias, junto con indicadores de evaluación.

En Semesur se ofrece una atención rápida, transparente y eficaz a todas las quejas e incidencias. Se fomenta la mejora continua del servicio de teleconsulta ajustándose siempre a las necesidades, preferencias y condiciones del paciente.

Cuenta con varios canales para facilitar la presentación de quejas o sugerencias:

- Teléfono: +34 911 010 900
- Correo electrónico: contacto@semesur.com
- Formulario web/chat en línea: a través de la página web oficial
- De forma presencial, en su oficina.

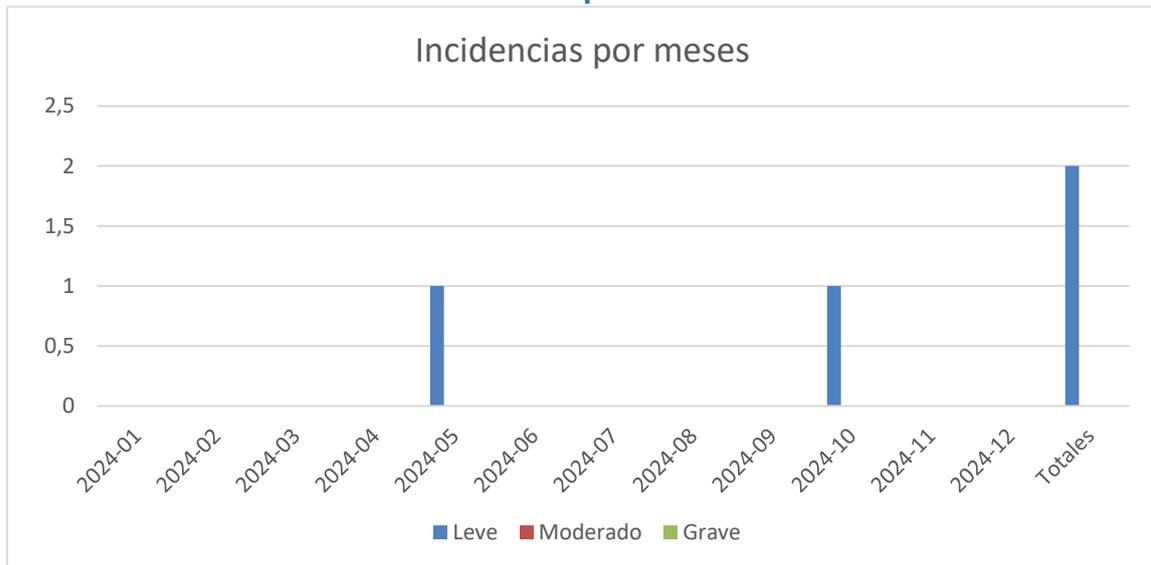
Proceso que se lleva a cabo:

1. Recepción y registro de cada queja o sugerencia con un único identificador, fecha, canal, datos del reclamante y naturaleza de la incidencia.
2. Según criterios de urgencia, crítica y relevancia se derivan al área que corresponde.
3. Revisión de los hechos, para saber el impacto que tiene en el paciente y las causas de raíz.
4. Se da una respuesta clara al reclamante y en unos plazos definidos, explicando la resolución o compromiso de acción.
5. Seguimiento de la queja hasta la resolución final y verificación de la satisfacción del cliente.
6. Realización de informes periódicos sobre causas frecuentes y propuestas de mejora continua.

Se realiza un estricto cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos, garantizando confidencialidad, integridad y seguridad en todo el proceso que lleva a cabo el tratamiento de quejas y sugerencias.

El gráfico que se observa a continuación, muestra las incidencias por meses del año 2024, las cuales se clasifican en tres tipos: leves, moderadas y graves. Como se puede observar solo hubo un total de 2 incidencias leves que tuvieron lugar en los meses de mayo y octubre.

Evolución del número de incidencias por meses



Captura 1.5. Encuesta satisfacción profesionales

3. LISTADO DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

El objetivo principal de la norma UNE 179011 es prestar un servicio de calidad al paciente, adecuándose a sus necesidades, preferencias, capacidades físicas y habilidades informáticas. Para poder evaluar la prestación de dicho servicio y mejorarlo, proporciona los siguientes indicadores obligatorios que incluyen fórmulas de cálculo para su medición. Esta norma se aplica tanto a la sanidad pública como privada.

- Utilización del servicio = $\frac{\text{Número de teleconsultas realizadas}}{\text{Número total de consultas}} \times 100$
 $= \frac{143}{143+2683} \times 100 = 5,06\%$

SEMESUR, S.A.U. C/Platino, 3, 11405 Jerez de la Frontera (Cádiz)

Tel. 911 010 900 Fax. 911 010 920 C.I.F. A-11749538



- Incidencias técnicas propias del prestador del servicio que impidieron realizar la teleconsulta=

$$\frac{\text{Número de incidencias ocasionadas por problemas técnicos y que impidio realizar la teleconsulta}}{\text{Número total de teleconsultas reales}} \times 100$$
$$= \frac{0}{143 + 2683} \times 100 = 0$$

- Satisfacción paciente =

$$\frac{\text{Pacientes encuestados que están satisfechos con el servicio de la teleconsulta}}{\text{Total de pacientes encuestados}} \times 100$$
$$= \frac{98}{100} \times 100 = 98\%$$

- Satisfacción profesional =

$$\frac{\text{Profesionales encuestados que están satisfechos con el servicio de teleconsulta}}{\text{Total de profesionales encuestados}} \times 100$$
$$= \frac{10}{10} \times 100 = 100\%$$

- Fidelidad del servicio =

$$\frac{\text{Número de profesionales que recomendarían teleconsulta}}{\text{Numero total de profesionales encuestados}} \times 100$$
$$= \frac{10}{10} \times 100 = 100\%$$