

Seguimiento de la calidad en el Hospital Veterinario de la Universidad de León

Según lo dispuesto en el reglamento aprobado por el Consejo de Gobierno (<https://servicios.unileon.es/hospital-veterinario/files/2019/02/Reglamento-HVULE.pdf>), el Hospital Veterinario de la Universidad de León (HVULE) tiene como objetivo principal la formación de estudiantes de Veterinaria, tanto de grado como de posgrado, ofreciendo un servicio asistencial de calidad durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año. Para lograr este propósito, el hospital integra la docencia con la atención asistencial, garantizando la presencia de estudiantes a lo largo de todo el año, incluso fuera de los periodos académicos generales, en coordinación con la Facultad de Veterinaria.

Por esta razón, el HVULE se configura como uno de los ejes principales del Plan Estratégico de la Facultad de Veterinaria (https://veterinaria.unileon.es/wp-content/uploads/2024/04/PLAN-ESTRATEGICO-2024-2029-16_04_2024.pdf). Este marco establece objetivos estratégicos relacionados con la organización, infraestructura y planificación económica; la casuística de pequeños y grandes animales; y la implicación de los estudiantes en las urgencias. Para cumplir con estos objetivos, se definen estrategias y planes de actuación, se asignan responsables y se determinan indicadores de cumplimiento.

El Hospital Veterinario de la Universidad de León opera como una entidad propia, al servicio principal de la Facultad de Veterinaria, pero también brinda apoyo a otros centros, departamentos, institutos de investigación y servicios vinculados a la Universidad de León o a aquellas con las que mantiene una relación directa. Para mejorar la calidad de sus servicios y optimizar su funcionamiento, se propone su integración en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria, implementando así un modelo de evaluación y mejora continua.

Los propósitos de este plan de seguimiento y aseguramiento de la calidad serán:

1. Mejorar la calidad de los servicios, asegurando que los procedimientos clínicos, el trato a los clientes y la formación de los estudiantes se realicen de manera eficiente, segura y efectiva, e identificando las áreas de mejora.
2. Monitorear el cumplimiento de estándares y normativas, garantizando el respeto a los protocolos internos y las regulaciones externas aplicables, como medidas de bioseguridad, bienestar animal o normativas académicas.
3. Detectar problemas de forma temprana, identificando y previniendo desviaciones o deficiencias que puedan comprometer la calidad de los servicios o la seguridad de pacientes y personal.
4. Fomentar la mejora continua, promoviendo una cultura de aprendizaje y perfeccionamiento constante mediante el uso de datos para optimizar procesos.
5. Incrementar la satisfacción de los usuarios, mejorando la experiencia de clientes (tutores de animales), estudiantes y personal, y atendiendo sus expectativas.

6. Asegurar la formación práctica de calidad, garantizando que los estudiantes adquieren habilidades clínicas en un entorno profesional bien gestionado.
7. Facilitar la toma de decisiones basadas en datos, proporcionando información precisa y oportuna para una gestión eficiente de recursos y cambios.
8. Fomentar la confianza en la institución, proyectando profesionalismo y compromiso con la excelencia, y consolidando la reputación del hospital veterinario y la facultad en su conjunto.

Con este propósito, el plan de seguimiento y aseguramiento de la calidad del HVULE incluirá los siguientes elementos:

1. **Encuestas de Satisfacción dirigidas a:**

- Clientes (tutores de mascotas): evaluar la percepción del trato y los resultados clínicos.
- Personal del hospital: obtener retroalimentación sobre el entorno de trabajo y los recursos disponibles.
- Estudiantes en prácticas: valorar la calidad de la formación práctica.

Frecuencia: después de cada interacción clínica para los tutores; bienal para el personal y anual para los estudiantes.

Ejemplo de acción tras revisión: mejorar el sistema de asignación de casos clínicos a estudiantes si las encuestas muestran falta de participación adecuada.

2. **Revisión interna de los procesos clave del funcionamiento,** incluyendo:

- Revisión de casos clínicos: asegurar la calidad de los diagnósticos y tratamientos.
- Identificación y cumplimiento de protocolos, que permitirá evaluar si el personal sigue los establecidos en cuanto a limpieza, bioseguridad y atención al cliente.
- Supervisión de instalaciones y equipos: garantizar que los recursos materiales estén en buen estado y disponibles según las necesidades.

Frecuencia: anual.

Ejemplo de acción tras revisión: actualizar los protocolos de limpieza y desinfección si se detectan incumplimientos durante las auditorías.

3. **Indicadores clave de desempeño (KPI):**

- Nivel de satisfacción general de los clientes, el personal del hospital y los estudiantes de la Facultad de Veterinaria.
- Tasa de resolución de quejas y reclamaciones.

Frecuencia: análisis anual de tendencias.

Ejemplo de acción tras revisión: implementar capacitaciones adicionales del personal en atención al cliente y resolución de conflictos.

4. **Análisis de agradecimientos, quejas y reclamaciones:**

- Registrar y analizar las quejas para detectar problemas recurrentes
- Responder rápidamente con soluciones claras.
- Usar los datos para identificar áreas de mejora.

Frecuencia: cada vez que se presente una queja, pero con una revisión anual del sistema.

Ejemplo de acción tras revisión: diseñar un plan de mejora en atención al cliente si se detectan patrones de insatisfacción recurrente.

5. **Formación continua y actualización del personal:**

- Cursos de actualización en nuevas técnicas y protocolos.
- Evaluación periódica de desempeño y capacitación en áreas específicas.

Frecuencia: semestral.

Ejemplo de acción tras revisión: introducir talleres prácticos en nuevas tecnologías diagnósticas si se detectan carencias en esta área.

6. **Evaluación externa:**

- Acreditaciones por parte de organismos oficiales o asociaciones profesionales
- Auditorías externas sobre bioseguridad, manejo de residuos y calidad de servicios.

Frecuencia: dependiendo de los requisitos de acreditación.

Ejemplo de acción tras revisión: implementar cambios en el manejo de residuos si una auditoría externa lo recomienda.

7. **Reuniones de revisión/ seguimiento de calidad:**

- Integración de dos miembros del personal del hospital veterinario en la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria
- Revisar los resultados de las auditorías, encuestas y análisis de KPI.
- Identificar puntos fuertes y áreas a mejorar.
- Trasladar los resultados a la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria

Frecuencia: anual.

8. **Análisis y Planificación estratégica:**

- Realización de análisis DAFO para identificar áreas clave para la implementación de los procesos y objetivos estratégicos necesarios para el mantenimiento del estatus de calidad del Hospital Veterinario y su mejora en todas las áreas.

Frecuencia: quinquenal

Encuesta de Satisfacción para estudiantes en prácticas: Estancias y Rotatorio Clínico

Por favor, valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo: 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: indiferente; 4: de acuerdo; 5: máximo acuerdo.

Tareas y aprendizaje	1	2	3	4	5
Las tareas asignadas fueron adecuadas para mi nivel de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las prácticas me permitieron aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades realizadas contribuyeron al desarrollo de mis habilidades prácticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las prácticas me ayudaron a mejorar mi confianza en el manejo de casos clínicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación y supervisión					
El personal del hospital fomentó un ambiente de confianza y aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las explicaciones proporcionadas por el personal veterinario sobre los casos clínicos fueron claras y fáciles de entender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuve oportunidades para hacer preguntas y recibir respuestas detalladas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bajo supervisión, pude trabajar de forma autónoma siempre que fue posible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones y recursos					
Las instalaciones del hospital fueron adecuadas para el desarrollo de las prácticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El equipamiento del hospital era moderno y funcional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ambiente de las instalaciones (temperatura, iluminación, ventilación...) era adecuado para trabajar cómodamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El hospital cuenta con protocolos claros para el uso de equipamiento y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las medidas de seguridad en el manejo de equipos y animales estaban bien implementadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse?					

¿Hay algo que le gustaría destacar sobre su experiencia?

Encuesta de Satisfacción para el personal del hospital

Por favor, valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo: 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: indiferente; 4: de acuerdo; 5: máximo acuerdo.

Organización y recursos	1	2	3	4	5
La organización general del hospital es eficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuento con las herramientas y recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones del hospital se mantienen limpias y en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente de trabajo					
La comunicación dentro de mi equipo de trabajo es fluida y efectiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento apoyado/a por mis compañeros y superiores al resolver problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento valorado/a como miembro del equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo profesional					
El hospital promueve un ambiente de aprendizaje y mejora continua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo acceso a programas de mentoría o apoyo profesional por parte de colegas con más experiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuento con oportunidades de formación continua, tanto dentro como fuera del hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tengo posibilidad de asumir nuevas responsabilidades que contribuyen a mi desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción y bienestar					
Estoy satisfecho/a con el equilibrio entre mi vida laboral y personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento seguro/a trabajando, especialmente en lo que respecta a las medidas de bioseguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que mi experiencia y formación profesional son valoradas por el hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse?					
<hr/>					
<hr/>					
¿Hay algo que le gustaría destacar sobre su experiencia?					
<hr/>					
<hr/>					

Encuesta de satisfacción para clientes

Por favor, valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo: 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: indiferente; 4: de acuerdo; 5: máximo acuerdo.

Atención recibida	1	2	3	4	5
El personal administrativo me atendió con amabilidad y profesionalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal veterinario escuchó mis preocupaciones respecto a la salud de mi mascota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal veterinario respondió a todas mis preguntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal veterinario me proporcionó información clara y suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnóstico y tratamiento					
Estoy satisfecho/a con el diagnóstico y tratamiento ofrecido a mi mascota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las opciones de tratamiento que se me ofrecieron fueron claras y comprensibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal me mantuvo informado/a durante el tratamiento de mi mascota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones					
Las instalaciones del hospital me transmitieron una sensación de seguridad e higiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ambiente del hospital (ruido, temperatura, iluminación) era adecuado para mi mascota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El hospital cuenta con un acceso conveniente (ubicación, parking, señalización...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación y accesibilidad					
Recibí instrucciones claras para el cuidado de mi mascota en casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación con el personal del hospital fue fácil y efectiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concertar una cita fue sencillo y rápido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción general					
La relación calidad-precio de los servicios fue adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio recibido cumplió con mis expectativas y volvería a acudir a este hospital sin dudar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaría este hospital a otros propietarios de mascotas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse?

¿Hay algo que le gustaría destacar sobre su experiencia?
