



Murcia, 14 y 15 de junio de 2017

IMPLANTACION DE UN SERVICIO DE TRADUCCIÓN COMO MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL Y LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Herrero López, Aniceto; Álvarez Domínguez, Gloria M^a; Martínez Blaya, Enrique

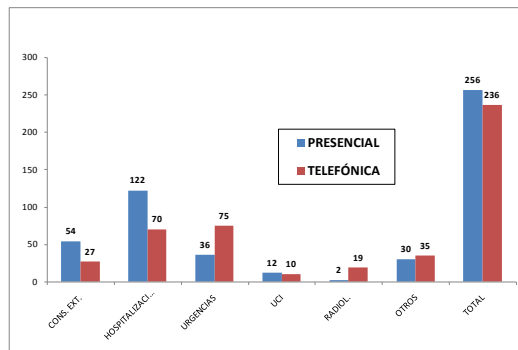
OBJETIVOS:

- Facilitar la comprensión entre personal sanitario, pacientes y usuarios durante el proceso asistencial.
- Mejorar la seguridad del paciente.

METODO:

- Seguimiento y control de las solicitudes de traducción e interpretación e idiomas demandados.
- Análisis estadístico (frecuencia) y descriptivo de idiomas y tipo de traducción más demandados, para dimensionar las necesidades reales y adecuarlas a la demanda asistencial de la población extranjera.
- Información a los demandantes de la metodología a seguir: protocolos y modelaje.
- Información a pacientes y usuarios de las condiciones en las que se presta el servicio.
- Controles periódicos de desarrollo del servicio (registros diarios, demanda y tiempo dedicado).

RESULTADOS:



SERVICIO DE TRADUCCIÓN Nº HORAS O FRACCIÓN FACTURADAS ABRIL-2016 a MARZO-2017					
PRESENCIAL	Inglés	Árabe	Alemán	Sueco	TOTAL (*)
Horas	112	73	76	19	280
Fracciones	27	21	19	7	74

TELEFÓNICA	Inglés	Árabe	Alemán	Sueco	TOTAL (**)
Horas	89	35	57	24	205
Fracciones	0	0	0	0	0

(*) Hay intervenciones con duración > 1 hora

(**) Se facturaron menos horas de las intervenciones que han habido porque, según el contrato, hay una bonificación mensual (en este caso de 31 horas que no se pagan aunque las hayan prestado)

CONCLUSIONES:

1.- Adecuación del sistema en dos ámbitos:

- Dimensionamiento en las necesidades de tiempos, idiomas y cantidad de población usuaria de este servicio
- Oferta equilibrada entre calidad y precio

2.- Satisfacción de profesionales y usuarios: disminución de reclamaciones (en 2017 sólo una)