



Patient Opinion: participación del paciente en el siglo 21

Miriam Rivas-Aguilar

Operations & Services Manager

miriam.rivas-aguilar@patientopinion.org.uk

www.patientopinion.org.uk

¿Comentarios de pacientes en la web?

¡Demasiado tarde! -ya está ocurriendo...

flickr CC BY-SA

Home Learn More Sign Up! Explore

A Guest of the NHS

ALL SIZES




With colours like these, it's no wonder I recovered so quickly! I spent four days in a London

flickr CC BY-SA


Home Learn More Sign Up! Explore

chicken and mushroom pie

ALL SIZES



Would you like to comment?

Patient Opinion 

Patient Opinion: Un nuevo sitio web

○ Para los pacientes

- Relatar sobre los servicios de salud y sus experiencias:
 - Relato
 - Inquietud
 - Evaluacion
 - Sugerencia
 - Agradecimiento
- Ver con facilidad otras opiniones

Patient Opinion: Un nuevo sitio web

- Para los hospitales y otras organizaciones de salud
 - Atender y responder a las preocupaciones de los pacientes
 - Reconocer las experiencias de los pacientes
 - Permite a los hospitales comparar sus evaluaciones



[Login](#)

Please enter search text

Search

[Home](#)

[Find opinions](#)

[Find services](#)

[Your opinion](#)

[Languages](#)

[Help](#)

[About](#)

[Blog](#)

Your story can change the NHS

[Tell](#) people what happened

[See](#) what others are saying

[Find out](#) how patients are changing the NHS

Contribuir con
comentarios

Your opinion

Patients, service users, carers, relatives, friends, staff. This is for everyone...

[Share your story](#)

Ver lo que otros
dicen

Latest Patient Opinions

“Un poquito de simpatía hace mucha diferencia...”

less than an hour ago

Eme on Hospital local

“Excellent Care for a range of different operations”

less than an hour ago

nectar544 on Barlborough NHS Treatment Centre, Royal Hallamshire Hospital (Ophthalmology), Royal Hallamshire Hospital (Neurology), Northern General Hospital (General surgery)

“The end of my father in law's life”

7 hours ago

Services near you

Find stories about health services near your postcode

Your postcode

Find services for...(optional)

e.g. **diabetes** or **eyes**

Search

¿Como funciona Patient Opinion?

- Relatos del paciente, de su cuidador, de familiares y amigos
- Todos los comentarios se moderan antes de publicar
- Autor y hospital son notificados por correo electrónico al publicar
- Organizaciones suscritas responden al ~ 60%
 - Algunas buenas, otras irrelevantes
- Otras personas también son notificadas: organizaciones de pacientes



Se pueden buscar
opiniones sobre servicios
locales

Comparar con otros hospitales y clínicas que ofrecen los mismos servicios

Service	Distance	Average rating	Opinions	Select
Royal Hallamshire Hospital (Ophthalmology)	1.4 miles	◆◆◆◆◇	10 opinions	<input type="checkbox"/>
Sheffield Children's Hospital (Ophthalmology)	1.6 miles	(not rated)	3 opinions	<input type="checkbox"/>
Rotherham District General Hospital (Ophthalmology)	7.7 miles	◆◆◆◆◇	47 opinions	<input type="checkbox"/>
Chesterfield Royal Hospital (Ophthalmology)	9.5 miles	(not rated)	0 opinions	<input type="checkbox"/>
Montagu Hospital (Ophthalmology)	13.3 miles	◆◆◆◆◇	19 opinions	<input type="checkbox"/>
Barnsley District General Hospital (Ophthalmology)	13.8 miles	◆◆◆◆◇	10 opinions	<input type="checkbox"/>

Key to ratings

Observar en detalle las evaluaciones de los hospitales

Home Find opinions Find services Your opinion Languages Help About Blog

Royal Hallamshire Hospital

[385 opinions](#)

Key to ratings

How other people rated this hospital	◆◆◆◆◆ (from 343 ratings)
Standard of medical care	◆◆◆◆◆
Standard of nursing care	◆◆◆◆◆
Cleanliness	◆◆◆◆◇
Parking	◆◆◇◇◇
Treated with respect and dignity	◆◆◆◆◇
Information and decision making shared appropriately	◆◆◆◆◇
Service punctuality/timeliness	◆◆◆◆◇

Tell us what you think: [Share your story](#)

Further information

Patient Advice and Liaison Services (PALS)

tel: 0114 271 2450 (

email: pals@sth.nhs.uk

Services at this hospital

- [Audiological medicine](#)
- [Breast surgery](#)
- [Cardiology](#)
- [Clinical haematology](#)
- [Dermatology](#)
- [Diabetic medicine](#)
- [Ear, Nose and Throat](#)
- [Endocrinology](#)
- [Gastroenterology](#)
- [General medicine](#)
- [General surgery](#)
- [Geriatric medicine](#)
- [Gynaecology](#)
- [Hepatology](#)
- [Infectious diseases](#)
- [Nephrology](#)
- [Neurology](#)
- [Neurosurgery](#)
- [Obstetrics](#)
- [Ophthalmology](#)
- [Pain Management](#)
- [Palliative medicine](#)
- [Rheumatology](#)
- [Thoracic medicine](#)
- [Urology](#)
- [Vascular surgery](#)

This hospital is part of [Sheffield Teaching Hospitals NHS](#)

Alrededor de la mitad de los comentarios son positivos

Story

Excellent Antenatal Admission Care

Posted by [Happy Mum-to-be](#) (as the patient), 3 days ago

“ I started having contractions at 25 weeks and so phoned the labour ward that evening. They were really kind and helpful and told me to come in for assessment. My husband and I were shown to a clean, quiet side room and the midwife took great care of us in a relaxed and considerate way.

The registrar on duty was a bit curt in his bedside manner, but we both felt his medical treatment was excellent. After being transferred to the antenatal ward, I received excellent care from the midwives through to the domestic staff. I am looking forward to my birth experience there. ”

◆ About: [West Cumberland Hospital](#)

💬 More about: [antenatal](#) ▪ [birth](#) ▪ [excellent](#) ▪ [labour](#) ▪ [maternity](#) ▪ [midwife](#)

Sin embargo,
algunos pacientes
tienen una mala
experiencia o una
combinación de ella

Story

Un poquito de simpatía hace mucha diferencia...

Posted by [Eme](#) (as a relative), less than an hour ago

“ Hace algunas semanas, mi pareja tuvo apendicitis y lo tuvieron que operar de emergencia.

El trato en general fue muy bueno; desde los médicos, las enfermeras, y otro personal. El hospital se notaba estar limpio y todos usábamos el desinfectante a la entrada y salida de las salas.

Lo lamentable, es que dentro todo lo bueno que observé, me quede con un sin sabor al oír los comentarios de una auxiliar de enfermería. Había un paciente con transfusión de sangre que lo estaba pasando muy mal, cuando en la noche y mientras mi pareja se recuperaba de la anestesia, el hombre le pidió a la auxiliar que por favor le acercara la mesita y un vaso de agua —a la vez comentándole a ella que era muy amable por atenderlo. Me sorprendió ver la falta de simpatía cuando ella le dejó un vaso de agua fuera de alcance, y le dijo que ya se le agotaba la amabilidad...

Note que fue muy brusca con los pacientes, porque estaban durmiendo cuando ella llevaba a cabo las observaciones de cada uno. A mi pareja lo hizo saltar de la cama con lo brusco que le tomó el pulso, pasándole a llevar la cánula. Poco necesario, y yo que estaba al lado mejor hubiese sido invisible porque no se refirió a mí en ningún momento.

Esa noche me dió pena dejar a mi pareja a cargo de esa auxiliar, y además me cuesta entender como alguien puede tener tan poca compasión con pacientes en su estado más vulnerable. Si ella hubiese tenido un poquito más cuidado con su trato y actitud, nuestra experiencia hubiese sido diferente. ”

About: Hospital local

More about: [actitud](#) • [apendice](#) • [enfermera auxiliar](#)

 [ShareThis](#)

Las organizaciones pueden responder a los relatos

Y algunos tienen el efecto de mejorar los servicios

Story

Exceptionally first class

Posted by [Bear606](#) (as the patient), 3 weeks ago

“ In February this year I had a heart attack and was taken to Rotherham CCU. The standard of care was very good after my heart attack and the after care and support is exceptionally first class. ”

◆ About: [Rotherham District General Hospital \(Cardiology\)](#)

💬 More about: [attack](#) • [CCU](#) • [good service](#) • [heart attack](#)

🔗 [ShareThis](#)

Response from Rotherham Acute Trust

“ Thank you for taking the time to post your comments on this website and I am very pleased to read that you found the care and support provided by our Coronary Care Unit to be first class. I have passed your positive feedback to the manager of the Unit who I am sure will be equally as pleased to receive such kind words. ”

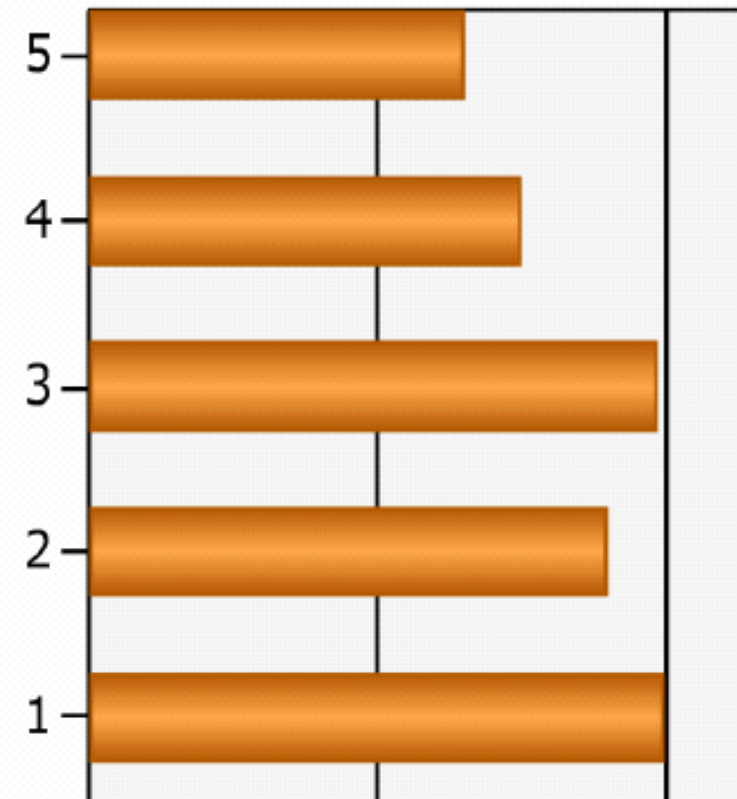
Thank you once again for your feedback. ”

Contributed by [Claire McInnes](#), PALS Co-ordinator, Rotherham Acute Trust
2 weeks ago

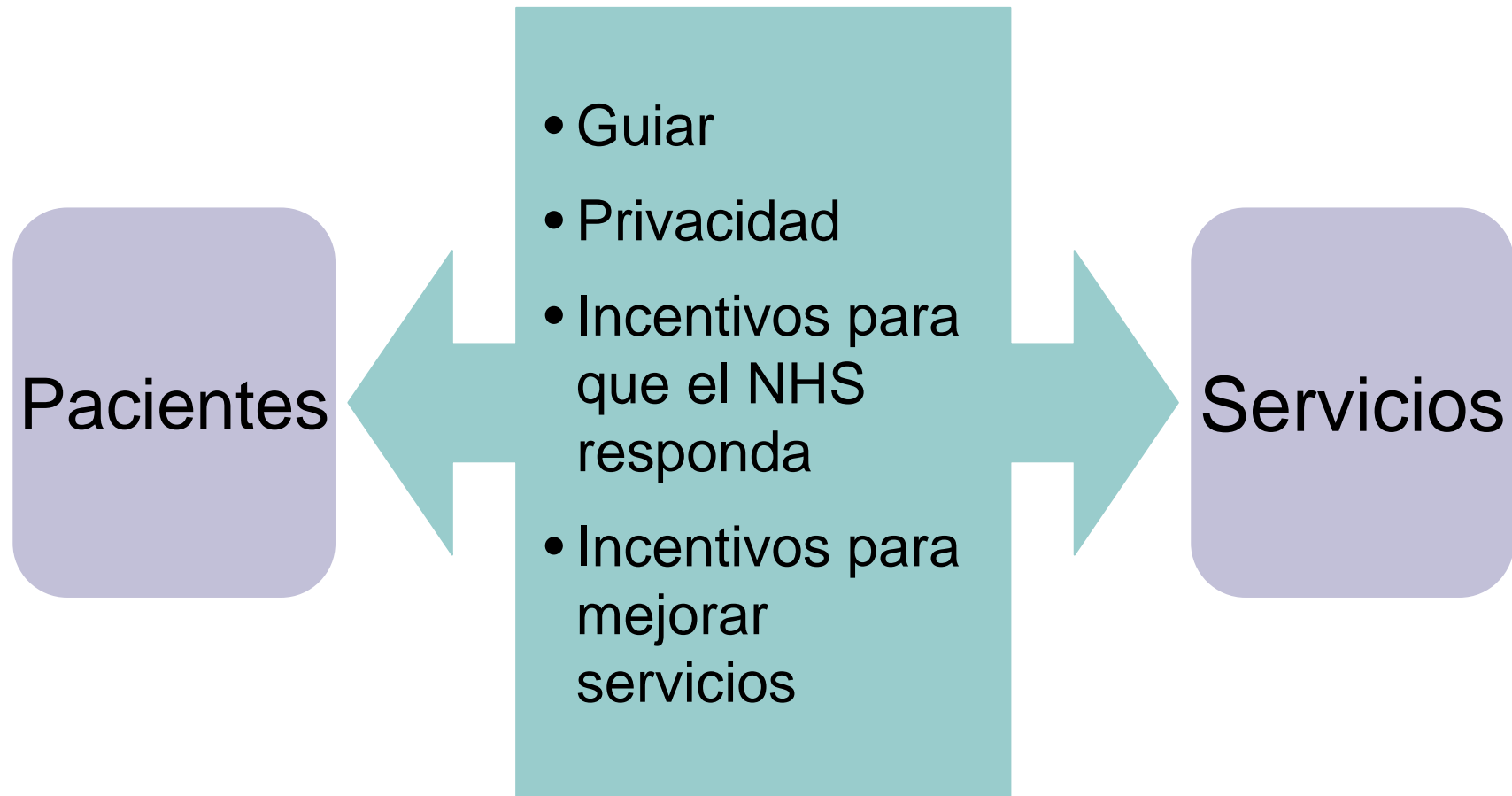
La situación socioeconómica de los contribuyentes

Más desfavorecidas 20% de la población

Menos desfavorecidas 20% de la población



Funciones de Patient Opinion





Actividades en Patient Opinion

- Promedio de frecuencia en las visitas a Patient Opinion es de 30,000 páginas al día
- Tenemos 12,000 comentarios hasta hoy
- Trabajamos con 140 organismos del NHS
 - Cubrimos casi el 20% de los organismos del NHS

Sosteniendo a Patient Opinion

- **Propósito:** una empresa ética y sustentable
- **Suscripciones**
 - Organizaciones del NHS
 - Grupos de pacientes, diputados, y otros
- **El propósito de las suscripciones**
 - Ampliar y profundizar el compromiso
 - Alentar a los servicios para que respondan
 - Crear valor público de la información pública

¿Patient Opinion en Barcelona?

Estamos muy interesados en ver como Patient Opinion puede ser implementado fuera de Inglaterra, el equipo de e-CRITERIUM ha hecho un comienzo, y nosotros estamos muy dispuestos a continuar en esos diálogos; y seguir aprendiendo y compartiendo de nuestra experiencia.

Gracias, y
¿alguna pregunta?



www.patientopinion.org.uk