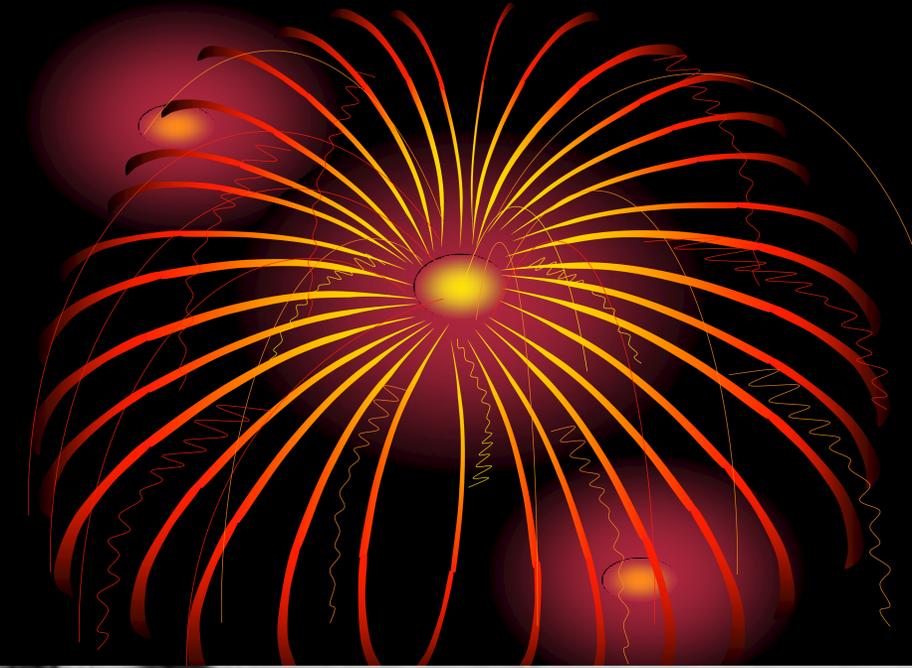


ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES EN UN CENTRO DE SALUD.



Evaluar el número de reclamaciones a profesionales, y sus características, en un centro de salud rural, durante el periodo anual de 2016 y su variación en los últimos años.

Se trata de un estudio descriptivo transversal en el que se analizaron y contabilizaron las reclamaciones de los pacientes de un centro de salud durante el año 2016. Se tuvieron en cuenta 5 variables: fecha de la reclamación, motivo de la misma, edad del paciente, sexo del mismo, y tiempo de respuesta. Las reclamaciones son recogidas en el servicio de administración del centro, y contestadas por el director del mismo. El número de reclamaciones se comparó con un estudio similar realizado en 2010 en el mismo centro.



Durante el años 2016 el número de reclamaciones en nuestro centro de salud fue de 176 totales, de las cuales 115 fueron para los retrasos en las citaciones de consultas de especialistas del hospital de referencia y de 61 para los profesionales del centro; de éstas 40 fueron por la especialidad de pediatría, 17 para los médicos de primaria, 2 para enfermería y 2 para los administrativos. La edad media de los reclamantes fue de 49 años; el 60% fueron mujeres y el 40% varones. El tiempo medio de respuesta fue 25 días. El mes de Septiembre fue el de mayor número de las mismas.

Las reclamaciones deben servir como herramienta de mejora. Los paciente reclaman un mejor trato por parte de todos los profesionales, más agilidad en el servicio de administración, y mayor rapidez en la atención especializada. Comparando con el estudio anterior se objetiva un aumento de las reclamaciones, sobretodo a nivel de especialidades, el aumento exponencial de las de pediatría(en relación con cambios de organización y de la ausencia del titular)y un ligero aumento para primaria.