

CUANDO LOS PACIENTES RECLAMAN: DESCRIPCIÓN DE MOTIVOS Y CARACTERÍSTICAS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA

Sarlat Ribas MA, Mañas Peña M, Tenorio Cereijo L, León Berrar M, González Alonso V, Martín Gracia E
CAP Magòria-Consell de Cent.Barcelona

Objetivos:

Analizar las reclamaciones presentadas en un centro de salud urbano por los usuarios como herramienta de mejora en el funcionamiento del centro.

Metodología:

Estudio multicéntrico descriptivo retrospectivo de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el periodo 2010-2013 en dos centros de salud urbanos.

Se elaboró un cuestionario donde se recogieron los siguientes ítems: edad, sexo, mes, año, tiempo de demora en contestación de la reclamación y motivo de reclamación (discrepancia con diagnóstico/tratamiento, programación de las visitas, listas de espera, realización de recetas, falta de personal, problemas de mantenimiento del centro, malos modos del personal, asignación de facultativos, falta de información en la preparación de pruebas, confidencialidad y otros).

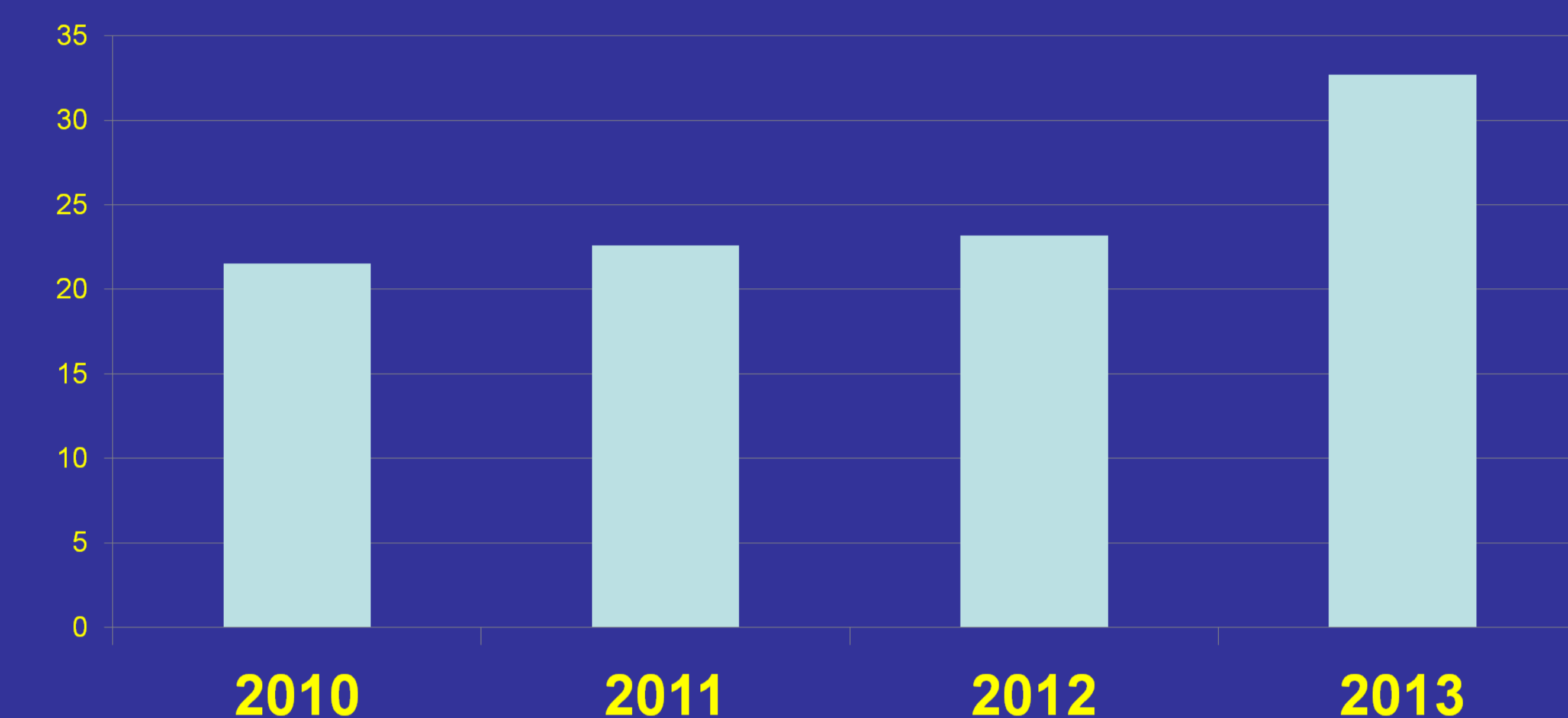
Resultados:

En el periodo estudiado (4 años) se recopilaron 181 reclamaciones. 54,6% mujeres; Edad media 49,2; amplitud 10-85años. El estudio por décadas de edad muestra una curva perfecta con pico en la década 50-60 años. Las reclamaciones no han dejado de crecer anualmente: 2010 (21,5%), 2011(22,6%), 2012 (23,2%), 2013(32,7%). Septiembre (14,3%) y octubre (12,1%) son los meses con más reclamaciones. Los principales motivos de reclamación fueron la discrepancia con diagnóstico/tratamiento (20,9%), Programación de las visitas (19,3%), listas de espera (15,4%), realización de recetas (11,6%) y los malos modos del personal (6.6%).

Comentarios y conclusiones:

Las reclamaciones de los pacientes van en aumento, siendo los de edad media y mujeres los que más reclaman. Una mayor comunicación con los pacientes en lo referente a la actividad asistencial junto con una mejoría en la organización/gestión ayudarían en la mejoría de puntos como las programaciones y las listas de espera.

Progresión anual del número de reclamaciones



Motivos de reclamación

