



# Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

## 210/60 - Lo que esconde el libro de reclamaciones

A. Zaragoza Ripoll<sup>a</sup>, J.A. Caballero Cánovas<sup>b</sup>, A. González Albert<sup>c</sup>, E. Marín Arranz<sup>d</sup>, M.J. Conesa Nicolás<sup>e</sup> y P. Cuadrado Guerrero<sup>f</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Patricio Pérez. Torrevieja. <sup>b</sup>Médico Residente de 3<sup>er</sup> año. Centro de Salud San Andrés. Murcia.

<sup>c</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Mariano Yago. Yecla. <sup>d</sup>Médico Residente de 1<sup>er</sup> año. Centro de Salud Espinardo. Murcia. <sup>e</sup>

Médico Residente de 3<sup>er</sup> año. Centro de Salud Espinardo. Murcia. <sup>f</sup>Médico Residente de 2<sup>o</sup> año. Centro de Salud Espinardo. Murcia.

### Resumen

**Objetivos:** Conocer, en un periodo de tres años (2012-2015), el número de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que se producen en un centro de salud docente (CSD) para poder realizar una mejora de la calidad asistencial.

**Metodología:** Mediante el uso del libro de reclamaciones del CSD, hemos revisado los registros de dicho libro desde el año 2012 hasta diciembre de 2015, analizándolos y clasificándolos en tres categorías: reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, teniendo en cuenta edad y sexo del reclamante, profesional al que va dirigido y motivo de su realización.

**Resultados:** El total de registros obtenidos fue de 93: 27 en 2012 (29,03%), 10 en 2013 (10,75%), 34 en 2014 (36,56%) y 22 en 2015 (23,66%); siendo 84 reclamaciones (90,33%), 4 agradecimientos (4,3%) y 5 sugerencias (5,37%). Se observa un mayor índice de registros por parte de las mujeres (68 registros, 73,12%) con respecto al de los hombres (25 registros, 26,88%). La media de edad de las mujeres fue menor a la de los hombres (37,79 frente a 42,97 años). En 28 ocasiones el registro va dirigido al médico de familia (30,1%), 18 a enfermería (19,35%), 16 al personal administrativo (17,3%), 12 al sistema de salud (12,9%), 15 a pediatría (16,14%), 1 a la trabajadora social (1,08%) y 3 a personal no perteneciente al CSD (3,22%). Finalmente, se advierte que en 49 ocasiones los usuarios valoraron el trato recibido (52,69%), en 19 el tiempo de espera excesivo (20,43%), en 14 el déficit de infraestructura (15,05%), 10 el déficit administrativo (10,75%) y 1 otros motivos (1,08%).

**Conclusiones:** Se pretende reconocer la necesidad de acciones eficaces que garanticen la seguridad de los derechos básicos de los usuarios del sistema de salud con el objetivo de mejorar la calidad asistencial de nuestros servicios y de los pacientes.