



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 347/1846 - ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN UN CENTRO DE SALUD URBANO DURANTE UN AÑO

S. de la Fuente Ballesteros<sup>a</sup>, A. Hidalgo Benito<sup>b</sup>, I. García Álvarez<sup>c</sup>, V. García Ramos<sup>d</sup>, T. Delgado Santillana<sup>e</sup>, M. Hernández Carrasco<sup>f</sup>, M. Cano Pazos<sup>g</sup>, N. García Granja<sup>h</sup>, I. Pérez Arévalo<sup>i</sup> y E. Hernández Pérez<sup>j</sup>

<sup>a</sup>Médico Residente de 2º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. <sup>b</sup>Médico Residente de 3er año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. <sup>c</sup>Médico Residente de 4º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. <sup>d</sup>Médico Residente de 1er año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. <sup>e</sup>Médico Residente de 2º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Los Comuneros. Burgos. <sup>f</sup>Médico de Familia. Área de Valladolid Oeste. Valladolid. <sup>g</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Laguna de Duero. Valladolid. <sup>h</sup>Enfermera de Familia. Centro de Salud La Victoria. Valladolid. <sup>i</sup>Médico Residente de 2º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Parquesol. Valladolid. <sup>j</sup>Médico Residente de 2º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Delicias II. Valladolid.

### Resumen

**Objetivos:** Conocer el número y tipo de reclamaciones presentadas en un centro de salud urbano. Averiguar los motivos de las reclamaciones. Analizar el porcentaje de reclamaciones y tiempos de contestación según la categoría profesional.

**Metodología:** Estudio descriptivo transversal realizado en un centro de salud urbano con una población de 19.356 pacientes. Se han recogido los datos correspondientes a las reclamaciones recibidas durante el año 2017 del programa informático de la Comunidad Autónoma. En el análisis estadístico se utilizó la aplicación de porcentajes para variables cualitativas. Los datos se analizaron mediante el programa SPSS 15.0 para Windows.

**Resultados:** Durante el año 2017 se detectaron un total de 37 reclamaciones en el centro de salud. El mayor número de ellas, 48,65%, correspondieron a la categoría profesional de médico de familia, seguidas de enfermería con un 10,81%. En cuanto al motivo de reclamación, la causa más frecuente ha sido los motivos asistenciales con un 62,16%, seguido de la lista de espera con el 24,32%. Dentro de los motivos de reclamación asistencial, el 37,84% de las quejas referían insatisfacción o disconformidad con la asistencia recibida. Respecto al tiempo de contestación de las reclamaciones, el promedio de días que se tardó en contestar fue de 22, sufriendo oscilaciones desde 29 días en el caso del servicio de pediatría hasta 12 días en el área de admisión. Tan solo en tres ocasiones el período de respuesta superó los 50 días.

**Conclusiones:** Existe una alta tasa de reclamaciones en el área de los facultativos relacionados con la salud. La insatisfacción o disconformidad en la atención es la causa más frecuente de quejas en el ámbito asistencial y, por tanto, requiere la puesta en marcha de medidas correctoras. La segunda causa de reclamación la ocupa la lista de espera, la cual se encuentra en constante aumento, por lo que sería conveniente buscar soluciones para facilitar la accesibilidad de los pacientes a la consulta y así disminuir los tiempos de espera.

**Palabras clave:** Atención Primaria. Reclamaciones. Centro de salud.