



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 347/2304 - RECLAMACIONES EN ATENCIÓN PRIMARIA EN UN ÁREA DE SALUD

S. Fariña Pacheco<sup>a</sup>, C. González Martín<sup>a</sup> y A. Moltó Llarena<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia. GAP Tenerife. <sup>b</sup>Médico técnico de salud. GAP Tenerife.

### Resumen

**Objetivos:** Mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, analizando las características de las reclamaciones presentadas a la Gerencia de Atención Primaria los dos últimos años.

**Metodología:** Estudio descriptivo transversal, analizando las reclamaciones recibidas durante el periodo de estudio. Variables: motivo de reclamación, servicio reclamado, tipo de centro y tiempo de respuesta. Motivo de reclamación: asistencial, trato, información, organización, hostelería/habitabilidad/confort y otros. Servicio reclamado: análisis clínicos, cita previa, administración, medicina familiar, enfermería/matrona, pediatría, odontología, fisioterapia/rehabilitación, radiodiagnóstico, limpieza, seguridad y otros. Tipo de centro: atención primaria, servicio normal urgencias (SNU) y servicio pediátrico urgencias (SPU). Tiempo de respuesta adecuado: 60 días.

**Resultados:** El número de reclamaciones en 2017 fue de 2.620 y en 2016 de 2.626, produciéndose un descenso de 0,22%. El motivo más frecuente fue: en 2017: asistencial (1349), organización (767) trato (175), hostelería/habitabilidad/confort (175), información (79) y otros (157). En 2016: asistencial (1184), organización (852) trato (206), hostelería/habitabilidad/confort (157), información (75) y otros (152). Los motivos asistenciales más frecuentes fueron: en 2017: insatisfacción con la prestación asistencial (614), demora asistencial (505), prescripción (91). En 2016: insatisfacción con la prestación asistencial (508), demora asistencial (483), prescripción (61). Respecto a la organización, el motivo más frecuente fue: en 2017: desacuerdo con las normas (232), listas de espera (66), suspensión/anulación de consultas (53). En 2016: desacuerdo con las normas (257), listas de espera (24), suspensión/anulación de consultas (51). Respecto al Servicio reclamado: en 2017: Medicina Familiar (1239), Enfermería/Matrona (364), Pediatría (291), Administración/Cita previa (237), análisis clínicos (90), Odontología (47), otros (352). En 2016: Medicina Familiar (1142), Enfermería/Matrona (357), Pediatría (363), Administración/Cita previa (242), análisis clínicos (79), Odontología (42), otros (401). Respecto al tipo de centro: en 2017: Centro de Salud (2447), SNU (153), SPU (20). En 2016: Centro de Salud (2483), SNU (125), SPU (18). Todas las reclamaciones fueron respondidas antes de 60 días.

**Conclusiones:** En conjunto, encontramos que el mayor número de reclamaciones está relacionado con el tiempo de espera: demora asistencial, lista de espera y suspensión/anulación de consultas. En consecuencia, proponemos analizar las posibles causas de este tiempo de espera inadecuado, con el objetivo de diseñar posibles acciones de mejora.

**Palabras clave:** Reclamaciones. Satisfacción. Demora.