



Medicina de Familia. SEMERGEN

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



424/3194 - HOJA DE RECLAMACIONES COMO GARANTÍA DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRIMARIA

J. Toribio Vázquez¹, F. Morillo Rojas¹ y M. del Río Álvarez²

¹Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Huelva Centro. ²Administrativa. Centro de Salud Huelva Centro. Huelva.

Resumen

Objetivos: Un objetivo fue conocer las deficiencias del servicio de salud en nuestra zona básica y proponer un proceso de mejora continua. Otro objetivo fue satisfacer las necesidades de los pacientes de forma más eficiente y garantizar la calidad de la atención médica.

Metodología: Para la realización del estudio se tomó una muestra de las reclamaciones realizadas entre los años 2017 y 2018 en nuestro Centro de Salud (n = 141). Posteriormente, se analizaron los datos recopilados mediante un estudio estadístico descriptivo-transversal. Éste se basó en la clasificación de los motivos de reclamación en tres grupos: Grupo 1 (falta de personal, material o equipos) ni = 41; Grupo 2 (administración, gestión o plataforma de internet) ni = 71; Grupo 3 (mala praxis, trato inadecuado del personal, disconformidades médicas) ni = 31. Dentro de estos grupos analizamos las siguientes variables: edad, sexo y nivel sociocultural.

Resultados: En primer lugar, cabe destacar que la mayoría de las reclamaciones fueron respecto al grupo 2 (49,65%), seguido por el grupo 1 (28,67%) y, por último, el grupo 3 (21,68%). Destacando las quejas acerca de la desorganización del sintrom y la falta de cobertura de las bajas laborales o vacaciones. En el grupo 1, la mayor parte de la población que reclamó era mayor de 50 años (59,52%) y la mayoría tenía un nivel de estudios básicos (56,10%). Respecto al sexo no hubo diferencias notables. En el grupo 2, toda la población era mayor de 25 años. En cuanto a nivel de estudios la población con nivel de estudio medio fue la menos participante. En este grupo la frecuencia de mujeres (69,01%) fue más alta que la de hombres (30,099%). En el grupo 3 vuelve a destacar la población superior a 25 años y con nivel socio-cultural medio-bajo (88%). Predominaron las mujeres (67,74%) frente a los hombres (32,26%).

Conclusiones: El principal motivo de reclamaciones es debido a temas administrativos y de organización, algo potencialmente mejorable aplicando las medidas adecuadas. Las mujeres entre 25-50 años son las principales autoras de reclamaciones. La población con nivel sociocultural medio-bajo es la responsable de más del 50% de las reclamaciones realizadas.

Palabras clave: Reclamaciones. Garantía de calidad. Atención primaria.