



Medicina de Familia. SEMERGEN

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



424/3044 - LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS: UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA

S. García García¹, M. Salcedo Ballesteros², J. Teruel Ríos², Y. Bautista Mártir¹, M. Guillén Pérez³, F. Martínez García², J. Rodríguez Calvillo², J. Bernabé Mora² y A. Kramer Ramos¹

¹Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Sangonera La Verde. Murcia. ²Médico de Familia. Centro de Salud Sangonera La Verde. Murcia. ³Médico de Familia. Centro de Salud Abarán. Murcia.

Resumen

Objetivos: Analizar la calidad asistencial percibida por los pacientes mediante el estudio de las reclamaciones escritas en un centro de salud de una pedanía murciana a lo largo de siete años (2012-2019) y comparar la tasa de reclamaciones de dicho centro con el resto de la CCAA de Murcia.

Metodología: Estudio observacional descriptivo transversal y retrospectivo. Se revisaron, por dos o más observadores para evitar sesgos de interpretación, 75 hojas de reclamaciones-agradecimientos-sugerencias y se analizaron las variables (características demográficas del reclamante, fecha de la reclamación, profesional o servicio implicado y motivo de reclamación) mediante el programa estadístico SPSS. Dichas variables siguieron una distribución normal (test Kolmogorov-Smirnov) y se estudiaron posibles correlaciones mediante la prueba χ^2 de Pearson (valores significativos: $p < 0,05$).

Resultados: El nº de reclamaciones/1.000/año fue de 0,85 (frente a 2,4 de la CCAA). Las mujeres reclamaron más que los varones (66,7% vs 33,3%), sobre todo en edades medias de la vida (36-65 años, $p < 0,05$). Sólo un 34% de los pacientes necesitaron representante para tramitar la queja. Globalmente, el motivo más frecuente de reclamación fue el trato personal (41,3%), teniendo en cuenta el sexo: los varones reclamaron por trato personal seguido de disconformidad en la asistencia y/o diagnóstico y las mujeres por falta de organización. El grupo profesional más reclamado fue el de médicos de primaria, siendo la causa mayoritaria el trato recibido ($p < 0,005$). En el último cuatrimestre del año se registraron mayor número de reclamaciones ($p < 0,005$).

Conclusiones: Las reclamaciones se dirigieron especialmente al médico de familia (datos semejantes a otros estudios), explicable por ser la figura entorno a la cual gira la asistencia de los centros de salud. Las mujeres de edad media son las que más reclaman probablemente porque son las más frecuentadoras. En consonancia con otros trabajos, el motivo de queja más frecuente es el trato personal y aunque en otras zonas de España destaca el retraso diagnóstico, en nuestro estudio no ha sido relevante. Las reclamaciones constituyen una importante fuente de información sobre la percepción de nuestros pacientes acerca de la asistencia recibida.

Palabras clave: Queja. Motivo de reclamación. Calidad asistencial.