

ESCUCHAR AL PACIENTE PARA GANAR EN CALIDAD

González Carmona, María Teresa, Coronado Molina, Rosa María, Negro Castellanos, María Mercedes

INTRODUCCIÓN

Las reclamaciones constituyen un instrumento fundamental para conocer el grado de satisfacción de los usuarios sirviendo como indicador de calidad percibida. Su análisis nos brinda una oportunidad para subsanar las deficiencias de funcionamiento.

OBJETIVOS

Analizar las características de las reclamaciones que se han presentado en los PAC (PUNTOS DE ATENCIÓN CONTINUADA) y Centros de Salud del área de atención integrada de Ciudad Real entre 2013 y 2015.

MÉTODO

Diseño de la muestra:

Población diana (N): incluye a todos los pacientes inscritos al área sanitaria que acudieron al servicio de urgencias de atención primaria en el horario de atención continuada (de 15 h a 8h de lunes a viernes y las 24h los fines de semana). Criterios de exclusión: Aquellas reclamaciones presentadas en papel ilegibles también excluimos las presentadas por las dos vías contabilizando sólo una.

Muestra(n): Aquellos pacientes de la población diana que presentaron una reclamación.

Periodo de estudio: De Enero de 2013 a Diciembre de 2015.

Estudio observacional descriptivo transversal en la que se recogieron datos de manera retrospectiva revisándose todas las reclamaciones recibidas en el área de atención primaria de Ciudad Real en el periodo de estudio.

Instrumento de recogida de datos: Se utilizó la un formulario de la institución ("hoja de reclamación") contrastado con las reclamaciones presentadas vía telemática.

Variables analizadas: sexo y edad del reclamante, fecha de la reclamación, profesional o centro implicado, motivo de reclamación y tiempo de respuesta.

Análisis estadístico: programa estadístico SPSS.

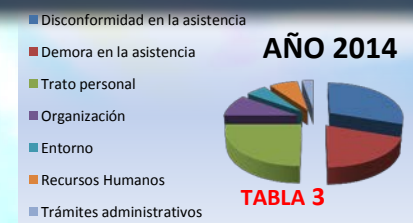
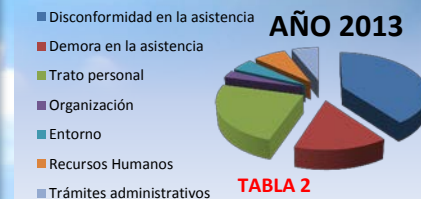
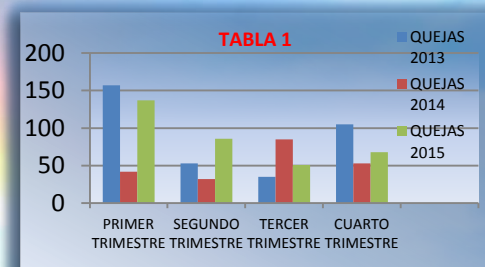
RESULTADOS

Se incluyeron un total de 904 reclamaciones en el periodo de estudio con una media de 301,3 reclamaciones por año. Una tasa de incidencia de reclamación de 47,63 reclamaciones/1000 habitantes. por año de media, teniendo en cuenta que la población diana es de 313.216 pacientes.

En cuanto al sexo predominante del reclamante es femenino con un 52,17 %, a edad media del reclamante es de 43 años.

En la tabla 1 analizamos la incidencia de quejas según época del año. En las tablas 2, 3 y 4 se compara la frecuencia de los diferentes motivos de reclamación.

El porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de un mes es de 61,5 % siendo el tiempo medio de respuesta de $25,5 \pm 14,75$ en 2013; $23,65 \pm 12,25$ (2014); $26,55 \pm 13,55$ (2015).



CONCLUSIÓN

Ateniéndonos al estudio, se puede afirmar que los usuarios de los centros de atención continuada (PAC) del área de Ciudad Real reclaman sobre todo una atención de calidad y un trato correcto por parte de los profesionales, así como una rápida asistencia. Resultados que coinciden con otras encuestas de satisfacción realizadas en la zona.

BIBLIOGRAFÍA

- Sescam.CastillalaMancha.es, Formulario de Reclamaciones de Ciudad Real, disponible en : www.sescam.jccm.es/sgrsweb/formReclamaciones?idProv=13.
- Rodrigo Pérez, A:l, Do Muiño Joga, M. Análisis de reclamaciones de los usuarios en un área de AP, vol. 17, pág. 92-96. Año 2010.
- Fernández Rozas P, Mora Acosta S, Reclamaciones en el Servicio de Urgencias. Oportunidad de mejora. Revista Metas de Enfermería 2014; 17(7):60-64.