

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIONES EN URGENCIAS

Trinidad Ramírez Moyano

INTRODUCCIÓN

Existe una progresiva saturación de los servicios de urgencias hospitalarios motivada, entre otras causas, por el aumento de la frecuentación y el uso inadecuado de los servicios sanitarios. Son numerosos los estudios relacionados con este tema que ponen de manifiesto dicha relación, convirtiéndolo en un problema que afecta a la calidad y seguridad de los pacientes y no sólo a la organización. El objetivo de un servicio de urgencias es dar una respuesta óptima a las necesidades del ciudadano con rapidez y seguridad. La masificación conlleva a una pérdida de la calidad percibida, aumentando el número de quejas.

El propósito de este proyecto es conocer los principales motivos reclamados por los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Universitario Virgen de la Victoria de Málaga, a través de un análisis de las reclamaciones interpuestas a éste.

MATERIAL Y MÉTODO

Estudio descriptivo retrospectivo de las reclamaciones dirigidas al servicio de urgencias del H.U. Virgen de la Victoria (HUVV) de Málaga. Se trata de un hospital de 2º nivel del Servicio Andaluz de Salud con 542 camas. Los datos fueron recogidos durante el período de enero 2012 a diciembre 2015 y han sido facilitados por el Servicio de Atención a la Ciudadanía del hospital objeto de estudio.

RESULTADOS

Organización---720 reclamaciones (49,65%)
Asistencia-----552 reclamaciones (38,01%)
Trato-----112 reclamaciones (7,72%)
Información-----49 reclamaciones (3,38%)
Infraestructura-----7 reclamaciones (1,17%)

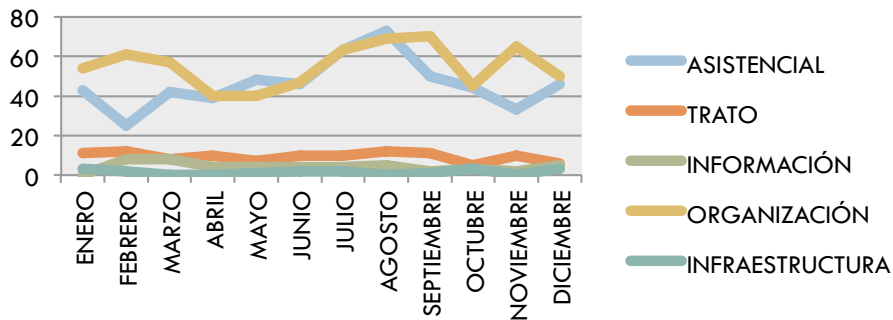


Gráfico 1: N° de reclamaciones mensuales/ motivos reclamados

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El número de pacientes atendidos fue de 612.972 y hubo un total de 1.434 reclamaciones, con una tasa media por cada 1000 pacientes de 2,34. Se aprecia un incremento en los meses de mayor afluencia, época estival e invierno, con respecto a otros meses.

La organización es el motivo más reclamado (49,65%) y en segundo lugar encontramos la asistencia (38,01%). Esto nos hace considerar una relación entre el aumento de la demanda y el número de las reclamaciones, ya que el 87% de éstas se centran en estos dos motivos.

En general, la saturación deteriora la capacidad de prestar los servicios adecuados y la labor asistencial. El aumento de la presión se asocia a un descenso de la mayoría de los indicadores de calidad, y así lo perciben los usuarios. Sería necesario profundizar en el tema para plantear recomendaciones que reduzcan la incidencia de reclamaciones.

BIBLIOGRAFÍA:

- 1) Flores C.R. La saturación de los servicios de urgencias: una llamada a la unidad. *Emergencias* 2011;23:59-64
- 2) Tudela P, et al. La saturación en los servicios de urgencias hospitalarios *Emergencias* 2015;27:113-120
- 3) Ortiga B, Salazar A, Masip J, et al. Reclamaciones en un servicio de urgencias: estudio de 13 años en un hospital universitario. *Elselvier* 2006;21(1):25-30.
- 4) Ruíz V, Fajardo J, García-Garmendia J.L, et al. Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Elselvier* 2011;26(2):11-122.