

**INFORME RECLAMACIÓN
SERVICIO MEDICINA INTEGRAL
AÑO 2015**

ENERO 2016.

RESULTADOS GLOBALES .

La Unidad de Atención Ciudadana del Área Norte de Gestión Sanitaria Norte de Almería nos proporciona un informe anual de las reclamaciones acontecida en el periodo 1 de enero de 2015 a 31 de enero de 2015.

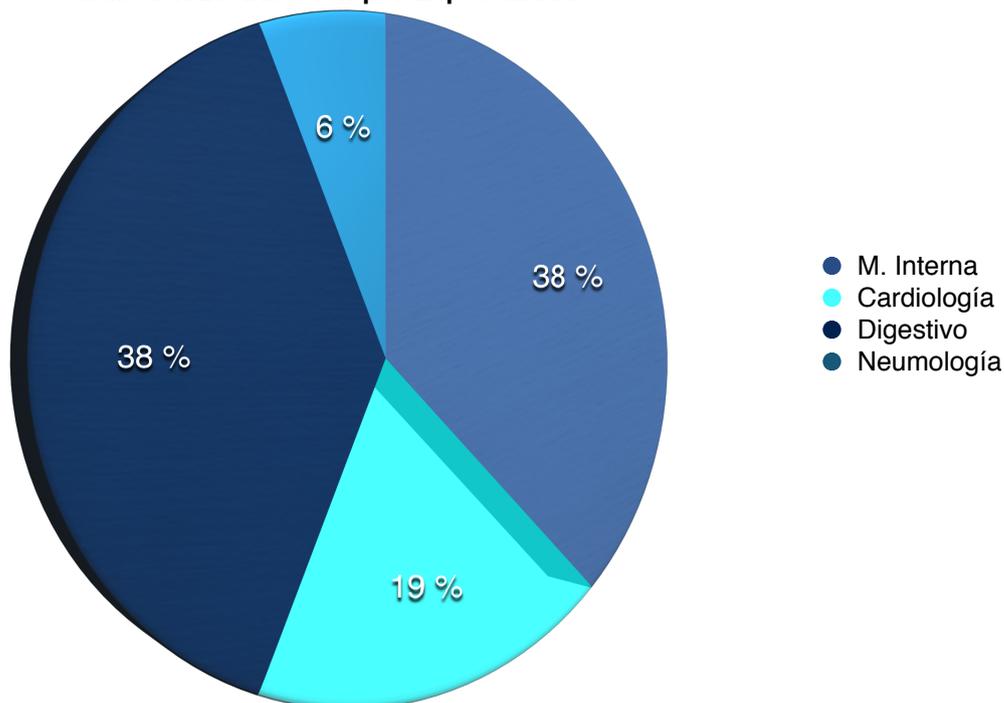
El número total de reclamaciones acontecidas en dicho periodo es de 16, se incluye el área de consulta externa y hospitalización, así como a la totalidad de secciones que componen el servicio (cardiología, digestivo, neumología y medicina interna).

La reclamaciones se han clasificado teniendo en cuenta a la sección que iba dirigida así como el motivo.

Especialidades	Nº de reclamaciones
Medicina Interna	6
Cardiología	3
Digestivo	6
Neumología	1
Total	16

Tabla 1. Clasificación de reclamaciones por especialidades

Gráfica 1. Distribución por Especialidades



MOTIVO DE RECLAMACION.

En las siguientes tablas se muestra los motivos de las reclamaciones acontecidos en el servicio de Medicina Integral, así como los motivos de reclamaciones por especialidades.

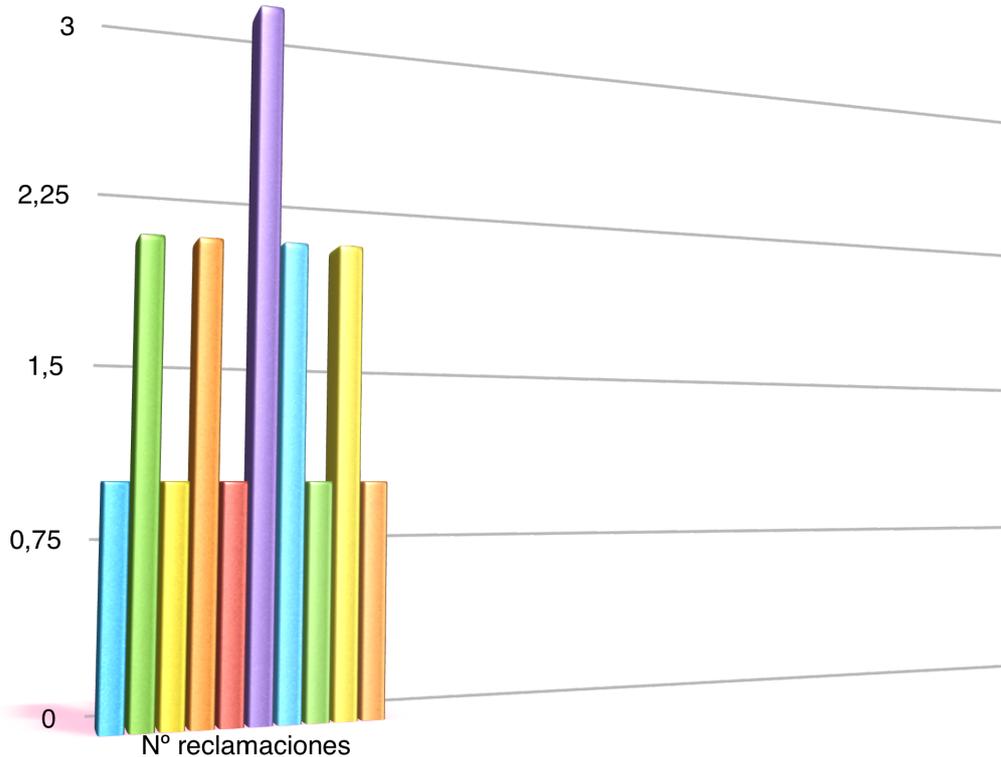
Código motivo	Descripción motivo	Nº reclamaciones
104	Asistencia por personal inadecuado	1
200.1	Trato inadecuado del personal médico	2
200.3	Trato inadecuado del personal administrativo	1
402.3	Suspensión/anulación pruebas complementarias	2
403.8	Cambios de cita sin notificar	1
402.1	Suspensión/anulación de consulta	3
400.1	Lista de espera para consultas	2
400.4	Lista de espera para exploraciones complementarias	1
406.1	Desacuerdo con las normas del centro	2
403.5	Confusión de citas	1

Tabla 2. Motivo de reclamaciones

	Código motivo	Descripción motivo	Nº Reclamaciones
Especialidades	104	Asistencia por personal inadecuado	1
Medicina Interna	200.1	Trato inadecuado del personal médico	1
	402.3	Suspensión/ anulación pruebas complementarias	1
	403.8	Cambios de cita sin notificar	1
	406.1	Desacuerdo con las normas del centro	2
Cardiología	402.3	Suspensión/ anulación de pruebas complementarias	1
	400.1	Lista de espera para consultas	1
	403.5	Confusión de citas	1
Neumología	200.3	Trato inadecuado del personal administrativo	1
Digestivo	200.1	Trato inadecuado del personal médico	1
	400.1	Lista de espera para consultas	1
	400.4	Lista de espera para exploraciones complementarias	1
	402.1	Suspensión anulación de consulta	3

Tabla 3. Motivos de reclamaciones realizadas por especialidades.

Gráfico 2. Motivos de reclamaciones en el servicio de M. Integral.



- 104 Asistencia por personal inadecuado
- 200.1 Trato inadecuado del personal médico
- 200.3 Trato inadecuado del personal administrativo
- 402.3 Suspensión /anulación pruebas complementarias
- 403.8 Cambios de cita sin notificar
- 402.1 Suspensión/anulación de consulta
- 400.1 Lista de espera para consultas
- 400.4 Lista de espera para exploraciones complementarias
- 406.1 Desacuerdo con las normas del centro
- 403.5 Confusión de citas

CLASIFICACION GENERAL DE MOTIVOS.

Las reclamaciones se agrupan en siete grupos:

1. Motivos asistenciales
2. Motivos de trato
3. Motivos información
4. Motivos de organización, tramites y normas
5. Motivos de hostelería
6. Motivos reclamaciones anteriores
7. Motivos éticos

En la siguiente tabla se muestra las reclamaciones acontecidas en el año 2015 clasificada por motivos generales.

3

Motivos	N ^a reclamaciones
M. asistenciales	1
M. de trato	3
M. información	0
M. Organización, trámites y normas	12
M. de hostelería	0
M. reclamaciones anteriores	0
M. éticos	0

Tabla 4. Clasificación de reclamaciones por motivos generales

En el año 2015 se realizan 16 reclamaciones al servicio de Medicina Integral de ellas una es por motivo asistencial, tres por motivos de trato y doce por motivos de organización, trámites y normas.

De las reclamaciones por motivos de organización, trámites y normas la mayoría no son dirigidas directamente al servicio, una de las reclamaciones se produce porque el enfermo ingresa al inicio de un puente (festivos locales) 6su familiar es valorado por el medico de guardia y el resto de días festivos no se produce pasa de sala. El hospital no tiene responsabilidad sobre los días festivos (es responsabilidad del Ayuntamiento).

La reclamación que se realiza a la sección de Neumología es una queja al trato recibido por el administrativo de la gestoría de usuarios .

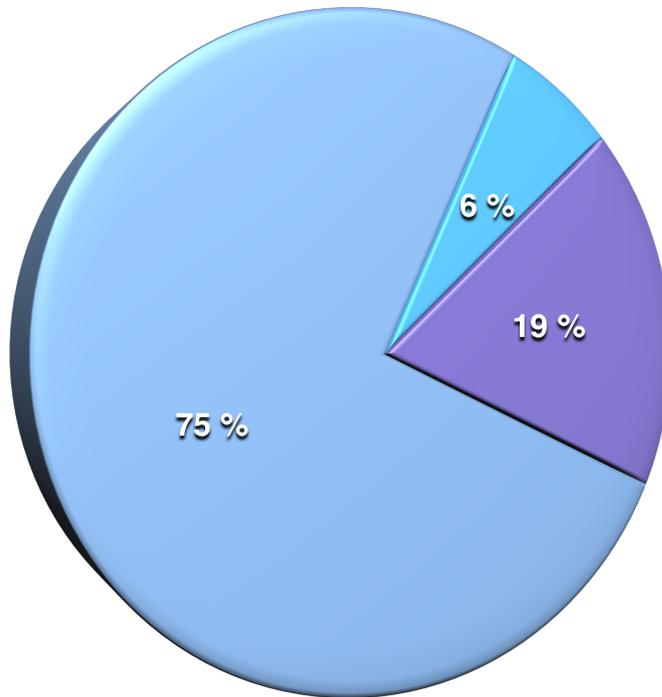
La mayoría de las reclamaciones son debido a retrasos en la lista de espera o anulación de consultas, relacionado con cita previa, incluso en una reclamación hablan del buen trato y atención recibida por parte de los médicos y la enfermera.

Otra reclamación realmente va dirigida a CEMEDIAV.

El objetivo de muchas reclamaciones es conseguir que se le adelante la cita, ya que de otra forma es imposible.

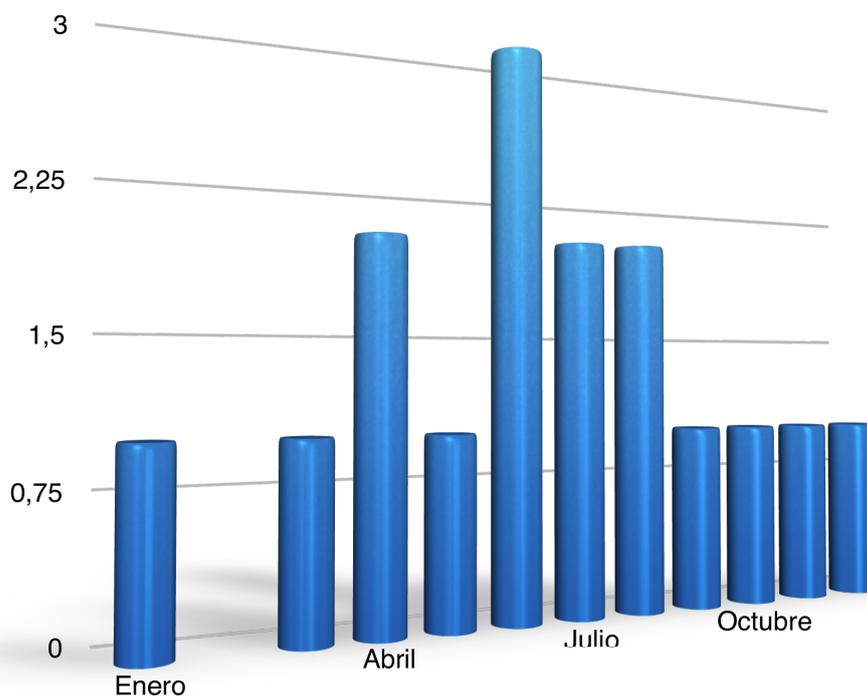
- M. asistencial
- M. de trato
- M. organización, tramites y normas

Gráfica 3. N° de reclamaciones por motivos generales.



CLASIFICACIÓN DE RECLAMACIONES POR MESES.

Gráfico 4. N° de reclamaciones por meses.

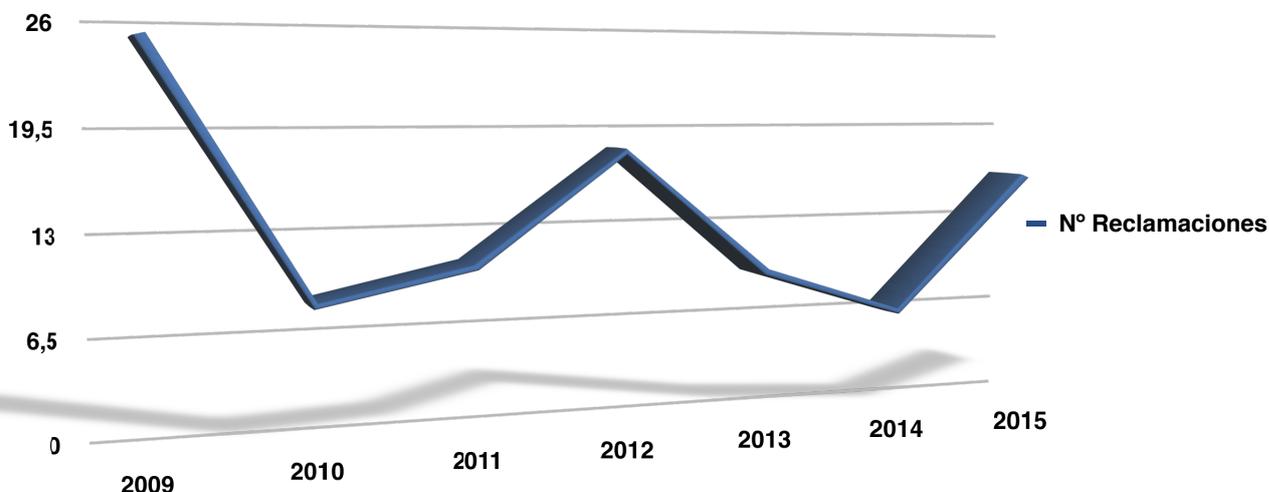


Se ha realizado la estadística de reclamaciones teniendo en cuenta el mes donde se produce. Se observa que los meses con más reclamaciones son los meses de verano, posiblemente porque en esos meses se produce un descenso del número de consultas, recordemos que el mayor número de reclamaciones son por motivos administrativos

EVOLUCION DE LAS RECLAMACIONES DESDE 2009 - 2014.

En la siguiente gráfica se muestra la evolución del número de reclamaciones presentadas al servicio de Medicina Integral desde el año 2009 hasta el año 2015 incluidos ambos años. Se observa un descenso progresivo aunque en el año 2012 hubo un aumento del número de reclamaciones fue menor que el año 2009 y en los siguientes años continuo la tendencia de descenso siendo el año 2014 donde menos reclamaciones se han tenido. En el año 2015 se produce un ligero aumento del número de reclamaciones

Gráfica 4. Evolución N° reclamaciones.



AREAS DE MEJORA.

Continuar informando al personal del servicio de las reclamaciones a través del correo electrónico.

El informe estará colgado en el panel informativo de la unidad.

Respecto a la reclamación por motivos asistenciales, se produce cambios en la protocolos de ingreso desde el servicio de urgencias. En el 2015 se realiza nuevos protocolos en la unidad como área de mejora.