

INFORME RECLAMACIONES SERVICIO MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES



AÑO 2016

INFORME DE RECLAMACIONES

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 2016 a 31 de Diciembre de 2016.

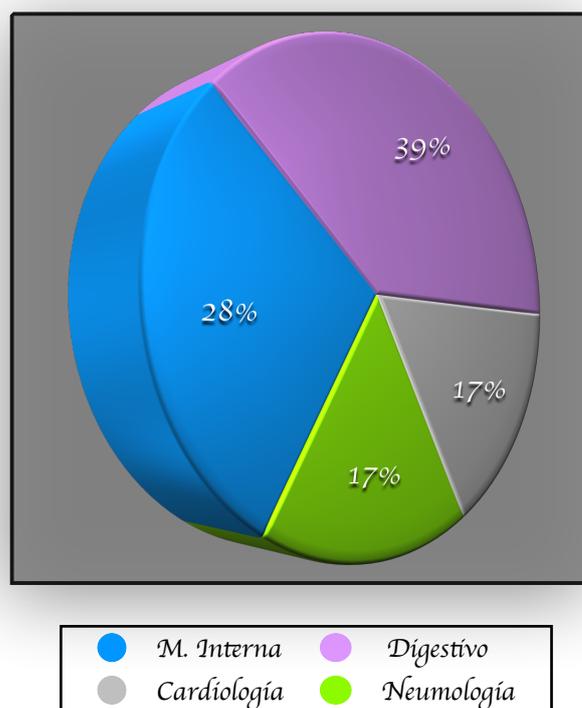
El número total de reclamaciones acontecidas en dicho periodo son 21, se incluye el área de consulta externa, pruebas especiales y hospitalización, así como a la totalidad de secciones que componen el servicio (cardiología, digestivo, neumología y medicina interna).

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

Tabla 1. Clasificación por Especialidades

Especialidades	Nº de reclamaciones
Medicina Interna	6
Digestivo	8
Cardiología	4
Neumología	3
Total	21

Gráfica 1. Distribución por Especialidades



La sección que ha recibido más reclamaciones ha sido Digestivo seguido de Medicina Interna. A continuación analizaremos el motivo de estas reclamaciones.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN.

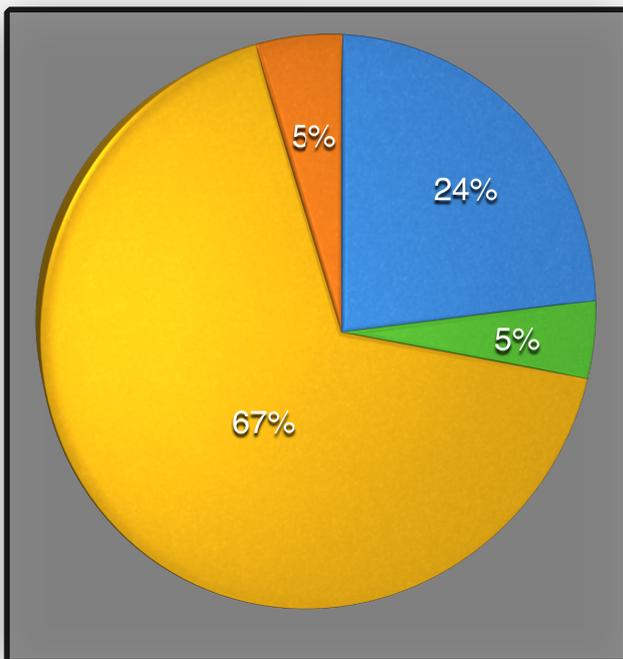
El servicio de atención al usuario clasifica los motivos de reclamación en siete grandes grupos codificados y a su vez cada grupo se subdividen

Las reclamaciones se agrupan en siete grupo

DESCRIPCION MOTIVO	CODIGO
Motivo asistenciales	100
Motivos trato	200
Motivos información	300
Motivos: organización, tramites y normas	400
Motivos hostelería	500

En la siguiente tabla se muestra las reclamaciones acontecidas en el año 2016 clasificada por motivos generales. El mayor número de reclamaciones ha sido por motivos de organización, tramites y normas..

- M. asistencial
- M. Organización, trámites y normas
- M. trato
- M. hostelería



El segundo motivo con mayor número de reclamaciones son los motivos asistenciales. También se ha analizado

MOTIVOS	Nº RECLAMACIONES
Motivos asistenciales	5
Motivos de trato	1
Motivos información	0
Motivos Organización, trámites y normas	14
Motivos de hostelería	1
Motivos reclamaciones anteriores	0
Motivos éticos	0

Tabla 2. Clasificación por motivos generales

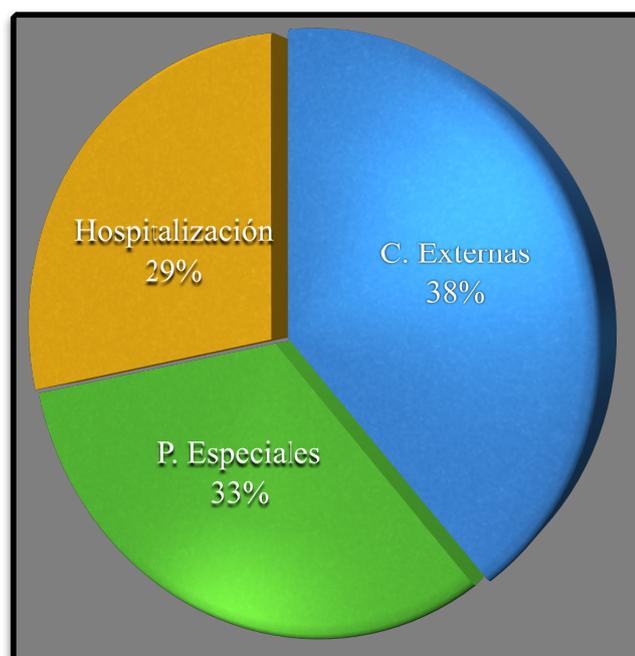
el número de reclamaciones por meses interpuesta por los usuarios determinando que no hay una diferencia significativa.

También se determina el motivo de reclamación general recibido por cada sección del servicio, al igual que si se va dirigida a hospitalización, consultas externas o pruebas especiales. La sección con más reclamaciones por motivo de organización es digestivo, mientras que medicina interna es la sección con mayor número de reclamaciones por motivos asistenciales.

Tabla 3. Clasificación por motivos generales y sección

MOTIVOS	SECCION	Nº RECLAMACION
Motivos asistenciales	M. Interna	4
	Neumología	1
Motivos de trato	Cardiología	1
Motivos Organización, trámites y normas	Digestivo	8
	Cardiología	3
	Neumología	2
	Medicina Interna	1
Motivos de hostelería	Digestivo	1

En la siguiente gráfica se ve que son consultas externas quien recibe más reclamaciones siendo lógico ya que el mayor número de reclamaciones son por motivos de organización, trámites y normas seguidos por pruebas especiales siendo el área hospitalaria quien recibe el menor número de reclamaciones. Si unimos pruebas especiales y consultas externas supondría el 71% de las reclamaciones. El 29% de las reclamaciones se procedentes de la hospitalización



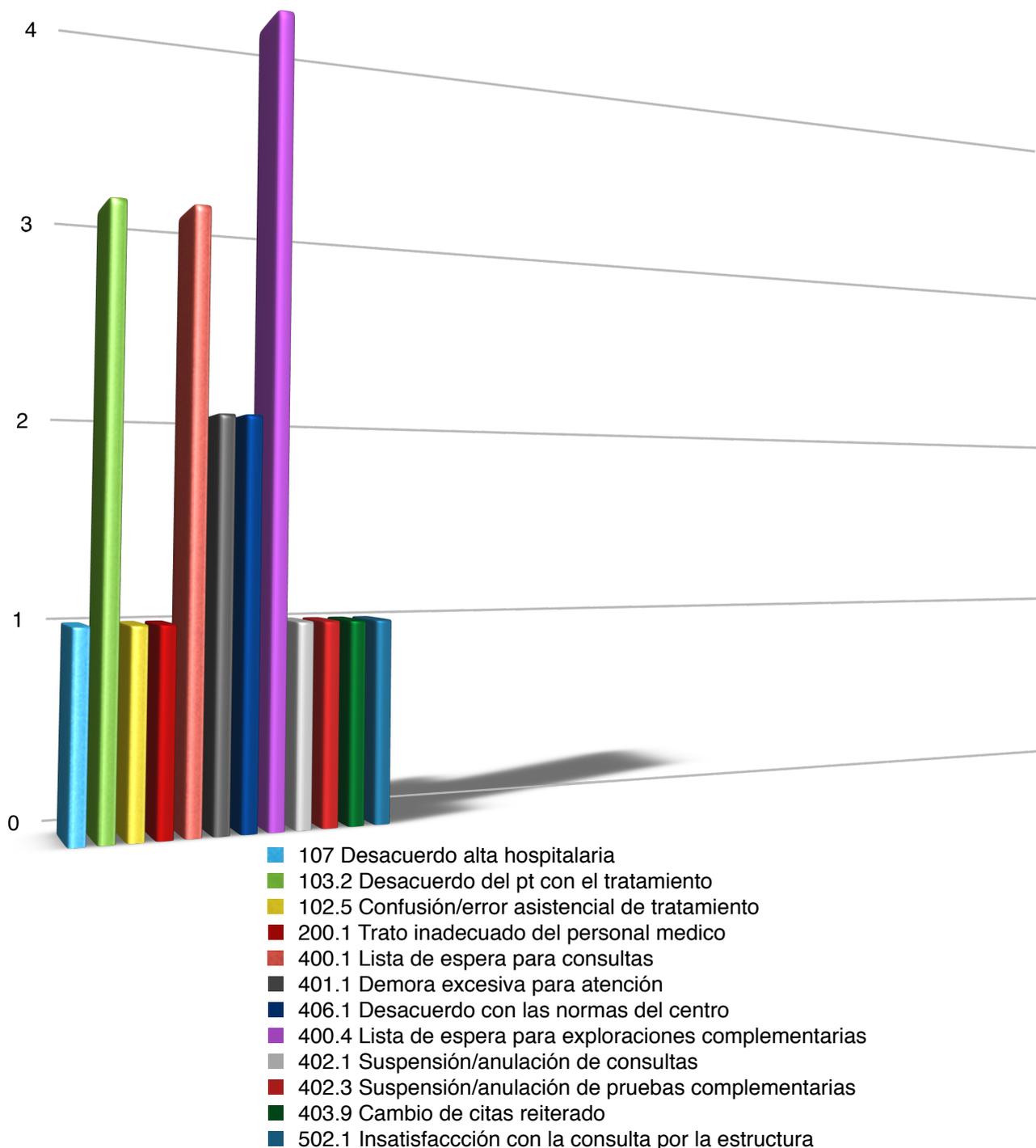
Gráfica 3. Reclamaciones por lugar.

Informe de reclamaciones 2017
Tabla 4. Clasificación por motivos específicos y sección

Especialidades	Código motivo	Descripción motivo	Nº Reclamaciones
Medicina Interna	103.2	Desacuerdo del paciente con el tratamiento	3
	102.5	Confusión/error asistencial de tratamiento	1
	401.1	Demora excesiva para atención	1
	406.1	Desacuerdo con las normas del centro	1
Cardiología	200.1	Trato inadecuado del personal médico	1
	400.1	Lista de espera para consultas	1
	400.4	Lista de espera para exploraciones complementarias	2
Neumología	107	Desacuerdo alta hospitalaria	1
	401.1	Demora excesiva para atención	1
	406.1	Desacuerdo con las normas del centro	1
Digestivo	400.1	Lista de espera para consultas	2
	400.4	Lista de espera para exploraciones complementarias	2
	402.1	Suspensión/anulación de consultas	1
	402.3	Suspensión/anulación de pruebas complementarias	1
	403.9	Cambio de citas reiterado	1
	502.1	Insatisfacción con la consulta por la estructura	1

Si analizamos la tabla anterior la mayoría de las reclamaciones son debido a retrasos en consultas, hay que considerar que estamos en una zona donde predomina la gente mayor, y que por tanto la demanda de consultas. Esto se puede ver de forma más visual en la siguiente gráfica.

Gráfico 3. Tipos de reclamaciones.



ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES

Si analizamos las reclamaciones por motivos de organización, tramites y normas que suponen el 67% de las reclamaciones, detectamos que a pesar de tener una buena opinión de la atención recibida el usuario muestra su insatisfacción por motivos administrativos que tienen una buena .

La mayoría de las reclamaciones son por retraso en las consulta y , hay que considerar estamos en un área en el que la población es mayor (población piramidal regresiva) y por tanto la demanda de servicios sanitarios es elevada.

Si analizamos detenidamente algunas reclamaciones, una reclamación se interpone porque la paciente viene sin las horas de ayuno necesarias para la realización de la prueba, la enfermera actúa correctamente al comprobar que el usuario viene en ayunas y al detectar que no se puede realizar la prueba le oferta darle una nueva cita, el usuario es extranjero y posiblemente debido a la barrera idiomática es un factor que favorece el error.

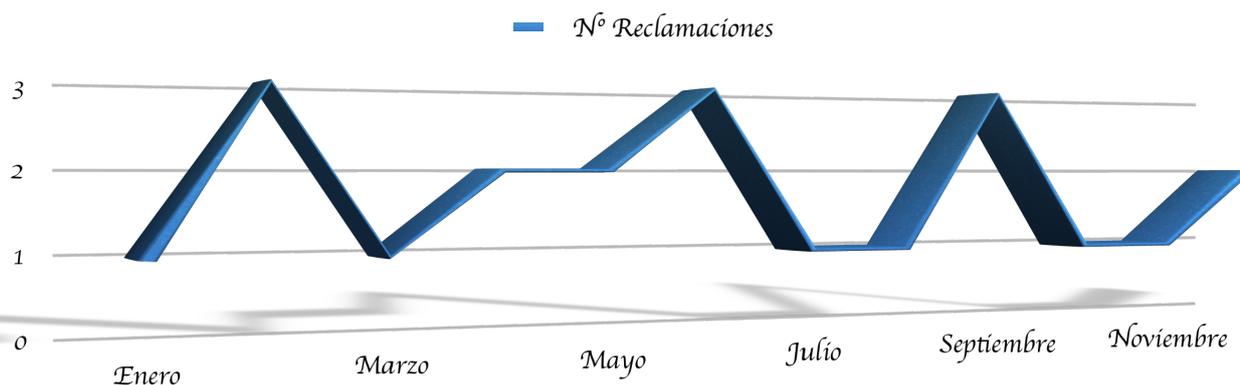
Varias reclamaciones son debidas al retraso en pruebas funcionales. Una vez recibida dichas reclamaciones se valoran y si es posible se adelanta la cita gestionando de la manera más eficaz y eficiente con los recursos de los que disponemos. Respecto a las pruebas funcionales a lo largo del 2016 se pone en marcha otra consulta de endoscopias para hacer frente a la demanda.

Otra reclamación es debida a la no existencia de aseos cercanos en la zona de endoscopios. El servicio está de acuerdo que no es operativo unos aseos alejados del servicio de endoscopia, pero este servicio no tiene potestad para solventar dicho problema. El servicio tramita la solicitud a la dirección económica administrativa.

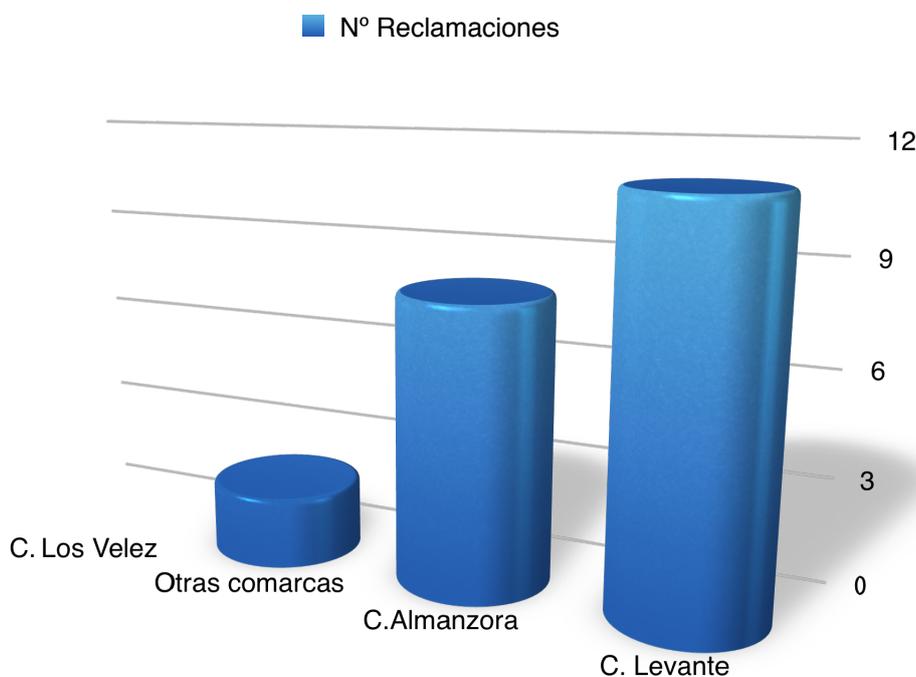
En las reclamaciones por motivos asistenciales una es por un error en la medicación. Esta demostrado por varios estudios (estudio HARVARD 1980) que un porcentaje de usuarios ingresados en un hospital sufren algún tipo de daño producido a veces por errores. En este caso el personal actuó rápidamente detectando el error y tomando las medidas oportunas para que se produjera daño, se vigilo al paciente para asegurarse que no se produce ningún daño y se pide disculpas a la familia y paciente. En nuestro servicio hay implantado un protocolo para la administración de medicación

Otra reclamación es interpuesta por no estar de acuerdo el familiar con el alta, la decisión del alta es una decisión médica y el enfermo estaba de acuerdo con ella.

Se ha realizado la estadística de reclamaciones teniendo en cuenta el mes donde se produce. En dicho análisis se observa que las reclamaciones se ponen de forma lineal a lo largo del año, no habiendo un mes con una prevalencia significativa con respecto a otro.



También se analizará en función de la comarca a la que pertenece la persona que pone la reclamación. Nuestro área consta de tres comarcas: la comarca del Levante, la comarca del valle de Almanzora y la comarca de los Velez.



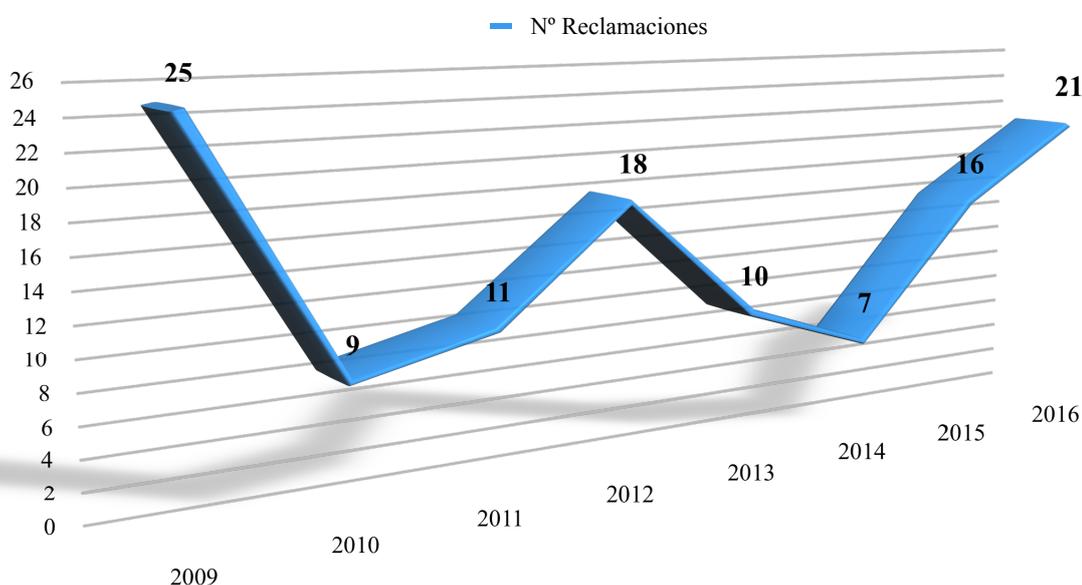
Como se puede observar las zonas donde los usuarios ha interpuesto reclamaciones son la comarca Levante y C Almanzora siendo la comarca del Levante los usuarios que mayor número de reclamaciones pusieron.

En nuestro hospital se atiende a un gran número de personas extranjeras en su mayoría ingleses, este colectivo no interpuso ninguna reclamación.

Las reclamaciones son realizadas por personas nativas salvo una realizada por una mujer cuya procedencia suponemos que es de un país del Este de Europa.

EVOLUCION DE LAS RECLAMACIONES DESDE 2009 - 2016.

En la siguiente gráfica se muestra la evolución del número de reclamaciones presentadas al servicio de Medicina Interna y Especialidades 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 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 y en el año 2016 vuelve a aumentar el número de reclamaciones. Desde 2014 estamos en una tendencia ascendente.



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.

Revisar los circuitos en la derivación de los enfermos con patología digestiva entre Atención Primaria y Hospitalaria