



Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

Análisis de las reclamaciones de pacientes en Atención Primaria: una oportunidad para mejorar la seguridad clínica



R.M. Añel-Rodríguez^{a,*}, M.I. Cambero-Serrano^b y E. Irurzun-Zuazabal^c

^a Médico de Familia, Centro de Salud Landako, Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, Durango, Vizcaya, España

^b Enfermera, Centro de Salud Orduña (Aiala), Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, Orduña, Vizcaya, España

^c Médico de Familia, Servicio de Atención Urgente Extrahospitalaria, Centro de Salud Basauri-Ariz, Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, Basauri, Vizcaya, España

Recibido el 11 de enero de 2015; aceptado el 29 de abril de 2015

Disponible en Internet el 4 de julio de 2015

PALABRAS CLAVE

Reclamaciones;
Calidad de la
atención sanitaria;
Seguridad del
paciente;
Atención Primaria
de Salud

Resumen

Objetivo: Conocer la prevalencia y la tipología de los problemas de seguridad clínica contenidos en las reclamaciones de los pacientes y usuarios en Atención Primaria.

Material y métodos: Estudio observacional, descriptivo y transversal mediante el análisis tanto de las reclamaciones como de las respuestas emitidas a las mismas en el periodo de un año.

Resultados: Al menos un 4,6% del total de las reclamaciones analizadas en nuestro estudio contenían problemas de seguridad clínica. El médico de familia fue el profesional con mayor porcentaje de reclamaciones (53,6%), y el motivo principal, los problemas relacionados con el diagnóstico (43%), fundamentalmente el retraso en el mismo. Otras variables analizadas fueron la gravedad del suceso adverso presentado por el paciente (en un 68% de los casos el paciente sufrió algún daño), la repercusión posterior en la asistencia al paciente, que se vio afectada en el 39% de los casos (precisando incluso ingreso hospitalario en un 7% de los casos) y la posibilidad de prevención de los sucesos adversos (96% evitables) descritos en las reclamaciones. Finalmente, se analizó el tipo de respuesta emitida a cada una de las reclamaciones, siendo puramente burocrática en el 64% de los casos.

Conclusiones: Las reclamaciones son una valiosa fuente de información sobre las deficiencias detectadas por los pacientes y usuarios en el ámbito sanitario. Existe un amplio margen de mejora en el análisis y gestión de las reclamaciones en general, y de aquellas que contienen problemas de seguridad clínica en particular. Hasta el momento actual, en nuestro ámbito no existe un procedimiento para la tramitación diferenciada de estas reclamaciones. Así mismo, creemos que deberían abrirse otras vías o canales para habilitar la comunicación por parte de los pacientes y usuarios.

© 2015 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: rosamaria.anelrodriguez@osakidetza.net (R.M. Añel-Rodríguez).

KEYWORDS

Claims;
Quality of health care;
Patient safety;
Primary Health Care

Analysis of patient complaints in Primary Care: An opportunity to improve clinical safety

Abstract

Objective: To determine the prevalence and type of the clinical safety problems contained in the complaints made by patients and users in Primary Care.

Material and methods: An observational, descriptive, cross-sectional study was conducted by analysing both the complaint forms and the responses given to them in the period of one year.

Results: At least 4.6% of all claims analysed in this study contained clinical safety problems. The family physician is the professional who received the majority of the complaints (53.6%), and the main reason was the problems related to diagnosis (43%), mainly the delay in diagnosis. Other variables analysed were the severity of adverse events experienced by patients (in 68% of cases the patient suffered some harm), the subsequent impact on patient care, which was affected in 39% of cases (7% of cases even requiring hospital admission), and the level of preventability of adverse events (96% avoidable) described in the claims. Finally the type of response issued to each complaint was analysed, being purely bureaucratic in 64% of all cases.

Conclusions: Complaints are a valuable source of information about the deficiencies identified by patients and healthcare users. There is considerable scope for improvement in the analysis and management of claims in general, and those containing clinical safety issues in particular. To date, in our area, there is a lack of appropriate procedures for processing these claims. Likewise, we believe that other pathways or channels should be opened to enable communication by patients and healthcare users.

© 2015 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

El artículo 10 de la Ley General de Sanidad recoge el «derecho a formular quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios»¹. Pero además de garantizar uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos, las reclamaciones constituyen una valiosísima fuente de información para conocer tanto las expectativas como los motivos de insatisfacción de los pacientes y usuarios (en adelante PyU), y para identificar las deficiencias del sistema sanitario en su globalidad.

Por todo ello, las reclamaciones deberían considerarse como una oportunidad para la mejora. Sin embargo, la realidad actual en el ámbito sanitario es otra. Y es que, a la baja tasa de PyU insatisfechos que deciden interponer una reclamación², se añaden otros factores como son, por una parte, que los PyU encuentran pocos canales eficaces para hacerlo, y por otra, el hecho de que todavía hoy en día las reclamaciones son percibidas por los diferentes ámbitos de prestación de servicios sanitarios más como una amenaza que como una aportación a la mejora de la calidad asistencial.

En el año 2004 la Organización Mundial de la Salud lanzó oficialmente la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente para promover la mejora de la seguridad del paciente en todo el mundo, siendo uno de los objetivos clave lograr la participación plena de los pacientes³.

En España, en el año 2005, un grupo de expertos del Sistema Nacional de Salud priorizó una serie de problemas en el ámbito de la seguridad del paciente, entre los que se encontraba la «falta de participación de los pacientes, familiares e instituciones en la gestión del riesgo y calidad»⁴.

En mayo de 2007 el Centro Colaborador de la Organización Mundial de la Salud sobre Soluciones para la Seguridad

del Paciente publicó un informe donde se abordaban ya temas concretos, como identificación de pacientes, errores de medicación, cirugía segura, traspaso de pacientes, etc., siendo una de las áreas prioritarias de acción la llamada Pacientes por la seguridad de los pacientes, para promover la participación de los pacientes a favor de su propia seguridad⁵.

Entre los proyectos del Ministerio de Sanidad y Consumo del año 2008 para la mejora de la seguridad del paciente se encontraba el de identificar aquellas buenas prácticas que están realizando las comunidades autónomas en el tratamiento de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario, para promover las mejoras que sean posibles en el conjunto del territorio, así como establecer una taxonomía y un proceso de tramitación diferenciado de las reclamaciones que afecten a la seguridad clínica⁶.

El objetivo principal del presente estudio ha sido conocer la prevalencia y la tipología de las reclamaciones relacionadas con la seguridad clínica en nuestro ámbito, así como el tipo de gestión o abordaje de las mismas. Para ello hemos realizado un análisis profundo e individualizado de cada una de las reclamaciones, así como de cada una de las respuestas emitidas a las mismas.

Material y métodos

Diseño y muestra

El estudio se diseñó y se desarrolló durante el año 2013 tras ser presentado y aprobado por el Comité Ético de Investigación Clínica con fecha 25/02/2013.

El ámbito del estudio fue la Comarca Interior de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, compuesta por 75

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1090972>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1090972>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)