

Las quejas y reclamaciones como elemento de participación del paciente en su propia salud y seguridad

M. Muñoz¹, MJ. López²

¹ Doctoranda. Supervisora de Calidad Área de Salud VIII Región de Murcia, y Profesora Asociada Dpto. de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia

² Directora de Tesis. Profesora Titular del Dpto. de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia

La atención sanitaria basada en la calidad y centrada en el paciente, es la que cumple sus necesidades y expectativas respetando sus preferencias y valores. Hay tendencias que consideran también a sus familiares y allegados y a la población en su conjunto (Saturno 2008), (IAPO 2007), (Epstein 2010). En el Plan Nacional de Calidad (MSSSI 2008) el ciudadano es el centro de la atención sanitaria. Todos los ciudadanos tienen derecho (Ley General de Sanidad, 1986): a participar en las actividades sanitarias y a utilizar las reclamaciones y sugerencias en los plazos previstos. En la Ley 41/2002 los derechos del paciente son el eje de la relación clínico-asistencial. La participación del paciente a iniciativa propia incluye las quejas. Las expectativas y opiniones de los ciudadanos son parte del sistema de información sanitaria, Ley de Cohesión y Calidad del SNS (2003), **Objetivos:** Analizar las reclamaciones y quejas como oportunidad de mejora, determinar los motivos de queja más relevantes en 2014, identificar las quejas y reclamaciones a enfermería y compararlas con los demás colectivos e identificar si existe diferencia de género en la formulación de reclamaciones. **Métodos:** Estudio transversal y descriptivo de las reclamaciones y queja registradas en un hospital comarcal de la Región de Murcia durante el año 2014. **Resultados:** En 2014 hubo 566 reclamaciones, tasa de 3‰. Lista de espera, planificación, organización y coordinación y demora en la asistencia son 65% del total. Enfermería, recibió el 3,7% de las reclamaciones, la mayoría por trato. Los médicos recibieron un 16,6% de las reclamaciones ($p < 0,001$). En el 69% no hubo personal implicado. Las mujeres (63,3%) reclaman más que los hombres ($p < 0,001$). **Conclusiones y Recomendaciones:** Habilitar sistemas más ágiles de reclamación, verbal o por teléfono. Los motivos de reclamación más frecuentes, hacen pensar que los recortes por la crisis pueden estar entre las causas. Enfermería recibe pocas reclamaciones. Reclaman más las mujeres y puede deberse al rol de género, como cuidadoras de ascendientes y descendientes, pero es un tema que hay que confirmar en investigación posterior.

Referencias

[1] Saturno (2008). *Métodos de participación del usuario en el programa de gestión de la calidad. Participación activa y participación solicitada por el sistema.* Murcia : Universidad de Murcia.

[2] IAPO.(2007). What is Patient-Centred Healthcare? A review of Definitions and Principles. Recuperado de <http://www.patientsorganizations.org>

[3] Epstein, Fiscellas, Lesser, y Stage, K. (2010). Why the nation needs a policy push on patient-centered health care. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20679652>

[4] Berwick (2009). What Patient-Centered Should Mean: Confessions of an Extremist. Recuperado de <http://content.healthaffairs.org/content/28/4/w555.full.html>

[5] Plan General de Calidad. Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad. (2008). Recuperado de http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pncalidad_02.htm

[6] Ley General de Sanidad. Ley 14/1986. Recuperado de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-10499>

[7] Ley Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (2002). Ley 41/2002. Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/2002/11/15/pdfs/A40126-40132.pdf>

[8] Ley de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud (2003). Ley 16/2003 del 28 de mayo. Boletín Oficial del Estado, nº 128, (29-05-2003).