



XXIIè Congrés Nacional Català d'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES

Urgències, tots a una!

Tarragona, 16 i 17 d'abril de 2015 Centre Tarraconense El Seminari



ESTUDI DE LES RECLAMACIONS DELS USUARIS A UN SERVEI D'URGÈNCIES HOSPITALARI

Aurora Fontova Almató; Dolors Juvinyà Canal; Rosa Suñer Soler
Servei d'urgències, Hospital de Figueres

INTRODUCCIÓ: Les reclamacions dels usuaris dels serveis d'urgències poden ser utilitzades com a mesura de la qualitat del servei.

OBJECTIU: Analitzar les reclamacions dels usuaris d'un servei d'urgències hospitalari.

METODOLOGIA: Anàlisi retrospectiu de les reclamacions rebudes al servei d'urgències durant l'any 2012. L'estudi es va realitzar en un hospital comarcal. Les dades es varen recollir des de l'intranet de l'hospital. Les reclamacions es varen classificar en 6 ítems establerts pel Servei Català de Salut: assistencials, tracte, informació, organització i tràmits, hoteleria i documentació a partir d'un anàlisi qualitatiu del contingut de les reclamacions.

RESULTATS: Es varen rebre 44 reclamacions, representant una taxa de 0,68 reclamacions per cada 1000 visites. De l'àmbit assistencial es varen rebre 17 reclamacions, 14 de les quals varen ser per insatisfacció amb l'assistència. 19 varen ser d'organització, de les quals 11 per retràs excessiu en l'atenció a urgències. 6 reclamacions varen ser per un tracte personal inadequat. 1 per desacord amb el contingut de la informació i 1 d'hoteleria. La majoria es varen dirigir a l'hospital (n:22), la resta es varen dirigir a metges (n:21) i a administratius (n:1).

CONCLUSIONS: La taxa de reclamacions del servei d'urgències va ser de 0,68/1000 visites, similar a la trobada a la literatura. Al comparar els resultats amb altres estudis, observem que la insatisfacció amb l'assistència és un motiu freqüent de reclamació, així com el temps d'espera i els problemes amb la comunicació.

Respecte al professional a qui anaven dirigides aquestes reclamacions, la majoria anaven dirigides a l'hospital, seguides dels metges. Altres autors també han observat que la majoria de reclamacions es dirigeixen als metges per ser considerat com a responsable últim del procés assistencial. Canviar el model dels hospitals cap a centres promotors de la salut pot fer augmentar la visibilitat de tots els professionals.