

# Estudio de las reclamaciones de los usuarios dirigidas al Servicio de Oftalmología, en el Área del Complejo Hospitalario Ntra. Sra. de la Candelaria, entre los años 2009 y 2013

*Study of user complaints sent to the Ophthalmology Department, in the area of the hospital Ntra. Sra. de la Candelaria, between the years 2009 and 2013*

PÉREZ MUÑOZ DC<sup>1</sup>, GIL HERNÁNDEZ MA<sup>2</sup>, ABREU REYES P<sup>3</sup>

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar las características de las reclamaciones recibidas en nuestra área por el Servicio de Oftalmología entre los años 2009 y 2013.

**Método:** Estudio observacional, descriptivo y retrospectivo de las reclamaciones realizadas por escrito dirigidas al servicio de Oftalmología, presentadas en el Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria (HUNSC), en el Centro de Atención Especializada (CAE) JA Rumeu y en el CAE El Mojón desde el 1 enero de 2009 hasta el 31 diciembre de 2013.

**Resultados:** Durante el periodo de tiempo estudiado se dirigieron un total de 1261 reclamaciones al Servicio de Oftalmología. Analizando sus causas, destacan las efectuadas por problemas de organización (83,42%), seguidas por problemas asistenciales (12,85%). Solo el 2,3% se refieren a problemas con el trato recibido y el 1,03% con la información. El motivo principal de queja fue la lista de espera para consulta (50,52%) seguida por la lista de espera de intervención quirúrgica (11,74%).

**Conclusiones:** Podemos afirmar, según los resultados obtenidos en este estudio, que los usuarios de nuestra Área reclaman una disminución en la espera a la asistencia tanto en consulta como en la intervención quirúrgica, con una mejora en el tiempo médico recibido durante la consulta.

**Palabras clave:** Reclamaciones, causas, Servicio de Oftalmología.

---

Servicio de Oftalmología. Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria. Santa Cruz de Tenerife.

<sup>1</sup> Licenciada en Medicina. Residente de Oftalmología.

<sup>2</sup> Doctora en Medicina y Cirugía. Adjunto F.E.A. de Oftalmología. Jefe de sección.

<sup>3</sup> Licenciado en Medicina y Cirugía. Jefe de Servicio de Oftalmología.

Correspondencia:

Dácil Pérez Muñoz

Servicio de Oftalmología. Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria.

Carretera del Rosario, 145

38010. Santa Cruz de Tenerife

dacilpmu@hotmail.com

## ABSTRACT

**Purpose:** To analyze the characteristics of complaints sent to our Ophthalmology Department between the years 2009 and 2013.

**Method:** Observational, descriptive and retrospective study of the written complaints sent to our Ophthalmology Department. These complaints were submitted at Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria (HUNSC), at JA Rumeu Specialized Health Centre and at El Mojón Specialized Health Center from January 1st, 2009 to December 31st, 2013.

**Results:** During the study period 1261 complaints were received. Among the causes the complaints regarding organization problems (83,42%) stand out, and they are followed by health care problems (12,85%). Only 2,3 % were referred to problems with the medical treatment and 1,03% with the information received. The main cause of complaints was the waiting list for consultation (50,52%), followed by the waiting list for surgery (11,74%).

**Conclusions:** According to the results obtained in this study, we can say that the users in our area claim for a decrease in the waiting lists for consultation and surgery, with an increase in the consultation time.

**Key words:** Complaints, causes, Ophthalmology Service.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los factores más importantes relacionados con la calidad asistencial es la satisfacción del paciente con los servicios prestados (1).

El Servicio de Atención al Paciente tiene entre sus funciones la recogida y contestación de reclamaciones, de forma coordinada con la gerencia de cada centro y el responsable de la unidad o servicio objeto de la reclamación.

Las reclamaciones son mecanismos de participación comunitaria que los usuarios pueden utilizar. Constituyen un canal de comunicación directo entre los ciudadanos y el sistema sanitario, y un instrumento complementario junto con las encuestas de opinión, para detectar problemas y oportunidades de mejora en el funcionamiento de los servicios (2-6).

Las reclamaciones son un instrumento fundamental para conocer las expectativas de los pacientes, al tiempo que constituyen una garantía de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Sanitario y sirven como indicador de la calidad percibida y del grado de satisfacción de los mismos (7-10). Un estudio riguroso y exhaustivo de las mismas puede ayudarnos a detectar problemas relacionados con la actividad en los centros, promoviendo mejoras en base a los mismos con el fin de prestar el mejor servicio posible a nuestra población (11).

En objetivo de este trabajo es analizar las características de las reclamaciones recibidas en nuestra área por el servicio de Oftalmología entre los años 2009 y 2013.

## MATERIAL Y MÉTODO

Conociendo que la población asignada al Área del CH Ntra. Sra. de la Candelaria es de 507.466 habitantes (cifras de población referidas al 1/1/2010; Real Decreto 1612/2010 de 7 de Diciembre), efectuamos un estudio descriptivo retrospectivo de las reclamaciones realizadas por escrito y dirigidas al servicio de Oftalmología, presentadas en el Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria (HUNSC), en el CAE JA Rumeu y en el CAE El Mojón desde el 1 enero de 2009 hasta el 31 diciembre de 2013.

Se ha incluido en el estudio todas las reclamaciones escritas recibidas durante el periodo de tiempo estudiado, sin ninguna excepción. Las variables incluidas en el estudio fueron:

- Fecha en la que se presentó la reclamación.
- Centro objeto de la reclamación.
- Motivos de la reclamación.

En referencia al motivo de la reclamación, se clasificó según los códigos de los grupos relativos a las reclamaciones y solicitudes aceptados por el Gobierno de Canarias y Consejería de Sanidad.

Gráfico 1: Número de reclamaciones presentadas en cada año estudiado.

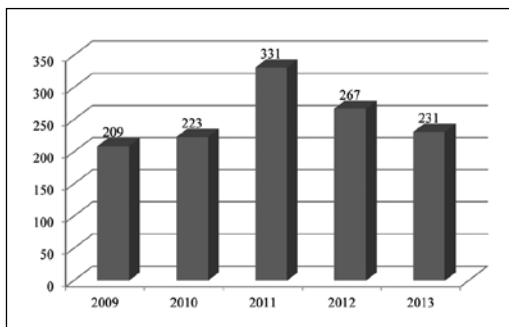


Gráfico 2: Centro al que se dirigía la reclamación.

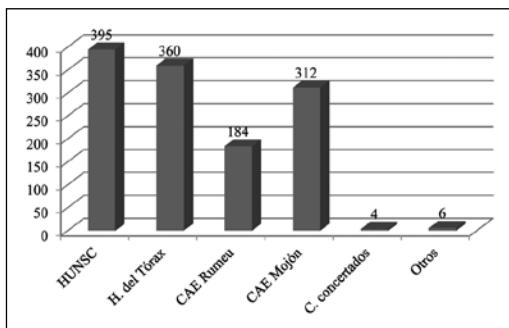


Gráfico 3: Distribución de las reclamaciones según el mes de presentación.

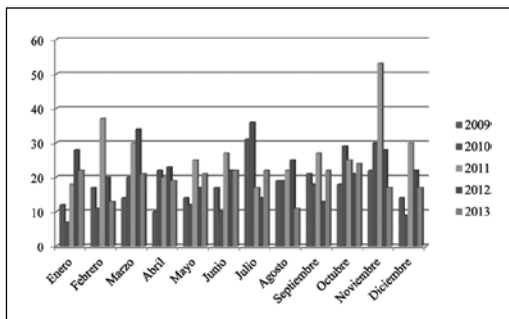
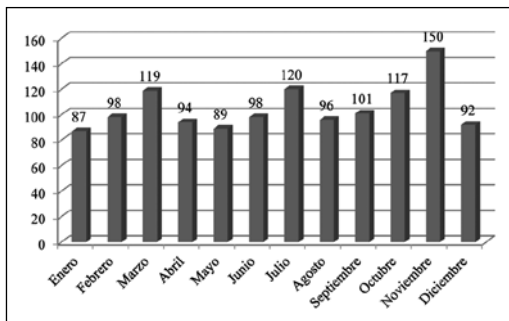


Gráfico 4: Reclamaciones presentadas en cada mes durante el periodo de tiempo estudiado.



## RESULTADOS

En el periodo de 2009 a 2013 se dirigieron un total de 1261 reclamaciones por escrito al Servicio de Oftalmología. En el gráfico 1 se muestran el número de reclamaciones presentadas en cada año.

Al analizar los centros objetos de las reclamaciones, observamos que durante los 5 años de estudio el HUNSC es el centro que más reclamaciones ha recibido (395; 31,32%), seguido por el Hospital del Tórax (360; 28,54%), CAE el Mojón (312; 24,74%), CAE JA Rumeu (184; 14,59%) y centros concertados (0,32%) (gráfico 2). Un pequeño porcentaje (0,48%) se representa como «otros» al no poder clasificarse debido a problemas en su redacción, como por ejemplo, la letra ilegible.

En el gráfico 3 se muestra la distribución de las reclamaciones según el mes de presentación.

Si sumamos las reclamaciones correspondientes a cada mes, obtenemos que el mes en el que más reclamaciones se realizaron fue noviembre, seguido por julio y marzo (gráfico 4).

De las 1261 reclamaciones presentadas durante los 5 años estudiados, sólo 65 de ellas (5,15%) fueron dirigidas contra el especialista de oftalmología. En el siguiente gráfico se muestra el número y porcentaje de las reclamaciones teniendo en cuenta el centro de trabajo del profesional sanitario (gráfico 5).

Al analizar los motivos de las reclamaciones obtenemos que la mayoría corresponden a problemas de organización (83,42%), seguidos por causas asistenciales (12,85%). Solo el 2,3% se refieren al trato recibido y el 1,03% a la información (gráfico 6).

En la siguiente tabla se muestran los motivos por los que fueron presentadas las reclamaciones en cada uno de los años estudiados (tabla 1).

Destaca que las reclamaciones, dentro de la categoría más frecuente, se debieron a la lista de espera de consulta (50,52%), seguidas por la lista de espera de intervención quirúrgica (11,74%) y por la suspensión/anulación de consulta (8,09%),

Dentro de las reclamaciones por motivos asistenciales la mayoría se debían a insatisfacción con la prestación de asistencia (7,93%), seguidas por la demora en la asistencia (2,85%).

Un 3,89% fueron reclamaciones relacionadas con posibles errores en la citación de los usuarios.

Solo el 2,22% de los pacientes reclamaron porque creyeron que el trato personal fue inadecuado.

Se aprecia un aumento del número de reclamaciones en el año 2011 a expensas de un notable aumento en las referidas a la lista de espera de consulta.

**Tabla 1. Motivos de las reclamaciones en cada año estudiado y porcentaje total**

Motivo	2009	2010	2011	2012	2013	N.º total	%
Asistenciales							
– Demora en la asistencia	12	8	4	4	8	36	2,85
– Error asistencial (EA)	0	0	0	0	1	1	0,08
– EA de diagnóstico	1	0	0	0	0	1	0,08
– EA de intervención quirúrgica	1	0	0	0	0	1	0,08
– EA de tratamiento y/o medicación	0	1	0	0	0	1	0,08
– Insatisfacción con la prestación de asistencia	19	19	26	16	20	100	7,93
– Negativa a la prestación de asistencia	1	0	1	3	2	7	0,56
– Recetas médicas	5	1	0	0	0	6	0,46
– Otros		1	1	4	3	9	0,71
Trato							
– Trato personal inadecuado	2	2	5	10	9	28	2,22
– Otros	0	0	0	0	1	1	0,08
Información							
– Falta o deficiencia en la historia y documentación clínica	0	0	1	0	1	2	0,16
– Falta/demora en la elaboración del informa escrito	0	0	7	2	0	9	0,71
– Información asistencial	0	0	1	0	1	2	0,16
Organización							
– Asignación o cambio de médico	4	2	0	2	2	10	0,79
– Citación	9	5	7	14	14	49	3,89
– Deficiencia en la coordinación	0	0	2	0	0	2	0,16
– Derivación a otros centros	1	4	5	1	0	11	0,87
– Huelga	0	0	0	2	0	2	0,16
– Incumplimiento de horario	3	0	0	1	3	7	0,56
– Lista de espera (LE)	0	1	3	4	3	11	0,87
– LE de consulta	86	130	177	130	114	637	50,52
– LE de ingreso hospitalario	0	0	0	0	1	1	0,08
– LE de intervención quirúrgica	9	22	47	44	26	148	11,74
– LE de pruebas diagnósticas	3	4	14	8	1	30	2,38
– Solicitud de segunda opinión	2	0	0	1	3	6	0,48
– Suspensión/anulación (S/A) de consulta	46	17	25	6	8	102	8,09
– S/A de ingreso programado	0	1	0	0	0	1	0,08
– S/A de intervención quirúrgica	1	3	4	11	3	22	1,74
– S/A de pruebas diagnósticas	1	0	0	1	1	3	0,24
– Trámites dificultosos	0	0	0	0	1	1	0,08
– Otros	2	2	1	2	2	9	0,71
Hostelería/habitabilidad/confort	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	0	0	1	3	5	0,4
Total	209	223	331	267	231	1261	100%

## DISCUSIÓN

El análisis de las reclamaciones sirve como herramienta de mejora de la calidad percibida.

El número de reclamaciones, en nuestro estudio, primero presenta una tendencia ascendente hasta el año 2011, seguido por una descendente. La mayoría de ellas fueron dirigidas al HUNSC, que al ser un Hospital Universitario de tercer nivel tiene mayor actividad asistencial.

Si tenemos en cuenta las reclamaciones dirigidas al especialista, son muy pocas si se

compara con el total (5,15%). No sabemos si la sobrecarga asistencial puede influir pero la mayoría van dirigidas a profesionales que trabajan en los CAE (96,92%), especialmente en el H. del Tórax y CAE Rumeu (90,77%), aunque muy pocos hacen referencia al CAE del Mojón (6,15%).

El motivo principal de queja fue el de la lista de espera para consulta seguida por la de intervención quirúrgica.

El tercer motivo de reclamación fue la suspensión/anulación de la consulta, y en cuarto lugar, la insatisfacción con la prestación de

Gráfico 5: Número y porcentaje de las reclamaciones dirigidas al profesional sanitario durante los 5 años estudiados teniendo en cuenta el centro de trabajo.

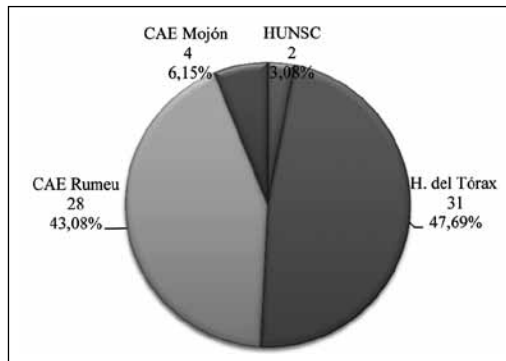
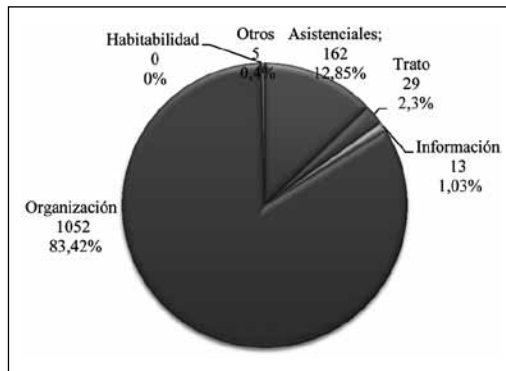


Gráfico 6: Motivos de las reclamaciones durante los 5 años estudiados.



asistencia (7,93%). Esta última hace referencia a que la atención percibida o solicitada por el paciente no alcanza las expectativas, bien porque no se le solucione su problema de forma inmediata o porque el tiempo que se le dedica lo considera insuficiente.

El número de reclamaciones referidas al trato personal y a la información, a pesar de no ser alto, es un reflejo del trato que el usuario espera recibir, tanto del personal sanitario como no sanitario. Debemos recalcar la importancia de transmitir la información de forma adecuada y comprensible ante un usuario cuyas exigencias son cada vez mayores en cuestiones de salud.

No podemos comparar nuestros datos con otros servicios de Oftalmología al no encontrar publicaciones al respecto. Sí hay datos en atención primaria y en servicios de urgencias.

## CONCLUSIONES

Podemos afirmar, según los resultados obtenidos en este estudio, que los usuarios de nuestra Área reclaman una disminución en la espera a la asistencia tanto en consulta como en la intervención quirúrgica.

La mayoría de las reclamaciones son presentadas por motivos administrativos (94,85%) y no médicos (5,15%).

Las reclamaciones médicas, generalmente son por motivos de falta de tiempo e intimidad de los pacientes en las consultas; siendo muy superior estas reclamaciones en los Centros de Atención Especializada (CAEs) (96,92%).

## BIBLIOGRAFÍA

- Gómez F, Pérez B, Fernández S, Sanchos JB, Zanon VC. Análisis de supervivencia y tiempos de respuesta de las reclamaciones en un hospital de agudos. *Rev Calidad Asistencial*. 2001; 16: 10-14.
- Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. *Cuadernos de Gestión*. 1997; 3: 90-101.
- Lim HC, Tan CB, Goh LG, Ling SL. Why the patients complain? A primary health care study. *Singapore Med J*. 1998; 39: 390-395.
- Starfield B, Cassady Ch, Nanda J, Forrest ChB, Berk R. Consumer experiences and provider perceptions of the quality of primary care: implications for managed care. *J Fam Pract*. 1998; 46: 216-225.
- Gil García J, Jiménez Redondo A, León Serrano JJ, et al. Satisfacción del usuario: hojas de reclamaciones en los centros de salud del distrito sanitario de Córdoba. *Centro de Salud*. 1995; 3: 594-597.
- Bernal M, Navarro C. Estudio de las reclamaciones procedentes del Servicio de Atención al Paciente. *Todo Hospital*. 1997; 139: 39-43.
- Luis C, Navarro E, Real E, Rufino MT. Análisis de las reclamaciones en una zona básica de salud. *Rev Calidad Asistencial*. 2008; 23(1): 11-16.
- López A, Ortiz H, de Miguel C. Análisis de las reclamaciones presentadas en un área de atención primaria. *Rev Calidad Asistencial*. 2003; 18(3): 153-158.
- Nebot C, Baques T, Crespo A, Valverde I, Canela J. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. *Aten Primaria*. 2005; 35: 290-294.
- Otero Puime A, Saturno Hernando P, Marquet Palomar R. Mejora de la calidad en Atención Primaria. En: Martín Zurro A, Cano Pérez JF; editores. *Atención Primaria* 4.ª ed. Barcelona: Harcourt Brace. 1999; p 399-417.
- Rodríguez Pérez AI, do Muño Joga M. Análisis de las reclamaciones de los usuarios de un área de Atención Primaria. *Cad Aten Primaria*. 2010; 17: 92-96.