

# Comisión de reclamaciones como herramienta de mejora de la calidad del Hospital Universitario de Getafe

García Sánchez Á, González Revaldería J  
Hospital Universitario de Getafe

## Introducción

Justificación: el aumento continuo y progresivo del número de reclamaciones respecto a años anteriores y la falta de actuaciones de mejora de forma planificada por parte del hospital, para frenar o intentar reducir el que se recibían de forma reiterada algunas de esas reclamaciones.

Objetivos: la adopción de medidas de mejora por parte de la Comisión de Dirección a partir del análisis de reclamaciones, quejas y sugerencias.

## Material y métodos

Creación de una Comisión de Reclamaciones con una composición multidisciplinar:

- Coordinadora de Admisión.
- Coordinador de Calidad.
- Dirección de Enfermería-enfermera adjunta.
- Dirección médica-subdirector médico.
- Dirección de gestión-subdirector de gestión y servicios generales.
- Jefa del servicio de atención al paciente.

Reuniones mensuales:

Análisis del cuadro de mandos de las reclamaciones habidas en el mes anterior en el área sanitaria de atención especializada, comparativo por servicios y motivos.

Análisis de una muestra de reclamaciones en las que existe posibilidad de mejora o más representativas de ese periodo.

Elaboración de informe con propuestas de mejora dirigidas a la Comisión de Dirección.

## Resultados

Se han acometido mejoras significativas que han supuesto una disminución e incluso total eliminación de determinados motivo de reclamación, y dado que el servicio que recibe más número de reclamaciones es urgencias, se han puesto en marcha protocolos de mejora como por ejemplo:

- Las relacionadas con la habitabilidad y confortabilidad de la sala de espera de urgencias.
- La adopción de protocolos que mejorar la organización urgente de niños en traumatología pediátrica.
- Protocolo de custodia de objetos personales de pacientes en urgencias.

- Introducción de postres de soja para niños con alergia a la lactosa.
- Evitar las molestias del ruido de los aparatos de televisión de pacientes ingresados adoptando un sistema de auriculares individuales.
- Disponer de sistema *wifi* para pacientes ambulatorios y hospitalizados.

### Conclusiones

El análisis de las reclamaciones y la adopción de medidas correctoras y de mejora, no solo ha evitado el incremento del número total en lo que va de año, sino que incluso ha disminuido.

Los motivos de reclamación son variables y fluctuantes, por lo que la Comi-

sión de Reclamaciones es una herramienta imprescindible en ese proceso, a fin de conocer y dar a conocer a la Comisión de Dirección cuáles son los motivos cambiantes de las reclamaciones, y proponer medidas que disminuyan o eviten en lo posible se cronifiquen los mismos motivos de queja.

Desde el punto de vista del paciente-usuario la percepción de la calidad mejora con las acciones y medidas que se abordan por parte de la Comisión de Dirección. La identificación de áreas de mejora, su abordaje y seguimiento, se materializa en un proceso continuo facilitado por la Comisión de Reclamaciones.

Se ha introducido en la organización una cultura de trabajo por la mejora de la calidad.