

### Estudio de las reclamaciones durante el primer año del área de cirugía sin ingreso.

- **AUTORES:**  
Rosa Fernández Lobato; M<sup>a</sup> García Sánchez; D. Gotor González; J. García Pondal; J. Casas Requejo
- **INTRODUCCIÓN:**  
La comprobación por parte del profesional de que los procedimientos quirúrgicos realizados sin ingreso son seguros y eficaces, le ha proporcionado confianza, haciendo incrementar su número aportando claros beneficios para la institución, los pacientes y sus familiares.
- **MATERIAL Y MÉTODOS:**  
Durante el primer año de funcionamiento de la Unidad de Cirugía Sin Ingreso de nuestro Hospital, se han tratado 2.239 pacientes.  
  
Se ha evaluado la calidad del Servicio prestado mediante el estudio de todas las reclamaciones entregadas en el Servicio de Atención al Paciente durante el periodo de estudio (9 diciembre 2004 a 9 diciembre 2005). Se analizan los criterios que la comunidad de Madrid recoge mediante el programa ITRAC instaurado en 2004 que pudieran tener relación con el área de CSI.  
  
El número total de reclamaciones realizadas en el periodo de estudio han sido de 1.620, encontrándose sólo 6 con relación al CSI. De ellas fueron 5 fueron realizadas por ujeres y en los 3 primeros meses de funcionamiento.  
  
Los motivos de reclamación han sido los siguientes: suspensión de la intervención (1 caso); deficiencias en la preservación de la intimidad (1 caso) y excasivo tiempo de espera hasta el paso a quirófano (4 casos).
- **CONCLUSIONES:**  
El bajo índice de reclamaciones presentado sobre este área (0.3%) hace pensar que ha existido satisfacción del ciudadano con este sistema aunque es mejorable

