

INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad evoluciona hacia un modelo en el que el paciente pasa a ejercer un papel protagonista en su proceso médico. Este protagonismo, sumado al fenómeno de la e-Salud y la necesidad de soluciones inmediatas, ha hecho que las expectativas de éstos hayan ganado en exigencia. En ese sentido, la implantación de un Departamento de Atención al Paciente, con personal formado tanto en áreas sanitarias como comunicativas, puede ayudar a canalizar y solucionar gran parte de los desencuentros que se pudiesen producir en el día a día de una clínica.

Este departamento en ICR busca la excelencia en el servicio que prestamos a nuestros pacientes de acorde a la Política de Calidad orientada al paciente de nuestro centro.

OBJETIVOS

1. Medir la tasa de reclamaciones en ICR.
2. Sobre esta tasa de reclamaciones obtener la cuota de fidelización de los pacientes que presentan alguna disconformidad, en unos de los mayores centros integrales de oftalmología de España (374.640 actos clínicos, 2017).
3. Medir la tasa de reclamaciones por categoría, tratando de establecer un patrón de respuesta.

MATERIAL Y METODOS

- Se recogieron la totalidad de reclamaciones presentadas en el período 2014/2017 a partir de la base de datos de la clínica.
- Se analizó el cumplimiento del protocolo establecido y se midió la tasa de pacientes que volvieron a visitarse en el centro.
- Los métodos de recogida de incidencias fueron: Presencial, correo electrónico, web, redes sociales, telefónica y correo convencional.

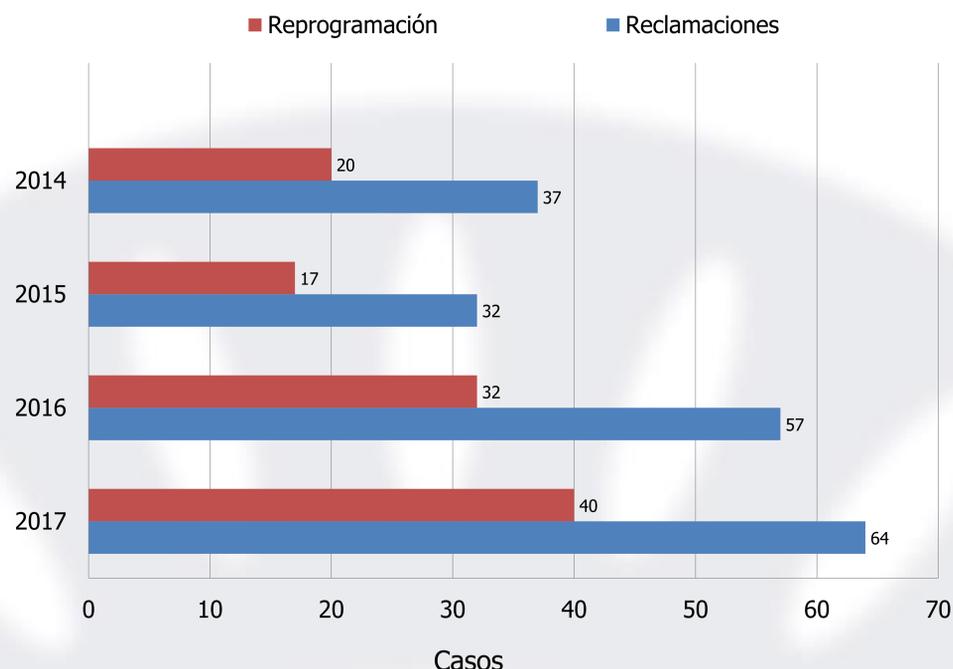
RESULTADOS

La ratio de incidencias de 2014 fue de 1,1 cada 10.000 actos clínicos (0,011%), en 2015 fue de 1 cada 10.000 (0,01%), en 2016 de 1,6 cada 10.000 (0,016%) y en 2017 de 1,7 cada 10.000 (0,017%). La media de dicho período cuatrienal se sitúa en 1,3 reclamación cada 10.000 actos clínicos (0,013%).

La tasa de fidelización de los pacientes que presentaron una incidencia ha experimentado un crecimiento del 54,1% registrado en 2014 hasta el 62,5% del 2017 (ver Tabla 1 y Gráfica 1).

Año	reclamaciones	% reclamaciones/ actos médicos	Vuelven	% reclamaciones/ reprogramación	Actos médicos
2014	37	0,011	20	54,1	330.404
2015	32	0,01	17	53,1	327.690
2016	57	0,016	32	56,1	354.351
2017	64	0,013	40	62,5	374.640

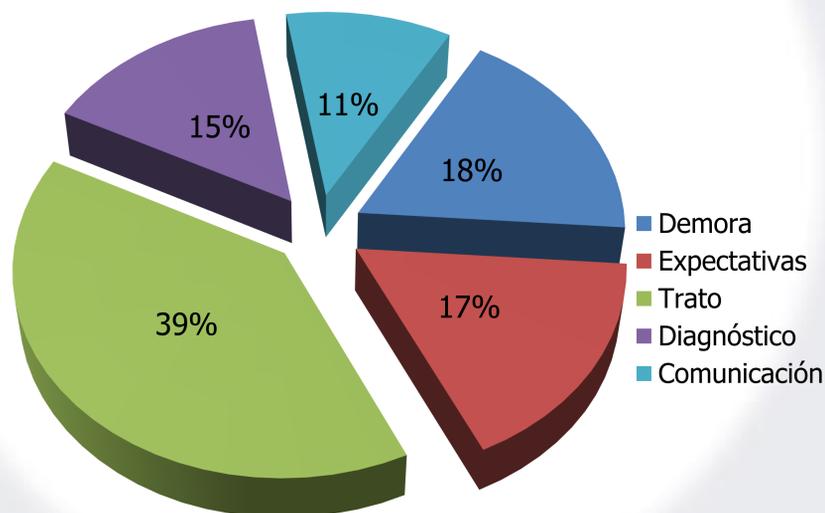
Tabla 1: Número de reclamaciones y reprogramaciones por año en Institut Català de Retina



Gráfica 1: Representación gráfica de reprogramaciones y reclamaciones en Institut Català de Retina.

No se observó un cambio en la tipología de incidencias a lo largo de los 4 años estudiados.

Si analizamos por tipología, un 39% corresponden a quejas de trato, un 18% a demora asistencial, un 17% a expectativas del paciente no satisfechas, un 15% a disconformidad con el diagnóstico y un 11% a errores de comunicación (ver gráfica 2).



Gráfica 2: Representación gráfica de la causa de las reclamaciones fidelizadas.

CONCLUSIONES

- En nuestro estudio hemos observado un aumento en el número de reclamaciones con el paso de los años, aunque no es estadísticamente significativa por las tasas de incidencia tan bajas que tenemos. Esto puede atribuirse a un aumento en las expectativas del paciente en consonancia al aumento de la exigencia de nuestra sociedad.
- Sin embargo, nuestro Departamento de Atención al Paciente ha conseguido aumentar el número de pacientes fidelizados después de una reclamación año tras año.
- Este crecimiento se puede atribuir a la formación que hemos ofrecido a todo el personal implicado en este proceso.
- Dentro de las categorías analizadas, la que tiene más expectativas de éxito son las correspondientes a falta entendimiento con el profesional que lo atiende, siempre teniendo en cuenta que estamos trabajando con percepciones subjetivas del paciente.