

**XXVI** | **REUNIÓN** PAMPLONA | 16 AL 18 DE JUNIO DE 2022

**SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
URGENCIAS DE PEDIATRÍA**



**SUPERVIVENCIA SIN EVIDENCIA:  
Aprendiendo para el futuro**

**COMUNICACIÓN CORTA**

**Análisis de reclamaciones en el servicio de urgencias  
pediátricas de un hospital universitario**

**Navarro López, Ignacio Javier; Rizo Pascual , Juana María; Yebra Yebra, Julia; Herreros Fernández, María Luísa**

*Hospital Universitario Infanta Sofía (San Sebastián de los Reyes, Madrid)*

# INTRODUCCIÓN

- La urgencia pediátrica es uno de los servicios con mayor demanda asistencial.
- El hecho de atender patología urgente y grave y la alta afluencia puede suponer que la atención percibida por el paciente no sea la adecuada e incida en el número de reclamaciones.
- Analizando estas reclamaciones podemos detectar errores y mejorar la asistencia en urgencias de nuestros pacientes
- Las reclamaciones por desinformación son consideradas un indicador para evaluar la calidad asistencial en urgencias.

## OBJETIVOS

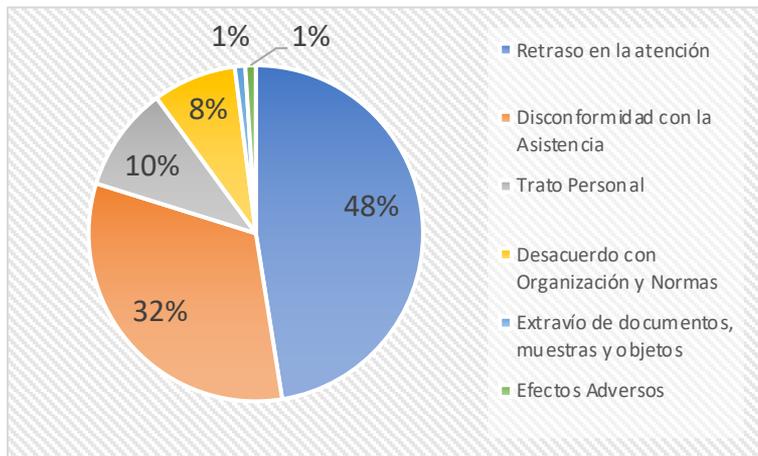
- Analizar las reclamaciones recibidas en nuestro hospital en los últimos años.

## METODOLOGÍA

- Estudio descriptivo retrospectivo de las reclamaciones recibidas en el servicio de urgencias de pediatría entre los años 2017 y 2021.
- Análisis según el año, mes, profesionales a quienes se dirigen y causa de reclamación.

# RESULTADOS

- Se recibieron un total de 99 reclamaciones:
  - El 81% dirigidas a médicos y el 19% restante a enfermería.
  - 0,76 reclamaciones por cada 1000 visitas a urgencias.



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>Médicos</b>	6	7	13	4	7	5	7	0	11	3	5	13
<b>Enfermería</b>	4	2	1	1	2	0	3	1	1	0	2	1
<b>Total</b>	10	9	14	5	9	5	10	1	12	3	7	14

## CONCLUSIONES

- Nuestra tasa de reclamaciones en urgencias es similar a la observada en otros estudios en urgencias de pediatría.
- La mitad de nuestras reclamaciones fueron por demora en la atención y 1/3 por desacuerdo con la atención recibida. No se recibieron reclamaciones por desinformación.
- Los meses con mayores tasas de reclamación corresponden a meses con sobrecarga asistencial o ratios menores de personal/paciente.
- El análisis periódico de las reclamaciones puede ser una herramienta objetiva muy útil para mejorar la calidad asistencial y facilitar la detección de áreas de mejora



# ¡ MUCHAS GRACIAS !



## XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP  
PAMPLONA  
14 AL 18 DE JUNIO DE 2022

Hospital Universitario  
Infanta Sofía  
SaludMadrid