

FULL DE QUEIXES  
HOJA DE QUEJAS



**EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS COMO INDICADOR DE CALIDAD DE UN CENTRO DE SALUD**

**A DADES DEL / DE LA PACIENT (\*) / DATOS DEL / LA PACIENTE (\*)**

Autores: (1) Antón García, F.; (1) Pruteanu, D.F.; (2) Casabán Folgado, M.J.; (2) Gómez Durán, M.; (1) Cubides Núñez, A.  
(1) C.S. Fuensanta (Valencia); (2) Servicio Atención e Información al Paciente (SAIP)

**Objetivos**

Valorar la evolución de las quejas en un Centro de Salud (CS) urbano durante 5 años.

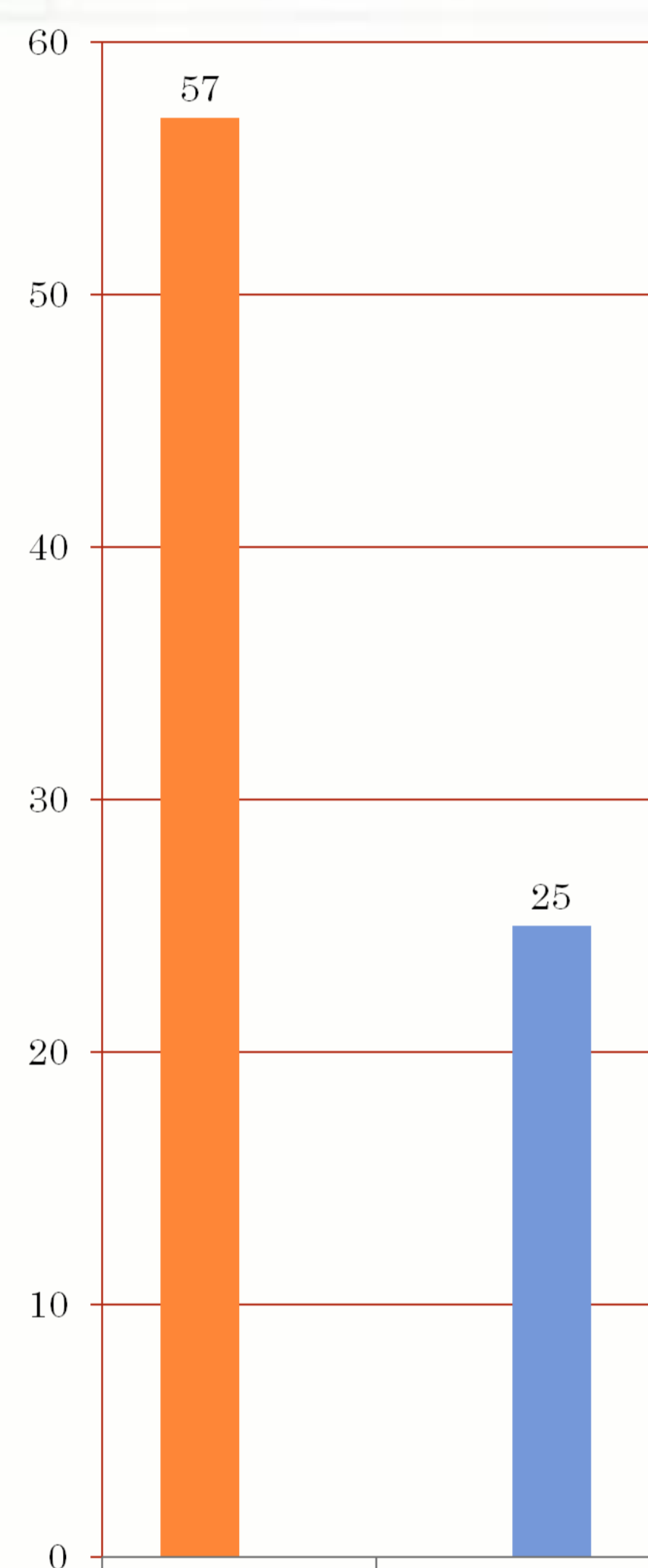
**Metodología**

VARIABLES EVALUADAS DURANTE 2005-2009: AÑO, SEXO-EDAD DEL QUE PONE LA QUEJA, PERSONAL AFECTADO, MOTIVO, TIEMPO DE RESPUESTA, TASA DE QUEJAS.

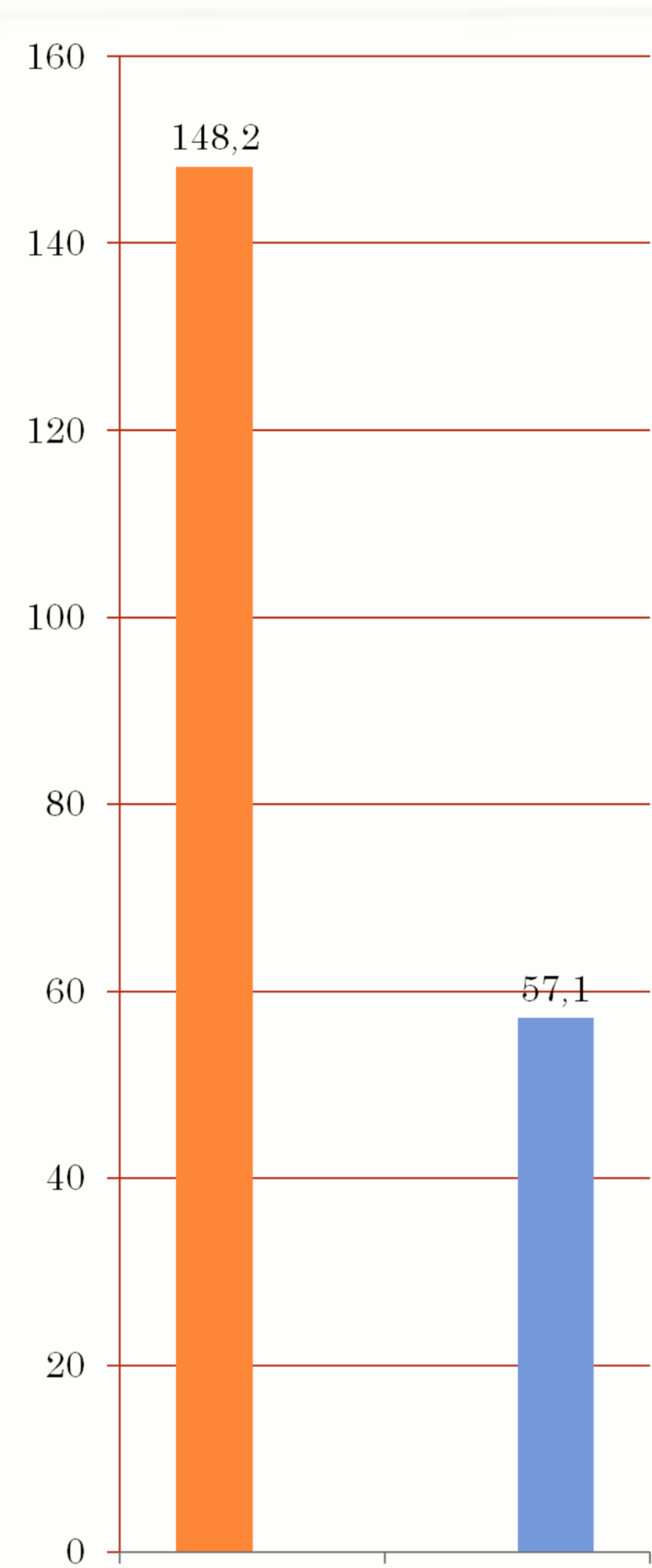
**Resultados**

Nuestro Centro de Salud, que consiste en un ambulatorio principal y un consultorio auxiliar, atendió en 2005 a 18.761 pacientes y en 2009 a 22.178 pacientes. Se han recibido 106 quejas (distribuidas por año: 25, 32, 24, 11, 14). El 68% son puestas por mujeres. Las personas más jóvenes ( $\leq 50$  años) ponen el 63% de las quejas.

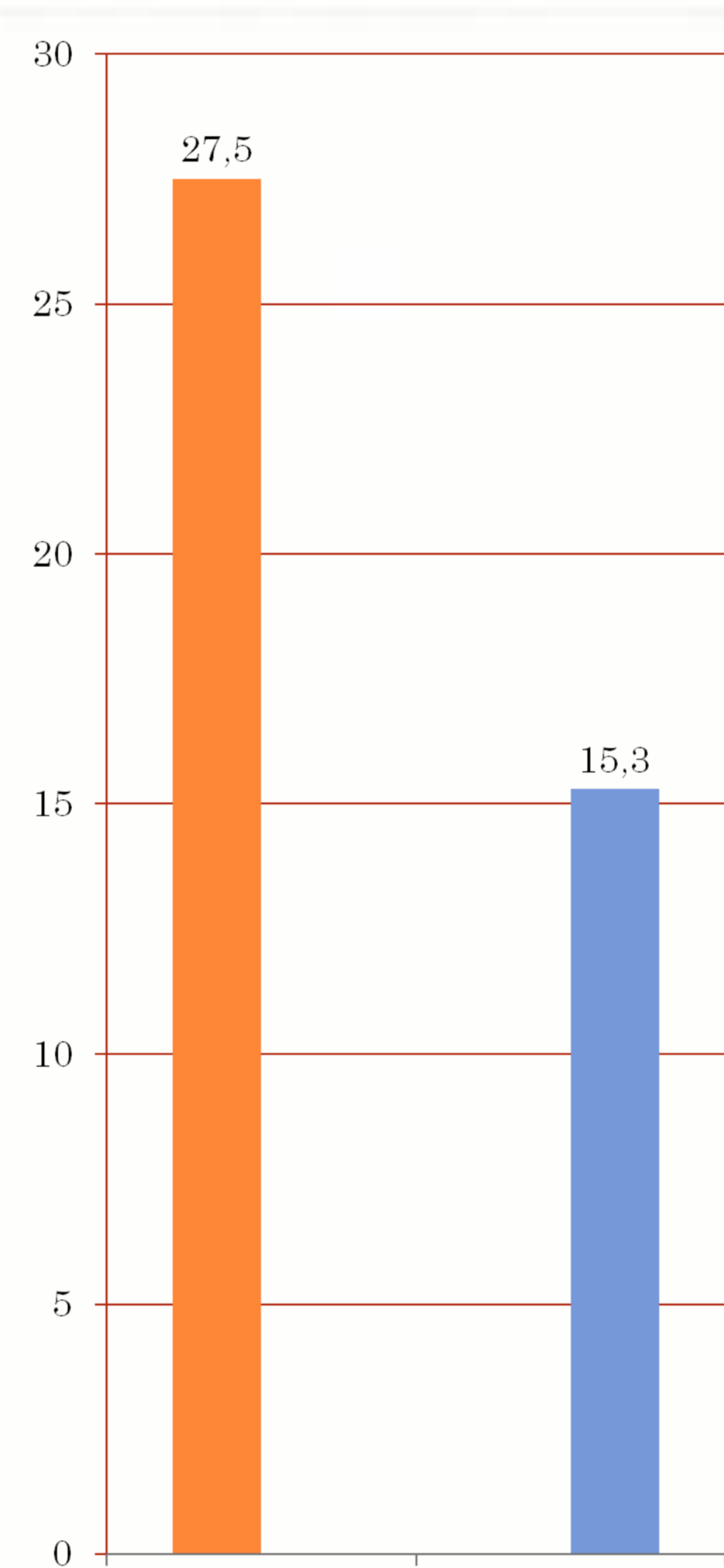
**C EXPOSA / EXPONE**



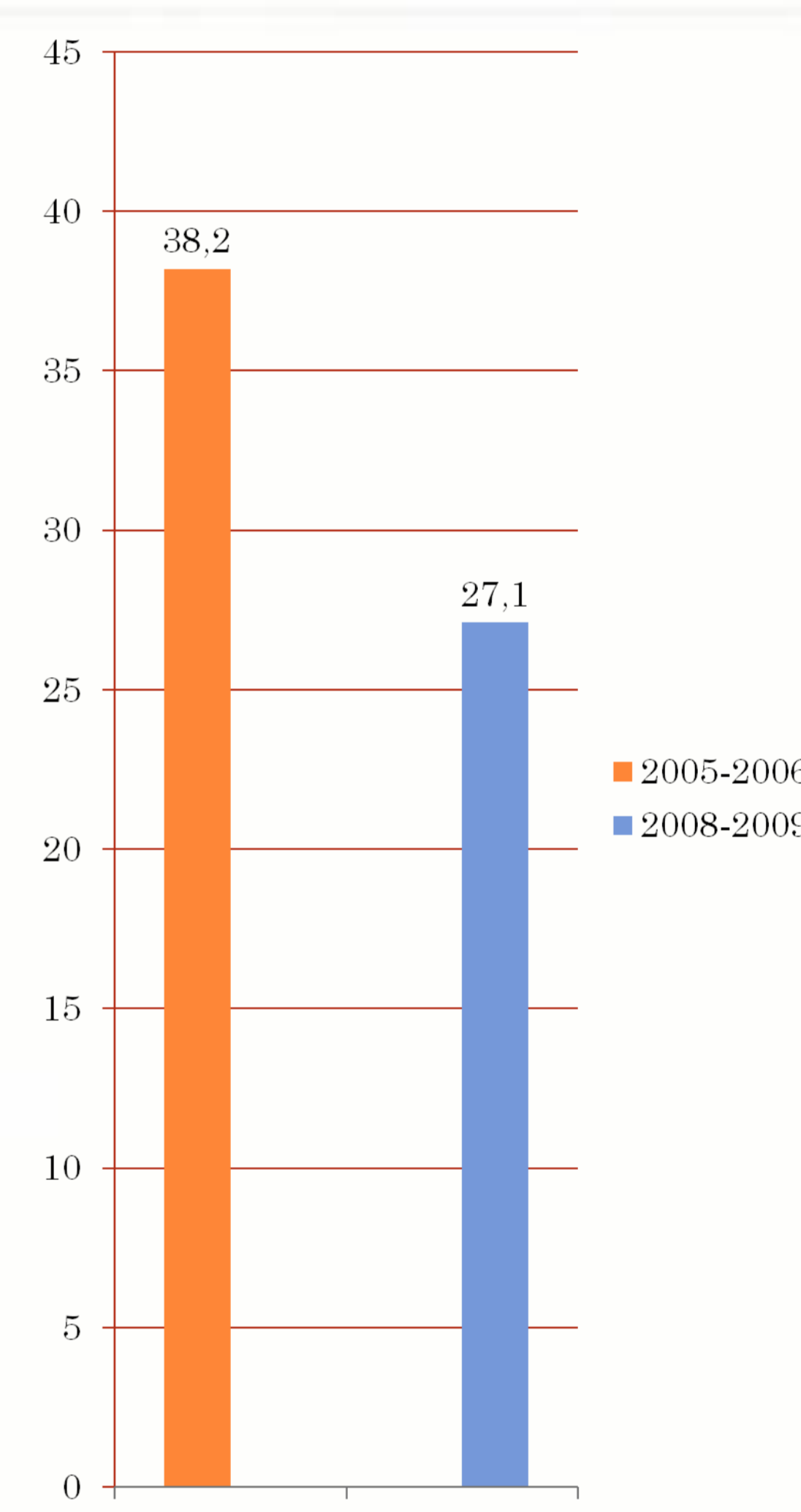
Número de quejas



Tasa de quejas /100.000 pacientes

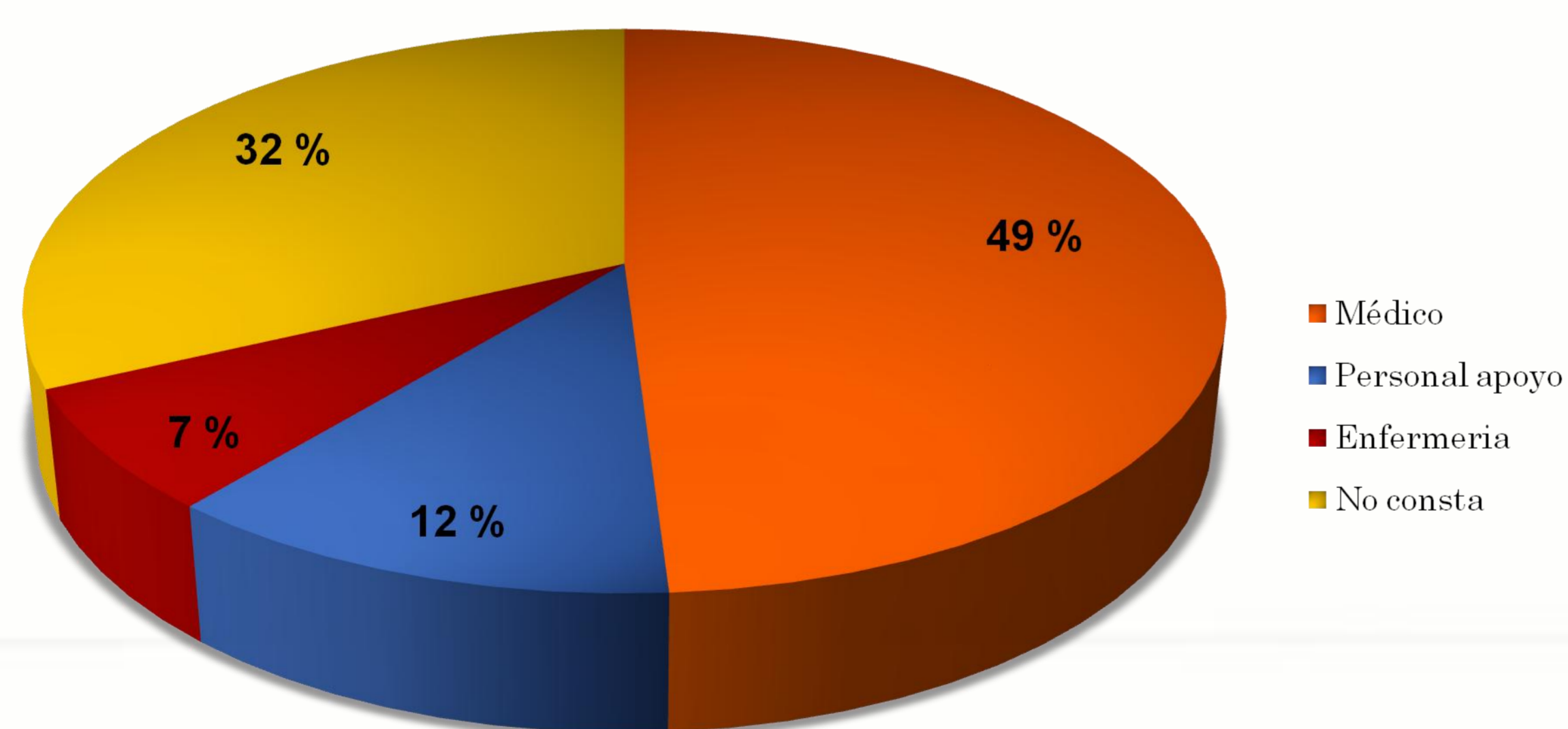


Tiempo de registro en el SAIP (días)

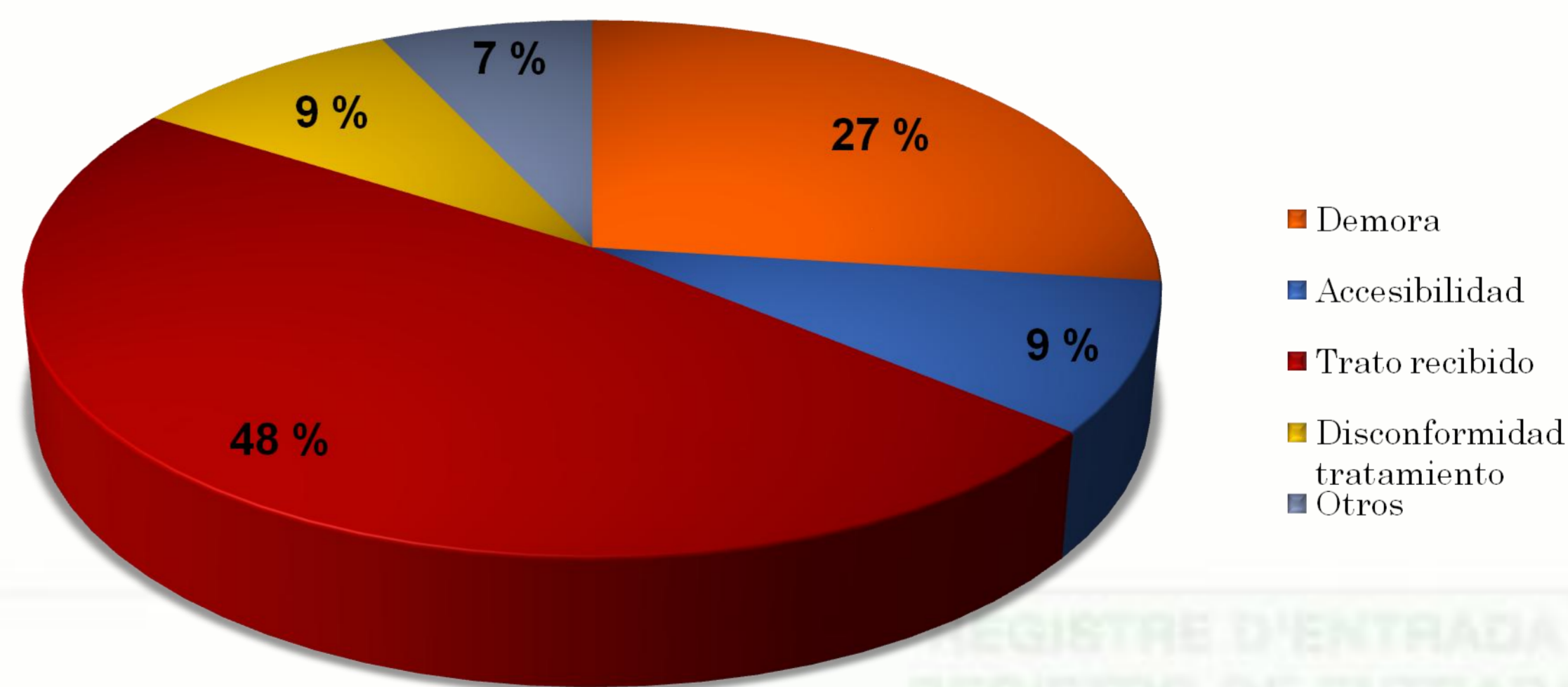


Tiempo de contestación por la Dirección (días)

**Personal implicado**



**Motivos**

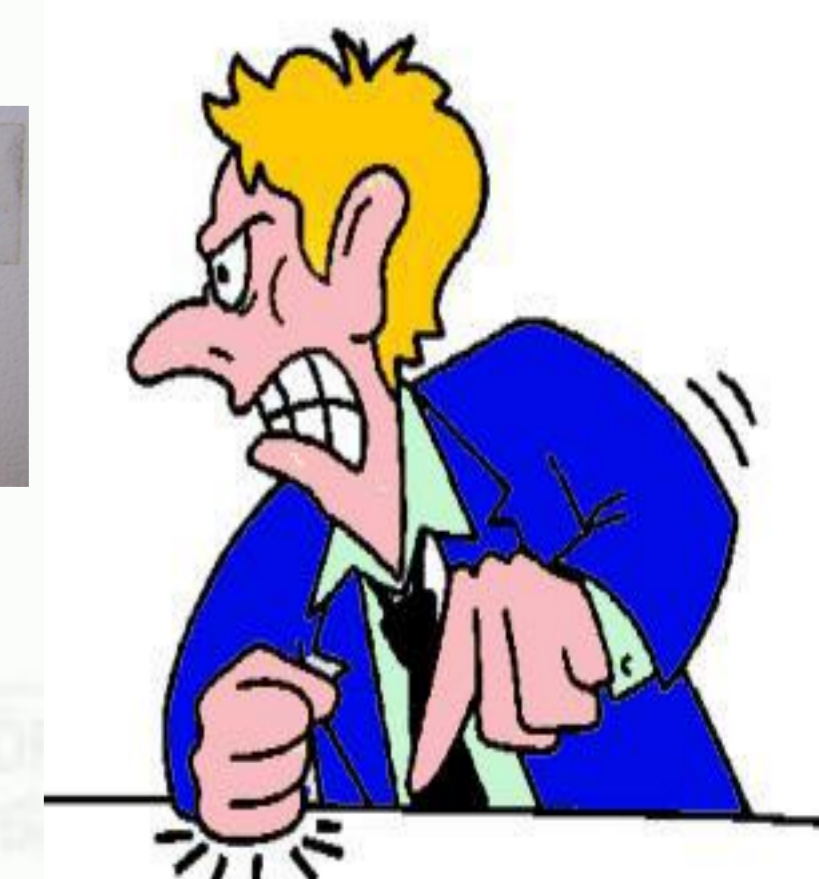


**Conclusiones**

Las quejas son puestas fundamentalmente por mujeres jóvenes, contra los médicos, por el trato recibido y retraso en la consulta.

En nuestro CS han ido descendiendo no sólo las quejas registradas, sino también el tiempo de registro y contestación.

La evolución de las quejas es un indicador de mejora de calidad de nuestro CS.



EXEMPLAR PER AL PACIENT / EJEMPLAR PARA EL PACIENTE