



La reclamación como instrumento de mejora de la calidad

Este material es propiedad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Fue encargado a la Universidad de Zaragoza en el marco del contrato nº 201607CM0015.

Autores: Carlos Aibar-Remón (Universidad de Zaragoza) y Jesús M. Aranaz-Andrés (Hospital Ramón y Cajal de Madrid).

Objetivos del ejercicio.1

- Identificar aspectos de la calidad asistencial que los pacientes consideran fundamentales.
- Determinar los factores que han originado la reclamación.
- Detectar fallos en el mismo que pueden repercutir sobre la calidad de la atención recibida, utilizando un diagrama de espina de pescado o de Ishikawa. Se sugieren, cuando menos, las siguientes ramas:
 - Relacionados con cuestiones científico-técnicas.
 - Relacionados con el entorno asistencial y los recursos materiales.
 - Relacionados con los procedimientos y la organización.
 - Relacionados con el factor humano y la interrelación entre el paciente y los profesionales.

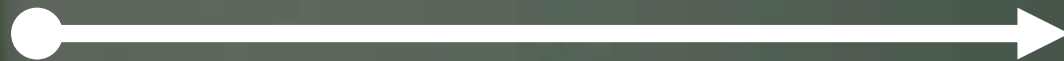
Objetivos del ejercicio.2

- Descubrir oportunidades de mejora en la atención a los pacientes a partir de una reclamación, considerando su importancia y su factibilidad.
- Describir otras oportunidades de mejora, no consideradas importantes por el reclamante.
- Identificar los puntos críticos para la seguridad del paciente.
- Identificar oportunidades de mejora en la reclamación.
- Priorizar las actuaciones de mejora en función de su importancia y factibilidad.

1. ¿Cómo se construye un diagrama de Ishikawa o de “espina de pescado”

Diagrama de espina de pescado. 1

1. Identificar el problema



PROBLEMA
(efecto)

Diagrama de espina de pescado. 2

2. Formar un grupo de análisis

3. Los miembros del grupo piensan individualmente sobre las causas y las van anotando en post-it

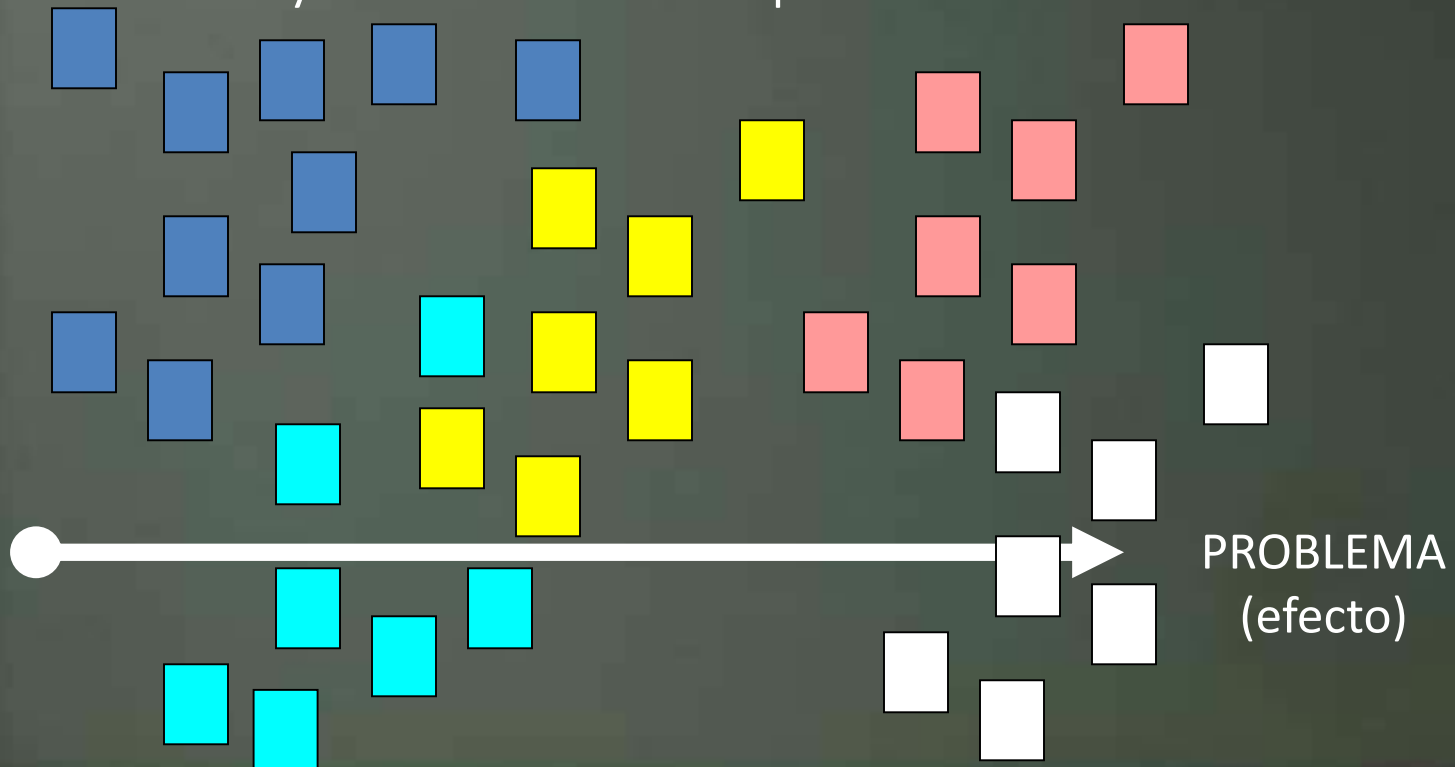
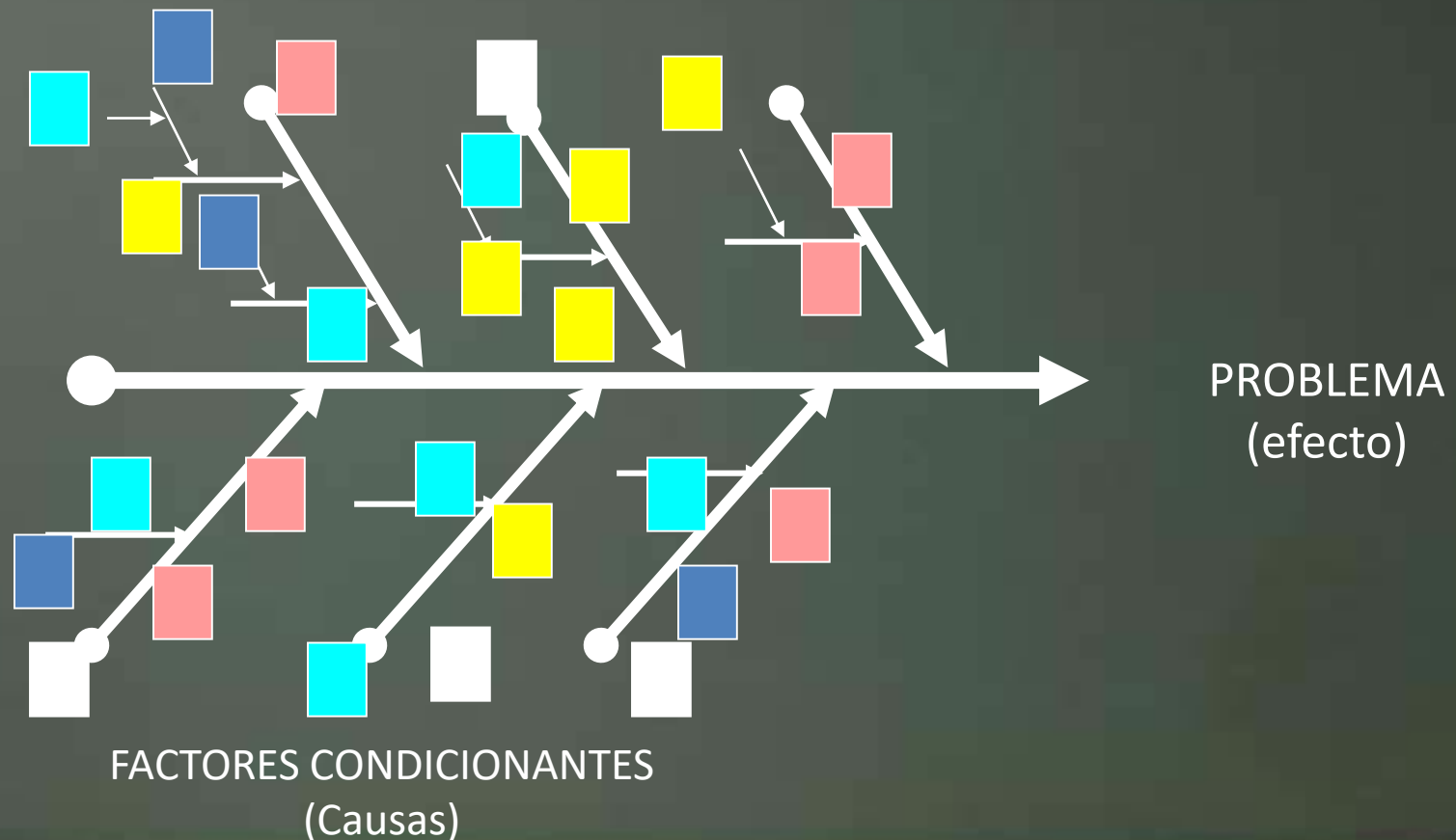


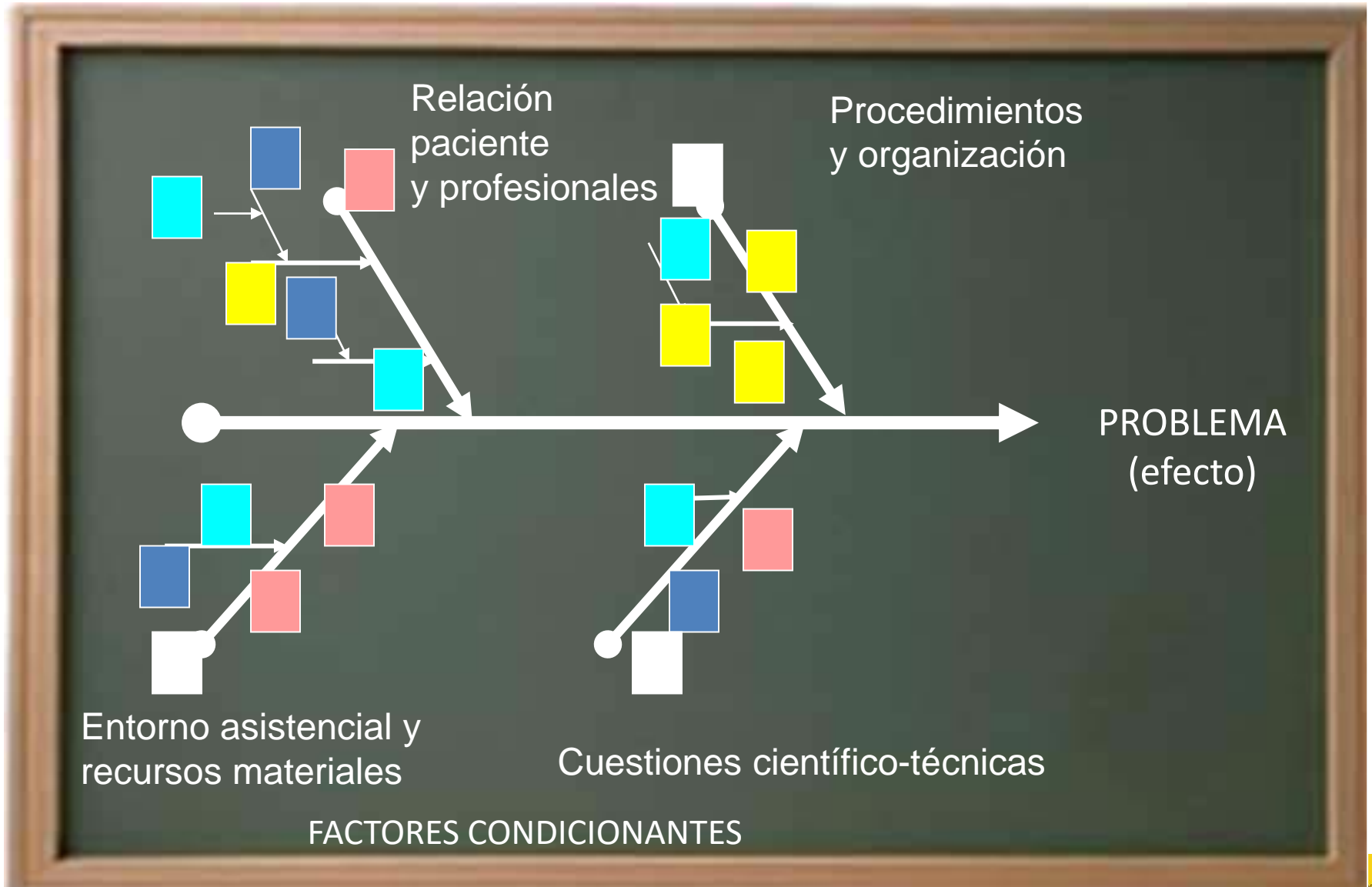
Diagrama de espina de pescado. 3

4. Análisis y priorización de las causas



2. Análisis de una reclamación.

Factores condicionantes



Factores condicionantes



Puntos críticos

- Información:
 - Protocolo de Información.
 - Señalización de áreas.
- Demoras:
- Seguimiento de la calidad de la Historia Clínica.
- Confidencialidad – Intimidad.
- Coordinación:
 - Hospital – Atención Primaria.
- Comunicación:
 - Identificación del responsable de la asistencia.
 - Identificación del personal.
 - Normas de acompañamiento.
 - Normas de trato.

Oportunidades de mejora

- Triage de pacientes.
- Puntos de información para pacientes.
- Identificación del personal.
- Protocolos.
- Normativa de acompañamiento.
- Coordinación entre niveles asistenciales.
- ...