



Análisis de las QUEJAS en el Servicio de Pediatría



Mayo 2018



Ámbito de estudio

- **Lugar:** Servicio de Pediatría HGUA
(todos los ámbitos y secciones)
- **Período estudio:** octubre 2014 – marzo 2018
(3,5 años, 42 meses)
- **Metodología:** Análisis de las Quejas del SAIP
(y también de las Solicitudes)
- **VARIABLES ANALIZADAS:** Año, mes, lugar, motivo de la queja, anotaciones particulares del caso.

Análisis particular de “núcleo principal de Bradford”



DATOS

Análisis Quejas durante 3,5 años

Total Quejas y distribución temporal

- **Total: 74**

- Quejas: 58
- Solicitudes: 16

- **Distribución temporal:**

- Octubre 2014- Diciembre 2014: 4
- Año 2015: 15
- Año 2016: 30
- Año 2017: 18
- Enero 2018-Marzo 2018: 7

Total Quejas y distribución por áreas

- **Total: 74**

- Quejas: 58 / Solicitudes: 16

- **Distribución por áreas:**

▪ Urgencias de Pediatría:	29	} 75%
▪ Endocrinología Ped	19 (10 Solicitudes)	
▪ Neurología Ped	9 (5 Solicitudes)	
▪ Alergia Ped:	3	
▪ UHDP	3	
▪ Gastroenterología Ped	2 (1 Solicitud)	
▪ Nefrología Ped	2	
▪ Lactantes	2	
▪ Cardiología Ped, Neonatos	1	
▪ Hospital de Día	1	
▪ S. Pediatría, C. Externas	1	

Análisis Quejas en “núcleo de Bradford”

- **Urgencias de Pediatría: 29**
 - Supuesto diagnóstico/tratamiento erróneo 11
 - Retraso atención/espera 8
 - Atención incorrecta 7
- **Endocrinología Ped: 19 (10 como Solicitud)**
 - Demora cita 16
 - Cambio facultativo 3
- **Neurología Ped: 9 (5 como Solicitud)**
 - Cambio facultativo 7
 - Demora cita 2

Tasa de Quejas en Servicio de Pediatría

• **Tasa= Quejas (58) / Total actos sanitarios (210.525)**

- 0,27 por 10.000
- 1 Queja por cada 3.630 actos sanitarios

• **Cálculo denominador:**

- | | |
|--|----------|
| ▪ Ingresos: 2.700/año x 3,5 años= | 9.450 |
| ▪ Consultas: 21.500/año x 3,5 años= | 73.250 |
| ▪ Urgencias: 31.500/año x 3,5 años= | 1110.250 |
| ▪ Hospitales de Día: 6.500/año x 3,5 años= | 22.750 |
| ▪ Nacimientos: 2.500/año x 3,5 años= | 8.750 |
| ▪ UHD Pediátrica: 1.300/año x 3,5 años= | 4.550 |



ENSEÑANZAS

Análisis Quejas durante 3,5 años

Conclusiones

- **Baja tasa de Quejas**, aunque el objetivo debe ser seguir disminuyendo
- Tres de cada cuatro Quejas **se concentran en dos áreas**:
 - La mitad en Urgencias de Pediatría
 - La mitad en dos áreas de Consultas Externas: Endocrinología Ped y Neurología Ped
- **Tres motivos principales de Quejas**:
 - 1º) Demora atención / cita
 - 2º) Circunstancias en la atención
 - 3º) Supuestos errores diagnósticos/terapéuticos

Puntos de mejora

- **Posible:**
 - Demora citas en Consultas Externas
- **Probable:**
 - Demora atención en Urgencias de Pediatría
 - Circunstancias en la atención: relación médico-paciente
- **Complicado:**
 - Supuestos errores diagnósticos/terapéuticos



Feliz semana a todos....