



# Gastroenterología y Hepatología



<https://www.elsevier.es/gastroenterologia>

## 15 - FRECUENCIA Y MOTIVO DE RECLAMACIÓN DE LOS PACIENTES A UN SERVICIO DE APARATO DIGESTIVO

M. Durà Gil, R. Busta Nistal y L. Fernández Salazar

Servicio de Aparato Digestivo, Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

### Resumen

**Introducción:** Las reclamaciones constituyen un instrumento fundamental de los servicios médicos para conocer la percepción de los destinatarios, su grado de satisfacción y permitir adoptar medidas de mejora de la calidad. El objetivo de este estudio fue analizar las reclamaciones dirigidas al Servicio de Aparato Digestivo del Hospital Clínico Universitario de Valladolid (HCUV) entre el 1 de enero al 30 de abril de los años 2019 y 2020.

**Métodos:** Las variables continuas se expresaron con media y desviación estándar (DE) o con mediana y rango dependiendo de si su distribución era paramétrica o no. Para el análisis de los datos se emplearon test de chi-cuadrado y como no paramétricas pruebas de Kruskal-Wallis.

**Resultados:** Sumaron 103 reclamaciones, 61 (enero-abril 2019) y 42 (enero-abril 2020). La mediana de edad de los usuarios fue de 59,9 años (DE 1,5) de los cuales el 45% eran varones. La media del tiempo transcurrido desde que se solicitó la prueba/visita hasta que se produjo la reclamación fue de 133 días (DE 10). Se aceptaron el 82,5% de las reclamaciones. La mayoría no tuvieron repercusión clínica (el 42% fueron dados de alta, mientras que el 35% continuó en seguimiento), aunque sí hubo 8 pacientes diagnosticados de patología relevante tras ser aceptada su reclamación (cáncer gástrico (1), cáncer esofágico (2), enfermedad inflamatoria intestinal (1), esofagitis grave (1) y pólipos avanzados en la colonoscopia (3). Cuando se comparó la edad con la gravedad/evolución, no se encontraron diferencias significativas (p: 0,52, IC95%).

**Fig. Motivos de la reclamación.**

Motivo	N (%)
<b>Adelanto de procedimientos</b>	
Colonoscopia	42 (40,8%)
Gastroscopia	8 (7,8%)
Otras exploraciones	4 (3,9%)
<b>Adelanto de consultas</b>	
Primera Consulta	13 (12,6%)
Segunda Consulta	26 (25,2%)
Prueba y consulta	3 (2,9%)
<b>Otras</b>	
Cambio de médico	7 (6,8%)

**Conclusiones:** La mayoría de las reclamaciones en nuestro estudio (65%), tenían como objetivo el adelanto bien de pruebas endoscópicas o de consulta. Aunque en la mayoría de los casos no existía enfermedad grave, aceptar la reclamación permitió evitar un retraso indeseado en el diagnóstico de algunos casos de enfermedad grave. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la edad y la gravedad/evolución de los pacientes.