



## G-009 - ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS NEGATIVOS REFLEJADOS EN LA ENCUESTA MINUTO DE CRÍTICA EN una PLANTA DE MEDICINA INTERNA DESDE MARZO DE 2014 A ABRIL DE 2015

M. Pérez Trisancho<sup>1</sup>, M. Sáenz de Tejada López<sup>2</sup>, S. Bermejo Vázquez<sup>1</sup>, L. Naranjo Pérez<sup>3</sup>, M. Raffo Márquez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Medicina Interna. <sup>3</sup>Departamento de Calidad. Hospital Costa de la Luz. Huelva. <sup>2</sup>Servicio de Medicina Interna. Hospital Comarcal Infanta Elena. Huelva.

### Resumen

**Objetivos:** Nuestro objetivo es analizar la calidad asistencial atendiendo a las quejas/sugerencias de los usuarios a través del cuestionario denominado Minuto de Crítica realizado en nuestro centro en la Planta de Medicina Interna.

**Métodos:** Ámbito del estudio: Hospital Costa de La Luz (Centro privado de Huelva). Diseño: estudio descriptivo mediante revisión retrospectiva de las encuestas realizadas entre marzo de 2014 y abril de 2015 en planta de Medicina Interna. Se utilizó un cuestionario denominado "Minuto de Crítica", es tipo respuesta cerrada múltiple, y un campo con respuesta abierta, objeto del actual estudio. De las 1690 encuestas recogidas en este período se analizaron las quejas/sugerencias que de forma anónima hicieron los usuarios.

**Resultados:** De las 1.690 encuestas realizadas, 277 usuarios hicieron alusión a algún tipo de queja/sugerencia (16,4%). De estos 277 comentarios de mejora, el 45% hacen referencia a la comida, haciendo alusión a aspectos como: estar fría, ser escasa, estar sosa, entre otros. El 23% de los comentarios son referidos al servicio de TV. El 22% comentan sobre el estado del parking. El 7% hacen referencia a ciertos aspectos de la habitación, como el aire acondicionado/calefacción, estado del mobiliario y otros aspectos del baño. El 2% de los usuarios hacen referencia a algún aspecto de limpieza de las instalaciones. Por último el 4% de los usuarios han tenido algún problema con algún miembro de los trabajadores del hospital.

**Discusión:** 1. Poco más del 16% de los usuarios manifiesta algún tipo de queja/sugerencia durante el período evaluado. 2. Las quejas/sugerencias se agrupan en tres aspectos concretos: La comida, procedente de un catering que es regenerada en la cocina de nuestras instalaciones; la televisión, ya que los pacientes ven desorbitado el precio por hora/día de la empresa que gestiona las televisiones de las habitaciones; y por último, el parking, ya que al ser de tierra, los días lluviosos se producen charcos que dificultan la entrada y salida de los usuarios. Como comentarios minoritarios son los desperfectos que existen en las habitaciones y algún roce puntual con algún empleado. 3. Las quejas/sugerencias han disminuido en un 58% desde el inicio de la evaluación.

**Conclusiones:** Los pacientes/usuarios muestran un alto grado de satisfacción con su estancia en hospitalización y la asistencia recibida. El índice de mejora del servicio aumenta con el tiempo.  
0014-2565 / © 2015, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.