



Títol del treball:

Influència de la informació proporcionada en relació al número de reclamacions en el servei d'Urgències de l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell

Nom i cognoms del ponent:

Adreça correu electrònicponent:

Telèfon de contacte:

Autors

Nom i cognoms	Categoria professional	Institució / Lloc de treball

Resum de la recerca:

Ha de tenir els següents apartats: introducció, objectius, metodologia, resultats i conclusions.

Extensió màxima 650 paraules, lletra Arial, mida 12, interlineat senzill

Introducció:

Als serveis d'Urgències, gran part de les queixes que es donen són les relacionades amb els temps d'espera (visita, resultats, proves, alta, etc.)

A l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell, al juliol de 2014, es van col·locar pantalles informatives a les sales d'espera d'urgències, que informen sobre els temps d'espera en base als equips assistencials.

En aquest estudi s'avalua l'impacte dels panells informatius en la disminució de les reclamacions relacionades amb els temps d'espera.

Es consultaran les reclamacions per temps d'espera, del període d'agost de 2015 fins al febrer de 2016 i es compararà amb el mateix període de l'any anterior, en què no es disposaven d'aquests panells.

Objectius

- Avaluar l'impacte de l'ús dels panells informatius sobre els temps d'espera en urgències en el número/quantitat de reclamacions de pacients relacionades amb l'espera.

- Identificar el tipus de reclamacions i comparar el tipus de reclamacions relacionades amb el temps d'espera abans i després de la col·locació dels panells informatius.



Metodologia

Estudi quasi experimental sense grup control que va comparar les reclamacions abans i després d'una intervenció (col·locació de panells informatius a la sala d'espera d'urgències). Es van obtenir els fulls de reclamacions presentats en aquest servei.

La població diana seran tots aquells usuaris que vinguin al servei d'urgències. Es van realitzar anàlisis descriptives mitjançant freqüències i proporcions, i la prova del Chi-quadrat per comparar la diferència de proporció per a dos grups independents.

Resultats:

El total de requeriments al servei d'urgències de Martorell durant els dos anys ha estat de 107 reclamacions. Abans de la implantació dels plafons informatius el número de queixes arribava al 62% (66 en total de 29.259 visites), després de la seva col·locació aquest número va disminuir a un 38,31% (41 d'un total de 28.026 visites). Obtenint una diferència estadísticament significativa ($p=0,0357$).

No obstant això, i tot que el número de queixes per temps d'espera ha disminuït, han començat a sorgir altres tipus de queixes, més relacionades amb la gestió del temps. Al 2014 el número de reclamacions relacionades amb el temps d'espera urgències va ser d'un 92,42% (61 del total) i al 2015 d'un 92,68% (38 del total). Les que feien referència al temps d'espera per a la visita a Urgències amb el metge van variar també comparant un any i l'altre, essent d'un 5,57% (5 del total) el primer any i d'un 2,43% (1 del total) al segon any.

Finalment del total de queixes noves que es van donar al 2015, degut a que al 2014 no vàrem tenir constància de cap, van ser les relacionades amb el temps per a les proves (anàlisi, raig-x, TAC, embenats, etc.) i pel temps del diagnòstic, representant un 4,87% (2 del total) de les reclamacions posades a urgències, durant aquest any.

La franja predominant d'edat és va situar al voltant dels 26 als 45 anys, representant al 2014 un 53,03% (35 del total). D'aquestes el 19,69% (13 del total) són homes i un 33,33% (22 del total) són dones. Al 2015, el seu número va disminuir, essent un 36,58% (15 del total), de les quals, les dones representen el 9,75% (4 del total) i els homes el 26,82% (22 del total). No essent la diferència estadísticament significativa ($p=0,8919$).

En relació a les reclamacions que es van posar segons la població on es viu: es va observar que al 2014 era diferent segons el sexe, essent la població amb major exigències en homes, els que viuen a Olesa de Montserrat, representant un 19,69% (9 del total). Esparraguera va representar un 33,33% (7 del total), però només en el sexe femení. Al 2015, això va variar essent la mateixa població de Martorell, tant en homes com en dones, representant un 26,82% (7 del total) els homes i un 9,75% (5 del total) les dones. No essent la diferència estadísticament significativa ($p=0,192$).

La major part de les reivindicacions fetes al servei d'urgències van ser realitzades pel propi pacient 71,21% (47 del total) al 2014 i 60,97% (25 del total) al 2015. Mentre que les fetes pels familiars en el període de 2014 van ser de 39,02% (19 del total) i al 2015 de 28,78% (18 del total). No essent la diferència estadísticament significativa



("p=0,784").

Conclusió:

Tot i que el treball s'ha fet en un interval de 6 mesos, es confirma la hipòtesi que la informació que es dóna sobre el temps per a la visita disminueix el nombre de reclamacions relacionades amb temps d'espera.

La major part de les reclamacions es donen entre l'edat de 26 a 45 anys, però no hi ha un sexe, ni població prevalent. Els propis pacients són qui escriuen les reclamacions.
