



## FACILITANDO LA ACCESIBILIDAD PARA EL USUARIO EN LA GESTIÓN DE CITA. PEQUEÑAS MEDIDAS DE GRAN IMPACTO



González Paz, C\*\*\*; Gómez Montero, G\*\*; Alcalá Sala, N\*;  
Blas Abad, B\*; París Moreno, C\*; Ramos Lerena, S\*

\*Servicio de Admisión del Hospital Universitario Santa Cristina.  
\*\* Supervisor de Sistemas de Información del Hospital Universitario Santa Cristina.  
\*\*\* Médico de Admisión, responsable Servicio Atención al paciente



### INTRODUCCIÓN

La dificultad para conseguir o modificar las citas para pruebas complementarias y consultas es uno de los motivos más frecuentes de queja de nuestros usuarios. Fundamentalmente es un problema de accesibilidad telefónica.

En nuestra Comunidad Autónoma la disconformidad por este motivo se encuentra entre las causas más frecuentes de reclamación en el conjunto de hospitales, junto con la demora en consultas o pruebas diagnósticas y la disconformidad con la asistencia. En el Hospital Universitario Santa Cristina (HUSC) también ha sido uno de los principales motivos de reclamación, situándose incluso como la queja más frecuente de nuestros usuarios durante varios años.

### OBJETIVO

Disminuir las reclamaciones debidas a la citación, fundamentalmente por problemas de contacto de los pacientes con la Unidad de Gestión de Citas del Servicio de Admisión y proponer acciones de mejora.

RECLAMACIONES POR MOTIVOS 2016-2022							
Motivos	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Citaciones</b>	<b>219</b>	<b>157</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
Demora en consultas o pruebas	96	69	83	24	13	10	8
Disconformidad con la asistencia	53	70	51	24	24	44	22
Desacuerdo con organización y normas	35	21	42	16	10	13	15
Trato personal	29	36	33	19	10	21	23
Retraso en la atención	28	25	39	12	4	10	16
Suspensión de actos asistenciales	19	5	11	5	4	8	12
Otros	84	81	49	51	36	19	40
Total reclamaciones	563	464	384	182	129	134	147
<b>Citaciones porcentaje del total</b>	<b>38,90</b>	<b>33,84</b>	<b>19,79</b>	<b>17,03</b>	<b>21,71</b>	<b>6,72</b>	<b>7,48</b>
<b>RECLAMACIONES POR CITACIONES</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Otras no especificadas	163	126	68	27	22	6	6
Dificultades para obtener la cita en mostrador	25	20	1	2	3	1	0
Errores de citación	24	9	4	1	0	0	3
Disconformidad con la cita obtenida	5	2	2	0	3	1	2
Agendas cerradas	2	0	1	1	0	1	0
Dificultades en la Gestión de Citas en Kiosco	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	219	157	76	31	28	9	11

Reclamaciones por motivo año 2016



- CITACIONES
- DEMORA EN CONSULTA O PRUEBAS
- DISCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA
- DESACUERDO CON ORGANIZACIÓN Y NORMAS
- TRATO PERSONAL
- RETRASO EN LA ATENCIÓN
- SUSPENSIÓN DE ACTOS ASISTENCIALES
- OTROS

### MATERIAL Y MÉTODOS

Se analizaron todas las reclamaciones del HUSC desde el 2016 al 2022 registradas en CESTRACK, aplicación informática en la que se recogen y gestionan todas las reclamaciones relacionadas con la asistencia sanitaria prestada en centros vinculados al Servicio Madrileño de Salud, siendo Citaciones uno de los motivos de mayor queja, con varios submotivos: agendas cerradas, disconformidad con la cita obtenida, errores de citación, dificultades para obtener la cita en mostrador, dificultades para obtener la cita por internet y otras.

Los datos del 2020 no se han tenido en cuenta debido a la pandemia de COVID-19.

Se revisaron de manera individualizada todas las causas de queja incluidas en el grupo no especificadas, al ser el submotivo más frecuente en todo el período analizado. De esta revisión pormenorizada, pudimos concluir que la causa subyacente en la mayoría de ellas era la imposibilidad para contactar con Gestión de Citas del Servicio de Admisión. Los usuarios sólo disponían de la atención presencial en mostrador y de un número de teléfono. La línea telefónica proporcionada no sólo se usaba para la recepción de llamadas de los usuarios en relación con sus citaciones, era usada por los profesionales para otras funciones, por lo que se encontraba saturada.

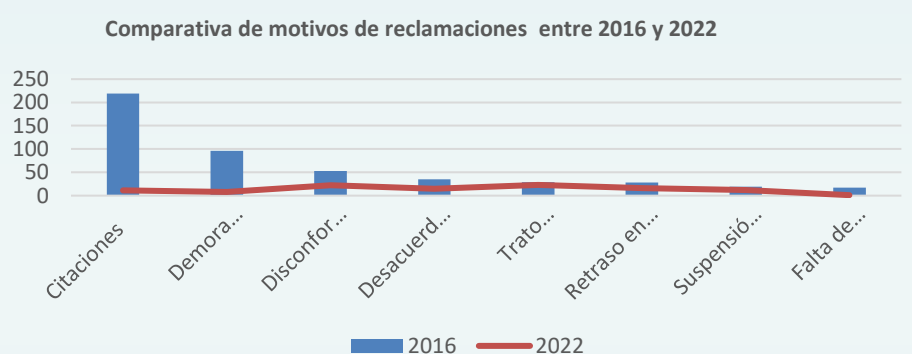
- En una primera fase en 2019, se creó un formulario de solicitud de modificación de citas. El formulario comenzó a entregarse a los usuarios que consultaban en Atención al Paciente. Una vez cumplimentado se remitía a Gestión de Citas para su resolución. La coordinación entre Atención al Paciente y Admisión mejoró los tiempos de respuesta y la satisfacción del paciente al facilitarles el trámite.
- En una segunda fase, en el primer trimestre de 2021, se propusieron varias acciones de mejora que fueron implementadas en junio de ese mismo año: creación de un **formulario en la web** del hospital para contactar con el Servicio de Admisión, un nuevo **teléfono exclusivo** para la atención de llamadas de usuarios en relación con la gestión de citas y la difusión de un **correo electrónico** para cualquier solicitud relativa a citaciones.

### RESULTADOS

El número de reclamaciones debidas a disconformidades con la gestión de las citas ha disminuido de manera muy significativa desde el 2016, pasando de 219 a sólo 11 en el año 2022 (reducción del 94,98%).

En relación al total de reclamaciones registradas en nuestro hospital por todos los motivos, señalar que la disconformidad con citaciones era el motivo principal en 2016 (40%) siendo en el 2022 la sexta causa de reclamación (7%). La mejora tan significativa en nuestro índice de reclamaciones por citaciones se ha producido incluso a pesar del aumento en el número de citas gestionadas al año (incremento del 16,4 % con respecto a las cifras del 2016).

El número de correos atendidos desde su puesta en marcha el 31 de mayo de 2021 han sido casi 7000 hasta la fecha. Su uso cada vez es mayor por parte de nuestros usuarios, habiendo pasado de los 11 correos de media al día en el año 2021 a los 20 correos diarios a día de hoy (más de 400 correos por mes). El propósito al inicio de la puesta en marcha de esta medida fue intentar responder a todos los correos en un **plazo máximo de 48 horas**, y se ha cumplido el objetivo.



CORREOS ELECTRÓNICOS GESTIÓN DE CITAS

Año	2021 (jun-dic.)	2022
Total	1911	5024
Media al mes	273	418,66
Media a la semana	54,6	96,61
Media al día	10,92	19,32

Año	Citaciones	Reclamaciones	Atenciones	Total general
2016	263434	41974	12138	317544
2017	269445	41834	23403	334782
2018	263968	30824	15798	316690
2019	262701	40329	20152	323182
2020	177206	41914	19967	239087
2021	273783	35955	21041	330779
2022	297557	40191	31796	369544
Total	1544660	237247	132157	1814064

### CONCLUSIONES

Las medidas implementadas de manera conjunta entre el Servicio de Admisión y Atención al Paciente han conseguido **reducir de manera muy significativa las quejas, mejorando la satisfacción** de nuestros pacientes y de los profesionales.

Como objetivos a futuro nos planteamos **establecer indicadores medibles de la satisfacción** de los usuarios en la gestión de sus citas y el análisis de otras causas de disconformidad en las que podamos incidir proponiendo otras medidas de mejora.

### BIBLIOGRAFÍA

- [http://observatorioresultados.sanidadmadrid.org/Descargas/Motivos\\_Reclamaciones/Hosp.pdf](http://observatorioresultados.sanidadmadrid.org/Descargas/Motivos_Reclamaciones/Hosp.pdf)
- Memoria Reclamaciones SERMAS 2019: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM050402.pdf>

