

CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES

Hay una tendencia a interpretar la calidad, por los profesionales y por el sistema, como **calidad científico técnica**, mientras que al usuario o paciente, interesándole, cómo no, este extremo pone su atención en cuestiones como:

- ❖ El trato correcto hacia él, por los profesionales
- ❖ La accesibilidad a las prestaciones
- ❖ El respeto a sus derechos ante el sistema

La diferente percepción se muestra también en que el usuario apuesta por la eficacia de la acción clínica, sin otras consideraciones, mientras que el sistema precisa de la **eficiencia**, como requisito para la sostenibilidad. Otra cuestión de sumo interés es la de la escalada prestacional del sistema y la posibilidad de **reversibilidad** de los derechos adquiridos.

El usuario tiene una idea de cual es el **producto sanitario** que quiere. Producto es el objeto o proceso elaborado para satisfacer una necesidad y que soporta un valor de utilidad y de intercambio. Puede tomarse como objetivo el servicio de profesionales de alta cualificación o el uso de instalaciones de elevado confort hostelero. La elección se orienta a lo primero en casos de gravedad asistencial y a lo segundo en las otras situaciones.

Es preciso resaltar que el producto es el bien o servicio entregado, pero nunca **la Salud, que es un valor** y consecuencia del producto y de otros muchos factores. Esto no es baladí, pues otra posición lleva a la Medicina como obligación de resultados y a la responsabilidad objetiva en ortodoxia. De esto al ejercicio defensivo de la Medicina no hay más que un paso.

En la experiencia de las **reclamaciones** de los usuarios ante la ODPac. Hemos elaborado una estadística que muestra cuales son los asuntos más reclamados de la Sanidad. Surge de inmediato una pregunta: ¿Una reclamación se orienta a aquello que peor funciona o a aquello que más importancia merece para el reclamante? Los trasplantes son, sin duda, el asunto más relevante para los pacientes a quienes afecta, pero en números globales motivan pocas reclamaciones. Los criterios elegidos, por ello, para clasificar las reclamaciones no se hacen sobre asuntos concretos, sino sobre

bandas de actuación para aproximar, en lo posible, ambos criterios expuestos. Los asuntos más reclamados han sido en 2004:

- Trato inadecuado o asistencia deficiente.
- Organización asistencial incorrecta
- Listas de espera diagnósticas y quirúrgicas
- Desconocimiento de derechos de Ley 41/2002
- Mala práctica médica
- Transporte sanitario

Por **especialidades** las más reclamadas son aquellas en donde el daño es más evidente: traumatología, obstetricia o cirugía.

Por **actuaciones administrativas** lo que más preocupa a los usuarios es que no le contesten las reclamaciones, que no le motiven las denegaciones o que le ignoren derechos legalmente reconocidos

LA CALIDAD COMO IMPERATIVO DE LA ORGANIZACIÓN

- LA RELACION CON EL USUARIO NO ES UNA CARGA AÑADIDA A NUESTRO TRABAJO. ES UNA PARTE SUSTANCIAL DEL MISMO.
- UNA RECLAMACION ES UNA VALIOSA FUENTE DE INFORMACION

La peligrosa cadena del usuario tranquilo

Cuando un usuario resulta insatisfecho puede actuar de estas formas.

1 de cada 10 se queja y 9 de cada 10 se van sin decir nada y no vuelven.

No nos permiten detectar nuestros fallos

Estos son peligrosos porque Transmiten una imagen negativa a los demás

Es la peligrosísima antipublicidad sumergida

Apología del buen servicio

1. EN UN BUEN SERVICIO LA EXCELENCIA ES SOLO CUESTION DE MILIMETROS. UN SERVICIO EXQUISITO SE RECUERDA SIEMPRE.
2. EN EL SERVICIO PUBLICO HAY OBLIGATORIEDAD DE SU UTILIZACION. ESTE HECHO AUMENTA LA RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOS PUBLICO
3. UN CLIENTE SATISFECHO REPITE. EL BUEN SERVICIO AUMENTA LA DEMANDA. ¿ESTO INTERESA?