

MEMORIA DE RECLAMACIONES 2013

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL PACIENTE

Junio 2014



Dirección General de Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Comunidad de Madrid



Reclamaciones gestionadas por los distintos centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud durante 2013

ANÁLISIS POR ACTIVIDAD

Atención Primaria:

- ✓ Consultas de Medicina de Familia
- ✓ Consultas de Pediatría
- ✓ Consultas de Enfermería

Atención Especializada:

- ✓ Consultas totales
- ✓ Ingresos totales
- ✓ Urgencias no ingresadas
- ✓ Cirugía sin ingreso

ORIGEN DE LOS DATOS

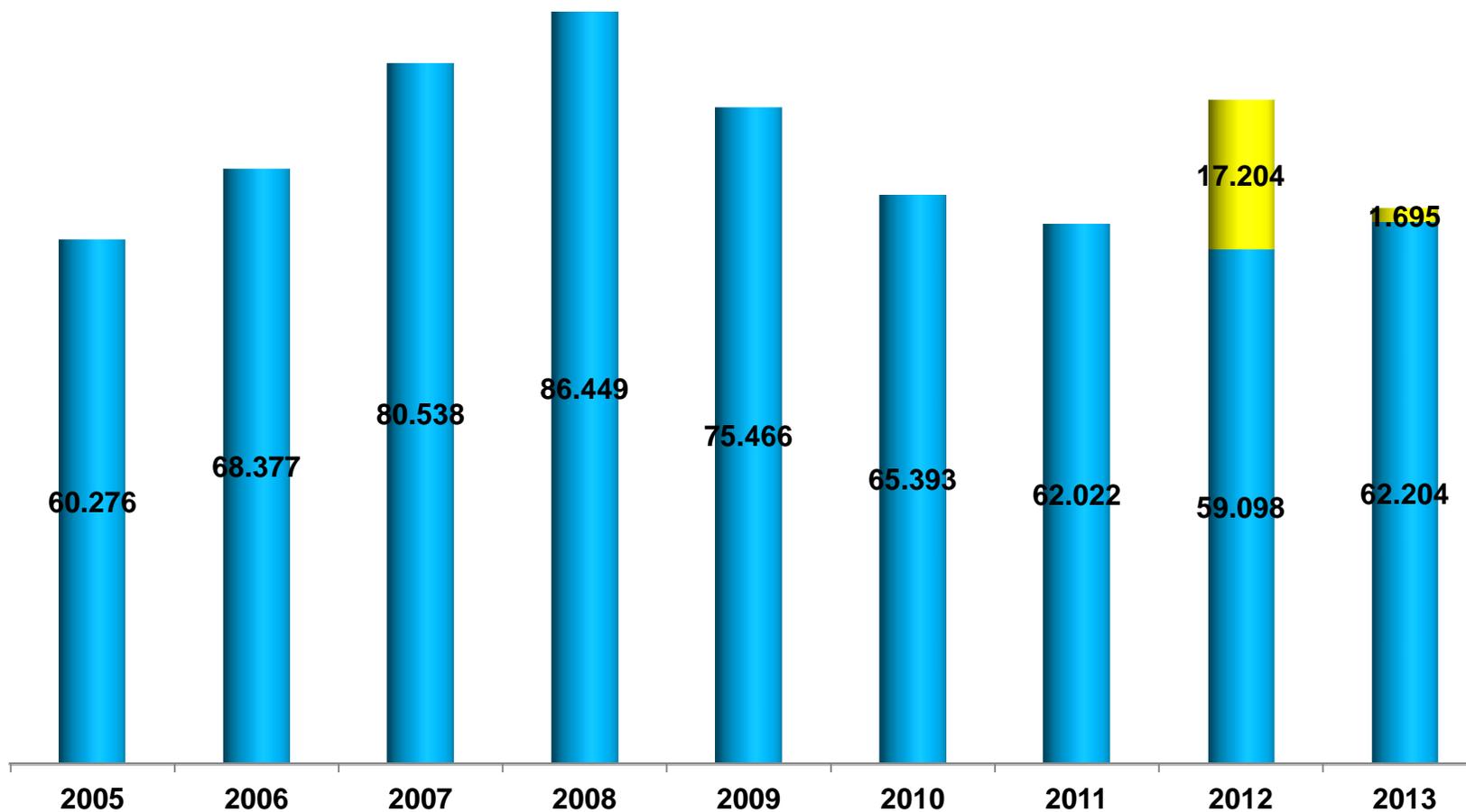
Aplicación informática *CESTRACK*



RESULTADOS GENERALES

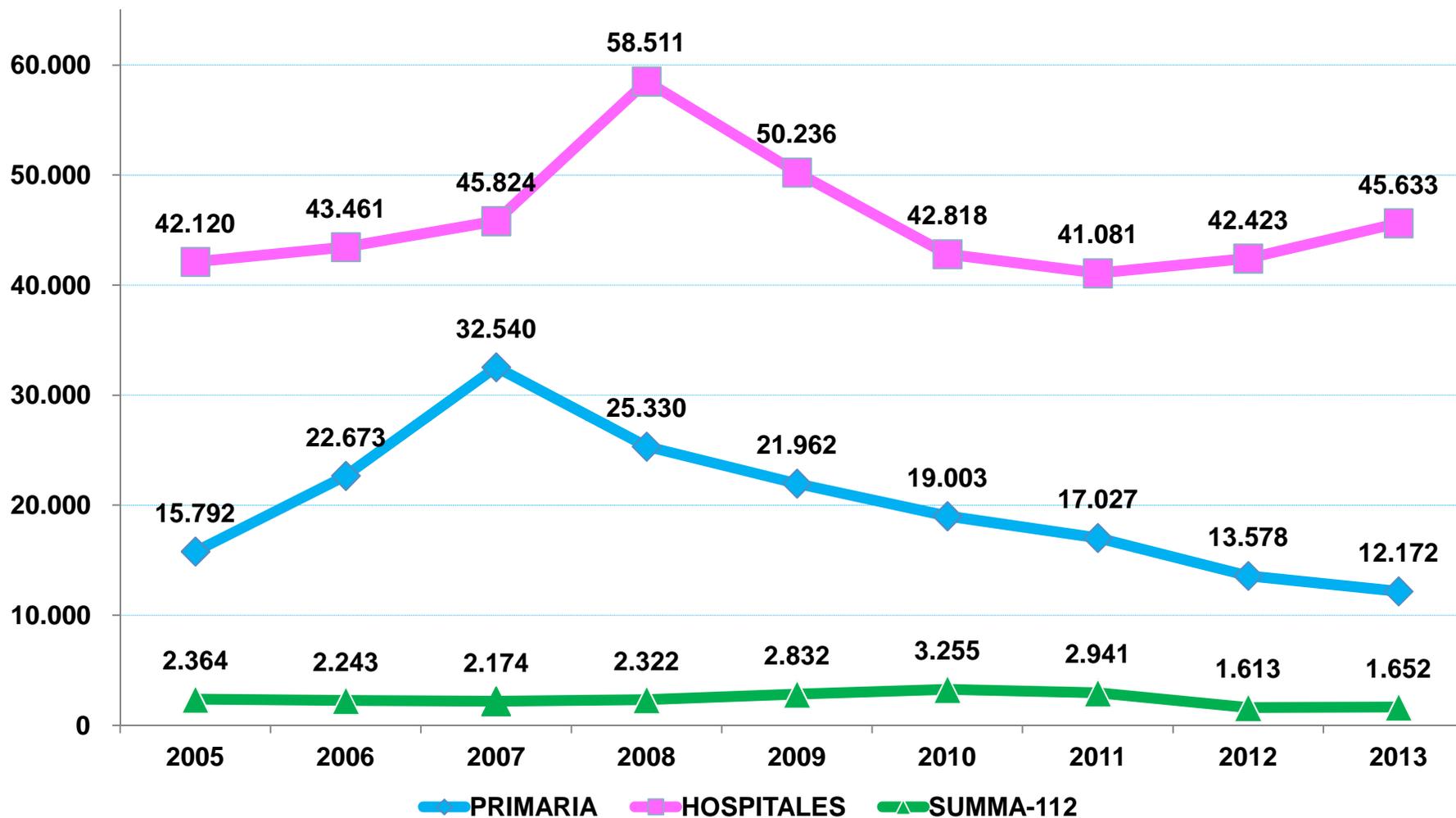


Reclamaciones: Evolución 2005-2013

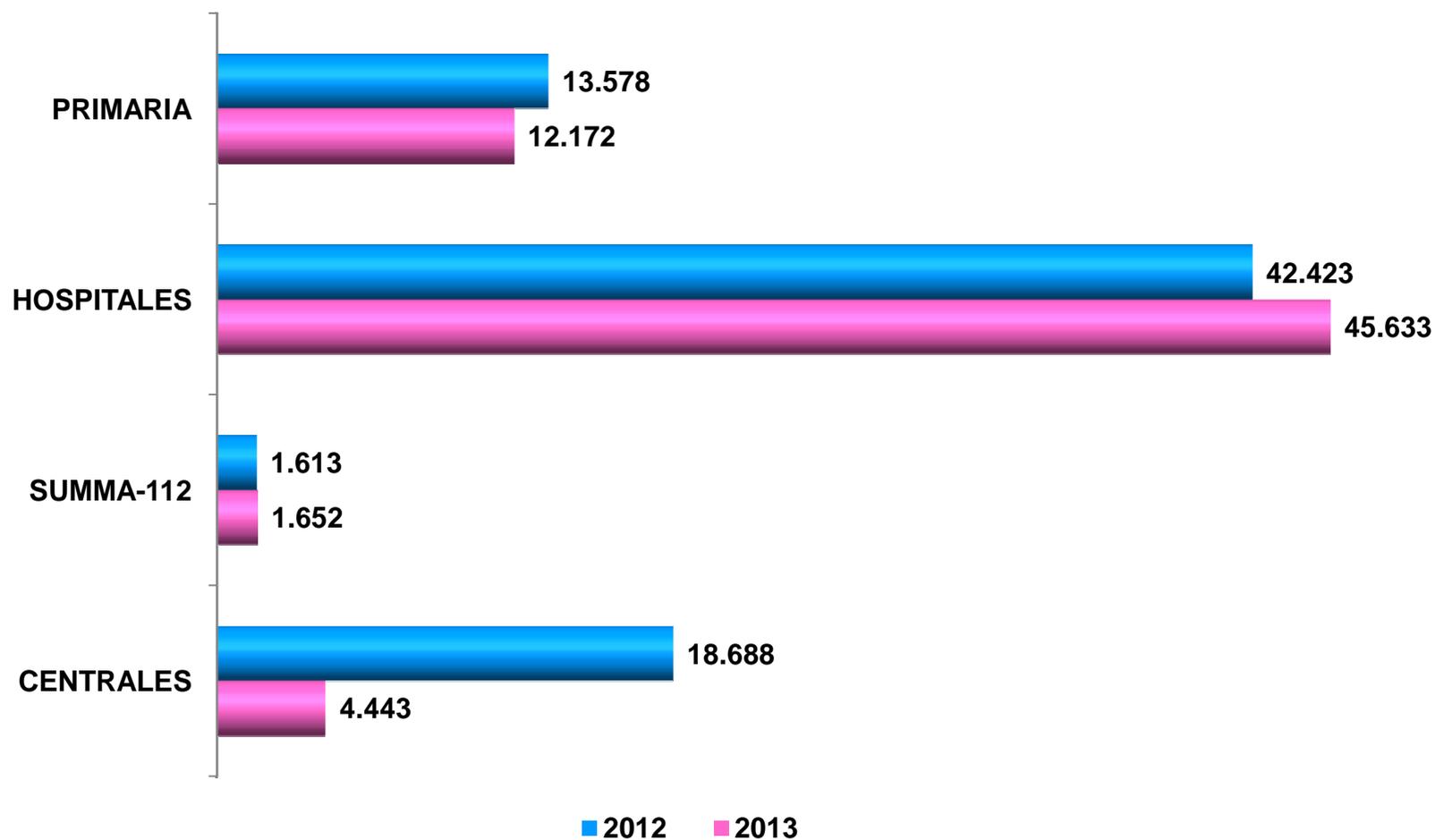


- En 2012 y 2013 figuran en color diferente un conjunto de reclamaciones relacionadas con el proyecto cambio de modelo de gestión de seis hospitales y un número indeterminado de centros de salud. Se muestran separadas del resto para facilitar la comparación con años anteriores.

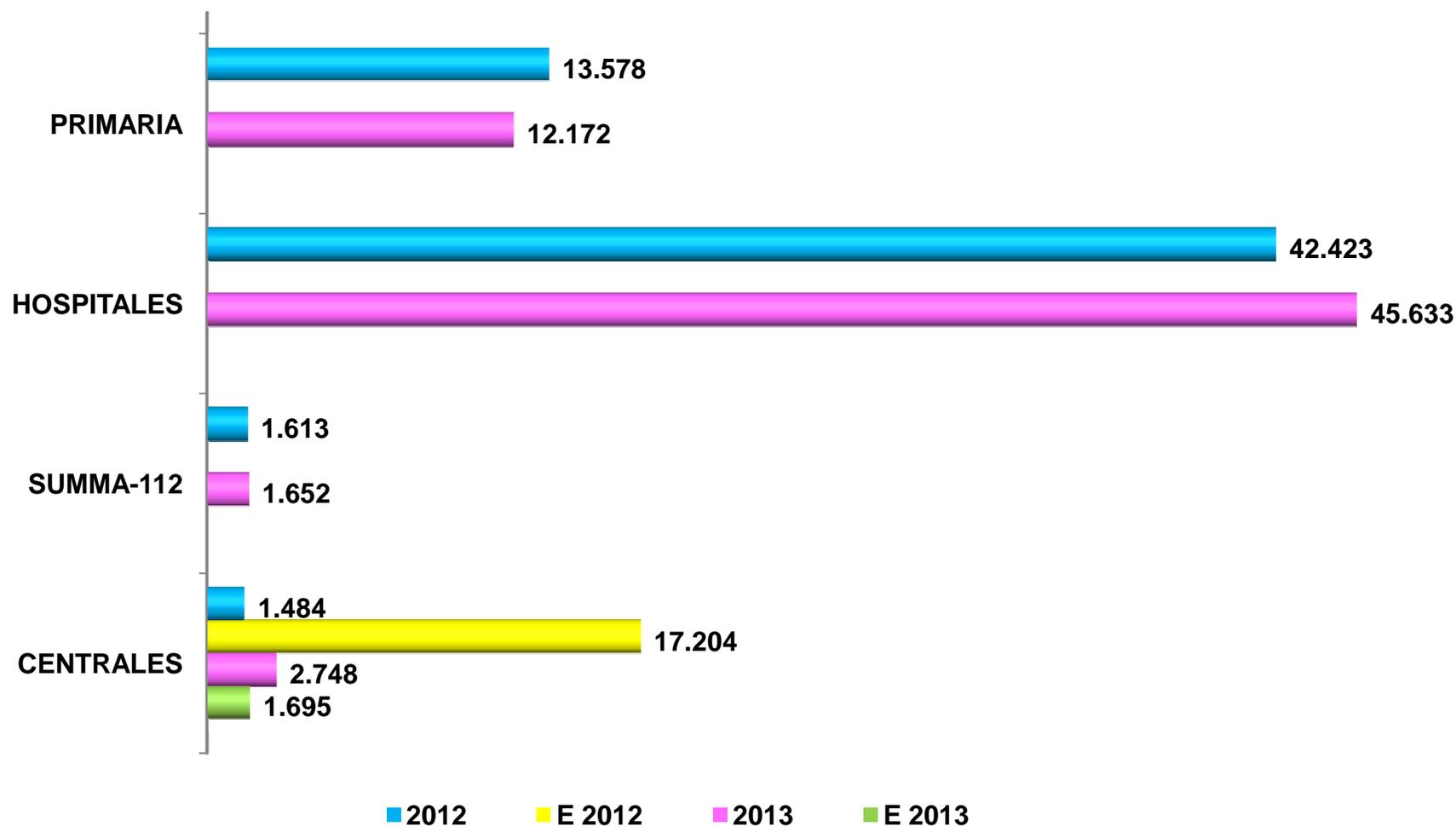
Reclamaciones: Evolución 2005-2013



Reclamaciones: Evolución 2012-2013

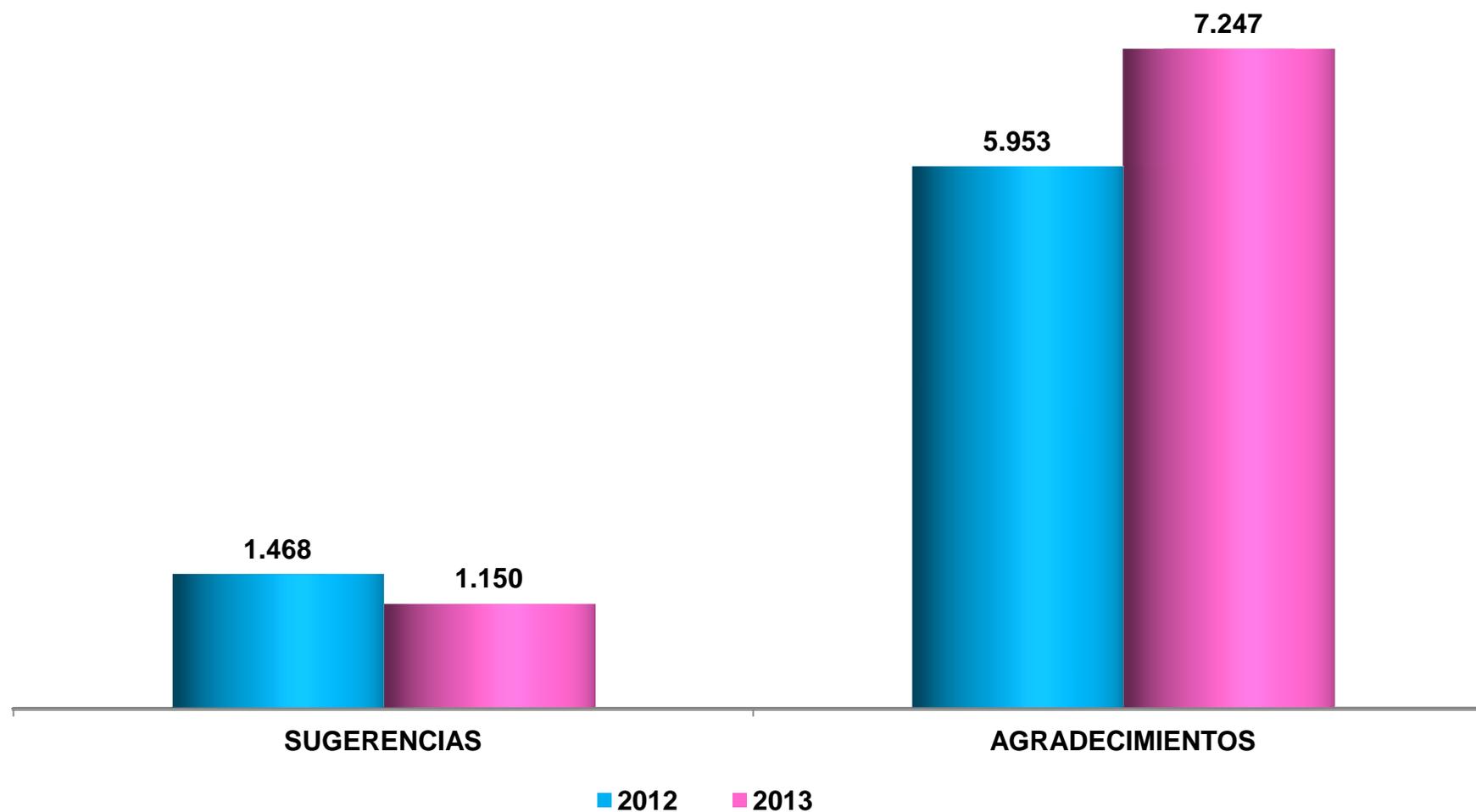


Reclamaciones: Evolución 2012-2013



- **Bajo los epígrafes E2012 y E2013 se muestran las reclamaciones relacionadas con el proyecto cambio de modelo de gestión de seis hospitales y un número indeterminado de centros de salud, atribuidas a los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad por referirse a las líneas estratégicas de ésta.**

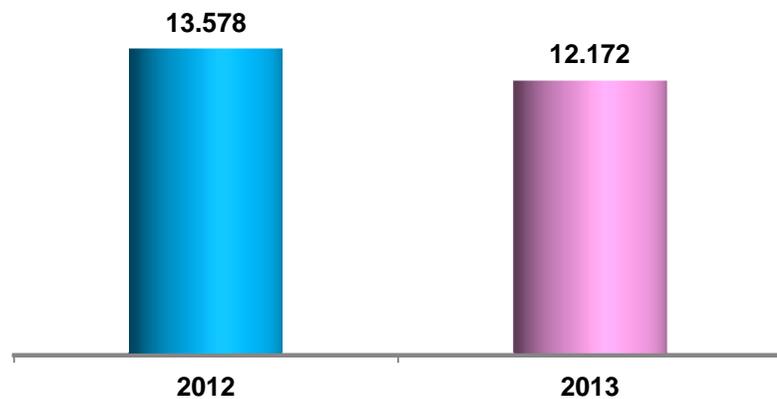
Sugerencias y Agradecimientos 2012-2013



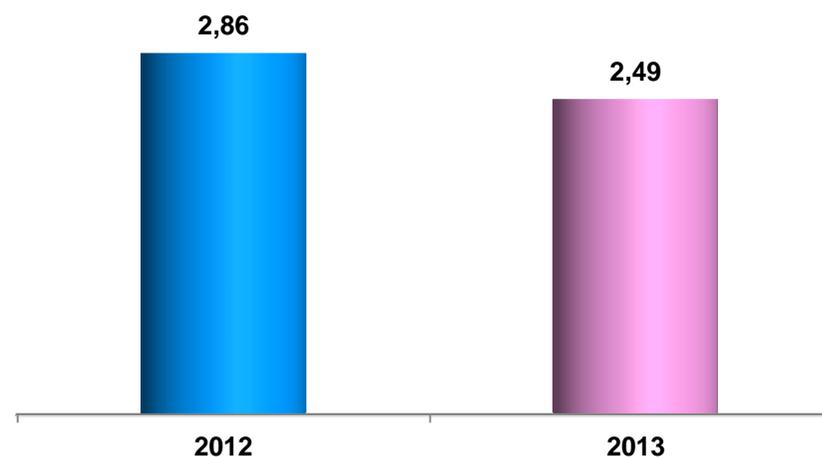
ATENCIÓN PRIMARIA

Atención Primaria: Reclamaciones vs Actividad

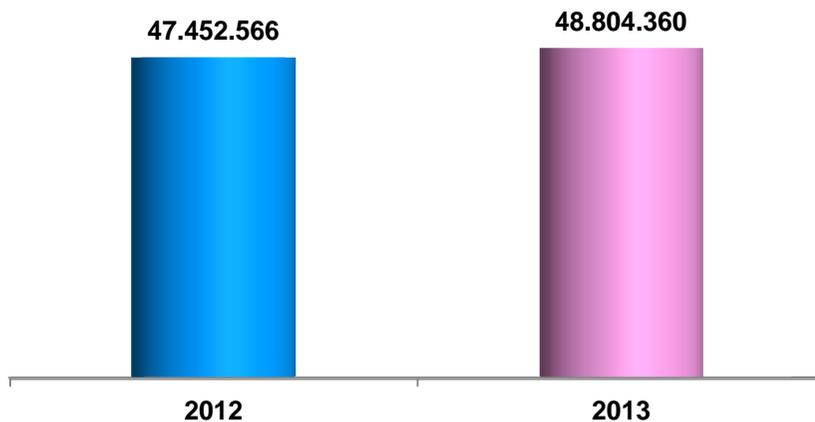
RECLAMACIONES



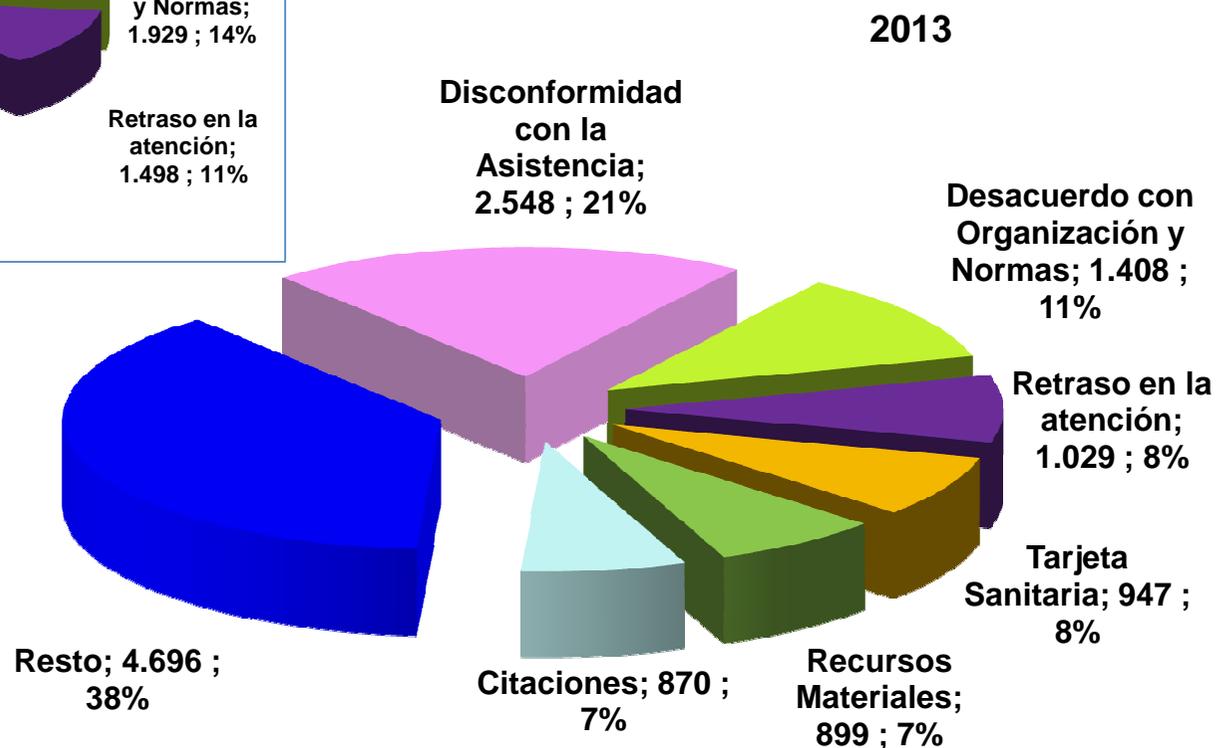
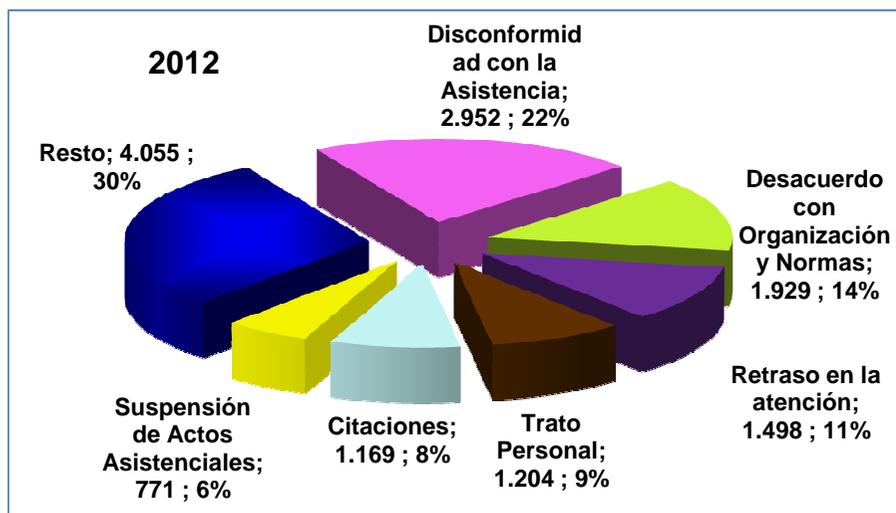
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS

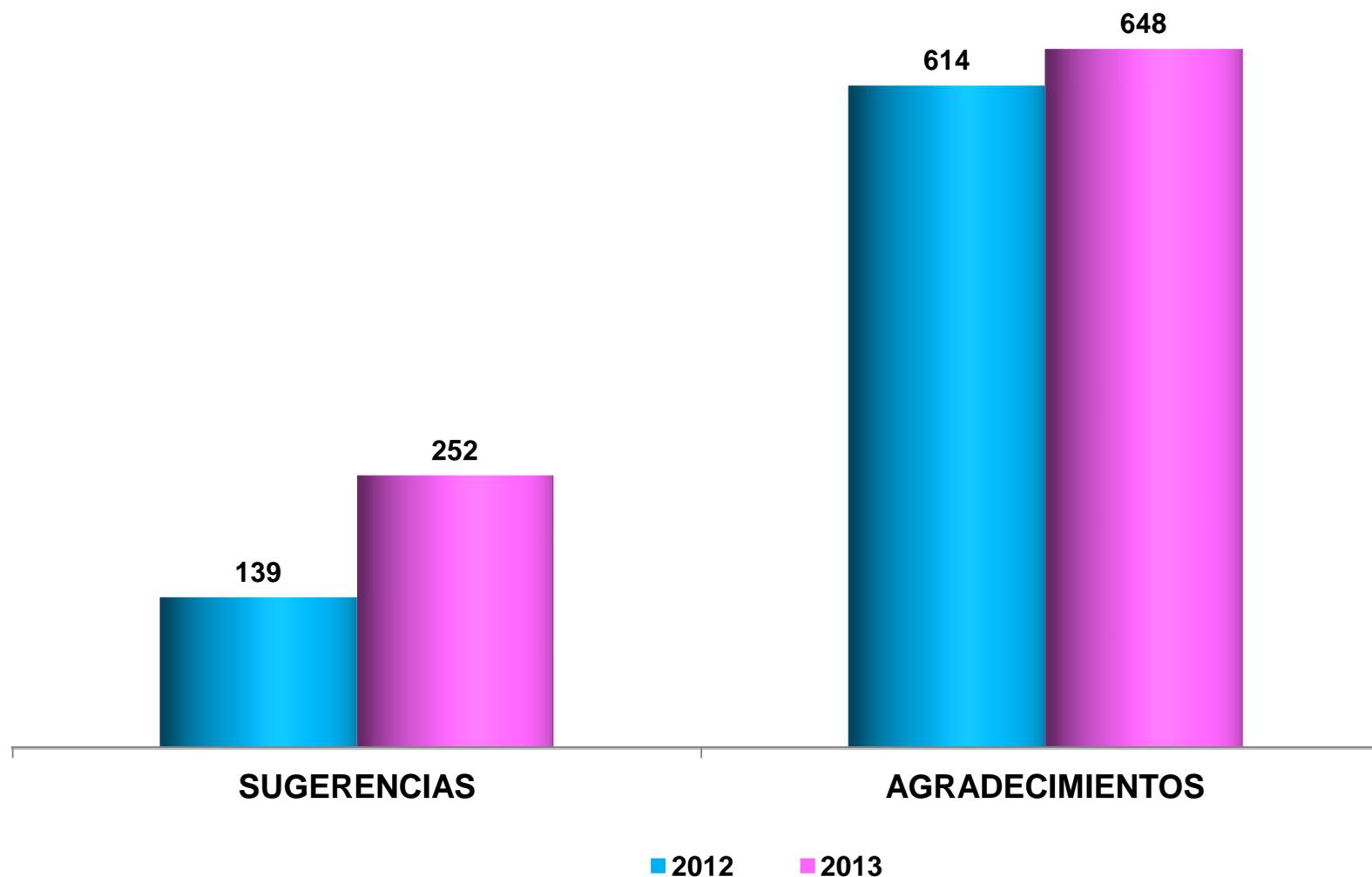


ACTIVIDAD



Atención Primaria: Motivos más frecuentes



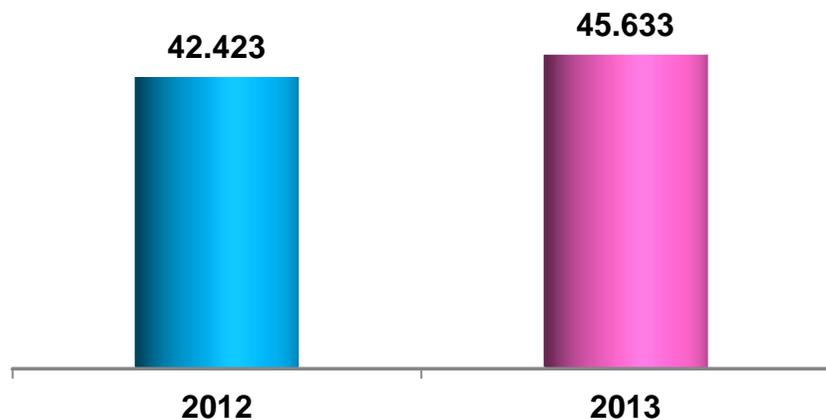


ATENCIÓN ESPECIALIZADA

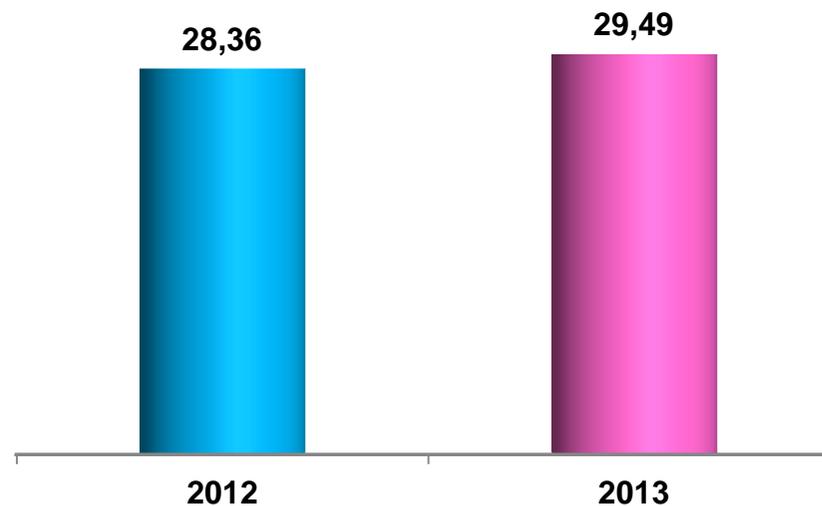
Atención Especializada: Reclamaciones vs Actividad



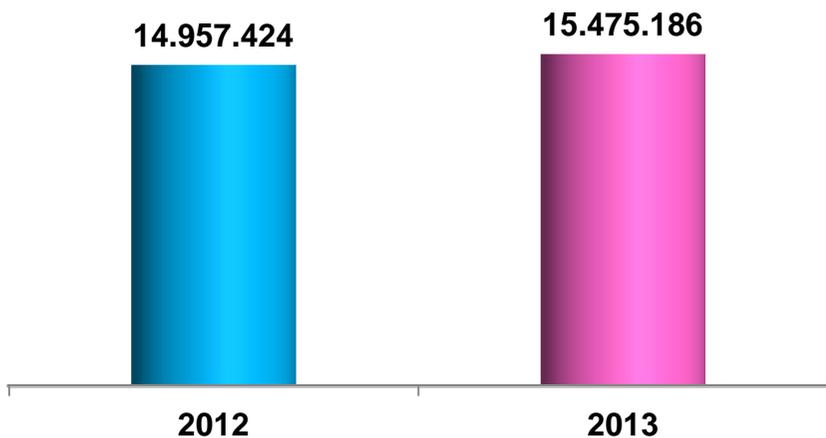
RECLAMACIONES



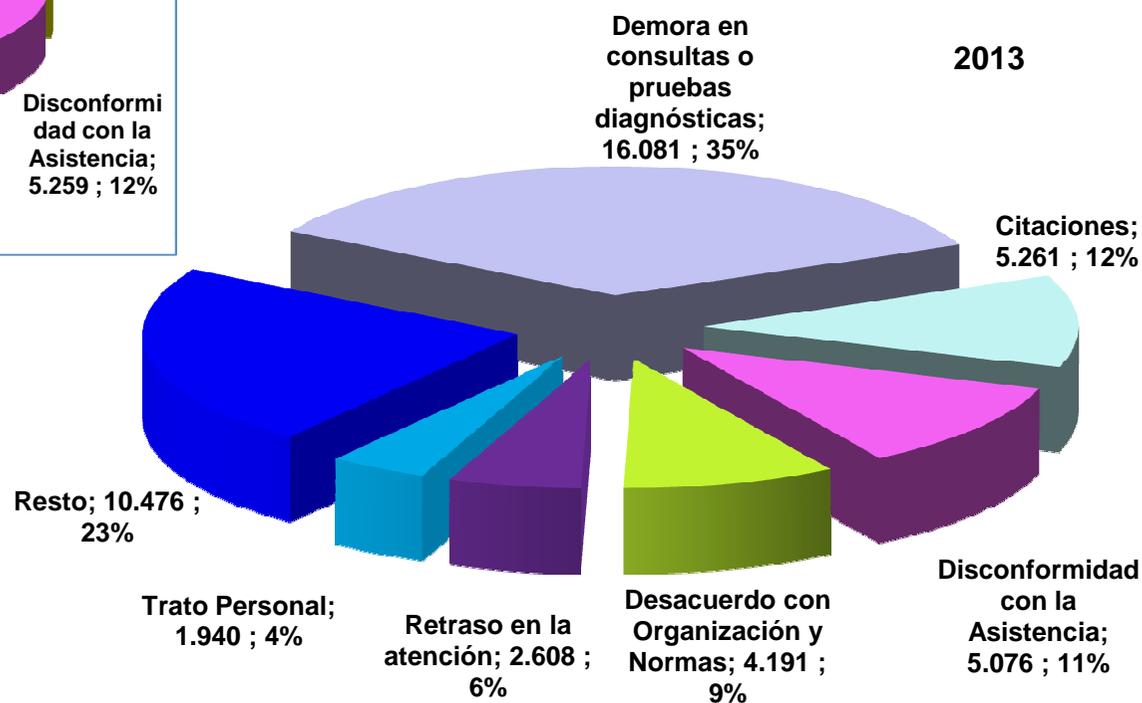
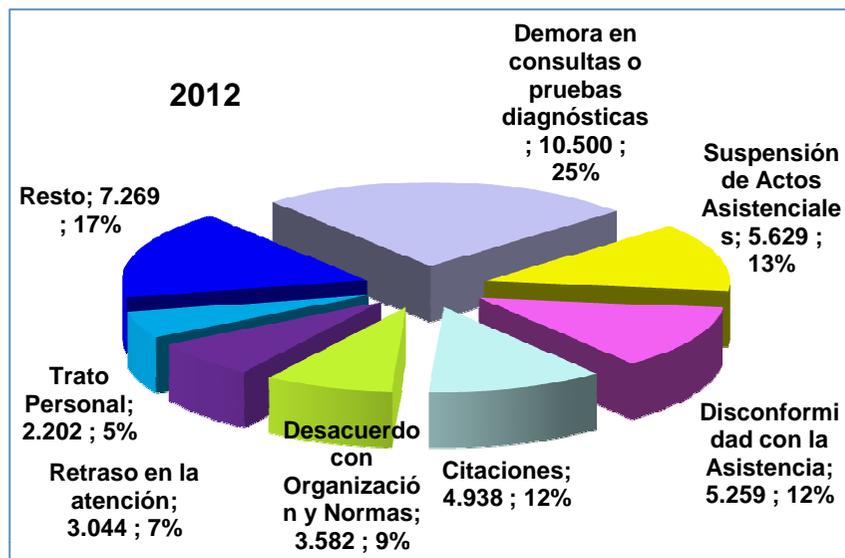
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS



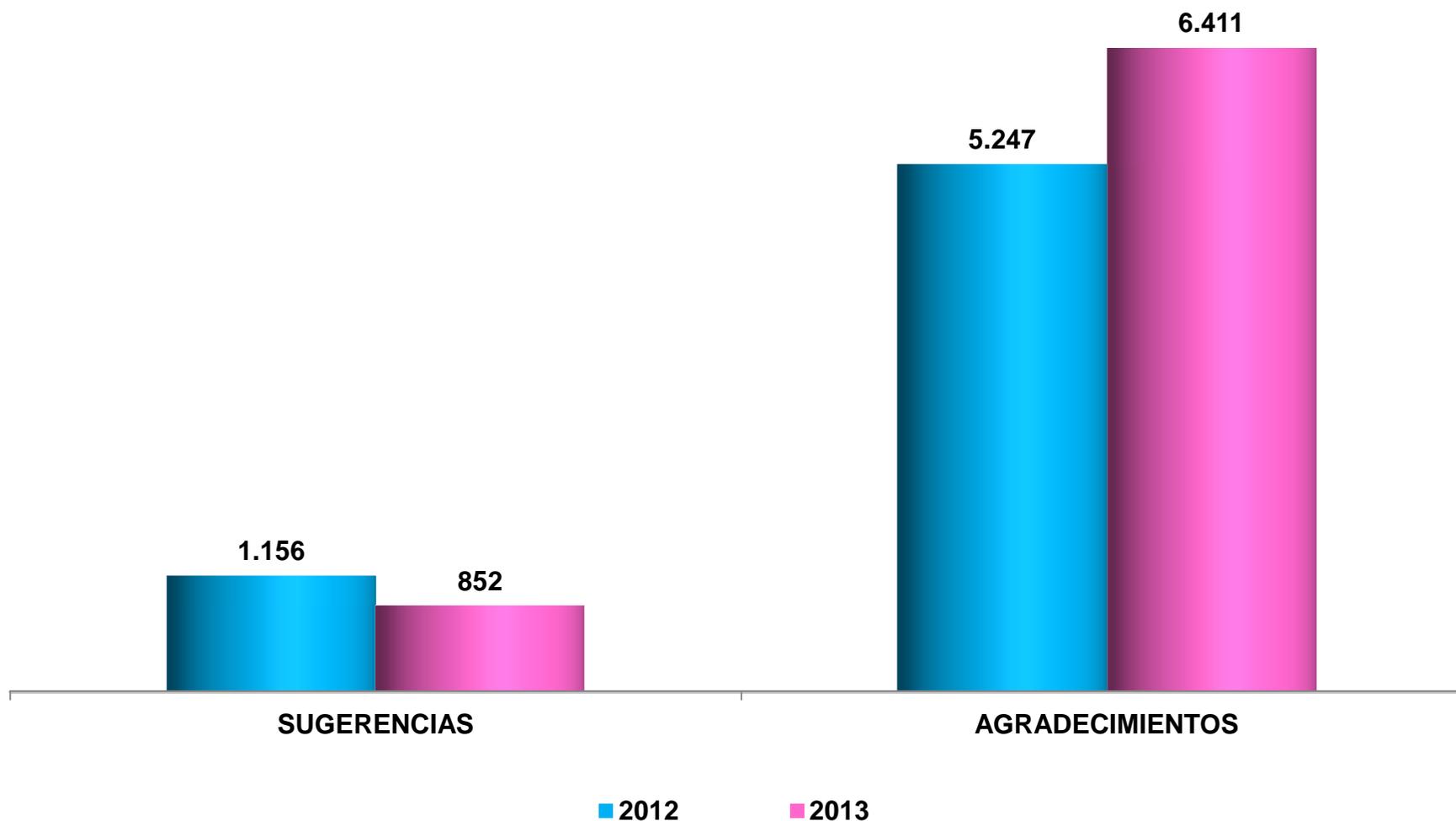
ACTIVIDAD



Atención Especializada: Motivos más frecuentes



Atención Especializada: Sugerencias y Agradecimientos



- **Grupo I**

H. Infanta Elena
H. Infanta Cristina
H. del Tajo
H. El Escorial
H. del Sureste
H. del Henares

- **Grupo II**

H. Infanta Leonor
H. Infanta Sofía
H. Severo Ochoa
H. De Móstoles
H. De Fuenlabrada
H. Gómez Ulla
H. Ppe. De Asturias
H. De Torrejón
H. De Getafe
H. F. Alcorcón
H. Rey Juan Carlos

- **Grupo III**

H. Gregorio Marañón
H. De la Princesa
H. Ramón y Cajal
H. La Paz
H. Puerta de Hierro
H. Clínico S. Carlos
H. Doce de Octubre
F. Jiménez Díaz

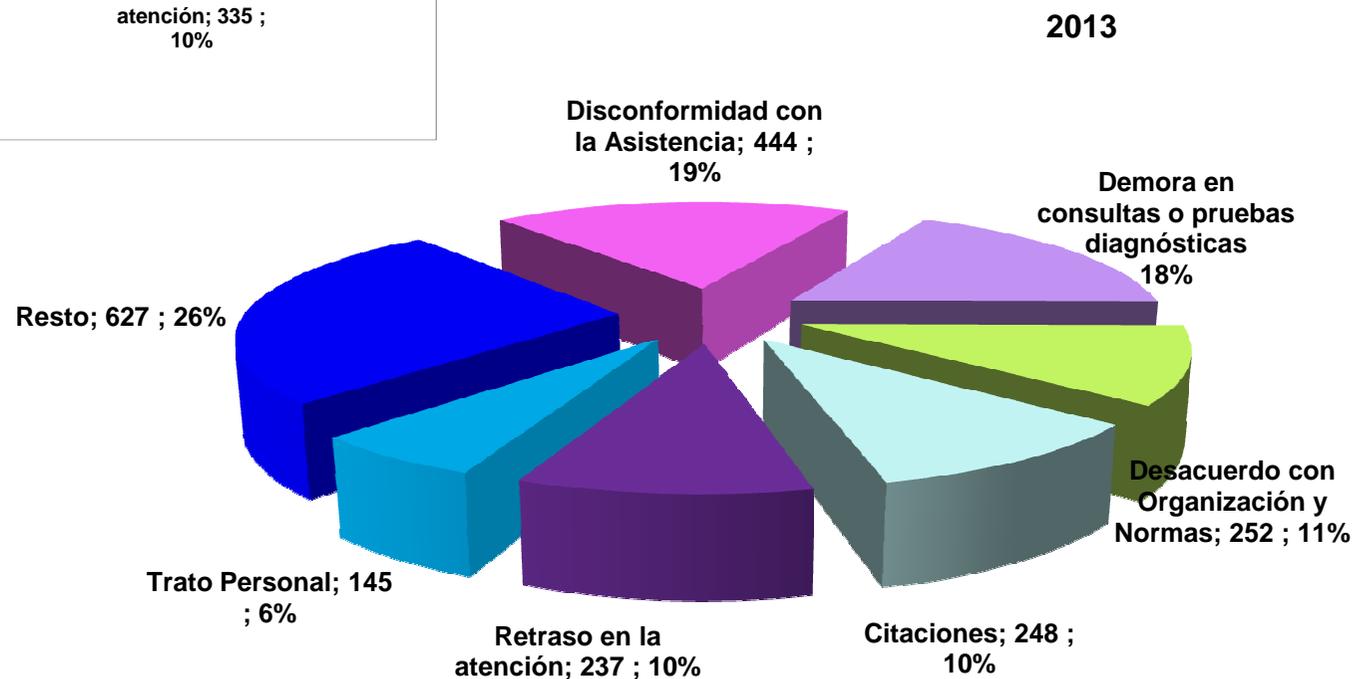
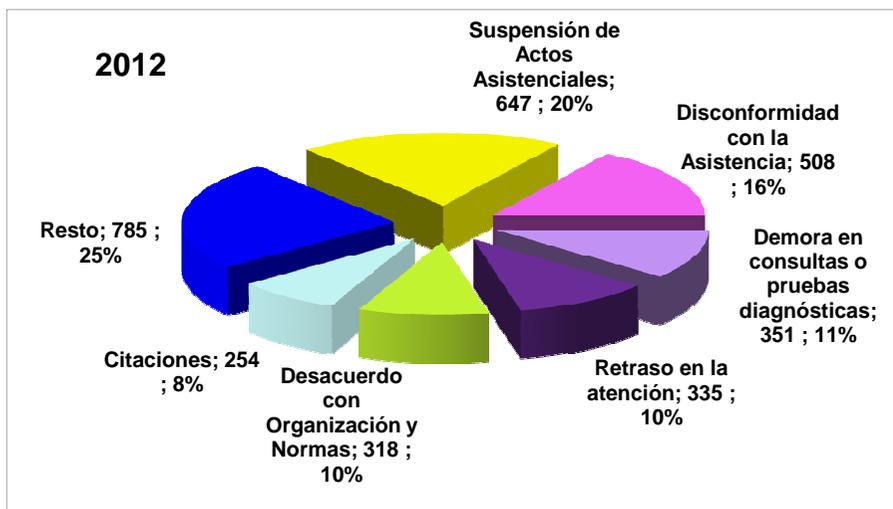
- **Grupo IV**

H. Niño Jesús
H. Santa Cristina
H. Central Cruz Roja
H. Carlos III

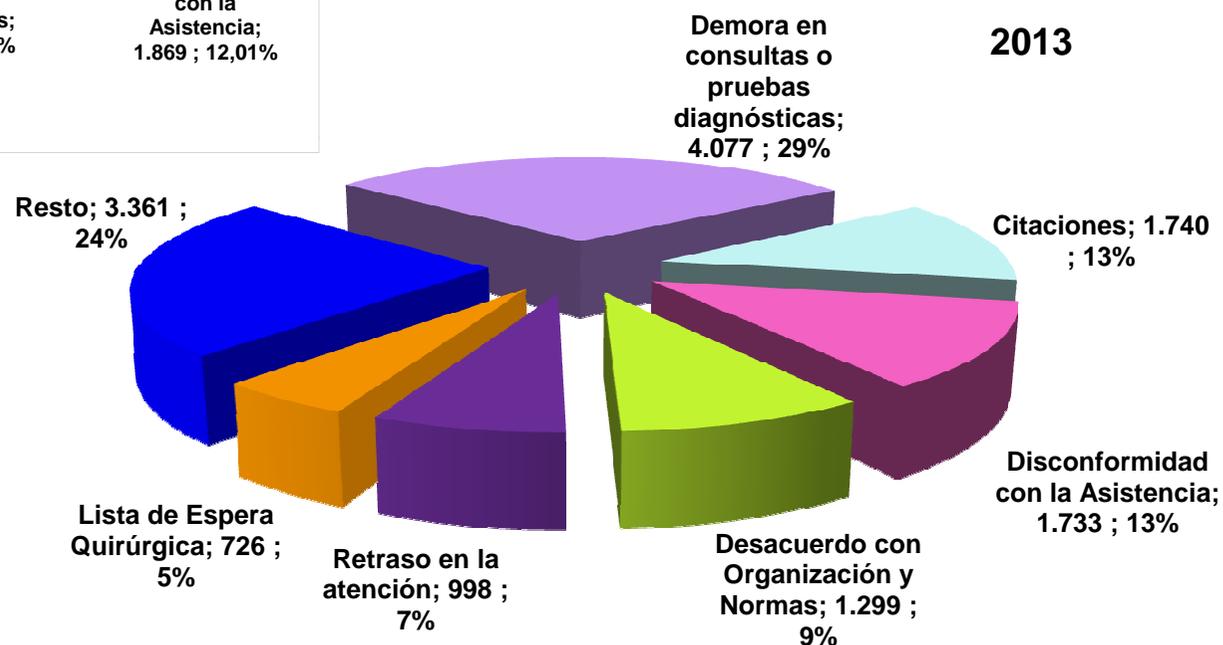
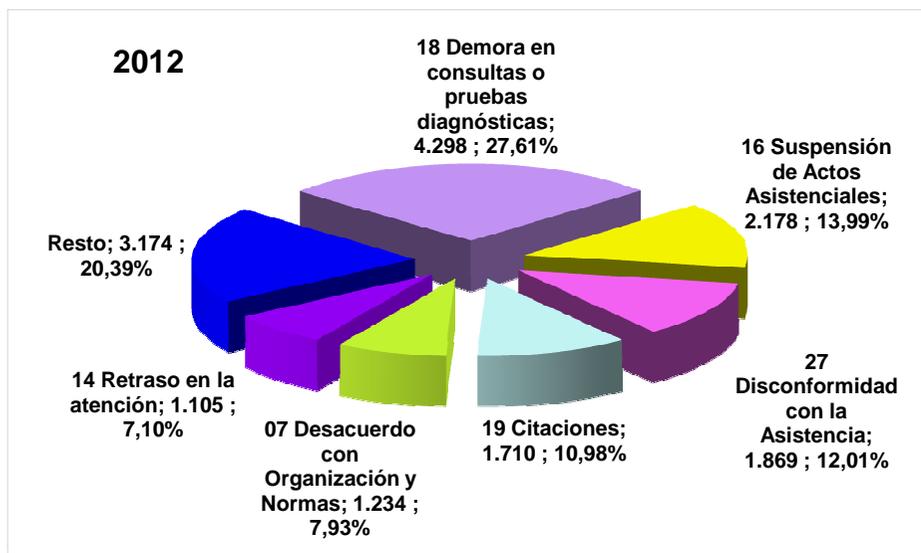
- **Otros Hospitales**

H. Fuenfría
H. De Guadarrama
H. Virgen de la Poveda
H. Dr. R. Lafora
H. José Germain

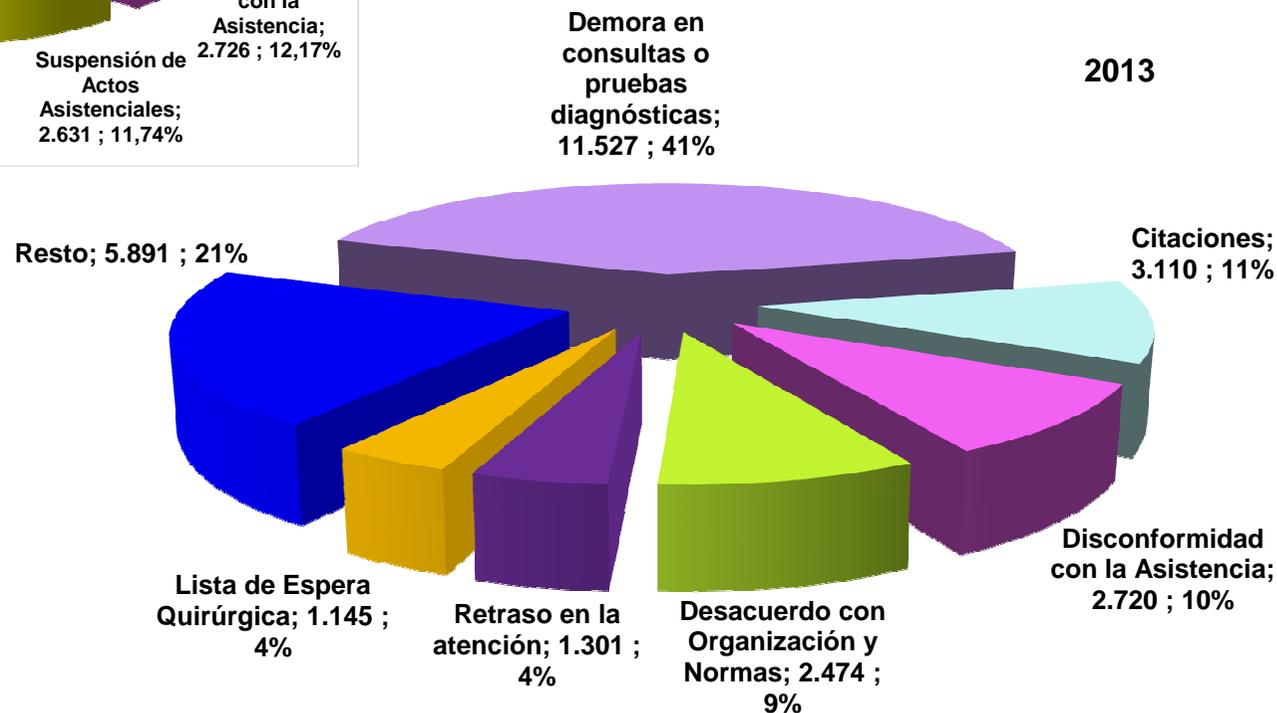
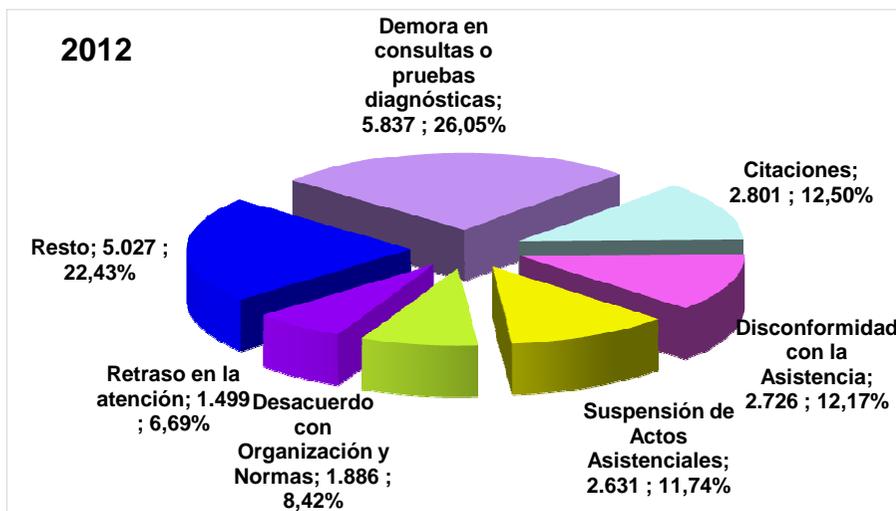
Grupo I: Motivos más frecuentes



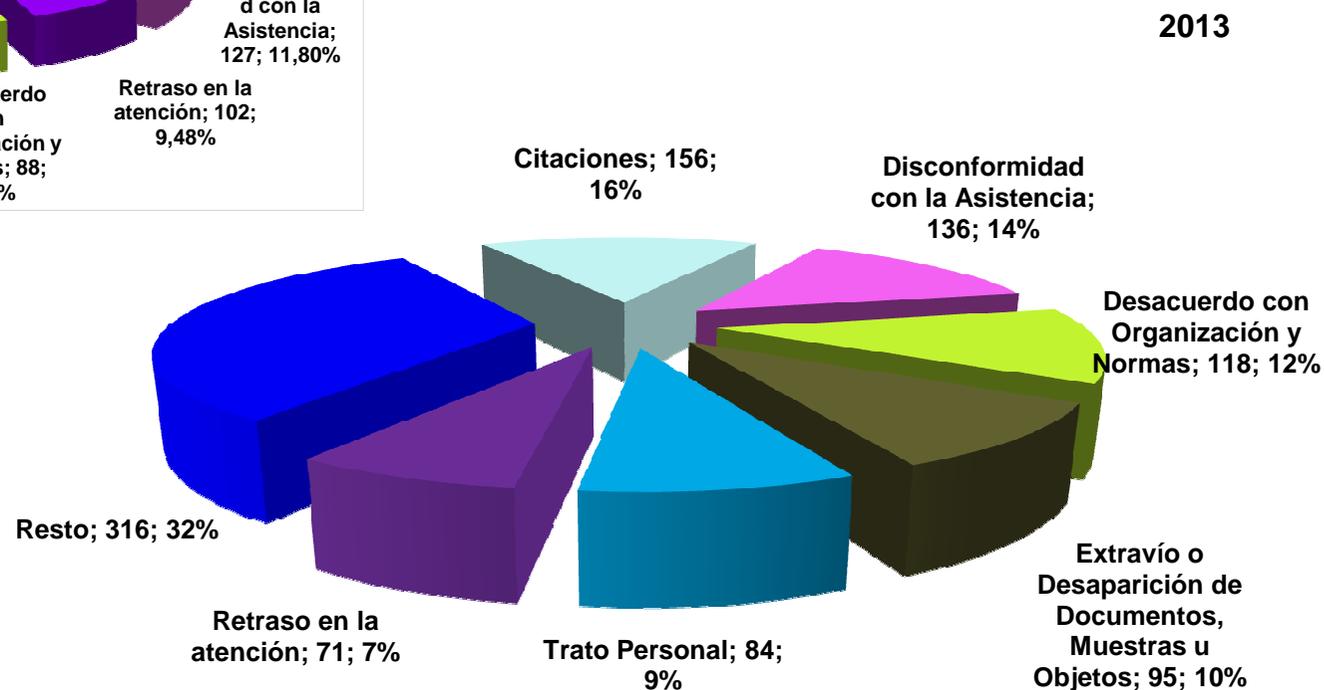
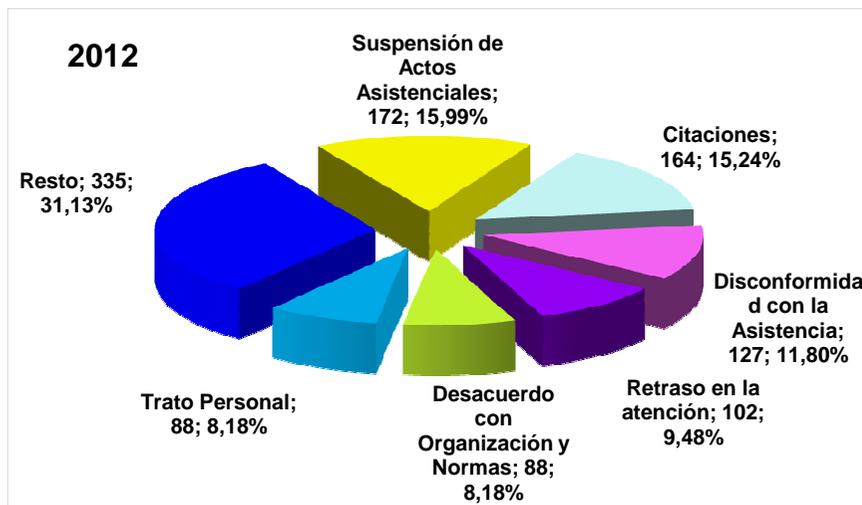
Grupo II: Motivos más frecuentes



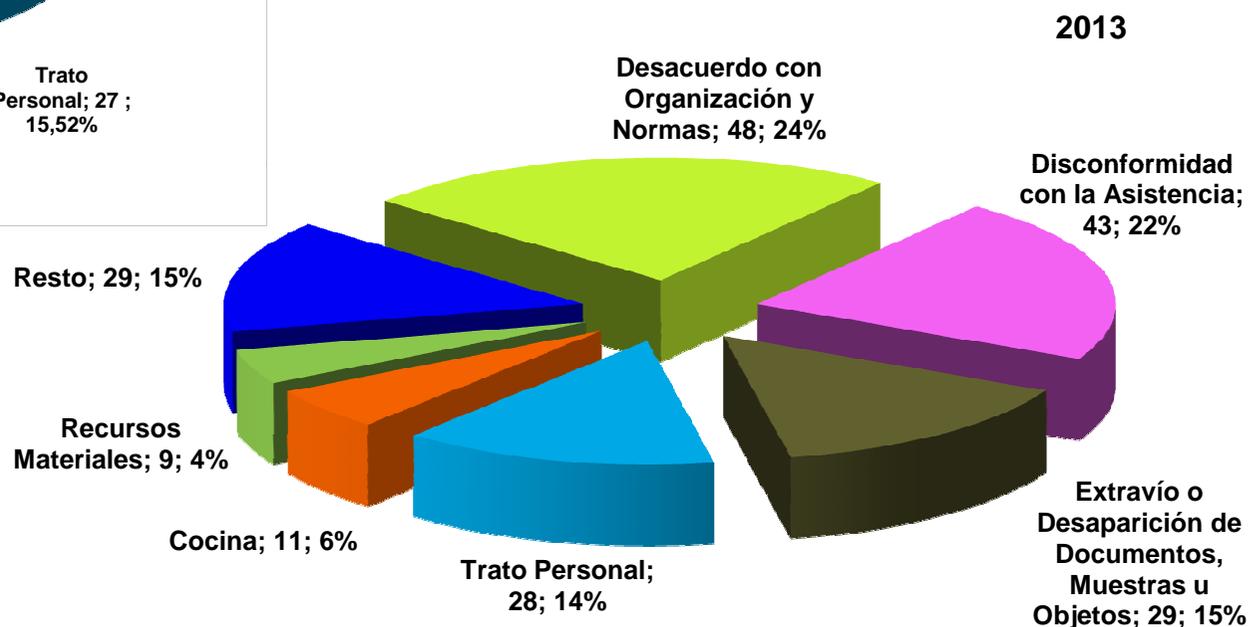
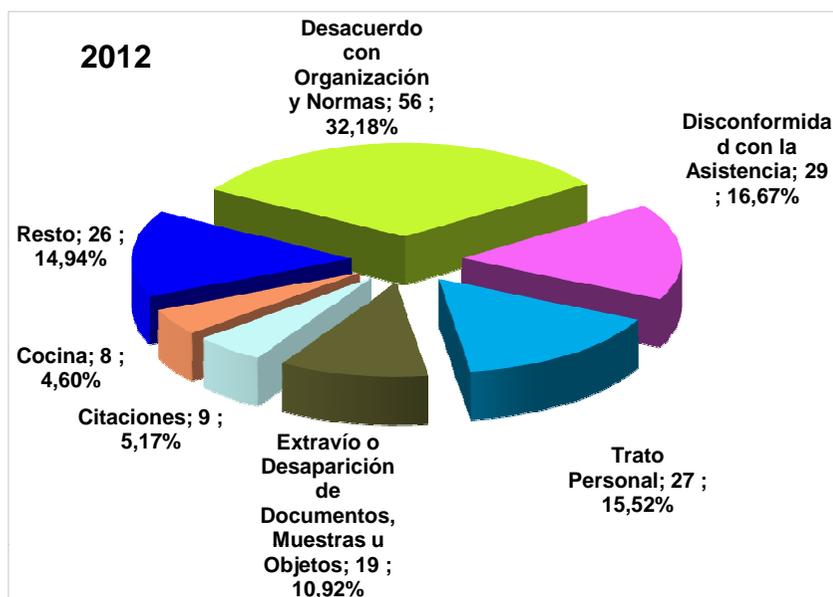
Grupo III: Motivos más frecuentes



Grupo IV: Motivos más frecuentes

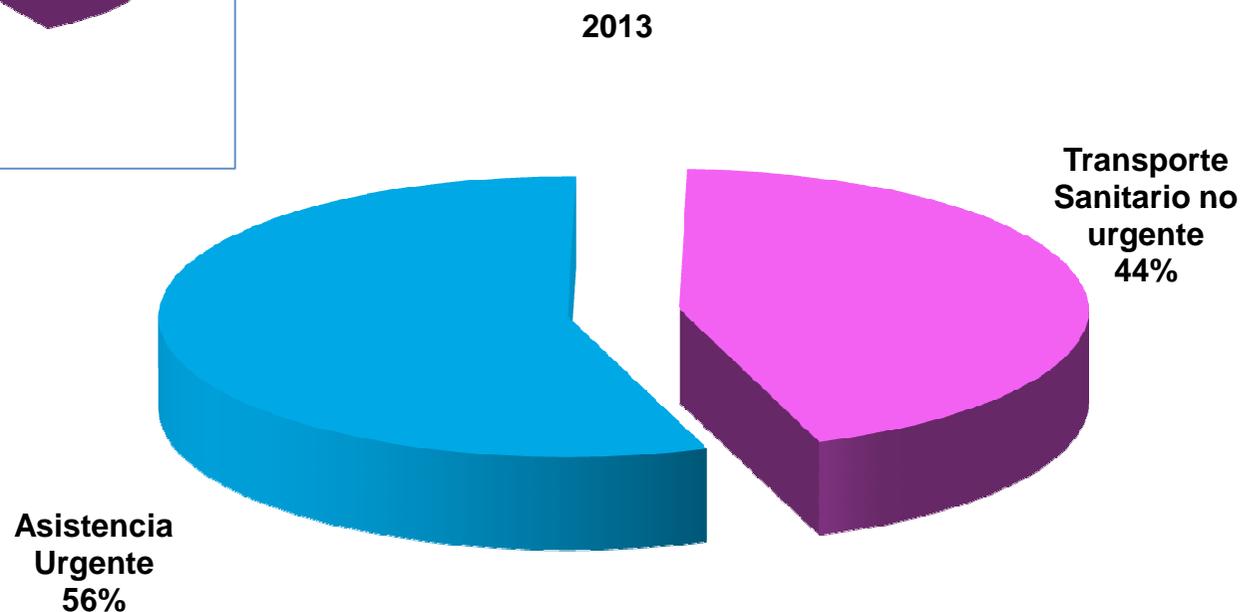
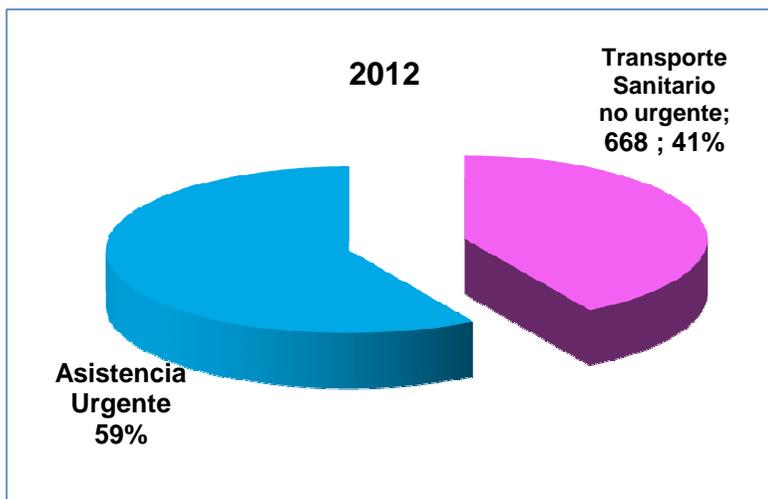


Otros hospitales: Motivos más frecuentes

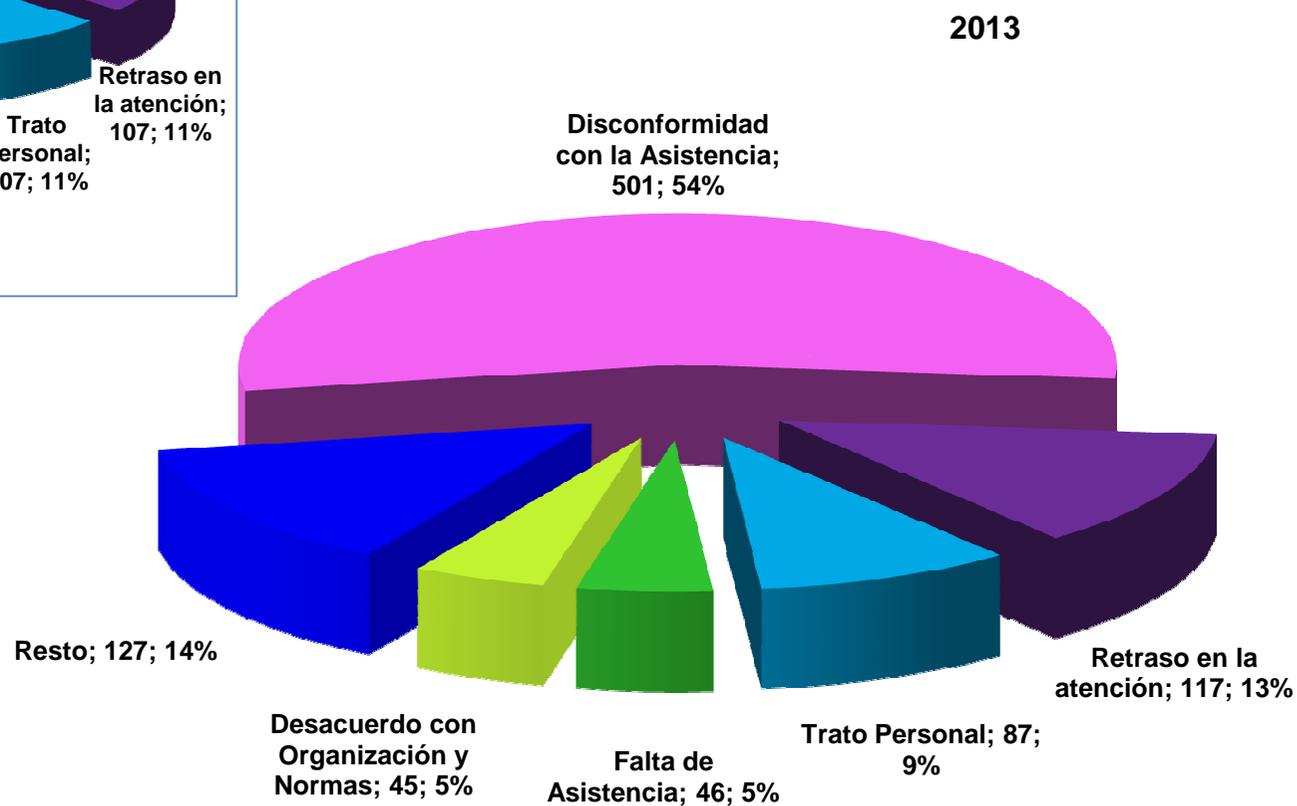
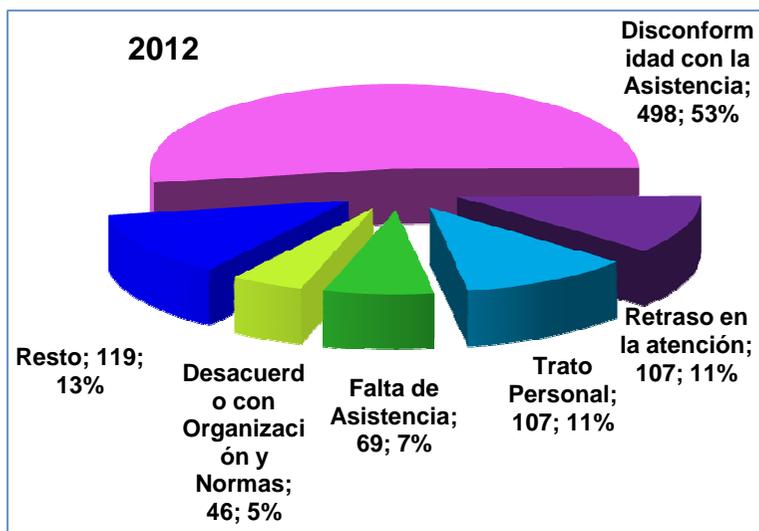


SUMMA - 112

SUMMA – 112: Tipos de asistencia

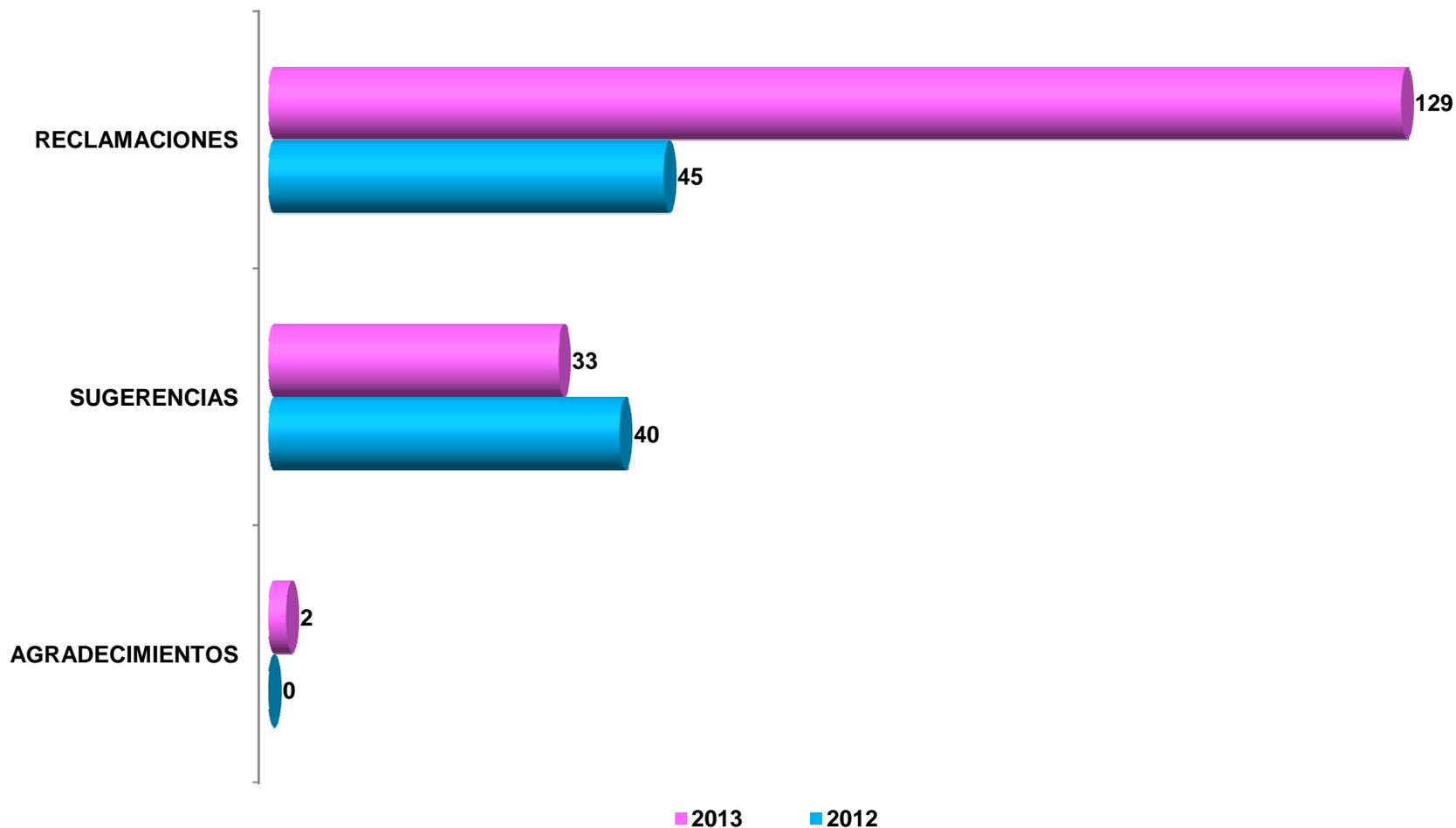


SUMMA – 112: Motivos en asistencia urgente

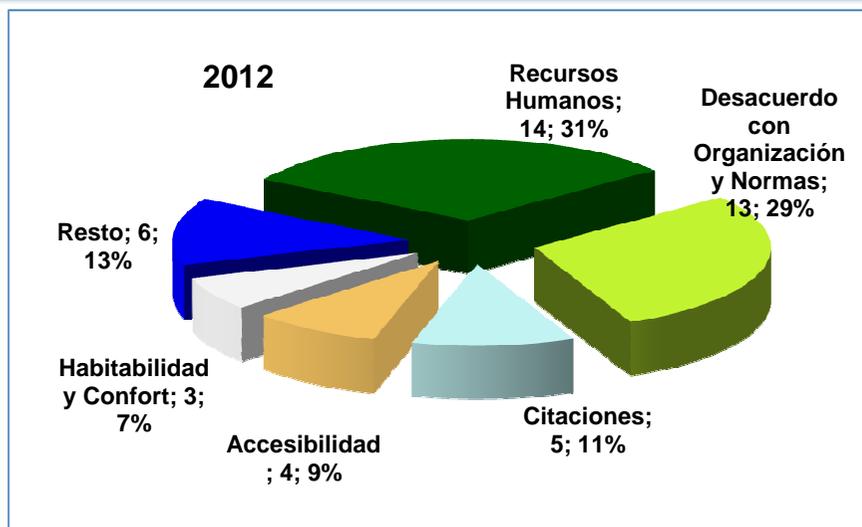


CENTRO DE TRANSFUSIÓN

Evolución 2012 - 2013



Centro de Transfusión: Motivos más frecuentes



2013

