

# RECLAMACIONES

## 2016

**Dirección General de Coordinación de la  
Atención al Ciudadano y Humanización  
de la Asistencia Sanitaria**



# Análisis de las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid durante el año 2016

© Comunidad de Madrid  
Edita: D. G. Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria. Consejería de Sanidad  
Soporte: Archivo electrónico  
Año de edición: Julio 2017  
Publicado en España - Published in Spain



# DATOS GENERALES

## Datos globales 2016

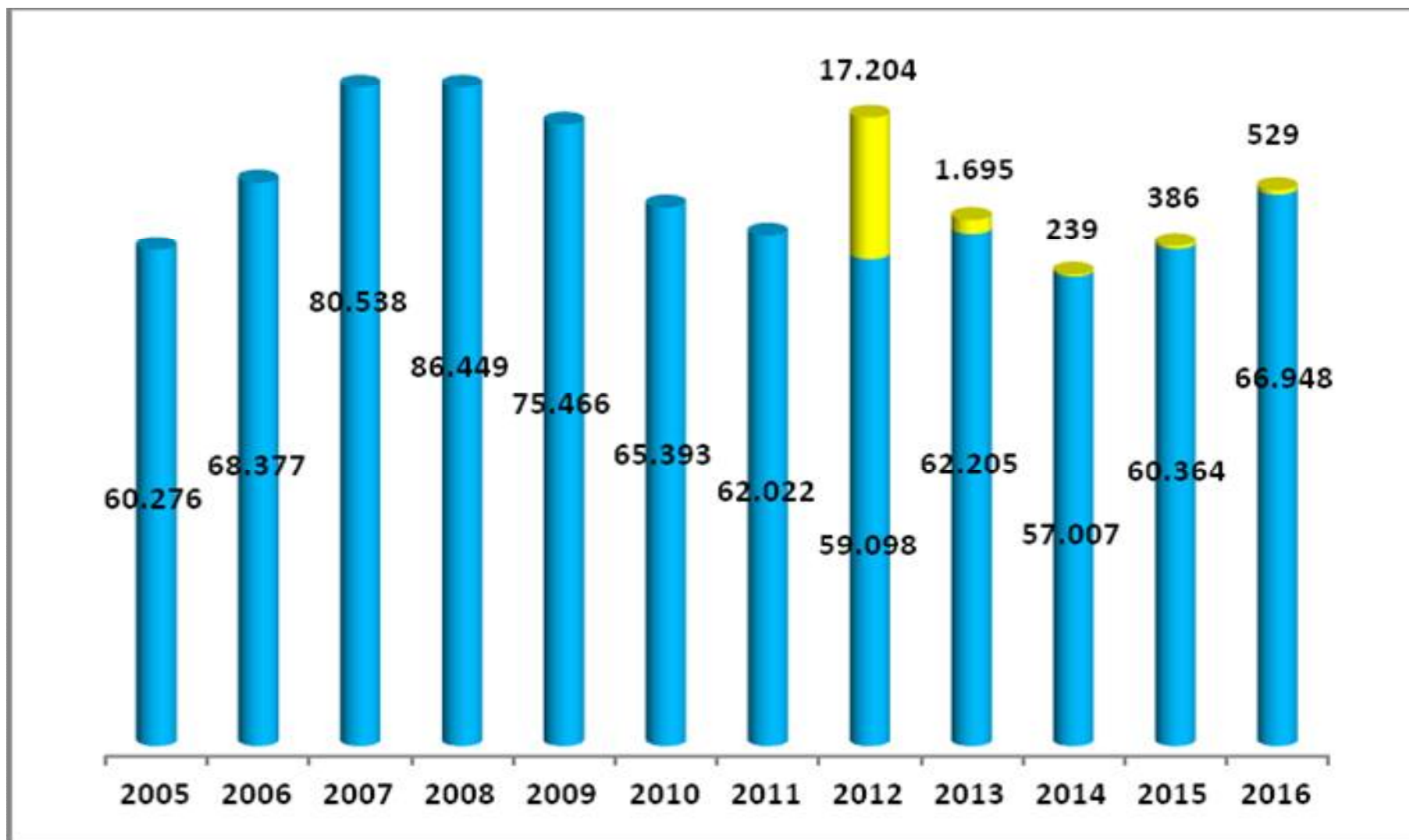
	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
<b>HOSPITALES (*)</b>	48.073	1.565	10.306
<b>A. PRIMARIA</b>	13.018	326	1.092
<b>SUMMA - 112</b>	3.244	13	230
<b>OTROS</b>	3.142	100	24
<b>TOTAL</b>	<b>67.477</b>	<b>2.004</b>	<b>11.652</b>

*(\*) Incluye el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid*

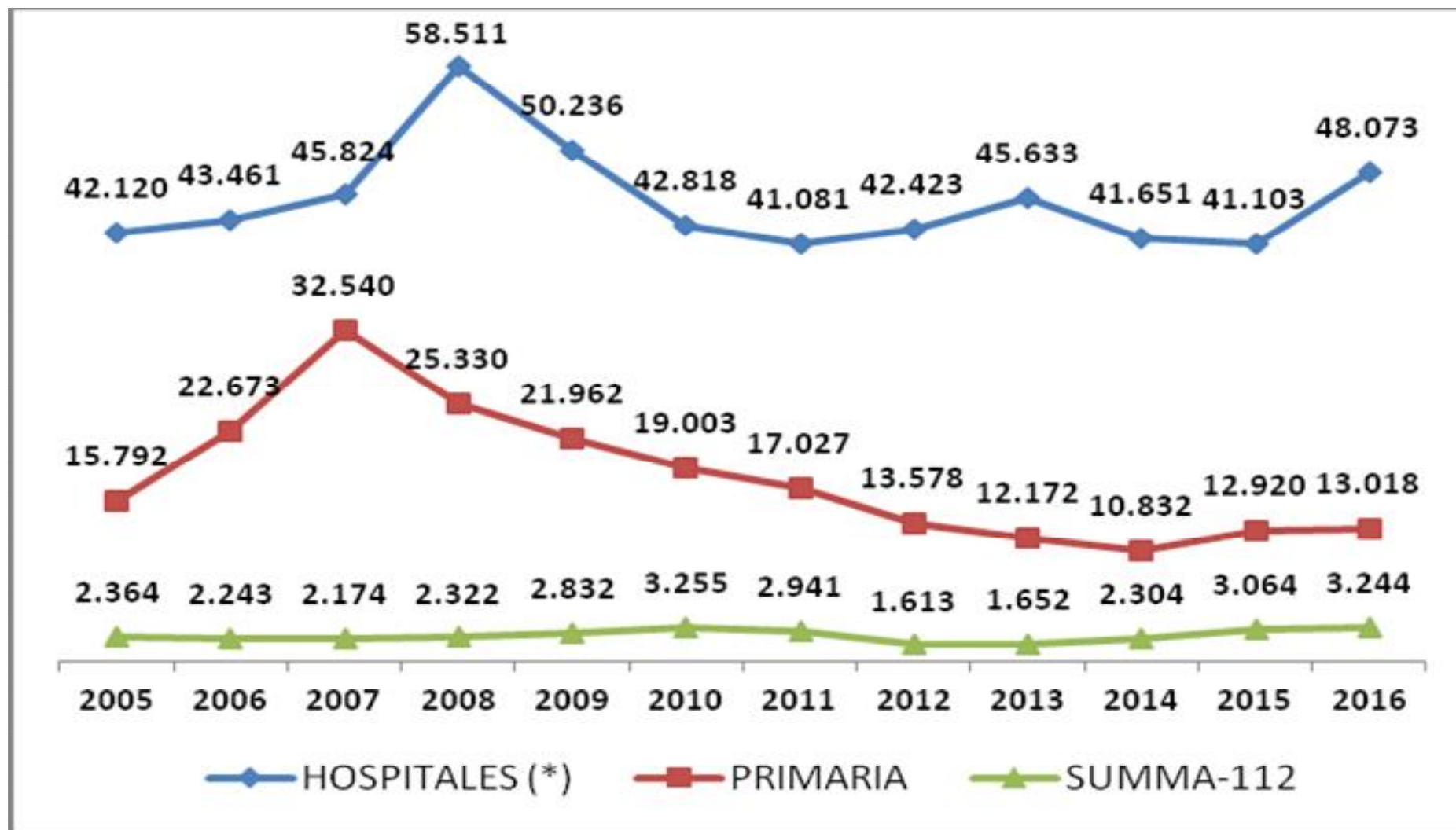
# Evolución 2005 - 2016

RECLAMACIONES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>HOSPITALES (*)</b>	42.120	43.461	45.824	58.511	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073
<b>PRIMARIA</b>	15.792	22.673	32.540	25.330	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018
<b>SUMMA-112</b>	2.364	2.243	2.174	2.322	2.832	3.255	2.941	1.613	1.652	2.304	3.064	3.244
<b>OTROS</b>				286	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277	2.613
<b>TOTAL</b>	<b>60.276</b>	<b>68.377</b>	<b>80.538</b>	<b>86.449</b>	<b>75.466</b>	<b>65.393</b>	<b>62.022</b>	<b>59.098</b>	<b>62.205</b>	<b>57.007</b>	<b>60.364</b>	<b>66.948</b>
<b>SOSTENIBILIDAD</b>								17.204	1.695	239	386	529
<i>(*) Incluye Centro de Transfusión</i>								<b>76.302</b>	<b>63.900</b>	<b>57.246</b>	<b>60.750</b>	<b>67.477</b>

## Evolución 2005 - 2016



# Evolución 2005 - 2016

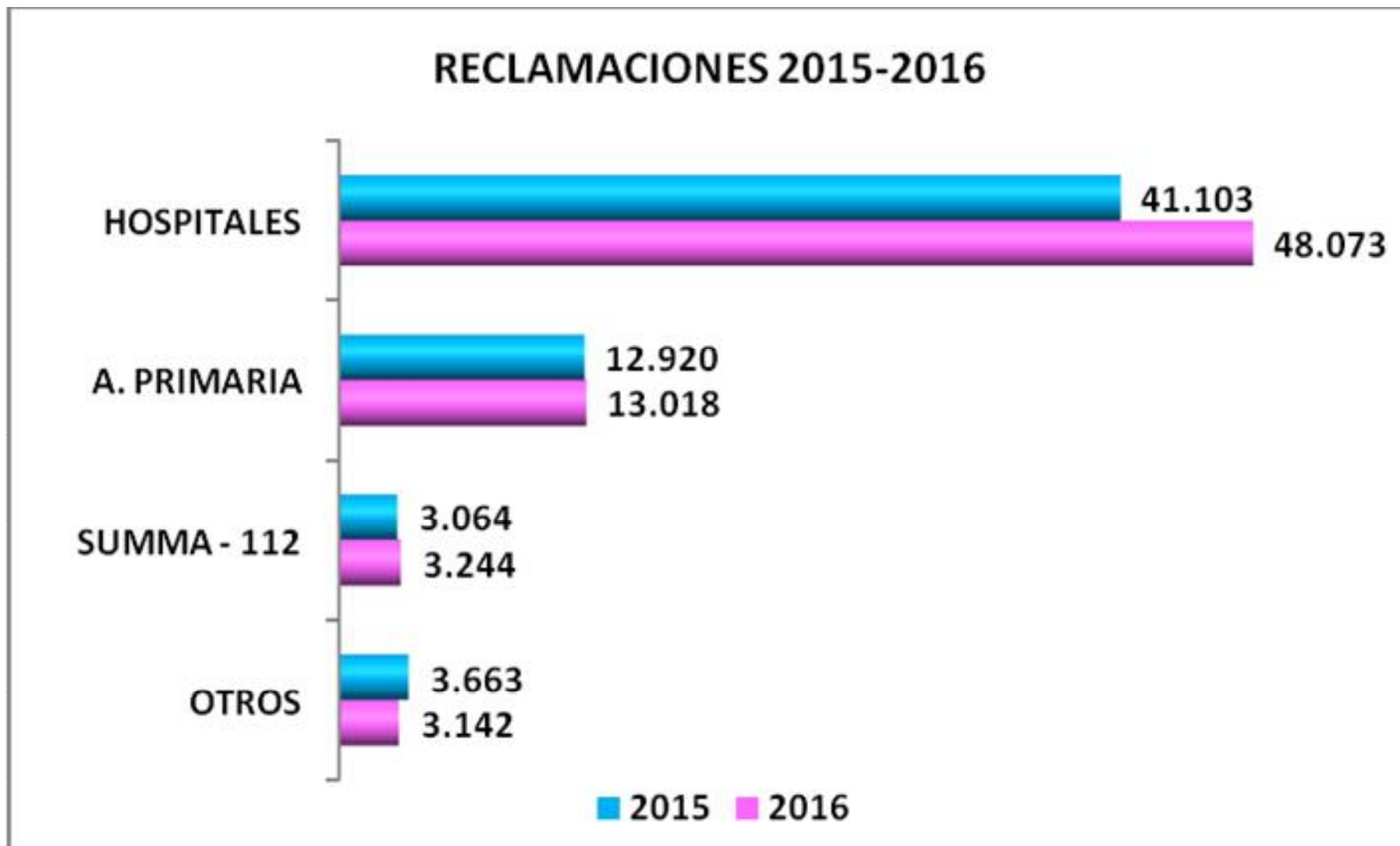


# Evolución 2015 - 2016

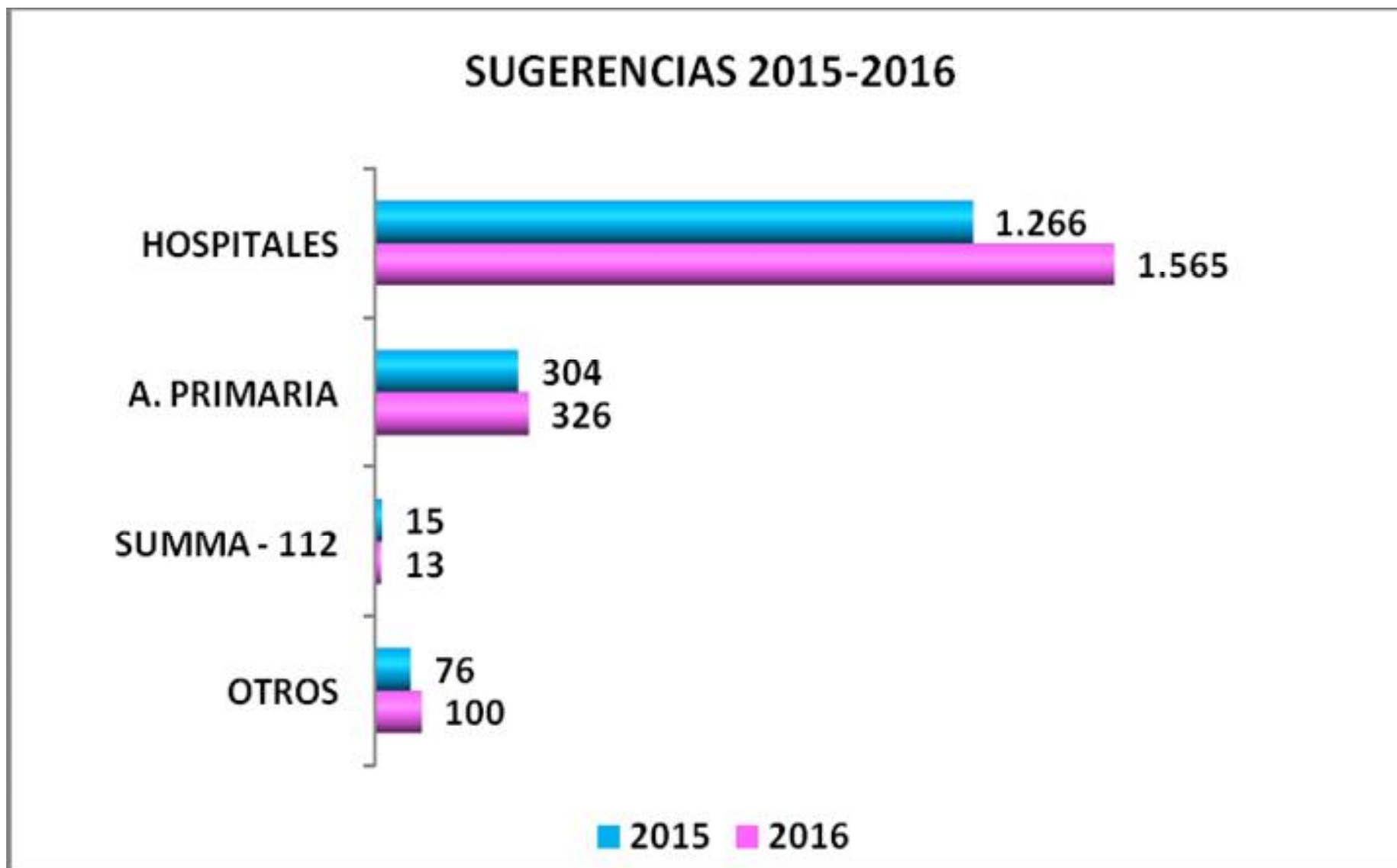
	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>HOSPITALES</b>	41.103	48.073	1.266	1.565	9.967	10.306
<b>A. PRIMARIA</b>	12.920	13.018	304	326	1.078	1.092
<b>SUMMA - 112</b>	3.064	3.244	15	13	187	230
<b>OTROS</b>	3.663	3.142	76	100	24	24
<b>TOTAL</b>	<b>60.750</b>	<b>67.477</b>	<b>1.661</b>	<b>2.004</b>	<b>11.256</b>	<b>11.652</b>



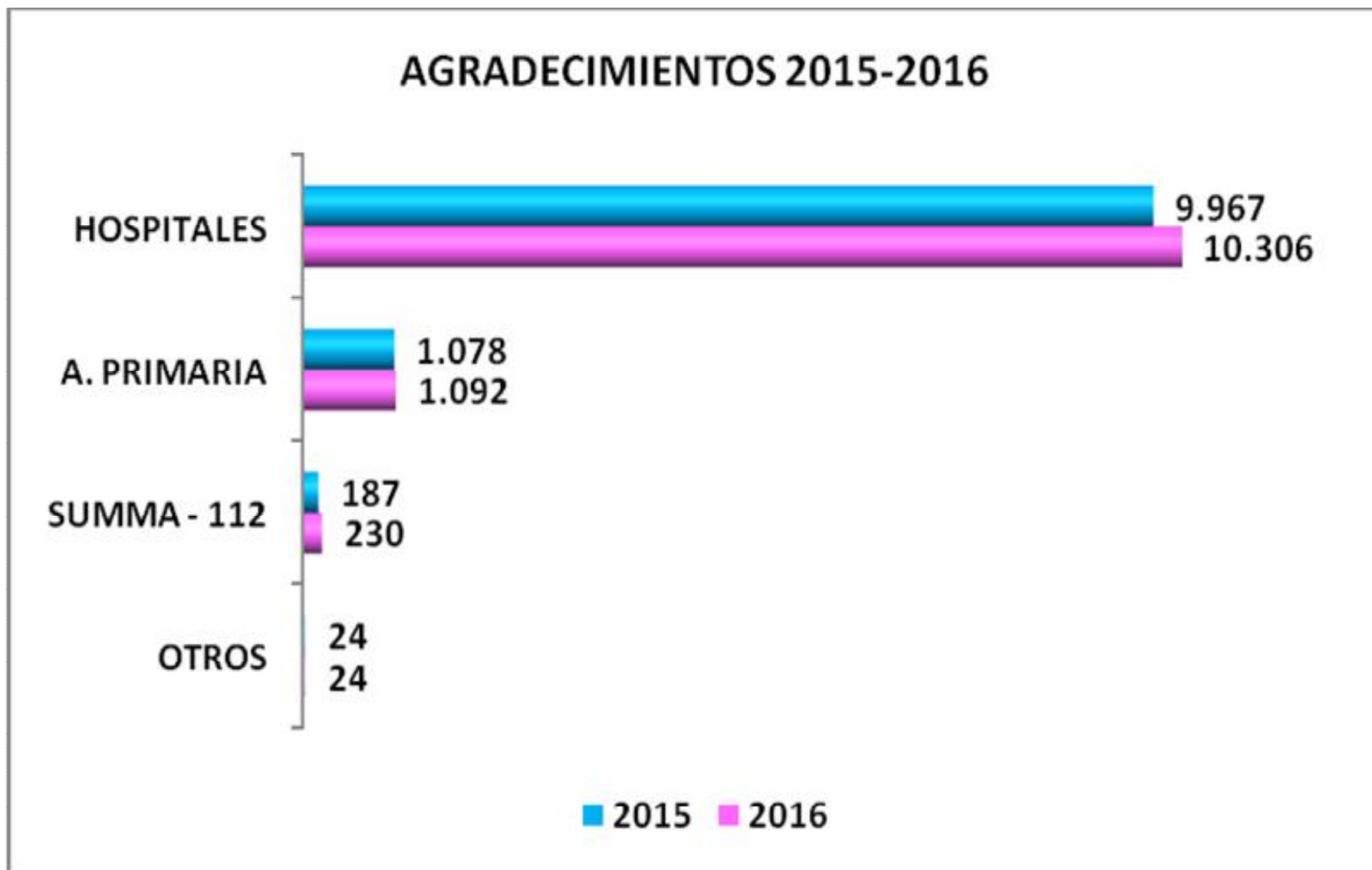
# Evolución 2015 - 2016



# Evolución 2015 - 2016



# Evolución 2015 - 2016

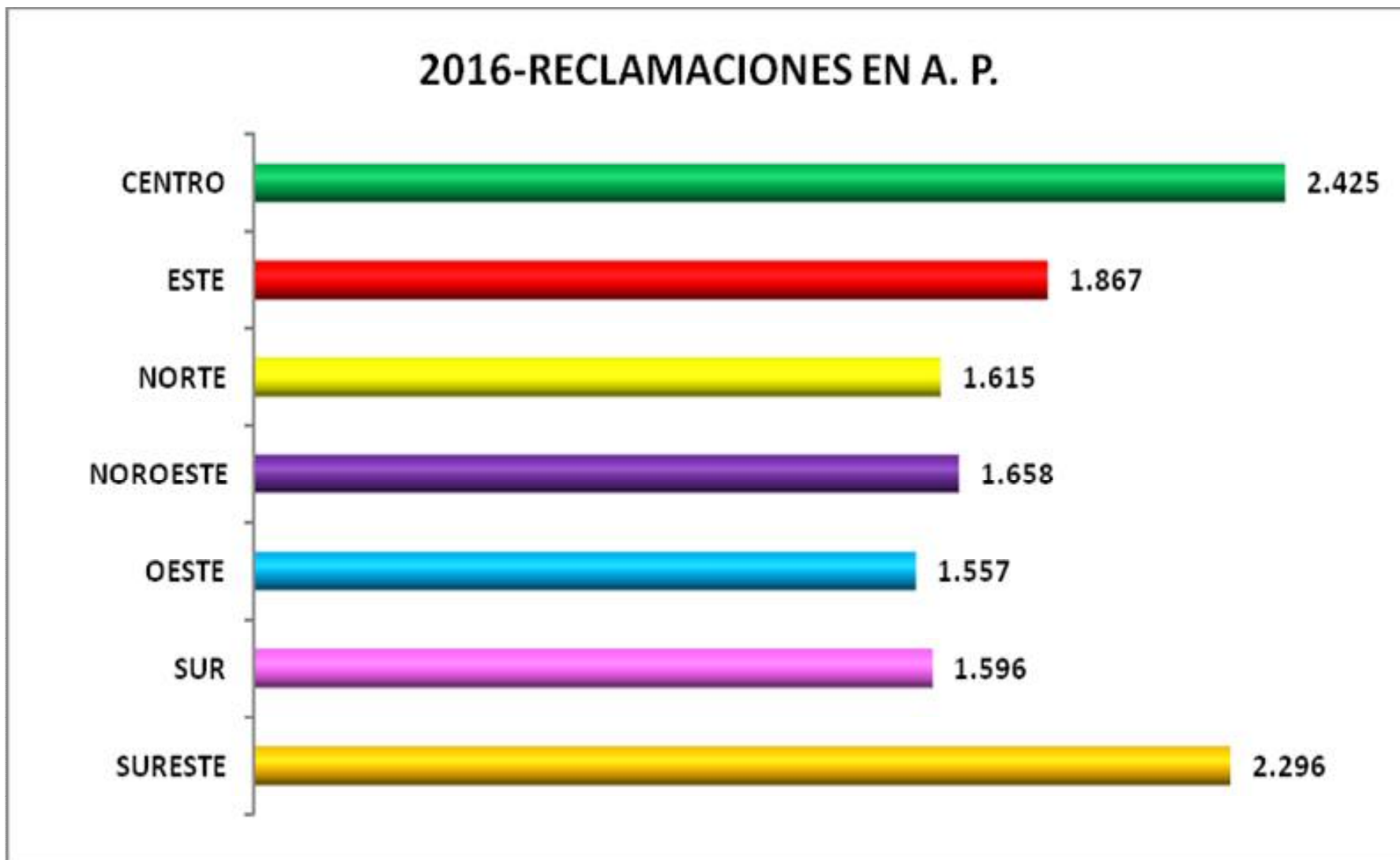


# ATENCIÓN PRIMARIA

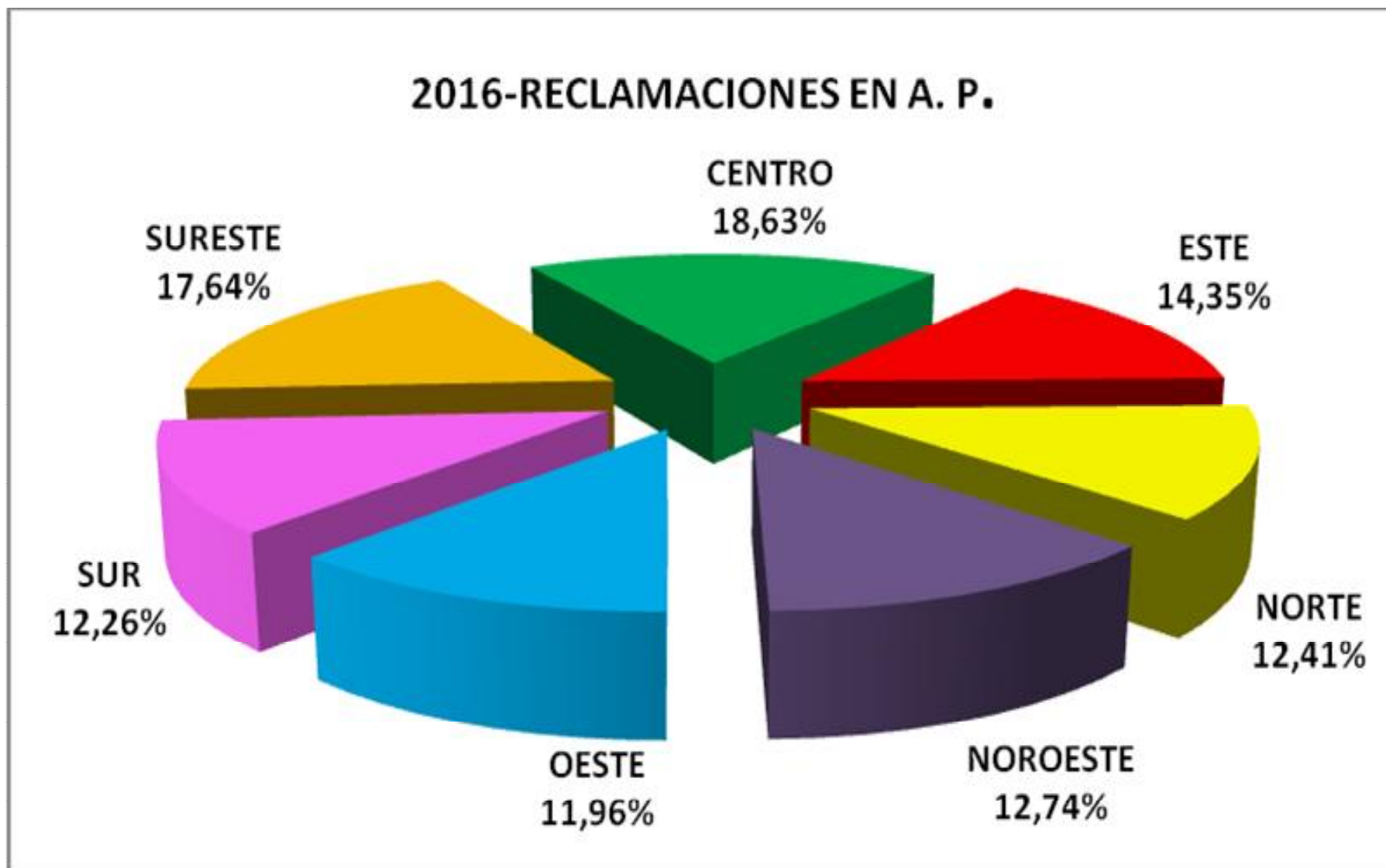
# Datos globales 2016

D. A.	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	2.425	58	226
ESTE	1.867	47	130
NORTE	1.615	49	159
NOROESTE	1.658	71	183
OESTE	1.557	16	79
SUR	1.596	28	121
SURESTE	2.296	57	194
CENTROS A. P.	4	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13.018</b>	<b>326</b>	<b>1.092</b>

# Datos globales 2016



# Datos globales 2016

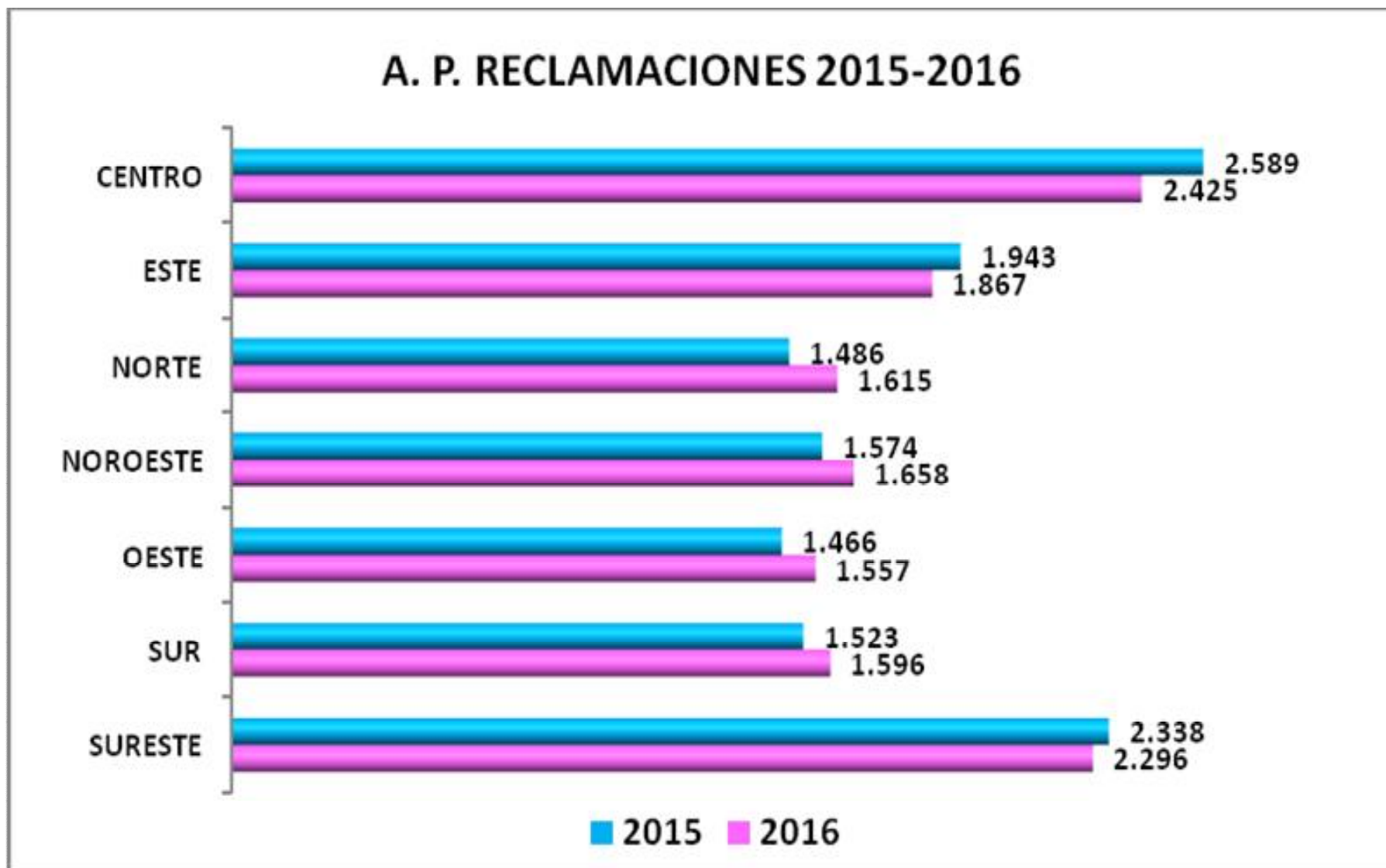


## Evolución 2015 - 2016

	2015	2016	Δ	Δ %
<b>CENTRO</b>	2.589	2.425	-164	-6,33%
<b>ESTE</b>	1.943	1.867	-76	-3,91%
<b>NORTE</b>	1.486	1.615	129	8,68%
<b>NOROESTE</b>	1.574	1.658	84	5,34%
<b>OESTE</b>	1.466	1.557	91	6,21%
<b>SUR</b>	1.523	1.596	73	4,79%
<b>SURESTE</b>	2.338	2.296	-42	-1,80%
<b>TOTAL</b>	<b>12.920</b>	<b>13.018</b>	<b>98</b>	<b>0,76%</b>



# Evolución 2015 -2016



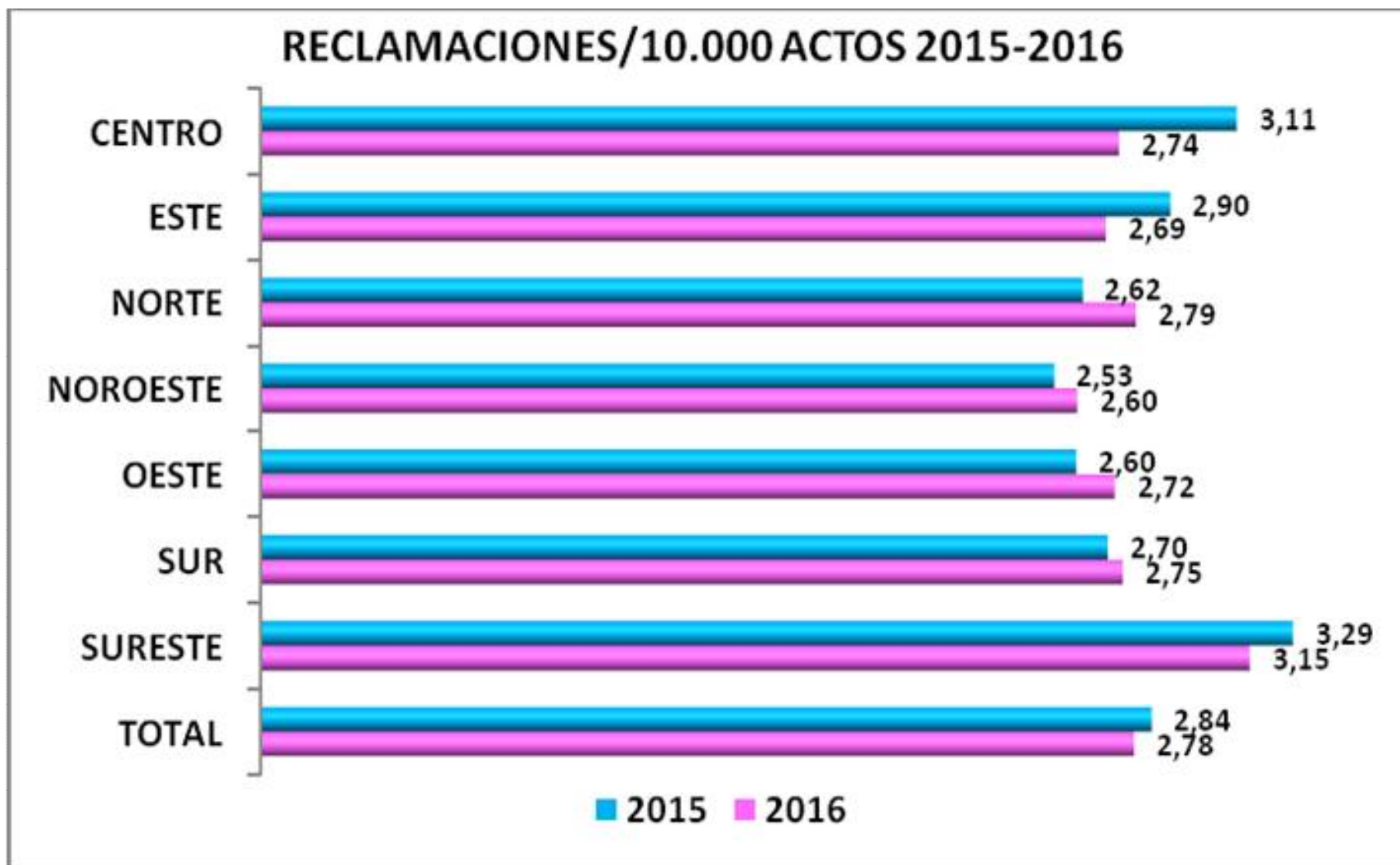
# Reclamaciones vs Actividad: 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		REC. / 10.000 ACTOS	
	2015	2016	2015	2016
<b>CENTRO</b>	2.589	2.425	3,11	2,74
<b>ESTE</b>	1.943	1.867	2,90	2,69
<b>NORTE</b>	1.486	1.615	2,62	2,79
<b>NOROESTE</b>	1.574	1.658	2,53	2,60
<b>OESTE</b>	1.466	1.557	2,60	2,72
<b>SUR</b>	1.523	1.596	2,70	2,75
<b>SURESTE</b>	2.338	2.296	3,29	3,15
<b>CENTROS A. P.</b>	1	4		
<b>TOTAL</b>	<b>12.920</b>	<b>13.018</b>	<b>2,84</b>	<b>2,78</b>

# Reclamaciones vs Actividad



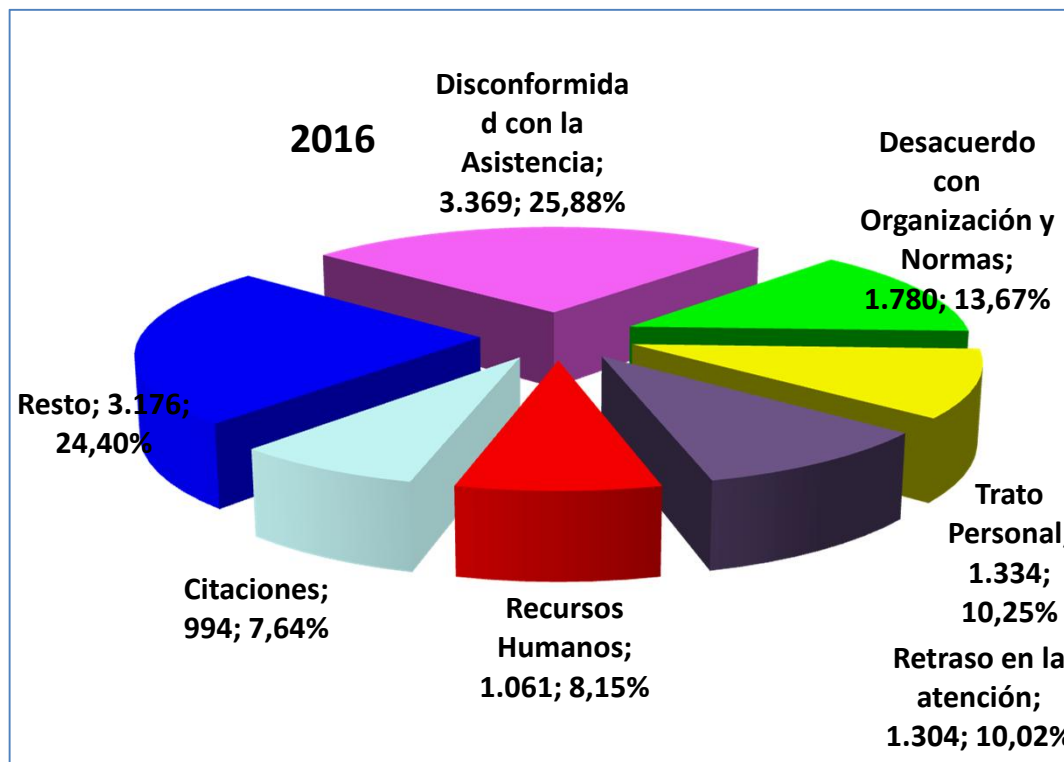
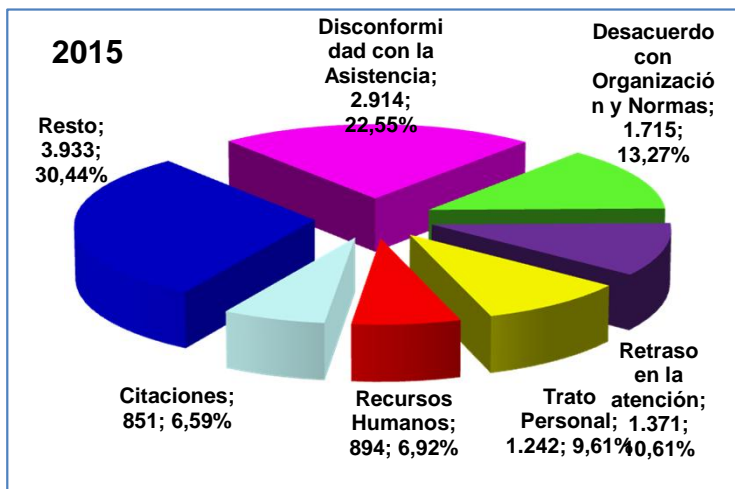
# Reclamaciones vs Actividad: 2015 - 2016



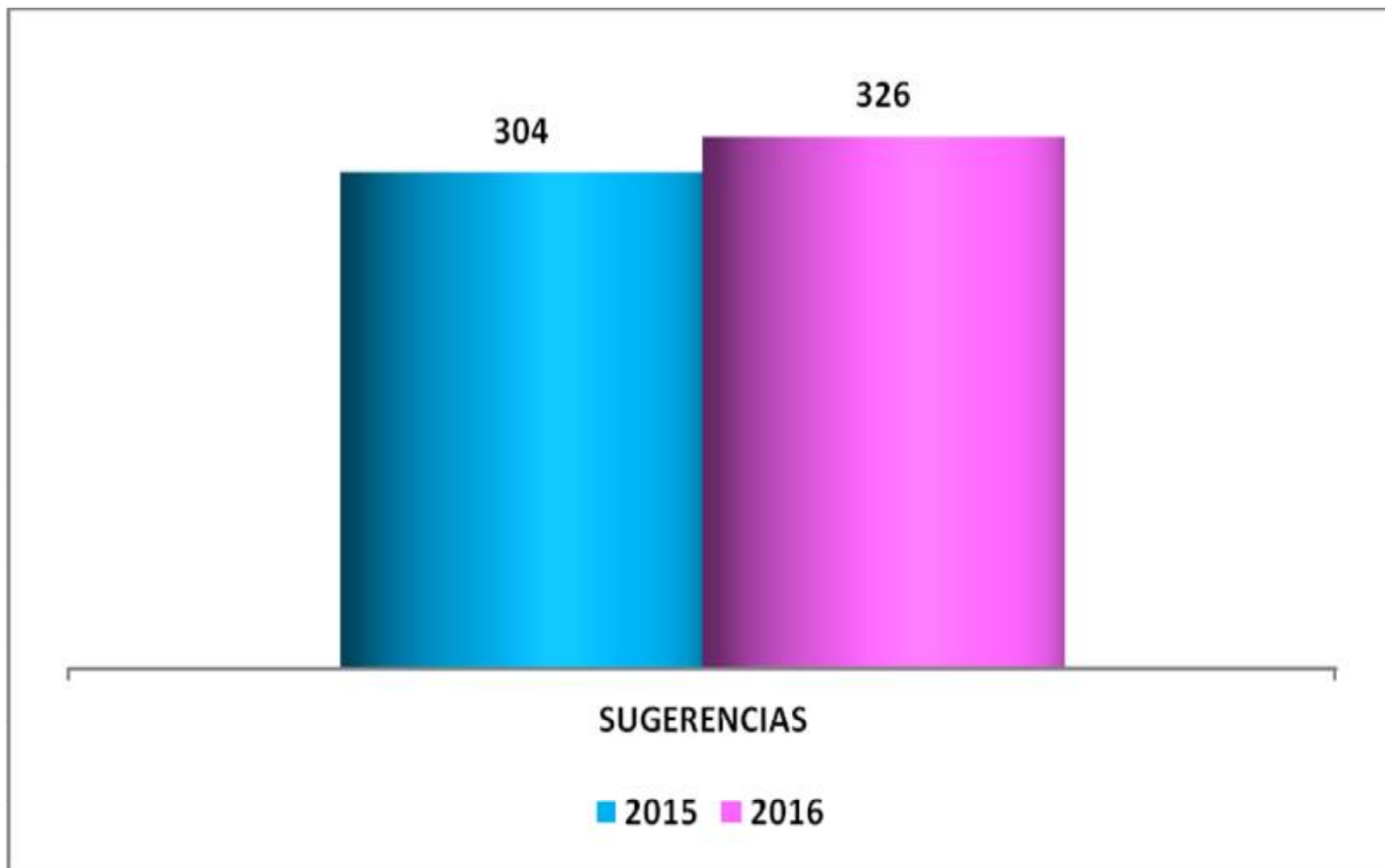
# Motivos de reclamación 2016

MOTIVO	TOTAL	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	3.369	25,88%	25,88%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.780	13,67%	39,55%
Trato Personal	1.334	10,25%	49,80%
Retraso en la atención	1.304	10,02%	59,82%
Recursos Humanos	1.061	8,15%	67,97%
Citaciones	994	7,64%	75,60%
Resto	3.176	24,40%	

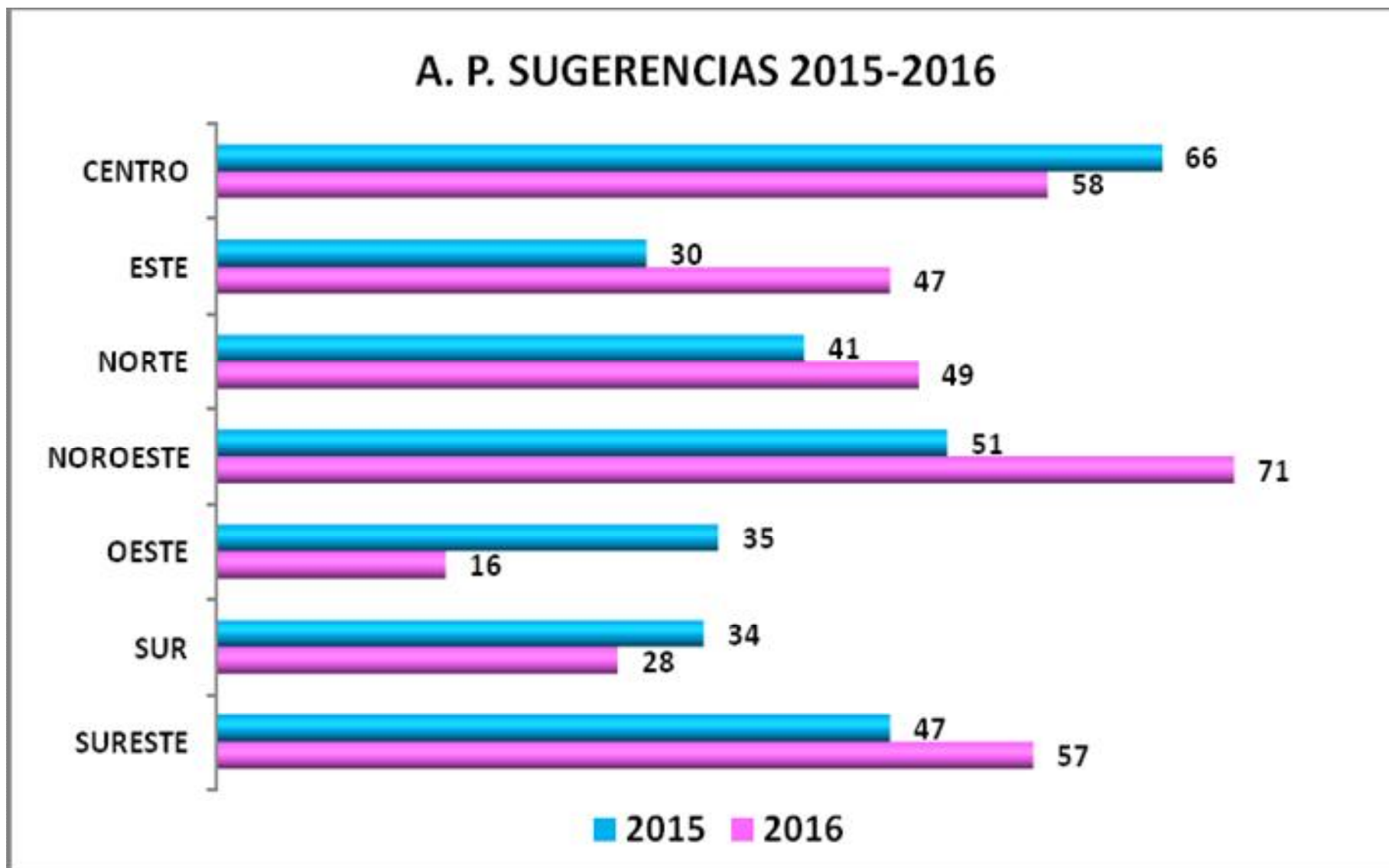
# Motivos de reclamación 2015 - 2016



# Sugerencias: 2015 - 2016

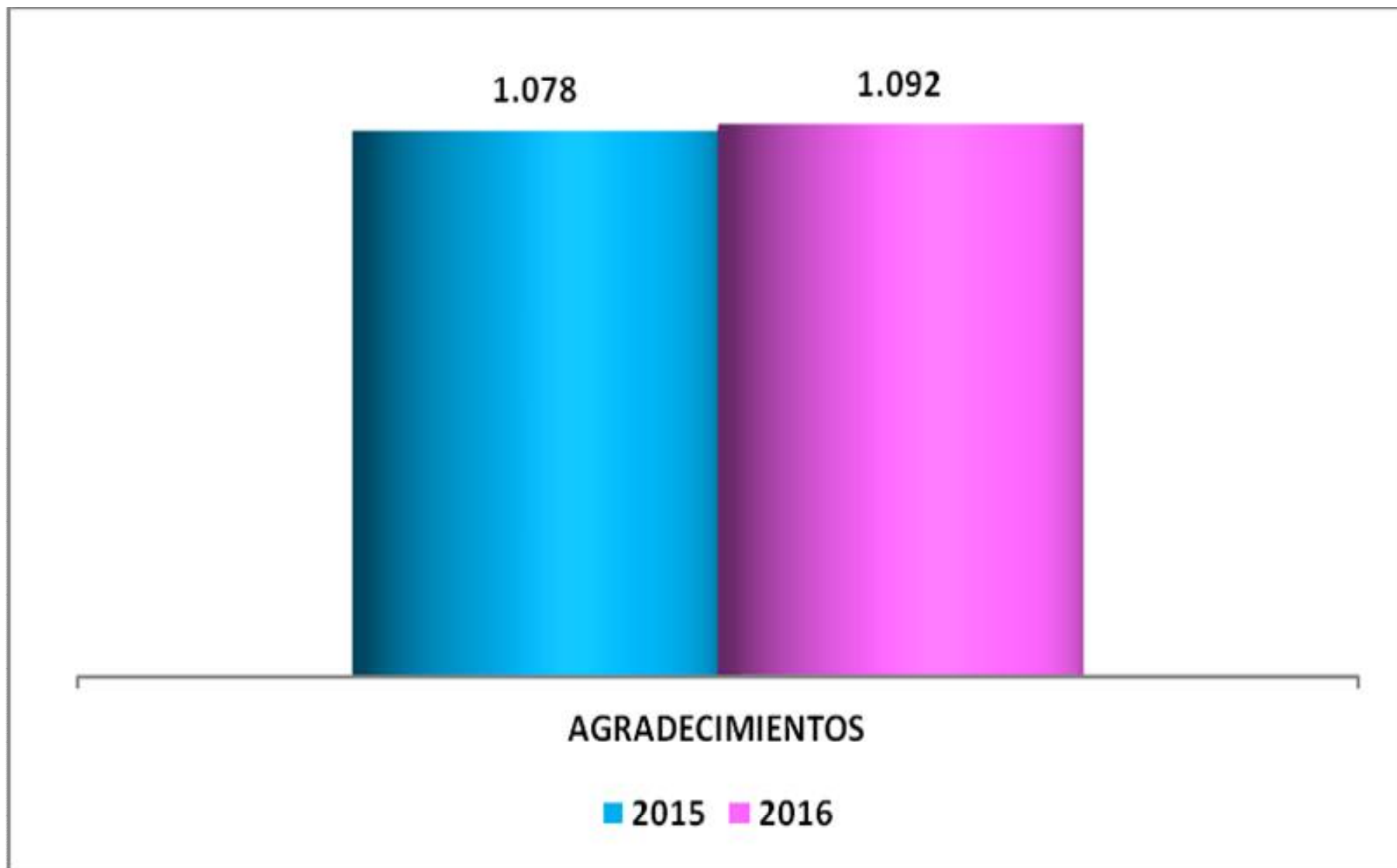


# Sugerencias: 2015 - 2016

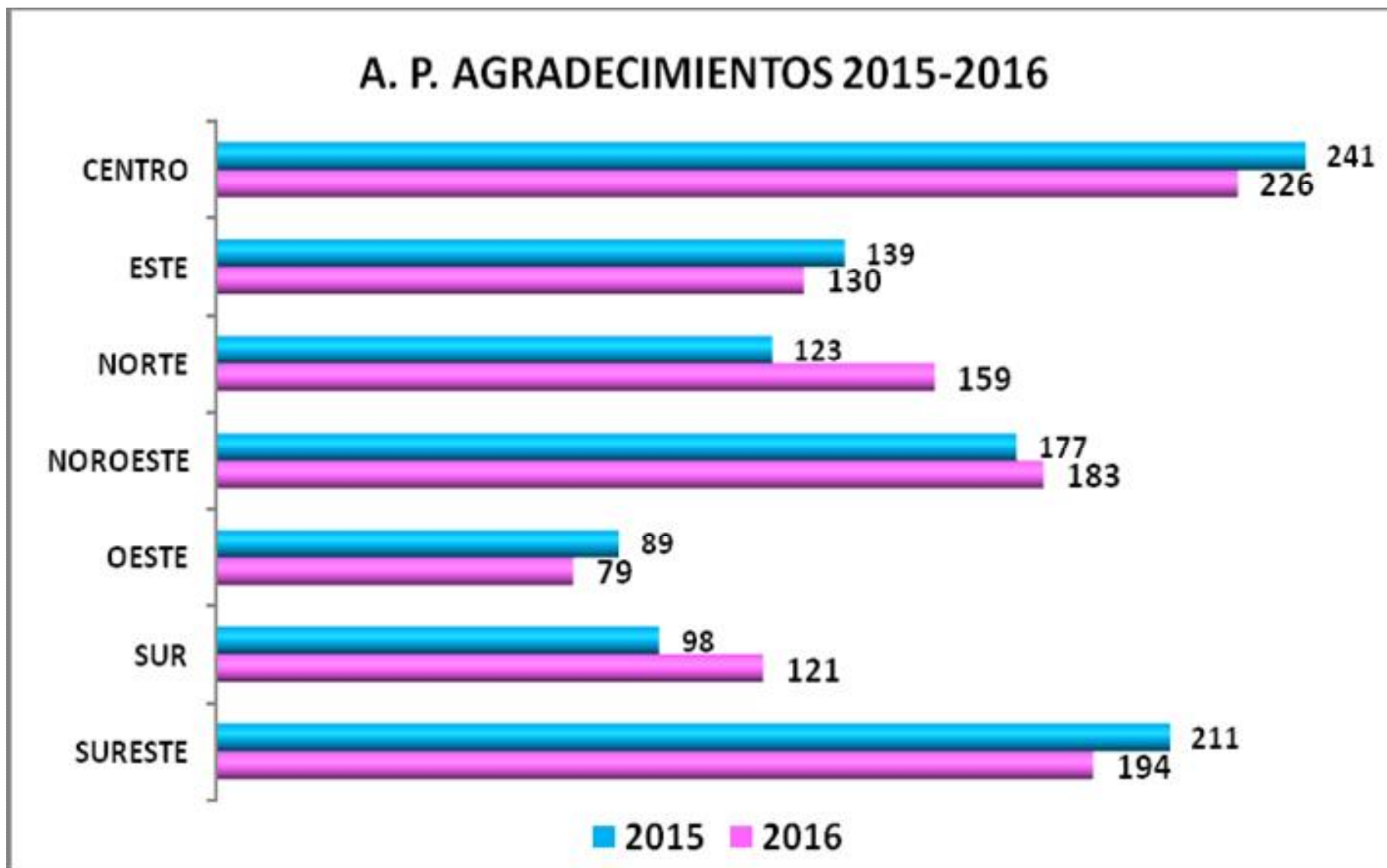




# Agradecimientos: 2015 - 2016



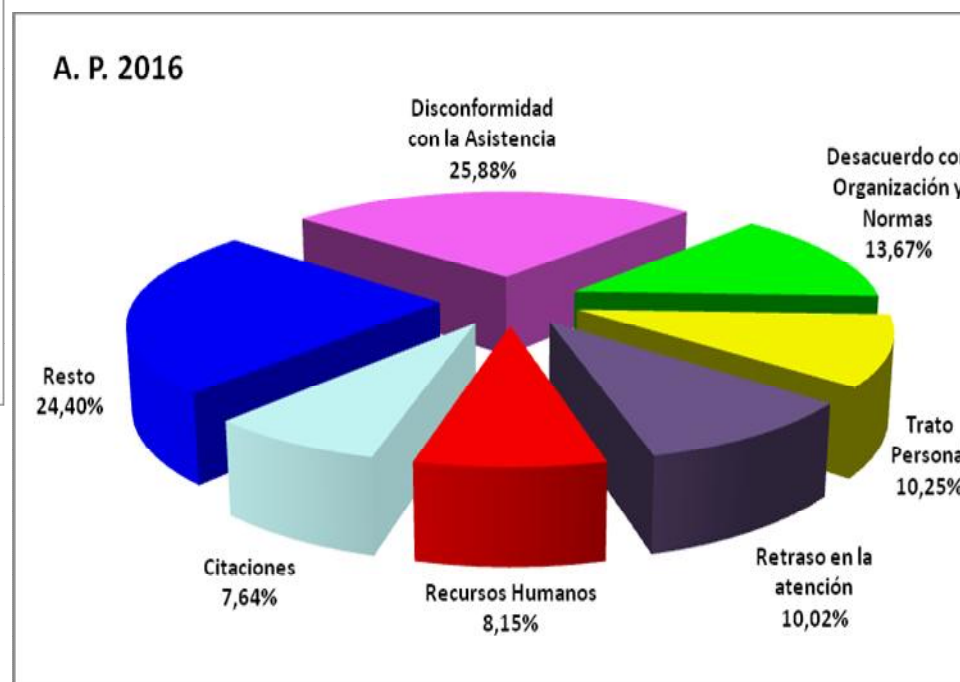
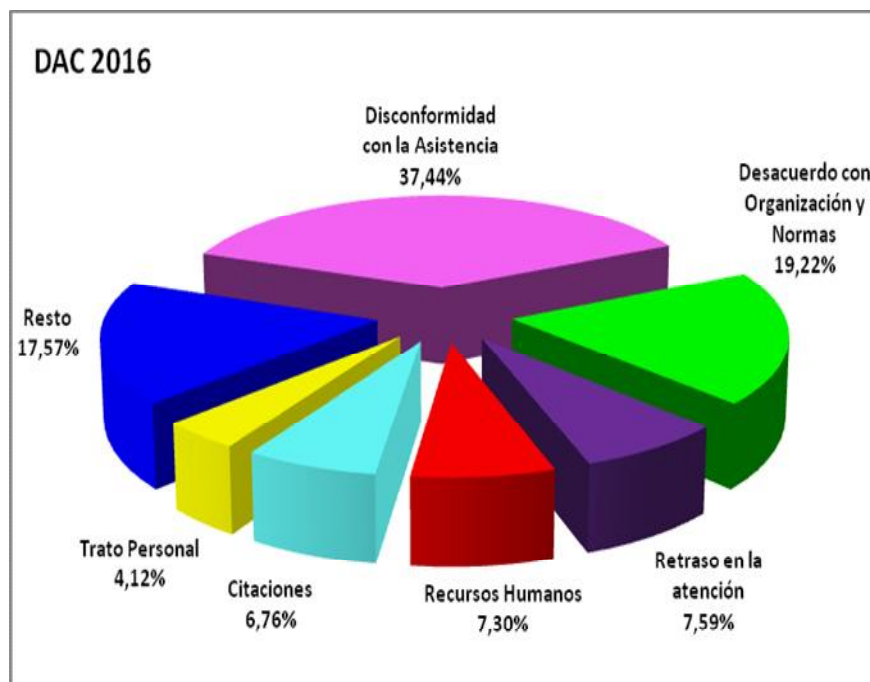
# Agradecimientos: 2015 - 2016



# RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL

	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.589	2.425	-164	-6,33%
ACTIVIDAD	8.879.911	8.863.109	-16.802	-0,19%
RECLAMACIONES 2 / 10.000 ACTOS	2,92	2,74		
RECLAMACIONES RESUELTAS EN PLAZO	99,78%	99,68%		
SUGERENCIAS	66	58	-8	-12,12%
AGRADECIMIENTOS	241	226	-15	-6,22%

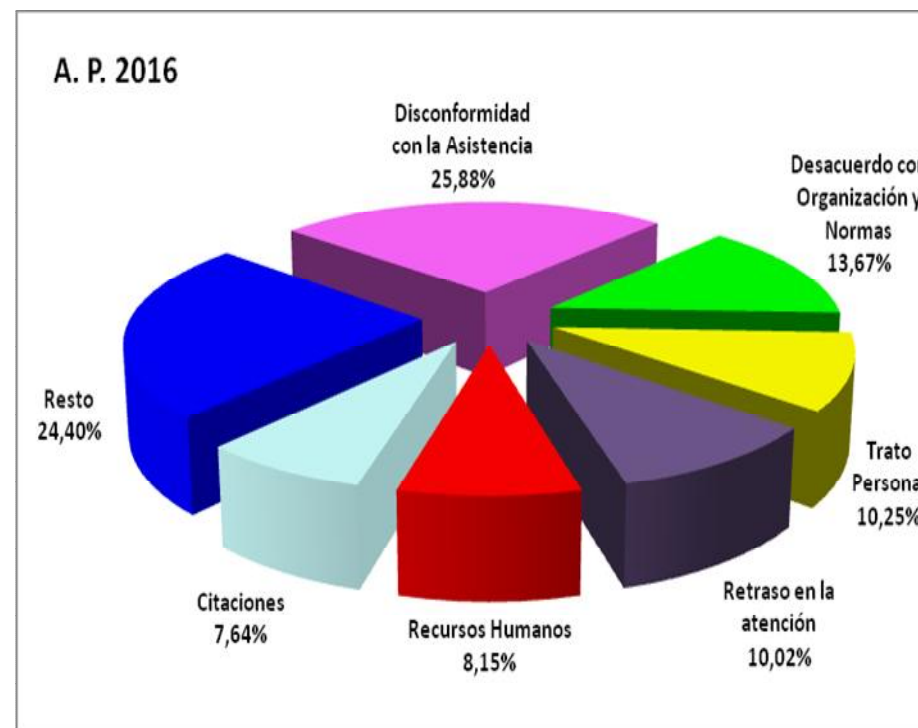
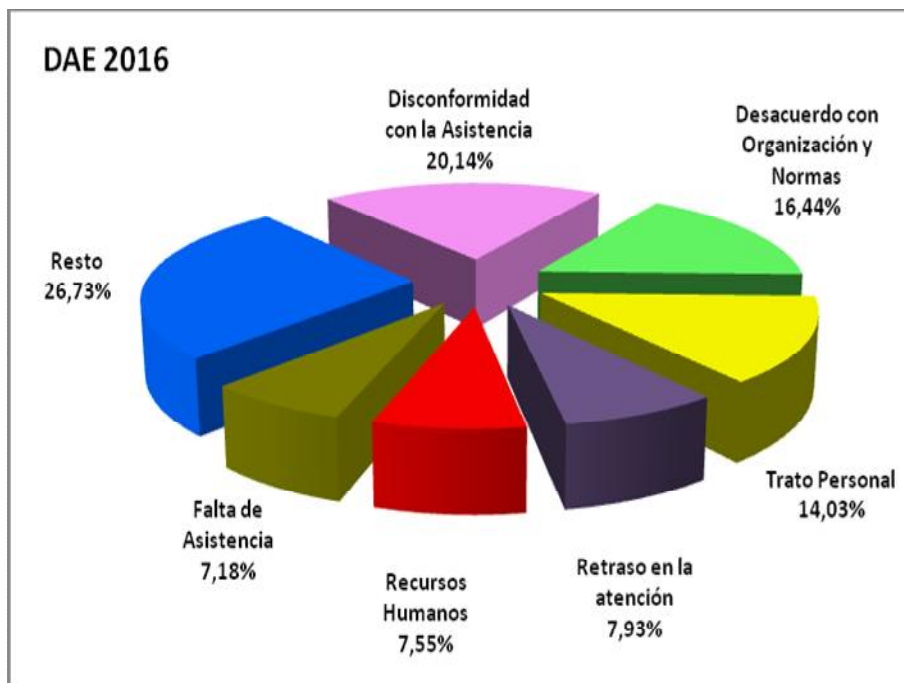
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	908	37,44%	37,44%
Desacuerdo con Organización y Normas	466	19,22%	56,66%
Retraso en la atención	184	7,59%	64,25%
Recursos Humanos	177	7,30%	71,55%
Citaciones	164	6,76%	78,31%
Trato Personal	100	4,12%	82,43%
Resto	426	17,57%	100,00%



	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.943	1.867	-76	-3,91%
ACTIVIDAD	6.894.037	6.931.984	37.947	0,55%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,82	2,69		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,17%	94,87%		
SUGERENCIAS	30	47	17	56,67%
AGRADECIMIENTOS	139	130	-9	-6,47%

MOTIVO	Nº	%	% Ac.
Disconformidad con la Asistencia	376	20,14%	20,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	307	16,44%	36,58%
Trato Personal	262	14,03%	50,62%
Retraso en la atención	148	7,93%	58,54%
Recursos Humanos	141	7,55%	66,10%
Falta de Asistencia	134	7,18%	73,27%
Resto	499	26,73%	

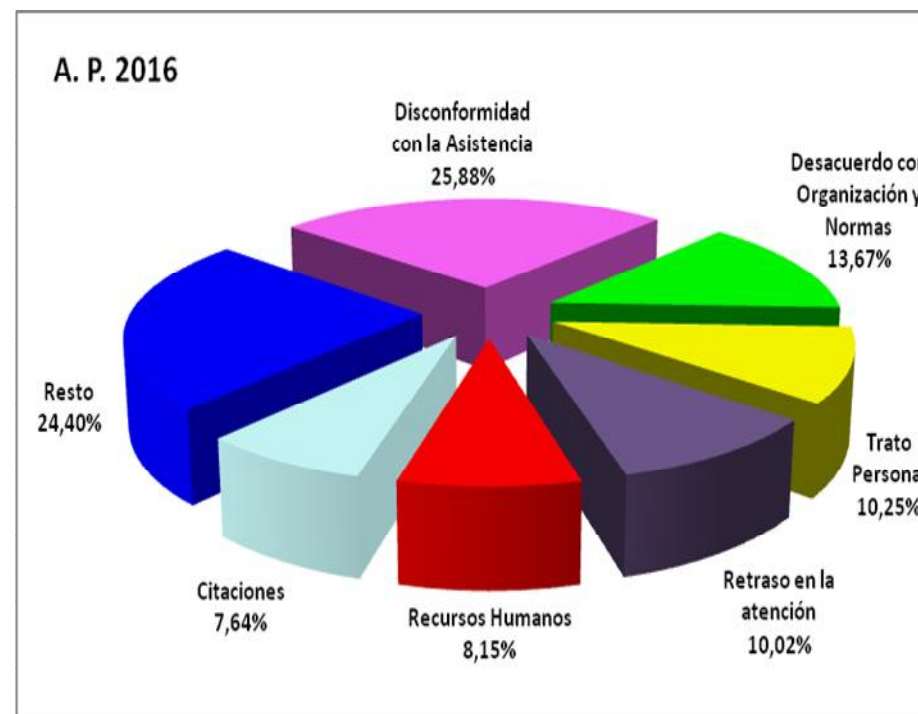
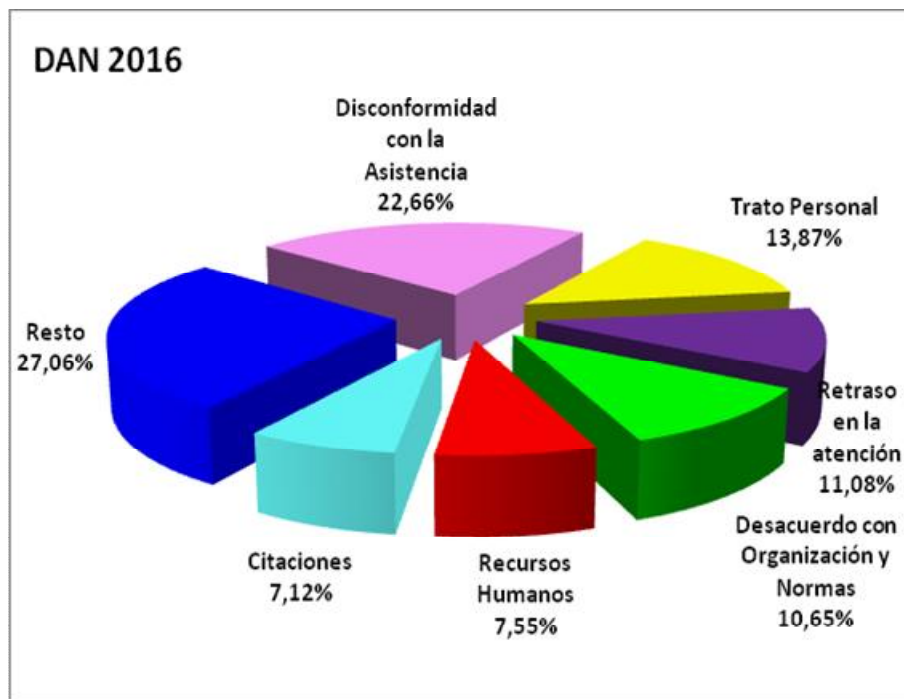




	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.486	1.615	129	8,68%
ACTIVIDAD	5.826.720	5.789.803	-36.917	-0,63%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,55	2,79		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	77,89%	95,42%		
SUGERENCIAS	41	49	8	19,51%
AGRADECIMIENTOS	123	159	36	29,27%

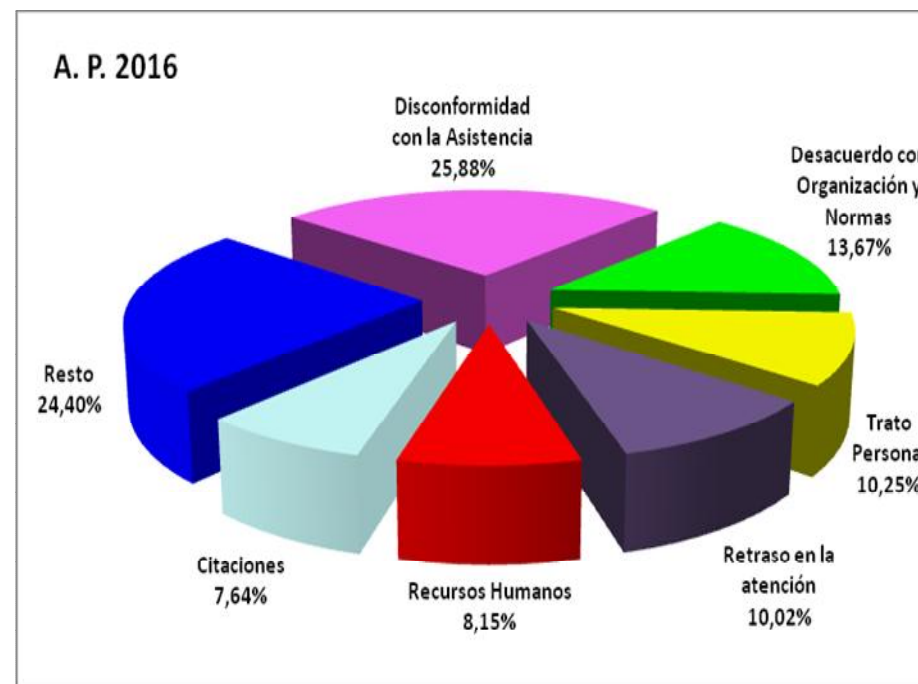
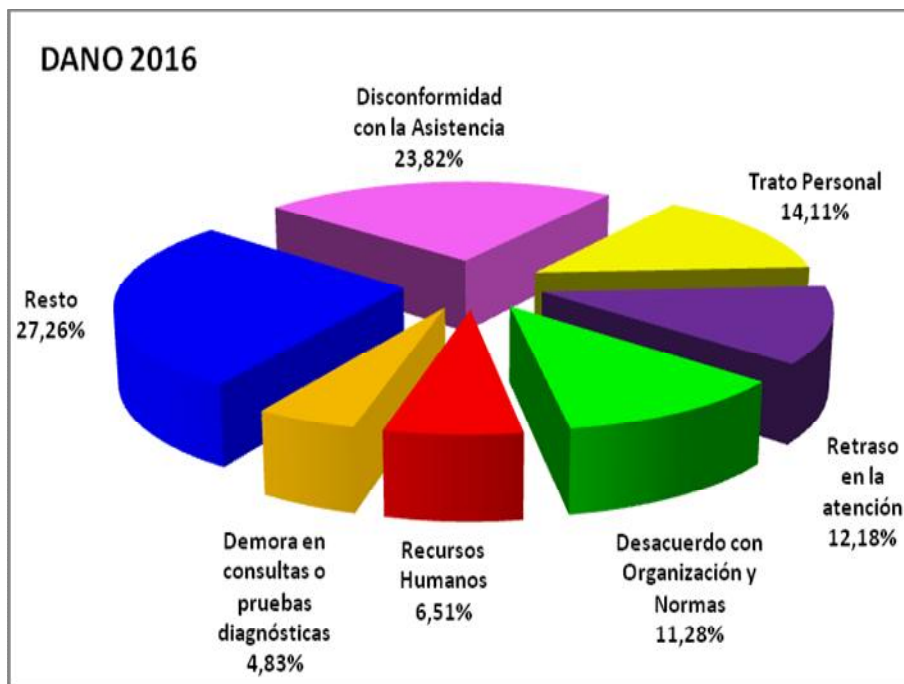
## Dirección Asistencial Norte

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	366	22,66%	22,66%
Trato Personal	224	13,87%	36,53%
Retraso en la atención	179	11,08%	47,62%
Desacuerdo con Organización y Normas	172	10,65%	58,27%
Recursos Humanos	122	7,55%	65,82%
Citaciones	115	7,12%	72,94%
Resto	437	27,06%	



	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.574	1.658	84	5,34%
ACTIVIDAD	6.376.983	6.369.487	-7.496	-0,12%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,47	2,60		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,66%	92,36%		
SUGERENCIAS	48	71	23	47,92%
AGRADECIMIENTOS	143	183	40	27,97%

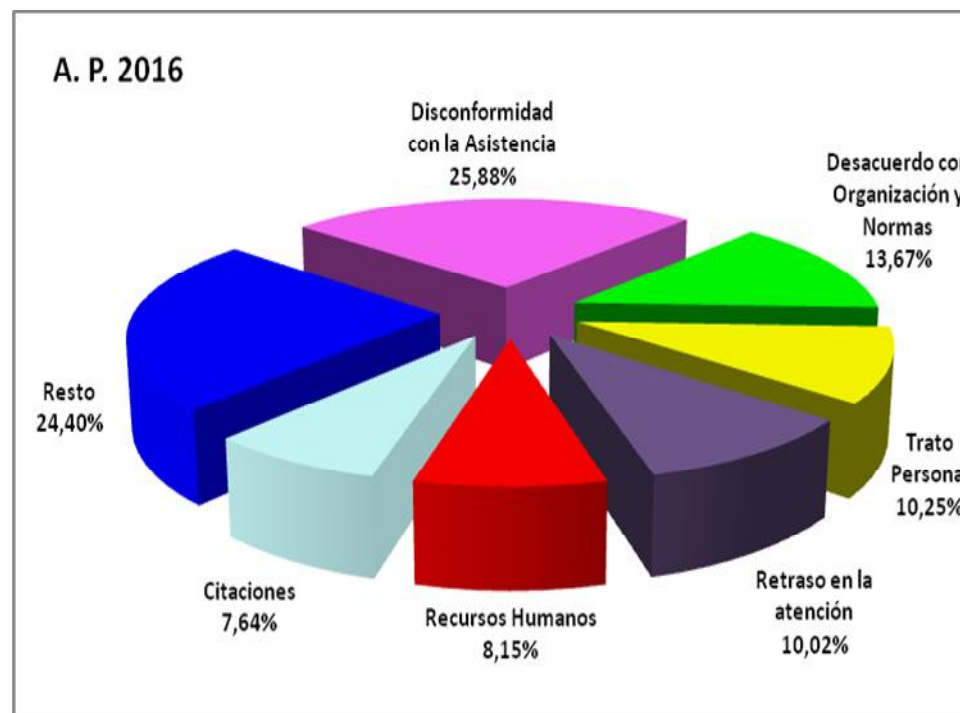
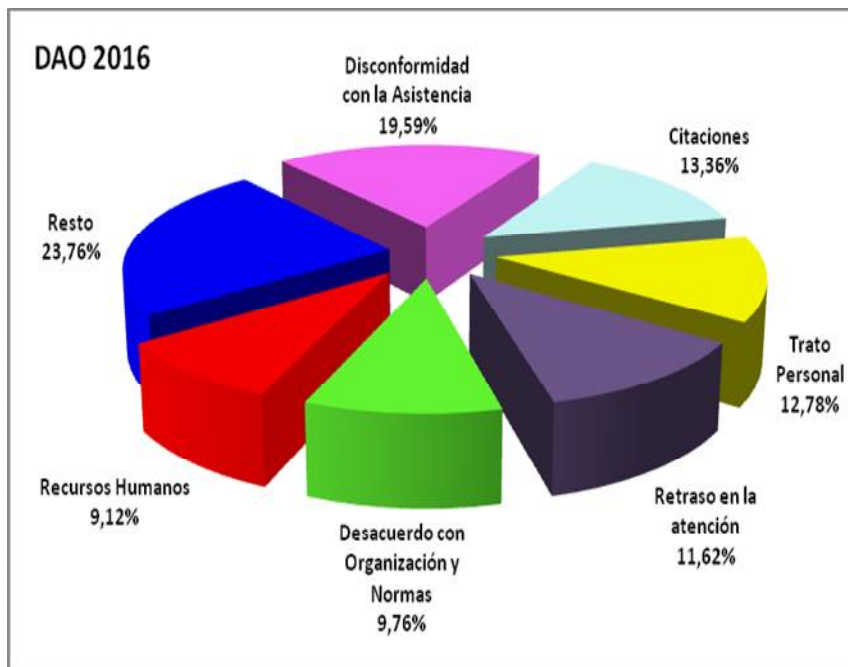
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	395	23,82%	23,82%
Trato Personal	234	14,11%	37,94%
Retraso en la atención	202	12,18%	50,12%
Desacuerdo con Organización y Normas	187	11,28%	61,40%
Recursos Humanos	108	6,51%	67,91%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	80	4,83%	72,74%
Resto	452	27,26%	



	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.466	1.557	91	6,21%
ACTIVIDAD	5.800.570	5.719.295	-81.275	-1,40%
RECLAMACIONES 2 / 10.000 ACTOS	2,53	2,72		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	98,47%	98,42%		
SUGERENCIAS	35	16	-19	-54,29%
AGRADECIMIENTOS	89	79	-10	-11,24%

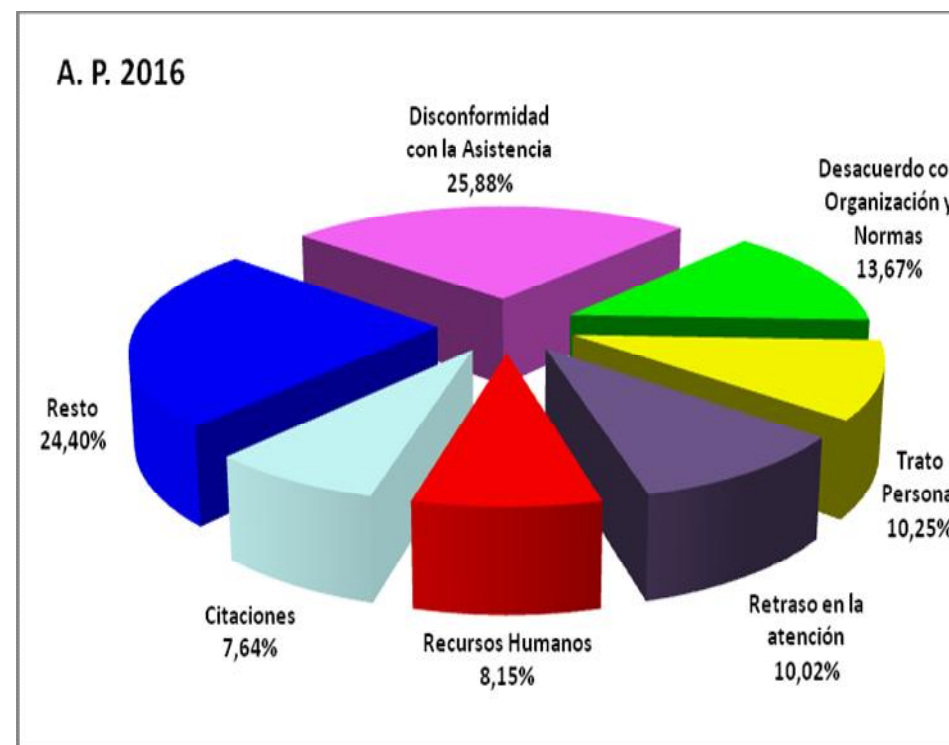
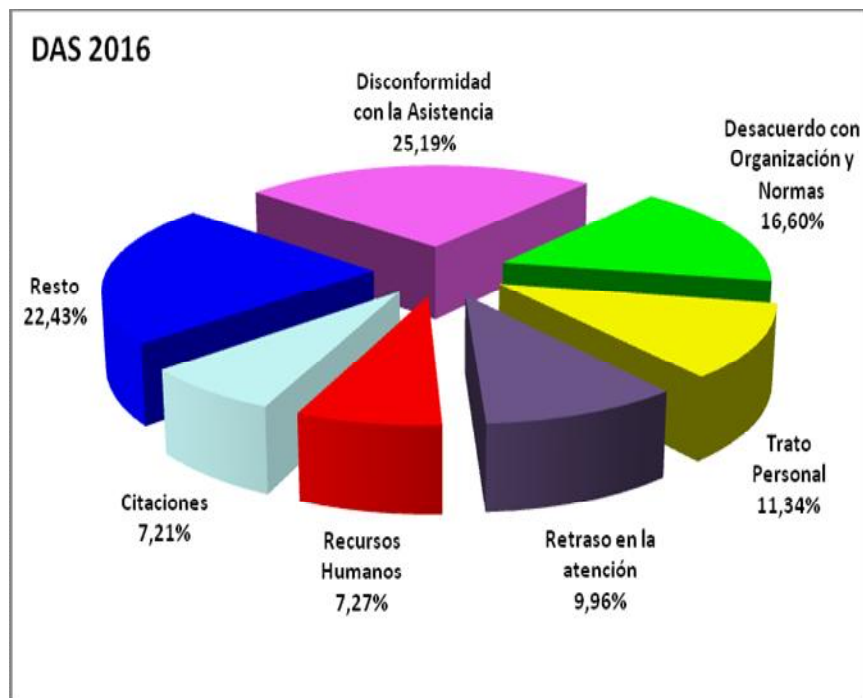


MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	305	19,59%	19,59%
Citaciones	208	13,36%	32,95%
Trato Personal	199	12,78%	45,73%
Retraso en la atención	181	11,62%	57,35%
Desacuerdo con Organización y Normas	152	9,76%	67,12%
Recursos Humanos	142	9,12%	76,24%
Resto	370	23,76%	



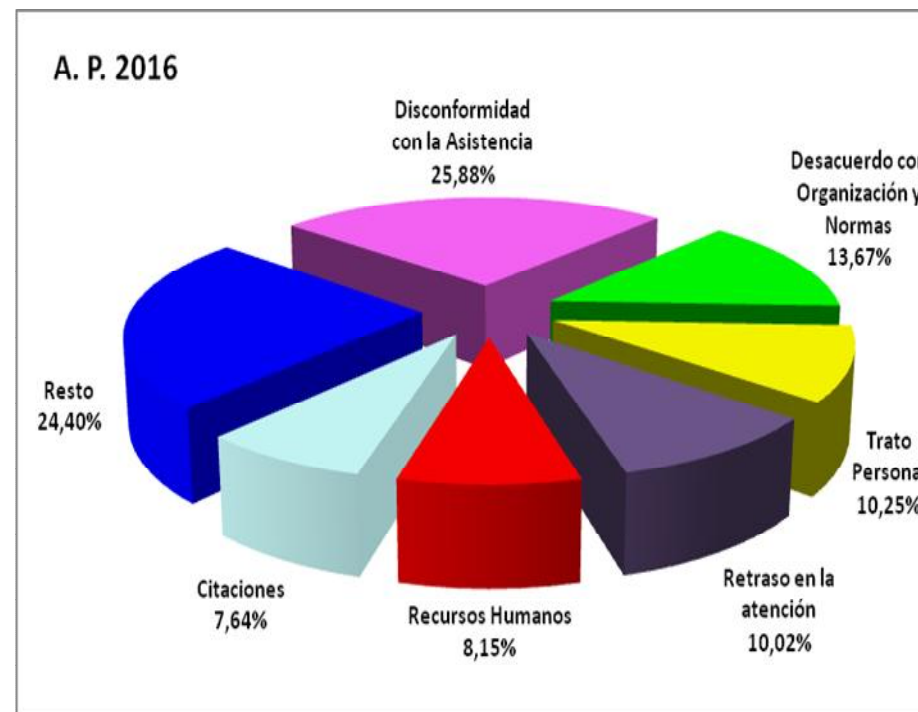
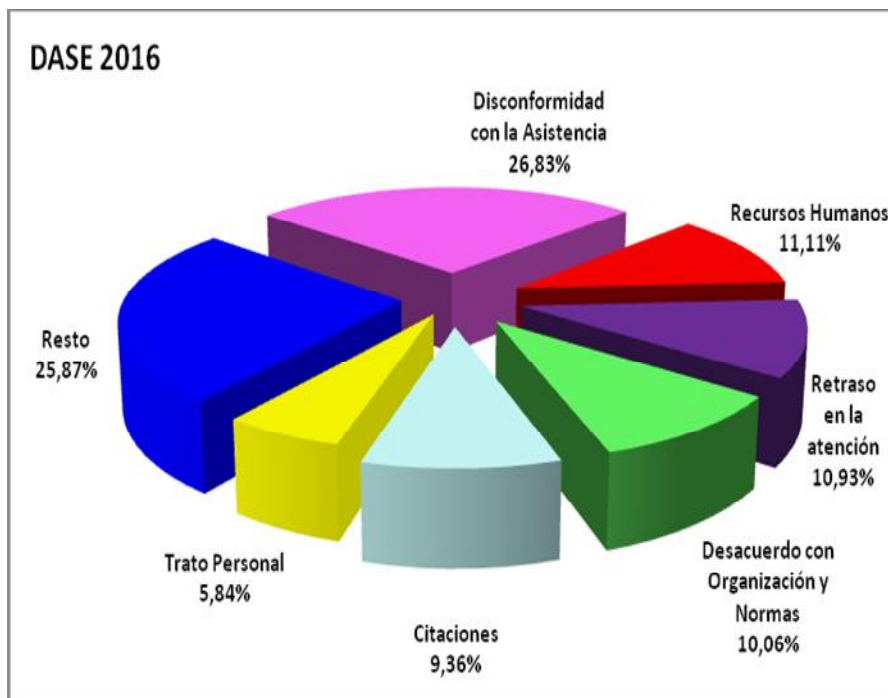
	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.523	1.596	73	4,79%
ACTIVIDAD	5.809.452	5.809.381	-71	0,00%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,62	2,75		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	96,90%	94,50%		
SUGERENCIAS	34	28	-6	-17,65%
AGRADECIMIENTOS	98	121	23	23,47%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	402	25,19%	25,19%
Desacuerdo con Organización y Normas	265	16,60%	41,79%
Trato Personal	181	11,34%	53,13%
Retraso en la atención	159	9,96%	63,10%
Recursos Humanos	116	7,27%	70,36%
Citaciones	115	7,21%	77,57%
Resto	358	22,43%	



	2015	2016	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.338	2.296	-42	-1,80%
ACTIVIDAD	7.331.299	7.283.929	-47.370	-0,65%
RECLAMACIONES 2/ 10.000 ACTOS	3,19	3,15		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	83,58%	79,97%		
SUGERENCIAS	47	57	10	21,28%
AGRADECIMIENTOS	211	194	-17	-8,06%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	616	26,83%	26,83%
Recursos Humanos	255	11,11%	37,94%
Retraso en la atención	251	10,93%	48,87%
Desacuerdo con Organización y Normas	231	10,06%	58,93%
Citaciones	215	9,36%	68,29%
Trato Personal	134	5,84%	74,13%
Resto	594	25,87%	

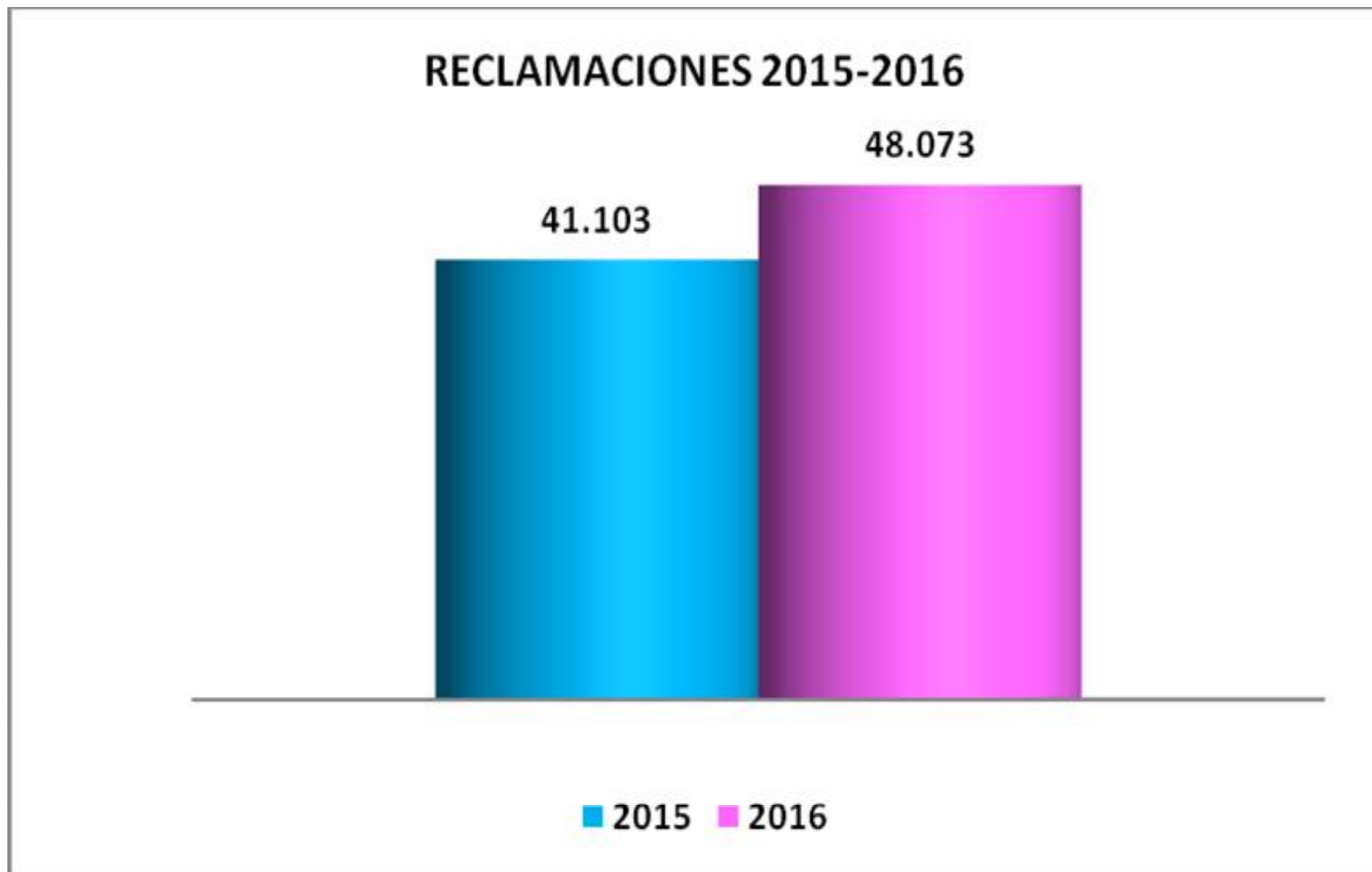




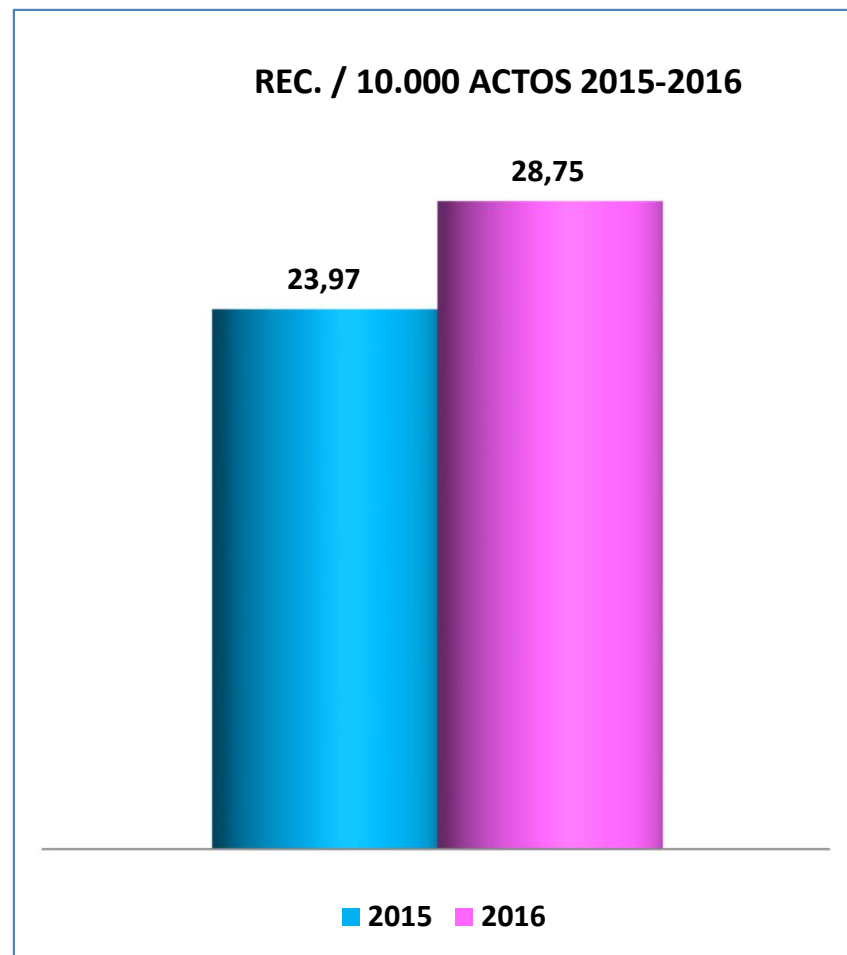
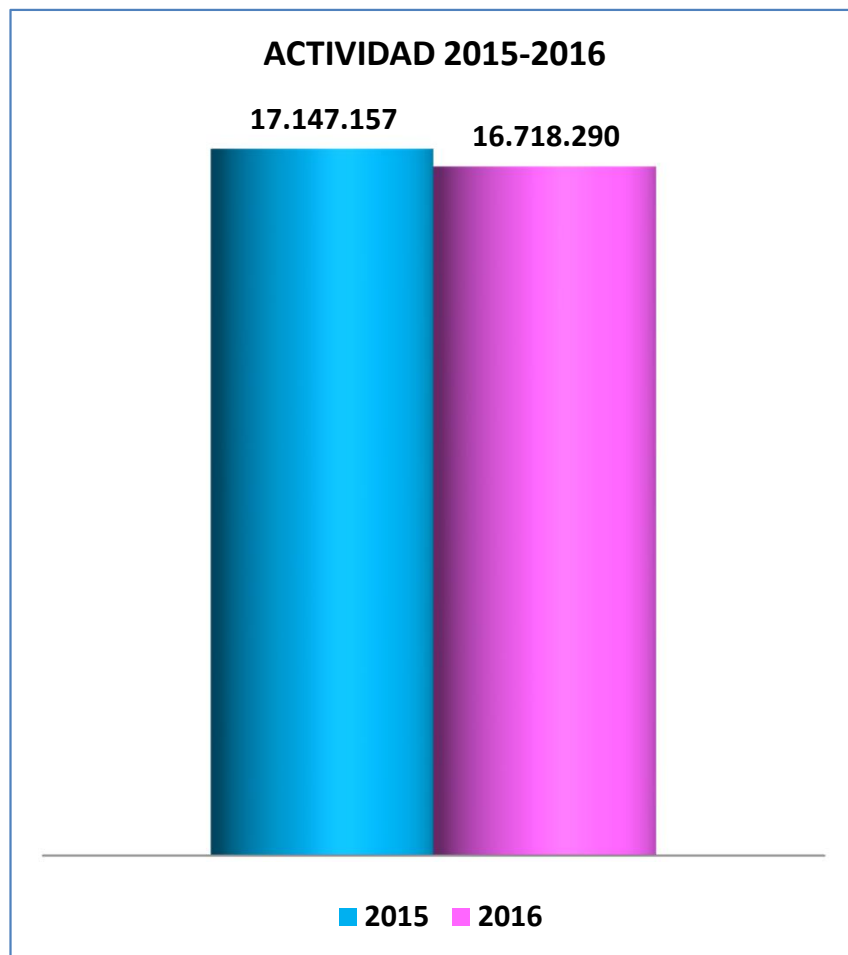


# HOSPITALES

# Reclamaciones globales 2015-2016



# Reclamaciones vs Actividad 2015-2016



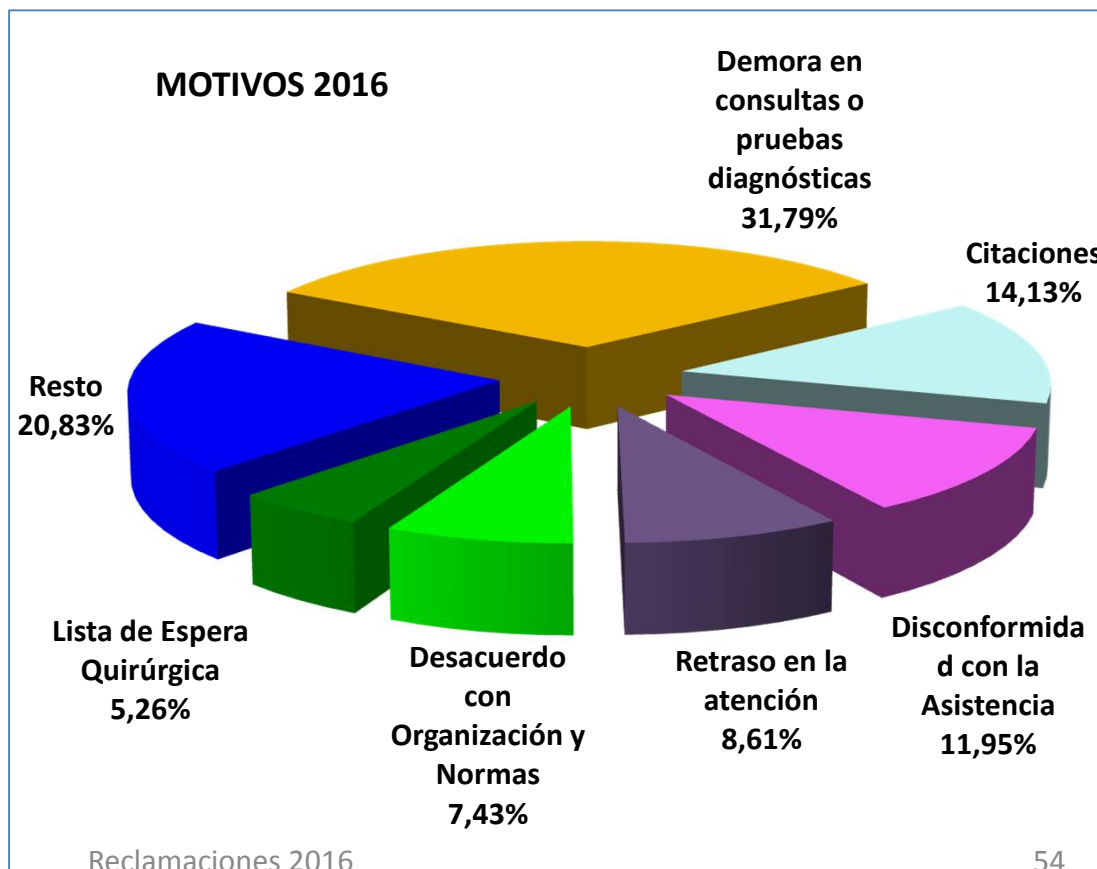
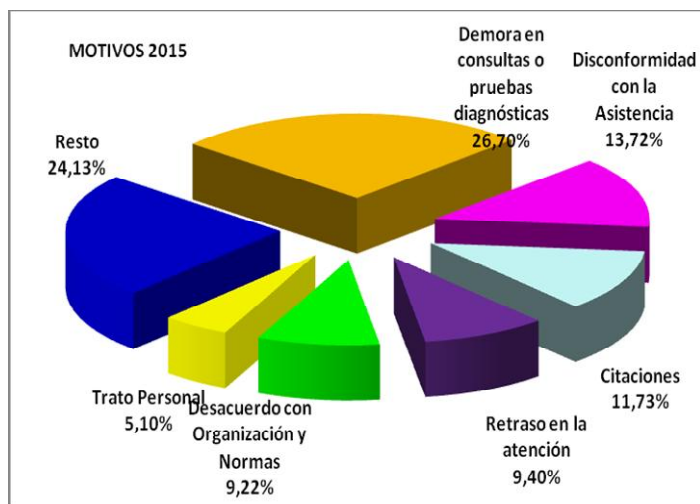
# Motivos de Reclamación 2016

MOTIVO	Nº REC.	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	15.284	31,79%	31,79%
Citaciones	6.793	14,13%	45,92%
Disconformidad con la Asistencia	5.743	11,95%	57,87%
Retraso en la atención	4.140	8,61%	66,48%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.572	7,43%	73,91%
Lista de Espera Quirúrgica	2.528	5,26%	79,17%
Resto	10.013	20,83%	

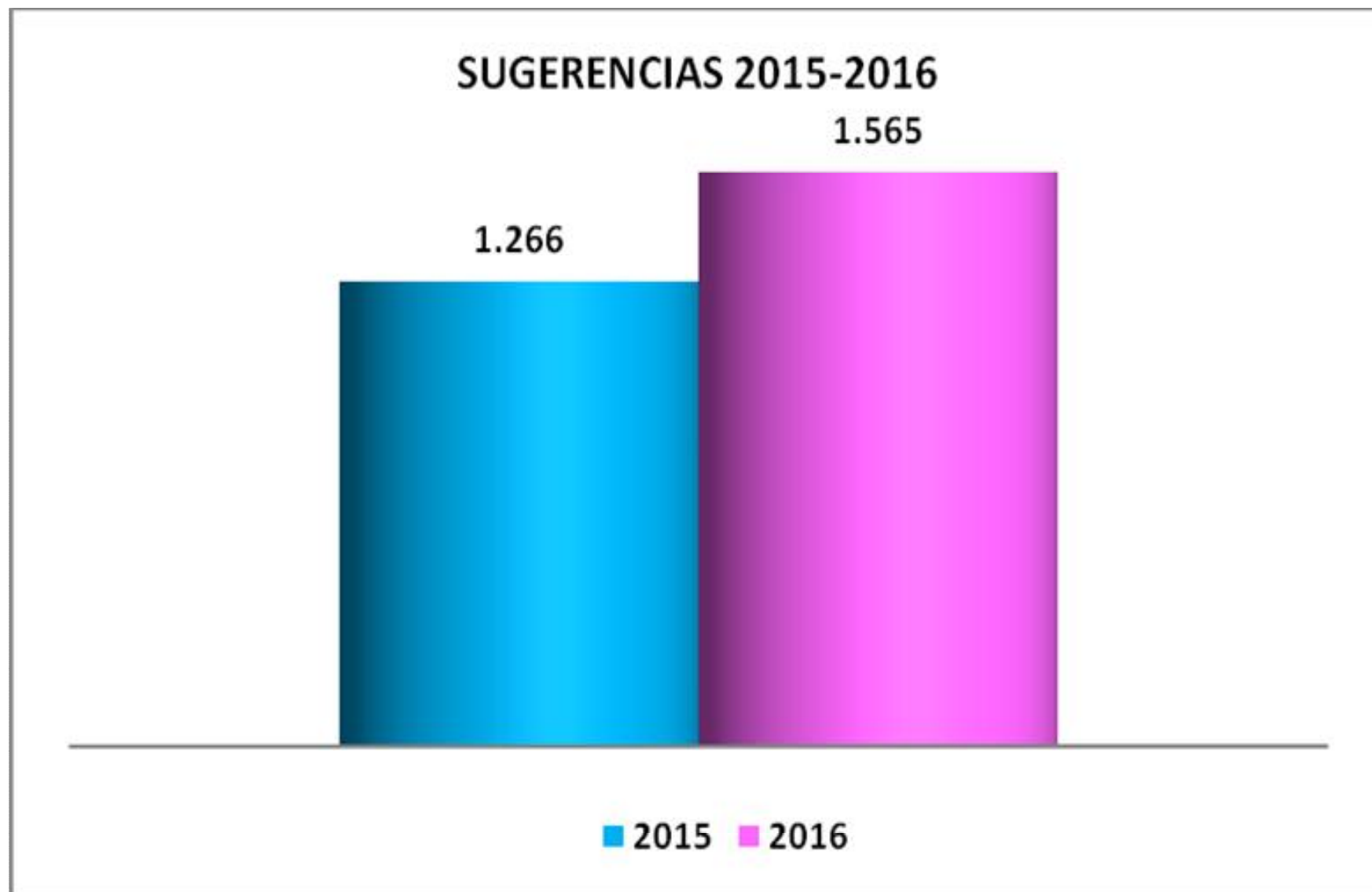
# Motivos de Reclamación 2016



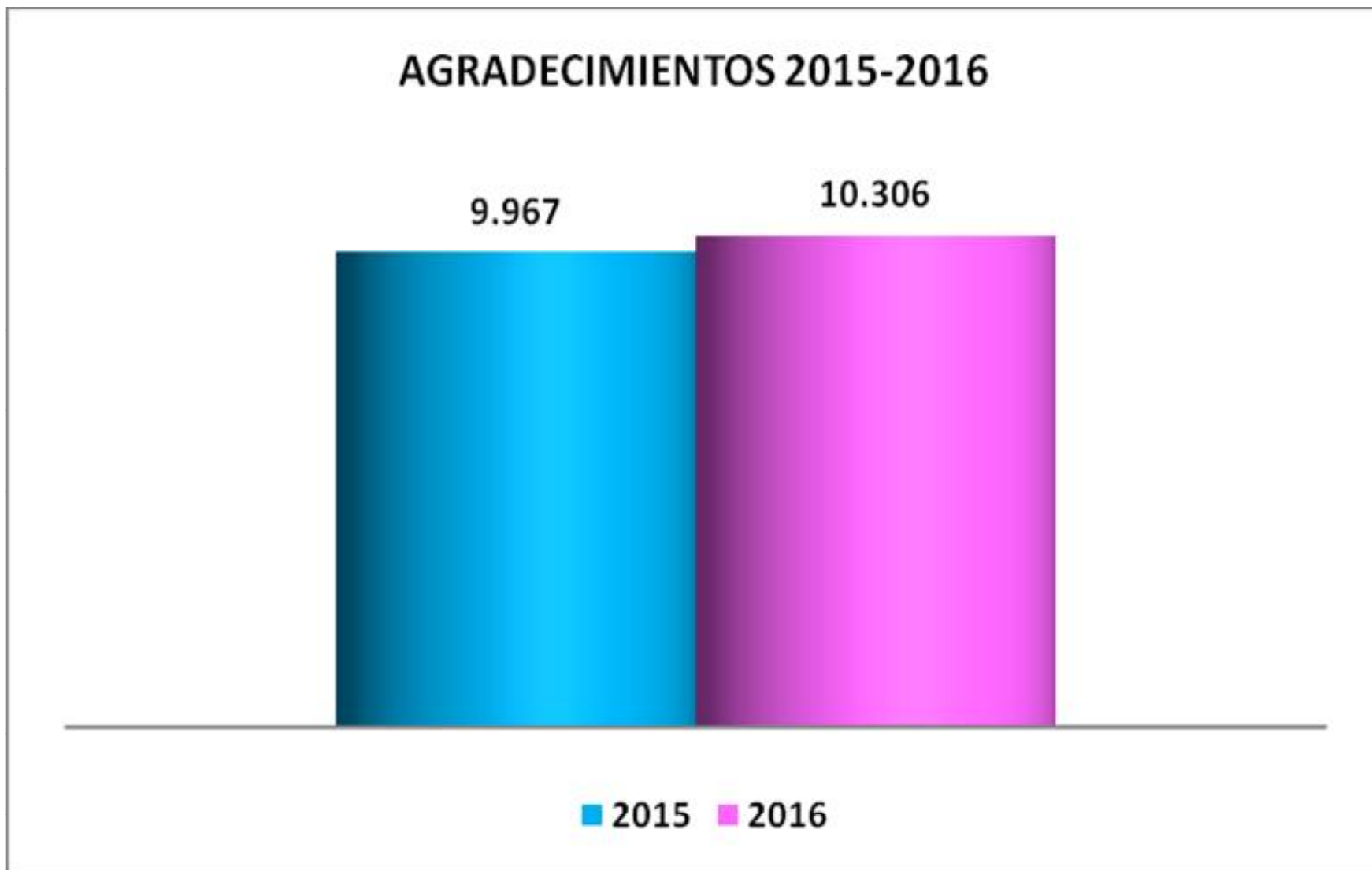
# Motivos de Reclamación 2015 - 2016



# Sugerencias



# Agradecimientos







# HOSPITALES DEL GRUPO I

## *Hospitales del Grupo I*

- **Hospital Universitario del Sureste**
- **Hospital Universitario del Henares**
- **Hospital El Escorial**
- **Hospital Universitario Infanta Cristina**
- **Hospital Universitario Infanta Elena**
- **Hospital Universitario del Tajo**

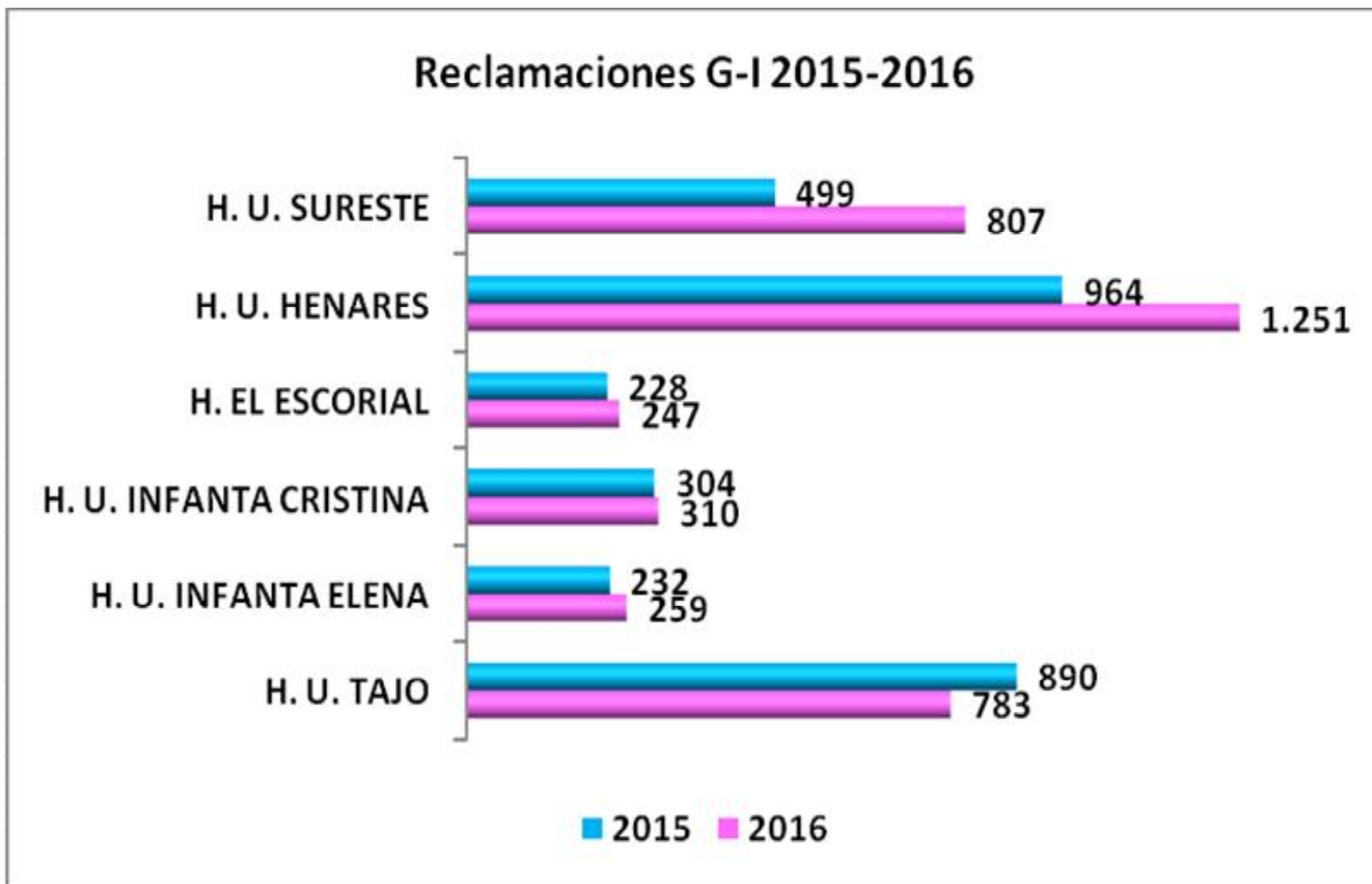
## Datos globales

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	807	24	85
H. U. HENARES	1.251	10	134
H. EL ESCORIAL	247	47	214
H. U. INFANTA CRISTINA	310	13	64
H. U. INFANTA ELENA	259	136	834
H. U. TAJO	783	5	70
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>3.657</b>	<b>235</b>	<b>1.401</b>

# Datos globales 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>H. U. SURESTE</b>	499	807	14	24	83	85
<b>H. U. HENARES</b>	964	1.251	14	10	105	134
<b>H. EL ESCORIAL</b>	228	247	51	47	241	214
<b>H. U. INFANTA CRISTINA</b>	304	310	8	13	64	64
<b>H. U. INFANTA ELENA</b>	232	259	108	136	505	834
<b>H. U. TAJO</b>	890	783	13	5	70	70
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>3.117</b>	<b>3.657</b>	<b>208</b>	<b>235</b>	<b>1.068</b>	<b>1.401</b>

## Reclamaciones 2015 - 2016

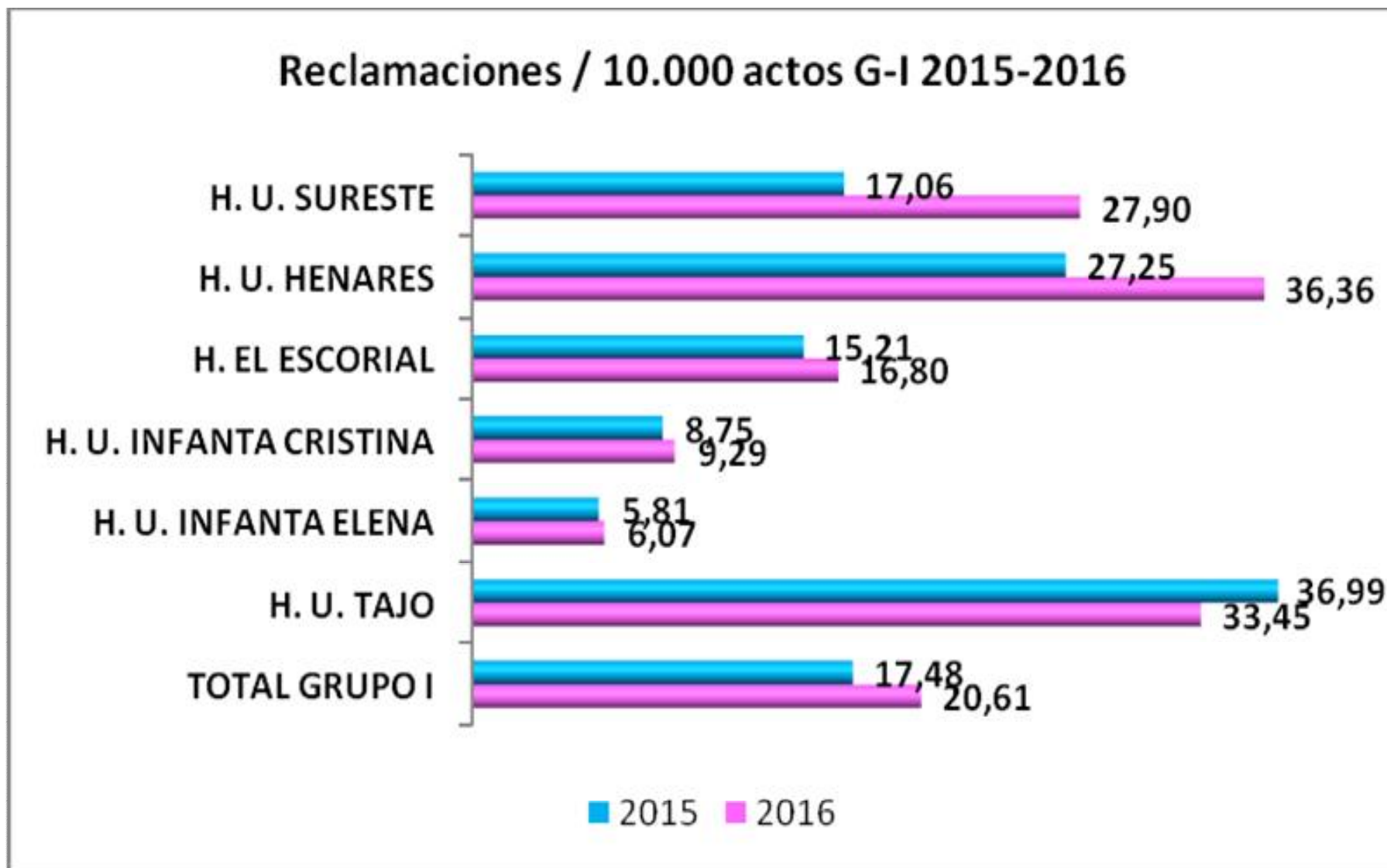


## Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC/10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	807	289.205	27,90
H. U. HENARES	1.251	344.090	36,36
H. EL ESCORIAL	247	146.996	16,80
H. U. INFANTA CRISTINA	310	333.606	9,29
H. U. INFANTA ELENA	259	426.776	6,07
H. U. TAJO	783	234.090	33,45
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>3.657</b>	<b>1.774.763</b>	<b>20,61</b>

	REC / 10.000 ACTOS	
	2015	2016
H. U. SURESTE	17,06	27,90
H. U. HENARES	27,25	36,36
H. EL ESCORIAL	15,21	16,80
H. U. INFANTA CRISTINA	8,75	9,29
H. U. INFANTA ELENA	5,81	6,07
H. U. TAJO	36,99	33,45
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>17,48</b>	<b>20,61</b>

# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016

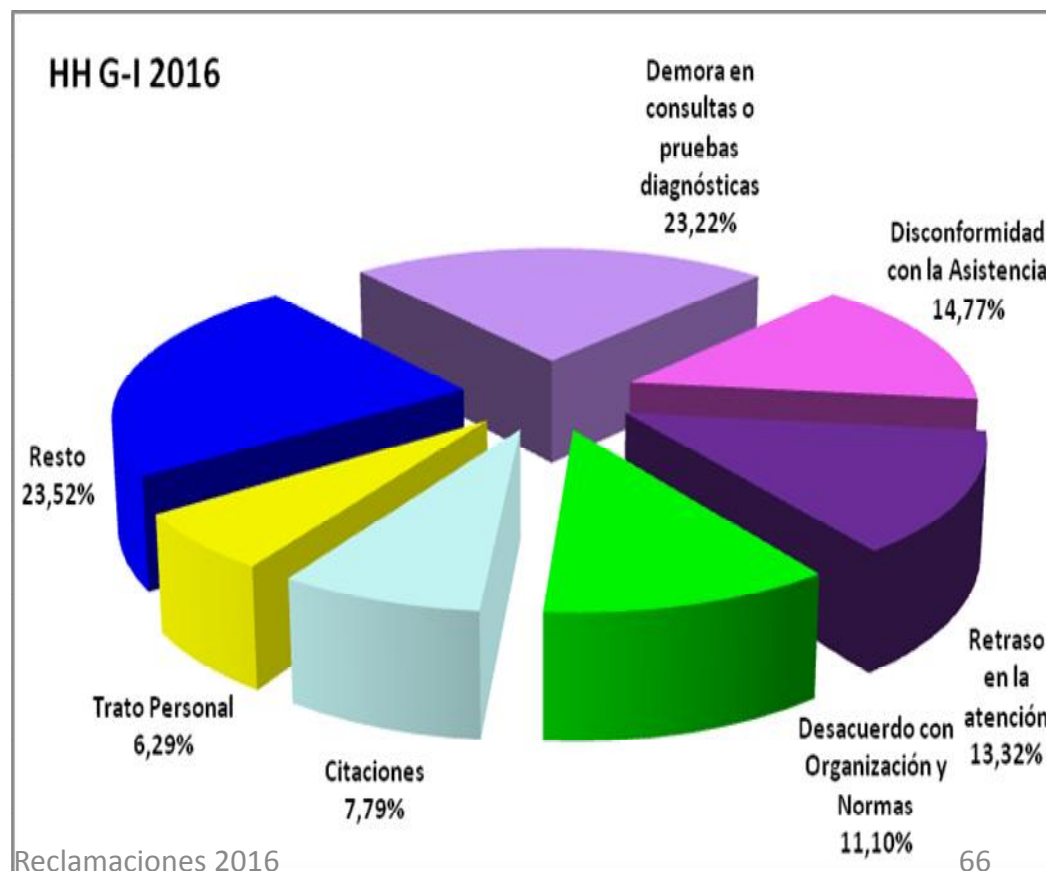
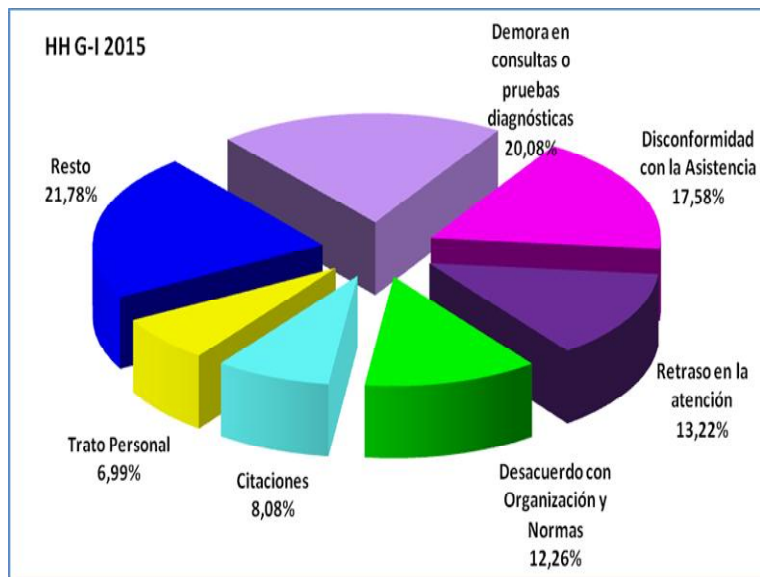




## Motivos de reclamación

MOTIVO	TOTAL G-I	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	849	23,22%	23,22%
Disconformidad con la Asistencia	540	14,77%	37,98%
Retraso en la atención	487	13,32%	51,30%
Desacuerdo con Organización y Normas	406	11,10%	62,40%
Citaciones	285	7,79%	70,19%
Trato Personal	230	6,29%	76,48%
Resto	860	23,52%	

# Motivos de reclamación 2015 - 2016





# HOSPITALES DEL GRUPO II

## *Hospitales del Grupo II*

- Hospital Universitario Infanta Leonor
- Hospital Universitario Príncipe de Asturias
- Hospital Universitario de Torrejón
- Hospital Universitario Infanta Sofía
- Hospital General de Villalba
- Hospital Universitario de Móstoles
- Hospital Universitario Fundación Alcorcón
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos
- Hospital Universitario Severo Ochoa
- Hospital Universitario de Fuenlabrada
- Hospital Universitario de Getafe
- Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla

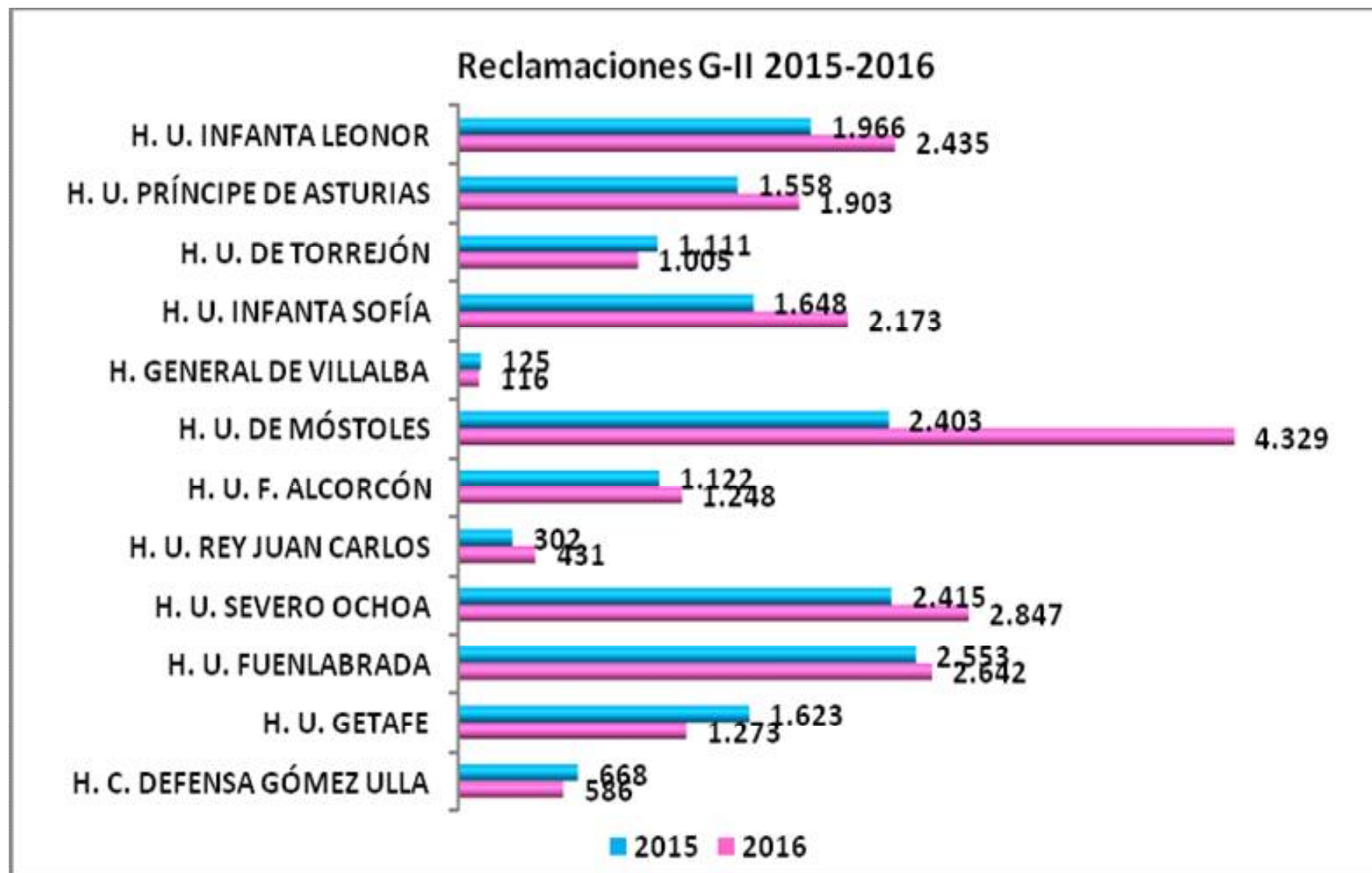
# Datos globales

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.435	56	257
H. U. PRÍNCIPE DE ASTURIAS	1.903	21	148
H. U. DE TORREJÓN	1.005	26	283
H. U. INFANTA SOFÍA	2.173	39	208
H. GENERAL DE VILLALBA	116	58	1.026
H. U. DE MÓSTOLES	4.329	10	83
H. U. F. ALCORCÓN	1.248	47	192
H. U. REY JUAN CARLOS	431	64	1.138
H. U. SEVERO OCHOA	2.847	22	104
H. U. FUENLABRADA	2.642	42	182
H. U. GETAFE	1.273	20	172
H. C. DEFENSA GÓMEZ ULLA	586	8	166
<b>TOTAL GRUPO II</b>	<b>20.988</b>	<b>413</b>	<b>3.959</b>

# Datos globales 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
H. U. INFANTA LEONOR	1.966	2.435	41	56	295	257
H. U. PRÍNCIPE DE ASTURIAS	1.558	1.903	18	21	126	148
H. U. DE TORREJÓN	1.111	1.005	27	26	323	283
H. U. INFANTA SOFÍA	1.648	2.173	38	39	163	208
H. GENERAL DE VILLALBA	125	116	60	58	995	1.026
H. U. DE MÓSTOLES	2.403	4.329	5	10	76	83
H. U. F. ALCORCÓN	1.122	1.248	54	47	183	192
H. U. REY JUAN CARLOS	302	431	63	64	1351	1.138
H. U. SEVERO OCHOA	2.415	2.847	19	22	107	104
H. U. FUENLABRADA	2.553	2.642	45	42	143	182
H. U. GETAFE	1.623	1.273	25	20	149	172
H. C. DEFENSA GÓMEZ ULLA	668	586	11	8	132	166
<b>TOTAL GRUPO II</b>	<b>17.494</b>	<b>20.988</b>	<b>406</b>	<b>413</b>	<b>4.043</b>	<b>3.959</b>

# Reclamaciones 2015 - 2016



## Reclamaciones vs Actividad

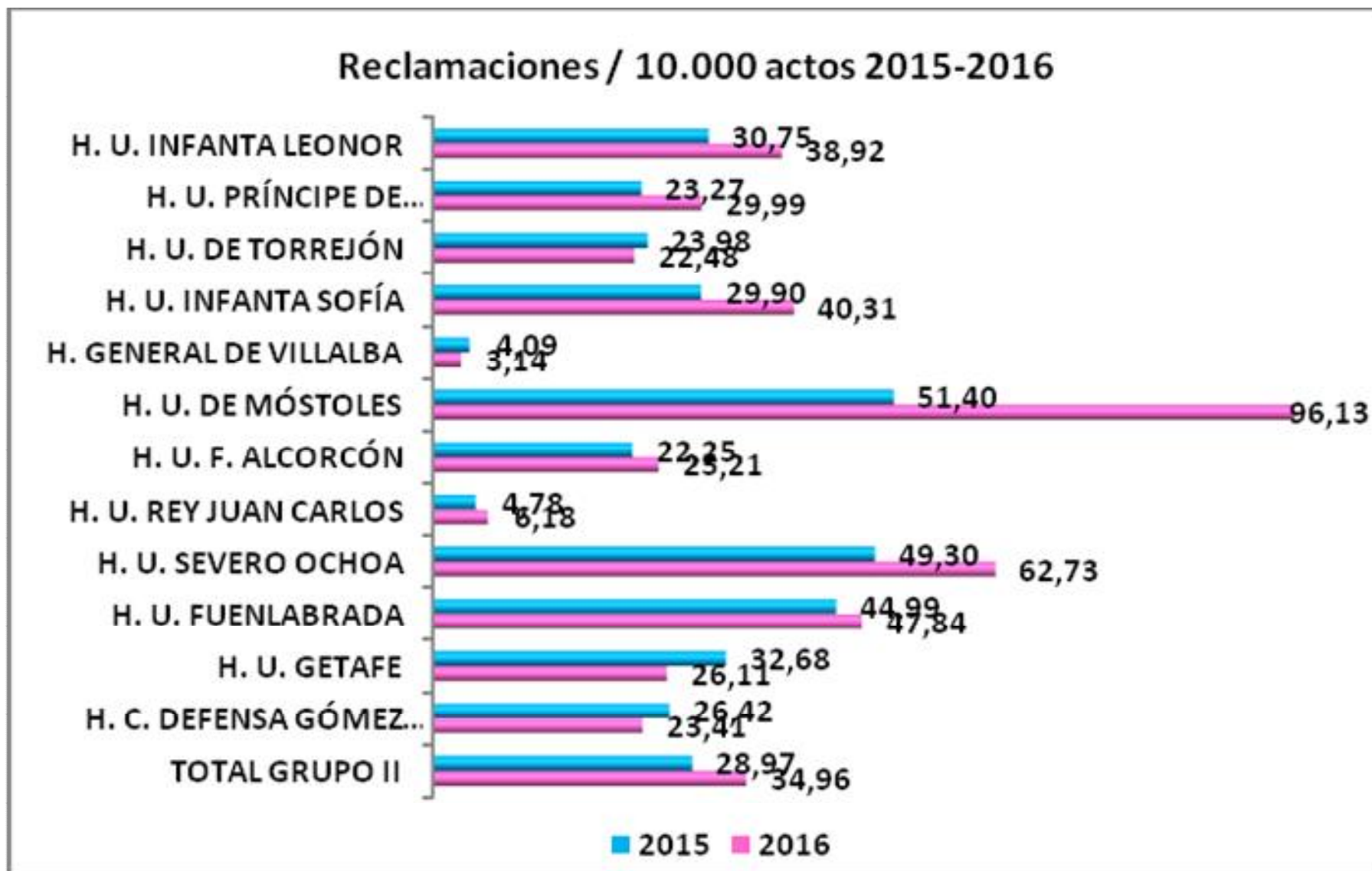
	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10,000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.435	625.598	38,92
H. U. PRÍNCIPE DE ASTURIAS	1.903	634.548	29,99
H. U. DE TORREJÓN	1.005	447.148	22,48
H. U. INFANTA SOFÍA	2.173	539.065	40,31
H. GENERAL DE VILLALBA	116	369.683	3,14
H. U. DE MÓSTOLES	4.329	450.332	96,13
H. U. F. ALCORCÓN	1.248	495.019	25,21
H. U. REY JUAN CARLOS	431	697.781	6,18
H. U. SEVERO OCHOA	2.847	453.834	62,73
H. U. FUENLABRADA	2.642	552.222	47,84
H. U. GETAFE	1.273	487.469	26,11
H. C. DEFENSA GÓMEZ ULLA	586	250.325	23,41
<b>TOTAL GRUPO II</b>	<b>20.988</b>	<b>6.003.024</b>	<b>34,96</b>



# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016

	RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	
	2015	2016
H. U. INFANTA LEONOR	30,75	38,92
H. U. PRÍNCIPE DE ASTURIAS	23,27	29,99
H. U. DE TORREJÓN	23,98	22,48
H. U. INFANTA SOFÍA	29,90	40,31
H. GENERAL DE VILLALBA	4,09	3,14
H. U. DE MÓSTOLES	51,40	96,13
H. U. F. ALCORCÓN	22,25	25,21
H. U. REY JUAN CARLOS	4,78	6,18
H. U. SEVERO OCHOA	49,30	62,73
H. U. FUENLABRADA	44,99	47,84
H. U. GETAFE	32,68	26,11
H. C. DEFENSA GÓMEZ ULLA	26,42	23,41
<b>TOTAL GRUPO II</b>	<b>28,97</b>	<b>34,96</b>

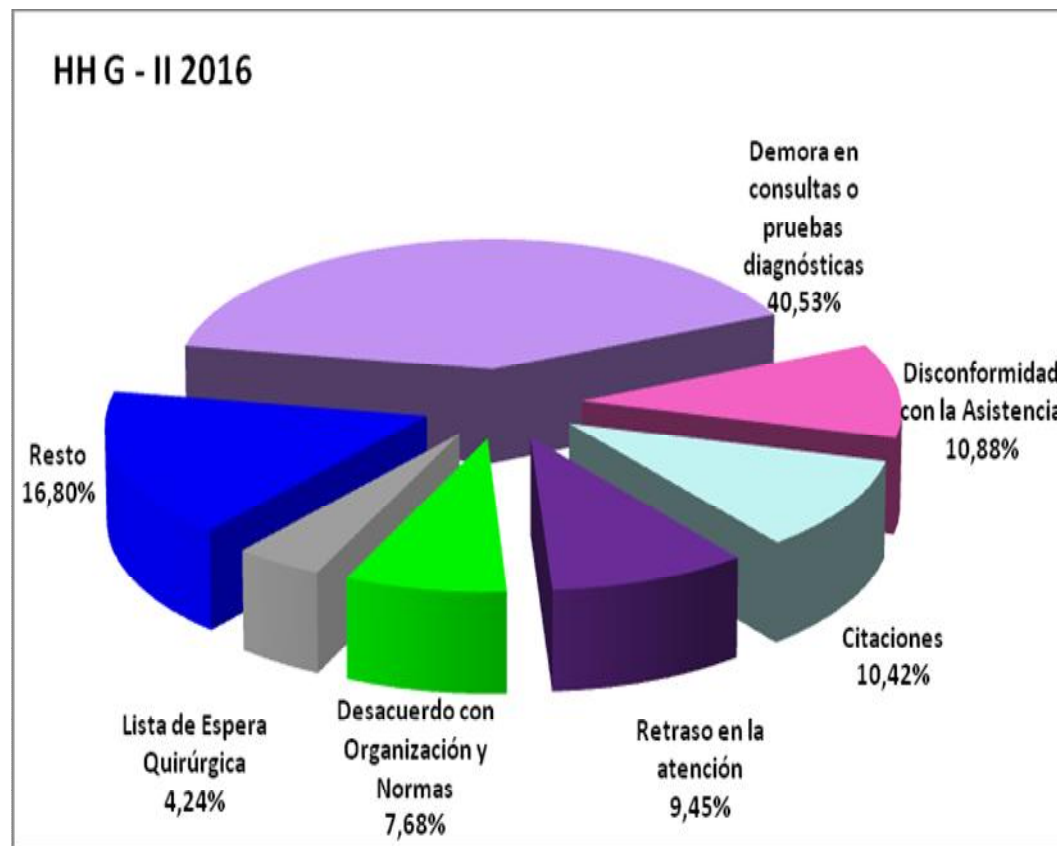
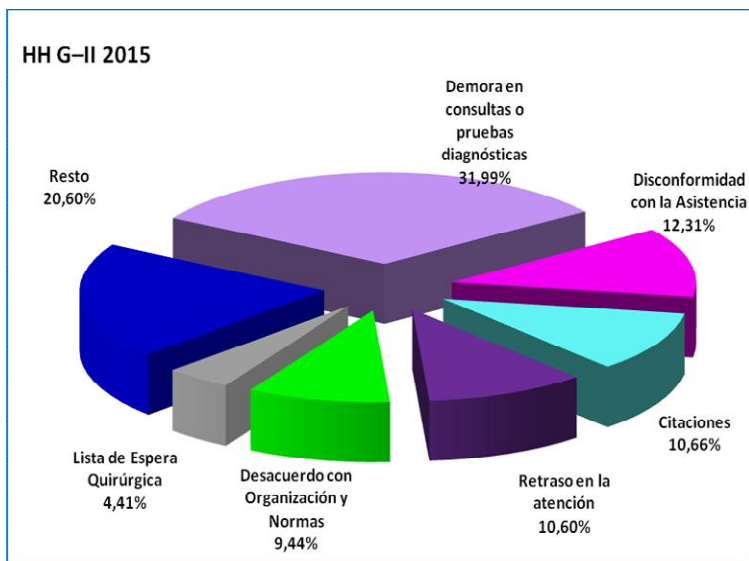
# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016



## Motivos de reclamación

MOTIVO	TOTAL G-II	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	8.507	40,53%	40,53%
Disconformidad con la Asistencia	2.284	10,88%	51,42%
Citaciones	2.187	10,42%	61,84%
Retraso en la atención	1.983	9,45%	71,28%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.611	7,68%	78,96%
Lista de Espera Quirúrgica	889	4,24%	83,20%
Resto	3.527	16,80%	

# Motivos de reclamación 2015 - 2016





# HOSPITALES DEL GRUPO III

## *Hospitales del Grupo III*

- **Hospital General Universitario Gregorio Marañón**
- **Hospital Universitario de la Princesa**
- **Hospital Universitario Ramón y Cajal**
- **Hospital Universitario La Paz**
- **Hospital Universitario Puerta de Hierro - Majadahonda**
- **Hospital Clínico San Carlos**
- **Hospital Universitario 12 de Octubre**
- **Fundación Jiménez Díaz**

## Datos globales

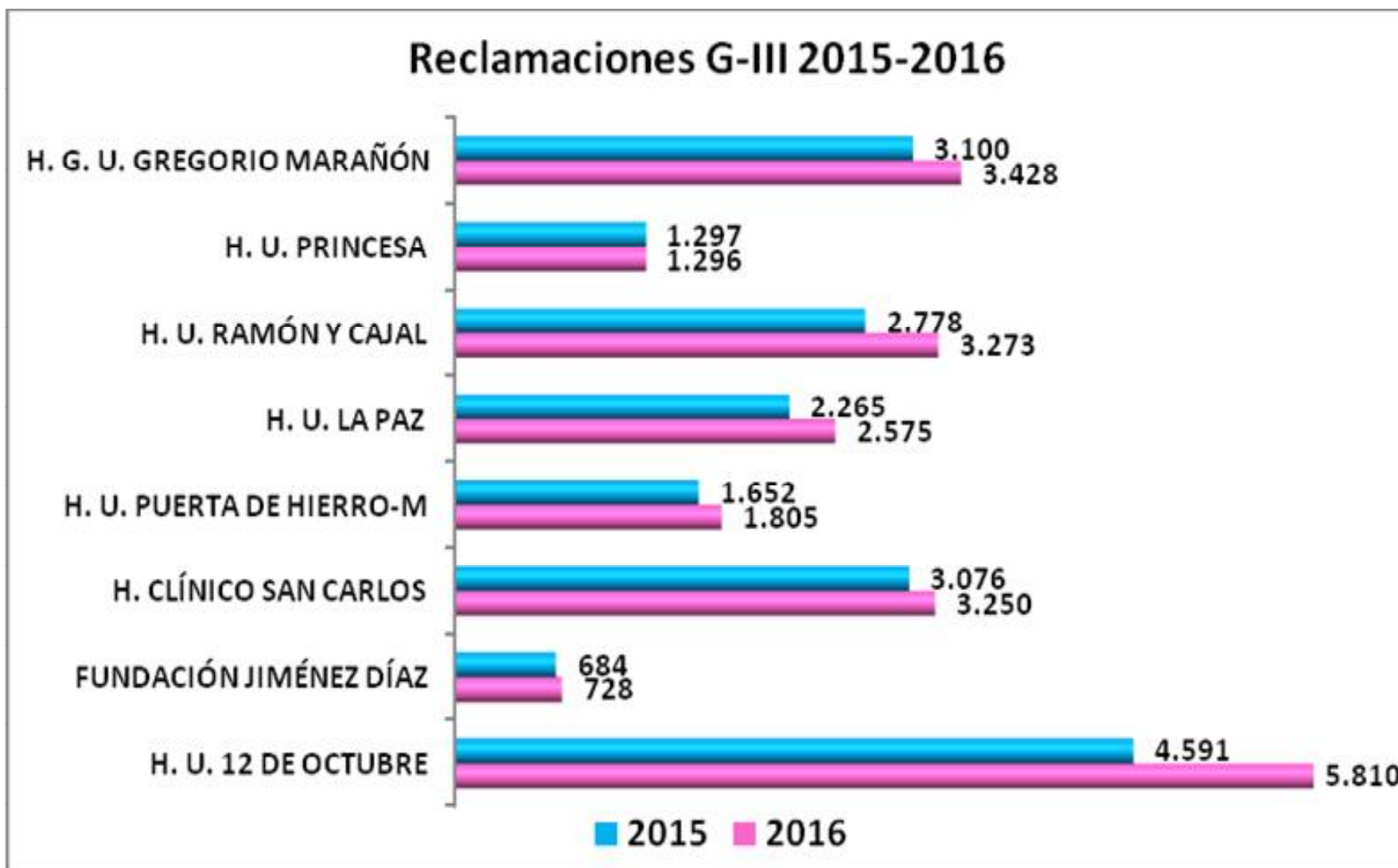
	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.428	229	466
H. U. PRINCESA	1.296	65	254
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.273	182	474
H. U. LA PAZ	2.575	80	520
H. U. PUERTA DE HIERRO-M	1.805	91	445
H. CLÍNICO SAN CARLOS	3.250	54	877
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	728	122	1.175
H. U. 12 DE OCTUBRE	5.810	47	390
<b>TOTAL GRUPO - III</b>	<b>22.165</b>	<b>870</b>	<b>4.601</b>

## Datos globales 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.100	3.428	75	229	455	466
H. U. PRINCESA	1.297	1.296	26	65	272	254
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.778	3.273	166	182	485	474
H. U. LA PAZ	2.265	2.575	62	80	552	520
H. U. PUERTA DE HIERRO-M	1.652	1.805	92	91	436	445
H. CLÍNICO SAN CARLOS	3.076	3.250	48	54	795	877
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	684	728	45	122	1265	1.175
H. U. 12 DE OCTUBRE	4.591	5.810	101	47	292	390
<b>TOTAL GRUPO - III</b>	<b>19.443</b>	<b>22.165</b>	<b>615</b>	<b>870</b>	<b>4.552</b>	<b>4.601</b>



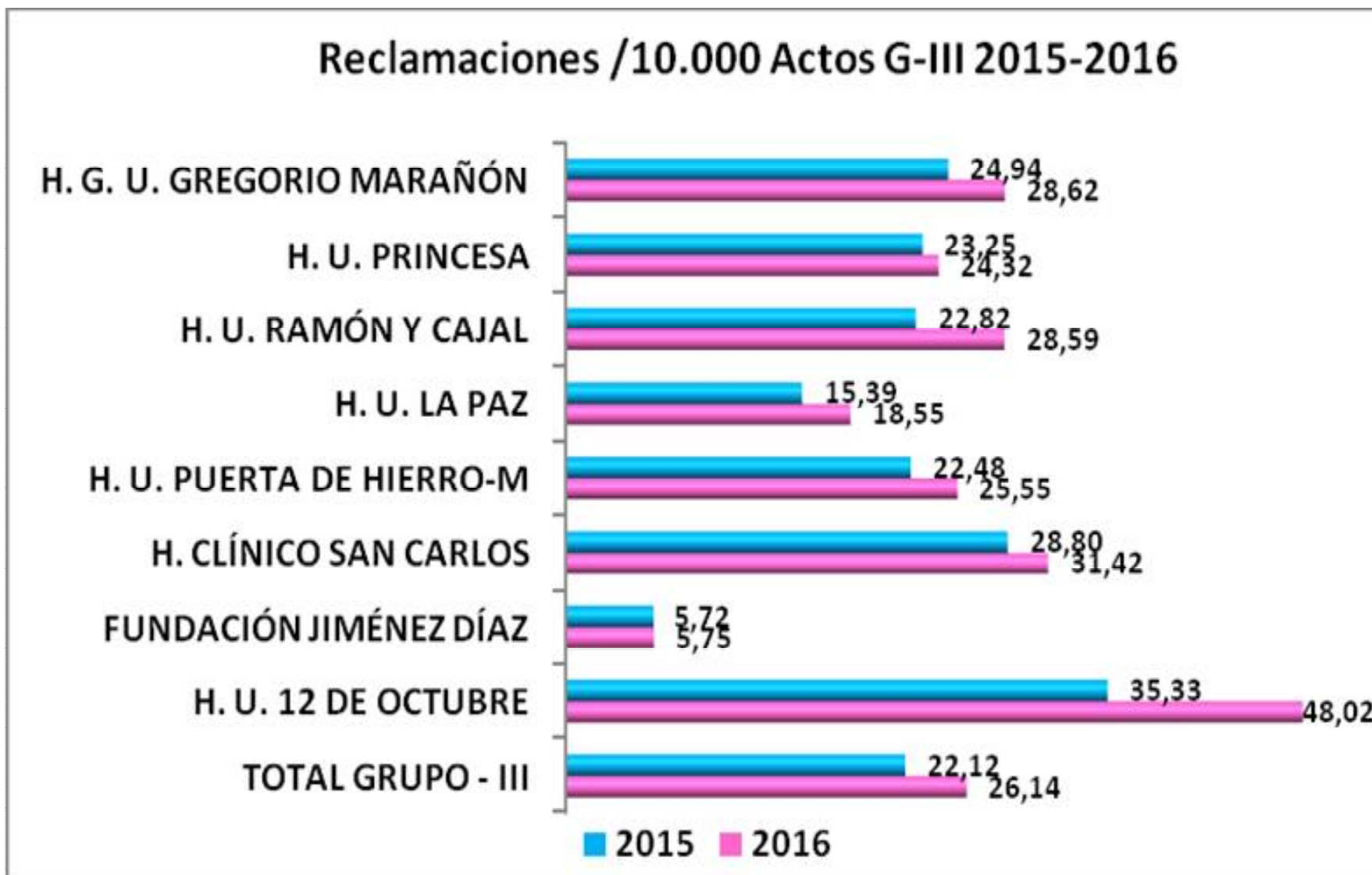
# Reclamaciones 2015 - 2016



## Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10,000 ACTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.428	1.197.570	28,62
H. U. PRINCESA	1.296	532.866	24,32
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.273	1.144.827	28,59
H. U. LA PAZ	2.575	1.387.791	18,55
H. U. PUERTA DE HIERRO-M	1.805	706.495	25,55
H. CLÍNICO SAN CARLOS	3.250	1.034.321	31,42
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	728	1.265.990	5,75
H. U. 12 DE OCTUBRE	5.810	1.209.866	48,02
<b>TOTAL GRUPO - III</b>	<b>22.165</b>	<b>8.479.726</b>	<b>26,14</b>

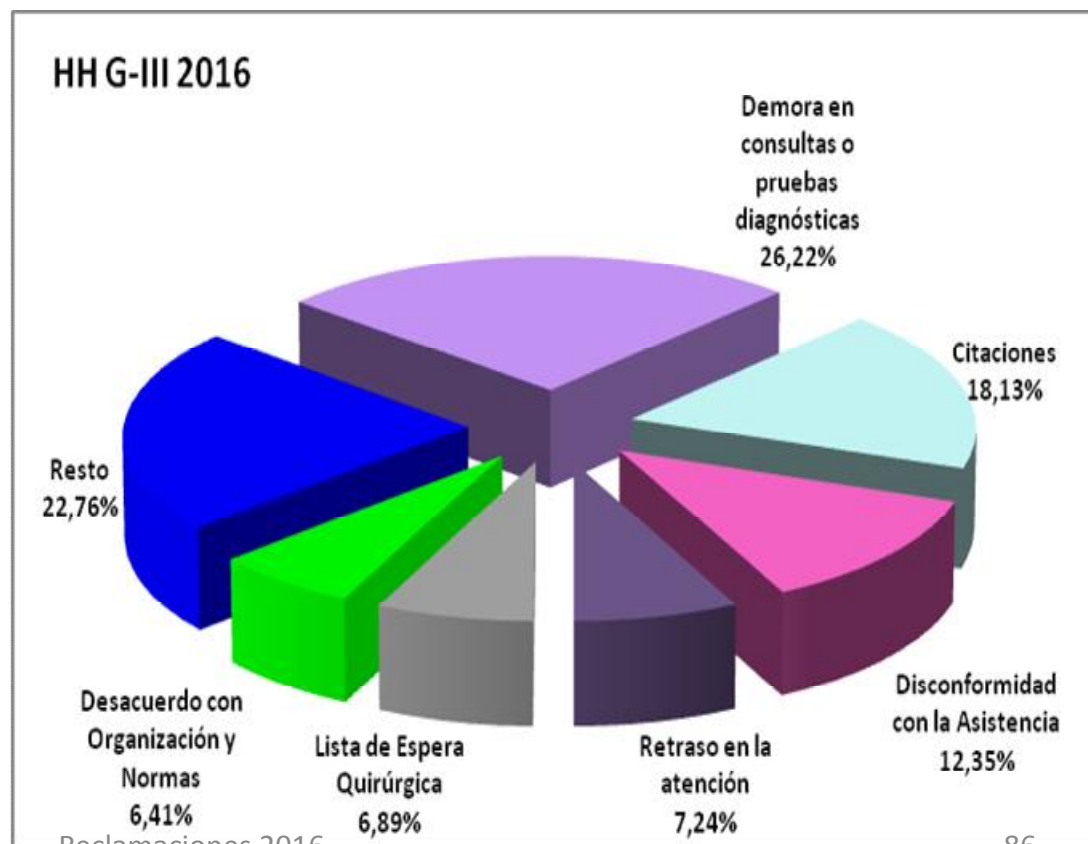
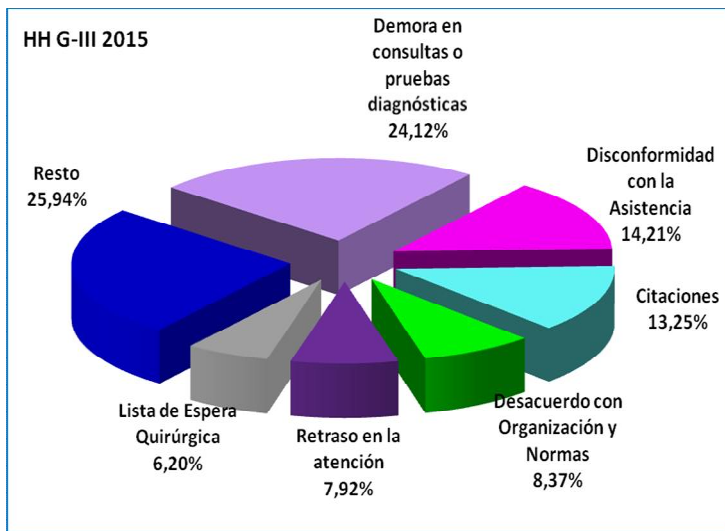
	REC / 10,000 ACTOS	
	2015	2016
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	24,94	28,62
H. U. PRINCESA	23,25	24,32
H. U. RAMÓN Y CAJAL	22,82	28,59
H. U. LA PAZ	15,39	18,55
H. U. PUERTA DE HIERRO-M	22,48	25,55
H. CLÍNICO SAN CARLOS	28,80	31,42
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	5,72	5,75
H. U. 12 DE OCTUBRE	35,33	48,02
<b>TOTAL GRUPO - III</b>	<b>22,12</b>	<b>26,14</b>



## Motivos de reclamación

MOTIVO	TOTAL G-III	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	5.812	26,22%	26,22%
Citaciones	4.019	18,13%	44,35%
Disconformidad con la Asistencia	2.737	12,35%	56,70%
Retraso en la atención	1.605	7,24%	63,94%
Lista de Espera Quirúrgica	1.528	6,89%	70,84%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.420	6,41%	77,24%
Resto	5.044	22,76%	

# Motivos de reclamación 2015 - 2016





# HOSPITALES DEL GRUPO IV

## *Hospitales del Grupo IV*

- **Hospital Central de la Cruz Roja**
- **Hospital Infantil Universitario Niño Jesús**
- **Hospital Universitario Santa Cristina**



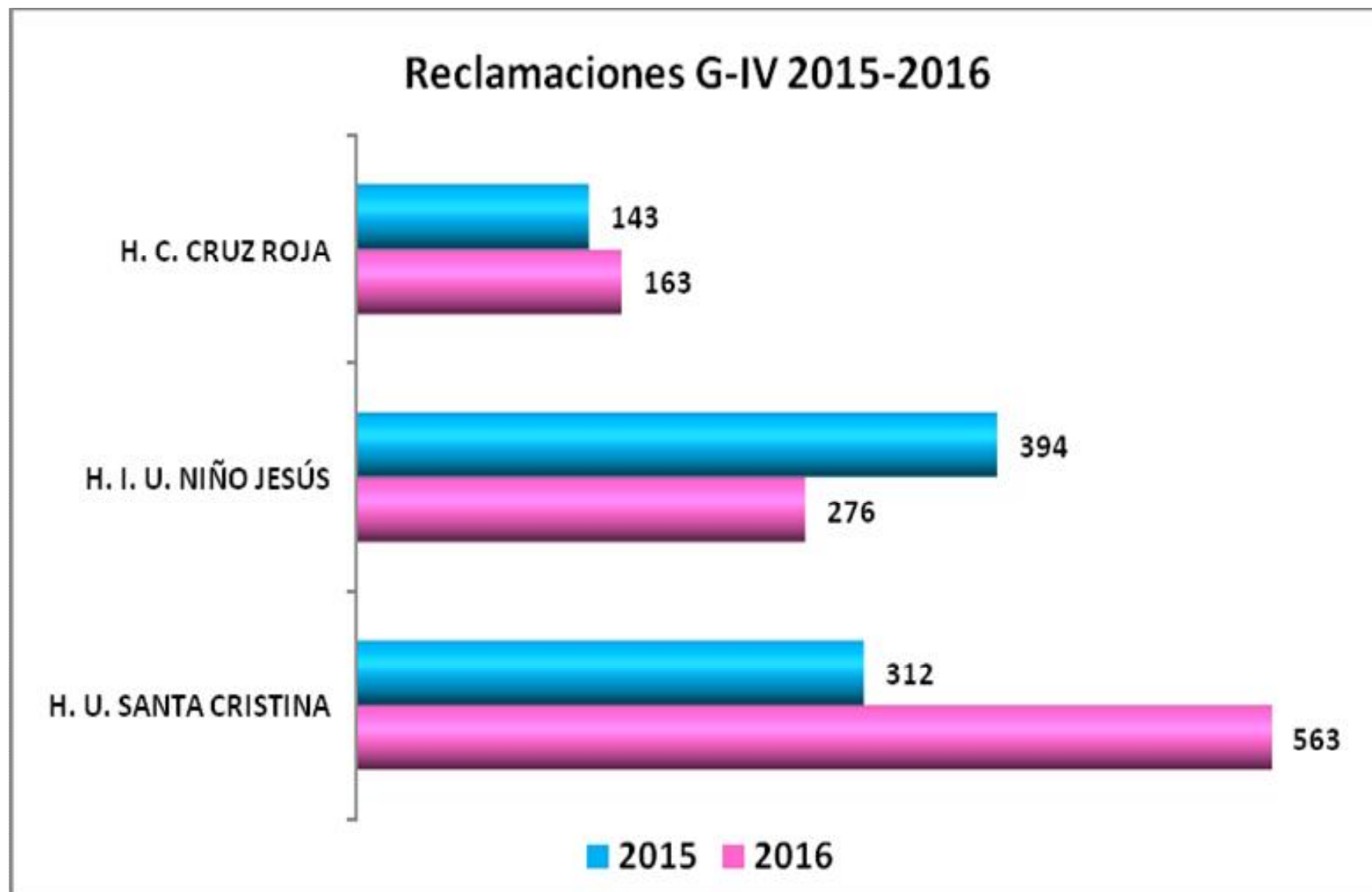
# Datos globales

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>H. C. CRUZ ROJA</b>	143	163	2	1	61	65
<b>H. I. U. NIÑO JESÚS</b>	394	276	15	15	62	106
<b>H. U. SANTA CRISTINA</b>	312	563	3	6	113	90
<b>TOTAL GRUPO - IV</b>	<b>849</b>	<b>1.002</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>236</b>	<b>261</b>

# Datos globales 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>H. C. CRUZ ROJA</b>	143	163	2	1	61	65
<b>H. I. U. NIÑO JESÚS</b>	394	276	15	15	62	106
<b>H. U. SANTA CRISTINA</b>	312	563	3	6	113	90
<b>TOTAL GRUPO - IV</b>	<b>849</b>	<b>1.002</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>236</b>	<b>261</b>

# Reclamaciones 2015 - 2016



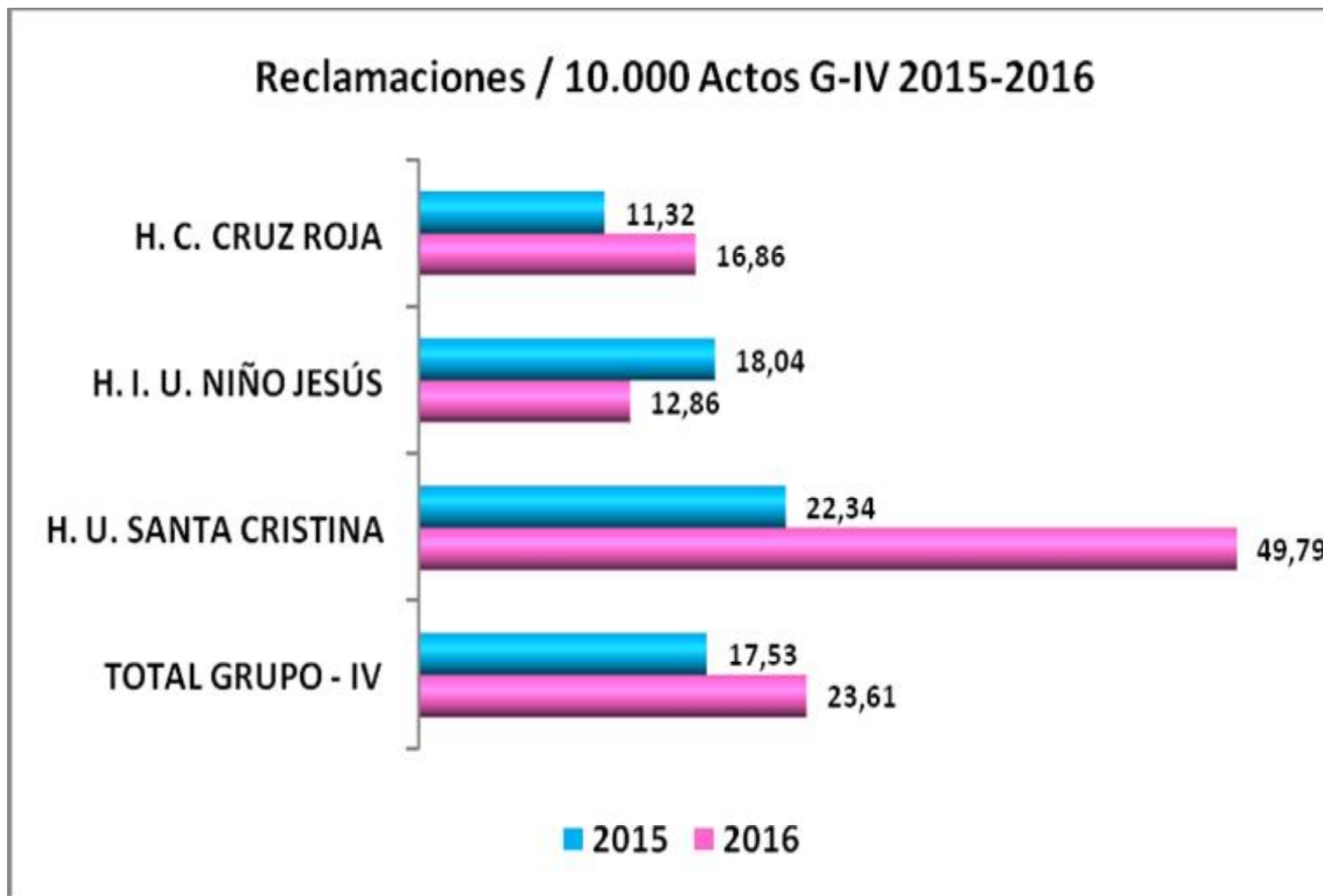
## Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10,000 ACTOS
H. C. CRUZ ROJA	163	96.693	16,86
H. I. U. NIÑO JESÚS	276	214.676	12,86
H. U. SANTA CRISTINA	563	113.084	49,79
TOTAL GRUPO - IV	1.002	424.453	23,61

# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016

	REC / 10,000 ACTOS	
	2015	2016
H. C. CRUZ ROJA	11,32	16,86
H. I. U. NIÑO JESÚS	18,04	12,86
H. U. SANTA CRISTINA	22,34	49,79
<b>TOTAL GRUPO - IV</b>	<b>17,53</b>	<b>23,61</b>

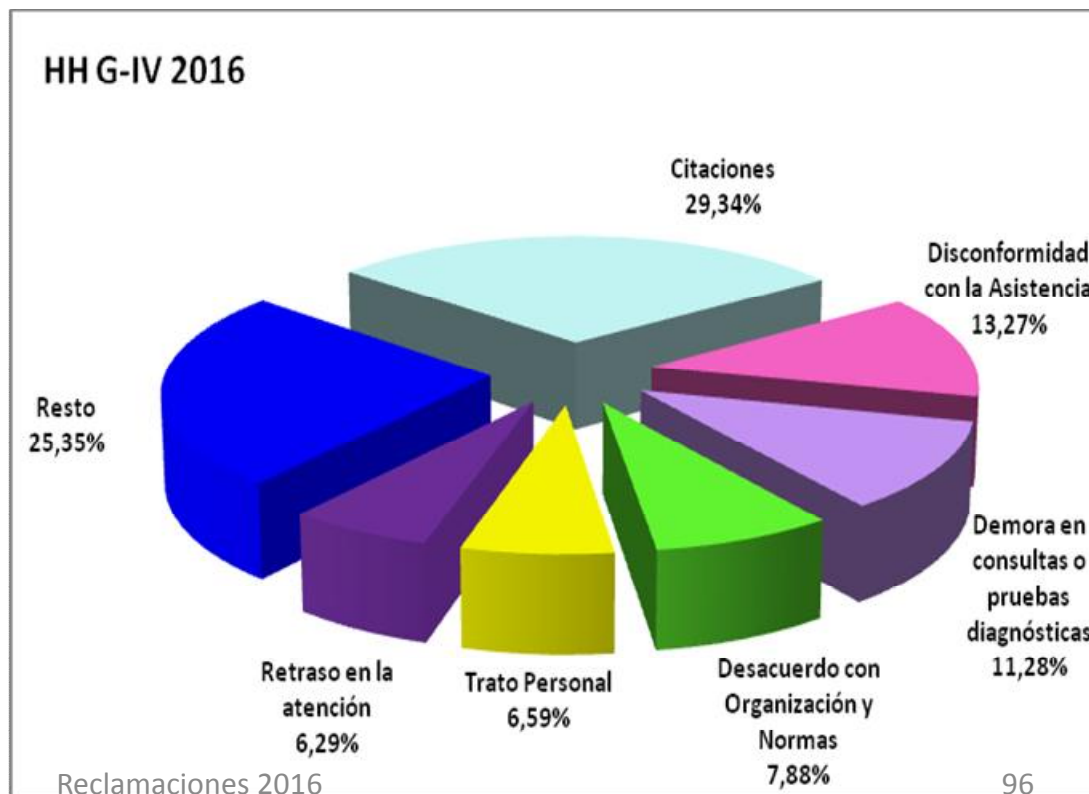
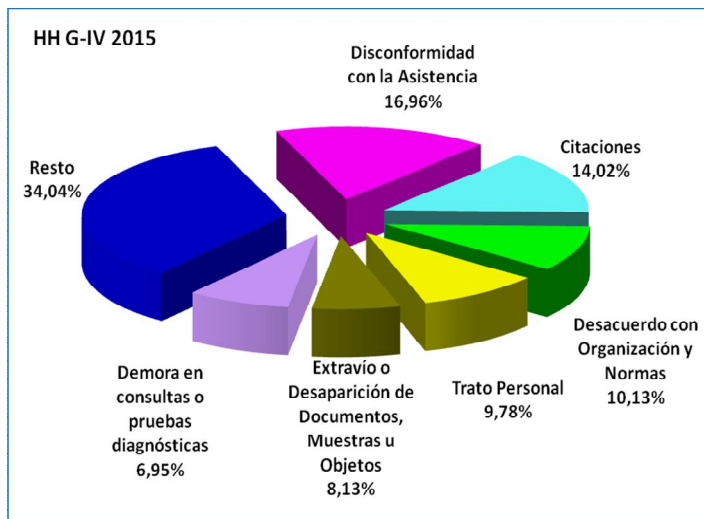
# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016



## Motivos de reclamación

MOTIVO	TOTAL G - IV	%	% AC.
Citaciones	294	29,34%	29,34%
Disconformidad con la Asistencia	133	13,27%	42,61%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	113	11,28%	53,89%
Desacuerdo con Organización y Normas	79	7,88%	61,78%
Trato Personal	66	6,59%	68,36%
Retraso en la atención	63	6,29%	74,65%
Resto	254	25,35%	

# Motivos de reclamación 2015 - 2016





# HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA

## *Hospitales de Media Estancia*

- Hospital de la Fuenfría
- Hospital de Guadarrama
- Hospital Virgen de la Poveda

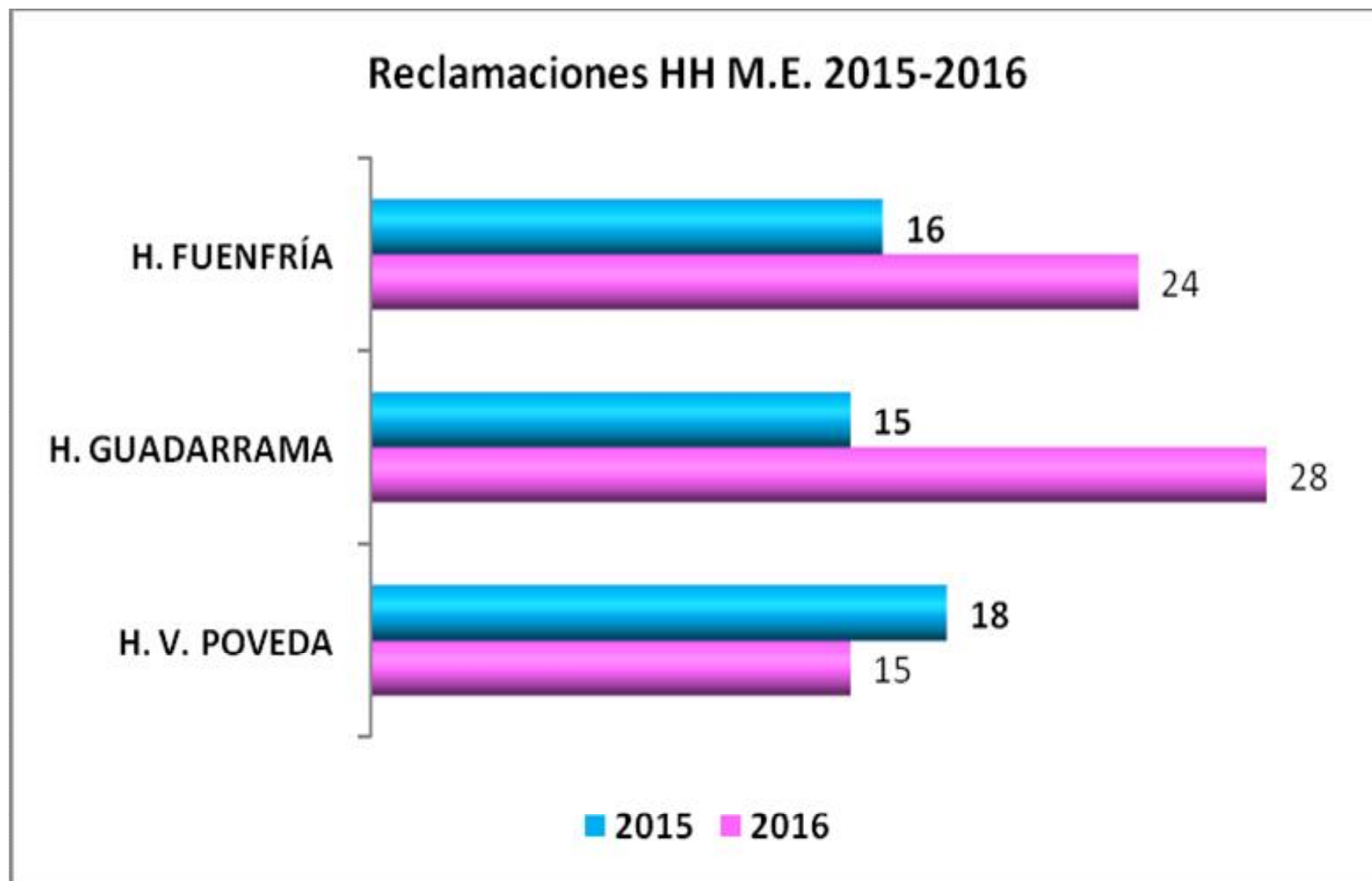
## Datos globales

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. FUENFRÍA	24	0	13
H. GUADARRAMA	28	2	29
H. V. POVEDA	15	0	31
<b>TOTAL HH. M. E.</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>73</b>

# Datos globales 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>H. FUENFRÍA</b>	16	24	2	0	4	13
<b>H. GUADARRAMA</b>	15	28	12	2	31	29
<b>H. V. POVEDA</b>	18	15	0	0	28	31
<b>TOTAL HH. M. E.</b>	<b>49</b>	<b>67</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>73</b>

# Reclamaciones 2015 - 2016



## Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. FUENFRÍA	13	853	152,40
H. GUADARRAMA	29	2.562	113,19
H. V. POVEDA	31	947	327,35
<b>TOTAL HH. M. E.</b>	<b>73</b>	<b>4362</b>	<b>167,35</b>

# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016

	REC. /10.000 ACTOS	
	2015	2016
H. FUENFRÍA	161,62	152,40
H. GUADARRAMA	54,31	113,19
H. V. POVEDA	189,47	327,35
<b>TOTAL HH. M. E.</b>	<b>104,21</b>	<b>167,35</b>

# HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS



# *Hospitales Psiquiátricos*

- **Hospital Psiquiátrico Dr. R. Lafora**
- **Instituto Psiquiátrico José Germain**

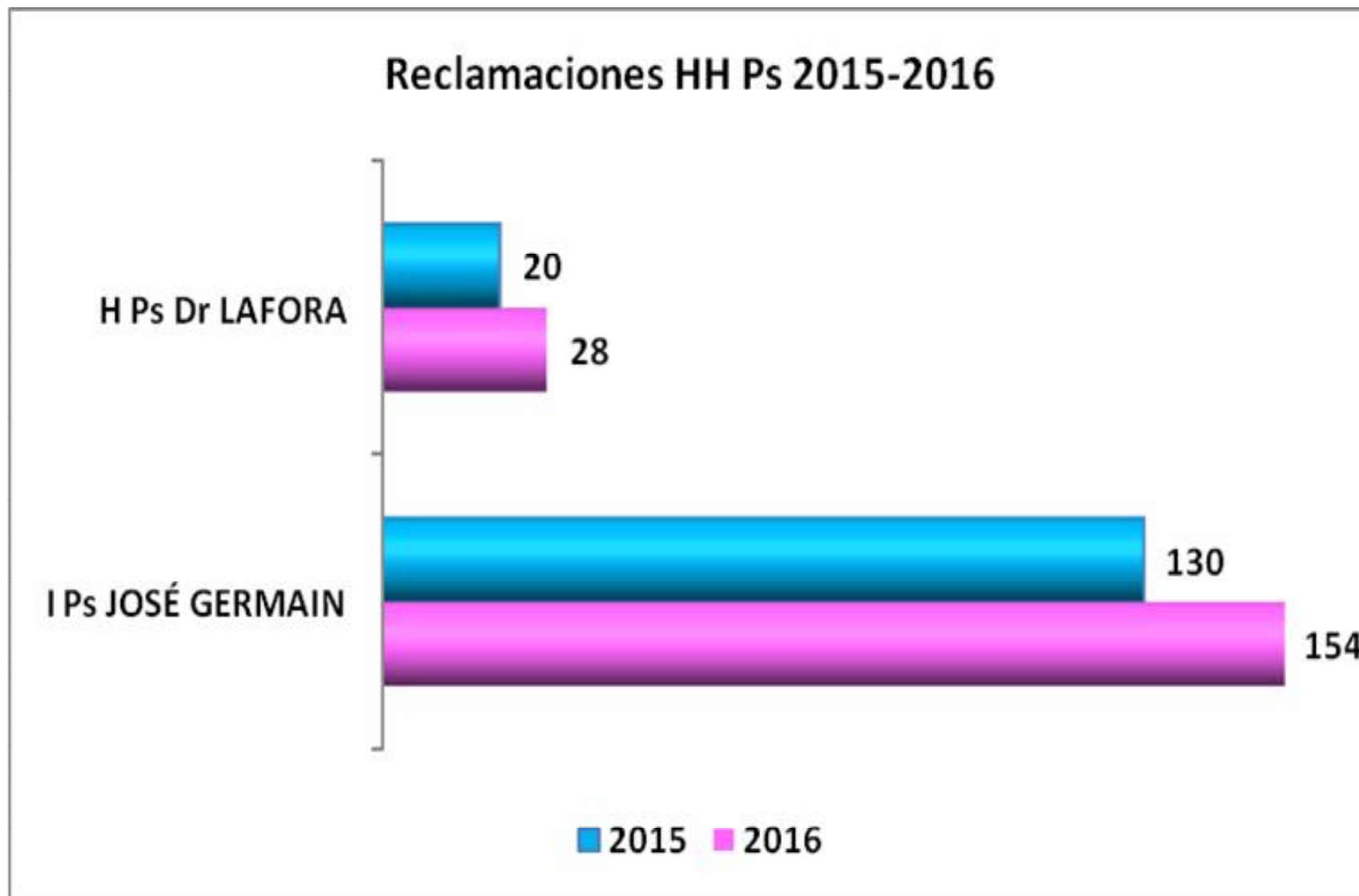
## Datos globales

	<b>RECLAMACIONES</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>
<b>H Ps Dr LAFORA</b>	28	1	3
<b>I Ps JOSÉ GERMAIN</b>	154	3	6
<b>TOTAL HH. Ps</b>	<b>182</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

# Datos globales 2015 - 2016

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
H Ps Dr LAFORA	20	28	0	1	2	3
I Ps JOSÉ GERMAIN	130	154	3	3	3	6
<b>TOTAL HH. Ps</b>	<b>150</b>	<b>182</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

# Reclamaciones 2015 - 2016



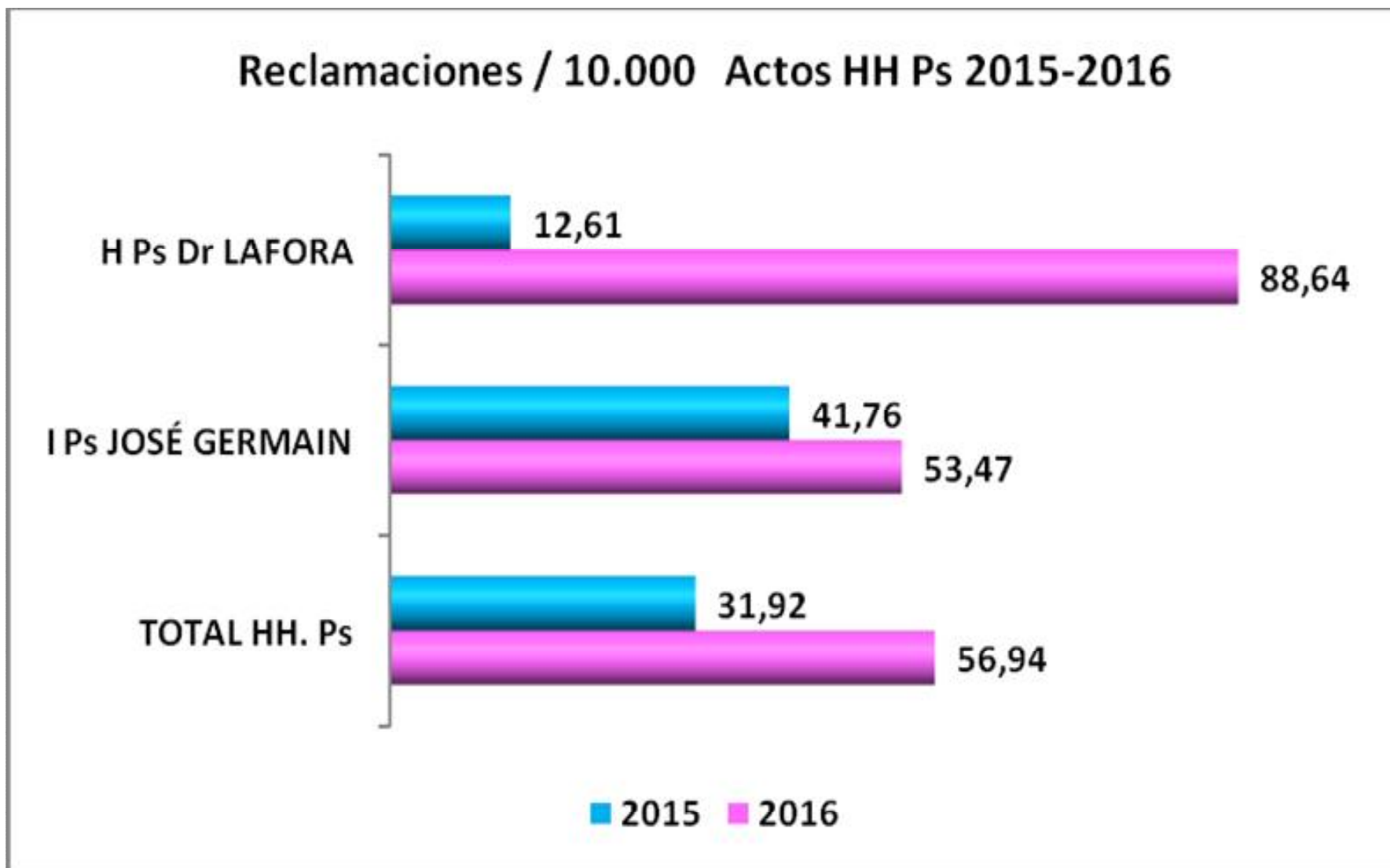
## Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. /10.000 ACTOS
H Ps Dr LAFORA	28	3.159	88,64
I Ps JOSÉ GERMAIN	154	28.803	53,47
<b>TOTAL HH. Ps</b>	<b>182</b>	<b>31.962</b>	<b>56,94</b>

# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016

	REC. /10.000 ACTOS	
	2015	2016
H Ps Dr LAFORA	12,61	88,64
I Ps JOSÉ GERMAIN	41,76	53,47
<b>TOTAL HH. Ps</b>	<b>31,92</b>	<b>56,94</b>

# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016

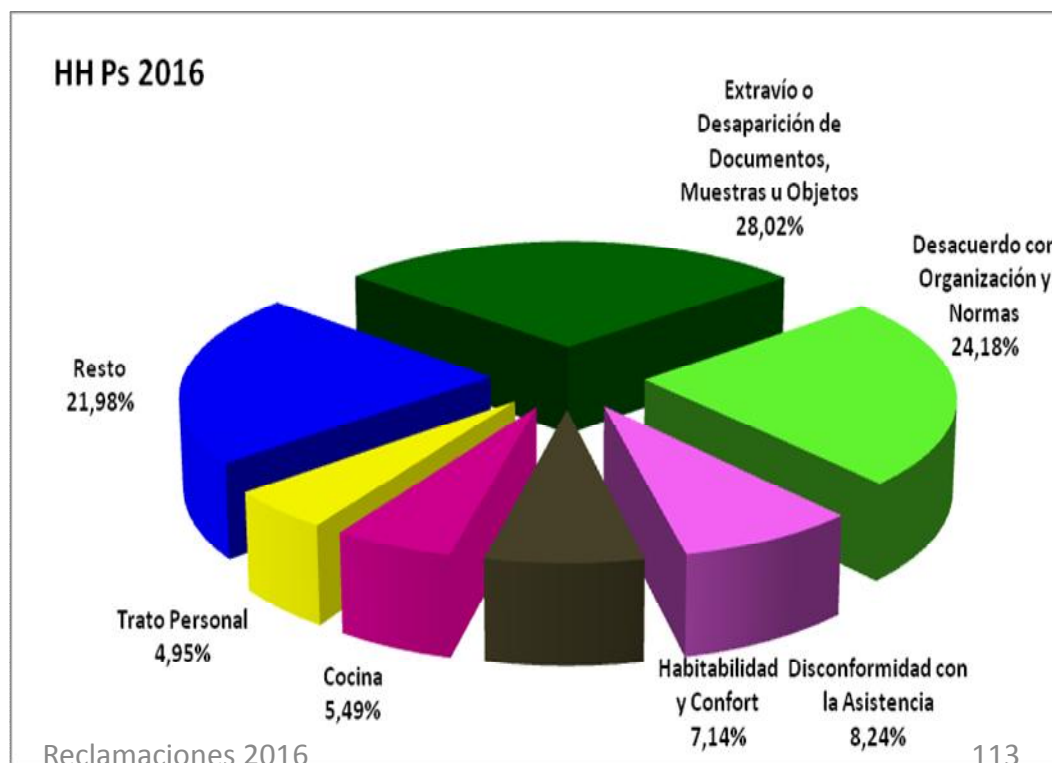
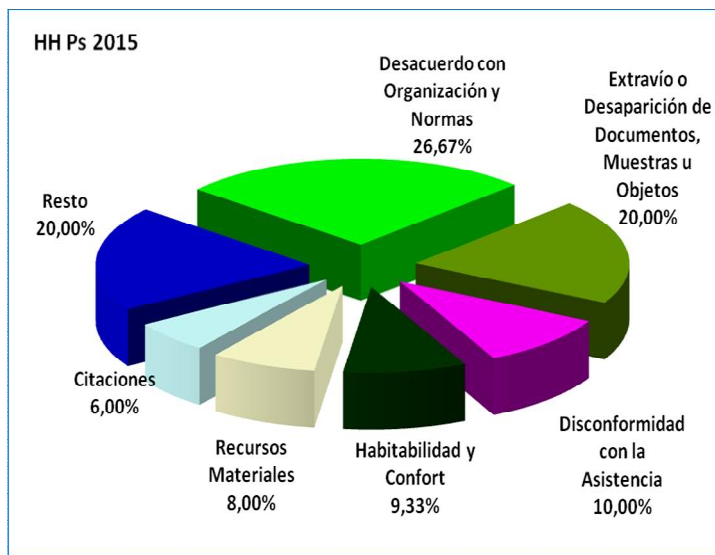


# Motivos de reclamación

MOTIVO	TOTAL HH Ps	%	% AC.
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	51	28,02%	28,02%
Desacuerdo con Organización y Normas	44	24,18%	52,20%
Disconformidad con la Asistencia	15	8,24%	60,44%
Habitabilidad y Confort	13	7,14%	67,58%
Cocina	10	5,49%	73,08%
Trato Personal	9	4,95%	78,02%
Resto	40	21,98%	



# Motivos de reclamación 2015 - 2016

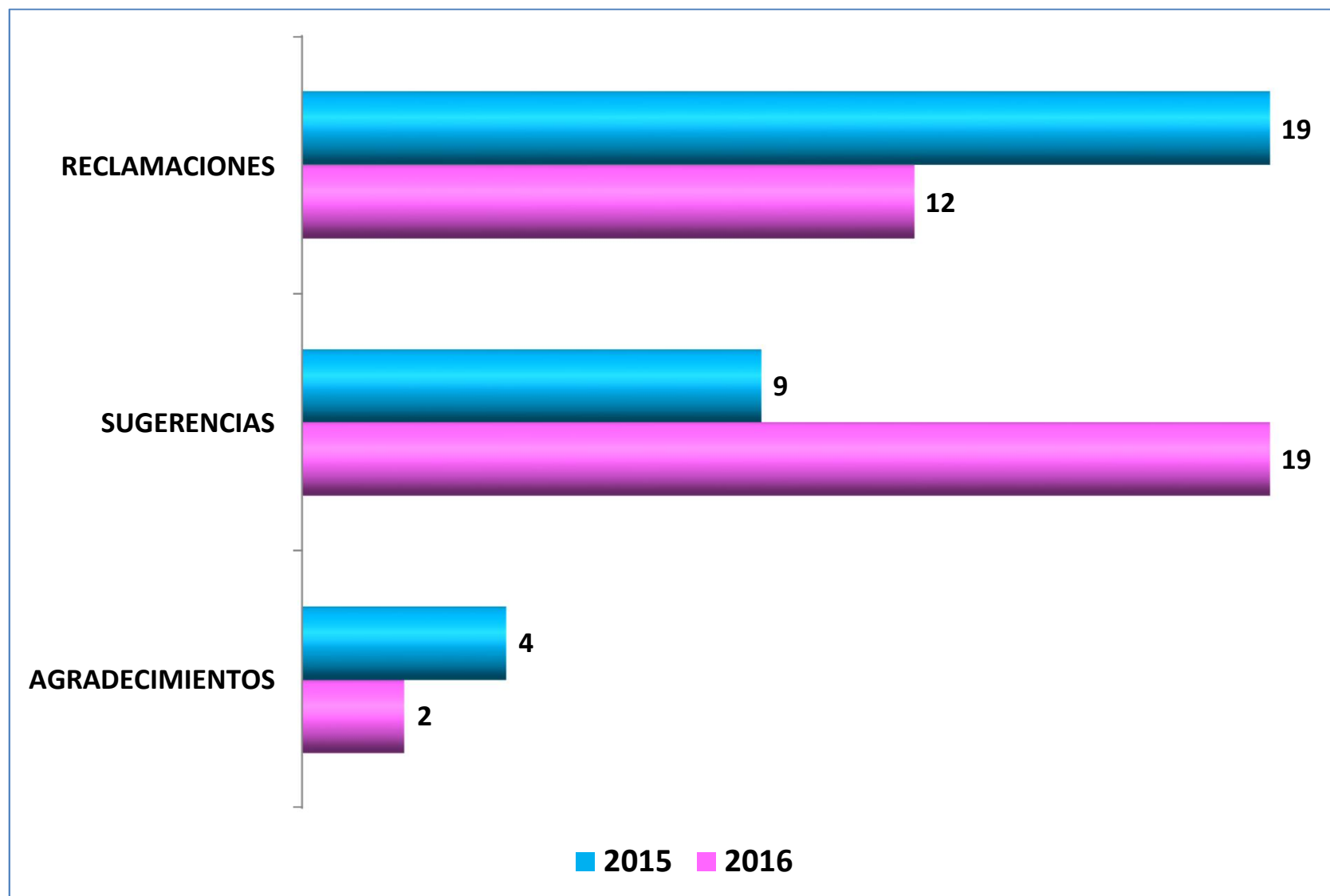


# CENTRO DE TRANSFUSIÓN

## *Datos globales*

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	19	12
<b>SUGERENCIAS</b>	9	19
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	4	2

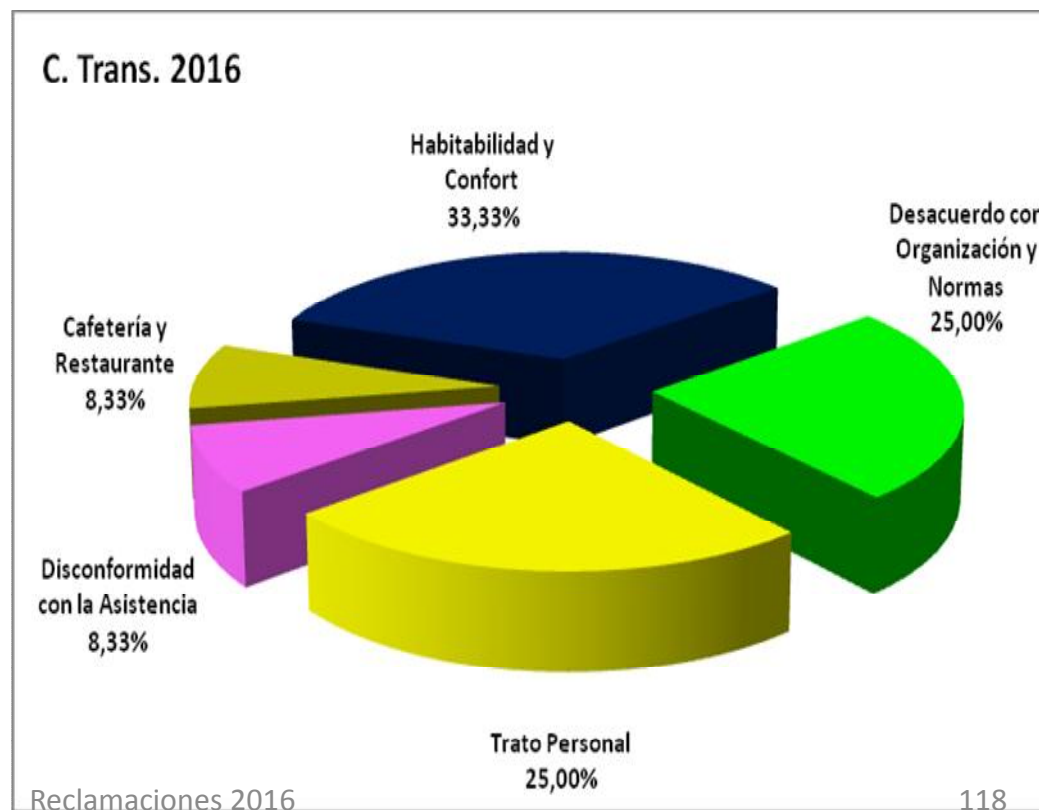
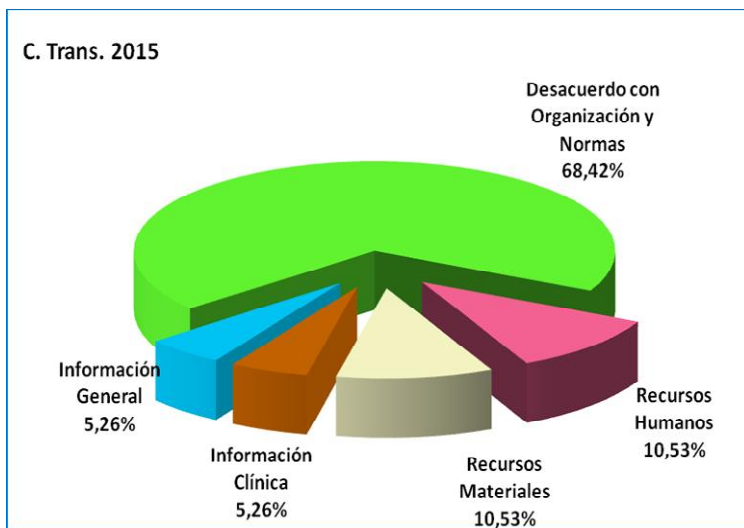
# Datos globales 2015 - 2016



## Motivos de reclamación

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Habitabilidad y Confort	4	33,33%	33,33%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	25,00%	58,33%
Trato Personal	3	25,00%	83,33%
Disconformidad con la Asistencia	1	8,33%	91,67%
Cafetería y Restaurante	1	8,33%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>	

# Motivos de reclamación 2015 - 2016





# SUMMA - 112

## *Datos globales*

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	3.064	3.244
<b>SUGERENCIAS</b>	15	13
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	187	230



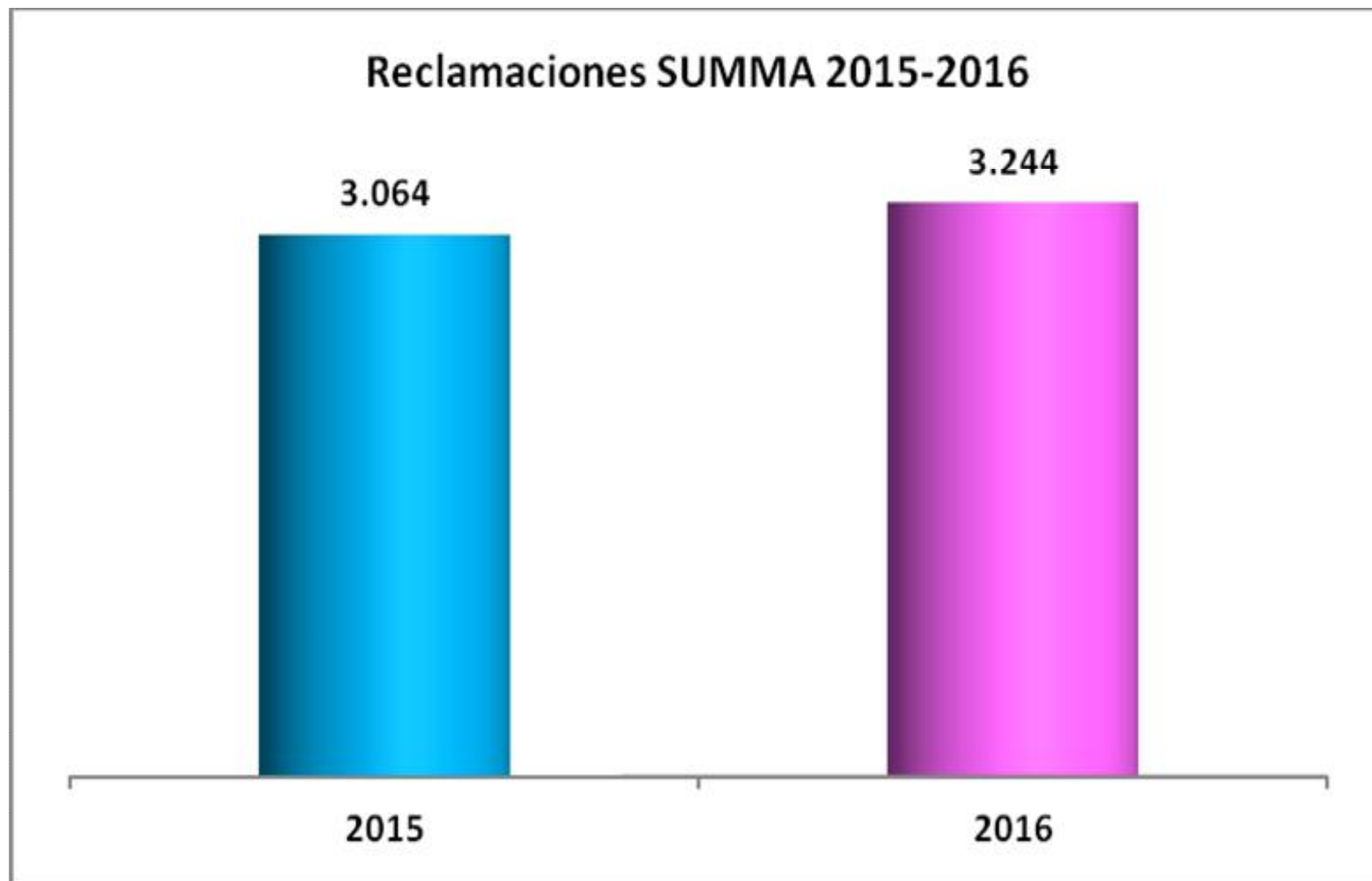
## Reclamaciones según tipo de actividad

	2015	2016
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>3.064</b>	<b>3.244</b>
<b>ATENCIÓN URGENTE (A. U.)</b>	<b>1.737</b>	<b>1.258</b>
<b>TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE (TSNU)</b>	<b>1.327</b>	<b>1.986</b>

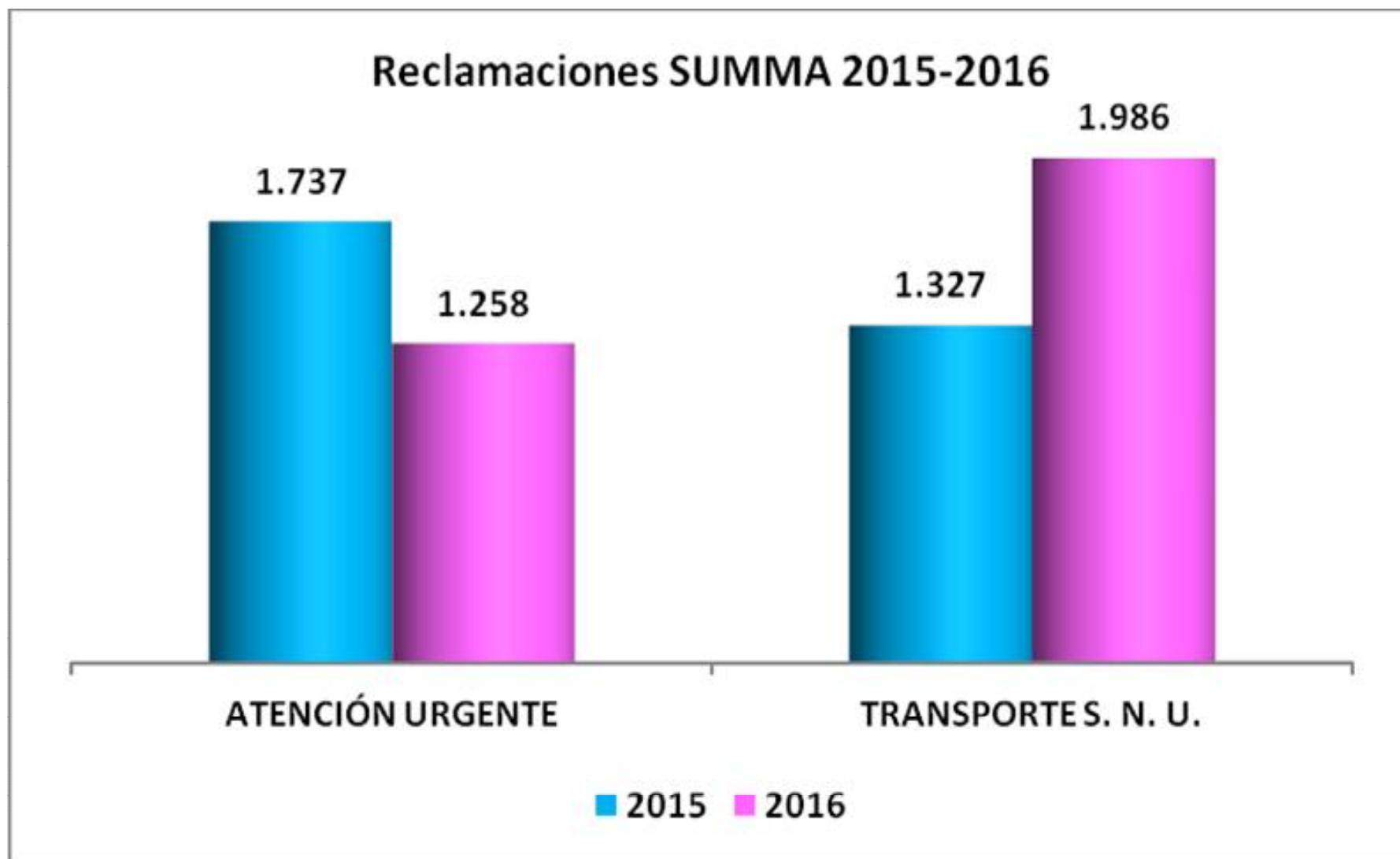
## Datos globales 2015 - 2016

	% RESPECTO AL TOTAL	
	2015	2016
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.064</b>	<b>3.244</b>
<b>ATENCIÓN URGENTE (A.U.)</b>	56,69%	38,78%
<b>TRANSPORTE S. N. U.</b>	43,31%	61,22%

# Reclamaciones 2015 - 2016



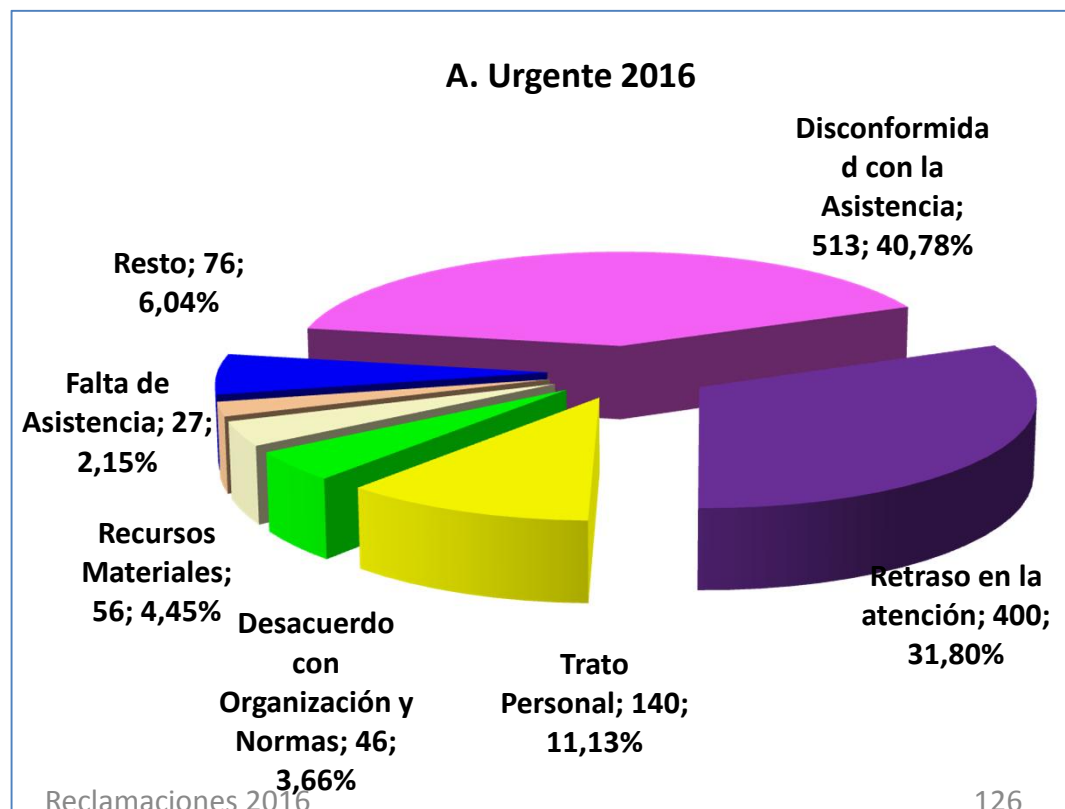
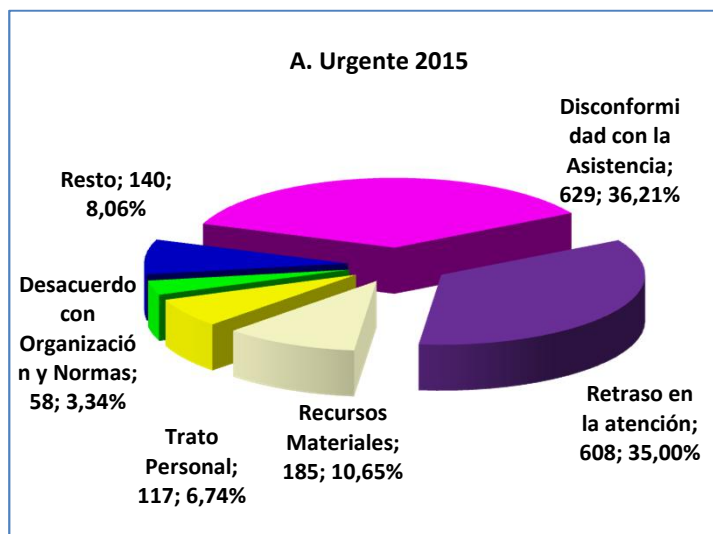
# Reclamaciones según actividad 2015-2016



## Motivos de reclamación A. U.

MOTIVO ASISTENCIA URGENTE	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	513	40,78%	40,78%
Retraso en la atención	400	31,80%	72,58%
Trato Personal	140	11,13%	83,70%
Recursos Materiales	56	4,45%	88,16%
Desacuerdo con Organización y Normas	46	3,66%	91,81%
Falta de Asistencia	27	2,15%	93,96%
Recursos Humanos	24	1,91%	95,87%
Resto	52	4,13%	

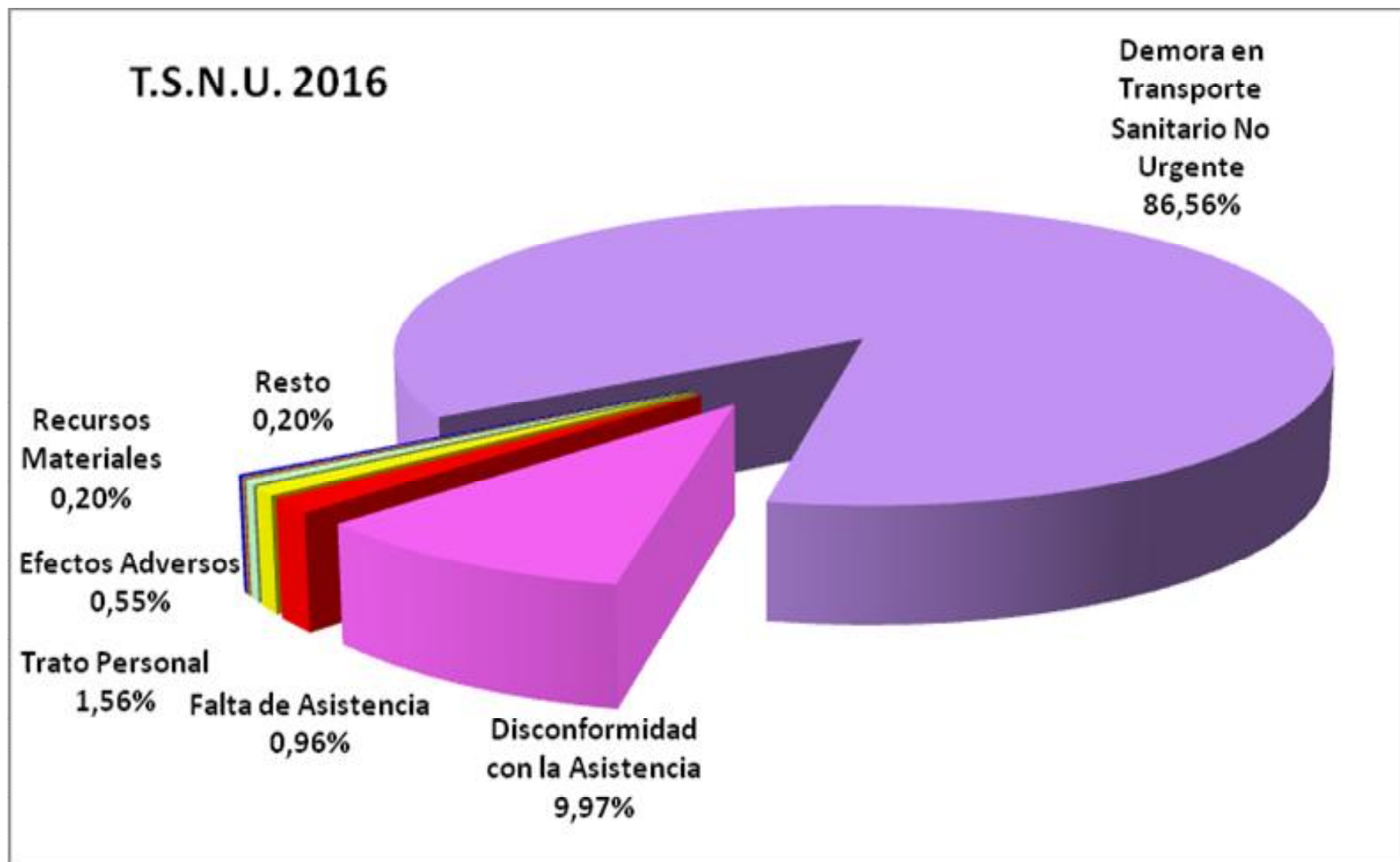
# Motivos de reclamación A. U.



## Motivos de reclamación T. S. N. U.

MOTIVO TSNU	Nº	%	% AC.
Demora en Transporte Sanitario No Urgente	1.719	86,56%	86,56%
Disconformidad con la Asistencia	198	9,97%	96,53%
Trato Personal	31	1,56%	98,09%
Falta de Asistencia	19	0,96%	99,04%
Efectos Adversos	11	0,55%	99,60%
Recursos Materiales	4	0,20%	99,80%
Resto	4	0,20%	100,00%

## Motivos de reclamación T. S. N. U.





Informe con los resultados derivados del análisis de las reclamaciones de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid correspondientes al año 2016



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Coordinación de la  
Atención al Ciudadano y Humanización  
de la Asistencia Sanitaria  
CONSEJERÍA DESANIDAD