

# 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

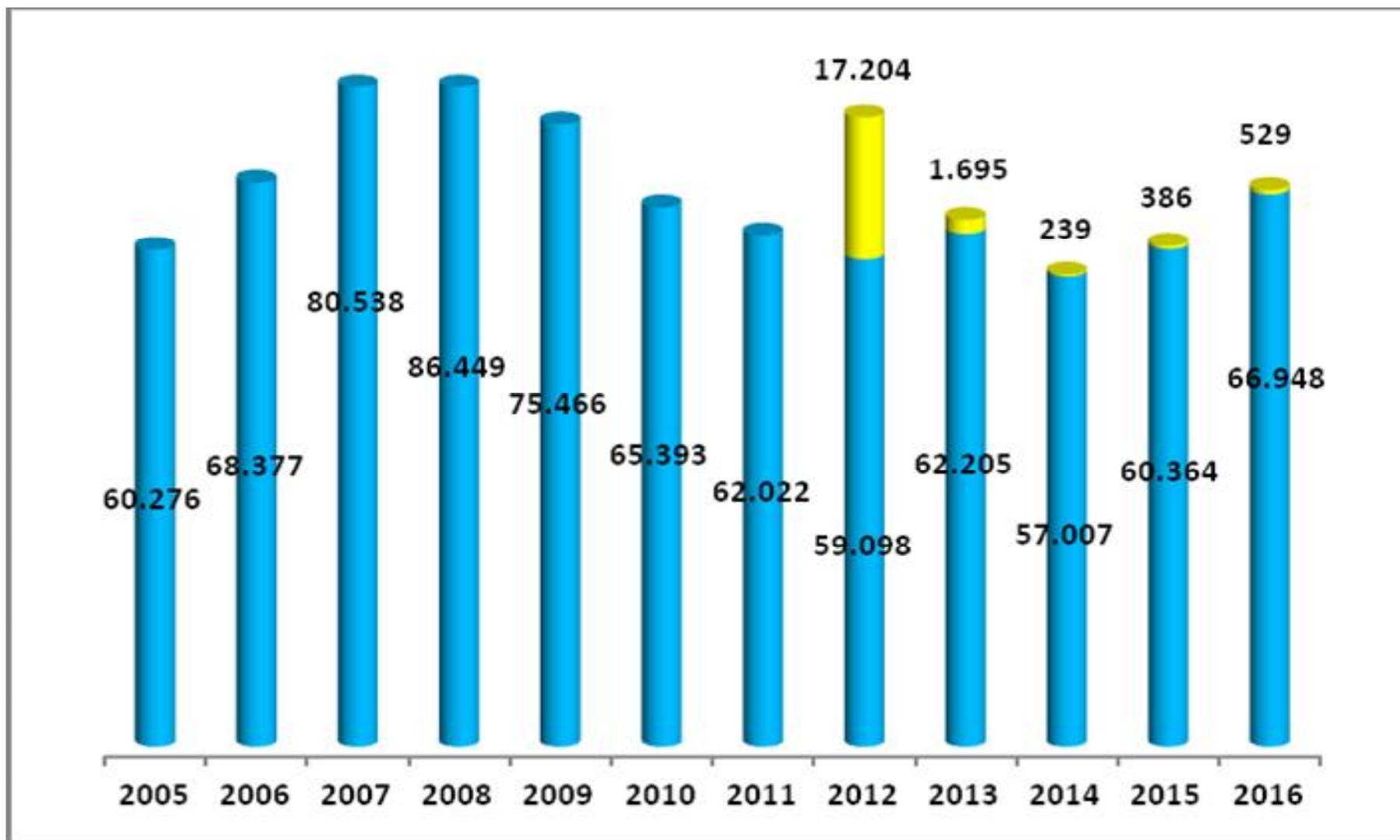
|                       | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS  | AGRADECIMIENTOS |
|-----------------------|---------------|--------------|-----------------|
| <b>HOSPITALES (*)</b> | 48.073        | 1.565        | 10.306          |
| <b>A. PRIMARIA</b>    | 13.018        | 326          | 1.092           |
| <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*

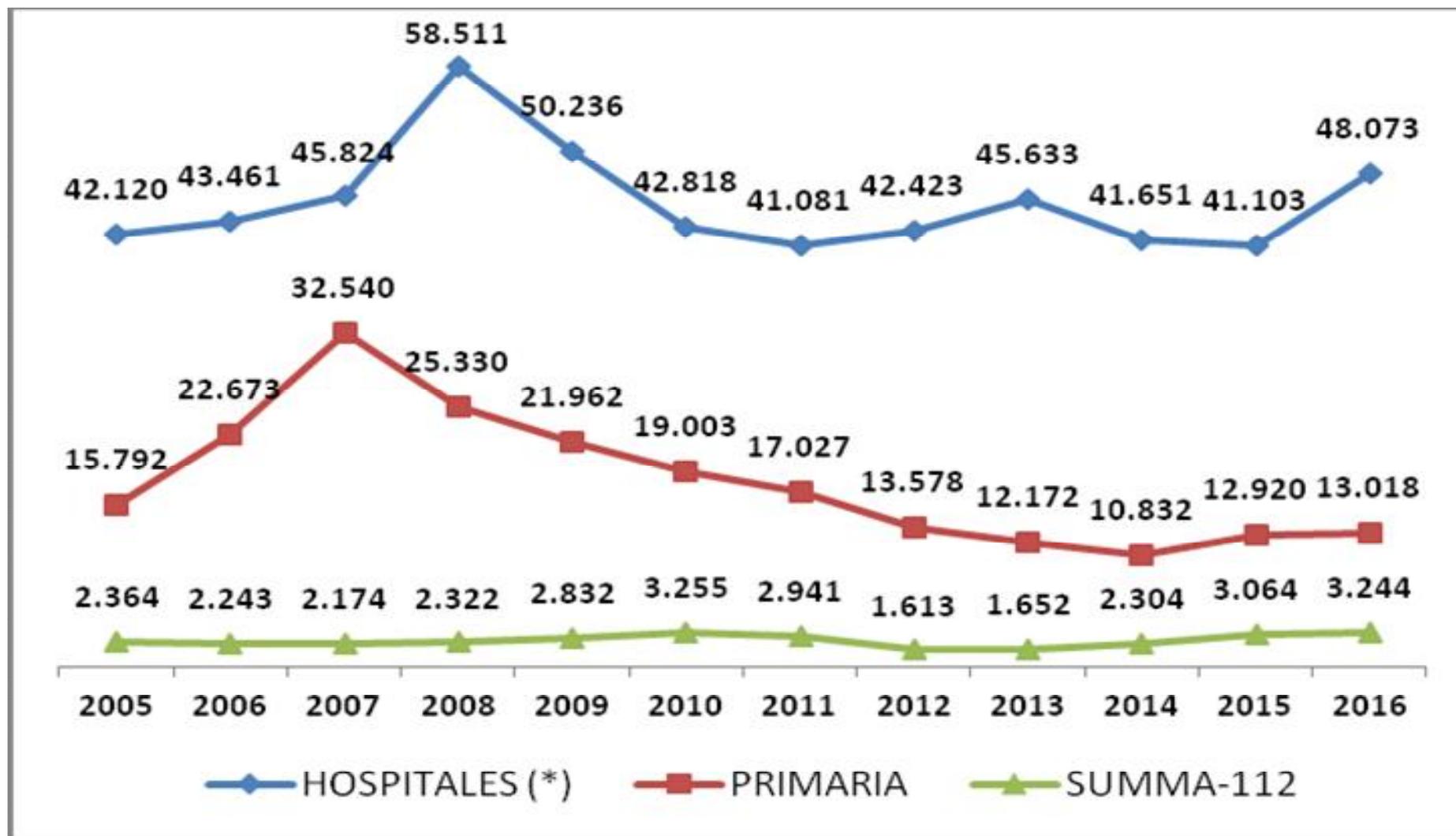
# Evolución 2005 - 2016

| 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



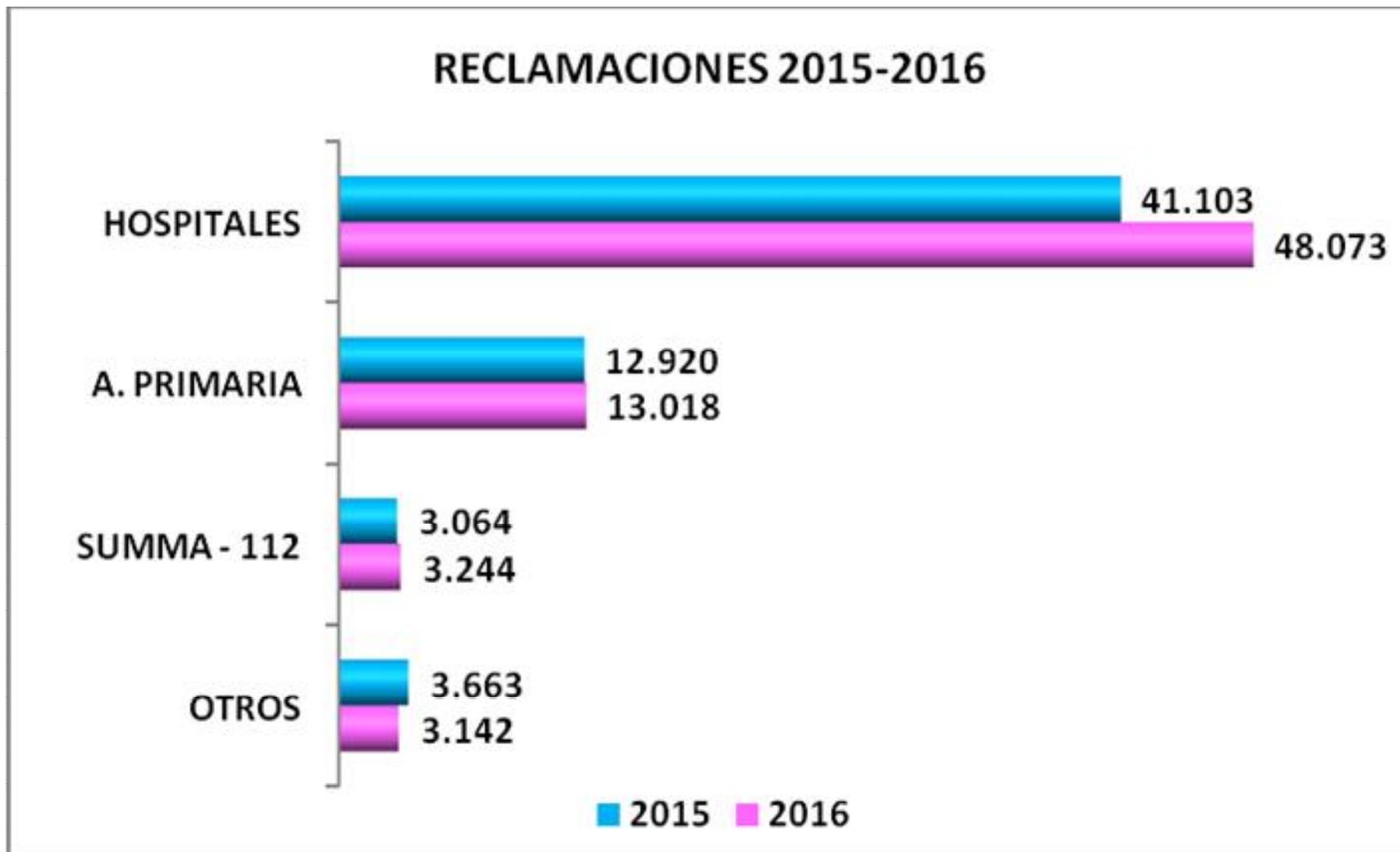
# Evolución 2005 - 2016



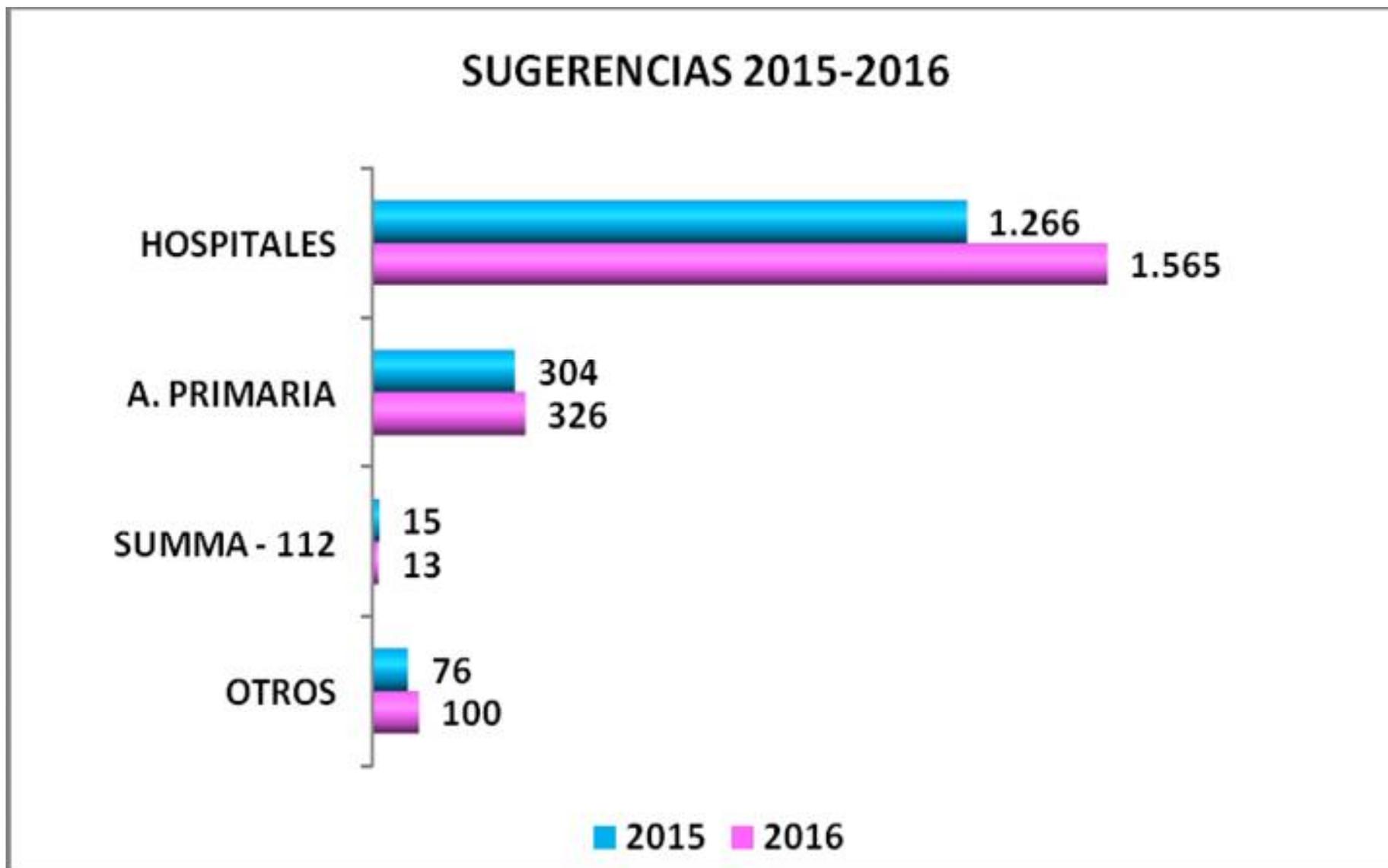
# Evolución 2015 - 2016

|                    | 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> |

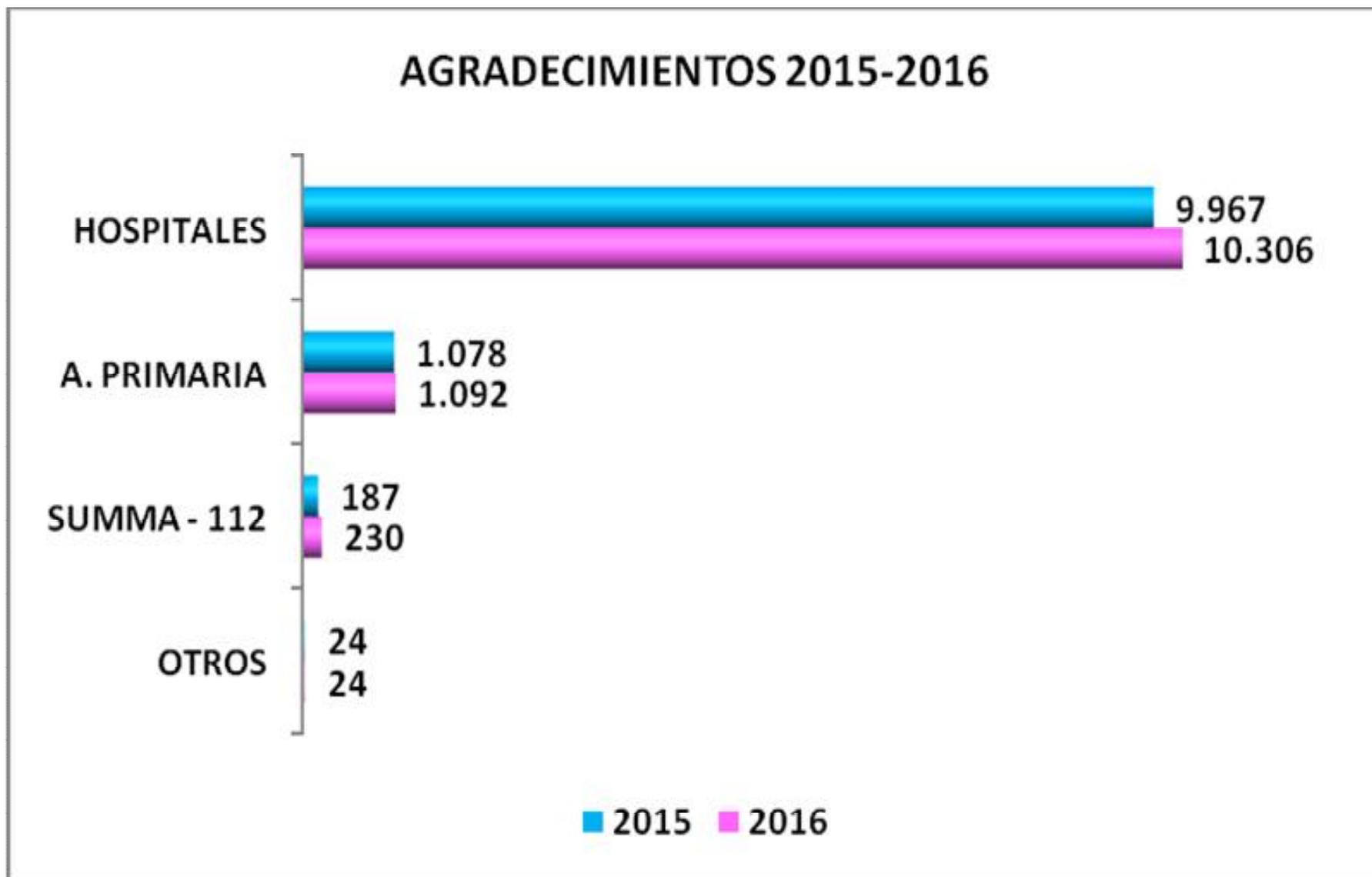
# Evolución 2015 - 2016



# Evolución 2015 - 2016



# Evolución 2015 - 2016



# ATENCIÓN PRIMARIA

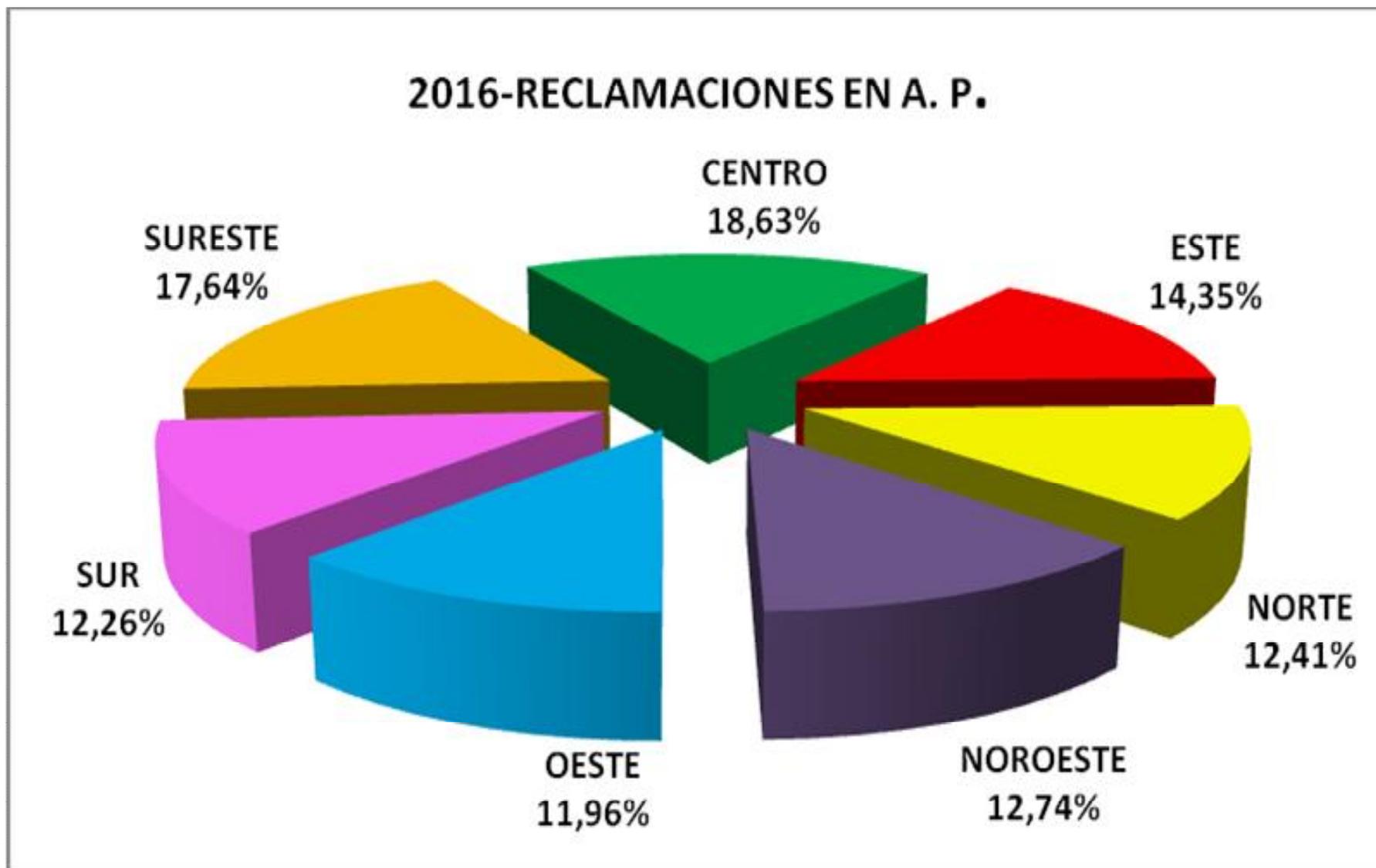
# Datos globales 2016

| 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



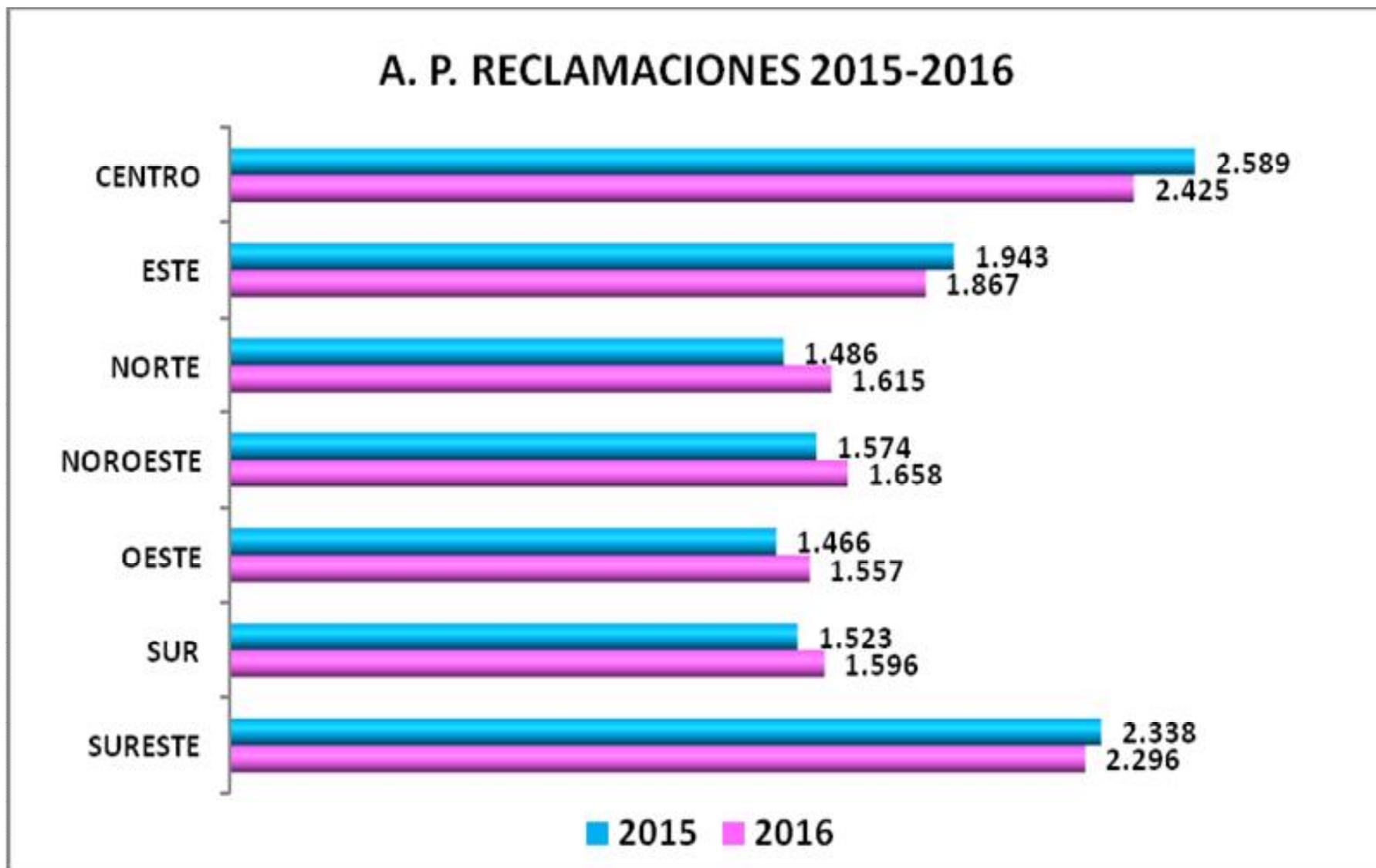
# Datos globales 2016



## 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



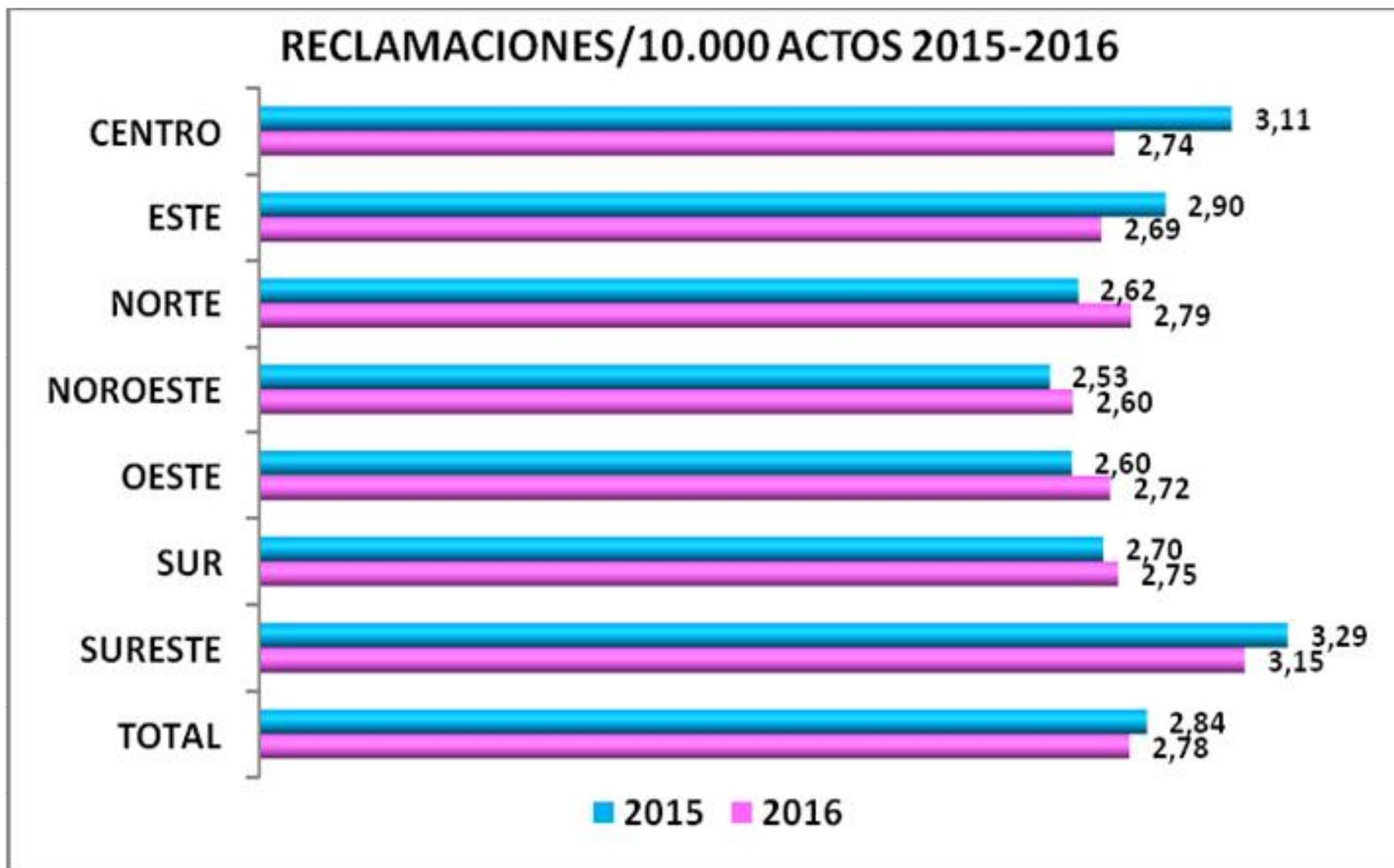
# Reclamaciones vs Actividad: 2015 - 2016

|                      | 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



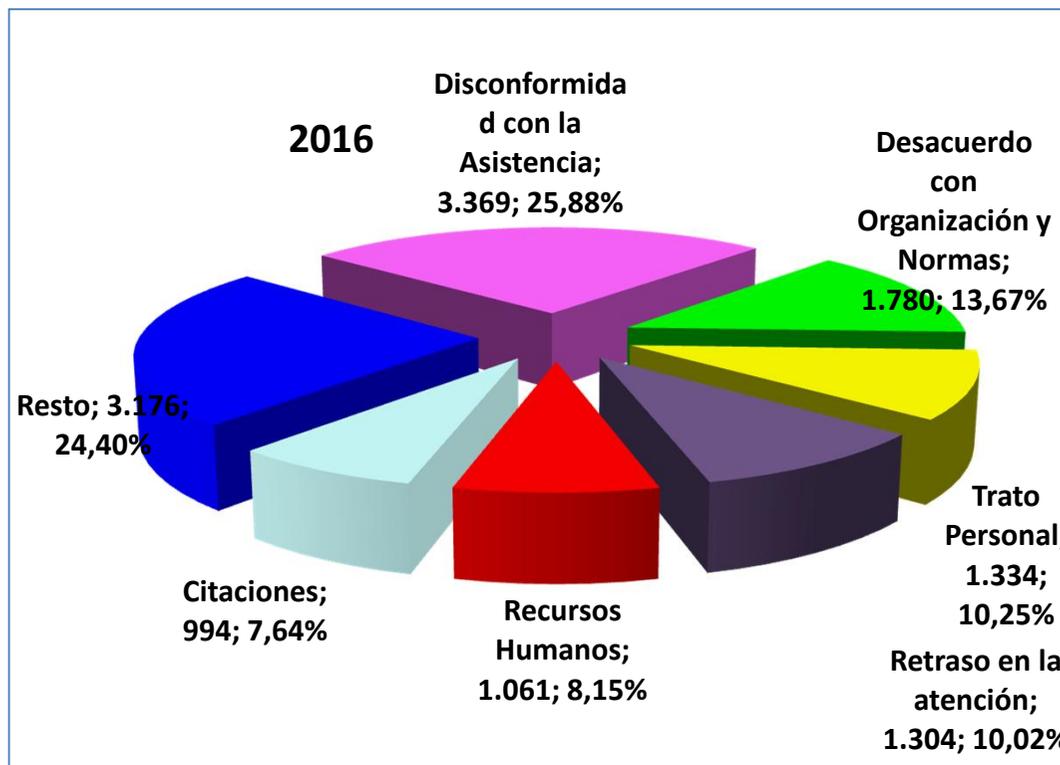
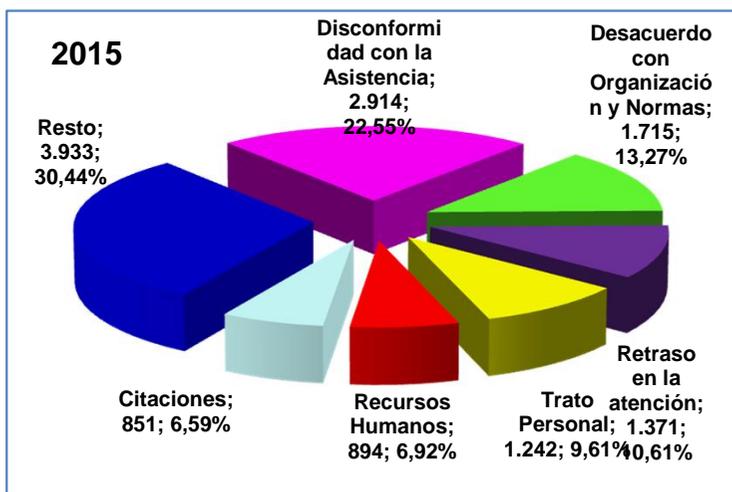
# Reclamaciones vs Actividad: 2015 - 2016



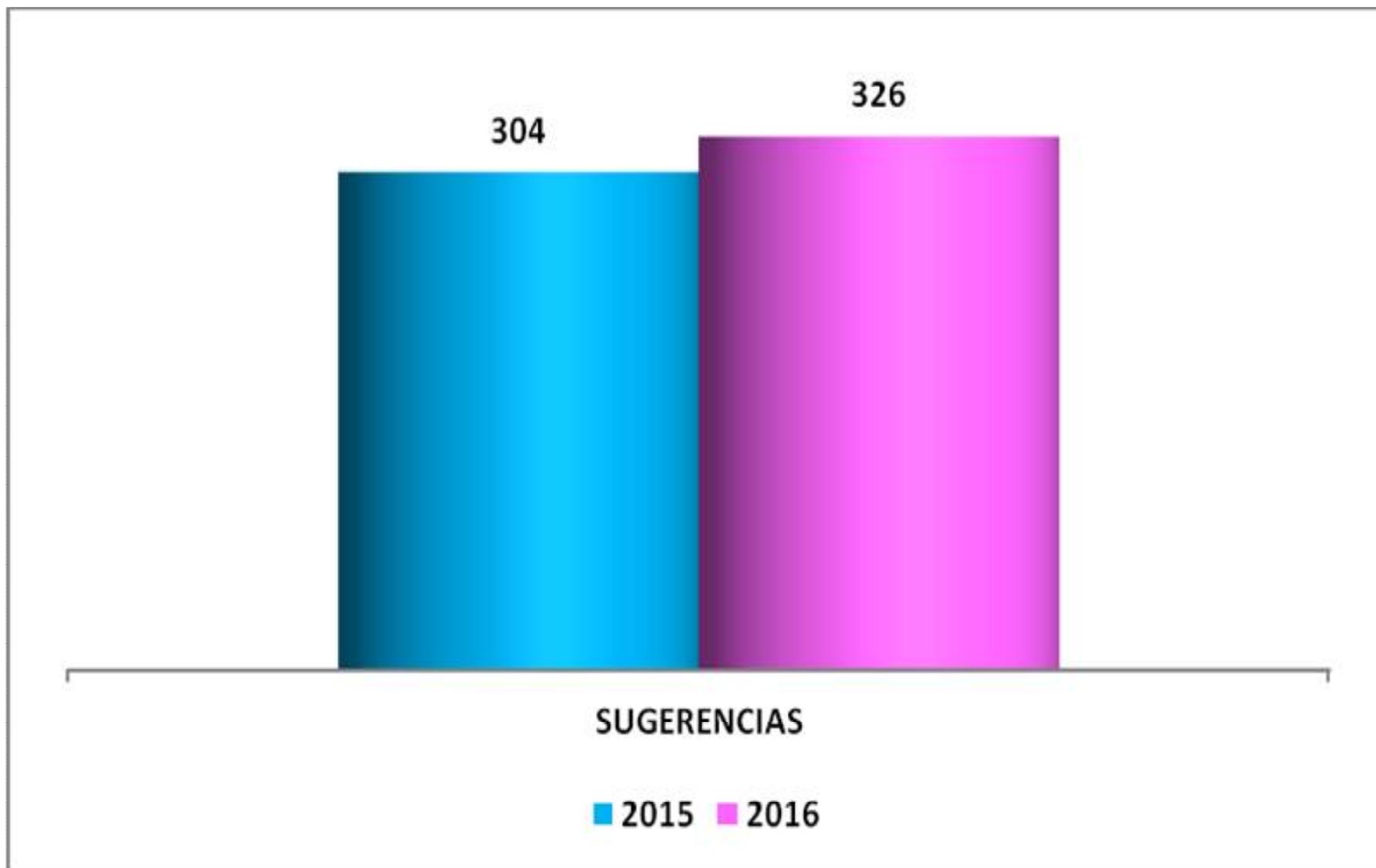
# Motivos de reclamación 2016

| 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% |        |

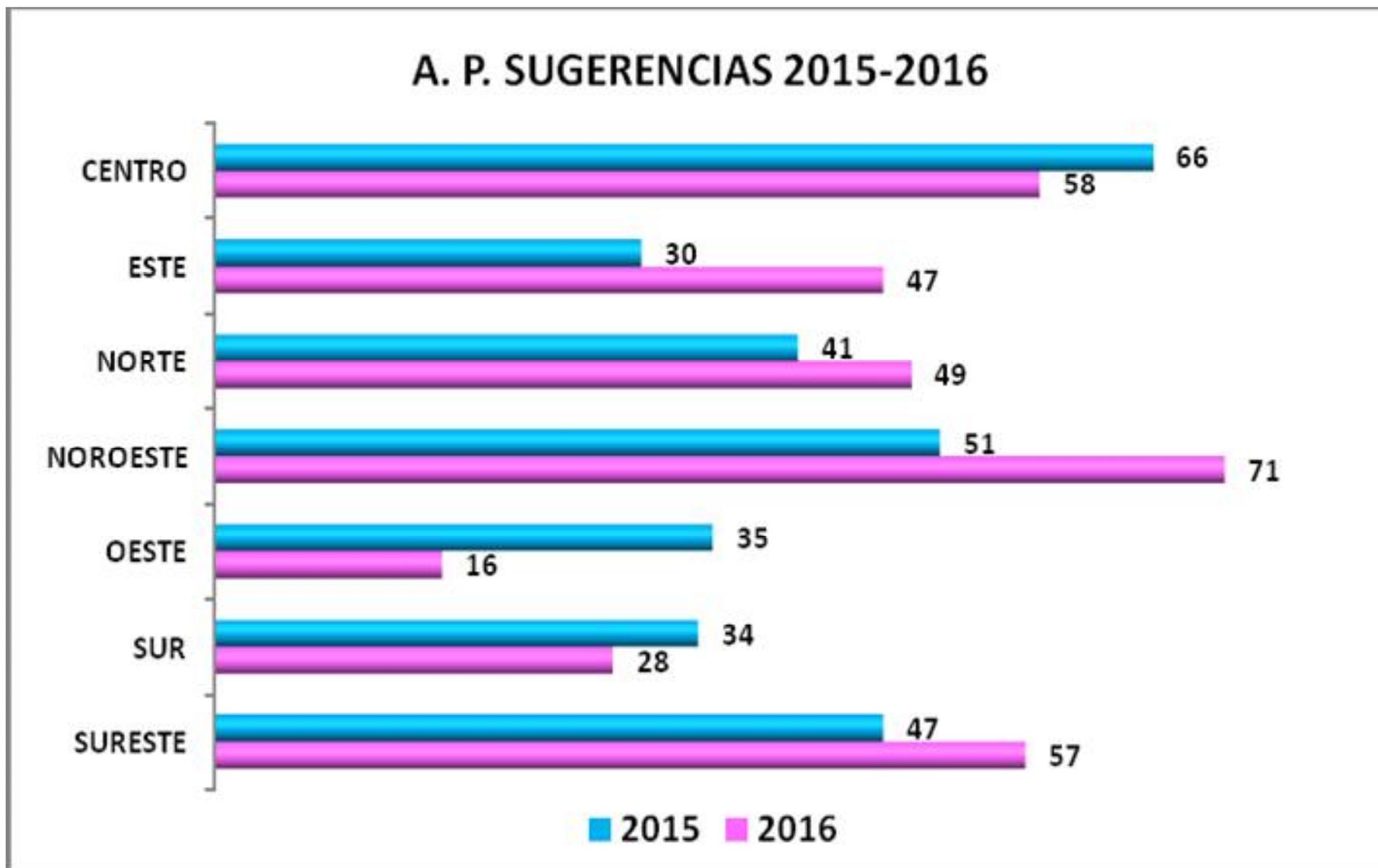
# Motivos de reclamación 2015 - 2016



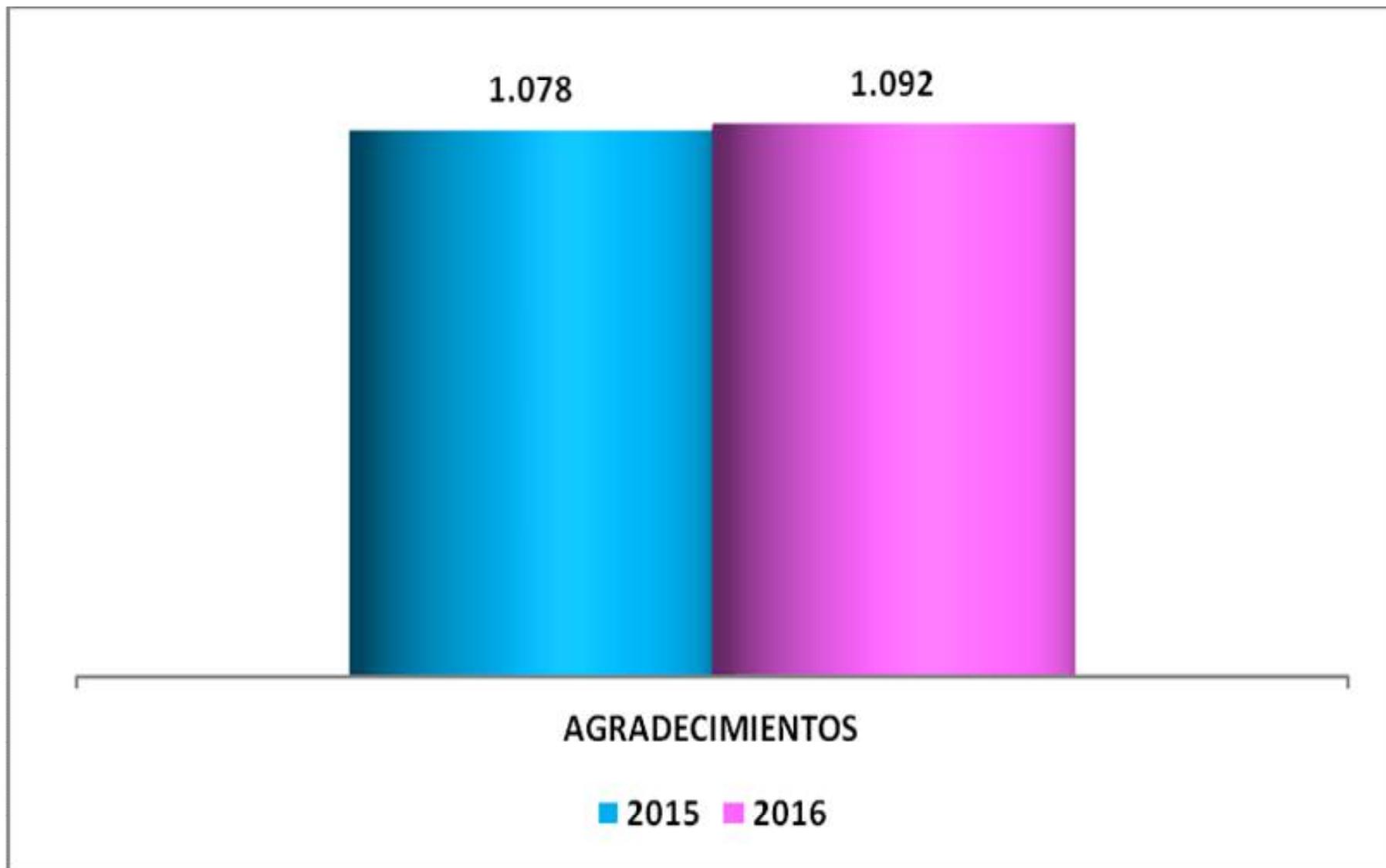
## Sugerencias: 2015 - 2016



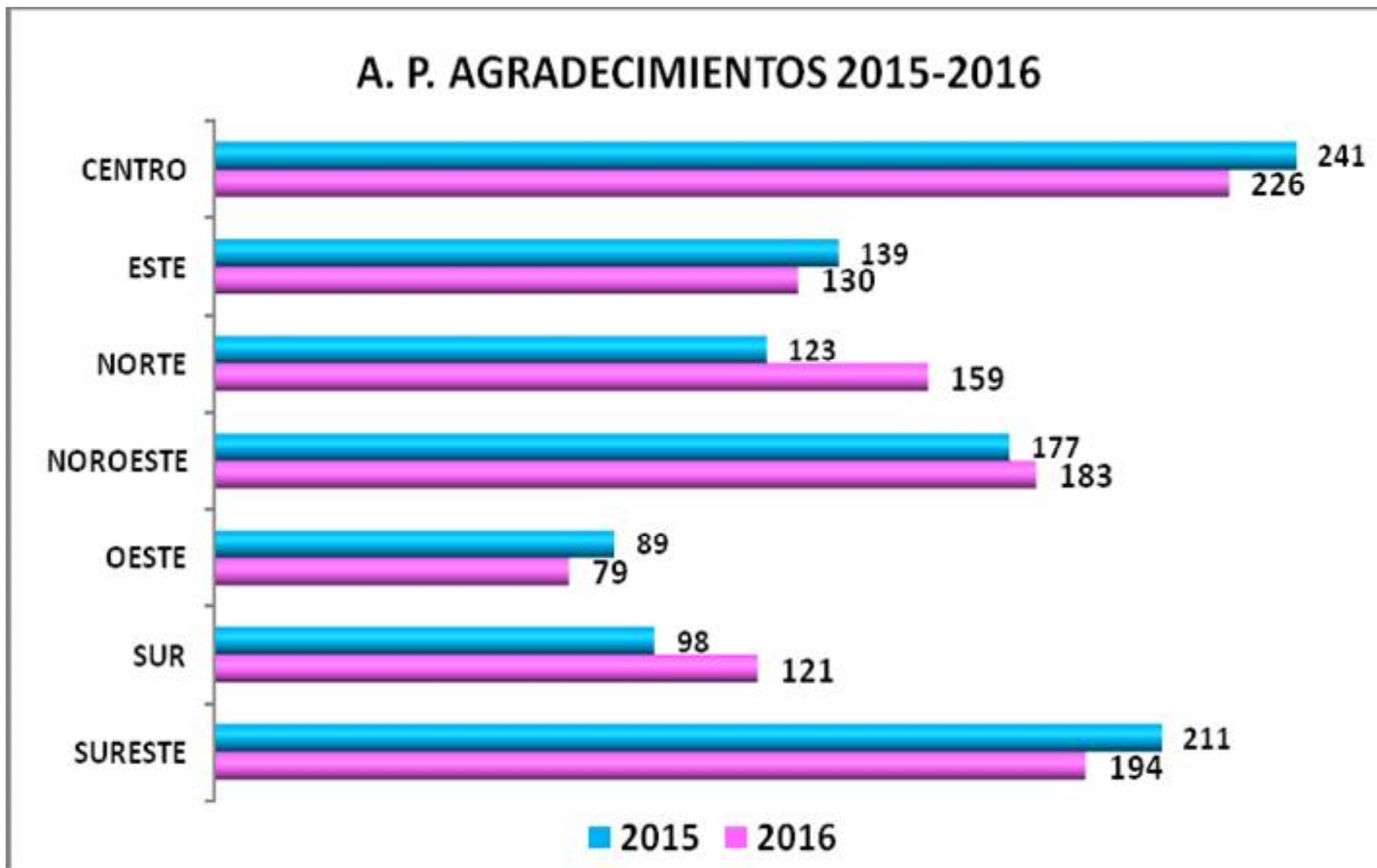
# Sugerencias: 2015 - 2016



# Agradecimientos: 2015 - 2016



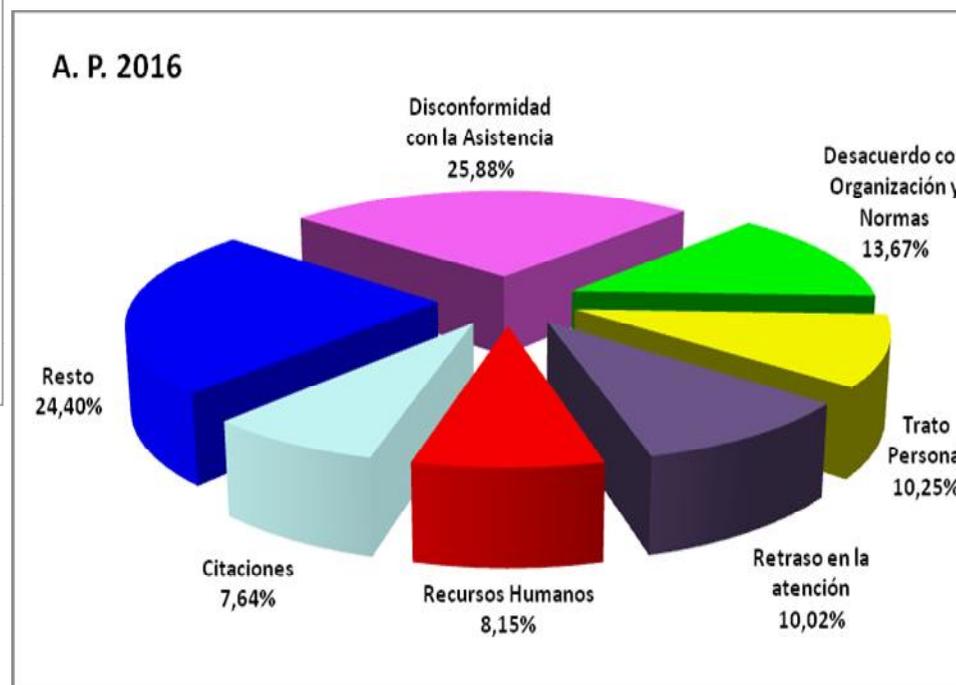
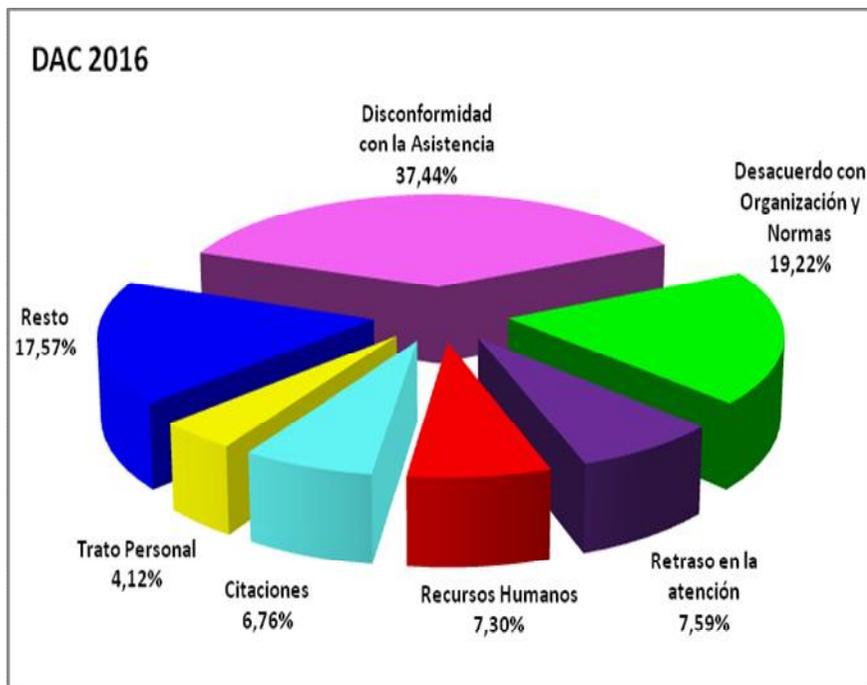
# Agradecimientos: 2015 - 2016



# RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL

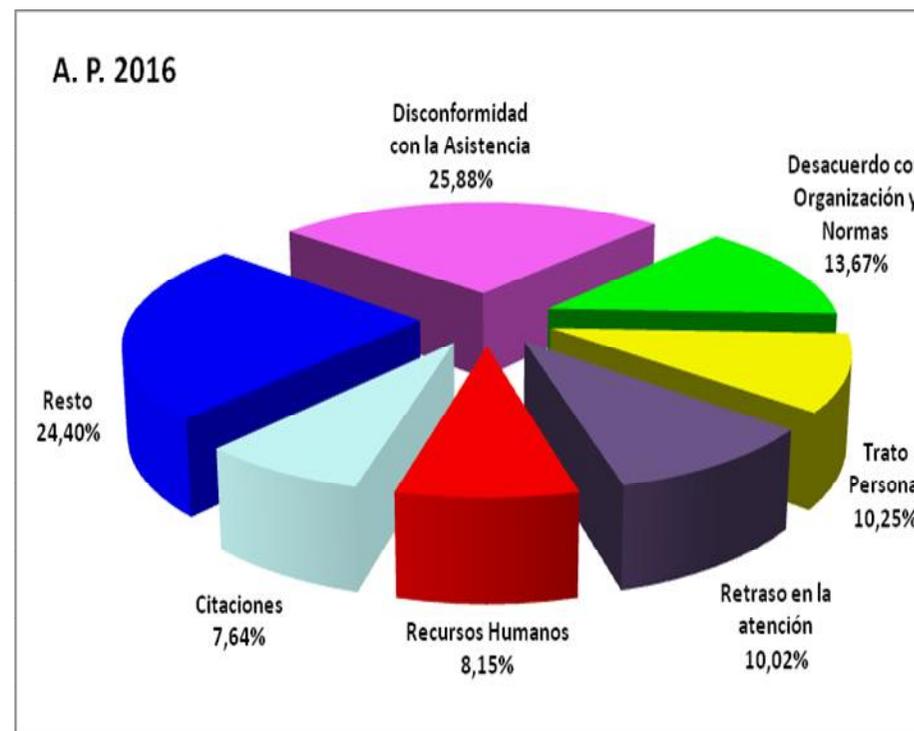
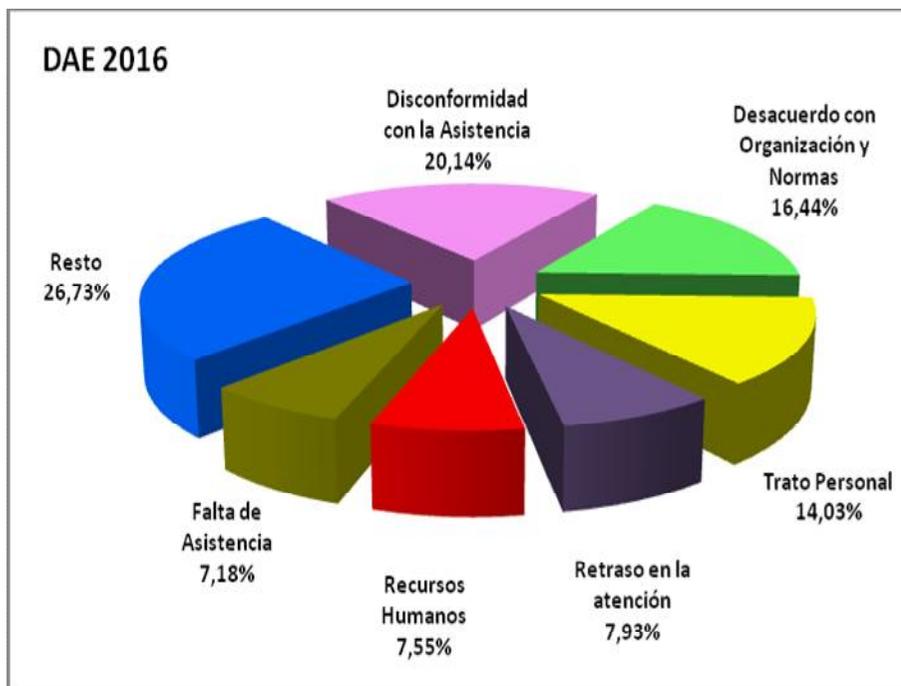
|                                  | 2015      | 2016      | Δ       | % Δ     |
|----------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|
| RECLAMACIONES                    | 2.589     | 2.425     | -164    | -6,33%  |
| ACTIVIDAD                        | 8.879.911 | 8.863.109 | -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% |



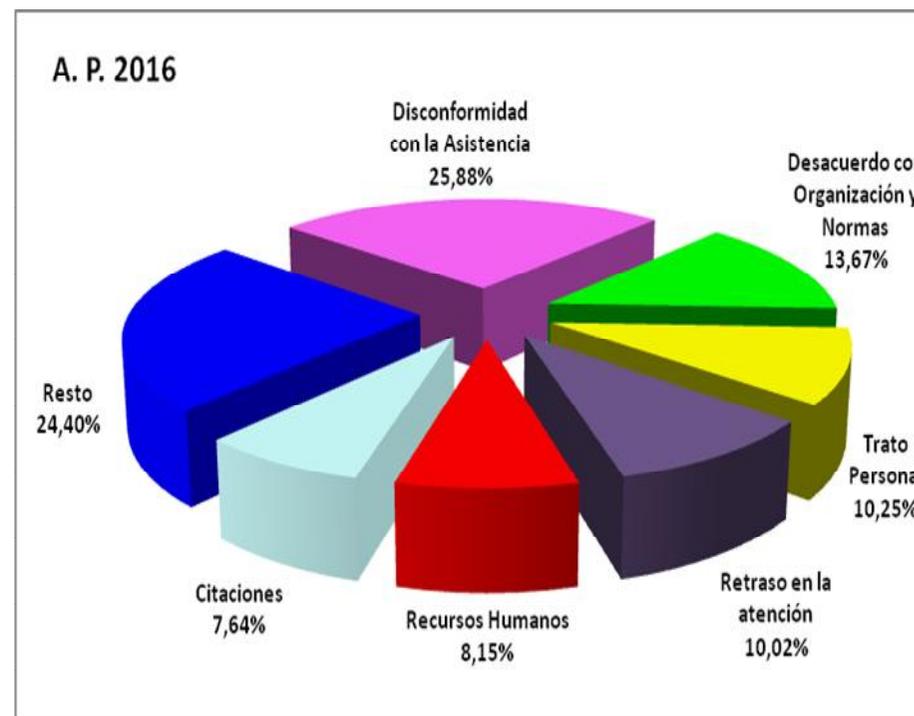
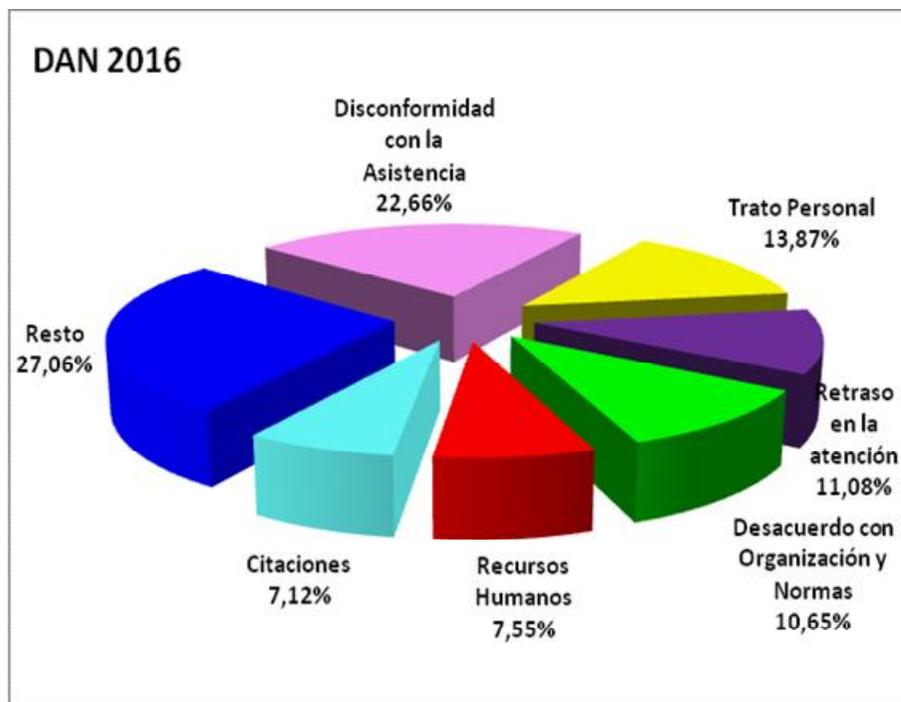
|                                 | 2015      | 2016      | Δ      | % Δ    |
|---------------------------------|-----------|-----------|--------|--------|
| RECLAMACIONES                   | 1.943     | 1.867     | -76    | -3,91% |
| ACTIVIDAD                       | 6.894.037 | 6.931.984 | 37.947 | 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% |        |



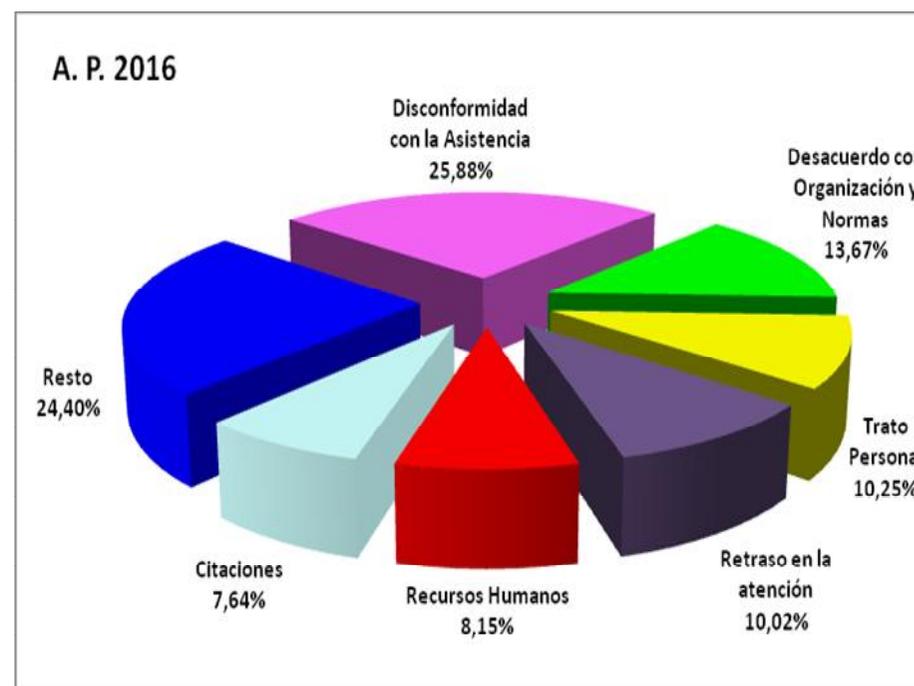
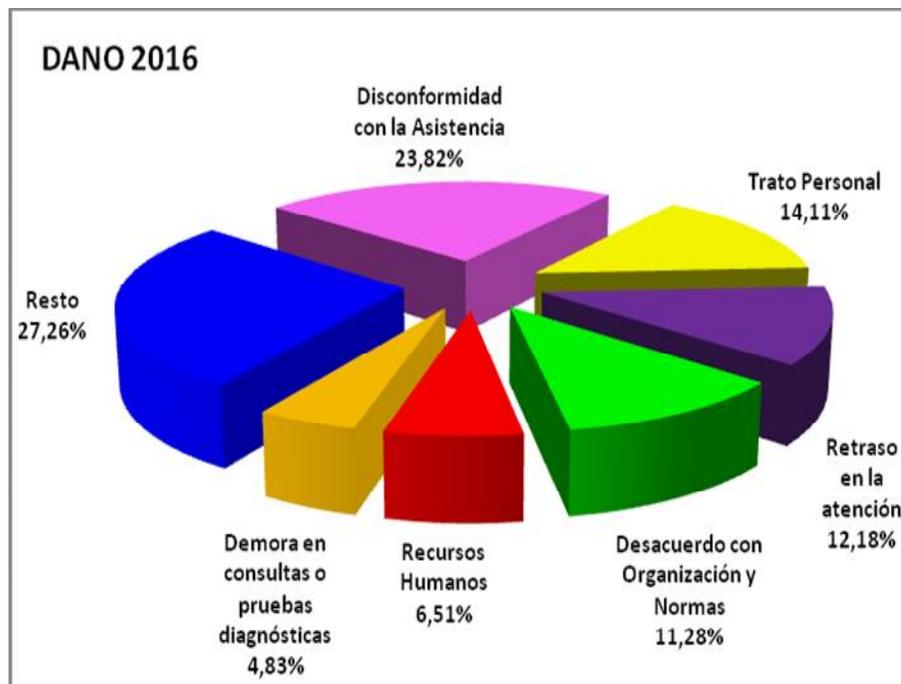
|                                 | 2015      | 2016      | Δ       | % Δ    |
|---------------------------------|-----------|-----------|---------|--------|
| RECLAMACIONES                   | 1.486     | 1.615     | 129     | 8,68%  |
| ACTIVIDAD                       | 5.826.720 | 5.789.803 | -36.917 | -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% |

| 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% |        |



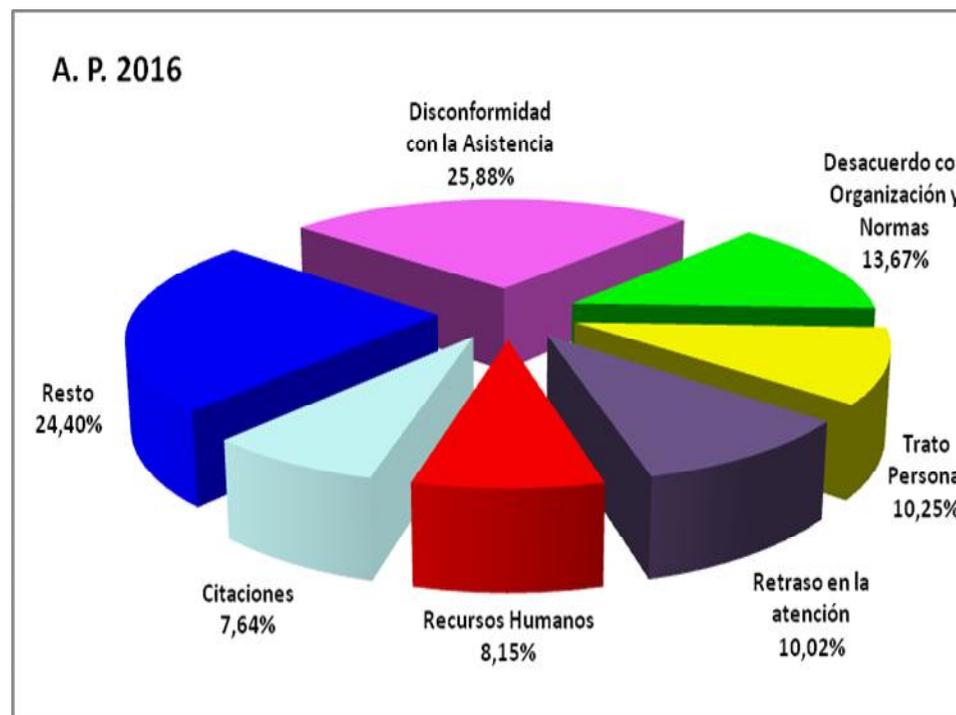
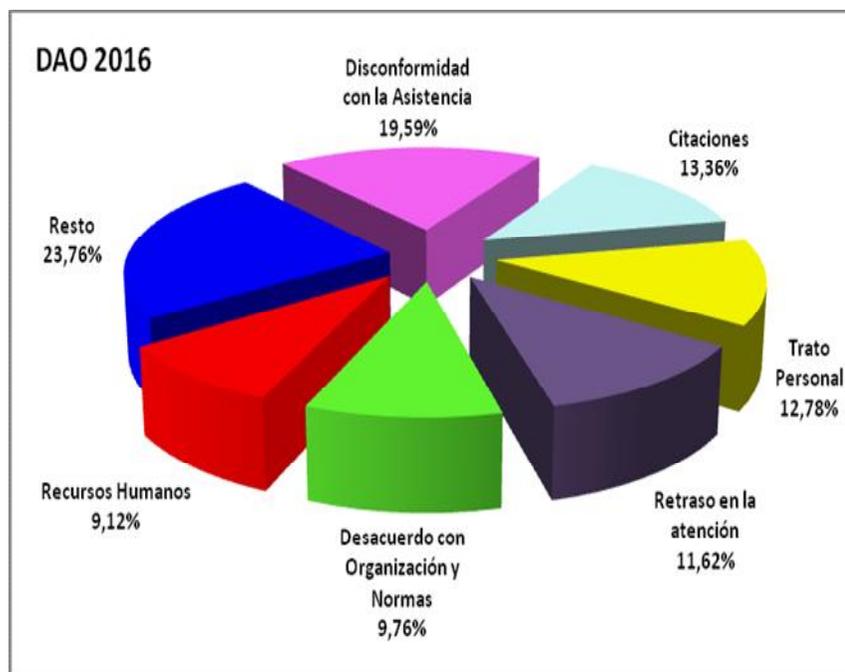
|                                 | 2015      | 2016      | Δ      | % Δ    |
|---------------------------------|-----------|-----------|--------|--------|
| RECLAMACIONES                   | 1.574     | 1.658     | 84     | 5,34%  |
| ACTIVIDAD                       | 6.376.983 | 6.369.487 | -7.496 | -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% |        |



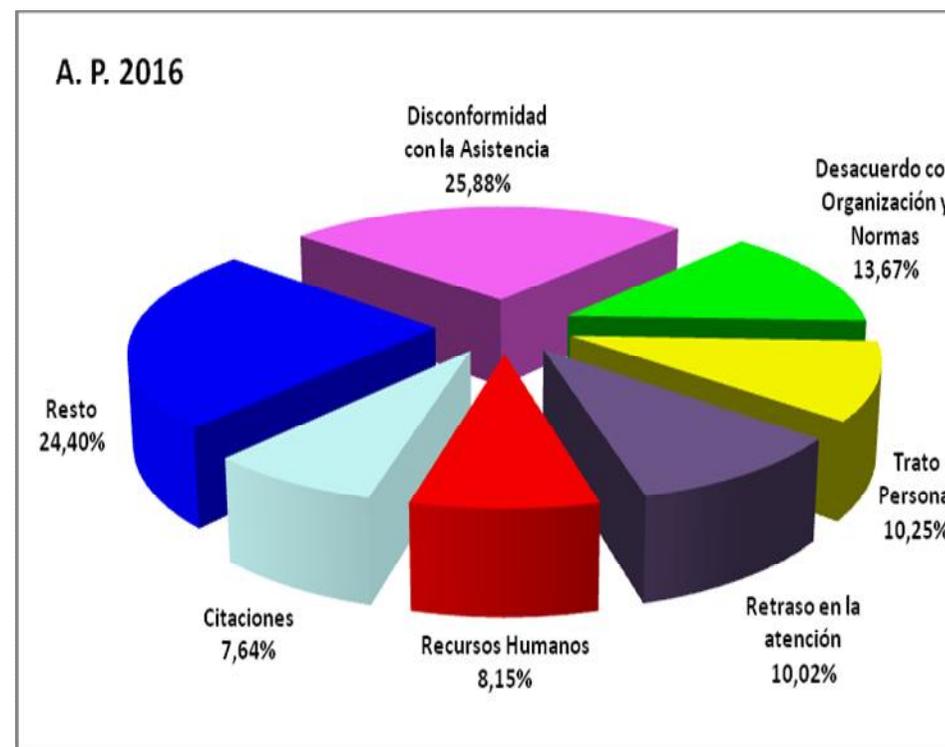
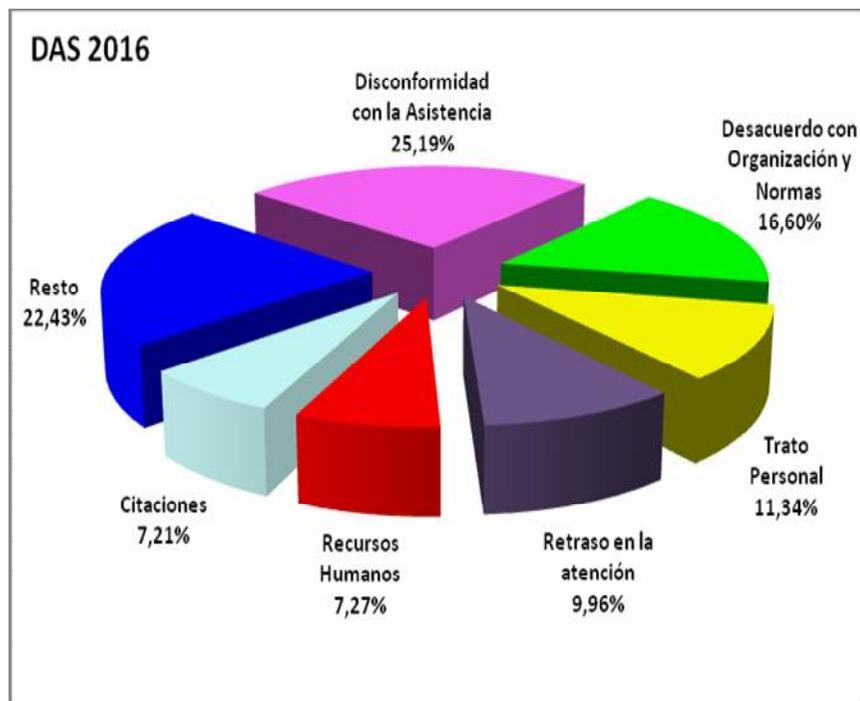
|                                 | 2015      | 2016      | Δ       | % Δ     |
|---------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|
| RECLAMACIONES                   | 1.466     | 1.557     | 91      | 6,21%   |
| ACTIVIDAD                       | 5.800.570 | 5.719.295 | -81.275 | -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% |        |



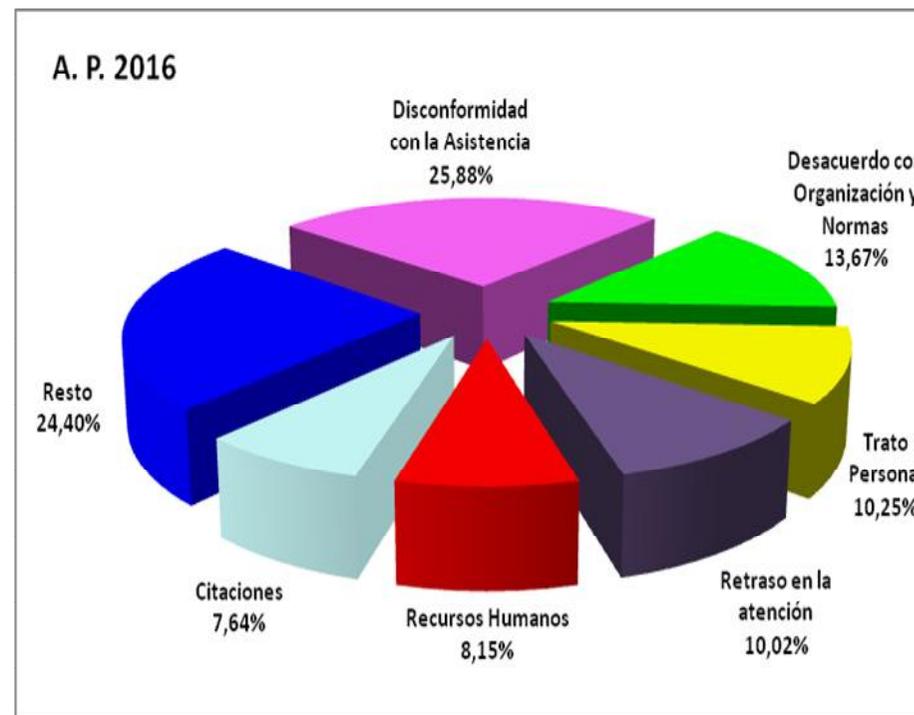
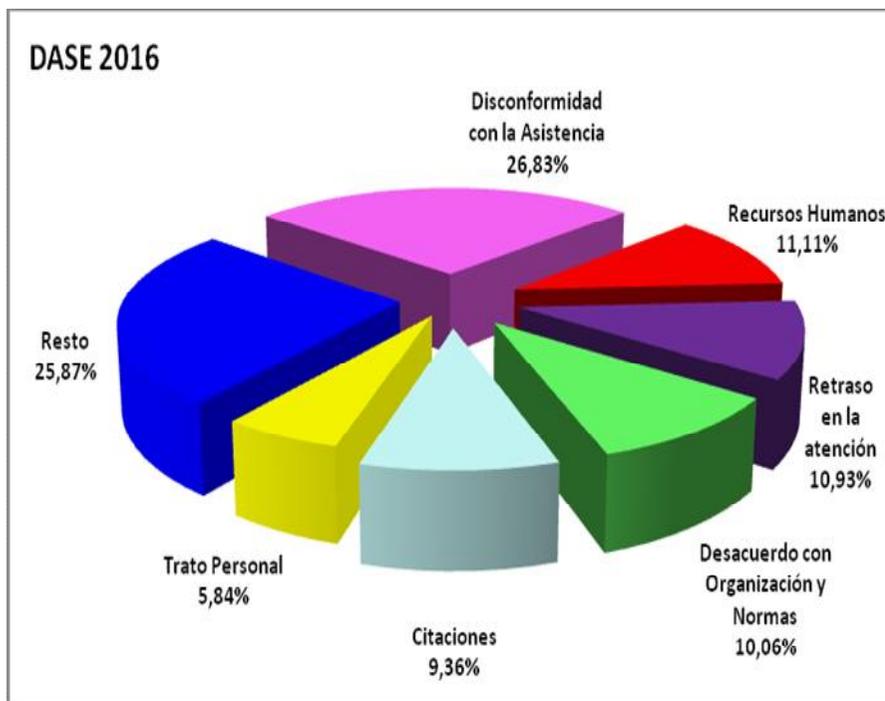
|                                 | 2015      | 2016      | Δ   | % Δ     |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----|---------|
| RECLAMACIONES                   | 1.523     | 1.596     | 73  | 4,79%   |
| ACTIVIDAD                       | 5.809.452 | 5.809.381 | -71 | 0,00%   |
| 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% |

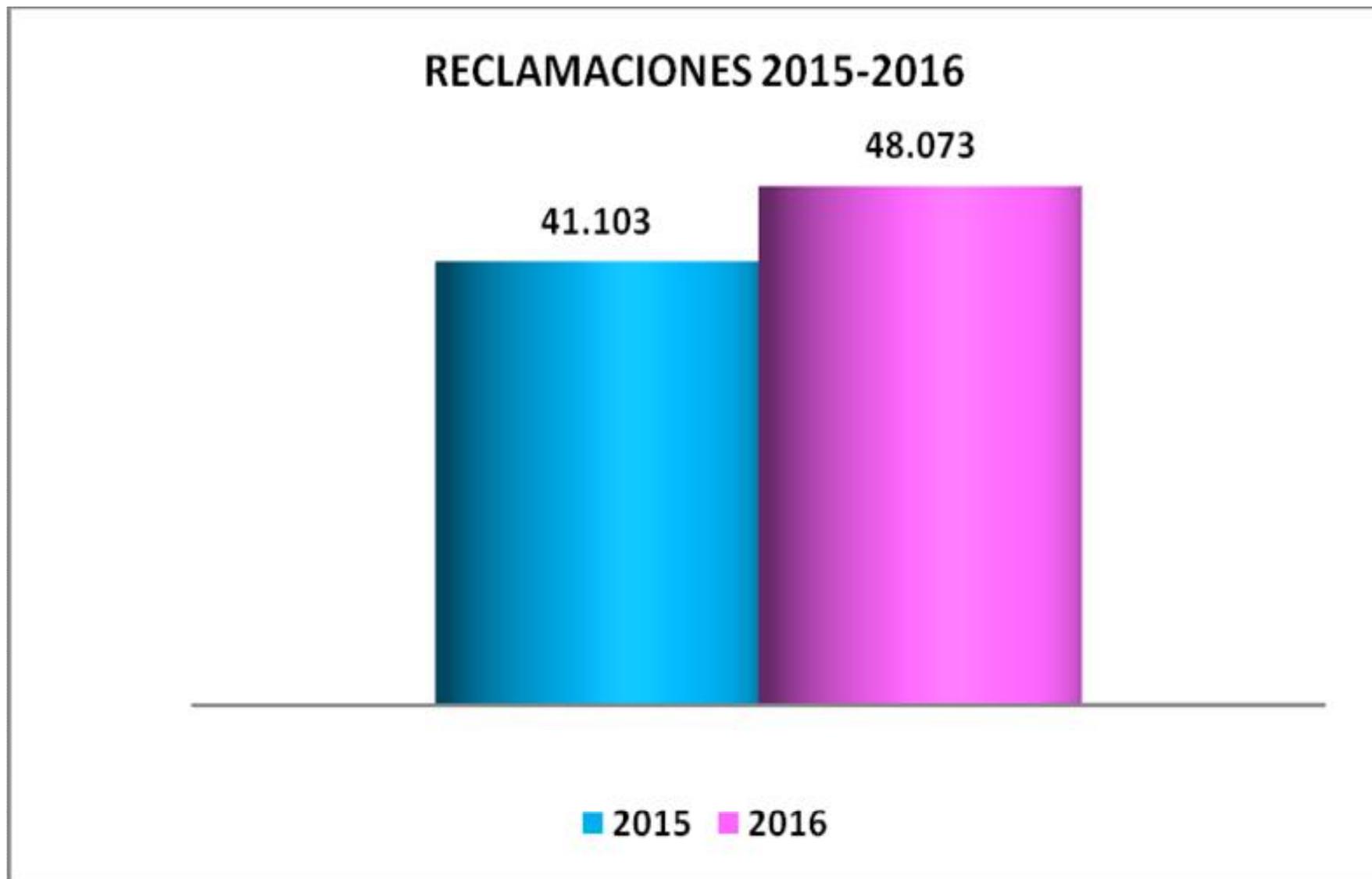
| MOTIVO                               | Nº  | %      | % AC.  |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la Asistencia     | 616 | 26,83% | 26,83% |
| Recursos Humanos                     | 255 | 11,11% | 37,94% |
| Retraso en la atención               | 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% |        |



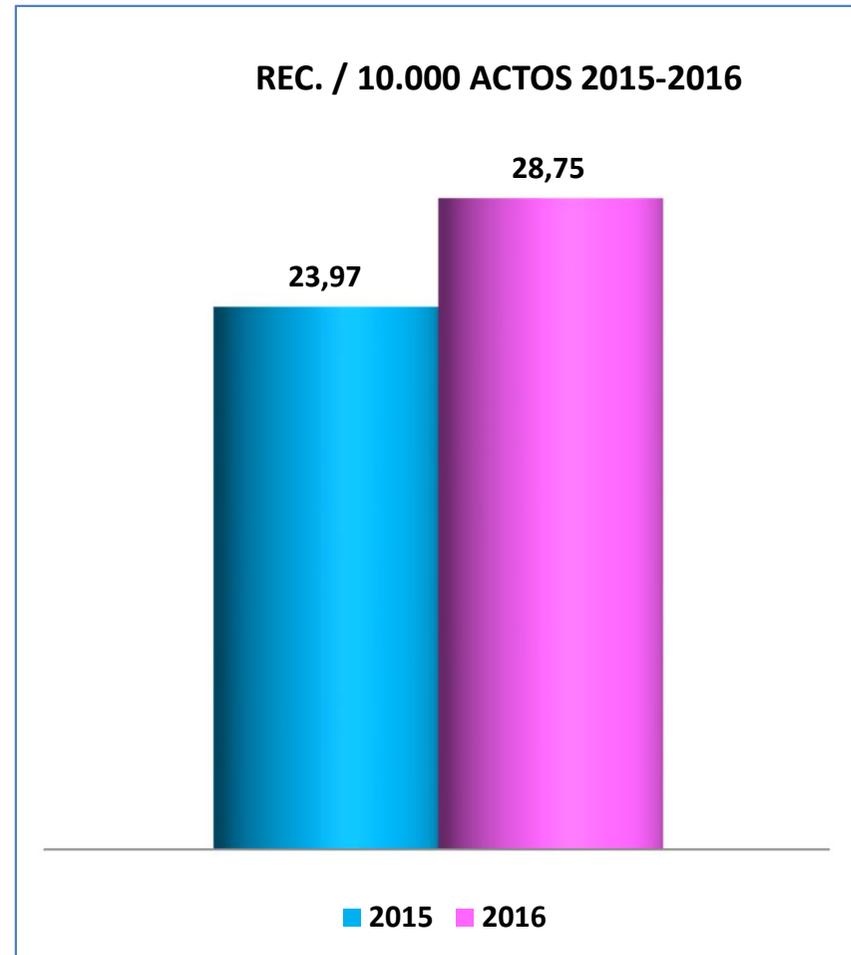
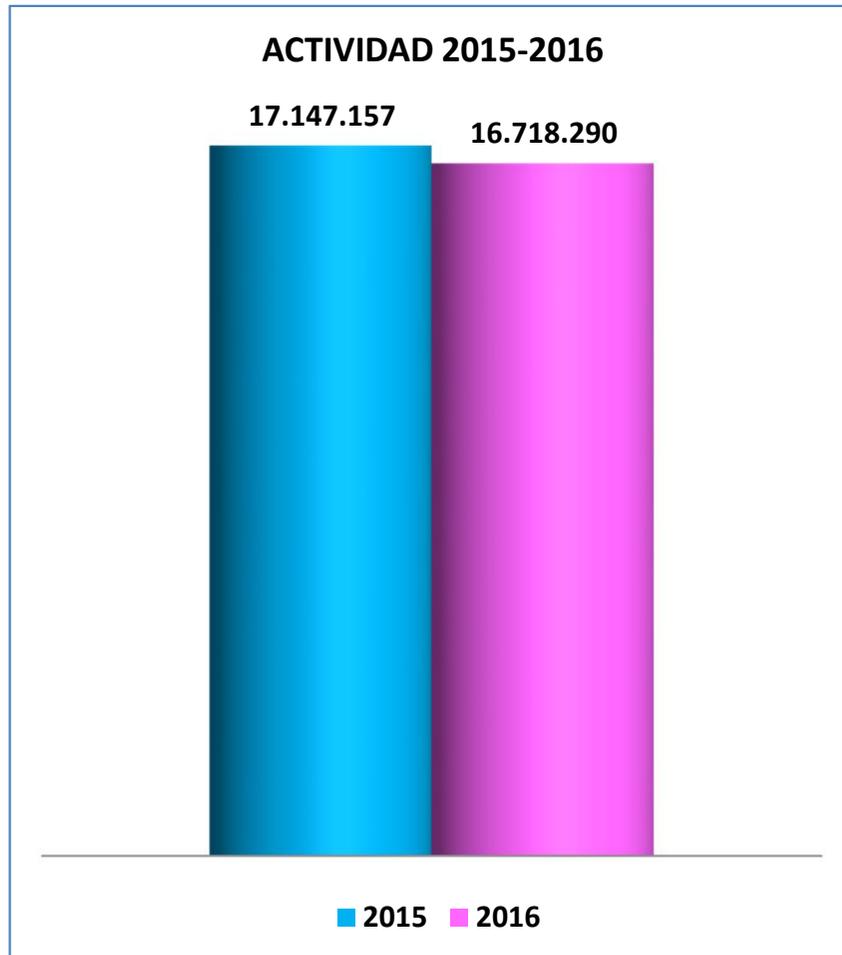


# HOSPITALES

# Reclamaciones globales 2015-2016



# Reclamaciones vs Actividad 2015-2016



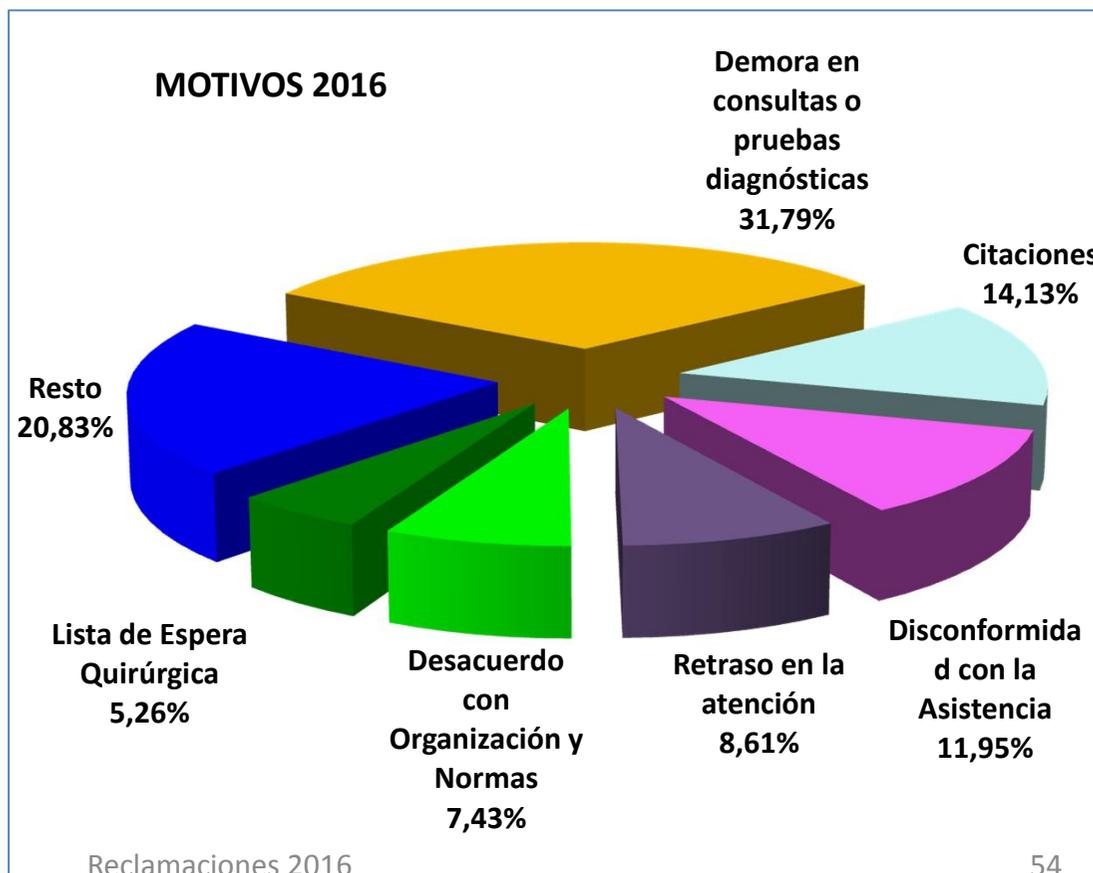
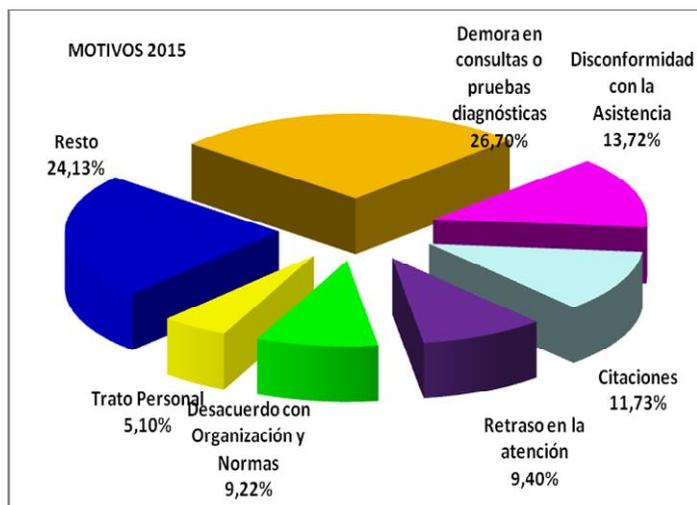
# Motivos de Reclamación 2016

| 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% |        |

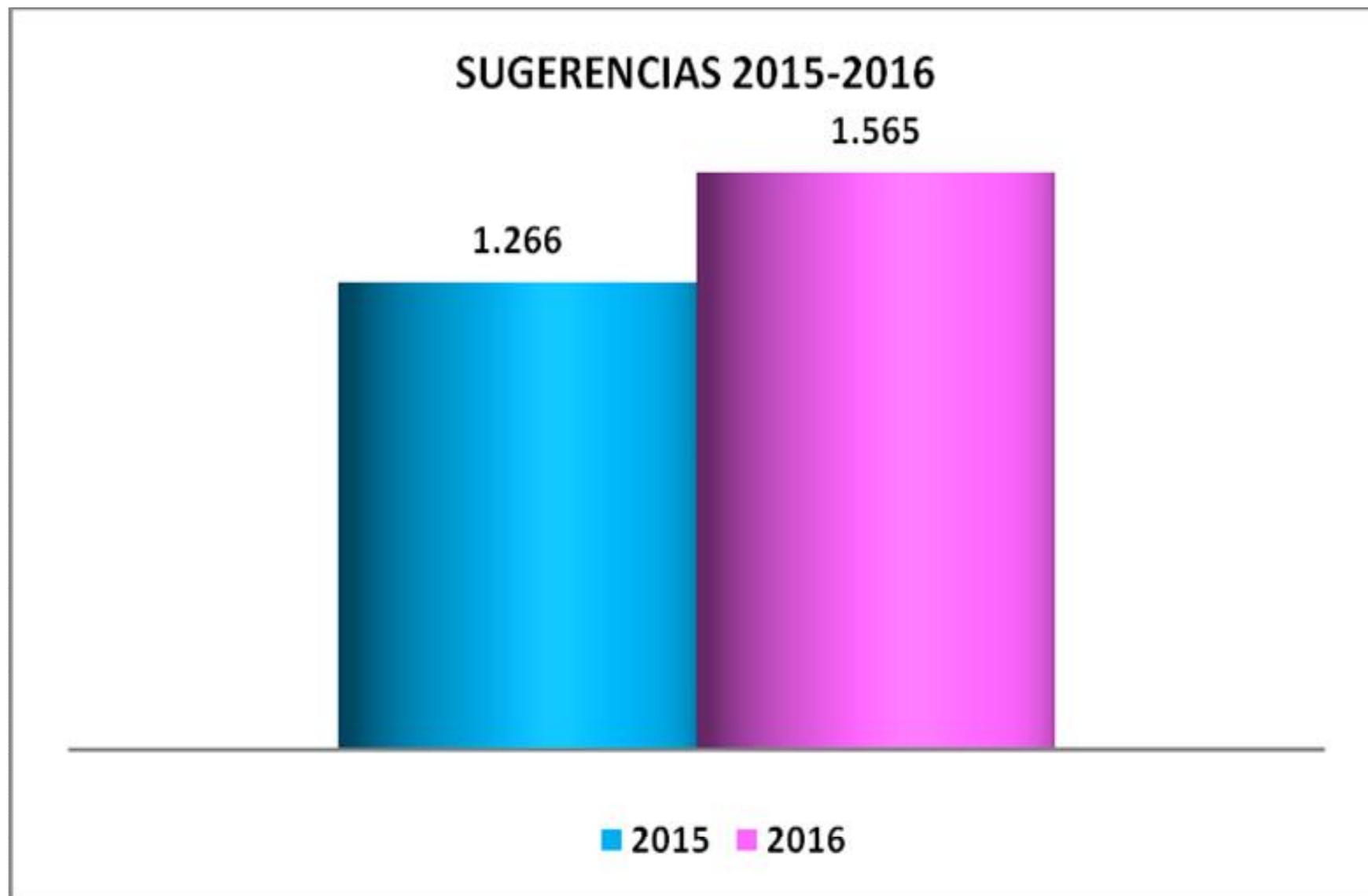
# Motivos de Reclamación 2016



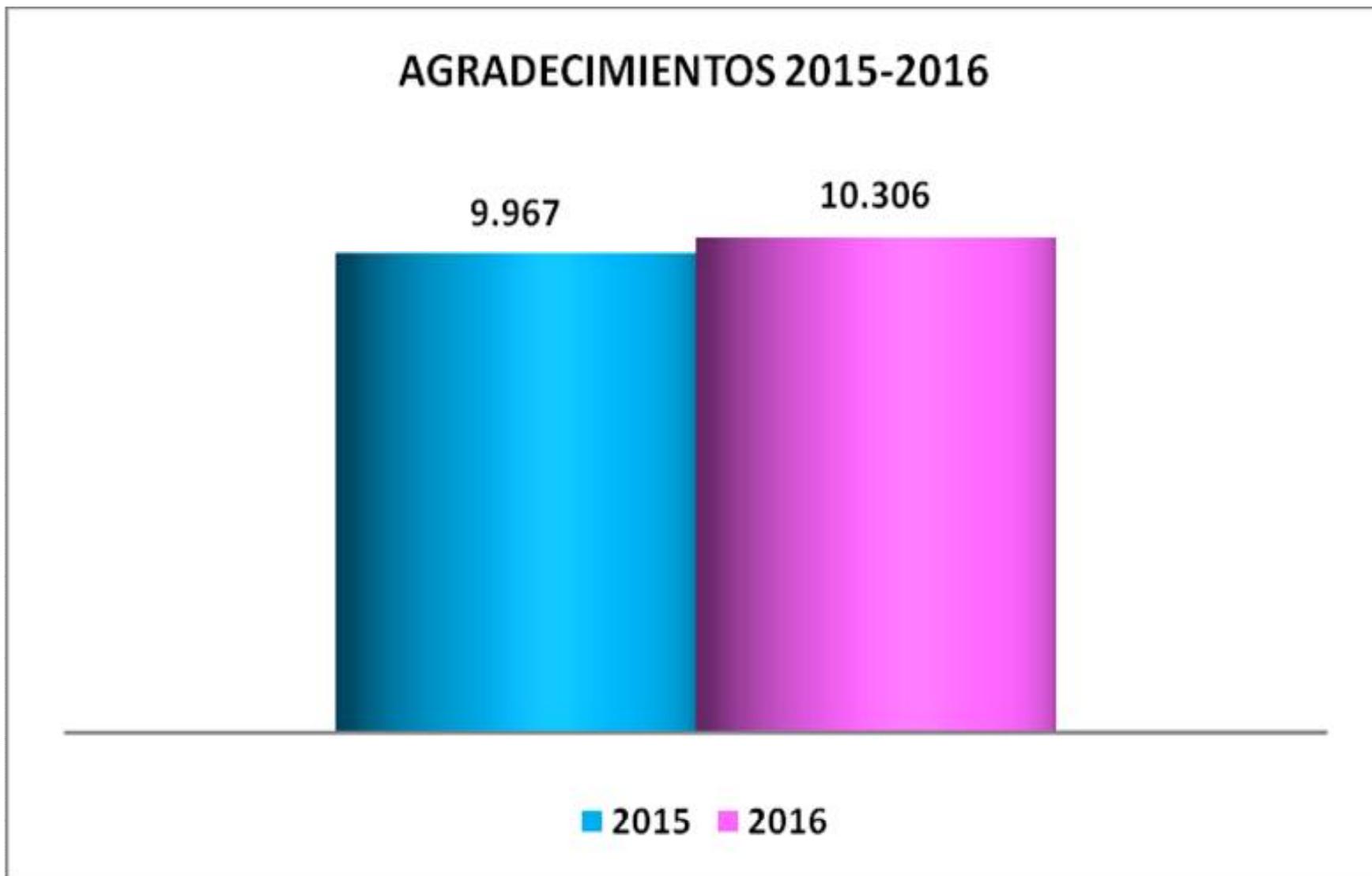
# Motivos de Reclamación 2015 - 2016



# 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**

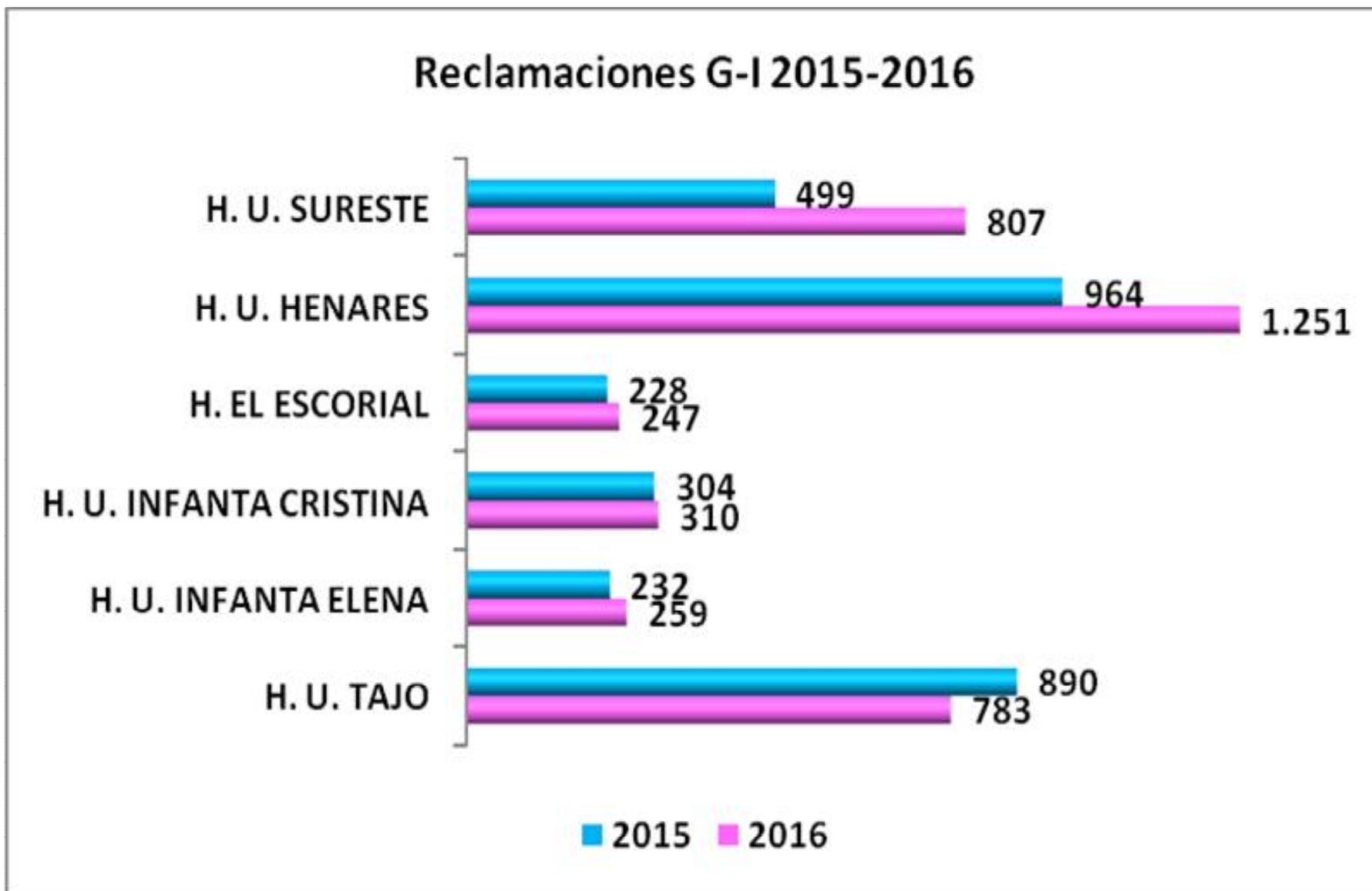
## Datos globales

|                        | 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

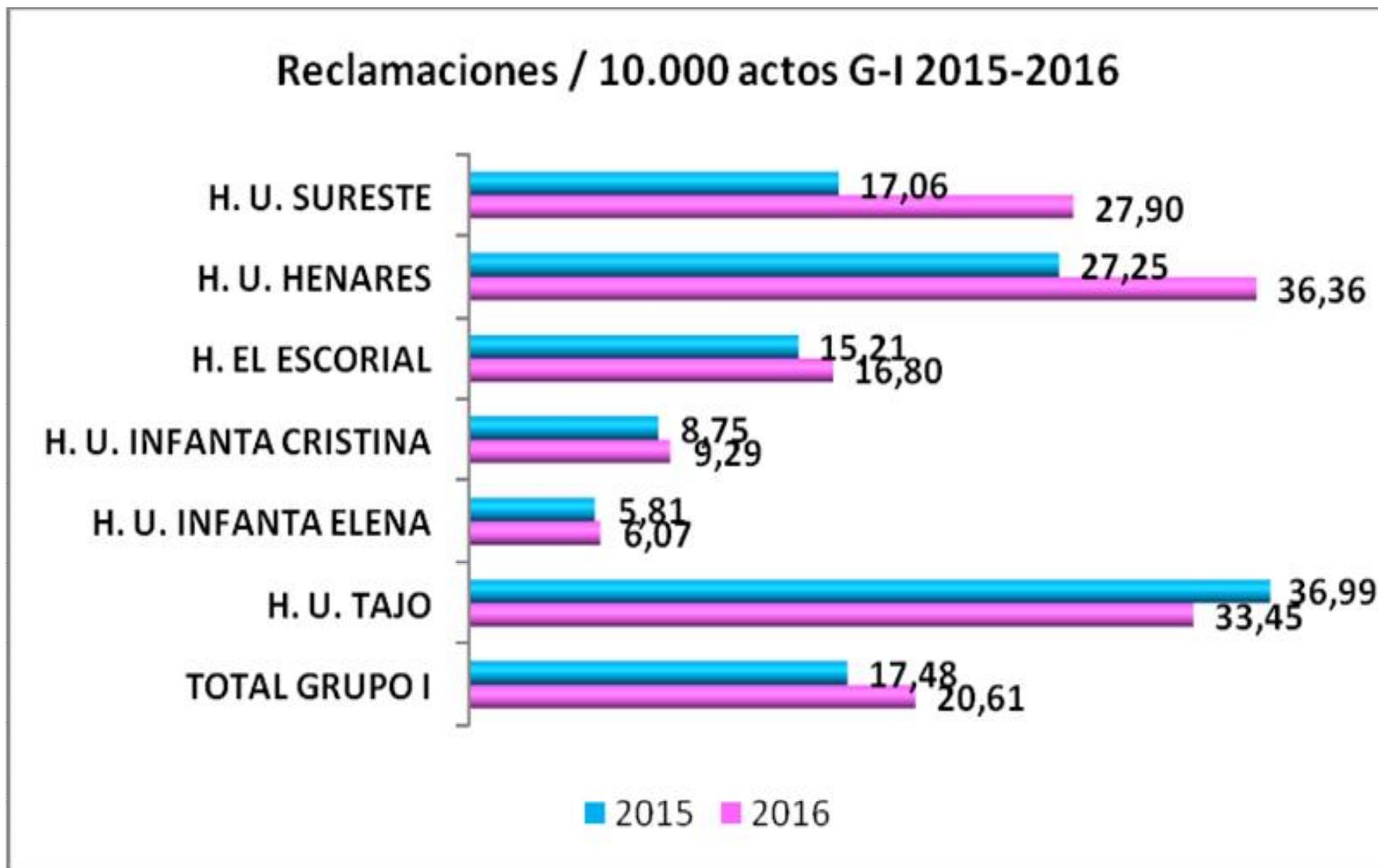


## Reclamaciones vs Actividad

|                        | 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> |

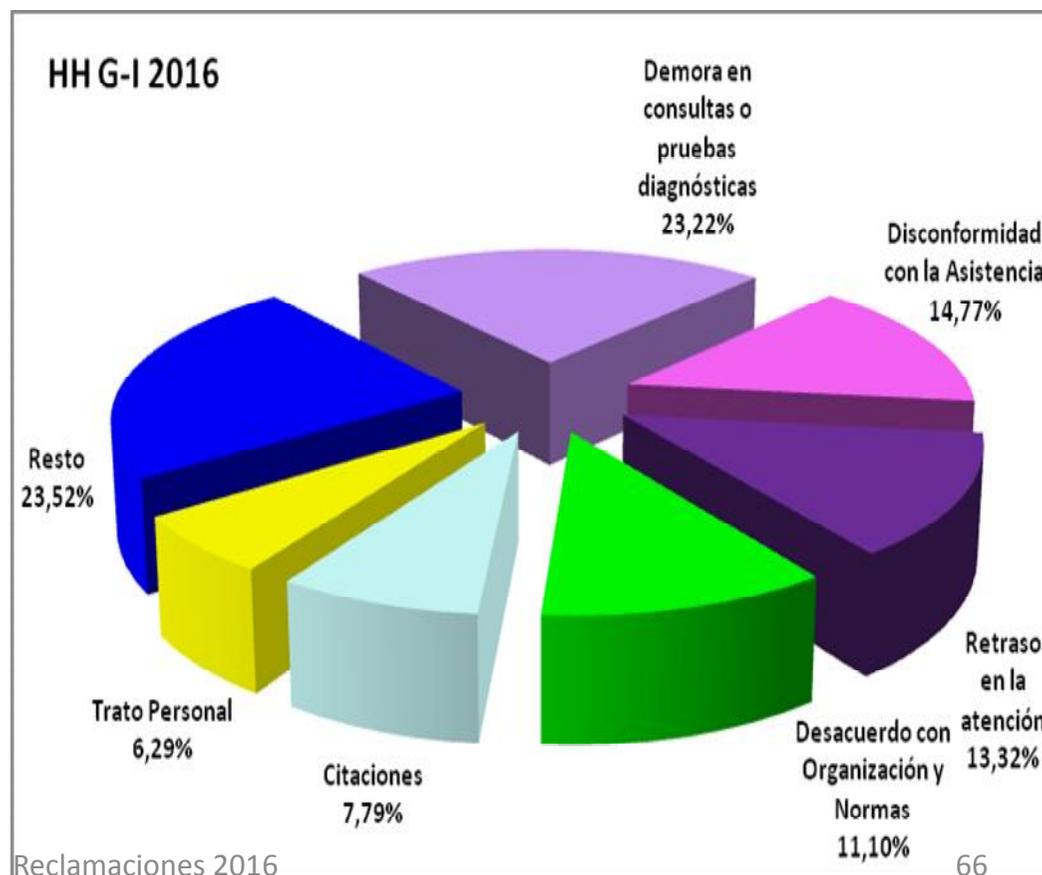
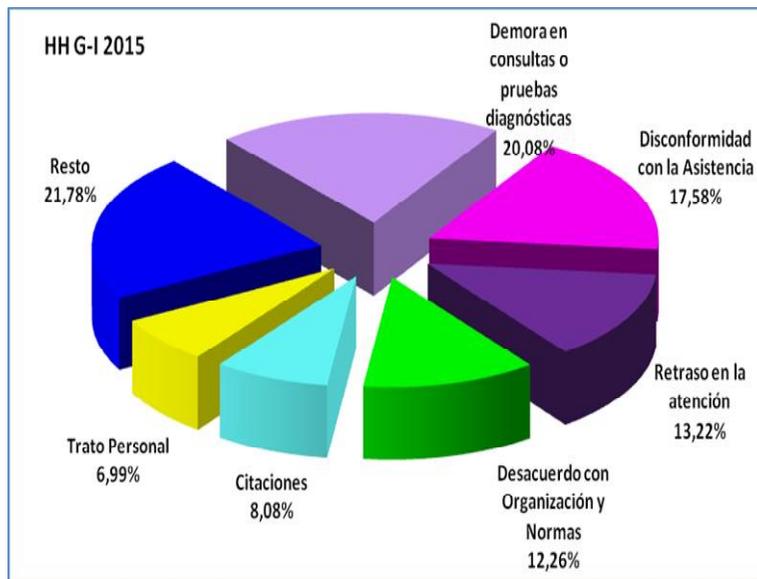
# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016



## 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**

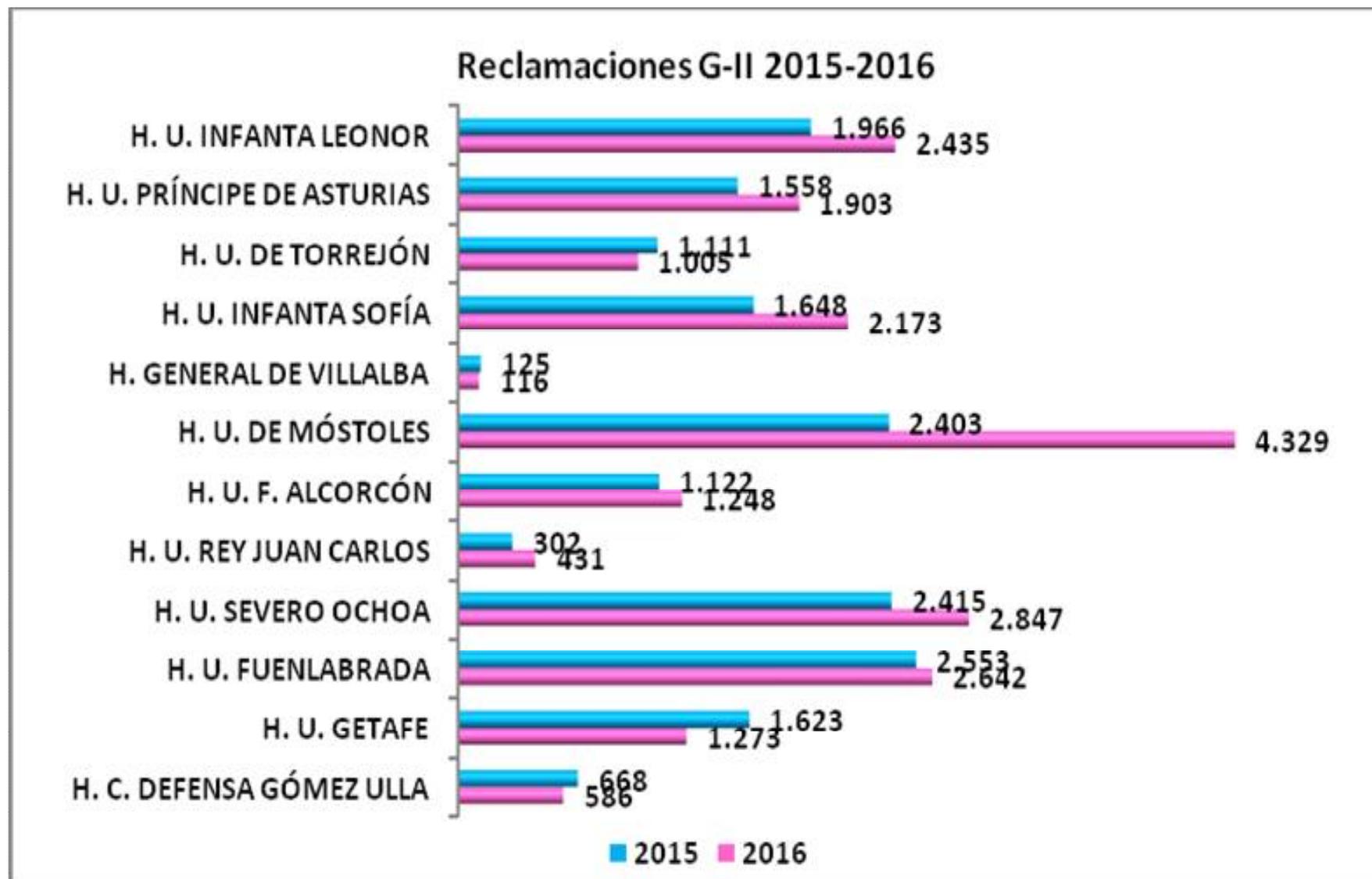
# Datos globales

|                            | 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

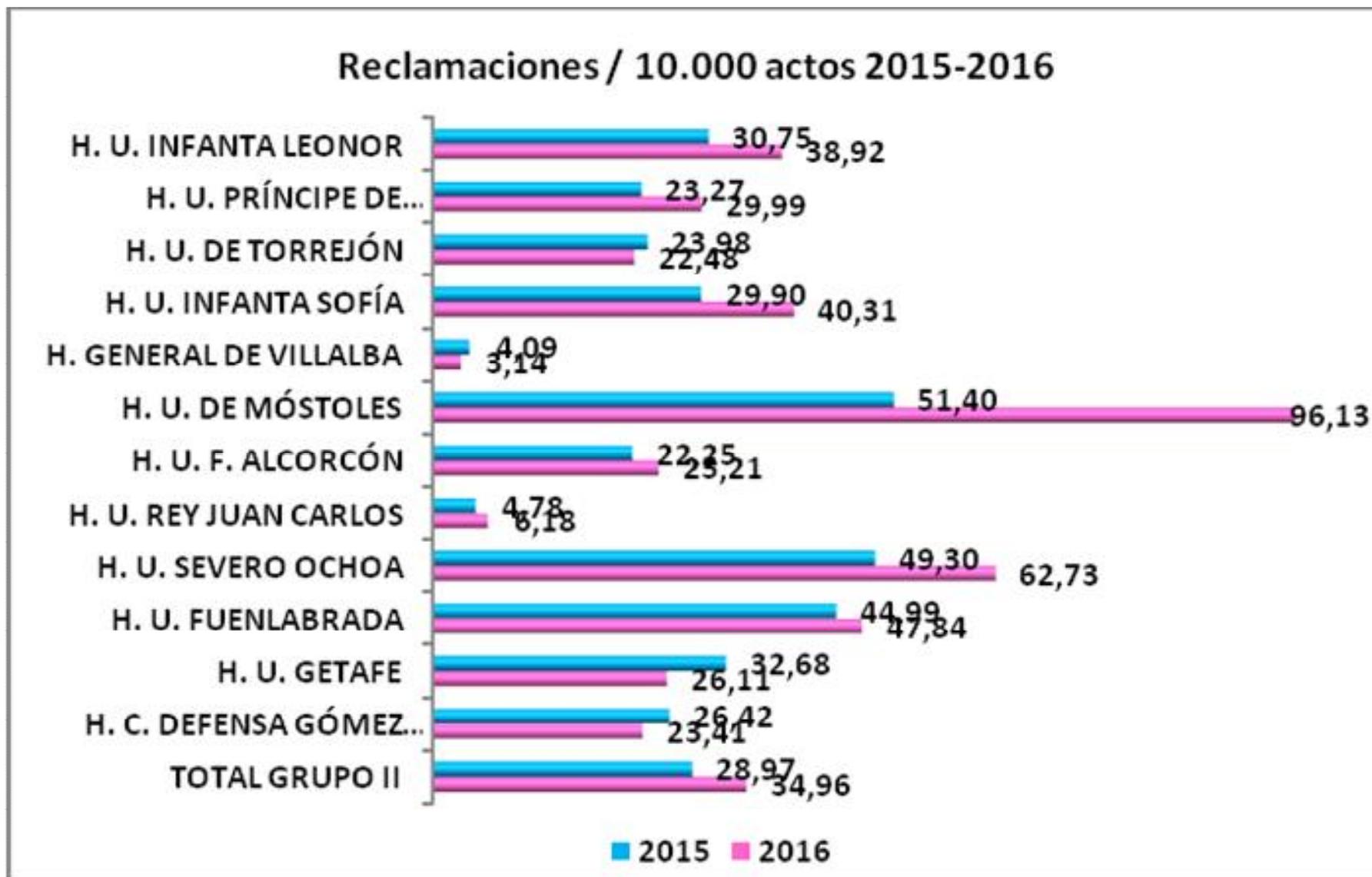


## Reclamaciones vs Actividad

|                            | 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/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> |

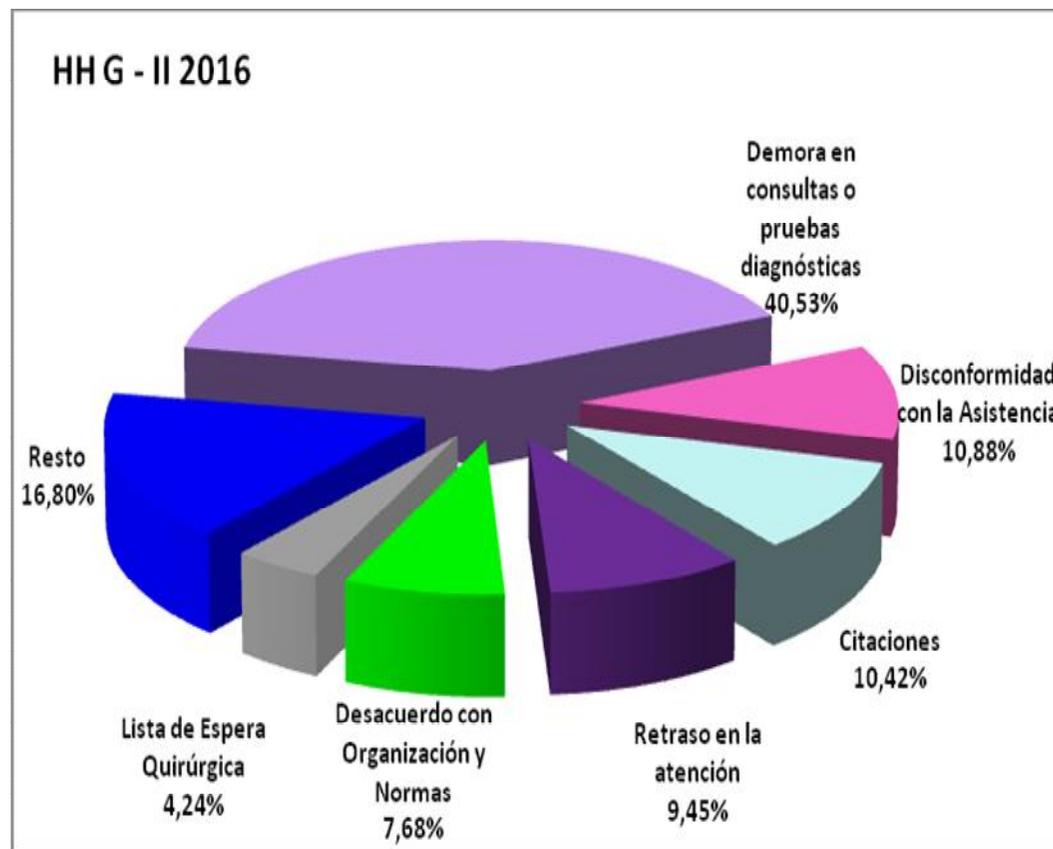
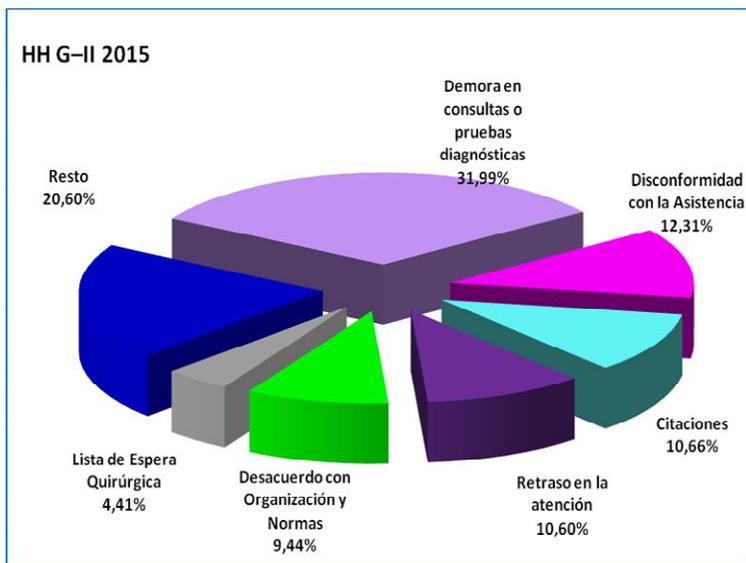
# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016



## 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**

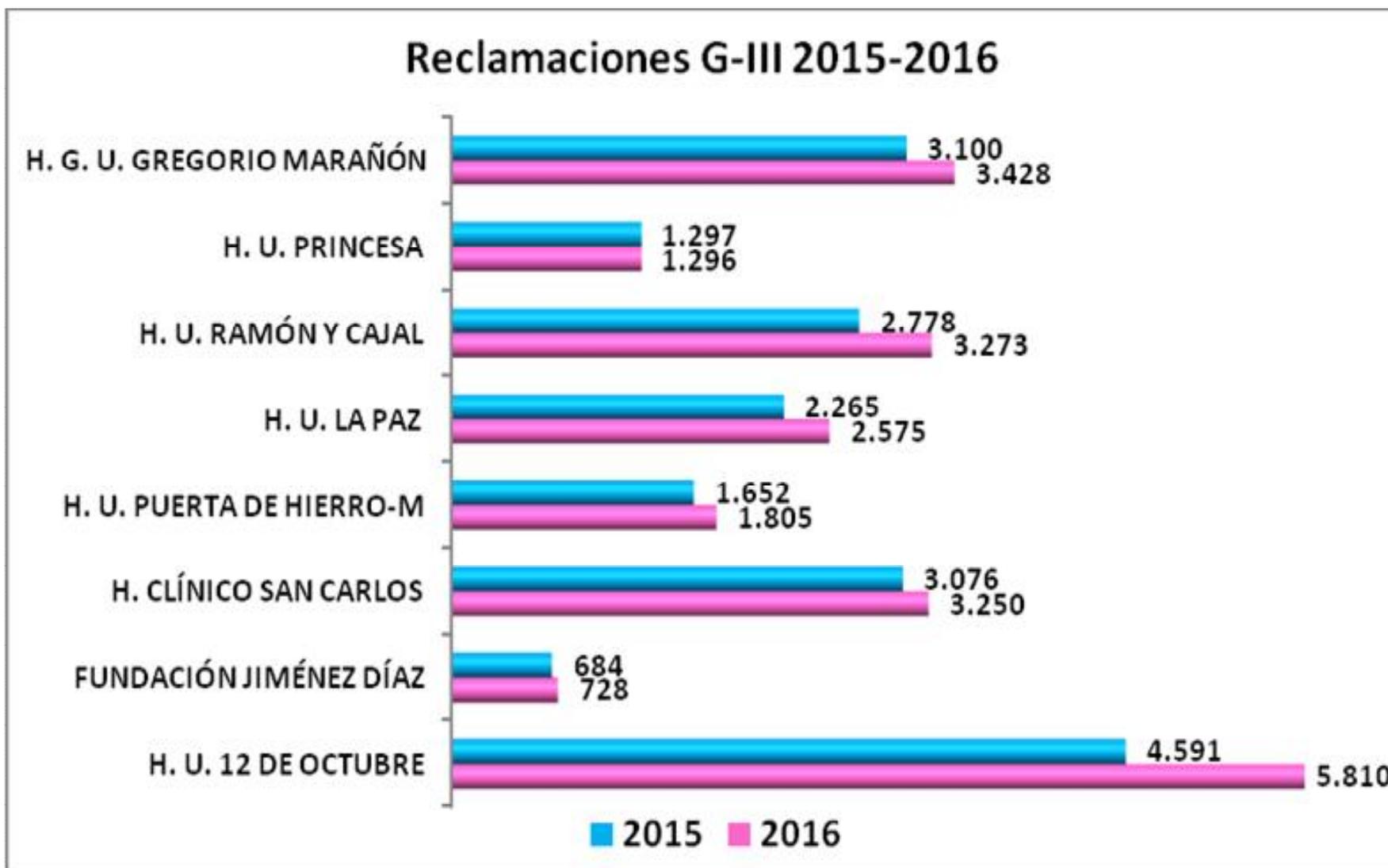
# Datos globales

|                           | 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> |

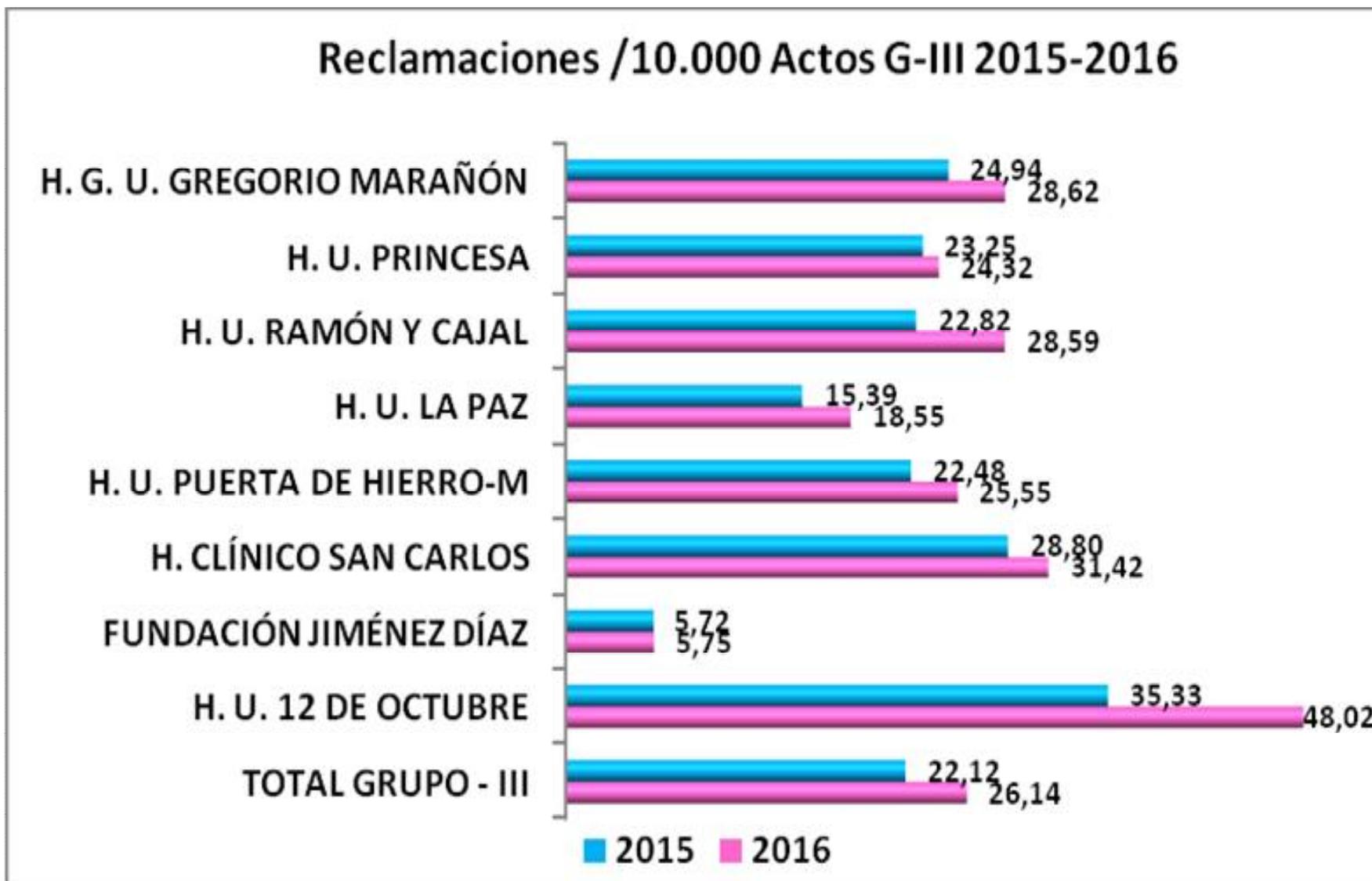
# Reclamaciones 2015 - 2016



## 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>        |

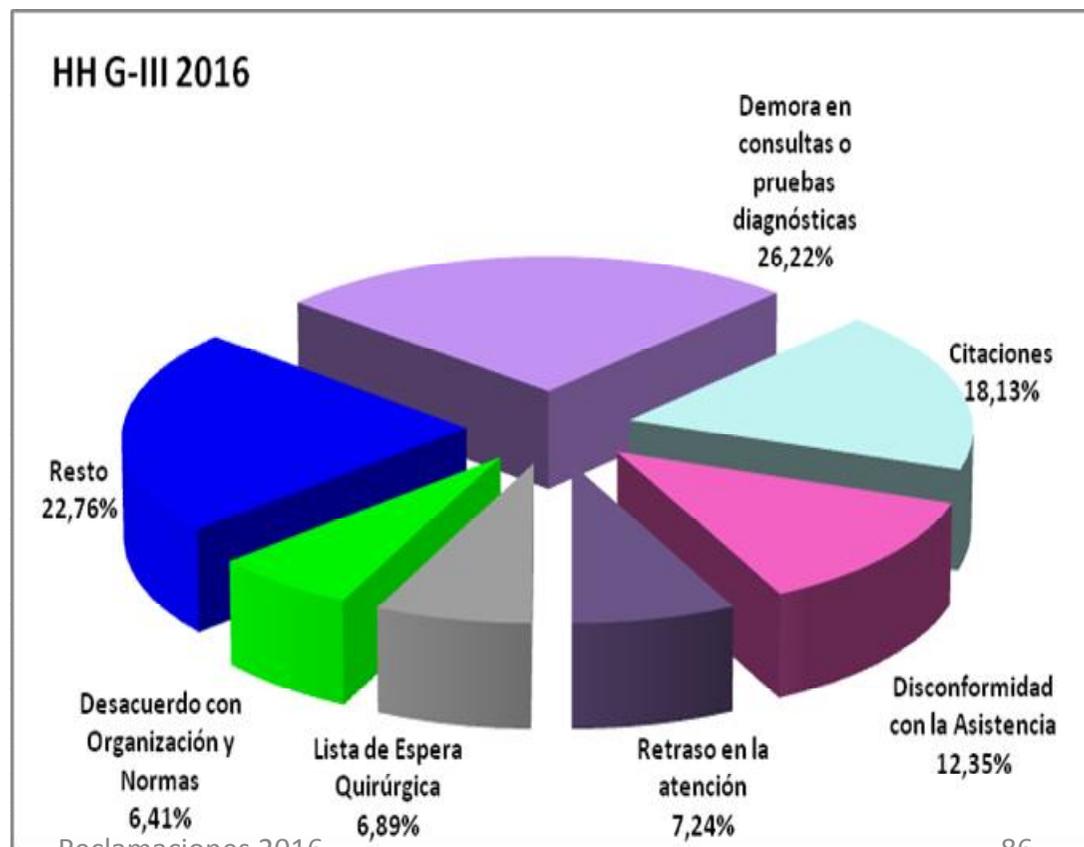
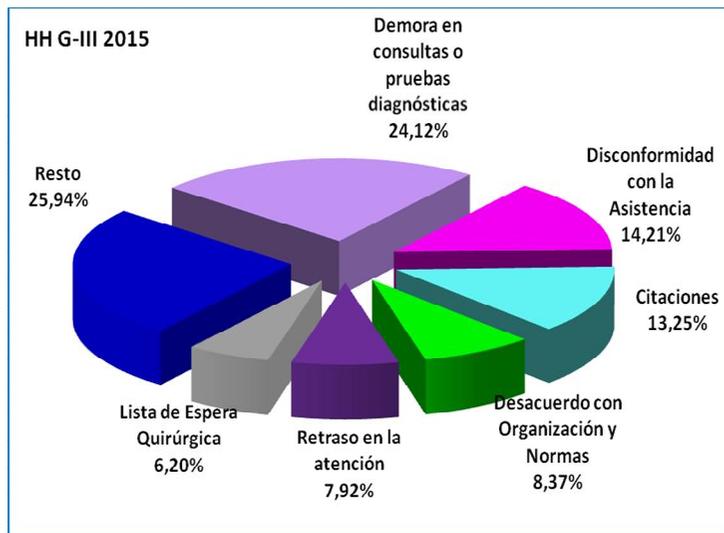
|                           | REC / 10,000 ACTOS |              |
|---------------------------|--------------------|--------------|
|                           | 2015               | 2016         |
| H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN | 24,94              | 28,62        |
| H. U. PRINCESA            | 23,25              | 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**

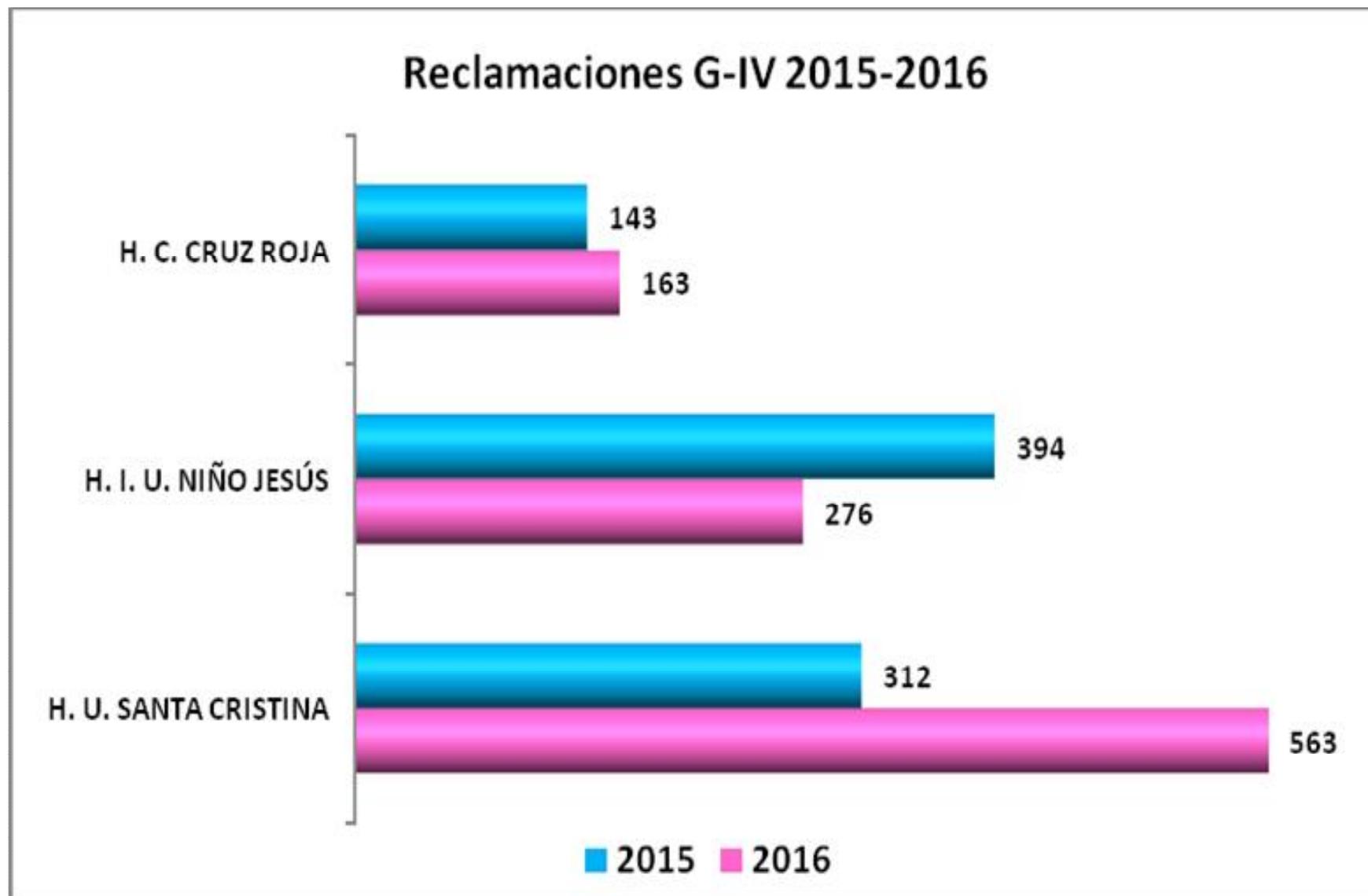
# Datos globales

|                             | 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

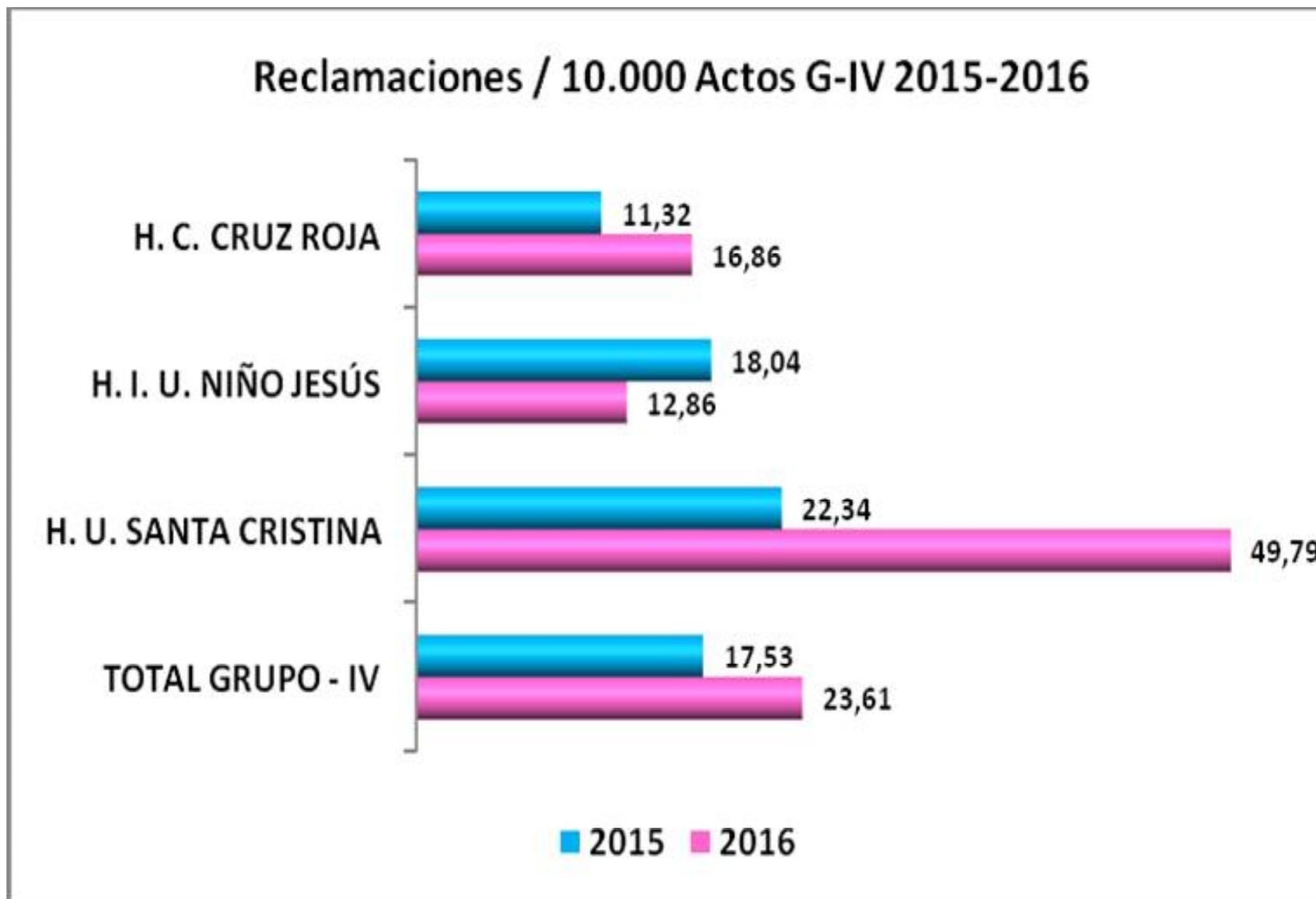


## Reclamaciones vs Actividad

|                      | 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               |

|                         | 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> |

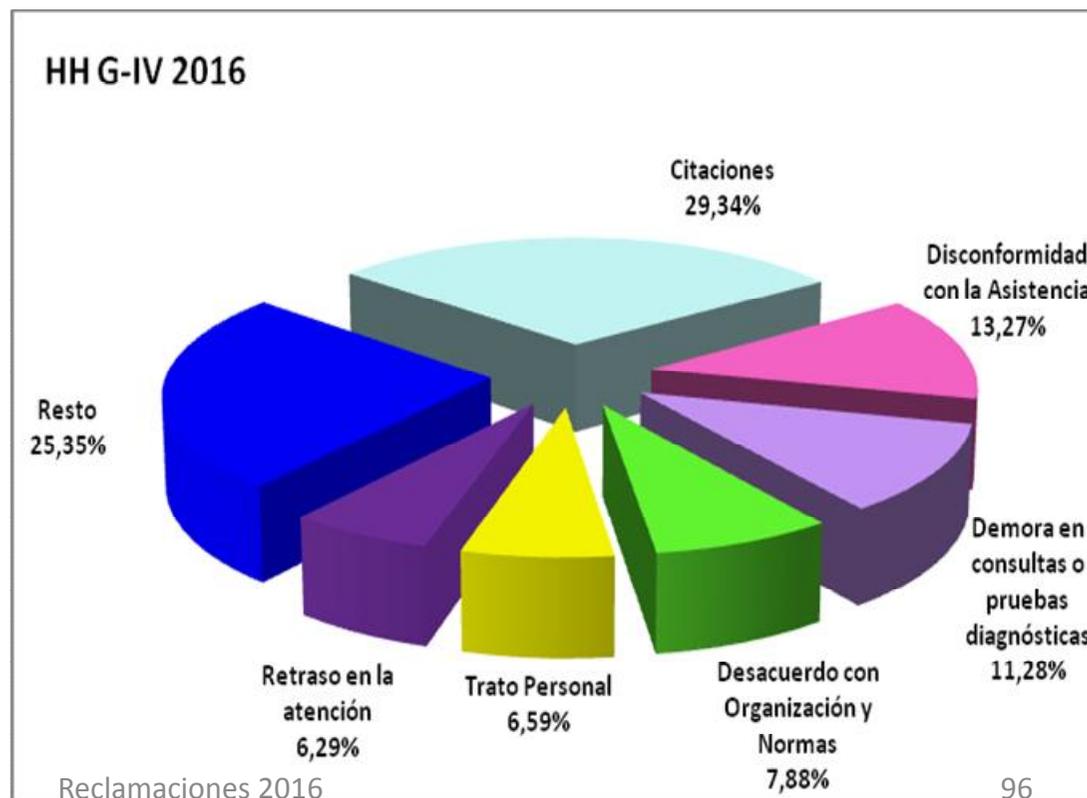
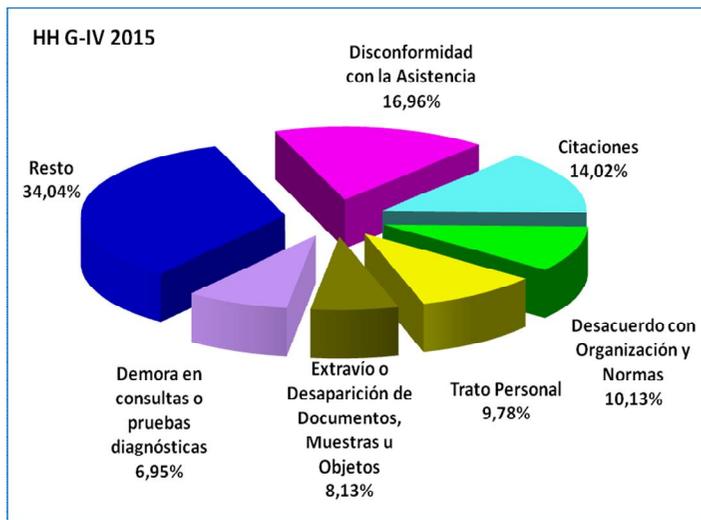
# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016



# 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

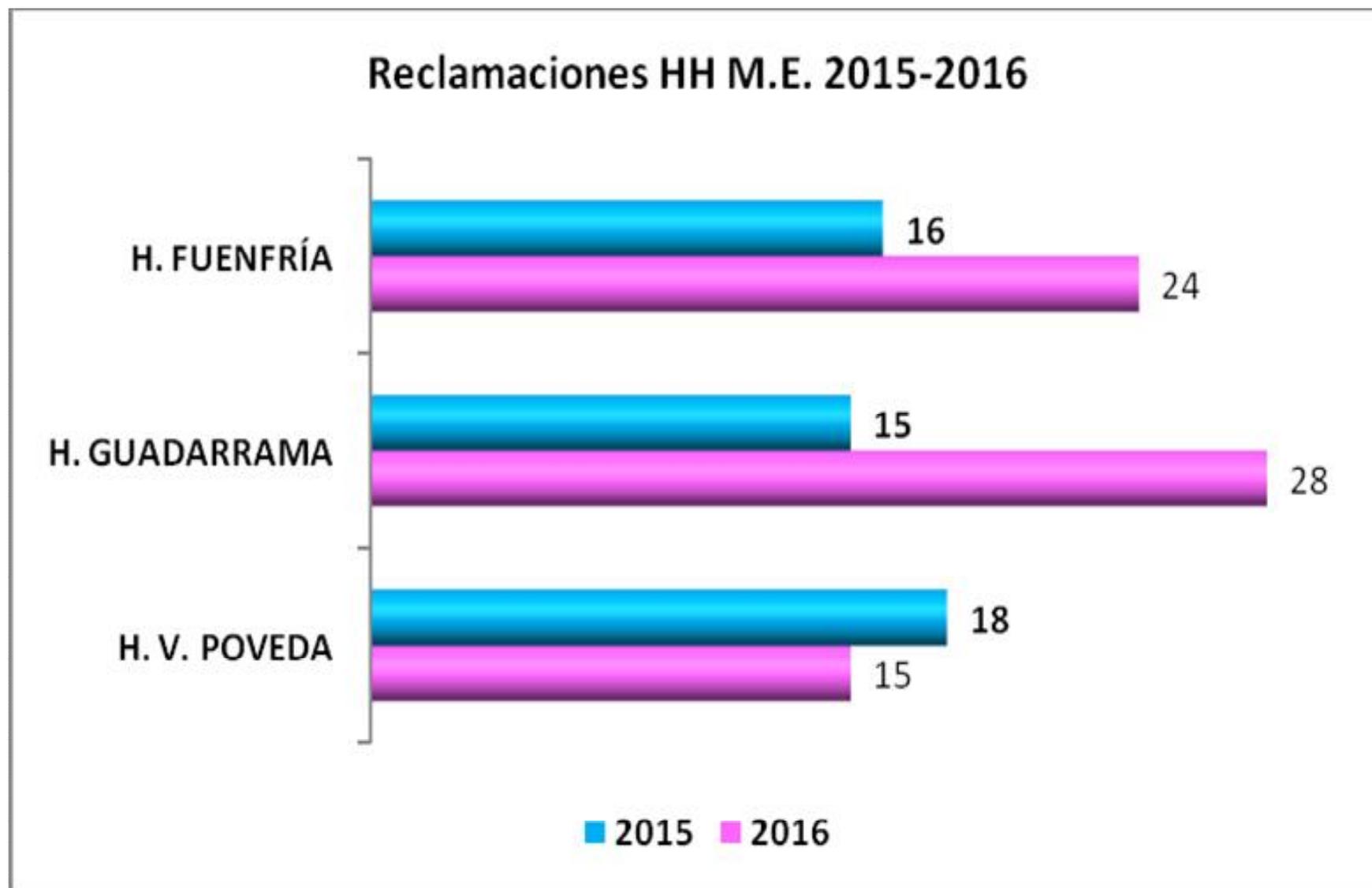
## Datos globales

|                        | 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**

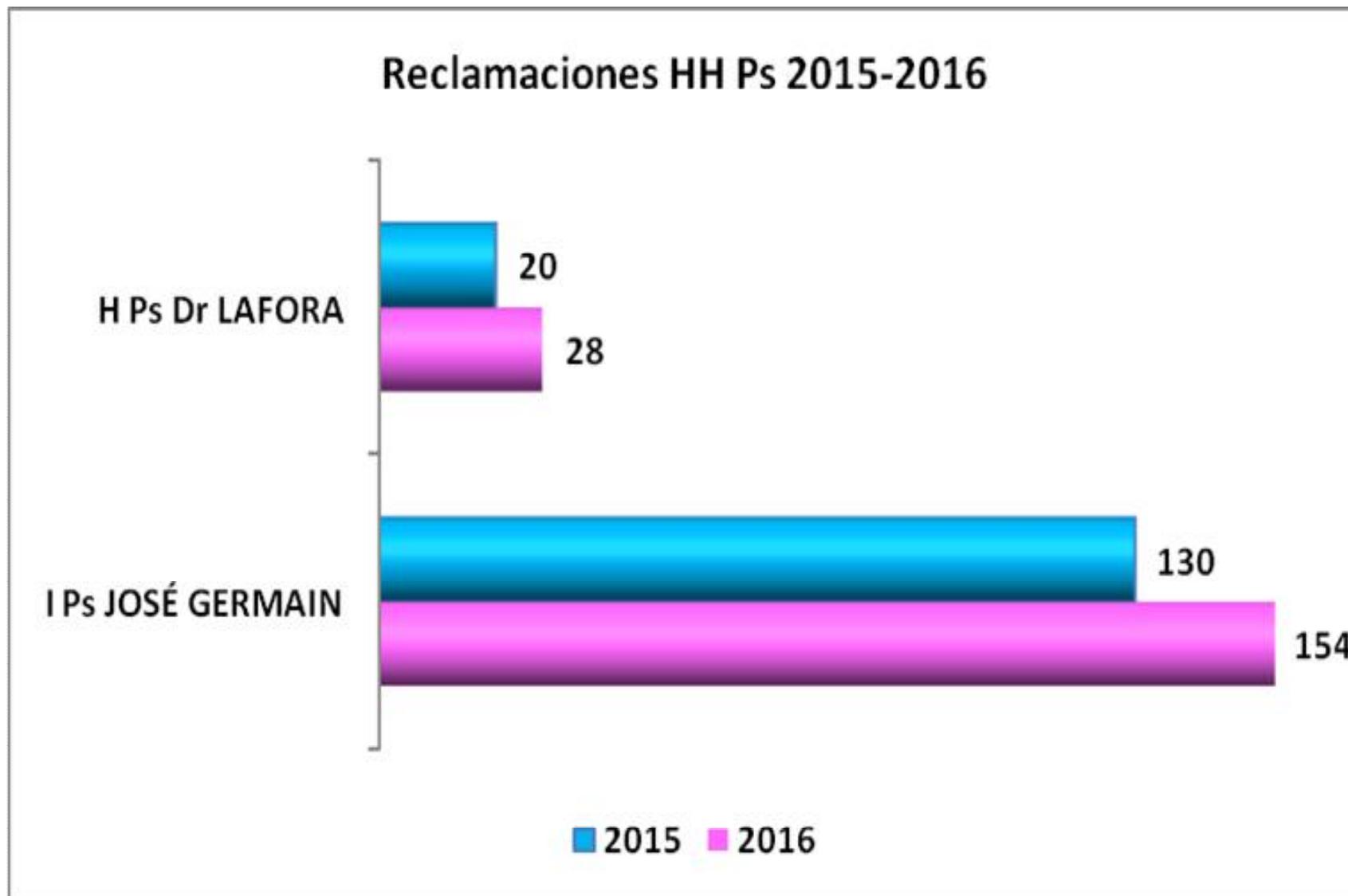
## Datos globales

|                          | <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



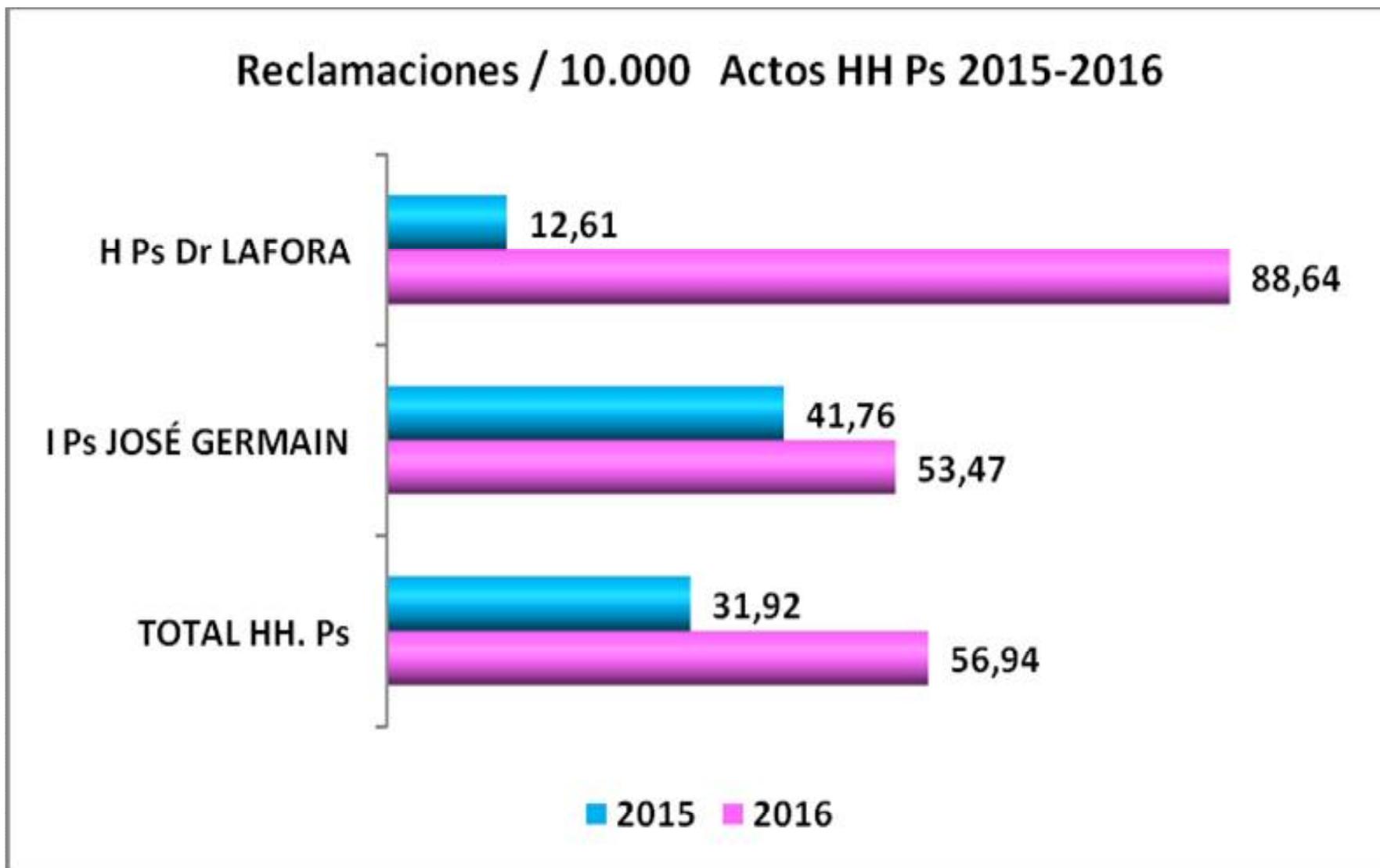
## Reclamaciones vs Actividad

|                     | 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> |

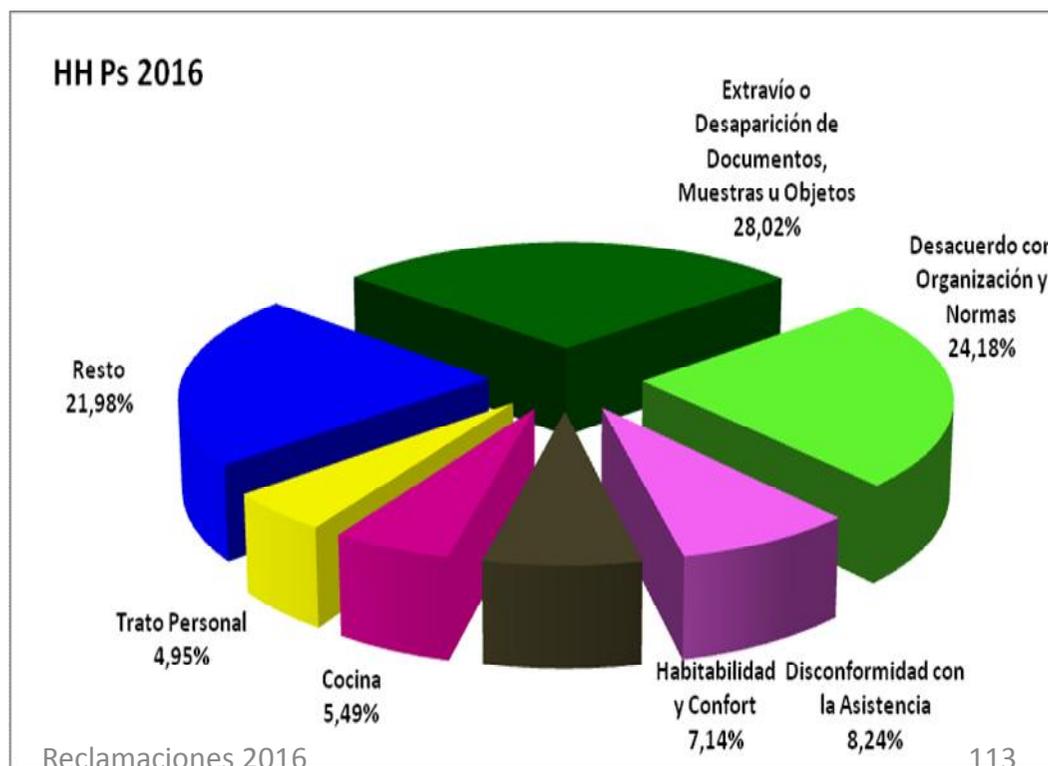
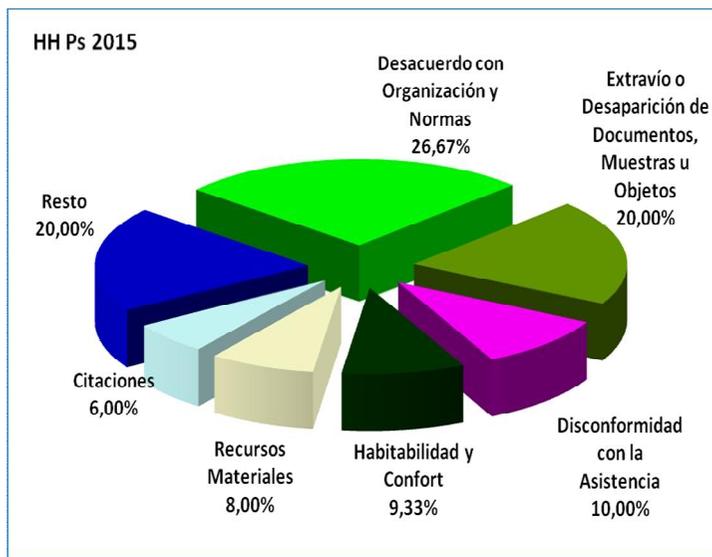
# Reclamaciones vs Actividad 2015 - 2016



# 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

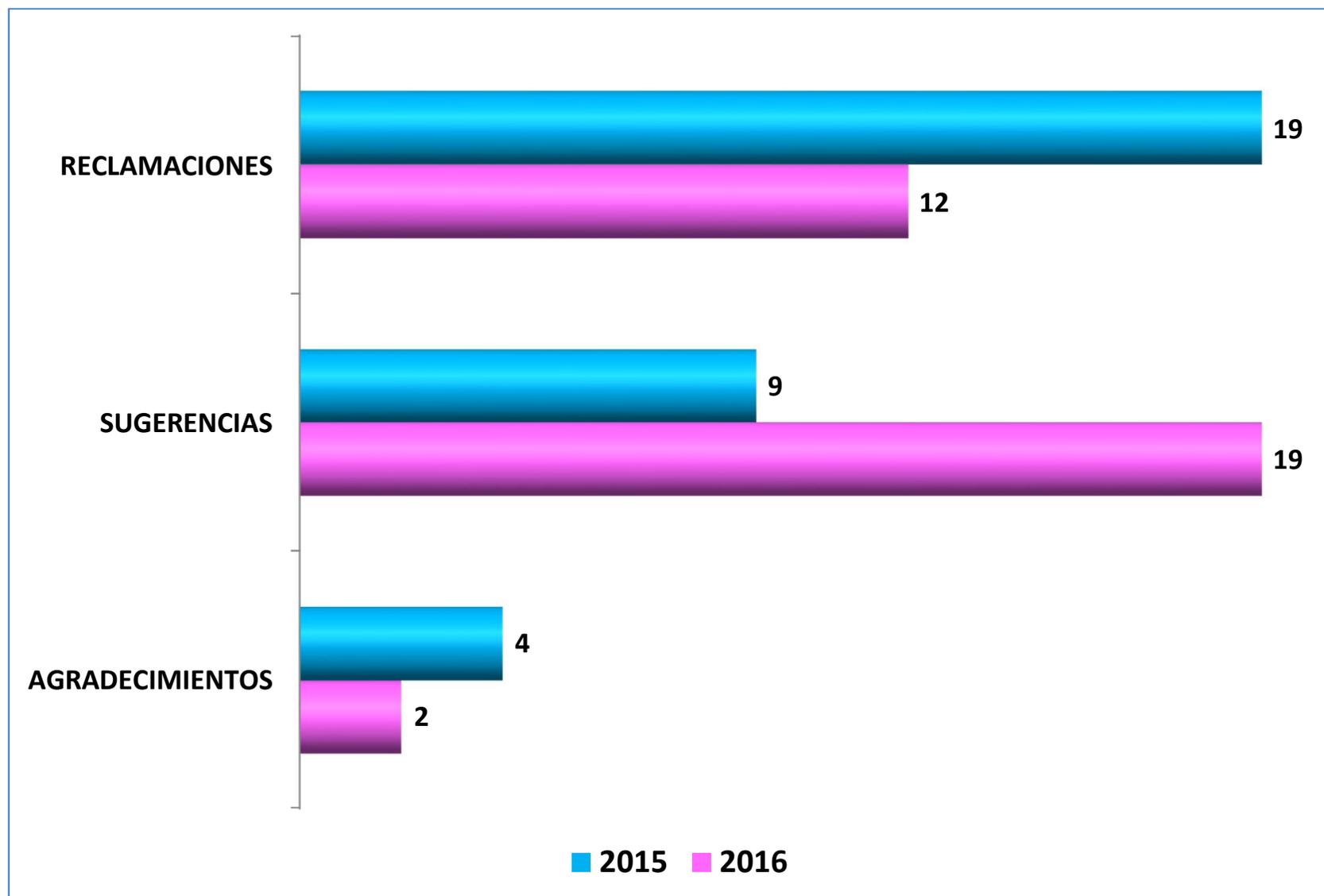


# CENTRO DE TRANSFUSIÓN

## *Datos globales*

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

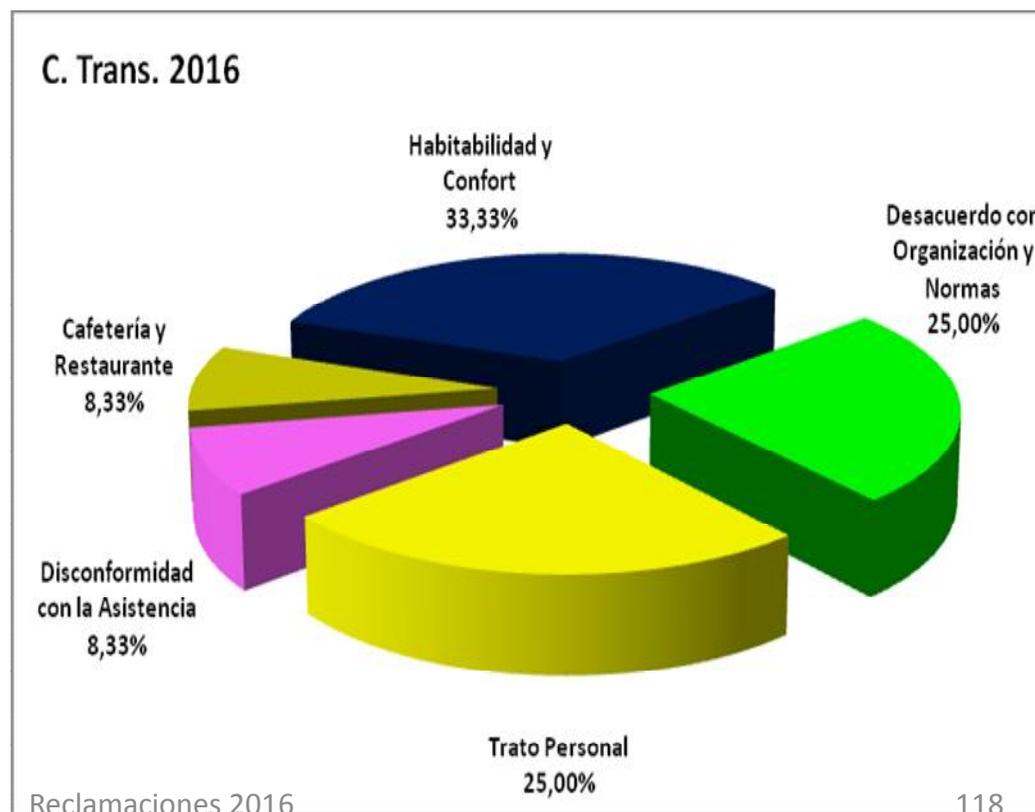
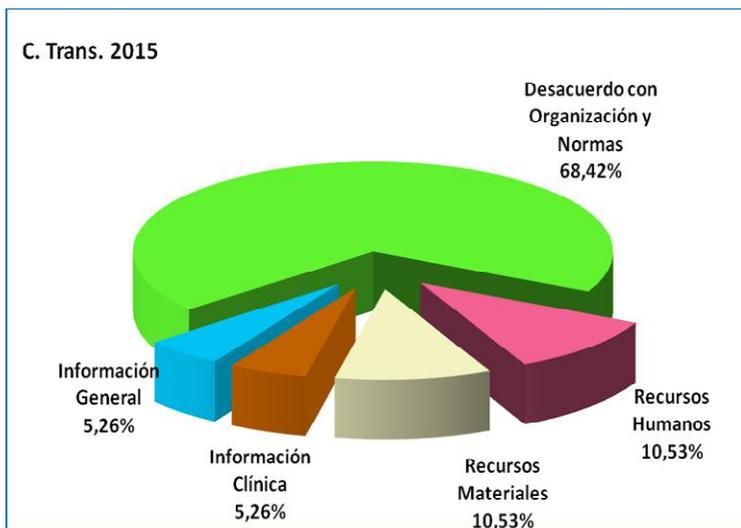
## Datos globales 2015 - 2016



## 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         |

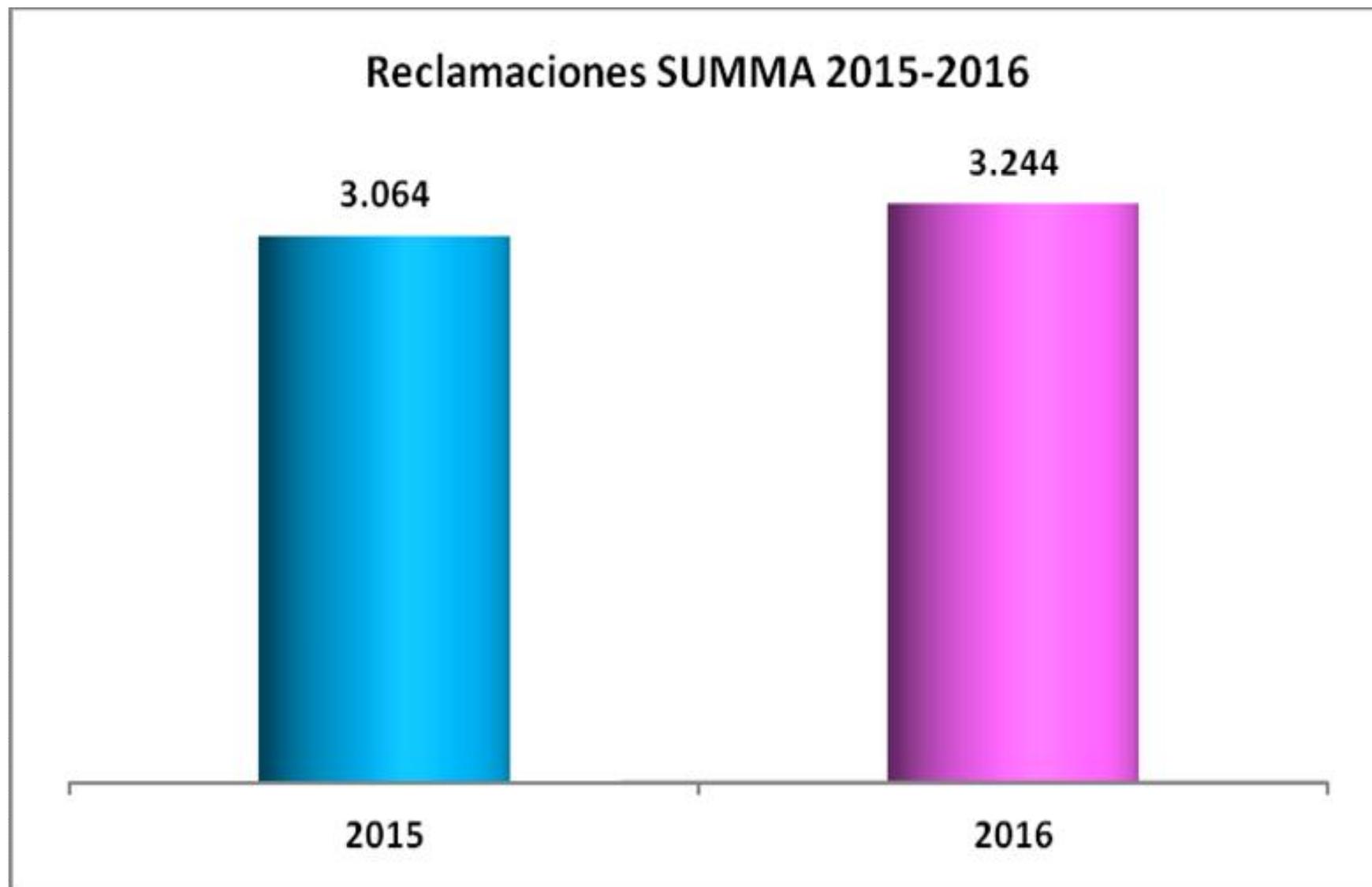
## *Reclamaciones según tipo de actividad*

|   | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  |
|---|--------------|--------------|
| <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> |

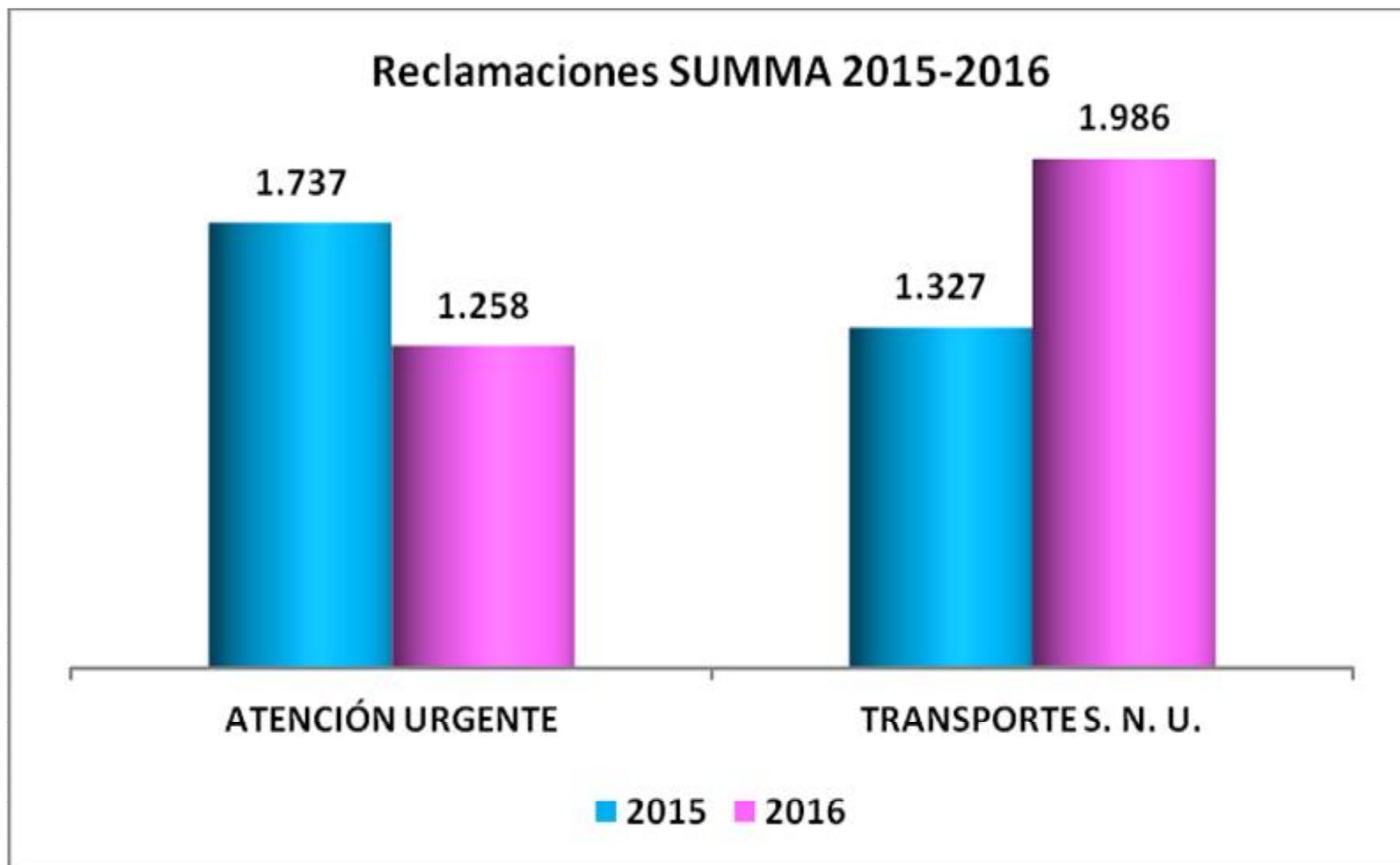
## Datos globales 2015 - 2016

|                                | % 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



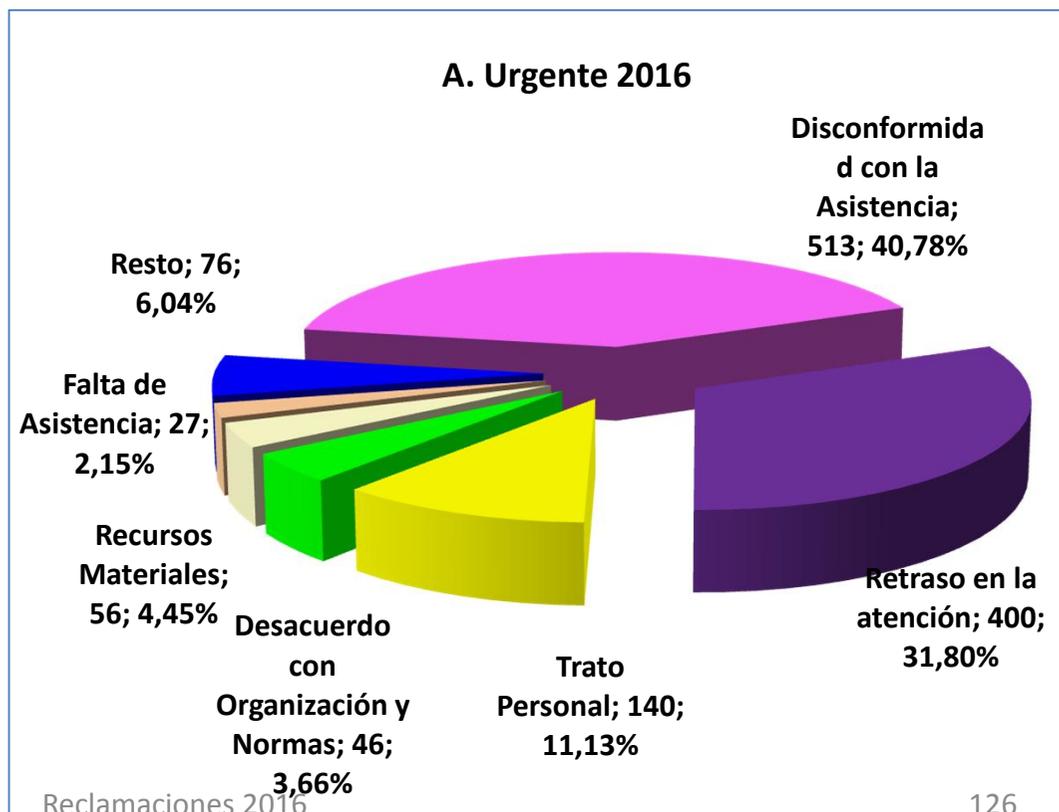
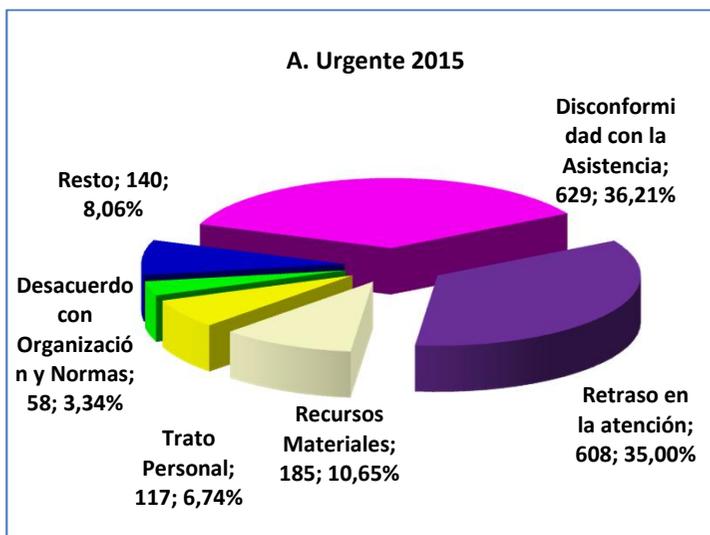
# Reclamaciones según actividad 2015-2016



## 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%  |        |

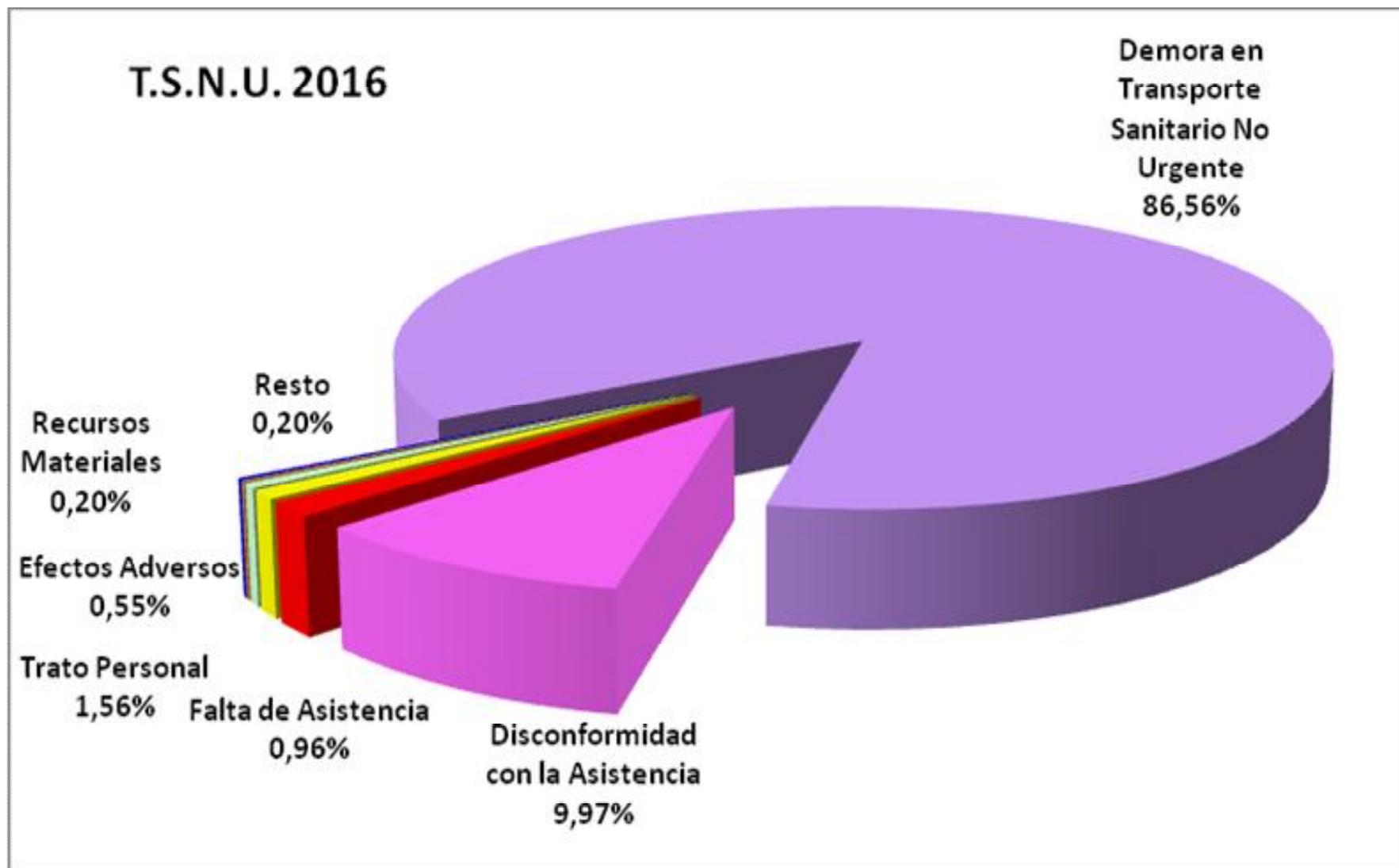
# Motivos de reclamación A. U.



## 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