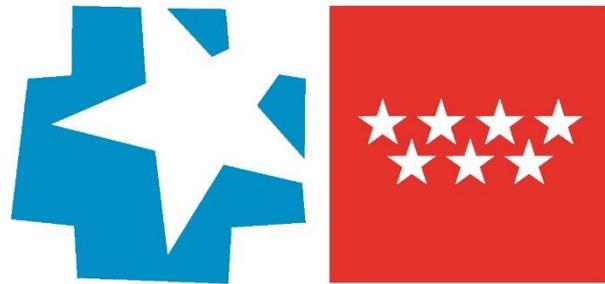


RECLAMACIONES 2017

Dirección General de Humanización



SaludMadrid

Análisis de las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid durante el año 2017

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización. Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición:
Publicado en España - Published in Spain

DATOS GENERALES

Datos globales 2017

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HOSPITALES (*)	45.105	1.831	11.316
A. PRIMARIA	13.429	301	1.449
SUMMA - 112	3.929	13	224
SERVICIOS CENTRALES	4.944	95	36
TOTAL	67.407	2.240	13.025

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

Evolución 2016 - 2017

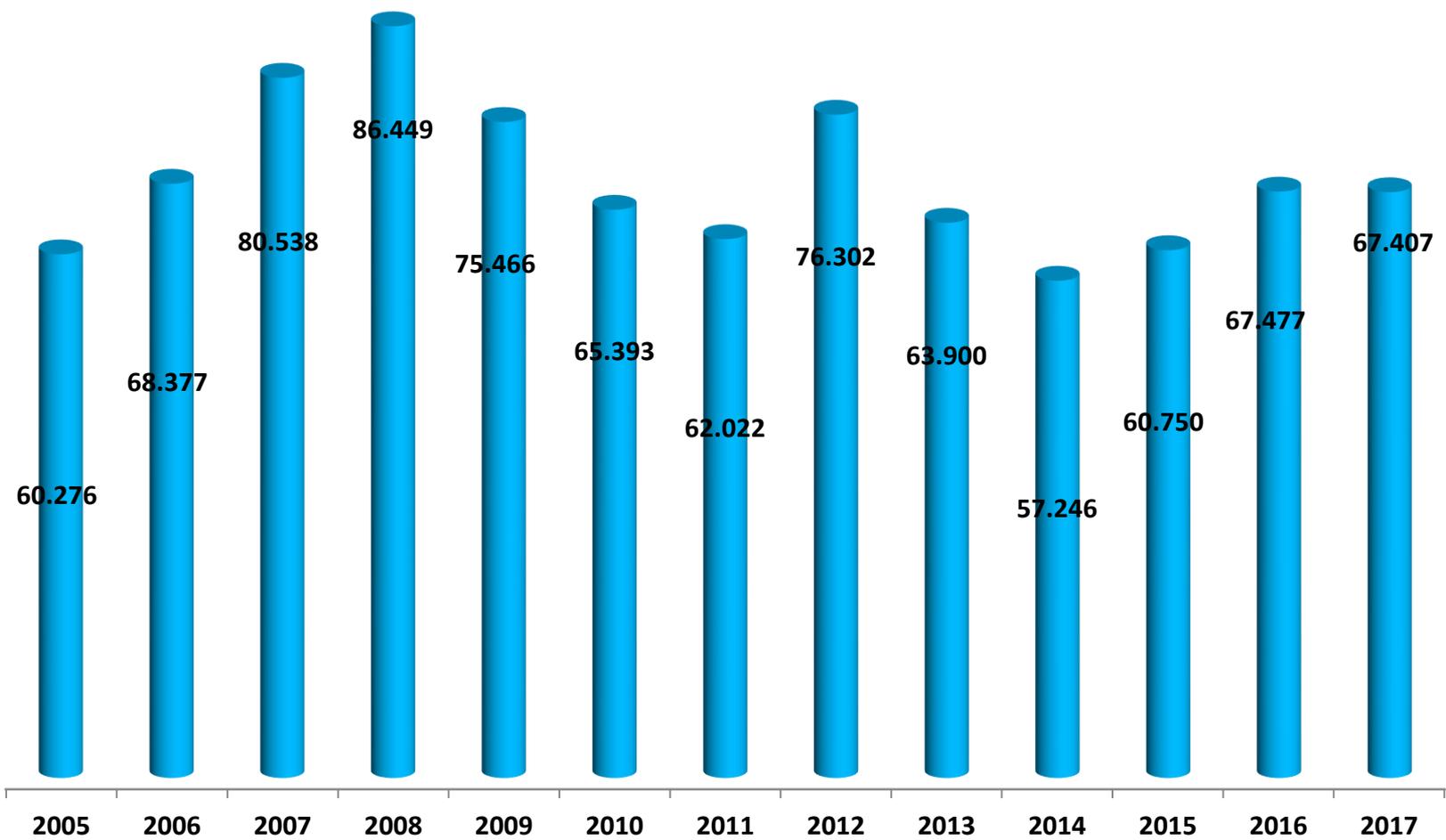
	2016	2017	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	67.477	67.407	-72	-0,10%
SUGERENCIAS	2.004	2.240	236	11,78%
AGRADECIMIENTOS	11.652	13.025	1.373	11,78%
TOTAL INCIDENCIAS	81.133	82.672	1.139	1,90%

Evolución 2005 - 2017

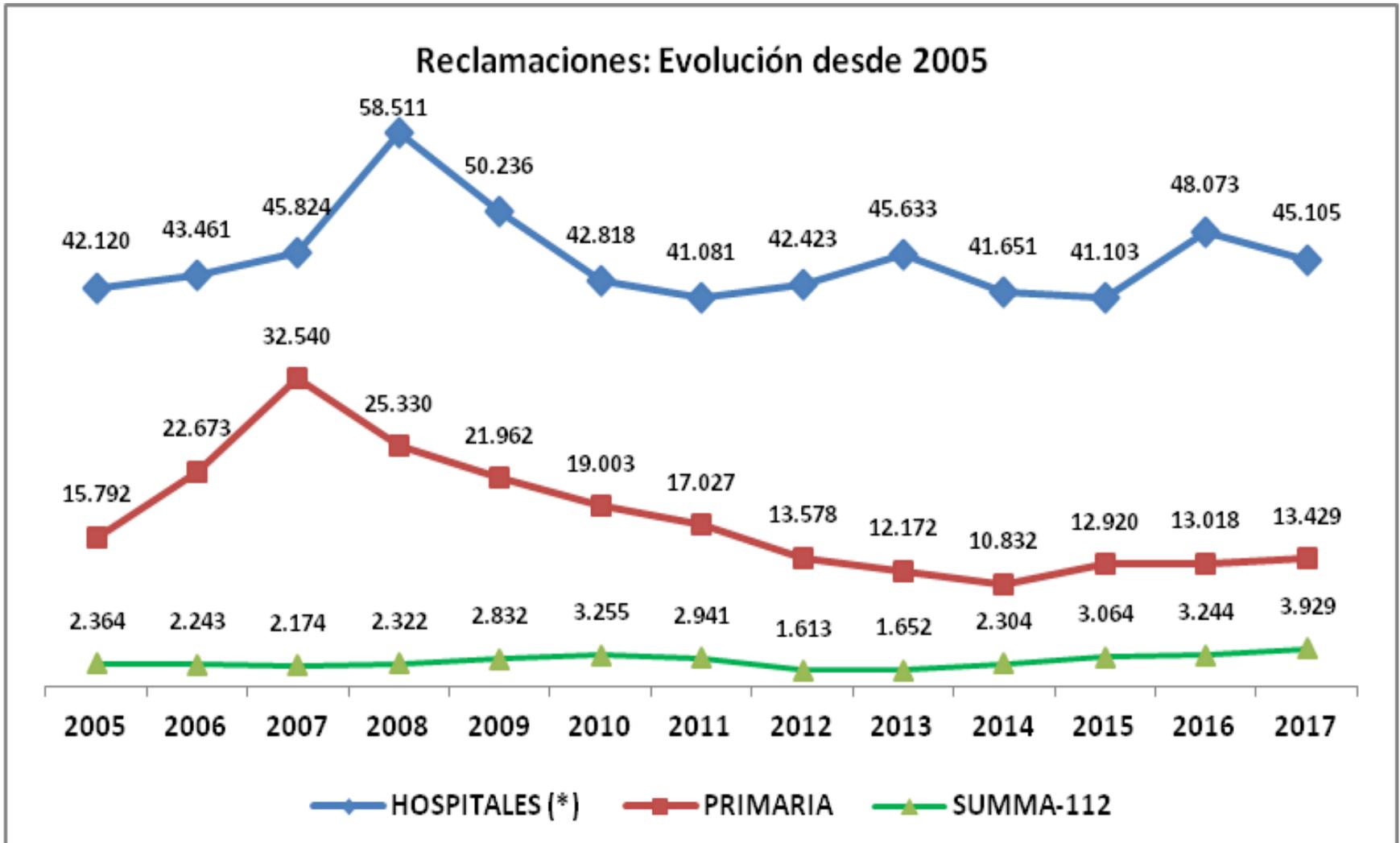
RECLAMACIONES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
HOSPITALES (*)	42.120	43.461	45.824	58.511	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105
PRIMARIA	15.792	22.673	32.540	25.330	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429
SUMMA-112	2.364	2.243	2.174	2.322	2.832	3.255	2.941	1.613	1.652	2.304	3.064	3.244	3.929
SS. CC. CONSEJERÍA				286	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277	2.613	4.330
TOTAL	60.276	68.377	80.538	86.449	75.466	65.393	62.022	76.302	63.900	57.246	60.750	67.477	67.407

(*) Incluye Centro de Transfusión

Evolución 2005 - 2017



Evolución 2005 - 2017



ATENCIÓN PRIMARIA

Datos Globales Atención Primaria

D. A.	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	2.457	48	269
ESTE	1.897	34	188
NORTE	1.601	37	274
NOROESTE	1.766	49	216
OESTE	1.809	31	111
SUR	1.617	42	133
SURESTE	2.280	60	258
CENTROS A. P.	2	0	0
TOTAL	13.429	301	1.449

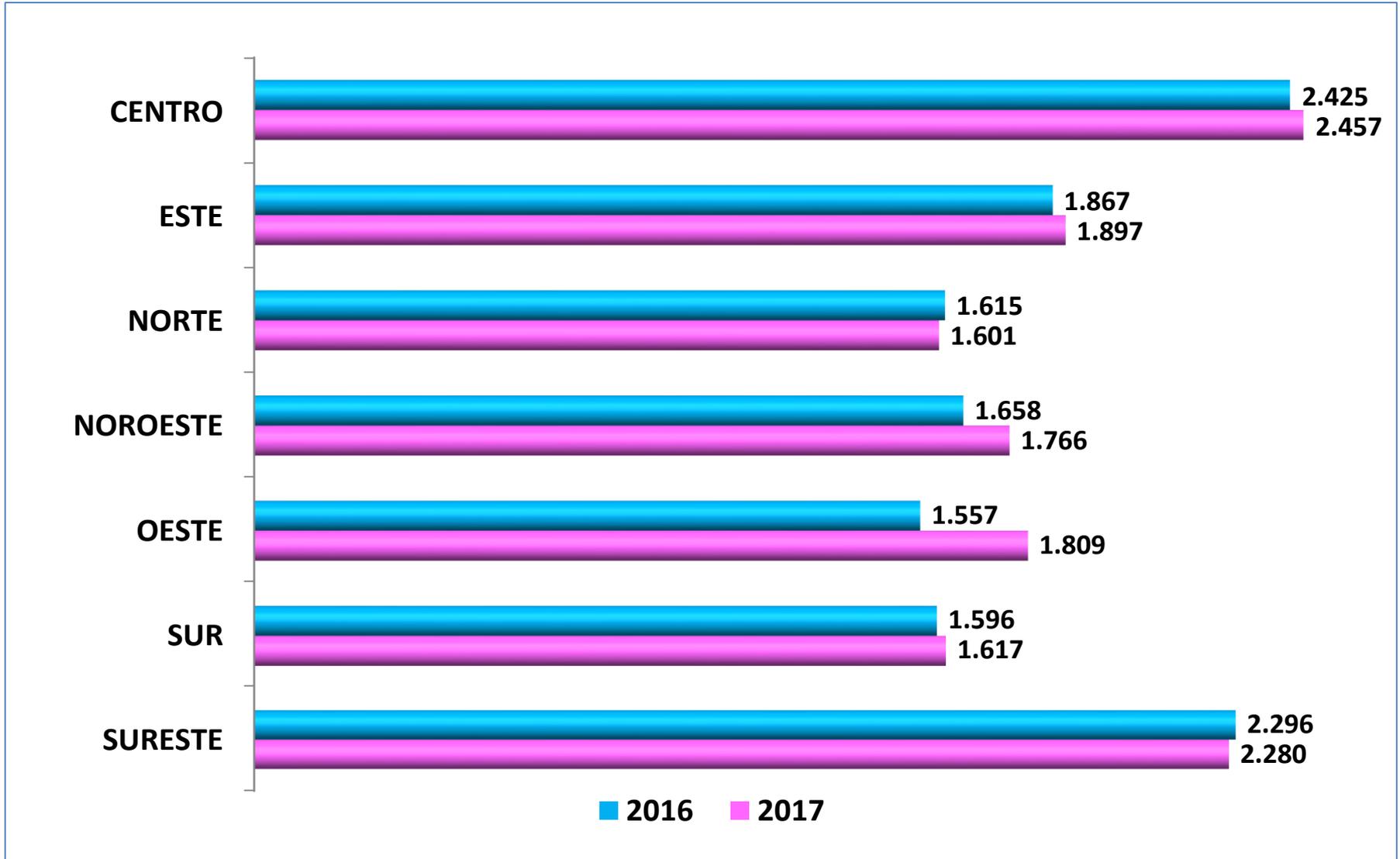
Evolución 2016 - 2017

	2016	2017	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	13.018	13.429	411	3,16%
SUGERENCIAS	326	301	-25	-7,67%
AGRADECIMIENTOS	1.092	1.449	357	32,69%

Evolución 2016 - 2017

D. A.	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
CENTRO	2.425	2.457	58	48	226	269
ESTE	1.867	1.897	47	34	130	188
NORTE	1.615	1.601	49	37	159	274
NOROESTE	1.658	1.766	71	49	183	216
OESTE	1.557	1.809	16	31	79	111
SUR	1.596	1.617	28	42	121	133
SURESTE	2.296	2.280	57	60	194	258
CENTROS A. P.	4	2	0	0	0	0
TOTAL	13.018	13.429	326	301	1.092	1.449

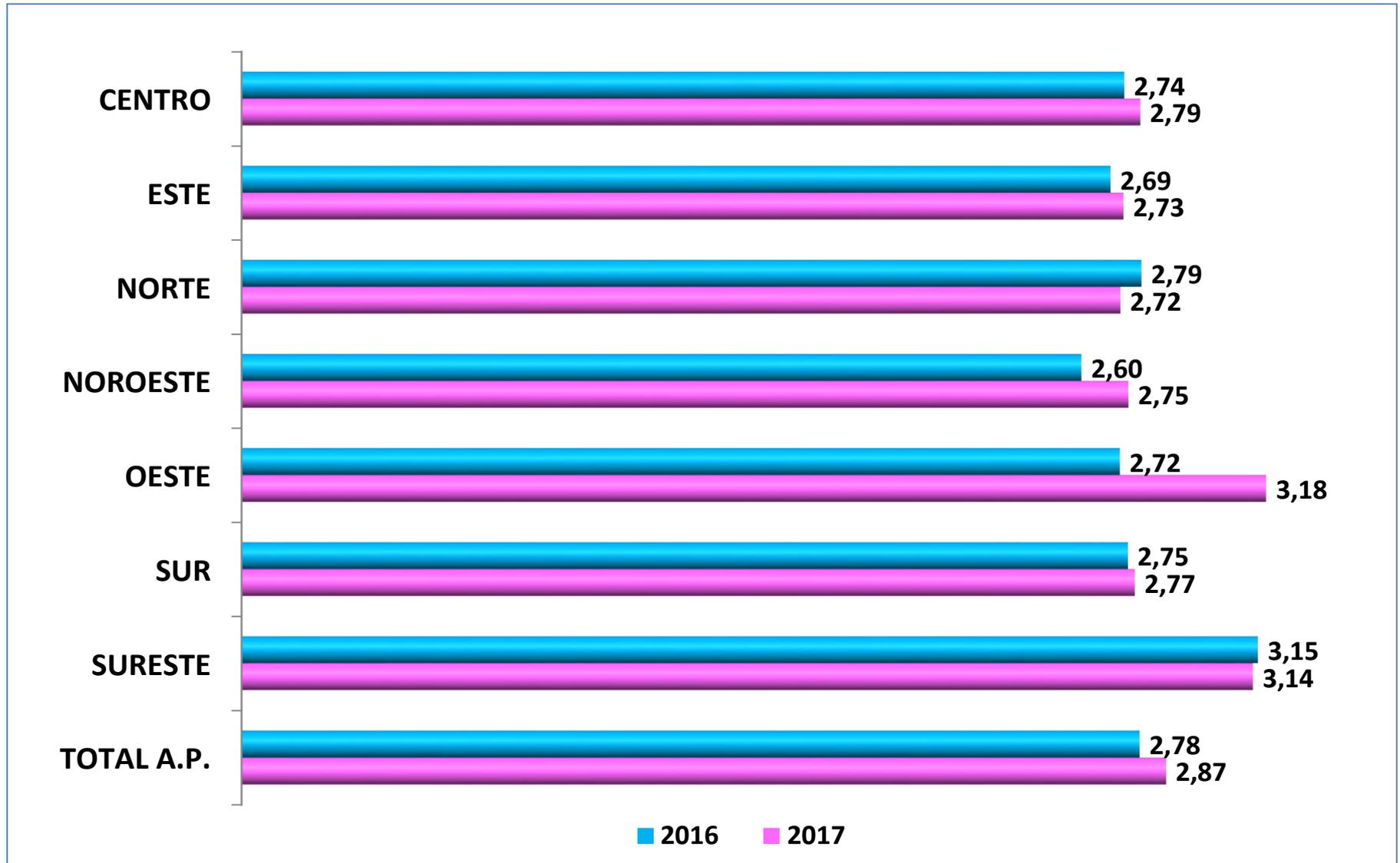
Evolución 2016 - 2017



Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
CENTRO	2.425	2.457	8.863.109	8.819.730	2,74	2,79
ESTE	1.867	1.897	6.931.984	6.939.540	2,69	2,73
NORTE	1.615	1.601	5.789.803	5.877.159	2,79	2,72
NOROESTE	1.658	1.766	6.369.487	6.424.941	2,60	2,75
OESTE	1.557	1.809	5.719.295	5.692.040	2,72	3,18
SUR	1.596	1.617	5.809.381	5.840.629	2,75	2,77
SURESTE	2.296	2.280	7.283.929	7.269.741	3,15	3,14
CENTROS A.P.	4	2				
TOTAL	13.018	13.429	46.766.988	46.863.780	2,78	2,87

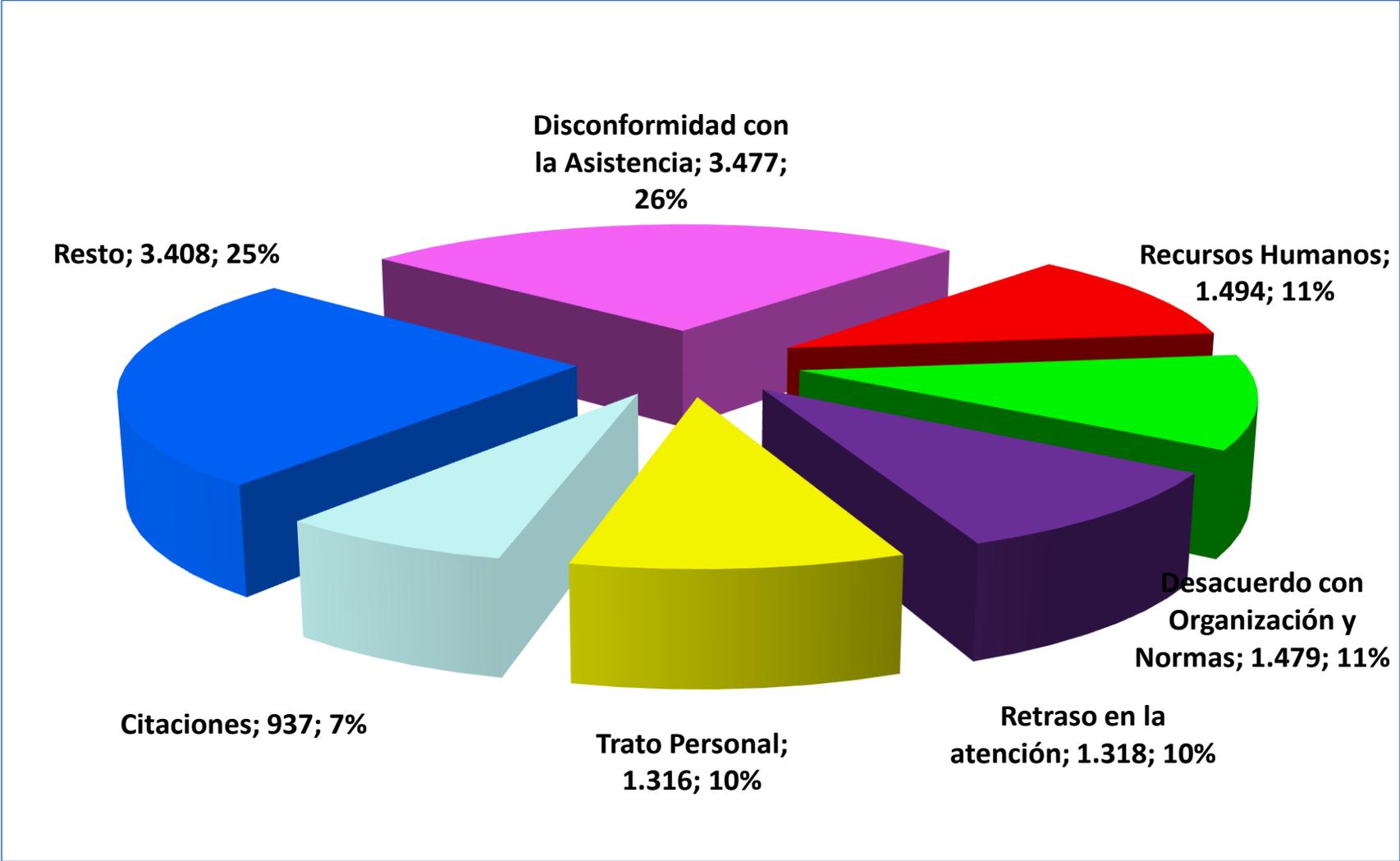
Reclamaciones vs Actividad 2016 -2017



Motivos de Reclamación 2017

MOTIVO	TOTAL AP	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	3.477	25,89%	25,89%
Recursos Humanos	1.494	11,13%	37,02%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.479	11,01%	48,03%
Retraso en la atención	1.318	9,81%	57,84%
Trato Personal	1.316	9,80%	67,64%
Citaciones	937	6,98%	74,62%
Resto	3.408	25,38%	

Principales Motivos



Principales motivos 2016-2017

A. P. 2016

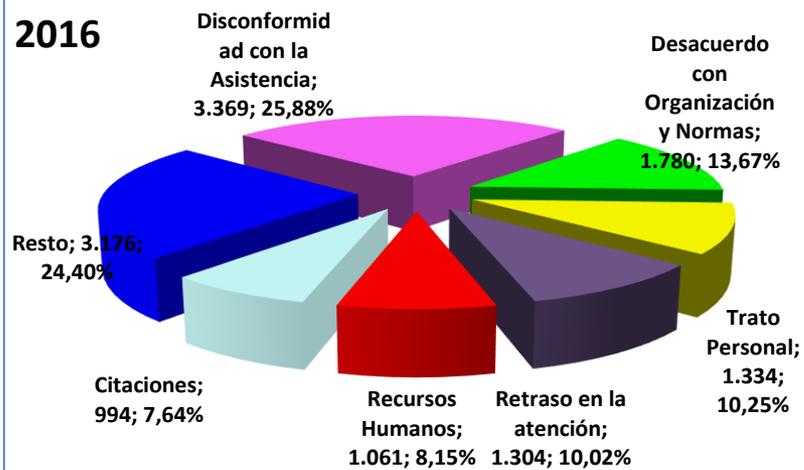


A.P. 2017

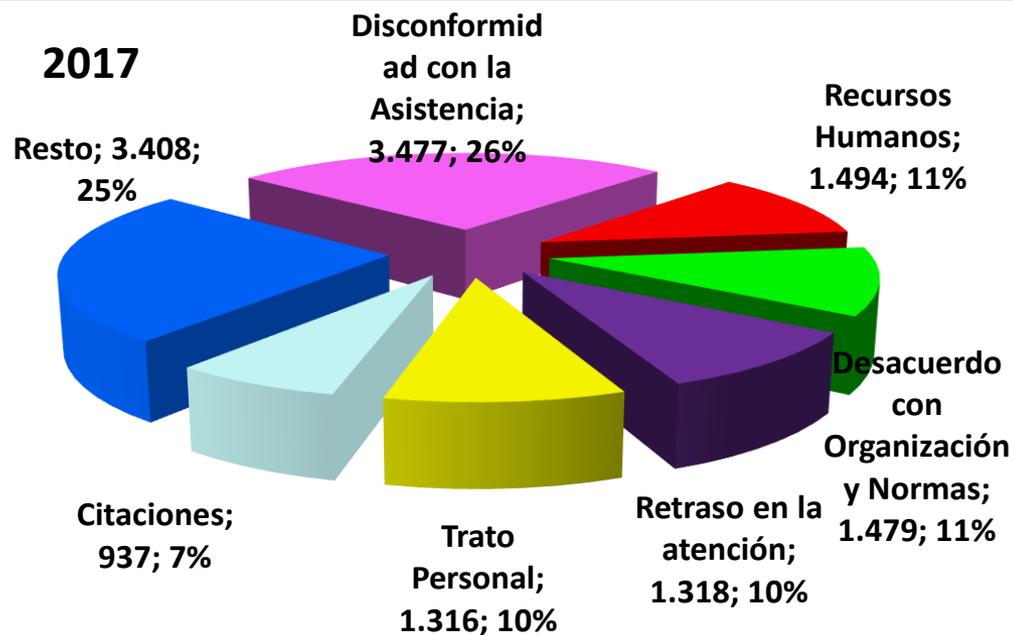


Motivos de reclamación 2016 - 2017

2016



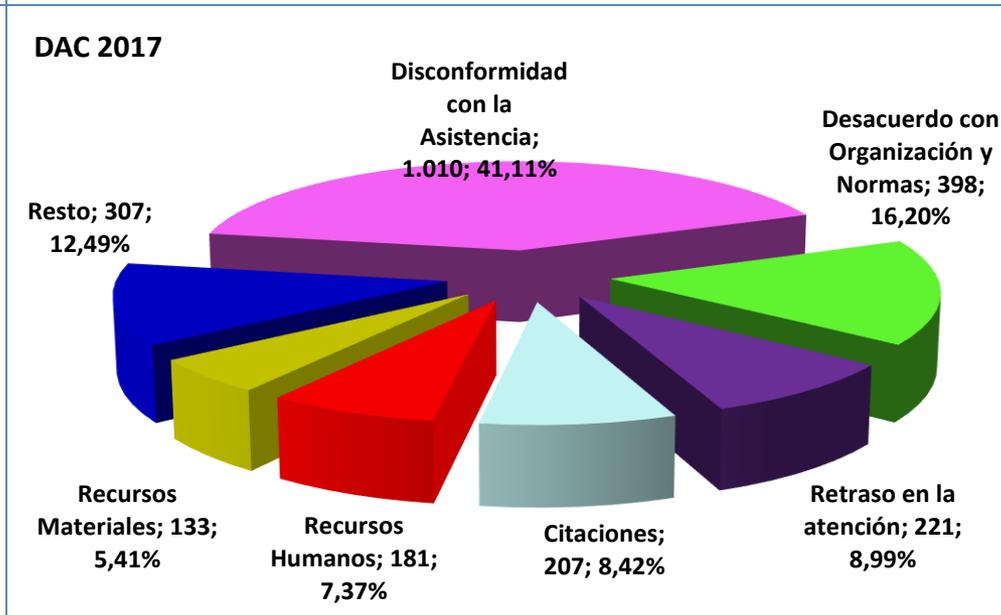
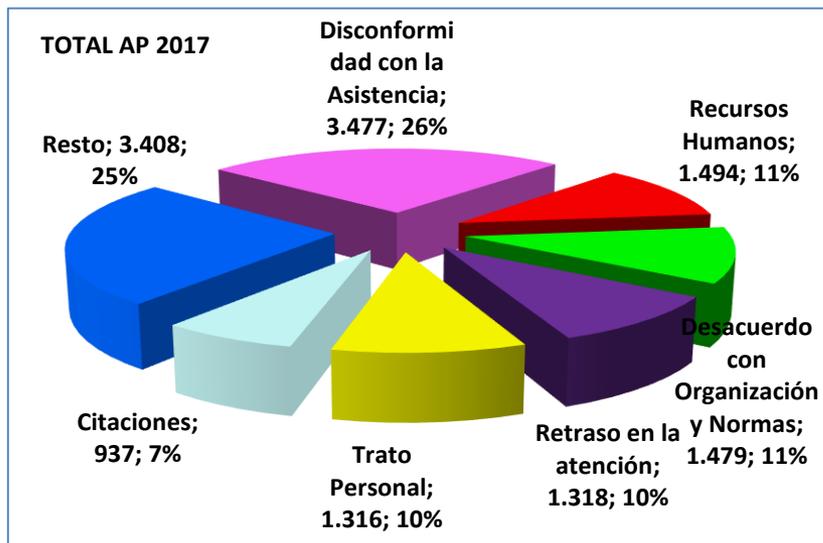
2017



RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL

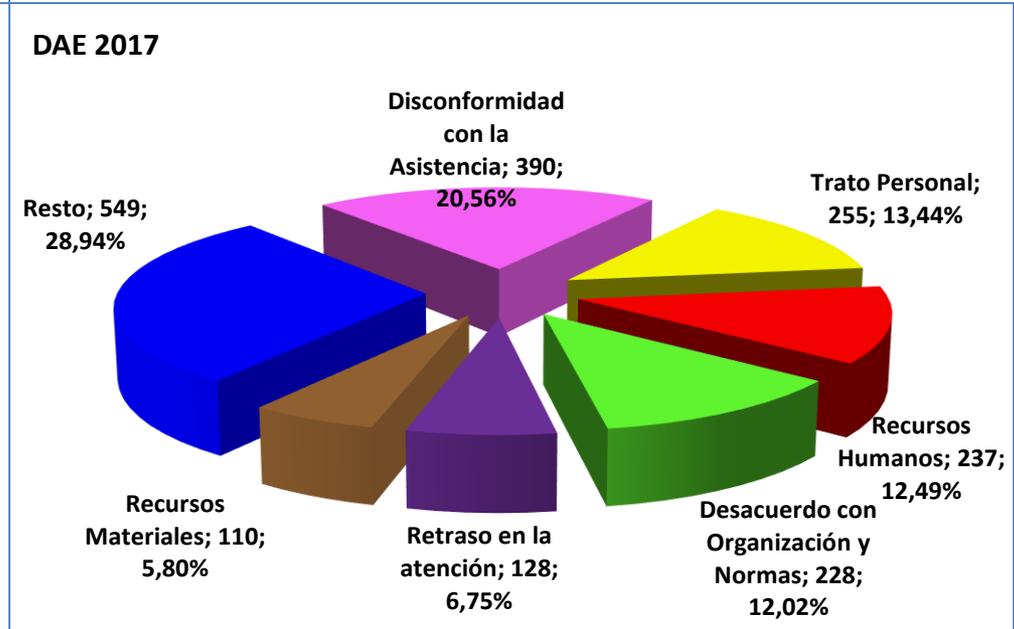
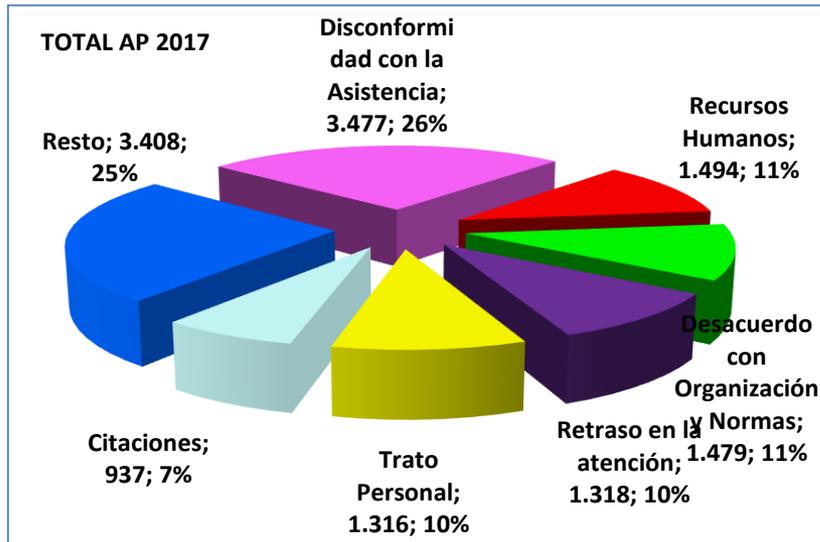
D. A. CENTRO	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.425	2.457	32	1,32%
ACTIVIDAD	8.863.109	8.819.730	-43.379	-0,49%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,74	2,79		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	58	48	-10	-17,24%
AGRADECIMIENTOS	226	269	43	19,03%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	1.010	41,11%	41,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	398	16,20%	57,31%
Retraso en la atención	221	8,99%	66,30%
Citaciones	207	8,42%	74,73%
Recursos Humanos	181	7,37%	82,09%
Recursos Materiales	133	5,41%	87,51%
Resto	307	12,49%	



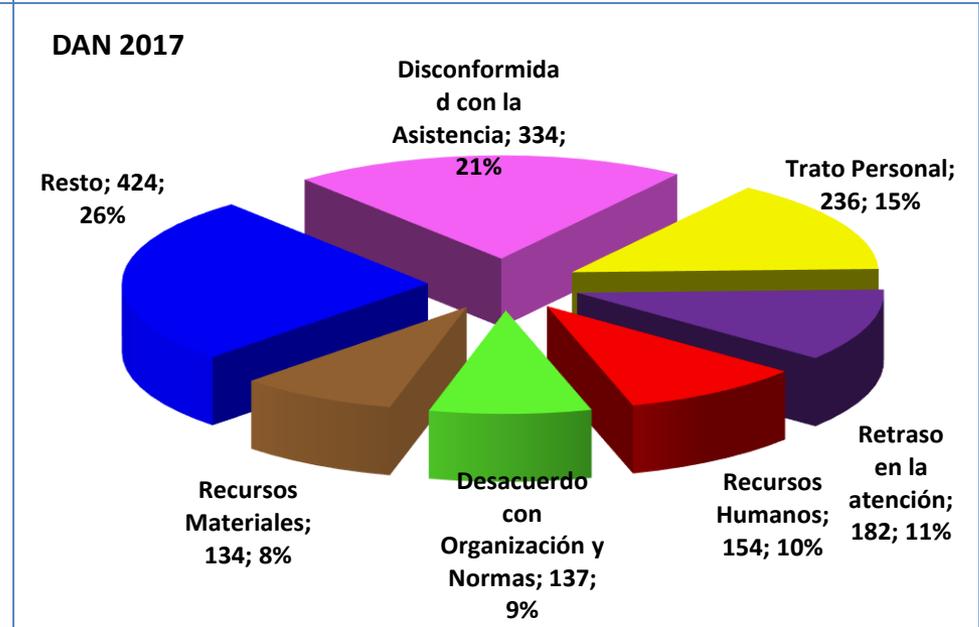
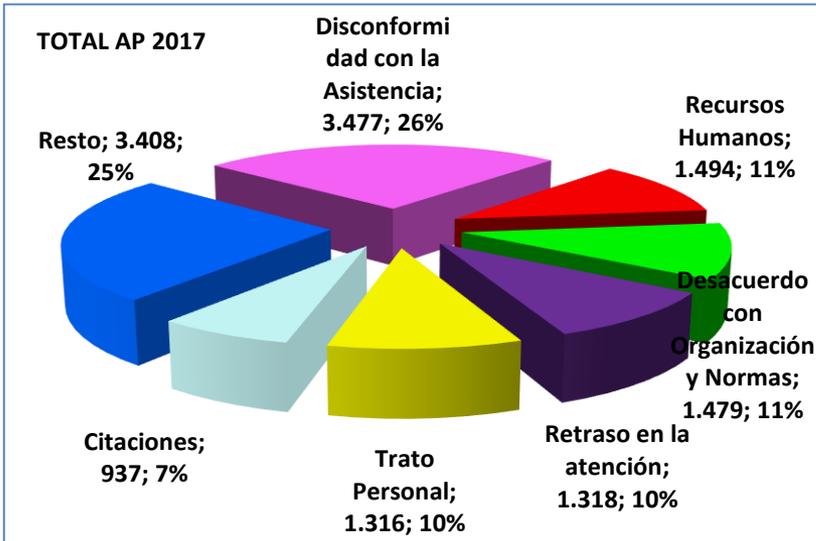
D. A. ESTE	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.867	1.897	30	1,61%
ACTIVIDAD	6.931.984	6.939.540	7.556	0,11%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,69	2,73		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,87%	92,79%		
SUGERENCIAS	47	34	-13	-27,66%
AGRADECIMIENTOS	130	188	58	44,62%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	390	20,56%	20,56%
Trato Personal	255	13,44%	34,00%
Recursos Humanos	237	12,49%	46,49%
Desacuerdo con Organización y Normas	228	12,02%	58,51%
Retraso en la atención	128	6,75%	65,26%
Recursos Materiales	110	5,80%	71,06%
Resto	549	28,94%	



DA NORTE	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.615	1.601	-14	-0,87%
ACTIVIDAD	5.789.803	5.877.159	87.356	1,51%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,79	2,72		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	95,42%	95,76%		
SUGERENCIAS	49	37	-12	-24,49%
AGRADECIMIENTOS	159	274	115	72,33%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	334	20,86%	20,86%
Trato Personal	236	14,74%	35,60%
Retraso en la atención	182	11,37%	46,97%
Recursos Humanos	154	9,62%	56,59%
Desacuerdo con Organización y Normas	137	8,56%	65,15%
Recursos Materiales	134	8,37%	73,52%
Resto	424	26,48%	

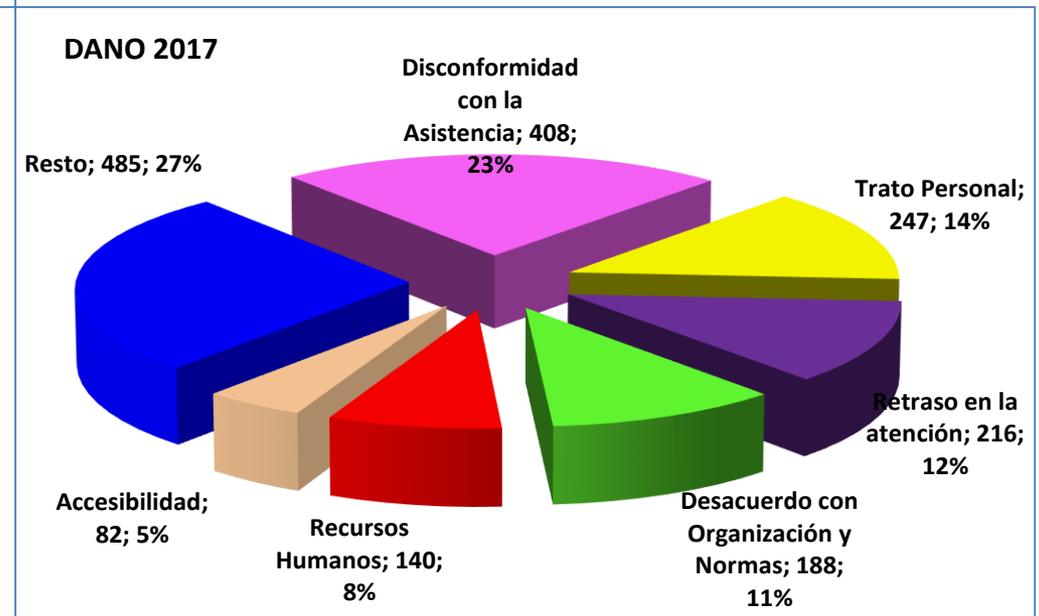
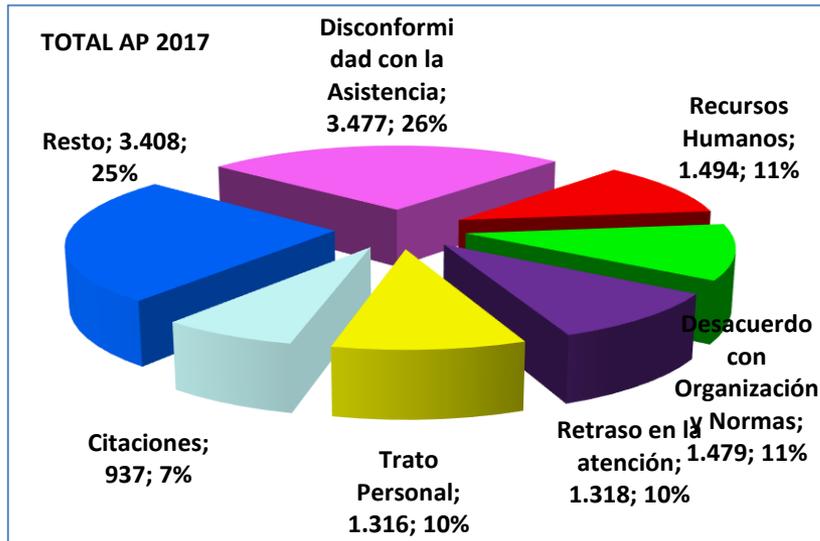


D. A. NOROESTE	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.658	1.766	108	6,51%
ACTIVIDAD	6.369.487	6.424.941	55.454	0,87%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,60	2,75		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	92,36%	91,50%		
SUGERENCIAS	71	49	-22	-30,99%
AGRADECIMIENTOS	183	216	33	18,03%

Dirección Asistencial Noroeste

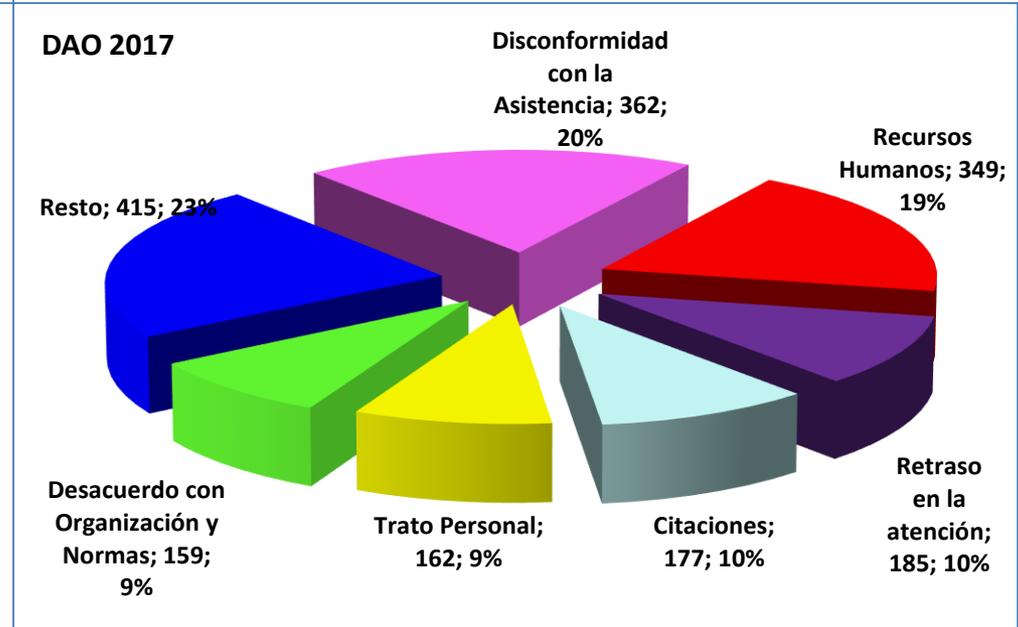
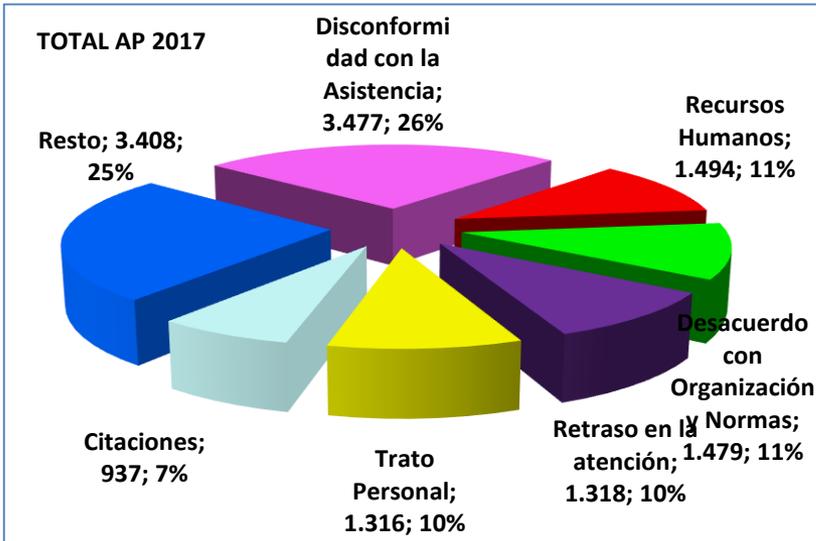
MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	408	23,10%	23,10%
Trato Personal	247	13,99%	37,09%
Retraso en la atención	216	12,23%	49,32%
Desacuerdo con Organización y Normas	188	10,65%	59,97%
Recursos Humanos	140	7,93%	67,89%
Accesibilidad	82	4,64%	72,54%
Resto	485	27,46%	

Dirección Asistencial Noroeste



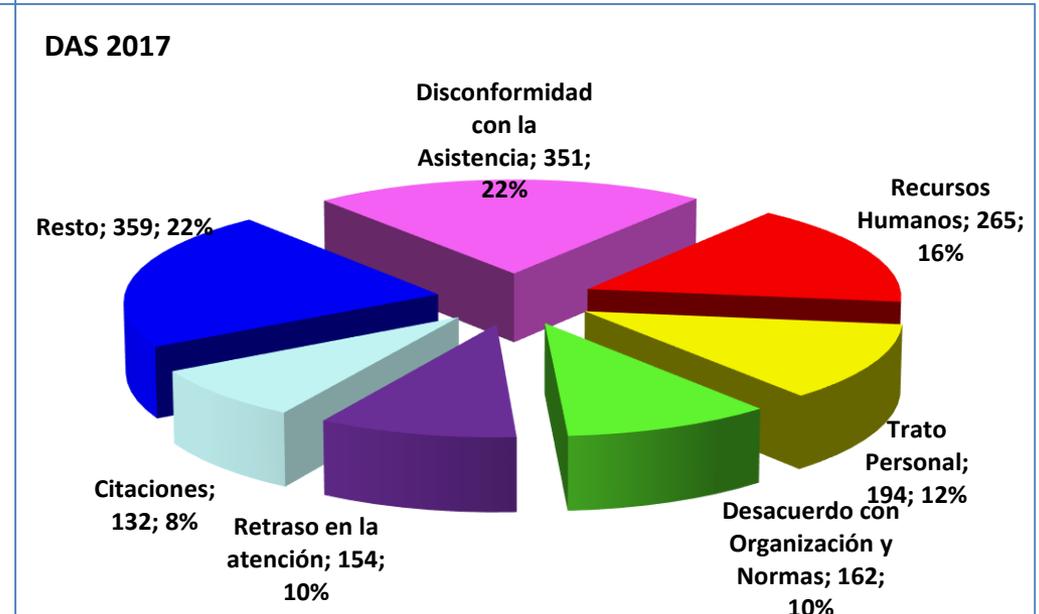
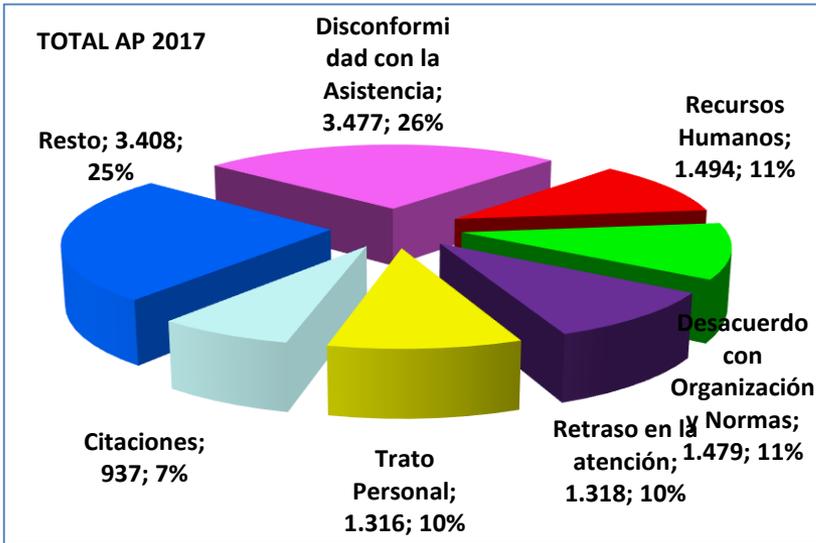
D. A. OESTE	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.557	1.809	252	16,18%
ACTIVIDAD	5.719.295	5.692.040	-27.255	-0,48%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,72	3,18		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	98,42%	96,81%		
SUGERENCIAS	16	31	15	93,75%
AGRADECIMIENTOS	79	111	32	40,51%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	362	20,01%	20,01%
Recursos Humanos	349	19,29%	39,30%
Retraso en la atención	185	10,23%	49,53%
Citaciones	177	9,78%	59,31%
Trato Personal	162	8,96%	68,27%
Desacuerdo con Organización y Normas	159	8,79%	77,06%
Resto	415	22,94%	



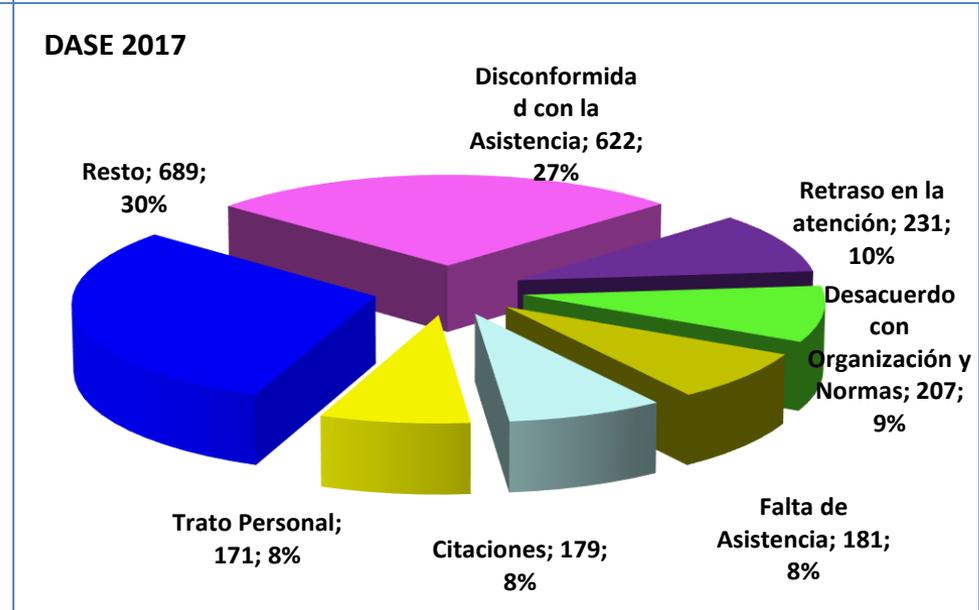
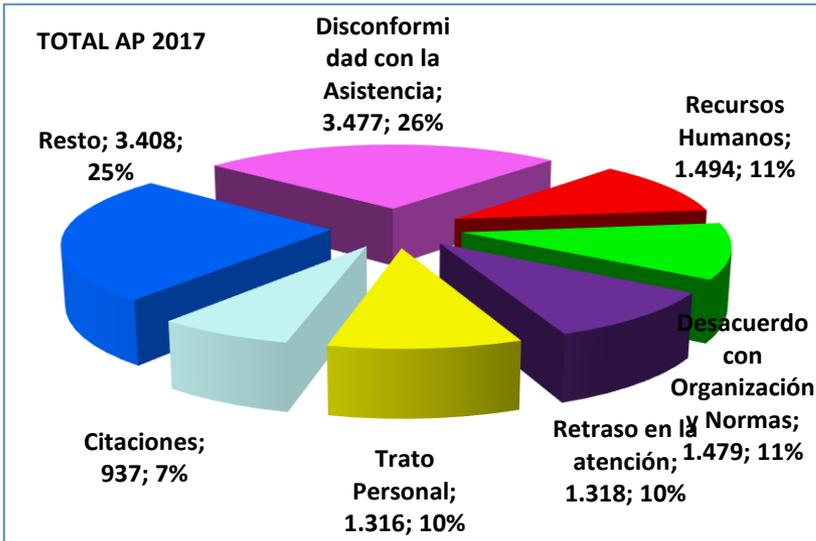
D. A. SUR	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.596	1.617	21	1,32%
ACTIVIDAD	5.809.381	5.840.629	31.248	0,54%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,75	2,77		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,50%	96,90%		
SUGERENCIAS	28	42	14	50,00%
AGRADECIMIENTOS	121	133	12	9,92%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	351	21,71%	21,71%
Recursos Humanos	265	16,39%	38,10%
Trato Personal	194	12,00%	50,09%
Desacuerdo con Organización y Normas	162	10,02%	60,11%
Retraso en la atención	154	9,52%	69,64%
Citaciones	132	8,16%	77,80%
Resto	359	22,20%	



D. A. SURESTE	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.296	2.280	-16	-0,70%
ACTIVIDAD	7.283.929	7.269.741	-14.188	-0,19%
RECLAMACIONES/ 10.000 ACTOS	3,15	3,14		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	79,97%	84,49%		
SUGERENCIAS	57	60	3	5,26%
AGRADECIMIENTOS	194	258	64	32,99%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	622	27,28%	27,28%
Retraso en la atención	231	10,13%	37,41%
Desacuerdo con Organización y Normas	207	9,08%	46,49%
Falta de Asistencia	181	7,94%	54,43%
Citaciones	179	7,85%	62,28%
Trato Personal	171	7,50%	69,78%
Resto	689	30,22%	



ATENCIÓN HOSPITALARIA

Resultados globales 2015-2016

	2016	2017	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	48.073	45.105	-2.968	-6,17%
SUGERENCIAS	1.565	1.853	288	18,40%
AGRADECIMIENTOS	10.306	11.316	1.010	9,80%
TOTAL INCIDENCIAS	81.133	82.470	1.337	1,65%

Resultados por grupo de hospital

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	3.673	244	1.408
GRUPO II	19.672	406	4.373
GRUPO III	20.865	1.145	5.211
GRUPO IV	572	29	259
HH. MEDIA ESTANCIA	80	2	54
HH. PSIQUIÁTRICOS	209	4	8
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	33	23	3
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	1	0	0
TOTAL	45.105	1.853	11.316

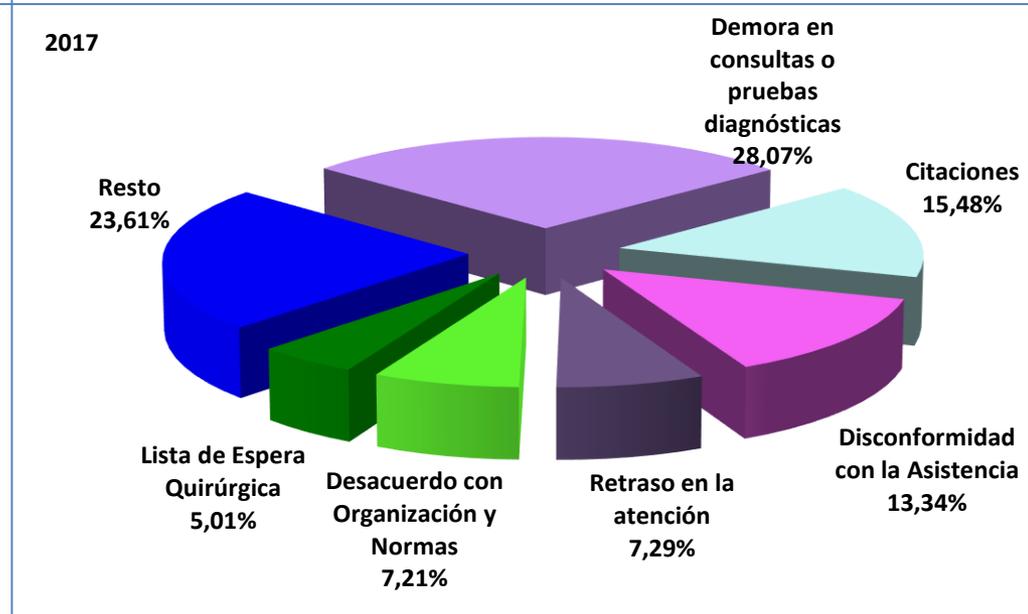
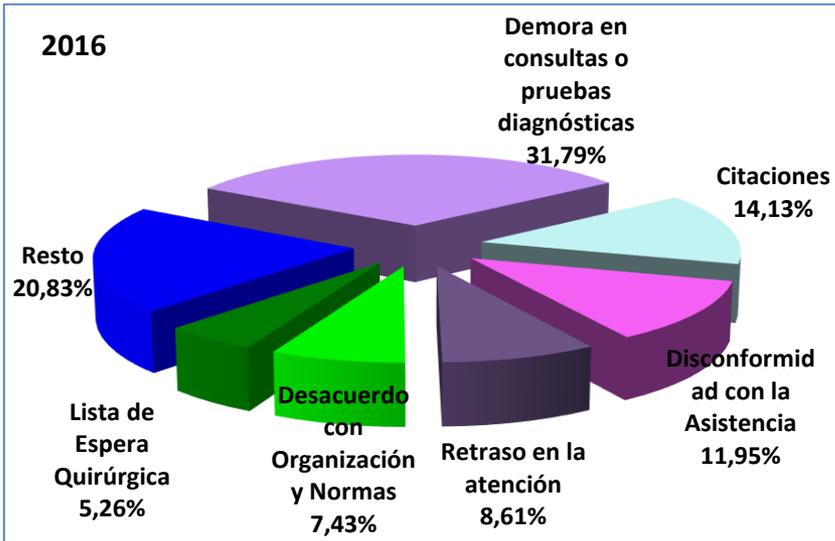
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
GRUPO I	3.673	1.786.286	20,56
GRUPO II	19.672	6.333.824	31,06
GRUPO III	20.865	8.567.993	24,35
GRUPO IV	572	235.677	24,27
HH. MEDIA ESTANCIA	80	4.494	178,02
HH. PSIQUIÁTRICOS	209	32.943	63,44
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	1		
TOTAL	45.072	16.961.217	26,57

Motivos de Reclamación 2017

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	12.662	28,07%	28,07%
Citaciones	6.980	15,48%	43,55%
Disconformidad con la Asistencia	6.015	13,34%	56,88%
Retraso en la atención	3.287	7,29%	64,17%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.250	7,21%	71,38%
Lista de Espera Quirúrgica	2.262	5,01%	76,39%
Resto	10.649	23,61%	

Motivos de Reclamación 2016 - 2017



RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL

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**

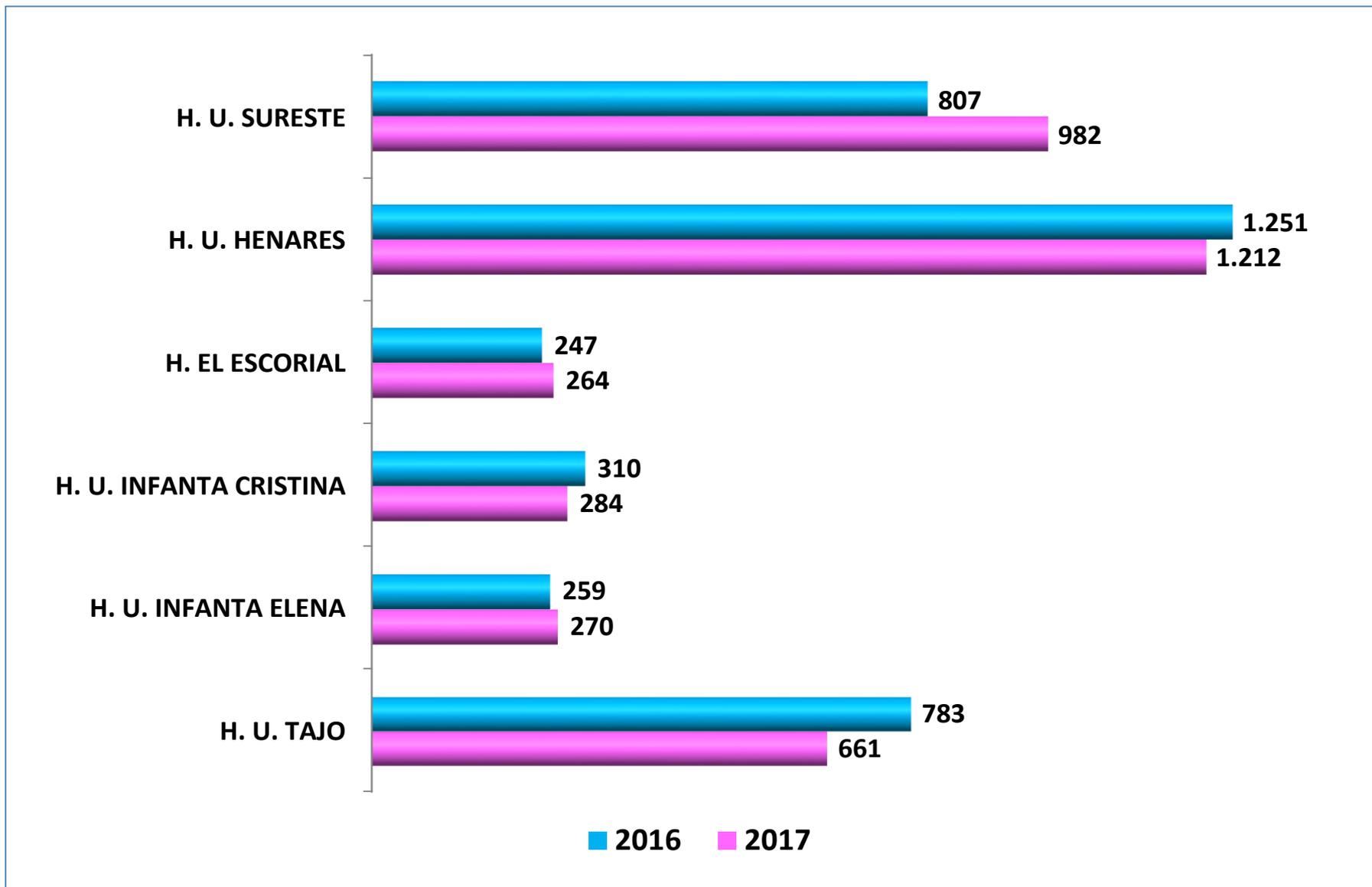
Datos globales Grupo I

GRUPO I	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	982	14	117
H. U. HENARES	1.212	12	122
H. EL ESCORIAL	264	41	259
H. U. INFANTA CRISTINA	284	14	59
H. U. INFANTA ELENA	270	154	782
H. U. TAJO	661	9	69
TOTAL	3.673	244	1.408

Datos globales 2016 - 2017

GRUPO I	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. U. SURESTE	807	982	24	14	85	117
H. U. HENARES	1.251	1.212	10	12	134	122
H. EL ESCORIAL	247	264	47	41	214	259
H. U. INFANTA CRISTINA	310	284	13	14	64	59
H. U. INFANTA ELENA	259	270	136	154	834	782
H. U. TAJO	783	661	5	9	70	69
TOTAL	3.657	3.673	235	244	1.401	1.408

Reclamaciones 2016 - 2017



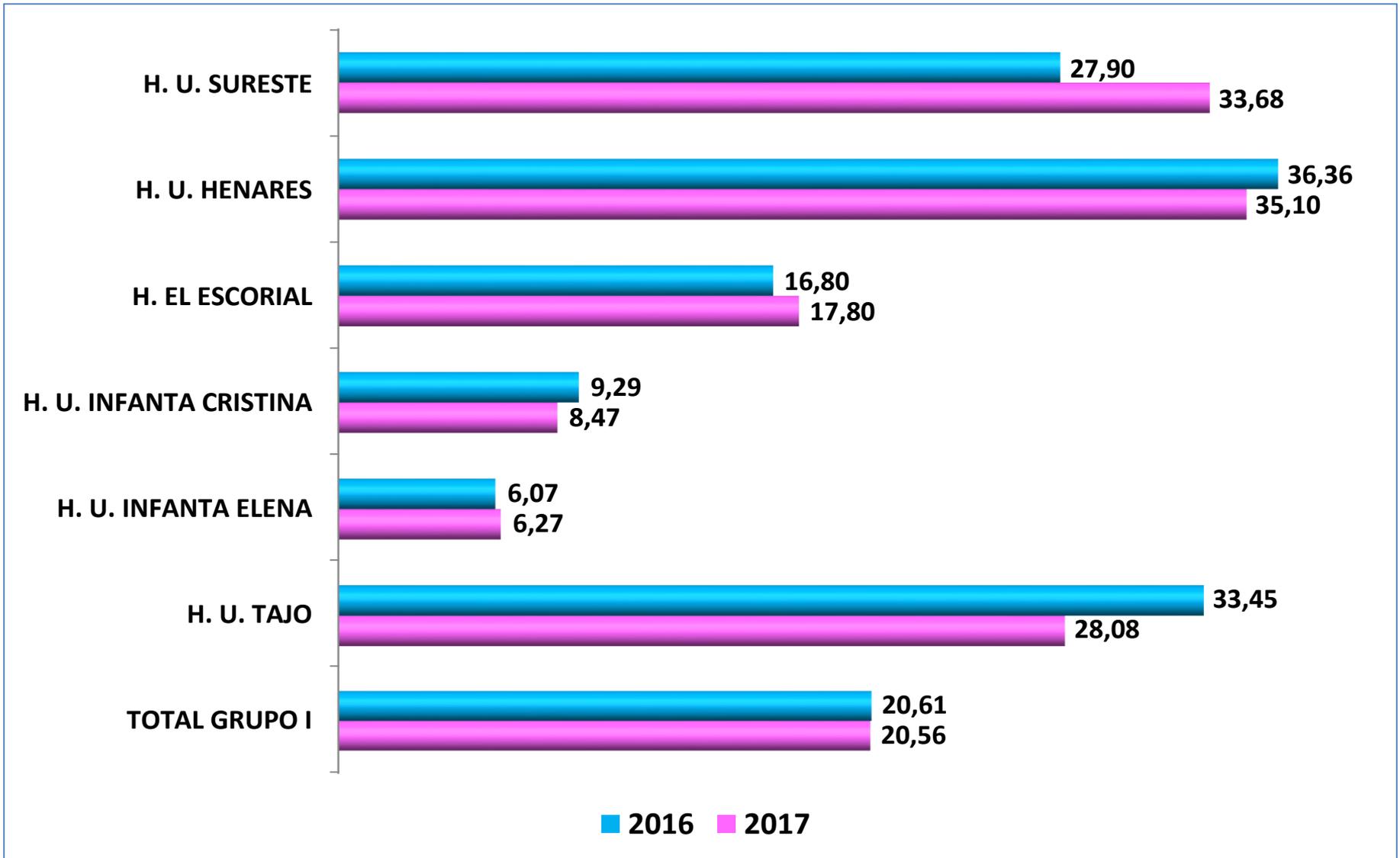
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	982	291.547	33,68
H. U. HENARES	1.212	345.250	35,10
H. EL ESCORIAL	264	148.299	17,80
H. U. INFANTA CRISTINA	284	335.453	8,47
H. U. INFANTA ELENA	270	430.351	6,27
H. U. TAJO	661	235.386	28,08
TOTAL	3.673	1.786.286	20,56

Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES	
	2016	2017
H. U. SURESTE	27,90	33,68
H. U. HENARES	36,36	35,10
H. EL ESCORIAL	16,80	17,80
H. U. INFANTA CRISTINA	9,29	8,47
H. U. INFANTA ELENA	6,07	6,27
H. U. TAJO	33,45	28,08
TOTAL GRUPO I	20,61	20,56

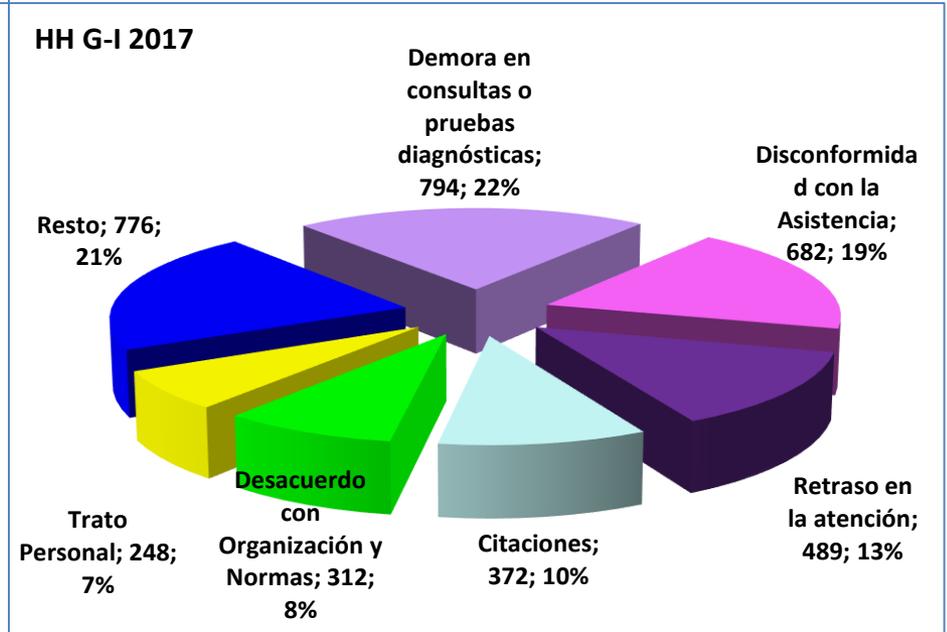
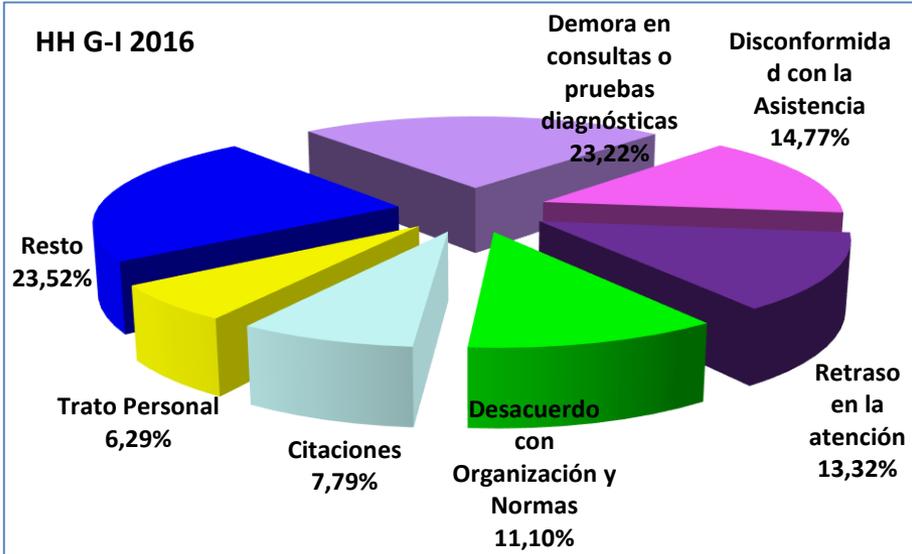
Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017



Motivos de reclamación

MOTIVOS G-I	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	794	21,62%	21,62%
Disconformidad con la Asistencia	682	18,57%	40,19%
Retraso en la atención	489	13,31%	53,50%
Citaciones	372	10,13%	63,63%
Desacuerdo con Organización y Normas	312	8,49%	72,12%
Trato Personal	248	6,75%	78,87%
Resto	776	21,13%	

Motivos de reclamación 2016 - 2017



	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	807	982	175	21,69%
ACTIVIDAD	289.205	291.547	2.342	0,81%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	27,90	33,68		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	96,88%	98,57%		
SUGERENCIAS	24	14	-10	-41,67%
AGRADECIMIENTOS	85	117	32	37,65%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Citaciones	215	21,89%	21,89%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	171	17,41%	39,31%
Disconformidad con la Asistencia	160	16,29%	55,60%
Trato Personal	70	7,13%	62,73%
Retraso en la atención	65	6,62%	69,35%
Información Clínica	57	5,80%	75,15%
Resto	244	24,85%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.251	1.212	-39	-3,12%
ACTIVIDAD	344.090	345.250	1.160	0,34%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	36,36	35,10		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	95,00%	94,68%		
SUGERENCIAS	10	12	2	20,00%
AGRADECIMIENTOS	134	122	-12	-8,96%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	306	25,25%	25,25%
Desacuerdo con Organización y Normas	202	16,67%	41,91%
Retraso en la atención	191	15,76%	57,67%
Disconformidad con la Asistencia	182	15,02%	72,69%
Trato Personal	69	5,69%	78,38%
Lista de Espera Quirúrgica	45	3,71%	82,10%
Resto	217	17,90%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	247	264	17	6,88%
ACTIVIDAD	146.996	148.299	1.303	0,89%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	16,80	17,80		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	47	41	-6	-12,77%
AGRADECIMIENTOS	214	259	45	21,03%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	56	21,21%	21,21%
Disconformidad con la Asistencia	44	16,67%	37,88%
Retraso en la atención	34	12,88%	50,76%
Citaciones	26	9,85%	60,61%
Información Clínica	19	7,20%	67,80%
Trato Personal	18	6,82%	74,62%
Resto	67	25,38%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	310	284	-26	-8,39%
ACTIVIDAD	333.606	335.453	1.847	0,55%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	9,29	8,47		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	13	14	1	7,69%
AGRADECIMIENTOS	64	59	-5	-7,81%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Retraso en la atención	88	30,99%	30,99%
Disconformidad con la Asistencia	77	27,11%	58,10%
Trato Personal	33	11,62%	69,72%
Desacuerdo con Organización y Normas	24	8,45%	78,17%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	18	6,34%	84,51%
Falta de Asistencia	10	3,52%	88,03%
Resto	34	11,97%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	259	270	11	4,25%
ACTIVIDAD	426.776	430.351	3.575	0,84%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,07	6,27		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	98,84%		
SUGERENCIAS	136	154	18	13,24%
AGRADECIMIENTOS	834	782	-52	-6,24%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	114	42,22%	42,22%
Retraso en la atención	44	16,30%	58,52%
Citaciones	28	10,37%	68,89%
Desacuerdo con Organización y Normas	19	7,04%	75,93%
Trato Personal	18	6,67%	82,59%
Falta de Asistencia	17	6,30%	88,89%
Resto	30	11,11%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	783	661	-122	-15,58%
ACTIVIDAD	234.090	235.386	1.296	0,55%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	33,45	28,08		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	5	9	4	80,00%
AGRADECIMIENTOS	70	69	-1	-1,43%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	243	36,76%	36,76%
Disconformidad con la Asistencia	105	15,89%	52,65%
Retraso en la atención	67	10,14%	62,78%
Citaciones	54	8,17%	70,95%
Trato Personal	40	6,05%	77,00%
Información Clínica	27	4,08%	81,09%
Resto	125	18,91%	

HOSPITALES DEL GRUPO II

Hospitales del Grupo II

- **Hospital Universitario Infanta Leonor**
- **Hospital Infantil Universitario Niño Jesús**
- **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**

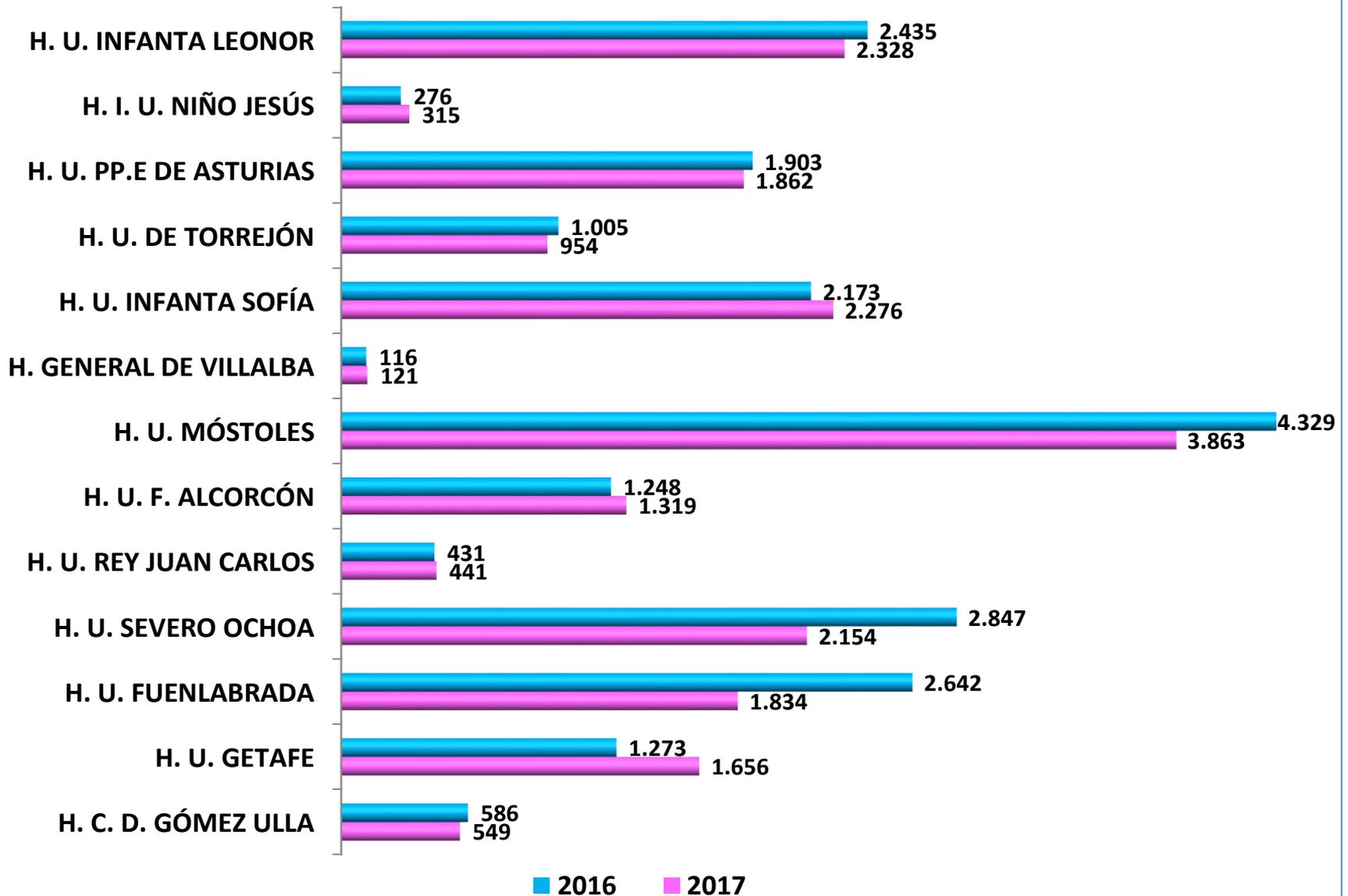
Datos globales Grupo II

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.328	51	314
H. I. U. NIÑO JESÚS	315	14	62
H. U. P.P.E DE ASTURIAS	1.862	25	152
H. U. DE TORREJÓN	954	15	380
H. U. INFANTA SOFÍA	2.276	52	251
H. GENERAL DE VILLALBA	121	34	989
H. U. MÓSTOLES	3.863	9	114
H. U. F. ALCORCÓN	1.319	40	181
H. U. REY JUAN CARLOS	441	83	1.226
H. U. SEVERO OCHOA	2.154	17	121
H. U. FUENLABRADA	1.834	37	214
H. U. GETAFE	1.656	24	139
H. C. D. GÓMEZ ULLA	549	5	230
TOTAL	19.672	406	4.373

Datos globales 2016 - 2017

GRUPO II	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. U. INFANTA LEONOR	2.435	2.328	56	51	257	314
H. I. U. NIÑO JESÚS	276	315	15	14	106	62
H. U. P.P.E DE ASTURIAS	1.903	1.862	21	25	148	152
H. U. DE TORREJÓN	1.005	954	26	15	283	380
H. U. INFANTA SOFÍA	2.173	2.276	39	52	208	251
H. GENERAL DE VILLALBA	116	121	58	34	1.026	989
H. U. MÓSTOLES	4.329	3.863	10	9	83	114
H. U. F. ALCORCÓN	1.248	1.319	47	40	192	181
H. U. REY JUAN CARLOS	431	441	64	83	1.138	1.226
H. U. SEVERO OCHOA	2.847	2.154	22	17	104	121
H. U. FUENLABRADA	2.642	1.834	42	37	182	214
H. U. GETAFE	1.273	1.656	20	24	172	139
H. C. D. GÓMEZ ULLA	586	549	8	5	166	230
TOTAL	21.264	19.672	428	406	4.065	4.373

Reclamaciones 2016 - 2017



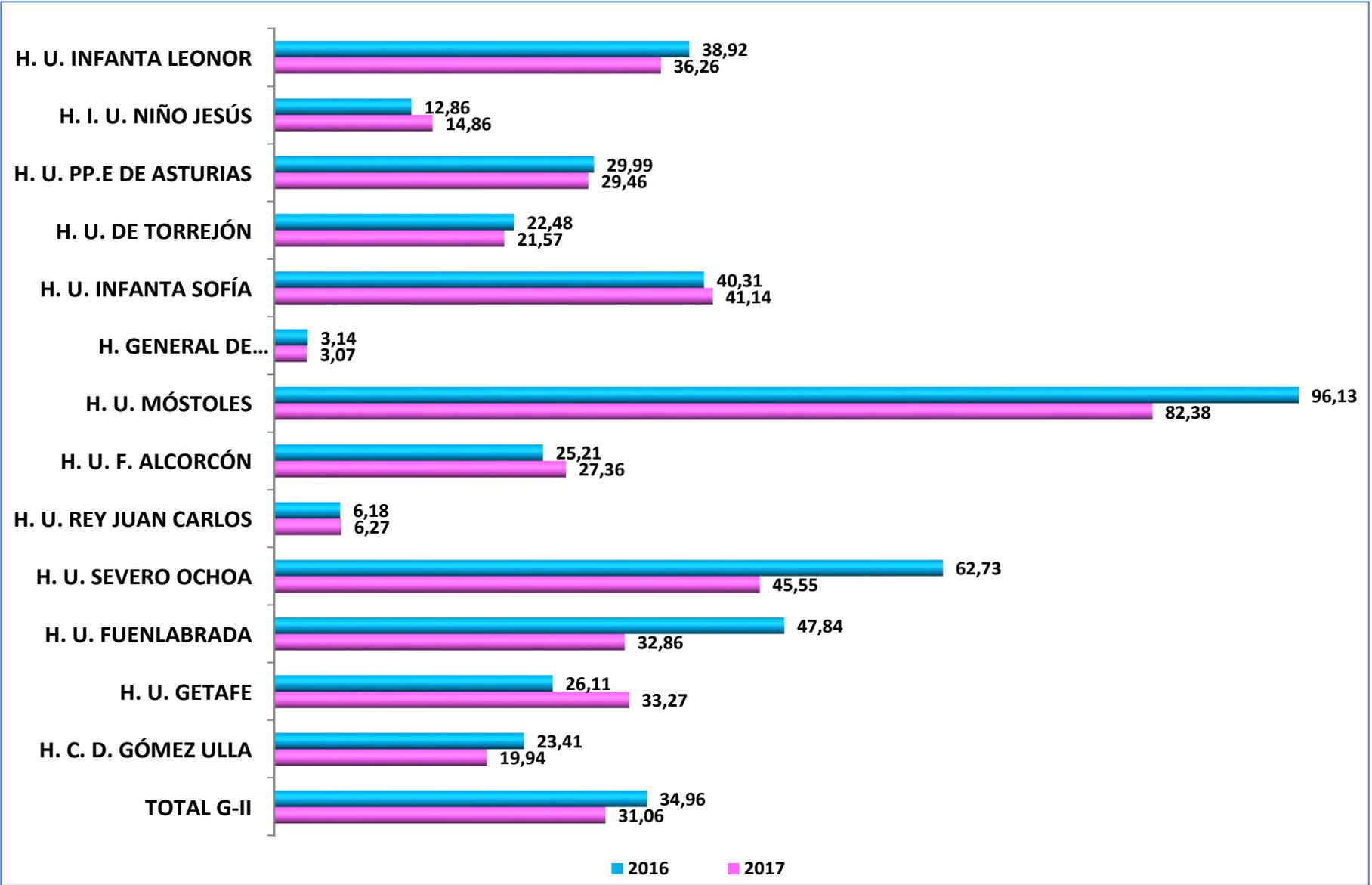
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.328	641.954	36,26
H. I. U. NIÑO JESÚS	315	212.049	14,86
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.862	632.108	29,46
H. U. DE TORREJÓN	954	442.200	21,57
H. U. INFANTA SOFÍA	2.276	553.292	41,14
H. GENERAL DE VILLALBA	121	393.835	3,07
H. U. MÓSTOLES	3.863	468.900	82,38
H. U. F. ALCORCÓN	1.319	482.089	27,36
H. U. REY JUAN CARLOS	441	703.293	6,27
H. U. SEVERO OCHOA	2.154	472.914	45,55
H. U. FUENLABRADA	1.834	558.068	32,86
H. U. GETAFE	1.656	497.730	33,27
H. C. D. GÓMEZ ULLA	549	275.392	19,94
TOTAL	19.672	6.333.824	31,06

Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

	Reclamaciones / 10.000 Actos Asistenciales	
	2016	2017
H. U. INFANTA LEONOR	38,92	36,26
H. I. U. NIÑO JESÚS	12,86	14,86
H. U. PP.E DE ASTURIAS	29,99	29,46
H. U. DE TORREJÓN	22,48	21,57
H. U. INFANTA SOFÍA	40,31	41,14
H. GENERAL DE VILLALBA	3,14	3,07
H. U. MÓSTOLES	96,13	82,38
H. U. F. ALCORCÓN	25,21	27,36
H. U. REY JUAN CARLOS	6,18	6,27
H. U. SEVERO OCHOA	62,73	45,55
H. U. FUENLABRADA	47,84	32,86
H. U. GETAFE	26,11	33,27
H. C. D. GÓMEZ ULLA	23,41	19,94
TOTAL	34,96	31,06

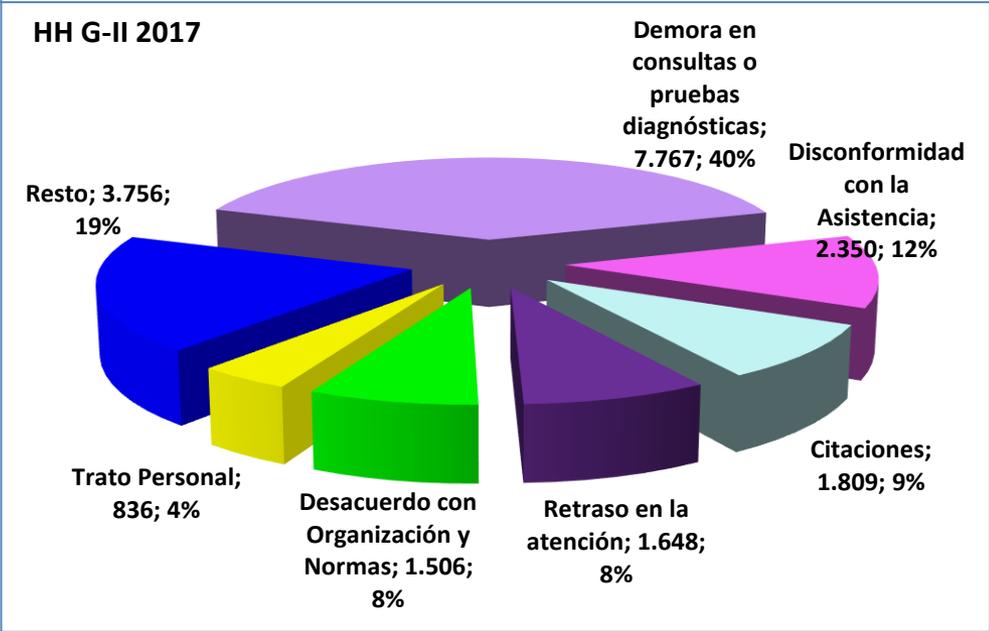
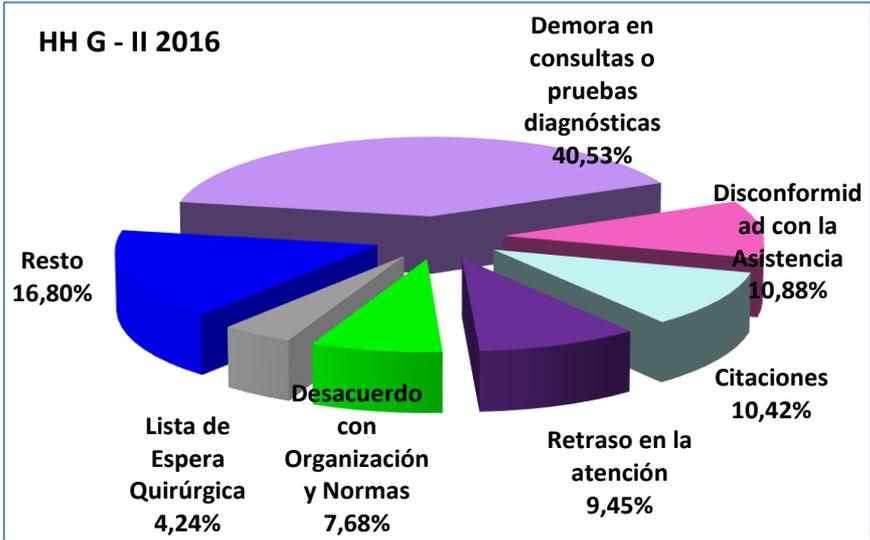
Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017



Motivos de reclamación

MOTIVOS G-II	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	7.767	39,48%	39,48%
Disconformidad con la Asistencia	2.350	11,95%	51,43%
Citaciones	1.809	9,20%	60,62%
Retraso en la atención	1.648	8,38%	69,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.506	7,66%	76,66%
Trato Personal	836	4,25%	80,91%
Resto	3.756	19,09%	

Motivos de reclamación 2016 - 2017



	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.435	2.328	-107	-4,39%
ACTIVIDAD	625.598	641.954	16.356	2,61%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	38,92	36,26		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,75%	99,66%		
SUGERENCIAS	56	51	-5	-8,93%
AGRADECIMIENTOS	257	314	57	22,18%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	911	39,13%	39,13%
Disconformidad con la Asistencia	312	13,40%	52,53%
Lista de Espera Quirúrgica	197	8,46%	61,00%
Citaciones	177	7,60%	68,60%
Desacuerdo con Organización y Normas	155	6,66%	75,26%
Retraso en la atención	147	6,31%	81,57%
Resto	429	18,43%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	276	315	39	14,13%
ACTIVIDAD	214.676	212.049	-2.627	-1,22%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	12,86	14,86		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	15	14	-1	-6,67%
AGRADECIMIENTOS	106	62	-44	-41,51%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	54	17,14%	17,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	53	16,83%	33,97%
Trato Personal	33	10,48%	44,44%
Retraso en la atención	32	10,16%	54,60%
Citaciones	32	10,16%	64,76%
Accesibilidad	30	9,52%	74,29%
Resto	81	25,71%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.903	1.862	-41	-2,15%
ACTIVIDAD	634.548	632.108	-2.440	-0,38%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	29,99	29,46		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	92,17%	91,42%		
SUGERENCIAS	21	25	4	19,05%
AGRADECIMIENTOS	148	152	4	2,70%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	436	23,42%	23,42%
Disconformidad con la Asistencia	275	14,77%	38,18%
Retraso en la atención	162	8,70%	46,89%
Citaciones	159	8,54%	55,42%
Lista de Espera Quirúrgica	146	7,84%	63,27%
Desacuerdo con Organización y Normas	141	7,57%	70,84%
Resto	543	29,16%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.005	954	-51	-5,07%
ACTIVIDAD	447.148	442.200	-4.948	-1,11%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	22,48	21,57		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	97,52%	88,96%		
SUGERENCIAS	26	15	-11	-42,31%
AGRADECIMIENTOS	283	380	97	34,28%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	211	22,12%	22,12%
Disconformidad con la Asistencia	194	20,34%	42,45%
Citaciones	158	16,56%	59,01%
Retraso en la atención	133	13,94%	72,96%
Trato Personal	54	5,66%	78,62%
Información Clínica	46	4,82%	83,44%
Resto	158	16,56%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.173	2.276	103	4,74%
ACTIVIDAD	539.065	553.292	14.227	2,64%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	40,31	41,14		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	98,05%	97,68%		
SUGERENCIAS	39	52	13	33,33%
AGRADECIMIENTOS	208	251	43	20,67%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	959	42,14%	42,14%
Disconformidad con la Asistencia	321	14,10%	56,24%
Retraso en la atención	253	11,12%	67,36%
Citaciones	175	7,69%	75,04%
Desacuerdo con Organización y Normas	163	7,16%	82,21%
Lista de Espera Quirúrgica	141	6,20%	88,40%
Resto	264	11,60%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	116	121	5	4,31%
ACTIVIDAD	369.683	393.835	24.152	6,53%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,14	3,07		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	58	34	-24	-41,38%
AGRADECIMIENTOS	1.026	989	-37	-3,61%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	36	29,75%	29,75%
Citaciones	22	18,18%	47,93%
Retraso en la atención	20	16,53%	64,46%
Desacuerdo con Organización y Normas	13	10,74%	75,21%
Trato Personal	12	9,92%	85,12%
Información Clínica	6	4,96%	90,08%
Resto	12	9,92%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	4.329	3.863	-466	-10,76%
ACTIVIDAD	450.332	468.900	18.568	4,12%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	96,13	82,38		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	92,92%	94,49%		
SUGERENCIAS	10	9	-1	-10,00%
AGRADECIMIENTOS	83	114	31	37,35%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.986	77,30%	77,30%
Desacuerdo con Organización y Normas	187	4,84%	82,14%
Disconformidad con la Asistencia	141	3,65%	85,79%
Citaciones	99	2,56%	88,35%
Trato Personal	76	1,97%	90,32%
Información Clínica	67	1,73%	92,05%
Resto	307	7,95%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.248	1.319	71	5,69%
ACTIVIDAD	495.019	482.089	-12.930	-2,61%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	25,21	27,36		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,92%	99,84%		
SUGERENCIAS	47	40	-7	-14,89%
AGRADECIMIENTOS	192	181	-11	-5,73%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	414	31,39%	31,39%
Disconformidad con la Asistencia	200	15,16%	46,55%
Desacuerdo con Organización y Normas	165	12,51%	59,06%
Lista de Espera Quirúrgica	133	10,08%	69,14%
Citaciones	107	8,11%	77,26%
Retraso en la atención	105	7,96%	85,22%
Resto	195	14,78%	

H. U. Rey Juan Carlos

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	431	441	10	2,32%
ACTIVIDAD	697.781	703.293	5.512	0,79%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,18	6,27		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,76%	99,77%		
SUGERENCIAS	64	83	19	29,69%
AGRADECIMIENTOS	1.138	1.226	88	7,73%

H. U. Rey Juan Carlos

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	119	26,98%	26,98%
Retraso en la atención	78	17,69%	44,67%
Citaciones	61	13,83%	58,50%
Falta de Asistencia	41	9,30%	67,80%
Trato Personal	34	7,71%	75,51%
Desacuerdo con Organización y Normas	25	5,67%	81,18%
Resto	83	18,82%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.847	2.154	-693	-24,34%
ACTIVIDAD	453.834	472.914	19.080	4,20%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	62,73	45,55		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,15%	98,23%		
SUGERENCIAS	22	17	-5	-22,73%
AGRADECIMIENTOS	104	121	17	16,35%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	836	38,81%	38,81%
Retraso en la atención	268	12,44%	51,25%
Desacuerdo con Organización y Normas	208	9,66%	60,91%
Disconformidad con la Asistencia	179	8,31%	69,22%
Citaciones	153	7,10%	76,32%
Trato Personal	85	3,95%	80,27%
Resto	425	19,73%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.642	1.834	-808	-30,58%
ACTIVIDAD	552.222	558.068	5.846	1,06%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	47,84	32,86		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	42	37	-5	-11,90%
AGRADECIMIENTOS	182	214	32	17,58%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	523	28,52%	28,52%
Citaciones	365	19,90%	48,42%
Disconformidad con la Asistencia	205	11,18%	59,60%
Desacuerdo con Organización y Normas	195	10,63%	70,23%
Retraso en la atención	181	9,87%	80,10%
Información Clínica	71	3,87%	83,97%
Resto	294	16,03%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.273	1.656	383	30,09%
ACTIVIDAD	487.469	497.730	10.261	2,10%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	26,11	33,27		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	20	24	4	20,00%
AGRADECIMIENTOS	172	139	-33	-19,19%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	359	21,68%	21,68%
Citaciones	281	16,97%	38,65%
Retraso en la atención	177	10,69%	49,34%
Disconformidad con la Asistencia	131	7,91%	57,25%
Desacuerdo con Organización y Normas	118	7,13%	64,37%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	98	5,92%	70,29%
Resto	492	29,71%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	586	549	-37	-6,31%
ACTIVIDAD	250.325	275.392	25.067	10,01%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	23,41	19,94		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,86%	97,07%		
SUGERENCIAS	8	5	-3	-37,50%
AGRADECIMIENTOS	166	230	64	38,55%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	183	33,33%	33,33%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	121	22,04%	55,37%
Desacuerdo con Organización y Normas	42	7,65%	63,02%
Trato Personal	38	6,92%	69,95%
Retraso en la atención	32	5,83%	75,77%
Lencería	20	3,64%	79,42%
Resto	113	20,58%	

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**

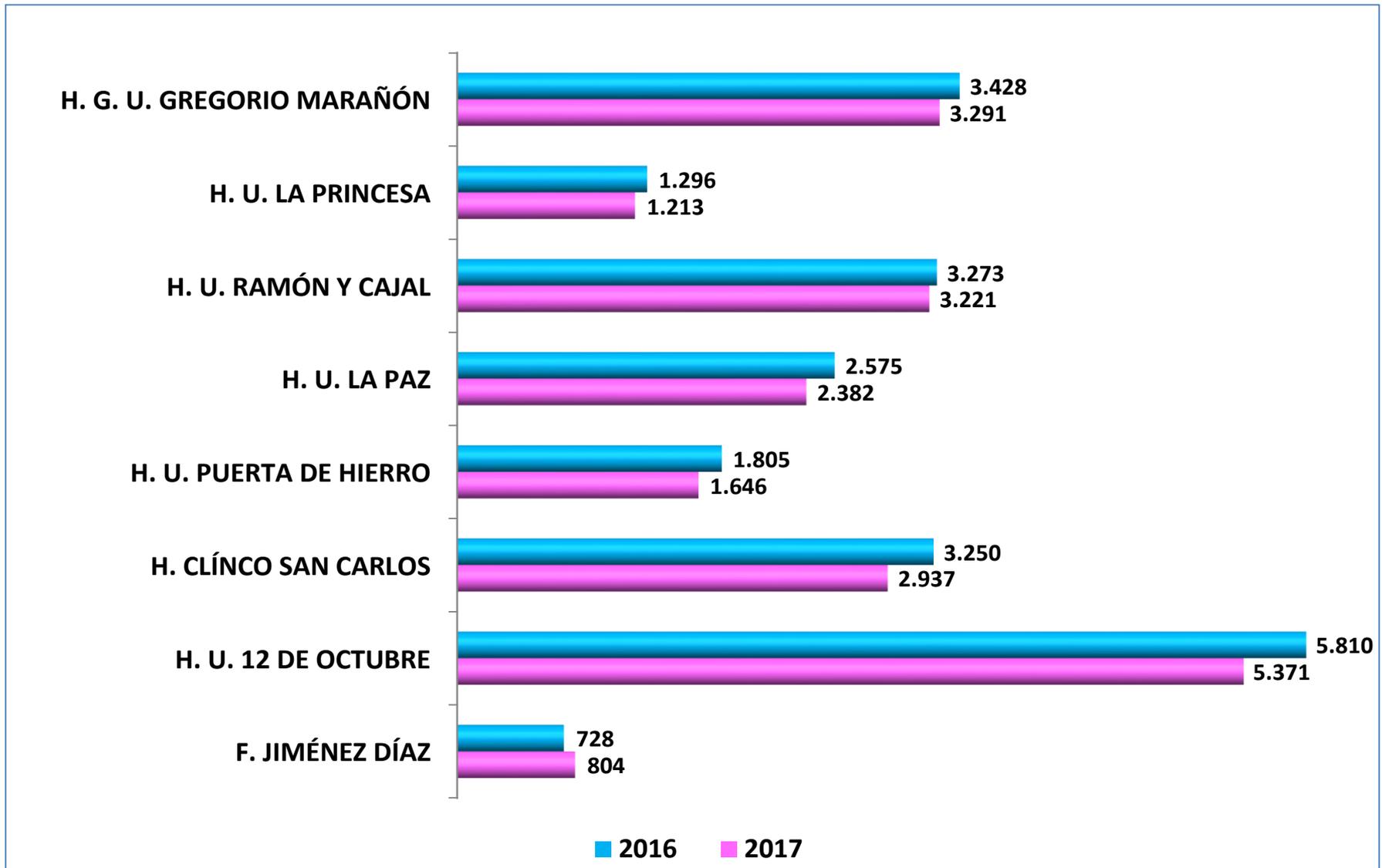
Datos globales Grupo III

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.291	456	592
H. U. LA PRINCESA	1.213	33	274
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.221	175	496
H. U. LA PAZ	2.382	124	604
H. U. PUERTA DE HIERRO	1.646	115	514
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.937	45	976
H. U. 12 DE OCTUBRE	5.371	68	434
F. JIMÉNEZ DÍAZ	804	129	1.321
TOTAL	20.865	1.145	5.211

Datos globales 2016 - 2017

GRUPO III	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.428	3.291	229	456	466	592
H. U. LA PRINCESA	1.296	1.213	65	33	254	274
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.273	3.221	182	175	474	496
H. U. LA PAZ	2.575	2.382	80	124	520	604
H. U. PUERTA DE HIERRO	1.805	1.646	91	115	445	514
H. CLÍNICO SAN CARLOS	3.250	2.937	54	45	877	976
H. U. 12 DE OCTUBRE	5.810	5.371	47	68	390	434
F. JIMÉNEZ DÍAZ	728	804	122	129	1.175	1.321
TOTAL	22.165	20.865	870	1.145	4.601	5.211

Reclamaciones 2016 - 2017

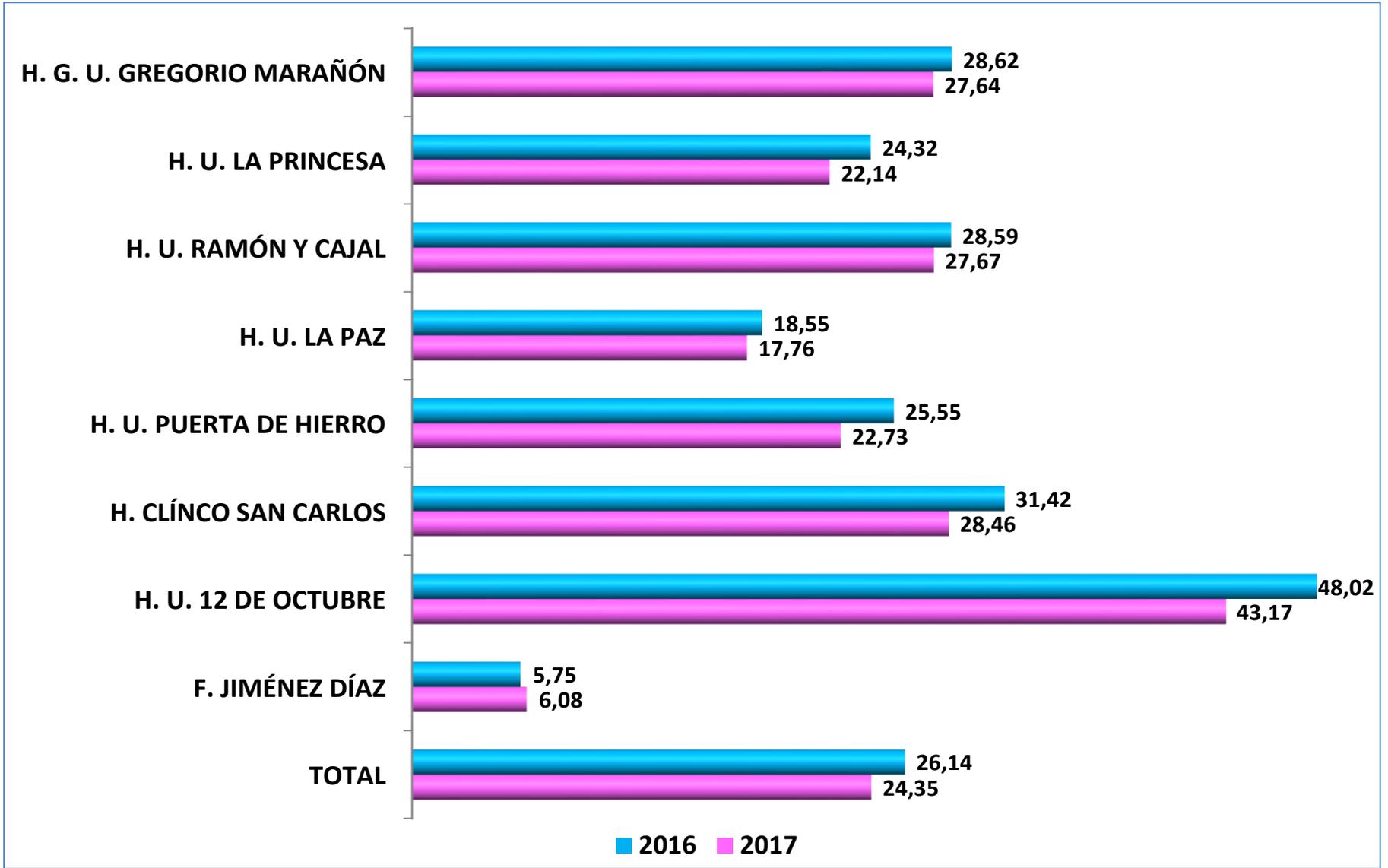


Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.291	1.190.621	27,64
H. U. LA PRINCESA	1.213	547.889	22,14
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.221	1.164.155	27,67
H. U. LA PAZ	2.382	1.341.455	17,76
H. U. PUERTA DE HIERRO	1.646	724.206	22,73
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.937	1.032.069	28,46
H. U. 12 DE OCTUBRE	5.371	1.244.212	43,17
F. JIMÉNEZ DÍAZ	804	1.323.386	6,08
TOTAL	20.865	8.567.993	24,35

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2016	2017
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	28,62	27,64
H. U. LA PRINCESA	24,32	22,14
H. U. RAMÓN Y CAJAL	28,59	27,67
H. U. LA PAZ	18,55	17,76
H. U. PUERTA DE HIERRO	25,55	22,73
H. CLÍNICO SAN CARLOS	31,42	28,46
H. U. 12 DE OCTUBRE	48,02	43,17
F. JIMÉNEZ DÍAZ	5,75	6,08
TOTAL	26,14	24,35

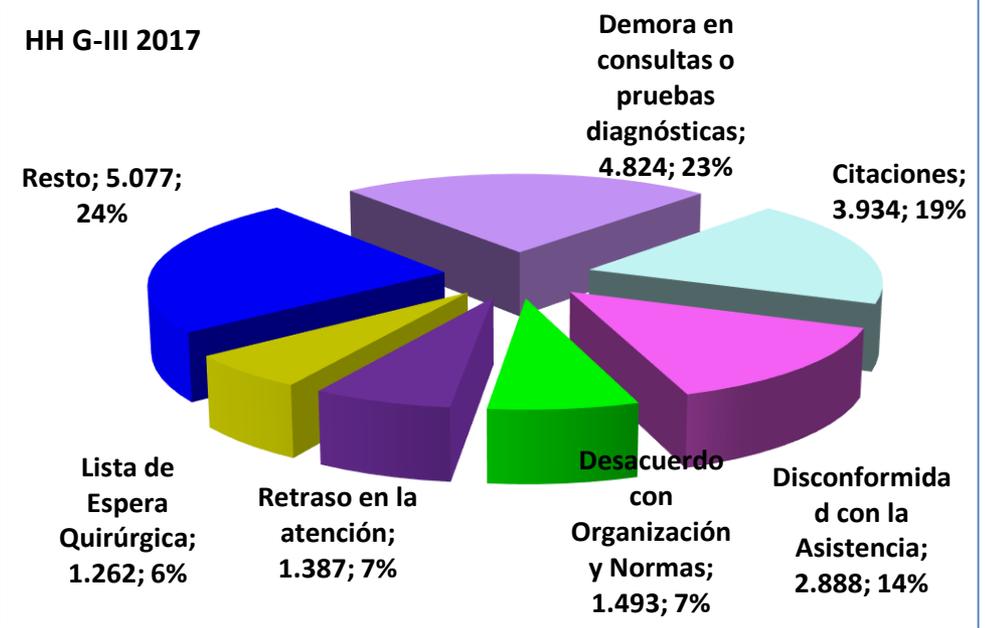
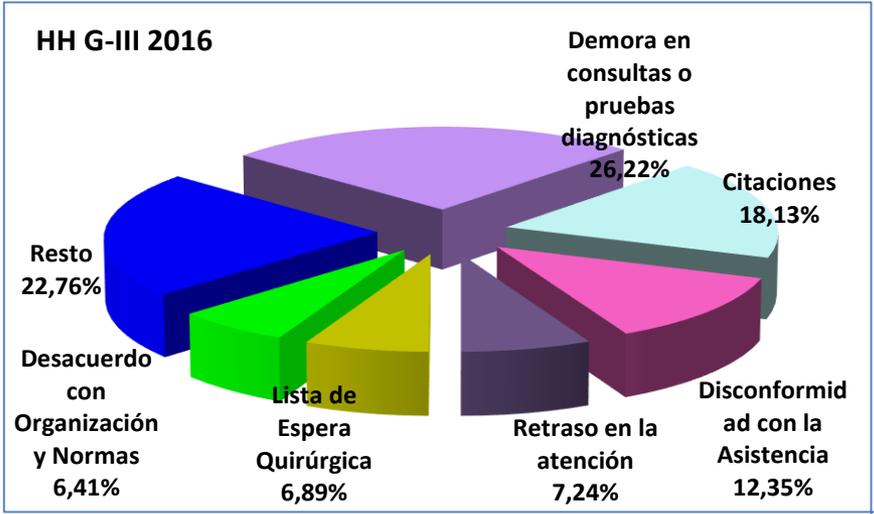
Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017



Motivos de reclamación

MOTIVOS G-III	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.824	23,12%	23,12%
Citaciones	3.934	18,85%	41,97%
Disconformidad con la Asistencia	2.888	13,84%	55,82%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.493	7,16%	62,97%
Retraso en la atención	1.387	6,65%	69,62%
Lista de Espera Quirúrgica	1.262	6,05%	75,67%
Resto	5.077	24,33%	

Motivos de reclamación 2016 - 2017



	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.428	3.291	-137	-4,00%
ACTIVIDAD	1.197.570	1.190.621	-6.949	-0,58%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	28,62	27,64		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	83,21%	87,65%		
SUGERENCIAS	229	456	227	99,13%
AGRADECIMIENTOS	466	592	126	27,04%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.248	37,92%	37,92%
Disconformidad con la Asistencia	400	12,15%	50,08%
Lista de Espera Quirúrgica	249	7,57%	57,64%
Desacuerdo con Organización y Normas	224	6,81%	64,45%
Retraso en la atención	188	5,71%	70,16%
Trato Personal	169	5,14%	75,30%
Resto	813	24,70%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.296	1.213	-83	-6,40%
ACTIVIDAD	532.866	547.889	15.023	2,82%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	24,32	22,14		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	66,80%	86,98%		
SUGERENCIAS	65	33	-32	-49,23%
AGRADECIMIENTOS	254	274	20	7,87%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Citaciones	281	23,17%	23,17%
Disconformidad con la Asistencia	207	17,07%	40,23%
Retraso en la atención	129	10,63%	50,87%
Desacuerdo con Organización y Normas	128	10,55%	61,42%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	95	7,83%	69,25%
Trato Personal	79	6,51%	75,76%
Resto	294	24,24%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.273	3.221	-52	-1,59%
ACTIVIDAD	1.144.827	1.164.155	19.328	1,69%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	28,59	27,67		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,45%	98,07%		
SUGERENCIAS	182	175	-7	-3,85%
AGRADECIMIENTOS	474	496	22	4,64%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	924	28,69%	28,69%
Disconformidad con la Asistencia	551	17,11%	45,79%
Citaciones	322	10,00%	55,79%
Desacuerdo con Organización y Normas	221	6,86%	62,65%
Trato Personal	202	6,27%	68,92%
Retraso en la atención	179	5,56%	74,48%
Resto	822	25,52%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.575	2.382	-193	-7,50%
ACTIVIDAD	1.387.791	1.341.455	-46.336	-3,34%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	18,55	17,76		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	98,20%	98,43%		
SUGERENCIAS	80	124	44	55,00%
AGRADECIMIENTOS	520	604	84	16,15%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Citaciones	579	24,31%	24,31%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	553	23,22%	47,52%
Disconformidad con la Asistencia	212	8,90%	56,42%
Trato Personal	178	7,47%	63,90%
Retraso en la atención	174	7,30%	71,20%
Desacuerdo con Organización y Normas	113	4,74%	75,94%
Resto	573	24,06%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.805	1.646	-159	-8,81%
ACTIVIDAD	706.495	724.206	17.711	2,51%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	25,55	22,73		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,83%	99,63%		
SUGERENCIAS	91	115	24	26,37%
AGRADECIMIENTOS	445	514	69	15,51%

H. U. Puerta de Hierro-M

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	389	23,63%	23,63%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	384	23,33%	46,96%
Retraso en la atención	124	7,53%	54,50%
Desacuerdo con Organización y Normas	121	7,35%	61,85%
Citaciones	112	6,80%	68,65%
Trato Personal	98	5,95%	74,61%
Resto	418	25,39%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.250	2.937	-313	-9,63%
ACTIVIDAD	1.034.321	1.032.069	-2.252	-0,22%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	31,42	28,46		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	87,06%	82,21%		
SUGERENCIAS	54	45	-9	-16,67%
AGRADECIMIENTOS	877	976	99	11,29%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	564	19,20%	19,20%
Disconformidad con la Asistencia	436	14,85%	34,05%
Citaciones	386	13,14%	47,19%
Lista de Espera Quirúrgica	313	10,66%	57,85%
Desacuerdo con Organización y Normas	308	10,49%	68,34%
Información Clínica	247	8,41%	76,74%
Resto	683	23,26%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	5.810	5.371	-439	-7,56%
ACTIVIDAD	1.209.866	1.244.212	34.346	2,84%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	48,02	43,17		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,74%	99,98%		
SUGERENCIAS	47	68	21	44,68%
AGRADECIMIENTOS	390	434	44	11,28%

H. U. 12 de Octubre

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Citaciones	2.099	39,08%	39,08%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	982	18,28%	57,36%
Disconformidad con la Asistencia	433	8,06%	65,43%
Retraso en la atención	355	6,61%	72,04%
Lista de Espera Quirúrgica	349	6,50%	78,53%
Desacuerdo con Organización y Normas	216	4,02%	82,55%
Resto	937	17,45%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	728	804	76	10,44%
ACTIVIDAD	1.265.990	1.323.386	57.396	4,53%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	5,75	6,08		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	99,74%		
SUGERENCIAS	122	129	7	5,74%
AGRADECIMIENTOS	1.175	1.321	146	12,43%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	260	32,34%	32,34%
Desacuerdo con Organización y Normas	162	20,15%	52,49%
Trato Personal	110	13,68%	66,17%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	74	9,20%	75,37%
Citaciones	51	6,34%	81,72%
Información Clínica	49	6,09%	87,81%
Resto	98	12,19%	

HOSPITALES DEL GRUPO IV

Hospitales del Grupo IV

- **Hospital Central de la Cruz Roja**
- **Hospital Universitario Santa Cristina**

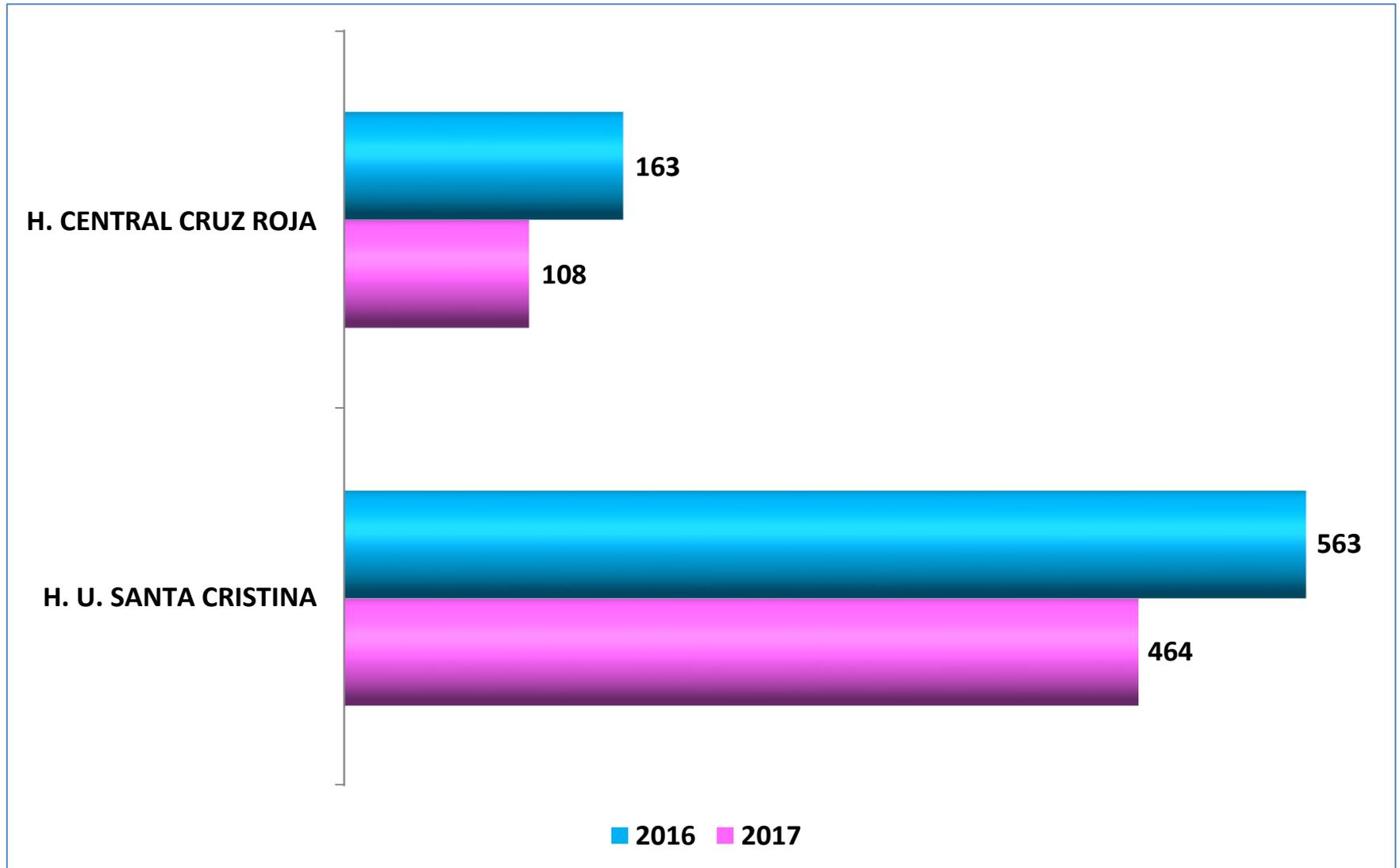
Datos globales Grupo IV

GRUPO - IV	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	108	6	128
H. U. SANTA CRISTINA	464	23	131
TOTAL GRUPO IV	572	29	259

Datos globales 2016 - 2017

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. CENTRAL CRUZ ROJA	163	108	1	6	65	128
H. U. SANTA CRISTINA	563	464	6	23	131	131
TOTAL	726	572	7	29	196	259

Reclamaciones 2016 - 2017



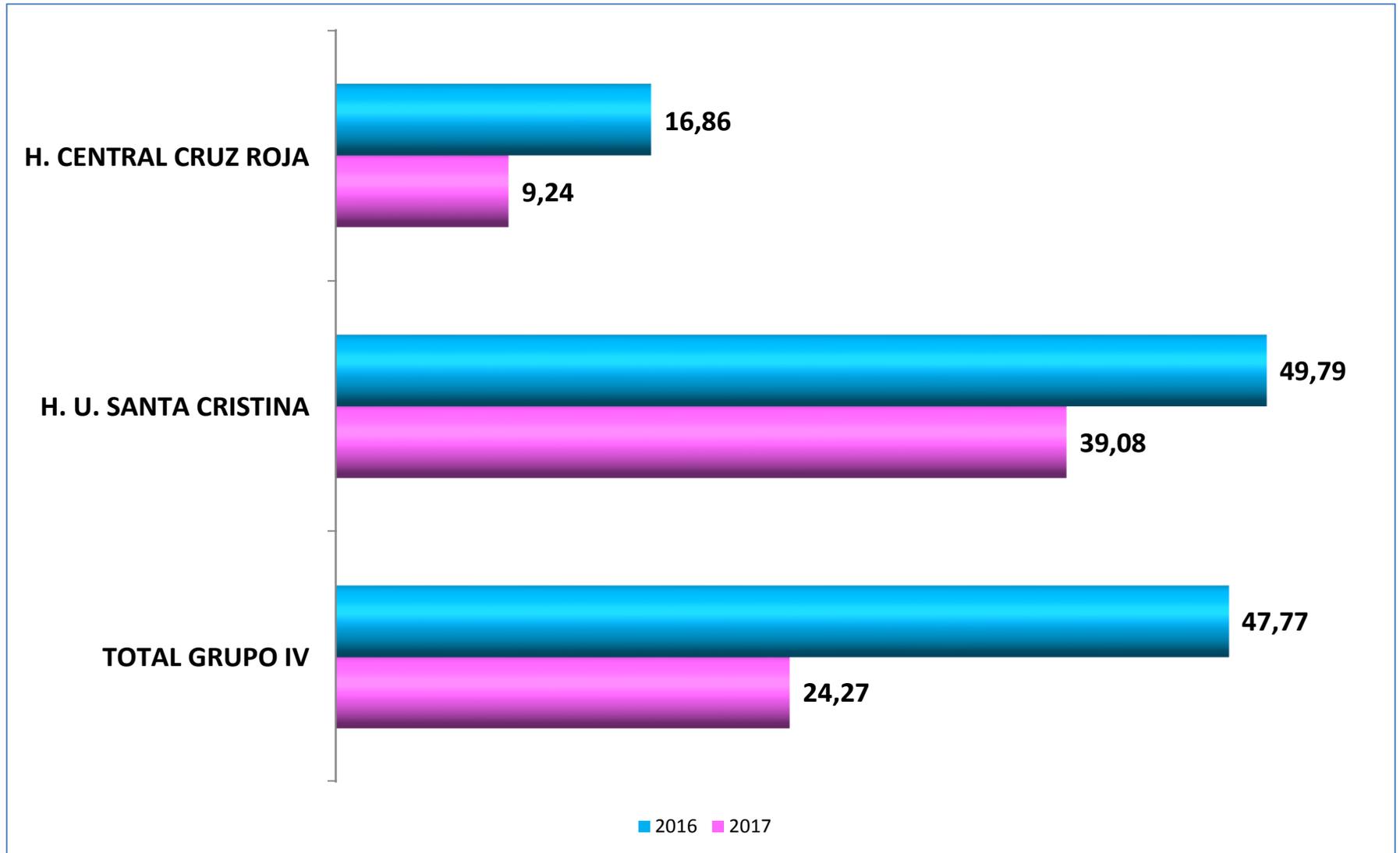
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	108	116.940	9,24
H. U. SANTA CRISTINA	464	118.737	39,08
TOTAL	572	235.677	24,27

Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES	
	2016	2017
H. CENTRAL CRUZ ROJA	16,86	9,24
H. U. SANTA CRISTINA	49,79	39,08
TOTAL GRUPO IV	47,77	24,27

Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

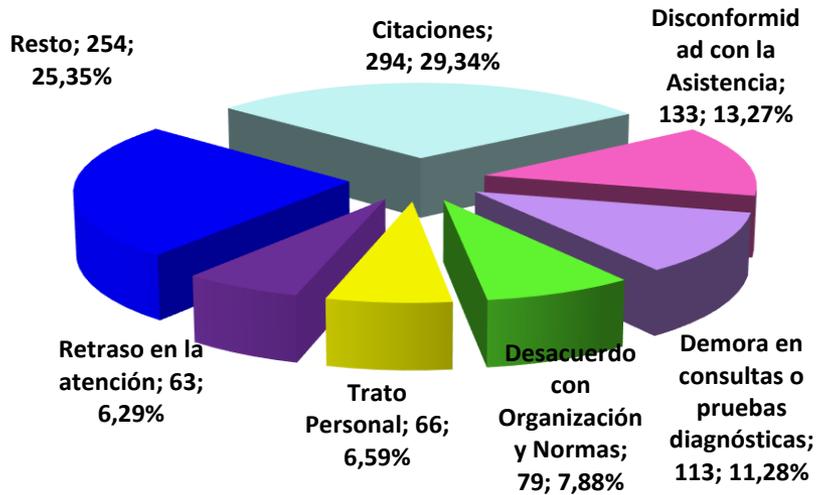


Motivos de reclamación

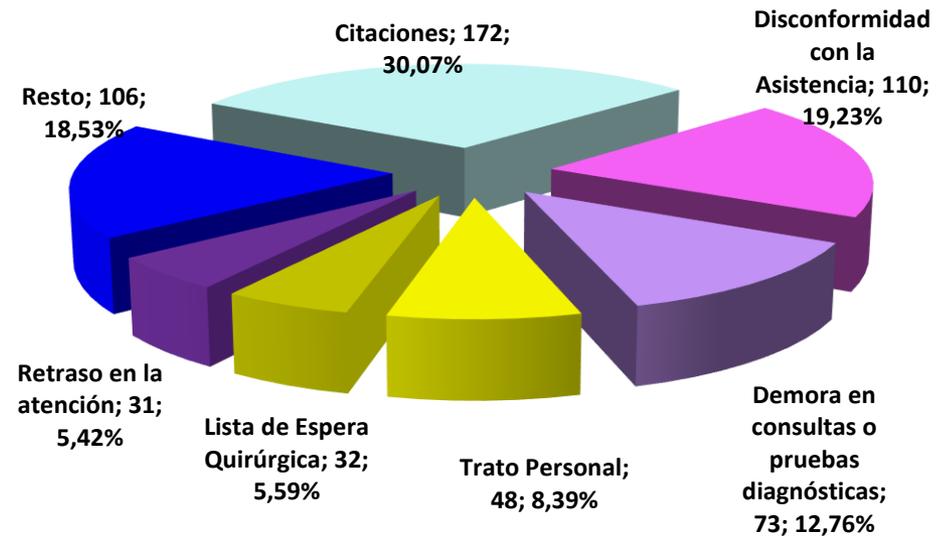
MOTIVOS G-IV	Nº	%	% Acumulado
Citaciones	172	30,07%	30,07%
Disconformidad con la Asistencia	110	19,23%	49,30%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	73	12,76%	62,06%
Trato Personal	48	8,39%	70,45%
Lista de Espera Quirúrgica	32	5,59%	76,05%
Retraso en la atención	31	5,42%	81,47%
Resto	106	18,53%	

Motivos de reclamación 2016 - 2017

HH G-IV 2016



HH G-IV 2017



	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	163	108	-55	-33,74%
ACTIVIDAD	96.693	116.940	20.247	20,94%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	16,86	9,24		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	1	6	5	500,00%
AGRADECIMIENTOS	65	128	63	96,92%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	40	37,04%	37,04%
Citaciones	15	13,89%	50,93%
Trato Personal	12	11,11%	62,04%
Retraso en la atención	7	6,48%	68,52%
Suspensión de Actos Asistenciales	7	6,48%	75,00%
Falta de Asistencia	6	5,56%	80,56%
Resto	21	19,44%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	563	464	-99	-17,58%
ACTIVIDAD	113.084	118.737	5.653	5,00%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	49,79	39,08		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	99,78%		
SUGERENCIAS	6	23	17	283,33%
AGRADECIMIENTOS	90	131	41	45,56%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Citaciones	157	33,84%	33,84%
Disconformidad con la Asistencia	70	15,09%	48,92%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	69	14,87%	63,79%
Trato Personal	36	7,76%	71,55%
Lista de Espera Quirúrgica	26	5,60%	77,16%
Retraso en la atención	24	5,17%	82,33%
Resto	82	17,67%	

HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA

Hospitales de Media Estancia

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

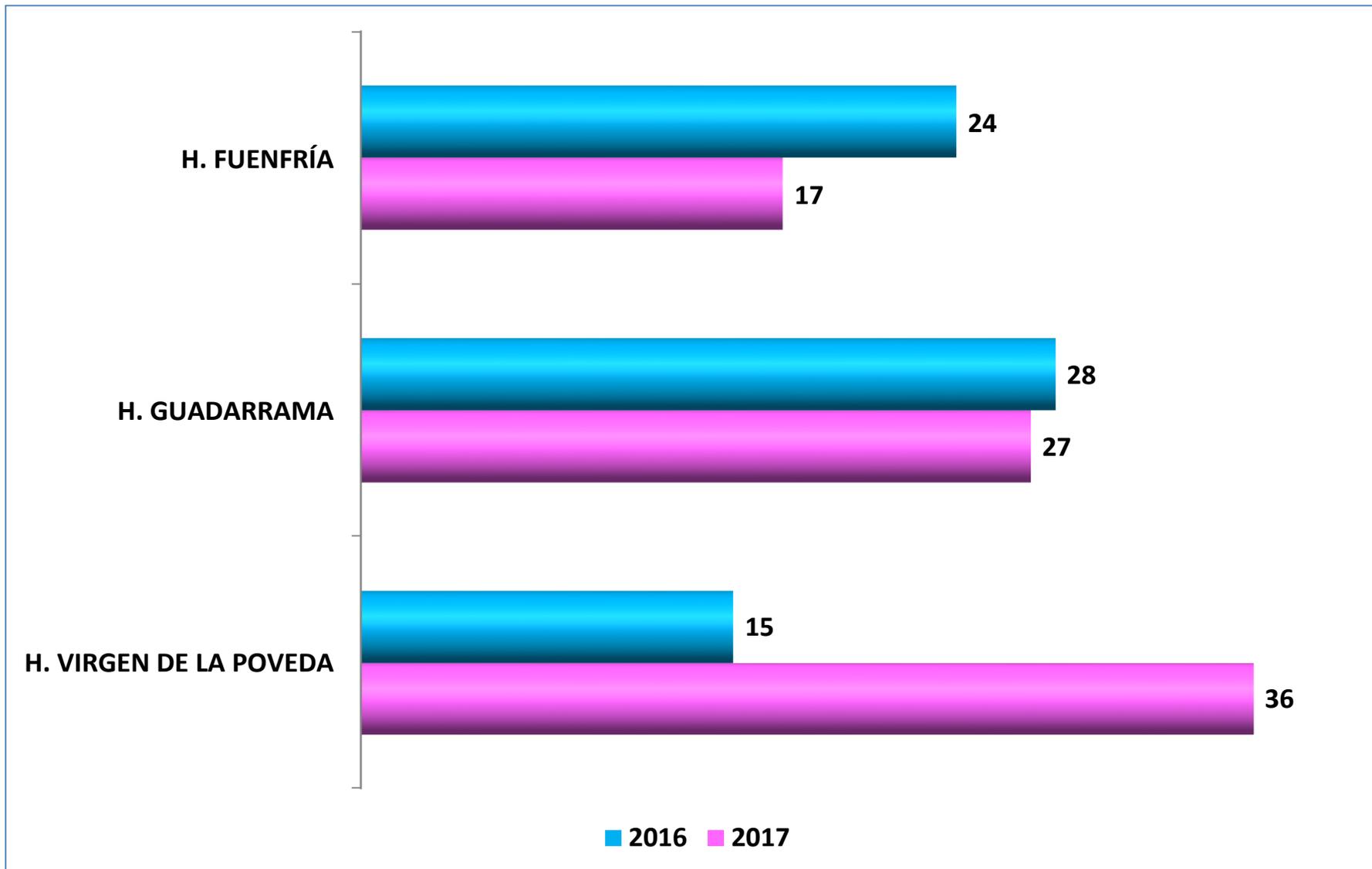
Datos globales HH. Media Estancia

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. FUENFRÍA	17	0	14
H. GUADARRAMA	27	0	18
H. VIRGEN DE LA POVEDA	36	2	22
TOTAL	80	2	54

Datos globales 2016 - 2017

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. FUENFRÍA	24	17	0	0	13	14
H. GUADARRAMA	28	27	2	0	29	18
H. VIRGEN DE LA POVEDA	15	36	0	2	31	22
TOTAL	67	80	2	2	73	54

Reclamaciones 2016 - 2017



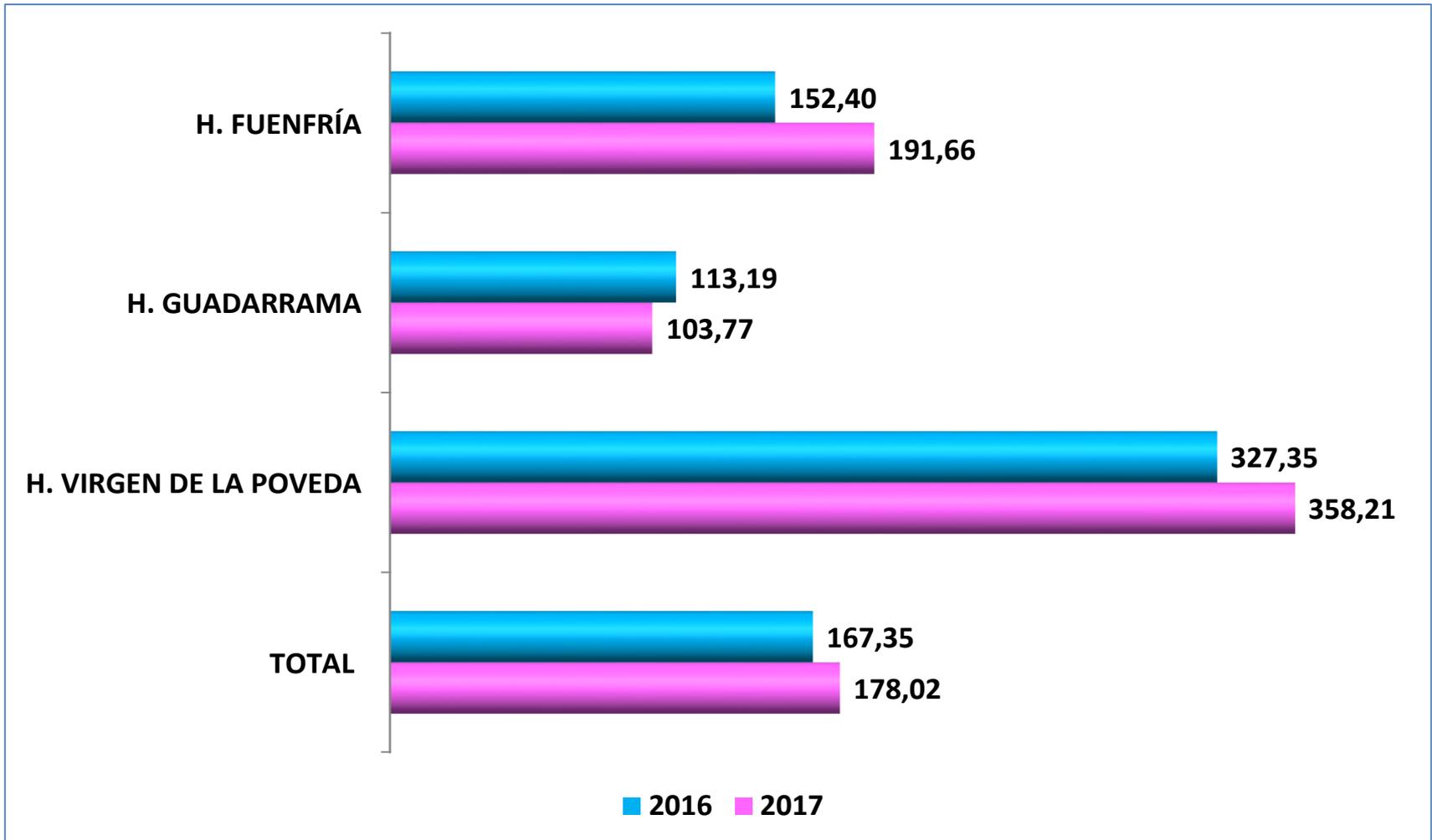
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. FUENFRÍA	17	887	191,66
H. GUADARRAMA	27	2.602	103,77
H. VIRGEN DE LA POVEDA	36	1.005	358,21
TOTAL	80	4.494	178,02

Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES	
	2016	2017
H. FUENFRÍA	152,40	191,66
H. GUADARRAMA	113,19	103,77
H. VIRGEN DE LA POVEDA	327,35	358,21
TOTAL	167,35	178,02

Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

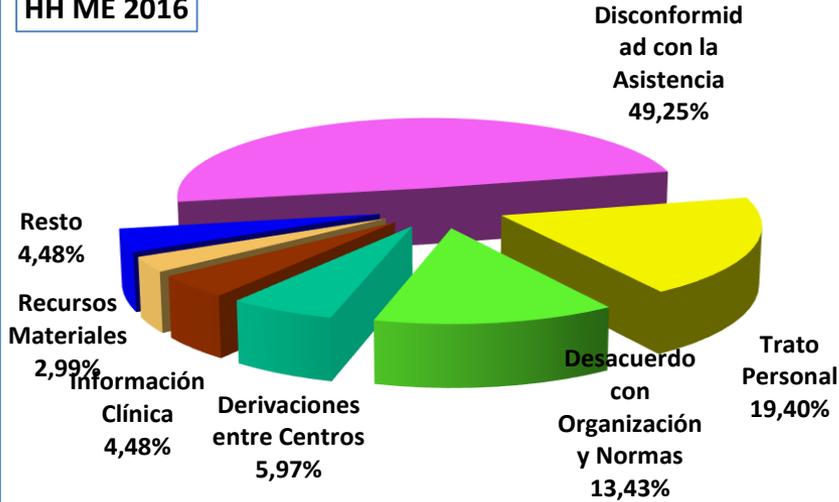


Motivos de Reclamación

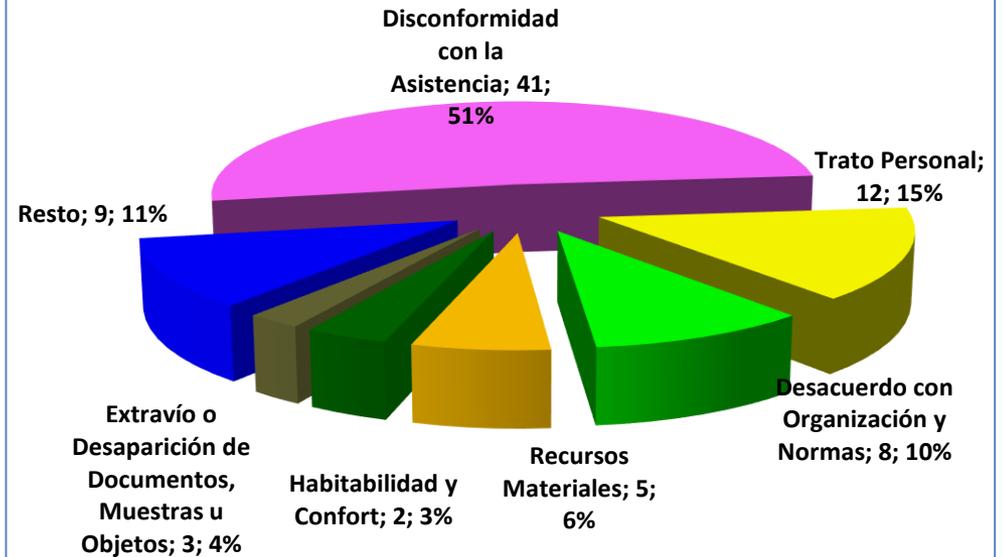
MOTIVOS HH. M.E.	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	41	51,25%	51,25%
Trato Personal	12	15,00%	66,25%
Desacuerdo con Organización y Normas	8	10,00%	76,25%
Recursos Materiales	5	6,25%	82,50%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	3	3,75%	86,25%
Habitabilidad y Confort	2	2,50%	88,75%
Resto	9	11,25%	

Motivos de Reclamación

HH ME 2016



HH. M.E. 2017



	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	24	17	-7	-29,17%
ACTIVIDAD	853	887	34	3,99%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	281,36	191,66		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	0	0	0	
AGRADECIMIENTOS	13	14	1	7,69%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	7	41,18%	41,18%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	23,53%	64,71%
Trato Personal	4	23,53%	88,24%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	5,88%	94,12%
Cocina	1	5,88%	100,00%
TOTAL	17	100,00%	

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	28	27	-1	-3,57%
ACTIVIDAD	2.562	2.602	40	1,56%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	109,29	103,77		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	2	0	-2	-100,00%
AGRADECIMIENTOS	29	18	-11	-37,93%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	9	33,33%	33,33%
Recursos Materiales	5	18,52%	51,85%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	11,11%	62,96%
Habitabilidad y Confort	2	7,41%	70,37%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	2	7,41%	77,78%
Trato Personal	2	7,41%	85,19%
Resto	4	14,81%	

H. Virgen de la Poveda

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	15	36	21	140,00%
ACTIVIDAD	947	1.005	58	6,12%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	158,39	358,21		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	0	2	2	
AGRADECIMIENTOS	31	22	-9	-29,03%

H. Virgen de la Poveda

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	25	69,44%	69,44%
Trato Personal	6	16,67%	86,11%
Cocina	1	2,78%	88,89%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	2,78%	91,67%
Instrucciones Previas	1	2,78%	94,44%
Información Clínica	1	2,78%	97,22%
Efectos Adversos	1	2,78%	100,00%
TOTAL	36	100,00%	

HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS

Hospitales Psiquiátricos

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

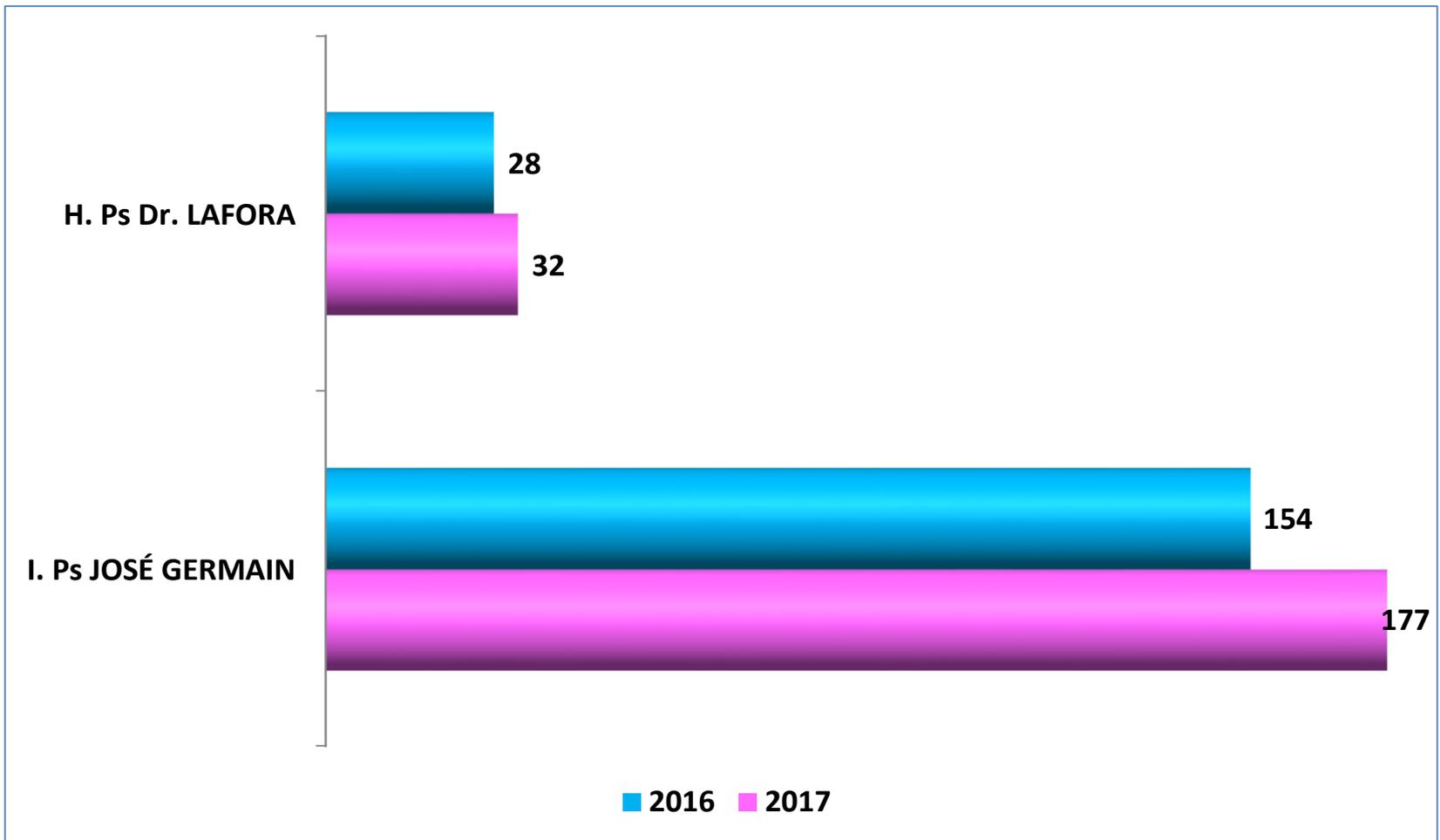
Datos Globales

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. Ps Dr. LAFORA	32	0	3
I. Ps JOSÉ GERMAIN	177	4	5
TOTAL	209	4	8

Datos Globales 2016 - 2017

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. Ps Dr. LAFORA	28	32	1	0	3	3
I. Ps JOSÉ GERMAIN	154	177	3	4	6	5
TOTAL	182	209	4	4	9	8

Reclamaciones 2016 - 2017

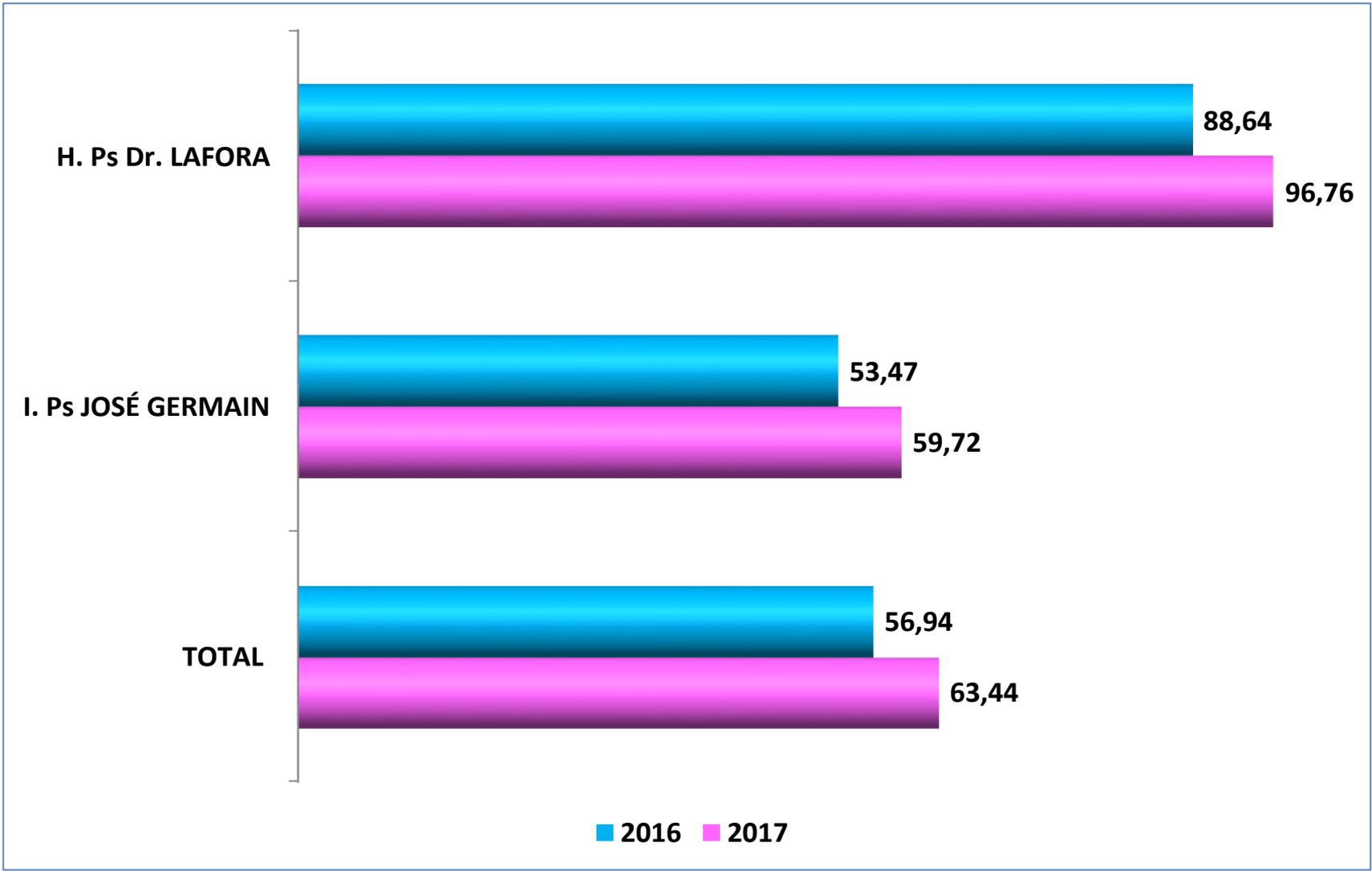


Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. Ps Dr. LAFORA	32	3.307	96,76
I. Ps JOSÉ GERMAIN	177	29.636	59,72
TOTAL	209	32.943	63,44

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES	
	2016	2017
H. Ps Dr. LAFORA	88,64	96,76
I. Ps JOSÉ GERMAIN	53,47	59,72
TOTAL	56,94	63,44

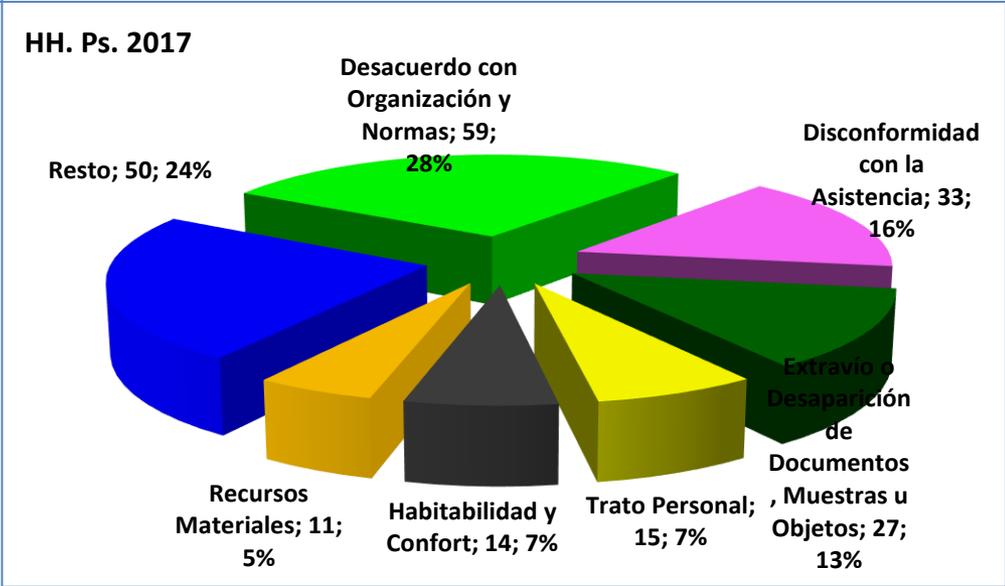
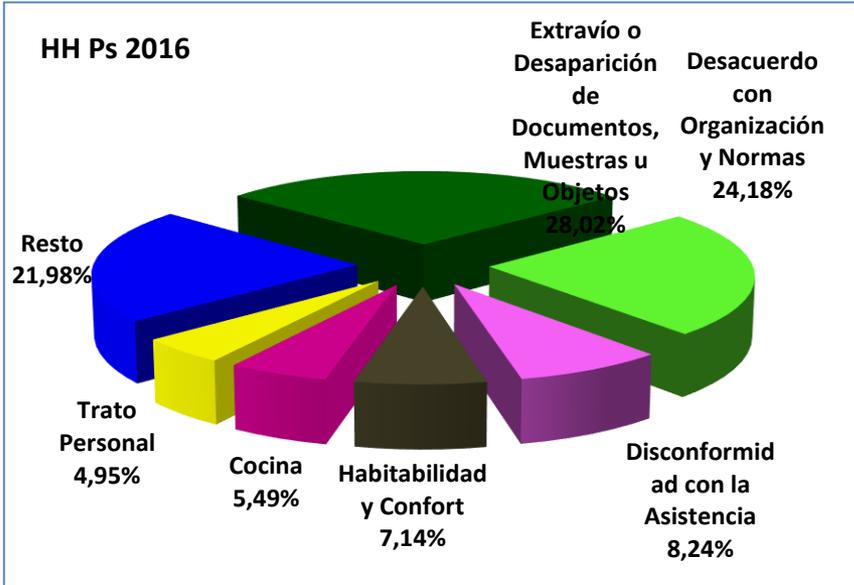
Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017



Motivos de reclamación

	Nº	%	% Acumulado
Desacuerdo con Organización y Normas	59	28,23%	28,23%
Disconformidad con la Asistencia	33	15,79%	44,02%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	27	12,92%	56,94%
Trato Personal	15	7,18%	64,11%
Habitabilidad y Confort	14	6,70%	70,81%
Recursos Materiales	11	5,26%	76,08%
Resto	50	23,92%	

Motivos de reclamación 2016 - 2017



H. Ps. Dr. Lafora

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	28	32	4	14,29%
ACTIVIDAD	3.159	3.307	148	4,69%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	88,64	96,76		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	59,26%		
SUGERENCIAS	1	0	-1	-100,00%
AGRADECIMIENTOS	3	3	0	0,00%

MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Disconformidad con la Asistencia	9	28,13%	28,13%
Información Clínica	7	21,88%	50,00%
Cocina	7	21,88%	71,88%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	3	9,38%	81,25%
Trato Personal	3	9,38%	90,63%
Información General	1	3,13%	93,75%
Resto	2	6,25%	100,00%

I. Ps. José Germain

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	154	177	23	14,94%
ACTIVIDAD	28.803	29.636	833	2,89%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	53,47	59,72		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	98,86%		
SUGERENCIAS	3	4	1	33,33%
AGRADECIMIENTOS	6	5	-1	-16,67%

I. Ps. José Germain

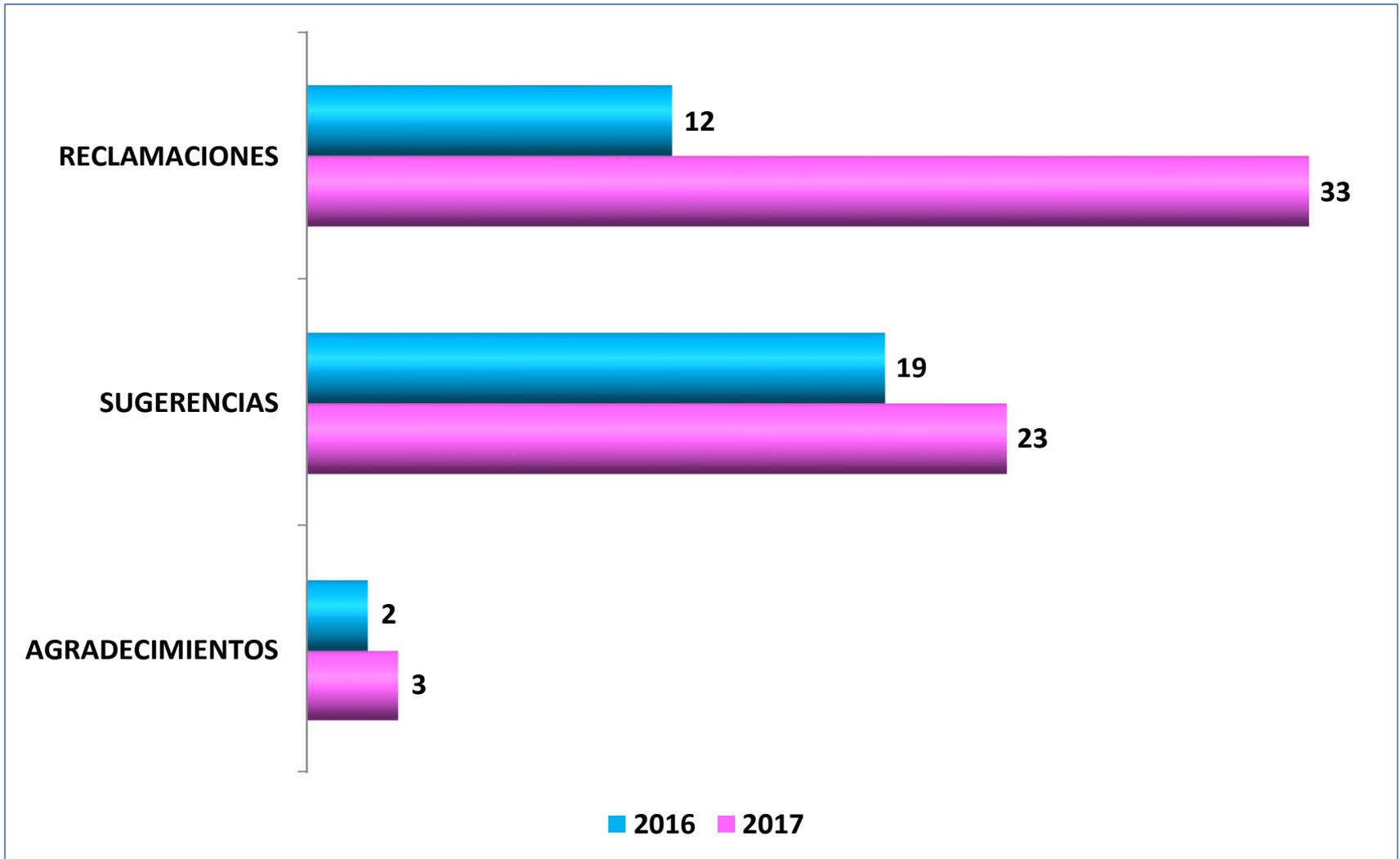
MOTIVO	Nº	%	% Acumulado
Desacuerdo con Organización y Normas	59	33,33%	33,33%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	24	13,56%	46,89%
Disconformidad con la Asistencia	24	13,56%	60,45%
Habitabilidad y Confort	14	7,91%	68,36%
Trato Personal	12	6,78%	75,14%
Recursos Materiales	11	6,21%	81,36%
Resto	33	18,64%	

CENTRO DE TRANSFUSIÓN

Datos globales

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	12	33	21	175,00%
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	19	23	4	21,05%
AGRADECIMIENTOS	2	3	1	50,00%

Datos globales 2016 - 2017



Motivos de reclamación

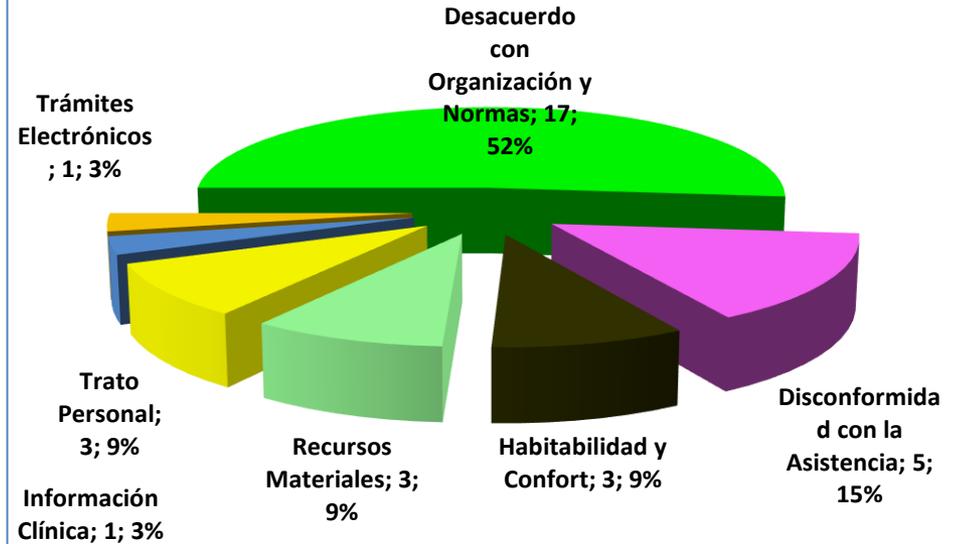
	Nº	%	% Acumulado
Desacuerdo con Organización y Normas	17	51,52%	51,52%
Disconformidad con la Asistencia	5	15,15%	66,67%
Habitabilidad y Confort	3	9,09%	75,76%
Recursos Materiales	3	9,09%	84,85%
Trato Personal	3	9,09%	93,94%
Información Clínica	1	3,03%	96,97%
Trámites Electrónicos	1	3,03%	100,00%
TOTAL	33	100,00%	

Motivos de reclamación 2016 - 2017

C. Tr. 2016



C. Tr. 2017

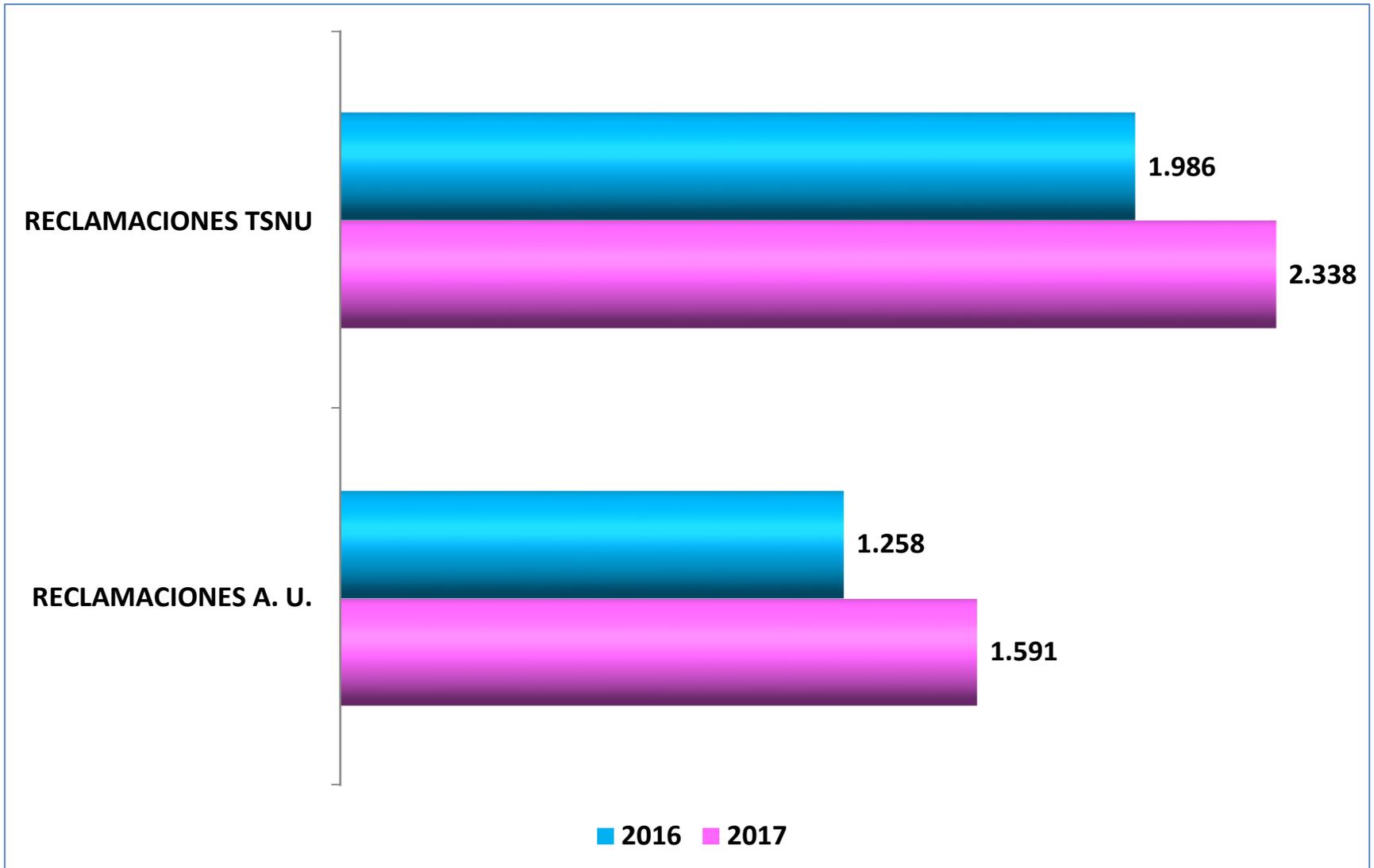


SUMMA - 112

Datos globales 2016 - 2017

	2016	2017	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.244	3.929	685	21,12%
RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente	1.986	2.338	352	17,72%
RECLAMACIONES Asistencia Urgente	1.258	1.591	333	26,47%
SUGERENCIAS	13	13	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	230	224	-6	0,00%

Reclamaciones 2016 - 2017



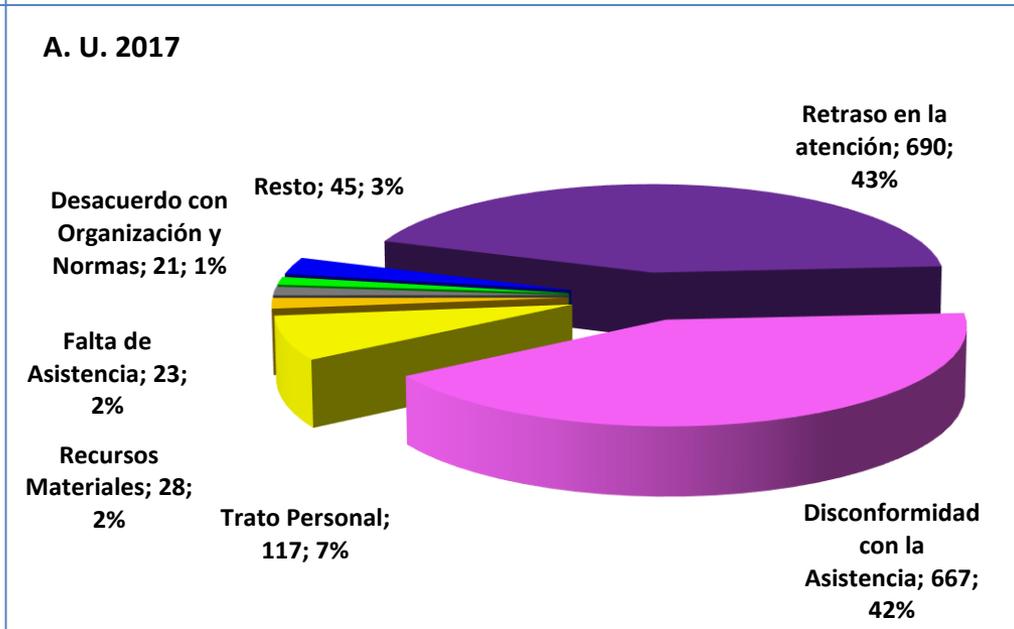
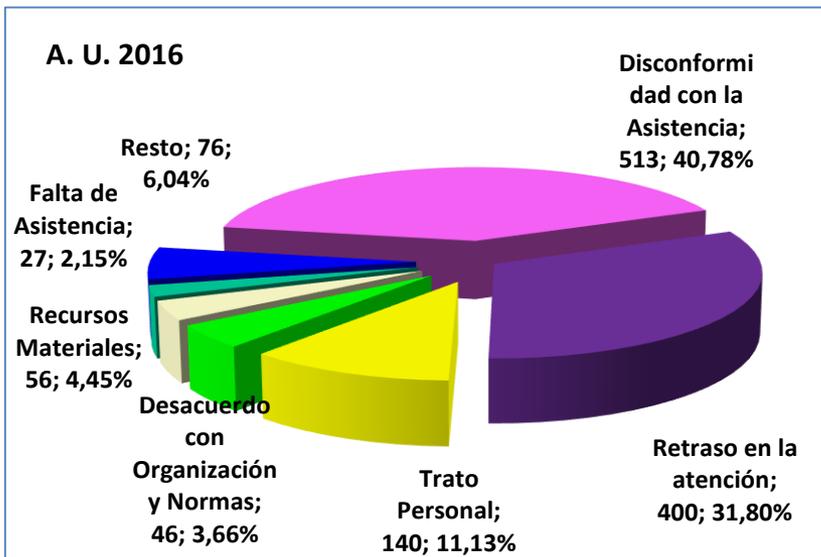
Reclamaciones vs Actividad 2016 - 2017

	2016	2017
RECLAMACIONES TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE	1.986	2.338
RECLAMACIONES ATENCIÓN URGENTE	1.258	1.591
ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE	1.211.793	1.160.451
ACTIVIDAD ATENCIÓN URGENTE	2.372.732	2.506.394
RECLAMACIONES TSNU / 10.000 ACTOS	16,39	20,15
RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS	5,30	6,35

Motivos de reclamación A. U.

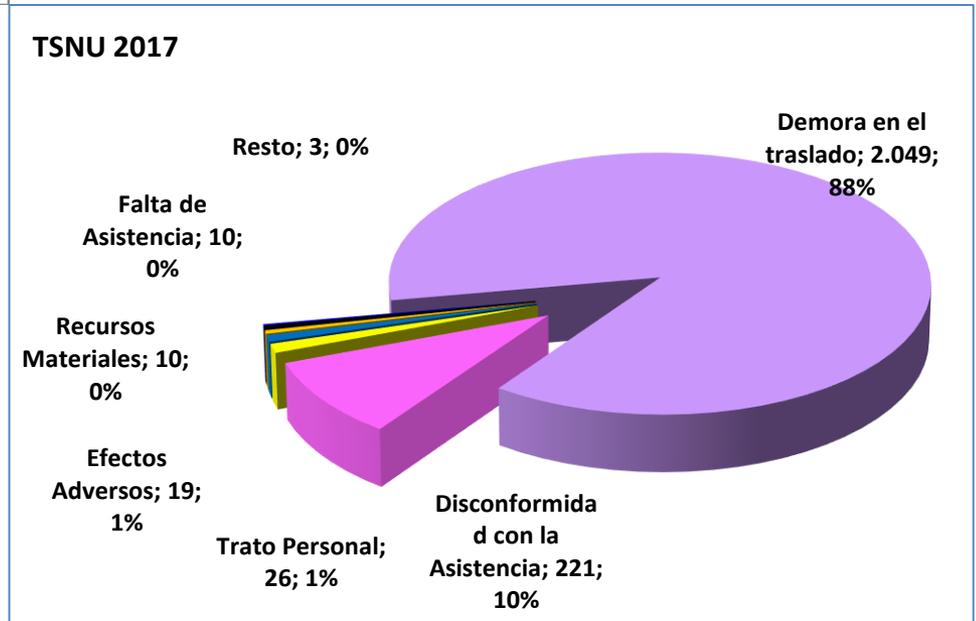
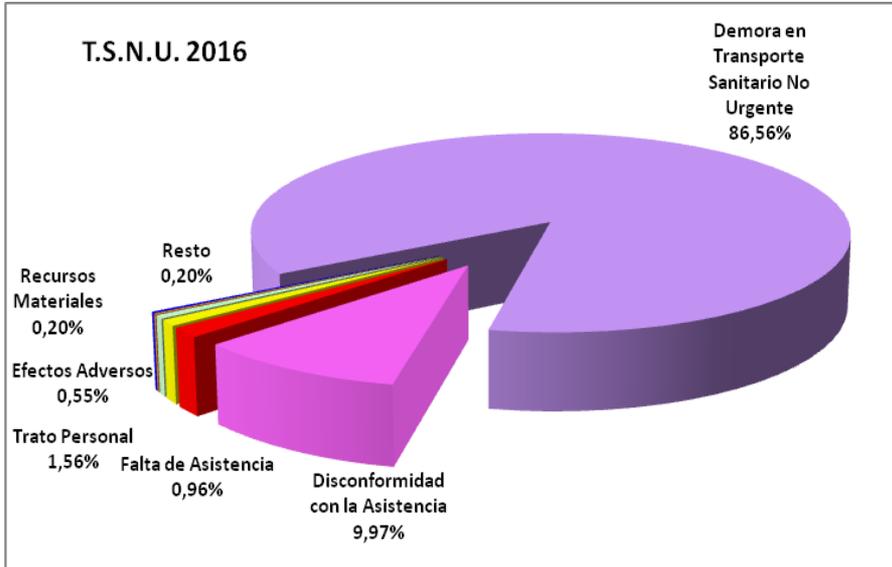
MOTIVOS Atención Urgente	Nº	%	% Acumulado
Retraso en la atención	690	43,37%	43,37%
Disconformidad con la Asistencia	667	41,92%	85,29%
Trato Personal	117	7,35%	92,65%
Recursos Materiales	28	1,76%	94,41%
Falta de Asistencia	23	1,45%	95,85%
Desacuerdo con Organización y Normas	21	1,32%	97,17%
Resto	45	2,83%	

Motivos de reclamación A. U.



	Nº	%	% Acumulado
Demora en el traslado	2.049	87,64%	87,64%
Disconformidad con la Asistencia	221	9,45%	97,09%
Trato Personal	26	1,11%	98,20%
Efectos Adversos	19	0,81%	99,02%
Recursos Materiales	10	0,43%	99,44%
Falta de Asistencia	10	0,43%	99,87%
Resto	3	0,13%	

Motivos de reclamación T. S. N. U.



SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
D. G.COORDINACIÓN ASISTENCIA SANITARIA	2.865	49	24
D. G. PLANIFICACIÓN, F. e I. (Sd. G. Aseguramiento)	713	2	0
VICECONSEJERÍA DE HUMANIZACIÓN	323	8	3
D. G. SALUD PÚBLICA	291	2	1
D. G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA	120	21	0
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	29	1	0
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN	12	1	0
OTRAS DEPENDENCIAS	64	11	8
TOTAL SS. CC.	4.417	95	36
DE OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	527	0	0
TOTAL	4.944	95	36

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 2017