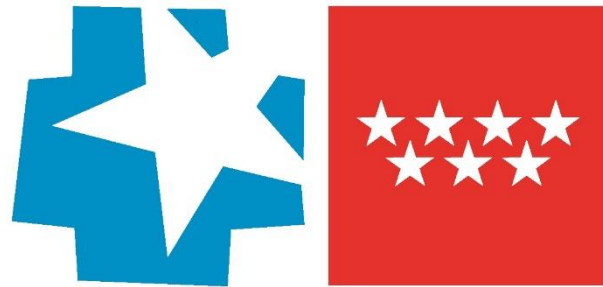


RECLAMACIONES 2018

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 2018

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización. Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Fecha de edición: Junio 2019
Publicado en España - Published in Spain

DATOS GENERALES

Datos globales 2018

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HOSPITALES (*)	45.870	1.820	11.779
A. PRIMARIA	15.671	337	1.610
SUMMA – 112	5.539	25	232
SCIOS. CENTRALES Y OTRAS	4.880	85	34
TOTAL INCIDENCIAS	71.960	2.267	13.655

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

Evolución 2017 - 2018

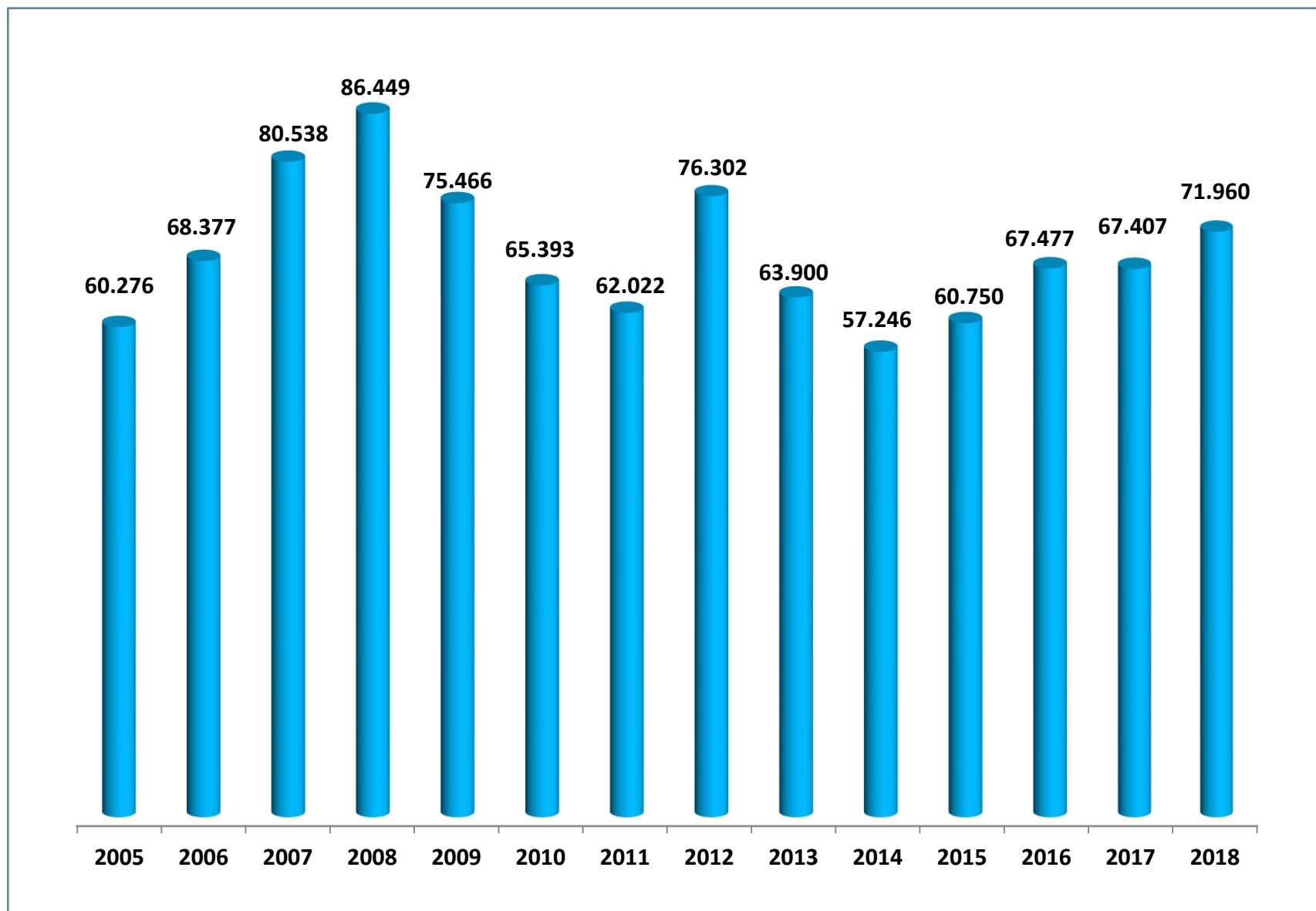
	2017	2018	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	67.407	71.960	4.553	6,75%
SUGERENCIAS	2.240	2.267	27	1,21%
AGRADECIMIENTOS	13.025	13.655	630	4,84%
TOTAL INCIDENCIAS	82.672	87.882	5.210	6,30%

Evolución 2005 - 2018

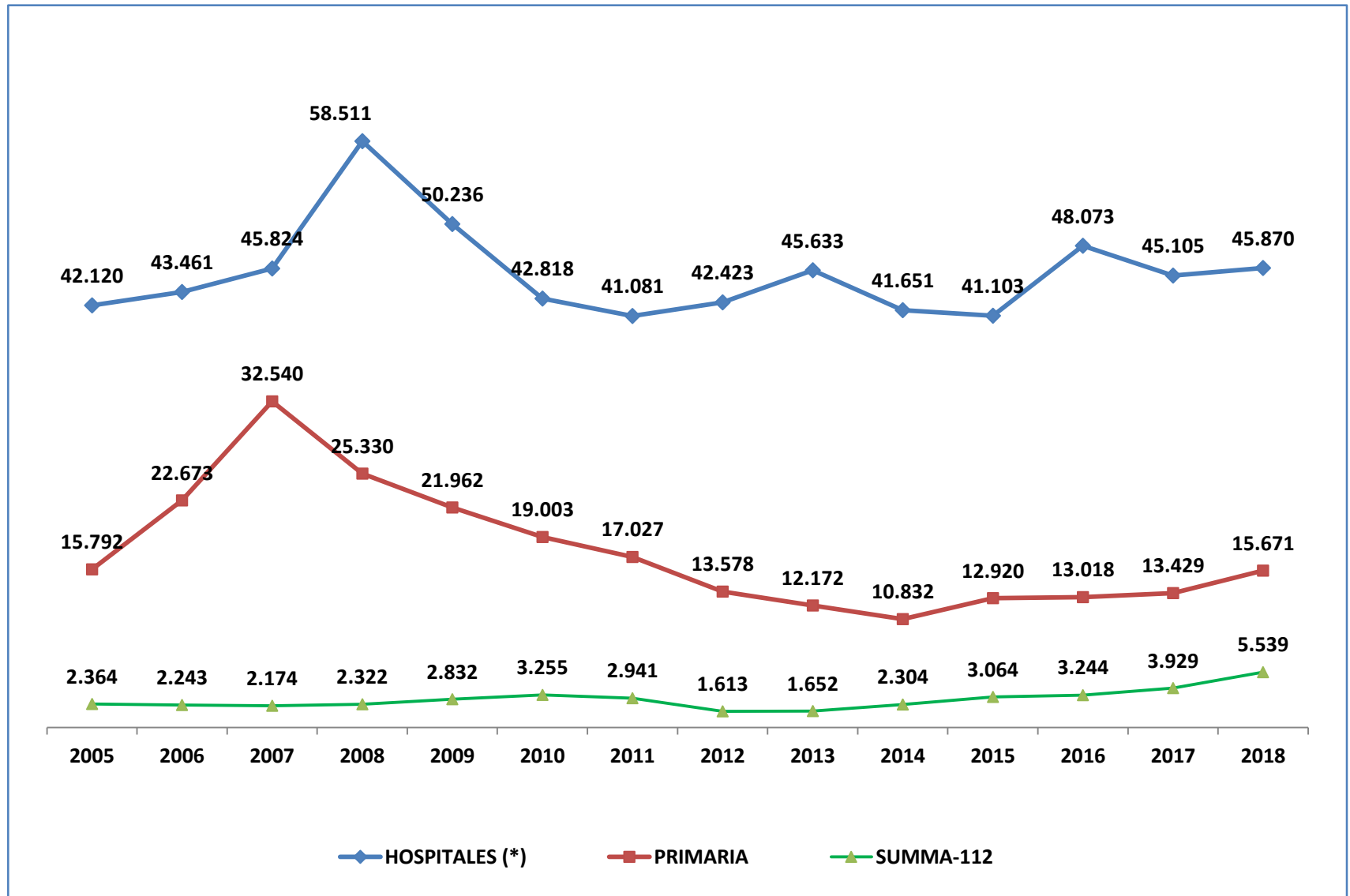
RECLAMACIONES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
HOSPITALES (*)	42.120	43.461	45.824	58.511	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105	45.870
PRIMARIA	15.792	22.673	32.540	25.330	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429	15.671
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	5.539
SS. CC. CONSEJERÍA				286	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277	2.613	4.330	4.516
OTRAS AJENAS A LA GESTIÓN DE LOS CENTROS								17.204	1.695	239	386	529	614	364
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	71.960

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

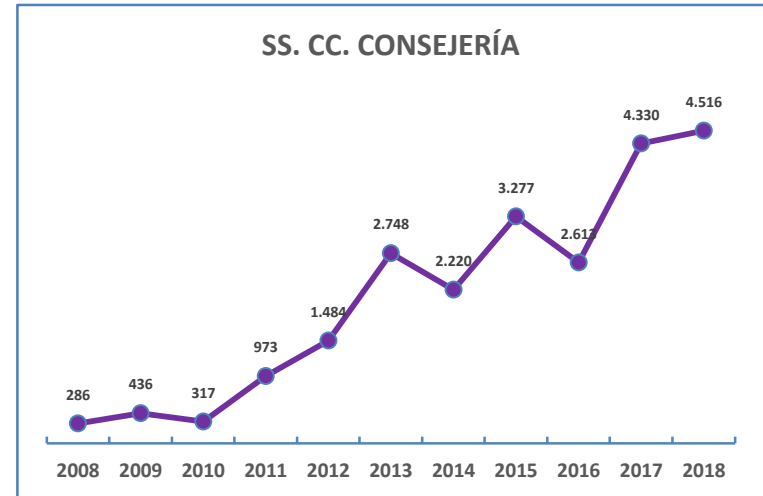
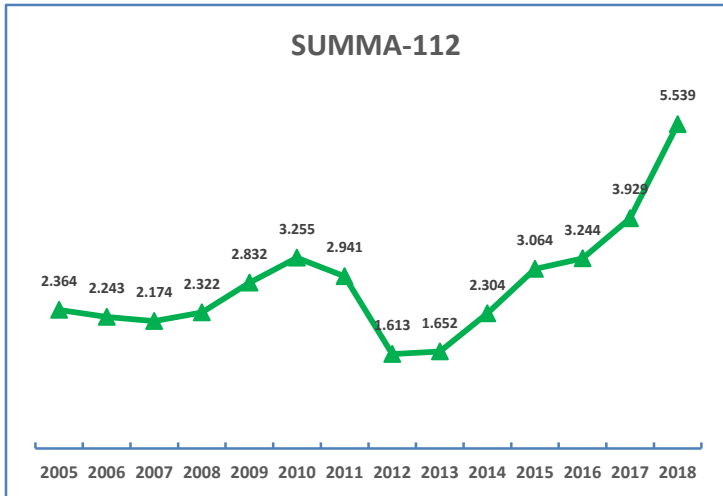
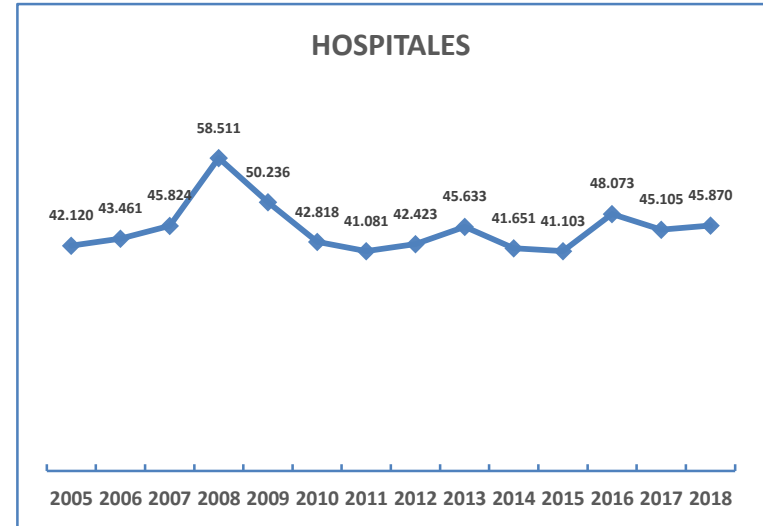
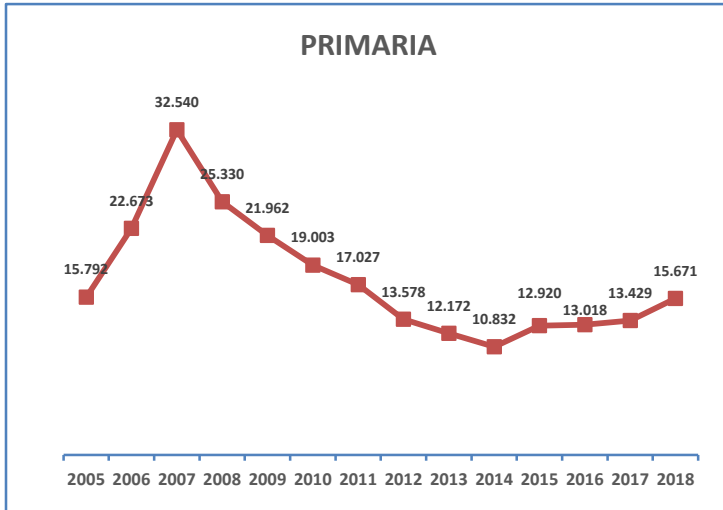
Evolución 2005 - 2018



Evolución 2005 - 2018



Evolución 2005 - 2018



ATENCIÓN PRIMARIA

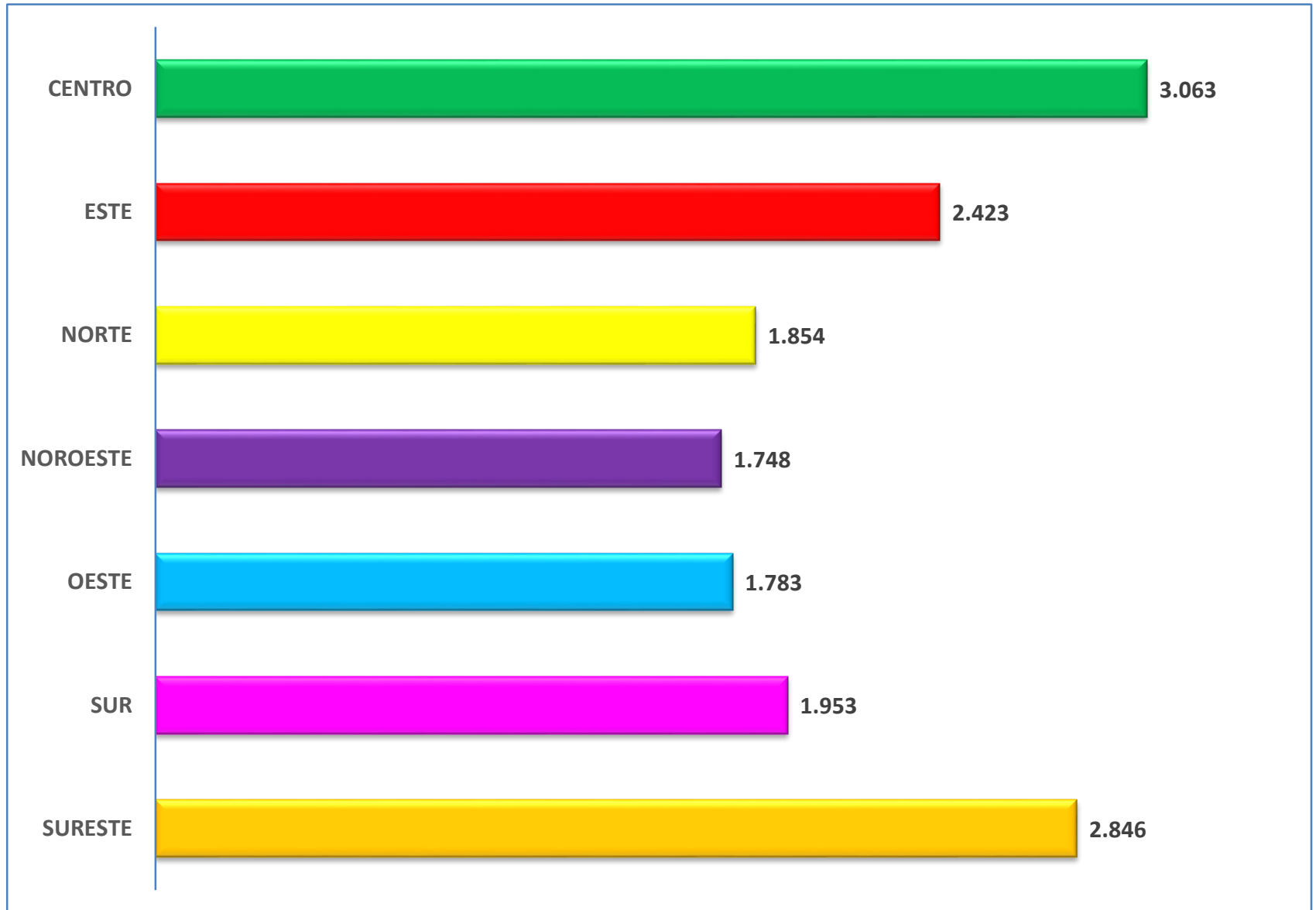
Evolución 2017 - 2018

	2017	2018	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	13.429	15.671	2.242	16,70%
SUGERENCIAS	301	337	36	11,96%
AGRADECIMIENTOS	1.449	1.610	161	11,11%

Datos Globales Atención Primaria

D. A.	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	3.063	95	296
ESTE	2.423	38	234
NORTE	1.854	53	222
NOROESTE	1.748	52	280
OESTE	1.783	27	166
SUR	1.953	38	125
SURESTE	2.846	34	287
CENTROS A. P.	1	0	0
TOTAL	15.671	337	1.610

Datos Globales Atención Primaria



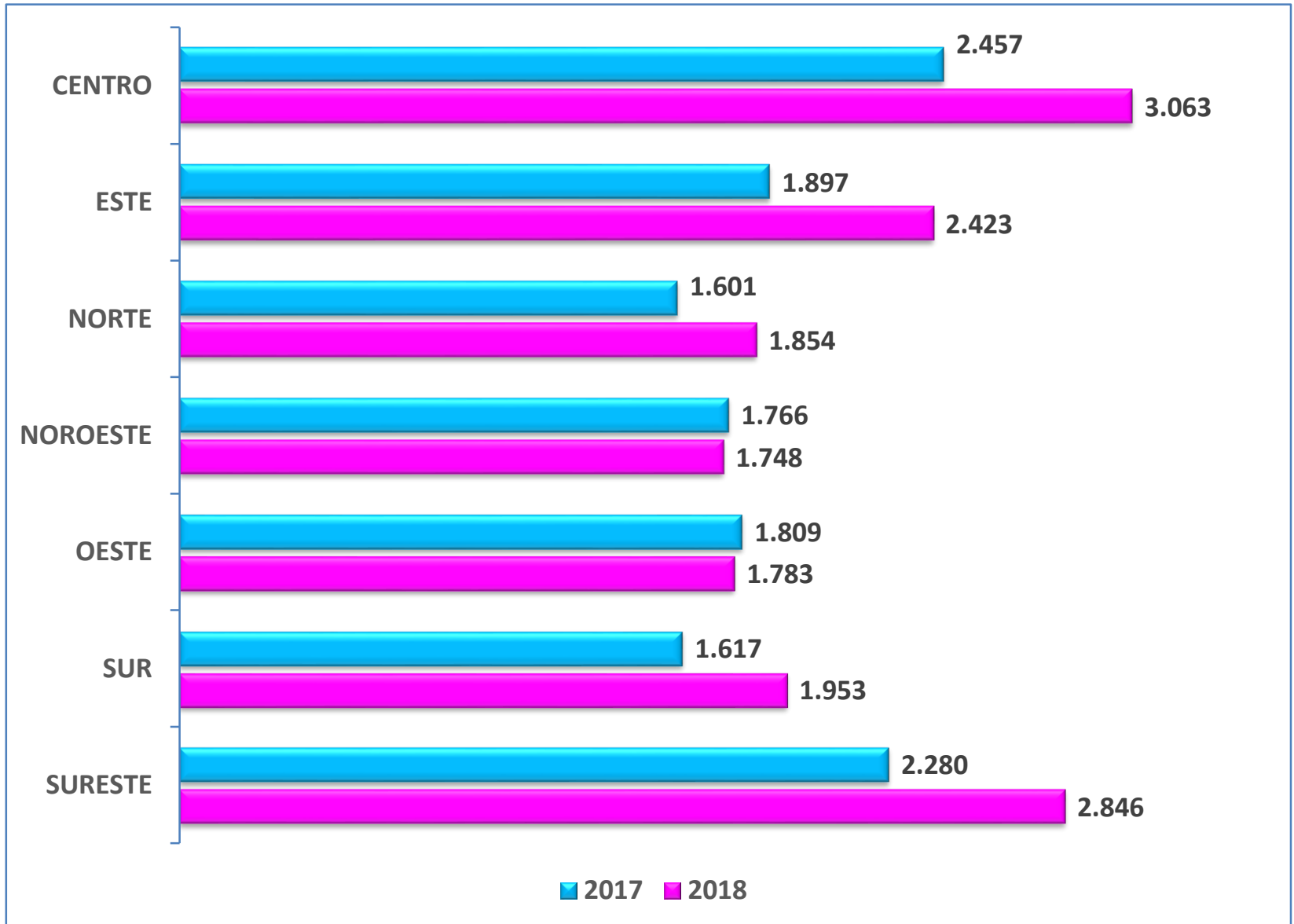
Evolución 2017 - 2018

D. A.	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
CENTRO	2.457	3.063	48	95	269	296
ESTE	1.897	2.423	34	38	188	234
NORTE	1.601	1.854	37	53	274	222
NOROESTE	1.766	1.748	49	52	216	280
OESTE	1.809	1.783	31	27	111	166
SUR	1.617	1.953	42	38	133	125
SURESTE	2.280	2.846	60	34	258	287
CENTROS A. P.	2	1	0	0	0	0
TOTAL	13.429	15.671	301	337	1.449	1.610

Evolución 2017 - 2018

	2017	2018	Δ	Δ %
CENTRO	2.457	3.063	606	24,66%
ESTE	1.897	2.423	526	27,73%
NORTE	1.601	1.854	253	15,80%
NOROESTE	1.766	1.748	-18	-1,02%
OESTE	1.809	1.783	-26	-1,44%
SUR	1.617	1.953	336	20,78%
SURESTE	2.280	2.846	566	24,82%
CENTROS A.P.	2	1	-1	-50,00%
TOTAL	13.429	15.671	2.242	16,70%

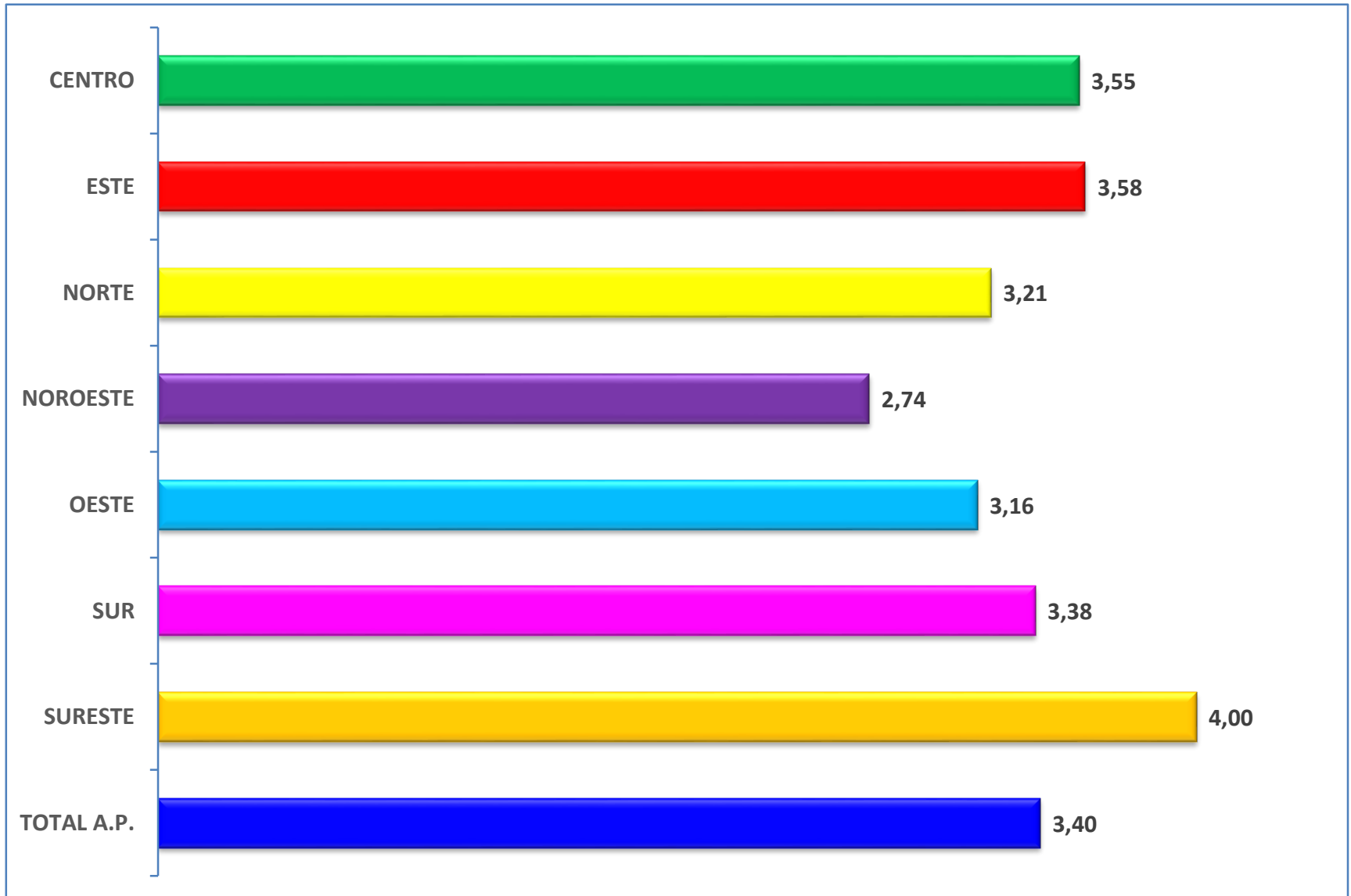
Evolución 2017 - 2018



Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
CENTRO	3.063	8.623.261	3,55
ESTE	2.423	6.776.352	3,58
NORTE	1.854	5.772.877	3,21
NOROESTE	1.748	6.373.677	2,74
OESTE	1.783	5.644.110	3,16
SUR	1.953	5.772.905	3,38
SURESTE	2.846	7.108.388	4,00
TOTAL A.P.	15.670	46.071.570	3,40

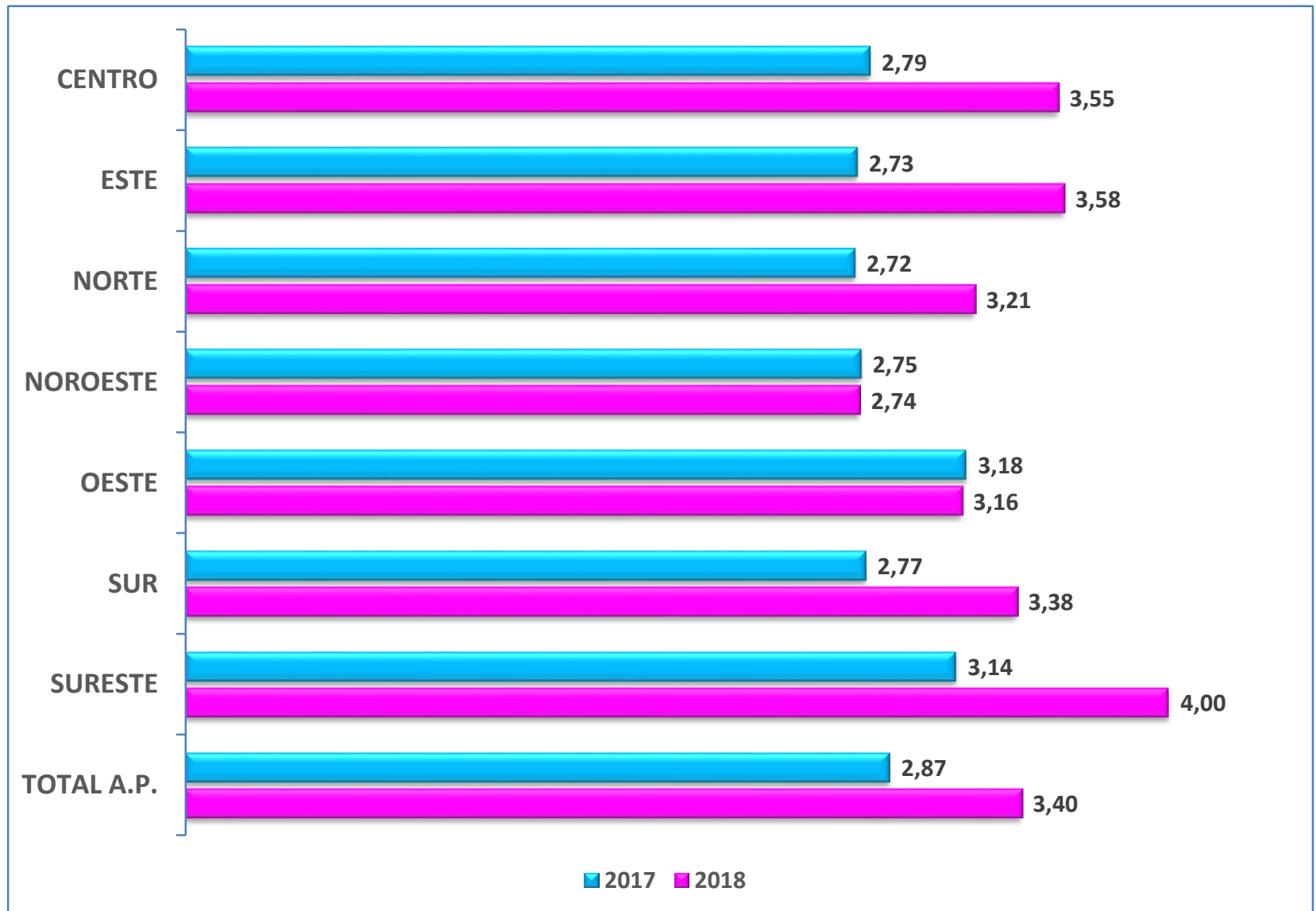
Reclamaciones vs Actividad



Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
CENTRO	2.457	3.063	8.819.730	8.623.261	2,79	3,55
ESTE	1.897	2.423	6.939.540	6.776.352	2,73	3,58
NORTE	1.601	1.854	5.877.159	5.772.877	2,72	3,21
NOROESTE	1.766	1.748	6.424.941	6.373.677	2,75	2,74
OESTE	1.809	1.783	5.692.040	5.644.110	3,18	3,16
SUR	1.617	1.953	5.840.629	5.772.905	2,77	3,38
SURESTE	2.280	2.846	7.269.741	7.108.388	3,14	4,00
TOTAL A.P.	13.429	15.671	46.863.780	46.071.570	2,87	3,40

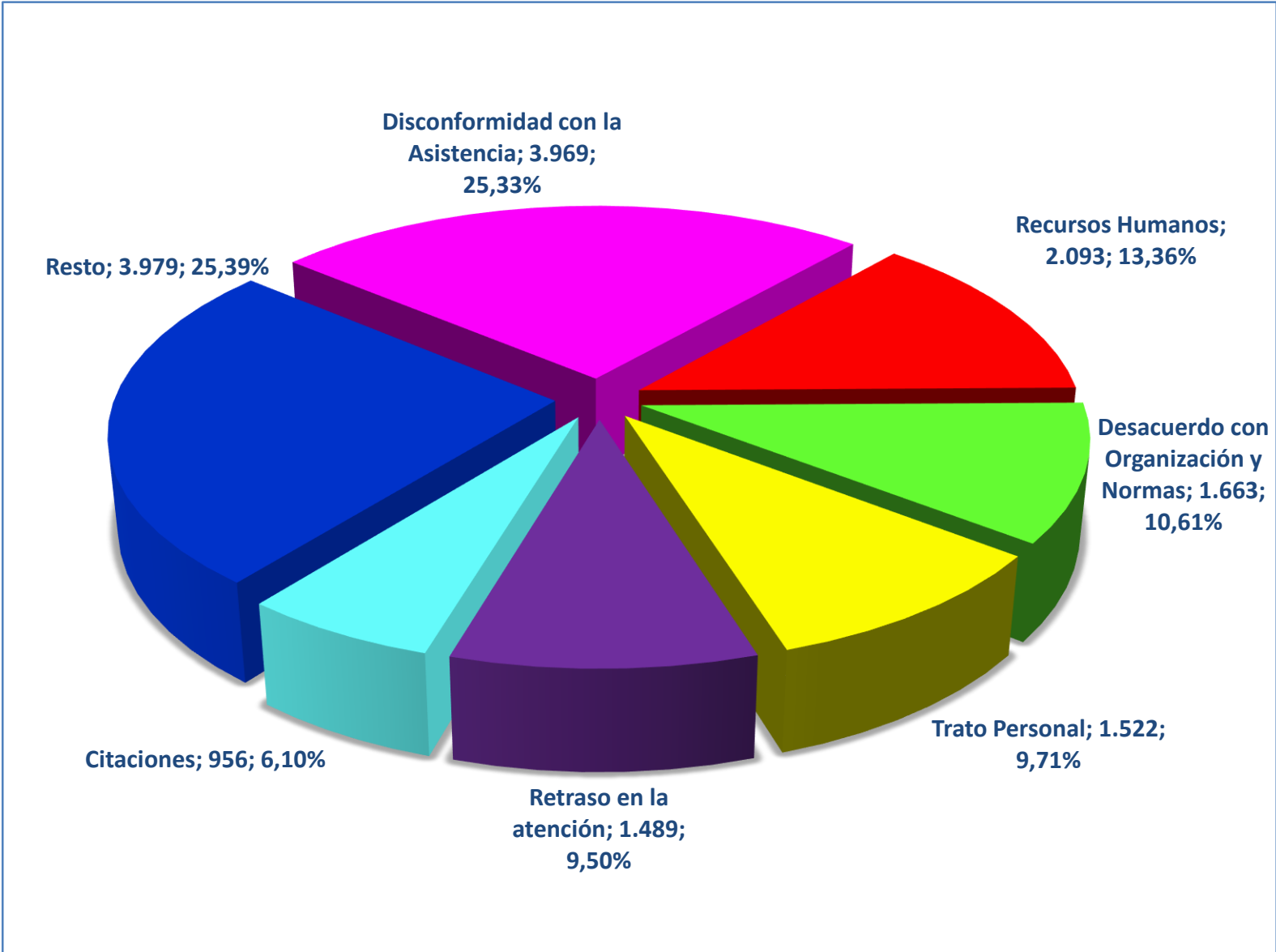
Reclamaciones vs Actividad 2017 -2018



Motivos de Reclamación 2018

MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	3.969	25,33%	25,33%
Recursos Humanos	2.093	13,36%	38,68%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.663	10,61%	49,29%
Trato Personal	1.522	9,71%	59,01%
Retraso en la atención	1.489	9,50%	68,51%
Citaciones	956	6,10%	74,61%
Resto	3.979	25,39%	

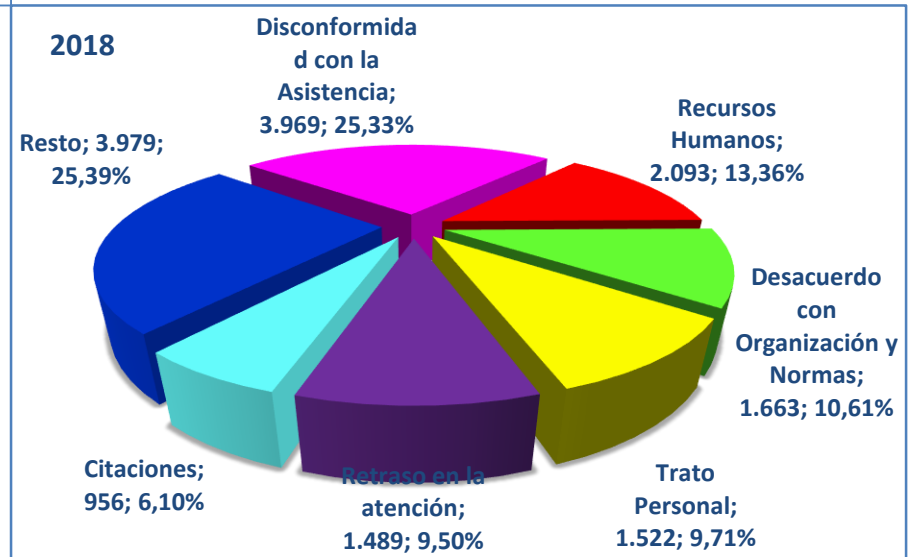
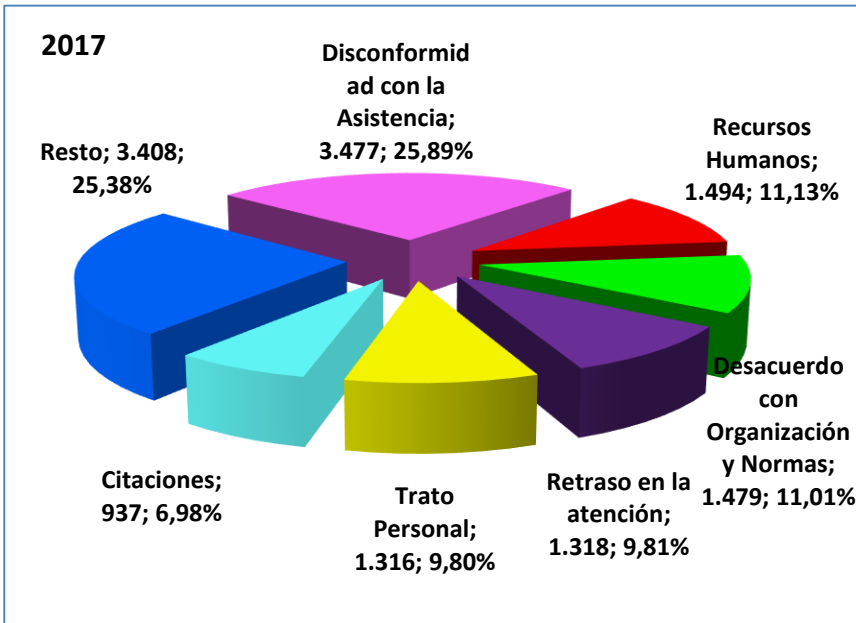
Principales Motivos 2018



Principales motivos 2017-2018



Motivos de reclamación 2017 - 2018

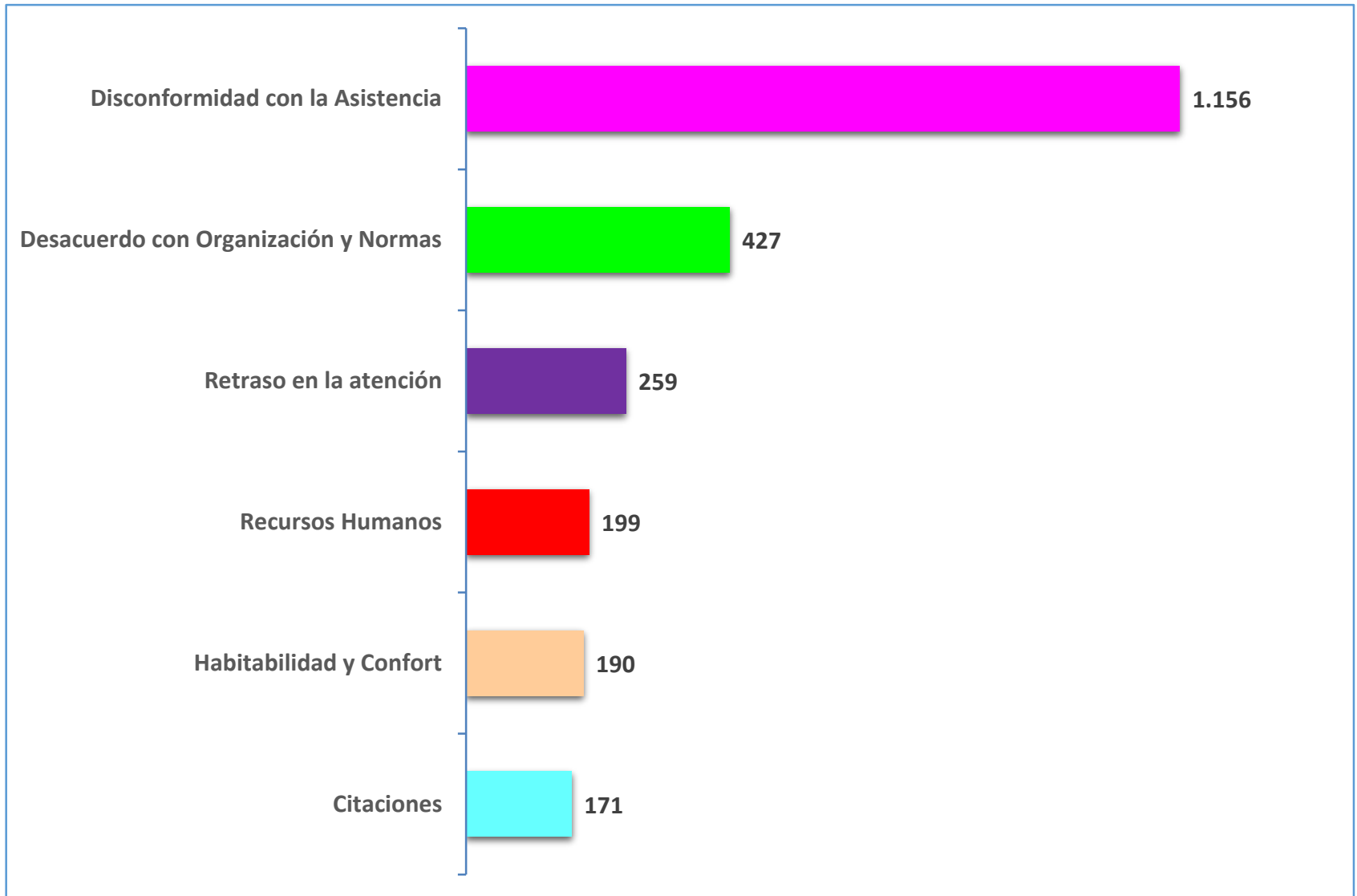


RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL

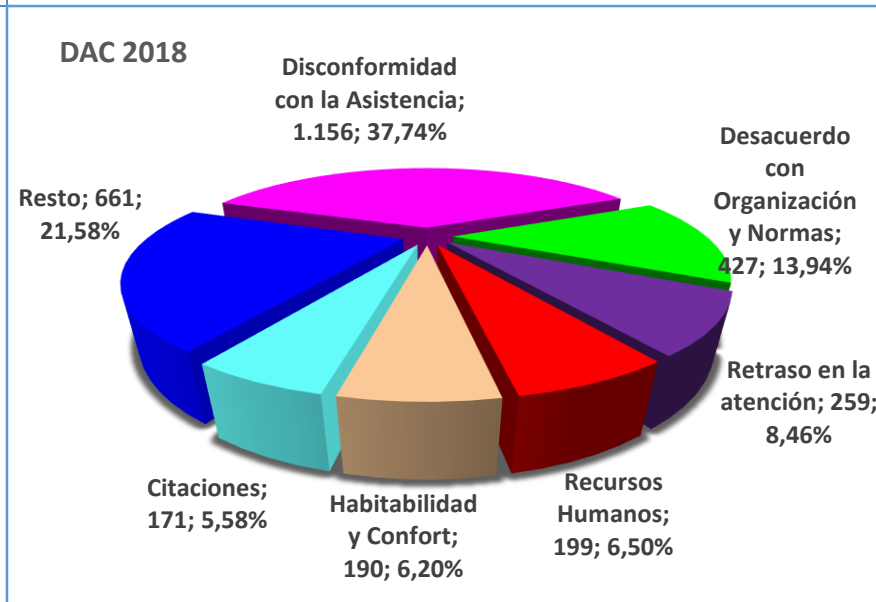
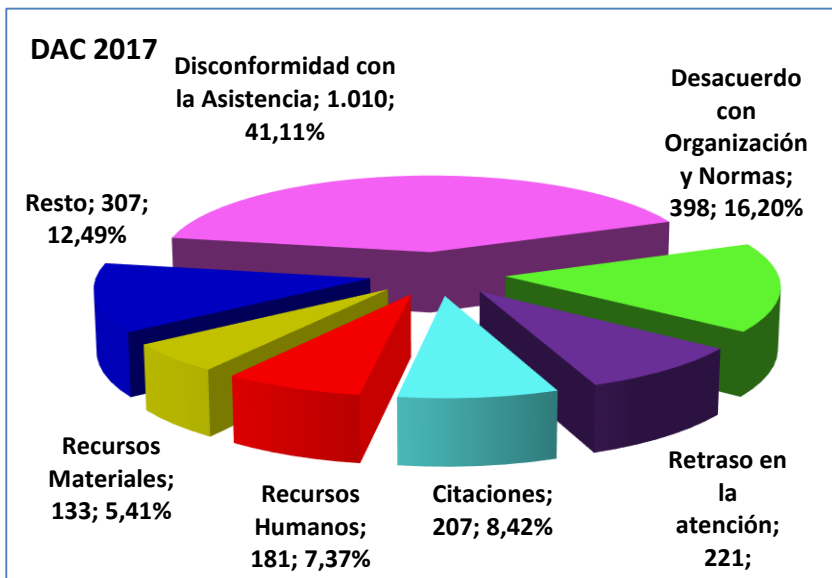
	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.457	3.063	606	24,66%
ACTIVIDAD	8.819.730	8.623.261	-196.469	-2,23%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,79	3,55		
SUGERENCIAS	48	95	47	97,92%
AGRADECIMIENTOS	269	296	27	10,04%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	1.156	37,74%	37,74%
Desacuerdo con Organización y Normas	427	13,94%	51,68%
Retraso en la atención	259	8,46%	60,14%
Recursos Humanos	199	6,50%	66,63%
Habitabilidad y Confort	190	6,20%	72,84%
Citaciones	171	5,58%	78,42%
Resto	661	21,58%	

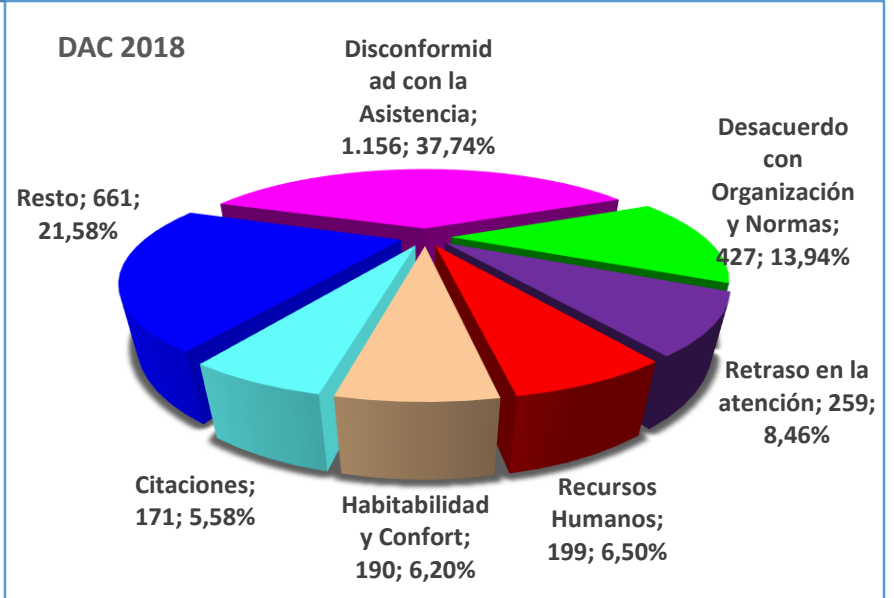
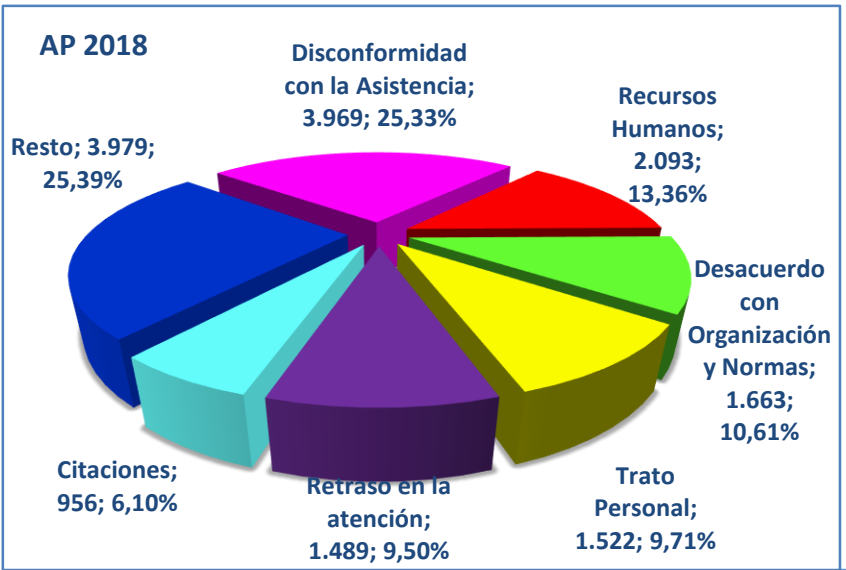
Dirección Asistencial Centro



Dirección Asistencial Centro 2017-2018



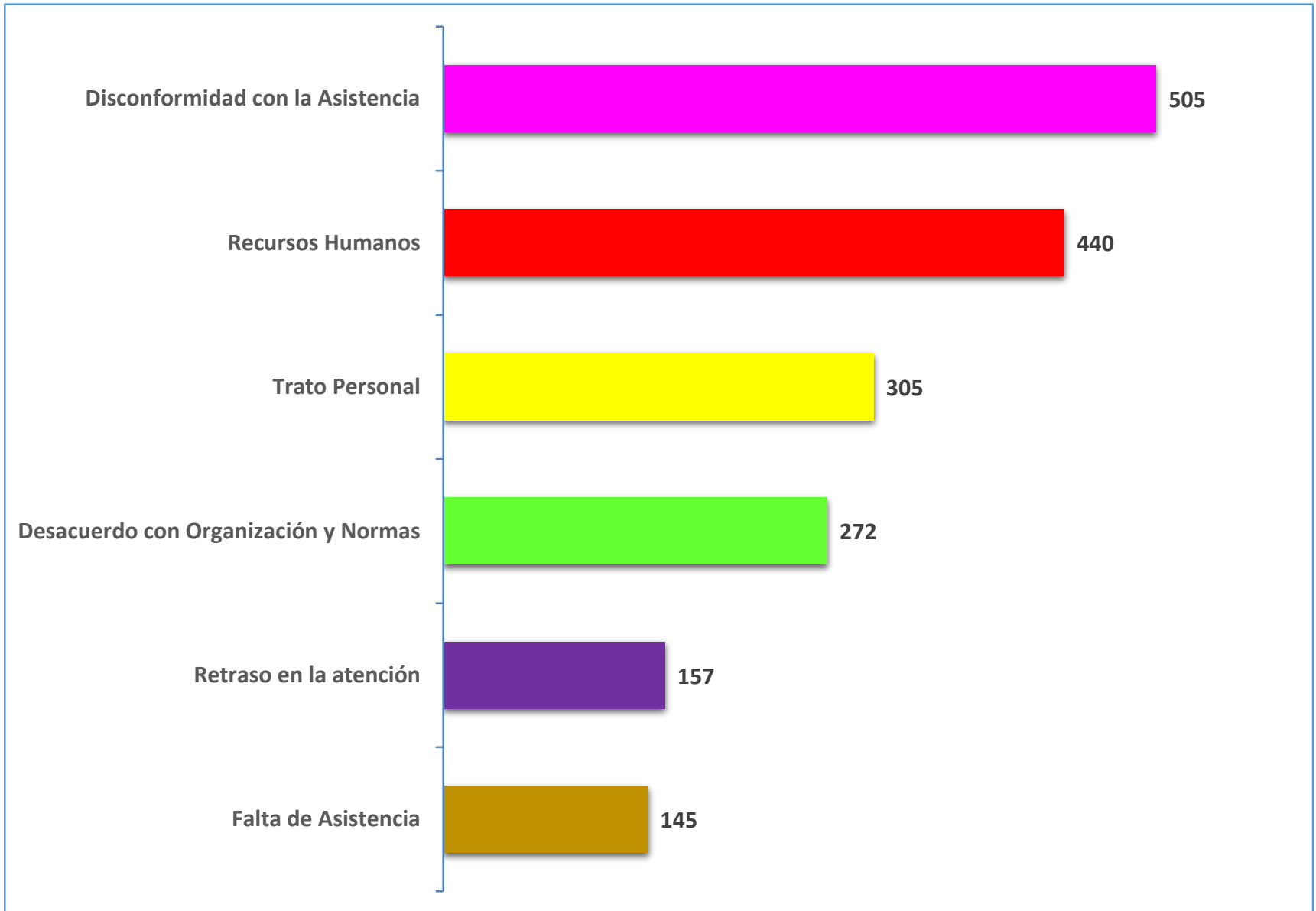
DAC vs Total AP

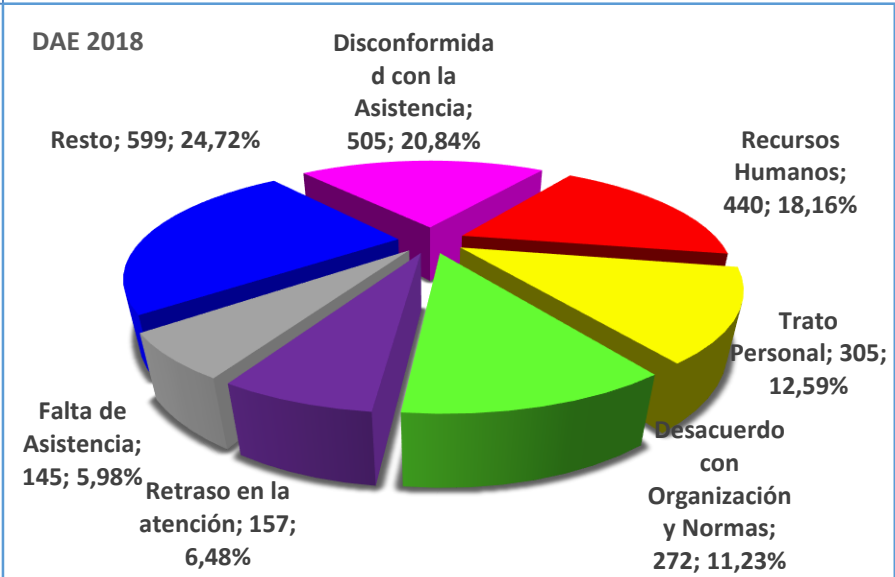
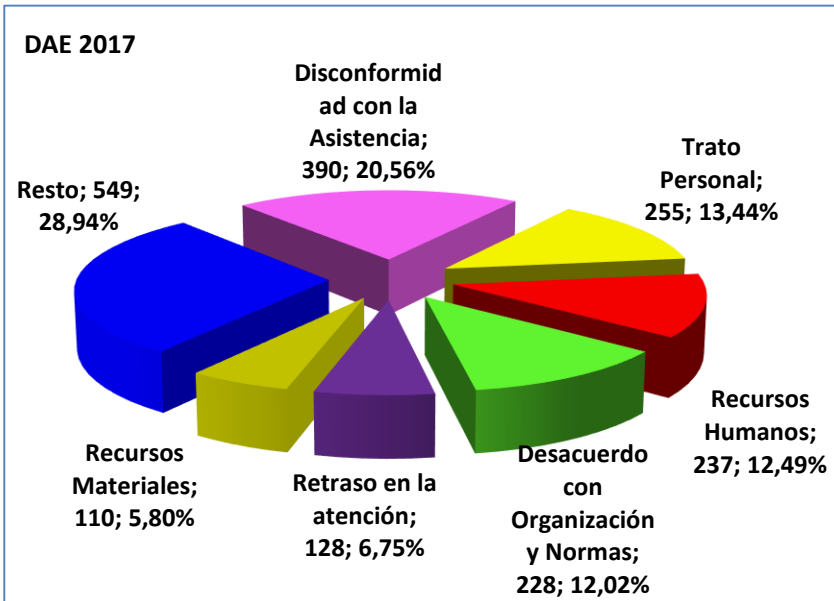


	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.897	2.423	526	27,73%
ACTIVIDAD	6.939.540	6.776.352	-163.188	-2,35%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,73	3,58		
SUGERENCIAS	34	38	4	11,76%
AGRADECIMIENTOS	188	234	46	24,47%

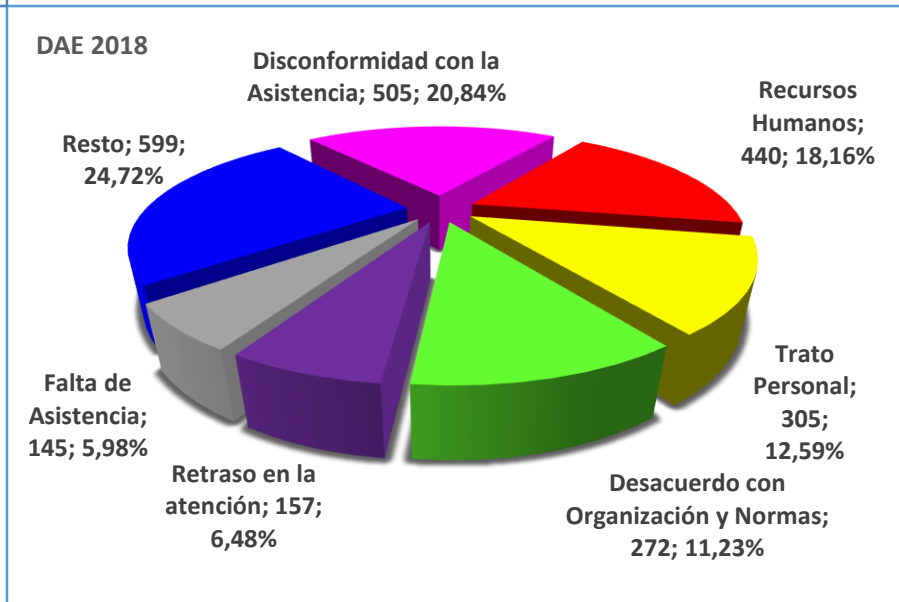
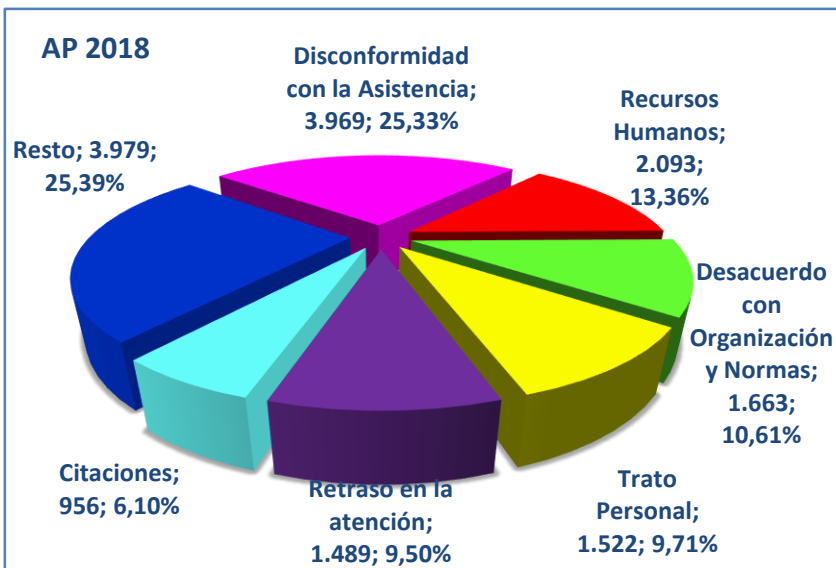
MOTIVO	Nº	%	%AC.
Disconformidad con la Asistencia	505	20,84%	20,84%
Recursos Humanos	440	18,16%	39,00%
Trato Personal	305	12,59%	51,59%
Desacuerdo con Organización y Normas	272	11,23%	62,81%
Retraso en la atención	157	6,48%	69,29%
Falta de Asistencia	145	5,98%	75,28%
Resto	599	24,72%	

Dirección Asistencial Este





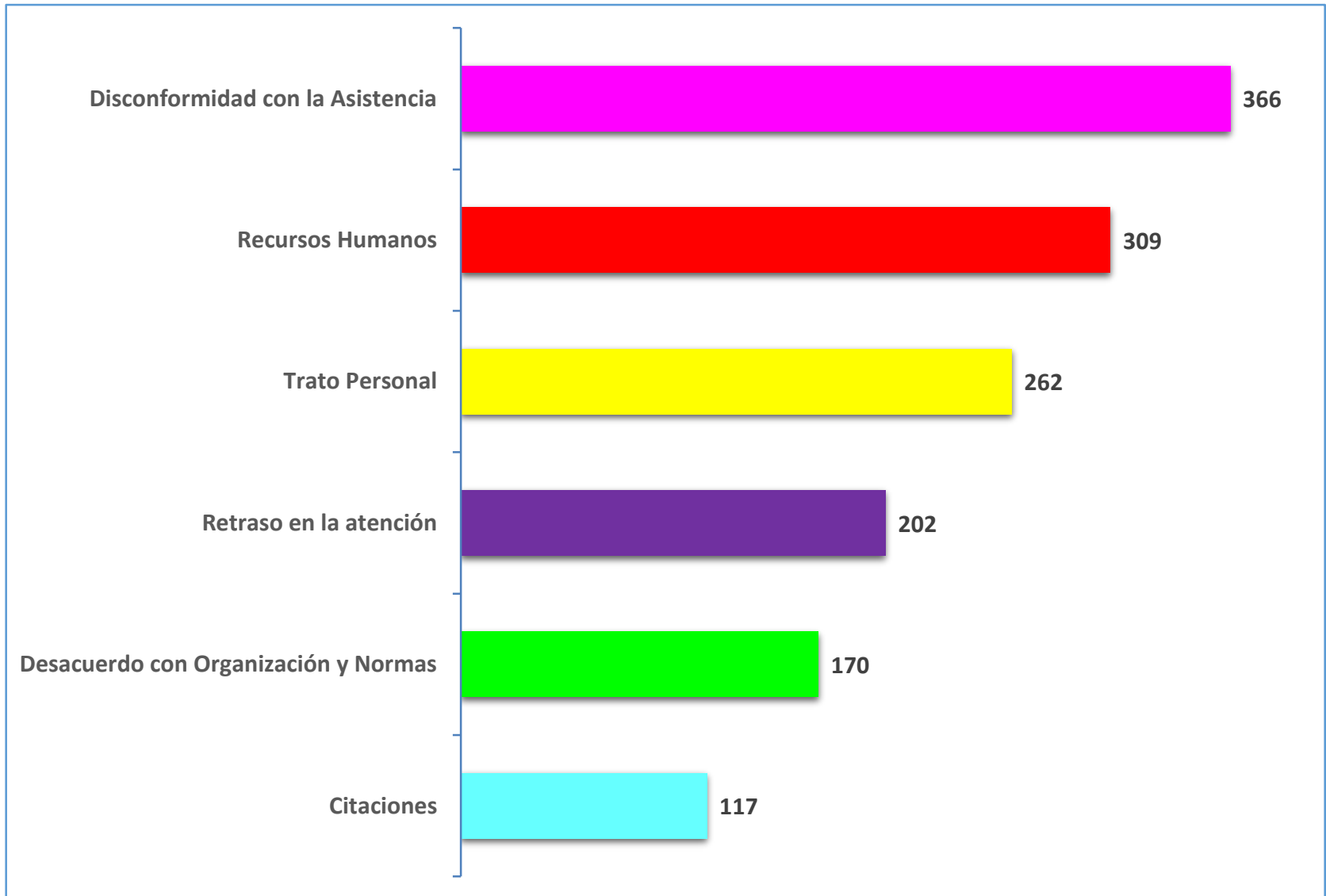
DAE vs Total AP

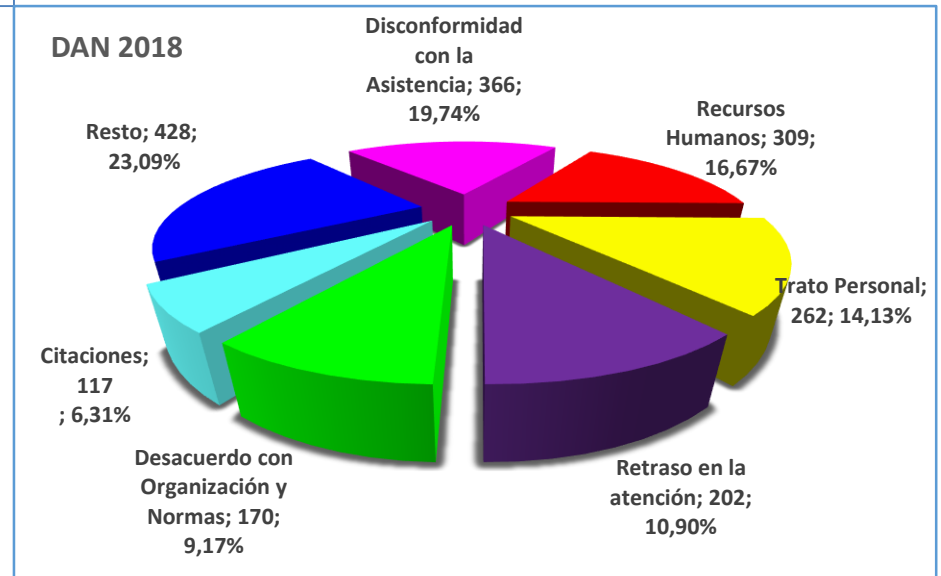
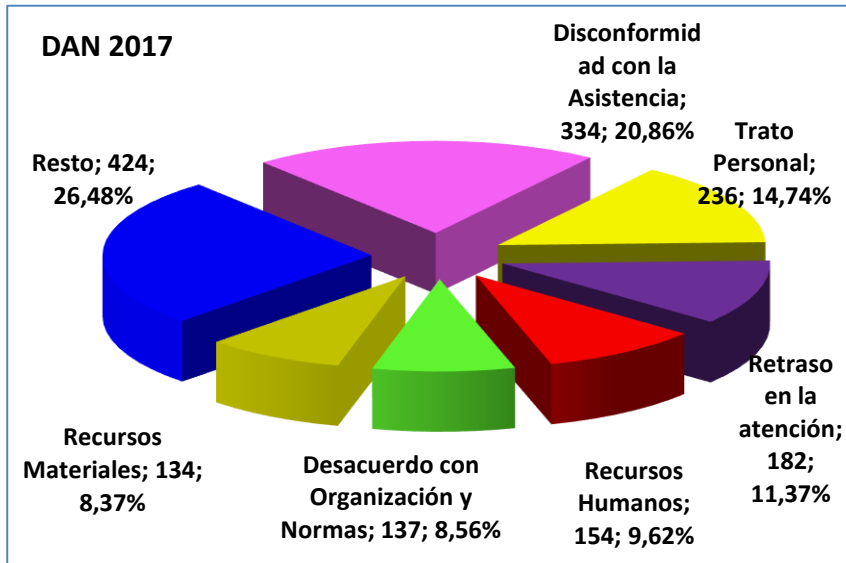


Dirección Asistencial Norte

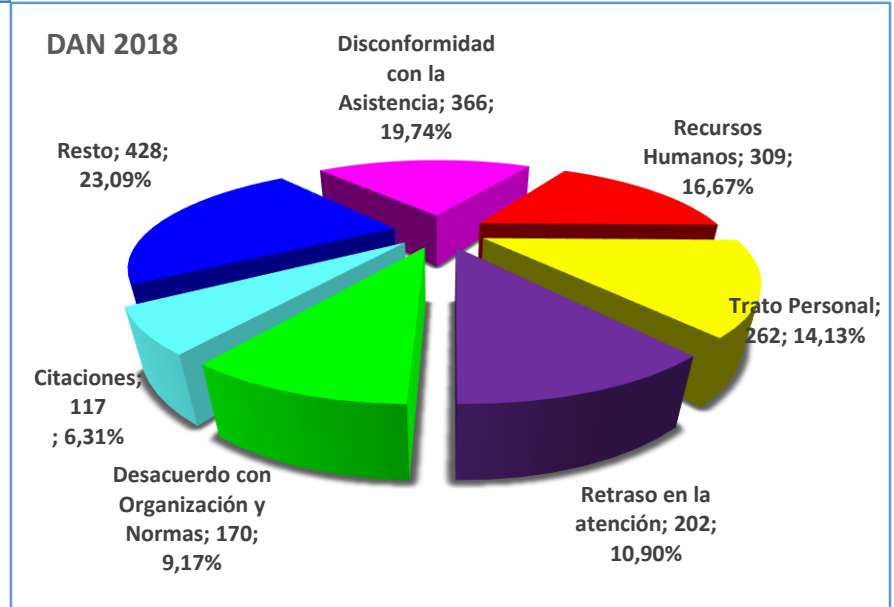
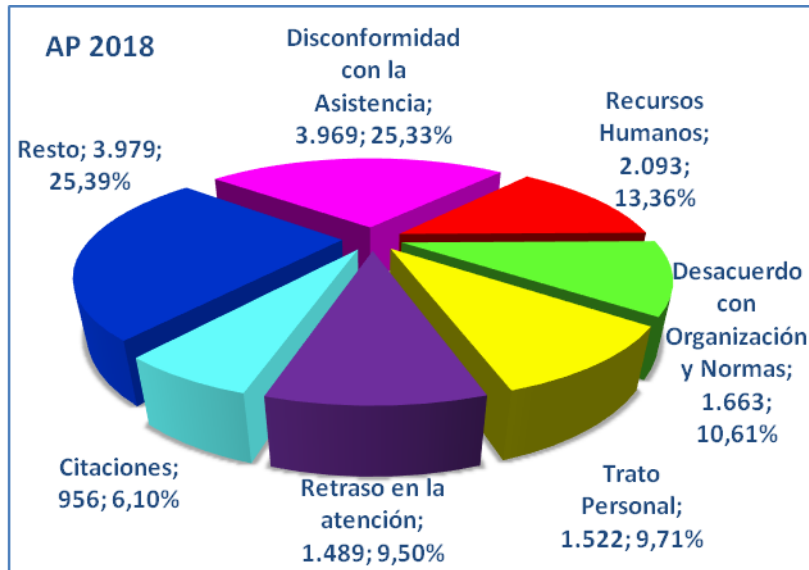
	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.601	1.854	253	15,80%
ACTIVIDAD	5.877.159	5.772.877	-104.282	-1,77%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,72	3,21		
SUGERENCIAS	37	53	16	43,24%
AGRADECIMIENTOS	274	222	-52	-18,98%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	366	19,74%	19,74%
Recursos Humanos	309	16,67%	36,41%
Trato Personal	262	14,13%	50,54%
Retraso en la atención	202	10,90%	61,43%
Desacuerdo con Organización y Normas	170	9,17%	70,60%
Citaciones	117	6,31%	76,91%
Resto	428	23,09%	





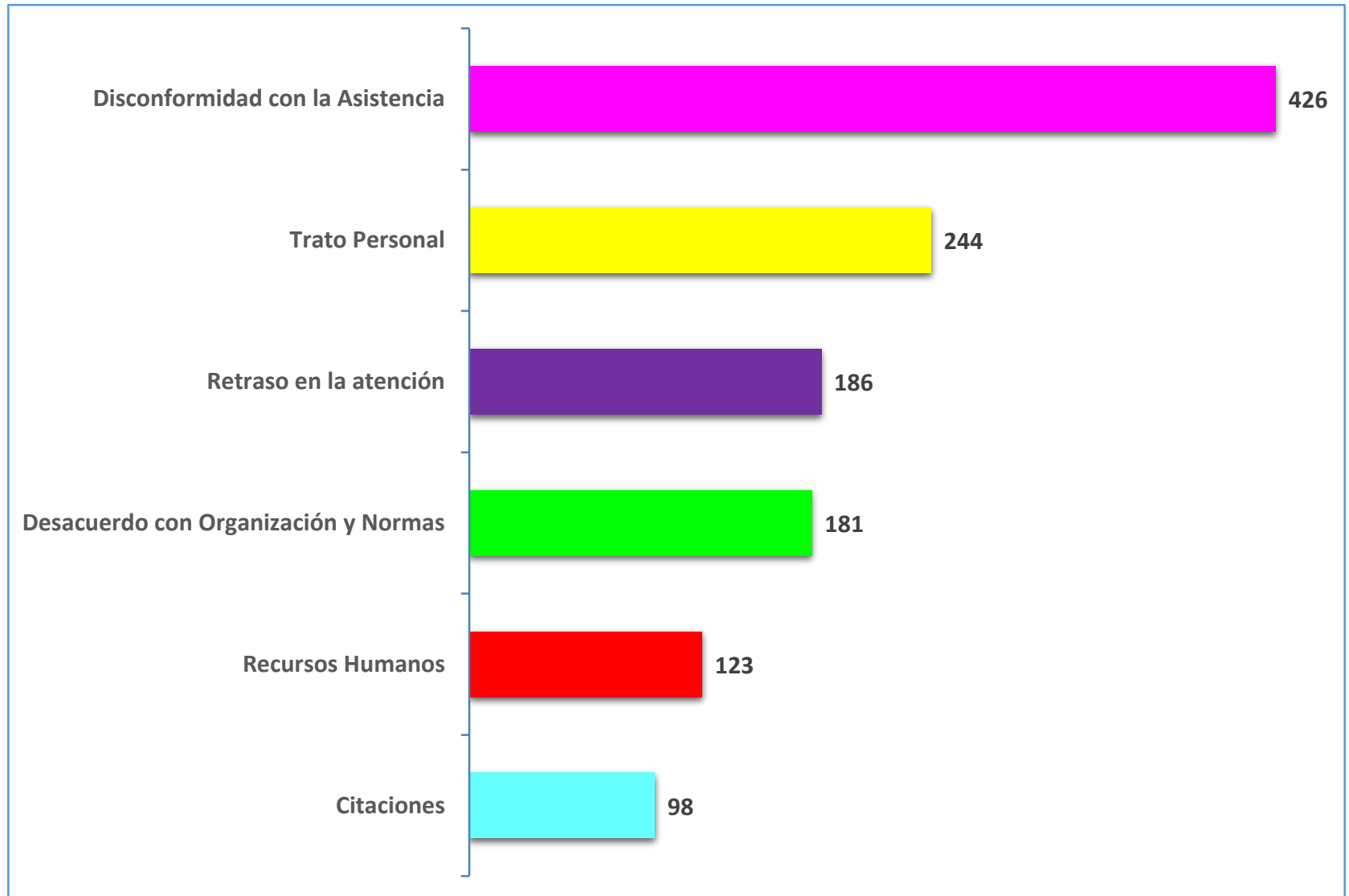
DAN vs Total AP

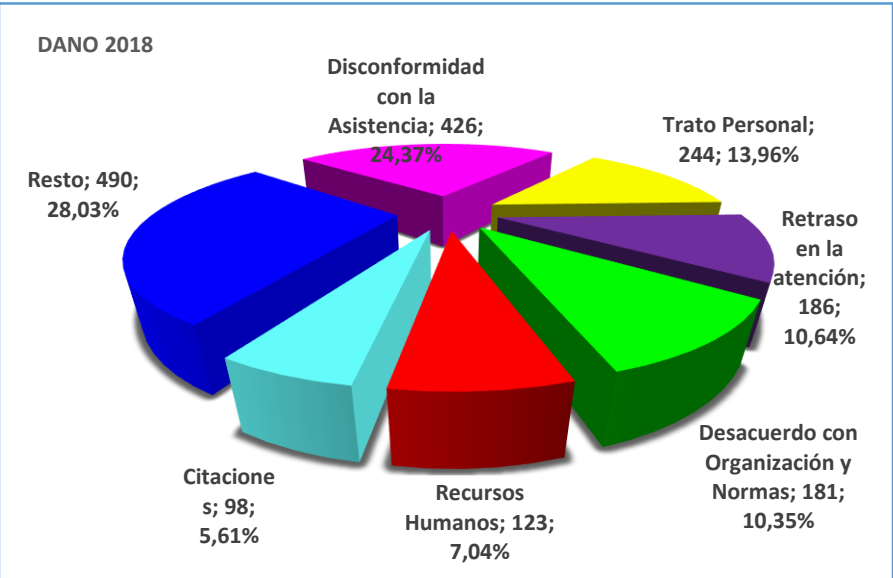
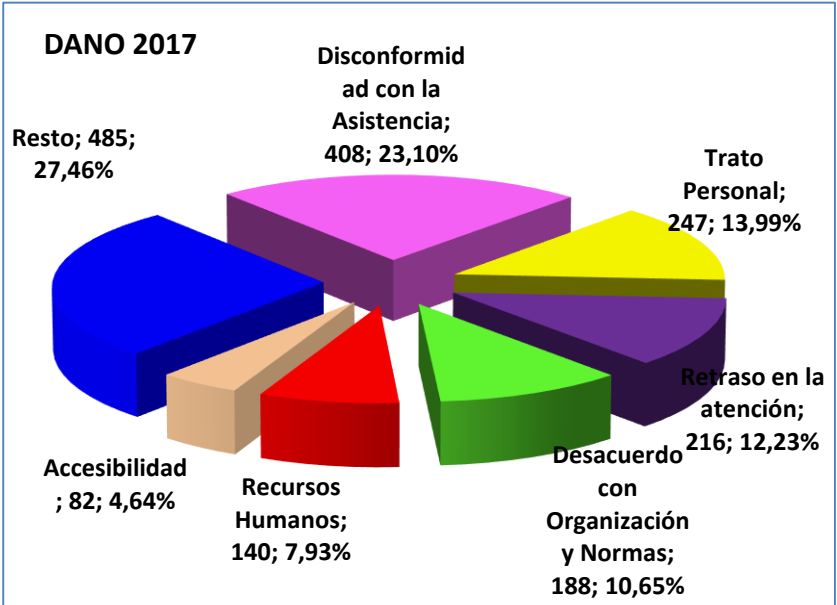


	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.766	1.748	-18	-1,02%
ACTIVIDAD	6.424.941	6.373.677	-51.264	-0,80%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,75	2,74		
SUGERENCIAS	49	52	3	6,12%
AGRADECIMIENTOS	216	280	64	29,63%

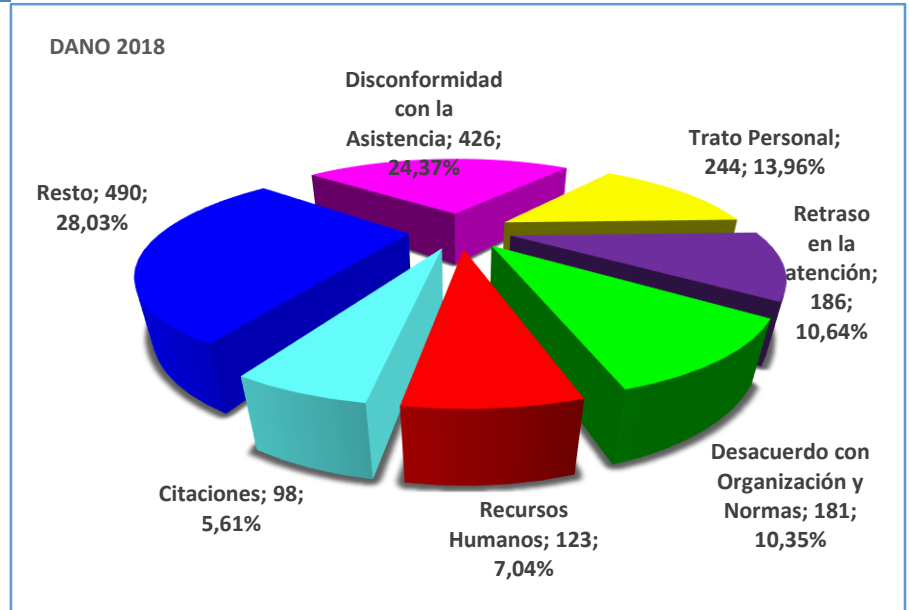
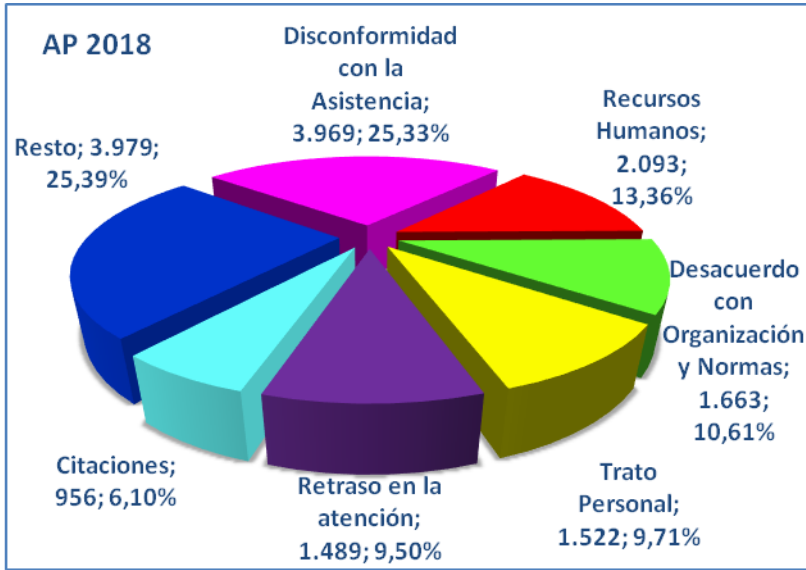
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	426	24,37%	24,37%
Trato Personal	244	13,96%	38,33%
Retraso en la atención	186	10,64%	48,97%
Desacuerdo con Organización y Normas	181	10,35%	59,32%
Recursos Humanos	123	7,04%	66,36%
Citaciones	98	5,61%	71,97%
Resto	490	28,03%	

Dirección Asistencial Noroeste



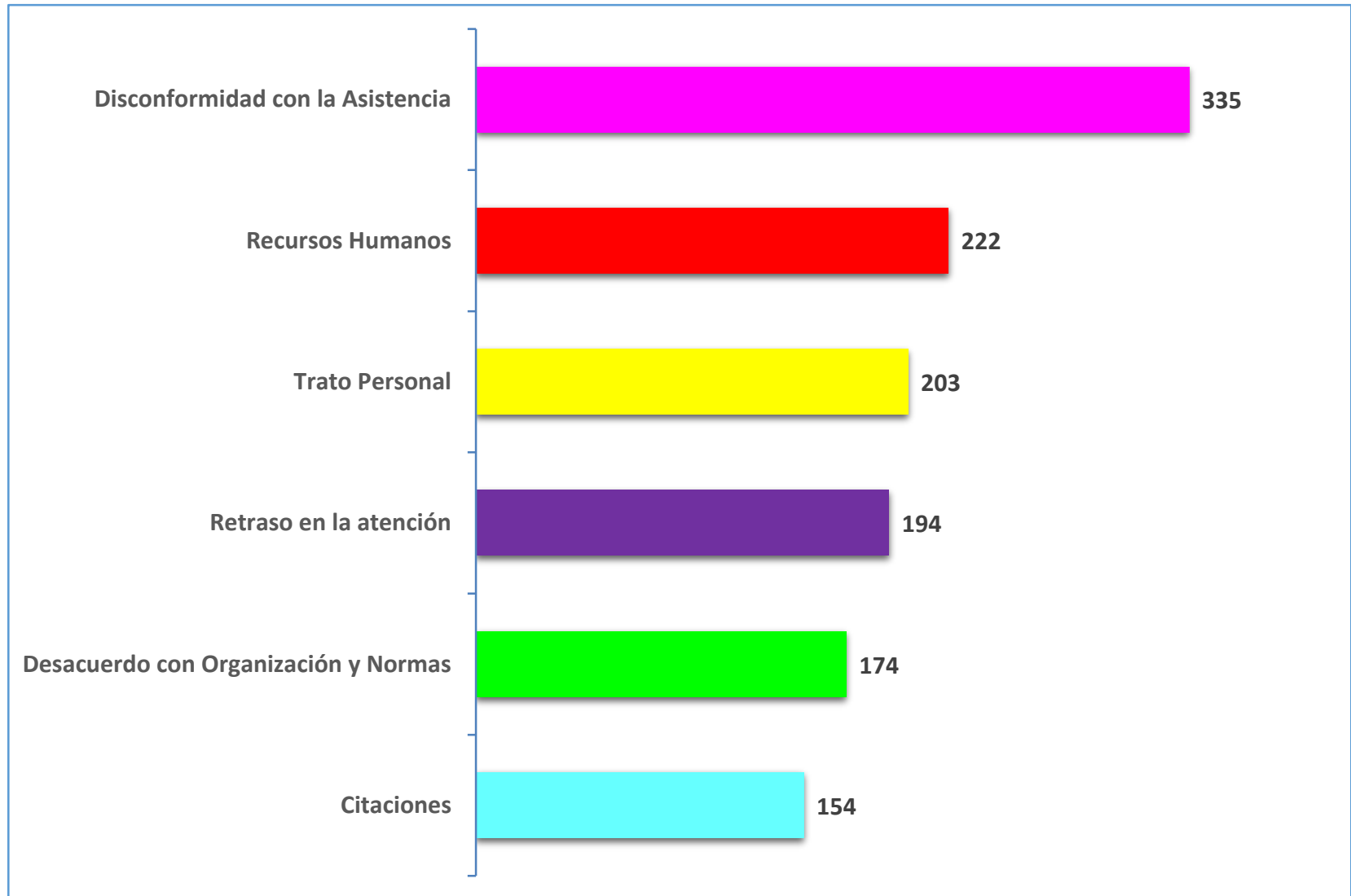


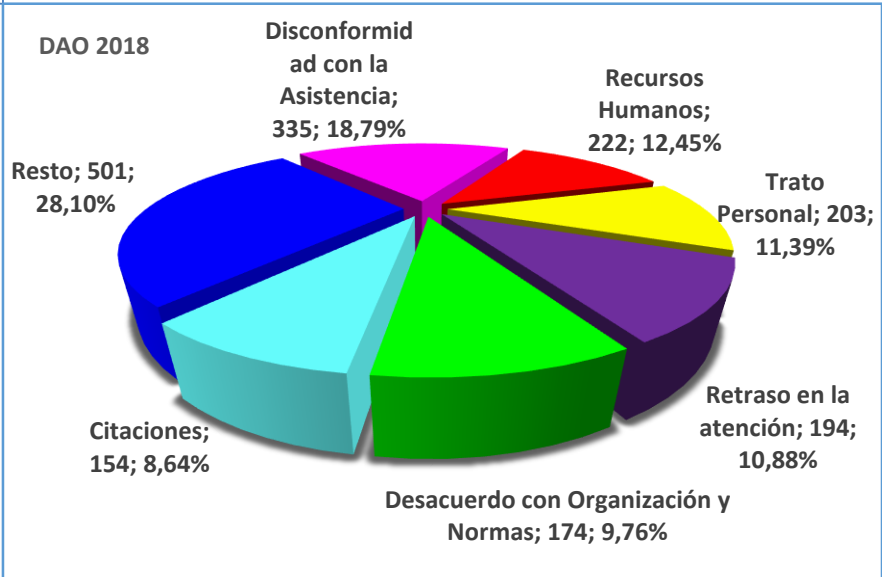
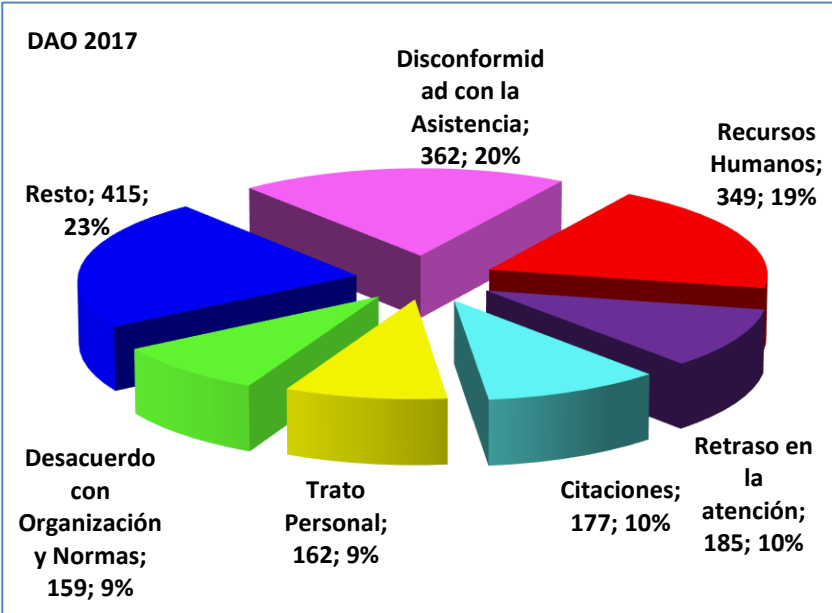
DANO vs Total AP



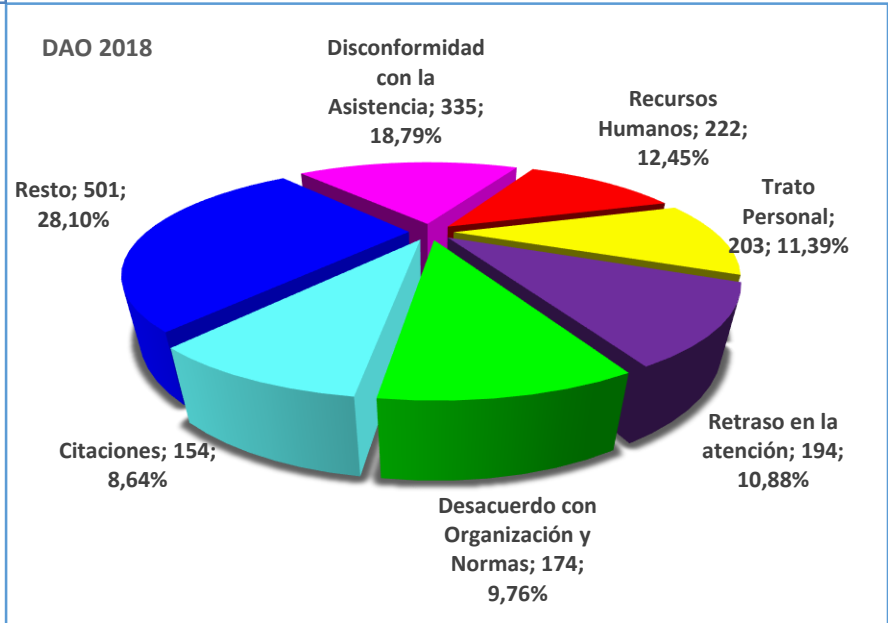
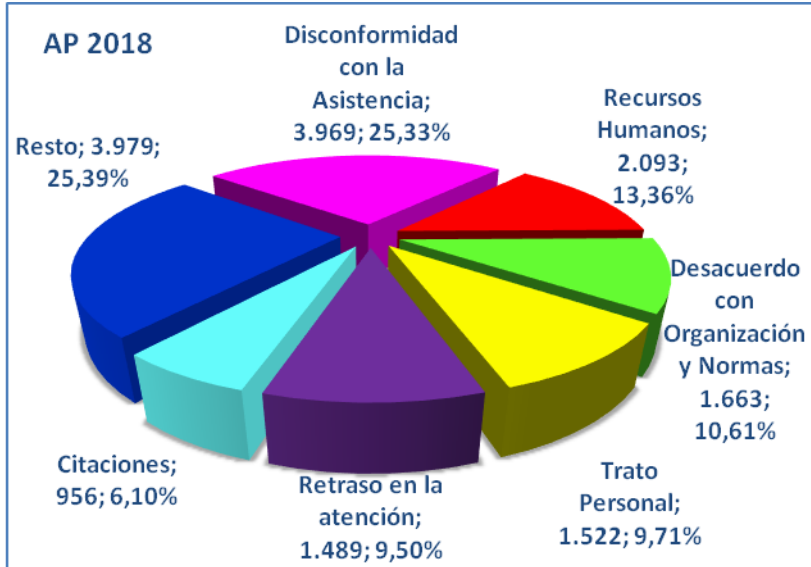
	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.809	1.783	-26	-1,44%
ACTIVIDAD	5.692.040	5.644.110	-47.930	-0,84%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,18	3,16		
SUGERENCIAS	31	27	-4	-12,90%
AGRADECIMIENTOS	111	166	55	49,55%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	335	18,79%	18,79%
Recursos Humanos	222	12,45%	31,24%
Trato Personal	203	11,39%	42,62%
Retraso en la atención	194	10,88%	53,51%
Desacuerdo con Organización y Normas	174	9,76%	63,26%
Citaciones	154	8,64%	71,90%
Resto	501	28,10%	



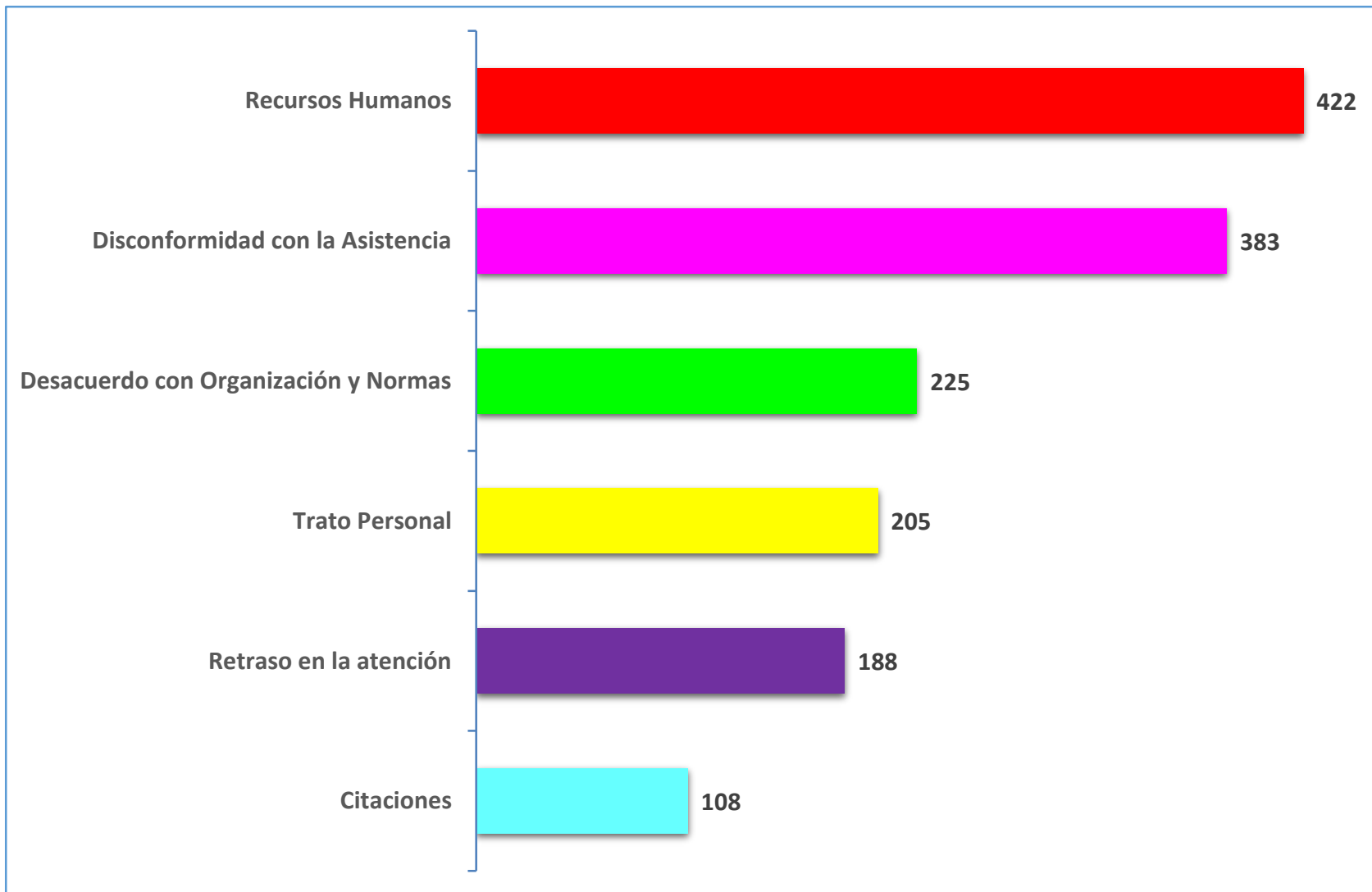


DAO vs Total AP

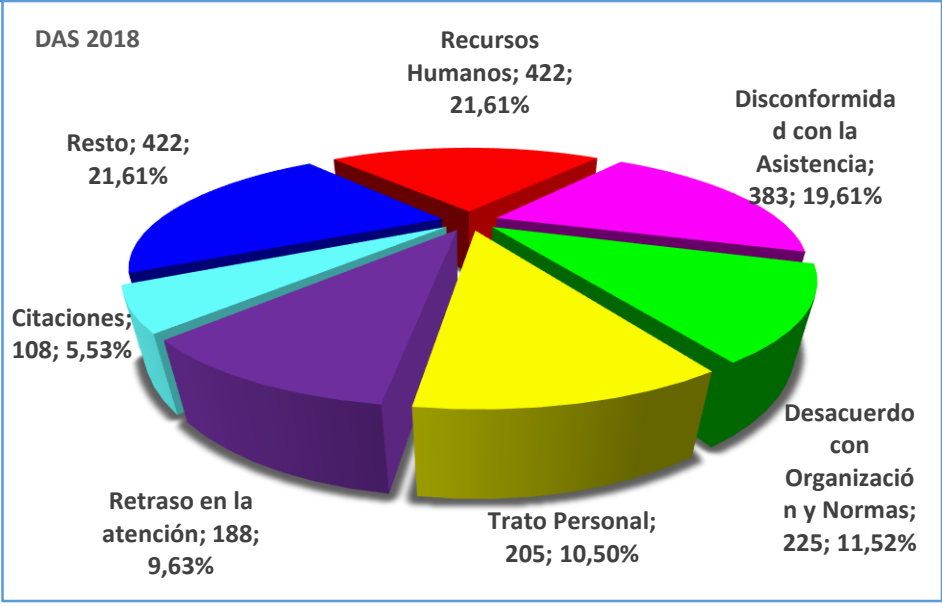
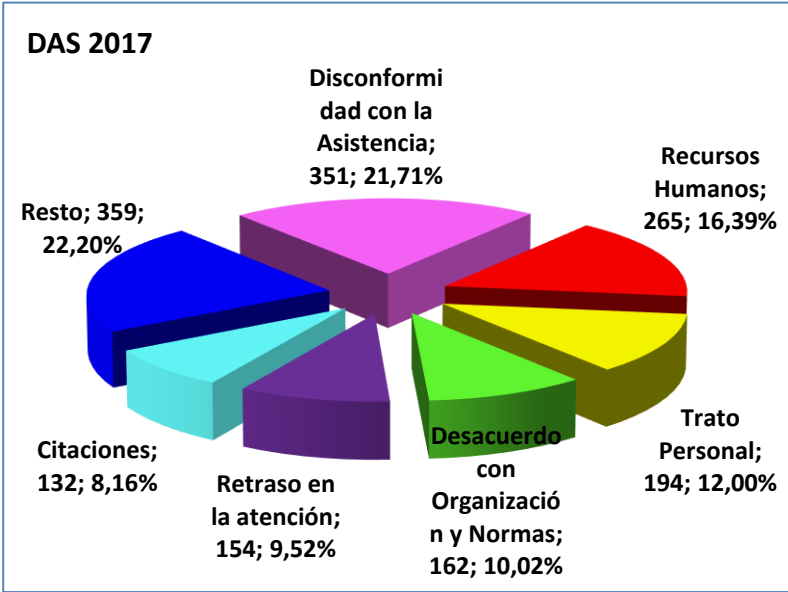


	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.617	1.953	336	20,78%
ACTIVIDAD	5.840.629	5.772.905	-67.724	-1,16%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,77	3,38		
SUGERENCIAS	42	38	-4	-9,52%
AGRADECIMIENTOS	133	125	-8	-6,02%

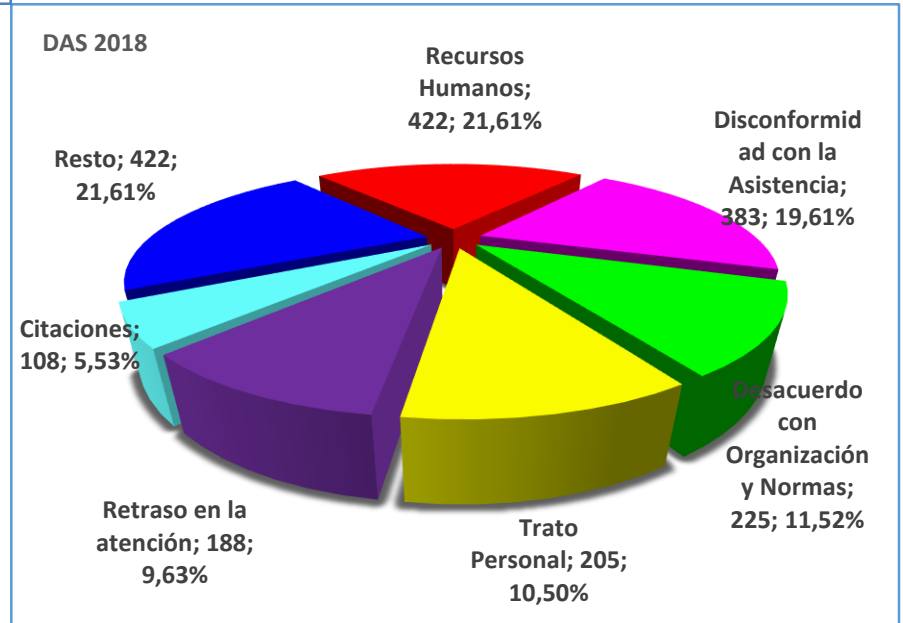
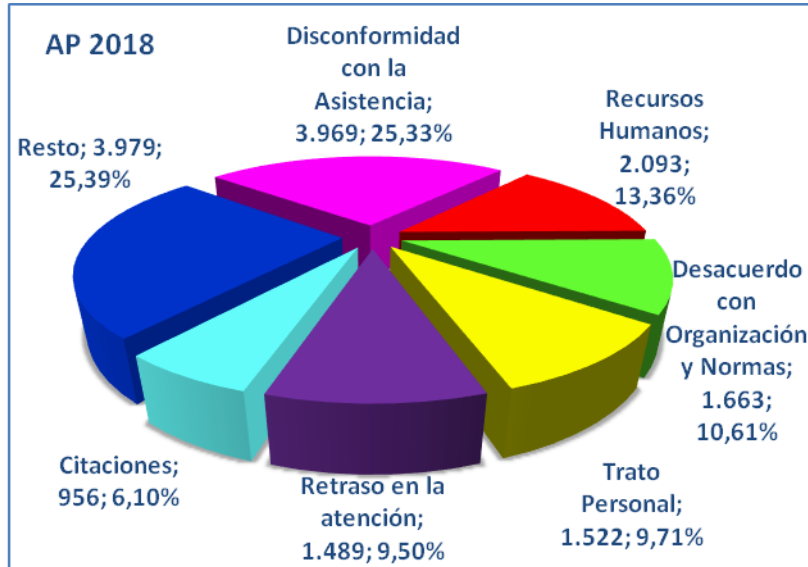
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Recursos Humanos	422	21,61%	21,61%
Disconformidad con la Asistencia	383	19,61%	41,22%
Desacuerdo con Organización y Normas	225	11,52%	52,74%
Trato Personal	205	10,50%	63,24%
Retraso en la atención	188	9,63%	72,86%
Citaciones	108	5,53%	78,39%
Resto	422	21,61%	



Dirección Asistencial Sur 2017-2018

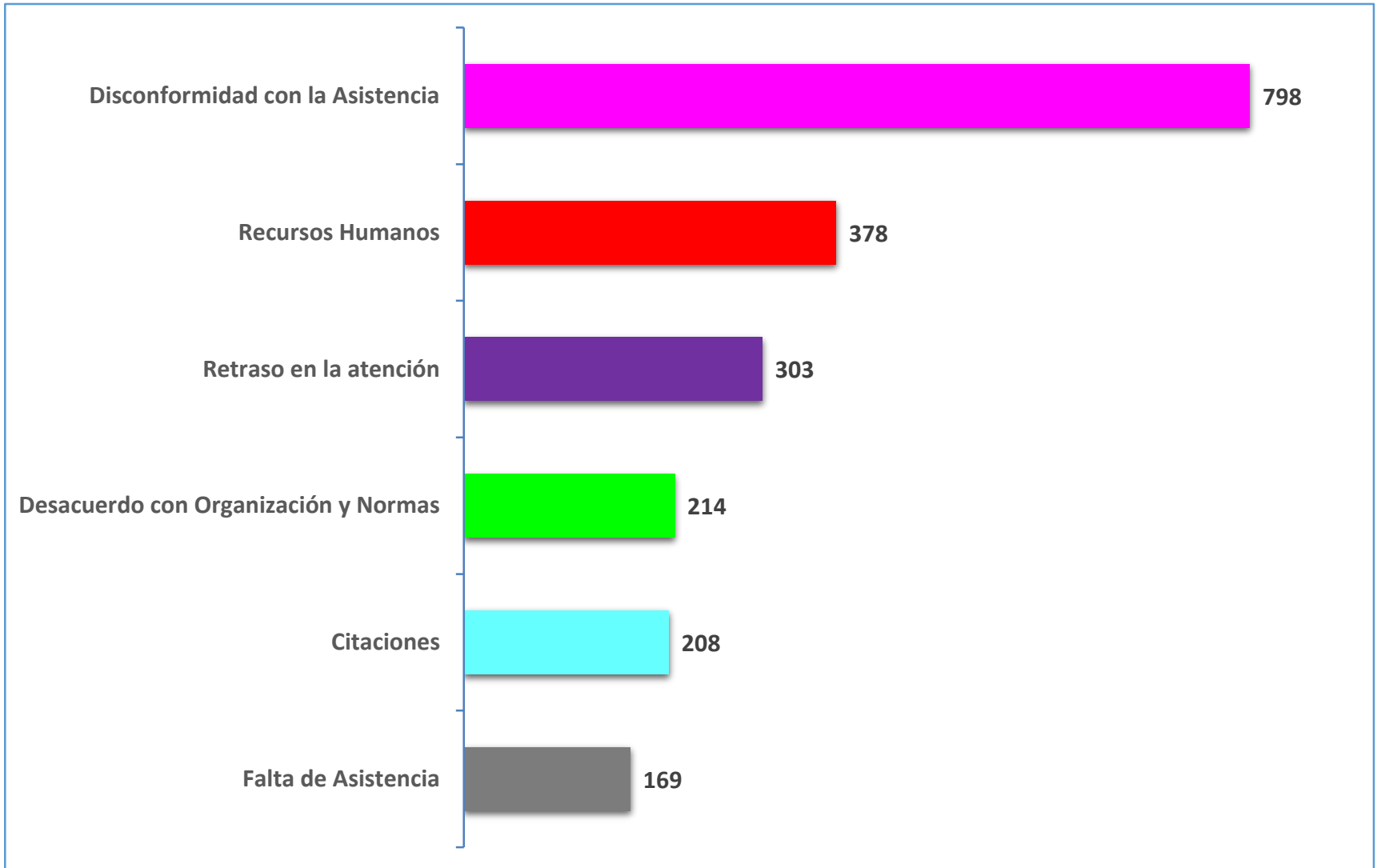


DAS vs Total AP

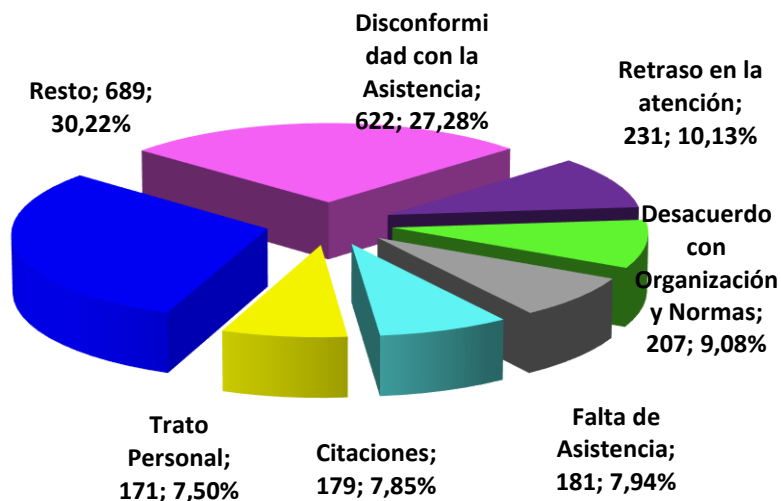


	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.280	2.846	566	24,82%
ACTIVIDAD	7.269.741	7.108.388	-161.353	-2,22%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,14	4,00		
SUGERENCIAS	60	34	-26	-43,33%
AGRADECIMIENTOS	258	287	29	11,24%

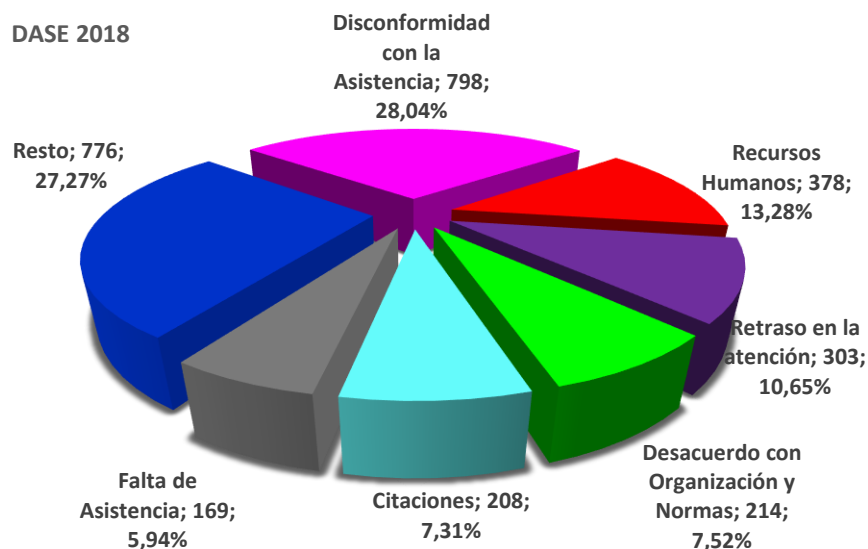
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	798	28,04%	28,04%
Recursos Humanos	378	13,28%	41,32%
Retraso en la atención	303	10,65%	51,97%
Desacuerdo con Organización y Normas	214	7,52%	59,49%
Citaciones	208	7,31%	66,80%
Falta de Asistencia	169	5,94%	72,73%
Resto	776	27,27%	



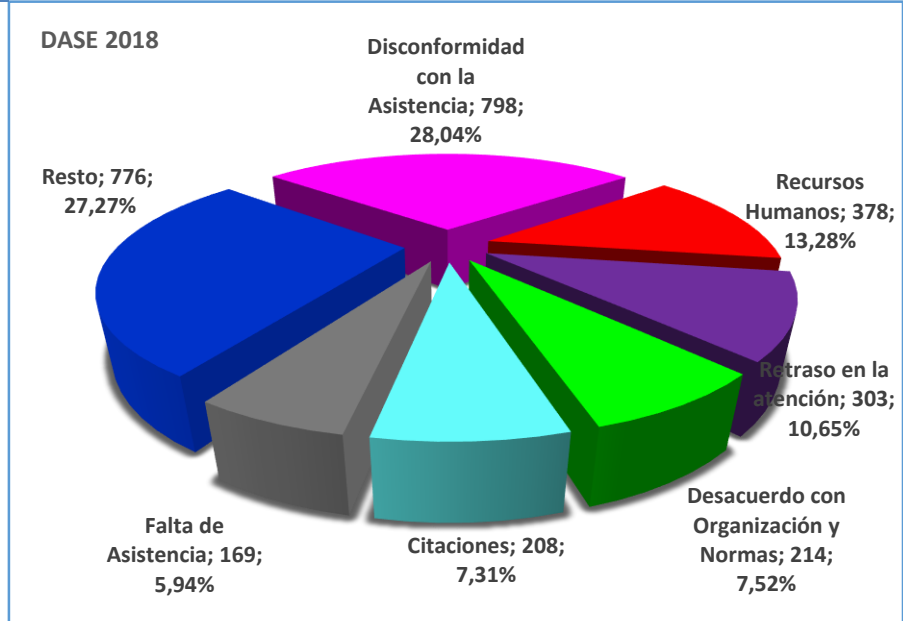
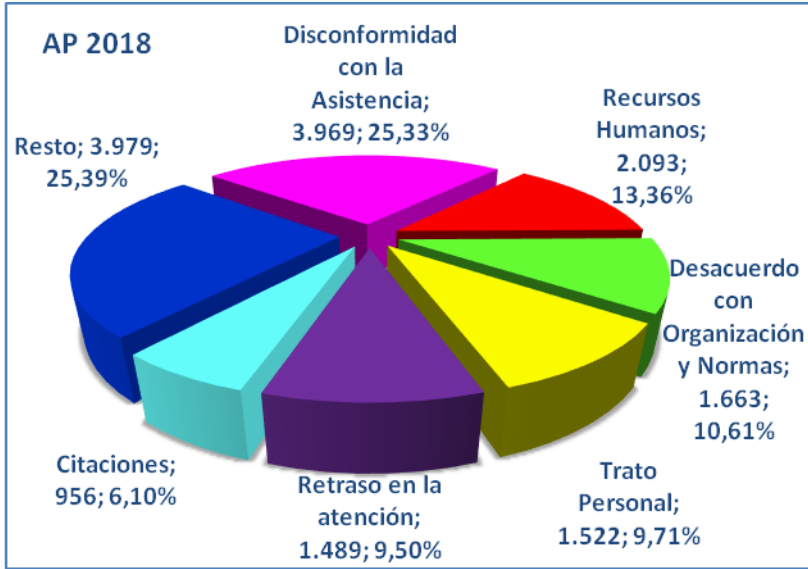
DASE 2017



DASE 2018



DASE vs Total AP



ATENCIÓN HOSPITALARIA

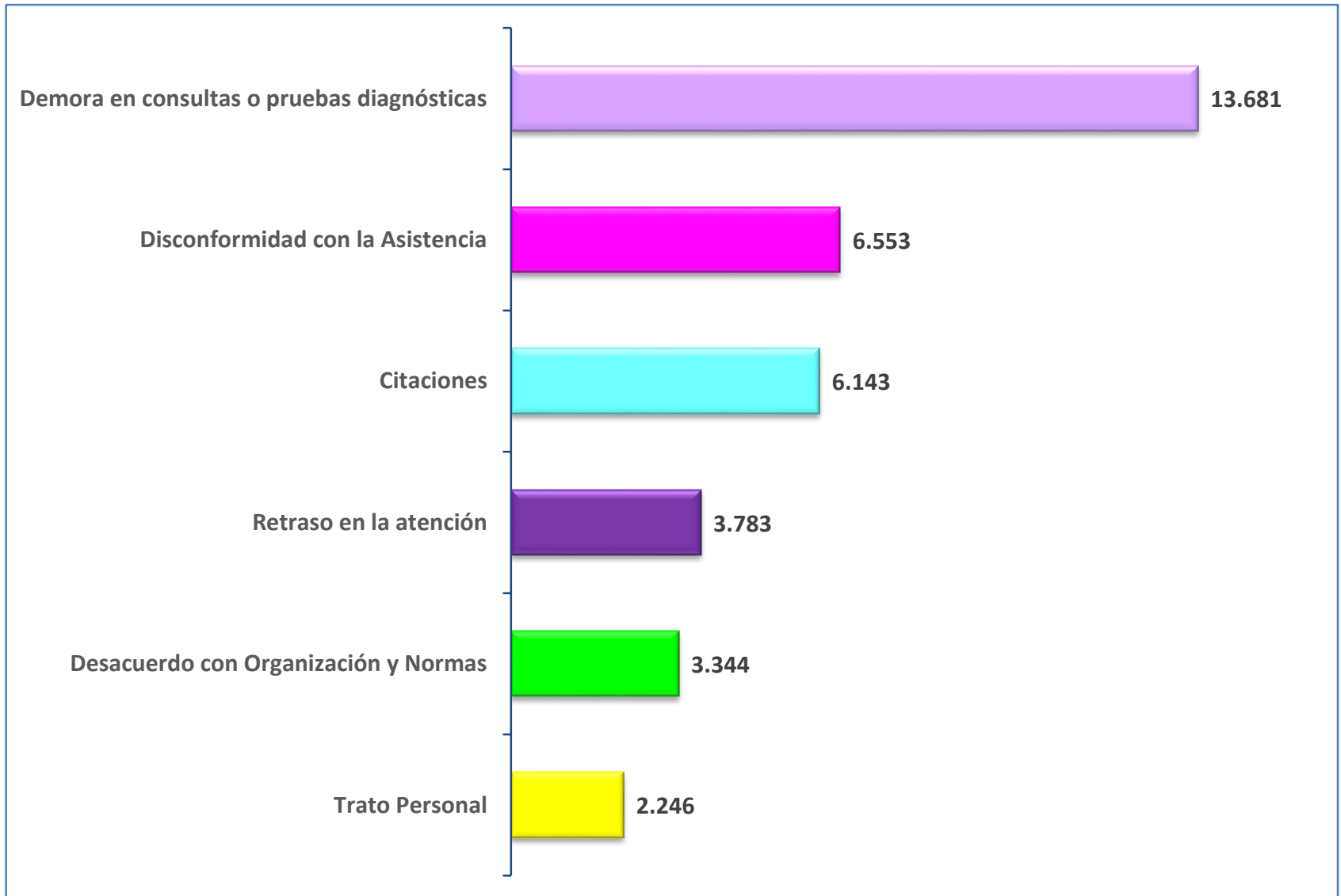
Resultados globales 2017-2018

	2017	2018	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	45.105	45.870	765	1,70%
SUGERENCIAS	1.853	1.820	-33	-1,78%
AGRADECIMIENTOS	11.316	11.779	463	4,09%

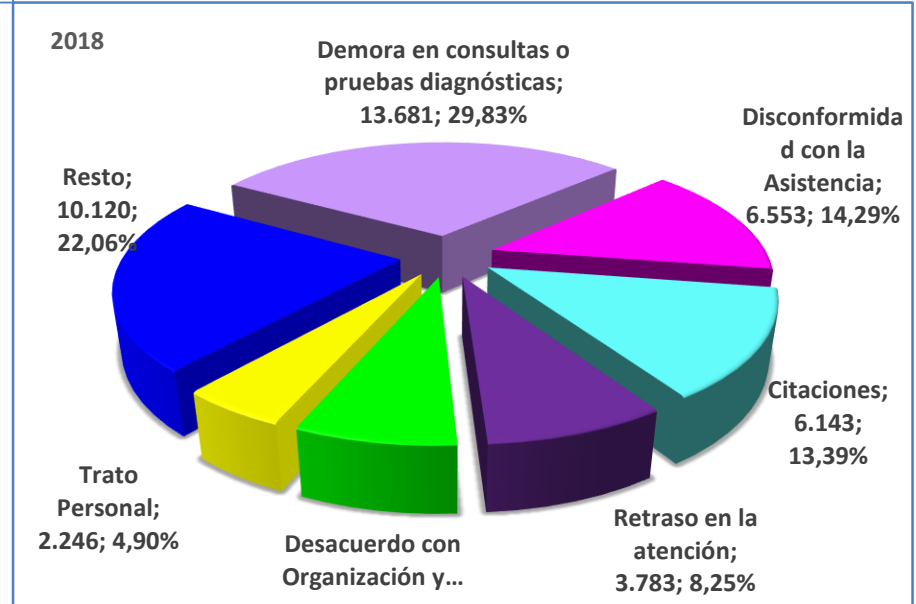
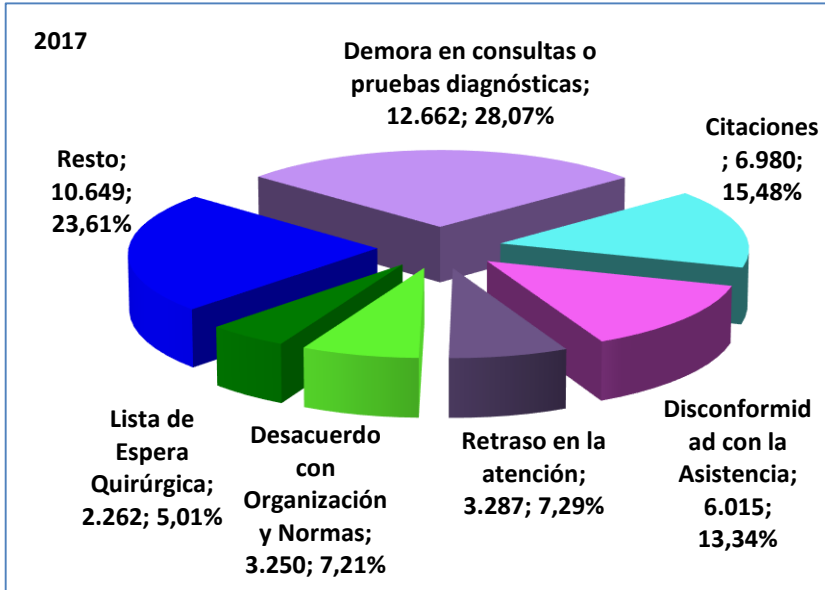
Motivos de Reclamación 2018

MOTIVO	TOTAL	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	13.681	29,83%	29,83%
Disconformidad con la Asistencia	6.553	14,29%	44,11%
Citaciones	6.143	13,39%	57,50%
Retraso en la atención	3.783	8,25%	65,75%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.344	7,29%	73,04%
Trato Personal	2.246	4,90%	77,94%
Resto	10.120	22,06%	

Motivos de Reclamación 2018



Motivos de Reclamación 2017 - 2018



RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL

Grupos de hospitales

Grupo I

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

Grupo IV

H. C. Cruz Roja
H. U. Santa Cristina

Grupo II

H. U. Infanta Leonor
H. I. U. Niño Jesús
H. U. Ppe. De Asturias
H. U. de Torrejón
H. U. Infanta Sofía
H. G. de Villalba
H. U. de Móstoles
H. U. F. Alcorcón
H. U. Rey Juan Carlos
H. U. Severo Ochoa
H. U. de Fuenlabrada
H. U. de Getafe
H. C. D. Gómez Ulla

H. Psiquiátricos

H. Ps. Dr. R. Lafora
I. Ps. José Germain

Grupo III

H. G. U. G. Marañón
H. U. de la Princesa
H. U. Ramón y Cajal
H. U. la Paz
H. U. Puerta de Hierro
H. Clínico San Carlos
H. U. 12 de Octubre
Fundación Jiménez Díaz

H. Media Estancia

H. de la Fuenfría
H. de Guadarrama
H. V. Poveda

Resultados por grupo de hospital

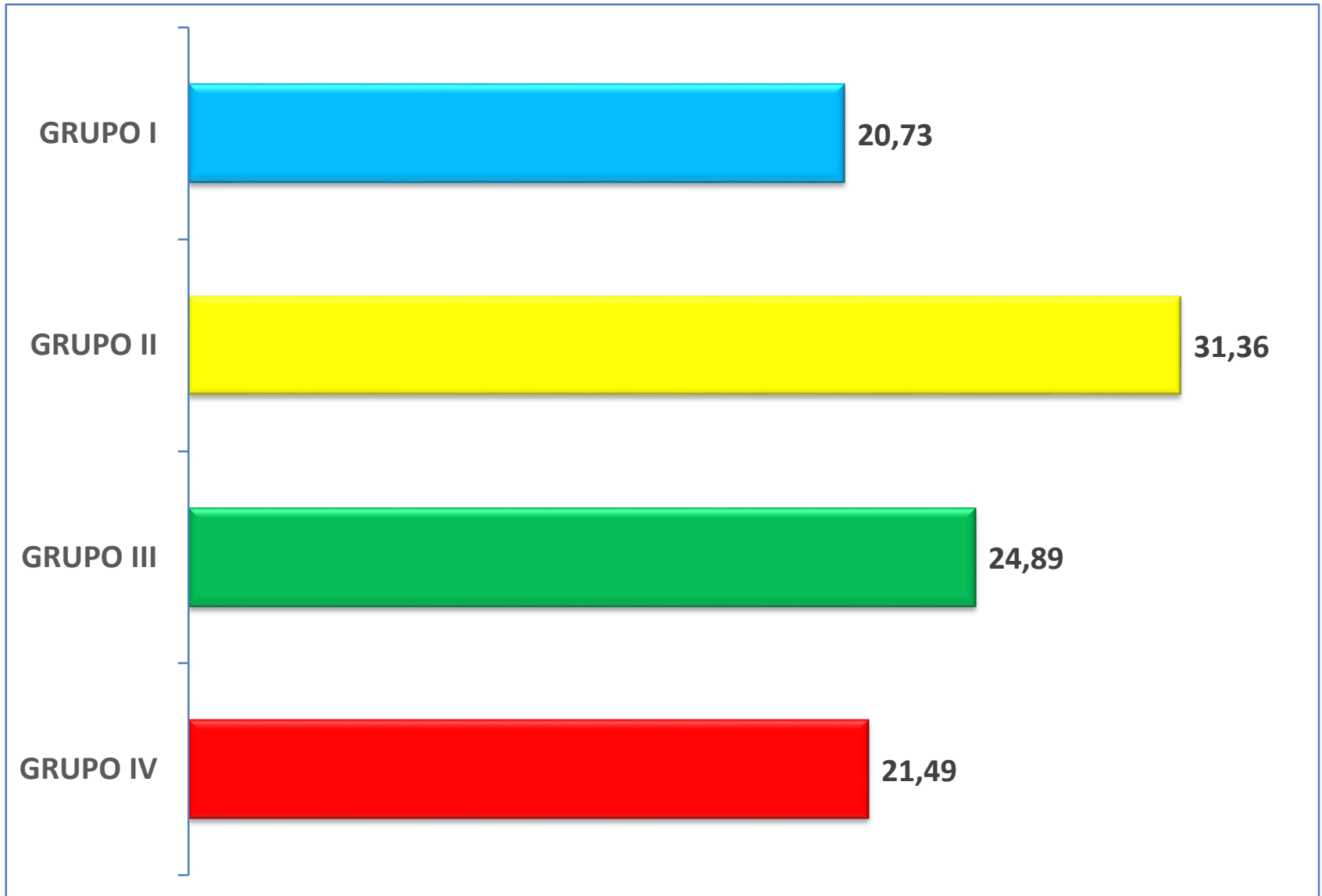
	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	3.726	221	1.551
GRUPO II	20.035	365	4.427
GRUPO III	21.317	1.189	5.551
GRUPO IV	491	9	188
HH. MEDIA ESTANCIA	58	2	49
HH. PSIQUIÁTRICOS	222	11	10
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	20	23	3
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	1	0	0
TOTAL	45.870	1.820	11.779

Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
GRUPO I	3.726	1.797.281	20,73
GRUPO II	20.035	6.389.235	31,36
GRUPO III	21.317	8.562.918	24,89
GRUPO IV	491	228.454	21,49
HH. MEDIA ESTANCIA	58	4.586	126,47
HH. PSIQUIÁTRICOS	222	32.069	69,23
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	1		
TOTAL	45.850	17.014.543	26,95

Excluido el Centro de Transfusión

Reclamaciones vs Actividad H. Agudos



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

	2017	2018	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	3.673	3.726	53	1,44%
SUGERENCIAS	244	221	-23	-9,43%
AGRADECIMIENTOS	1.408	1.551	143	10,16%

Datos por hospital Grupo I

GRUPO I	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	1.033	23	119
H. U. HENARES	1.153	16	126
H. EL ESCORIAL	216	42	246
H. U. INFANTA CRISTINA	279	11	94
H. U. INFANTA ELENA (*)	365	118	872
H. U. TAJO	680	11	94
TOTAL	3.726	221	1.551

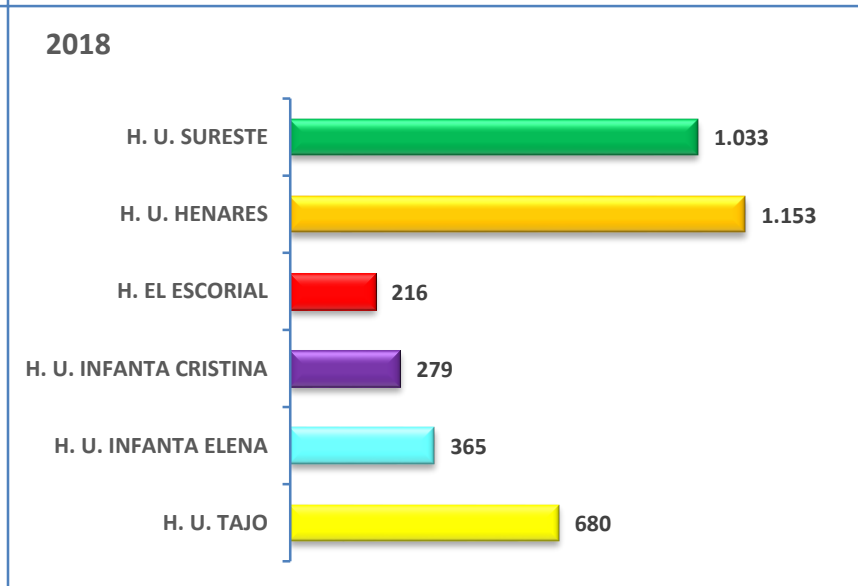
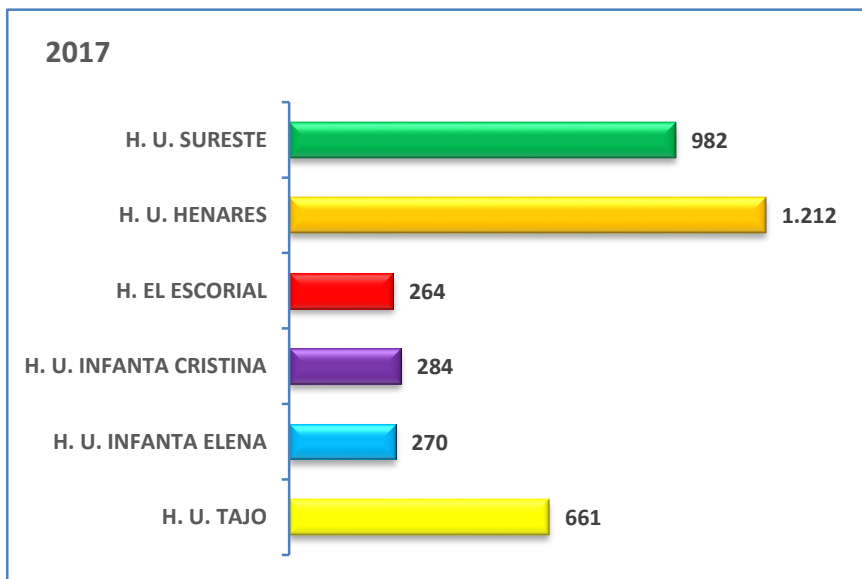
(*) En el HUI Elena se han incluido 41 reclamaciones realizadas en serie por el cese de un médico del hospital

G-I: Reclamaciones 2017-2018

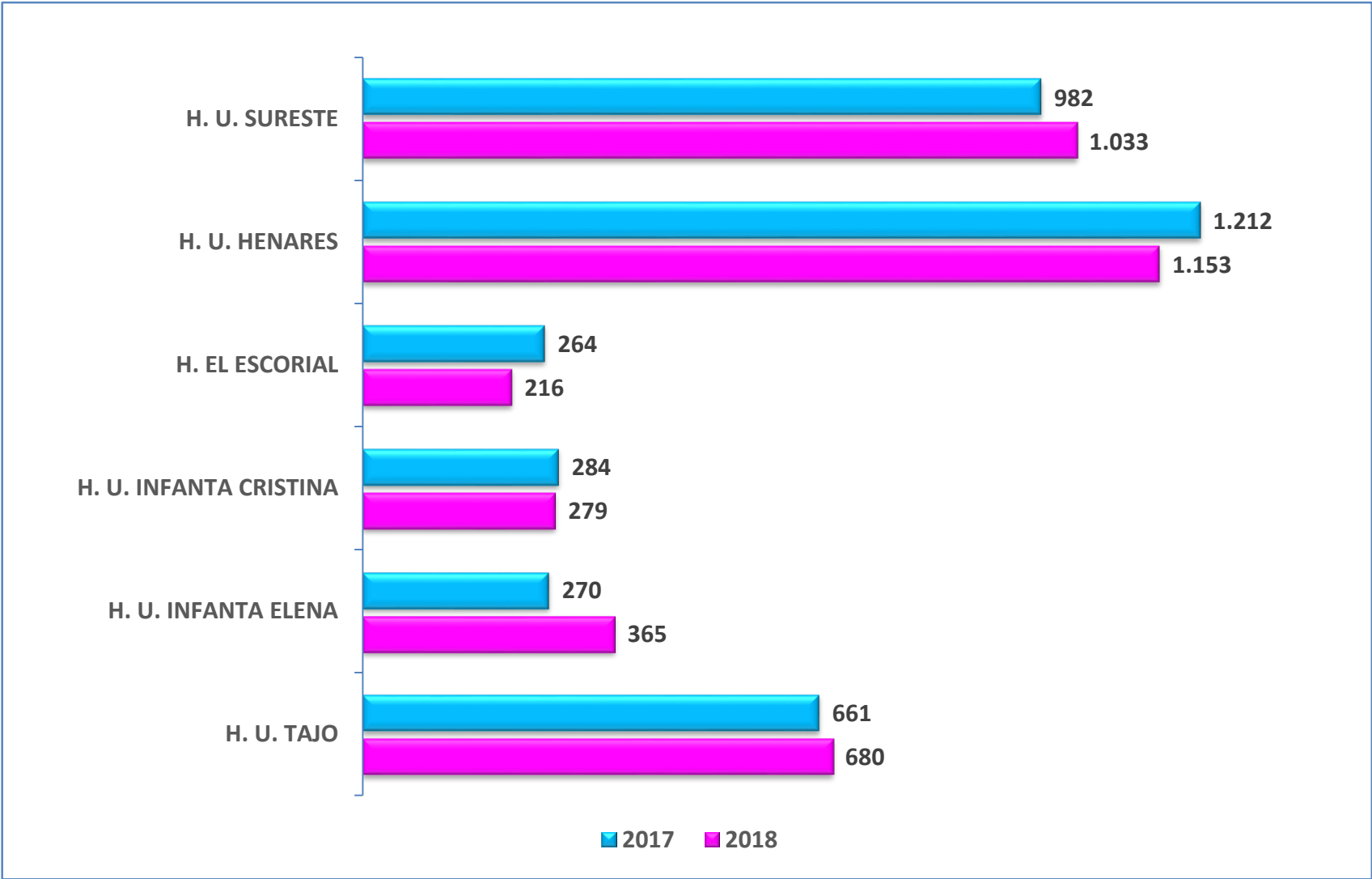
	2017	2018	Δ	Δ %
H. U. SURESTE	982	1.033	51	5,19%
H. U. HENARES	1.212	1.153	-59	-4,87%
H. EL ESCORIAL	264	216	-48	-18,18%
H. U. INFANTA CRISTINA	284	279	-5	-1,76%
H. U. INFANTA ELENA (*)	270	365	95	35,19%
H. U. TAJO	661	680	19	2,87%
TOTAL	3.673	3.726	53	1,44%

(*) En el HUI Elena se han incluido 41 reclamaciones realizadas en serie por el cese de un médico del hospital

Reclamaciones 2017 - 2018



Reclamaciones 2017 - 2018



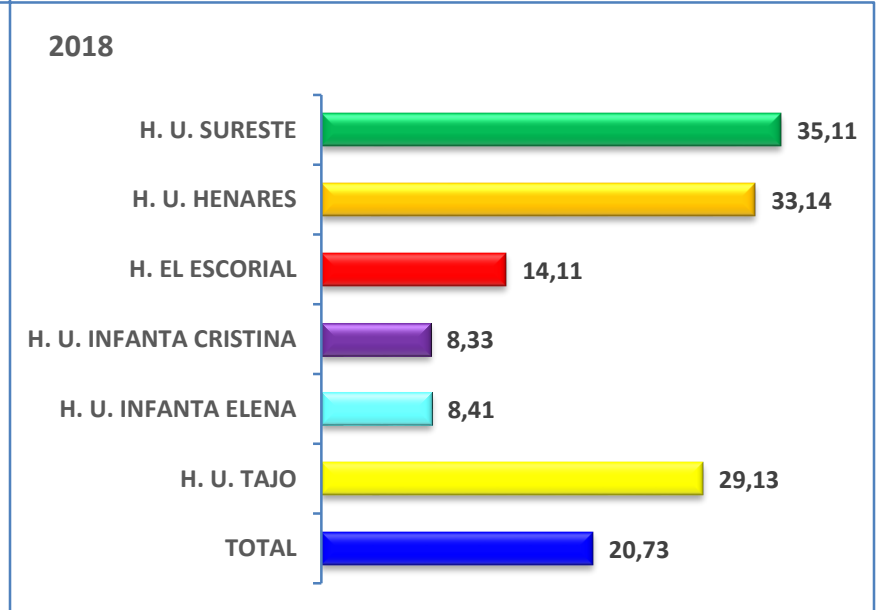
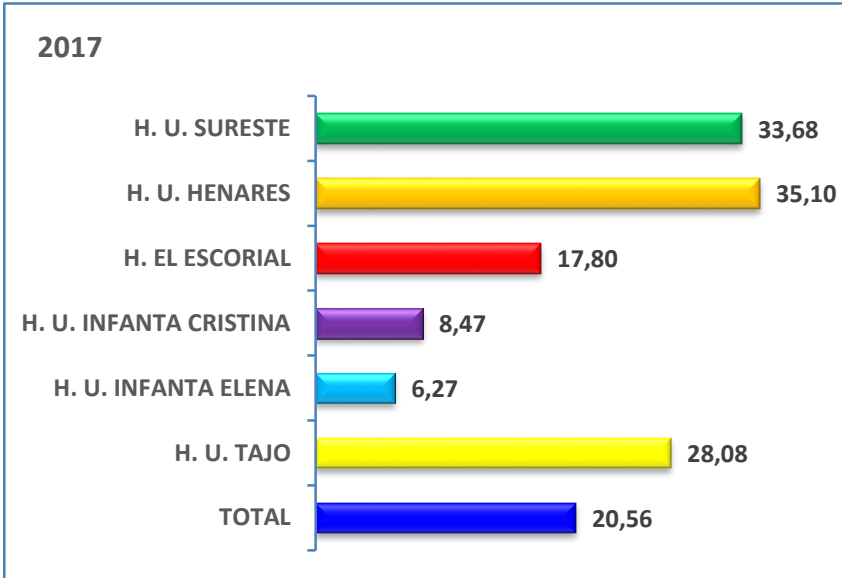
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	1.033	294.195	35,11
H. U. HENARES	1.153	347.870	33,14
H. EL ESCORIAL	216	153.035	14,11
H. U. INFANTA CRISTINA	279	334.879	8,33
H. U. INFANTA ELENA	365	433.905	8,41
H. U. TAJO	680	233.397	29,13
TOTAL	3.726	1.797.281	20,73

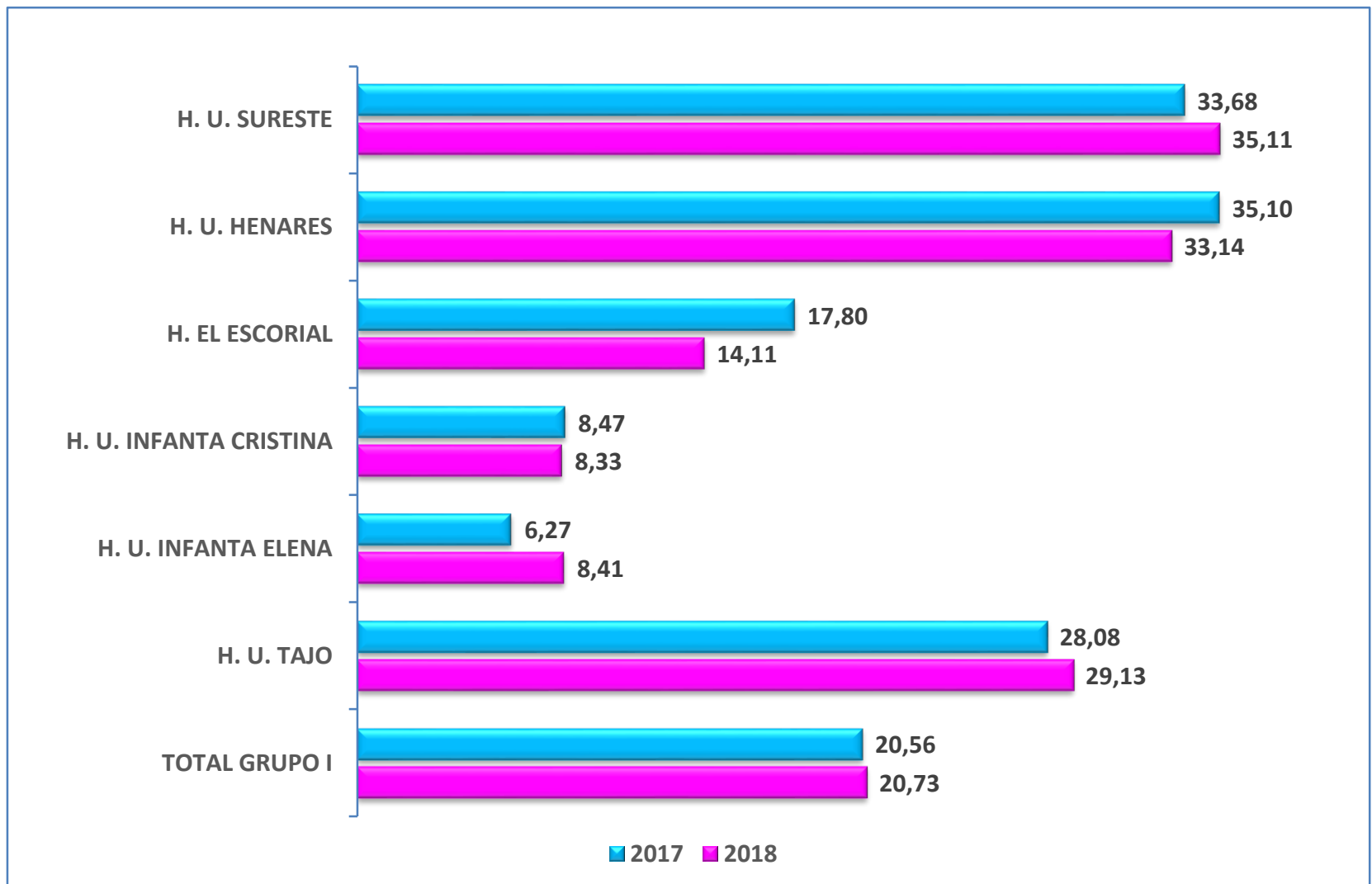
Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

	2017	2018
H. U. SURESTE	33,68	35,11
H. U. HENARES	35,10	33,14
H. EL ESCORIAL	17,80	14,11
H. U. INFANTA CRISTINA	8,47	8,33
H. U. INFANTA ELENA	6,27	8,41
H. U. TAJO	28,08	29,13
TOTAL GRUPO I	20,56	20,73

Reclamaciones / 10.000 Actos 2017-2018



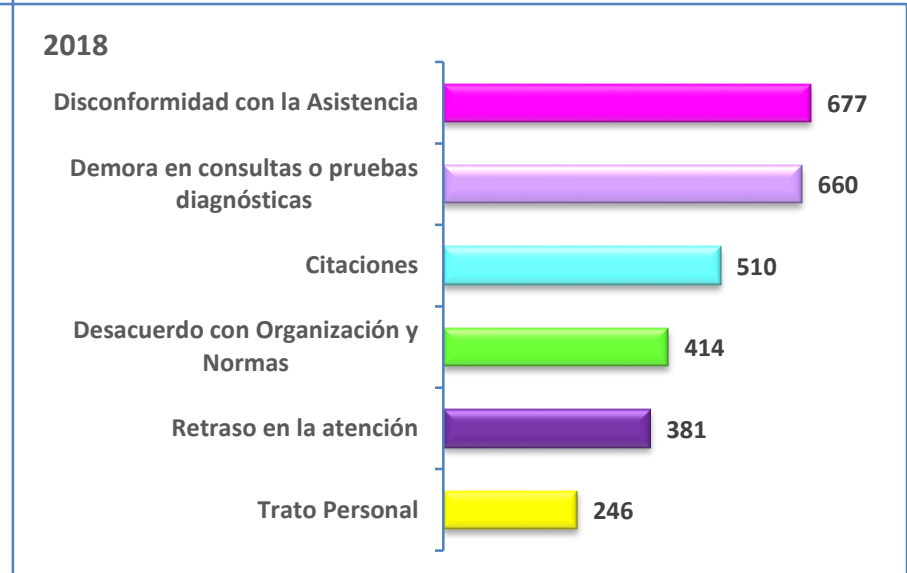
Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018



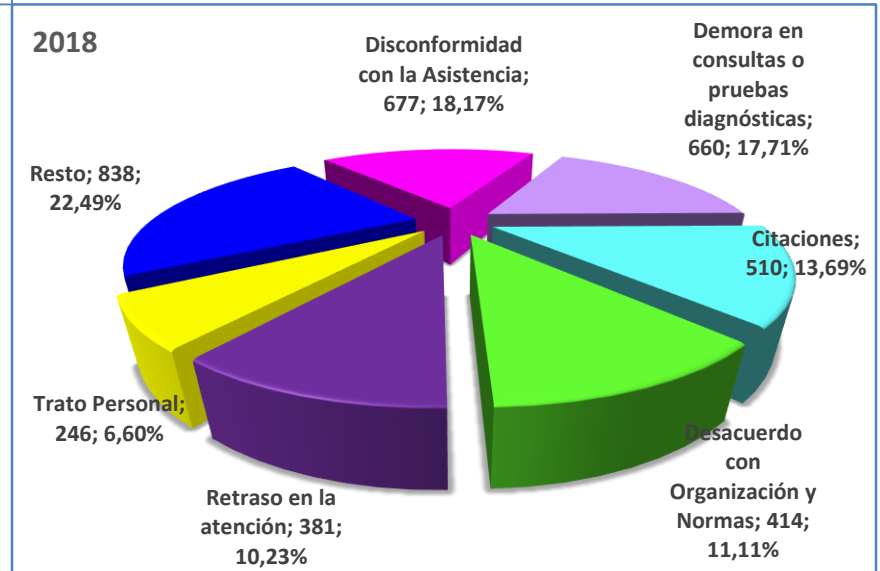
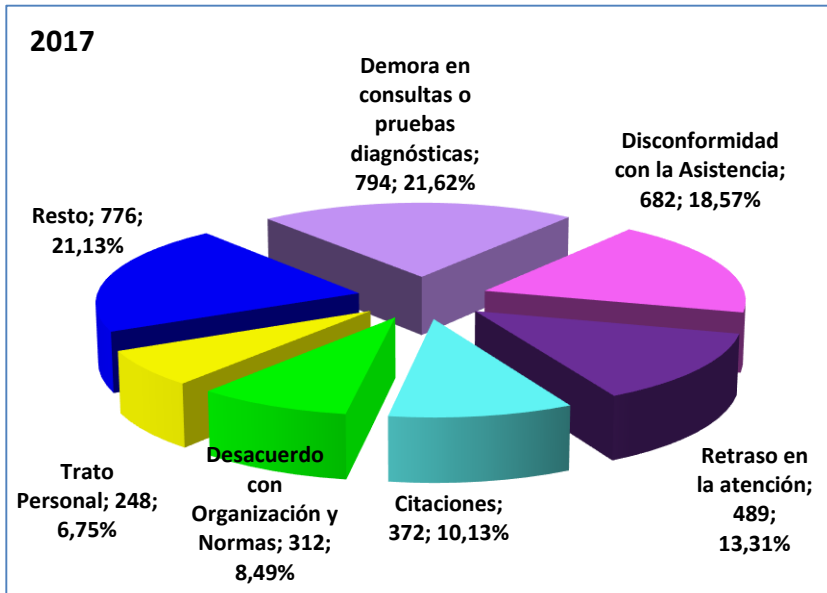
Motivos de reclamación

	Nº	%	% Ac
Disconformidad con la Asistencia	677	18,17%	18,17%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	660	17,71%	35,88%
Citaciones	510	13,69%	49,57%
Desacuerdo con Organización y Normas	414	11,11%	70,91%
Retraso en la atención	381	10,23%	59,80%
Trato Personal	246	6,60%	77,51%
Resto	838	22,49%	

Motivos de reclamación 2017 - 2018



Motivos de reclamación 2017 - 2018



	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	982	1.033	51	5,19%
ACTIVIDAD	291.547	294.195	2.648	0,91%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	33,68	35,11		
SUGERENCIAS	14	23	9	64,29%
AGRADECIMIENTOS	117	119	2	1,71%

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Citaciones	367	35,53%	35,53%
Disconformidad con la Asistencia	162	15,68%	51,21%
Trato Personal	83	8,03%	59,24%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	54	5,23%	64,47%
Información Clínica	48	4,65%	69,12%
Desacuerdo con Organización y Normas	47	4,55%	73,67%
Resto	272	26,33%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.212	1.153	-59	-4,87%
ACTIVIDAD	345.250	347.870	2.620	0,76%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	35,10	33,14		
SUGERENCIAS	12	16	4	33,33%
AGRADECIMIENTOS	122	126	4	3,28%

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	278	24,11%	24,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	231	20,03%	44,15%
Disconformidad con la Asistencia	172	14,92%	59,06%
Retraso en la atención	156	13,53%	72,59%
Trato Personal	54	4,68%	77,28%
Citaciones	48	4,16%	81,44%
Resto	214	18,56%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	264	216	-48	-18,18%
ACTIVIDAD	148.299	153.035	4.736	3,19%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	17,80	14,11		
SUGERENCIAS	41	42	1	2,44%
AGRADECIMIENTOS	259	246	-13	-5,02%

Motivo	Nº	%	% Ac
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	50	23,15%	23,15%
Disconformidad con la Asistencia	30	13,89%	37,04%
Retraso en la atención	21	9,72%	46,76%
Citaciones	19	8,80%	55,56%
Trato Personal	16	7,41%	62,96%
Información Clínica	12	5,56%	68,52%
Resto	68	31,48%	

H. U. Infanta Cristina

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	284	279	-5	-1,76%
ACTIVIDAD	335.453	334.879	-574	-0,17%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	8,47	8,33		
SUGERENCIAS	14	11	-3	-21,43%
AGRADECIMIENTOS	59	94	35	59,32%

H. U. Infanta Cristina

Motivo	Nº	%	% Ac
Disconformidad con la Asistencia	81	29,03%	29,03%
Retraso en la atención	52	18,64%	47,67%
Desacuerdo con Organización y Normas	36	12,90%	60,57%
Trato Personal	31	11,11%	71,68%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	26	9,32%	81,00%
Suspensión de Actos Asistenciales	13	4,66%	85,66%
Resto	40	14,34%	

H. U. Infanta Elena

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES (*)	270	365	95	35,19%
ACTIVIDAD	430.351	433.905	3.554	0,83%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,27	8,41		
SUGERENCIAS	154	118	-36	-23,38%
AGRADECIMIENTOS	782	872	90	11,51%

(*) se incluyen 41 reclamaciones generadas por una plataforma de usuarios en defensa de la continuidad de un médico del hospital que dejó de prestar servicios en el mismo.

Motivo	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	140	38,36%	38,36%
Desacuerdo con Organización y Normas (*)	73	20,00%	58,36%
Retraso en la atención	40	10,96%	69,32%
Citaciones	32	8,77%	78,08%
Trato Personal	19	5,21%	83,29%
Falta de Asistencia	17	4,66%	87,95%
Resto	44	12,05%	

(*) se incluyen 41 reclamaciones generadas por una plataforma de usuarios en defensa de la continuidad de un médico del hospital que dejó de prestar servicios en el mismo.

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	661	680	19	2,87%
ACTIVIDAD	235.386	233.397	-1.989	-0,84%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	28,08	29,13		
SUGERENCIAS	9	11	2	22,22%
AGRADECIMIENTOS	69	94	25	36,23%

Motivo	Nº	%	% Ac
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	252	37,06%	37,06%
Disconformidad con la Asistencia	92	13,53%	50,59%
Retraso en la atención	66	9,71%	60,29%
Suspensión de Actos Asistenciales	59	8,68%	68,97%
Trato Personal	43	6,32%	75,29%
Citaciones	38	5,59%	80,88%
Resto	130	19,12%	

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

	2017	2018	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	19.672	20.035	363	1,85%
SUGERENCIAS	406	365	-41	-10,10%
AGRADECIMIENTOS	4.373	4.427	54	1,23%

Datos globales Grupo II

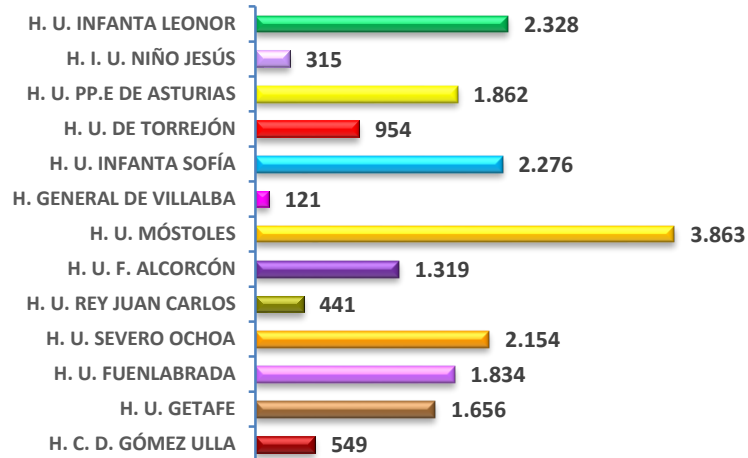
	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.885	30	327
H. I. U. NIÑO JESÚS	222	10	65
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.969	17	190
H. U. DE TORREJÓN	1.333	18	388
H. U. INFANTA SOFÍA	2.426	65	234
H. GENERAL DE VILLALBA	180	23	731
H. U. MÓSTOLES	3.174	1	111
H. U. F. ALCORCÓN	1.478	27	205
H. U. REY JUAN CARLOS	457	80	1.367
H. U. SEVERO OCHOA	2.175	23	141
H. U. FUENLABRADA	1.456	28	268
H. U. GETAFE	1.693	30	210
H. C. D. GÓMEZ ULLA	587	13	190
TOTAL G-II	20.035	365	4.427

G-II: Reclamaciones 2017-2018

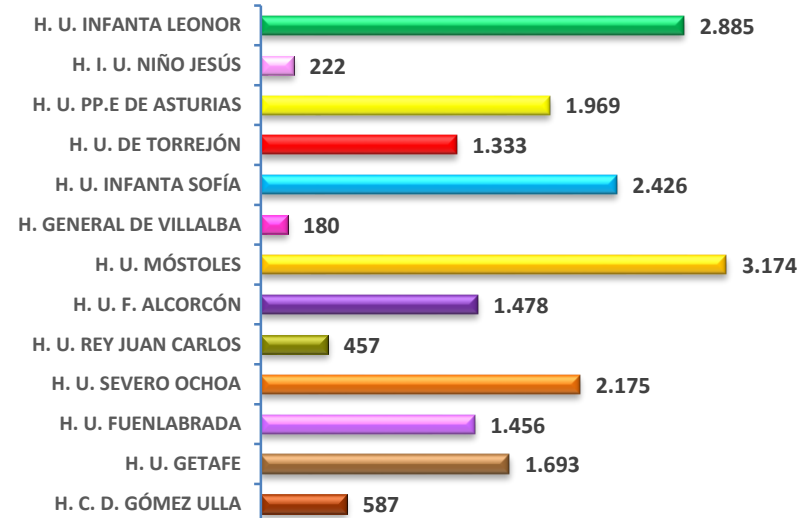
	2017	2018	Δ	Δ %
H. U. INFANTA LEONOR	2.328	2.885	557	23,93%
H. I. U. NIÑO JESÚS	315	222	-93	-29,52%
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.862	1.969	107	5,75%
H. U. DE TORREJÓN	954	1.333	379	39,73%
H. U. INFANTA SOFÍA	2.276	2.426	150	6,59%
H. GENERAL DE VILLALBA	121	180	59	48,76%
H. U. MÓSTOLES	3.863	3.174	-689	-17,84%
H. U. F. ALCORCÓN	1.319	1.478	159	12,05%
H. U. REY JUAN CARLOS	441	457	16	3,63%
H. U. SEVERO OCHOA	2.154	2.175	21	0,97%
H. U. FUENLABRADA	1.834	1.456	-378	-20,61%
H. U. GETAFE	1.656	1.693	37	2,23%
H. C. D. GÓMEZ ULLA	549	587	38	6,92%
TOTAL	19.672	20.035	363	1,85%

Reclamaciones 2017 - 2018

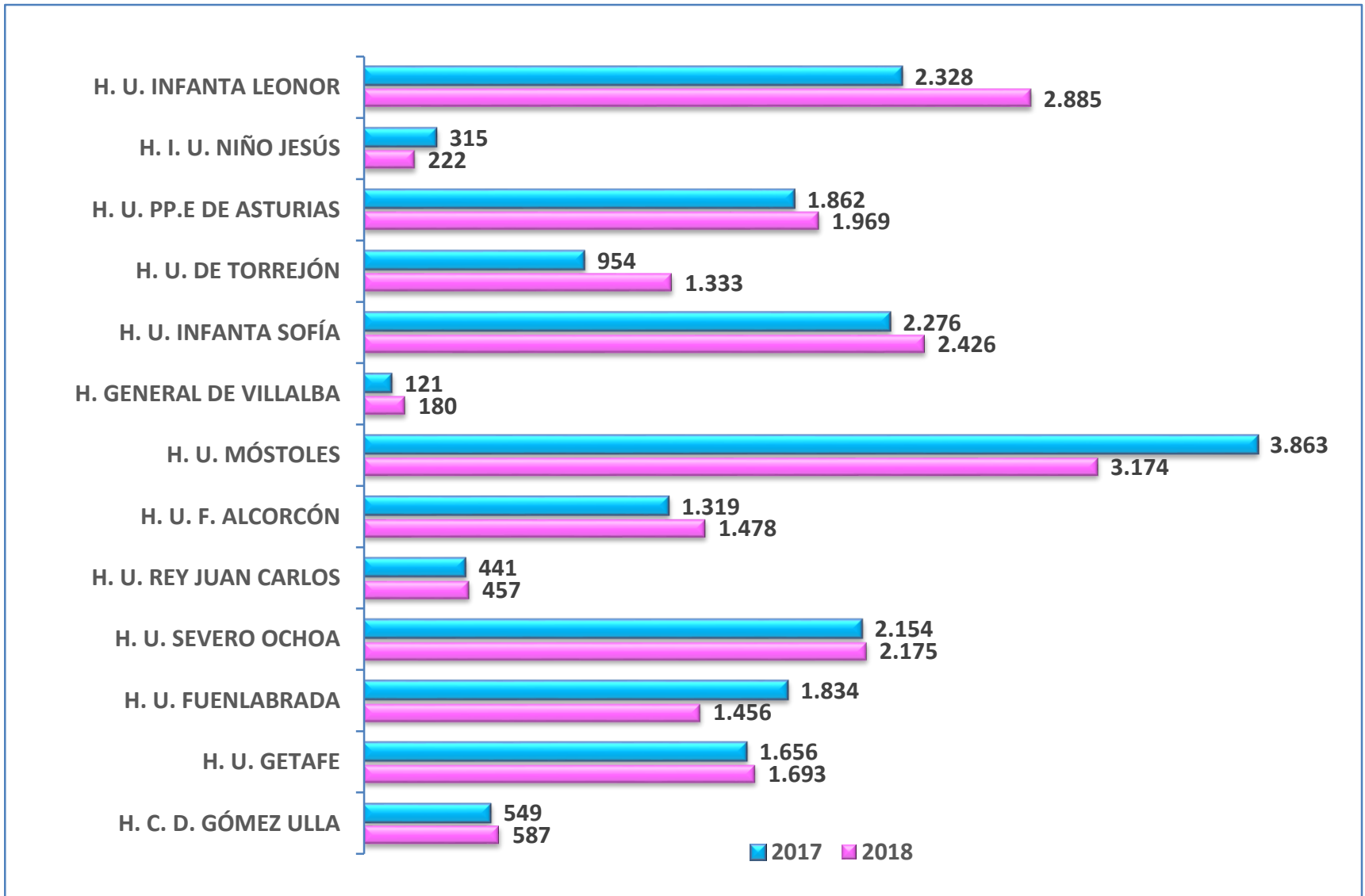
2017



2018



Reclamaciones 2017 - 2018



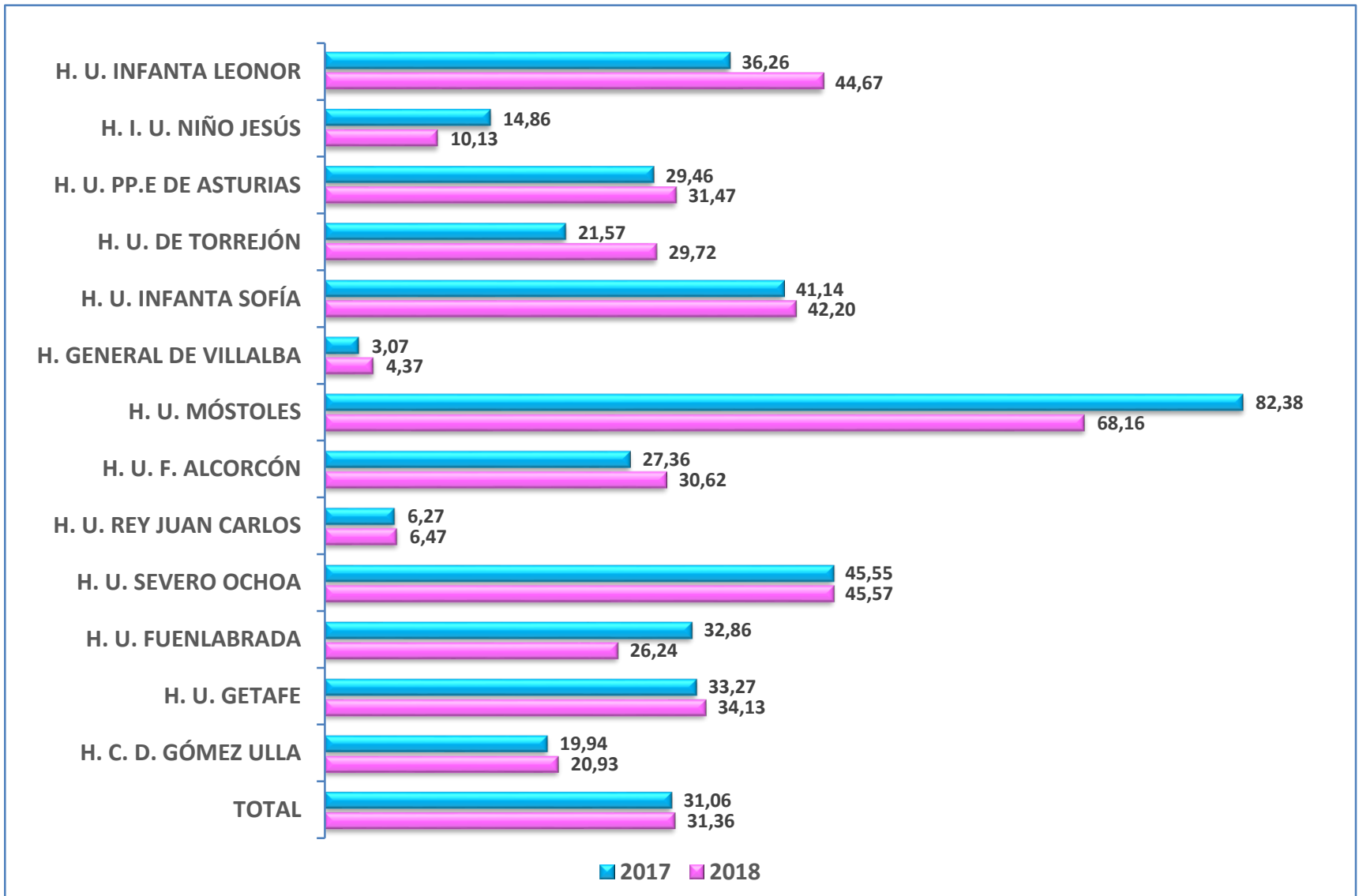
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.885	645.809	44,67
H. I. U. NIÑO JESÚS	222	219.257	10,13
H. U. PPE. DE ASTURIAS	1.969	625.601	31,47
H. U. DE TORREJÓN	1.333	448.529	29,72
H. U. INFANTA SOFÍA	2.426	574.886	42,20
H. GENERAL DE VILLALBA	180	412.180	4,37
H. U. MÓSTOLES	3.174	465.681	68,16
H. U. F. ALCORCÓN	1.478	482.670	30,62
H. U. REY JUAN CARLOS	457	705.840	6,47
H. U. SEVERO OCHOA	2.175	477.296	45,57
H. U. FUENLABRADA	1.456	554.929	26,24
H. U. GETAFE	1.693	496.078	34,13
H. C. D. GÓMEZ ULLA	587	280.479	20,93
TOTAL	20.035	6.389.235	31,36

Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

	2017	2018
H. U. INFANTA LEONOR	36,26	44,67
H. I. U. NIÑO JESÚS	14,86	10,13
H. U. PP.E DE ASTURIAS	29,46	31,47
H. U. DE TORREJÓN	21,57	29,72
H. U. INFANTA SOFÍA	41,14	42,20
H. GENERAL DE VILLALBA	3,07	4,37
H. U. MÓSTOLES	82,38	68,16
H. U. F. ALCORCÓN	27,36	30,62
H. U. REY JUAN CARLOS	6,27	6,47
H. U. SEVERO OCHOA	45,55	45,57
H. U. FUENLABRADA	32,86	26,24
H. U. GETAFE	33,27	34,13
H. C. D. GÓMEZ ULLA	19,94	20,93
TOTAL G-II	31,06	31,36

Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018



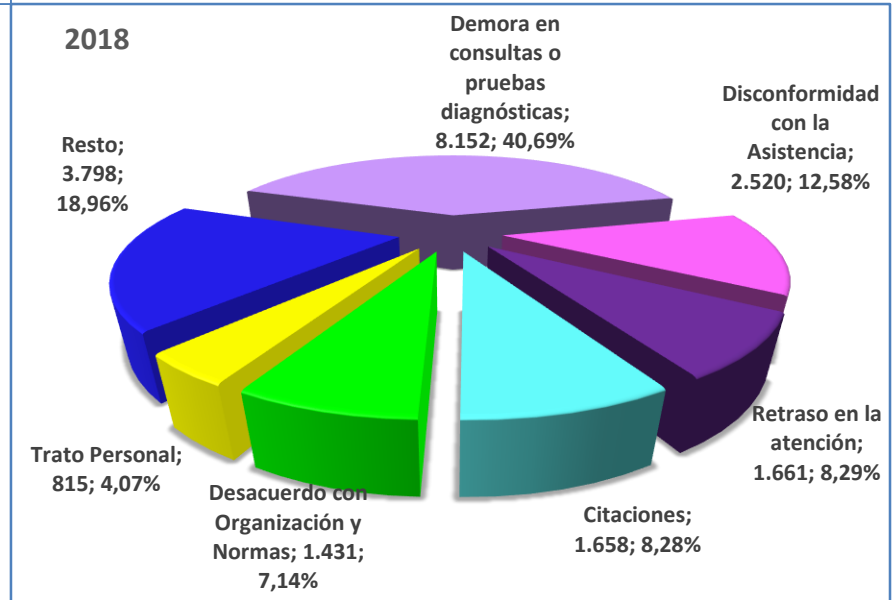
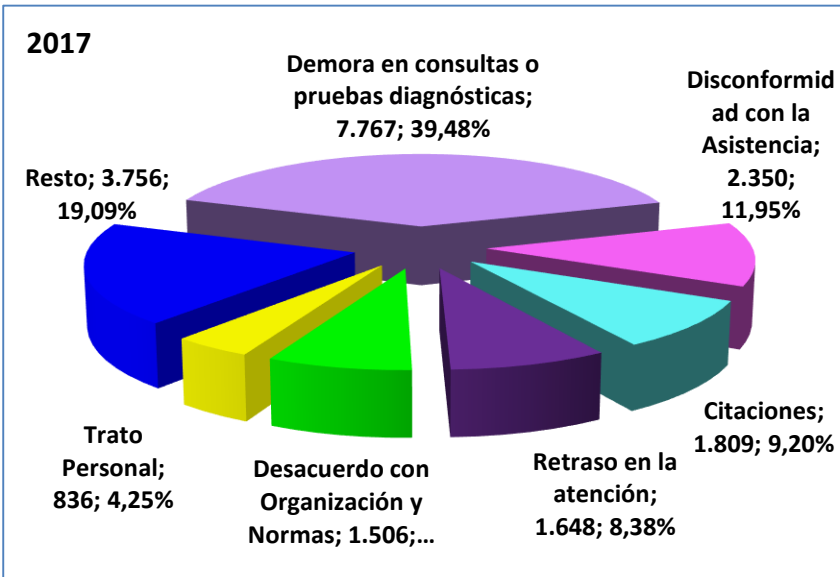
Motivos de reclamación

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	8.152	40,69%	40,69%
Disconformidad con la Asistencia	2.520	12,58%	53,27%
Retraso en la atención	1.661	8,29%	61,56%
Citaciones	1.658	8,28%	69,83%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.431	7,14%	76,98%
Trato Personal	815	4,07%	81,04%
Resto	3.798	18,96%	

Motivos de reclamación 2017 - 2018



Motivos de reclamación 2017 - 2018



H. U. Infanta Leonor

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.328	2.885	557	23,93%
ACTIVIDAD	641.954	645.809	3.855	0,60%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	36,26	44,67		
SUGERENCIAS	51	30	-21	-41,18%
AGRADECIMIENTOS	314	327	13	4,14%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.420	49,22%	49,22%
Disconformidad con la Asistencia	343	11,89%	61,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	192	6,66%	67,76%
Citaciones	169	5,86%	73,62%
Retraso en la atención	168	5,82%	79,45%
Lista de Espera Quirúrgica	137	4,75%	84,19%
Resto	456	15,81%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	315	222	-93	-29,52%
ACTIVIDAD	212.049	219.257	7.208	3,40%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	14,86	10,13		
SUGERENCIAS	14	10	-4	-28,57%
AGRADECIMIENTOS	62	65	3	4,84%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	38	17,12%	17,12%
Citaciones	30	13,51%	30,63%
Trato Personal	29	13,06%	43,69%
Disconformidad con la Asistencia	28	12,61%	56,31%
Información Clínica	16	7,21%	63,51%
Accesibilidad	15	6,76%	70,27%
Resto	66	29,73%	

H. U. Príncipe de Asturias

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.862	1.969	107	5,75%
ACTIVIDAD	632.108	625.601	-6.507	-1,03%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	29,46	31,47		
SUGERENCIAS	25	17	-8	-32,00%
AGRADECIMIENTOS	152	190	38	25,00%

H. U. Príncipe de Asturias

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	732	37,18%	37,18%
Disconformidad con la Asistencia	306	15,54%	52,72%
Retraso en la atención	153	7,77%	60,49%
Citaciones	146	7,41%	67,90%
Desacuerdo con Organización y Normas	98	4,98%	72,88%
Lista de Espera Quirúrgica	96	4,88%	77,76%
Resto	438	22,24%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	954	1.333	379	39,73%
ACTIVIDAD	442.200	448.529	6.329	1,43%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	21,57	29,72		
SUGERENCIAS	15	18	3	20,00%
AGRADECIMIENTOS	380	388	8	2,11%

H. U. de Torrejón

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	394	29,56%	29,56%
Retraso en la atención	246	18,45%	48,01%
Disconformidad con la Asistencia	225	16,88%	64,89%
Citaciones	176	13,20%	78,09%
Trato Personal	55	4,13%	82,22%
Información Clínica	50	3,75%	85,97%
Resto	187	14,03%	

H. U. Infanta Sofía

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.276	2.426	150	6,59%
ACTIVIDAD	553.292	574.886	21.594	3,90%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	41,14	42,20		
SUGERENCIAS	52	65	13	25,00%
AGRADECIMIENTOS	251	234	-17	-6,77%

H. U. Infanta Sofía

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	924	38,09%	38,09%
Disconformidad con la Asistencia	383	15,79%	53,87%
Lista de Espera Quirúrgica	210	8,66%	62,53%
Retraso en la atención	204	8,41%	70,94%
Desacuerdo con Organización y Normas	174	7,17%	78,11%
Citaciones	144	5,94%	84,05%
Resto	387	15,95%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	121	180	59	48,76%
ACTIVIDAD	393.835	412.180	18.345	4,66%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,07	4,37		
SUGERENCIAS	34	23	-11	-32,35%
AGRADECIMIENTOS	989	731	-258	-26,09%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	72	40,00%	40,00%
Retraso en la atención	29	16,11%	56,11%
Citaciones	28	15,56%	71,67%
Trato Personal	14	7,78%	79,44%
Información Clínica	7	3,89%	83,33%
Falta de Asistencia	5	2,78%	86,11%
Resto	25	13,89%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.863	3.174	-689	-17,84%
ACTIVIDAD	468.900	465.681	-3.219	-0,69%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	82,38	68,16		
SUGERENCIAS	9	1	-8	-88,89%
AGRADECIMIENTOS	114	111	-3	-2,63%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.267	71,42%	71,42%
Desacuerdo con Organización y Normas	174	5,48%	76,91%
Disconformidad con la Asistencia	148	4,66%	81,57%
Trato Personal	81	2,55%	84,12%
Información Clínica	75	2,36%	86,48%
Citaciones	74	2,33%	88,82%
Resto	355	11,18%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.319	1.478	159	12,05%
ACTIVIDAD	482.089	482.670	581	0,12%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	27,36	30,62		
SUGERENCIAS	40	27	-13	-32,50%
AGRADECIMIENTOS	181	205	24	13,26%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	481	32,54%	32,54%
Desacuerdo con Organización y Normas	205	13,87%	46,41%
Disconformidad con la Asistencia	195	13,19%	59,61%
Retraso en la atención	124	8,39%	68,00%
Lista de Espera Quirúrgica	114	7,71%	75,71%
Citaciones	97	6,56%	82,27%
Resto	262	17,73%	

H. U. Rey Juan Carlos

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	441	457	16	3,63%
ACTIVIDAD	703.293	705.840	2.547	0,36%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,27	6,47		
SUGERENCIAS	83	80	-3	-3,61%
AGRADECIMIENTOS	1.226	1.367	141	11,50%

H. U. Rey Juan Carlos

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	128	28,01%	28,01%
Citaciones	70	15,32%	43,33%
Retraso en la atención	59	12,91%	56,24%
Falta de Asistencia	47	10,28%	66,52%
Desacuerdo con Organización y Normas	41	8,97%	75,49%
Trato Personal	35	7,66%	83,15%
Resto	77	16,85%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.154	2.175	21	0,97%
ACTIVIDAD	472.914	477.296	4.382	0,93%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	45,55	45,57		
SUGERENCIAS	17	23	6	35,29%
AGRADECIMIENTOS	121	141	20	16,53%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	848	38,99%	38,99%
Retraso en la atención	265	12,18%	51,17%
Disconformidad con la Asistencia	238	10,94%	62,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	196	9,01%	71,13%
Suspensión de Actos Asistenciales	137	6,30%	77,43%
Citaciones	97	4,46%	81,89%
Resto	394	18,11%	

H. U. Fuenlabrada

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.834	1.456	-378	-20,61%
ACTIVIDAD	558.068	554.929	-3.139	-0,56%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	32,86	26,24		
SUGERENCIAS	37	28	-9	-24,32%
AGRADECIMIENTOS	214	268	54	25,23%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	440	30,22%	30,22%
Citaciones	276	18,96%	49,18%
Disconformidad con la Asistencia	192	13,19%	62,36%
Retraso en la atención	120	8,24%	70,60%
Desacuerdo con Organización y Normas	102	7,01%	77,61%
Suspensión de Actos Asistenciales	79	5,43%	83,04%
Resto	247	16,96%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.656	1.693	37	2,23%
ACTIVIDAD	497.730	496.078	-1.652	-0,33%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	33,27	34,13		
SUGERENCIAS	24	30	6	25,00%
AGRADECIMIENTOS	139	210	71	51,08%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	464	27,41%	27,41%
Citaciones	334	19,73%	47,14%
Retraso en la atención	153	9,04%	56,17%
Disconformidad con la Asistencia	127	7,50%	63,67%
Desacuerdo con Organización y Normas	113	6,67%	70,35%
Trato Personal	90	5,32%	75,66%
Resto	412	24,34%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	549	587	38	6,92%
ACTIVIDAD	275.392	280.479	5.087	1,85%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	19,94	20,93		
SUGERENCIAS	5	13	8	160,00%
AGRADECIMIENTOS	230	190	-40	-17,39%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	181	30,83%	30,83%
Disconformidad con la Asistencia	135	23,00%	53,83%
Desacuerdo con Organización y Normas	57	9,71%	63,54%
Retraso en la atención	54	9,20%	72,74%
Trato Personal	38	6,47%	79,22%
Información Clínica	28	4,77%	83,99%
Resto	94	16,01%	

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**

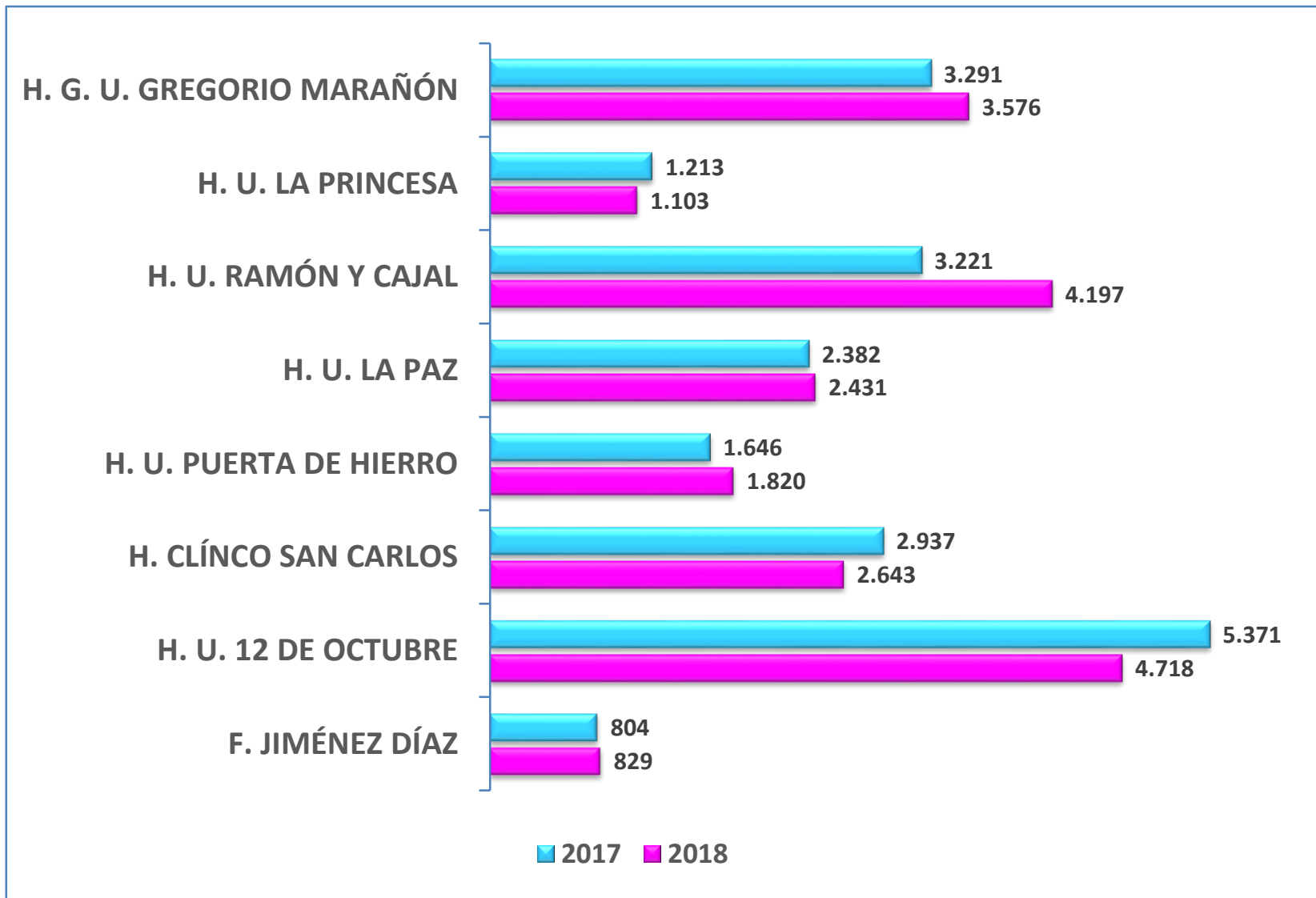
Datos globales Grupo III

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.576	560	612
H. U. LA PRINCESA	1.103	26	314
H. U. RAMÓN Y CAJAL	4.197	147	567
H. U. LA PAZ	2.431	139	648
H. U. PUERTA DE HIERRO	1.820	59	477
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.643	60	905
H. U. 12 DE OCTUBRE	4.718	67	440
F. JIMÉNEZ DÍAZ	829	131	1.588
TOTAL	21.317	1.189	5.551

Datos globales 2017 - 2018

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.291	3.576	456	560	592	612
H. U. LA PRINCESA	1.213	1.103	33	26	274	314
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.221	4.197	175	147	496	567
H. U. LA PAZ	2.382	2.431	124	139	604	648
H. U. PUERTA DE HIERRO	1.646	1.820	115	59	514	477
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.937	2.643	45	60	976	905
H. U. 12 DE OCTUBRE	5.371	4.718	68	67	434	440
F. JIMÉNEZ DÍAZ	804	829	129	131	1.321	1.588
TOTAL	20.865	21.317	1.145	1.189	5.211	5.551

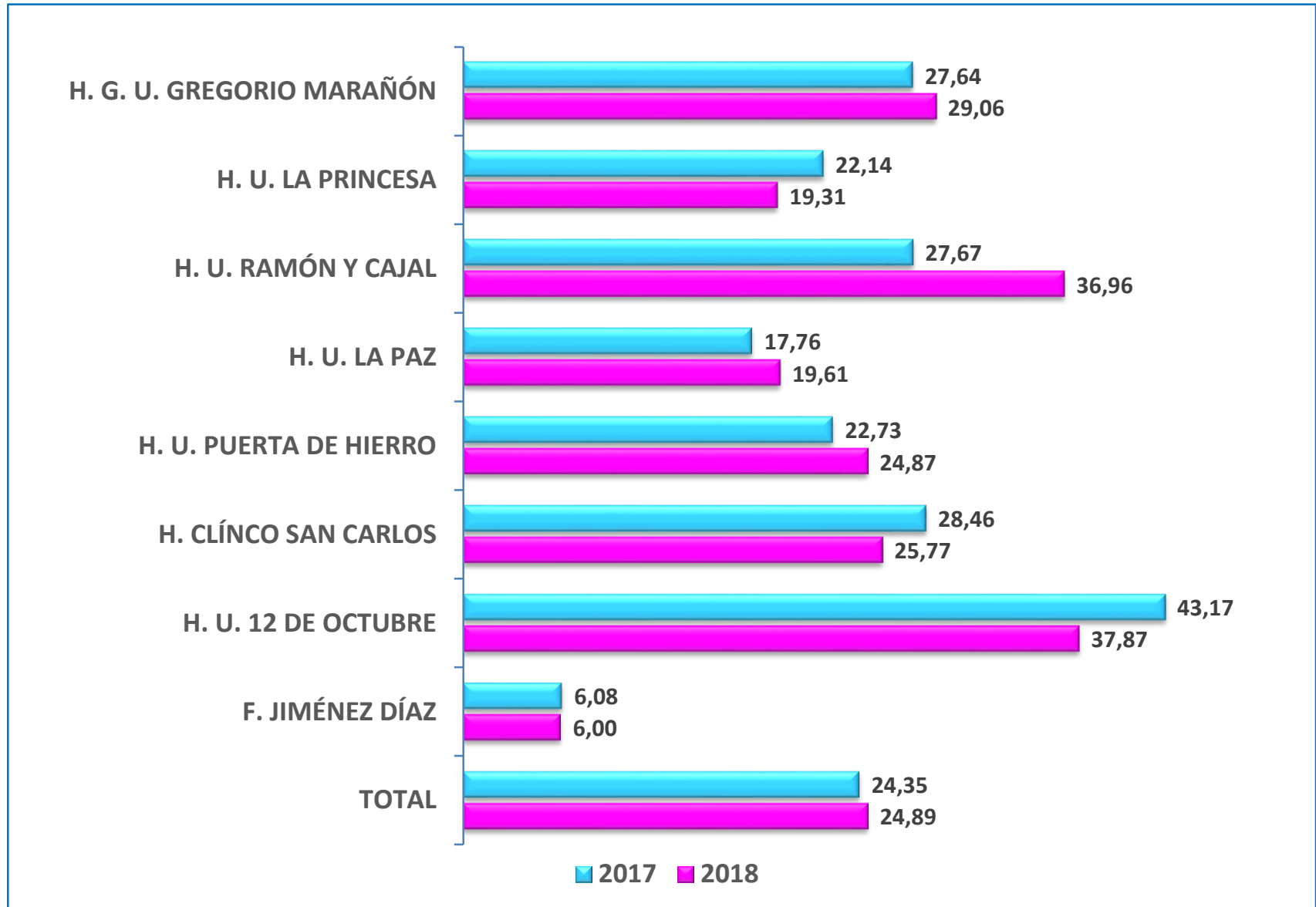
Reclamaciones 2017 - 2018



Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2017	2018
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	27,64	29,06
H. U. LA PRINCESA	22,14	19,31
H. U. RAMÓN Y CAJAL	27,67	36,96
H. U. LA PAZ	17,76	19,61
H. U. PUERTA DE HIERRO	22,73	24,87
H. CLÍNICO SAN CARLOS	28,46	25,77
H. U. 12 DE OCTUBRE	43,17	37,87
F. JIMÉNEZ DÍAZ	6,08	6,00
TOTAL	24,35	24,89

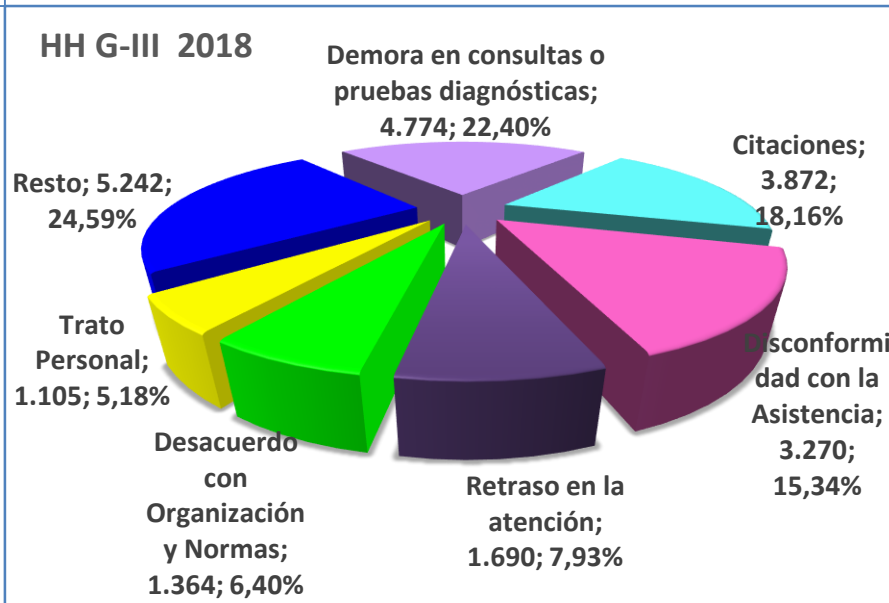
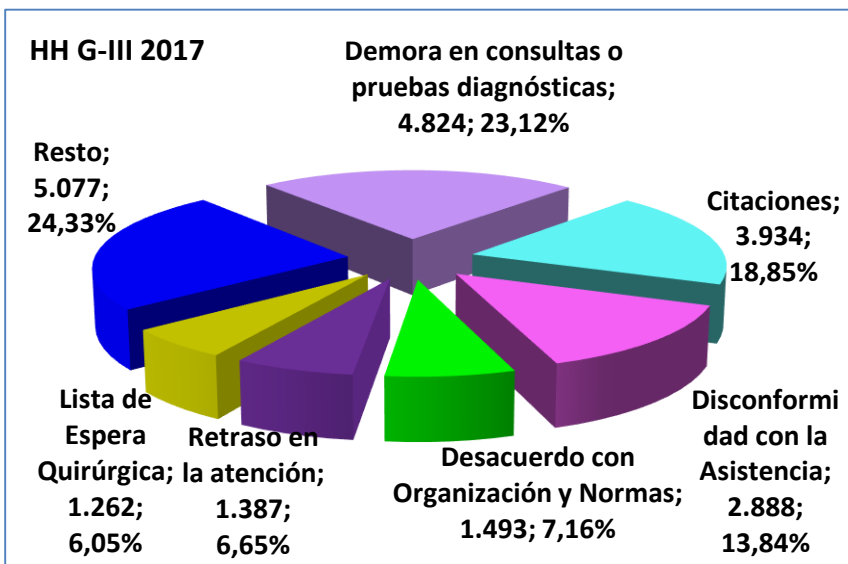
Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018



Motivos de reclamación

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.774	22,40%	22,40%
Citaciones	3.872	18,16%	40,56%
Disconformidad con la Asistencia	3.270	15,34%	55,90%
Retraso en la atención	1.690	7,93%	63,83%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.364	6,40%	70,23%
Trato Personal	1.105	5,18%	75,41%
Resto	5.242	24,59%	100%

Motivos de reclamación 2017 - 2018



	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.291	3.576	285	8,66%
ACTIVIDAD	1.190.621	1.230.756	40.135	3,37%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	27,64	29,06		
SUGERENCIAS	456	560	104	22,81%
AGRADECIMIENTOS	592	612	20	3,38%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.604	44,85%	44,85%
Disconformidad con la Asistencia	433	12,11%	56,96%
Desacuerdo con Organización y Normas	197	5,51%	62,47%
Trato Personal	186	5,20%	67,67%
Retraso en la atención	173	4,84%	72,51%
Lista de Espera Quirúrgica	161	4,50%	77,01%
Resto	822	22,99%	

H. U. la Princesa

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.213	1.103	-110	-9,07%
ACTIVIDAD	547.889	571.105	23.216	4,24%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	22,14	19,31		
SUGERENCIAS	33	26	-7	-21,21%
AGRADECIMIENTOS	274	314	40	14,60%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	260	23,57%	23,57%
Disconformidad con la Asistencia	212	19,22%	42,79%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	141	12,78%	55,58%
Trato Personal	88	7,98%	63,55%
Información Clínica	78	7,07%	70,63%
Desacuerdo con Organización y Normas	66	5,98%	76,61%
Resto	258	23,39%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.221	4.197	976	30,30%
ACTIVIDAD	1.164.155	1.135.560	-28.595	-2,46%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	27,67	36,96		
SUGERENCIAS	175	567	392	224,00%
AGRADECIMIENTOS	496	496	0	

H. U. Ramón y Cajal

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	834	19,87%	19,87%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	832	19,82%	39,70%
Disconformidad con la Asistencia	816	19,44%	59,14%
Retraso en la atención	377	8,98%	68,12%
Trato Personal	197	4,69%	72,81%
Desacuerdo con Organización y Normas	149	3,55%	76,36%
Resto	992	23,64%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.382	2.431	49	2,06%
ACTIVIDAD	1.341.455	1.239.530	-101.925	-7,60%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	17,76	19,61		
SUGERENCIAS	124	139	15	12,10%
AGRADECIMIENTOS	604	648	44	7,28%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	501	20,61%	20,61%
Citaciones	455	18,72%	39,33%
Disconformidad con la Asistencia	267	10,98%	50,31%
Retraso en la atención	241	9,91%	60,22%
Trato Personal	190	7,82%	68,04%
Desacuerdo con Organización y Normas	143	5,88%	73,92%
Resto	634	26,08%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.646	1.820	174	10,57%
ACTIVIDAD	724.206	731.863	7.657	1,06%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	22,73	24,87		
SUGERENCIAS	115	59	-56	-48,70%
AGRADECIMIENTOS	514	477	-37	-7,20%

H. U. Puerta de Hierro-M

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	447	24,56%	24,56%
Disconformidad con la Asistencia	378	20,77%	45,33%
Desacuerdo con Organización y Normas	178	9,78%	55,11%
Retraso en la atención	149	8,19%	63,30%
Suspensión de Actos Asistenciales	128	7,03%	70,33%
Citaciones	103	5,66%	75,99%
Resto	437	24,01%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.937	2.643	-294	-10,01%
ACTIVIDAD	1.032.069	1.025.771	-6.298	-0,61%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	28,46	25,77		
SUGERENCIAS	45	60	15	33,33%
AGRADECIMIENTOS	976	905	-71	-7,27%

H. Clínico San Carlos

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	493	18,65%	18,65%
Disconformidad con la Asistencia	444	16,80%	35,45%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	353	13,36%	48,81%
Información Clínica	268	10,14%	58,95%
Desacuerdo con Organización y Normas	240	9,08%	68,03%
Retraso en la atención	236	8,93%	76,96%
Resto	609	23,04%	

H. U. 12 de Octubre

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	5.371	4.718	-653	-12,16%
ACTIVIDAD	1.244.212	1.245.930	1.718	0,14%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	43,17	37,87		
SUGERENCIAS	68	67	-1	-1,47%
AGRADECIMIENTOS	434	440	6	1,38%

H. U. 12 de Octubre

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.529	32,41%	32,41%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	896	18,99%	51,40%
Disconformidad con la Asistencia	438	9,28%	60,68%
Retraso en la atención	390	8,27%	68,95%
Lista de Espera Quirúrgica	339	7,19%	76,13%
Desacuerdo con Organización y Normas	205	4,35%	80,48%
Resto	921	19,52%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	804	829	25	3,11%
ACTIVIDAD	1.323.386	1.382.403	59.017	4,46%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,08	6,00		
SUGERENCIAS	129	131	2	1,55%
AGRADECIMIENTOS	1.321	1.588	267	20,21%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	282	34,02%	34,02%
Desacuerdo con Organización y Normas	186	22,44%	56,45%
Trato Personal	74	8,93%	65,38%
Retraso en la atención	70	8,44%	73,82%
Información Clínica	60	7,24%	81,06%
Citaciones	61	7,36%	88,42%
Resto	96	11,58%	

HOSPITALES DEL GRUPO IV

Hospitales del Grupo IV

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

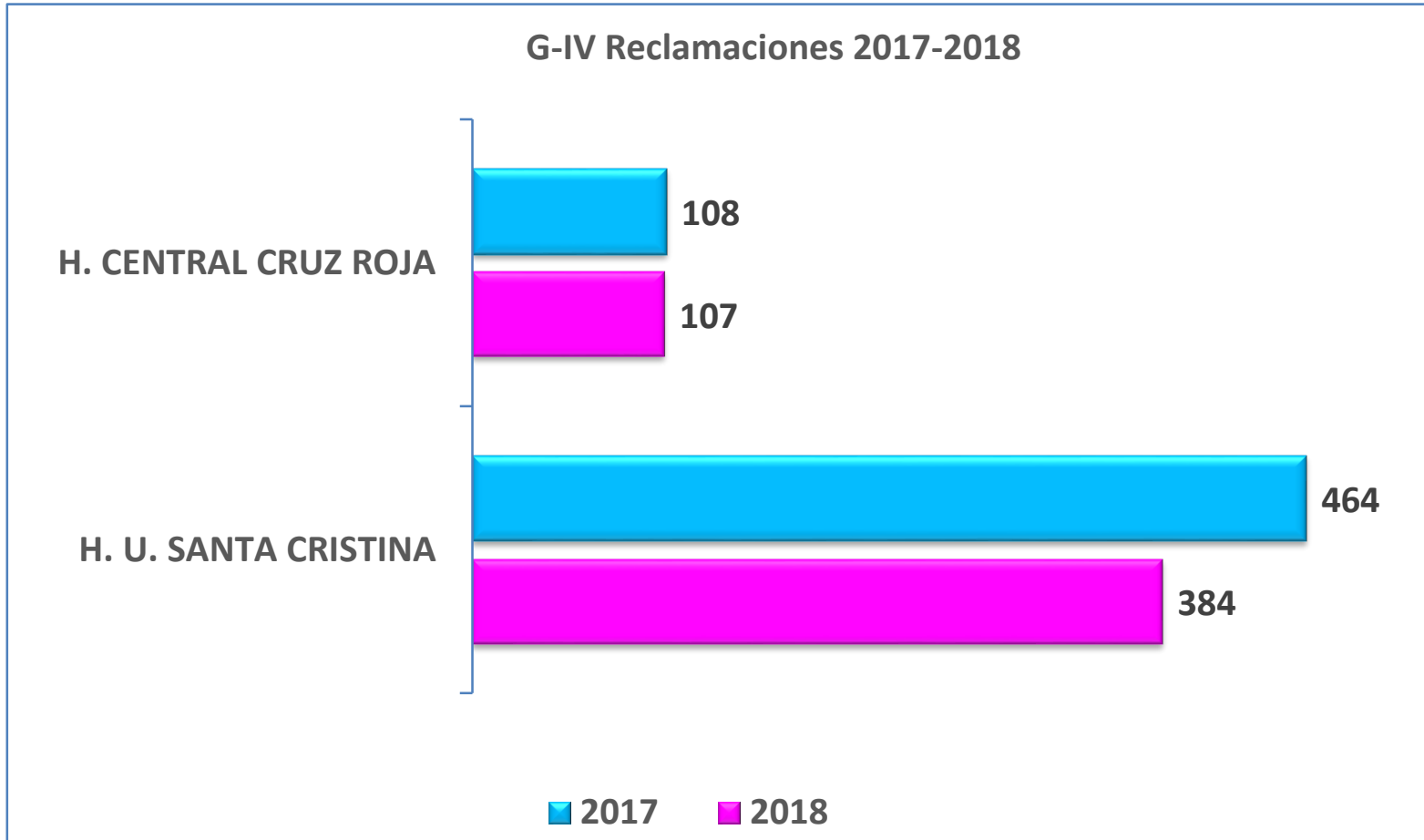
Datos globales Grupo IV

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	107	3	74
H. U. SANTA CRISTINA	384	6	114
TOTAL	491	9	188

Datos globales 2017 - 2018

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. CENTRAL CRUZ ROJA	108	107	6	3	128	74
H. U. SANTA CRISTINA	464	384	23	6	131	114
TOTAL	572	491	29	9	259	188

Reclamaciones 2017 - 2018



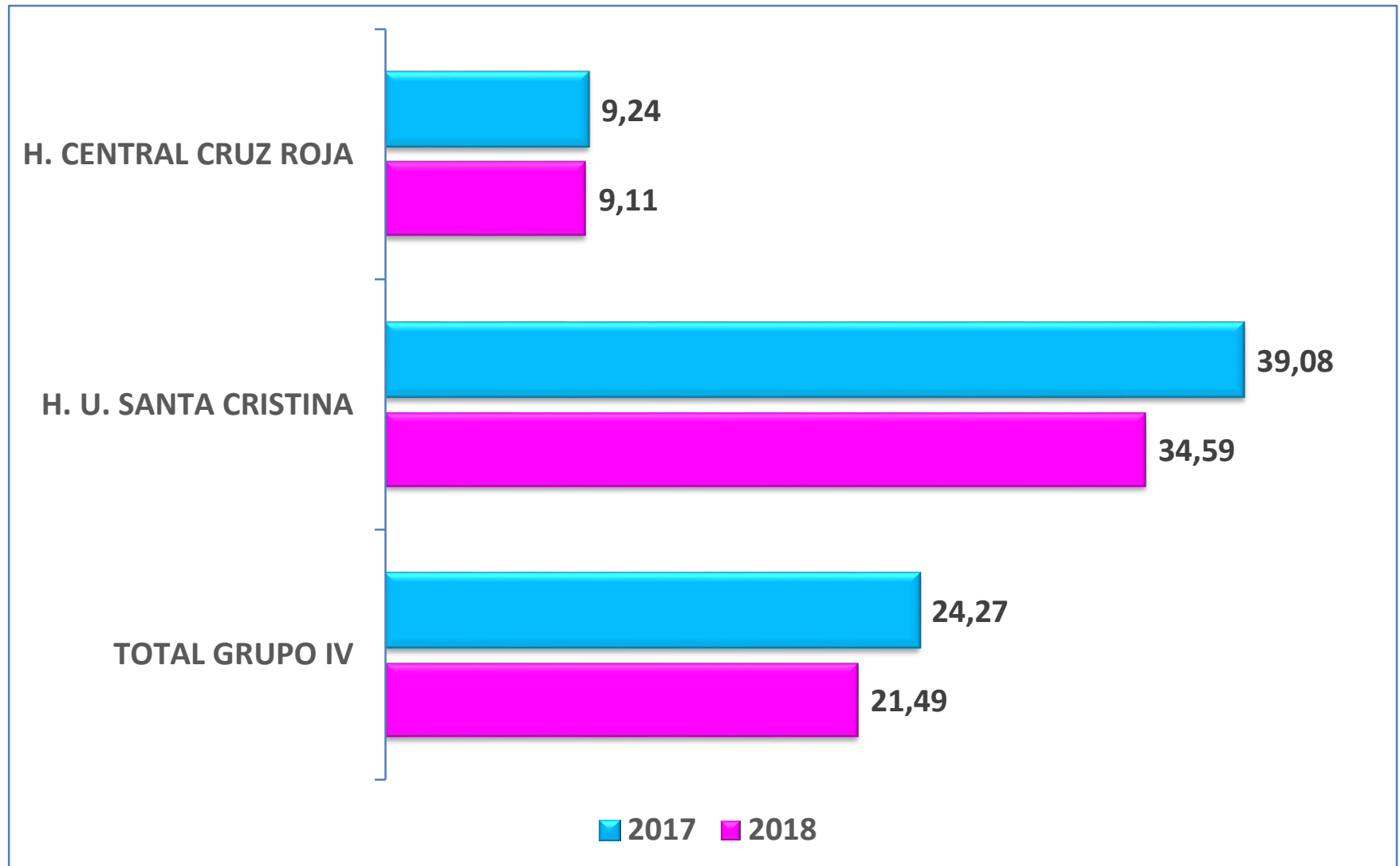
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	107	117.452	9,11
H. U. SANTA CRISTINA	384	111.002	34,59
TOTAL	491	228.454	21,49

Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2017	2018
H. CENTRAL CRUZ ROJA	9,24	9,11
H. U. SANTA CRISTINA	39,08	34,59
TOTAL GRUPO IV	24,27	21,49

Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

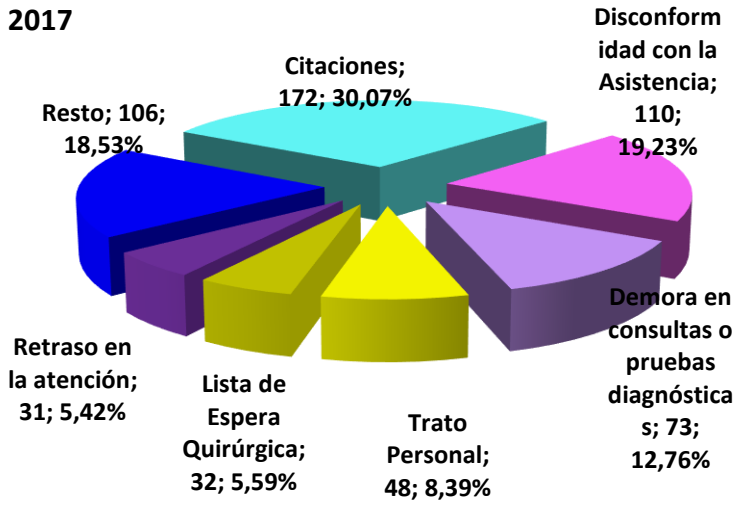


Motivos de reclamación

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	94	19,14%	19,14%
Citaciones	91	18,53%	37,68%
Trato Personal	62	12,63%	50,31%
Retraso en la atención	50	10,18%	60,49%
Desacuerdo con Organización y Normas	44	8,96%	69,45%
Atentado a la Integridad Física o Moral	33	6,72%	76,17%
Resto	117	23,83%	

Motivos de reclamación 2017 - 2018

2017



2018



H. Central Cruz Roja

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	108	107	-1	-0,93%
ACTIVIDAD	116.940	117.452	512	0,44%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	9,24	9,11		
SUGERENCIAS	6	3	-3	-50,00%
AGRADECIMIENTOS	128	74	-54	-42,19%

H. Central Cruz Roja

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Disconformidad con la Asistencia	27	25,23%	25,23%
Citaciones	15	14,02%	39,25%
Retraso en la atención	14	13,08%	52,34%
Habitabilidad y Confort	11	10,28%	62,62%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	11	10,28%	72,90%
Trato Personal	11	10,28%	83,18%
Resto	18	16,82%	

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	464	384	-80	-17,24%
ACTIVIDAD	118.737	111.002	-7.735	-6,51%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	39,08	34,59		
SUGERENCIAS	23	6	-17	-73,91%
AGRADECIMIENTOS	131	114	-17	-12,98%

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	83	21,61%	21,61%
Citaciones	76	19,79%	41,41%
Disconformidad con la Asistencia	51	13,28%	54,69%
Desacuerdo con Organización y Normas	42	10,94%	65,63%
Retraso en la atención	36	9,38%	75,00%
Trato Personal	33	8,59%	83,59%
Resto	63	16,41%	

HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA

Hospitales de Media Estancia

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

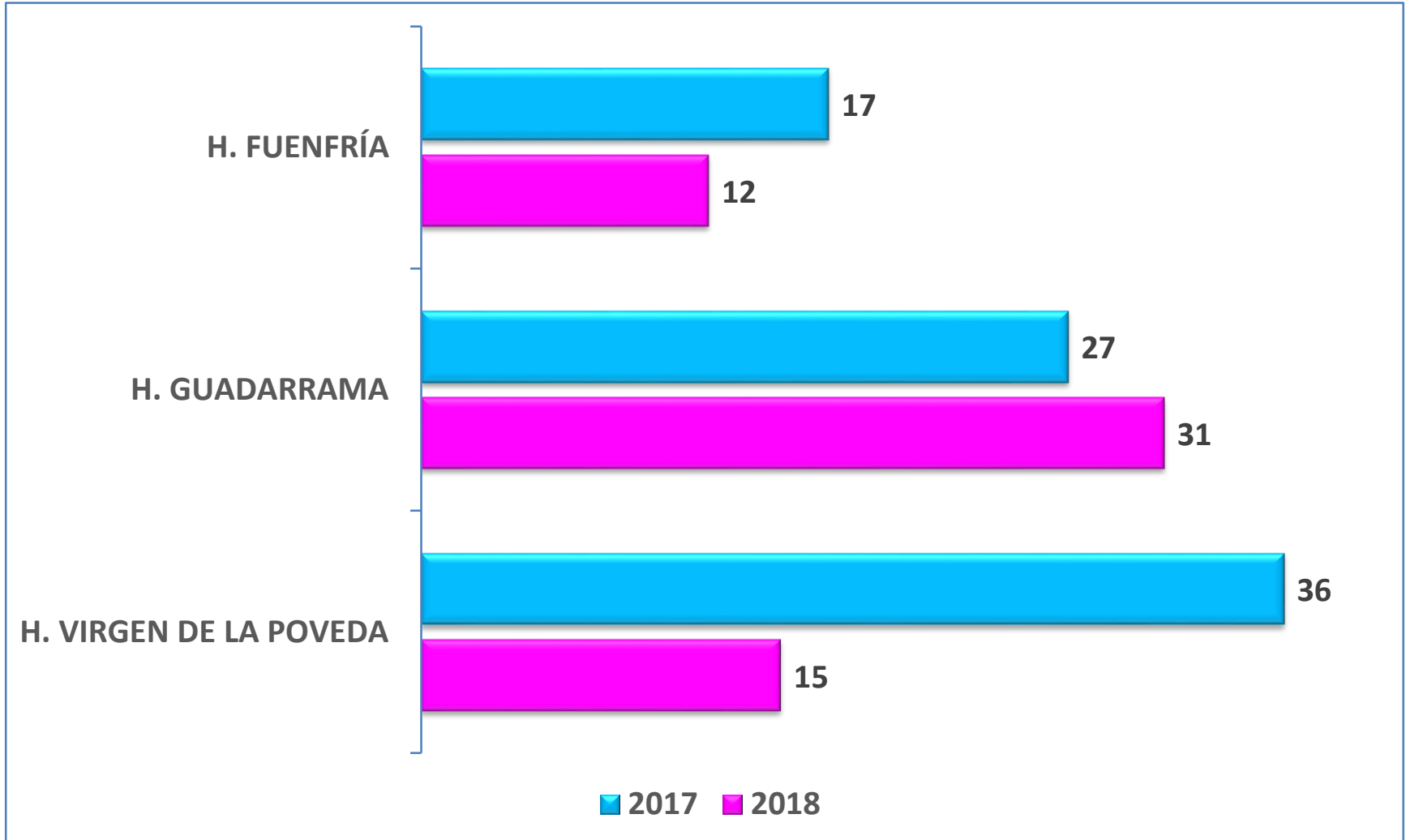
Datos globales HH. Media Estancia

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. FUENFRÍA	12	1	10
H. GUADARRAMA	31	1	22
H. VIRGEN DE LA POVEDA	15	0	17
TOTAL	58	2	49

Datos globales 2017 - 2018

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. FUENFRÍA	17	12	0	1	14	10
H. GUADARRAMA	27	31	0	1	18	22
H. VIRGEN DE LA POVEDA	36	15	2	0	22	17
TOTAL	80	58	2	2	54	49

Reclamaciones 2017 - 2018



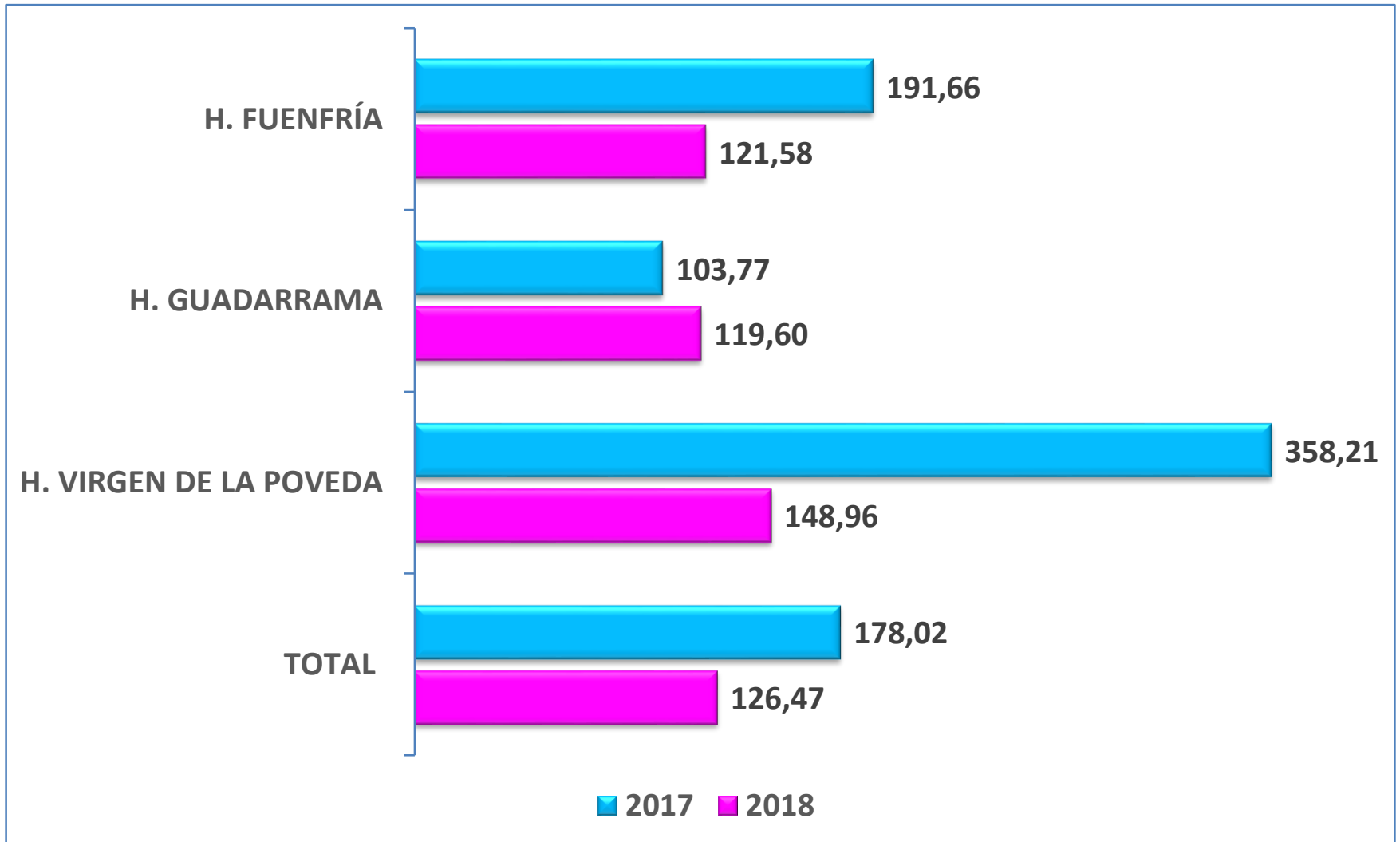
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. FUENFRÍA	12	987	121,58
H. GUADARRAMA	31	2.592	119,60
H. VIRGEN DE LA POVEDA	15	1.007	148,96
TOTAL	58	4.586	126,47

Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES	
	2017	2018
H. FUENFRÍA	191,66	121,58
H. GUADARRAMA	103,77	119,60
H. VIRGEN DE LA POVEDA	358,21	148,96
TOTAL	178,02	126,47

Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

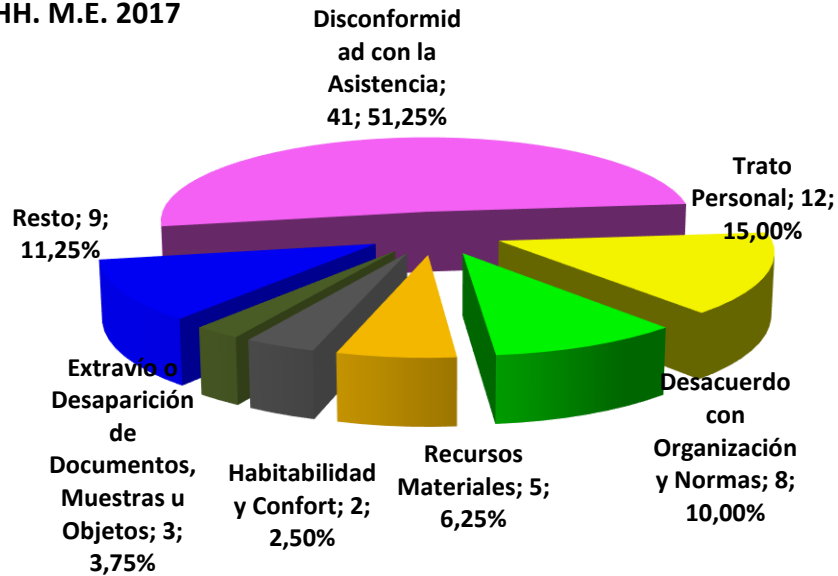


Motivos de Reclamación

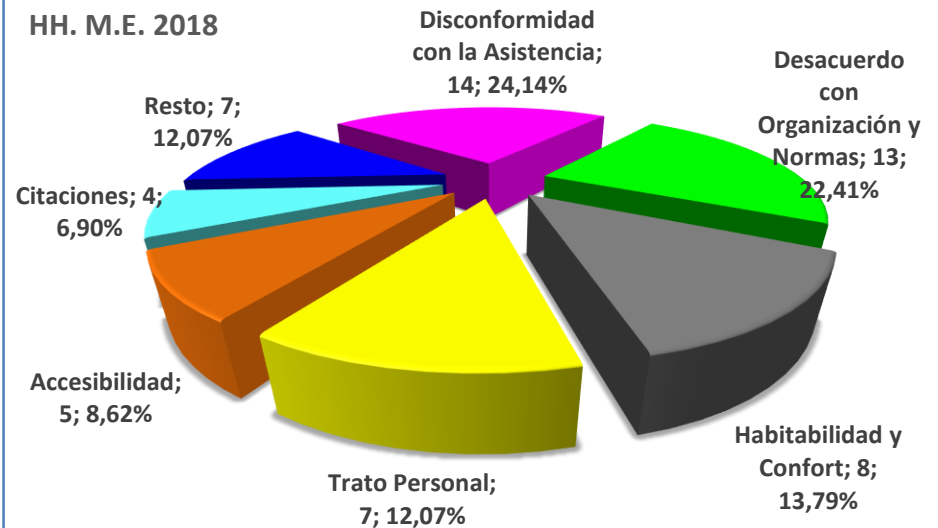
MOTIVOS HH. M. E.	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	14	24,14%	24,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	13	22,41%	46,55%
Habitabilidad y Confort	8	13,79%	60,34%
Trato Personal	7	12,07%	72,41%
Accesibilidad	5	8,62%	81,03%
Citaciones	4	6,90%	87,93%
Resto	7	12,07%	

Motivos de Reclamación

HH. M.E. 2017



HH. M.E. 2018



	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	17	12	-5	-29,41%
ACTIVIDAD	887	987	100	11,27%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	191,66	121,58		
SUGERENCIAS	0	1	1	
AGRADECIMIENTOS	14	10	-4	-28,57%

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Trato Personal	4	33,33%	33,33%
Disconformidad con la Asistencia	4	33,33%	66,67%
Desacuerdo con Organización y Normas	2	16,67%	83,33%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	8,33%	91,67%
Citaciones	1	8,33%	

H. Guadarrama

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	27	32	5	18,52%
ACTIVIDAD	2.602	2.592	-10	-0,38%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	103,77	123,46		
SUGERENCIAS	0	1	1	100,00%
AGRADECIMIENTOS	18	22	4	22,22%

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Desacuerdo con Organización y Normas	11	35,48%	35,48%
Disconformidad con la Asistencia	10	32,26%	67,74%
Falta de Asistencia	3	9,68%	77,42%
Citaciones	3	9,68%	87,10%
Trato Personal	3	9,68%	96,77%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	3,23%	100,00%
TOTAL	31	100,00%	

H. Virgen de la Poveda

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	36	15	-21	-58,33%
ACTIVIDAD	1.005	1.007	2	0,20%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	358,21	148,96		
SUGERENCIAS	2	0	-2	
AGRADECIMIENTOS	22	17	-5	-22,73%

H. Virgen de la Poveda

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	8	47,06%	47,06%
Trato Personal	5	29,41%	76,47%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	5,88%	82,35%
Derivaciones entre Centros	1	5,88%	88,24%
Situaciones especiales	2	11,76%	

HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS

Hospitales Psiquiátricos

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

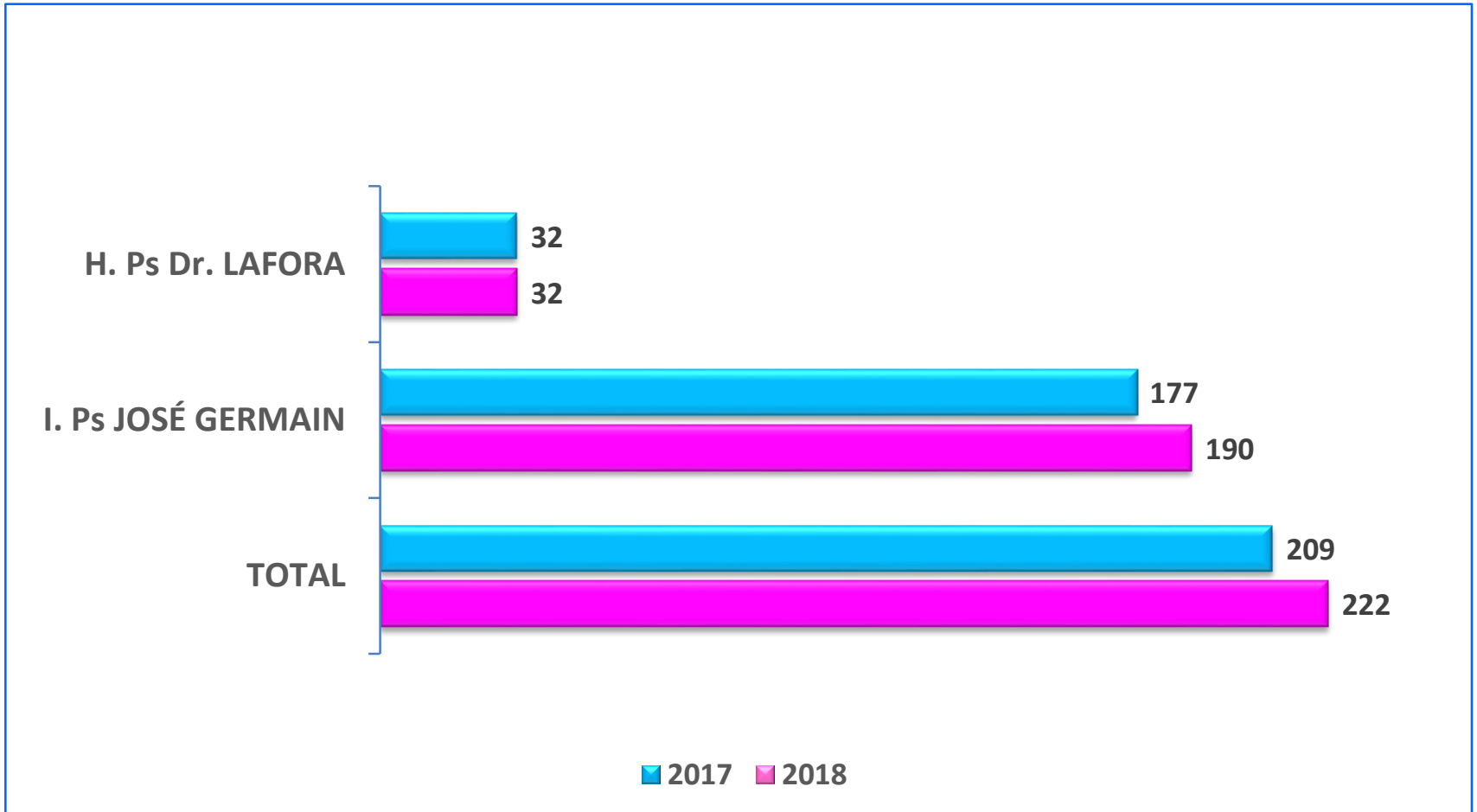
Datos Globales

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. Ps Dr. LAFORA	32	5	4
I. Ps JOSÉ GERMAIN	190	6	6
TOTAL	222	11	10

Datos Globales 2017 - 2018

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2017	2018	2017	2018	2016	2018
H. Ps Dr. LAFORA	32	32	0	5	3	4
I. Ps JOSÉ GERMAIN	177	190	4	6	5	6
TOTAL	209	222	4	11	8	10

Reclamaciones 2017 - 2018



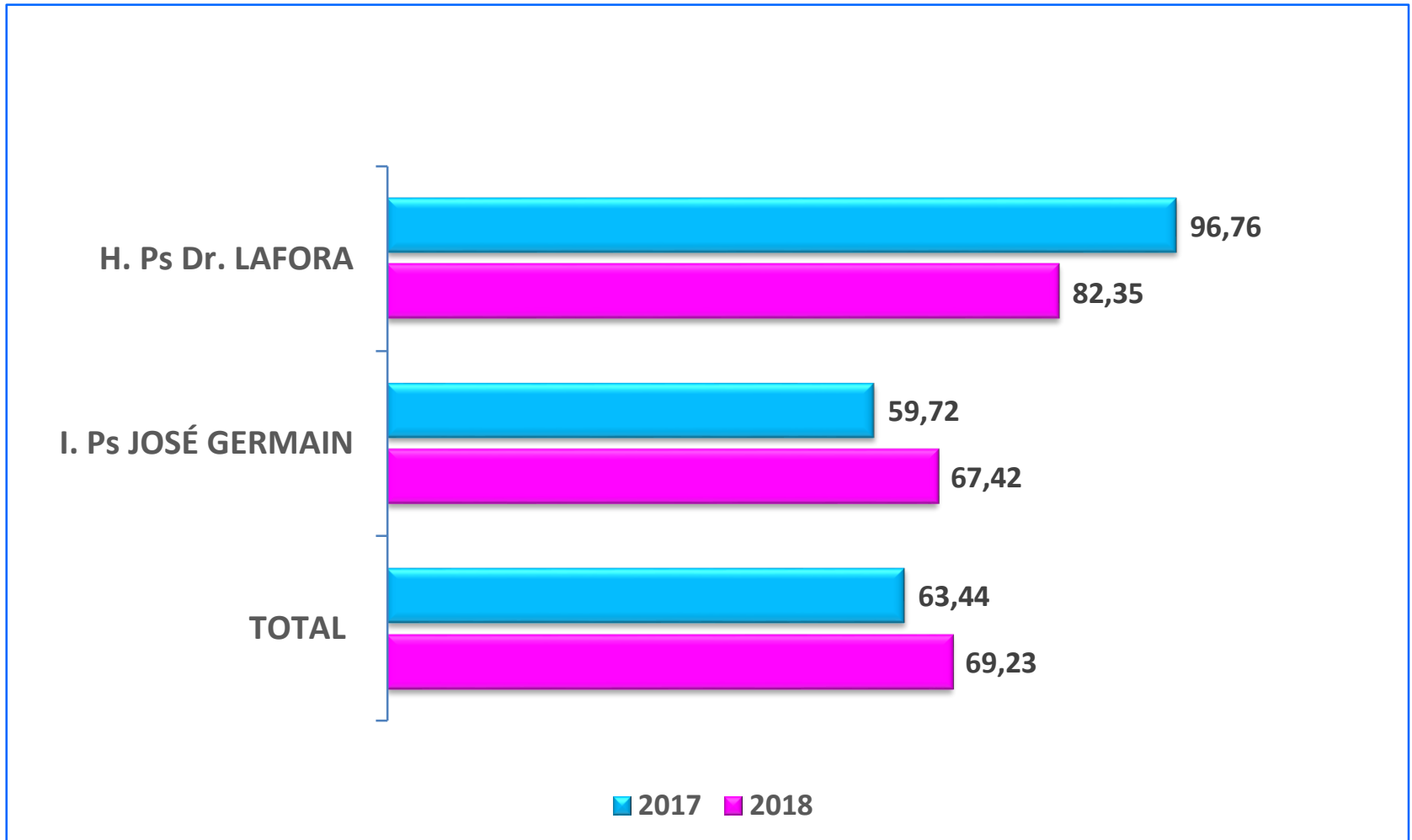
Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. Ps Dr. LAFORA	32	3.886	82,35
I. Ps JOSÉ GERMAIN	190	28.183	67,42
TOTAL	222	32.069	69,23

Reclamaciones vs Actividad 2017- 2018

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS ASISTENCIALES	
	2017	2018
H. Ps Dr. LAFORA	96,76	82,35
I. Ps JOSÉ GERMAIN	59,72	67,42
TOTAL	63,44	69,23

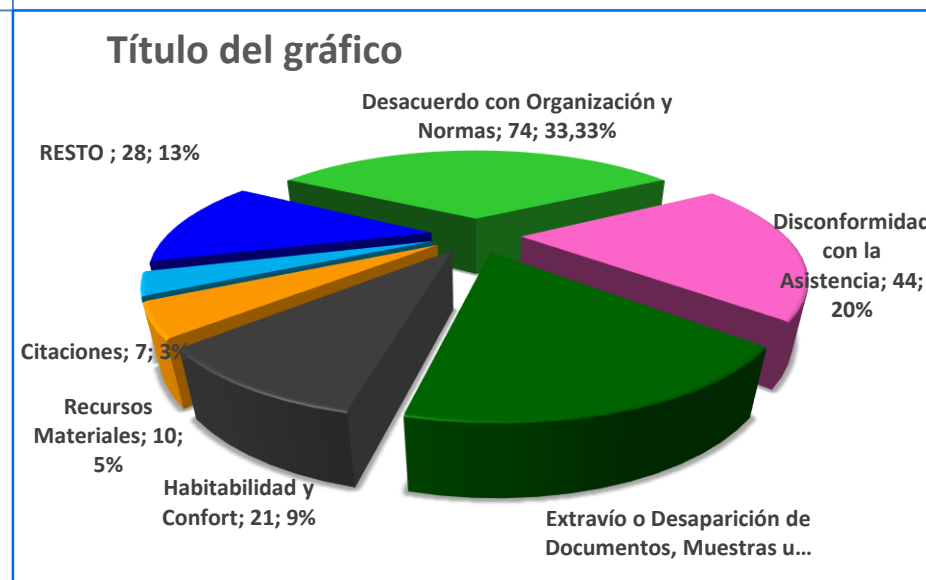
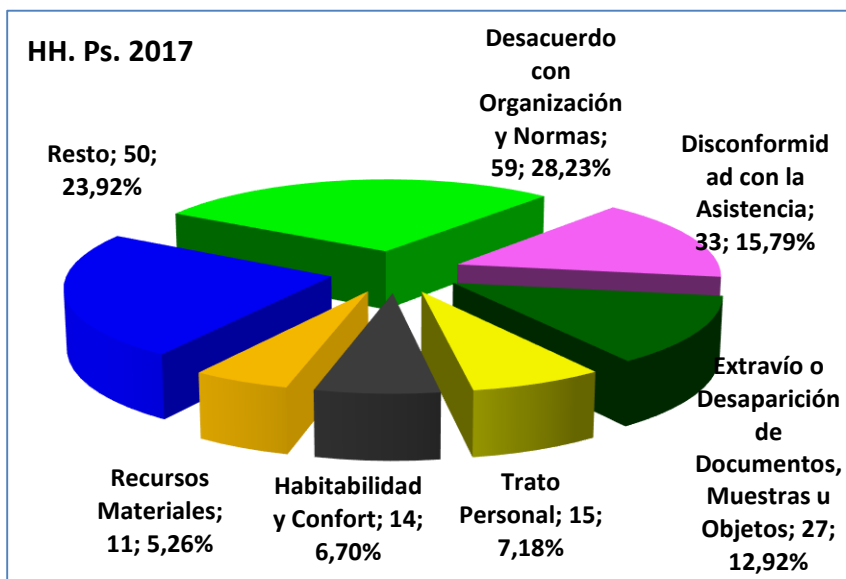
Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018



Motivos de reclamación

MOTIVO	HH. Ps.	%	% Ac
Desacuerdo con Organización y Normas	74	33,33%	33,33%
Disconformidad con la Asistencia	44	19,82%	53,15%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	38	17,12%	70,27%
Habitabilidad y Confort	21	9,46%	79,73%
Recursos Materiales	10	4,50%	84,23%
Citaciones	7	3,15%	87,39%
Resto	28	12,61%	100,00%

Motivos de reclamación 2017 - 2018



	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	32	32	0	0,00%
ACTIVIDAD	3.307	3.886	579	17,51%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	96,76	82,35		
SUGERENCIAS	0	5	5	
AGRADECIMIENTOS	3	4	1	33,33%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	17	53,13%	53,13%
Falta de Asistencia	2	6,25%	59,38%
Atentado a la Integridad Física o Moral	1	3,13%	62,50%
Trato Personal	1	3,13%	65,63%
Disconformidad con la Asistencia	11	34,38%	

I. Ps. José Germain

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	177	190	13	7,34%
ACTIVIDAD	29.636	28.183	-1.453	-4,90%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	59,72	67,42		
SUGERENCIAS	4	6	2	50,00%
AGRADECIMIENTOS	5	6	1	20,00%

I. Ps. José Germain

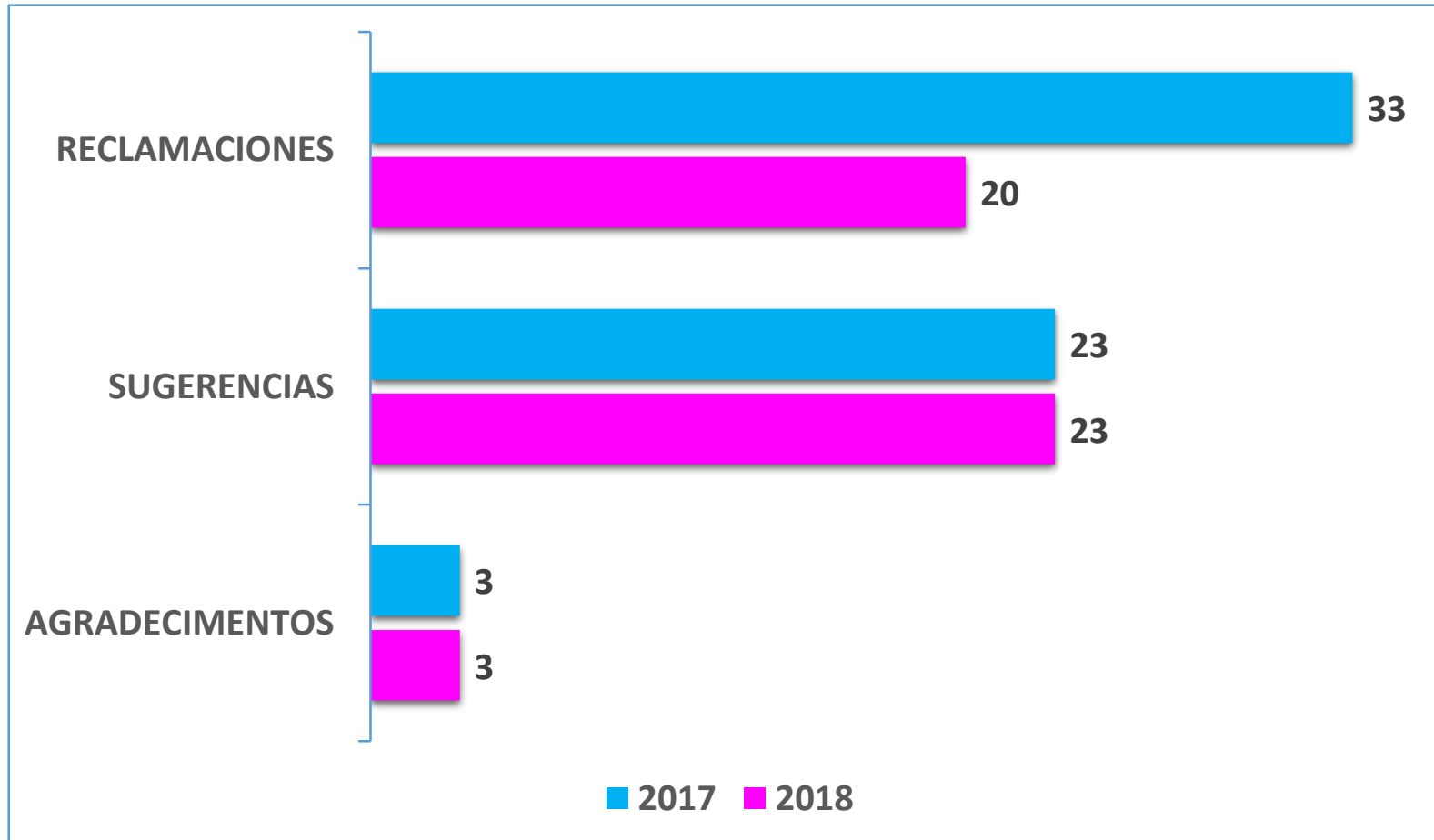
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	57	30,00%	30,00%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	38	20,00%	50,00%
Disconformidad con la Asistencia	33	17,37%	67,37%
Habitabilidad y Confort	21	11,05%	78,42%
Recursos Materiales	10	5,26%	83,68%
Citaciones	7	3,68%	87,37%
Resto	24	12,63%	

CENTRO DE TRANSFUSIÓN

Datos globales

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	33	20	-13	-39,39%
SUGERENCIAS	23	23	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	3	3	0	0,00%

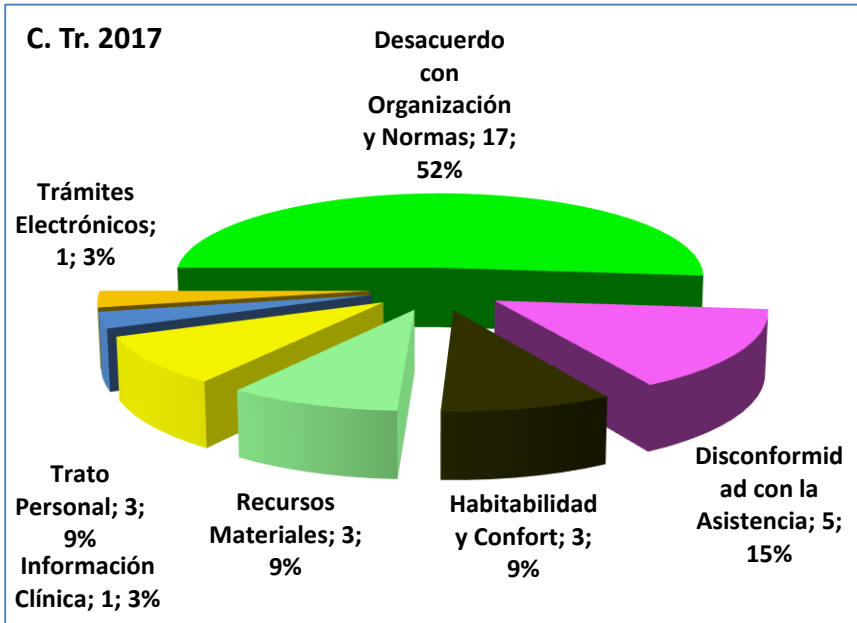
Datos globales 2017 - 2018



Motivos de reclamación

MOTIVO	Nº	%	% Ac
Desacuerdo con Organización y Normas	4	20,00%	20,00%
Información Clínica	3	15,00%	35,00%
Trato Personal	3	15,00%	50,00%
Recursos Materiales	2	10,00%	60,00%
Incumplimiento Horario	2	10,00%	70,00%
Limpieza	1	5,00%	75,00%
Resto	5	25,00%	

Motivos de reclamación 2017 - 2018

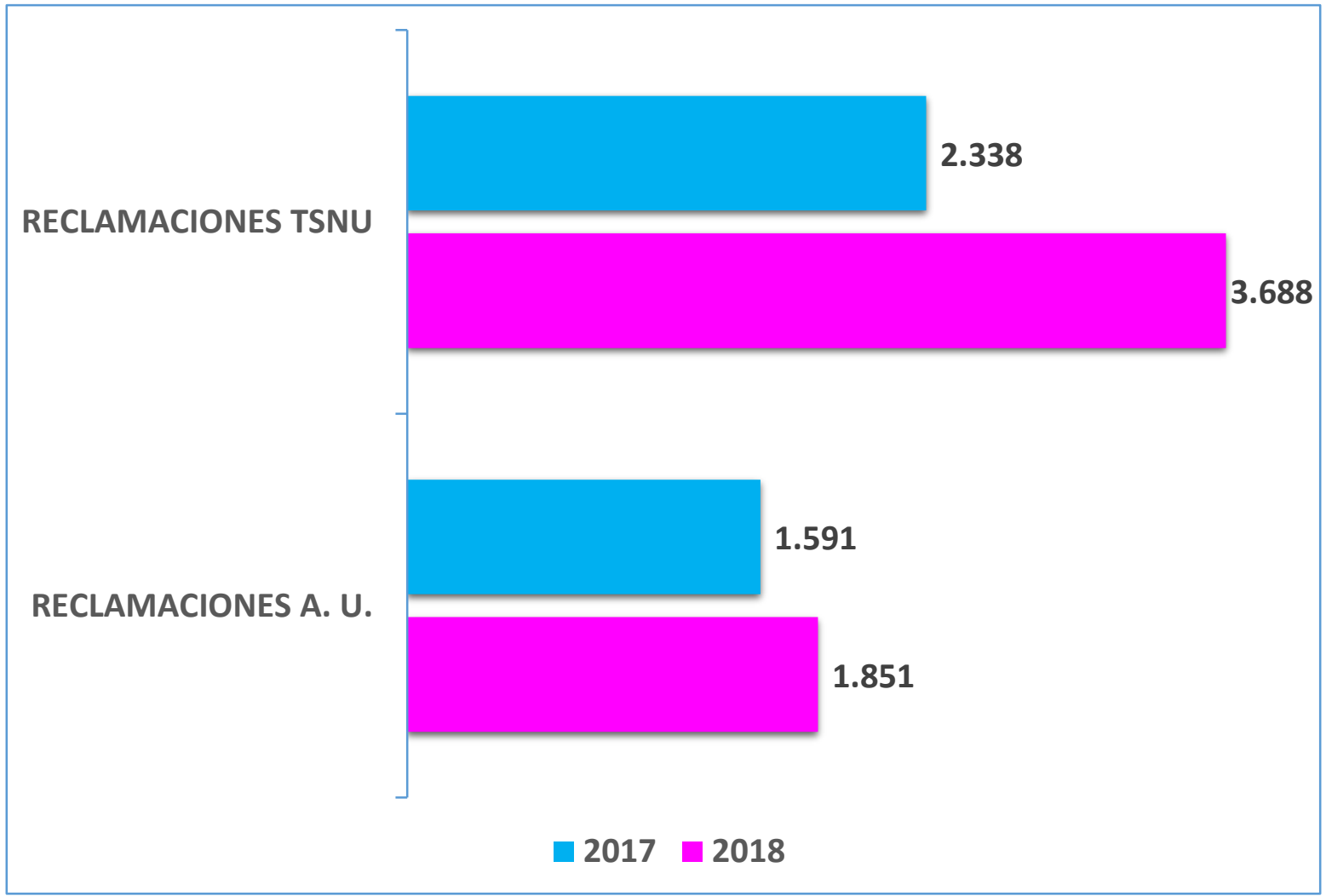


SUMMA - 112

Datos globales 2017 - 2018

	2017	2018	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.929	5.539	1.610	40,98%
RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente	2.338	3.688	1.350	57,74%
RECLAMACIONES Asistencia Urgente	1.591	1.851	260	16,34%
SUGERENCIAS	13	25	12	92,31%
AGRADECIMIENTOS	224	232	8	3,57%

Reclamaciones 2017 - 2018



Reclamaciones vs Actividad 2017 - 2018

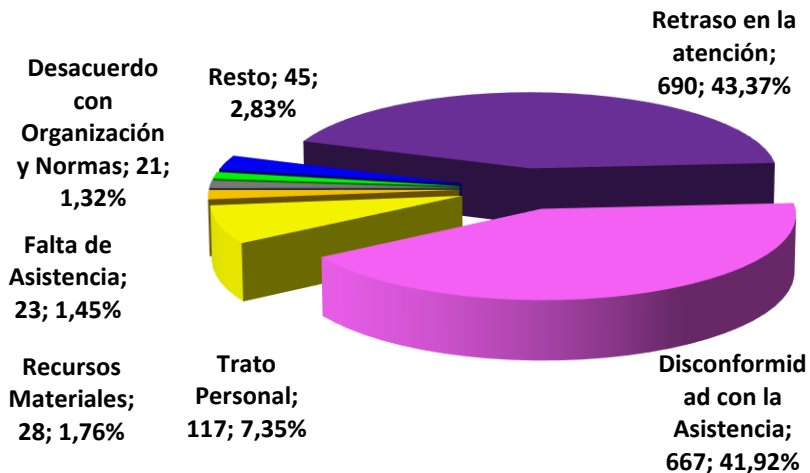
	2017	2018
RECLAMACIONES TSNU	2.338	3.688
RECLAMACIONES A. U.	1.591	1.851
ACTIVIDAD TSNU	1.160.451	1.059.568
ACTIVIDAD A.U.	2.506.394	2.448.804
RECLAMACIONES TSNU / 10.000 ACTOS	20,15	34,81
RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS	6,35	7,56

Motivos de reclamación A. U.

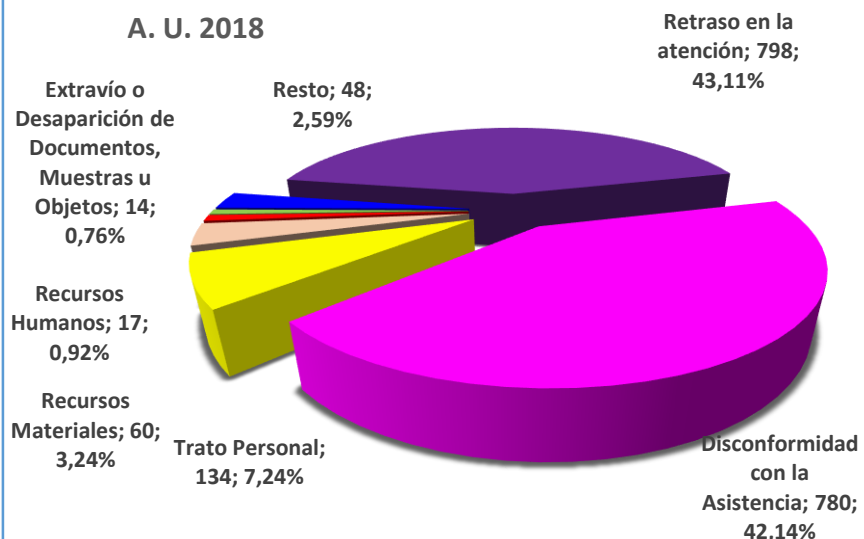
MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Retraso en la atención	798	43,11%	43,11%
Disconformidad con la Asistencia	780	42,14%	85,25%
Trato Personal	134	7,24%	92,49%
Recursos Materiales	60	3,24%	95,73%
Recursos Humanos	17	0,92%	96,65%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	14	0,76%	97,41%
Resto	48	2,59%	

Motivos de reclamación A. U.

A. U. 2017



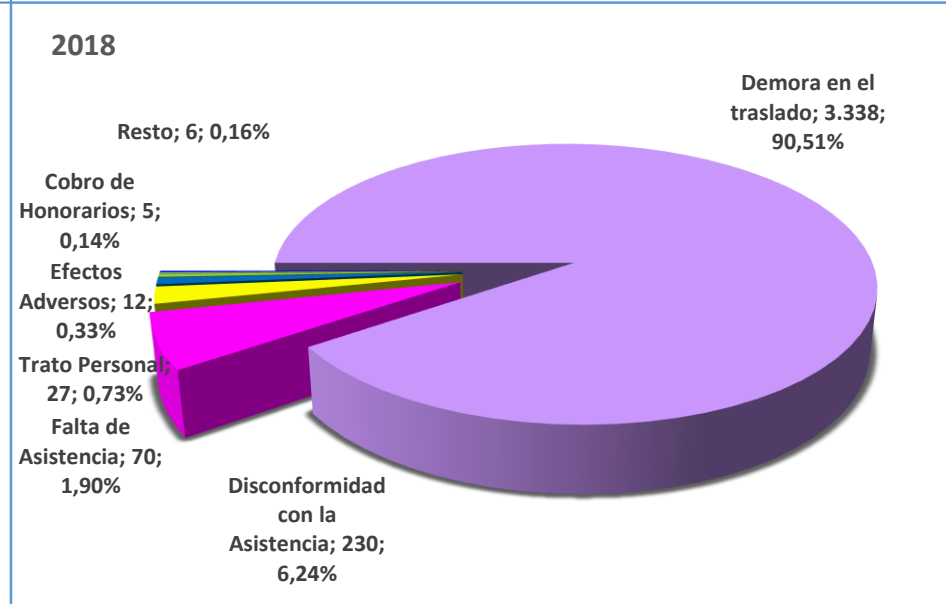
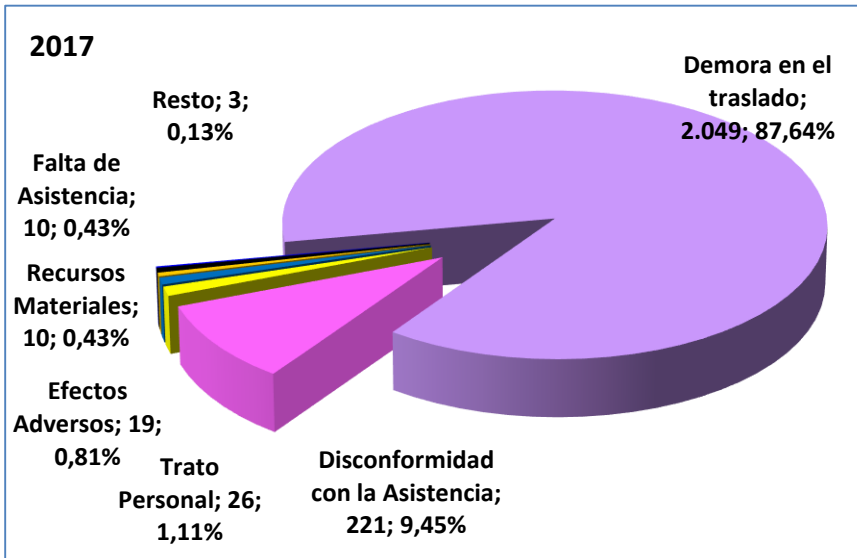
A. U. 2018



Motivos de reclamación T. S. N. U.

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en el traslado	3.338	90,51%	90,51%
Disconformidad con la Asistencia	230	6,24%	96,75%
Falta de Asistencia	70	1,90%	98,64%
Trato Personal	27	0,73%	99,38%
Efectos Adversos	12	0,33%	99,70%
Cobro de Honorarios	5	0,14%	99,84%
Resto	6	0,16%	

Motivos de reclamación T. S. N. U.



SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2017	2018	Δ	% Δ
D. G. HUMANIZACIÓN	323	363	40	12,38%
D. G. PLANIFICACIÓN FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN	713	526	-187	-26,23%
D. G. SALUD PÚBLICA	291	36	-255	-87,63%
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN	12	56	44	366,67%
D. G. COORDINACIÓN DE LA ASITENCIA SANITARIA (*)	2.865	3.304	439	15,32%
D.G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA	120	184	64	53,33%
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	29	57	28	96,55%
SS. CC. SIN ESPECIFICAR	64	57	-7	-10,94%
OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	527	320	-207	-39,28%
TOTAL SS. CC.	4.944	4.903	-41	-0,83%

(*) Incluye 2.670 reclamaciones de la Unidad Central de Radiodiagnóstico - UCR

D. G. Coordinación A. Sanitaria

D. G. COORDINACIÓN DE LA ASITENCIA SANITARIA	105
GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA	160
GERENCIA ASISTENCIAL DE HOSPITALES	5
Sd. G. FARMACIA Y PRODUCTOS SANITARIOS	53
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN ONCOLÓGICA	92
OFICINA REGIONAL DE SALUD MENTAL	18
ORDENACIÓN ASISTENCIAL	38
CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP)	163
UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO (UCR)	2.670
TOTAL D. G. C. A. S.	3.304

Unidad Central de Radiodiagnóstico

UCR SEGÚN HOSPITAL	2017	2018	Δ%
H. U. DEL SURESTE	398	1.217	205,78%
H. U. INFANTA SOFÍA	791	616	-22,12%
H. U. INFANTA LEONOR	462	490	6,06%
H. U. DEL TAJO	208	159	-23,56%
H. U. DEL HENARES	250	69	-72,40%
H. U. INFANTA CRISTINA	39	29	-25,64%
SIN ESPECIFICAR	53	90	69,81%
TOTAL UCR	2.201	2.670	21,31%

D. G. Humanización

D.G. HUMANIZACIÓN	2017	2018
CENTROS CONCERTADOS	239	305
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS	7	2
SERVICIO DE INFORMACIÓN (S.I.P.)	75	10
RESTO D.G.H.	2	46
TOTAL	323	363

CENTRO	Nº
OXIGENOTERAPIA DOMICILIARIA	242
BEATA M ^a ANA DE JESÚS	6
CELLOSA	5
CLÍNICA SEAR	5
POLICLÍNICA LÓPEZ DE HOYOS	5
HOSPITAL S. VICENTE	4
CROSECON	4
HOSPITAL V.O.T.	4
RESTO	30

OXIGENOTERAPIA - EMPRESA	Nº
TRD	225
OXIMESA	11
OXIGENOTERAPIA S.E.	3
GASMEDI	2
LINDE	1
TOTAL OXIGENOTERAPIA DOMICILIARIA	242

Servicios Centrales: Principales motivos

MOTIVO (Incluida UCR)	Nº	%	% Ac
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.122	43,48%	43,48%
Citaciones	506	10,37%	53,85%
Tarjeta Sanitaria	459	9,41%	63,26%
Aportación farmacéutica	359	7,36%	70,61%
Disconformidad con la Asistencia	294	6,02%	76,64%
Cartera de Servicios	172	3,52%	80,16%
Resto	968	19,84%	

MOTIVO (Excluida UCR)	Nº	%	% Ac
Tarjeta Sanitaria	459	20,77%	20,77%
Aportación farmacéutica	359	16,24%	37,01%
Disconformidad con la Asistencia	240	10,86%	47,87%
Citaciones	188	8,51%	56,38%
Cartera de Servicios	172	7,78%	64,16%
Trámites Electrónicos	162	7,33%	71,49%
Resto	630		

MOTIVO UCR	Nº	%	% Ac
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.097	78,54%	78,54%
Citaciones	318	11,91%	90,45%
Información Clínica	90	3,37%	93,82%
Disconformidad con la Asistencia	54	2,02%	95,84%
Trato Personal	20	0,75%	96,59%
Recursos Materiales	16	0,60%	97,19%
Resto	75	2,81%	

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 2018