

MEMORIA DE RECLAMACIONES 2019



Análisis de las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid durante el año 2019

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

Reclamaciones 2019



Esta versión forma parte de la
Biblioteca Virtual de la
Comunidad de Madrid y las
condiciones de su distribución
y difusión se encuentran
amparadas por el marco
legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

DATOS GENERALES

Datos globales 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS	TOTAL
HOSPITALES (*)	42.141	2.160	12.266	56.567
A. PRIMARIA	15.856	299	1.920	18.075
SUMMA - 112	6.137	19	254	6.410
SS. CC. C.S.	5.673	86	37	5.796
TOTAL	69.807	2.564	14.477	86.848

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

Evolución 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	71.960	69.807	-2.153	-2,99%
SUGERENCIAS	2.267	2.564	297	13,10%
AGRADECIMIENTOS	13.655	14.477	822	6,02%
TOTAL INCIDENCIAS	87.882	86.848	-1.034	-1,18%

Evolución 2005 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

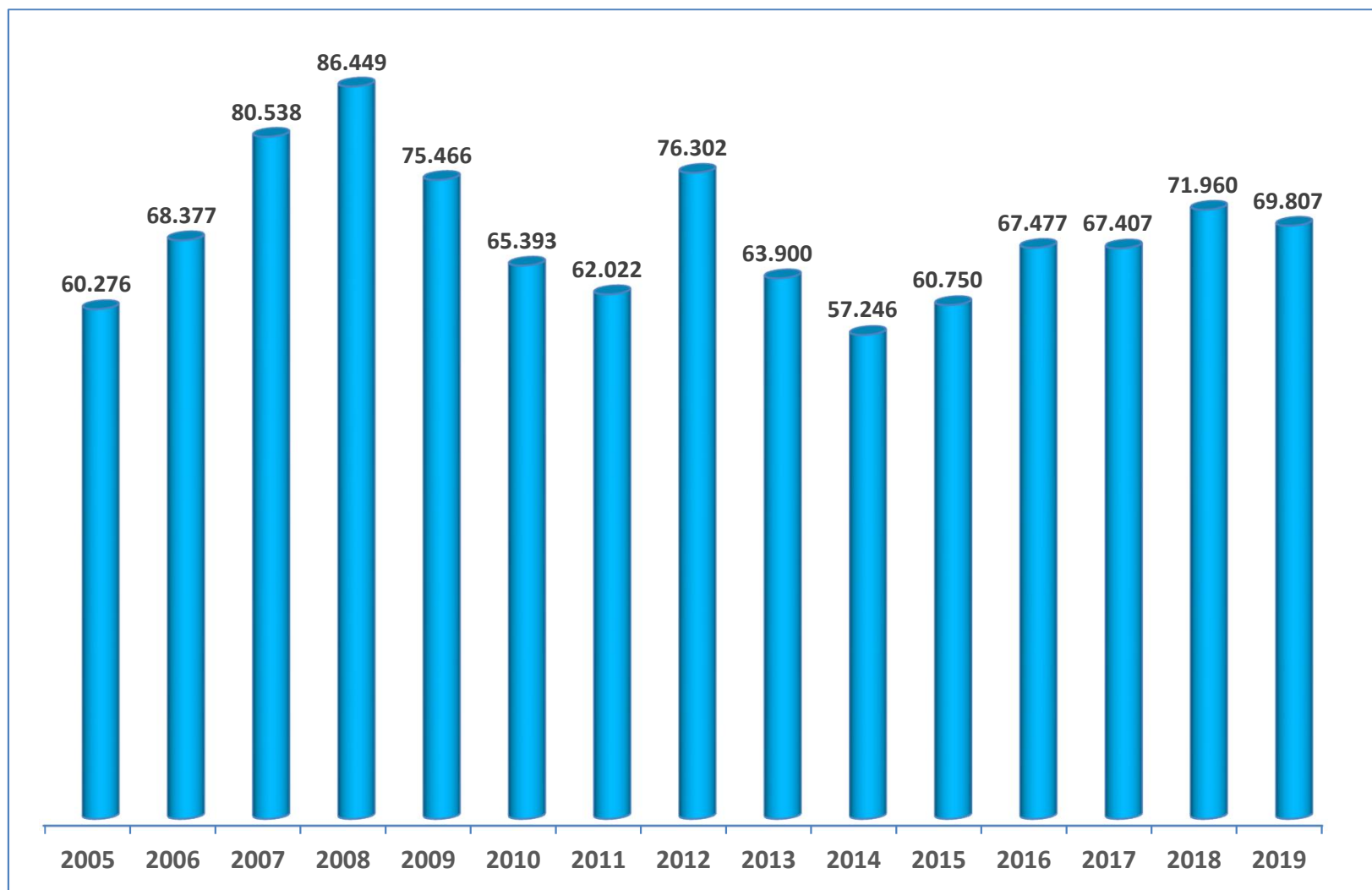
RECLAMACIONES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
HOSPITALES (*)	42.120	43.461	45.824	58.511	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105	45.870	42.141
PRIMARIA	15.792	22.673	32.540	25.330	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429	15.671	15.856
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	6.137
SS. CC. CONSEJERÍA				286	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277	2.613	4.330	4.516	5.492
SUB-TOTAL	60.276	68.377	80.538	86.449	75.466	65.393	62.022	59.098	62.205	57.007	60.364	66.948	66.793	71.596	69.626
AJENAS A LA GESTIÓN DE LOS CENTROS								17.204	1.695	239	386	529	614	364	181
TOTAL								76.302	63.900	57.246	60.750	67.477	67.407	71.960	69.807

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

Evolución 2005 - 2019



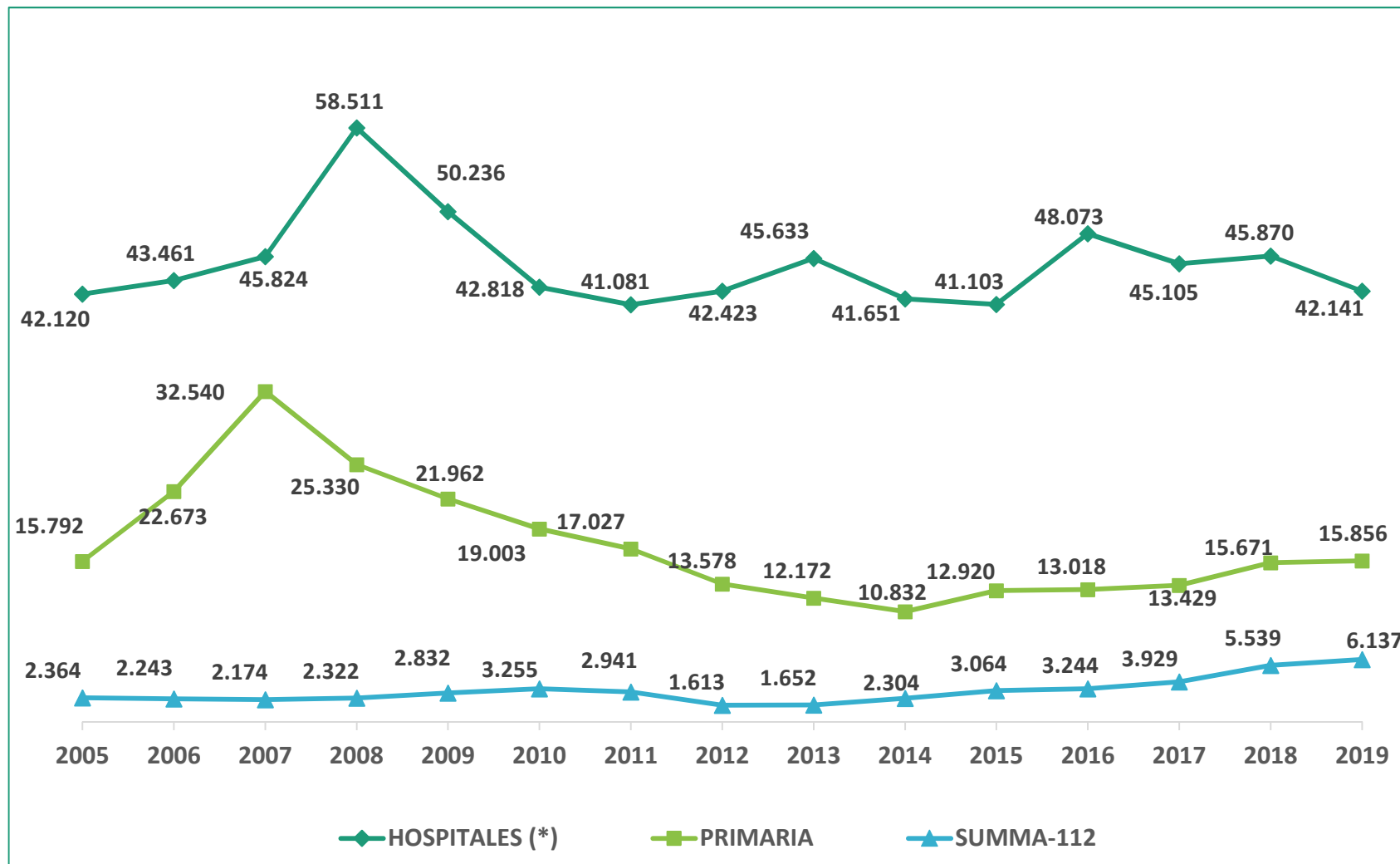
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Evolución 2005 - 2019

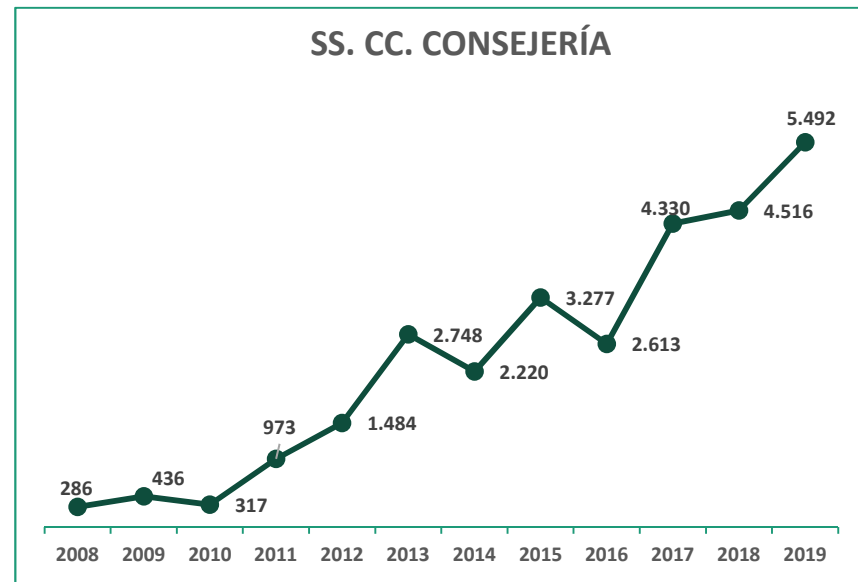
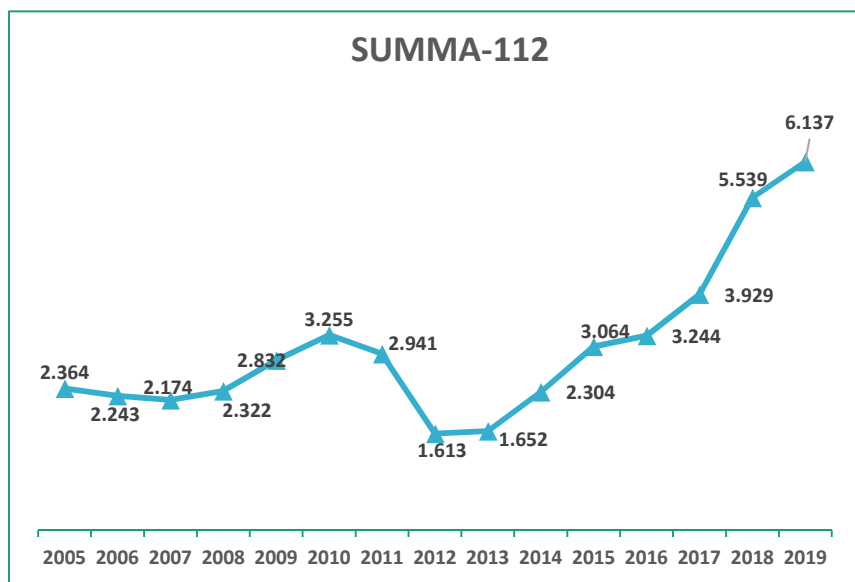
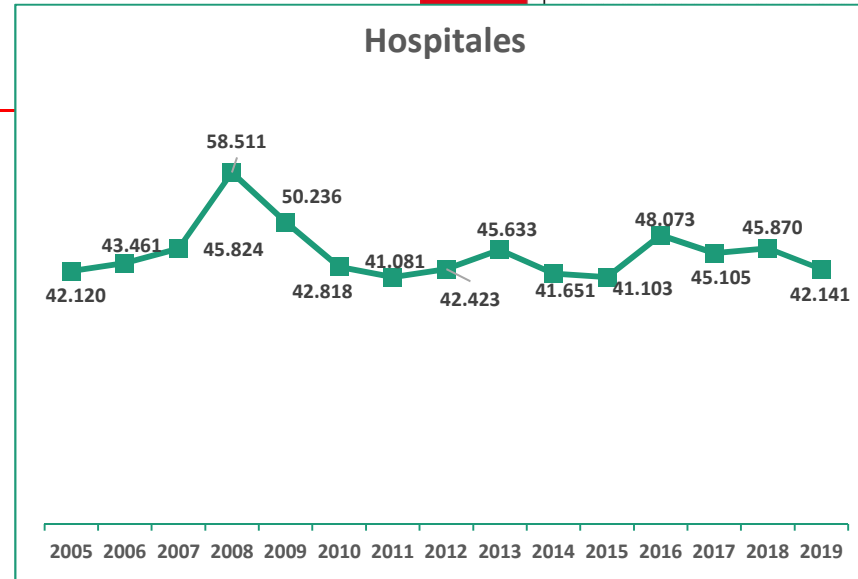
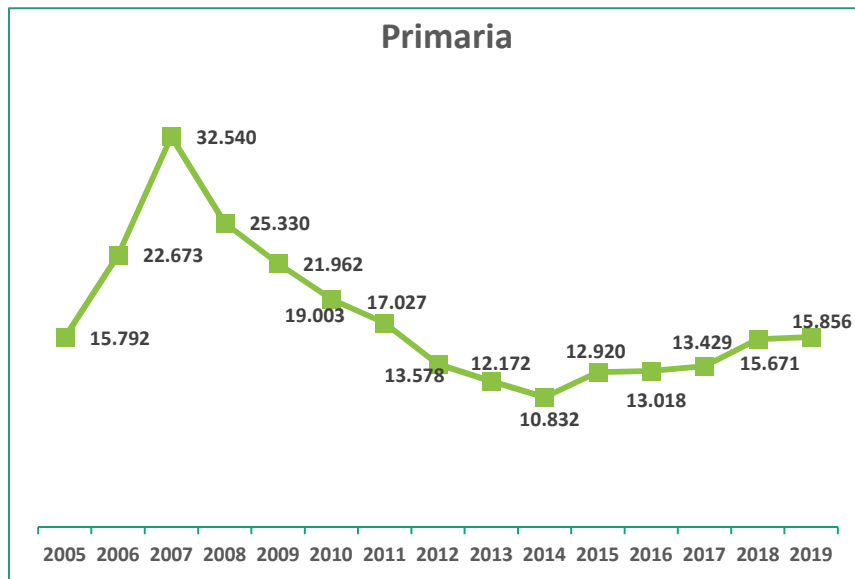


Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



En este gráfico se excluyen las reclamaciones por gestiones ajenas a la gestión de los centros

Evolución 2005 - 2019



En este gráfico se excluyen las reclamaciones por gestiones ajenas a la gestión de los centros

ATENCIÓN PRIMARIA

Atención Primaria

Evolución 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	15.671	15.856	185	1,18%
SUGERENCIAS	337	299	-38	-11,28%
AGRADECIMIENTOS	1.610	1.920	310	19,25%

Atención Primaria

Datos Globales



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

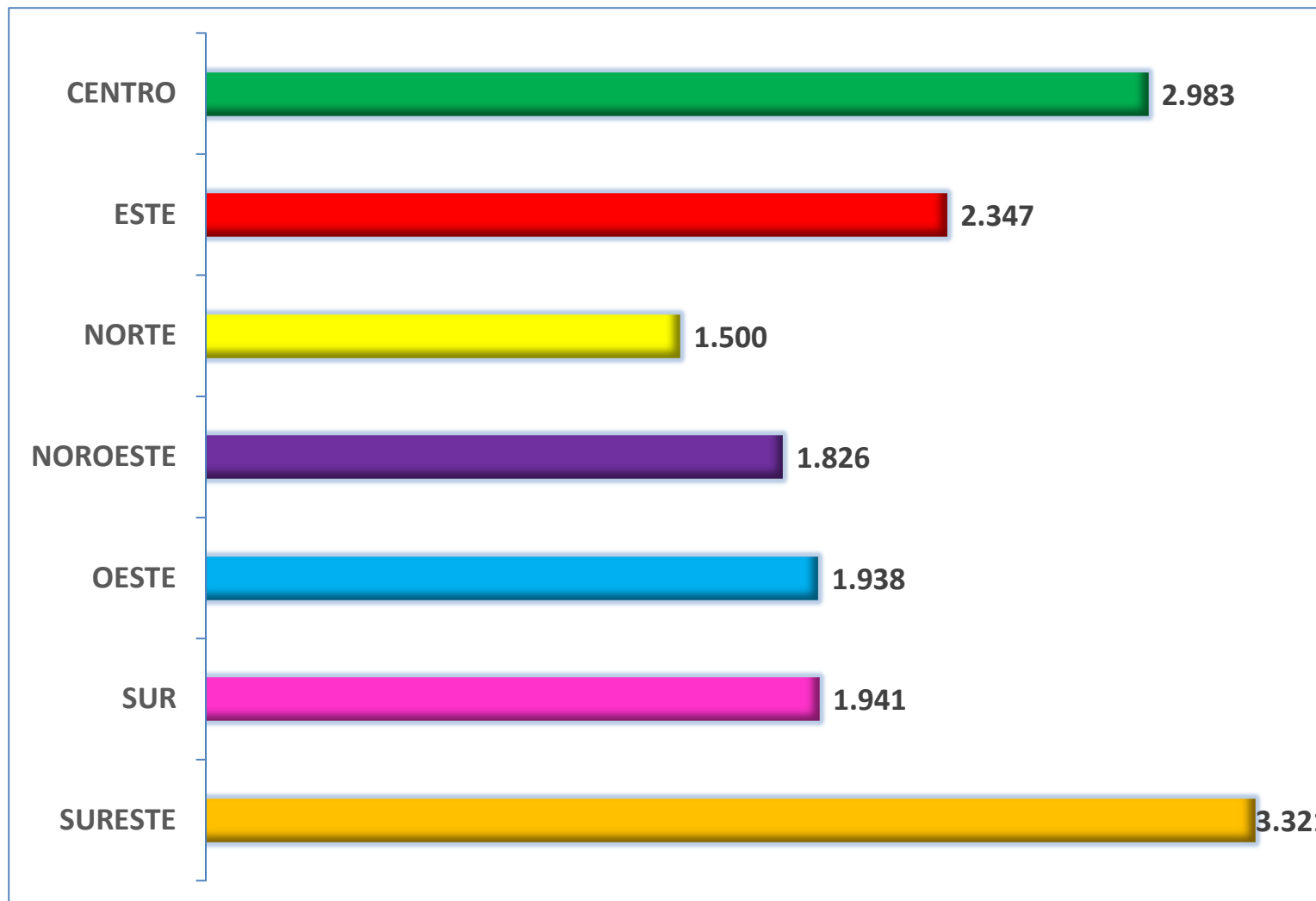
D. A.	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	2.983	51	329
ESTE	2.347	49	296
NORTE	1.500	50	309
NOROESTE	1.826	41	318
OESTE	1.938	22	169
SUR	1.941	35	161
SURESTE	3.321	51	338
TOTAL	15.856	299	1.920

Atención Primaria

Datos Globales



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Atención Primaria

Evolución 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

D. A.	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CENTRO	3.063	2.983	95	51	296	329
ESTE	2.423	2.347	38	49	234	296
NORTE	1.854	1.500	53	50	222	309
NOROESTE	1.748	1.826	52	41	280	318
OESTE	1.783	1.938	27	22	166	169
SUR	1.953	1.941	38	35	125	161
SURESTE	2.846	3.321	34	51	287	338
CENTROS A. P.	1	0	0	0	0	0
TOTAL	15.671	15.856	337	299	1.610	1.920

Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2018 - 2019



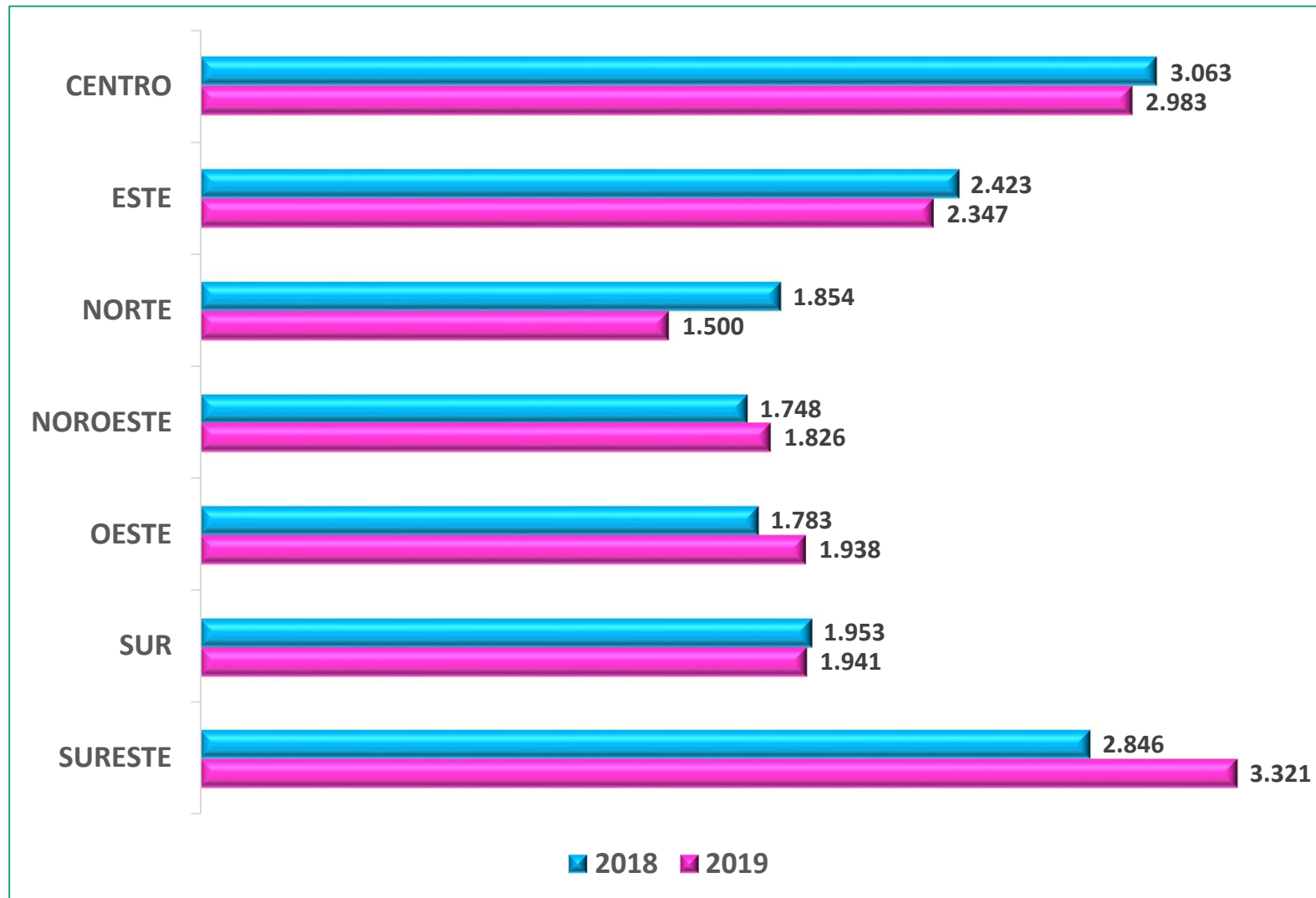
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
CENTRO	3.063	2.983	-80	-2,61%
ESTE	2.423	2.347	-76	-3,14%
NORTE	1.854	1.500	-354	-19,09%
NOROESTE	1.748	1.826	78	4,46%
OESTE	1.783	1.938	155	8,69%
SUR	1.953	1.941	-12	-0,61%
SURESTE	2.846	3.321	475	16,69%
CENTROS A.P.	1	0	-1	-100,00%
TOTAL	15.671	15.856	185	1,18%

Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Reclamaciones vs Actividad



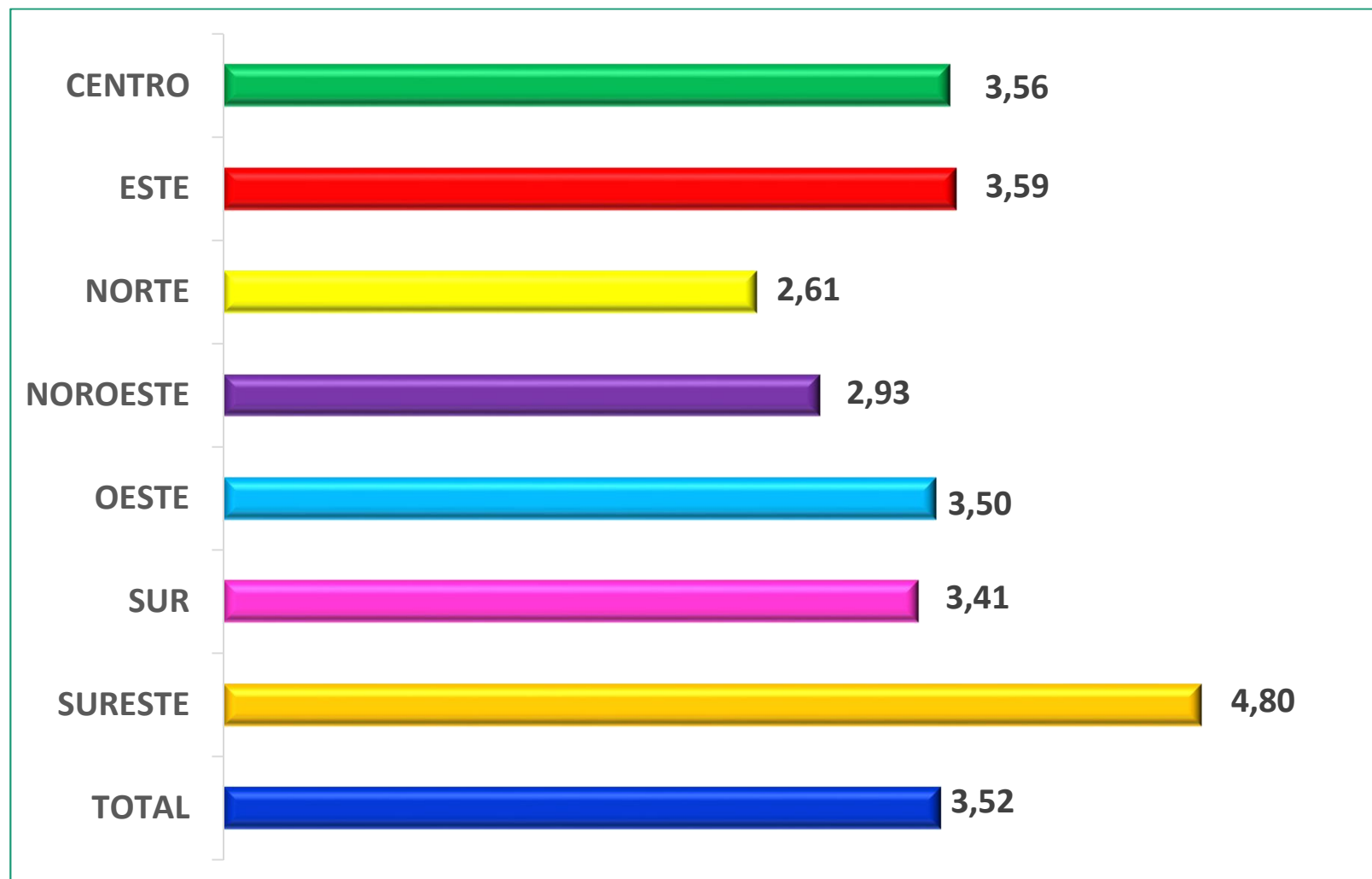
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CENTRO	3.063	2.983	8.623.261	8.371.562	3,55	3,56
ESTE	2.423	2.347	6.776.352	6.531.195	3,58	3,59
NORTE	1.854	1.500	5.772.877	5.739.627	3,21	2,61
NOROESTE	1.748	1.826	6.373.677	6.234.883	2,74	2,93
OESTE	1.783	1.938	5.644.110	5.543.796	3,16	3,50
SUR	1.953	1.941	5.772.905	5.694.886	3,38	3,41
SURESTE	2.846	3.321	7.108.388	6.920.897	4,00	4,80
CENTROS A.P.	1	0				
TOTAL	15.671	15.856	46.071.570	45.036.846	2,87	3,52

Reclamaciones vs Actividad



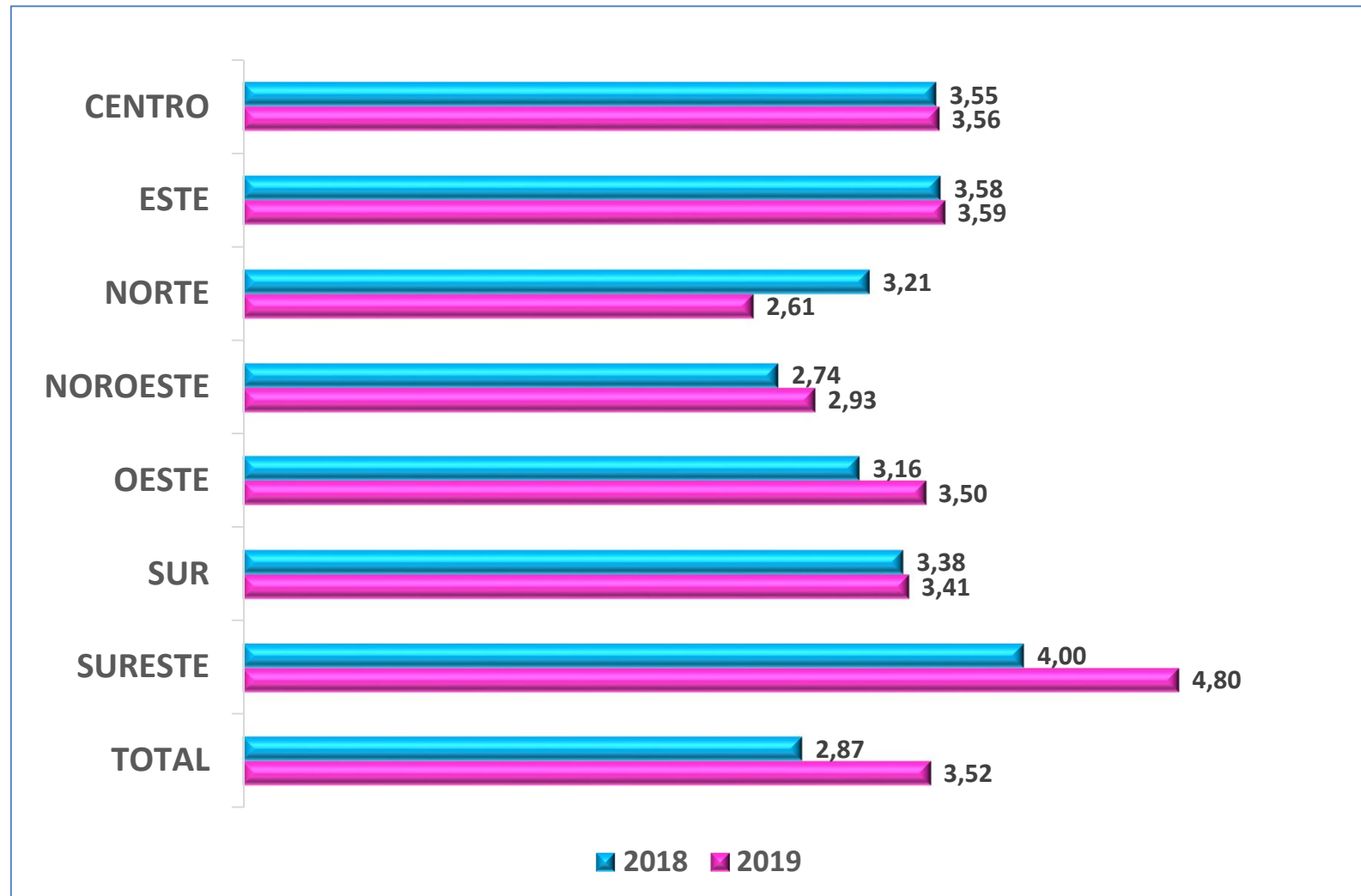
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Reclamaciones vs Actividad 2018 -2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Motivos de Reclamación



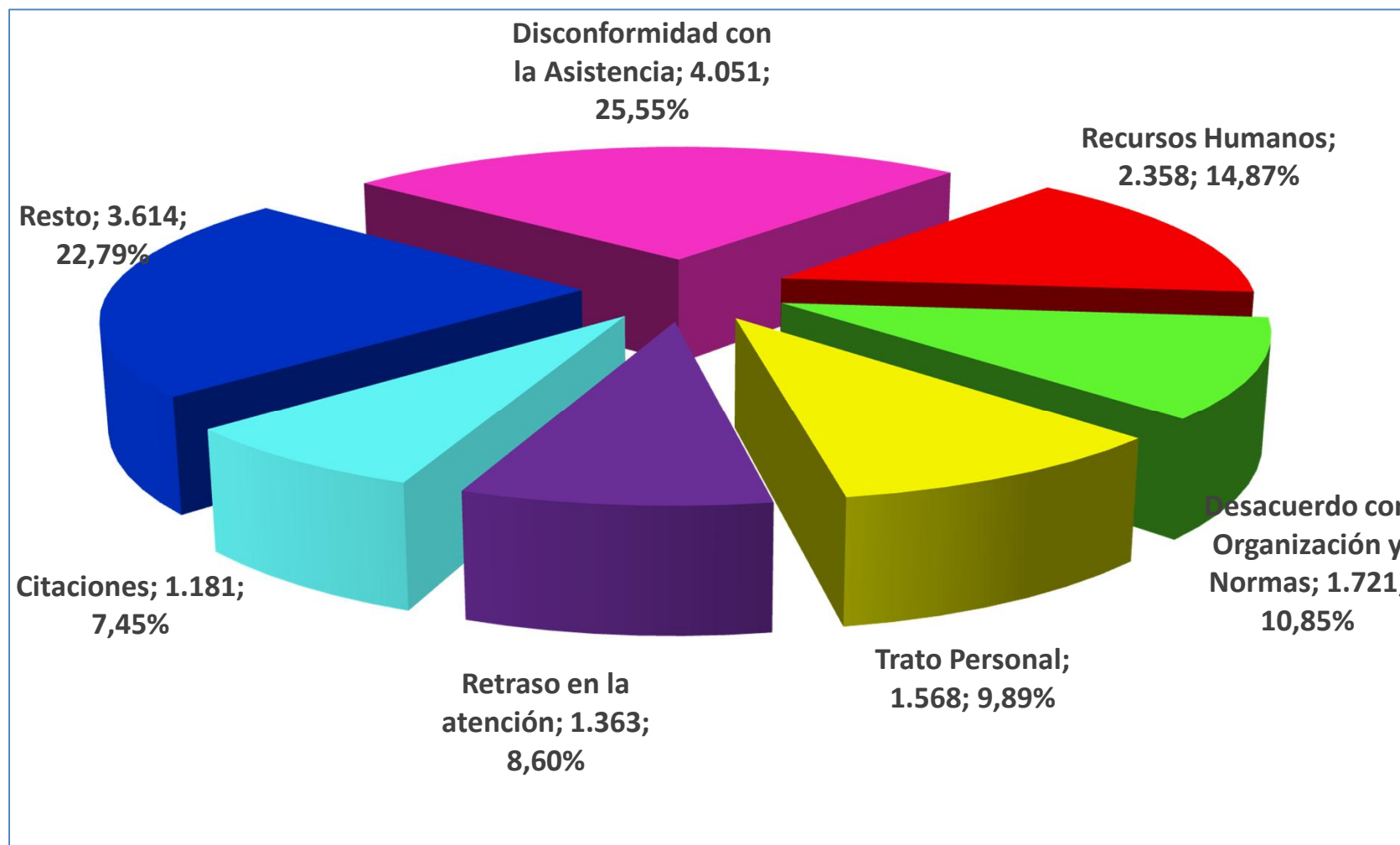
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	4.051	25,55%	25,55%
Recursos Humanos	2.358	14,87%	40,42%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.721	10,85%	51,27%
Trato Personal	1.568	9,89%	61,16%
Retraso en la atención	1.363	8,60%	69,76%
Citaciones	1.181	7,45%	77,21%
Resto	3.614	22,79%	100,00%

Principales Motivos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Principales motivos 2018-2019



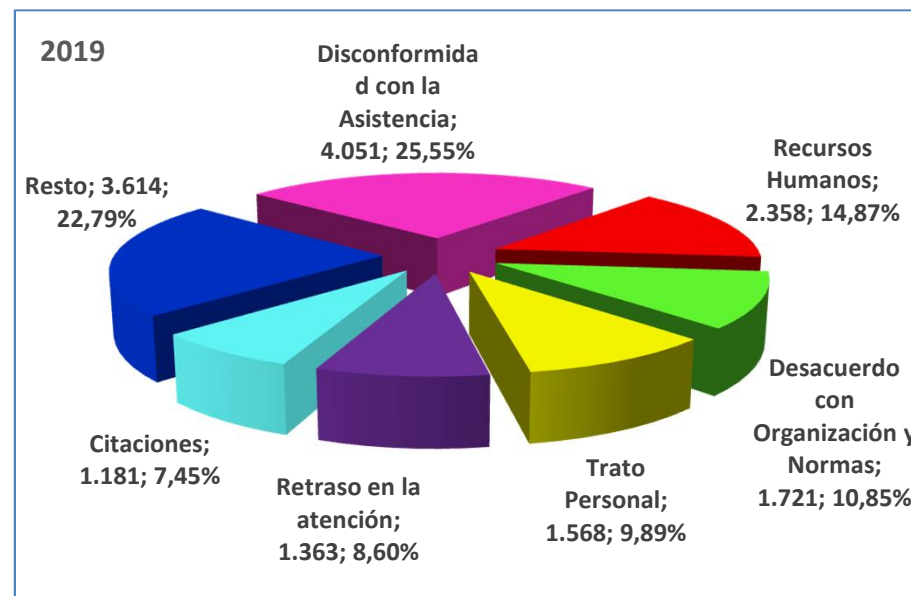
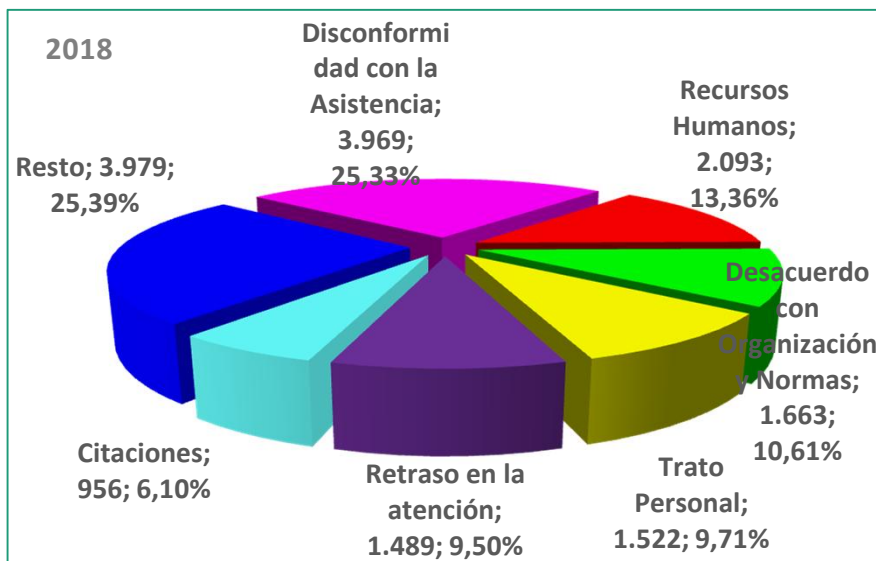
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL

Dirección Asistencial Centro



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.063	2.983	-80	-2,61%
ACTIVIDAD	8.623.261	8.371.562	-251.699	-2,92%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,55	3,56		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	97,72%	87,66%		
SUGERENCIAS	95	51	-44	-46,32%
AGRADECIMIENTOS	296	329	33	11,15%

Dirección Asistencial Centro



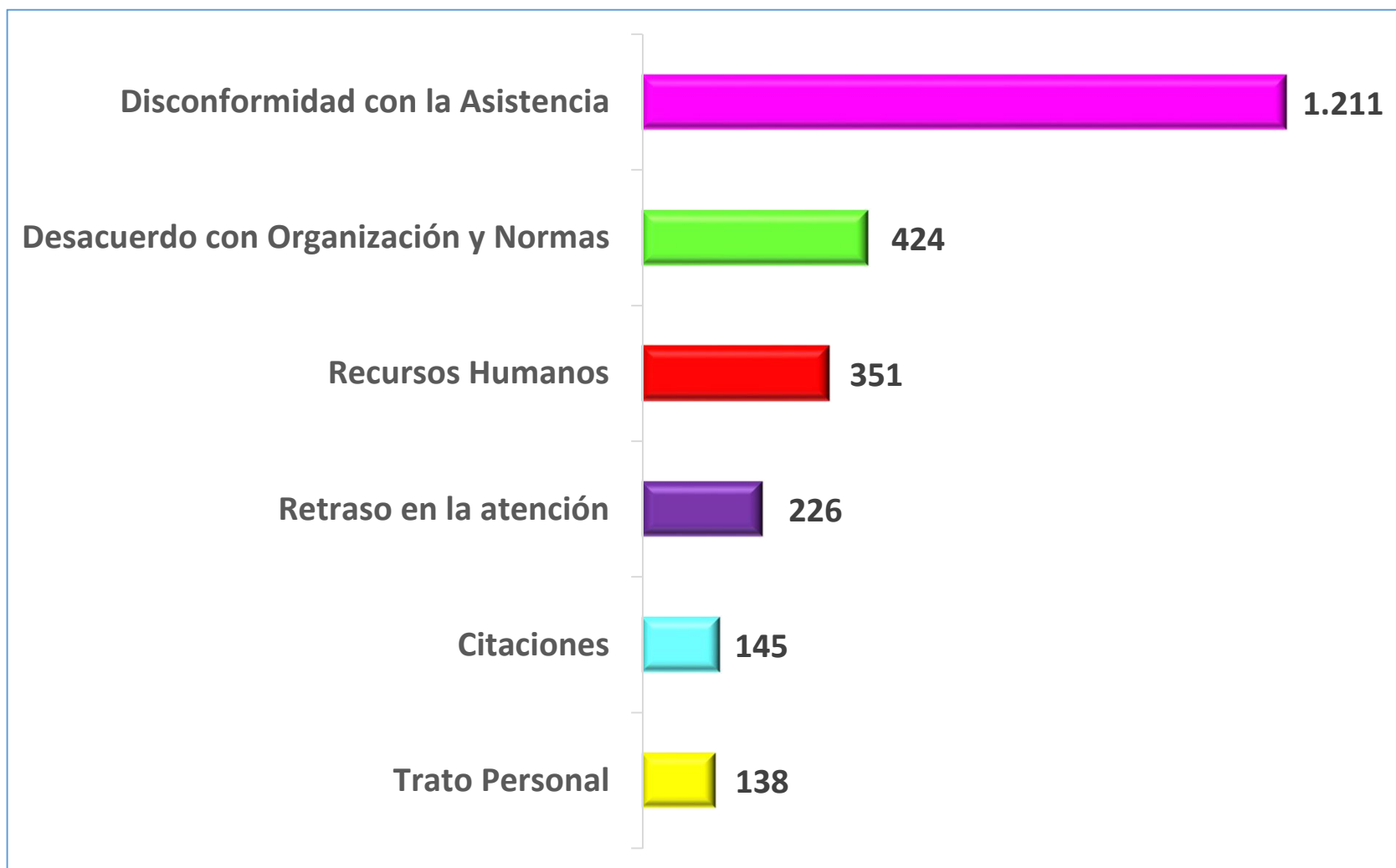
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	1.211	40,60%	40,60%
Desacuerdo con Organización y Normas	424	14,21%	54,81%
Recursos Humanos	351	11,77%	66,58%
Retraso en la atención	226	7,58%	74,15%
Citaciones	145	4,86%	79,01%
Trato Personal	138	4,63%	83,64%
RESTO	488	16,36%	

Dirección Asistencial Centro



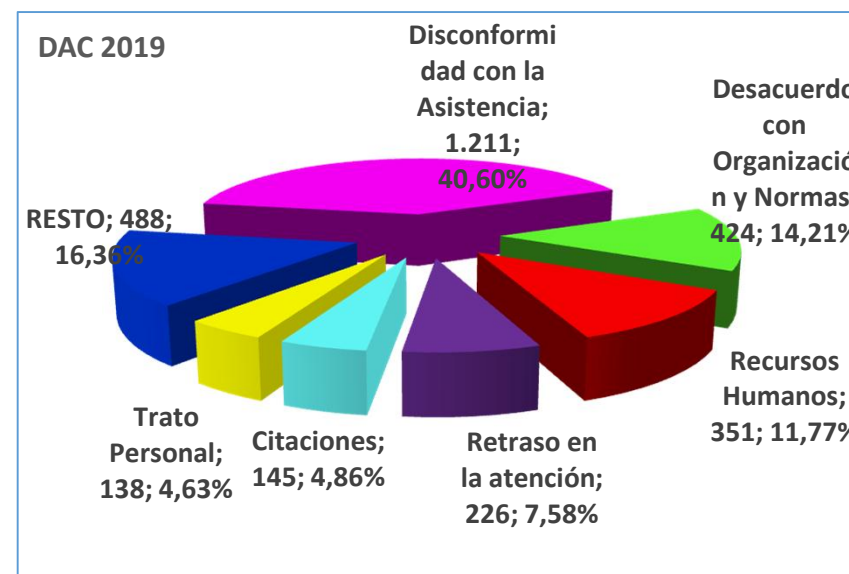
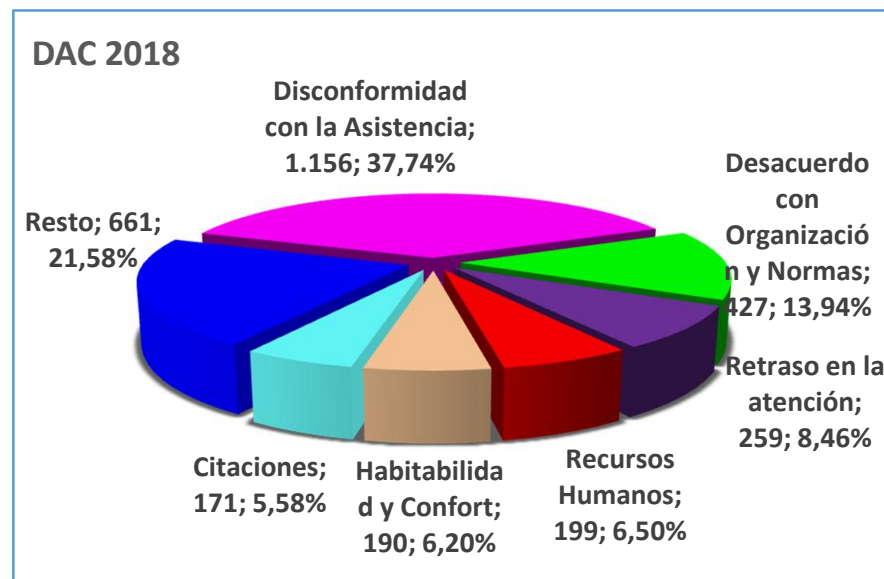
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



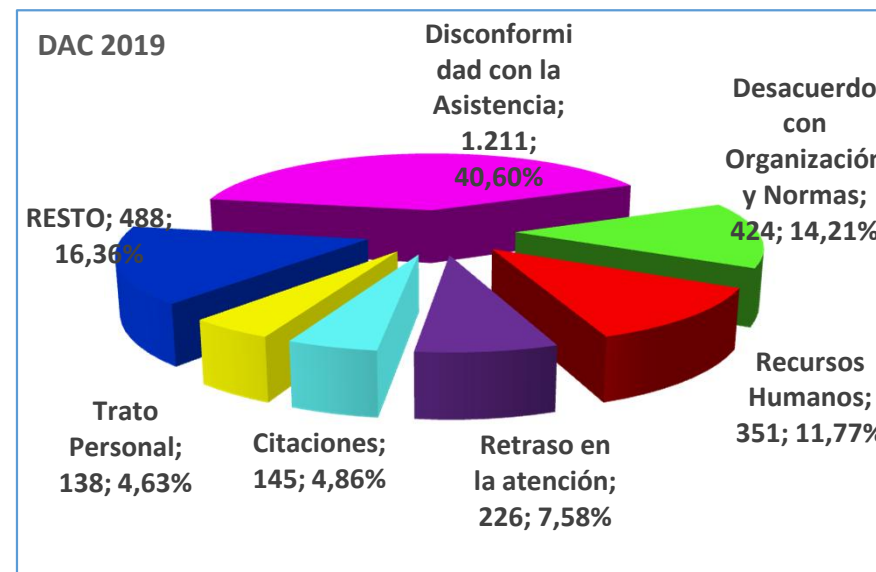
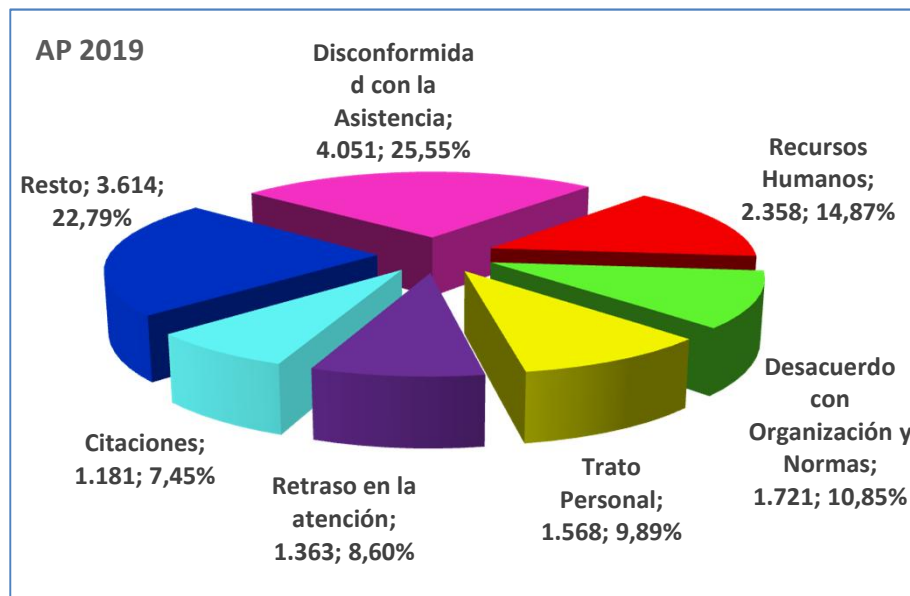
Dirección Asistencial Centro 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DAC vs Total AP



Dirección Asistencial Este



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.423	2.347	-76	-3,14%
ACTIVIDAD	6.776.352	6.531.195	-245.157	-3,62%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,58	3,59		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	92,00%	85,46%		
SUGERENCIAS	38	49	11	28,95%
AGRADECIMIENTOS	234	296	62	26,50%

Dirección Asistencial Este



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	539	22,97%	22,97%
Trato Personal	304	12,95%	35,92%
Recursos Humanos	302	12,87%	48,79%
Desacuerdo con Organización y Normas	280	11,93%	60,72%
Retraso en la atención	201	8,56%	69,28%
Falta de Asistencia	118	5,03%	74,31%
RESTO	603	25,69%	

Dirección Asistencial Este



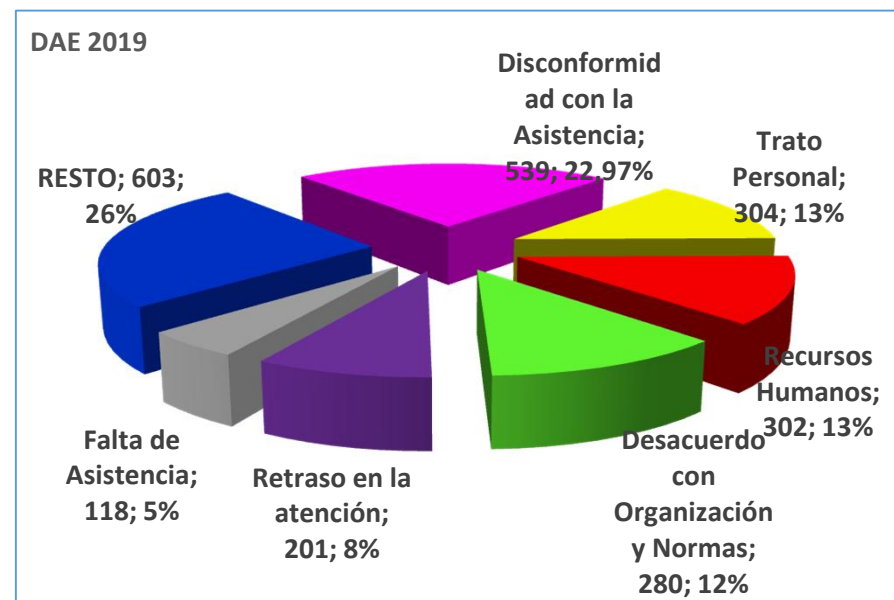
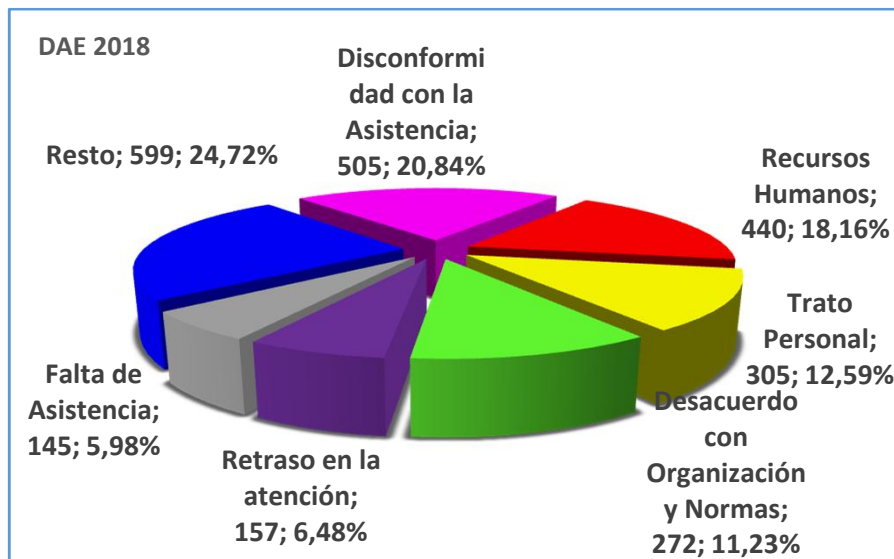
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



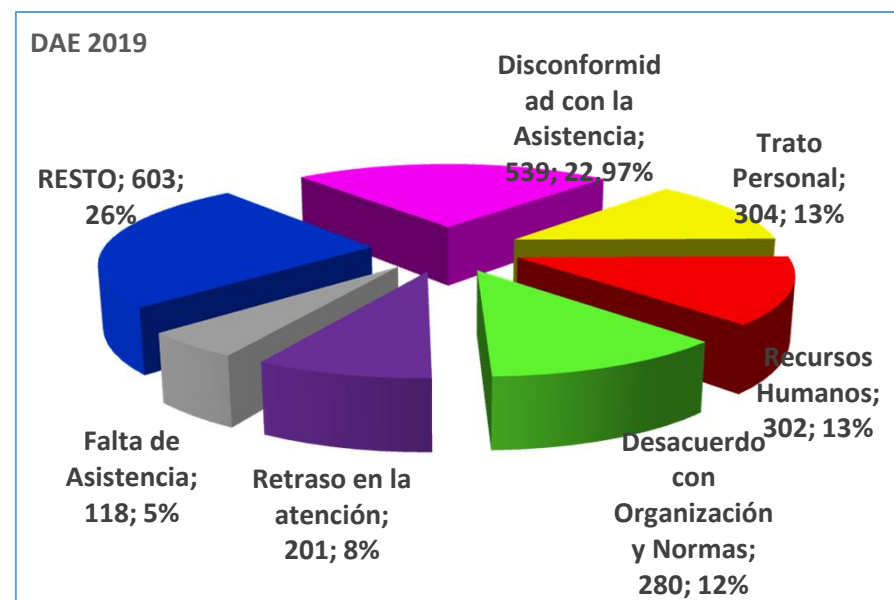
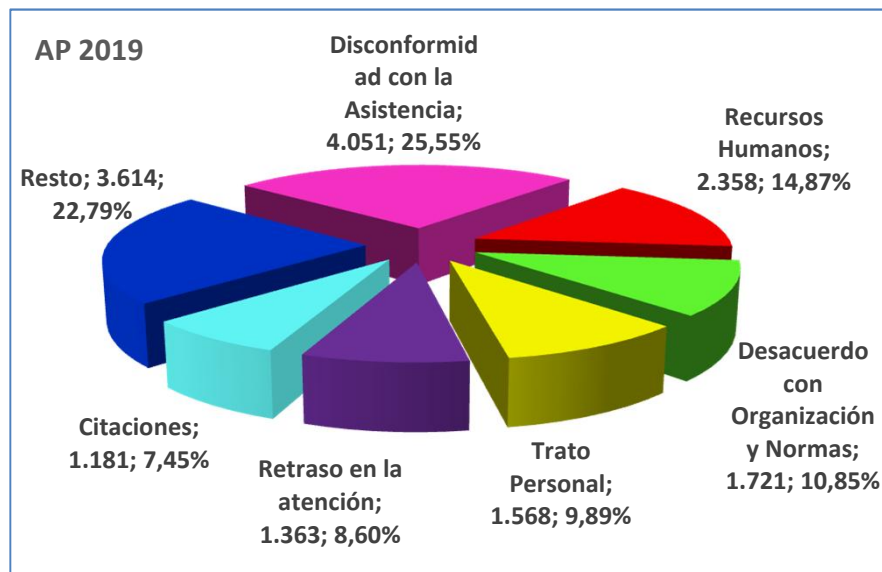
Dirección Asistencial Este 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DAE vs Total AP



Dirección Asistencial Norte



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.854	1.500	-354	-19,09%
ACTIVIDAD	5.772.877	5.739.627	-33.250	-0,58%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,21	2,61		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,44%	93,20%		
SUGERENCIAS	53	50	-3	-5,66%
AGRADECIMIENTOS	222	309	87	39,19%

Dirección Asistencial Norte



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	346	23,07%	23,07%
Trato Personal	226	15,07%	38,13%
Desacuerdo con Organización y Normas	160	10,67%	48,80%
Recursos Humanos	140	9,33%	58,13%
Retraso en la atención	137	9,13%	67,27%
Citaciones	97	6,47%	73,73%
RESTO	394	26,27%	100,00%

Dirección Asistencial Norte



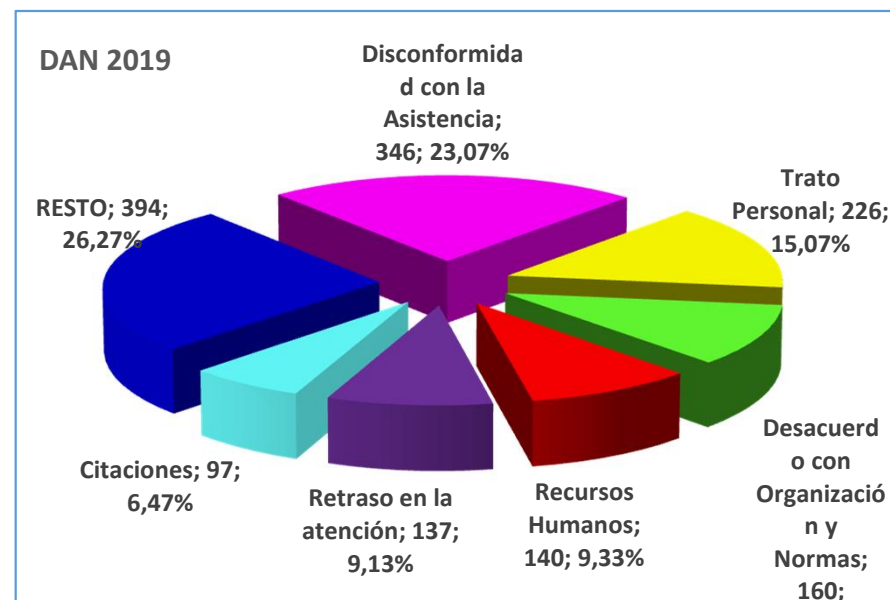
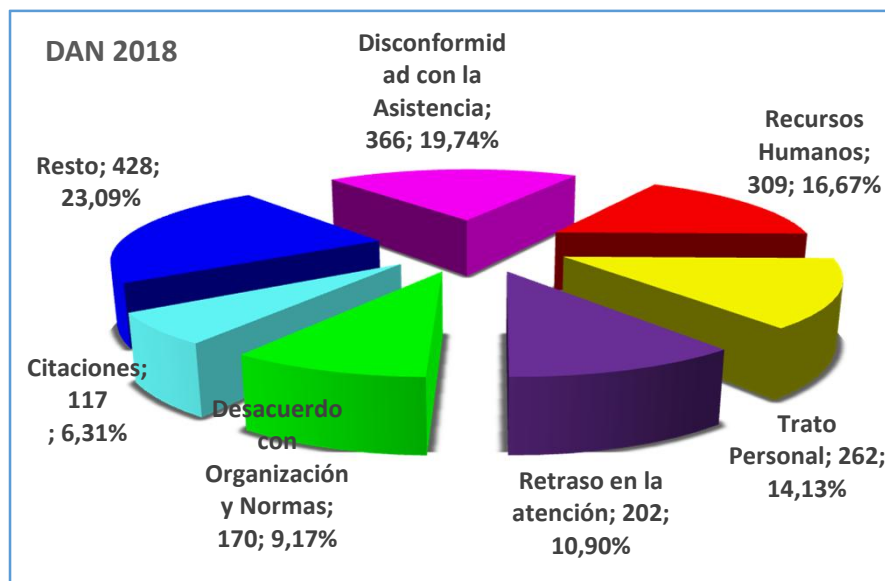
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



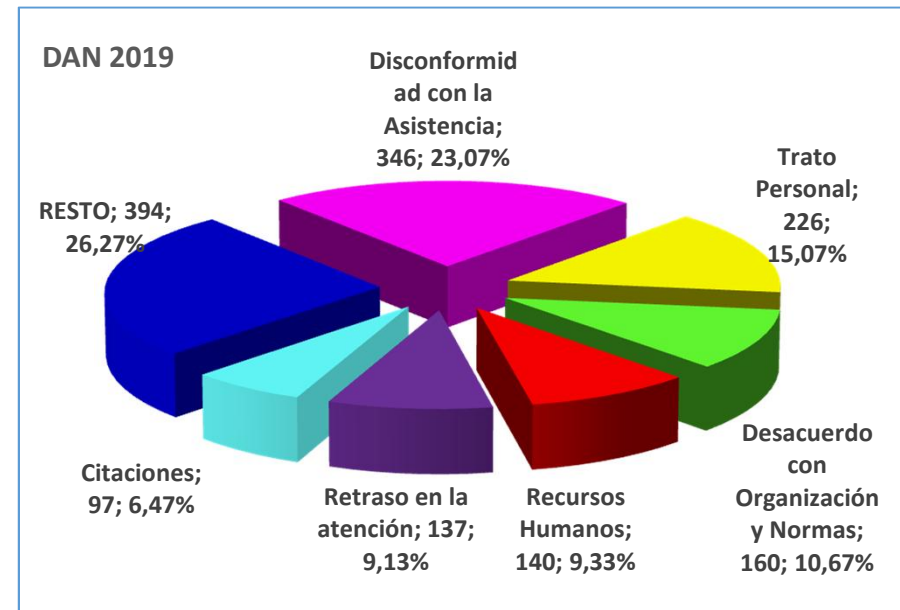
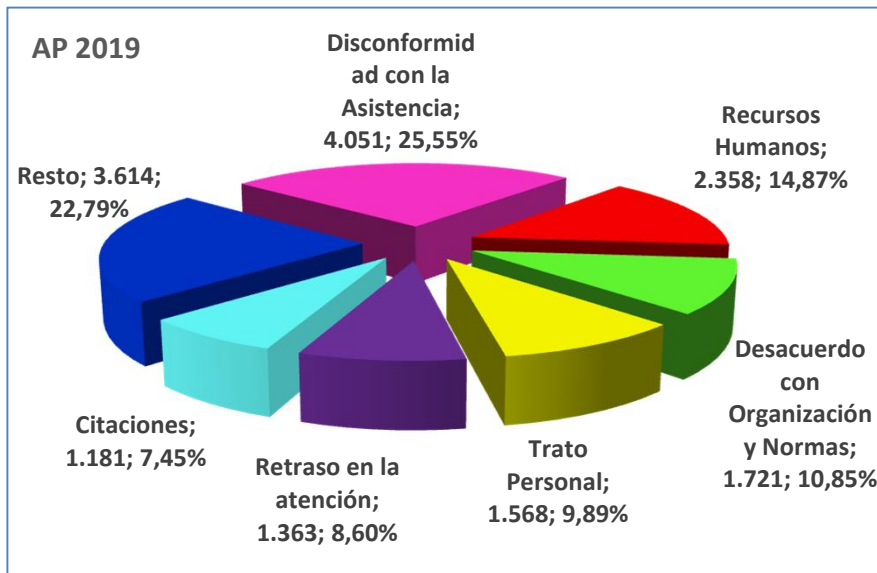
Dirección Asistencial Norte 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DAN vs Total AP



Dirección Asistencial Noroeste



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.748	1.826	78	4,46%
ACTIVIDAD	6.373.677	6.234.883	-138.794	-2,18%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,74	2,93		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	87,94%	84,84%		
SUGERENCIAS	52	41	-11	-21,15%
AGRADECIMIENTOS	280	318	38	13,57%

Dirección Asistencial Noroeste



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	428	23,44%	23,44%
Trato Personal	294	16,10%	39,54%
Desacuerdo con Organización y Normas	208	11,39%	50,93%
Retraso en la atención	198	10,84%	61,77%
Recursos Humanos	163	8,93%	70,70%
Citaciones	111	6,08%	76,78%
RESTO	424	23,22%	

Dirección Asistencial Noroeste



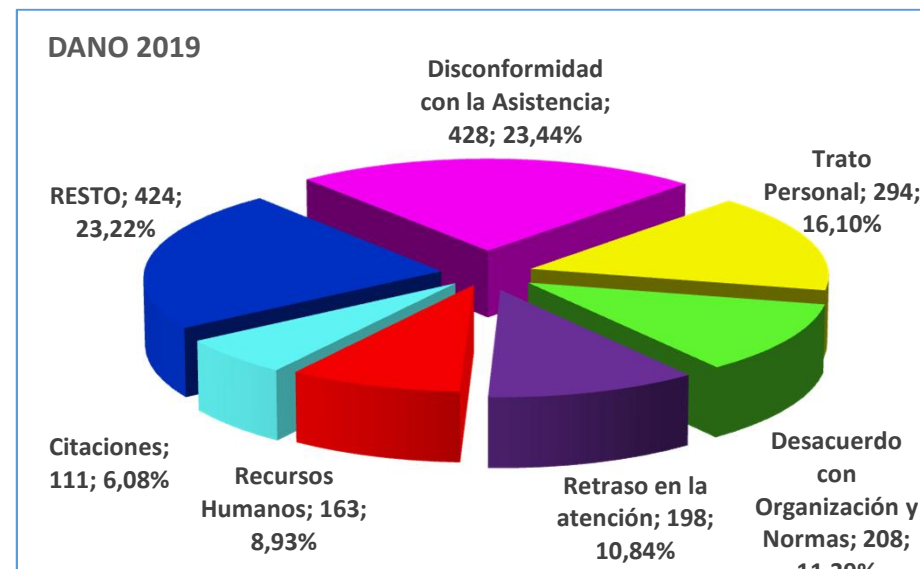
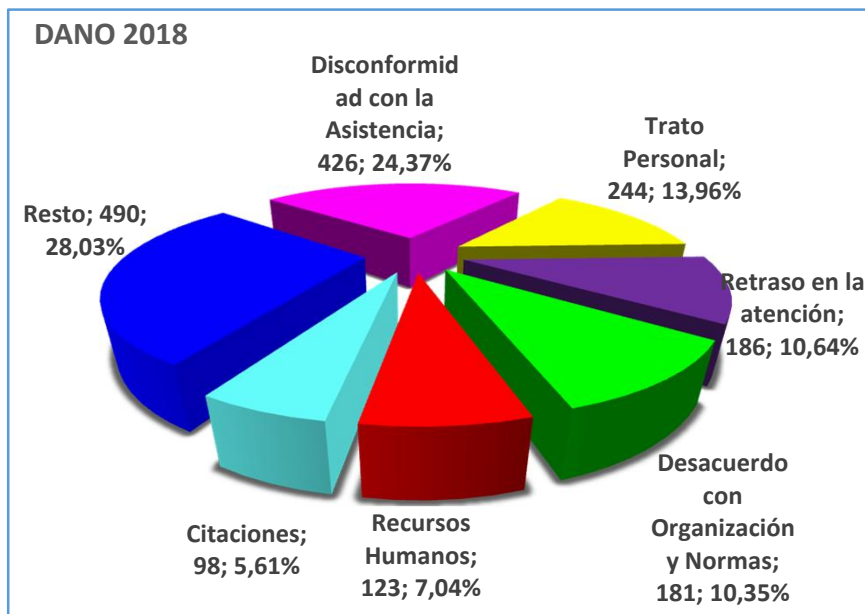
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



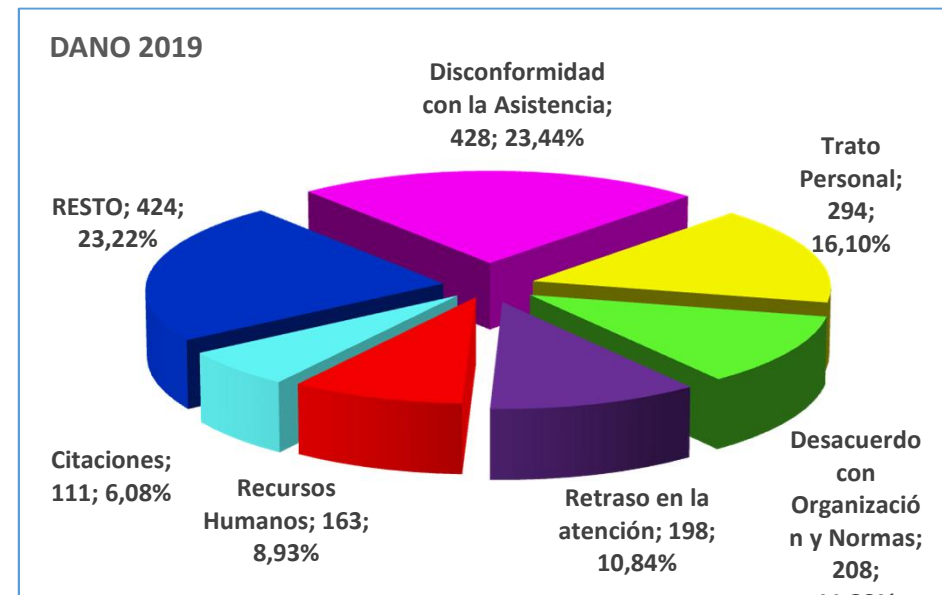
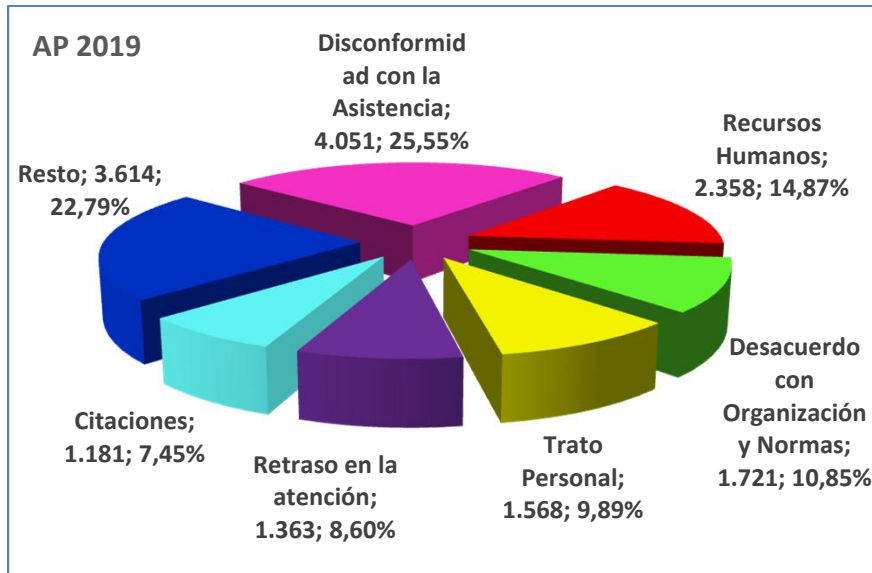
Dirección Asistencial Noroeste 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DANO vs Total AP



Dirección Asistencial Oeste



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.783	1.938	155	8,69%
ACTIVIDAD	5.644.110	5.543.796	-100.314	-1,78%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,16	3,50		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	96,68%	87,13%		
SUGERENCIAS	27	22	-5	-18,52%
AGRADECIMIENTOS	166	169	3	1,81%

Dirección Asistencial Oeste



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	356	18,37%	18,37%
Recursos Humanos	349	18,01%	36,38%
Trato Personal	246	12,69%	49,07%
Citaciones	213	10,99%	60,06%
Desacuerdo con Organización y Normas	188	9,70%	69,76%
Retraso en la atención	168	8,67%	78,43%
RESTO	418	21,57%	

Dirección Asistencial Oeste



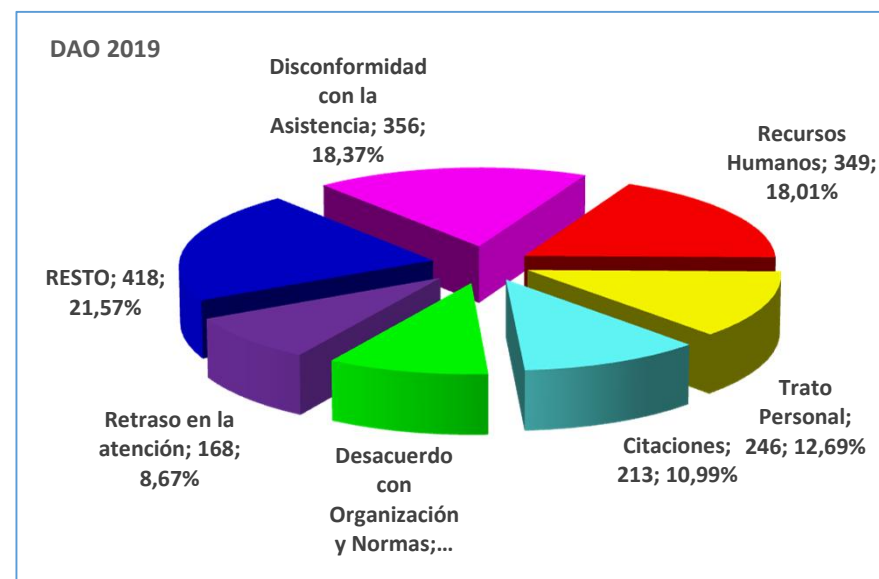
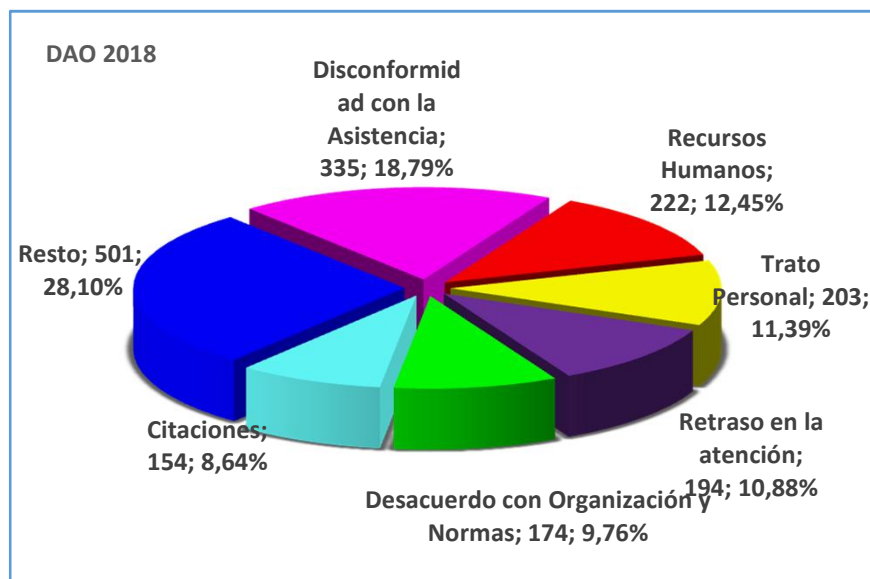
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



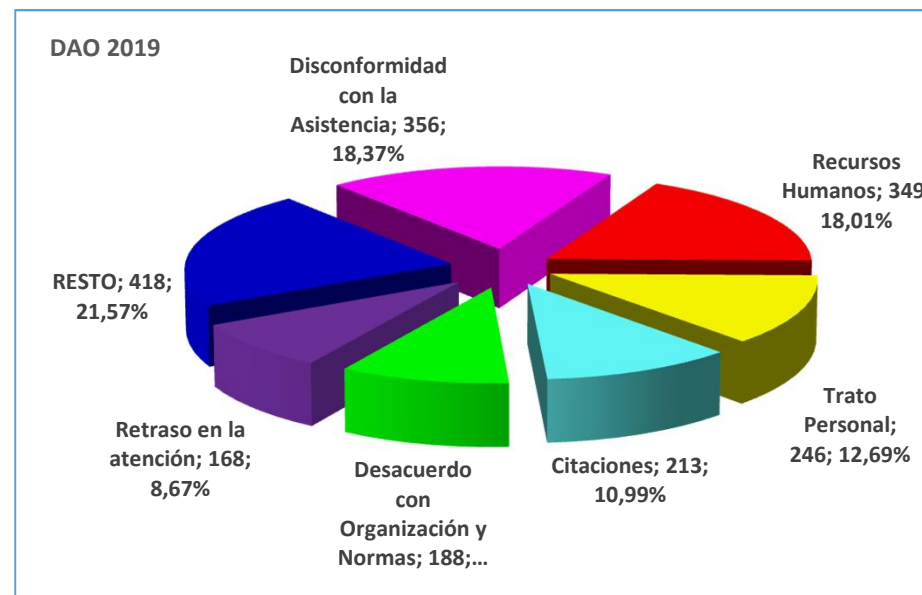
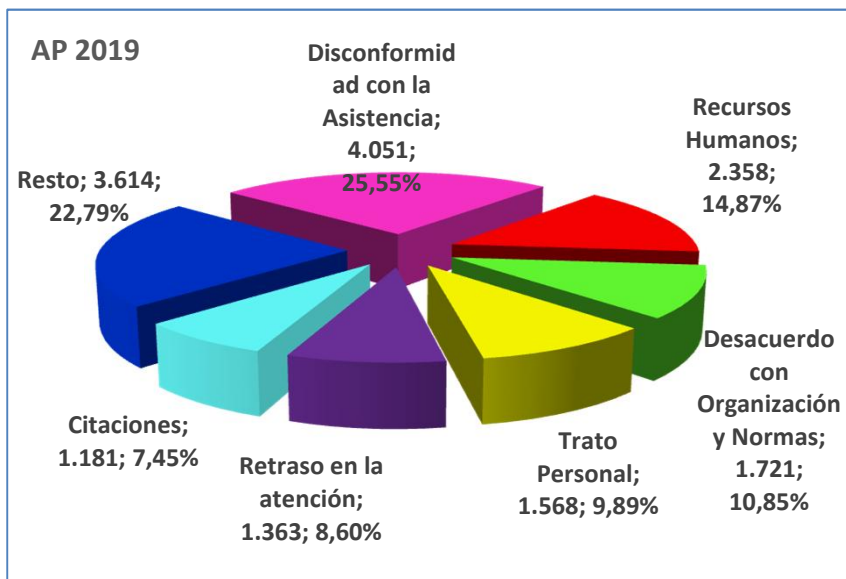
Dirección Asistencial Oeste 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DAO vs Total AP



Dirección Asistencial Sur



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.953	1.941	-12	-0,61%
ACTIVIDAD	5.772.905	5.694.886	-78.019	-1,35%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,38	3,41		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	95,11%	94,53%		
SUGERENCIAS	38	35	-3	-7,89%
AGRADECIMIENTOS	125	161	36	28,80%

Dirección Asistencial Sur



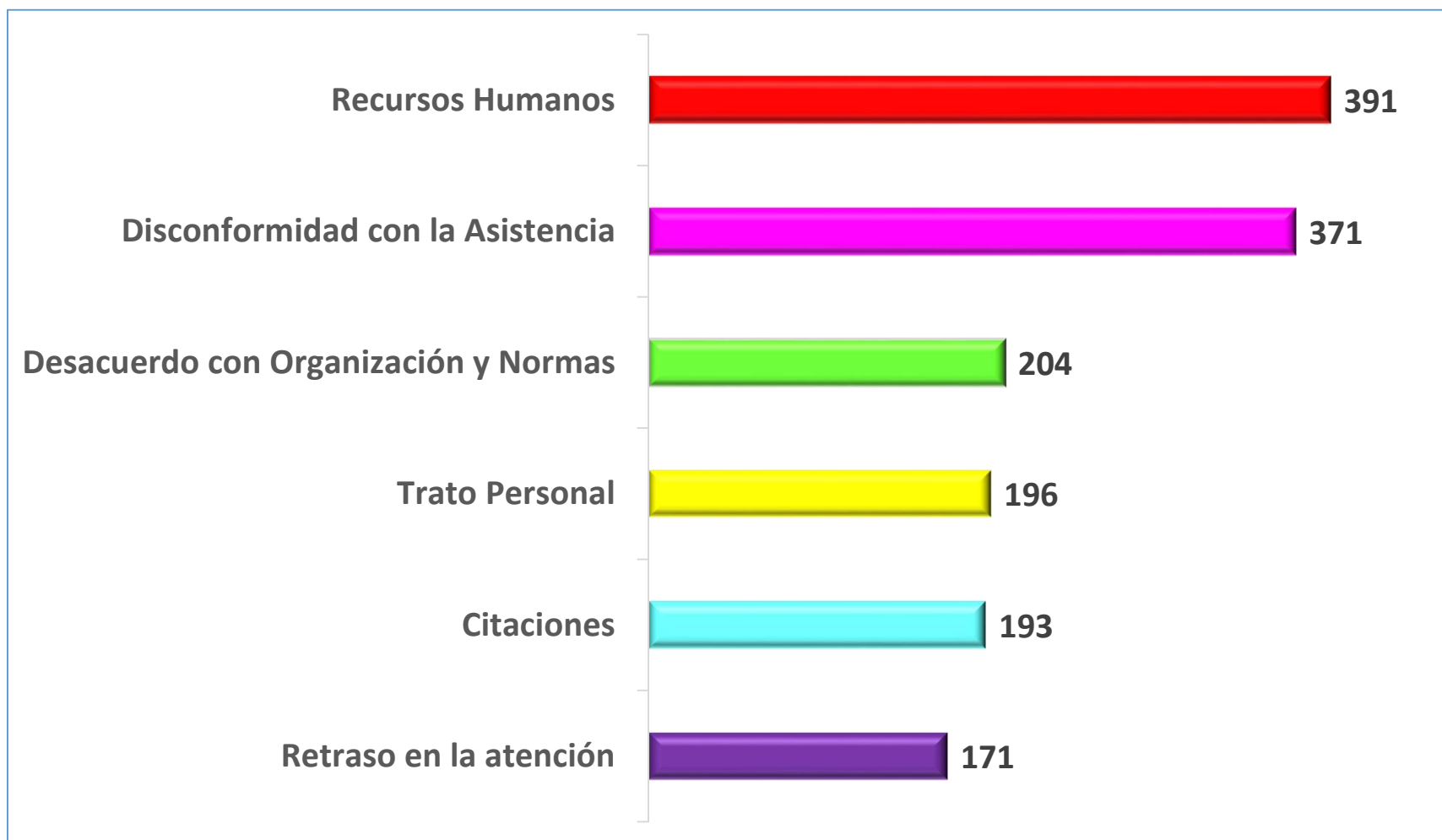
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Recursos Humanos	391	20,14%	20,14%
Disconformidad con la Asistencia	371	19,11%	39,26%
Desacuerdo con Organización y Normas	204	10,51%	49,77%
Trato Personal	196	10,10%	59,87%
Citaciones	193	9,94%	69,81%
Retraso en la atención	171	8,81%	78,62%
Resto	415	21,38%	

Dirección Asistencial Sur



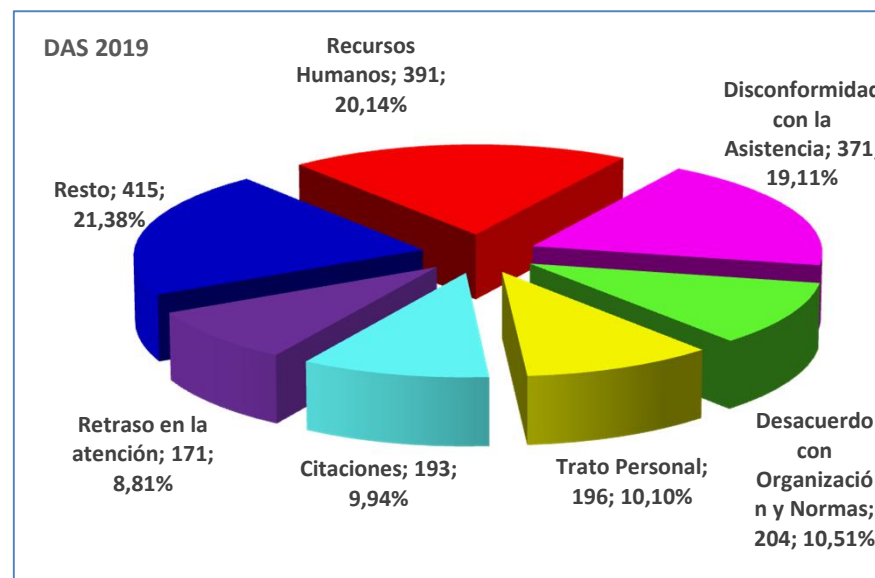
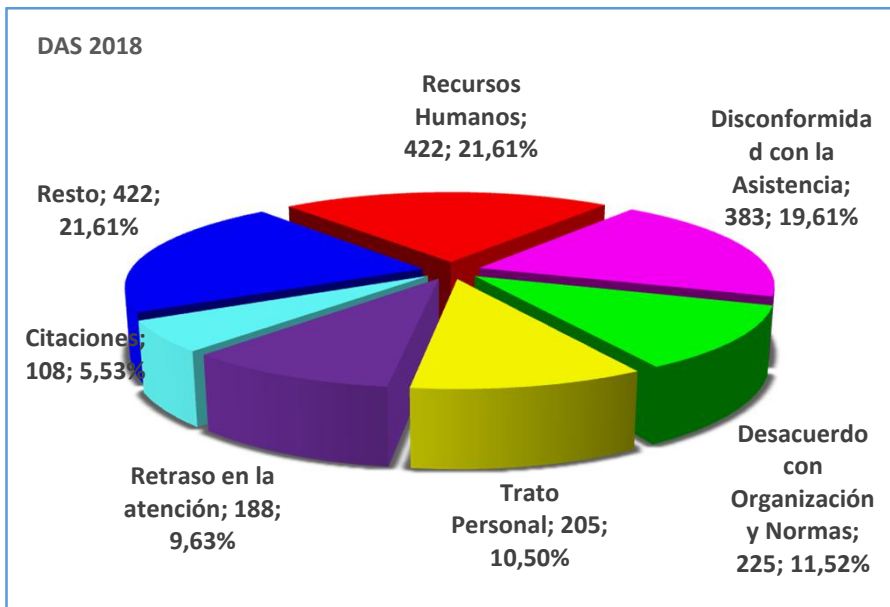
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



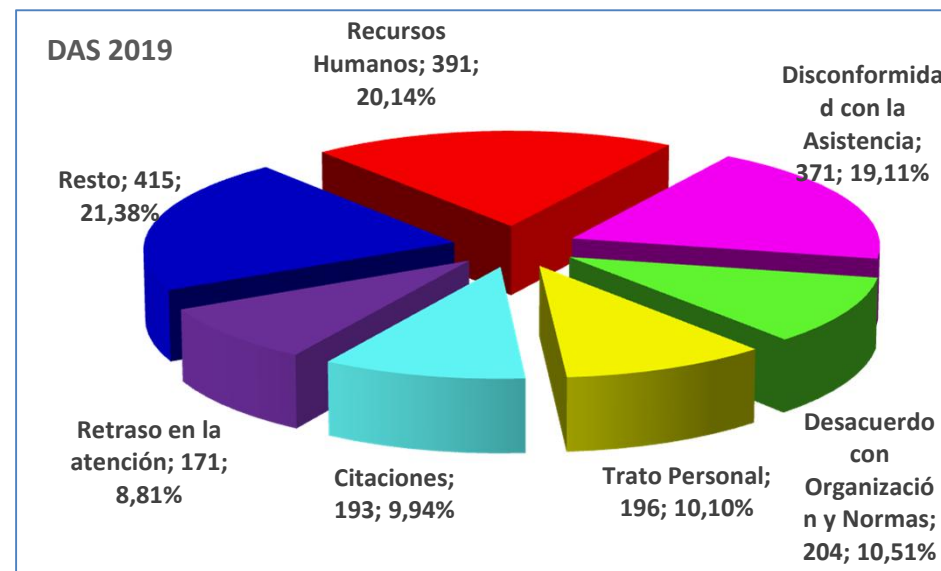
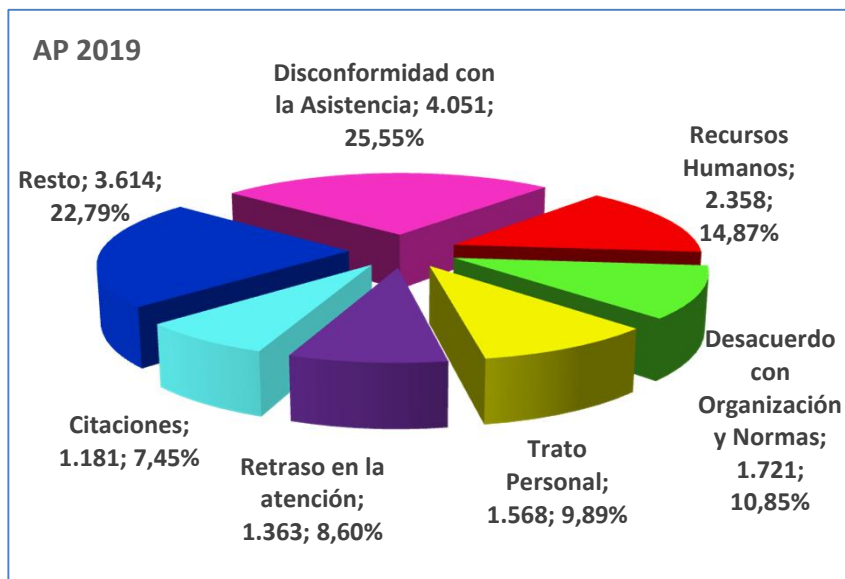
Dirección Asistencial Sur 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DAS vs Total AP



Dirección Asistencial Sureste



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	800	24,09%	24,09%
Recursos Humanos	662	19,93%	44,02%
Citaciones	316	9,52%	53,54%
Retraso en la atención	262	7,89%	61,43%
Desacuerdo con Organización y Normas	257	7,74%	69,17%
Falta de Asistencia	195	5,87%	75,04%
Resto	829		

Dirección Asistencial Sureste



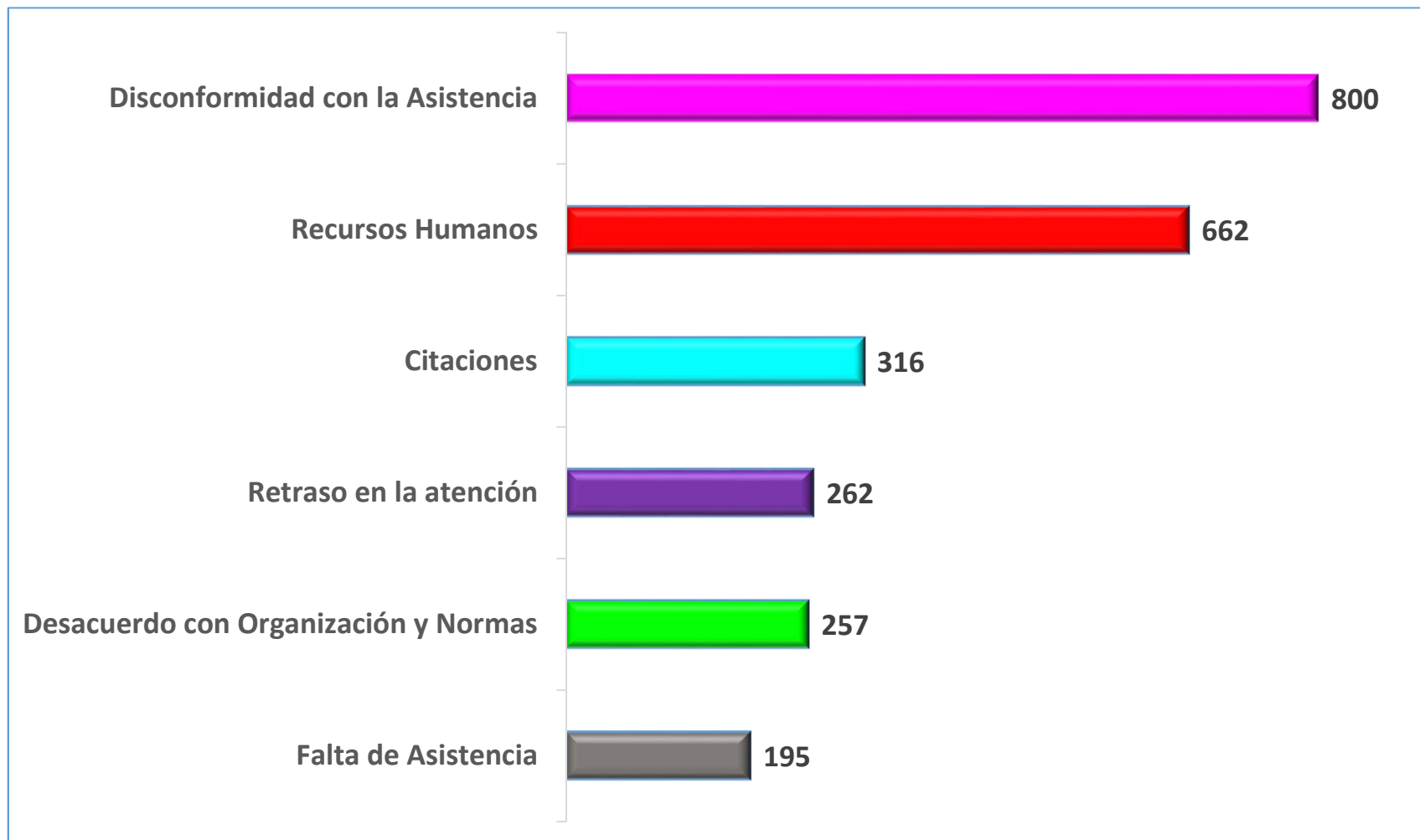
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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%	

Dirección Asistencial Sureste



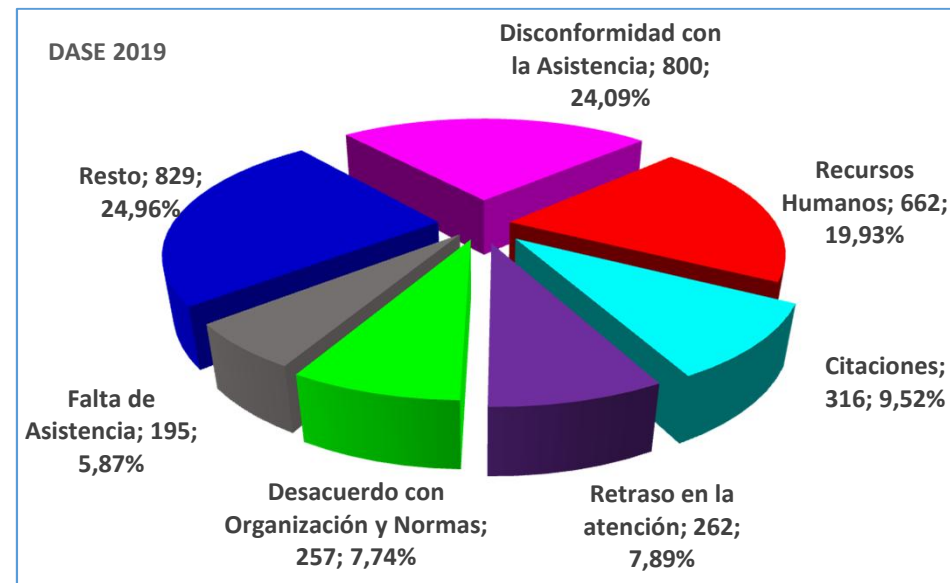
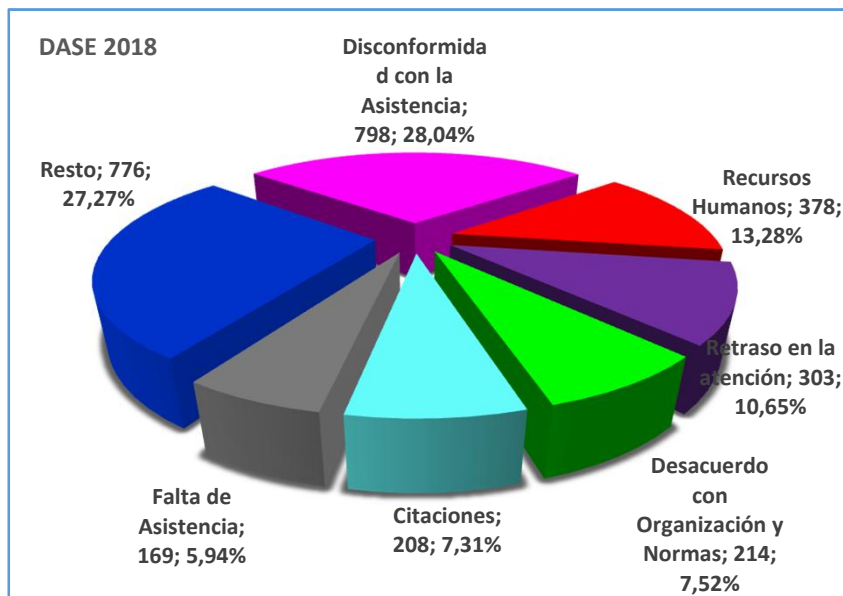
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



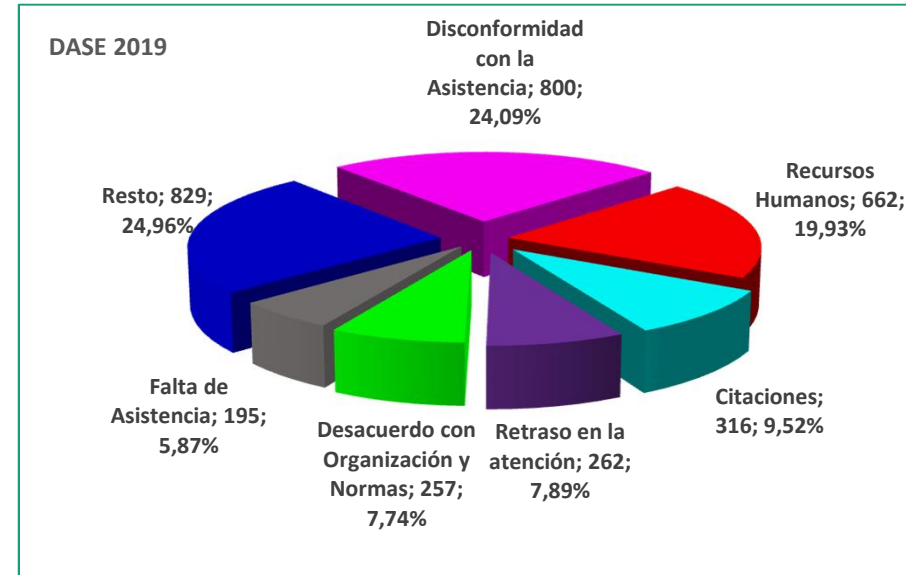
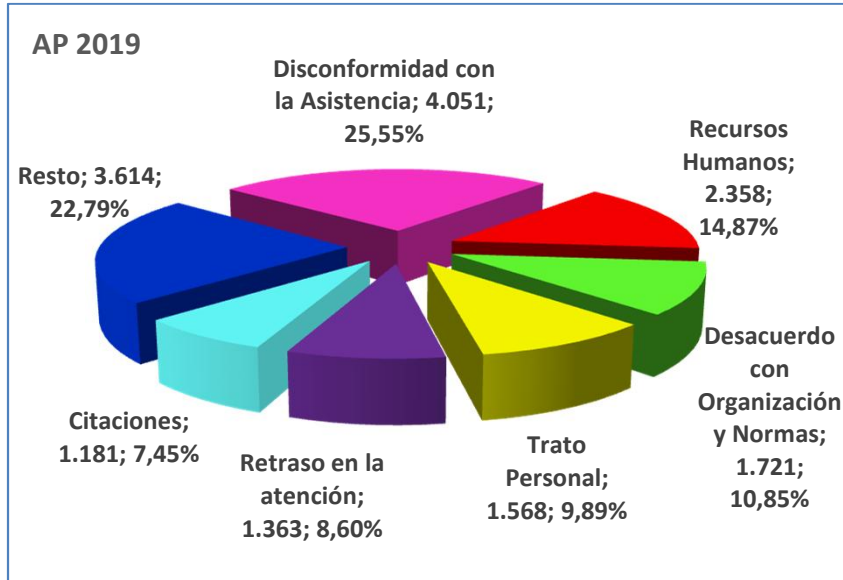
Dirección Asistencial Sureste 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



DASE vs Total AP



ATENCIÓN HOSPITALARIA

Resultados globales 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	45.870	42.141	-3.729	-8,13%
SUGERENCIAS	1.820	2.160	340	18,68%
AGRADECIMIENTOS	11.779	12.266	487	4,13%

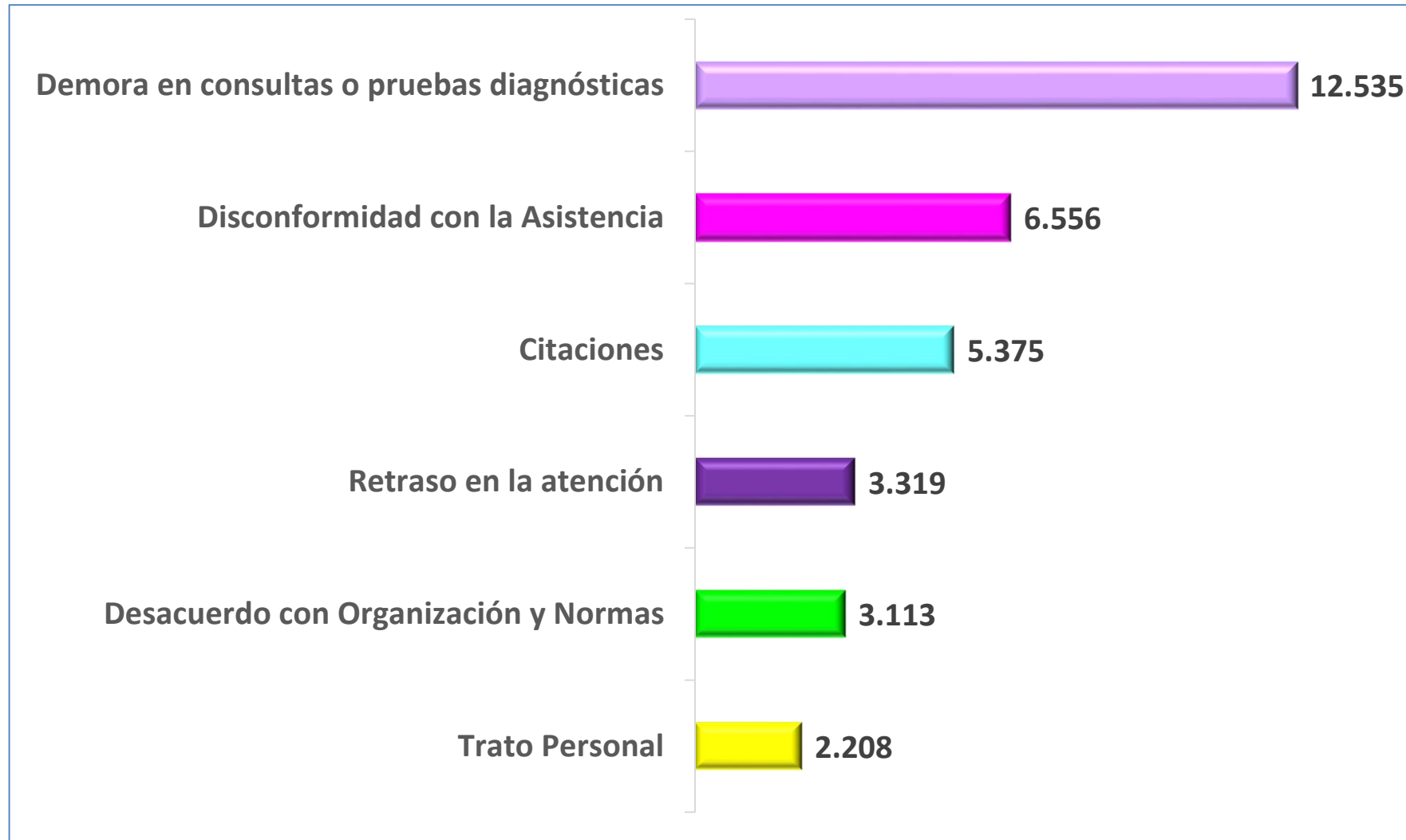
Motivos de Reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	TOTAL	%	% A.C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	12.535	29,75%	29,75%
Disconformidad con la Asistencia	6.556	15,56%	45,30%
Citaciones	5.375	12,75%	58,06%
Retraso en la atención	3.319	7,88%	65,93%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.113	7,39%	73,32%
Trato Personal	2.208	5,24%	78,56%

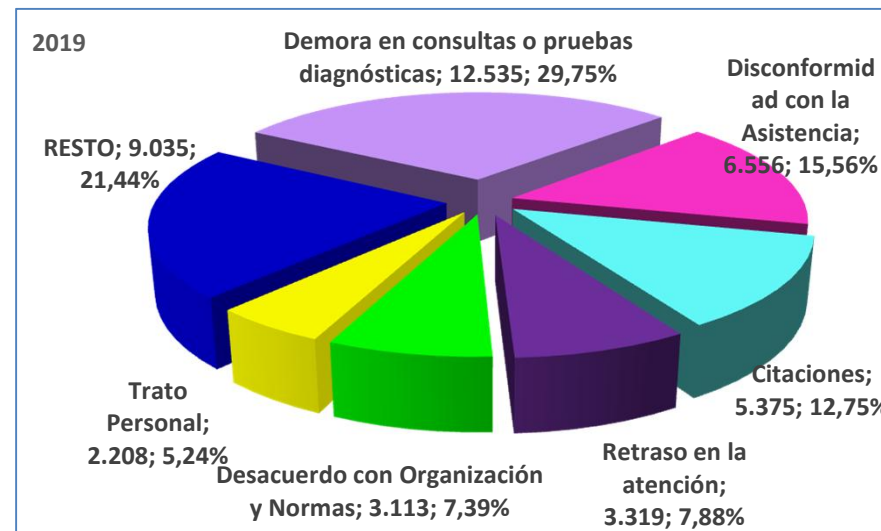
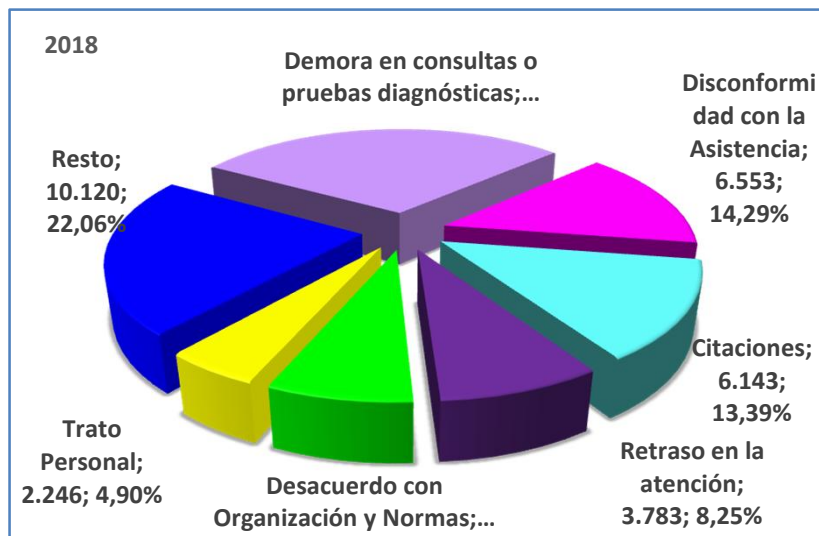
Motivos de Reclamación



Motivos de Reclamación 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL

Grupos de hospitales



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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

HH. 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-M
H. Clínico San Carlos
H. U. 12 de Octubre
Fundación Jiménez Díaz

HH. Media Estancia

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

Resultados por grupo de hospital



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	3.449	200	1.489
GRUPO II	18.635	496	4.433
GRUPO III	19.546	1.386	6.024
GRUPO IV	271	8	239
HH. MEDIA ESTANCIA	54	2	58
HH. PSIQUIÁTRICOS	170	50	23
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	15	18	0
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	1	0	0
TOTAL	42.141	2.160	12.266

Reclamaciones vs Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
GRUPO I	3.449	1.831.492	18,83
GRUPO II	18.635	6.520.583	28,58
GRUPO III	19.546	8.822.972	22,15
GRUPO IV	271	226.934	11,94
HH. MEDIA ESTANCIA	54	4.215	2,38
HH. PSIQUIÁTRICOS	170	31.294	54,32
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	15		
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	1		
TOTAL	42.141	17.437.490	24,17

Hospitales del Grupo I



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

- 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



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	$\Delta \%$
RECLAMACIONES	3.726	3.449	-277	-7,43%
SUGERENCIAS	221	200	-21	-9,50%
AGRADECIMIENTOS	1.551	1.489	-62	-4,00%

G-I: Datos por hospital



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	815	18	174
H. U. HENARES	1.165	18	114
H. EL ESCORIAL	210	36	257
H. U. INFANTA CRISTINA	278	14	59
H. U. INFANTA ELENA	368	108	792
H. U. TAJO	613	6	93
TOTAL	3.449	200	1.489

G-I: Reclamaciones 2018-2019



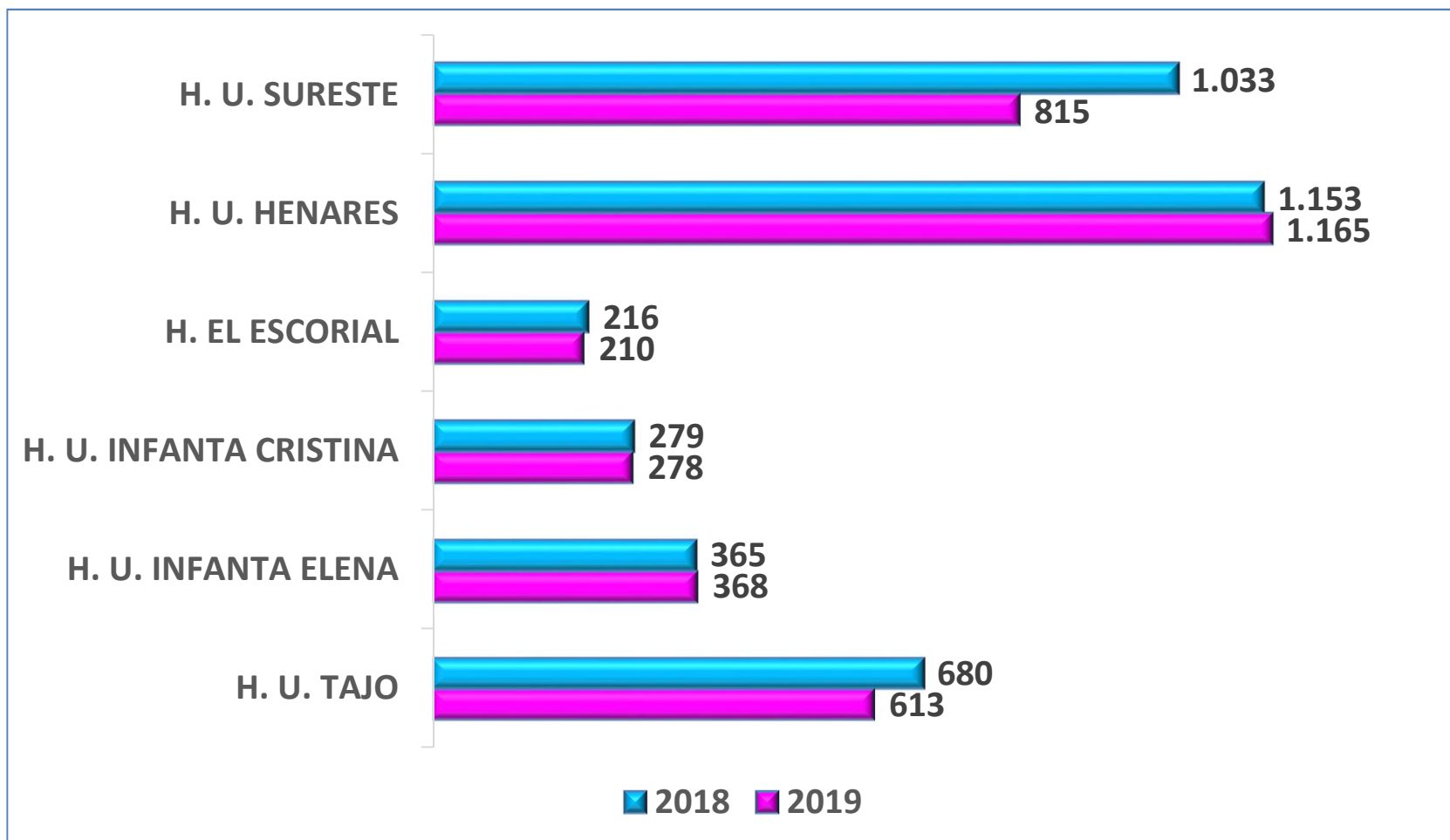
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
H. U. SURESTE	1.033	815	-218	-21,10%
H. U. HENARES	1.153	1.165	12	1,04%
H. EL ESCORIAL	216	210	-6	-2,78%
H. U. INFANTA CRISTINA	279	278	-1	-0,36%
H. U. INFANTA ELENA	365	368	3	0,82%
H. U. TAJO	680	613	-67	-9,85%
TOTAL	3.726	3.449	-277	-7,43%

G-I: Reclamaciones 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-I: Reclamaciones vs Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	815	306.988	26,55
H. U. HENARES	1.165	358.080	32,53
H. EL ESCORIAL	210	156.247	13,44
H. U. INFANTA CRISTINA	278	336.233	8,27
H. U. INFANTA ELENA	368	441.474	8,34
H. U. TAJO	613	232.470	26,37
TOTAL	3.449	1.831.492	18,83

G-I: Reclamaciones / Actividad 2018 - 2019



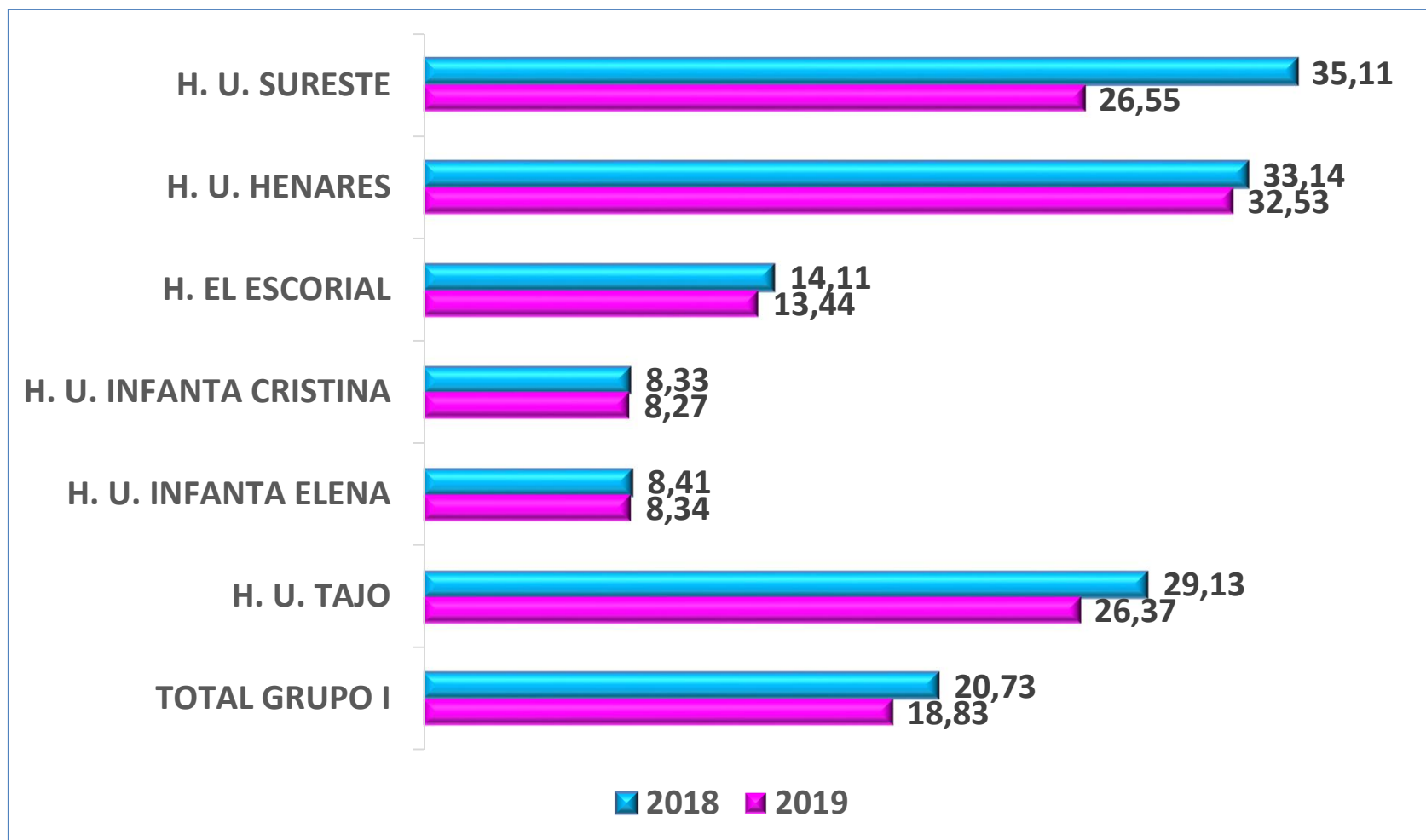
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019
H. U. SURESTE	35,11	26,55
H. U. HENARES	33,14	32,53
H. EL ESCORIAL	14,11	13,44
H. U. INFANTA CRISTINA	8,33	8,27
H. U. INFANTA ELENA	8,41	8,34
H. U. TAJO	29,13	26,37
TOTAL GRUPO I	20,73	18,83

Reclamaciones vs Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-I: Motivos de reclamación



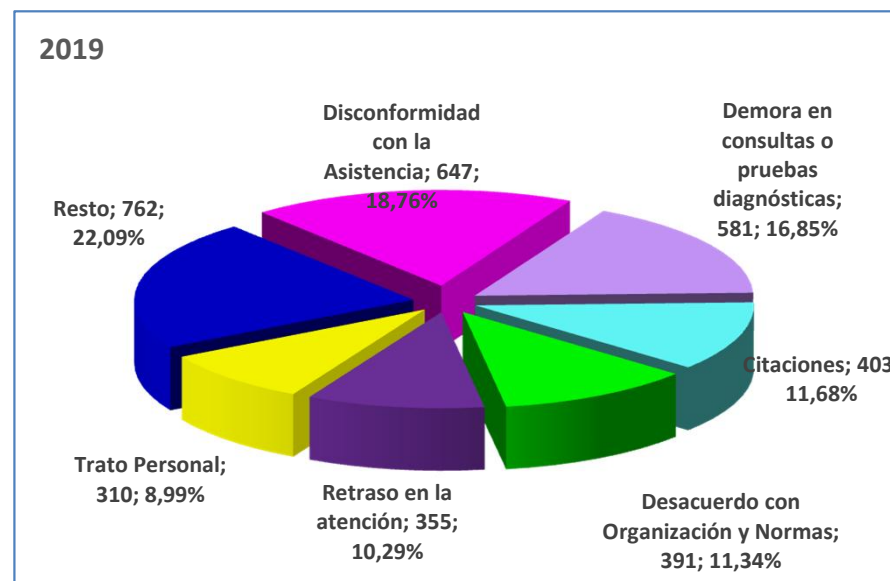
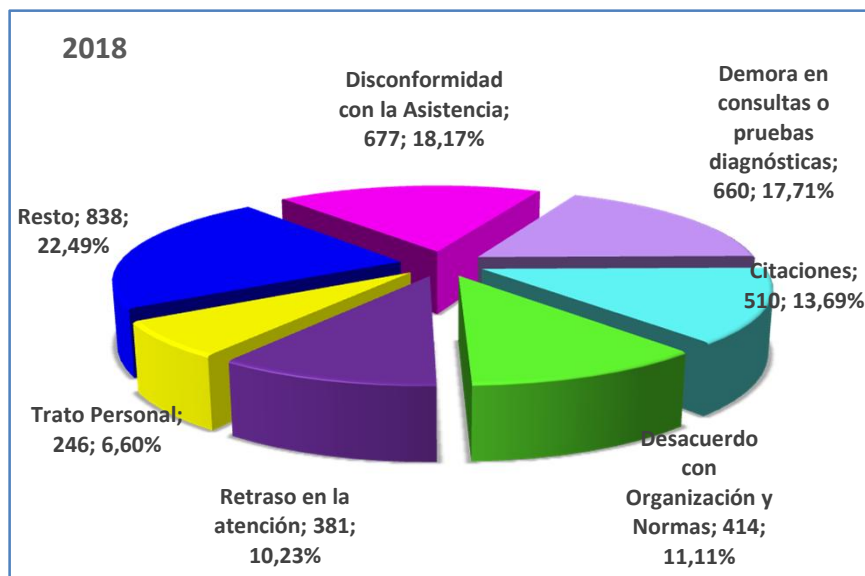
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC
Disconformidad con la Asistencia	647	18,76%	18,76%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	581	16,85%	35,60%
Citaciones	403	11,68%	47,29%
Desacuerdo con Organización y Normas	391	11,34%	58,63%
Retraso en la atención	355	10,29%	68,92%
Trato Personal	310	8,99%	77,91%
Resto	762	22,09%	

G-I: Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



H. U. Sureste: 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.033	815	-218	-21,10%
ACTIVIDAD	294.195	306.988	12.793	4,35%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	35,11	26,55		
SUGERENCIAS	23	18	-5	-21,74%
AGRADECIMIENTOS	119	174	55	46,22%

H. U. Sureste

motivos de reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Citaciones	234	28,71%	28,71%
Disconformidad con la Asistencia	186	22,82%	51,53%
Trato Personal	74	9,08%	60,61%
Desacuerdo con Organización y Normas	44	5,40%	66,01%
Retraso en la atención	40	4,91%	70,92%
Habitabilidad y Confort	34	4,17%	75,09%
Resto	203	24,91%	

H. U. Henares: 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.153	1.165	12	1,04%
ACTIVIDAD	347.870	358.080	10.210	2,94%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	33,14	32,53		
SUGERENCIAS	16	18	2	12,50%
AGRADECIMIENTOS	126	114	-12	-9,52%

H. U. Henares: motivos de reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	281	24,12%	24,12%
Desacuerdo con Organización y Normas	265	22,75%	46,87%
Disconformidad con la Asistencia	152	13,05%	59,91%
Retraso en la atención	145	12,45%	72,36%
Trato Personal	61	5,24%	77,60%
Citaciones	53	4,55%	82,15%
Resto	208	17,85%	100,00%

H. El Escorial: 2018-2019



	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	216	210	-6	-2,78%
ACTIVIDAD	153.035	156.247	3.212	2,10%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	14,11	13,44		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	55,81%	76,67%		
SUGERENCIAS	42	36	-6	-14,29%
AGRADECIMIENTOS	246	257	11	4,47%

H. El Escorial: motivos de reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	36	17,14%	17,14%
Citaciones	33	15,71%	32,86%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	21	10,00%	42,86%
Retraso en la atención	18	8,57%	51,43%
Trato Personal	18	8,57%	60,00%
Accesibilidad	17	8,10%	68,10%
Resto	67	31,90%	100,00%

H. U. Infanta Cristina: 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	279	278	-1	-0,36%
ACTIVIDAD	334.879	336.233	1.354	0,40%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	8,33	8,27		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	11	14	3	27,27%
AGRADECIMIENTOS	94	59	-35	-37,23%

H. U. I. Cristina: motivos de reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Retraso en la atención	70	25,18%	25,18%
Disconformidad con la Asistencia	68	24,46%	49,64%
Trato Personal	40	14,39%	64,03%
Desacuerdo con Organización y Normas	33	11,87%	75,90%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	22	7,91%	83,81%
Suspensión de Actos Asistenciales	7	2,52%	86,33%
Resto	38	13,67%	

H. U. Infanta Elena: 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	365	368	3	0,82%
ACTIVIDAD	433.905	441.474	7.569	1,74%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	8,41	8,34		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,45%	99,46%		
SUGERENCIAS	118	108	-10	-8,47%
AGRADECIMIENTOS	872	792	-80	-9,17%

H. U. I. Elena: motivos de reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	114	30,98%	30,98%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	102	27,72%	58,70%
Trato Personal	45	12,23%	70,92%
Citaciones	32	8,70%	79,62%
Recursos Materiales	12	3,26%	82,88%
Desacuerdo con Organización y Normas	12	3,26%	86,14%
Resto	51	13,86%	100,00%

H. U. del Tajo: 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	680	613	-67	-9,85%
ACTIVIDAD	233.397	232.470	-927	-0,40%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	29,13	26,37		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	99,84%		
SUGERENCIAS	11	6	-5	-45,45%
AGRADECIMIENTOS	94	93	-1	-1,06%

H. U. del Tajo: motivos de reclamación



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	142	23,16%	23,16%
Disconformidad con la Asistencia	91	14,85%	38,01%
Retraso en la atención	82	13,38%	51,39%
Trato Personal	72	11,75%	63,13%
Citaciones	45	7,34%	70,47%
Recursos Materiales	36	5,87%	76,35%
Resto	145	23,65%	100,00%

HOSPITALES DEL GRUPO II

Hospitales del Grupo II



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

- 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



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	20.035	18.635	-1.400	-6,99%
SUGERENCIAS	365	496	131	35,89%
AGRADECIMIENTOS	4.427	4.433	6	0,14%
TOTAL INCIDENCIAS	24.827	23.564	-1.263	-5,09%

G-II: Datos por hospital



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.554	30	325
H. I. U. NIÑO JESÚS	268	30	103
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.949	17	202
H. U. DE TORREJÓN	952	26	449
H. U. INFANTA SOFÍA	2.393	88	286
H. GENERAL DE VILLALBA	155	11	705
H. U. MÓSTOLES	2.848	5	139
H. U. F. ALCORCÓN	1.225	78	196
H. U. REY JUAN CARLOS	682	99	1.126
H. U. SEVERO OCHOA	2.080	25	147
H. U. FUENLABRADA	1.231	30	297
H. U. GETAFE	1.686	36	241
H. C. D. GÓMEZ ULLA	612	21	217
TOTAL	18.635	496	4.433

G-II: Reclamaciones 2018-2019



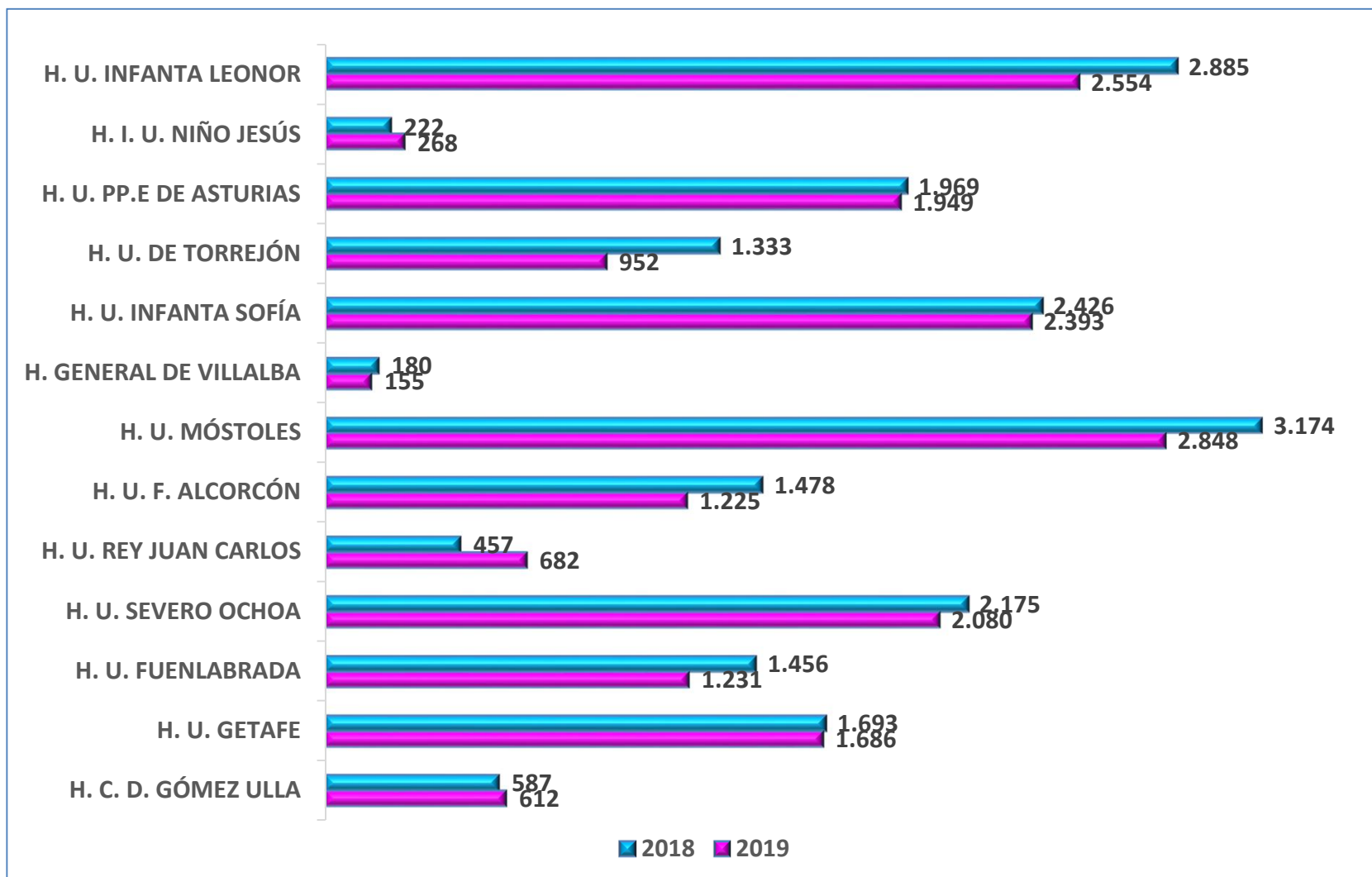
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ %
H. U. INFANTA LEONOR	2.885	2.554	-331	-11,47%
H. I. U. NIÑO JESÚS	222	268	46	20,72%
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.969	1.949	-20	-1,02%
H. U. DE TORREJÓN	1.333	952	-381	-28,58%
H. U. INFANTA SOFÍA	2.426	2.393	-33	-1,36%
H. GENERAL DE VILLALBA	180	155	-25	-13,89%
H. U. MÓSTOLES	3.174	2.848	-326	-10,27%
H. U. F. ALCORCÓN	1.478	1.225	-253	-17,12%
H. U. REY JUAN CARLOS	457	682	225	49,23%
H. U. SEVERO OCHOA	2.175	2.080	-95	-4,37%
H. U. FUENLABRADA	1.456	1.231	-225	-15,45%
H. U. GETAFE	1.693	1.686	-7	-0,41%
H. C. D. GÓMEZ ULLA	587	612	25	4,26%
TOTAL	20.035	18.635	-1.400	-6,99%

G-II: Reclamaciones 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-II: Reclamaciones / Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.554	667.631	38,25
H. I. U. NIÑO JESÚS	268	237.316	11,29
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.949	626.025	31,13
H. U. DE TORREJÓN	952	459.233	20,73
H. U. INFANTA SOFÍA	2.393	596.231	40,14
H. GENERAL DE VILLALBA	155	430.637	3,60
H. U. MÓSTOLES	2.848	472.014	60,34
H. U. F. ALCORCÓN	1.225	490.637	24,97
H. U. REY JUAN CARLOS	682	711.468	9,59
H. U. SEVERO OCHOA	2.080	485.588	42,83
H. U. FUENLABRADA	1.231	565.972	21,75
H. U. GETAFE	1.686	484.689	34,79
H. C. D. GÓMEZ ULLA	612	293.142	20,88
TOTAL	18.635	6.520.583	28,58

G-II: Reclamaciones / Actividad 2018 - 2019



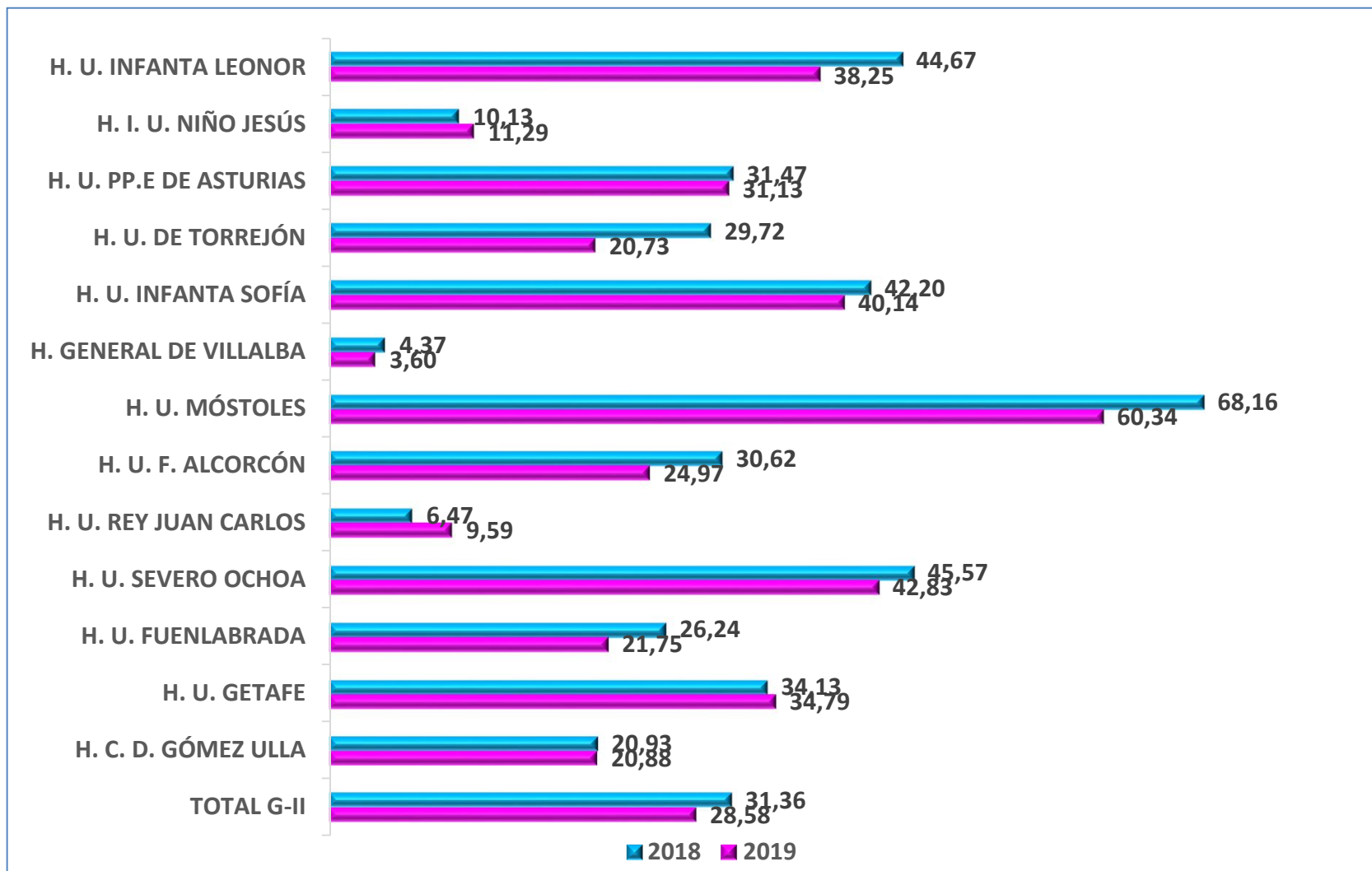
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019
H. U. INFANTA LEONOR	44,67	38,25
H. I. U. NIÑO JESÚS	10,13	11,29
H. U. PP.E DE ASTURIAS	31,47	31,13
H. U. DE TORREJÓN	29,72	20,73
H. U. INFANTA SOFÍA	42,20	40,14
H. GENERAL DE VILLALBA	4,37	3,60
H. U. MÓSTOLES	68,16	60,34
H. U. F. ALCORCÓN	30,62	24,97
H. U. REY JUAN CARLOS	6,47	9,59
H. U. SEVERO OCHOA	45,57	42,83
H. U. FUENLABRADA	26,24	21,75
H. U. GETAFE	34,13	34,79
H. C. D. GÓMEZ ULLA	20,93	20,88
TOTAL G-II	31,36	28,58

G-II: Reclamaciones / Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-II: Motivos de reclamación



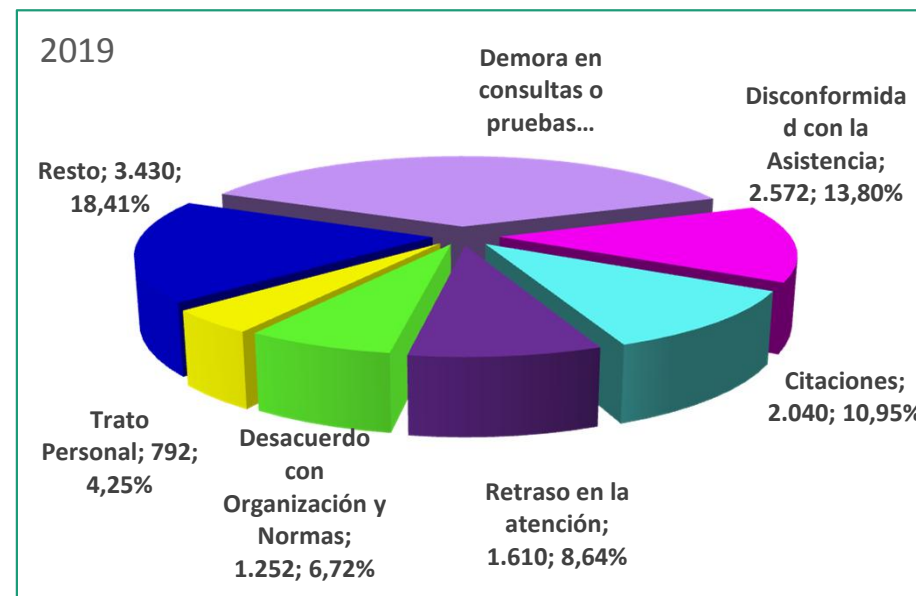
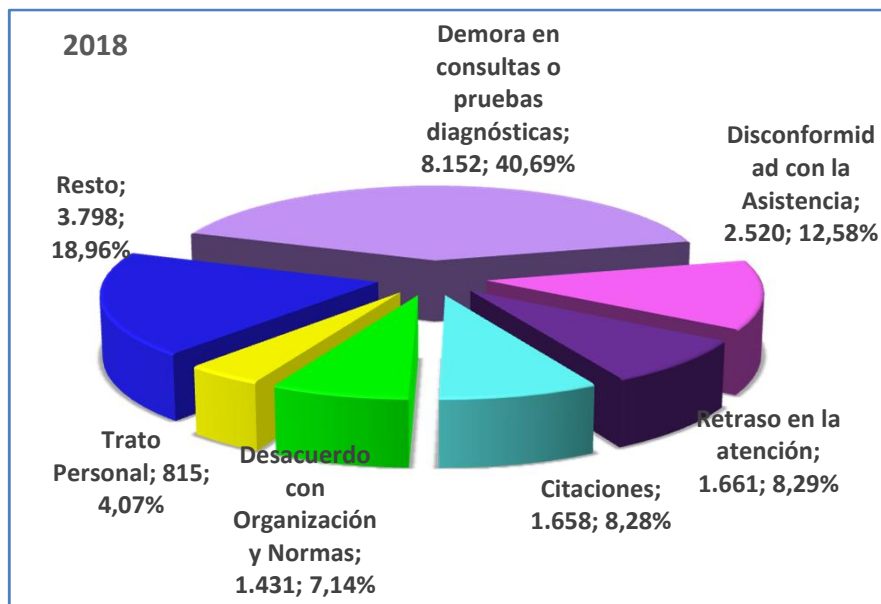
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	6.939	37,24%	37,24%
Disconformidad con la Asistencia	2.572	13,80%	51,04%
Citaciones	2.040	10,95%	61,99%
Retraso en la atención	1.610	8,64%	70,63%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.252	6,72%	77,34%
Trato Personal	792	4,25%	81,59%
Resto	3.430	18,41%	100,00%

G-II: Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



H. U. Infanta Leonor



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.885	2.554	-331	-11,47%
ACTIVIDAD	645.809	667.631	21.822	3,38%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	44,67	38,25		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	97,26%	94,58%		
SUGERENCIAS	30	30	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	327	325	-2	-0,61%

H. U. Infanta Leonor



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.066	41,74%	41,74%
Disconformidad con la Asistencia	353	13,82%	55,56%
Desacuerdo con Organización y Normas	229	8,97%	64,53%
Retraso en la atención	187	7,32%	71,85%
Citaciones	151	5,91%	77,76%
Lista de Espera Quirúrgica	102	3,99%	81,75%
Resto	466	18,25%	100,00%

H. I. U. Niño Jesús



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	222	268	46	20,72%
ACTIVIDAD	219.257	237.316	17.879	8,15%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	10,13	11,29		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,10%	100,00%		
SUGERENCIAS	10	30	20	200,00%
AGRADECIMIENTOS	65	103	38	58,46%

H. I. U. Niño Jesús



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	50	18,66%	18,66%
Citaciones	47	17,54%	36,19%
Accesibilidad	33	12,31%	48,51%
Desacuerdo con Organización y Normas	33	12,31%	60,82%
Retraso en la atención	29	10,82%	71,64%
Trato Personal	22	8,21%	79,85%
Resto	54	20,15%	100,00%

H. U. Príncipe de Asturias



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.969	1.949	-20	-1,02%
ACTIVIDAD	625.601	626.025	424	0,07%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	31,47	31,13		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	85,08%	88,27%		
SUGERENCIAS	17	17	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	190	202	12	6,32%

H. U. Príncipe de Asturias



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	599	30,73%	30,73%
Disconformidad con la Asistencia	309	15,85%	46,59%
Citaciones	277	14,21%	60,80%
Retraso en la atención	161	8,26%	69,06%
Desacuerdo con Organización y Normas	136	6,98%	76,04%
Trato Personal	96	4,93%	80,96%
Resto	371	19,04%	100,00%

H. U. de Torrejón



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.333	952	-381	-28,58%
ACTIVIDAD	448.529	459.233	10.704	2,39%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	29,72	20,73		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	40,85%	50,69%		
SUGERENCIAS	18	26	8	44,44%
AGRADECIMIENTOS	388	449	61	15,72%

H. U. de Torrejón



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	258	27,10%	27,10%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	218	22,90%	50,00%
Retraso en la atención	194	20,38%	70,38%
Citaciones	61	6,41%	76,79%
Trato Personal	36	3,78%	80,57%
Lista de Espera Quirúrgica	32	3,36%	83,93%
Resto	153	16,07%	100,00%

H. U. Infanta Sofía



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.426	2.393	-33	-1,36%
ACTIVIDAD	574.886	596.231	21.345	3,71%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	42,20	40,14		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	42,23%	76,69%		
SUGERENCIAS	65	88	23	35,38%
AGRADECIMIENTOS	234	286	52	22,22%

H. U. Infanta Sofía



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	862	36,02%	36,02%
Disconformidad con la Asistencia	351	14,67%	50,69%
Retraso en la atención	242	10,11%	60,80%
Lista de Espera Quirúrgica	186	7,77%	68,58%
Desacuerdo con Organización y Normas	184	7,69%	76,26%
Citaciones	174	7,27%	83,54%
Resto	394	16,46%	100,00%

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	180	155	-25	-13,89%
ACTIVIDAD	412.180	430.637	18.457	4,48%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	4,37	3,60		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,44%	100,00%		
SUGERENCIAS	23	11	-12	-52,17%
AGRADECIMIENTOS	731	705	-26	-3,56%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	53	34,19%	34,19%
Retraso en la atención	35	22,58%	56,77%
Citaciones	17	10,97%	67,74%
Información Clínica	11	7,10%	74,84%
Trato Personal	9	5,81%	80,65%
Desacuerdo con Organización y Normas	6	3,87%	84,52%
Resto	24	15,48%	100,00%

H. U. Móstoles



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.863	2.848	-1.015	-26,27%
ACTIVIDAD	468.900	472.014	3.114	0,66%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	82,38	60,34		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	94,49%	97,03%		
SUGERENCIAS	9	5	-4	-44,44%
AGRADECIMIENTOS	114	139	25	21,93%

H. U. Móstoles



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.008	70,51%	70,51%
Disconformidad con la Asistencia	152	5,34%	75,84%
Desacuerdo con Organización y Normas	142	4,99%	80,83%
Trato Personal	80	2,81%	83,64%
Citaciones	76	2,67%	86,31%
Retraso en la atención	63	2,21%	88,52%
Resto	327	11,48%	100,00%

H. U. F. Alcorcón



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.478	1.225	-253	-17,12%
ACTIVIDAD	482.670	490.637	7.967	1,65%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	30,62	24,97		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	86,57%	92,25%		
SUGERENCIAS	27	78	51	188,89%
AGRADECIMIENTOS	205	196	-9	-4,39%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	321	26,20%	26,20%
Citaciones	309	25,22%	51,43%
Disconformidad con la Asistencia	173	14,12%	65,55%
Lista de Espera Quirúrgica	84	6,86%	72,41%
Desacuerdo con Organización y Normas	62	5,06%	77,47%
Trato Personal	52	4,24%	81,71%
Resto	224	18,29%	100,00%

H. U. Rey Juan Carlos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	457	682	225	49,23%
ACTIVIDAD	705.840	711.468	5.628	0,80%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,47	9,59		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	99,78%	98,09%		
SUGERENCIAS	80	80	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	1.367	1.126	-241	-17,63%

H. U. Rey Juan Carlos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	%AC.
Citaciones	147	21,55%	21,55%
Disconformidad con la Asistencia	140	20,53%	42,08%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	82	12,02%	54,11%
Trato Personal	74	10,85%	64,96%
Desacuerdo con Organización y Normas	64	9,38%	74,34%
Falta de Asistencia	55	8,06%	82,40%
Resto	120	17,60%	100,00%

H. U. Severo Ochoa



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.175	2.080	-95	-4,37%
ACTIVIDAD	477.296	485.588	8.292	1,74%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	45,57	42,83		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	96,77%			
SUGERENCIAS	23	25	2	8,70%
AGRADECIMIENTOS	141	147	6	4,26%

H. U. Severo Ochoa



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	851	40,91%	40,91%
Retraso en la atención	277	13,32%	54,23%
Disconformidad con la Asistencia	196	9,42%	63,65%
Desacuerdo con Organización y Normas	126	6,06%	69,71%
Citaciones	126	6,06%	75,77%
Suspensión de Actos Asistenciales	107	5,14%	80,91%
Resto	397	19,09%	100,00%

H. U. Fuenlabrada



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.456	1.231	-225	-15,45%
ACTIVIDAD	554.929	565.972	11.043	1,99%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	26,24	21,75		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	85,54%	100,00%		
SUGERENCIAS	28	30	2	7,14%
AGRADECIMIENTOS	268	297	29	10,82%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	379	30,79%	30,79%
Citaciones	270	21,93%	52,72%
Disconformidad con la Asistencia	200	16,25%	68,97%
Desacuerdo con Organización y Normas	80	6,50%	75,47%
Retraso en la atención	77	6,26%	81,72%
Información Clínica	45	3,66%	85,38%
Resto	180	14,62%	100,00%

H. U. Getafe



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.693	1.686	-7	-0,41%
ACTIVIDAD	496.078	484.689	-11.389	-2,30%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	34,13	34,79		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	43,15%			
SUGERENCIAS	30	36	6	20,00%
AGRADECIMIENTOS	210	241	31	14,76%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	423	25,09%	25,09%
Citaciones	373	22,12%	47,21%
Retraso en la atención	197	11,68%	58,90%
Disconformidad con la Asistencia	183	10,85%	69,75%
Desacuerdo con Organización y Normas	128	7,59%	77,34%
Trato Personal	77	4,57%	81,91%
Resto	305	18,09%	100,00%

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	587	612	25	4,26%
ACTIVIDAD	280.479	293.142	12.663	4,51%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	20,93	20,88		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	91,47%	91,67%		
SUGERENCIAS	13	21	8	61,54%
AGRADECIMIENTOS	190	217	27	14,21%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	154	25,16%	25,16%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	129	21,08%	46,24%
Retraso en la atención	108	17,65%	63,89%
Trato Personal	41	6,70%	70,59%
Desacuerdo con Organización y Normas	38	6,21%	76,80%
Información Clínica	24	3,92%	80,72%
Resto	118	19,28%	100,00%

HOSPITALES DEL GRUPO III

Hospitales del Grupo III



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

- 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



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.271	690	760
H. U. LA PRINCESA	1.242	30	319
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.982	205	713
H. U. LA PAZ	1.827	76	737
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	1.973	109	479
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.759	64	985
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.683	53	159
F. JIMÉNEZ DÍAZ	809	159	1.603
TOTAL	19.546	1.386	5.755

G-III: Datos globales 2018 - 2019



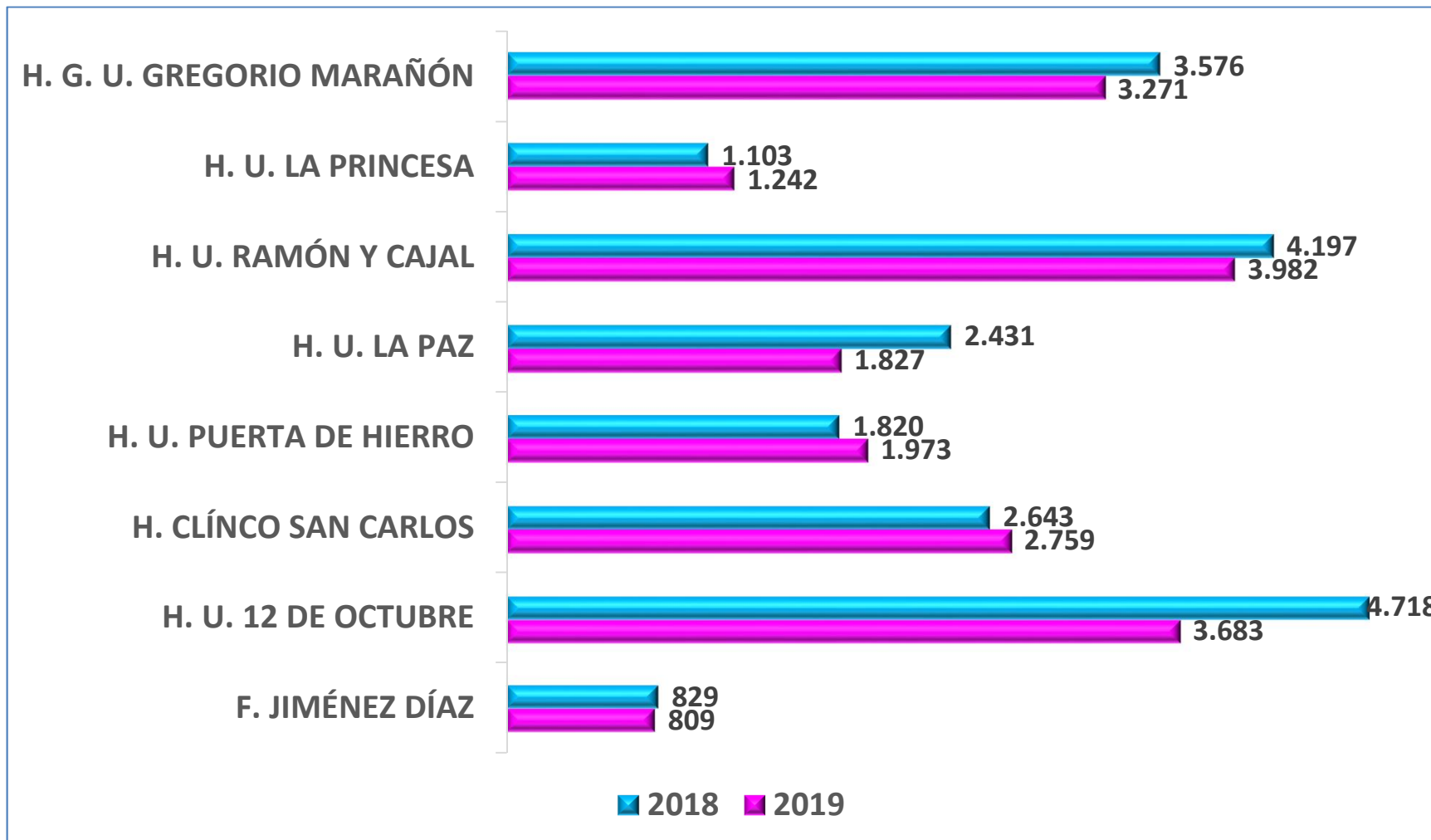
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.576	3.271	560	690	612	760
H. U. LA PRINCESA	1.103	1.242	26	30	314	319
H. U. RAMÓN Y CAJAL	4.197	3.982	147	205	567	713
H. U. LA PAZ	2.431	1.827	139	76	648	737
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	1.820	1.973	59	109	477	479
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.643	2.759	60	64	905	985
H. U. 12 DE OCTUBRE	4.718	3.683	67	53	440	159
F. JIMÉNEZ DÍAZ	829	809	131	159	1.588	1.603
TOTAL	21.317	19.546	1.189	1.386	5.551	5.755

G-III: Reclamaciones 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-III: Reclamaciones vs Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.271	1.277.471	25,61
H. U. LA PRINCESA	1.242	562.592	22,08
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.982	1.221.163	32,61
H. U. LA PAZ	1.827	1.289.906	14,16
H. U. PUERTA DE HIERRO – M.	1.973	758.355	26,02
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.759	1.038.572	26,57
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.683	1.279.954	28,77
F. JIMÉNEZ DÍAZ	809	1.394.959	5,80
TOTAL	19.546	8.822.972	22,15

G-III: Reclamaciones/Actividad 2018- 2019



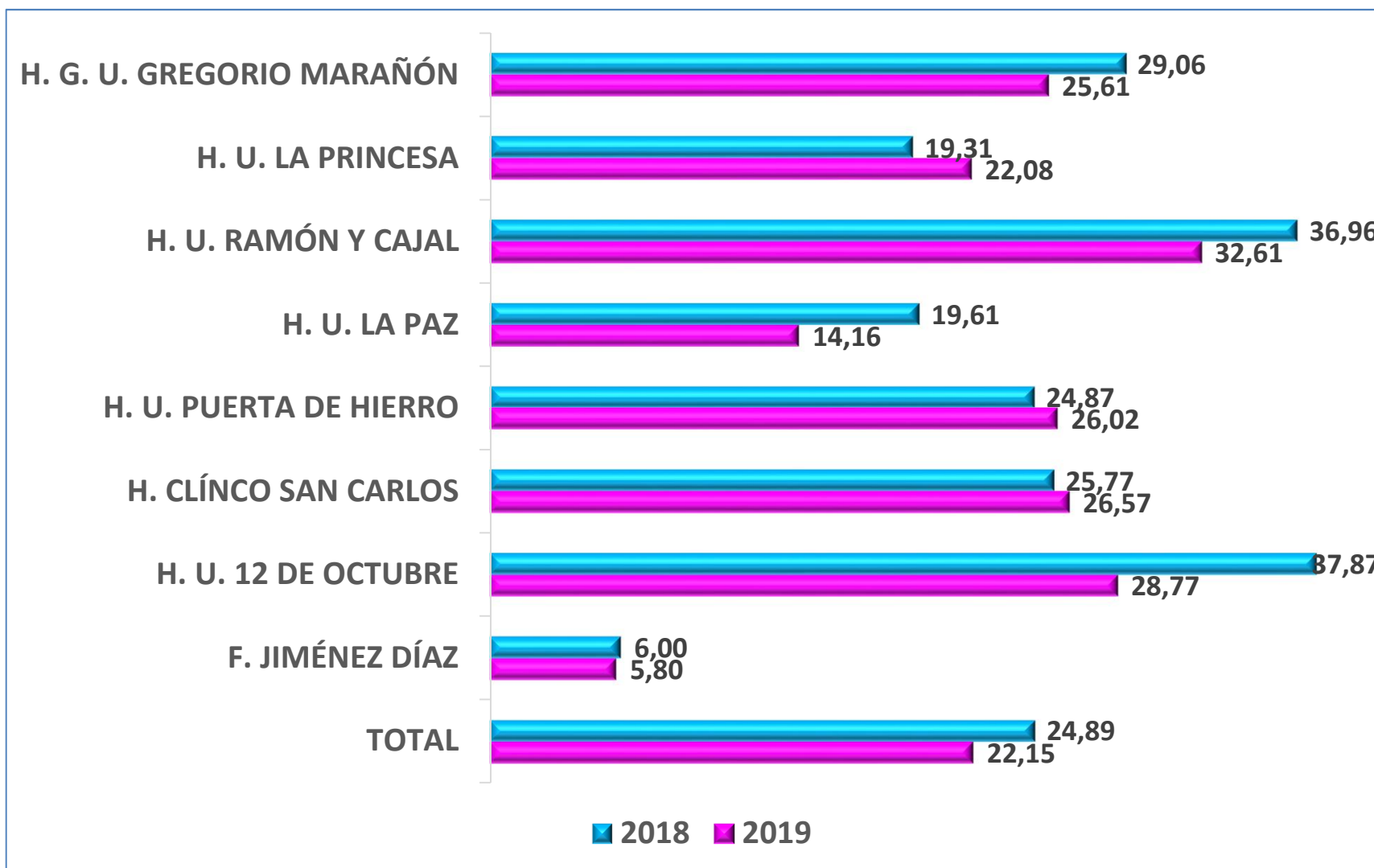
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2018	2019
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	29,06	25,61
H. U. LA PRINCESA	19,31	22,08
H. U. RAMÓN Y CAJAL	36,96	32,61
H. U. LA PAZ	19,61	14,16
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	24,87	26,02
H. CLÍNICO SAN CARLOS	25,77	26,57
H. U. 12 DE OCTUBRE	37,87	28,77
F. JIMÉNEZ DÍAZ	6,00	5,80
TOTAL	24,89	22,15

G-II: Reclamaciones/Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-III: Motivos de reclamación



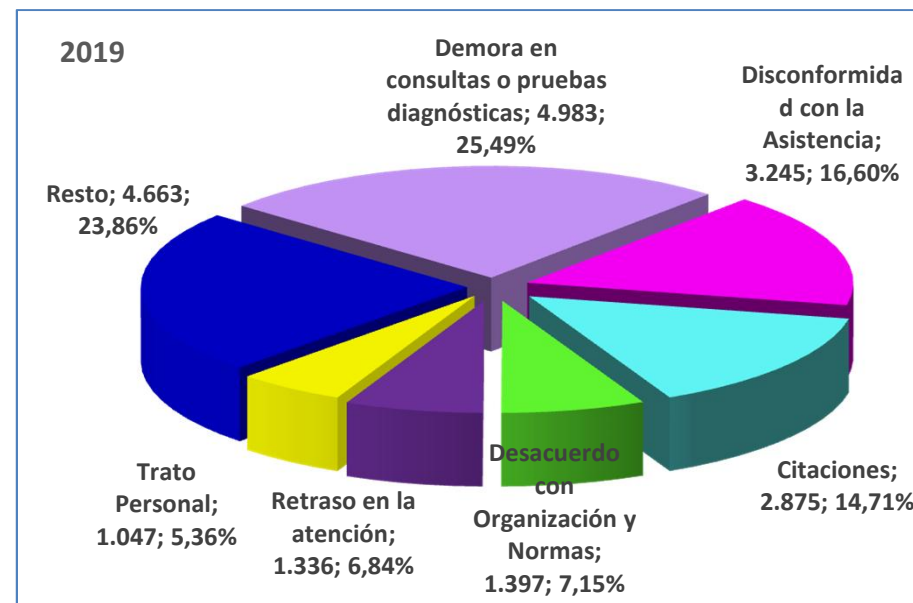
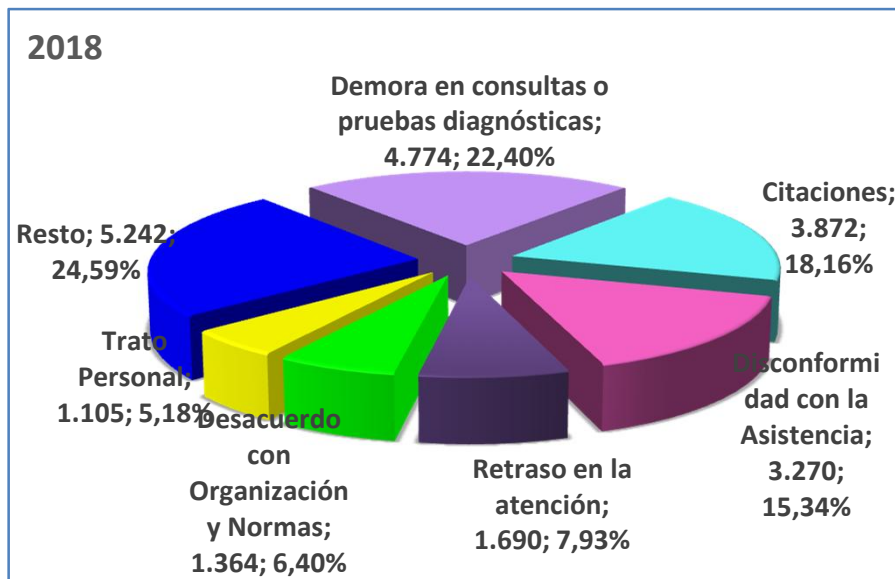
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.983	25,49%	25,49%
Disconformidad con la Asistencia	3.245	16,60%	42,10%
Citaciones	2.875	14,71%	56,80%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.397	7,15%	63,95%
Retraso en la atención	1.336	6,84%	70,79%
Trato Personal	1.047	5,36%	76,14%
Resto	4.663	23,86%	100,00%

G-III: Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



H. G. U. Gregorio Marañón



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.576	3.271	-305	-8,53%
ACTIVIDAD	1.230.756	1.277.471	46.715	3,80%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	29,06	25,61		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	65,26%	61,68%		
SUGERENCIAS	560	690	130	23,21%
AGRADECIMIENTOS	612	760	148	24,18%

H. G. U. Gregorio Marañón



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Motivo	Nº	%	% A.C
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.350	41,27%	41,27%
Disconformidad con la Asistencia	487	14,89%	56,16%
Desacuerdo con Organización y Normas	214	6,54%	62,70%
Trato Personal	197	6,02%	68,73%
Información Clínica	169	5,17%	73,89%
Retraso en la atención	148	4,52%	78,42%
Resto	706	21,58%	100,00%

H. U. la Princesa



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.103	1.242	139	12,60%
ACTIVIDAD	571.105	562.592	-8.513	-1,49%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	19,31	22,08		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	85,57%	83,44%		
SUGERENCIAS	26	30	4	15,38%
AGRADECIMIENTOS	314	319	5	1,59%

H. U. la Princesa



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Motivo	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	225	18,12%	18,12%
Citaciones	211	16,99%	35,10%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	198	15,94%	51,05%
Desacuerdo con Organización y Normas	116	9,34%	60,39%
Trato Personal	89	7,17%	67,55%
Información Clínica	82	6,60%	74,15%
Resto	321	25,85%	100,00%

H. U. Ramón y Cajal



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	4.197	3.982	-215	-5,12%
ACTIVIDAD	1.135.560	1.221.163	85.603	7,54%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	36,96	32,61		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	73,68%	77,13%		
SUGERENCIAS	567	205	-362	-63,84%
AGRADECIMIENTOS	496	713	217	43,75%

H. U. Ramón y Cajal



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.389	34,88%	34,88%
Disconformidad con la Asistencia	758	19,04%	53,92%
Citaciones	580	14,57%	68,48%
Trato Personal	182	4,57%	73,05%
Retraso en la atención	177	4,45%	77,50%
Desacuerdo con Organización y Normas	152	3,82%	81,32%
Resto	744	18,68%	100,00%

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.431	1.827	-604	-24,85%
ACTIVIDAD	1.239.530	1.289.906	50.376	4,06%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	19,61	14,16		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	89,22%	91,47%		
SUGERENCIAS	139	76	-63	-45,32%
AGRADECIMIENTOS	648	737	89	13,73%

H. U. la Paz



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Motivo	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	350	19,16%	19,16%
Disconformidad con la Asistencia	267	14,61%	33,77%
Citaciones	252	13,79%	47,56%
Retraso en la atención	205	11,22%	58,78%
Trato Personal	148	8,10%	66,89%
Desacuerdo con Organización y Normas	144	7,88%	74,77%
Resto	461	25,23%	100,00%

H. U. Puerta de Hierro-M



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.820	1.973	153	8,41%
ACTIVIDAD	731.863	758.355	26.492	3,62%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	24,87	26,02		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	87,05%	88,21%		
SUGERENCIAS	59	109	50	84,75%
AGRADECIMIENTOS	477	479	2	0,42%

H. U. Puerta de Hierro-M



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Motivo	Nº	%	% A. C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	456	23,11%	23,11%
Disconformidad con la Asistencia	384	19,46%	42,57%
Retraso en la atención	234	11,86%	54,43%
Desacuerdo con Organización y Normas	197	9,98%	64,42%
Citaciones	195	9,88%	74,30%
Trato Personal	96	4,87%	79,17%
Resto	411	20,83%	100,00%

H. Clínico San Carlos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.643	2.759	116	4,39%
ACTIVIDAD	1.025.771	1.038.572	12.801	1,25%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	25,77	26,57		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	73,22%	81,19%		
SUGERENCIAS	60	64	4	6,67%
AGRADECIMIENTOS	905	985	80	8,84%

H. Clínico San Carlos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% A.C.
Citaciones	464	16,82%	16,82%
Disconformidad con la Asistencia	450	16,31%	33,13%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	434	15,73%	48,86%
Información Clínica	303	10,98%	59,84%
Desacuerdo con Organización y Normas	234	8,48%	68,32%
Retraso en la atención	167	6,05%	74,37%
Resto	707	25,63%	100,00%

H. U. 12 de Octubre



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	4.718	3.683	-1.035	-21,94%
ACTIVIDAD	1.245.930	1.279.954	34.024	2,73%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	37,87	28,77		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	95,09%	99,24%		
SUGERENCIAS	67	53	-14	-20,90%
AGRADECIMIENTOS	440	428	-12	-2,73%

H. U. 12 de Octubre



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVOS	Nº	%	% A.C
Citaciones	954	25,90%	25,90%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	806	21,88%	47,79%
Disconformidad con la Asistencia	451	12,25%	60,03%
Retraso en la atención	284	7,71%	67,74%
Lista de Espera Quirúrgica	260	7,06%	74,80%
Desacuerdo con Organización y Normas	188	5,10%	79,91%
Resto	740	20,09%	100,00%

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	829	809	-20	-2,41%
ACTIVIDAD	1.382.403	1.394.959	12.556	0,91%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,00	5,80		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	97,47%	99,75%		
SUGERENCIAS	131	159	28	21,37%
AGRADECIMIENTOS	1.588	1.603	15	0,94%

Motivo	Nº	%	% A.C
Disconformidad con la Asistencia	223	27,56%	27,56%
Desacuerdo con Organización y Normas	152	18,79%	46,35%
Citaciones	130	16,07%	62,42%
Información Clínica	71	8,78%	71,20%
Trato Personal	61	7,54%	78,74%
Retraso en la atención	55	6,80%	85,54%
Resto	117	14,46%	100,00%

HOSPITALES DEL GRUPO IV

Hospitales del Grupo IV



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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

Datos globales Grupo IV



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	89	1	134
H. U. SANTA CRISTINA	182	7	105
TOTAL	271	8	239

G-IV: Datos globales 2018 - 2019



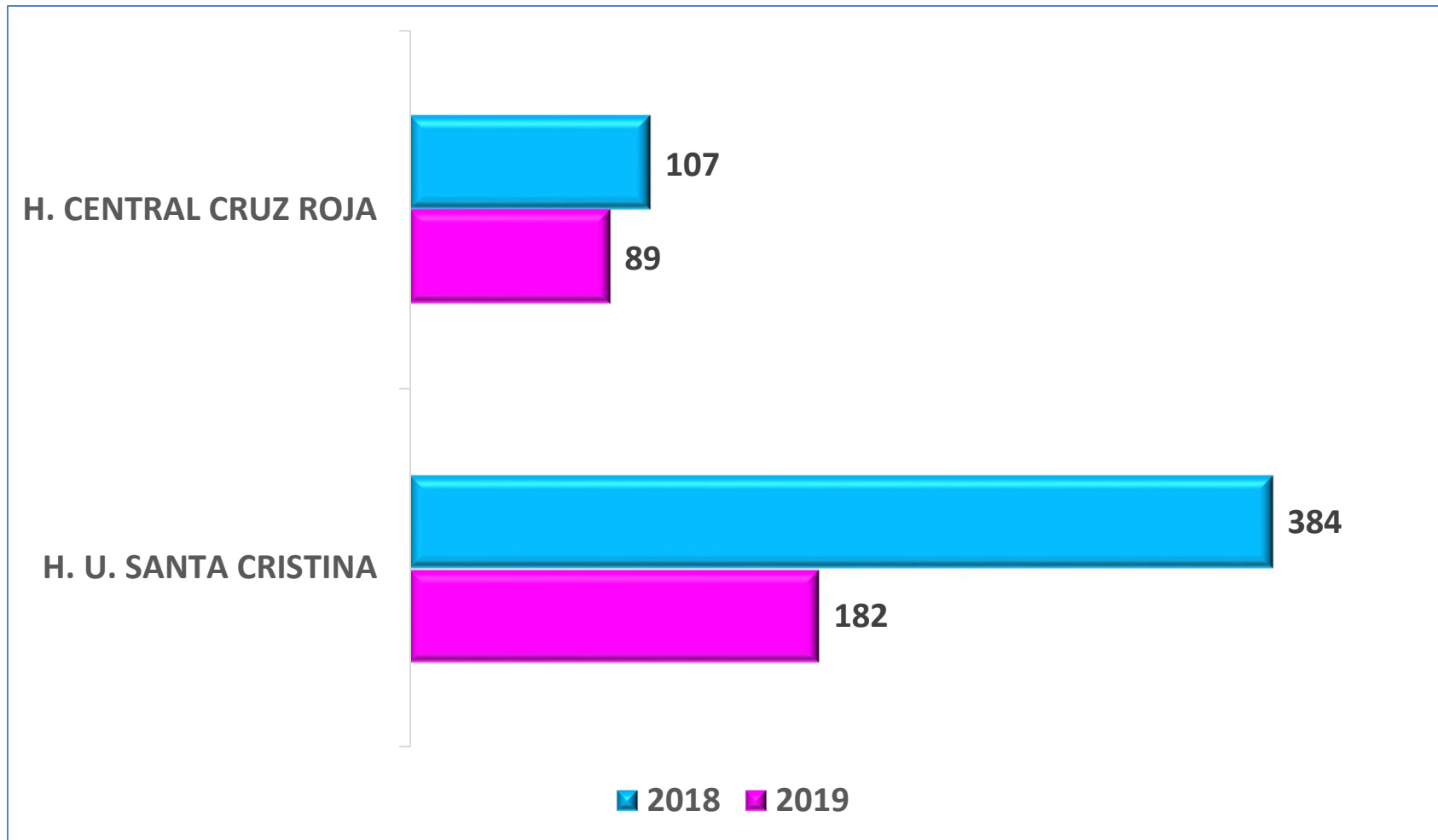
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. CENTRAL CRUZ ROJA	107	89	3	1	74	134
H. U. SANTA CRISTINA	384	182	6	7	114	105
TOTAL	491	271	9	8	188	239

G-IV: Reclamaciones 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-IV: Reclamaciones vs Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	89	118.726	7,50
H. U. SANTA CRISTINA	182	108.208	16,82
TOTAL	271	226.934	11,94

G-IV: Reclamaciones /Actividad 2018 - 2019



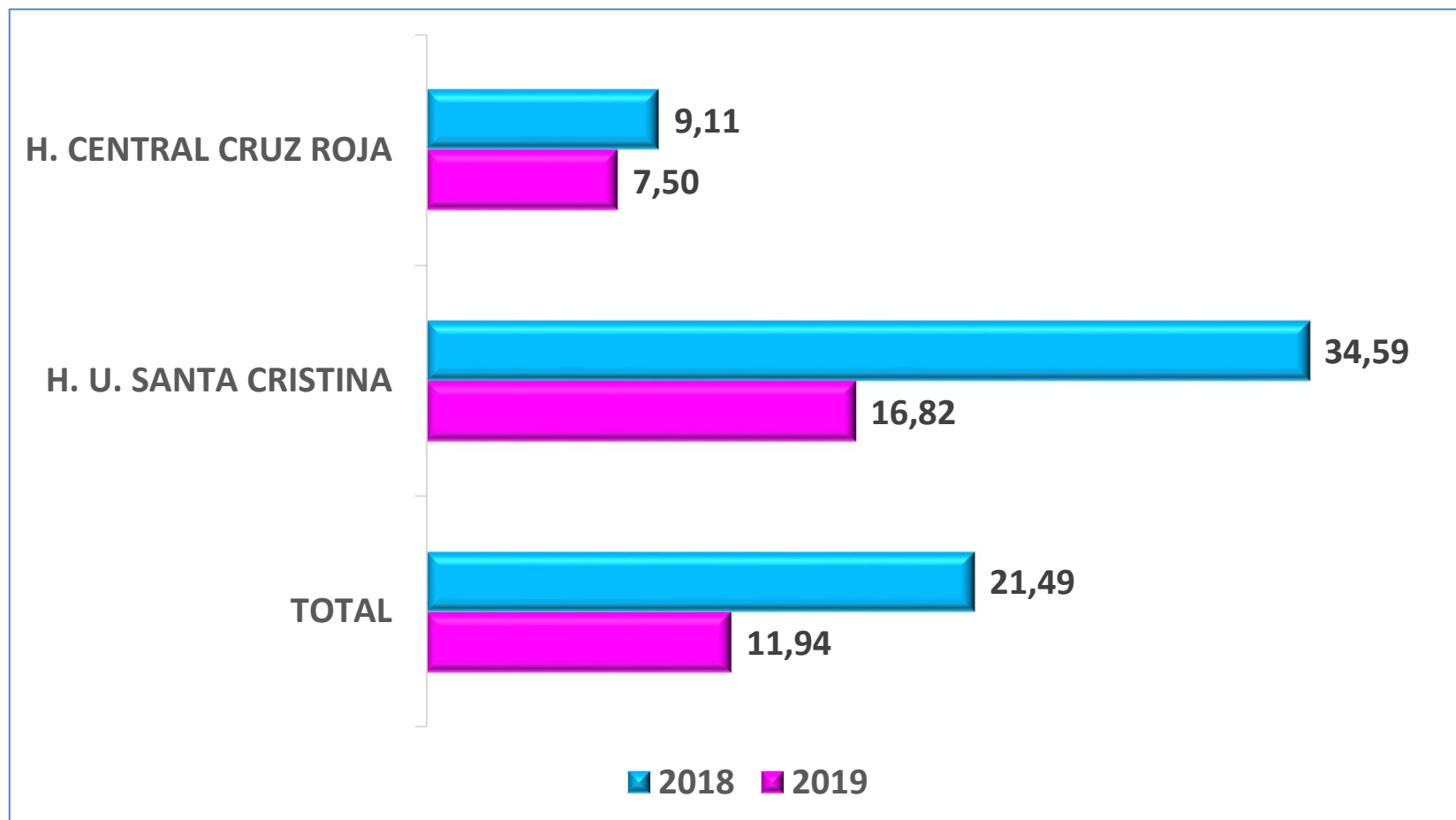
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2018	2019
H. CENTRAL CRUZ ROJA	9,11	7,50
H. U. SANTA CRISTINA	34,59	16,82
TOTAL	21,49	11,94

G-IV: Reclamaciones / Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



G-IV Motivos de reclamación



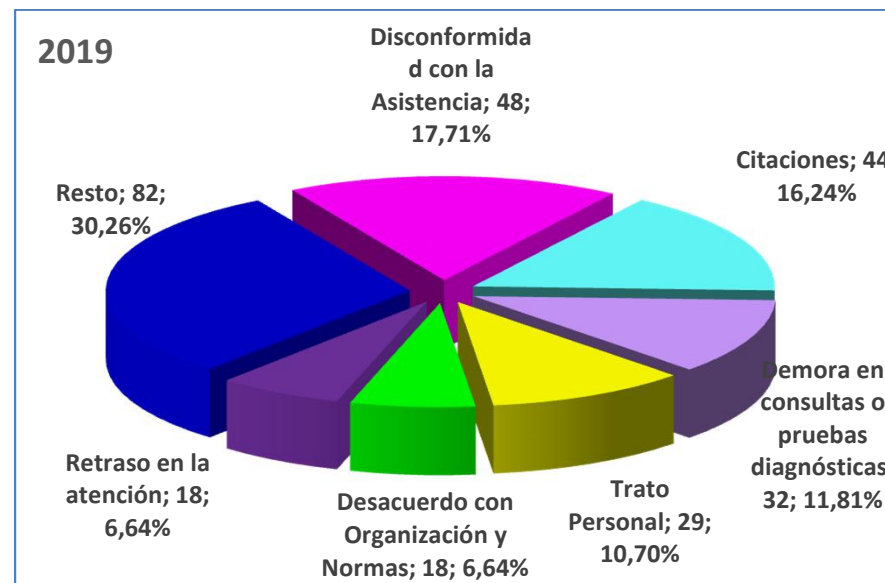
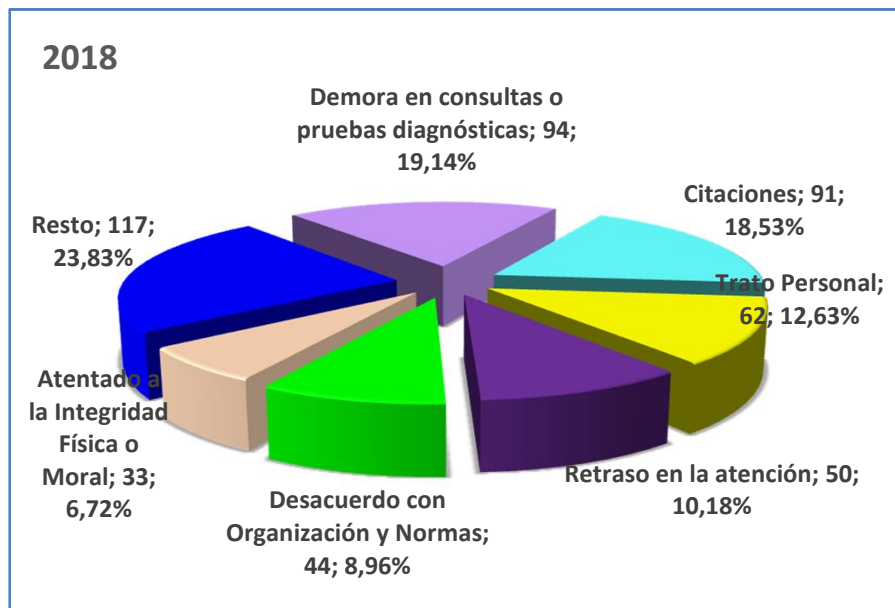
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	48	17,71%	17,71%
Citaciones	44	16,24%	33,95%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	32	11,81%	45,76%
Trato Personal	29	10,70%	56,46%
Desacuerdo con Organización y Normas	18	6,64%	63,10%
Retraso en la atención	18	6,64%	69,74%
Resto	82	30,26%	100,00%

G-IV: Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



H. Central Cruz Roja



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	107	89	-18	-16,82%
ACTIVIDAD	117.452	118.726	1.274	1,08%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	9,11	7,50		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	91,51%	98,88%		
SUGERENCIAS	3	1	-2	-66,67%
AGRADECIMIENTOS	74	134	60	81,08%

H. Central Cruz Roja



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	24	26,97%	26,97%
Citaciones	13	14,61%	41,57%
Trato Personal	10	11,24%	52,81%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	8	8,99%	61,80%
Retraso en la atención	6	6,74%	68,54%
Efectos Adversos	6	6,74%	75,28%
Resto	22	24,72%	100,00%

H. U. Santa Cristina



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	384	182	-202	-52,60%
ACTIVIDAD	111.002	108.208	-2.794	-2,52%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	34,59	16,82		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	79,43%	73,89%		
SUGERENCIAS	6	7	1	16,67%
AGRADECIMIENTOS	114	105	-9	-7,89%

H. U. Santa Cristina



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	31	17,03%	17,03%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	24	13,19%	30,22%
Disconformidad con la Asistencia	24	13,19%	43,41%
Trato Personal	19	10,44%	53,85%
Desacuerdo con Organización y Normas	16	8,79%	62,64%
Retraso en la atención	12	6,59%	69,23%
Resto	56	30,77%	100,00%

HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA

Hospitales de Media Estancia



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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

Datos globales HH. Media Estancia



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. FUENFRÍA	12	0	13
H. GUADARRAMA	28	1	17
H. VIRGEN DE LA POVEDA	14	1	28
TOTAL	54	2	58

HH. M.E.: Datos globales 2018 - 2019



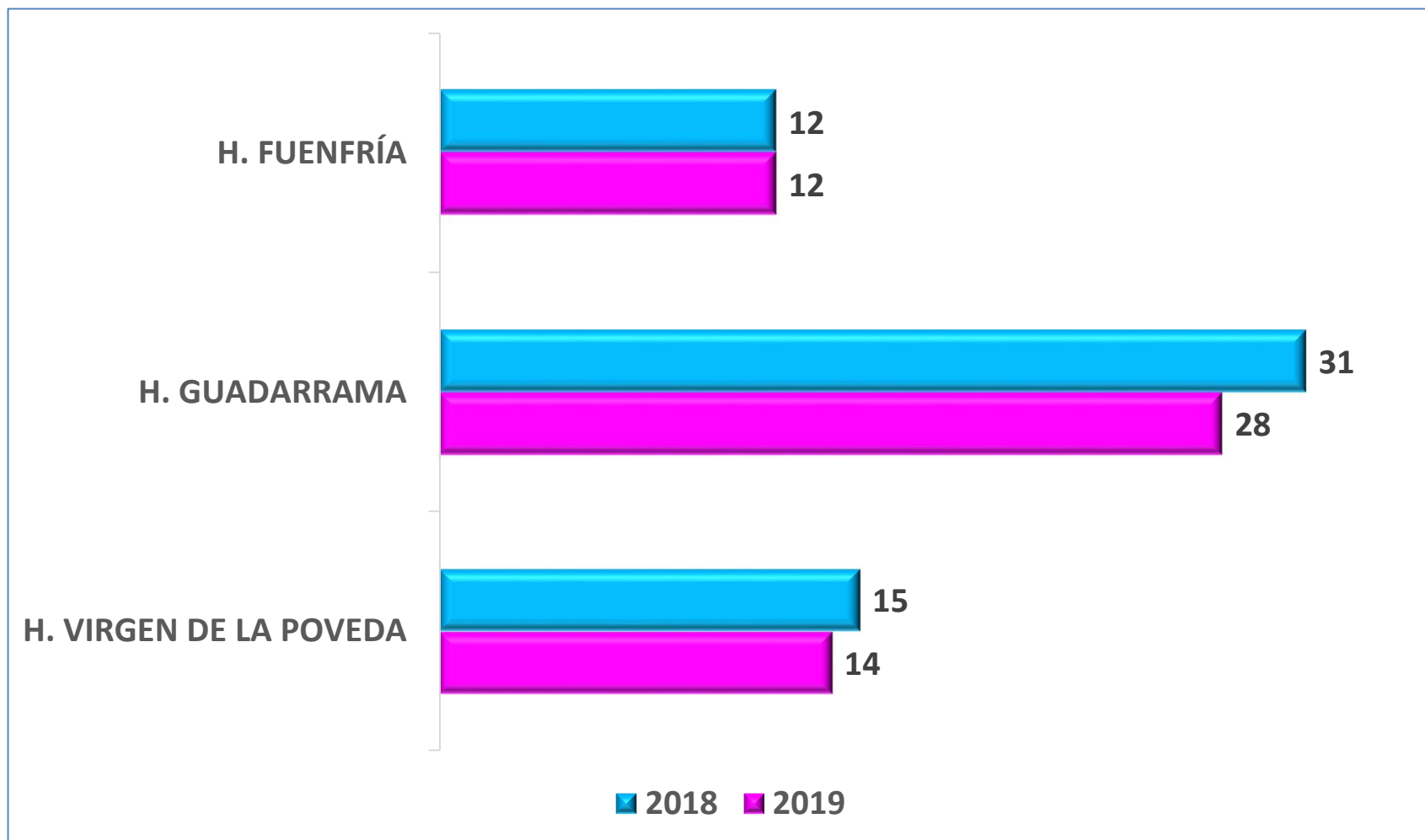
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. FUENFRÍA	12	12	1	0	10	13
H. GUADARRAMA	31	28	1	1	22	17
H. VIRGEN DE LA POVEDA	15	14	0	1	17	28
TOTAL	58	54	2	2	49	58

HH. Media Estancia: Reclamaciones 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



HH: Media Estancia: Reclamaciones / Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. FUENFRÍA	12	862	139,21
H. GUADARRAMA	28	2.391	117,11
H. VIRGEN DE LA POVEDA	14	962	145,53
TOTAL	54	4.215	128,11

HH. M.E.: Reclamaciones /Actividad 2018 - 2019



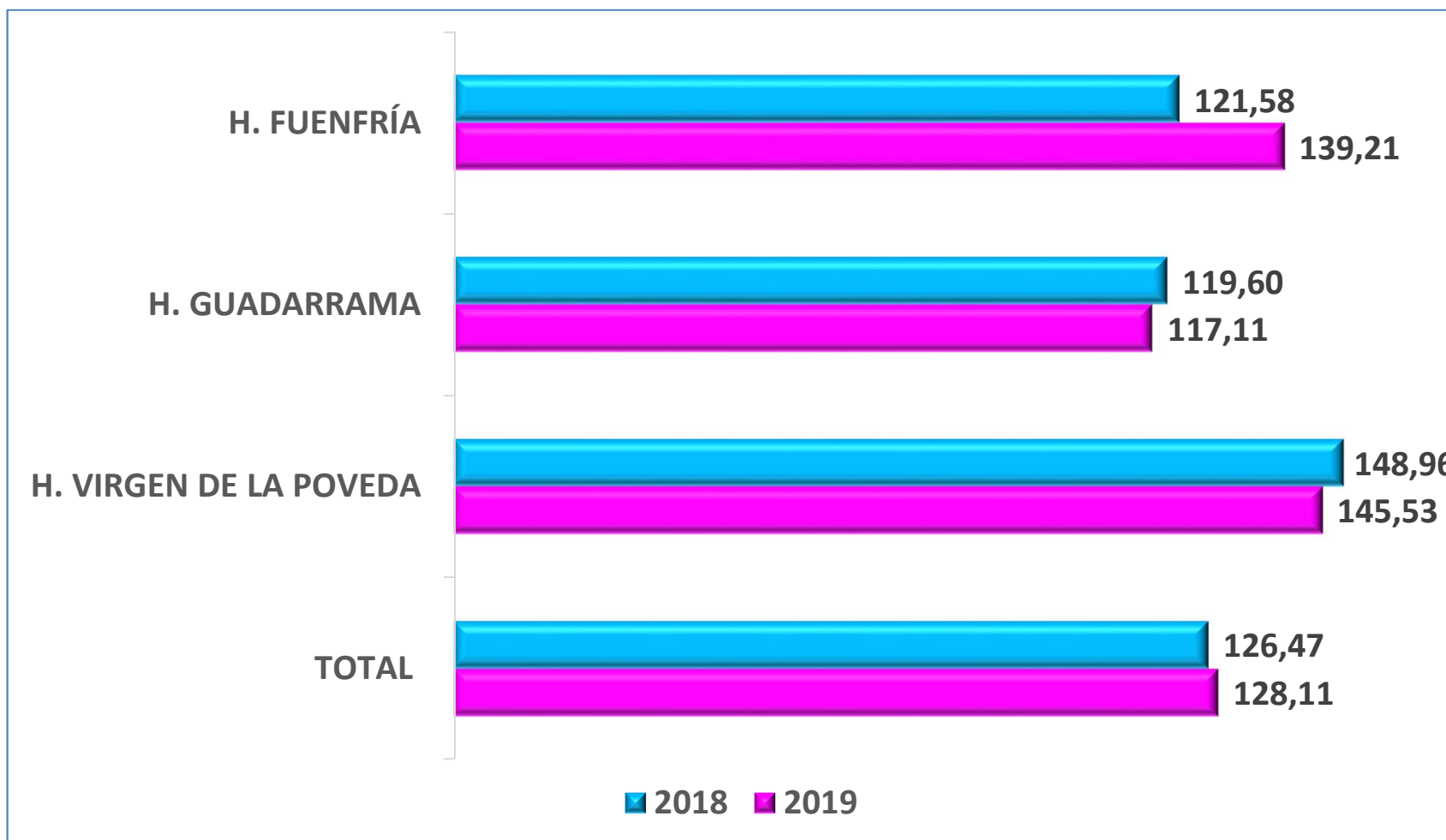
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2018	2019
H. FUENFRÍA	121,58	139,21
H. GUADARRAMA	119,60	117,11
H. VIRGEN DE LA POVEDA	148,96	145,53
TOTAL	126,47	128,11

HH. M.E.: Reclamaciones/Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



HH. M. E.: Motivos de Reclamación



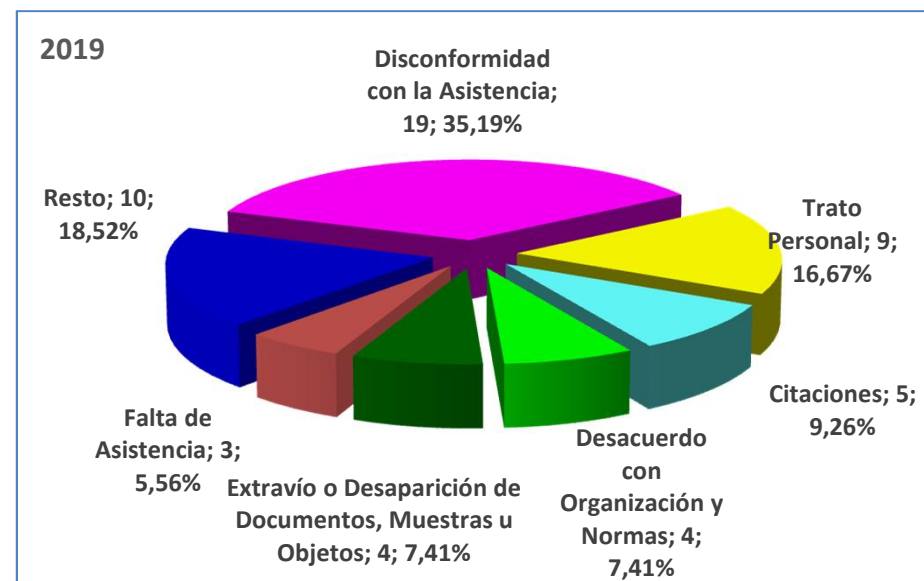
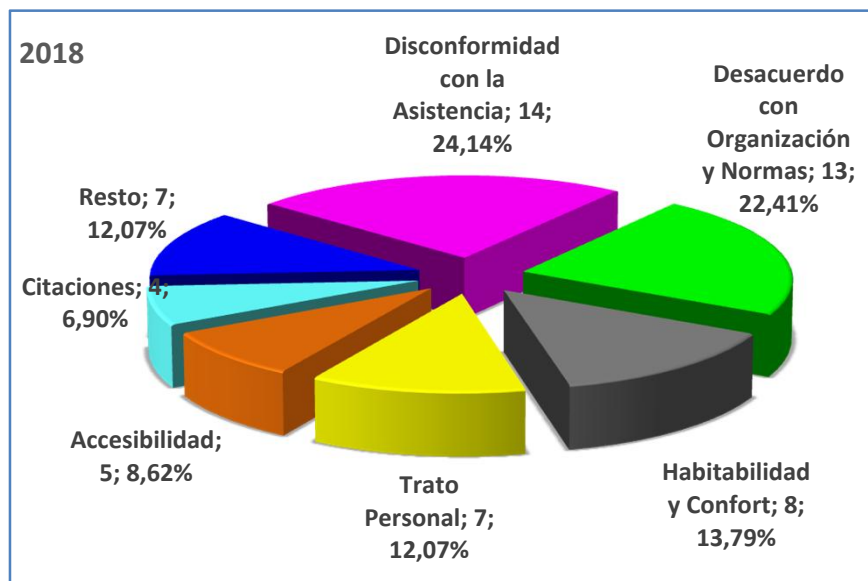
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	19	35,19%	35,19%
Trato Personal	9	16,67%	51,85%
Citaciones	5	9,26%	61,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	7,41%	68,52%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	4	7,41%	75,93%
Falta de Asistencia	3	5,56%	81,48%
Resto	10	18,52%	100,00%

HH.M:E. : Motivos de Reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



H. Fuenfría



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	12	12	0	0,00%
ACTIVIDAD	987	862	-125	-12,66%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	121,58	139,21		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	1	0	-1	
AGRADECIMIENTOS	10	13	3	30,00%

H. Fuenfría



MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	6	50,00%	50,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	2	16,67%	66,67%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	8,33%	75,00%
Información Clínica	1	8,33%	83,33%
Información General	1	8,33%	91,67%
Trato Personal	1	8,33%	100,00%
TOTAL	12	100,00%	

H. Guadarrama



	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	32	29	-3	-9,38%
ACTIVIDAD	2.592	2.391	-201	-7,75%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	123,46	121,29		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	96,77%	100,00%		
SUGERENCIAS	1	1	0	100,00%
AGRADECIMIENTOS	22	17	-5	-22,73%

H. Guadarrama



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	8	28,57%	28,57%
Trato Personal	5	17,86%	46,43%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	3	10,71%	57,14%
Falta de Asistencia	3	10,71%	67,86%
Habitabilidad y Confort	2	7,14%	75,00%
Accesibilidad	1	3,57%	78,57%
Resto	6	21,43%	100,00%

H. Virgen de la Poveda



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	15	14	-1	-6,67%
ACTIVIDAD	1.007	962	-45	-4,47%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	148,96	145,53		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	76,47%	78,57%		
SUGERENCIAS	0	1	1	
AGRADECIMIENTOS	17	28	11	64,71%

H. Virgen de la Poveda



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	N%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	5	35,71%	35,71%
Citaciones	4	28,57%	64,29%
Trato Personal	3	21,43%	85,71%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	7,14%	92,86%
Derivaciones entre Centros	1	7,14%	100,00%
TOTAL	14	100,00%	

HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS

Hospitales Psiquiátricos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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

Datos Globales HH. Psiquiátricos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. Ps Dr. LAFORA	134	49	18
I. Ps JOSÉ GERMAIN	36	1	5
TOTAL	170	50	23

HH. Psiquiátricos: Datos Globales 2018 - 2019



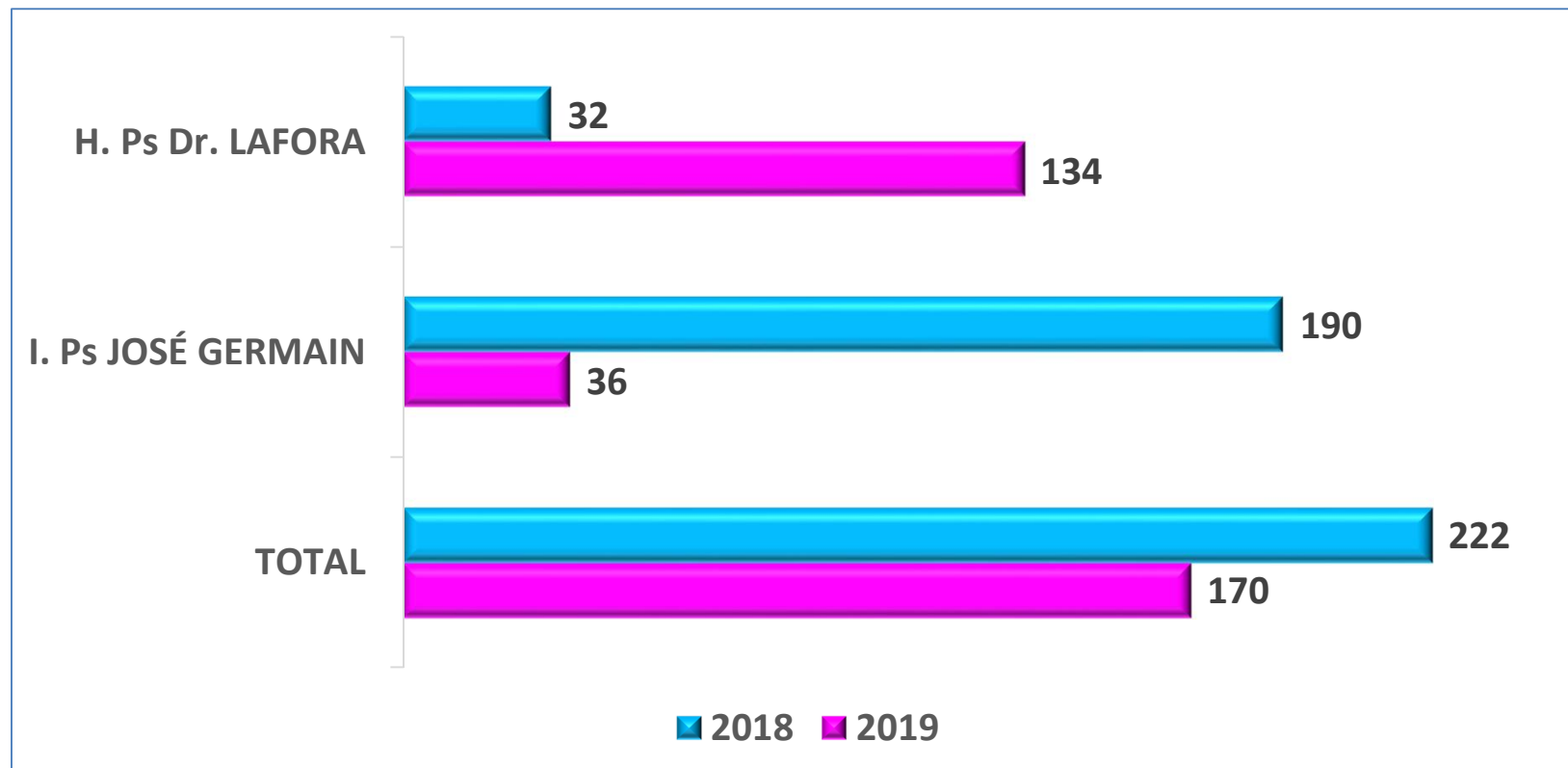
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. Ps Dr. LAFORA	32	134	5	49	4	18
I. Ps JOSÉ GERMAIN	190	36	6	1	6	5
TOTAL	222	170	11	50	10	23

HH. Psiquiátricos Reclamaciones 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



HH. Psiquiátricos

Reclamaciones vs Actividad



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. Ps Dr. LAFORA	134	3.901	343,50
I. Ps JOSÉ GERMAIN	36	27.393	13,14
TOTAL	170	31.294	54,32

HH. Ps.: Reclamaciones / Actividad 2018 - 2019



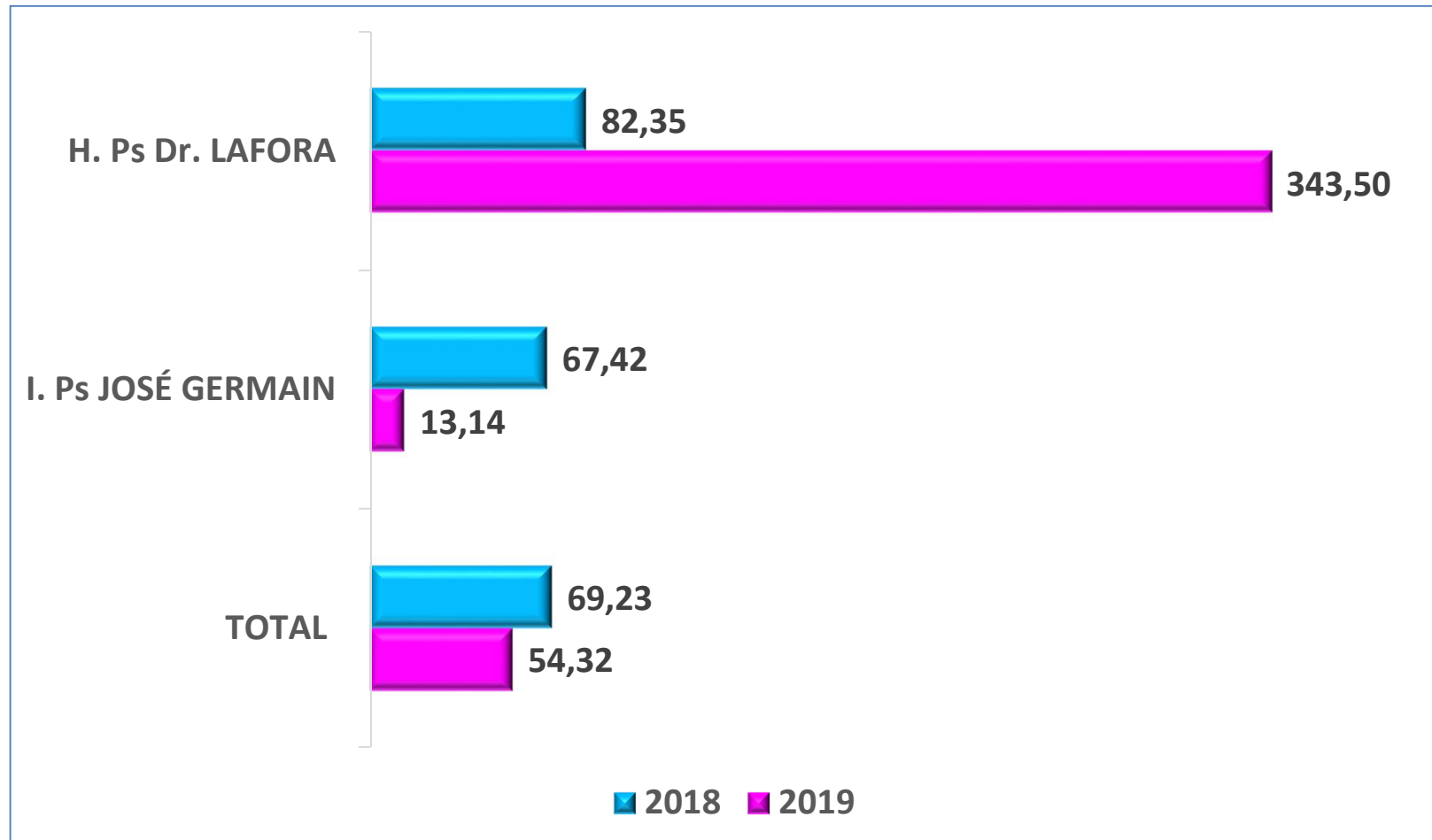
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	REC / 10.000 ACTOS	
	2018	2019
H. Ps Dr. LAFORA	82,35	343,50
I. Ps JOSÉ GERMAIN	67,42	13,14
TOTAL	69,23	54,32

HH.Ps.: Reclamaciones / Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



HH. Ps.: Motivos de reclamación



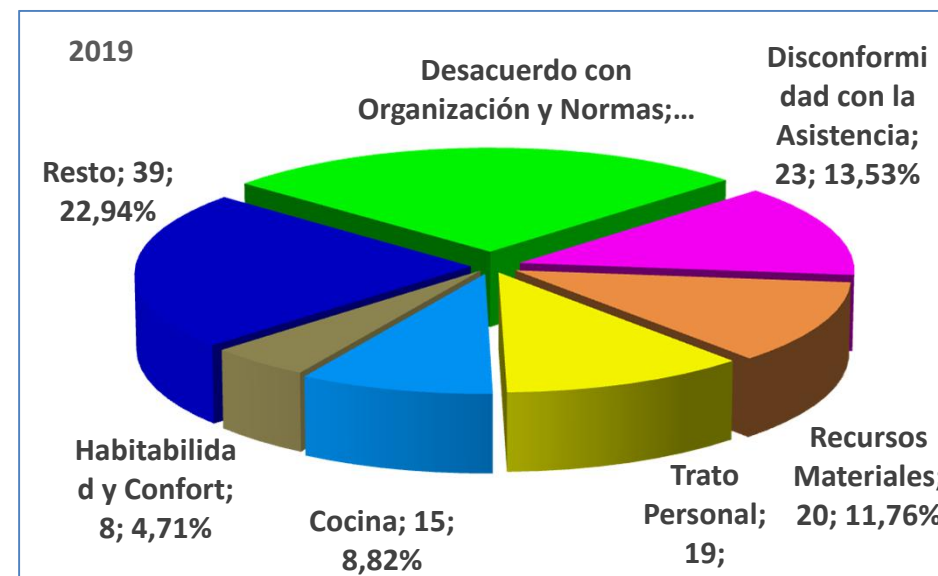
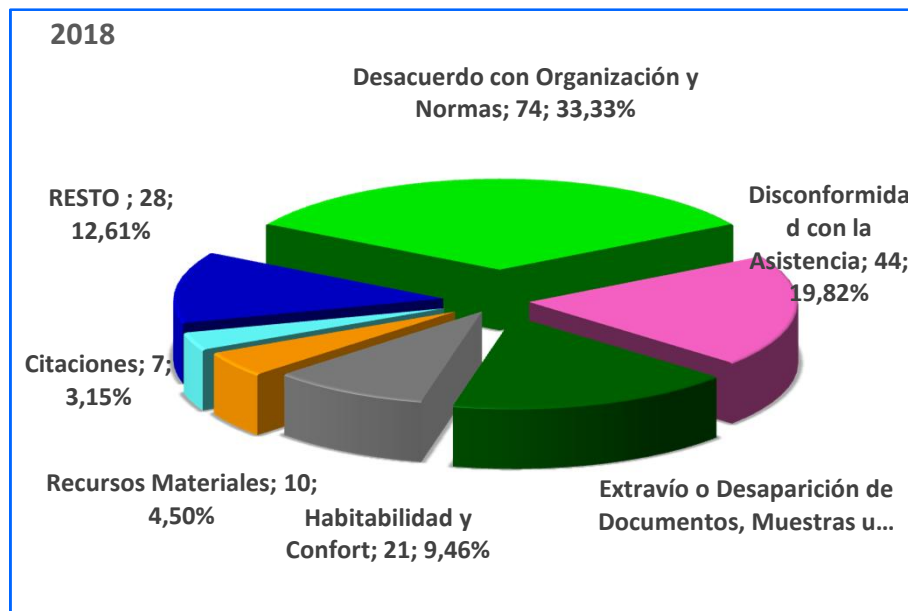
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	46	27,06%	27,06%
Disconformidad con la Asistencia	23	13,53%	40,59%
Recursos Materiales	20	11,76%	52,35%
Trato Personal	19	11,18%	63,53%
Cocina	15	8,82%	72,35%
Habitabilidad y Confort	8	4,71%	77,06%
Resto	39	22,94%	100,00%

HH. Ps.: Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	32	134	102	318,75%
ACTIVIDAD	3.886	3.901	15	0,39%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	82,35	343,50		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	62,50%	97,76%		
SUGERENCIAS	5	49	44	880,00%
AGRADECIMIENTOS	4	18	14	350,00%

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	41	30,60%	30,60%
Recursos Materiales	20	14,93%	45,52%
Trato Personal	15	11,19%	56,72%
Cocina	15	11,19%	67,91%
Disconformidad con la Asistencia	10	7,46%	75,37%
Habitabilidad y Confort	8	5,97%	81,34%
Resto	25	18,66%	100,00%

I. Ps. José Germain



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	190	36	-154	-81,05%
ACTIVIDAD	28.183	27.393	-790	-2,80%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	67,42	13,14		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	98,95%	100,00%		
SUGERENCIAS	6	1	-5	-83,33%
AGRADECIMIENTOS	6	5	-1	-16,67%

I. Ps. José Germain



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	13	36,11%	36,11%
Citaciones	6	16,67%	52,78%
Desacuerdo con Organización y Normas	5	13,89%	66,67%
Información Clínica	4	11,11%	77,78%
Trato Personal	4	11,11%	88,89%
Recursos Humanos	1	2,78%	91,67%
Resto	3	8,33%	100,00%

CENTRO DE TRANSFUSIÓN

Centro de Transfusión

Datos globales



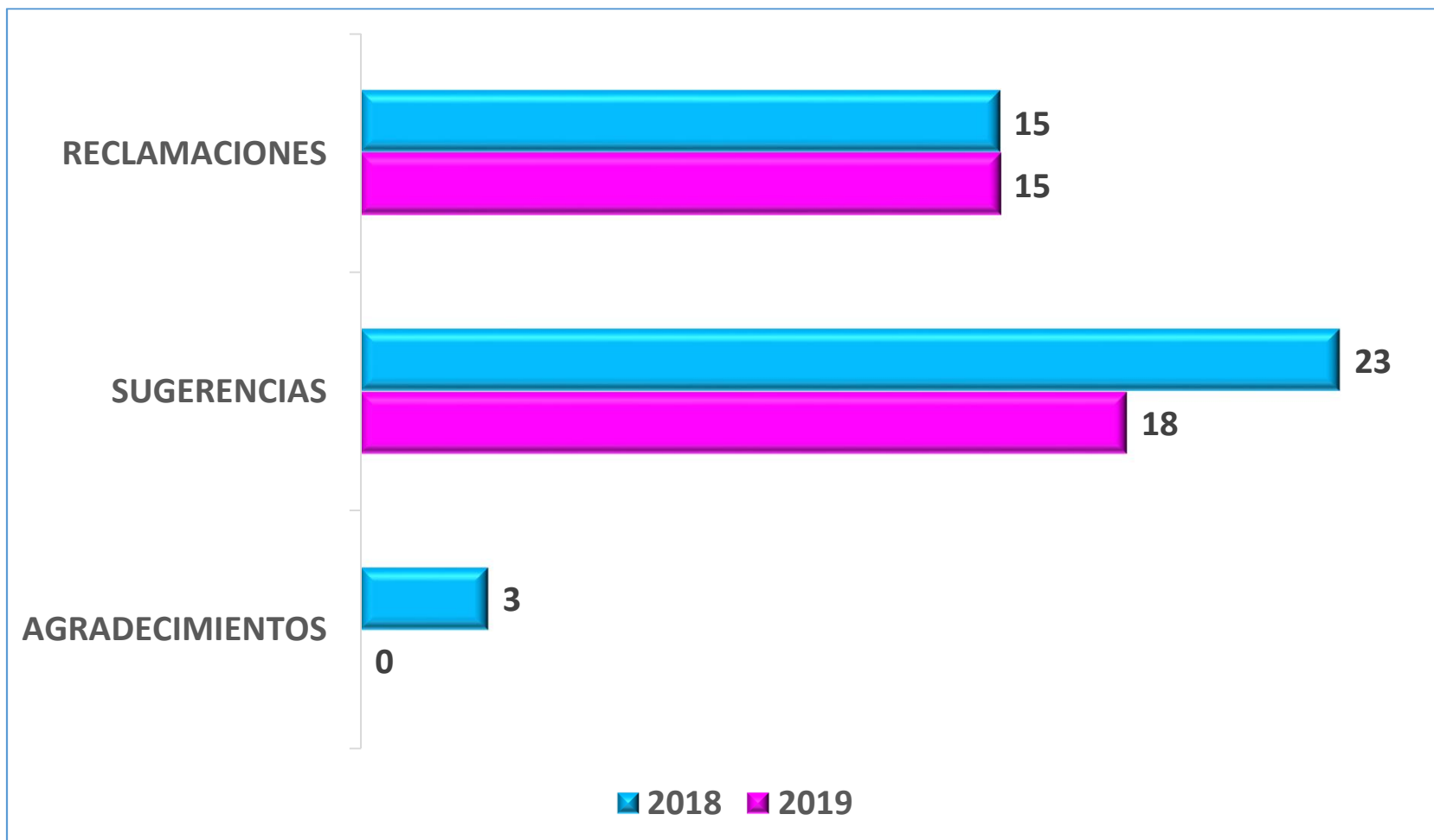
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	15	15	0	0,00%
SUGERENCIAS	23	18	-5	-21,74%
AGRADECIMIENTOS	3	0	-3	-100,00%

C. Tr.: Datos globales 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



C. Tr.: Motivos de reclamación

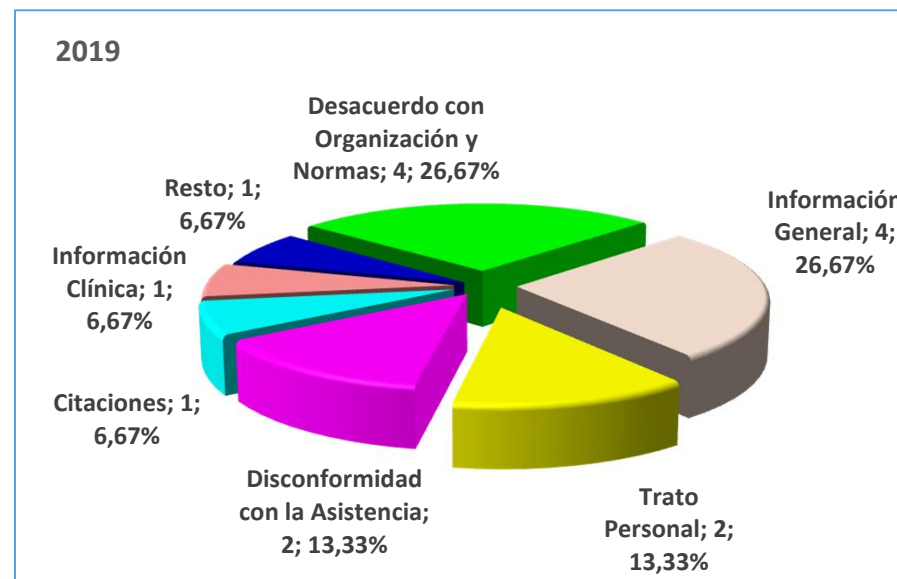
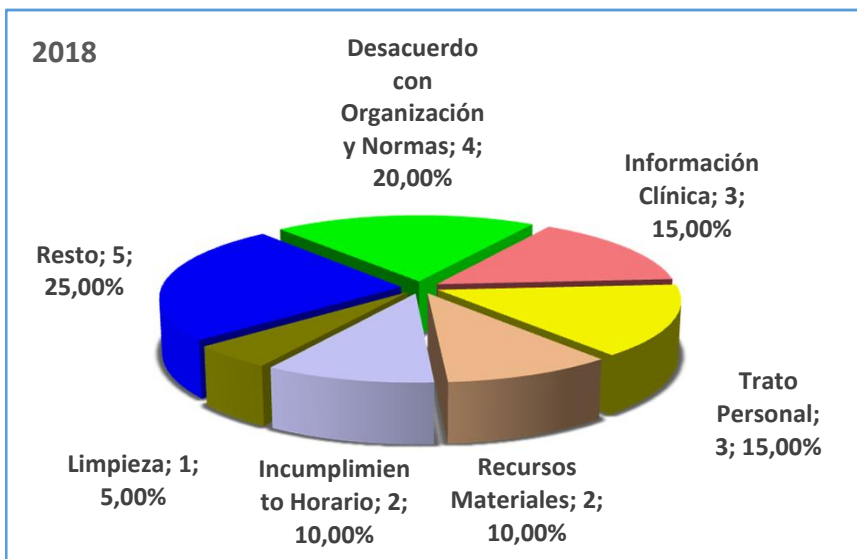


	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	4	26,67%	26,67%
Información General	4	26,67%	53,33%
Trato Personal	2	13,33%	66,67%
Disconformidad con la Asistencia	2	13,33%	80,00%
Citaciones	1	6,67%	86,67%
Información Clínica	1	6,67%	93,33%
Resto	1	6,67%	100,00%

C. Tr.: Motivos de reclamación 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



SUMMA - 112

SUMMA: Datos globales 2018 - 2019



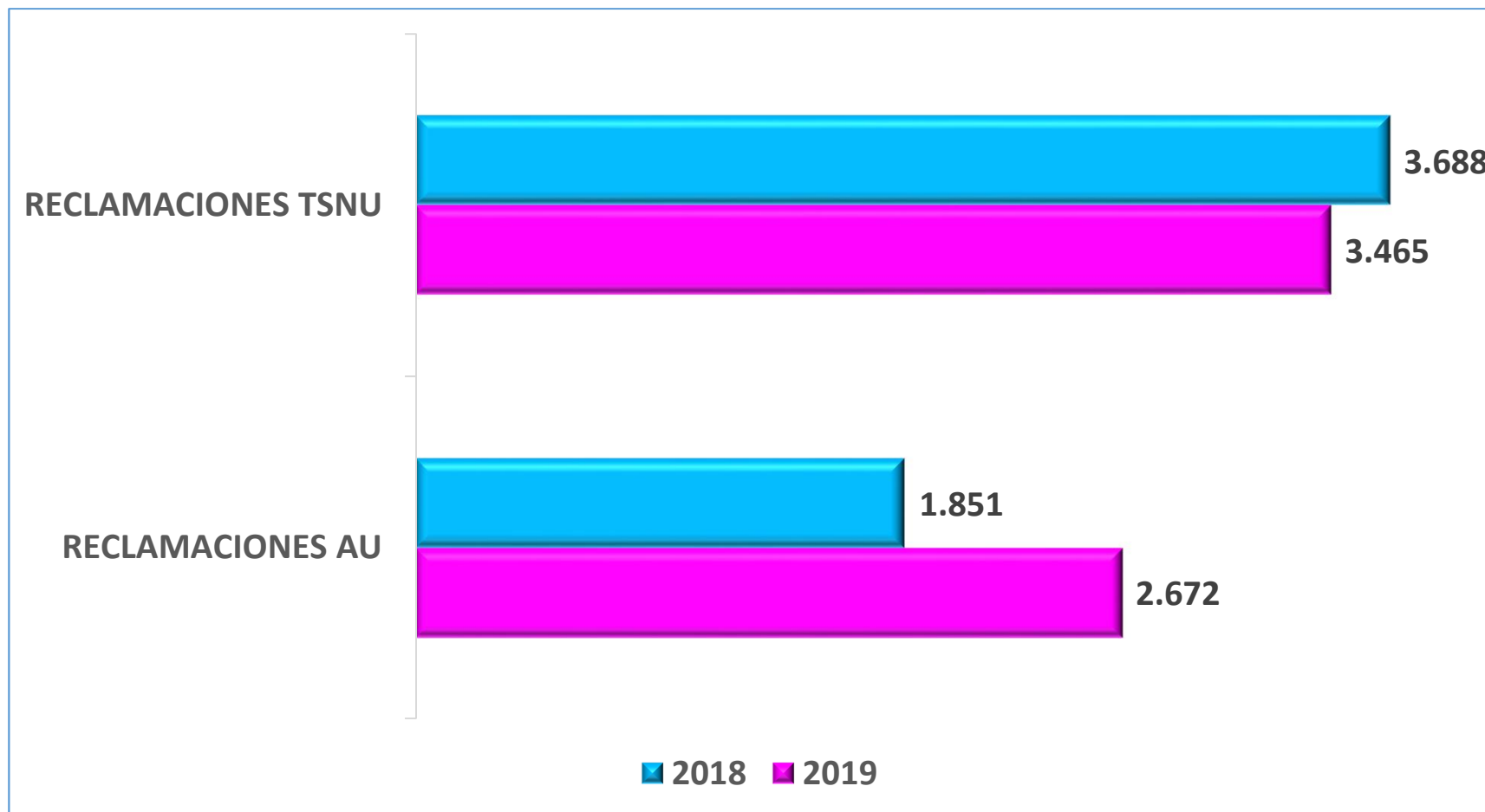
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	5.539	6.137	598	10,80%
RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente	3.688	3.465	-223	-6,05%
RECLAMACIONES Asistencia Urgente	1.851	2.672	821	44,35%
SUGERENCIAS	25	19	-6	-24,00%
AGRADECIMIENTOS	232	254	22	9,48%

SUMMA: Reclamaciones 2018-2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



SUMMA: Reclamaciones/Actividad 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	Δ%
TOTAL RECLAMACIONES	5.539	6.137	598	10,80%
RECLAMACIONES TRANSPORTE SANITARIO	3.688	3.465	-223	-6,05%
RECLAMACIONES ATENCIÓN URGENTE	1.851	2.672	821	44,35%
TOTAL ACTIVIDAD	3.508.372	3.617.797	109.425	3,12%
ACTIVIDAD TSNU	1.059.568	1.145.179	85.611	8,08%
ACTIVIDAD A.U.	2.448.804	2.472.618	23.814	0,97%
TOTAL RECLAMACIONES /10.000 ACTOS	15,79	16,96		
RECLAMACIONES TSNU / 10.000 ACTOS	34,81	30,26		
RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS	7,56	10,81		

SUMMA: Motivos Atención Urgente



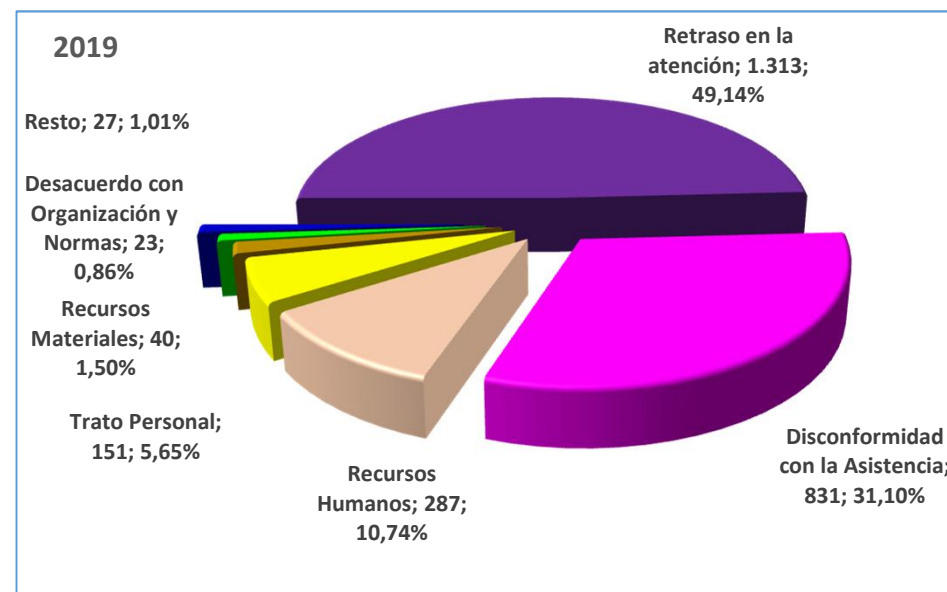
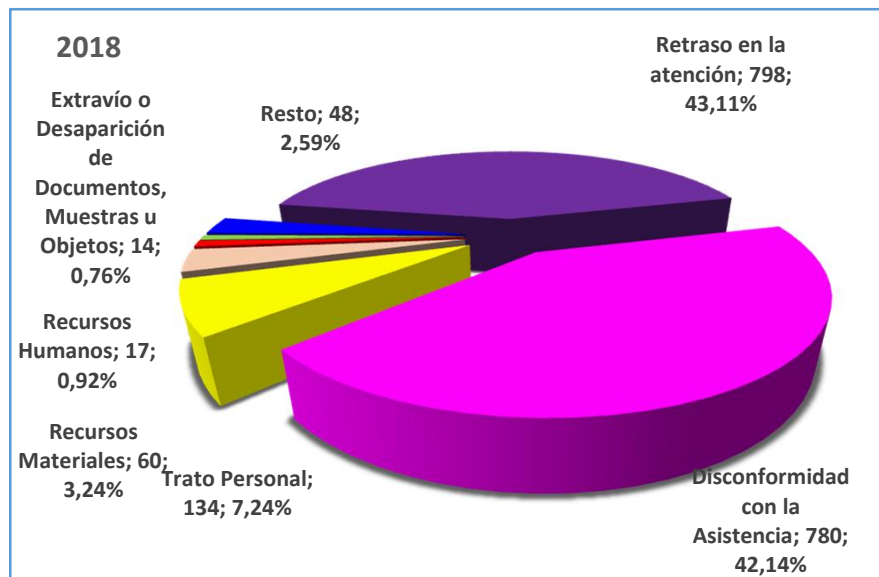
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC:
Retraso en la atención	1.313	49,14%	49,14%
Disconformidad con la Asistencia	831	31,10%	80,24%
Recursos Humanos	287	10,74%	90,98%
Trato Personal	151	5,65%	96,63%
Recursos Materiales	40	1,50%	98,13%
Desacuerdo con Organización y Normas	23	0,86%	98,99%
Resto	27	1,01%	100,00%

SUMMA: Motivos Atención Urgente



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



SUMMA: Motivos Transporte no urgente



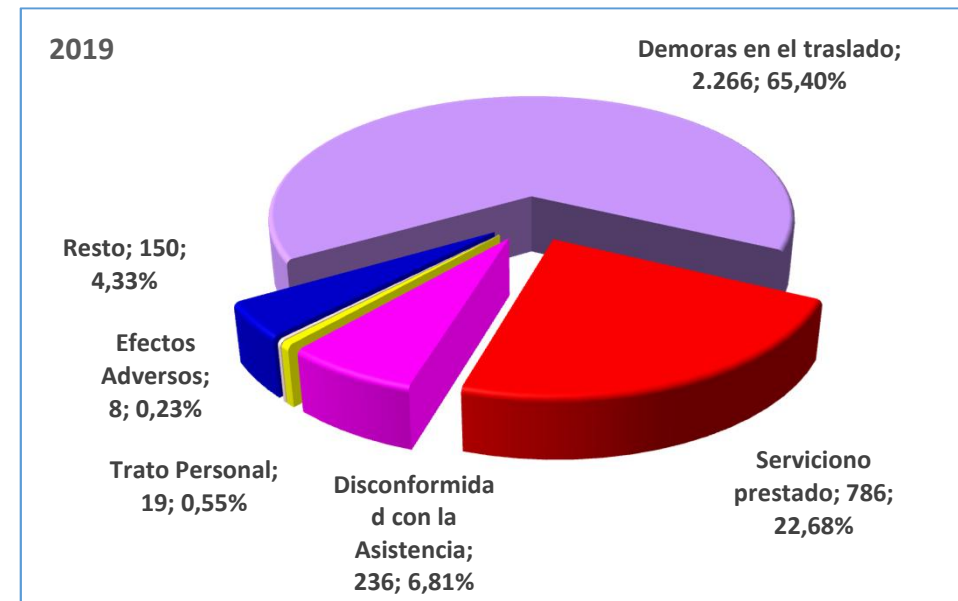
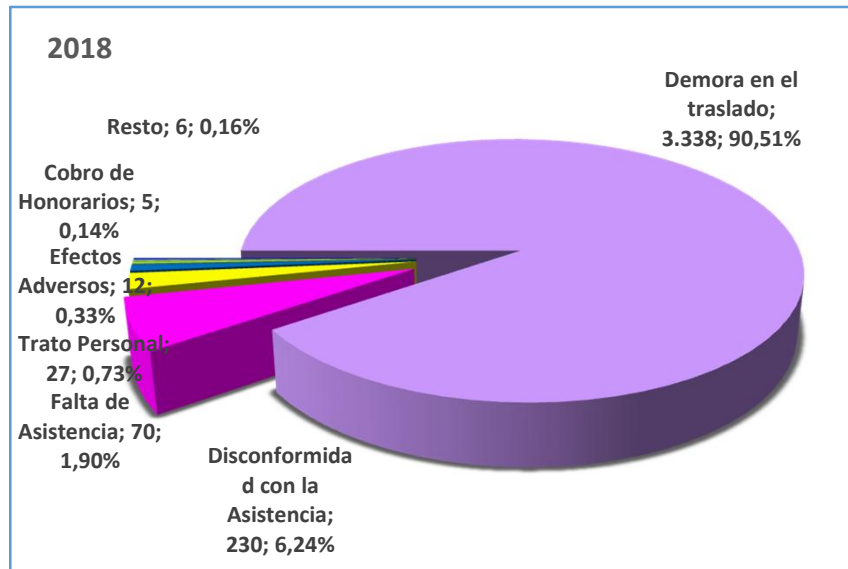
Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	Nº	%	% AC:
Demoras en el traslado	2.266	65,40%	65,40%
Servicio no prestado	786	22,68%	88,08%
Disconformidad con la Asistencia	236	6,81%	94,89%
Trato Personal	19	0,55%	95,44%
Efectos Adversos	8	0,23%	95,67%
Resto	150	4,33%	100,00%

SUMMA: Motivos Transporte no urgente



Dirección General de Humanización y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD



SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

Se ha conservado la estructura de 2019, diferente a la actual

Servicios Centrales C. S. C. M.



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019	Δ	% Δ
D. G. HUMANIZACIÓN	363	231	-132	-36,36%
D. G. PLANIFICACIÓN FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN	526	159	-367	-69,77%
D. G. SALUD PÚBLICA	36	62	26	72,22%
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN	56	72	16	28,57%
D. G. COORDINACIÓN DE LA ASITENCIA SANITARIA (*)	3.304	4.644	1.340	40,56%
D.G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA	184	249	65	35,33%
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	57	43	-14	-24,56%
SS. CC. SIN ESPECIFICAR	57	32	-25	-43,86%
OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	320	181	-139	-43,44%
TOTAL SS. CC.	4.903	5.673	770	15,70%

(*) Incluye 3.790 reclamaciones de la Unidad Central de Radiodiagnóstico - UCR

D. G. Coordinación A. Sanitaria



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

D. G. COORDINACIÓN DE LA ASITENCIA SANITARIA	75
GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA	236
Sd. G. FARMACIA Y PRODUCTOS SANITARIOS	88
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN ONCOLÓGICA	333
OFICINA REGIONAL DE SALUD MENTAL	17
ORDENACIÓN ASISTENCIAL	25
CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP)	80
UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO (UCR)	3.790
TOTAL D. G. C. A. S.	4.644

U. C. R. por hospital: 2018 - 2019



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

UCR - HOSPITAL	2018	2019	Δ	% Δ
H. U. INFANTA LEONOR	490	1.365	875	178,57%
H. U. DEL SURESTE	1.217	1.149	-68	-5,59%
H. U. INFANTA SOFÍA	616	651	35	5,68%
H. U. DEL TAJO	159	448	289	181,76%
H. U. DEL HENARES	69	144	75	108,70%
H. U. INFANTA CRISTINA	29	26	-3	-10,34%
SIN ESPECIFICAR	90	7	-83	-92,22%
TOTAL UCR	2.670	3.790	1.120	41,95%

D. G. Humanización



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2018	2019
CENTROS CONCERTADOS	305	149
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS	2	6
SERVICIO DE INFORMACIÓN (SIP)	10	8
RESTO D.G.H.	46	68
TOTAL	363	231

CENTRO CONCERTADO	Nº
OXIGENOTERAPIA DOMICILIARIA	77
CENTROS CONCERTADOS: CLINICA SEAR	25
CELLOSA	9
CENTROS CONCERTADOS: CLINICA SAN VICENTE	6
H. BEATA M^a ANA	6
CENTRO MEDICO INFANTA MERCEDES	4
FUNDACIÓN INSTITUTO SAN JOSÉ	4
RESTO	18

OXIGENOTERAPIA- EMPRESA	Nº
CARBUROS METÁLICOS	1
LINDE	2
OXIMESA	14
TRD	59
S.E.	1
TOTAL	77

Servicios Centrales: Principales motivos



Dirección General de Humanización
y Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

TOTAL	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.970	52,35%	52,35%
Citaciones	953	16,80%	69,15%
Aportación farmacéutica	250	4,41%	73,56%
Trámites Electrónicos	230	4,05%	77,61%
Disconformidad con la Asistencia	217	3,83%	81,44%
Cartera de Servicios	186	3,28%	84,72%
Desacuerdo con Organización y Normas	175	3,08%	87,80%
Resto	692	12,20%	100,00%

MOTIVOS EXCLUIDA UCR	Nº	%	% AC.
Citaciones	352	20,68%	20,68%
Trámites Electrónicos	230	13,51%	34,20%
Cartera de Servicios	178	10,46%	44,65%
Disconformidad con la Asistencia	173	10,16%	54,82%
Desacuerdo con Organización y Normas	157	9,22%	64,04%
Recursos Materiales	102	5,99%	70,04%
Resto	510	29,96%	100,00%

MOTIVOS UCR	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.914	76,89%	76,89%
Citaciones	601	15,86%	92,74%
Información Clínica	98	2,59%	95,33%
Disconformidad con la Asistencia	44	1,16%	96,49%
Recursos Materiales	34	0,90%	97,39%
Retraso en la atención	28	0,74%	98,13%
Resto	71	1,87%	100,00%

**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 2019**