

# MEMORIA DE RECLAMACIONES 2020



# Análisis de las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid durante el año 2020

© Comunidad de Madrid  
Edita: Dirección General de Humanización y Atención al Paciente . Consejería de Sanidad  
Soporte: Archivo electrónico  
Año de edición: 2022  
Publicado en España - Published in Spain



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](http://comunidad.madrid/publicamadrid)



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# DATOS GENERALES

# Datos globales 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS	TOTAL
<b>HOSPITALES (*)</b>	27.487	1.960	8.569	38.016
<b>A. PRIMARIA</b>	13.800	232	1.281	15.313
<b>SUMMA - 112</b>	3.777	10	147	3.934
<b>SS. CC. C.S.</b>	3.784	208	32	4.024
<b>TOTAL</b>	<b>48.848</b>	<b>2.410</b>	<b>10.029</b>	<b>61.287</b>

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

# Evolución 2019 - 2020



	2019	2020	$\Delta$	$\Delta \%$
<b>RECLAMACIONES</b>	69.807	48.848	-20.959	-30,02%
<b>SUGERENCIAS</b>	2.564	2.410	-154	-6,01%
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	14.477	10.029	-4.448	-30,72%
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	86.848	61.287	-25.561	-29,43%

# Evolución 2005 - 2020



Comunidad  
de Madrid

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	2020
<b>HOSPITALES (*)</b>	42.120	43.461	45.824	58.511	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105	45.870	42.141	27.487
<b>PRIMARIA</b>	15.792	22.673	32.540	25.330	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429	15.671	15.856	13.800
<b>SUMMA-112</b>	2.364	2.243	2.174	2.322	2.832	3.255	2.941	1.613	1.652	2.304	3.064	3.244	3.929	5.539	6.137	3.777
<b>SS. CC. CONSEJERÍA</b>				286	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277	2.613	4.330	4.516	5.492	3.619
<b>SUB-TOTAL</b>	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	165
<b>AJENASA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS</b>								17.204	1.695	239	386	529	614	364	181	3.784
<b>TOTAL</b>								76.302	63.900	57.246	60.750	67.477	67.407	71.960	69.807	48.848

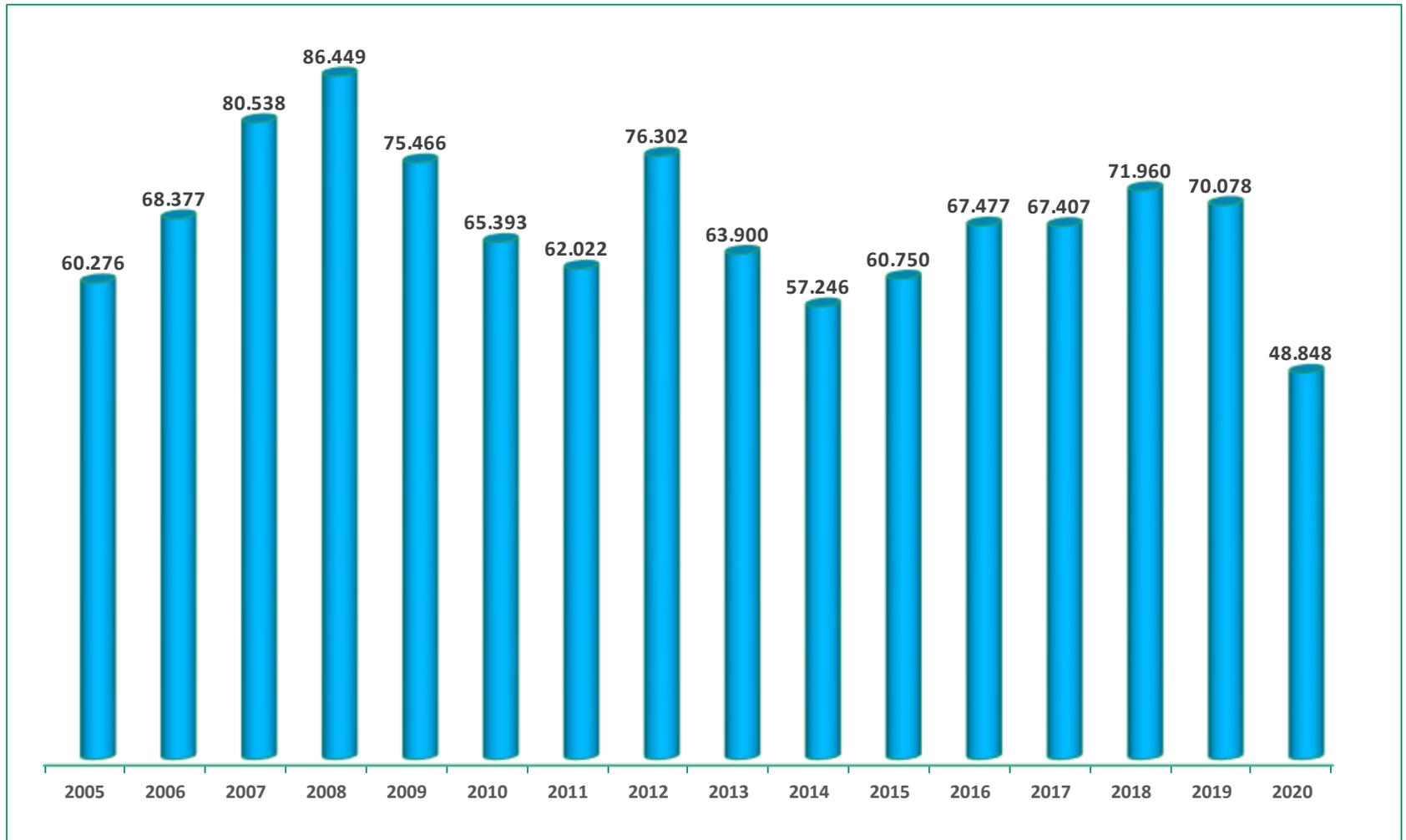
(\*) Incluye el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid

# Evolución 2005 - 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

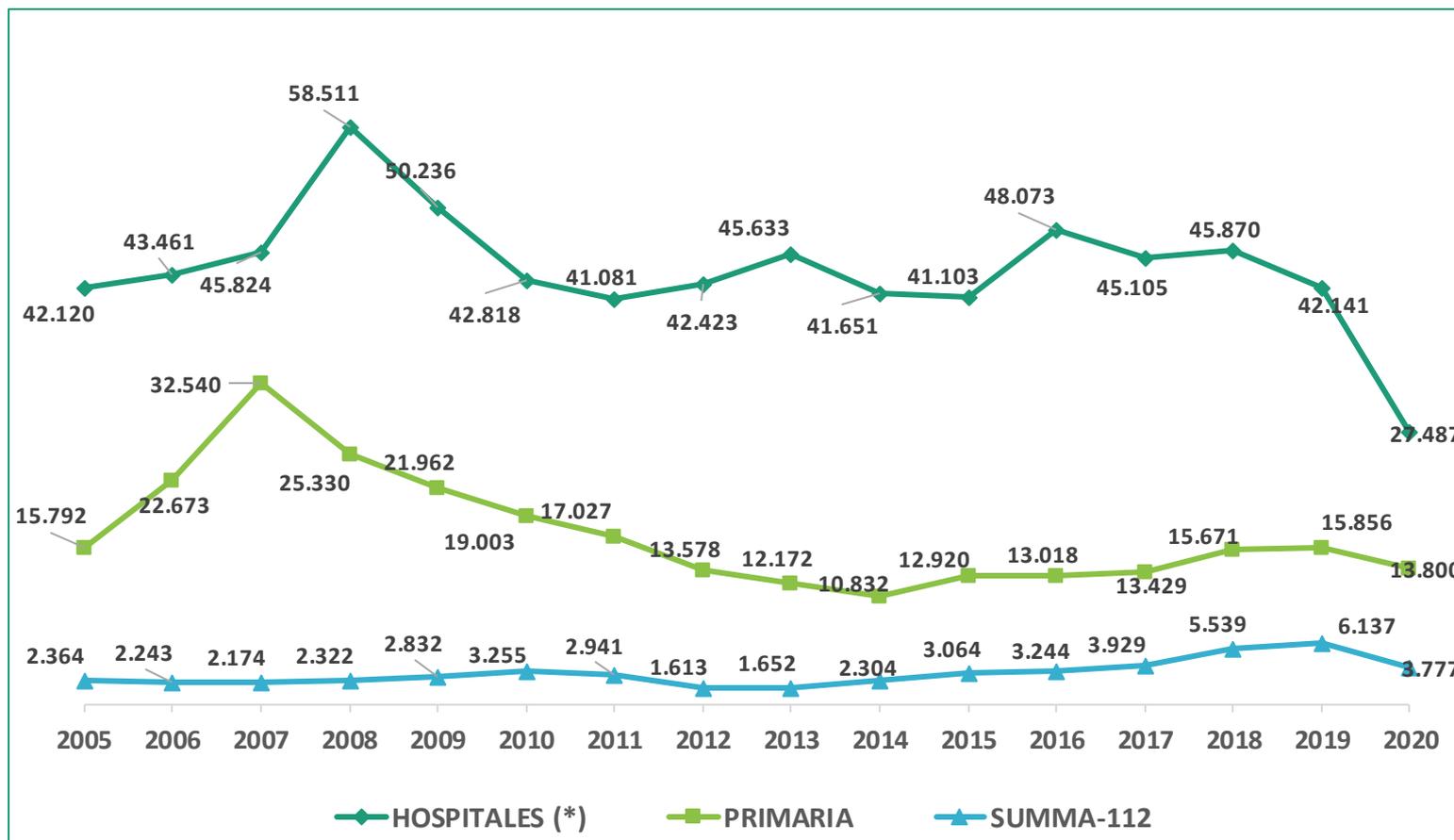


# Evolución 2005 - 2020



Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



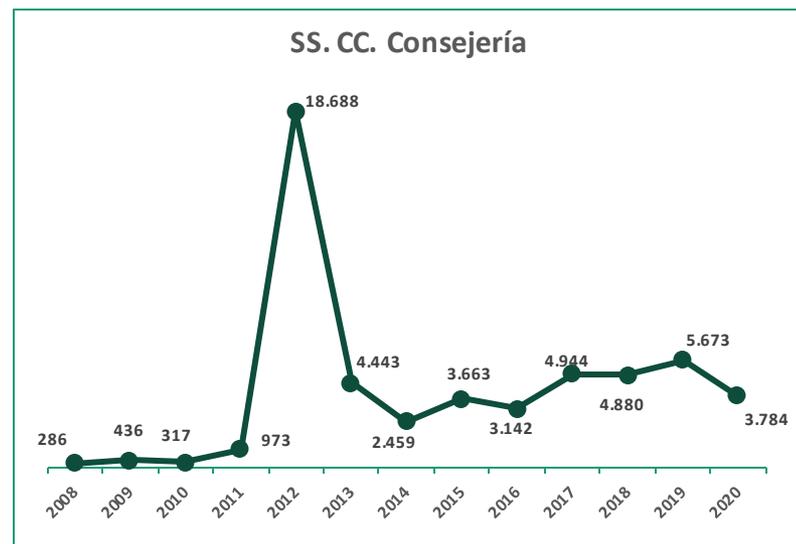
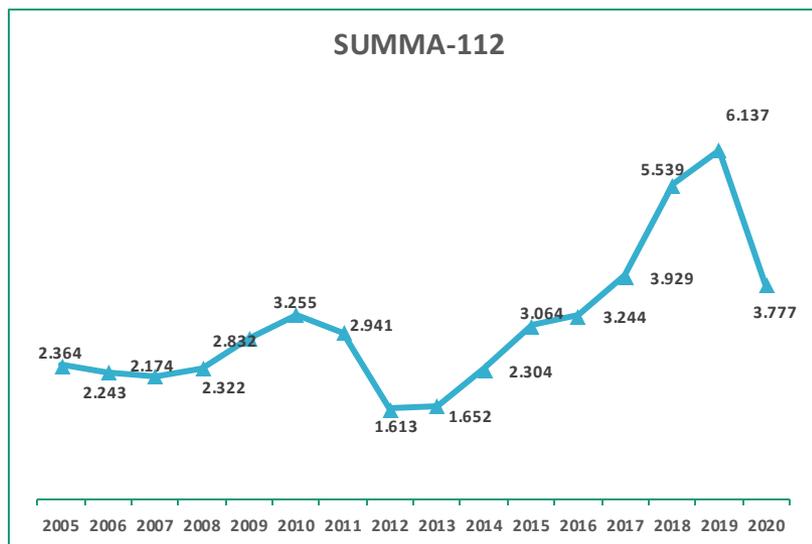
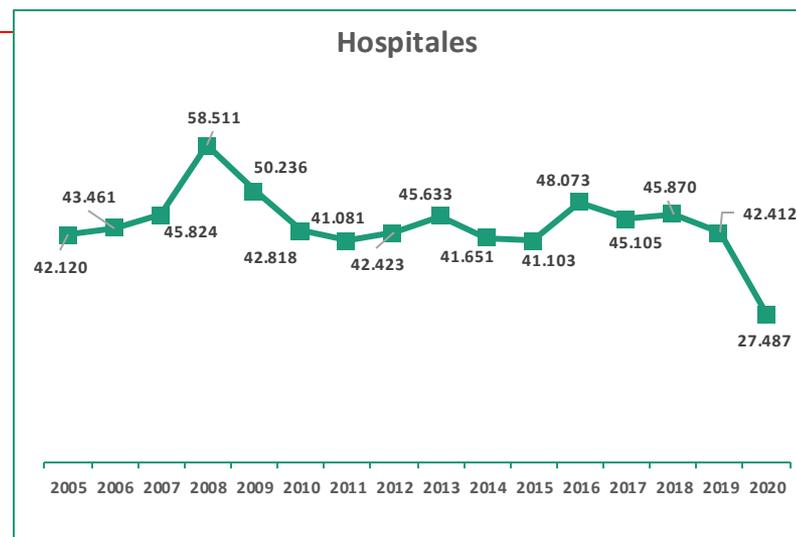
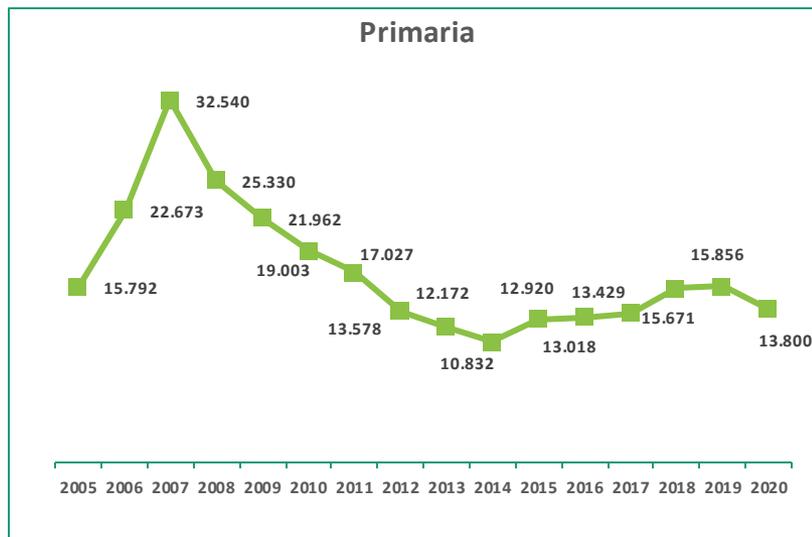
En este gráfico se excluyen las reclamaciones por gestiones ajenas a la gestión de los centros

# Evolución 2005 - 2020



**Comunidad de Madrid**

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



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# ATENCIÓN PRIMARIA

# Atención Primaria

## Evolución 2019 - 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	D	D %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>15.856</b>	<b>13.800</b>	<b>-2.056</b>	<b>-12,97%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>299</b>	<b>232</b>	<b>-67</b>	<b>-22,41%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.920</b>	<b>1.281</b>	<b>-639</b>	<b>-33,28%</b>

# Atención Primaria

## Datos Globales 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

D. A.	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	2.852	33	246
ESTE	1.811	34	185
NORTE	1.476	32	166
NOROESTE	1.709	29	215
OESTE	1.534	13	126
SUR	1.603	23	133
SURESTE	2.813	68	210
CENTROS A.P.	2	0	0
TOTAL	13.800	232	1.281

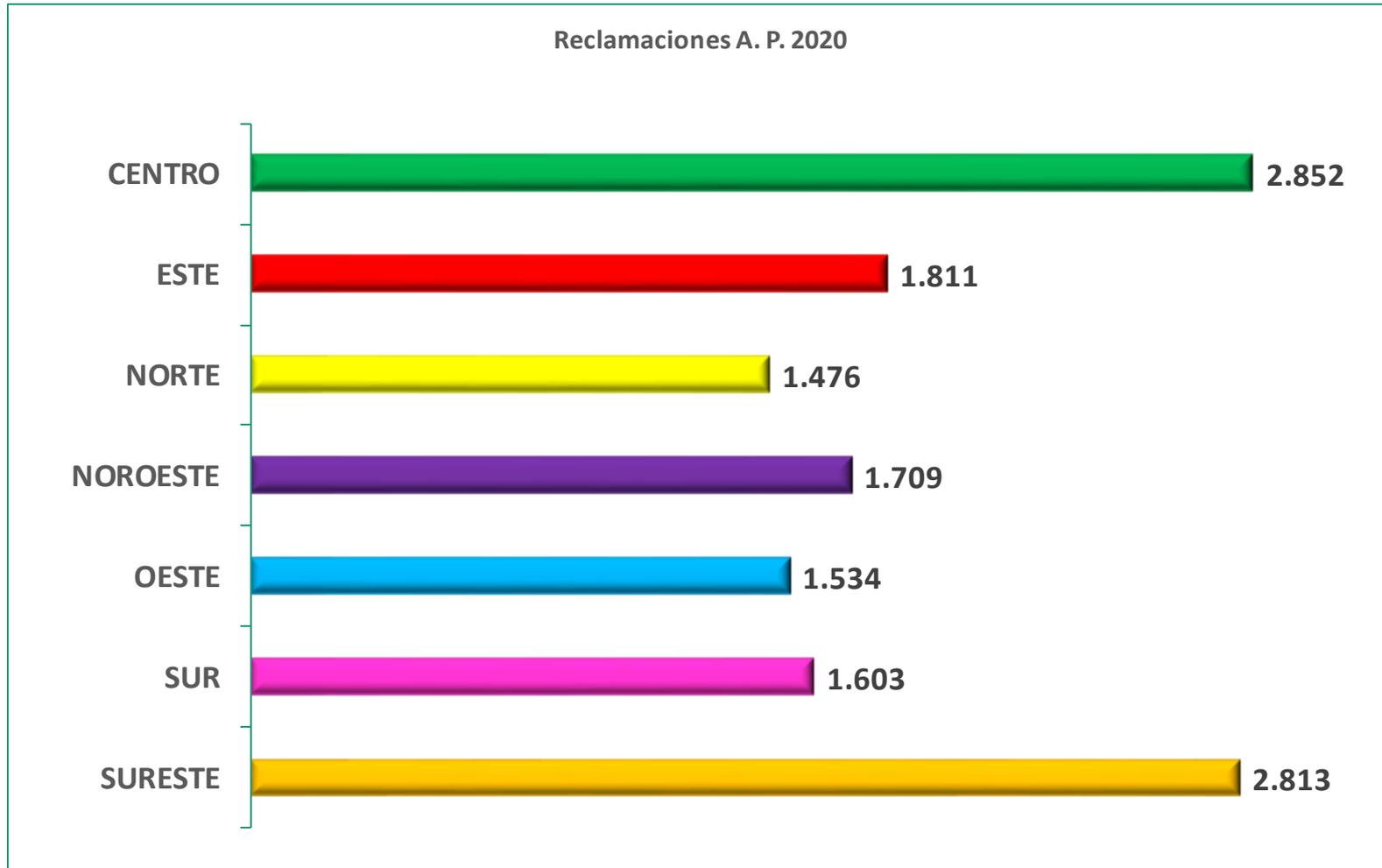
# Atención Primaria

## Datos Globales 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# Atención Primaria

## Evolución 2019- 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

D. A.	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>CENTRO</b>	<b>2.983</b>	<b>2.852</b>	<b>51</b>	<b>33</b>	<b>329</b>	<b>246</b>
<b>ESTE</b>	<b>2.347</b>	<b>1.811</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>296</b>	<b>185</b>
<b>NORTE</b>	<b>1.500</b>	<b>1.476</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>309</b>	<b>166</b>
<b>NOROESTE</b>	<b>1.826</b>	<b>1.709</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>318</b>	<b>215</b>
<b>OESTE</b>	<b>1.938</b>	<b>1.534</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>169</b>	<b>126</b>
<b>SUR</b>	<b>1.941</b>	<b>1.603</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>161</b>	<b>133</b>
<b>SURESTE</b>	<b>3.321</b>	<b>2.813</b>	<b>51</b>	<b>68</b>	<b>338</b>	<b>210</b>
<b>CENTROS A. P.</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.856</b>	<b>13.800</b>	<b>299</b>	<b>232</b>	<b>1.920</b>	<b>1.281</b>

# Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2019- 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

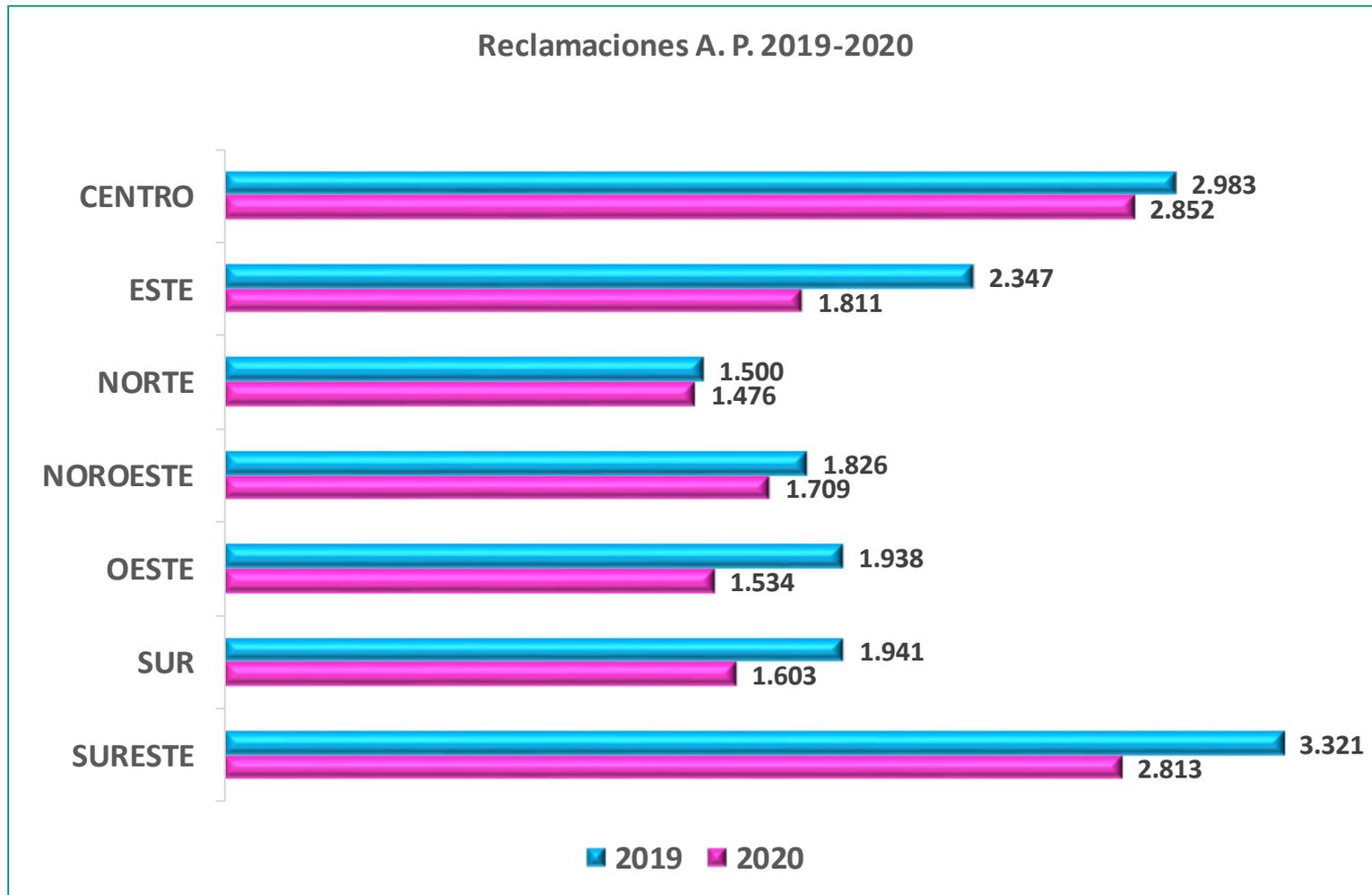
	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
<b>CENTRO</b>	<b>2.983</b>	<b>2.852</b>	<b>-131</b>	<b>-4,39%</b>
<b>ESTE</b>	<b>2.347</b>	<b>1.811</b>	<b>-536</b>	<b>-22,84%</b>
<b>NORTE</b>	<b>1.500</b>	<b>1.476</b>	<b>-24</b>	<b>-1,60%</b>
<b>NOROESTE</b>	<b>1.826</b>	<b>1.709</b>	<b>-117</b>	<b>-6,41%</b>
<b>OESTE</b>	<b>1.938</b>	<b>1.534</b>	<b>-404</b>	<b>-20,85%</b>
<b>SUR</b>	<b>1.941</b>	<b>1.603</b>	<b>-338</b>	<b>-17,41%</b>
<b>SURESTE</b>	<b>3.321</b>	<b>2.813</b>	<b>-508</b>	<b>-15,30%</b>
<b>CENTROS A.P.</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>15.856</b>	<b>13.800</b>	<b>-2.056</b>	<b>-12,97%</b>

# Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2019 - 2020



Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# Reclamaciones vs Actividad

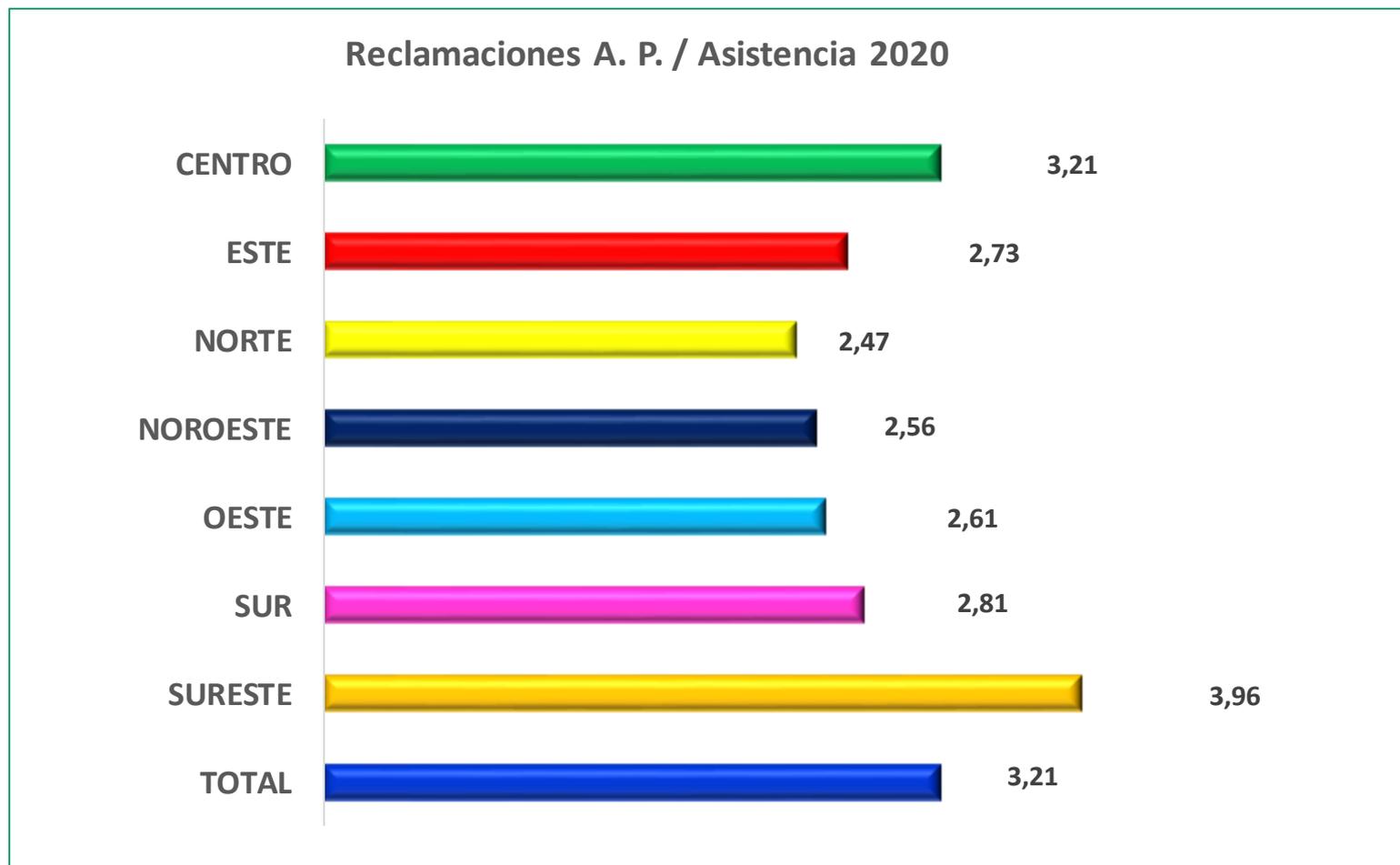
	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>CENTRO</b>	<b>2.983</b>	<b>2.852</b>	<b>8.371.562</b>	<b>8.873.821</b>	<b>3,56</b>	<b>3,21</b>
<b>ESTE</b>	<b>2.347</b>	<b>1.811</b>	<b>6.531.195</b>	<b>6.622.933</b>	<b>3,59</b>	<b>2,73</b>
<b>NORTE</b>	<b>1.500</b>	<b>1.476</b>	<b>5.739.627</b>	<b>5.981.485</b>	<b>2,61</b>	<b>2,47</b>
<b>NOROESTE</b>	<b>1.826</b>	<b>1.709</b>	<b>6.234.883</b>	<b>6.662.938</b>	<b>2,93</b>	<b>2,56</b>
<b>OESTE</b>	<b>1.938</b>	<b>1.534</b>	<b>5.543.796</b>	<b>5.868.393</b>	<b>3,50</b>	<b>2,61</b>
<b>SUR</b>	<b>1.941</b>	<b>1.603</b>	<b>5.694.886</b>	<b>5.697.373</b>	<b>3,41</b>	<b>2,81</b>
<b>SURESTE</b>	<b>3.321</b>	<b>2.813</b>	<b>6.920.897</b>	<b>7.111.794</b>	<b>4,80</b>	<b>3,96</b>
<b>CENTROS A.P.</b>	<b>0</b>	<b>2</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>15.856</b>	<b>13.800</b>	<b>45.036.846</b>	<b>46.818.737</b>	<b>3,52</b>	<b>3,21</b>

# Reclamaciones vs Actividad



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# Reclamaciones vs Actividad 2019 -2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

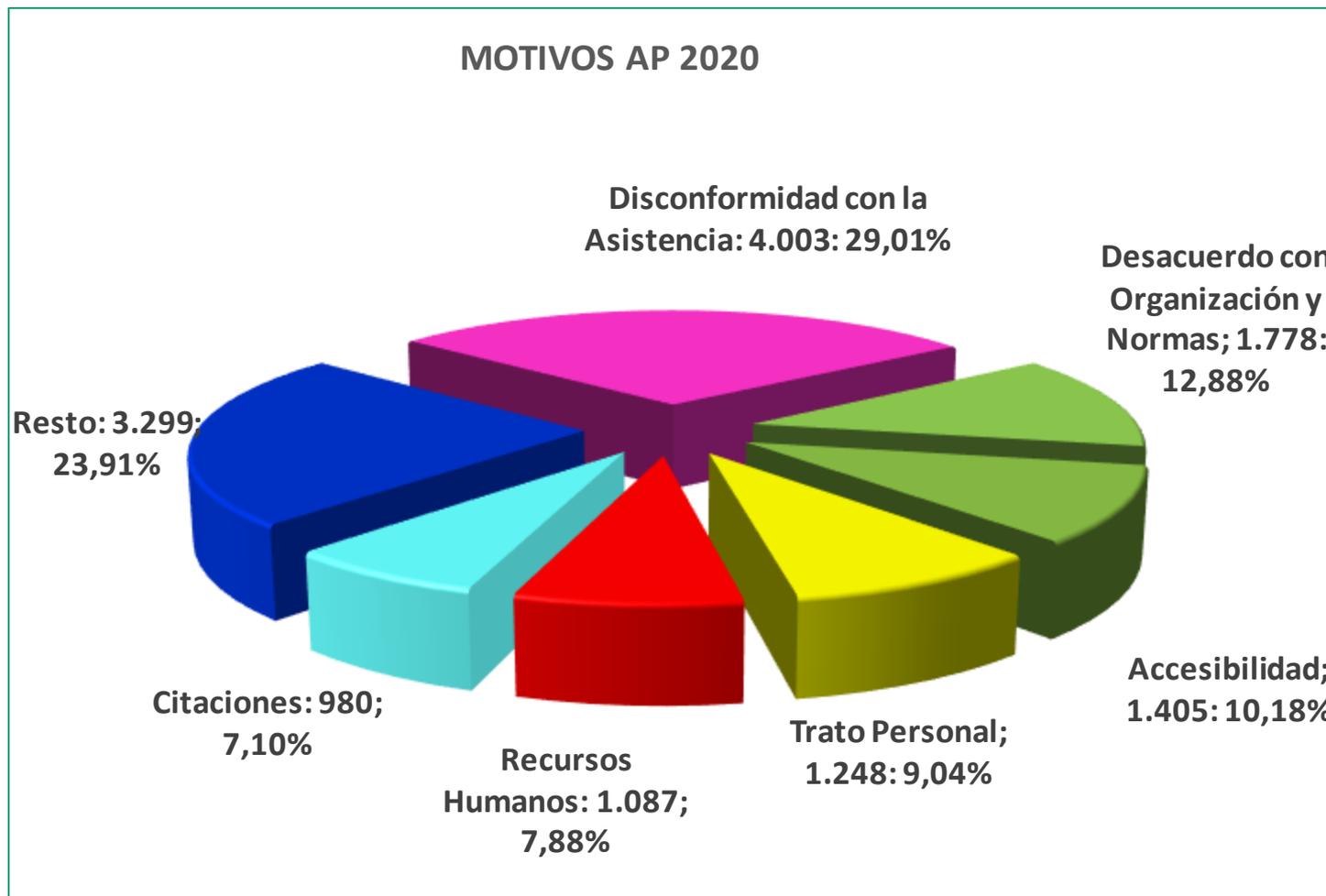


# Motivos de Reclamación



MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	4.003	29,01%	29,01%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.778	12,88%	41,89%
Accesibilidad	1.405	10,18%	52,07%
Trato Personal	1.248	9,04%	61,12%
Recursos Humanos	1.087	7,88%	68,99%
Citaciones	980	7,10%	76,09%
Resto	3.299	23,91%	100,00%

# Principales Motivos



# Principales motivos 2019- 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

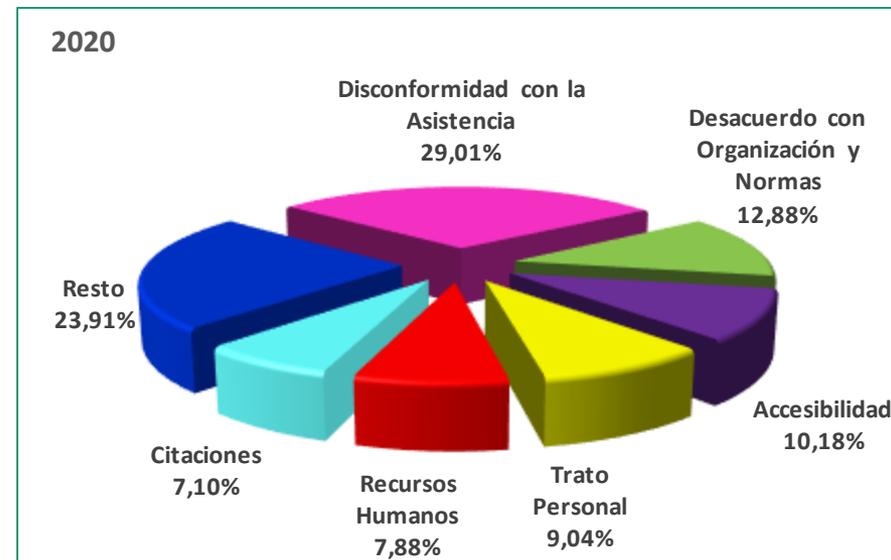
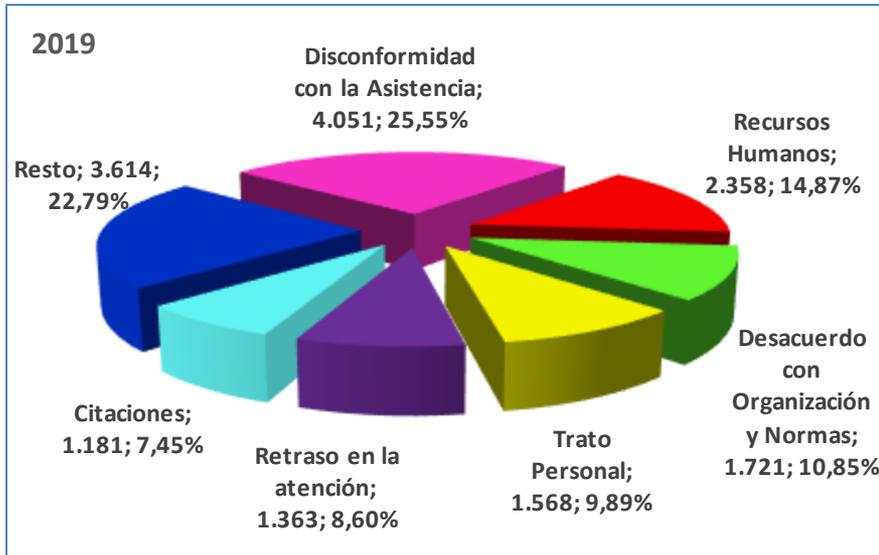


# Motivos de reclamación 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
RECLAMACIONES	2.983	2.852	-131	-4,39%
ACTIVIDAD	8.371.562	8.873.821	502.259	6,00%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,56	3,21		
RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO	87,66%	88,83%		
SUGERENCIAS	51	33	-18	-35,29%
AGRADECIMIENTOS	329	246	-83	-25,23%



MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	864	30,29%	30,29%
Recursos Humanos	397	13,92%	44,21%
Desacuerdo con Organización y Normas	395	13,85%	58,06%
Accesibilidad	276	9,68%	67,74%
Trato Personal	202	7,08%	74,82%
Citaciones	149	5,22%	80,05%
Resto	569	19,95%	100,00%



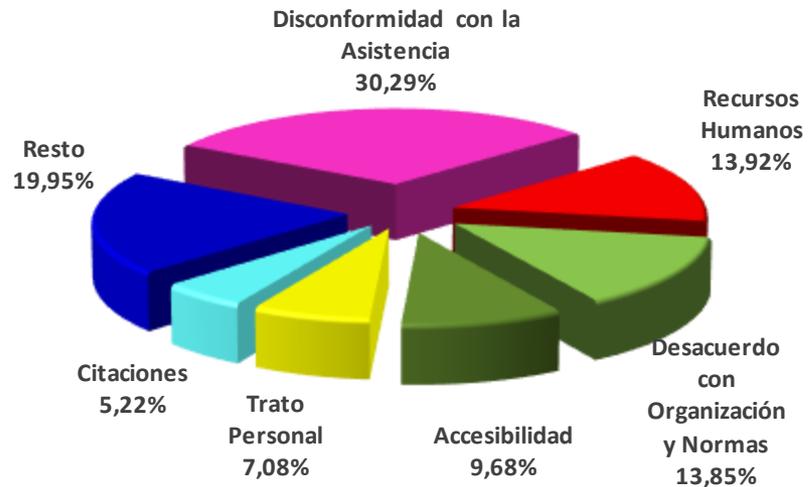
# Dirección Asistencial Centro 2019-2020



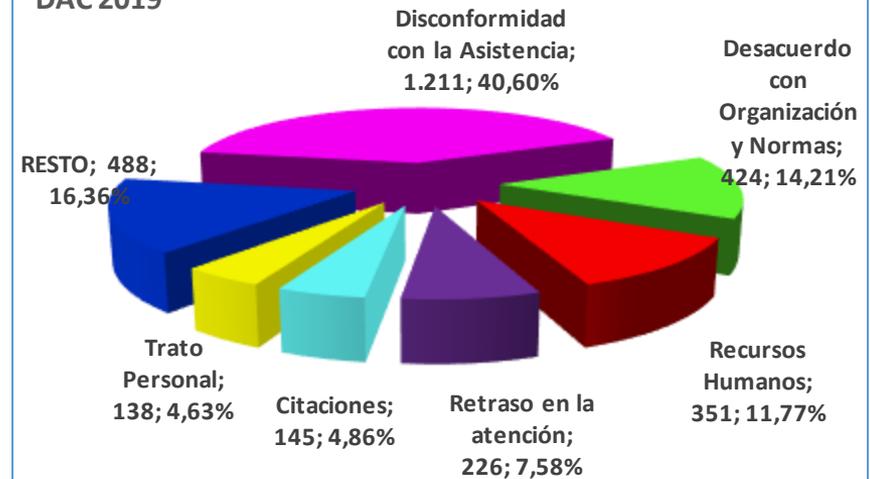
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DAC 2020

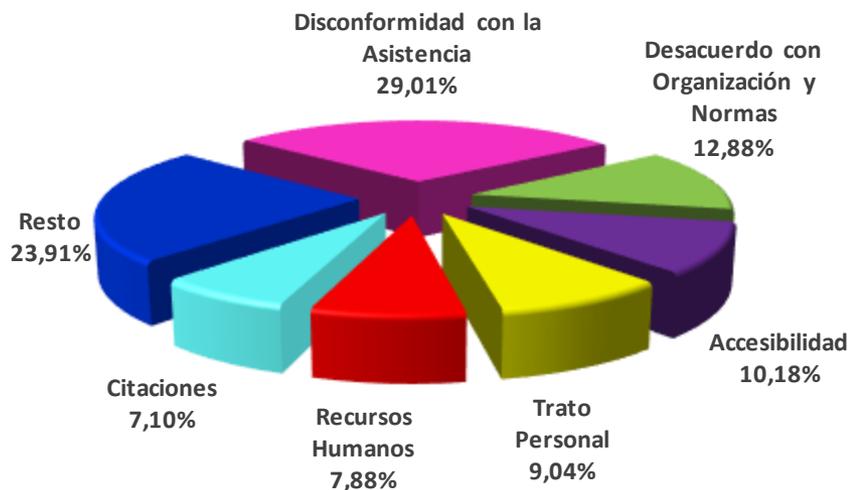


DAC 2019

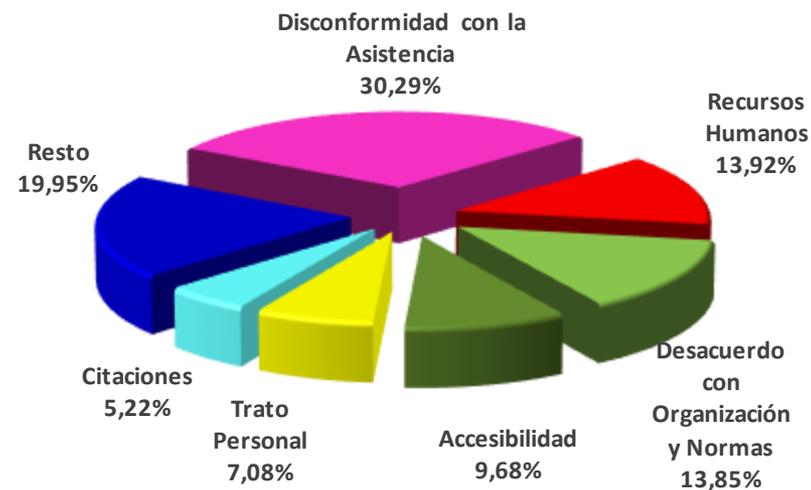


# DAC vs Total AP

AP 2020



DAC 2020





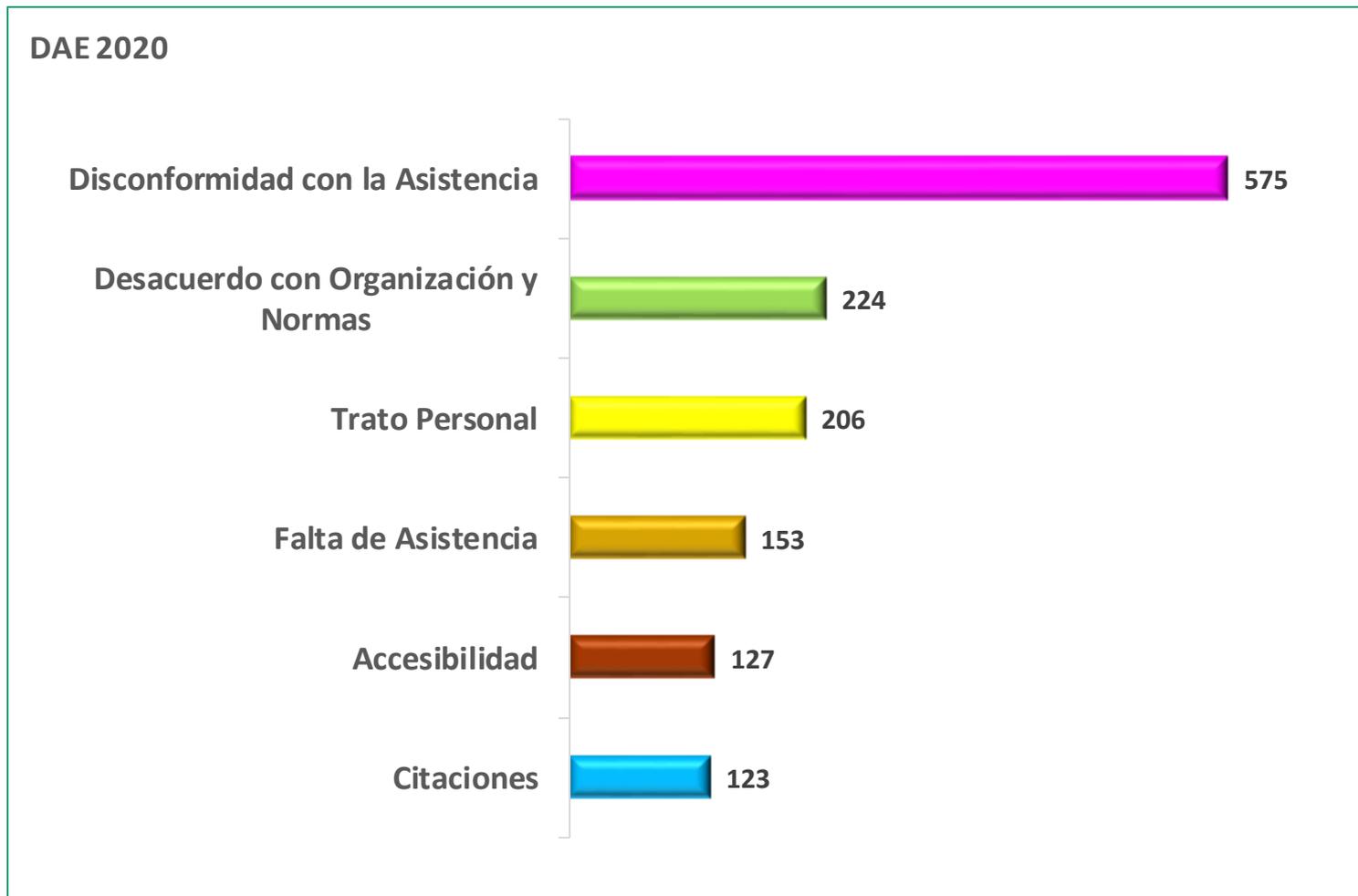
	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.347</b>	<b>1.811</b>	<b>-536</b>	<b>-22,84%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>6.531.195</b>	<b>6.622.933</b>	<b>91.738</b>	<b>1,40%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>3,59</b>	<b>2,73</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>85,45%</b>	<b>61,41%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>-15</b>	<b>-30,61%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>296</b>	<b>185</b>	<b>-111</b>	<b>-37,50%</b>

# Dirección Asistencial Este



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	575	31,75%	31,75%
Desacuerdo con Organización y Normas	224	12,37%	44,12%
Trato Personal	206	11,37%	55,49%
Falta de Asistencia	153	8,45%	63,94%
Accesibilidad	127	7,01%	70,96%
Citaciones	123	6,79%	77,75%
Resto	403	22,25%	100,00%

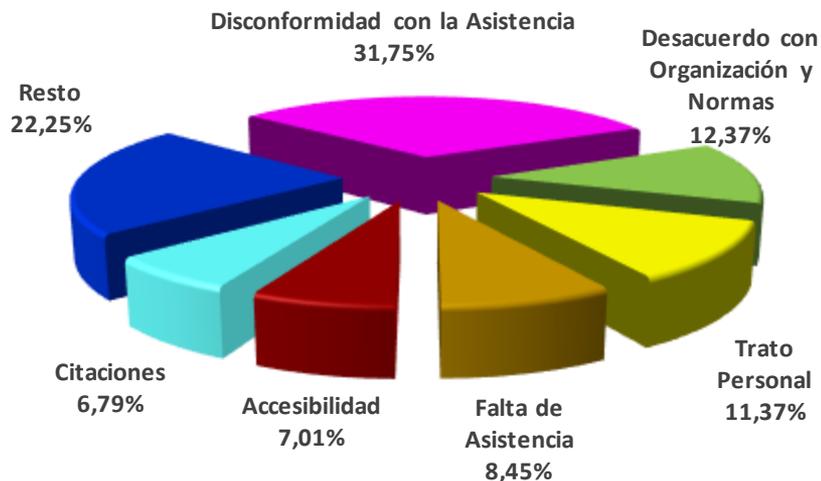


# Dirección Asistencial Este 2019-2020

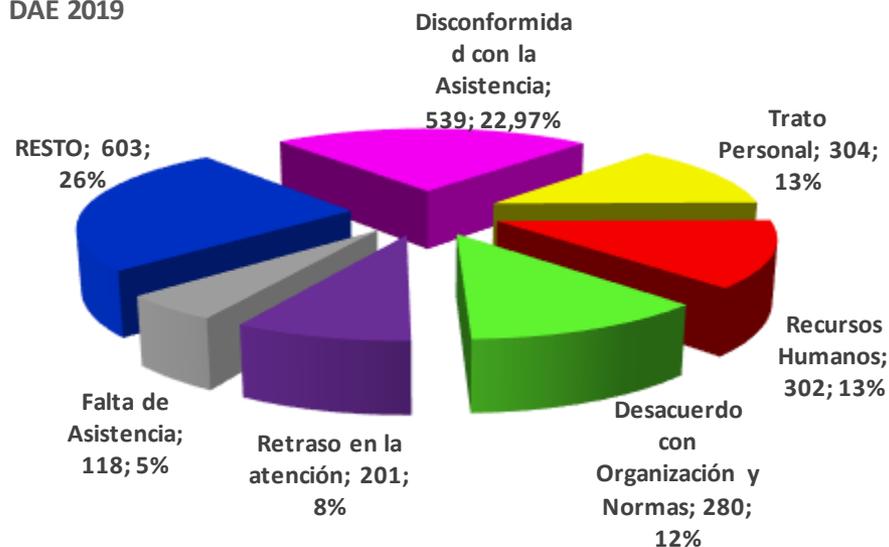


Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DAE 2020



DAE 2019



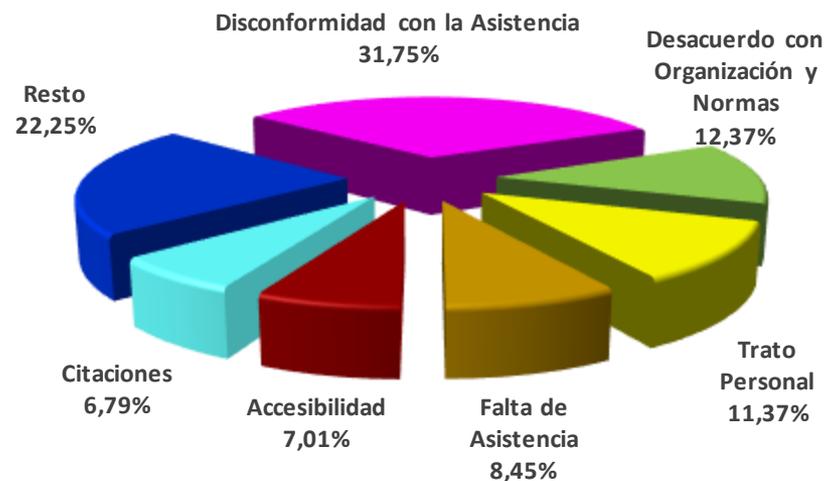
# DAE vs Total AP



AP 2020



DAE 2020



	2019	2019	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.500</b>	<b>1.476</b>	<b>-24</b>	<b>-1,60%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5.739.627</b>	<b>5.981.485</b>	<b>241.858</b>	<b>4,21%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>2,61</b>	<b>2,47</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>93,20%</b>	<b>87,46%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>-18</b>	<b>-36,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>309</b>	<b>166</b>	<b>-143</b>	<b>-46,28%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	441	29,88%	29,88%
Desacuerdo con Organización y Normas	177	11,99%	41,87%
Trato Personal	174	11,79%	53,66%
Accesibilidad	135	9,15%	62,80%
Citaciones	116	7,86%	70,66%
Recursos Humanos	87	5,89%	76,56%
Resto	346	23,44%	



## DAN 2020



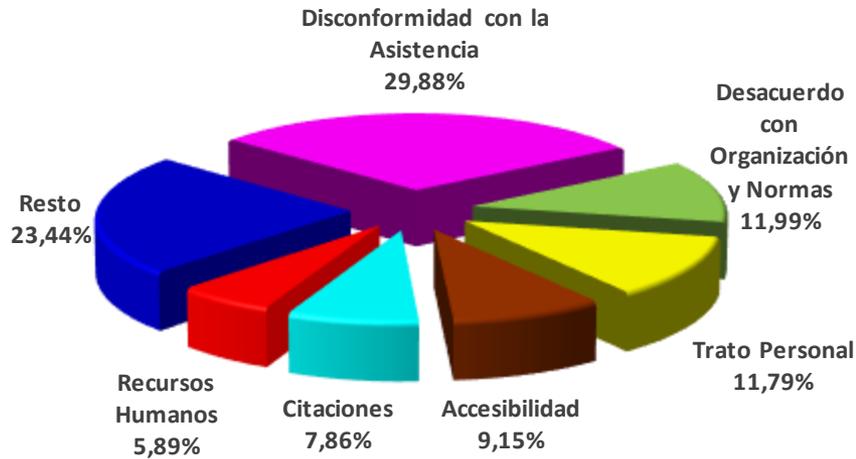
# Dirección Asistencial Norte 2019-2020



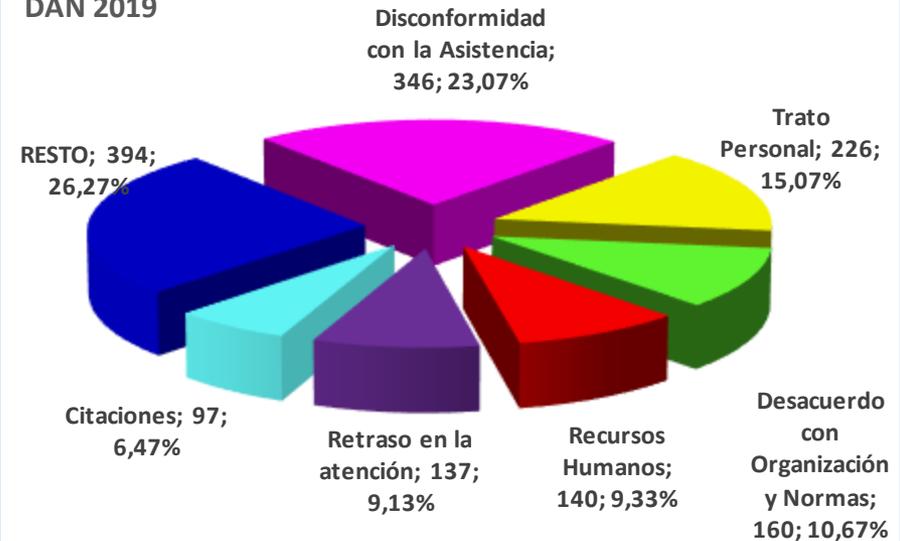
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DAN 2020



DAN 2019



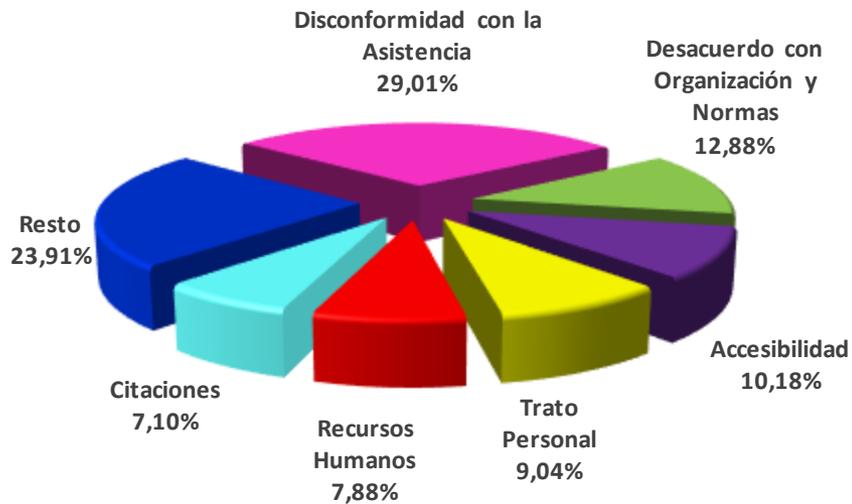
# DAN vs Total AP



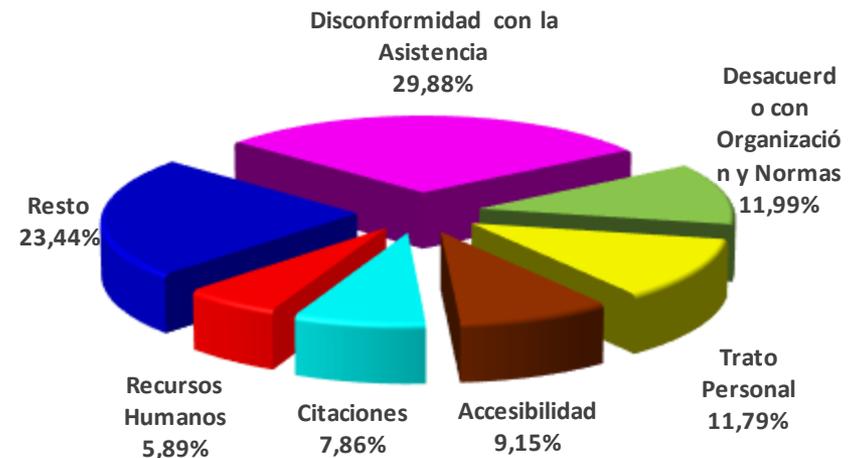
Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

AP 2020



DAN 2020



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.826</b>	<b>1.709</b>	<b>-117</b>	<b>-6,41%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>6.234.883</b>	<b>6.662.938</b>	<b>428.055</b>	<b>6,87%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>2,93</b>	<b>2,56</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>84,84%</b>	<b>65,40%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>-12</b>	<b>-29,27%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>318</b>	<b>215</b>	<b>-103</b>	<b>-32,39%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	583	34,11%	34,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	206	12,05%	46,17%
Trato Personal	204	11,94%	58,10%
Accesibilidad	168	9,83%	67,93%
Falta de Asistencia	96	5,62%	73,55%
Recursos Humanos	91	5,32%	78,88%
Resto	361	21,12%	100,00%



## DANO 2020



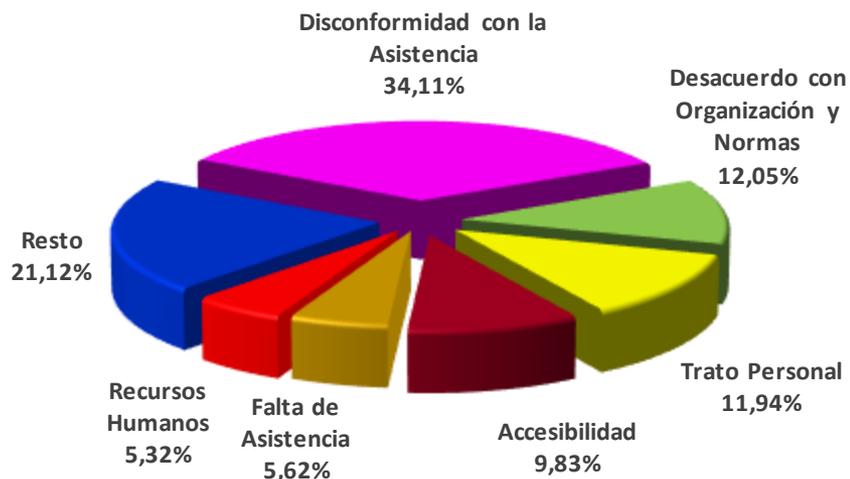
# Dirección Asistencial Noroeste 2019-2020



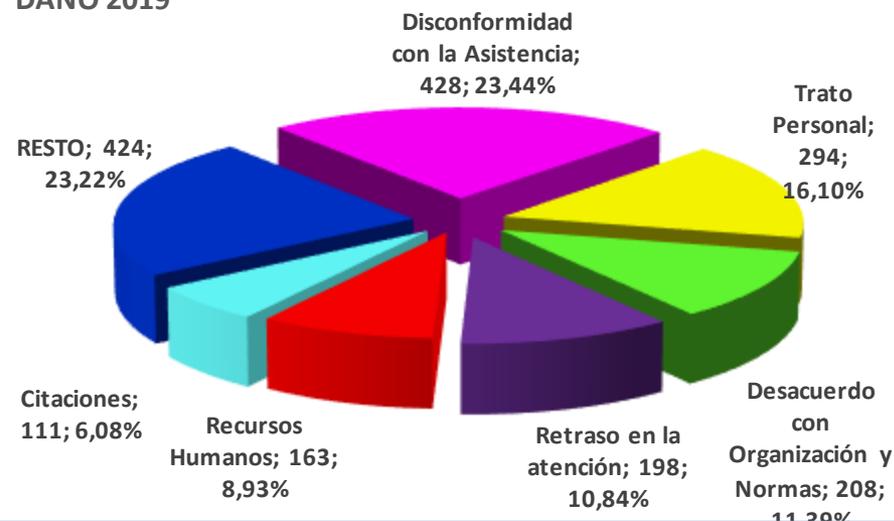
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

## DANO 2020



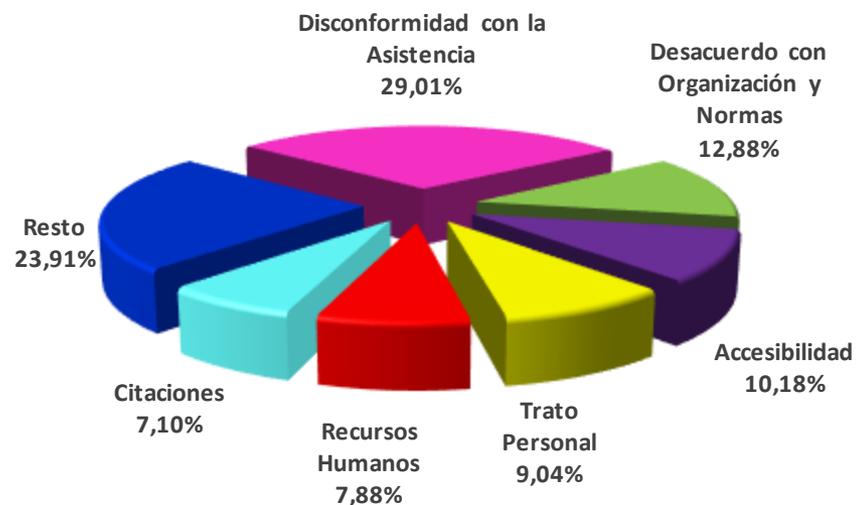
## DANO 2019



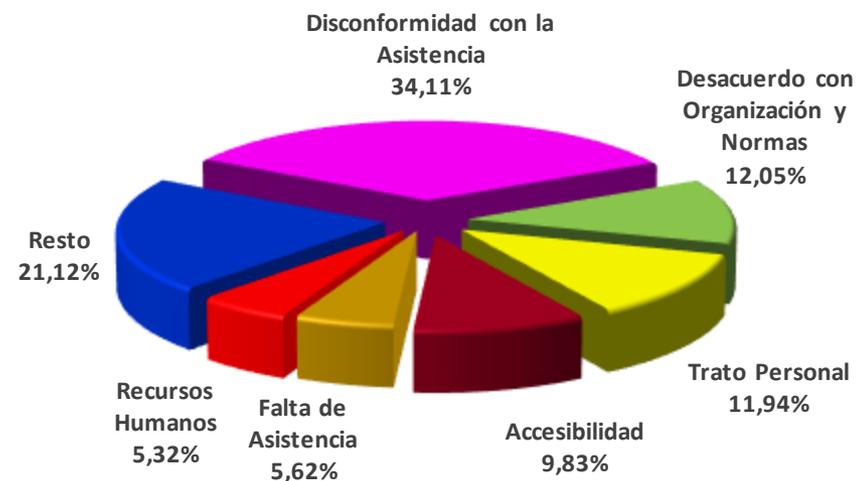
# DANO vs Total AP



AP 2020



DANO 2020



# Dirección Asistencial Oeste



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.938</b>	<b>1.534</b>	<b>-404</b>	<b>-20,85%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5.543.796</b>	<b>5.868.393</b>	<b>324.597</b>	<b>5,86%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>3,50</b>	<b>2,61</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>87,13%</b>	<b>61,03%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>-9</b>	<b>-40,91%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>169</b>	<b>126</b>	<b>-43</b>	<b>-25,44%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	355	23,14%	23,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	172	11,21%	34,35%
Trato Personal	170	11,08%	45,44%
Recursos Humanos	140	9,13%	54,56%
Accesibilidad	136	8,87%	63,43%
Citaciones	134	8,74%	72,16%
Disconformidad con la Asistencia	355	23,14%	23,14%



## DAO 2020



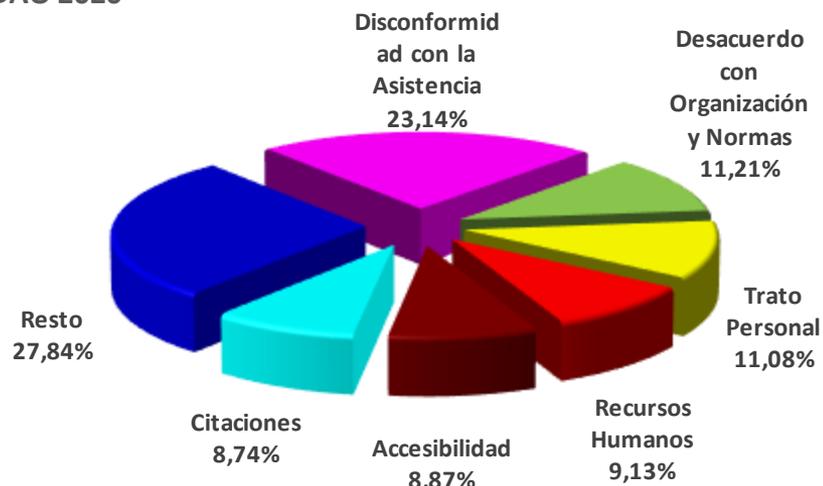
# Dirección Asistencial Oeste 2019 - 2020



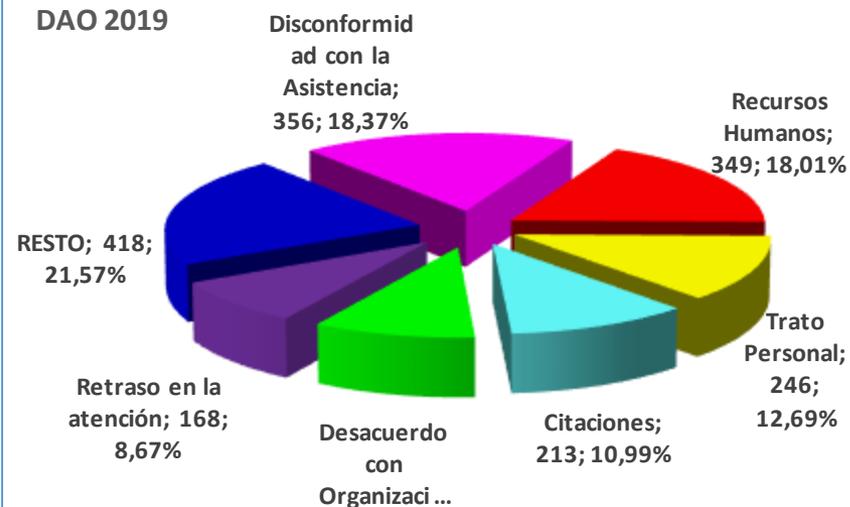
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DAO 2020



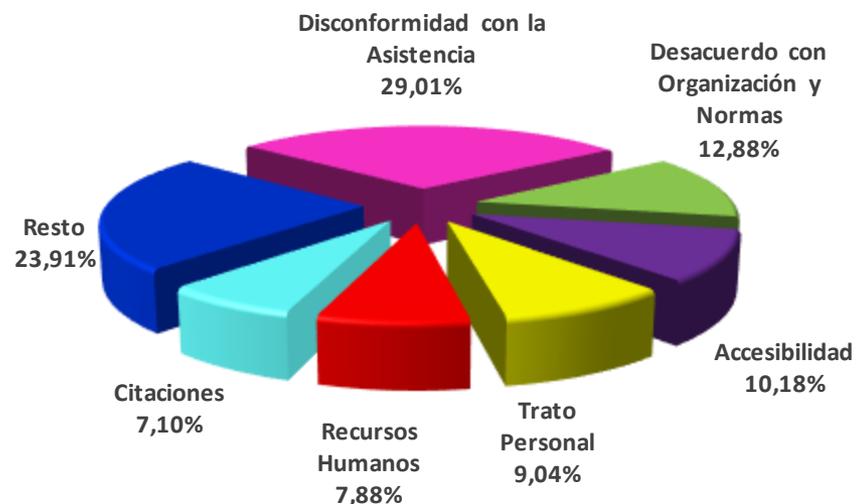
DAO 2019



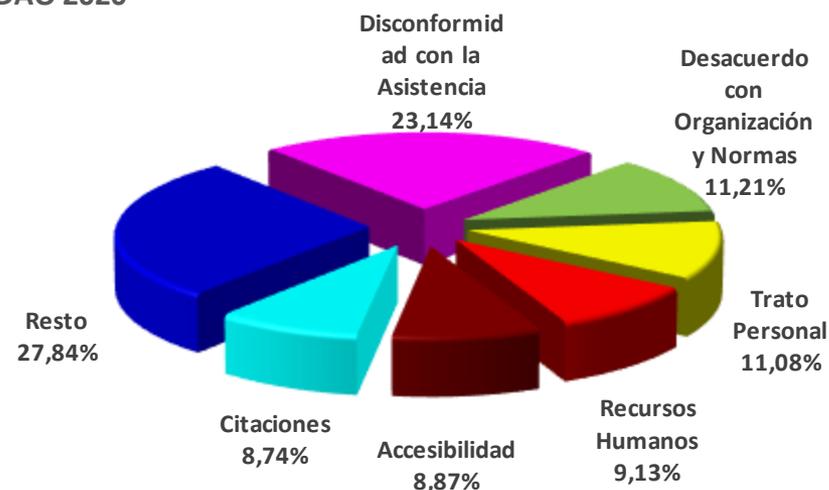
# DAO vs Total AP



AP 2020

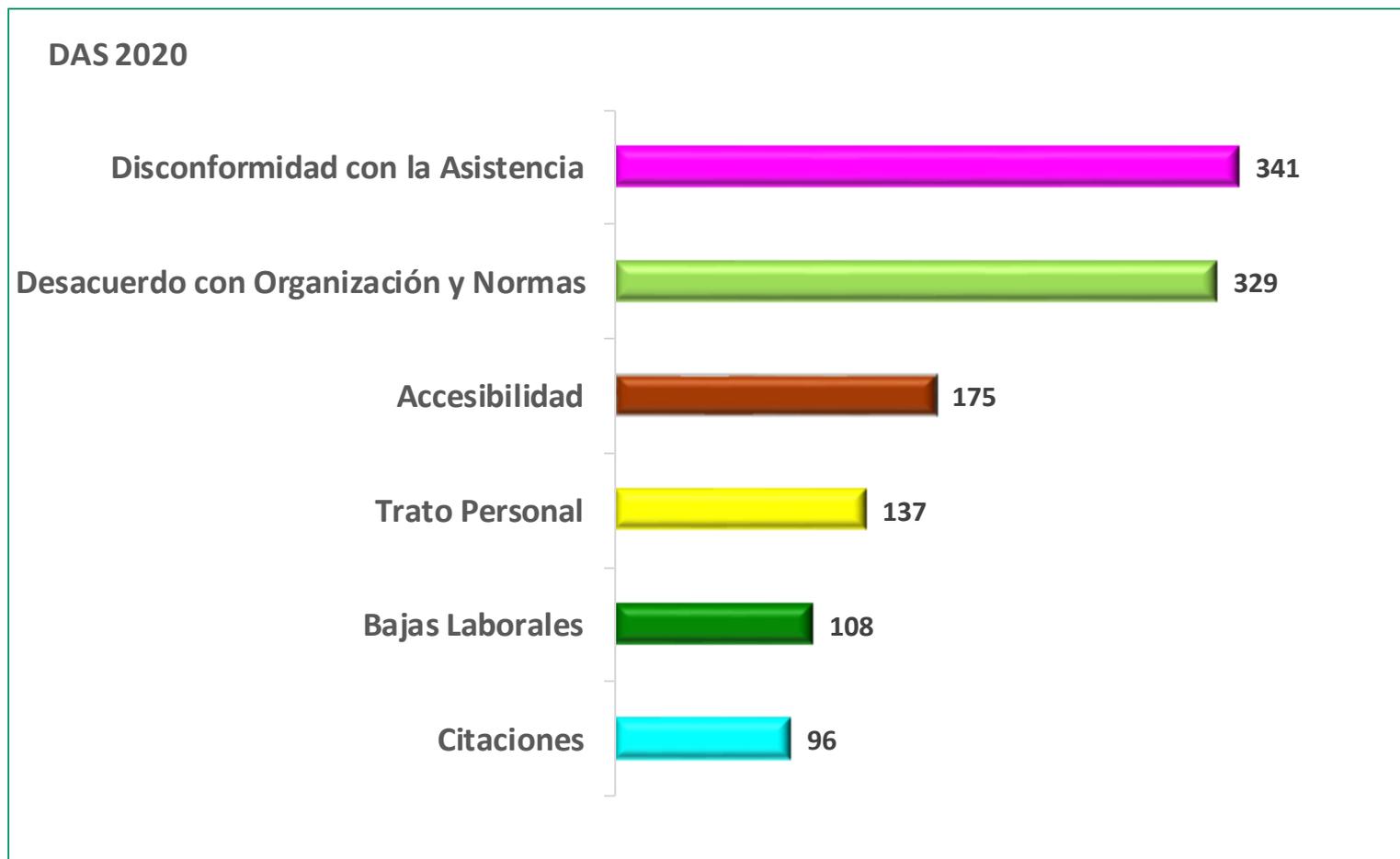


DAO 2020



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.941</b>	<b>1.603</b>	<b>-338</b>	<b>-17,41%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5.694.886</b>	<b>5.697.373</b>	<b>2.487</b>	<b>0,04%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>3,41</b>	<b>2,81</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>94,53%</b>	<b>81,76%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>-12</b>	<b>-34,29%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>161</b>	<b>133</b>	<b>-28</b>	<b>-17,39%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	341	21,27%	21,27%
Desacuerdo con Organización y Normas	329	20,52%	41,80%
Accesibilidad	175	10,92%	52,71%
Trato Personal	137	8,55%	61,26%
Bajas Laborales	108	6,74%	68,00%
Citaciones	96	5,99%	73,99%
Disconformidad con la Asistencia	341	21,27%	21,27%



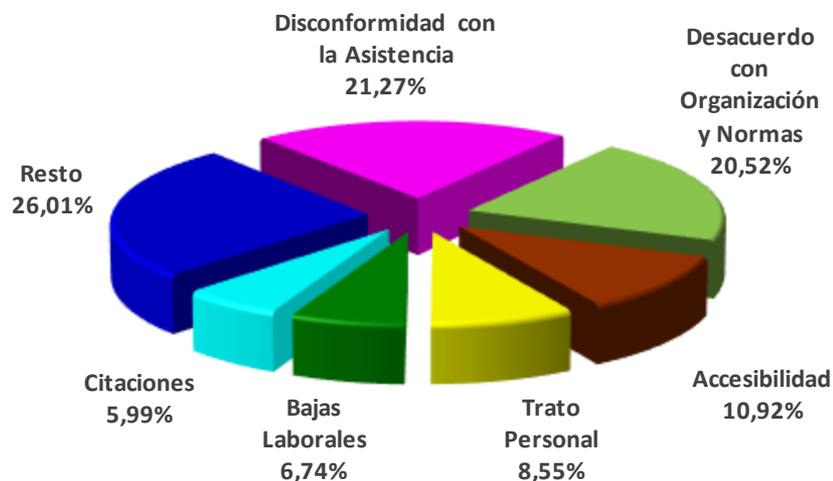
# Dirección Asistencial Sur 2019 - 2020



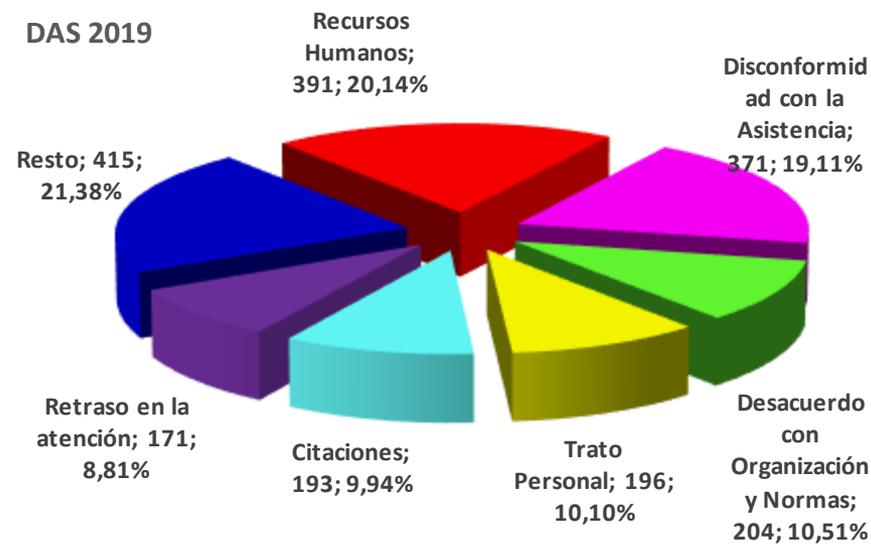
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DAS 2020

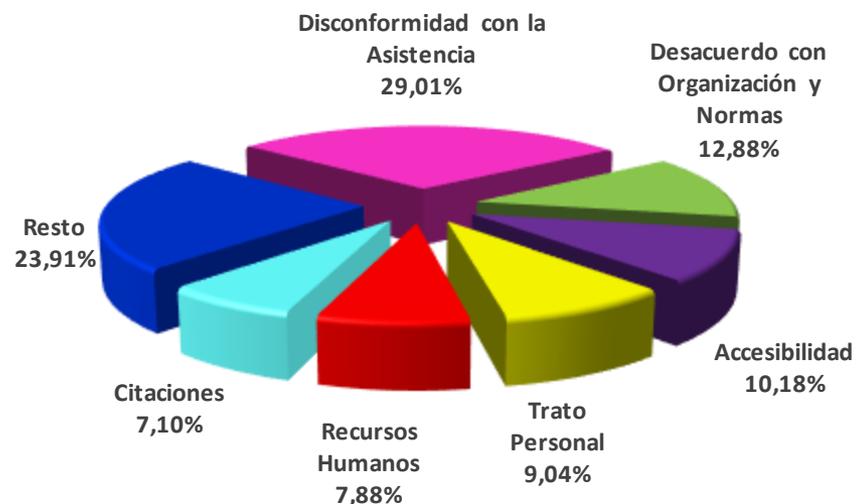


DAS 2019

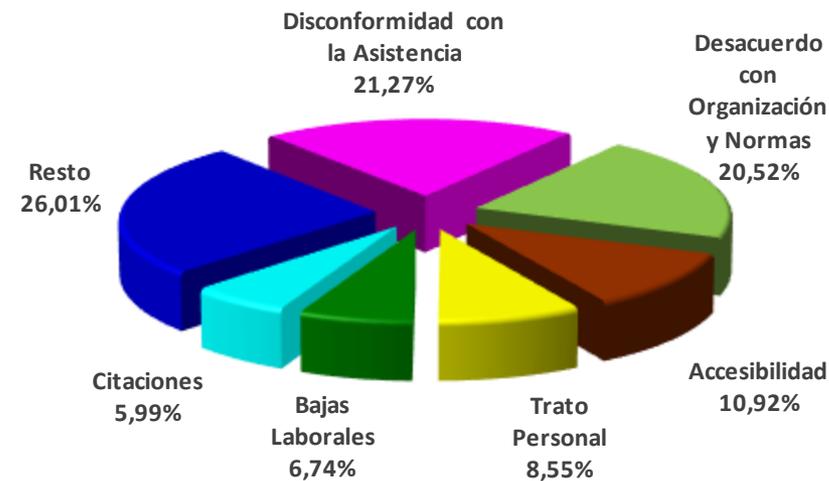


# DAS vs Total AP

AP 2020



DAS 2020



# Dirección Asistencial Sureste



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.321</b>	<b>2.813</b>	<b>-508</b>	<b>-15,30%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>6.920.897</b>	<b>7.111.794</b>	<b>190.897</b>	<b>2,76%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>4,80</b>	<b>3,96</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>76,06%</b>	<b>43,96%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>51</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>33,33%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>338</b>	<b>210</b>	<b>-128</b>	<b>-37,87%</b>

MOTIVO	N	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	844	30,00%	30,00%
Accesibilidad	388	13,79%	43,80%
Desacuerdo con Organización y Normas	275	9,78%	53,57%
Citaciones	271	9,63%	63,21%
Recursos Humanos	231	8,21%	71,42%
Falta de Asistencia	161	5,72%	77,14%
Disconformidad con la Asistencia	844	30,00%	30,00%



## DASE 2020



# Dirección Asistencial Sureste 2019 - 2020



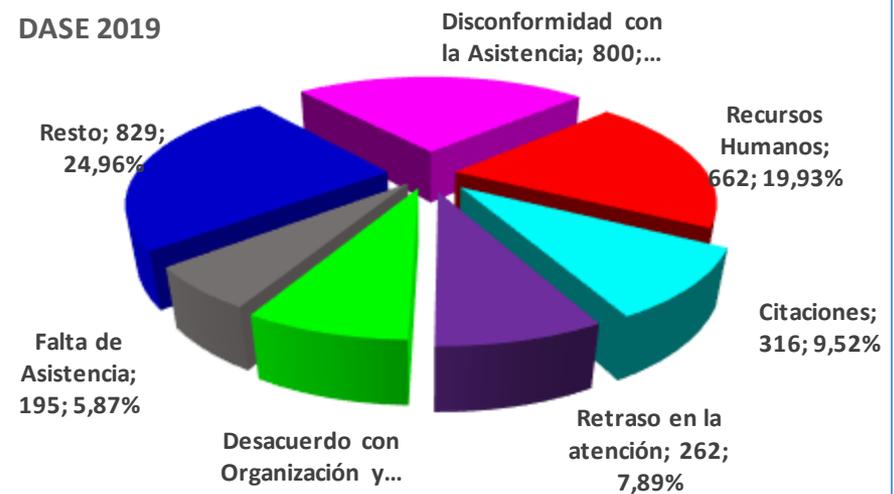
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DASE 2020

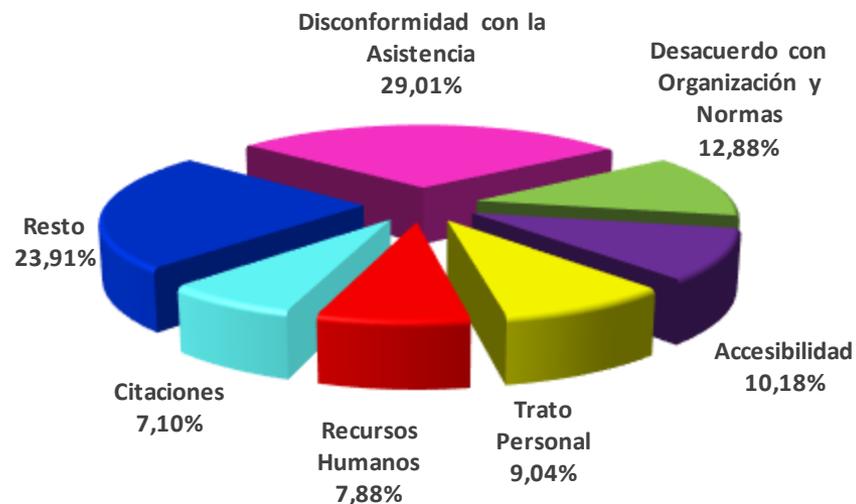


DASE 2019

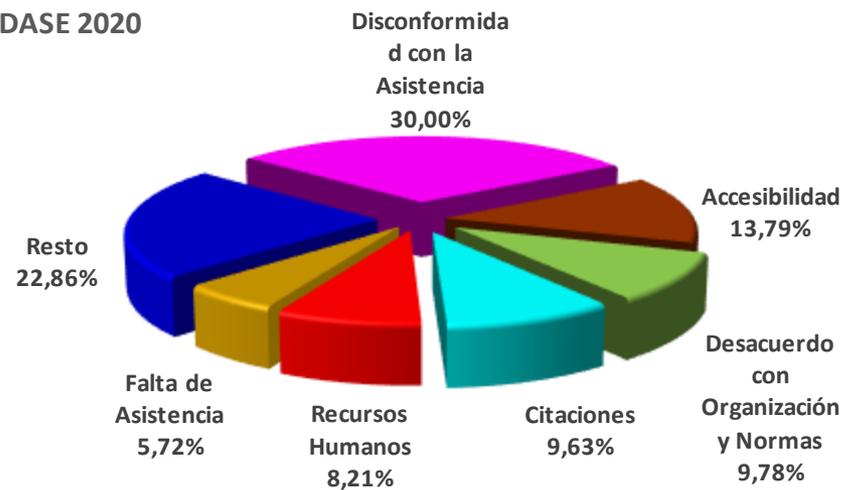


# DASE vs Total AP

AP 2020



DASE 2020



# ATENCIÓN HOSPITALARIA

# Resultados globales 2019- 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>42.141</b>	<b>27.487</b>	<b>-14.654</b>	<b>-34,77%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>17.437.490</b>	<b>15.301.102</b>	<b>-2.136.388</b>	<b>-12,25%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>24,17</b>	<b>17,96</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2.160</b>	<b>1.960</b>	<b>-200</b>	<b>-9,26%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>12.266</b>	<b>8.569</b>	<b>-3.697</b>	<b>-30,14%</b>

# Motivos de Reclamación

MOTIVO	TOTAL	%	% A.C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	6.628	24,11%	24,11%
Disconformidad con la Asistencia	4.747	17,27%	41,38%
Citaciones	4.312	15,69%	57,07%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.020	7,35%	64,42%
Trato Personal	1.556	5,66%	70,08%
Retraso en la atención	1.357	4,94%	75,02%

# Motivos de Reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

AA. HH. 2020

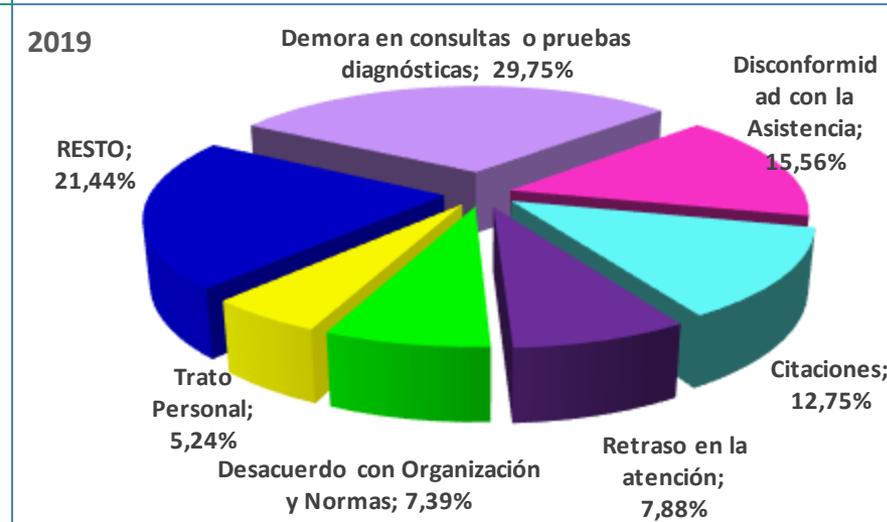
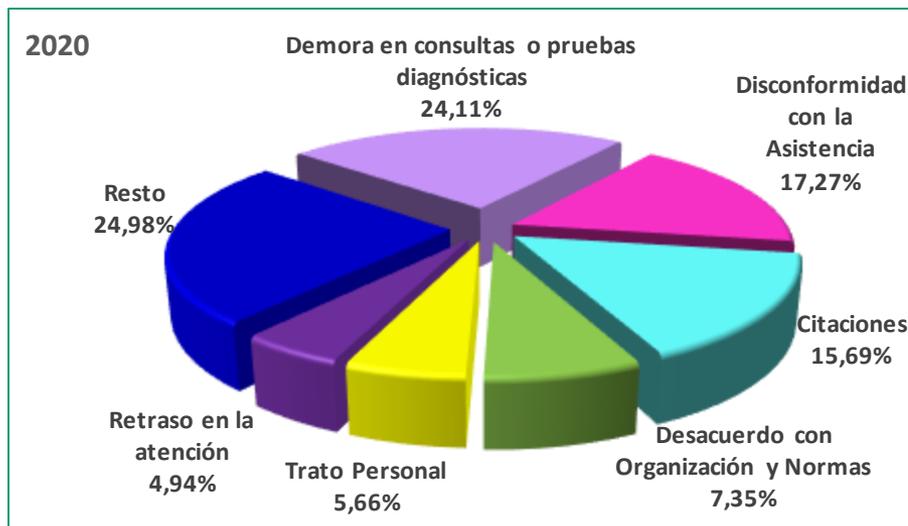


# Motivos de Reclamación 2019- 2020



Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL

# Grupos de hospitales



Comunidad  
de Madrid

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	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACDS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	2.787	1.658.485	16,80	165	991
GRUPO I	11.627	5.629.383	20,65	421	3.237
GRUPO II	12.595	7.783.481	16,18	1.318	4.110
GRUPO IV	187	191.068	9,79	12	178
HH. MEDIA ESPECIÁ	51	3.132	162,84	3	40
HH. PSQUIÁTRICOS	209	35.553	58,79	28	10
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	30			13	3
CENTROS A.H. SIN ESPECIALIZAR	1			0	0
TOTAL	27.487	15.301.102	17,96	1.960	8.569

# Reclamaciones vs Actividad



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	TOTAL	%	%A.C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	6.628	24,11%	24,11%
Disconformidad con la Asistencia	4.747	17,27%	41,38%
Citaciones	4.312	15,69%	57,07%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.020	7,35%	64,42%
Trato Personal	1.556	5,66%	70,08%
Retraso en la atención	1.357	4,94%	75,02%
Resto	6.867	24,98%	100,00%

# Principales motivos hospitalales



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

## AA. HH. 2020



## AA. HH. 2019



# % Principales motivos hospitales



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

AA. HH. 2019



AA. HH. 2020



# Hospitales del Grupo I

---



**Comunidad  
de Madrid**

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

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.449</b>	<b>2.787</b>	<b>-662</b>	<b>-19,19%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>200</b>	<b>165</b>	<b>-35</b>	<b>-17,50%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.489</b>	<b>991</b>	<b>-498</b>	<b>-33,45%</b>
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>5.138</b>	<b>3.943</b>	<b>-1.195</b>	<b>-23,26%</b>

# G-I: Reclamaciones 2019-2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

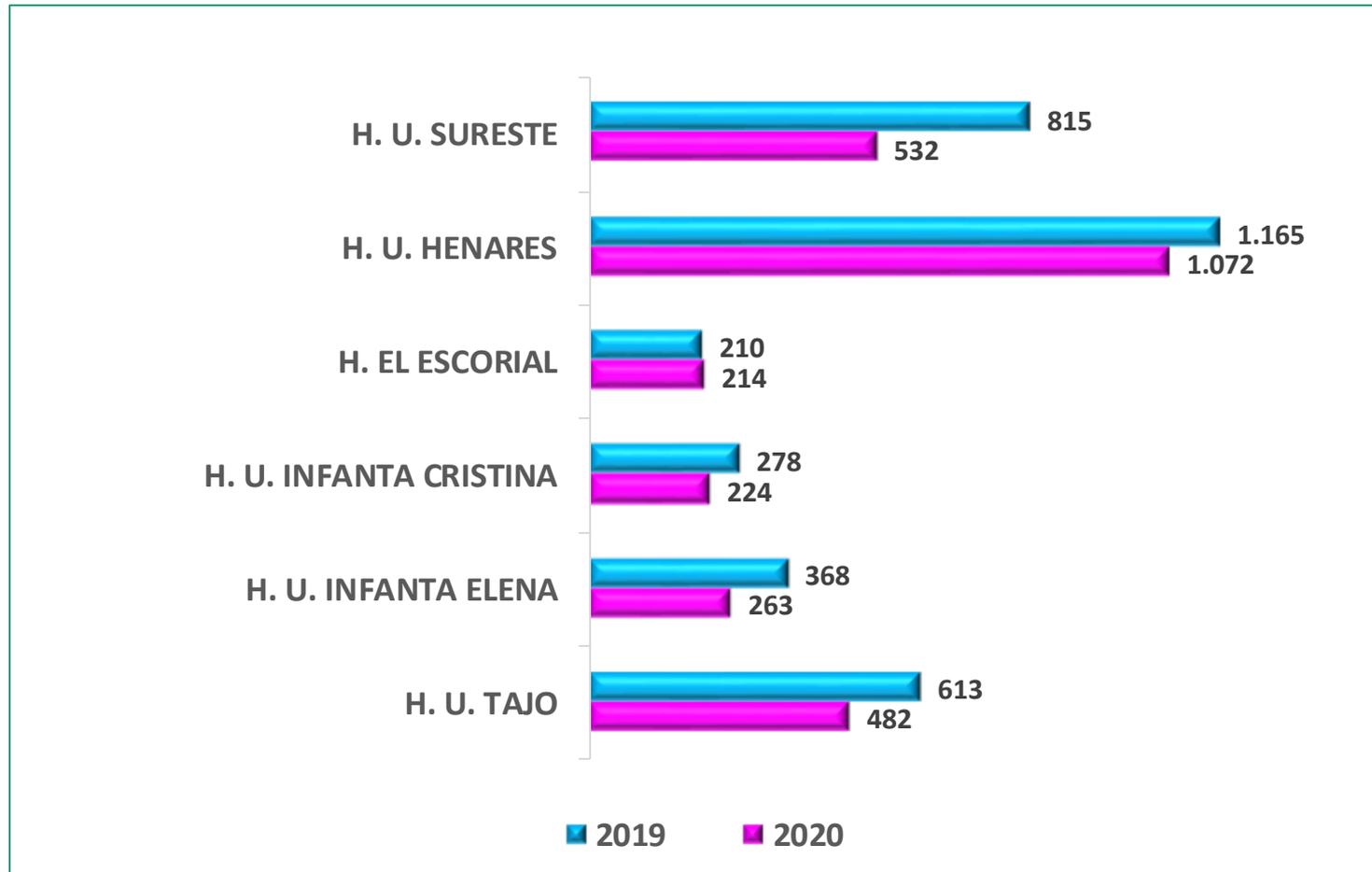
	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
H. U. SURESTE	815	532	-283	-34,72%
H. U. HENARES	1.165	1.072	-93	-7,98%
H. EL ESCORIAL	210	214	4	1,90%
H. U. INFANTA CRISTINA	278	224	-54	-19,42%
H. U. INFANTA ELENA	368	263	-105	-28,53%
H. U. TAJO	613	482	-131	-21,37%
TOTAL	3.449	2.787	-662	-19,19%

# G-I: Reclamaciones 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

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	532	256.391	20,75
H. U. HENARES	1.072	281.589	38,07
H. EL ESCORIAL	214	135.248	15,82
H. U. INFANTA CRISTINA	224	368.880	6,07
H. U. INFANTA ELENA	263	403.461	6,52
H. U. TAJO	482	212.916	22,64
<b>TOTAL</b>	<b>2.787</b>	<b>1.658.485</b>	<b>16,80</b>

# G-I: Reclamaciones / Actividad 2019 - 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

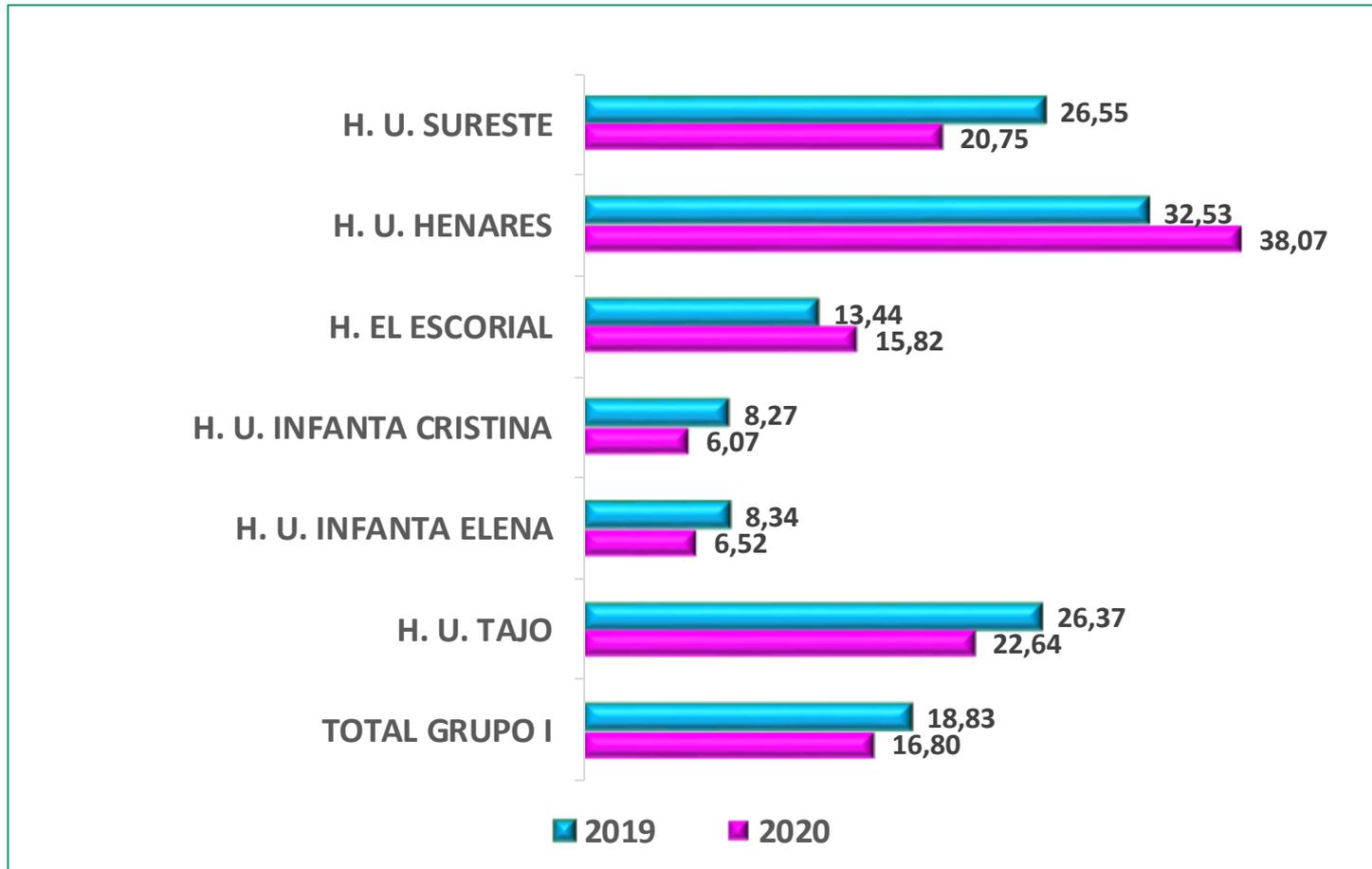
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>H. U. SURESTE</b>	<b>26,55</b>	<b>20,75</b>
<b>H. U. HENARES</b>	<b>32,53</b>	<b>38,07</b>
<b>H. EL ESCORIAL</b>	<b>13,44</b>	<b>15,82</b>
<b>H. U. INFANTA CRISTINA</b>	<b>8,27</b>	<b>6,07</b>
<b>H. U. INFANTA ELENA</b>	<b>8,34</b>	<b>6,52</b>
<b>H. U. TAJD</b>	<b>26,37</b>	<b>22,64</b>
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>18,83</b>	<b>16,80</b>

# Reclamaciones vs Actividad 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

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

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>574</b>	<b>20,60%</b>	<b>20,60%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>491</b>	<b>17,62%</b>	<b>38,21%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>391</b>	<b>14,03%</b>	<b>52,24%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>287</b>	<b>10,30%</b>	<b>62,54%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>218</b>	<b>7,82%</b>	<b>70,36%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>146</b>	<b>5,24%</b>	<b>75,60%</b>
<b>Resto</b>	<b>680</b>	<b>24,40%</b>	<b>100,00%</b>

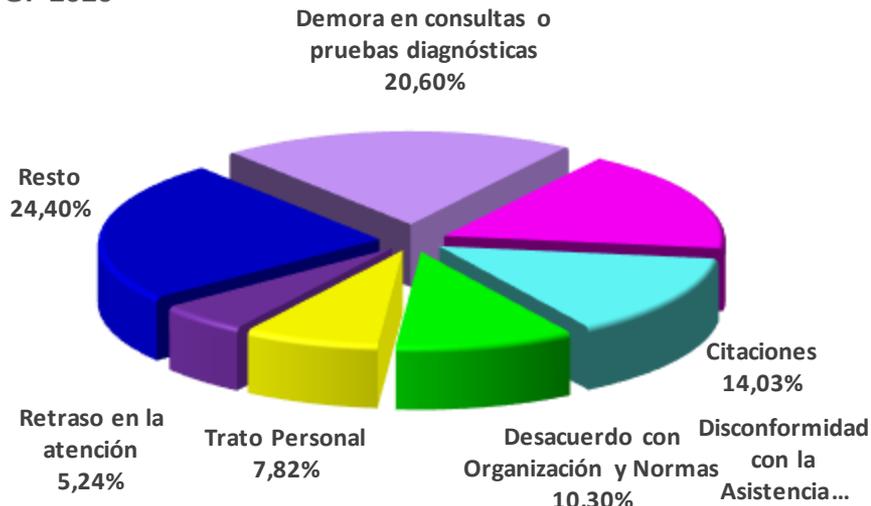
# G-I: Motivos de reclamación 2019- 2020



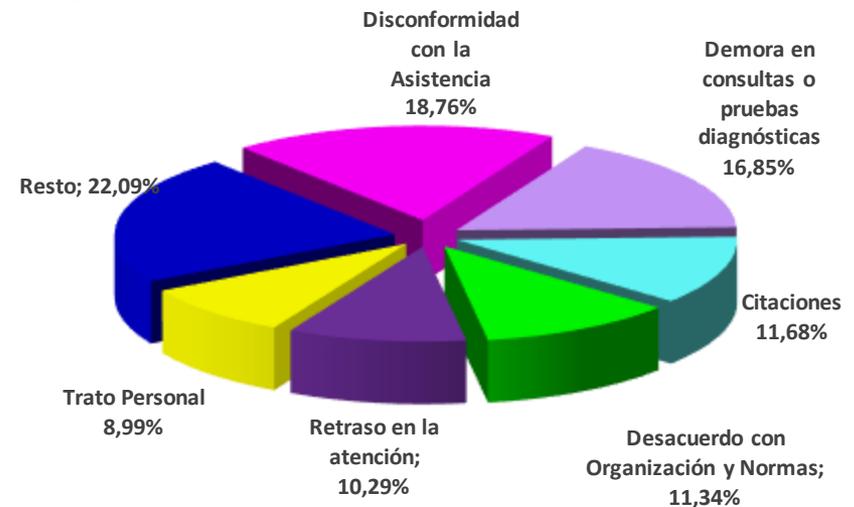
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

GI 2020



2019



# H. U. Sureste: 2019-2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>815</b>	<b>532</b>	<b>-283</b>	<b>-34,72%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>306.988</b>	<b>256.391</b>	<b>-50.597</b>	<b>-16,48%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>26,55</b>	<b>20,75</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>99,26%</b>	<b>99,43%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>22,22%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>174</b>	<b>112</b>	<b>-62</b>	<b>-35,63%</b>

# H. U. Sureste

## motivos de reclamación



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

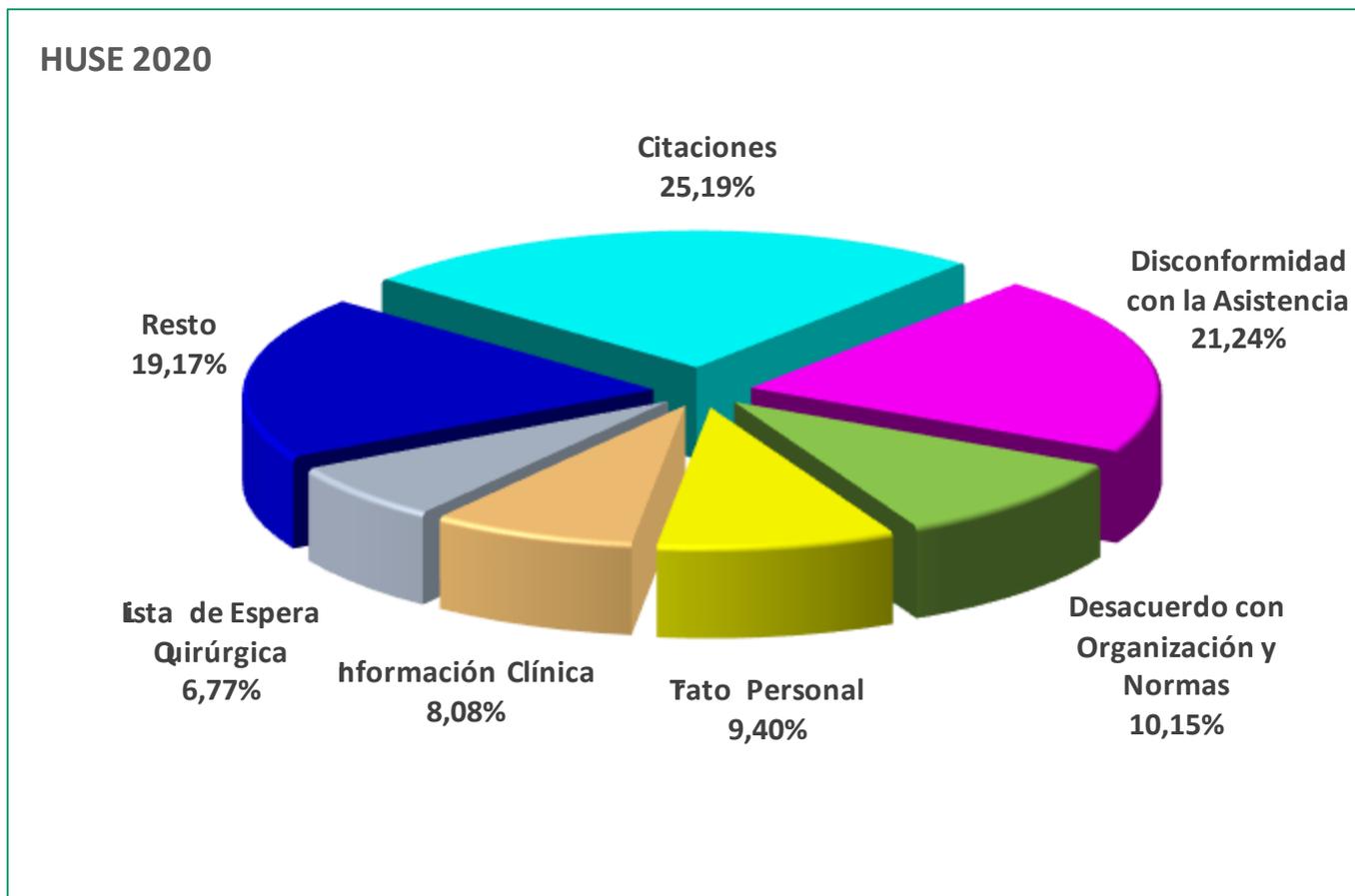
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Citaciones</b>	<b>134</b>	<b>25,19%</b>	<b>25,19%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>113</b>	<b>21,24%</b>	<b>46,43%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>54</b>	<b>10,15%</b>	<b>56,58%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>50</b>	<b>9,40%</b>	<b>65,98%</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>43</b>	<b>8,08%</b>	<b>74,06%</b>
<b>Lista de Espera Quirúrgica</b>	<b>36</b>	<b>6,77%</b>	<b>80,83%</b>
<b>Resto</b>	<b>102</b>	<b>19,17%</b>	<b>100,00%</b>

# H. U. Sureste motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. U. Henares: 2019-2020



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.165</b>	<b>1.072</b>	<b>-93</b>	<b>-7,98%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>358.080</b>	<b>281.589</b>	<b>-76.491</b>	<b>-21,36%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>32,53</b>	<b>38,07</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>75,81%</b>	<b>83,80%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>5,56%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>114</b>	<b>80</b>	<b>-34</b>	<b>-29,82%</b>

# H. U. Henares: motivos de reclamación



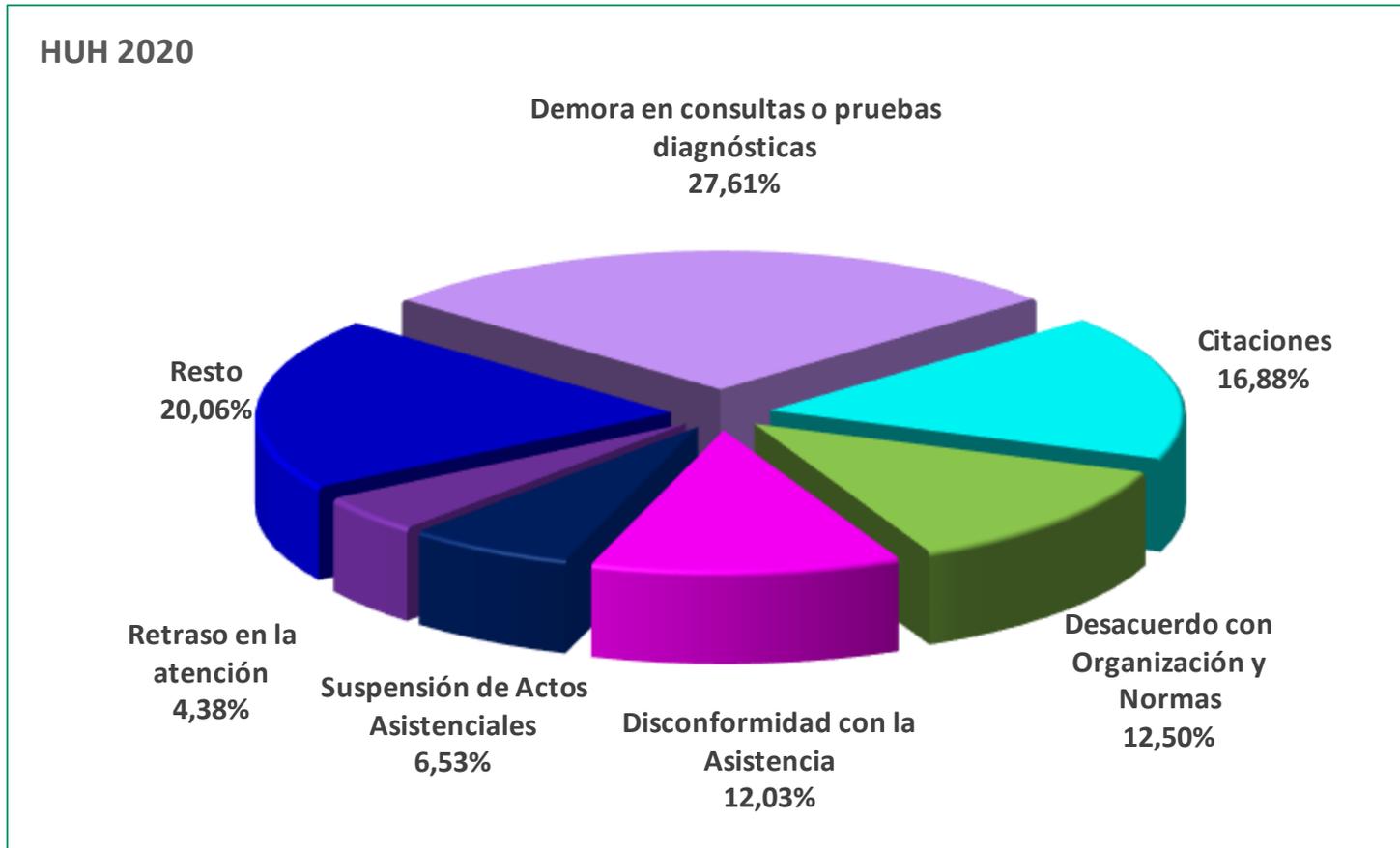
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>296</b>	<b>27,61%</b>	<b>27,61%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>181</b>	<b>16,88%</b>	<b>44,50%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>134</b>	<b>12,50%</b>	<b>57,00%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>129</b>	<b>12,03%</b>	<b>69,03%</b>
<b>Suspensión de Actos Asistenciales</b>	<b>70</b>	<b>6,53%</b>	<b>75,56%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>47</b>	<b>4,38%</b>	<b>79,94%</b>
<b>Resto</b>	<b>215</b>	<b>20,06%</b>	<b>100,00%</b>

# H. U. Henares motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. El Escorial: 2019-2020

	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>210</b>	<b>214</b>	<b>4</b>	<b>1,90%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>156.247</b>	<b>135.248</b>	<b>-20.999</b>	<b>-13,44%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>13,44</b>	<b>15,82</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>76,67%</b>	<b>84,04%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>-12</b>	<b>-33,33%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>257</b>	<b>125</b>	<b>-132</b>	<b>-51,36%</b>

# H. El Escorial: motivos de reclamación



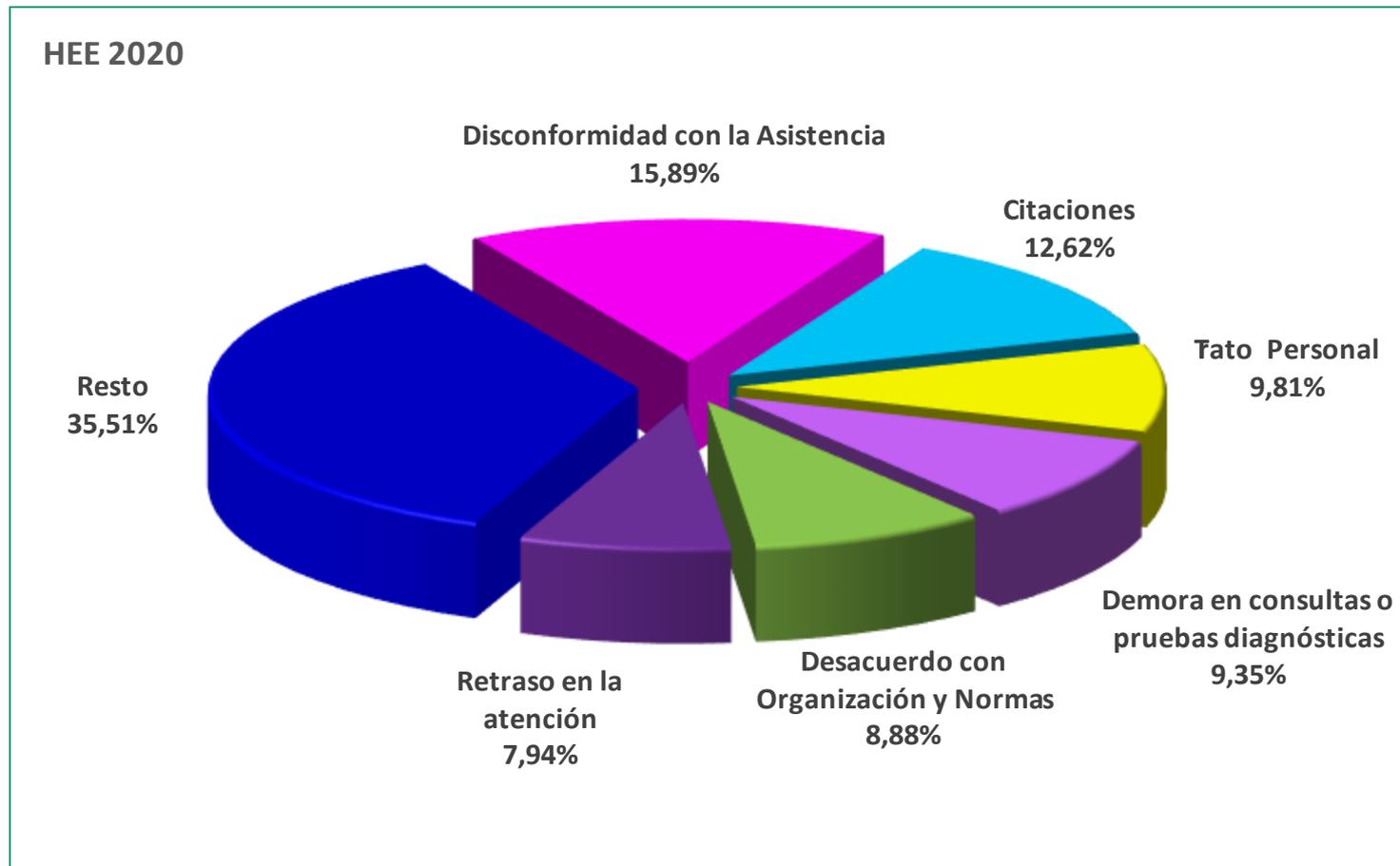
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>36</b>	<b>17,14%</b>	<b>17,14%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>33</b>	<b>15,71%</b>	<b>32,86%</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>21</b>	<b>10,00%</b>	<b>42,86%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>18</b>	<b>8,57%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

# H. El Escorial motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. U. Infanta Cristina: 2019-2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>278</b>	<b>224</b>	<b>-54</b>	<b>-19,42%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>336.233</b>	<b>368.880</b>	<b>32.647</b>	<b>9,71%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>8,27</b>	<b>6,07</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>-10</b>	<b>-71,43%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>59</b>	<b>46</b>	<b>-13</b>	<b>-22,03%</b>

# H. U. I. Cristina: motivos de reclamación



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>64</b>	<b>28,57%</b>	<b>28,57%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>37</b>	<b>16,52%</b>	<b>45,09%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>31</b>	<b>13,84%</b>	<b>58,93%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>31</b>	<b>13,84%</b>	<b>72,77%</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>21</b>	<b>9,38%</b>	<b>82,14%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>9</b>	<b>4,02%</b>	<b>86,16%</b>
<b>Resto</b>	<b>31</b>	<b>13,84%</b>	<b>100,00%</b>

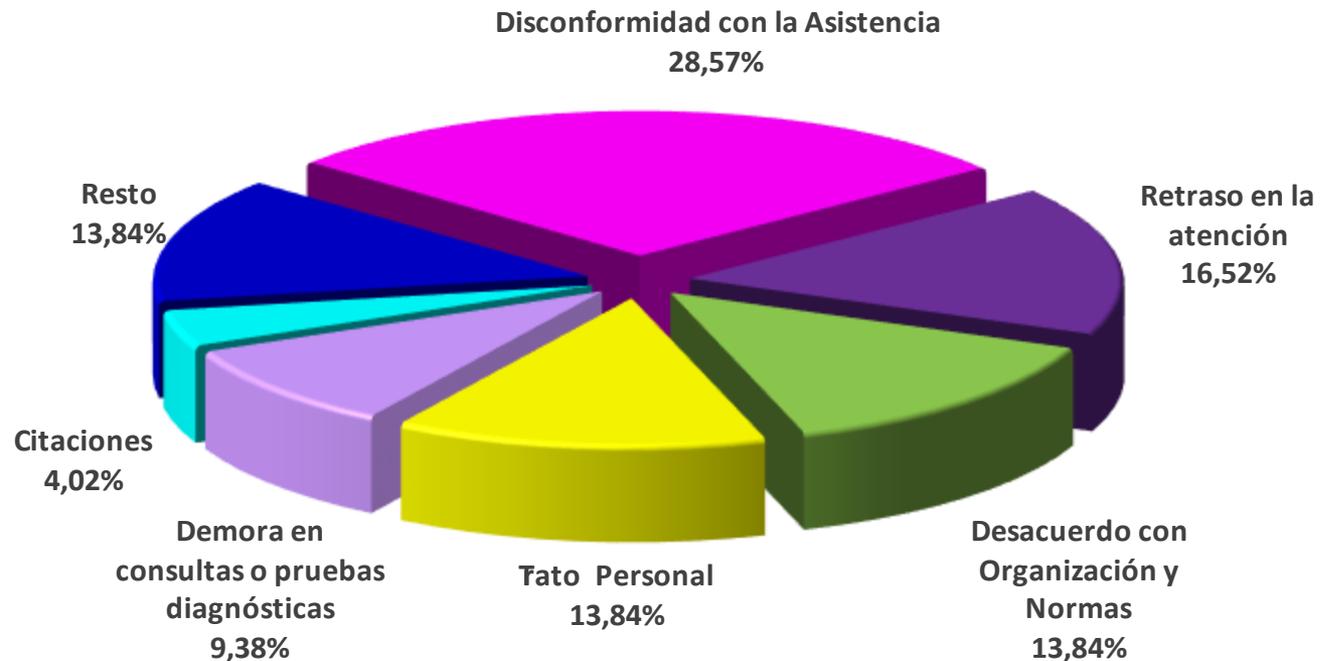
# H. U. I. Cristina: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HUIC 2020



# H. U. Infanta Elena: 2019- 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>368</b>	<b>263</b>	<b>-105</b>	<b>-28,61%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>441.474</b>	<b>403.461</b>	<b>-38.013</b>	<b>-8,61%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>8,34</b>	<b>6,52</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>99,46%</b>	<b>98,08%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>108</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>792</b>	<b>560</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

# H. U. I. Elena: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>90</b>	<b>34,22%</b>	<b>34,22%</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>55</b>	<b>20,91%</b>	<b>55,13%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>24</b>	<b>9,13%</b>	<b>64,26%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>23</b>	<b>8,75%</b>	<b>73,00%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>15</b>	<b>5,70%</b>	<b>78,71%</b>
<b>Falta de Asistencia</b>	<b>13</b>	<b>4,94%</b>	<b>83,65%</b>
<b>Resto</b>	<b>43</b>	<b>16,35%</b>	<b>100,00%</b>

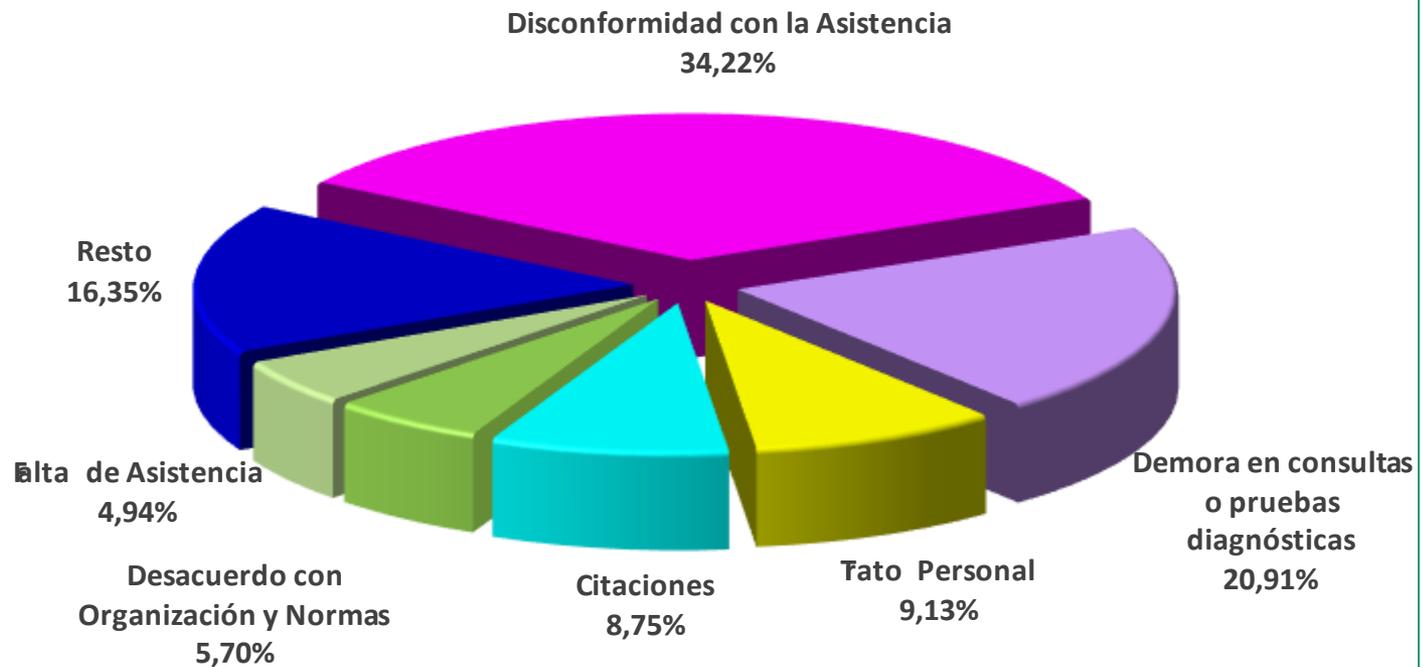
# H. U. I. Elena: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HUIE 2020



# H. U. del Tajo: 2019-2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>613</b>	<b>482</b>	<b>-131</b>	<b>-21,37%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>232.470</b>	<b>212.916</b>	<b>-19.554</b>	<b>-8,41%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>26,37</b>	<b>22,64</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,59%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>50,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>-25</b>	<b>-26,88%</b>

# H. U. del Tajo: motivos de reclamación

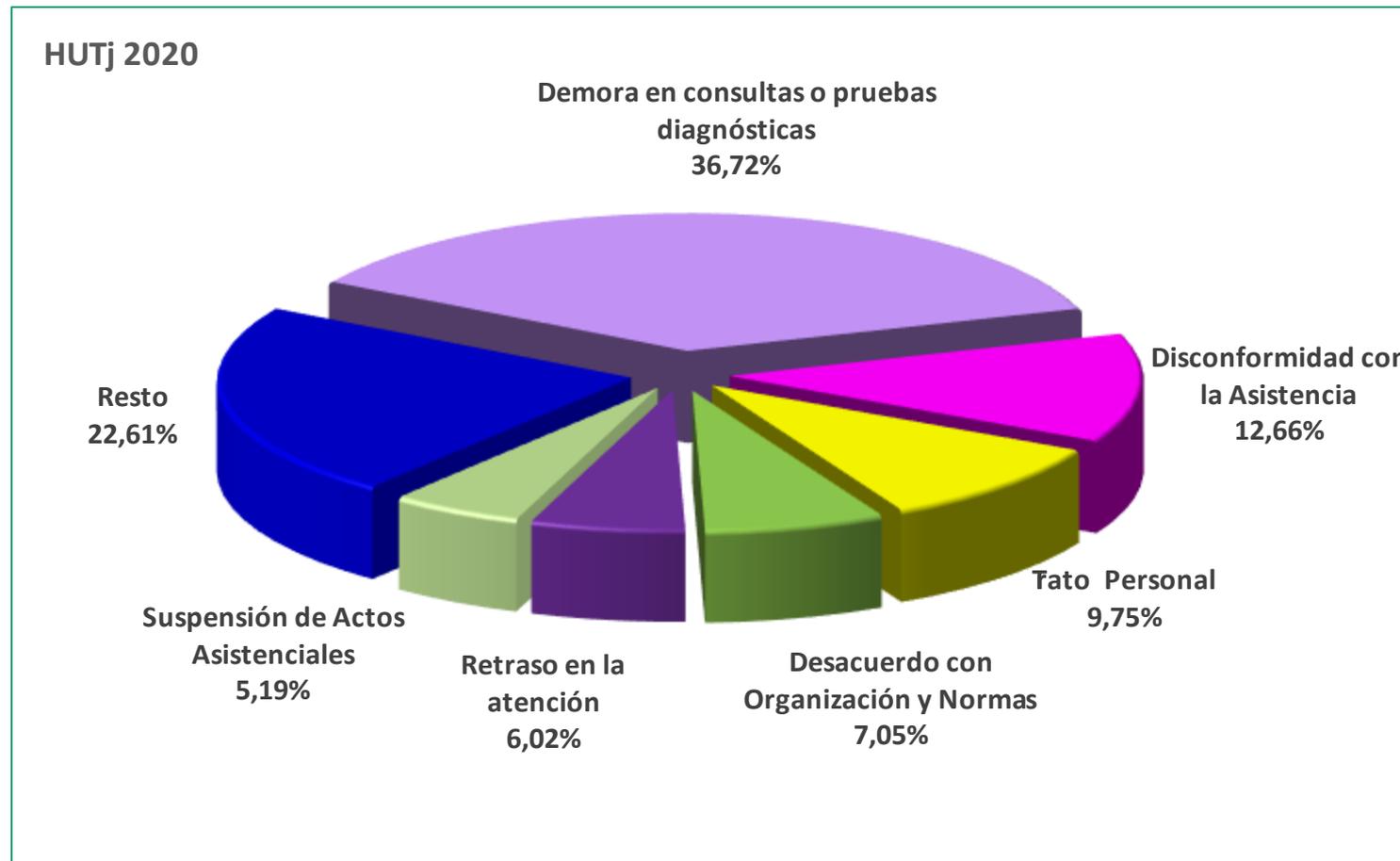
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>177</b>	<b>36,72%</b>	<b>36,72%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>61</b>	<b>12,66%</b>	<b>49,38%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>47</b>	<b>9,75%</b>	<b>59,13%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>34</b>	<b>7,05%</b>	<b>66,18%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>29</b>	<b>6,02%</b>	<b>72,20%</b>
<b>Suspensión de Actos Asistenciales</b>	<b>25</b>	<b>5,19%</b>	<b>77,39%</b>
<b>Resto</b>	<b>109</b>	<b>22,61%</b>	<b>100,00%</b>

# H. U. del Tajo: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# HOSPITALES DEL GRUPO II

# Hospitales del Grupo II



**Comunidad  
de Madrid**

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

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>18.635</b>	<b>11.627</b>	<b>-7.008</b>	<b>-37,61%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>496</b>	<b>421</b>	<b>-75</b>	<b>-15,12%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>4.433</b>	<b>3.237</b>	<b>-1.196</b>	<b>-26,98%</b>
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>23.564</b>	<b>15.285</b>	<b>-8.279</b>	<b>-35,13%</b>

# G-II: Reclamaciones 2019-2020



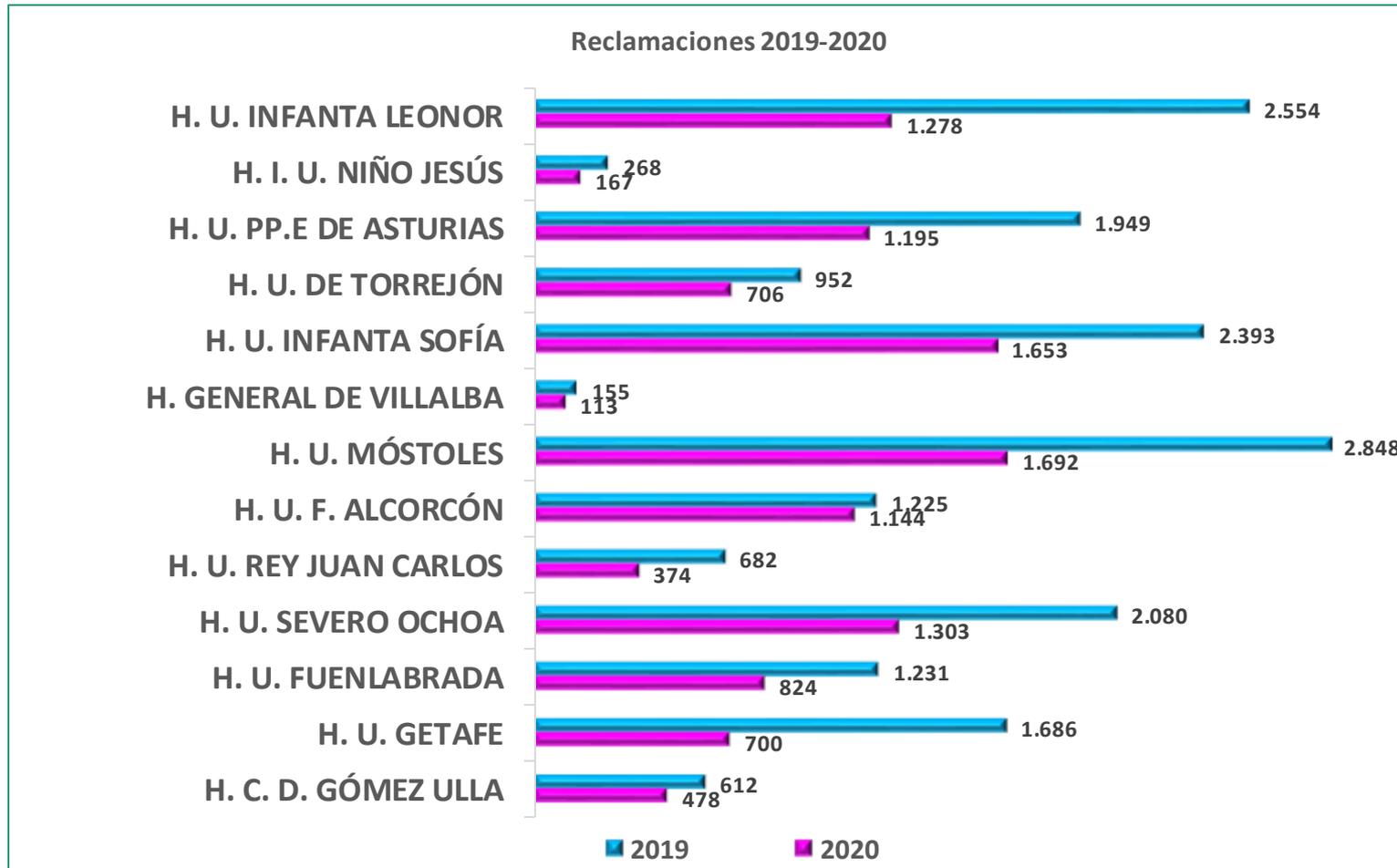
	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
H. U. INFANTA LEONOR	2.554	1.278	-1.276	-49,96%
H. I. U. NIÑO ESÚS	268	167	-101	-37,69%
H. U. PPE. DE ASTURIAS	1.949	1.195	-754	-38,69%
H. U. DE TORREJÓN	952	706	-246	-25,84%
H. U. INFANTA SOFÍA	2.393	1.653	-740	-30,92%
H. GENERAL DE VILLALBA	155	113	-42	-27,10%
H. U. MÓSTOLES	2.848	1.692	-1.156	-40,59%
H. U. F. ALCORCÓN	1.225	1.144	-81	-6,61%
H. U. REY JUAN CARLOS	682	374	-308	-45,16%
H. U. SEVERO OCHOA	2.080	1.303	-777	-37,36%
H. U. FUENLABRADA	1.231	824	-407	-33,06%
H. U. GETAFE	1.686	700	-986	-58,48%
H. C. D. GÓMEZ ULLA	612	478	-134	-21,90%
<b>TOTAL</b>	<b>18.635</b>	<b>11.627</b>	<b>-7.008</b>	<b>-37,61%</b>

# G-II: Reclamaciones 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

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

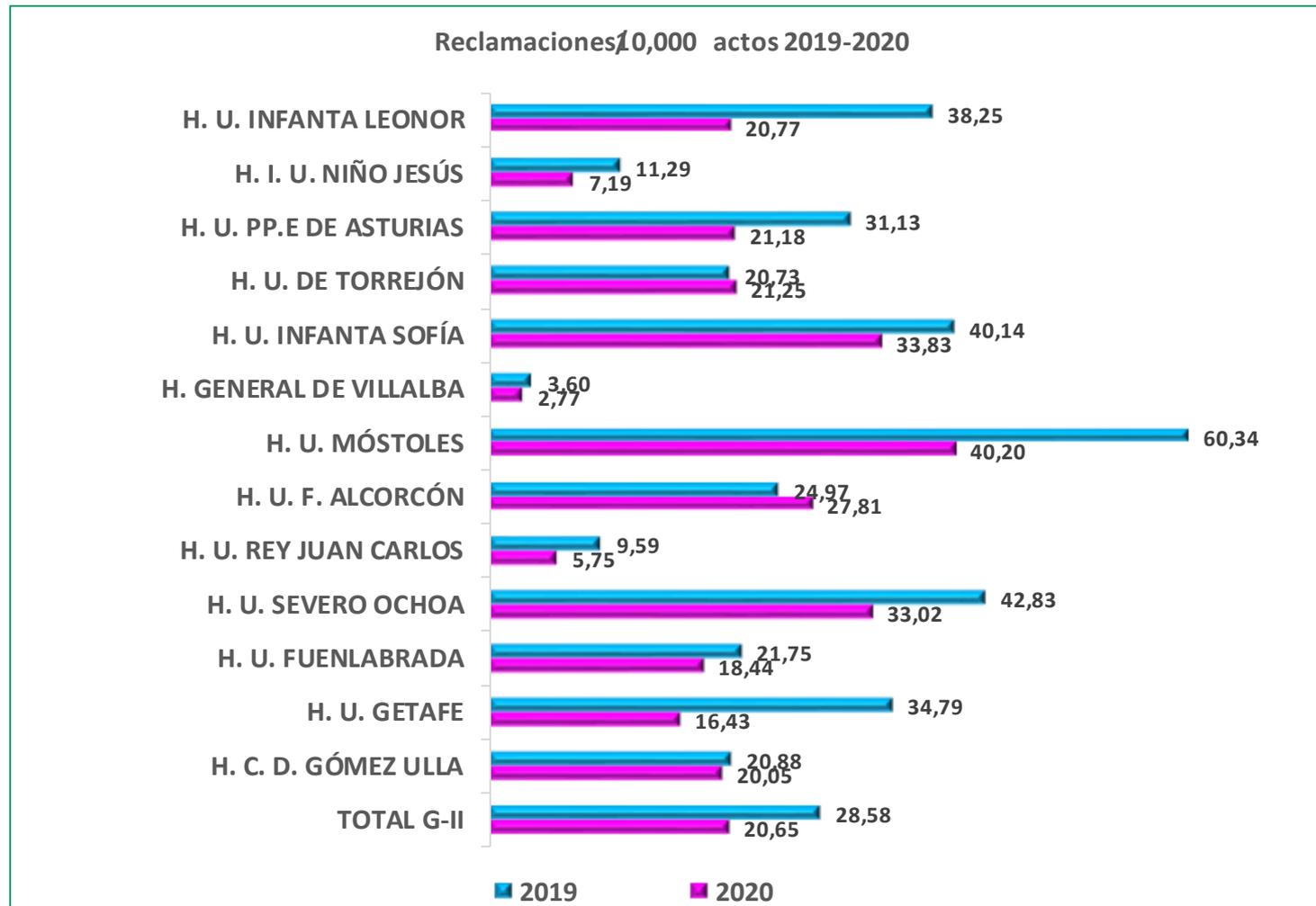
	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	1.278	615.174	20,77
H. I. U. NIÑO ESÚS	167	232.124	7,19
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.195	564.199	21,18
H. U. DE TORREJÓN	706	332.283	21,25
H. U. INFANTA SOFÍA	1.653	488.678	33,83
H. GENERAL DE VILLALBA	113	408.412	2,77
H. U. MÓSTOLES	1.692	420.942	40,20
H. U. F. ALCORCÓN	1.144	411.296	27,81
H. U. REY JAN CARLOS	374	650.578	5,75
H. U. SEVERO OCHOA	1.303	394.576	33,02
H. U. FUENLABRADA	824	446.776	18,44
H. U. GETAFE	700	425.949	16,43
H. C. D. GÓMEZ ULLA	478	238.396	20,05
<b>TOTAL</b>	<b>11.627</b>	<b>5.629.383</b>	<b>20,65</b>

# G-II: Reclamaciones / Actividad 2019- 2020



Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# G-II: Motivos de reclamación

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>3.488</b>	<b>30,00%</b>	<b>30,00%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>1.866</b>	<b>16,05%</b>	<b>46,05%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>1.567</b>	<b>13,48%</b>	<b>59,53%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>845</b>	<b>7,27%</b>	<b>66,79%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>690</b>	<b>5,93%</b>	<b>72,73%</b>
<b>Lista de Espera Quirúrgica</b>	<b>558</b>	<b>4,80%</b>	<b>77,53%</b>
<b>Resto</b>	<b>2.613</b>	<b>22,47%</b>	<b>100,00%</b>

# G-II: Motivos de reclamación 2019- 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

GII 2020



2019



	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.554</b>	<b>1.278</b>	<b>-1.276</b>	<b>-49,96%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>667.631</b>	<b>615.174</b>	<b>-52.457</b>	<b>-7,86%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>38,25</b>	<b>20,77</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>94,58%</b>	<b>93,73%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>-8</b>	<b>-26,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>325</b>	<b>188</b>	<b>-137</b>	<b>-42,15%</b>

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>377</b>	<b>29,50%</b>	<b>29,50%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>229</b>	<b>17,92%</b>	<b>47,42%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>113</b>	<b>8,84%</b>	<b>56,26%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>94</b>	<b>7,36%</b>	<b>63,62%</b>
<b>Lista de Espera Quirúrgica</b>	<b>80</b>	<b>6,26%</b>	<b>69,87%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>68</b>	<b>5,32%</b>	<b>75,20%</b>
<b>Resto</b>	<b>317</b>	<b>24,80%</b>	<b>100,00%</b>

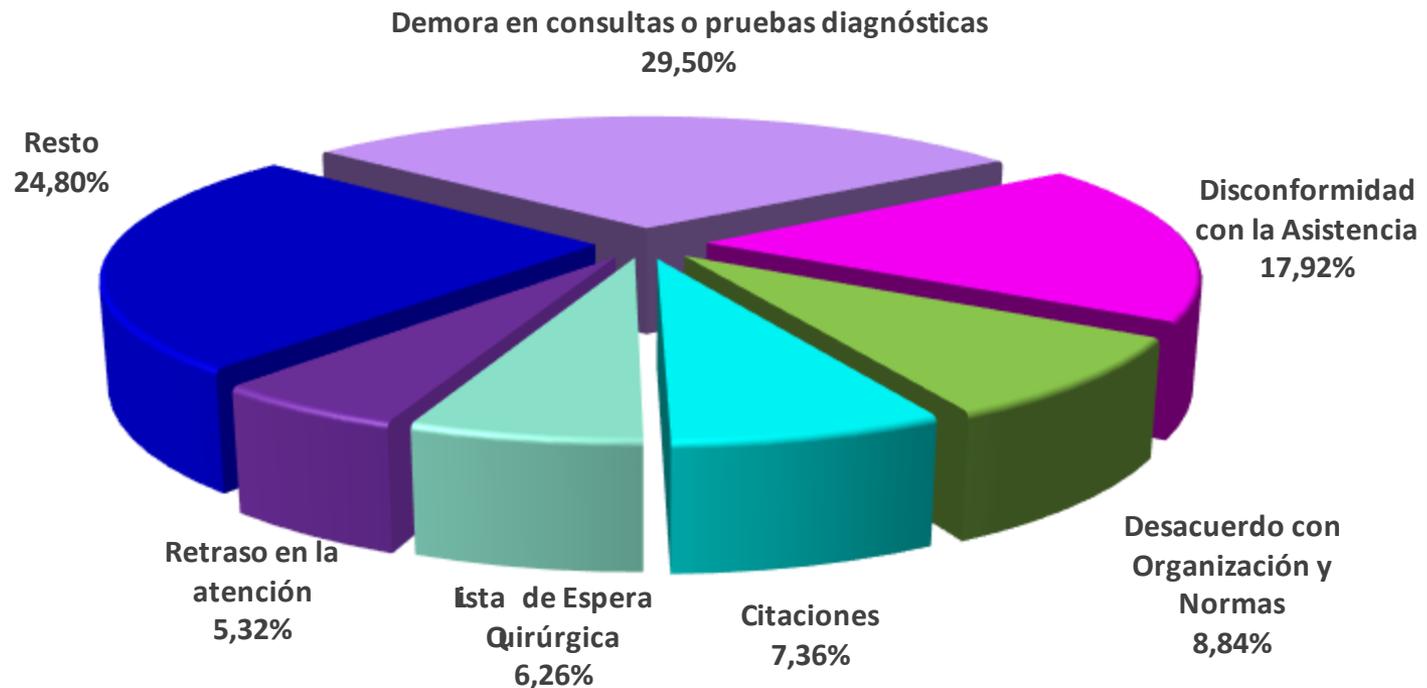
# H. U. Infanta Leonor: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HUIL 2020



	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Δ</b>	<b>% Δ</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>268</b>	<b>167</b>	<b>-101</b>	<b>-37,69%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>237.316</b>	<b>232.124</b>	<b>-5.192</b>	<b>-2,19%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>11,29</b>	<b>7,19</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,39%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>-20</b>	<b>-66,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>103</b>	<b>58</b>	<b>-45</b>	<b>-43,69%</b>

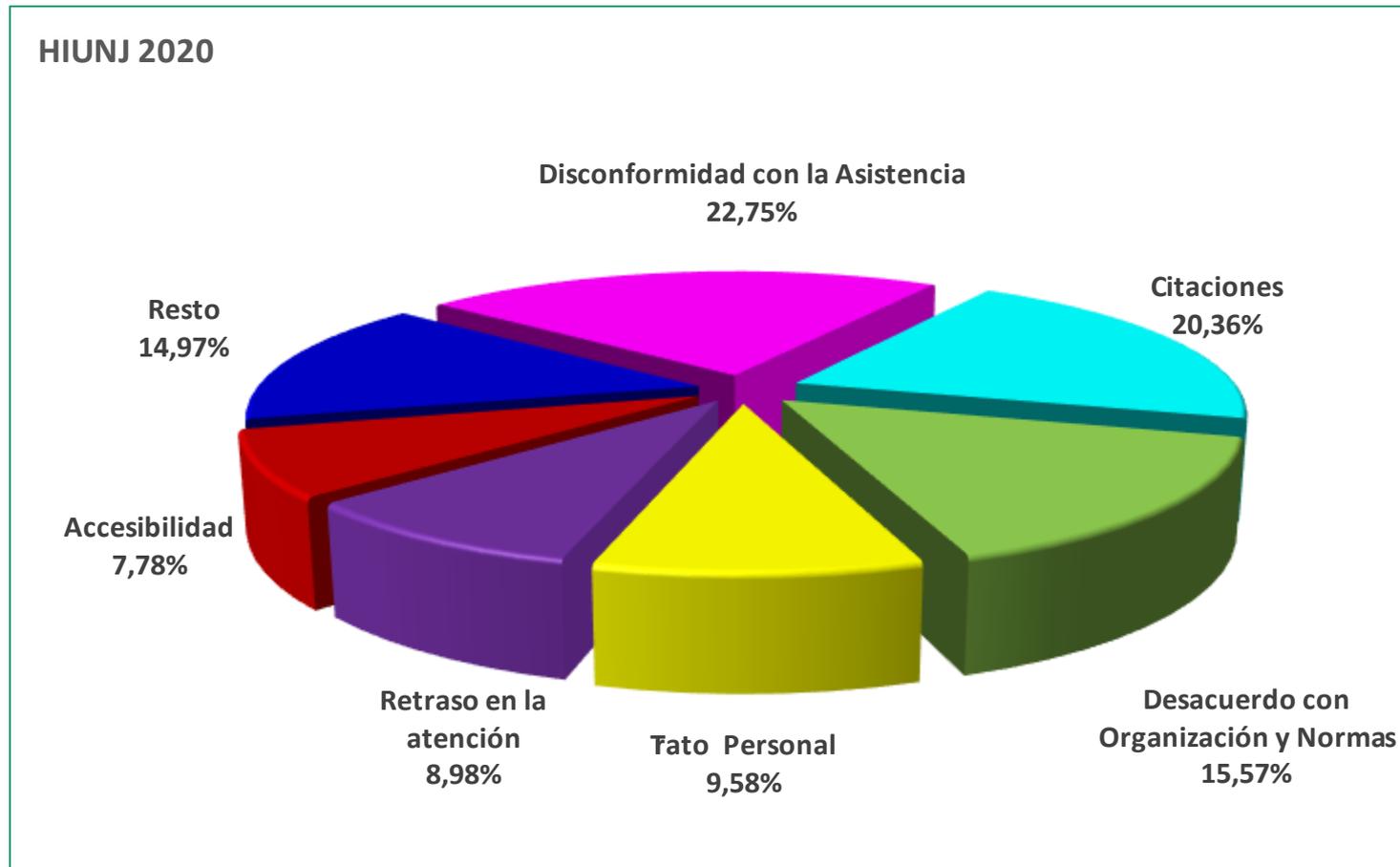
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	38	22,75%	22,75%
Citaciones	34	20,36%	43,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	26	15,57%	58,68%
Trato Personal	16	9,58%	68,26%
Retraso en la atención	15	8,98%	77,25%
Accesibilidad	13	7,78%	85,03%
Resto	25	14,97%	100,00%

# H. I. U. Niño Jesús: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. U. Príncipe de Asturias



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.949</b>	<b>1.195</b>	<b>-754</b>	<b>-38,69%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>626.025</b>	<b>564.199</b>	<b>-61.826</b>	<b>-9,88%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>31,13</b>	<b>21,18</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>88,27%</b>	<b>76,21%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>29,41%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>202</b>	<b>186</b>	<b>-16</b>	<b>-7,92%</b>

# H. U. Príncipe de Asturias



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

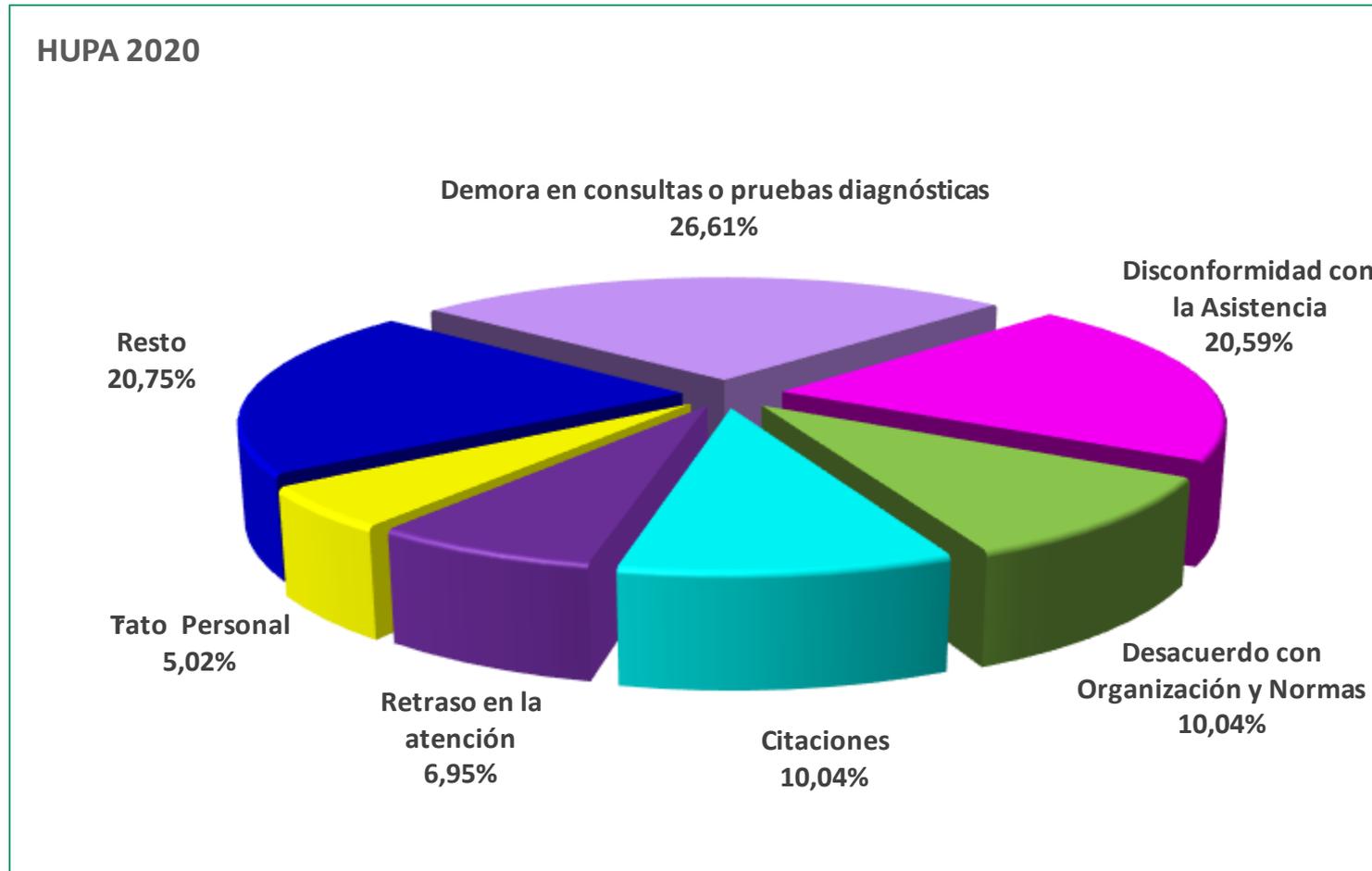
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	318	26,61%	26,61%
Disconformidad con la Asistencia	246	20,59%	47,20%
Desacuerdo con Organización y Normas	120	10,04%	57,24%
Citaciones	120	10,04%	67,28%
Retraso en la atención	83	6,95%	74,23%
Trato Personal	60	5,02%	79,25%
Resto	248	20,75%	100,00%

# H. U. Príncipe de Asturias: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>952</b>	<b>706</b>	<b>-246</b>	<b>-25,84%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>459.233</b>	<b>332.283</b>	<b>-126.950</b>	<b>-27,64%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>20,73</b>	<b>21,25</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>50,69%</b>	<b>84,19%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>-13</b>	<b>-50,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>449</b>	<b>254</b>	<b>-195</b>	<b>-43,43%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	159	22,52%	22,52%
Citaciones	125	17,71%	40,23%
Retraso en la atención	109	15,44%	55,67%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	79	11,19%	66,86%
Trato Personal	43	6,09%	72,95%
Falta de Asistencia	37	5,24%	78,19%
Resto	154	21,81%	100,00%

# H. U. de Torrejón: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.393</b>	<b>1.653</b>	<b>-740</b>	<b>-30,92%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>596.231</b>	<b>488.678</b>	<b>-107.553</b>	<b>-18,04%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>40,14</b>	<b>33,83</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>76,69%</b>	<b>31,38%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>-4</b>	<b>-4,55%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>286</b>	<b>169</b>	<b>-117</b>	<b>-40,91%</b>

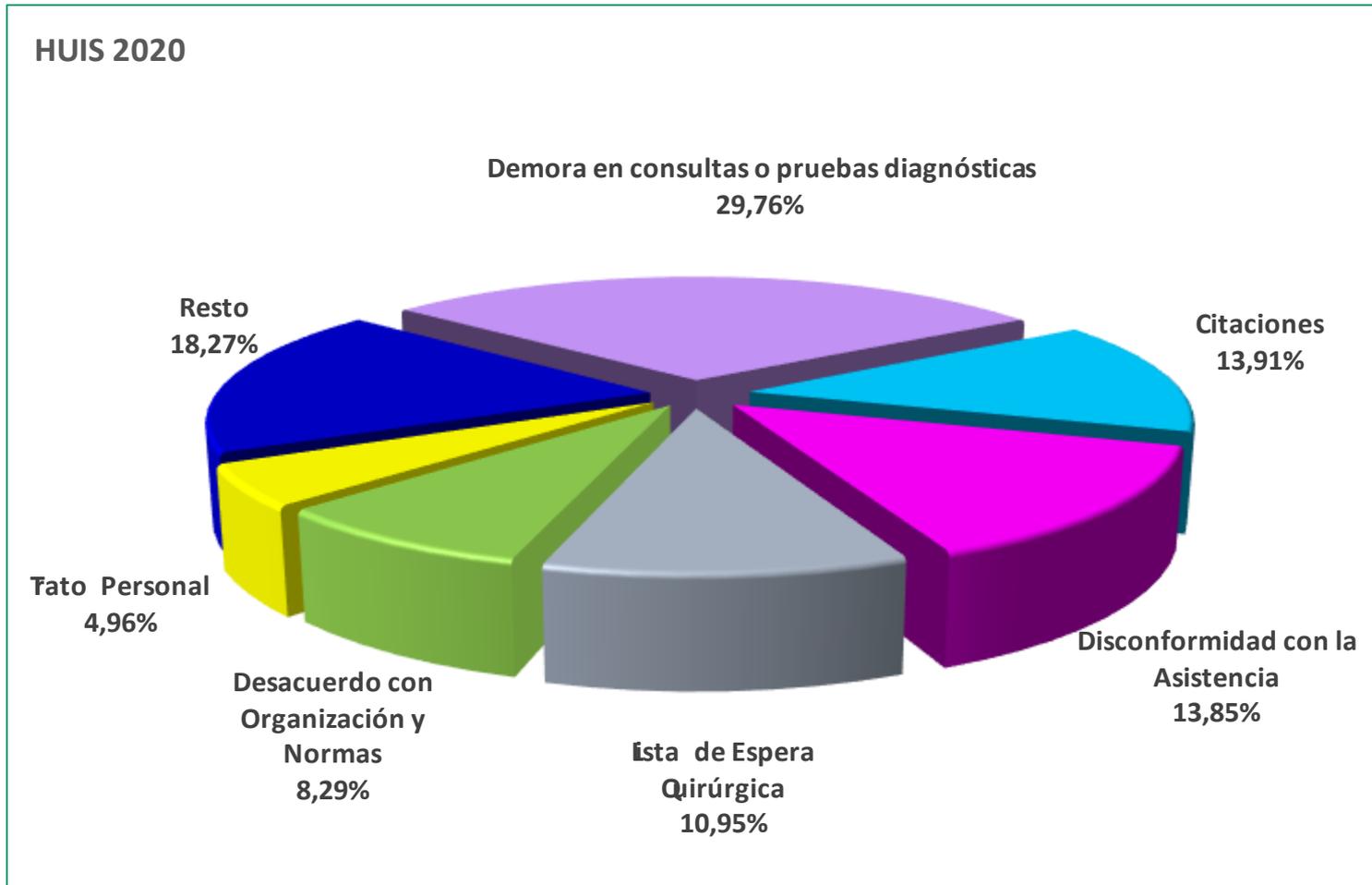
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	492	29,76%	29,76%
Citaciones	230	13,91%	43,68%
Disconformidad con la Asistencia	229	13,85%	57,53%
Lista de Espera Quirúrgica	181	10,95%	68,48%
Desacuerdo con Organización y Normas	137	8,29%	76,77%
Trato Personal	82	4,96%	81,73%
Resto	302	18,27%	100,00%

# H. U. Infanta Sofía: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Δ</b>	<b>% Δ</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>154</b>	<b>113</b>	<b>-41</b>	<b>-26,62%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>430.637</b>	<b>238.396</b>	<b>-192.241</b>	<b>-44,64%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>3,58</b>	<b>4,74</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,35%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>18,18%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>705</b>	<b>352</b>	<b>-353</b>	<b>-50,07%</b>

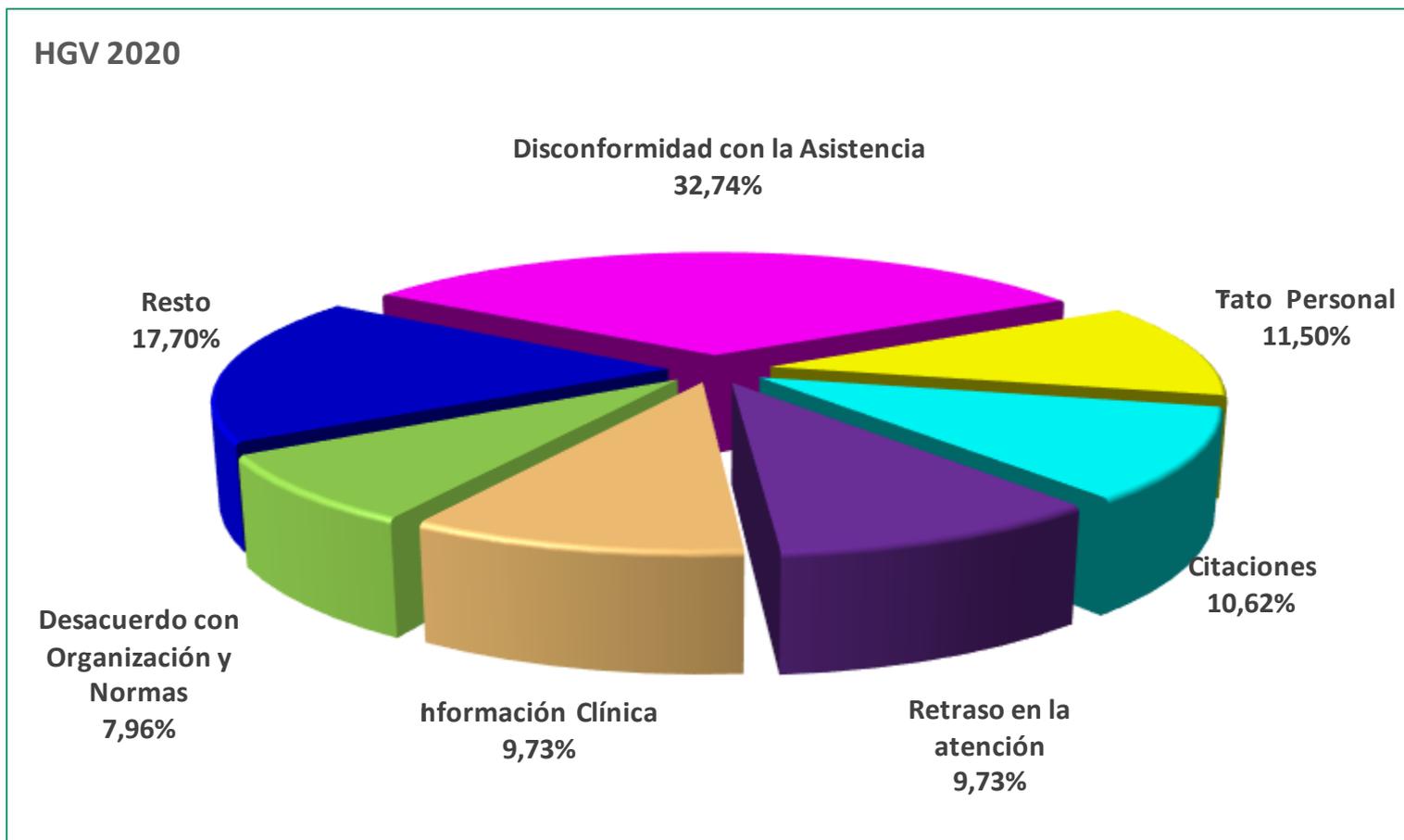
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	37	32,74%	32,74%
Trato Personal	13	11,50%	44,25%
Citaciones	12	10,62%	54,87%
Retraso en la atención	11	9,73%	64,60%
Información Clínica	11	9,73%	74,34%
Desacuerdo con Organización y Normas	9	7,96%	82,30%
Resto	20	17,70%	100,00%

# H. G. Villalba: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.848</b>	<b>1.692</b>	<b>-1.156</b>	<b>-40,59%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>472.014</b>	<b>420.942</b>	<b>-51.072</b>	<b>-10,82%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>60,34</b>	<b>40,20</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>97,03%</b>	<b>93,18%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>140,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>139</b>	<b>74</b>	<b>-65</b>	<b>-46,76%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.111	65,66%	65,66%
Disconformidad con la Asistencia	130	7,68%	73,35%
Desacuerdo con Organización y Normas	102	6,03%	79,37%
Citaciones	92	5,44%	84,81%
Información Clínica	43	2,54%	87,35%
Lista de Espera Quirúrgica	42	2,48%	89,83%
Resto	172	10,17%	100,00%

# H. U. Móstoles: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

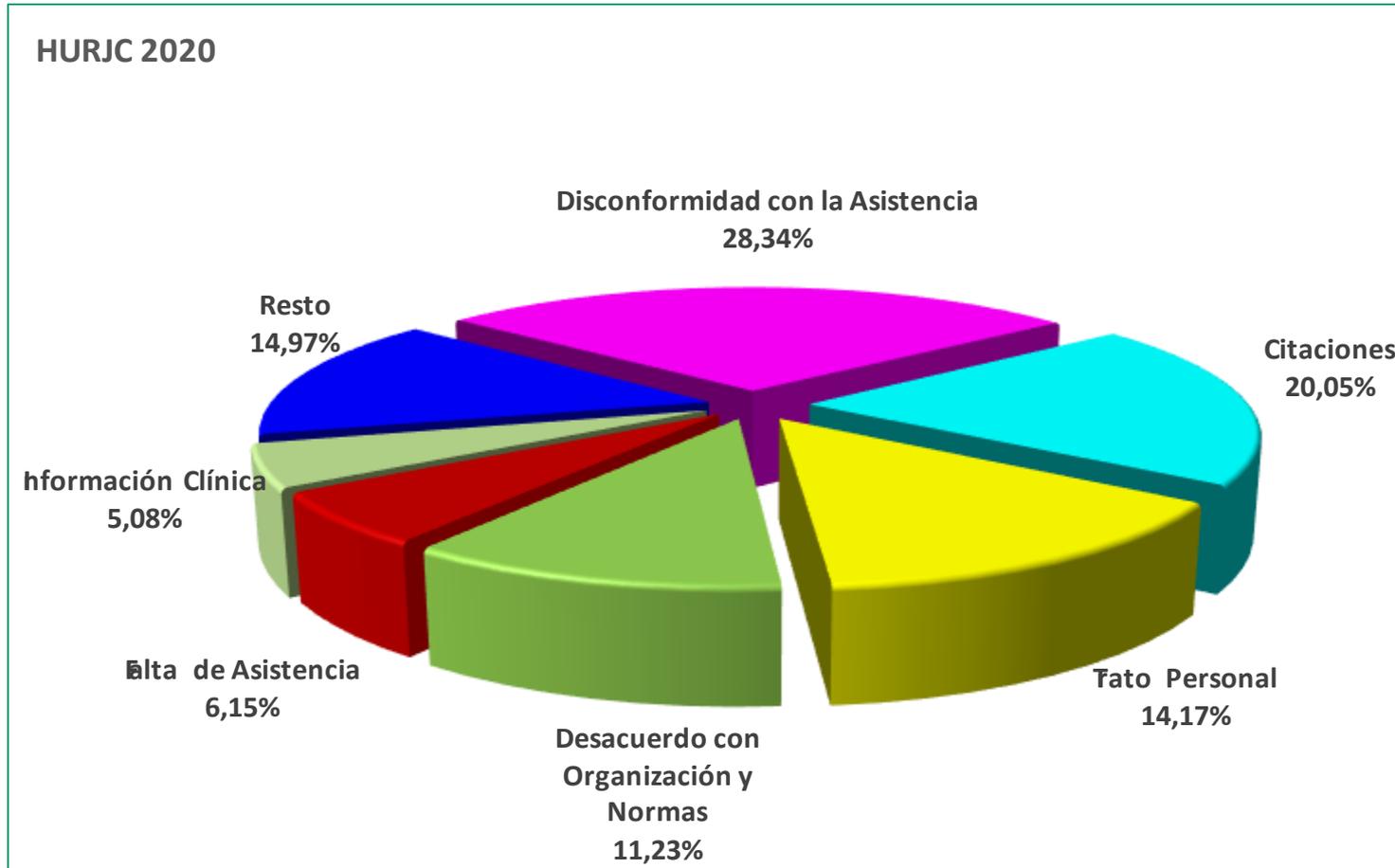
Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	$\Delta$	$\% \Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>682</b>	<b>374</b>	<b>-308</b>	<b>-45,16%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>711.468</b>	<b>650.578</b>	<b>-60.890</b>	<b>-8,56%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>9,59</b>	<b>5,75</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>98,09%</b>	<b>98,39%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>6</b>	<b>6,06%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.126</b>	<b>1.096</b>	<b>-30</b>	<b>-2,66%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	106	28,34%	28,34%
Citaciones	75	20,05%	48,40%
Trato Personal	53	14,17%	62,57%
Desacuerdo con Organización y Normas	42	11,23%	73,80%
Falta de Asistencia	23	6,15%	79,95%
Información Clínica	19	5,08%	85,03%
Resto	56	14,97%	100,00%

# H. U. F. Alcorcón: motivos de reclamación



# H. U. Rey Juan Carlos



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.080</b>	<b>1.303</b>	<b>-777</b>	<b>-37,36%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>485.588</b>	<b>364.576</b>	<b>-121.012</b>	<b>-24,92%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>42,83</b>	<b>35,74</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>94,17%</b>	<b>96,53%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>-8</b>	<b>-32,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>147</b>	<b>112</b>	<b>-35</b>	<b>-23,81%</b>

MOTIVO	Nº	%	%AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	454	34,84%	34,84%
Suspensión de Actos Asistenciales	194	14,89%	49,73%
Disconformidad con la Asistencia	160	12,28%	62,01%
Desacuerdo con Organización y Normas	87	6,68%	68,69%
Retraso en la atención	84	6,45%	75,13%
Información Clínica	77	5,91%	81,04%
Resto	247	18,96%	100,00%

# H. U. Rey Juan Carlos: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Δ</b>	<b>% Δ</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.080</b>	<b>1.303</b>	<b>-777</b>	<b>-37,36%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>485.588</b>	<b>364.576</b>	<b>-121.012</b>	<b>-24,92%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>42,83</b>	<b>35,74</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>94,17%</b>	<b>96,53%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>-8</b>	<b>-32,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>147</b>	<b>112</b>	<b>-35</b>	<b>-23,81%</b>

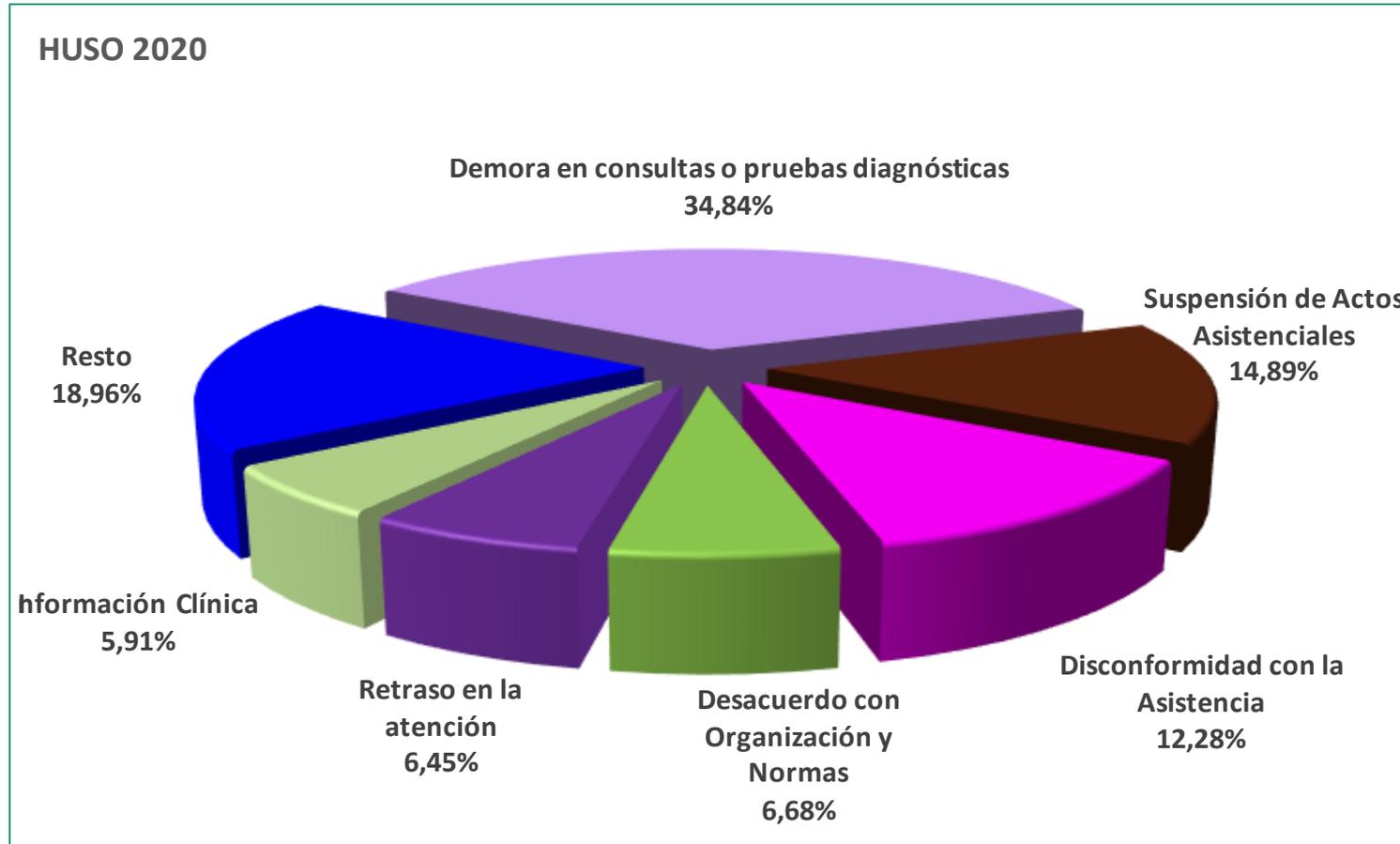
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	454	34,84%	34,84%
Suspensión de Actos Asistenciales	194	14,89%	49,73%
Disconformidad con la Asistencia	160	12,28%	62,01%
Desacuerdo con Organización y Normas	87	6,68%	68,69%
Retraso en la atención	84	6,45%	75,13%
Información Clínica	77	5,91%	81,04%
Resto	247	18,96%	100,00%

# H. U. Severo Ochoa: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Δ</b>	<b>% Δ</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.231</b>	<b>824</b>	<b>-407</b>	<b>-33,06%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>565.972</b>	<b>446.776</b>	<b>-119.196</b>	<b>-21,06%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>21,75</b>	<b>18,44</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>85,91%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>-13</b>	<b>-43,33%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>297</b>	<b>263</b>	<b>-34</b>	<b>-11,45%</b>

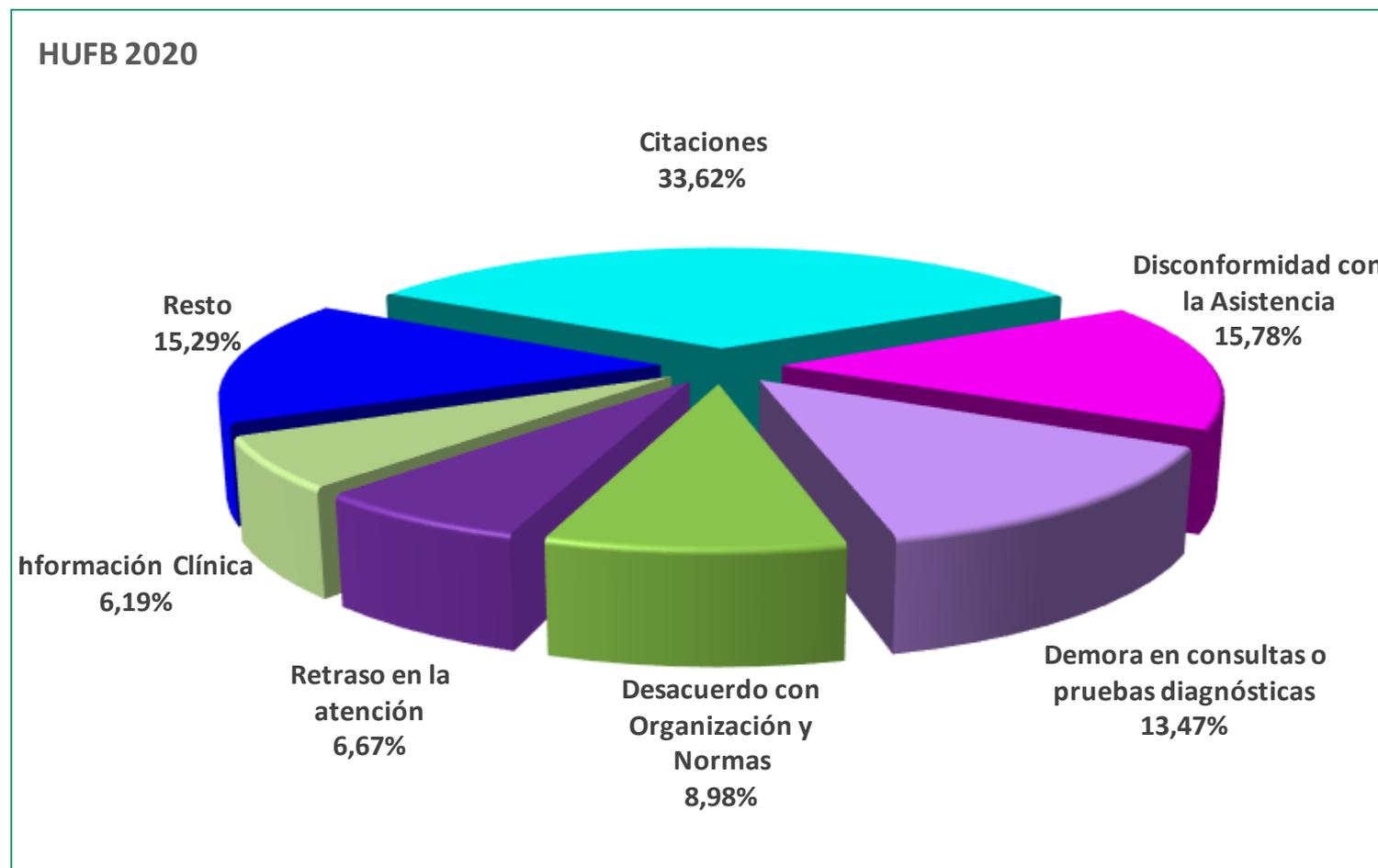
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	277	33,62%	33,62%
Disconformidad con la Asistencia	130	15,78%	49,39%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	111	13,47%	62,86%
Desacuerdo con Organización y Normas	74	8,98%	71,84%
Retraso en la atención	55	6,67%	78,52%
Información Clínica	51	6,19%	84,71%
Resto	126	15,29%	100,00%

# H. U. Fuenlabrada: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.686</b>	<b>700</b>	<b>-986</b>	<b>-58,48%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>484.689</b>	<b>425.949</b>	<b>-58.740</b>	<b>-12,12%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>34,79</b>	<b>16,43</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>85,58%</b>	<b>98,13%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>-20</b>	<b>-55,56%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>241</b>	<b>179</b>	<b>-62</b>	<b>-25,73%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	122	17,43%	17,43%
Disconformidad con la Asistencia	122	17,43%	34,86%
Retraso en la atención	100	14,29%	49,14%
Citaciones	76	10,86%	60,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	45	6,43%	66,43%
Lista de Espera Quirúrgica	40	5,71%	72,14%
Resto	195	27,86%	100,00%

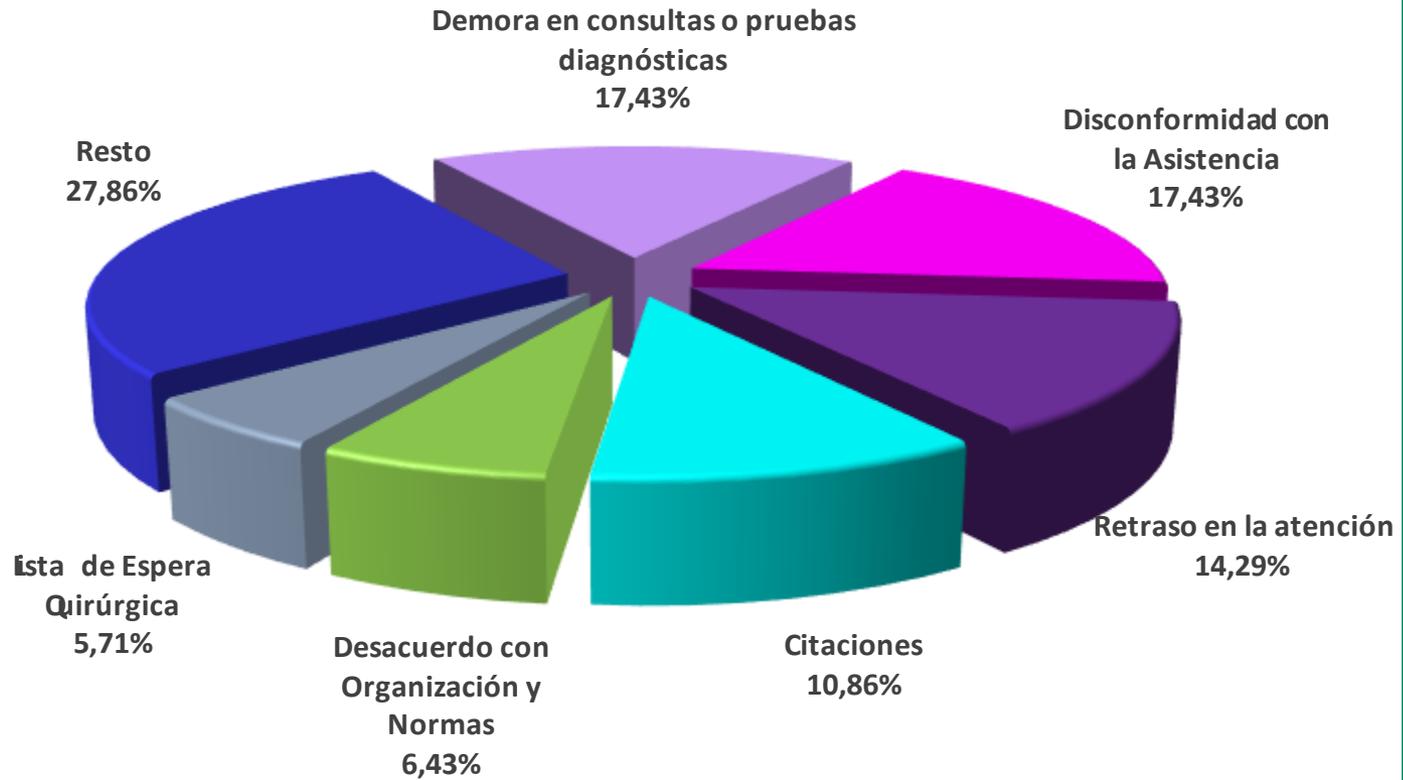
# H. U. Getafe: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HUGTF 2020



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>612</b>	<b>478</b>	<b>-134</b>	<b>-21,90%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>293.142</b>	<b>238.396</b>	<b>-54.746</b>	<b>-18,68%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>20,88</b>	<b>20,05</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>91,67%</b>	<b>88,70%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>217</b>	<b>152</b>	<b>-65</b>	<b>-29,95%</b>

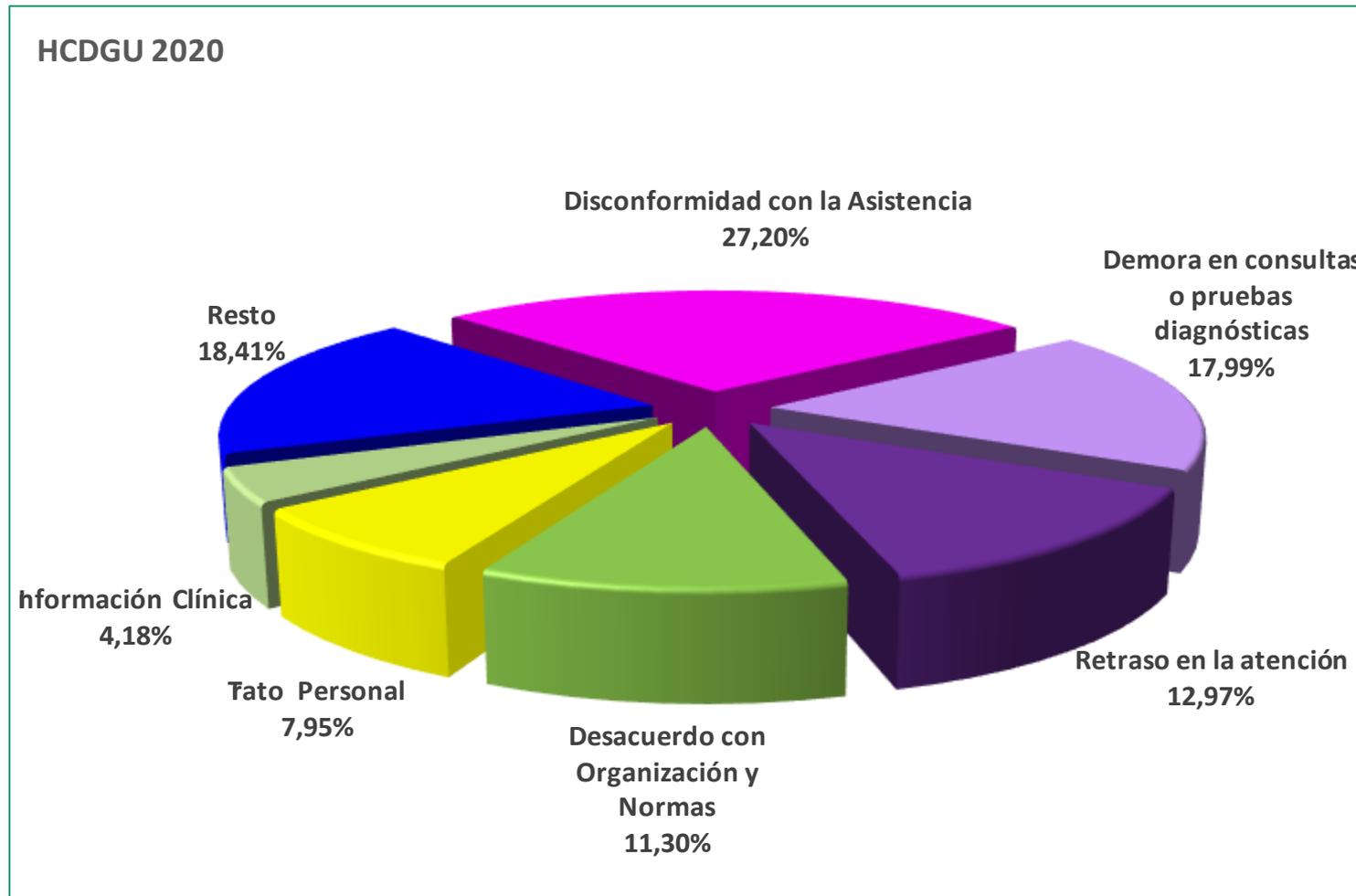
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	130	27,20%	27,20%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	86	17,99%	45,19%
Retraso en la atención	62	12,97%	58,16%
Desacuerdo con Organización y Normas	54	11,30%	69,46%
Trato Personal	38	7,95%	77,41%
Información Clínica	20	4,18%	81,59%
Resto	88	18,41%	100,00%

# H. C. D. Gómez Ulla: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# HOSPITALES DEL GRUPO III

# Hospitales del Grupo III

---



Comunidad  
de Madrid

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

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta \%$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>19.546</b>	<b>12.595</b>	<b>-6.951</b>	<b>-35,56%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1.386</b>	<b>1.318</b>	<b>-68</b>	<b>-4,91%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>5.755</b>	<b>486</b>	<b>-5.269</b>	<b>-91,56%</b>
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>26.687</b>	<b>14.399</b>	<b>-12.288</b>	<b>-46,04%</b>

# Datos globales Grupo III



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

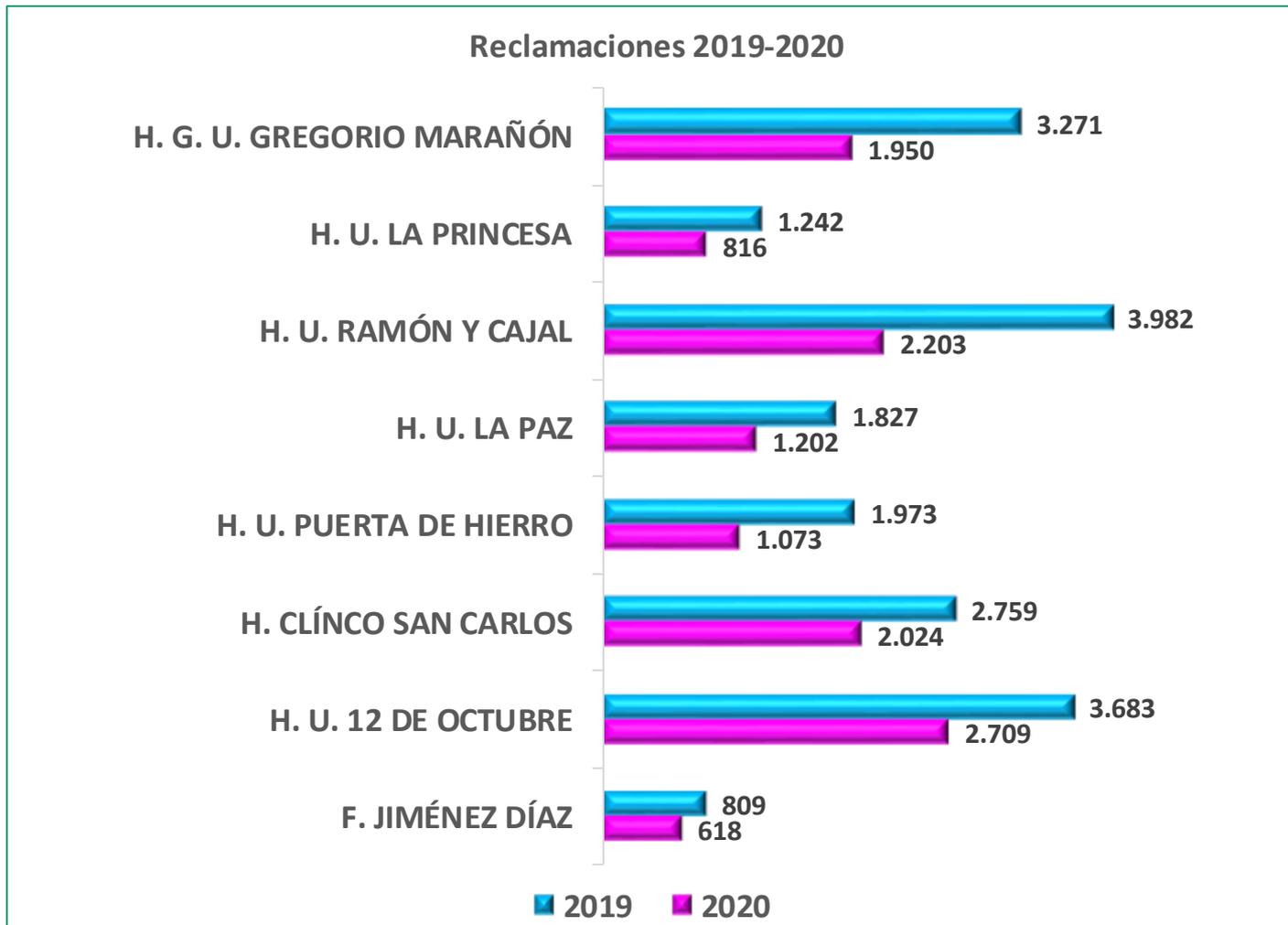
	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.271	1.950	-1.321	-40,39%
H. U. LA PRINCESA	1.242	816	-426	-34,30%
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.982	2.203	-1.779	-44,68%
H. U. LA PAZ	1.827	1.202	-625	-34,21%
H. U. PUERTA DE HIERRO	1.973	1.073	-900	-45,62%
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.759	2.024	-735	-26,64%
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.683	2.709	-974	-26,45%
F. JMÉNEZ DÍAZ	809	618	-191	-23,61%
<b>TOTAL</b>	<b>19.546</b>	<b>12.595</b>	<b>-6.951</b>	<b>-35,56%</b>

# G-III: Reclamaciones 2019- 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# G-III: Reclamaciones vs Actividad



	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. JMÉNEZ DÍAZ	809	1.394.959	5,80
<b>TOTAL</b>	<b>19.546</b>	<b>8.822.972</b>	<b>22,15</b>

# G-III: Reclamaciones/Actividad 2019- 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

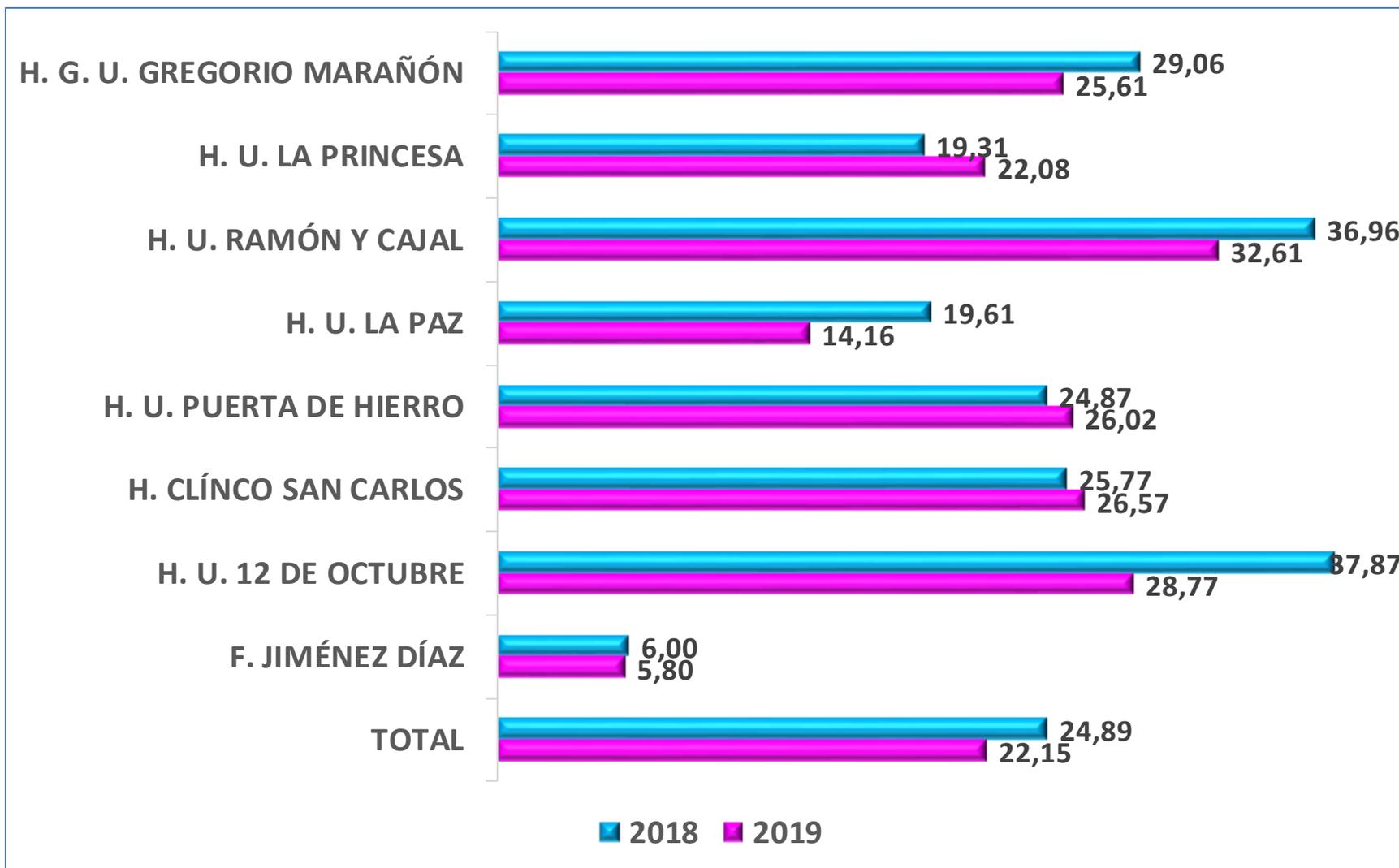
	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2018	2019
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	29,06	25,61
H. U. LA PRINCESA	19,31	22,08
H. U. RAMÓN Y CAJAL	36,96	32,61
H. U. LA PAZ	19,61	14,16
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	24,87	26,02
H. CLÍNICO SAN CARLOS	25,77	26,57
H. U. 12 DE OCTUBRE	37,87	28,77
F. JMÉNEZ DÍAZ	6,00	5,80
<b>TOTAL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

# G-III: Reclamaciones/Actividad 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# G-III: Motivos de reclamación

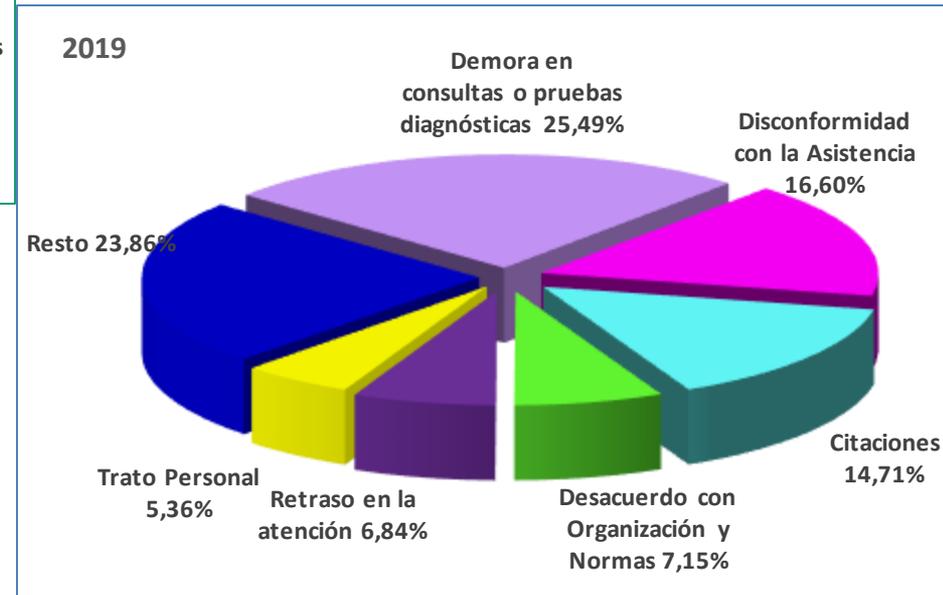
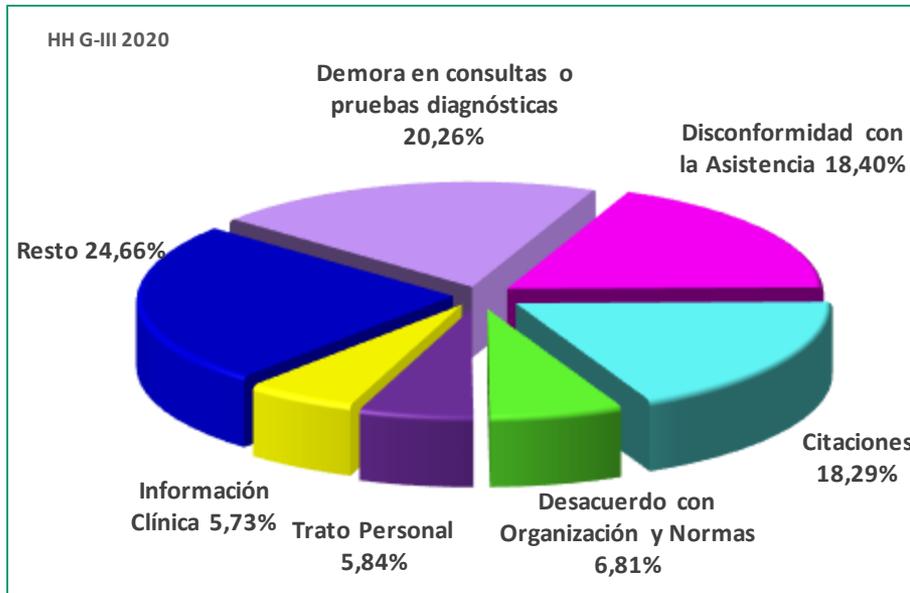
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>2.552</b>	<b>20,26%</b>	<b>20,26%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>2.317</b>	<b>18,40%</b>	<b>38,66%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>2.304</b>	<b>18,29%</b>	<b>56,95%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>858</b>	<b>6,81%</b>	<b>63,76%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>736</b>	<b>5,84%</b>	<b>69,61%</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>722</b>	<b>5,73%</b>	<b>75,34%</b>
<b>Resto</b>	<b>3.106</b>	<b>24,66%</b>	<b>100,00%</b>

# G-III: Motivos de reclamación 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.271</b>	<b>1.950</b>	<b>-1.321</b>	<b>-40,39%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.277.471</b>	<b>1.079.585</b>	<b>-197.886</b>	<b>-15,49%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>25,61</b>	<b>18,06</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>61,68%</b>	<b>45,67%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>690</b>	<b>867</b>	<b>177</b>	<b>25,65%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>760</b>	<b>486</b>	<b>-274</b>	<b>-36,05%</b>

Motivo	Nº	%	% A.C
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	647	33,18%	33,18%
Disconformidad con la Asistencia	339	17,38%	50,56%
Desacuerdo con Organización y Normas	147	7,54%	58,10%
Información Clínica	144	7,38%	65,49%
Trato Personal	117	6,00%	71,49%
Lista de Espera Quirúrgica	96	4,92%	76,41%
Resto	460	23,59%	100,00%

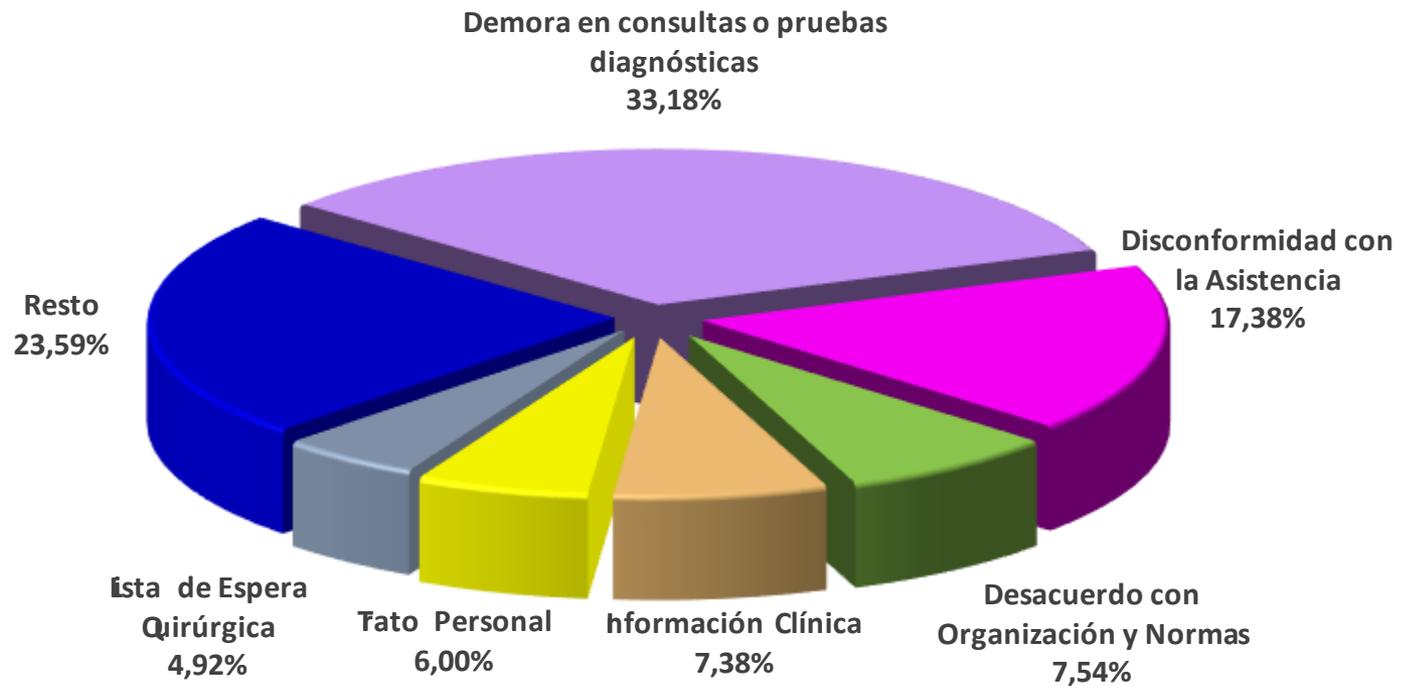
# H. G. U. Gregorio Marañón: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HGUGM 2020



	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.242</b>	<b>816</b>	<b>-426</b>	<b>-34,30%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>562.592</b>	<b>476.029</b>	<b>-86.563</b>	<b>-15,39%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>22,08</b>	<b>17,14</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>83,44%</b>	<b>53,77%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>-2</b>	<b>-6,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>319</b>	<b>251</b>	<b>-68</b>	<b>-21,32%</b>

<b>Motivo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>175</b>	<b>21,45%</b>	<b>21,45%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>114</b>	<b>13,97%</b>	<b>35,42%</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>113</b>	<b>13,85%</b>	<b>49,26%</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>77</b>	<b>9,44%</b>	<b>58,70%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>59</b>	<b>7,23%</b>	<b>65,93%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>55</b>	<b>6,74%</b>	<b>72,67%</b>
<b>Resto</b>	<b>223</b>	<b>27,33%</b>	<b>100,00%</b>

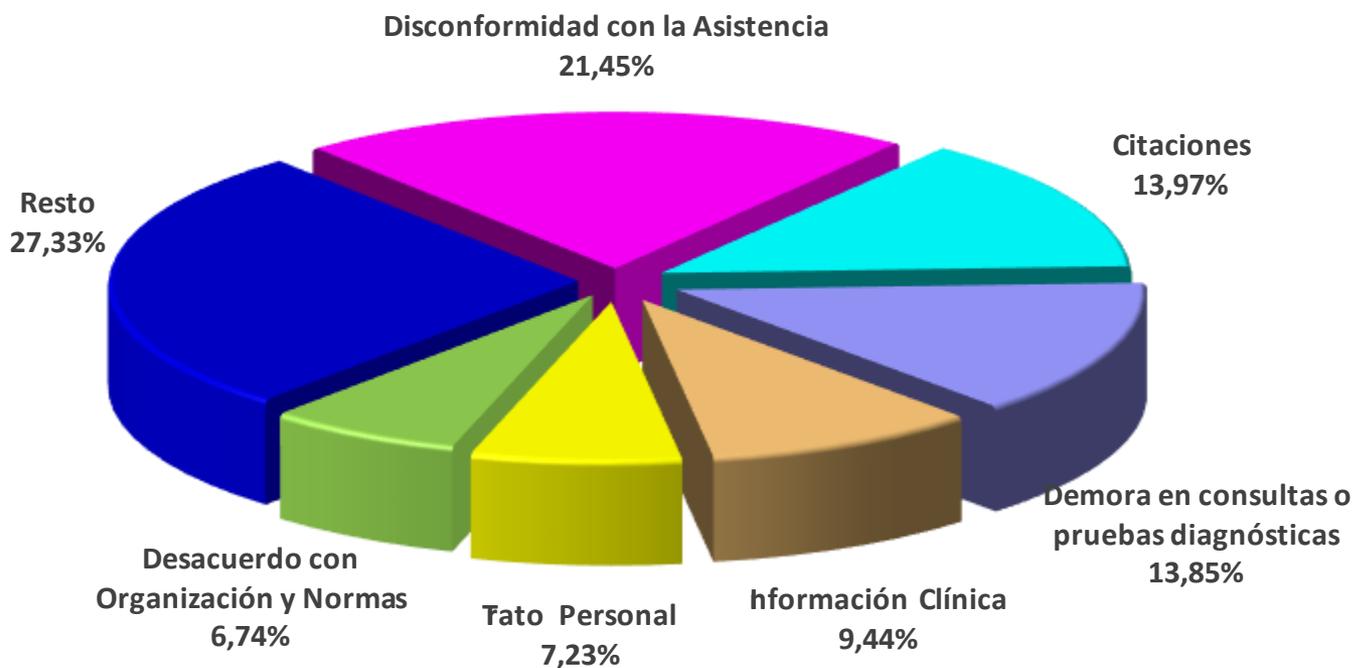
# H. U. la Princesa: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HUPr 2020

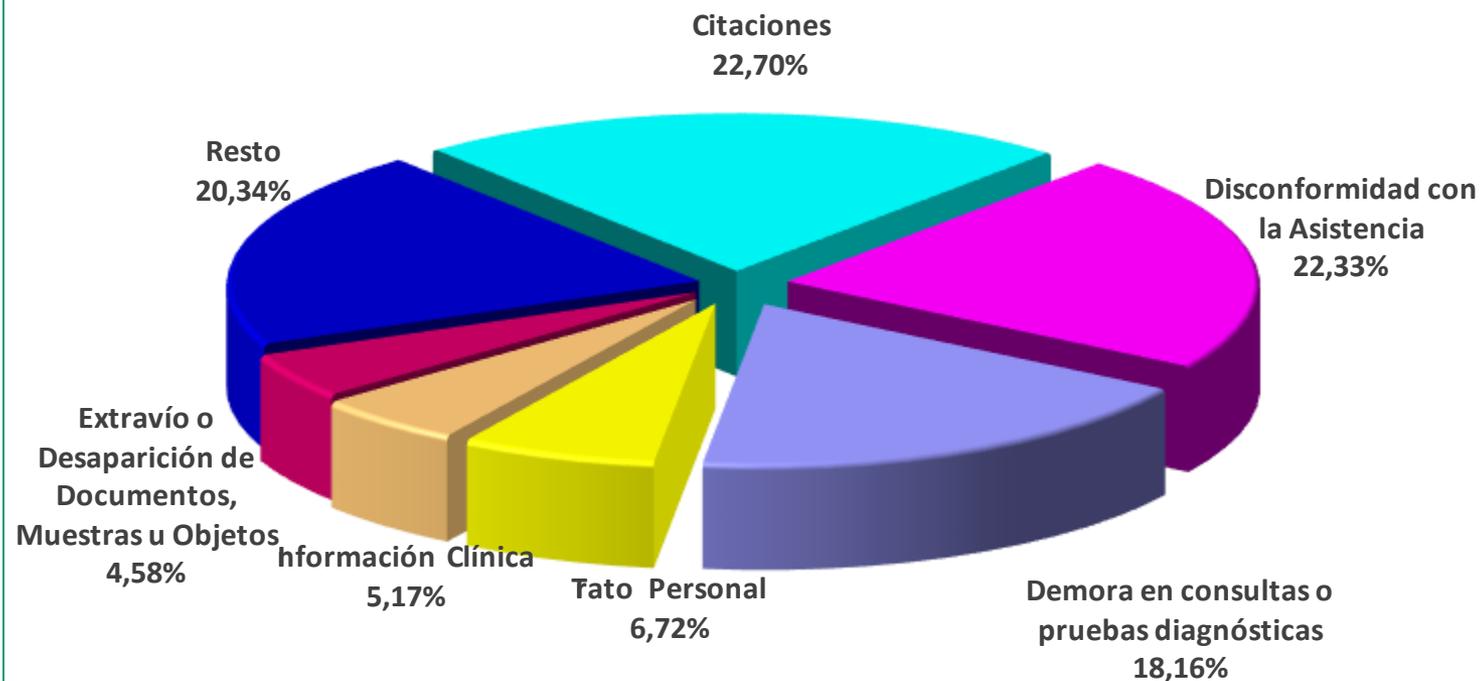


	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.982</b>	<b>2.203</b>	<b>-1.779</b>	<b>-44,68%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.221.163</b>	<b>1.093.592</b>	<b>-127.571</b>	<b>-10,45%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>32,61</b>	<b>20,14</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>77,13%</b>	<b>84,46%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>205</b>	<b>196</b>	<b>-9</b>	<b>-4,39%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>713</b>	<b>444</b>	<b>-269</b>	<b>-37,73%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	500	22,70%	22,70%
Disconformidad con la Asistencia	492	22,33%	45,03%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	400	18,16%	63,19%
Trato Personal	148	6,72%	69,90%
Información Clínica	114	5,17%	75,08%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objtos	101	4,58%	79,66%
Resto	448	20,34%	100,00%

# H. U. Ramón y Cajal: motivos de reclamación

HURyC 2020

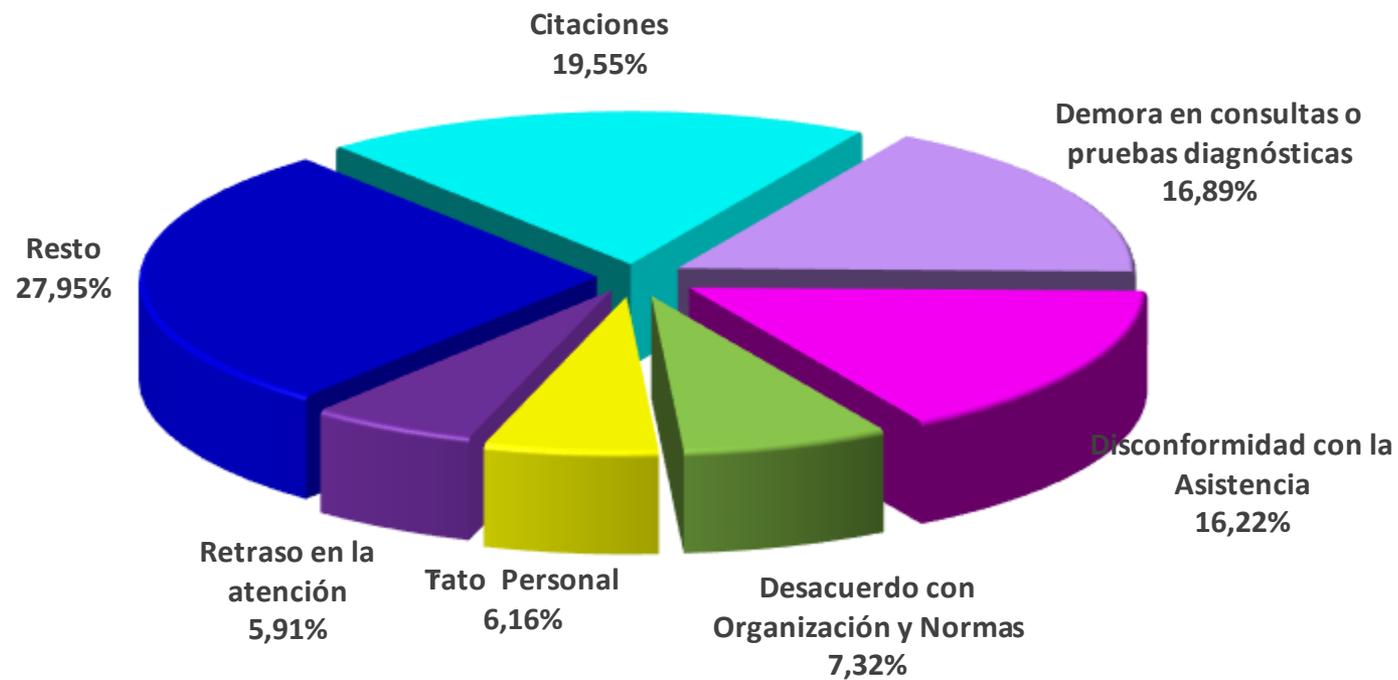


	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.827</b>	<b>1.202</b>	<b>-625</b>	<b>-34,21%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.289.906</b>	<b>1.184.016</b>	<b>-105.890</b>	<b>-8,21%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>14,16</b>	<b>10,15</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>91,47%</b>	<b>82,40%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>76</b>	<b>45</b>	<b>-31</b>	<b>-40,79%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>737</b>	<b>554</b>	<b>-183</b>	<b>-24,83%</b>

Motivo	Nº	%	% AC.
Citaciones	235	19,55%	19,55%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	203	16,89%	36,44%
Disconformidad con la Asistencia	195	16,22%	52,66%
Desacuerdo con Organización y Normas	88	7,32%	59,98%
Trato Personal	74	6,16%	66,14%
Retraso en la atención	71	5,91%	72,05%
Resto	336	27,95%	100,00%

# H. U. La Paz: motivos de reclamación

HULP 2020



# H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	$\% \Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.973</b>	<b>1.073</b>	<b>-900</b>	<b>-45,62%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>758.355</b>	<b>686.963</b>	<b>-71.392</b>	<b>-9,41%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>26,02</b>	<b>15,62</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>88,21%</b>	<b>79,76%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>109</b>	<b>33</b>	<b>-76</b>	<b>-69,72%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>479</b>	<b>281</b>	<b>-198</b>	<b>-41,34%</b>

# H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda

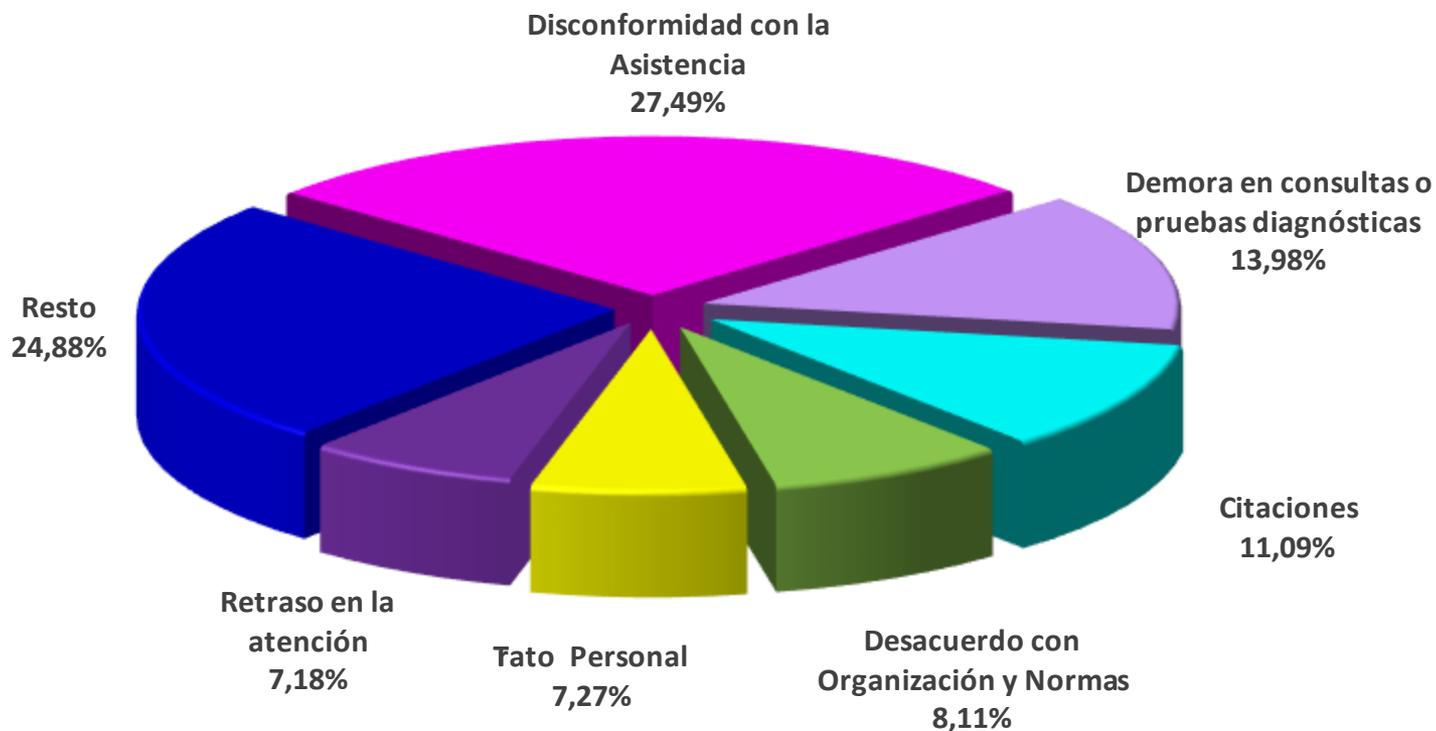


Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Motivo	Nº	%	% A. C.
Disconformidad con la Asistencia	295	27,49%	27,49%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	150	13,98%	41,47%
Citaciones	119	11,09%	52,56%
Desacuerdo con Organización y Normas	87	8,11%	60,67%
Trato Personal	78	7,27%	67,94%
Retraso en la atención	77	7,18%	75,12%
Resto	267	24,88%	100,00%

# H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda: motivos de reclamación

HUPH-M 2020



# H. Clínico San Carlos



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.759</b>	<b>2.024</b>	<b>-735</b>	<b>-26,64%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.038.572</b>	<b>871.139</b>	<b>-167.433</b>	<b>-16,12%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>26,57</b>	<b>23,23</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>81,19%</b>	<b>88,50%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>64</b>	<b>59</b>	<b>-5</b>	<b>-7,81%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>985</b>	<b>603</b>	<b>-382</b>	<b>-38,78%</b>

MOTIVO	Nº	%	% A.C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	482	23,81%	23,81%
Citaciones	356	17,59%	41,40%
Disconformidad con la Asistencia	305	15,07%	56,47%
Suspensión de Actos Asistenciales	143	7,07%	63,54%
Información Clínica	119	5,88%	69,42%
Desacuerdo con Organización y Normas	118	5,83%	75,25%
Resto	501	24,75%	100,00%

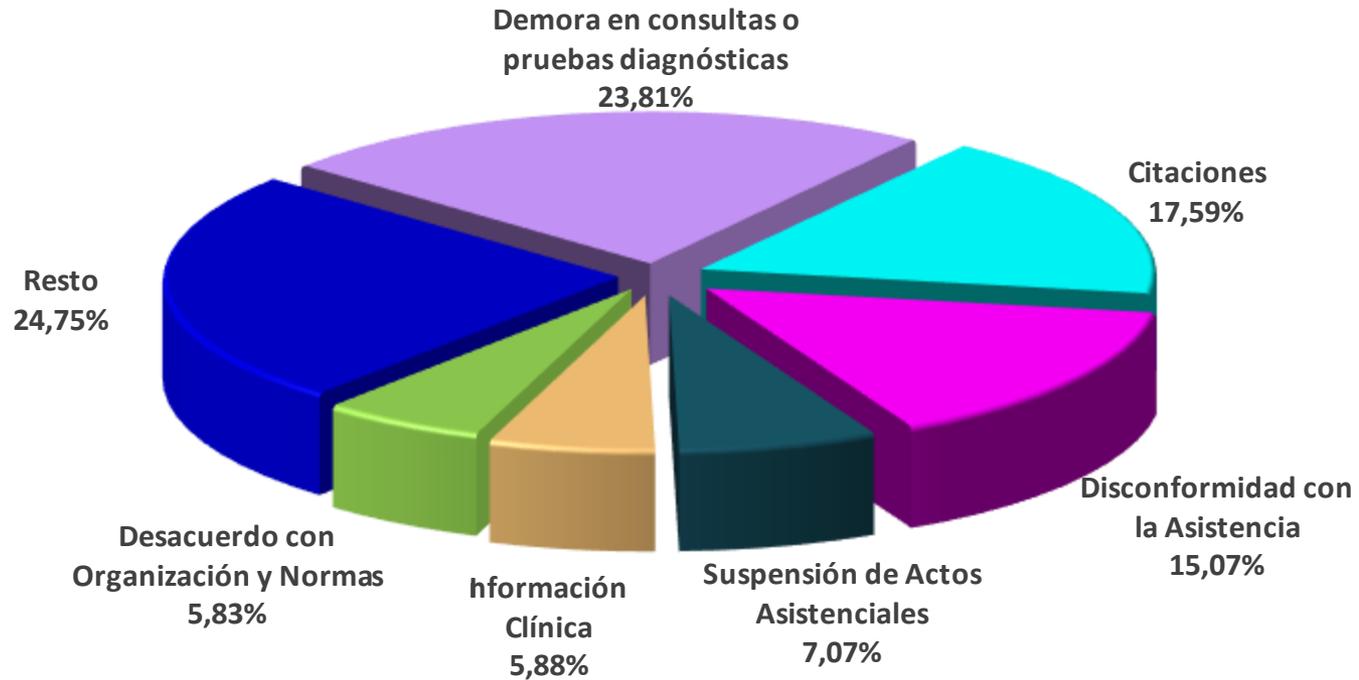
# H. Clínico San Carlos: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HCSC 2020



Reclamaciones 2020

# H. U. 12 de Octubre



	2019	2020	$\Delta$	$\% \Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.683</b>	<b>2.709</b>	<b>-974</b>	<b>-26,45%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.279.954</b>	<b>1.152.000</b>	<b>-127.954</b>	<b>-10,00%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>28,77</b>	<b>23,52</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>99,24%</b>	<b>98,89%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>-20</b>	<b>-37,74%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>428</b>	<b>260</b>	<b>-168</b>	<b>-39,25%</b>



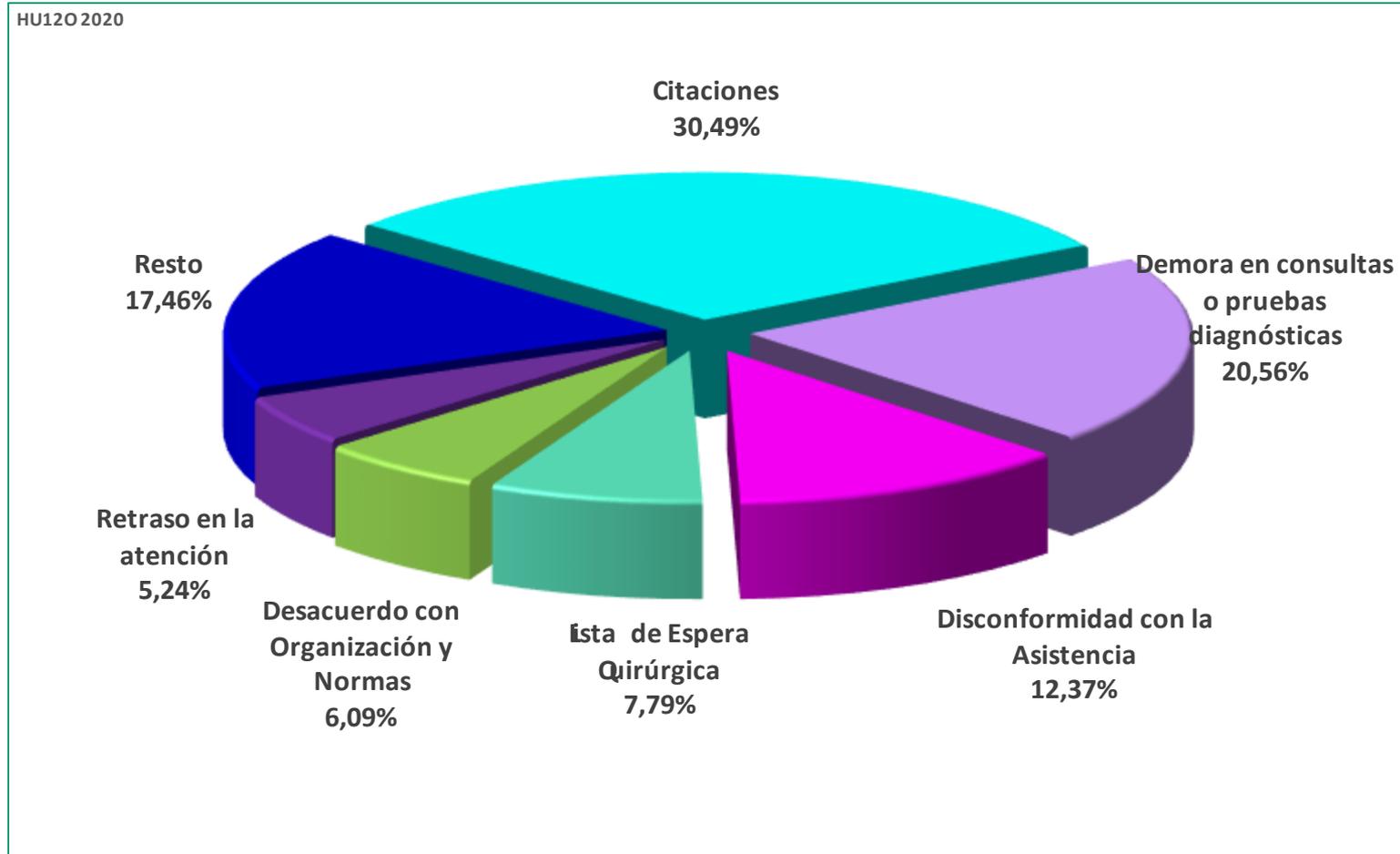
MOTIVOS	Nº	%	% A.C
Citaciones	826	30,49%	30,49%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	557	20,56%	51,05%
Disconformidad con la Asistencia	335	12,37%	63,42%
Lista de Espera Quirúrgica	211	7,79%	71,21%
Desacuerdo con Organización y Normas	165	6,09%	77,30%
Retraso en la atención	142	5,24%	82,54%
Resto	473	17,46%	100,00%

# H. U. 12 de Octubre: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>795</b>	<b>618</b>	<b>-177</b>	<b>-22,26%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.394.959</b>	<b>1.240.157</b>	<b>-154.802</b>	<b>-11,10%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>5,70</b>	<b>4,98</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>99,75%</b>	<b>99,19%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>159</b>	<b>57</b>	<b>-102</b>	<b>-64,15%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.603</b>	<b>1.231</b>	<b>-372</b>	<b>-23,21%</b>

Motivo	Nº	%	% A.C
Disconformidad con la Asistencia	181	29,29%	29,29%
Desacuerdo con Organización y Normas	103	16,67%	45,95%
Citaciones	92	14,89%	60,84%
Información Clínica	75	12,14%	72,98%
Trato Personal	55	8,90%	81,88%
Retraso en la atención	36	5,83%	87,70%
Resto	76	12,30%	100,00%

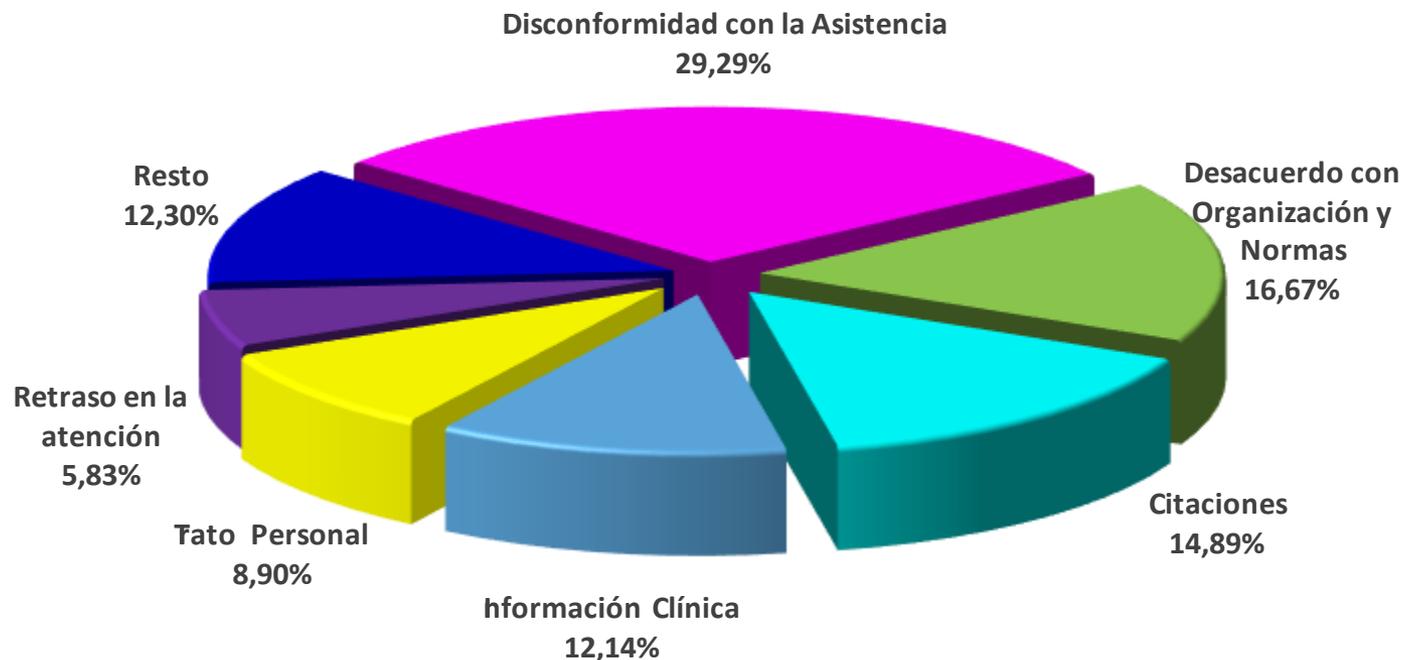
# Fundación Jiménez Díaz: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

FJD 2020





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# HOSPITALES DEL GRUPO IV

# Hospitales del Grupo IV

---



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

- Hospital Central de la Cruz Roja
- Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal
- Hospital Universitario Santa Cristina

# Datos globales Grupo IV



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
RECLAMACIONES	271	187	-84	-31,00%
SUGERENCIAS	8	12	4	50,00%
AGRADECIMIENTOS	239	178	-61	-25,52%
TOTAL INCIDENCIAS	518	377	-141	-27,22%

# G-IV: Datos globales 2019 - 2020



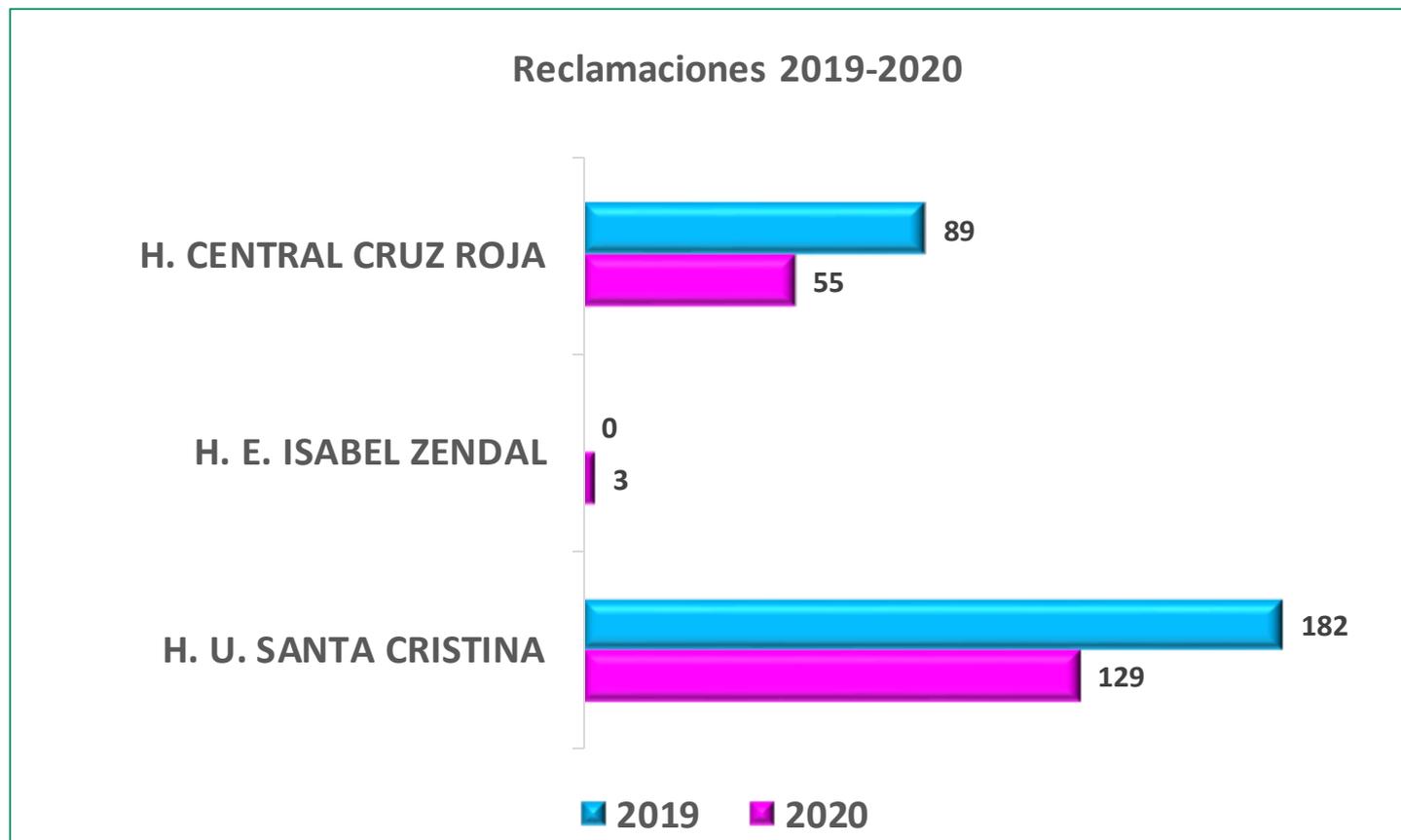
Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta \%$
H. CENTRAL CRUZ ROA	89	55	-34	-38,20%
H. E. ISAËL ZENDAL	0	3	3	
H. U. SANTA CRISTINA	182	129	-53	-29,12%
TOTAL	271	187	-84	-31,00%

# G-IV: Reclamaciones 2019 - 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# G-IV: Reclamaciones vs Actividad



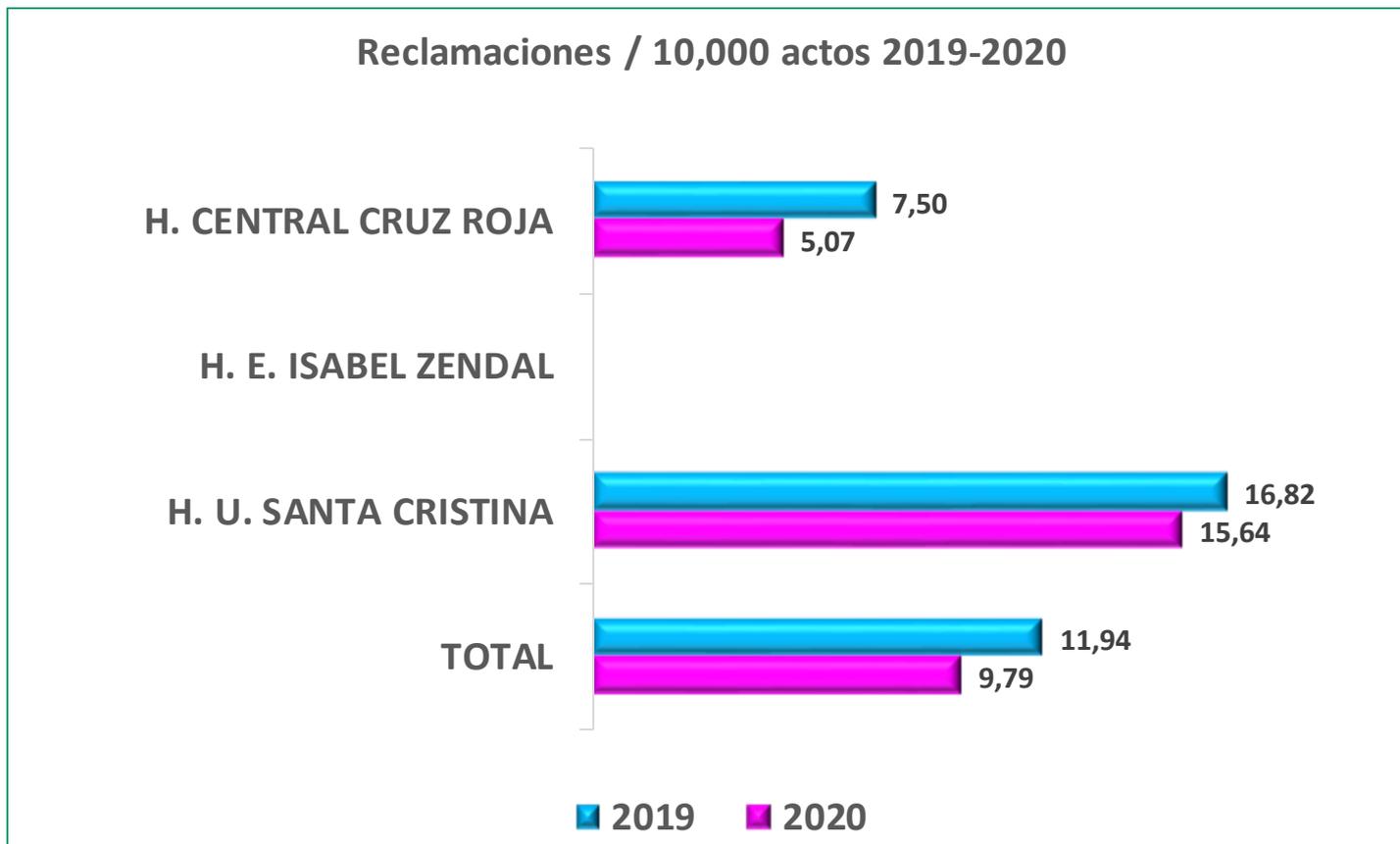
	<b>RECLAMACIONES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>
<b>H. CENTRAL CRUZ ROA</b>	<b>55</b>	<b>108.563</b>	<b>5,07</b>
<b>H. E. ISAËL ZENDAL</b>	<b>3</b>		
<b>H. U. SANTA CRISTINA</b>	<b>129</b>	<b>82.505</b>	<b>15,64</b>
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>191.068</b>	<b>9,79</b>

# G-IV: Reclamaciones / Actividad 2019 - 2020



Comunidad de Madrid

Dirección General de Humanización y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# G-IV Motivos de reclamación



MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	45	24,06%	24,06%
Disconformidad con la Asistencia	27	14,44%	38,50%
Trato Personal	24	12,83%	51,34%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	13	6,95%	58,29%
Desacuerdo con Organización y Normas	12	6,42%	64,71%
Habitabilidad y Confort	11	5,88%	70,59%
Citaciones	45	24,06%	24,06%

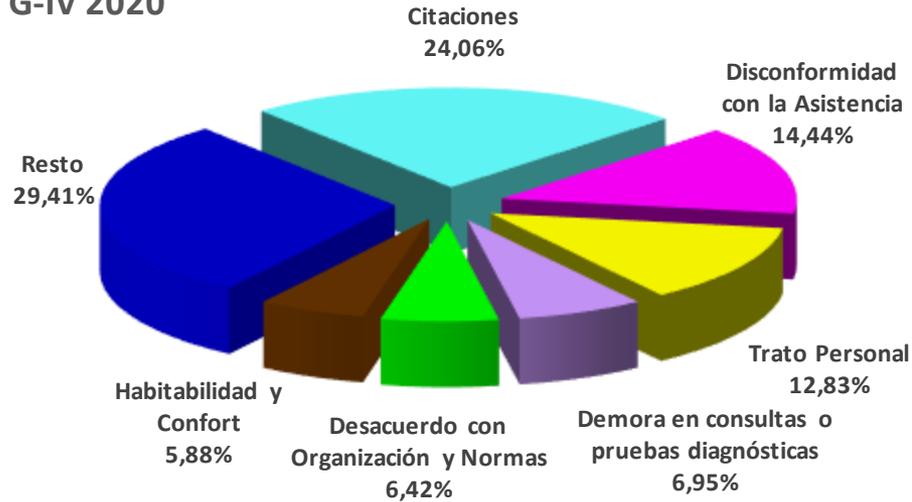
# G-IV: Motivos de reclamación 2019 - 2020



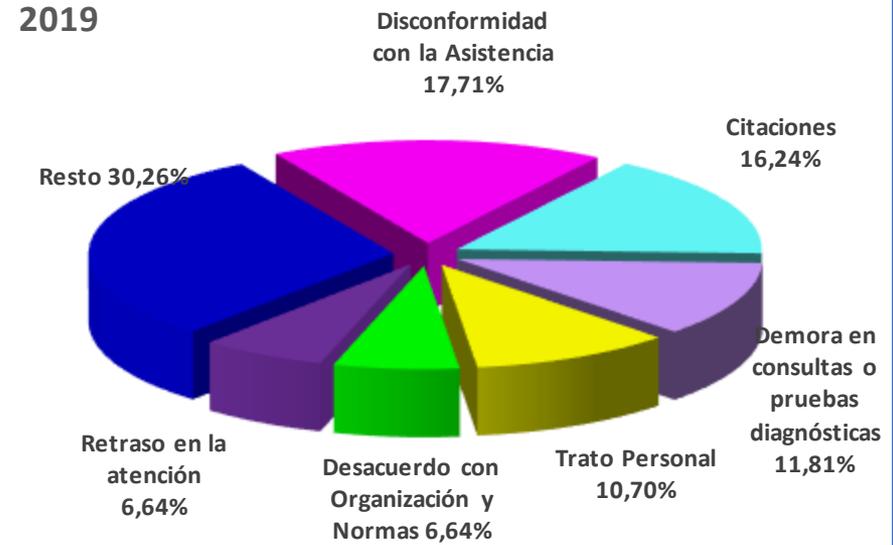
Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

G-IV 2020



2019



# H. Central Cruz Roja



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>89</b>	<b>55</b>	<b>-34</b>	<b>-38,20%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>118.726</b>	<b>108.563</b>	<b>-10.163</b>	<b>-8,56%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>7,50</b>	<b>5,07</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>98,88%</b>	<b>92,73%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>134</b>	<b>107</b>	<b>-27</b>	<b>-20,15%</b>

# H. Central Cruz Roja



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

<b>MOTIVO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Citaciones</b>	<b>17</b>	<b>30,91%</b>	<b>30,91%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>14</b>	<b>25,45%</b>	<b>56,36%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>5</b>	<b>9,09%</b>	<b>65,45%</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>4</b>	<b>7,27%</b>	<b>72,73%</b>
<b>Accesibilidad</b>	<b>3</b>	<b>5,45%</b>	<b>78,18%</b>
<b>Lista de Espera Quirúrgica</b>	<b>3</b>	<b>5,45%</b>	<b>83,64%</b>
<b>Resto</b>	<b>9</b>	<b>16,36%</b>	<b>100,00%</b>

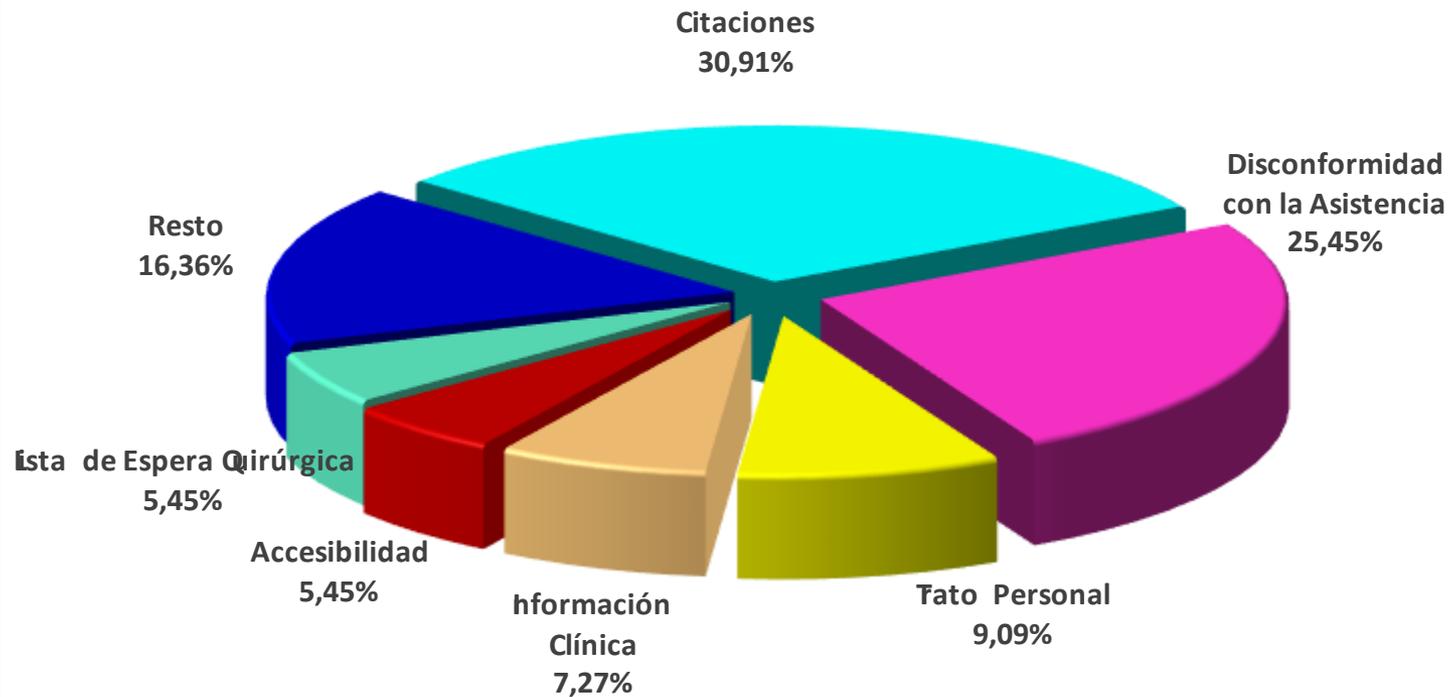
# H. Central Cruz Roja: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HCCR 2020



	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>182</b>	<b>129</b>	<b>-53</b>	<b>-29,12%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>108.208</b>	<b>82.505</b>	<b>-25.703</b>	<b>-23,75%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>16,82</b>	<b>15,64</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>73,89%</b>	<b>95,08%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>57,14%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>105</b>	<b>71</b>	<b>-34</b>	<b>-32,38%</b>

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	28	21,71%	21,71%
Disconformidad con la Asistencia	24	18,60%	40,31%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	13	10,08%	50,39%
Habitabilidad y Confort	10	7,75%	58,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	10	7,75%	65,89%
Trato Personal	10	7,75%	73,64%
Resto	34	26,36%	100,00%

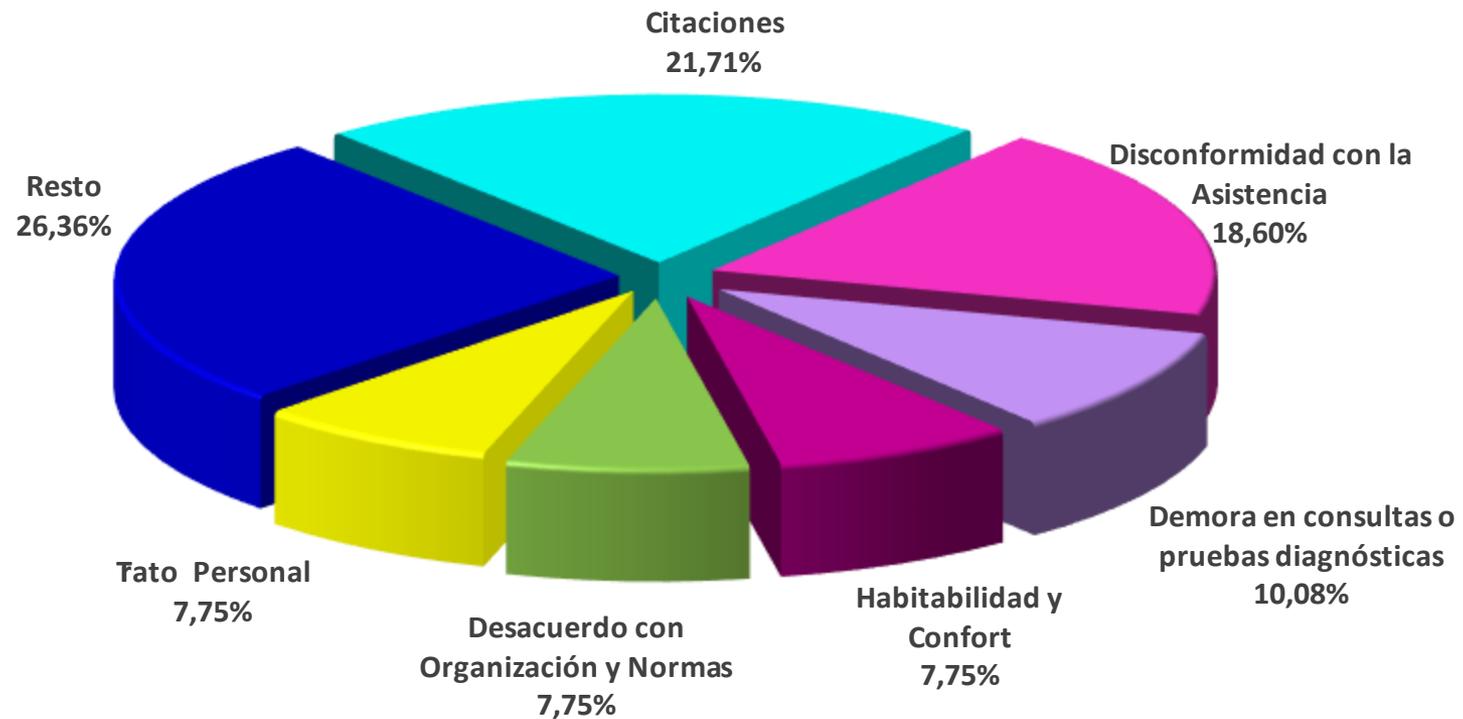
# H. U. Santa Cristina: motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HUSC 2020





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA



- 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

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta \%$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>-3</b>	<b>-5,56%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>50,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>-18</b>	<b>-31,03%</b>
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>114</b>	<b>94</b>	<b>-20</b>	<b>-17,54%</b>

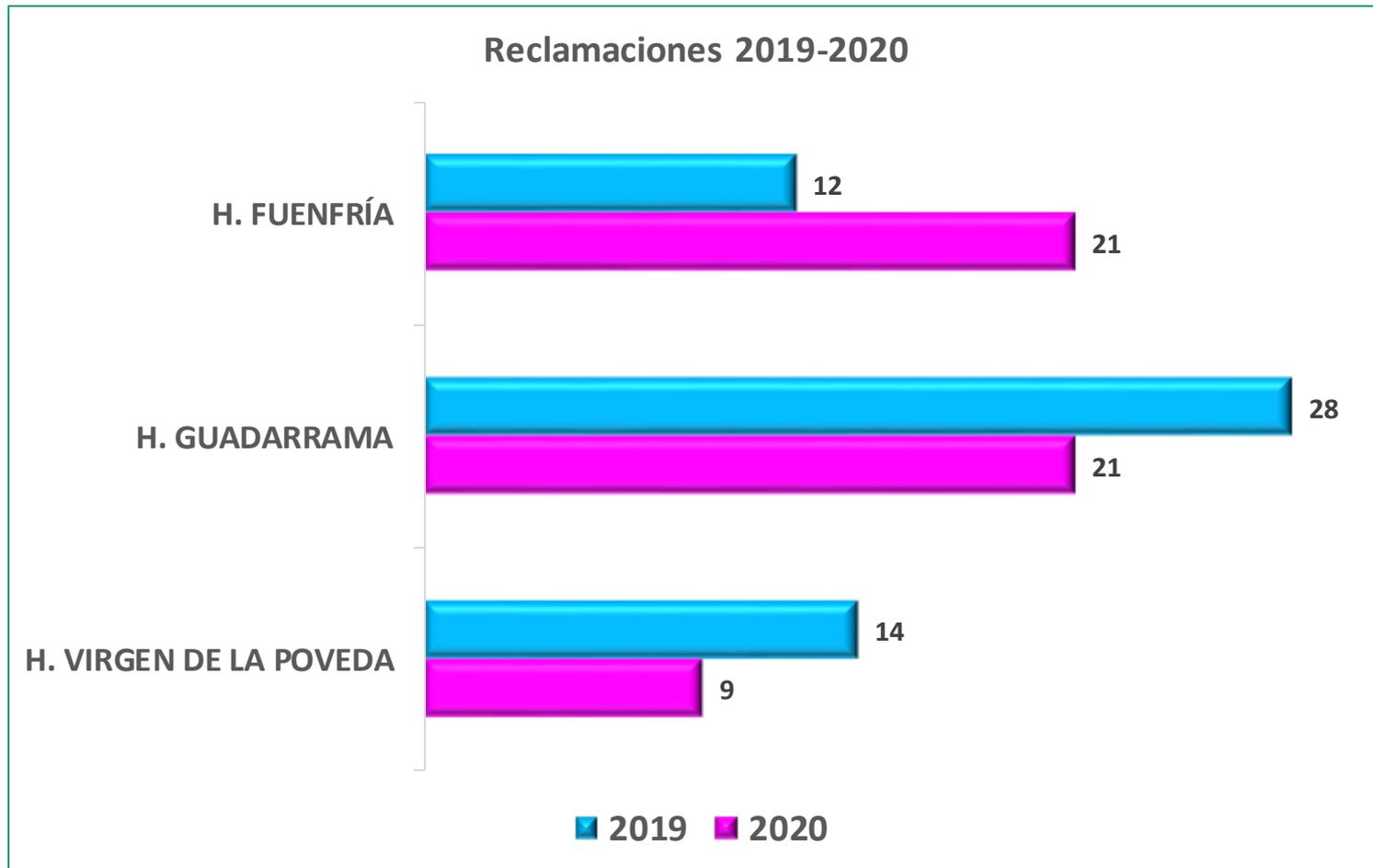
# HH. Media Estancia: Reclamaciones 2019-2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
H. FUENFRÍA	12	21	9	75,00%
H. GUADARRAMA	28	21	-7	-25,00%
H. VIRGEN DE LA POVEDA	14	9	-5	-35,71%
TOTAL	54	51	-3	-5,56%

# HH. Media Estencia: Reclamaciones 2019 - 2020



# HH. Media Estancia: Reclamaciones/Actividad 2019 - 2020



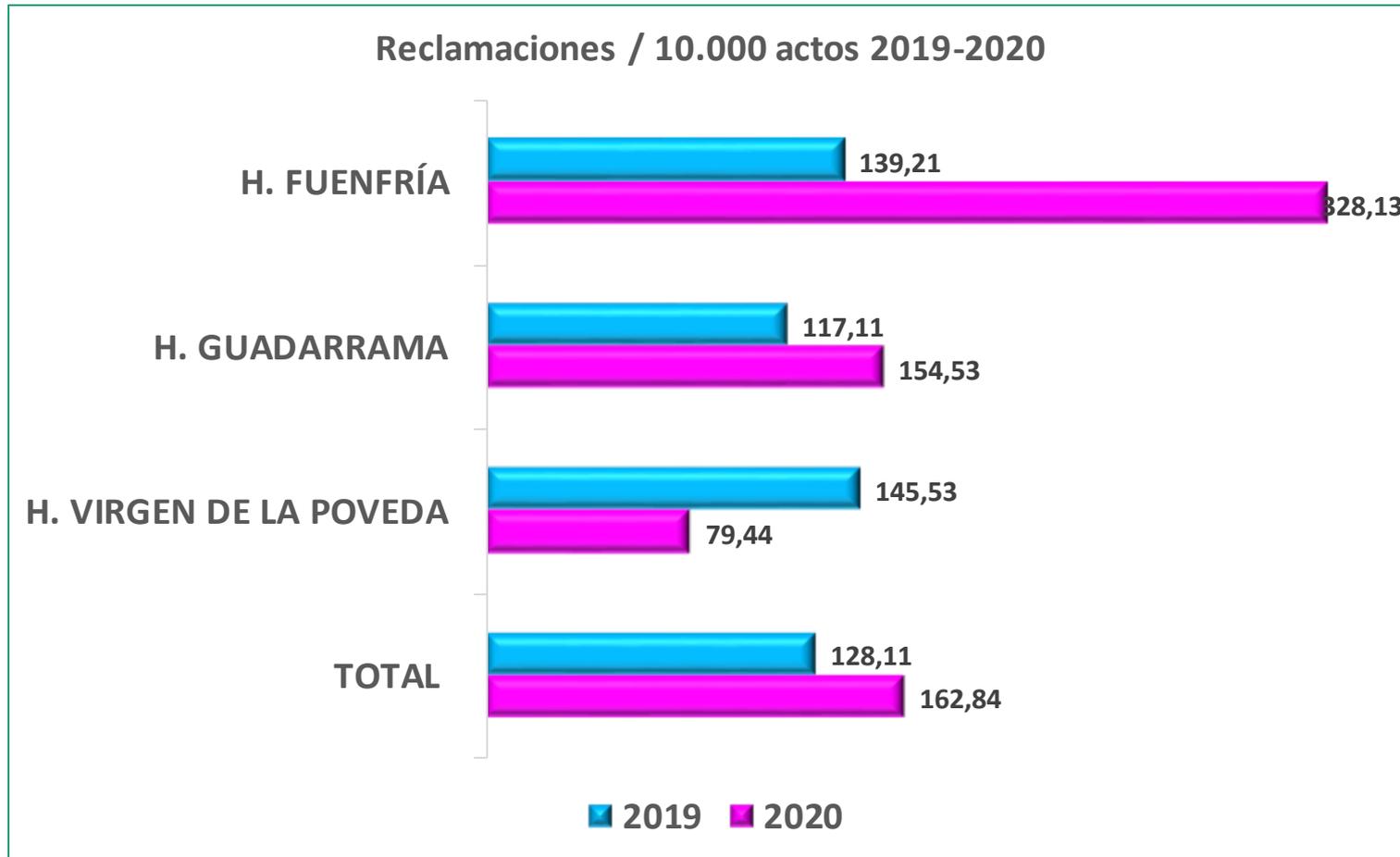
Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. FUENFRÍA	21	640	328,13
H. GUADARRAMA	21	1.359	154,53
H. VIRGEN DE LA POVEDA	9	1.133	79,44
TOTAL	51	3.132	162,84

# HH. Media Estancia: Reclamaciones/Actividad 2019 - 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



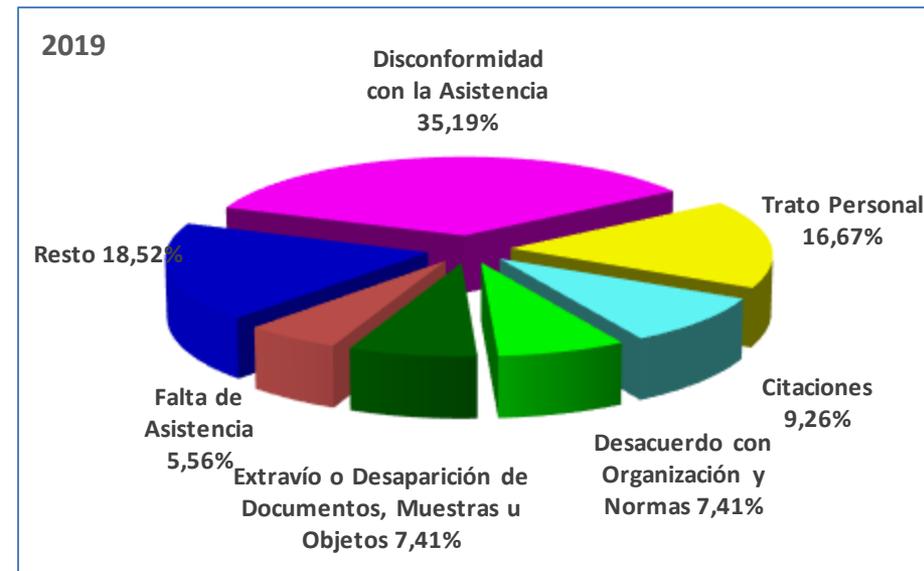
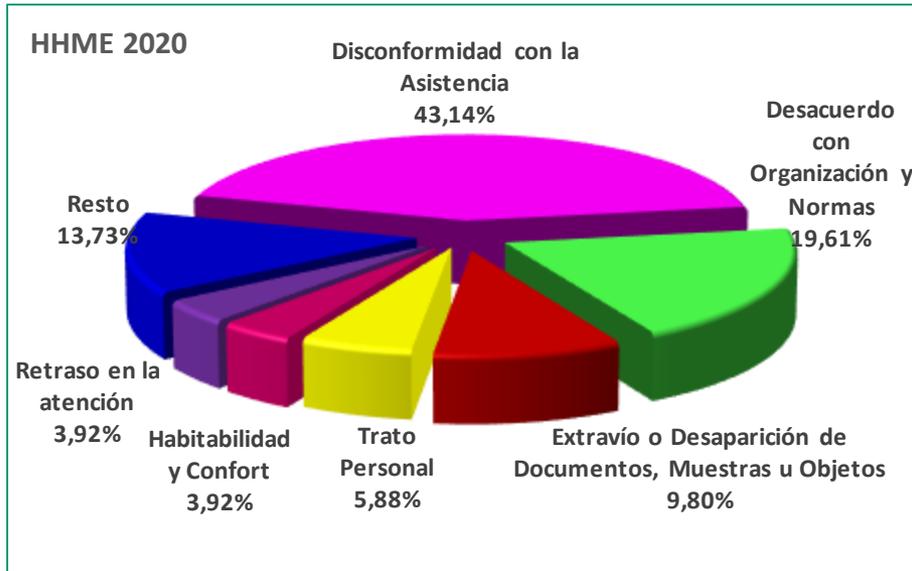
# HH. Media Estancia: Motivos de Reclamación

	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	22	43,14%	43,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	10	19,61%	62,75%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	5	9,80%	72,55%
Trato Personal	3	5,88%	78,43%
Habitabilidad y Confort	2	3,92%	82,35%
Retraso en la atención	2	3,92%	86,27%
Resto	7	13,73%	100,00%

# HH. Media Estancia: Motivos de Reclamación 2019-2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. Fuenfría



		2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>75,00%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>862</b>	<b>640</b>	<b>-222</b>	<b>-25,75%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>139,21</b>	<b>328,13</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>53,85%</b>



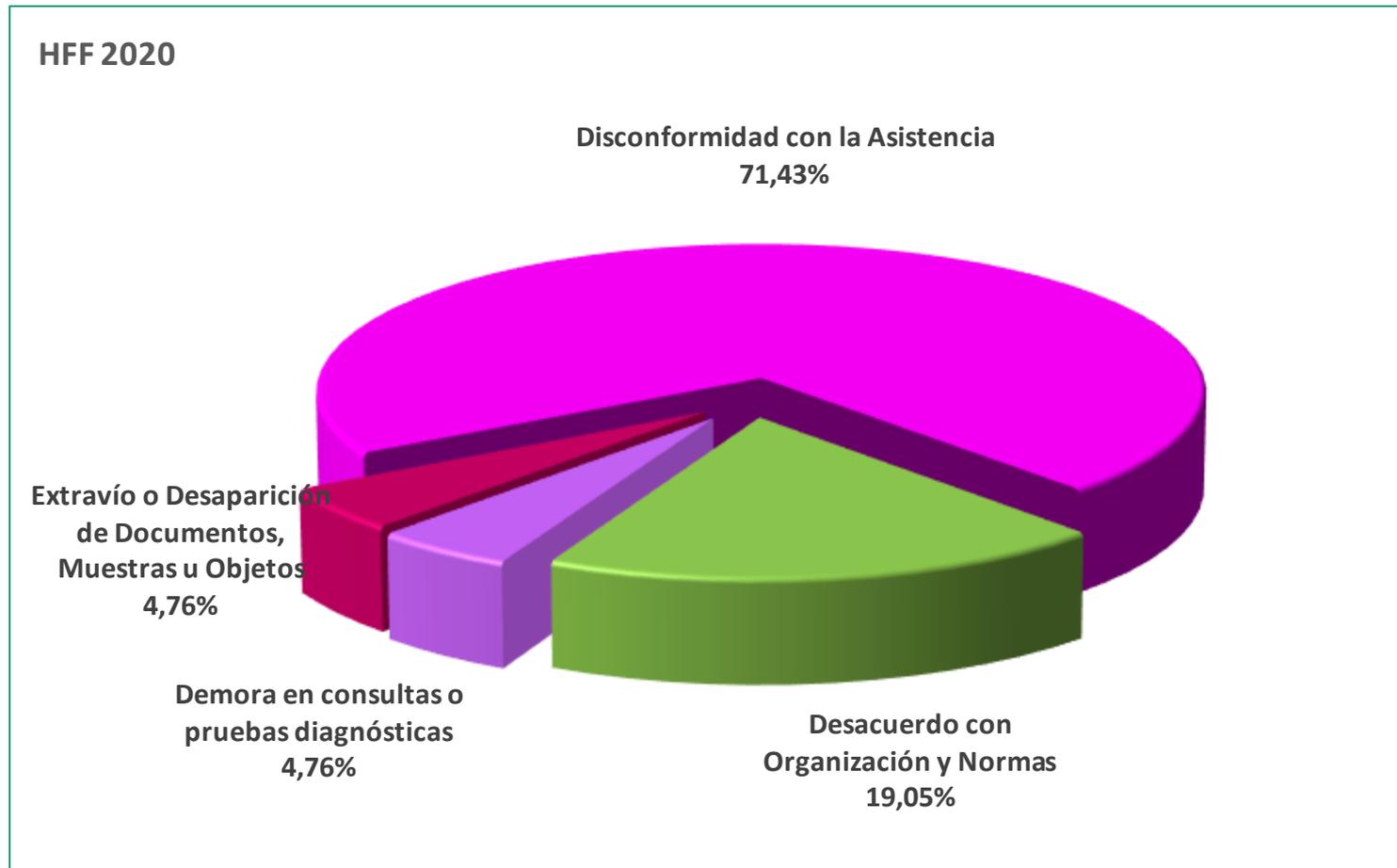
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	15	71,43%	71,43%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	19,05%	90,48%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	4,76%	95,24%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1	4,76%	100,00%

# H. Fuenfría: Motivo de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. Guadarrama

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>-8</b>	<b>-27,59%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>2.391</b>	<b>1.359</b>	<b>-1.032</b>	<b>-43,16%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>121,29</b>	<b>154,53</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>95,24%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>-5</b>	<b>-29,41%</b>

# H. Guadarrama



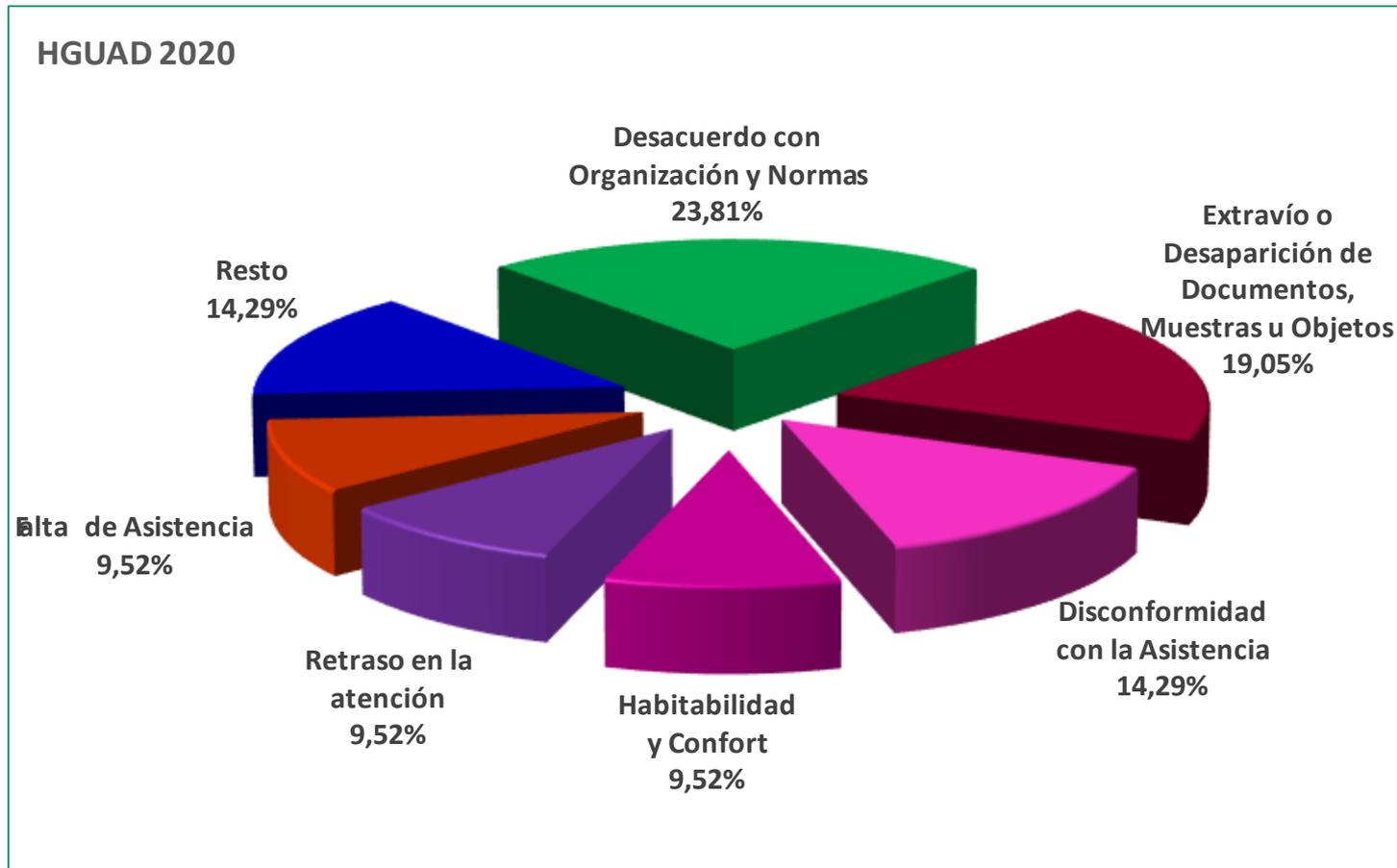
<b>MOTIVO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>5</b>	<b>23,81%</b>	<b>23,81%</b>
<b>Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos</b>	<b>4</b>	<b>19,05%</b>	<b>42,86%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>3</b>	<b>14,29%</b>	<b>57,14%</b>
<b>Habitabilidad y Confort</b>	<b>2</b>	<b>9,52%</b>	<b>66,67%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>2</b>	<b>9,52%</b>	<b>76,19%</b>
<b>Falta de Asistencia</b>	<b>2</b>	<b>9,52%</b>	<b>85,71%</b>
<b>Resto</b>	<b>3</b>	<b>14,29%</b>	<b>100%</b>

# H. Guadarrama: Motivo de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# H. Virgen de la Poveda

	2019	2020	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>-5</b>	<b>-35,71%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>962</b>	<b>1.133</b>	<b>171</b>	<b>17,78%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>145,53</b>	<b>79,44</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>78,57%</b>	<b>100,00%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>-20</b>	<b>-71,43%</b>

# H. Virgen de la Poveda



MOTIVO	Nº	N%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	4	44,44%	44,44%
Información Clínica	2	22,22%	66,67%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	11,11%	77,78%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	1	11,11%	88,89%
Trato Personal	1	11,11%	100,00%

# H. Virgen de la Poveda: Motivo de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS

# Hospitales Psiquiátricos

---



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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

# Datos Globales HH. Psiquiátricos



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

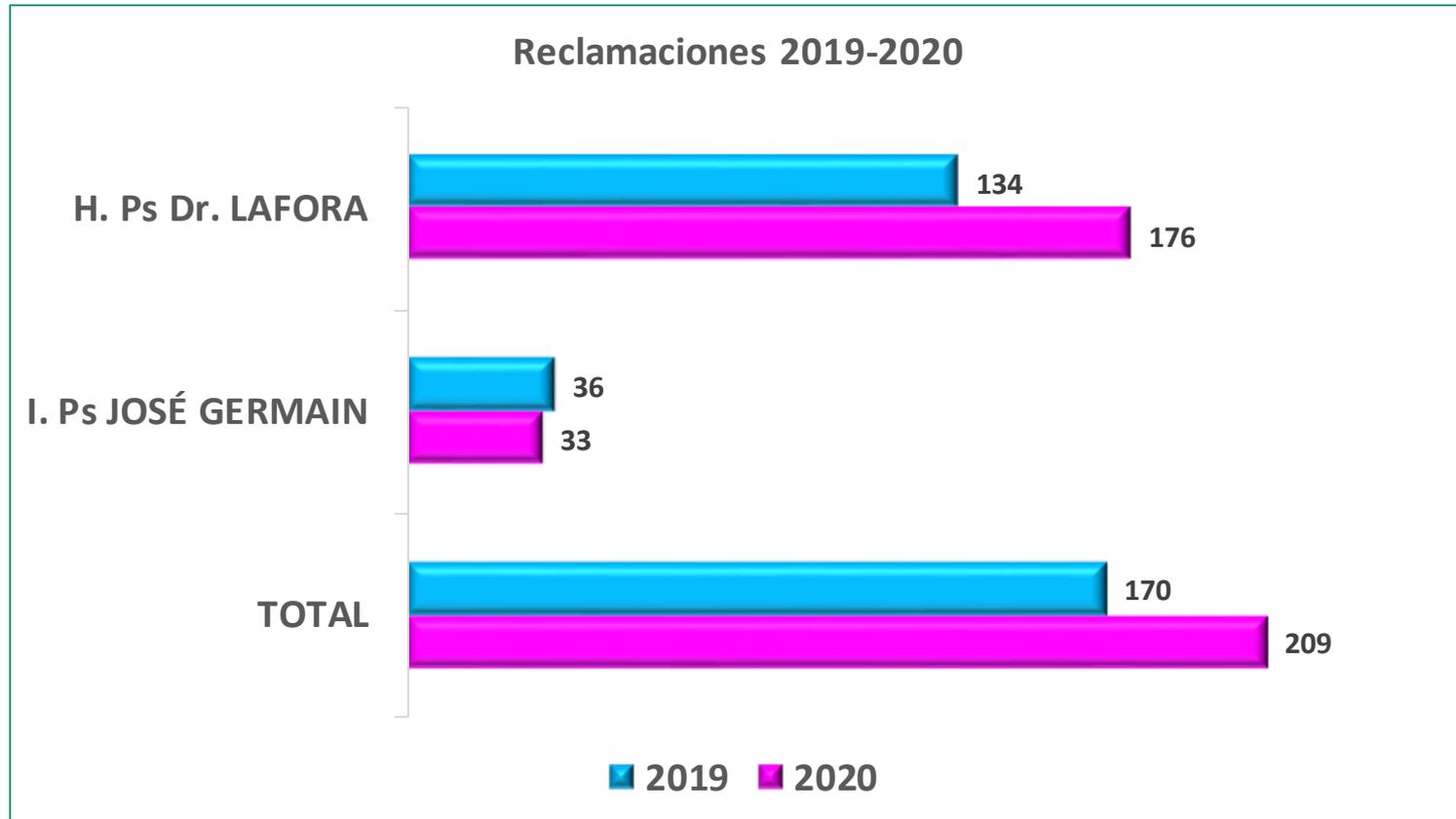
	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
RECLAMACIONES	170	209	39	22,94%
SUGERENCIAS	50	28	-22	-44,00%
AGRADECIMIENTOS	23	10	-13	-56,52%
TOTAL INCIDENCIAS	243	247	-4	-1,65%

# HH. Psiquiátricos: Reclamaciones 2019 - 2020

	2019	2020	$\Delta$	$\Delta$ %
H. Ps Dr. LAFORA	134	176	42	31,34%
I. Ps JOSÉ GERMAIN	36	33	-3	-8,33%
TOTAL	170	209	39	22,94%

# HH. Psiquiátricos

## Reclamaciones 2019 - 2020



# HH. Psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad

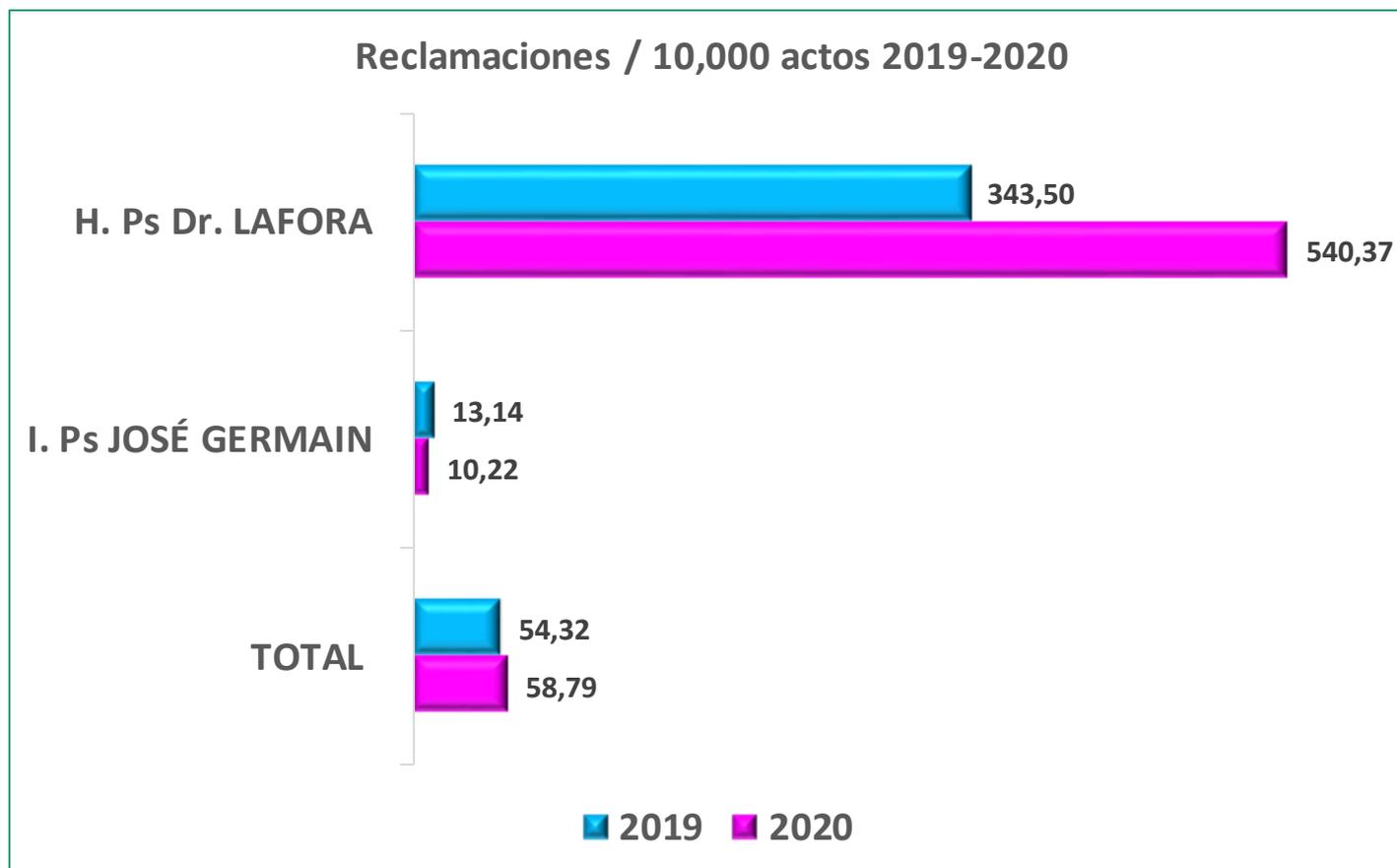
	<b>RECLAMACIONES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>
<b>H. Ps Dr. LAFORA</b>	<b>176</b>	<b>3.257</b>	<b>540,37</b>
<b>I. Ps DSÉ GERMAIN</b>	<b>33</b>	<b>32.296</b>	<b>10,22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>35.553</b>	<b>58,79</b>

# HH. Psiquiátricos : Reclamaciones/Actividad 2019 - 2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



# HH. Psiquiátricos : Motivos de reclamación

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Recursos Materiales</b>	<b>41</b>	<b>19,62%</b>	<b>19,62%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>37</b>	<b>17,70%</b>	<b>37,32%</b>
<b>Atentado a la Integridad Física o Moral</b>	<b>27</b>	<b>12,92%</b>	<b>50,24%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>21</b>	<b>10,05%</b>	<b>60,29%</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>20</b>	<b>9,57%</b>	<b>69,86%</b>
<b>Cafetería y Restaurante</b>	<b>15</b>	<b>7,18%</b>	<b>77,03%</b>
<b>Resto</b>	<b>48</b>	<b>22,97%</b>	<b>100,00%</b>

# HH. Psiquiátricos : Motivos de reclamación 2019-2020

HHPs 2020



2019



# H. Psiquiátrico Dr. Lafora



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>134</b>	<b>176</b>	<b>42</b>	<b>31,34%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>3.901</b>	<b>3.257</b>	<b>-644</b>	<b>-16,51%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>343,50</b>	<b>540,37</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>97,76%</b>	<b>63,64%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>-23</b>	<b>-46,94%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>-8</b>	<b>-44,44%</b>

# H. Psiquiátrico Dr. Lafora



MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	41	23,30%	23,30%
Disconformidad con la Asistencia	32	18,18%	41,48%
Trato Personal	27	15,34%	56,82%
Recursos Materiales	20	11,36%	68,18%
Cocina	15	8,52%	76,70%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objtos	8	4,55%	81,25%
Resto	33	18,75%	100,00%

# H. Psiquiátrico Dr. Lafora: Motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HPsDRL 2020



# I. Psiquiátrico José Germain



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>-3</b>	<b>-8,33%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>27.393</b>	<b>32.296</b>	<b>4.903</b>	<b>17,90%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>13,14</b>	<b>10,22</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,97%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>-5</b>	<b>-100,00%</b>

# I. Psiquiátrico José Germain



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	21	63,64%	63,64%
Trato Personal	5	15,15%	78,79%
Citaciones	4	12,12%	90,91%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	9,09%	100,00%

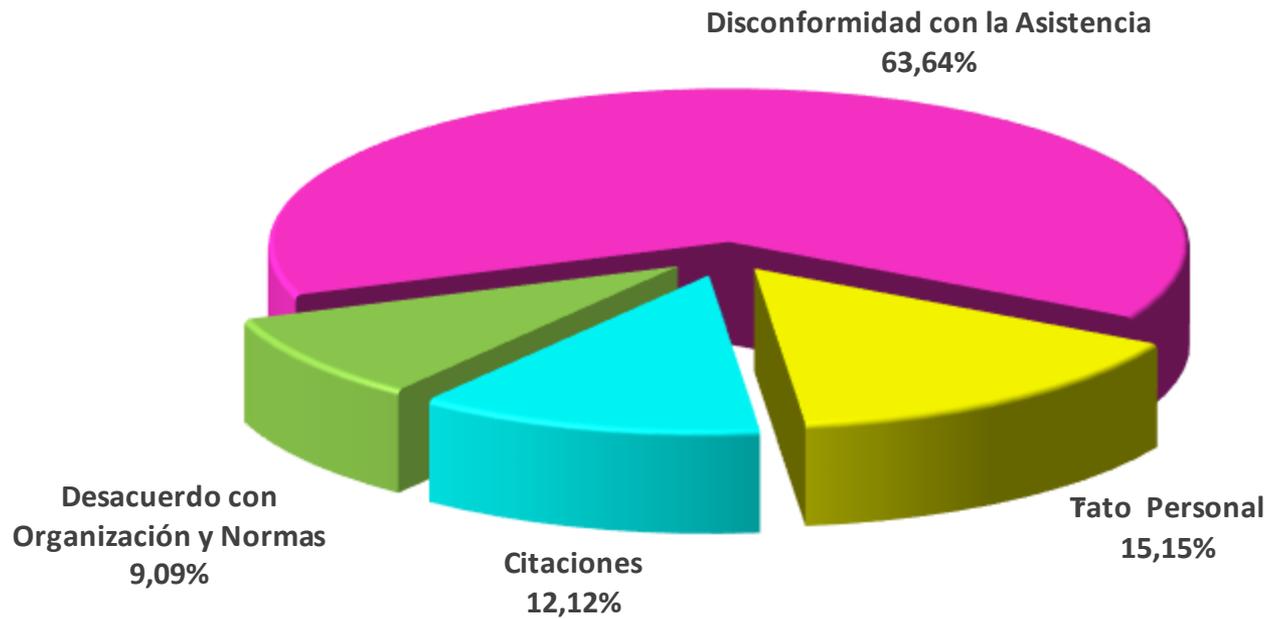
# I. Psiquiátrico José Germain: Motivos de reclamación



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

IPsJG 2020





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# CENTRO DE TRANSFUSIÓN

# Centro de Transfusión

## Datos globales



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>-5</b>	<b>-27,78%</b>
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

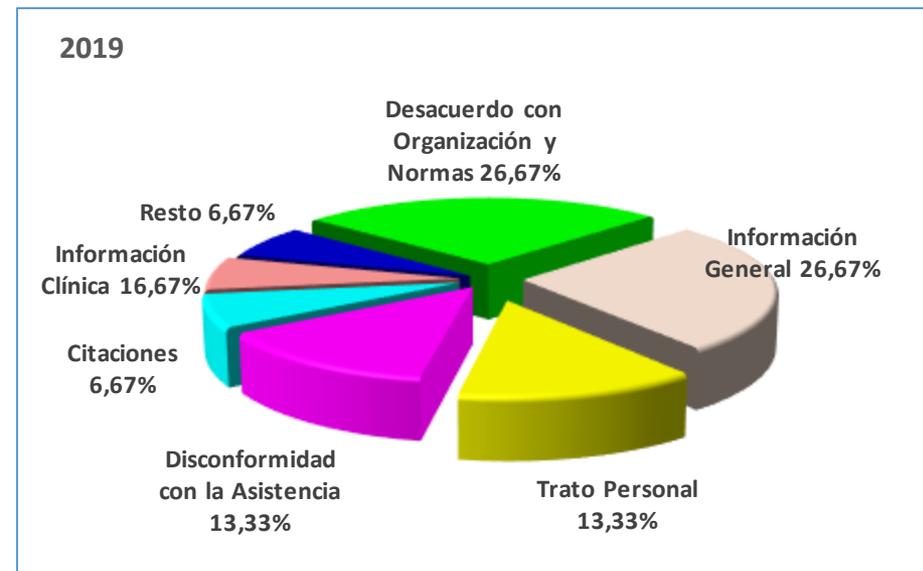
# Centro de Trasfusiones: Motivos de reclamación



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>13</b>	<b>43,33%</b>	<b>43,33%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>5</b>	<b>16,67%</b>	<b>60,00%</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>3</b>	<b>10,00%</b>	<b>70,00%</b>
<b>Información General</b>	<b>3</b>	<b>10,00%</b>	<b>80,00%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>3</b>	<b>10,00%</b>	<b>90,00%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>1</b>	<b>3,33%</b>	<b>93,33%</b>
<b>Resto</b>	<b>2</b>	<b>6,67%</b>	<b>100,00%</b>

# Centro de Transfusiones: Motivos de reclamación 2019-2020





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# SUMMA - 112

# SUMMA:

## Datos globales 2019 - 2020



	2019	2020	Δ	% Δ
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>6.137</b>	<b>3.777</b>	<b>-2.360</b>	<b>-38,46%</b>
<b>RECLAMACIONES TSNU</b>	<b>3.465</b>	<b>1.763</b>	<b>-1.702</b>	<b>-49,12%</b>
<b>RECLAMACIONES AU</b>	<b>2.672</b>	<b>2.014</b>	<b>-658</b>	<b>-24,63%</b>
<b>RECLAMACIONES TSNU / 10.000 ACTOS</b>	<b>30,26</b>	<b>24,28</b>		
<b>RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS</b>	<b>10,81</b>	<b>9,32</b>		
<b>RECLAMACIONES CERRADAS EN PLAZO</b>	<b>92,52%</b>	<b>98,62%</b>		
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>-9</b>	<b>-47,37%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>254</b>	<b>147</b>	<b>-107</b>	<b>-42,13%</b>

# SUMMA: Reclamaciones 2019-2020



# SUMMA: Motivos Atención Urgente



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

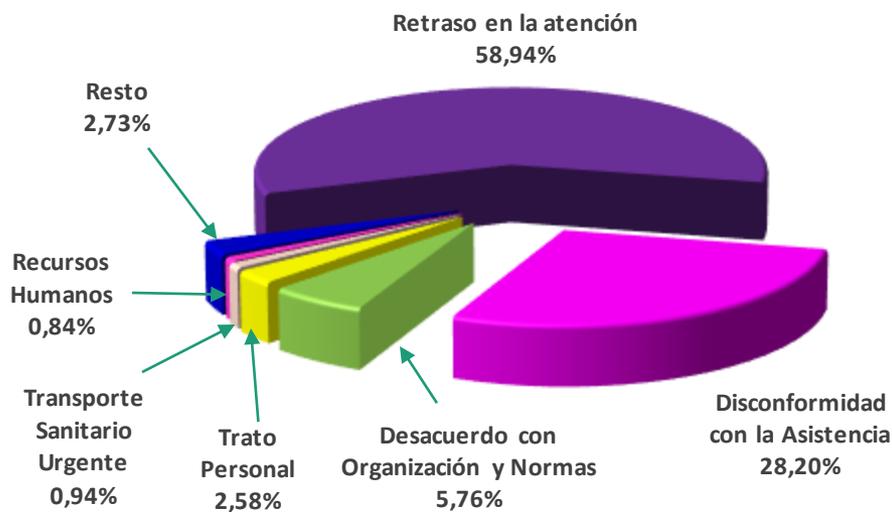
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC:</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>1.187</b>	<b>58,94%</b>	<b>58,94%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>568</b>	<b>28,20%</b>	<b>87,14%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>116</b>	<b>5,76%</b>	<b>92,90%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>52</b>	<b>2,58%</b>	<b>95,48%</b>
<b>Transporte Sanitario Urgente</b>	<b>19</b>	<b>0,94%</b>	<b>96,43%</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>17</b>	<b>0,84%</b>	<b>97,27%</b>
<b>Resto</b>	<b>55</b>	<b>2,73%</b>	<b>100,00%</b>

# SUMMA: Motivos Atención Urgente

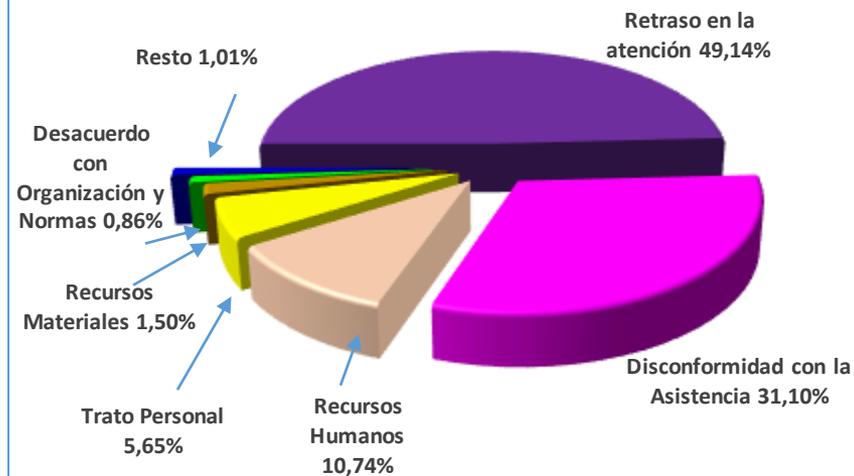


Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

SUMMA-A.U. 2020



2019



# SUMMA:

## Motivos Transporte no urgente

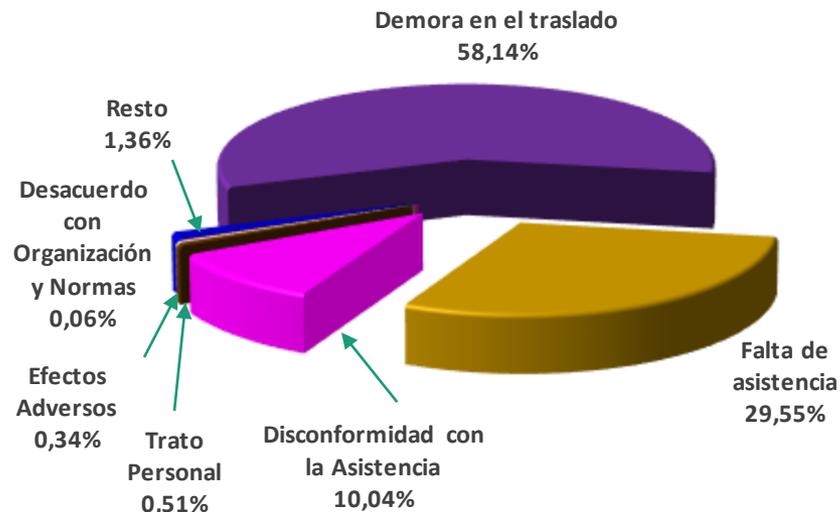


Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

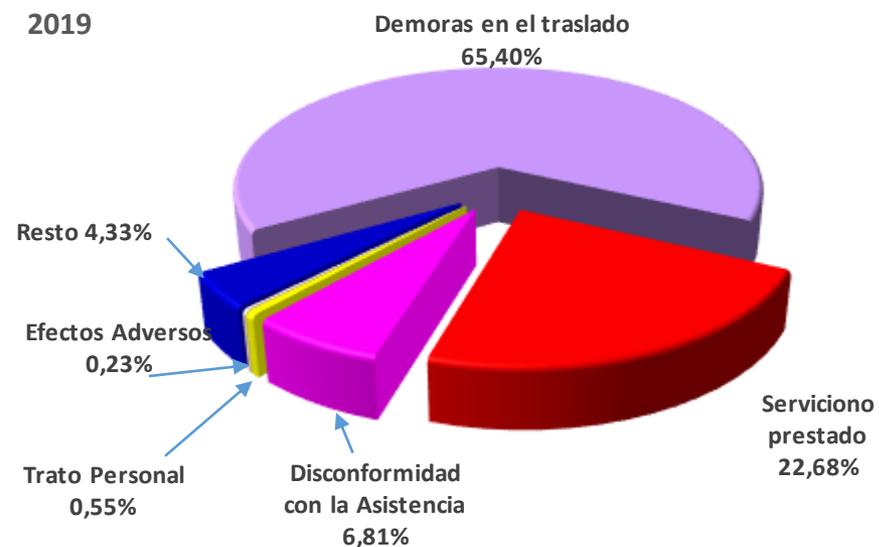
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC:</b>
<b>Demora en el traslado</b>	<b>1.025</b>	<b>58,14%</b>	<b>58,14%</b>
<b>Falta de asistencia</b>	<b>521</b>	<b>29,55%</b>	<b>87,69%</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>177</b>	<b>10,04%</b>	<b>97,73%</b>
<b>Trato Personal</b>	<b>9</b>	<b>0,51%</b>	<b>98,24%</b>
<b>Efectos Adversos</b>	<b>6</b>	<b>0,34%</b>	<b>98,58%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>	<b>98,64%</b>
<b>Resto</b>	<b>24</b>	<b>1,36%</b>	<b>100,00%</b>

# SUMMA: Motivos Transporte no urgente

SUMMA-3NU 2020



2019





# SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

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

# Servicios Centrales Consejería Sanidad: Reclamaciones



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020	Δ	% Δ
D. G. HUMANIZACIÓN y AT. PACIENTE	231	236	5	2,16%
Sd. G. ASEGURAMIENTO	159	173	14	8,81%
D. G. SALUD PÚBLICA	62	296	234	377,42%
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN	72	28	-44	-61,11%
D. G. PROCESO INTEGRADO DE SALUD	4.556	2.332	-2.224	-48,81%
D.G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y E. SANITARIOS	249	328	79	31,73%
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	43	34	-9	-20,93%
Sd. G. FARMACIA Y PRODUCTOS SANITARIOS	88	103	15	17,05%
OTROS/SIN ESPECIFICAR	32	89	57	178,13%
OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	181	165	-16	-8,84%
<b>TOTAL SS. CC.</b>	<b>5.673</b>	<b>3.784</b>	<b>-1.889</b>	<b>-33,30%</b>

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

# D. G. Proceso Integrado de Salud: Reclamaciones



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DGPIS	2019	2020
UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO	3.790	1.593
GERENCIA A. A. PRIMARIA	236	338
OFICINA REG. COORD. ONCOLÓGICA	333	196
CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	80	61
LABORATORIO CENTRAL	0	32
ORDENACIÓN ASISTENCIAL	25	9
OFICINA REG. SALUD MENTAL	17	5
GERENCIA A. HOSPITALES	0	2

# Subdirección G. Aseguramiento: Motivos reclamaciones



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Tarjeta Sanitaria</b>	<b>84</b>	<b>76</b>
<b>Aseguramiento sanitario</b>	<b>39</b>	<b>68</b>
<b>Aportación farmacéutica</b>	<b>32</b>	<b>25</b>
<b>Resto</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

# D.G. Salud Pública: Motivos reclamaciones



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Recursos Materiales</b>	<b>31</b>	<b>194</b>
<b>Disconformidad con la Asistencia</b>	<b>2</b>	<b>35</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>11</b>	<b>30</b>
<b>Demora en consultas o pruebas diagnósticas</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Citaciones</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Resto</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

# D.G. Sistemas de Información y Equipamientos sanitarios



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

	2019	2020
<b>Trámites Electrónicos</b>	<b>203</b>	<b>296</b>
<b>Información Clínica</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>Citaciones</b>	<b>28</b>	<b>6</b>
<b>Accesibilidad</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Recursos Materiales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Resto</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

# D. G. Humanización 2019-2020



Comunidad  
de Madrid

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

DGHyAP	2019	2020
CENTROS CONCERTADOS	149	122
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS	6	6
SERVICIO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA	8	4
RESTO DG	68	104
TOTAL DG	231	236

CENTRO CONCERTADO	2019
HESTIA	25
OXIGENOTERAPIA	77
F. I. SAN JOSÉ	4
C. S. VICENTE	6
VOT S. Fco. ASÍS	1
CELLOSA	9
H. BEATA M <sup>a</sup> ANA DE JESÚS	6
RESTO CC	21

EMPRESA OXÍGENO	2019
TRD	59
LINDE / VIVISOL	2
OXIMESA	14
OTROS	1
S.E.	1
TOTAL OXÍGENO	77

# U. C. R. por hospital: 2019 - 2020



Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

HOSPITAL UCR	2019	2020
SURESTE	1.149	493
I. LEONOR	1.365	462
I. SOFÍA	651	380
TAJO	448	165
HENARES	144	73
I. CRISTINA	26	13
S/E	7	7
<b>TOTAL UCR</b>	<b>3.790</b>	<b>1.593</b>

# Servicios Centrales: Principales motivos



MOTIVOS UCR	Nº
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.340
Citaciones	103
Suspensión de Actos Asistenciales	47
Información Clínica	25
Desacuerdo con Organización y Normas	19
Recursos Materiales	14
Resto	45



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Humanización  
y Atención al Paciente  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

# **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 2020**