

**MEMORIA DE RECLAMACIONES,
SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS
DEL AÑO 2021**



**Comunidad
de Madrid**

Análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos presentadas por los usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid durante el año 2021

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente. Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición: 2024
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



DATOS GENERALES



Datos globales 2021

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS	TOTAL
HOSPITALES *	38.434	2.244	9.062	49.740
A. PRIMARIA	25.907	301	2.047	28.255
SUMMA - 112	3.312	37	349	3.698
SS. CC. C.S.	25.468	1.059	407	26.934
TOTAL	93.121	3.641	11.865	108.627

** Incluye el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid y la Unidad Central de Radiodiagnóstico*



Evolución 2020-2021

	2020	2021	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	48.848	93.121	44.273	90,63%
SUGERENCIAS	2.410	3.641	1.231	51,08%
AGRADECIMIENTOS	10.029	11.865	1.836	18,31%
TOTAL INCIDENCIAS	61.287	108.627	47.340	77,24%



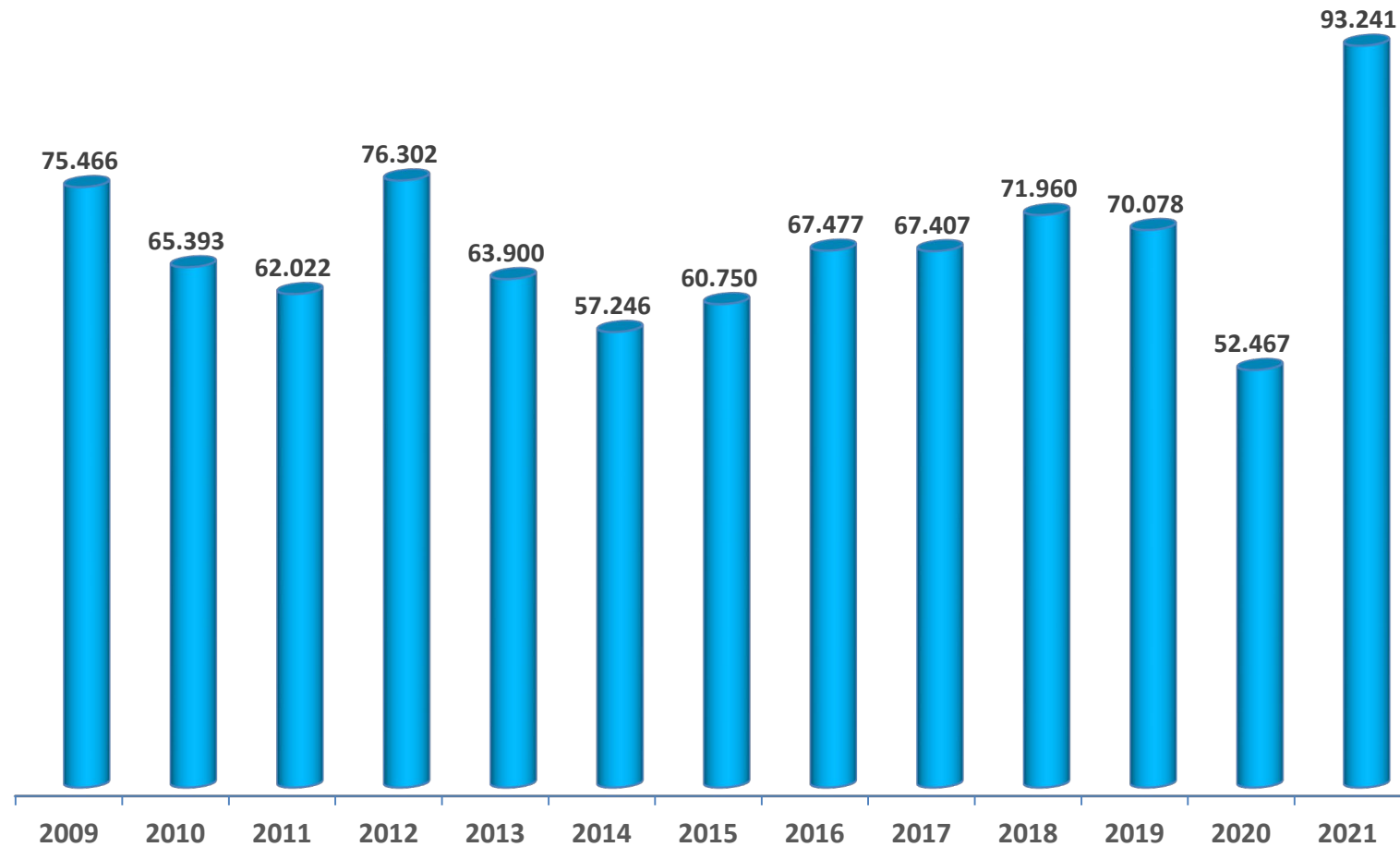
Evolución 2009 - 2021

RECLAMACIONES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
HOSPITALES *	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105	45.870	42.141	27.487	38.434
PRIMARIA	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429	15.671	15.856	13.800	25.907
SUMMA-112	2.832	3.255	2.941	1.613	1.652	2.304	3.064	3.244	3.929	5.539	6.137	3.777	3.312
SS. CC. CONSEJERÍA	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277	2.613	4.330	4.516	5.492	3.619	25.468
SUB-TOTAL **	75.466	65.393	62.022	59.098	62.205	57.007	60.364	66.948	66.793	71.596	69.626	48.683	93.121
AJENAS A LA GESTIÓN DE LOS CENTROS				17.204	1.695	239	386	529	614	364	181	3.784	120
TOTAL				76.302	63.900	57.246	60.750	67.477	67.407	71.960	69.807	52.467	93.241

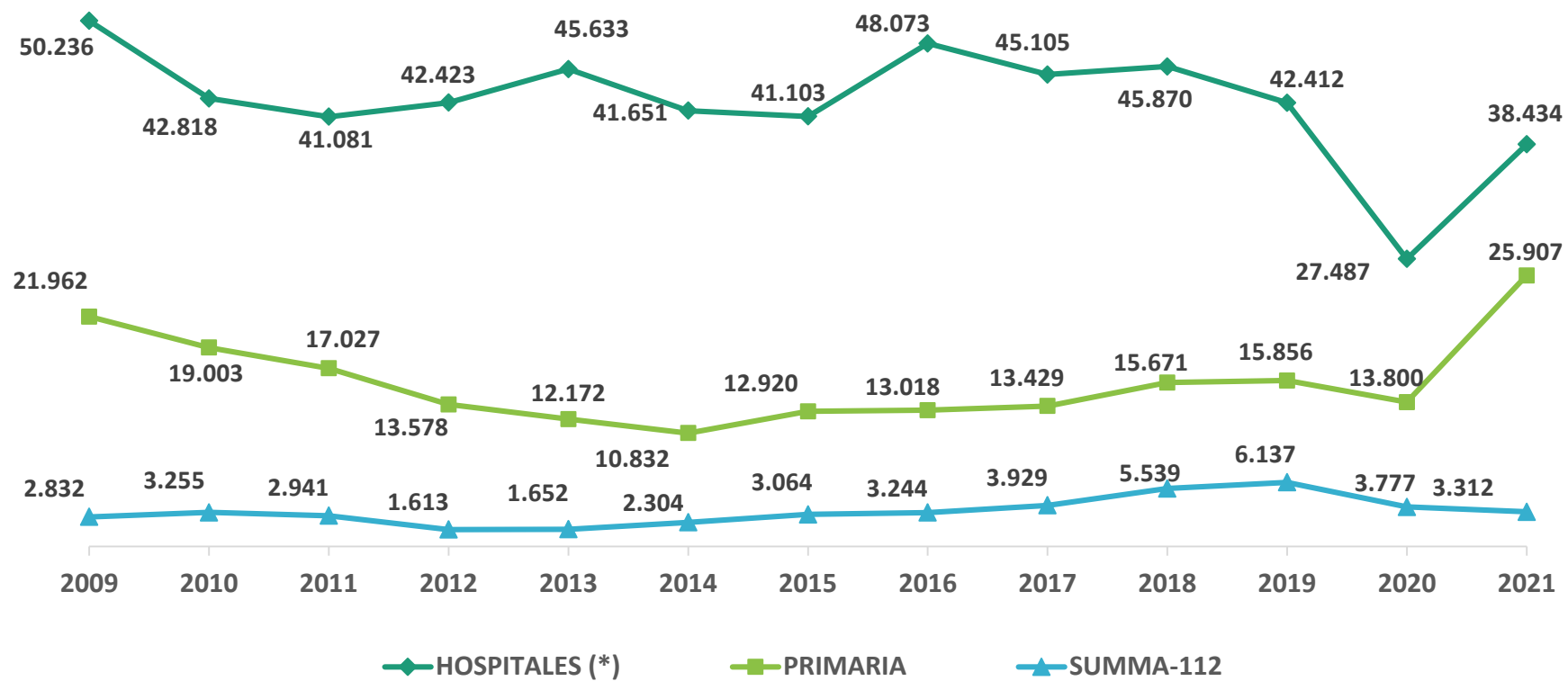
(*) Incluye el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid y la Unidad Central de Radiodiagnóstico

(**) Los centros y unidades contestan reclamaciones ajenas a su gestión. Computan en el total pero no son imputables a ellos.

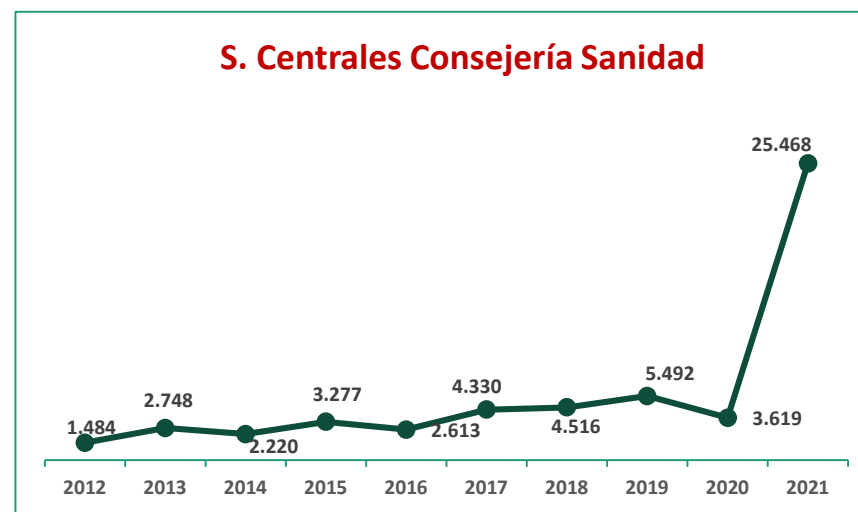
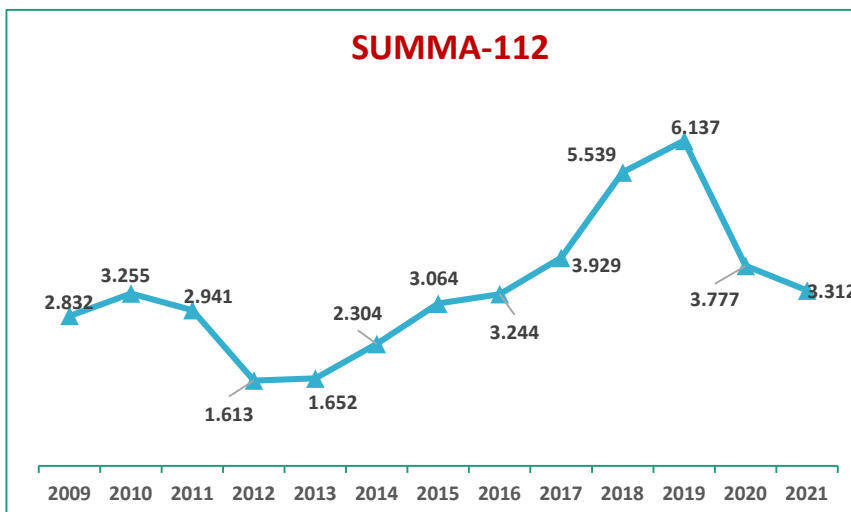
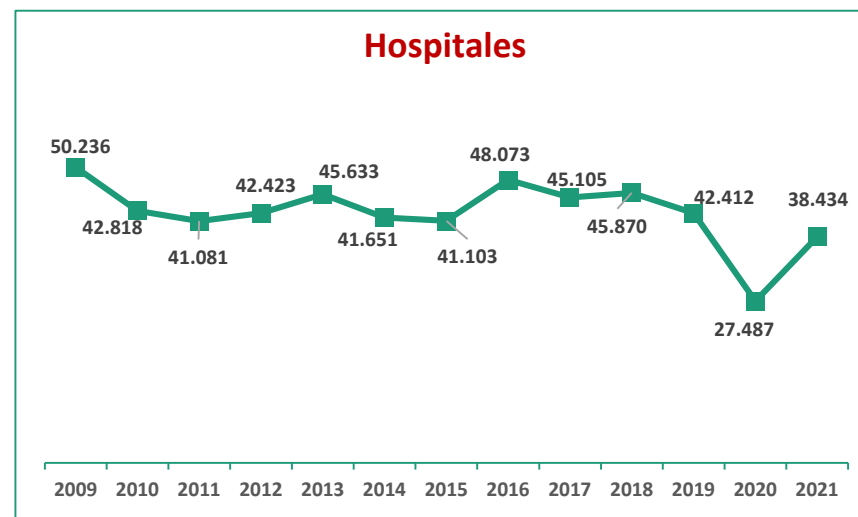
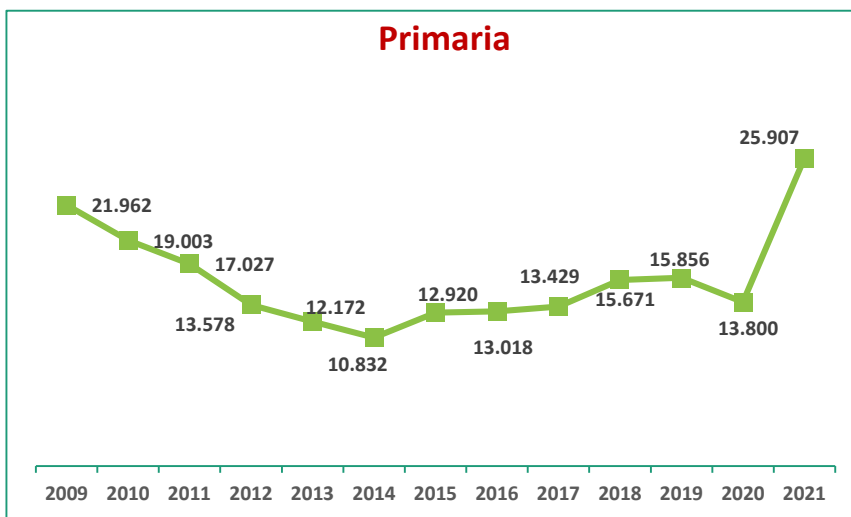
Evolución 2009 - 2021



Evolución 2009 - 2021



Evolución 2009 - 2021



ATENCIÓN PRIMARIA



Atención Primaria Evolución 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	13.800	25.907	12.107	87,73%
SUGERENCIAS	232	293	69	29,74%
AGRADECIMIENTOS	1.281	2.040	766	59,80%

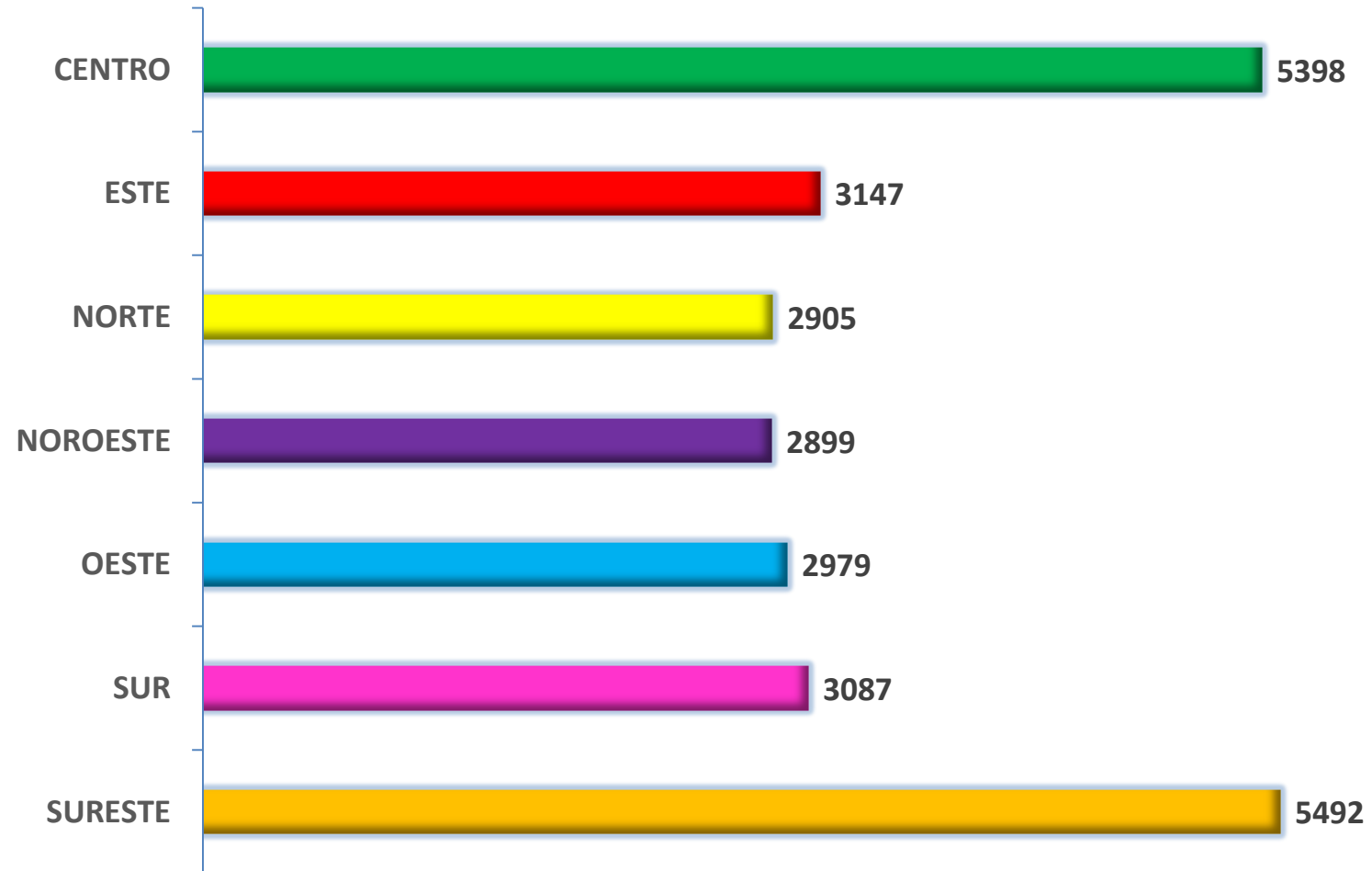


Atención Primaria. Datos Globales 2021

D. A.	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	5.398	19	393
ESTE	3.147	54	335
NORTE	2.905	71	318
NOROESTE	2.899	48	392
OESTE	2.979	30	155
SUR	3.087	30	160
SURESTE	5.492	49	294
TOTAL	25.907	301	2.047



Atención Primaria. Datos Globales 2021



Atención Primaria. Evolución 2020 - 2021

D. A.	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		AGRADECIMIENTOS	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
CENTRO	2.852	5.398	33	19	246	393
ESTE	1.811	3.147	34	54	185	335
NORTE	1.476	2.905	32	71	166	318
NOROESTE	1.709	2.899	29	48	215	392
OESTE	1.534	2.979	13	30	126	155
SUR	1.603	3.087	23	30	133	160
SURESTE	2.813	5.492	68	49	210	294
CENTROS A. P.	2	0	0	0	0	0
TOTAL	13.800	25.907	232	301	1.281	2.047

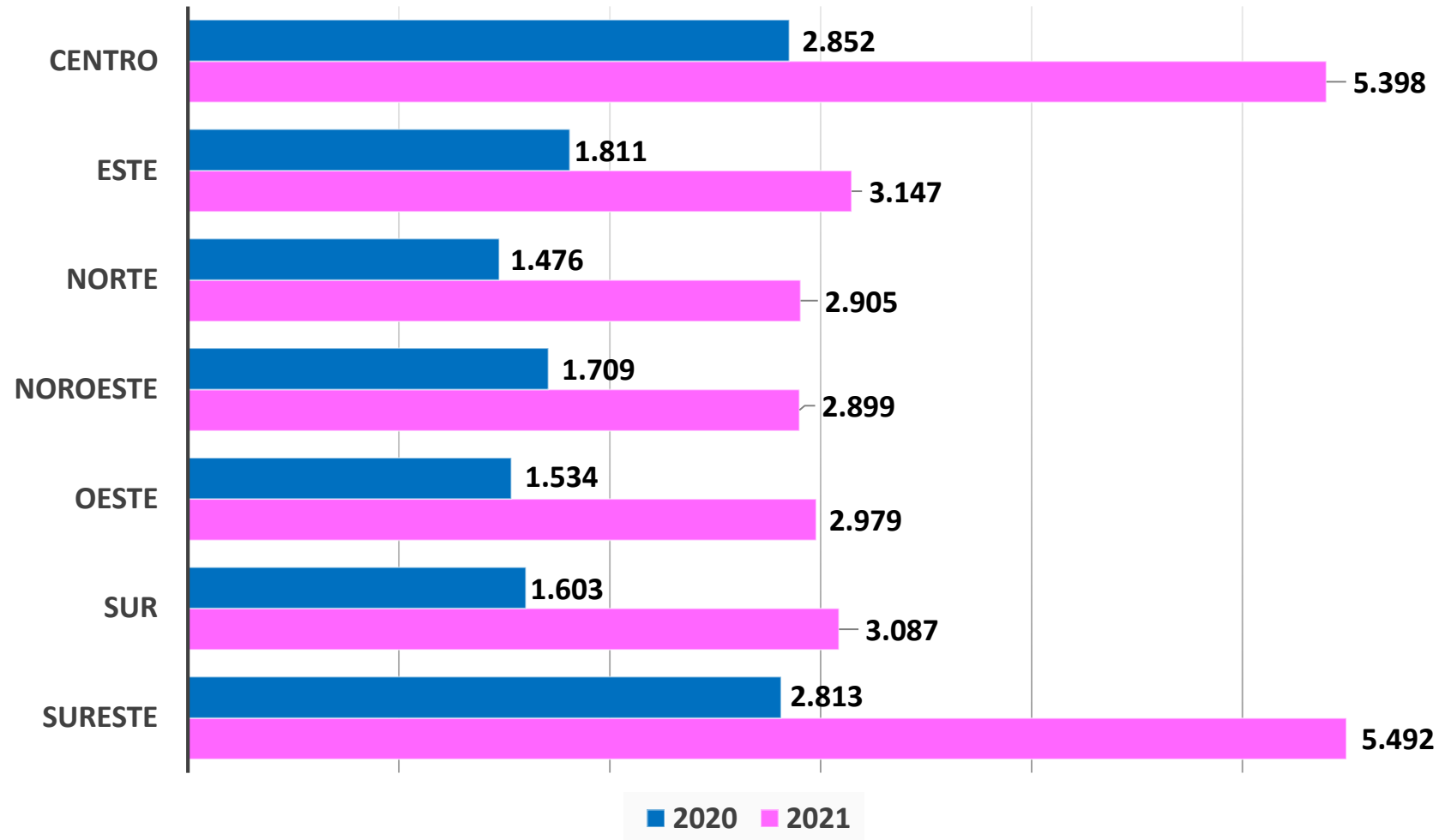


Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	Δ %
CENTRO	2.852	5.398	2.546	47,17%
ESTE	1.811	3.147	1.336	42,45%
NORTE	1.476	2.905	1.429	49,19%
NOROESTE	1.709	2.899	1.190	41,05%
OESTE	1.534	2.979	1.445	48,51%
SUR	1.603	3.087	1.484	48,07%
SURESTE	2.813	5.492	2.679	48,78%
CENTROS ATENCIÓN PRIMARIA	2	0	-2	-200%
TOTAL	13.800	25.907	12.107	46,73%



Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2020 - 2021

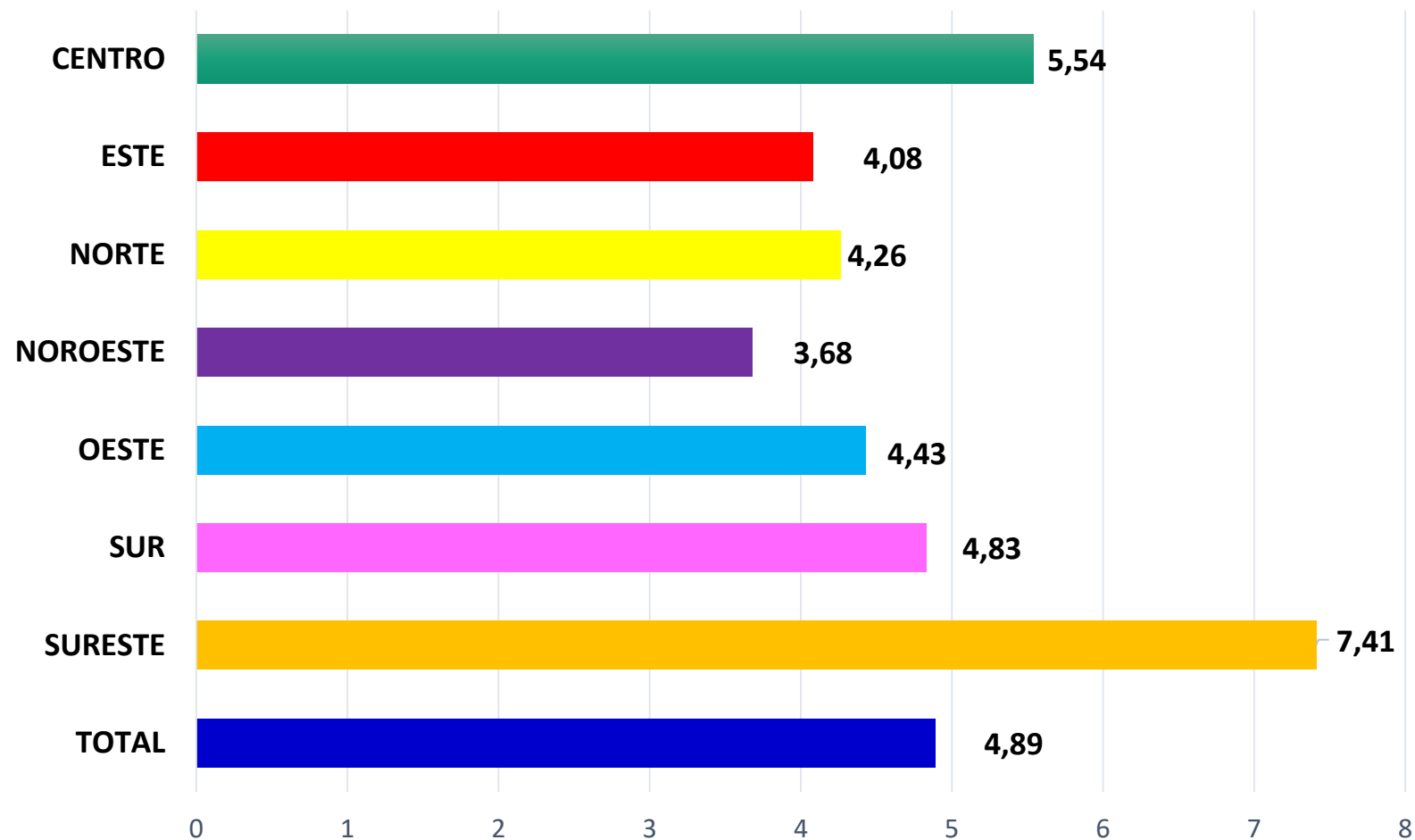


Reclamaciones vs Actividad Asistencial AP 2021

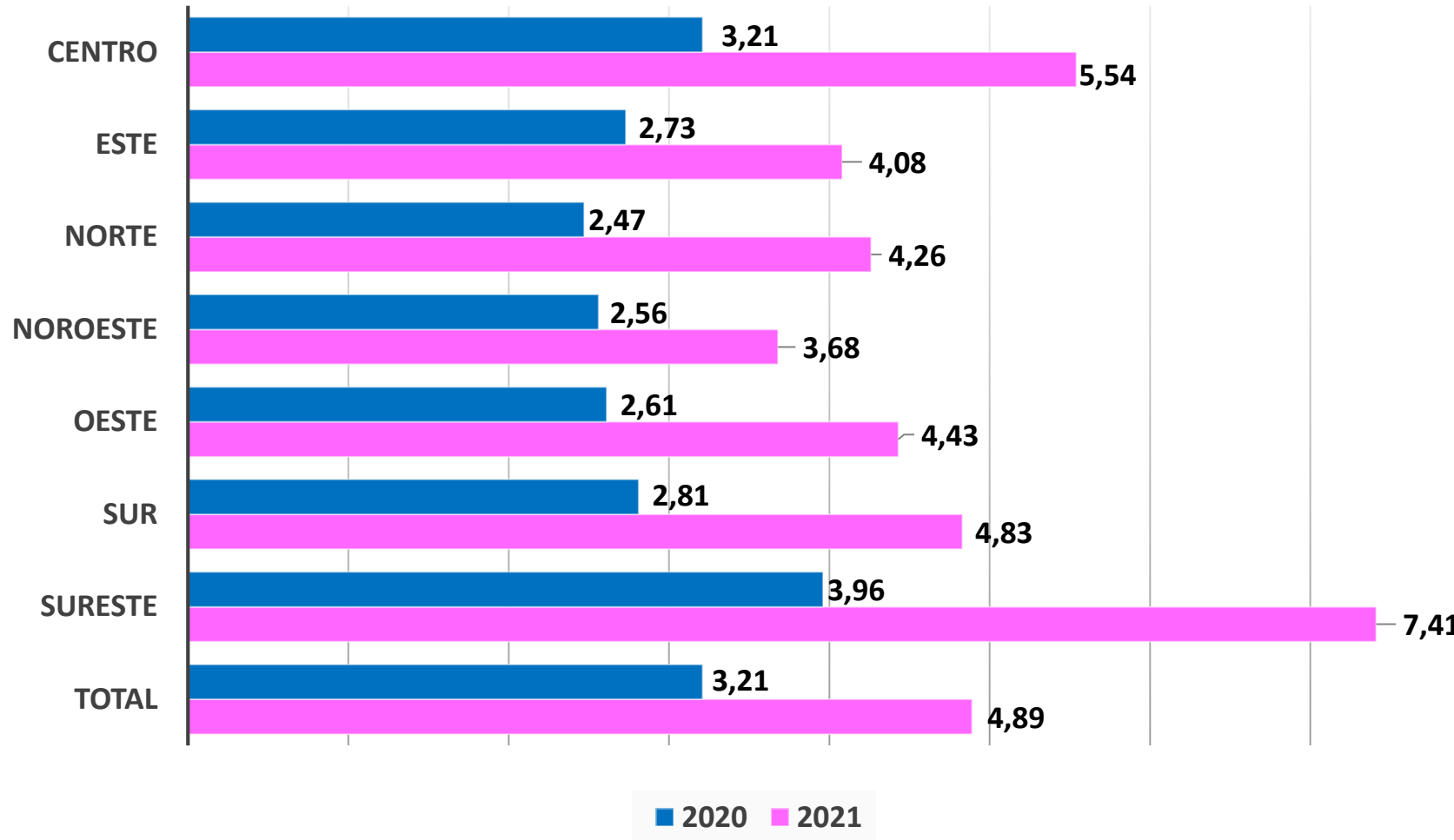
	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
CENTRO	2.852	5.398	8.873.821	9.748.643	3,21	5,54
ESTE	1.811	3.147	6.622.933	7.704.877	2,73	4,08
NORTE	1.476	2.905	5.981.485	6.815.606	2,47	4,26
NOROESTE	1.709	2.899	6.662.938	7.878.714	2,56	3,68
OESTE	1.534	2.979	5.868.393	6.727.960	2,61	4,43
SUR	1.603	3.087	5.697.373	6.385.763	2,81	4,83
SURESTE	2.813	5.492	7.111.794	7.415.716	3,96	7,41
CENTROS A.P.	2	0				
TOTAL	13.800	25.907	46.818.737	52.677.279	3,21	4,89



Reclamaciones vs Actividad Asistencial AP 2021



Reclamaciones vs Actividad Asistencial 2020 -2021

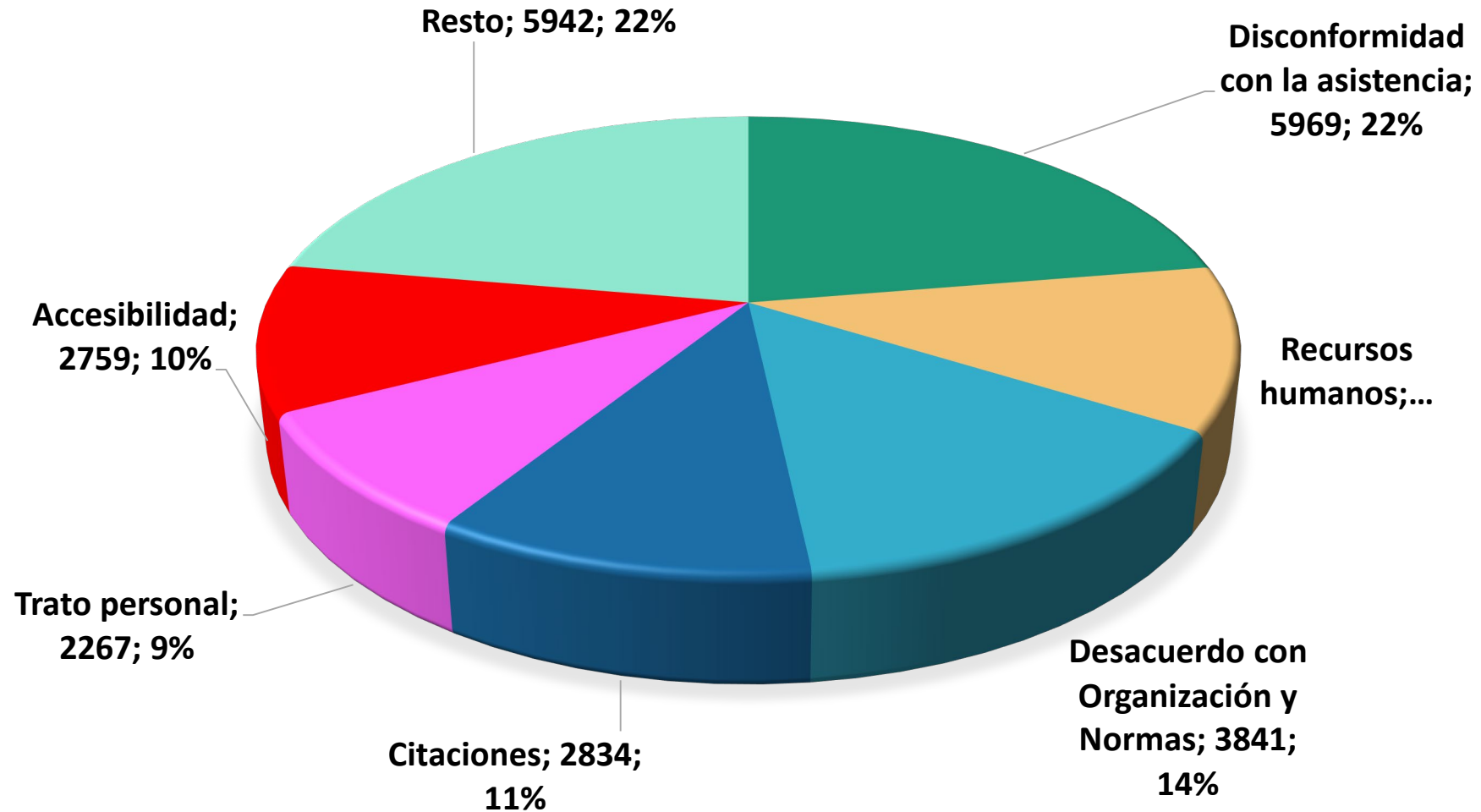


Motivos de Reclamación en Atención Primaria

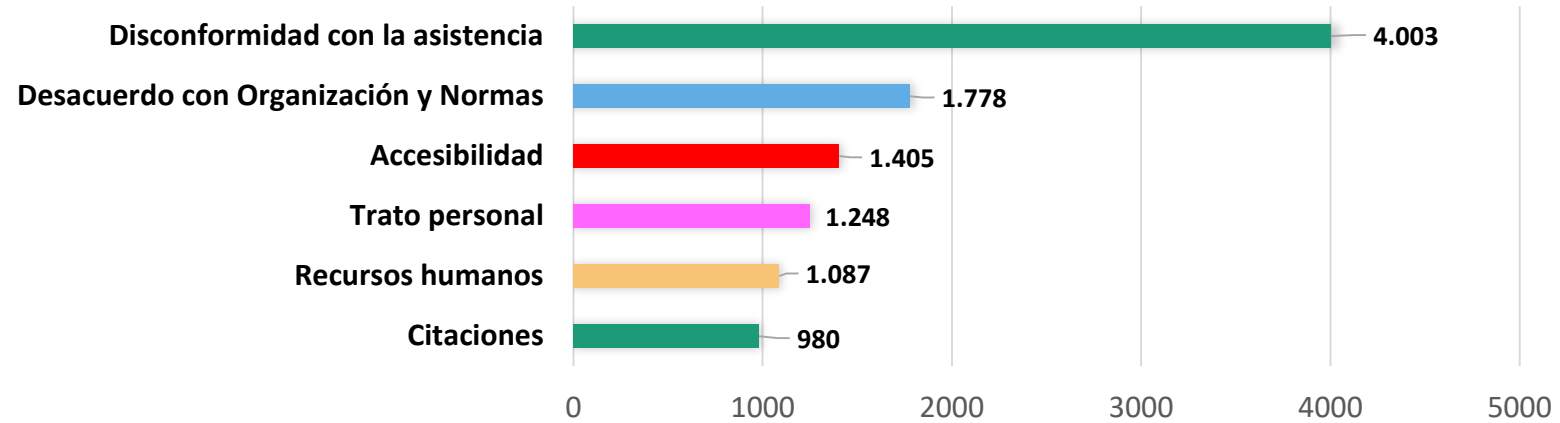
MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	5.969	22,44%	22,44%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.841	14,44%	36,88%
Recursos Humanos	3.075	11,56%	48,44%
Citaciones	2.834	10,65%	59,09%
Accesibilidad	2.759	10,37%	69,46%
Trato Personal	2.267	8,52%	77,98%
Resto	5.942	22,34%	100,00%



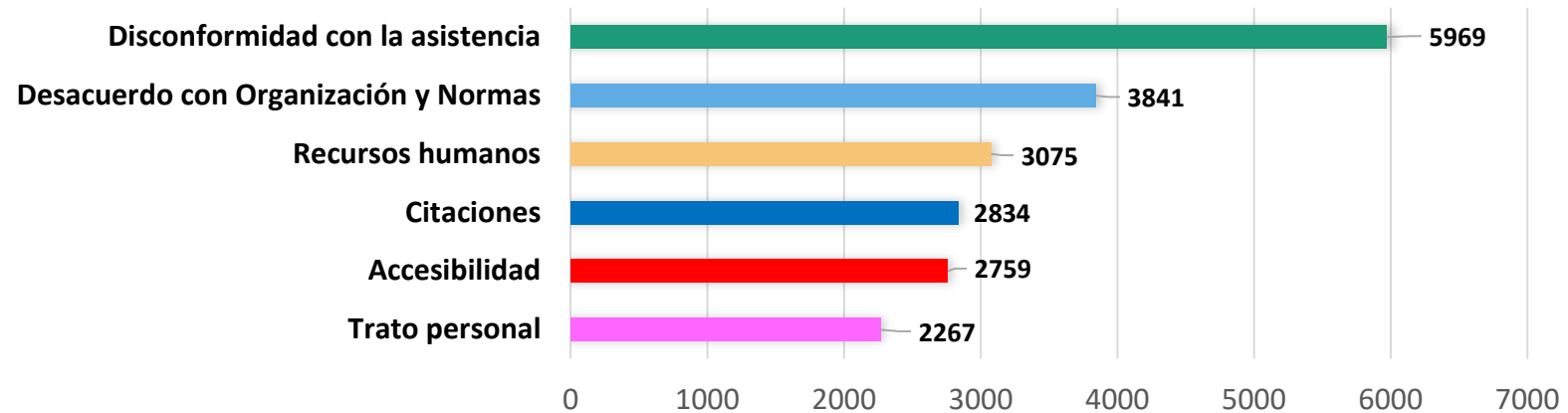
Principales motivos reclamaciones Atención Primaria 2021



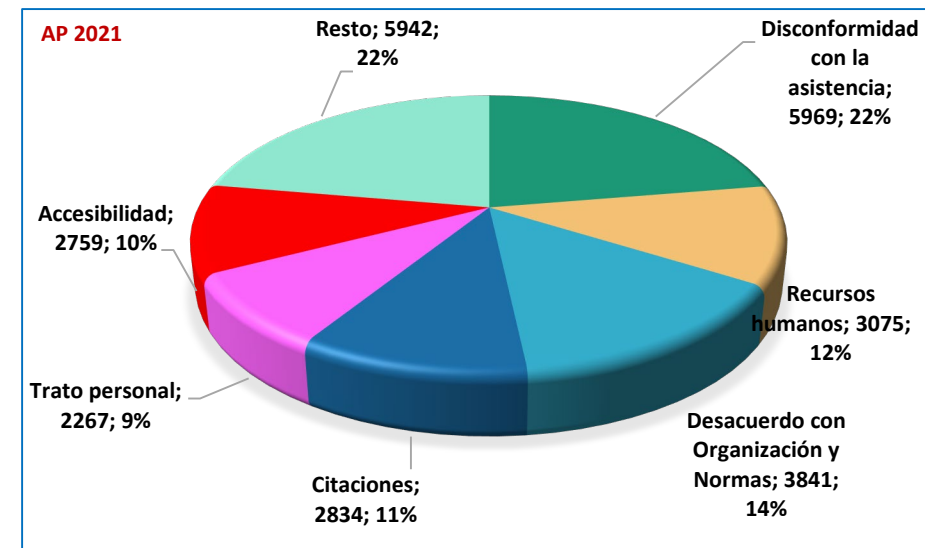
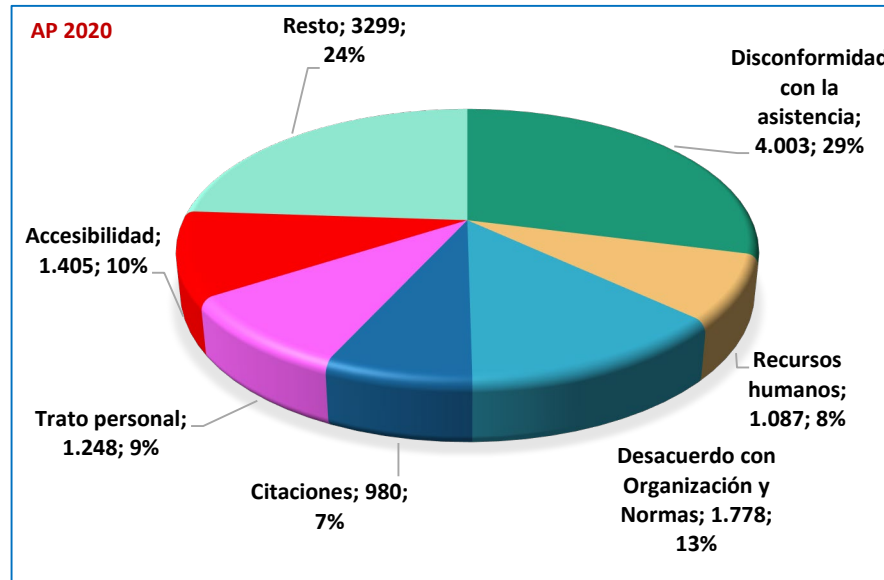
AP 2020



AP 2021



Comparativa motivos de reclamación en AP 2020 - 2021



RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL



Dirección Asistencial Centro 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.852	5.398	2.546	89,27%
ACTIVIDAD	8.873.821	9.748.643	874822	9,86%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,21	5,54	2,33	
SUGERENCIAS	33	19	-14	-42,42%
AGRADECIMIENTOS	246	393	147	59,76%



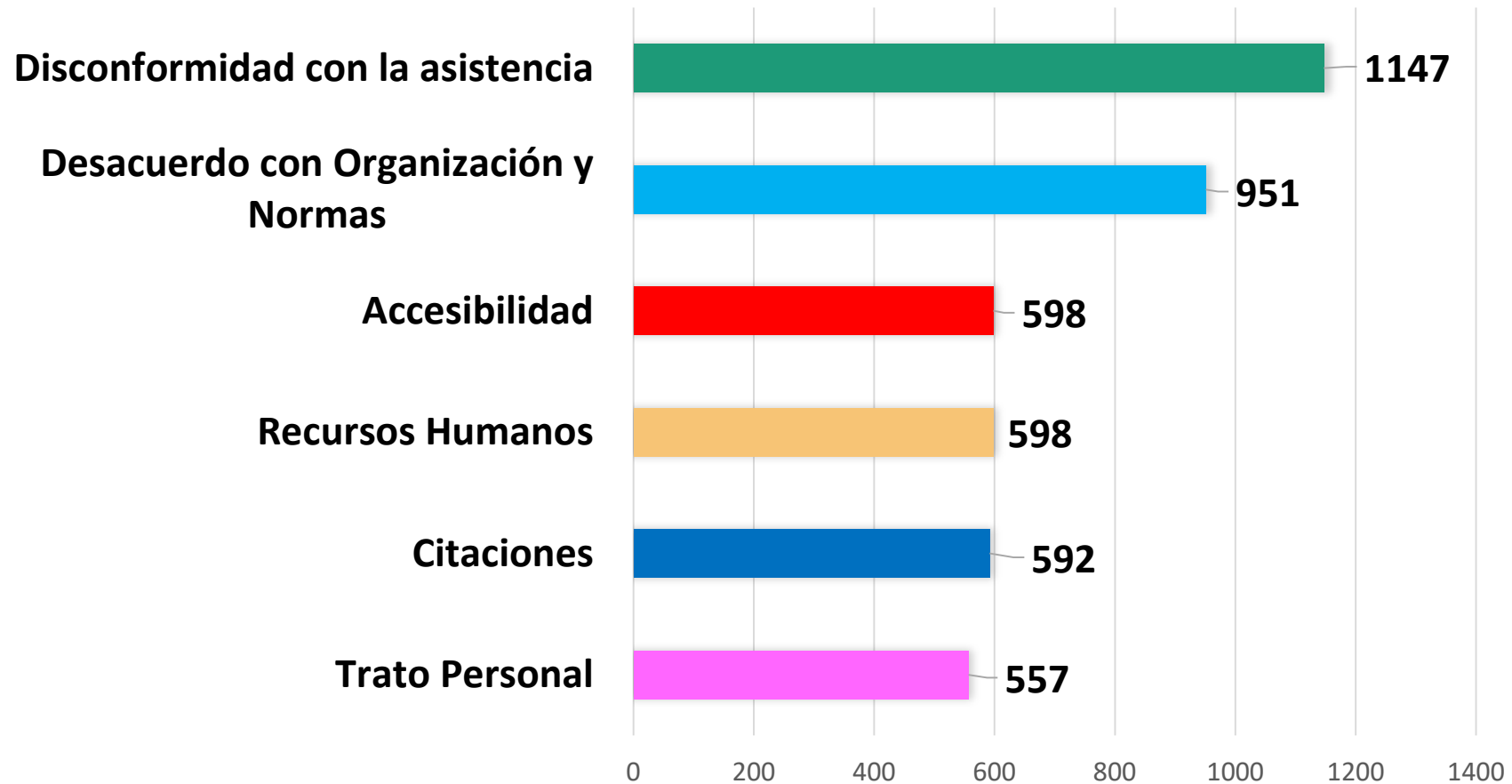
Dirección Asistencial Centro. Motivos reclamaciones 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	1.147	20,76%	20,76%
Desacuerdo con Organización y Normas	951	17,21%	37,97%
Accesibilidad	598	10,82%	48,79%
Recursos Humanos	598	10,82%	59,61%
Citaciones	592	10,71%	70,32%
Trato Personal	557	10,08%	80,40%
Resto	955	19,6%	100%

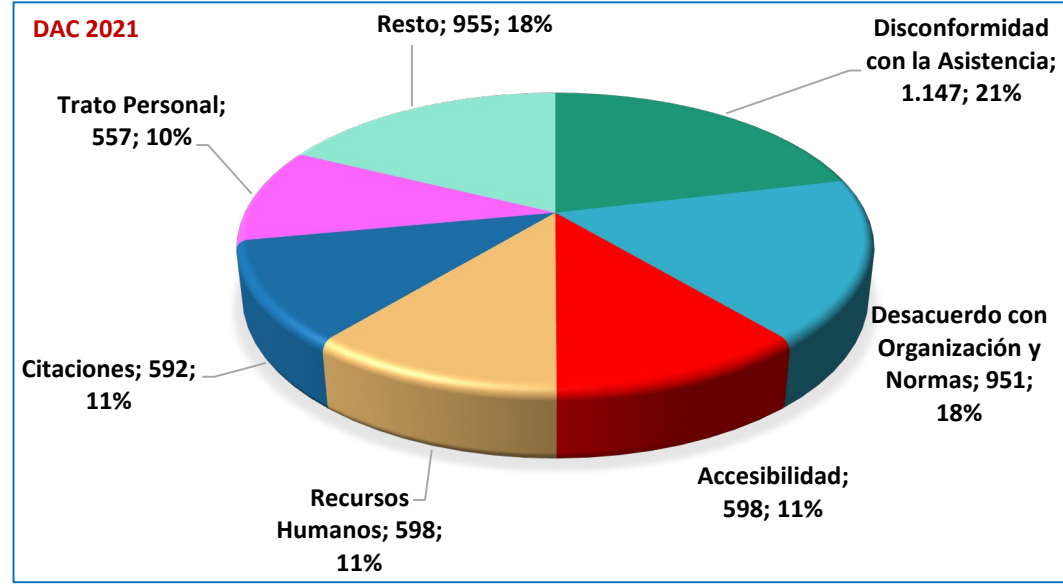
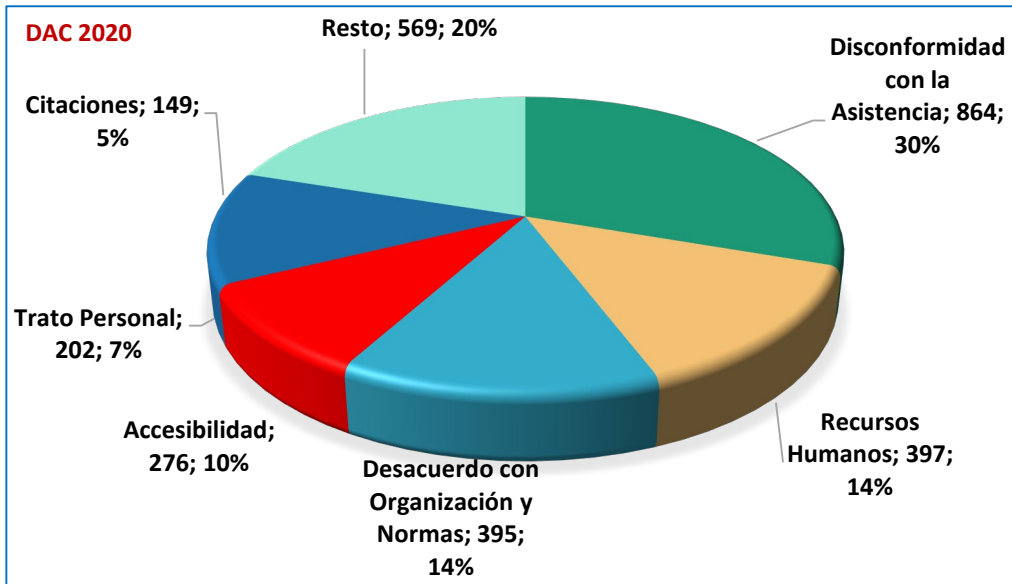


Dirección Asistencial Centro. Motivos reclamaciones 2021

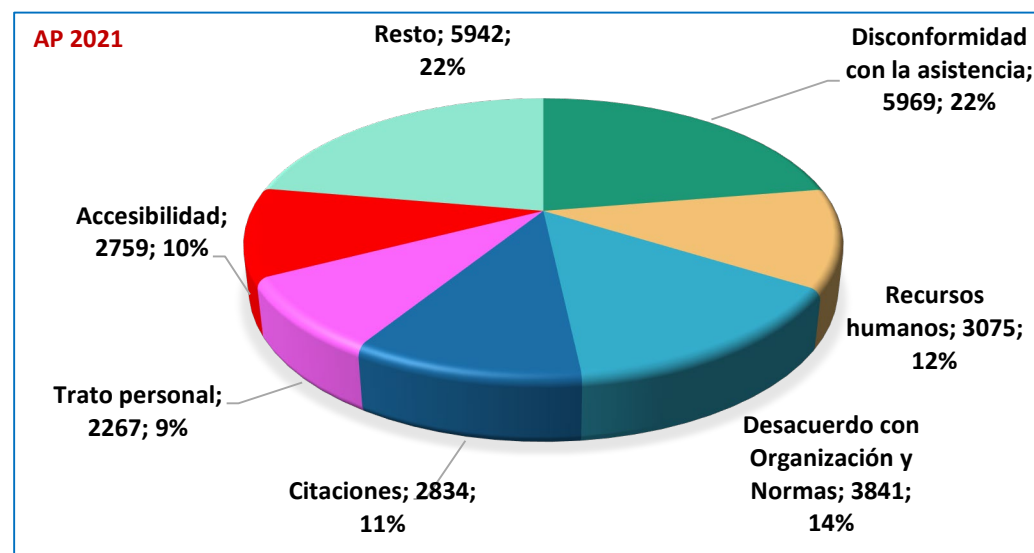
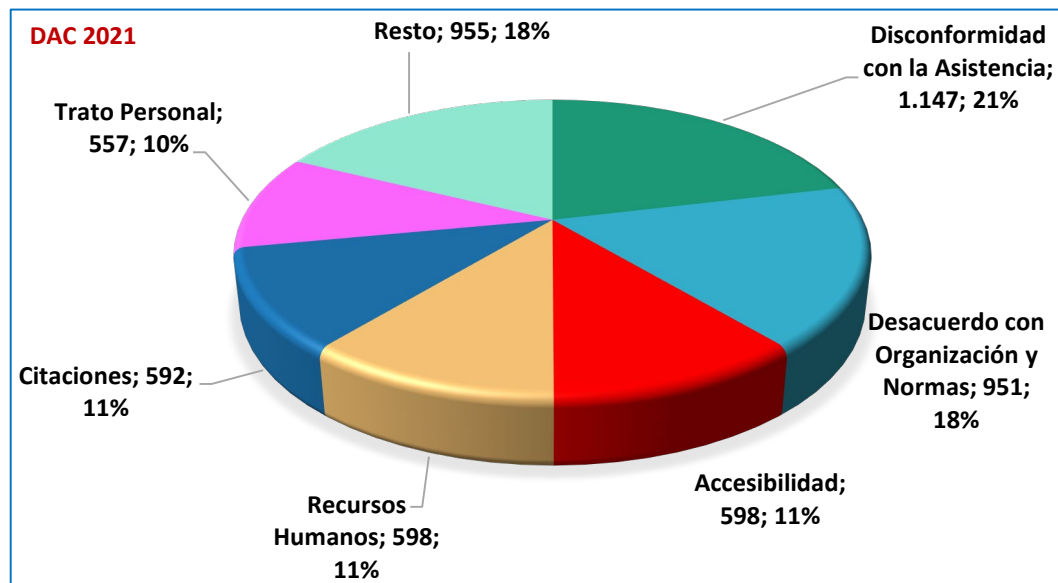
DAC 2021



Dirección Asistencial Centro. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Centro vs Total AP 2021



Dirección Asistencial Este 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.811	2.899	1.088	60,08%
ACTIVIDAD	6.622.933	7.704.877	1081944	16,34%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,73	4,08	1,35	
SUGERENCIAS	34	48	14	41,18%
AGRADECIMIENTOS	185	392	207	111,89%

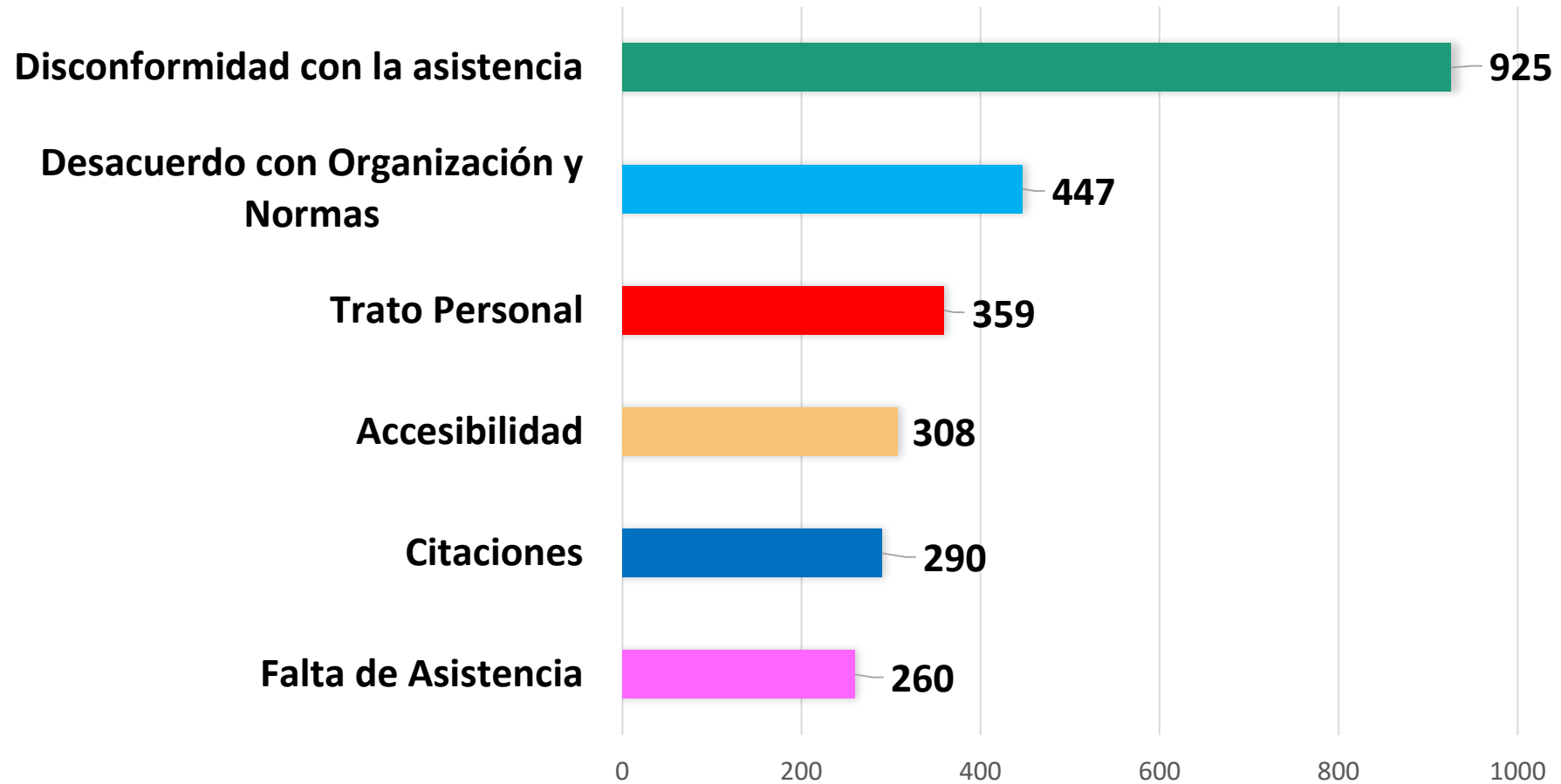
Dirección Asistencial Este. Motivos reclamaciones 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	925	28,37%	28,37%
Desacuerdo con Organización y Normas	447	13,71%	42,08%
Trato Personal	359	11,01%	53,09%
Accesibilidad	308	9,45%	62,54%
Citaciones	290	8,90%	71,44%
Falta de Asistencia	260	7,98%	79,42%
Resto	672	20,58%	100%

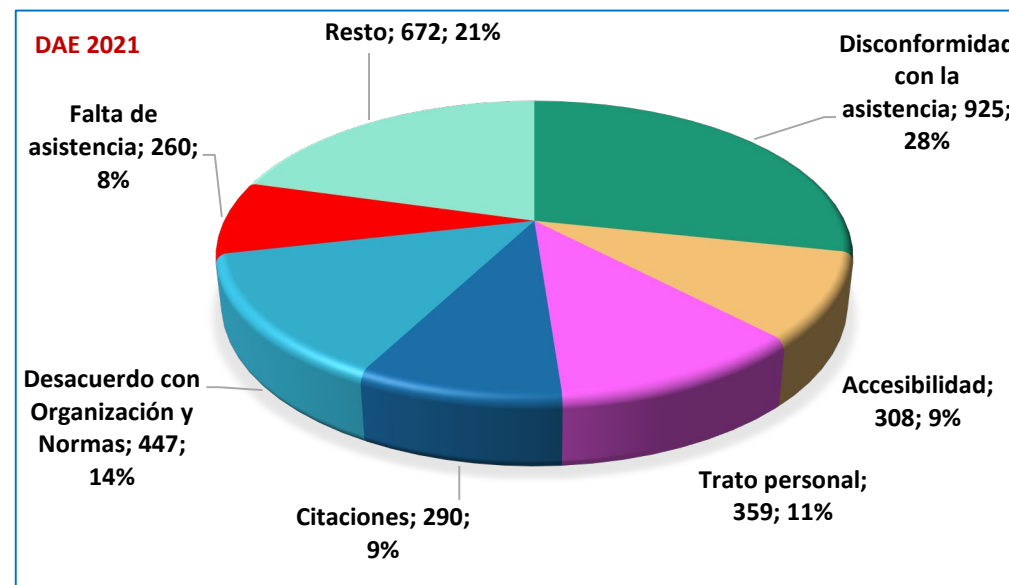
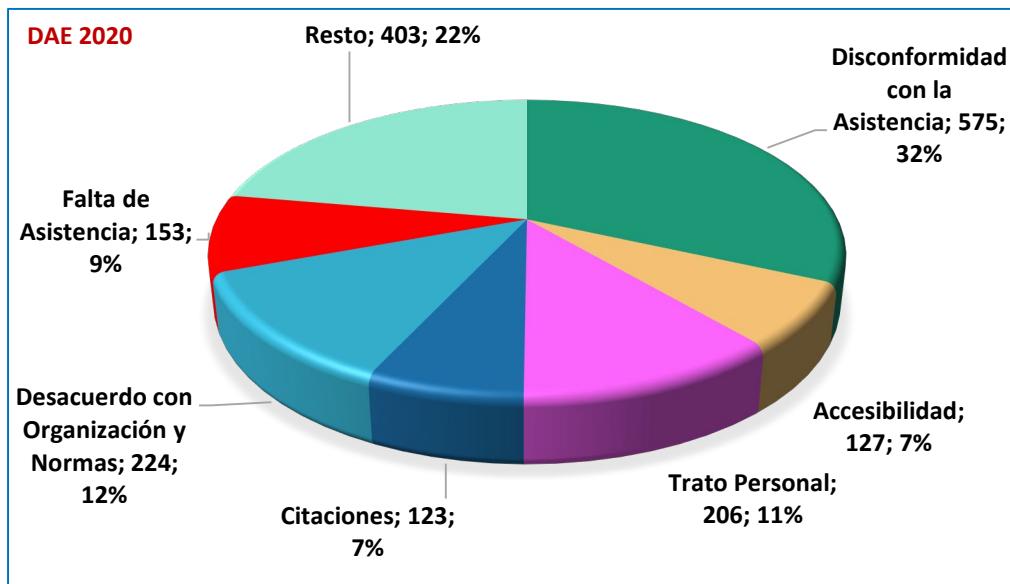


Dirección Asistencial Este. Motivos reclamaciones 2021

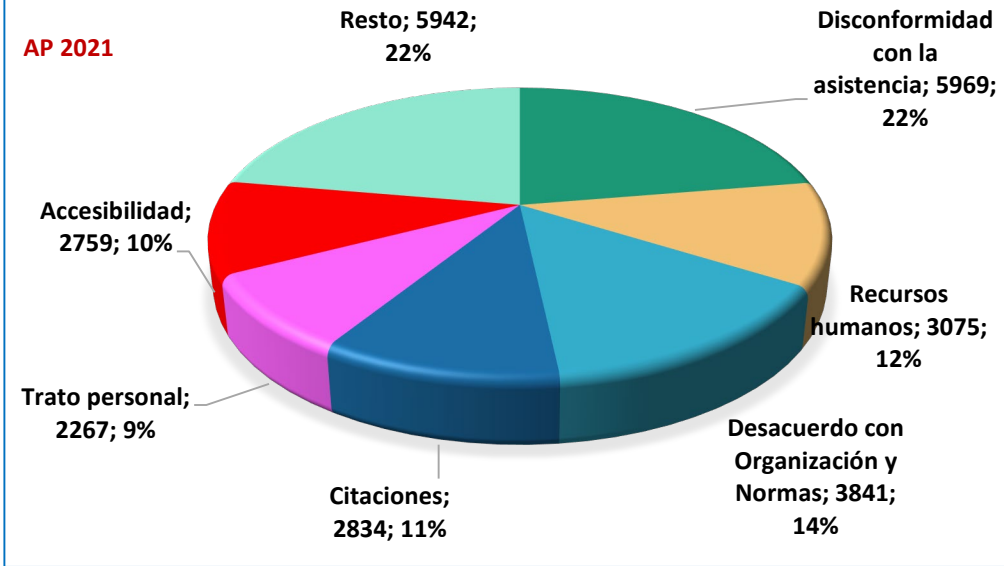
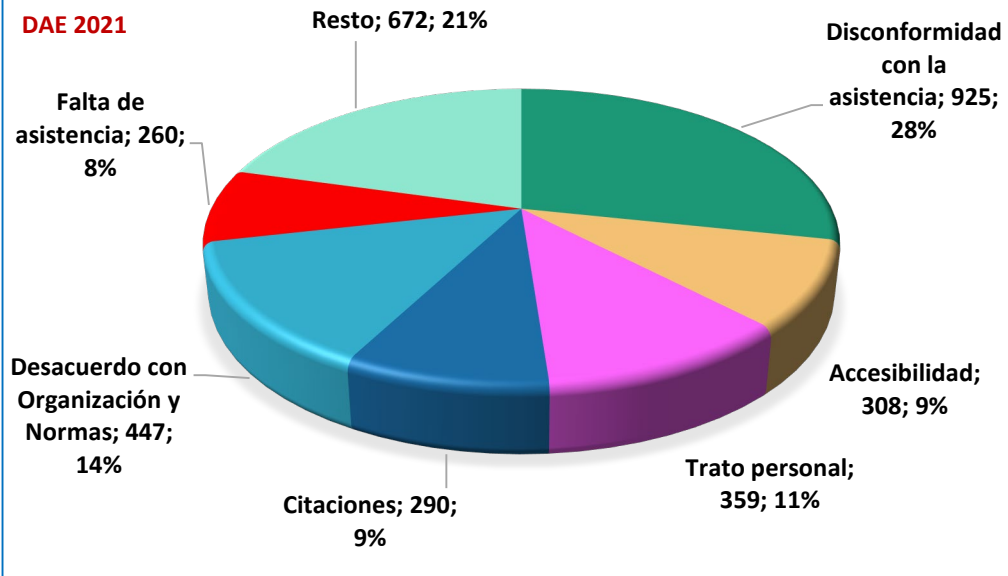
DAE 2021



Dirección Asistencial Este. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Este vs Total AP 2021



Dirección Asistencial Norte 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.476	2.905	1.429	96,82%
ACTIVIDAD	5.981.485	6.815.606	834.121	13,95%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,47	4,26	1,79	
SUGERENCIAS	32	71	39	121,88%
AGRADECIMIENTOS	166	318	152	91,57%

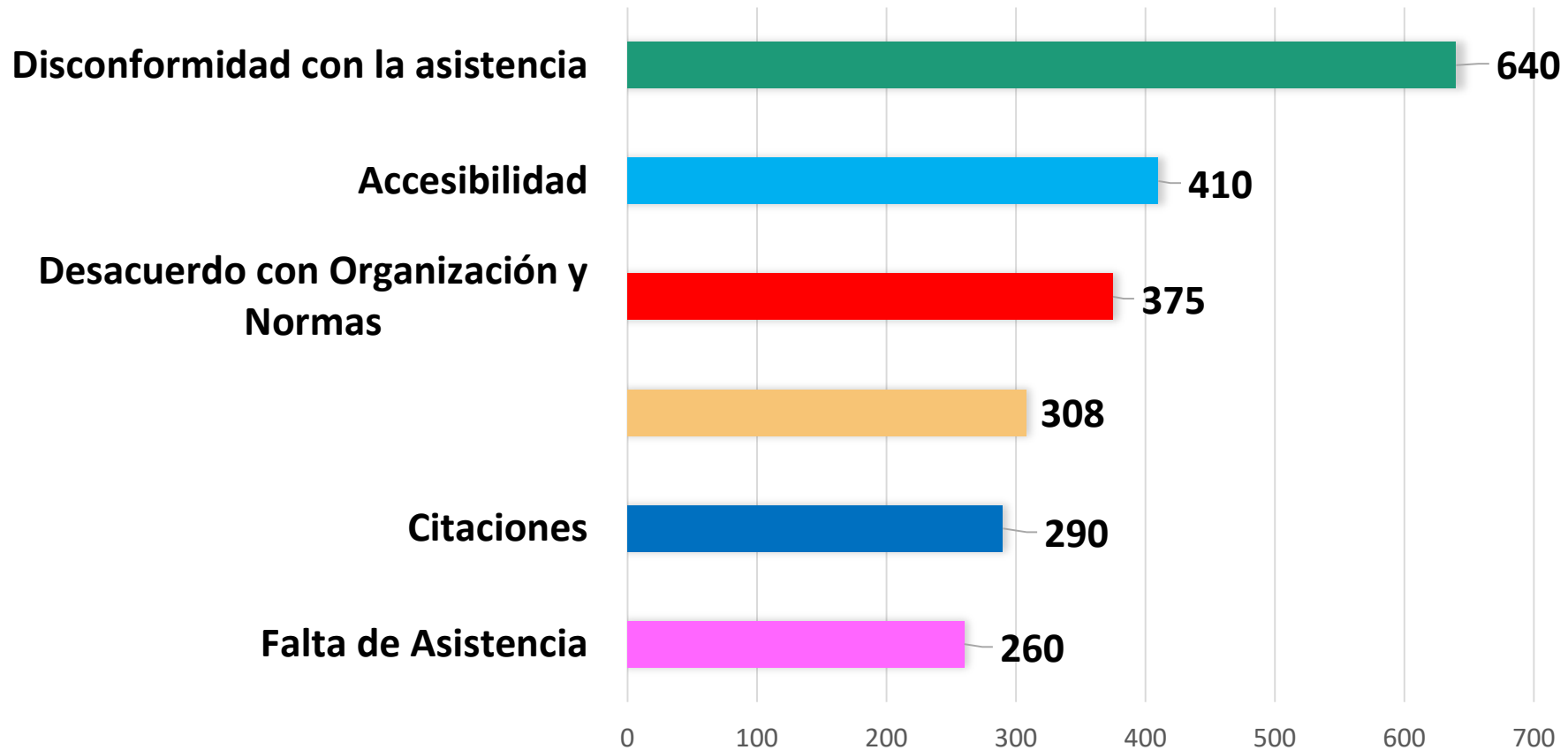


Dirección Asistencial Norte. Motivos reclamaciones 2021

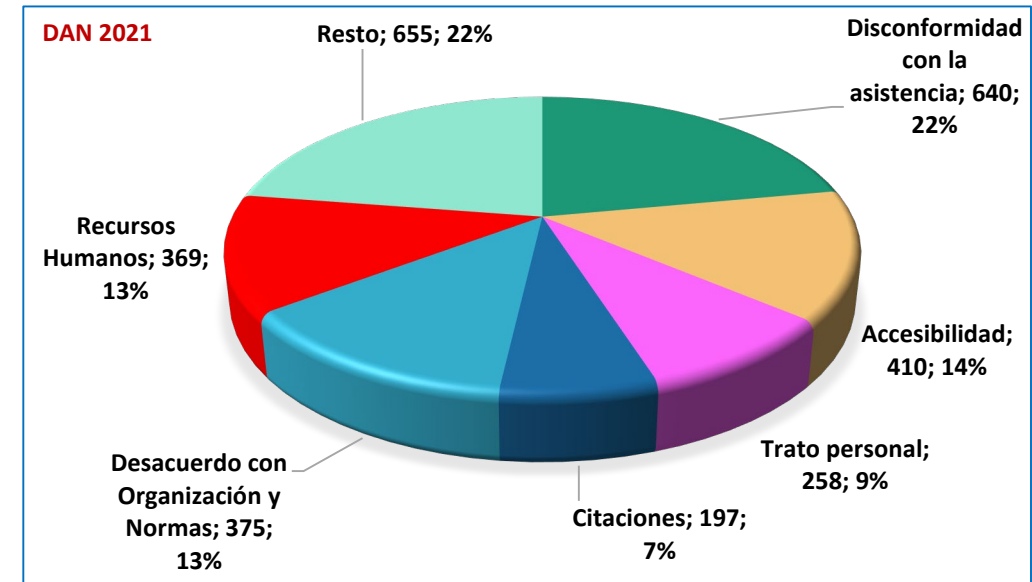
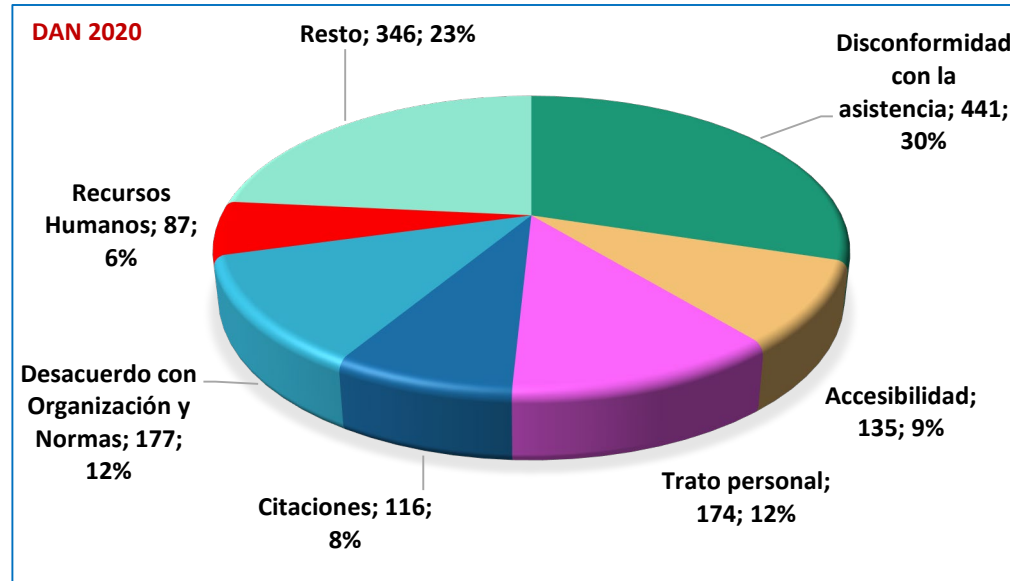
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	640	21,05%	21,05%
Accesibilidad	410	13,48%	34,53%
Desacuerdo con Organización y Normas	375	12,33%	46,86%
Recursos Humanos	369	12,13%	58,99%
Trato Personal	258	8,48%	67,47%
Citaciones	197	6,48%	73,95%
Resto	655	26,05%	100%

Dirección Asistencial Norte. Motivos reclamaciones 2021

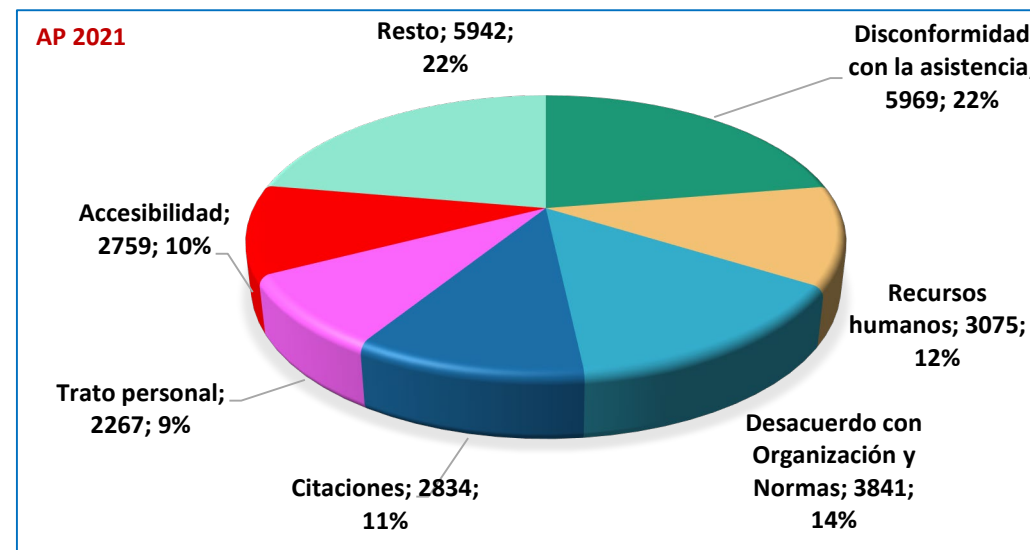
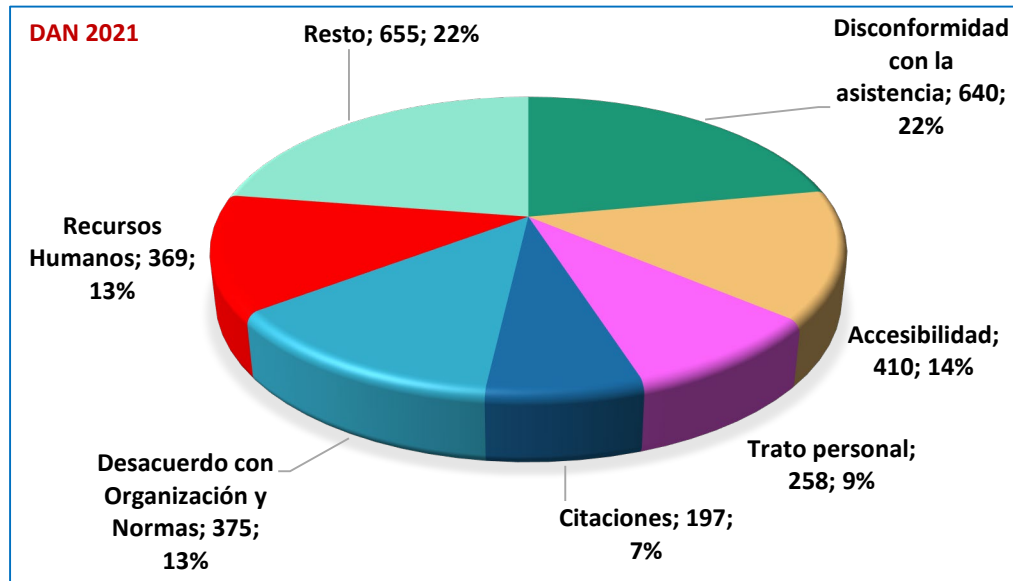
DAN 2021



Dirección Asistencial Norte. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Norte vs Total AP 2021



Dirección Asistencial Noroeste 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.709	2.899	1.190	69,63%
ACTIVIDAD	6.662.938	7.878.714	1.215.776	18,25%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,56	3,68	1,12	
SUGERENCIAS	29	48	19	65,52%
AGRADECIMIENTOS	215	392	177	82,33%



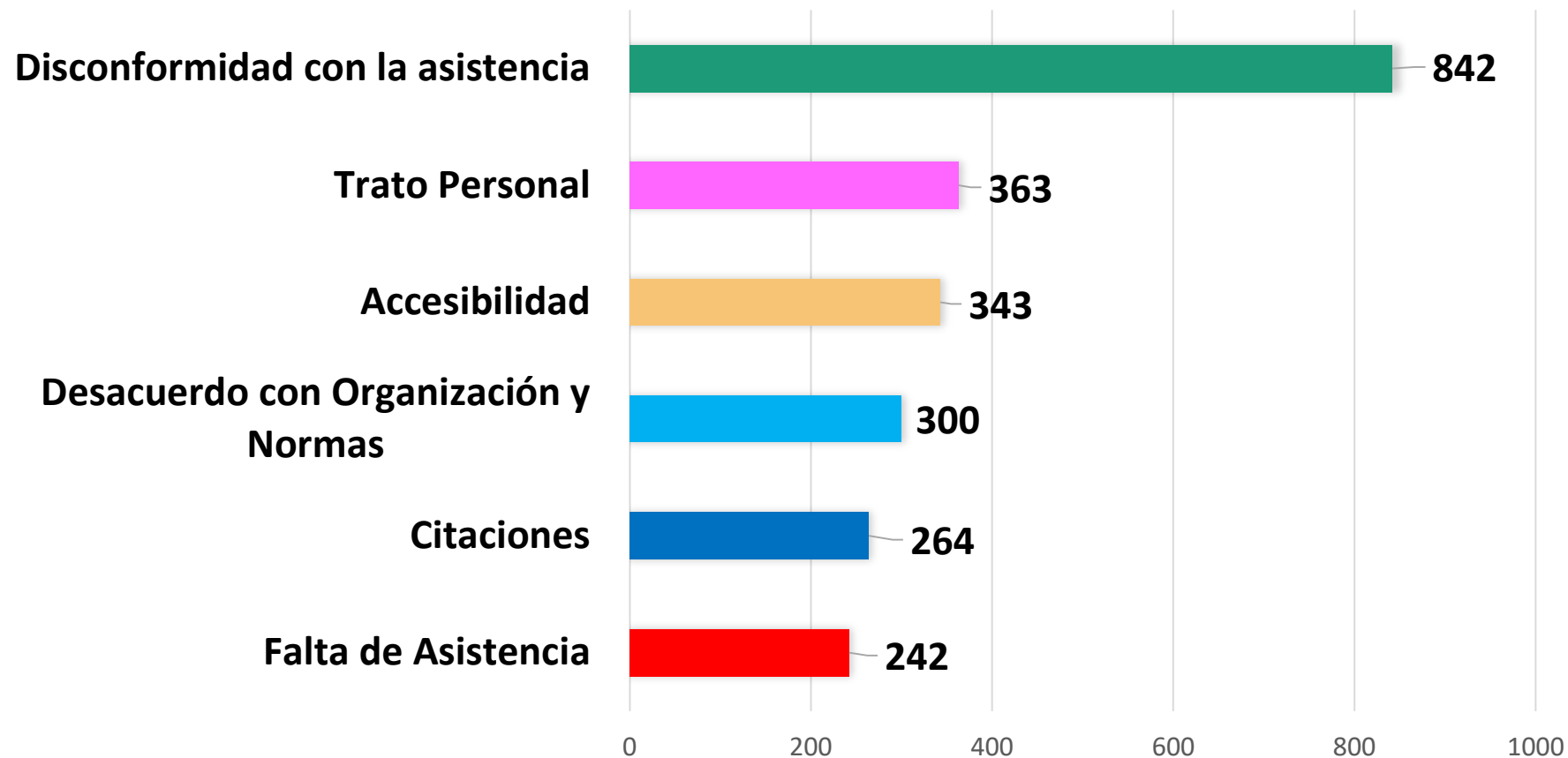
Dirección Asistencial Noroeste. Motivos reclamaciones 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	842	28,34%	28,34%
Trato Personal	363	12,22%	40,56%
Accesibilidad	343	11,54%	52,10%
Desacuerdo con Organización y Normas	300	10,10%	62,20%
Citaciones	264	8,89%	71,09%
Falta de Asistencia	242	8,15%	79,24%
Resto	550	20,76%	100%

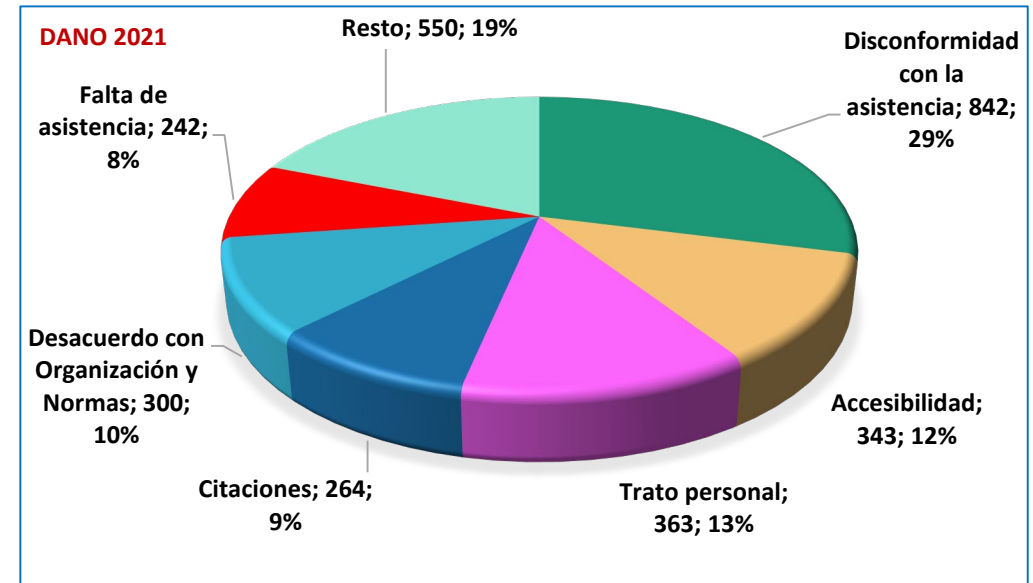
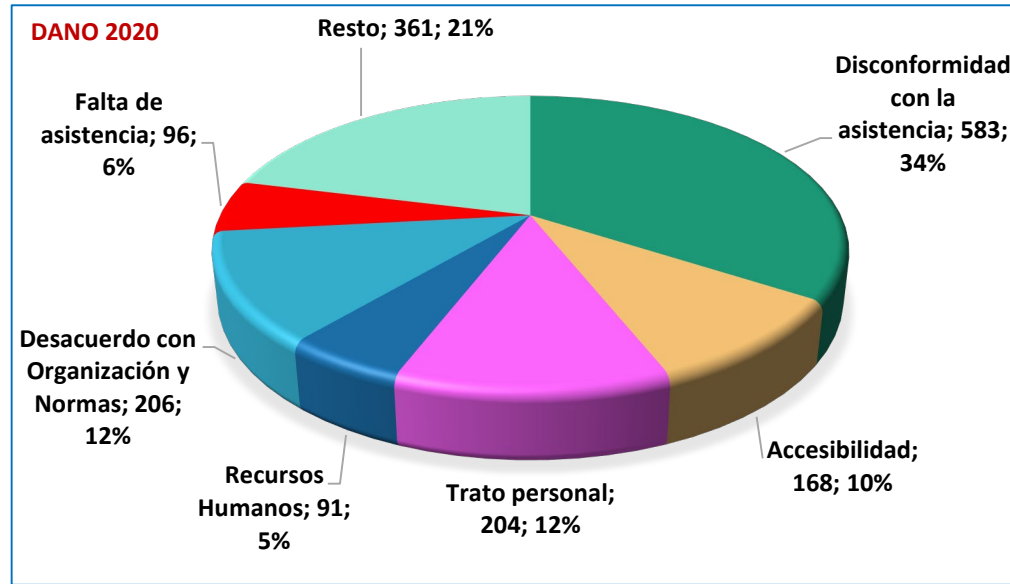


Dirección Asistencial Noroeste. Motivos reclamaciones 2021

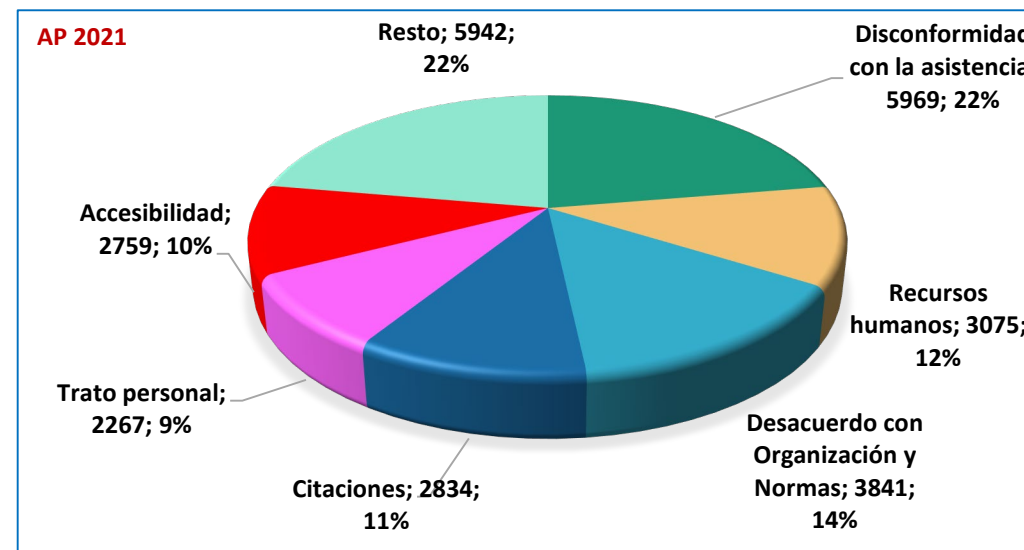
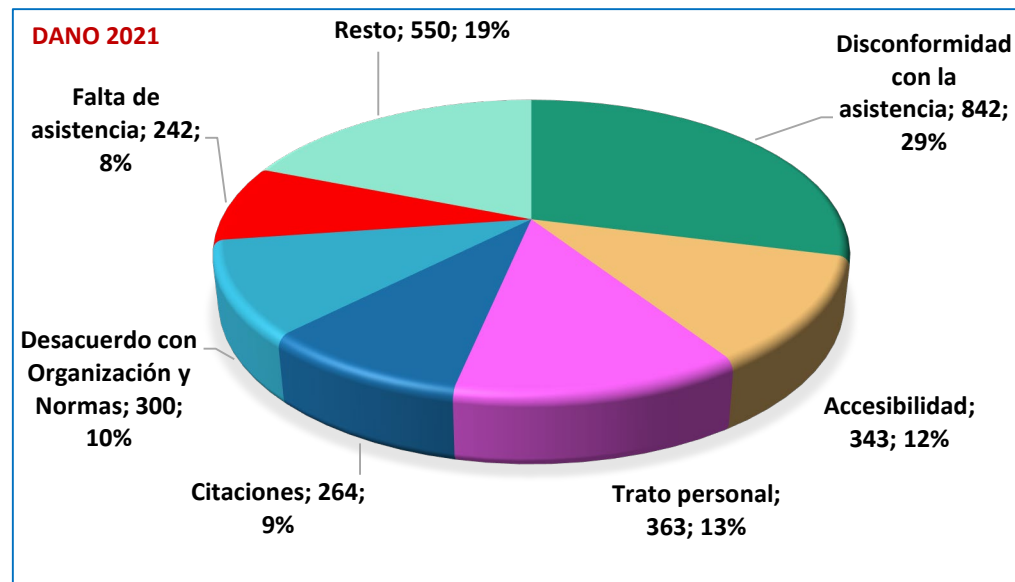
DANO 2021



Dirección Asistencial Noroeste. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Noroeste vs Total AP 2021



Dirección Asistencial Oeste 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.534	2.979	1.445	94,20%
ACTIVIDAD	5.868.393	6.727.960	859.567	14,65%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,61	4,43	1,82	
SUGERENCIAS	13	30	17	130,77%
AGRADECIMIENTOS	126	155	29	23,02%

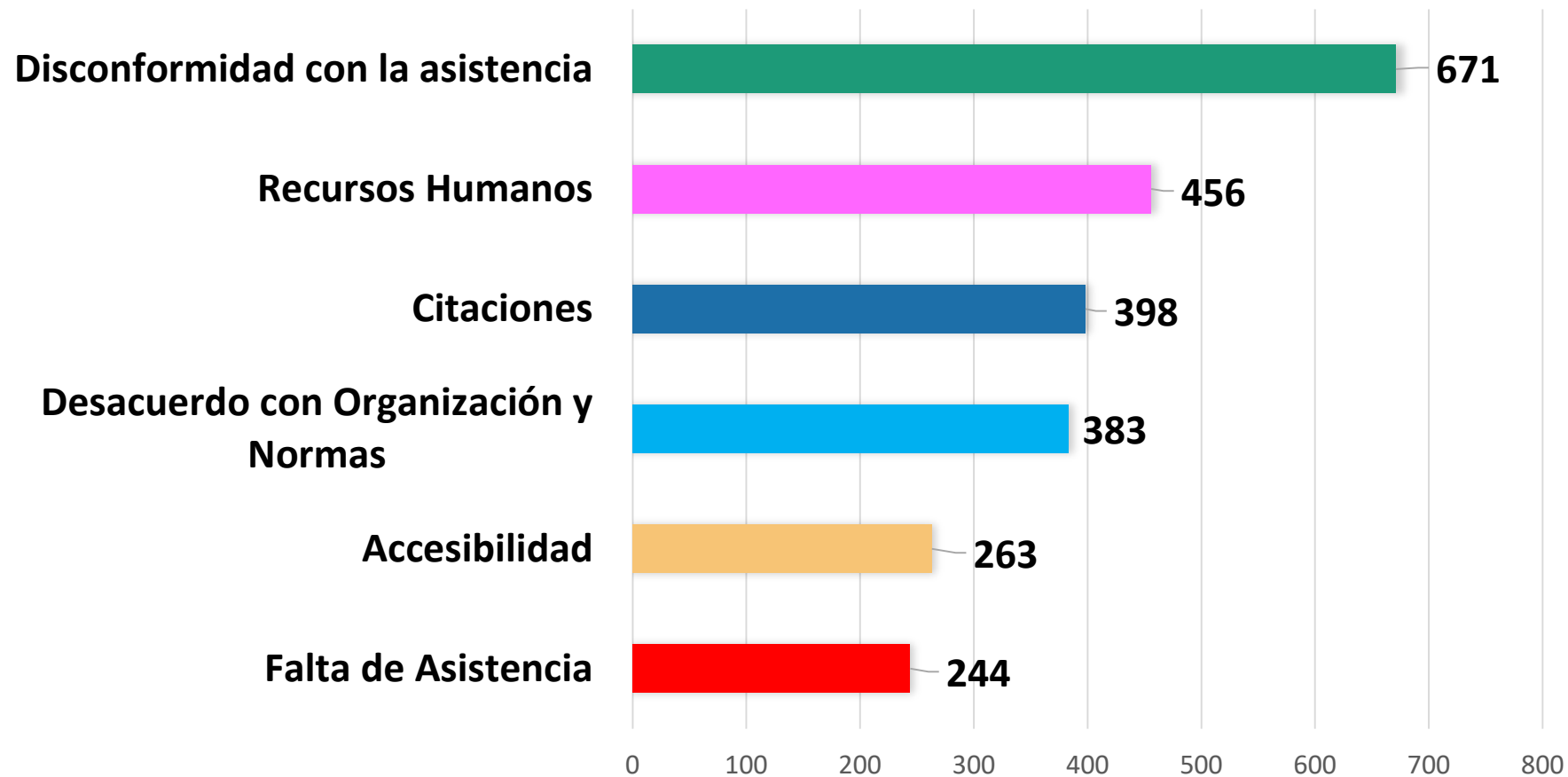


Dirección Asistencial Oeste. Motivos reclamaciones 2021

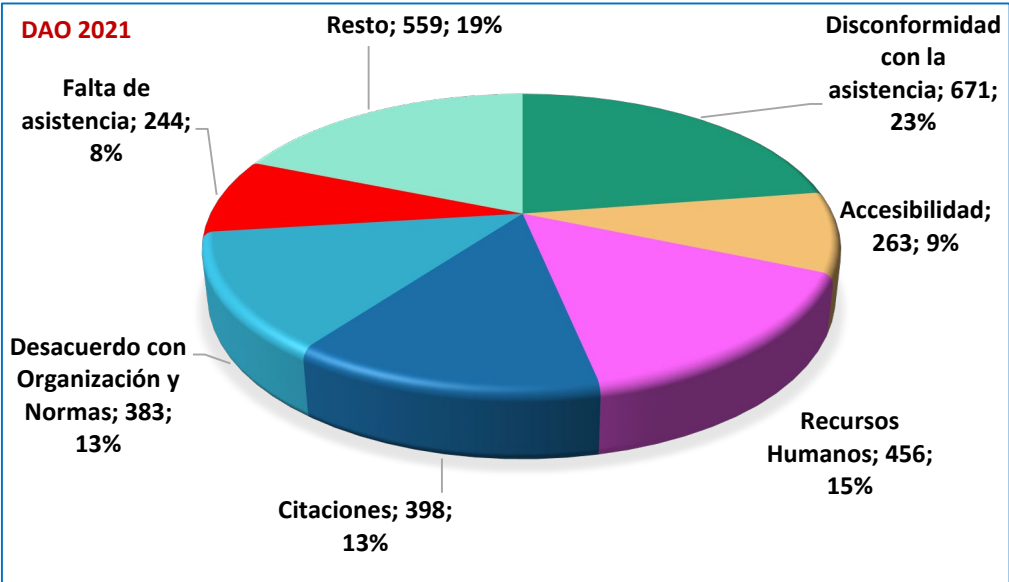
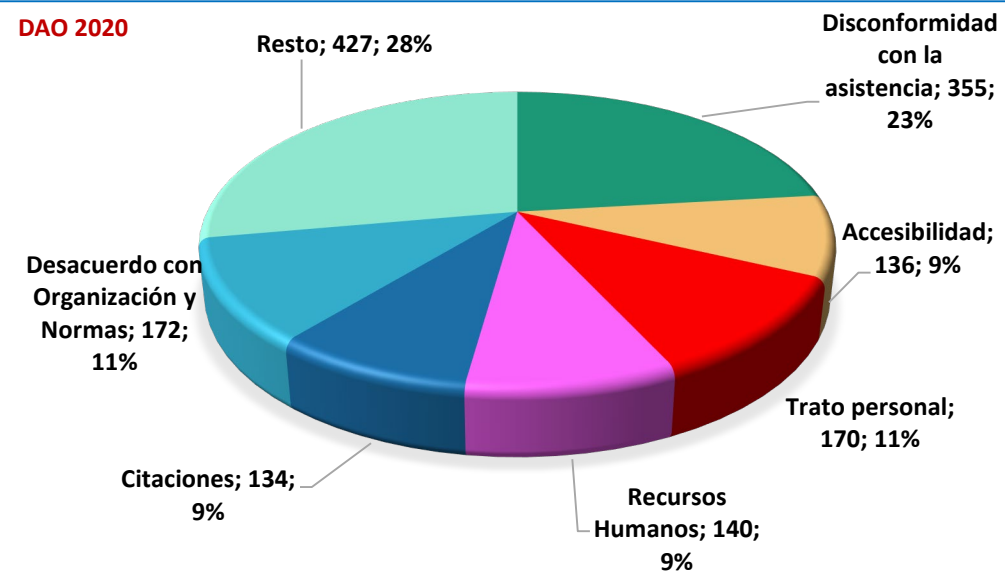
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	671	22,72%	22,72%
Recursos Humanos	456	15,44%	38,16%
Citaciones	398	13,48%	51,64%
Desacuerdo con Organización y Normas	383	12,97%	64,61%
Accesibilidad	263	8,91%	73,52%
Falta de Asistencia	244	8,26%	81,78%
Resto	559	18,22%	100%

Dirección Asistencial Oeste. Motivos reclamaciones 2021

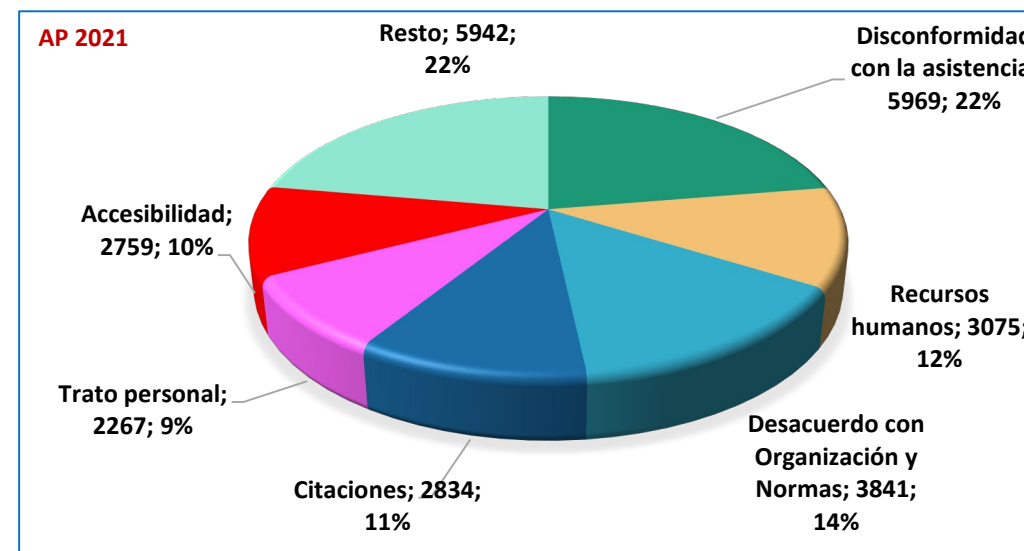
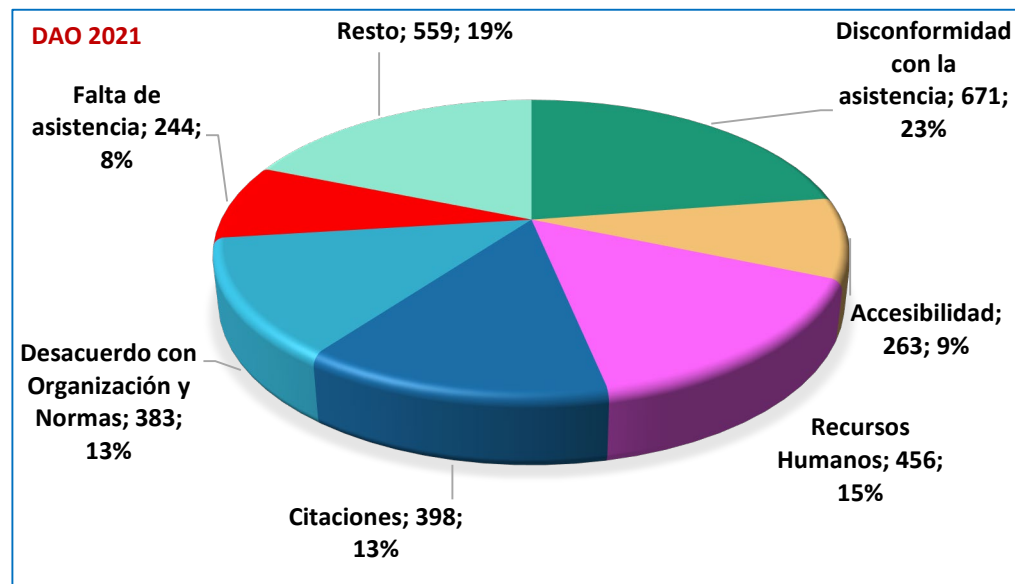
DAO 2021



Dirección Asistencial Oeste. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Oeste vs Total AP 2021



Dirección Asistencial Sur 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.603	3.087	1.484	92,58%
ACTIVIDAD	5.697.373	6.385.763	688.390	12,08%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	2,81	4,83	2,02	
SUGERENCIAS	23	30	7	30,43%
AGRADECIMIENTOS	133	160	27	20,30%



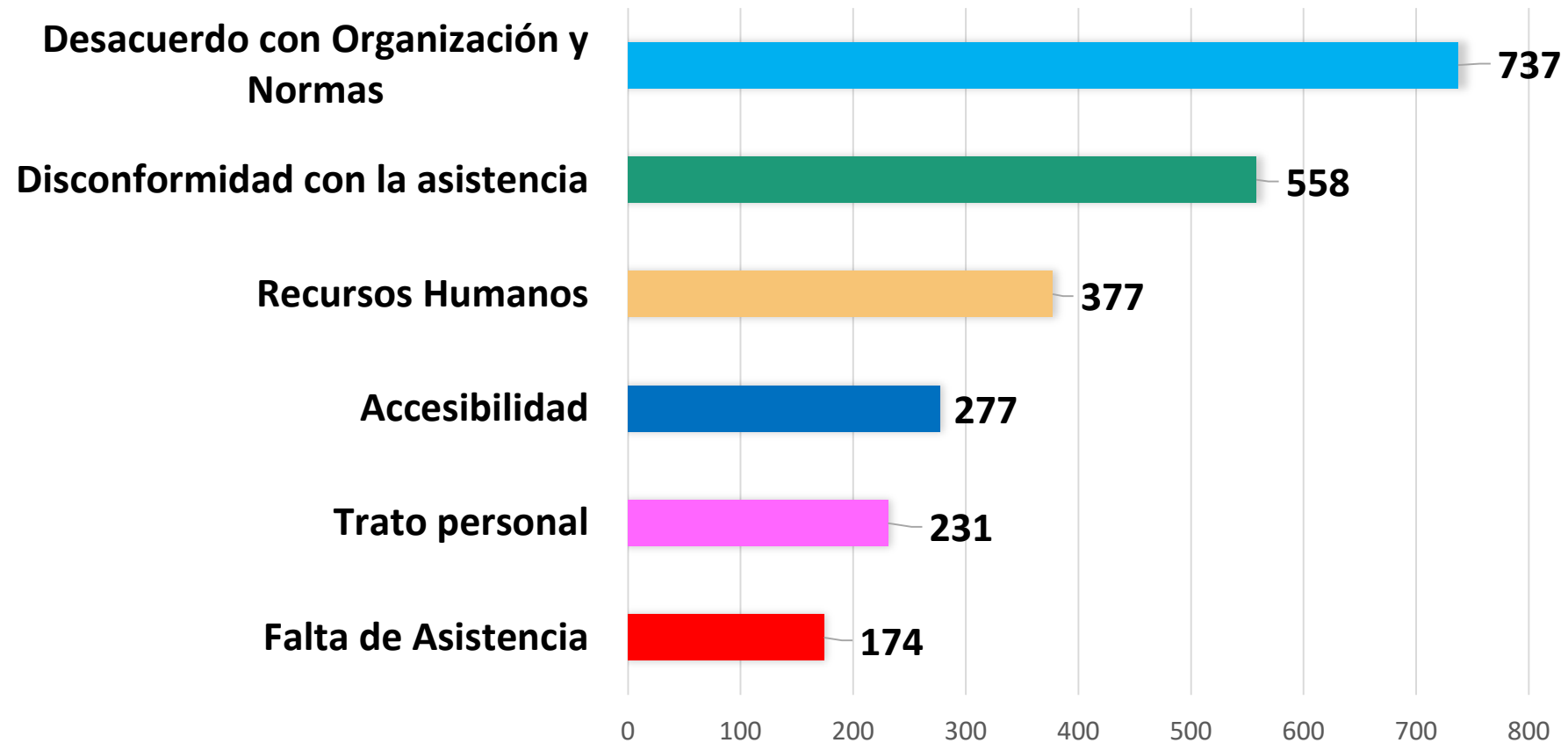
Dirección Asistencial Sur. Motivos reclamaciones 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	737	23,87%	23,87%
Disconformidad con la Asistencia	558	18,07%	41,94%
Recursos Humanos	377	12,21%	54,15%
Accesibilidad	277	8,97%	63,12%
Trato Personal	231	7,48%	70,60%
Falta de Asistencia	174	5,63%	76,23%
Resto	734	23,77%	100%

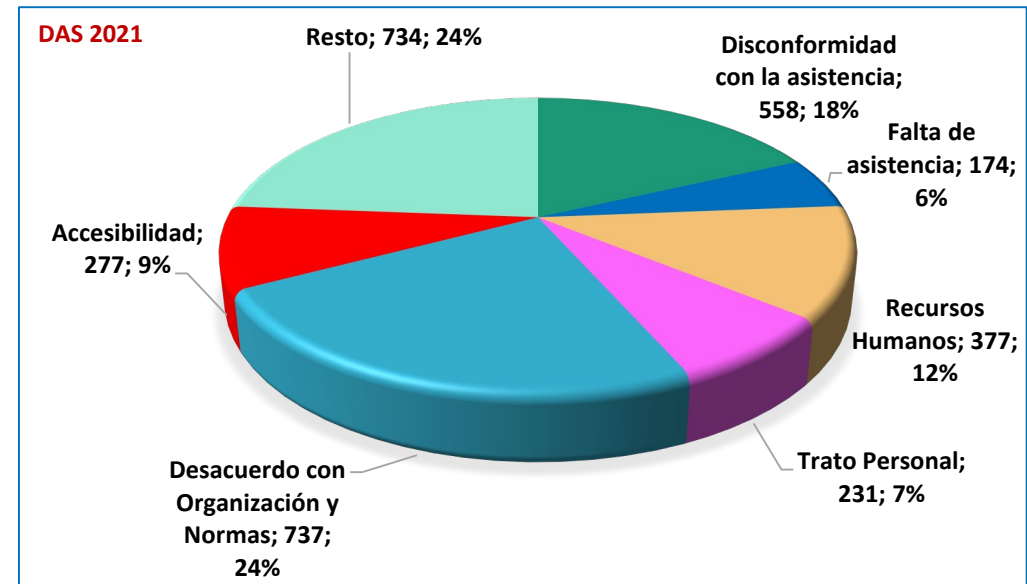
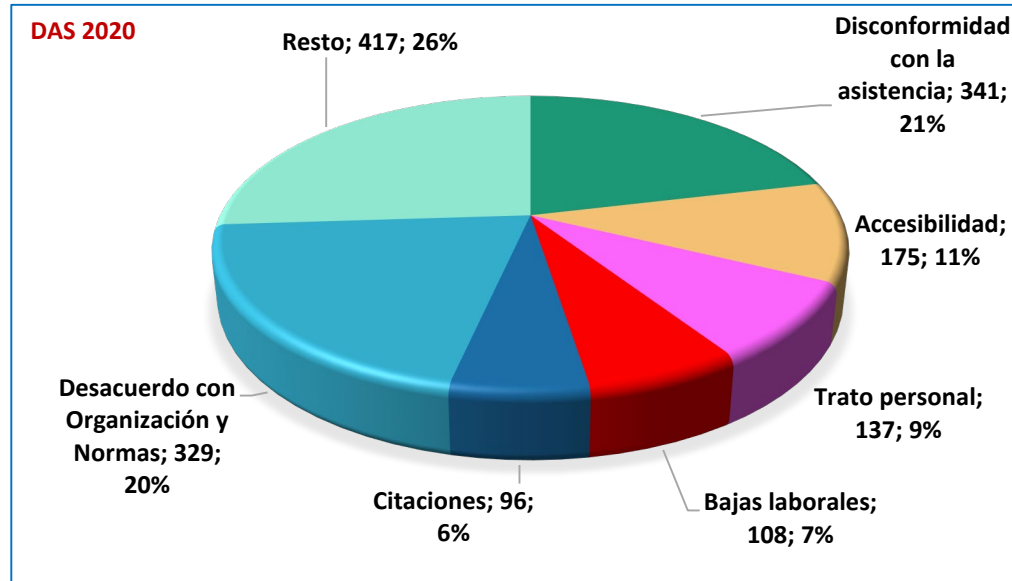


Dirección Asistencial Sur. Motivos 2021

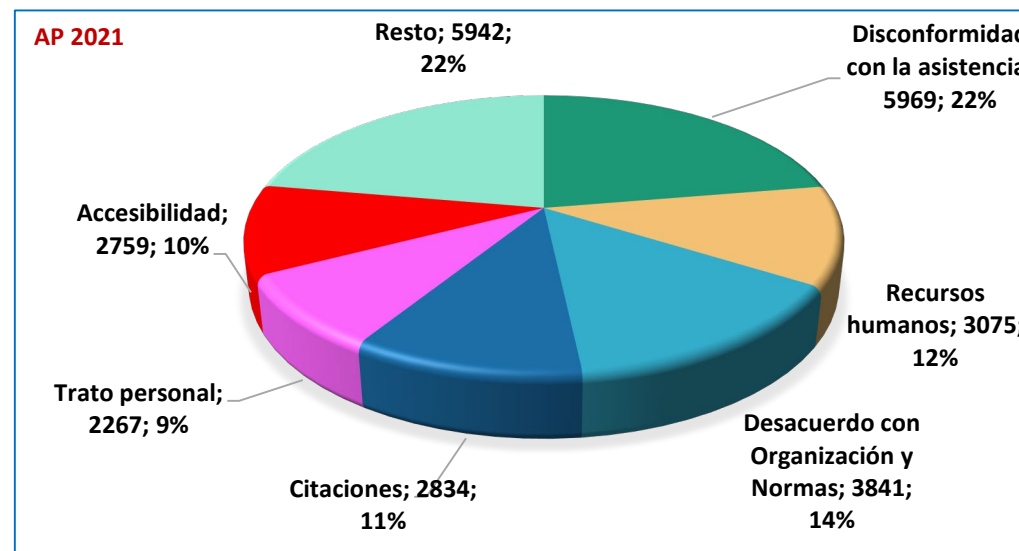
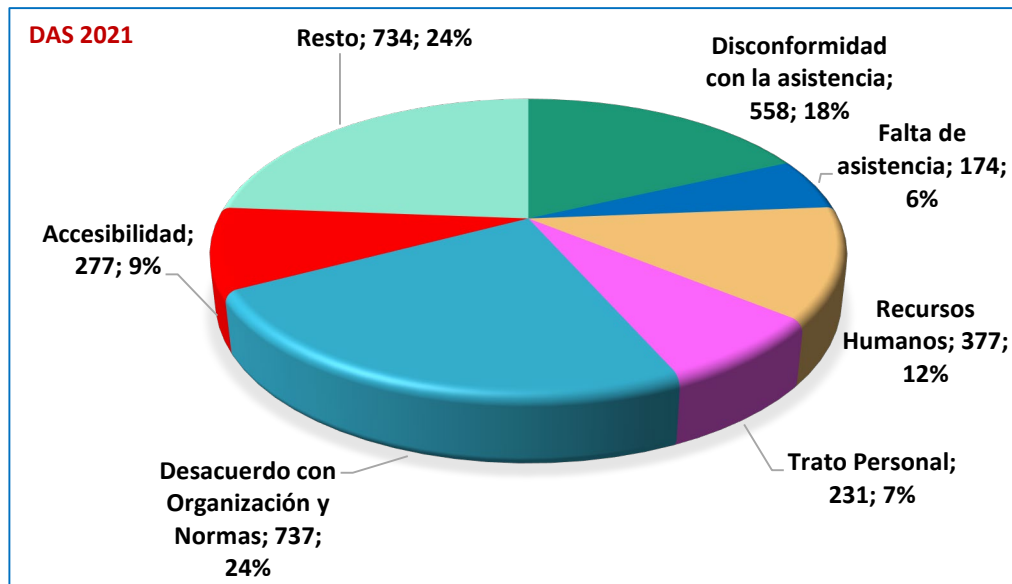
DAS 2021



Dirección Asistencial Sur. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Sur vs Total AP 2021



Dirección Asistencial Sureste 2021

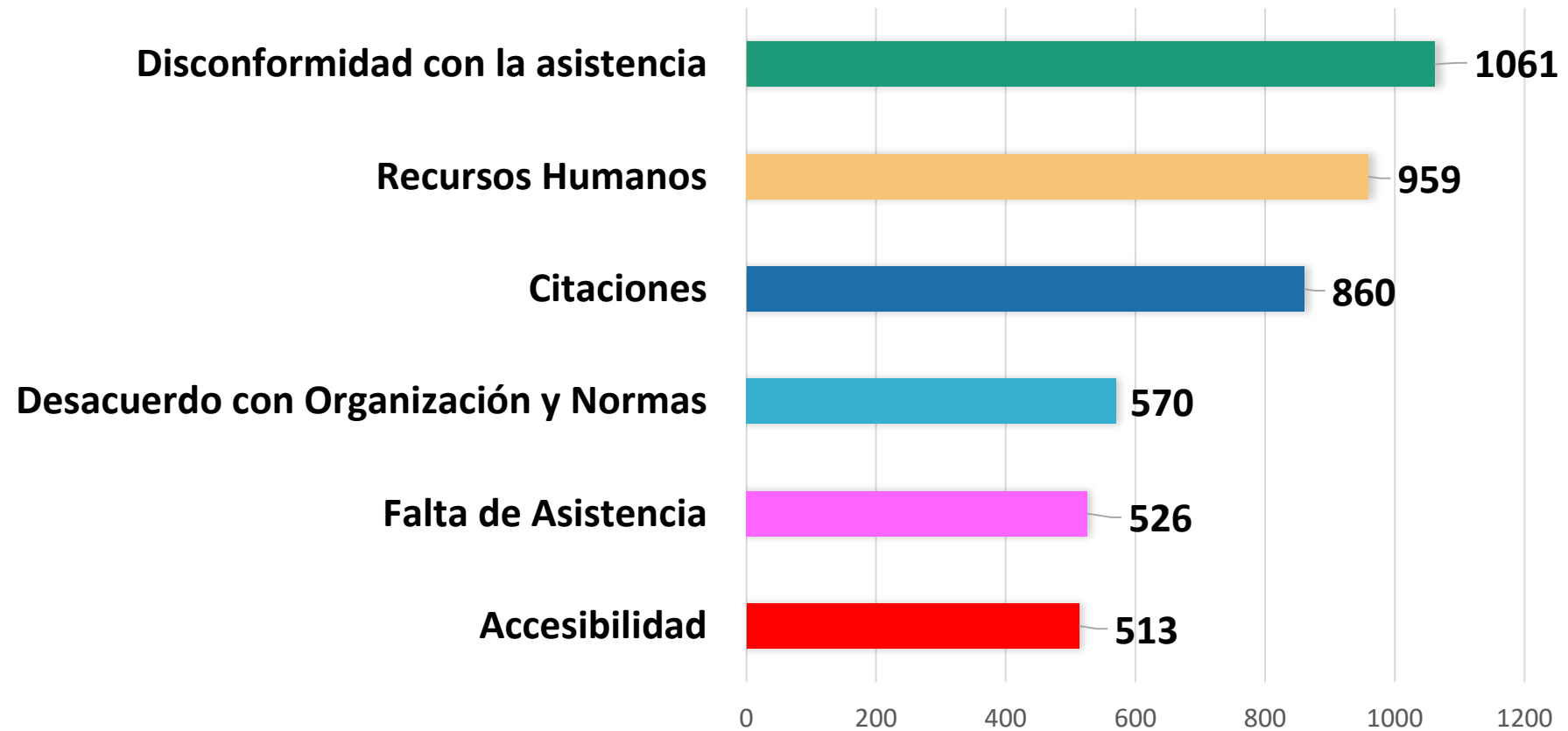
	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.813	5.492	2.679	95,24%
ACTIVIDAD	7.111.794	7.415.716	303.922	4,27%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	3,96	7,41	3,45	
SUGERENCIAS	68	49	-19	-27,94%
AGRADECIMIENTOS	210	294	84	40,00%

Dirección Asistencial Sureste. Motivos reclamaciones 2021

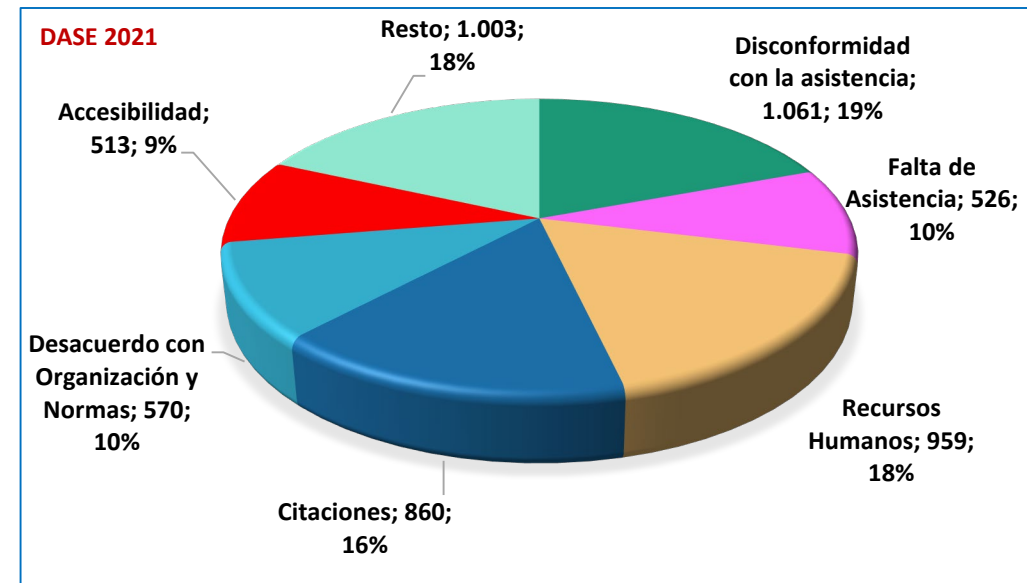
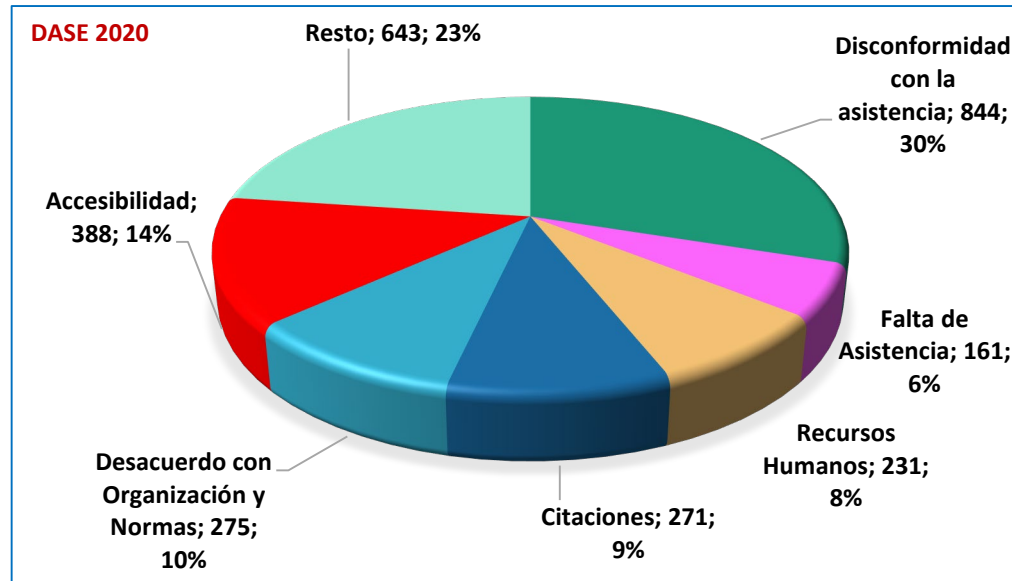
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	1.061	18,76%	18,76%
Recursos Humanos	959	16,96%	35,72%
Citaciones	860	15,21%	50,93%
Desacuerdo con Organización y Normas	570	10,08%	61,01%
Falta de Asistencia	526	9,30%	70,31%
Accesibilidad	513	9,07%	79,38%
Resto	1.003	17,72%	100%

Dirección Asistencial Sureste. Motivos reclamaciones 2021

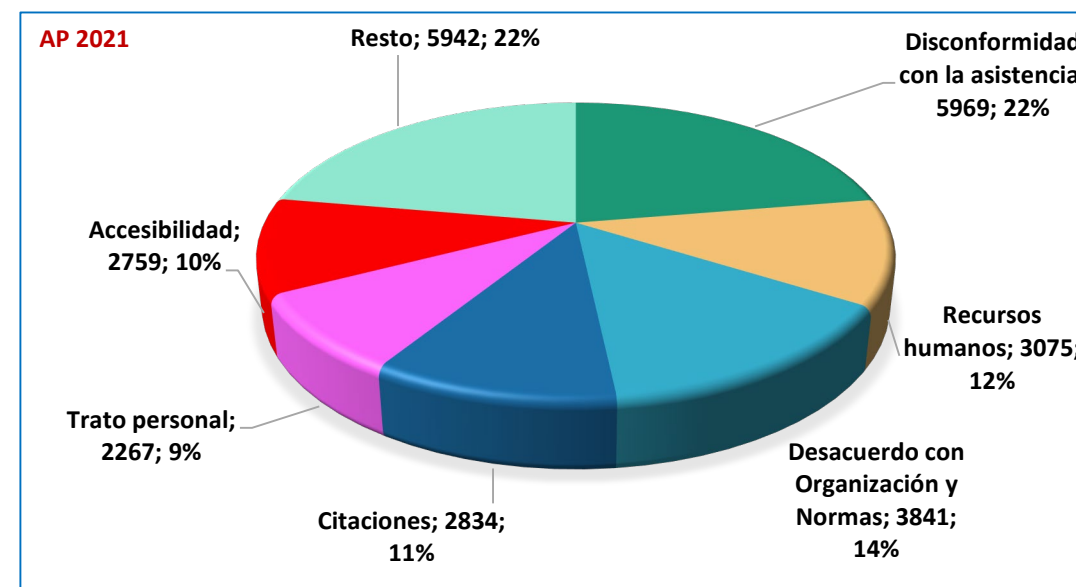
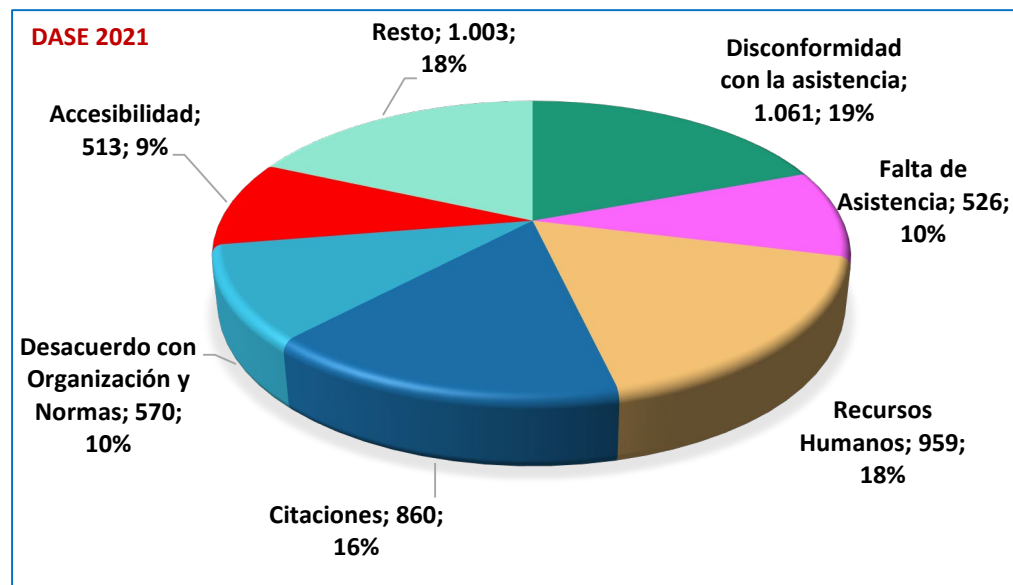
DASE 2021



Dirección Asistencial Sureste. Comparativa motivos 2020-2021



Motivos reclamaciones D.A. Sureste vs Total AP 2021



ATENCIÓN HOSPITALARIA



Resultados globales Atención Hospitalaria 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	$\Delta\%$
RECLAMACIONES	27.487	38.434	10.947	39,83%
SUGERENCIAS	1.960	2.244	284	14,49%
AGRADECIMIENTOS	8.569	9.062	493	5,75%



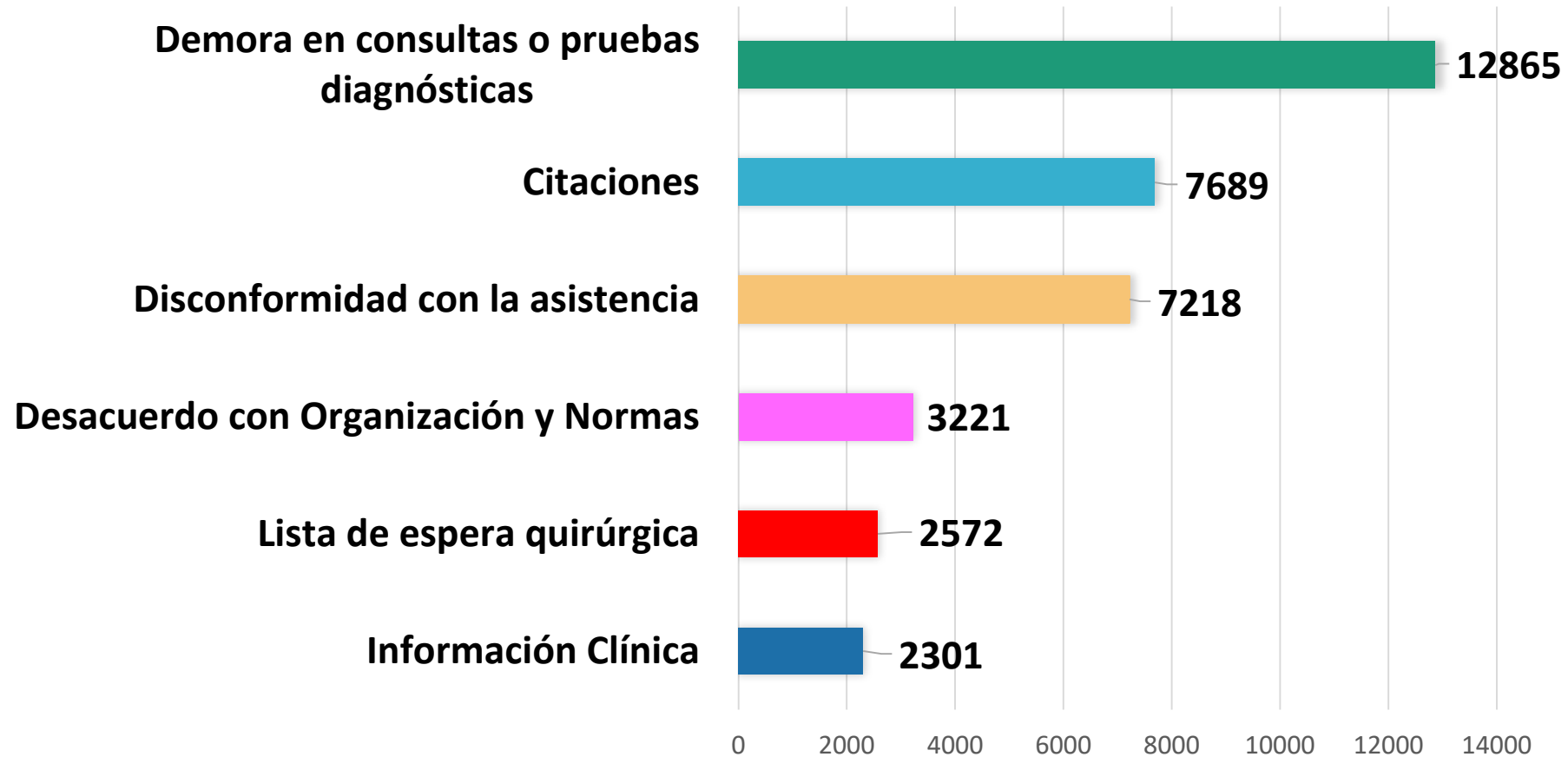
Principales motivos de Reclamación en Atención Hospitalaria 2021

MOTIVO	TOTAL	%	% A.C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	12.865	27,33%	27,33%
Citaciones	7.689	16,33%	43,66%
Disconformidad con la Asistencia	7.218	15,33%	58,99%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.221	6,84%	65,83%
Lista de Espera Quirúrgica	2.572	5,46%	71,29%
Información Clínica	2.301	4,89%	76,18

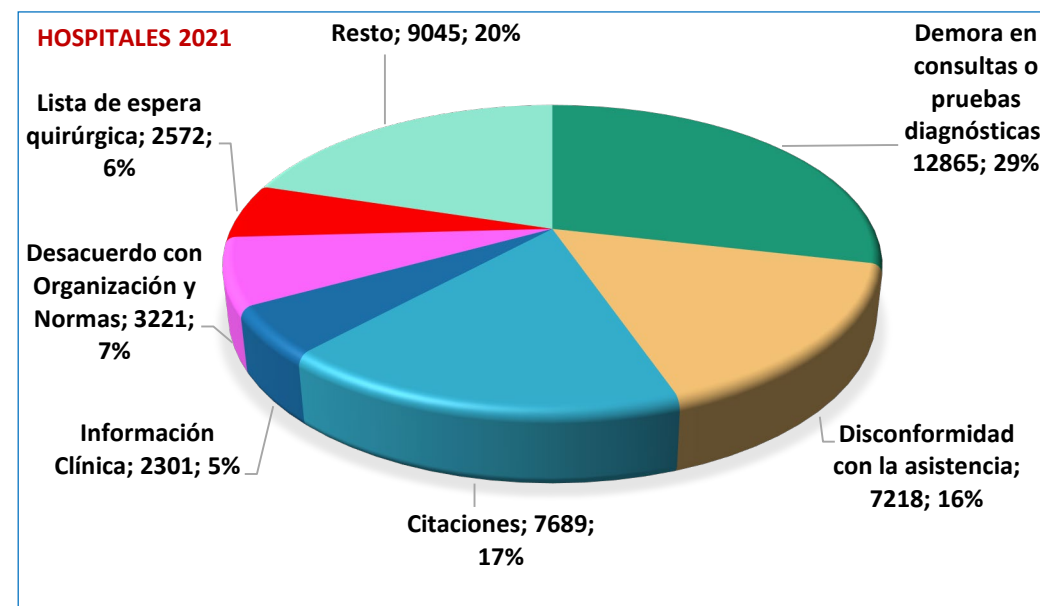
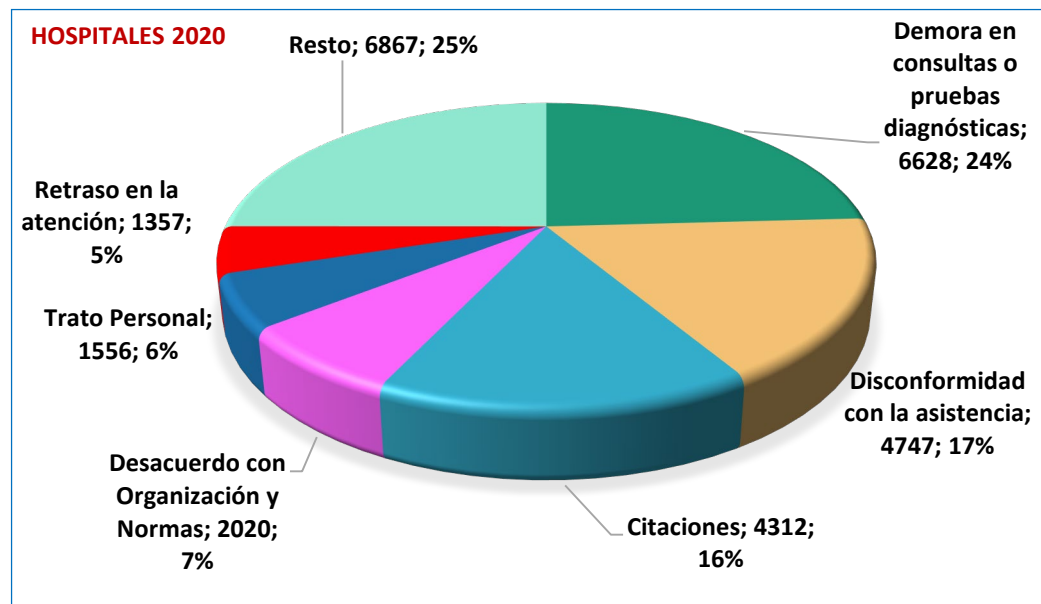


Principales motivos de Reclamación en Atención Hospitalaria 2021

HOSPITALES 2021



Principales motivos de Reclamación en Atención Hospitalaria 2020-2021



RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL SEGÚN NIVEL DE COMPLEJIDAD



Grupos de complejidad de hospitales

Grupo I

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

Grupo IV

H. C. Cruz Roja
H. E. Isabel Zendal
H. U. Santa Cristina

HH. Psiquiátricos

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

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

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 2021

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	3.468	59	541
GRUPO II	16.767	245	3.593
GRUPO III	15.523	1.867	4.346
GRUPO IV	705	40	462
HH. MEDIA ESTANCIA	43	0	80
HH. PSIQUIÁTRICOS	152	12	5
UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO	1.758	6	28
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	28	15	6
CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR	3	0	1



HOSPITALES DEL GRUPO I



Hospitales del Grupo I

- Hospital Universitario del Sureste
- Hospital Universitario del Henares
- Hospital El Escorial
- Hospital Universitario Infanta Cristina
- Hospital Universitario Infanta Elena
- Hospital Universitario del Tajo

Datos globales hospitales Grupo I 2021

	2020	2021	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.787	3.315	528	18,95%
SUGERENCIAS	165	59	-106	-64,24%
AGRADECIMIENTOS	991	541	-450	-45,41%



Grupo I: Datos globales por hospital 2021

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	798	24	145
H. U. HENARES	1.135	11	121
H. EL ESCORIAL	297	15	128
H. U. INFANTA CRISTINA	272	4	67
H. U. INFANTA ELENA	349	1	*
H. U. TAJO	616	4	80
TOTAL	3.315	59	541

* Dato no disponible

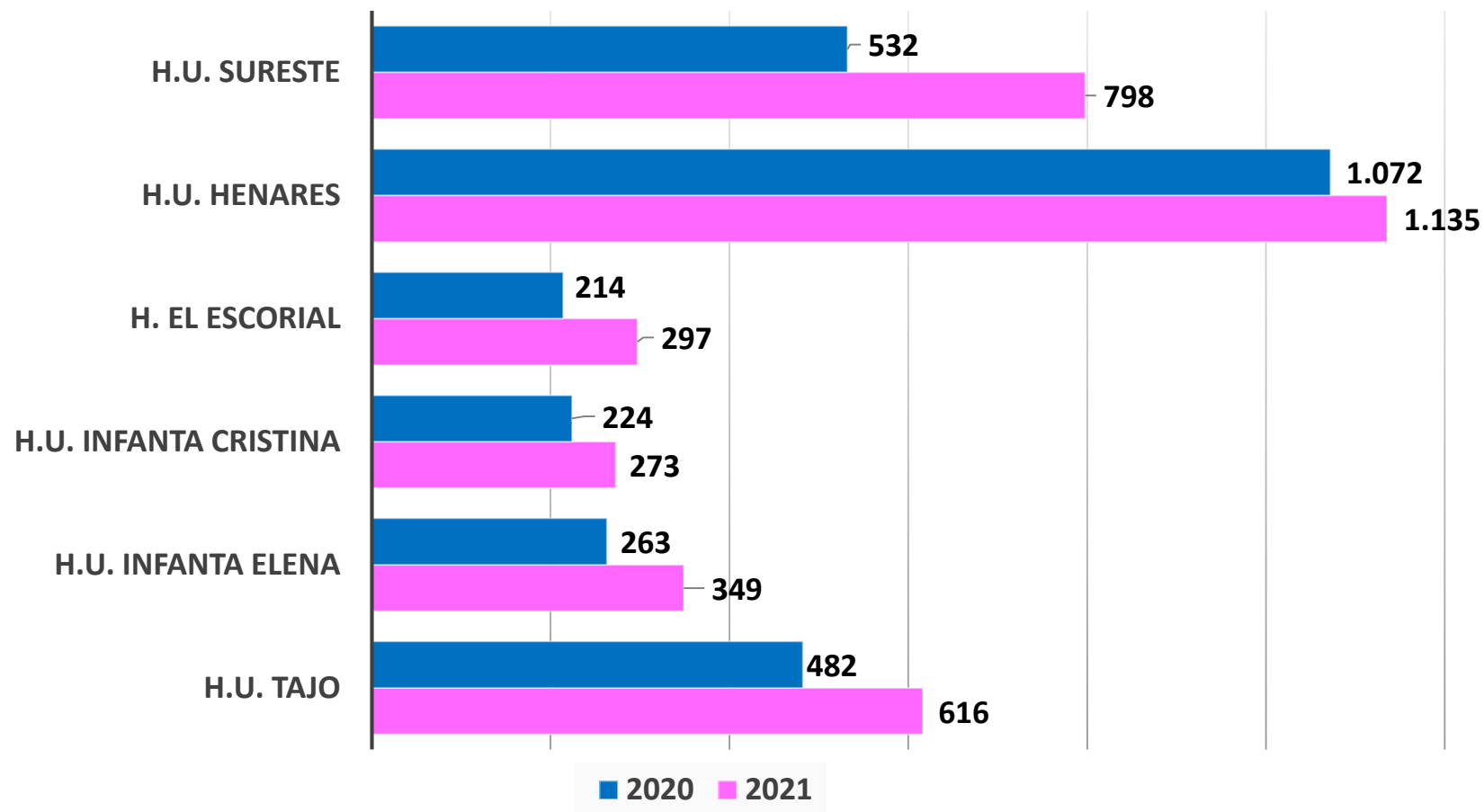


Hospitales Grupo I: Reclamaciones 2020-2021

	2020	2021	Δ	Δ %
H. U. SURESTE	532	798	266	50,00%
H. U. HENARES	1.072	1.135	63	5,88%
H. EL ESCORIAL	214	297	83	38,79%
H. U. INFANTA CRISTINA	224	273	49	21,88%
H. U. INFANTA ELENA	263	349	86	32,70%
H. U. TAJO	482	616	134	27,80%
TOTAL	2.787	3.468	681	24,43%



Hospitales Grupo I: Reclamaciones 2020 - 2021



Hospitales Grupo I: Reclamaciones vs Actividad asistencial 2021

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	798	335.346	23,80
H. U. HENARES	1.135	375.256	30,25
H. EL ESCORIAL	297	178.291	16,66
H. U. INFANTA CRISTINA	273	401.651	6,80
H. U. INFANTA ELENA	349	478.376	7,30
H. U. TAJO	616	268.174	22,97
TOTAL	3.468	2.037.094	17,02

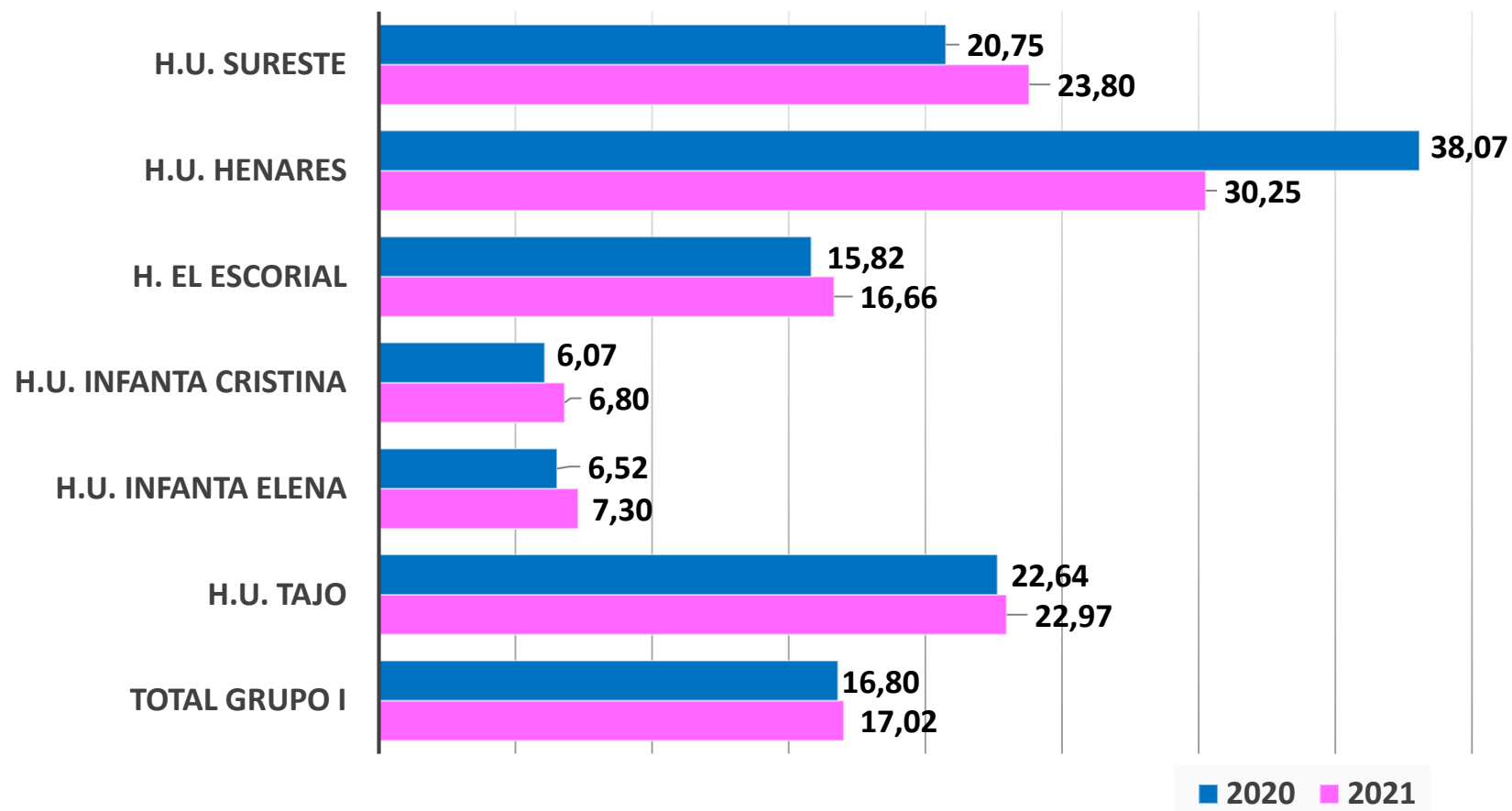


Hospitales Grupo I: Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

	2020	2021
H. U. SURESTE	20,75	23,80
H. U. HENARES	38,07	30,25
H. EL ESCORIAL	15,82	16,66
H. U. INFANTA CRISTINA	6,07	6,80
H. U. INFANTA ELENA	6,52	7,30
H. U. TAJO	22,64	22,97
TOTAL GRUPO I	16,80	17,02



Hospitales Grupo I: Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

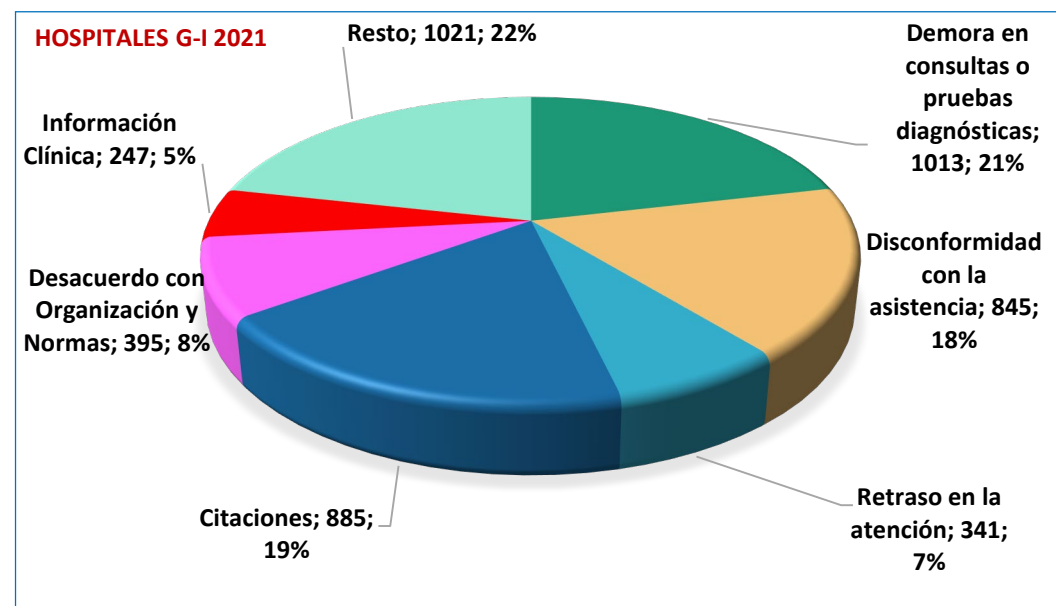
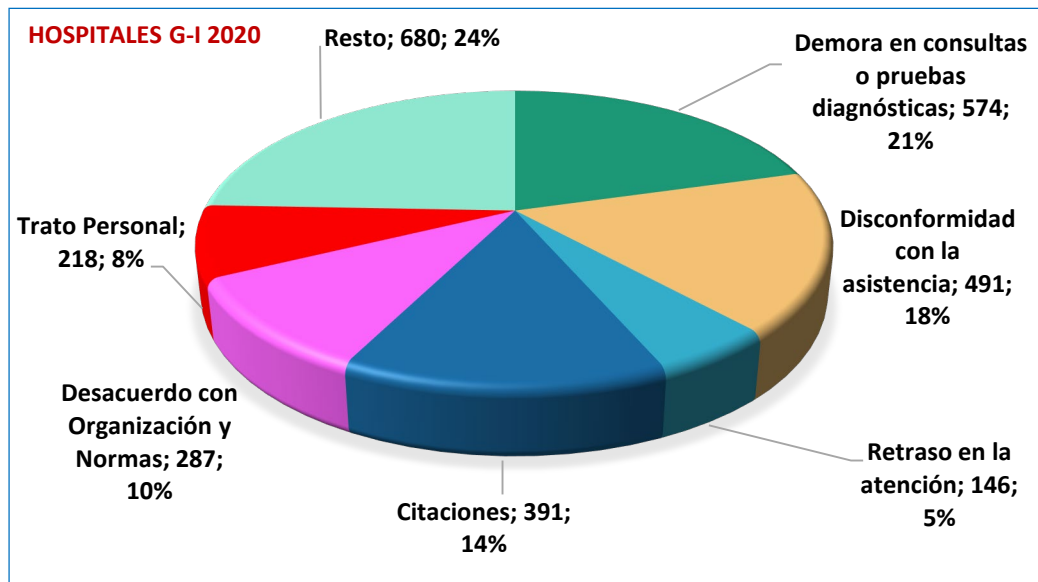


Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.013	21,34%	21,34%
Citaciones	885	18,64%	39,98%
Disconformidad con la Asistencia	845	17,80%	57,78%
Desacuerdo con Organización y Normas	395	8,32%	66,10%
Retraso en la atención	341	7,18%	73,28%
Información Clínica	247	5,20%	78,48%
Resto	1.021	21,52%	100%



Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación 2020 - 2021



H. U. Sureste: Globales 2020-2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	532	798	266	50,00%
ACTIVIDAD	256.391	335.346	78.955	30,79%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	20,75	23,80	3,05	
SUGERENCIAS	22	24	2	9,09%
AGRADECIMIENTOS	112	145	33	29,46%



H. U. Sureste. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Citaciones	600	45,87%	45,87%
Disconformidad con la Asistencia	196	14,98%	60,85%
Información Clínica	94	7,19%	68,04%
Lista de Espera Quirúrgica	67	5,12%	73,16%
Trato Personal	66	5,05%	78,21%
Desacuerdo con Organización y Normas	65	4,97%	83,18%
Resto	220	16,82%	100%

H. U. Henares. Globales 2020-2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.072	1.135	63	5,88%
ACTIVIDAD	281.589	375.256	93.667	33,26%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	38,07	30,25	-7,82	
SUGERENCIAS	19	11	-8	-42,11%
AGRADECIMIENTOS	80	121	41	51,25%



H. U. Henares. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	450	37,10%	37,10%
Disconformidad con la Asistencia	197	16,24%	53,34%
Desacuerdo con Organización y Normas	160	13,19%	66,53%
Citaciones	72	5,94%	72,47%
Retraso en la atención	70	5,77%	78,24%
Trato Personal	68	5,61%	83,85%
Resto	196	16,15%	100



H. El Escorial. Globales 2020-2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	214	297	83	38,79%
ACTIVIDAD	135.248	178.291	43.043	31,83%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	15,82	16,66	0,84	
SUGERENCIAS	24	15	-9	-37,50%
AGRADECIMIENTOS	125	167	42	33,60%

H. El Escorial. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	62	19,02%	19,02%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	50	15,34%	34,36%
Citaciones	44	13,50%	47,86%
Desacuerdo con Organización y Normas	36	11,04%	58,90%
Retraso en la atención	27	8,28%	67,18%
Información Clínica	21	6,44%	73,62%
Resto	86	26,38%	100%

H. U. Infanta Cristina. Globales 2020-2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	224	273	49	21,88%
ACTIVIDAD	368.880	401.651	32.771	8,88%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,07	6,80	0,73	
SUGERENCIAS	4	4	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	46	67	21	45,65%



H. U. I. Cristina. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	97	18,51%	18,51%
Disconformidad con la Asistencia	88	16,79%	35,30%
Citaciones	80	15,27%	50,57%
Retraso en la atención	60	11,45%	62,02%
Desacuerdo con Organización y Normas	55	10,50%	72,52%
Información Clínica	40	7,63%	80,15%
Resto	106	19,85%	100%



H. U. Infanta Elena. Globales 2020-2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	263	349	86	32,70%
ACTIVIDAD	403.461	478.376	74.915	18,57%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	6,52	7,30	0,78	
SUGERENCIAS	87	*		
AGRADECIMIENTOS	560	*		

** Dato no disponible*

H. U. I. Elena. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	144	36,27%	36,27%
Retraso en la atención	91	22,92%	59,19%
Citaciones	55	13,85%	73,04%
Desacuerdo con Organización y Normas	24	6,05%	79,09%
Información Clínica	19	4,79%	83,88%
Trato Personal	18	4,53%	88,41%
Resto	68	11,59%	100%

H. U. del Tajo. Globales 2020-2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	482	616	134	27,80%
ACTIVIDAD	212.916	268.174	55.258	25,95%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	22,64	22,97	0,33	
SUGERENCIAS	9	4	-5	-55,56%
AGRADECIMIENTOS	68	80	12	17,65%

H. U. del Tajo. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	370	38,74%	38,74%
Disconformidad con la Asistencia	158	16,54%	55,28%
Retraso en la atención	73	7,64%	62,92%
Lista de Espera Quirúrgica	62	6,49%	69,41%
Desacuerdo con Organización y Normas	55	5,76%	75,17%
Información Clínica	45	4,71%	79,88%
Resto	192	20,12%	100%

HOSPITALES DEL GRUPO II



Hospitales del Grupo II

- Hospital Universitario Infanta Leonor
- Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
- Hospital Universitario Príncipe de Asturias
- Hospital Universitario de Torrejón
- Hospital Universitario Infanta Sofía
- Hospital Universitario 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 hospitales Grupo II 2021

	2020	2021	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	11.627	16.767	5.140	44,21%
SUGERENCIAS	421	245	-176	-41,81%
AGRADECIMIENTOS	3.237	3.593	356	11,00%

Hospitales Grupo II: Datos globales por hospital 2021

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	1.980	29	279
H. I. U. NIÑO JESÚS	281	13	79
H. U. P.P.E DE ASTURIAS	1.950	17	271
H. U. DE TORREJÓN	860	11	1.472
H. U. INFANTA SOFÍA	2.370	10	180
H. GENERAL DE VILLALBA	137	*	*
H. U. MÓSTOLES	3.004	8	87
H. U. F. ALCORCÓN	1.095	76	176
H. U. REY JUAN CARLOS	532	*	*
H. U. SEVERO OCHOA	1.798	15	118
H. U. FUENLABRADA	1.007	35	423
H. U. GETAFE	935	13	223
H. C. D. GÓMEZ ULLA	818	18	285
TOTAL	16.767	245	3.593

* Dato no disponible

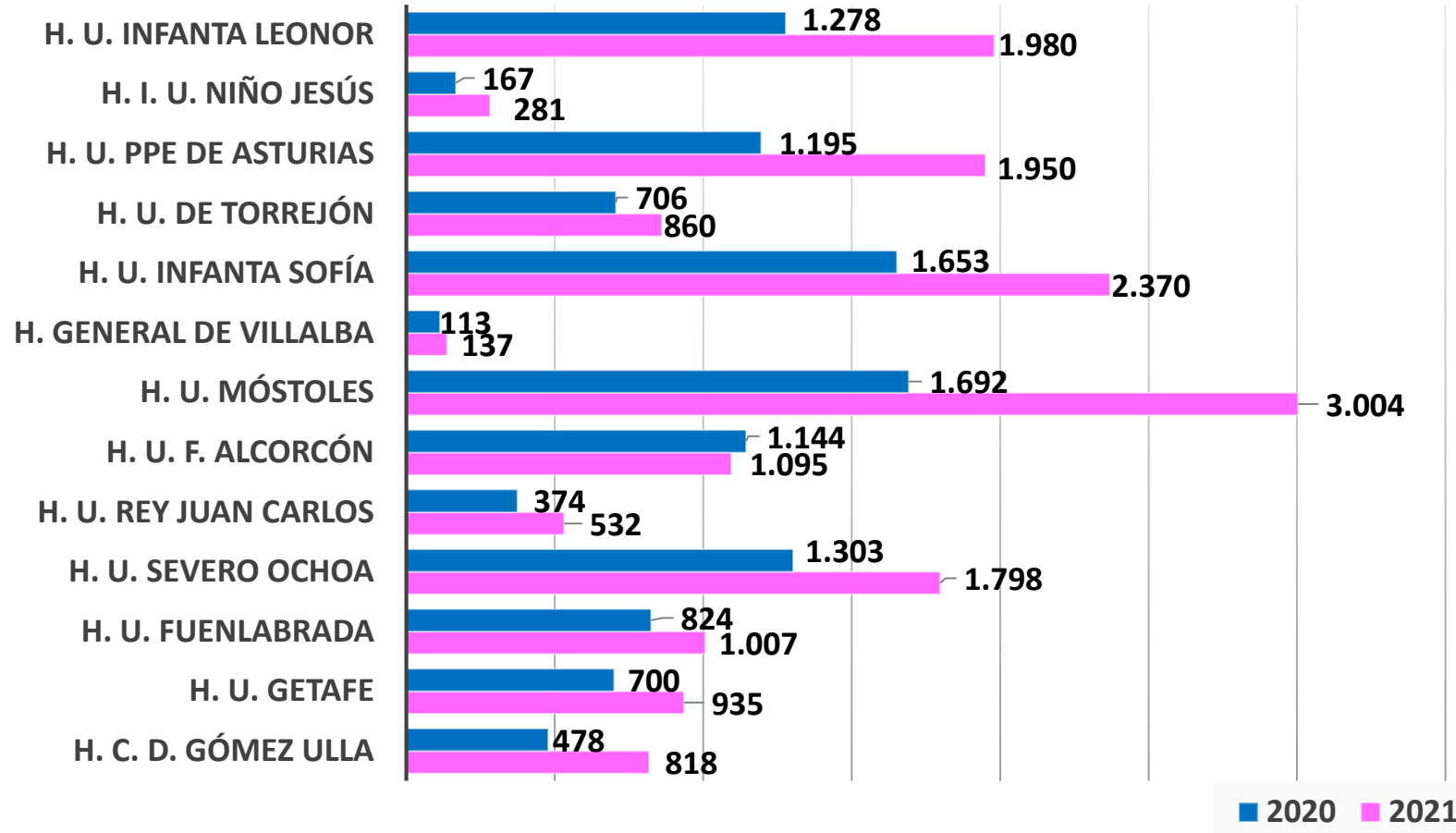


Hospitales Grupo II: Reclamaciones 2020-2021

	2020	2021	Δ	Δ %
H. U. INFANTA LEONOR	1.278	1.980	702	54,93%
H. I. U. NIÑO JESÚS	167	281	114	68,26%
H. U. PP.E DE ASTURIAS	1.195	1.950	755	63,18%
H. U. DE TORREJÓN	706	860	154	21,81%
H. U. INFANTA SOFÍA	1.653	2.370	717	43,38%
H. GENERAL DE VILLALBA	113	137	24	21,24%
H. U. MÓSTOLES	1.692	3.004	1.312	77,54%
H. U. F. ALCORCÓN	1.144	1.095	-49	-4,28%
H. U. REY JUAN CARLOS	374	532	158	42,25%
H. U. SEVERO OCHOA	1.303	1.798	495	37,99%
H. U. FUENLABRADA	824	1.007	183	22,21%
H. U. GETAFE	700	935	235	33,57%
H. C. D. GÓMEZ ULLA	478	818	340	71,13%
TOTAL	11.627	16.767	5.140	44,21%



Hospitales Grupo II: Reclamaciones 2020 - 2021



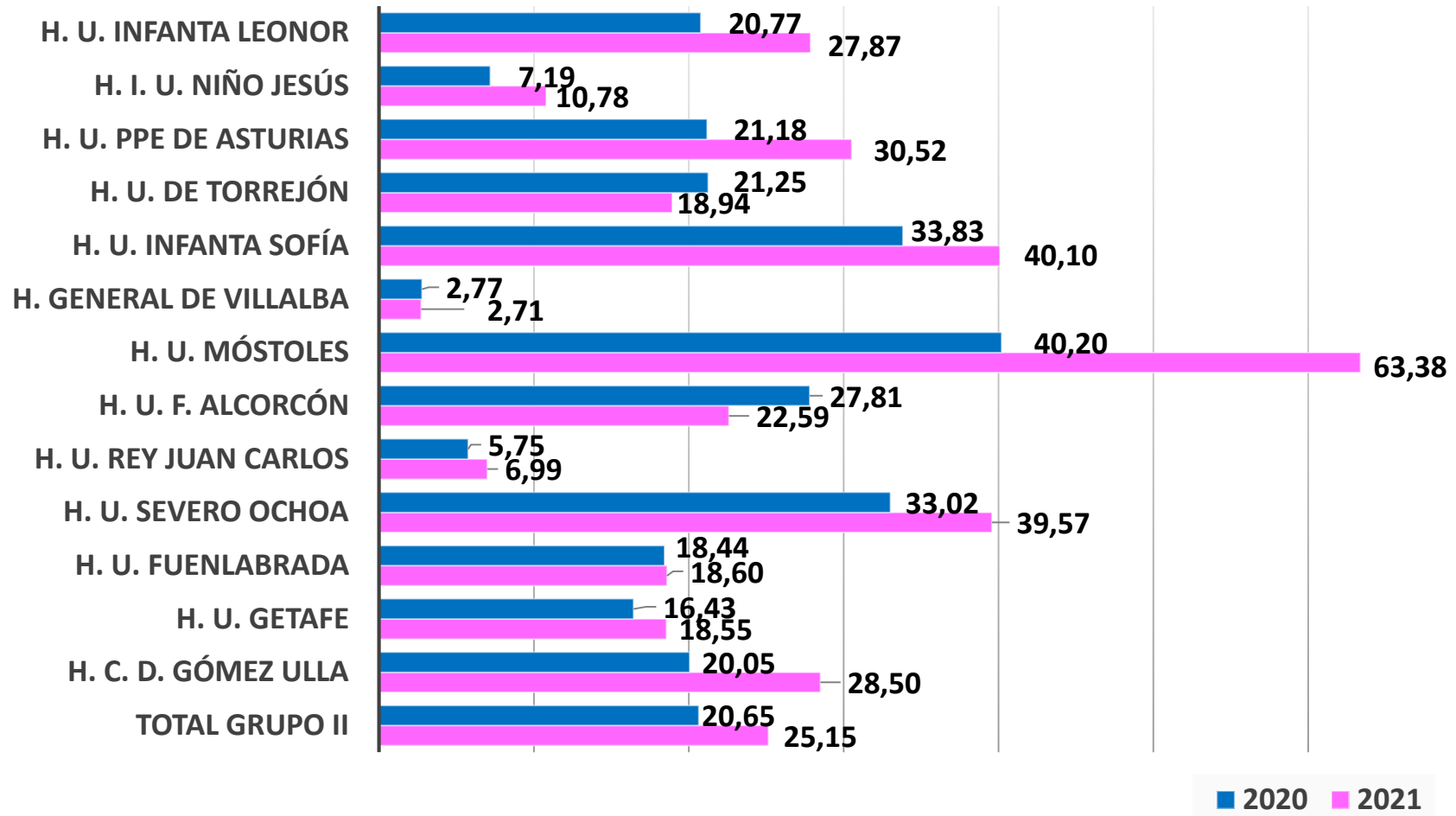
Hospitales Grupo II: Reclamaciones vs Actividad asistencial 2021

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	1.980	710.318	27,87
H. I. U. NIÑO JESÚS	281	260.779	10,78
H. U. PPE DE ASTURIAS	1.950	638.843	30,52
H. U. DE TORREJÓN	860	454.113	18,94
H. U. INFANTA SOFÍA	2.370	591.052	40,10
H. GENERAL DE VILLALBA	137	505.403	2,71
H. U. MÓSTOLES	3.004	473.994	63,38
H. U. F. ALCORCÓN	1.095	484.666	22,59
H. U. REY JUAN CARLOS	532	760.827	6,99
H. U. SEVERO OCHOA	1.798	454.375	39,57
H. U. FUENLABRADA	1.007	541.368	18,60
H. U. GETAFE	935	504.136	18,55
H. C. D. GÓMEZ ULLA	818	286.971	28,50
TOTAL	16.767	6.666.845	25,15

Hospitales Grupo II: Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

	2020	2021
H. U. INFANTA LEONOR	20,77	27,87
H. I. U. NIÑO JESÚS	7,19	10,78
H. U. PP.E DE ASTURIAS	21,18	30,52
H. U. DE TORREJÓN	21,25	18,94
H. U. INFANTA SOFÍA	33,83	40,10
H. GENERAL DE VILLALBA	2,77	2,71
H. U. MÓSTOLES	40,20	63,38
H. U. F. ALCORCÓN	27,81	22,59
H. U. REY JUAN CARLOS	5,75	6,99
H. U. SEVERO OCHOA	33,02	39,57
H. U. FUENLABRADA	18,44	18,60
H. U. GETAFE	16,43	18,55
H. C. D. GÓMEZ ULLA	20,05	28,50
TOTAL G-II	20,65	25,15

Hospitales Grupo II: Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

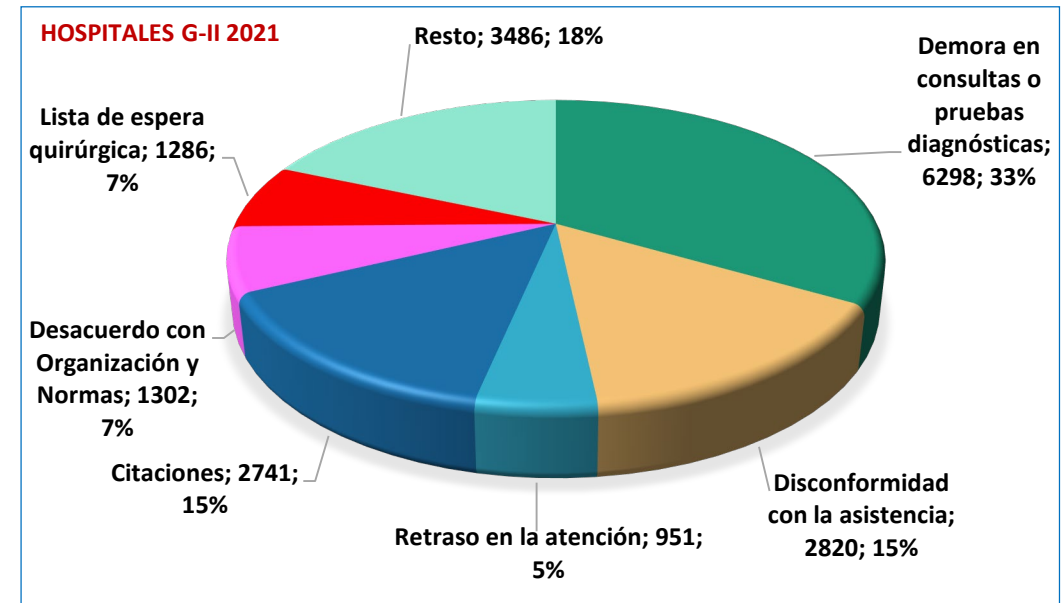
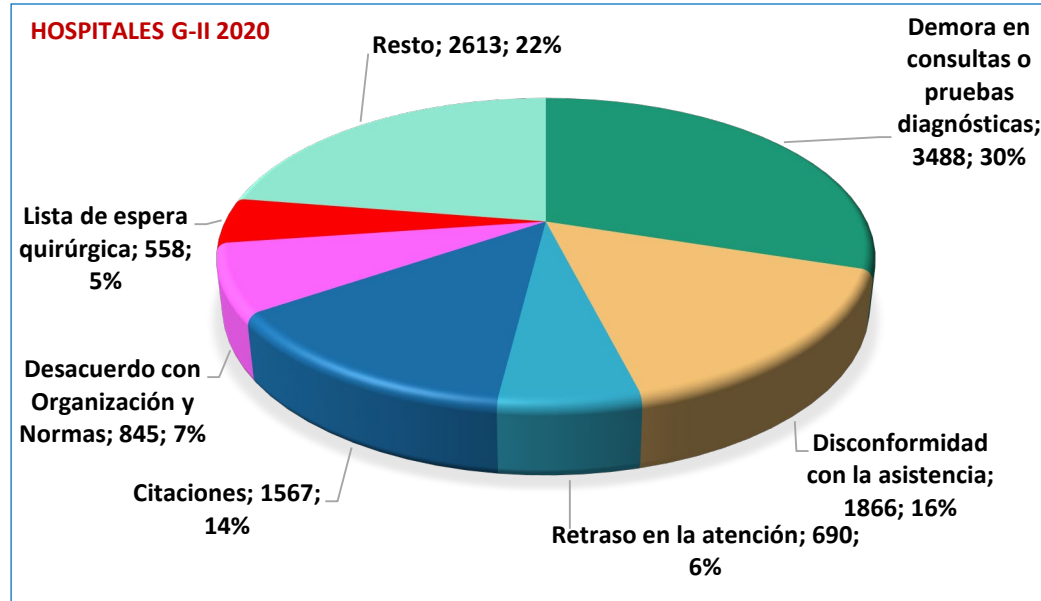


Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	6.298	33,35%	33,35%
Disconformidad con la Asistencia	2.820	14,93%	48,28%
Citaciones	2.741	14,51%	62,79%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.302	6,89%	69,68%
Lista de Espera Quirúrgica	1.286	6,81%	76,49%
Retraso en la atención	951	5,04%	81,53%
Resto	3.486	18,47%	100%



Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2020 - 2021



H. U. Infanta Leonor. Globales 2020 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.278	1.980	702	54,93%
ACTIVIDAD	615.174	710.318	95.144	15,47%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	20,77	27,87	7,10	
SUGERENCIAS	22	29	7	31,82%
AGRADECIMIENTOS	188	279	91	48,40%

H. U. Infanta Leonor. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	601	27,75%	27,75%
Disconformidad con la Asistencia	427	19,71%	47,46%
Lista de Espera Quirúrgica	219	10,11%	57,57%
Desacuerdo con Organización y Normas	204	9,42%	66,99%
Citaciones	199	9,19%	76,18%
Retraso en la atención	146	6,74%	82,92%
Resto	370	17,08%	100%

H. Infantil. U. Niño Jesús. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	167	281	114	68,26%
ACTIVIDAD	232.124	260.779	28655	12,34%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	7,19	10,78	3,59	
SUGERENCIAS	10	13	3	30,00%
AGRADECIMIENTOS	58	79	21	36,21%

H. Infantil. U. Niño Jesús. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	76	24,60%	24,60%
Disconformidad con la Asistencia	55	17,80%	42,40%
Desacuerdo con Organización y Normas	39	12,62%	55,02%
Retraso en la atención	28	9,06%	64,08%
Trato Personal	26	8,41%	72,49%
Información General	22	7,12%	79,61%
Resto	63	20,39%	100%

H. U. Príncipe de Asturias. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.195	1.950	755	63,18%
ACTIVIDAD	564.199	638.843	74.644	13,23%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	21,18	30,52	9,34	
SUGERENCIAS	22	17	-5	-22,73%
AGRADECIMIENTOS	186	271	85	45,70%

H. U. Príncipe de Asturias. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	702	34,86%	34,86%
Disconformidad con la Asistencia	304	15,09%	49,95%
Desacuerdo con Organización y Normas	203	10,08%	60,03%
Retraso en la atención	164	8,14%	68,17%
Citaciones	128	6,36%	74,53%
Información Clínica	88	4,37%	78,90%
Resto	425	21,10%	100%

H. U. de Torrejón. Globales 2020 - -2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	706	860	154	21,81%
ACTIVIDAD	332.283	454.113	121.830	36,66%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	21,25	18,94	-2,31	
SUGERENCIAS	13	11	-2	-15,38%
AGRADECIMIENTOS	254	1.472	1.218	479,53%

H. U. de Torrejón. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	409	26,71%	26,71%
Disconformidad con la Asistencia	331	21,62%	48,33%
Citaciones	231	15,09%	63,42%
Retraso en la atención	144	9,41%	72,83%
Lista de Espera Quirúrgica	125	8,16%	80,99%
Trato Personal	75	4,90%	85,89%
Resto	216	14,11%	100%

H. U. Infanta Sofía. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.653	2.370	717	43,38%
ACTIVIDAD	488.678	591.052	102.374	20,95%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	33,83	40,10	6,27	
SUGERENCIAS	84	10	-74	-88,10%
AGRADECIMIENTOS	169	180	11	6,51%



H. U. Infanta Sofía. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	682	26,30%	26,30%
Citaciones	677	26,11%	52,41%
Lista de Espera Quirúrgica	353	13,61%	66,02%
Disconformidad con la Asistencia	285	10,99%	77,01%
Desacuerdo con Organización y Normas	193	7,44%	84,45%
Retraso en la atención	97	3,74%	88,19%
Resto	306	11,81%	100%

H. U. General de Villalba. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	113	137	24	21,24%
ACTIVIDAD	238.396	505.403	267.007	112,00%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	4,74	2,71	-2,03	
SUGERENCIAS	13	*		
AGRADECIMIENTOS	352	*		

** Dato no disponible*



H. U. General de Villalba. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	39	24,22%	24,22%
Citaciones	20	12,42%	36,64%
Trato Personal	16	9,94%	46,58%
Retraso en la atención	14	8,70%	55,28%
Información Clínica	14	8,70%	63,98%
Desacuerdo con Organización y Normas	12	7,45%	71,43%
Resto	23	28,57%	100%

H. U. Móstoles. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.692	3.004	1.312	77,54%
ACTIVIDAD	420.942	473.994	53052	12,60%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	40,20	63,38	23,18	
SUGERENCIAS	12	8	-4	-33,33%
AGRADECIMIENTOS	74	87	13	17,57%

H. U. Móstoles. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2193	70,04%	70,04%
Disconformidad con la Asistencia	189	6,04%	76,08%
Desacuerdo con Organización y Normas	162	5,17%	81,25%
Citaciones	153	4,89%	86,14%
Información Clínica	104	3,32%	89,46%
Lista de Espera Quirúrgica	76	2,43%	91,89%
Resto	252	8,11%	100%

H. U. Fundación Alcorcón. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	374	1.095	721	192,78%
ACTIVIDAD	650.578	484.666	-165.912	-25,50%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	5,75	22,59	16,84	
SUGERENCIAS	105	76	-29	-27,62%
AGRADECIMIENTOS	1.096	176	-920	-83,94%

H. U. Fundación Alcorcón. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	393	30,75%	30,75%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	296	23,16%	53,91%
Disconformidad con la Asistencia	201	15,73%	69,64%
Lista de Espera Quirúrgica	107	8,37%	78,01%
Información Clínica	95	7,43%	85,44%
Trato Personal	40	3,13%	88,57%
Resto	146	11,43%	100%

H. U. Rey Juan Carlos. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.303	532	-771	-59,17%
ACTIVIDAD	364.576	760.827	396.251	108,69%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	35,74	6,99	-28,75	
SUGERENCIAS	17	*		
AGRADECIMIENTOS	112	*		

** Dato no disponible*



H. U. Rey Juan Carlos. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	%AC.
Citaciones	155	27,98%	27,98%
Disconformidad con la Asistencia	144	25,99%	53,97%
Desacuerdo con Organización y Normas	57	10,29%	64,26%
Trato Personal	46	8,30%	72,56%
Retraso en la atención	39	7,04%	79,60%
Información Clínica	29	5,23%	84,83%
Resto	84	15,17%	100%

H. U. Severo Ochoa. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.303	1.798	495	37,99%
ACTIVIDAD	364.576	454.375	89.799	24,63%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	35,74	39,57%	-35,34	-98,89%
SUGERENCIAS	17	15	-2	-11,76%
AGRADECIMIENTOS	112	118	6	5,36%



H. U. Severo Ochoa. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	702	37,50%	37,50%
Disconformidad con la Asistencia	220	11,75%	49,25%
Citaciones	174	9,29%	58,54%
Suspensión de Actos Asistenciales	133	7,10%	65,64%
Desacuerdo con Organización y Normas	121	6,46%	72,10%
Lista de Espera Quirúrgica	104	5,56%	77,66%
Resto	419	22,34%	100%



H. U. Fuenlabrada. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	824	1.007	183	22,21%
ACTIVIDAD	446.776	541.368	94.592	21,17%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	18,44	18,60	0,16	
SUGERENCIAS	17	35	18	105,88%
AGRADECIMIENTOS	263	423	160	60,84%



H. U. Fuenlabrada. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	312	27,51%	27,51%
Disconformidad con la Asistencia	219	19,31%	46,82%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	162	14,29%	61,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	117	10,32%	71,43%
Retraso en la atención	69	6,08%	77,51%
Información Clínica	61	5,38%	82,89%
Resto	195	17,11%	100%

H. U. Getafe. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	700	935	235	33,57%
ACTIVIDAD	425.949	504.136	78.187	18,36%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	16,43	18,55	2,12	
SUGERENCIAS	16	13	-3	-18,75%
AGRADECIMIENTOS	179	223	44	24,58%

H. U. Getafe. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	242	19,30%	19,30%
Disconformidad con la Asistencia	219	17,46%	36,76%
Citaciones	209	16,67%	53,43%
Lista de Espera Quirúrgica	115	9,17%	62,60%
Retraso en la atención	95	7,58%	70,18%
Información Clínica	89	7,10%	77,28%
Resto	286	22,72%	100%

H. Central de la Defensa Gómez Ulla. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	478	818	340	71,13%
ACTIVIDAD	238.396	286.971	48.575	20,38%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	20,05	28,50	-19,77	
SUGERENCIAS	21	18	-3	-14,29%
AGRADECIMIENTOS	152	285	133	87,50%

H. Central de la Defensa Gómez Ulla. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	300	36,67%	36,67%
Disconformidad con la Asistencia	187	22,86%	59,53%
Accesibilidad	62	7,58%	67,11%
Desacuerdo con Organización y Normas	53	6,48%	73,59%
Lista de Espera Quirúrgica	37	4,52%	78,11%
Retraso en la atención	36	4,40%	82,51%
Resto	143	17,49%	100%

HOSPITALES DEL GRUPO III



Hospitales del Grupo III

- Hospital General Universitario Gregorio Marañón
- Hospital Universitario de la Princesa
- Hospital Universitario Ramón y Cajal
- Hospital Universitario La Paz
- Hospital Universitario Puerta de Hierro - Majadahonda
- Hospital Clínico San Carlos
- Hospital Universitario 12 de Octubre
- Fundación Jiménez Díaz

Datos globales Hospitales Grupo III

	2020	2021	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	12.595	15.523	2.928	23,25%
SUGERENCIAS	1.318	1.867	549	41,65%
AGRADECIMIENTOS	486	4.346	3.860	794,24%

Hospitales Grupo III: Datos globales por hospital 2021

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	2.420 **	27	334
H. U. LA PRINCESA	983	40	224
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.295	361	511
H. U. LA PAZ	1.434	51	1.536
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	1.424	31	406
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.212	53	722
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.991	1.304	613
F. JIMÉNEZ DÍAZ	764	*	*
TOTAL	15.523	1.867	4.346

* Dato no disponible

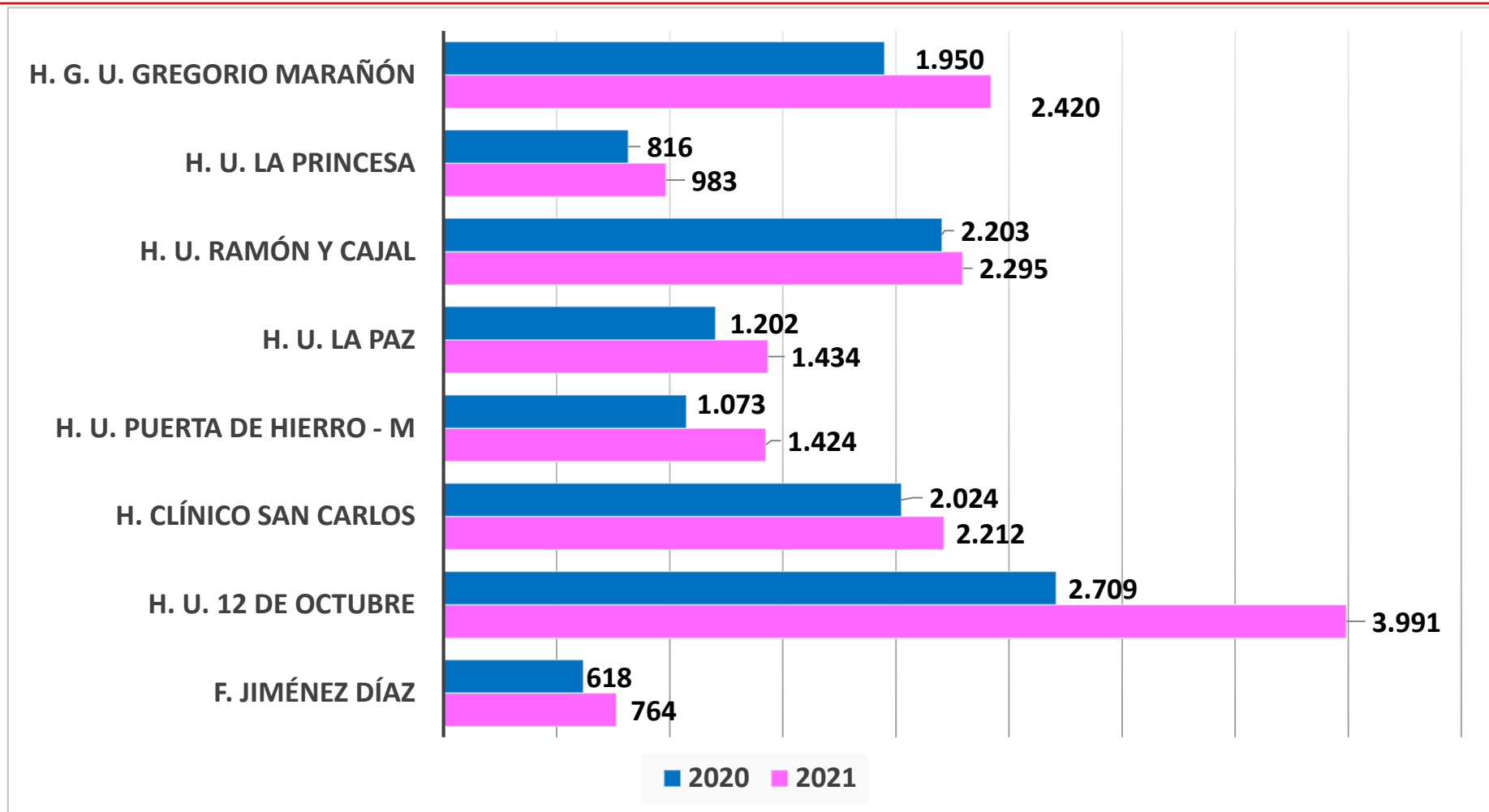
** Por error tipográfico, en la memoria del HGU Gregorio Marañón elaborada por el SERMAS figuran 2240

Hospitales Grupo III: Reclamaciones 2020-2021

	2020	2021	Δ	Δ %
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	1.950	2.420 *	470	24,10%
H. U. LA PRINCESA	816	983	167	20,47%
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.203	2.295	92	4,18%
H. U. LA PAZ	1.202	1.434	232	19,30%
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	1.073	1.424	351	32,71%
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.024	2.212	188	9,29%
H. U. 12 DE OCTUBRE	2.709	3.991	1.282	47,32%
F. JIMÉNEZ DÍAZ	618	764	146	23,62%
TOTAL	12.595	15.523	2928	23,25%

* Por error tipográfico, en la memoria del HGU Gregorio Marañón elaborada por el SERMAS figuran 2240

Hospitales Grupo III: Reclamaciones 2020-2021



Hospitales Grupo III: Reclamaciones vs Actividad asistencial 2021

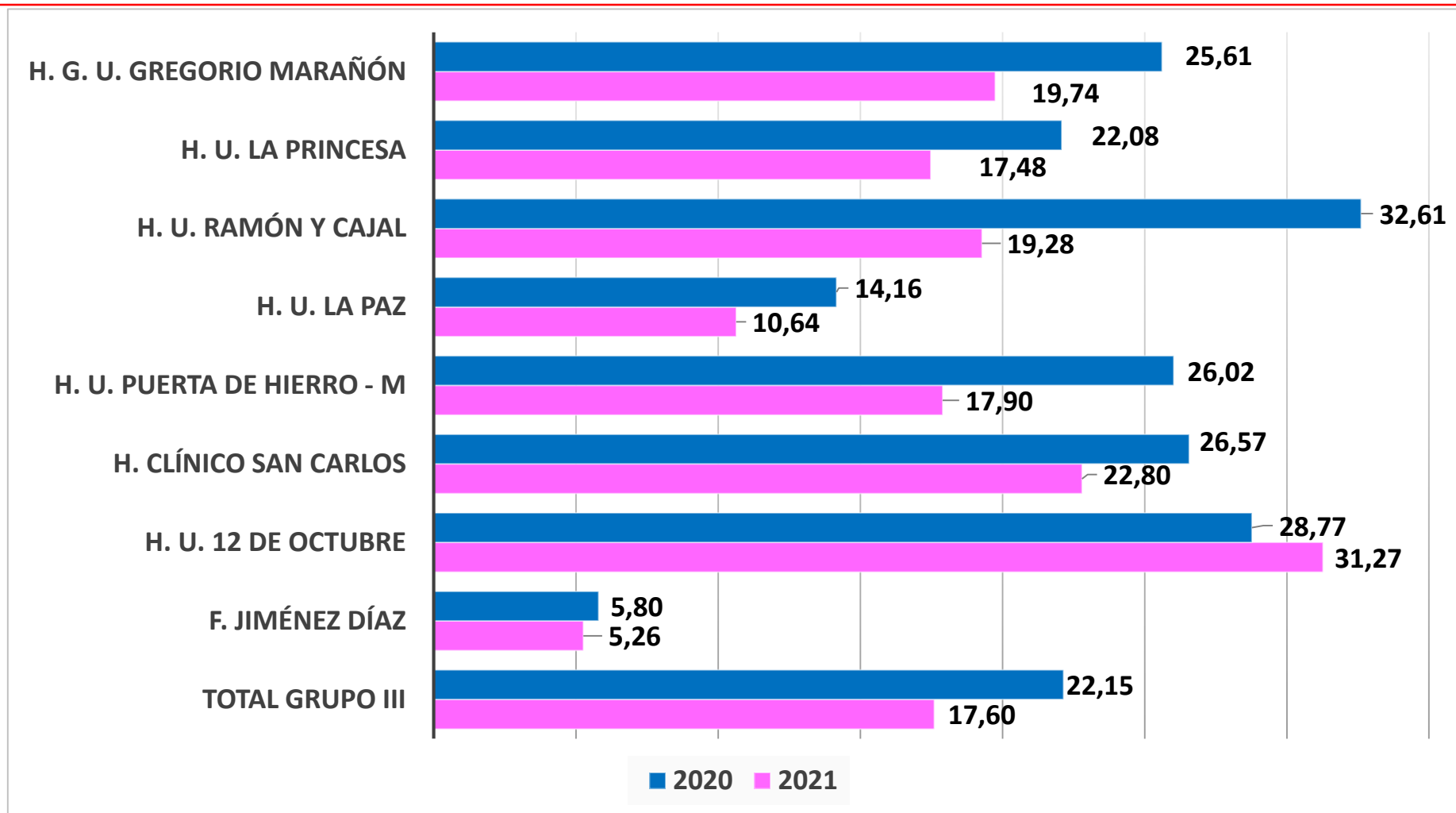
	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	2.420 *	1.225.873	19,74
H. U. LA PRINCESA	983	562.434	17,48
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.295	1.190.334	19,28
H. U. LA PAZ	1.434	1.347.914	10,64
H. U. PUERTA DE HIERRO – M.	1.424	795.377	17,90
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.212	970.315	22,80
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.991	1.276.278	31,27
F. JIMÉNEZ DÍAZ	764	1.453.540	5,26
TOTAL	15.523	8.822.065	17,60

* Por error tipográfico, en la memoria del HGU Gregorio Marañón elaborada por el SERMAS figuran 2240

Hospitales Grupo III: Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2020	2021
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	25,61	19,74
H. U. LA PRINCESA	22,08	17,48
H. U. RAMÓN Y CAJAL	32,61	19,28
H. U. LA PAZ	14,16	10,64
H. U. PUERTA DE HIERRO - M	26,02	17,90
H. CLÍNICO SAN CARLOS	26,57	22,80
H. U. 12 DE OCTUBRE	28,77	31,27
F. JIMÉNEZ DÍAZ	5,80	5,26
TOTAL GRUPO III	22,15	17,60

Hospitales Grupo III: Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

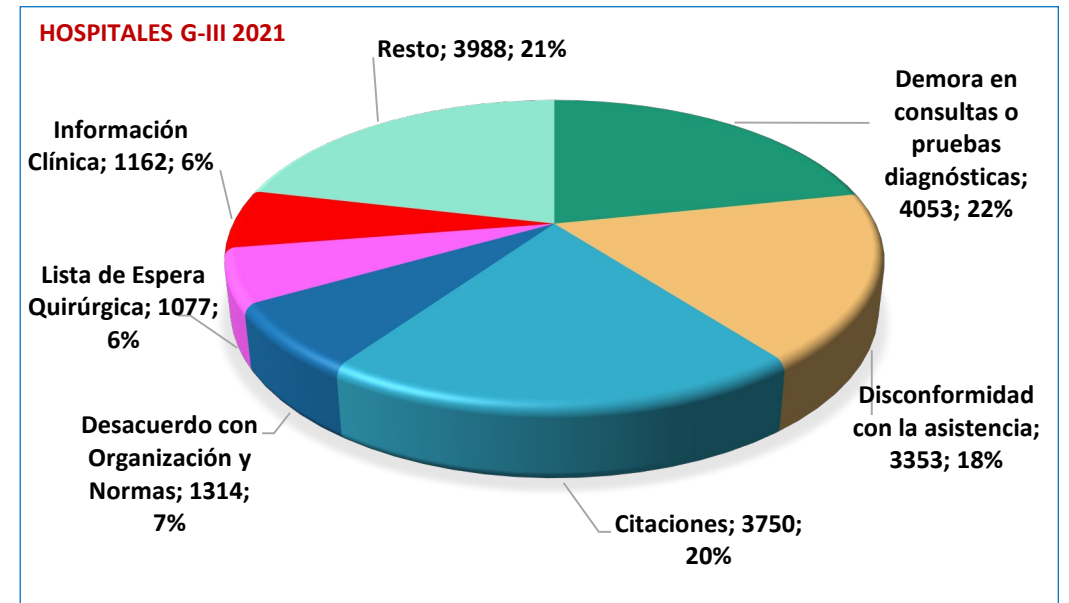
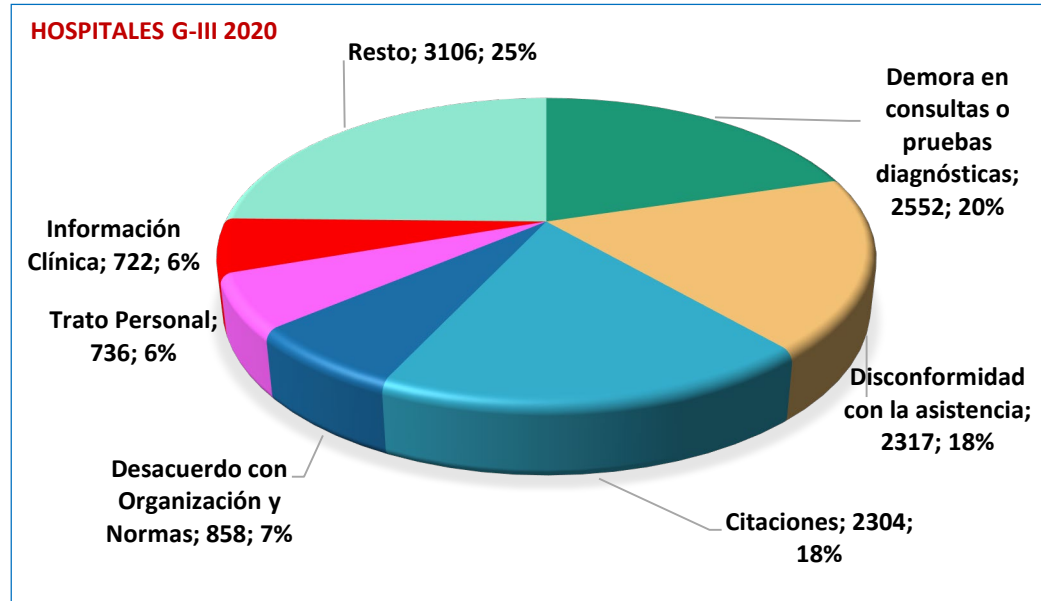


Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.053	21,68%	21,68%
Citaciones	3.750	20,06%	41,74%
Disconformidad con la Asistencia	3.353	17,93%	59,67%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.314	7,03%	66,70%
Información Clínica	1.162	6,21%	72,91%
Lista de Espera Quirúrgica	1.077	5,76%	78,67%
Resto	3.988	21,33%	100%



Hospitales Grupo III: Motivos de reclamación 2021



H. General U. Gregorio Marañón. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.950	2.420 *	470	24,10%
ACTIVIDAD	1.079.585	1.225.873	146.288	13,55%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	18,06	19,74	1,68	9,30%
SUGERENCIAS	867	27	-840	-96,89%
AGRADECIMIENTOS	486	334	-152	-31,28%

* Por error tipográfico, en la memoria del HGU Gregorio Marañón elaborada por el SERMAS figuran 2240

H. General U. Gregorio Marañón. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% A.C
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.016	38,05%	38,05%
Disconformidad con la Asistencia	485	18,16%	56,21%
Desacuerdo con Organización y Normas	180	6,74%	62,95%
Trato Personal	173	6,48%	69,43%
Información Clínica	169	6,33%	75,76%
Lista de Espera Quirúrgica	128	4,79%	80,55%
Resto	519	19,45%	100%

H. U. La Princesa. Global 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	816	983	167	20,47%
ACTIVIDAD	476.029	562.434	86.405	18,15%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	17,14	17,48	0,34	
SUGERENCIAS	28	40	12	42,86%
AGRADECIMIENTOS	251	224	-27	-10,76%



H. U. La Princesa. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	189	18,42%	18,42%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	160	15,59%	34,01%
Citaciones	118	11,50%	45,51%
Desacuerdo con Organización y Normas	115	11,21%	56,72%
Información Clínica	98	9,55%	66,27%
Trato Personal	82	7,99%	74,26%
Resto	264	25,74%	100%

H. U. Ramón y Cajal. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.203	2.295	92	4,18%
ACTIVIDAD	1.093.592	1.190.334	96.742	8,85%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	20,14	19,28	-0,86	
SUGERENCIAS	196	361	165	84,18%
AGRADECIMIENTOS	444	511	67	15,09%



H. U. Ramón y Cajal. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	687	24,86%	24,86%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	543	19,65%	44,51%
Citaciones	522	18,89%	63,40%
Trato Personal	173	6,26%	69,66%
Desacuerdo con Organización y Normas	169	6,11%	75,77%
Información Clínica	163	5,90%	81,67%
Resto	507	18,33%	100%

H. U. La Paz. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.202	1.434	232	19,30%
ACTIVIDAD	1.184.016	1.347.914	163.898	13,84%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	10,15	10,64	0,49	
SUGERENCIAS	45	51	6	13,33%
AGRADECIMIENTOS	554	1.536	982	177,26%

H. U. La Paz. Motivos de reclamación 2021

Motivo	Nº	%	% AC.
Citaciones	766	29,40%	29,40%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	435	16,70%	46,10%
Disconformidad con la Asistencia	391	15,01%	61,11%
Información Clínica	208	7,98%	69,09%
Desacuerdo con Organización y Normas	186	7,14%	76,23%
Trato Personal	111	4,26%	80,49%
Resto	508	19,51%	100%

H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.073	1.424	351	32,71%
ACTIVIDAD	686.963	795.377	108.414	15,78%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	15,62	17,90	2,28	
SUGERENCIAS	33	31	-2	-6,06%
AGRADECIMIENTOS	281	406	125	44,48%



H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda. Motivos de reclamación 2021

Motivo	Nº	%	% A. C.
Disconformidad con la Asistencia	407	26,50%	26,50%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	294	19,14%	45,64%
Desacuerdo con Organización y Normas	150	9,77%	55,41%
Lista de Espera Quirúrgica	110	7,16%	62,57%
Información Clínica	108	7,03%	69,6%
Retraso en la atención	105	6,84%	76,44%
Resto	362	23,56%	100%

H. Clínico San Carlos. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.024	2.212	188	9,29%
ACTIVIDAD	871.139	970.315	99.176	11,38%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	23,23	22,80	-0,43	
SUGERENCIAS	59	53	-6	-10,17%
AGRADECIMIENTOS	603	722	119	19,73%

H. Clínico San Carlos. Motivos de reclamación 2021

Motivo	Nº	%	% A. C.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	638	24,54%	24,54%
Citaciones	507	19,50%	44,04%
Disconformidad con la Asistencia	379	14,58%	58,62%
Información Clínica	230	8,85%	67,47%
Desacuerdo con Organización y Normas	229	8,81%	76,28%
Lista de Espera Quirúrgica	142	5,46%	81,74%
Resto	475	18,26%	100%

H. U. 12 de Octubre. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.709	3.991	1.282	47,32%
ACTIVIDAD	1.152.000	1.276.278	124.278	10,79%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	23,52	31,27	7,75	
SUGERENCIAS	33	1.304	1.271	3851,52%
AGRADECIMIENTOS	260	613	353	135,77%

H. U. 12 de Octubre. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% A.C
Citaciones	1.518	32,99%	32,99%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	961	20,88%	53,87%
Disconformidad con la Asistencia	522	11,34%	65,21%
Lista de Espera Quirúrgica	490	10,65%	75,86%
Retraso en la atención	264	5,74%	81,60%
Desacuerdo con Organización y Normas	168	3,65%	85,25%
Resto	679	14,75%	100%

H. U. Fundación Jiménez Díaz. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	618	764	146	23,62%
ACTIVIDAD	1.240.157	1.453.540	213.383	17,21%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	4,98	5,26	0,28	
SUGERENCIAS	57	*		
AGRADECIMIENTOS	1.231	*		

** Dato no disponible*



H. U. Fundación Jiménez Díaz. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% A.C
Disconformidad con la Asistencia	293	32,77%	32,77%
Citaciones	139	15,55%	48,32%
Desacuerdo con Organización y Normas	117	13,09%	61,41%
Retraso en la atención	71	7,94%	69,35%
Información Clínica	64	7,16%	76,51%
Trato Personal	36	4,03%	80,54%
Resto	174	19,46%	100%

HOSPITALES DEL GRUPO IV



Hospitales del Grupo IV

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

Datos globales Hospitales Grupo IV

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	114	5	161
H. E. ISABEL ZENDAL	458	23	148
H. U. SANTA CRISTINA	133	12	153
TOTAL	705	40	462

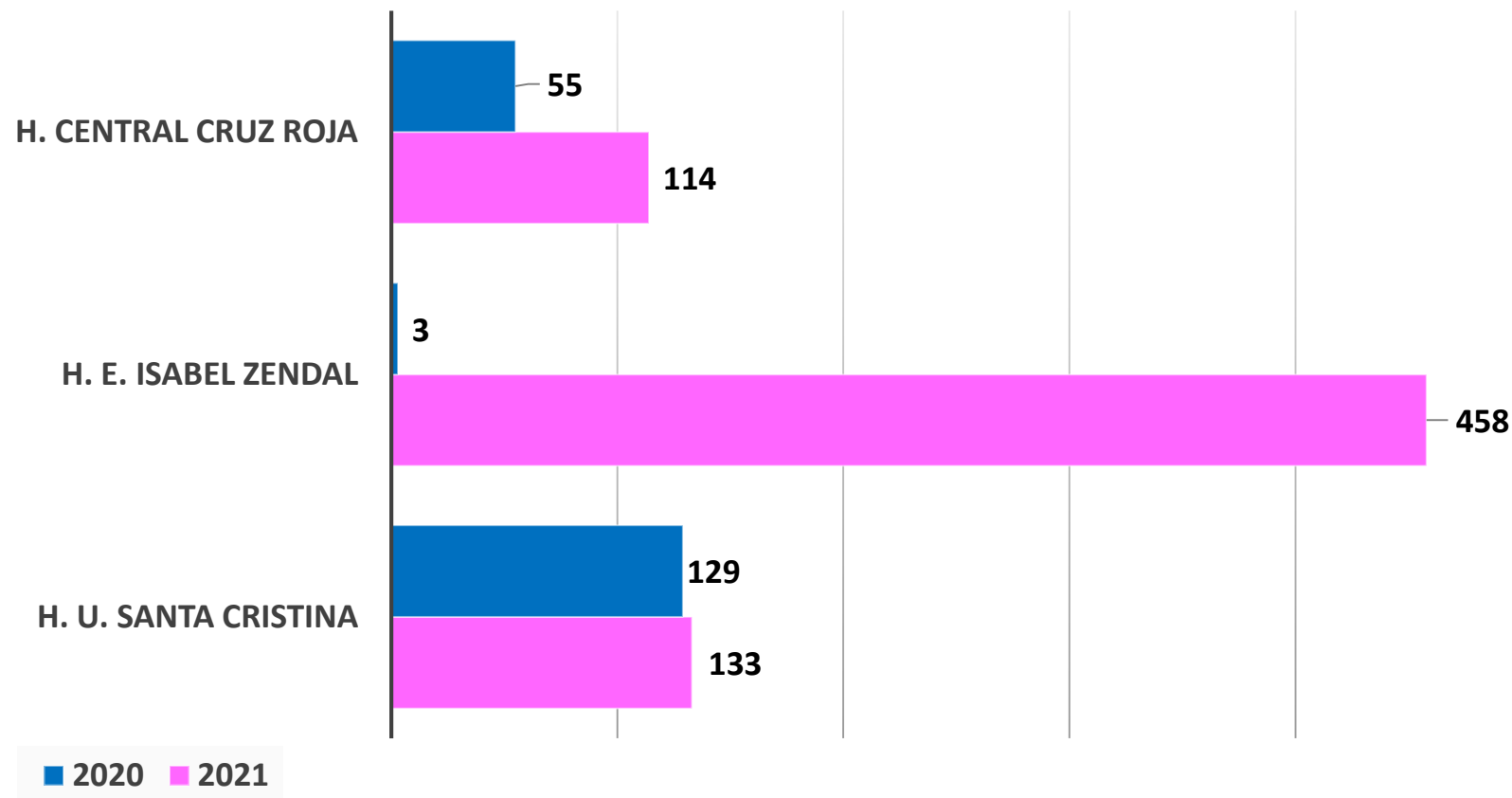


Hospitales Grupo IV. Reclamaciones 2020-2021

	2020	2021	Δ	Δ %
H. CENTRAL CRUZ ROJA	55	114	59	107,27%
H. E. ISABEL ZENDAL	3	458	455	15.166,67%
H. U. SANTA CRISTINA	129	133	4	3,10%
TOTAL	187	705	518	277,01%



Hospitales Grupo IV. Reclamaciones 2020-2021



Hospitales Grupo IV. Reclamaciones vs Actividad asistencial 2021

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. CENTRAL CRUZ ROJA	114	143.556	7,94
H. E. ISABEL ZENDAL	458	8.927	513,05
H. U. SANTA CRISTINA	133	125.721	10,58
TOTAL	705	278.204	25,34

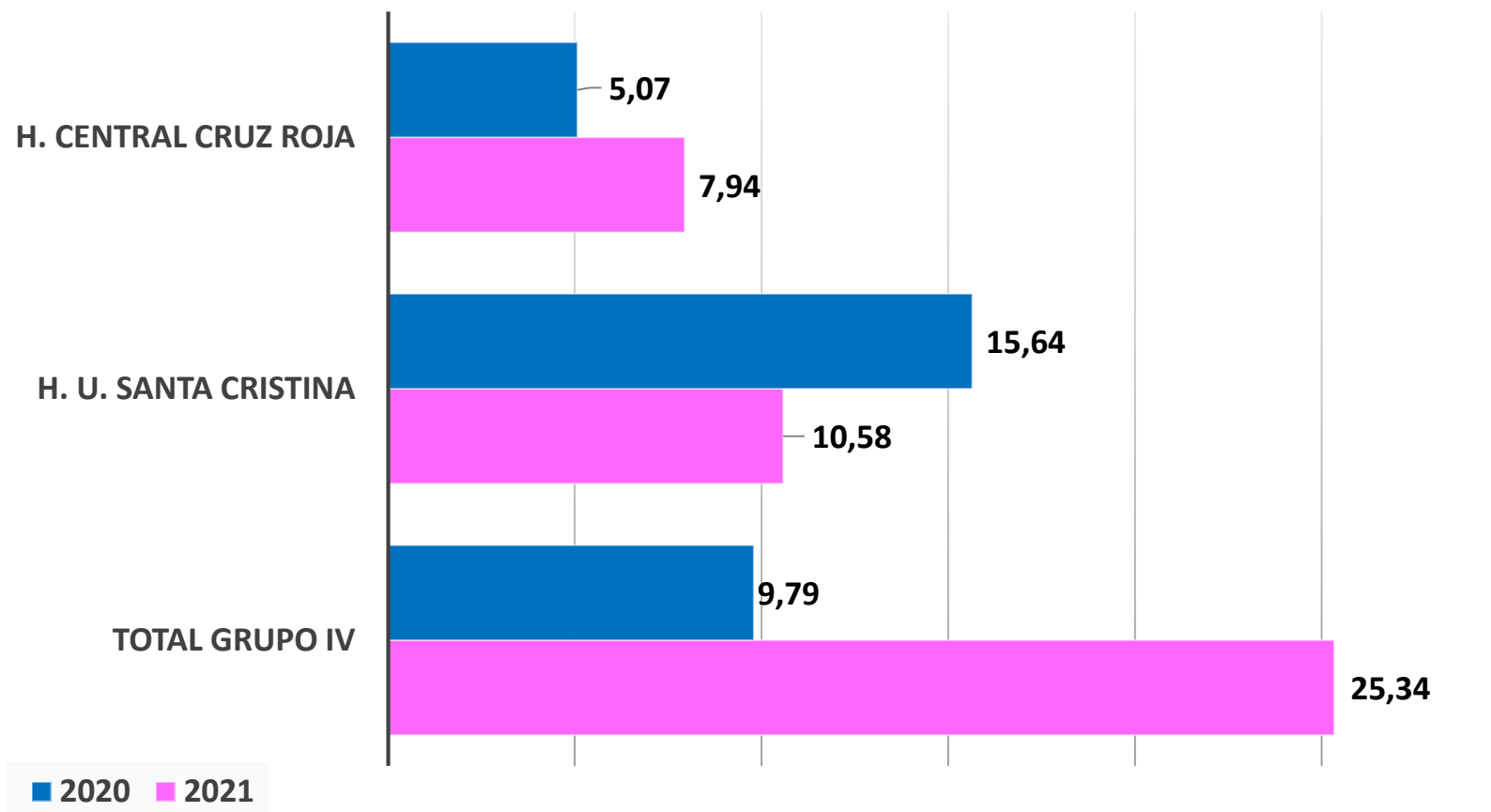
Hospitales Grupo IV. Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2020	2021
H. CENTRAL CRUZ ROJA	5,07	7,94
H. E. ISABEL ZENDAL	*	513,05
H. U. SANTA CRISTINA	15,64	10,58
TOTAL	9,79	25,34

* Dato no disponible



Hospitales Grupo IV. Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

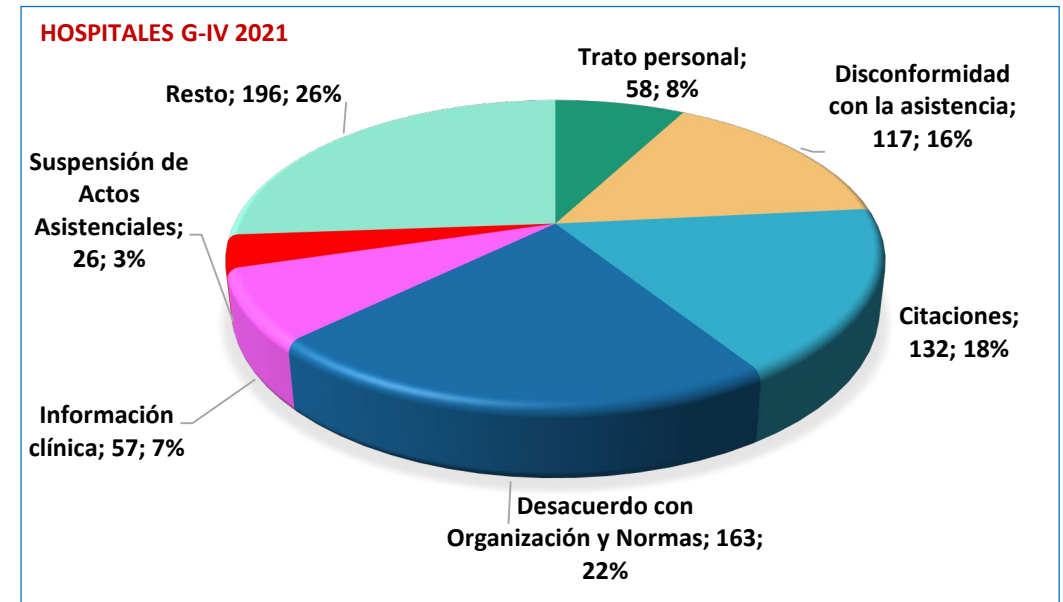
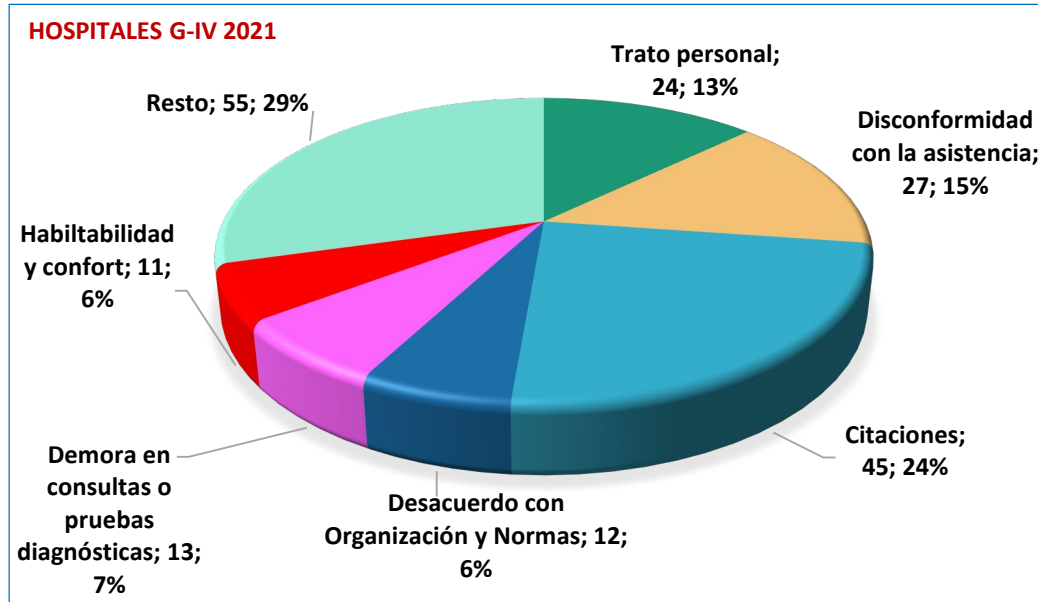


* Se excluye el H. E. Isabel Zendal por no disponer de datos de actividad de 2020.

Hospitales Grupo IV. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	163	22,42%	22,42%
Citaciones	132	18,16%	40,58%
Disconformidad con la Asistencia	117	16,09%	56,67%
Trato Personal	58	7,98%	64,65%
Información Clínica	57	7,84%	72,49%
Suspensión de Actos Asistenciales	26	3,58%	76,07%
Resto	196	23,93%	100%

Hospitales Grupo IV. Motivos de reclamación 2021



H. Central de la Cruz Roja. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	55	114	59	107,27%
ACTIVIDAD	108.563	143.556	34.993	32,23%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	5,07	7,94	2,87	
SUGERENCIAS	1	5	4	400,00%
AGRADECIMIENTOS	107	161	54	50,47%

H. Central de la Cruz Roja. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	32	28,07%	28,07%
Suspensión de Actos Asistenciales	16	14,04%	42,11%
Citaciones	13	11,40%	53,51%
Retraso en la atención	10	8,77%	62,28%
Recursos Materiales	9	7,89%	70,17%
Información Clínica	9	7,89%	78,06%
Resto	25	21,94%	100%

H. Emergencias Enfermera Isabel Zendal. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3	458	455	15.166,67%
ACTIVIDAD	*	8.927	--	--
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	*	513,05	--	--
SUGERENCIAS	*	23	--	--
AGRADECIMIENTOS	*	148	--	--

** Dato no disponible*

H. Emergencias Enfermera Isabel Zendal. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	145	32,15%	32,15%
Citaciones	103	22,84%	54,99%
Información Clínica	41	9,09%	64,08%
Disconformidad con la Asistencia	36	7,98%	72,06%
Trato Personal	31	6,87%	78,93%
Trámites Electrónicos	22	4,88%	83,81%
Resto	95	16,19%%	100%

H. U. Santa Cristina. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	129	133	4	3,10%
ACTIVIDAD	82.505	125.721	43.216	52,38%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	15,64	10,58	-5,06	
SUGERENCIAS	11	12	1	9,09%
AGRADECIMIENTOS	71	153	82	115,49%

H. U. Santa Cristina. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	49	30,25%	30,25%
Trato Personal	22	13,58%	43,83%
Desacuerdo con Organización y Normas	18	11,11%	54,94%
Citaciones	16	9,88%	64,82%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	13	8,02%	72,84%
Retraso en la atención	11	6,79%	79,63%
Resto	33	20,37%	100%

HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA



Hospitales de Media Estancia

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

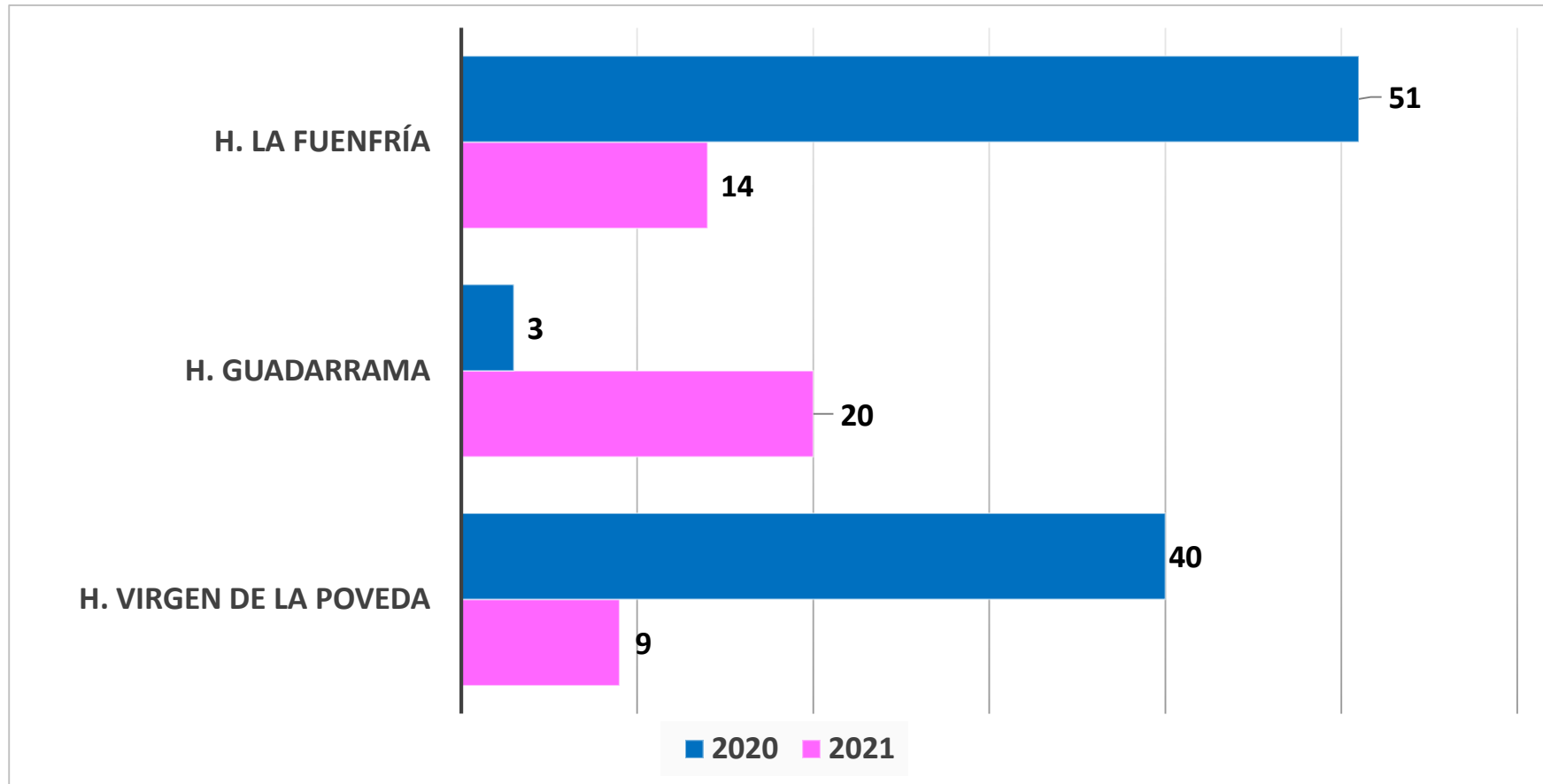
Datos globales Hospitales Media Estancia 2021

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. FUENFRÍA	14	0	19
H. GUADARRAMA	20	0	54
H. VIRGEN DE LA POVEDA	9	0	7
TOTAL	43	0	80

Hospitales Media Estancia. Reclamaciones 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	$\Delta \%$
H. FUENFRÍA	51	14	-37	-72,55%
H. GUADARRAMA	3	20	17	566,67%
H. VIRGEN DE LA POVEDA	40	9	-31	-77,50%
TOTAL	94	43	-51	-54,26%

Hospitales Media Estancia. Reclamaciones 2020 - 2021



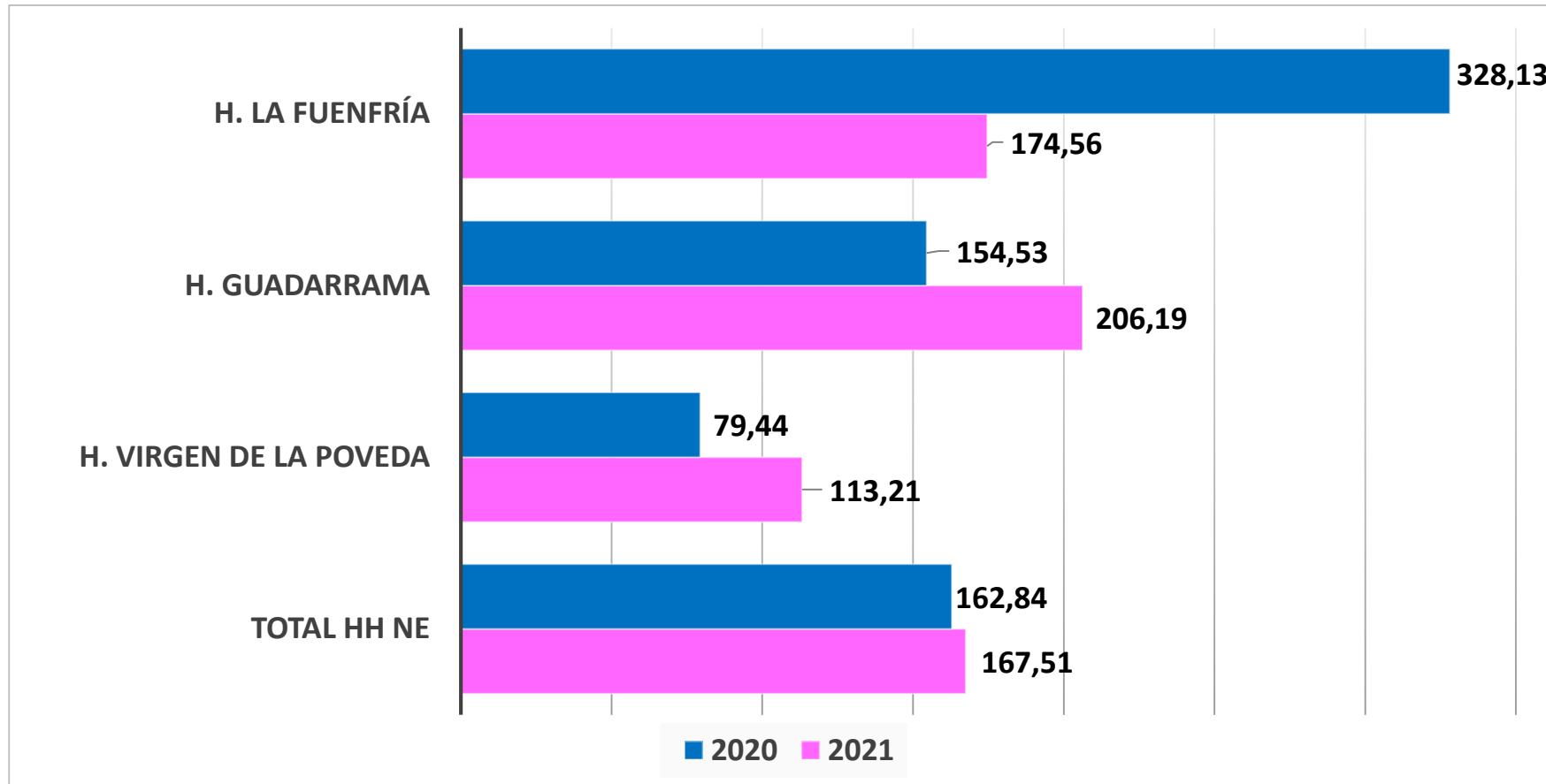
Hospitales Media Estancia. Reclamaciones vs Actividad asistencial 2021

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. FUENFRÍA	14	802	174,56
H. GUADARRAMA	20	970	206,19
H. VIRGEN DE LA POVEDA	9	795	113,21
TOTAL	43	2.567	167,51

Hospitales Media Estancia. Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	
	2020	2021
H. FUENFRÍA	328,13	174,56
H. GUADARRAMA	154,53	206,19
H. VIRGEN DE LA POVEDA	79,44	113,21
TOTAL GRUPO HH MEDIA ESTANCIA	162,84	167,51

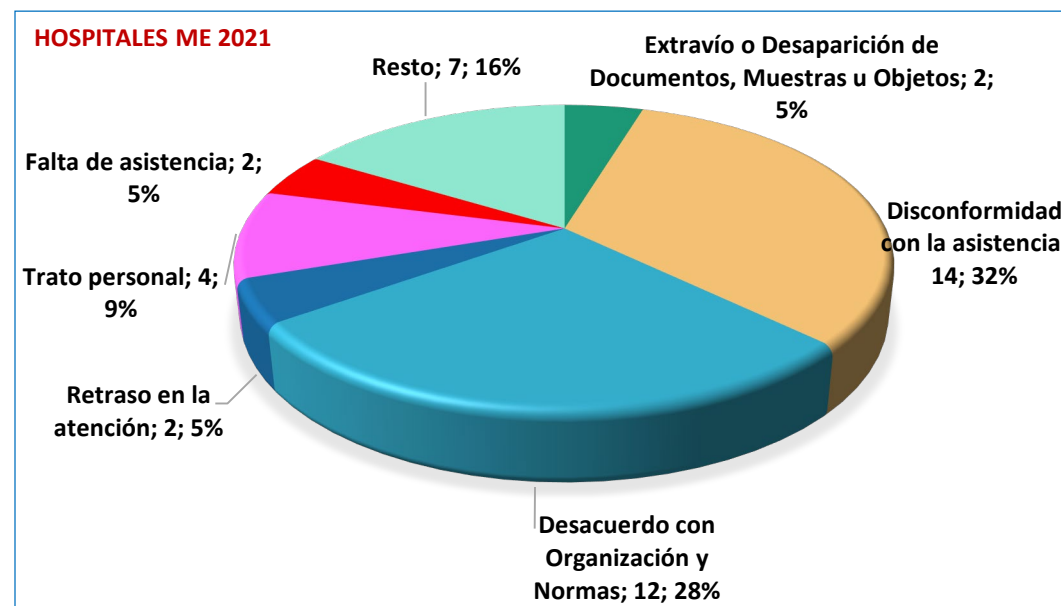
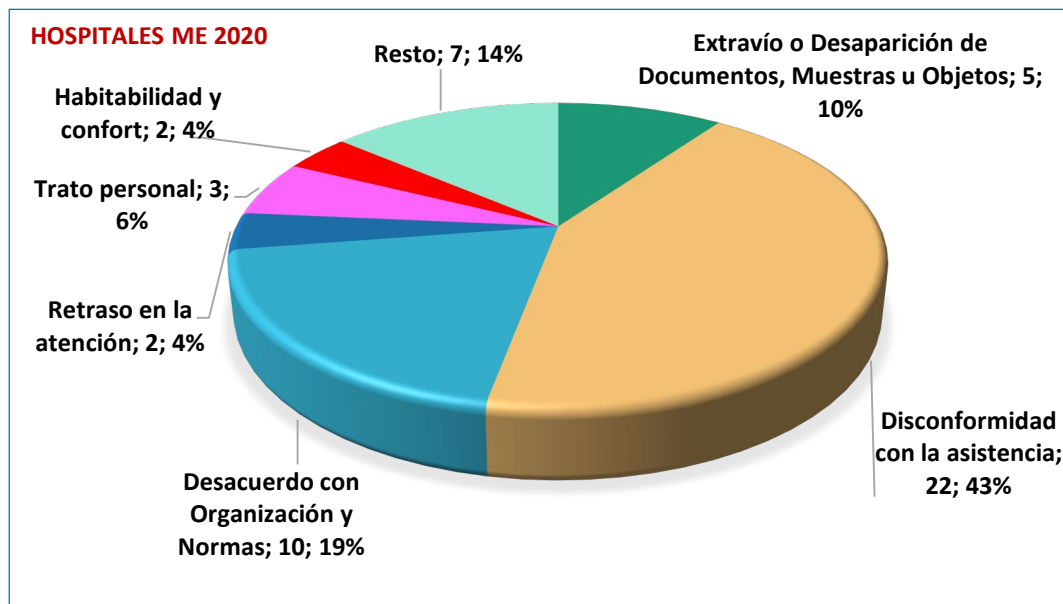
Hospitales Media Estancia. Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021



Hospitales Media Estancia. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	14	32,56%	32,56%
Desacuerdo con Organización y Normas	12	27,91%	60,47%
Trato Personal	4	9,30%	69,77%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	2	4,65%	74,42%
Retraso en la atención	2	4,65%	79,07%
Falta de Asistencia	2	4,65%	83,72%
Resto	7	16,28%	100%

Hospitales Media Estancia. Motivos de reclamación 2021



H. La Fuenfría. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	21	14	-7	-33,33%
ACTIVIDAD	640	802	162	25,31%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	328,13	174,56	-153,57	
SUGERENCIAS	1	0	-1	-100,00%
AGRADECIMIENTOS	20	19	-1	-5,00%

H. La Fuenfría. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	6	42,86%	42,86%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	21,43%	64,29%
Trato Personal	2	14,29%	78,58%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	7,14%	85,72%
Información Clínica	1	7,14%	92,86%
Efectos Adversos	1	7,14%	100%

H. Guadarrama. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	21	20	-1	-4,76%
ACTIVIDAD	1.359	970	-389	-28,62%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	154,53	206,19	51,66	
SUGERENCIAS	1	0	-1	-100,00%
AGRADECIMIENTOS	12	54	42	350,00%

H. Guadarrama. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	8	40,00%	40,00%
Disconformidad con la Asistencia	3	15,00%	55,00%
Retraso en la atención	2	10,00%	65,00%
Falta de Asistencia	2	10,00%	75,00%
Accesibilidad	1	5,00%	80,00%
Recursos Materiales	1	5,00%	85,00%
Resto	3	15%	100%

H. Virgen de la Poveda. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	9	9	0	0,00%
ACTIVIDAD	1.133	795	-338	-29,83%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	79,44	113,21	33,77	42,51%
SUGERENCIAS	1	0	-1	-100,00%
AGRADECIMIENTOS	8	7	-1	-12,50%

H. Virgen de la Poveda. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	N%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	5	62,50%	62,50%
Trato Personal	2	25,00%	87,50%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	12,50%	100,00%

HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS



Hospitales Psiquiátricos

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

Datos Globales Hospitales Psiquiátricos 2021

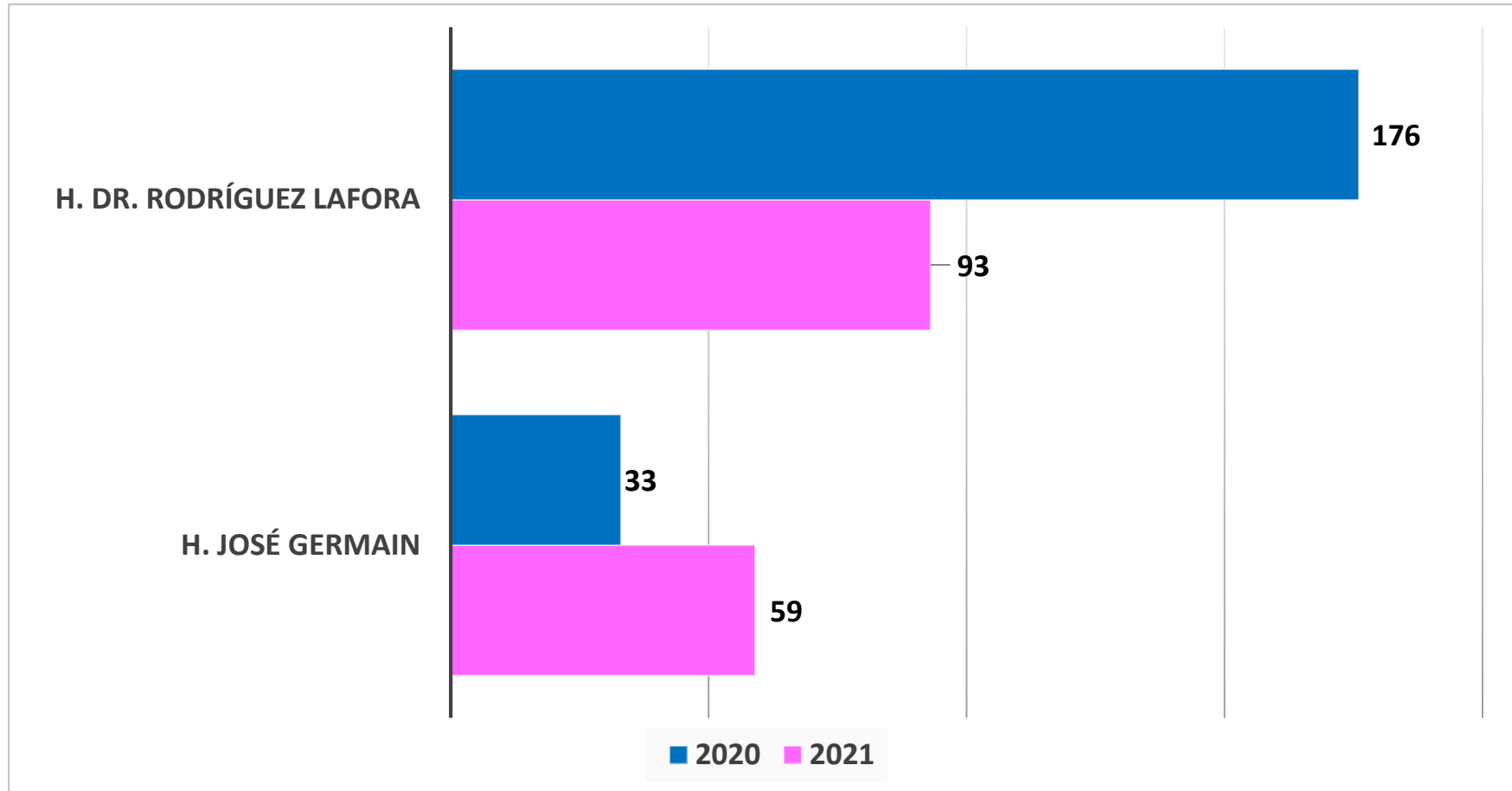
	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
H. Ps Dr. LAFORA	93	10	3
H. Ps JOSÉ GERMAIN	59	2	2
TOTAL	152	12	5



Hospitales Psiquiátricos: Datos Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	Δ %
H. Ps Dr. LAFORA	176	93	-83	-47,16%
H. Ps JOSÉ GERMAIN	33	59	26	78,79%
TOTAL	209	152	-57,00	-27,27%

Hospitales Psiquiátricos. Reclamaciones 2020 - 2021



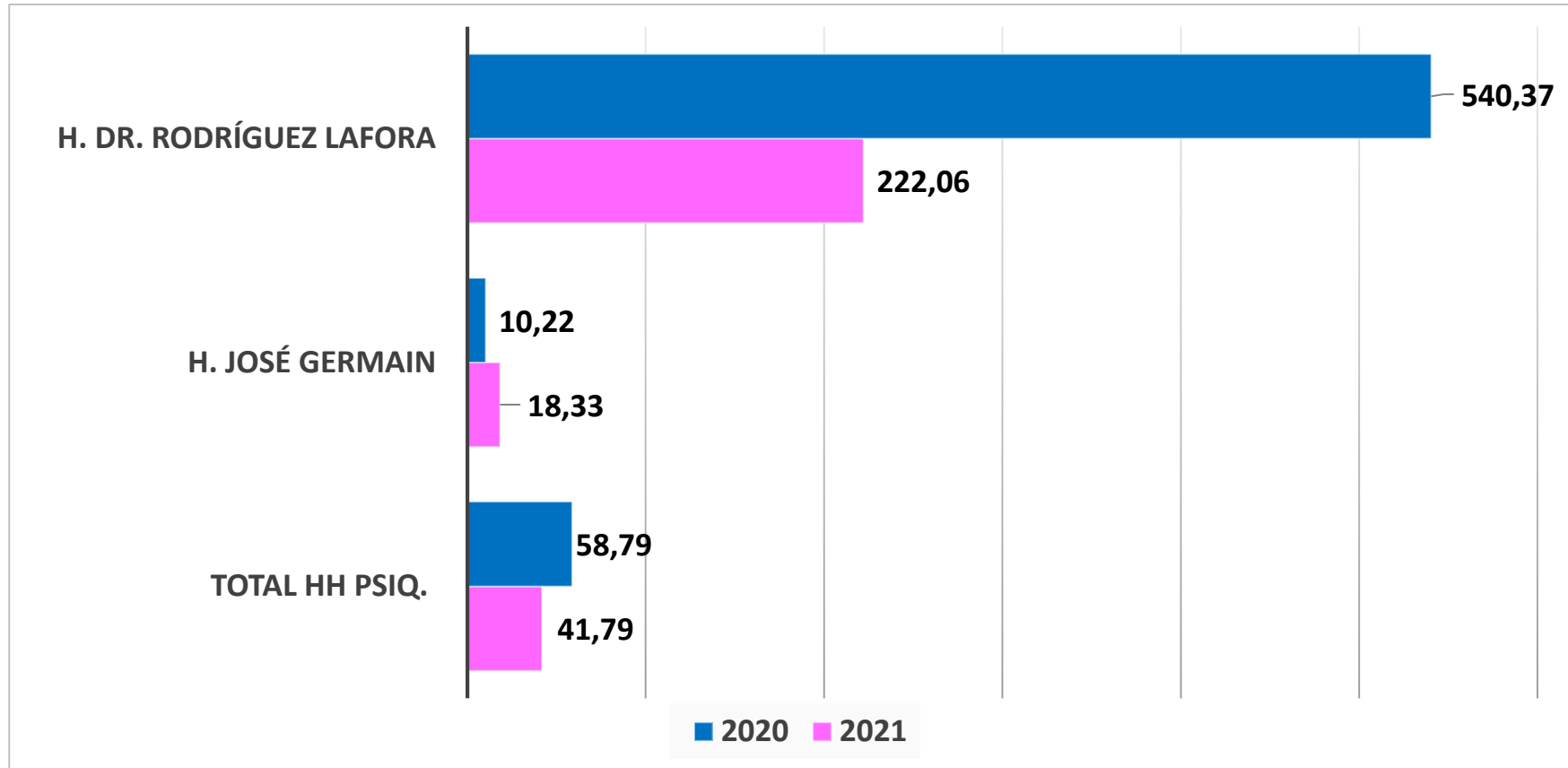
Hospitales Psiquiátricos. Reclamaciones vs Actividad asistencial 2021

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. Ps Dr. LAFORA	93	4.188	222,06
H. Ps JOSÉ GERMAIN	59	32.184	18,33
TOTAL	152	36.372	41,79

Hospitales Psiquiátricos. Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021

	REC / 10.000 ACTOS	
	2020	2021
H. Ps Dr. LAFORA	540,37	222,06
H. Ps JOSÉ GERMAIN	10,22	18,33
TOTAL	58,79	41,79

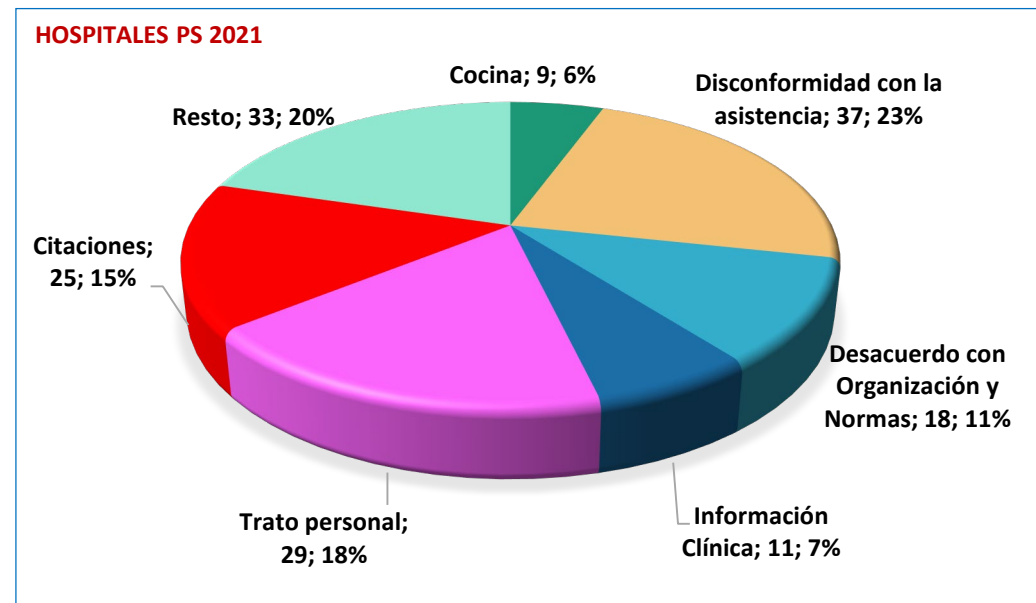
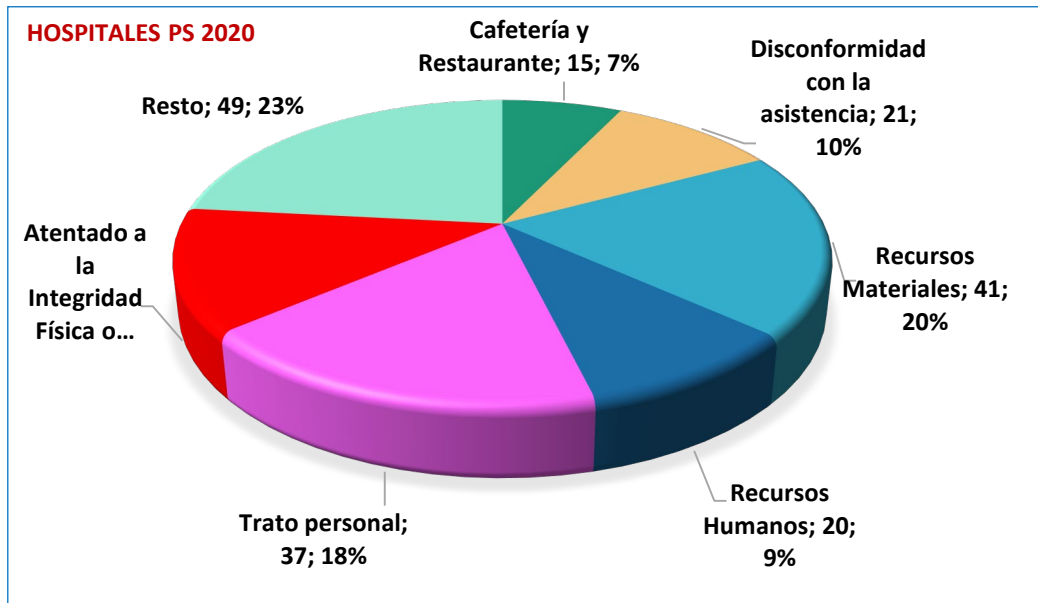
Hospitales Psiquiátricos. Reclamaciones / 10.000 actos. Comparativa 2020 - 2021



Hospitales Psiquiátricos. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	37	22,84%	22,84%
Trato Personal	29	17,90%	40,74%
Citaciones	25	15,43%	56,17%
Desacuerdo con Organización y Normas	18	11,11%	67,28%
Información Clínica	11	6,79%	74,07%
Cocina	9	5,56%	79,63%
Resto	33	20,37%	100%

Hospitales Psiquiátricos. Motivos de reclamación 2021



H. Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	176	93	-83	-47,16%
ACTIVIDAD	3.257	4.188	931	28,58%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	540,37	222,06	-318,31	
SUGERENCIAS	26	10	-16	-61,54%
AGRADECIMIENTOS	10	3	-7	-70,00%

H. Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Trato Personal	24	25,81%	25,81%
Disconformidad con la Asistencia	20	21,51%	47,32%
Cocina	9	9,68%	57,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	8	8,60%	65,60%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	6	6,45%	72,05%
Falta de Asistencia	5	5,38%	77,43%
Resto	21	22,57%	100%

H. Psiquiátrico José Germain. Globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	33	59	26	78,79%
ACTIVIDAD	32.296	32.184	-112	-0,35%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	10,22	18,33	8,11	
SUGERENCIAS	2	2	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	0	2	2	200%

H. Psiquiátrico José Germain. Motivos de reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Citaciones	25	36,23%	36,23%
Disconformidad con la Asistencia	17	24,64%	60,87%
Desacuerdo con Organización y Normas	10	14,49%	75,36%
Información Clínica	7	10,14%	85,50%
Trato Personal	5	7,25%	92,75%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	3	4,35%	97,10%
Resto	2	2,90%	100%

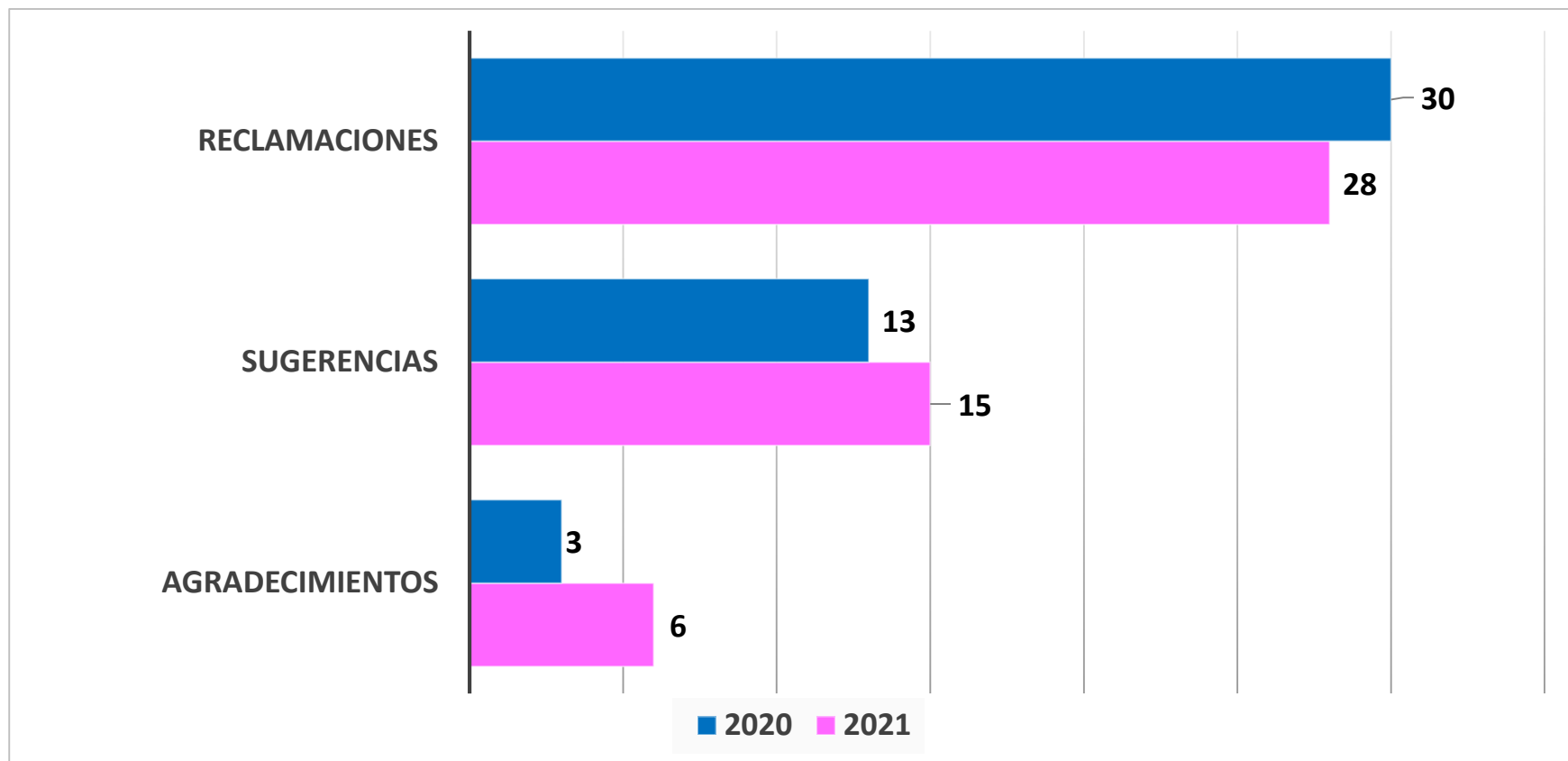
CENTRO DE TRANSFUSIÓN



Centro de Transfusión. Datos globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	30	28	-2	-6,67%
SUGERENCIAS	13	15	2	15,38%
AGRADECIMIENTOS	3	6	3	100,00%

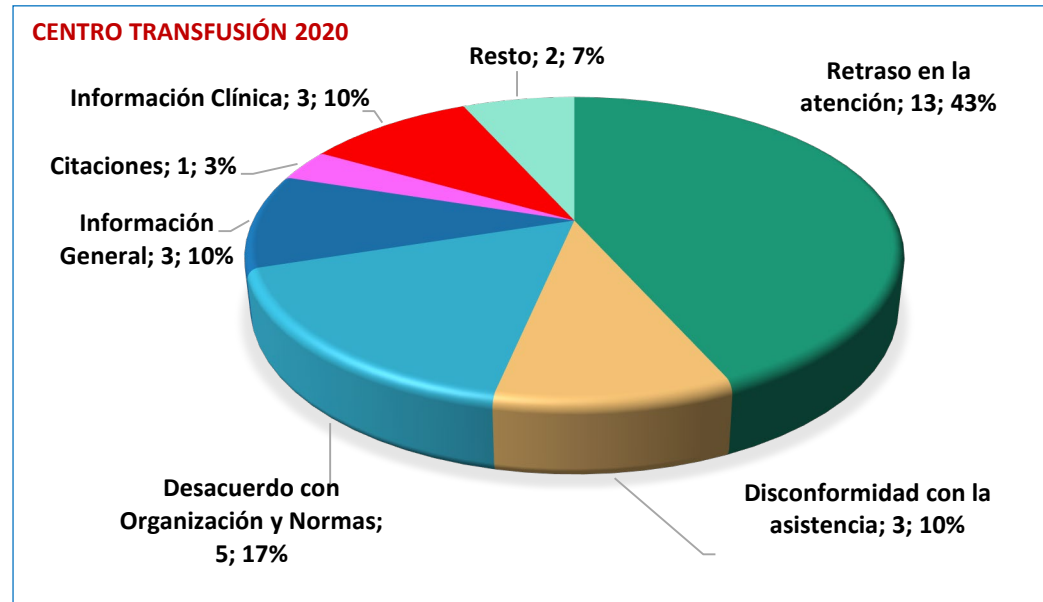
Centro de Transfusión. Datos globales 2020 - 2021



Centro de Transfusión. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS	Nº	%	% AC.
Trato Personal	6	21,43%	21,43%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	14,29%	35,72%
Retraso en la atención	4	14,29%	50,01%
Disconformidad con la Asistencia	4	14,29%	64,30%
Cafetería y Restaurante	4	14,29%	78,59%
Información Clínica	3	10,71%	89,29%
Resto	3	10,71%	100%

Centro de Transfusión. Motivos de reclamación 2020 - 2021



UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO



U.C. Radiodiagnóstico. Datos globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	1.593	1.748	155	9,73%
SUGERENCIAS	6	6	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	17	28	11	64,71%

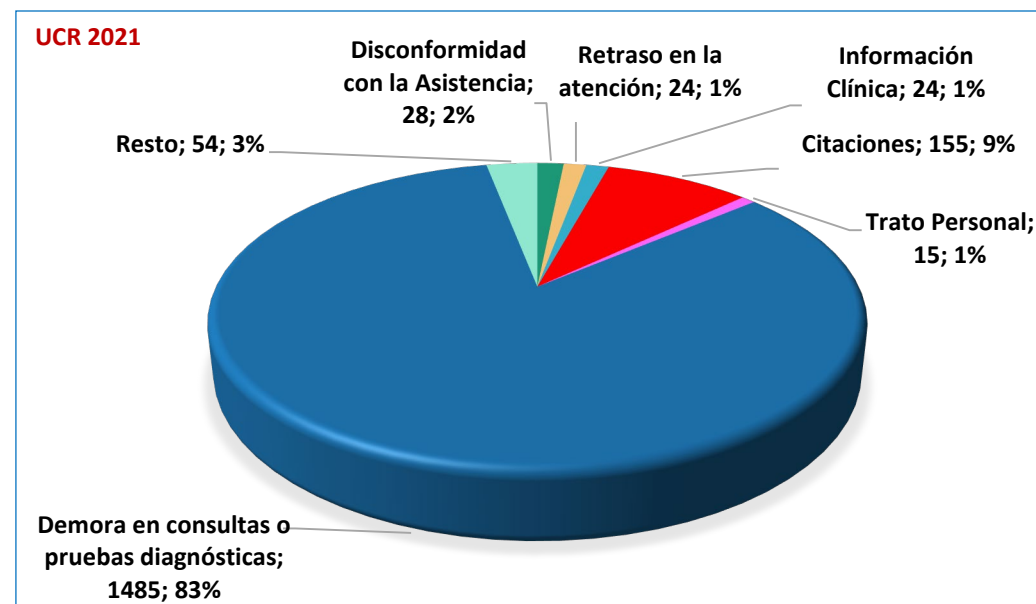
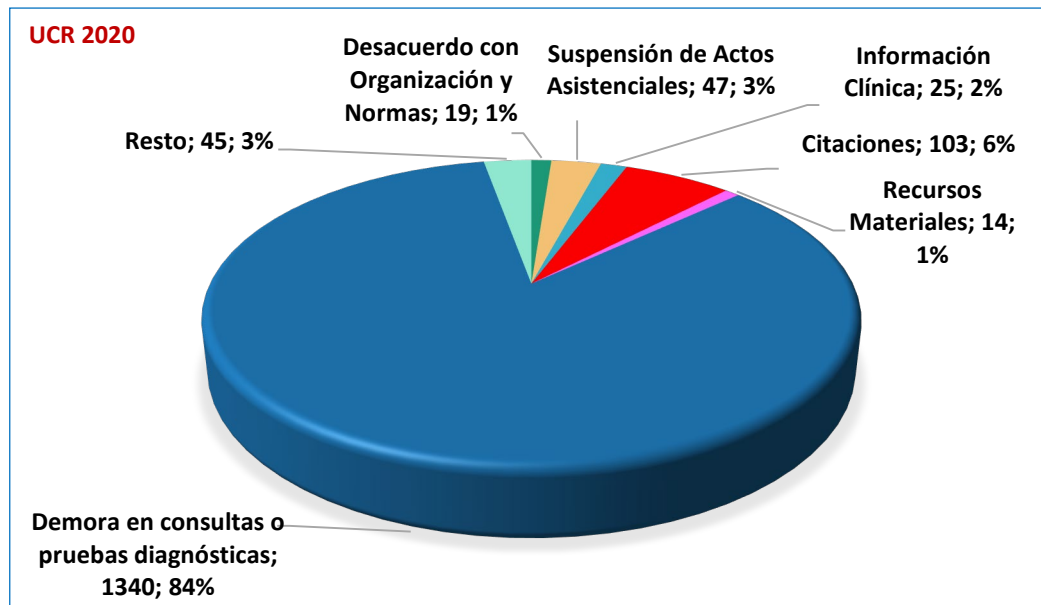
U.C. Radiodiagnóstico. Reclamaciones por hospital 2020 - 2021

UCR - HOSPITAL	2020	2021	Δ	% Δ
H. U. INFANTA LEONOR	493	547	54	10,95%
H. U. DEL SURESTE	462	304	-158	-34,20%
H. U. INFANTA SOFÍA	380	351	-29	-7,63%
H. U. DEL TAJO	165	301	136	82,42%
H. U. DEL HENARES	73	97	24	32,88%
H. U. INFANTA CRISTINA	13	51	38	292,31%
SIN ESPECIFICAR	7	97	90	1.285,71%

U.C. Radiodiagnóstico. Motivos de reclamación 2021

MOTIVOS UCR	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.485	83,19%	83,19%
Citaciones	155	8,68%	91,87%
Disconformidad con la Asistencia	28	1,57%	93,44%
Retraso en la atención	24	1,34%	94,78%
Información Clínica	24	1,34%	96,12%
Trato Personal	15	0,84%	96,96%
Resto	54	3,04%	100%

U.C. Radiodiagnóstico. Motivos de reclamación 2021



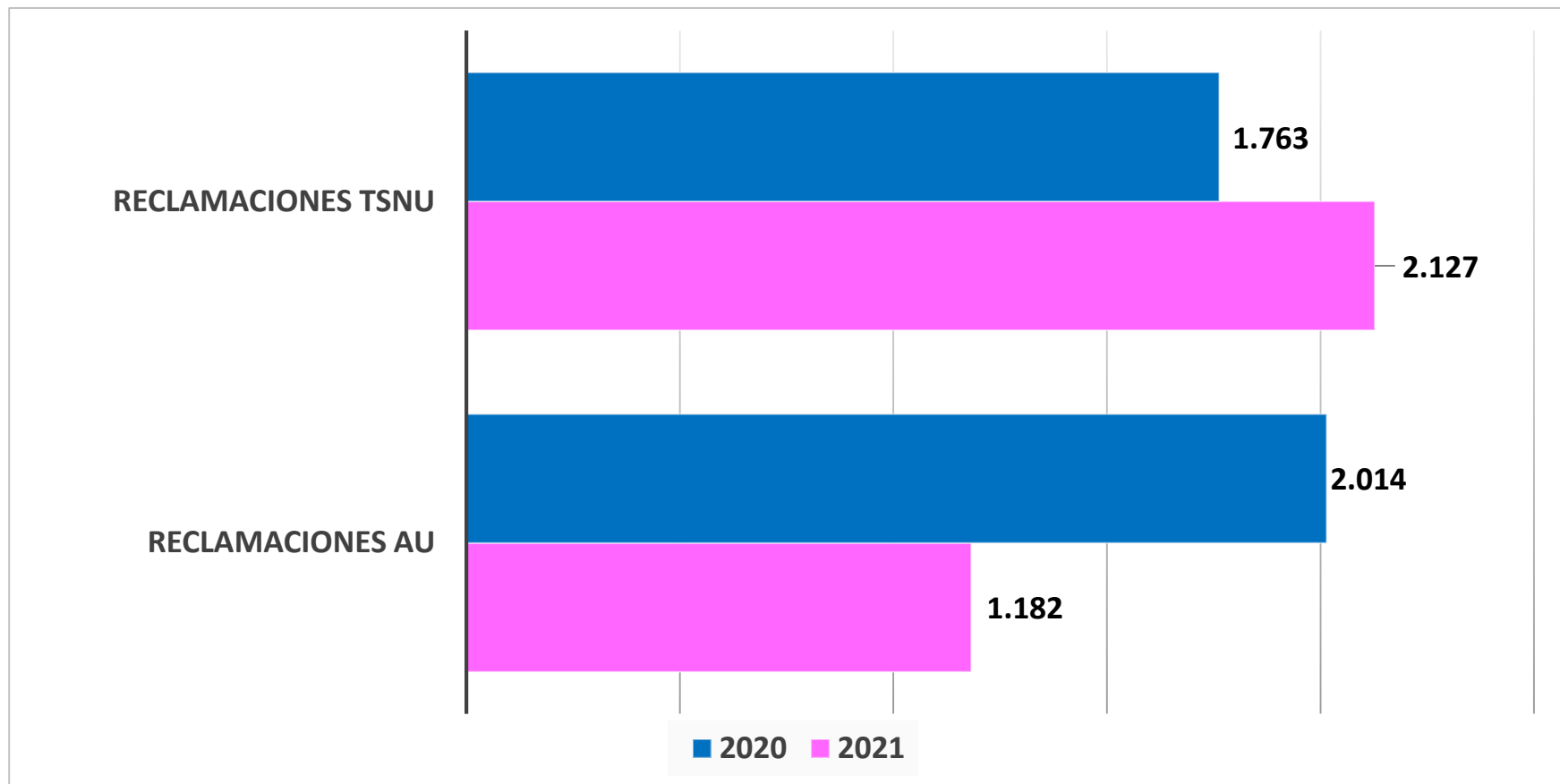
SUMMA - 112



SUMMA 112: Datos globales 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	3.777	3.312	-465	-12,31%
RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente	1.763	2.127	364	20,65%
RECLAMACIONES Asistencia Urgente	2.014	1.182	-832	-41,31%
RECLAMACIONES TSNU / 10.000 ACTOS	24,28	25,26	0,98	4,04%
RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS	9,32	3,59	-9,28	-99,61%
SUGERENCIAS	10	37	27	270,00%
AGRADECIMIENTOS	147	349	202	137,41%

SUMMA 112: Reclamaciones 2020-2021



SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD



Servicios Centrales Consejería Sanidad. Comunidad de Madrid. Reclamaciones 2020 - 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
D. G. HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE	236	322	86	36,44%
D. G. PLANIFICACIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN	0	1	1	100%
D. G. SALUD PÚBLICA	296	1.148	852	287,84%
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN SANITARIA	28	21	-7	-25,00%
D.G. ECONÓMICO-FINANCIERA Y FARMACIA	103	113	10	9,71%
D.G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA	249	21.815	21.566	8.661,04%
D. G. COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA	0	1	1	
D.G. ASEGURAMIENTO Y ASISTENCIA SANITARIA	839	1.383	544	64,84%
D.G. HOSPITALES E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS	1.745	37	-1.708	-97,88%
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	34	52	18	52,94%
SS. CC. SIN ESPECIFICAR	89	199	110	123,60%
OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	165	376	211	127,88%
TOTAL SS. CC.	3.784	25.468	21.684	573,04%

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

D. G. Humanización y Atención al Paciente. Reclamaciones 2020 – 2021

	2020	2021	Δ	% Δ
CENTROS CONCERTADOS	45	73	28	62,22%
EMPRESAS OXIGENOTERAPIA	77	25	-52	-67,53%
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS	6	4	-2	-33,33%
SERVICIO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA	4	1	-3	-75,00%
ATRIBUIDAS A OTRAS UNIDADES CON CONTESTACIÓN DE LA D.G. HAP	104	219	115	110,58%
TOTAL	236	322	86	36,44%

Servicios Centrales: Motivos de Reclamación 2021

MOTIVO	Nº	%	% AC.
Trámites Electrónicos	14.427	56,08%	56,08%
Citaciones	8.339	32,41%	88,49%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.084	4,21%	92,70%
Disconformidad con la Asistencia	404	1,57%	94,27%
Información Clínica	238	0,93%	95,20%
Cartera de Servicios	147	0,57%	95,77%
Resto	1.089	4,23%	100%

Informe con los resultados derivados del análisis de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid correspondientes al año 2021.

