

**Memoria de Reclamaciones, Solicitudes,
Sugerencias y Agradecimientos
del año 2022**



**Comunidad
de Madrid**

Análisis de las reclamaciones presentadas por los usuarios de los Servicios de Asistencia Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid durante el año 2022

© 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



DATOS GENERALES



Datos globales 2022

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS | TOTAL |
|---------------------|---------------|--------------|---------------|-----------------|----------------|
| HOSPITALES * | 49.836 | 2.176 | 21.025 | 12.996 | 86.033 |
| A. PRIMARIA | 25.094 | 274 | 2.206 | 2.385 | 29.959 |
| SUMMA - 112 | 5.461 | 11 | 8 | 222 | 5.702 |
| SS. CC. C.S. | 13.547 | 191 | 732 | 44 | 14.514 |
| TOTAL | 93.938 | 2.652 | 23.971 | 15.647 | 136.208 |

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



Evolución 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|-------------------|---------|---------|--------|---------|
| RECLAMACIONES | 93.241 | 93.938 | 697 | 0,75% |
| SUGERENCIAS | 3.641 | 2.652 | -989 | -27,16% |
| SOLICITUDES | * | 23.971 | | |
| AGRADECIMIENTOS | 11.865 | 15.647 | 3.782 | 31,88% |
| TOTAL INCIDENCIAS | 108.747 | 136.208 | 27.461 | 25,25% |

* Tipo de evento de nueva creación en 2022



Evolución 2009 - 2022

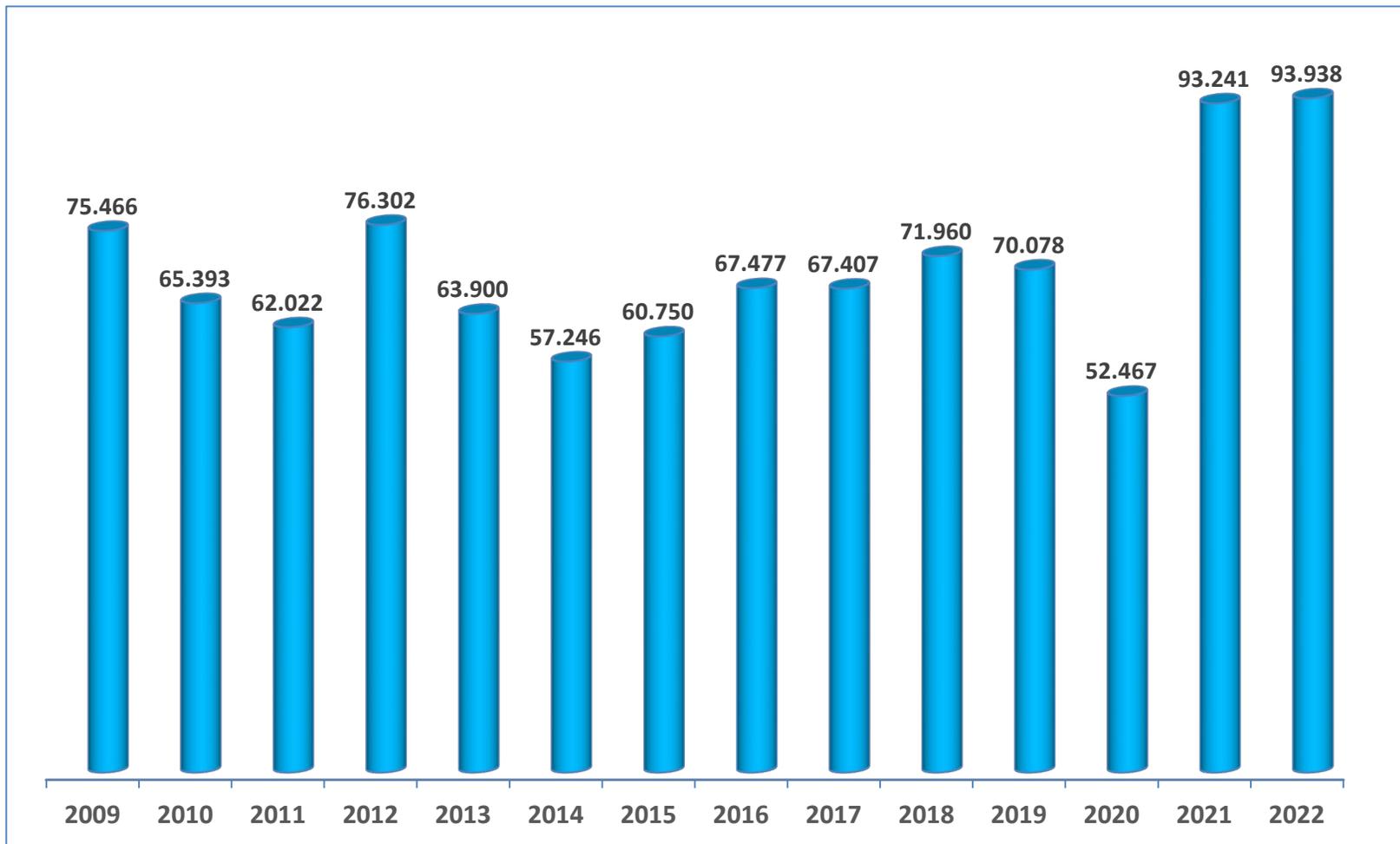
| RECLAMACIONES | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| HOSPITALES * | 50.236 | 42.818 | 41.081 | 42.423 | 45.633 | 41.651 | 41.103 | 48.073 | 45.105 | 45.870 | 42.141 | 27.487 | 38.434 | 49.836 |
| 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 | 25.094 |
| 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 | 5.461 |
| 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 | 13.547 |
| 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 | 93.556 |
| AJENAS A LA GESTIÓN DE LOS CENTROS | | | | 17.204 | 1.695 | 239 | 386 | 529 | 614 | 364 | 181 | 3.784 | 120 | 382 |
| TOTAL | | | | 76.302 | 63.900 | 57.246 | 60.750 | 67.477 | 67.407 | 71.960 | 69.807 | 52.467 | 93.241 | 93.938 |

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

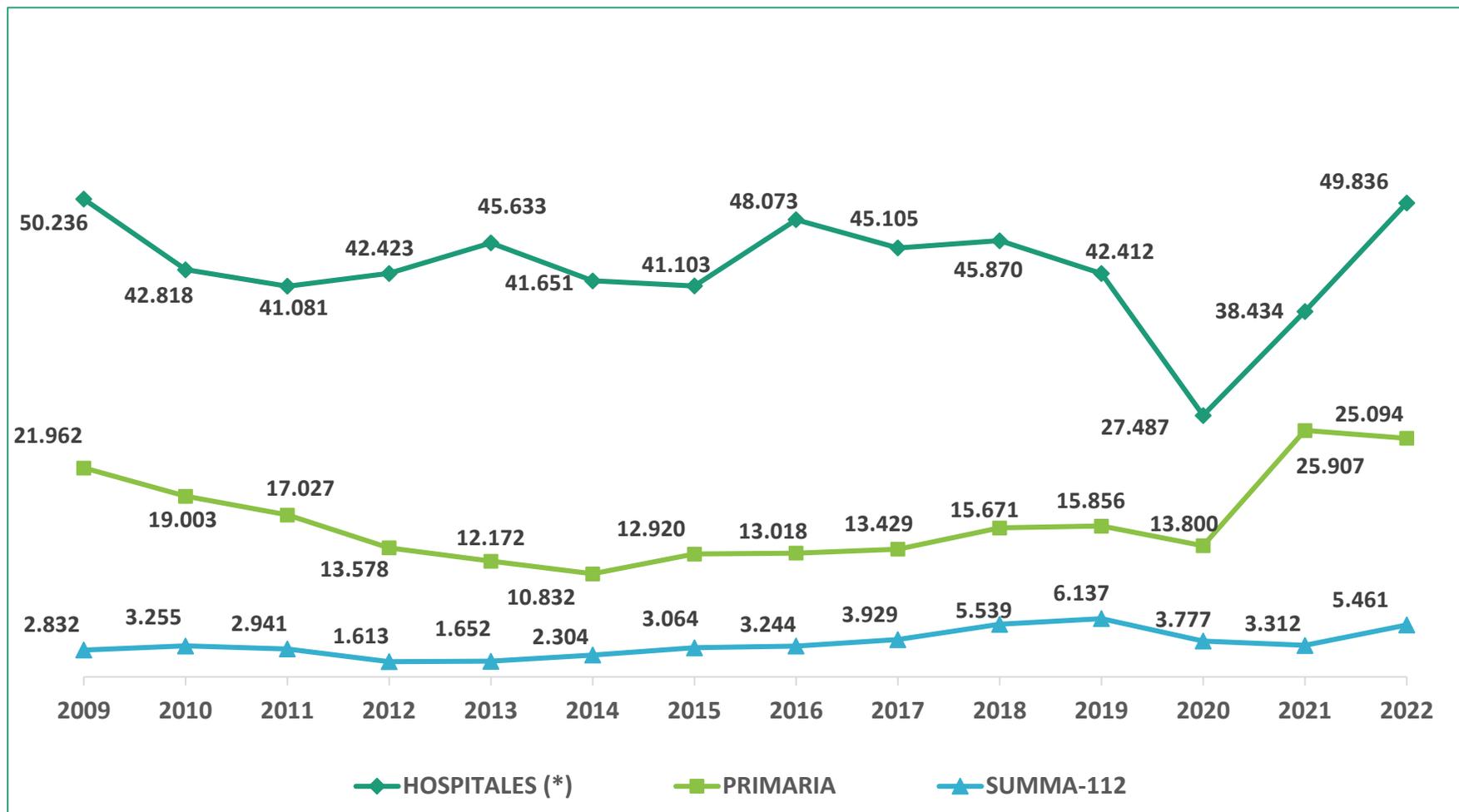
** Los centros y unidades contestan reclamaciones ajenas a su gestión. Computan en el total pero no son imputables a ellos.



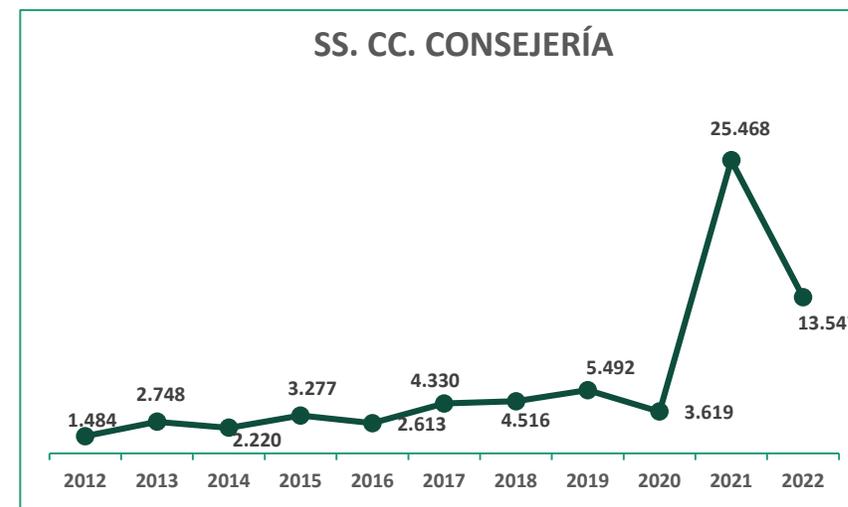
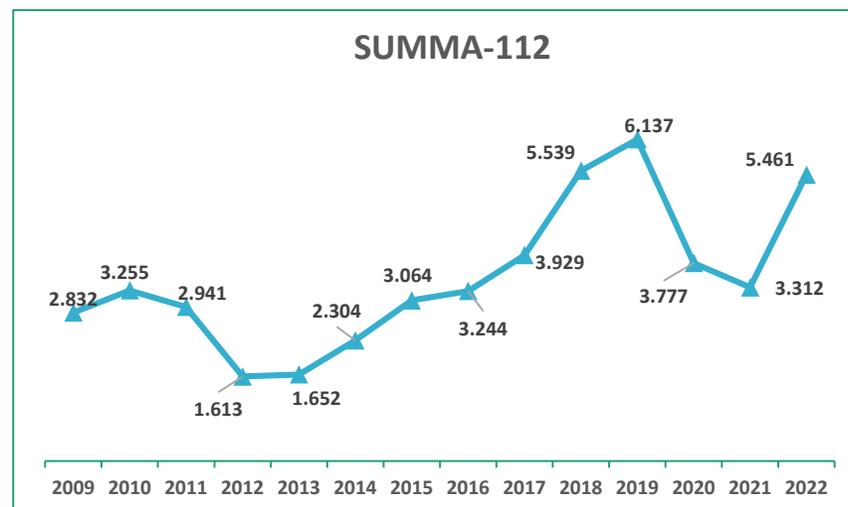
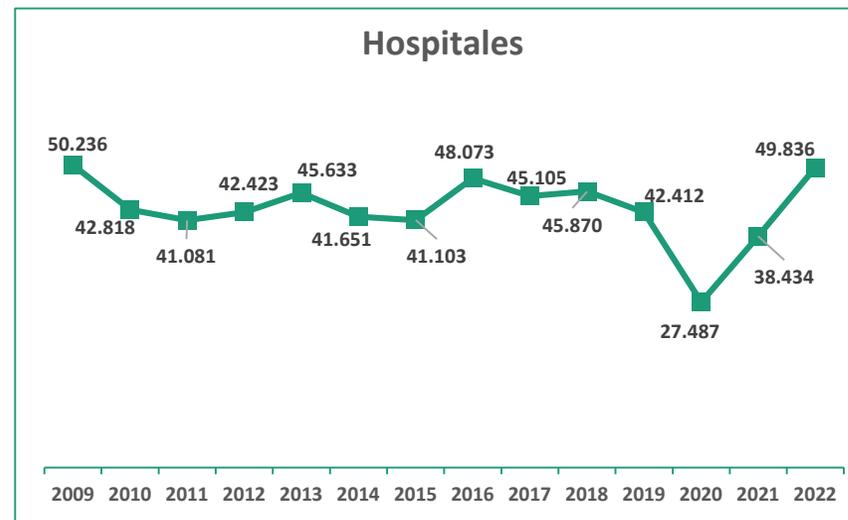
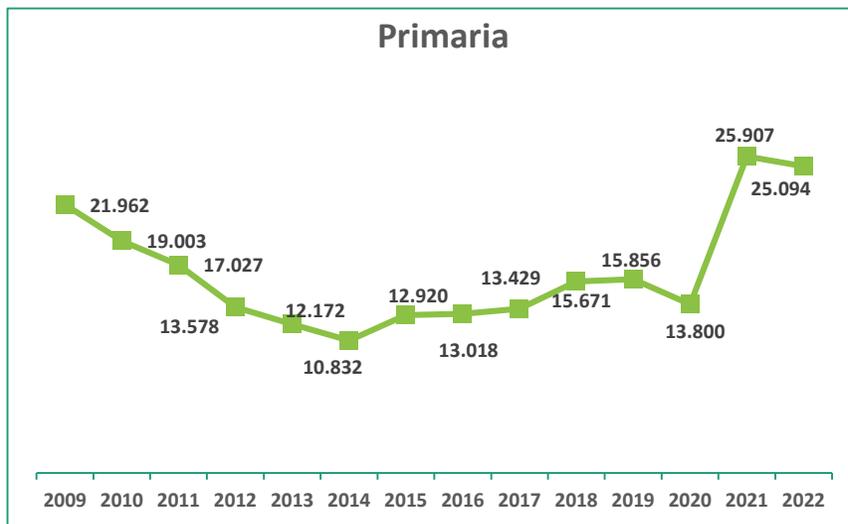
Evolución 2009 - 2022



Evolución 2009 - 2022



Evolución 2009 - 2022



ATENCIÓN PRIMARIA



Atención Primaria. Evolución 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|-----------------|--------|--------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 25.907 | 25.094 | -813 | -3,14% |
| SUGERENCIAS | 293 | 274 | -19 | -6,48% |
| SOLICITUDES | * | 2.206 | | |
| AGRADECIMIENTOS | 2.040 | 2.385 | 345 | 16,91% |

* Tipo de evento de nueva creación en 2022

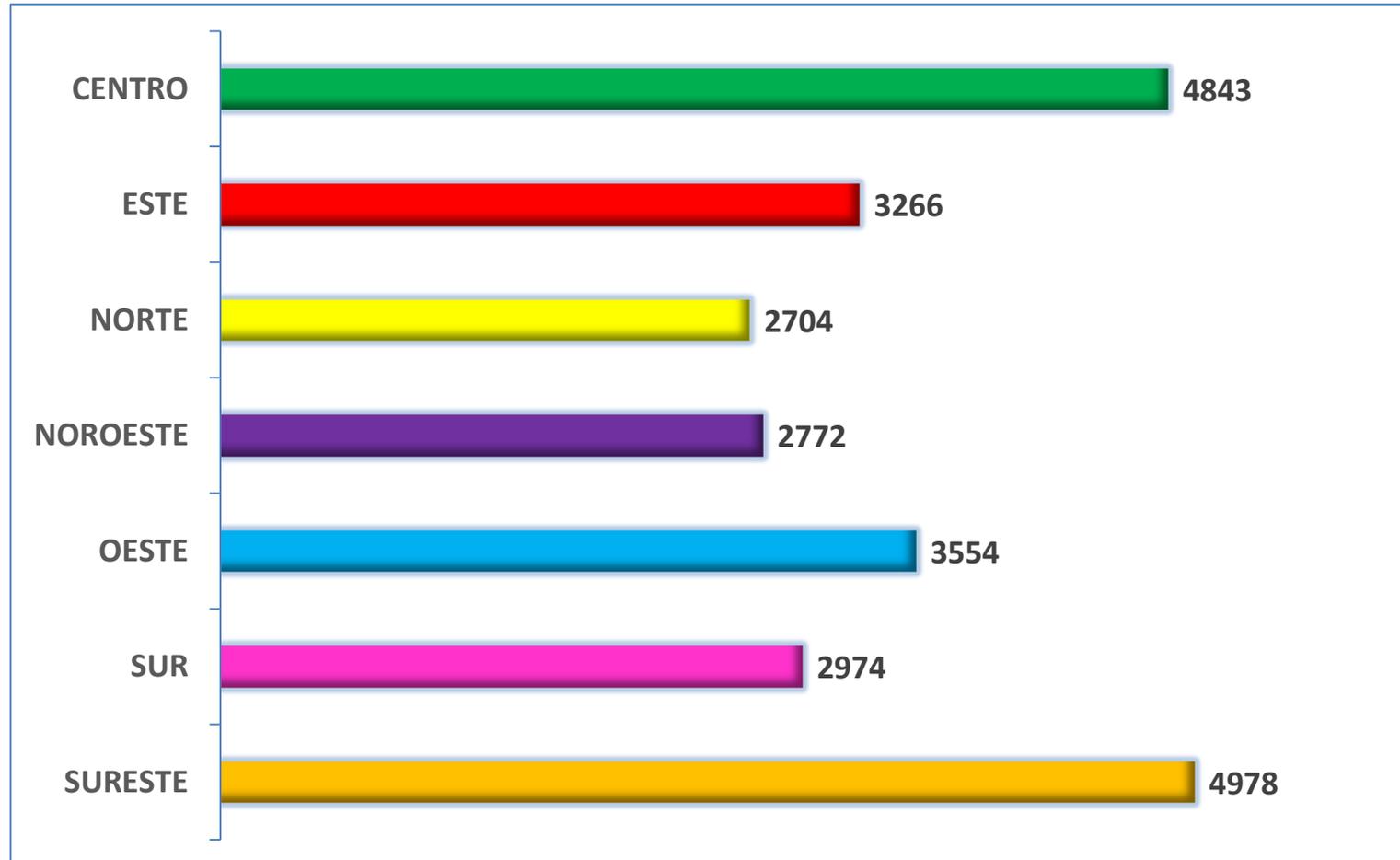


Atención Primaria. Datos Globales

| D. A. | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|----------|---------------|-------------|-------------|-----------------|
| CENTRO | 4.843 | 59 | 252 | 513 |
| ESTE | 3.266 | 32 | 274 | 350 |
| NORTE | 2.704 | 53 | 188 | 373 |
| NOROESTE | 2.772 | 48 | 219 | 383 |
| OESTE | 3.554 | 25 | 447 | 224 |
| SUR | 2.974 | 31 | 511 | 191 |
| SURESTE | 4.978 | 26 | 313 | 351 |
| TOTAL | 25.094 | 274 | 2.206 | 2385 |



Atención Primaria. Datos Globales



Atención Primaria. Evolución 2021 - 2022

| D. A. | RECLAMACIONES | | SUGERENCIAS | | AGRADECIMIENTOS | |
|----------------------|---------------|---------------|-------------|------------|-----------------|--------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| CENTRO | 5.398 | 4.843 | 19 | 59 | 393 | 513 |
| ESTE | 3.147 | 3.266 | 54 | 32 | 335 | 350 |
| NORTE | 2.905 | 2.704 | 71 | 53 | 318 | 373 |
| NOROESTE | 2.899 | 2.772 | 48 | 48 | 392 | 383 |
| OESTE | 2.979 | 3.554 | 30 | 25 | 155 | 224 |
| SUR | 3.087 | 2.974 | 30 | 31 | 160 | 191 |
| SURESTE | 5.492 | 4.978 | 49 | 26 | 294 | 351 |
| CENTROS A. P. | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 25.907 | 25.094 | 301 | 274 | 2.047 | 2.385 |

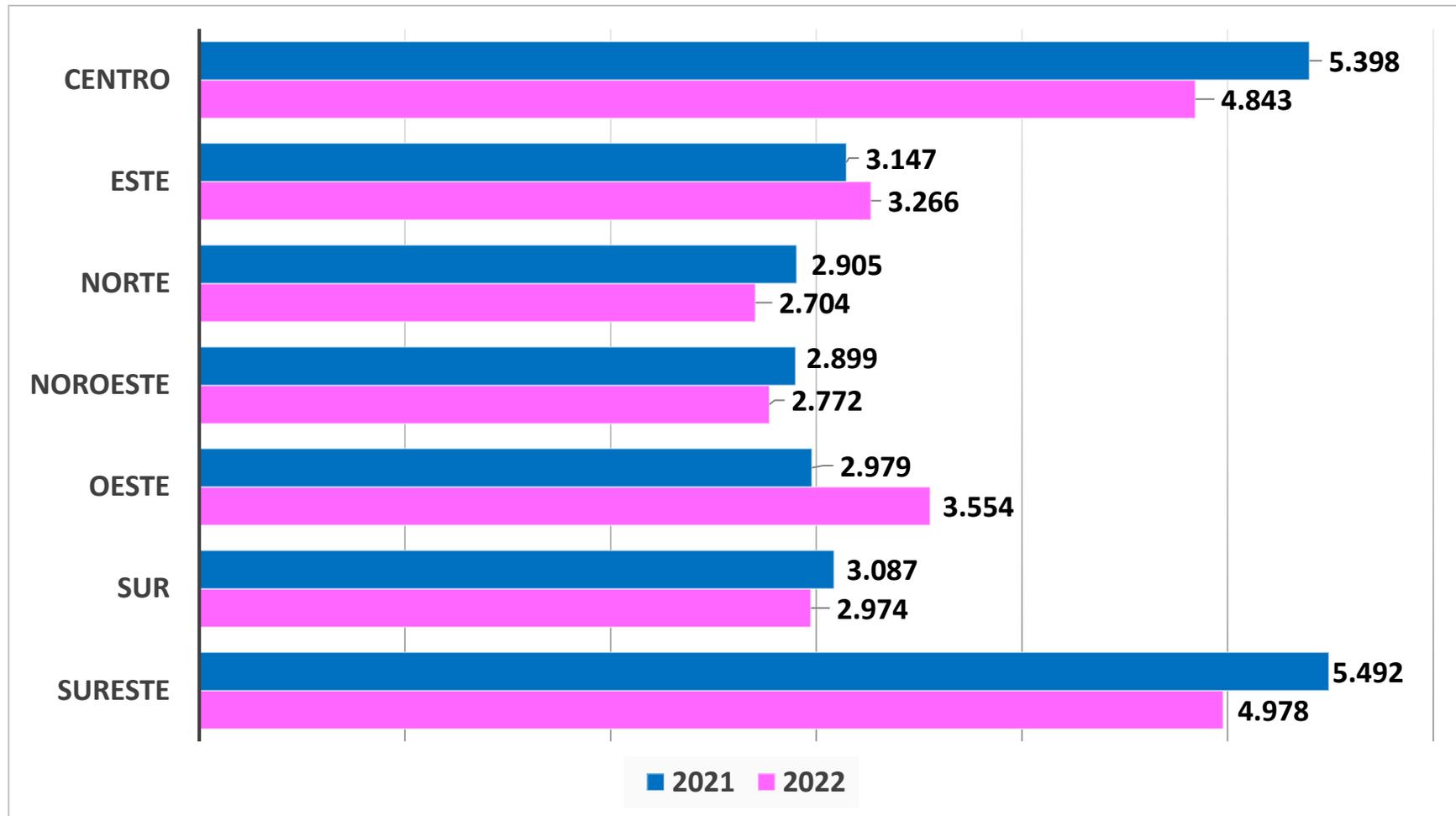


Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 | Δ | $\Delta\%$ |
|---------------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| CENTRO | 5.398 | 4.843 | -555 | -10,28% |
| ESTE | 2.899 | 3.266 | 367 | 12,66% |
| NORTE | 2.905 | 2.704 | -201 | -6,92% |
| NOROESTE | 2.899 | 2.772 | -127 | -4,38% |
| OESTE | 2.979 | 3.554 | 575 | 19,30% |
| SUR | 3.087 | 2.974 | -113 | -3,66% |
| SURESTE | 5.492 | 4.978 | -514 | -9,36% |
| CENTROS A.P. | 0 | 3 | 3 | 300% |
| TOTAL | 25.907 | 25.094 | -813 | -3,14% |



Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2021 - 2022

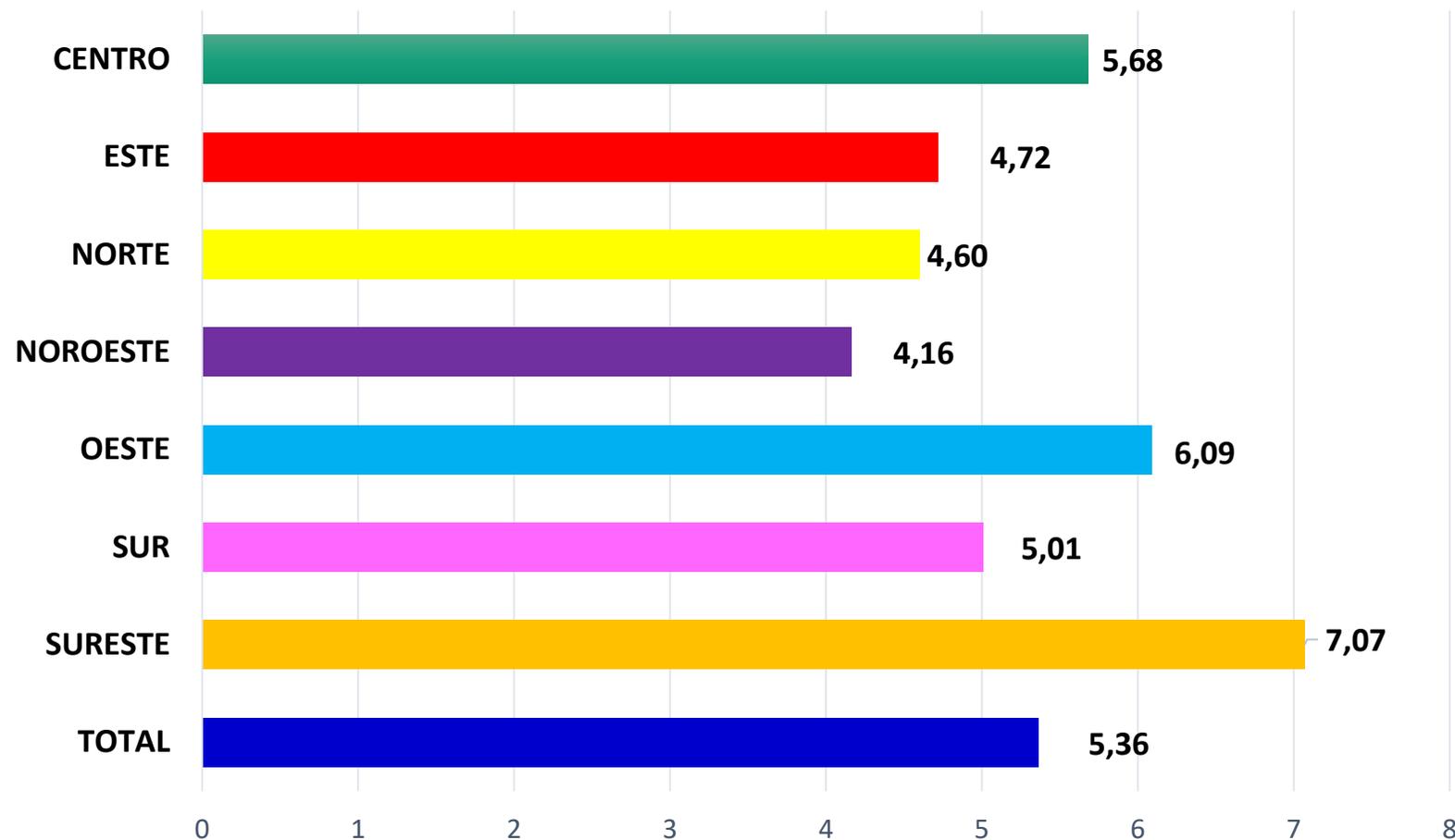


Reclamaciones vs Actividad

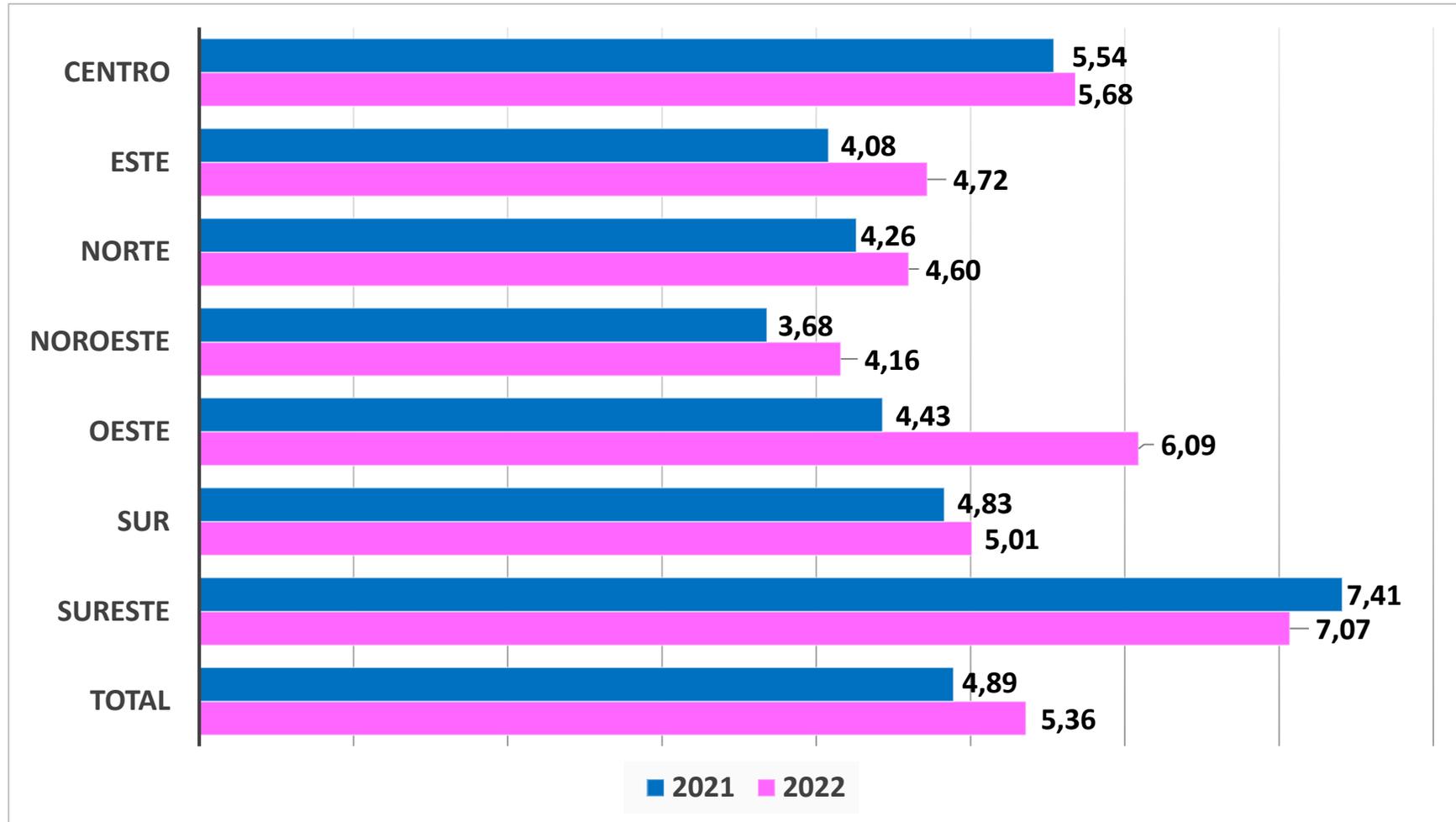
| | RECLAMACIONES | | ACTIVIDAD | | REC. / 10.000 ACTOS | |
|---------------------|---------------|---------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| CENTRO | 5.398 | 4.843 | 9.748.643 | 8.519.513 | 5,54 | 5,68 |
| ESTE | 3.147 | 3.266 | 7.704.877 | 6.921.495 | 4,08 | 4,72 |
| NORTE | 2.905 | 2.704 | 6.815.606 | 5.881.526 | 4,26 | 4,60 |
| NOROESTE | 2.899 | 2.772 | 7.878.714 | 6.661.491 | 3,68 | 4,16 |
| OESTE | 2.979 | 3.554 | 6.727.960 | 5.837.742 | 4,43 | 6,09 |
| SUR | 3.087 | 2.974 | 6.385.763 | 5.940.231 | 4,83 | 5,01 |
| SURESTE | 5.492 | 4.978 | 7.415.716 | 7.038.301 | 7,41 | 7,07 |
| CENTROS A.P. | 0 | 3 | | | | |
| TOTAL | 25.907 | 25.094 | 52.677.279 | 46.800.299 | 4,89 | 5,36 |



Reclamaciones vs Actividad



Reclamaciones vs Actividad 2021 -2022

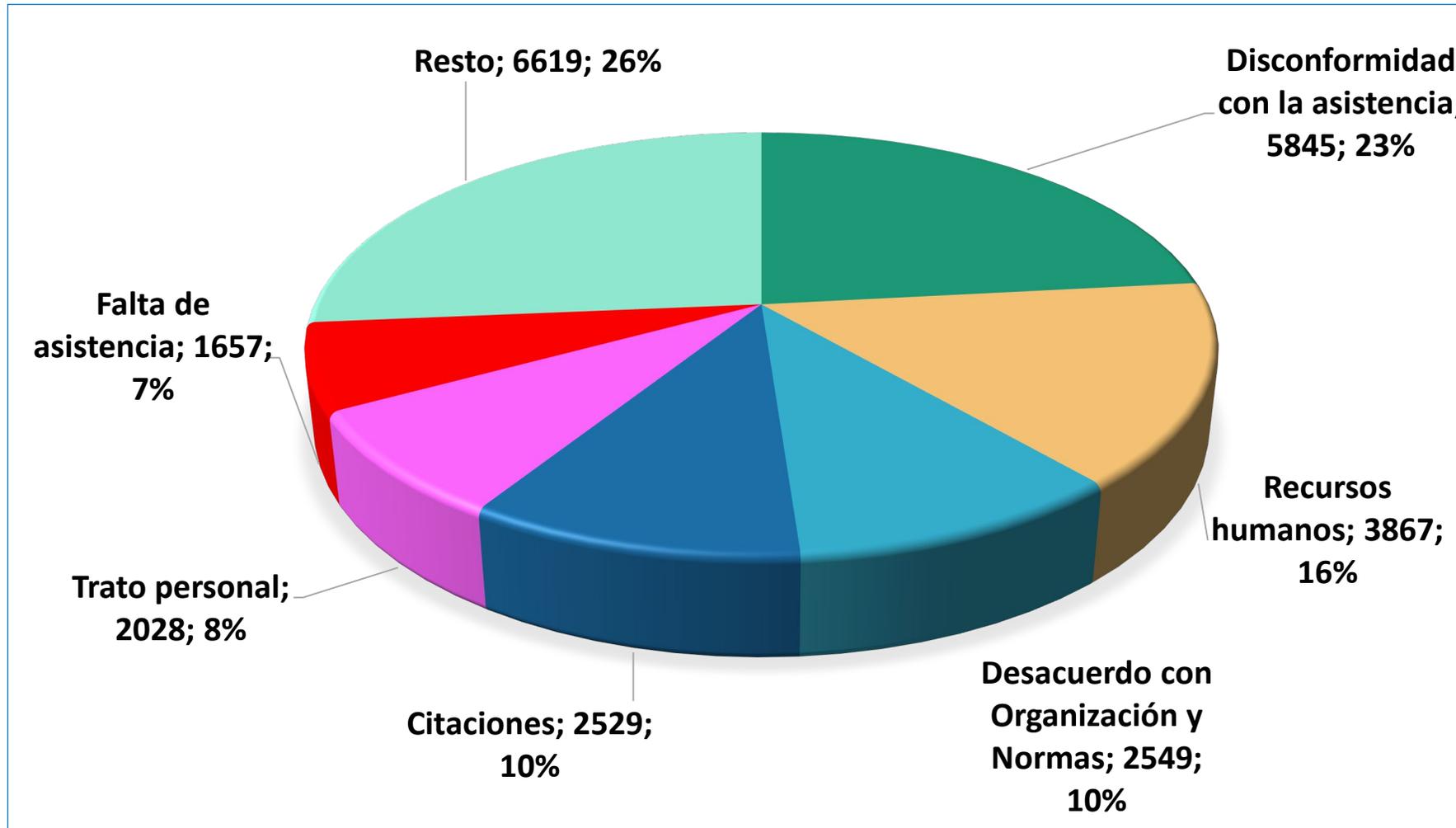


Motivos de Reclamación

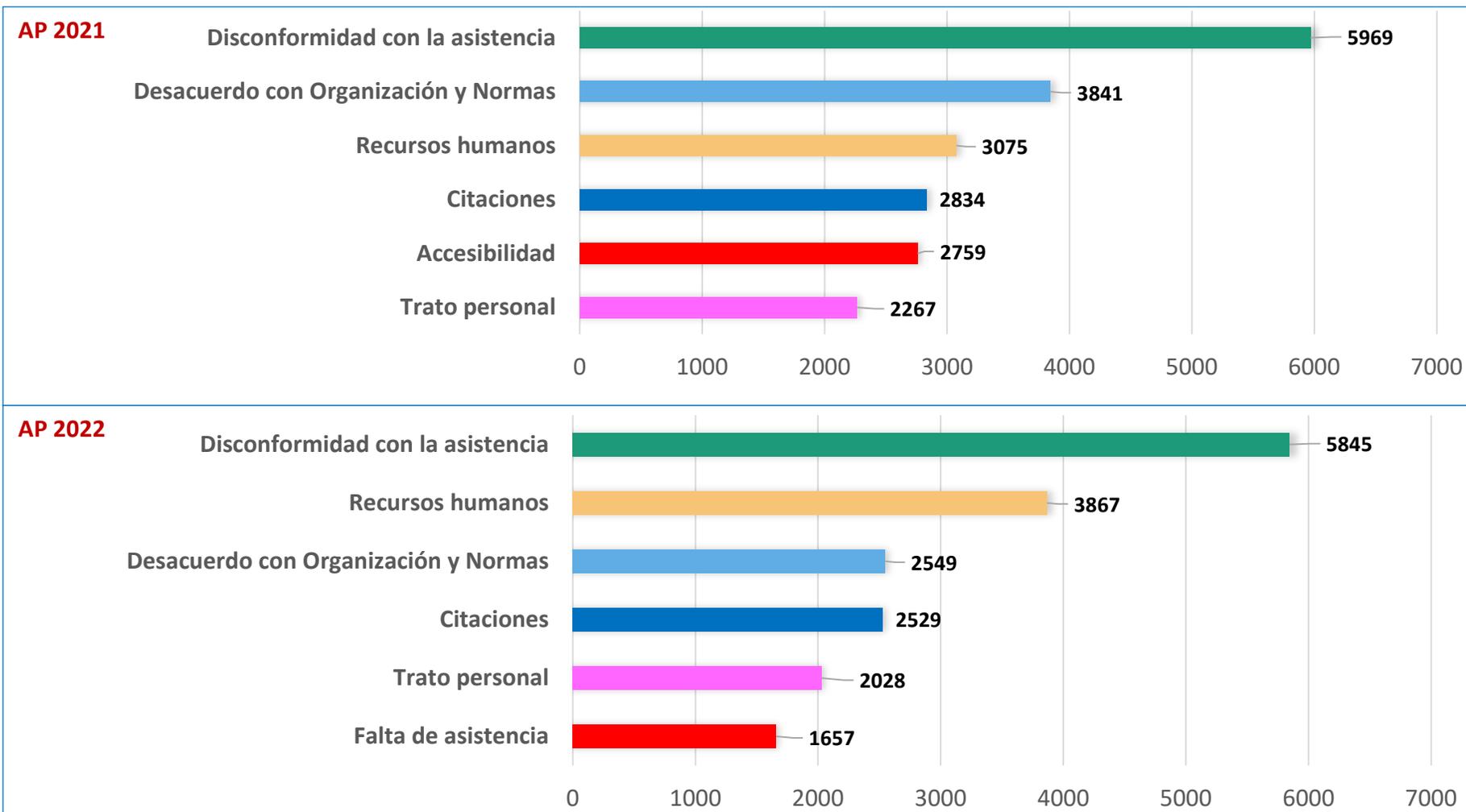
| MOTIVO | TOTAL AP | % | % AC. |
|--------------------------------------|----------|--------|---------|
| Disconformidad con la Asistencia | 5.845 | 23,29% | 23,29% |
| Recursos Humanos | 3.867 | 15,41% | 38,70% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 2.549 | 10,16% | 48,86% |
| Citaciones | 2.529 | 10,08% | 58,94% |
| Trato Personal | 2.028 | 8,08% | 67,02% |
| Falta de asistencia | 1.657 | 6,60% | 73,62% |
| Resto | 6.619 | 26,38% | 100,00% |



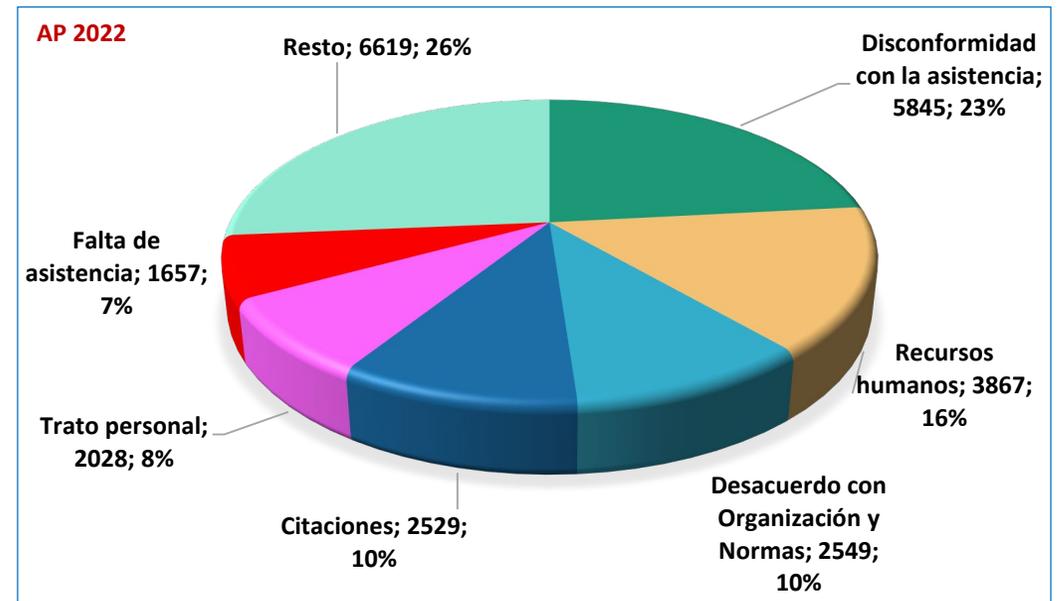
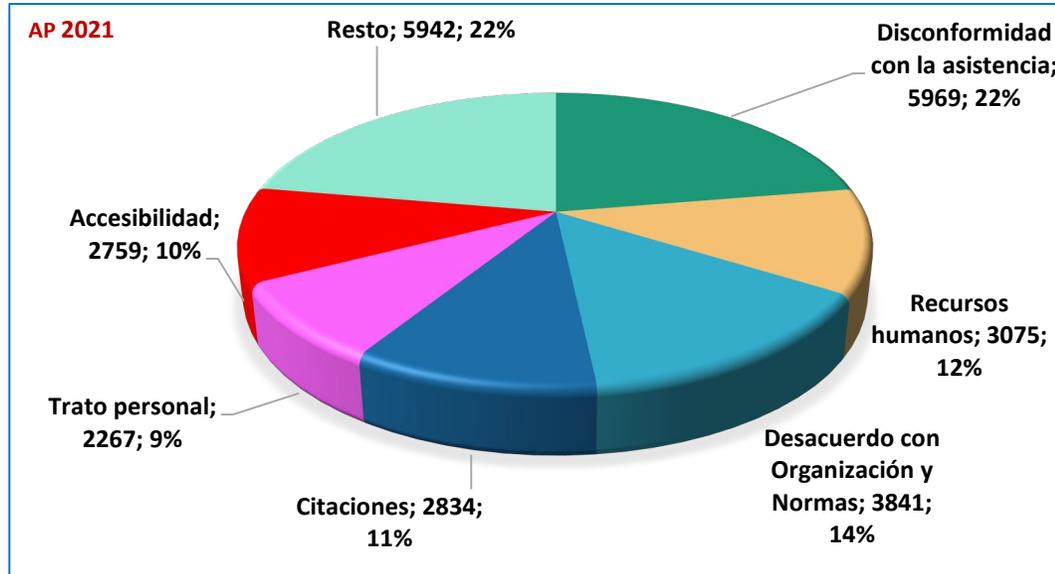
Principales Motivos



Principales Motivos 2021-2022



Motivos de reclamación 2021 - 2022



RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL



Dirección Asistencial Centro

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
| RECLAMACIONES | 5.398 | 4.843 | -555 | -10,28% |
| ACTIVIDAD | 9.748.643 | 8.519.513 | -1.229.130 | -12,61% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 5,54 | 5,68 | 0,14 | |
| SUGERENCIAS | 19 | 59 | 40 | 210,53% |
| AGRADECIMIENTOS | 393 | 513 | 120 | 30,53% |



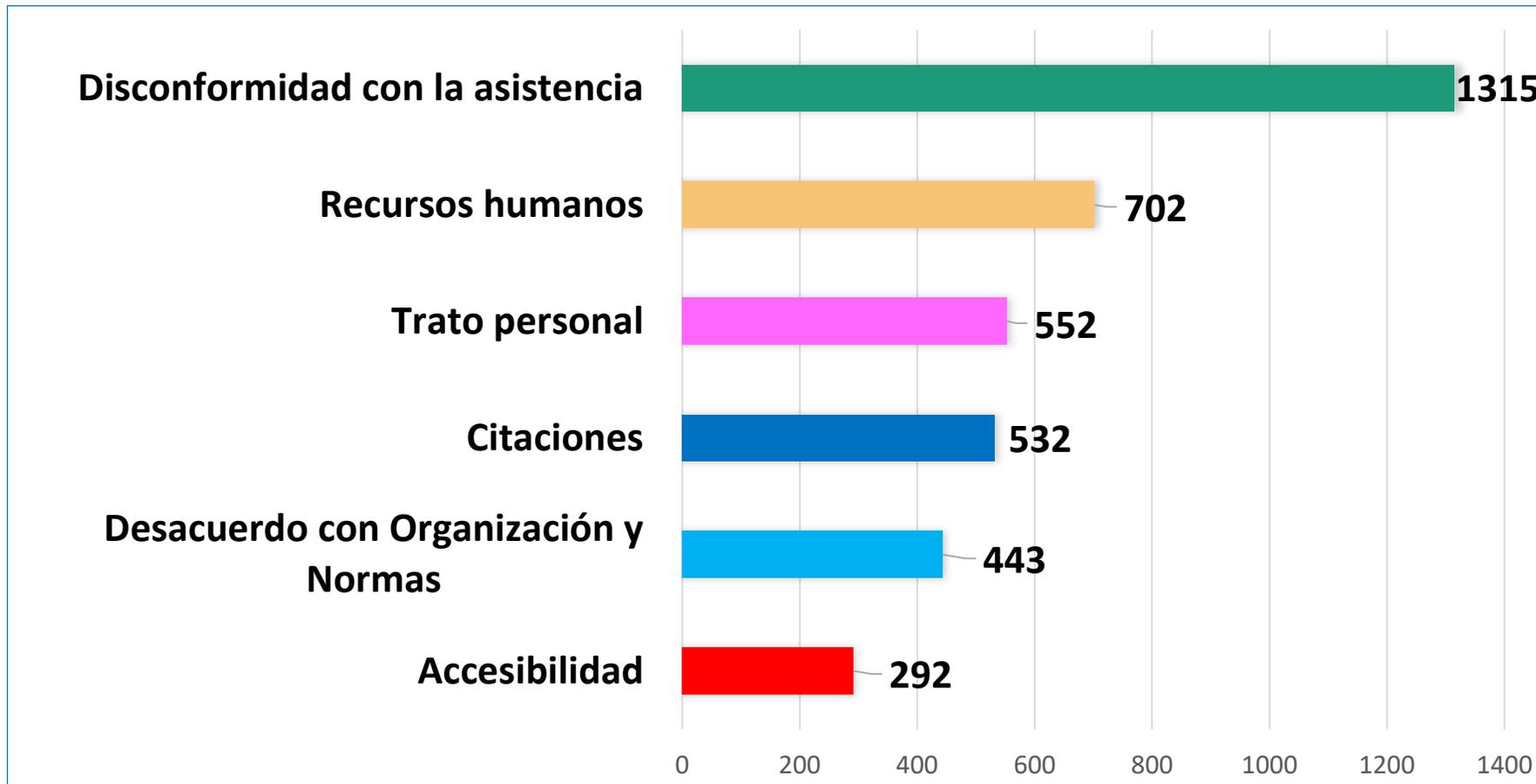
Dirección Asistencial Centro

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-------|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 1.315 | 27,15% | 27,15% |
| Recursos humanos | 702 | 14,50% | 41,65% |
| Trato personal | 552 | 11,40% | 53,05% |
| Citaciones | 532 | 10,98% | 64,03% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 443 | 9,15% | 73,18% |
| Accesibilidad | 292 | 6,03% | 79,21% |
| Resto | 1.007 | 20,79% | 100% |

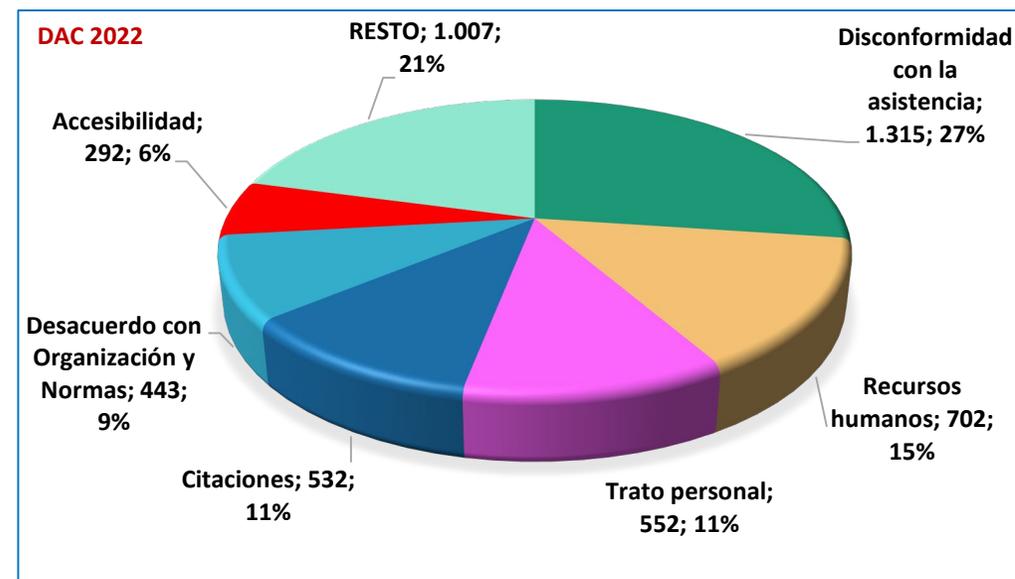
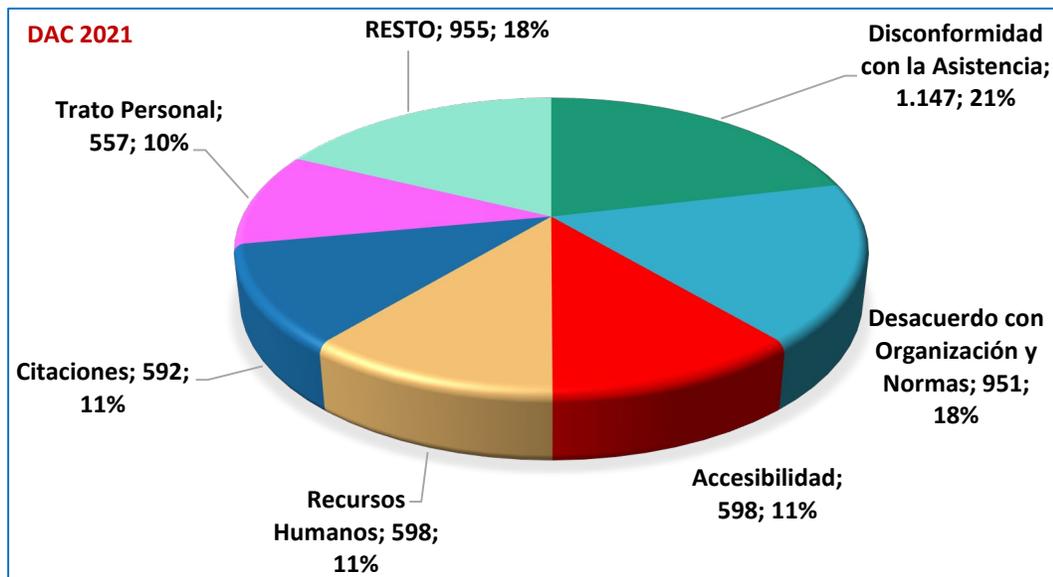


Dirección Asistencial Centro

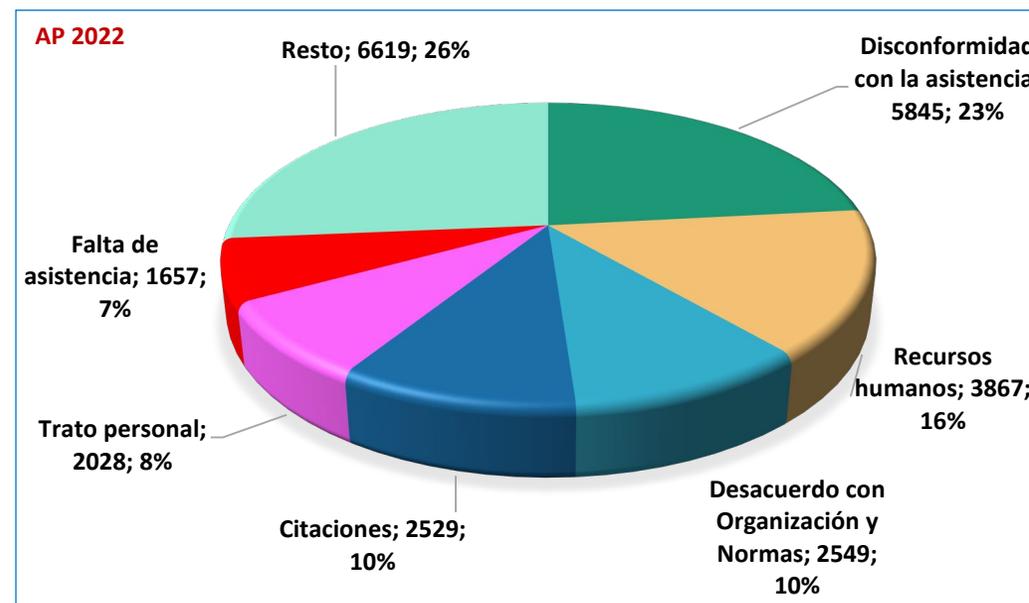
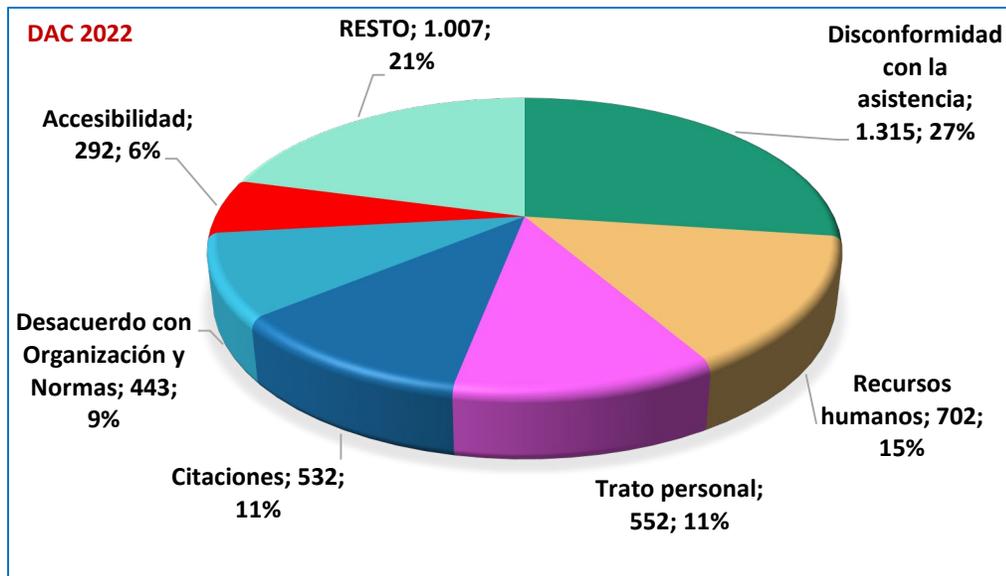
DAC 2022



Dirección Asistencial Centro 2021-2022



Dirección Asistencial Centro vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Este

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 2.899 | 3.266 | 367 | 12,66% |
| ACTIVIDAD | 7.704.877 | 6.921.495 | -783.382 | -10,17% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 4,08 | 4,72 | 0,64 | |
| SUGERENCIAS | 48 | 32 | -16 | -33,33% |
| AGRADECIMIENTOS | 392 | 350 | -42 | -10,71% |



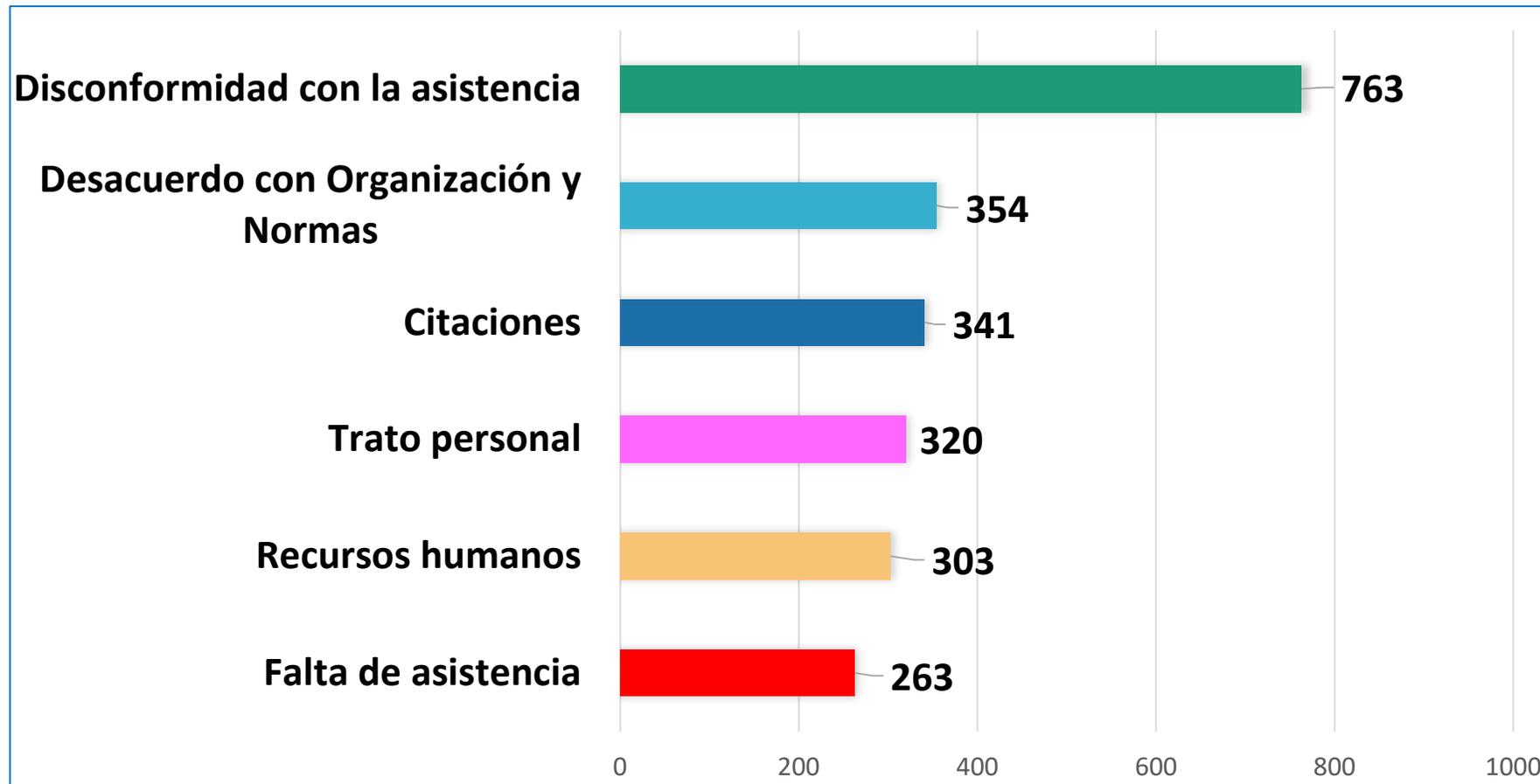
Dirección Asistencial Este

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 763 | 23,36% | 23,36% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 354 | 10,84% | 34,17% |
| Citaciones | 341 | 10,44% | 44,61% |
| Trato personal | 320 | 9,80% | 54,41% |
| Recursos humanos | 303 | 9,28% | 63,69% |
| Falta de asistencia | 263 | 8,05% | 71,74% |
| Resto | 922 | 28,23% | 100% |

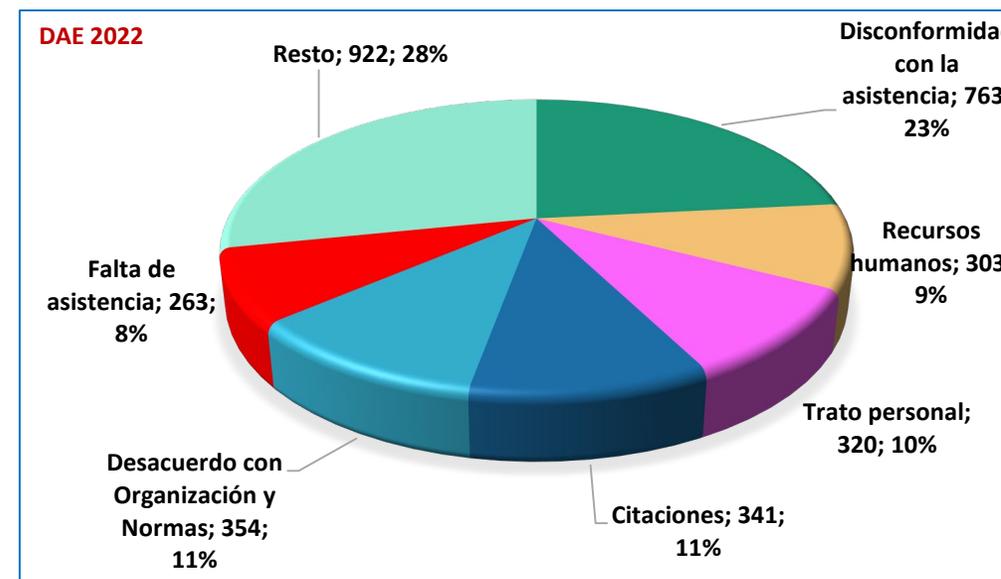
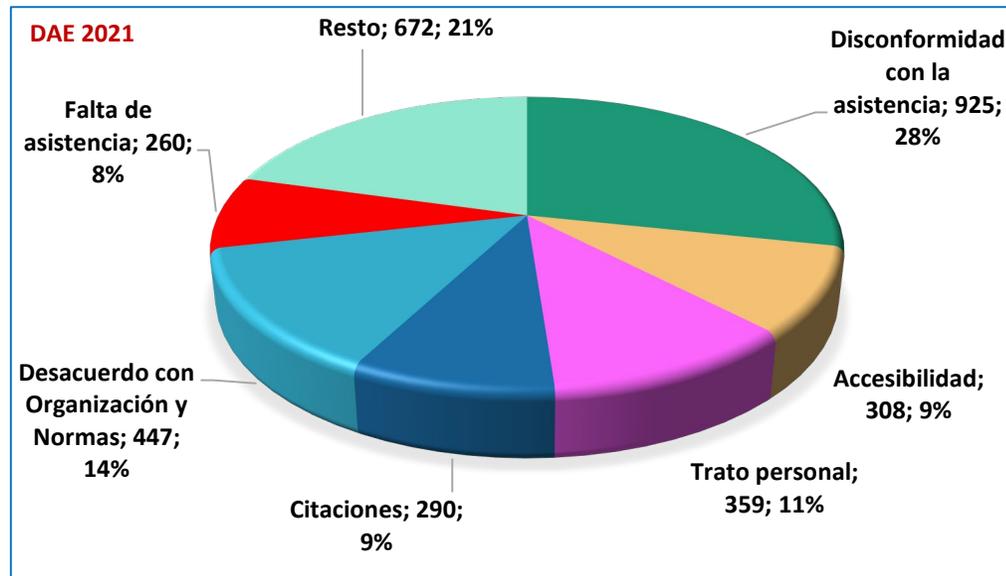


Dirección Asistencial Este

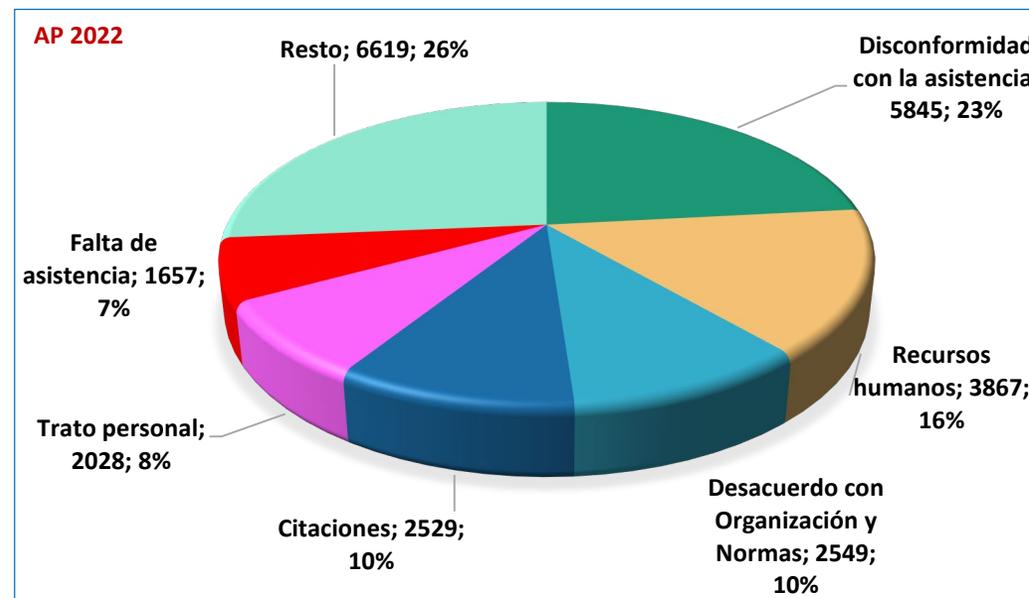
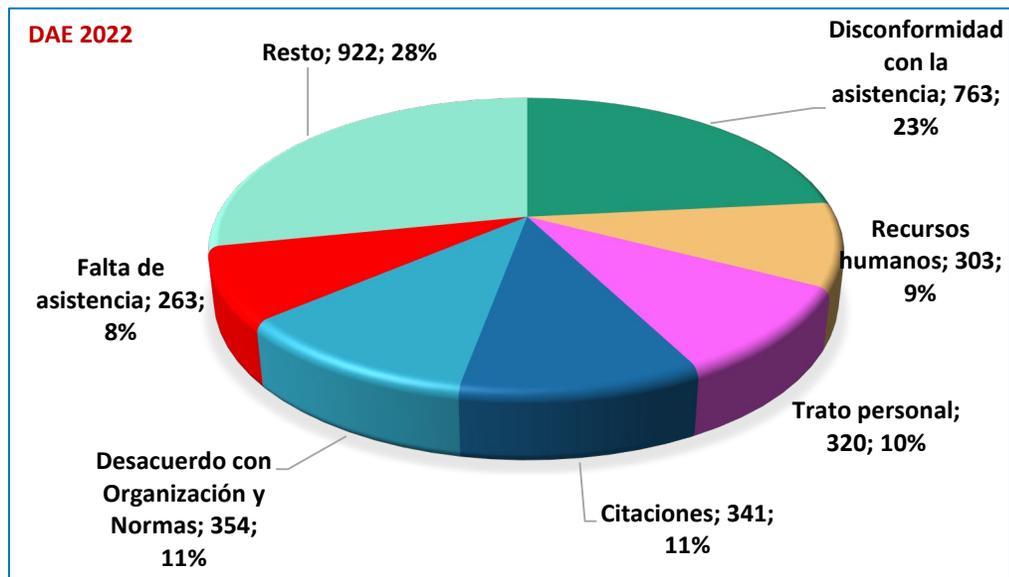
DAE 2022



Dirección Asistencial Este 2021-2022



Dirección Asistencial Este vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Norte

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 2.905 | 2.704 | -201 | -6,92% |
| ACTIVIDAD | 6.815.606 | 5.881.526 | -934.080 | -13,71% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 4,26 | 4,60 | 0,34 | |
| SUGERENCIAS | 71 | 53 | -18 | -25,35% |
| AGRADECIMIENTOS | 318 | 373 | 55 | 17,30% |



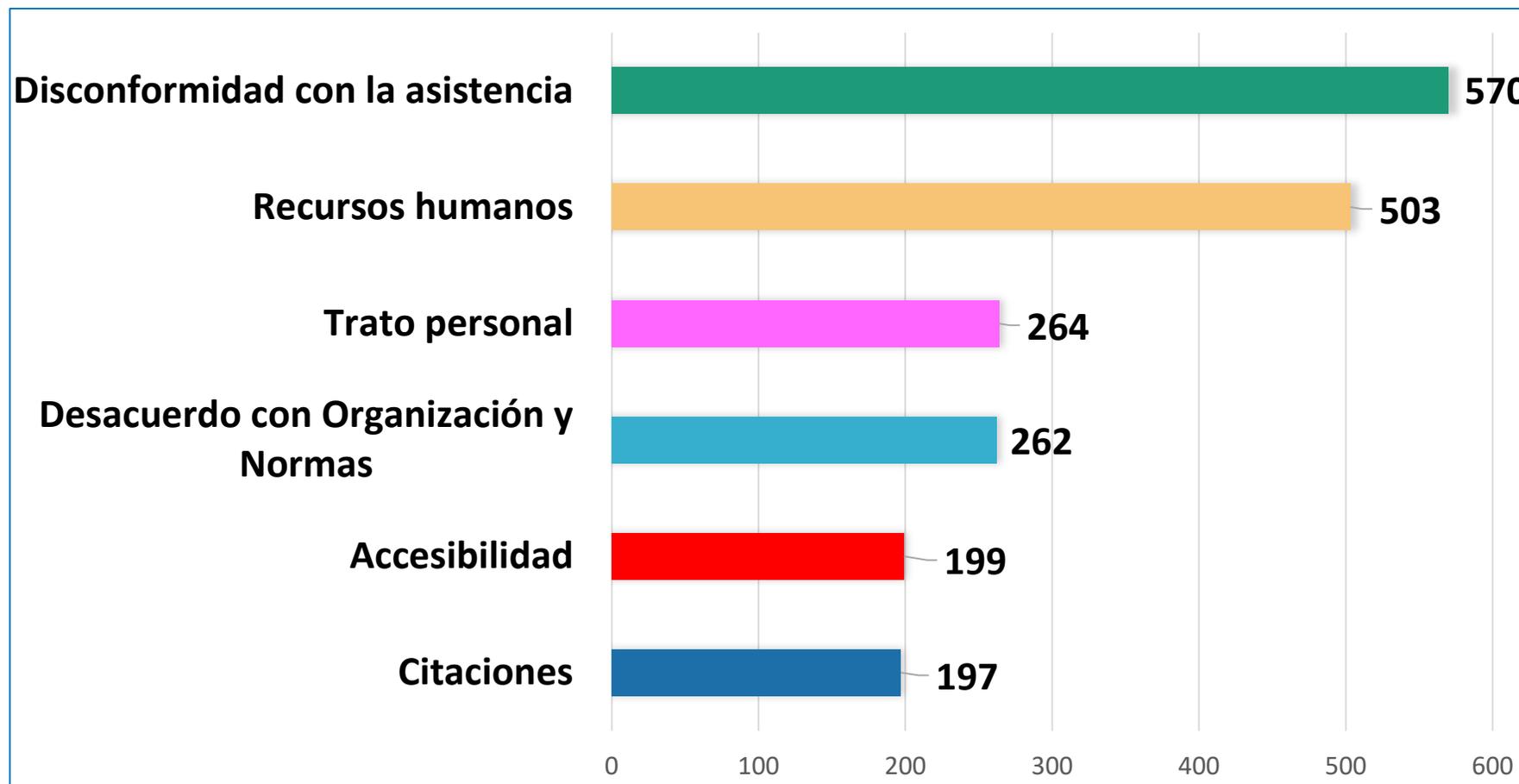
Dirección Asistencial Norte

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 570 | 21,08% | 21,08% |
| Recursos humanos | 503 | 18,60% | 39,68% |
| Trato personal | 264 | 9,76% | 49,44% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 262 | 9,69% | 59,13% |
| Accesibilidad | 199 | 7,36% | 66,49% |
| Citaciones | 197 | 7,29% | 73,78% |
| Resto | 709 | 26,22% | 100% |

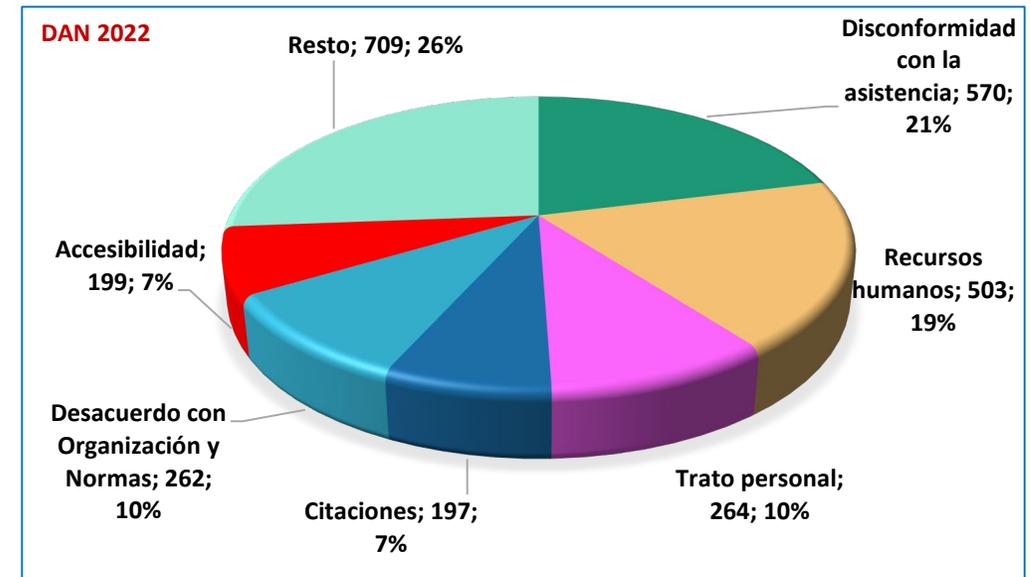
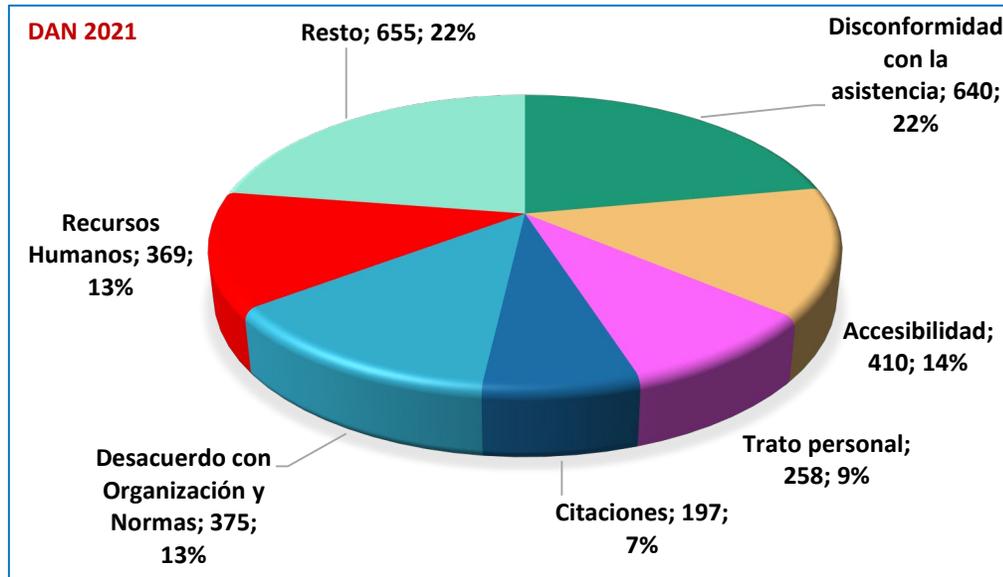


Dirección Asistencial Norte

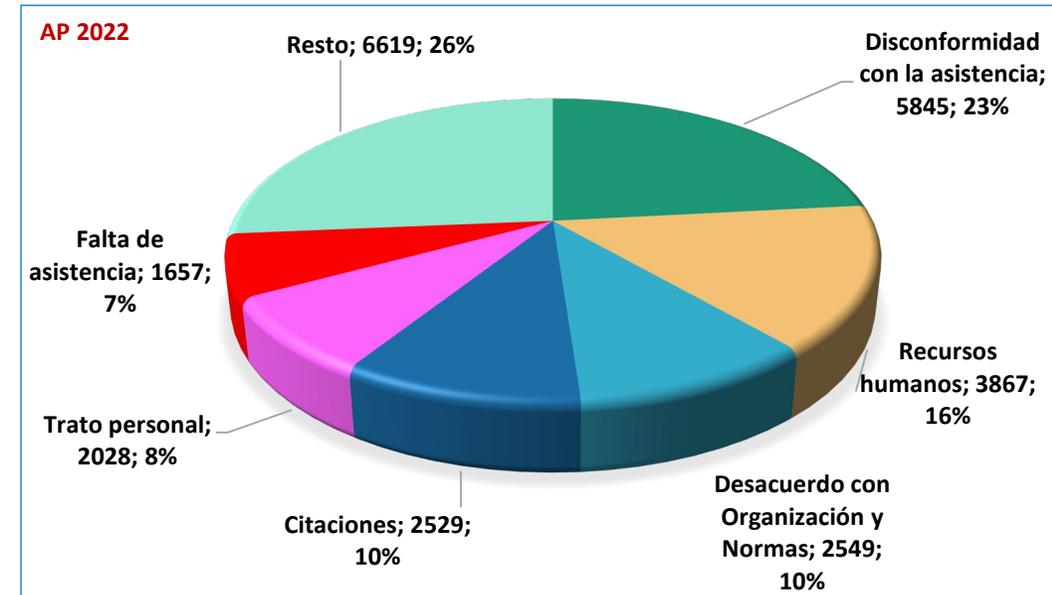
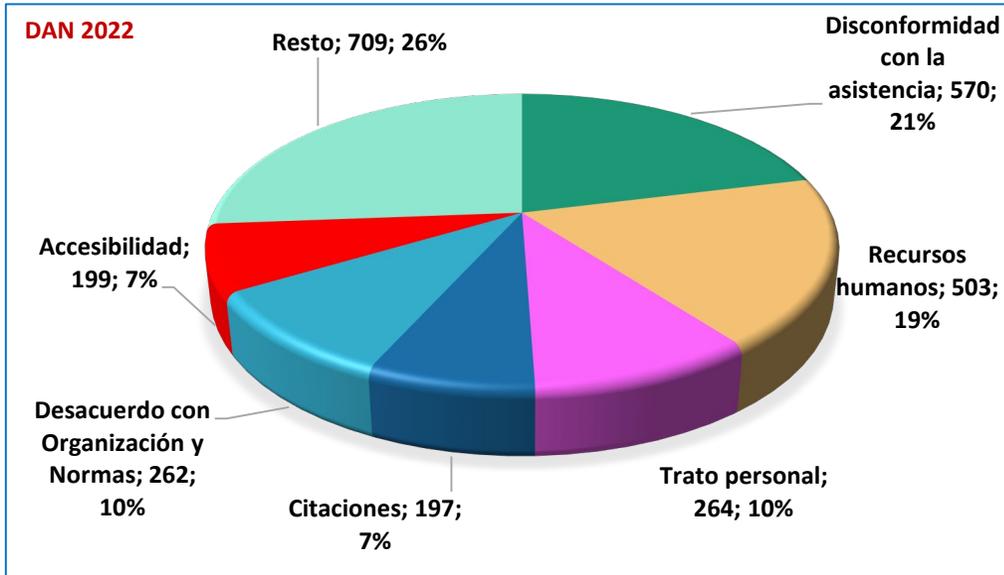
DAN 2022



Dirección Asistencial Norte 2021-2022



Dirección Asistencial Norte vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Noroeste

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
| RECLAMACIONES | 2.899 | 2.772 | -127 | -4,38% |
| ACTIVIDAD | 7.878.714 | 6.661.491 | -1.217.223 | -15,45% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 3,68 | 4,16 | 0,48 | |
| SUGERENCIAS | 48 | 48 | 0 | 0,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 392 | 383 | -9 | -2,30% |



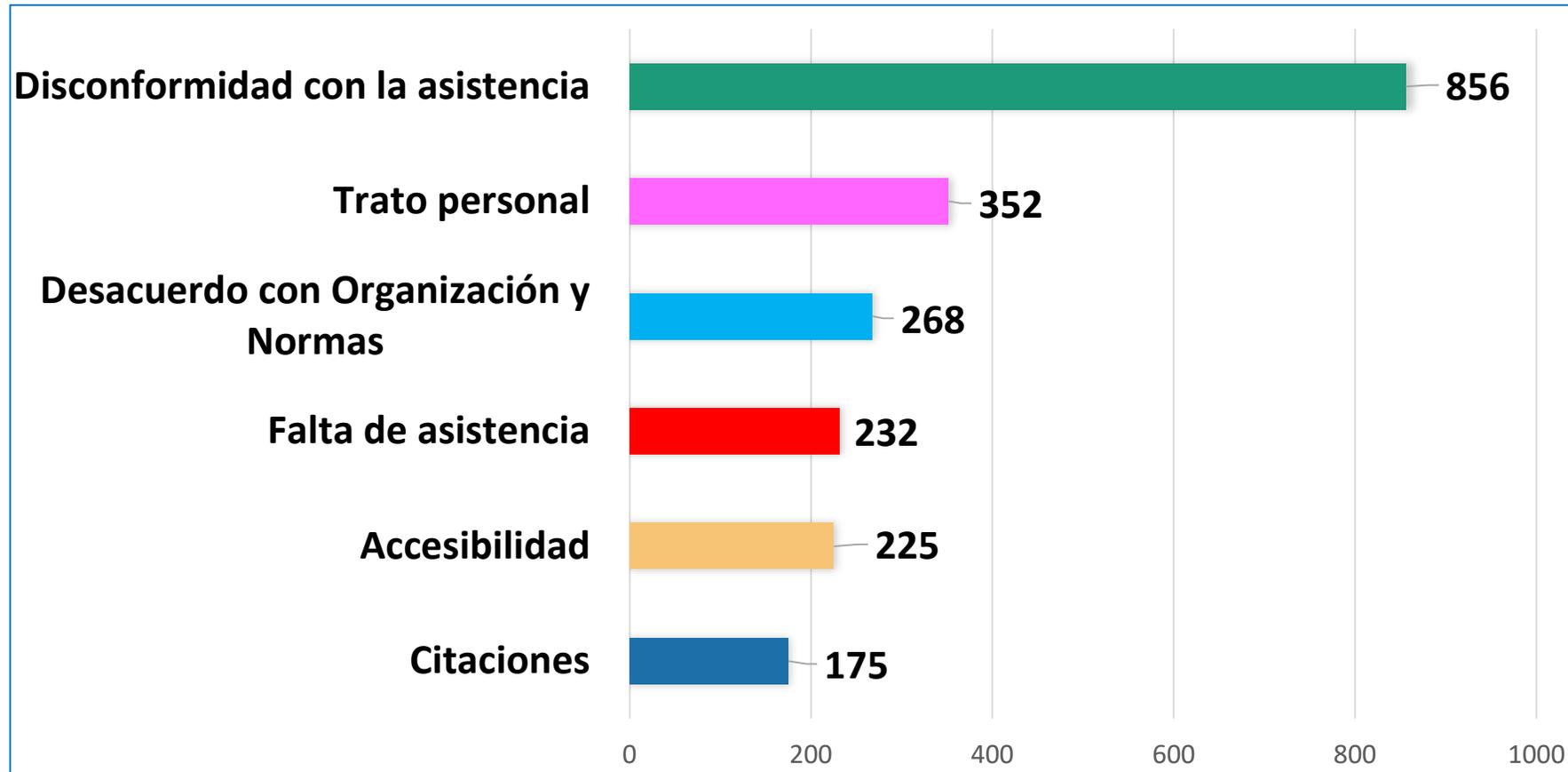
Dirección Asistencial Noroeste

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 856 | 30,88% | 30,88% |
| Trato personal | 352 | 12,70% | 43,58% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 268 | 9,67% | 53,25% |
| Falta de asistencia | 232 | 8,37% | 61,62% |
| Accesibilidad | 225 | 8,12% | 69,74% |
| Citaciones | 175 | 6,31% | 76,05% |
| Resto | 664 | 23,95% | 100% |

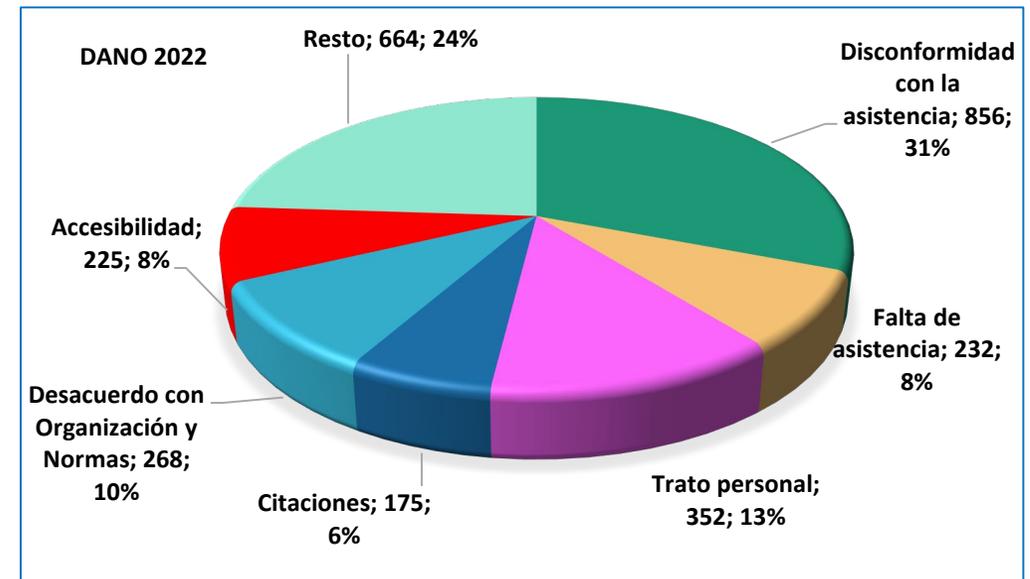
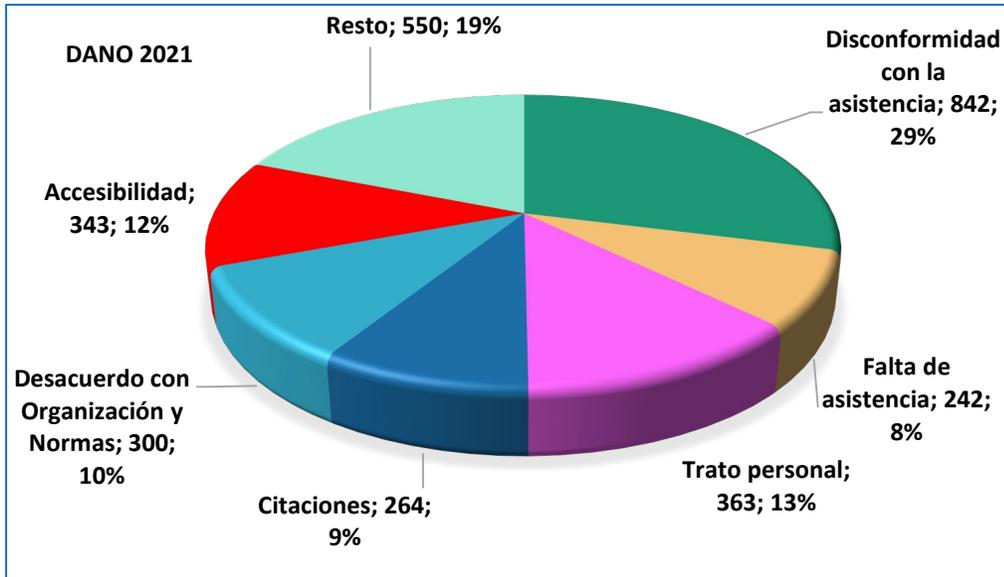


Dirección Asistencial Noroeste

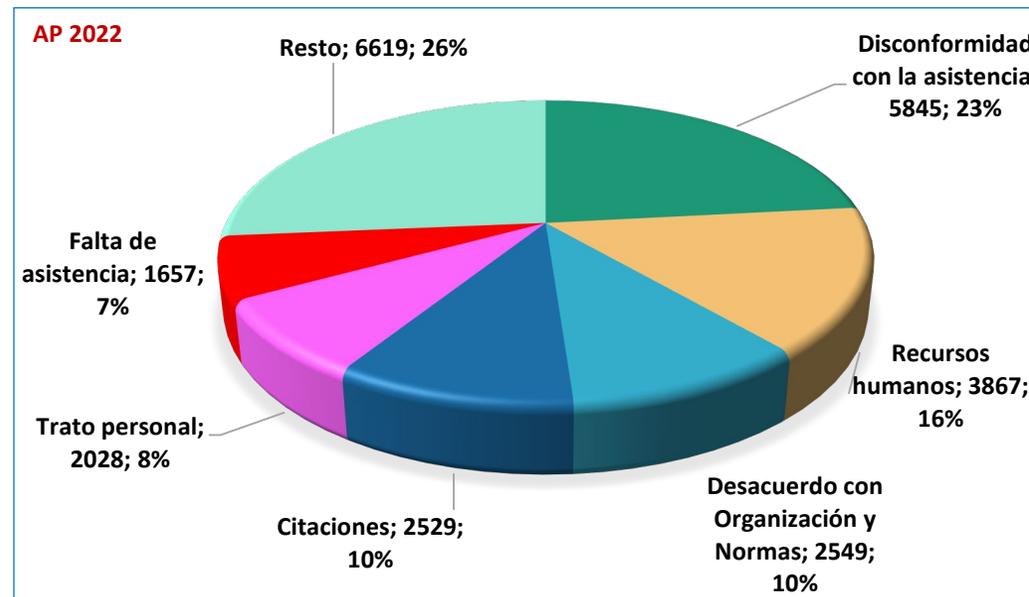
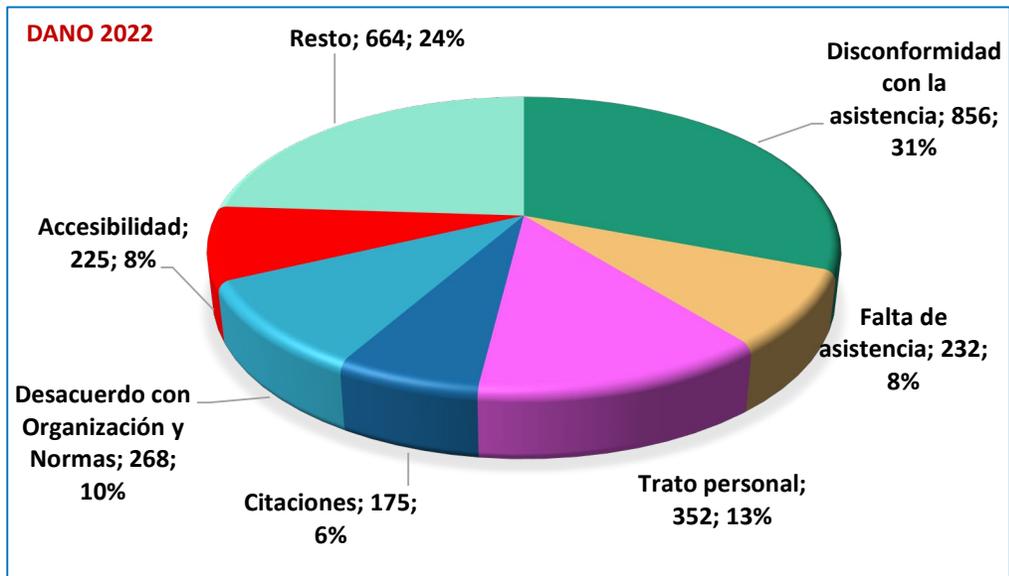
DANO 2022



Dirección Asistencial Noroeste 2021-2022



Dirección Asistencial Noroeste vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Oeste

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 2.979 | 3.554 | 575 | 19,30% |
| ACTIVIDAD | 6.727.960 | 5.837.742 | -890.218 | -13,23% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 4,43 | 6,09 | 1,66 | |
| SUGERENCIAS | 30 | 25 | -5 | -16,67% |
| AGRADECIMIENTOS | 155 | 224 | 69 | 44,52% |



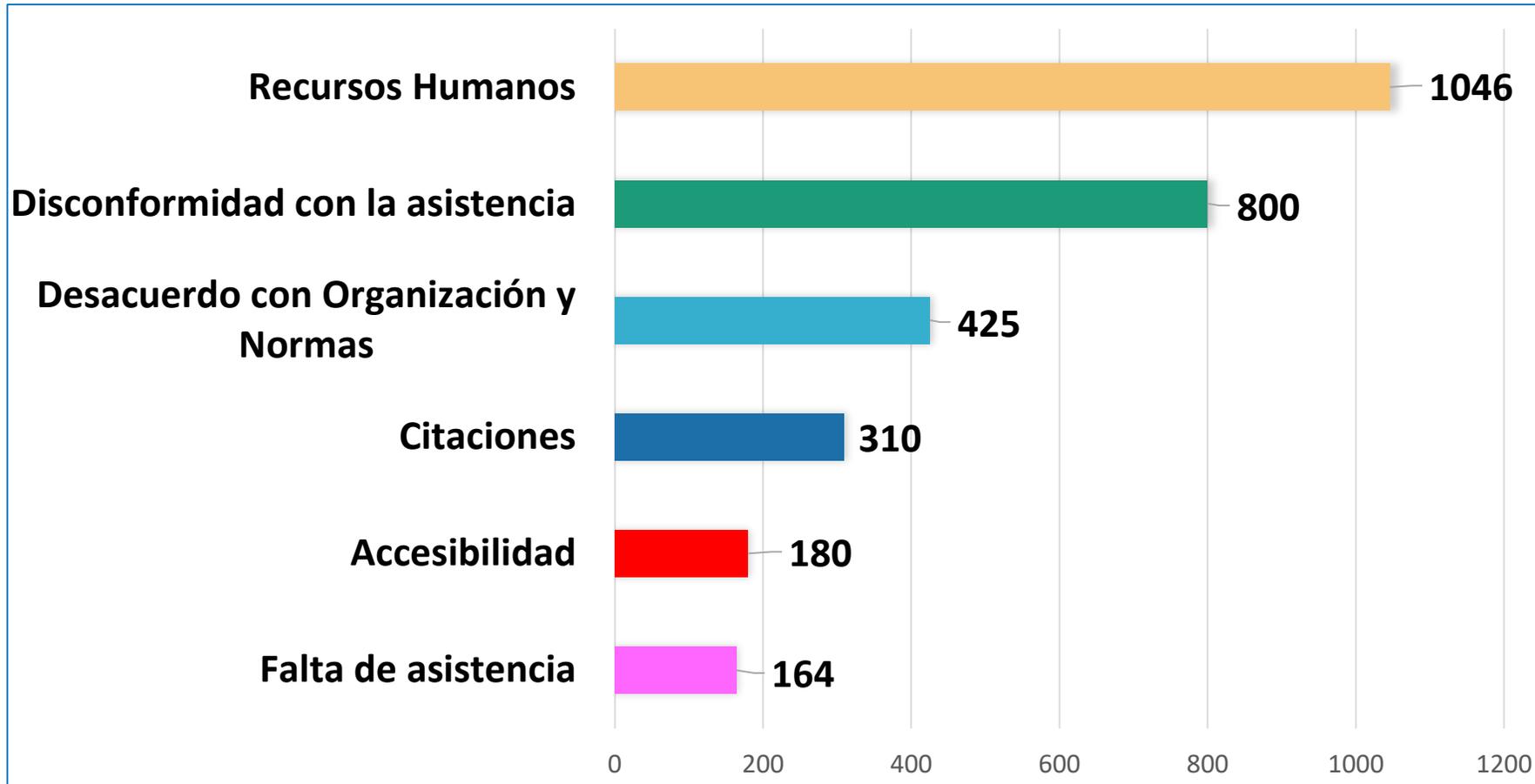
Dirección Asistencial Oeste

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-------|--------|--------|
| Recursos humanos | 1.046 | 29,43% | 29,43% |
| Disconformidad con la asistencia | 800 | 22,51% | 51,94% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 425 | 11,96% | 63,90% |
| Citaciones | 310 | 8,72% | 72,62% |
| Accesibilidad | 180 | 5,06% | 77,68% |
| Falta de asistencia | 164 | 4,61% | 82,29% |
| RESTO | 629 | 17,70% | 100% |

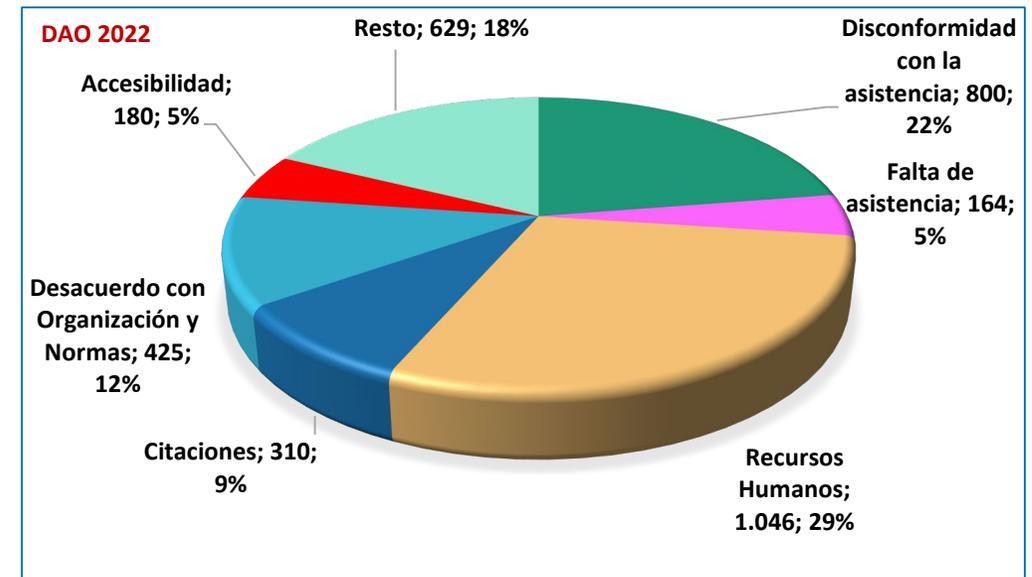
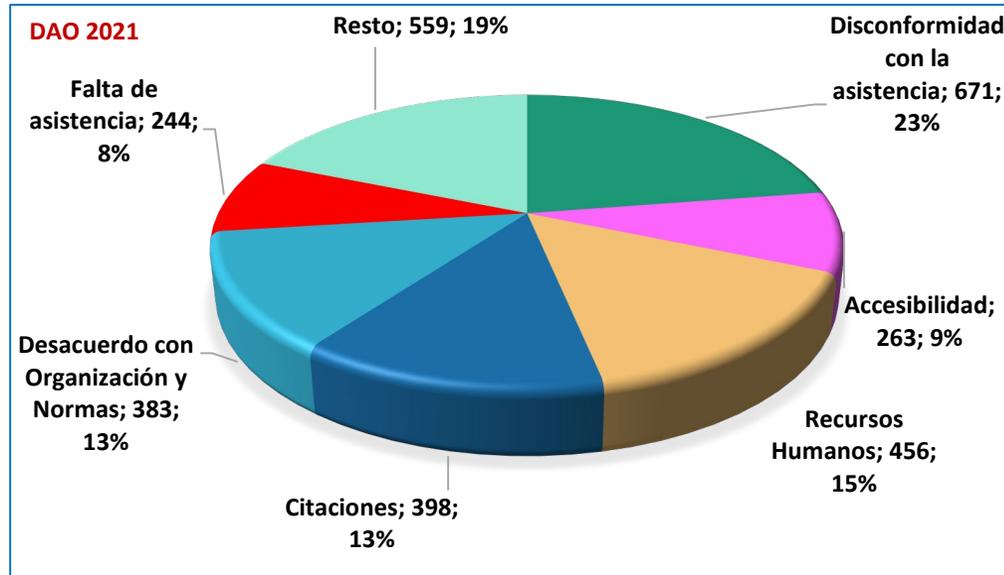


Dirección Asistencial Oeste

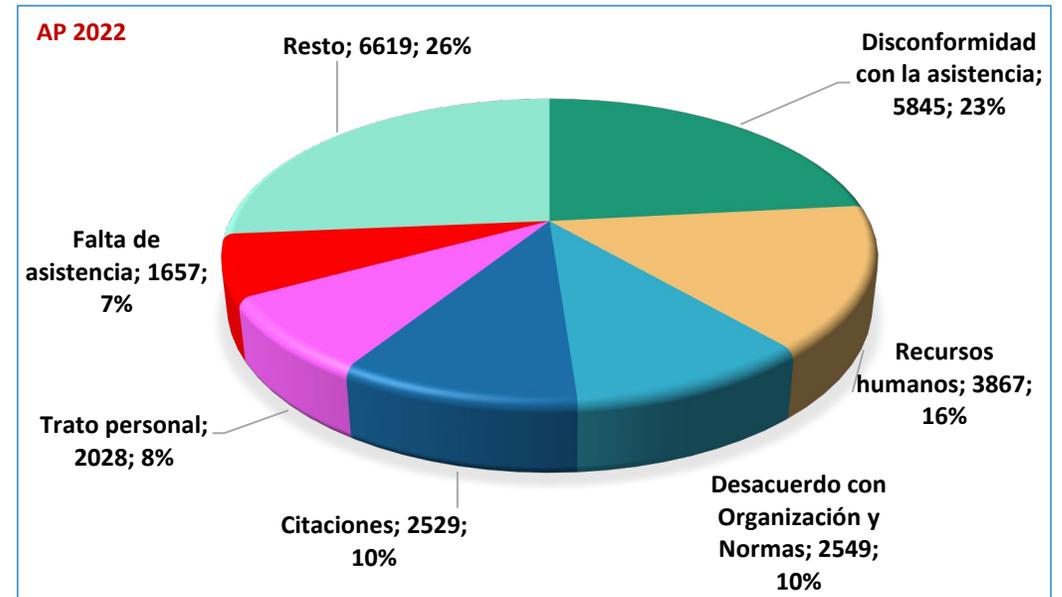
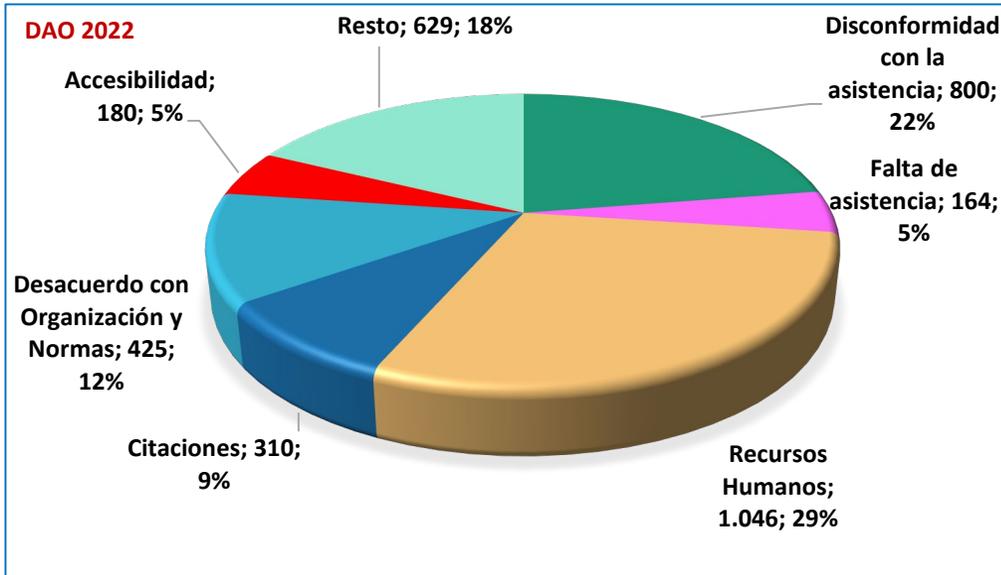
DAO 2022



Dirección Asistencial Oeste 2021 - 2022



Dirección Asistencial Oeste vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Sur

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 3.087 | 2.974 | -113 | -3,66% |
| ACTIVIDAD | 6.385.763 | 5.940.231 | -445.532 | -6,98% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 4,83 | 5,01 | 0,18 | |
| SUGERENCIAS | 30 | 31 | 1 | 3,33% |
| AGRADECIMIENTOS | 160 | 191 | 31 | 19,38% |



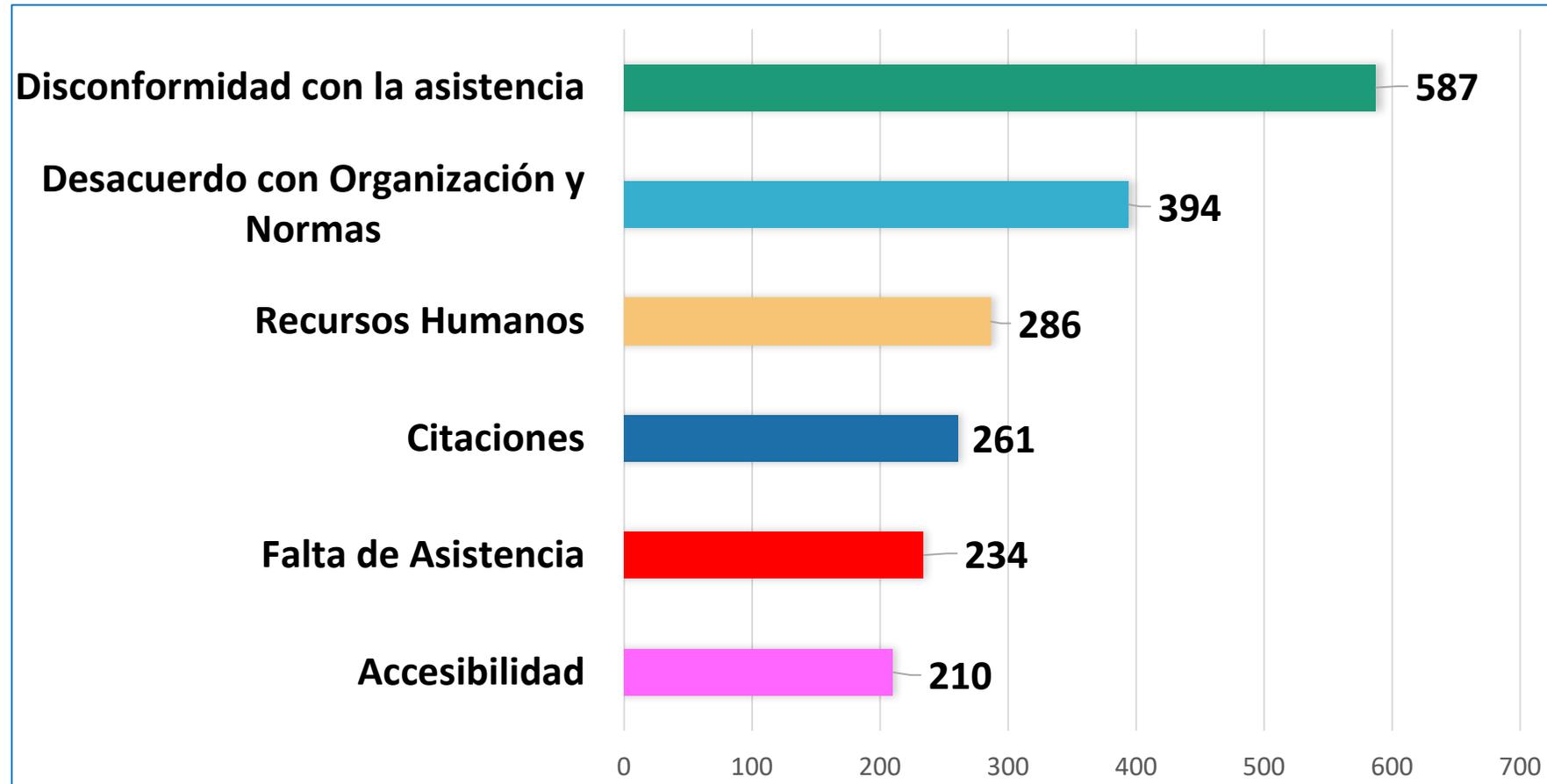
Dirección Asistencial Sur

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-------|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 587 | 19,74% | 19,74% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 394 | 13,25% | 32,99% |
| Recursos humanos | 286 | 9,62% | 42,61% |
| Citaciones | 261 | 8,78% | 51,39% |
| Falta de asistencia | 234 | 7,87% | 59,26% |
| Accesibilidad | 210 | 7,06% | 66,32% |
| Resto | 1.002 | 33,69% | 100% |

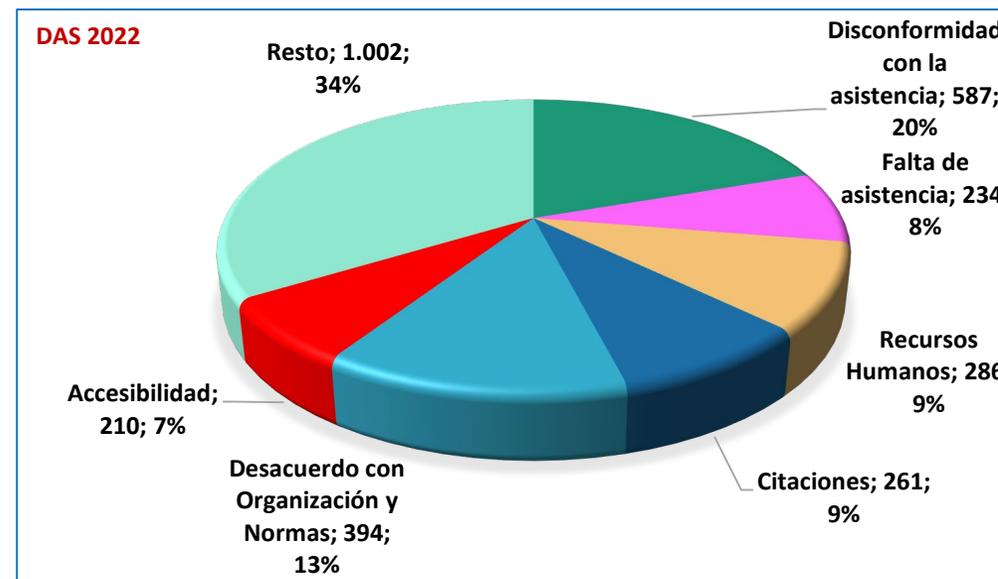
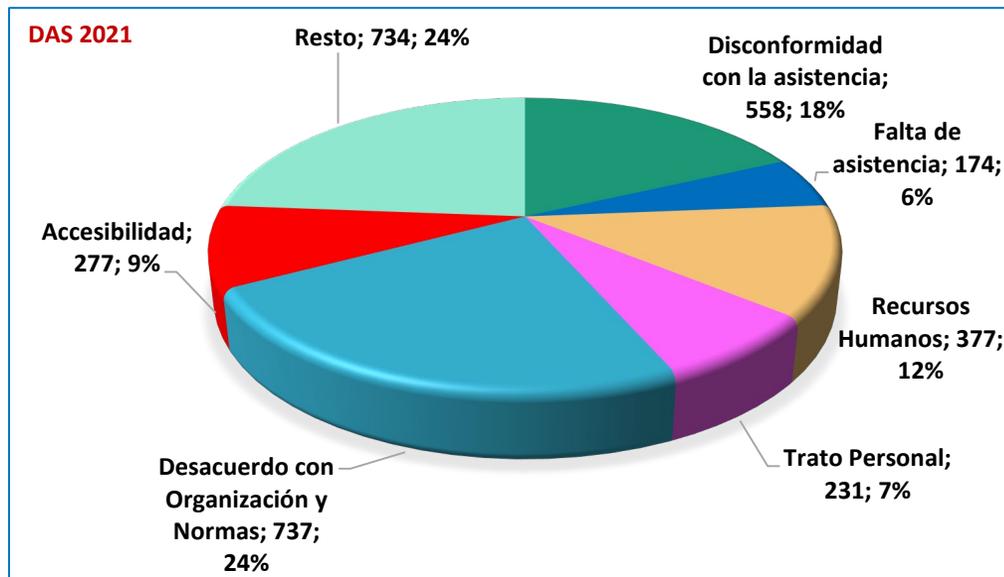


Dirección Asistencial Sur

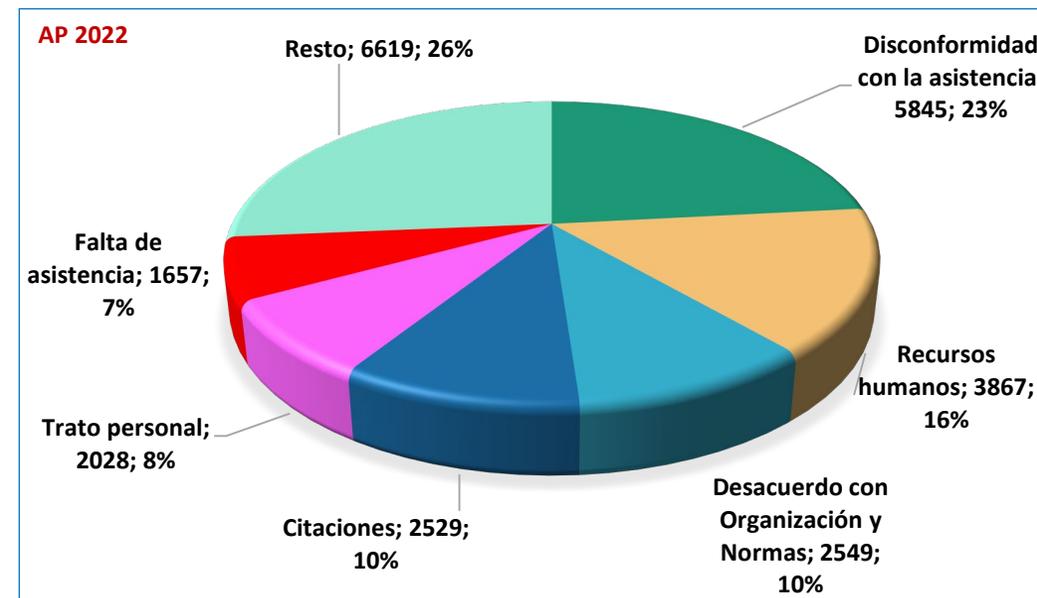
DAS 2022



Dirección Asistencial Sur 2021 - 2022



Dirección Asistencial Sur vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Sureste

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 5.492 | 4.978 | -514 | -9,36% |
| ACTIVIDAD | 7.415.716 | 7.345.335 | -70.381 | -0,95% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 7,41 | 7,07 | -0,34 | |
| SUGERENCIAS | 49 | 26 | -23 | -46,94% |
| AGRADECIMIENTOS | 294 | 351 | 57 | 19,39% |



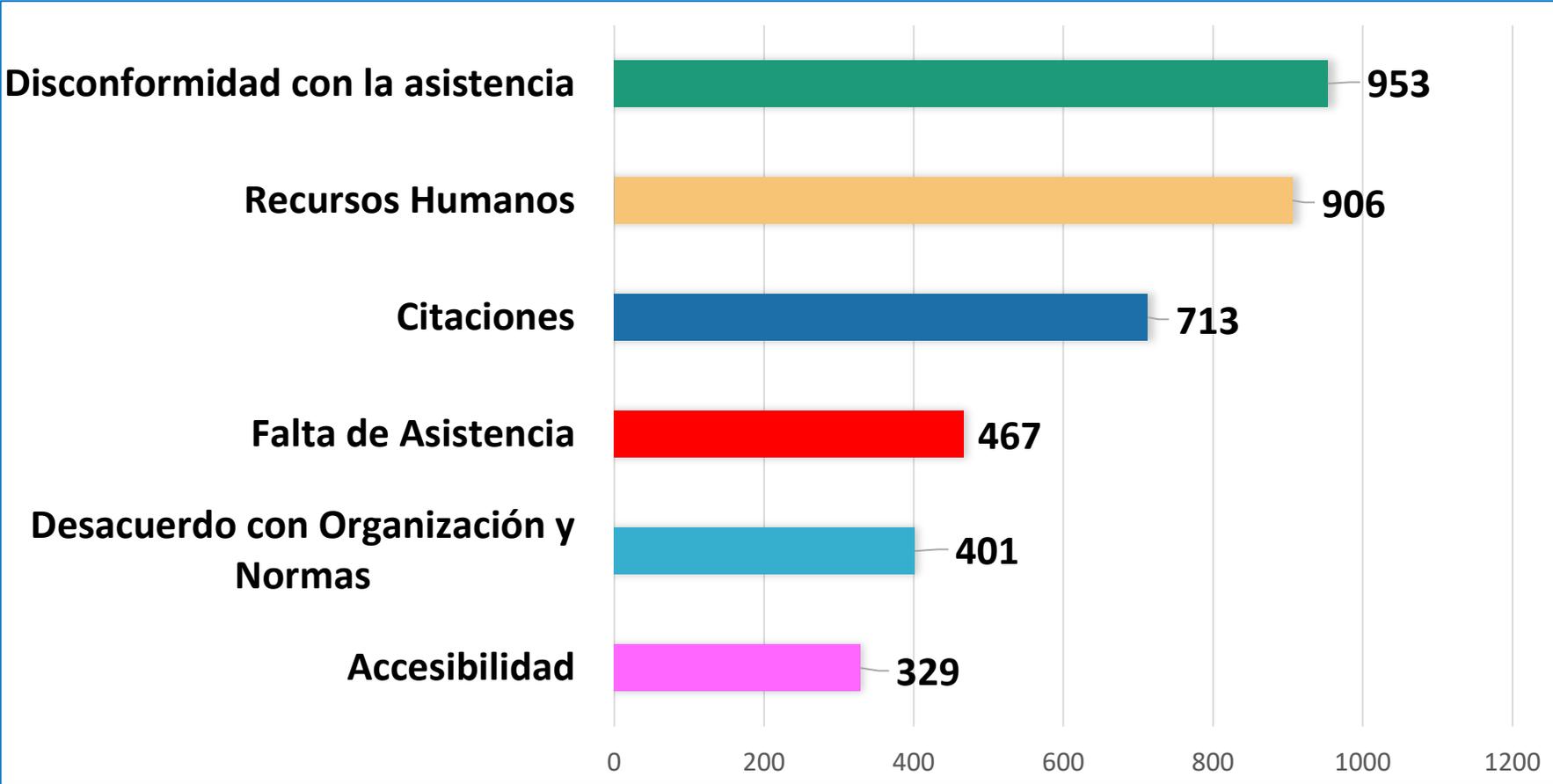
Dirección Asistencial Sureste

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-------|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 953 | 19,14% | 19,14% |
| Recursos humanos | 906 | 18,20% | 37,34% |
| Citaciones | 713 | 14,32% | 51,66% |
| Falta de asistencia | 467 | 9,38% | 61,04% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 401 | 8,06% | 69,10% |
| Accesibilidad | 329 | 6,61% | 75,71% |
| Resto | 1.209 | 24,29% | 100% |

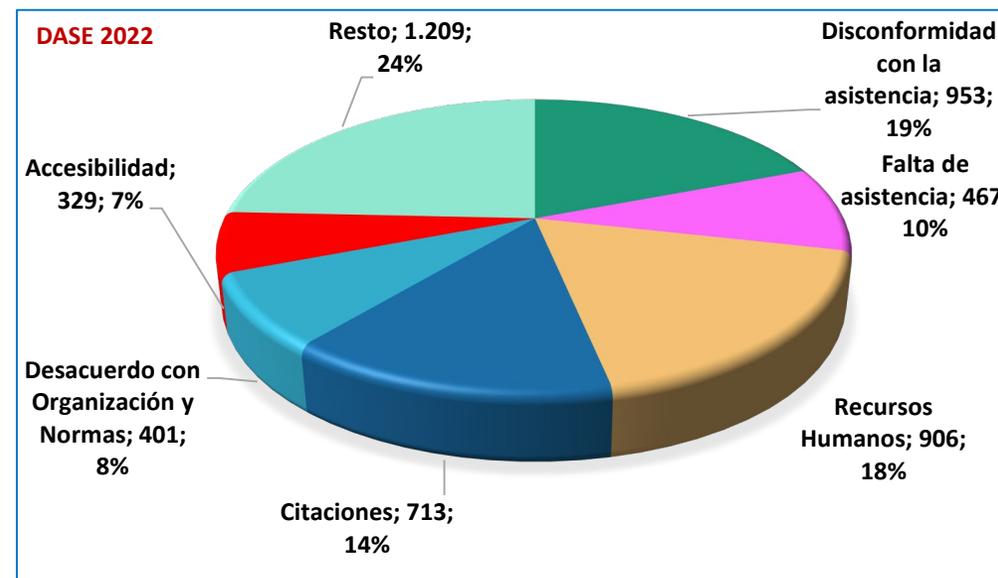
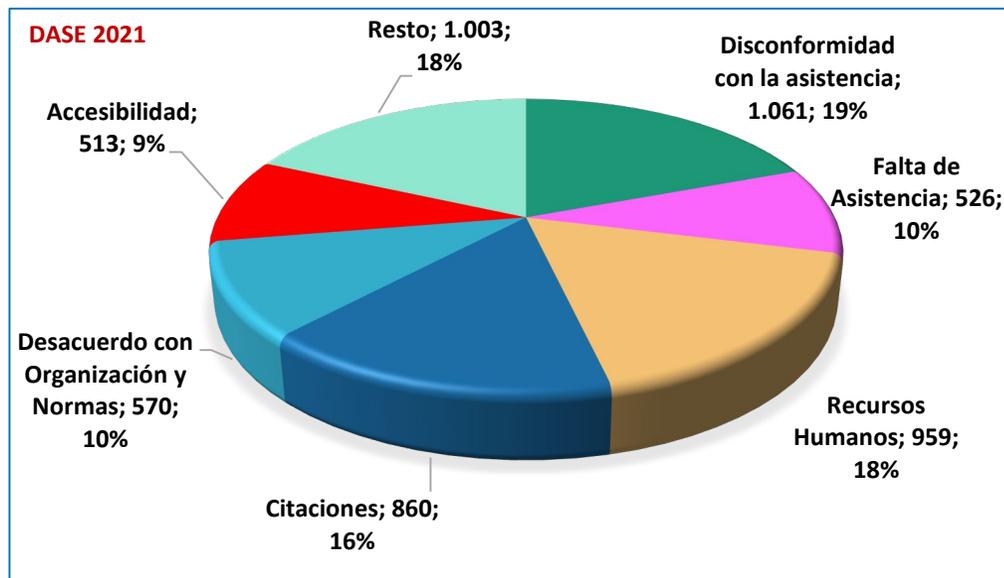


Dirección Asistencial Sureste

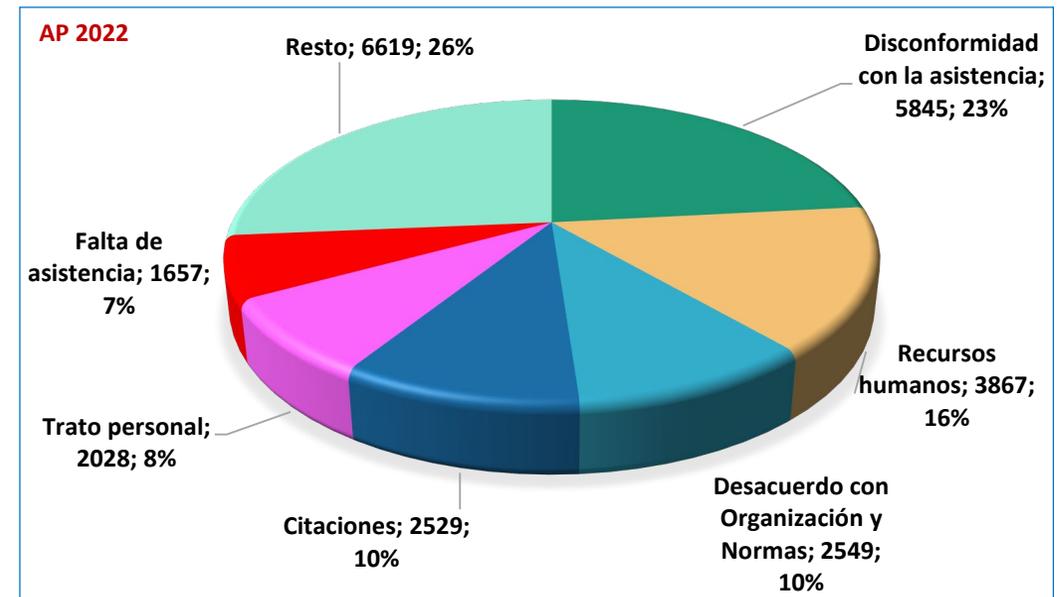
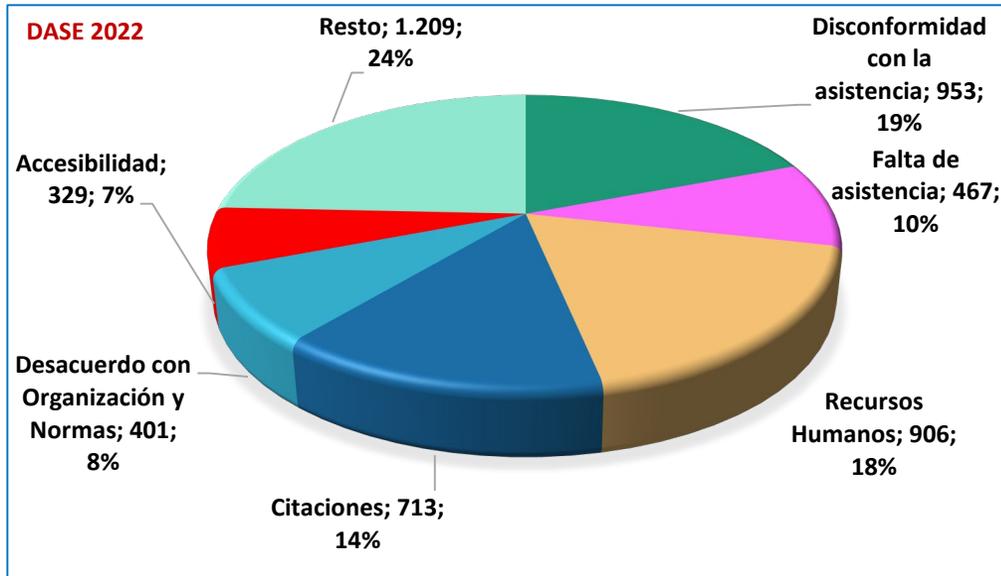
DASE 2022



Dirección Asistencial Sureste 2021 - 2022



Dirección Asistencial Sureste vs Total Atención Primaria



ATENCIÓN HOSPITALARIA



Resultados globales 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 38.434 | 49.836 | 11.402 | 29,67% |
| SUGERENCIAS | 2.244 | 2.176 | -68 | -3,03% |
| SOLICITUDES | * | 21.025 | * | * |
| AGRADECIMIENTOS | 9.062 | 12.996 | 3.934 | 43,41% |

**Tipo de evento de nueva creación en 2022*



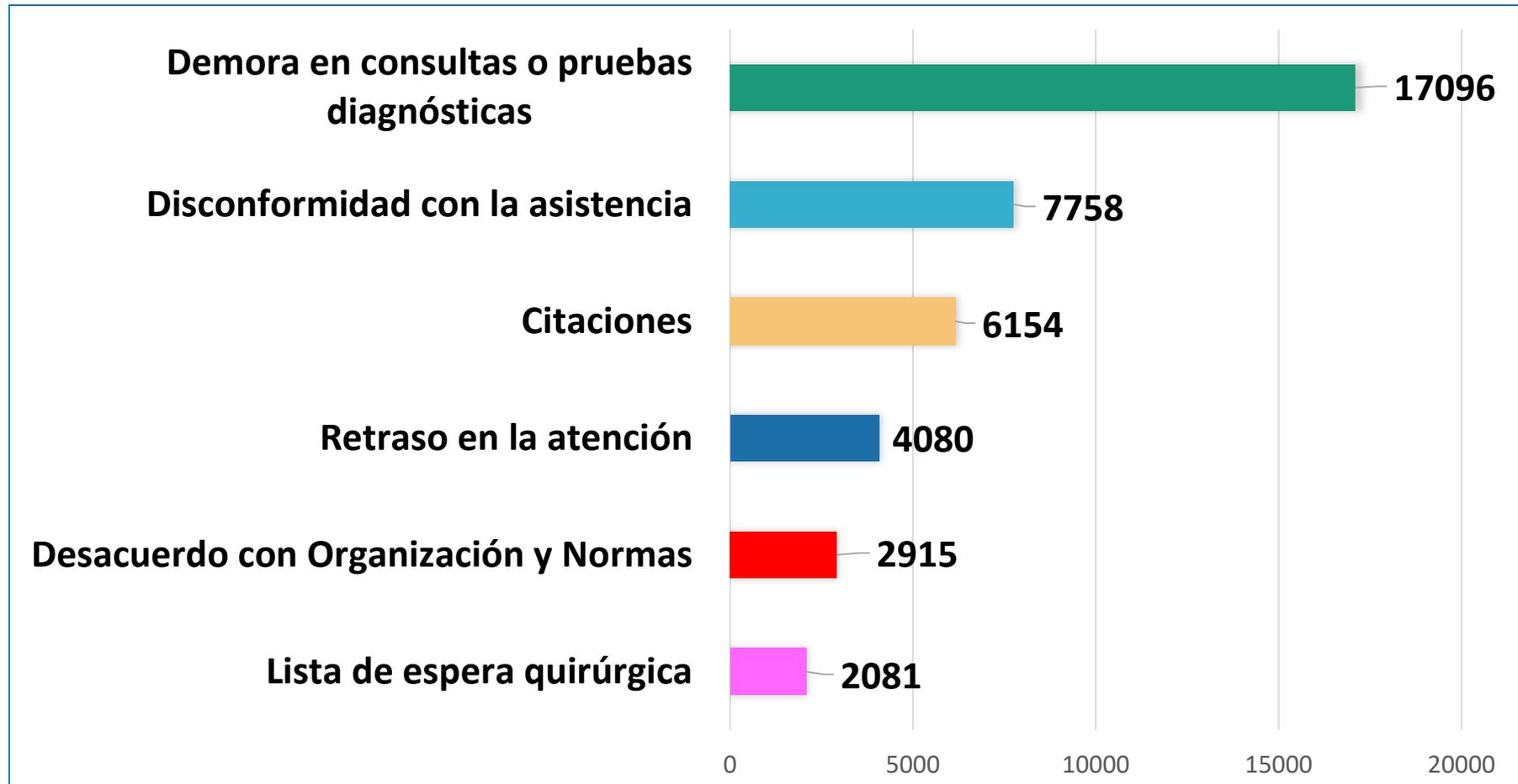
Principales motivos de Reclamación

| MOTIVO | TOTAL | % | % A.C. |
|--|--------|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 17.096 | 34,30% | 34,30% |
| Disconformidad con la asistencia | 7.758 | 15,57% | 49,87% |
| Citaciones | 6.154 | 12,35% | 62,22% |
| Retraso en la atención | 4.080 | 8,19% | 70,41% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 2.915 | 5,85% | 76,26% |
| Lista de espera quirúrgica | 2.081 | 4,18% | 80,44% |

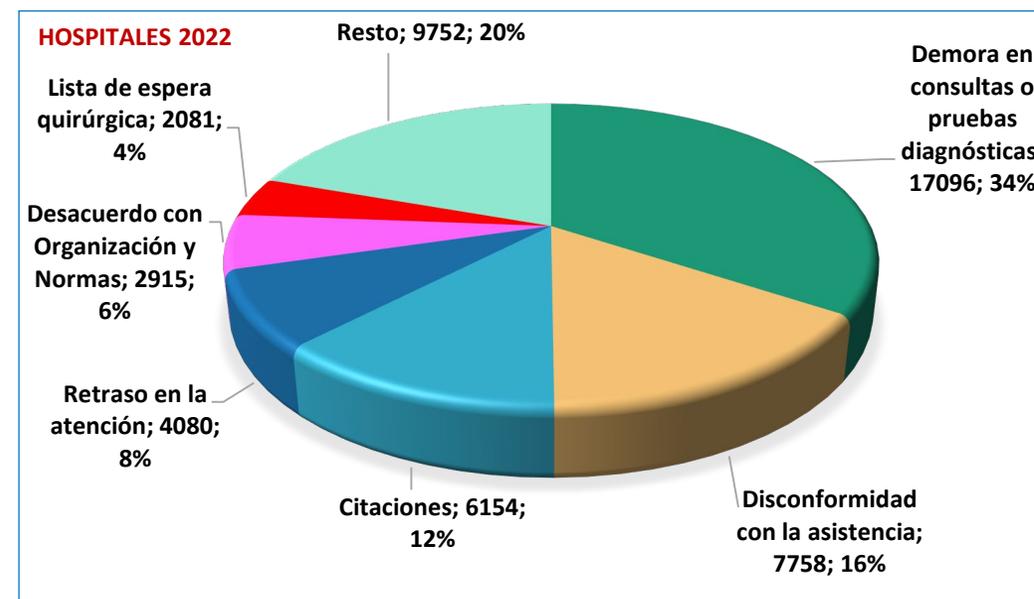
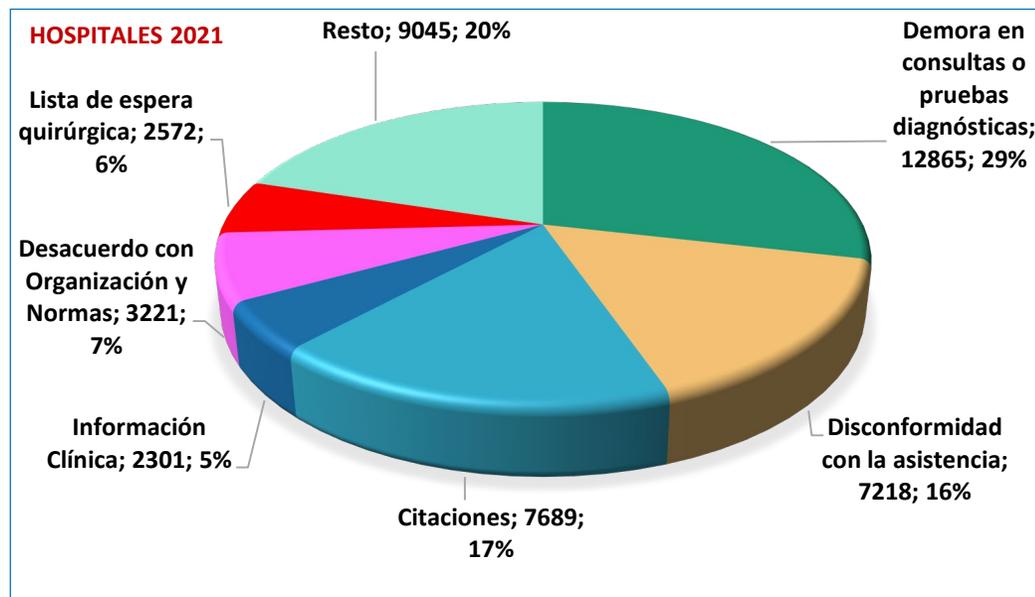


Principales motivos de Reclamación

HOSPITALES 2022



Principales motivos de Reclamación 2021-2022



RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL



Grupos de hospitales

Grupo I

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

Grupo IV

H. C. Cruz Roja
H. 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

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|---|---------------|--------------|---------------|-----------------|
| GRUPO I | 5.186 | 240 | 4.081 | 1.625 |
| GRUPO II | 24.106 | 538 | 6.170 | 4.565 |
| GRUPO III | 17.026 | 1.314 | 10.703 | 6.146 |
| GRUPO IV | 327 | 12 | 43 | 437 |
| HH. MEDIA ESTANCIA | 36 | 4 | 0 | 163 |
| HH. PSIQUIÁTRICOS | 256 | 32 | 11 | 18 |
| UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO | 2.884 | 5 | 16 | 29 |
| CENTRO DE TRANSFUSIÓN | 12 | 31 | 1 | 13 |
| CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR | 3 | 0 | 0 | 0 |



Hospitales del Grupo I

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



Datos globales Grupo I

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 3.468 | 5.186 | 1.718 | 49,54% |
| SUGERENCIAS | 59 | 240 | 181 | 306,78% |
| AGRADECIMIENTOS | 541 | 1.625 | 1.084 | 200,37% |



Grupo I: Datos por hospital

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|------------------------|---------------|-------------|--------------|-----------------|
| H. U. SURESTE | 1.182 | 23 | 10 | 290 |
| H. U. HENARES | 1.435 | 12 | 9 | 168 |
| H. EL ESCORIAL | 366 | 12 | 9 | 167 |
| H. U. INFANTA CRISTINA | 409 | 3 | 14 | 82 |
| H. U. INFANTA ELENA | 489 | 184 | 4.038 | 811 |
| H. U. TAJO | 1.305 | 6 | 1 | 107 |
| TOTAL | 5.186 | 240 | 4.081 | 1.625 |

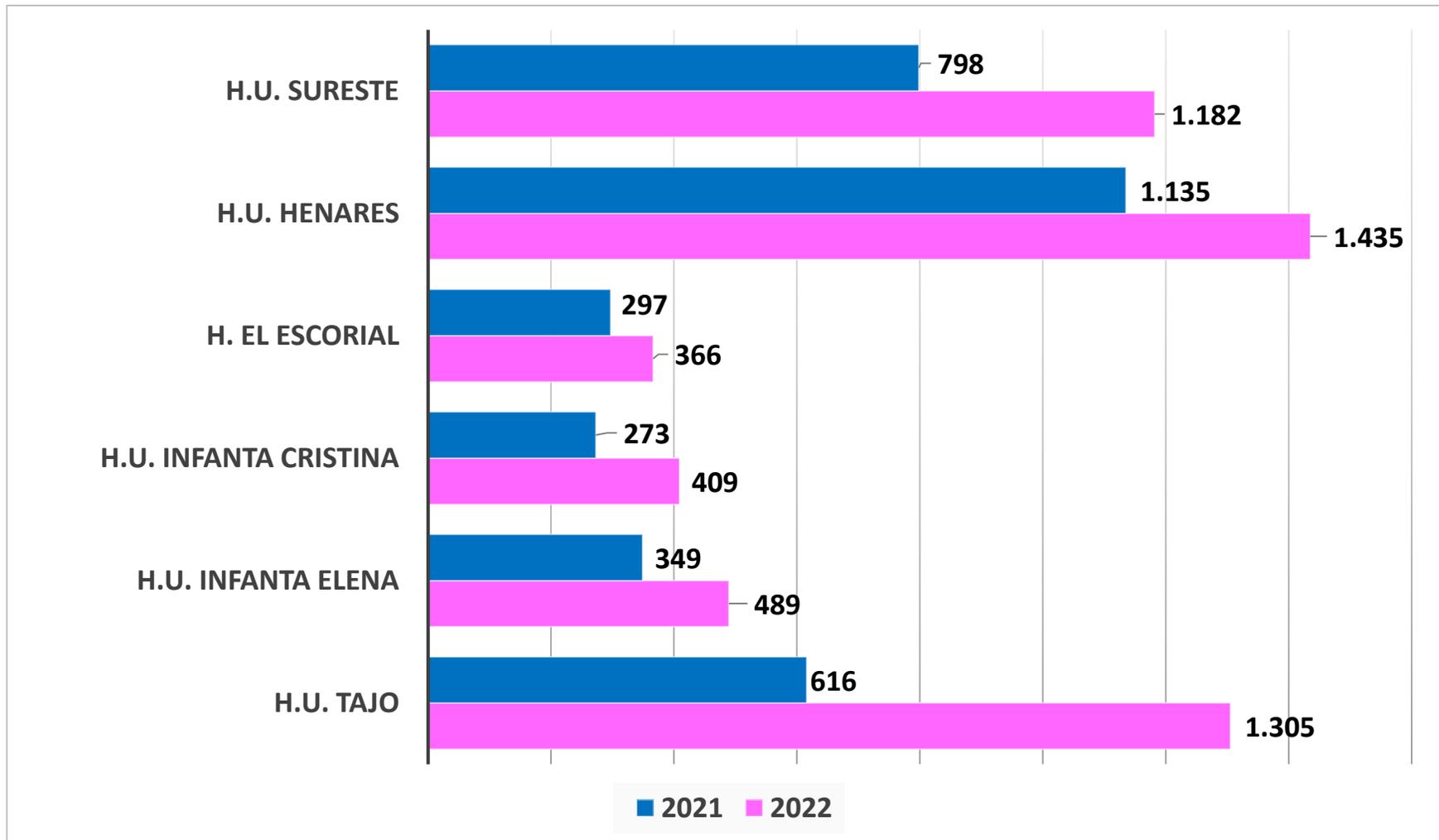


Grupo I: Reclamaciones 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| H. U. SURESTE | 798 | 1.182 | 384 | 48,12% |
| H. U. HENARES | 1.135 | 1.435 | 300 | 26,43% |
| H. EL ESCORIAL | 297 | 366 | 69 | 23,23% |
| H. U. INFANTA CRISTINA | 273 | 409 | 136 | 49,82% |
| H. U. INFANTA ELENA | 349 | 489 | 140 | 40,11% |
| H. U. TAJO | 616 | 1.305 | 689 | 111,85% |
| TOTAL | 3.468 | 5.186 | 1.718 | 49,54% |



Grupo I: Reclamaciones 2021 - 2022



Grupo I: Reclamaciones vs Actividad

| | RECLAMACIONES | ACTIVIDAD | REC. / 10.000 ACTOS |
|------------------------|---------------|------------------|---------------------|
| H. U. SURESTE | 1.182 | 375.888 | 31,45 |
| H. U. HENARES | 1.435 | 401.363 | 35,75 |
| H. EL ESCORIAL | 366 | 191.015 | 19,16 |
| H. U. INFANTA CRISTINA | 409 | 407.645 | 10,03 |
| H. U. INFANTA ELENA | 489 | 534.918 | 9,14 |
| H. U. TAJO | 1.305 | 272.348 | 47,92 |
| TOTAL | 5.186 | 2.183.177 | 23,75 |

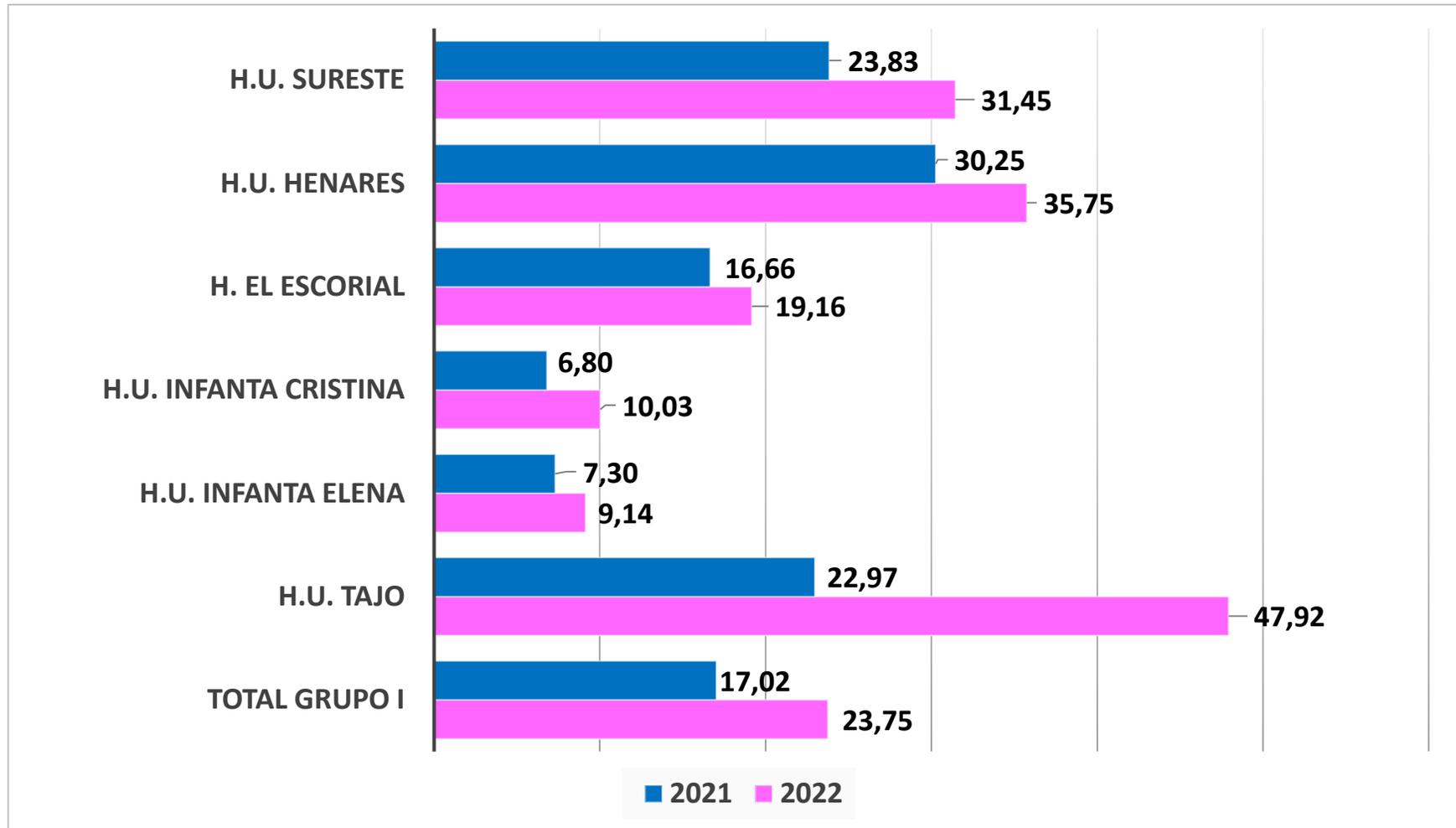


Grupo I: Reclamaciones / Actividad 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 |
|------------------------|--------------|--------------|
| H. U. SURESTE | 23,80 | 31,45 |
| H. U. HENARES | 30,25 | 35,75 |
| H. EL ESCORIAL | 16,66 | 19,16 |
| H. U. INFANTA CRISTINA | 6,80 | 10,03 |
| H. U. INFANTA ELENA | 7,30 | 9,14 |
| H. U. TAJO | 22,97 | 47,92 |
| TOTAL GRUPO I | 17,02 | 23,75 |



Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

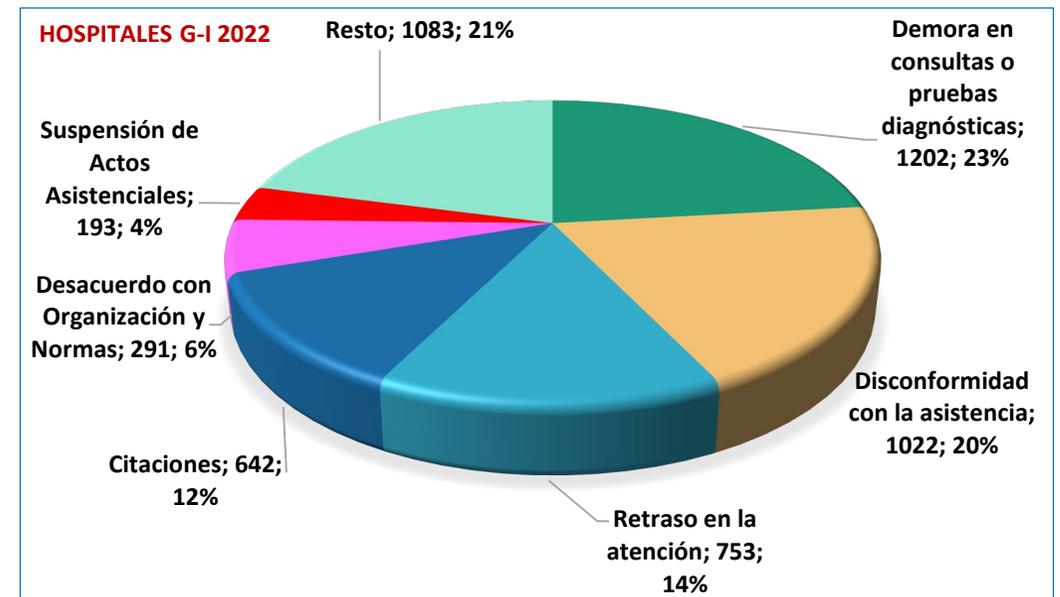
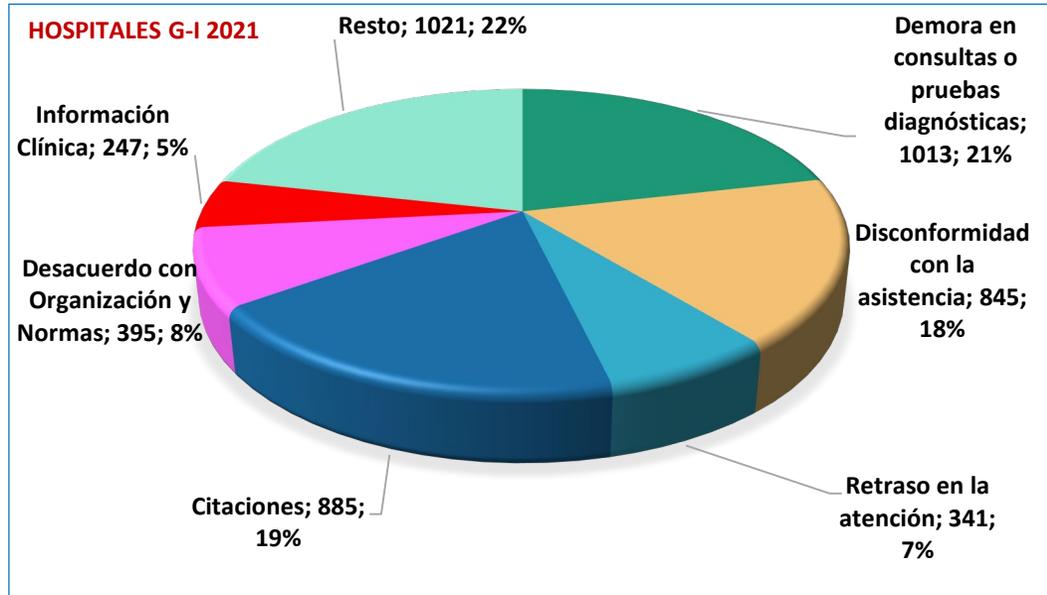


Grupo I: Motivos de reclamación

| | Nº | % | % AC |
|---|--------------|---------------|---------------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 1.202 | 23,18% | 23,18% |
| Disconformidad con la asistencia | 1.022 | 19,71% | 42,89% |
| Retraso en la atención | 753 | 14,52% | 57,41% |
| Citaciones | 642 | 12,38% | 69,79% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 291 | 5,61% | 75,40% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 193 | 3,72% | 79,12% |
| Resto | 1.083 | 20,88% | 100% |



Grupo I: Motivos de reclamación 2021 - 2022



H. U. Sureste: 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 798 | 1.182 | 384 | 48,12% |
| ACTIVIDAD | 335.346 | 375.888 | 40.542 | 12,09% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 23,80 | 31,45 | 7,65 | |
| SUGERENCIAS | 24 | 23 | -1 | -4,17% |
| AGRADECIMIENTOS | 145 | 290 | 145 | 100,00% |



H. U. Sureste: motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|-----------------------------------|-----|--------|--------|
| Citaciones | 380 | 32,15% | 32,15% |
| Disconformidad con la asistencia | 280 | 23,69% | 55,84% |
| Retraso en la atención | 98 | 8,29% | 64,13% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 92 | 7,78% | 71,91% |
| Información Clínica | 53 | 4,48% | 76,39% |
| Recursos humanos | 51 | 4,31% | 80,70% |
| Resto | 228 | 19,30% | 100% |



H. U. Henares: 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|---------|---------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 1.135 | 1.435 | 300 | 26,43% |
| ACTIVIDAD | 375.256 | 401.363 | 26.107 | 6,96% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 30,25 | 35,75 | 5,50 | |
| SUGERENCIAS | 11 | 12 | 1 | 9,09% |
| AGRADECIMIENTOS | 121 | 168 | 47 | 38,84% |



H. U. Henares: motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 565 | 39,37% | 39,37% |
| Disconformidad con la asistencia | 187 | 13,03% | 52,40% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 140 | 9,76% | 62,16% |
| Retraso en la atención | 115 | 8,01% | 70,17% |
| Citaciones | 93 | 6,48% | 76,65% |
| Trato personal | 63 | 4,39% | 81,04% |
| Resto | 272 | 18,96% | 100% |



H. El Escorial: 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|---------|---------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 297 | 366 | 69 | 23,23% |
| ACTIVIDAD | 178.291 | 191.015 | 12.724 | 7,14% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 16,66 | 19,16 | 2,50 | |
| SUGERENCIAS | 15 | 12 | -3 | -20,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 128 | 167 | 39 | 30,47% |



H. El Escorial: motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 61 | 16,67% | 16,67% |
| Recursos humanos | 48 | 13,11% | 29,78% |
| Citaciones | 44 | 12,02% | 41,80% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 41 | 11,20% | 53,00% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 38 | 10,38% | 63,38% |
| Retraso en la atención | 34 | 9,29% | 72,67% |
| Resto | 100 | 27,33% | 100% |



H. U. Infanta Cristina: 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|---------|---------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 273 | 409 | 136 | 49,82% |
| ACTIVIDAD | 401.651 | 407.645 | 5.994 | 1,49% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 6,80 | 10,03 | 3,23 | |
| SUGERENCIAS | 4 | 3 | -1 | -25,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 67 | 82 | 15 | 22,39% |



H. U. I. Cristina: motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Retraso en la atención | 157 | 38,39% | 38,39% |
| Disconformidad con la asistencia | 78 | 19,07% | 57,46% |
| Trato personal | 35 | 8,56% | 66,02% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 29 | 7,09% | 73,11% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 23 | 5,62% | 78,73% |
| Información Clínica | 18 | 4,40% | 83,13% |
| Resto | 69 | 16,87% | 100% |



H. U. Infanta Elena: 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 349 | 489 | 140 | 40,11% |
| ACTIVIDAD | 478.376 | 534.918 | 56.542 | 11,82% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 7,30 | 9,14 | 1,84 | |
| SUGERENCIAS | * | 184 | | |
| AGRADECIMIENTOS | * | 811 | | |

** Dato no disponible*



H. U. I. Elena: motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 240 | 49,07% | 49,07% |
| Retraso en la atención | 108 | 22,08% | 71,15% |
| Citaciones | 75 | 15,34% | 86,49% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 27 | 5,52% | 92,01% |
| Falta de asistencia | 6 | 1,23% | 93,24% |
| Información Clínica | 5 | 1,02% | 94,26% |
| Resto | 28 | 5,74% | 100% |



H. U. del Tajo: 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 616 | 1.305 | 689 | 111,85% |
| ACTIVIDAD | 268.174 | 272.348 | 4.174 | 1,56% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 22,97 | 47,92 | 24,95 | 108,62% |
| SUGERENCIAS | 4 | 6 | 2 | 50,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 80 | 107 | 27 | 33,75% |



H. U. del Tajo: motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 547 | 41,92% | 41,92% |
| Retraso en la atención | 241 | 18,47% | 60,39% |
| Disconformidad con la asistencia | 176 | 13,49% | 73,88% |
| Falta de asistencia | 70 | 5,36% | 79,24% |
| Lista de espera quirúrgica | 39 | 2,99% | 82,23% |
| Citaciones | 35 | 2,68% | 84,91% |
| Resto | 197 | 15,09% | 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 Grupo II

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 16.767 | 24.106 | 7.339 | 43,77% |
| SUGERENCIAS | 245 | 538 | 293 | 119,59% |
| AGRADECIMIENTOS | 3.593 | 4.565 | 972 | 27,05% |



Grupo II: Datos por hospital

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|---------------------------|---------------|-------------|--------------|-----------------|
| H. U. INFANTA LEONOR | 3.102 | 33 | 12 | 332 |
| H. I. U. NIÑO JESÚS | 417 | 14 | 22 | 92 |
| H. U. PP.E DE ASTURIAS | 3.069 | 29 | 131 | 321 |
| H. U. DE TORREJÓN | 1.438 | 12 | 7 | 371 |
| H. U. INFANTA SOFÍA | 3.183 | 59 | 100 | 247 |
| H. U. GENERAL DE VILLALBA | 157 | 6 | 1.350 | 361 |
| H. U. MÓSTOLES | 5.363 | 7 | 5 | 130 |
| H. U. F. ALCORCÓN | 1.552 | 71 | 90 | 239 |
| H. U. REY JUAN CARLOS | 656 | 207 | 4.428 | 1.216 |
| H. U. SEVERO OCHOA | 2.036 | 37 | 17 | 203 |
| H. U. FUENLABRADA | 818 | 26 | 3 | 402 |
| H. U. GETAFE | 1.335 | 17 | 5 | 344 |
| H. C. D. GÓMEZ ULLA | 980 | 20 | 0 | 307 |
| TOTAL | 24.106 | 538 | 6.170 | 4.565 |

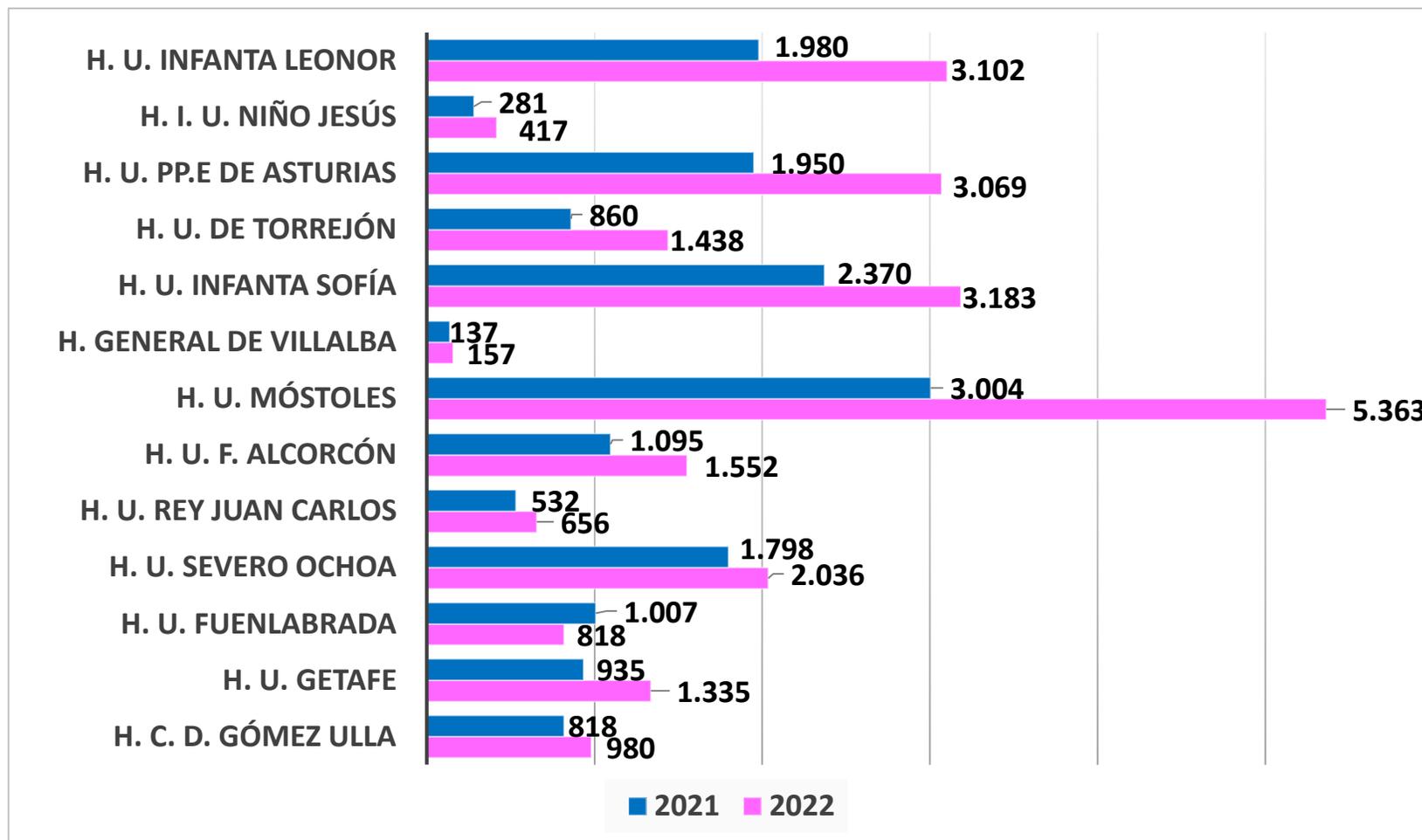


Grupo II: Reclamaciones 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| H. U. INFANTA LEONOR | 1.980 | 3.102 | 1.122 | 56,67% |
| H. I. U. NIÑO JESÚS | 281 | 417 | 136 | 48,40% |
| H. U. PP.E DE ASTURIAS | 1.950 | 3.069 | 1.119 | 57,38% |
| H. U. DE TORREJÓN | 860 | 1.438 | 578 | 67,21% |
| H. U. INFANTA SOFÍA | 2.370 | 3.183 | 813 | 34,30% |
| H. GENERAL DE VILLALBA | 137 | 157 | 20 | 14,60% |
| H. U. MÓSTOLES | 3.004 | 5.363 | 2.359 | 78,53% |
| H. U. F. ALCORCÓN | 1.095 | 1.552 | 457 | 41,74% |
| H. U. REY JUAN CARLOS | 532 | 656 | 124 | 23,31% |
| H. U. SEVERO OCHOA | 1.798 | 2.036 | 238 | 13,24% |
| H. U. FUENLABRADA | 1.007 | 818 | -189 | -18,77% |
| H. U. GETAFE | 935 | 1.335 | 400 | 42,78% |
| H. C. D. GÓMEZ ULLA | 818 | 980 | 162 | 19,80% |
| TOTAL | 16.767 | 24.123 | 7.356 | 43,87% |



Grupo II: Reclamaciones 2021 - 2022



Grupo II: Reclamaciones vs Actividad

| | RECLAMACIONES | ACTIVIDAD | REC. / 10.000 ACTOS |
|------------------------|---------------|------------------|---------------------|
| H. U. INFANTA LEONOR | 3.102 | 751.618 | 41,27 |
| H. I. U. NIÑO JESÚS | 417 | 261.409 | 15,95 |
| H. U. PP.E DE ASTURIAS | 3.069 | 673.384 | 45,58 |
| H. U. DE TORREJÓN | 1.438 | 460.092 | 31,25 |
| H. U. INFANTA SOFÍA | 3.183 | 620.885 | 51,27 |
| H. GENERAL DE VILLALBA | 157 | 539.483 | 2,91 |
| H. U. MÓSTOLES | 5.363 | 490.435 | 109,35 |
| H. U. F. ALCORCÓN | 1.552 | 517.677 | 29,98 |
| H. U. REY JUAN CARLOS | 656 | 844.862 | 7,76 |
| H. U. SEVERO OCHOA | 2.036 | 479.654 | 42,45 |
| H. U. FUENLABRADA | 818 | 606.991 | 13,48 |
| H. U. GETAFE | 1.335 | 560.635 | 23,81 |
| H. C. D. GÓMEZ ULLA | 980 | 296.936 | 33,00 |
| TOTAL | 24.106 | 7.104.061 | 33,93 |

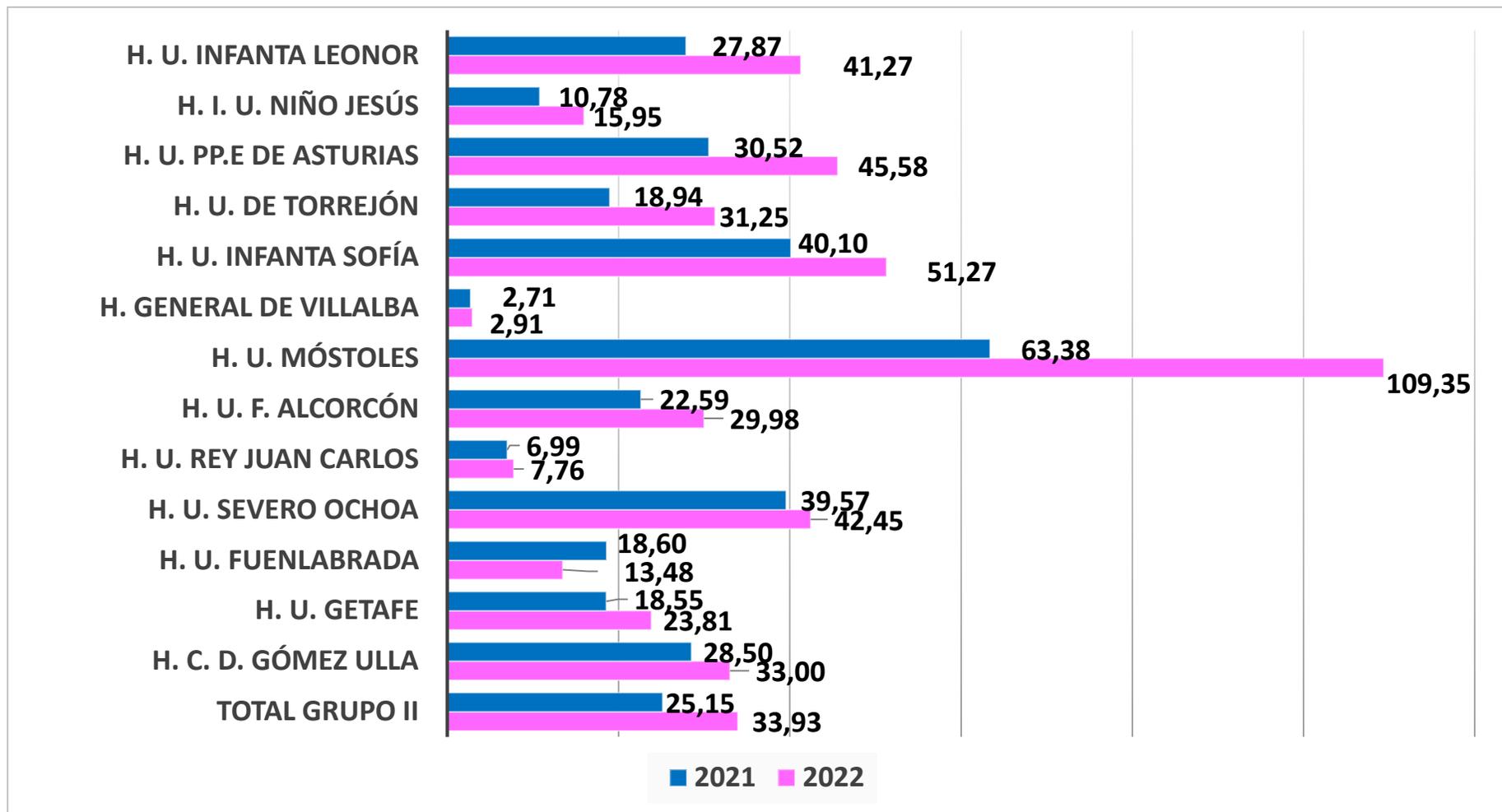


Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 |
|------------------------|--------------|--------------|
| H. U. INFANTA LEONOR | 27,87 | 41,27 |
| H. I. U. NIÑO JESÚS | 10,78 | 15,95 |
| H. U. PP.E DE ASTURIAS | 30,52 | 45,58 |
| H. U. DE TORREJÓN | 18,94 | 31,25 |
| H. U. INFANTA SOFÍA | 40,10 | 51,27 |
| H. GENERAL DE VILLALBA | 2,71 | 2,91 |
| H. U. MÓSTOLES | 63,38 | 109,35 |
| H. U. F. ALCORCÓN | 22,59 | 29,98 |
| H. U. REY JUAN CARLOS | 6,99 | 7,76 |
| H. U. SEVERO OCHOA | 39,57 | 42,45 |
| H. U. FUENLABRADA | 18,60 | 13,48 |
| H. U. GETAFE | 18,55 | 23,81 |
| H. C. D. GÓMEZ ULLA | 28,50 | 33,00 |
| TOTAL G-II | 25,15 | 33,93 |



Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

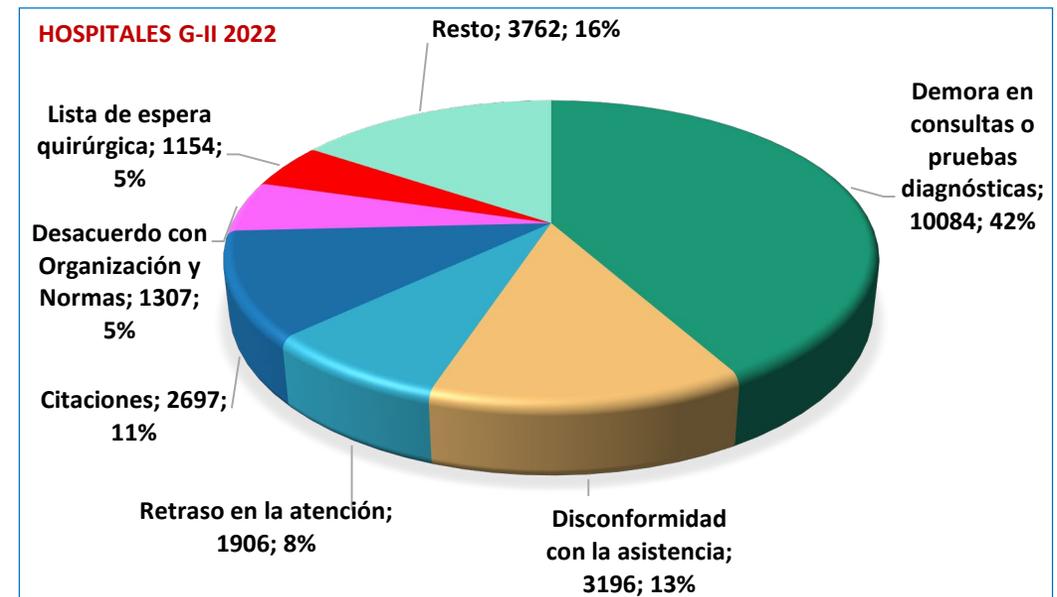
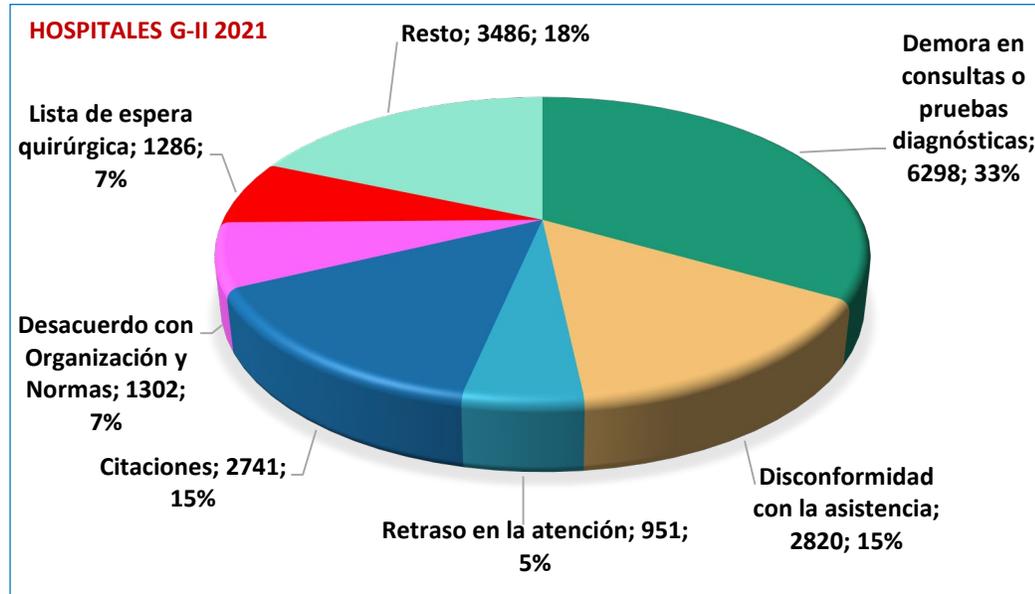


Grupo II: Motivos de reclamación

| | Nº | % | % AC. |
|--|--------|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 10.084 | 41,83% | 41,83% |
| Disconformidad con la asistencia | 3.196 | 13,26% | 55,09% |
| Citaciones | 2.697 | 11,19% | 66,28% |
| Retraso en la atención | 1.906 | 7,91% | 74,19% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 1.307 | 5,42% | 79,61% |
| Lista de espera quirúrgica | 1.154 | 4,79% | 84,40% |
| Resto | 3.762 | 15,60% | 100% |



Grupo II: Motivos de reclamación 2021 - 2022



H. U. Infanta Leonor

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 1.980 | 3.102 | 1.122 | 56,67% |
| ACTIVIDAD | 710.318 | 751.618 | 41.300 | 5,81% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 27,87 | 41,27 | 13,40 | |
| SUGERENCIAS | 29 | 33 | 4 | 13,79% |
| AGRADECIMIENTOS | 279 | 332 | 53 | 19,00% |



H. U. Infanta Leonor

| | Nº | % | % AC. |
|---|--------------|---------------|---------------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 1.273 | 41,04% | 41,04% |
| Disconformidad con la asistencia | 482 | 15,54% | 56,58% |
| Lista de espera quirúrgica | 247 | 7,96% | 64,54% |
| Citaciones | 223 | 7,19% | 71,73% |
| Retraso en la atención | 202 | 6,51% | 78,24% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 175 | 5,64% | 83,88% |
| Resto | 500 | 16,12% | 100% |



H. Infantil U. Niño Jesús

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|-------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 281 | 417 | 136 | 48,40% |
| ACTIVIDAD | 260.779 | 261.409 | 630 | 0,24% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 10,78 | 15,95 | 5,17 | |
| SUGERENCIAS | 13 | 14 | 1 | 7,69% |
| AGRADECIMIENTOS | 79 | 92 | 13 | 16,46% |



H. Infantil U. Niño Jesús

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 103 | 24,70% | 24,70% |
| Citaciones | 99 | 23,74% | 48,44% |
| Disconformidad con la asistencia | 83 | 19,90% | 68,34% |
| Retraso en la atención | 45 | 10,79% | 79,13% |
| Accesibilidad | 18 | 4,32% | 83,45% |
| Información Clínica | 16 | 3,84% | 87,29% |
| Resto | 53 | 12,71% | 100% |



H. U. Príncipe de Asturias

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 1.950 | 3.069 | 1119 | 57,38% |
| ACTIVIDAD | 638.843 | 673.384 | 34.541 | 5,41% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 30,52 | 45,58 | 15,06 | |
| SUGERENCIAS | 17 | 29 | 12 | 70,59% |
| AGRADECIMIENTOS | 271 | 321 | 50 | 18,45% |



H. U. Príncipe de Asturias

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|------|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 1274 | 41,51% | 41,51% |
| Disconformidad con la asistencia | 386 | 12,58% | 54,09% |
| Retraso en la atención | 367 | 11,96% | 66,05% |
| Citaciones | 203 | 6,61% | 72,66% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 127 | 4,14% | 76,8% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 103 | 3,36% | 80,16% |
| Resto | 609 | 19,84% | 100% |



H. U. de Torrejón

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 860 | 1.438 | 578 | 67,21% |
| ACTIVIDAD | 454.113 | 460.092 | 5.979 | 1,32% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 18,94 | 31,25 | 12,31 | |
| SUGERENCIAS | 11 | 12 | 1 | 9,09% |
| AGRADECIMIENTOS | 1.472 | 371 | -1101 | -74,80% |



H. U. de Torrejón

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 489 | 34,01% | 34,01% |
| Disconformidad con la asistencia | 308 | 21,42% | 55,43% |
| Retraso en la atención | 211 | 14,67% | 70,10% |
| Citaciones | 105 | 7,30% | 77,40% |
| Lista de espera quirúrgica | 103 | 7,16% | 84,56% |
| Trato personal | 77 | 5,35% | 89,91% |
| Resto | 145 | 10,09% | 100% |



H. U. Infanta Sofía

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 2.370 | 3.183 | 813 | 34,30% |
| ACTIVIDAD | 591.052 | 620.885 | 29.833 | 5,05% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 40,10 | 51,27 | 11,17 | |
| SUGERENCIAS | 10 | 59 | 49 | 490,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 180 | 247 | 67 | 37,22% |



H. U. Infanta Sofía

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 879 | 27,62% | 27,62% |
| Citaciones | 771 | 24,22% | 51,84% |
| Retraso en la atención | 373 | 11,72% | 63,56% |
| Disconformidad con la asistencia | 329 | 10,34% | 73,90% |
| Lista de espera quirúrgica | 283 | 8,89% | 82,79% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 168 | 5,28% | 88,07% |
| Resto | 380 | 11,93% | 100% |



H. U. General de Villalba

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 137 | 157 | 20 | 14,60% |
| ACTIVIDAD | 505.403 | 539.483 | 34.080 | 6,74% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 2,71 | 2,91 | 0,20 | |
| SUGERENCIAS | * | 6 | | |
| AGRADECIMIENTOS | * | 361 | | |

** Dato no disponible*



H. U. General de Villalba

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 58 | 36,94% | 36,94% |
| Citaciones | 25 | 15,92% | 52,86% |
| Retraso en la atención | 21 | 13,38% | 66,24% |
| Información Clínica | 18 | 11,46% | 77,70% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 10 | 6,34% | 84,04% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 5 | 3,18% | 87,22% |
| Resto | 20 | 12,78% | 100% |



H. U. Móstoles

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 3.004 | 5.363 | 2359 | 78,53% |
| ACTIVIDAD | 473.994 | 490.435 | 16.441 | 3,47% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 63,38 | 109,35 | 45,97 | |
| SUGERENCIAS | 8 | 7 | -1 | -12,50% |
| AGRADECIMIENTOS | 87 | 130 | 43 | 49,43% |



H. U. Móstoles

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-------|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 4.159 | 77,55% | 77,55% |
| Citaciones | 336 | 6,27% | 83,82% |
| Disconformidad con la asistencia | 218 | 4,06% | 87,88% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 116 | 2,16% | 90,04% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 92 | 1,72% | 91,76% |
| Lista de espera quirúrgica | 87 | 1,62% | 93,38% |
| Resto | 355 | 6,62% | 100% |



H. U. Fundación Alcorcón

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 1.095 | 1.552 | 457 | 41,74% |
| ACTIVIDAD | 484.666 | 517.677 | 33.011 | 6,81% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 22,59 | 29,98 | 7,39 | |
| SUGERENCIAS | 76 | 71 | -5 | -6,58% |
| AGRADECIMIENTOS | 176 | 239 | 63 | 35,80% |



H. U. Fundación Alcorcón

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 743 | 47,87% | 47,87% |
| Disconformidad con la asistencia | 241 | 15,53% | 63,40% |
| Citaciones | 151 | 9,73% | 73,13% |
| Lista de espera quirúrgica | 87 | 5,61% | 78,74% |
| Trato personal | 63 | 4,06% | 82,80% |
| Información Clínica | 53 | 3,41% | 86,21% |
| Resto | 214 | 13,79% | 100% |



H. U. Rey Juan Carlos

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 532 | 656 | 124 | 23,31% |
| ACTIVIDAD | 760.827 | 844.862 | 84.035 | 11,05% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 6,99 | 7,76 | 0,977 | |
| SUGERENCIAS | * | 207 | | |
| AGRADECIMIENTOS | * | 1.216 | | |

** Dato no disponible*



H. U. Rey Juan Carlos

| MOTIVO | Nº | % | %AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 238 | 36,28% | 36,28% |
| Citaciones | 181 | 27,59% | 63,87% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 56 | 8,54% | 72,41% |
| Retraso en la atención | 46 | 7,01% | 79,42% |
| Falta de asistencia | 37 | 5,64% | 85,06% |
| Trato personal | 27 | 4,12% | 89,18% |
| Resto | 71 | 10,82% | 100% |



H. U. Severo Ochoa

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 1.798 | 2.036 | 238 | 13,24% |
| ACTIVIDAD | 454.375 | 479.654 | 25.279 | 5,56% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 39,57 | 42,45 | 2,88 | |
| SUGERENCIAS | 15 | 37 | 22 | 146,67% |
| AGRADECIMIENTOS | 118 | 203 | 85 | 72,03% |



H. U. Severo Ochoa

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 609 | 29,91% | 29,91% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 271 | 13,31% | 43,22% |
| Citaciones | 253 | 12,43% | 55,62% |
| Disconformidad con la asistencia | 220 | 10,81% | 66,43% |
| Retraso en la atención | 174 | 8,55% | 74,98% |
| Trato personal | 92 | 4,52% | 79,52% |
| Resto | 417 | 20,48% | 100% |



H. U. Fuenlabrada

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 1.007 | 818 | -189 | -18,77% |
| ACTIVIDAD | 541.368 | 606.991 | 65.623 | 12,12% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 18,60 | 13,48 | -5,12 | |
| SUGERENCIAS | 35 | 26 | -9 | -25,71% |
| AGRADECIMIENTOS | 423 | 402 | -21 | -4,96% |



H. U. Fuenlabrada

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 205 | 25,06% | 25,06% |
| Retraso en la atención | 121 | 14,79% | 39,85% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 121 | 14,79% | 54,64% |
| Citaciones | 118 | 14,43% | 69,07% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 82 | 10,02% | 79,09% |
| Información Clínica | 47 | 5,75% | 84,84% |
| Resto | 124 | 15,16% | 100% |



H. U. Getafe

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 935 | 1.335 | 400 | 42,78% |
| ACTIVIDAD | 504.136 | 560.635 | 56.499 | 11,21% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 18,55 | 23,81 | 5,26 | |
| SUGERENCIAS | 13 | 17 | 4 | 30,77% |
| AGRADECIMIENTOS | 223 | 344 | 121 | 54,26% |



H. U. Getafe

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 235 | 17,60% | 17,60% |
| Citaciones | 228 | 17,08% | 34,68% |
| Retraso en la atención | 209 | 15,66% | 50,34% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 126 | 9,44% | 59,78% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 114 | 8,54% | 68,32% |
| Lista de espera quirúrgica | 97 | 7,27% | 75,59% |
| Resto | 326 | 24,41% | 100% |



H. Central de la Defensa Gómez Ulla

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|---------|---------|----------|------------|
| RECLAMACIONES | 818 | 980 | 162 | 19,80% |
| ACTIVIDAD | 286.971 | 296.936 | 9.965 | 3,47% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 28,50 | 33,00 | 4,50 | |
| SUGERENCIAS | 18 | 20 | 2 | 11,11% |
| AGRADECIMIENTOS | 285 | 307 | 22 | 7,72% |



H. Central de la Defensa Gómez Ulla

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 403 | 41,12% | 41,12% |
| Disconformidad con la asistencia | 193 | 19,69% | 60,81% |
| Retraso en la atención | 71 | 7,24% | 68,05% |
| Accesibilidad | 51 | 5,20% | 73,25% |
| Lista de espera quirúrgica | 50 | 5,10% | 78,35% |
| Trato personal | 41 | 4,18% | 82,53% |
| Resto | 172 | 17,47% | 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 Grupo III

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 15.523 | 17.026 | 1.503 | 9,68% |
| SUGERENCIAS | 1.867 | 1.314 | -553 | -29,62% |
| AGRADECIMIENTOS | 4.346 | 6.146 | 1.800 | 41,42% |



Datos globales Grupo III

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|--------------------------------------|---------------|--------------|---------------|-----------------|
| H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN | 2.860 | 563 | 1.524 | 688 |
| H. U. LA PRINCESA | 1.371 | 41 | 1 | 348 |
| H. U. RAMÓN Y CAJAL | 2.702 | 376 | 1.052 | 724 |
| H. U. LA PAZ | 1.437 | 88 | 1.673 | 1.117 |
| H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA | 1.655 | 42 | 345 | 437 |
| H. CLÍNICO SAN CARLOS | 2.776 | 71 | 478 | 748 |
| H. U. 12 DE OCTUBRE | 3.457 | 46 | 1.545 | 422 |
| F. JIMÉNEZ DÍAZ | 768 | 87 | 4.085 | 1.662 |
| TOTAL | 17.026 | 1.314 | 10.703 | 6.146 |

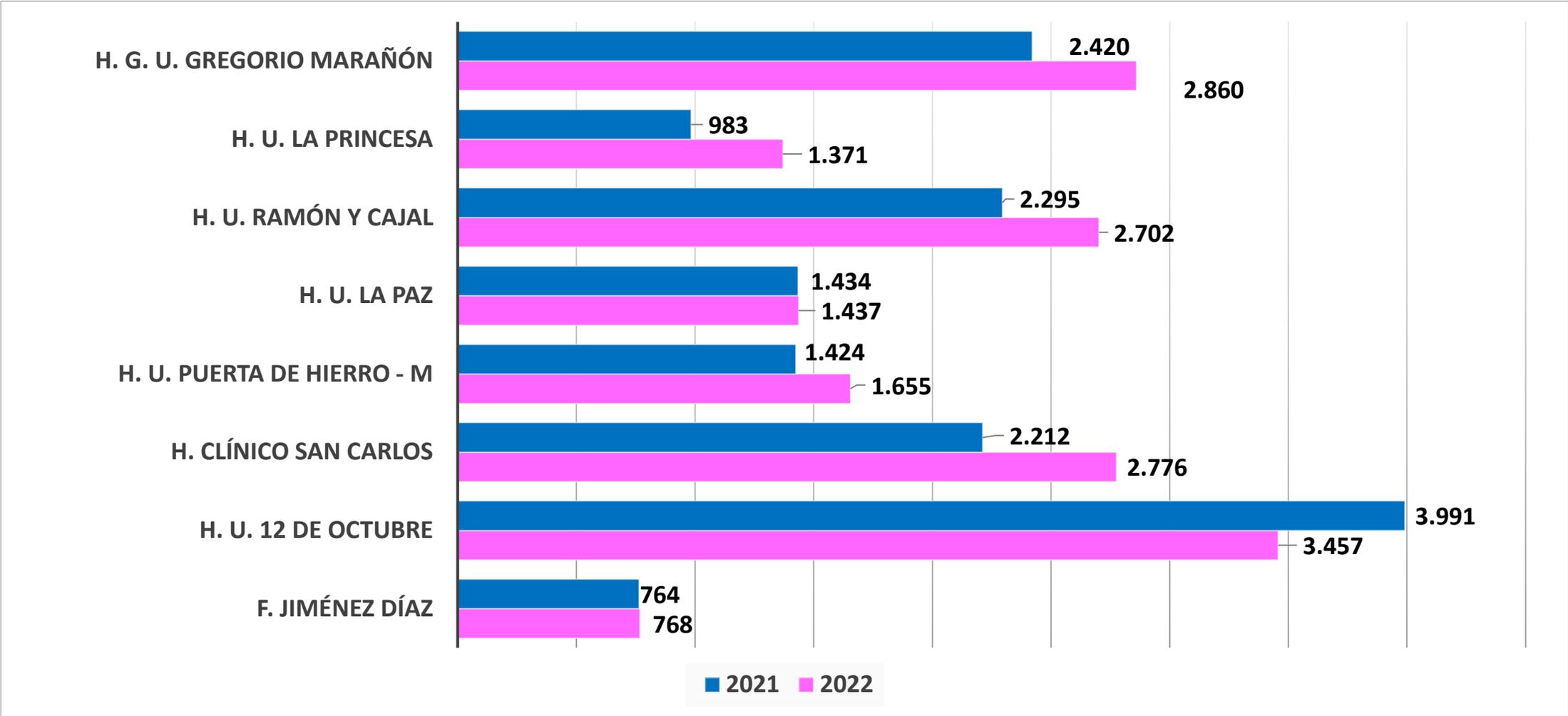


Grupo III: Reclamaciones 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|--------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN | 2.420 | 2.860 | 440 | 18,18% |
| H. U. LA PRINCESA | 983 | 1.371 | 388 | 39,47% |
| H. U. RAMÓN Y CAJAL | 2.295 | 2.702 | 407 | 17,73% |
| H. U. LA PAZ | 1.434 | 1.437 | 3 | 0,21% |
| H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA | 1.424 | 1.655 | 231 | 16,22% |
| H. CLÍNICO SAN CARLOS | 2.212 | 2.776 | 564 | 25,50% |
| H. U. 12 DE OCTUBRE | 3.991 | 3.457 | -534 | -13,38% |
| F. JIMÉNEZ DÍAZ | 764 | 768 | 4 | 0,52% |
| TOTAL | 15.523 | 17.026 | 1.503 | 9,68% |



Grupo III: Reclamaciones 2021 - 2022



Grupo-III: Reclamaciones vs Actividad

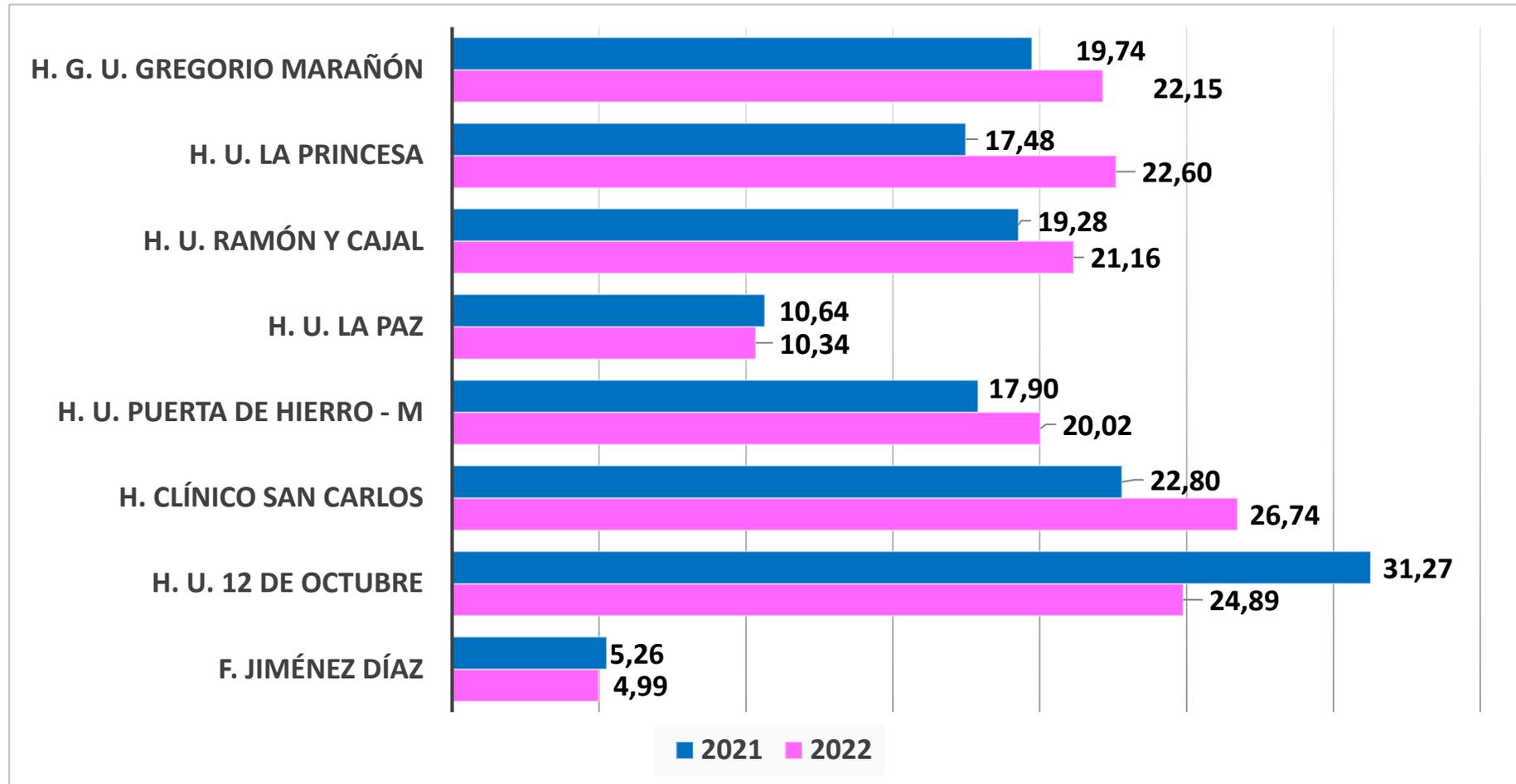
| | RECLAMACIONES | ACTIVIDAD | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS |
|--------------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------|
| H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN | 2.860 | 1.291.191 | 22,15 |
| H. U. LA PRINCESA | 1.371 | 606.518 | 22,60 |
| H. U. RAMÓN Y CAJAL | 2.702 | 1.276.774 | 21,16 |
| H. U. LA PAZ | 1.437 | 1.390.127 | 10,34 |
| H. U. PUERTA DE HIERRO – MAJADAHONDA | 1.655 | 826.719 | 20,02 |
| H. CLÍNICO SAN CARLOS | 2.776 | 1.038.089 | 26,74 |
| H. U. 12 DE OCTUBRE | 3.457 | 1.388.740 | 24,89 |
| F. JIMÉNEZ DÍAZ | 768 | 1.538.325 | 4,99 |
| TOTAL | 17.026 | 9.356.483 | 18,20 |



Grupo-III: Reclamaciones vs Actividad 2021- 2022

| | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------|
| | 2021 | 2022 |
| H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN | 19,74 | 22,15 |
| H. U. LA PRINCESA | 17,48 | 22,60 |
| H. U. RAMÓN Y CAJAL | 19,28 | 21,16 |
| H. U. LA PAZ | 10,64 | 10,34 |
| H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA | 17,90 | 20,02 |
| H. CLÍNICO SAN CARLOS | 22,80 | 26,74 |
| H. U. 12 DE OCTUBRE | 31,27 | 24,89 |
| F. JIMÉNEZ DÍAZ | 5,26 | 4,99 |
| TOTAL | 17,60 | 18,20 |

Grupo-III: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

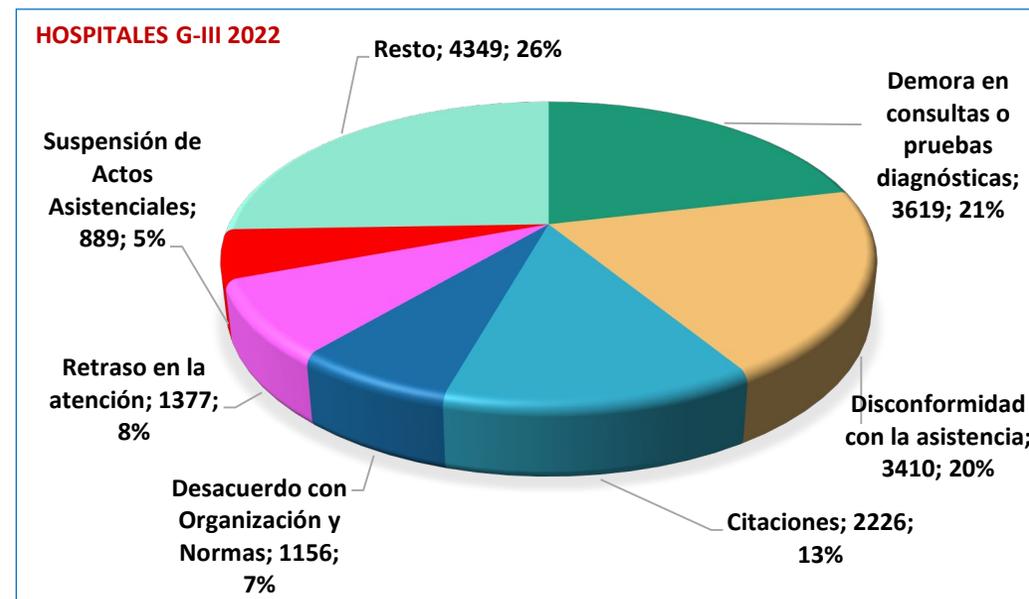
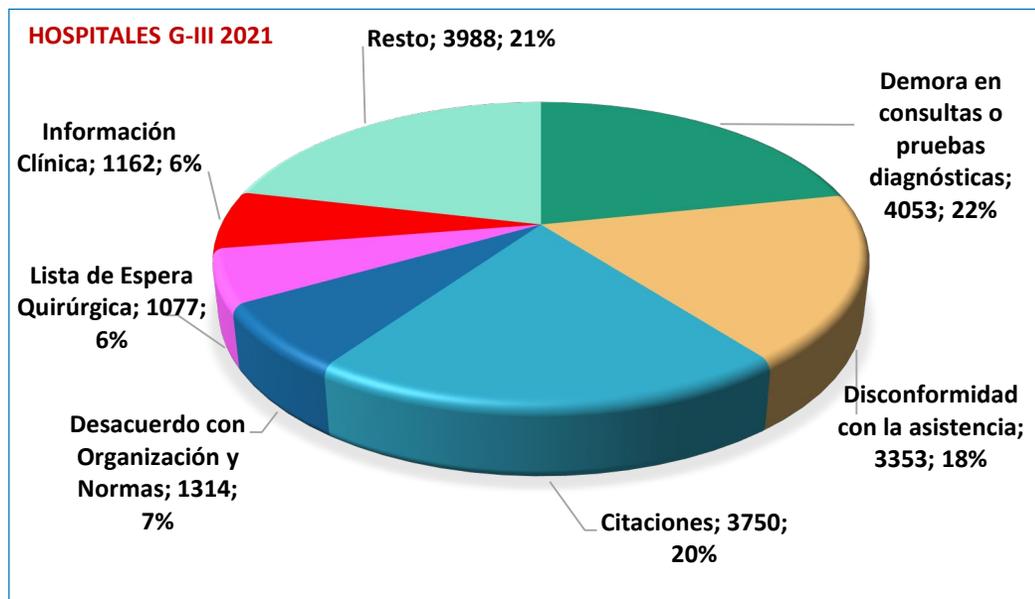


Grupo-III: Motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-------|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 3.619 | 21,22% | 21,22% |
| Disconformidad con la asistencia | 3.410 | 20,03% | 41,25% |
| Citaciones | 2.226 | 13,07% | 54,32% |
| Retraso en la atención | 1.377 | 8,09% | 62,41% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 1.156 | 6,79% | 69,20% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 889 | 5,22% | 74,42% |
| Resto | 4.349 | 25,58% | 100% |



Grupo-III: Motivos de reclamación 2021 - 2022



H. General. U. Gregorio Marañón

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------------|-----------|-----------|--------|-----------|
| RECLAMACIONES | 2.420 | 2.860 | 440 | 18,18% |
| ACTIVIDAD | 1.225.873 | 1.291.191 | 65.318 | 5,33% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 19,74 | 22,15 | 2,41 | 12,21% |
| SUGERENCIAS | 27 | 563 | 536 | 1.985,19% |
| AGRADECIMIENTOS | 334 | 688 | 354 | 105,99% |



H. General U. Gregorio Marañón

| MOTIVO | Nº | % | % A.C |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 994 | 34,76% | 34,76% |
| Disconformidad con la asistencia | 506 | 17,69% | 52,45% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 188 | 6,57% | 59,02% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 181 | 6,33% | 65,35% |
| Trato personal | 162 | 5,66% | 71,01% |
| Retraso en la atención | 138 | 4,83% | 75,84% |
| Resto | 691 | 24,16% | 100% |



H. U. La Princesa

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 983 | 1.371 | 388 | 39,47% |
| ACTIVIDAD | 562.434 | 606.518 | 44.084 | 7,84% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 17,48 | 22,60 | 5,12 | |
| SUGERENCIAS | 40 | 41 | 1 | 2,50% |
| AGRADECIMIENTOS | 224 | 348 | 124 | 55,36% |



H. U. La Princesa

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 317 | 23,12% | 23,12% |
| Disconformidad con la asistencia | 253 | 18,45% | 41,57% |
| Citaciones | 152 | 11,09% | 52,66% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 124 | 9,04% | 61,70% |
| Información Clínica | 113 | 8,24% | 69,94% |
| Lista de espera quirúrgica | 63 | 4,60% | 74,54% |
| Resto | 349 | 25,46% | 100% |



H. U. Ramón y Cajal

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 2.295 | 2.702 | 407 | 17,73% |
| ACTIVIDAD | 1.190.334 | 1.276.774 | 86.440 | 7,26% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 19,28 | 21,16 | 1,88 | |
| SUGERENCIAS | 361 | 376 | 15 | 4,16% |
| AGRADECIMIENTOS | 511 | 724 | 213 | 41,68% |



H. U. Ramón y Cajal

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 693 | 25,65% | 25,65% |
| Disconformidad con la asistencia | 406 | 15,03% | 40,68% |
| Citaciones | 304 | 11,25% | 51,93% |
| Trato personal | 214 | 7,92% | 59,85% |
| Retraso en la atención | 166 | 6,14% | 65,99% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 164 | 6,07% | 72,06% |
| Resto | 755 | 27,94% | 100% |



H. U. La Paz

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 1.434 | 1.437 | 3 | 0,21% |
| ACTIVIDAD | 1.347.914 | 1.390.127 | 42.213 | 3,13% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 10,64 | 10,34 | -0,30 | |
| SUGERENCIAS | 51 | 88 | 37 | 72,55% |
| AGRADECIMIENTOS | 1.536 | 1117 | -419 | -27,28% |



H. U. La Paz

| Motivo | Nº | % | % AC. |
|--|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 280 | 19,49% | 19,49% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 278 | 19,35% | 38,84% |
| Citaciones | 180 | 12,53% | 51,37% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 143 | 9,95% | 61,32% |
| Retraso en la atención | 113 | 7,86% | 69,18% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 100 | 6,96% | 76,14% |
| Resto | 343 | 23,86% | 100% |



H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 1.424 | 1.655 | 231 | 16,22% |
| ACTIVIDAD | 795.377 | 826.719 | 31.342 | 3,94% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 17,90 | 20,02 | 2,12 | |
| SUGERENCIAS | 31 | 42 | 11 | 35,48% |
| AGRADECIMIENTOS | 406 | 437 | 31 | 7,64% |



H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda

| Motivo | Nº | % | % A. C. |
|--|-----|--------|---------|
| Disconformidad con la asistencia | 358 | 21,63% | 21,63% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 321 | 19,40% | 41,03% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 170 | 10,27% | 51,30% |
| Retraso en la atención | 164 | 9,91% | 61,21% |
| Citaciones | 151 | 9,12% | 70,33% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 136 | 8,22% | 78,55% |
| Resto | 355 | 21,45% | 100% |



H. Clínico San Carlos

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|------------------|---------------|---------------|
| RECLAMACIONES | 2.212 | 2.776 | 564 | 25,50% |
| ACTIVIDAD | 970.315 | 1.038.089 | 67.774 | 6,98% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 22,80 | 26,74 | 3,94 | |
| SUGERENCIAS | 53 | 71 | 18 | 33,96% |
| AGRADECIMIENTOS | 722 | 748 | 26 | 3,60% |



H. Clínico San Carlos

| MOTIVO | Nº | % | % A.C. |
|--|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 664 | 23,92% | 23,92% |
| Citaciones | 517 | 18,62% | 42,54% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 434 | 15,63% | 58,17% |
| Lista de espera quirúrgica | 233 | 8,39% | 66,56% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 195 | 7,02% | 73,58% |
| Información Clínica | 181 | 6,52% | 80,10% |
| Resto | 552 | 19,90% | 100% |



H. U. 12 de Octubre

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 3.991 | 3.457 | -534 | -13,38% |
| ACTIVIDAD | 1.276.278 | 1.388.740 | 112.462 | 8,81% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 31,27 | 24,89 | -6,38 | |
| SUGERENCIAS | 1.304 | 46 | -1258 | -96,47% |
| AGRADECIMIENTOS | 613 | 422 | -191 | -31,16% |



H. U. 12 de Octubre

| MOTIVOS | Nº | % | % A.C |
|--|-----|--------|--------|
| Citaciones | 708 | 20,48% | 20,48% |
| Disconformidad con la asistencia | 660 | 19,09% | 39,57% |
| Retraso en la atención | 585 | 16,92% | 56,49% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 574 | 16,60% | 73,09 |
| Lista de espera quirúrgica | 193 | 5,58% | 78,67% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 170 | 4,92% | 83,59% |
| Resto | 567 | 16,41% | 100% |



H. U. Fundación Jiménez Díaz

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|---------------|--------------|
| RECLAMACIONES | 764 | 768 | 4 | 0,52% |
| ACTIVIDAD | 1.453.540 | 1.538.325 | 84.785 | 5,83% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 5,26 | 4,99 | -0,27 | |
| SUGERENCIAS | * | 87 | | |
| AGRADECIMIENTOS | * | 1.662 | | |

** Dato no disponible*



H. U. Fundación Jiménez Díaz

| MOTIVO | Nº | % | % A.C |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 283 | 36,85% | 36,85% |
| Citaciones | 131 | 17,06% | 53,91% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 89 | 11,59% | 65,50% |
| Información Clínica | 60 | 7,81% | 73,31% |
| Retraso en la atención | 56 | 7,29% | 80,60% |
| Trato personal | 25 | 3,26% | 83,86% |
| Resto | 124 | 16,14% | 100% |



HOSPITALES DEL GRUPO IV



Hospitales del Grupo IV

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



Datos globales Grupo IV

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|----------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|
| H. CENTRAL CRUZ ROJA | 93 | 4 | 1 | 121 |
| H. E. ISABEL ZENDAL | 87 | 1 | 12 | 70 |
| H. U. SANTA CRISTINA | 147 | 7 | 30 | 246 |
| TOTAL | 327 | 12 | 43 | 437 |

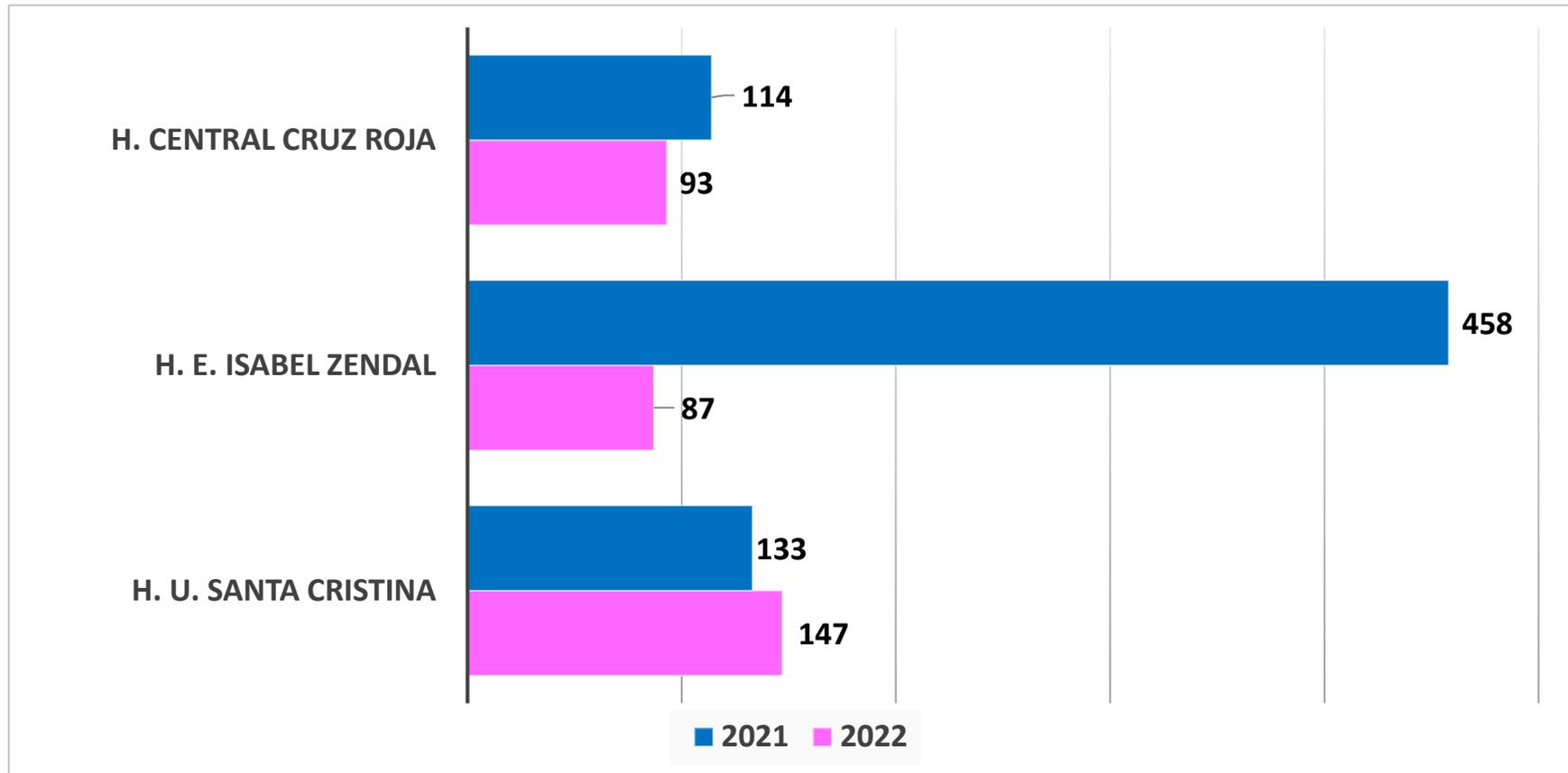


Grupo IV: Reclamaciones 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 | Δ | $\Delta \%$ |
|----------------------|------|------|----------|-------------|
| H. CENTRAL CRUZ ROJA | 114 | 93 | -21 | -18,42% |
| H. E. ISABEL ZENDAL | 458 | 87 | -371 | -81,00% |
| H. U. SANTA CRISTINA | 133 | 147 | 14 | 10,53% |
| TOTAL | 705 | 327 | -378 | -53,62% |



Grupo IV : Reclamaciones 2021 - 2022



Grupo IV : Reclamaciones vs Actividad

| | RECLAMACIONES | ACTIVIDAD | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS |
|----------------------|---------------|-----------|---------------------------------|
| H. CENTRAL CRUZ ROJA | 93 | 163.284 | 5,70 |
| H. E. ISABEL ZENDAL | 87 | 1.277 | 681,28 |
| H. U. SANTA CRISTINA | 147 | 131.154 | 11,21 |
| TOTAL | 327 | 295.715 | 11,06 |

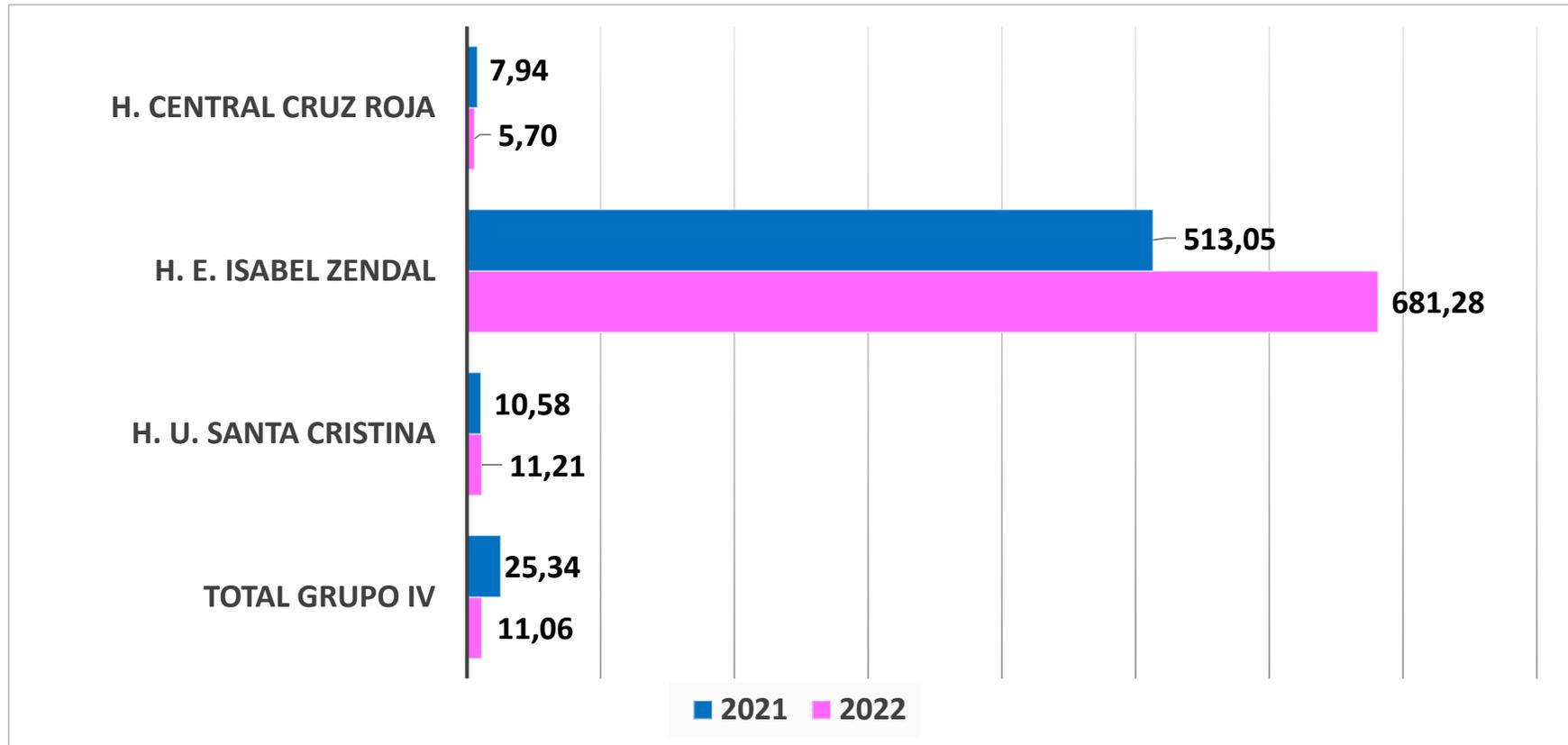


Grupo IV : Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

| | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | |
|----------------------|------------------------------|--------------|
| | 2021 | 2022 |
| H. CENTRAL CRUZ ROJA | 7,94 | 5,70 |
| H. E. ISABEL ZENDAL | 513,05 | 681,28 |
| H. U. SANTA CRISTINA | 10,58 | 11,21 |
| TOTAL | 25,34 | 11,06 |



Grupo IV : Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

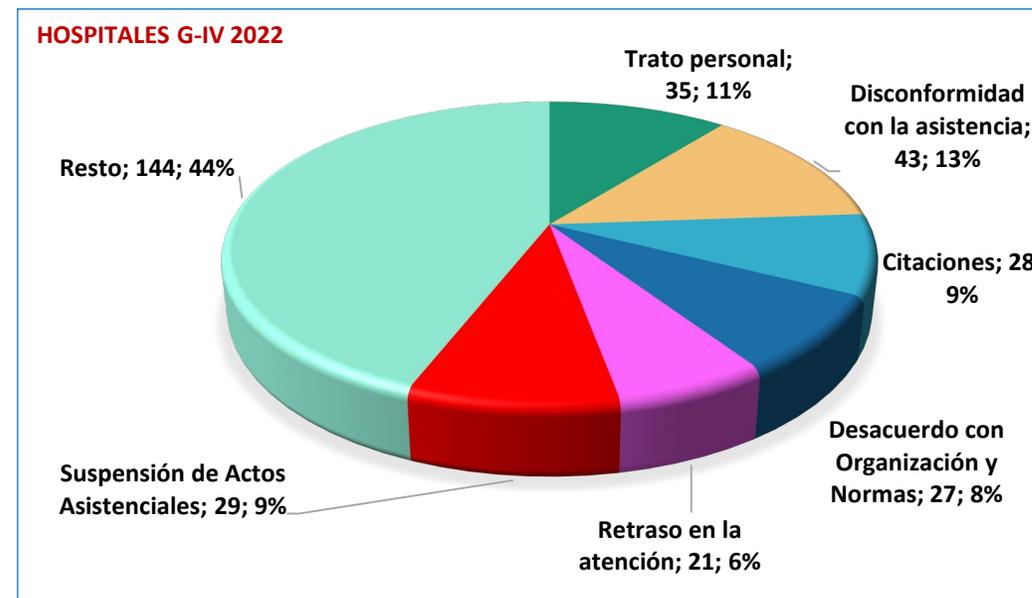
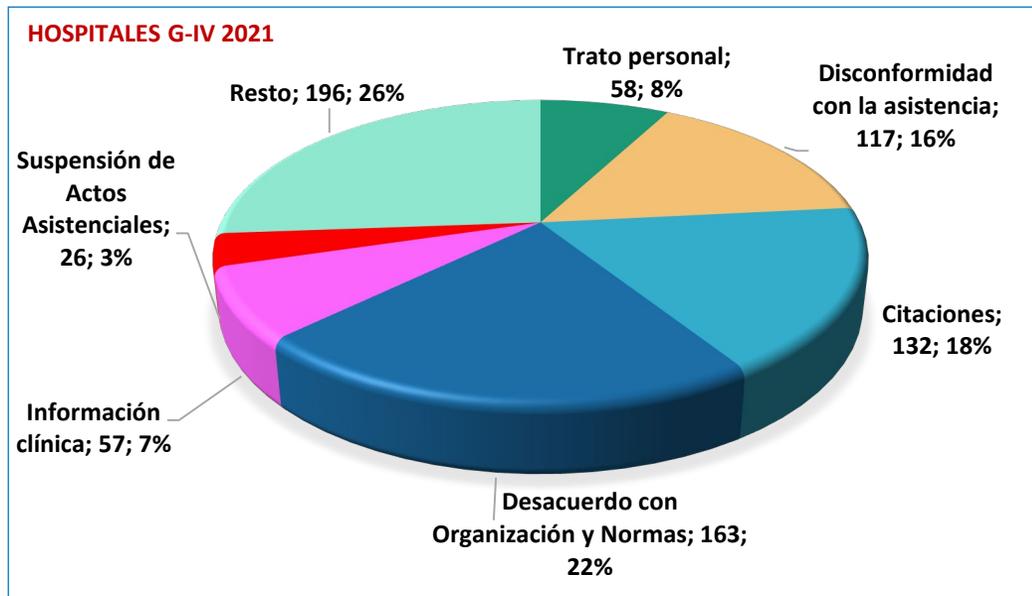


Grupo IV: Motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Disconformidad con la asistencia | 43 | 13,15% | 13,15% |
| Trato personal | 35 | 10,70% | 23,85% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 29 | 8,87% | 32,72% |
| Citaciones | 28 | 8,56% | 41,28% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 27 | 8,26% | 49,54% |
| Retraso en la atención | 21 | 6,42% | 55,96% |
| Resto | 144 | 44,04% | 100% |



Grupo IV : Motivos de reclamación 2021 - 2022



H. Central Cruz Roja

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 114 | 93 | -21 | -18,42% |
| ACTIVIDAD | 143.556 | 163.284 | 19.728 | 13,74% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 7,94 | 5,70 | -2,24 | |
| SUGERENCIAS | 5 | 4 | -1 | -20,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 161 | 121 | -40 | -24,84% |



H. Central Cruz Roja

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|----|--------|--------|
| Suspensión de Actos Asistenciales | 17 | 18,28% | 18,28% |
| Citaciones | 13 | 13,98% | 32,26% |
| Disconformidad con la asistencia | 11 | 11,83% | 44,09% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 9 | 9,68% | 53,77% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 9 | 9,68% | 63,45% |
| Información Clínica | 8 | 8,60% | 72,05% |
| Resto | 26 | 27,95% | 100% |



H. de Emergencias Enfermera Isabel Zendal

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 458 | 87 | -371 | -81,00% |
| ACTIVIDAD | 8.927 | 1.277 | -7650 | -85,70% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 513,05 | 681,28 | 168,23 | |
| SUGERENCIAS | 23 | 1 | -22 | -95,65% |
| AGRADECIMIENTOS | 148 | 70 | -78 | -52,70% |



H. de Emergencias Enfermera Isabel Zandal

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|----------------------------------|----|--------|--------|
| Cocina | 15 | 17,24% | 17,24% |
| Recursos humanos | 11 | 12,64% | 29,88% |
| Disconformidad con la asistencia | 10 | 11,49% | 41,37% |
| Limpieza | 9 | 10,34% | 51,71% |
| Habitabilidad y confort | 7 | 8,05% | 59,76% |
| Información Clínica | 6 | 6,90% | 66,66% |
| Resto | 29 | 33,34% | 100% |



H. U. Santa Cristina

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 133 | 147 | 14 | 10,53% |
| ACTIVIDAD | 125.721 | 131.154 | 5.433 | 4,32% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 10,58 | 11,21 | 0,63 | |
| SUGERENCIAS | 12 | 7 | -5 | -41,67% |
| AGRADECIMIENTOS | 153 | 246 | 93 | 60,78% |



H. U. Santa Cristina

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|----|--------|--------|
| Trato personal | 23 | 15,65% | 15,65% |
| Disconformidad con la asistencia | 22 | 14,97% | 30,62% |
| Retraso en la atención | 16 | 10,88% | 41,50% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 15 | 10,20% | 51,70% |
| Suspensión de Actos Asistenciales | 12 | 8,16% | 59,86% |
| Citaciones | 11 | 7,48% | 67,34% |
| Resto | 48 | 32,66% | 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:

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|------------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|
| H. FUENFRÍA | 8 | 3 | 0 | 17 |
| H. GUADARRAMA | 22 | 0 | 0 | 133 |
| H. VIRGEN DE LA POVEDA | 6 | 1 | 0 | 13 |
| TOTAL | 36 | 4 | 0 | 163 |

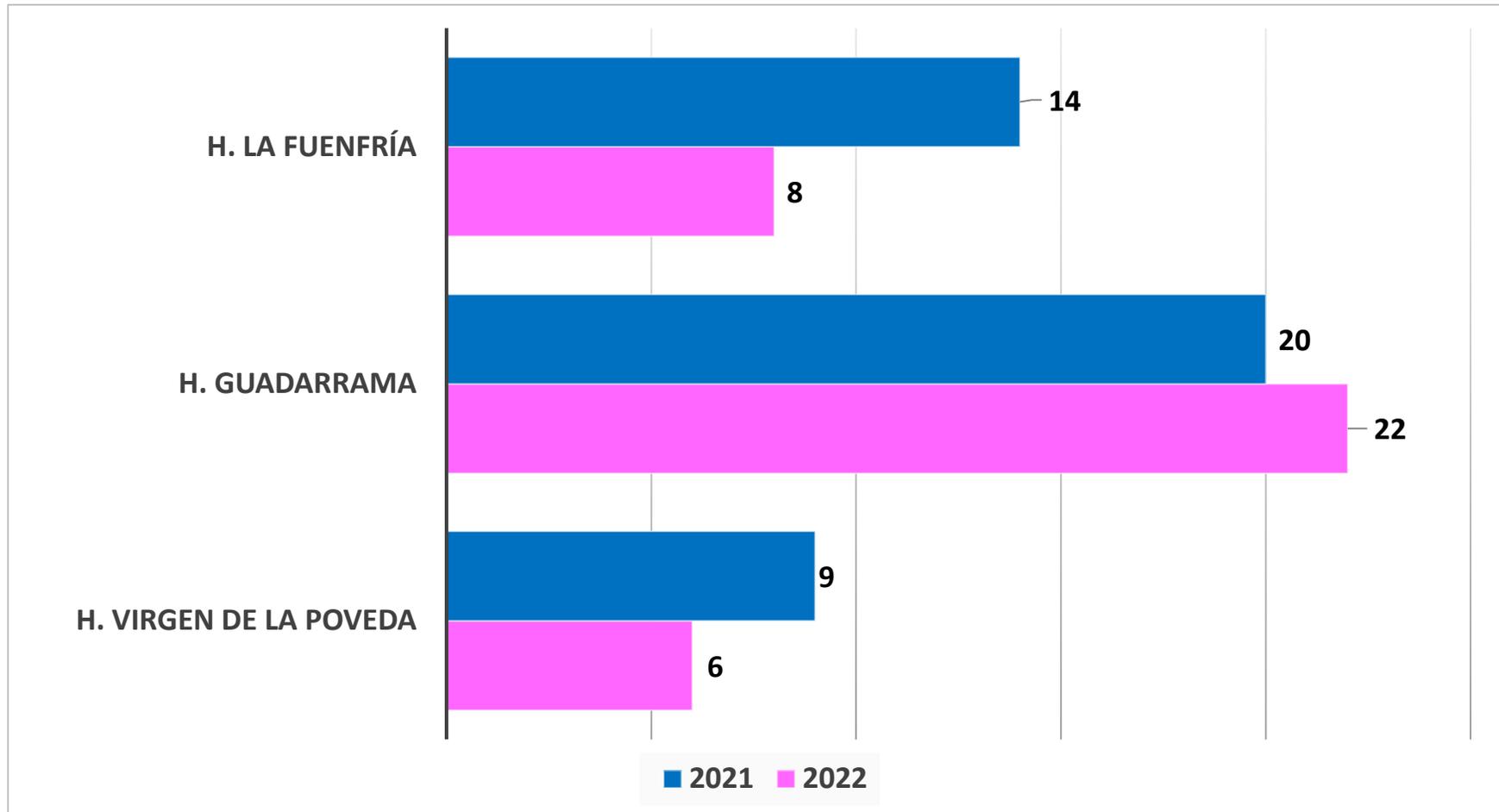


Hospitales Media Estancia: Reclamaciones 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|------------------------|------|------|----------|------------|
| H. FUENFRÍA | 14 | 8 | -6 | -42,86% |
| H. GUADARRAMA | 20 | 22 | 2 | 10,00% |
| H. VIRGEN DE LA POVEDA | 9 | 6 | -3 | -33,33% |
| TOTAL | 43 | 36 | -7 | -16,28% |



Hospitales Media Estancia: Reclamaciones 2021 - 2022



Hospitales Media Estancia: Reclamaciones vs Actividad

| | RECLAMACIONES | ACTIVIDAD | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS |
|------------------------|---------------|-----------|---------------------------------|
| H. FUENFRÍA | 8 | 944 | 84,75 |
| H. GUADARRAMA | 22 | 1.017 | 216,32 |
| H. VIRGEN DE LA POVEDA | 6 | 791 | 75,85 |
| TOTAL | 36 | 2.752 | 130,81 |

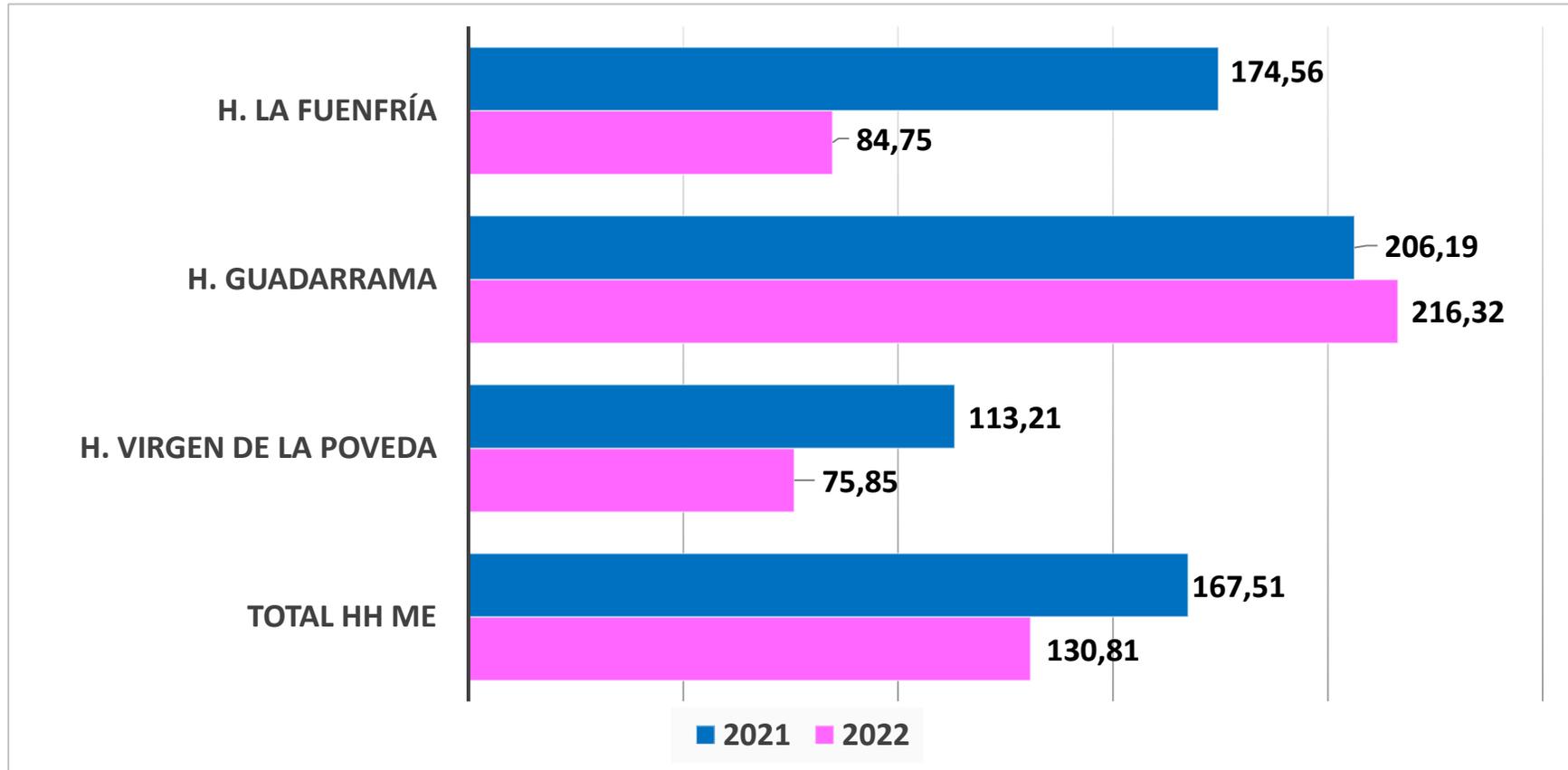


Hospitales Media Estancia: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

| | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | |
|------------------------|------------------------------|---------------|
| | 2021 | 2022 |
| H. FUENFRÍA | 174,56 | 84,75 |
| H. GUADARRAMA | 206,19 | 216,32 |
| H. VIRGEN DE LA POVEDA | 113,21 | 75,85 |
| TOTAL | 167,51 | 130,81 |



Media Media Estancia Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022



Hospitales Media Estancia : Motivos de Reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|---|----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 18 | 50,00% | 50,00% |
| Trato personal | 6 | 16,67% | 66,67% |
| Disconformidad con la asistencia | 5 | 13,89% | 80,56% |
| Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos | 3 | 8,33% | 88,89% |
| Recursos materiales | 1 | 2,78% | 91,67% |
| Derivaciones entre Centros | 1 | 2,78% | 94,45% |
| Resto | 2 | 5,55% | 100% |



Hospitales Media Estancia : Motivos de Reclamación 2021 - 2022



H. La Fuenfría

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 14 | 8 | -6 | -42,86% |
| ACTIVIDAD | 802 | 944 | 142 | 17,71% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 174,56 | 84,75 | -89,81 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 3 | 3 | |
| AGRADECIMIENTOS | 19 | 17 | -2 | -10,53% |



H. La Fuenfría

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|---|----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 3 | 37,50% | 37,50% |
| Disconformidad con la asistencia | 3 | 37,50% | 75,00% |
| Derivaciones entre Centros | 1 | 12,50% | 87,50% |
| Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos | 1 | 12,50% | 100% |



H. Guadarrama

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 20 | 22 | 2 | 10,00% |
| ACTIVIDAD | 970 | 1.017 | 47 | 4,85% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 206,19 | 216,32 | 10,13 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0% |
| AGRADECIMIENTOS | 54 | 133 | 79 | 146,30% |



H. Guadarrama

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|---|----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 12 | 54,55% | 54,55% |
| Trato personal | 4 | 18,18% | 72,73% |
| Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos | 2 | 9,09% | 81,82% |
| Disconformidad con la asistencia | 2 | 9,09% | 90,91% |
| Recursos materiales | 1 | 4,55% | 95,45% |
| Transporte Sanitario No Urgente | 1 | 4,55% | 100% |



H. Virgen de la Poveda

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 9 | 6 | -3 | -33,33% |
| ACTIVIDAD | 795 | 791 | -4 | -0,50% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 113,21 | 75,85 | -37,36 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 1 | 1 | |
| AGRADECIMIENTOS | 7 | 13 | 6 | 85,71% |



H. Virgen de la Poveda

| MOTIVO | Nº | N% | % AC. |
|--------------------------------------|----|--------|---------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 3 | 50,00% | 50,00% |
| Trato personal | 2 | 33,33% | 83,33% |
| Citaciones | 1 | 16,67% | 100,00% |



HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS



Hospitales Psiquiátricos

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



Datos Globales Hospitales Psiquiátricos

| | RECLAMACIONES | SUGERENCIAS | SOLICITUDES | AGRADECIMIENTOS |
|--------------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|
| H. Ps Dr. LAFORA | 180 | 26 | 2 | 16 |
| H. Ps JOSÉ GERMAIN | 76 | 6 | 9 | 2 |
| TOTAL | 256 | 32 | 11 | 18 |

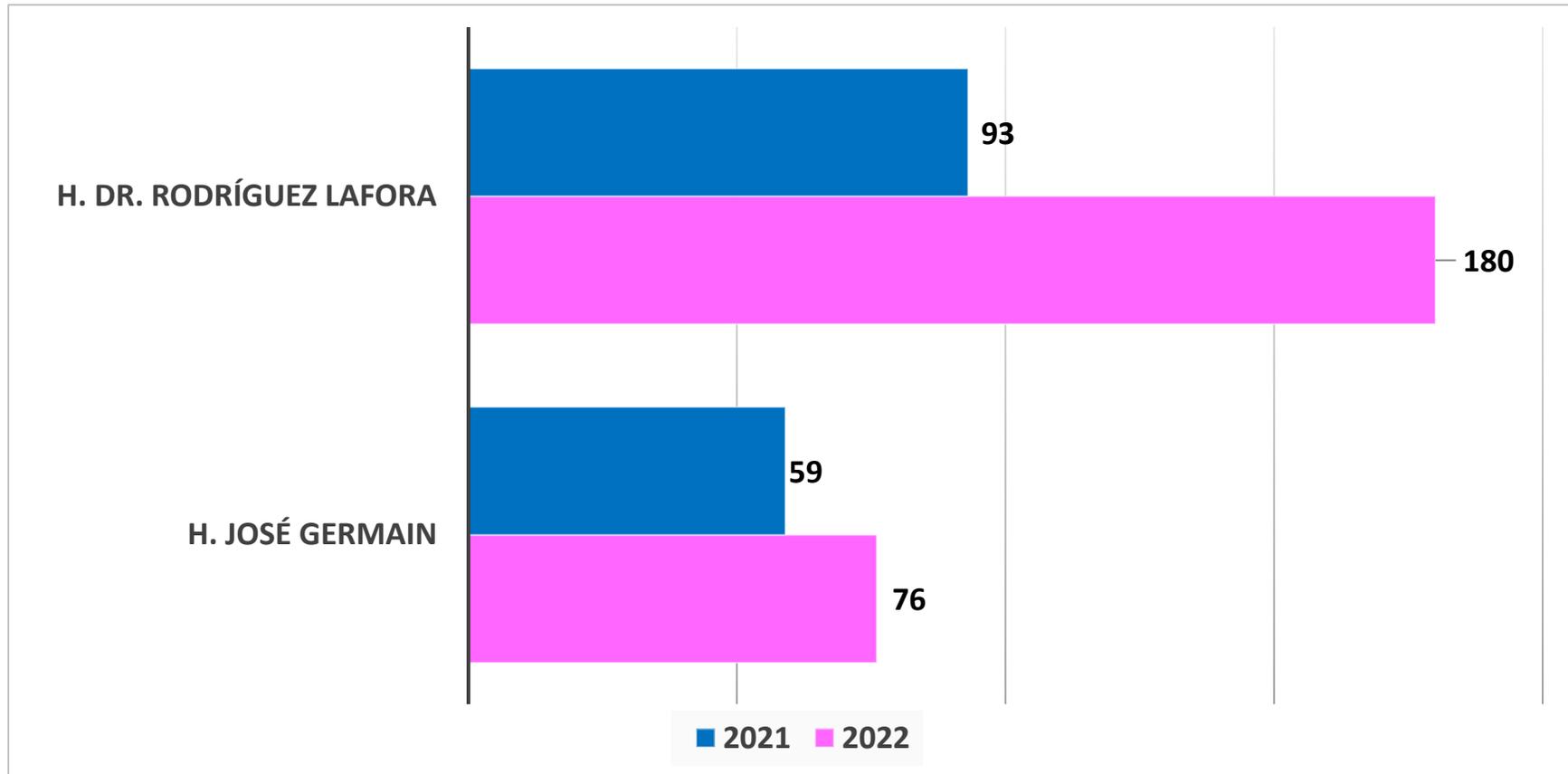


Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones 2021 - 2022

| | 2021 | 2022 | Δ | Δ % |
|---------------------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
| H. Ps Dr. LAFORA | 93 | 180 | 87 | 93,55% |
| H. Ps JOSÉ GERMAIN | 59 | 76 | 17 | 28,81% |
| TOTAL | 152 | 256 | 104,00 | 68,42% |



Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones 2021 - 2022



Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad

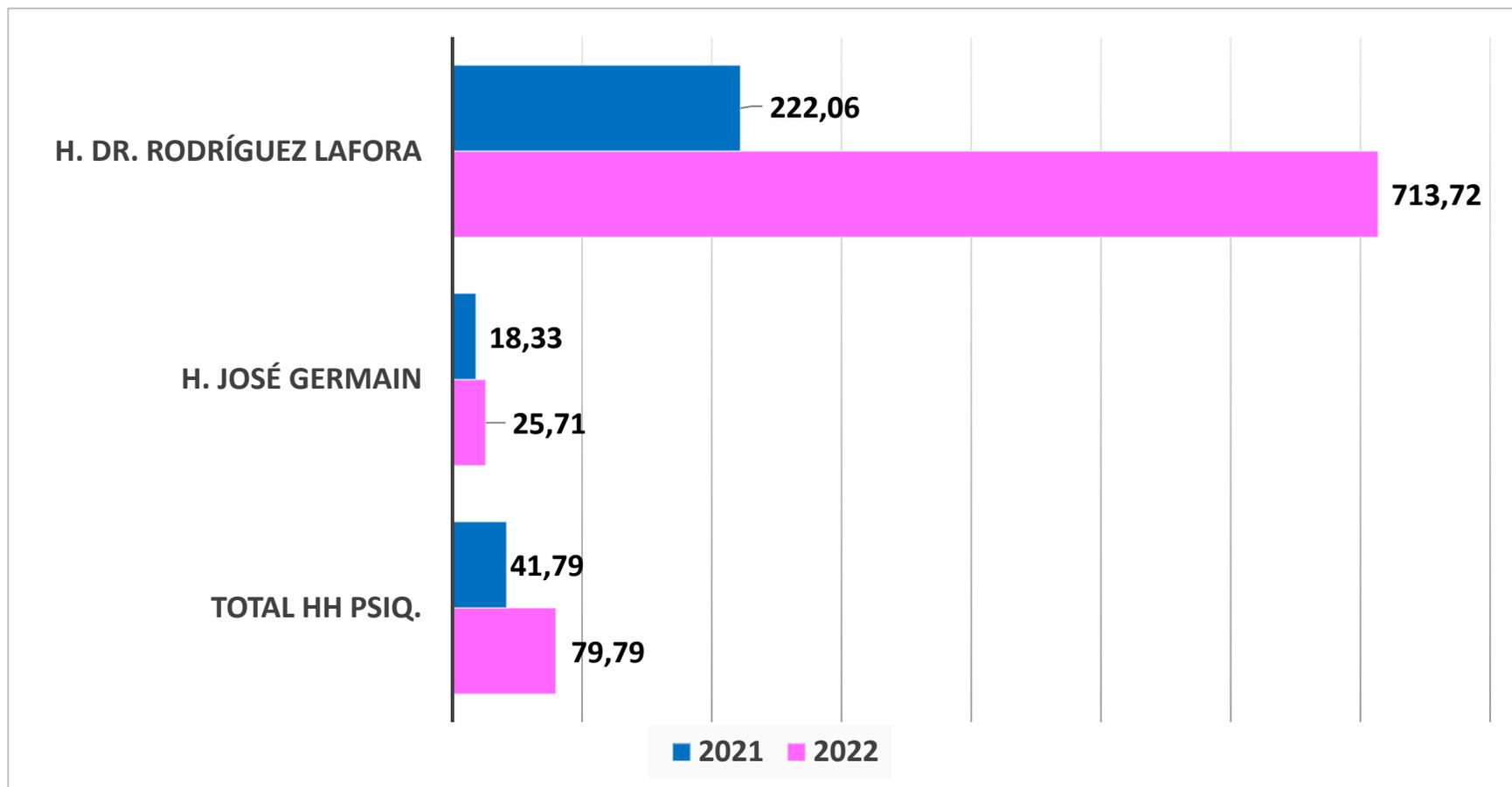
| | RECLAMACIONES | ACTIVIDAD | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS |
|-------------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------------------|
| H. PSIQUIÁTRICO Dr. LAFORA | 180 | 2.522 | 713,72 |
| H. PSIQUIÁTRICO JOSÉ GERMAIN | 76 | 29.562 | 25,71 |
| TOTAL | 256 | 32.084 | 79,79 |

Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones / Actividad 2021 - 2022

| | RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | |
|------------------------------|------------------------------|--------------|
| | 2021 | 2022 |
| H. PSIQUIÁTRICO Dr. LAFORA | 222,06 | 713,72 |
| H. PSIQUIÁTRICO JOSÉ GERMAIN | 18,33 | 25,71 |
| TOTAL | 41,79 | 79,79 |



Hospitales Psiquiátricos: : Reclamaciones / Actividad 2021 - 2022

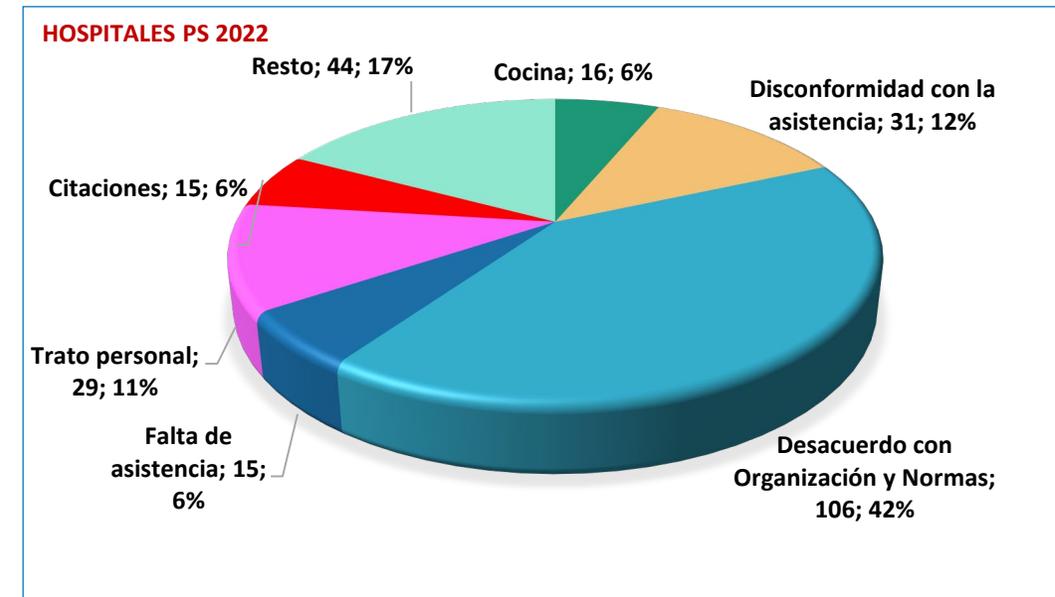
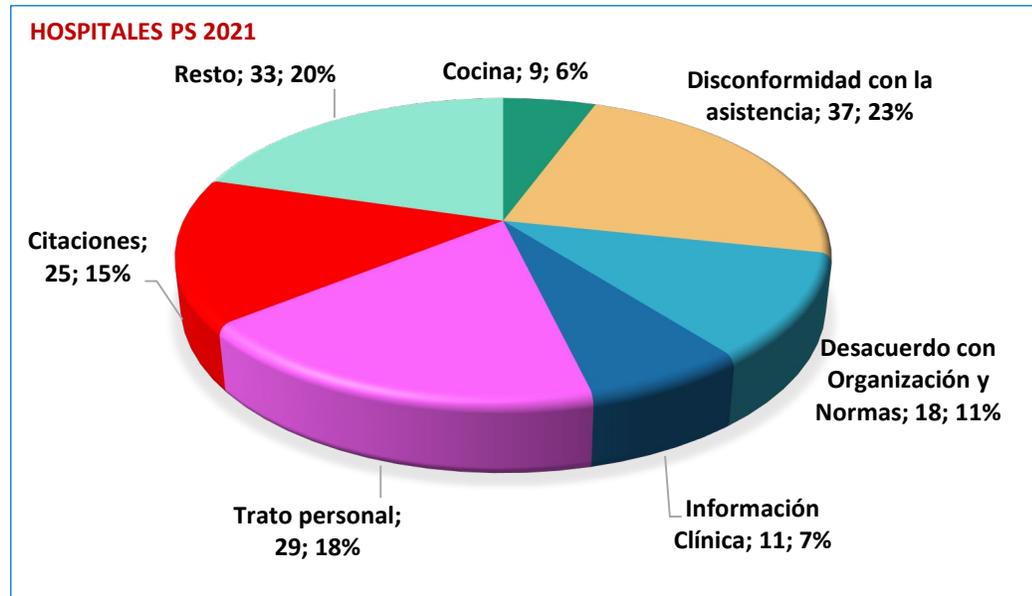


Hospitales Psiquiátricos: Motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 106 | 41,41% | 41,41% |
| Disconformidad con la asistencia | 31 | 12,11% | 53,52% |
| Trato personal | 29 | 11,33% | 64,85% |
| Cocina | 16 | 6,25% | 71,10% |
| Falta de asistencia | 15 | 5,86% | 76,96% |
| Citaciones | 15 | 5,86% | 82,82% |
| Resto | 44 | 17,18% | 100% |



Hospitales Psiquiátricos: Motivos de reclamación 2021 - 2022



H. Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 93 | 180 | 87 | 93,55% |
| ACTIVIDAD | 4.188 | 2.522 | -1.666 | -39,78% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 222,06 | 713,72 | 491,66 | |
| SUGERENCIAS | 10 | 26 | 16 | 160,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 3 | 16 | 13 | 433,33% |



H. Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 62 | 34,44% | 34,44% |
| Trato personal | 28 | 15,56% | 50,00% |
| Disconformidad con la asistencia | 20 | 11,11% | 61,11% |
| Cocina | 16 | 8,89% | 70,00% |
| Falta de asistencia | 15 | 8,33% | 78,33% |
| Recursos materiales | 12 | 6,67% | 85,00% |
| Resto | 27 | 15,00% | 100% |



H. Psiquiátrico José Germain

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 59 | 76 | 17 | 28,81% |
| ACTIVIDAD | 32.184 | 29.562 | -2.622 | -8,15% |
| RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS | 18,33 | 25,71 | 7,38 | |
| SUGERENCIAS | 2 | 6 | 4 | 200,00% |
| AGRADECIMIENTOS | 2 | 2 | 0 | 0,00% |



H. Psiquiátrico José Germain

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--|----|--------|--------|
| Desacuerdo con Organización y Normas | 44 | 57,89% | 57,89% |
| Citaciones | 14 | 18,42% | 76,31% |
| Disconformidad con la asistencia | 11 | 14,47% | 90,78% |
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 2 | 2,63% | 93,41% |
| Información Clínica | 2 | 2,63% | 96,04% |
| Resto | 3 | 3,96% | 100% |



CENTRO DE TRANSFUSIÓN



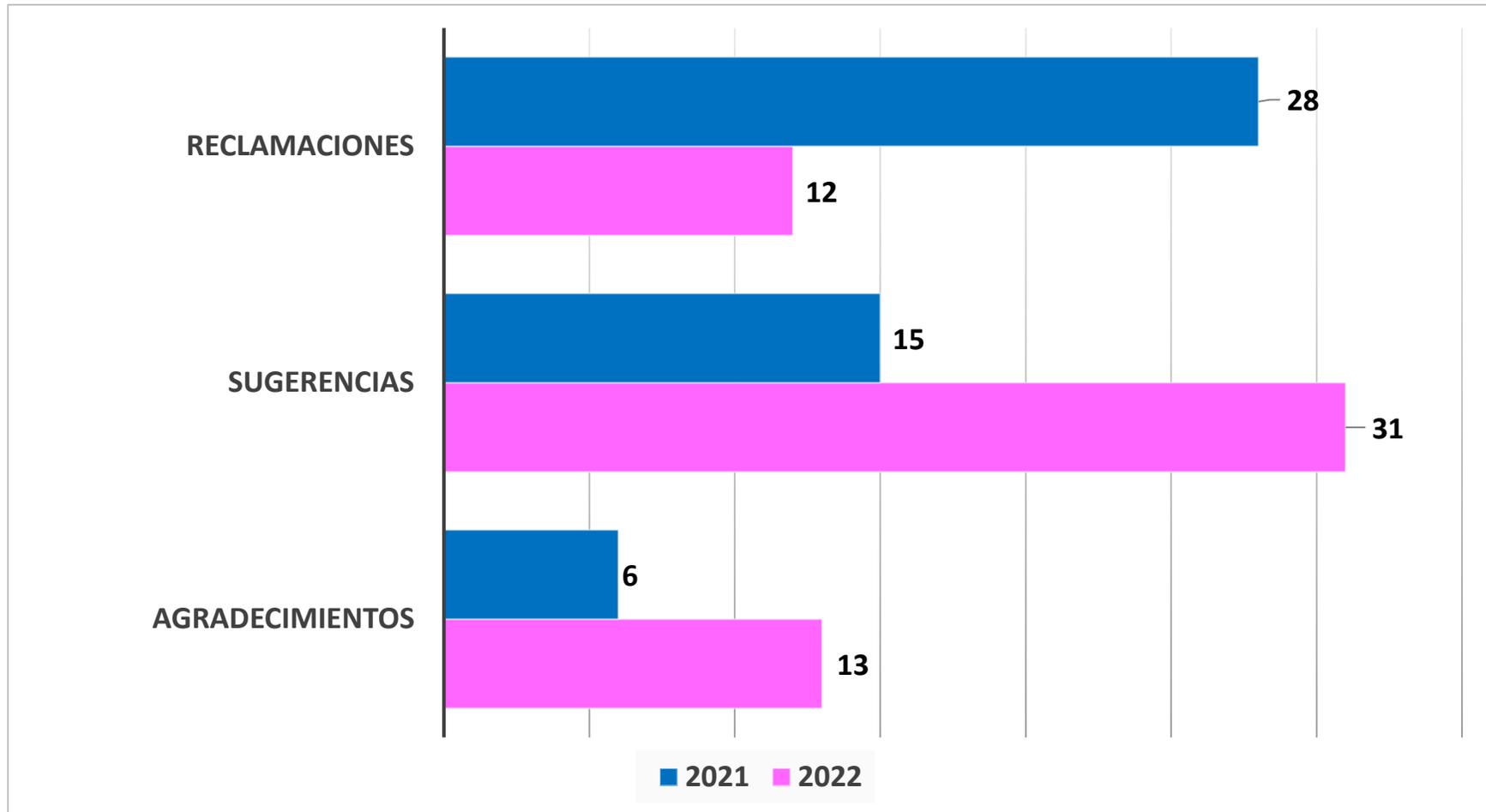
Centro de Transfusión. Datos globales

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------|-----------|-----------|------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 28 | 12 | -16 | -57,14% |
| SUGERENCIAS | 15 | 31 | 16 | 106,67% |
| SOLICITUDES | * | 1 | | |
| AGRADECIMIENTOS | 6 | 13 | 7 | 116,67% |

** Tipo de evento de nueva creación en 2022*



Centro de Transfusión: Datos globales 2021 - 2022

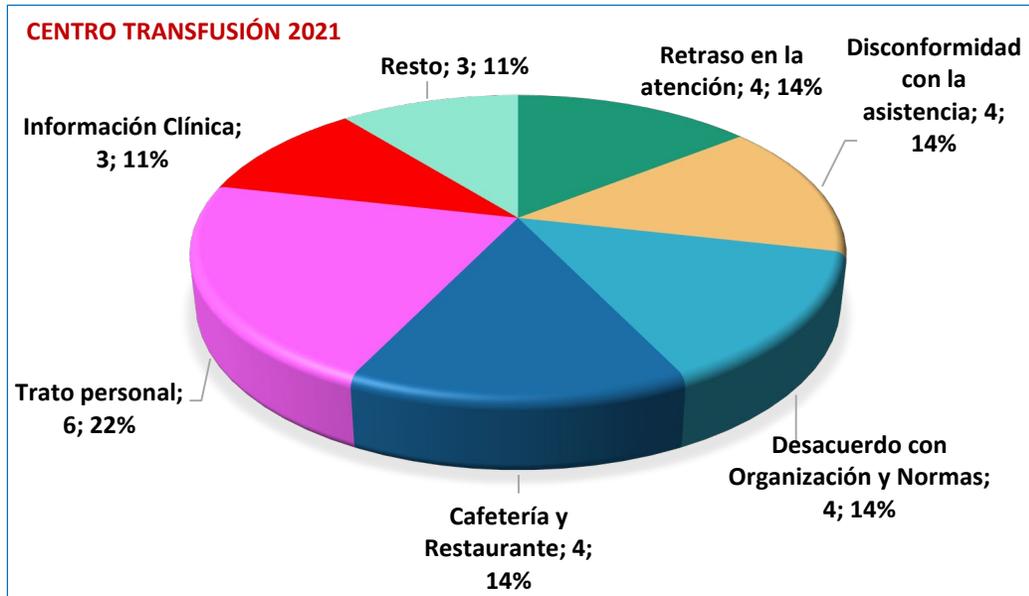


Centro de Transfusión: Motivos de reclamación

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|----|--------|--------|
| Recursos humanos | 3 | 25,00% | 25,00% |
| Trato personal | 3 | 25,00% | 50,00% |
| Disconformidad con la asistencia | 2 | 16,67% | 66,67% |
| Recursos materiales | 1 | 8,33% | 75,00% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 1 | 8,33% | 83,33% |
| Información Clínica | 1 | 8,33% | 91,66% |
| Efectos Adversos | 1 | 8,33% | 100% |



Centro de Transfusión: Motivos de reclamación 2021 - 2022



UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO



UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO. Datos globales

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 1.748 | 2.884 | 1.136 | 64,99% |
| SUGERENCIAS | 6 | 5 | -1 | -16,67% |
| SOLICITUDES | * | 16 | | |
| AGRADECIMIENTOS | 28 | 29 | 1 | 3,57% |

* Tipo de evento de nueva creación en 2022



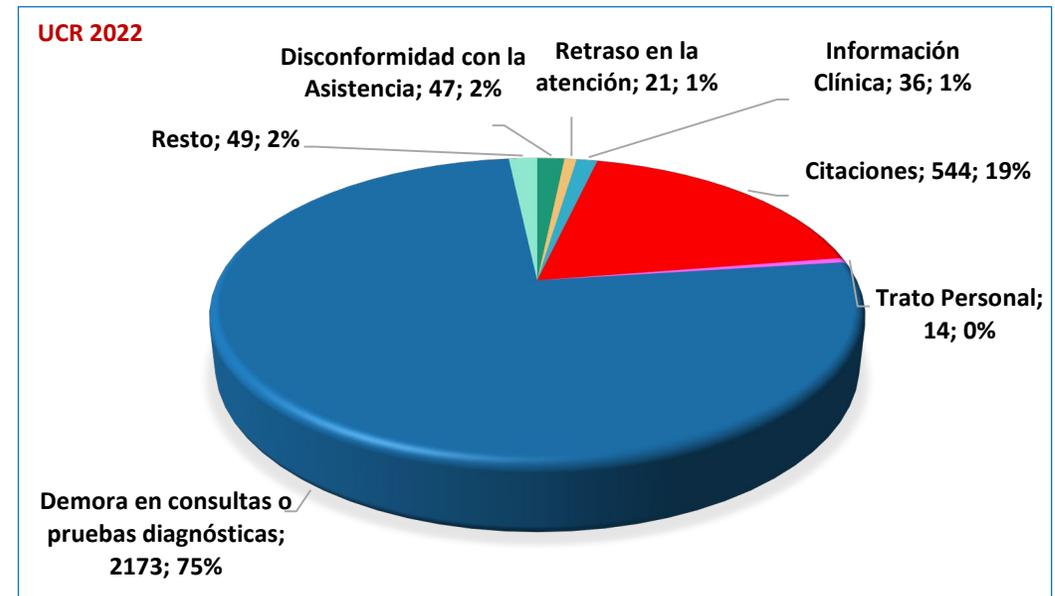
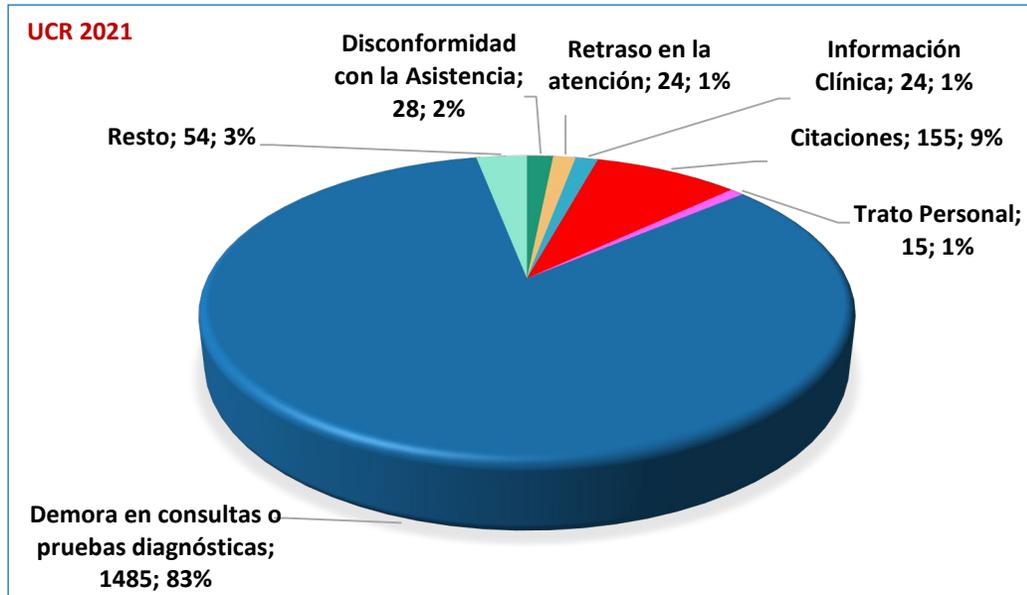
UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO por hospital: 2021 - 2022

| UCR - HOSPITAL | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|------------------------|------|------|----------|------------|
| H. U. INFANTA LEONOR | 547 | 204 | -343 | -62,71% |
| H. U. DEL SURESTE | 304 | 373 | 69 | 22,70% |
| H. U. INFANTA SOFÍA | 351 | 299 | -52 | -14,81% |
| H. U. DEL TAJO | 301 | 162 | -139 | -46,18% |
| H. U. DEL HENARES | 97 | 154 | 57 | 58,76% |
| H. U. INFANTA CRISTINA | 51 | 91 | 40 | 78,43% |
| SIN ESPECIFICAR | 97 | 23 | -74 | -76,29% |

UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO : Motivos de reclamación

| MOTIVOS UCR | Nº | % | % AC. |
|--|-------|--------|--------|
| Demora en consultas o pruebas diagnósticas | 2.173 | 75,35% | 75,35% |
| Citaciones | 544 | 18,86% | 94,21% |
| Disconformidad con la asistencia | 47 | 1,63% | 95,84% |
| Información Clínica | 36 | 1,25% | 97,09% |
| Retraso en la atención | 21 | 0,73% | 97,82% |
| Trato personal | 14 | 0,49% | 98,31% |
| Resto | 49 | 1,69% | 100% |

UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO : Motivos de reclamación 2021 - 2022



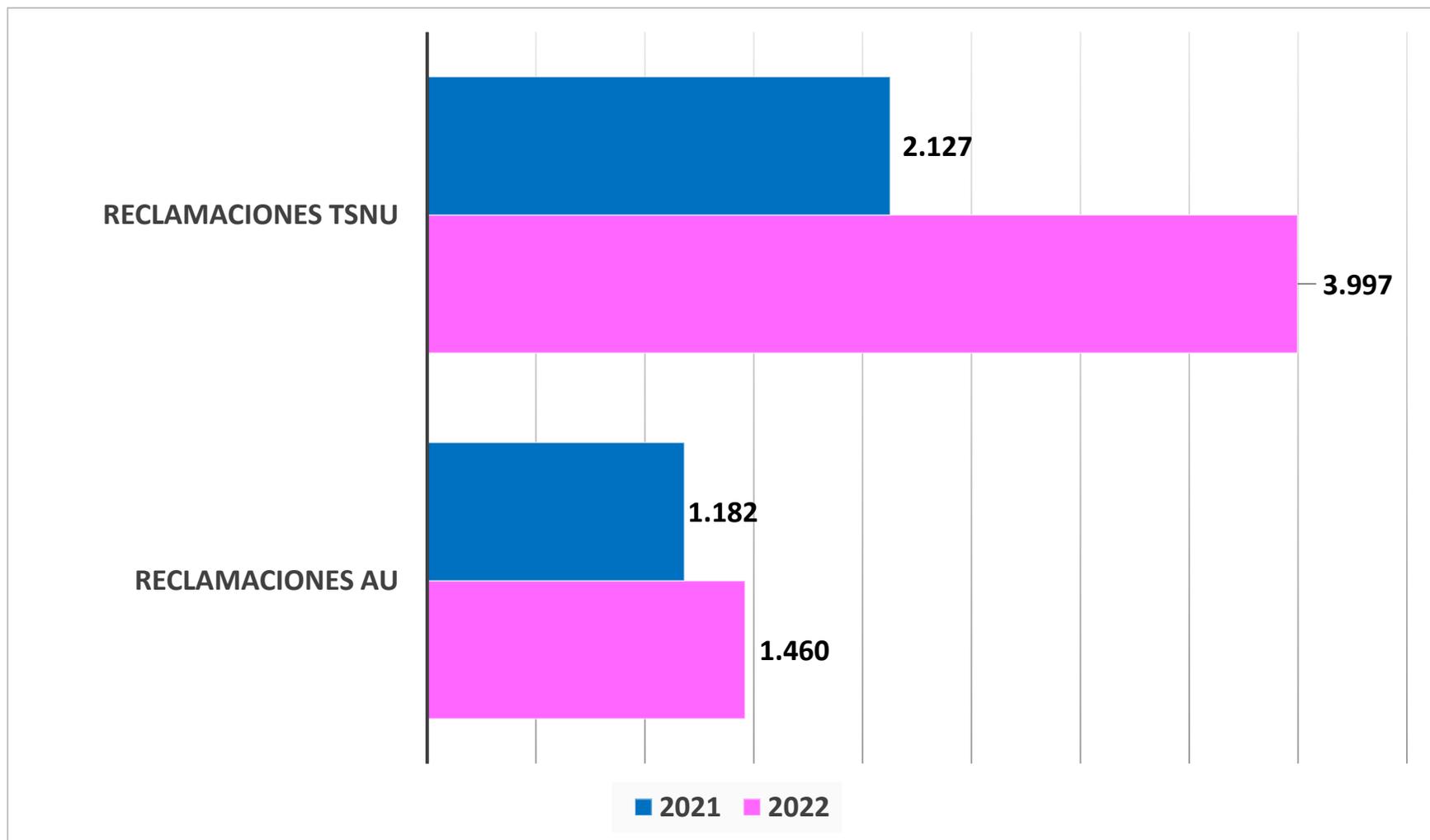
SUMMA - 112



SUMMA 112: Datos globales 2021-2022

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|--|--------------|--------------|--------------|----------------|
| RECLAMACIONES | 3.312 | 5.461 | 2.149 | 64,89% |
| RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente | 2.127 | 3.997 | 1.870 | 87,92% |
| RECLAMACIONES Asistencia Urgente | 1.182 | 1.460 | 278 | 23,52% |
| RECLAMACIONES TSNU / 10.000 ACTOS | 25,26 | 48,06 | 22,80 | |
| RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS | 3,59 | 6,44 | 2,85 | |
| SUGERENCIAS | 37 | 11 | -26 | -70,27% |
| SOLICITUDES | -- | 8 | -- | -- |
| AGRADECIMIENTOS | 349 | 222 | -127 | -36,39% |

SUMMA 112: Reclamaciones 2021-2022



SUMMA 112: Motivos Atención Urgente

| MOTIVOS | Nº | % | % AC: |
|---|-----|--------|--------|
| Retraso en la atención | 528 | 36,07% | 36,07% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 380 | 25,96% | 62,03% |
| Disconformidad con la asistencia | 365 | 24,93% | 86,96% |
| Trato personal | 125 | 8,54% | 95,50% |
| Falta de asistencia | 18 | 1,23% | 96,73% |
| Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos | 13 | 0,89% | 97,62% |
| Resto | 35 | 2,38% | 100% |



SUMMA 112: Motivos Transporte no urgente

| MOTIVOS | Nº | % | % AC: |
|----------------------------------|-------|--------|--------|
| Transporte Sanitario No Urgente | 2.529 | 63,27% | 63,27% |
| Falta de asistencia | 1.141 | 28,55% | 91,82% |
| Disconformidad con la asistencia | 298 | 7,46% | 99,28% |
| Trato personal | 15 | 0,38% | 99,66% |
| Citaciones | 6 | 0,15% | 99,80% |
| Efectos Adversos | 4 | 0,10% | 99,90% |
| Resto | 4 | 0,10% | 100% |



SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD



Servicios Centrales Consejería de Sanidad

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|---|---------------|---------------|----------------|----------------|
| D. G. HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE | 322 | 410 | 88 | 27,33% |
| D. G. INVESTIGACIÓN, DOCENCIA E INNOVACIÓN | 1 | 3 | 2 | 200,00% |
| D. G. SALUD PÚBLICA | 1.148 | 147 | -1001 | -87,20% |
| D. G. INSPECCIÓN, ORDENACIÓN Y ESTRATEGIA SANITARIA | 21 | 106 | 85 | 404,76% |
| D. G. COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA | 1 | 1 | 0 | 0,00% |
| D.G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SALUD DIGITAL | 21.815 | 10.400 | -11415 | -52,33% |
| D.G. ECONÓMICO-FINANCIERA Y FARMACIA | 113 | 99 | -14 | -12,39% |
| D. G. PROCESO INTEGRADO DE SALUD | 1.420 | 1.808 | 388 | 27,32% |
| SECRETARÍA GENERAL SERMAS | 52 | 164 | 112 | 215,38% |
| SS. CC. SIN ESPECIFICAR | 199 | 215 | 16 | 8,04% |
| OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC. | 372 | 185 | -187 | -50,27% |
| TOTAL SS. CC. | 25.468 | 13.547 | -11.921 | -46,81% |



D. G. Proceso Integrado de Salud desagregada por unidades

| | |
|--|--------------|
| D. G. INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS | 5 |
| GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN HOSPITALARIA | 41 |
| GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA | 1.239 |
| OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN ONCOLÓGICA | 88 |
| OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES | 29 |
| OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE TRASPLANTES | 1 |
| ASEGURAMIENTO | 205 |
| CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) | 158 |
| CONTINUIDAD ASISTENCIAL | 1 |
| LABORATORIO CENTRAL | 1 |
| UCME | 34 |
| IVE | 1 |
| D. G. PROCESO INTEGRADO DE SALUD SIN ESPECIFICAR | 10 |



D. G. Humanización y Atención al Paciente

| | 2021 | 2022 | Δ | % Δ |
|--|------------|------------|------------|-----------------|
| CENTROS CONCERTADOS | 73 | 41 | -32 | -43,84% |
| EMPRESAS OXIGENOTERAPIA | 25 | 40 | 15 | 60,00% |
| REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS | 4 | 2 | -2 | -50,00% |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA | 1 | 0 | -1 | -100,00% |
| ATRIBUIDAS A OTRAS UNIDADES CON CONTESTACIÓN DE LA D.G. HAP | 219 | 327 | 108 | 49,32% |
| TOTAL | 322 | 410 | 88 | 27,33% |



Servicios Centrales: Principales motivos

| MOTIVO | Nº | % | % AC. |
|--------------------------------------|-------|--------|--------|
| Trámites Electrónicos | 8.751 | 64,60% | 64,60% |
| Citaciones | 1.539 | 11,36% | 75,96% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 946 | 6,98% | 82,94% |
| Carpeta de Salud | 352 | 2,60% | 85,54% |
| Recursos humanos | 321 | 2,37% | 87,91% |
| Disconformidad con la asistencia | 295 | 2,18% | 90,09% |
| Resto | 1.343 | 9,91% | 100% |



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 2022



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Humanización,
Atención y Seguridad del Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD