

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

*\* 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

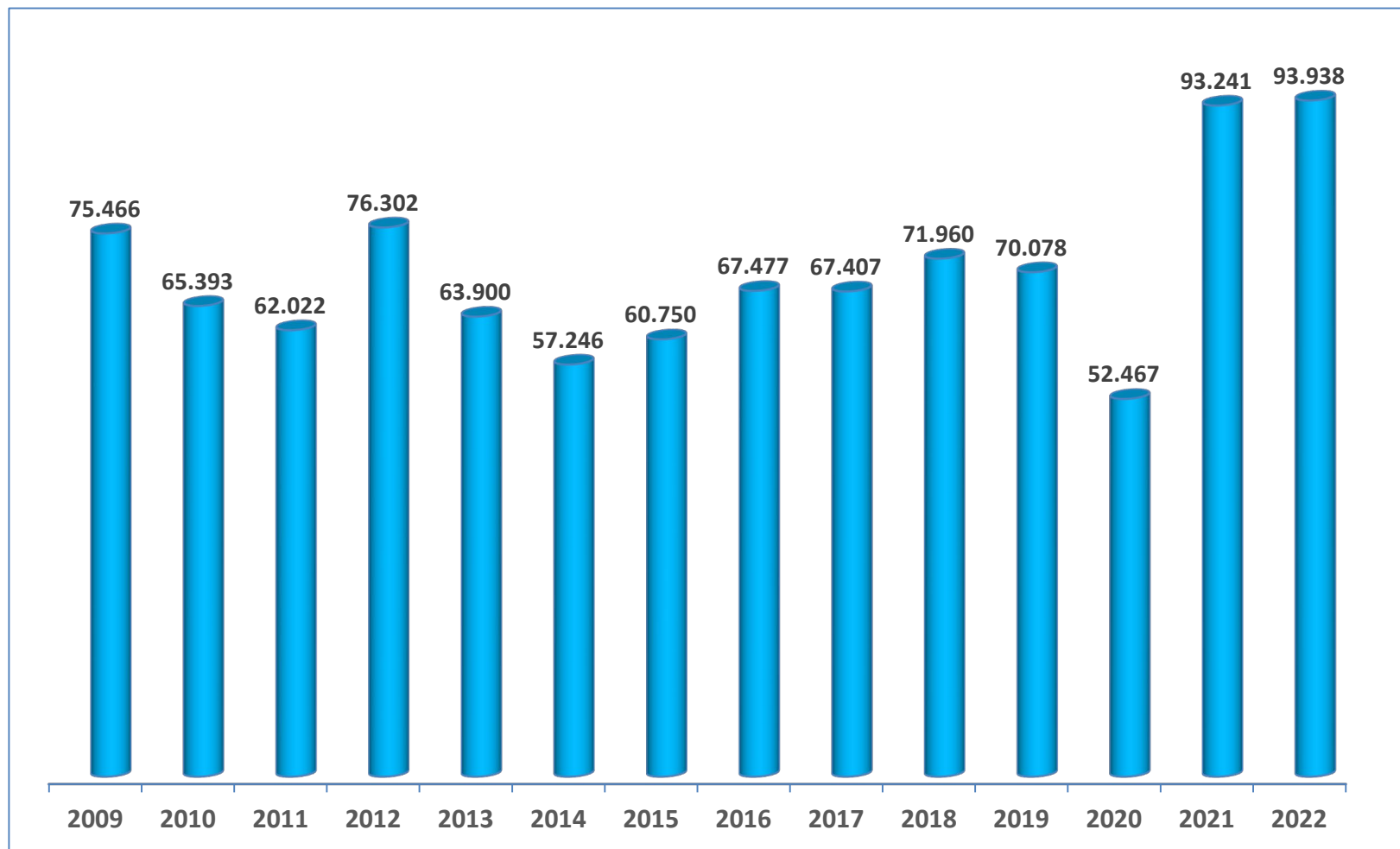
RECLAMACIONES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>HOSPITALES *</b>	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105	45.870	42.141	27.487	38.434	49.836
<b>PRIMARIA</b>	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429	15.671	15.856	13.800	25.907	25.094
<b>SUMMA-112</b>	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
<b>SS. CC. CONSEJERÍA</b>	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
<b>SUB-TOTAL **</b>	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
<b>AJENAS A LA GESTIÓN DE LOS CENTROS</b>				17.204	1.695	239	386	529	614	364	181	3.784	120	382
<b>TOTAL</b>				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

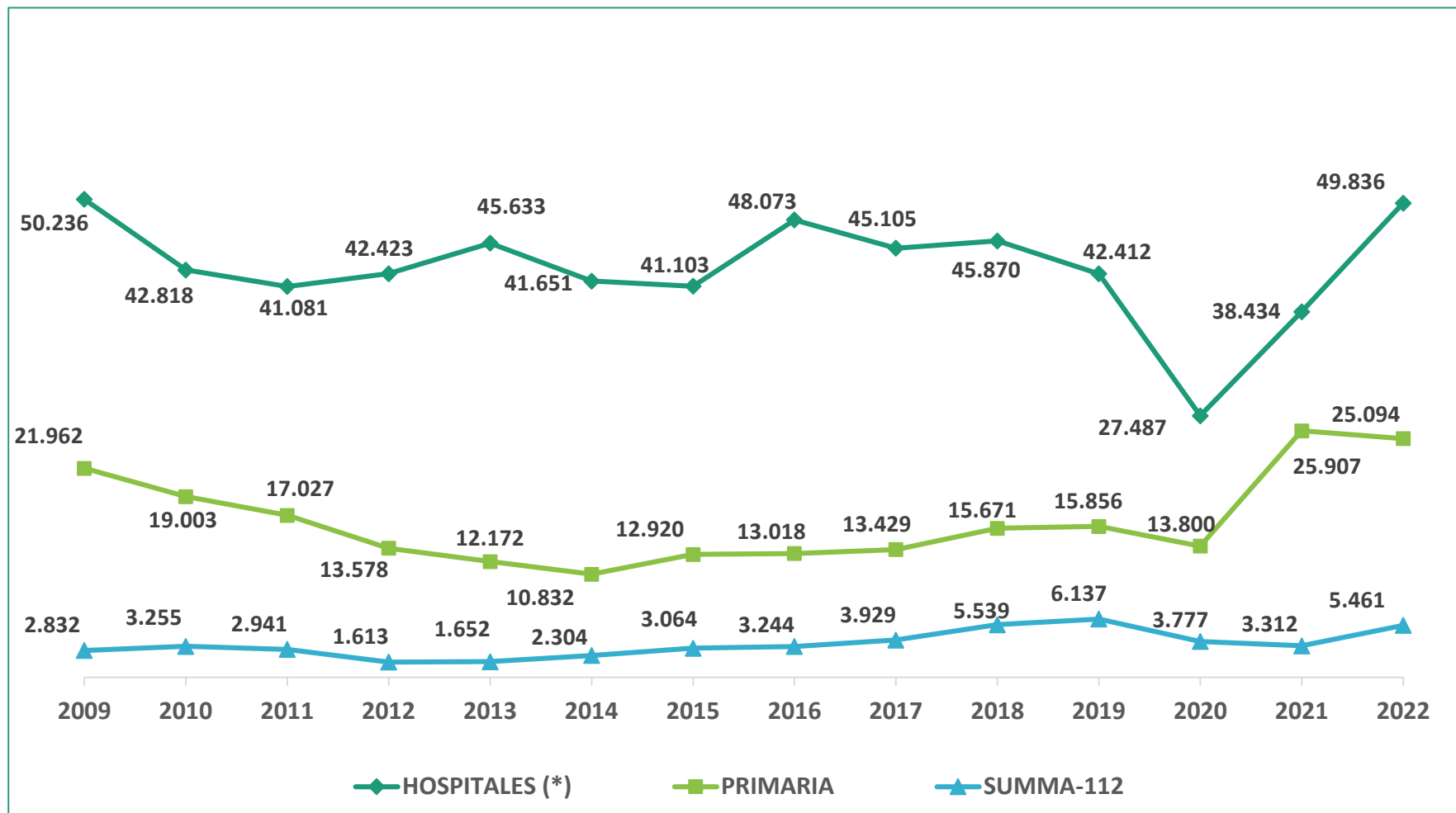
\*\* Los centros y unidades contestan reclamaciones ajenas a su gestión. Computan en el total pero no son imputables a ellos.



# Evolución 2009 - 2022

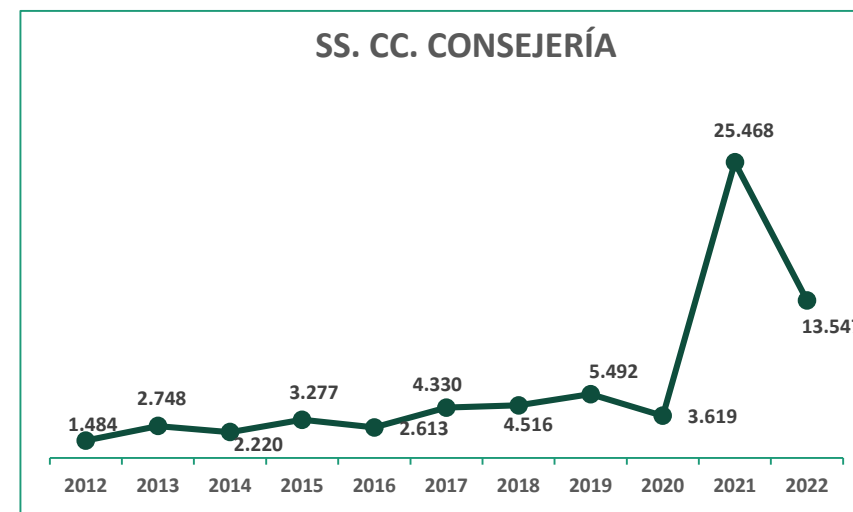
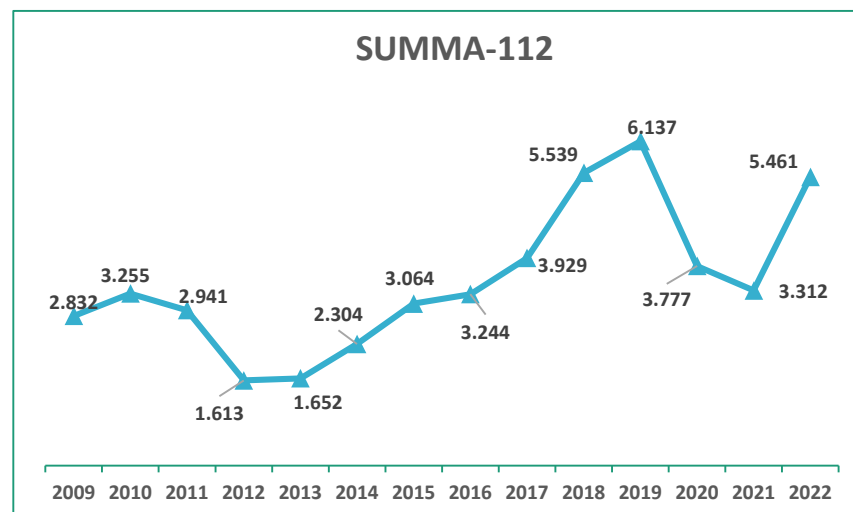
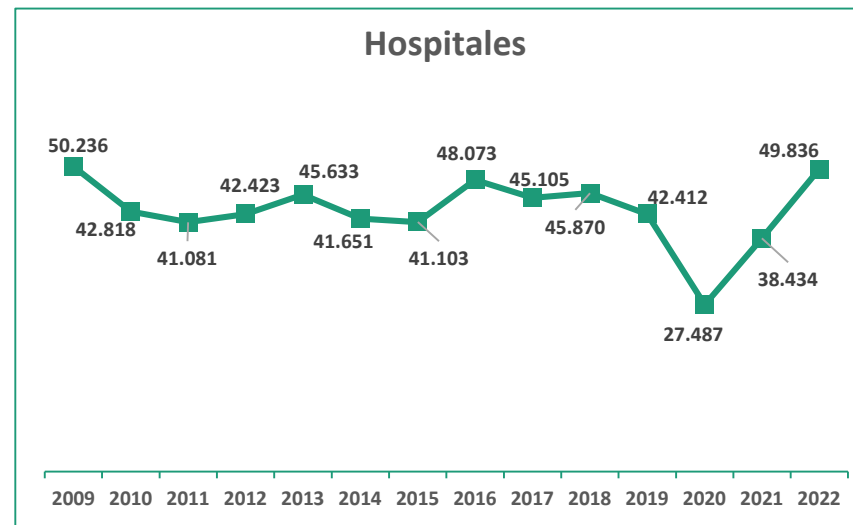
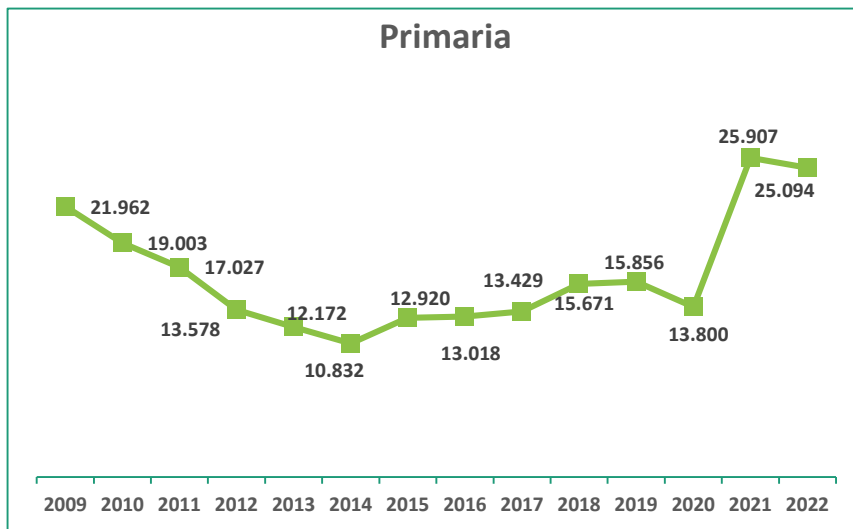


# Evolución 2009 - 2022





# Evolución 2009 - 2022



---

# ATENCIÓN PRIMARIA



# Atención Primaria. Evolución 2021 - 2022

	2021	2022	$\Delta$	$\Delta$ %
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



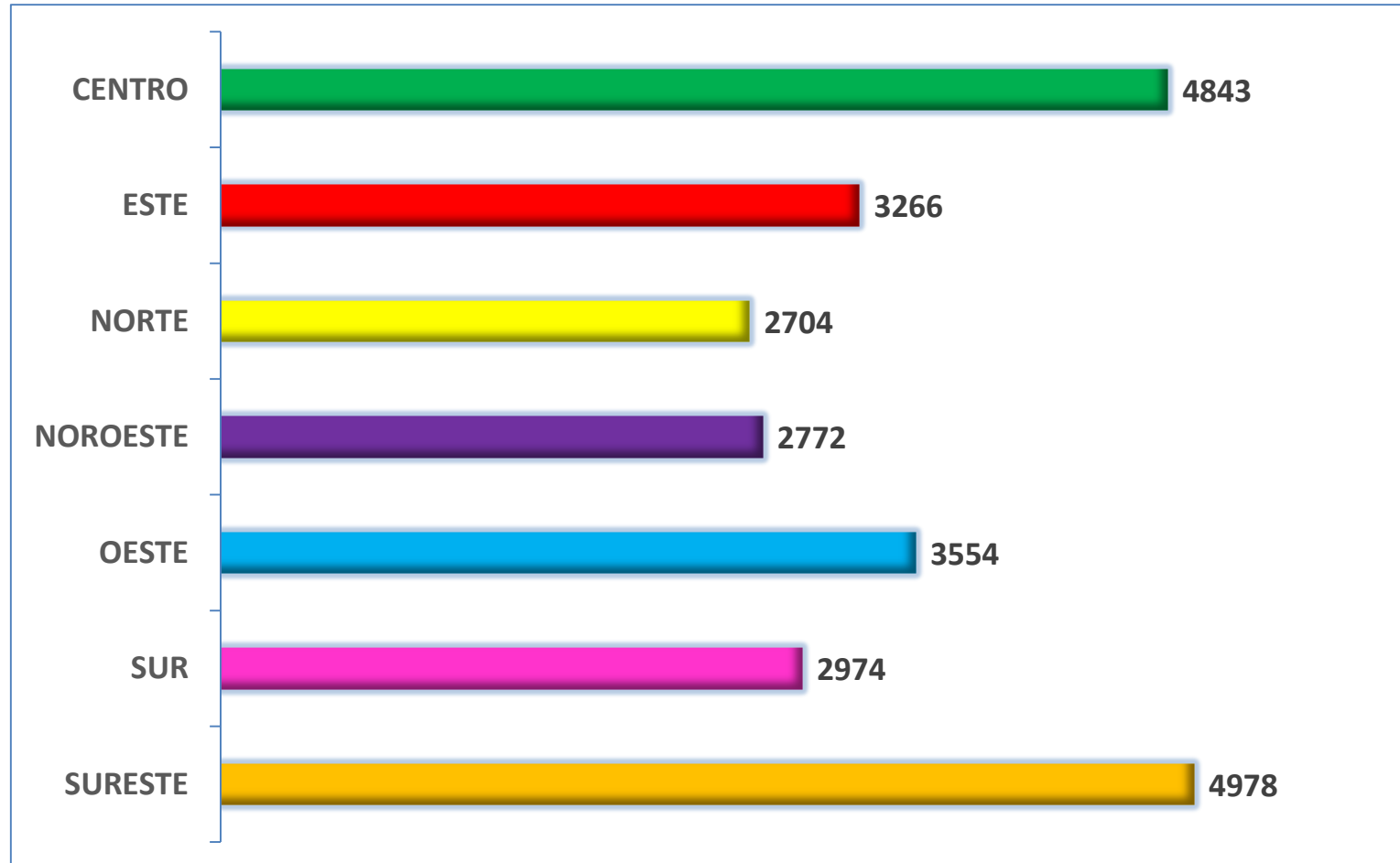
# Atención Primaria. Datos Globales

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
<b>TOTAL</b>	<b>25.907</b>	<b>25.094</b>	<b>301</b>	<b>274</b>	<b>2.047</b>	<b>2.385</b>

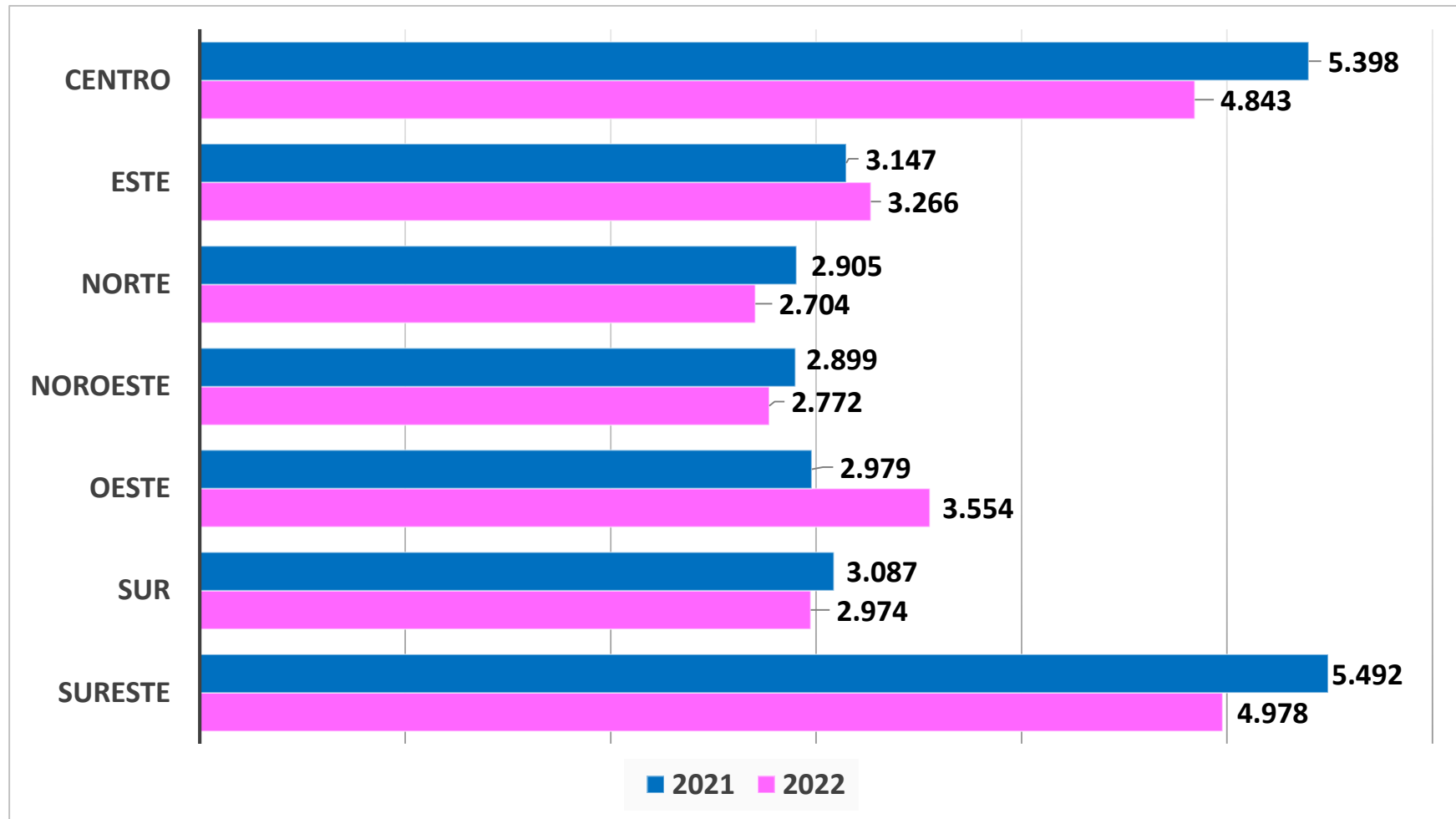


# Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2021 - 2022

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



# Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2021 - 2022



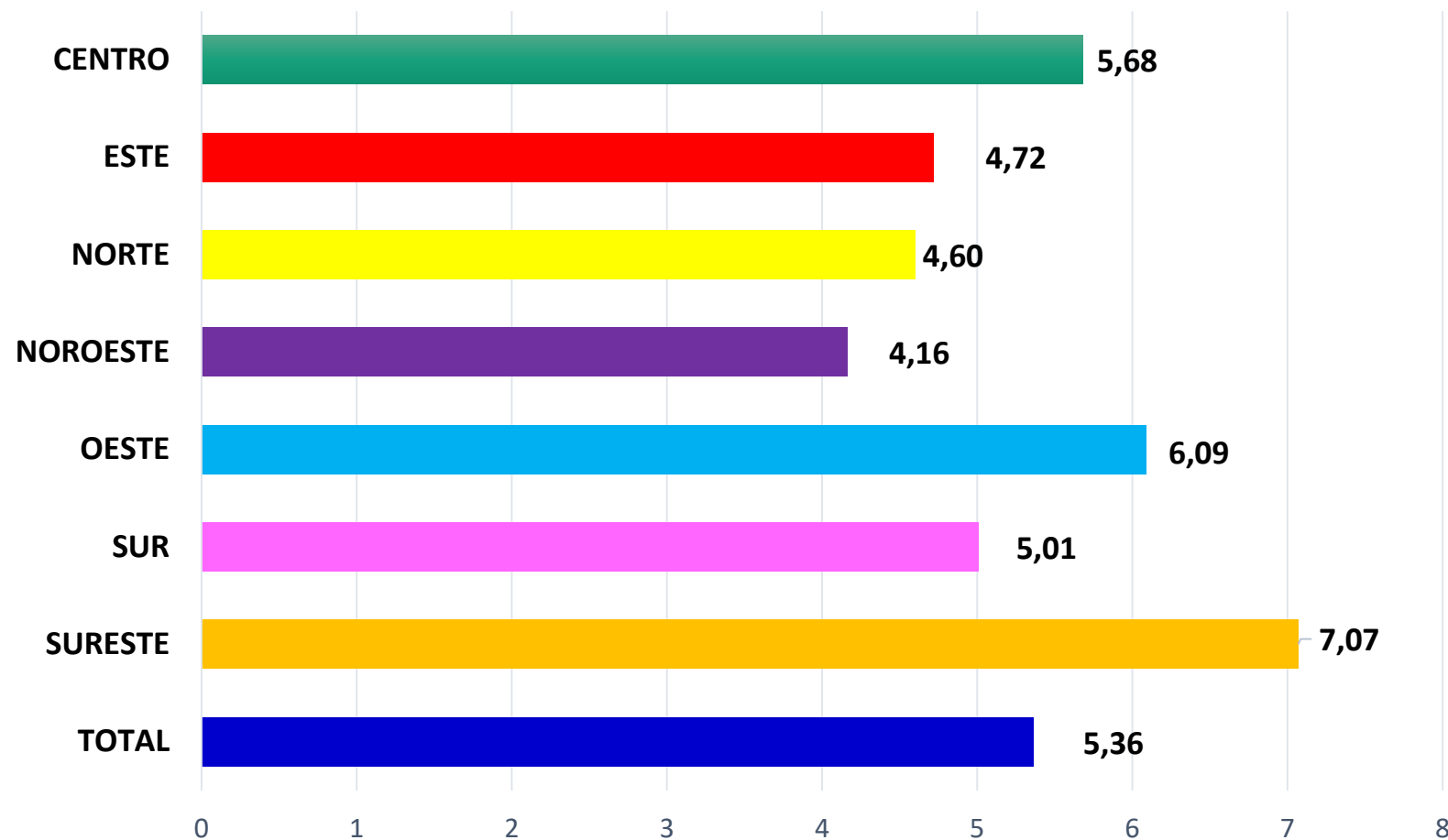


# Reclamaciones vs Actividad

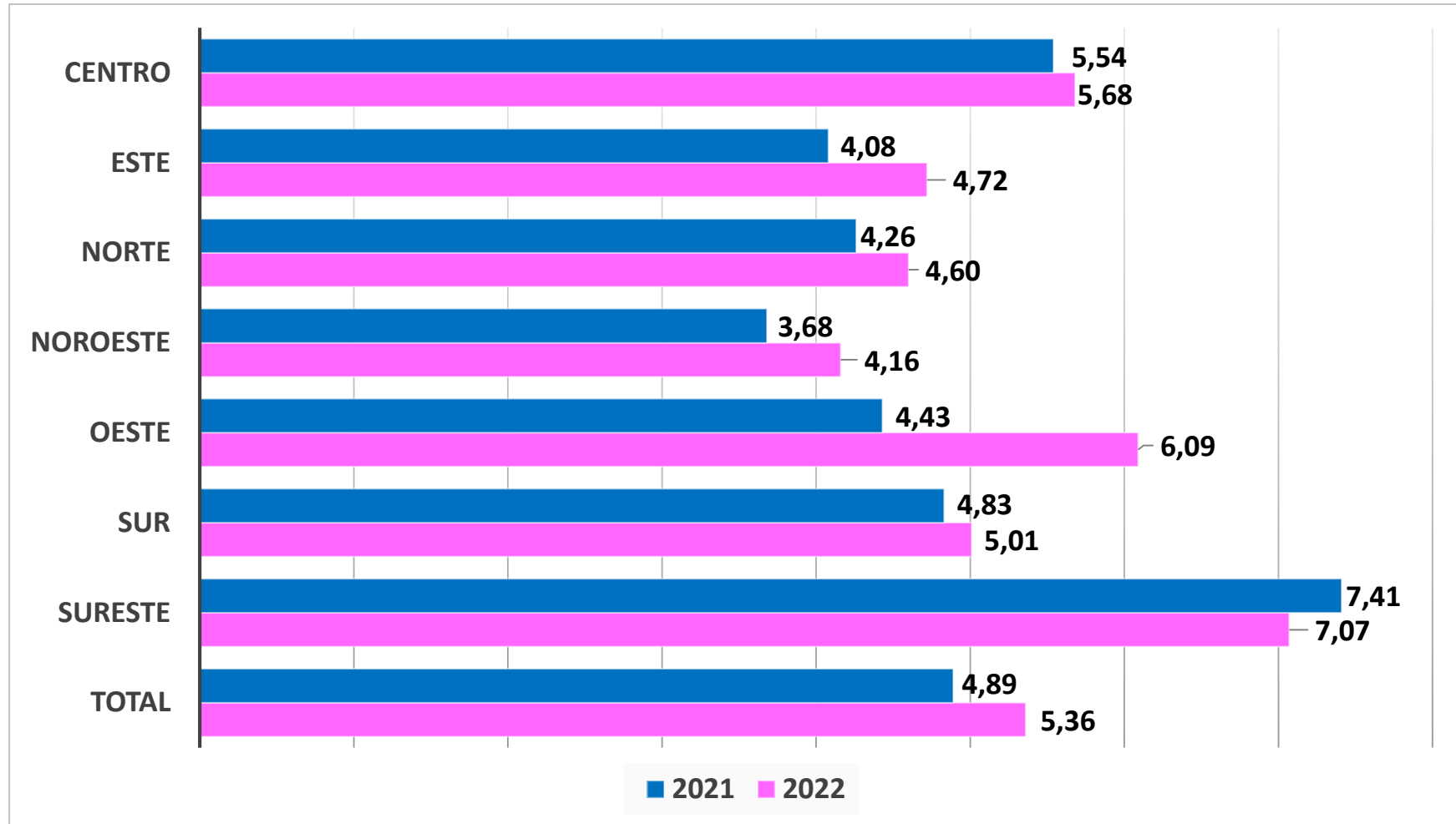
	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<b>CENTRO</b>	<b>5.398</b>	<b>4.843</b>	<b>9.748.643</b>	<b>8.519.513</b>	<b>5,54</b>	<b>5,68</b>
<b>ESTE</b>	<b>3.147</b>	<b>3.266</b>	<b>7.704.877</b>	<b>6.921.495</b>	<b>4,08</b>	<b>4,72</b>
<b>NORTE</b>	<b>2.905</b>	<b>2.704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



# Reclamaciones vs Actividad



# Reclamaciones vs Actividad 2021 -2022

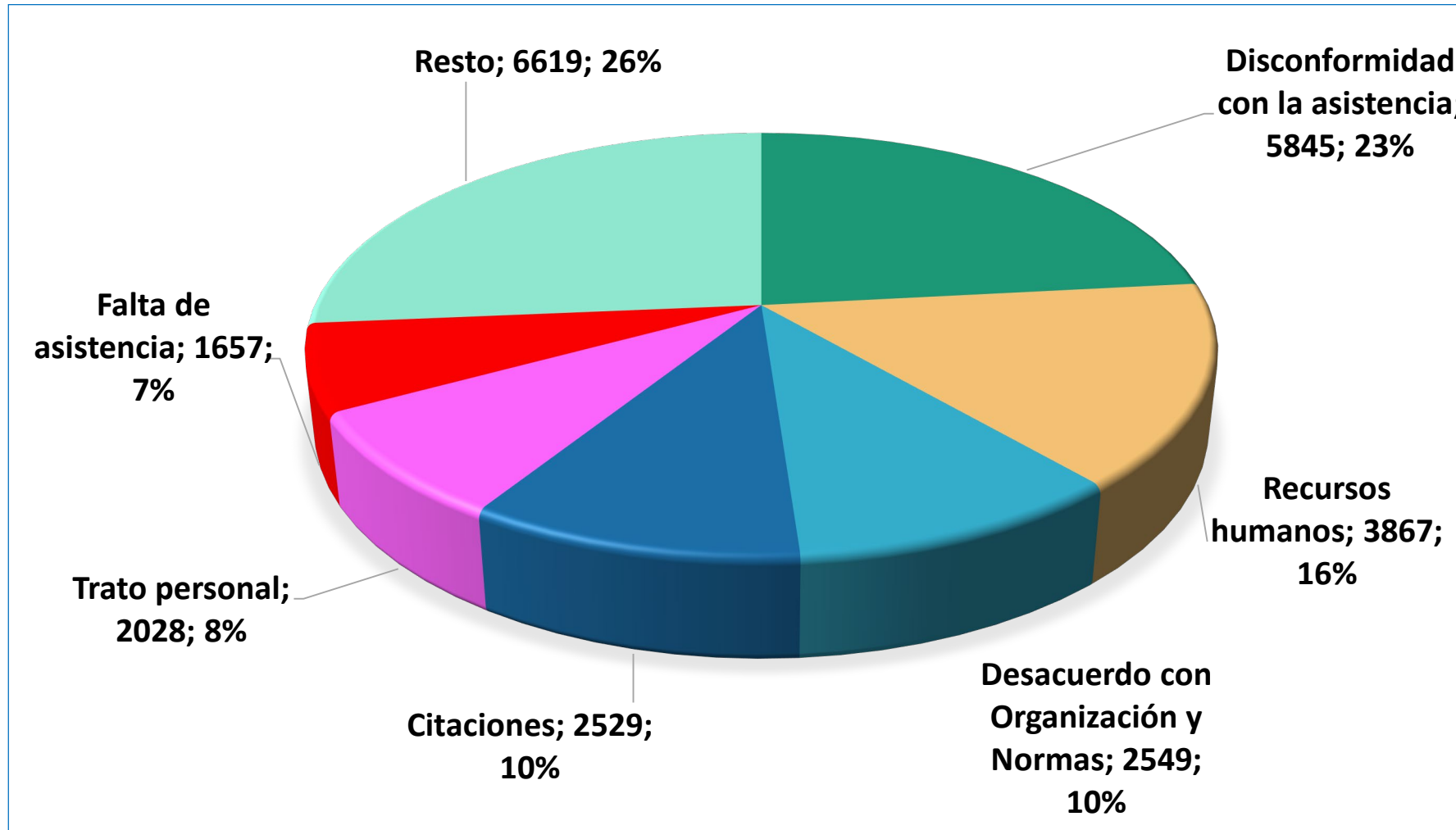


# Motivos de Reclamación

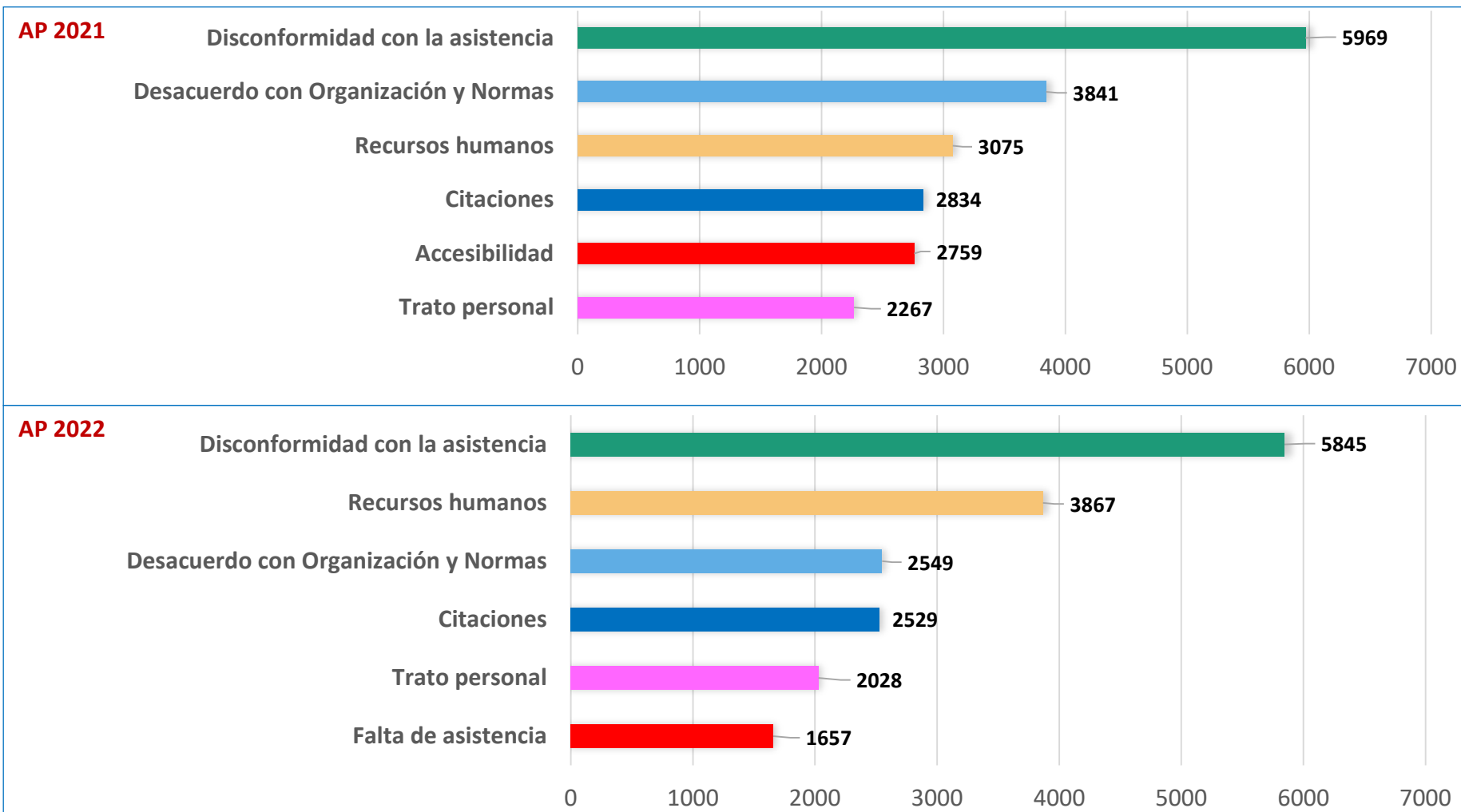
MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	5.845	23,29%	23,29%
Recursos Humanos	3.867	15,41%	38,70%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.549	10,16%	48,86%
Citaciones	2.529	10,08%	58,94%
Trato Personal	2.028	8,08%	67,02%
Falta de asistencia	1.657	6,60%	73,62%
Resto	6.619	26,38%	100,00%



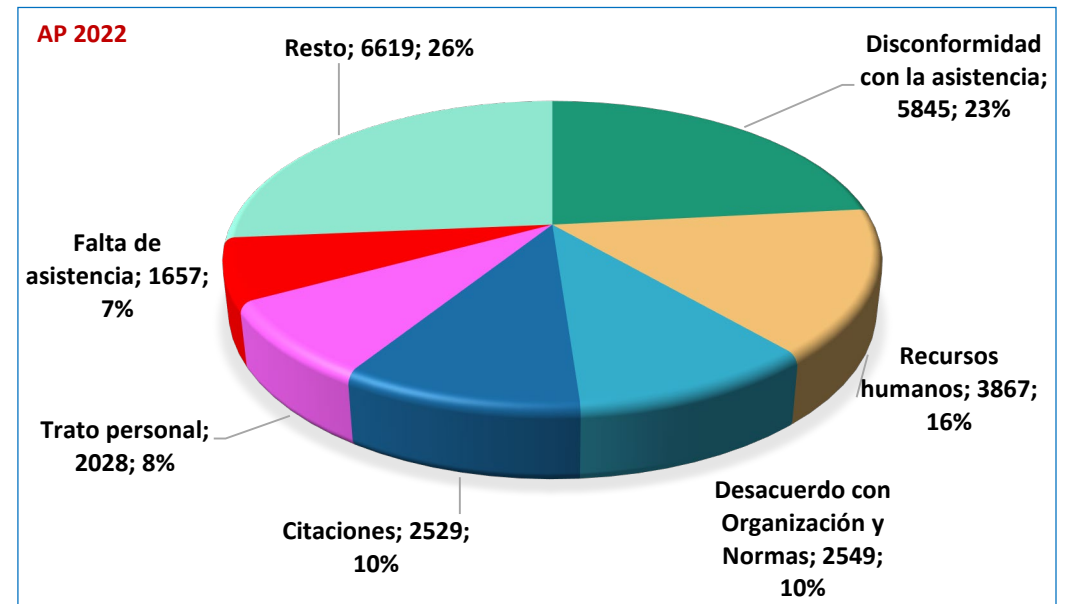
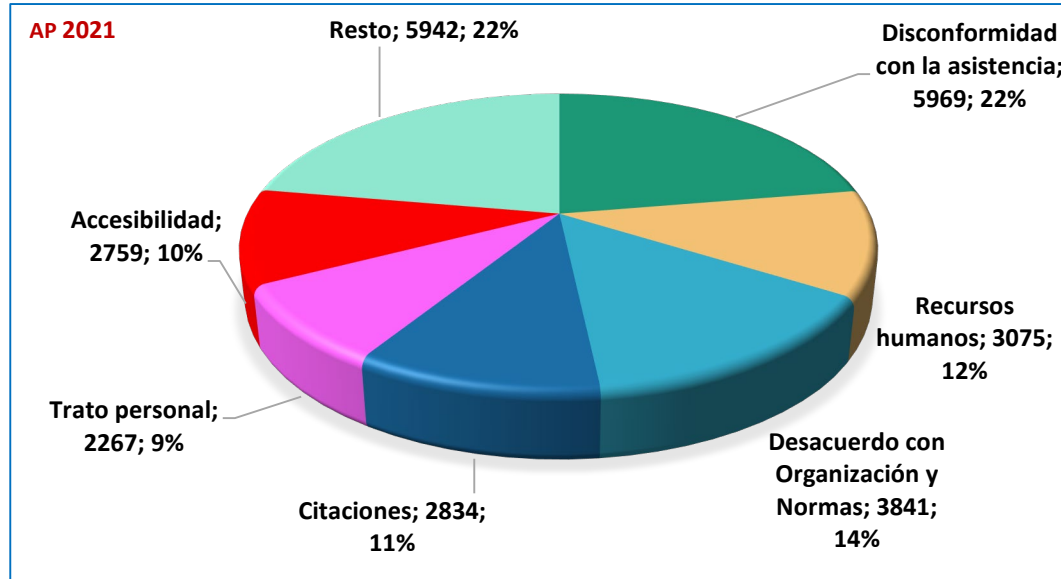
# Principales Motivos



# Principales Motivos 2021-2022



# Motivos de reclamación 2021 - 2022



---

# RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL





# Dirección Asistencial Centro

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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%



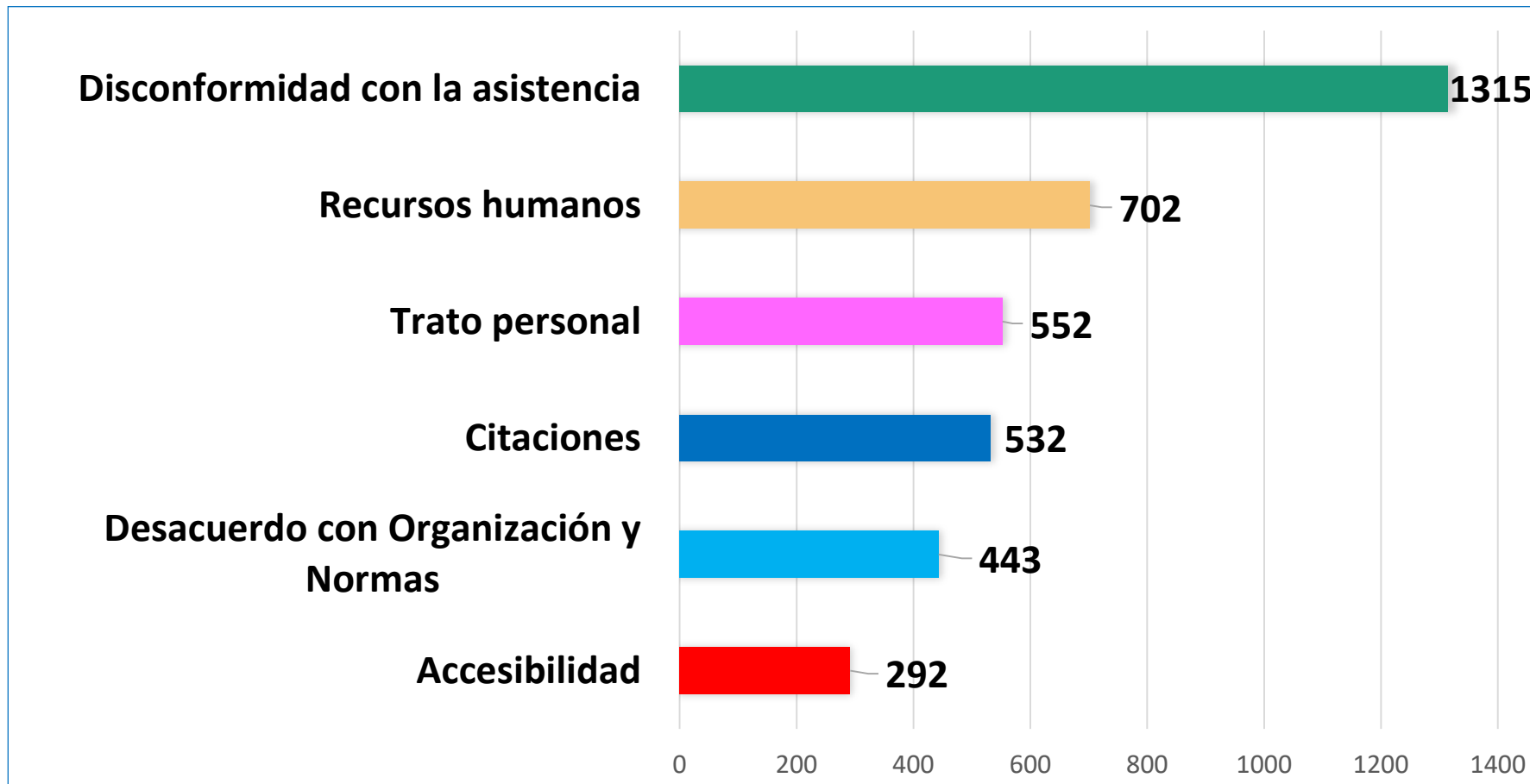
# Dirección Asistencial Centro

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%

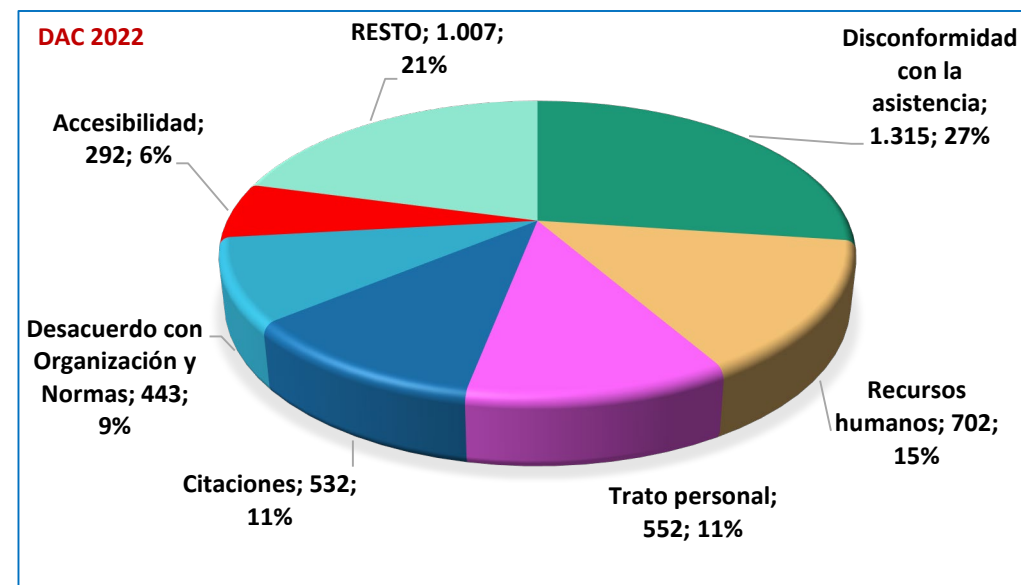
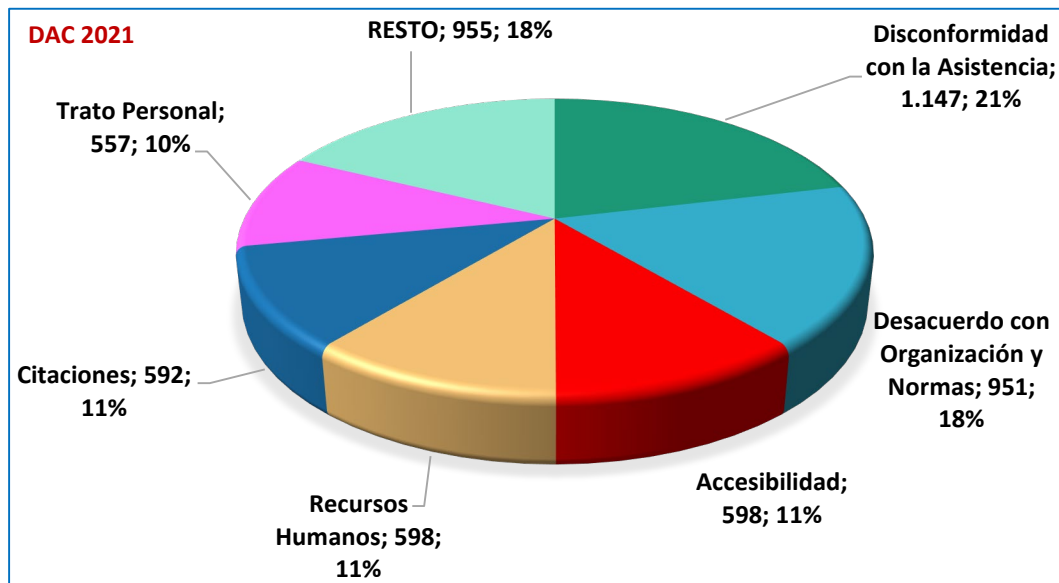


# Dirección Asistencial Centro

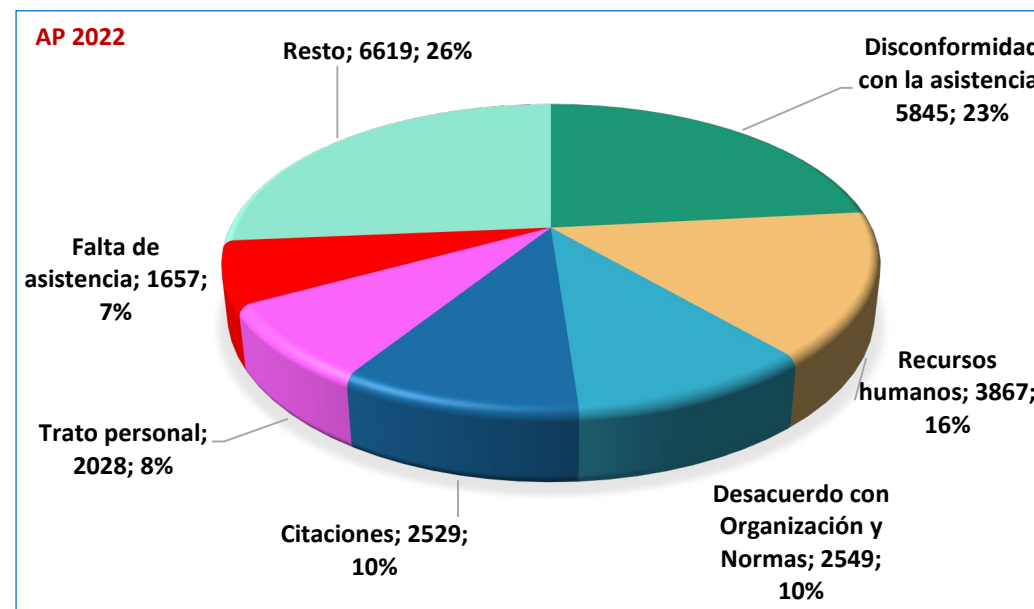
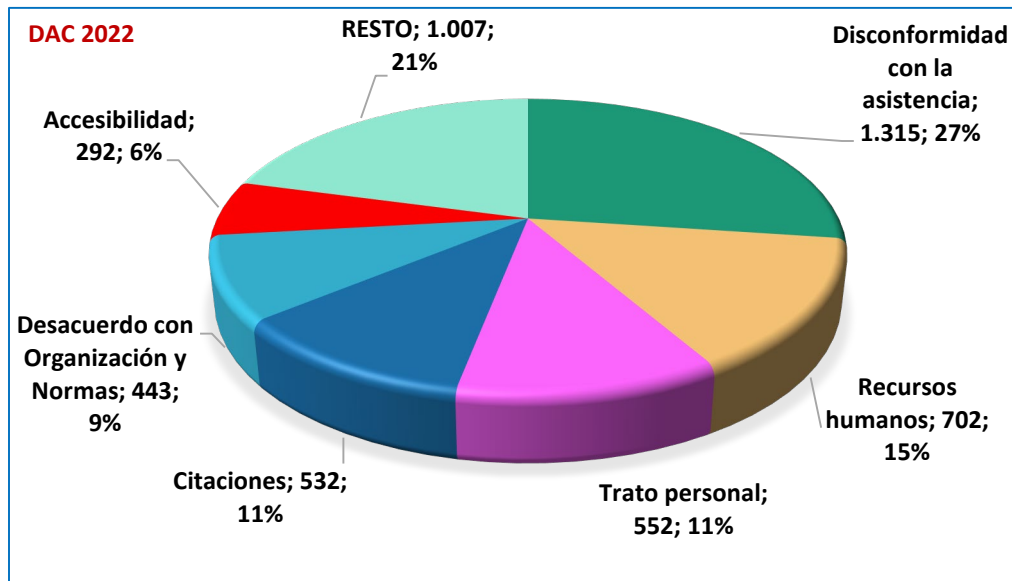
DAC 2022



# Dirección Asistencial Centro 2021-2022



# Dirección Asistencial Centro vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Este

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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%



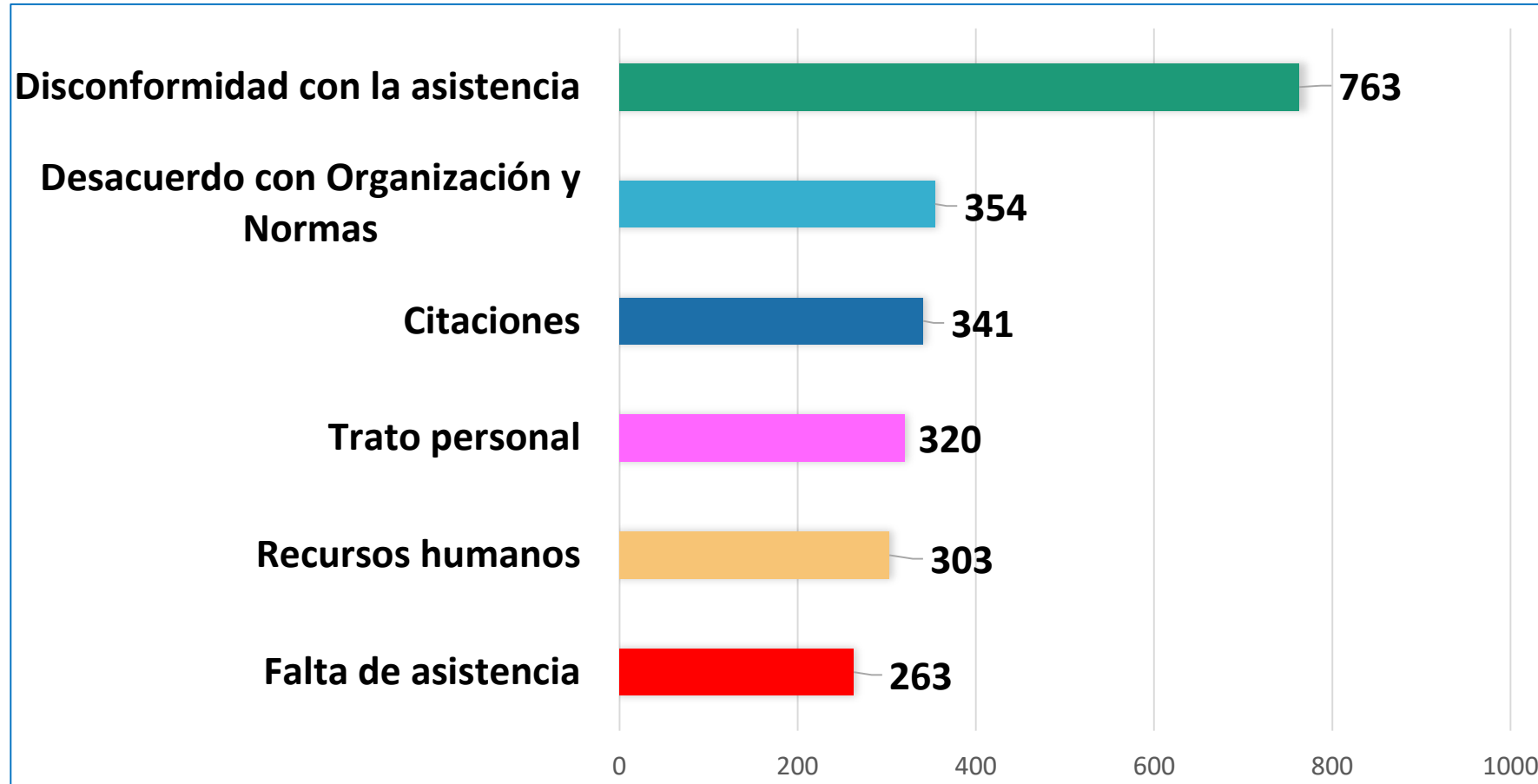
# Dirección Asistencial Este

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%



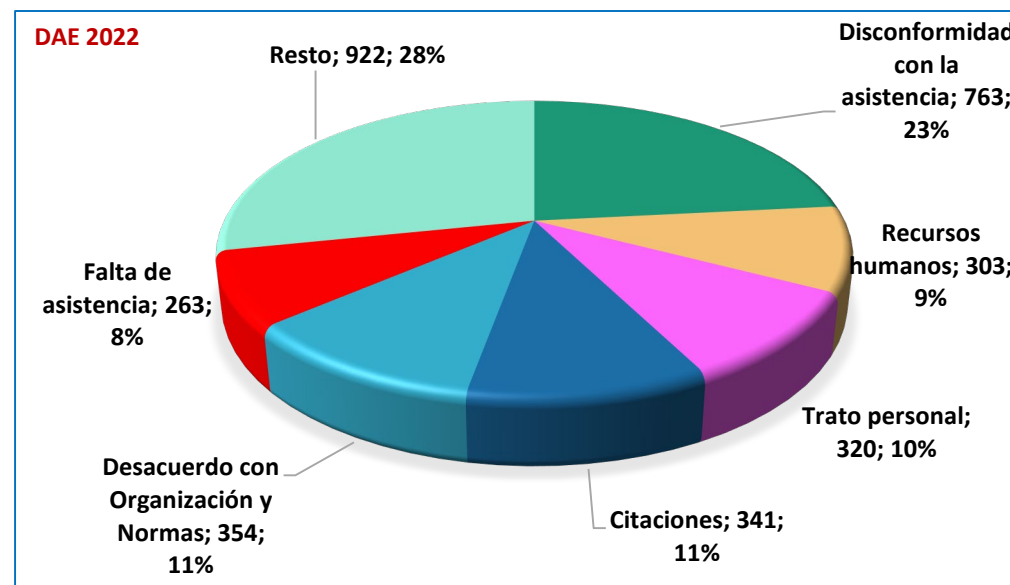
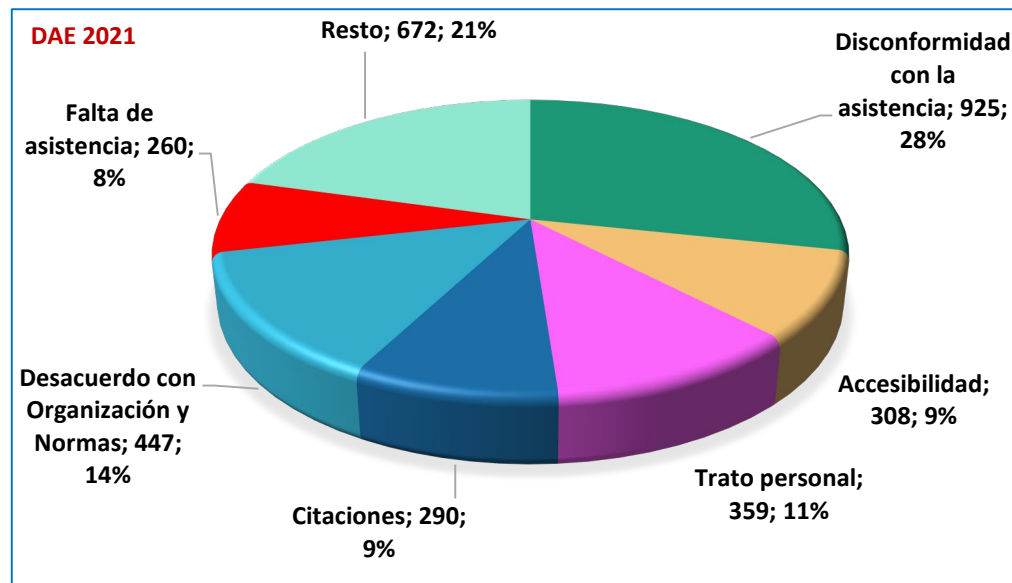
# Dirección Asistencial Este

DAE 2022

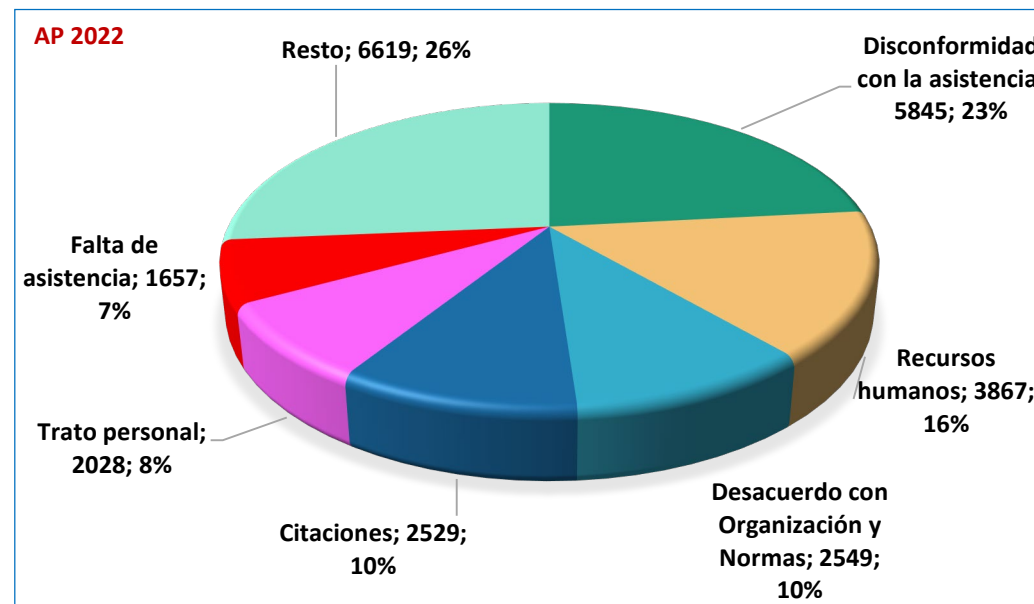
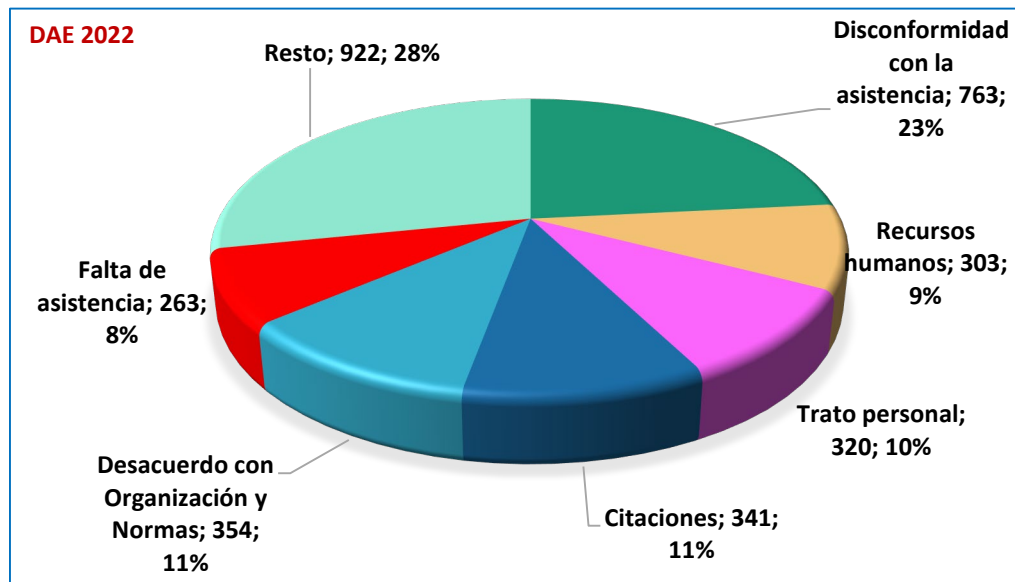




# Dirección Asistencial Este 2021-2022



# Dirección Asistencial Este vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Norte

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



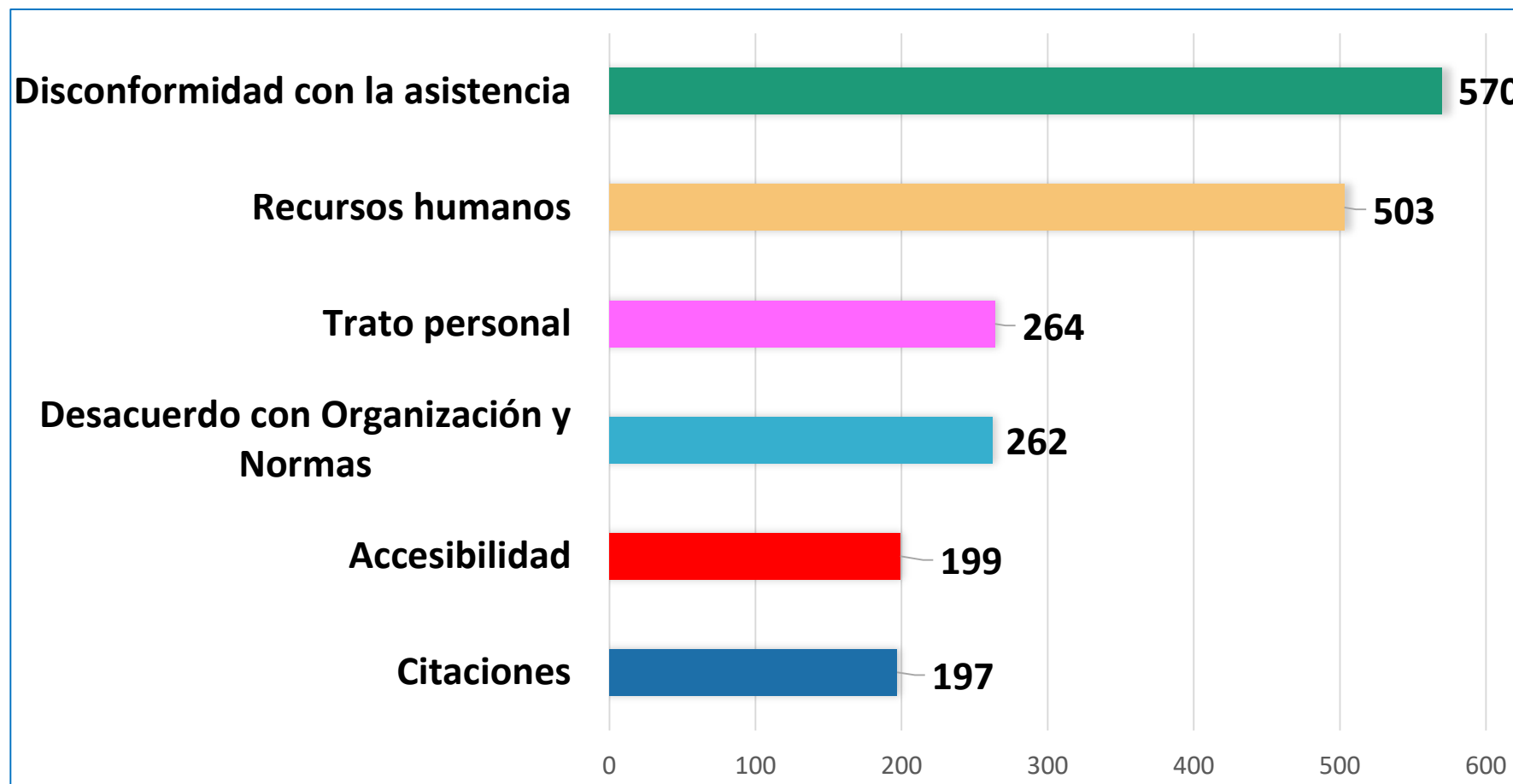
# Dirección Asistencial Norte

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%

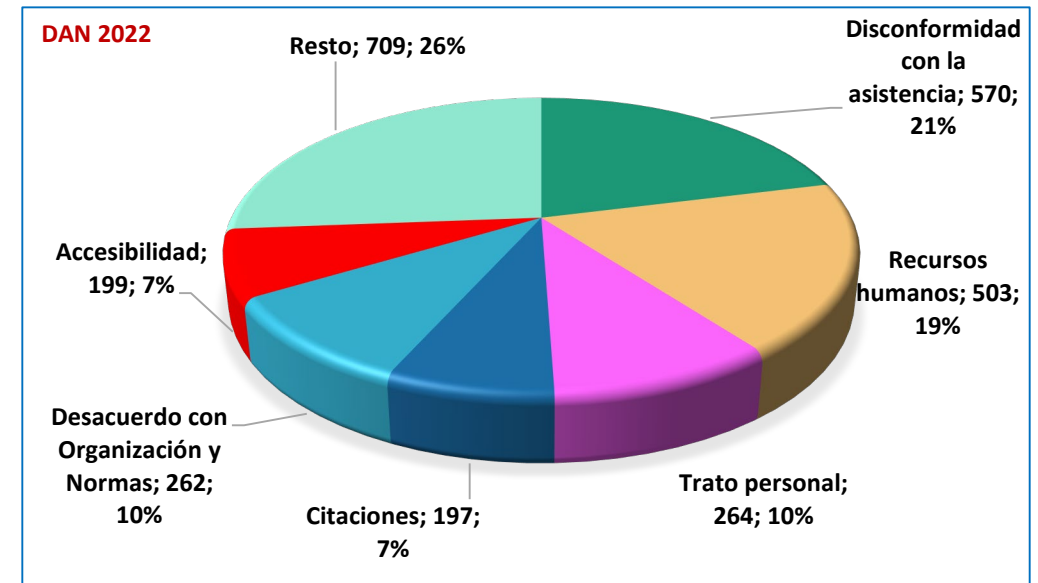
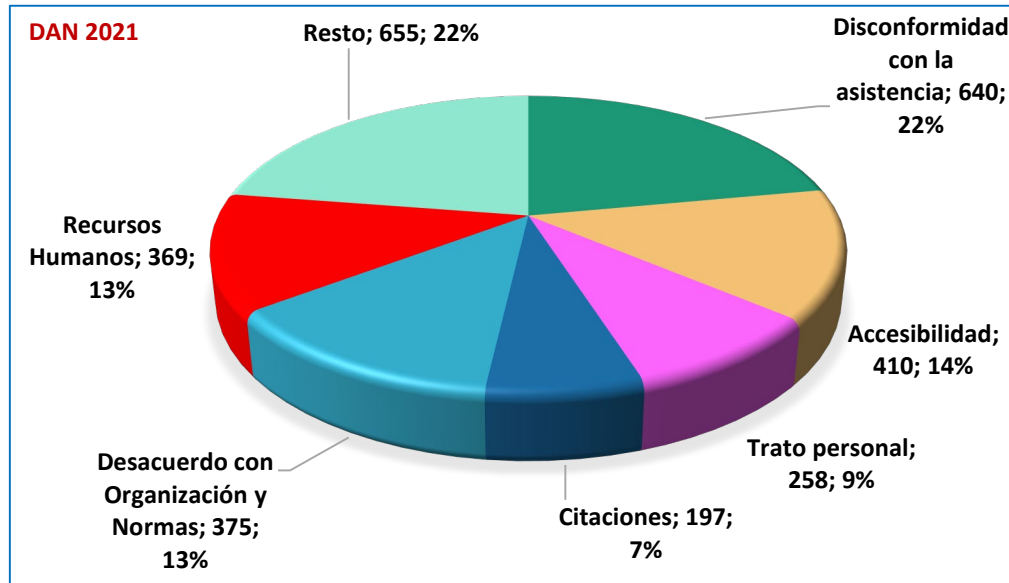


# Dirección Asistencial Norte

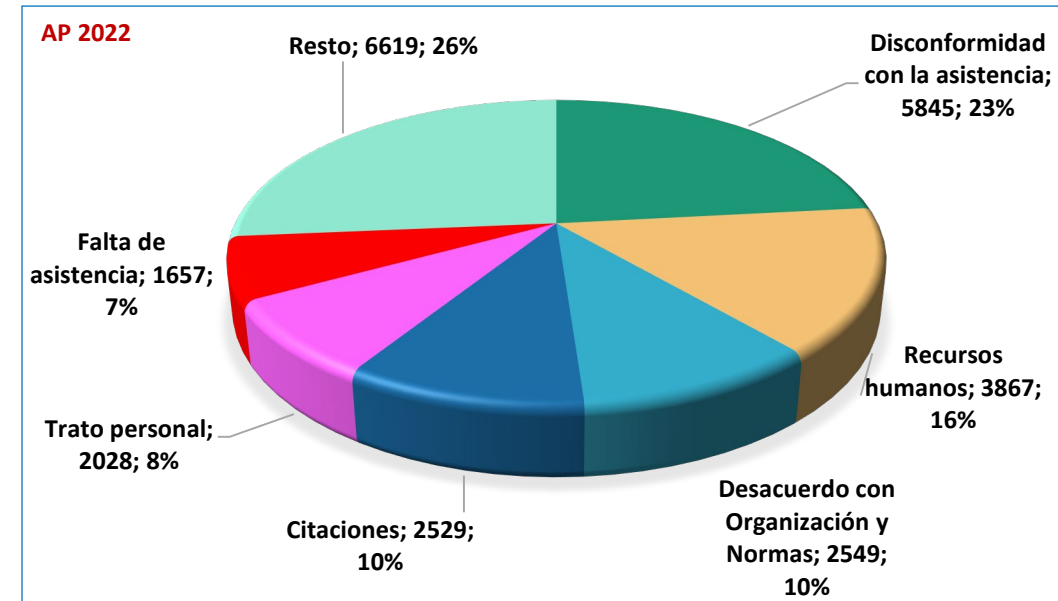
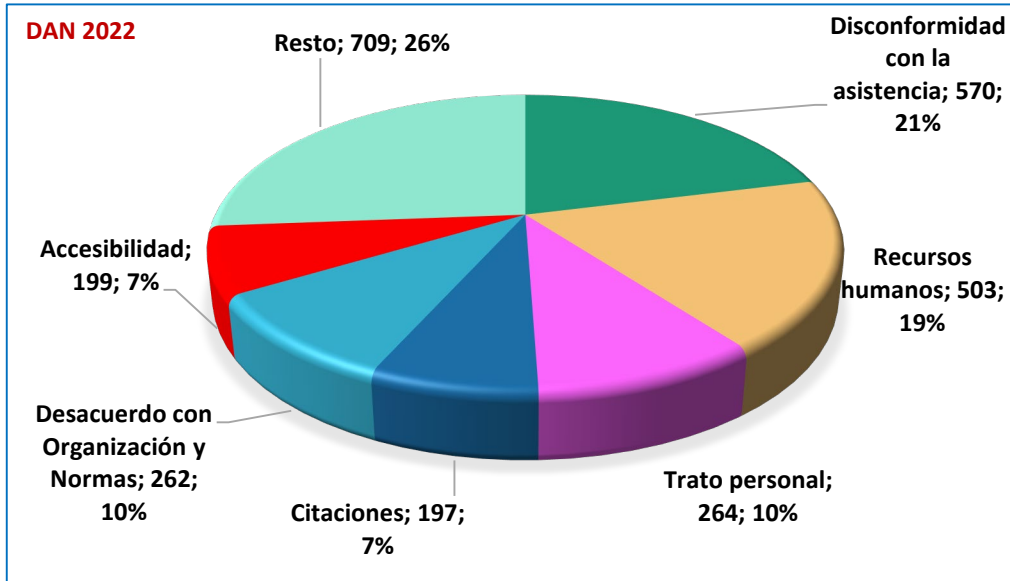
DAN 2022



# Dirección Asistencial Norte 2021-2022



# Dirección Asistencial Norte vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Noroeste

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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%





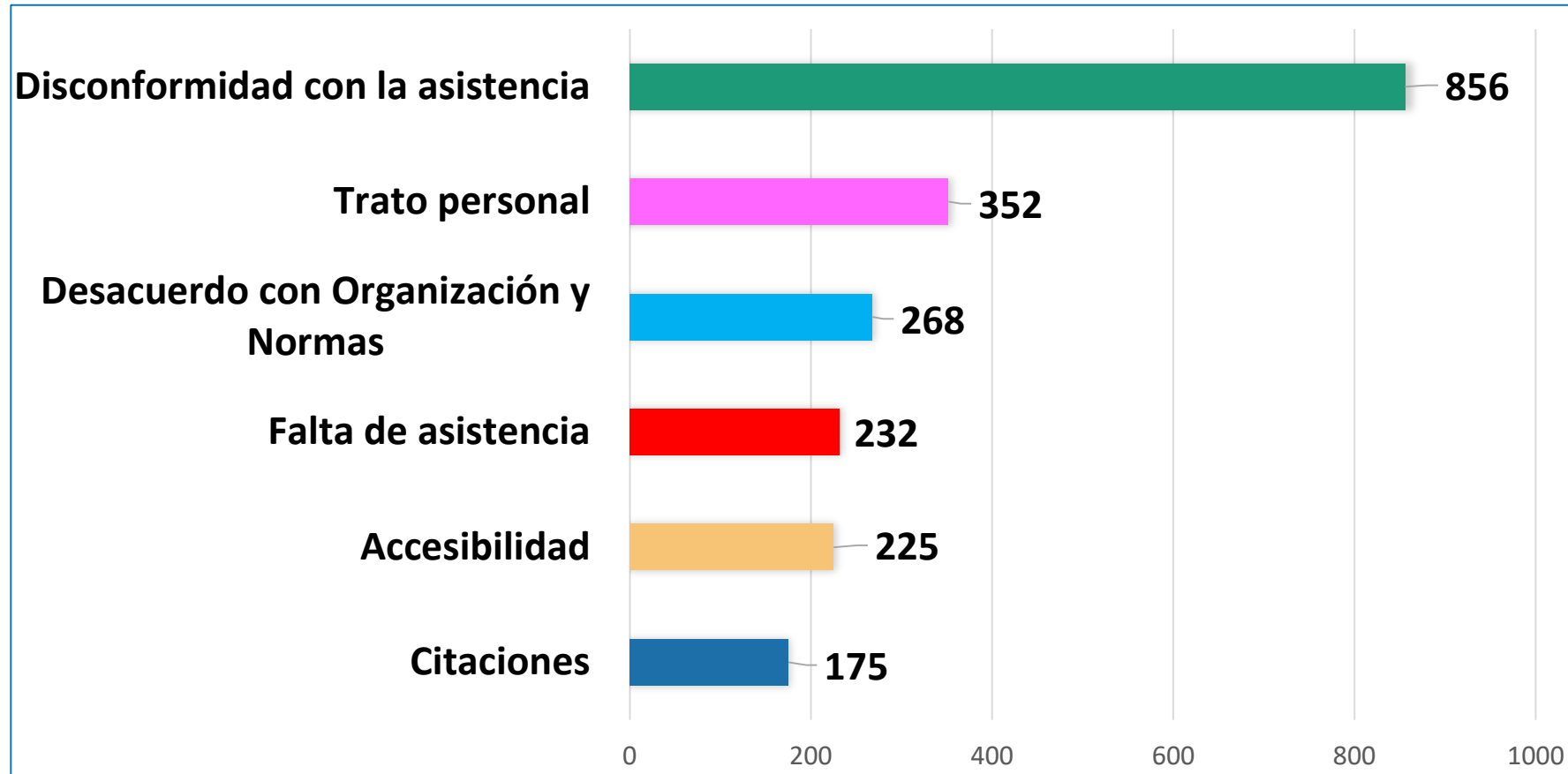
# Dirección Asistencial Noroeste

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%

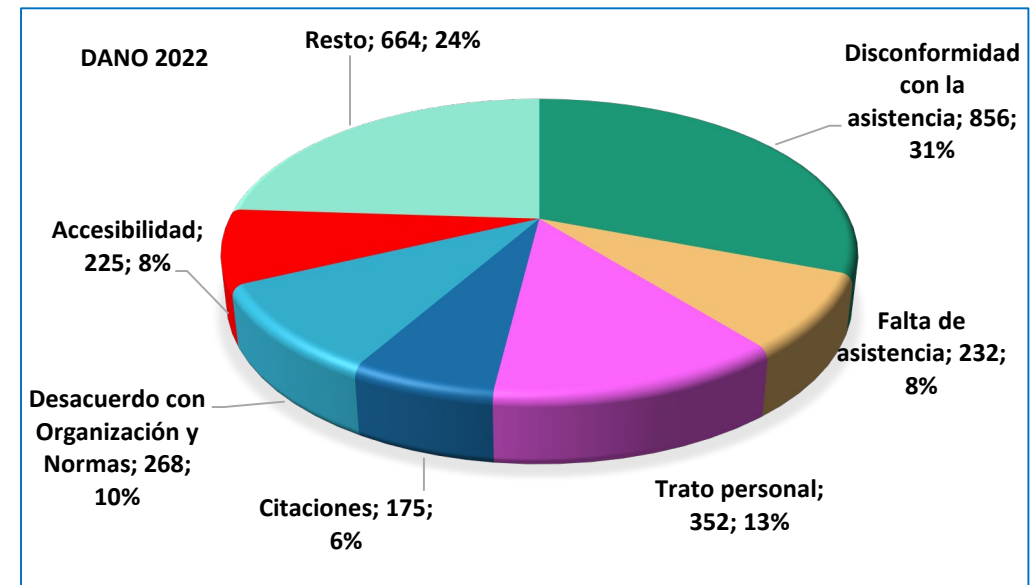
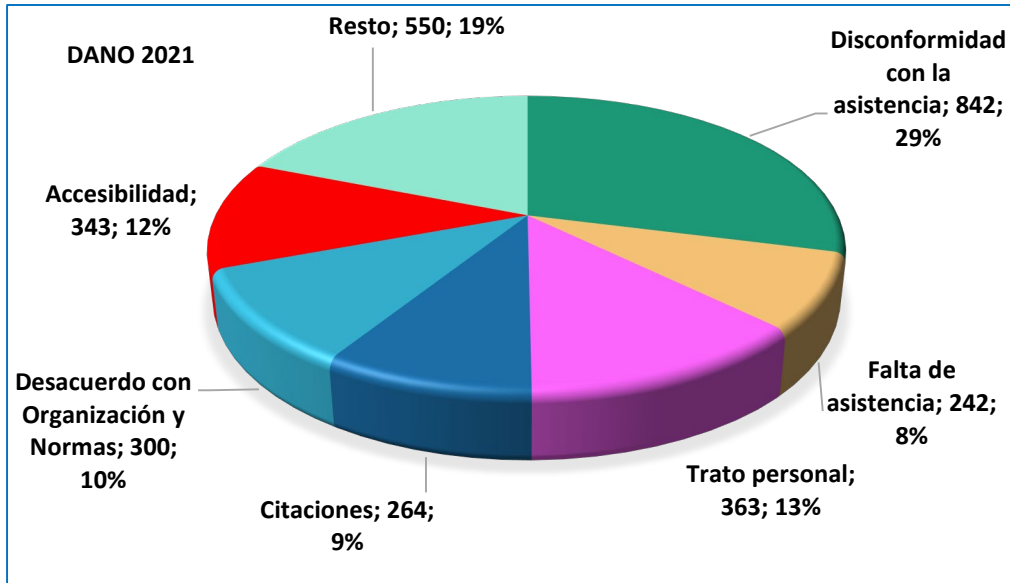


# Dirección Asistencial Noroeste

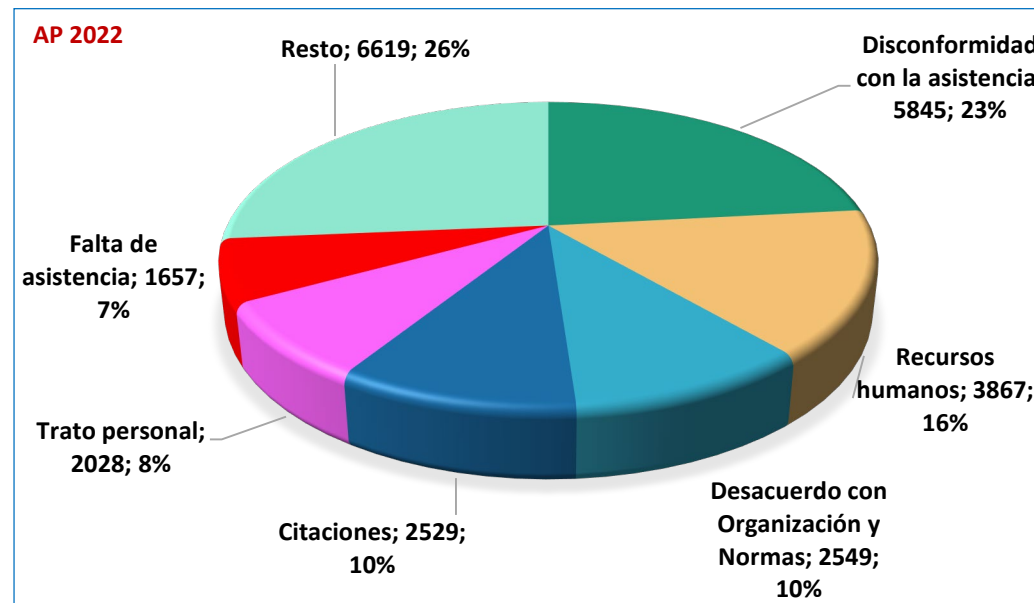
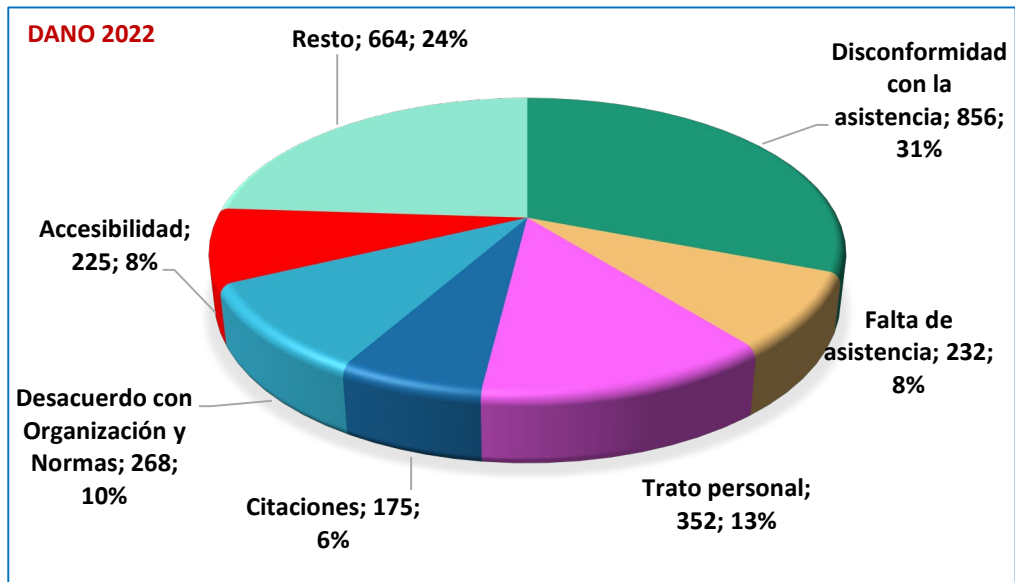
DANO 2022



# Dirección Asistencial Noroeste 2021-2022



# Dirección Asistencial Noroeste vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Oeste

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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%



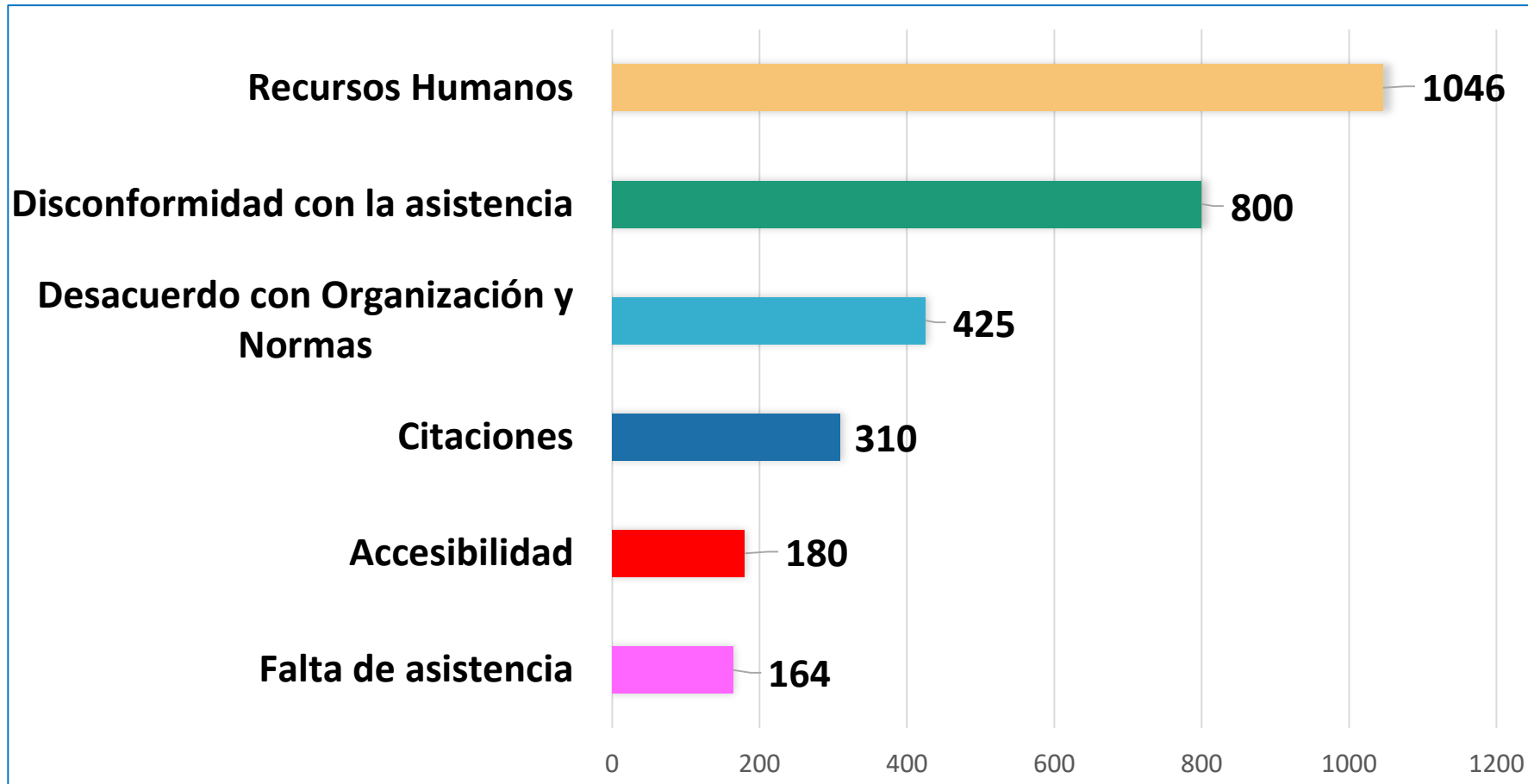
# Dirección Asistencial Oeste

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%

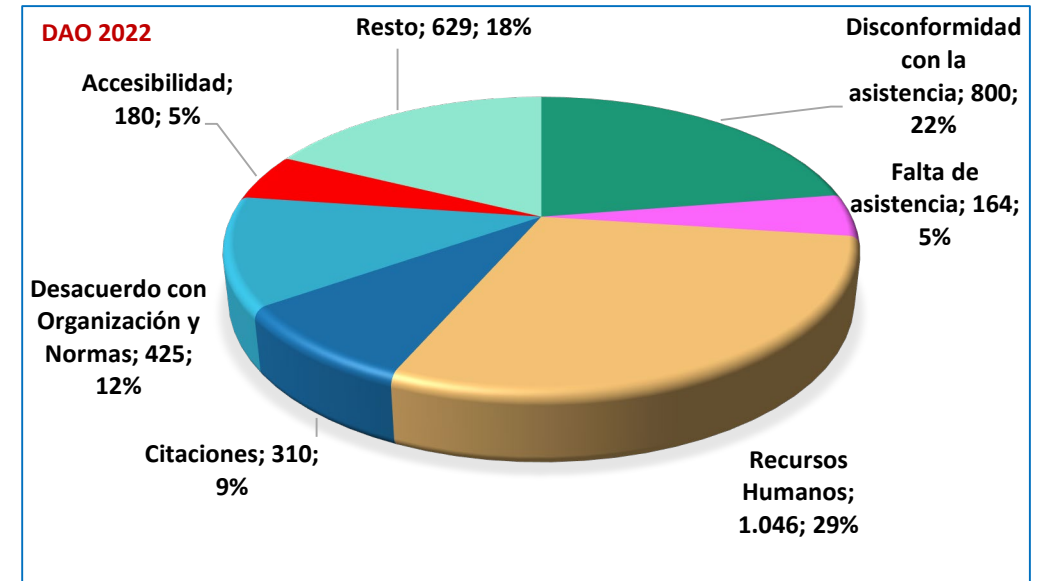
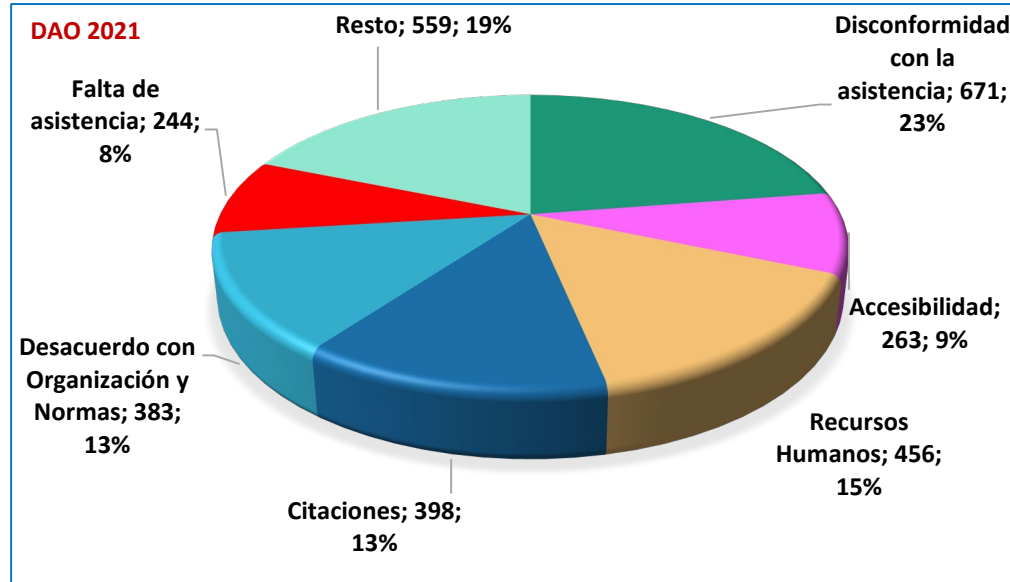


# Dirección Asistencial Oeste

DAO 2022

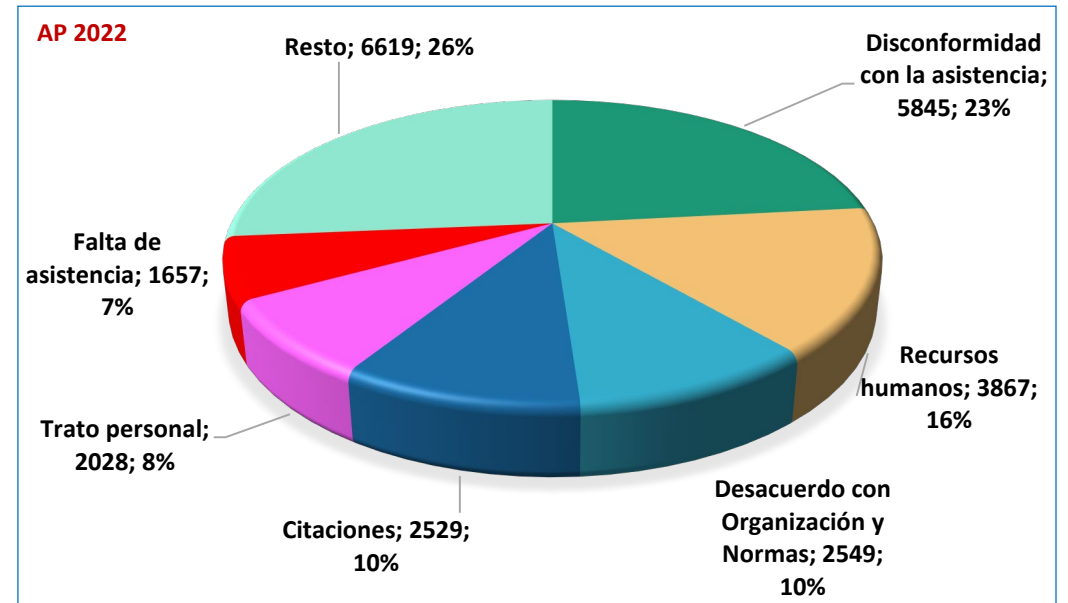
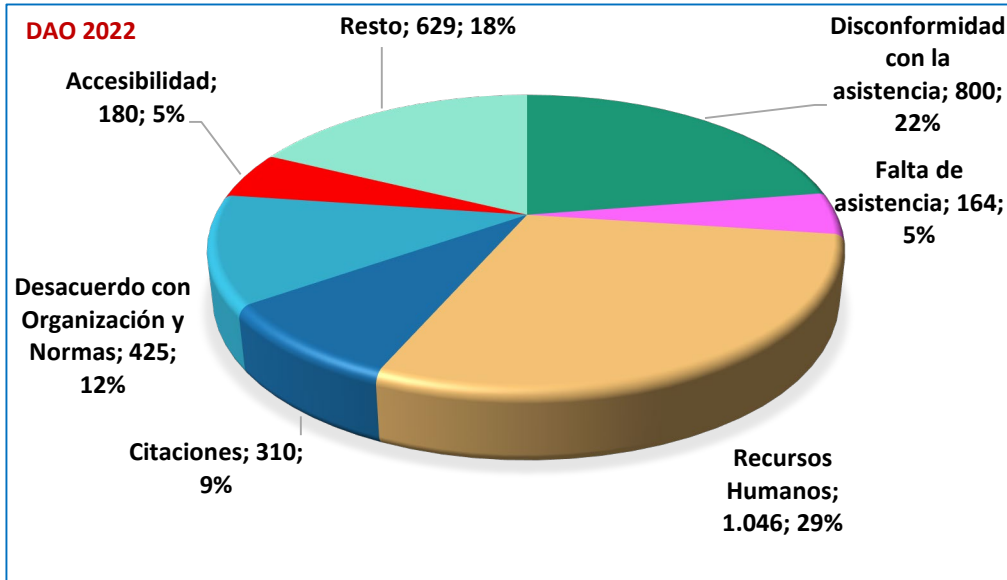


# Dirección Asistencial Oeste 2021 - 2022





# Dirección Asistencial Oeste vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Sur

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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%



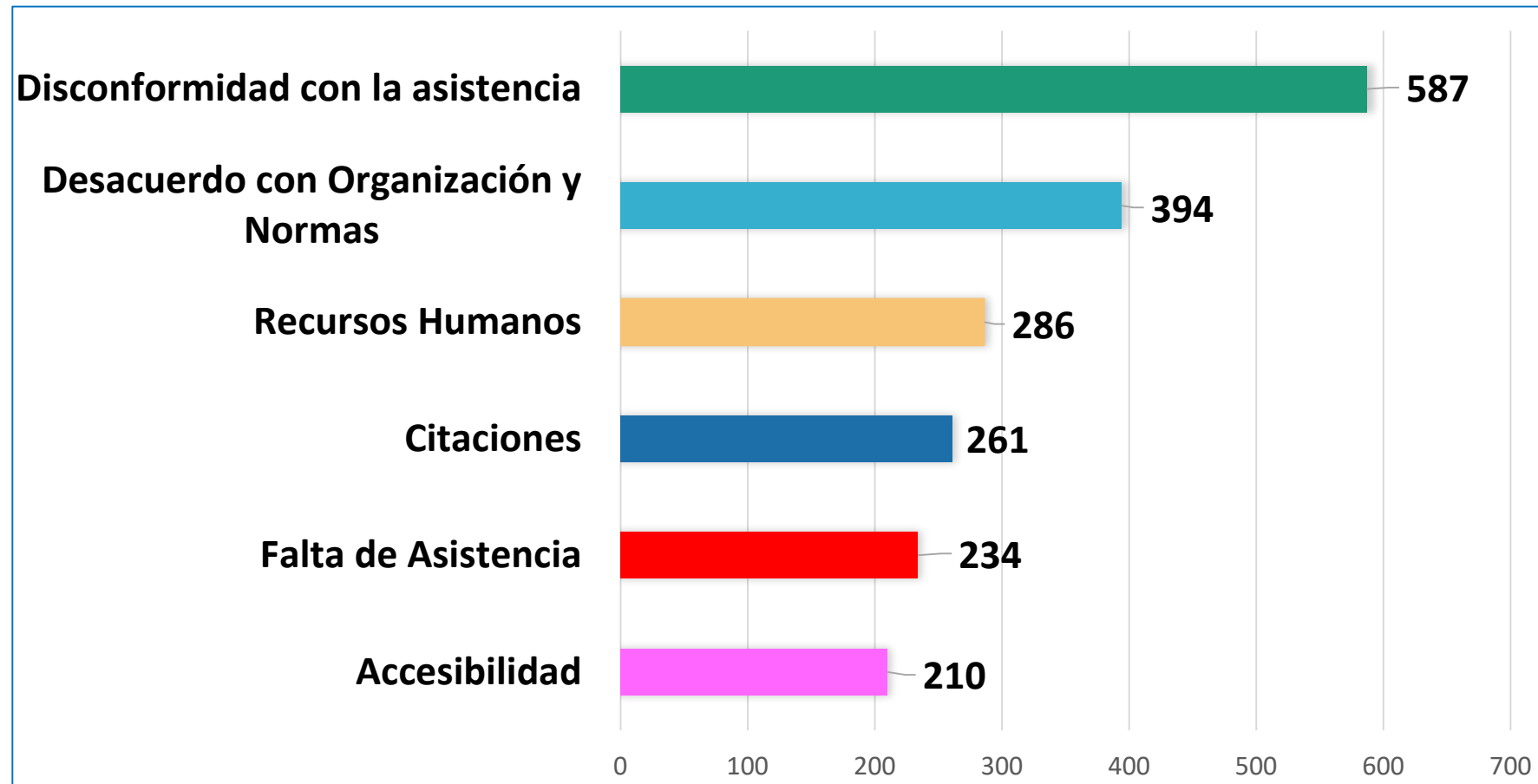
# Dirección Asistencial Sur

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%

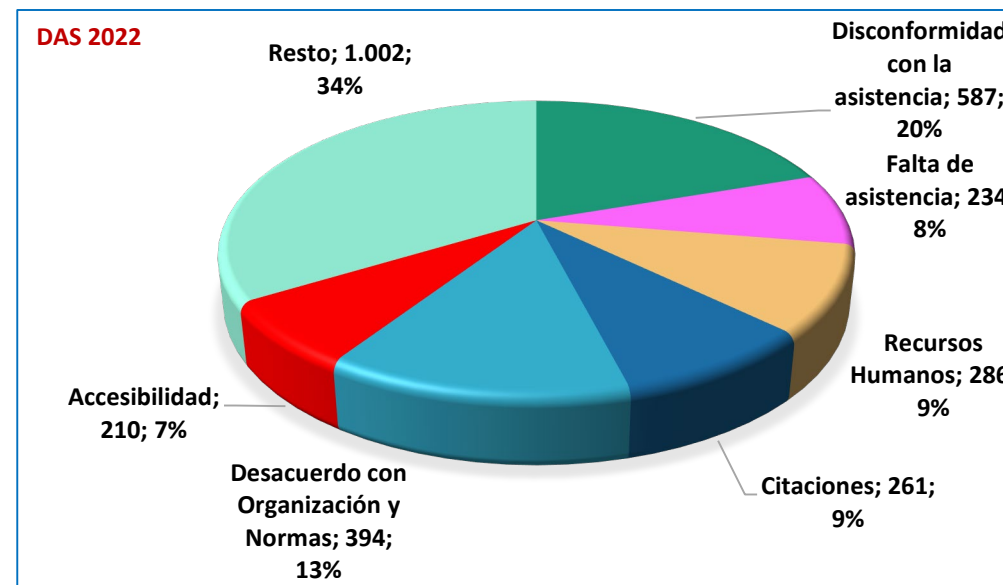
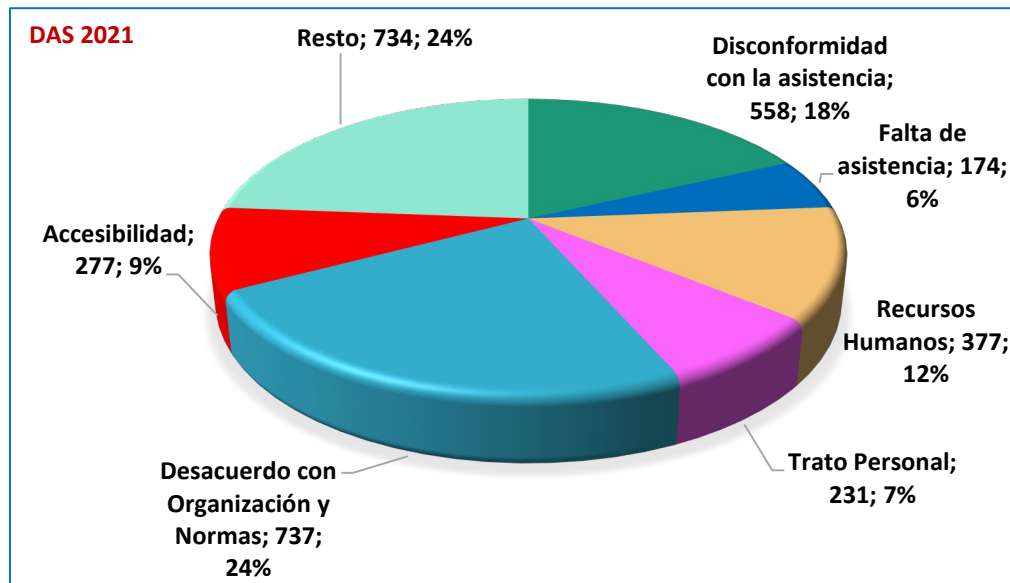


# Dirección Asistencial Sur

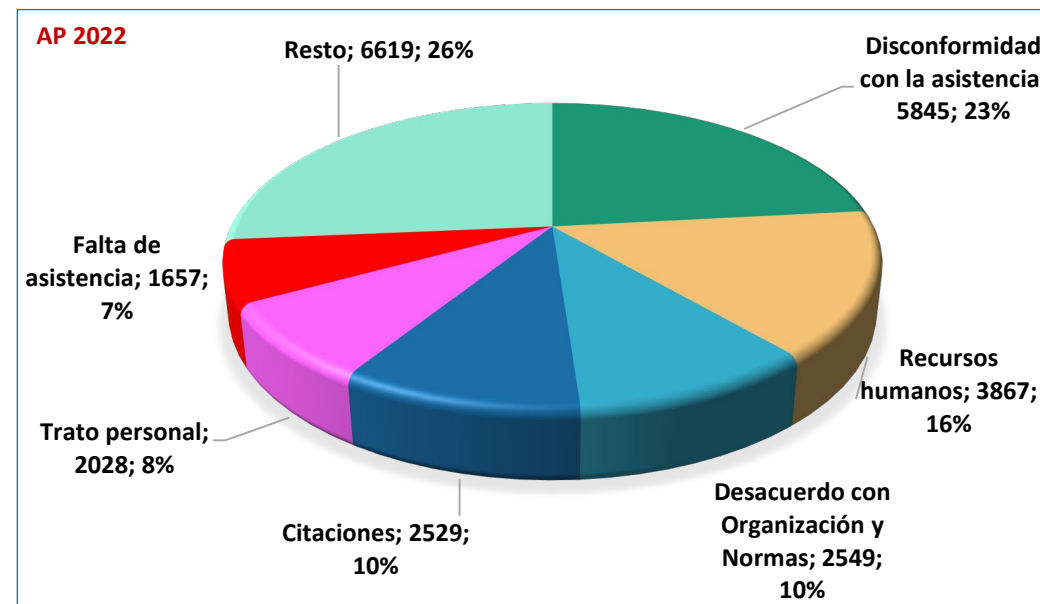
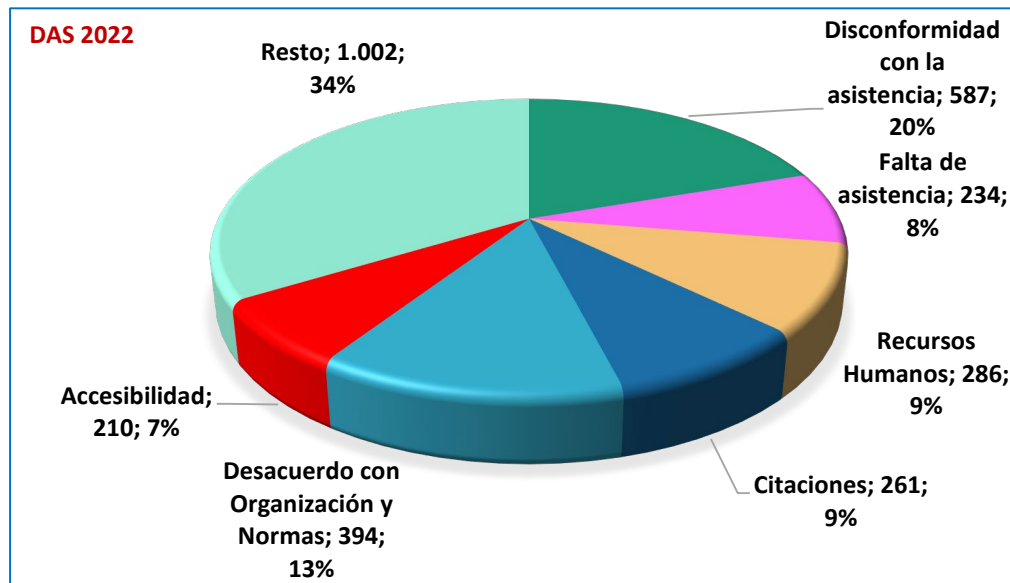
## DAS 2022



# Dirección Asistencial Sur 2021 - 2022



# Dirección Asistencial Sur vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Sureste

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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

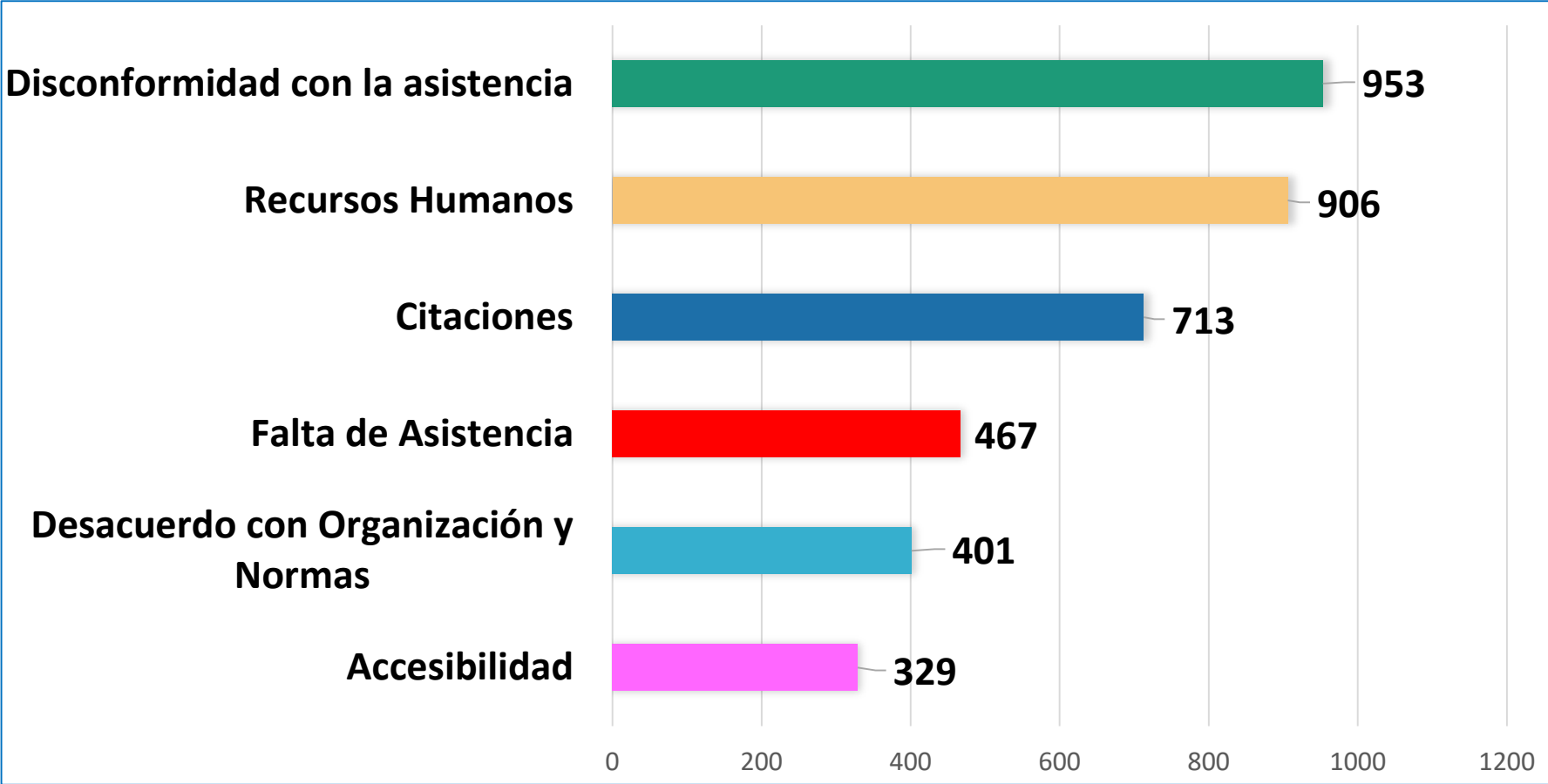
MOTIVO	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	953	19,14%	19,14%
Recursos humanos	906	18,20%	37,34%
Citaciones	713	14,32%	51,66%
Falta de asistencia	467	9,38%	61,04%
Desacuerdo con Organización y Normas	401	8,06%	69,10%
Accesibilidad	329	6,61%	75,71%
Resto	1.209	24,29%	100%



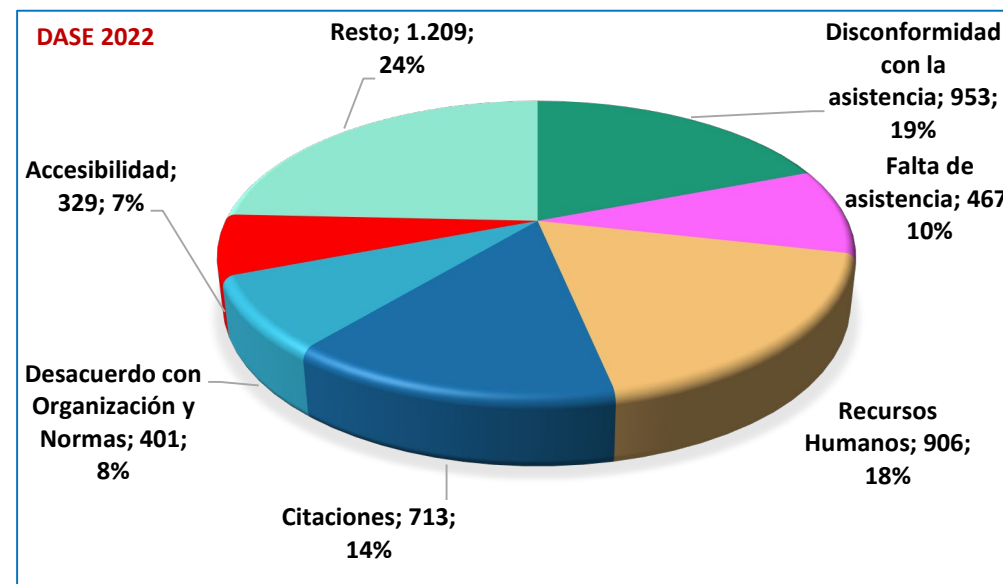
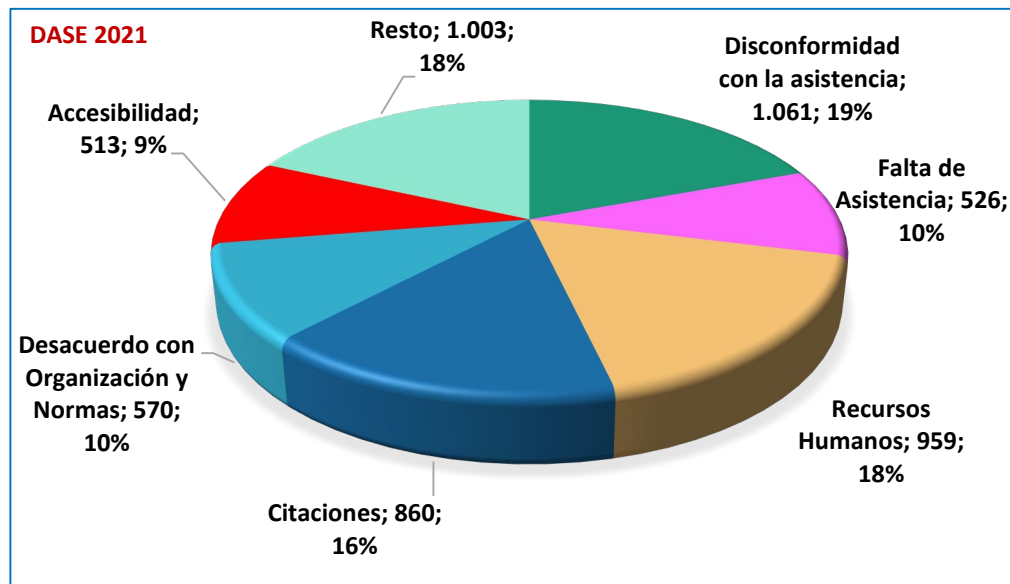


# Dirección Asistencial Sureste

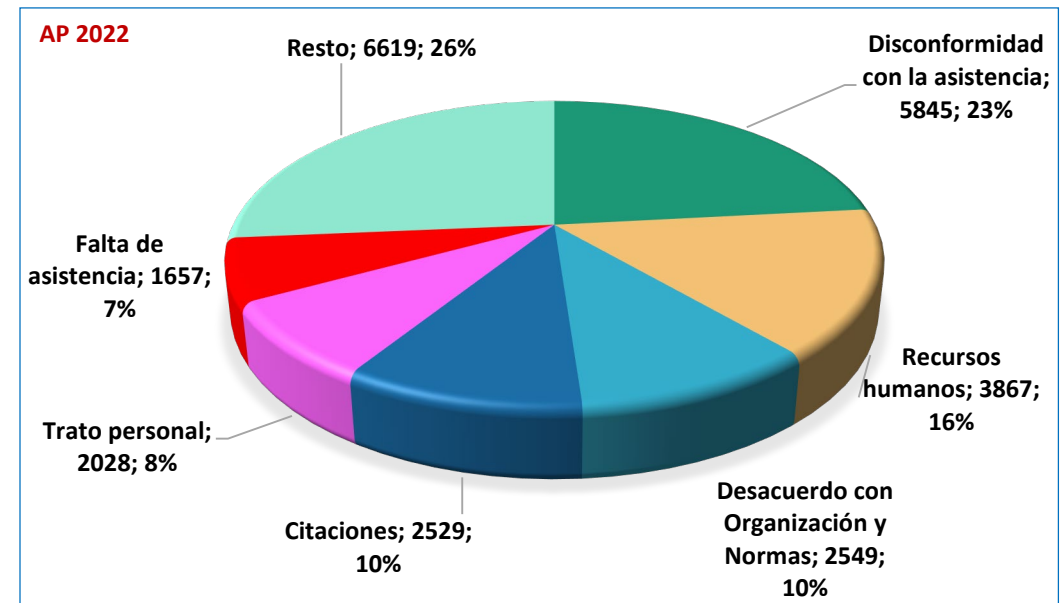
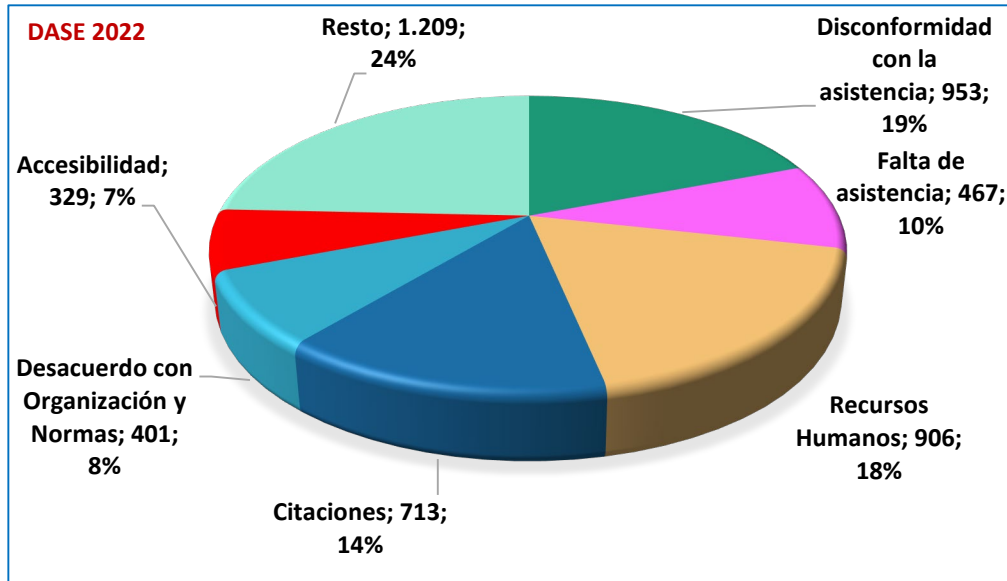
## DASE 2022



# Dirección Asistencial Sureste 2021 - 2022



# Dirección Asistencial Sureste vs Total Atención Primaria



---

# ATENCIÓN HOSPITALARIA



# Resultados globales 2021 - 2022

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

*\*Tipo de evento de nueva creación en 2022*



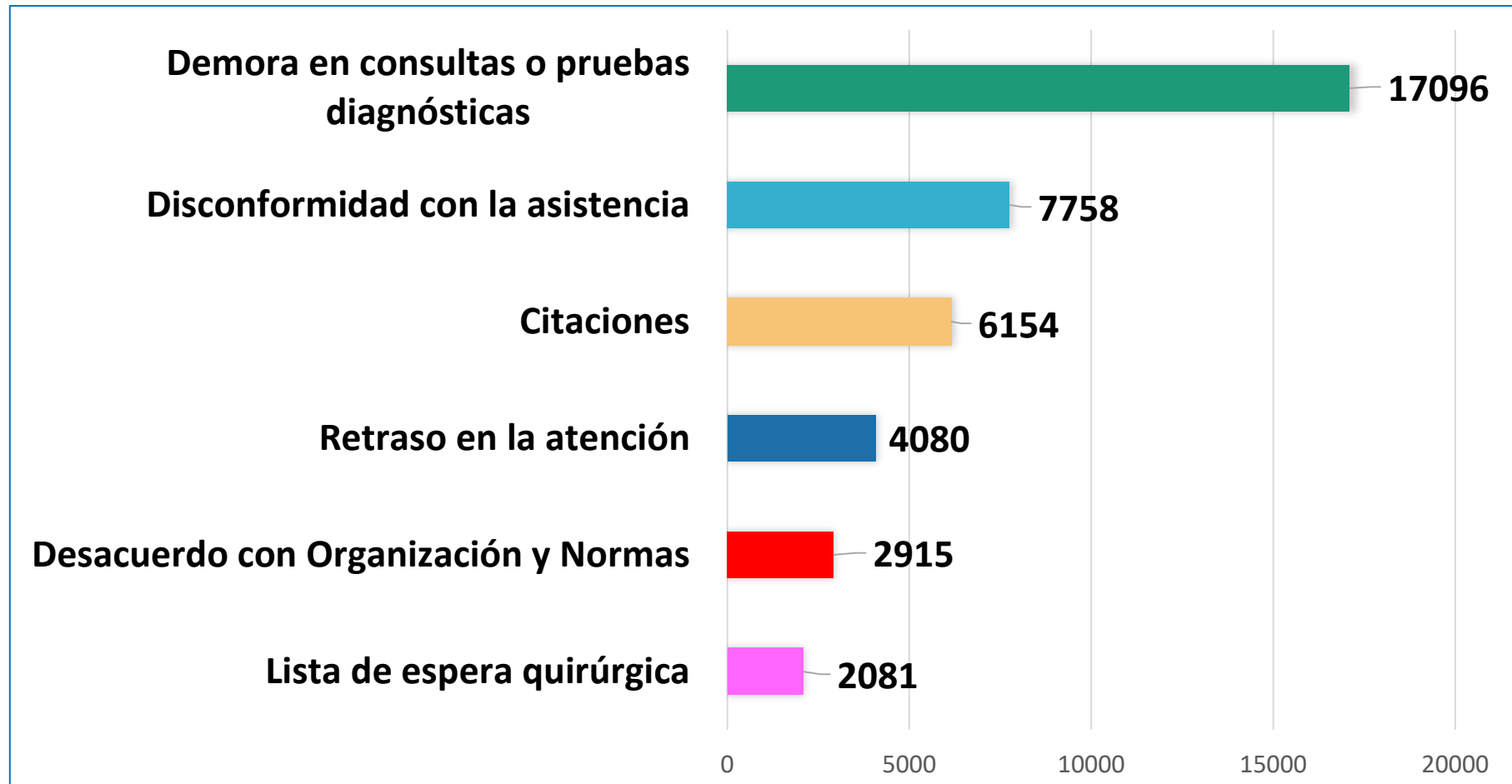
# Principales motivos de Reclamación

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%

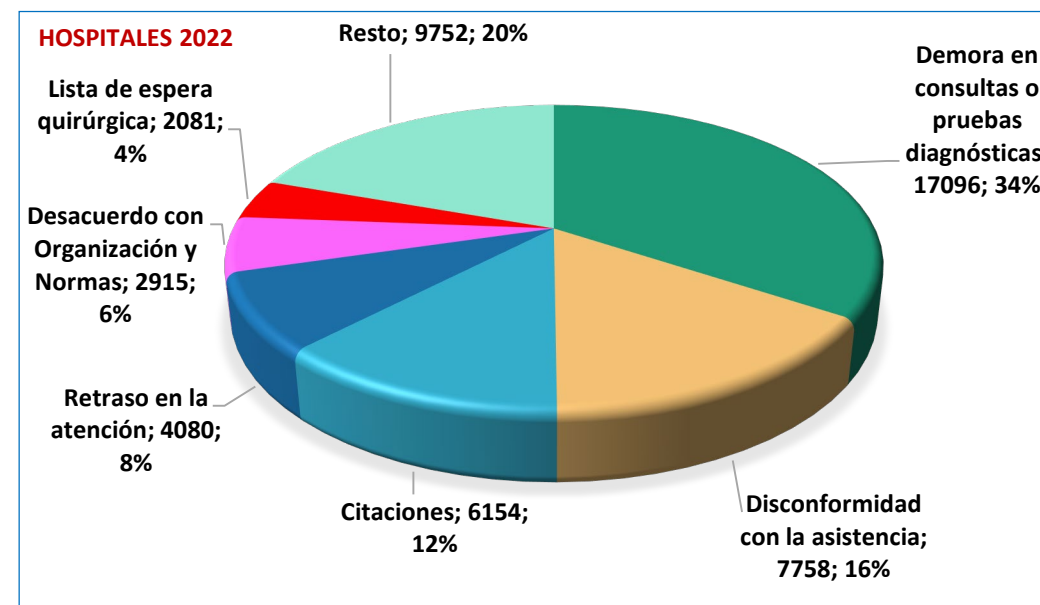
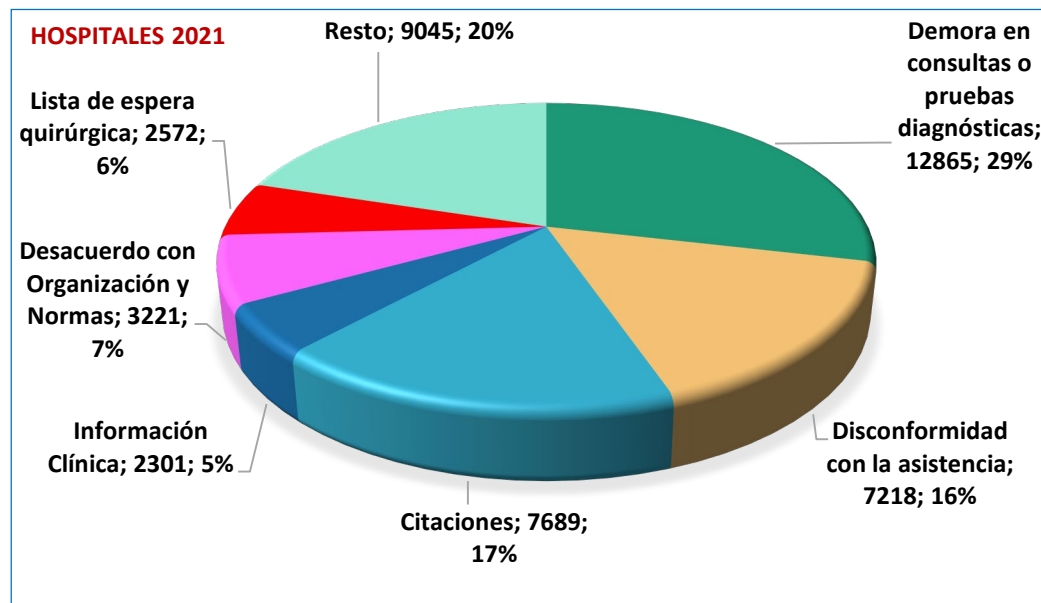


# Principales motivos de Reclamación

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



# 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

---

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Δ</b>	<b>Δ %</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.468</b>	<b>5.186</b>	<b>1.718</b>	<b>49,54%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>59</b>	<b>240</b>	<b>181</b>	<b>306,78%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>541</b>	<b>1.625</b>	<b>1.084</b>	<b>200,37%</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>5.186</b>	<b>240</b>	<b>4.081</b>	<b>1.625</b>

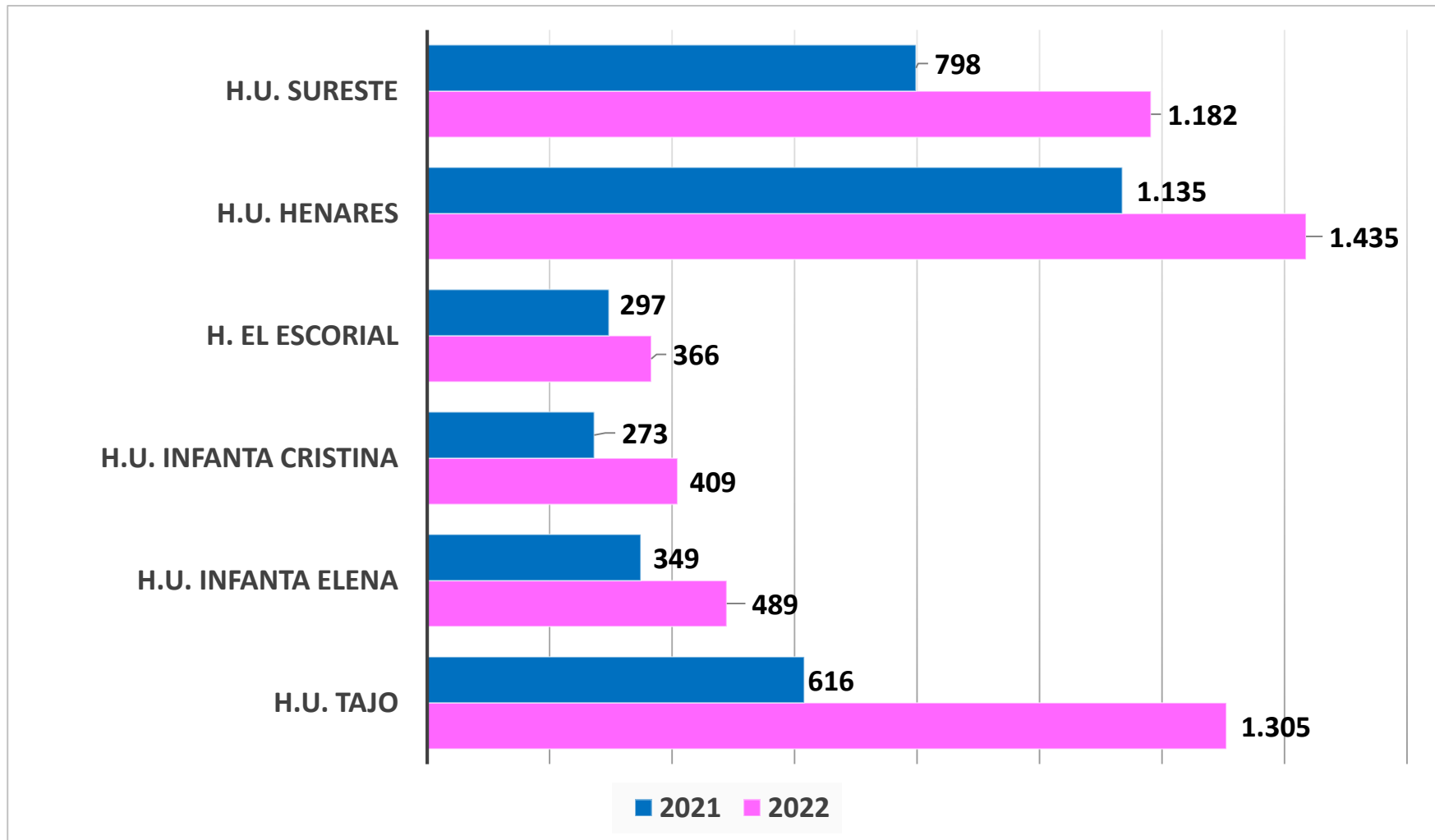


# Grupo I: Reclamaciones 2021-2022

	2021	2022	$\Delta$	$\Delta$ %
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%
<b>TOTAL</b>	<b>3.468</b>	<b>5.186</b>	<b>1.718</b>	<b>49,54%</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>5.186</b>	<b>2.183.177</b>	<b>23,75</b>

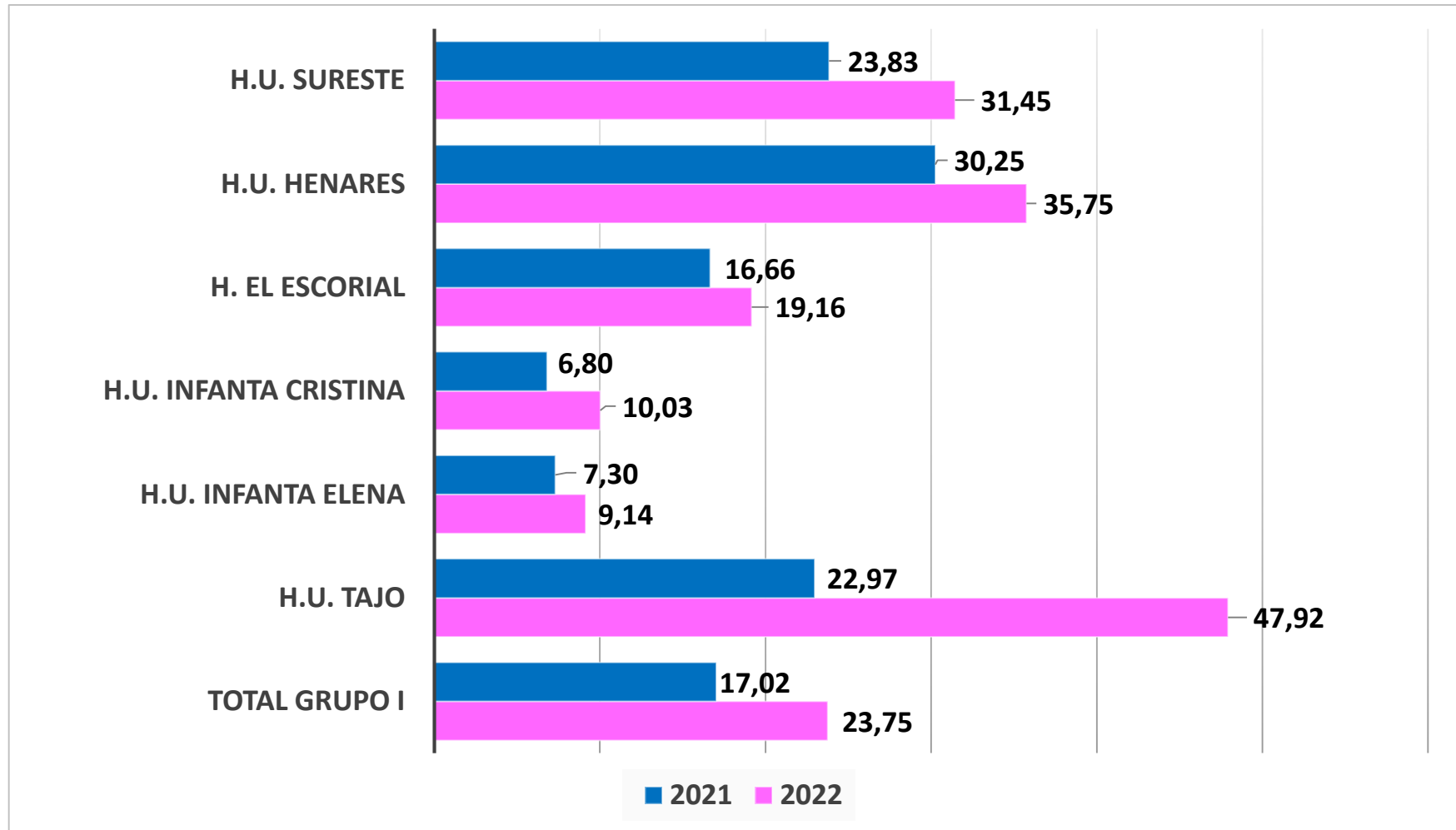


# Grupo I: Reclamaciones / Actividad 2021 - 2022

	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
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>17,02</b>	<b>23,75</b>



# Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

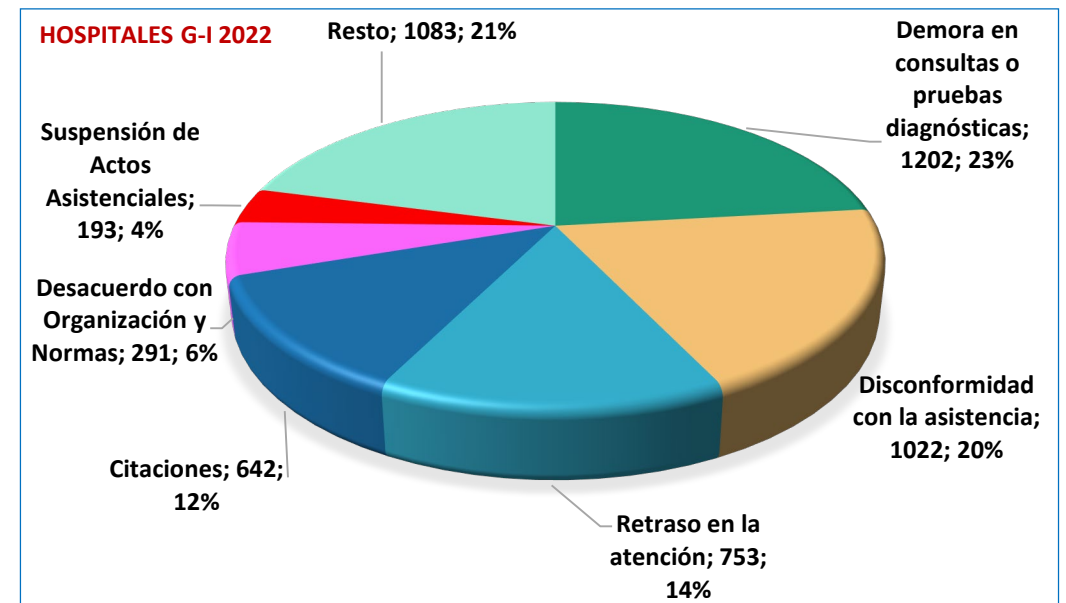
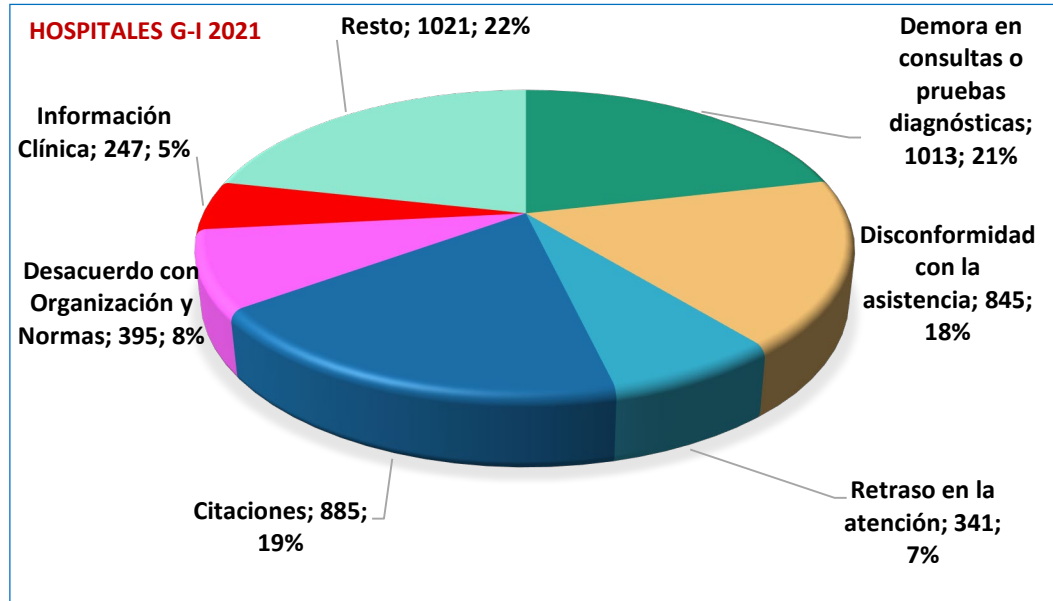


# Grupo I: Motivos de reclamación

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



# Grupo I: Motivos de reclamación 2021 - 2022



# H. U. Sureste: 2021-2022

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



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
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	$\Delta$	% $\Delta$
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	$\Delta$	% $\Delta$
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	$\Delta$	% $\Delta$
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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>616</b>	<b>1.305</b>	<b>689</b>	<b>111,85%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>268.174</b>	<b>272.348</b>	<b>4.174</b>	<b>1,56%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>22,97</b>	<b>47,92</b>	<b>24,95</b>	<b>108,62%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>50,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>80</b>	<b>107</b>	<b>27</b>	<b>33,75%</b>





# 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	$\Delta$	$\Delta$ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>16.767</b>	<b>24.106</b>	<b>7.339</b>	<b>43,77%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>245</b>	<b>538</b>	<b>293</b>	<b>119,59%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3.593</b>	<b>4.565</b>	<b>972</b>	<b>27,05%</b>



## 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
<b>TOTAL</b>	<b>24.106</b>	<b>538</b>	<b>6.170</b>	<b>4.565</b>

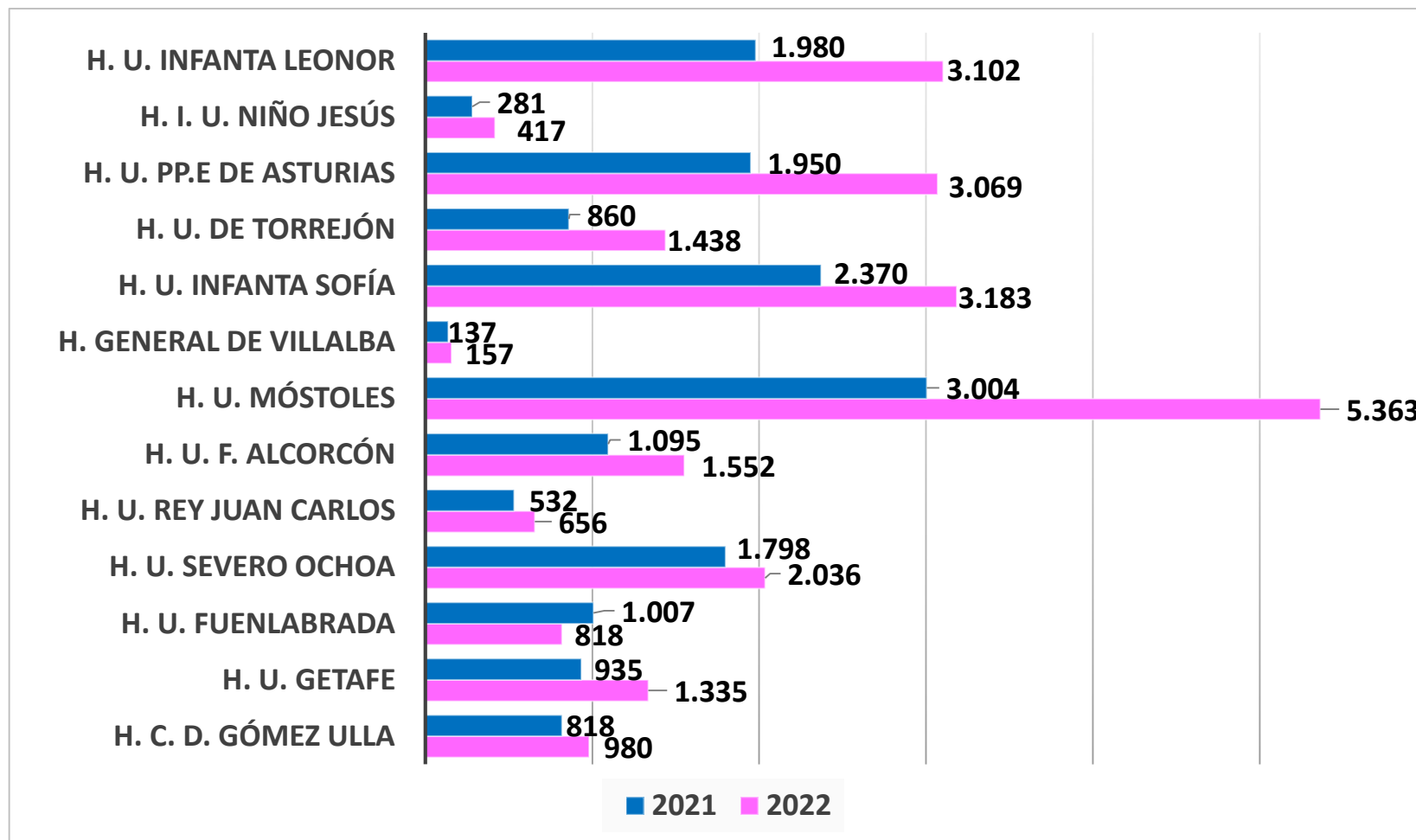


## Grupo II: Reclamaciones 2021-2022

	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%
<b>TOTAL</b>	<b>16.767</b>	<b>24.123</b>	<b>7.356</b>	<b>43,87%</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>24.106</b>	<b>7.104.061</b>	<b>33,93</b>



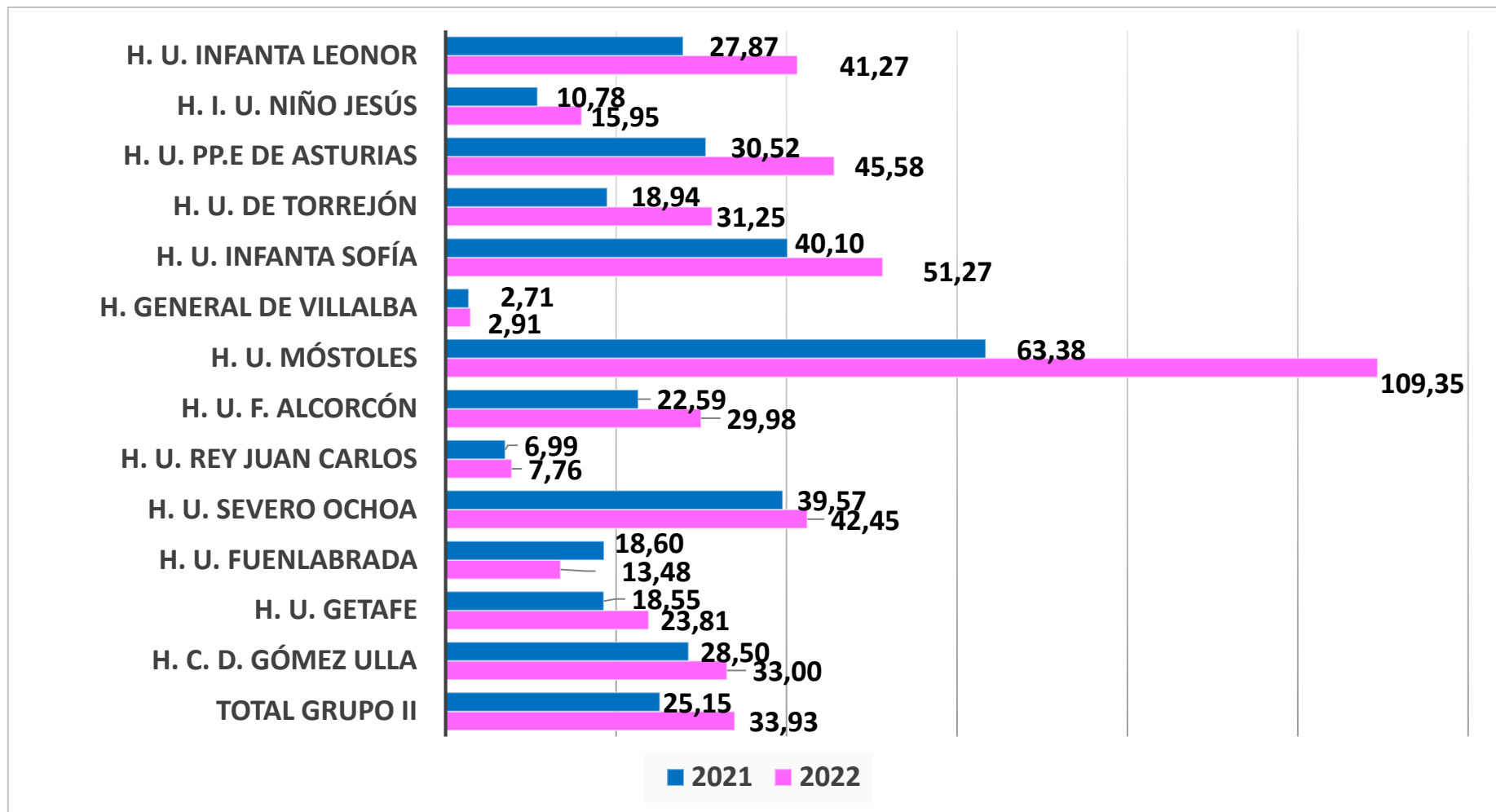


## Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

	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
<b>TOTAL G-II</b>	<b>25,15</b>	<b>33,93</b>



# Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

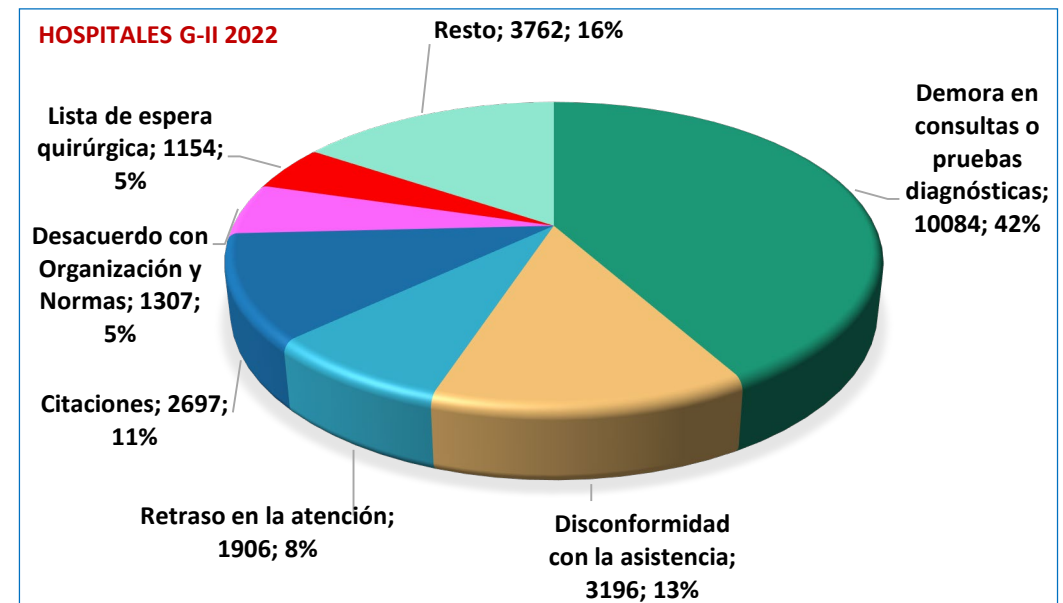
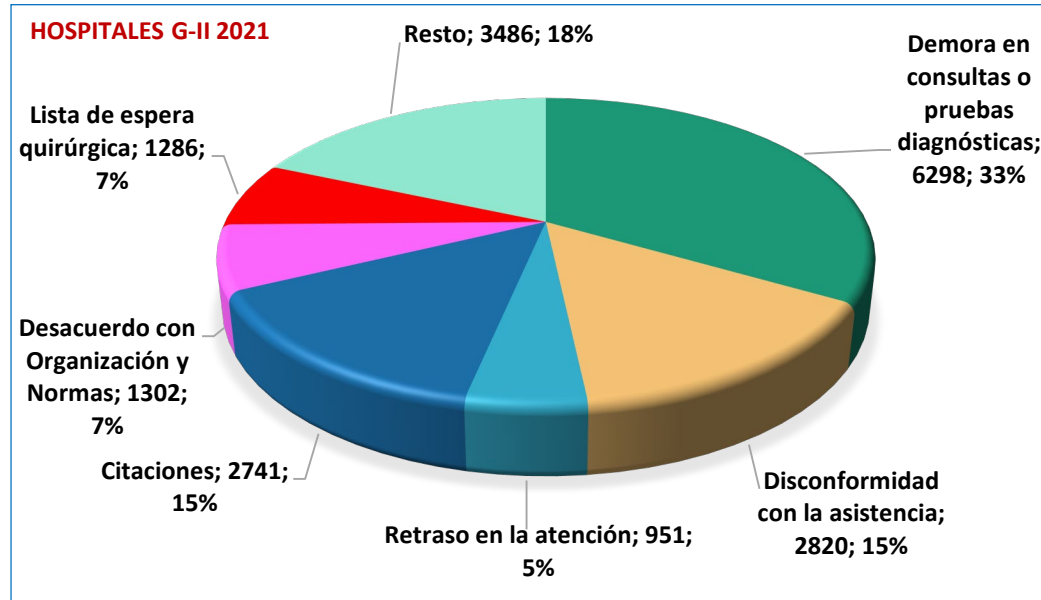


# Grupo II: Motivos de reclamación

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



# Grupo II: Motivos de reclamación 2021 - 2022



# H. U. Infanta Leonor

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



# H. U. Infanta Leonor

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



## H. Infantil U. Niño Jesús

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



## 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.950</b>	<b>3.069</b>	<b>1119</b>	<b>57,38%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>638.843</b>	<b>673.384</b>	<b>34.541</b>	<b>5,41%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>30,52</b>	<b>45,58</b>	<b>15,06</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>70,59%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>271</b>	<b>321</b>	<b>50</b>	<b>18,45%</b>



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



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.370</b>	<b>3.183</b>	<b>813</b>	<b>34,30%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>591.052</b>	<b>620.885</b>	<b>29.833</b>	<b>5,05%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>40,10</b>	<b>51,27</b>	<b>11,17</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>10</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>490,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>180</b>	<b>247</b>	<b>67</b>	<b>37,22%</b>



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>137</b>	<b>157</b>	<b>20</b>	<b>14,60%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>505.403</b>	<b>539.483</b>	<b>34.080</b>	<b>6,74%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>2,71</b>	<b>2,91</b>	<b>0,20</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>*</b>	<b>6</b>		
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>*</b>	<b>361</b>		

*\* 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.004</b>	<b>5.363</b>	<b>2359</b>	<b>78,53%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>473.994</b>	<b>490.435</b>	<b>16.441</b>	<b>3,47%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>63,38</b>	<b>109,35</b>	<b>45,97</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>-1</b>	<b>-12,50%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>87</b>	<b>130</b>	<b>43</b>	<b>49,43%</b>



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.095</b>	<b>1.552</b>	<b>457</b>	<b>41,74%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>484.666</b>	<b>517.677</b>	<b>33.011</b>	<b>6,81%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>22,59</b>	<b>29,98</b>	<b>7,39</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>76</b>	<b>71</b>	<b>-5</b>	<b>-6,58%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>176</b>	<b>239</b>	<b>63</b>	<b>35,80%</b>



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>532</b>	<b>656</b>	<b>124</b>	<b>23,31%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>760.827</b>	<b>844.862</b>	<b>84.035</b>	<b>11,05%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>6,99</b>	<b>7,76</b>	<b>0,977</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>*</b>	<b>207</b>		
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>*</b>	<b>1.216</b>		

*\* 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.798</b>	<b>2.036</b>	<b>238</b>	<b>13,24%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>454.375</b>	<b>479.654</b>	<b>25.279</b>	<b>5,56%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>39,57</b>	<b>42,45</b>	<b>2,88</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>146,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>118</b>	<b>203</b>	<b>85</b>	<b>72,03%</b>



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.007</b>	<b>818</b>	<b>-189</b>	<b>-18,77%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>541.368</b>	<b>606.991</b>	<b>65.623</b>	<b>12,12%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>18,60</b>	<b>13,48</b>	<b>-5,12</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>-9</b>	<b>-25,71%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>423</b>	<b>402</b>	<b>-21</b>	<b>-4,96%</b>



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>935</b>	<b>1.335</b>	<b>400</b>	<b>42,78%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>504.136</b>	<b>560.635</b>	<b>56.499</b>	<b>11,21%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>18,55</b>	<b>23,81</b>	<b>5,26</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>30,77%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>223</b>	<b>344</b>	<b>121</b>	<b>54,26%</b>



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>818</b>	<b>980</b>	<b>162</b>	<b>19,80%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>286.971</b>	<b>296.936</b>	<b>9.965</b>	<b>3,47%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>28,50</b>	<b>33,00</b>	<b>4,50</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>11,11%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>285</b>	<b>307</b>	<b>22</b>	<b>7,72%</b>



## 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	$\Delta$	$\Delta$ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>15.523</b>	<b>17.026</b>	<b>1.503</b>	<b>9,68%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1.867</b>	<b>1.314</b>	<b>-553</b>	<b>-29,62%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>4.346</b>	<b>6.146</b>	<b>1.800</b>	<b>41,42%</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>17.026</b>	<b>1.314</b>	<b>10.703</b>	<b>6.146</b>

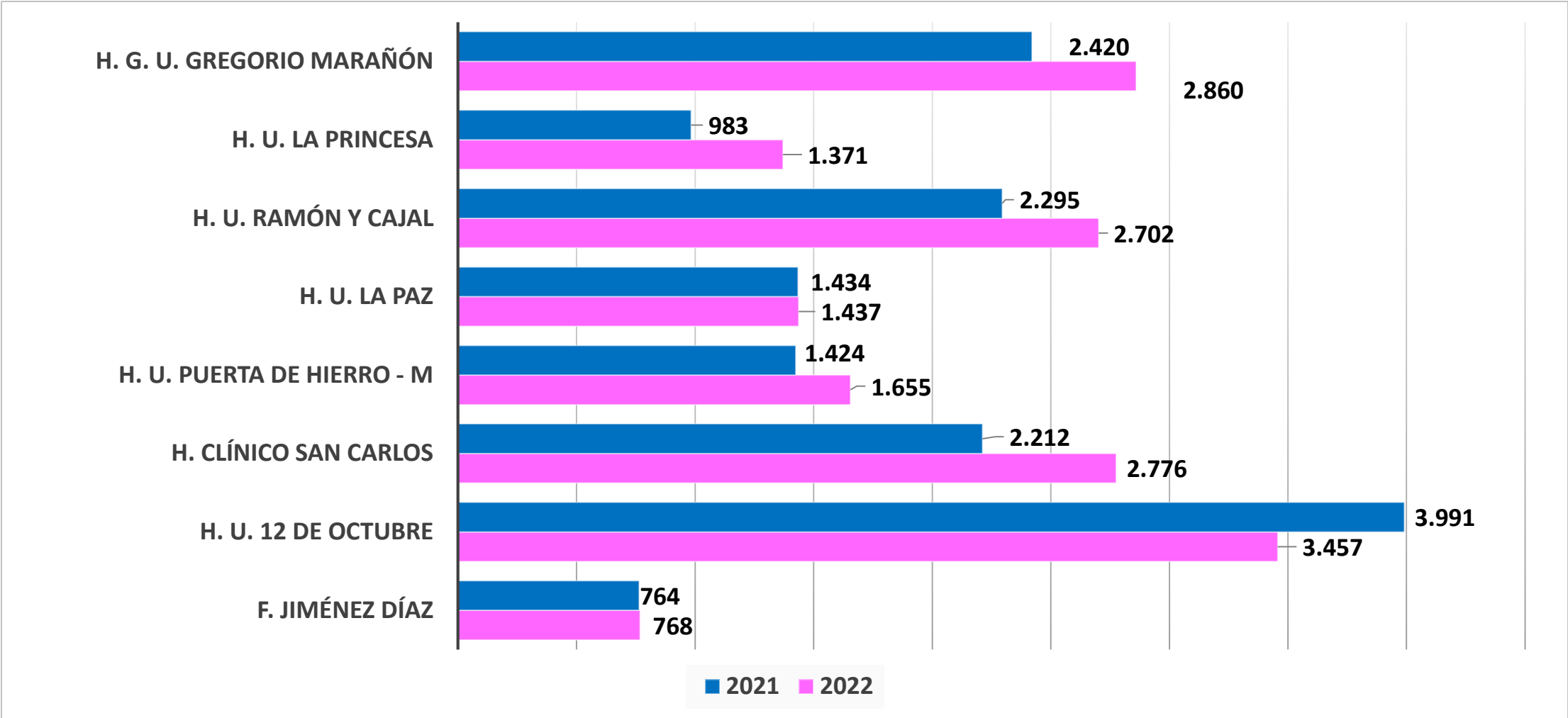


# Grupo III: Reclamaciones 2021-2022

	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%
<b>TOTAL</b>	<b>15.523</b>	<b>17.026</b>	<b>1.503</b>	<b>9,68%</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>17.026</b>	<b>9.356.483</b>	<b>18,20</b>

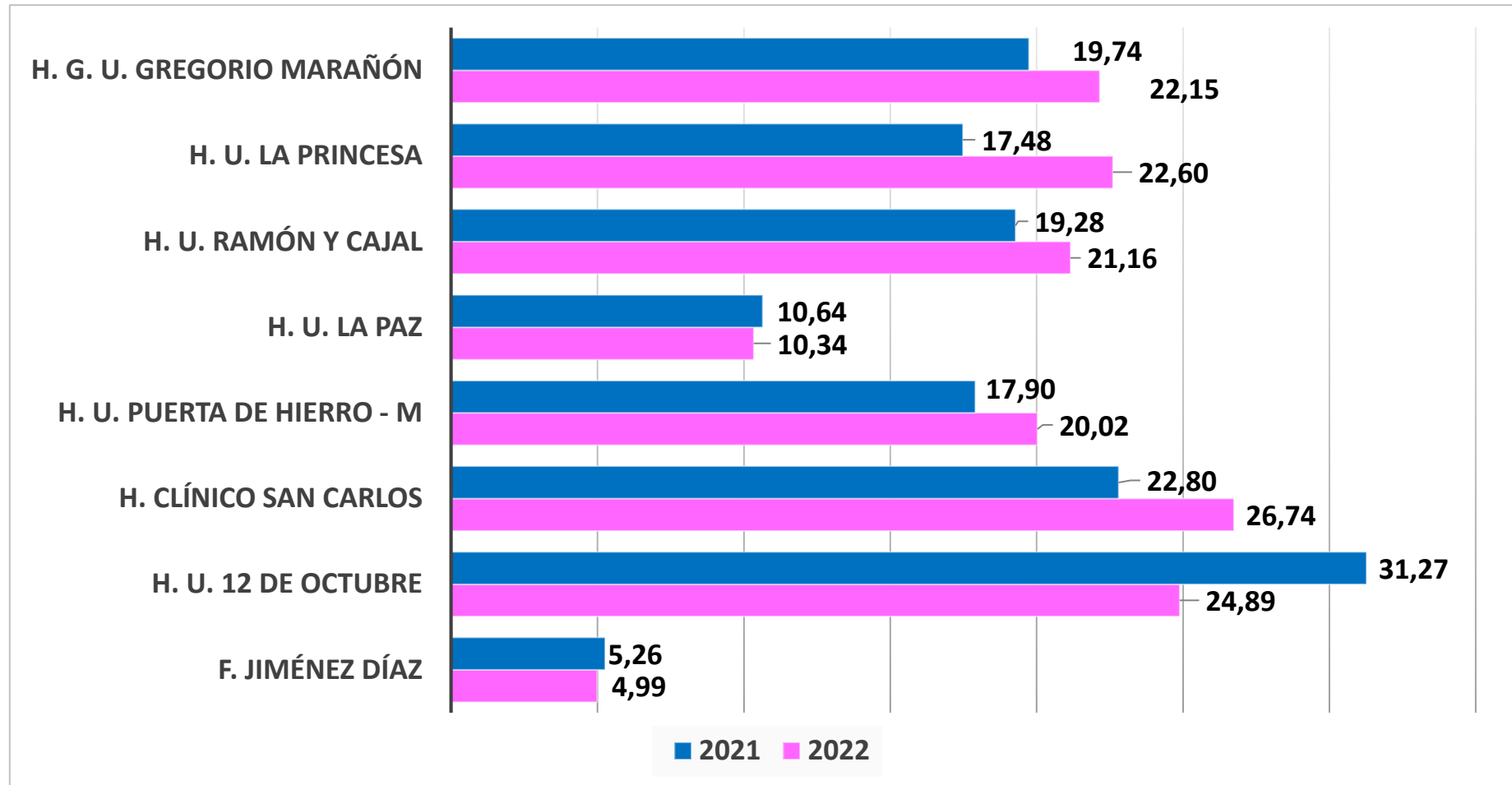


## Grupo-III: Reclamaciones vs Actividad 2021- 2022

	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
<b>TOTAL</b>	<b>17,60</b>	<b>18,20</b>



# Grupo-III: Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022



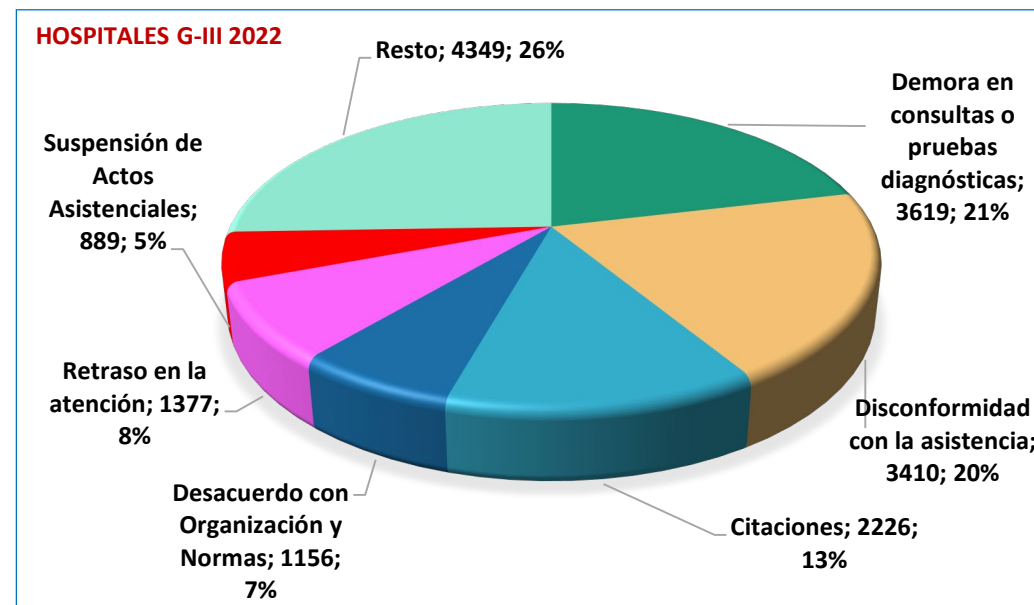
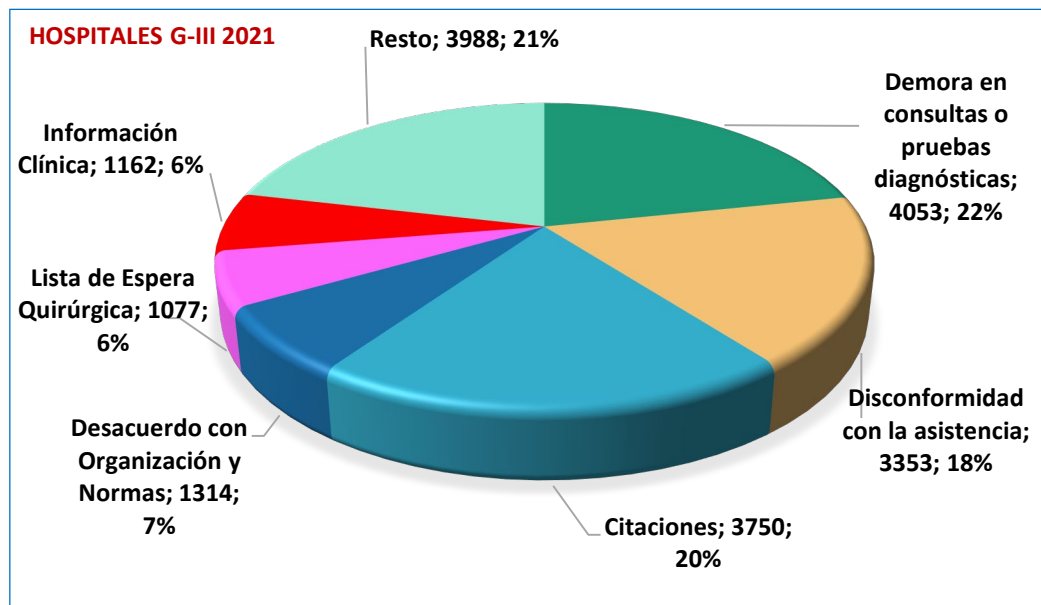
# Grupo-III: Motivos de reclamación

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



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>983</b>	<b>1.371</b>	<b>388</b>	<b>39,47%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>562.434</b>	<b>606.518</b>	<b>44.084</b>	<b>7,84%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>17,48</b>	<b>22,60</b>	<b>5,12</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>2,50%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>224</b>	<b>348</b>	<b>124</b>	<b>55,36%</b>



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.295</b>	<b>2.702</b>	<b>407</b>	<b>17,73%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.190.334</b>	<b>1.276.774</b>	<b>86.440</b>	<b>7,26%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>19,28</b>	<b>21,16</b>	<b>1,88</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>361</b>	<b>376</b>	<b>15</b>	<b>4,16%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>511</b>	<b>724</b>	<b>213</b>	<b>41,68%</b>



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.434</b>	<b>1.437</b>	<b>3</b>	<b>0,21%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.347.914</b>	<b>1.390.127</b>	<b>42.213</b>	<b>3,13%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>10,64</b>	<b>10,34</b>	<b>-0,30</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>51</b>	<b>88</b>	<b>37</b>	<b>72,55%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.536</b>	<b>1117</b>	<b>-419</b>	<b>-27,28%</b>





# 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

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



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.212</b>	<b>2.776</b>	<b>564</b>	<b>25,50%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>970.315</b>	<b>1.038.089</b>	<b>67.774</b>	<b>6,98%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>22,80</b>	<b>26,74</b>	<b>3,94</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>53</b>	<b>71</b>	<b>18</b>	<b>33,96%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>722</b>	<b>748</b>	<b>26</b>	<b>3,60%</b>



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



# 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>764</b>	<b>768</b>	<b>4</b>	<b>0,52%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.453.540</b>	<b>1.538.325</b>	<b>84.785</b>	<b>5,83%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>5,26</b>	<b>4,99</b>	<b>-0,27</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>*</b>	<b>87</b>		
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>*</b>	<b>1.662</b>		

*\* 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 Zandal
- 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

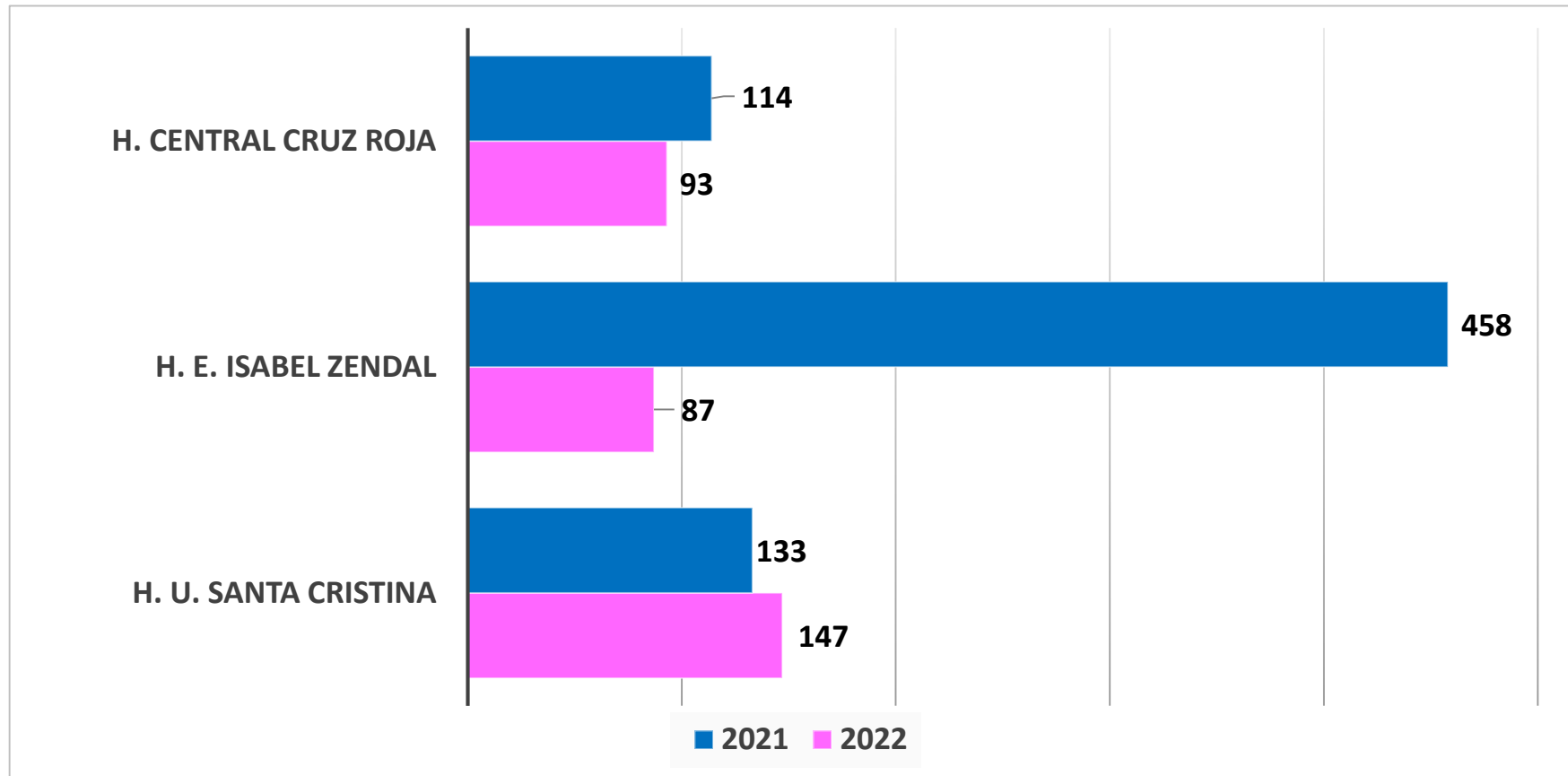


# Grupo IV: Reclamaciones 2021 - 2022

	2021	2022	$\Delta$	$\Delta \%$
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
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>295.715</b>	<b>11,06</b>



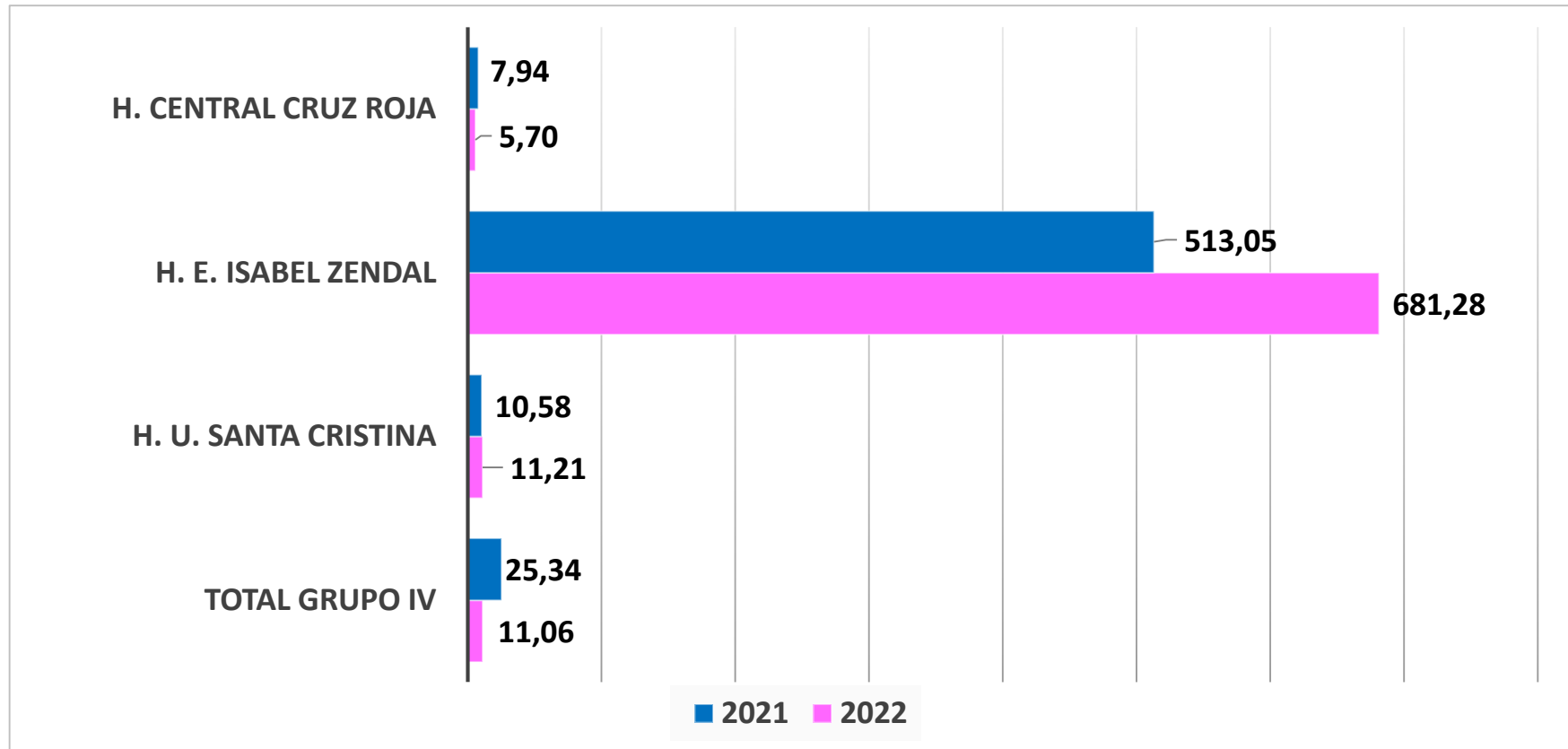
# Grupo IV : Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

	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
<b>TOTAL</b>	<b>25,34</b>	<b>11,06</b>





# Grupo IV : Reclamaciones vs Actividad 2021 - 2022

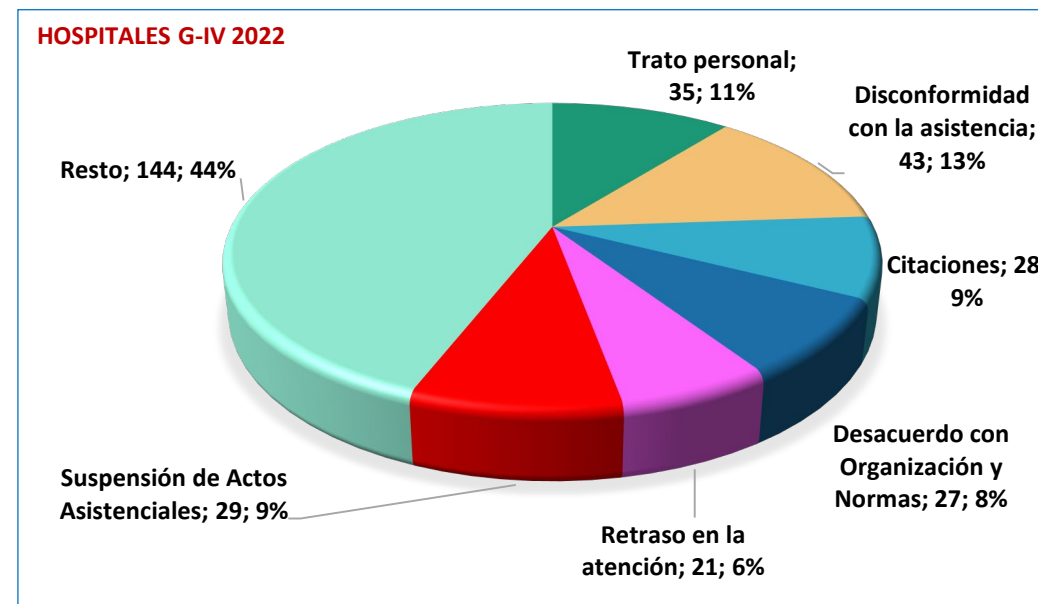
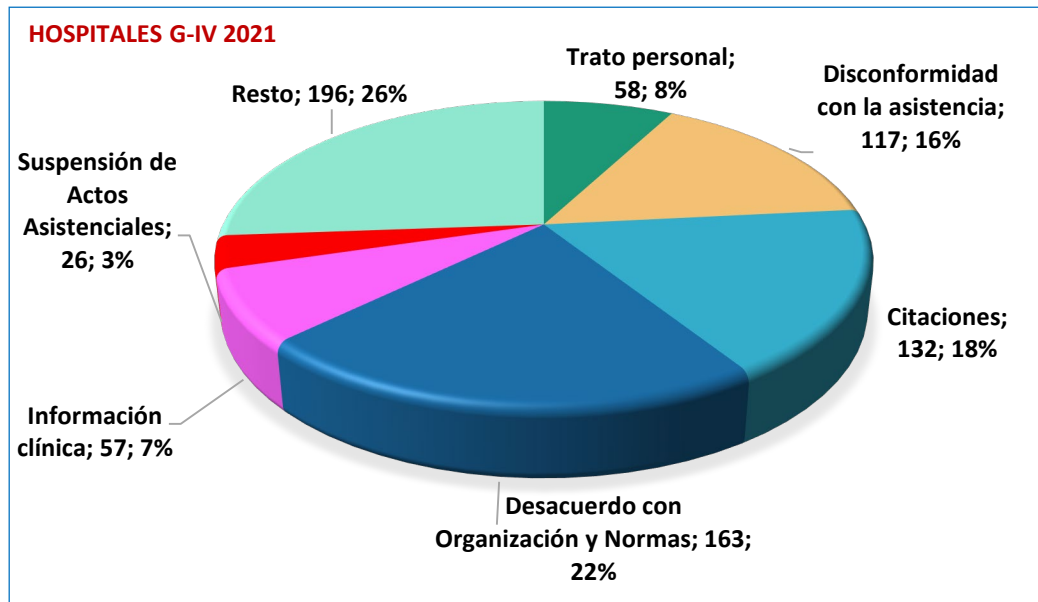


## Grupo IV: Motivos de reclamación

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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>114</b>	<b>93</b>	<b>-21</b>	<b>-18,42%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>143.556</b>	<b>163.284</b>	<b>19.728</b>	<b>13,74%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>7,94</b>	<b>5,70</b>	<b>-2,24</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>-1</b>	<b>-20,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>161</b>	<b>121</b>	<b>-40</b>	<b>-24,84%</b>



## 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>458</b>	<b>87</b>	<b>-371</b>	<b>-81,00%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>8.927</b>	<b>1.277</b>	<b>-7650</b>	<b>-85,70%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>513,05</b>	<b>681,28</b>	<b>168,23</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>-22</b>	<b>-95,65%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>148</b>	<b>70</b>	<b>-78</b>	<b>-52,70%</b>



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>133</b>	<b>147</b>	<b>14</b>	<b>10,53%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>125.721</b>	<b>131.154</b>	<b>5.433</b>	<b>4,32%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>10,58</b>	<b>11,21</b>	<b>0,63</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>-5</b>	<b>-41,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>153</b>	<b>246</b>	<b>93</b>	<b>60,78%</b>





# H. U. Santa Cristina

---

<b>MOTIVO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>% AC.</b>
<b>Trato personal</b>	<b>23</b>	<b>15,65%</b>	<b>15,65%</b>
<b>Disconformidad con la asistencia</b>	<b>22</b>	<b>14,97%</b>	<b>30,62%</b>
<b>Retraso en la atención</b>	<b>16</b>	<b>10,88%</b>	<b>41,50%</b>
<b>Desacuerdo con Organización y Normas</b>	<b>15</b>	<b>10,20%</b>	<b>51,70%</b>
<b>Suspensión de Actos Asistenciales</b>	<b>12</b>	<b>8,16%</b>	<b>59,86%</b>
<b>Citaciones</b>	<b>11</b>	<b>7,48%</b>	<b>67,34%</b>
<b>Resto</b>	<b>48</b>	<b>32,66%</b>	<b>100%</b>



---

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>163</b>

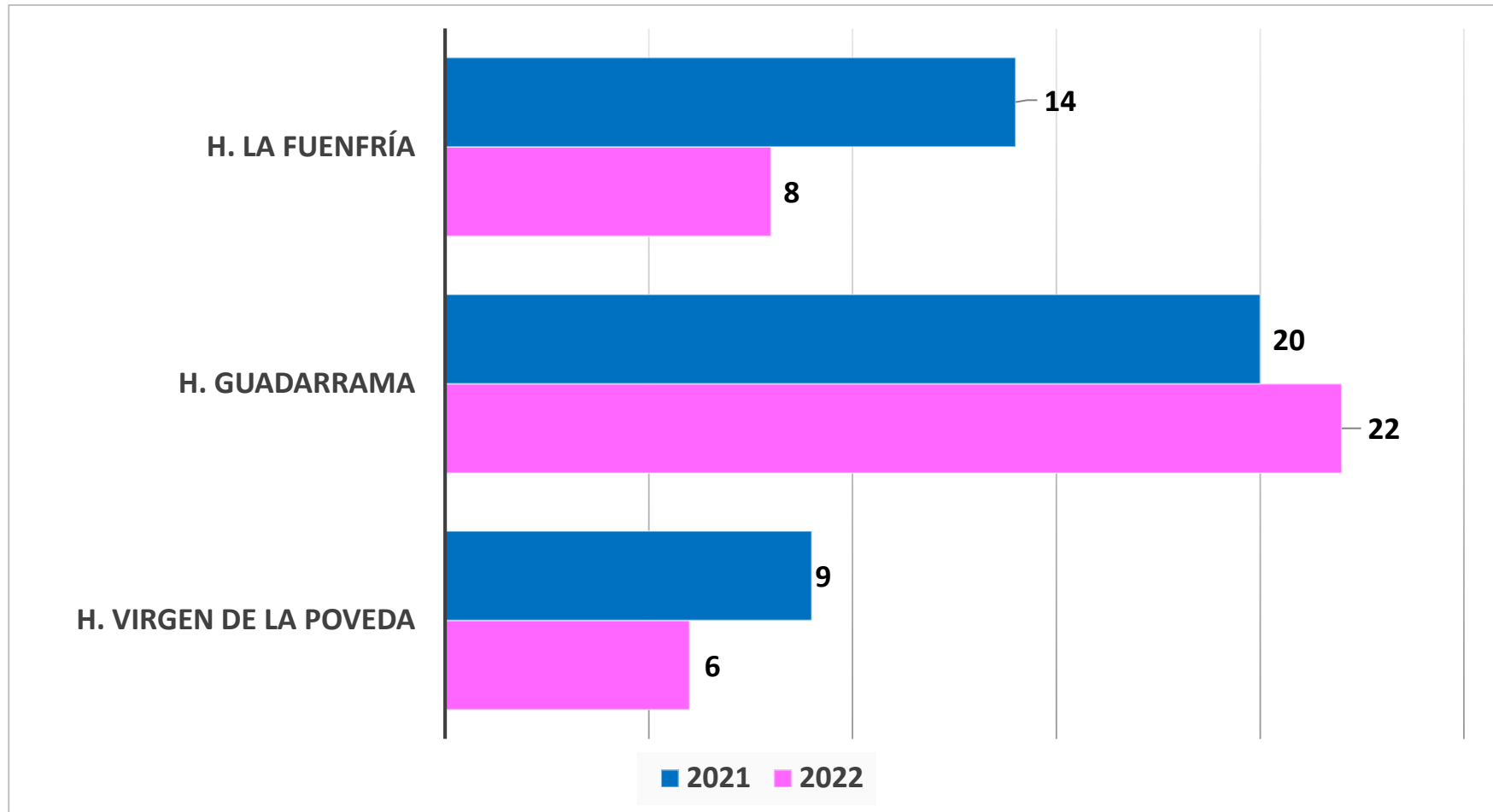


# Hospitales Media Estancia: Reclamaciones 2021 - 2022

	2021	2022	$\Delta$	$\Delta \%$
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

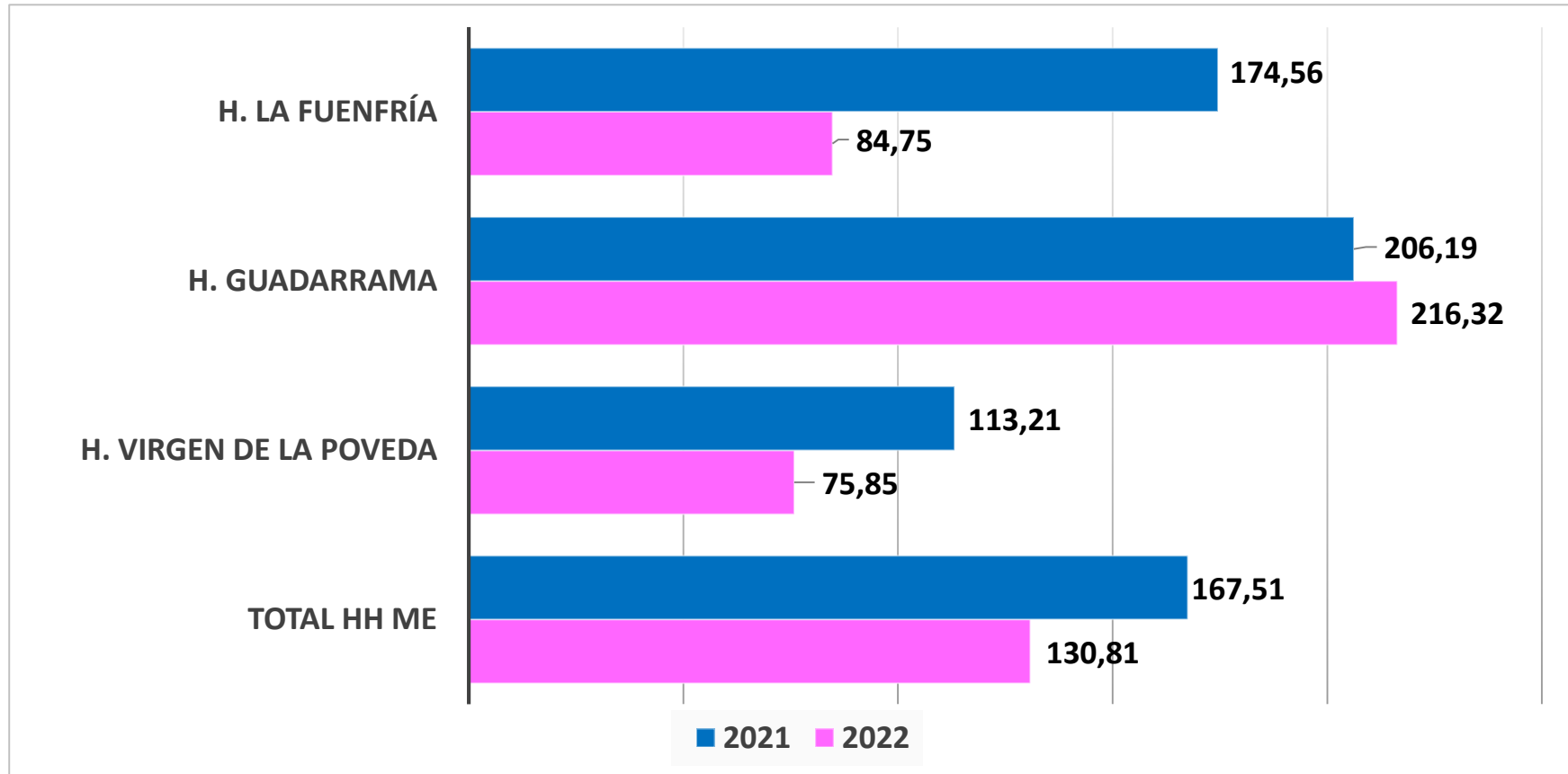
---

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



# 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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>10,00%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>970</b>	<b>1.017</b>	<b>47</b>	<b>4,85%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>206,19</b>	<b>216,32</b>	<b>10,13</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>54</b>	<b>133</b>	<b>79</b>	<b>146,30%</b>



## 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
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>-3</b>	<b>-33,33%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>795</b>	<b>791</b>	<b>-4</b>	<b>-0,50%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>113,21</b>	<b>75,85</b>	<b>-37,36</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>85,71%</b>





# H. Virgen de la Poveda

---

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



---

# 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

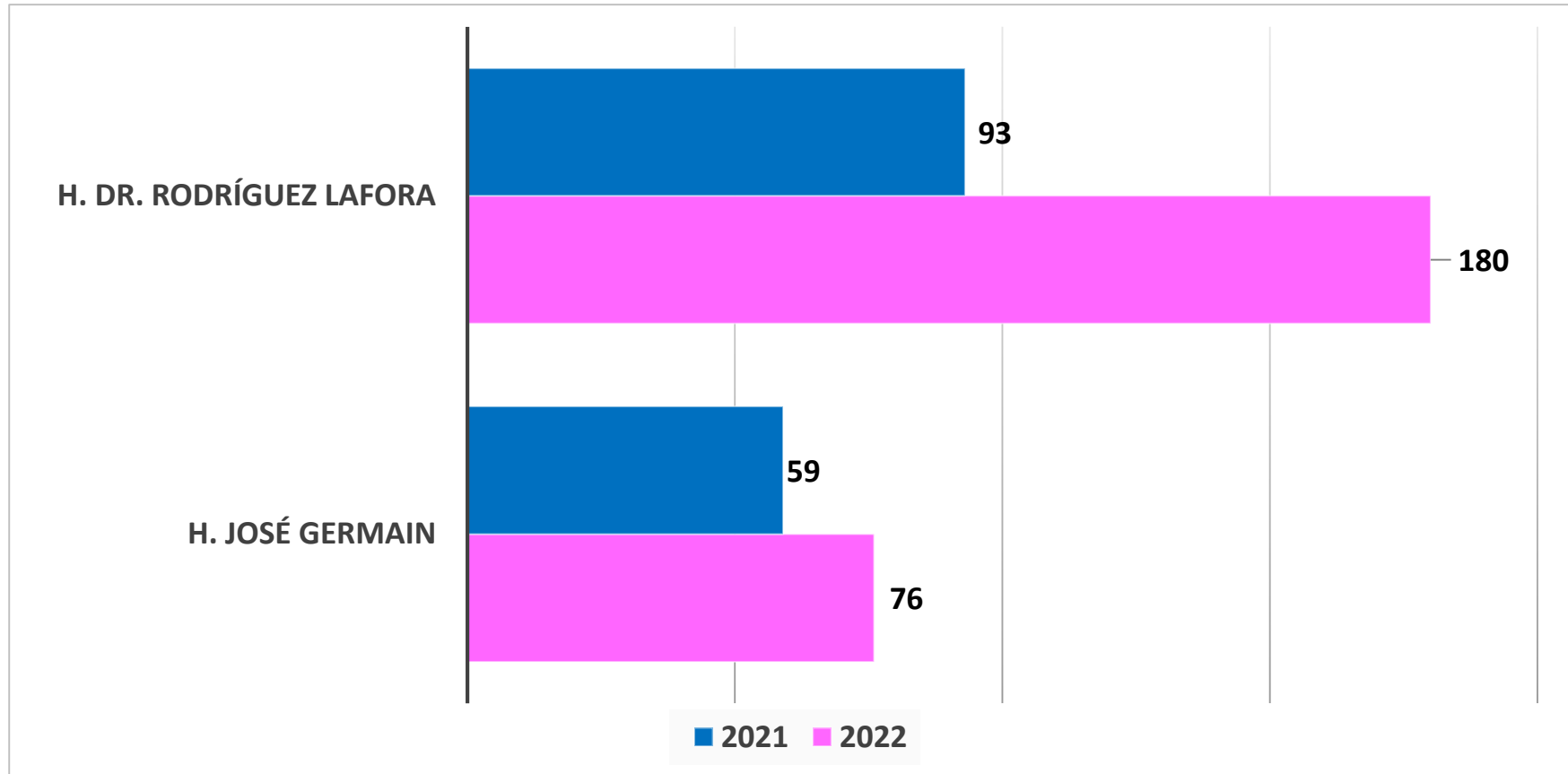


# Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones 2021 - 2022

---

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

# Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones 2021 - 2022



# Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad

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

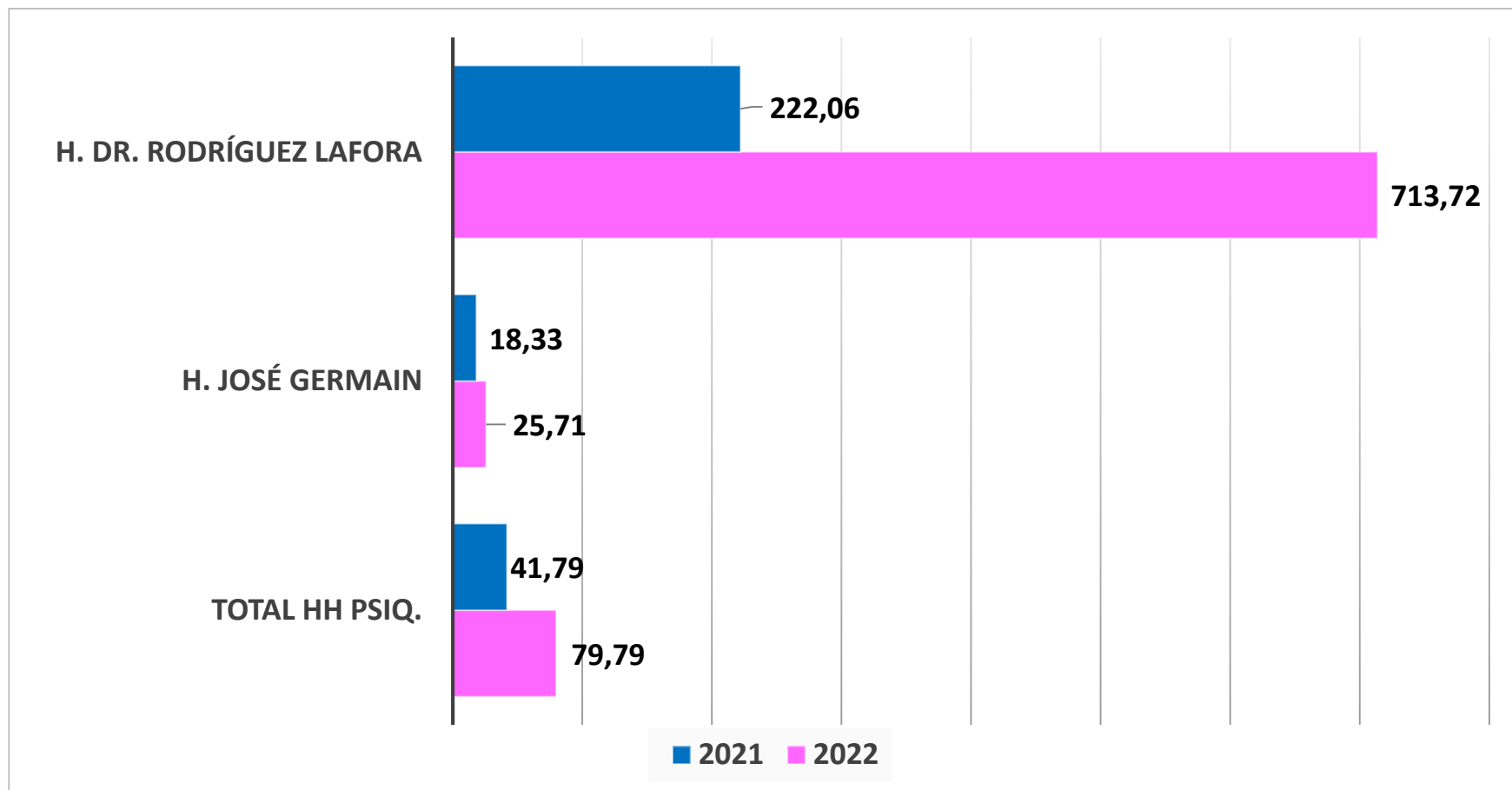
# Hospitales Psiquiátricos: Reclamaciones / Actividad 2021 - 2022

	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

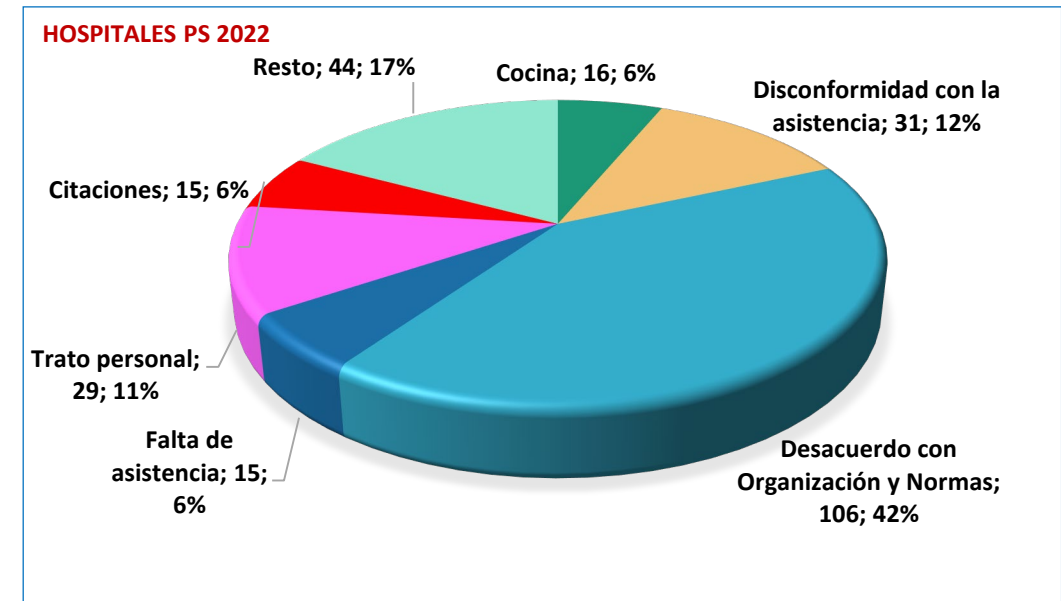
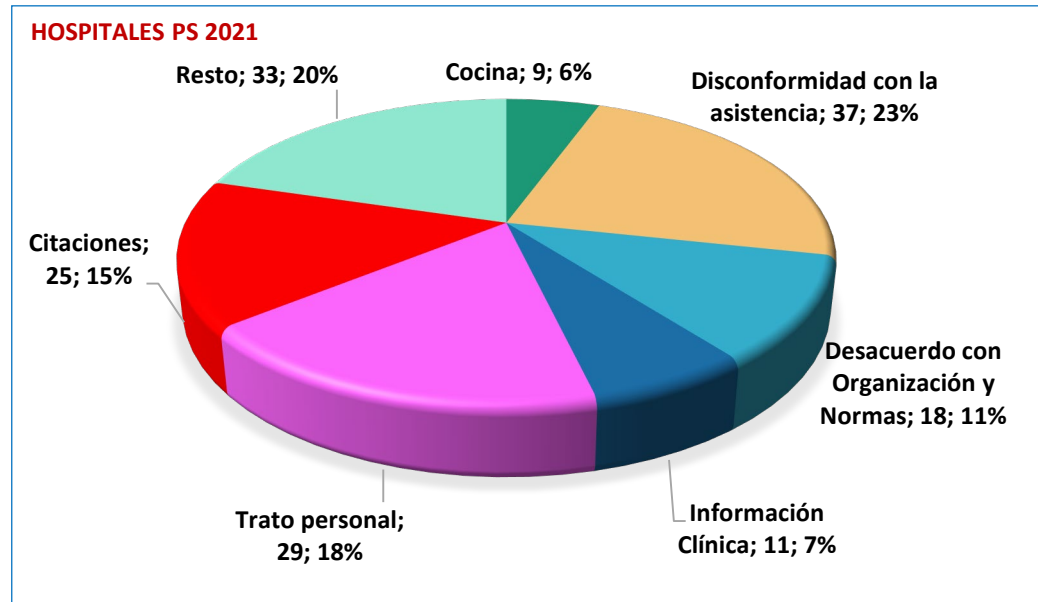


# Hospitales Psiquiátricos: Motivos de reclamación

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	$\Delta$	% $\Delta$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>93</b>	<b>180</b>	<b>87</b>	<b>93,55%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>4.188</b>	<b>2.522</b>	<b>-1.666</b>	<b>-39,78%</b>
<b>RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS</b>	<b>222,06</b>	<b>713,72</b>	<b>491,66</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>160,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>433,33%</b>



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



# 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





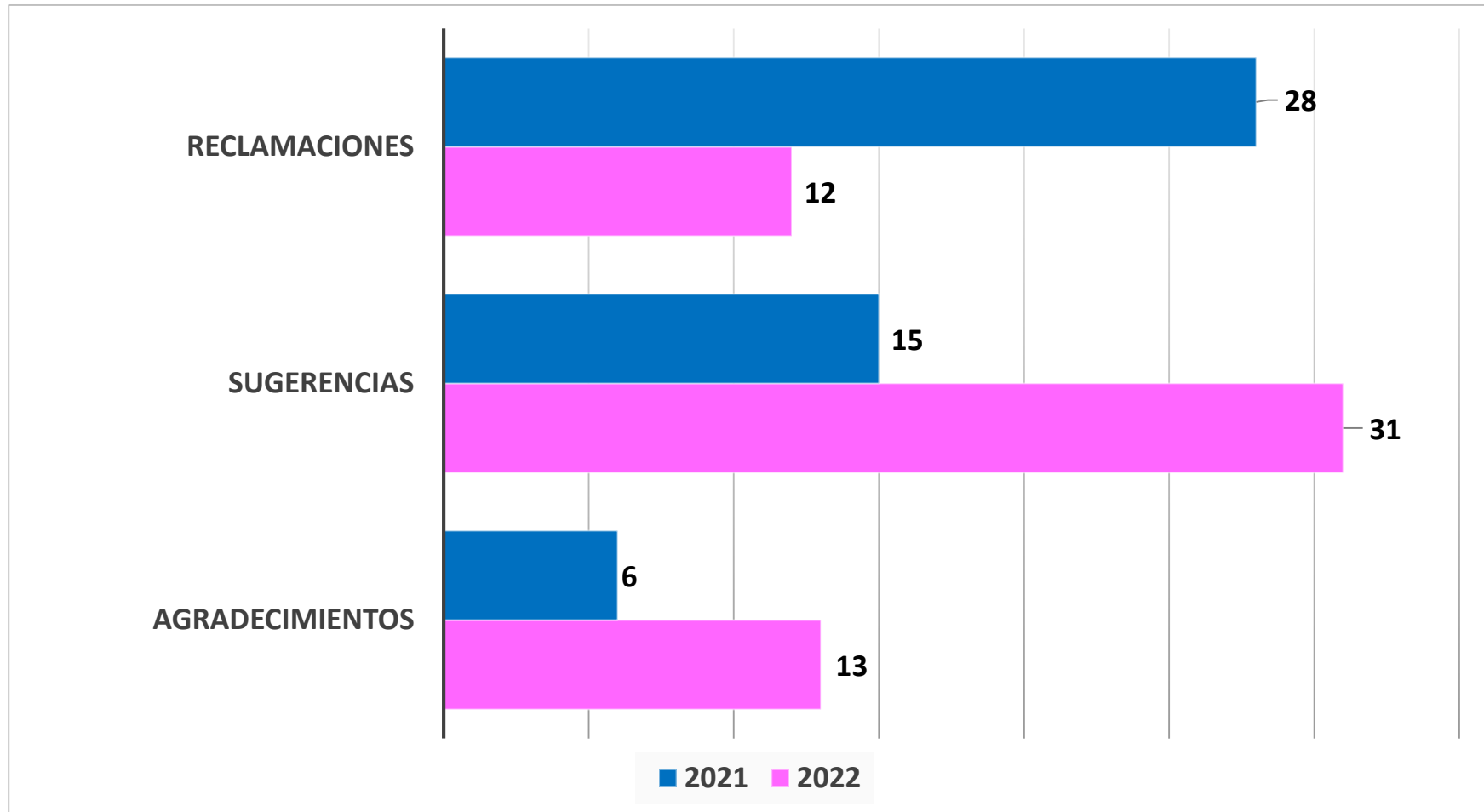
# Centro de Transfusión. Datos globales

	2021	2022	$\Delta$	% $\Delta$
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

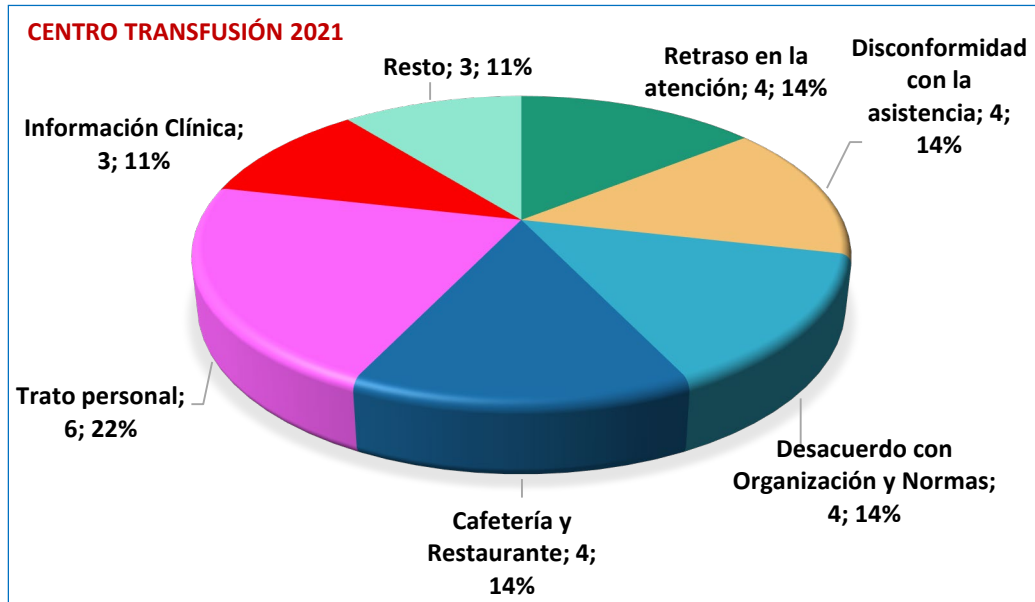


# Centro de Transfusión: Motivos de reclamación

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	$\Delta$	% $\Delta$
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	$\Delta$	% $\Delta$
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%



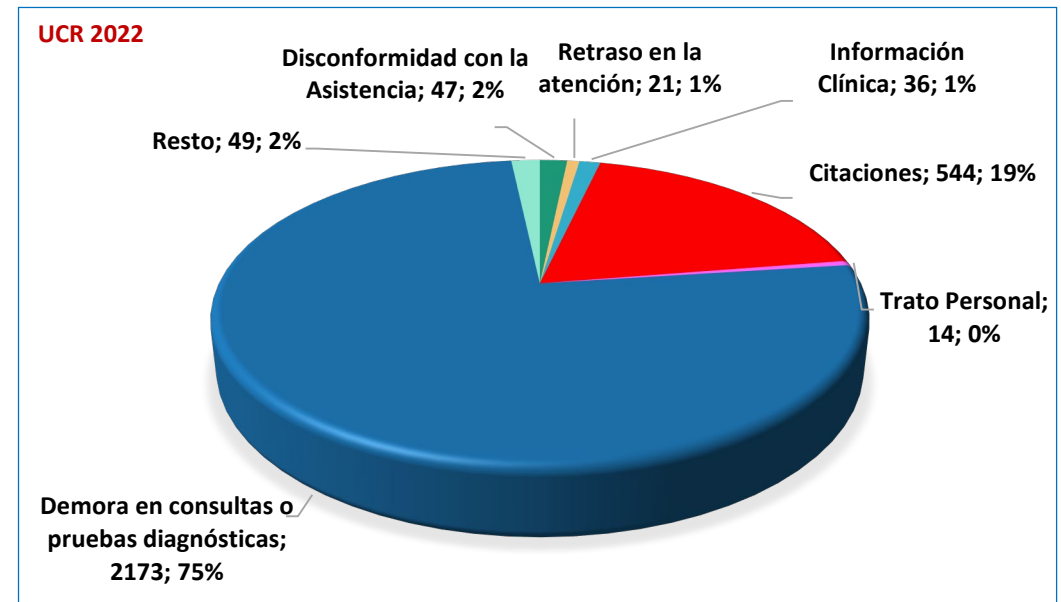
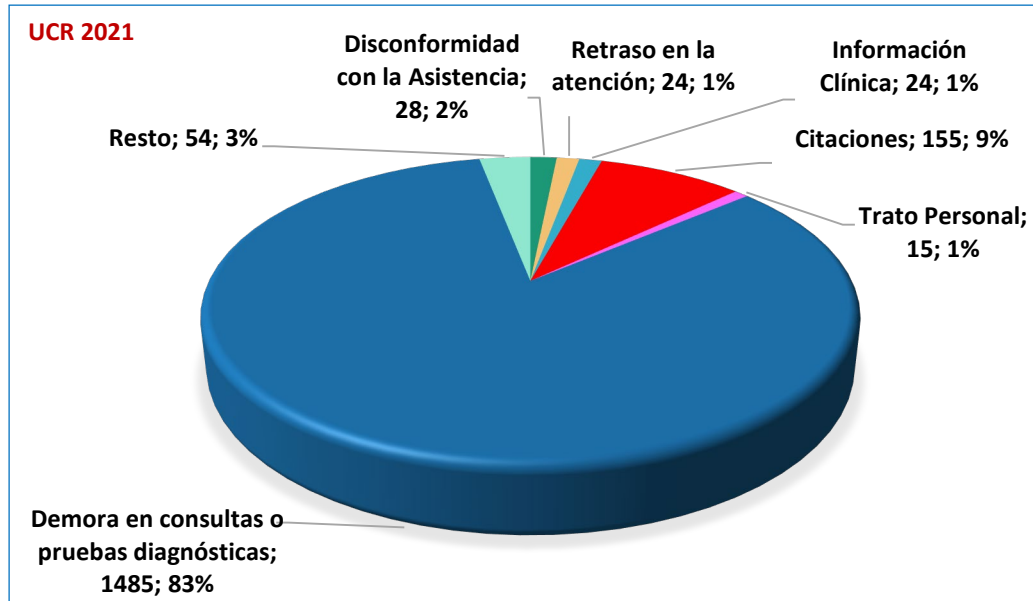
# UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO : Motivos de reclamación

---

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

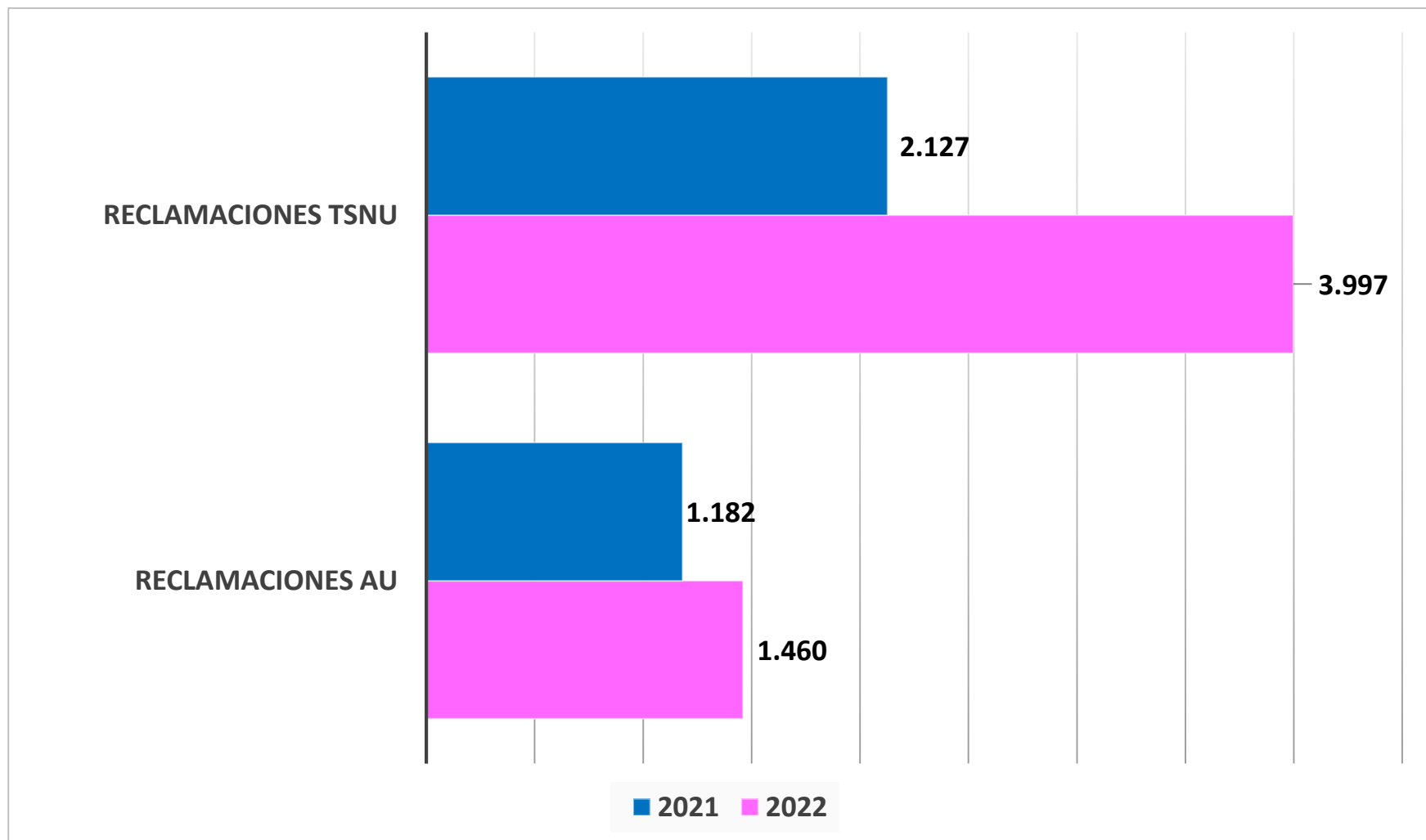


# SUMMA 112: Datos globales 2021-2022

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



# 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%
<b>TOTAL SS. CC.</b>	<b>25.468</b>	<b>13.547</b>	<b>-11.921</b>	<b>-46,81%</b>



## D. G. Proceso Integrado de Salud desagregada por unidades

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

## D. G. Humanización y Atención al Paciente

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

# 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