

**Memoria de Reclamaciones,  
Sugerencias, Solicitudes y  
Agradecimientos del año 2023**



**Comunidad  
de Madrid**

# Análisis de las reclamaciones, sugerencias, solicitudes y agradecimientos presentados por los usuarios de los Servicios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid durante el año 2023

© Comunidad de Madrid  
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente. Consejería de Sanidad  
Soporte: Archivo electrónico  
Año de edición: 2024  
Publicado en España - Published in Spain



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

[comunidad.madrid/publicamadrid](https://comunidad.madrid/publicamadrid)



---

# DATOS GENERALES



# Datos globales 2023

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS	TOTAL
HOSPITALES *	48.044	1.680	73.301	15.633	138.658
ATENCIÓN PRIMARIA	20.986	272	649	2.559	24.466
SUMMA - 112	2.052	7	23	229	2.311
SERVICIOS CENTRALES CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERMAS	5.030	141	163	62	5.396
TOTAL	76.112	2.100	74.136	18.483	170.831

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

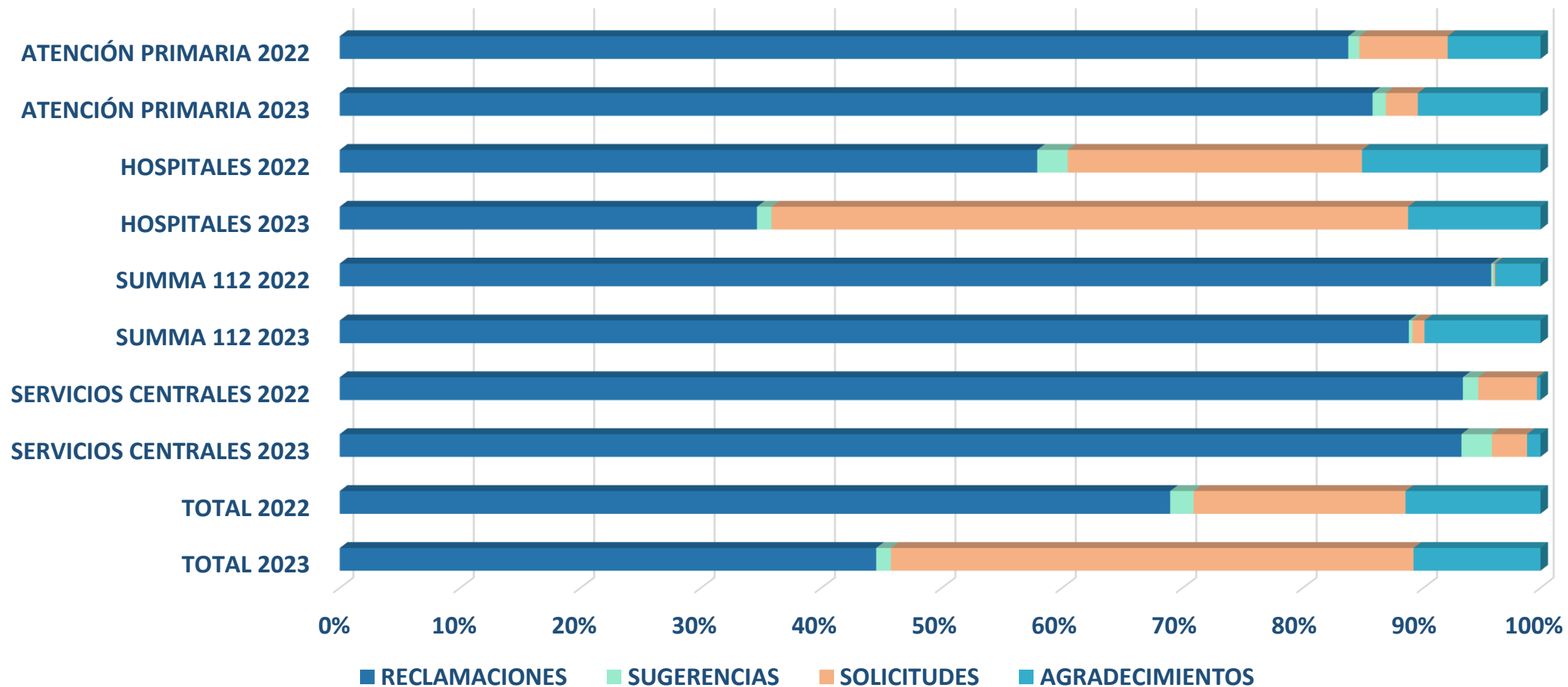


# Evolución 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>93.938</b>	<b>76.112</b>	<b>-17.826</b>	<b>-18,98%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2.652</b>	<b>2.100</b>	<b>-552,00</b>	<b>-20,81%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>23.971</b>	<b>74.136</b>	<b>50.165</b>	<b>209,27%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>15.647</b>	<b>18.483</b>	<b>2.836</b>	<b>18,12%</b>
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>136.208</b>	<b>170.831</b>	<b>34.623</b>	<b>25,42%</b>



# Evolución 2022-2023. Distribución por tipo de evento



# Evolución de reclamaciones 2009-2023

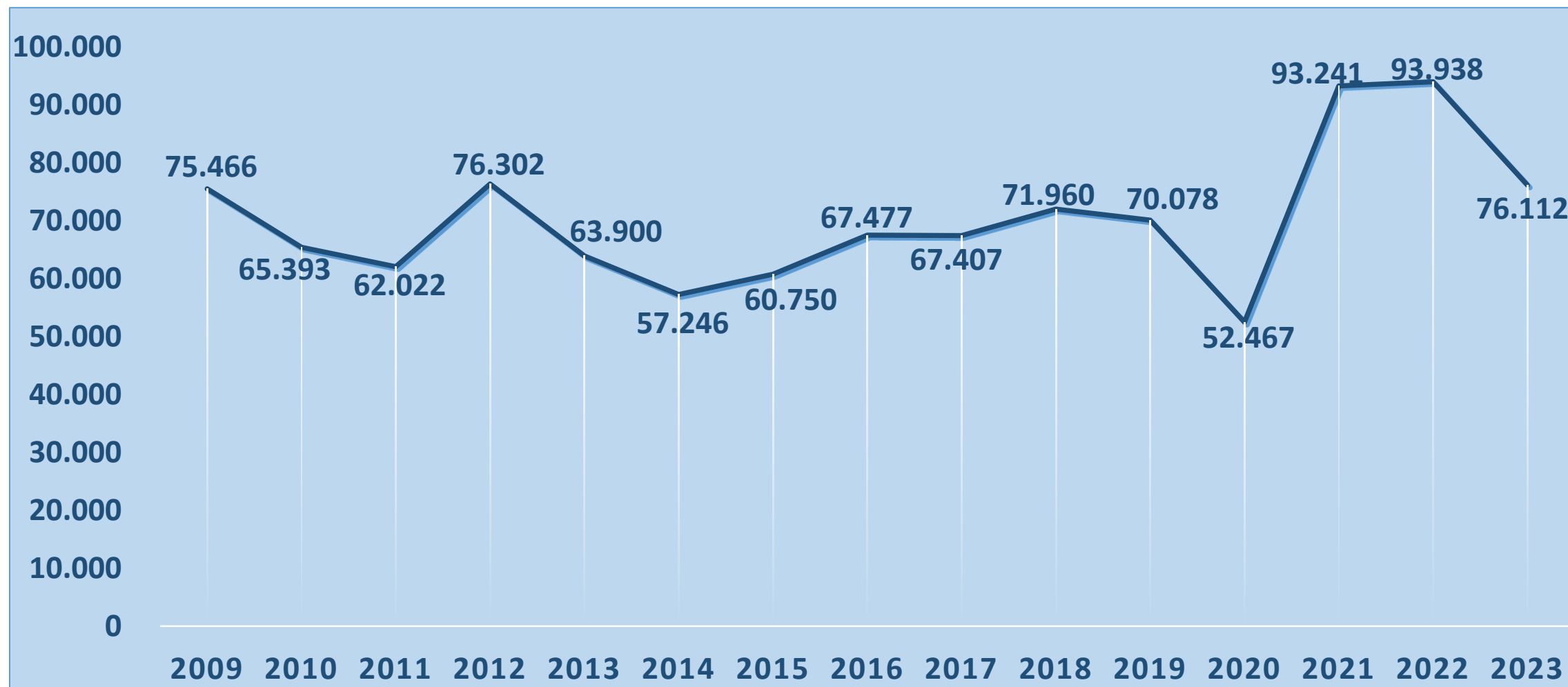
RECLAMACIONES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
HOSPITALES *	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103	48.073	45.105	45.870	42.141	27.487	38.434	49.836	48.044
PRIMARIA	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920	13.018	13.429	15.671	15.856	13.800	25.907	25.094	20.986
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	2.052
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	5.030
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	75.678
AJENAS A LA GESTIÓN DE LOS CENTROS				17.204	1.695	239	386	529	614	364	181	3.784	120	382	434
TOTAL				76.302	63.900	57.246	60.750	67.477	67.407	71.960	69.807	52.467	93.241	93.938	76.112

\* Incluye el Centro de Transmisión 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.

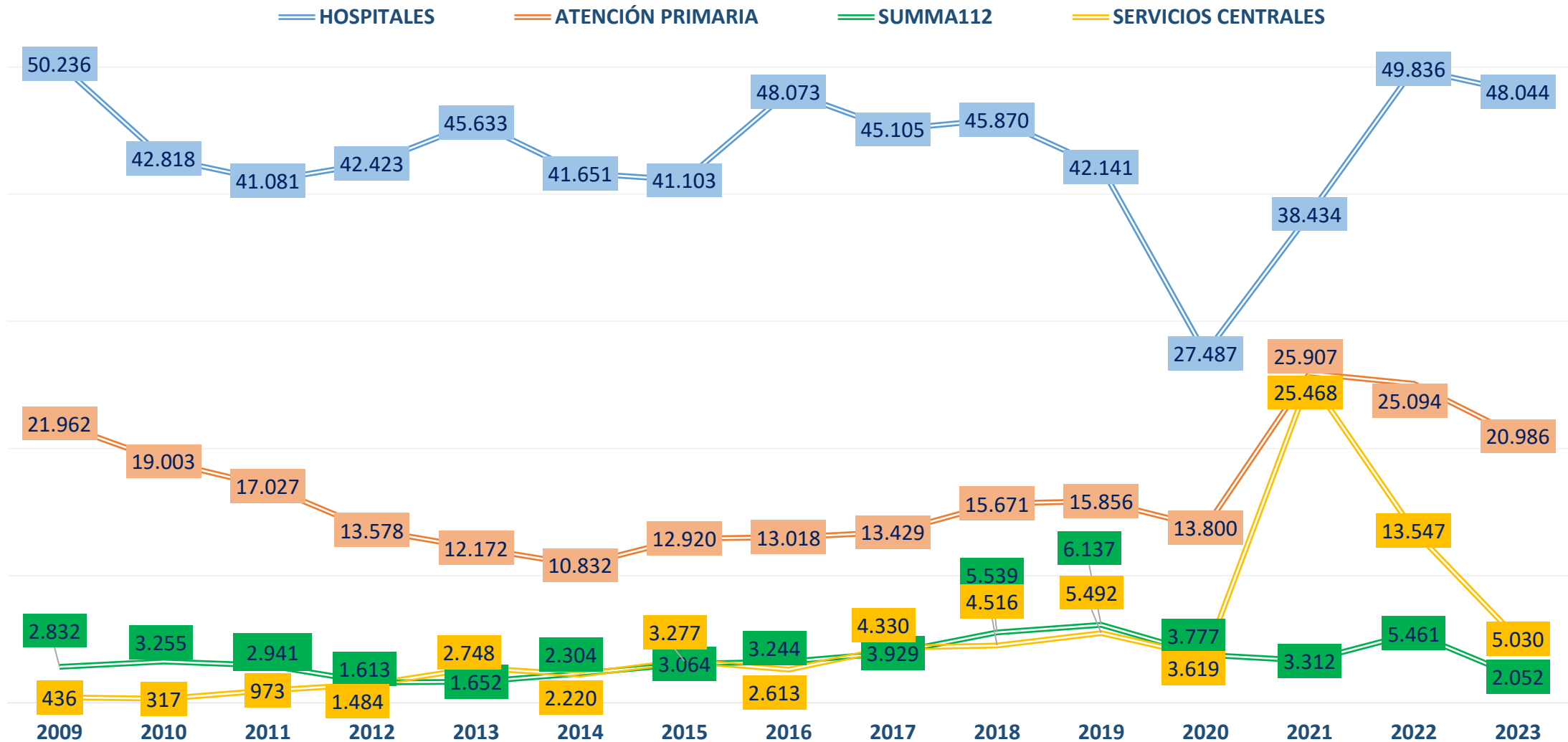


# Evolución de reclamaciones 2009-2023





# Evolución de reclamaciones 2009-2023



---

# ATENCIÓN PRIMARIA



# Atención Primaria. Evolución 2022 - 2023

	2022	2023	$\Delta$	$\Delta\%$
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>25.094</b>	<b>20.986</b>	<b>-4.108</b>	<b>-16,37%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>274</b>	<b>272</b>	<b>-2,00</b>	<b>-0,73%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>2.206</b>	<b>649</b>	<b>-1.557</b>	<b>-70,58%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>2.385</b>	<b>2.559</b>	<b>174</b>	<b>7,30%</b>



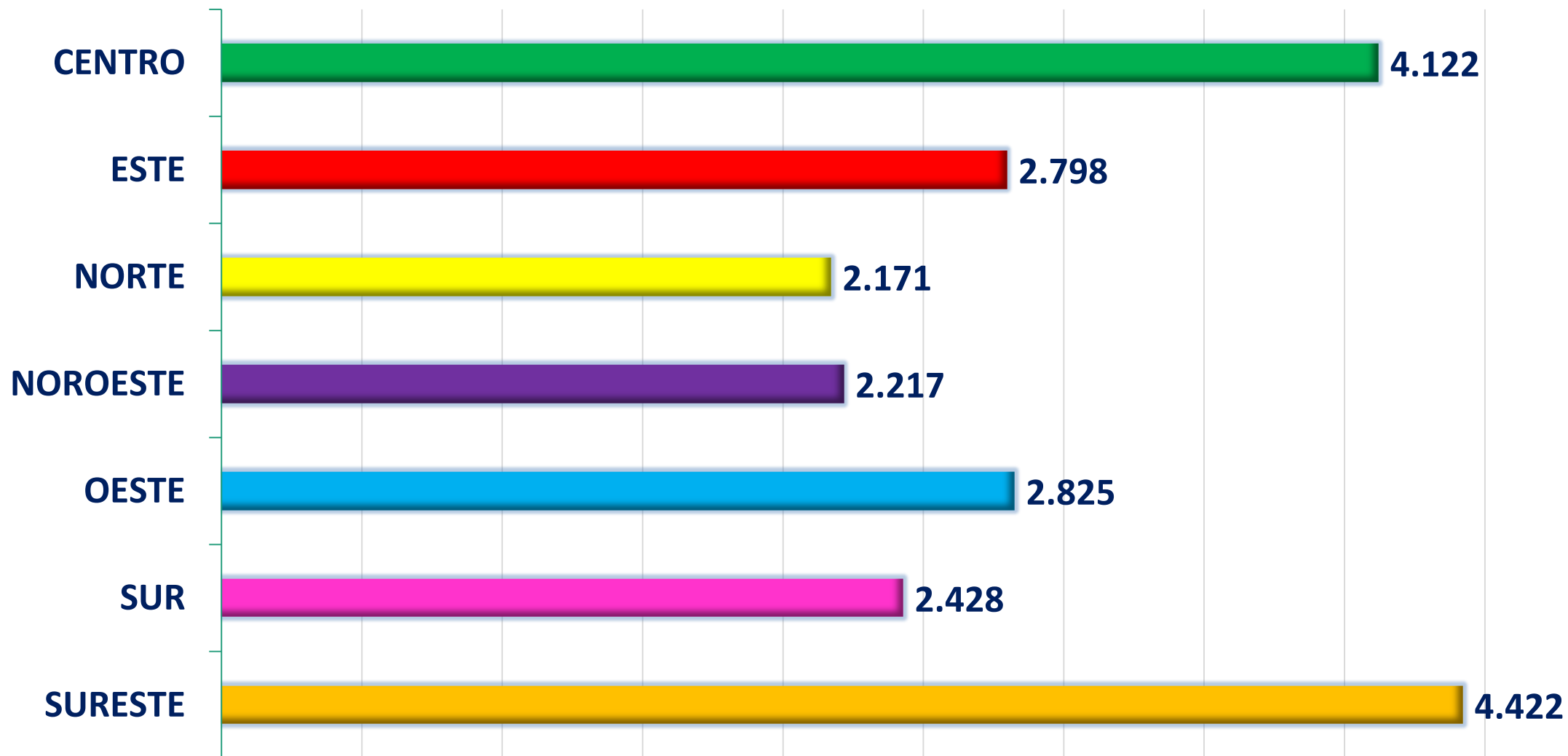
# Atención Primaria. Datos globales

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	4.122	55	81	493
ESTE	2.798	64	55	381
NORTE	2.171	59	71	390
NOROESTE	2.217	42	46	442
OESTE	2.825	14	126	215
SUR	2.428	16	246	287
SURESTE	4.422	22	24	351
<b>TOTAL*</b>	<b>20.986</b>	<b>272</b>	<b>649</b>	<b>2.559</b>

\* Incluye 3 reclamaciones no atribuibles a las Direcciones Asistenciales



# Atención Primaria. Datos globales reclamaciones



# Atención Primaria. Evolución 2022 - 2023

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		SOLICITUDES		AGRADECIMIENTOS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>CENTRO</b>	4.843	4.122	59	55	252	81	513	493
<b>ESTE</b>	3.266	2.798	32	64	274	55	350	381
<b>NORTE</b>	2.704	2.171	53	59	188	71	373	390
<b>NOROESTE</b>	2.772	2.217	48	42	219	46	383	442
<b>OESTE</b>	3.554	2.825	25	14	447	126	224	215
<b>SUR</b>	2.974	2.428	31	16	511	246	191	287
<b>SURESTE</b>	4.978	4.422	26	22	313	24	351	351
<b>TOTAL*</b>	25.094	20.986	274	272	2.206	649	2.385	2.559

\* 2023 Incluye 3 reclamaciones no atribuibles a las Direcciones Asistenciales



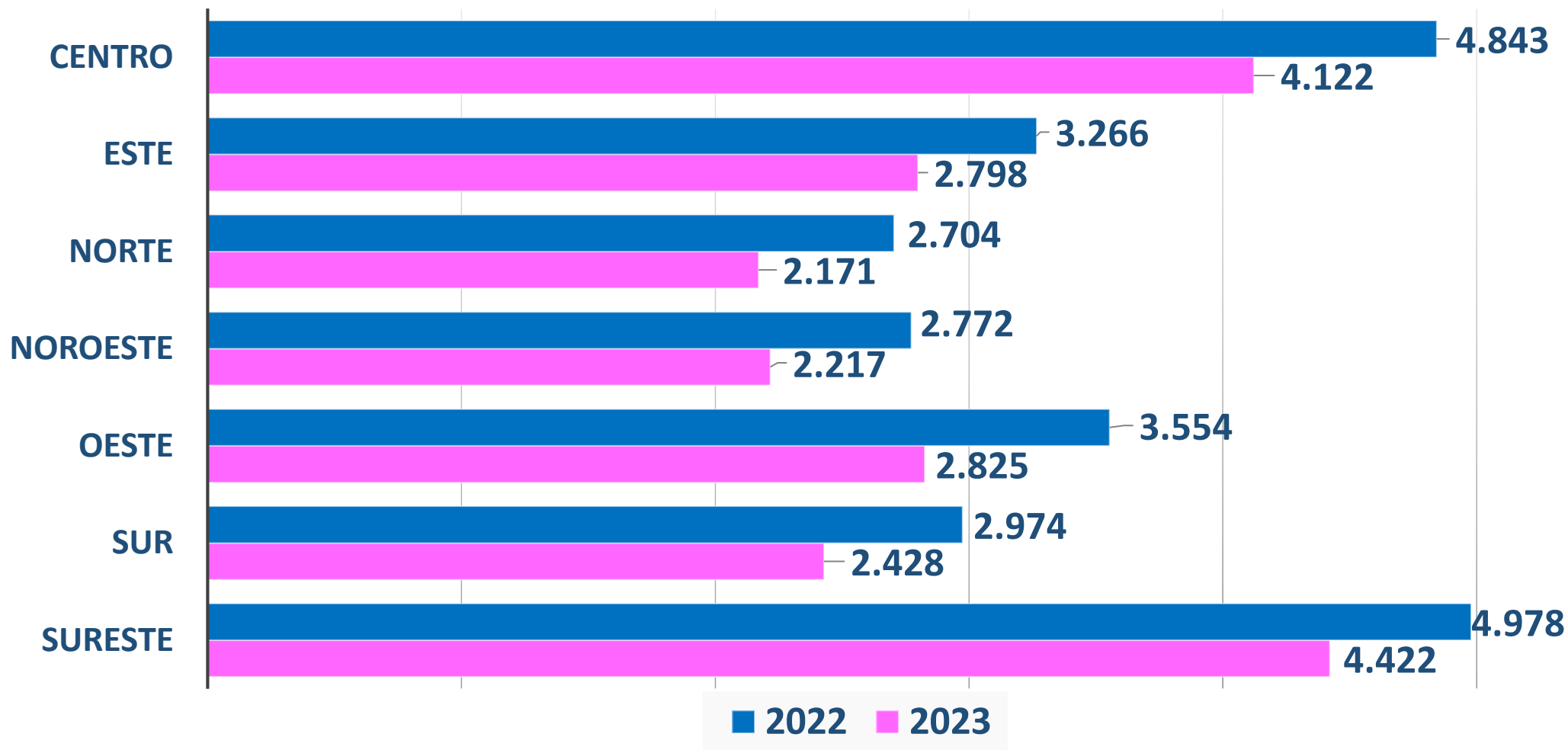
# Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2022 - 2023

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	2022	2023	Δ	Δ %
CENTRO	4.843	4.122	-721	-14,89%
ESTE	3.266	2.798	-468	-14,33%
NORTE	2.704	2.171	-533	-19,71%
NOROESTE	2.772	2.217	-555	-20,02%
OESTE	3.554	2.825	-729	-20,51%
SUR	2.974	2.428	-546	-18,36%
SURESTE	4.978	4.422	-556	-11,17%
<b>TOTAL*</b>	<b>25.094</b>	<b>20.986</b>	<b>-4.108</b>	<b>-16,37%</b>

\* Incluye 3 reclamaciones no atribuibles a las Direcciones Asistenciales



# Atención Primaria. Reclamaciones. Evolución 2022 - 2023





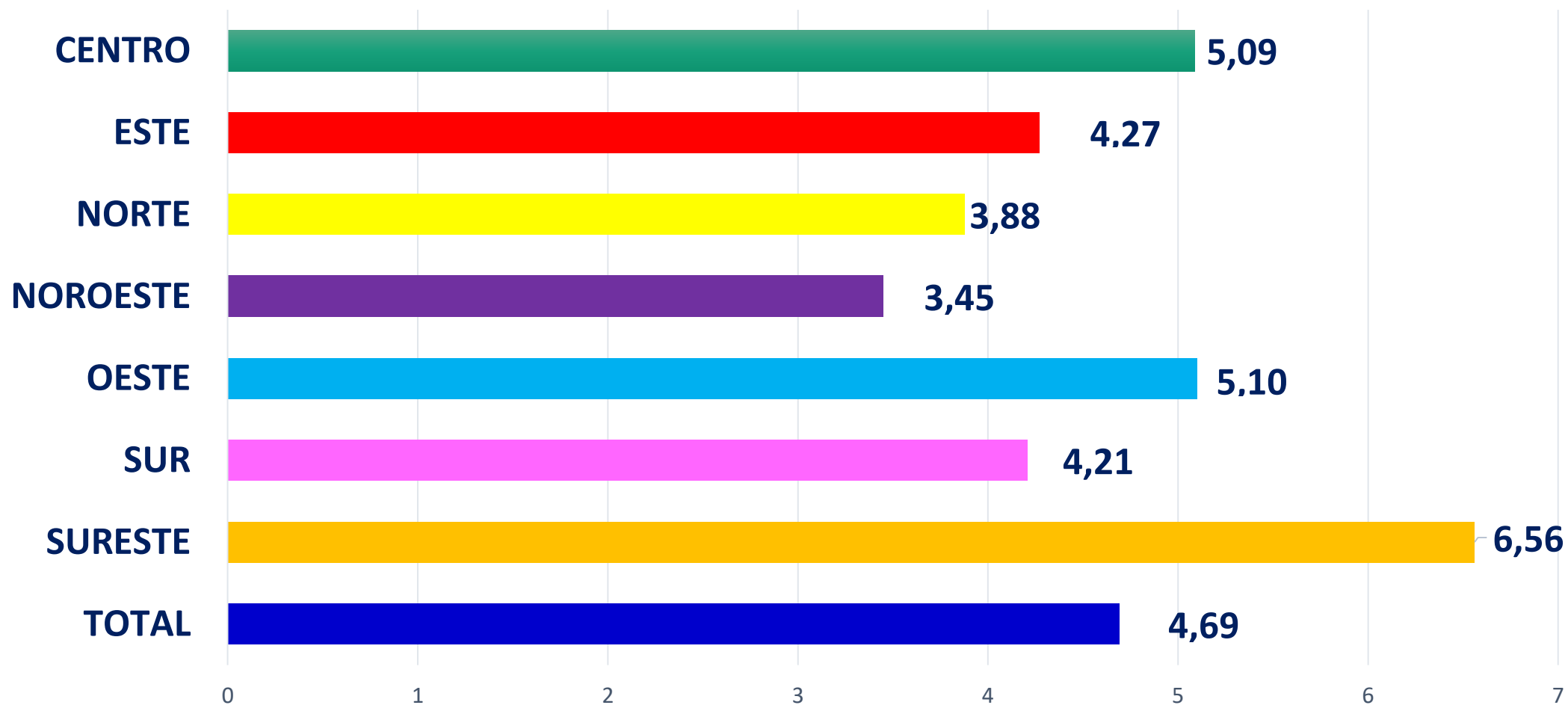
# Atención Primaria. Reclamaciones vs Actividad

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>CENTRO</b>	4.843	4.122	8.519.513	8.095.399	5,68	5,09
<b>ESTE</b>	3.266	2.798	6.921.495	6.548.039	4,72	4,27
<b>NORTE</b>	2.704	2.171	5.881.526	5.596.092	4,60	3,88
<b>NOROESTE</b>	2.772	2.217	6.661.491	6.425.881	4,16	3,45
<b>OESTE</b>	3.554	2.825	5.837.742	5.536.545	6,09	5,10
<b>SUR</b>	2.974	2.428	5.940.231	5.764.678	5,01	4,21
<b>SURESTE</b>	4.978	4.422	7.038.301	6.744.999	7,07	6,56
<b>TOTAL</b>	25.094	20.986	46.800.299	44.711.633	5,36	4,69

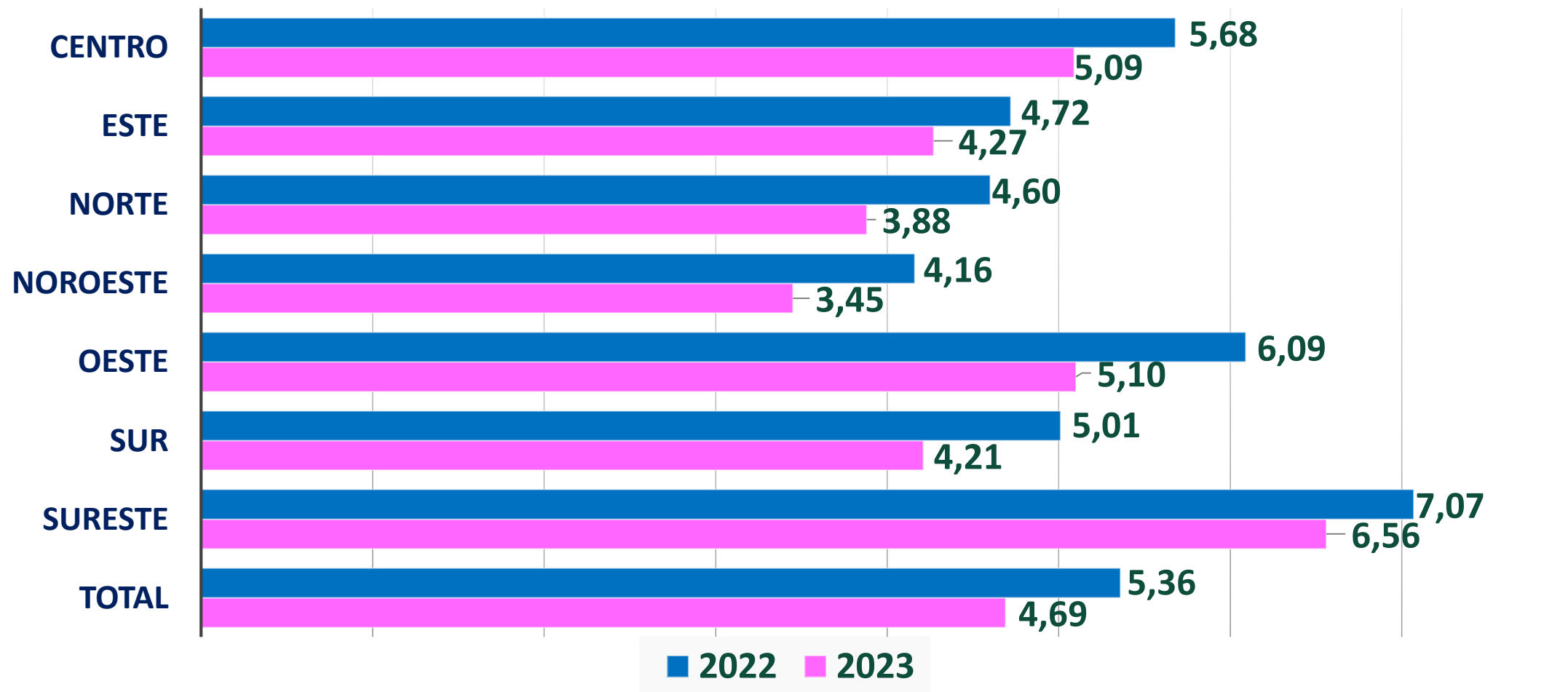
\* Se incluyen 3 reclamaciones no atribuibles a las Direcciones Asistenciales



# Atención Primaria. Reclamaciones vs Actividad



# Atención Primaria. Reclamaciones vs Actividad 2022-2023

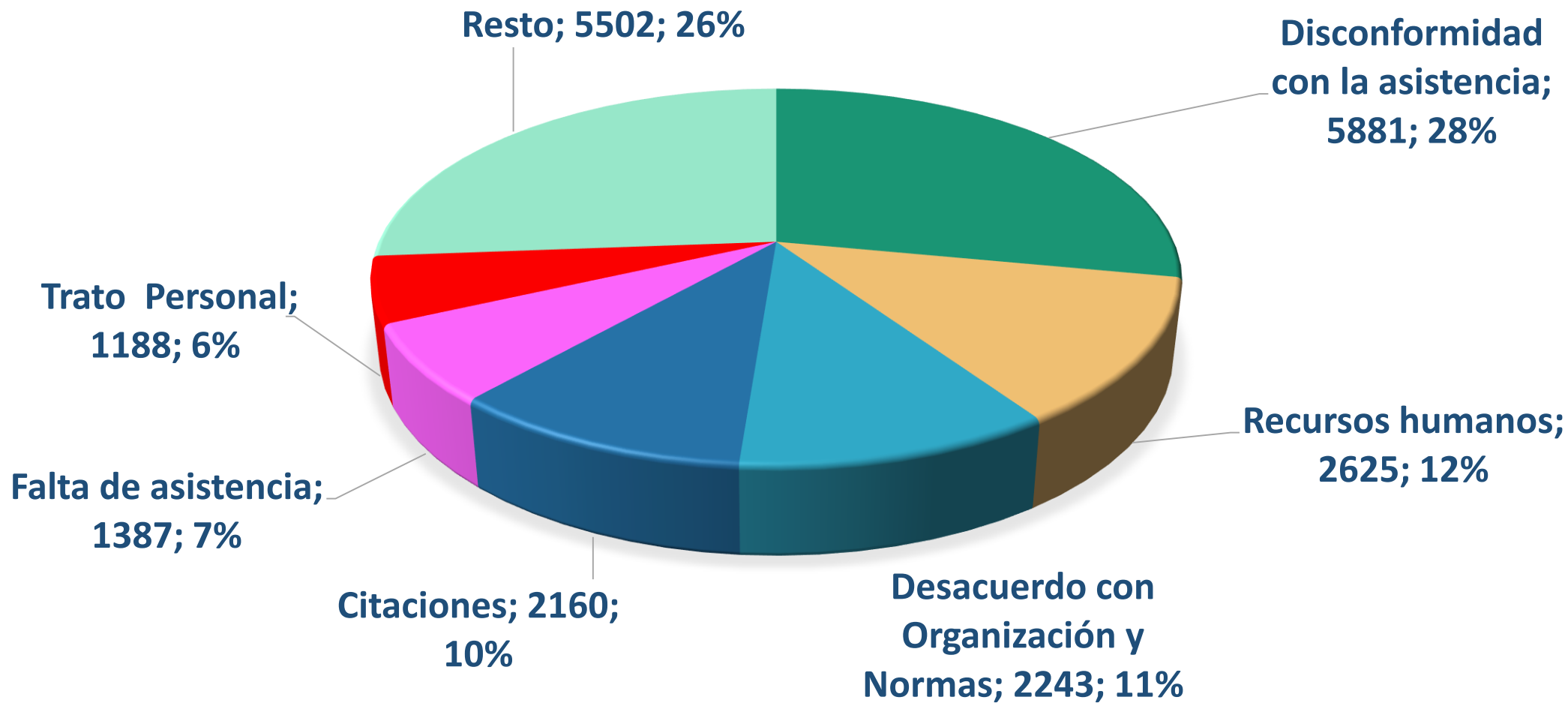


# Atención Primaria. Principales motivos de reclamación

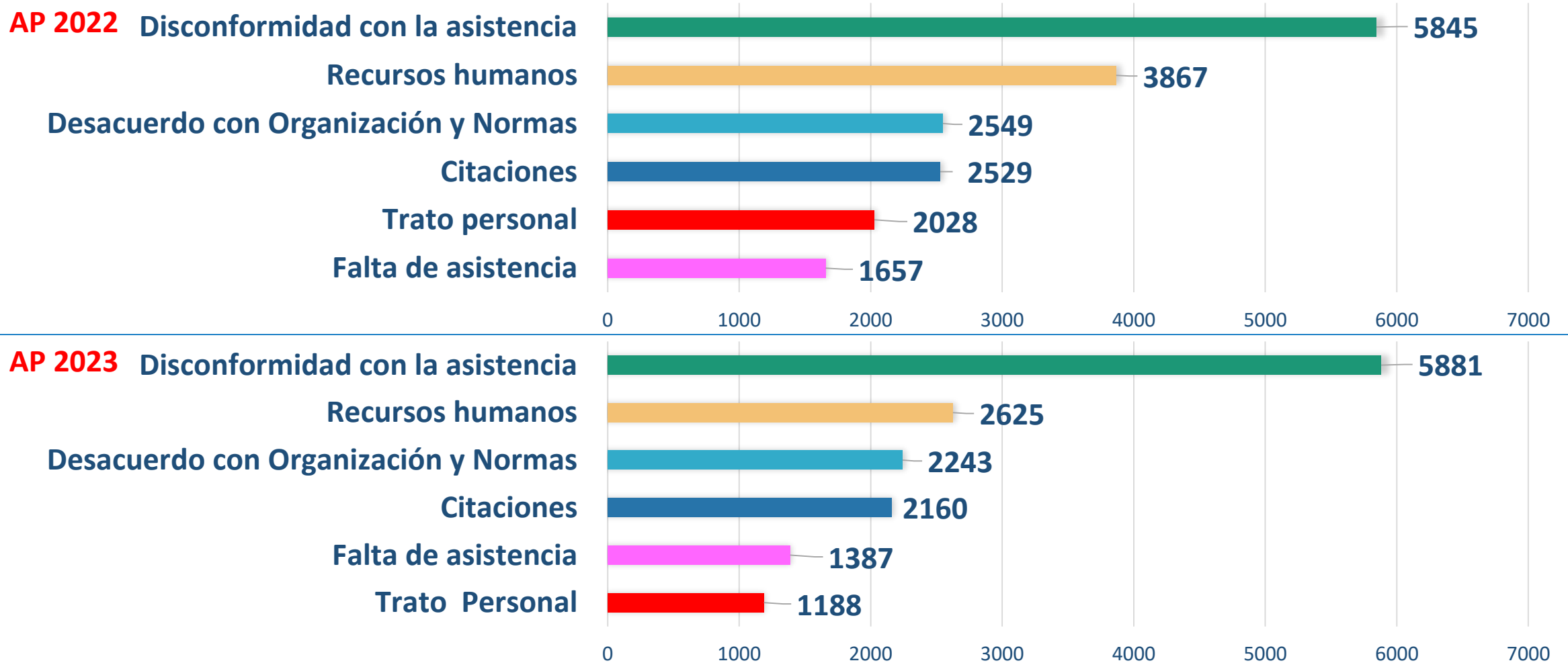
MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	5.881	28,02%	28,02%
Recursos Humanos	2.625	12,51%	40,53%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.243	10,69%	51,22%
Citaciones	2.160	10,29%	61,51%
Falta de asistencia	1.387	6,61%	68,12%
Trato Personal	1.188	5,66%	73,78%
Resto	5.502	26,22%	100,00%



# Atención Primaria. Principales motivos de reclamación

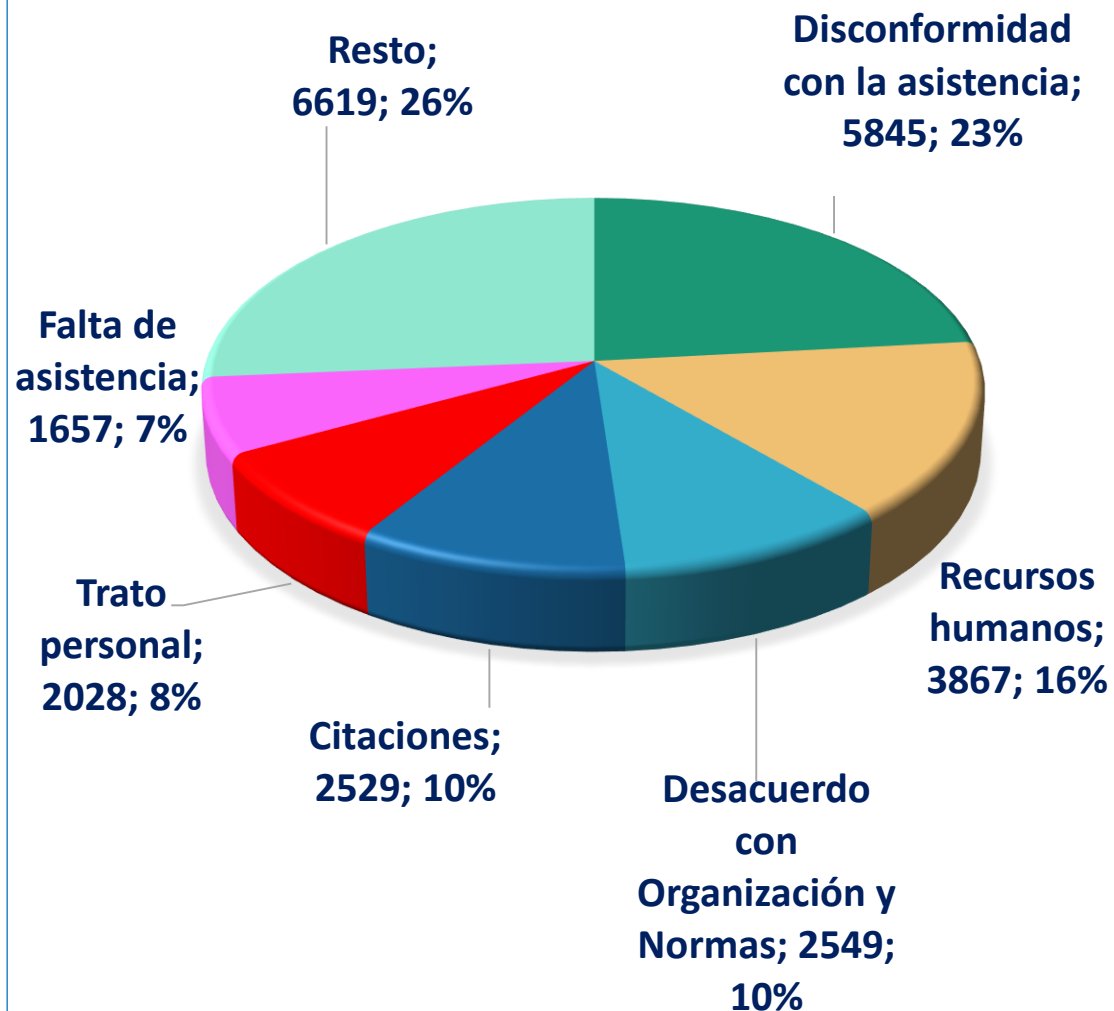


# Atención Primaria. Principales motivos de reclamación 2022-2023

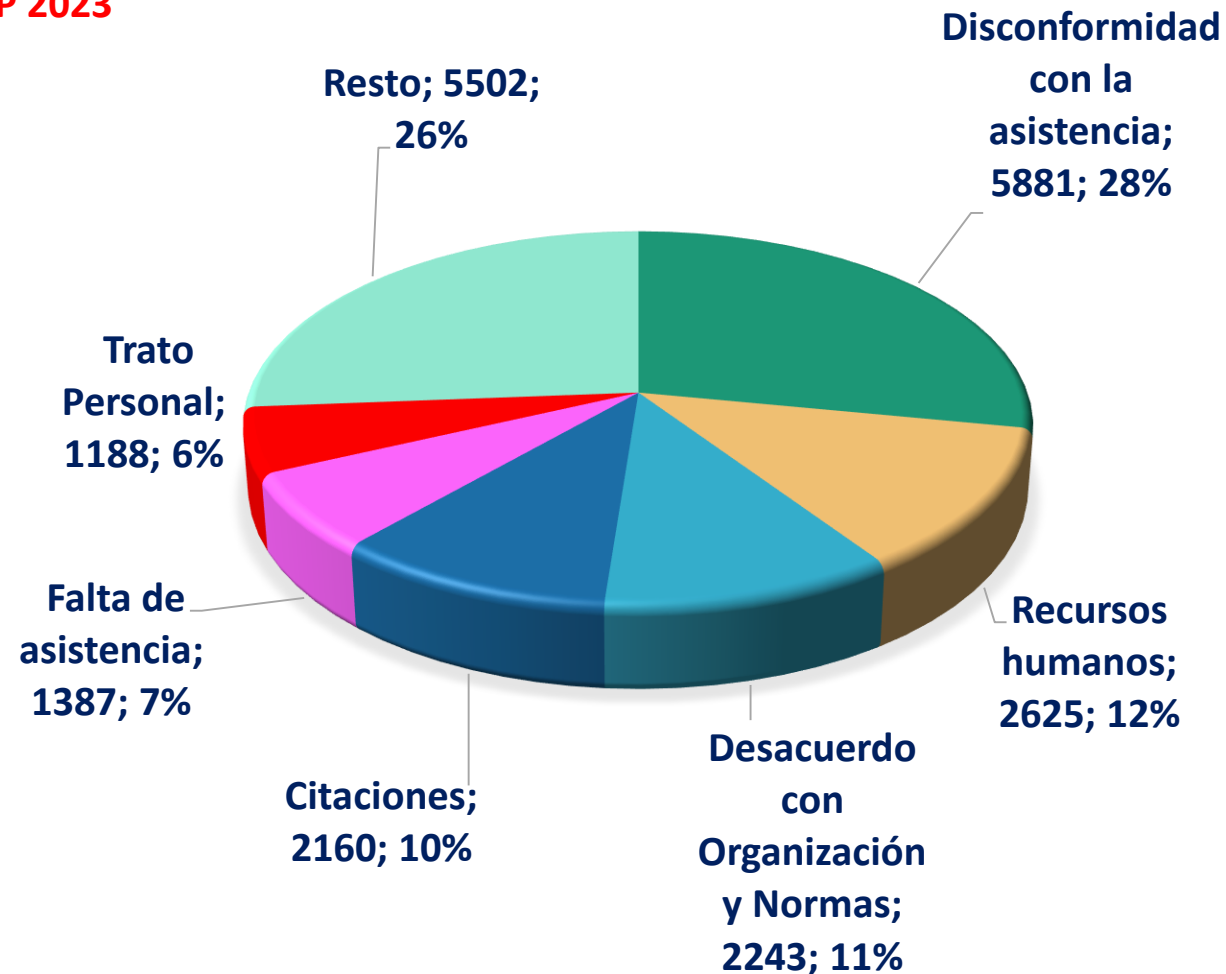


# Atención Primaria. Principales motivos de reclamación 2022-2023

AP 2022



AP 2023



---

# RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL





# Dirección Asistencial Centro

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>4.843</b>	<b>4.122</b>	<b>-721</b>	<b>-14,89%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>8.519.513</b>	<b>8.095.399</b>	<b>-424.114</b>	<b>-4,98%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>5,68</b>	<b>5,09</b>	<b>-0,59</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>59</b>	<b>55</b>	<b>-4</b>	<b>-6,78%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>252</b>	<b>81</b>	<b>-171</b>	<b>-67,86%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>513</b>	<b>493</b>	<b>-20</b>	<b>-3,90%</b>



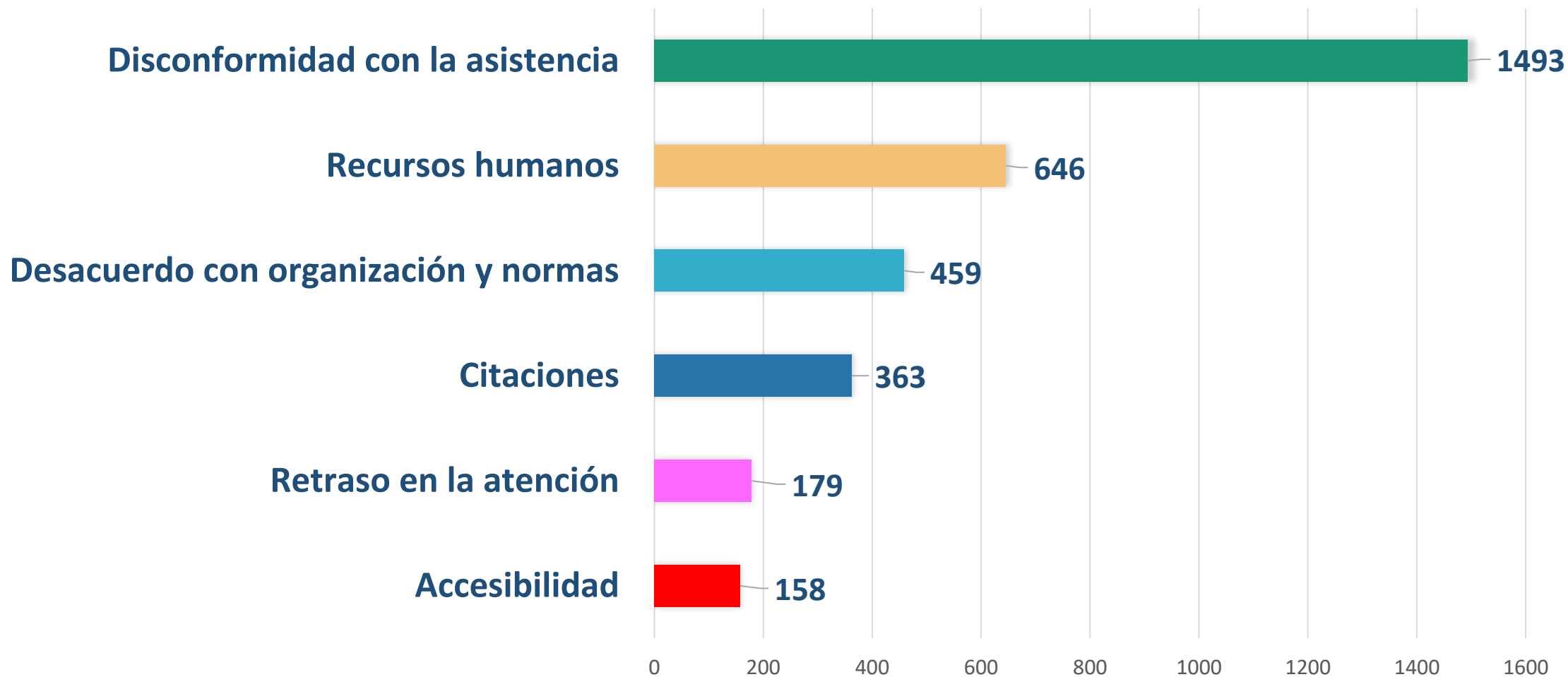
# Dirección Asistencial Centro

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	1.493	36,22%	36,22%
Recursos Humanos	646	15,67%	51,89%
Desacuerdo con Organización y Normas	459	11,14%	63,03%
Citaciones	363	8,81%	71,84%
Retraso en la atención	179	4,34%	76,18%
Accesibilidad	158	3,83%	80,01%
Resto	824	19,99%	100,00%



# Dirección Asistencial Centro. Principales motivos de reclamación

DAC 2023

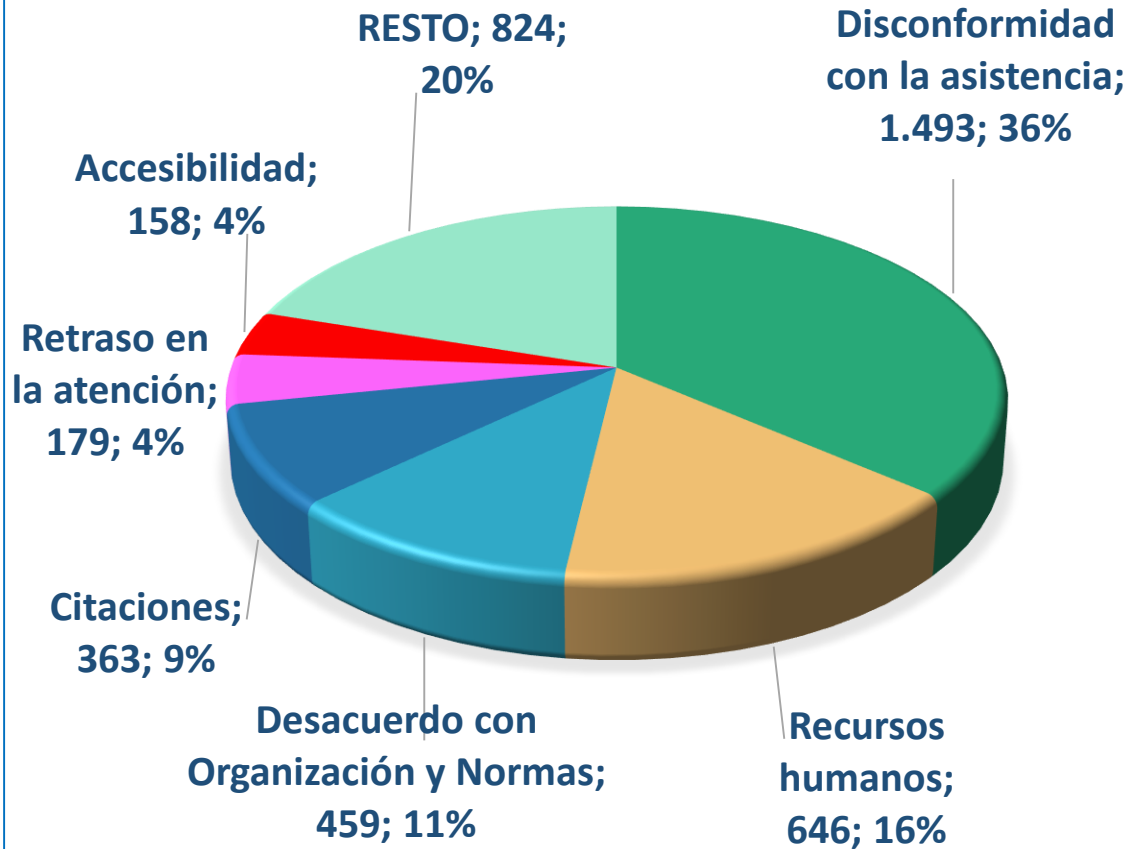


# Dirección Asistencial Centro. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

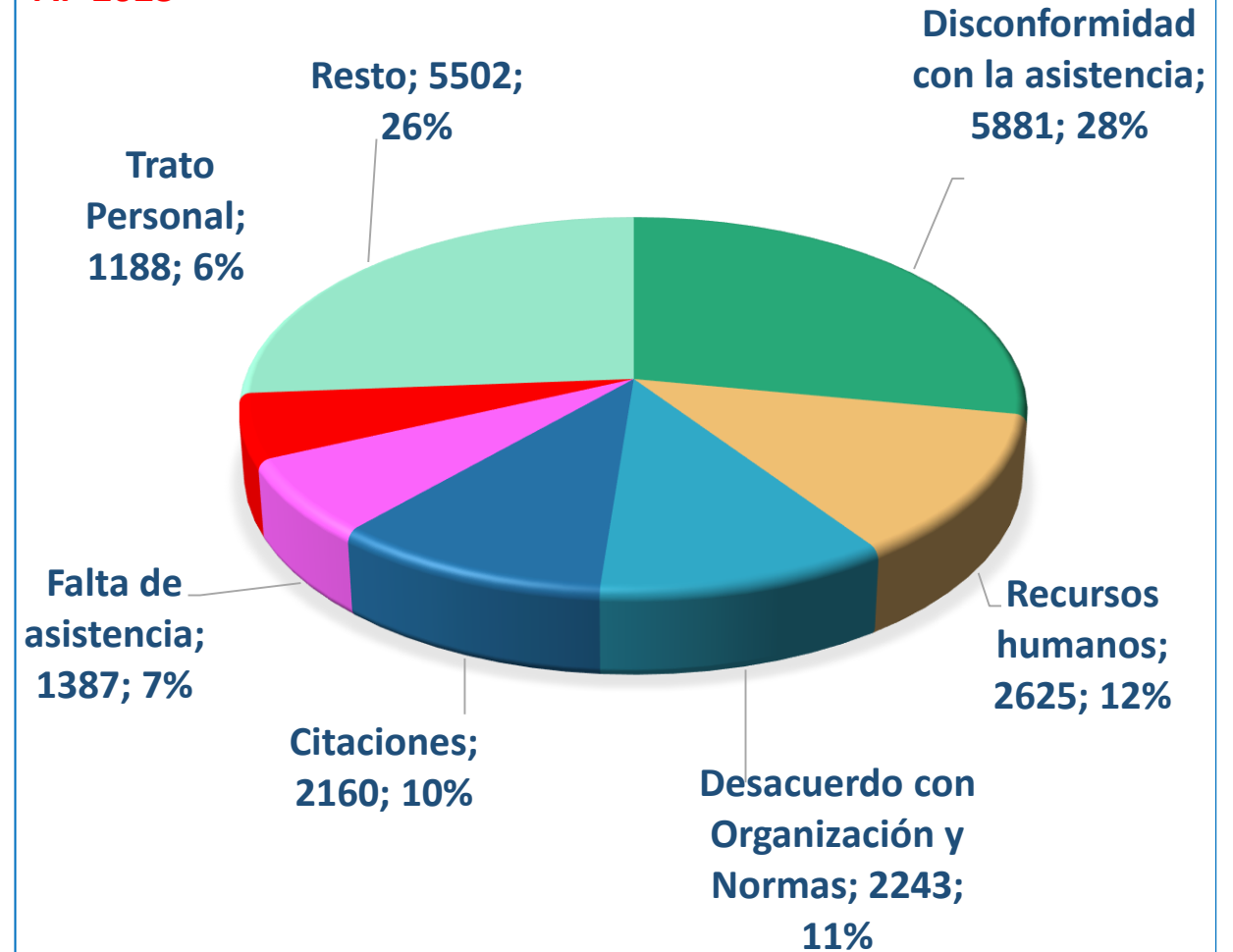


# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Centro vs Total Atención Primaria

**DAC 2023**



**AP 2023**



# Dirección Asistencial Este

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.266</b>	<b>2.798</b>	<b>-468</b>	<b>-14,33%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>6.921.495</b>	<b>6.548.039</b>	<b>-373.456</b>	<b>-5,40%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>4,72</b>	<b>4,27</b>	<b>-0,45</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>32</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>274</b>	<b>55</b>	<b>-219</b>	<b>-79,93%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>350</b>	<b>381</b>	<b>31</b>	<b>8,86%</b>



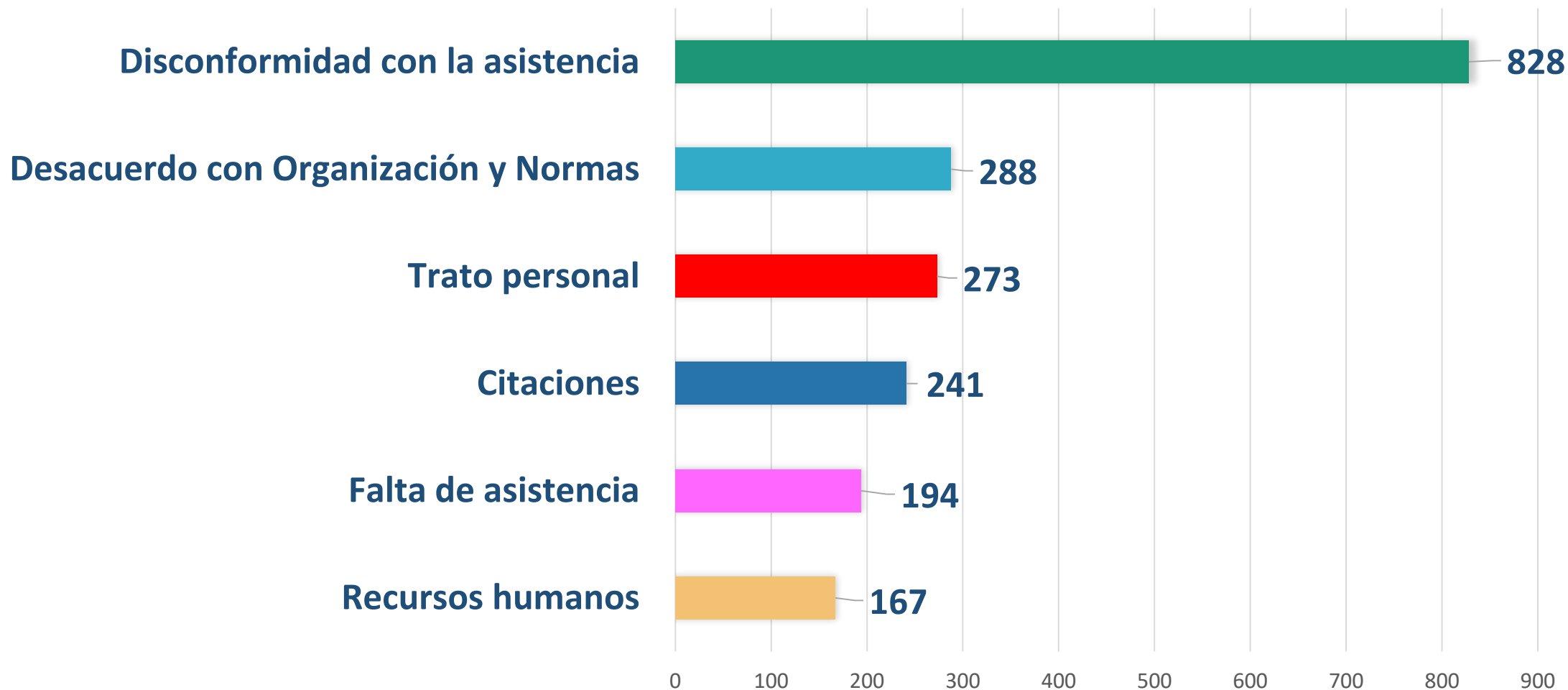
# Dirección Asistencial Este

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	828	29,59%	29,59%
Desacuerdo con Organización y Normas	288	10,29%	39,88%
Trato personal	273	9,76%	49,64%
Citaciones	241	8,61%	58,25%
Falta de asistencia	194	6,93%	65,18%
Recursos Humanos	167	5,97%	71,16%
Resto	807	28,84%	100%



# Dirección Asistencial Este. Principales motivos de reclamación

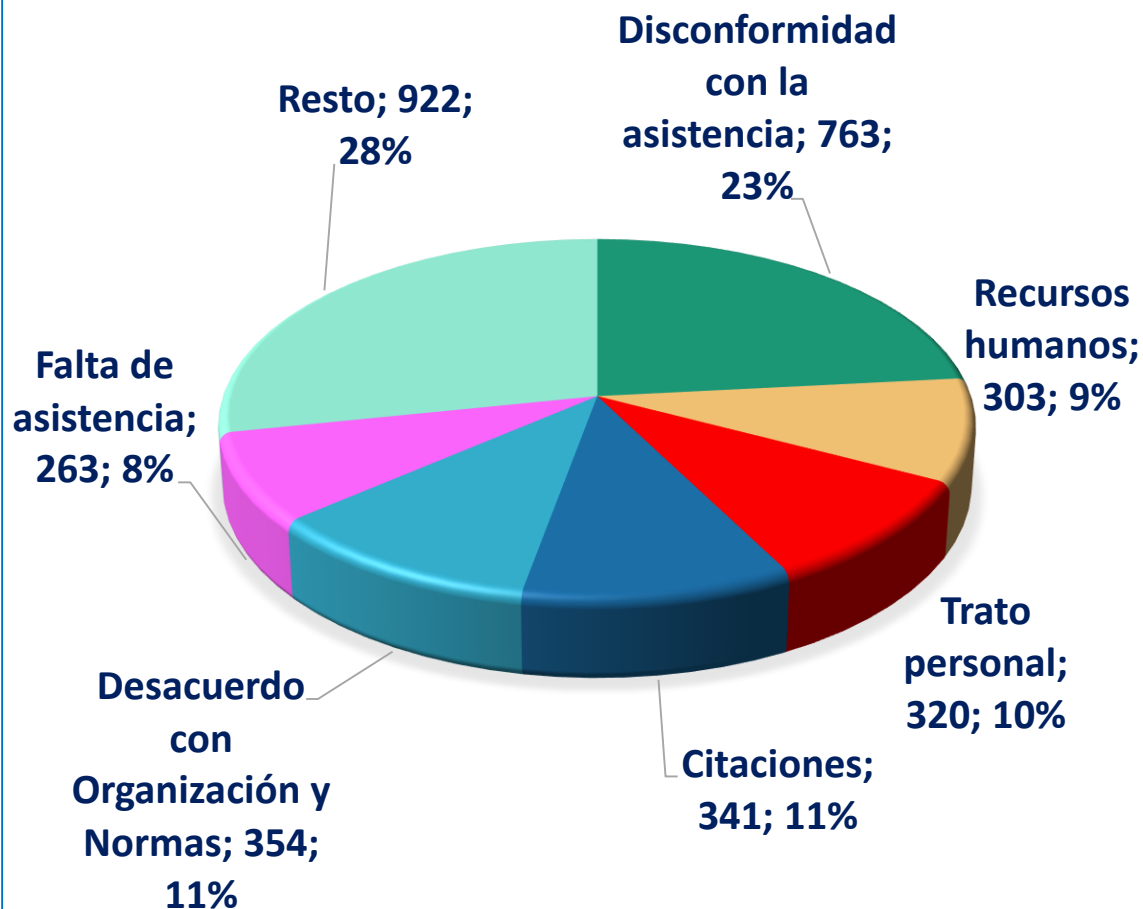
DAE 2023



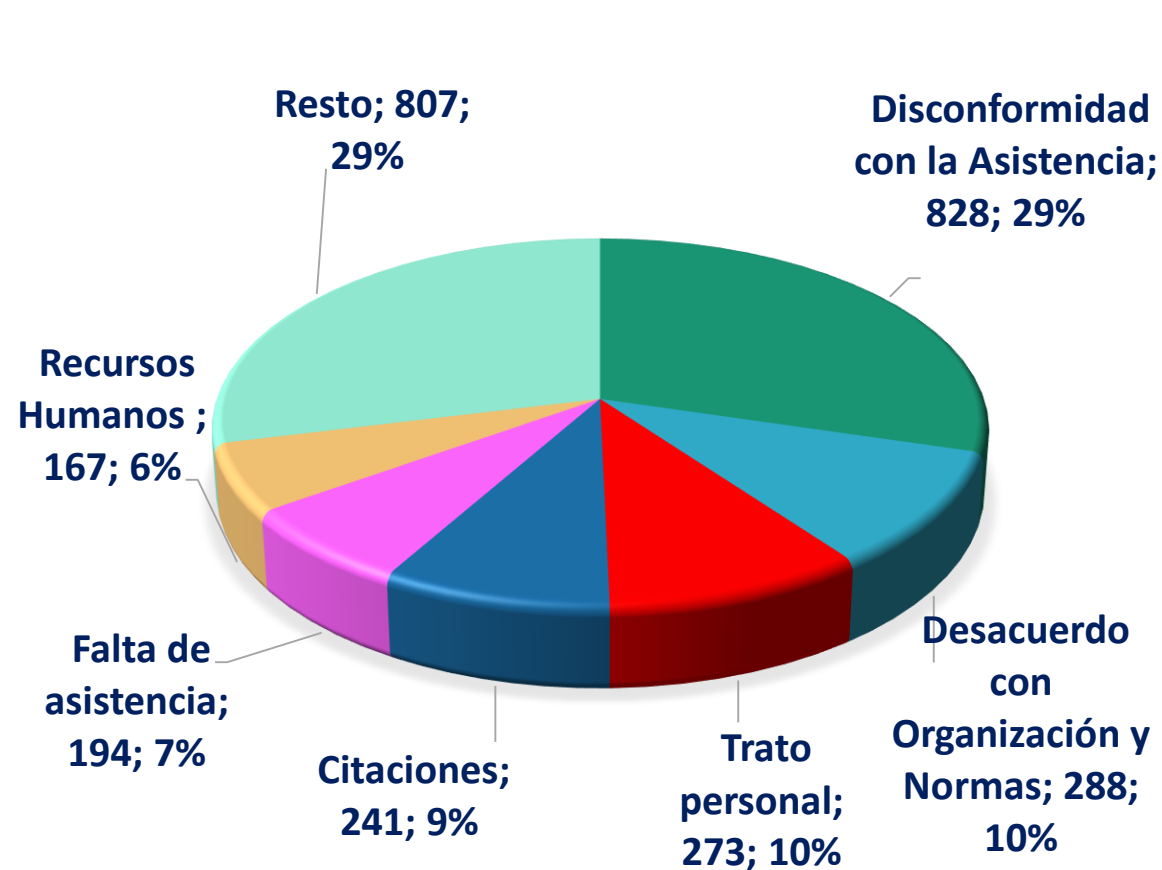


# Dirección Asistencial Este. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

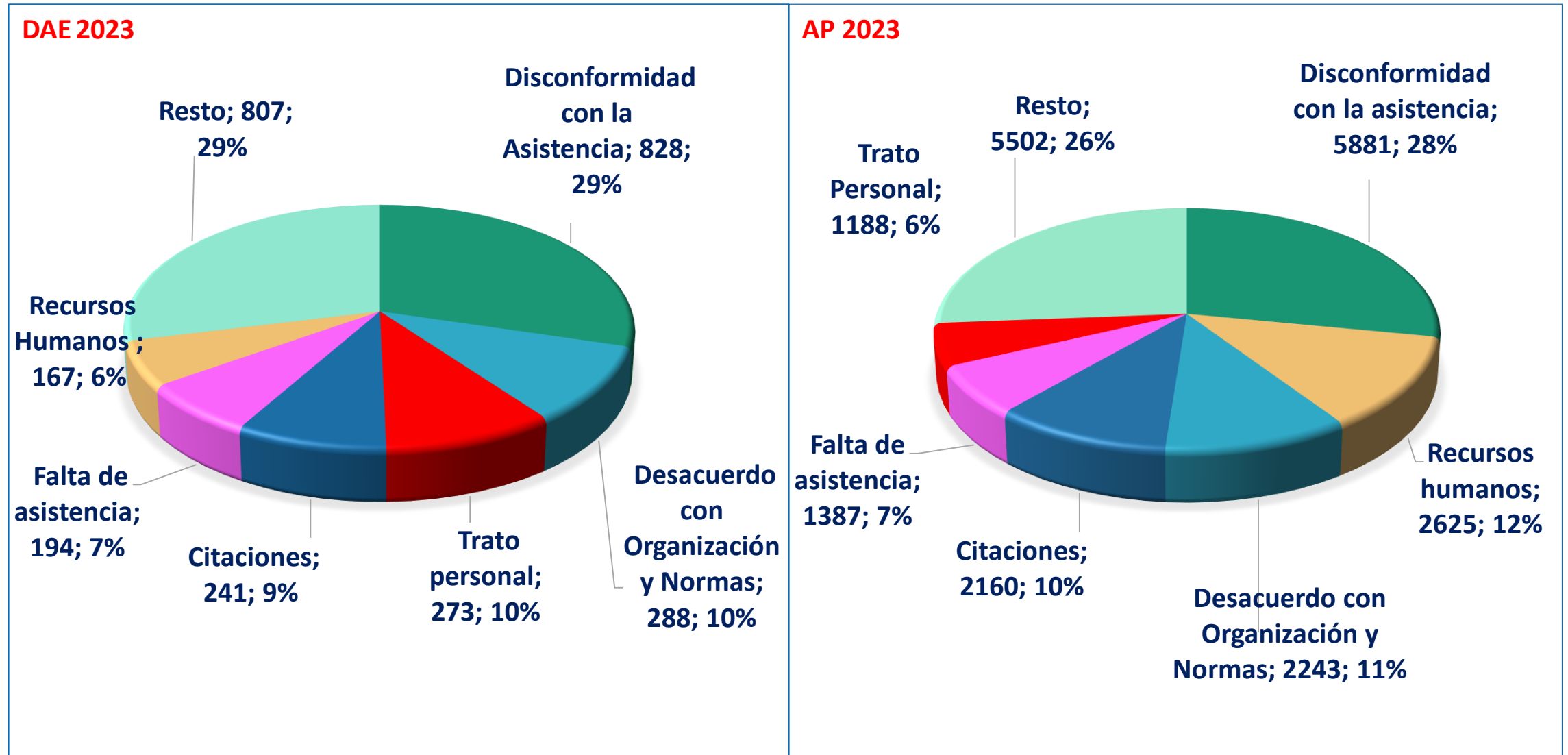
**DAE 2022**



**DAE 2023**



# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Este vs Total Atención Primaria



# Dirección Asistencial Norte

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.704</b>	<b>2.171</b>	<b>-533</b>	<b>-19,71%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5.881.526</b>	<b>5.596.092</b>	<b>-285.434</b>	<b>-4,85%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>4,60</b>	<b>3,88</b>	<b>-0,72</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>6</b>	<b>11,32%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>188</b>	<b>71</b>	<b>-117</b>	<b>-62,23%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>373</b>	<b>390</b>	<b>17</b>	<b>4,56%</b>



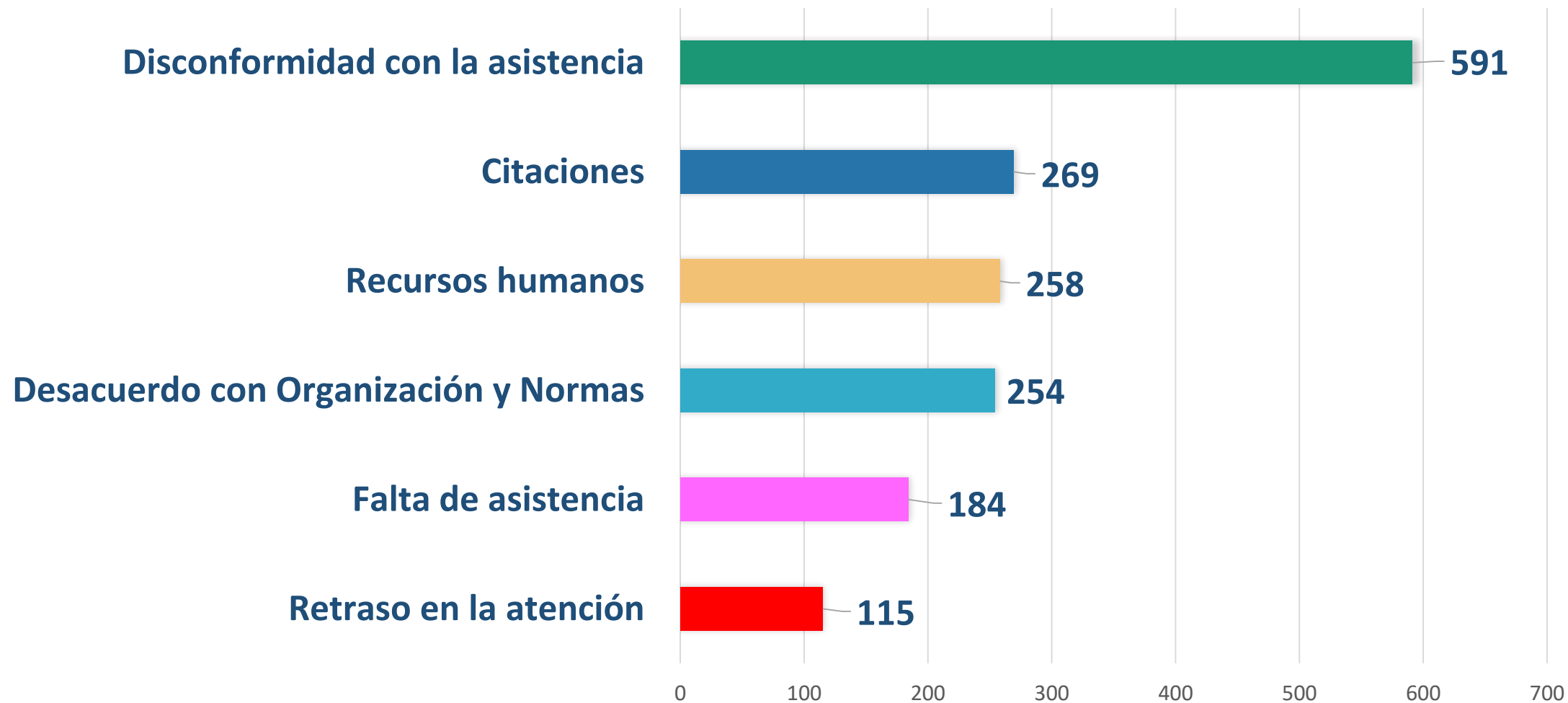
# Dirección Asistencial Norte

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	591	27,22%	27,22%
Citaciones	269	12,39%	39,61%
Recursos humanos	258	11,88%	51,49%
Desacuerdo con Organización y Normas	254	11,70%	63,19%
Falta de asistencia	184	8,48%	71,67%
Retraso en la atención	115	5,30%	76,97%
Resto	500	23,03%	100%

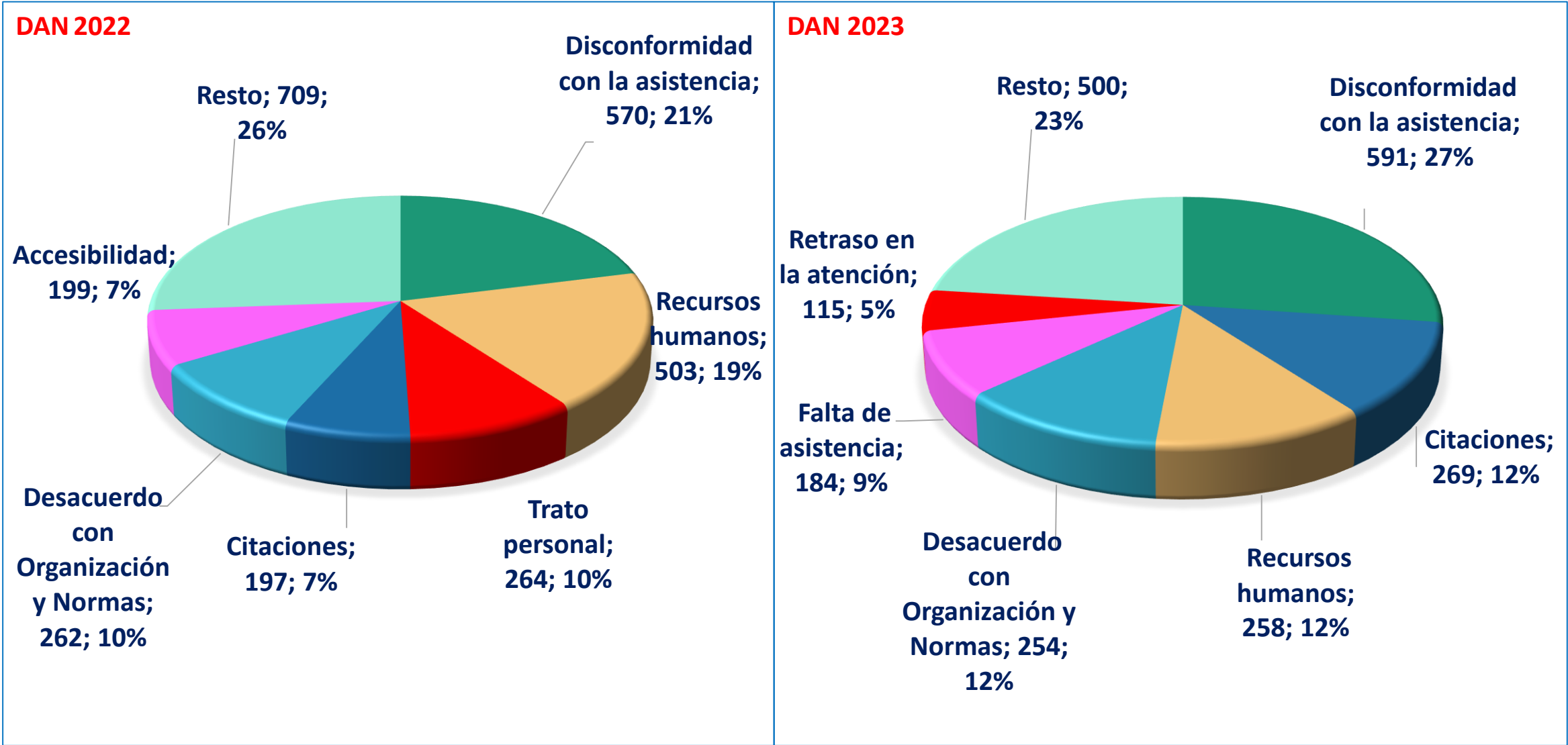


# Dirección Asistencial Norte. Principales motivos de reclamación

**DAN 2023**

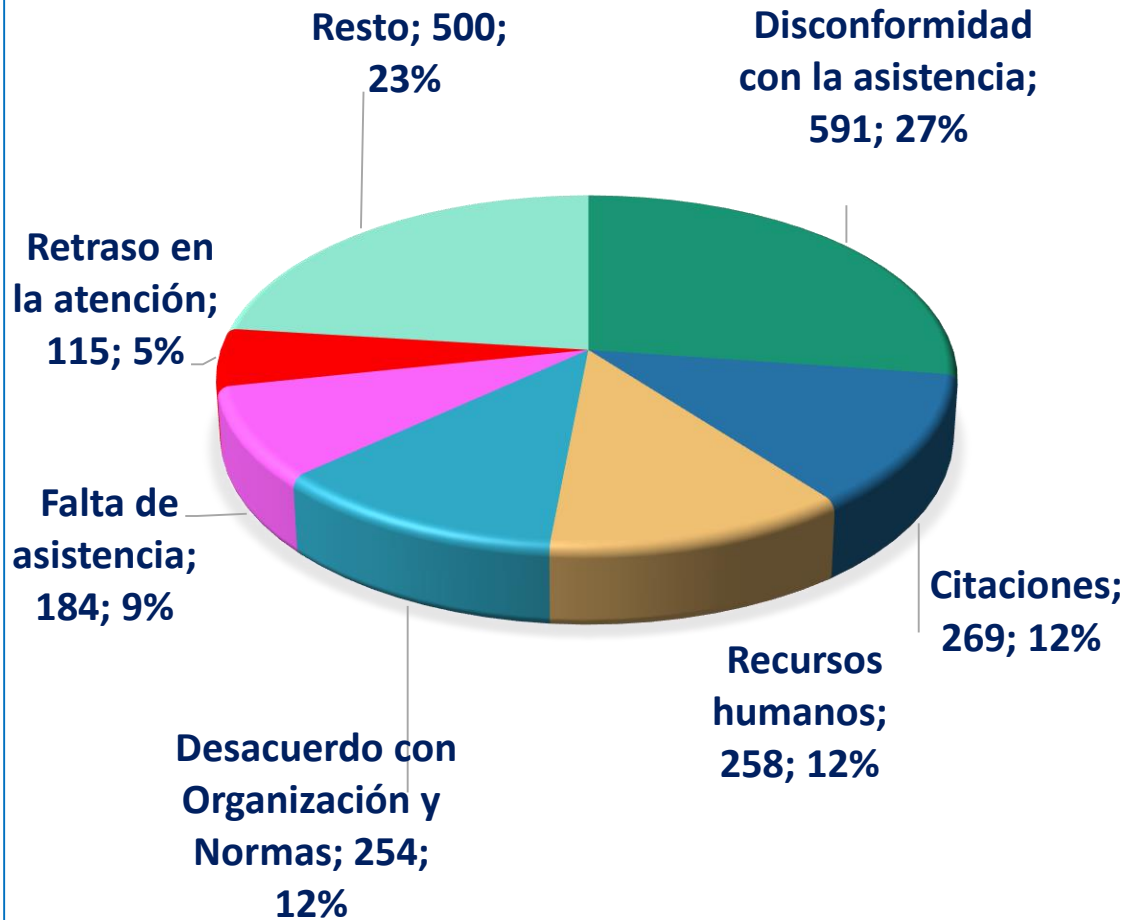


# Dirección Asistencial Norte. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

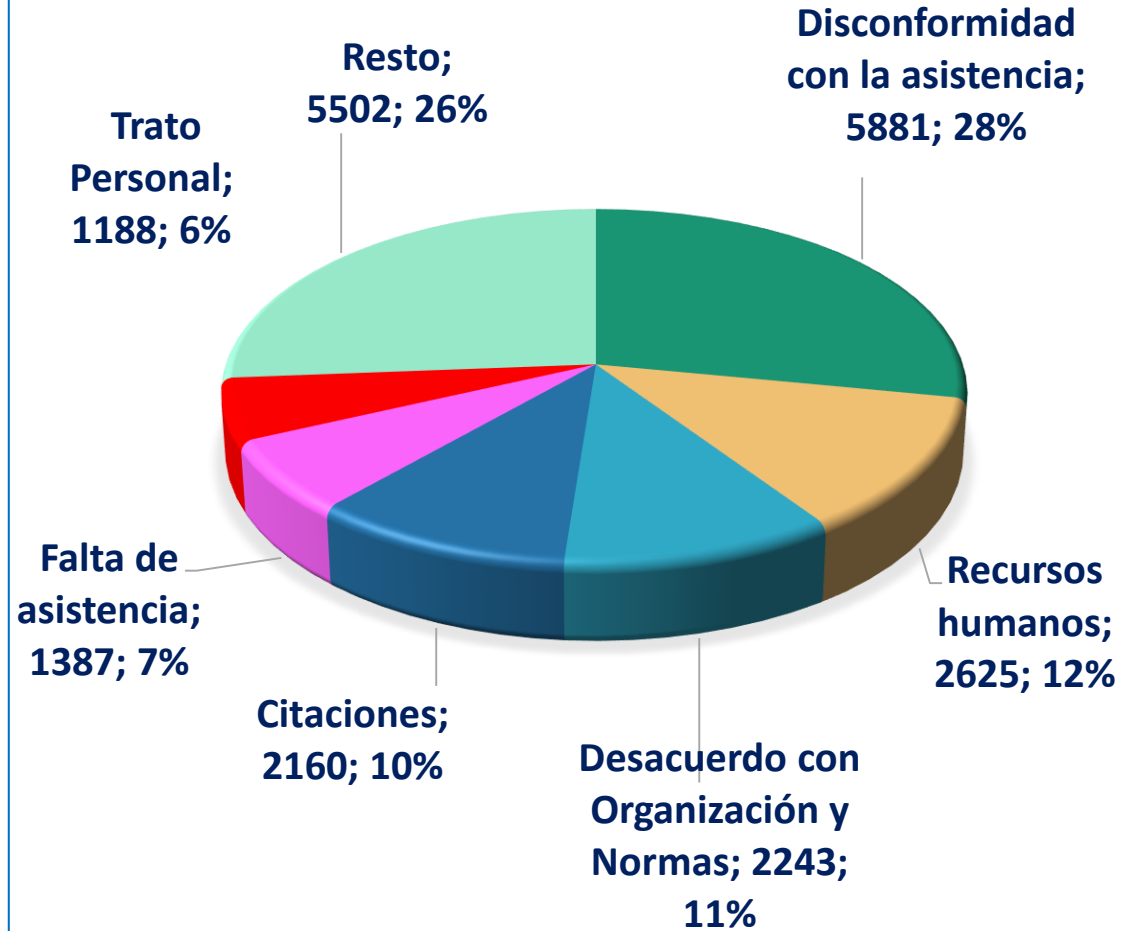


# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Norte vs Total Atención Primaria

**DAN 2023**



**AP 2023**



# Dirección Asistencial Noroeste

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.772</b>	<b>2.217</b>	<b>-555</b>	<b>-20,02%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>6.661.491</b>	<b>6.425.881</b>	<b>-235.610</b>	<b>-3,54%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>4,16</b>	<b>3,45</b>	<b>-0,71</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>-6</b>	<b>-12,50%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>219</b>	<b>46</b>	<b>-173</b>	<b>-79,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>383</b>	<b>442</b>	<b>59</b>	<b>15,40%</b>





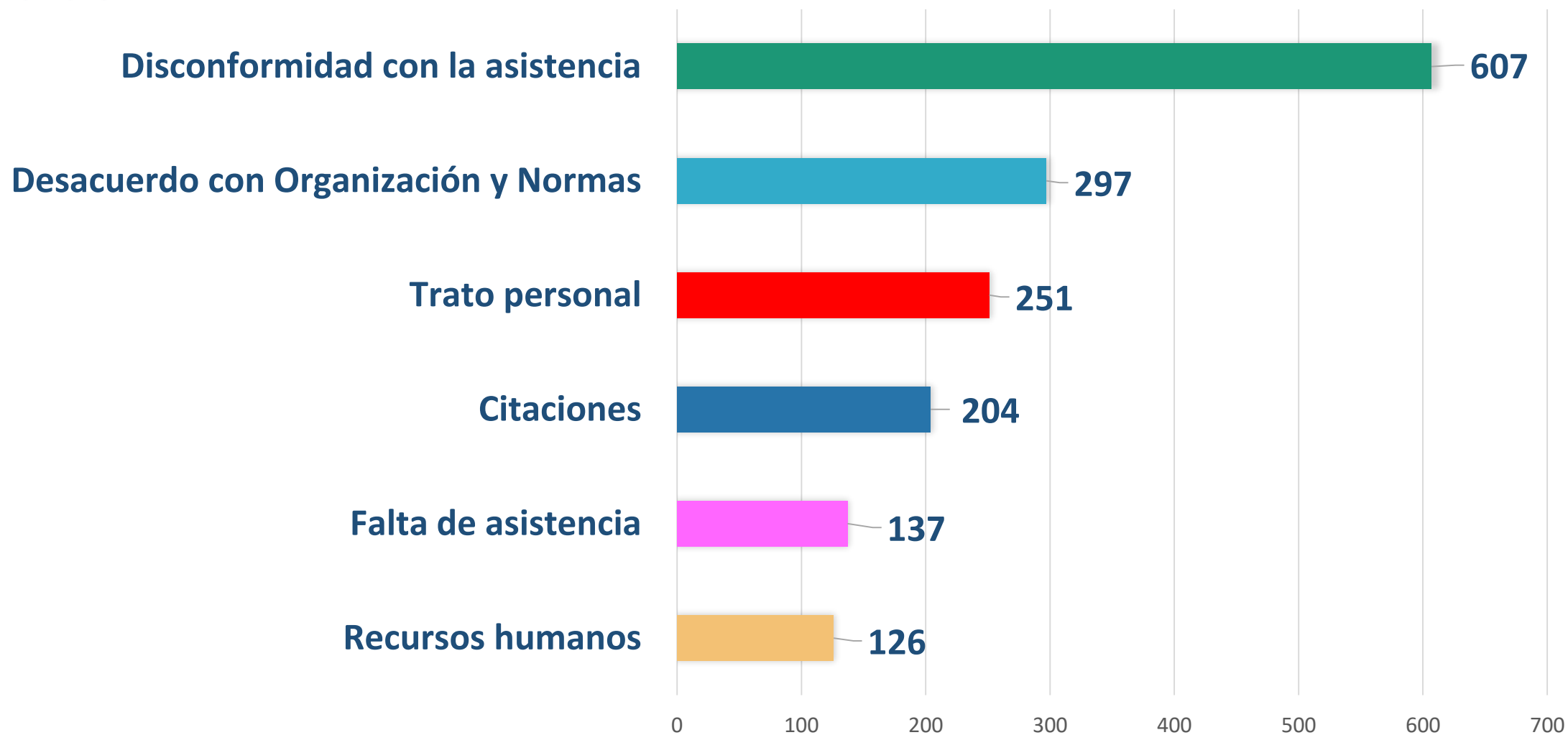
# Dirección Asistencial Noroeste

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	607	27,38%	27,38%
Desacuerdo con Organización y Normas	297	13,40%	40,78%
Trato personal	251	11,32%	52,10%
Citaciones	204	9,20%	61,30%
Falta de asistencia	137	6,18%	67,48%
Recursos humanos	126	5,68%	73,16%
Resto	595	26,84%	100%



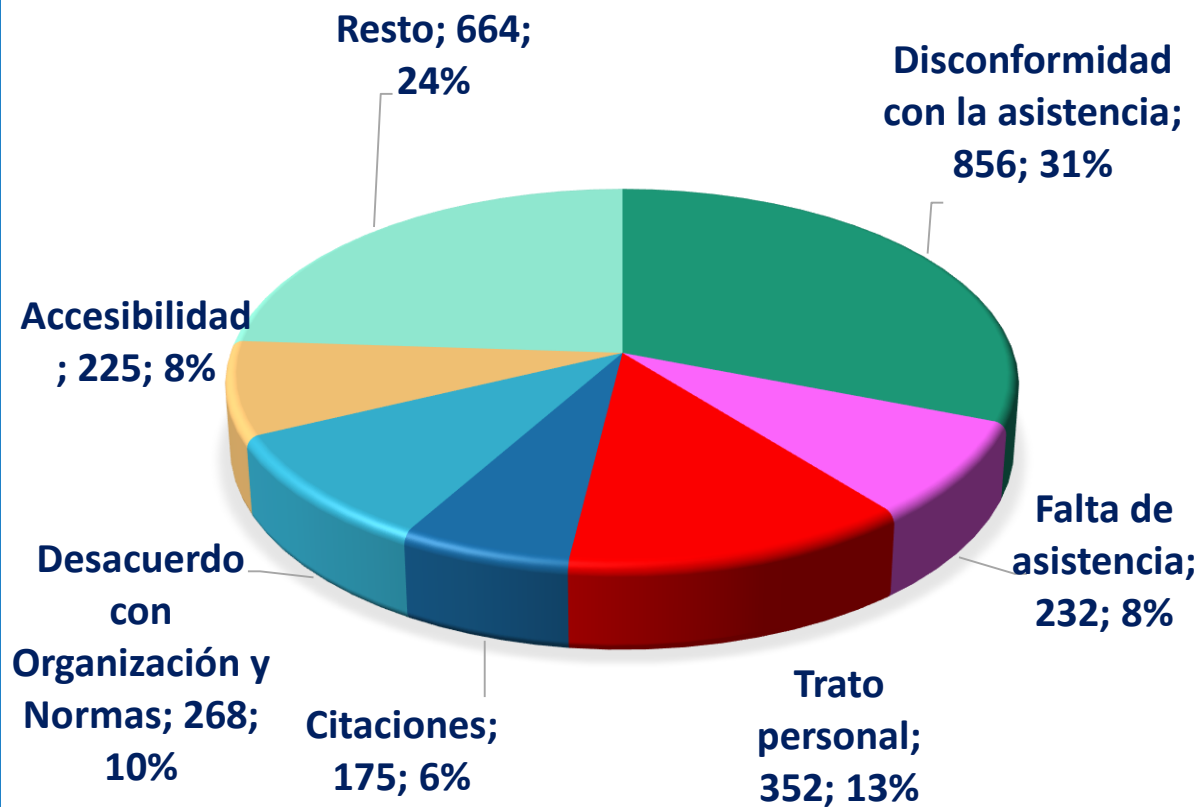
# Dirección Asistencial Noroeste. Principales motivos de reclamación

DANO 2023

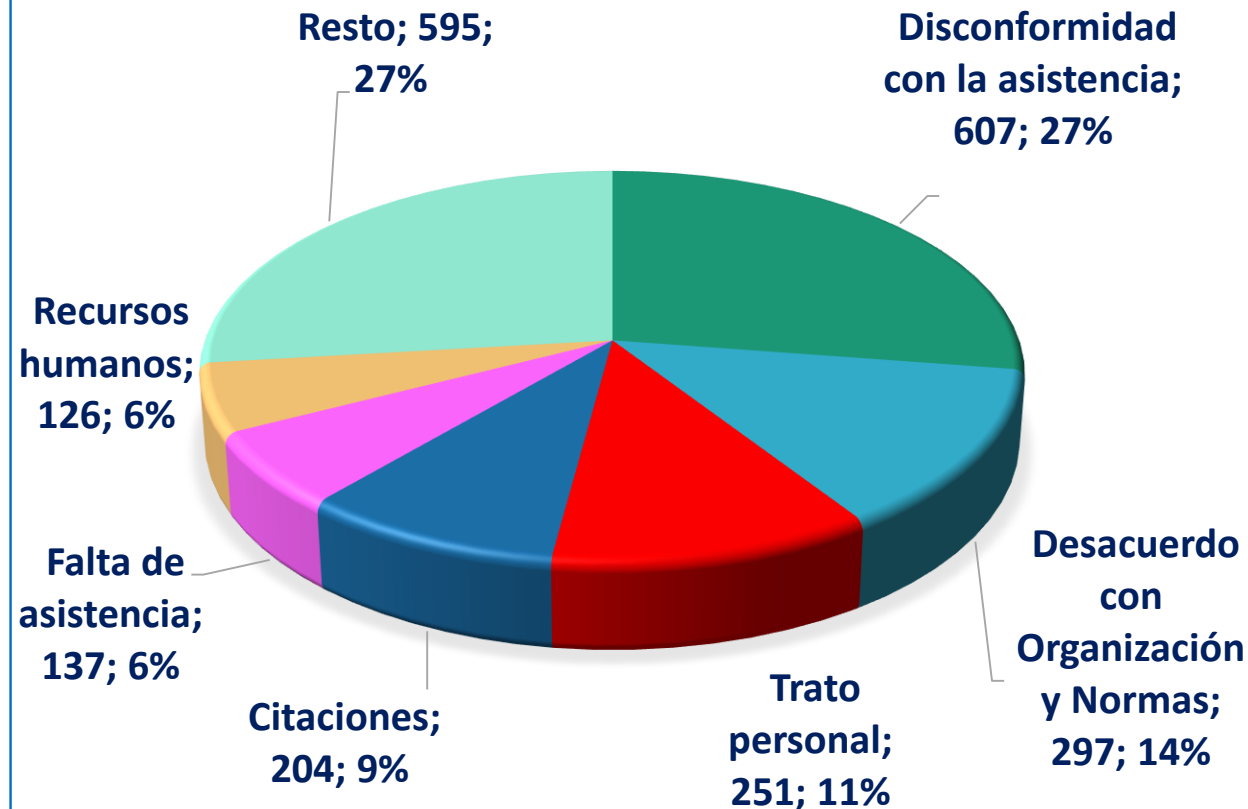


# Dirección Asistencial Noroeste. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

**DANO 2022**

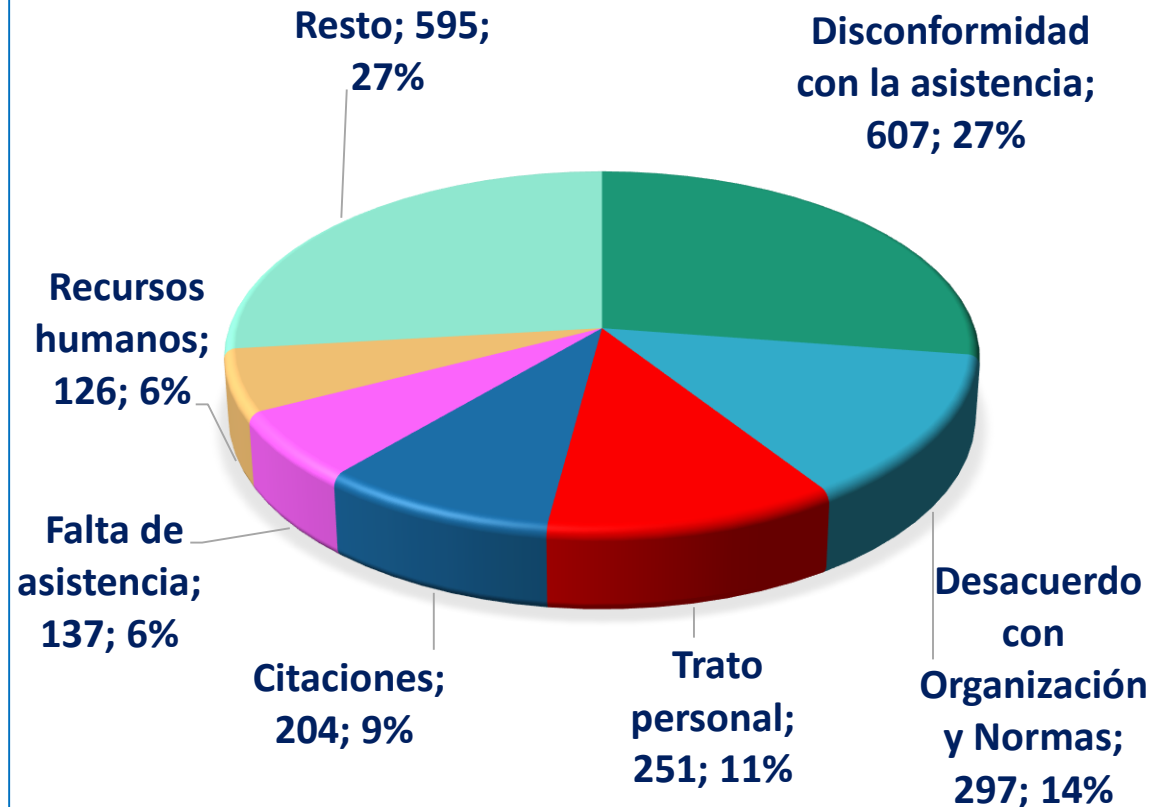


**DANO 2023**

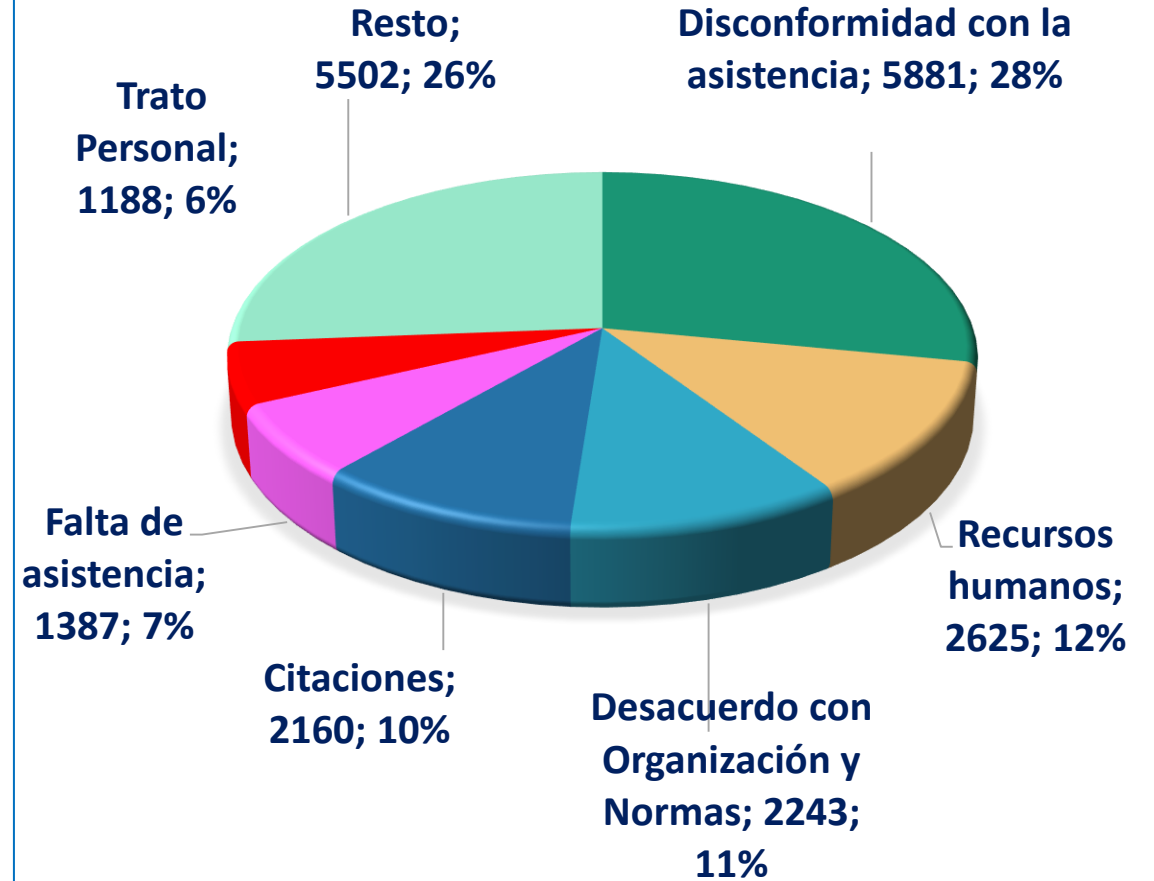


# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Noroeste vs Total Atención Primaria

## DANO 2023



## AP 2023



# Dirección Asistencial Oeste

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.554</b>	<b>2.825</b>	<b>-729</b>	<b>-20,51%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5.837.742</b>	<b>5.536.545</b>	<b>-301.197</b>	<b>-5,16%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>6,09</b>	<b>5,10</b>	<b>-0,99</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>-11</b>	<b>-44,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>447</b>	<b>126</b>	<b>-321</b>	<b>-71,81%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>224</b>	<b>215</b>	<b>-9</b>	<b>-4,02%</b>



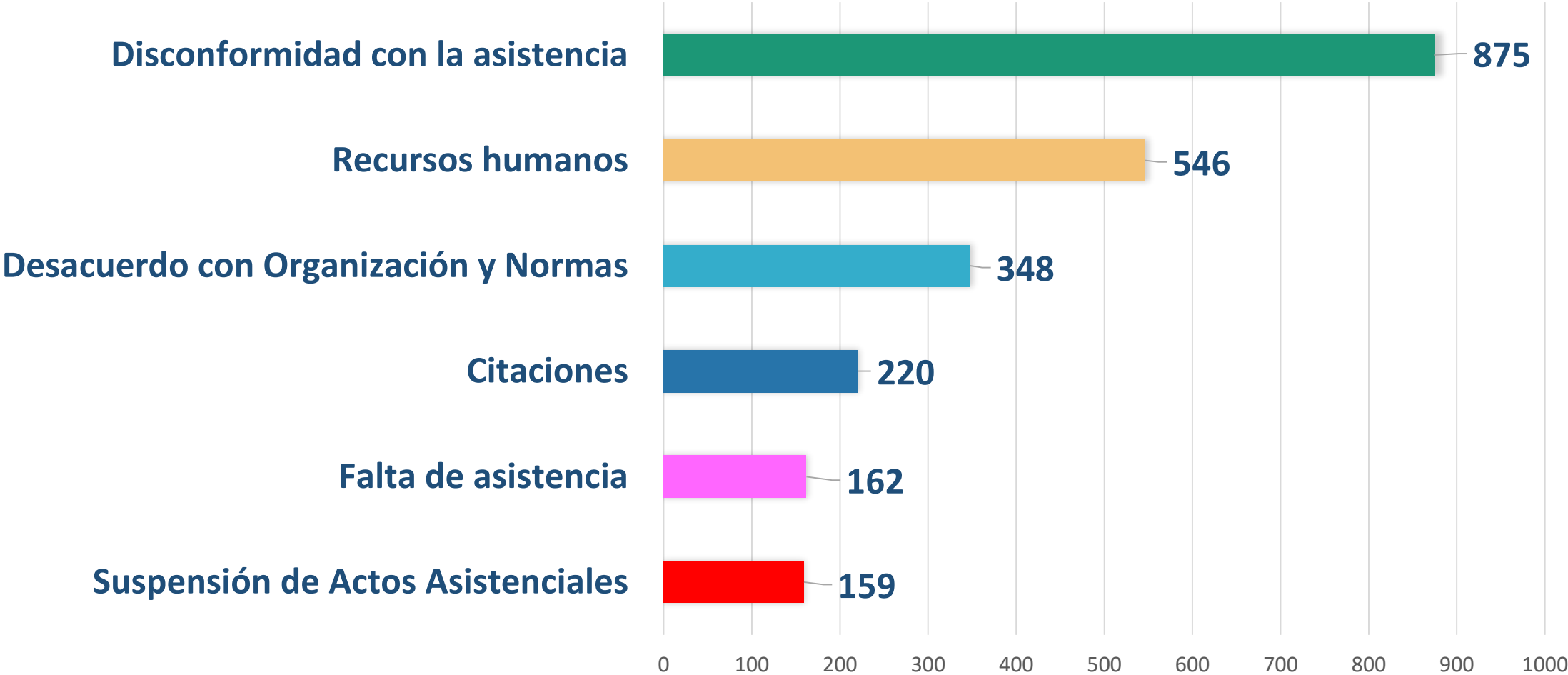
# Dirección Asistencial Oeste

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	875	30,97%	30,97%
Recursos humanos	546	19,33%	50,30%
Desacuerdo con Organización y Normas	348	12,32%	62,62%
Citaciones	220	7,79%	70,41%
Falta de asistencia	162	5,73%	76,14%
Suspensión de Actos Asistenciales	159	5,63%	81,77%
Resto	515	18,23%	100%



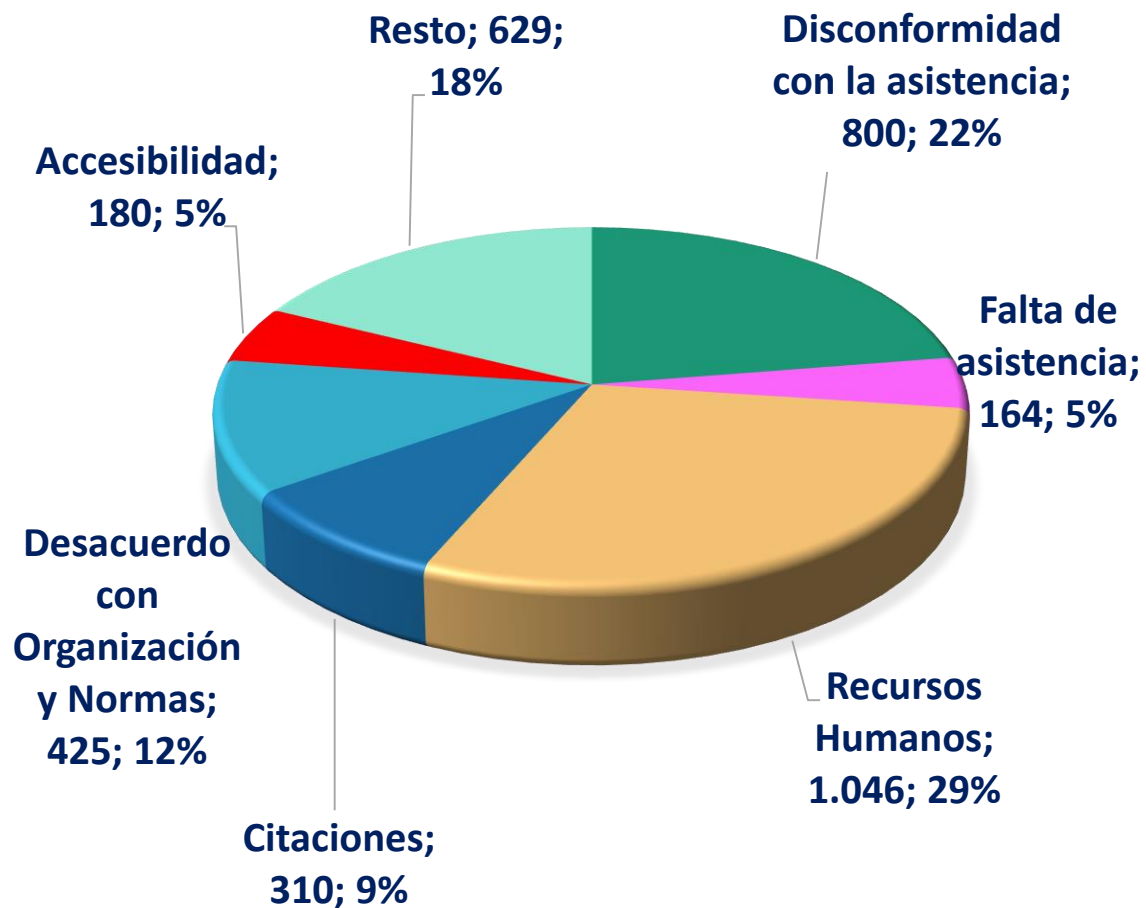
# Dirección Asistencial Oeste. Principales motivos de reclamación

DAO 2023

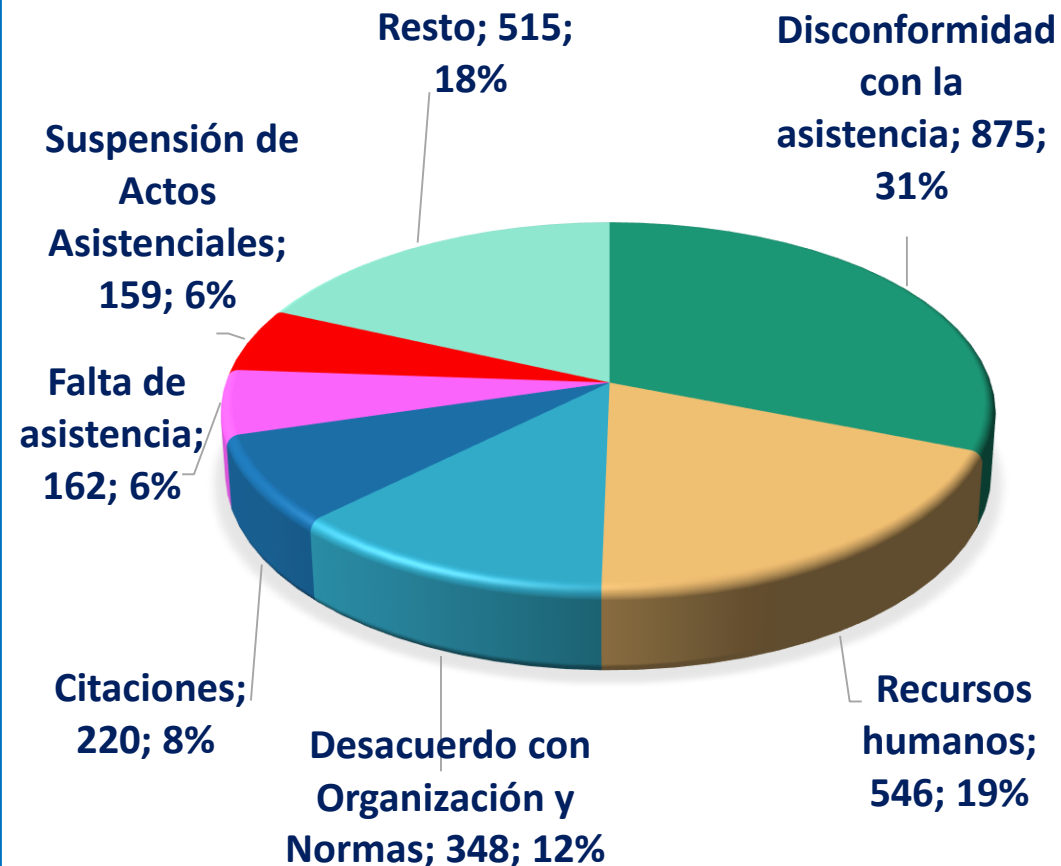


# Dirección Asistencial Oeste. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

**DAO 2022**



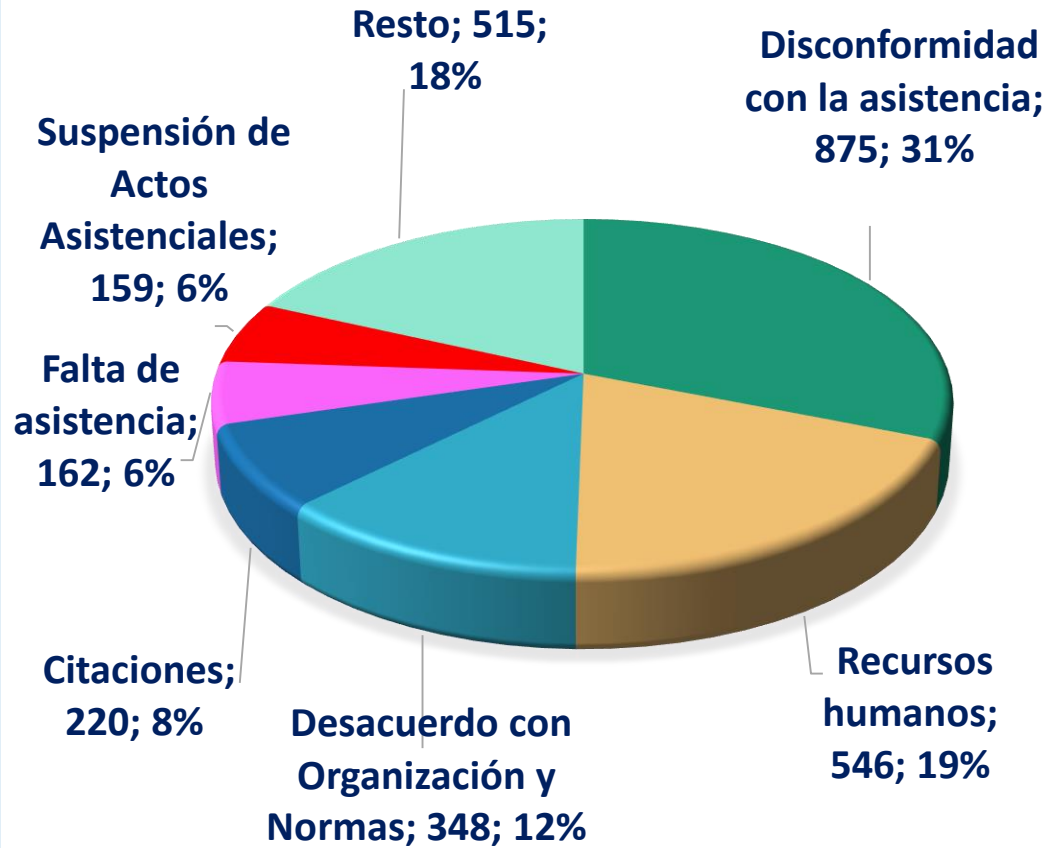
**DAO 2023**



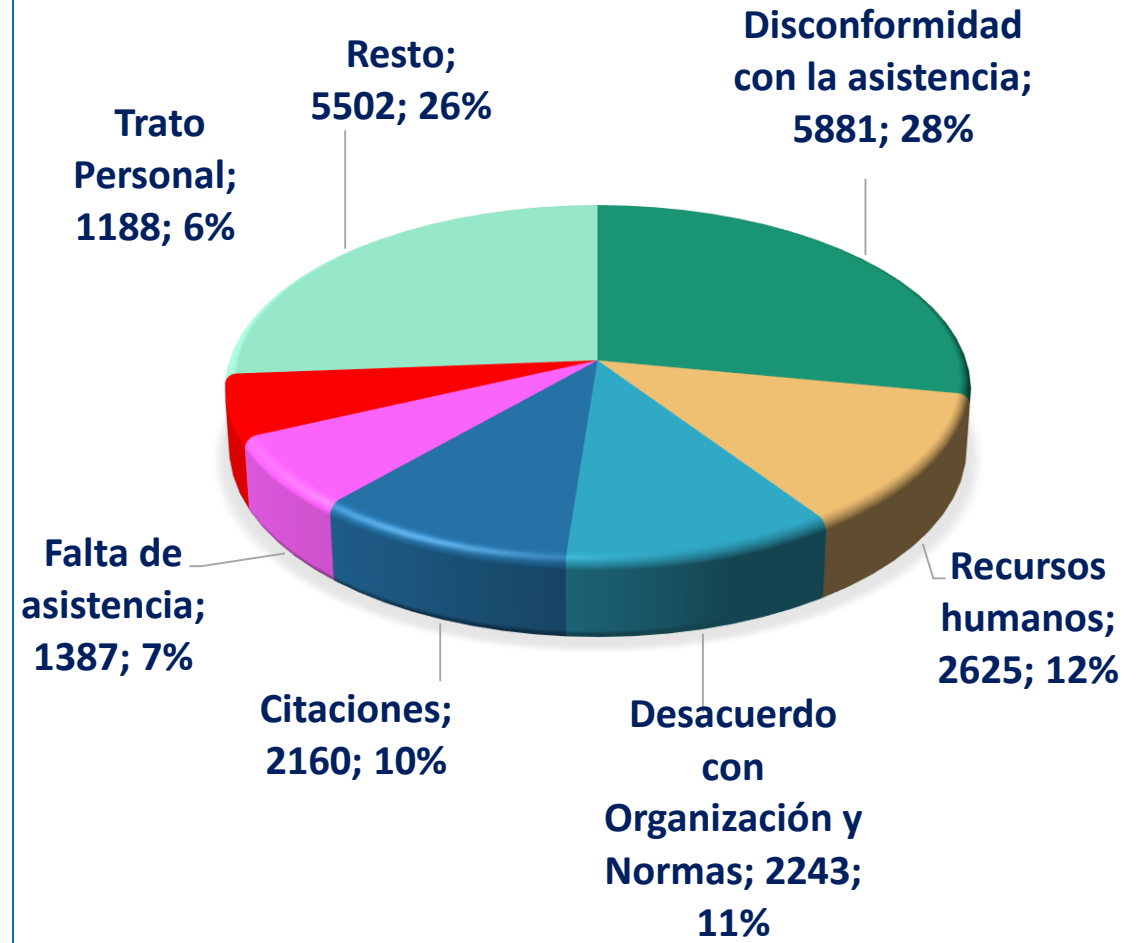


# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Oeste vs Total Atención Primaria

**DAO 2023**



**AP 2023**



# Dirección Asistencial Sur

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.974</b>	<b>2.428</b>	<b>-546</b>	<b>-18,36%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>5.940.231</b>	<b>5.764.678</b>	<b>-175.553</b>	<b>-2,96%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>5,01</b>	<b>4,21</b>	<b>-0,8</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>-15</b>	<b>-48,39%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>511</b>	<b>246</b>	<b>-265</b>	<b>-51,86%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>191</b>	<b>287</b>	<b>96</b>	<b>50,26%</b>



# Dirección Asistencial Sur

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	630	25,95%	25,95%
Citaciones	263	10,83%	36,78%
Desacuerdo con Organización y Normas	235	9,68%	46,46%
Suspensión de Actos Asistenciales	185	7,62%	54,08%
Falta de asistencia	154	6,34%	60,42%
Retraso en la atención	143	5,89%	66,31%
Resto	818	33,69%	100%

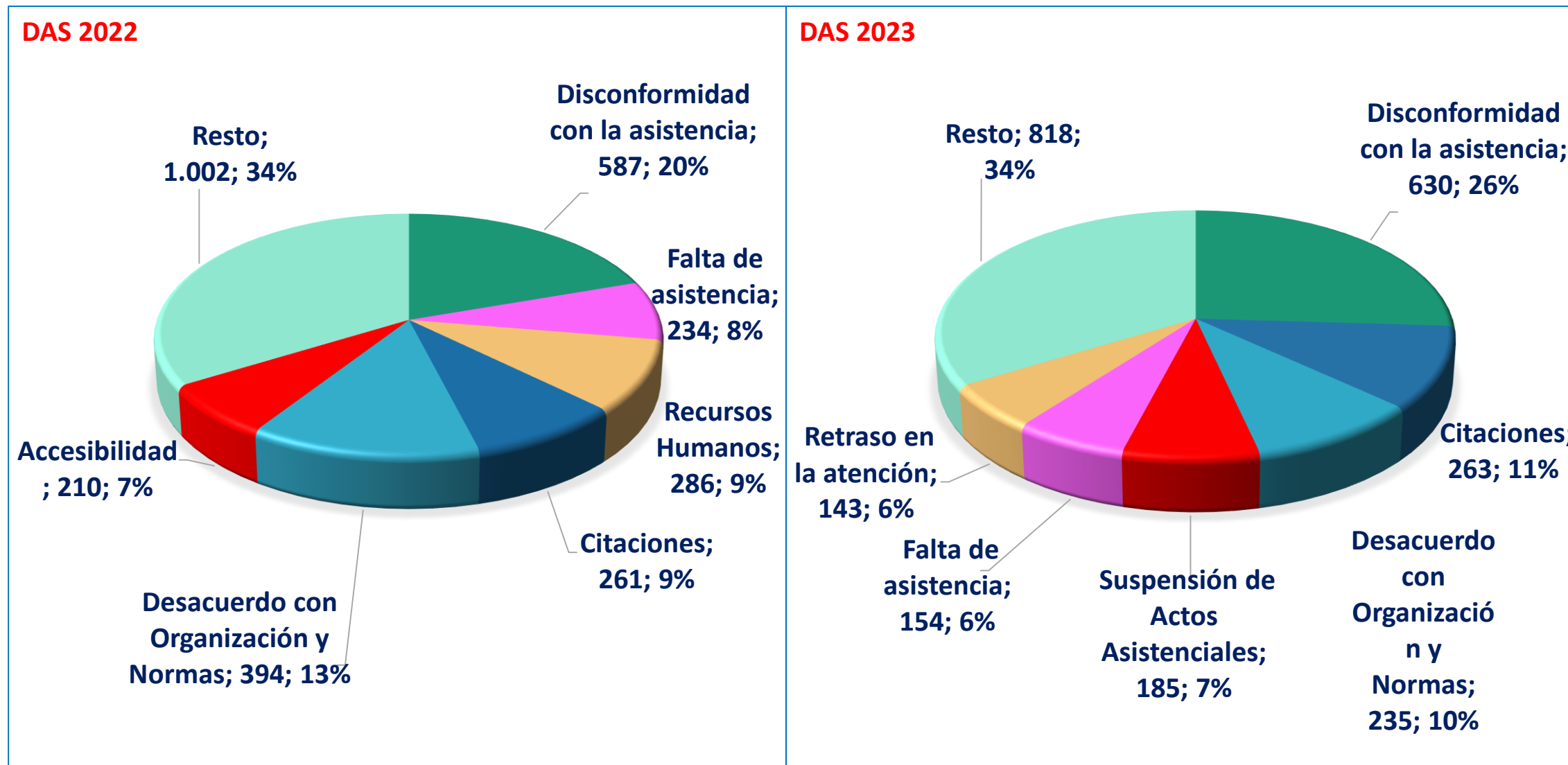


# Dirección Asistencial Sur. Principales motivos de reclamación

**DAS 2023**

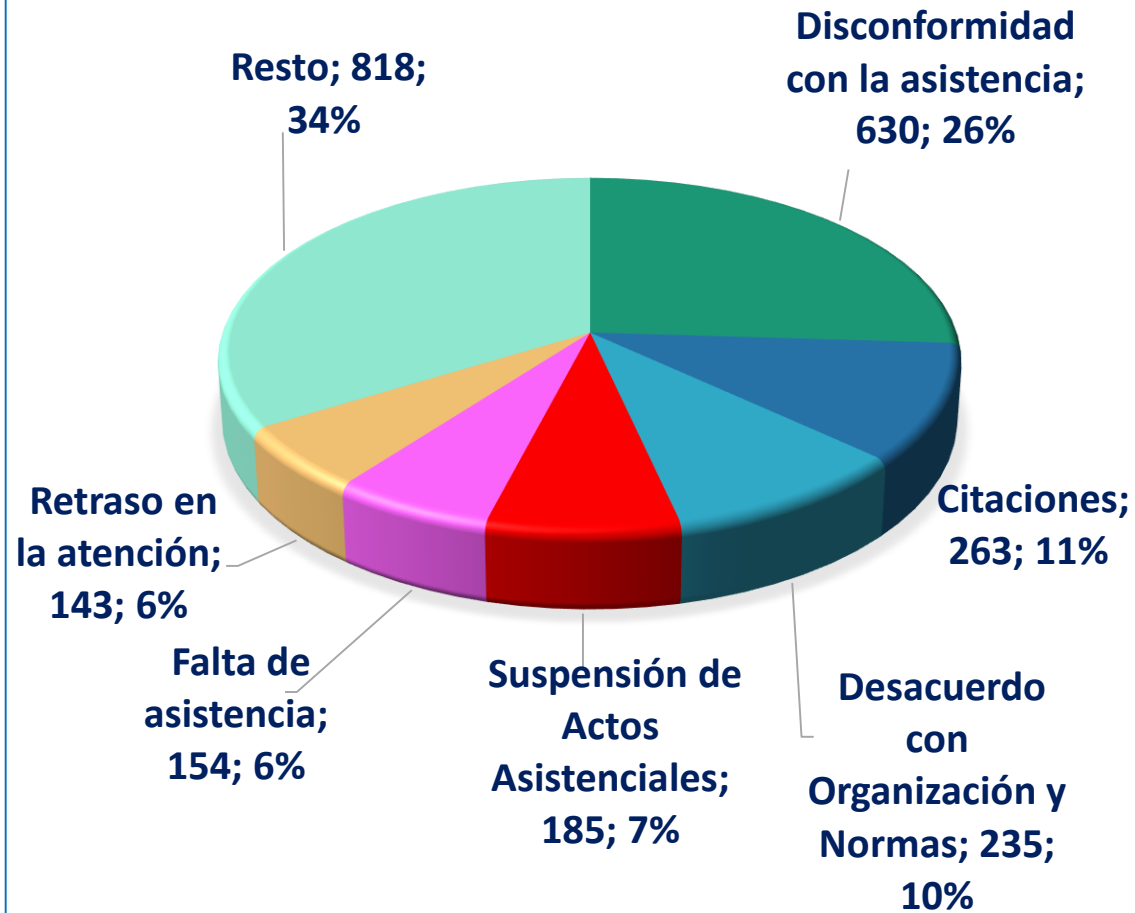


# Dirección Asistencial Sur. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

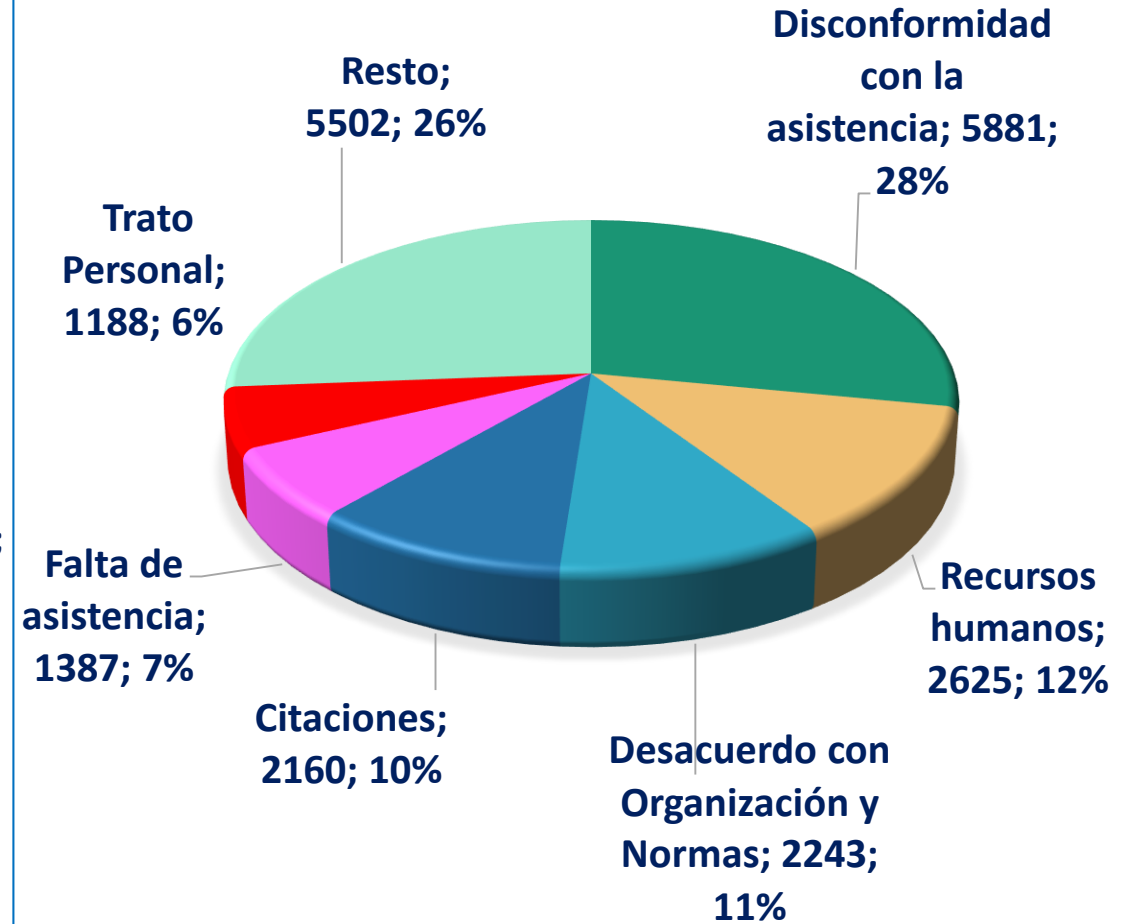


# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Sus vs Total Atención Primaria

**DAS 2023**



**AP 2023**



# Dirección Asistencial Sureste

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>4.978</b>	<b>4.422</b>	<b>-556</b>	<b>-11,17%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>7.345.335</b>	<b>6.744.999</b>	<b>-600.336</b>	<b>-8,17%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>7,07</b>	<b>6,56</b>	<b>-0,51</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>-4</b>	<b>-15,38%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>313</b>	<b>24</b>	<b>-289</b>	<b>-92,33%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>351</b>	<b>351</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>



# Dirección Asistencial Sureste

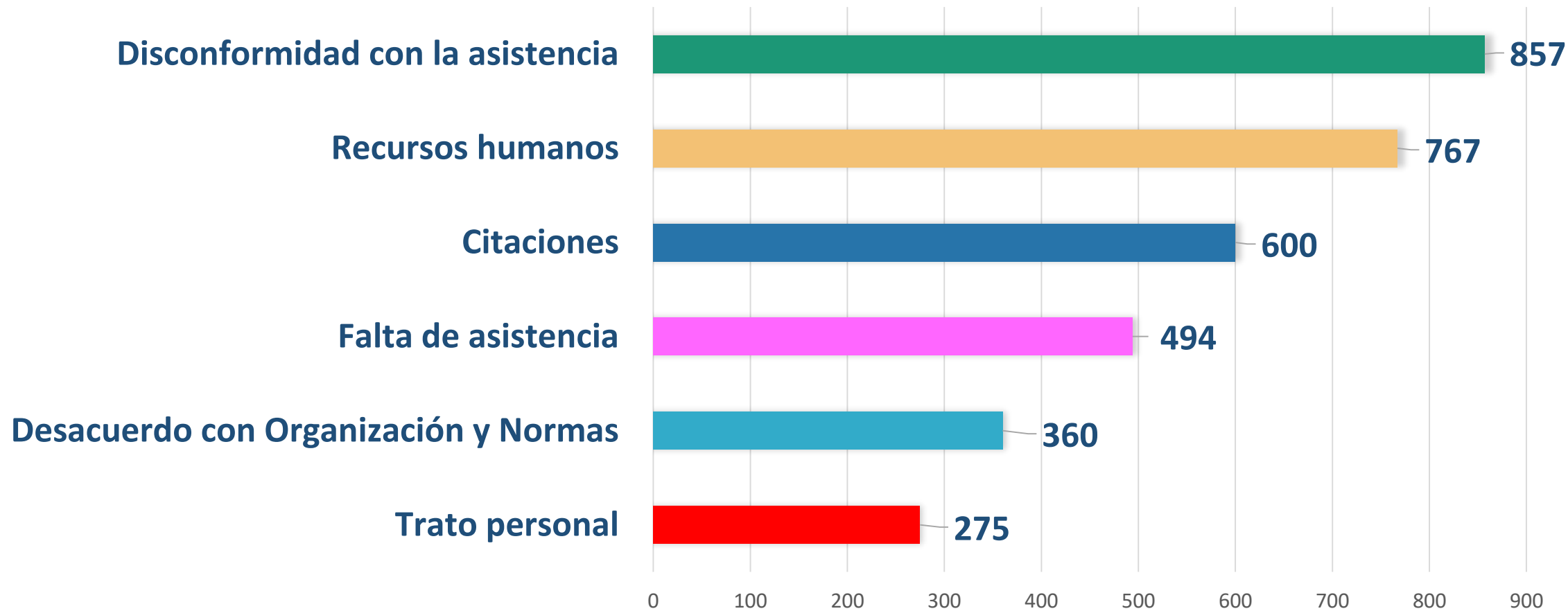
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	857	19,38%	19,38%
Recursos humanos	767	17,35%	36,73%
Citaciones	600	13,57%	50,30%
Falta de asistencia	494	11,17%	61,47%
Desacuerdo con Organización y Normas	360	8,14%	69,61%
Trato personal	275	6,22%	75,83%
Resto	1.069	24,17%	100%





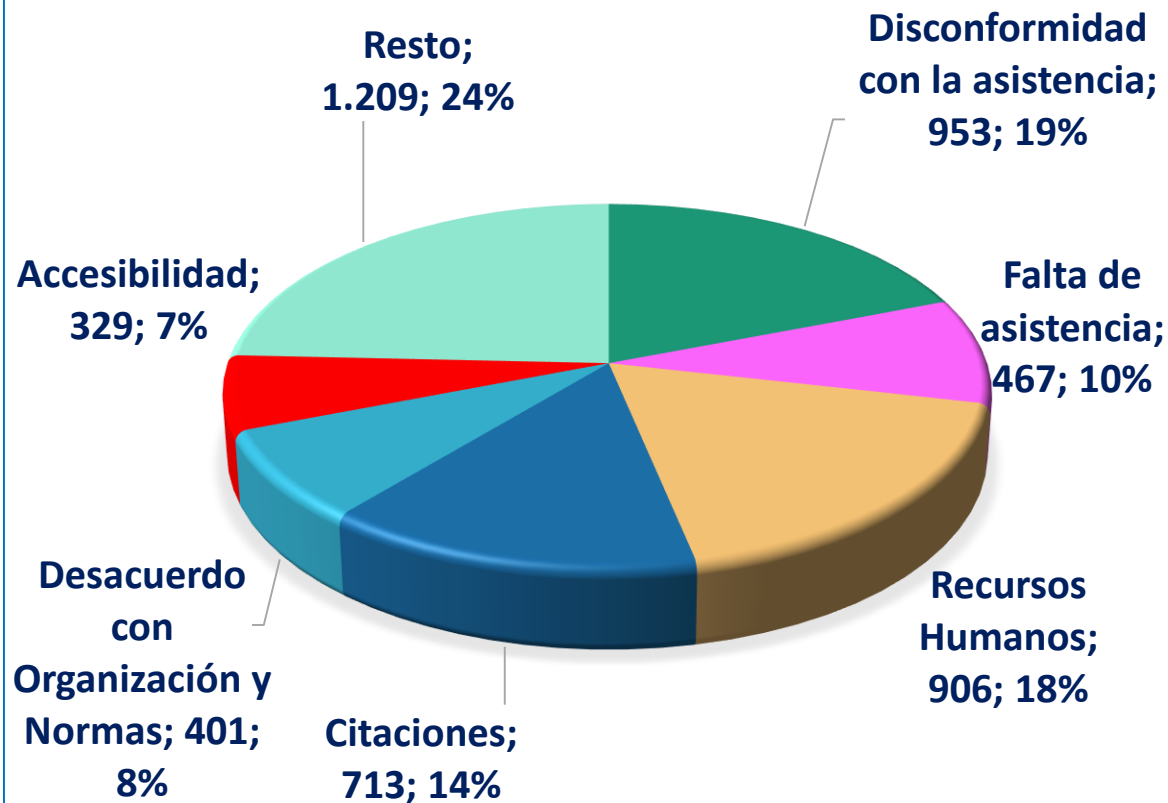
# Dirección Asistencial Sureste. Principales motivos de reclamación

**DASE 2023**

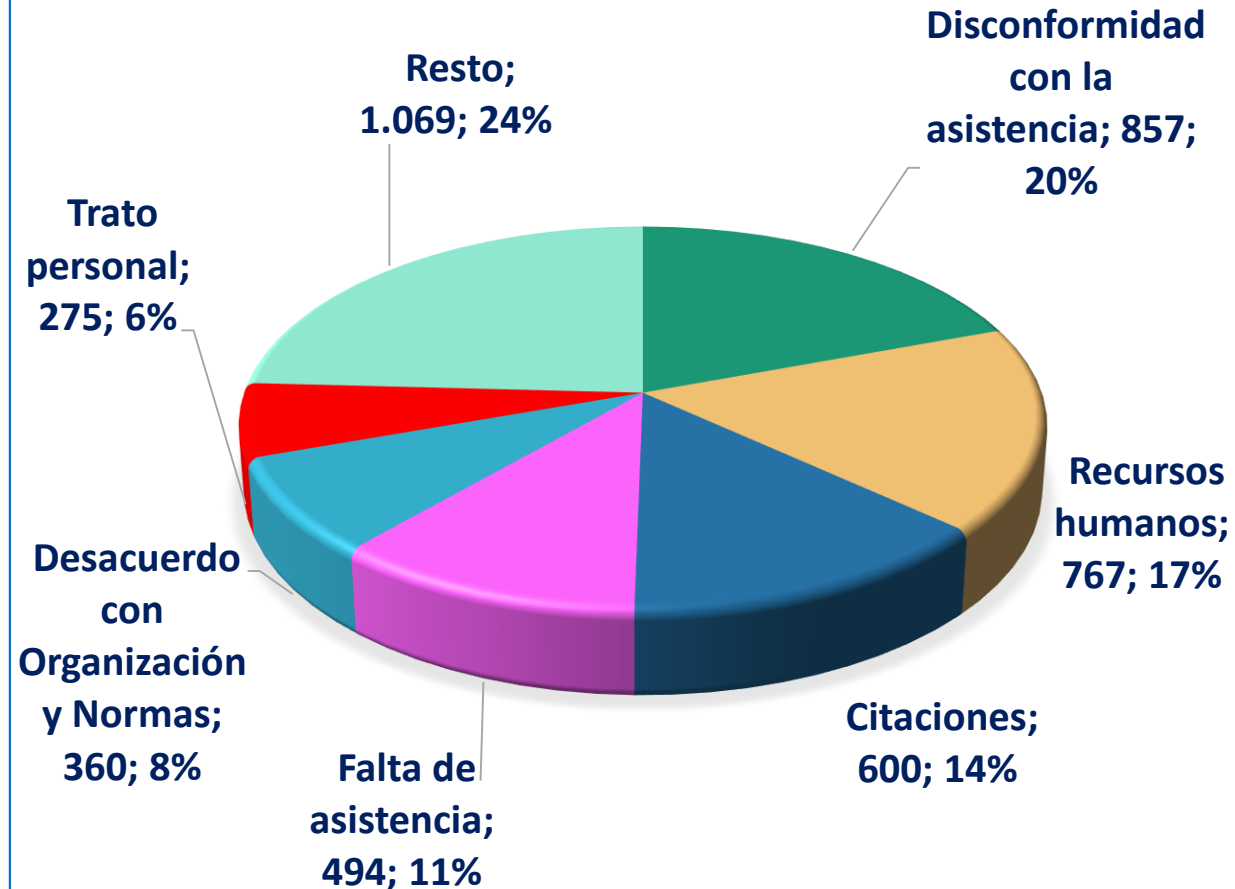


# Dirección Asistencial Sureste. Motivos de reclamación 2022 vs 2023

**DASE 2022**

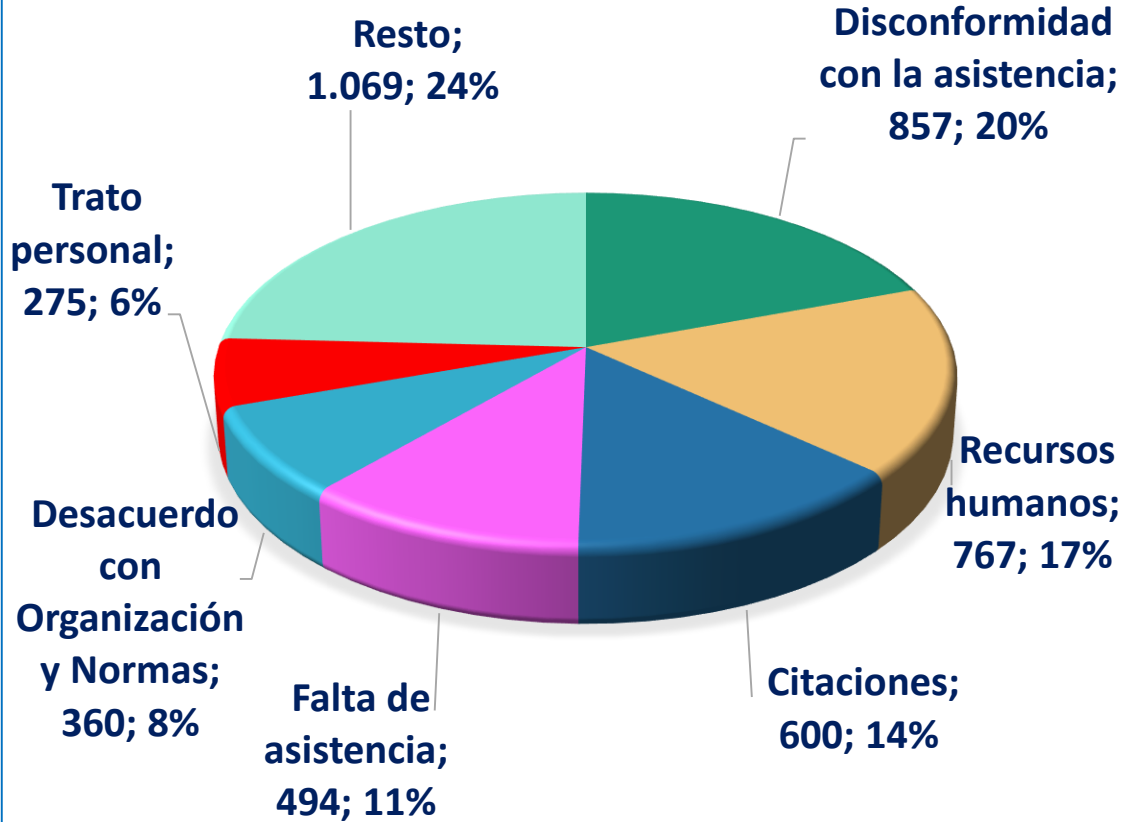


**DASE 2023**

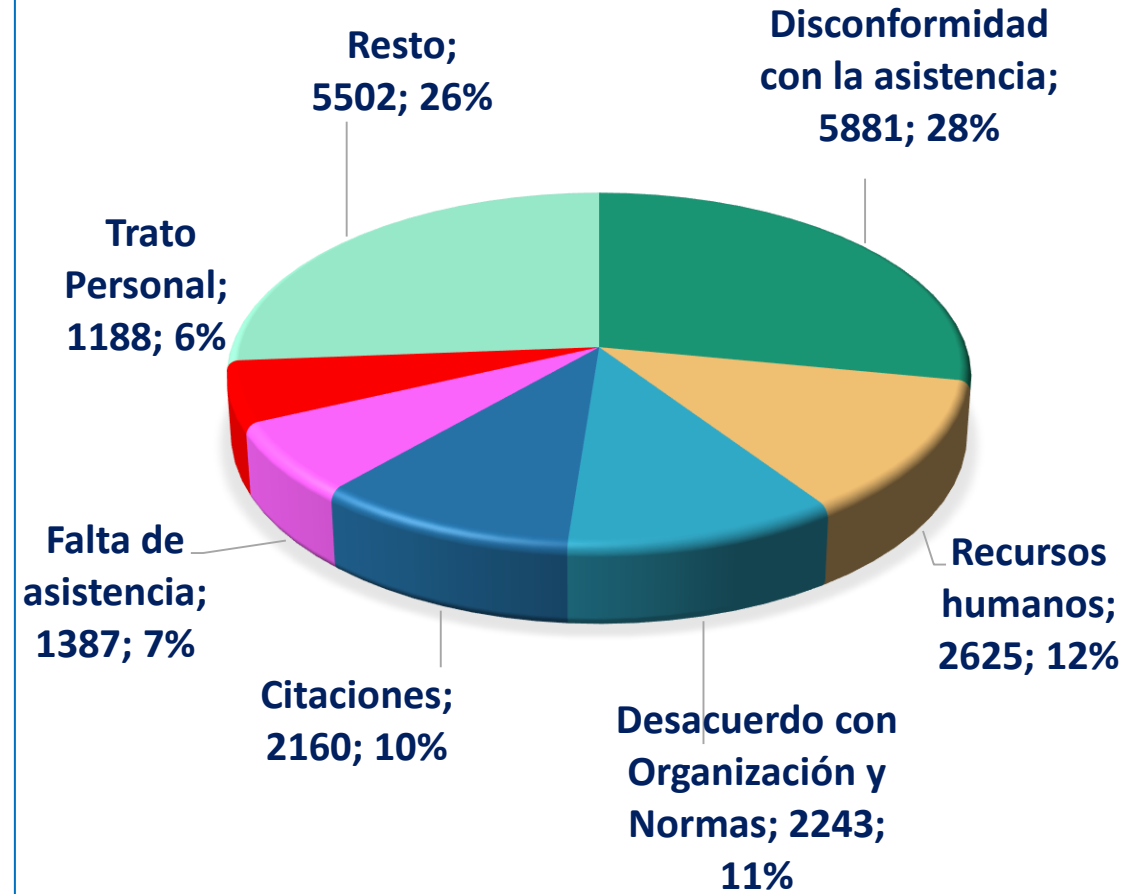


# Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Sureste vs Total Atención Primaria

**DASE 2023**



**AP 2023**



---

# ATENCIÓN HOSPITALARIA



# Atención Hospitalaria. Evolución 2022 - 2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>49.836</b>	<b>48.044</b>	<b>-1.792</b>	<b>-3,60%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>2.176</b>	<b>1.680</b>	<b>-496</b>	<b>-22,79%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>21.025</b>	<b>73.301</b>	<b>52.276</b>	<b>248,64%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>12.996</b>	<b>15.633</b>	<b>2.637</b>	<b>20,29%</b>



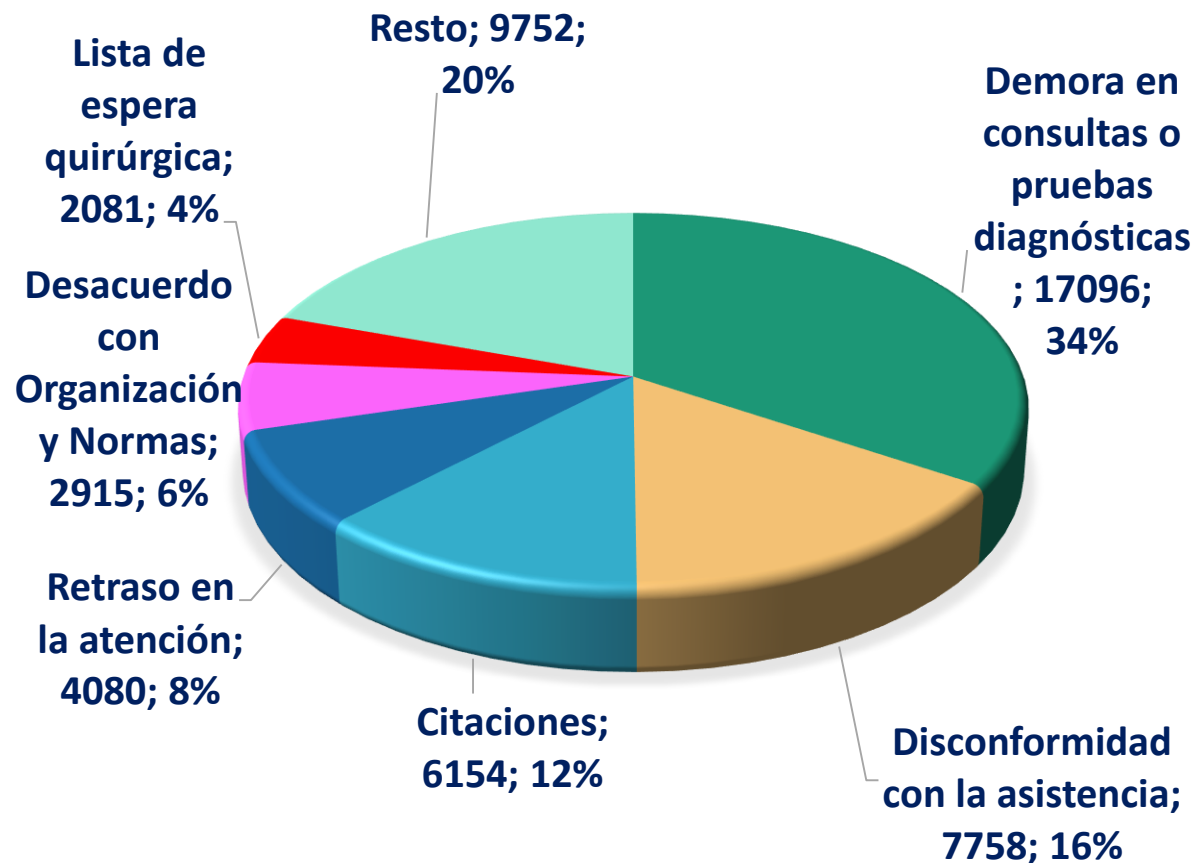
# Atención Hospitalaria. Principales motivos de reclamación

MOTIVO	TOTAL HOSPITALES	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	16.869	35,11%	35,11%
Disconformidad con la asistencia	7.816	16,27%	51,38%
Citaciones	5.571	11,60%	62,98%
Retraso en la atención	4.189	8,72%	71,70%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.511	5,23%	76,93%
Lista de espera quirúrgica	1.791	3,73%	80,66%
Resto	9.376	19,34%	100%

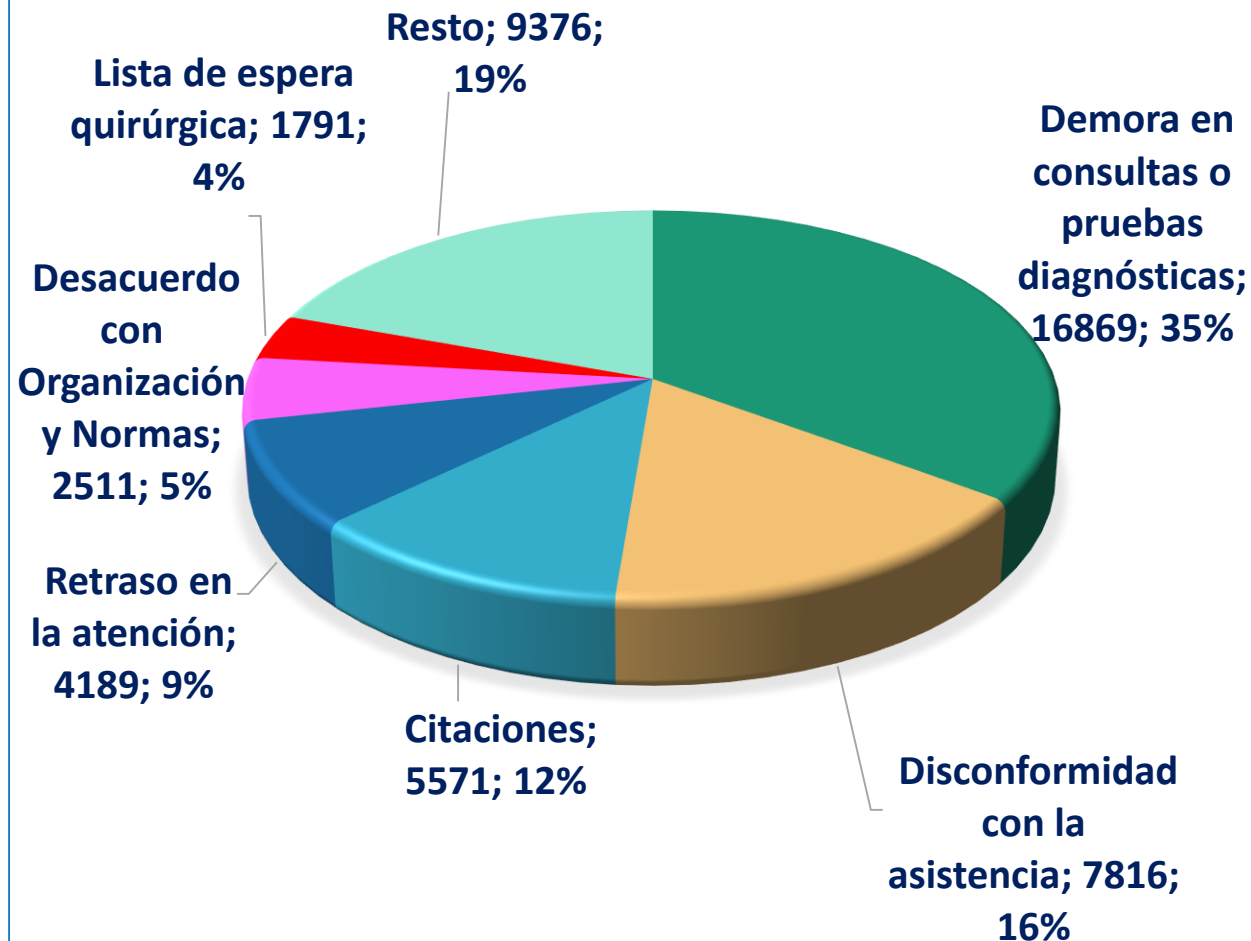


# Atención Hospitalaria. Principales motivos de reclamación 2022-2023

## HOSPITALES 2022



## HOSPITALES 2023



# Atención Hospitalaria. Principales motivos de solicitud

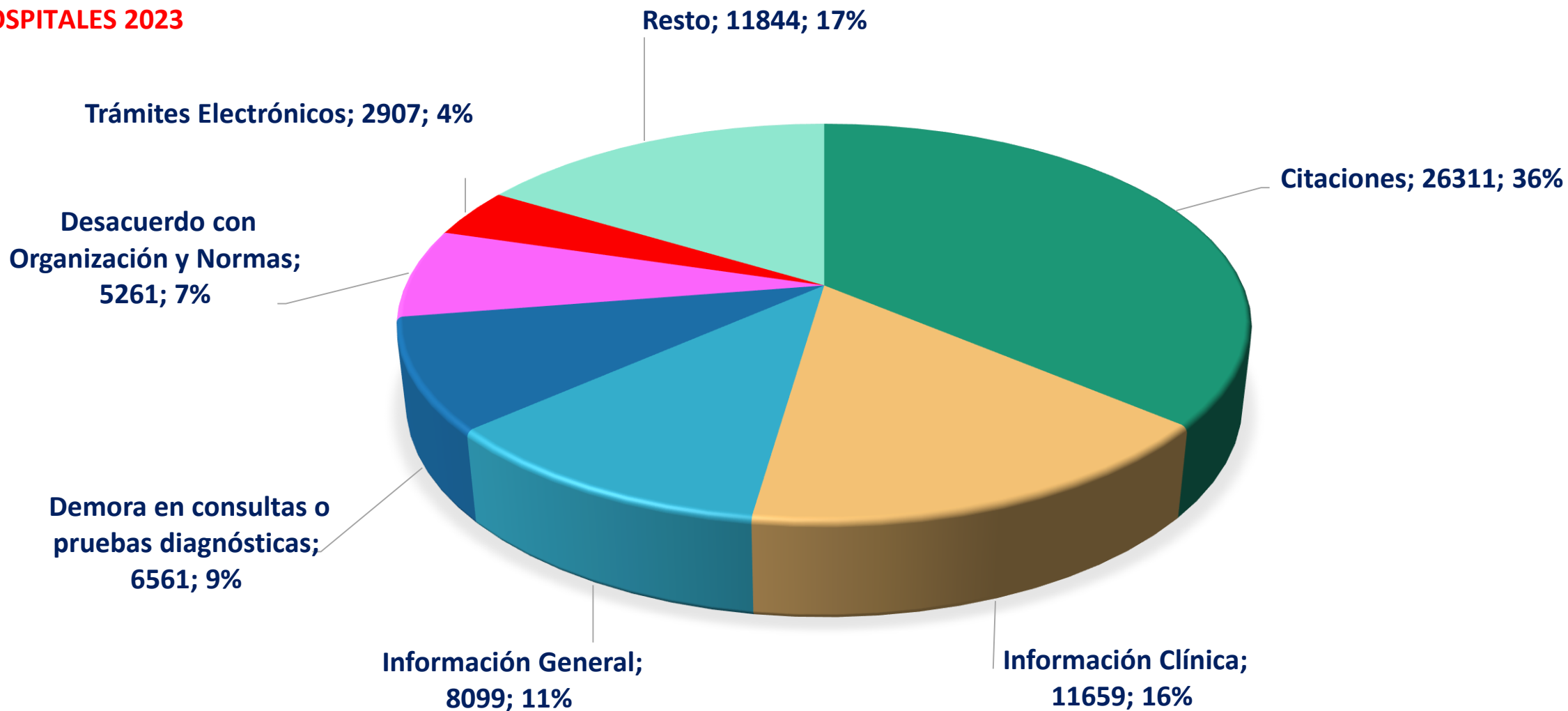
MOTIVO	TOTAL HOSPITALES	%	% AC.
Citaciones	26.311	36,22%	36,22%
Información Clínica	11.659	16,05%	52,27%
Información General	8.099	11,15%	63,42%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	6.561	9,03%	72,45
Desacuerdo con Organización y Normas	5.261	7,24%	79,69%
Trámites Electrónicos	2.907	4,00%	83,69%
Resto	11.844	16,31%	100%





# Atención Hospitalaria. Principales motivos de solicitud 2023

## HOSPITALES 2023



# Comparativa principales motivos de reclamación y solicitud 2022-2023

## HOSPITALES 2022

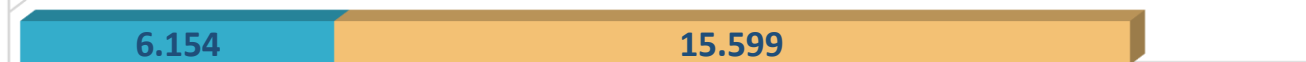
DEMORA EN CONSULTAS O PRUEBAS DIAGNÓSTICAS



DISCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA



CITACIONES



RETRASO EN LA ATENCIÓN



DESACUERDO CON ORGANIZACIÓN Y NORMAS



■ RECLAMACIONES

■ SOLICITUDES

## HOSPITALES 2023

DEMORA EN CONSULTAS O PRUEBAS DIAGNÓSTICAS



DISCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA



CITACIONES



RETRASO EN LA ATENCIÓN



DESACUERDO CON ORGANIZACIÓN Y NORMAS



---

# RESULTADOS POR GRUPO DE HOSPITAL



# Grupos de hospitales

---

## HH. 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

## HH. 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

## HH. Grupo II

H. U. Infanta Leonor  
H. I. U. Niño Jesús  
H. U. Ppe. de Asturias  
H. U. de Torrejón  
H. U. Infanta Sofía  
H. G. de Villalba  
H. U. de Móstoles  
H. U. F. Alcorcón  
H. U. Rey Juan Carlos  
H. U. Severo Ochoa  
H. U. de Fuenlabrada  
H. U. de Getafe  
H. C. D. Gómez Ulla

## HH. 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>5.150</b>	<b>309</b>	<b>4.254</b>	<b>2.250</b>
<b>GRUPO II</b>	<b>22.635</b>	<b>432</b>	<b>30.345</b>	<b>5.967</b>
<b>GRUPO III</b>	<b>16.203</b>	<b>860</b>	<b>38.574</b>	<b>6.802</b>
<b>GRUPO IV</b>	<b>271</b>	<b>31</b>	<b>76</b>	<b>354</b>
<b>HH. MEDIA ESTANCIA</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>186</b>
<b>HH. PSIQUIÁTRICOS</b>	<b>216</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>19</b>
<b>UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO</b>	<b>3.518</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>42</b>
<b>CENTRO DE TRANSFUSIÓN</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
<b>CENTROS A.H. SIN ESPECIFICAR</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>



---

# HOSPITALES DEL GRUPO I



# Hospitales del grupo I

---

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



# Datos globales evolución 2022-2023. Hospitales Grupo I

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>5.186</b>	<b>5.150</b>	<b>-36</b>	<b>-0,69%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>240</b>	<b>309</b>	<b>69</b>	<b>28,75%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>4.081</b>	<b>4.254</b>	<b>173</b>	<b>4,24%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.625</b>	<b>2.250</b>	<b>625</b>	<b>38,46%</b>





# Hospitales Grupo I: Datos por hospital

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	1.419	43	340	598
H. U. HENARES	1.646	10	10	183
H. EL ESCORIAL	371	20	66	175
H. U. INFANTA CRISTINA	332	13	236	113
H. U. INFANTA ELENA	408	212	3.595	1.059
H. U. TAJO	974	11	7	122
<b>TOTAL</b>	<b>5.150</b>	<b>309</b>	<b>4.254</b>	<b>2.250</b>

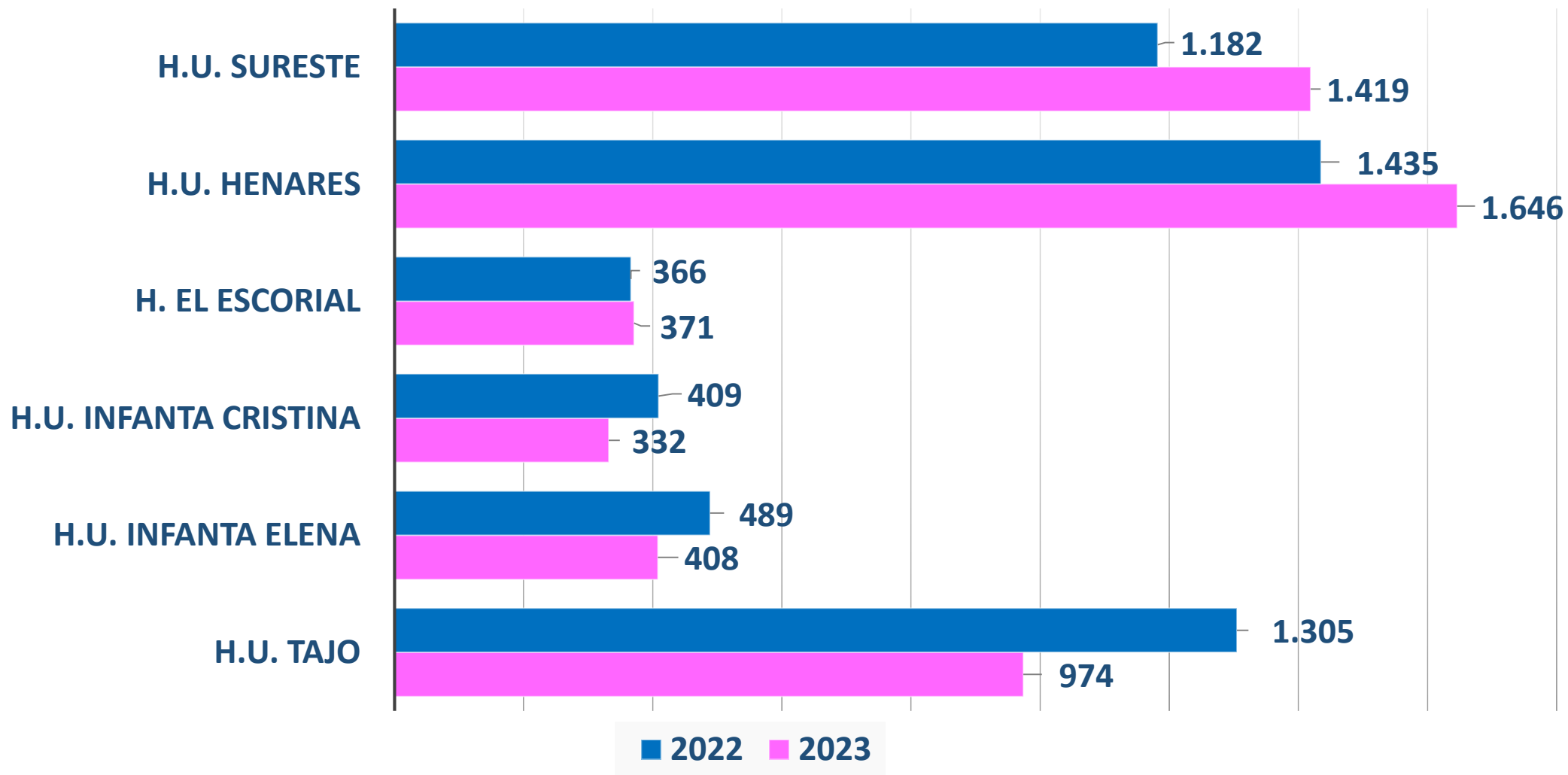


# Hospitales Grupo I: Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
H. U. SURESTE	1.182	1.419	237	20,05%
H. U. HENARES	1.435	1.646	211	14,70%
H. EL ESCORIAL	366	371	5	1,37%
H. U. INFANTA CRISTINA	409	332	-77	-18,83%
H. U. INFANTA ELENA	489	408	-81	-16,56%
H. U. TAJO	1.305	974	-331	-25,36%
<b>TOTAL</b>	<b>5.186</b>	<b>5.150</b>	<b>-36</b>	<b>-0,69%</b>



# Hospitales Grupo I: Reclamaciones 2022-2023



# Hospitales Grupo I: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	1.419	318.860	44,50
H. U. HENARES	1.646	341.839	48,15
H. EL ESCORIAL	371	151.743	24,45
H. U. INFANTA CRISTINA	332	337.178	9,85
H. U. INFANTA ELENA	408	430.815	9,47
H. U. TAJO	974	239.421	40,68
<b>TOTAL</b>	<b>5.150</b>	<b>1.819.856</b>	<b>28,30</b>

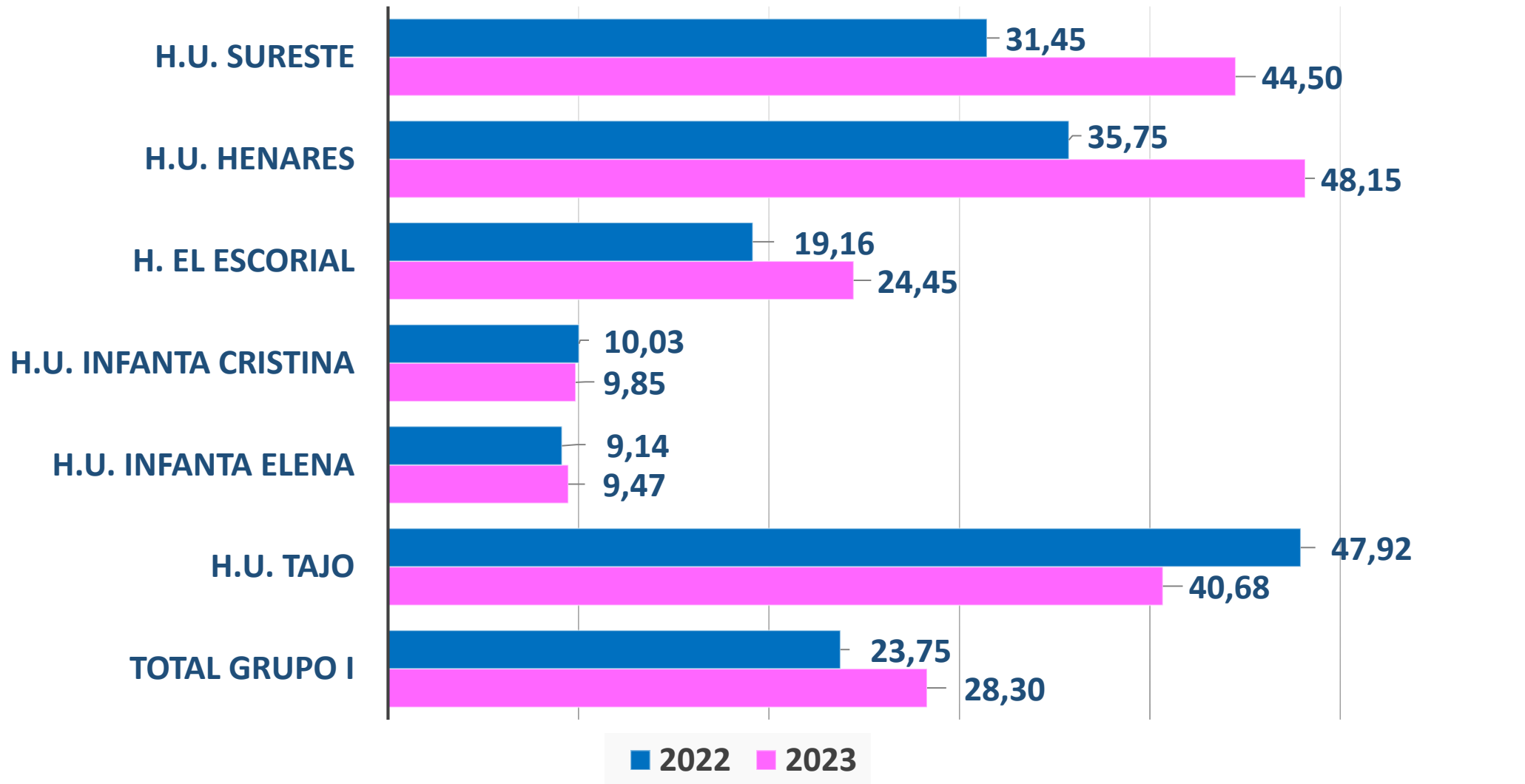


# Hospitales Grupo I: Reclamaciones vs Actividad 2022-2023

	RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	
	2022	2023
H. U. SURESTE	31,45	44,50
H. U. HENARES	35,75	48,15
H. EL ESCORIAL	19,16	24,45
H. U. INFANTA CRISTINA	10,03	9,85
H. U. INFANTA ELENA	9,14	9,47
H. U. TAJO	47,92	40,68
<b>TOTAL GRUPO I</b>	<b>23,75</b>	<b>28,30</b>



# Hospitales Grupo I: Reclamaciones vs Actividad 2022-2023



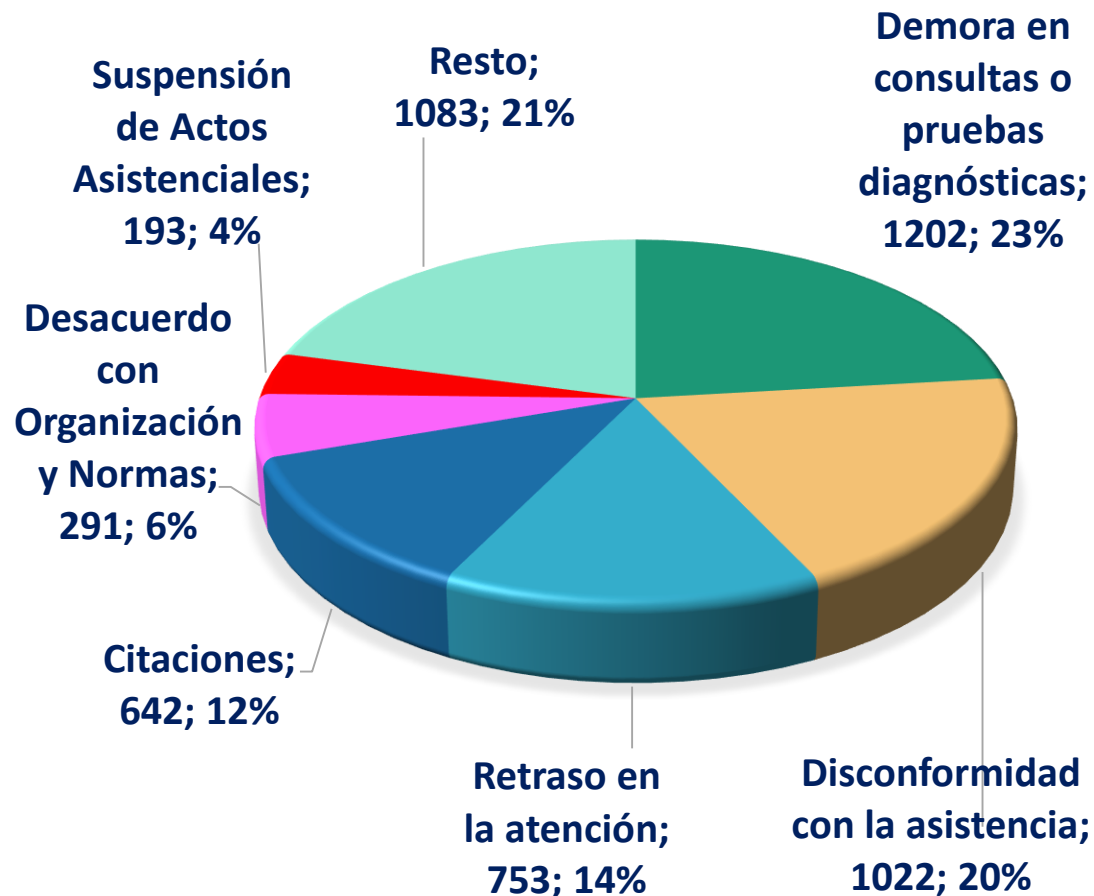
# Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.410	27,38%	27,38%
Disconformidad con la asistencia	902	17,51%	44,89%
Citaciones	535	10,39%	55,28%
Retraso en la atención	448	8,70%	63,98%
Desacuerdo con Organización y Normas	297	5,77%	69,75%
Recursos humanos	270	5,24%	74,99
Resto	1.288	25,01%	100%

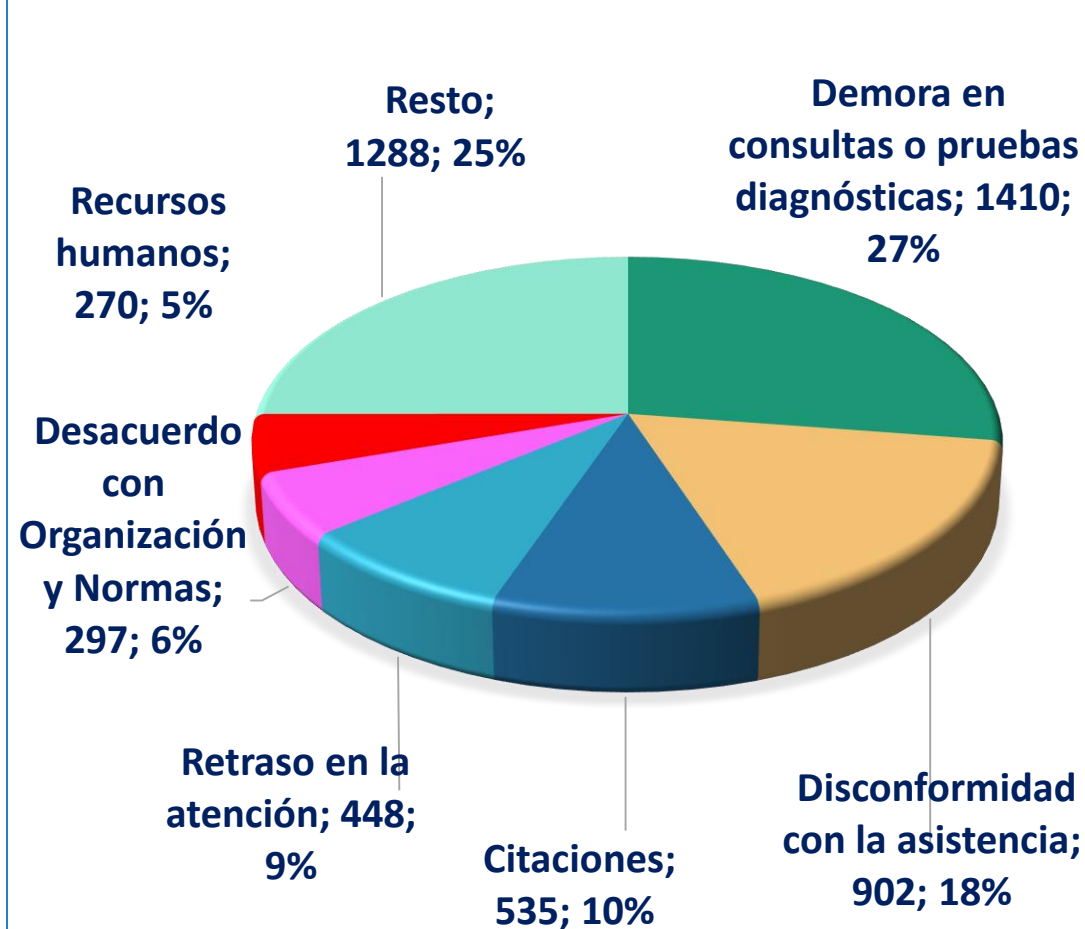


# Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación 2022-2023

## HOSPITALES G-I 2022



## HOSPITALES G-I 2023





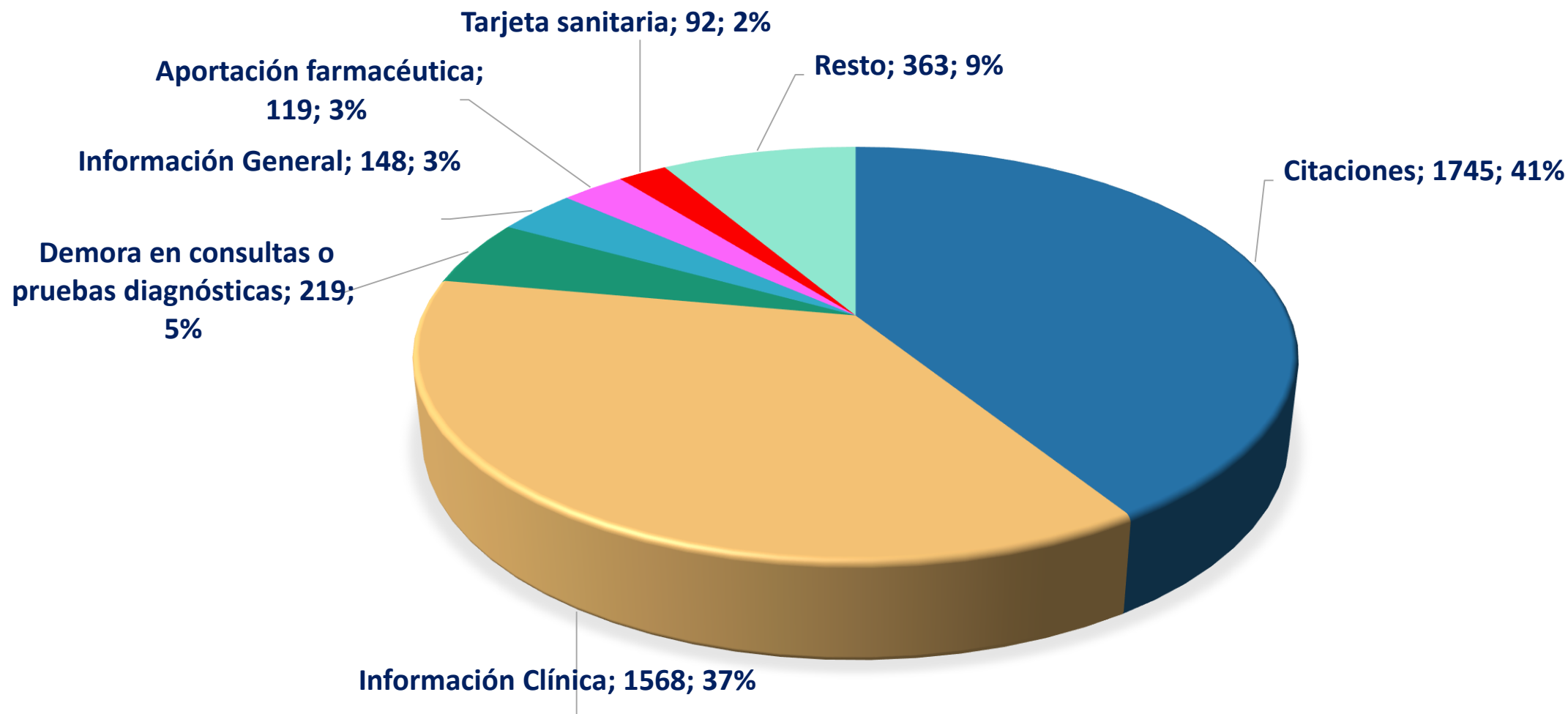
# Hospitales Grupo I: Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.745	41,02%	41,02%
Información Clínica	1.568	36,86%	77,88%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	219	5,15%	83,03%
Información General	148	3,48%	86,51%
Aportación farmacéutica	119	2,80%	89,31%
Tarjeta sanitaria	92	2,16%	91,47%
Resto	363	8,53%	100%



# Hospitales Grupo I: Motivos de solicitud 2023

## HOSPITALES G-I 2023



# H.U. Sureste: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.182</b>	<b>1.419</b>	<b>237</b>	<b>20,05%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>375.888</b>	<b>318.860</b>	<b>-57.028</b>	<b>-15,17%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>31,45</b>	<b>44,50</b>	<b>13,05</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>86,96%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>10</b>	<b>340</b>	<b>330</b>	<b>3.300%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>290</b>	<b>598</b>	<b>308</b>	<b>106,21%</b>



# H.U. Sureste. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	272	19,17%	19,17%
Citaciones	251	17,69%	36,86%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	168	11,84%	48,70%
Recursos humanos	166	11,70%	60,40%
Retraso en la atención	145	10,22%	70,62%
Lista de espera quirúrgica	75	5,29%	75,91%
Resto	342	24,09%	100,00%



# H.U. Sureste. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	212	62,35%	62,35%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	101	29,71%	92,06%
Lista de espera quirúrgica	5	1,47%	93,53%
Disconformidad con la asistencia	5	1,47%	95%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	0,88%	95,88%
Información Clínica	3	0,88%	96,76%
Resto	11	3,24%	100,00%



# H.U. Henares: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.435</b>	<b>1.646</b>	<b>211</b>	<b>14,70%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>401.363</b>	<b>341.839</b>	<b>-59.524</b>	<b>-14,83%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>35,75</b>	<b>48,15</b>	<b>12,40</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>-2</b>	<b>-16,67%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>168</b>	<b>183</b>	<b>15</b>	<b>8,93%</b>



# H.U. Henares. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	774	46,88%	46,88%
Disconformidad con la asistencia	175	10,60%	57,48%
Desacuerdo con Organización y Normas	131	7,93%	65,41%
Trato personal	115	6,97%	72,38%
Retraso en la atención	100	6,06%	78,44%
Citaciones	93	5,63%	84,07%
Resto	263	15,93%	100,00%



# H.U. Henares. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2	20,00%	20,00%
Citaciones	2	20,00%	40,00%
Recursos materiales	1	10,00%	50,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	10,00%	60,00%
Retraso en la atención	1	10,00%	70,00%
Suspensión de Actos Asistenciales	1	10,00%	80,00%
Resto	2	20,00%	100,00%





# H.U. El Escorial: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>366</b>	<b>371</b>	<b>5</b>	<b>1,37%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>191.015</b>	<b>151.743</b>	<b>-39.272</b>	<b>-20,56%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>19,16</b>	<b>24,45</b>	<b>5,29</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>66,67%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>9</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>633%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>167</b>	<b>175</b>	<b>8</b>	<b>4,79%</b>



# H.U. El Escorial. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Recursos humanos	65	17,52%	17,52%
Disconformidad con la asistencia	55	14,82%	32,34%
Citaciones	47	12,67%	45,01%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	38	10,24%	55,25%
Retraso en la atención	35	9,43%	64,68%
Suspensión de Actos Asistenciales	28	7,55%	72,23%
Resto	103	27,77%	100,00%



# H.U. El Escorial. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	33	50,00%	50,00%
Citaciones	22	33,33%	83,33%
Recursos humanos	5	7,58%	90,91%
Lista de espera quirúrgica	3	4,55%	95,46%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	1	1,52%	96,98%
Información Clínica	1	1,52%	98,50%
Resto	1	1,52%	100,00%



# H.U. Infanta Cristina: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>409</b>	<b>332</b>	<b>-77</b>	<b>-18,83%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>407.645</b>	<b>337.178</b>	<b>-70.467</b>	<b>-17,29%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>10,03</b>	<b>9,85</b>	<b>-0,18</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>333,33%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>14</b>	<b>236</b>	<b>222</b>	<b>1.586%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>82</b>	<b>113</b>	<b>31</b>	<b>37,80%</b>



# H.U. Infanta Cristina. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	79	23,80%	23,80%
Trato personal	43	12,95%	36,75%
Retraso en la atención	42	12,65%	49,40%
Suspensión de Actos Asistenciales	37	11,14%	60,54%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	32	9,64%	70,18%
Citaciones	24	7,23%	77,41%
Resto	75	22,59%	100,00%



# H.U. Infanta Cristina. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	111	47,03%	47,03%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	76	32,20%	79,23%
Información Clínica	16	6,78%	86,01%
Lista de espera quirúrgica	7	2,97%	88,98%
Desacuerdo con Organización y Normas	6	2,54%	91,52%
Carpeta de Salud	4	1,69%	93,21%
Resto	16	6,79%	100,00%



# H.U. Infanta Elena: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>489</b>	<b>408</b>	<b>-81</b>	<b>-16,56%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>534.918</b>	<b>430.815</b>	<b>-104.103</b>	<b>-19,46%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>9,14</b>	<b>9,47</b>	<b>0,33</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>184</b>	<b>212</b>	<b>28</b>	<b>15,22%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>4.038</b>	<b>3.595</b>	<b>-443</b>	<b>-11%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>811</b>	<b>1.059</b>	<b>248</b>	<b>30,58%</b>



# H.U. Infanta Elena. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	152	36,89%	36,89%
Retraso en la atención	87	21,12%	58,01%
Citaciones	76	18,45%	76,46%
Desacuerdo con Organización y Normas	26	6,31%	82,77%
Trato personal	18	4,37%	87,14%
Falta de asistencia	14	3,40%	90,54%
Resto	39	9,46%	100,00%





# H.U. Infanta Elena. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Información Clínica	1.545	42,98%	42,98%
Citaciones	1.398	38,89%	81,87%
Información General	143	3,98%	85,85%
Aportación farmacéutica	119	3,31%	89,16%
Tarjeta sanitaria	92	2,56%	91,72%
Resto	298	8,28%	100,00%



# H.U. del Tajo: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.305</b>	<b>974</b>	<b>-331</b>	<b>-25,36%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>272.348</b>	<b>239.421</b>	<b>-32.927</b>	<b>-12,09%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>47,92</b>	<b>40,68</b>	<b>-7,24</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>83,33%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>600%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>107</b>	<b>122</b>	<b>15</b>	<b>14,02%</b>



# H.U. del Tajo. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	398	40,86%	40,86%
Disconformidad con la asistencia	169	17,35%	58,21%
Suspensión de Actos Asistenciales	80	8,21%	66,42%
Citaciones	48	4,93%	71,35%
Retraso en la atención	39	4,00%	75,35%
Trato personal	38	3,90%	79,25%
Resto	202	20,75%	100,00%



# H.U. del Tajo. Motivos de solicitud

---

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2	28,57%	28,57%
Información Clínica	2	28,57%	57,14%
Carpeta de Salud	2	28,57%	85,71%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	14,29%	100,00%



---

# 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 evolución 2022-2023. Hospitales Grupo II

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	24.106	22.635	-1471	-6,10%
SUGERENCIAS	538	432	-106	-19,70%
SOLICITUDES	6.170	30.345	24.175	391,82%
AGRADECIMIENTOS	4.565	5.967	1.402	30,71%



# Hospitales Grupo II: datos por hospital

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.499	30	896	334
H. I. U. NIÑO JESÚS	270	19	167	108
H. U. PPE. DE ASTURIAS	3.263	31	126	305
H. U. DE TORREJÓN	969	12	0	903
H. U. INFANTA SOFÍA	2.724	59	73	286
H. U. GENERAL DE VILLALBA	164	8	11.066	522
H. U. MÓSTOLES	5.997	11	8	166
H. U. F. ALCORCÓN	1.053	79	404	526
H. U. REY JUAN CARLOS	500	84	15.302	1.472
H. U. SEVERO OCHOA	1.723	35	91	231
H. U. FUENLABRADA	1.471	32	1.563	430
H. U. GETAFE	957	19	646	402
H. C. D. GÓMEZ ULLA	1.045	13	3	282
<b>TOTAL</b>	<b>22.635</b>	<b>432</b>	<b>30.345</b>	<b>5.967</b>



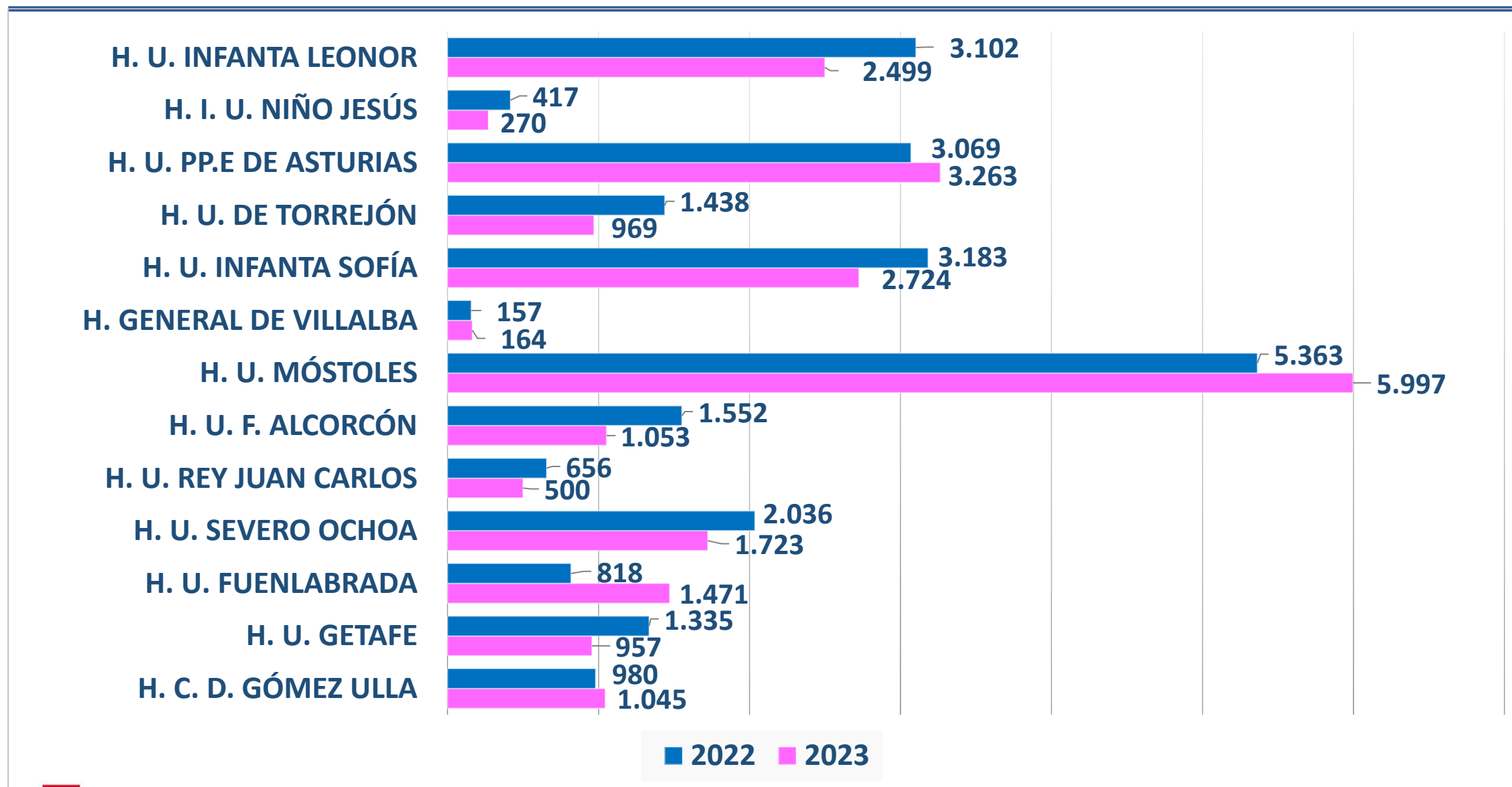


# Hospitales Grupo II: Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
H. U. INFANTA LEONOR	3.102	2.499	-603	-19,44%
H. I. U. NIÑO JESÚS	417	270	-147	-35,25%
H. U. PP.E DE ASTURIAS	3.069	3.263	194	6,32%
H. U. DE TORREJÓN	1.438	969	-469	-32,61%
H. U. INFANTA SOFÍA	3.183	2.724	-459	-14,42%
H. U. GENERAL DE VILLALBA	157	164	7	4,46%
H. U. MÓSTOLES	5.363	5.997	634	11,82%
H. U. F. ALCORCÓN	1.552	1.053	-499	-32,15%
H. U. REY JUAN CARLOS	656	500	-156	-23,78%
H. U. SEVERO OCHOA	2.036	1.723	-313	-15,37%
H. U. FUENLABRADA	818	1.471	653	79,83%
H. U. GETAFE	1.335	957	-378	-28,31%
H. C. D. GÓMEZ ULLA	980	1.045	65	6,63%
<b>TOTAL</b>	<b>24.106</b>	<b>22.635</b>	<b>-1.471</b>	<b>-6,10%</b>



# Hospitales Grupo II: Reclamaciones 2022-2023



# Hospitales Grupo II: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	2.499	658.762	37,93
H. I. U. NIÑO JESÚS	270	240.741	11,22
H. U. PP.E DE ASTURIAS	3.263	619.668	52,66
H. U. DE TORREJÓN	969	451.708	21,45
H. U. INFANTA SOFÍA	2.724	583.930	46,65
H. GENERAL DE VILLALBA	164	456.712	3,59
H. U. MÓSTOLES	5.997	444.682	134,86
H. U. F. ALCORCÓN	1.053	490.418	21,47
H. U. REY JUAN CARLOS	500	738.364	6,77
H. U. SEVERO OCHOA	1.723	456.807	37,72
H. U. FUENLABRADA	1.471	563.744	26,09
H. U. GETAFE	957	513.129	18,65
H. C. D. GÓMEZ ULLA	1.045	*	*
<b>TOTAL</b>	<b>22.635</b>	<b>** 6.218.665</b>	<b>** 36,40</b>

\* Dato no disponible

\*\* Sin dato del H. C. D. Gómez Ulla



# Hospitales Grupo II: Reclamaciones vs Actividad. 2022-2023

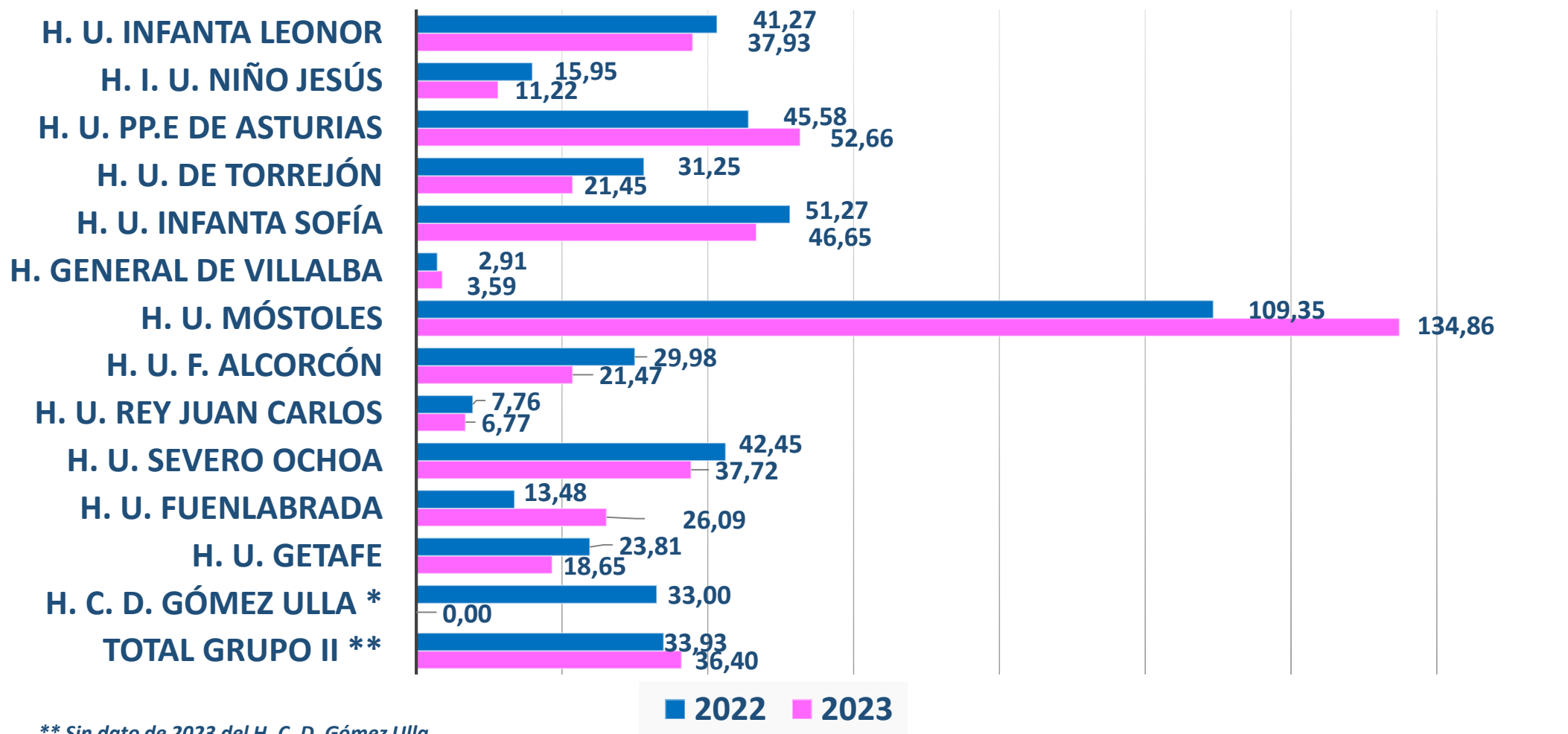
	RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	
	2022	2023
H. U. INFANTA LEONOR	41,27	37,93
H. I. U. NIÑO JESÚS	15,95	11,22
H. U. PP.E DE ASTURIAS	45,58	52,66
H. U. DE TORREJÓN	31,25	21,45
H. U. INFANTA SOFÍA	51,27	46,65
H. GENERAL DE VILLALBA	2,91	3,59
H. U. MÓSTOLES	109,35	134,86
H. U. F. ALCORCÓN	29,98	21,47
H. U. REY JUAN CARLOS	7,76	6,77
H. U. SEVERO OCHOA	42,45	37,72
H. U. FUENLABRADA	13,48	26,09
H. U. GETAFE	23,81	18,65
H. C. D. GÓMEZ ULLA	33,00	*
<b>TOTAL Grupo II</b>	<b>33,93</b>	<b>** 36,40</b>

\* Dato no disponible

\*\* Sin dato del H. C. D. Gómez Ulla



# Hospitales Grupo II: Reclamaciones vs Actividad. 2022-2023



\*\* Sin dato de 2023 del H. C. D. Gómez Ulla

\* Dato de 2023 del H. C. D. Gómez Ulla no disponible



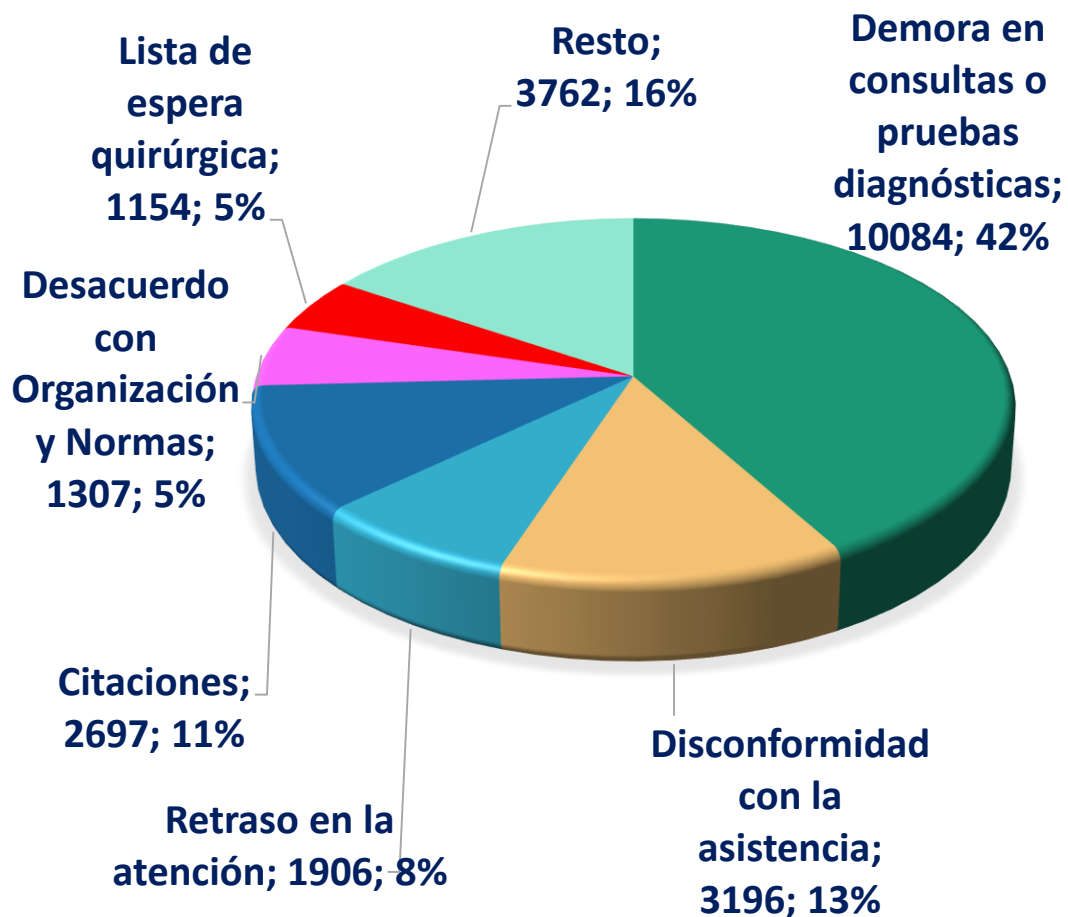
# Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	9.495	41,95%	41,95%
Disconformidad con la asistencia	3.136	13,86%	55,81%
Retraso en la atención	2.271	10,03%	65,84%
Citaciones	2.244	9,92%	75,76%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.142	5,05%	80,81%
Lista de espera quirúrgica	1.001	4,42%	85,23%
Resto	3.343	14,77%	100%

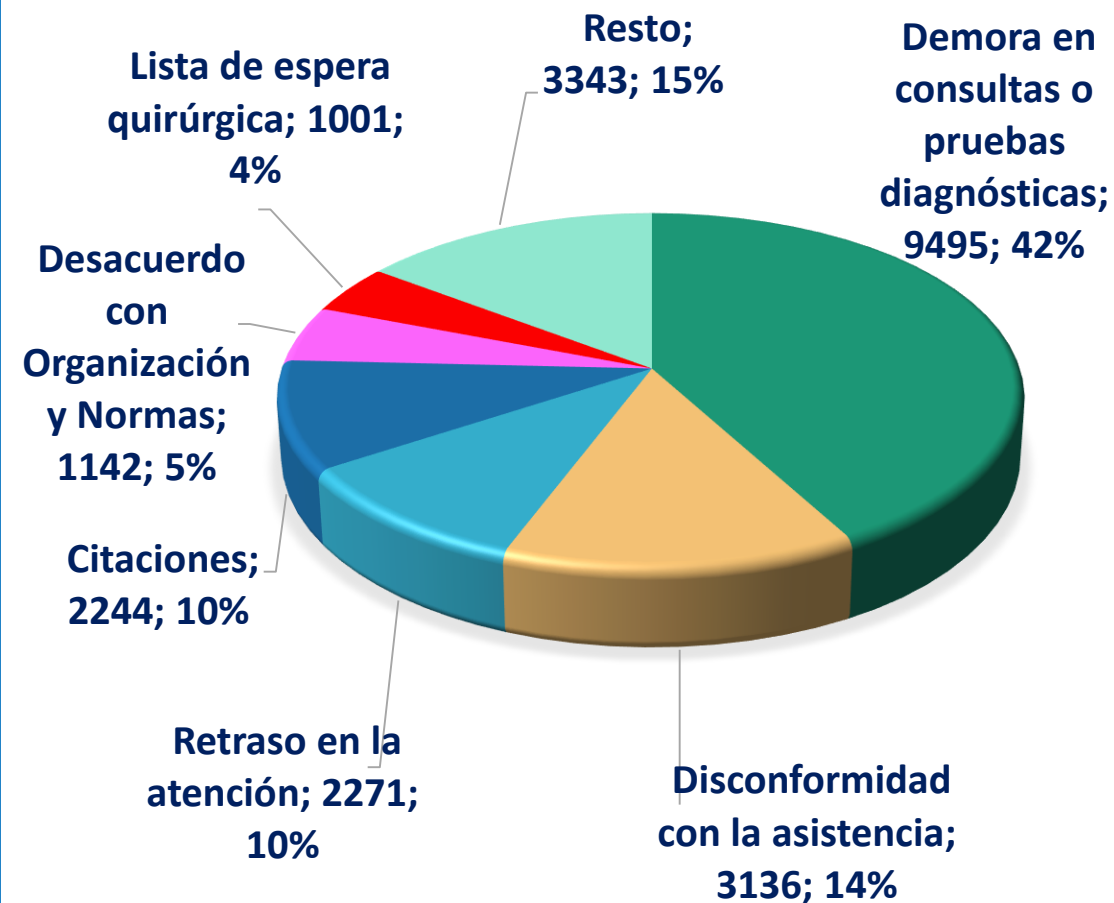


# Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2022-2023

## HOSPITALES G-II 2022



## HOSPITALES G-II 2023



# Hospitales Grupo II: Motivos de solicitud

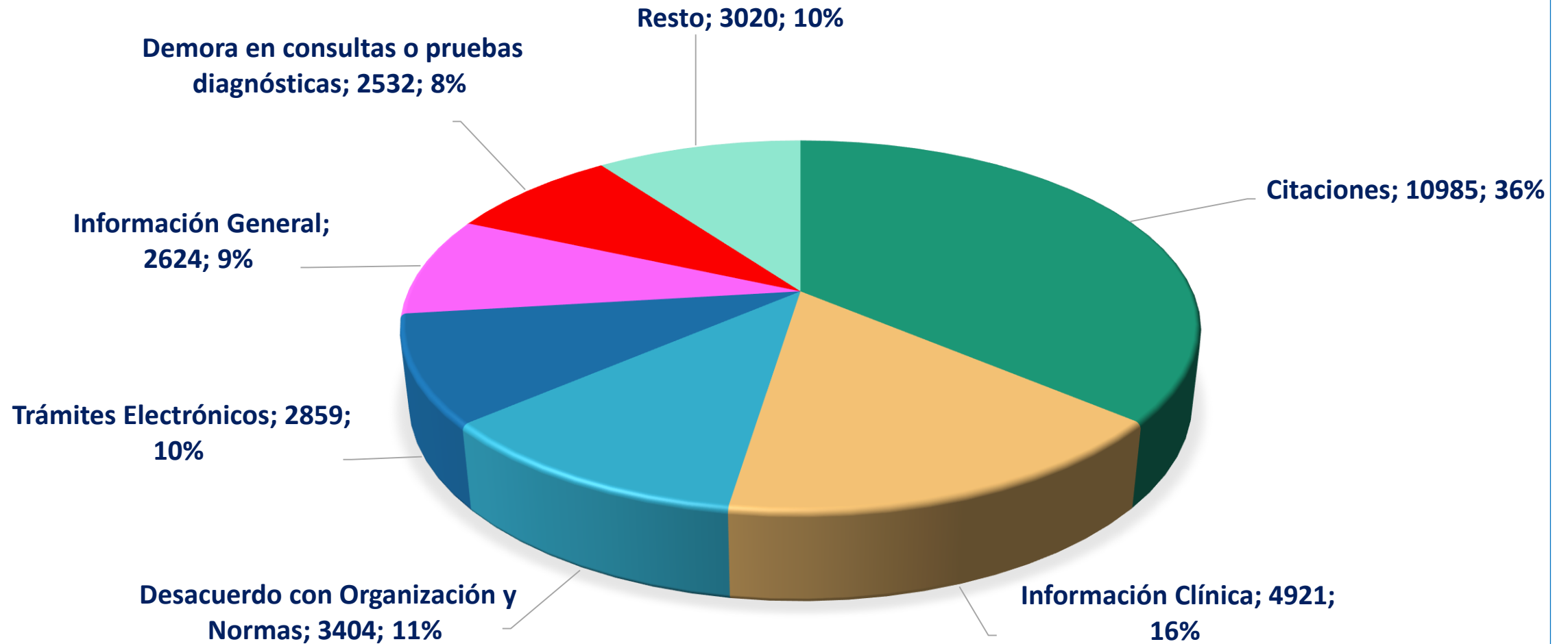
MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	10.985	36,20%	36,20%
Información Clínica	4.921	16,22%	52,42%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.404	11,22%	63,64%
Trámites Electrónicos	2.859	9,42%	73,06%
Información General	2.624	8,65%	81,71%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.532	8,34%	90,05%
Resto	3.020	9,95%	100%





# Hospitales Grupo II: Motivos de solicitud 2023

## HOSPITALES G-II 2023



# H.U. Infanta Leonor: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.102</b>	<b>2.499</b>	<b>-603</b>	<b>-19,44%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>751.618</b>	<b>658.762</b>	<b>-92856</b>	<b>-12,35%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>41,27</b>	<b>37,93</b>	<b>-3,34</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>-3</b>	<b>-9,09%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>12</b>	<b>896</b>	<b>884</b>	<b>7.366,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>332</b>	<b>334</b>	<b>2</b>	<b>0,60%</b>



# H.U. Infanta Leonor. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	635	25,41%	25,41%
Disconformidad con la asistencia	439	17,57%	42,98%
Citaciones	362	14,49%	57,47%
Lista de espera quirúrgica	320	12,81%	70,28%
Desacuerdo con Organización y Normas	195	7,80%	78,08%
Retraso en la atención	164	6,56%	84,64%
Resto	384	15,36%	100,00%



# H.U. Infanta Leonor. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	870	97,10%	97,10%
Citaciones	11	1,22%	98,32%
Recursos humanos	5	0,56%	98,88%
Información Clínica	5	0,56%	99,44%
Resto	5	0,56%	100,00%



## H. Infantil U. Niño Jesús: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>417</b>	<b>270</b>	<b>-147</b>	<b>-35,25%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>261.409</b>	<b>240.741</b>	<b>-20.668</b>	<b>-7,91%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>15,95</b>	<b>11,22</b>	<b>-4,73</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>35,71%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>22</b>	<b>167</b>	<b>145</b>	<b>659,09%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>92</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>17,39%</b>



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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	80	29,63%	29,63%
Desacuerdo con Organización y Normas	58	21,48%	51,11%
Citaciones	39	14,44%	65,55%
Retraso en la atención	22	8,15%	73,70%
Lista de espera quirúrgica	18	6,67%	80,37%
Información Clínica	11	4,07%	84,44%
Resto	42	15,56%	100,00%



## H. Infantil U. Niño Jesús. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	112	67,07%	67,07%
Desacuerdo con Organización y Normas	14	8,38%	75,45%
Accesibilidad	10	5,99%	81,44%
Información Clínica	10	5,99%	87,43%
Lista de espera quirúrgica	4	2,40%	89,83%
Información General	4	2,40%	92,23%
Resto	13	7,77%	100,00%



# H.U. Príncipe de Asturias: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.069</b>	<b>3.263</b>	<b>194</b>	<b>6,32%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>673.384</b>	<b>619.668</b>	<b>-53.716</b>	<b>-7,98%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>45,58</b>	<b>52,66</b>	<b>7,08</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>6,90%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>131</b>	<b>126</b>	<b>-5</b>	<b>-3,82%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>321</b>	<b>305</b>	<b>-16</b>	<b>-4,98%</b>





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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.348	41,31%	41,31%
Retraso en la atención	418	12,81%	54,12%
Disconformidad con la asistencia	374	11,46%	65,58%
Citaciones	327	10,02%	75,60%
Suspensión de Actos Asistenciales	117	3,59%	79,19%
Desacuerdo con Organización y Normas	101	3,10%	82,29%
Resto	578	17,71%	100,00%



# H.U. Príncipe de Asturias. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	66	52,38%	52,38%
Citaciones	20	15,87%	68,25%
Información Clínica	12	9,52%	77,77%
Lista de espera quirúrgica	5	3,97%	81,74%
Disconformidad con la asistencia	5	3,97%	85,71%
Resto	18	14,29%	100,00%



# H.U. Torrejón: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.438</b>	<b>969</b>	<b>-469</b>	<b>-32,61%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>460.092</b>	<b>451.708</b>	<b>-8384</b>	<b>-1,82%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>31,25</b>	<b>21,45</b>	<b>-9,8</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>-7</b>	<b>-100,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>371</b>	<b>903</b>	<b>532</b>	<b>143,40%</b>



# H.U. Torrejón. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	371	38,29%	38,29%
Retraso en la atención	320	33,02%	71,31%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	225	23,22%	94,53%
Lista de espera quirúrgica	20	2,06%	96,59%
Trato personal	13	1,34%	97,93%
Habitabilidad y confort	9	0,93%	98,86%
Resto	11	1,14%	100,00%



# H.U. Infanta Sofía: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.183</b>	<b>2.724</b>	<b>-459</b>	<b>-14,42%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>620.885</b>	<b>583.930</b>	<b>-36.955</b>	<b>-5,95%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>51,27</b>	<b>46,65</b>	<b>-4,62</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>-27</b>	<b>-27,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>247</b>	<b>286</b>	<b>39</b>	<b>15,79%</b>



# H.U. Infanta Sofía. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	762	27,97%	27,97%
Retraso en la atención	483	17,73%	45,70%
Citaciones	427	15,68%	61,38%
Disconformidad con la asistencia	306	11,23%	72,61%
Lista de espera quirúrgica	255	9,36%	81,97%
Desacuerdo con Organización y Normas	160	5,87%	87,84%
Resto	331	12,16%	100,00%



# H.U. Infanta Sofía. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	14	19,18%	19,18%
Desacuerdo con Organización y Normas	11	15,07%	34,25%
Lista de espera quirúrgica	10	13,70%	47,95%
Información Clínica	10	13,70%	61,65%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	9	12,33%	73,98%
Disconformidad con la asistencia	8	10,96%	84,94%
Resto	11	15,06%	100,00%



# H. U. General de Villalba: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>157</b>	<b>164</b>	<b>7</b>	<b>4,46%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>539.483</b>	<b>456.712</b>	<b>-82.771</b>	<b>-15,34%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>2,91</b>	<b>3,59</b>	<b>0,68</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>33,33%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1.350</b>	<b>11.066</b>	<b>9.716</b>	<b>719,70%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>361</b>	<b>522</b>	<b>161</b>	<b>44,60%</b>





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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	77	46,95%	46,95%
Citaciones	30	18,29%	65,24%
Desacuerdo con Organización y Normas	16	9,76%	75,00%
Información Clínica	13	7,93%	82,93%
Retraso en la atención	10	6,10%	89,03%
Falta de asistencia	7	4,27%	93,30%
Resto	11	6,70%	100,00%



# H. U. General de Villalba. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Información Clínica	2.979	26,92%	26,92%
Citaciones	2.603	23,52%	50,44%
Trámites Electrónicos	2.553	23,07%	73,51%
Información General	1.509	13,64%	87,15%
Aportación farmacéutica	996	9,00%	96,15%
Cartera de Servicios	138	1,25%	97,40%
Resto	288	2,60%	100,00%



# H. U. Móstoles: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>5.363</b>	<b>5.997</b>	<b>634</b>	<b>11,82%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>490.435</b>	<b>444.682</b>	<b>-45753</b>	<b>-9,33%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>109,35</b>	<b>134,86</b>	<b>25,51</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>57,14%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>60,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>130</b>	<b>166</b>	<b>36</b>	<b>27,69%</b>



## H. U. Móstoles. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.832	80,57%	80,57%
Disconformidad con la asistencia	253	4,22%	84,79%
Citaciones	240	4,00%	88,79%
Desacuerdo con Organización y Normas	126	2,10%	90,89%
Información Clínica	112	1,87%	92,76%
Suspensión de Actos Asistenciales	88	1,47%	94,23%
Resto	346	5,77%	100,00%



## H. U. Móstoles. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2	25,00%	25,00%
Citaciones	2	25,00%	50,00%
Recursos humanos	1	12,50%	62,50%
Suspensión de Actos Asistenciales	1	12,50%	75%
Información Clínica	1	12,50%	87,5%
Información General	1	12,50%	100%
Resto	0	0%	100%



# H. U. Fundación Alcorcón: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.552</b>	<b>1.053</b>	<b>-499</b>	<b>-32,15%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>517.677</b>	<b>490.418</b>	<b>-27259</b>	<b>-5,27%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>29,98</b>	<b>21,47</b>	<b>-8,51</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>71</b>	<b>79</b>	<b>8</b>	<b>11,27%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>90</b>	<b>404</b>	<b>314</b>	<b>348,89%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>239</b>	<b>526</b>	<b>287</b>	<b>120,08%</b>



# H. U. Fundación Alcorcón. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	364	34,57%	34,57%
Disconformidad con la asistencia	186	17,66%	52,23%
Citaciones	141	13,39%	65,62%
Suspensión de Actos Asistenciales	59	5,60%	71,22%
Lista de espera quirúrgica	57	5,41%	76,63%
Trato personal	53	5,03%	81,66%
Resto	193	18,34%	100,00%



# H. U. Fundación Alcorcón. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	303	75,00%	75,00%
Información Clínica	30	7,43%	82,43%
Lista de espera quirúrgica	27	6,68%	89,11%
Carpeta de Salud	14	3,47%	92,58%
Derivaciones entre Centros	5	1,24%	93,82%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	5	1,24%	95,06%
Resto	20	4,94%	100%





# H. U. Rey Juan Carlos: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>656</b>	<b>500</b>	<b>-156</b>	<b>-23,78%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>844.862</b>	<b>738.364</b>	<b>-106.498</b>	<b>-12,61%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>7,76</b>	<b>6,77</b>	<b>-0,99</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>207</b>	<b>84</b>	<b>-123</b>	<b>-59,42%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>4.428</b>	<b>15.302</b>	<b>10.874</b>	<b>245,57%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.216</b>	<b>1.472</b>	<b>256</b>	<b>21,05%</b>



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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	228	45,60%	45,60%
Citaciones	86	17,20%	62,80%
Desacuerdo con Organización y Normas	46	9,20%	72%
Información Clínica	33	6,60%	78,60%
Trato personal	28	5,60%	84,20%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	24	4,80%	89%
Resto	55	11,00%	100,00%



# H. U. Rey Juan Carlos. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	7.293	47,66%	47,66%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.300	21,57%	69,23%
Información Clínica	1.837	12,00%	81,23%
Información General	1.092	7,14%	88,37%
Disconformidad con la asistencia	407	2,66%	91,03%
Trámites Electrónicos	299	1,95%	92,98%
Resto	1.074	7,02%	100%



# H. U. Severo Ochoa: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.036</b>	<b>1.723</b>	<b>-313</b>	<b>-15,37%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>479.654</b>	<b>456.807</b>	<b>-22.847</b>	<b>-4,76%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>42,45</b>	<b>37,72</b>	<b>-4,73</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>-2</b>	<b>-5,41%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>17</b>	<b>91</b>	<b>74</b>	<b>435,29%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>203</b>	<b>231</b>	<b>28</b>	<b>13,79%</b>



# H. U. Severo Ochoa. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	524	30,41%	30,41%
Citaciones	285	16,54%	46,95%
Disconformidad con la asistencia	198	11,49%	58,44%
Retraso en la atención	189	10,97%	69,41%
Desacuerdo con Organización y Normas	104	6,04%	75,45%
Suspensión de Actos Asistenciales	93	5,40%	80,85%
Resto	330	19,15%	100%



# H. U. Severo Ochoa. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	36	39,56%	39,56%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	22	24,18%	63,74%
Información Clínica	9	9,89%	73,63%
Carpeta de Salud	6	6,59%	80,22%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	3	3,30%	83,52%
Disconformidad con la asistencia	3	3,30%	86,82%
Resto	12	13,18%	100%



# H. U. Fuenlabrada: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>818</b>	<b>1.471</b>	<b>653</b>	<b>79,83%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>606.991</b>	<b>563.744</b>	<b>-43.247</b>	<b>-7,12%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>13,48</b>	<b>26,09</b>	<b>12,61</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>23,08%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>3</b>	<b>1.563</b>	<b>1.560</b>	<b>52.000,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>402</b>	<b>430</b>	<b>28</b>	<b>6,97%</b>



# H. U. Fuenlabrada. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Retraso en la atención	315	21,41%	21,41%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	306	20,80%	42,21%
Disconformidad con la asistencia	222	15,09%	57,30%
Citaciones	174	11,83%	69,13%
Desacuerdo con Organización y Normas	157	10,67%	79,80%
Suspensión de Actos Asistenciales	86	5,85%	85,65%
Resto	211	14,35%	100%





## H. U. Fuenlabrada. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.327	84,90%	84,90%
Citaciones	148	9,47%	94,37%
Desacuerdo con Organización y Normas	25	1,60%	95,97%
Información Clínica	15	0,96%	96,93%
Disconformidad con la asistencia	13	0,83%	97,76%
Lista de espera quirúrgica	9	0,58%	98,34%
Resto	26	1,66%	100%



# H. U. Getafe: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.335</b>	<b>957</b>	<b>-378</b>	<b>-28,31%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>560.635</b>	<b>513.129</b>	<b>-47.506</b>	<b>-8,47%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>23,81</b>	<b>18,65</b>	<b>-5,16</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>11,76%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>5</b>	<b>646</b>	<b>641</b>	<b>12.820,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>344</b>	<b>402</b>	<b>58</b>	<b>16,86%</b>



## H. U. Getafe. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	197	20,59%	20,59%
Retraso en la atención	149	15,57%	36,16%
Desacuerdo con Organización y Normas	129	13,48%	49,64%
Citaciones	109	11,39%	61,03%
Lista de espera quirúrgica	63	6,58%	67,61%
Información Clínica	54	5,64%	73,25%
Resto	256	26,75%	100%



## H. U. Getafe. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	443	68,58%	68,58%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	125	19,35%	87,93%
Disconformidad con Citas CAP	16	2,48%	90,41%
Información Clínica	13	2,01%	92,42%
Lista de espera quirúrgica	11	1,70%	94,12%
Desacuerdo con Organización y Normas	7	1,08%	95,20%
Resto	31	4,80%	100%



# H. C. de la Defensa Gómez Ulla: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>980</b>	<b>1.045</b>	<b>65</b>	<b>6,63%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>296.936</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>33,00</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>-7</b>	<b>-35,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>307</b>	<b>282</b>	<b>-25</b>	<b>-8,14%</b>

*\* Dato no disponible*



# H. C. de la Defensa Gómez Ulla. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	429	41,05%	41,05%
Disconformidad con la asistencia	205	19,62%	60,67%
Retraso en la atención	113	10,81%	71,48%
Trato personal	60	5,74%	77,22%
Accesibilidad	42	4,02%	81,24%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	41	3,92%	85,16%
Resto	155	14,84%	100%



# H. C. de la Defensa Gómez Ulla. Motivos de solicitud

---

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	3	100,00%	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 evolución 2022-2023. Hospitales Grupo III

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>17.026</b>	<b>16.203</b>	<b>-823</b>	<b>-4,83%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1.314</b>	<b>860</b>	<b>-454</b>	<b>-34,55%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>10.703</b>	<b>38.574</b>	<b>27.871</b>	<b>260,40%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>6.146</b>	<b>6.802</b>	<b>656</b>	<b>10,67%</b>



# Hospitales Grupo III: datos por hospital

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.028	236	1.801	899
H. U. LA PRINCESA	1.522	44	9	426
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.337	146	1.785	756
H. U. LA PAZ	1.394	104	2.522	1.407
H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA	1.704	45	305	474
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.277	136	1.859	768
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.137	43	4.364	469
F. JIMÉNEZ DÍAZ	804	106	25.929	1.603
<b>TOTAL</b>	<b>16.203</b>	<b>860</b>	<b>38.574</b>	<b>6.802</b>

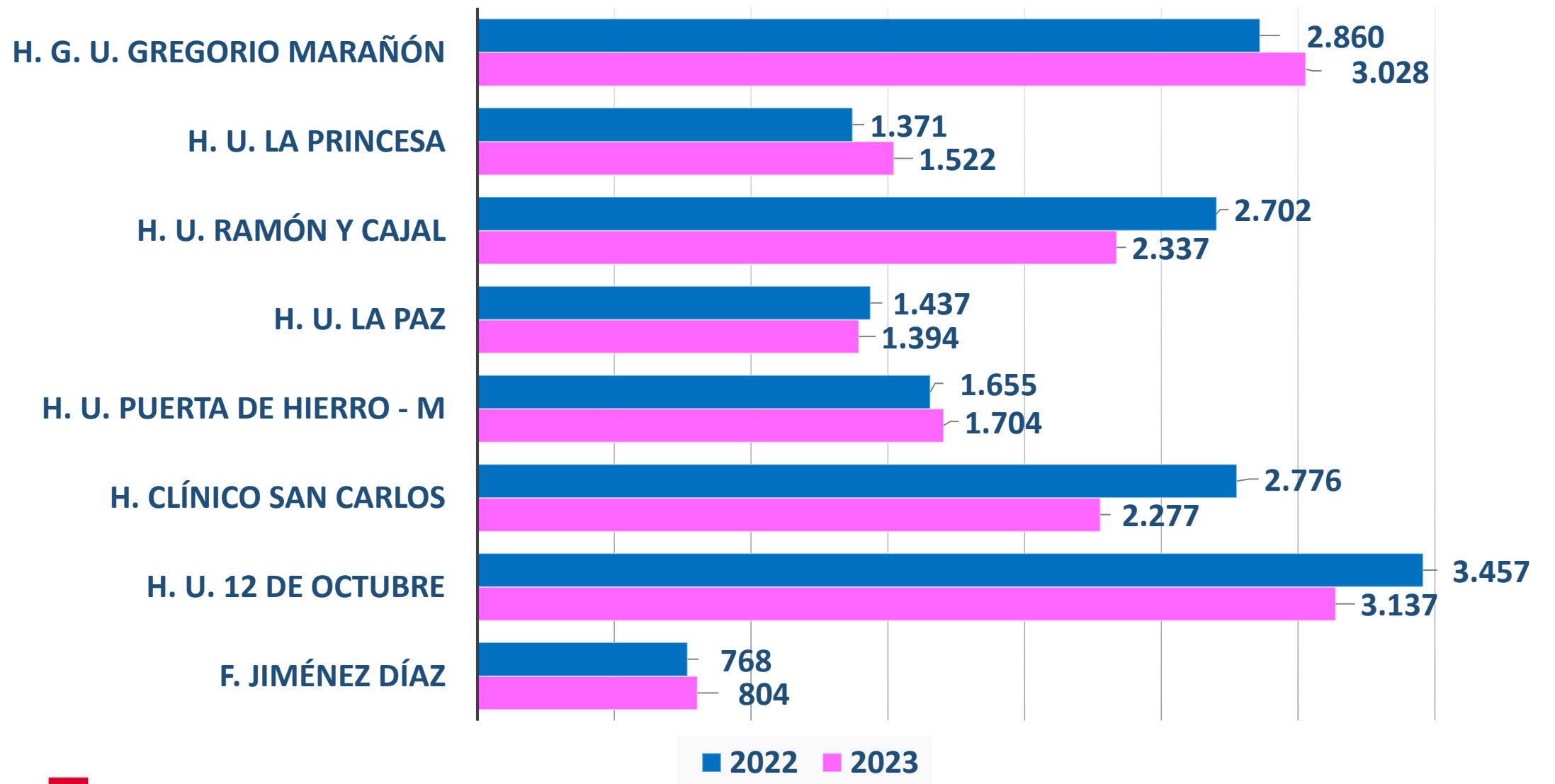


# Hospitales Grupo III: Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	2.860	3.028	168	5,87%
H. U. LA PRINCESA	1.371	1.522	151	11,01%
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.702	2.337	-365	-13,51%
H. U. LA PAZ	1.437	1.394	-43	-2,99%
H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA	1.655	1.704	49	2,96%
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.776	2.277	-499	-17,98%
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.457	3.137	-320	-9,26%
F. JIMÉNEZ DÍAZ	768	804	36	4,69%
<b>TOTAL</b>	<b>17.026</b>	<b>16.203</b>	<b>-823</b>	<b>-4,83%</b>



# Hospitales Grupo III: Reclamaciones 2022-2023



# Hospitales Grupo III: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	3.028	1.158.436	26,14
H. U. LA PRINCESA	1.522	586.753	25,94
H. U. RAMÓN Y CAJAL	2.337	1.229.115	19,01
H. U. LA PAZ	1.394	1.302.308	10,70
H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA	1.704	812.670	20,97
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.277	967.110	23,54
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.137	1.308.090	23,98
F. JIMÉNEZ DÍAZ	804	1.345.589	5,98
<b>TOTAL</b>	<b>16.203</b>	<b>8.710.071</b>	<b>18,60</b>

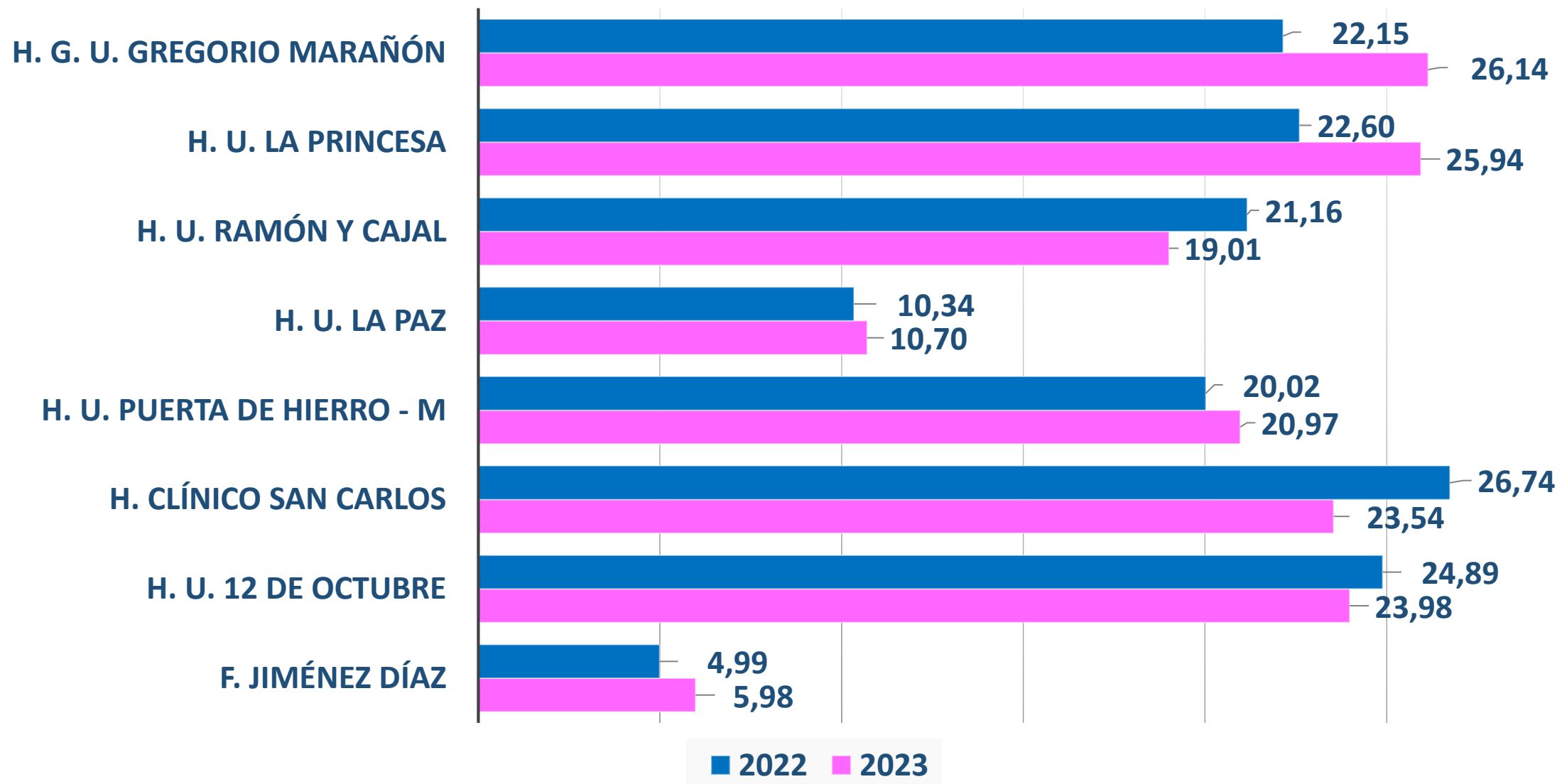


# Hospitales Grupo III: Reclamaciones vs Actividad 2022-2023

RECLAMACIONES/10.000 ACTOS		
	2022	2023
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	22,15	26,14
H. U. LA PRINCESA	22,60	25,94
H. U. RAMÓN Y CAJAL	21,16	19,01
H. U. LA PAZ	10,34	10,70
H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA	20,02	20,97
H. CLÍNICO SAN CARLOS	26,74	23,54
H. U. 12 DE OCTUBRE	24,89	23,98
F. JIMÉNEZ DÍAZ	4,99	5,98
<b>TOTAL</b>	<b>18,20</b>	<b>18,60</b>



# Hospitales Grupo III: Reclamaciones vs Actividad 2022-2023





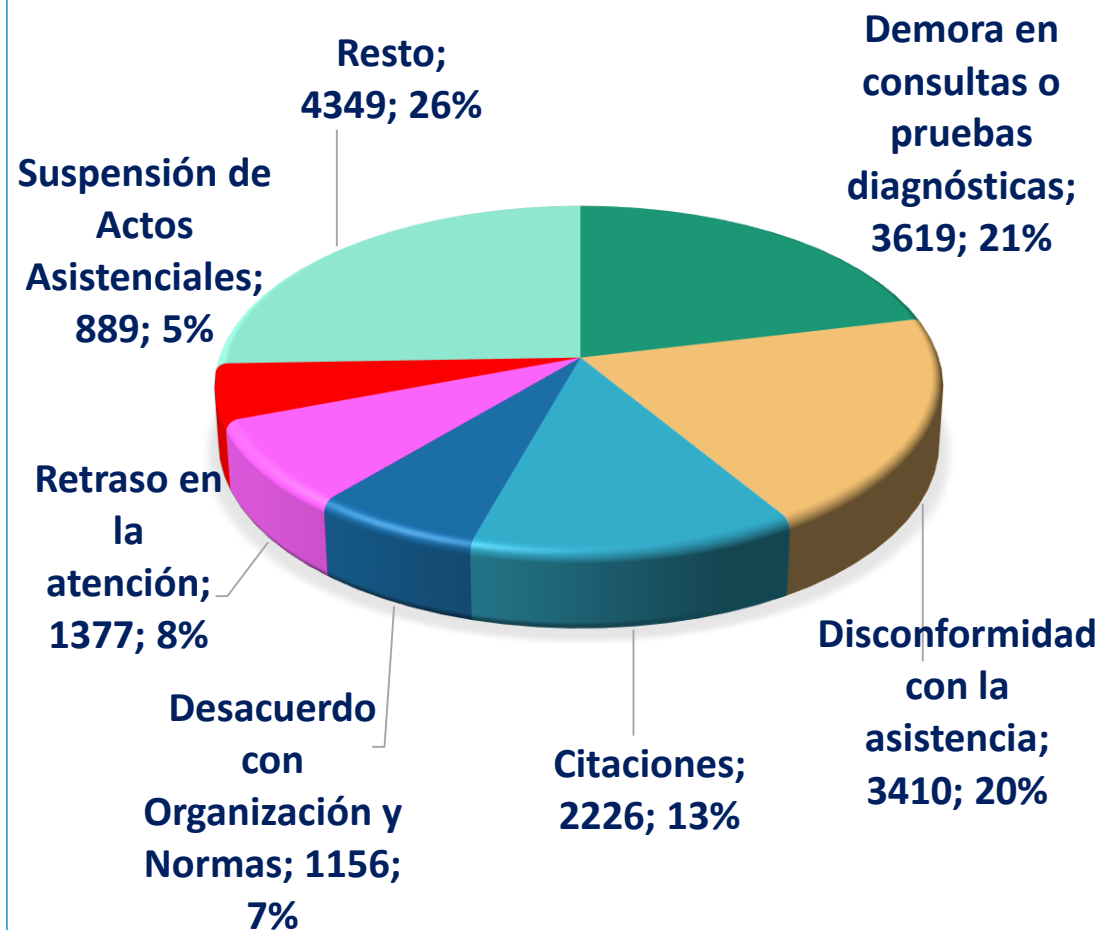
# Hospitales Grupo III: Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	3.636	22,44%	22,44%
Disconformidad con la asistencia	3.629	22,40%	44,84%
Citaciones	1.773	10,94%	55,78%
Retraso en la atención	1.444	8,91%	64,69%
Desacuerdo con Organización y Normas	941	5,81%	70,50%
Información Clínica	684	4,22%	74,72%
Resto	4.096	25,28%	100%

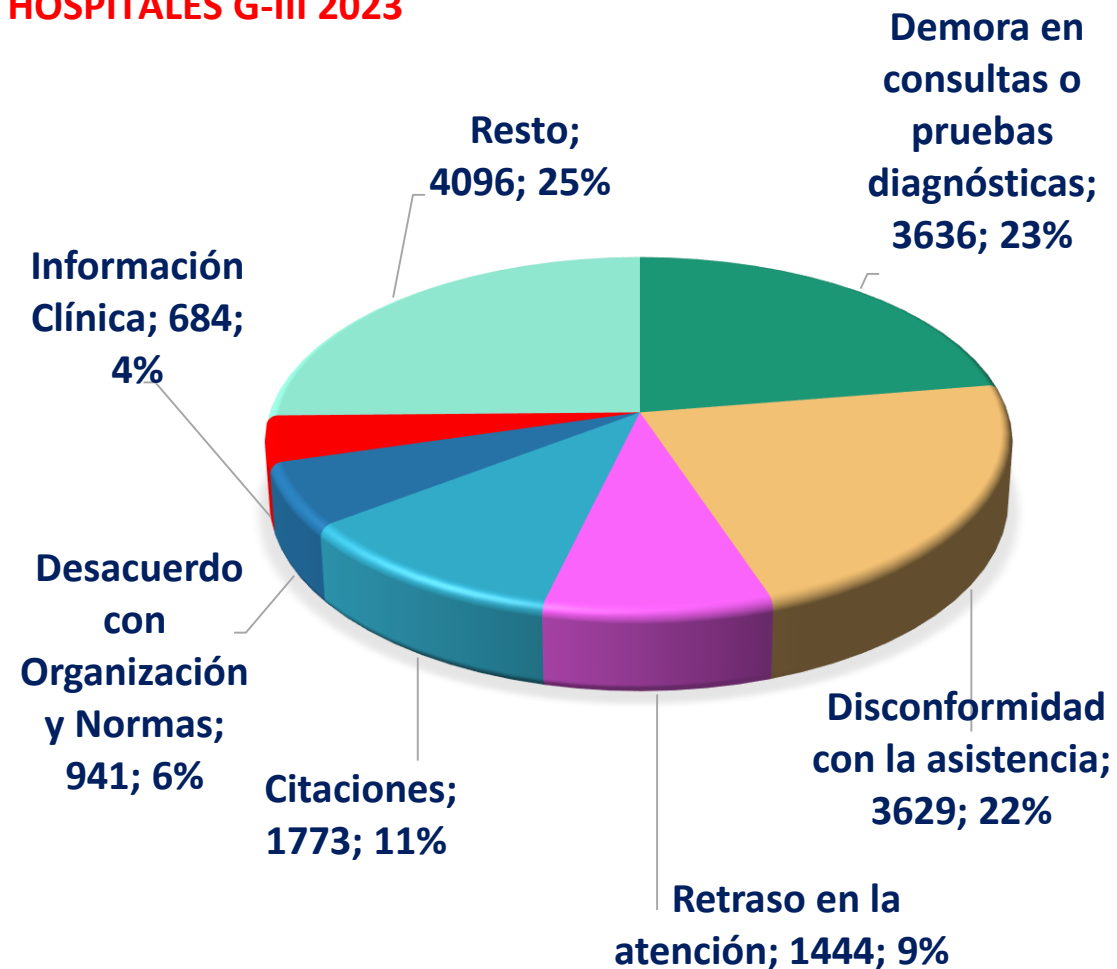


# Hospitales Grupo III: Motivos de reclamación 2022-2023

## HOSPITALES G-III 2022



## HOSPITALES G-III 2023



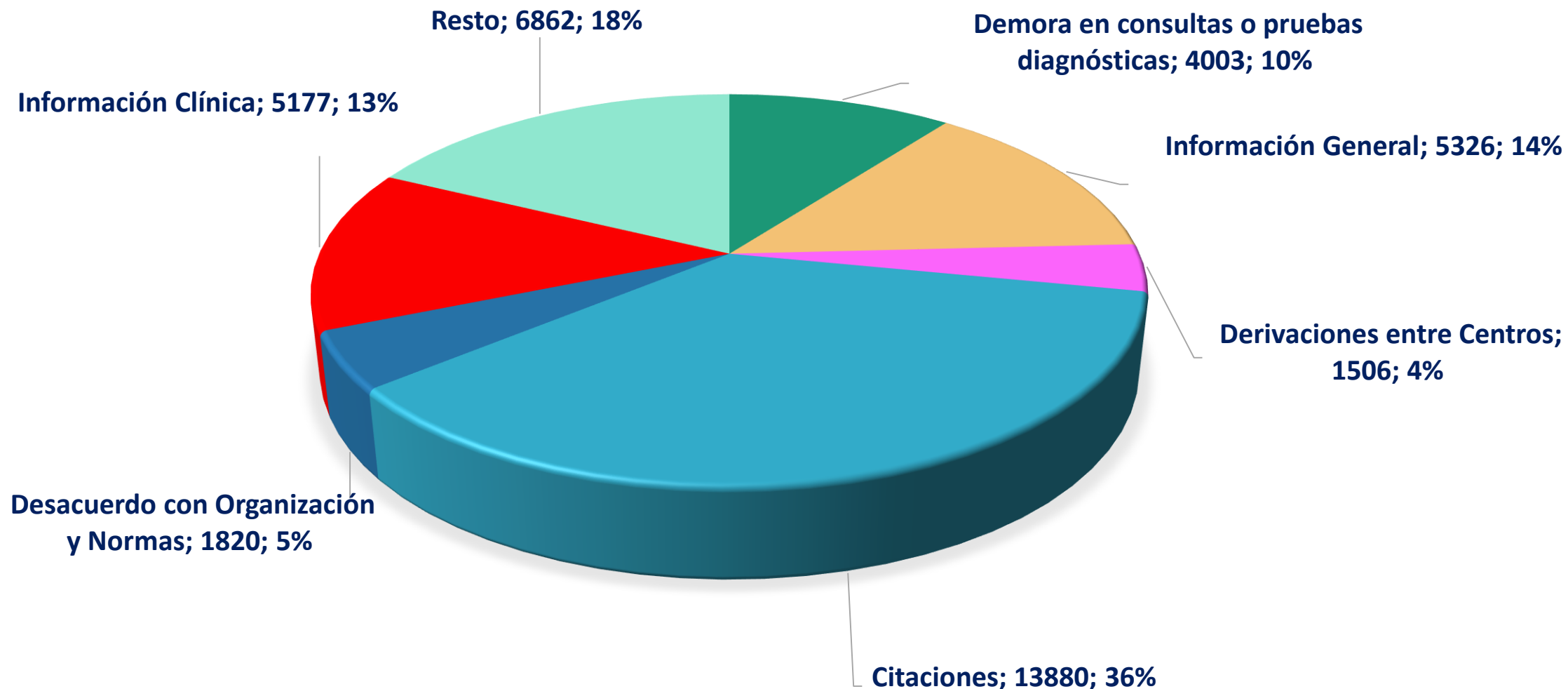
# Hospitales Grupo III: Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	13.880	35,98%	35,98%
Información General	5.326	13,81%	49,79%
Información Clínica	5.177	13,42%	63,21%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.003	10,38%	73,59%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.820	4,72%	78,31%
Derivaciones entre Centros	1.506	3,90%	82,21%
Resto	6.862	17,79%	100%



# Hospitales Grupo III: Motivos de solicitud 2023

## HOSPITALES G-III 2023



# H. G. U. Gregorio Marañón: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.860</b>	<b>3.028</b>	<b>168</b>	<b>5,87%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.291.191</b>	<b>1.158.436</b>	<b>-132.755</b>	<b>-10,28%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>22,15</b>	<b>26,14</b>	<b>3,99</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>563</b>	<b>236</b>	<b>-327</b>	<b>-58,08%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1.524</b>	<b>1.801</b>	<b>277</b>	<b>18,18%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>688</b>	<b>899</b>	<b>211</b>	<b>30,67%</b>



# H. G. U. Gregorio Marañón. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.397	46,14%	46,14%
Disconformidad con la asistencia	507	16,74%	62,88%
Trato personal	197	6,51%	69,39%
Desacuerdo con Organización y Normas	155	5,12%	74,51%
Suspensión de Actos Asistenciales	121	4,00%	78,51%
Citaciones	97	3,20%	81,71%
Resto	554	18,29%	100%



# H. G. U. Gregorio Marañón. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.173	65,13%	65,13%
Información Clínica	131	7,27%	72,40%
Citaciones	130	7,22%	79,62%
Lista de espera quirúrgica	82	4,55%	84,17%
Disconformidad con la asistencia	54	3,00%	87,17%
Habitabilidad y confort	38	2,11%	89,28%
Resto	193	10,72%	100%



# H. U. La Princesa: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.371</b>	<b>1.522</b>	<b>151</b>	<b>11,01%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>606.518</b>	<b>586.753</b>	<b>-19.765</b>	<b>-3,26%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>22,60</b>	<b>25,94</b>	<b>3,34</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>7,32%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>800,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>348</b>	<b>426</b>	<b>78</b>	<b>22,41%</b>





# H. U. La Princesa. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	400	26,28%	26,28%
Disconformidad con la asistencia	287	18,86%	45,14%
Citaciones	214	14,06%	59,20%
Información Clínica	76	4,99%	64,19%
Accesibilidad	67	4,40%	68,59%
Lista de espera quirúrgica	66	4,34%	72,93%
Resto	412	27,07%	100%



# H. U. La Princesa. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	3	33,33%	33,33%
Información Clínica	3	33,33%	66,66%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2	22,22%	88,88%
Cartera de Servicios	1	11,11%	100%
Resto	0	0%	100%



# H. U. Ramón y Cajal: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.702</b>	<b>2.337</b>	<b>-365</b>	<b>-13,51%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.276.774</b>	<b>1.229.115</b>	<b>-47.659</b>	<b>-3,73%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>21,16</b>	<b>19,01</b>	<b>-2,15</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>376</b>	<b>146</b>	<b>-230</b>	<b>-61,17%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1.052</b>	<b>1.785</b>	<b>733</b>	<b>69,68%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>724</b>	<b>756</b>	<b>32</b>	<b>4,42%</b>



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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	581	24,86%	24,86%
Disconformidad con la asistencia	531	22,72%	47,58%
Citaciones	235	10,06%	57,64%
Trato personal	162	6,93%	64,57%
Retraso en la atención	157	6,72%	71,29%
Suspensión de Actos Asistenciales	142	6,08%	77,37%
Resto	529	22,63%	100%



# H. U. Ramón y Cajal. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	640	35,85%	35,85%
Citaciones	489	27,39%	63,24%
Información Clínica	153	8,57%	71,81%
Lista de espera quirúrgica	99	5,55%	77,36%
Disconformidad con la asistencia	66	3,70%	81,06%
Recursos humanos	65	3,64%	84,70%
Resto	273	15,30%	100%



# H. U. La Paz: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.437</b>	<b>1.394</b>	<b>-43</b>	<b>-2,99%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.390.127</b>	<b>1.302.308</b>	<b>-87.819</b>	<b>-6,32%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>10,34</b>	<b>10,70</b>	<b>0,36</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>88</b>	<b>104</b>	<b>16</b>	<b>18,18%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1.673</b>	<b>2.522</b>	<b>849</b>	<b>50,75%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.117</b>	<b>1.407</b>	<b>290</b>	<b>25,96%</b>



# H. U. La Paz. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	312	22,38%	22,38%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	288	20,66%	43,04%
Citaciones	167	11,98%	55,02%
Retraso en la atención	115	8,25%	63,27%
Desacuerdo con Organización y Normas	90	6,46%	69,73%
Suspensión de Actos Asistenciales	76	5,45%	75,18%
Resto	346	24,82%	100%



# H. U. La Paz. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.487	58,96%	58,96%
Información General	599	23,75%	82,71%
Información Clínica	168	6,66%	89,37%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	167	6,62%	95,99%
Carpeta de Salud	52	2,06%	98,05%
Disconformidad con la asistencia	34	1,35%	99,40%
Resto	15	0,60%	100%





# H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>1.655</b>	<b>1.704</b>	<b>49</b>	<b>2,96%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>826.719</b>	<b>812.670</b>	<b>-14.049</b>	<b>-1,70%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>20,02</b>	<b>20,97</b>	<b>0,95</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>7,14%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>345</b>	<b>305</b>	<b>-40</b>	<b>-11,59%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>437</b>	<b>474</b>	<b>37</b>	<b>8,47%</b>



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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	558	32,75%	32,75%
Disconformidad con la asistencia	336	19,72%	52,47%
Retraso en la atención	123	7,22%	59,69%
Citaciones	108	6,34%	66,03%
Desacuerdo con Organización y Normas	101	5,93%	71,96%
Suspensión de Actos Asistenciales	98	5,75%	77,71%
Resto	380	22,29%	100%



# H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	163	53,44%	53,44%
Carpeta de Salud	35	11,48%	64,92%
Disconformidad con la asistencia	24	7,87%	72,79%
Desacuerdo con Organización y Normas	18	5,90%	78,69%
Información Clínica	14	4,59%	83,28%
Citaciones	12	3,93%	87,21%
Resto	39	12,79%	100%



# H. U. Clínico San Carlos: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>2.776</b>	<b>2.277</b>	<b>-499</b>	<b>-17,98%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.038.089</b>	<b>967.110</b>	<b>-70.979</b>	<b>-6,84%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>26,74</b>	<b>23,54</b>	<b>-3,2</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>71</b>	<b>136</b>	<b>65</b>	<b>91,55%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>478</b>	<b>1.859</b>	<b>1.381</b>	<b>288,91%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>748</b>	<b>768</b>	<b>20</b>	<b>2,67%</b>



# H. U. Clínico San Carlos. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	540	23,72%	23,72%
Citaciones	516	22,66%	46,38%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	251	11,02%	57,40%
Carpeta de Salud	224	9,84%	67,24%
Información Clínica	150	6,59%	73,83%
Desacuerdo con Organización y Normas	134	5,88%	79,71%
Resto	462	20,29%	100%



# H. U. Clínico San Carlos. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.298	69,82%	69,82%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	326	17,54%	87,36%
Información Clínica	73	3,93%	91,29%
Lista de espera quirúrgica	31	1,67%	92,96%
Carpeta de Salud	31	1,67%	94,63%
Disconformidad con la asistencia	26	1,40%	96,03%
Resto	74	3,97%	100%



## H. U. 12 de Octubre: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>3.457</b>	<b>3.137</b>	<b>-320</b>	<b>-9,26%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.388.740</b>	<b>1.308.090</b>	<b>-80.650</b>	<b>-5,81%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>24,89</b>	<b>23,98</b>	<b>-0,91</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>-3</b>	<b>-6,52%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1.545</b>	<b>4.364</b>	<b>2.819</b>	<b>182,46%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>422</b>	<b>469</b>	<b>47</b>	<b>11,14%</b>



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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	811	25,85%	25,85%
Retraso en la atención	809	25,79%	51,64%
Citaciones	255	8,13%	59,77%
Desacuerdo con Organización y Normas	200	6,38%	66,15%
Lista de espera quirúrgica	196	6,25%	72,40%
Suspensión de Actos Asistenciales	138	4,40%	76,80%
Resto	728	23,20%	100%





## H. U. 12 de Octubre. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	2.545	58,32%	58,32%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.699	38,93%	97,25%
Lista de espera quirúrgica	43	0,99%	98,24%
Disconformidad con la asistencia	14	0,32%	98,56%
Carpeta de Salud	14	0,32%	98,88%
Información Clínica	12	0,27%	99,15%
Resto	37	0,85%	100%



# H. U. Fundación Jiménez Díaz: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>768</b>	<b>804</b>	<b>36</b>	<b>4,69%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.538.325</b>	<b>1.345.589</b>	<b>-192.736</b>	<b>-12,53%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>4,99</b>	<b>5,98</b>	<b>0,99</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>87</b>	<b>106</b>	<b>19</b>	<b>21,84%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>4.085</b>	<b>25.929</b>	<b>21.844</b>	<b>534,74%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1.662</b>	<b>1.603</b>	<b>-59</b>	<b>-3,55%</b>



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

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	305	37,94%	37,94%
Citaciones	181	22,51%	60,45%
Desacuerdo con Organización y Normas	88	10,95%	71,40%
Información Clínica	82	10,20%	81,60%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	35	4,35%	85,95%
Trato personal	26	3,23%	89,18%
Resto	87	10,82%	100%



# H. U. Fundación Jiménez Díaz. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	7.916	30,53%	30,53%
Información General	4.687	18,08%	48,61%
Información Clínica	4.623	17,83%	66,44%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.713	6,61%	73,05%
Derivaciones entre Centros	1.468	5,66%	78,71%
Transporte Sanitario No Urgente	1.239	4,78%	83,49%
Resto	4.283	16,51%	100%



---

# HOSPITALES DEL GRUPO IV



# Hospitales del grupo IV

---

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



# Datos globales evolución 2022-2023. Hospitales Grupo IV

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	327	271	-56	-17,13%
SUGERENCIAS	12	31	19	158,33%
SOLICITUDES	43	76	33	76,74%
AGRADECIMIENTOS	437	354	-83	-18,99%



# Hospitales Grupo IV: Datos por hospital

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	77	5	15	111
H. ENFERMERA ISABEL ZENDAL	25	8	7	64
H.U. SANTA CRISTINA	169	18	54	179
TOTAL	271	31	76	354



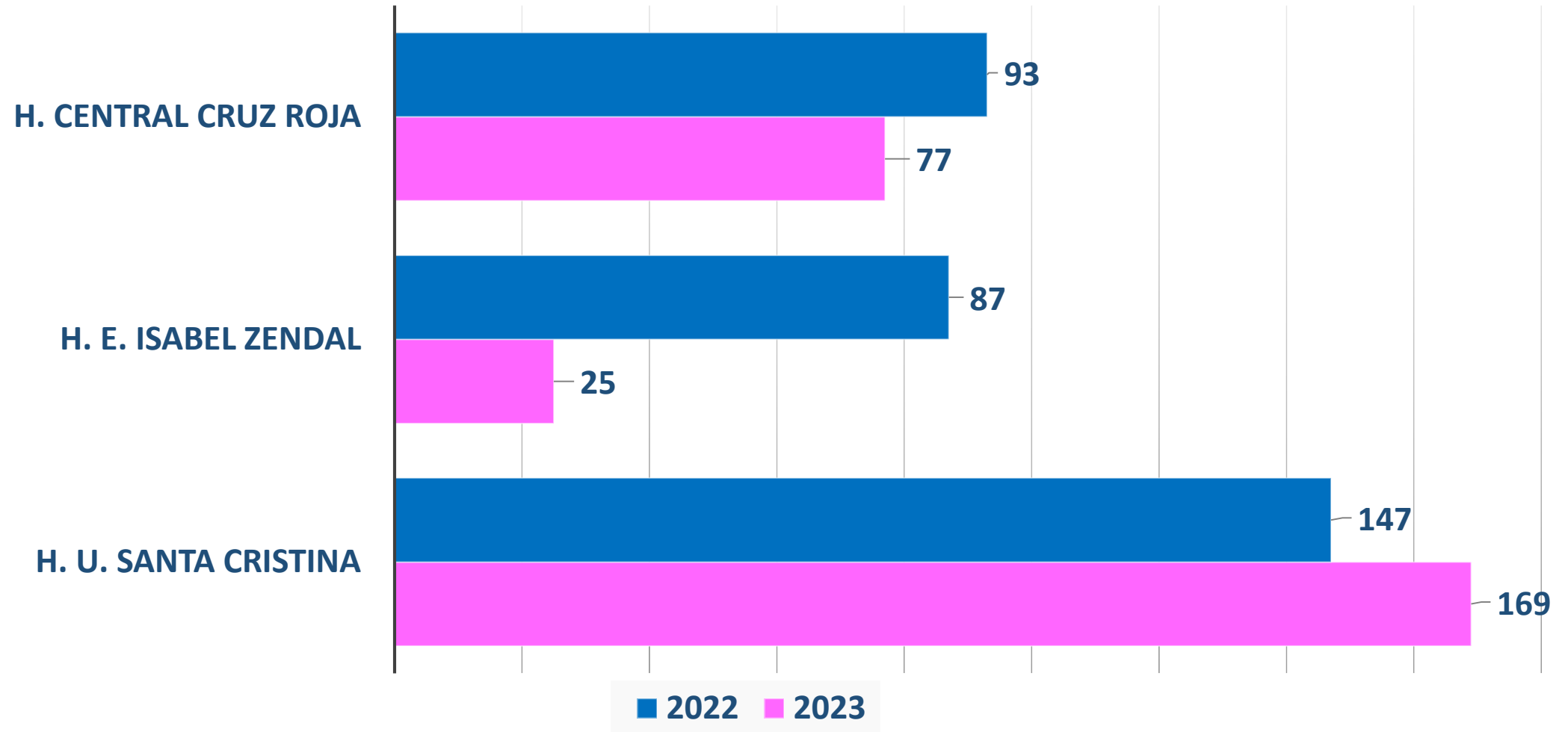


# Hospitales Grupo IV: Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	93	77	-16	-17,20%
H. ENFERMERA ISABEL ZENDAL	87	25	-62,00	-71,26%
H.U. SANTA CRISTINA	147	169	22	14,97%
TOTAL	327	271	-56	-17,13%



# Hospitales Grupo IV: Reclamaciones 2022-2023



# Hospitales Grupo IV: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	77	112.417	6,85
H. ENFERMERA ISABEL ZENDAL	25	*	*
H.U. SANTA CRISTINA	169	122.166	13,83
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>** 234.583</b>	<b>** 11,55</b>

\* *Dato no disponible*

\*\* *Sin dato del H. Enfermera Isabel Zendal*



# Hospitales Grupo IV: Reclamaciones vs Actividad 2022-2023

RECLAMACIONES/10.000 ACTOS		
	2022	2023
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	5,70	6,85
H. ENFERMERA ISABEL ZENDAL	681,28	*
H.U. SANTA CRISTINA	11,21	13,83
<b>TOTAL</b>	<b>11,06</b>	<b>** 11,55</b>

\* *Dato no disponible*

\*\* *Sin dato del H. Enfermera Isabel Zendal*



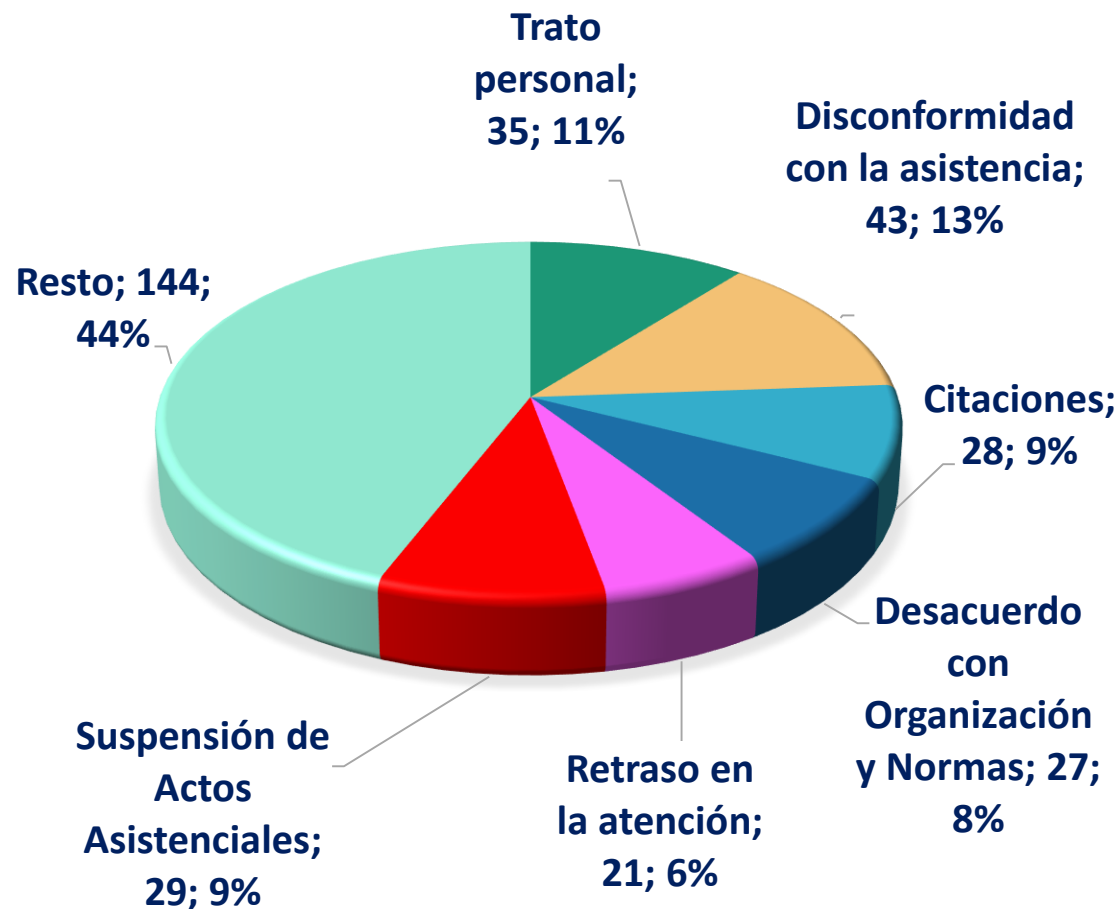
# Hospitales Grupo IV: Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	67	24,72%	24,72%
Desacuerdo con Organización y Normas	30	11,07%	35,79%
Citaciones	27	9,96%	45,75%
Trato personal	27	9,96%	55,71%
Suspensión de Actos Asistenciales	25	9,23%	64,94%
Habitabilidad y confort	13	4,80%	69,74%
Resto	82	30,26%	100%



# Hospitales Grupo IV: Motivos de reclamación 2022-2023

**HOSPITALES G-IV 2022**



**HOSPITALES G-IV 2023**



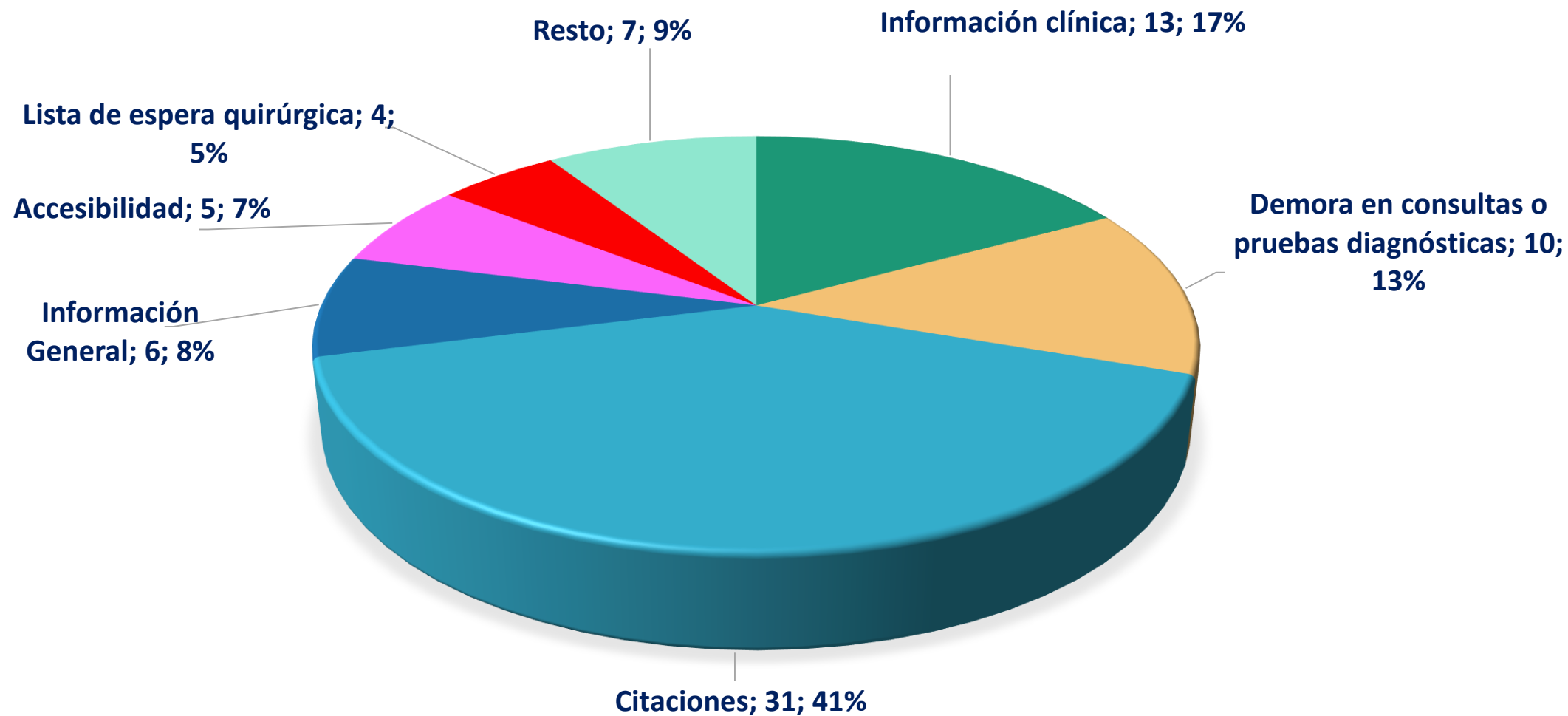
# Hospitales Grupo IV: Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	31	40,79%	40,79%
Información Clínica	13	17,11%	57,90%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	10	13,16%	71,06%
Información General	6	7,89%	78,95%
Accesibilidad	5	6,58%	85,53%
Lista de espera quirúrgica	4	5,26%	90,79%
Resto	7	9,21%	100%



# Hospitales Grupo IV: Motivos de solicitud 2023

## HOSPITALES G-IV 2023





# H. U. Central Cruz Roja: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>93</b>	<b>77</b>	<b>-16</b>	<b>-17,20%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>163.284</b>	<b>112.417</b>	<b>-50.867</b>	<b>-31,15%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>5,70</b>	<b>6,85</b>	<b>1,15</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1400,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>121</b>	<b>111</b>	<b>-10</b>	<b>-8,26%</b>



# H. U. Central Cruz Roja. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	27	35,06%	35,06%
Desacuerdo con Organización y Normas	13	16,88%	51,94%
Trato personal	10	12,99%	64,93%
Suspensión de Actos Asistenciales	8	10,39%	75,32%
Citaciones	6	7,79%	83,11%
Carpeta de Salud	3	3,90%	87,01%
Resto	10	12,99%	100%



# H. U. Central Cruz Roja. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	12	80,00%	80,00%
Información Clínica	1	6,67%	86,67%
Información General	1	6,67%	93,34%
Carpeta de Salud	1	6,67%	100%
Resto	0	0,00%	100%



## H. Enfermera Isabel Zendal: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>87</b>	<b>25</b>	<b>-62</b>	<b>-71,26%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>1.277</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>681,28</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>700,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>-5</b>	<b>-41,67%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>-6</b>	<b>-8,57%</b>

\* Dato no disponible



## H. Enfermera Isabel Zendal. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Cocina	11	44,00%	44,00%
Trato personal	6	24,00%	68,00%
Disconformidad con la asistencia	4	16,00%	84,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	12,00%	96,00%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1	4,00%	100%
Resto	0	0,00%	100%



## H. Enfermera Isabel Zendal. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Accesibilidad	2	28,57%	28,57%
Desacuerdo con Organización y Normas	2	28,57%	57,14%
Citaciones	1	14,29%	71,43%
Información General	1	14,29%	85,72%
Trámites Electrónicos	1	14,29%	100%
Resto	0	0,00%	100%



# H. U. Santa Cristina: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>147</b>	<b>169</b>	<b>22</b>	<b>14,97%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>131.154</b>	<b>122.166</b>	<b>-8.988</b>	<b>-6,85%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>11,21</b>	<b>13,83</b>	<b>2,62</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>157,14%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>80,00%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>246</b>	<b>179</b>	<b>-67</b>	<b>-27,24%</b>



# H. U. Santa Cristina. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	36	21,30%	21,30%
Citaciones	21	12,43%	33,73%
Suspensión de Actos Asistenciales	17	10,06%	43,79%
Desacuerdo con Organización y Normas	14	8,28%	52,07%
Habitabilidad y confort	11	6,51%	58,58%
Trato personal	11	6,51%	65,09%
Resto	59	34,91%	100%





# H. U. Santa Cristina. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	18	33,33%	33,33%
Información Clínica	12	22,22%	55,55%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	10	18,52%	74,07%
Lista de espera quirúrgica	4	7,41%	81,48%
Información General	4	7,41%	88,89%
Accesibilidad	3	5,56%	94,45%
Resto	3	5,56%	100%



---

# HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA



# Hospitales de Media Estancia

---

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



# Datos globales evolución 2022-2023. Hospitales de media estancia

	2022	2023	$\Delta$	$\Delta$ %
RECLAMACIONES	36	38	2	5,56%
SUGERENCIAS	4	4	0	0,00%
SOLICITUDES	0	0	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	163	186	23	14,11%



# Hospitales de media estancia: Datos por hospital

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. LA FUENFRÍA	16	0	0	18
H. GUADARRAMA	17	3	0	156
H. VIRGEN DE LA POVEDA	5	1	0	12
TOTAL	38	4	0	186

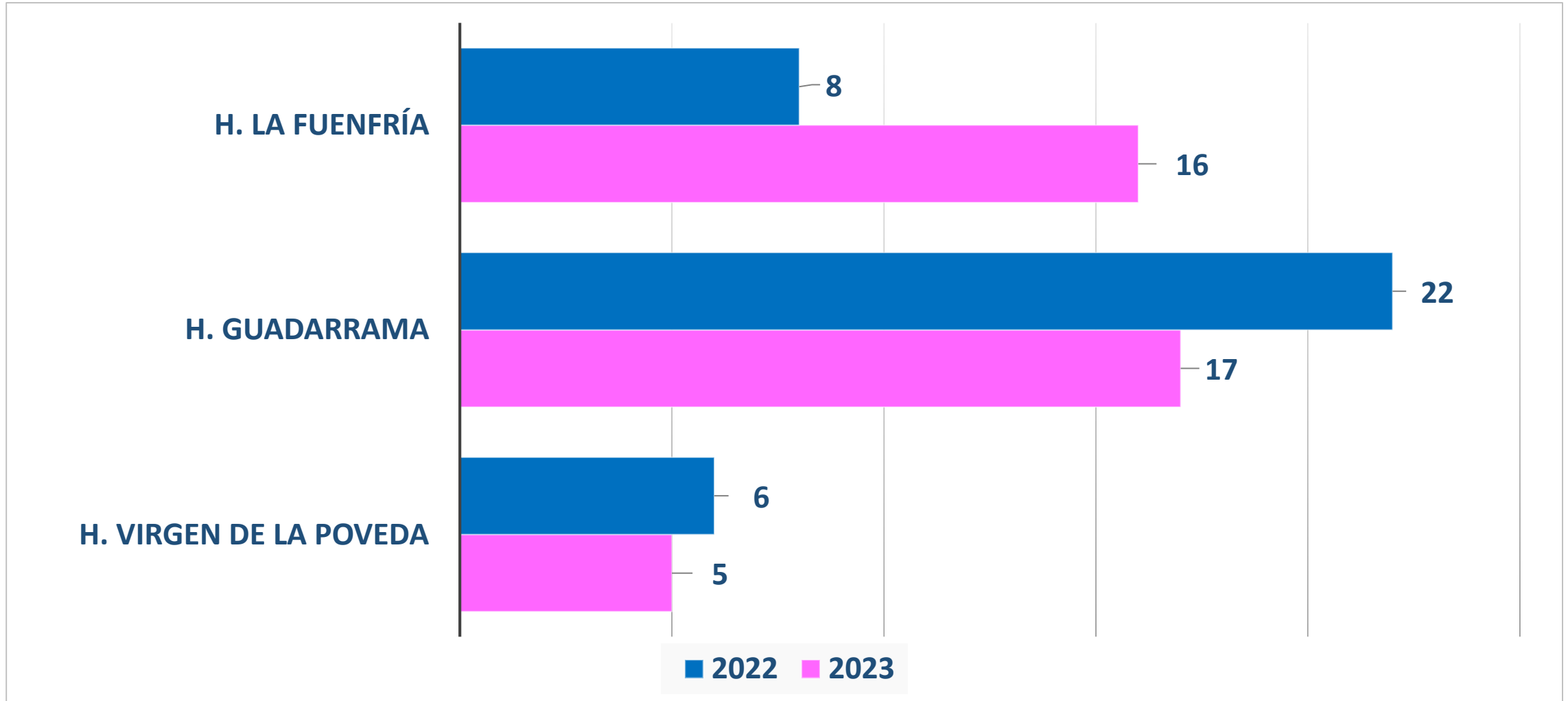


# Hospitales de media estancia: Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
H. LA FUENFRÍA	8	16	8	100,00%
H. GUADARRAMA	22	17	-5	-22,73%
H. VIRGEN DE LA POVEDA	6	5	-1	-16,67%
TOTAL	36	38	2	5,56%



# Hospitales de media estancia: Reclamaciones 2022-2023



# Hospitales de media estancia: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. LA FUENFRÍA	16	977	163,77
H. GUADARRAMA	17	1.153	147,44
H. VIRGEN DE LA POVEDA	5	916	54,59
TOTAL	38	3.046	124,75



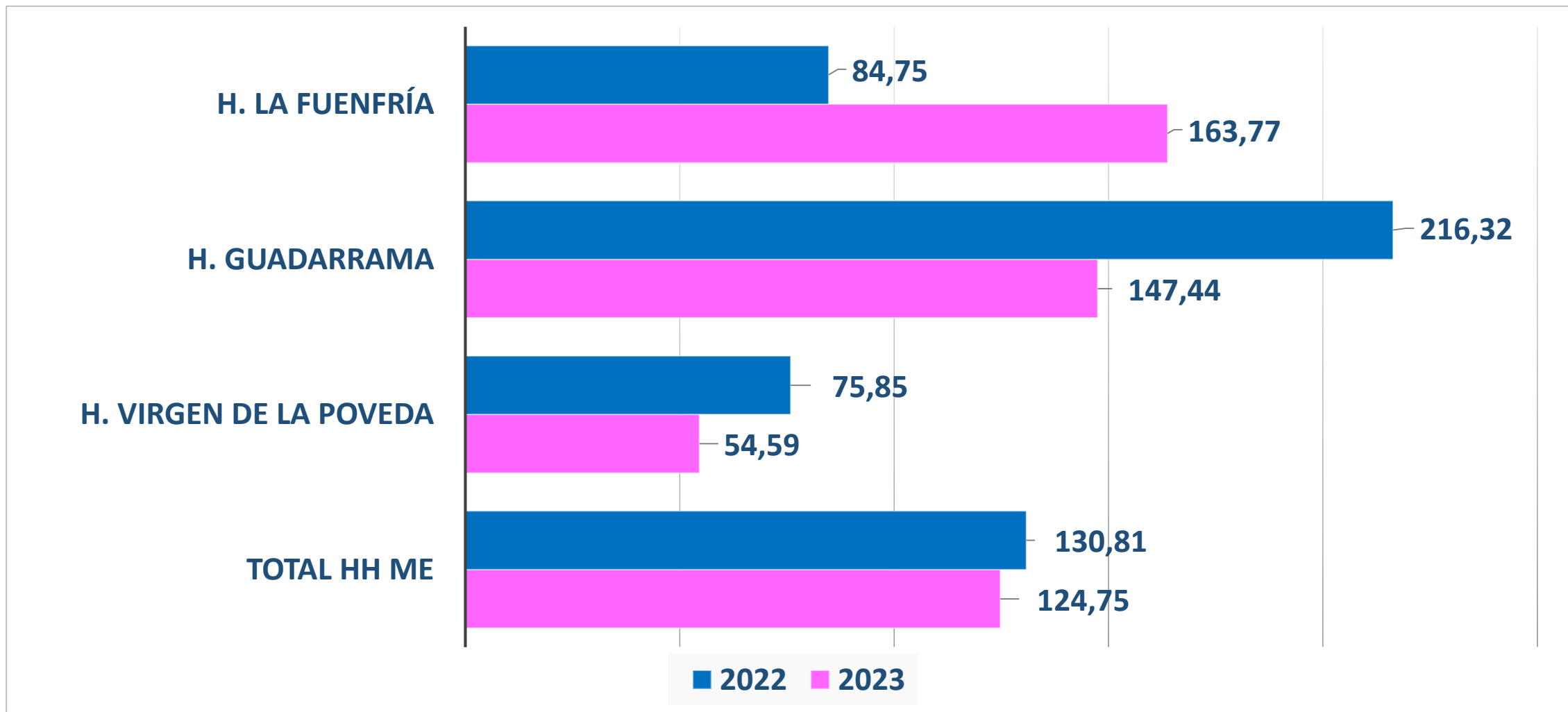


# Hospitales de media estancia: Reclamaciones vs Actividad. 2022-2023

RECLAMACIONES/10.000 ACTOS		
	2022	2023
H. LA FUENFRÍA	84,75	163,77
H. GUADARRAMA	216,32	147,44
H. VIRGEN DE LA POVEDA	75,85	54,59
TOTAL	130,81	124,75



# Hospitales de media estancia : Reclamaciones vs Actividad. 2022-2023



# Hospitales de media estancia: Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	14	36,84%	36,84%
Disconformidad con la asistencia	7	18,42%	55,26%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	4	10,53%	65,79%
Trato personal	4	10,53%	76,32%
Resto	9	23,68%	100%



# Hospitales de media estancia: Motivos de reclamación 2022-2023

## HOSPITALES ME 2022



## HOSPITALES ME 2023



## H. La Fuenfría: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	8	16	8	100,00%
ACTIVIDAD	944	977	33	3,50%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	84,75	163,77	79,02	
SUGERENCIAS	3	0	-3	-100,00%
SOLICITUDES	0	0	0	0%
AGRADECIMIENTOS	17	18	1	5,88%



## H. La Fuenfría. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	7	43,75%	43,75%
Disconformidad con la asistencia	5	31,25%	75,00%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	6,25%	81,25%
Información General	1	6,25%	87,50%
Atentado a la integridad física o moral	1	6,25%	93,75%
Cafetería y restaurante	1	6,25%	100%
Resto	0	0,00%	100%



## H. Guadarrama: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	22	17	-5	-22,73%
ACTIVIDAD	1.017	1.153	136	13,37%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	216,32	147,44	-68,88	
SUGERENCIAS	0	3	3	300%
SOLICITUDES	0	0	0	0%
AGRADECIMIENTOS	133	156	23	17,29%



## H. Guadarrama. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	6	35,29%	35,29%
Trato personal	4	23,53%	58,82%
Disconformidad con la asistencia	2	11,76%	70,58%
Lencería	1	5,88%	76,46%
Derivaciones entre Centros	1	5,88%	82,34%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	5,88%	88,22%
Citaciones	1	5,88%	94,10%
Cocina	1	5,88%	100%
Resto	0	0,00%	100%





## H. Virgen de la Poveda: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	6	5	-1	-16,67%
ACTIVIDAD	791	916	125	15,80%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	75,85	54,59	-21,26	
SUGERENCIAS	1	1	0	0,00%
SOLICITUDES	0	0	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	13	12	-1	-7,69%



## H. Virgen de la Poveda. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	2	40,00%	40,00%
Recursos humanos	1	20,00%	60,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	20,00%	80,00%
Cartera de Servicios	1	20,00%	100%
Resto	0	0,00%	100%



---

# HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS



# Hospitales Psiquiátricos

---

- **Hospital Dr. Rodríguez Lafora**
- **Hospital Universitario José Germain**



# Datos globales evolución 2022-2023. Hospitales psiquiátricos

	2022	2023	$\Delta$	$\Delta$ %
RECLAMACIONES	256	216	-40	-15,63%
SUGERENCIAS	32	14	-18,00	-56,25%
SOLICITUDES	11	22	11	100,00%
AGRADECIMIENTOS	18	19	1	5,56%



# Hospitales psiquiátricos: Datos por hospital

---

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	111	11	18	17
H. U. JOSÉ GERMAIN	105	3	4	2
TOTAL	216	14	22	19

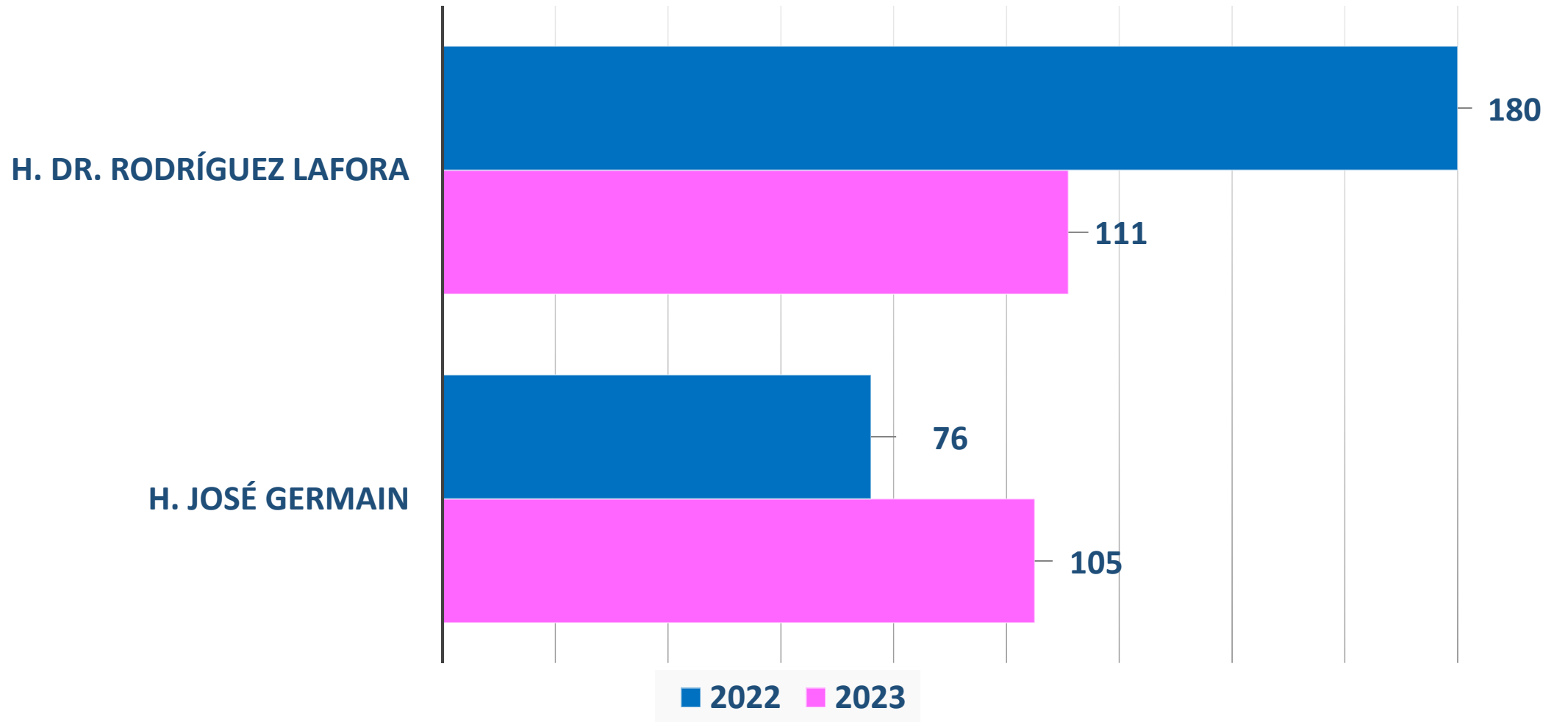


# Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	180	111	-69	-38,33%
H. U. JOSÉ GERMAIN	76	105	29	38,16%
TOTAL	256	216	-40	-15,63%



# Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones 2022-2023





# Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	111	3.018	367,79
H. U. JOSÉ GERMAIN	105	28.082	37,39
TOTAL	216	31.100	69,45

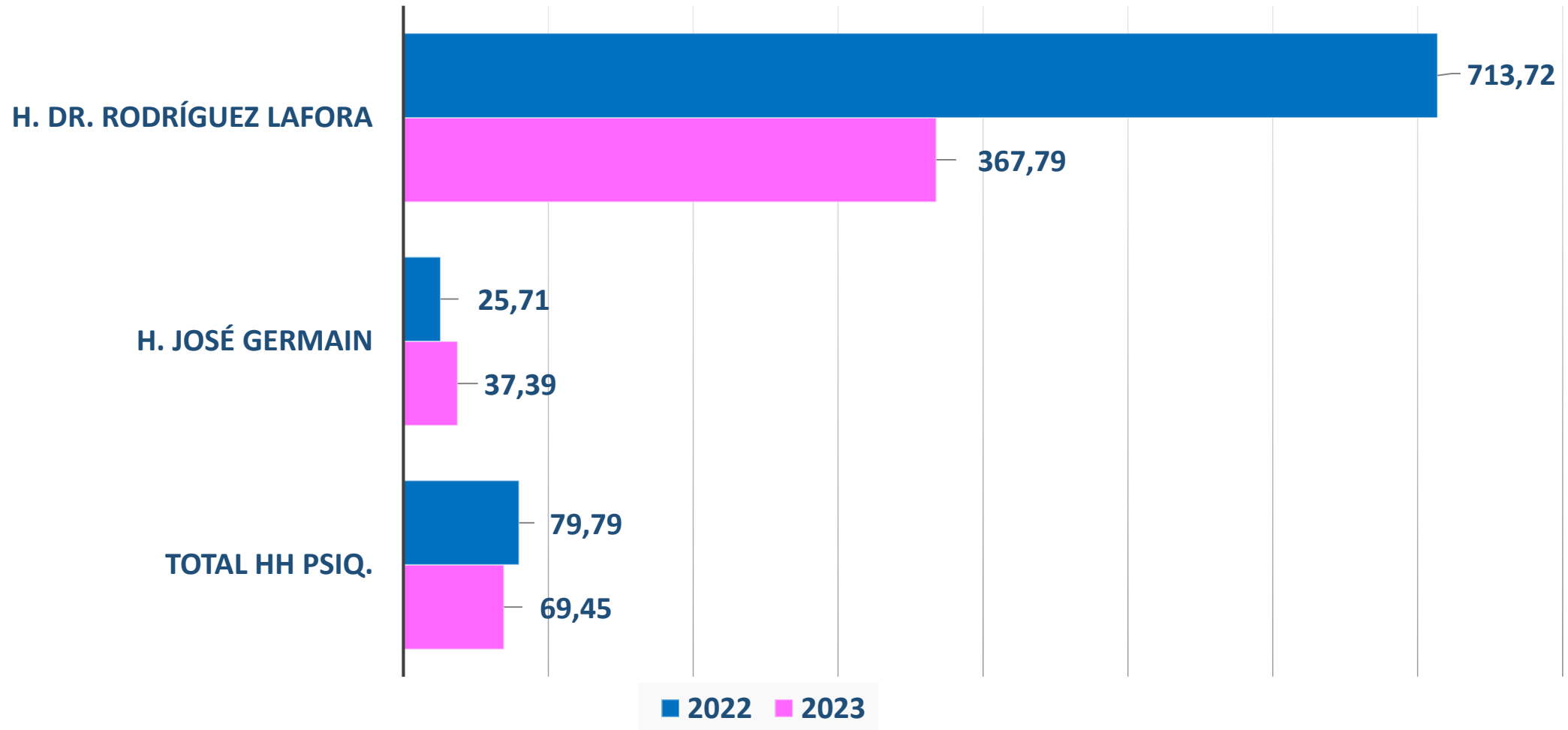


# Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad. 2022-2023

	RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	
	2022	2023
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	713,72	367,79
H. U. JOSÉ GERMAIN	25,71	37,39
TOTAL	79,79	69,45



# Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad. 2022-2023



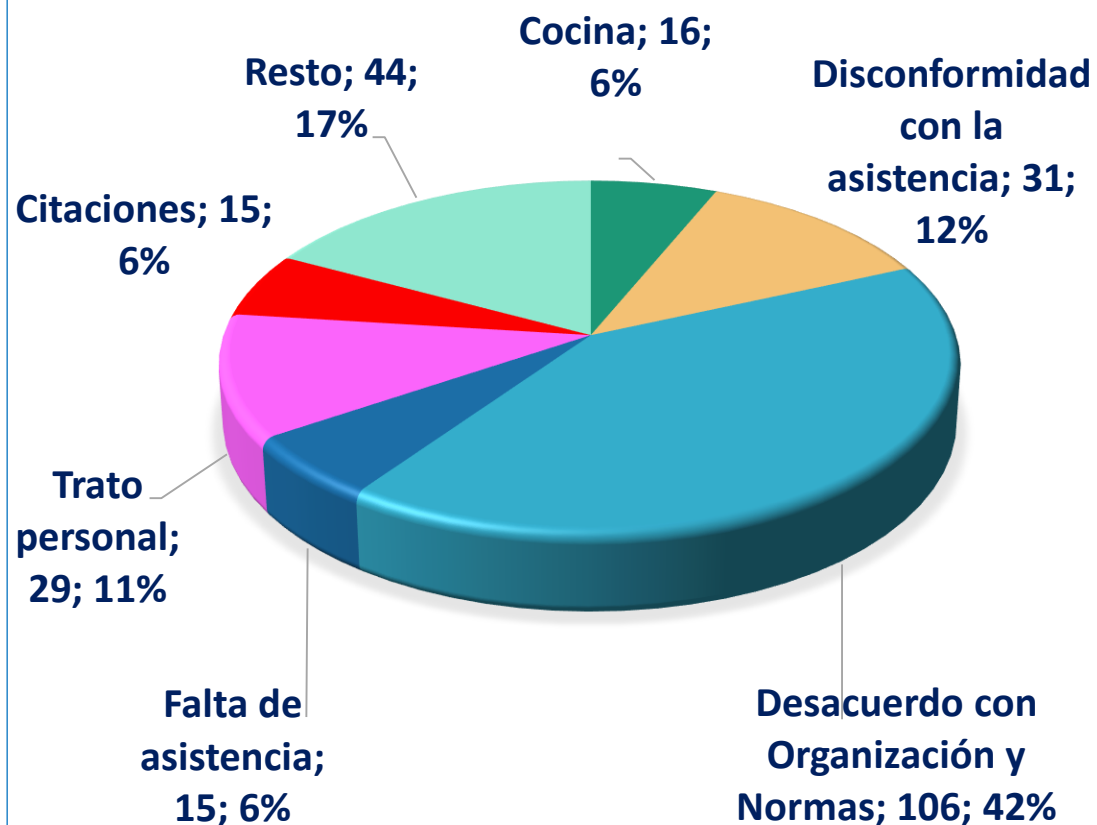
# Hospitales psiquiátricos: Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	67	31,02%	31,02%
Citaciones	27	12,50%	43,52%
Trato personal	27	12,50%	56,02%
Disconformidad con la asistencia	20	9,26%	65,28%
Cafetería y restaurante	12	5,56%	70,84%
Resto	63	29,16%	100%

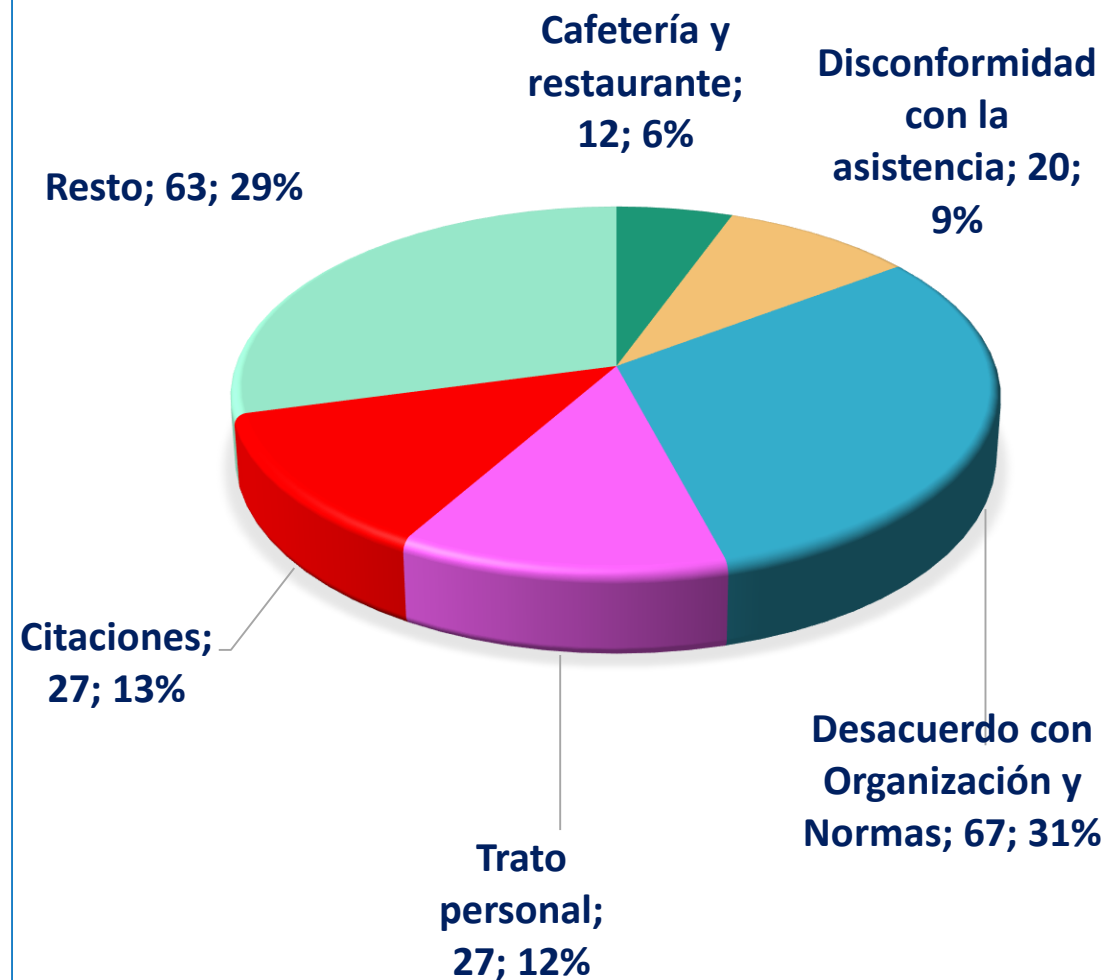


# Hospitales psiquiátricos: Motivos de reclamación 2022-2023

## HOSPITALES PS 2022



## HOSPITALES PS 2023



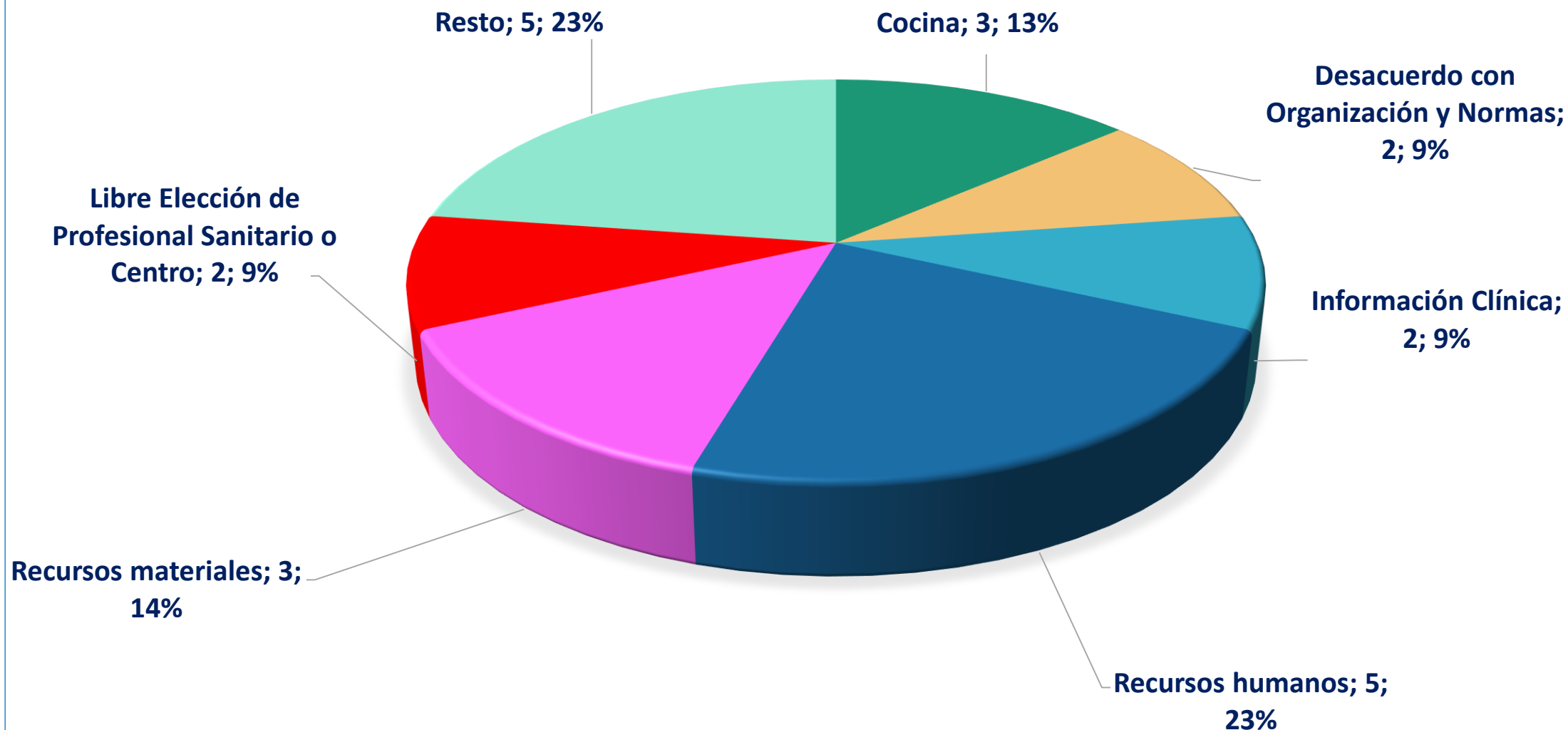
# Hospitales psiquiátricos: Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Recursos humanos	5	22,73%	22,73%
Recursos materiales	3	13,64%	36,37%
Cocina	3	13,64%	50,01%
Desacuerdo con Organización y Normas	2	9,09%	59,10%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	2	9,09%	68,19%
Información Clínica	2	9,09%	77,28%
Resto	5	22,73%	100%



# Hospitales psiquiátricos: Motivos de solicitud 2023

## HOSPITALES PS 2023



# H. Dr. Rodríguez Lafora: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	180	111	-69	-38,33%
ACTIVIDAD	2.522	3.018	496	19,67%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	713,72	367,79	-345,93	
SUGERENCIAS	26	11	-15	-57,69%
SOLICITUDES	2	18	16	800,00%
AGRADECIMIENTOS	16	17	1	6,25%





# H. Dr. Rodríguez Lafora. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Trato personal	27	24,32%	24,32%
Desacuerdo con Organización y Normas	21	18,92%	43,24%
Cafetería y restaurante	12	10,81%	54,05%
Disconformidad con la asistencia	9	8,11%	62,16%
Recursos materiales	8	7,21%	69,37%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	6	5,41%	74,78%
Resto	28	25,22%	100%



# H. Dr. Rodríguez Lafora. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Recursos humanos	5	27,78%	27,78%
Recursos materiales	3	16,67%	44,45%
Cocina	3	16,67%	61,12%
Desacuerdo con Organización y Normas	2	11,11%	72,23%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	2	11,11%	83,34%
Resto	3	16,67%	100%



# H. U. José Germain: 2022-2023

	2022	2023	Δ	Δ %
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>76</b>	<b>105</b>	<b>29</b>	<b>38,16%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>29.562</b>	<b>28.082</b>	<b>-1.480</b>	<b>-5,01%</b>
<b>RECLAMACIONES/10.000 ACTOS</b>	<b>25,71</b>	<b>37,39</b>	<b>11,68</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>-3</b>	<b>-50,00%</b>
<b>SOLICITUDES</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>-5</b>	<b>-55,56%</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>



# H. U. José Germain. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	46	43,81%	43,81%
Citaciones	27	25,71%	69,52%
Disconformidad con la asistencia	11	10,48%	80,00%
Suspensión de Actos Asistenciales	4	3,81%	83,81%
Recursos humanos	3	2,86%	86,67%
Información General	3	2,86%	89,53%
Cocina	3	2,86%	92,39%
Resto	8	7,61%	100%



# H. U. José Germain. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Información Clínica	2	50,00%	50,00%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1	25,00%	75,00%
Citaciones	1	25,00%	100%
Resto	0	0,00%	100%



---

# CENTRO DE TRANSFUSIÓN

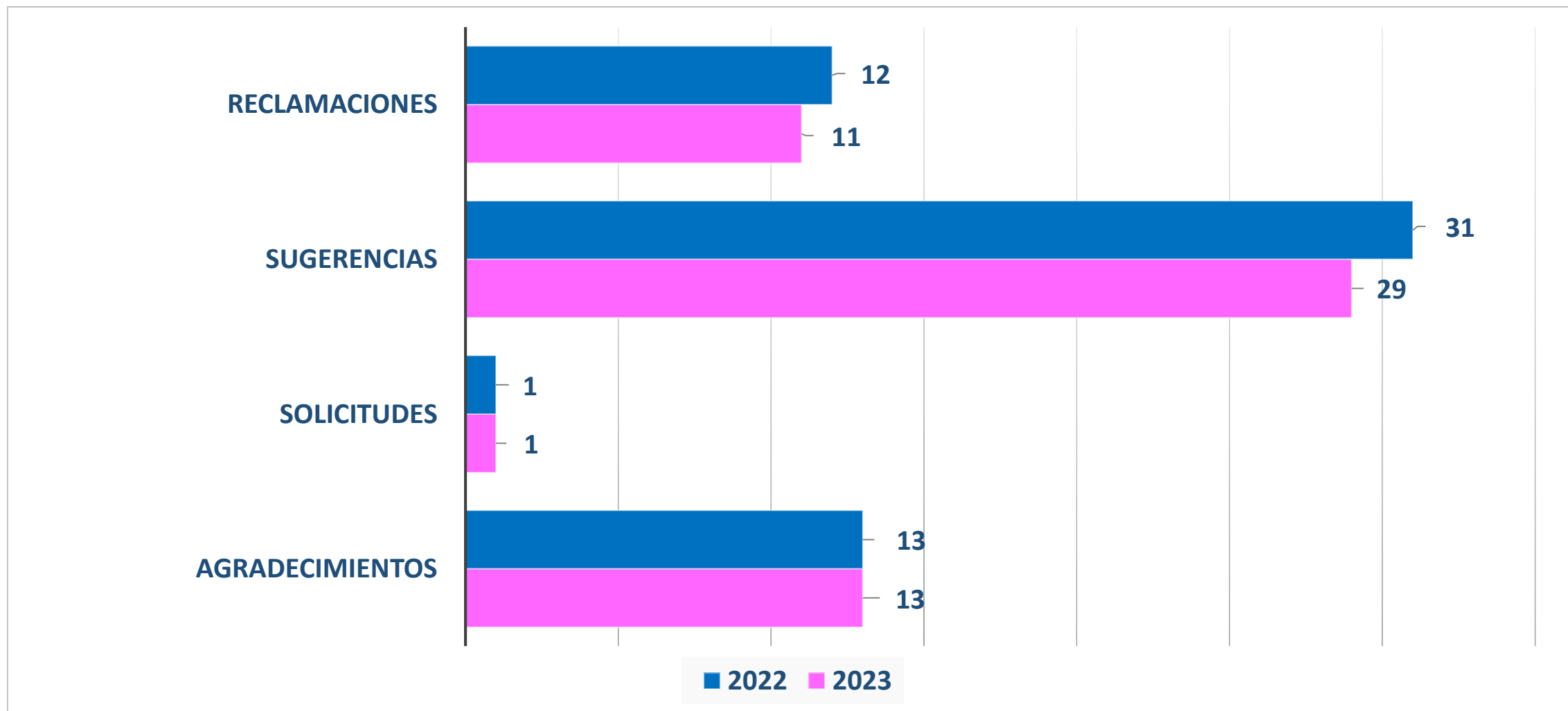


# Datos globales evolución 2022-2023. Centro de Transfusión

	2022	2023	$\Delta$	$\Delta$ %
RECLAMACIONES	12	11	-1	-8,33%
SUGERENCIAS	31	29	-2	-6,45%
SOLICITUDES	1	1	0	0%
AGRADECIMIENTOS	13	13	0	0,00%



# Datos globales evolución 2022-2023. Centro de Transfusión





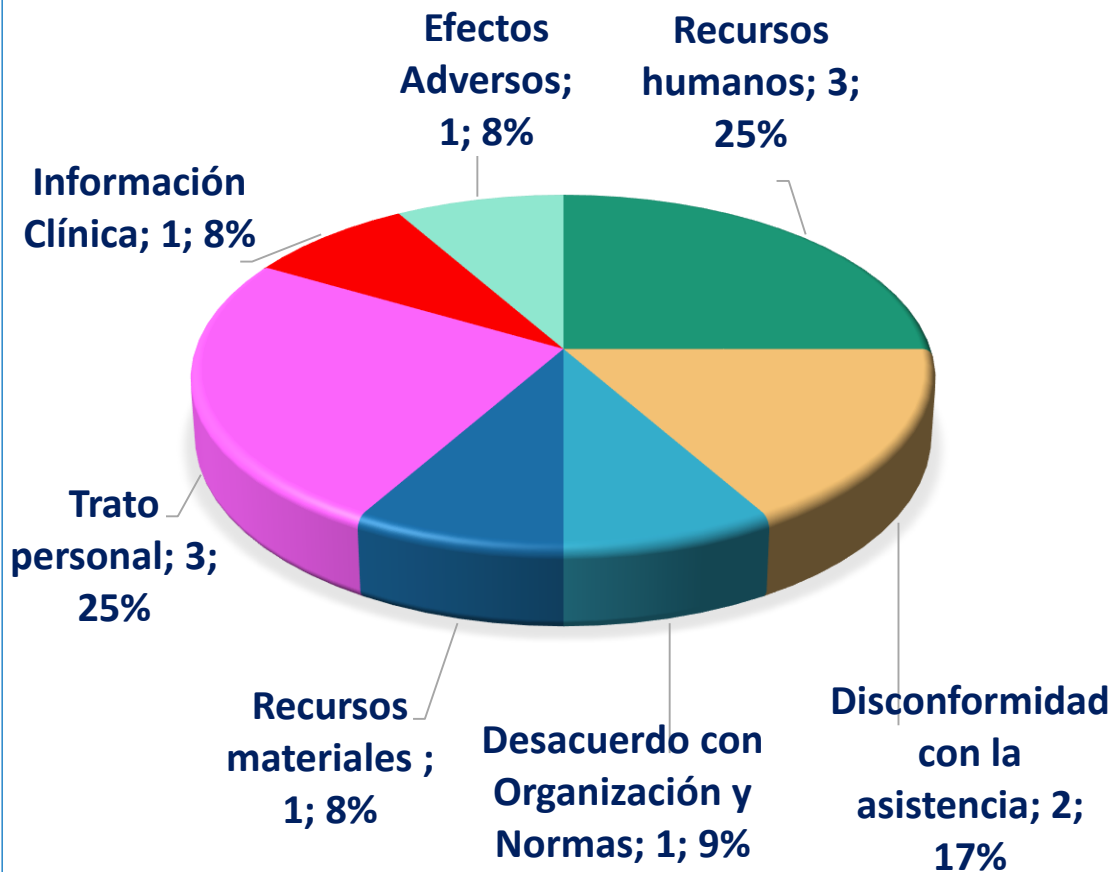
# Centro de Transfusión. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	4	36,36%	36,36%
Información Clínica	2	18,18%	54,54%
Habitabilidad y confort	1	9,09%	63,63%
Accesibilidad	1	9,09%	72,72%
Recursos humanos	1	9,09%	81,81%
Recursos materiales	1	9,09%	90,90%
Citaciones	1	9,09%	100%
Resto	0	0,00%	100%



# Centro de Transfusión. Motivos de reclamación 2022-2023

**CENTRO TRANSFUSIÓN 2022**



**CENTRO TRANSFUSIÓN 2023**



# Centro de Transfusión. Motivos de solicitud

---

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	1	100,00%	100%



---

# UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO



# Datos globales evolución 2022-2023. Unidad Central de Radiodiagnóstico

	2022	2023	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.884	3.518	634	21,98%
SUGERENCIAS	5	1	-4	-80,00%
SOLICITUDES	16	28	12	75%
AGRADECIMIENTOS	29	42	13	44,83%



# Unidad Central de Radiodiagnóstico por hospital. Reclamaciones 2022-2023.

UCR - HOSPITAL	2022	2023	Δ	% Δ
H. U. INFANTA LEONOR	204	751	547	268,14%
H. U. DEL SURESTE	373	874	501	134,32%
H. U. INFANTA SOFÍA	299	1.074	775	259,20%
H. U. DEL TAJO	162	241	79	48,77%
H. U. DEL HENARES	154	340	186	120,78%
H. U. INFANTA CRISTINA	91	251	160	175,82%
SIN ESPECIFICAR	23	58	35	152,17%

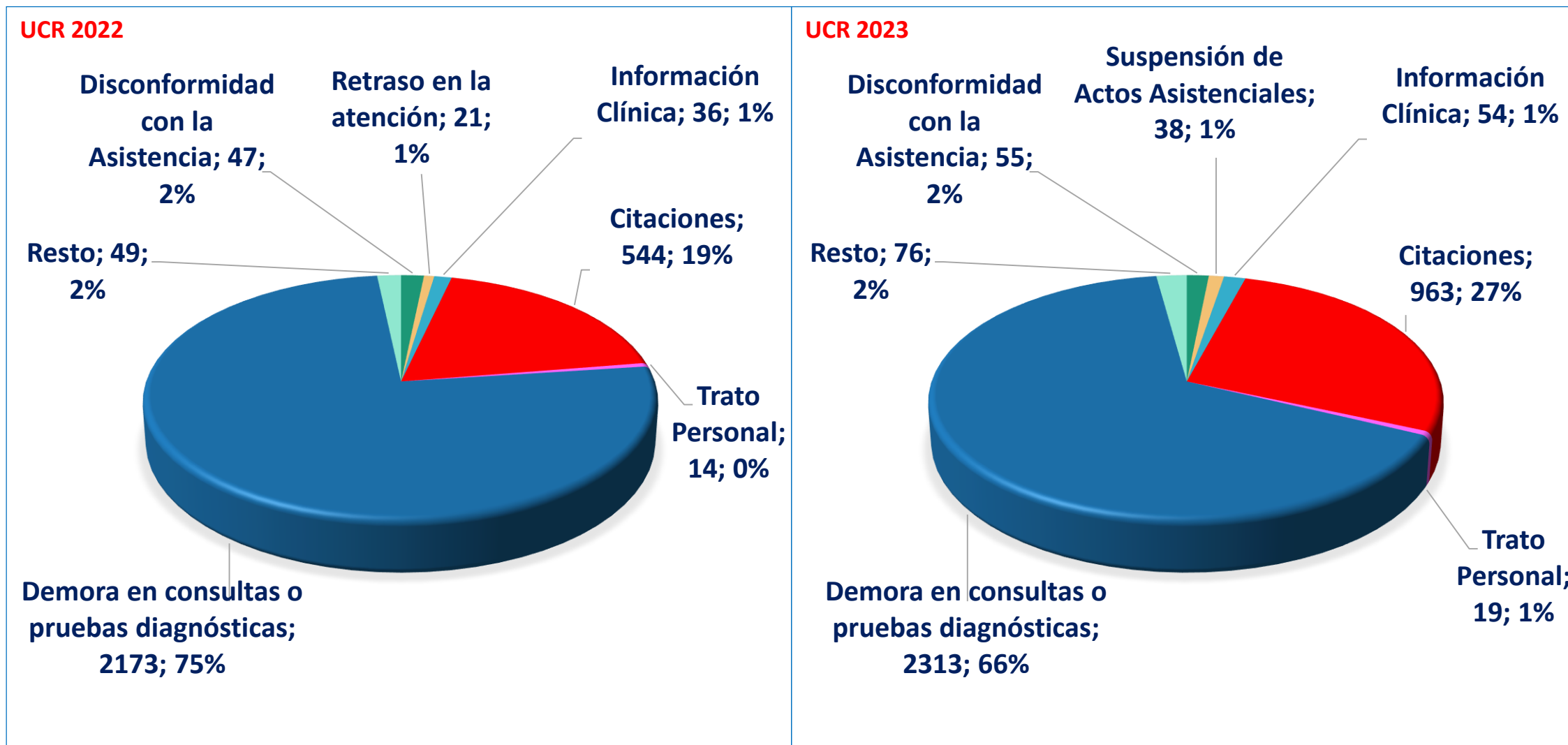


# Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.313	65,75%	65,75%
Citaciones	963	27,37%	93,12%
Disconformidad con la asistencia	55	1,56%	94,68%
Información Clínica	54	1,53%	96,21%
Suspensión de Actos Asistenciales	38	1,08%	97,29%
Trato personal	19	0,54%	97,83%
Resto	76	2,17%	100%



# Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de reclamación 2022-2023





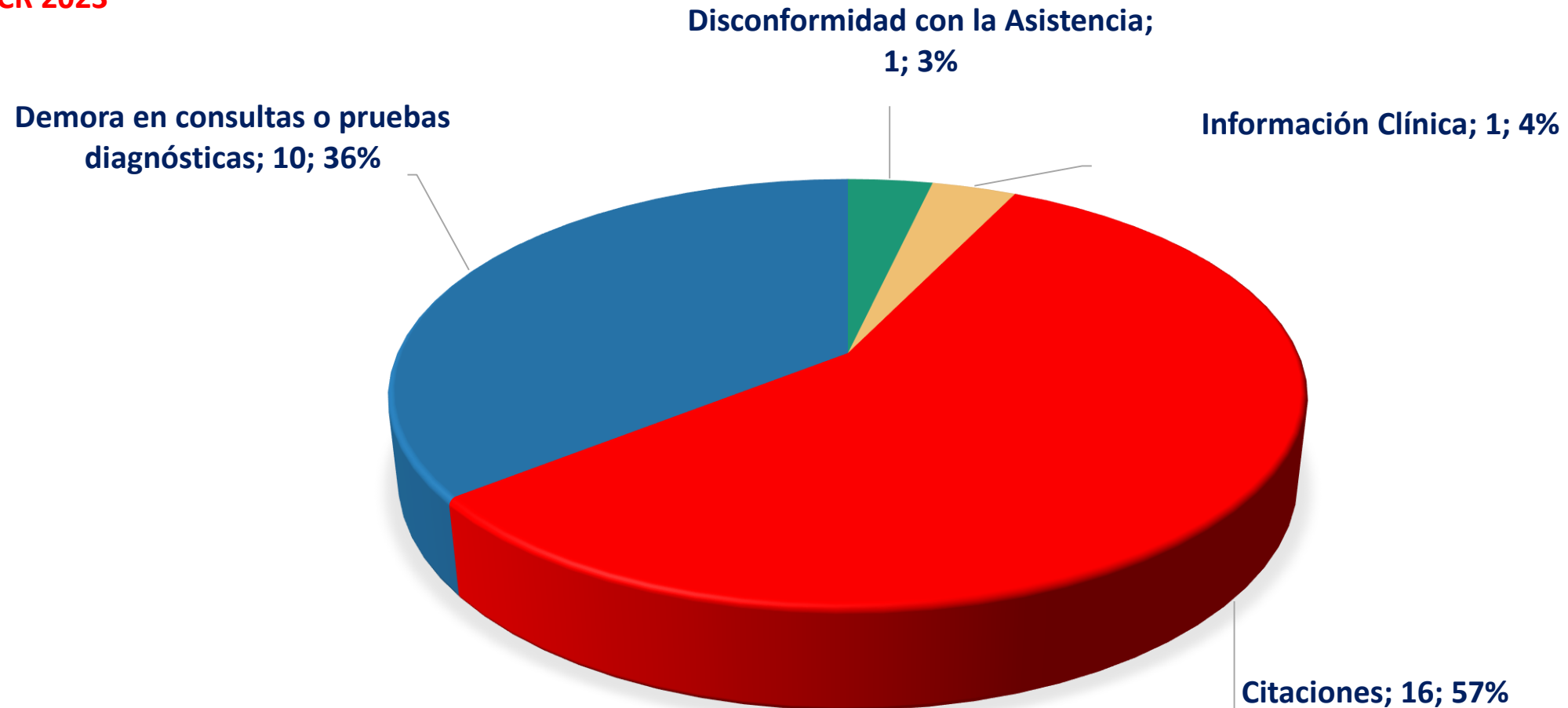
# Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	16	57,14%	57,14%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	10	35,71%	92,85%
Información Clínica	1	3,57%	96,42%
Disconformidad con la asistencia	1	3,57%	100%
Resto	0	0,00%	100%



# Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de solicitud 2023

UCR 2023



---

# SUMMA 112

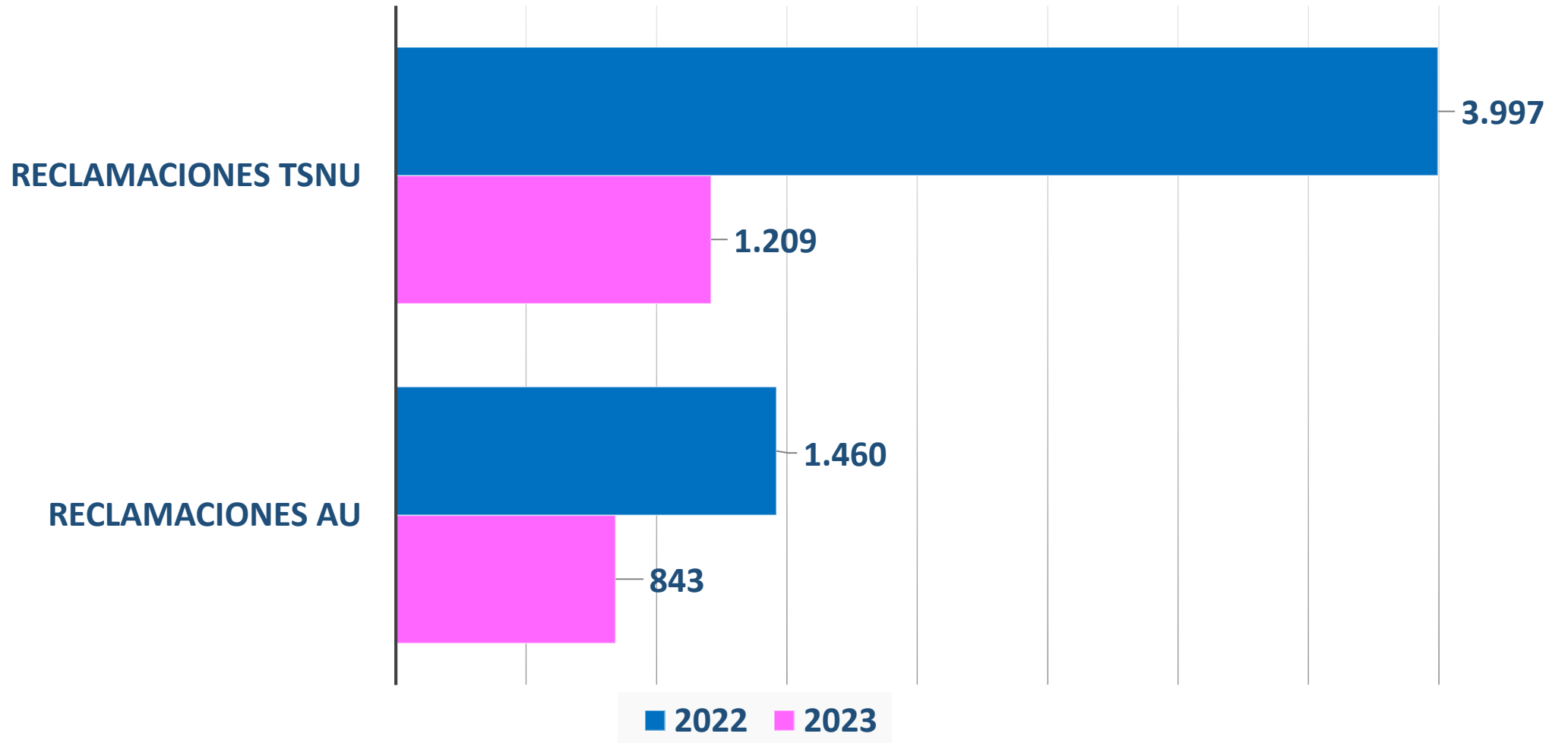


# Datos globales evolución 2022-2023. SUMMA 112

	2022	2023	Δ	% Δ
<b>RECLAMACIONES</b>	5.461	2.052	-3.409	-62,42%
<b>RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente</b>	3.997	1.209	-2.788	-69,75%
<b>RECLAMACIONES Asistencia Urgente</b>	1.460	843	-617	-42,26%
<b>RECLAMACIONES T.S.N.U. / 10.000 ACTOS</b>	48,06	11,90	-36,16	
<b>RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS</b>	6,44	4,71	-1,73	
<b>SUGERENCIAS</b>	11	7	-4	-36,36%
<b>SOLICITUDES</b>	8	23	15	187,50%
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	222	229	7	3,15%



# SUMMA 112. Reclamaciones 2022-2023



# SUMMA 112. Motivos de reclamación. Atención urgente

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	324	38,43%	38,43%
Demora transporte sanitario urgente	225	26,69%	65,12%
Trato Personal	100	11,86%	76,98%
Retraso en la atención	62	7,35%	84,33%
Falta de asistencia	61	7,25%	91,58%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	30	3,53%	95,11%
Resto	41	4,89%	100%



## SUMMA 112. Motivos de reclamación. Transporte sanitario no urgente

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Transporte Sanitario No Urgente	896	74,17%	74,17%
Disconformidad con la asistencia	263	21,77%	95,94%
Trato personal	37	3,06%	99,00%
Resto	12	1,00%	100%



---

# SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y DEL SERMAS





# Servicios Centrales Consejería de Sanidad y SERMAS.

## Reclamaciones 2022-2023

	2022	2023	Δ	% Δ
D. G. HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	410	757	347	84,63%
D. G. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA	3	0	-3	-100,00%
D. G. SALUD PÚBLICA	147	103	-44	-29,93%
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN SANITARIA	106	100	-6	-5,66%
D. G. COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA	1	0	-1	-100,00%
D.G. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SALUD DIGITAL	10.400	1.649	-8.751	-84,14%
D.G. ECONÓMICO-FINANCIERA Y FARMACIA	99	39	-60	-60,61%
D. G. ASISTENCIAL	1.808	1.778	-30	-1,66%
D. G. ASEGURAMIENTO, ADECUACIÓN Y SUPERVISIÓN SANITARIA	--	168	--	--
D. G. INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS	0	1	1	100%
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	164	85	-79	-48,17%
SS. CC. SIN ESPECIFICAR	215	53	-162	-75,35%
OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	185	297	112	60,54%
<b>TOTAL SS. CC.</b>	<b>13.547</b>	<b>5.030</b>	<b>-8.517</b>	<b>-62,87%</b>



# Reclamaciones Dirección General Asistencial desagregada por unidades

<b>GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN HOSPITALARIA</b>	<b>19</b>
<b>GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA</b>	<b>1.399</b>
<b>OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN ONCOLÓGICA</b>	<b>73</b>
<b>OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES</b>	<b>29</b>
<b>OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE TRASPLANTES</b>	<b>0</b>
<b>OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE CUIDADOS PALIATIVOS</b>	<b>7</b>
<b>CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP)</b>	<b>188</b>
<b>CONTINUIDAD ASISTENCIAL</b>	<b>0</b>
<b>LABORATORIO CENTRAL</b>	<b>1</b>
<b>UNIDAD CENTRAL DE MEDIA ESTANCIA</b>	<b>42</b>
<b>IVE</b>	<b>1</b>
<b>D. G. ASISTENCIAL SIN ESPECIFICAR</b>	<b>19</b>



# Reclamaciones Dirección General Humanización, Atención y Seguridad del Paciente

	2022	2023	$\Delta$	% $\Delta$
<b>CENTROS CONCERTADOS</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>-39</b>	<b>-95,12%</b>
<b>EMPRESAS OXIGENOTERAPIA</b>	<b>40</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>40,00%</b>
<b>REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>50,00%</b>
<b>ATRIBUIDAS A OTRAS UNIDADES GESTIONADAS POR LA D.G. HASP</b>	<b>327</b>	<b>696</b>	<b>369</b>	<b>112,84%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>757</b>	<b>347</b>	<b>84,63%</b>



# Servicios Centrales. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Trámites Electrónicos	911	18,11%	18,11%
Carpeta de Salud	856	17,02%	35,13%
Recursos humanos	674	13,40%	48,53%
Citaciones	641	12,74%	61,27%
Desacuerdo con Organización y Normas	611	12,15%	73,42%
Disconformidad con la asistencia	276	5,49%	78,91%
Resto	1.059	21,09%	100%



# Servicios Centrales. Motivos de solicitud

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	39	23,93%	23,93%
Recursos humanos	29	17,79%	41,72%
Citaciones	18	11,04%	52,76%
Desacuerdo con Organización y Normas	14	8,59%	61,35%
Cartera de Servicios	11	6,75%	68,10%
Resto	52	31,90%	100%



**Análisis de las reclamaciones, sugerencias,  
solicitudes y agradecimientos presentados  
por los usuarios de los Servicios de la  
Consejería de Sanidad de la Comunidad de  
Madrid durante el año 2023**



**Comunidad  
de Madrid**