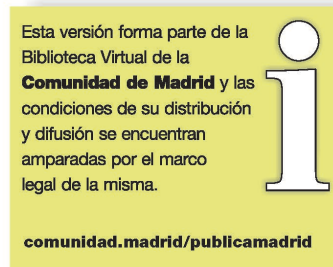


MEMORIA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y AGRADECIMIENTOS 2024

Análisis de las reclamaciones, sugerencias, solicitudes y agradecimientos presentados por los usuarios de los Servicios Sanitarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid durante el año 2024

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente. Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición: agosto 2025
Publicado en España - Published in Spain



DATOS GENERALES



Definiciones

- **Red Sanitaria Única de Utilización Pública:** Tal y como se establece en el artículo 5 de la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, la *Red Sanitaria Única de Utilización Pública* está integrada por todos los proveedores sanitarios públicos dependientes de la Comunidad de Madrid y por aquellos privados o públicos que, previa acreditación y concertación, puedan prestar servicio al Sistema Público, según se establezca reglamentariamente
- **Reclamación:** Cualquier manifestación de disconformidad en lo que se refiere al funcionamiento, la organización, la estructura de los centros y la prestación de los servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid, que pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado y que requiera alguna actuación o solución a lo planteado.



Definiciones

- **Sugerencia:** Cualquier propuesta fundamentada, formulada por las personas físicas y/o jurídicas, que tenga como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios sanitarios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid, o bien conseguir un mayor grado de satisfacción de las personas.
- **Solicitud de gestión:** Cualquier petición formulada por parte de un ciudadano para la obtención de un servicio, que requiere de una gestión o información por parte del centro implicado, sobre aspectos que no están incluidos en procedimientos ya establecidos para ello dentro de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid, y en la que el ciudadano no expresa una disconformidad manifiesta
- **Agradecimiento:** Cualquier manifestación por la que se formula una felicitación o reconocimiento ante lo que se considera una buena atención de un profesional o por el buen funcionamiento u óptima prestación de un servicio, unidad o centro, o bien por el buen trato recibido, dentro de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid.



Datos globales 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
HOSPITALES *	52.562	2.407	47.684	16.947
ATENCIÓN PRIMARIA	23.503	307	1.451	3.105
SUMMA 112	1.777	1	102	195
SERVICIOS CENTRALES CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERMAS	4.644	130	279	36
TOTAL	82.486	2.845	49.516	20.283

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

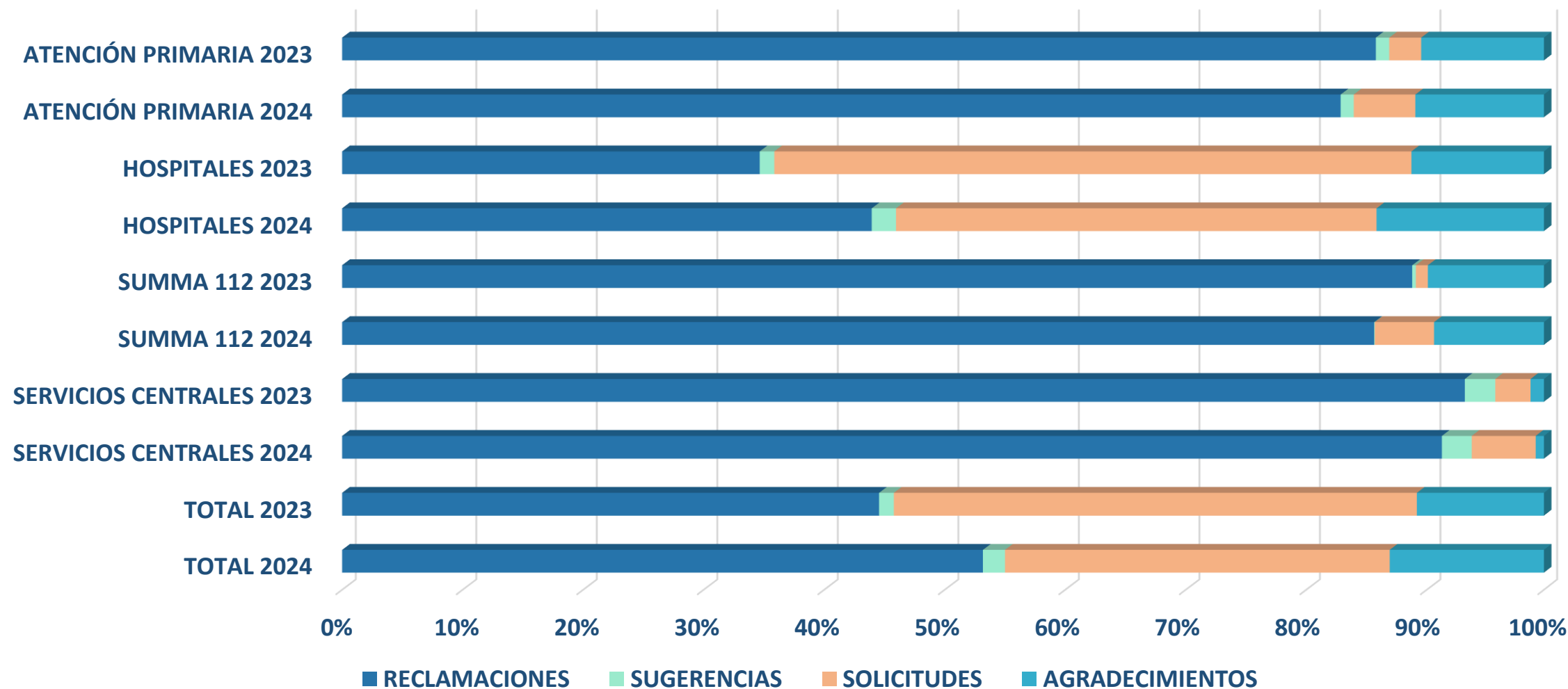


Evolución 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	76.112	82.486	6.374	8,37%
SUGERENCIAS	2.100	2.845	745	35,48%
SOLICITUDES	74.136	49.516	-24.620	-33,21%
AGRADECIMIENTOS	18.483	20.283	1.800	9,74%
TOTAL INCIDENCIAS	170.831	155.130	-15.701	-9,19%



Evolución 2023-2024. Distribución por tipo de evento



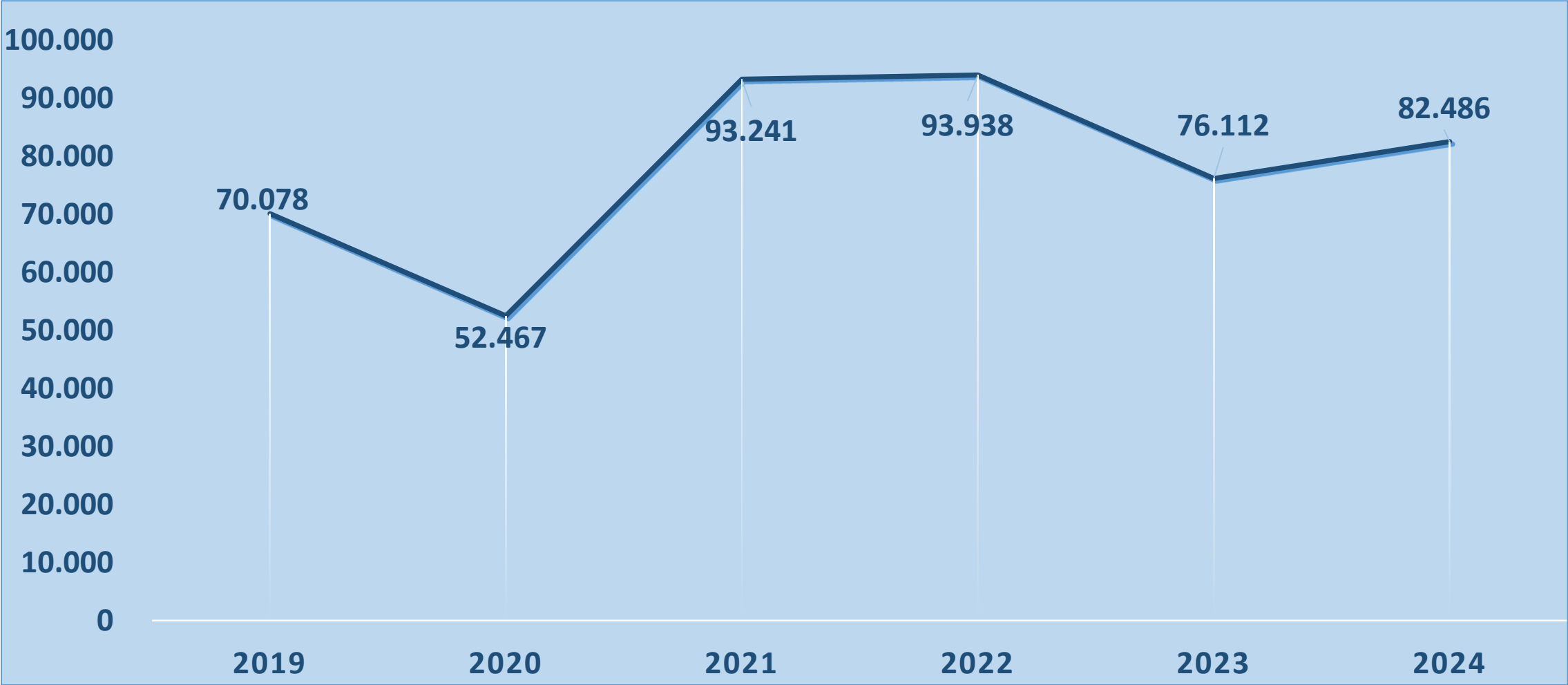
Evolución de reclamaciones 2019-2024

RECLAMACIONES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
HOSPITALES *	42.141	27.487	38.434	49.836	48.044	52.562
ATENCIÓN PRIMARIA	15.856	13.800	25.907	25.094	20.986	23.503
SUMMA 112	6.137	3.777	3.312	5.461	2.052	1.777
SS. CC. CONSEJERÍA	5.492	3.619	25.468	13.547	5.030	4.644
TOTAL	69.807	52.467	93.241	93.938	76.112	82.486

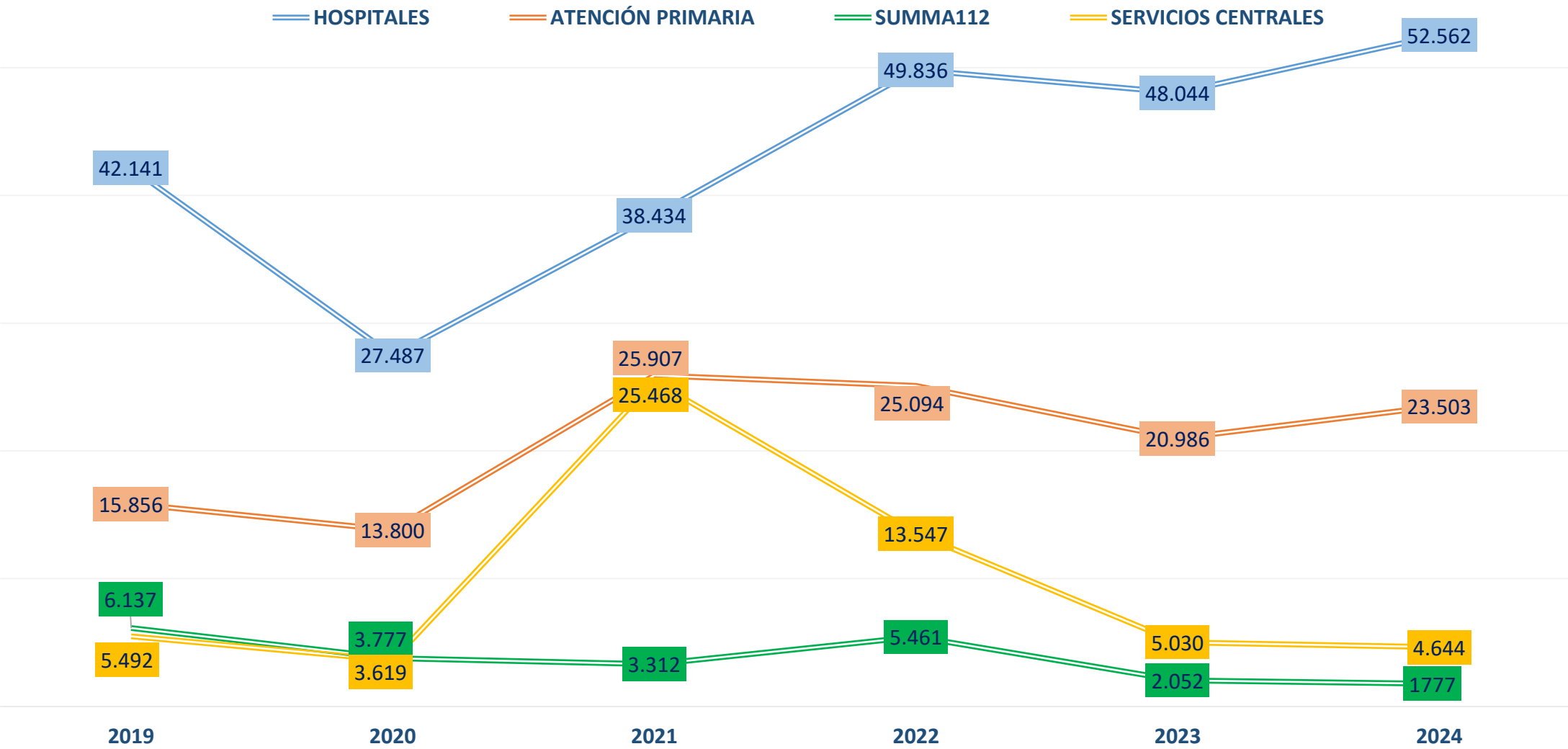
** Incluye el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid y la Unidad Central de Radiodiagnóstico*



Evolución de reclamaciones 2019-2024



Evolución de reclamaciones 2019-2024



ATENCIÓN PRIMARIA



Atención Primaria. Evolución 2023 - 2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	20.986	23.503	2.517	11,99%
SUGERENCIAS	272	307	35	12,87%
SOLICITUDES	649	1.451	802	123,57%
AGRADECIMIENTOS	2.559	3.105	546	21,34%

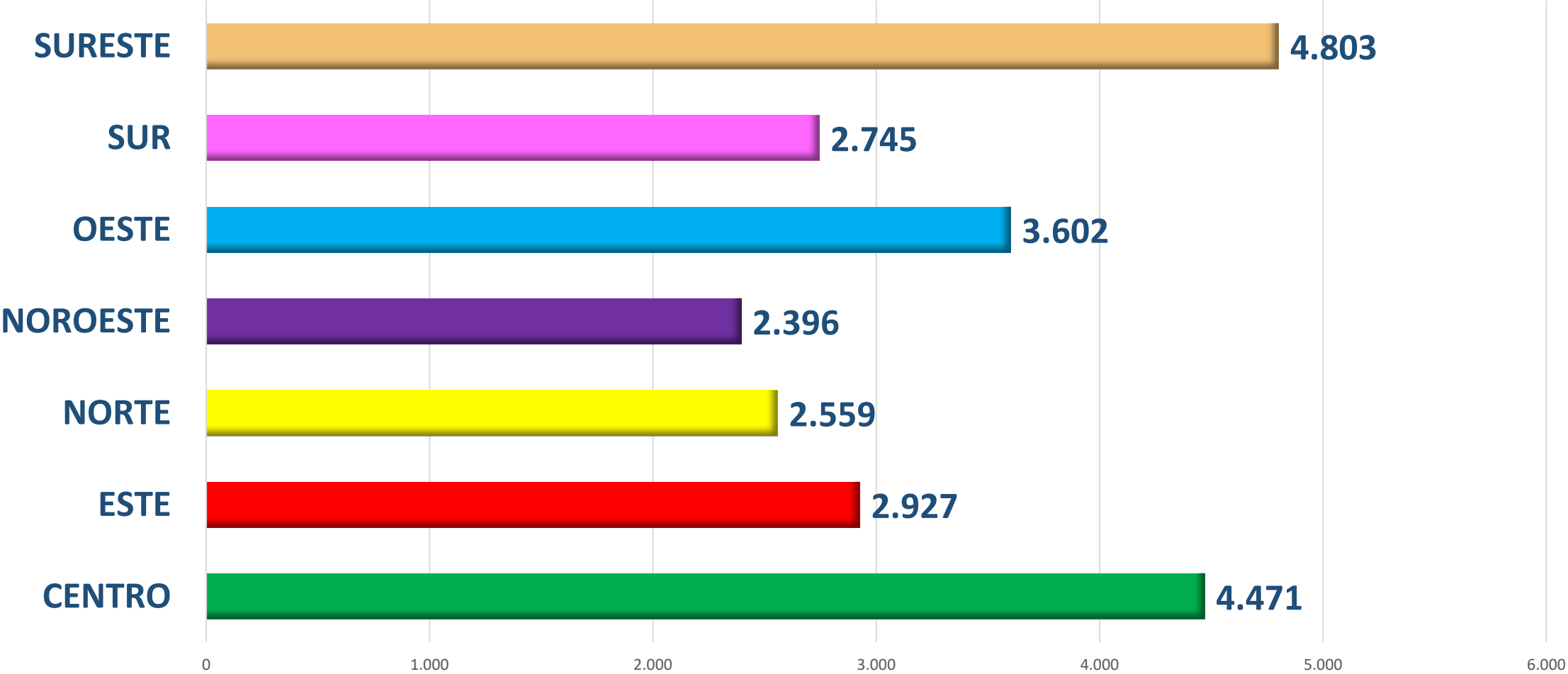


Atención Primaria. Datos globales 2024

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	4.471	72	44	566
ESTE	2.927	46	79	442
NORTE	2.559	73	29	435
NOROESTE	2.396	45	49	530
OESTE	3.602	10	804	331
SUR	2.745	35	425	318
SURESTE	4.803	26	21	483
TOTAL	23.503	307	1.451	3.105



Atención Primaria. Datos globales reclamaciones 2024



Atención Primaria. Evolución 2023 - 2024

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS		SOLICITUDES		AGRADECIMIENTOS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
CENTRO	4.122	4.471	55	72	81	44	493	566
ESTE	2.798	2.927	64	46	55	79	381	442
NORTE	2.171	2.559	59	73	71	29	390	435
NOROESTE	2.217	2.396	42	45	46	49	442	530
OESTE	2.825	3.602	14	10	126	804	215	331
SUR	2.428	2.745	16	35	246	425	287	318
SURESTE	4.422	4.803	22	26	24	21	351	483
CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	3	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	20.986	23.503	272	307	649	1.451	2.559	3.105

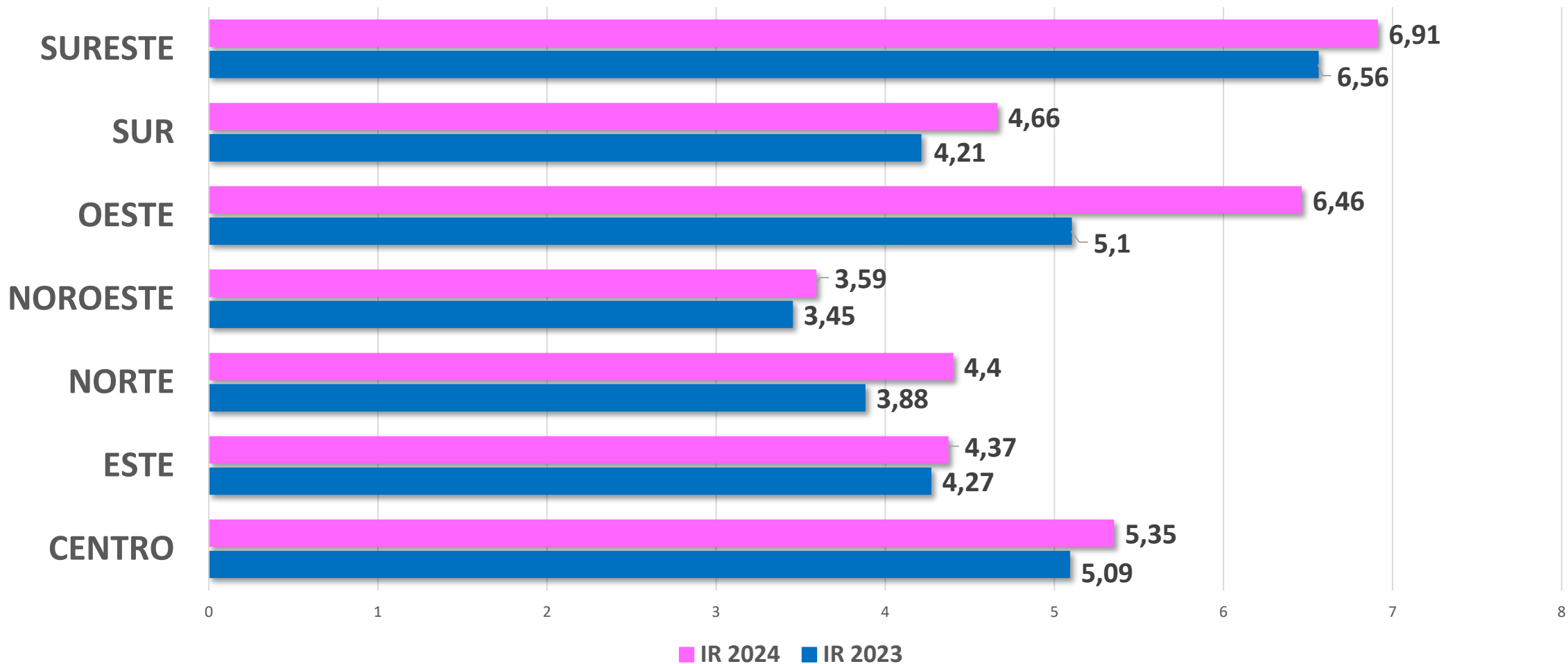


Atención Primaria. Reclamaciones vs Actividad

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES		ACTIVIDAD		REC. / 10.000 ACTOS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
CENTRO	4.122	4.471	8.095.399	8.351.428	5,09	5,35
ESTE	2.798	2.927	6.548.039	6.702.765	4,27	4,37
NORTE	2.171	2.559	5.596.092	5.810.301	3,88	4,40
NOROESTE	2.217	2.396	6.425.881	6.666.052	3,45	3,59
OESTE	2.825	3.602	5.536.545	5.573.753	5,10	6,46
SUR	2.428	2.745	5.764.678	5.892.106	4,21	4,66
SURESTE	4.422	4.803	6.744.999	6.951.029	6,56	6,91
CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	3	0	--	--	--	--
TOTAL	20.986	23.503	44.711.633	45.947.434	4,69	5,12



Atención Primaria. Índice de Reclamaciones. Evolución 2023 - 2024

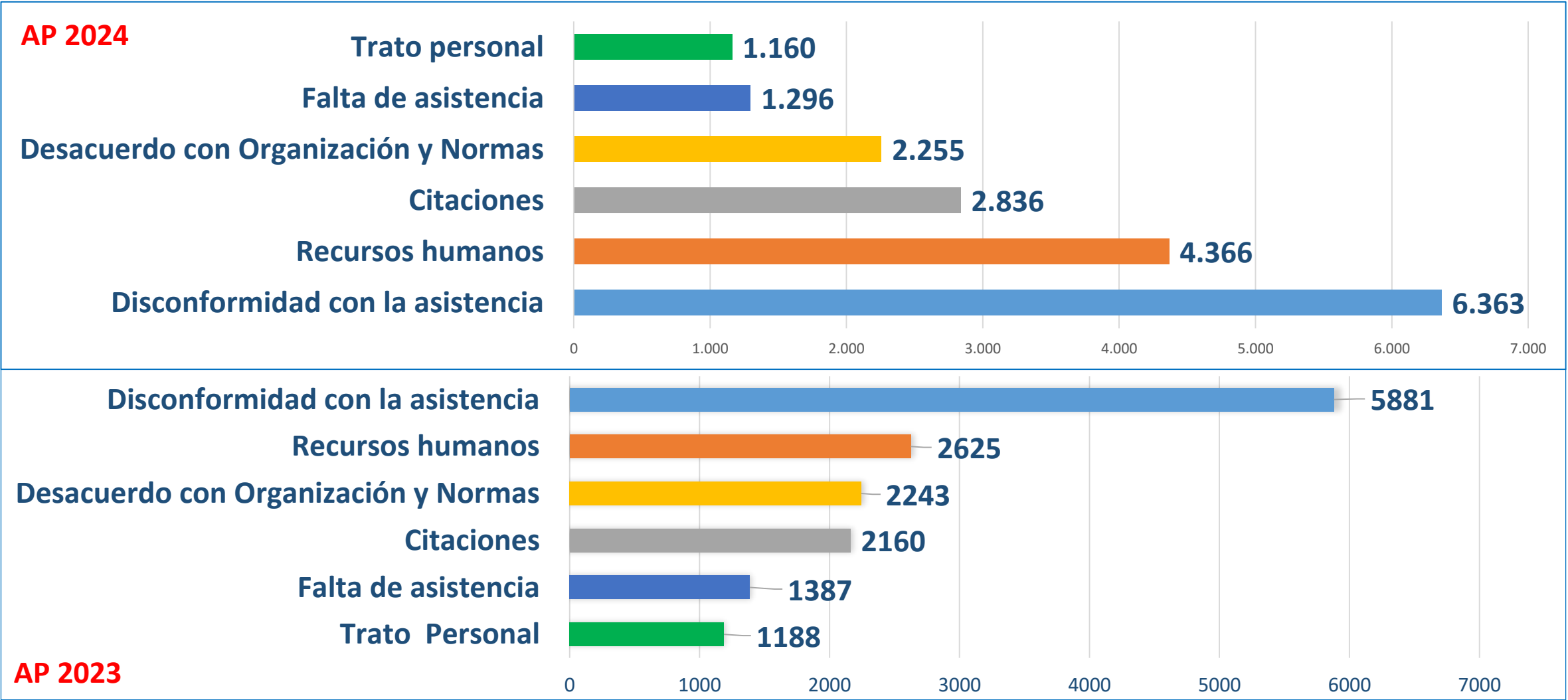


Atención Primaria. Principales motivos de reclamación 2024

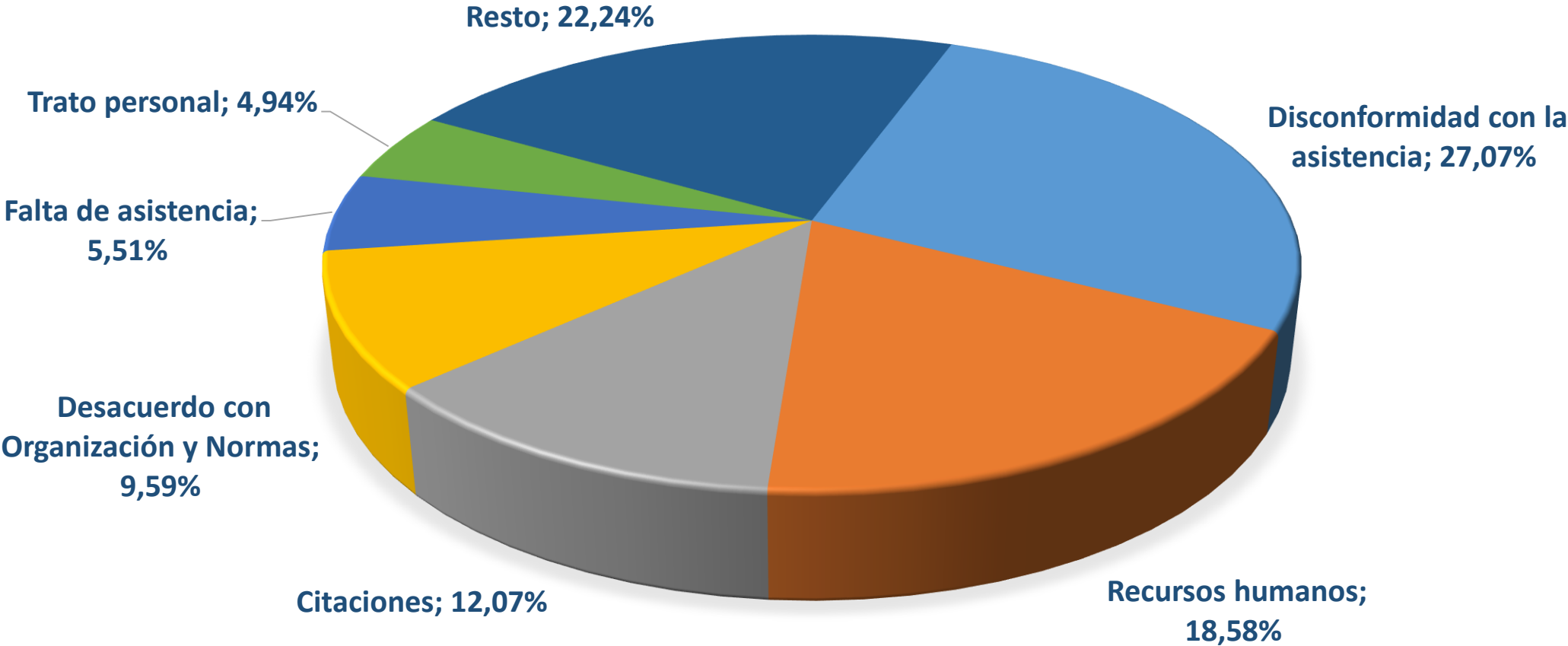
MOTIVO	TOTAL AP	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	6.363	27,07%	27,07%
Recursos humanos	4.366	18,58%	45,65%
Citaciones	2.836	12,07%	57,72%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.255	9,59%	67,31%
Falta de asistencia	1.296	5,51%	72,82%
Trato personal	1.160	4,94%	77,76%
Resto	5.227	22,24%	100,00%



Atención Primaria. Principales motivos de reclamación 2023-2024



Atención Primaria. Principales motivos de reclamación 2024

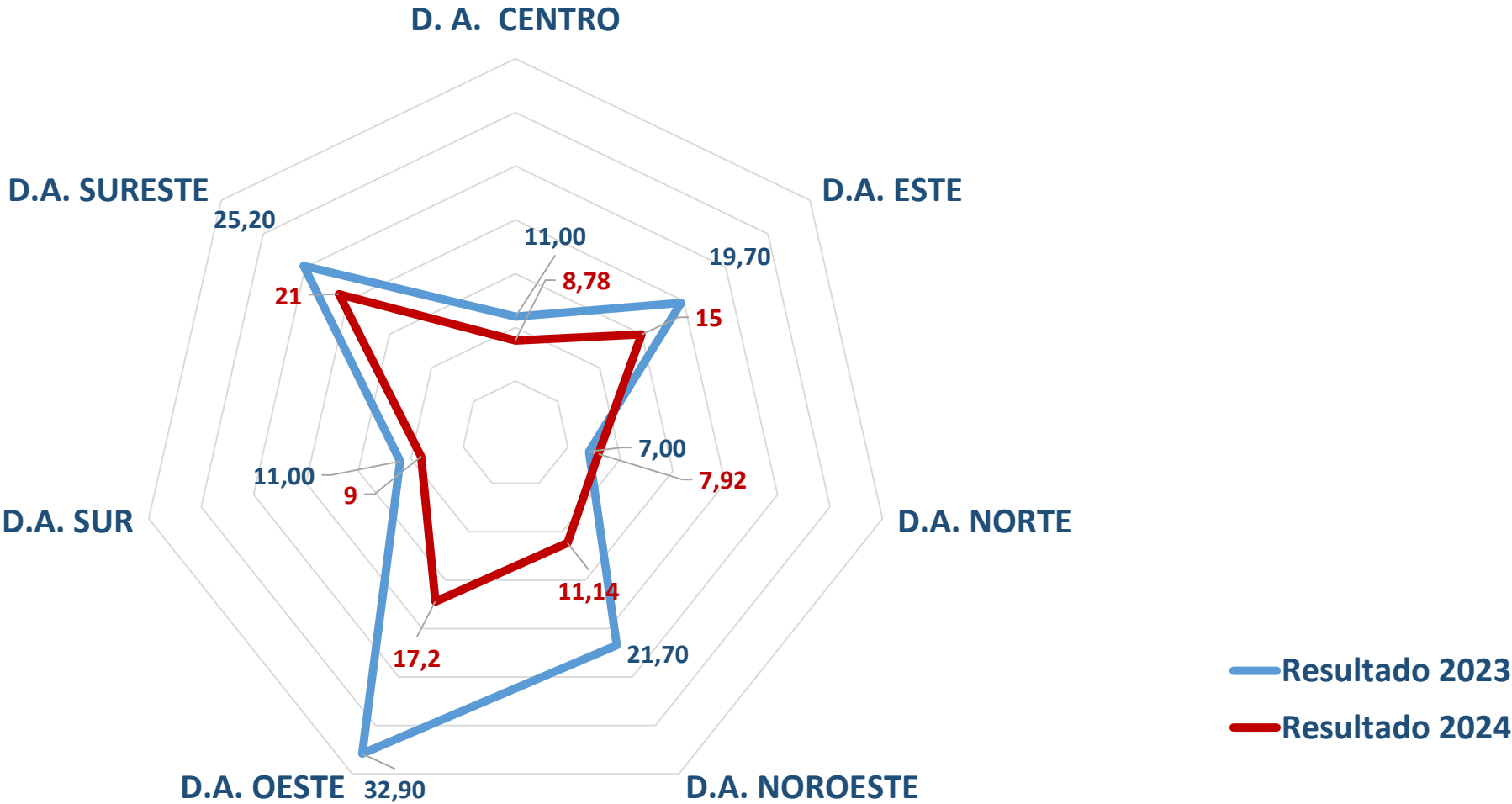


Tiempo promedio de respuesta de reclamaciones en centros de salud por días.

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	Promedio tiempo respuesta en días 2023	Promedio tiempo respuesta en días 2024
D. A. CENTRO	11,00	8,78
D.A. ESTE	19,70	15
D.A. NORTE	7,00	7,92
D.A. NOROESTE	21,70	11,14
D.A. OESTE	32,90	17,2
D.A. SUR	11,00	9
D.A. SURESTE	25,20	21



Tiempo promedio de respuesta de reclamaciones en centros de salud por días.



RESULTADOS POR DIRECCIÓN ASISTENCIAL



Dirección Asistencial Centro: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	4.122	4.471	349	8,47%
ACTIVIDAD	8.095.399	8.351.428	256.029	3,16%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	5,09	5,35	0,26	-----
SUGERENCIAS	55	72	17	30,91%
SOLICITUDES	81	44	-37	-45,68%
AGRADECIMIENTOS	493	566	73	14,81%

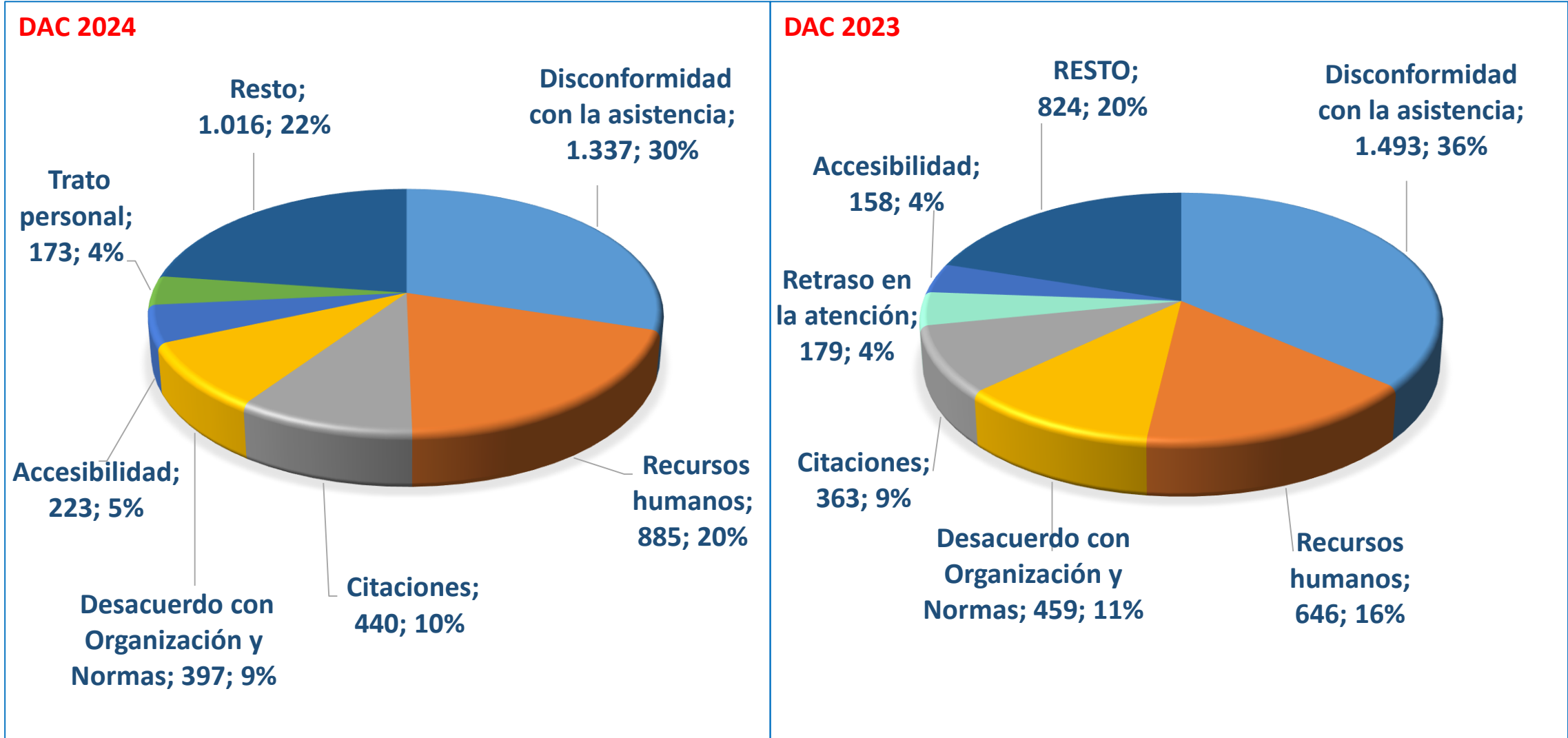


Dirección Asistencial Centro 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	1.337	29,90%	29,90%
Recursos humanos	885	19,79%	49,69%
Citaciones	440	9,84%	59,53%
Desacuerdo con Organización y Normas	397	8,88%	68,41%
Accesibilidad	223	4,99%	73,40%
Trato personal	173	3,87%	77,27%
Resto	1.016	22,73%	100%

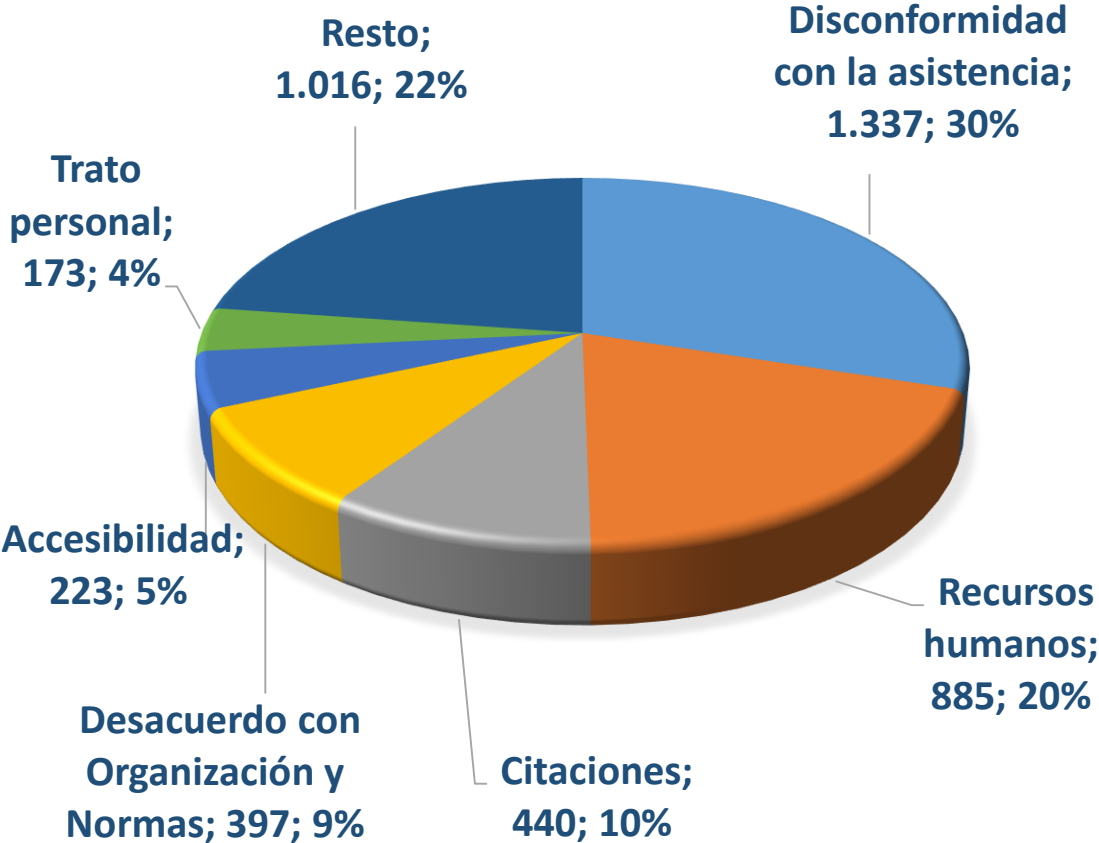


Dirección Asistencial Centro. Motivos de reclamación 2023 vs 2024

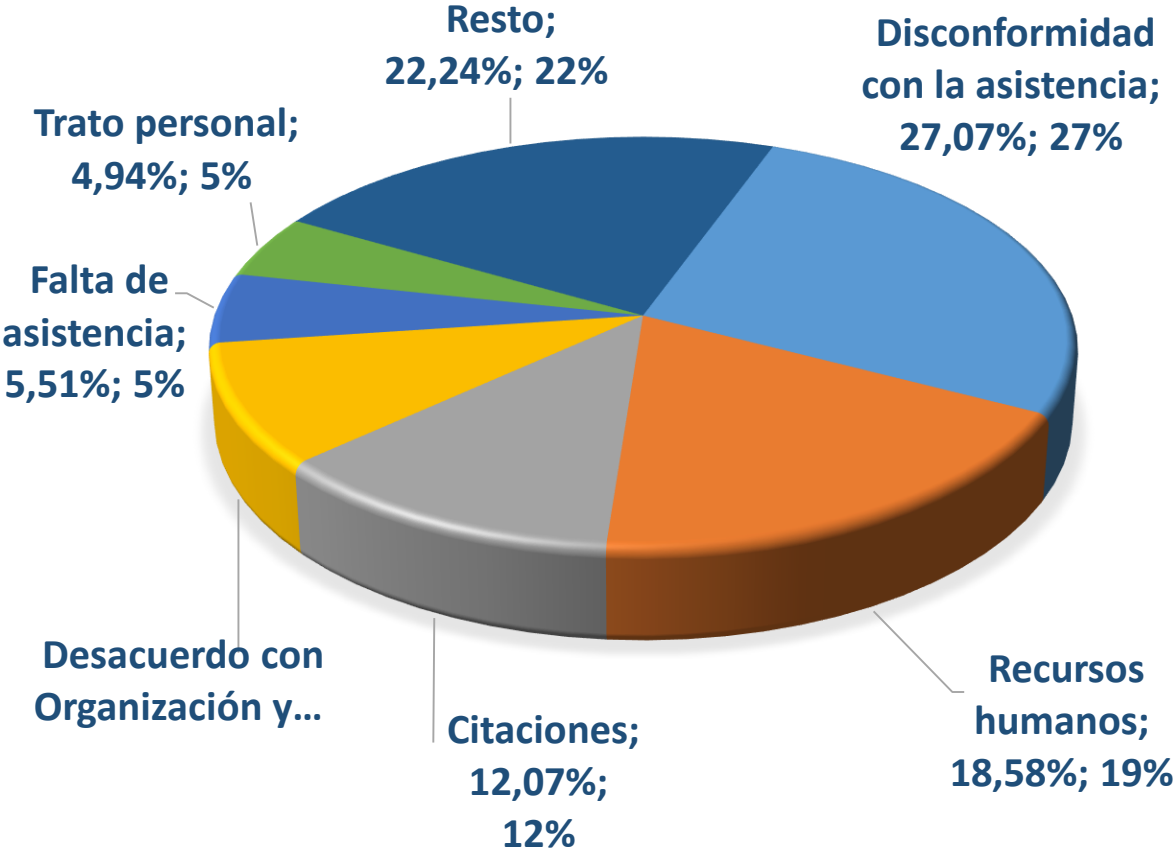


Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Centro vs Total Atención Primaria

DAC 2024



AP 2024



Dirección Asistencial Este: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.798	2.927	129	4,61%
ACTIVIDAD	6.548.039	6.702.765	154.726	2,36%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	4,27	4,37	0,10	-----
SUGERENCIAS	64	46	-18	-28,13%
SOLICITUDES	55	79	24	43,64%
AGRADECIMIENTOS	381	442	61	16,01%



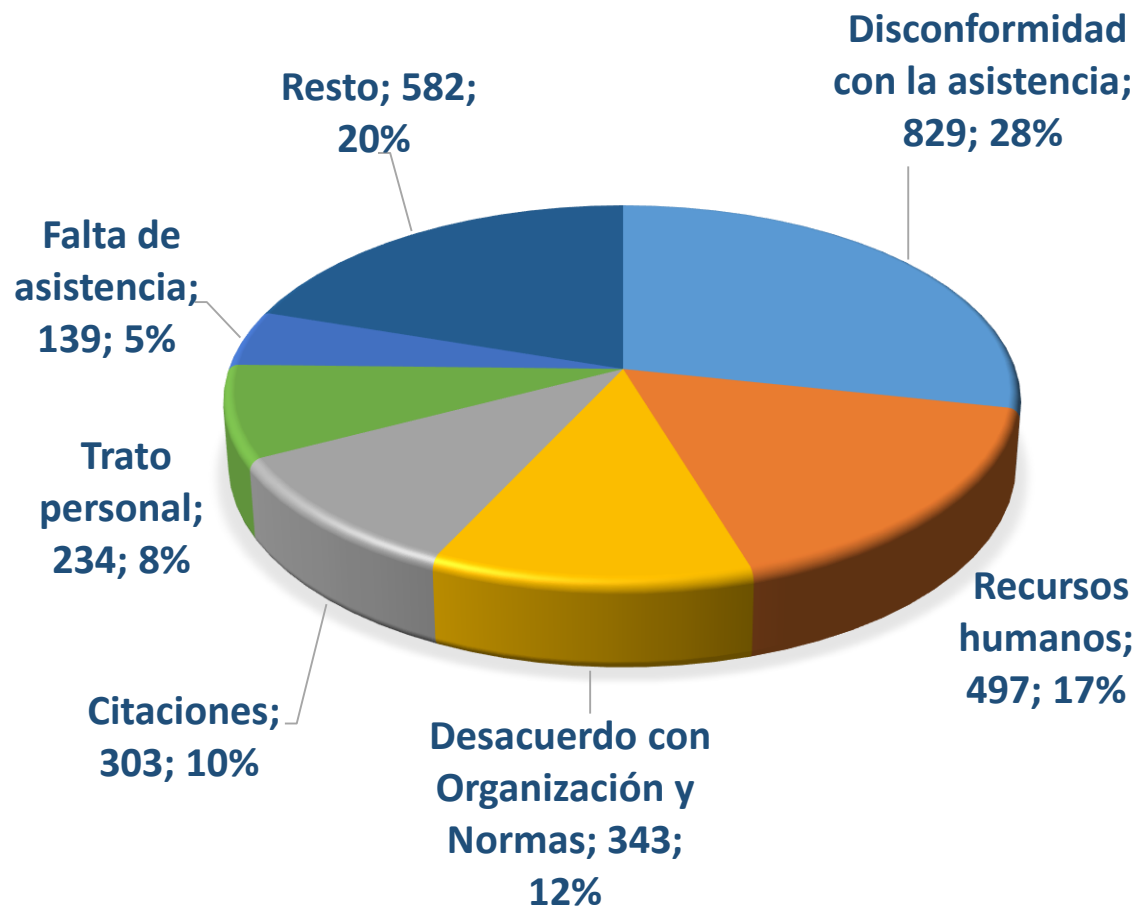
Dirección Asistencial Este 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	829	28,32%	28,32%
Recursos humanos	497	16,98%	45,30%
Desacuerdo con Organización y Normas	343	11,72%	57,02%
Citaciones	303	10,35%	67,37%
Trato personal	234	7,99%	75,36%
Falta de asistencia	139	4,75%	80,11%
Resto	582	19,89%	100%

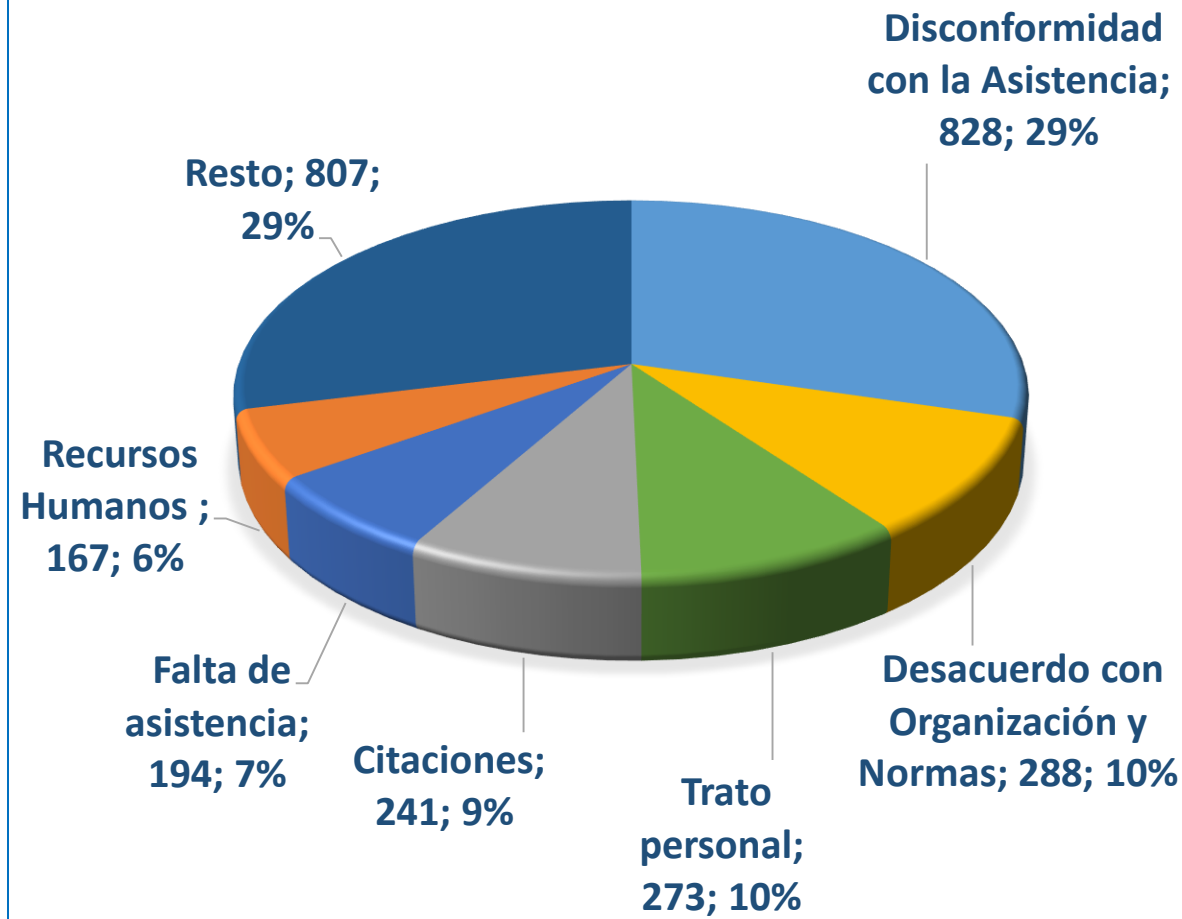


Dirección Asistencial Este. Motivos de reclamación 2023 vs 2024

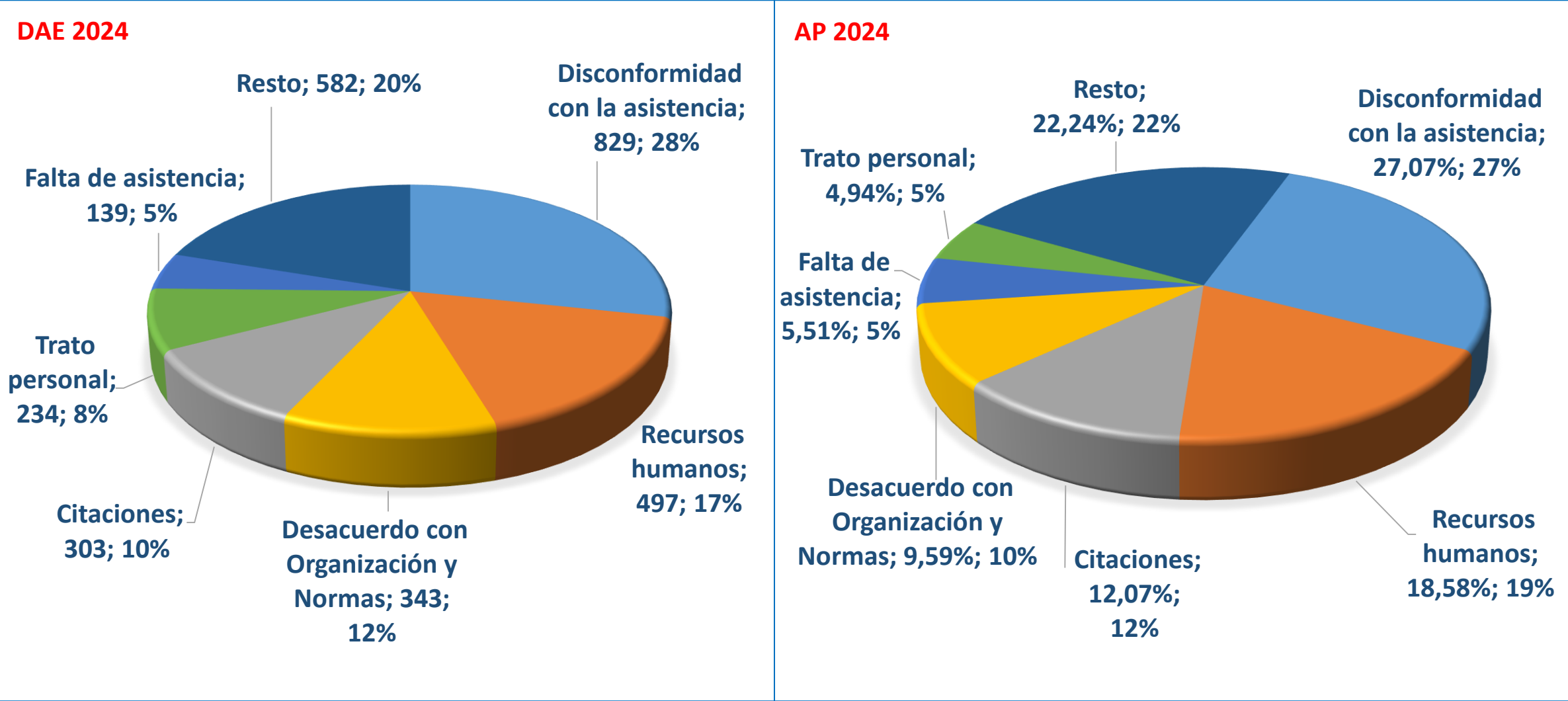
DAE 2024



DAE 2023



Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Este vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Norte: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.171	2.559	388	17,87%
ACTIVIDAD	5.596.092	5.810.301	214.209	3,83%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	3,88	4,40	0,52	
SUGERENCIAS	59	73	14	23,73%
SOLICITUDES	71	29	-42	-59,15%
AGRADECIMIENTOS	390	435	45	11,54%

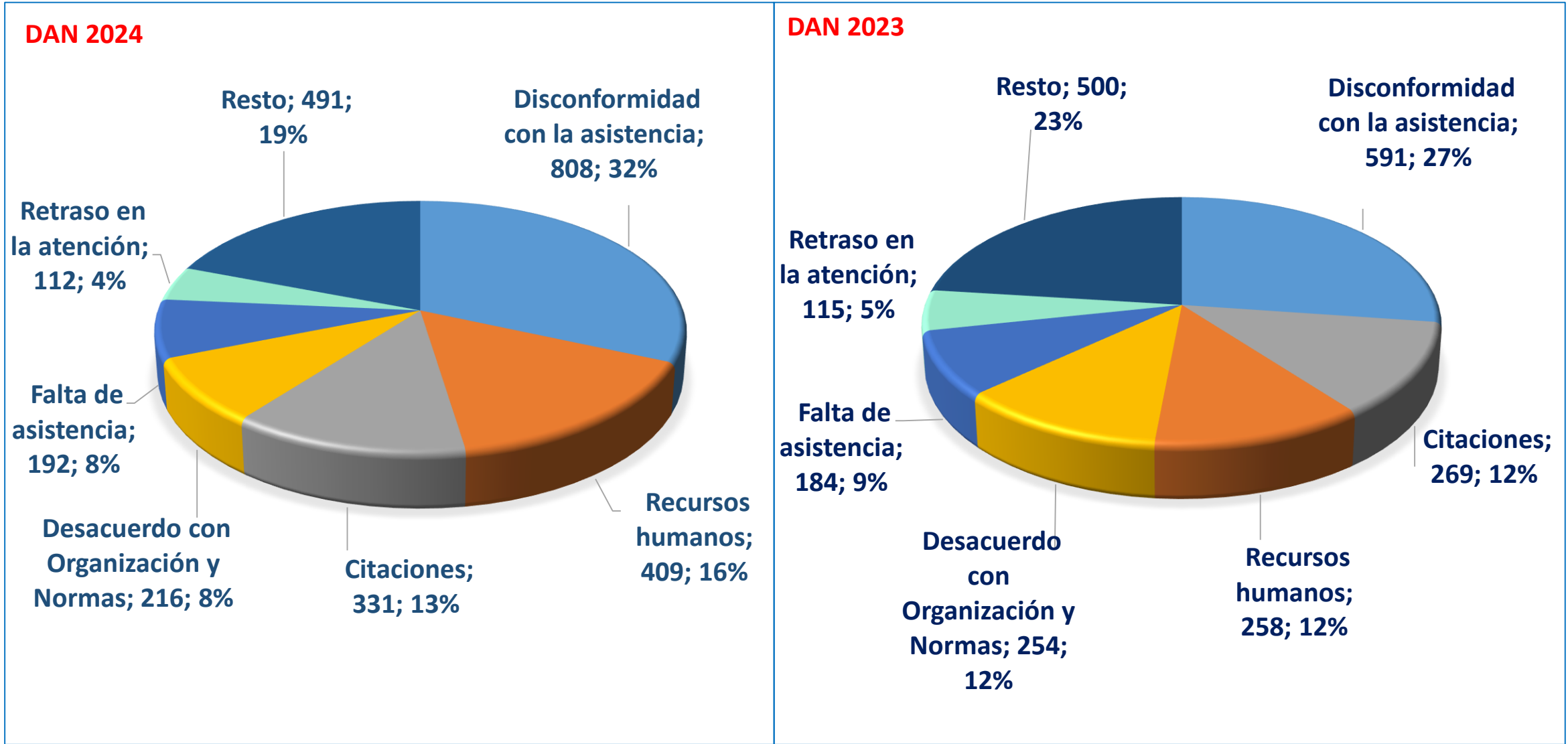


Dirección Asistencial Norte 2024

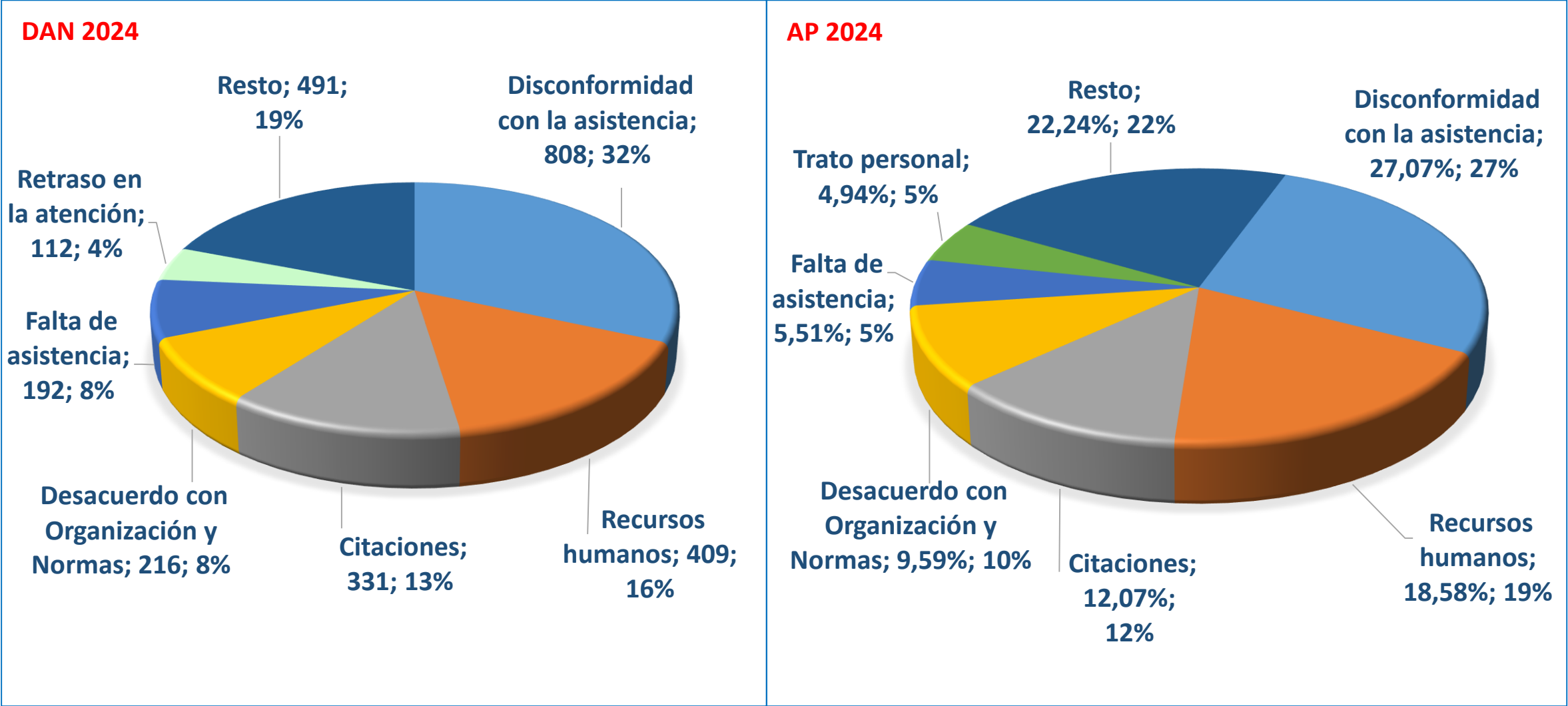
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	808	31,57%	31,57%
Recursos humanos	409	15,98%	47,55%
Citaciones	331	12,93%	60,48%
Desacuerdo con Organización y Normas	216	8,44%	68,92%
Falta de asistencia	192	7,50%	76,42%
Retraso en la atención	112	4,38%	80,80%
Resto	491	19,20%	100%



Dirección Asistencial Norte. Motivos de reclamación 2023 vs 2024



Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Norte vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Noroeste: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.217	2.396	179	8,07%
ACTIVIDAD	6.425.881	6.666.052	240.171	3,74%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	3,45	3,59	0,14	-----
SUGERENCIAS	42	45	3	7,14%
SOLICITUDES	46	49	3	7%
AGRADECIMIENTOS	442	530	88	19,91%



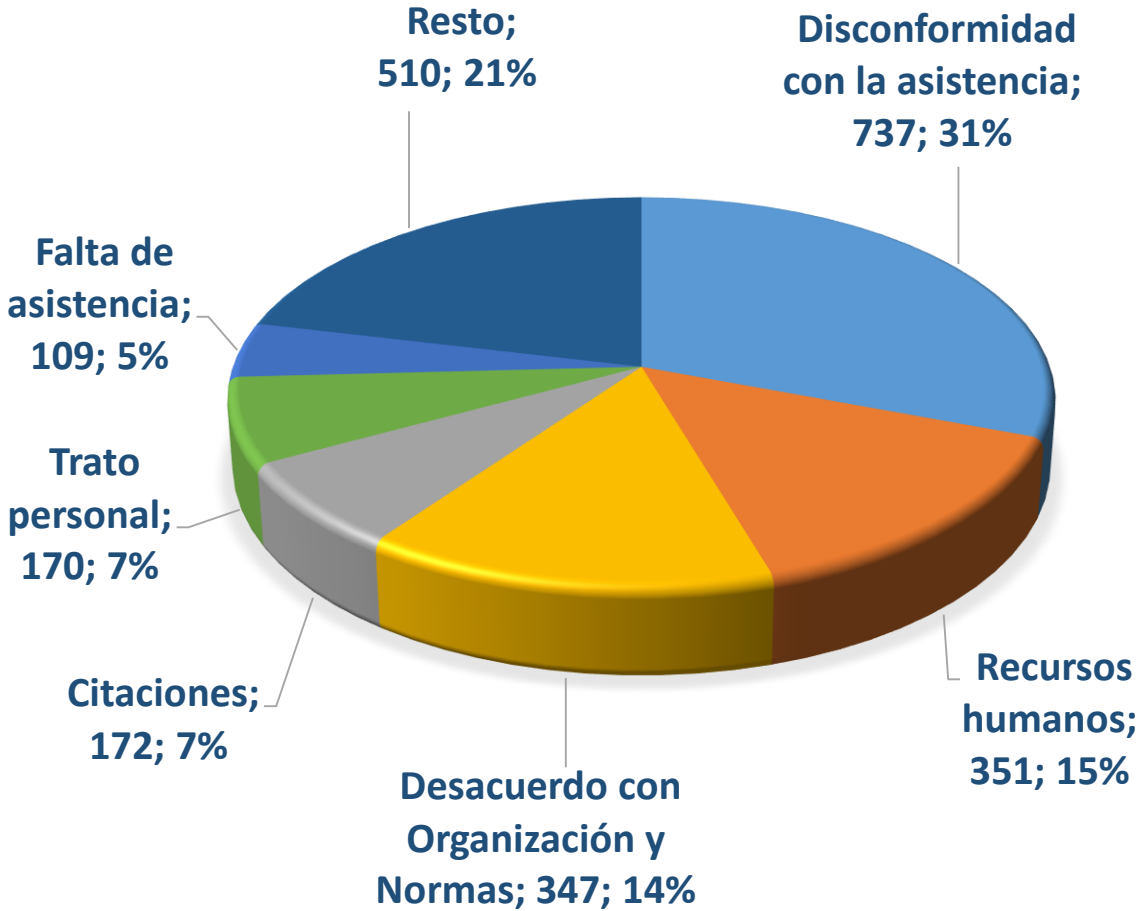
Dirección Asistencial Noroeste 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	737	30,76%	30,76%
Recursos humanos	351	14,65%	45,41%
Desacuerdo con Organización y Normas	347	14,48%	59,89%
Citaciones	172	7,18%	67,07%
Trato personal	170	7,10%	74,17%
Falta de asistencia	109	4,55%	78,72%
Resto	510	21,28%	100%

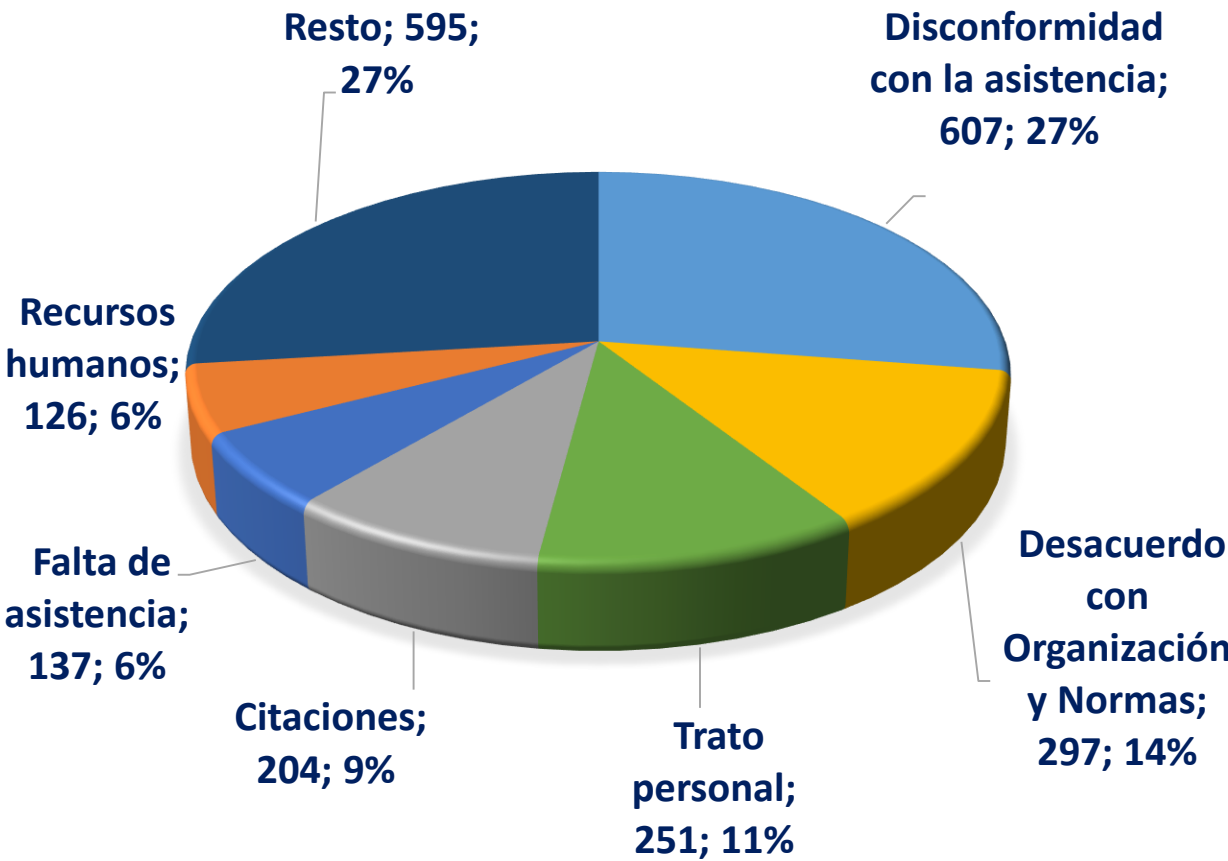


Dirección Asistencial Noroeste. Motivos de reclamación 2023 vs 2024

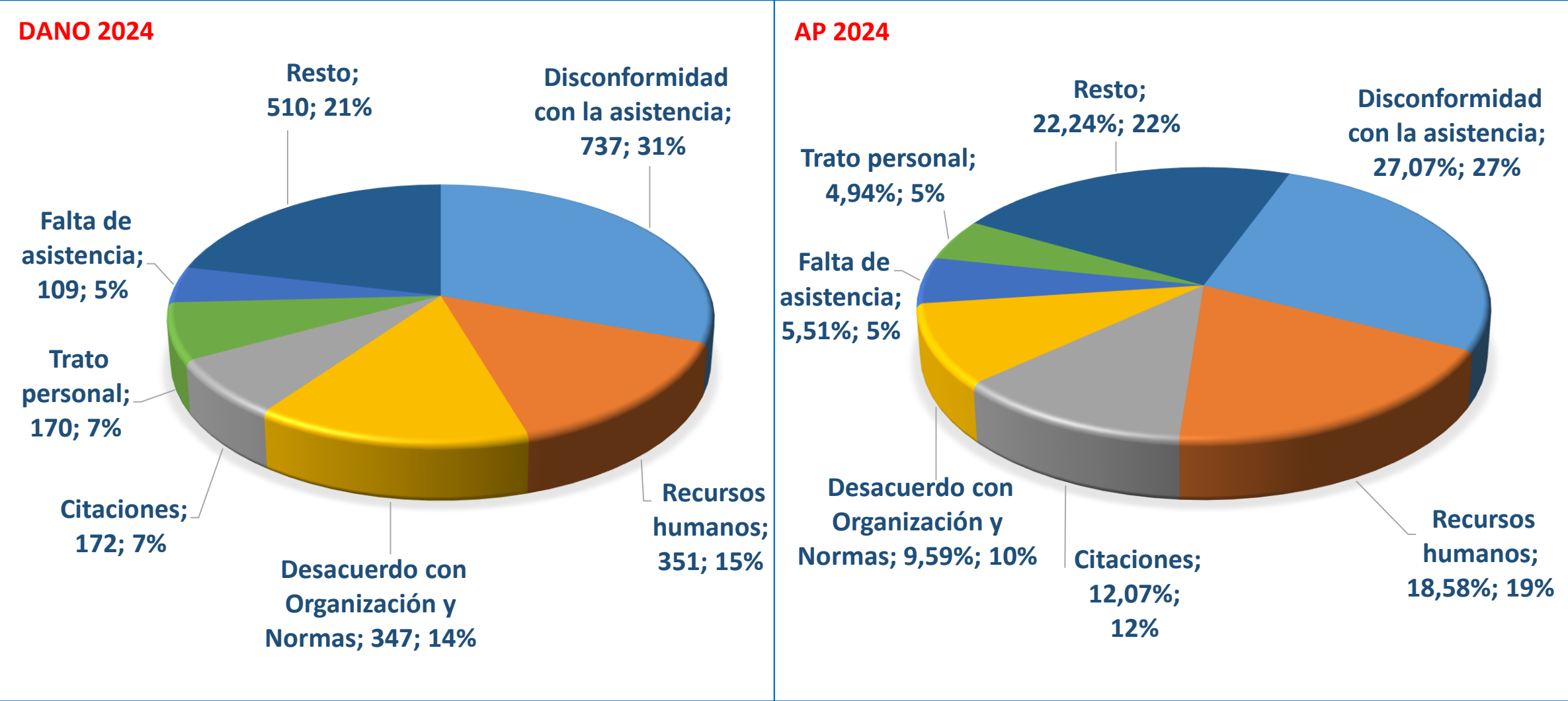
DANO 2024



DANO 2023



Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Noroeste vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Oeste: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.825	3.602	777	27,50%
ACTIVIDAD	5.536.545	5.573.753	37.208	0,67%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	5,10	6,46	1,36	-----
SUGERENCIAS	14	10	-4	-28,57%
SOLICITUDES	126	804	678	538%
AGRADECIMIENTOS	215	331	116	53,95%

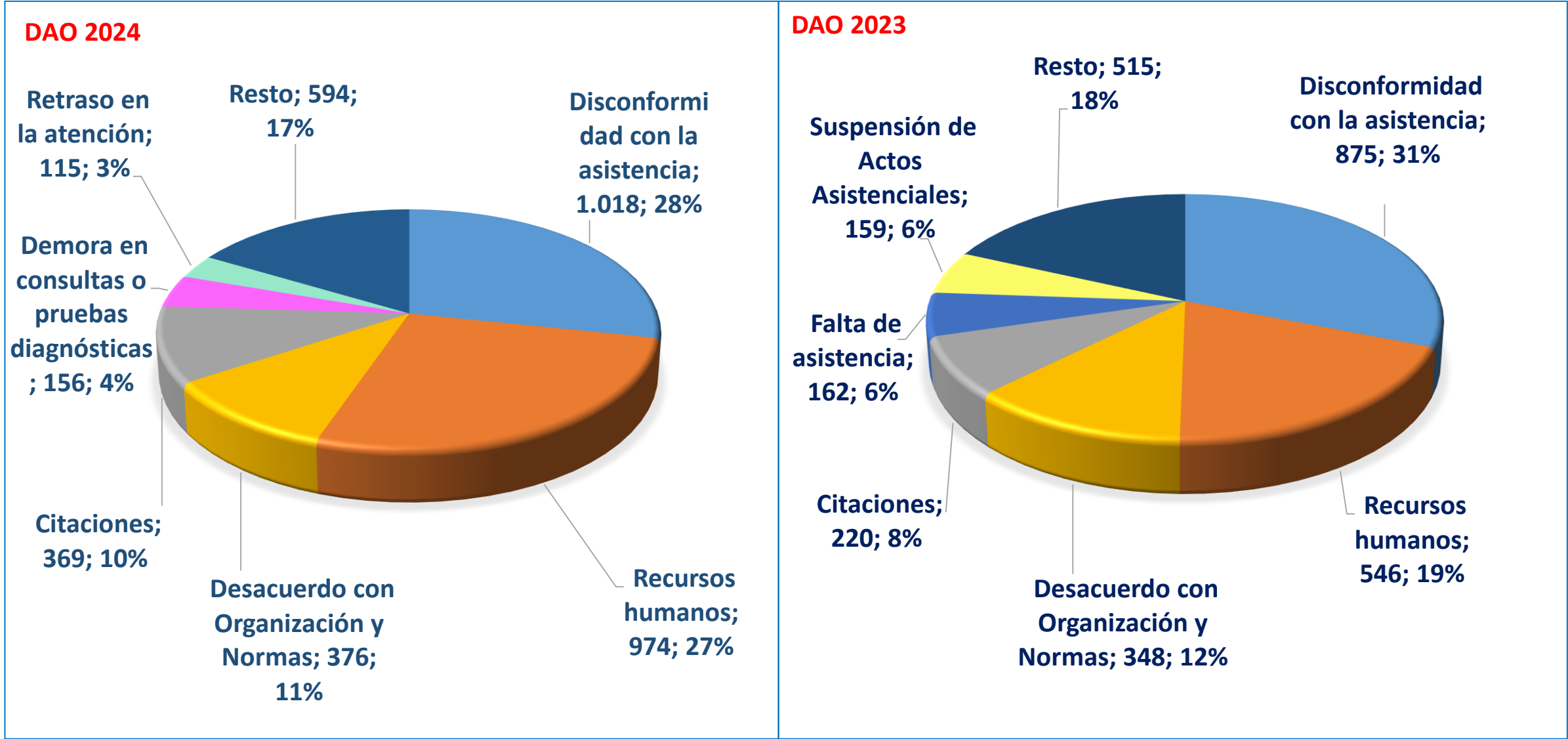


Dirección Asistencial Oeste 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	1.018	28,26%	28,26%
Recursos humanos	974	27,04%	55,30%
Desacuerdo con Organización y Normas	376	10,44%	65,74%
Citaciones	369	10,24%	75,98%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	156	4,33%	80,31%
Retraso en la atención	115	3,19%	83,50%
Resto	594	16,50%	100%

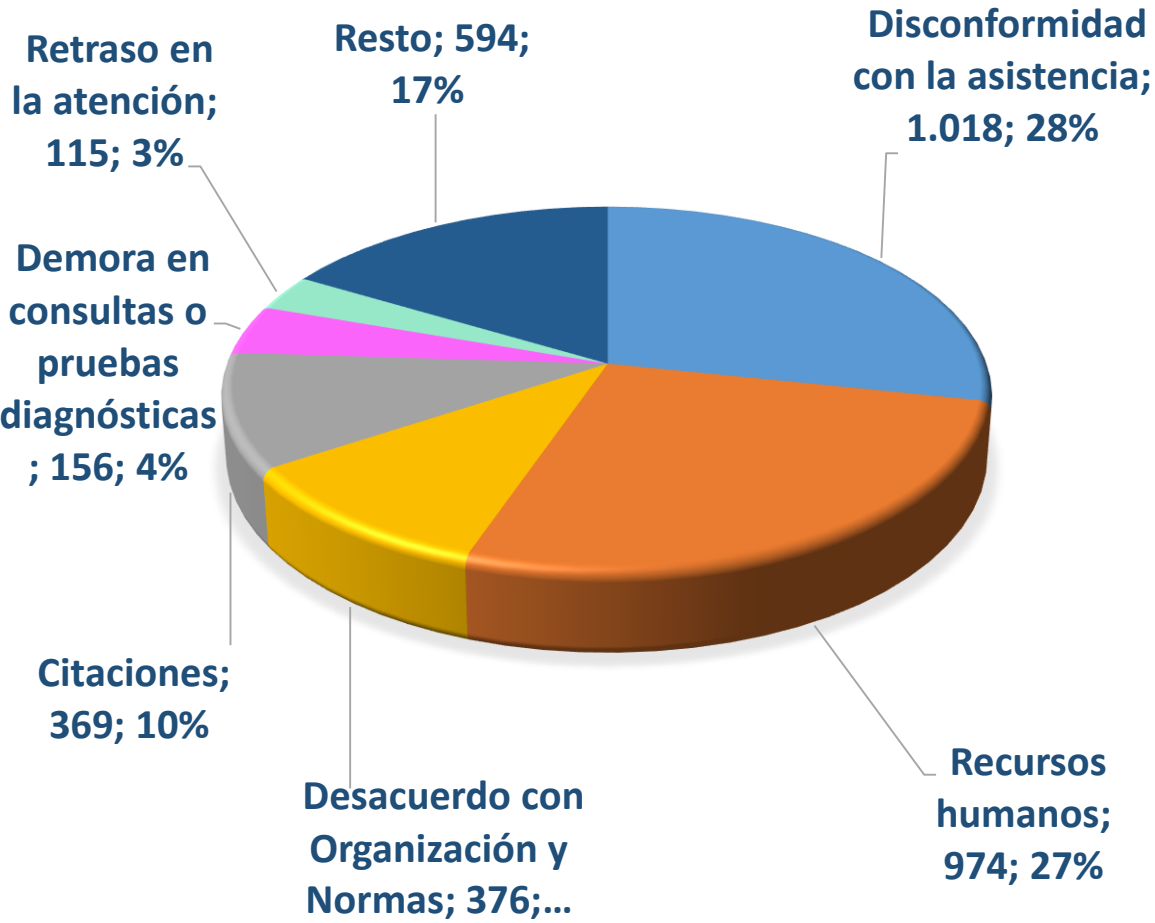


Dirección Asistencial Oeste. Motivos de reclamación 2023 vs 2024

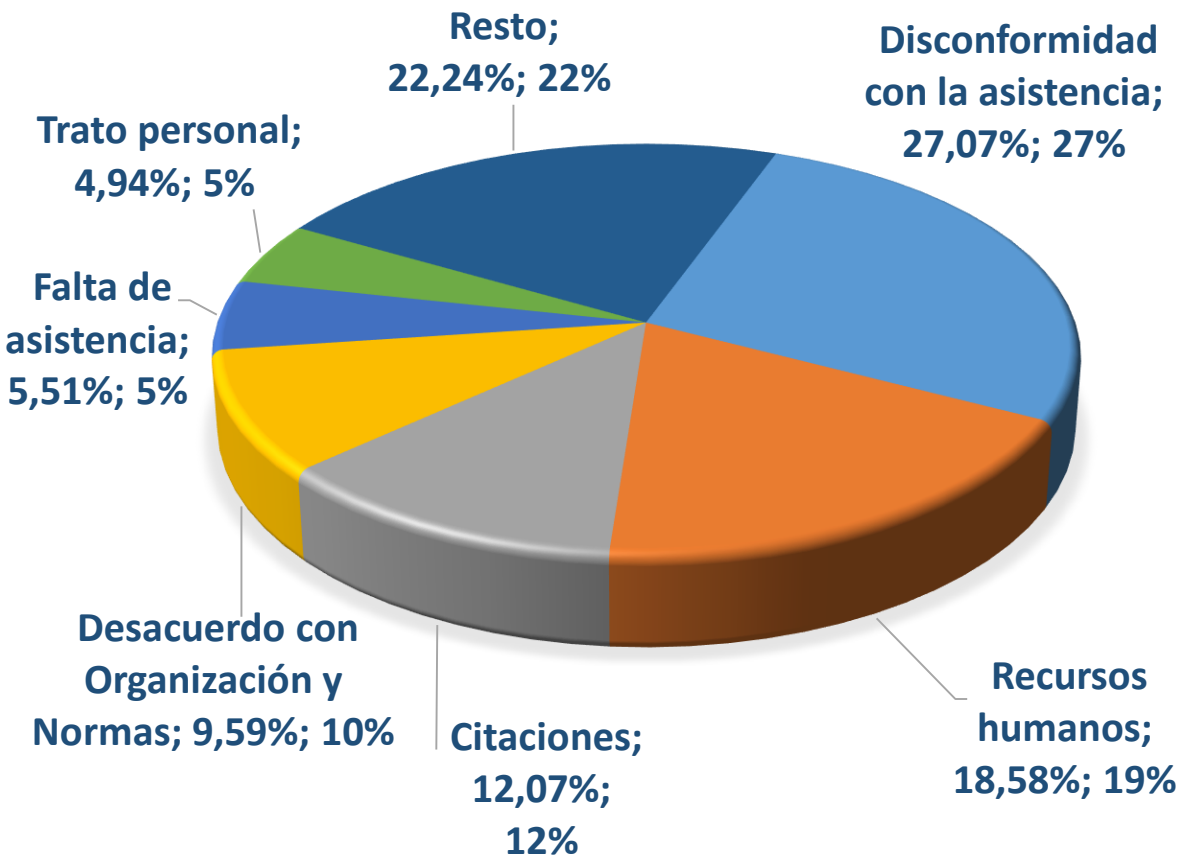


Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Oeste vs Total Atención Primaria

DAO 2024



AP 2024



Dirección Asistencial Sur: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.428	2.745	317	13,06%
ACTIVIDAD	5.764.678	5.892.106	127.428	2,21%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	4,21	4,66	0,45	-----
SUGERENCIAS	16	35	19	118,75%
SOLICITUDES	246	425	179	72,76%
AGRADECIMIENTOS	287	318	31	10,80%

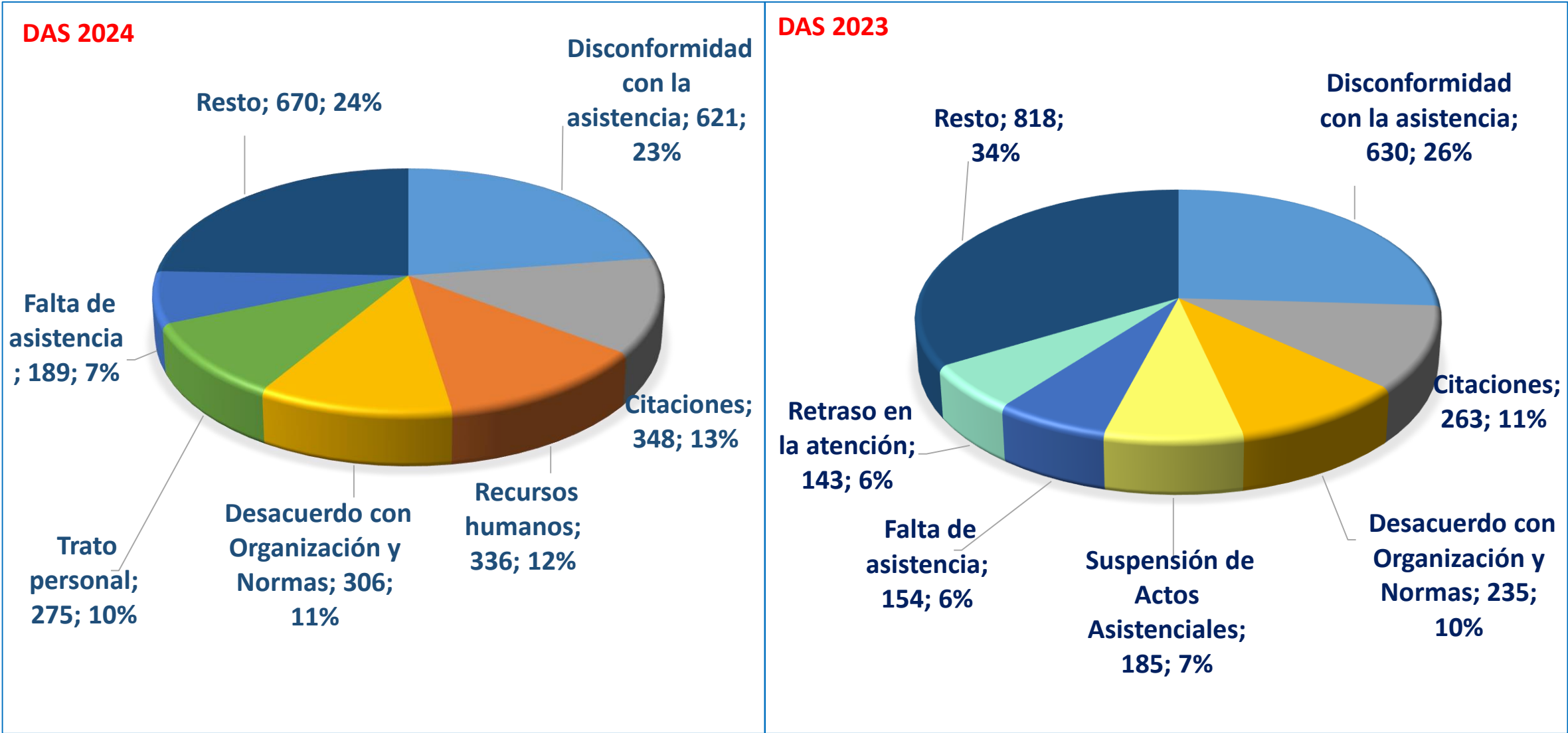


Dirección Asistencial Sur 2024

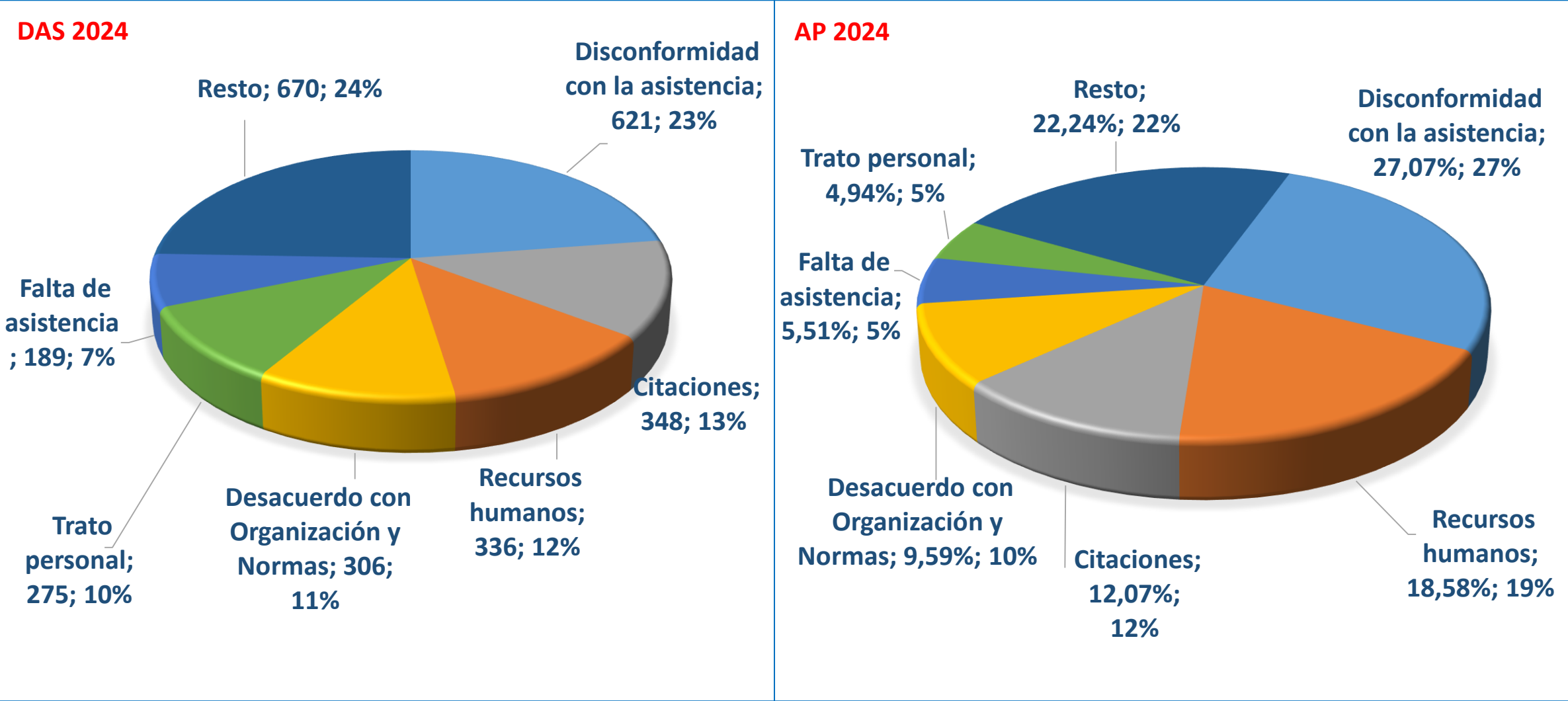
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	621	22,62%	22,62%
Citaciones	348	12,68%	35,30%
Recursos humanos	336	12,24%	47,54%
Desacuerdo con Organización y Normas	306	11,15%	58,69%
Trato personal	275	10,02%	68,71%
Falta de asistencia	189	6,89%	75,60%
Resto	670	24,40%	100%



Dirección Asistencial Sur. Motivos de reclamación 2023 vs 2024



Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Sur vs Total Atención Primaria



Dirección Asistencial Sureste: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	4.422	4.803	381	8,62%
ACTIVIDAD	6.744.999	6.951.029	206.030	3,05%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	6,56	6,91	0,35	-----
SUGERENCIAS	22	26	4	18,18%
SOLICITUDES	24	21	-3	-12,50%
AGRADECIMIENTOS	351	483	132	37,61%

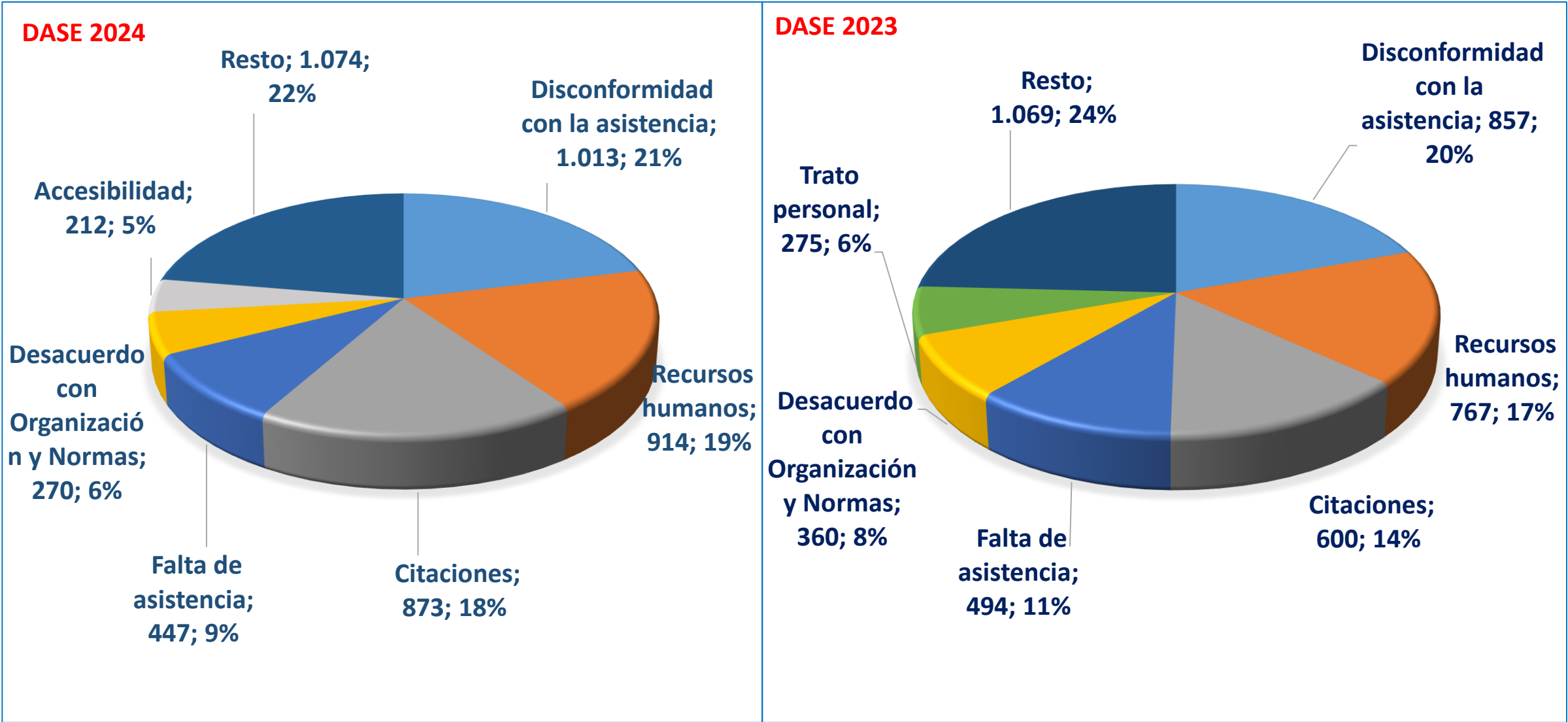


Dirección Asistencial Sureste 2024

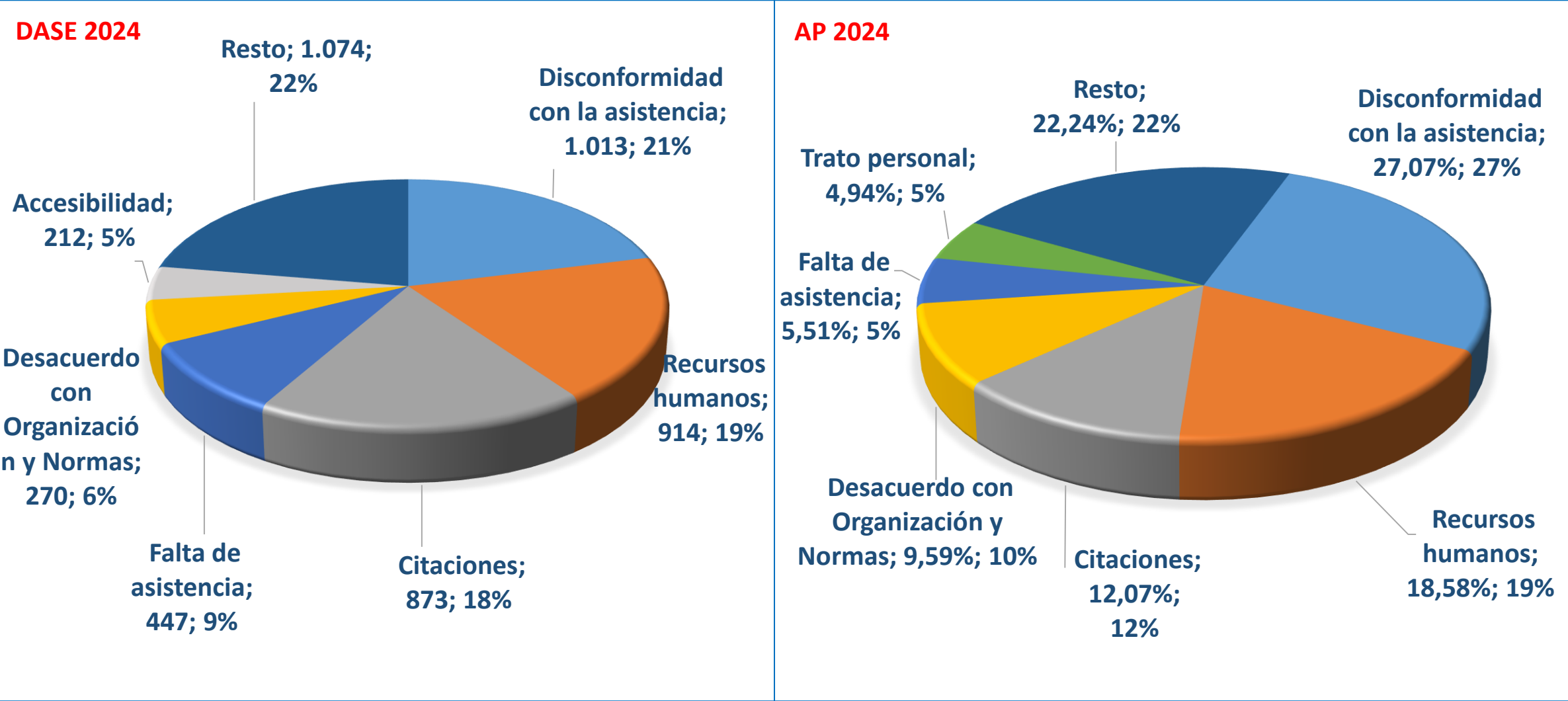
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	1.013	21,09%	21,09%
Recursos humanos	914	19,03%	40,12%
Citaciones	873	18,18%	58,30%
Falta de asistencia	447	9,31%	67,61%
Desacuerdo con Organización y Normas	270	5,62%	73,23%
Accesibilidad	212	4,41%	77,64%
Resto	1.074	22,36%	100%



Dirección Asistencial Sureste. Motivos de reclamación 2023 vs 2024



Motivos de reclamación. Dirección Asistencial Sur vs Total Atención Primaria



ATENCIÓN HOSPITALARIA



Atención Hospitalaria. Evolución 2023 - 2024

	2023	2024	Δ	$\Delta \%$
RECLAMACIONES	48.044	52.562	4.518	9,40%
SUGERENCIAS	1.680	2.407	727	43,27%
SOLICITUDES	73.301	47.684	-25.617	-34,95%
AGRADECIMIENTOS	15.633	16.947	1.314	8,41%



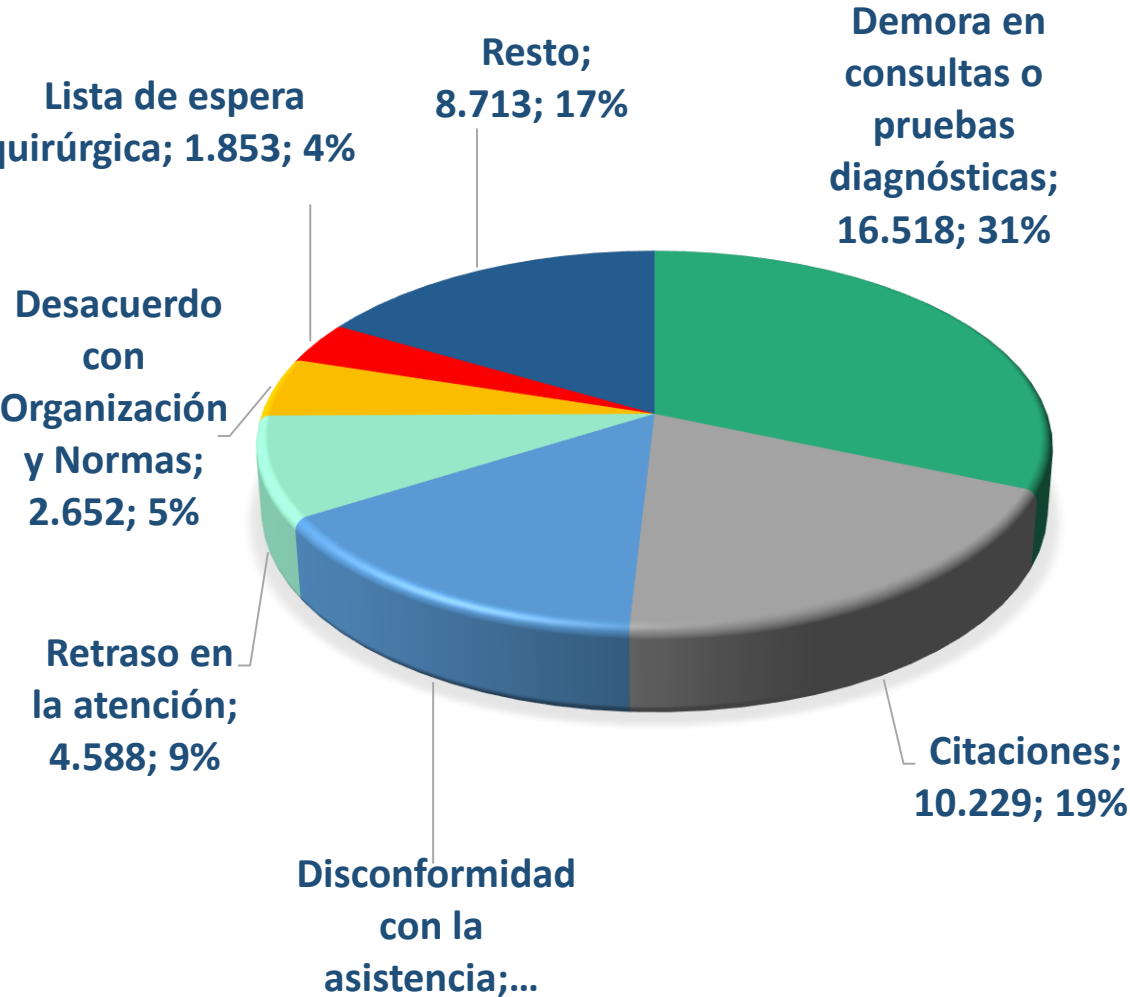
Atención Hospitalaria. Principales motivos de reclamación 2024

MOTIVO	TOTAL HOSPITALES	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	16.518	31,43%	31,43%
Citaciones	10.229	19,46%	50,89%
Disconformidad con la asistencia	8.009	15,24%	66,13%
Retraso en la atención	4.588	8,73%	74,86%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.652	5,05%	79,91%
Lista de espera quirúrgica	1.853	3,53%	83,44%
Resto	8.713	16,56%	100%

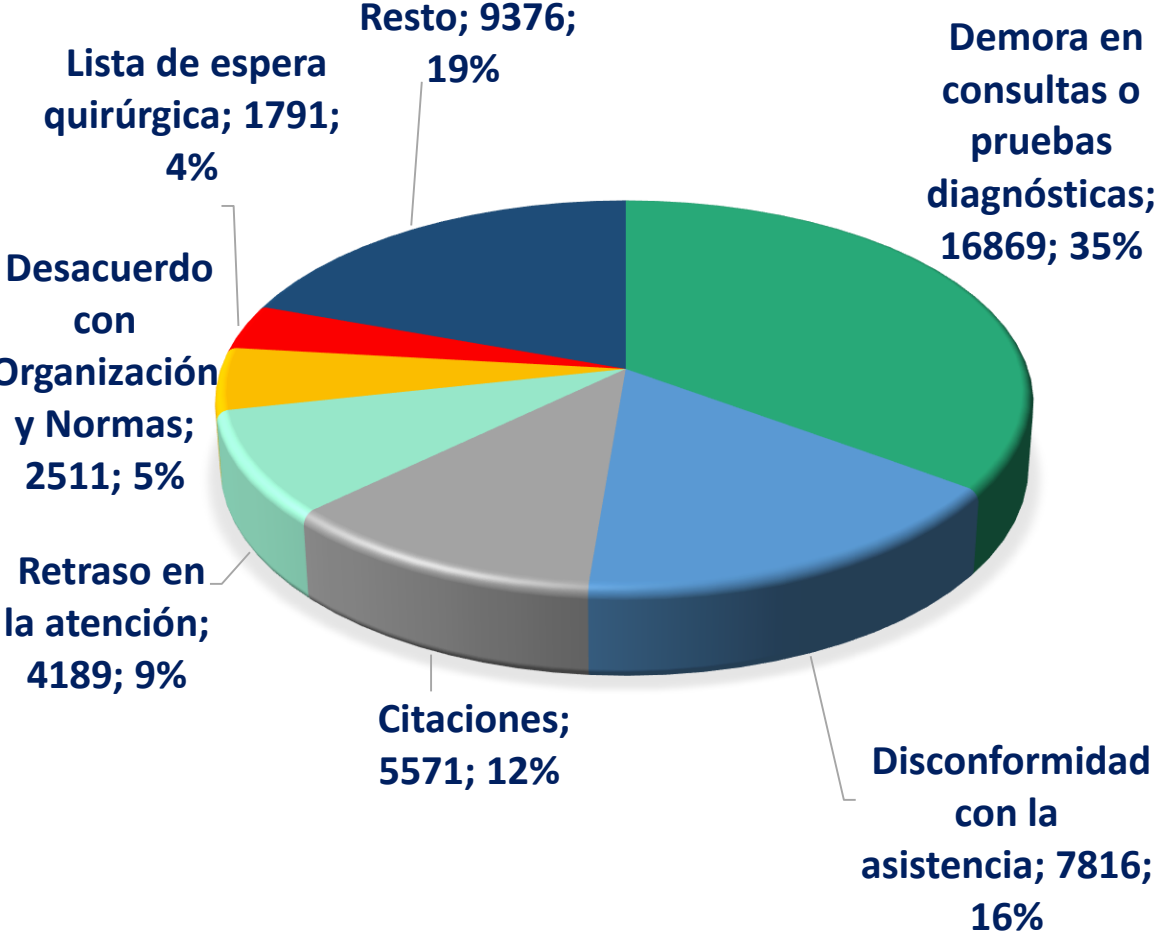


Atención Hospitalaria. Principales motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES 2024



HOSPITALES 2023



Atención Hospitalaria. Principales motivos de solicitud 2024

MOTIVO	TOTAL HOSPITALES	%	% AC.
Citaciones	16.304	34,19%	34,19%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	10.740	22,52%	56,71%
Información Clínica	4.639	9,73%	66,44%
Trámites Electrónicos	4.029	8,45%	74,89%
Información General	3.011	6,31%	81,20%
Desacuerdo con Organización y Normas	2.372	4,97%	86,17%
Resto	6.589	13,83%	100%



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 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	6.223	249	5.784	2.473
GRUPO II	22.880	826	12.781	6.384
GRUPO III	15.989	1.259	28.947	7.432
GRUPO IV	261	27	72	399
HH. MEDIA ESTANCIA	39	2	0	190
HH. PSIQUIÁTRICOS	332	14	42	25
UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO	6.820	6	57	32
CENTRO DE TRANSFUSIÓN	18	24	1	12



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 2023-2024. Hospitales Grupo I

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	5.150	6.223	1.073	20,83%
SUGERENCIAS	309	249	-60	-19,42%
SOLICITUDES	4.254	5.784	1.530	35,97%
AGRADECIMIENTOS	2.250	2.473	223	9,91%

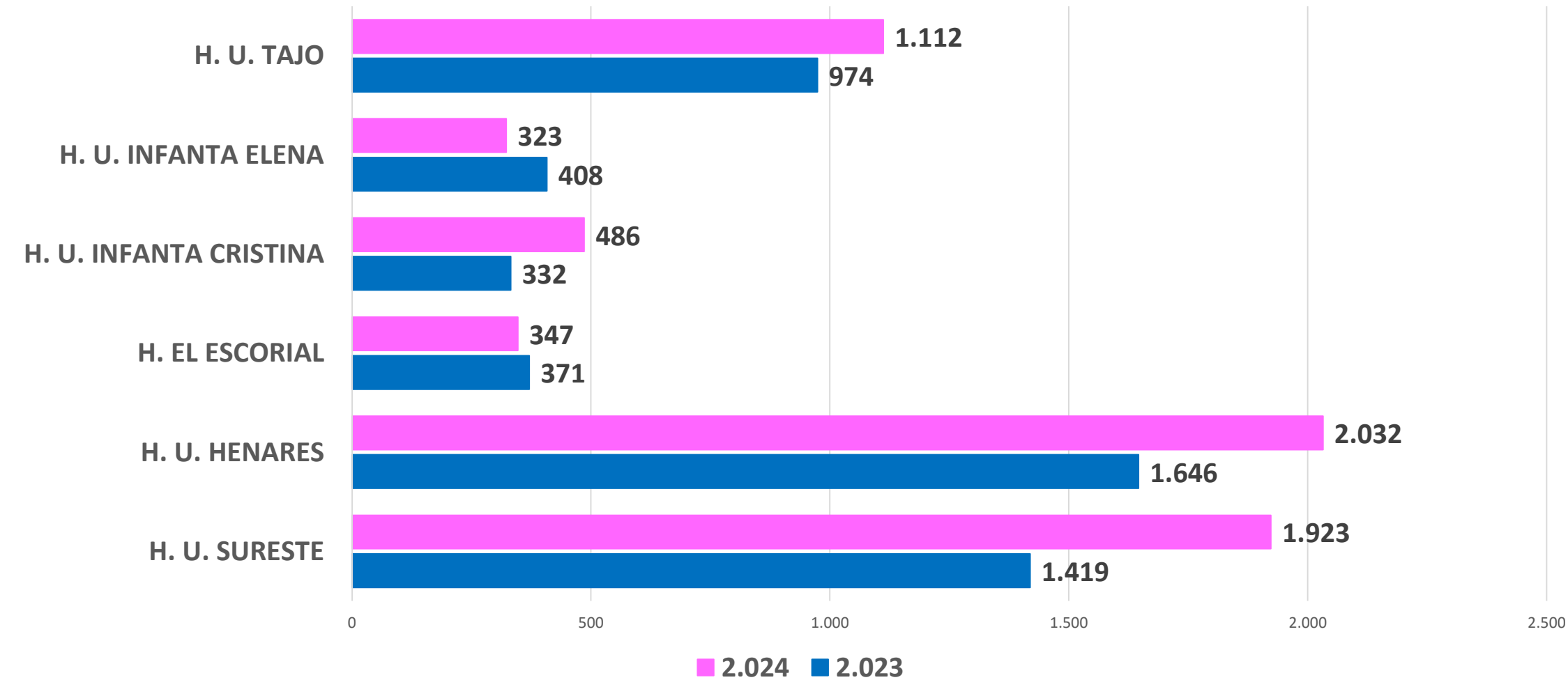


Hospitales Grupo I: Datos por hospital 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. U. SURESTE	1.923	33	510	695
H. U. HENARES	2.032	12	1	242
H. EL ESCORIAL	347	28	67	191
H. U. INFANTA CRISTINA	486	21	466	125
H. U. INFANTA ELENA	323	137	3.662	1.055
H. U. TAJO	1.112	18	1.078	165
TOTAL	6.223	249	5.784	2.473



Hospitales Grupo I: Reclamaciones 2023-2024

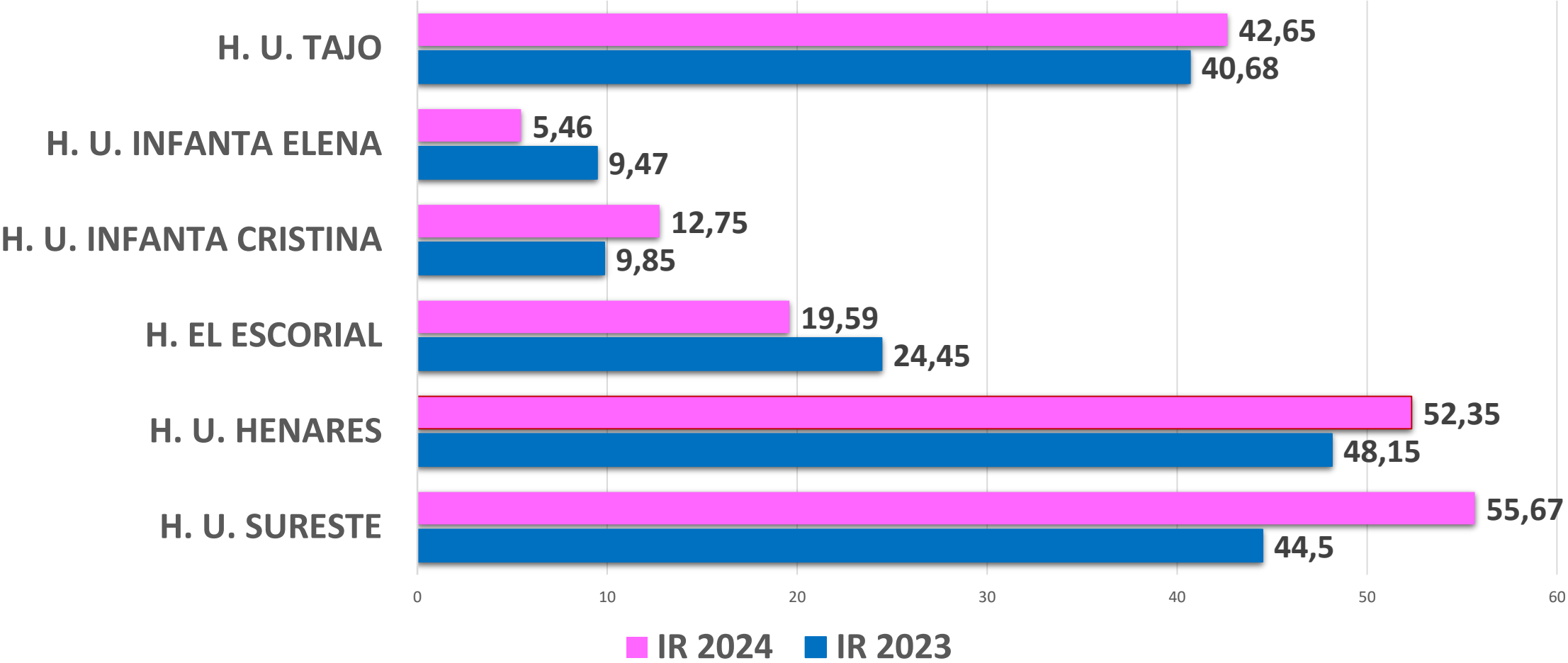


Hospitales Grupo I: Reclamaciones vs Actividad 2024

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. SURESTE	1.923	345.439	55,67
H. U. HENARES	2.032	388.152	52,35
H. EL ESCORIAL	347	177.118	19,59
H. U. INFANTA CRISTINA	486	381.241	12,75
H. U. INFANTA ELENA	323	591.518	5,46
H. U. TAJO	1.112	260.740	42,65
TOTAL	6.223	2.144.208	29,02



Hospitales Grupo I: Reclamaciones vs Actividad 2022-2023

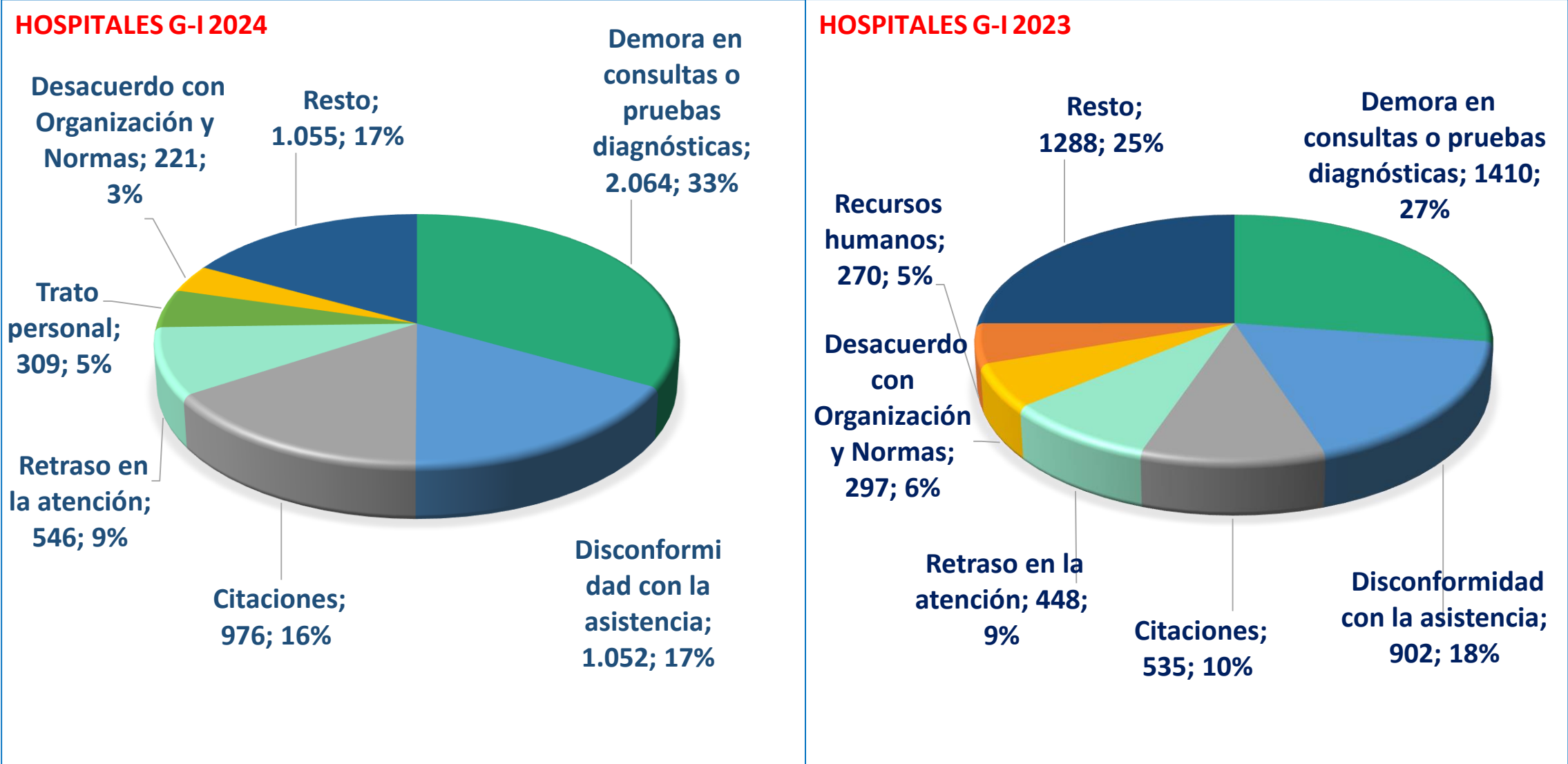


Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación 2024

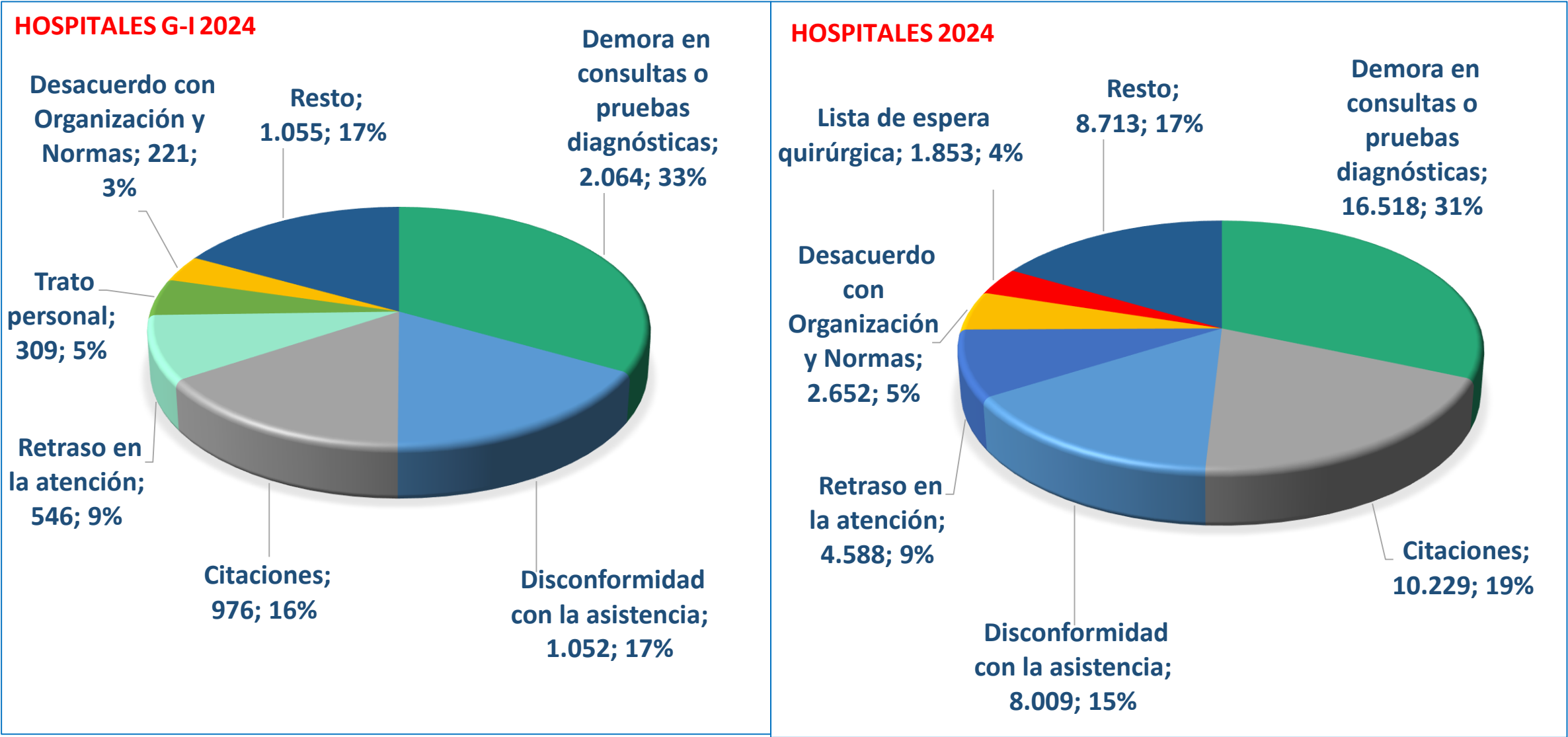
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.064	33,17%	33,17%
Disconformidad con la asistencia	1.052	16,91%	50,08%
Citaciones	976	15,68%	65,76%
Retraso en la atención	546	8,77%	74,53%
Trato personal	309	4,97%	79,50%
Desacuerdo con Organización y Normas	221	3,55%	83,05%
Resto	1.055	16,95%	100%



Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación 2023-2024



Hospitales Grupo I: Motivos de reclamación 2023-2024



Hospitales Grupo I: Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.698	29,36%	29,36%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.490	25,76%	55,12%
Información Clínica	988	17,08%	72,20%
Tarjeta sanitaria	471	8,14%	80,34%
Información General	355	6,14%	86,48%
Aportación farmacéutica	198	3,42%	89,90%
Resto	584	10,10%	100%



H.U. Sureste: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.419	1.923	504	35,52%
ACTIVIDAD	318.860	345.439	26.579	8,34%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	44,50	55,67	11,17	
SUGERENCIAS	43	33	-10	-23,26%
SOLICITUDES	340	510	170	50,00%
AGRADECIMIENTOS	598	695	97	16,22%



H.U. Sureste. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	470	24,44%	24,44%
Citaciones	469	24,39%	48,83%
Disconformidad con la asistencia	378	19,66%	68,49%
Retraso en la atención	203	10,56%	79,05%
Recursos humanos	138	7,18%	86,23%
Lista de espera quirúrgica	70	3,64%	89,87%
Resto	195	10,13%	100,00%



H.U. Sureste. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	260	50,98%	50,98%
Citaciones	202	39,61%	90,59%
Lista de espera quirúrgica	8	1,57%	92,16%
Información Clínica	8	1,57%	93,73%
Información General	7	1,37%	95,10%
Disconformidad con la asistencia	6	1,18%	96,28%
Resto	19	3,72%	100,00%



H.U. Henares: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.646	2.032	386	23,45%
ACTIVIDAD	341.839	388.152	46.313	13,55%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	48,15	52,35	4,2	
SUGERENCIAS	10	12	2	20,00%
SOLICITUDES	10	1	-9	-90,00%
AGRADECIMIENTOS	183	242	59	32,24%



H.U. Henares. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	930	45,77%	45,77%
Citaciones	251	12,35%	58,12%
Disconformidad con la asistencia	215	10,58%	68,70%
Trato personal	171	8,42%	77,12%
Retraso en la atención	145	7,14%	84,26%
Desacuerdo con Organización y Normas	73	3,59%	87,85%
Resto	247	12,15%	100,00%



H.U. Henares. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Información Clínica	1	100,00%	100,00%



H.U. El Escorial: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	371	347	-24	-6,47%
ACTIVIDAD	151.743	177.118	25.375	16,72%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	24,45	19,59	-4,86	
SUGERENCIAS	20	28	8	40,00%
SOLICITUDES	66	67	1	1,52%
AGRADECIMIENTOS	175	191	16	9,14%



H.U. El Escorial. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Retraso en la atención	58	16,71%	16,71%
Citaciones	46	13,26%	29,97%
Información Clínica	42	12,10%	42,07%
Disconformidad con la asistencia	42	12,10%	54,17%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	34	9,80%	63,97%
Recursos humanos	31	8,93%	72,90%
Resto	94	27,10%	100,00%



H.U. El Escorial. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	43	64,18%	64,18%
Citaciones	17	25,37%	89,55%
Recursos humanos	2	2,99%	92,54%
Desacuerdo con Organización y Normas	2	2,99%	95,53%
Lista de espera quirúrgica	1	1,49%	97,02%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	1	1,49%	98,51%
Cartera de Servicios	1	1,49%	100,00%



H.U. Infanta Cristina: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	332	486	154	46,39%
ACTIVIDAD	337.178	381.241	44.063	13,07%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	9,85	12,75	2,90	
SUGERENCIAS	13	21	8	61,54%
SOLICITUDES	236	466	230	97,46%
AGRADECIMIENTOS	113	125	12	10,62%



H.U. Infanta Cristina. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	108	22,22%	22,22%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	92	18,93%	41,15%
Trato personal	69	14,20%	55,35%
Citaciones	63	12,96%	68,31%
Retraso en la atención	56	11,52%	79,83%
Suspensión de Actos Asistenciales	19	3,91%	83,74%
Resto	79	16,26%	100,00%



H.U. Infanta Cristina. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	267	57,30%	57,30%
Citaciones	110	23,61%	80,91%
Falta de asistencia	16	3,43%	84,34%
Información Clínica	14	3,00%	87,34%
Lista de espera quirúrgica	12	2,58%	89,92%
Disconformidad con la asistencia	12	2,58%	92,50%
Resto	35	7,50%	100,00%



H.U. Infanta Elena: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	408	323	-85	-20,83%
ACTIVIDAD	430.815	591.518	160.703	37,30%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	9,47	5,46	-4,01	
SUGERENCIAS	212	137	-75	-35,38%
SOLICITUDES	3.595	3.662	67	1,86%
AGRADECIMIENTOS	1.059	1.055	-4	-0,38%



H.U. Infanta Elena. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	122	37,54%	37,54%
Citaciones	61	18,77%	56,31%
Retraso en la atención	54	16,62%	72,93%
Desacuerdo con Organización y Normas	24	7,38%	80,31%
Información Clínica	14	4,31%	84,62%
Falta de asistencia	13	4,00%	88,62%
Resto	35	11,38%	100,00%



H.U. Infanta Elena. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.305	35,64%	35,64%
Información Clínica	944	25,78%	61,42%
Tarjeta sanitaria	471	12,86%	74,28%
Información General	342	9,34%	83,62%
Aportación farmacéutica	197	5,38%	89,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	85	2,32%	91,32%
Resto	318	8,68%	100,00%



H.U. del Tajo: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	974	1.112	138	14,17%
ACTIVIDAD	239.421	260.740	21.319	8,90%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	40,68	42,65	1,97	
SUGERENCIAS	11	18	7	63,64%
SOLICITUDES	7	1.078	1071	15.300,00%
AGRADECIMIENTOS	122	165	43	35,25%



H.U. del Tajo. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	538	48,38%	48,38%
Disconformidad con la asistencia	187	16,82%	65,20%
Citaciones	86	7,73%	72,93%
Trato personal	52	4,68%	77,61%
Lista de espera quirúrgica	47	4,23%	81,84%
Desacuerdo con Organización y Normas	35	3,15%	84,99%
Resto	167	15,01%	100,00%



H.U. del Tajo. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	920	85,34%	85,34%
Citaciones	64	5,94%	91,28%
Lista de espera quirúrgica	34	3,15%	94,43%
Información Clínica	21	1,95%	96,38%
Desacuerdo con Organización y Normas	9	0,83%	97,21%
Información General	5	0,46%	97,67%
Resto	25	2,33%	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 2023-2024. Hospitales Grupo II

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	22.635	22.880	245	1,08%
SUGERENCIAS	432	826	394	91,20%
SOLICITUDES	30.345	12.781	-17.564	-57,88%
AGRADECIMIENTOS	5.967	6.384	417	6,99%

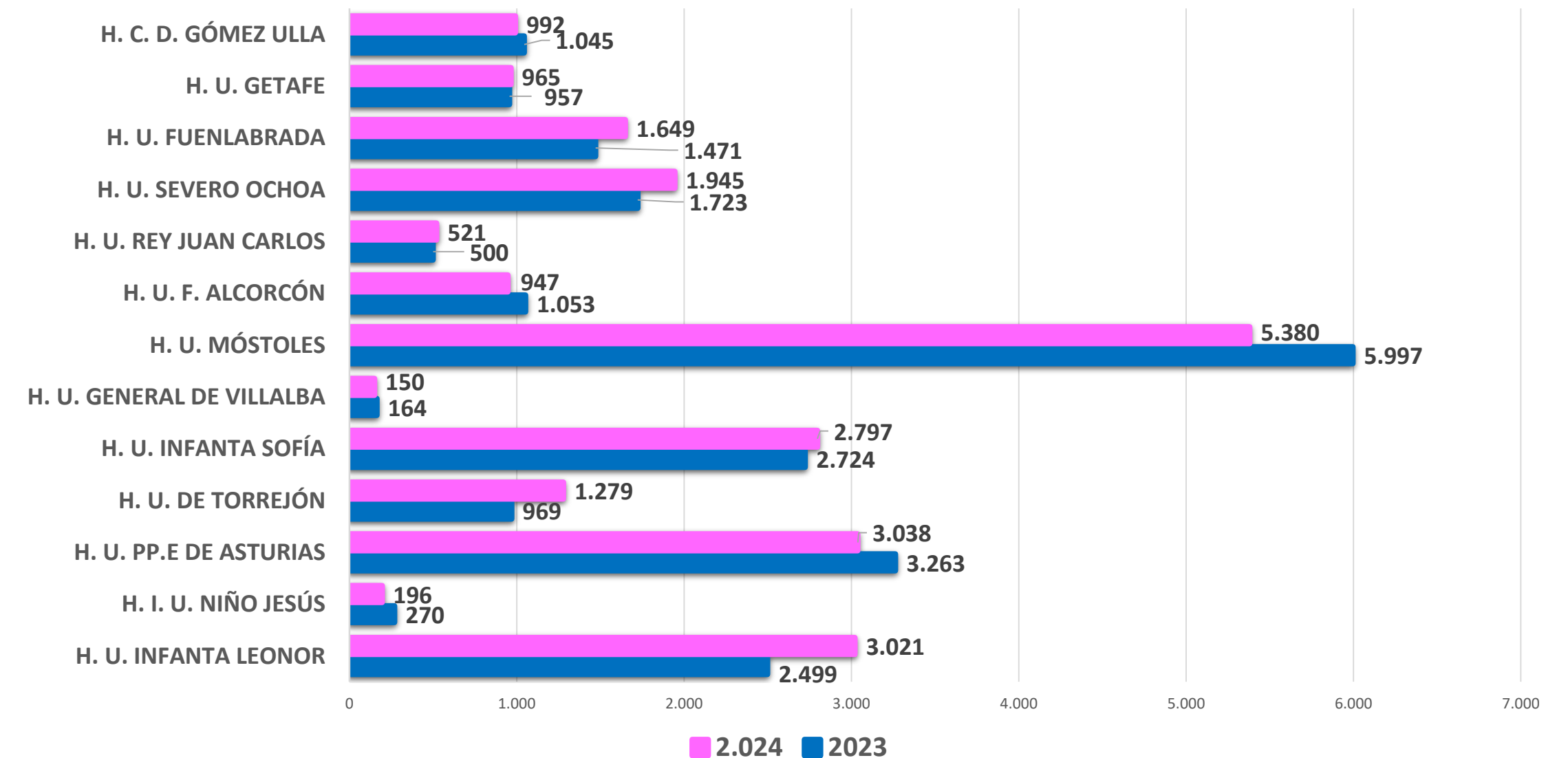


Hospitales Grupo II: datos por hospital 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. U. INFANTA LEONOR	3.021	29	1.191	356
H. I. U. NIÑO JESÚS	196	17	240	81
H. U. PPE. DE ASTURIAS	3.038	45	664	315
H. U. DE TORREJÓN	1.279	3	5	717
H. U. INFANTA SOFÍA	2.797	53	79	232
H. U. GENERAL DE VILLALBA	150	18	707	657
H. U. MÓSTOLES	5.380	10	1.637	143
H. U. F. ALCORCÓN	947	55	1.049	465
H. U. REY JUAN CARLOS	521	443	3.541	1.751
H. U. SEVERO OCHOA	1.945	26	113	217
H. U. FUENLABRADA	1.649	37	2.494	462
H. U. GETAFE	965	33	939	573
H. C. D. GÓMEZ ULLA	992	57	122	415
TOTAL	22.880	826	12.781	6.384



Hospitales Grupo II: Reclamaciones 2023-2024

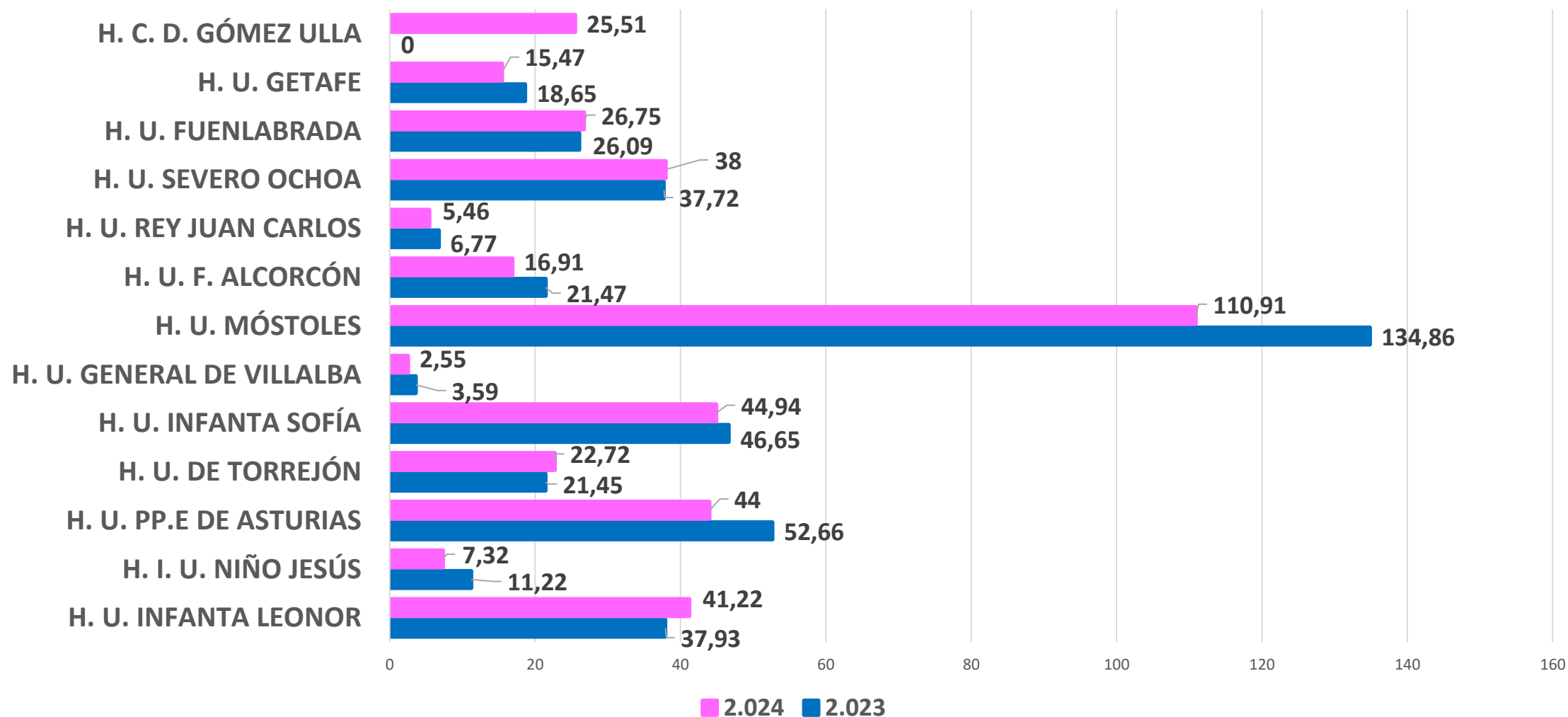


Hospitales Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2024

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
H. U. INFANTA LEONOR	3.021	732.957	41,22
H. I. U. NIÑO JESÚS	196	267.776	7,32
H. U. PP.E DE ASTURIAS	3.038	690.396	44,00
H. U. DE TORREJÓN	1.279	562.938	22,72
H. U. INFANTA SOFÍA	2.797	622.432	44,94
H. GENERAL DE VILLALBA	150	588.003	2,55
H. U. MÓSTOLES	5.380	485.085	110,91
H. U. F. ALCORCÓN	947	559.889	16,91
H. U. REY JUAN CARLOS	521	954.455	5,46
H. U. SEVERO OCHOA	1.945	511.887	38,00
H. U. FUENLABRADA	1.649	616.541	26,75
H. U. GETAFE	965	623.896	15,47
H. C. D. GÓMEZ ULLA	992	388.816	25,51
TOTAL	22.880	7.605.071	30,09



Hospitales Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2023-2024



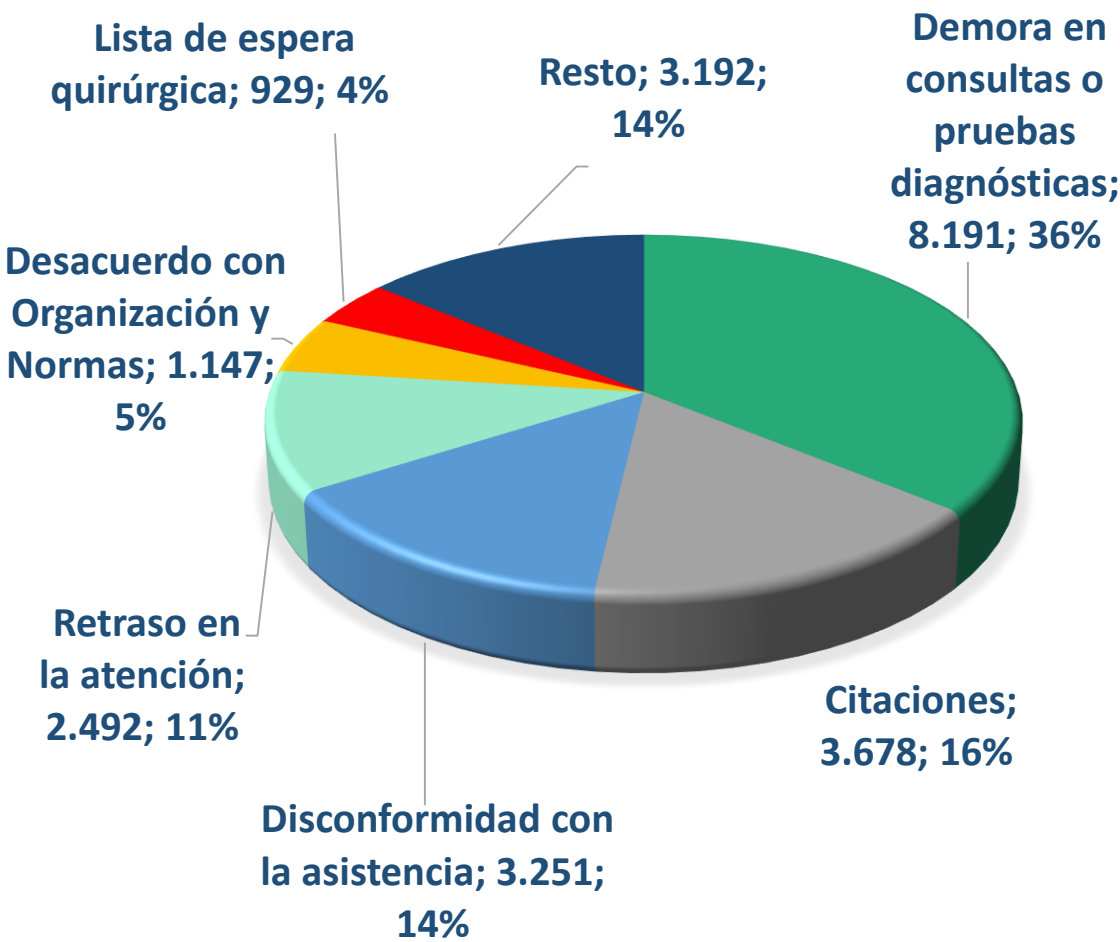
Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	8.191	35,80%	35,80%
Citaciones	3.678	16,08%	51,88%
Disconformidad con la asistencia	3.251	14,21%	66,09%
Retraso en la atención	2.492	10,89%	76,98%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.147	5,01%	81,99%
Lista de espera quirúrgica	929	4,06%	86,05%
Resto	3.192	13,95%	100%

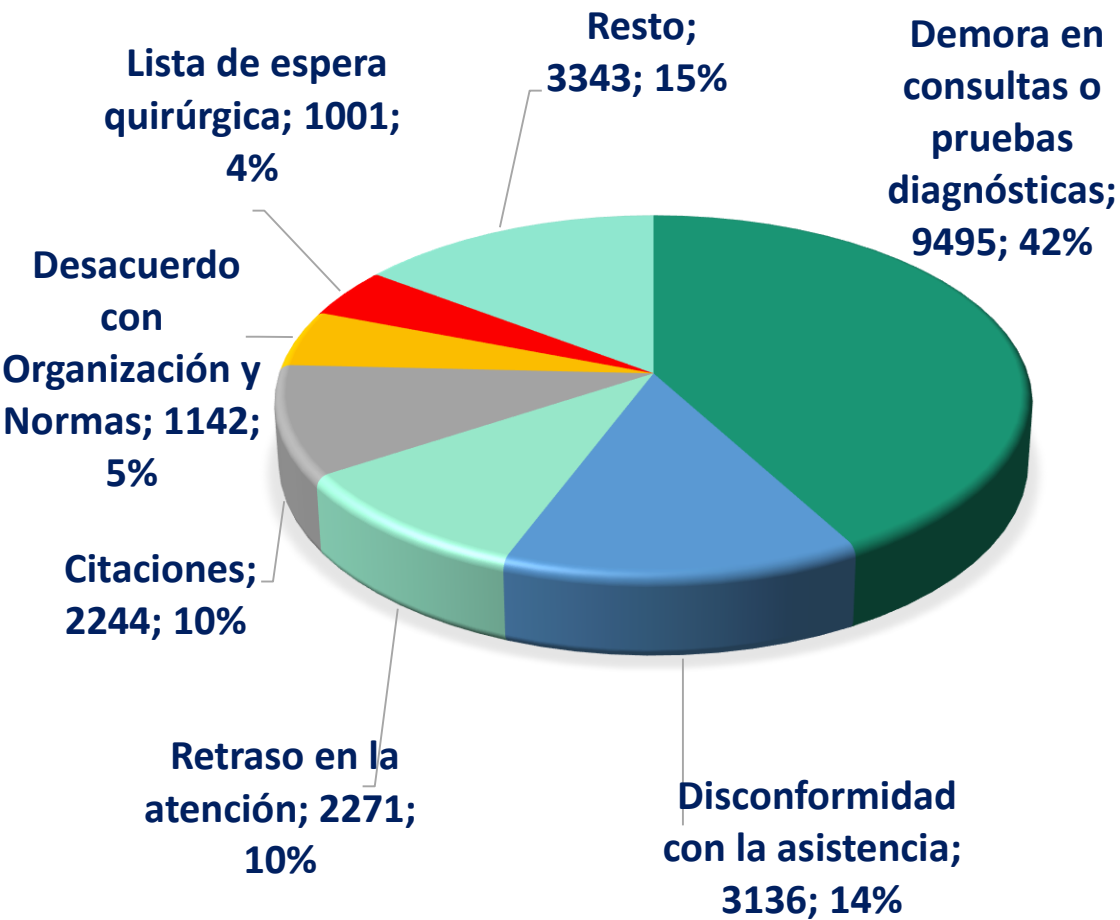


Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES G-II 2024

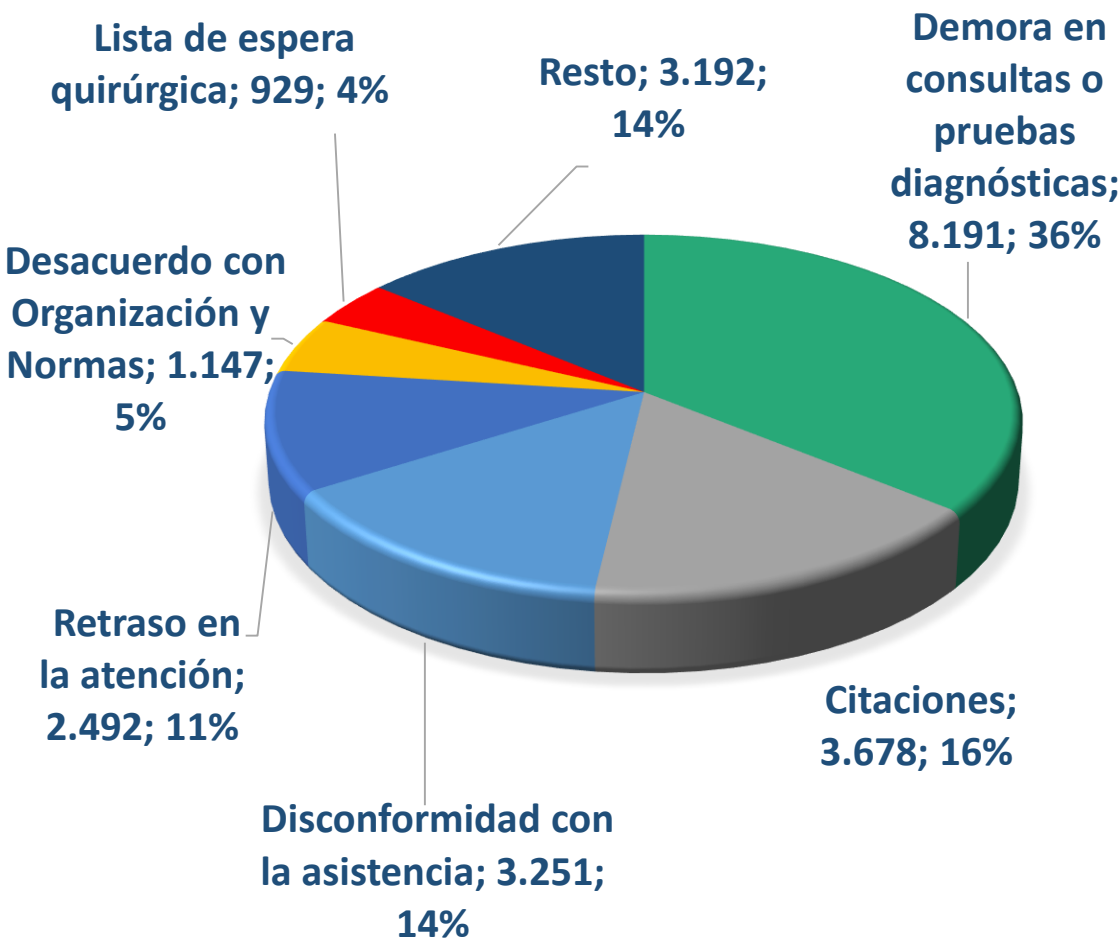


HOSPITALES G-II 2023

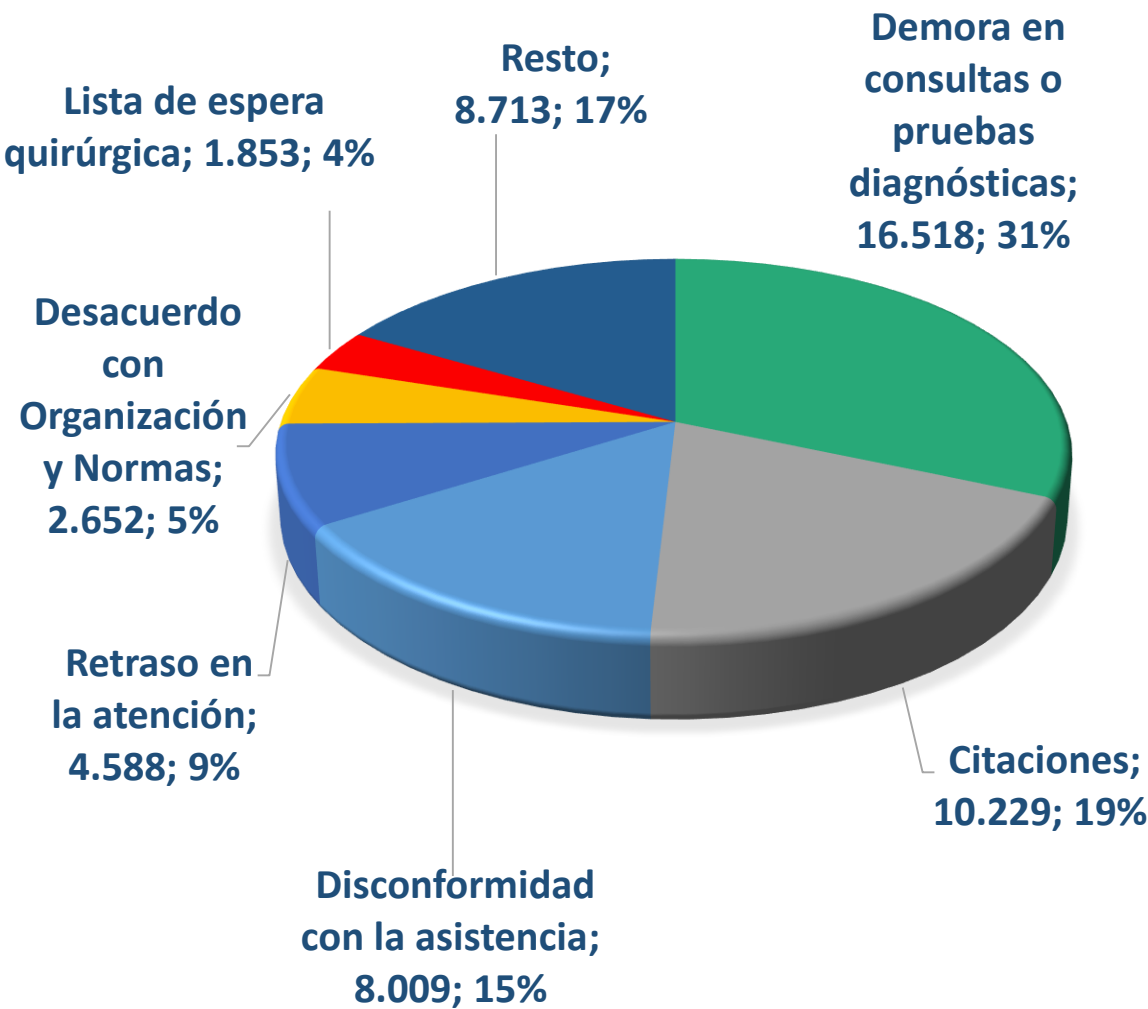


Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES G-II 2024



HOSPITALES 2024



Hospitales Grupo II: Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	5.471	42,81%	42,81%
Citaciones	3.554	27,81%	70,62%
Información Clínica	1.197	9,37%	79,99%
Desacuerdo con Organización y Normas	796	6,23%	86,22%
Disconformidad con la asistencia	335	2,62%	88,84%
Lista de espera quirúrgica	313	2,45%	91,29%
Resto	1.115	8,71%	100%



H.U. Infanta Leonor: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.499	3.021	522	20,89%
ACTIVIDAD	658.762	732.957	74.195	11,26%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	37,93	41,22	3,29	
SUGERENCIAS	30	29	-1	-3,33%
SOLICITUDES	896	1.191	295	32,92%
AGRADECIMIENTOS	334	356	22	6,59%



H.U. Infanta Leonor. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.240	41,05%	41,05%
Disconformidad con la asistencia	515	17,05%	58,10%
Lista de espera quirúrgica	249	8,24%	66,34%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	206	6,82%	73,16%
Desacuerdo con Organización y Normas	184	6,09%	79,25%
Retraso en la atención	137	4,53%	83,78%
Resto	490	16,22%	100,00%



H.U. Infanta Leonor. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.175	98,65%	98,65%
Citaciones	5	0,42%	99,07%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	0,34%	99,41%
Información Clínica	3	0,25%	99,66%
Lista de espera quirúrgica	2	0,17%	99,83%
Resto	2	0,17%	100,00%



H. Infantil U. Niño Jesús: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	270	196	-74	-27,41%
ACTIVIDAD	240.741	267.776	27.035	11,23%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	11,22	7,32	-3,90	
SUGERENCIAS	19	17	-2	-10,53%
SOLICITUDES	167	240	73	43,71%
AGRADECIMIENTOS	108	81	-27	-25,00%



H. Infantil U. Niño Jesús. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	57	29,08%	29,08%
Citaciones	46	23,47%	52,55%
Desacuerdo con Organización y Normas	30	15,31%	67,86%
Retraso en la atención	21	10,71%	78,57%
Accesibilidad	9	4,59%	83,16%
Recursos humanos	8	4,08%	87,24%
Resto	25	12,76%	100,00%



H. Infantil U. Niño Jesús. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	122	50,83%	50,83%
Desacuerdo con Organización y Normas	33	13,75%	64,58%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	24	10,00%	74,58%
Información Clínica	16	6,67%	81,25%
Retraso en la atención	8	3,33%	84,58%
Lista de espera quirúrgica	8	3,33%	87,91%
Resto	29	12,09%	100,00%



H.U. Príncipe de Asturias: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	3.263	3.038	-225	-6,90%
ACTIVIDAD	619.668	690.396	70.728	11,41%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	52,66	44,00	-8,66	
SUGERENCIAS	31	45	14	45,16%
SOLICITUDES	126	664	538	426,98%
AGRADECIMIENTOS	305	315	10	3,28%



H.U. Príncipe de Asturias. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.482	48,78%	48,78%
Retraso en la atención	396	13,03%	61,81%
Citaciones	381	12,54%	74,35%
Disconformidad con la asistencia	316	10,40%	84,75%
Recursos humanos	69	2,27%	87,02%
Trato personal	67	2,21%	89,23%
Resto	327	10,77%	100,00%



H.U. Príncipe de Asturias. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	158	23,80%	23,80%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	123	18,52%	42,32%
Lista de espera quirúrgica	91	13,70%	56,02%
Disconformidad con la asistencia	64	9,64%	65,66%
Desacuerdo con Organización y Normas	61	9,19%	74,85%
Información Clínica	36	5,42%	80,27%
Resto	131	19,73%	100,00%



H.U. Torrejón: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	969	1.279	310	31,99%
ACTIVIDAD	451.708	562.938	111.230	24,62%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	21,45	22,72	1,27	
SUGERENCIAS	12	3	-9	-75,00%
SOLICITUDES	0	5	5	0,00%
AGRADECIMIENTOS	903	717	-186	-20,60%



H.U. Torrejón. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	423	33,07%	33,07%
Retraso en la atención	410	32,06%	65,13%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	261	20,41%	85,54%
Trato personal	60	4,69%	90,23%
Habitabilidad y confort	41	3,21%	93,44%
Lista de espera quirúrgica	25	1,95%	95,39%
Resto	59	4,61%	100,00%



H.U. Torrejón. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	3	60,00%	60,00%
Disconformidad con la asistencia	2	40,00%	100%



H.U. Infanta Sofía: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.724	2.797	73	2,68%
ACTIVIDAD	583.930	622.432	38.502	6,59%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	46,65	44,94	-1,71	
SUGERENCIAS	59	53	-6	-10,17%
SOLICITUDES	73	79	6	8,22%
AGRADECIMIENTOS	286	232	-54	-18,88%



H.U. Infanta Sofía. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	772	27,60%	27,60%
Citaciones	542	19,38%	46,98%
Disconformidad con la asistencia	311	11,12%	58,10%
Retraso en la atención	290	10,37%	68,47%
Lista de espera quirúrgica	282	10,08%	78,55%
Desacuerdo con Organización y Normas	236	8,44%	86,99%
Resto	364	13,01%	100,00%



H.U. Infanta Sofía. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	24	30,38%	30,38%
Citaciones	19	24,05%	54,43%
Información General	11	13,92%	68,35%
Desacuerdo con Organización y Normas	7	8,86%	77,21%
Información Clínica	6	7,59%	84,80%
Disconformidad con la asistencia	4	5,06%	89,86%
Resto	8	10,14%	100,00%



H. U. General de Villalba: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	164	150	-14	-8,54%
ACTIVIDAD	456.712	588.003	131.291	28,75%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	3,59	2,55	-1,04	
SUGERENCIAS	8	18	10	125,00%
SOLICITUDES	11.066	707	-10.359	-93,61%
AGRADECIMIENTOS	522	657	135	25,86%



H. U. General de Villalba. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	63	42,00%	42,00%
Citaciones	48	32,00%	74,00%
Recursos humanos	6	4,00%	78,00%
Desacuerdo con Organización y Normas	6	4,00%	82,00%
Retraso en la atención	6	4,00%	86,00%
Accesibilidad	3	2,00%	88,00%
Resto	18	12,00%	100,00%



H. U. General de Villalba. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	170	24,05%	24,05%
Información General	137	19,38%	43,43%
Información Clínica	97	13,72%	57,15%
Tramitación Electrónica de Citas	63	8,91%	66,06%
Trámites Electrónicos	57	8,06%	74,12%
Aportación farmacéutica (problemas con el mup)	45	6,36%	80,48%
Resto	138	19,52%	100,00%



H. U. Móstoles: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	5.997	5.380	-617	-10,29%
ACTIVIDAD	444.682	485.085	40.403	9,09%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	134,86	110,91	-23,95	
SUGERENCIAS	11	10	-1	-9,09%
SOLICITUDES	8	1.637	1629	20362,50%
AGRADECIMIENTOS	166	143	-23	-13,86%



H. U. Móstoles. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.362	81,08%	81,08%
Disconformidad con la asistencia	288	5,35%	86,43%
Citaciones	194	3,61%	90,04%
Información Clínica	119	2,21%	92,25%
Desacuerdo con Organización y Normas	97	1,80%	94,05%
Lista de espera quirúrgica	73	1,36%	95,41%
Resto	247	4,59%	100,00%



H. U. Móstoles. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.590	97,13%	97,13%
Citaciones	19	1,16%	98,29%
Información Clínica	9	0,55%	98,84%
Disconformidad con la asistencia	5	0,31%	99,15%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	0,24%	99,39%
Lista de espera quirúrgica	4	0,24%	99,63%
Resto	6	0,37%	100%



H. U. Fundación Alcorcón: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.053	947	-106	-10,07%
ACTIVIDAD	490.418	559.889	69.471	14,17%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	21,47	16,91	-4,56	
SUGERENCIAS	79	55	-24	-30,38%
SOLICITUDES	404	1.049	645	160%
AGRADECIMIENTOS	526	465	-61	-11,60%



H. U. Fundación Alcorcón. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	235	24,82%	24,82%
Disconformidad con la asistencia	216	22,81%	47,63%
Citaciones	130	13,73%	61,36%
Retraso en la atención	93	9,82%	71,18%
Trato personal	56	5,91%	77,09%
Suspensión de Actos Asistenciales	37	3,91%	81,00%
Resto	180	19,00%	100,00%



H. U. Fundación Alcorcón. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	821	78,27%	78,27%
Información Clínica	71	6,77%	85,04%
Lista de espera quirúrgica	52	4,96%	90,00%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	33	3,15%	93,15%
Carpeta de Salud	26	2,48%	95,63%
Información General	12	1,14%	96,77%
Resto	34	3,23%	100%



H. U. Rey Juan Carlos: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	500	521	21	4,20%
ACTIVIDAD	738.364	954.455	216.091	29,27%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	6,77	5,46	-1,31	
SUGERENCIAS	84	443	359	427,38%
SOLICITUDES	15.302	3.541	-11.761	-76,86%
AGRADECIMIENTOS	1.472	1.751	279	18,95%



H. U. Rey Juan Carlos. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	242	45,95%	45,95%
Citaciones	147	28,63%	74,58%
Información Clínica	29	5,65%	80,23%
Retraso en la atención	27	5,08%	85,31%
Desacuerdo con Organización y Normas	24	4,33%	89,64%
Falta de asistencia	11	2,07%	91,71%
Resto	41	8,29%	100,00%



H. U. Rey Juan Carlos. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	1.424	40,21%	40,21%
Información Clínica	916	25,87%	66,08%
Desacuerdo con Organización y Normas	612	17,28%	83,36%
Disconformidad con la asistencia	179	5,06%	88,42%
Información General	111	3,13%	91,55%
Derivaciones entre Centros	82	2,32%	93,87%
Resto	217	6,13%	100%



H. U. Severo Ochoa: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.723	1.945	222	12,88%
ACTIVIDAD	456.807	511.887	55.080	12,06%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	37,72	38,00	0,28	
SUGERENCIAS	35	26	-9	-25,71%
SOLICITUDES	91	113	22	24,18%
AGRADECIMIENTOS	231	217	-14	-6,06%



H. U. Severo Ochoa. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Citaciones	661	33,98%	33,98%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	394	20,26%	54,24%
Disconformidad con la asistencia	244	12,54%	66,78%
Desacuerdo con Organización y Normas	168	8,64%	75,42%
Retraso en la atención	77	3,96%	79,38%
Trato personal	72	3,70%	83,08%
Resto	329	16,92%	100%



H. U. Severo Ochoa. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	54	47,79%	47,79%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	16	14,16%	61,95%
Información Clínica	7	6,19%	68,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	5	4,42%	72,56%
Derivaciones entre Centros	5	4,42%	76,98%
Información General	5	4,42%	81,40%
Resto	21	18,60%	100%



H. U. Fuenlabrada: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.471	1.649	178	12,10%
ACTIVIDAD	563.744	616.541	52.797	9,37%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	26,09	26,75	0,66	
SUGERENCIAS	32	37	5	15,63%
SOLICITUDES	1.563	2.494	931	59,56%
AGRADECIMIENTOS	430	462	32	7,44%



H. U. Fuenlabrada. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Retraso en la atención	577	34,99%	34,99%
Disconformidad con la asistencia	230	13,95%	48,94%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	223	13,52%	62,46%
Citaciones	183	11,10%	73,56%
Desacuerdo con Organización y Normas	127	7,70%	81,26%
Trato personal	87	5,28%	86,54%
Resto	222	13,46%	100%



H. U. Fuenlabrada. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.119	84,96%	84,96%
Citaciones	238	9,54%	94,50%
Lista de espera quirúrgica	49	1,96%	96,46%
Desacuerdo con Organización y Normas	25	1,00%	97,46%
Información Clínica	18	0,72%	98,18%
Suspensión de Actos Asistenciales	12	0,48%	98,66%
Resto	33	1,34%	100%



H. U. Getafe: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	957	965	8	0,84%
ACTIVIDAD	513.129	623.896	110.767	21,59%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	18,65	15,47	-3,18	
SUGERENCIAS	19	33	14	73,68%
SOLICITUDES	646	939	293	45,36%
AGRADECIMIENTOS	402	573	171	42,54%



H. U. Getafe. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	200	20,73%	20,73%
Retraso en la atención	188	19,48%	40,21%
Disconformidad con la asistencia	160	16,58%	56,79%
Citaciones	70	7,25%	64,04%
Información Clínica	70	7,25%	71,29%
Lista de espera quirúrgica	53	5,49%	76,78%
Resto	224	23,22%	100%



H. U. Getafe. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	667	71,03%	71,03%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	159	16,93%	87,96%
Desacuerdo con Organización y Normas	25	2,66%	90,62%
Lista de espera quirúrgica	25	2,66%	93,28%
Disconformidad con la asistencia	13	1,38%	94,66%
Información Clínica	9	0,96%	95,62%
Resto	41	4,38%	100%



H. C. de la Defensa Gómez Ulla: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.045	992	-53	-5,07%
ACTIVIDAD	*	388.816	--	--
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	*	25,51	--	
SUGERENCIAS	13	57	44	338,46%
SOLICITUDES	3	122	119	3966,67%
AGRADECIMIENTOS	282	415	133	47,16%

* Dato no disponible



H. C. de la Defensa Gómez Ulla. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Retraso en la atención	224	22,58%	22,58%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	216	21,77%	44,35%
Disconformidad con la asistencia	186	18,75%	63,10%
Trato personal	83	8,37%	71,47%
Accesibilidad	71	7,16%	78,63%
Información Clínica	38	3,83%	82,46%
Resto	174	17,54%	100%



H. C. de la Defensa Gómez Ulla. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	28	22,95%	22,95%
Citaciones	27	22,13%	45,08%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	16	13,11%	58,19%
Disconformidad con la asistencia	12	9,84%	68,03%
Información Clínica	9	7,38%	75,41%
Derivaciones entre Centros	5	4,10%	79,51%
Resto	25	20,49%	100%



HOSPITALES DEL GRUPO III



Hospitales del Grupo III

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



Datos globales evolución 2023-2024. Hospitales Grupo III

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	16.203	15.989	-214	-1,32%
SUGERENCIAS	860	1.259	399	46,40%
SOLICITUDES	38.574	28.947	-9.627	-24,96%
AGRADECIMIENTOS	6.802	7.432	630	9,26%

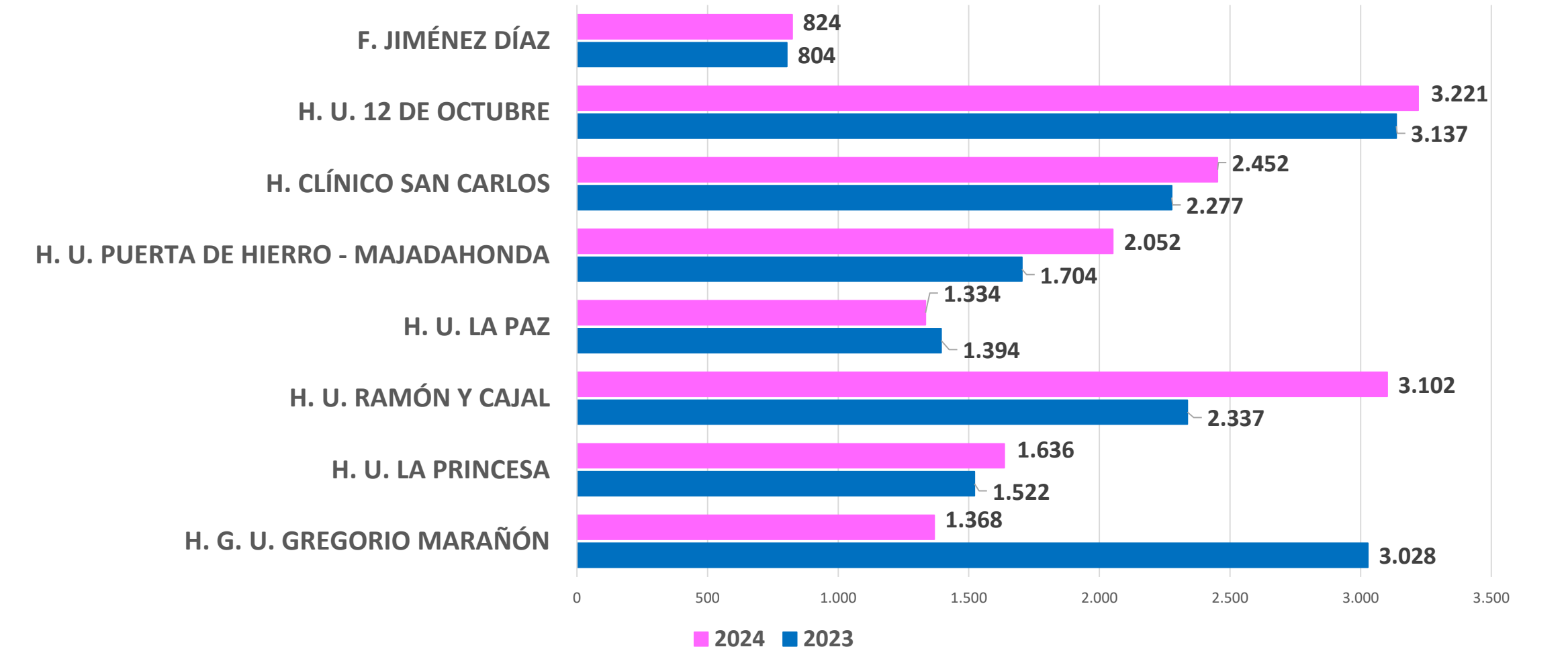


Hospitales Grupo III: datos por hospital 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	1.368	226	2.885	779
H. U. LA PRINCESA	1.636	56	94	421
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.102	213	2.013	829
H. U. LA PAZ	1.334	147	3.202	1.399
H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA	2.052	68	401	373
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.452	147	1.419	1.009
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.221	45	4.034	585
F. JIMÉNEZ DÍAZ	824	357	14.899	2.037
TOTAL	15.989	1.259	28.947	7.432



Hospitales Grupo III: Reclamaciones 2023-2024

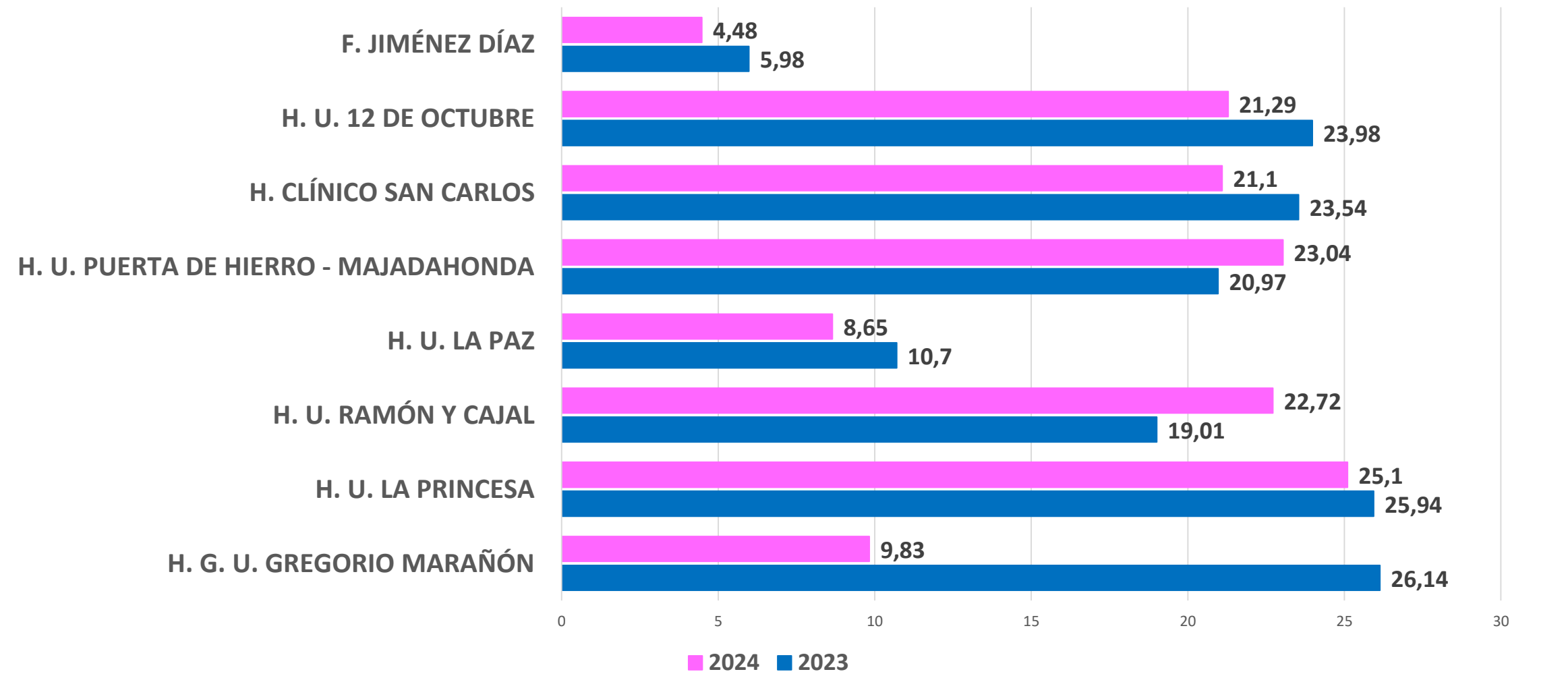


Hospitales Grupo III: Reclamaciones vs Actividad 2024

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN	1.368	1.391.512	9,83
H. U. LA PRINCESA	1.636	651.834	25,10
H. U. RAMÓN Y CAJAL	3.102	1.365.259	22,72
H. U. LA PAZ	1.334	1.543.050	8,65
H. U. PUERTA DE HIERRO - MAJADAHONDA	2.052	890.612	23,04
H. CLÍNICO SAN CARLOS	2.452	1.161.835	21,10
H. U. 12 DE OCTUBRE	3.221	1.512.603	21,29
F. JIMÉNEZ DÍAZ	824	1.840.945	4,48
TOTAL	15.989	10.357.650	15,44



Hospitales Grupo III: Reclamaciones vs Actividad 2023-2024



Hospitales Grupo III: Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	3.497	21,87%	21,87%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	2.604	16,29%	38,16%
Citaciones	2.557	15,99%	54,15%
Retraso en la atención	1.517	9,49%	63,64%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.154	7,22%	70,86%
Información Clínica	754	4,72%	75,58%
Resto	3.906	24,42%	100%

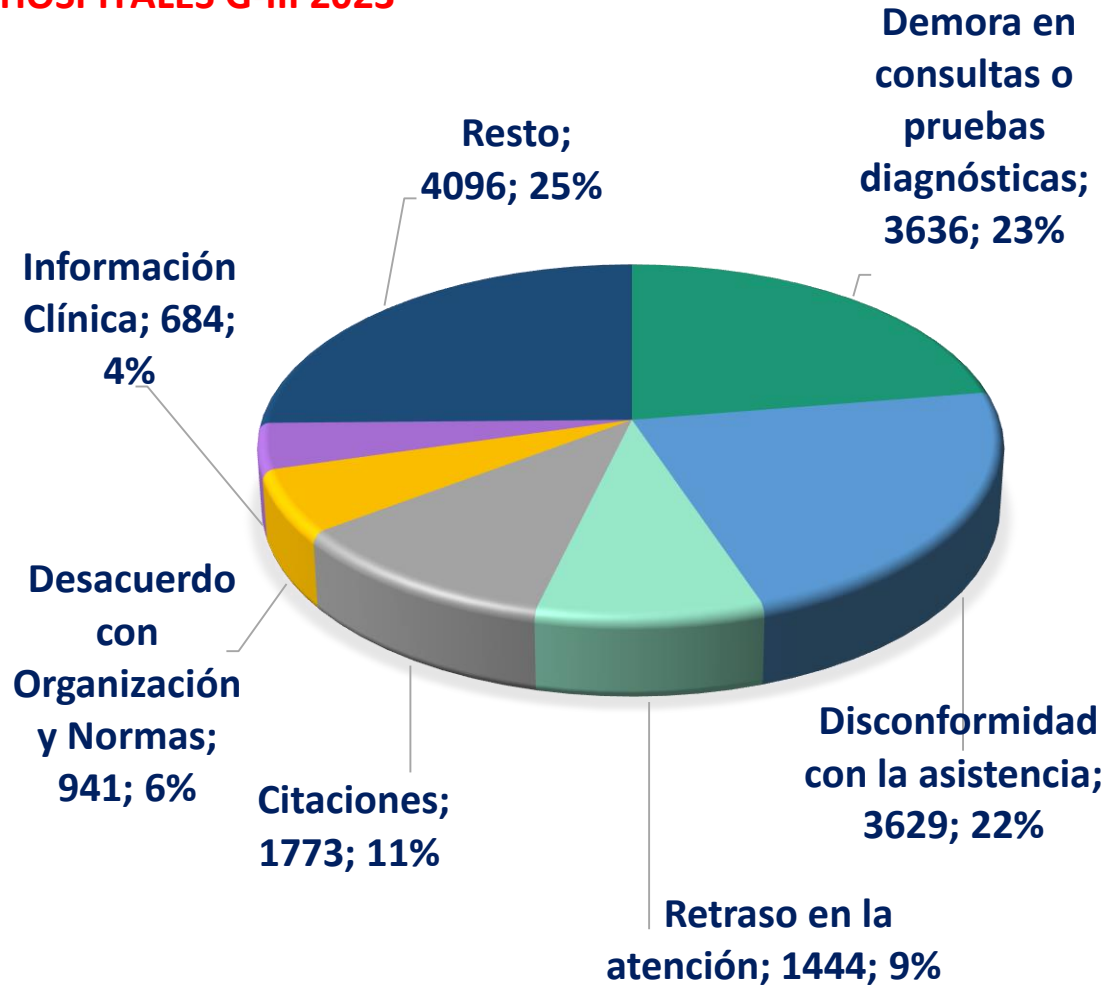


Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES G-III 2024

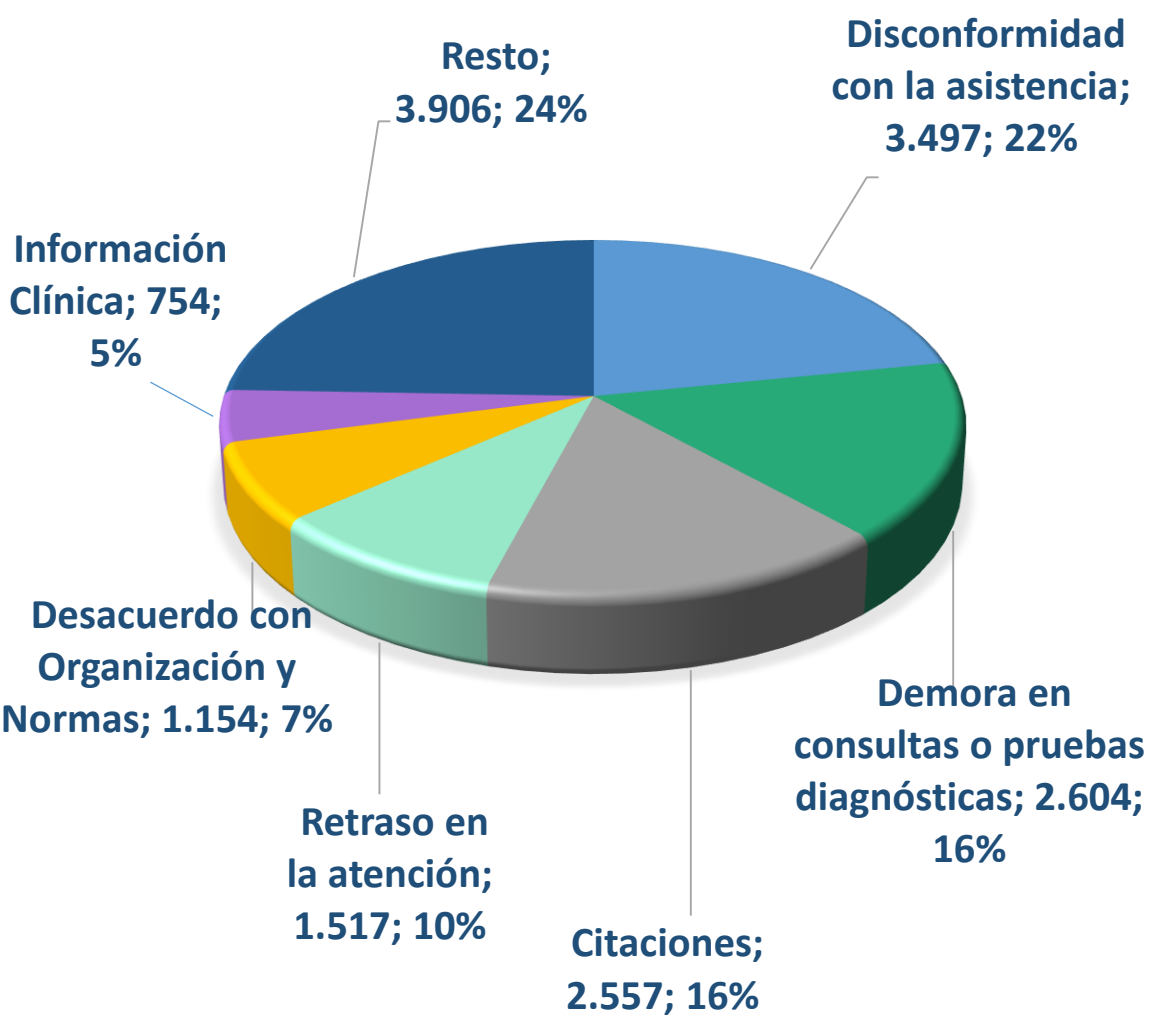


HOSPITALES G-III 2023

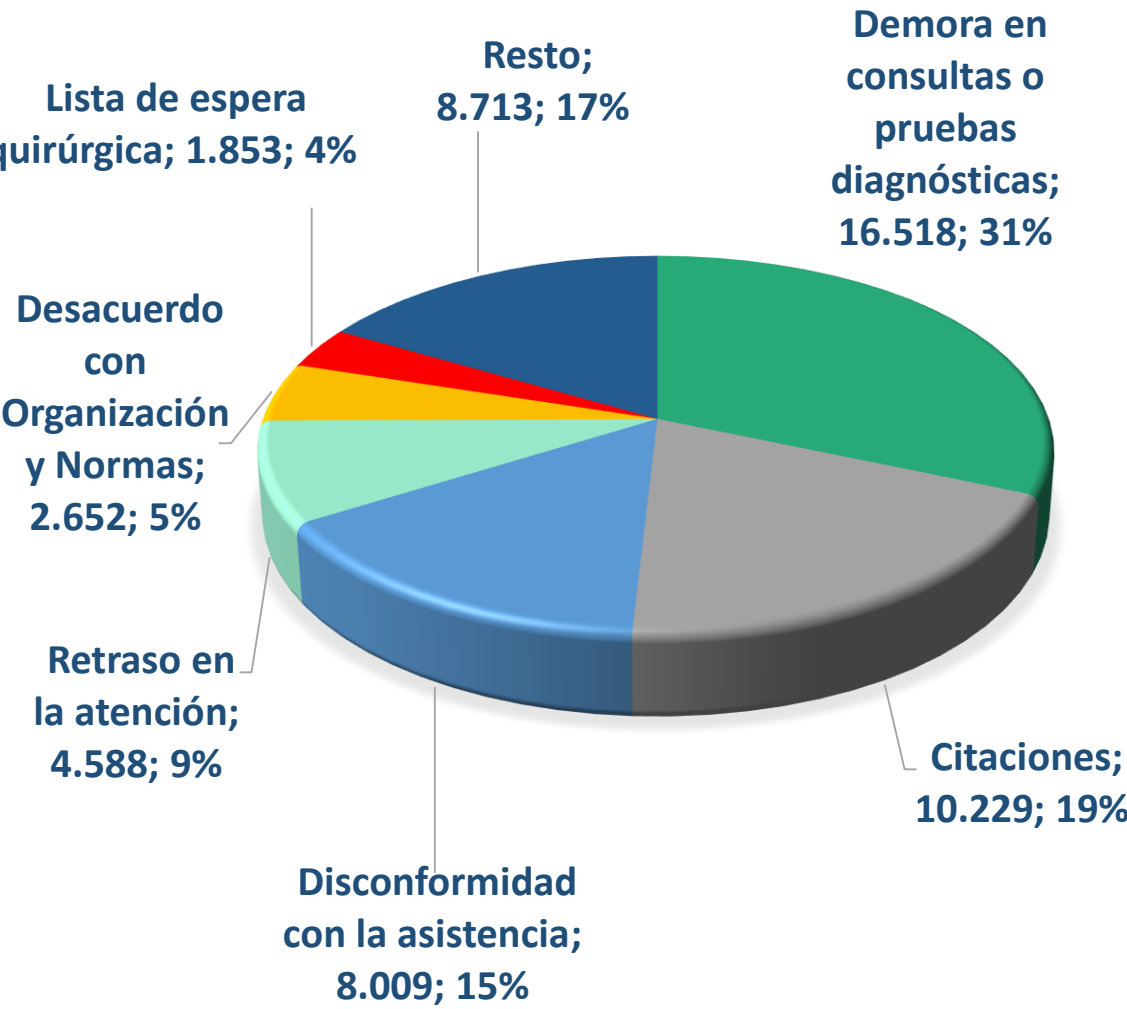


Hospitales Grupo II: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES G-III 2024



HOSPITALES 2024



Hospitales Grupo III: Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	11.008	38,03%	38,03%
Trámites Electrónicos	3.929	13,57%	51,60%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	3.721	12,85%	64,45%
Información Clínica	2.444	8,44%	72,89%
Información General	2.350	8,12%	81,01%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.467	5,07%	86,08%
Resto	4.028	13,92%	100%



H. G. U. Gregorio Marañón: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	3.028	1.368	-1.660	-54,82%
ACTIVIDAD	1.158.436	1.391.512	233.076	20,12%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	26,14	9,83	-16,31	
SUGERENCIAS	236	226	-10	-4,24%
SOLICITUDES	1.801	2.885	1.084	60,19%
AGRADECIMIENTOS	899	779	-120	-13,35%



H. G. U. Gregorio Marañón. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	350	25,58%	25,58%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	320	23,39%	48,97%
Trato personal	166	12,13%	61,10%
Desacuerdo con Organización y Normas	110	8,04%	69,14%
Retraso en la atención	91	6,65%	75,79%
Citaciones	81	5,92%	81,71%
Resto	250	18,29%	100%



H. G. U. Gregorio Marañón. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.449	50,23%	50,23%
Citaciones	713	24,71%	74,94%
Información Clínica	216	7,49%	82,43%
Carpeta de Salud	118	4,09%	86,52%
Disconformidad con la asistencia	76	2,63%	89,15%
Lista de espera quirúrgica	57	1,98%	91,13%
Resto	256	8,87%	100%



H. U. La Princesa: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.522	1.636	114	7,49%
ACTIVIDAD	586.753	651.834	65.081	11,09%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	25,94	25,10	-0,84	
SUGERENCIAS	44	56	12	27,27%
SOLICITUDES	9	94	85	944,44%
AGRADECIMIENTOS	426	421	-5	-1,17%



H. U. La Princesa. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	401	24,51%	24,51%
Disconformidad con la asistencia	350	21,39%	45,90%
Citaciones	224	13,69%	59,59%
Información Clínica	92	5,62%	65,21%
Lista de espera quirúrgica	88	5,38%	70,59%
Desacuerdo con Organización y Normas	66	4,03%	74,62%
Resto	415	25,38%	100%



H. U. La Princesa. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	31	32,98%	32,98%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	21	22,34%	55,32%
Información Clínica	20	21,28%	76,60%
Lista de espera quirúrgica	8	8,51%	85,11%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	5	5,32%	90,43%
Carpeta de Salud	2	2,13%	92,56%
Resto	7	7,44%	100%



H. U. Ramón y Cajal: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.337	3.102	765	32,73%
ACTIVIDAD	1.229.115	1.365.259	136.144	11,08%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	19,01	22,72	3,71	
SUGERENCIAS	146	213	67	45,89%
SOLICITUDES	1.785	2.013	228	12,77%
AGRADECIMIENTOS	756	829	73	9,66%



H. U. Ramón y Cajal. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	863	27,82%	27,82%
Citaciones	540	17,41%	45,23%
Disconformidad con la asistencia	526	16,96%	62,19%
Trato personal	198	6,38%	68,57%
Retraso en la atención	184	5,93%	74,50%
Desacuerdo con Organización y Normas	114	3,68%	78,18%
Resto	677	21,82%	100%



H. U. Ramón y Cajal. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	680	33,78%	33,78%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	541	26,88%	60,66%
Información Clínica	260	12,92%	73,58%
Carpeta de Salud	123	6,11%	79,69%
Lista de espera quirúrgica	103	5,12%	84,81%
Disconformidad con la asistencia	51	2,53%	87,34%
Resto	255	12,66%	100%



H. U. La Paz: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.394	1.334	-60	-4,30%
ACTIVIDAD	1.302.308	1.543.050	240.742	18,49%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	10,70	8,65	-2,05	
SUGERENCIAS	104	147	43	41,35%
SOLICITUDES	2.522	3.202	680	26,96%
AGRADECIMIENTOS	1.407	1.399	-8	-0,57%



H. U. La Paz. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	322	24,14%	24,14%
Disconformidad con la asistencia	318	23,84%	47,98%
Citaciones	213	15,97%	63,95%
Retraso en la atención	91	6,82%	70,77%
Desacuerdo con Organización y Normas	77	5,77%	76,54%
Trato personal	56	4,20%	80,74%
Resto	257	19,26%	100%



H. U. La Paz. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	2.072	64,71%	64,71%
Información General	577	18,02%	82,73%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	217	6,78%	89,51%
Carpeta de Salud	97	3,03%	92,54%
Disconformidad con la asistencia	60	1,87%	94,41%
Trato personal	36	1,12%	95,53%
Resto	143	4,47%	100%



H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	1.704	2.052	348	20,42%
ACTIVIDAD	812.670	890.612	77.942	9,59%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	20,97	23,04	2,07	
SUGERENCIAS	45	68	23	51,11%
SOLICITUDES	305	401	96	31,48%
AGRADECIMIENTOS	474	373	-101	-21,31%



H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Citaciones	471	22,95%	22,95%
Disconformidad con la asistencia	444	21,64%	44,59%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	400	19,49%	64,08%
Retraso en la atención	161	7,85%	71,93%
Desacuerdo con Organización y Normas	129	6,29%	78,22%
Lista de espera quirúrgica	95	4,63%	82,85%
Resto	352	17,15%	100%



H. U. Puerta de Hierro-Majadahonda. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	96	23,94%	23,94%
Citaciones	84	20,95%	44,89%
Carpeta de Salud	74	18,45%	63,34%
Disconformidad con la asistencia	39	9,73%	73,07%
Información Clínica	26	6,48%	79,55%
Desacuerdo con Organización y Normas	21	5,24%	84,79%
Resto	61	15,21%	100%



H. U. Clínico San Carlos: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	2.277	2.452	175	7,69%
ACTIVIDAD	967.110	1.161.835	194.725	20,13%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	23,54	21,10	-2,44	
SUGERENCIAS	136	147	11	8,09%
SOLICITUDES	1.859	1.419	-440	-23,67%
AGRADECIMIENTOS	768	1.009	241	31,38%



H. U. Clínico San Carlos. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Citaciones	591	24,10%	24,10%
Disconformidad con la asistencia	451	18,39%	42,49%
Desacuerdo con Organización y Normas	271	11,05%	53,54%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	245	9,99%	63,53%
Información Clínica	191	7,79%	71,32%
Carpeta de Salud	190	7,75%	79,07%
Resto	513	20,93%	100%



H. U. Clínico San Carlos. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	985	69,42%	69,42%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	179	12,61%	82,03%
Información Clínica	122	8,60%	90,63%
Desacuerdo con Organización y Normas	34	2,40%	93,03%
Lista de espera quirúrgica	26	1,83%	94,86%
Disconformidad con la asistencia	19	1,34%	96,20%
Resto	54	3,80%	100%



H. U. 12 de Octubre: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	3.137	3.221	84	2,68%
ACTIVIDAD	1.308.090	1.512.603	204.513	15,63%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	23,98	21,29	-2,69	
SUGERENCIAS	43	45	2	4,65%
SOLICITUDES	4.364	4.034	-330	-7,56%
AGRADECIMIENTOS	469	585	116	24,73%



H. U. 12 de Octubre. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	755	23,44%	23,44%
Retraso en la atención	749	23,25%	46,69%
Lista de espera quirúrgica	323	10,03%	56,72%
Desacuerdo con Organización y Normas	291	9,03%	65,75%
Citaciones	258	8,01%	73,76%
Información Clínica	135	4,19%	77,95%
Resto	710	22,05%	100%



H. U. 12 de Octubre. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	2.518	62,42%	62,42%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	1.374	34,06%	96,48%
Lista de espera quirúrgica	34	0,84%	97,32%
Información Clínica	18	0,45%	97,77%
Desacuerdo con Organización y Normas	16	0,40%	98,17%
Disconformidad con la asistencia	15	0,37%	98,54%
Resto	59	1,46%	100%



H. U. Fundación Jiménez Díaz: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	804	824	20	2,49%
ACTIVIDAD	1.345.589	1.840.945	495.356	36,81%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	5,98	4,48	-1,50	
SUGERENCIAS	106	357	251	236,79%
SOLICITUDES	25.929	14.899	-11030	-42,54%
AGRADECIMIENTOS	1.603	2.037	434,00	27,07%



H. U. Fundación Jiménez Díaz. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	303	36,77%	36,77%
Citaciones	179	21,72%	58,49%
Información Clínica	96	11,65%	70,14%
Desacuerdo con Organización y Normas	96	11,65%	81,79%
Trato personal	28	3,40%	85,19%
Retraso en la atención	25	3,03%	88,22%
Resto	97	11,73%	100%



H. U. Fundación Jiménez Díaz. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	3.925	26,34%	26,34%
Trámites Electrónicos	3.909	26,24%	52,58%
Información Clínica	1.768	11,87%	64,45%
Información General	1.681	11,28%	75,73%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.291	8,67%	84,40%
Instrucciones previas	863	5,79%	90,19%
Resto	1.462	9,81%	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 2023-2024. Hospitales Grupo IV

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	271	261	-10	-3,69%
SUGERENCIAS	31	27	-4,00	-12,90%
SOLICITUDES	76	72	-4	-5,26%
AGRADECIMIENTOS	354	399	45	12,71%

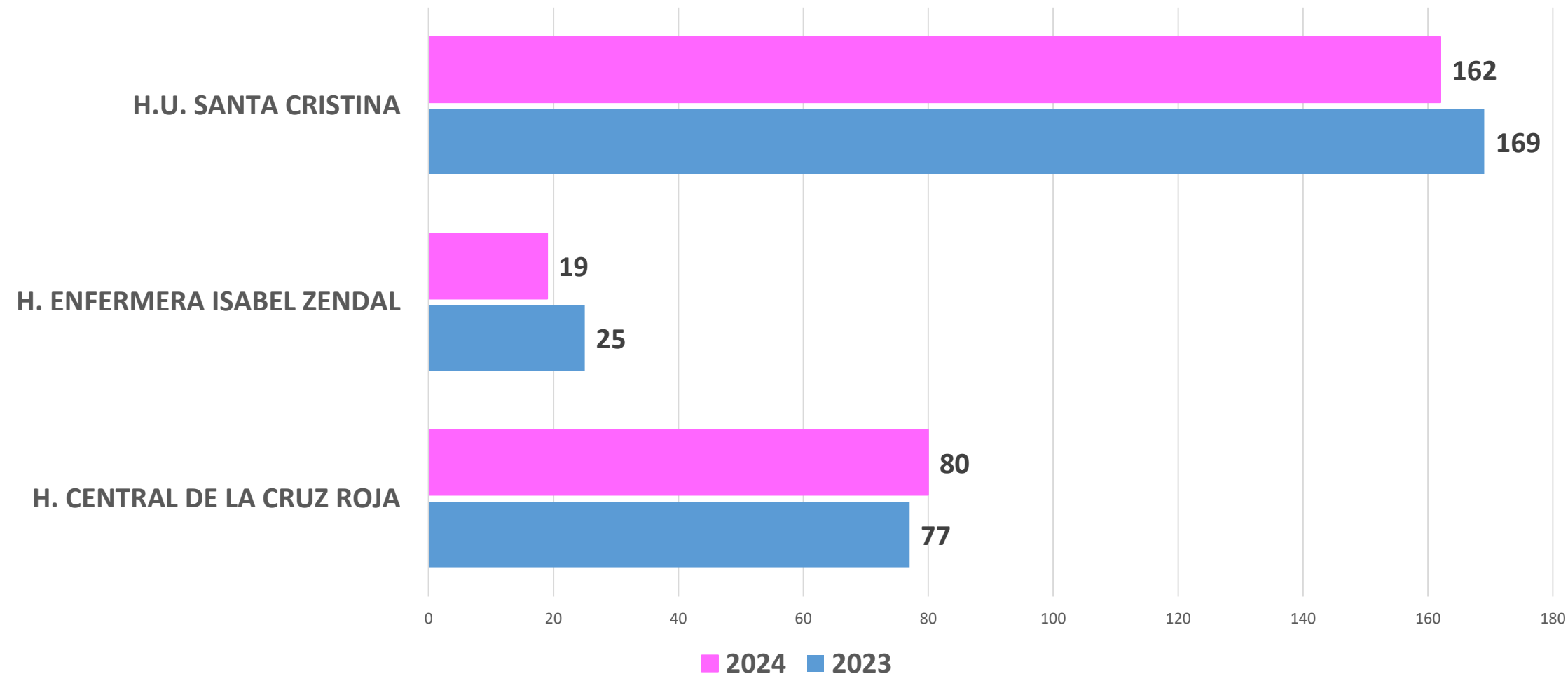


Hospitales Grupo IV: Datos por hospital 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	80	4	15	129
H. ENFERMERA ISABEL ZENDAL	19	6	1	110
H.U. SANTA CRISTINA	162	17	56	160
TOTAL	261	27	72	399



Hospitales Grupo IV: Reclamaciones 2023-2024



Hospitales Grupo IV: Reclamaciones vs Actividad 2024

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	80	129.500	6,18
H. ENFERMERA ISABEL ZENDAL	19	232	818,97
H.U. SANTA CRISTINA	162	137.706	11,76
TOTAL	261	267.438	9,76



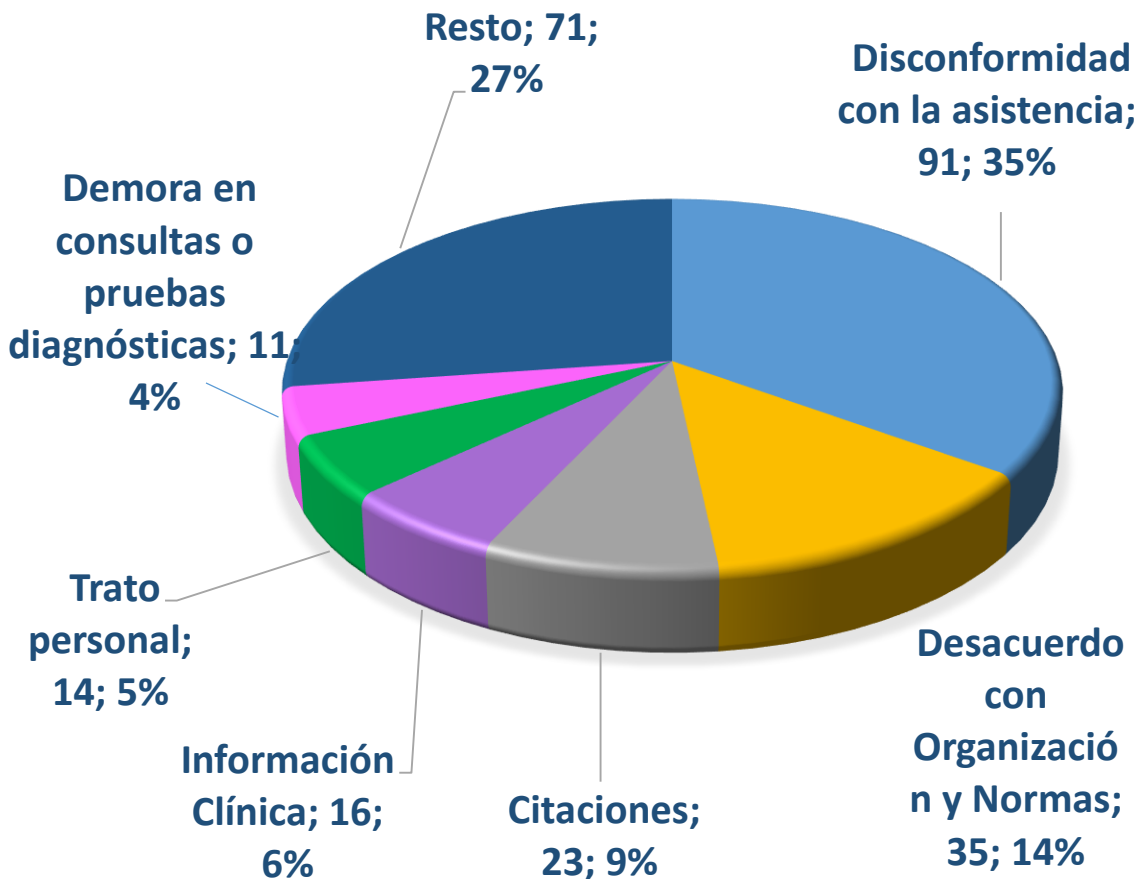
Hospitales Grupo IV: Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	91	34,87%	34,87%
Desacuerdo con Organización y Normas	35	13,41%	48,28%
Citaciones	23	8,81%	57,09%
Información Clínica	16	6,13%	63,22%
Trato personal	14	5,36%	68,58%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	11	4,21%	72,79%
Resto	71	27,21%	100%

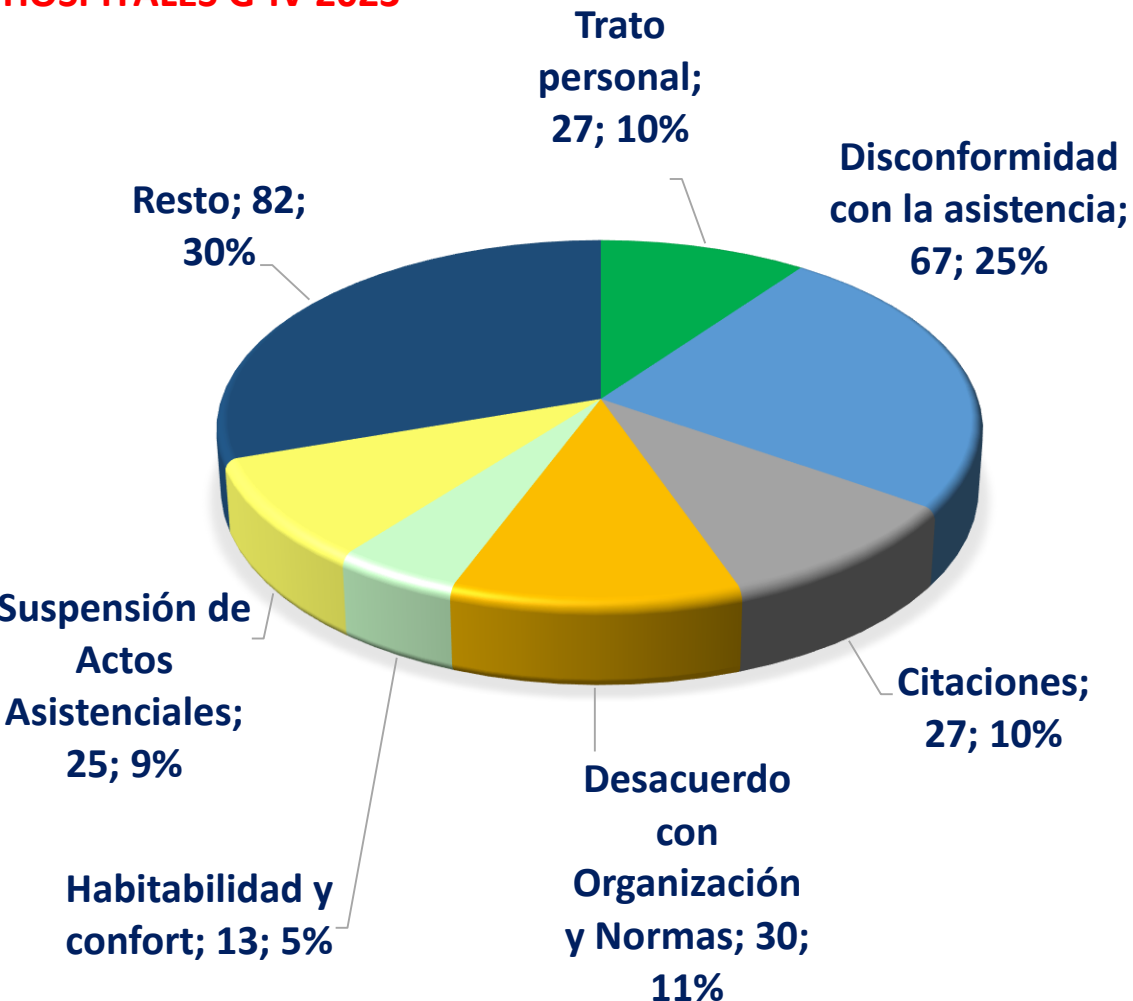


Hospitales Grupo IV: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES G-IV 2024

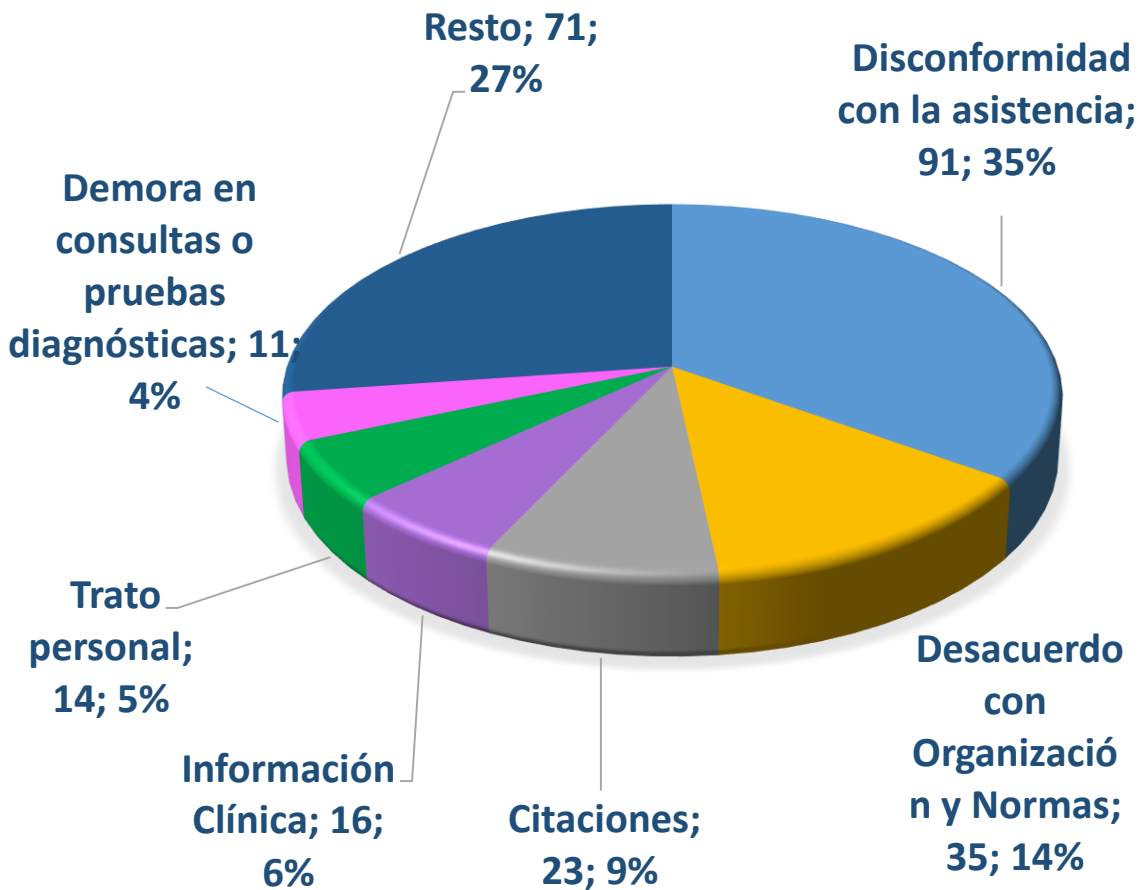


HOSPITALES G-IV 2023

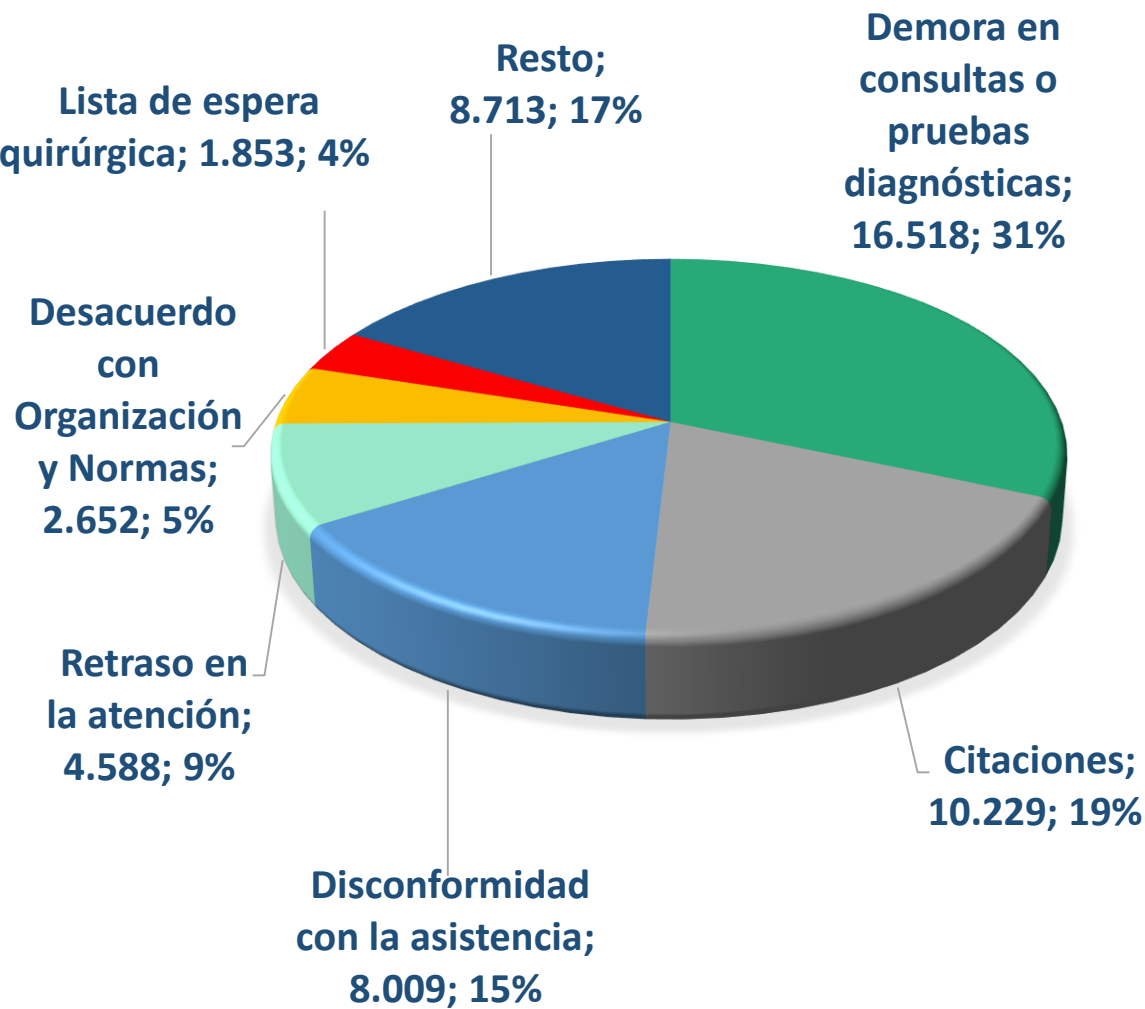


Hospitales Grupo IV: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES G-IV 2024



HOSPITALES 2024



Hospitales Grupo IV: Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	30	41,67%	41,67%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	17	23,61%	65,28%
Información Clínica	8	11,11%	76,39%
Lista de espera quirúrgica	7	9,72%	86,11%
Información General	4	5,56%	91,67%
Carpeta de Salud	2	2,78%	94,45%
Resto	4	5,56%	100%



H. U. Central Cruz Roja: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	77	80	3	3,90%
ACTIVIDAD	112.417	129.500	17.083	15,20%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	6,85	6,18	-0,67	
SUGERENCIAS	5	4	-1	-20,00%
SOLICITUDES	15	15	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	111	129	18	16,22%



H. U. Central Cruz Roja. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	23	28,75%	28,75%
Desacuerdo con Organización y Normas	12	15,00%	43,75%
Trato personal	7	8,75%	52,50%
Retraso en la atención	6	7,50%	60,00%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	6	7,50%	67,50%
Citaciones	5	6,25%	73,75%
Resto	21	26,25%	100%



H. U. Central Cruz Roja. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	11	73,33%	73,33%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4	26,67%	100%



H. Enfermera Isabel Zendal: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	25	19	-6	-24,00%
ACTIVIDAD	*	232	--	--
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	*	818,97	--	
SUGERENCIAS	8	6	-2	-25,00%
SOLICITUDES	7	1	-6	-85,71%
AGRADECIMIENTOS	64	110	46	71,88%

* Dato no disponible



H. Enfermera Isabel Zendal. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Derivaciones entre Centros	6	31,58%	31,58%
Disconformidad con la asistencia	6	31,58%	63,16%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	21,05%	84,21%
Cocina	2	10,53%	94,74%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	5,26%	100%



H. Enfermera Isabel Zendal. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Cocina	1	100,00%	100%



H. U. Santa Cristina: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	169	162	-1.861	-91,99%
ACTIVIDAD	122.166	137.706	15.540	12,72%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	13,83	11,76	-2,07	
SUGERENCIAS	18	17	-152	-89,94%
SOLICITUDES	54	56	38	211,11%
AGRADECIMIENTOS	179	160	106	196,30%



H. U. Santa Cristina. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	62	38,27%	38,27%
Desacuerdo con Organización y Normas	19	11,73%	50,00%
Citaciones	18	11,11%	61,11%
Información Clínica	11	6,79%	67,90%
Trato personal	7	4,32%	72,22%
Falta de asistencia	6	3,70%	75,92%
Resto	39	24,08%	100%



H. U. Santa Cristina. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Citaciones	19	33,93%	33,93%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	13	23,21%	57,14%
Información Clínica	8	14,29%	71,43%
Lista de espera quirúrgica	7	12,50%	83,93%
Información General	4	7,14%	91,07%
Carpeta de Salud	2	3,57%	94,64%
Resto	3	5,36%	100%



HOSPITALES DE MEDIA ESTANCIA



Hospitales de Media Estancia

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



Datos globales evolución 2023-2024. Hospitales de media estancia

	2023	2024	Δ	$\Delta \%$
RECLAMACIONES	38	39	1	2,63%
SUGERENCIAS	4	2	-2,00	-50,00%
SOLICITUDES	0	0	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	186	190	4	2,15%

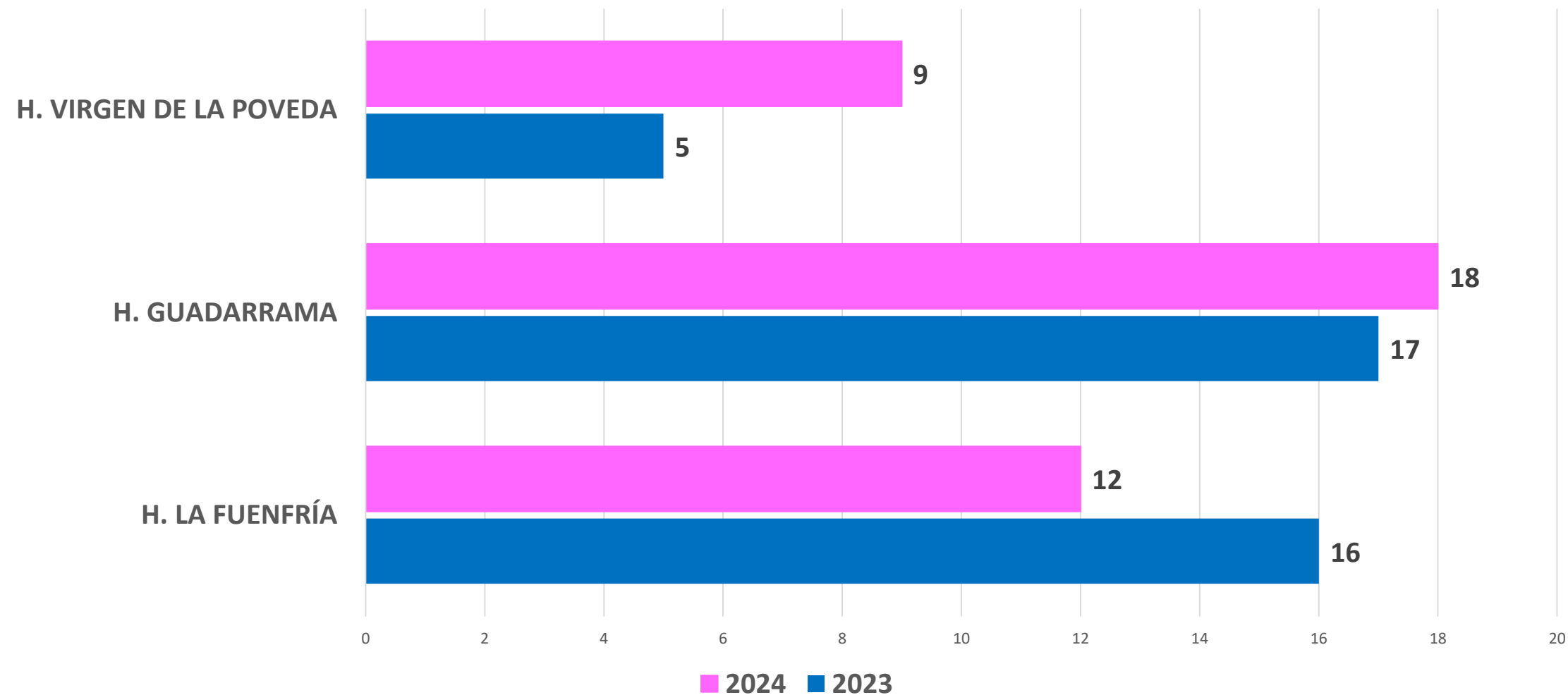


Hospitales de media estancia: Datos por hospital 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. LA FUENFRÍA	12	0	0	25
H. GUADARRAMA	18	1	0	156
H. VIRGEN DE LA POVEDA	9	1	0	9
TOTAL	39	2	0	190



Hospitales de Media Estancia: Reclamaciones 2023-2024

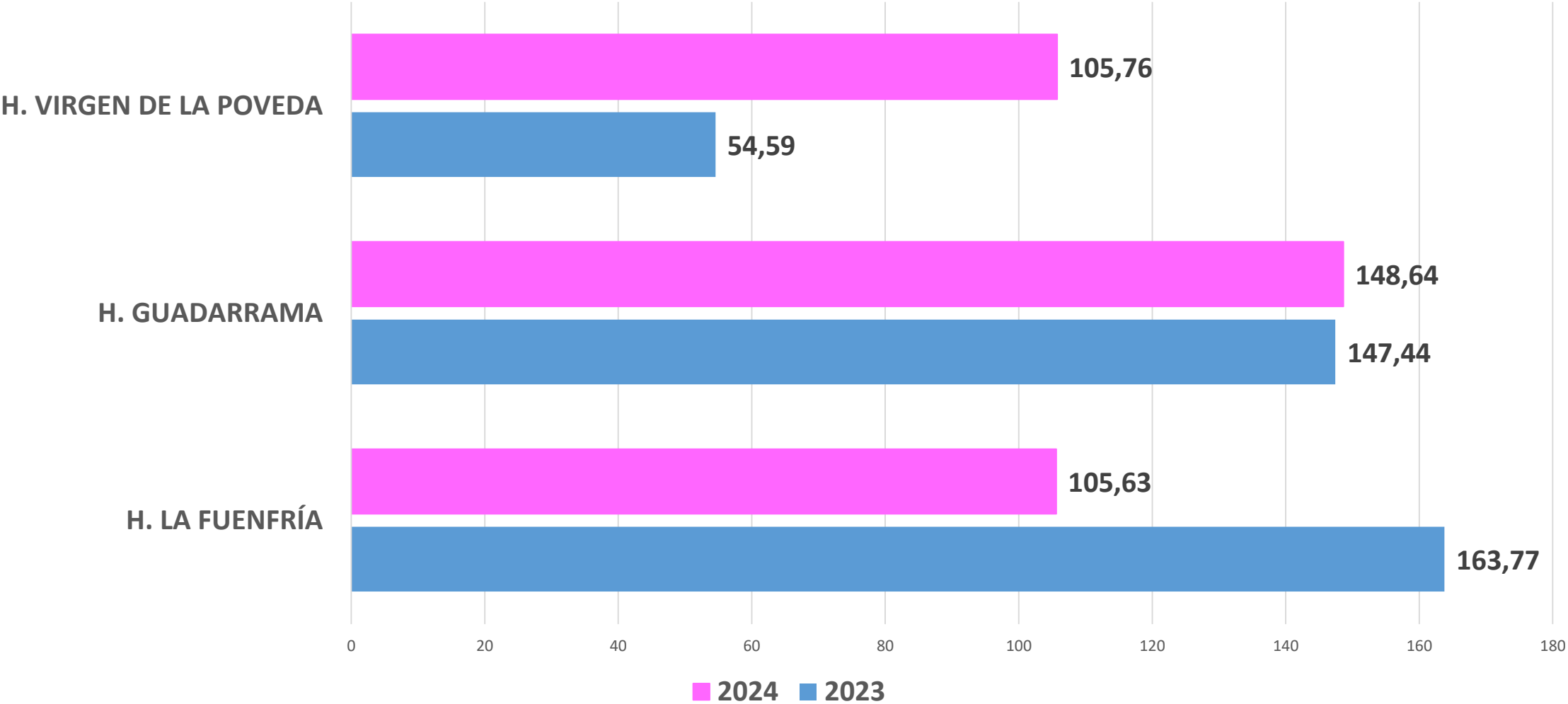


Hospitales de media estancia: Reclamaciones vs Actividad 2024

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. LA FUENFRÍA	12	1.136	105,63
H. GUADARRAMA	18	1.211	148,64
H. VIRGEN DE LA POVEDA	9	851	105,76
TOTAL	39	3.198	121,95



Hospitales de Media Estancia : Reclamaciones vs Actividad. 2023-2024



Hospitales de media estancia: Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	19	48,72%	48,72%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	10,26%	58,98%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	4	10,26%	69,24%
Cafetería y restaurante	4	10,26%	79,50%
Cocina	2	5,13%	84,63%
Resto	6	15,37%	100%



Hospitales Media Estancia: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES ME 2024

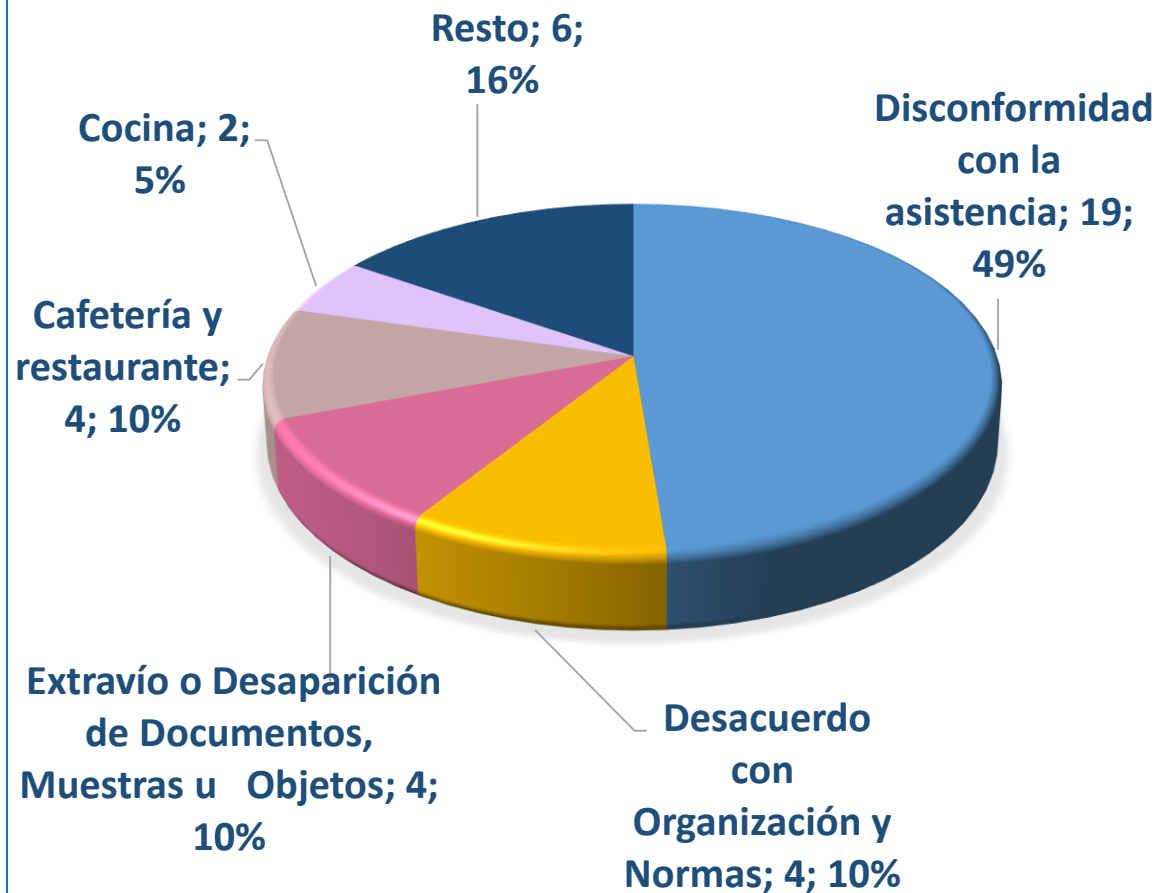


HOSPITALES ME 2023

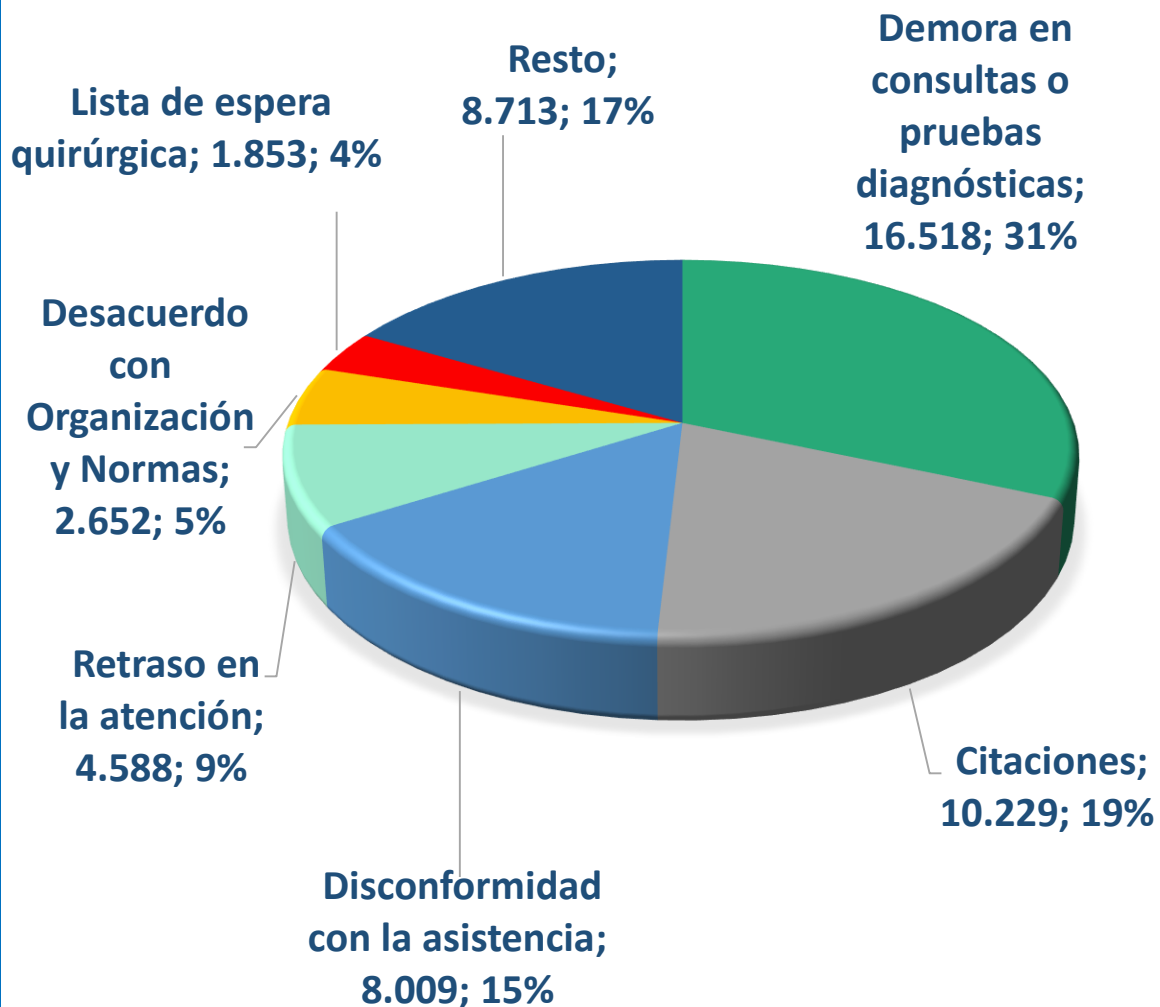


Hospitales Media Estancia : Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES ME 2024



HOSPITALES 2024



H. La Fuenfría: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	16	12	-4	-25,00%
ACTIVIDAD	977	1.136	159	16,27%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	163,77	105,63	-58,14	
SUGERENCIAS	0	0	0	0,00%
SOLICITUDES	0	0	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	18	25	7	38,89%



H. La Fuenfría. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	3	25,00%	25,00%
Disconformidad con la asistencia	3	25,00%	50,00%
Cafetería y restaurante	3	25,00%	75,00%
Habitabilidad y confort	1	8,33%	83,33%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	8,33%	91,66%
Efectos Adversos	1	8,33%	100%



H. Guadarrama: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	17	18	1	5,88%
ACTIVIDAD	1.153	1.211	58	5,03%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	147,44	148,64	1,20	
SUGERENCIAS	3	1	-2	-66,67%
SOLICITUDES	0	0	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	156	156	0	0,00%



H. Guadarrama. Motivos de reclamación

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	13	72,21%	72,21%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	2	11,11%	83,32%
Cafetería y restaurante	1	5,56%	88,88%
Cocina	1	5,56%	94,44%
Carpeta de Salud	1	5,56%	100%



H. Virgen de la Poveda: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	5	9	4	80,00%
ACTIVIDAD	916	851	-65	-7,10%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	54,59	105,76	51,17	
SUGERENCIAS	1	1	0	0,00%
SOLICITUDES	0	0	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	12	9	-3	-25,00%



H. Virgen de la Poveda. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	3	33,33%	33,33%
Recursos materiales	1	11,11%	44,44%
Desacuerdo con Organización y Normas	1	11,11%	55,55%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	11,11%	66,66%
Citaciones	1	11,11%	77,77%
Información Clínica	1	11,11%	88,88%
Cocina	1	11,11%	100%



HOSPITALES PSIQUIÁTRICOS



Hospitales Psiquiátricos

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



Datos globales evolución 2023-2024. Hospitales psiquiátricos

	2023	2024	Δ	$\Delta \%$
RECLAMACIONES	216	332	116	53,70%
SUGERENCIAS	14	14	0,00	0,00%
SOLICITUDES	22	42	20	90,91%
AGRADECIMIENTOS	19	25	6	31,58%

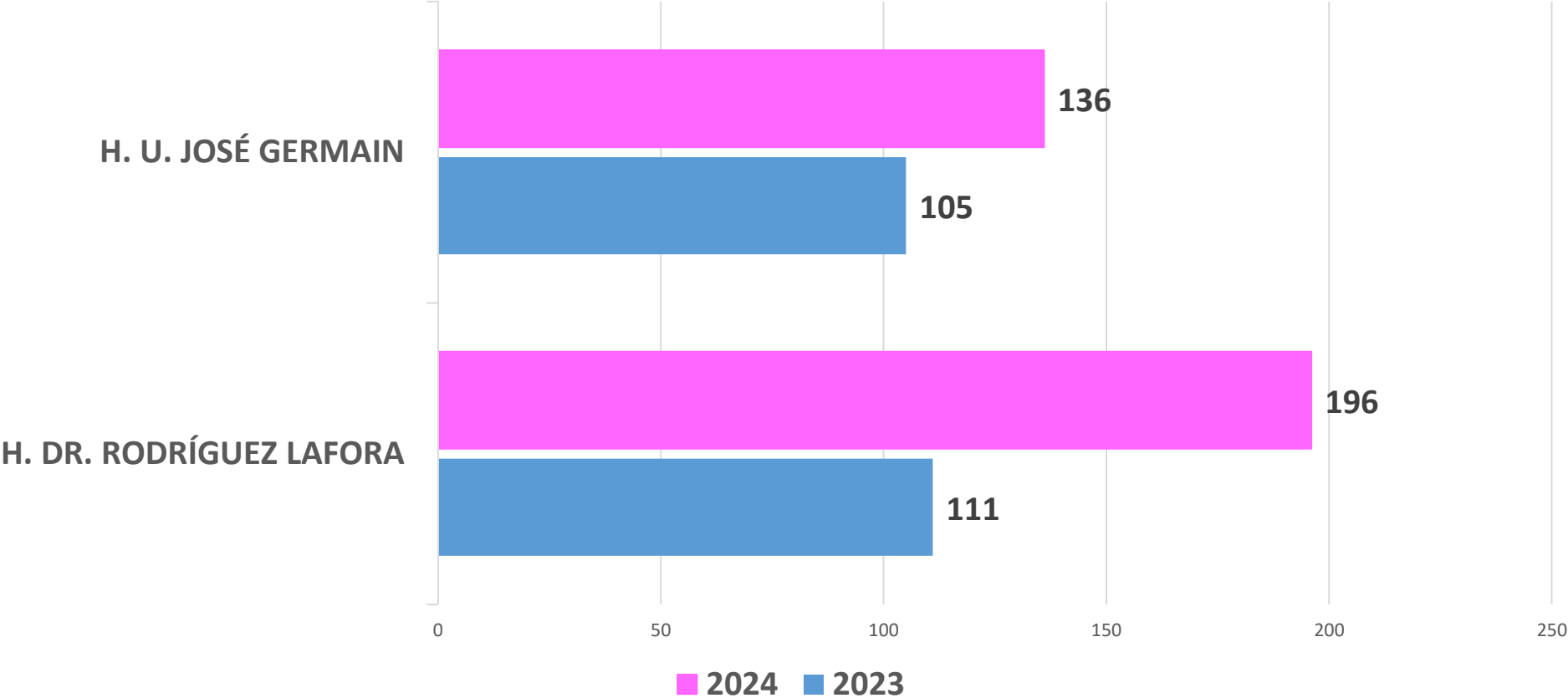


Hospitales psiquiátricos: Datos por hospital 2024

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	SOLICITUDES	AGRADECIMIENTOS
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	196	10	41	18
H. U. JOSÉ GERMAIN	136	4	1	7
TOTAL	332	14	42	25



Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones 2023-2024

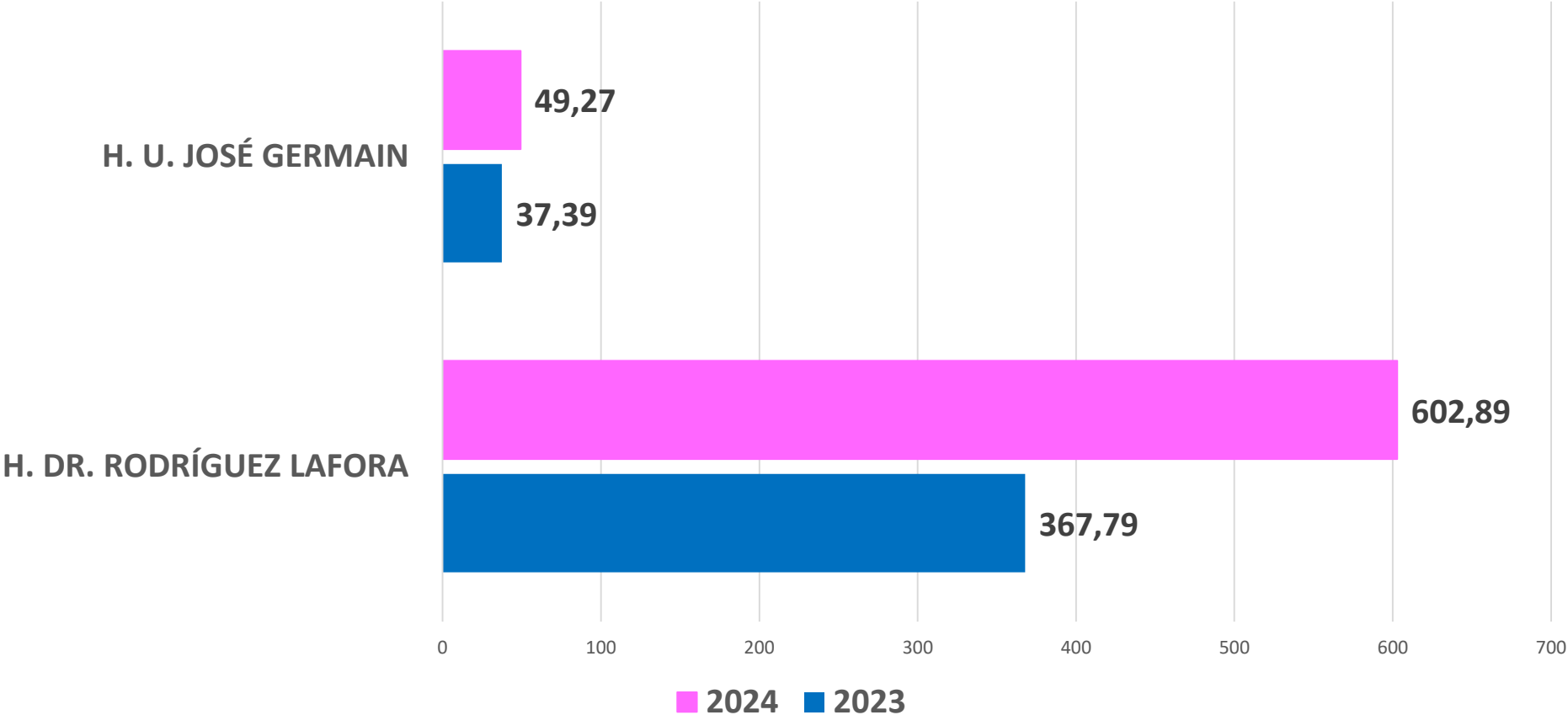


Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad 2024

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA	196	3.251	602,89
H. U. JOSÉ GERMAIN	136	27.601	49,27
TOTAL	332	30.852	107,61



Hospitales psiquiátricos: Reclamaciones vs Actividad. 2023-2024



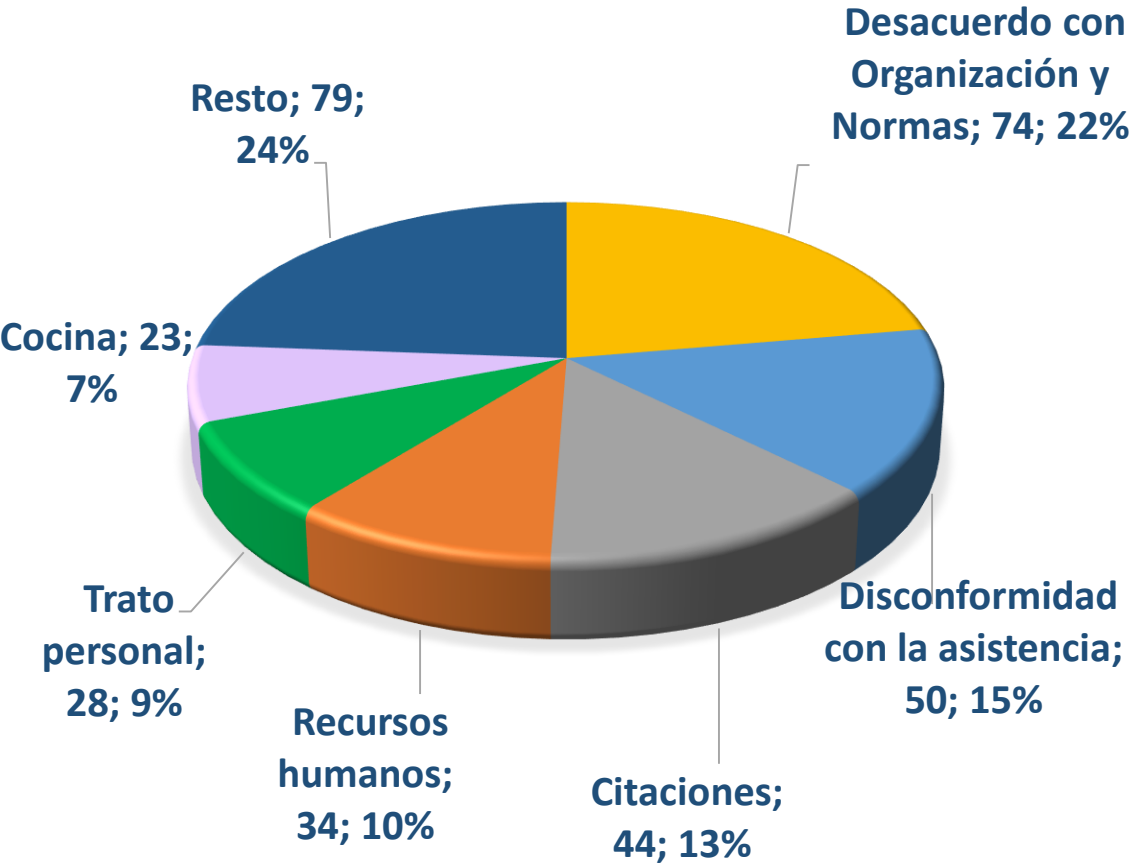
Hospitales psiquiátricos: Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	74	22,29%	22,29%
Disconformidad con la asistencia	50	15,06%	37,35%
Citaciones	44	13,25%	50,60%
Recursos humanos	34	10,24%	60,84%
Trato personal	28	8,43%	69,27%
Cocina	23	6,93%	76,20%
Resto	79	23,80%	100%

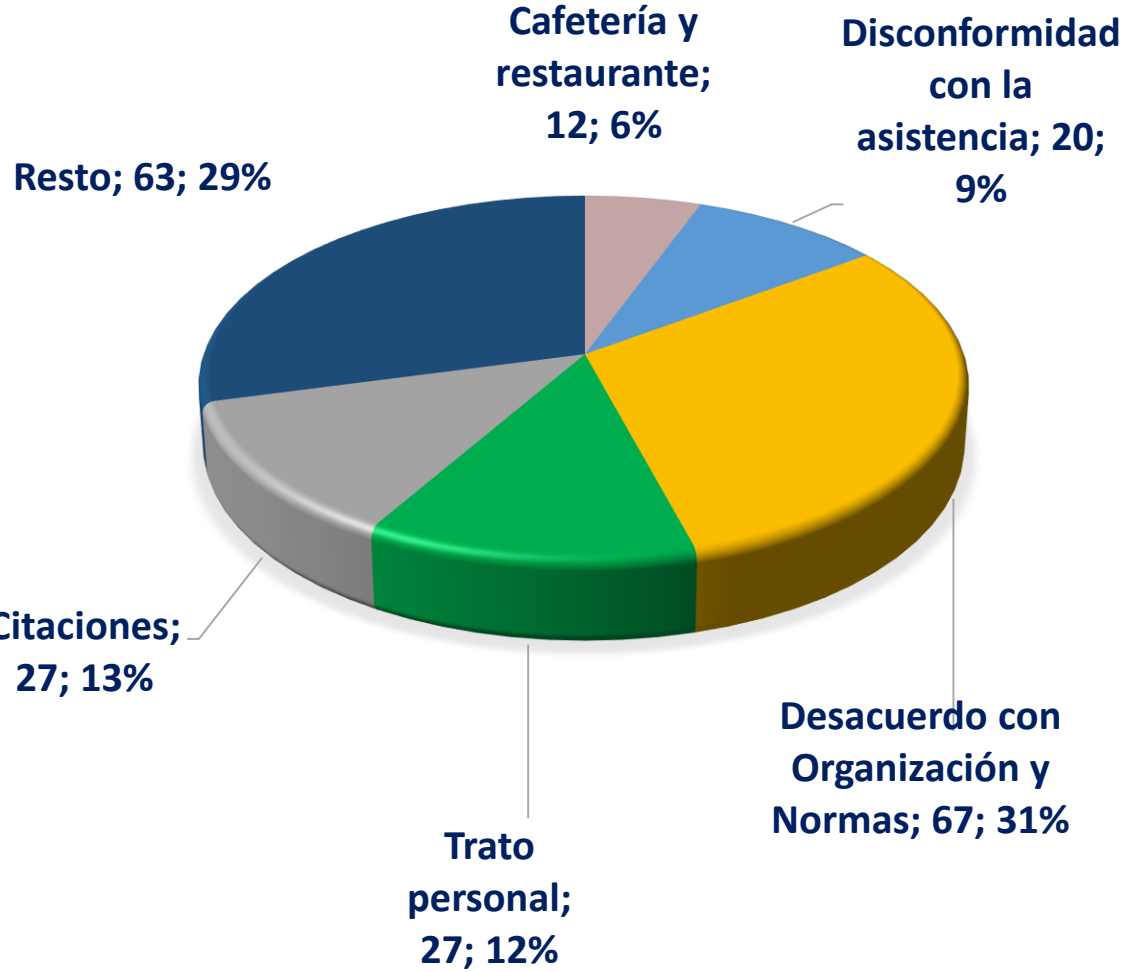


Hospitales Psiquiátricos: Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES PS 2024

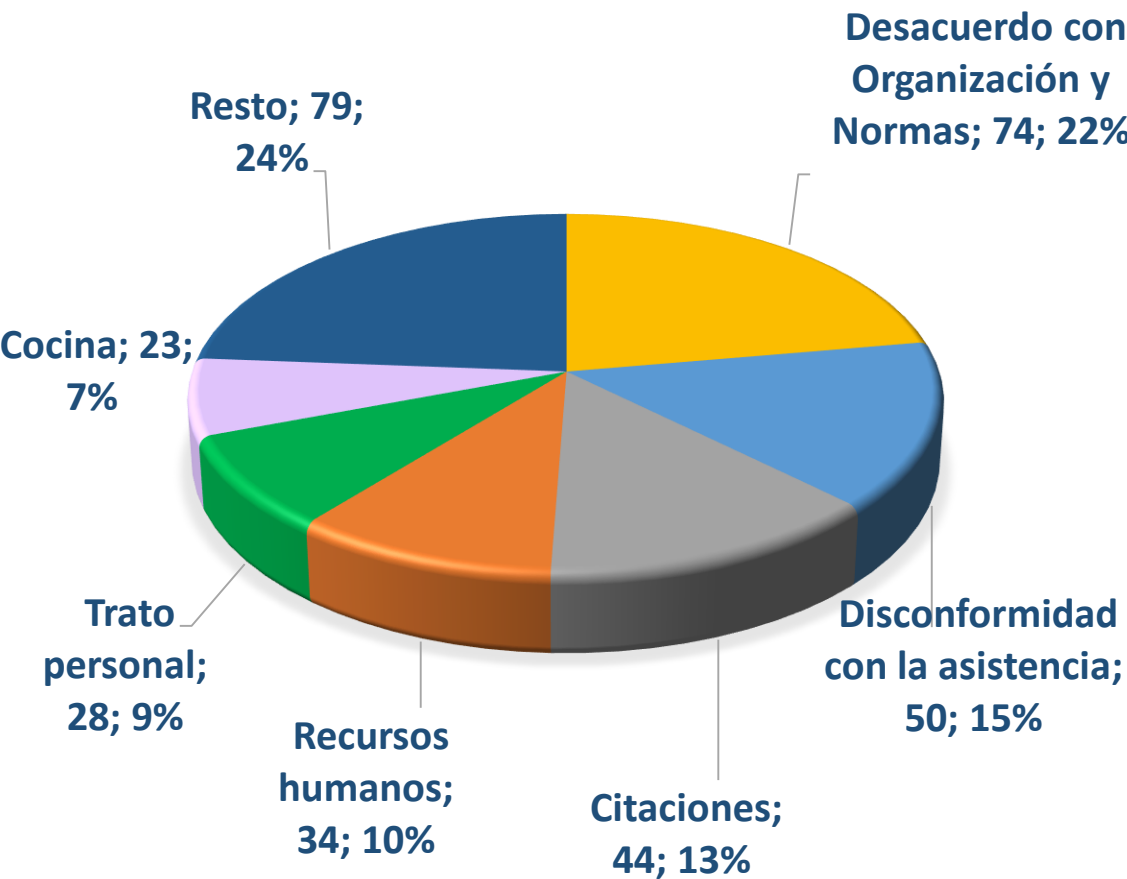


HOSPITALES PS 2023

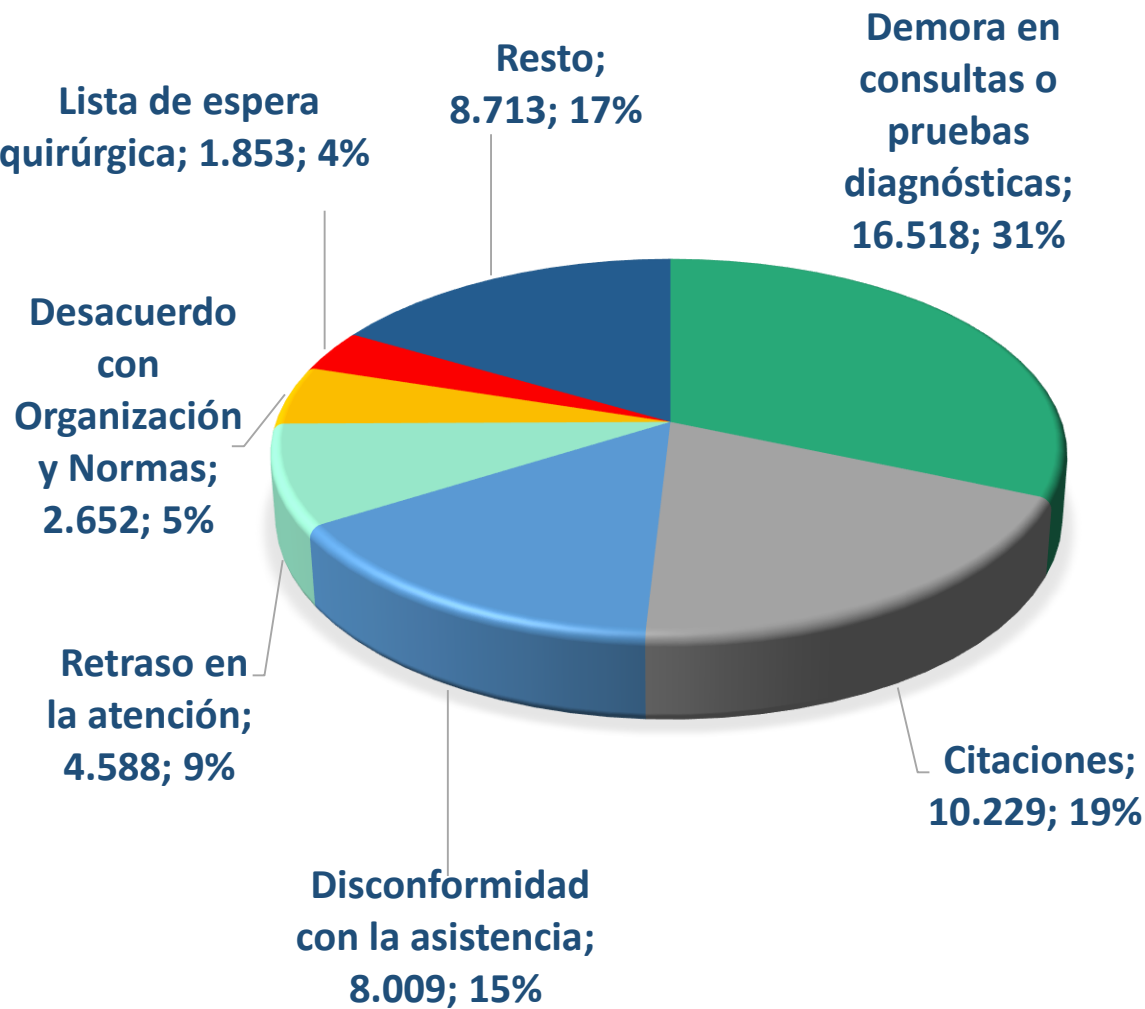


Hospitales Psiquiátricos : Motivos de reclamación 2023-2024

HOSPITALES PS 2024



HOSPITALES 2024



Hospitales psiquiátricos: Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Recursos materiales	11	26,19%	26,19%
Desacuerdo con Organización y Normas	7	16,68%	42,87%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	5	11,90%	54,77%
Información General	5	11,90%	66,67%
Cocina	5	11,90%	78,57%
Recursos humanos	4	9,53%	88,00%
Resto	5	11,90%	100%



H. Dr. Rodríguez Lafora: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	111	196	85	76,58%
ACTIVIDAD	3.018	3.251	233	7,72%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	367,79	602,89	235,10	
SUGERENCIAS	11	10	-1	-9,09%
SOLICITUDES	18	41	23	127,78%
AGRADECIMIENTOS	17	18	1	5,88%



H. Dr. Rodríguez Lafora. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	38	19,39%	19,39%
Recursos humanos	33	16,84%	36,23%
Trato personal	25	12,76%	48,99%
Cocina	22	11,22%	60,21%
Recursos materiales	16	8,16%	68,37%
Disconformidad con la asistencia	16	8,16%	76,53%
Resto	46	23,47%	100%



H. Dr. Rodríguez Lafora. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Recursos materiales	11	26,81%	26,81%
Desacuerdo con Organización y Normas	6	14,63%	41,44%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	5	12,20%	53,64%
Información General	5	12,20%	65,84%
Cocina	5	12,20%	78,04%
Recursos humanos	4	9,76%	87,80%
Resto	5	12,20%	100%



H. U. José Germain: 2023-2024

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	105	136	31	29,52%
ACTIVIDAD	28.082	27.601	-481	-1,71%
RECLAMACIONES/10.000 ACTOS	37,39	49,27	11,88	
SUGERENCIAS	3	4	1	33,33%
SOLICITUDES	4	1	-3	-75,00%
AGRADECIMIENTOS	2	7	5	250,00%



H. U. José Germain. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Citaciones	44	32,35%	32,35%
Desacuerdo con Organización y Normas	36	26,47%	58,82%
Disconformidad con la asistencia	34	25,00%	83,82%
Información Clínica	9	6,62%	90,44%
Libre Elección de Profesional Sanitario o Centro	3	2,21%	92,65%
Trato personal	3	2,21%	94,86%
Resto	7	5,14%	100%



H. U. José Germain. Motivos de solicitud 2024

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



CENTRO DE TRANSFUSIÓN

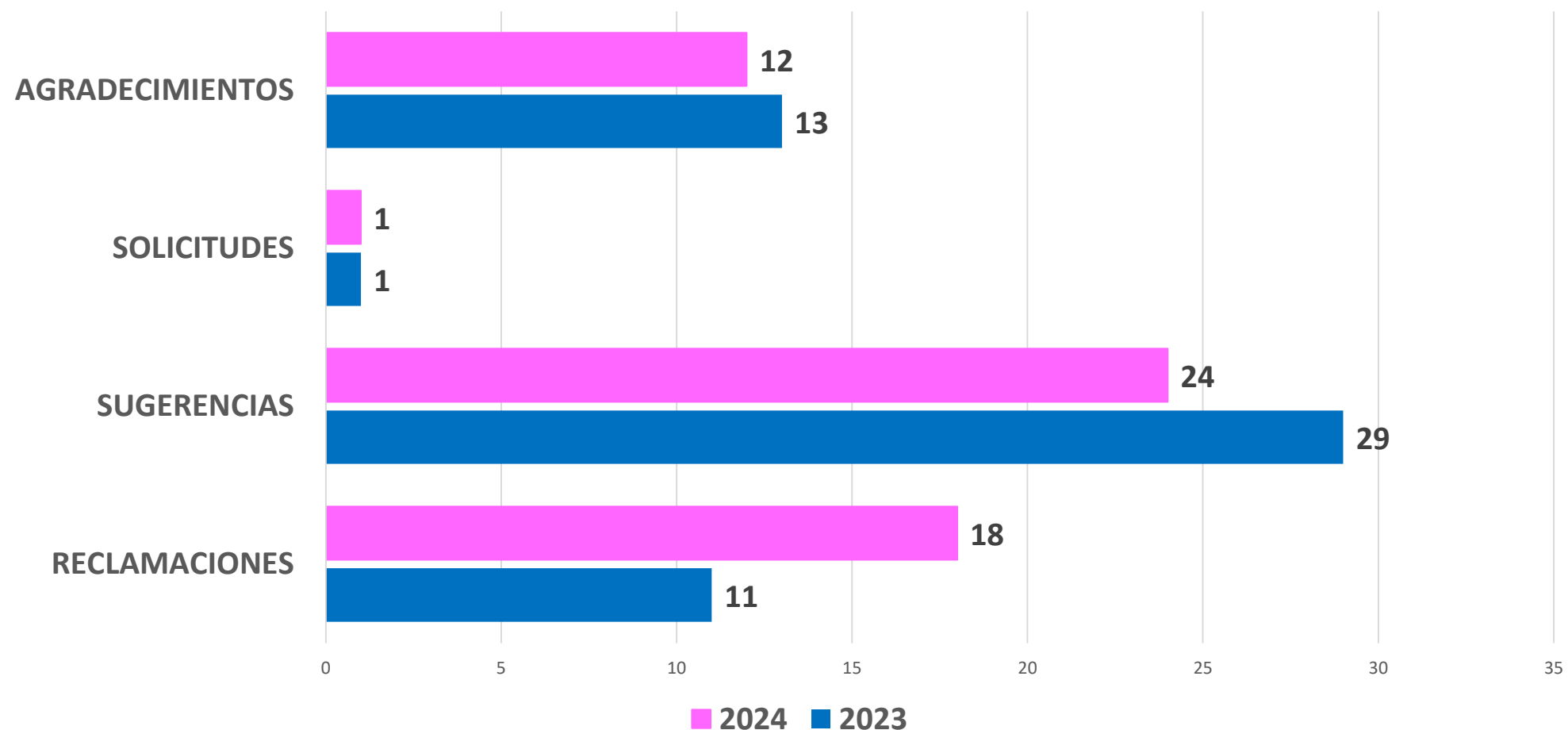


Datos globales evolución 2023-2024. Centro de Transfusión

	2023	2024	Δ	Δ %
RECLAMACIONES	11	18	7	63,64%
SUGERENCIAS	29	24	-5	-17,24%
SOLICITUDES	1	1	0	0,00%
AGRADECIMIENTOS	13	12	-1	-7,69%



Datos globales evolución 2023-2024. Centro de Transfusión



Centro de Transfusión. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	8	44,44%	44,44%
Accesibilidad	2	11,11%	55,55%
Disconformidad con la asistencia	2	11,11%	66,66%
Efectos Adversos	2	11,11%	77,77%
Resto	4	22,22%	100%



Centro de Transfusión. Motivos de reclamación 2023-2024



Centro de Transfusión. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Información Clínica	1	100,00%	100%



UNIDAD CENTRAL DE RADIODIAGNÓSTICO



Hospitales a los que da asistencia radiológica

- **Hospital Universitario Infanta Leonor**
- **Hospital Universitario Infanta Sofía**
- **Hospital Universitario del Henares**
- **Hospital Universitario Infanta Cristina**
- **Hospital Universitario del Sureste**
- **Hospital Universitario del Tajo**



Datos globales evolución 2023-2024. Unidad Central de Radiodiagnóstico

	2023	2024	Δ	$\Delta \%$
RECLAMACIONES	3.518	6.820	3.302	93,86%
SUGERENCIAS	1	6	5	500,00%
SOLICITUDES	28	57	29	103,57%
AGRADECIMIENTOS	42	32	-10	-23,81%

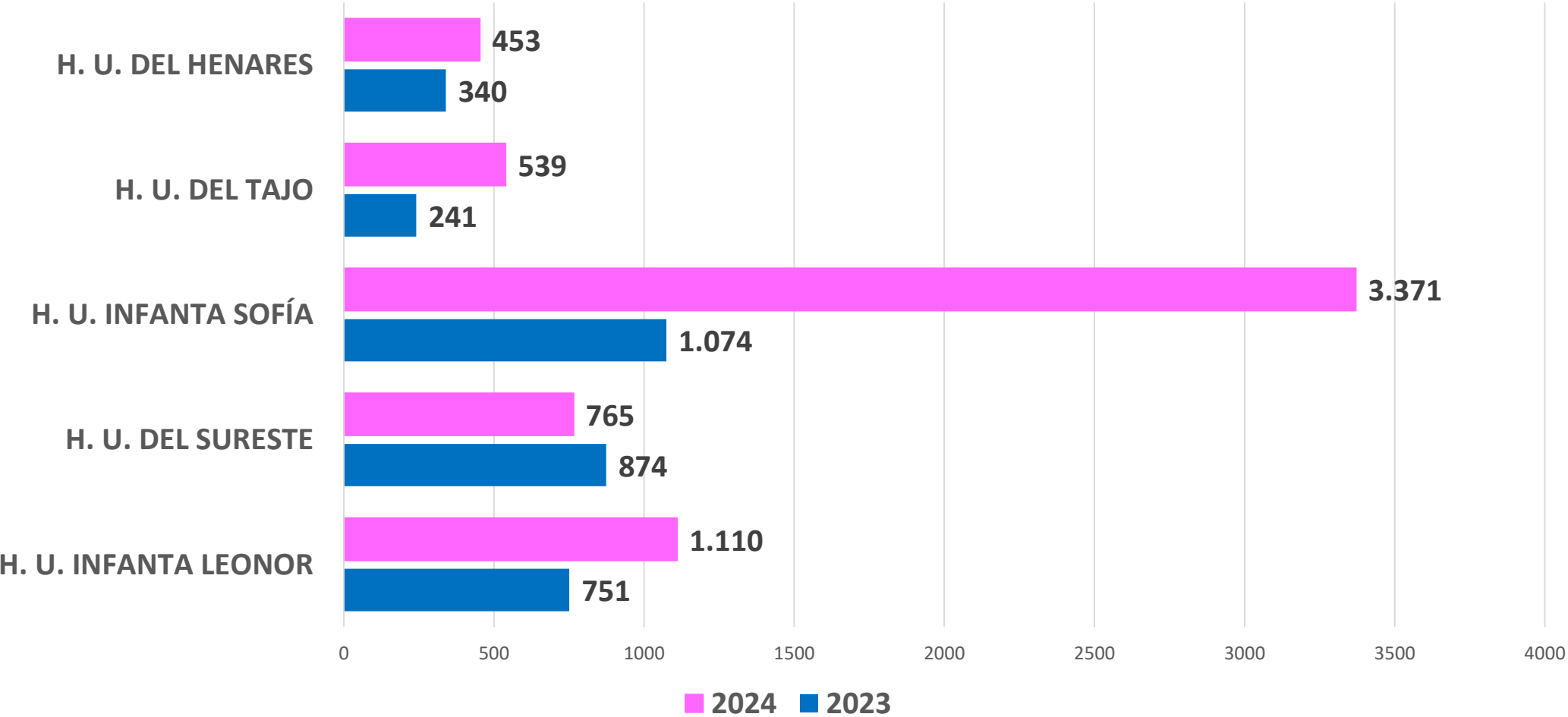


Unidad Central de Radiodiagnóstico por hospital. Reclamaciones 2023-2024.

UCR - HOSPITAL	2023	2024	Δ	% Δ
H. U. INFANTA LEONOR	751	1.110	359	47,80%
H. U. DEL SURESTE	874	765	-109	-12,47%
H. U. INFANTA SOFÍA	1.074	3.371	2.297	213,87%
H. U. DEL TAJO	241	539	298	123,65%
H. U. DEL HENARES	340	453	113	33,24%
H. U. INFANTA CRISTINA	251	368	117	46,61%
SIN ESPECIFICAR	58	214	156	268,97%



Unidad Central de Radiodiagnóstico por hospital. Reclamaciones 2023-2024.

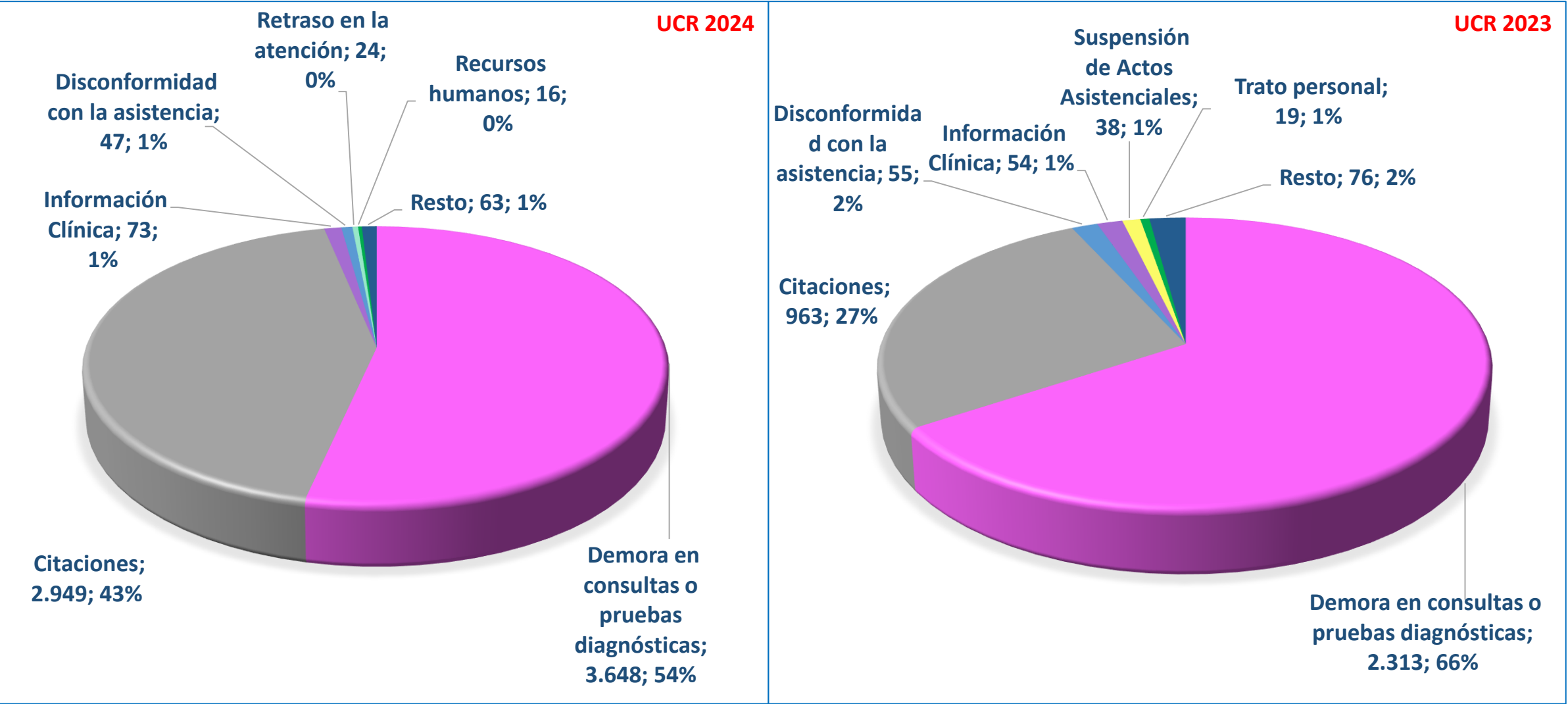


Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	3.648	53,49%	53,49%
Citaciones	2.949	43,24%	96,73%
Información Clínica	73	1,07%	97,80%
Disconformidad con la asistencia	47	0,69%	98,49%
Retraso en la atención	24	0,35%	98,84%
Recursos humanos	16	0,23%	99,07%
Resto	63	0,93%	100%



Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de reclamación 2023-2024



Unidad Central de Radiodiagnóstico. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	41	71,93%	71,93%
Citaciones	14	24,56%	96,50%
Información Clínica	1	1,75%	98,25%
Trámites Electrónicos	1	1,75%	100%



SUMMA 112



Datos globales evolución 2023-2024. SUMMA 112

	2023	2024	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.052	1.777	-275	-13,40%
RECLAMACIONES Transporte Sanitario No Urgente	1.209	1.072	-137	-11,33%
RECLAMACIONES Asistencia Urgente	843	705	-138	-16,37%
RECLAMACIONES T.S.N.U. / 10.000 ACTOS	11,90	9,57	-2	
RECLAMACIONES A.U. / 10.000 ACTOS	4,71	4,19	-0,52	
SUGERENCIAS	7	1	-6	-85,71%
SOLICITUDES	23	102	79	343%
AGRADECIMIENTOS	229	195	-34	-14,85%



SUMMA 112. Motivos de reclamación. Atención urgente 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la asistencia	340	50,00%	50,00%
Transporte sanitario urgente	128	18,82%	68,82%
Trato personal	106	15,59%	84,41%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	35	5,15%	89,56%
Falta de asistencia	19	2,79%	92,35%
Retraso en la atención	17	2,50%	94,85%
Resto	35	5,15%	100%



SUMMA 112. Motivos de reclamación. Transporte sanitario no urgente 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Transporte Sanitario No Urgente	703	64,20%	64,20%
Disconformidad con la asistencia	274	25,02%	89,22%
Transporte sanitario urgente	55	5,02%	94,24%
Trato personal	53	4,84%	99,08%
Efectos Adversos	3	0,27%	99,35%
Recursos materiales	2	0,18%	99,53%
Resto	5	0,47%	100%



SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y DEL SERMAS



Servicios Centrales Consejería de Sanidad-SERMAS y Dirección General de Salud Digital. Reclamaciones 2023-2024

	2023	2024	Δ	% Δ
D. G. HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	757	241	-516	-68,16%
D. G. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA	0	1	1	100%
D. G. SALUD PÚBLICA	103	76	-27	-26,21%
D. G. INSPECCIÓN Y ORDENACIÓN SANITARIA	100	171	71	71,00%
D. G. COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA	0	1	1	100%
D. G. SALUD DIGITAL	1.649	2.888	1.239	75,14%
D. G. ECONÓMICO-FINANCIERA Y FARMACIA	39	48	9	23,08%
D. G. ASISTENCIAL	1.778	664	-1.114	-62,65%
D. G. ASEGURAMIENTO, ADECUACIÓN Y SUPERVISIÓN SANITARIA	168	530	362	215,48%
D. G. INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS	1	1	0	0,00%
SECRETARÍA GENERAL SERMAS	85	23	-62	-72,94%
SS. CC. SIN ESPECIFICAR	53	0	-53	-100,00%
OTROS CENTROS ATRIBUIDAS A SS. CC.	297	0	-297	-100,00%
TOTAL SS. CC.	5.030	4.644	-386	-7,67%

Reclamaciones Dirección General Asistencial desagregada por unidades 2024

GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN HOSPITALARIA	40
GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA	405
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN ONCOLÓGICA	100
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES	34
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE TRASPLANTES	1
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE CUIDADOS PALIATIVOS	9
CONTINUIDAD ASISTENCIAL	1
LABORATORIO CENTRAL	1
UNIDAD CENTRAL DE MEDIA ESTANCIA	60
IVE	3
D. G. ASISTENCIAL SIN ESPECIFICAR	10



Reclamaciones Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente

	2023	2024	Δ	% Δ
CENTROS CONCERTADOS	2	3	1	50,00%
EMPRESAS OXIGENOTERAPIA	56	56	0	0,00%
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS	3	3	0	0,00%
ATRIBUIDAS A OTRAS UNIDADES O CENTROS AJENOS A LA RSUUP GESTIONADAS POR LA D.G. HASP	696	179	-517	-74,28%
TOTAL	757	241	-516	-68,16%



Servicios Centrales. Motivos de reclamación 2024

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Nº	%	% AC.
Trámites Electrónicos	2.261	48,69%	48,69%
Aportación farmacéutica	451	9,70%	58,39%
Carpeta de Salud	408	8,78%	67,18%
Recursos humanos	266	5,73%	72,91%
Cartera de servicios	240	5,16%	78,07%
Citaciones	232	5,00%	83,07%
Resto	786	16,93%	100%



Servicios Centrales. Motivos de solicitud 2024

MOTIVO DE SOLICITUD	Nº	%	% AC.
Aportación farmacéutica	94	33,69%	33,69%
Disconformidad con la asistencia	58	20,79%	54,48%
Cartera de Servicios	39	13,98%	68,46%
Citaciones	25	8,96%	77,42%
Información General	18	6,45%	83,87%
Información Clínica	9	3,23%	87,10%
Resto	36	12,90%	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 2024**