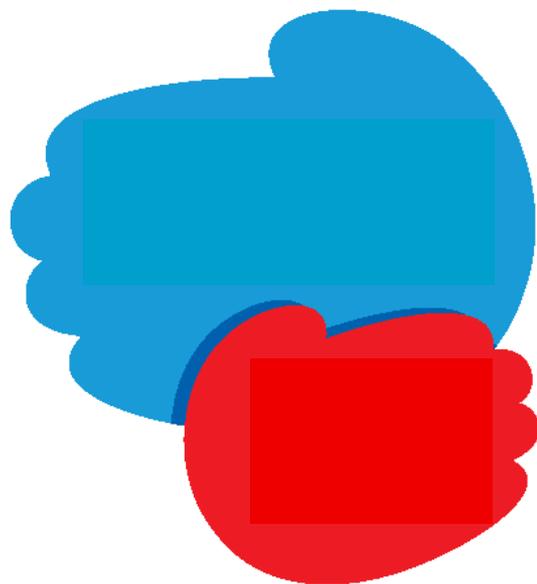


MEMORIA DE RECLAMACIONES

2015

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL PACIENTE



RESULTADOS GENERALES

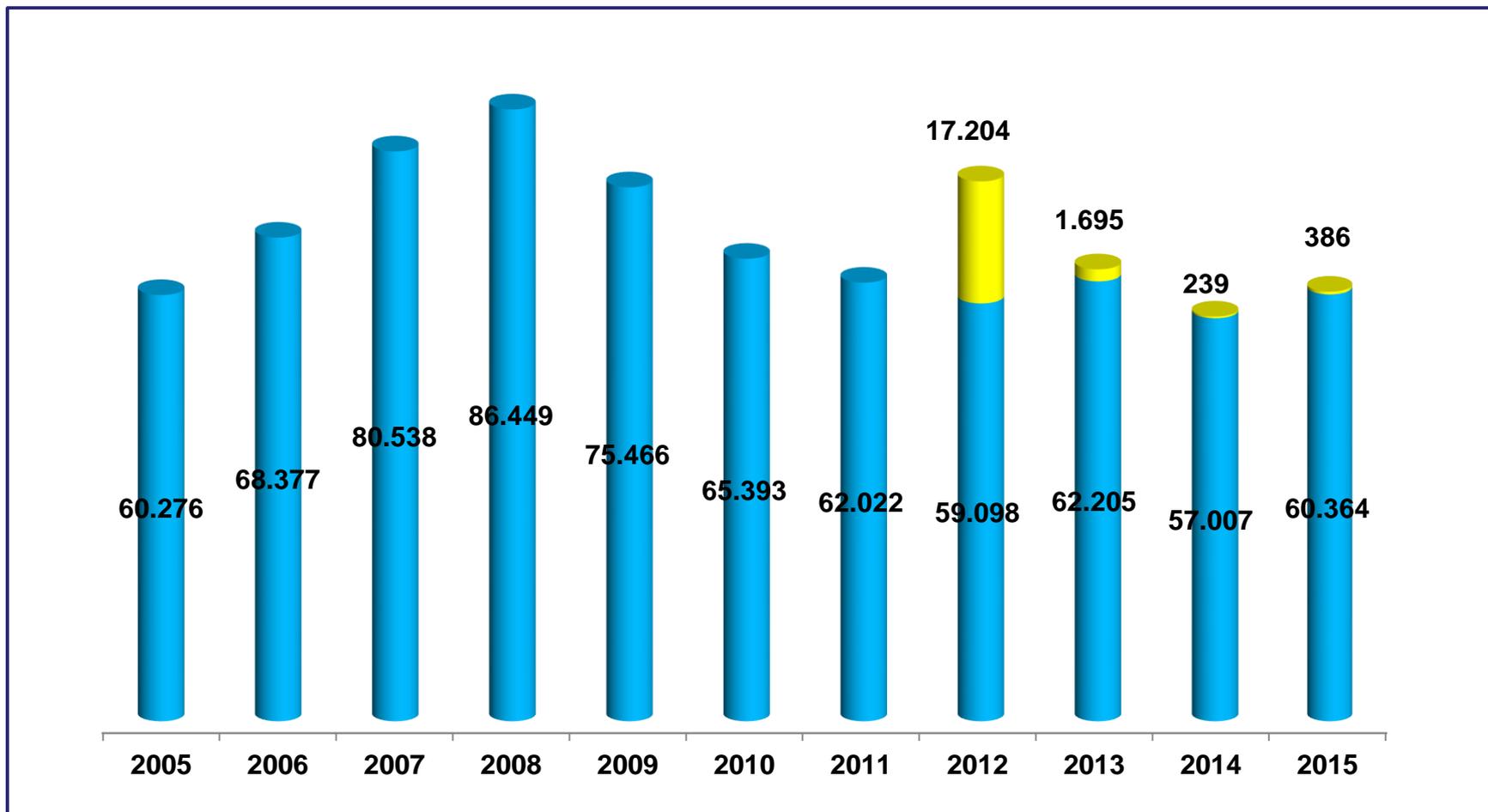
2015: Eventos totales registrados

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
ATENCIÓN PRIMARIA	12.920	304	1.078
HOSPITALES	41.103	1.266	9.967
SUMMA – 112	3.064	15	187
OTROS SERVICIOS	3.663	76	24
TOTAL	60.750	1.661	11.256

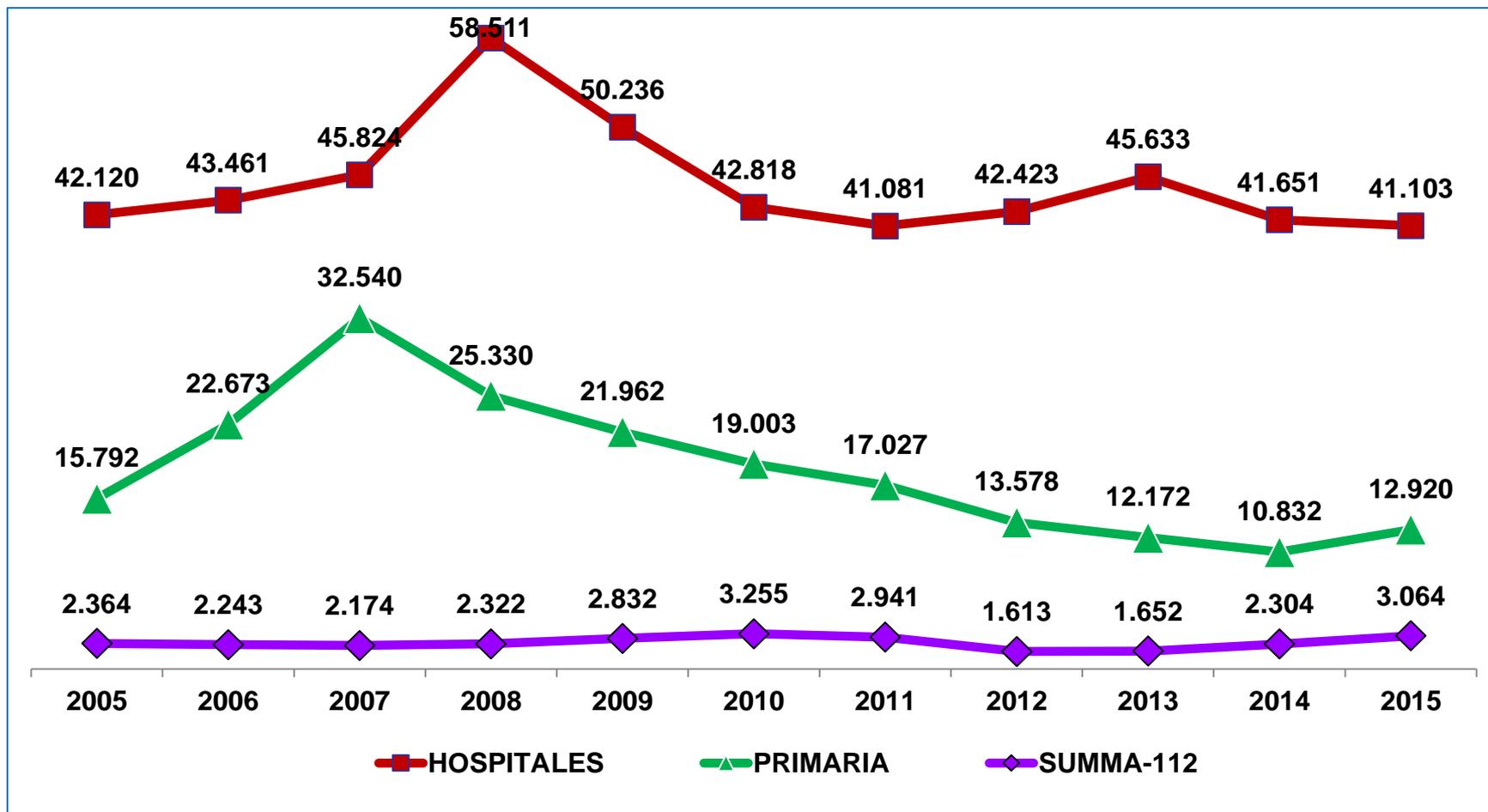
Reclamaciones: Evolución 2005 - 2015

RECLAMACIONES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
A. PRIMARIA	15.792	22.673	32.540	25.330	21.962	19.003	17.027	13.578	12.172	10.832	12.920
HOSPITALES	42.120	43.461	45.824	58.511	50.236	42.818	41.081	42.423	45.633	41.651	41.103
SUMMA-112	2.364	2.243	2.174	2.322	2.832	3.255	2.941	1.613	1.652	2.304	3.064
OTROS SERVICIOS				286	436	317	973	1.484	2.748	2.220	3.277
TOTAL	60.276	68.377	80.538	86.449	75.466	65.393	62.022	59.098	62.205	57.007	60.364
FARMACIA Y NUEVO PROYECTO								17.204	1.695	239	386
								76.302	63.900	57.246	60.750

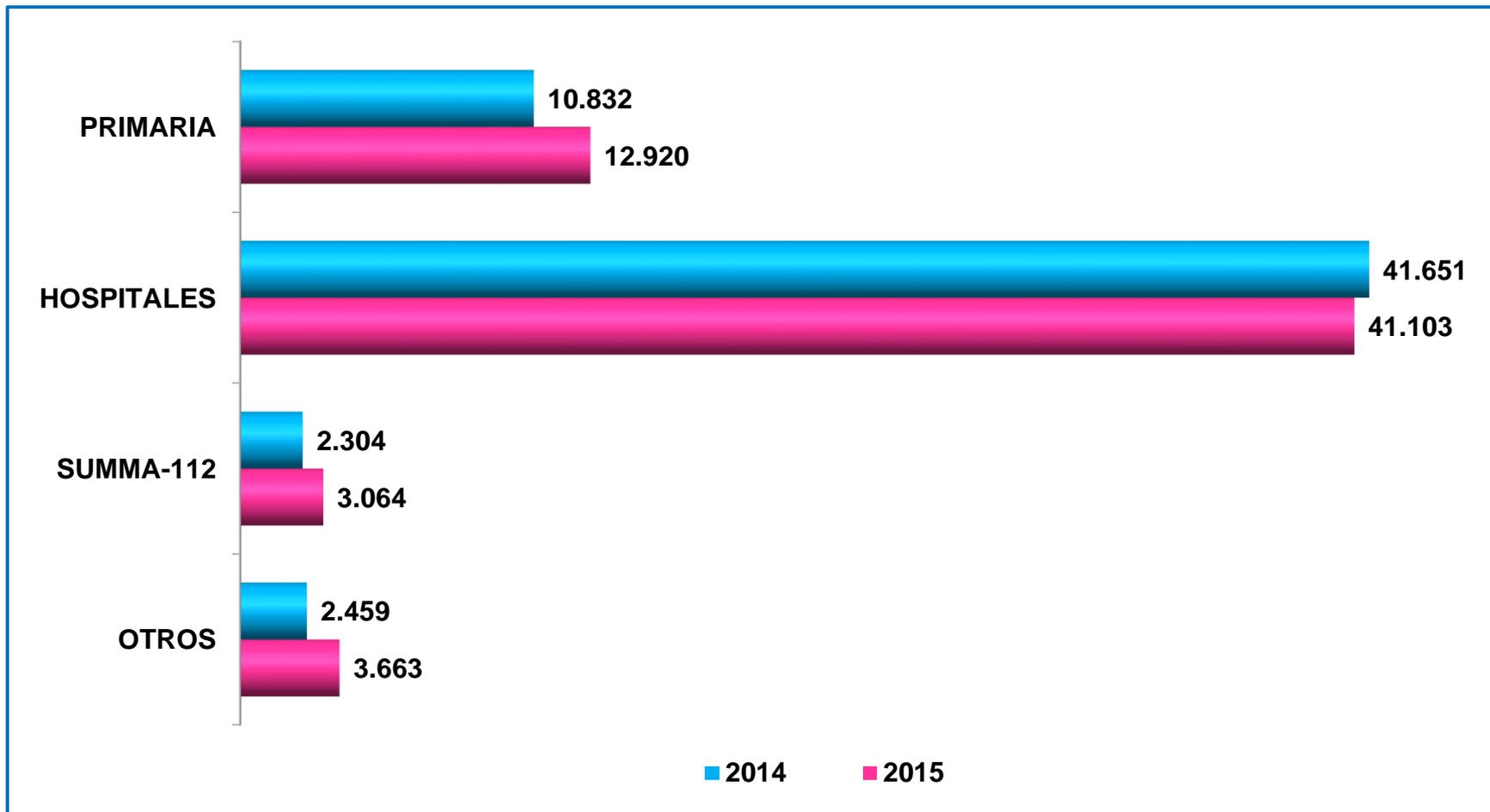
Reclamaciones: Evolución 2005-2015



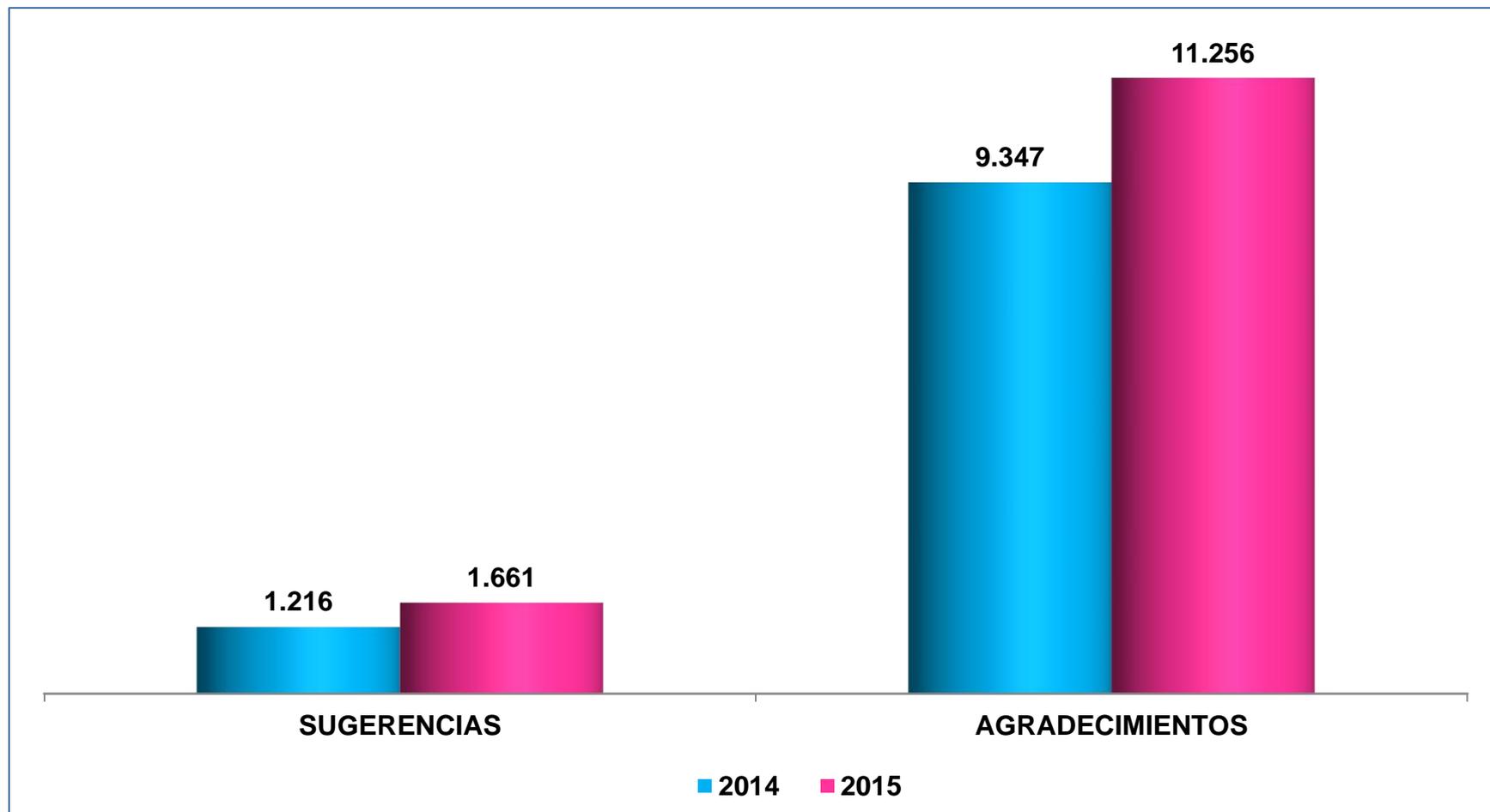
Reclamaciones: Evolución 2005-2015



Reclamaciones: Evolución 2014 - 2015



Sugerencias y Agradecimientos: 2014 - 2015



ATENCIÓN PRIMARIA

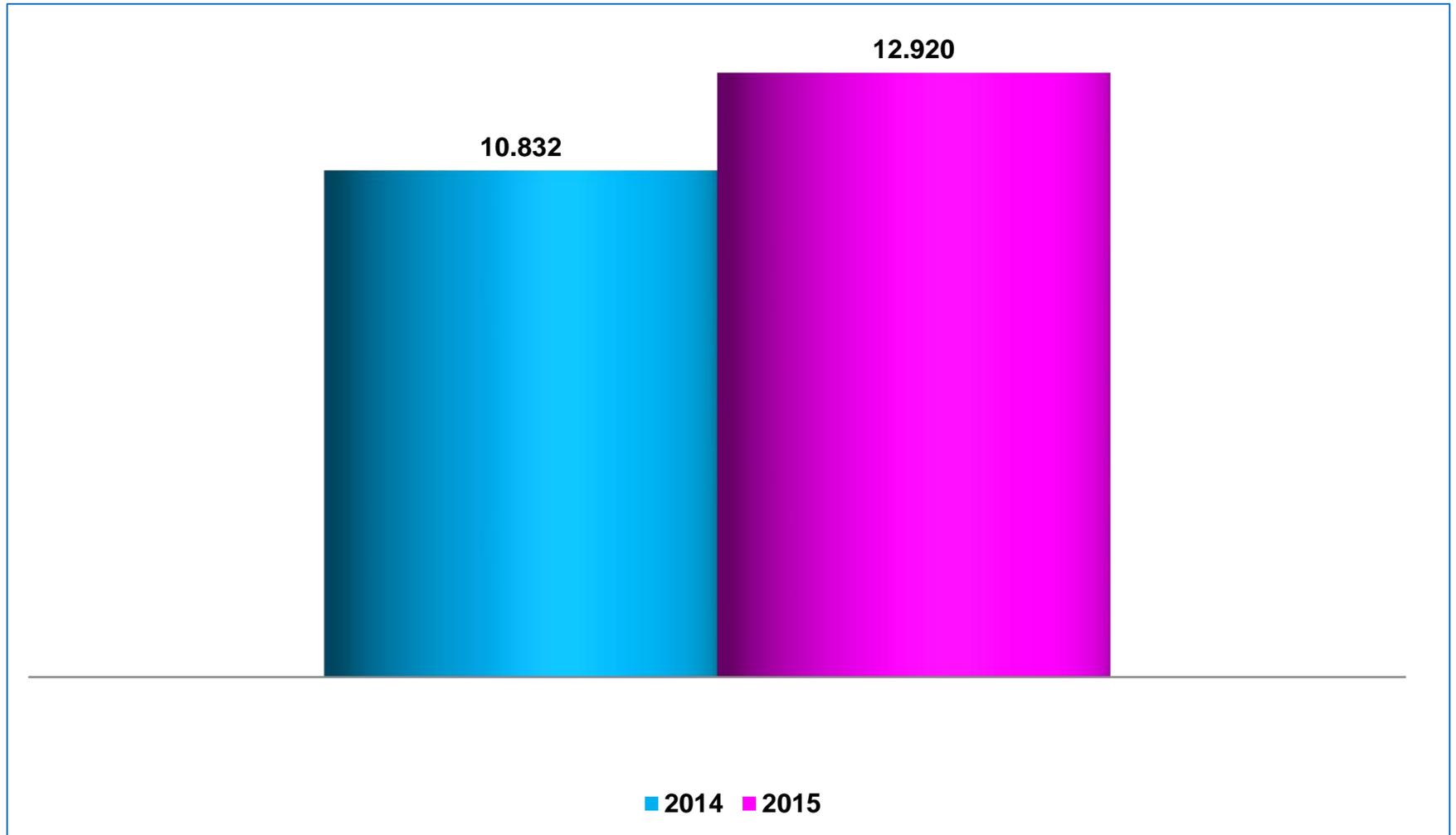
Atención Primaria: Eventos registrados en 2015

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
CENTRO	2.589	66	241
ESTE	1.943	30	139
NORTE	1.486	41	123
NOROESTE	1.574	51	177
OESTE	1.466	35	89
SUR	1.523	34	98
SURESTE	2.338	47	211
CENTROS A. P. SIN ESPECIFICAR	1		
TOTAL	12.920	304	1.078

Reclamaciones 2014 - 2015

DIRECCIÓN ASISTENCIAL	RECLAMACIONES				REC. / 10.000 ACTOS	
	2014	2015	Δ	Δ %	2014	2015
CENTRO	2.287	2.589	302	13,21%	2,48	3,11
ESTE	1.522	1.943	421	27,66%	2,15	2,90
NORTE	1.314	1.486	172	13,09%	2,27	2,62
NOROESTE	1.324	1.574	250	18,88%	2,09	2,53
OESTE	1.214	1.466	252	20,76%	2,12	2,60
SUR	1.258	1.523	265	21,07%	2,19	2,70
SURESTE	1.912	2.338	426	22,28%	2,56	3,29
CENTROS A. P.	1	1	0	0,00%		
TOTAL A.P.	10.832	12.920	2.088	19,28%	2,29	2,84

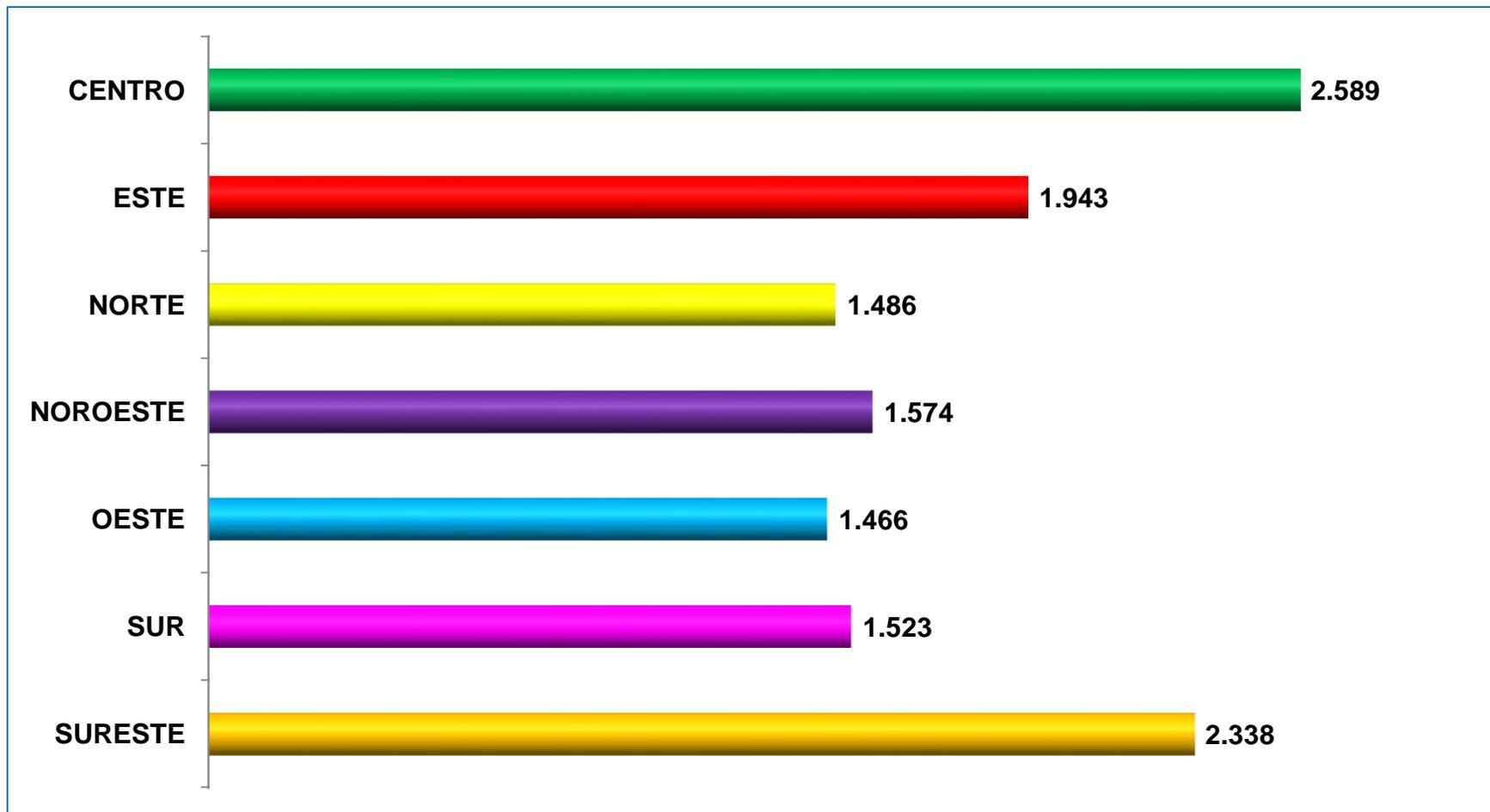
Atención Primaria: Reclamaciones 2014-2015



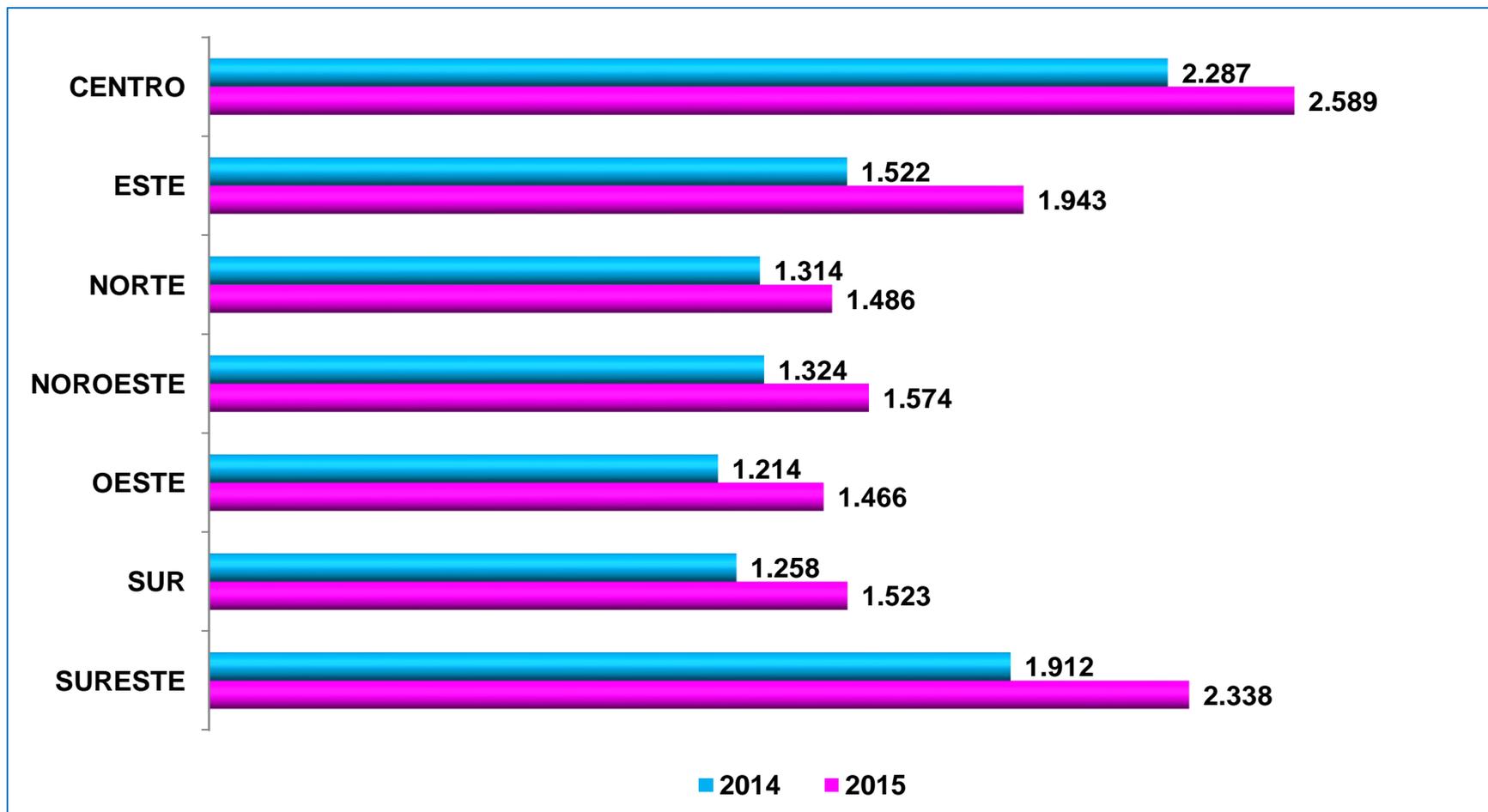
Atención Primaria: Sugerencias y Agradecimientos 2014-2015



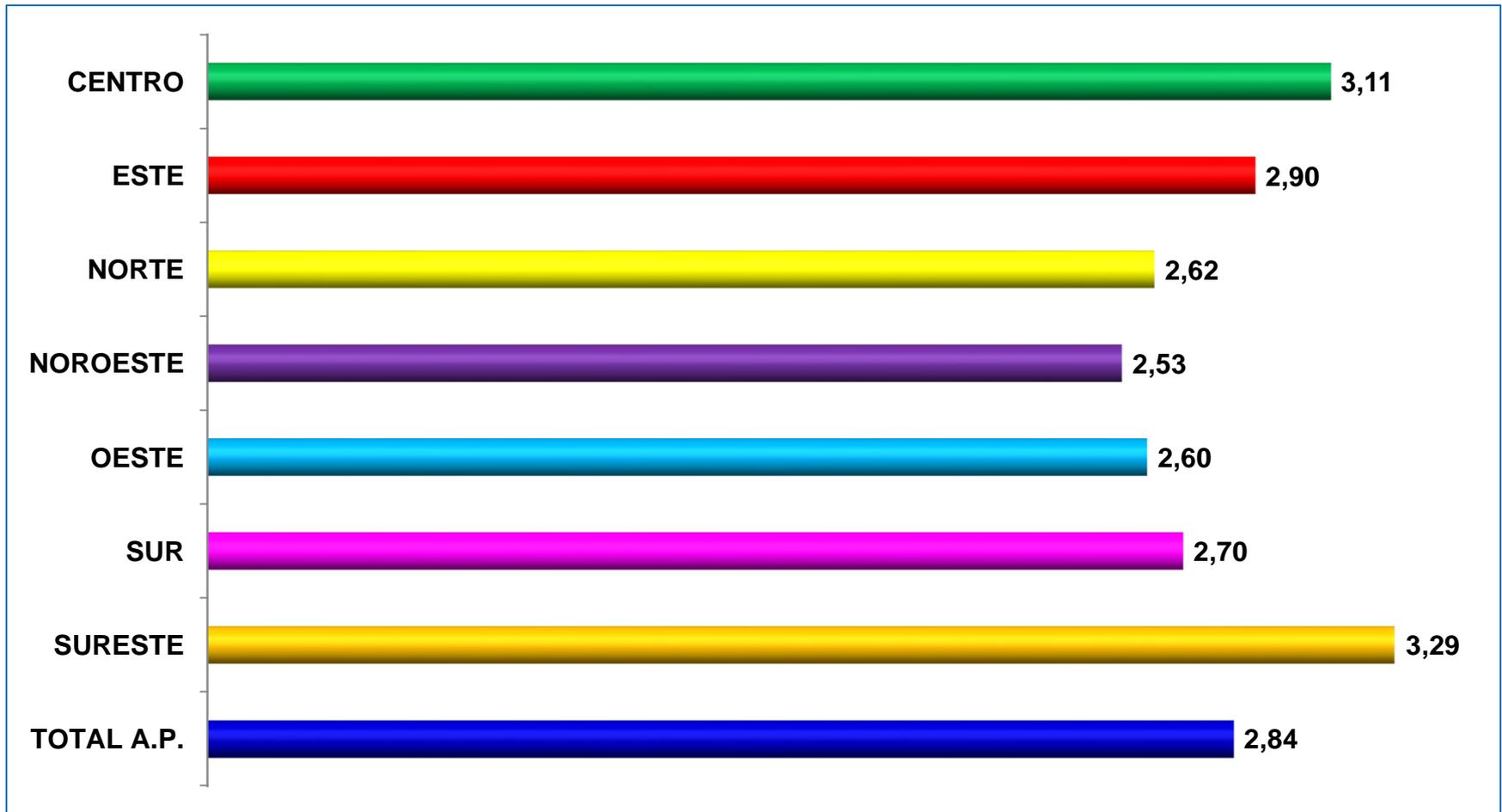
Reclamaciones en Atención Primaria 2015



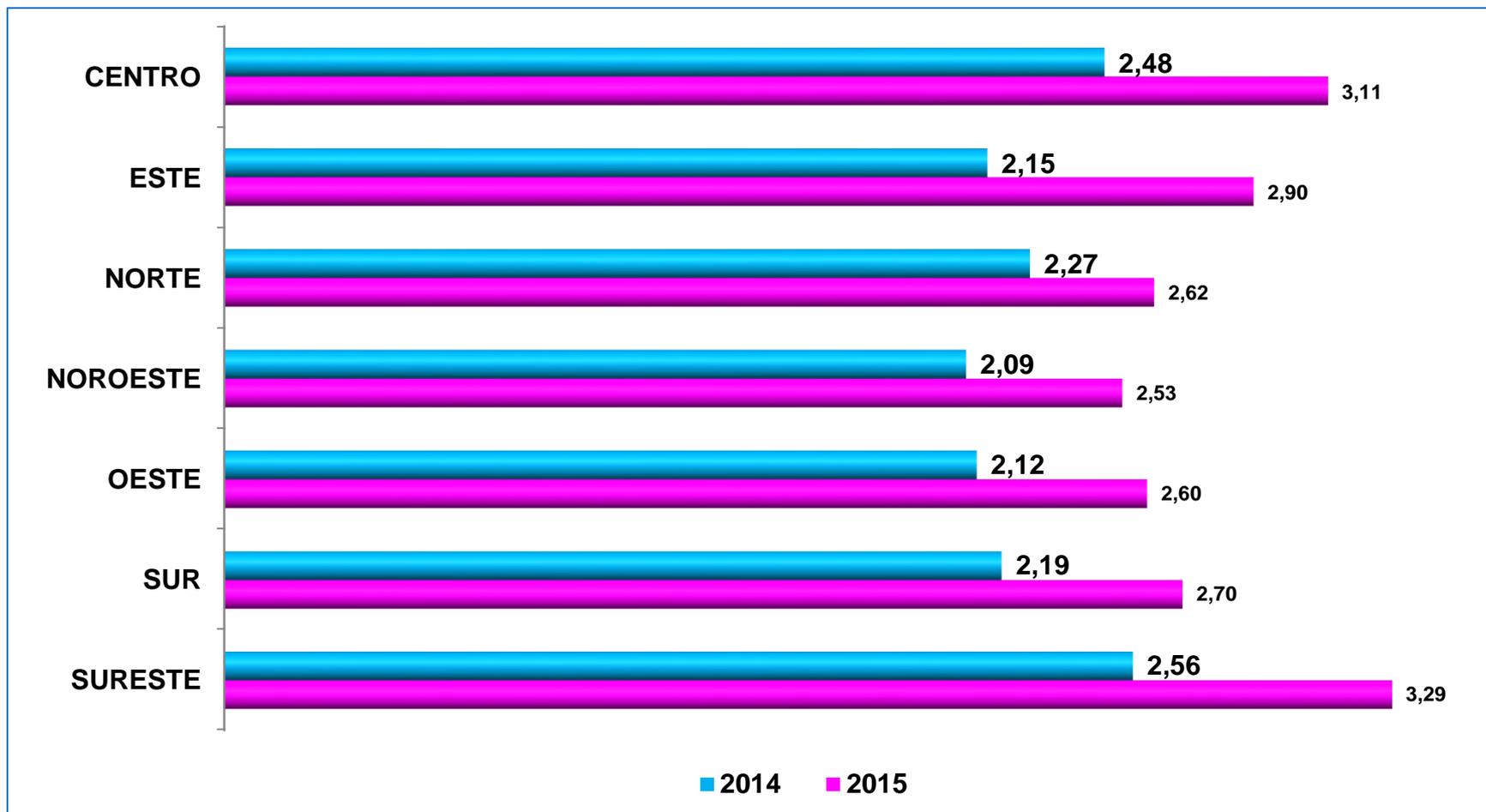
Reclamaciones en A. Primaria 2014-2015



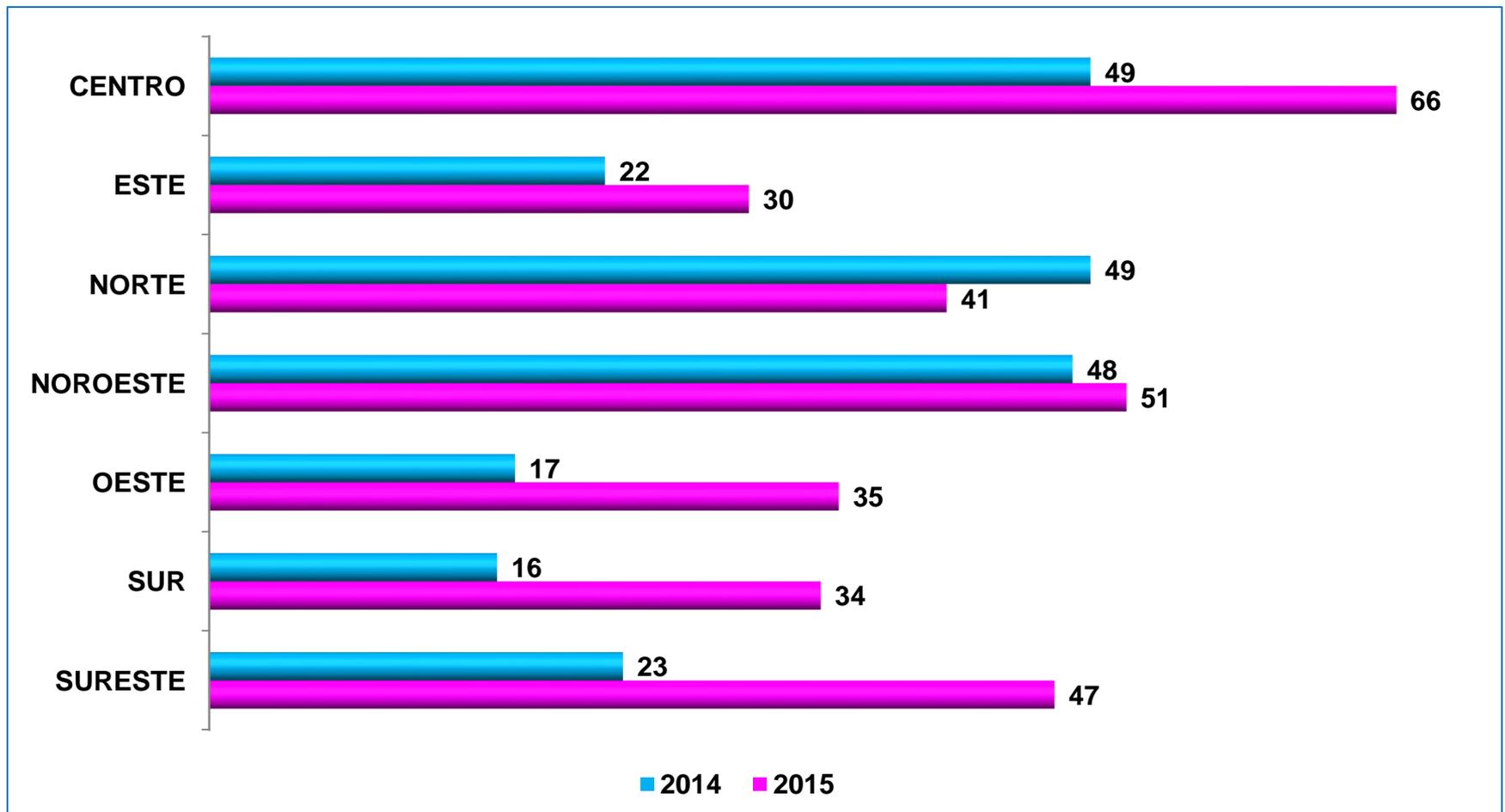
Atención Primaria: Reclamaciones / 10.000 Actos



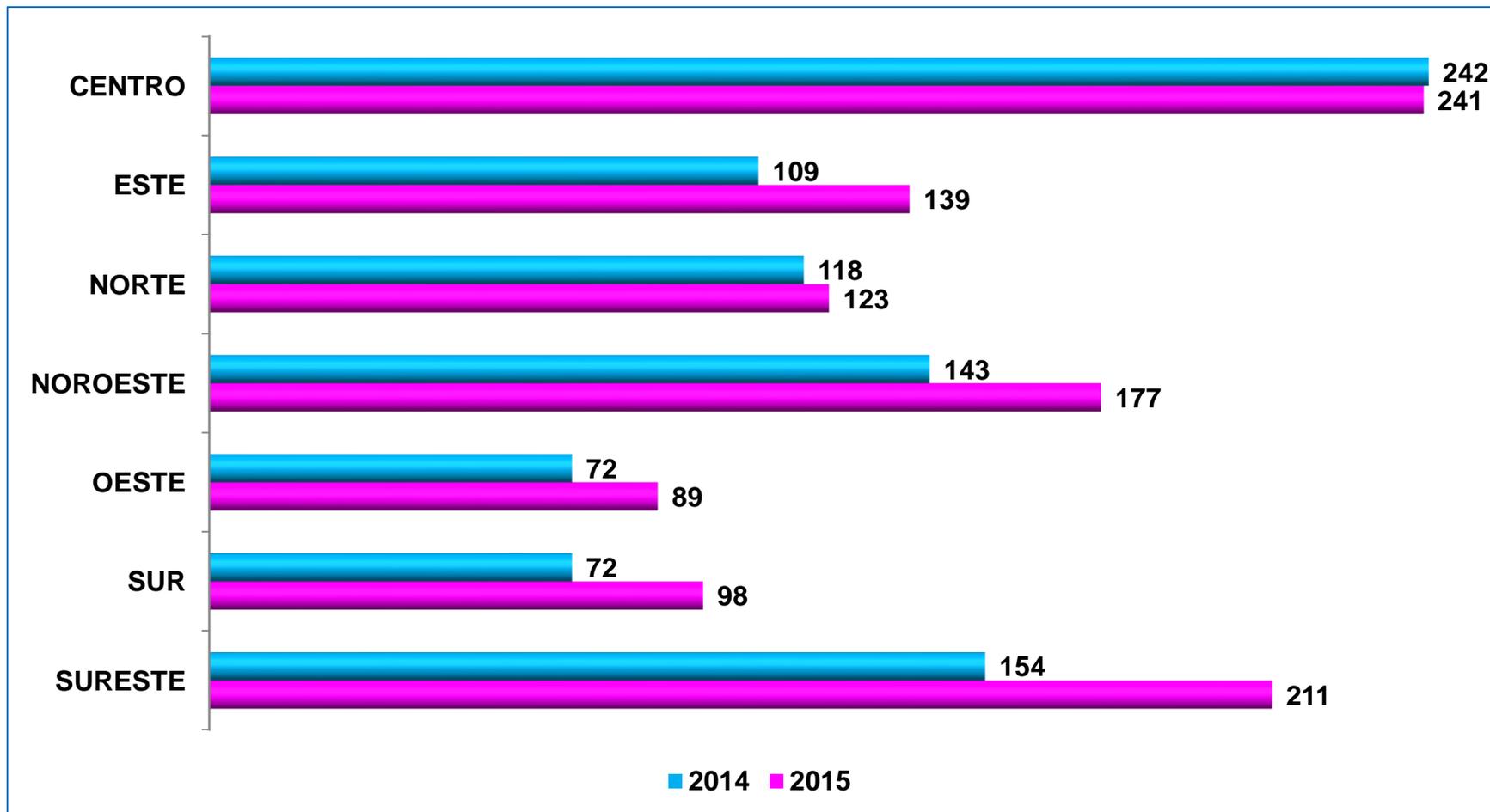
Atención Primaria: Reclamaciones / 10.000 Actos 2014-2015



Atención Primaria: Sugerencias 2014 - 2015



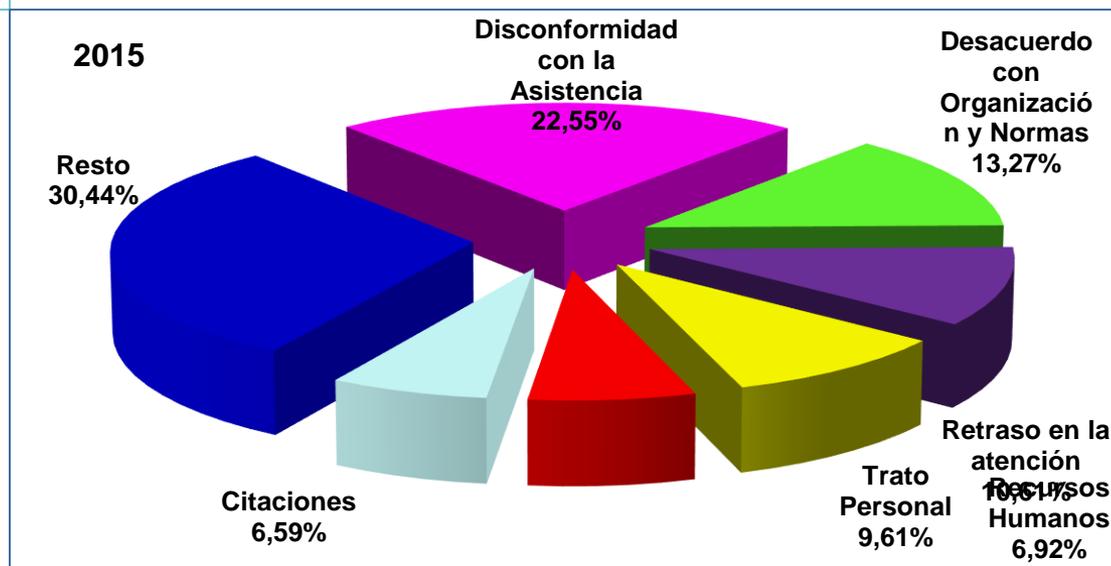
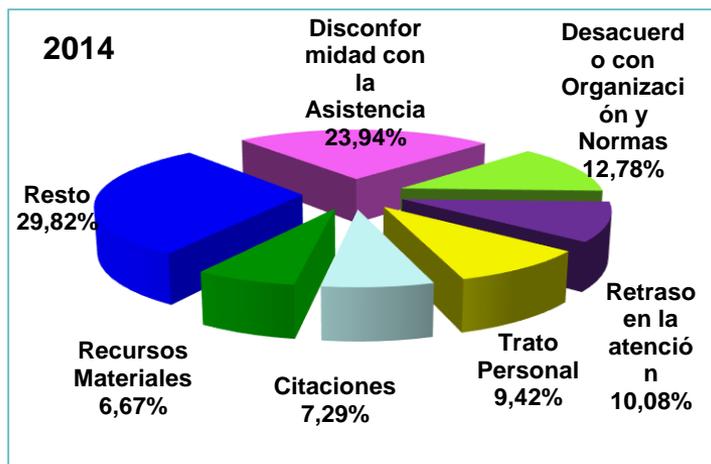
Atención Primaria: Agradecimientos 2014 - 2015



Atención Primaria: Motivos de reclamación (80%)

MOTIVO	TOTAL	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	2.914	22,55%	22,55%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.715	13,27%	35,83%
Retraso en la atención	1.371	10,61%	46,44%
Trato Personal	1.242	9,61%	56,05%
Recursos Humanos	894	6,92%	62,97%
Citaciones	851	6,59%	69,56%
Habitabilidad y Confort	812	6,28%	75,84%
Recursos Materiales	602	4,66%	80,50%

Atención Primaria: Motivos de Reclamación 2014 - 2015

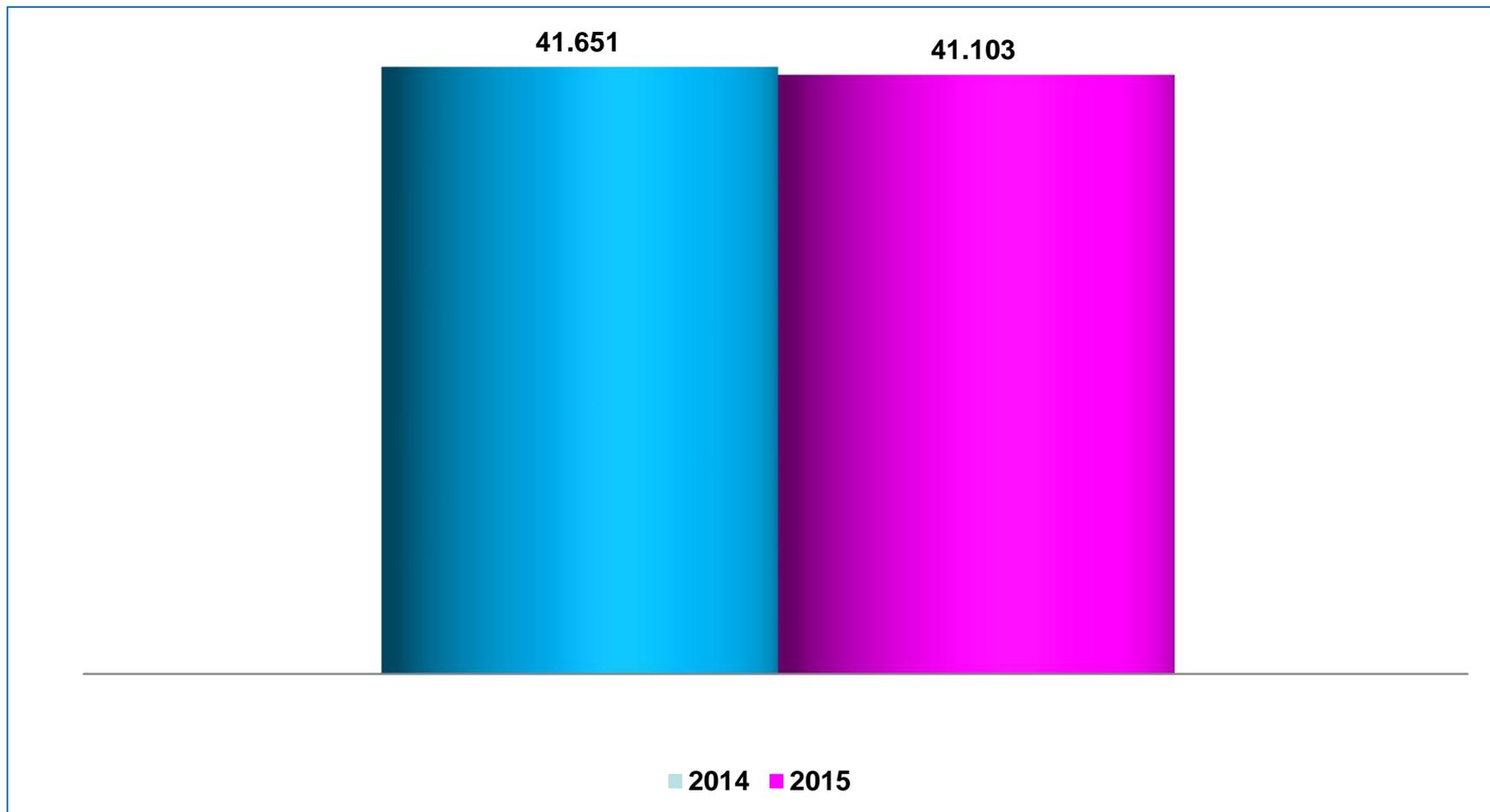


HOSPITALES

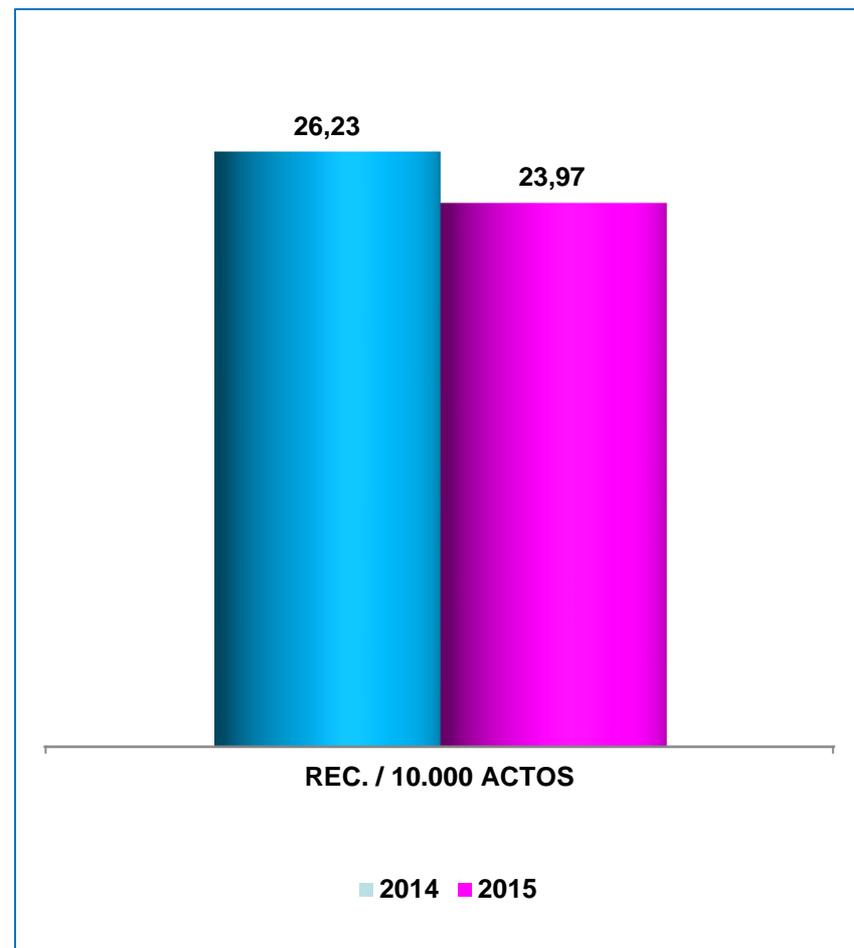
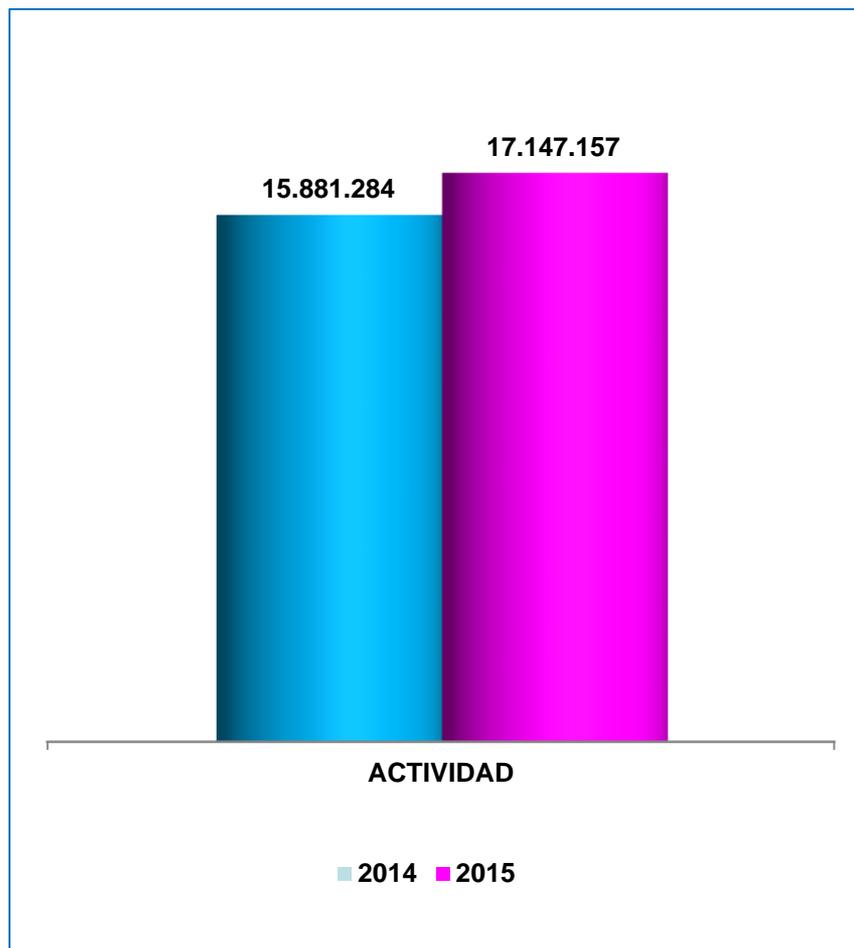
Hospitales: Eventos totales registrados en 2015

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GRUPO I	3.117	208	1.068
GRUPO II	17.494	406	4.043
GRUPO III	19.443	605	4.552
GRUPO IV	849	25	190
HH. MEDIA ESTANCIA	49	14	63
HH. PSIQUIÁTRICOS	150	3	5
CENTROS A. E.	1		
TOTAL	41.103	1.261	9.921

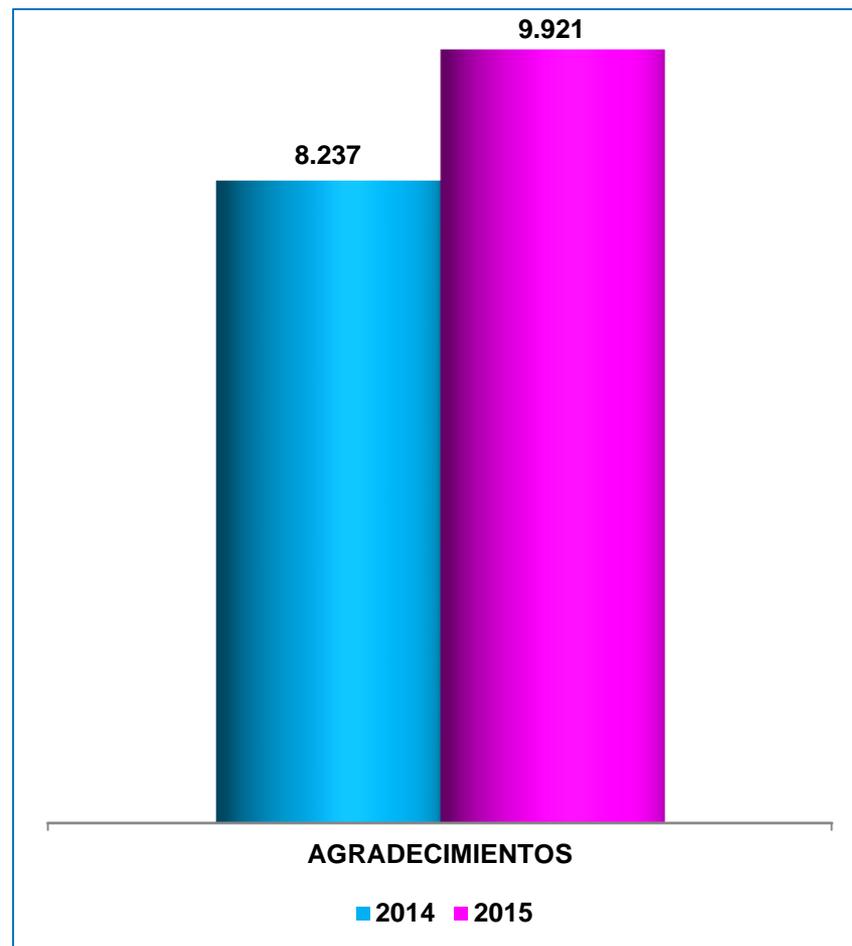
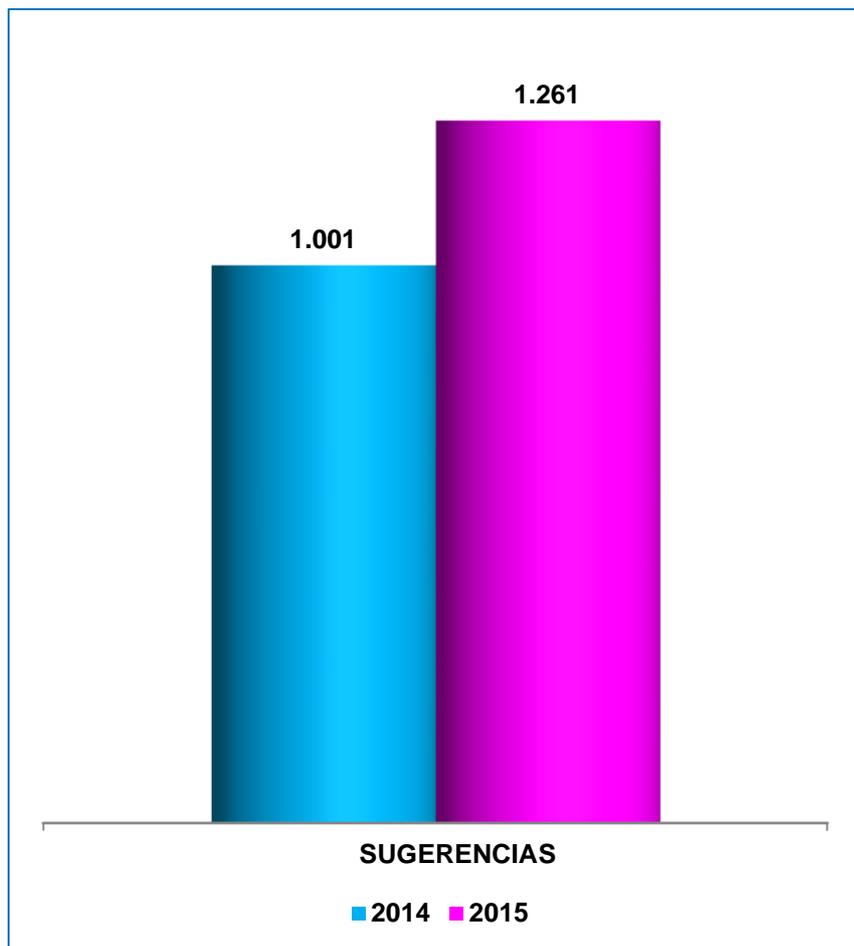
Reclamaciones 2014 - 2015



Reclamaciones vs Actividad: 2014 - 2015



Sugerencias y Agradecimientos: 2014 - 2015



Grupos de Hospitales

- **Grupo I**

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

- **Grupo IV**

H. Niño Jesús
H. Santa Cristina
H. Central Cruz Roja

- **Grupo II**

H. Infanta Leonor
H. Infanta Sofía
H. Severo Ochoa
H. De Móstoles
H. De Fuenlabrada
H. Gómez Ulla
H. Ppe. De Asturias
H. De Torrejón
H. De Getafe
H. F. Alcorcón
H. Rey Juan Carlos

- **Grupo III**

H. Gregorio Marañón
H. De la Princesa
H. Ramón y Cajal
H. La Paz
H. Puerta de Hierro
H. Clínico S. Carlos
H. Doce de Octubre
F. Jiménez Díaz

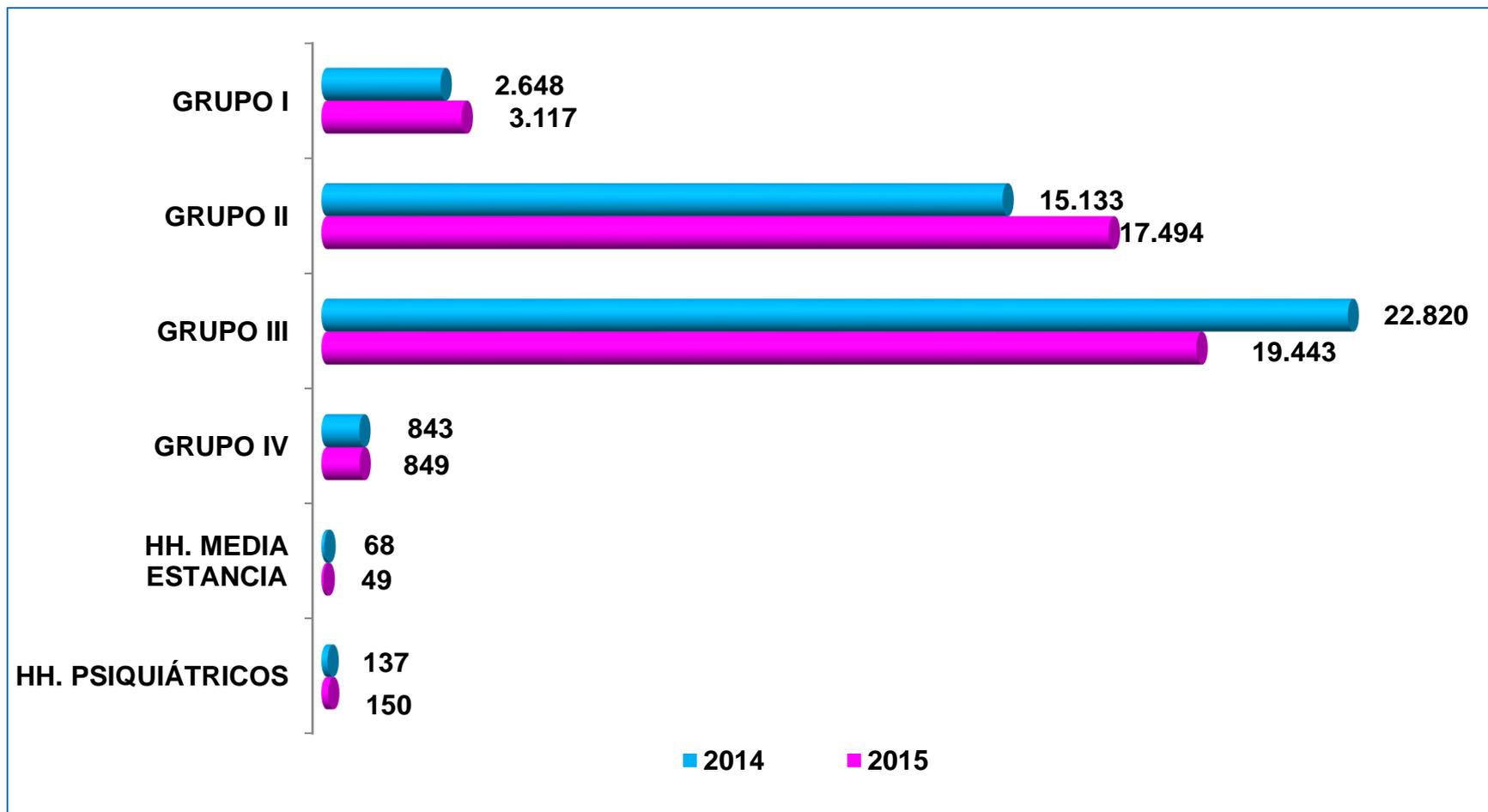
- **Otros Hospitales**

H. Fuenfría
H. De Guadarrama
H. Virgen de la Poveda
H. Dr. R. Lafora
H. José Germain

Reclamaciones 2015 por grupos de hospitales

GRUPO HOSPITALARIO	RECLAMACIONES			
	2014	2015	Δ	Δ %
GRUPO I	2.648	3.117	469	17,71%
GRUPO II	15.133	17.494	2.361	15,60%
GRUPO III	22.820	19.443	-3.377	-14,80%
GRUPO IV	843	849	6	0,71%
HH. MEDIA ESTANCIA	68	49	-19	-27,94%
HH. PSIQUIÁTRICOS	137	150	13	9,49%
CENTROS SIN ESPECIFICAR	0	1	1	
TOTAL	41.649	41.103	-546	-1,31%

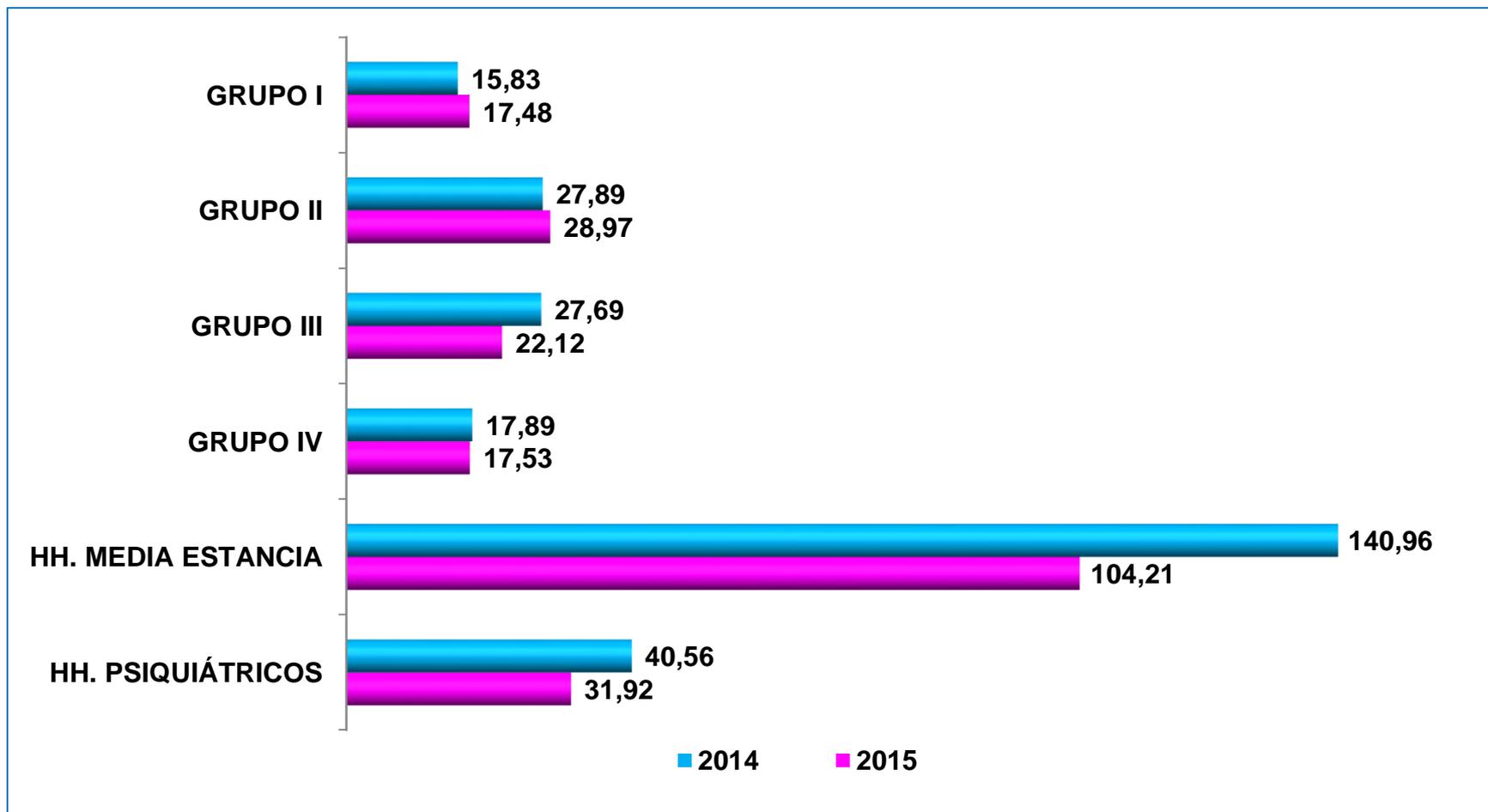
Reclamaciones 2014 - 2015



Reclamaciones vs Actividad

GRUPO HOSPITALARIO	REC. / 10.000 ACTOS	
	2014	2015
GRUPO I	15,83	17,48
GRUPO II	27,89	28,97
GRUPO III	27,69	22,12
GRUPO IV	17,89	17,53
HH. MEDIA ESTANCIA	140,96	104,21
HH. PSIQUIÁTRICOS	40,56	31,92
CENTROS SIN ESPECIFICAR		
TOTAL	26,23	23,97

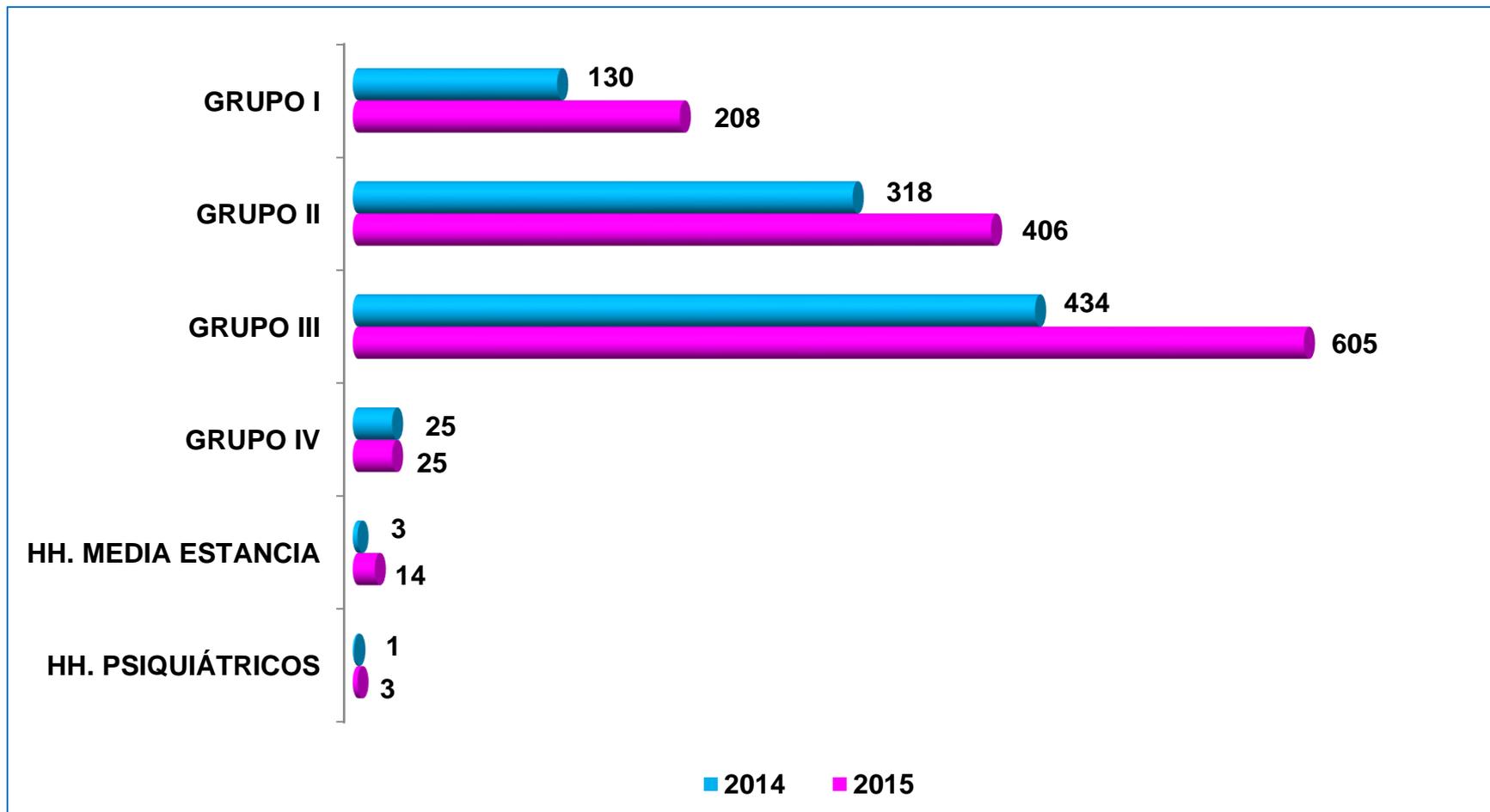
Reclamaciones vs Actividad 2014 - 2015



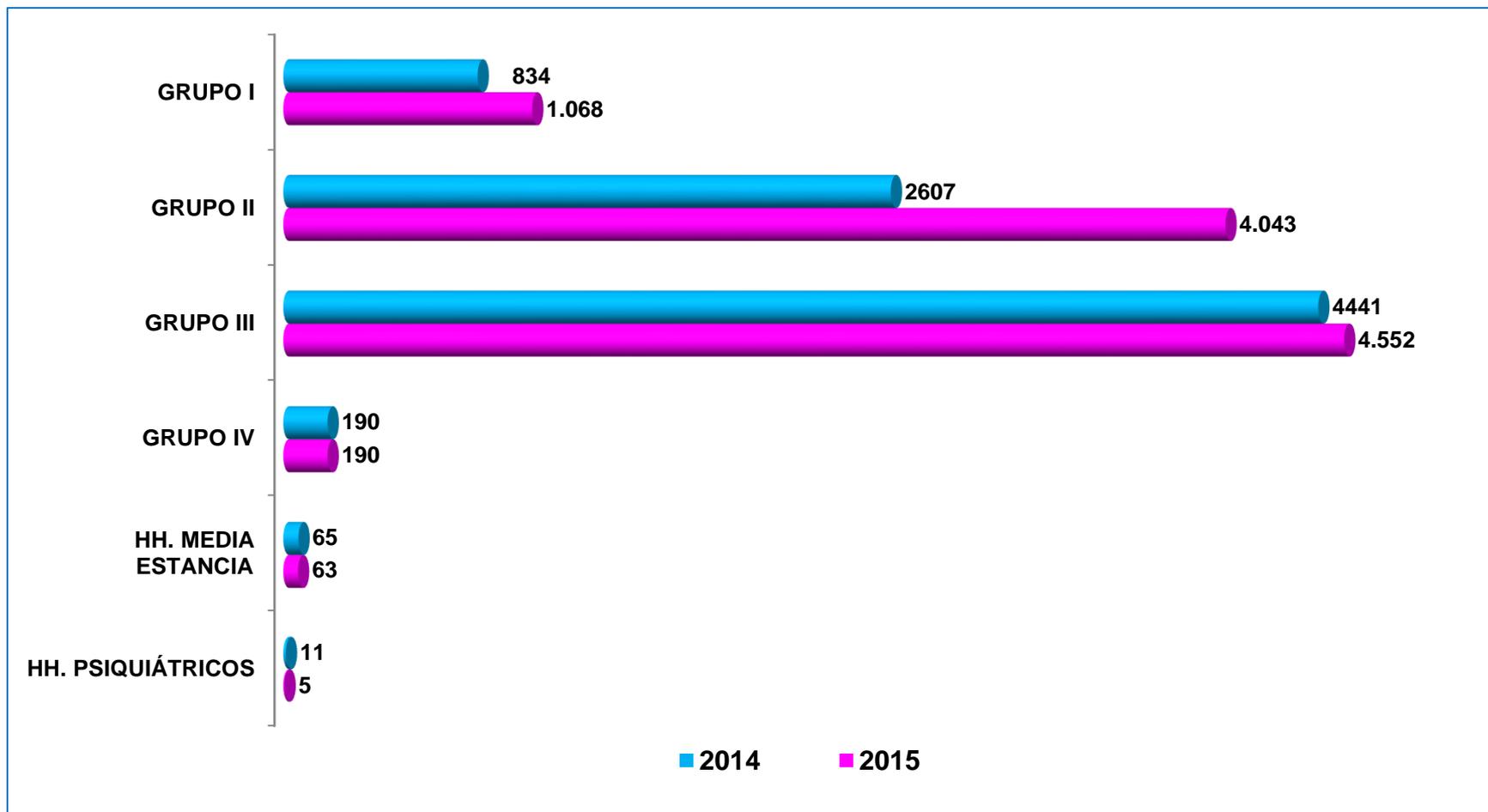
Sugerencias y Agradecimientos 2014 - 2015

GRUPO HOSPITALARIO	SUGERENCIAS				AGRADECIMIENTOS			
	2014	2015	Δ	Δ %	2014	2015	Δ	Δ %
GRUPO I	130	208	78	60,00%	834	1.068	234	28,06%
GRUPO II	318	406	88	27,67%	2607	4.043	1.436	55,08%
GRUPO III	434	605	171	39,40%	4441	4.552	111	2,50%
GRUPO IV	25	25	0	0,00%	190	190	0	0,00%
HH. MEDIA ESTANCIA	3	14	11	366,67%	65	63	-2	-3,08%
HH. PSIQUIÁTRICOS	1	3	2	200,00%	11	5	-6	-54,55%
CENTROS SIN ESPECIFICAR								
TOTAL	1.001	1.261	260	25,97%	8.237	9.921	1.684	20,44%

Sugerencias 2014 - 2015



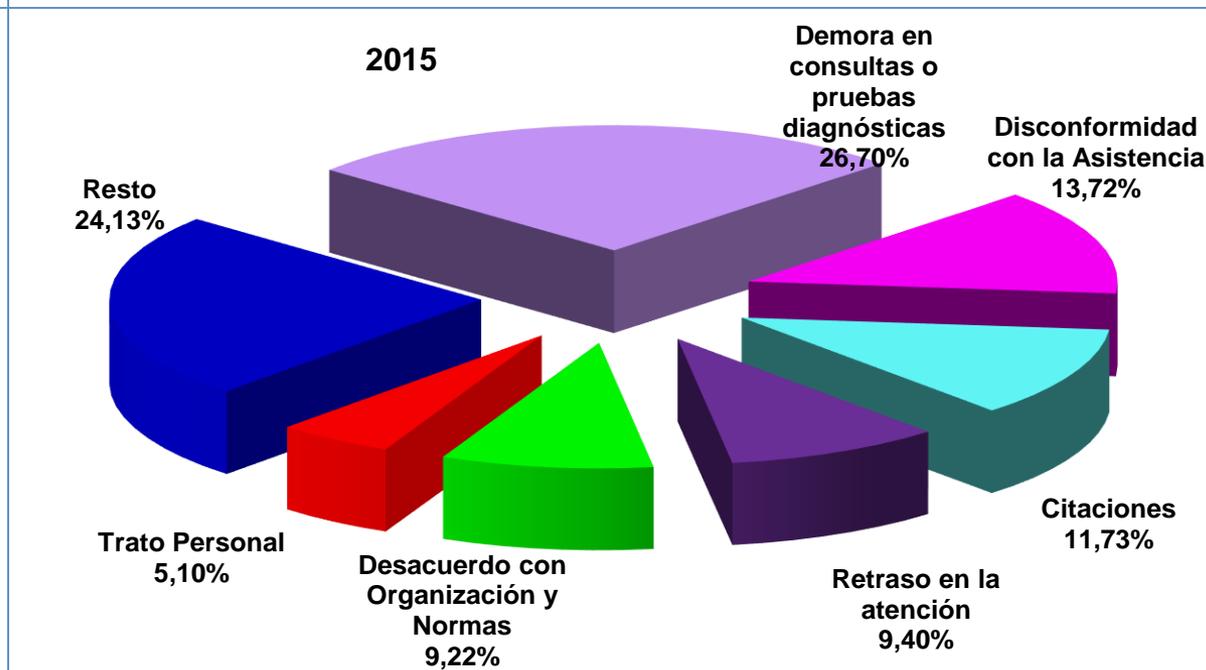
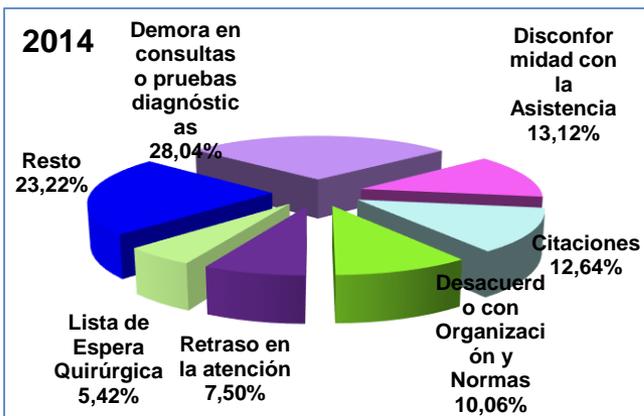
Agradecimientos 2014 - 2015



Motivos más frecuentes (80%)

MOTIVO	RECLAMACIONES	%	% ACUMULADO
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	10.973	26,70%	26,70%
Disconformidad con la Asistencia	5.639	13,72%	40,42%
Citaciones	4.820	11,73%	52,14%
Retraso en la atención	3.864	9,40%	61,54%
Desacuerdo con Organización y Normas	3.791	9,22%	70,77%
Trato Personal	2.096	5,10%	75,87%
Lista de Espera Quirúrgica	2.033	4,95%	80,81%

Motivos más frecuentes 2014 - 2015



GRUPO I

H. U. del Sureste

H. U. del Henares

H. El Escorial

H. U. Infanta Cristina

H. U. Infanta Elena

H. U. del Tajo

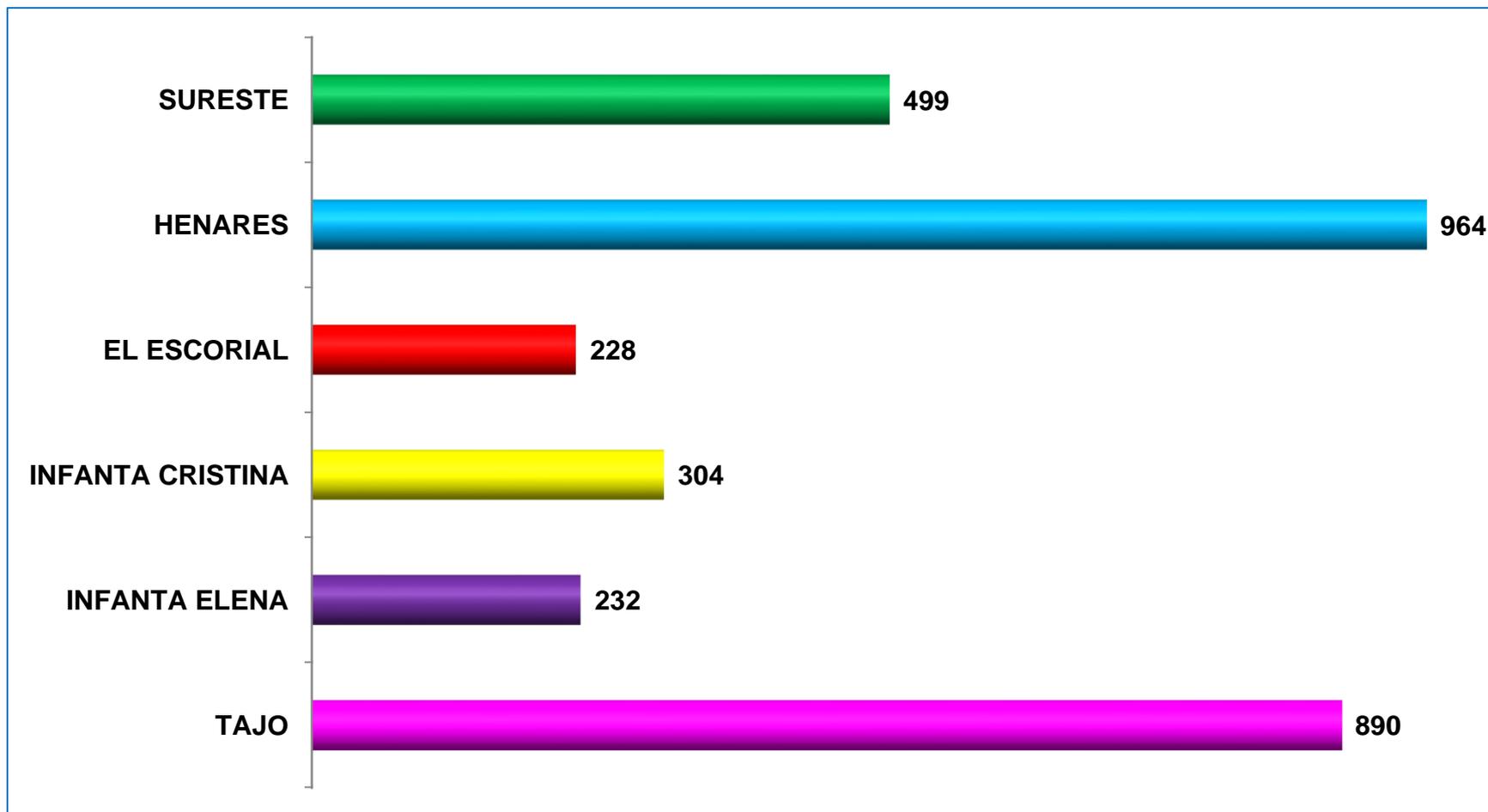
Grupo I: Datos generales

	HUSE	HUH	HEE	HUIC	HTJ	HUIE	2014	2015	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	499	964	228	304	890	232	2.648	3.117	469	17,71%
ACTIVIDAD	292.447	353.731	149.913	347.368	240.623	398.993	1.672.871	1.783.075	110.204	6,59%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	17,06	27,25	15,21	8,75	36,99	5,81	15,83	17,48		
CERRADAS EN PLAZO	100,00%	97,19%	99,55%	100,00%	99,89%	99,57%	97,21%	99,37%		
SUGERENCIAS	14	14	51	8	13	108	130	208	78	60,00%
AGRADECIMIENTOS	83	105	241	64	70	505	834	1.068	234	28,06%

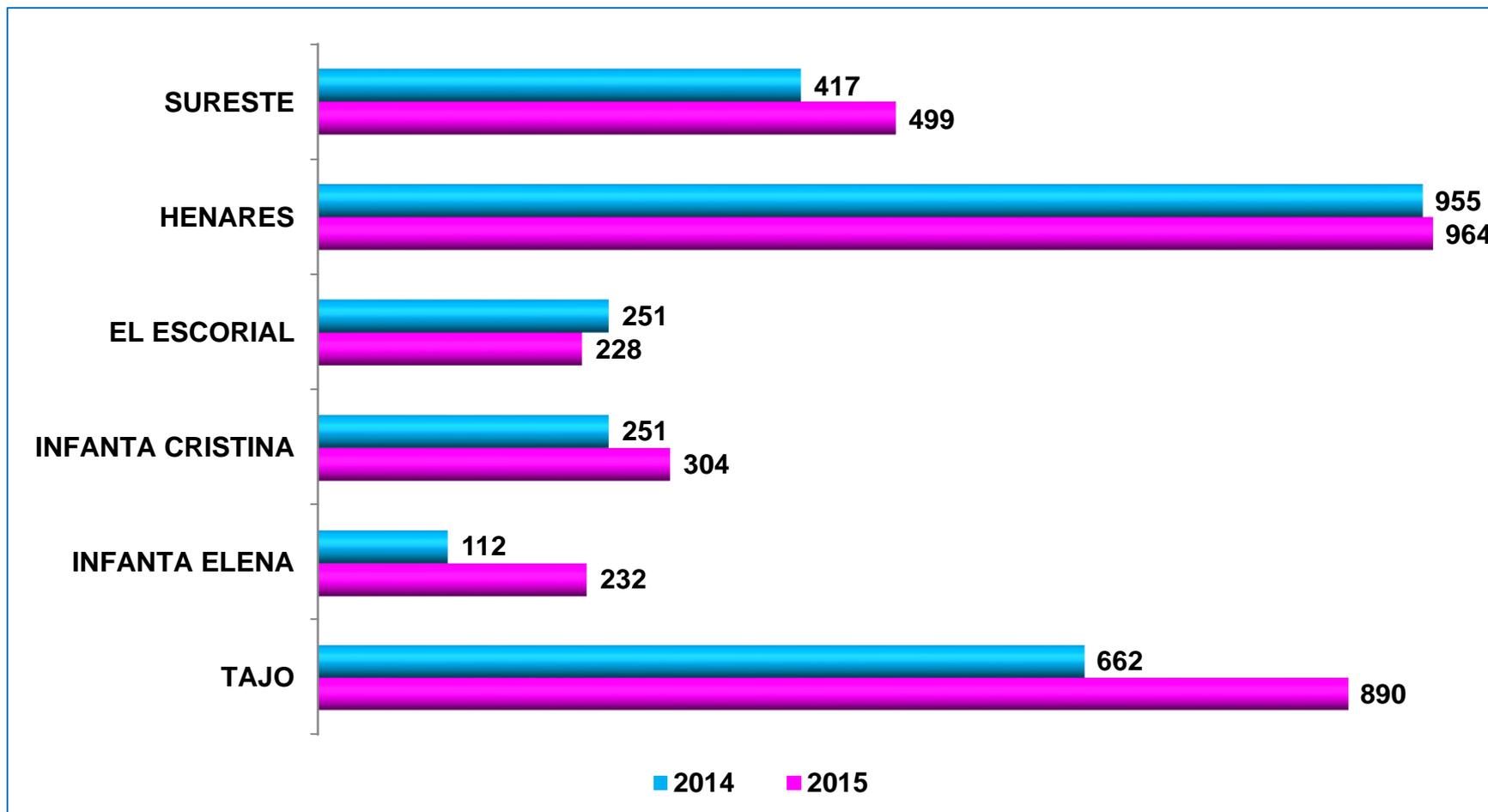
Grupo I: Eventos registrados

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
SURESTE	499	14	83
HENARES	964	14	105
EL ESCORIAL	228	51	241
INFANTA CRISTINA	304	8	64
INFANTA ELENA	232	108	505
TAJO	890	13	70

Grupo I: Reclamaciones en 2015



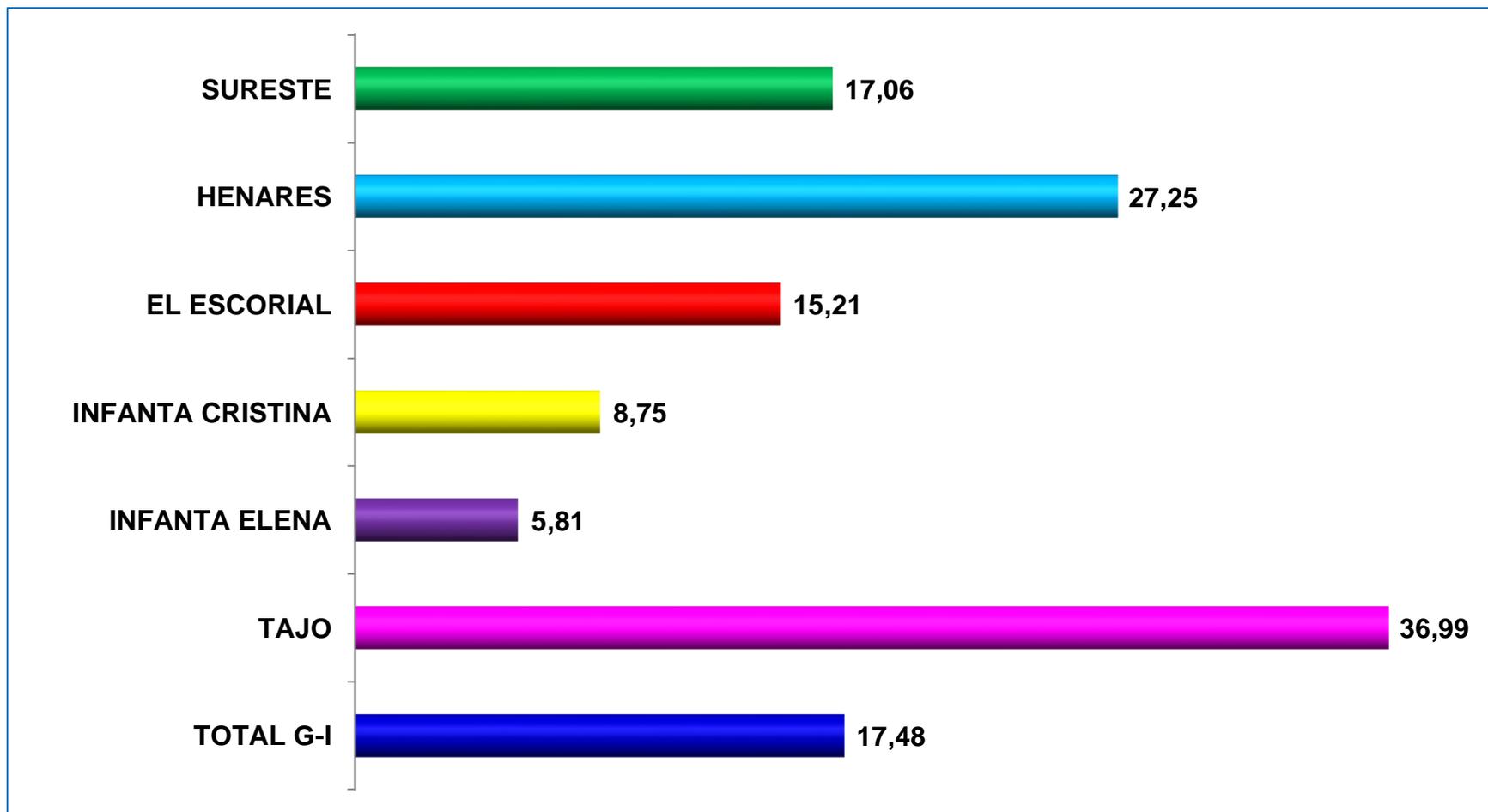
Grupo I: Reclamaciones 2014 - 2015



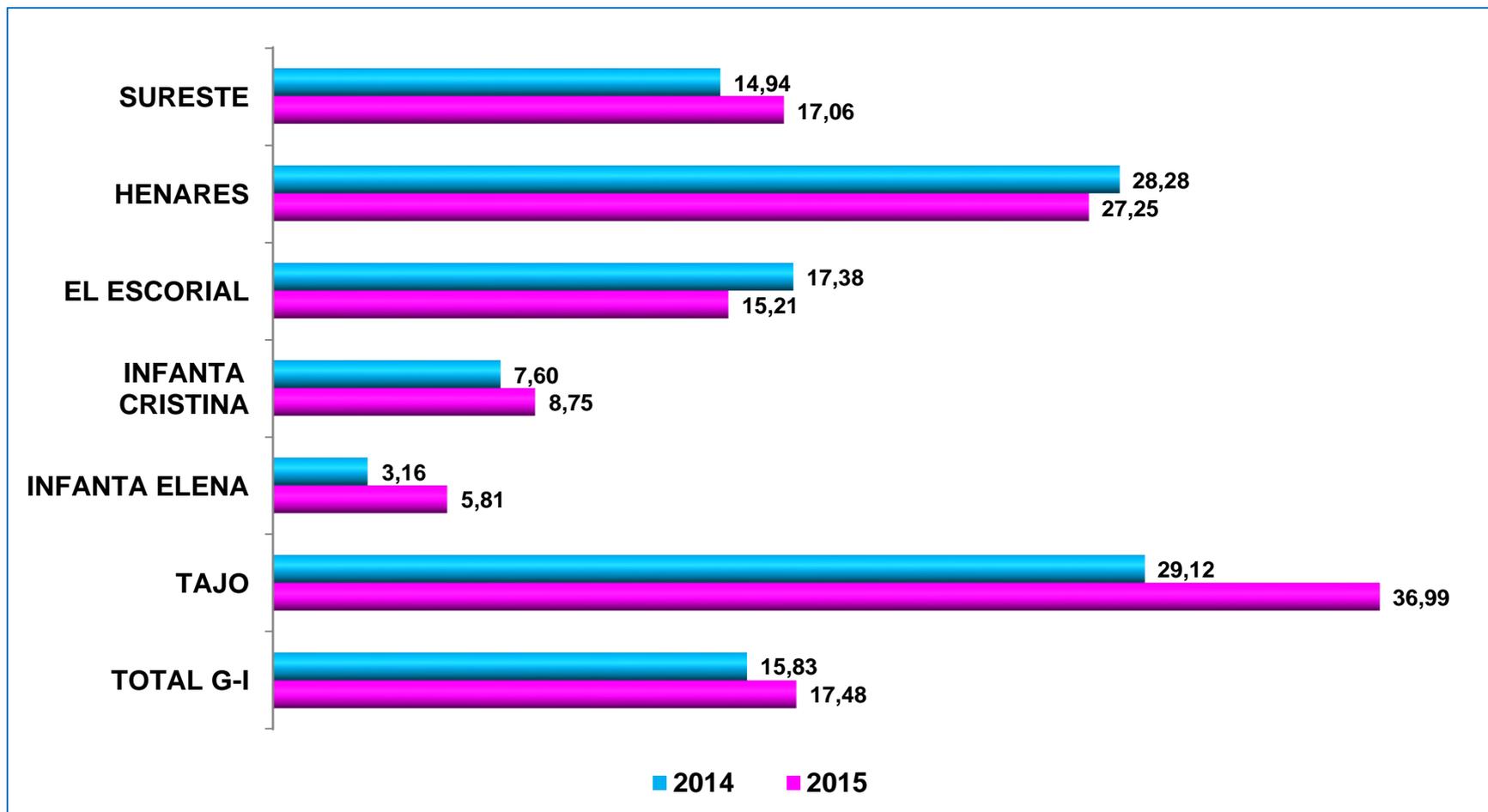
Grupo I: Reclamaciones vs Actividad

	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
SURESTE	499	292.447	17,06
HENARES	964	353.731	27,25
EL ESCORIAL	228	149.913	15,21
INFANTA CRISTINA	304	347.368	8,75
INFANTA ELENA	232	398.993	5,81
TAJO	890	240.623	36,99

Grupo I: Reclamaciones vs Actividad



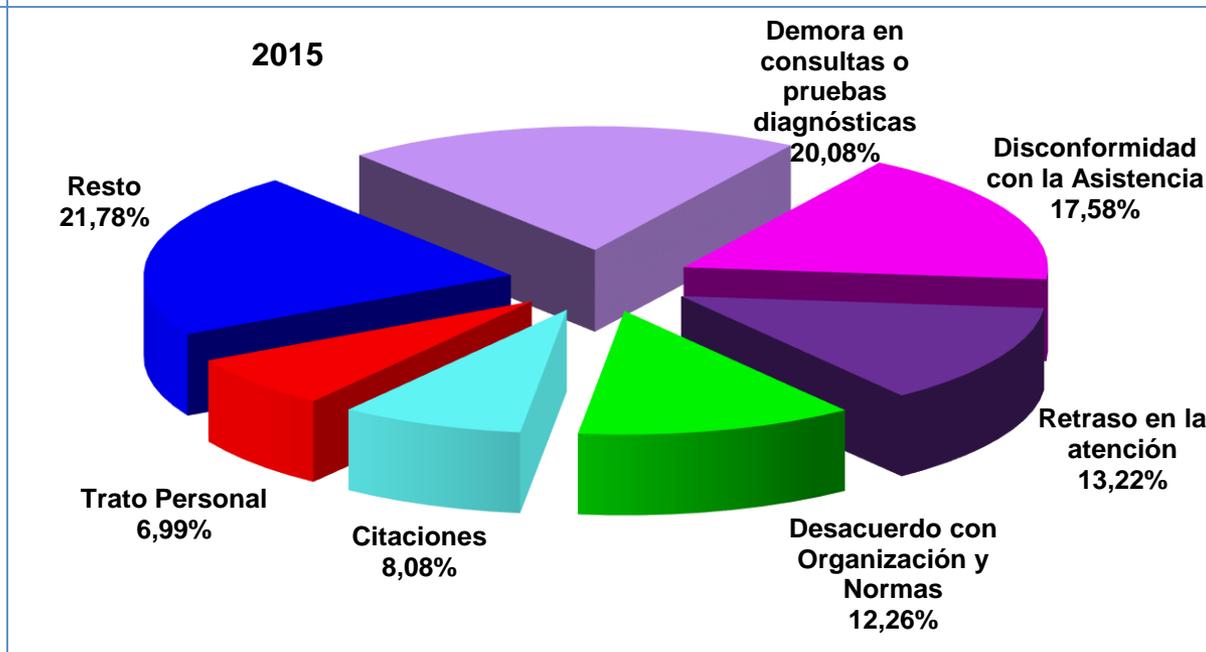
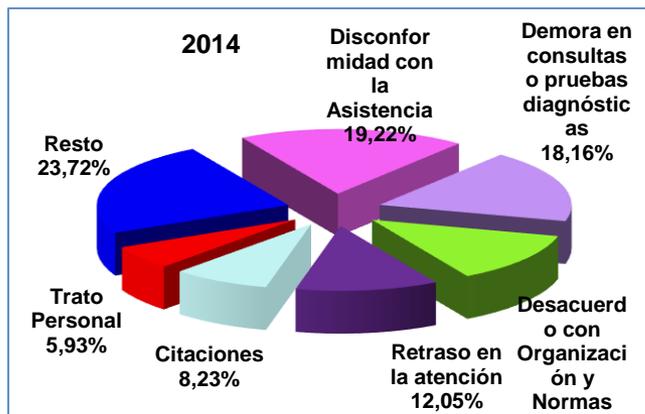
Reclamaciones vs Actividad 2014 - 2015



Grupo I: Motivos más frecuentes

MOTIVO	TOTAL G-I	%	% AC:
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	626	20,08%	20,08%
Disconformidad con la Asistencia	548	17,58%	37,66%
Retraso en la atención	412	13,22%	50,88%
Desacuerdo con Organización y Normas	382	12,26%	63,14%
Citaciones	252	8,08%	71,22%
Trato Personal	218	6,99%	78,22%
Resto	679	21,78%	

Grupo I: Motivos más frecuentes 2014 - 2015



GRUPO II

H. Infanta Leonor

H. Infanta Sofía

H. Severo Ochoa

H. De Móstoles

H. De Fuenlabrada

H. Gómez Ulla

H. Ppe. De Asturias

H. De Torrejón

H. De Getafe

H. F. Alcorcón

H. Rey Juan Carlos

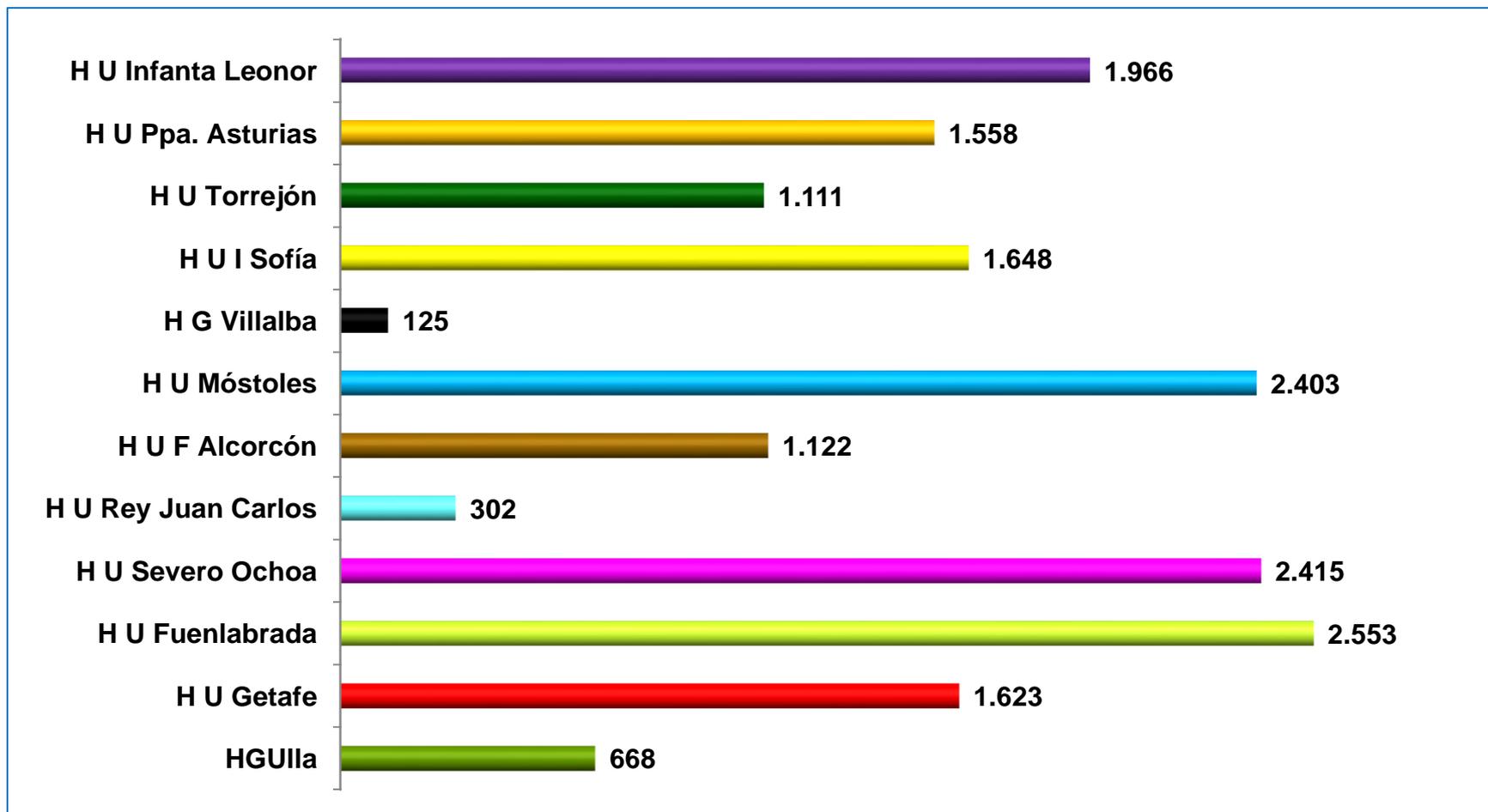
Grupo II: Datos generales

GRUPO II	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	CERRADAS EN PLAZO	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HUIL	1.966	639.287	30,75	99,39%	41	295
HUPA	1.558	669.505	23,27	97,65%	18	126
HUTA	1.111	463.209	23,98	97,65%	27	323
HUIS	1.648	551.198	29,90	97,03%	38	163
HGV	125	305.407	4,09	100,00%	60	995
HUM	2.403	467.489	51,40	98,38%	5	76
HUFA	1.122	504.189	22,25	99,82%	54	183
HUReyJC	302	632.443	4,78	100,00%	63	1.351
HUSO	2.415	489.820	49,30	99,92%	19	107
HUFB	2.553	567.436	44,99	100,00%	45	143
HUGTF	1.623	496.632	32,68	100,00%	25	149
HGUlla	668	252.813	26,42	96,08%	11	132
2014	15.133	5.411.957	27,96	97,25%	390	3.837
2015	17.494	6.039.428	28,97	98,70%	406	4.043
Δ	2.361	627.471			16	206
Δ %	15,60%	11,59%			4,10%	5,37%

Grupo II: Eventos registrados

GRUPO II	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
INFANTA LEONOR	1.966	41	295
PRÍNCIPE DE ASTURIAS	1.558	18	126
TORREJÓN	1.111	27	323
INFANTA SOFÍA	1.648	38	163
GENERAL DE VILLALBA	125	60	995
MÓSTOLES	2.403	5	76
FUNDACIÓN ALCORCÓN	1.122	54	183
REY JUAN CARLOS	302	63	1.351
SEVERO OCHOA	2.415	19	107
FUENLABRADA	2.553	45	143
GETAFE	1.623	25	149
GÓMEZ ULLA	668	11	132

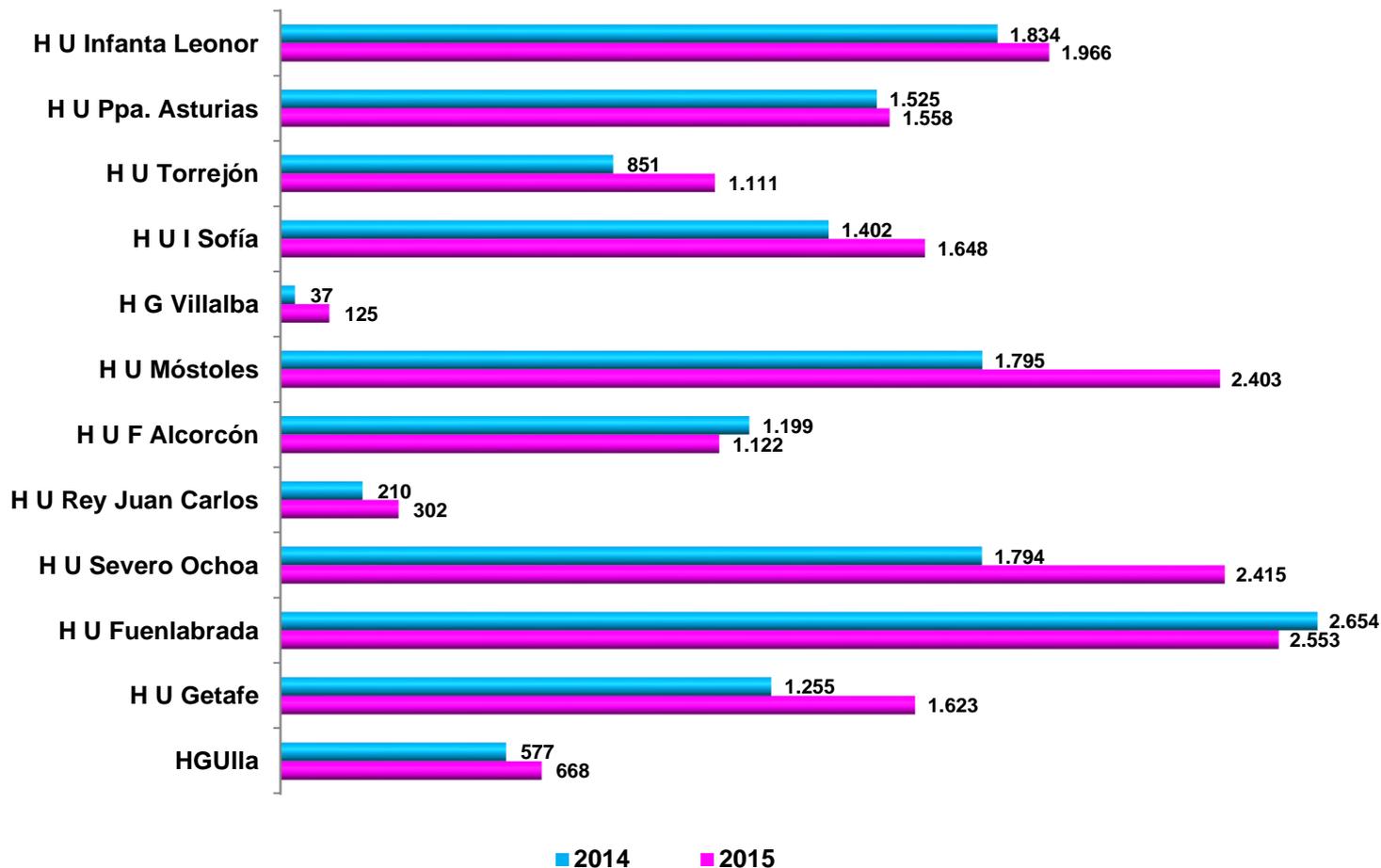
Grupo II: Reclamaciones 2015



Grupo II: Reclamaciones 2014 - 2015

GRUPO II	2014	2015	Δ	%Δ
HUIL	1.834	1.966	132	7,20%
HUPA	1.525	1.558	33	2,16%
HUTA	851	1.111	260	30,55%
HUIS	1.402	1.648	246	17,55%
HGV	37	125	88	237,84%
HUM	1.795	2.403	608	33,87%
HUFA	1.199	1.122	-77	-6,42%
HUReyJC	210	302	92	43,81%
HUSO	1.794	2.415	621	34,62%
HUFB	2.654	2.553	-101	-3,81%
HUGTF	1.255	1.623	368	29,32%
HGUlla	577	668	91	15,77%
TOTAL	15.133	17.494	2.361	15,60%

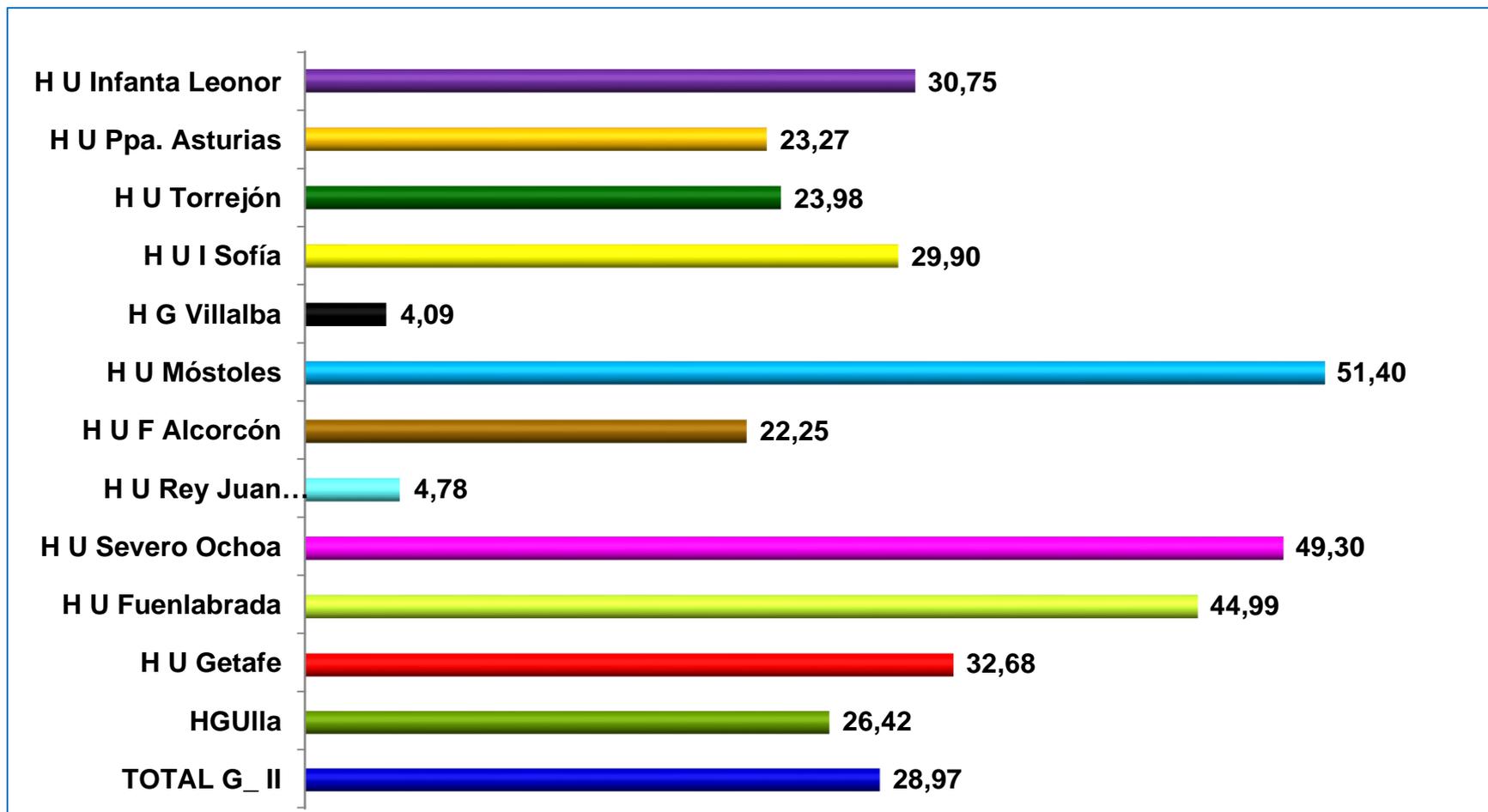
Grupo II: Reclamaciones 2014 - 2015



Grupo II: Reclamaciones vs Actividad 2014 - 2015

GRUPO II	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
INFANTA LEONOR (+ H. V. Torre)	1.966	639.287	30,75
PRÍNCIPE DE ASTURIAS	1.558	669.505	23,27
TORREJÓN	1.111	463.209	23,98
INFANTA SOFÍA	1.648	551.198	29,90
GENERAL DE VILLALBA	125	305.407	4,09
MÓSTOLES	2.403	467.489	51,40
FUNDACIÓN ALCORCÓN	1.122	504.189	22,25
REY JUAN CARLOS	302	632.443	4,78
SEVERO OCHOA	2.415	489.820	49,30
FUENLABRADA	2.553	567.436	44,99
GETAFE	1.623	496.632	32,68
GÓMEZ ULLA	668	252.813	26,42

Grupo II: Reclamaciones vs Actividad

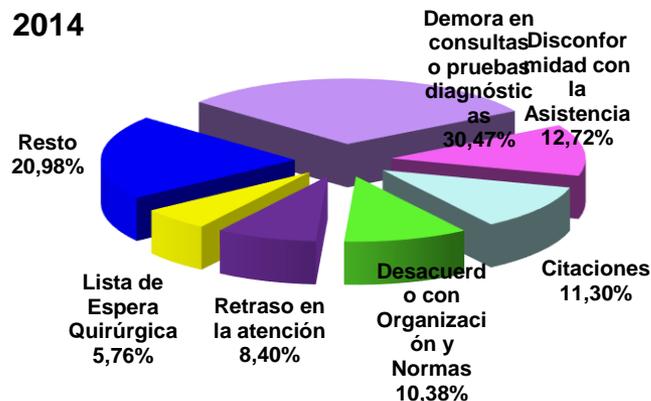


Grupo II: Motivos más frecuentes

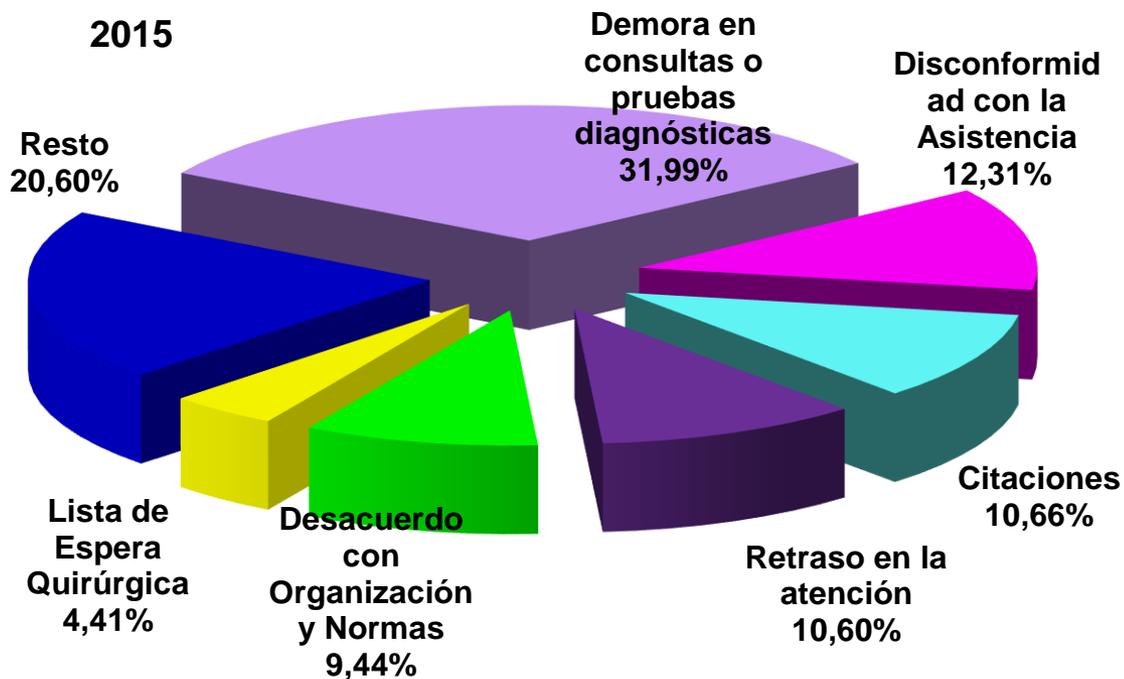
MOTIVO	TOTAL GRUPO II	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	5.596	31,99%	31,99%
Disconformidad con la Asistencia	2.153	12,31%	44,30%
Citaciones	1.864	10,66%	54,95%
Retraso en la atención	1.854	10,60%	65,55%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.652	9,44%	74,99%
Lista de Espera Quirúrgica	771	4,41%	79,40%
Resto	3.604	20,60%	

Grupo II: Motivos más frecuentes 2014 - 2015

2014



2015



GRUPO III

H. Gregorio Marañón

H. De la Princesa

H. Ramón y Cajal

H. La Paz

H. Puerta de Hierro

H. Clínico S. Carlos

H. Doce de Octubre

F. Jiménez Díaz

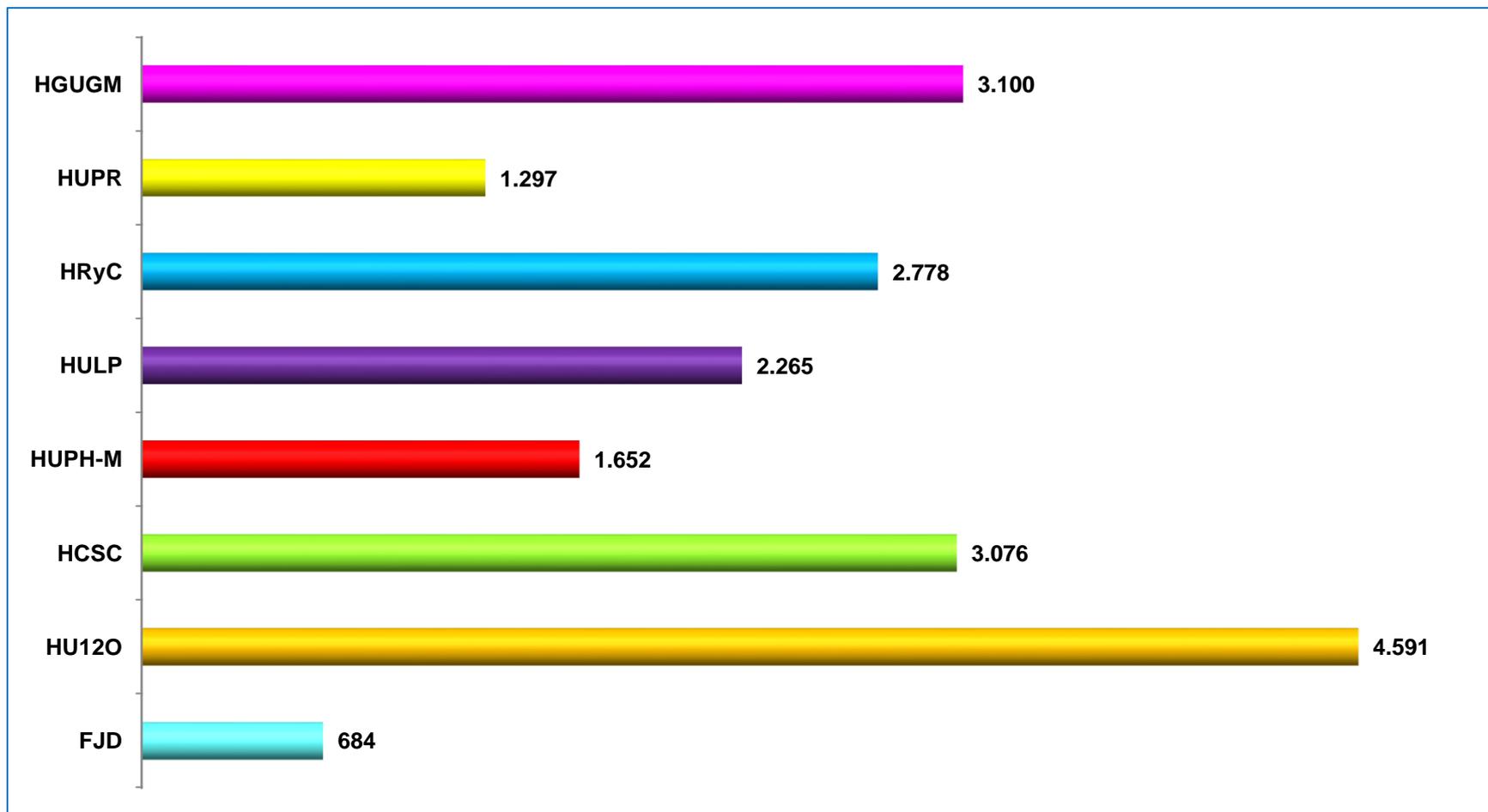
Grupo III: Datos generales

GRUPO III	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	CERRADAS EN PLAZO	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HGUGM	3.100	1.242.869	24,94	96,64%	75	455
HUPR	1.297	557.944	23,25	74,00%	26	272
HRyC	2.778	1.217.565	22,82	99,93%	166	485
HULP	2.265	1.471.418	15,39	97,64%	62	552
HUPH-M	1.652	734.870	22,48	96,46%	92	436
HCSC	3.076	1.068.185	28,80	89,50%	48	795
HU120	4.591	1.299.304	35,33	98,31%	45	292
FJD	684	1.196.439	5,72	100,00%	101	1.265
2014	22.820	8.242.526	27,69	92,59%	434	4.441
2015	19.443	8.788.594	22,12	93,90%	615	4.552
Δ	-3.377	546.068			181	111
Δ %	-14,80%	6,63%			41,71%	2,50%

Grupo III: Eventos registrados

GRUPO III	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
GREGORIO MARAÑÓN	3.100	75	455
PRINCESA	1.297	26	272
RAMÓN Y CAJAL	2.778	166	485
LA PAZ (**)	2.265	62	552
PUERTA DE HIERRO	1.652	92	436
CLÍNICO SAN CARLOS	3.076	48	795
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	684	101	1.265
DOCE DE OCTUBRE	4.591	45	292

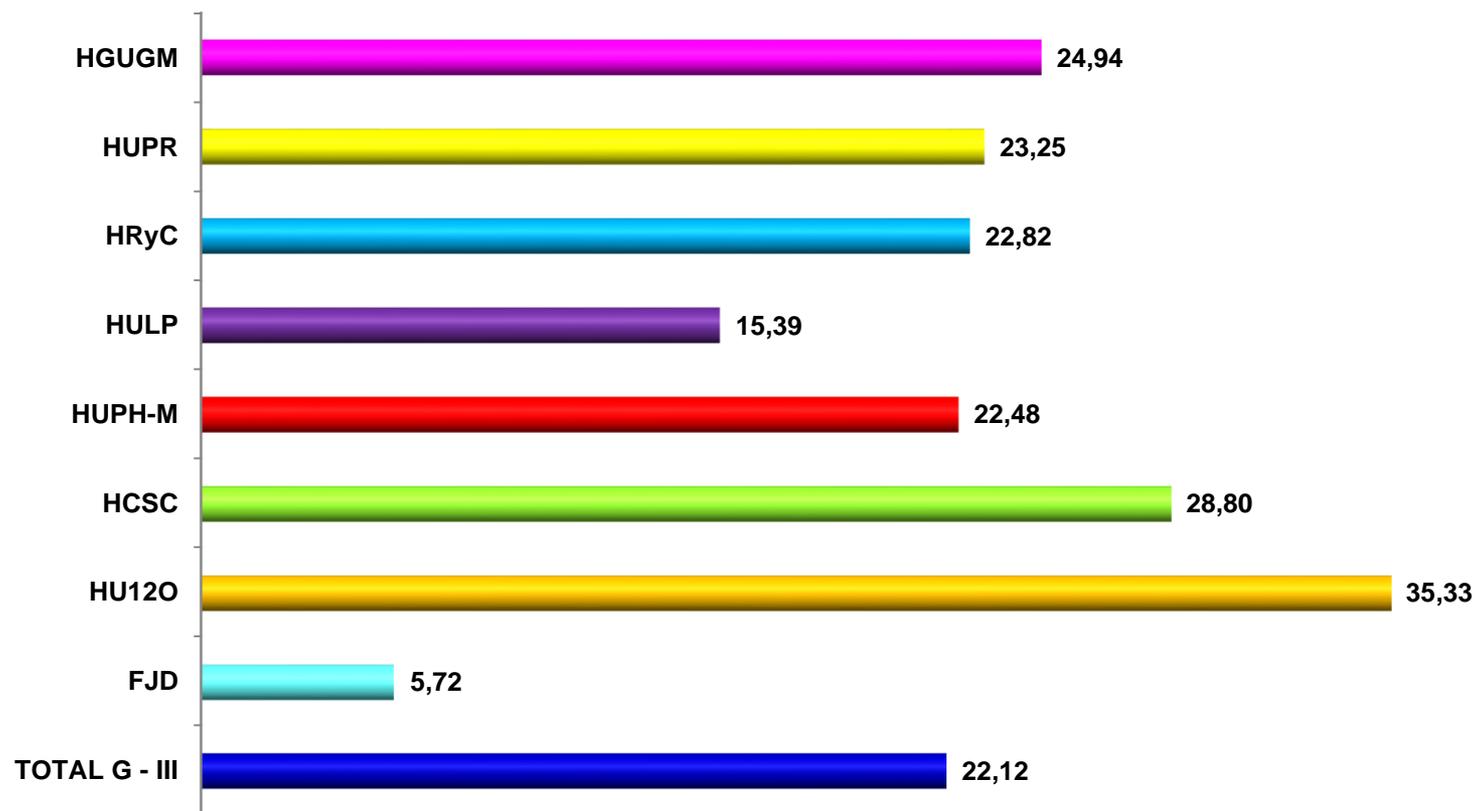
Grupo III: Reclamaciones en 2015



Grupo III: Reclamaciones vs Actividad

GRUPO III	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
GREGORIO MARAÑÓN	3.100	1.242.869	24,94
PRINCESA	1.297	557.944	23,25
RAMÓN Y CAJAL	2.778	1.217.565	22,82
LA PAZ (+ Cantoblanco y Carlos III)	2.265	1.471.418	15,39
PUERTA DE HIERRO	1.652	734.870	22,48
CLÍNICO SAN CARLOS	3.076	1.068.185	28,80
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ	684	1.196.439	5,72
DOCE DE OCTUBRE	4.591	1.299.304	35,33

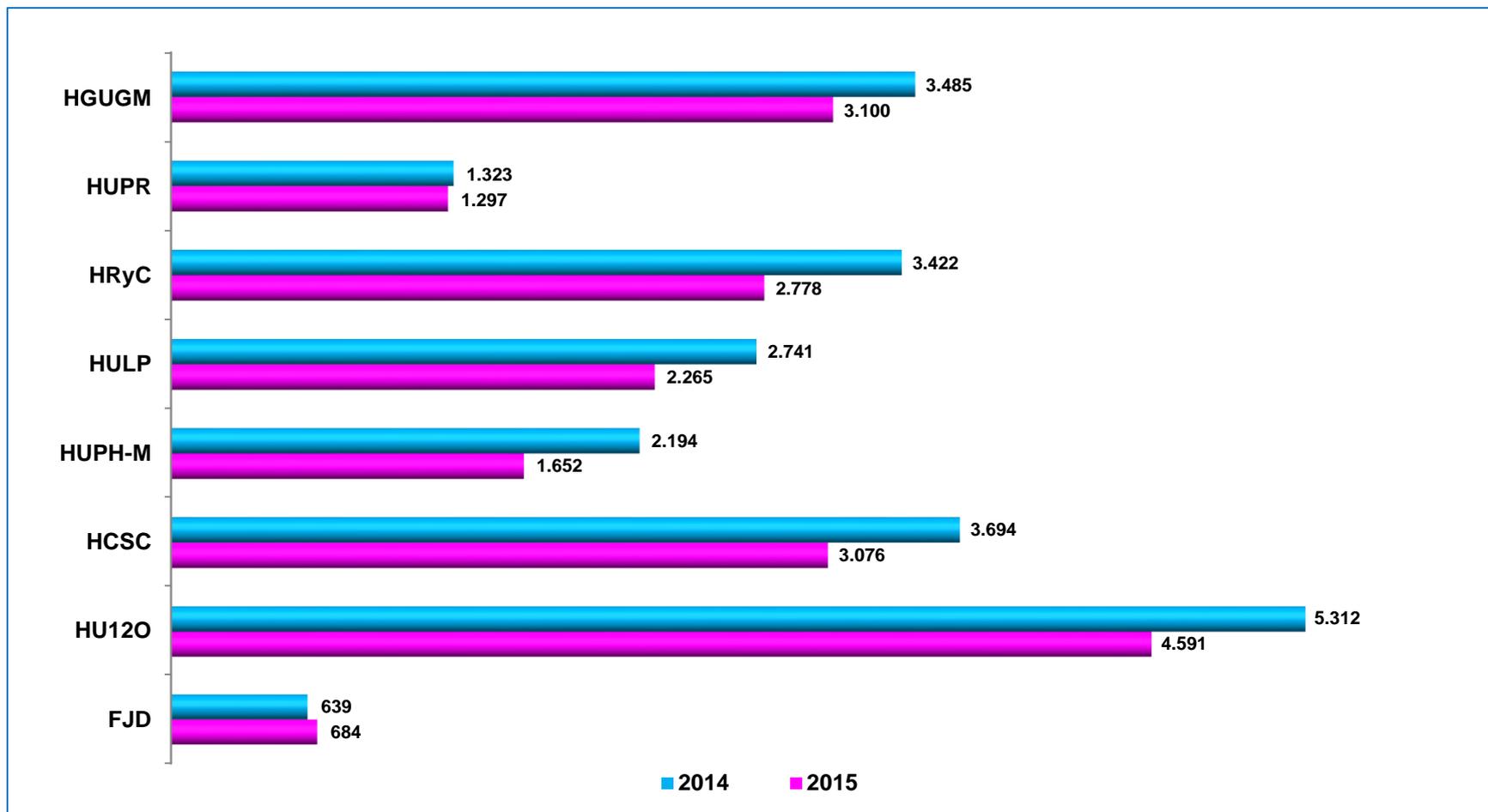
Grupo III: Reclamaciones vs Actividad



Grupo III: Reclamaciones 2014 - 2015

GRUPO III	2014	2015	Δ	Δ%
HGUGM	3.485	3.100	-385	-11,05%
HUPR	1.323	1.297	-26	-1,97%
HURyC	3.422	2.778	-644	-18,82%
HULP	2.741	2.265	-476	-17,37%
HUPH-M	2.194	1.652	-542	-24,70%
HCSC	3.694	3.076	-618	-16,73%
HU120	5.312	4.591	-721	-13,57%
FJD	639	684	45	7,04%
TOTAL G - III	22.810	19.443	-3.367	-14,76%

Grupo III: Reclamaciones 2014 - 2015

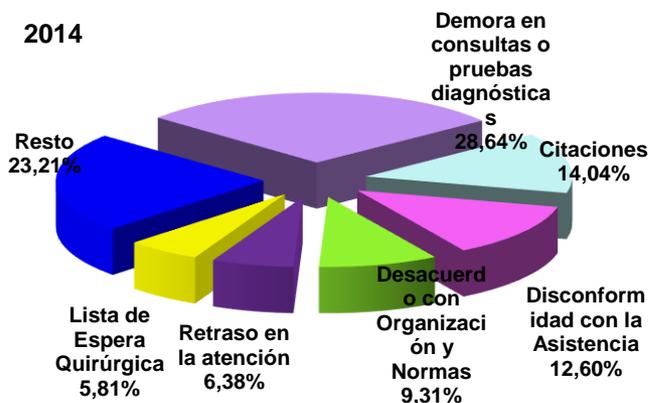


Grupo III: Motivos más frecuentes

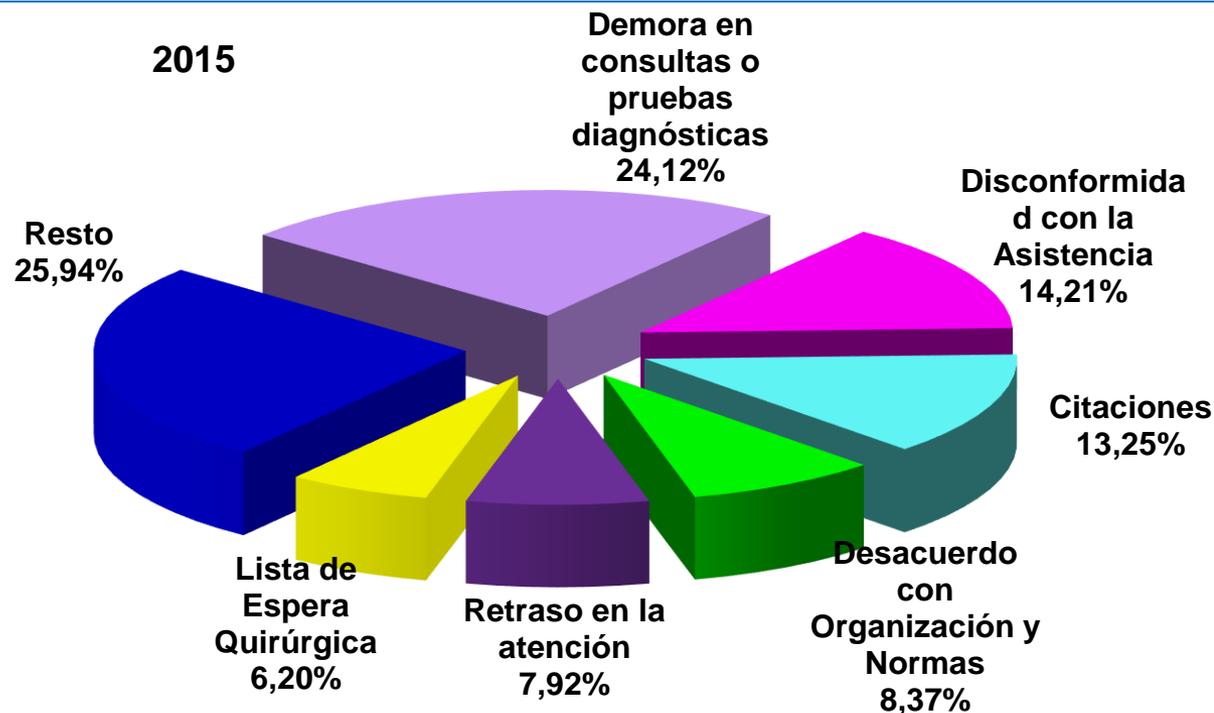
MOTIVO	TOTAL GRUPO III	%	% AC.
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4.690	24,12%	24,12%
Disconformidad con la Asistencia	2.762	14,21%	38,33%
Citaciones	2.576	13,25%	51,58%
Desacuerdo con Organización y Normas	1.627	8,37%	59,94%
Retraso en la atención	1.540	7,92%	67,87%
Lista de Espera Quirúrgica	1.205	6,20%	74,06%
Resto	5.043	25,94%	

Grupo III: Motivos más frecuentes 2014 - 2015

2014



2015



GRUPO IV

H. Niño Jesús

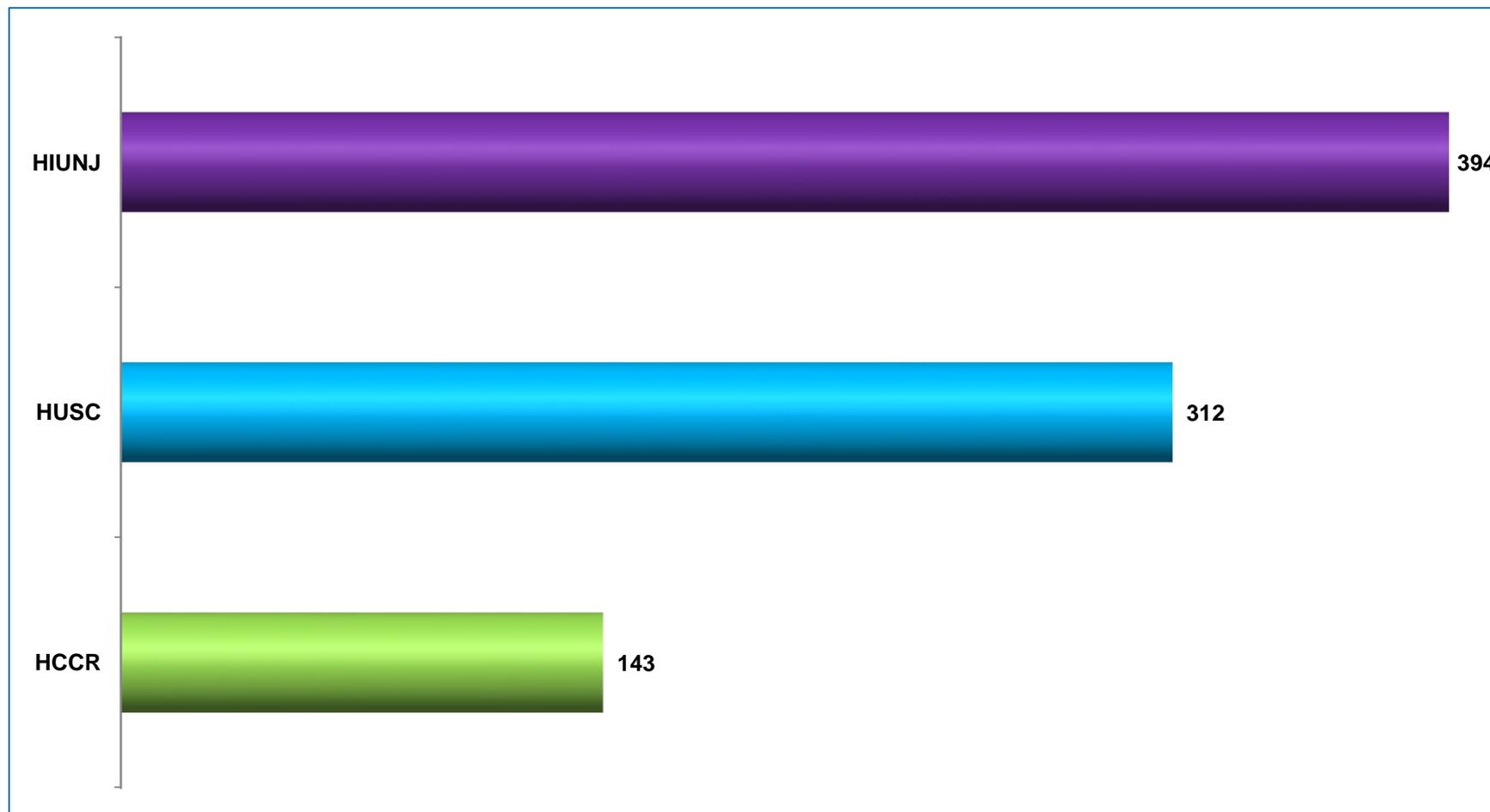
H. Santa Cristina

H. Central Cruz Roja

Grupo IV: Datos generales

GRUPO IV	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	CERRADAS EN PLAZO	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HIUNJ	394	218.348	18,04	100,00%	15	62
HUSC	312	139.642	22,34	100,00%	3	113
HCCR	143	126.376	11,32	100,00%	2	61
2014	843	471.118	17,89	100,00%	25	190
2015	849	484.366	17,53	100,00%	20	236
Δ	6	13.248			-5	46
Δ %	0,71%	2,81%			-20,00%	24,21%

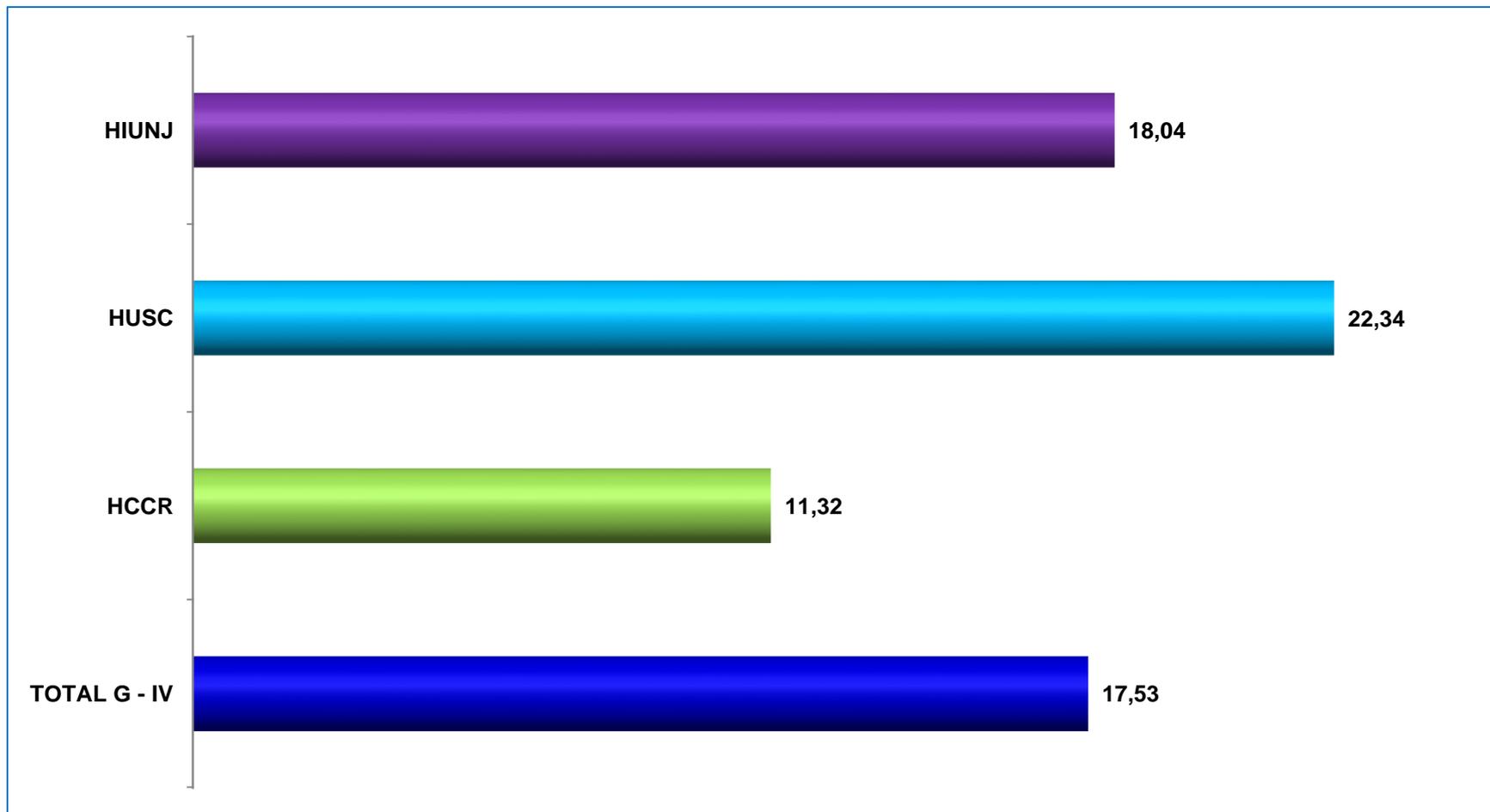
Grupo IV: Reclamaciones en 2015



Grupo IV: Reclamaciones vs Actividad

GRUPO IV	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	REC. / 10.000 ACTOS
NIÑO JESÚS	394	218.348	18,04
CRUZ ROJA	143	126.376	11,32
SANTA CRISTINA	312	139.642	22,34

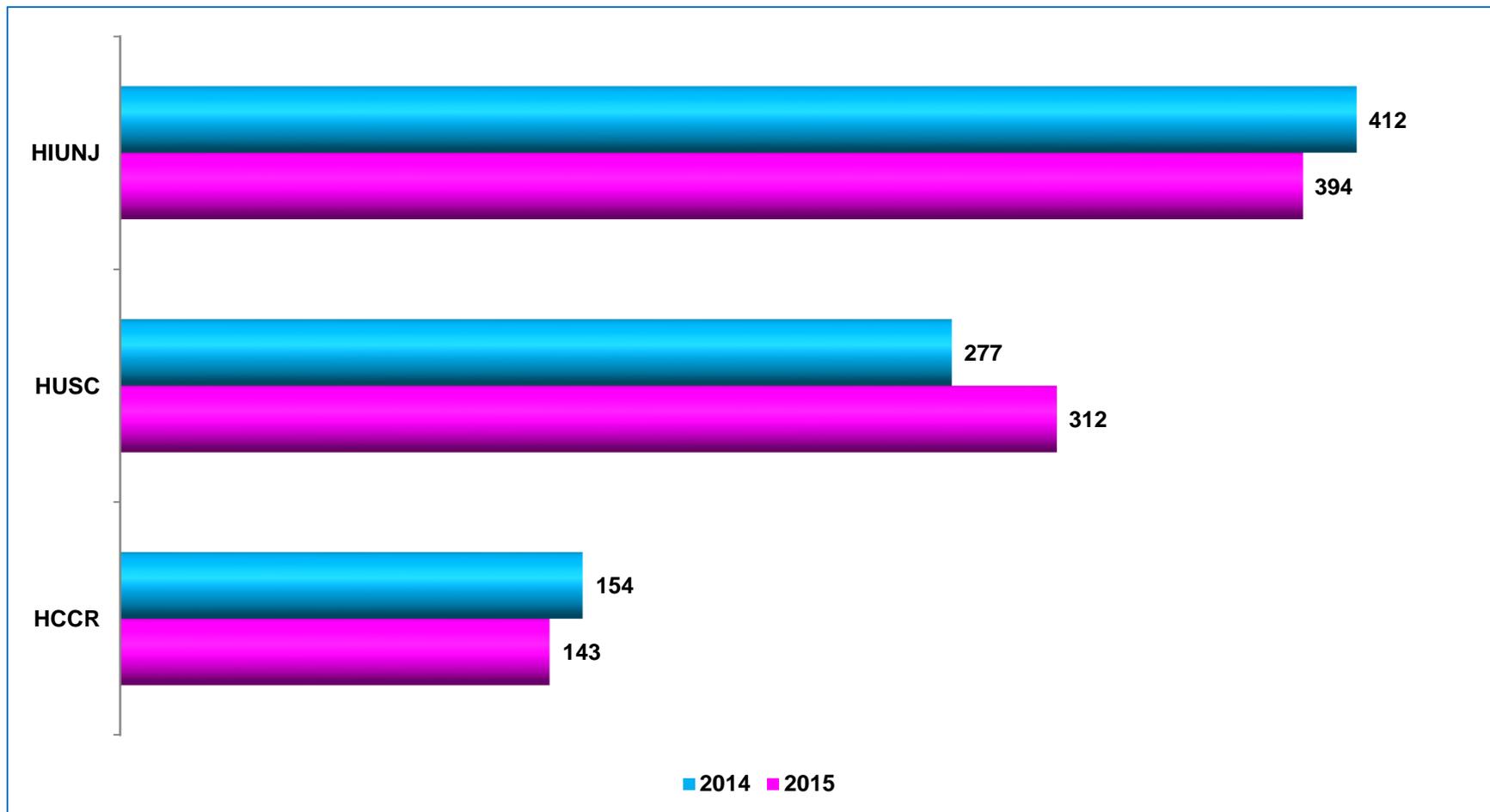
Grupo IV: Reclamaciones vs Actividad



Grupo IV: Reclamaciones 2014 - 2015

GRUPO IV	2014	2015	Δ	Δ %
HIUNJ	412	394	-18	-4,37%
HUSC	277	312	35	12,64%
HCCR	154	143	-11	-7,14%
	843	849	6	0,71%

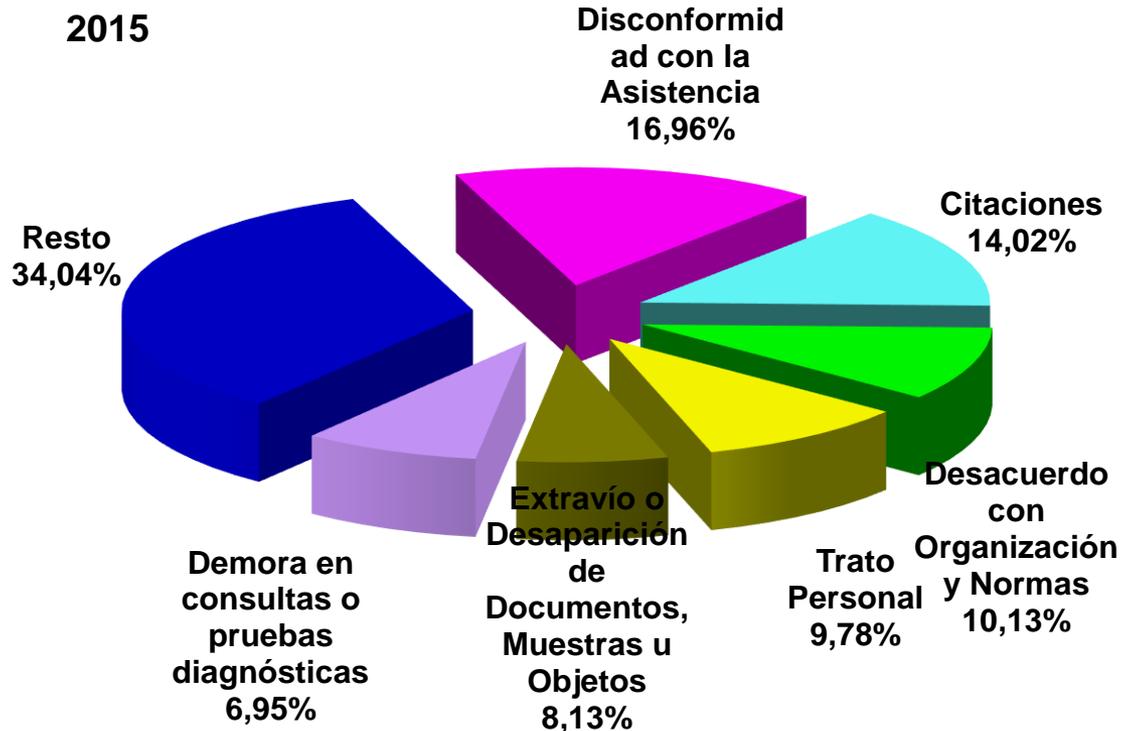
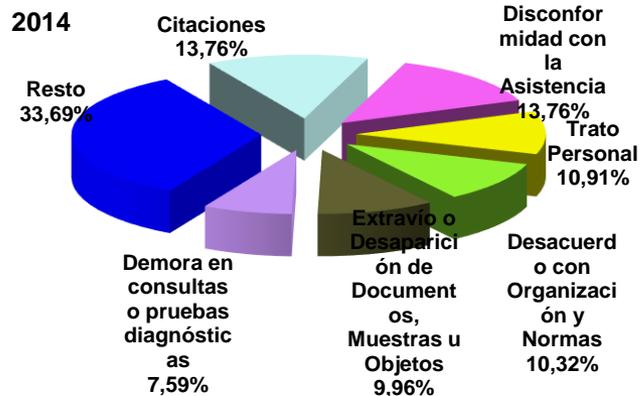
Grupo IV: Reclamaciones 2014 - 2015



Grupo IV: Motivos más frecuentes

MOTIVO	TOTAL GRUPO IV	%	% AC:
Disconformidad con la Asistencia	144	16,96%	16,96%
Citaciones	119	14,02%	30,98%
Desacuerdo con Organización y Normas	86	10,13%	41,11%
Trato Personal	83	9,78%	50,88%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	59	6,95%	65,96%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	69	8,13%	59,01%
Resto	289	34,04%	

Grupo IV: Motivos más frecuentes 2014 - 2015



OTROS HOSPITALES

H. Fuenfría

H. De Guadarrama

H. Virgen de la Poveda

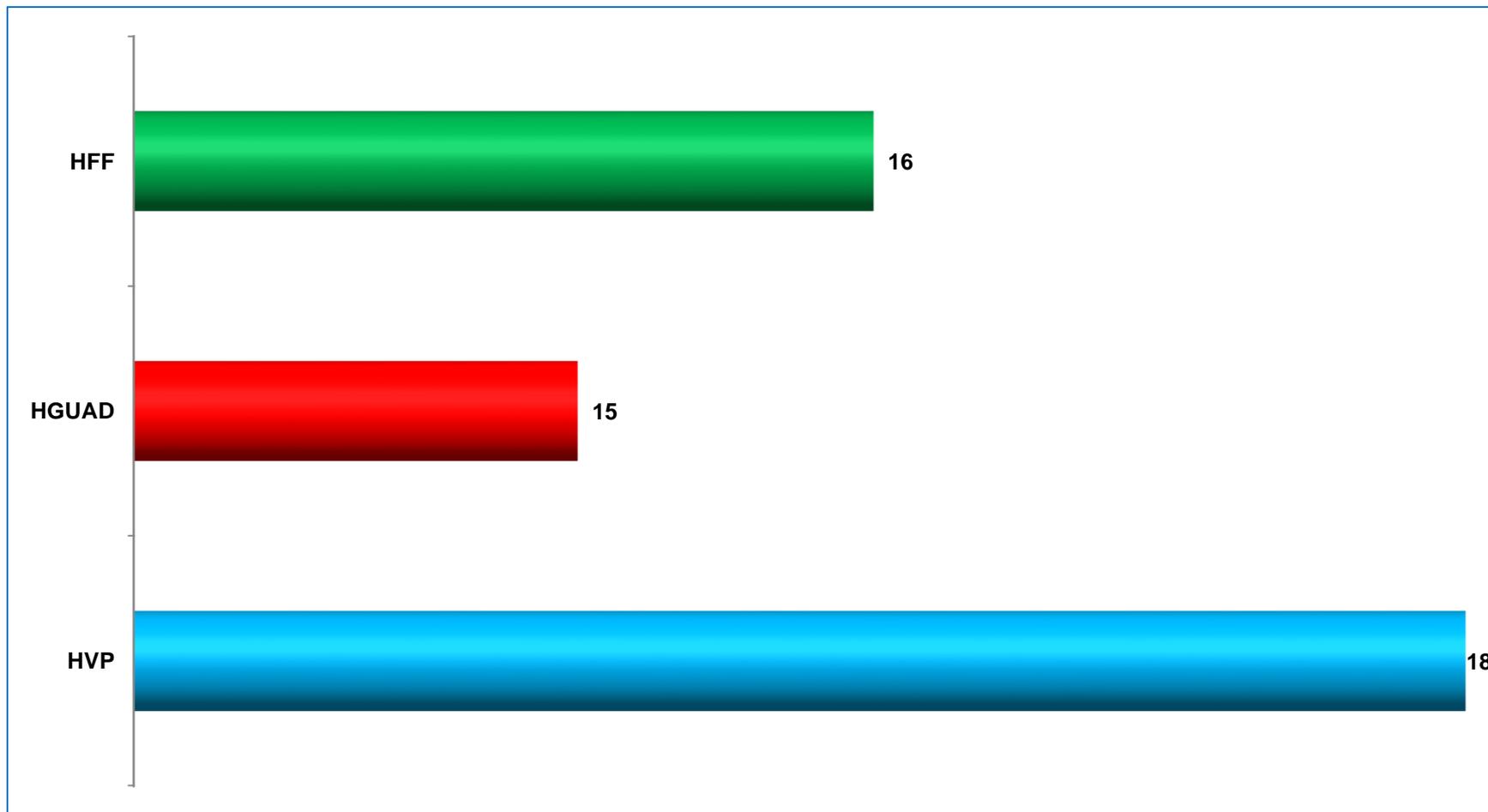
H. Dr. R. Lafora

H. José Germain

Otros Hospitales: Datos generales

HH. MEDIA ESTANCIA	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	CERRADAS EN PLAZO	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HFF	16	990	161,62	100,00%	2	4
HGUAD	15	2.762	54,31	100,00%	12	31
HVP	18	950	189,47	94,44%	0	28
2014	68	4.824	140,96	100,00%	3	65
2015	49	4.702	104,21	98,61%	17	128
Δ	-19	-122			14	63
Δ %	-27,94%	-2,53%			466,67%	96,92%

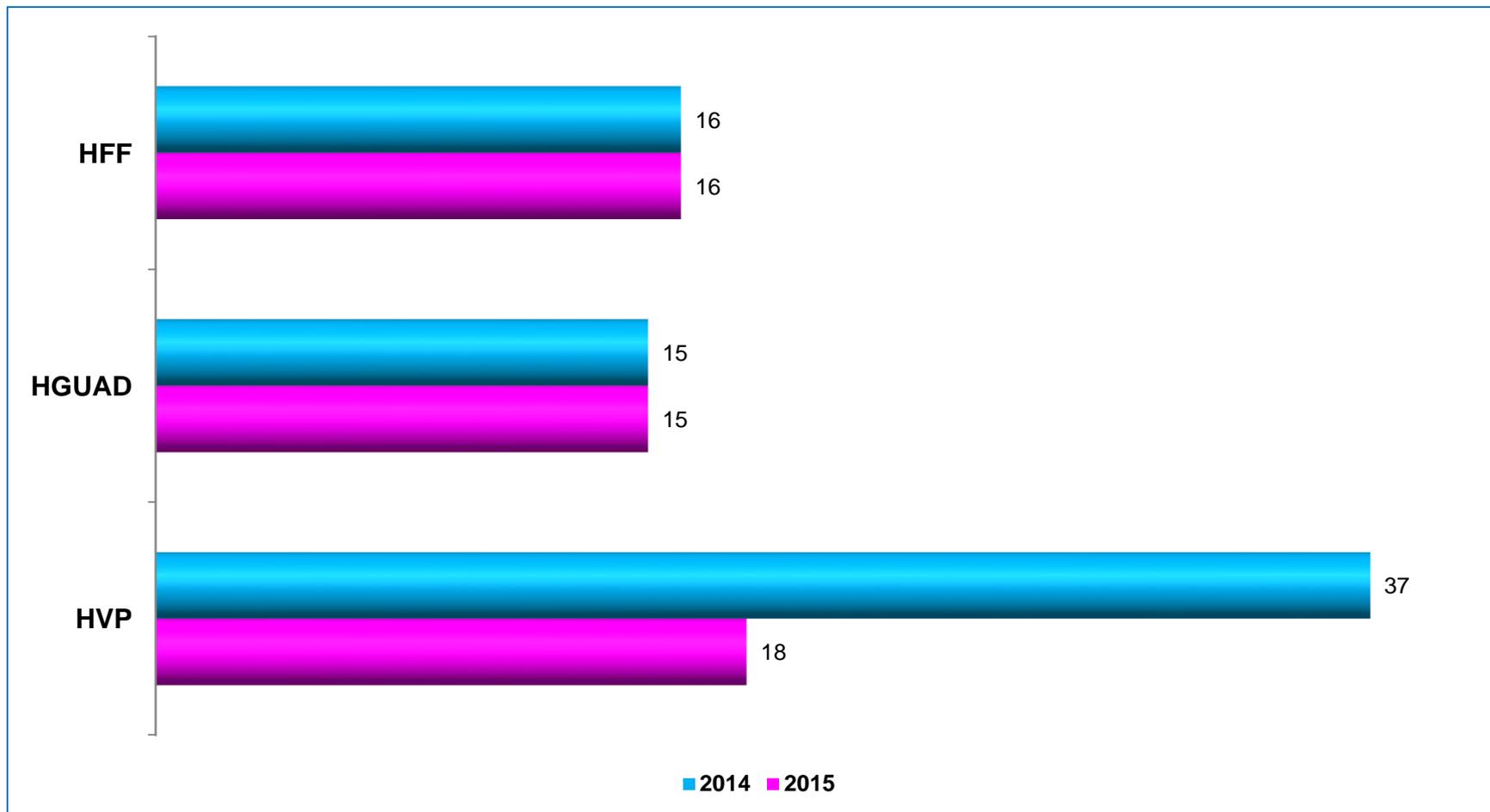
H. de media estancia: Reclamaciones 2015



H. de media estancia: Reclamaciones 2014 - 2015

RECLAMACIONES	2014	2015	Δ	Δ %
HFF	16	16	0	0,00%
HGUAD	15	15	0	0,00%
HVP	37	18	-19	-51,35%
TOTAL	68	49	-19	-27,94%

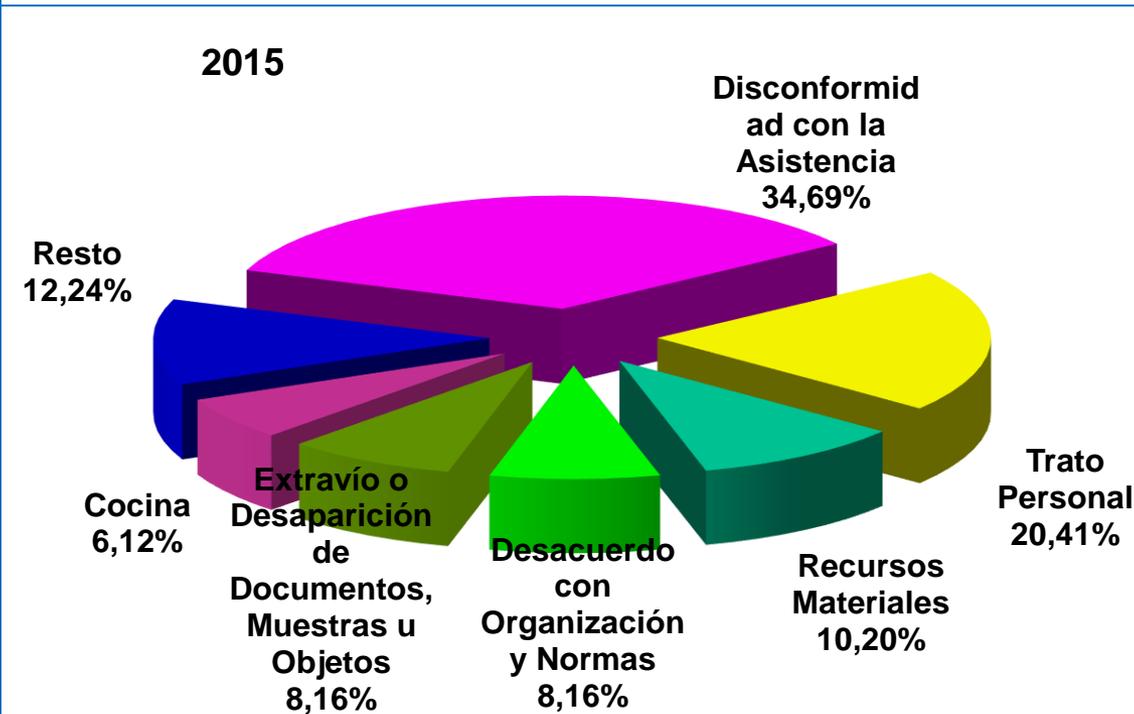
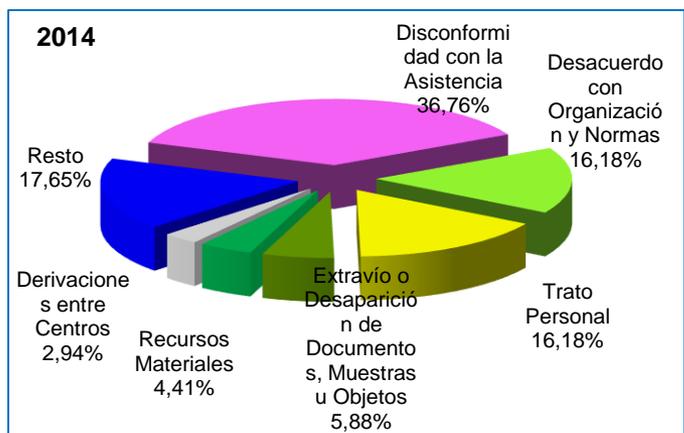
H. de media estancia: Reclamaciones 2014 - 2015



H. Media Estancia: Motivos más frecuentes

MOTIVO	TOTAL HH. M. E.	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	17	34,69%	34,69%
Trato Personal	10	20,41%	55,10%
Recursos Materiales	5	10,20%	65,31%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	8,16%	73,47%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	4	8,16%	81,63%
Cocina	3	6,12%	87,76%
Resto	6	12,24%	

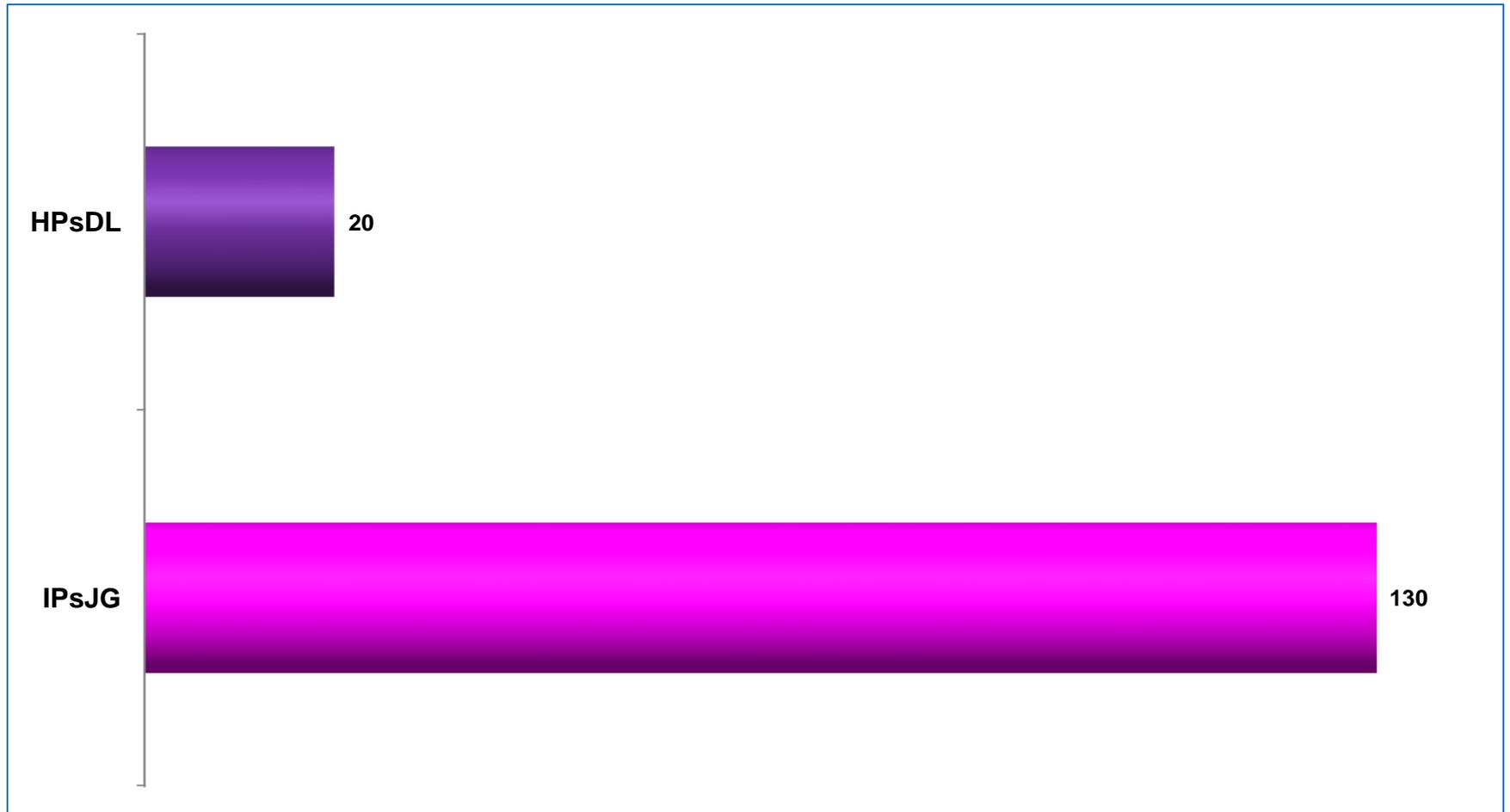
H. Media Estancia: Motivos más frecuentes 2014 - 2015



H. Psiquiátricos: Datos generales

HH. PSQUIÁTRICOS	RECLAMACIONES	ACTIVIDAD	RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	CERRADAS EN PLAZO	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS
HPsDL	20	15.865	12,61	95,00%	0	2
IPsJG	130	31.127	41,76	96,92%	3	3
2014	137	33779	40,56	97,10%	1	11
2015	150	46.992	31,92	95,96%	3	5
Δ	82	42.168			2	-6
$\Delta \%$	121%	874%			200%	-55%

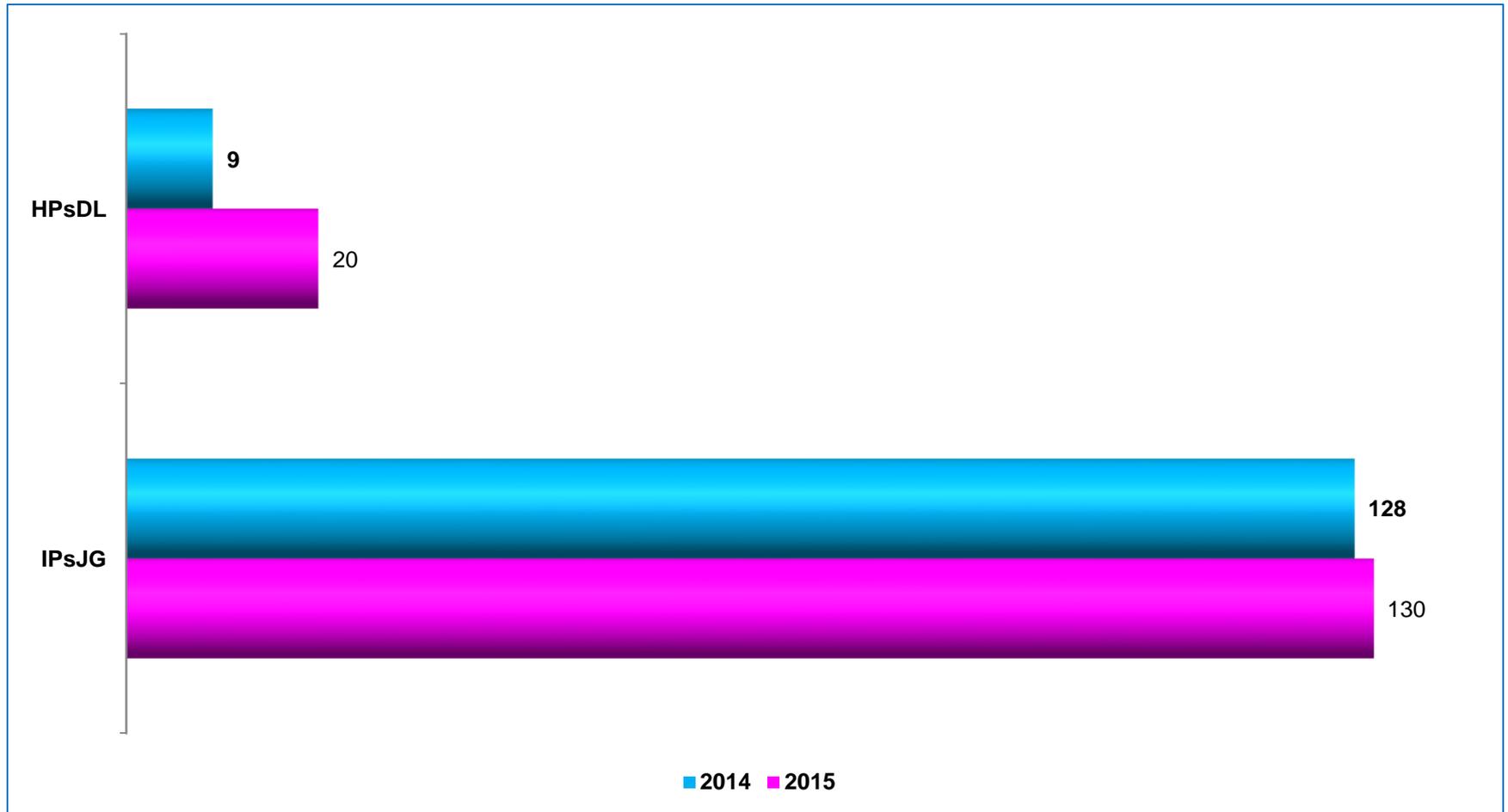
H. Psiquiátricos: Reclamaciones 2015



H. Psiquiátricos: Reclamaciones 2014 - 2015

RECLAMACIONES	2014	2015	Δ	Δ %
HPsDL	9	20	11	122,22%
IPsJG	128	130	2	1,56%
	137	150	13	9,49%

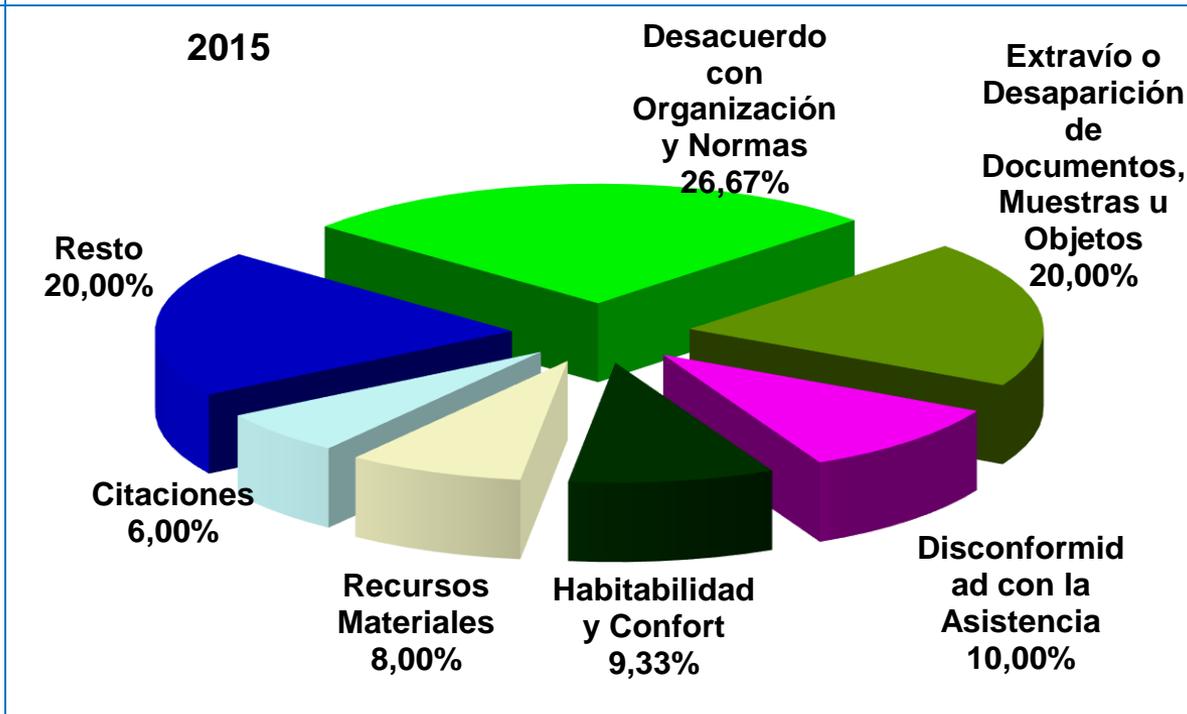
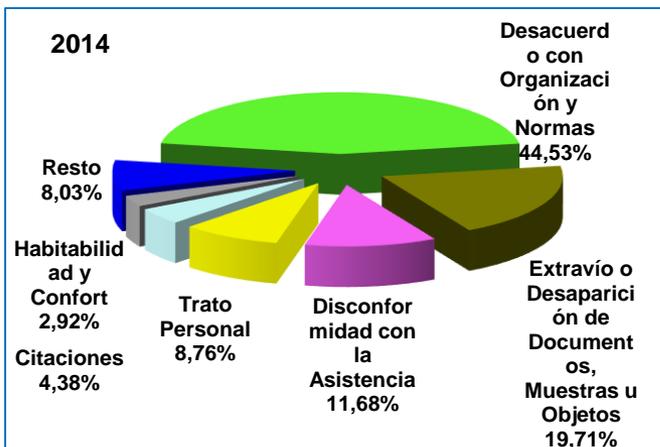
H. Psiquiátricos: Reclamaciones 2014 - 2015



H. Psiquiátricos: Motivos más frecuentes

MOTIVO	RECLAMACIONES	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	40	26,67%	26,67%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	30	20,00%	46,67%
Disconformidad con la Asistencia	15	10,00%	56,67%
Habitabilidad y Confort	14	9,33%	66,00%
Recursos Materiales	12	8,00%	74,00%
Citaciones	9	6,00%	80,00%
Resto	30	20,00%	

H. Psiquiátricos: Motivos más frecuentes 2014 - 2015



CENTRO DE TRANSFUSIÓN

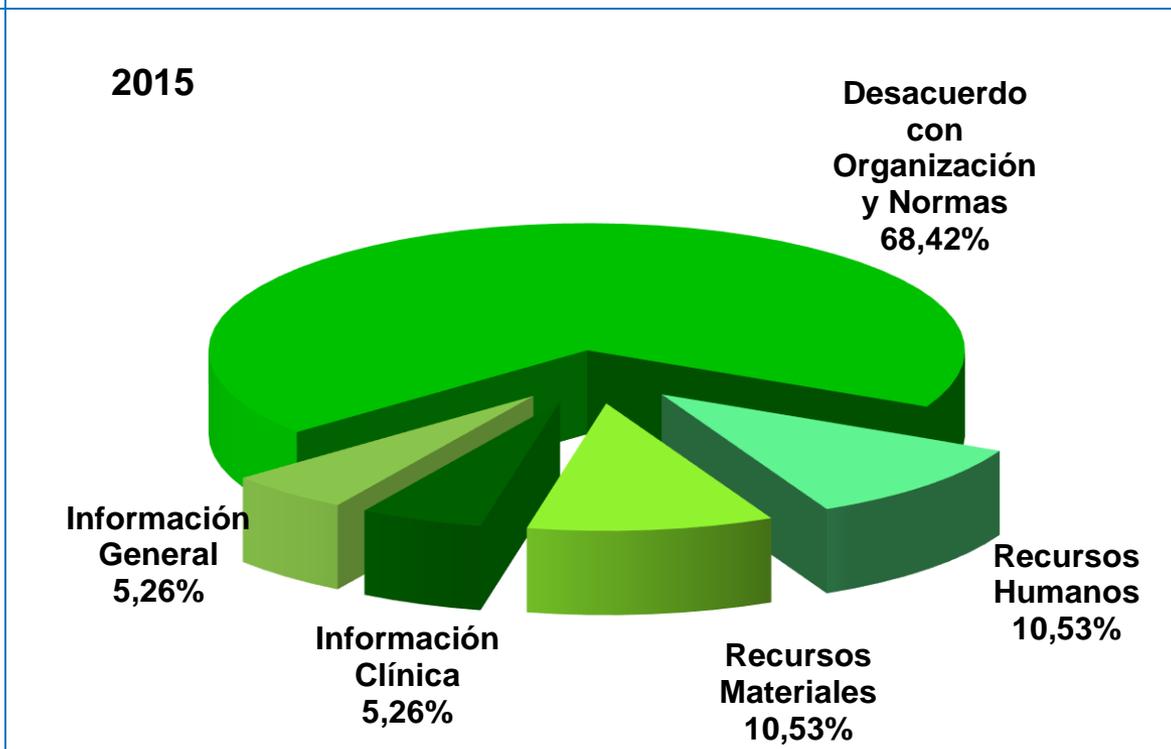
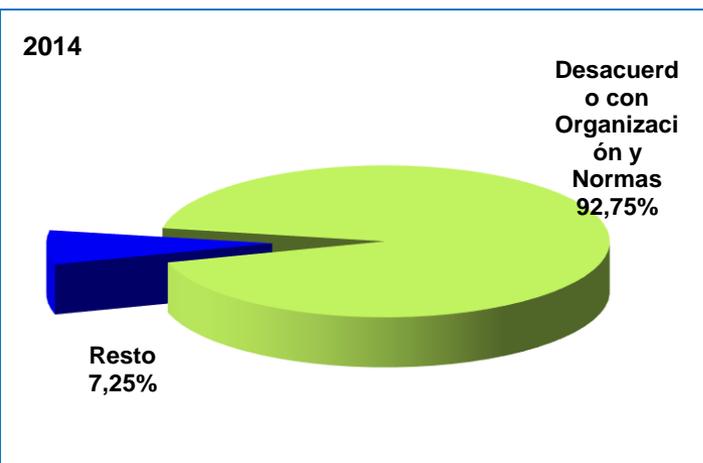
Centro de Transfusión: Datos generales 2014 - 2015

	2014	2015	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	138	19	-119	-86,23%
CERRADAS EN PLAZO	100,00%	100,00%		
SUGERENCIAS	10	9	-1	-10,00%
AGRADECIMIENTOS	4	4	0	0,00%

C. Transfusión: Motivos más frecuentes

	Nº	%	% AC.
Desacuerdo con Organización y Normas	13	68,42%	68,42%
Recursos Humanos	2	10,53%	78,95%
Recursos Materiales	2	10,53%	89,47%
Información Clínica	1	5,26%	94,74%
Información General	1	5,26%	100,00%
	19	100,00%	

C. Transfusión: Motivos más frecuentes 2014 - 2015



SUMMA - 112

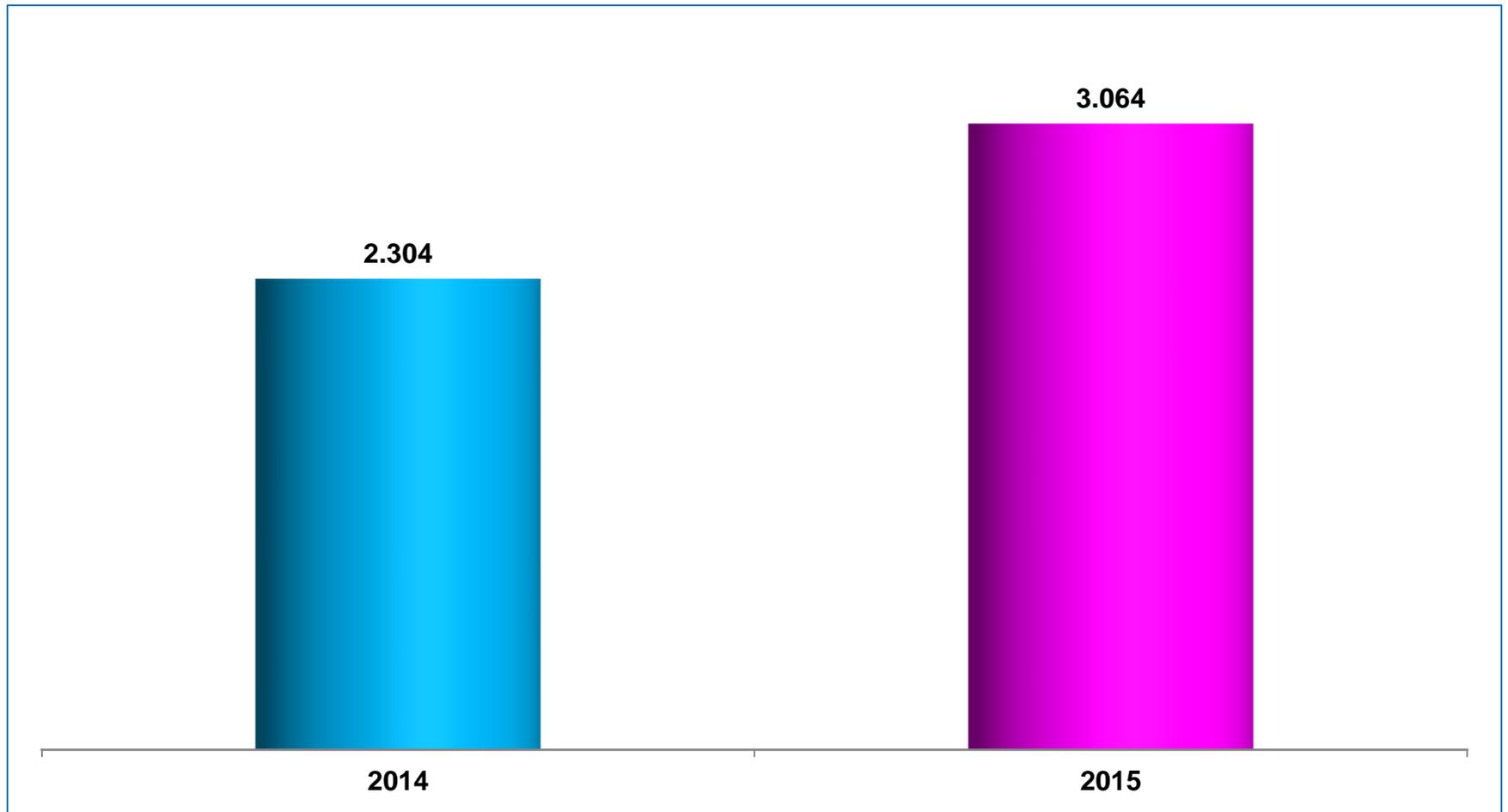
SUMMA – 112: Datos generales

	2014	2015	Δ	% Δ
RECLAMACIONES	2.304	3.064	760	32,99%
ACTIVIDAD	2.031.423	2.116.607	85.184	4,19%
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS	11,34	14,48		
CERRADAS EN PLAZO	88,46%	97,40%		
SUGERENCIAS	6	15	9	150,00%
AGRADECIMIENTOS	184	187	3	1,63%

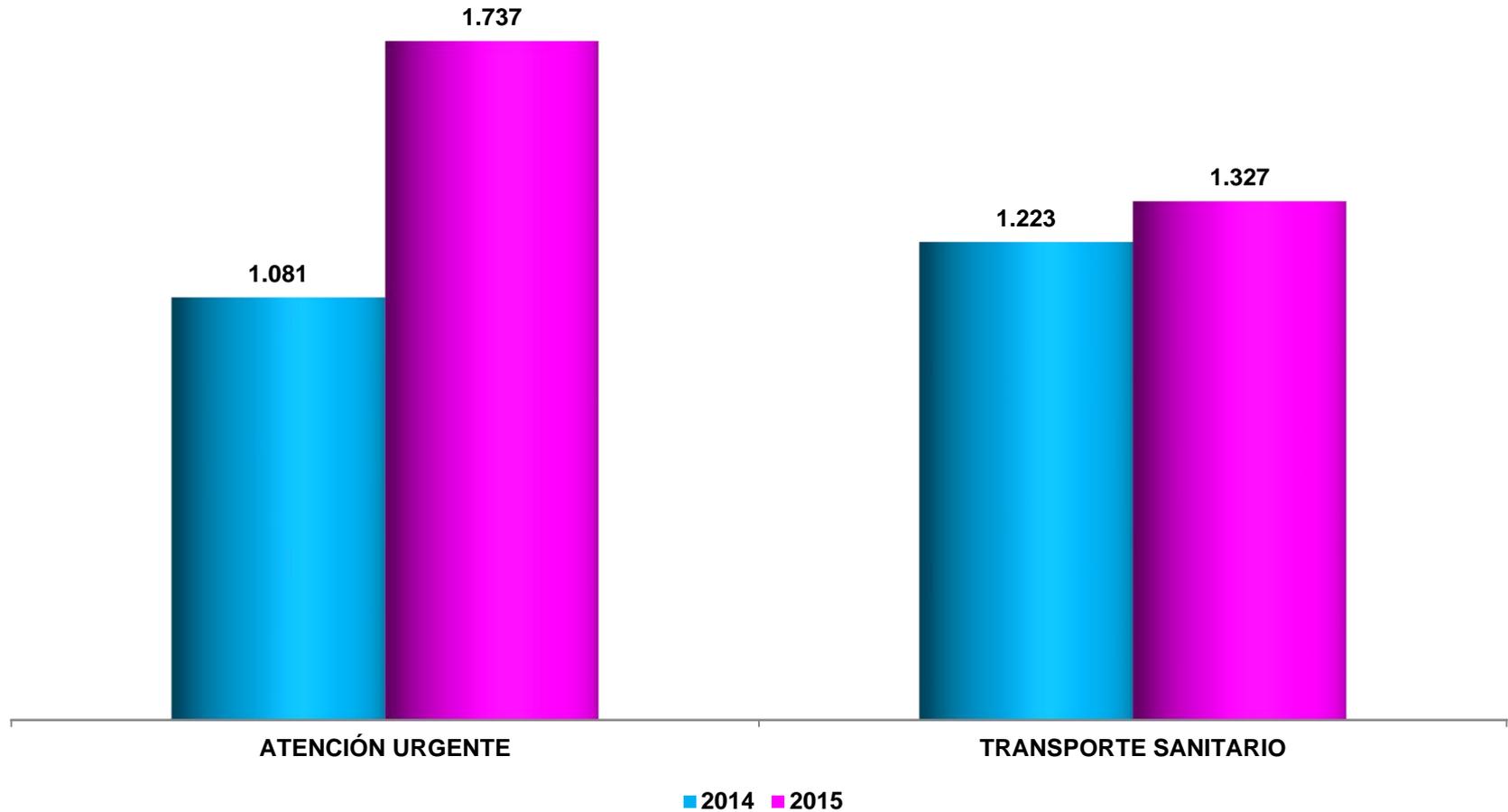
SUMMA – 112: Reclamaciones 2014 - 2015

RECLAMACIONES	2014	2015	Δ	% Δ
ATENCIÓN URGENTE	1.081	1.737	656	60,68%
TRANSPORTE SANITARIO	1.223	1.327	104	8,50%
TOTAL	2.304	3.064	760	32,99%

SUMMA – 112: Reclamaciones 2014 - 2015



SUMMA – 112: Reclamaciones 2014 – 2015 según actividad



Atención Urgente: Motivos más frecuentes

MOTIVOS A. URGENTE	Nº	%	% AC.
Disconformidad con la Asistencia	629	36,21%	36,21%
Retraso en la atención	608	35,00%	71,21%
Recursos Materiales	185	10,65%	81,87%
Trato Personal	117	6,74%	88,60%
Desacuerdo con Organización y Normas	58	3,34%	91,94%
Resto	140	8,06%	

Atención Urgente: Motivos más frecuentes 2014 - 2015

2014



2015

