

MEMORIA DE RECLAMACIONES 2011

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL PACIENTE

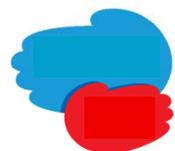
Mayo 2012



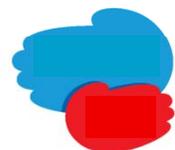
Dirección General de Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Comunidad de Madrid

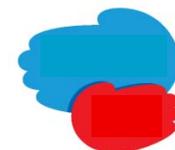




Objetivos



Definiciones



Resultados



Recomendaciones

Principal:

Conocer los principales puntos de insatisfacción de los ciudadanos usuarios del SERMAS.

Secundarios:

Analizar y estructurar las reclamaciones del SERMAS en el año 2011 según el centro o nivel asistencial objeto de la reclamación y los principales motivos.

- ✓ **RECLAMACIÓN:** Cualquier manifestación o solicitud de un ciudadano, formulada por escrito, y referida a anomalías observadas en la prestación de los servicios o para satisfacer una o varias pretensiones, que requieren una respuesta o pronunciamiento de la unidad competente
- ✓ **QUEJA:** Cualquier manifestación o solicitud de un ciudadano, que expresamente no desea que quede reflejada por escrito, referida a anomalías observadas en la prestación de los servicios
- ✓ **SUGERENCIA:** Cualquier propuesta formulada por un ciudadano que tenga por objeto la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Pueden presentarse por escrito o verbalmente
- ✓ **AGRADECIMIENTO:** forma de expresar el beneficio o favor que se nos ha hecho o se ha querido hacer. (Real Academia Española de La Lengua)

El presente informe recoge las reclamaciones recibidas en los distintos centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud durante el año 2011.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Las reclamaciones presentadas por la atención recibida en los CS públicos de la Comunidad de Madrid.

ANÁLISIS POR ACTIVIDAD

Atención Primaria:

- ✓ Consultas de Medicina de Familia
- ✓ Consultas de Pediatría
- ✓ Consultas de Enfermería

Atención Especializada:

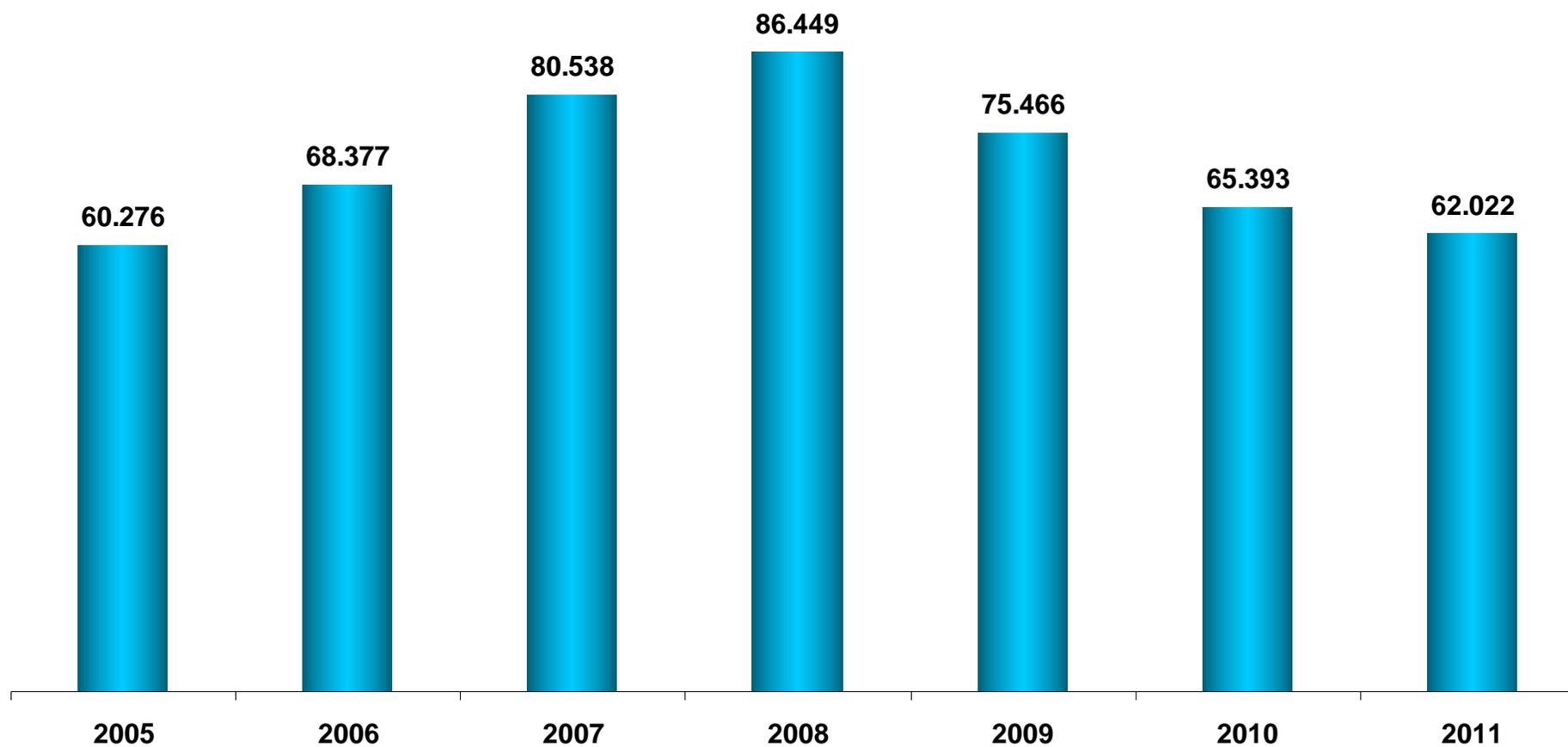
- ✓ Consultas totales
- ✓ Ingresos totales
- ✓ Urgencias no ingresadas
- ✓ Cirugía sin ingreso

Herramienta utilizada

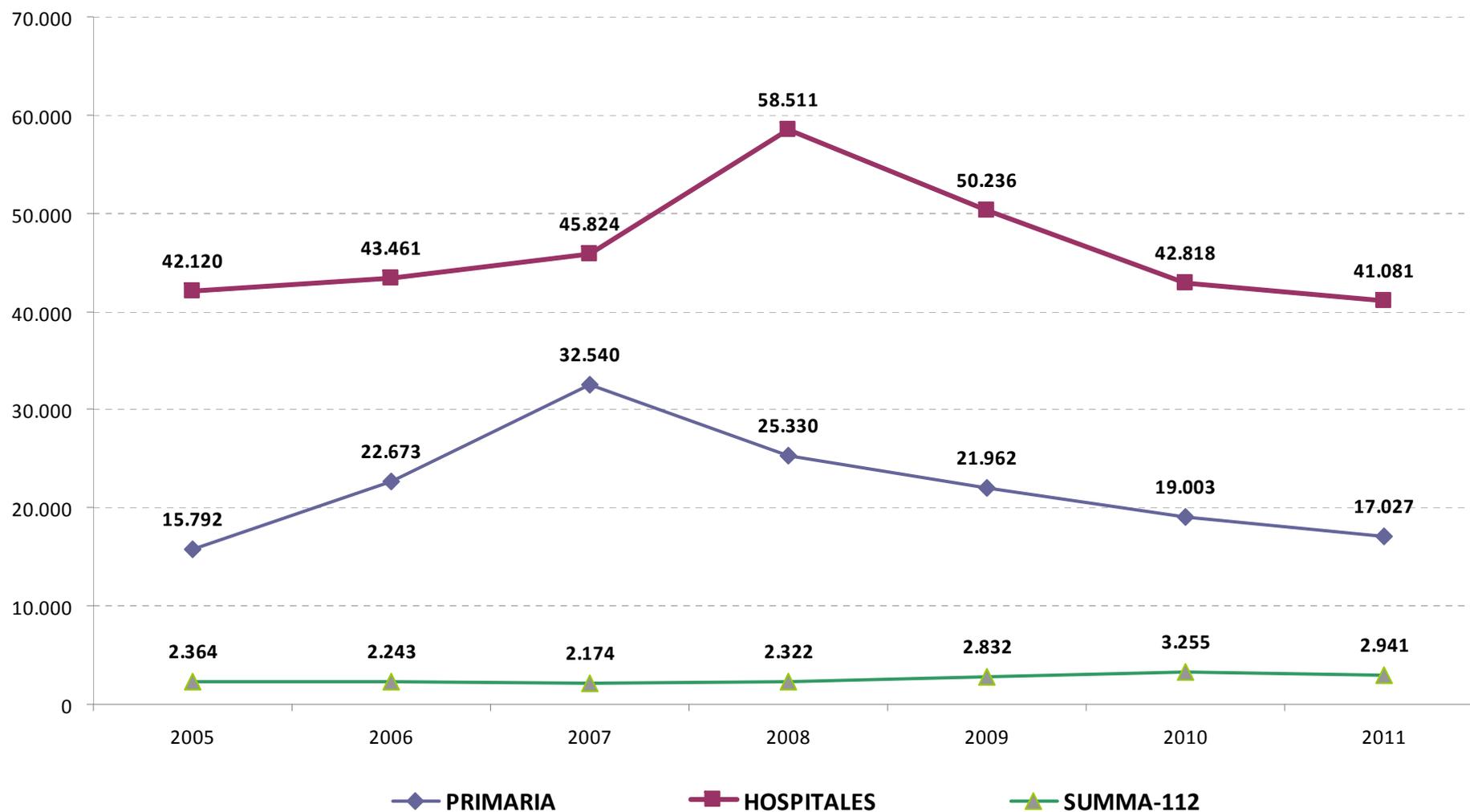
Aplicación informática **CESTRACK**



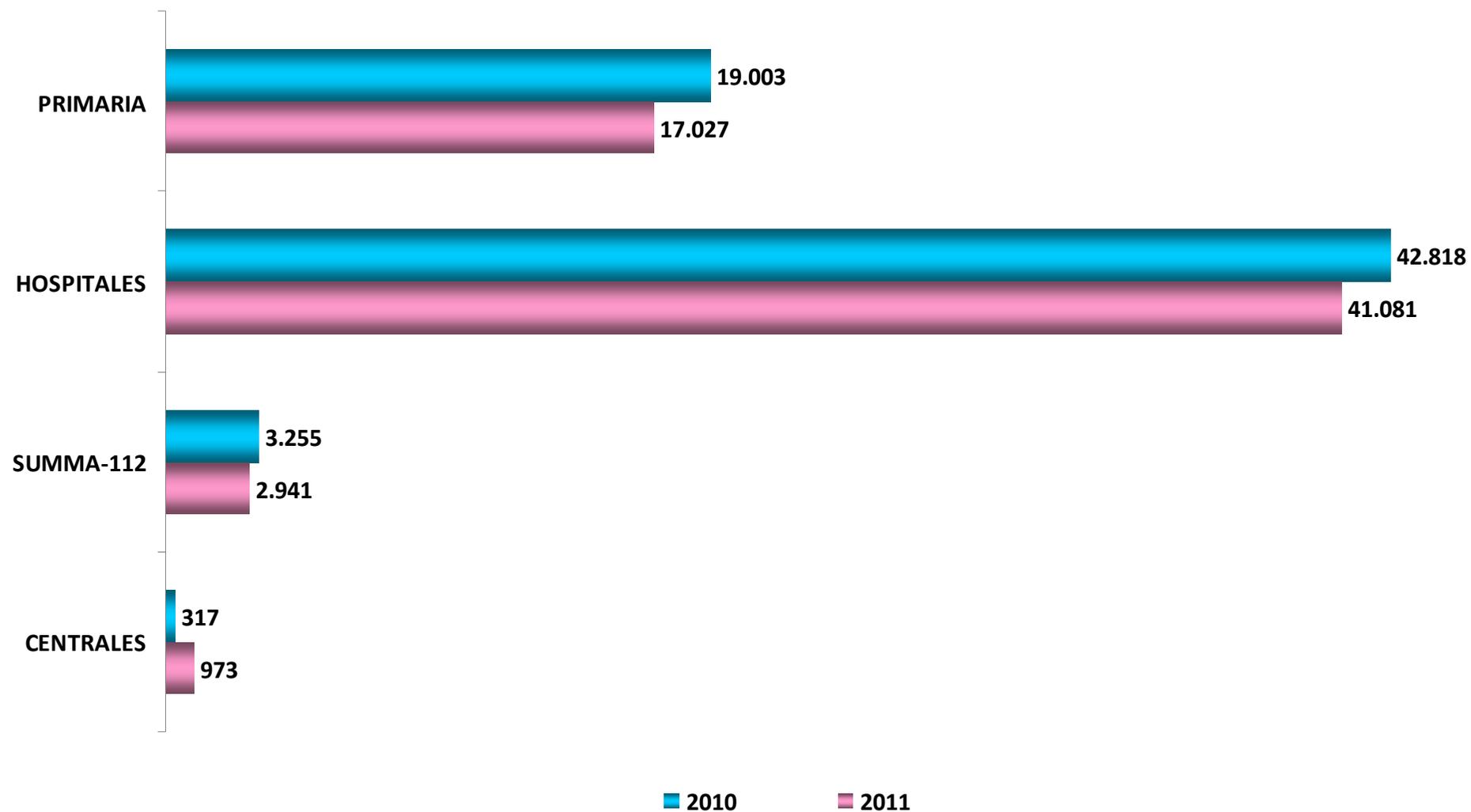
Reclamaciones: Evolución 2005-2011



Reclamaciones: Evolución 2005-2011



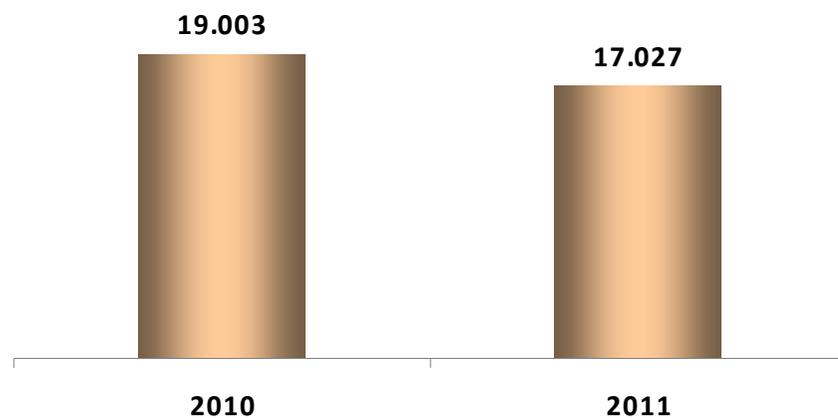
Reclamaciones: Evolución 2010-2011



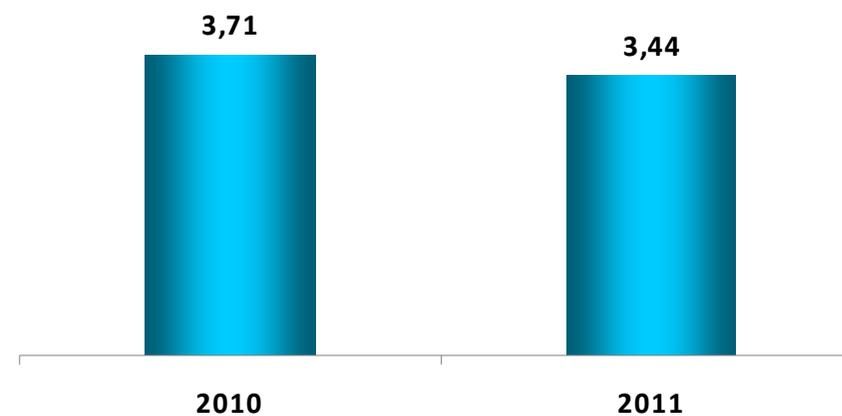
ATENCIÓN PRIMARIA

Reclamaciones vs Actividad 2010 - 2011

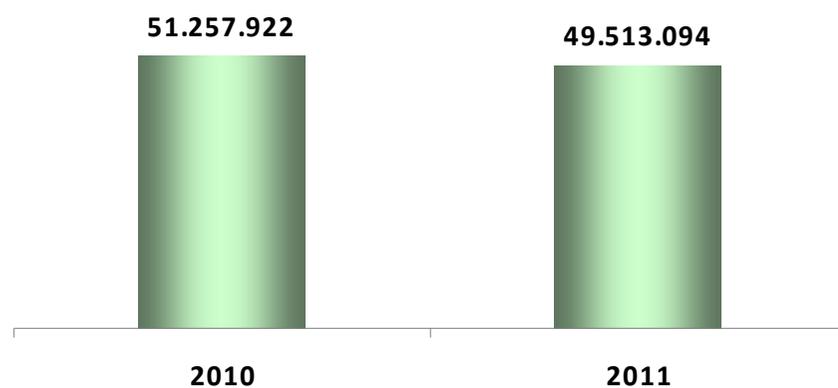
RECLAMACIONES



RECLAMACIONES /10.000 ACTOS



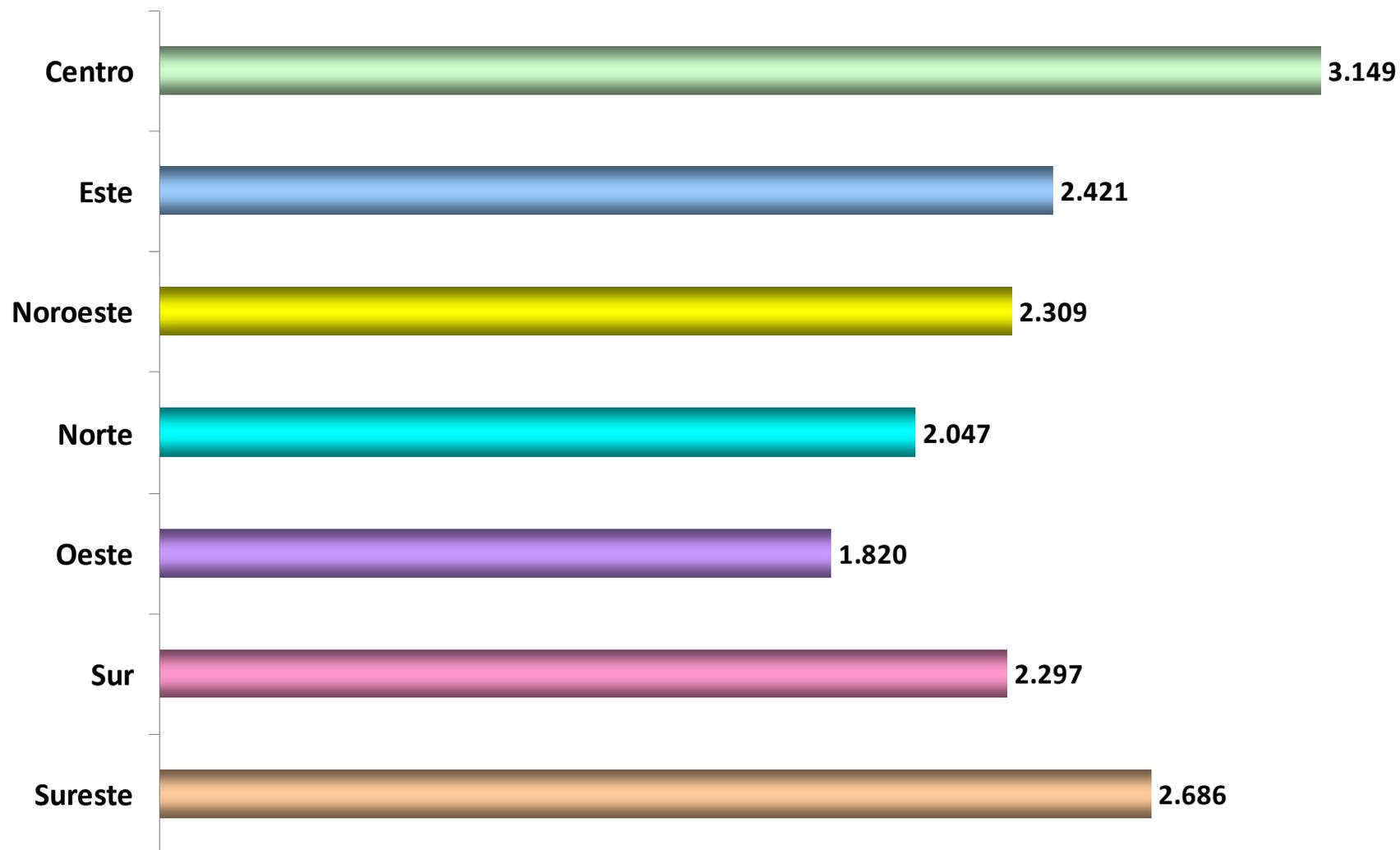
ACTIVIDAD



Reclamaciones por Dirección Asistencial

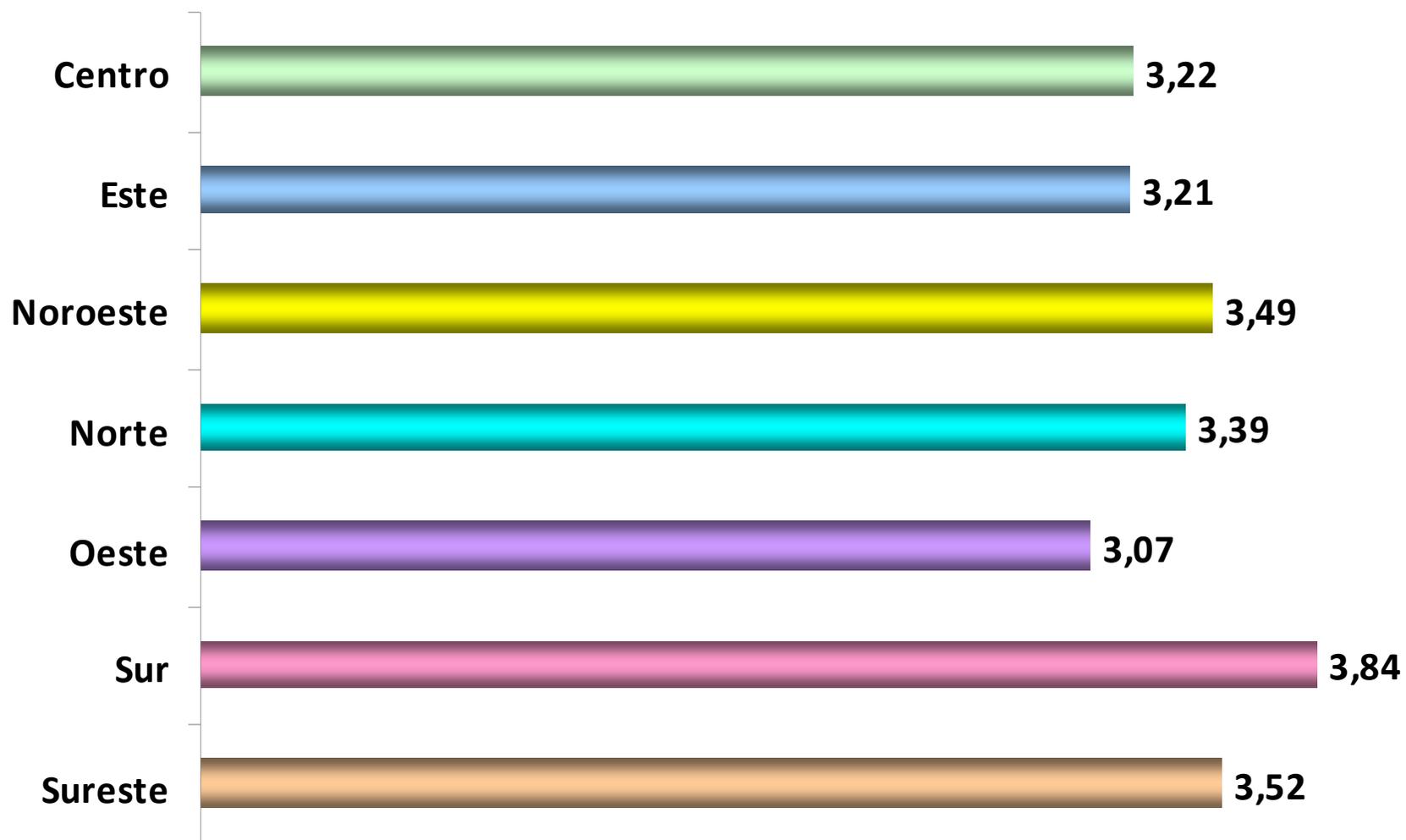


Atención Primaria

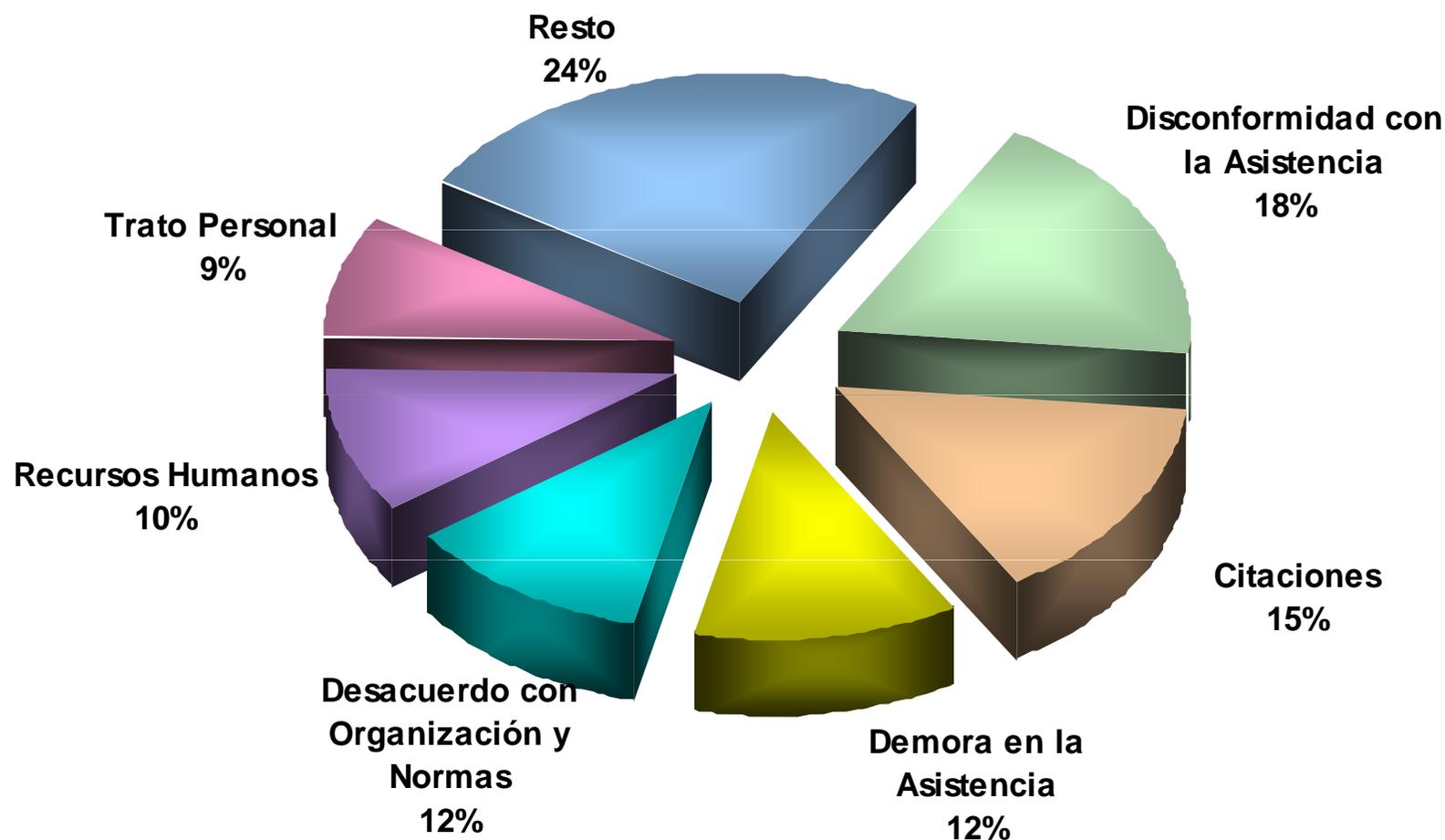


Reclamaciones / 10.000 actos asistenciales

Atención Primaria

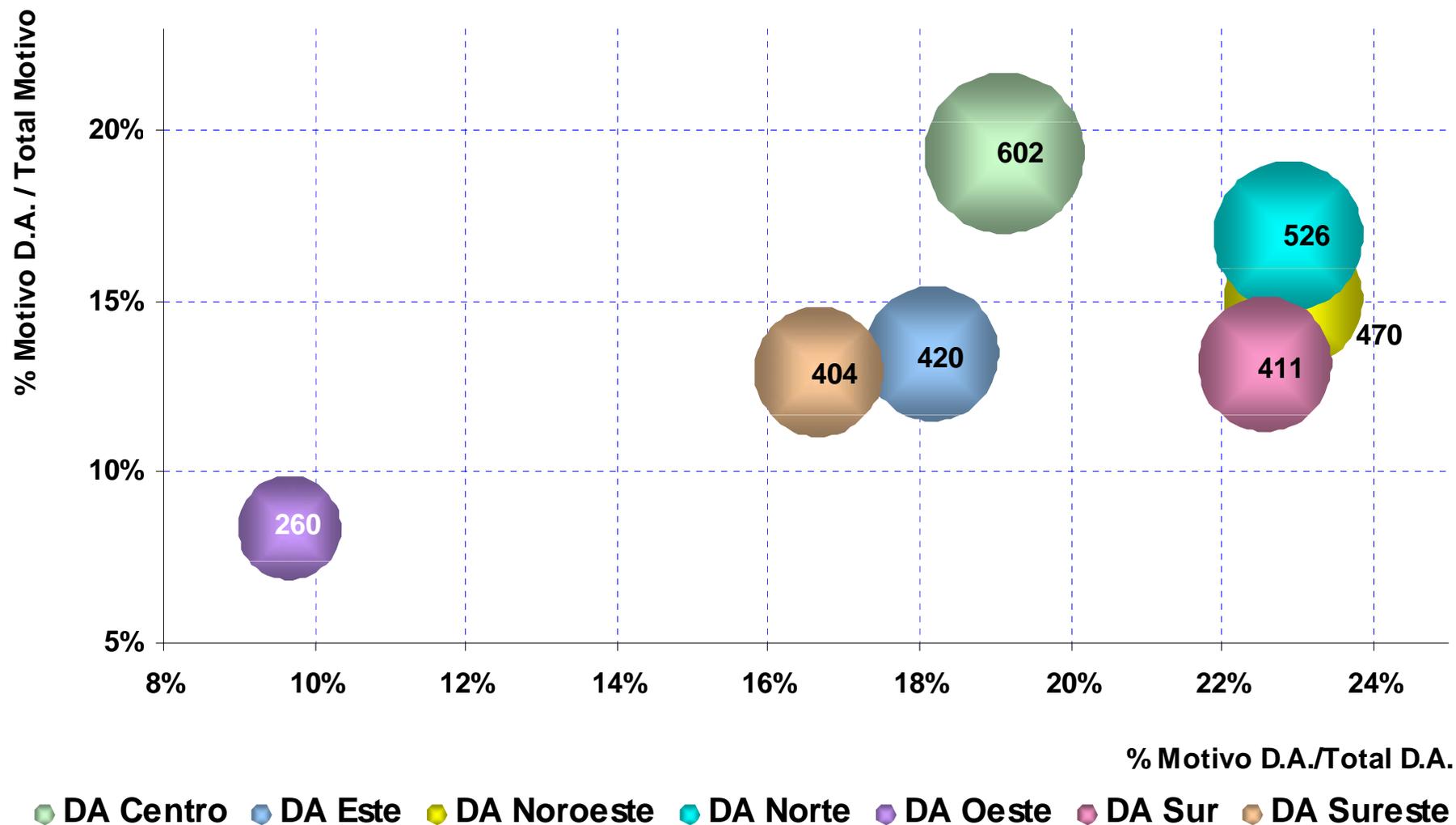


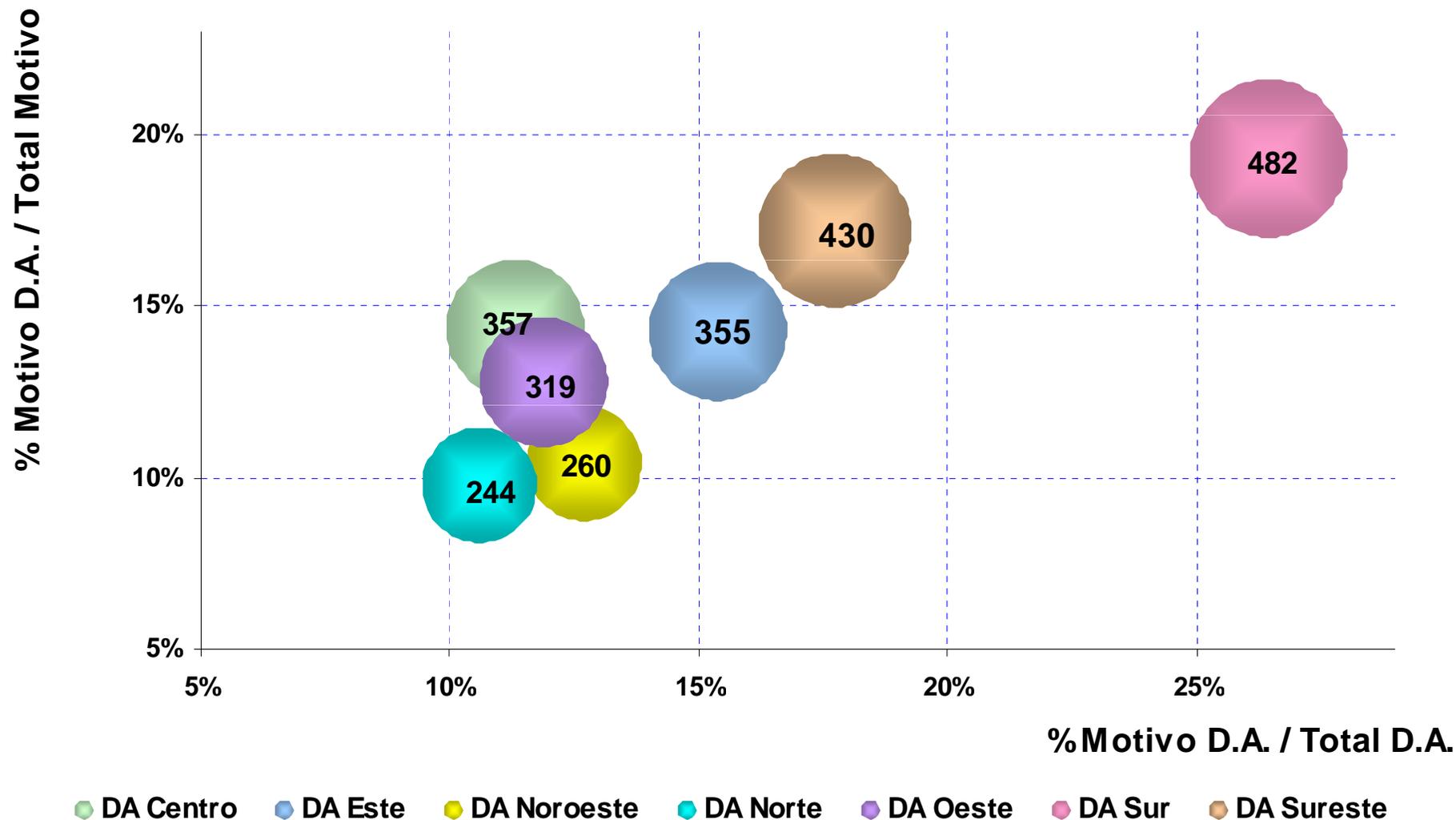
Reclamaciones: motivos más frecuentes



Disconformidad con la asistencia

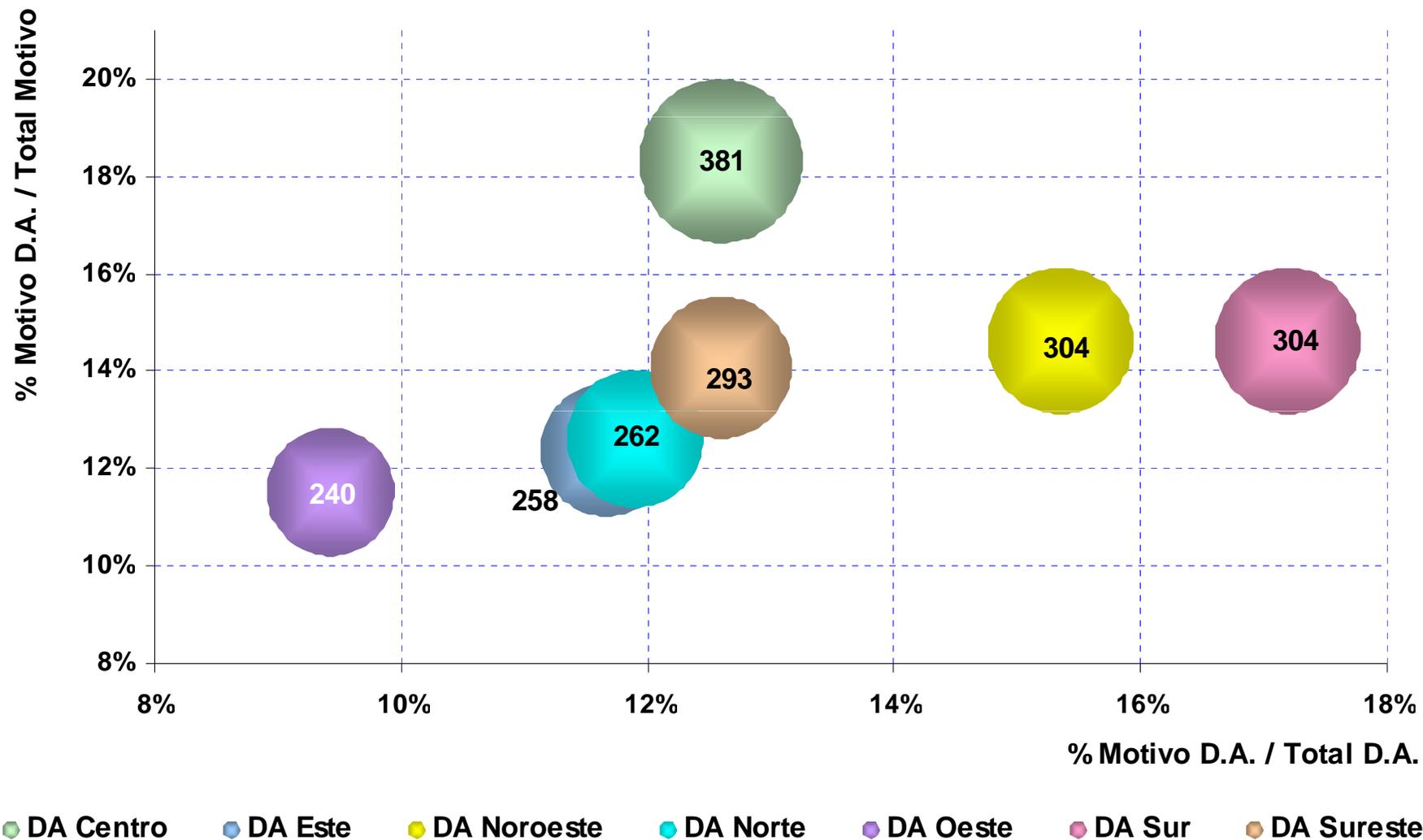
Atención Primaria

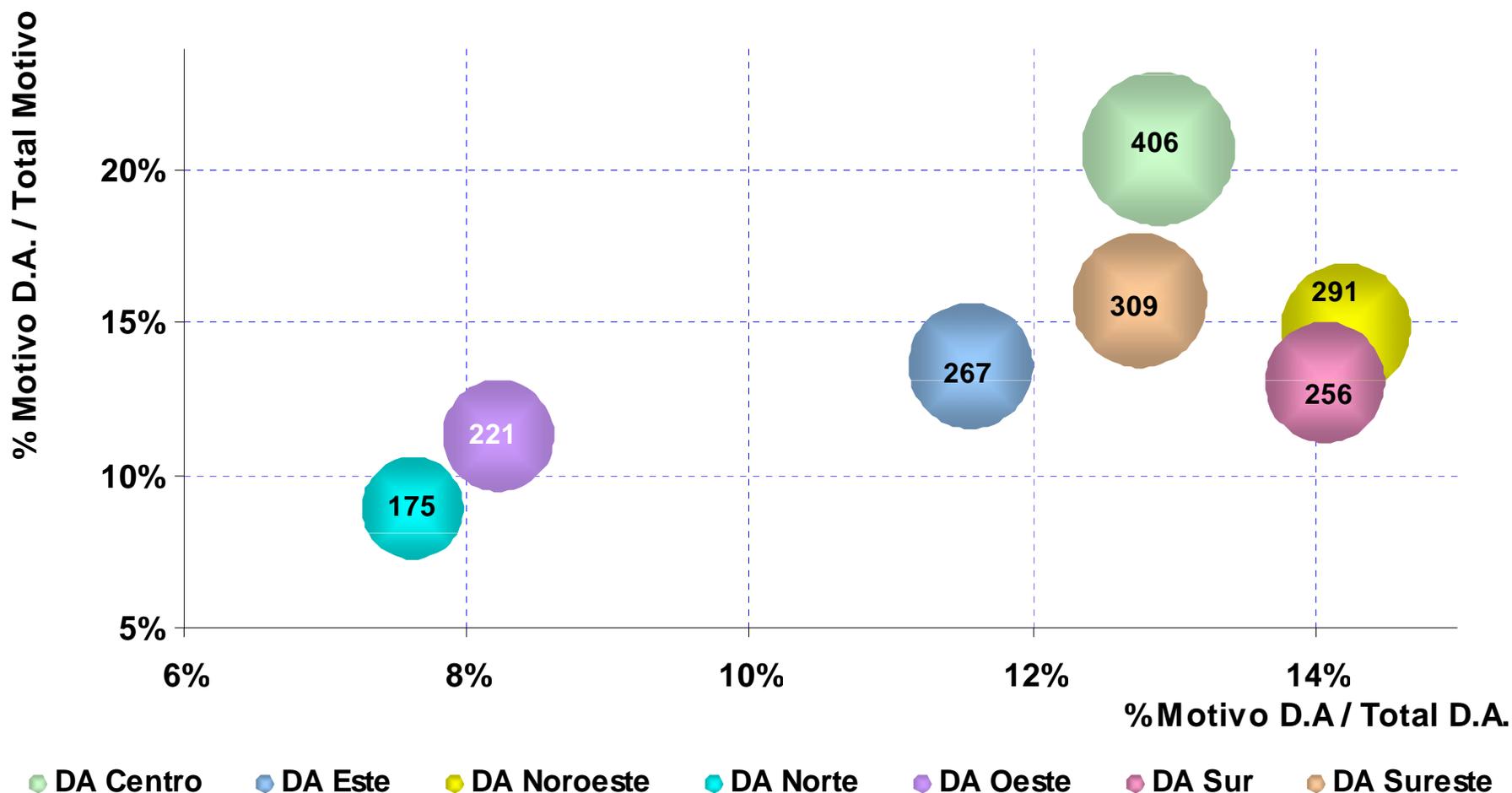




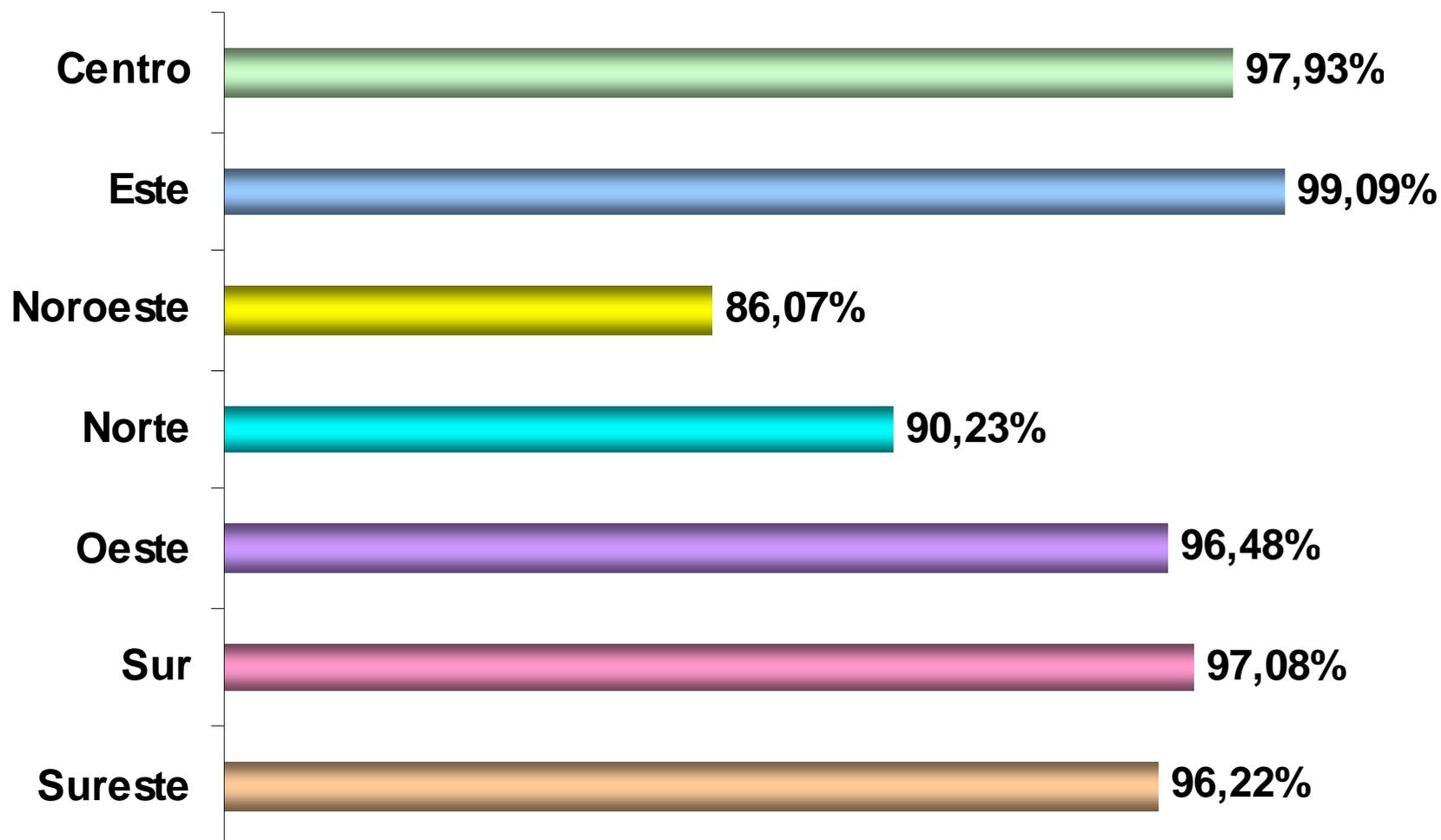
Demora en la asistencia

Atención Primaria





Reclamaciones cerradas en 30 días



ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- **Grupo I**

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

- **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

- **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 IV**

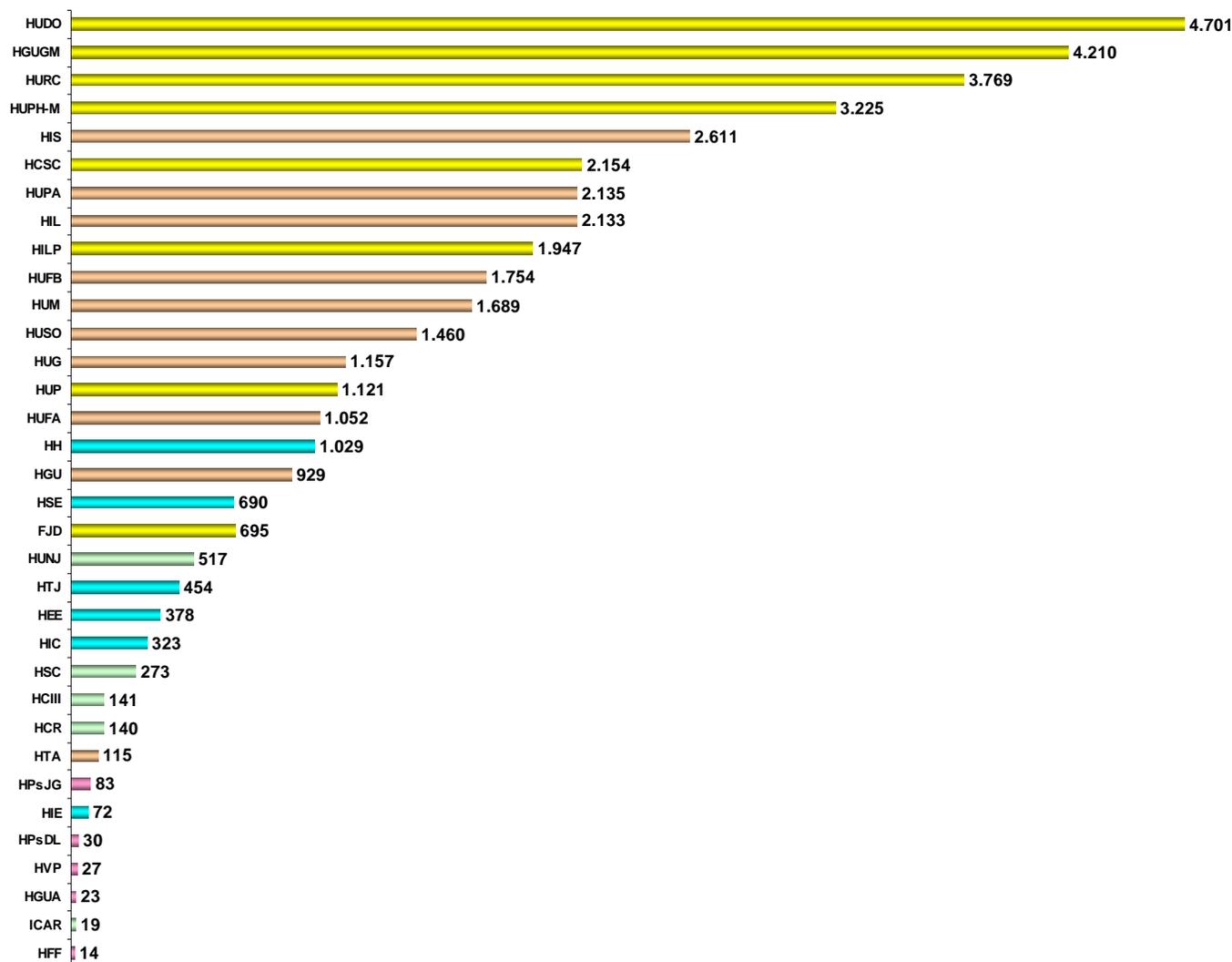
H. Niño Jesús
H. Santa Cristina
H. Central Cruz Roja
H. Carlos III
I. Cardiología

- **Otros Hospitales**

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

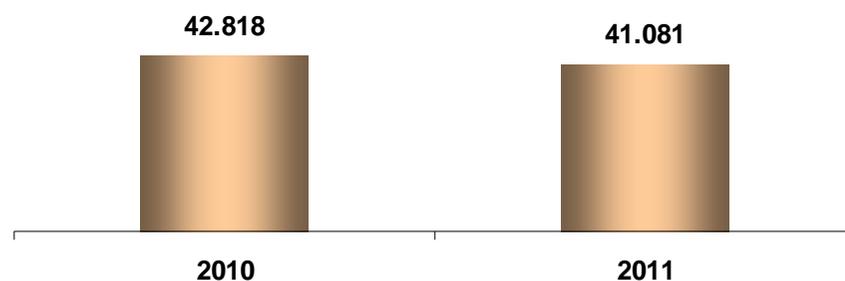
Reclamaciones en 2011

Atención Especializada

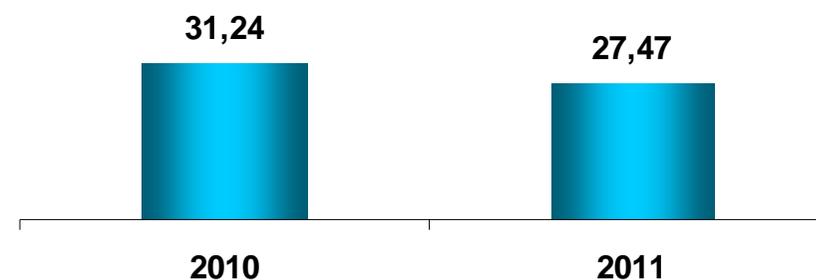


Reclamaciones vs Actividad 2010 - 2011

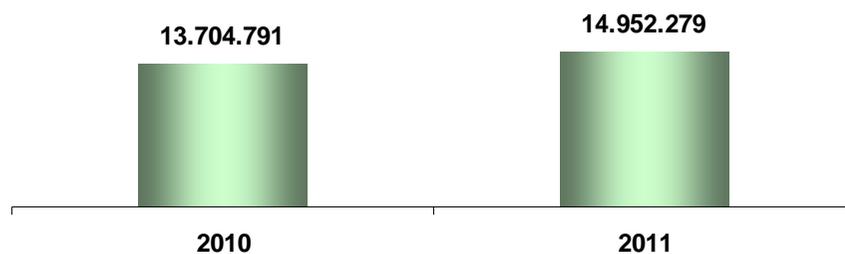
Reclamaciones



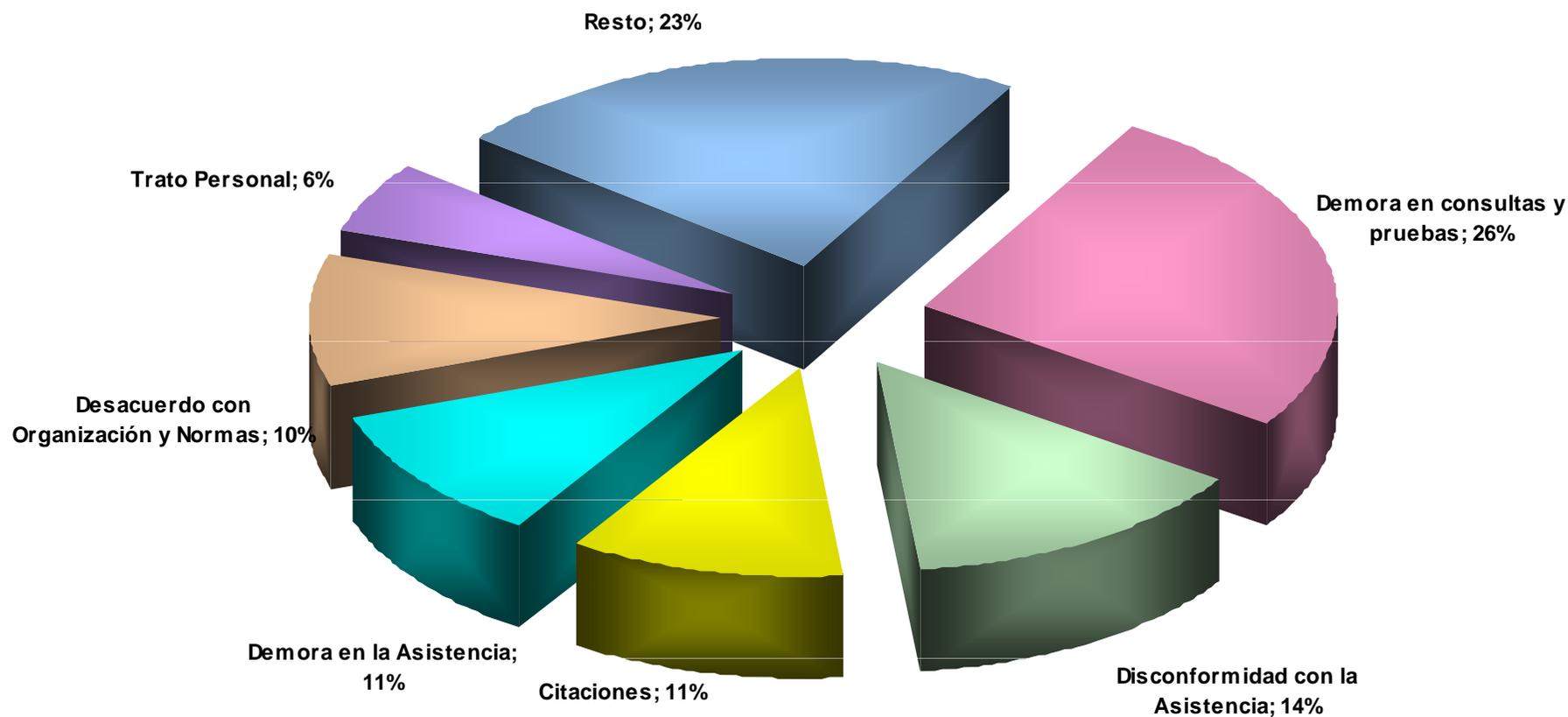
Reclamaciones / 10.000 actos



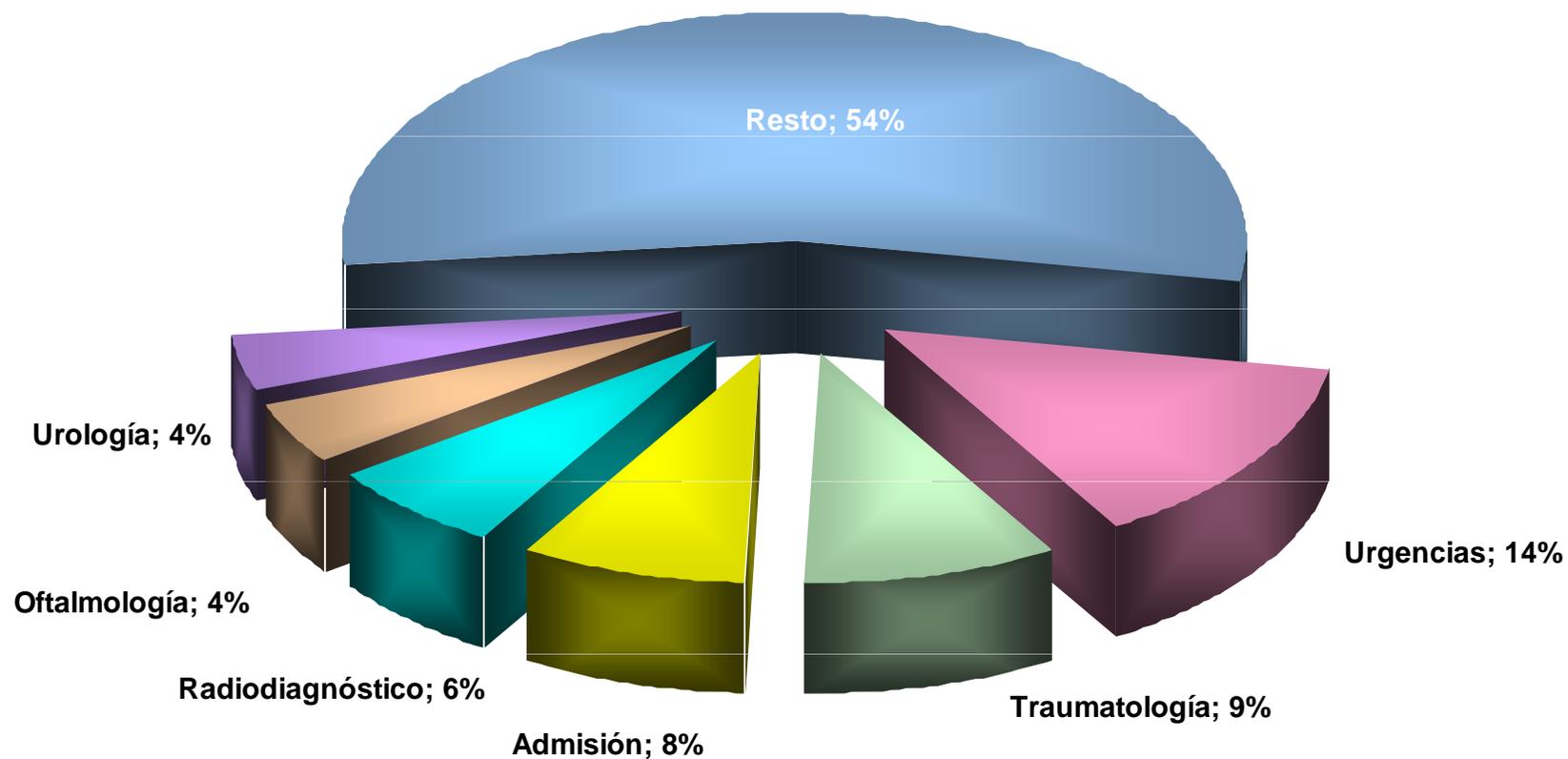
Actividad



Reclamaciones: motivos más frecuentes



Reclamaciones: Servicios más reclamados

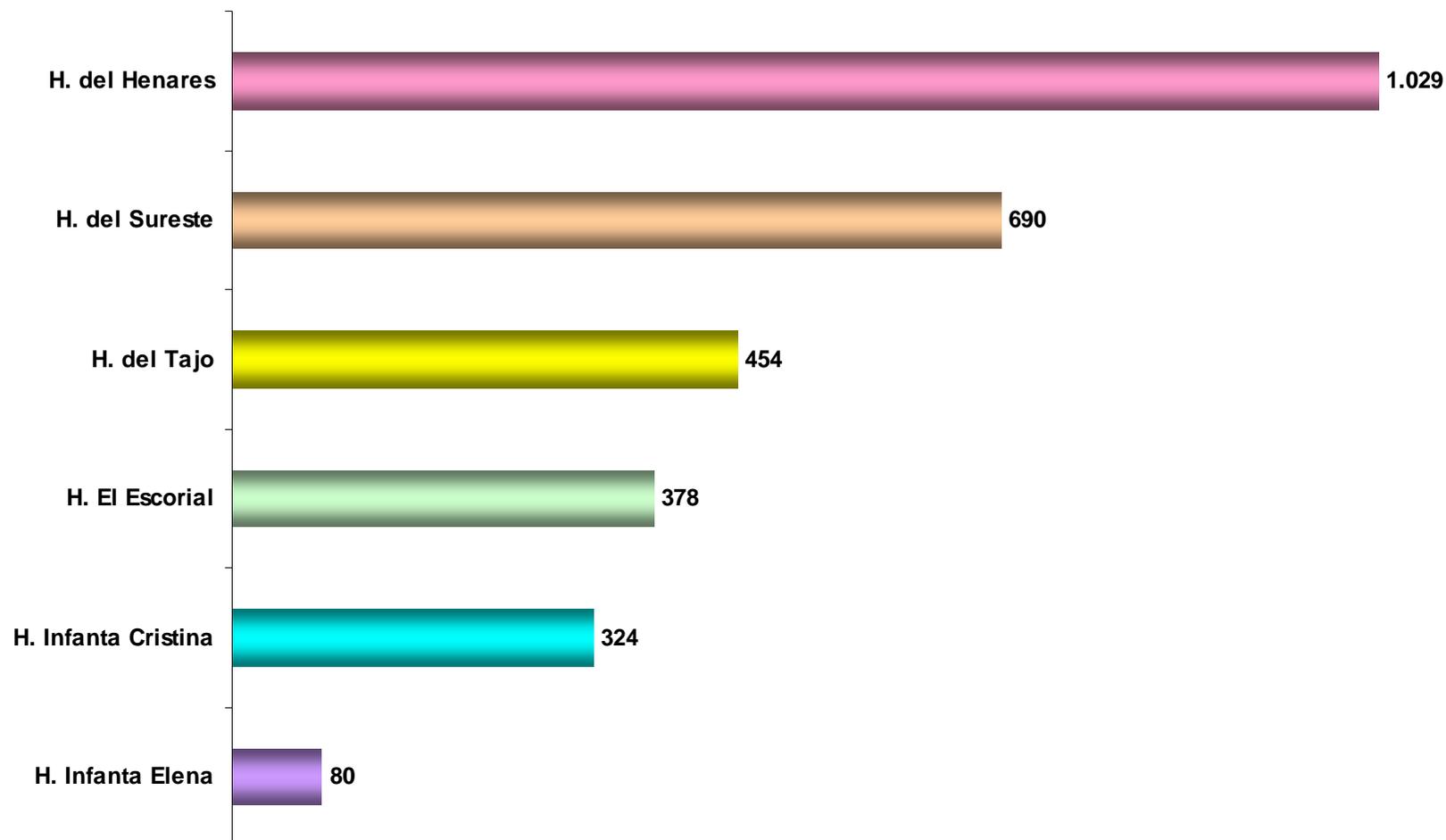


Reclamaciones cerradas en 30 días

Atención Especializada

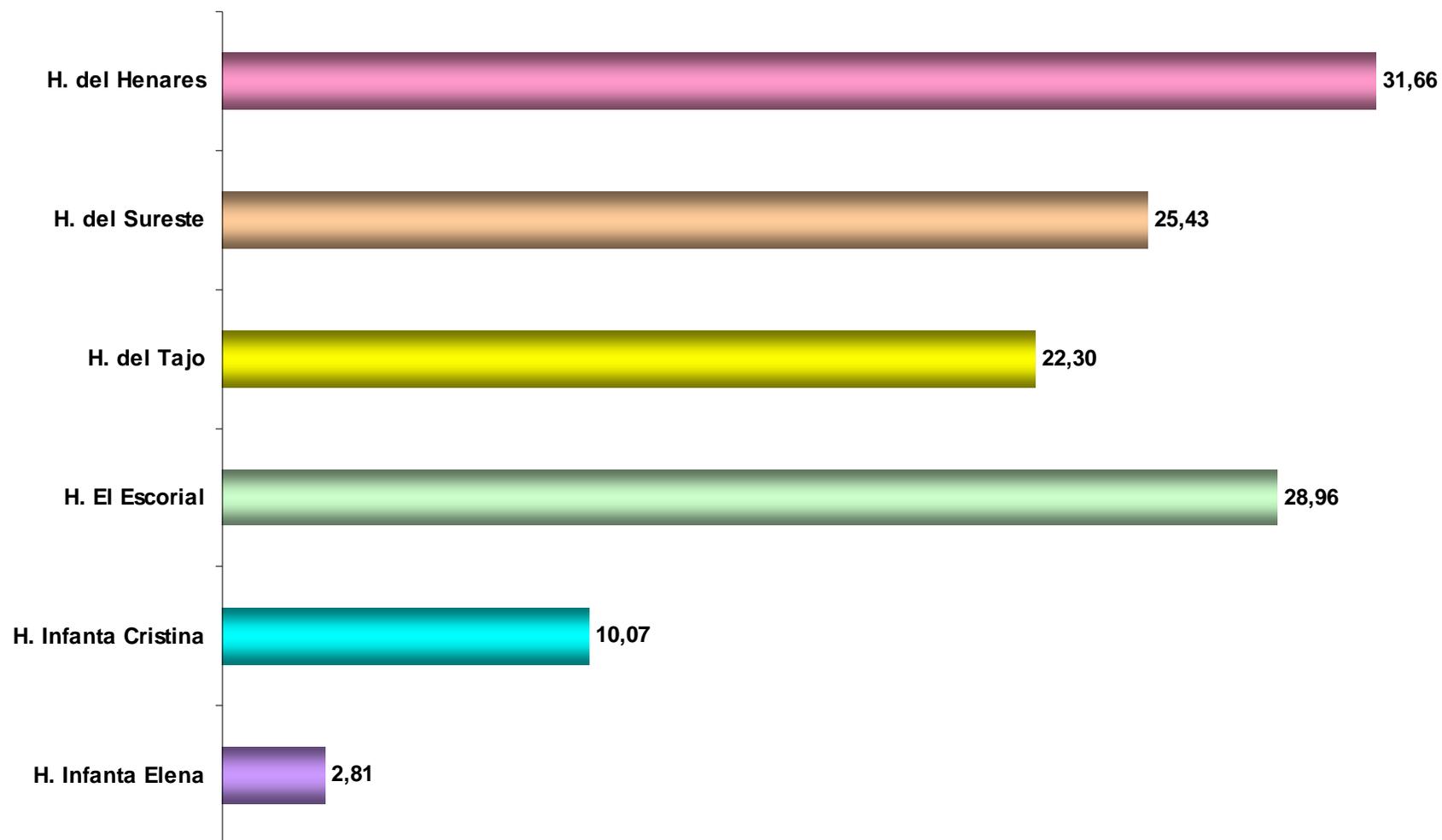


Grupo I: Nº de reclamaciones



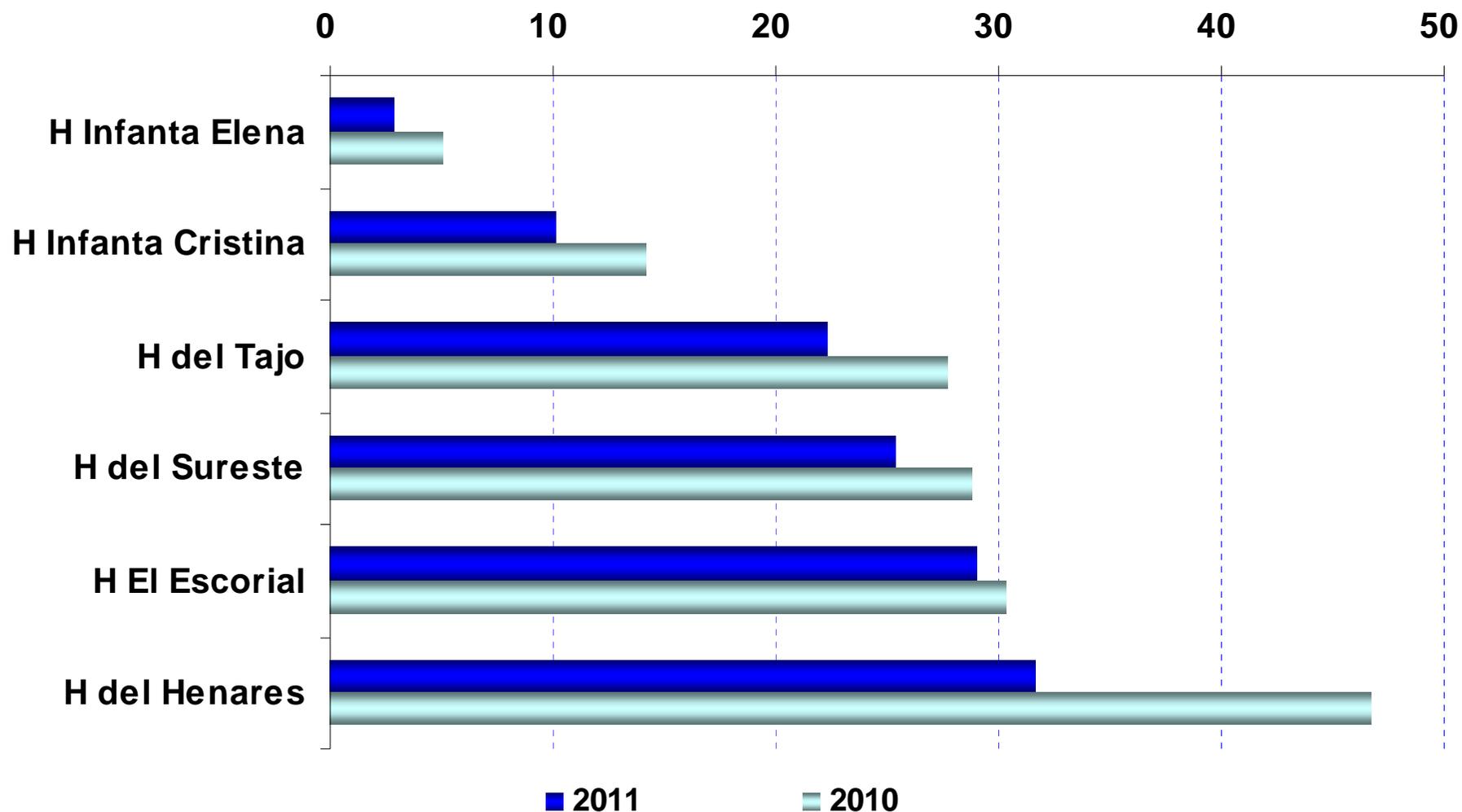
Grupo I: Reclamaciones/10.000 actos

Atención Especializada



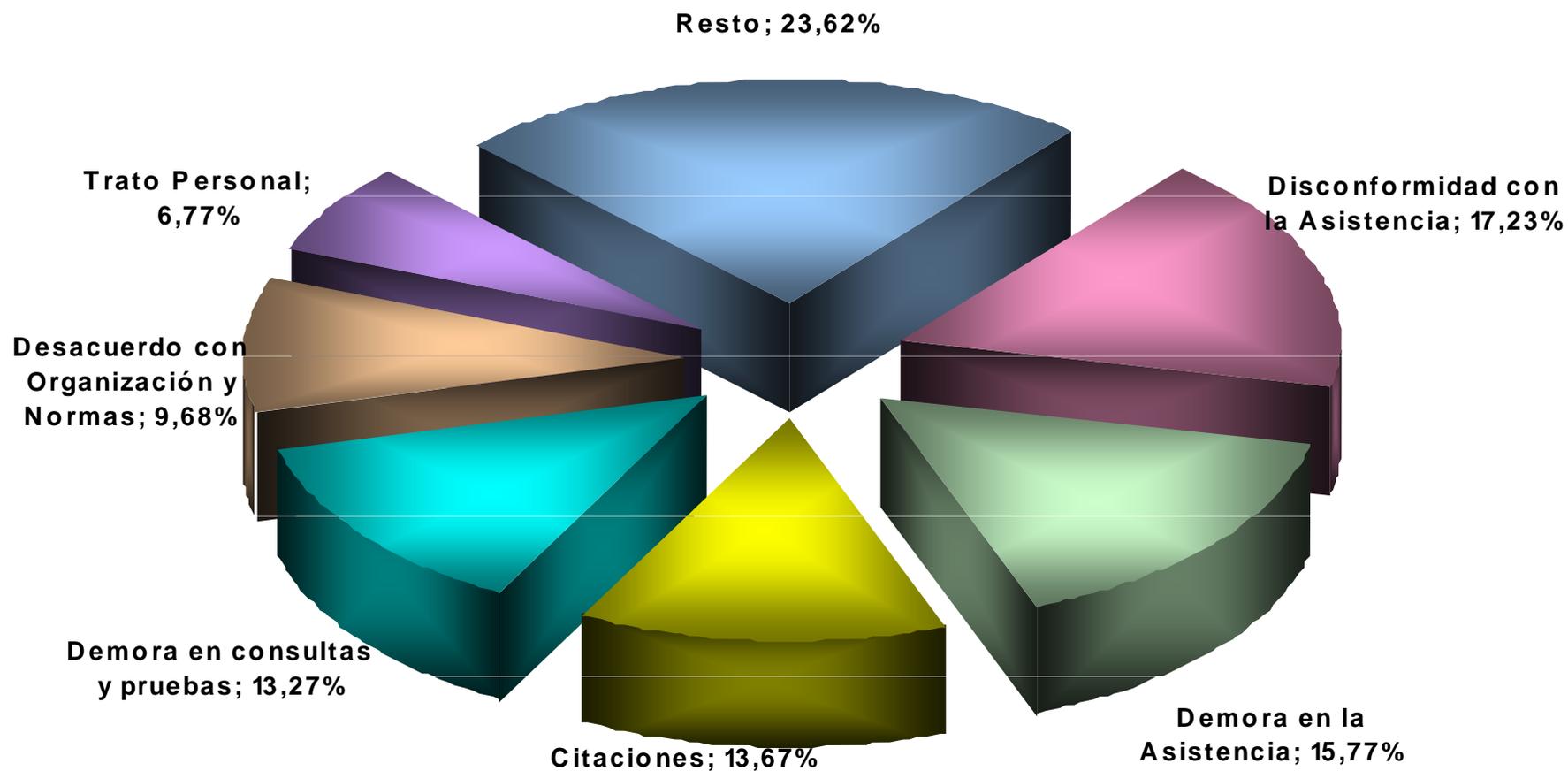
Grupo I: Reclamaciones vs actividad 2010-2011

Atención Especializada



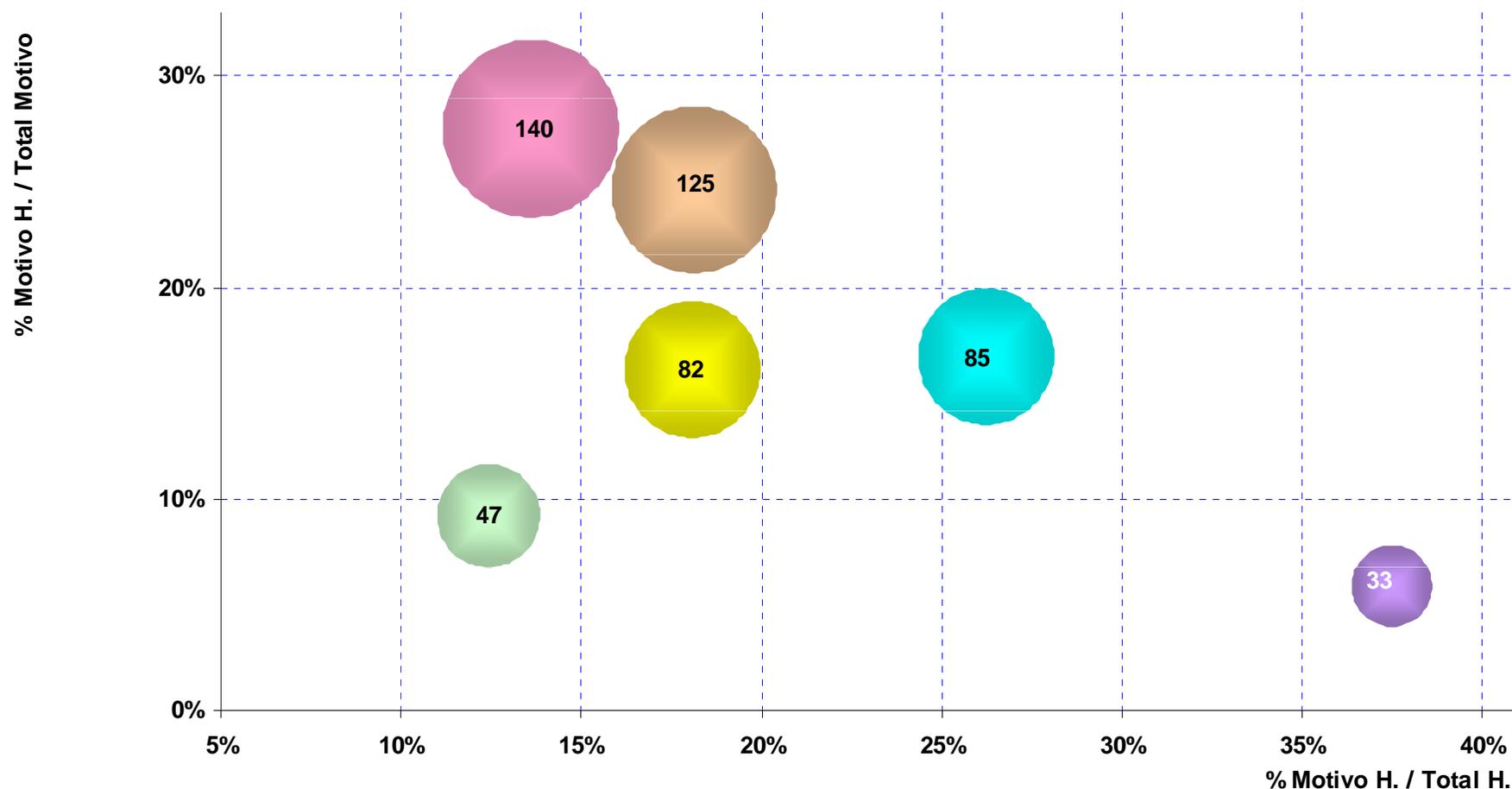
Grupo I: motivos más frecuentes

Atención Especializada



Grupo I: Disconformidad con la asistencia

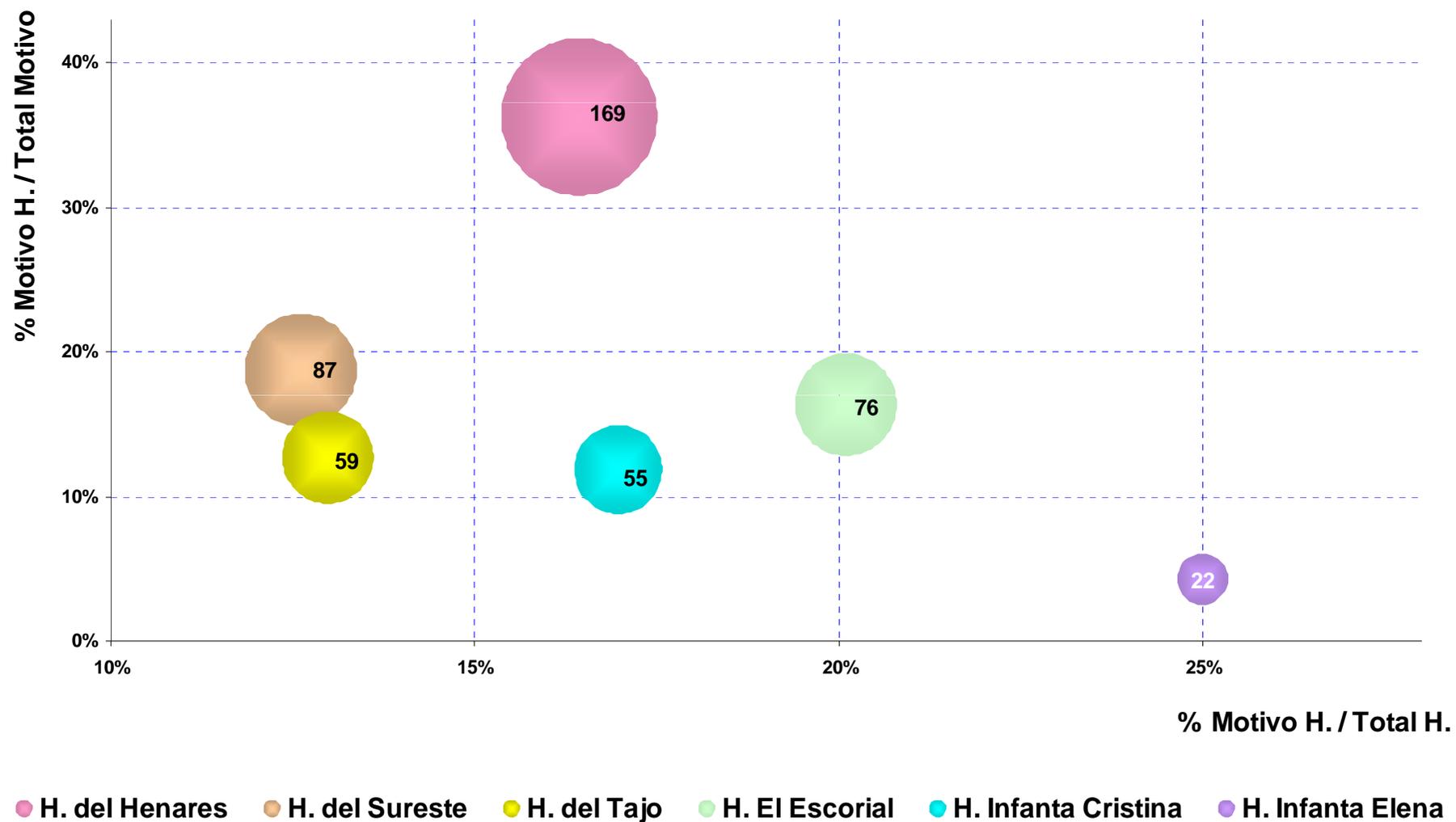
Atención Especializada



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

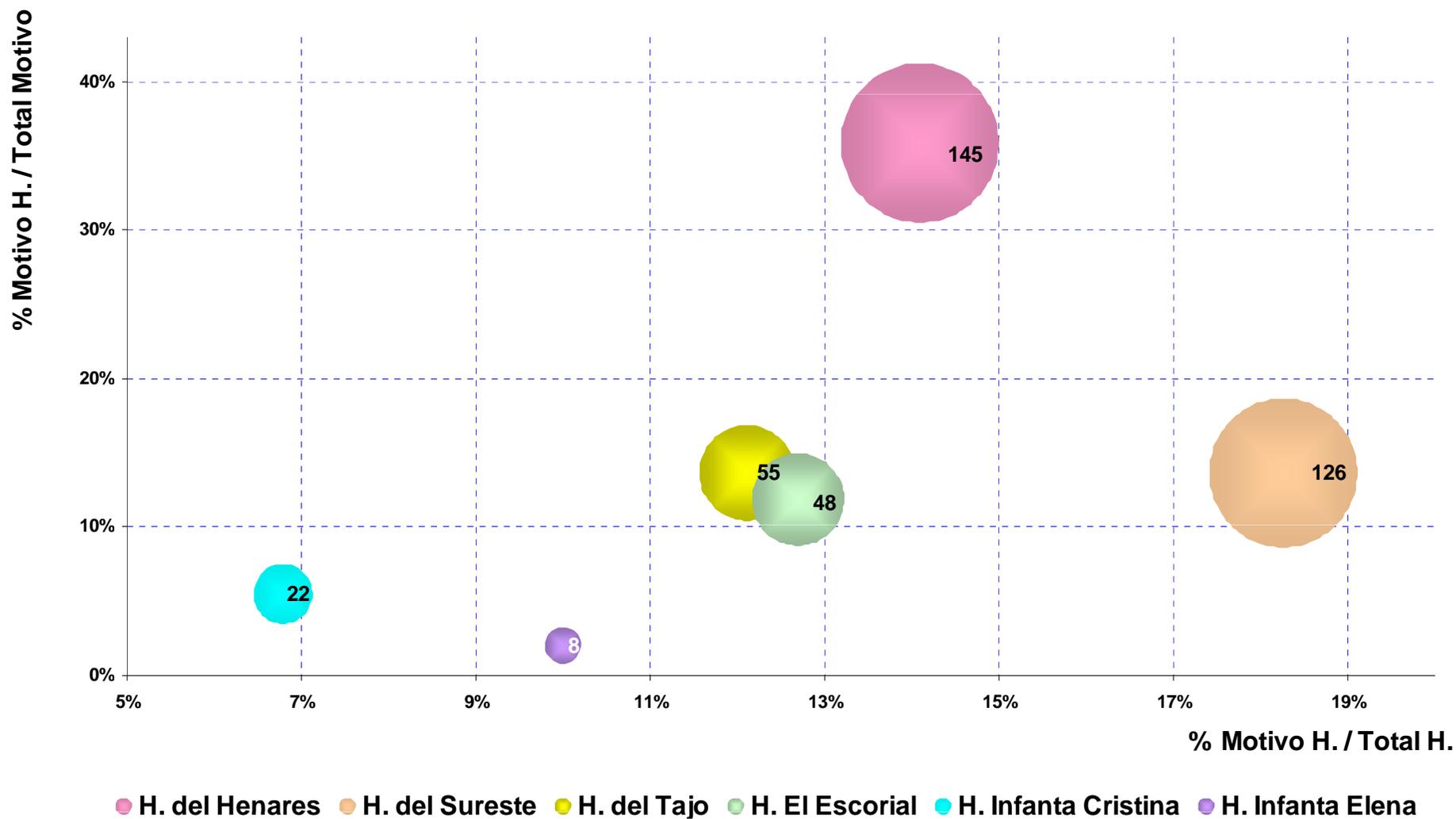
Grupo I: Demora asistencial

Atención Especializada



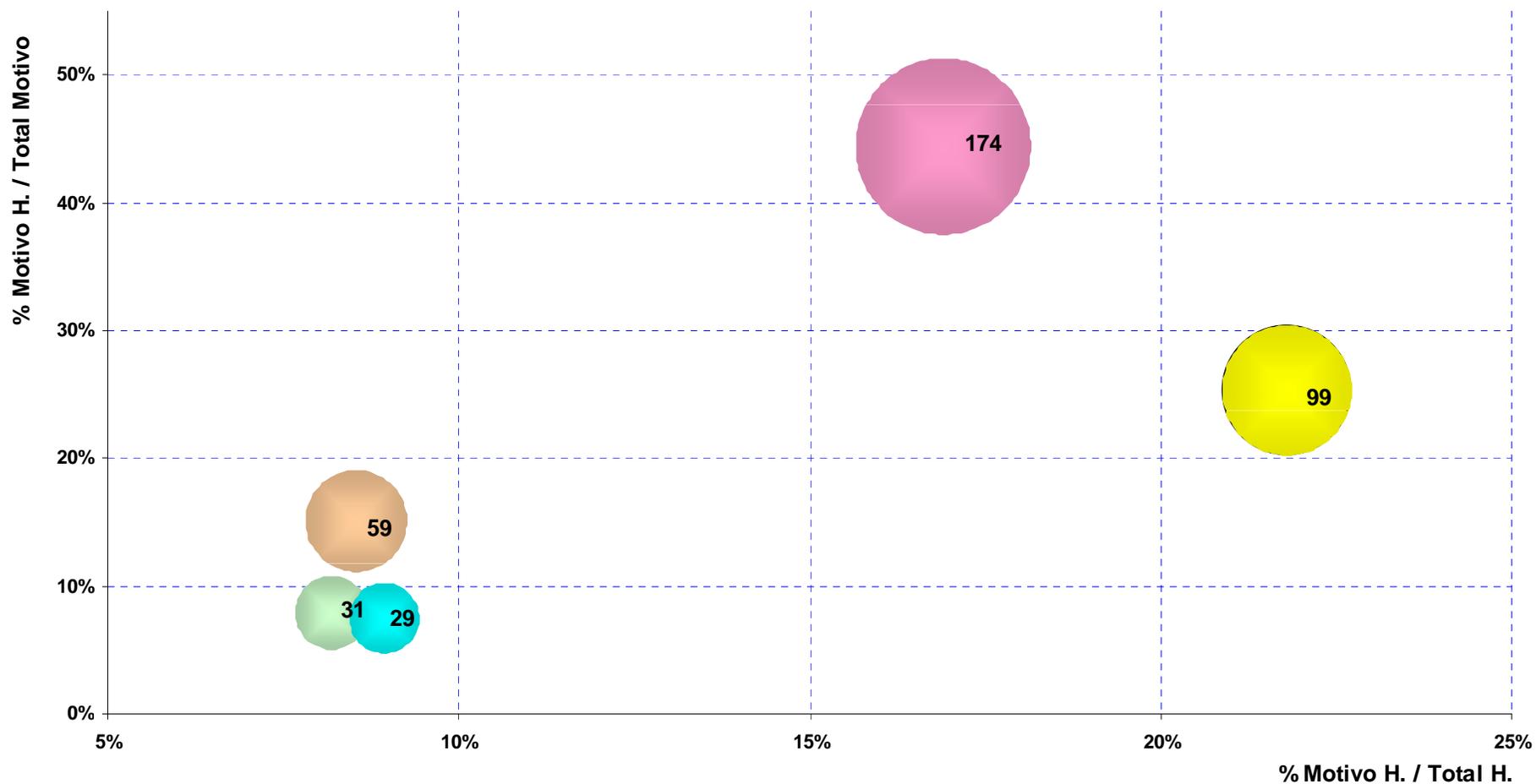
Grupo I: Citaciones

Atención Especializada



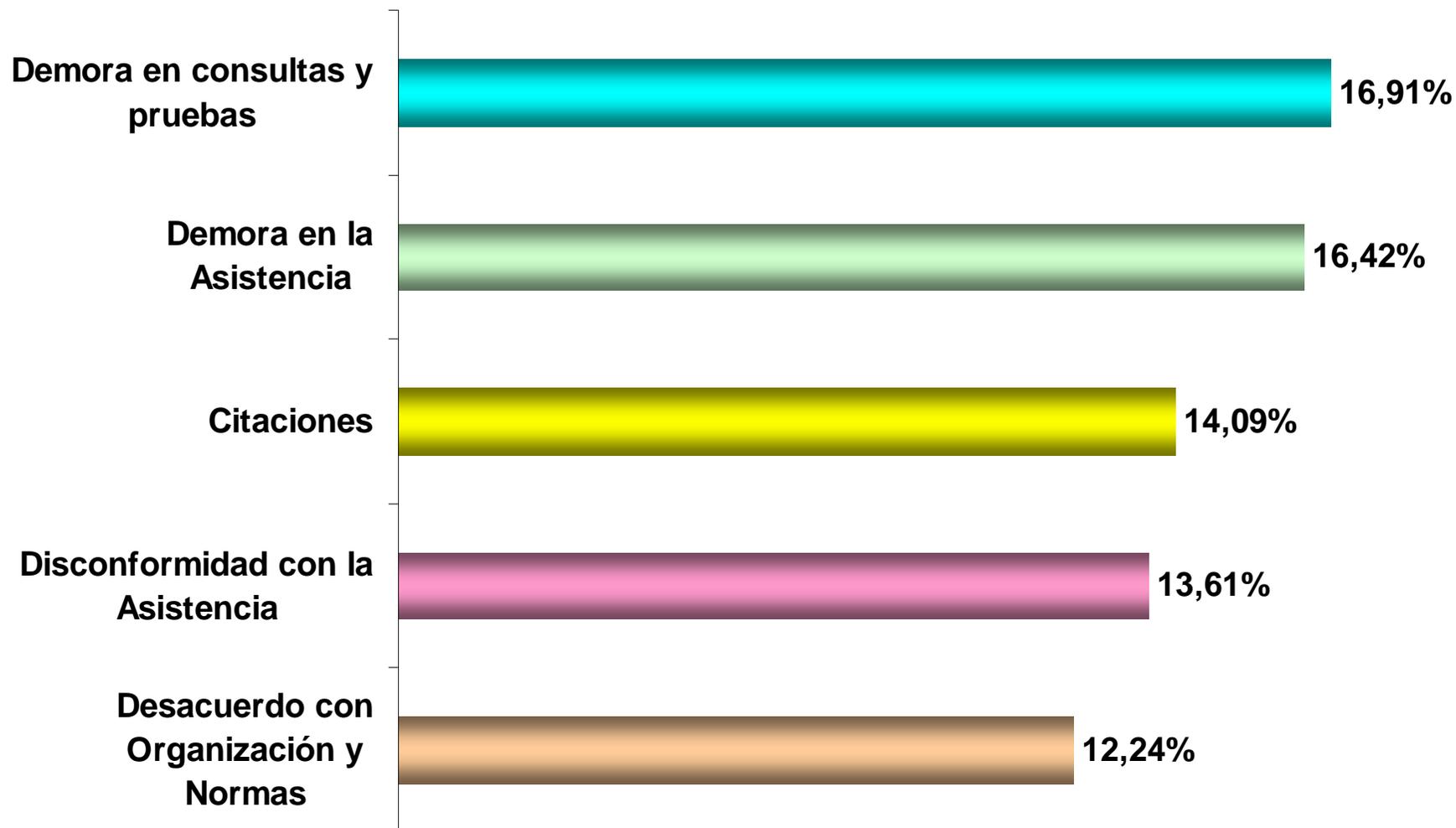
Grupo I: Demora en consultas y pruebas

Atención Especializada

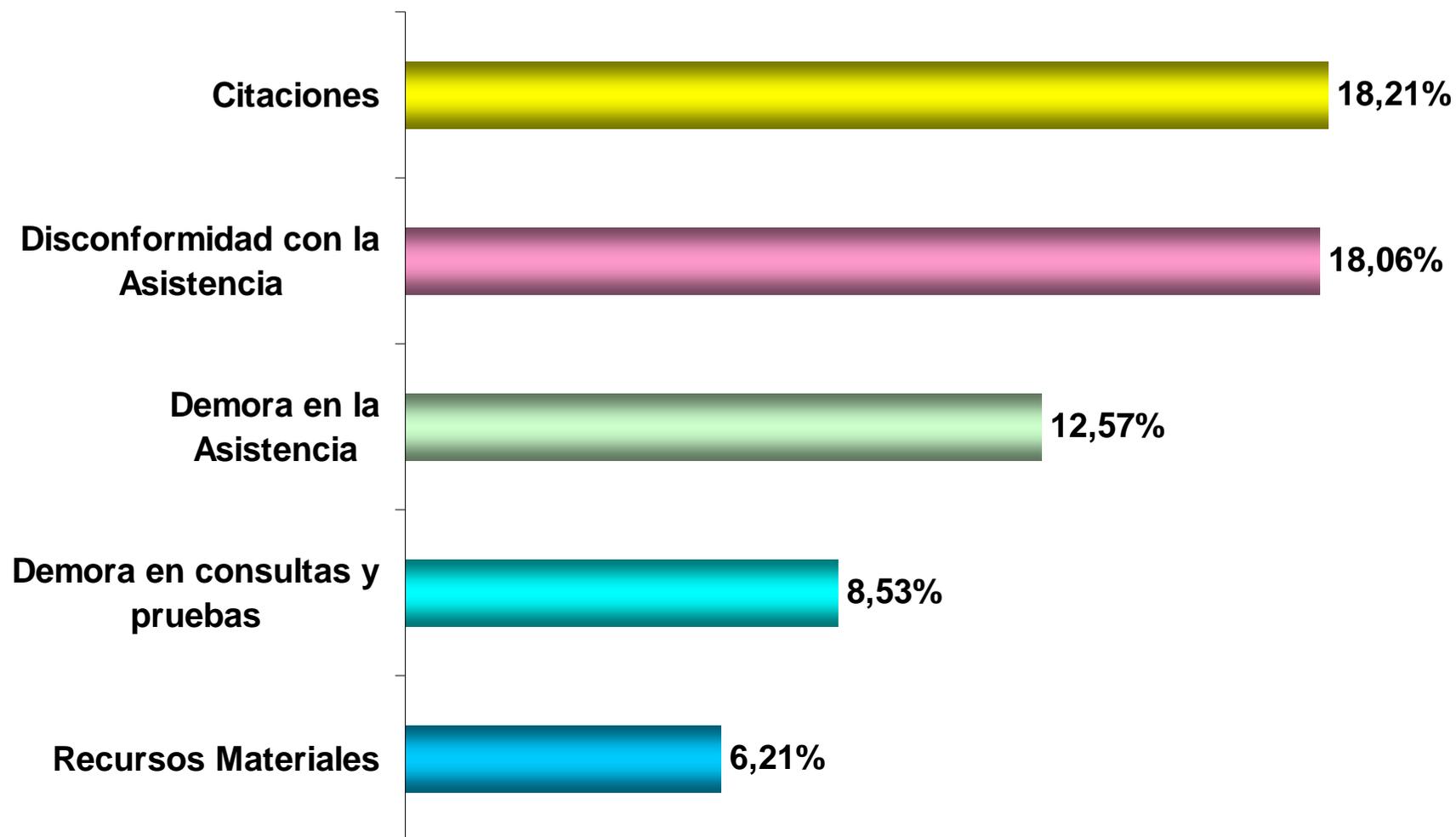


● H. del Henares ● H. del Sureste ● H. del Tajo ● H. El Escorial ● H. Infanta Cristina

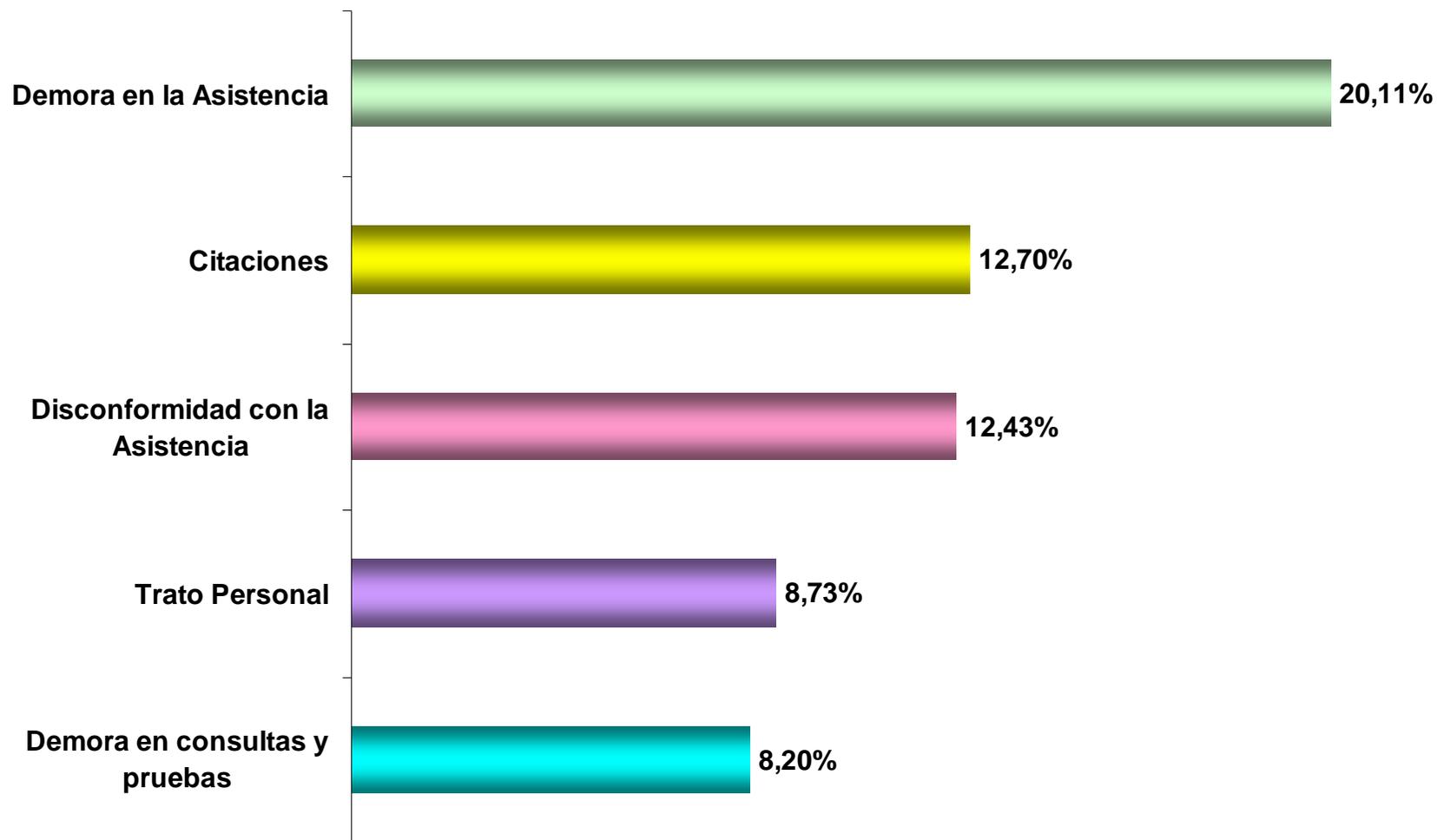
H. del Henares: motivos más frecuentes



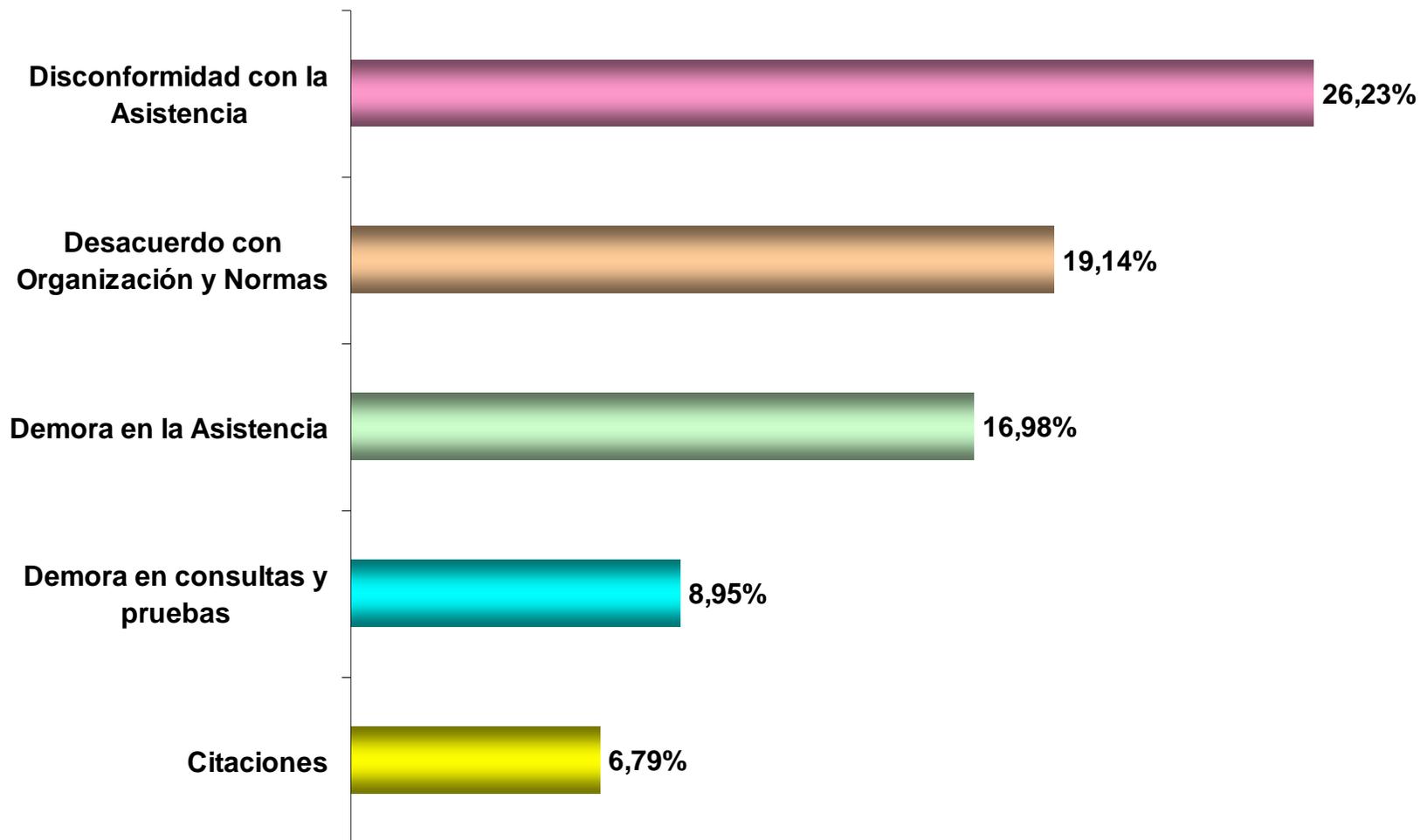
H. del Sureste: motivos más frecuentes



H. El Escorial: motivos más frecuentes

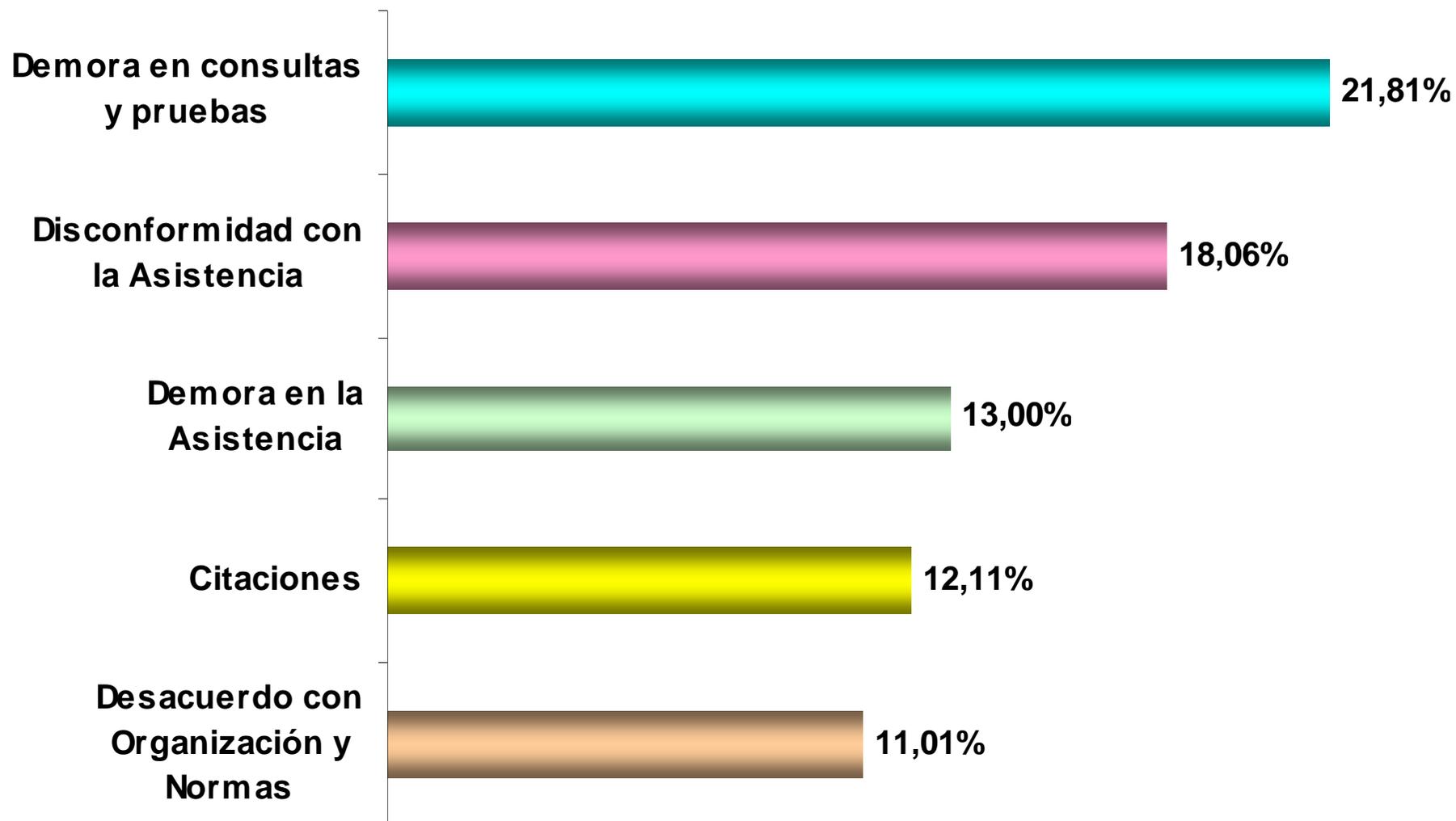


H. Infanta Cristina: motivos más frecuentes

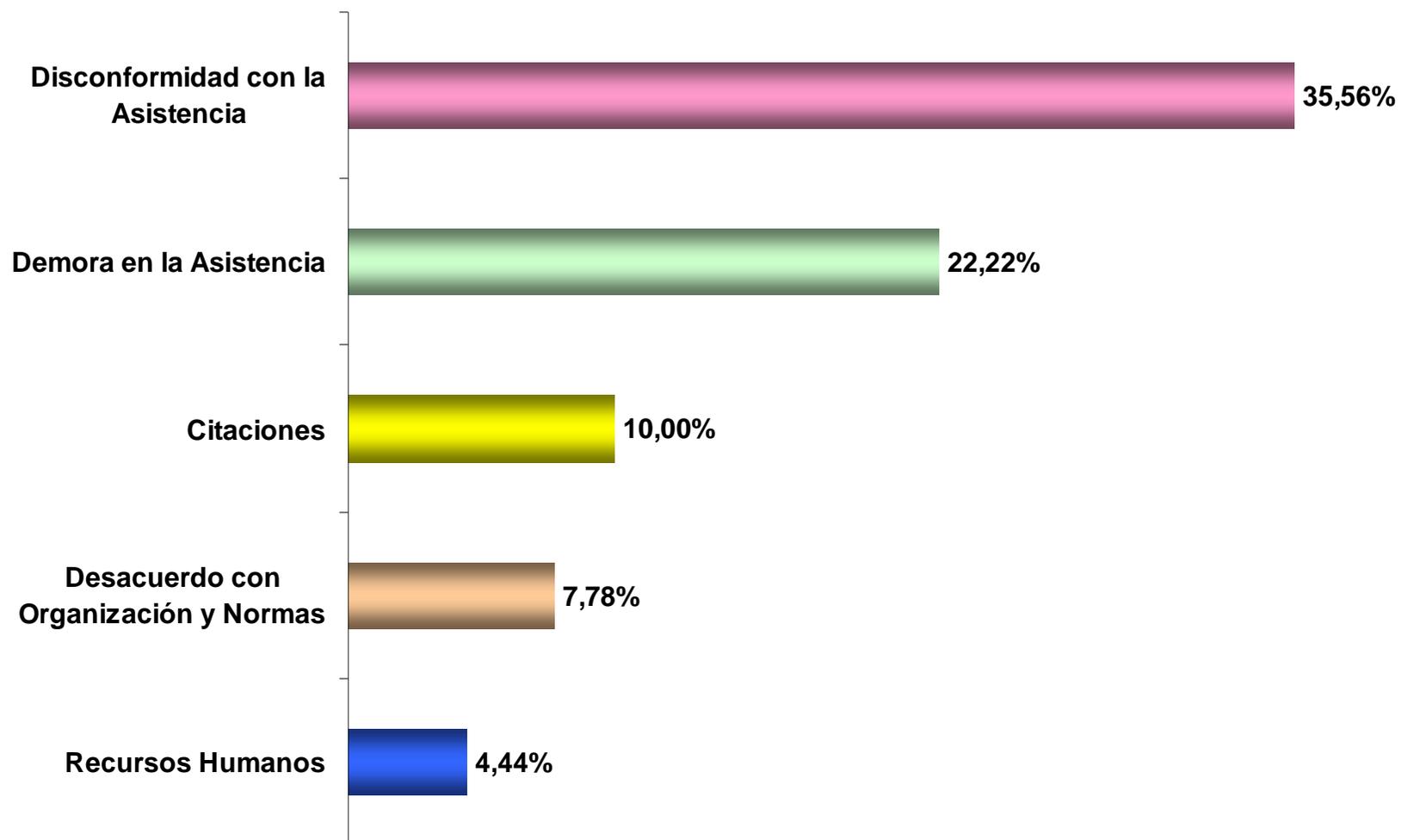


H. del Tajo: motivos más frecuentes

Atención Especializada

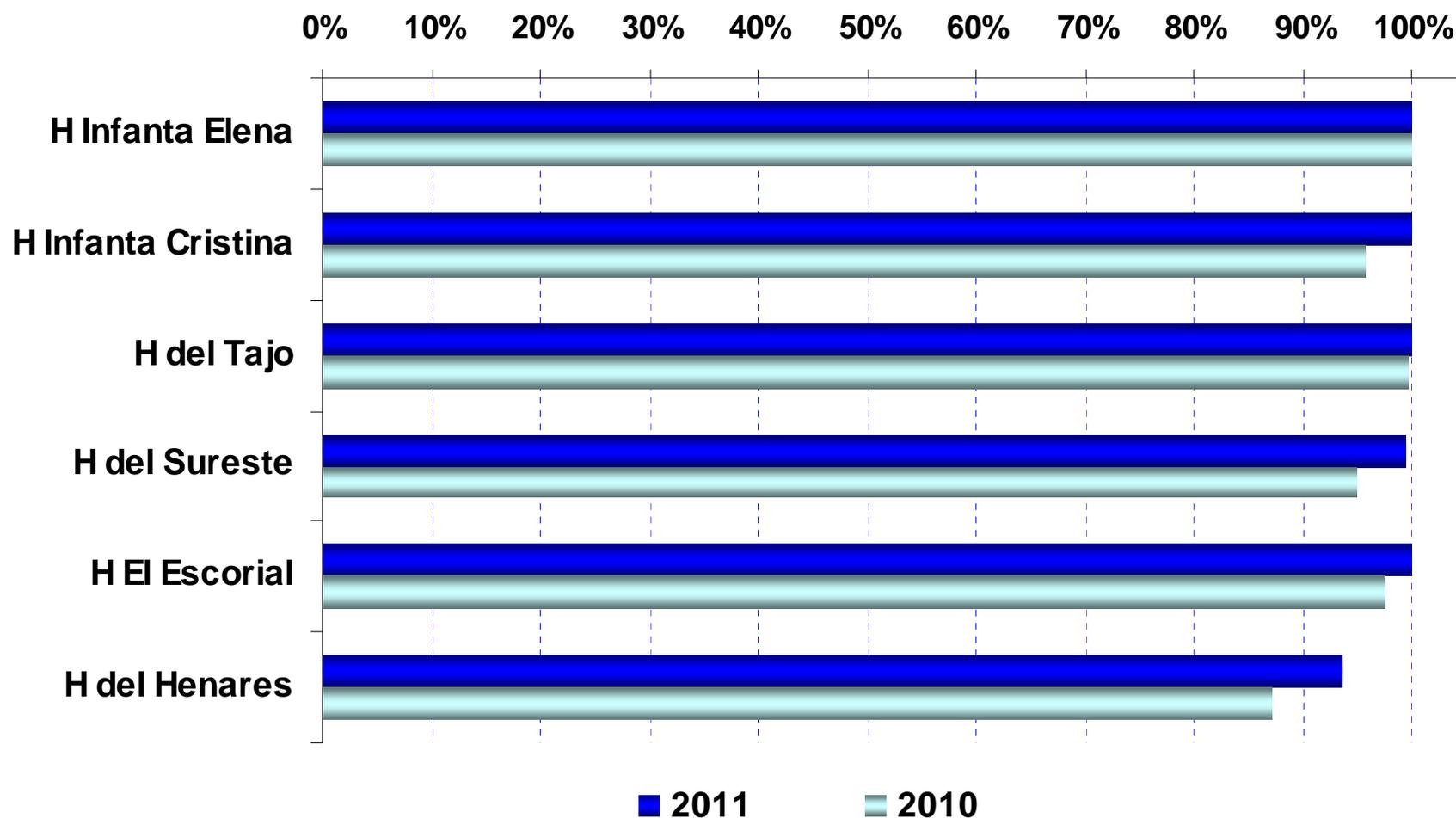


H. Infanta Elena: motivos más frecuentes

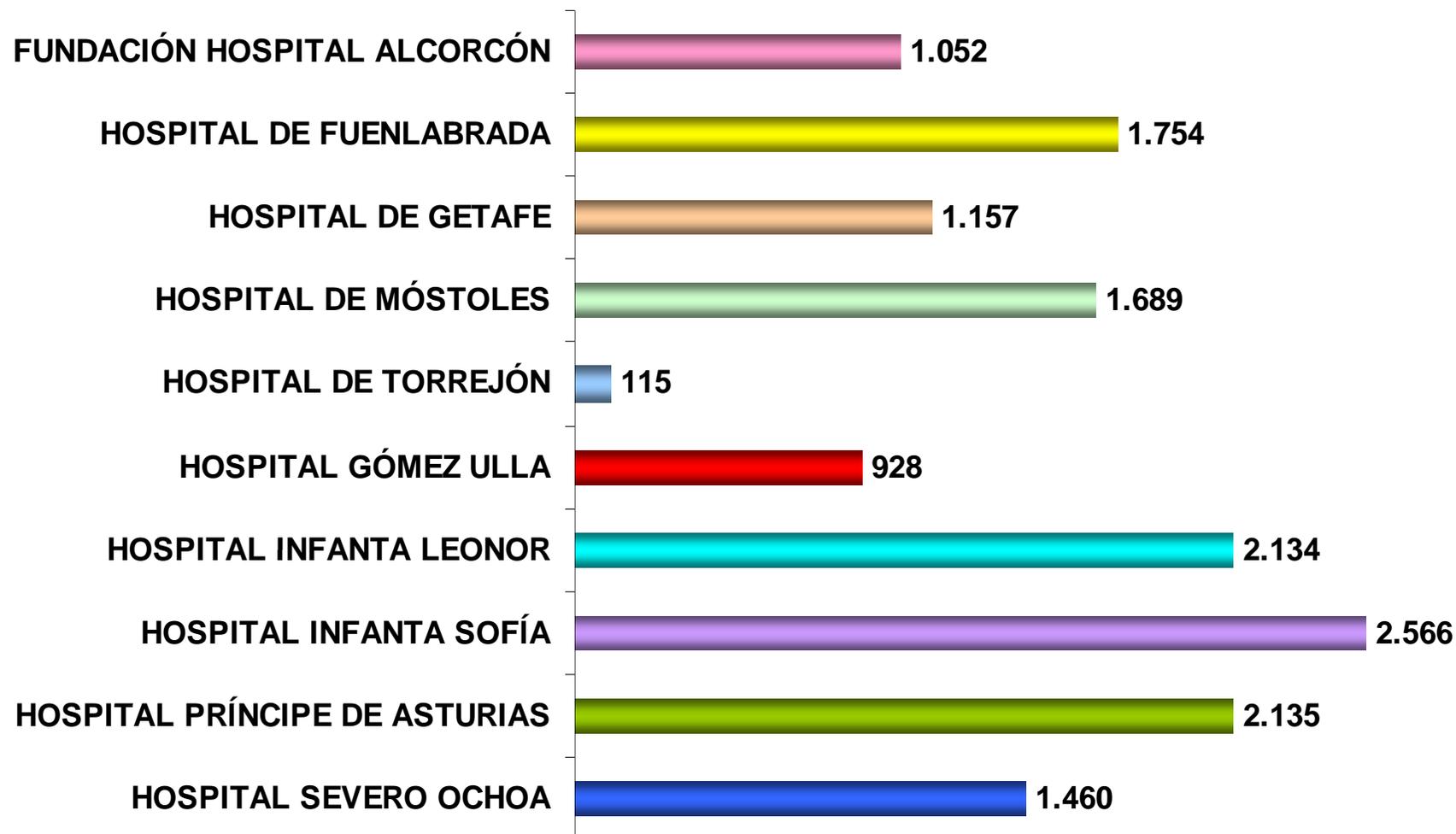


Grupo I: Reclamaciones cerradas en plazo

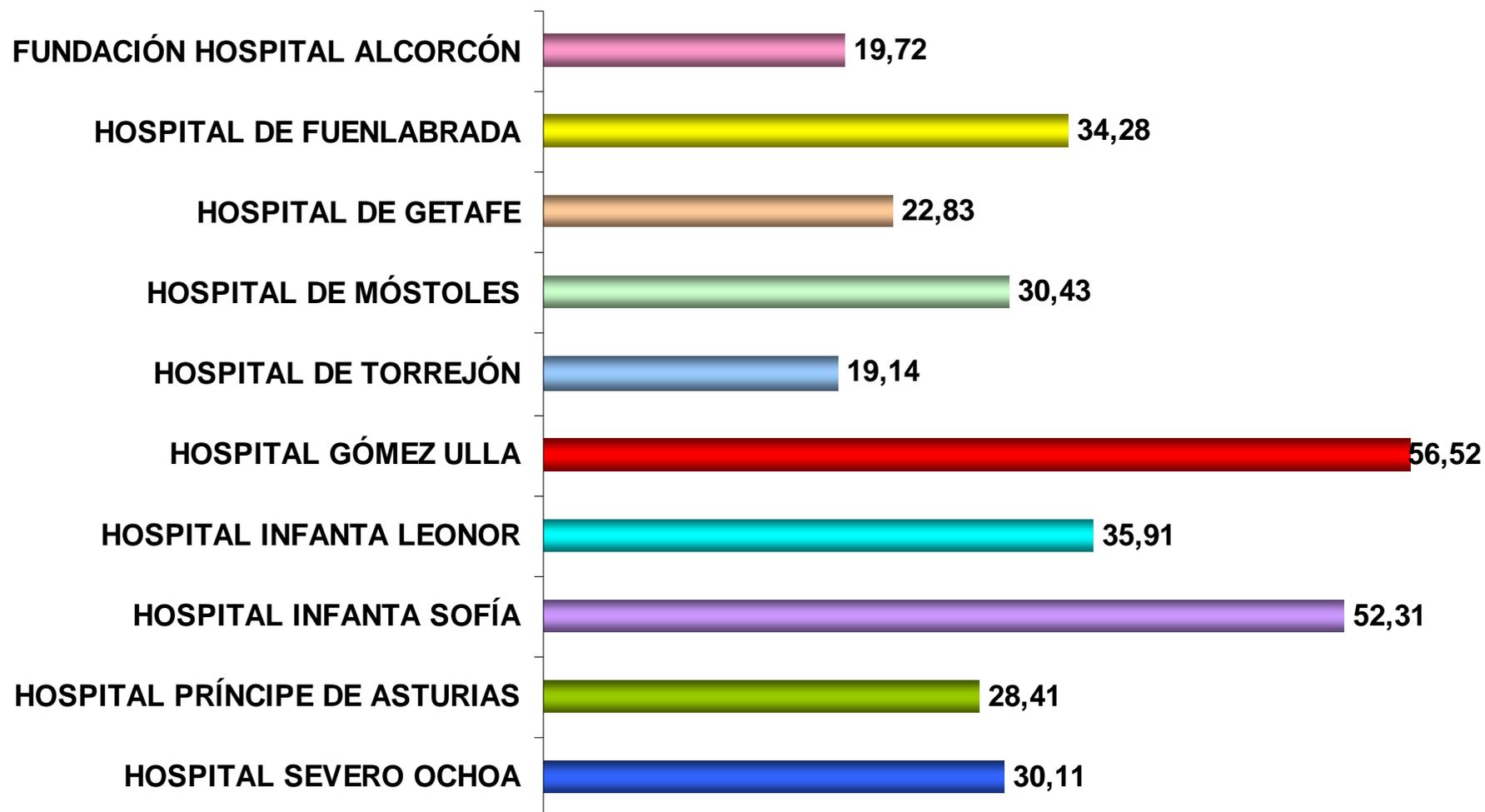
Atención Especializada



Grupo II: Reclamaciones en 2011

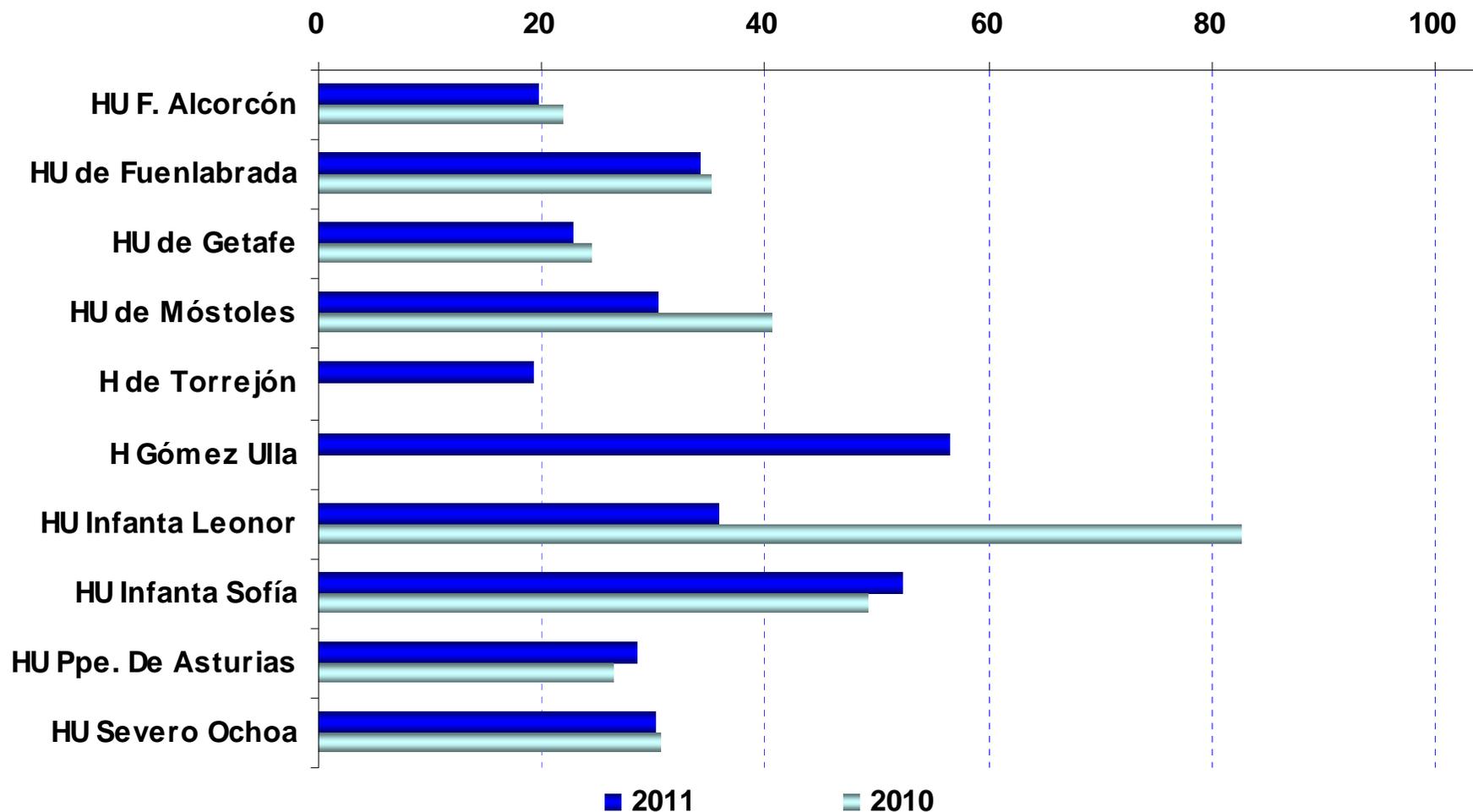


Hospitales Grupo II: Reclamaciones /10.000 actos

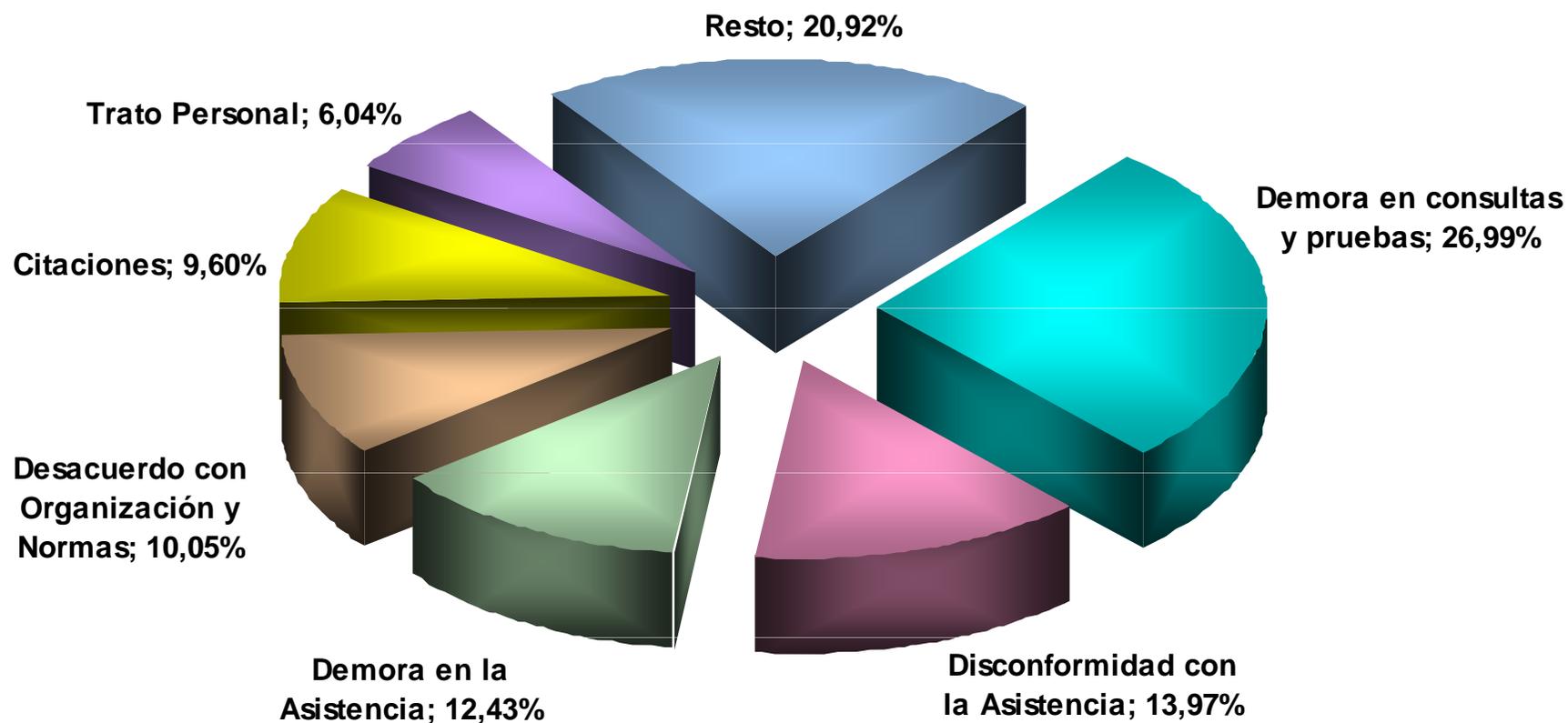


Grupo II: Reclamaciones vs actividad 2010-2011

Atención Especializada

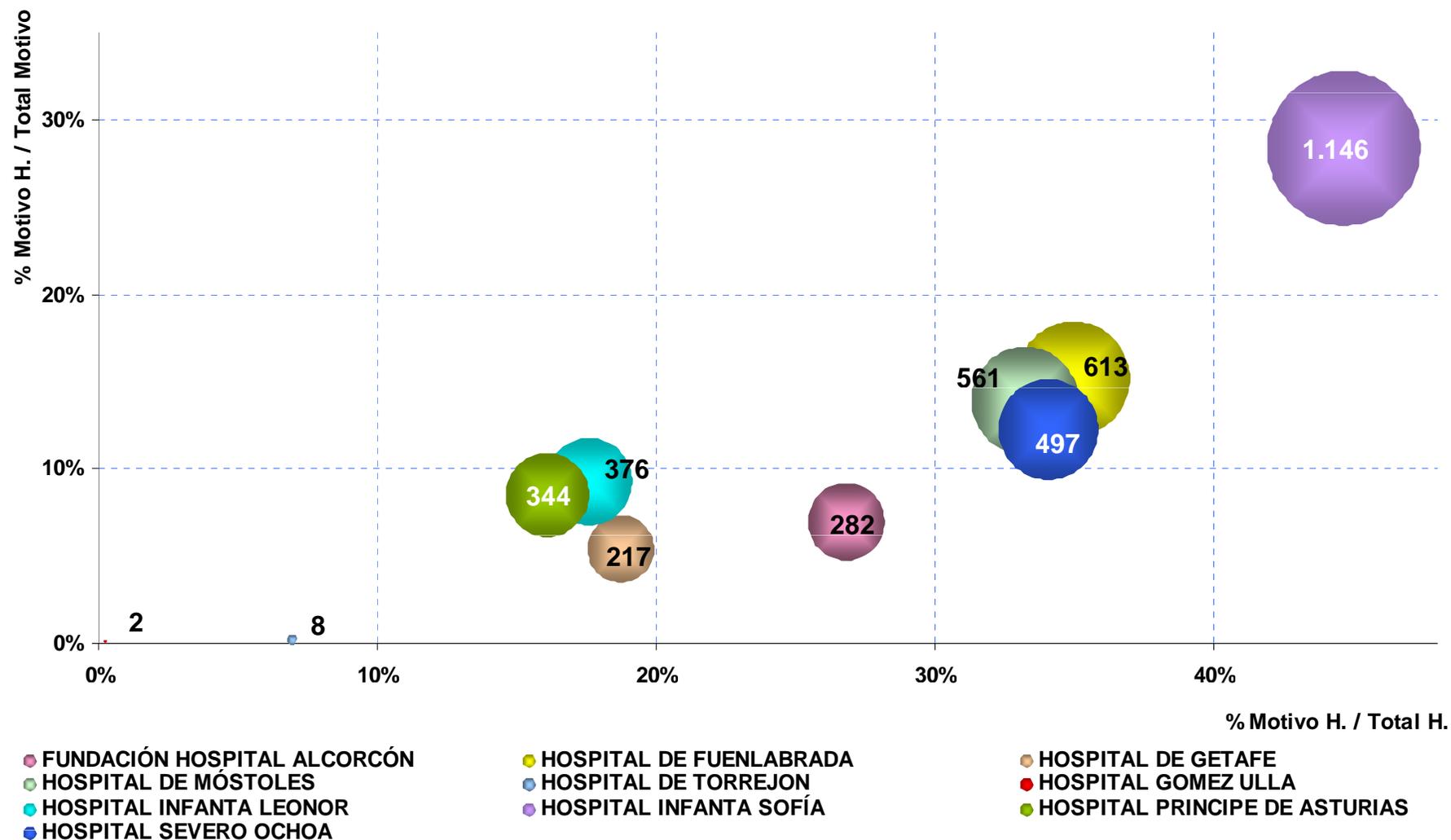


Grupo II: motivos de reclamación



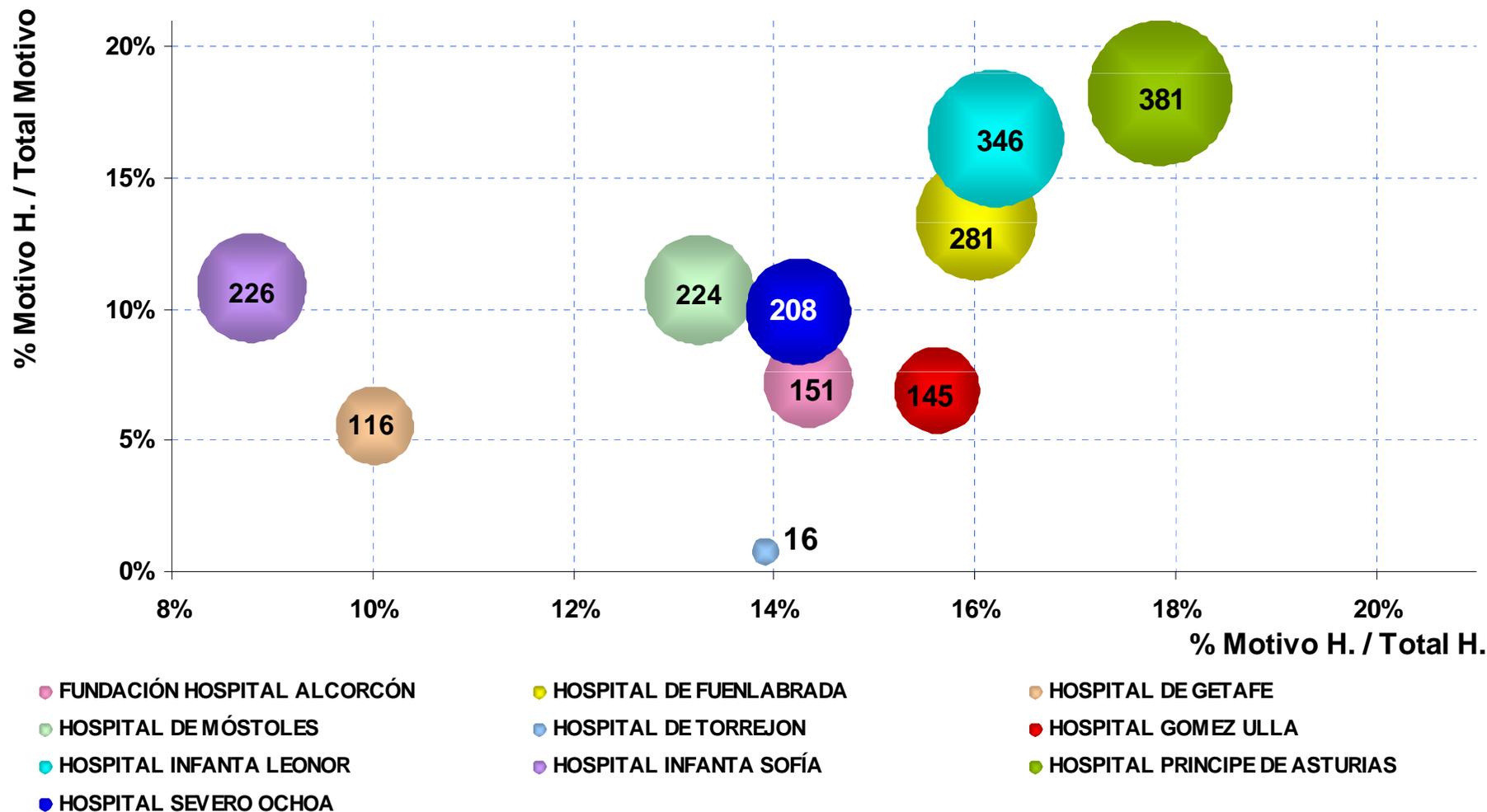
Hospitales Grupo II: Demora en consultas y pruebas

Atención Especializada



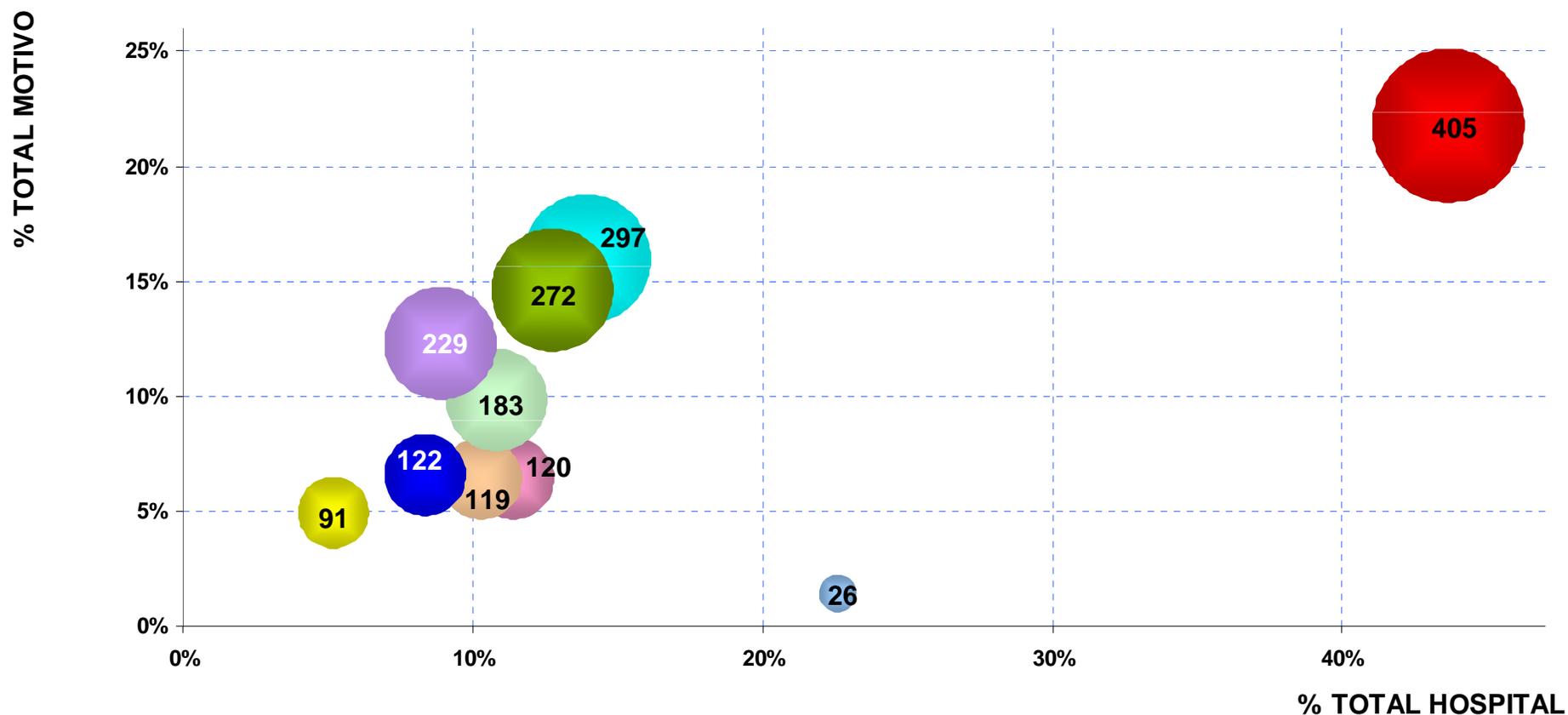
Grupo II: Disconformidad con la asistencia

Atención Especializada



Grupo II: Demora en la asistencia

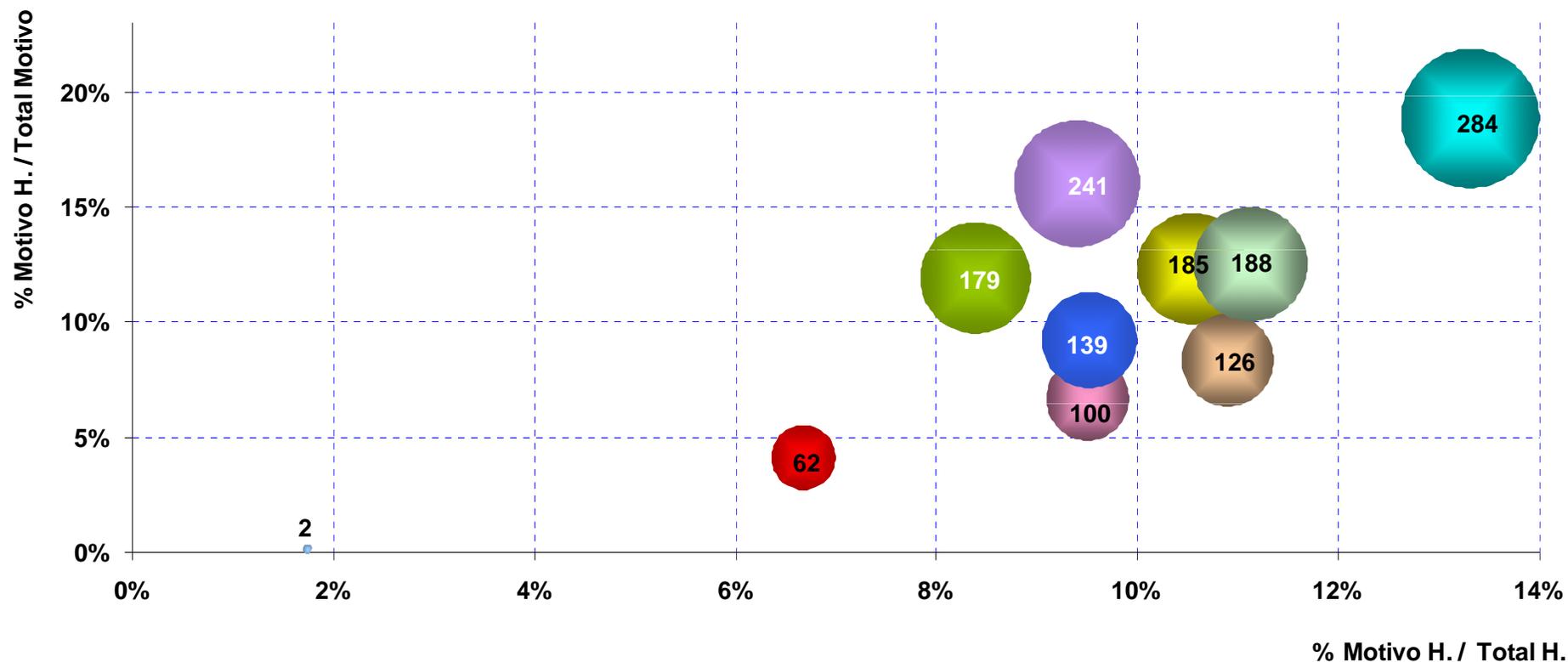
Atención Especializada



- FUNDACIÓN HOSPITAL ALCORCÓN
- HOSPITAL DE FUENLABRADA
- HOSPITAL DE GETAFE
- HOSPITAL DE MÓSTOLES
- HOSPITAL DE TORREJON
- HOSPITAL GOMEZ ULLA
- HOSPITAL INFANTA LEONOR
- HOSPITAL INFANTA SOFÍA
- HOSPITAL PRINCIPE DE ASTURIAS
- HOSPITAL SEVERO OCHOA

Grupo II: Organización y normas

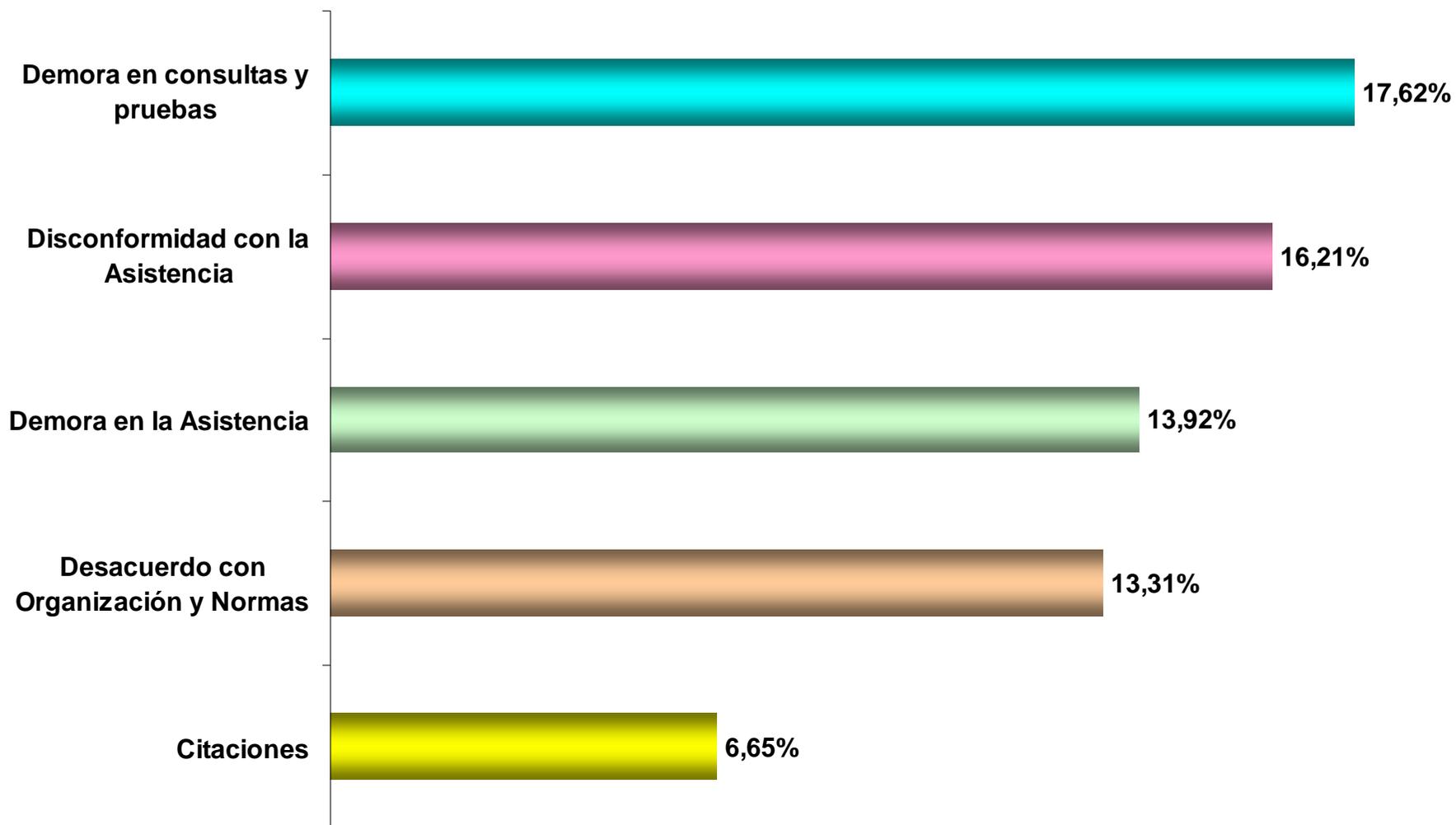
Atención Especializada

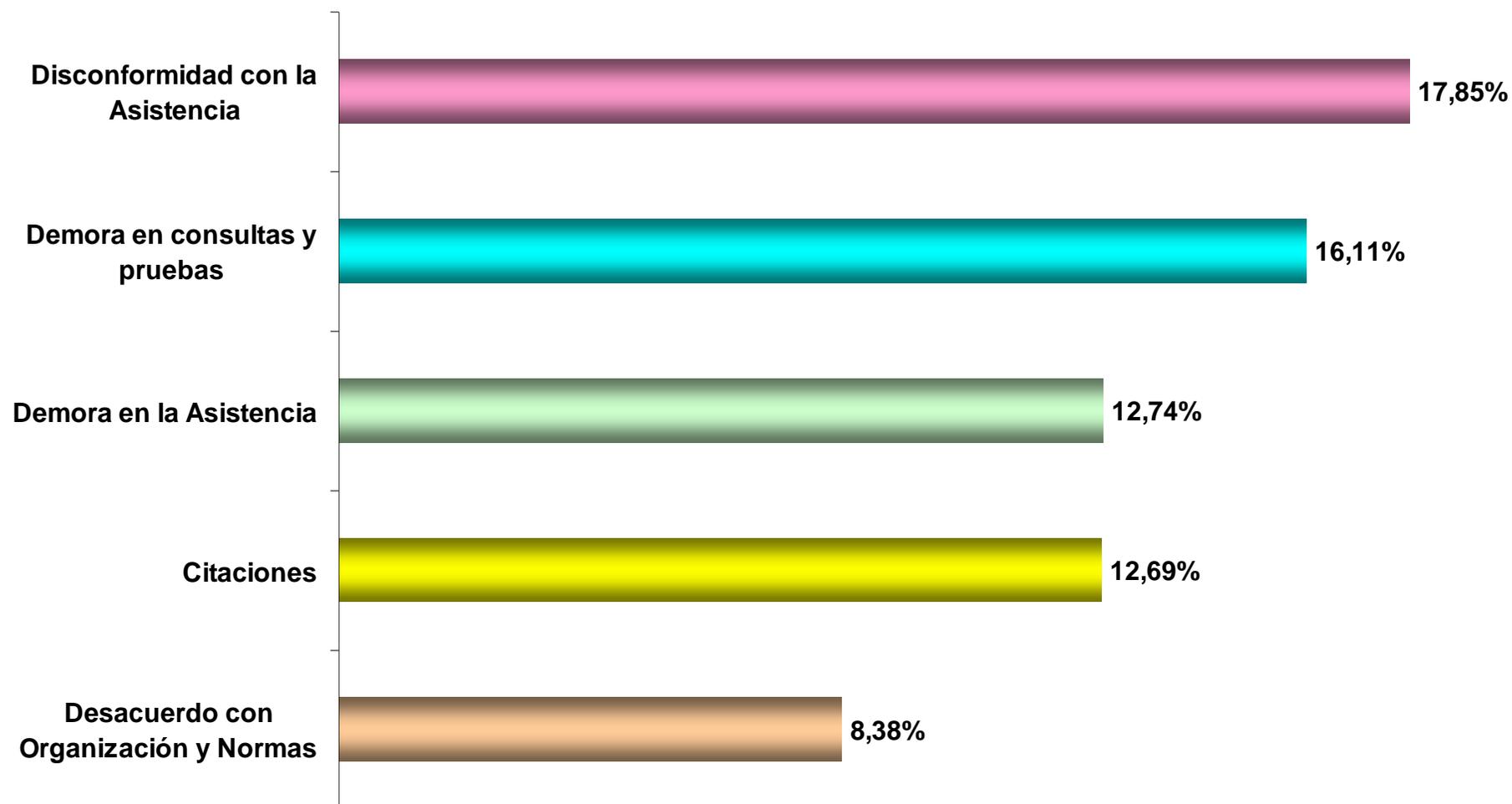


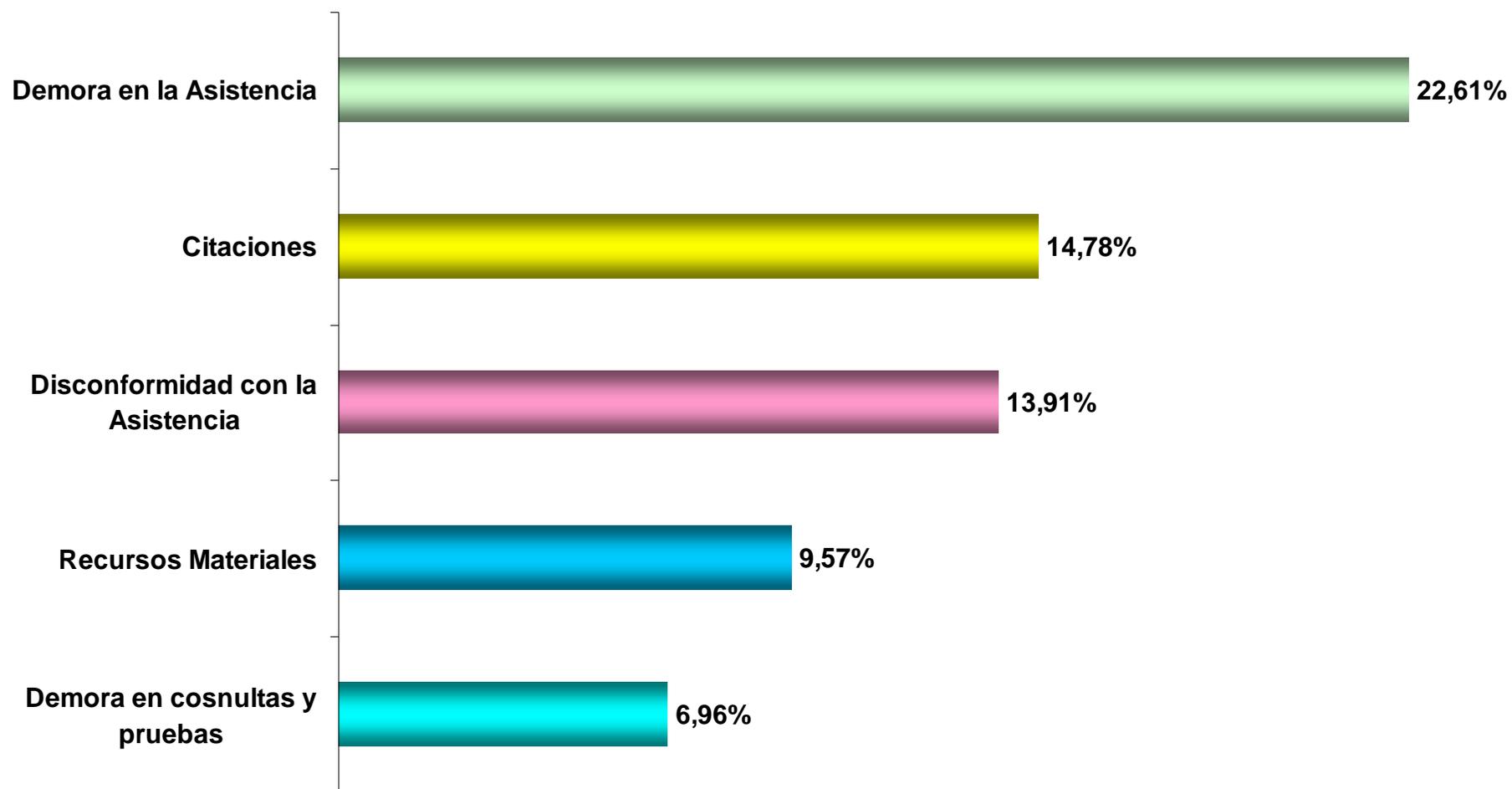
- FUNDACIÓN HOSPITAL ALCORCÓN
- HOSPITAL DE FUENLABRADA
- HOSPITAL DE GETAFE
- HOSPITAL DE MÓSTOLES
- HOSPITAL DE TORREJON
- HOSPITAL GOMEZ ULLA
- HOSPITAL INFANTA LEONOR
- HOSPITAL INFANTA SOFÍA
- HOSPITAL PRINCIPE DE ASTURIAS
- HOSPITAL SEVERO OCHOA

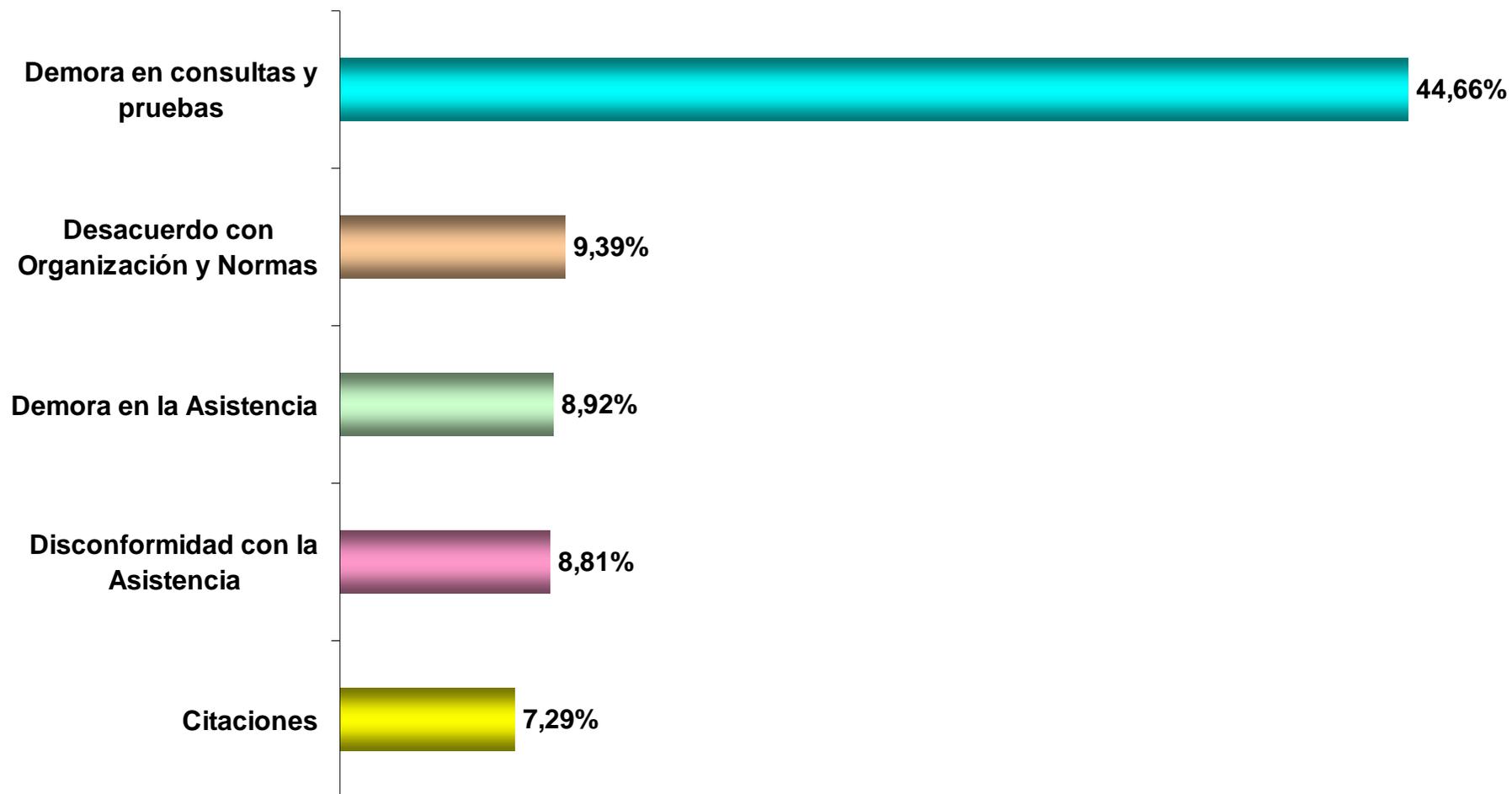
H.U. Infanta Leonor: Motivos más frecuentes

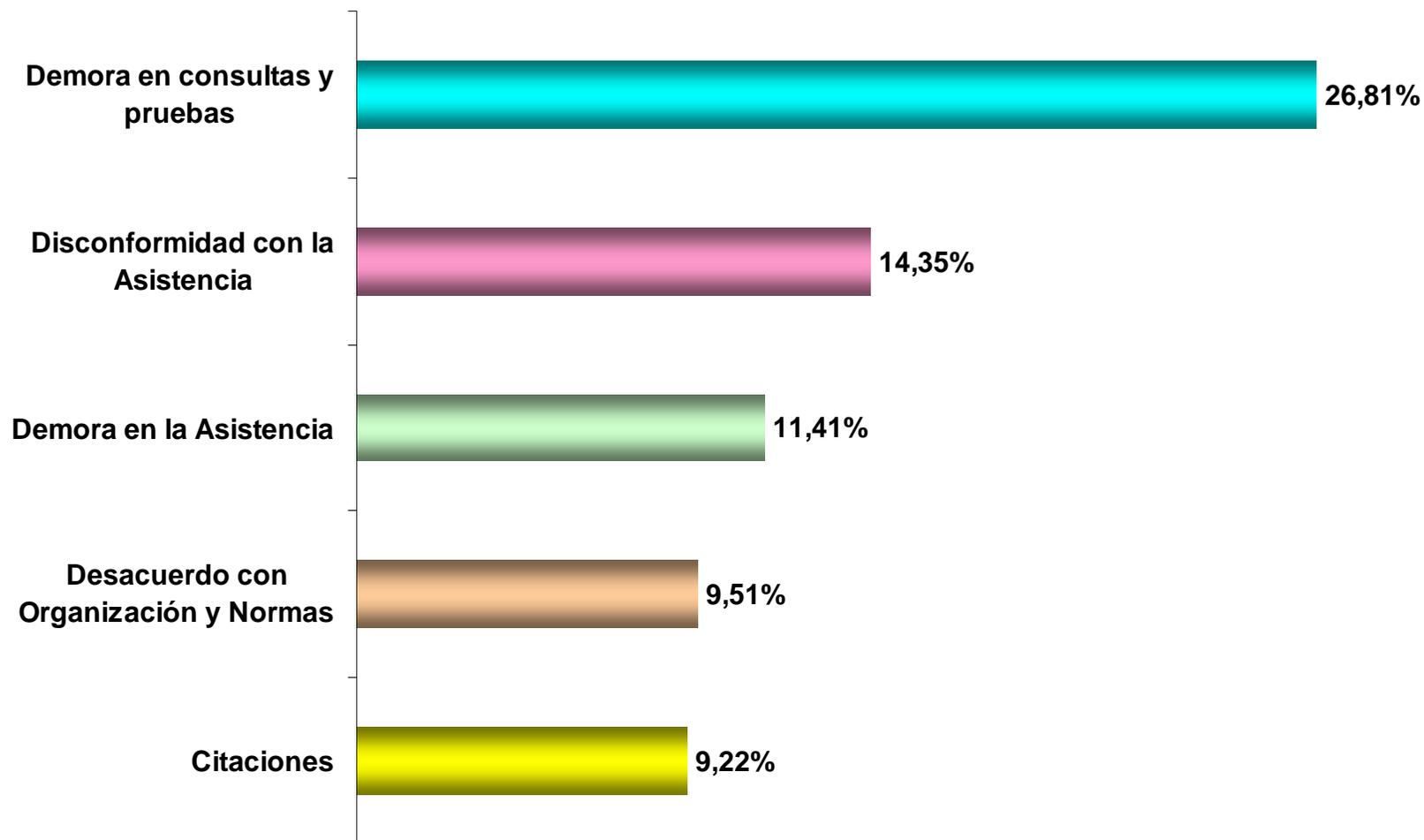
Atención Especializada

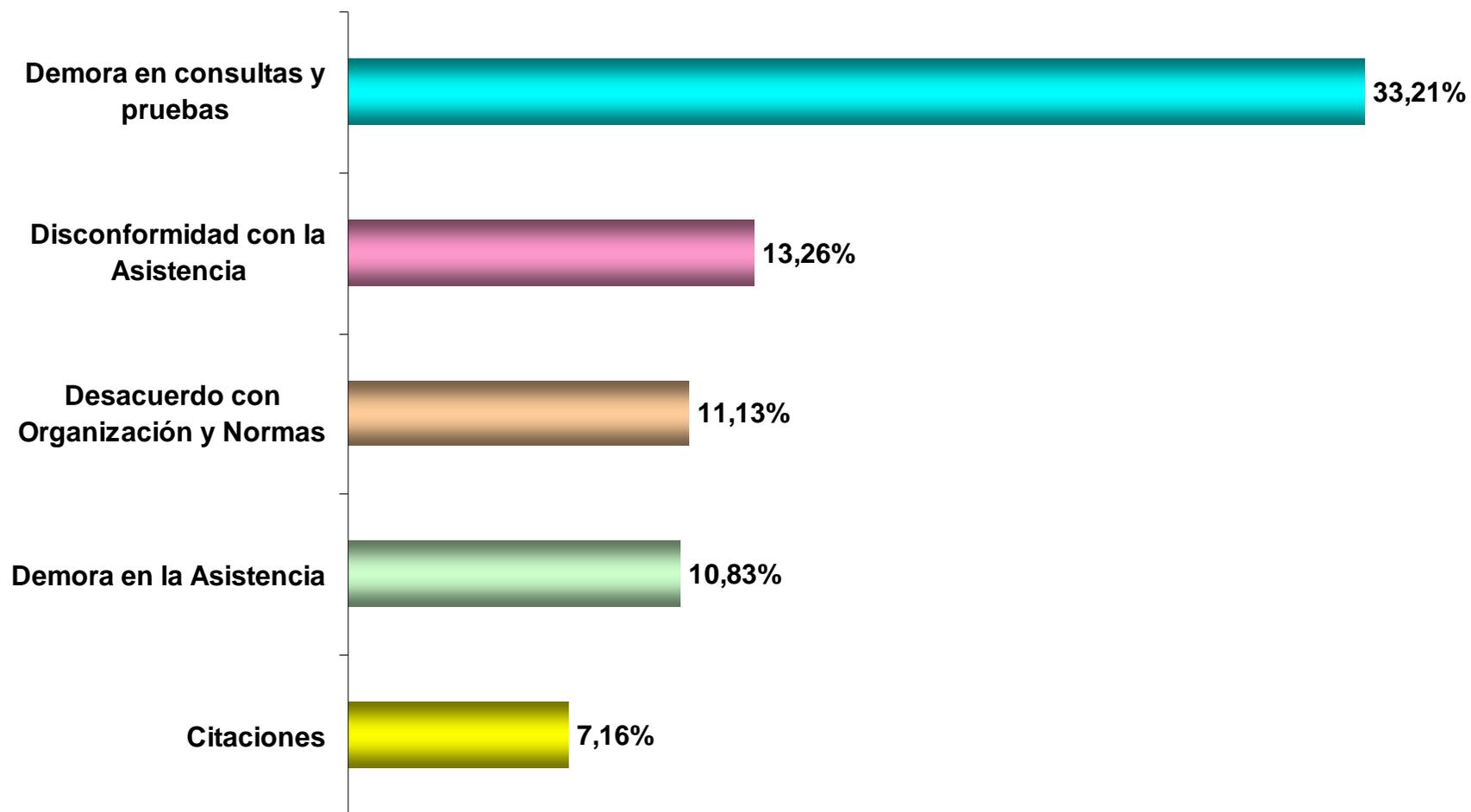


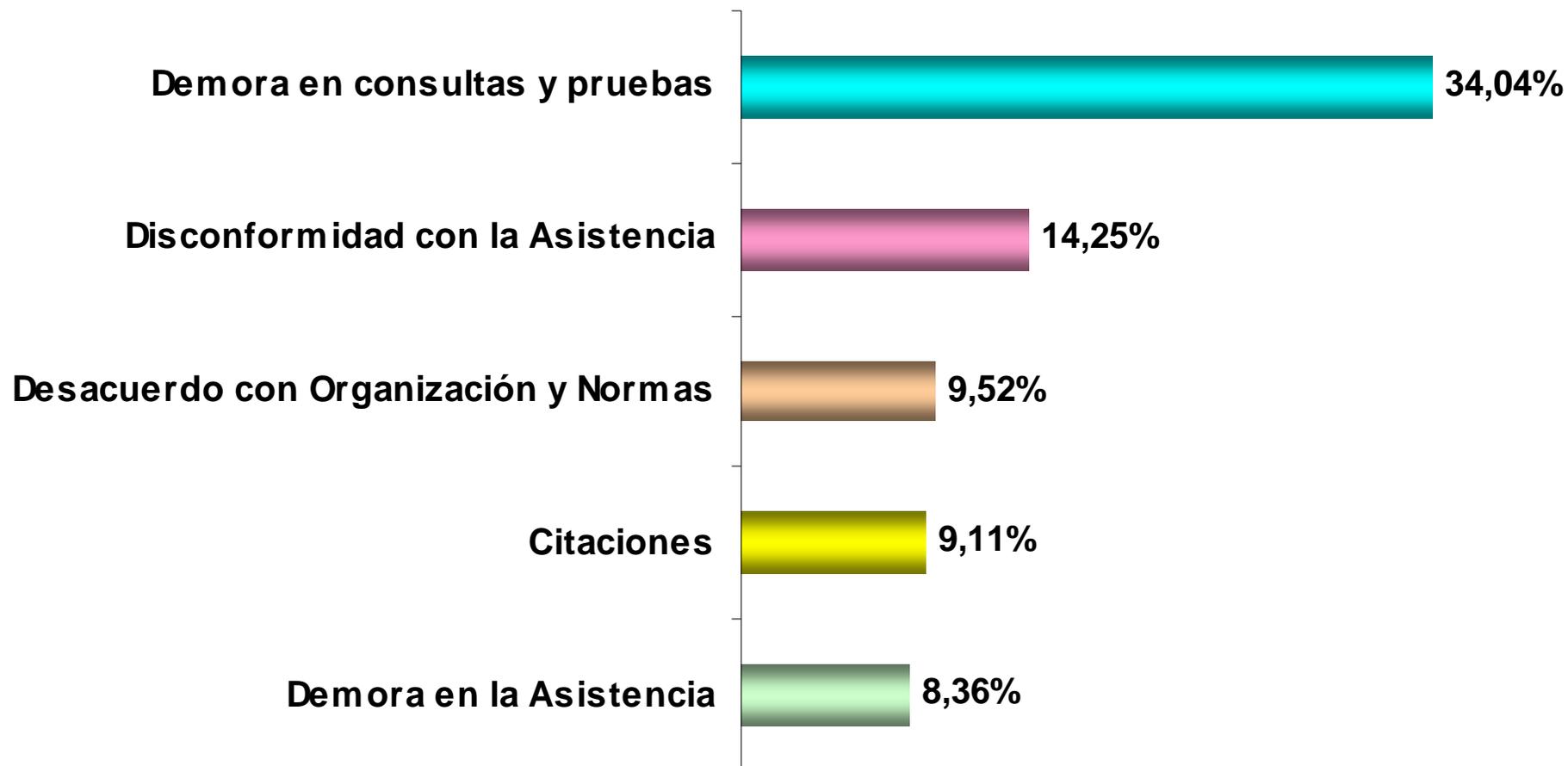


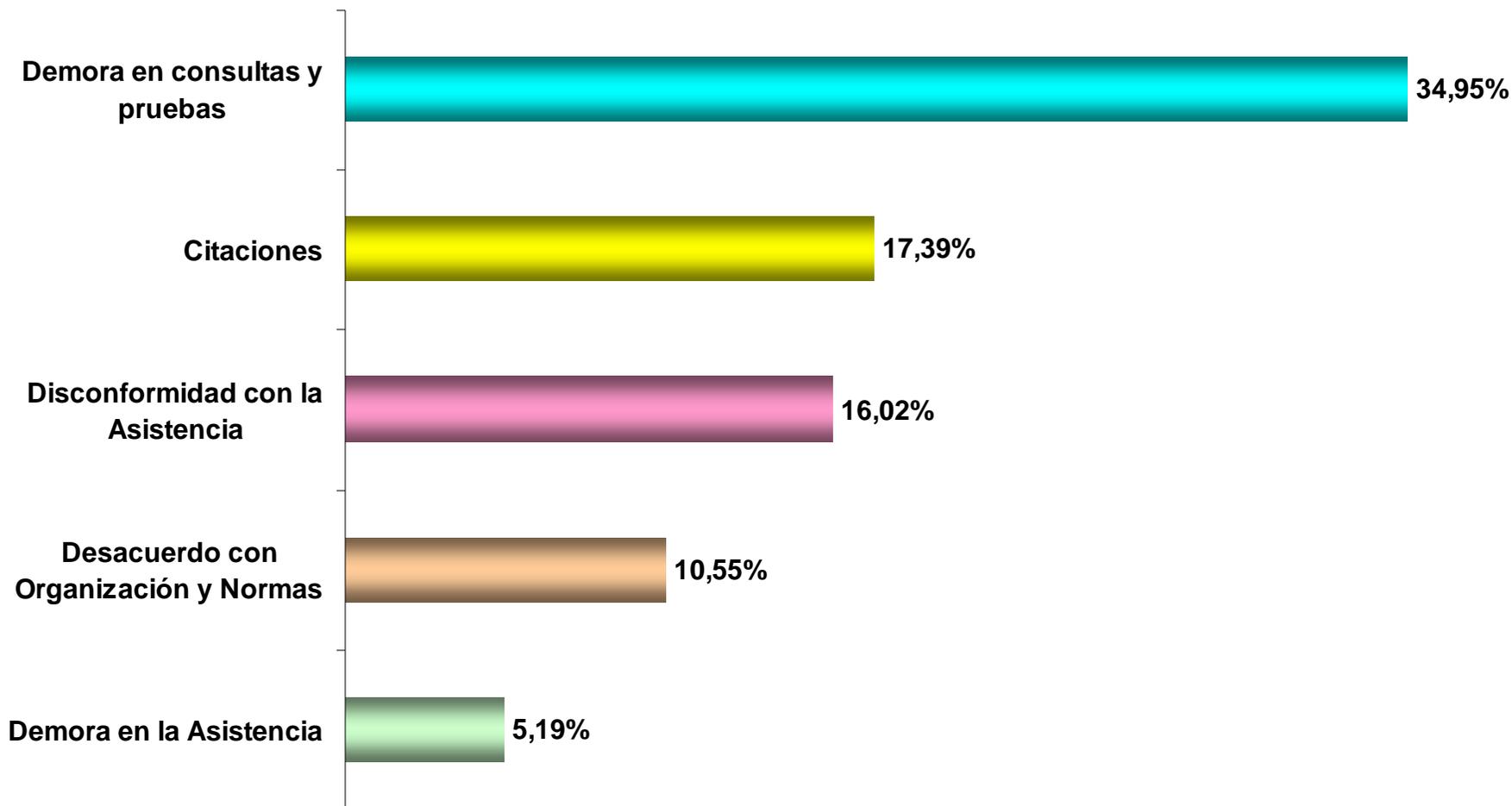


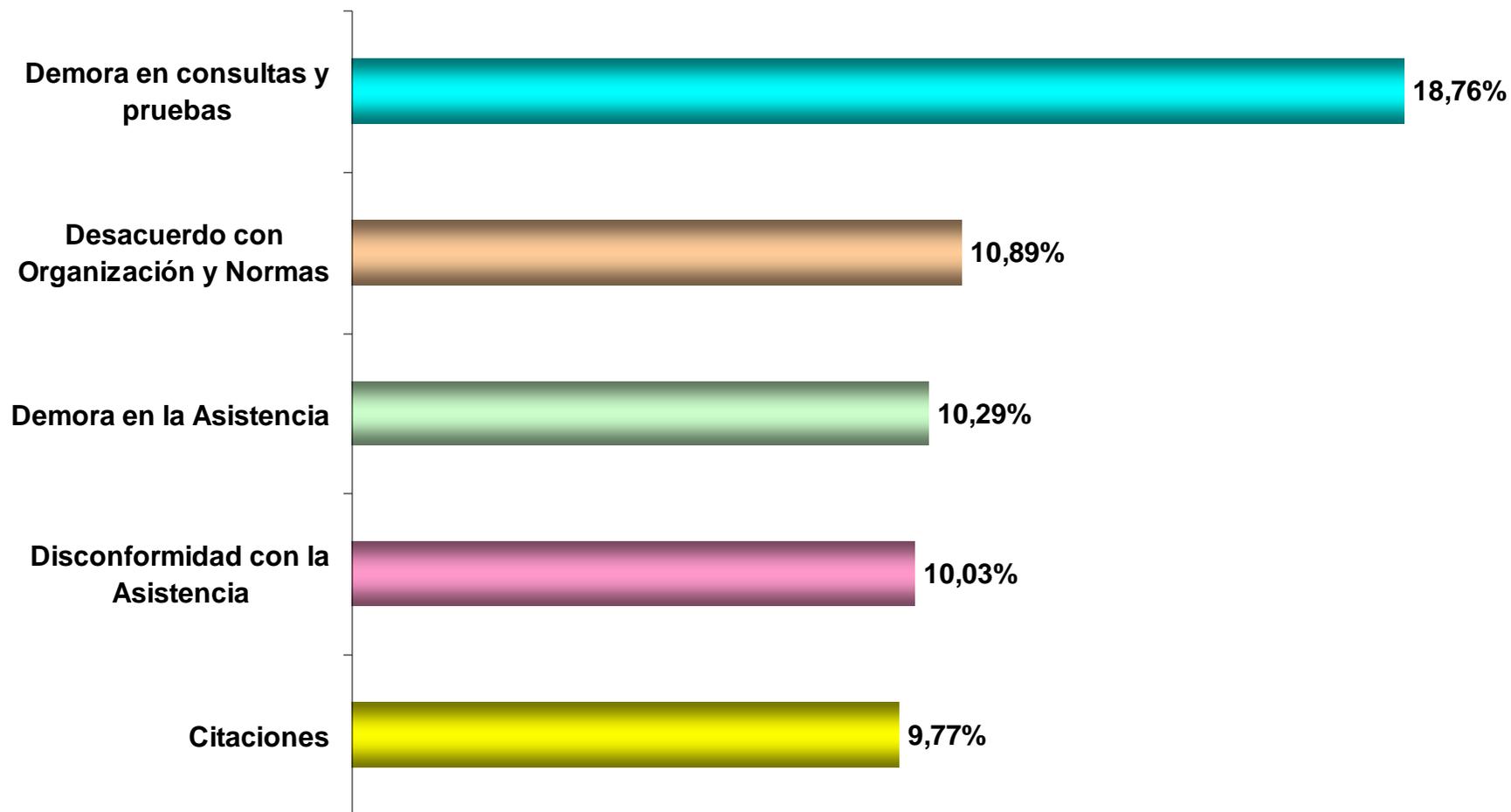


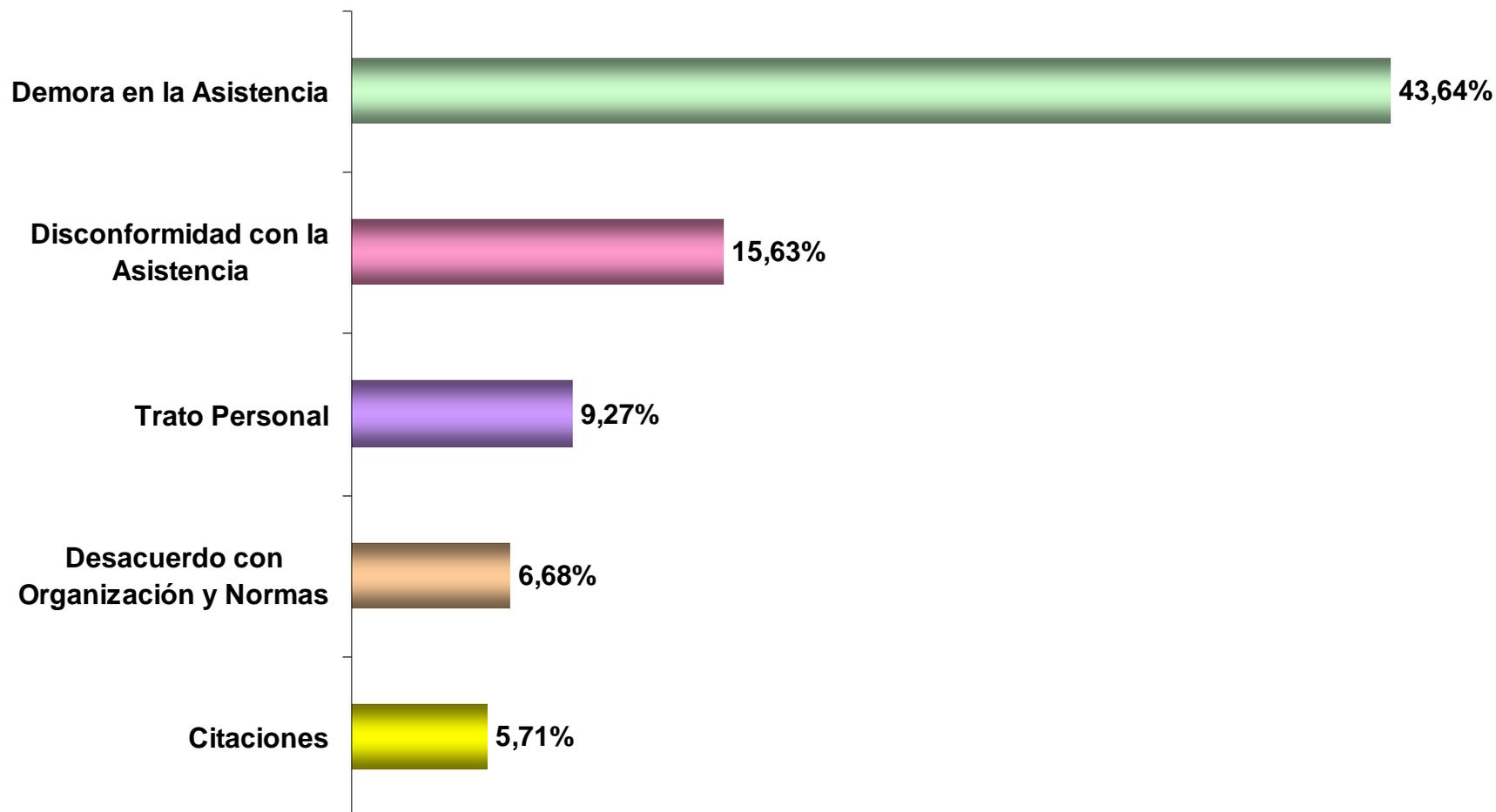






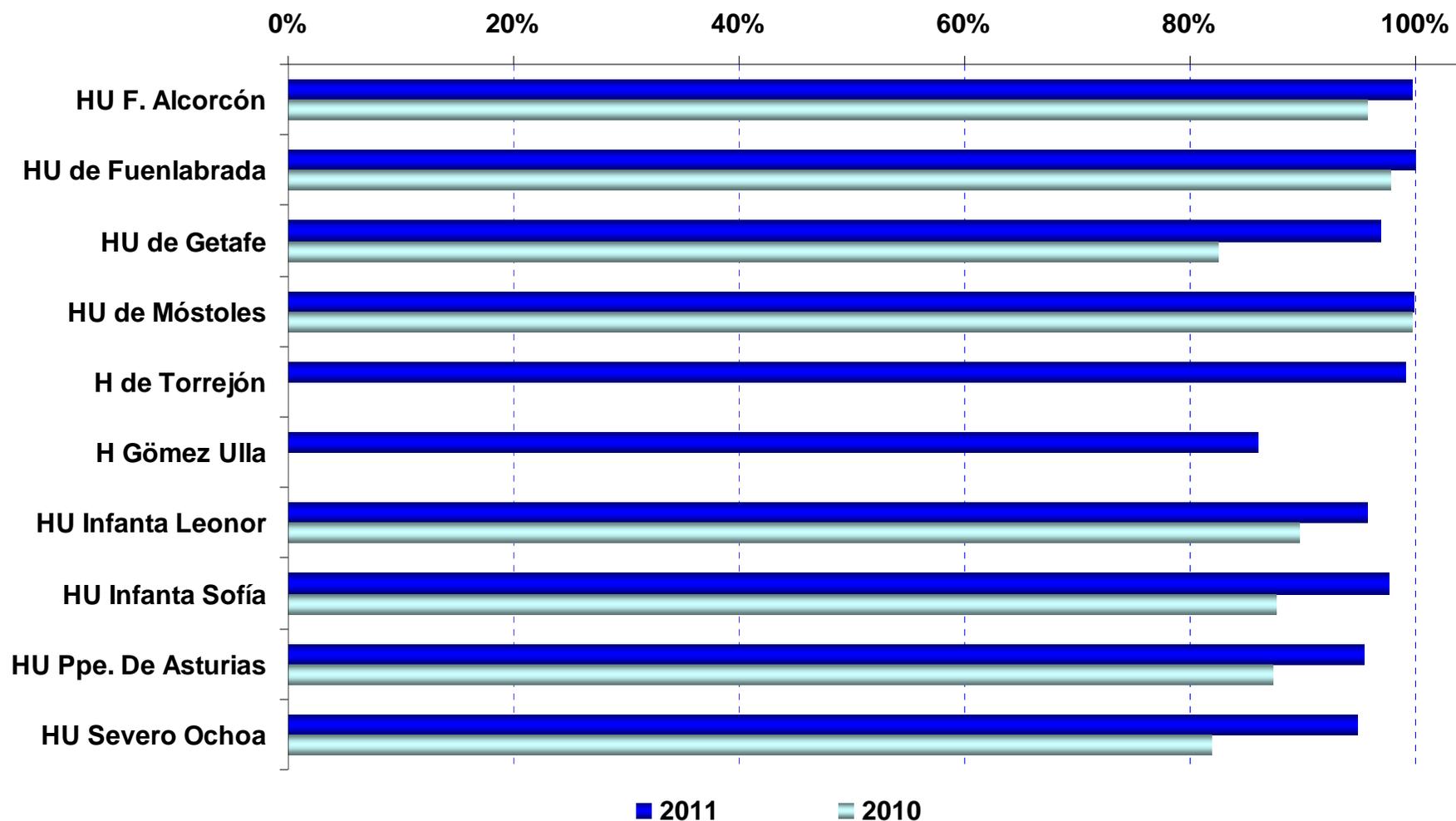




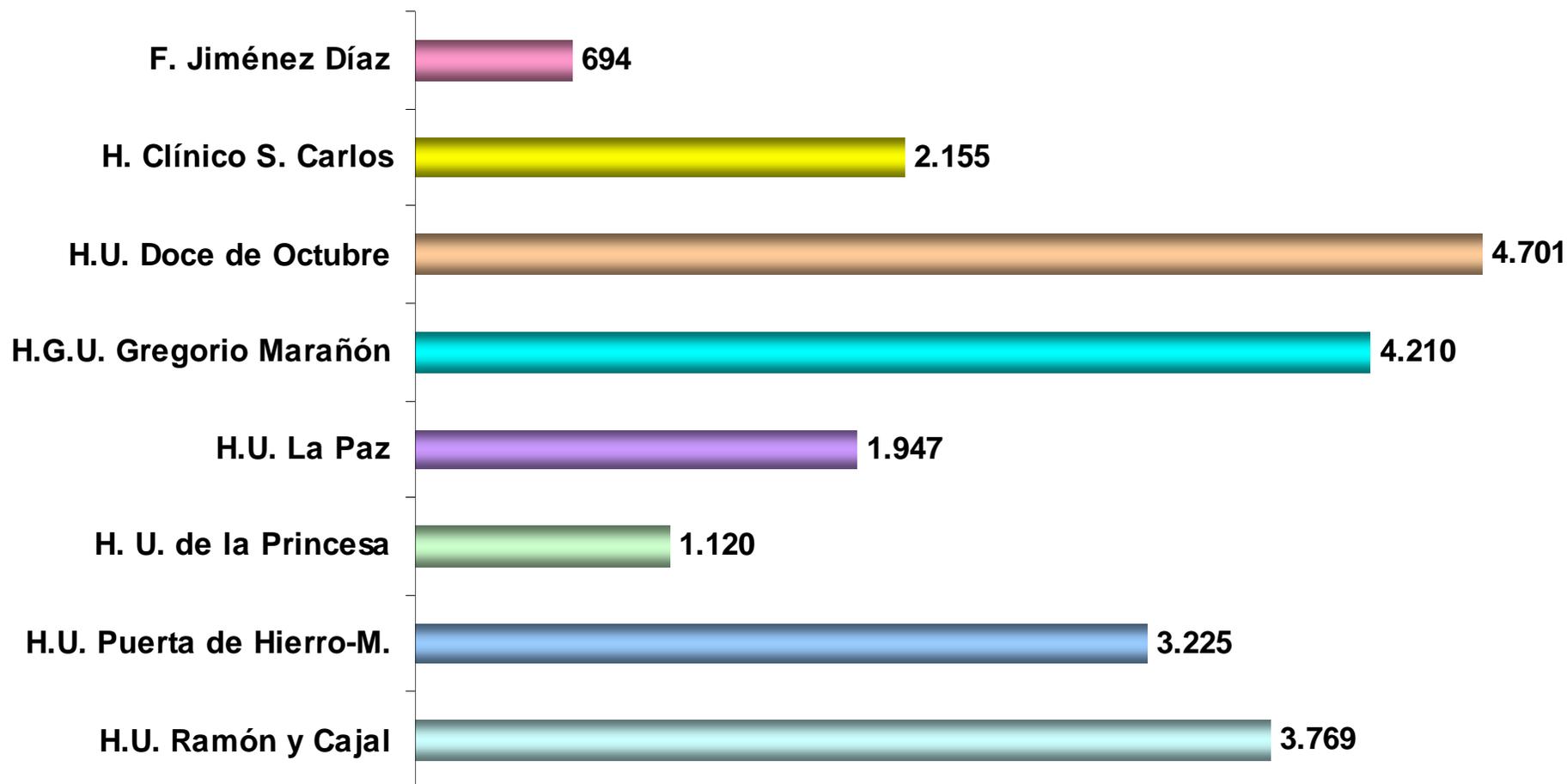


Grupo II: Reclamaciones cerradas en plazo

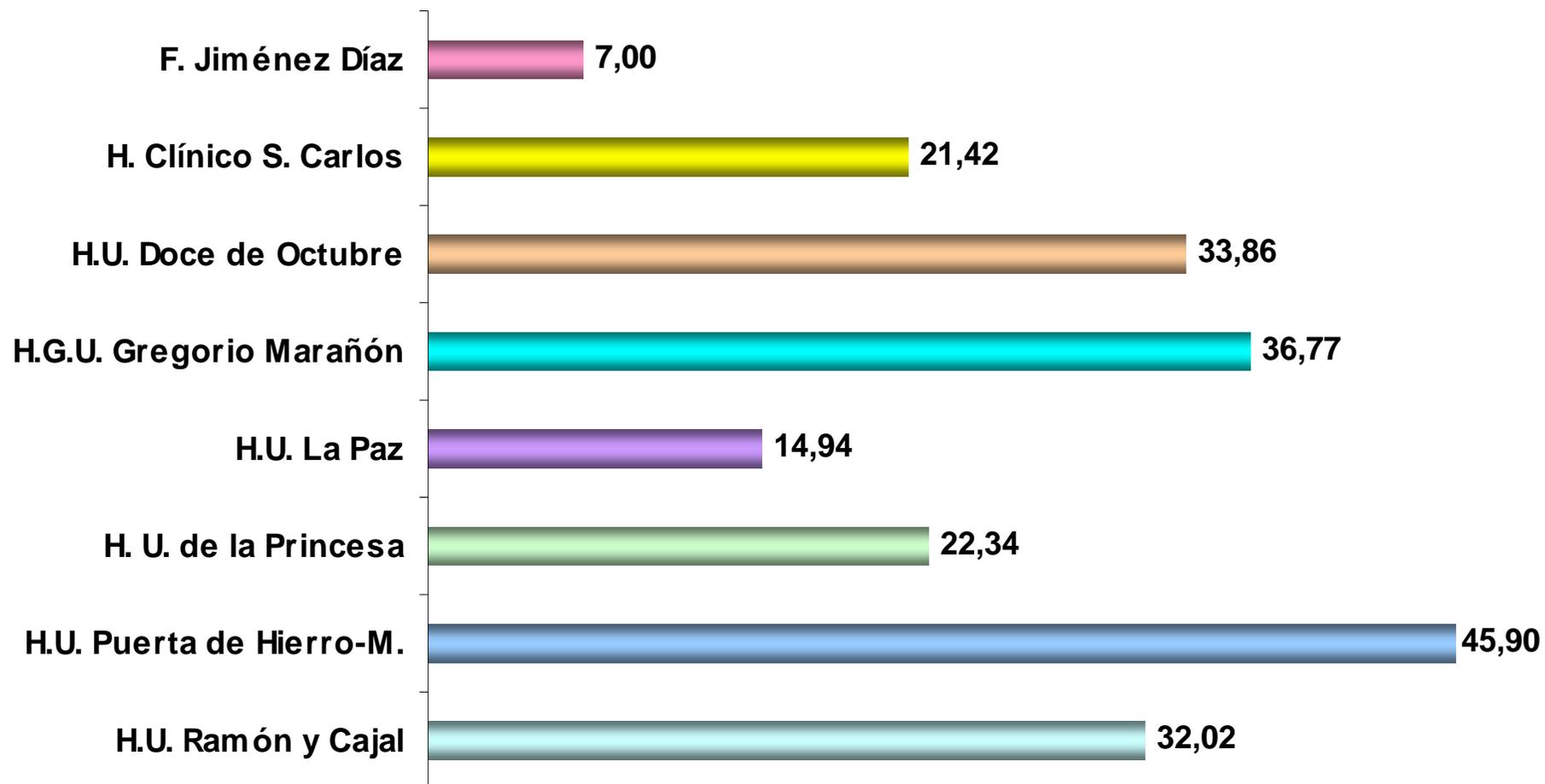
Atención Especializada



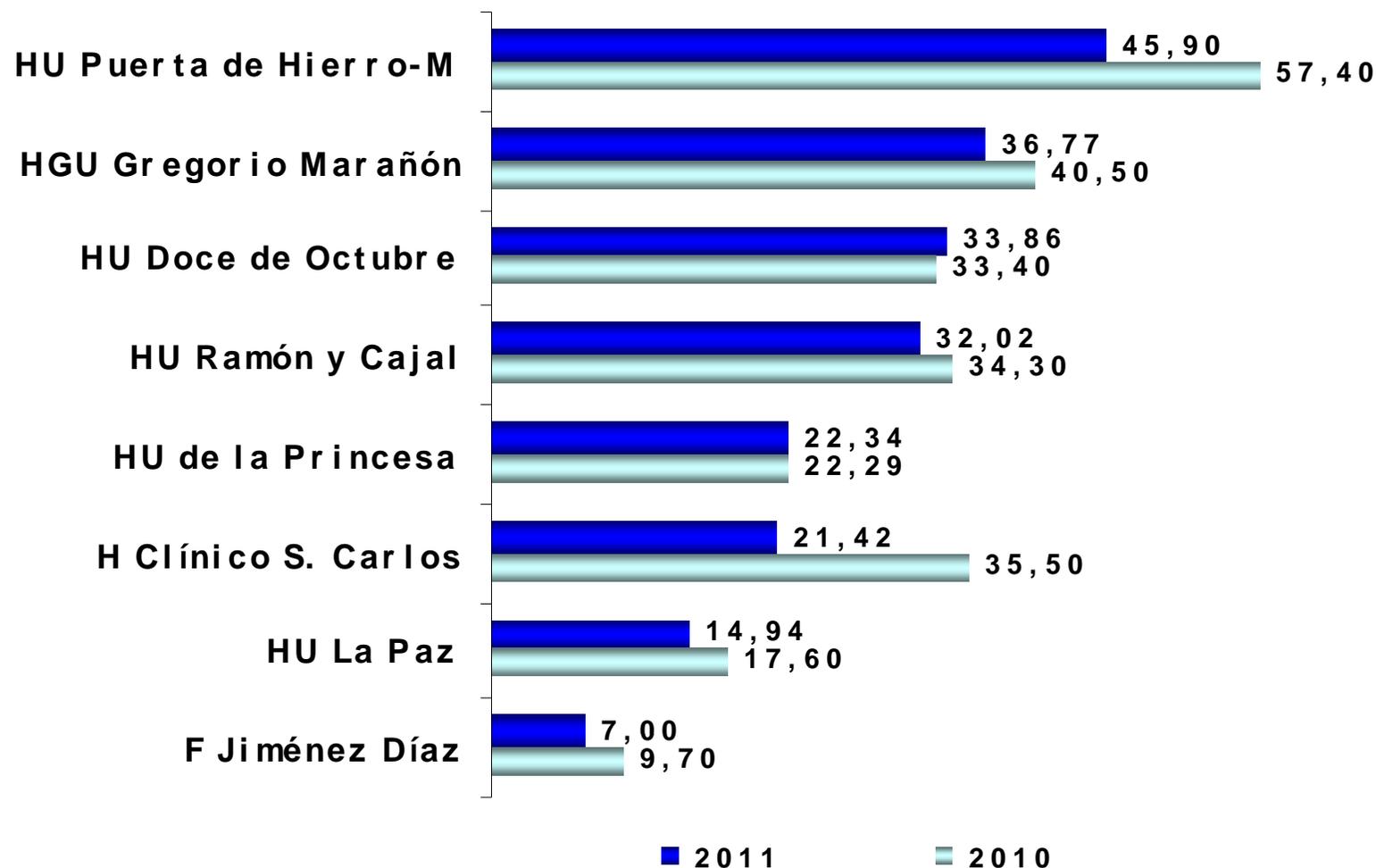
Grupo III: Reclamaciones en 2011



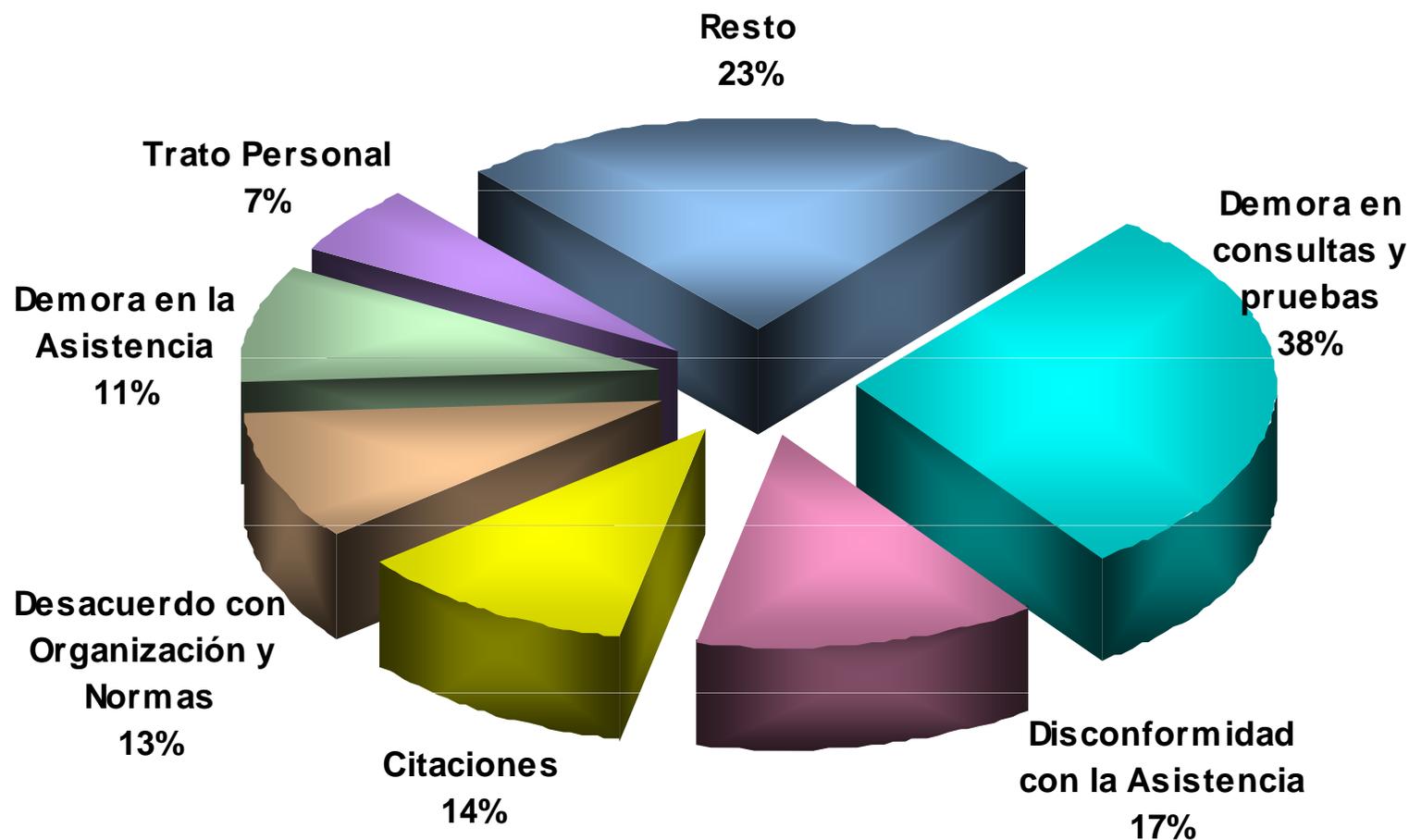
Grupo III: Reclamaciones / 10.000 actos



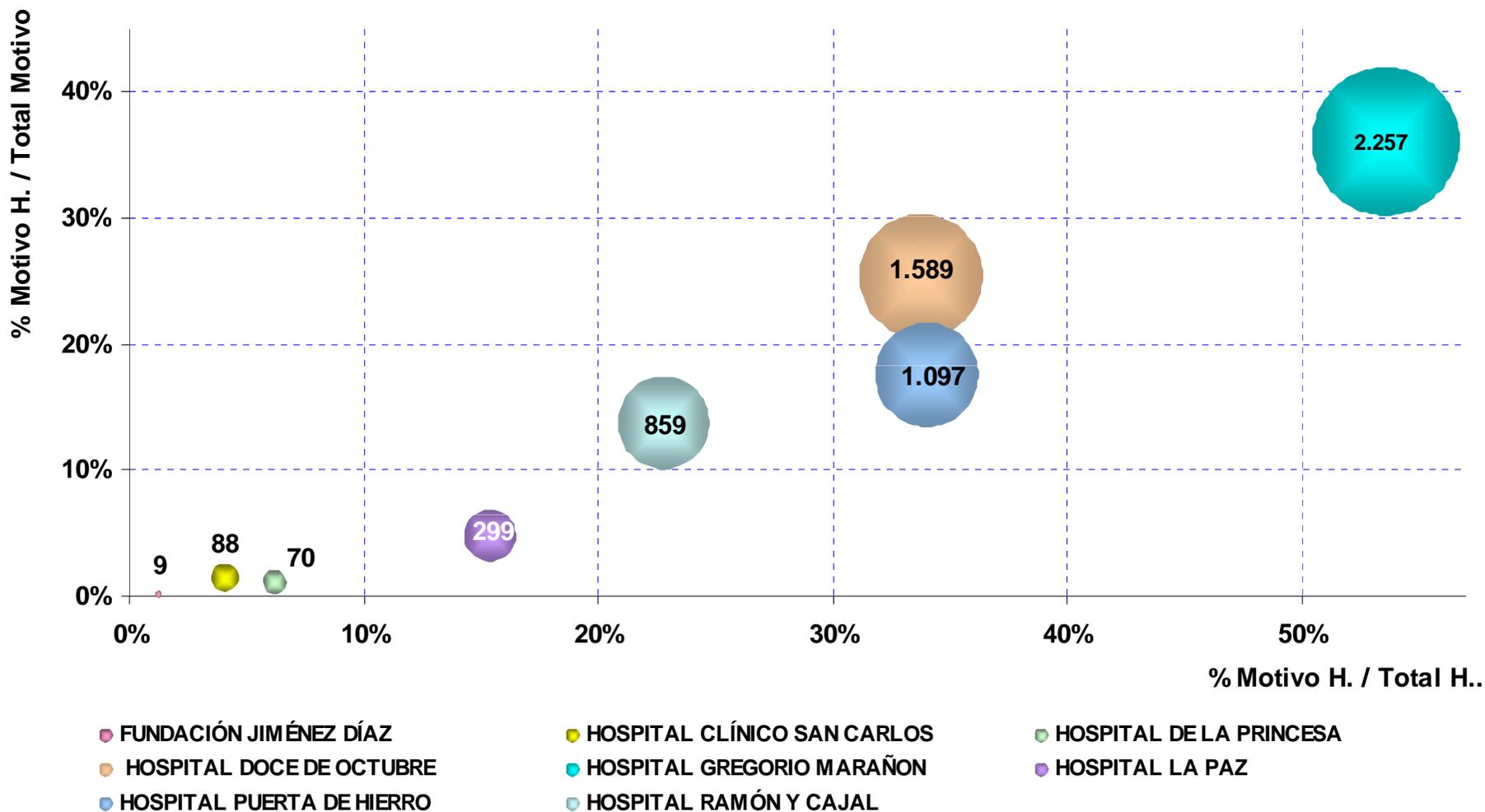
Grupo III: Reclamaciones vs actividad 2010-2011



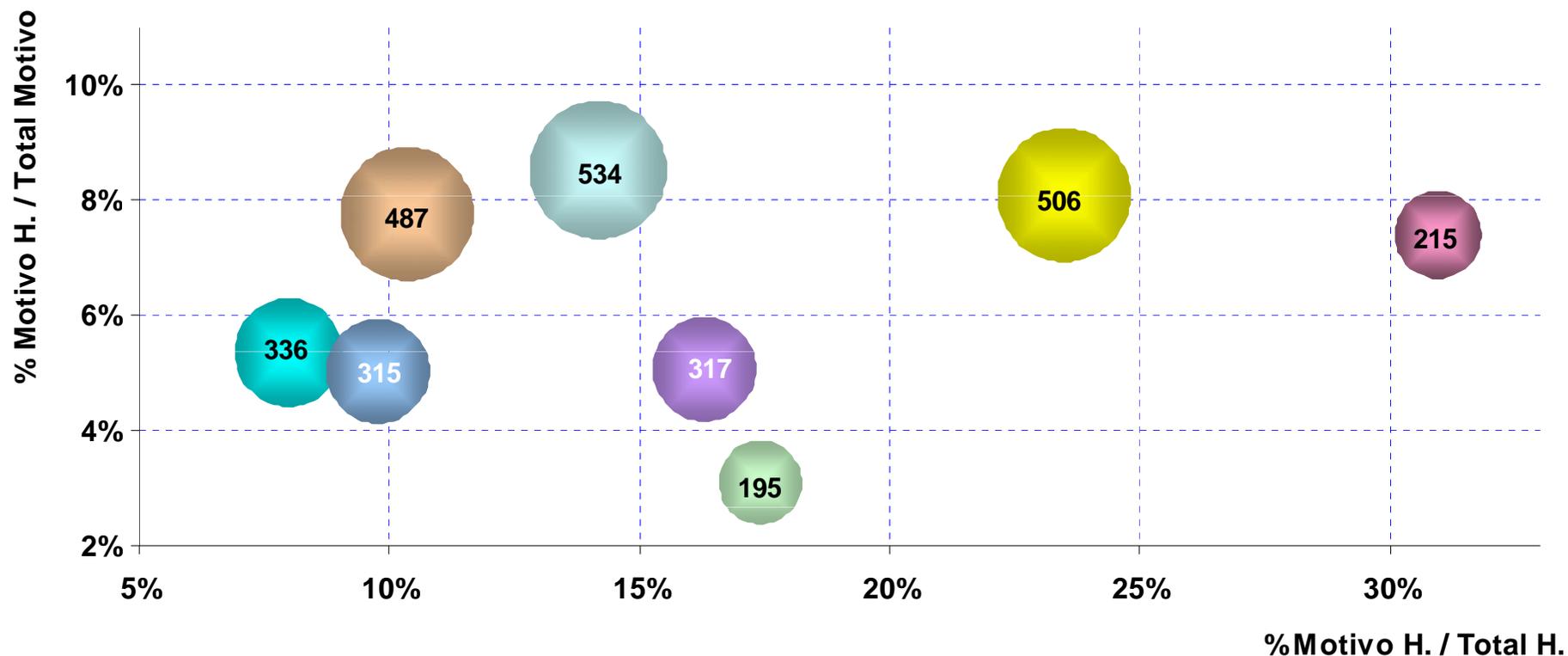
Grupo III: Motivos de reclamación



Grupo III: Demora en consultas y pruebas

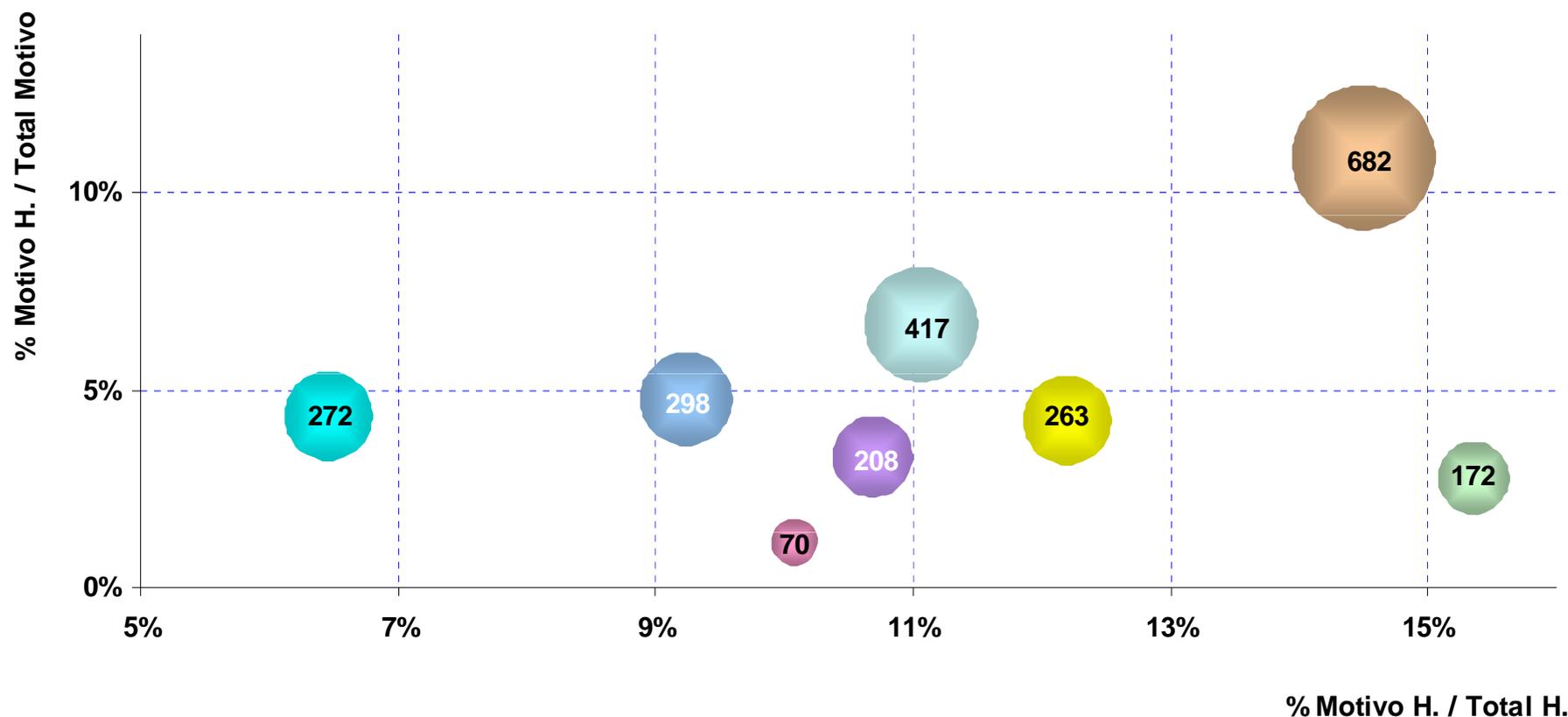


Grupo III: Disconformidad con la asistencia



- FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
- HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS
- HOSPITAL DE LA PRINCESA
- HOSPITAL DOCE DE OCTUBRE
- HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
- HOSPITAL LA PAZ
- HOSPITAL PUERTA DE HIERRO
- HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL

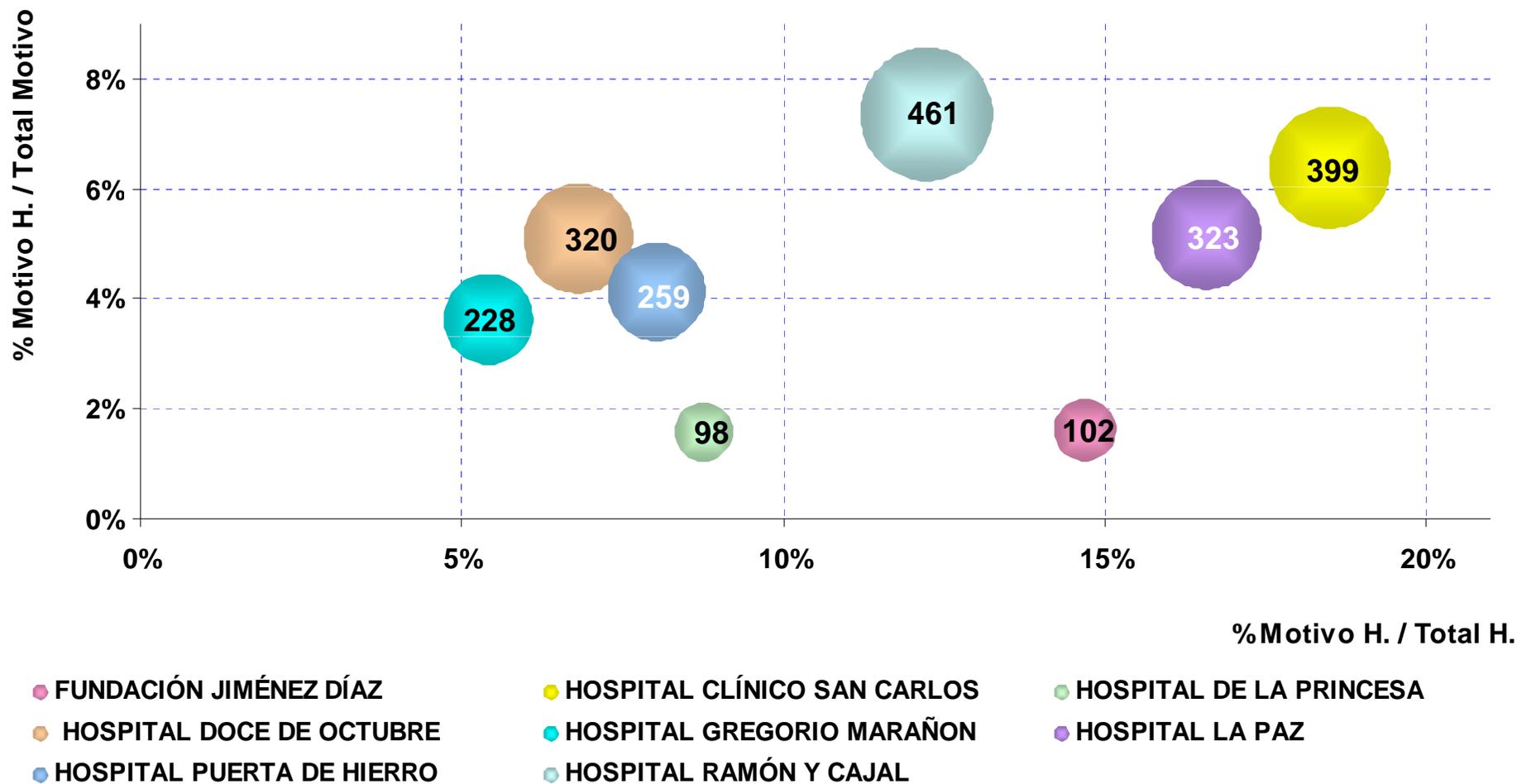
Grupo III: Citaciones

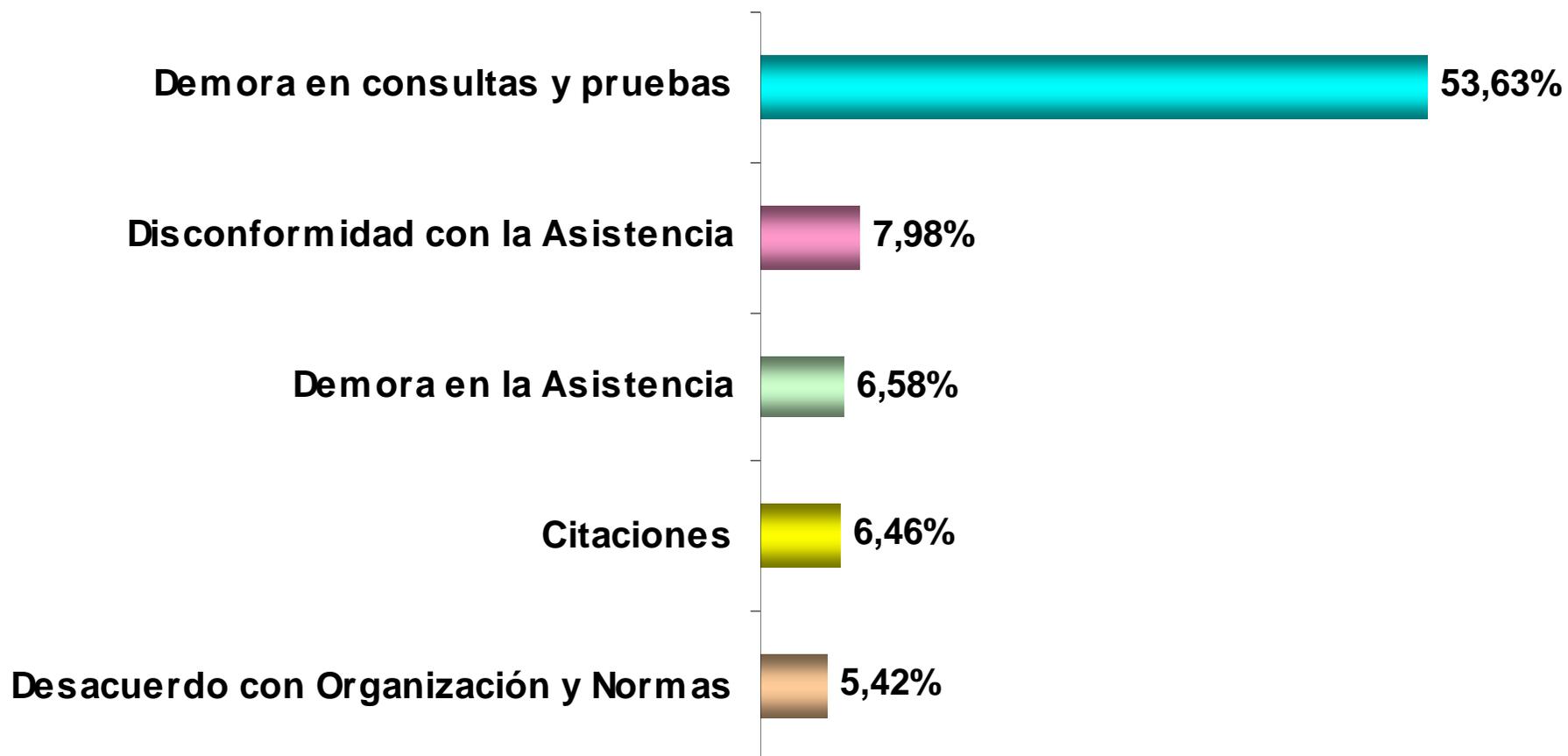


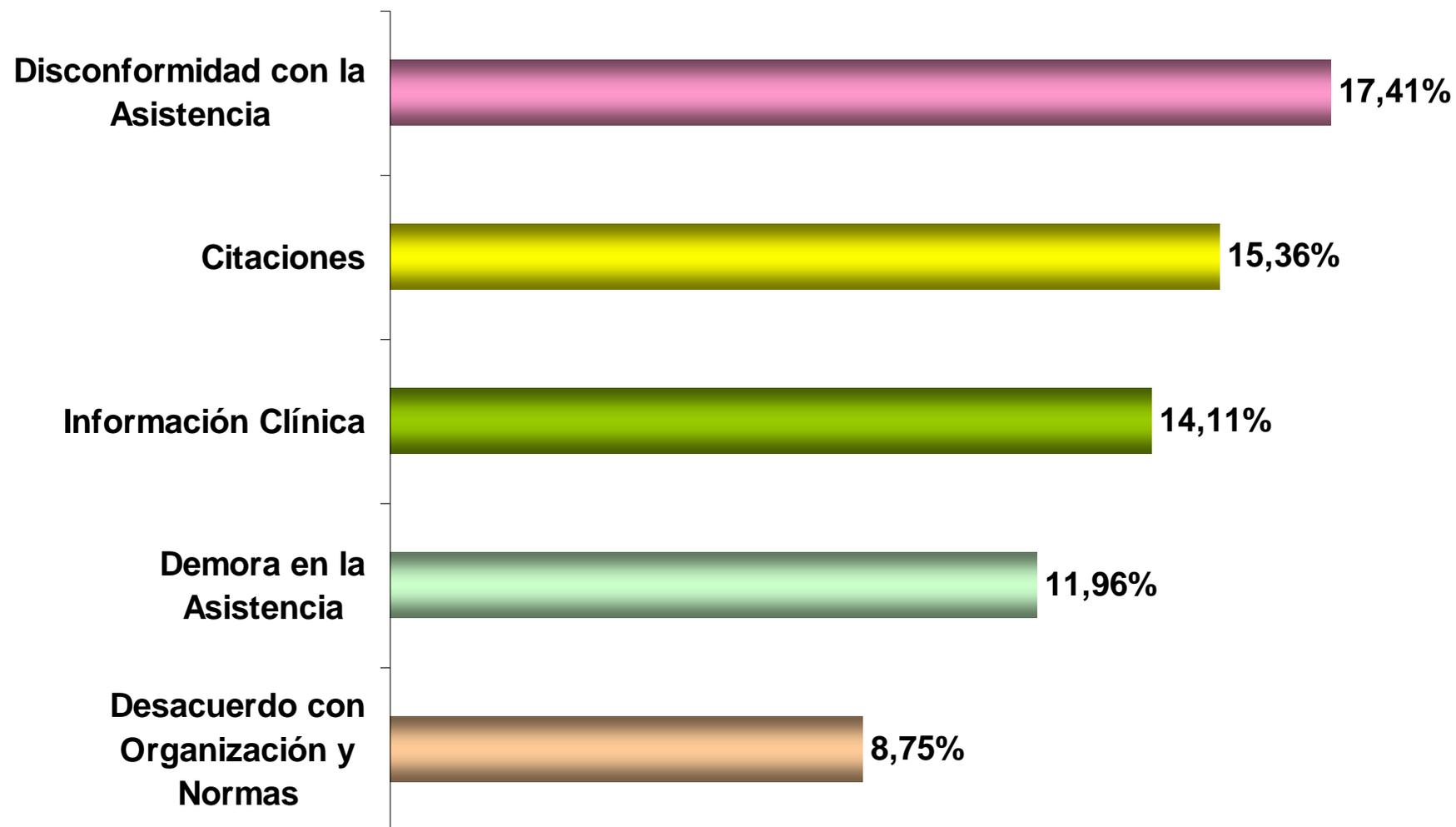
- FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ
- HOSPITAL DOCE DE OCTUBRE
- HOSPITAL PUERTA DE HIERRO

- HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS
- HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN
- HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL

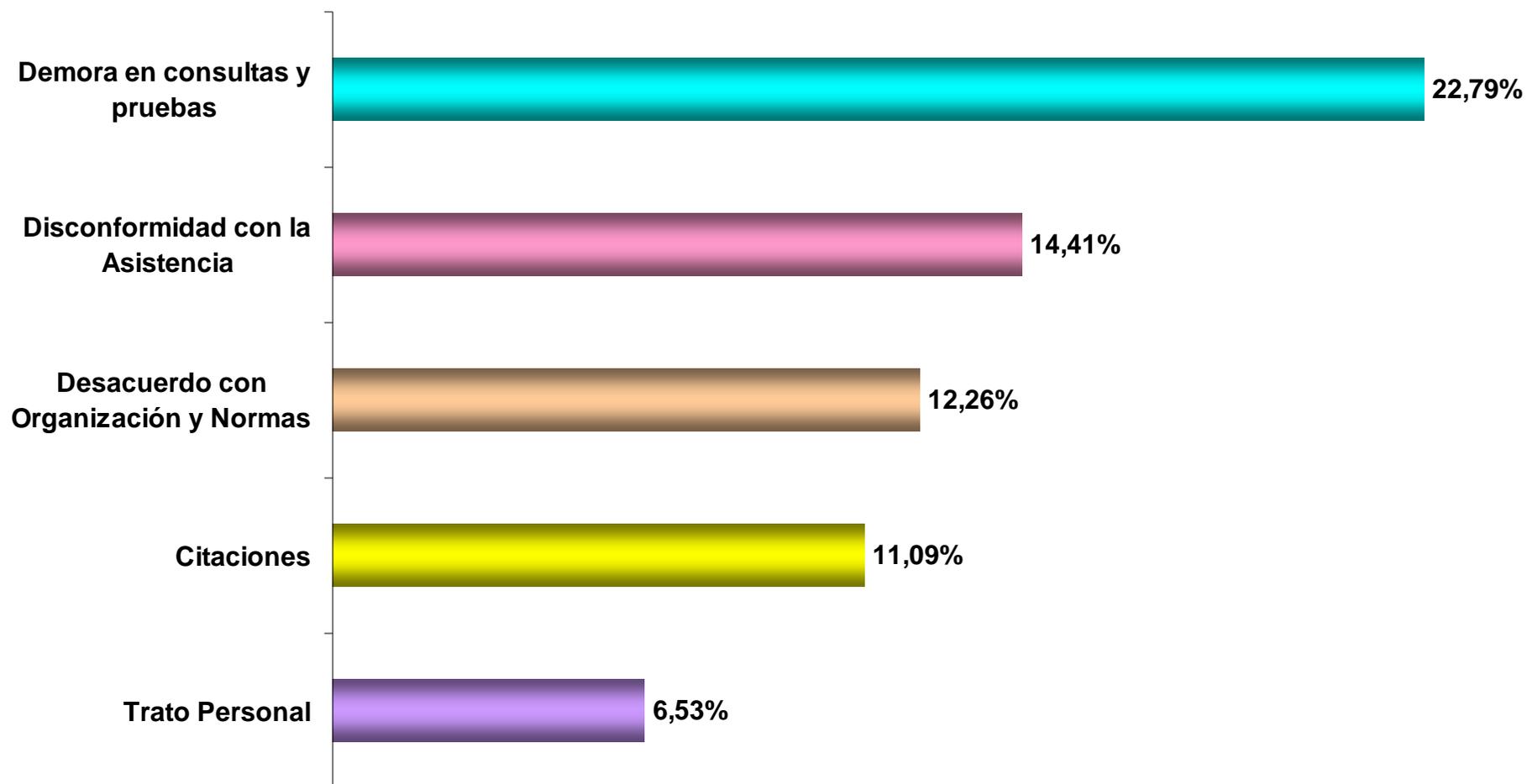
- HOSPITAL DE LA PRINCESA
- HOSPITAL LA PAZ

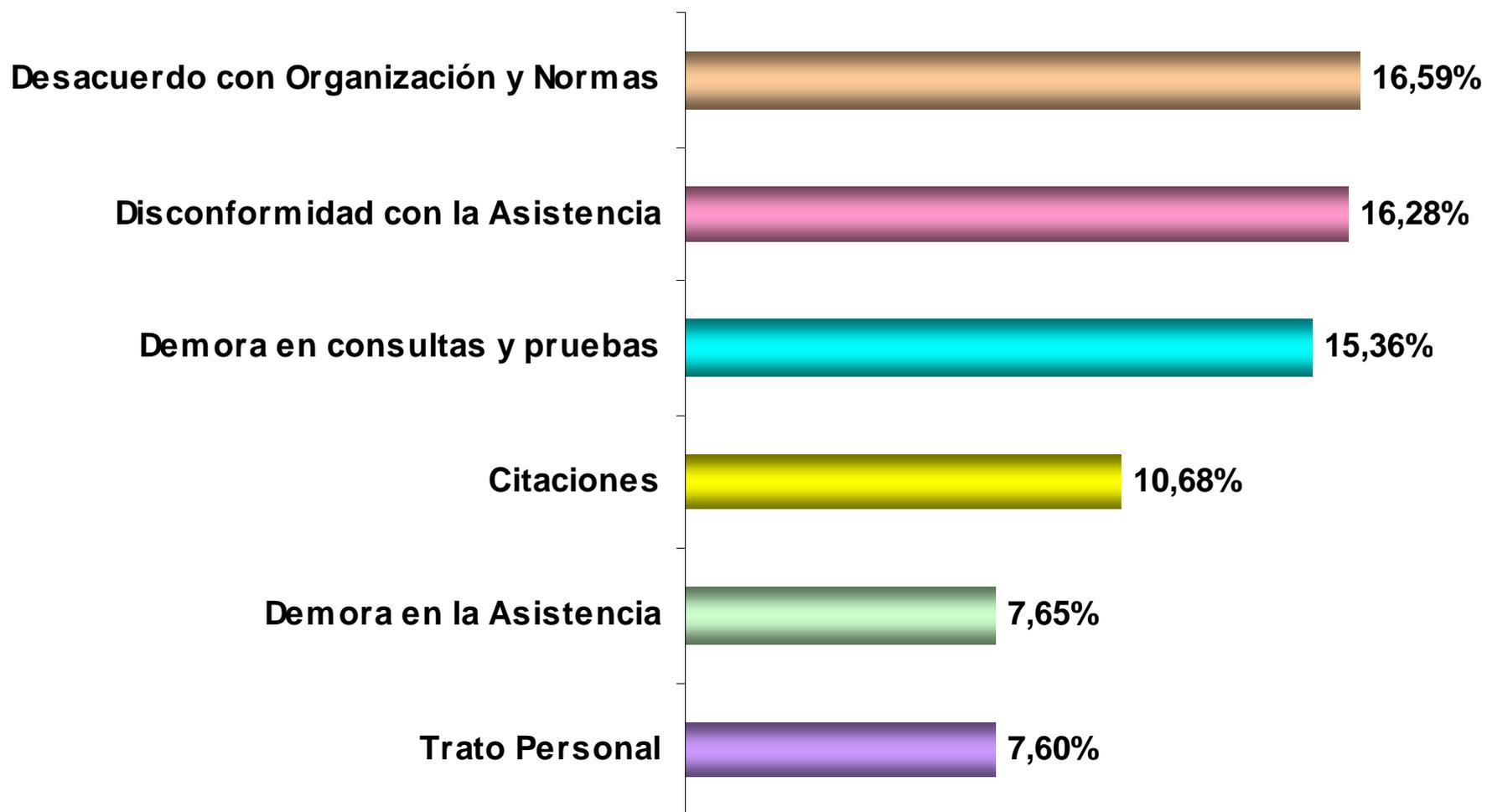


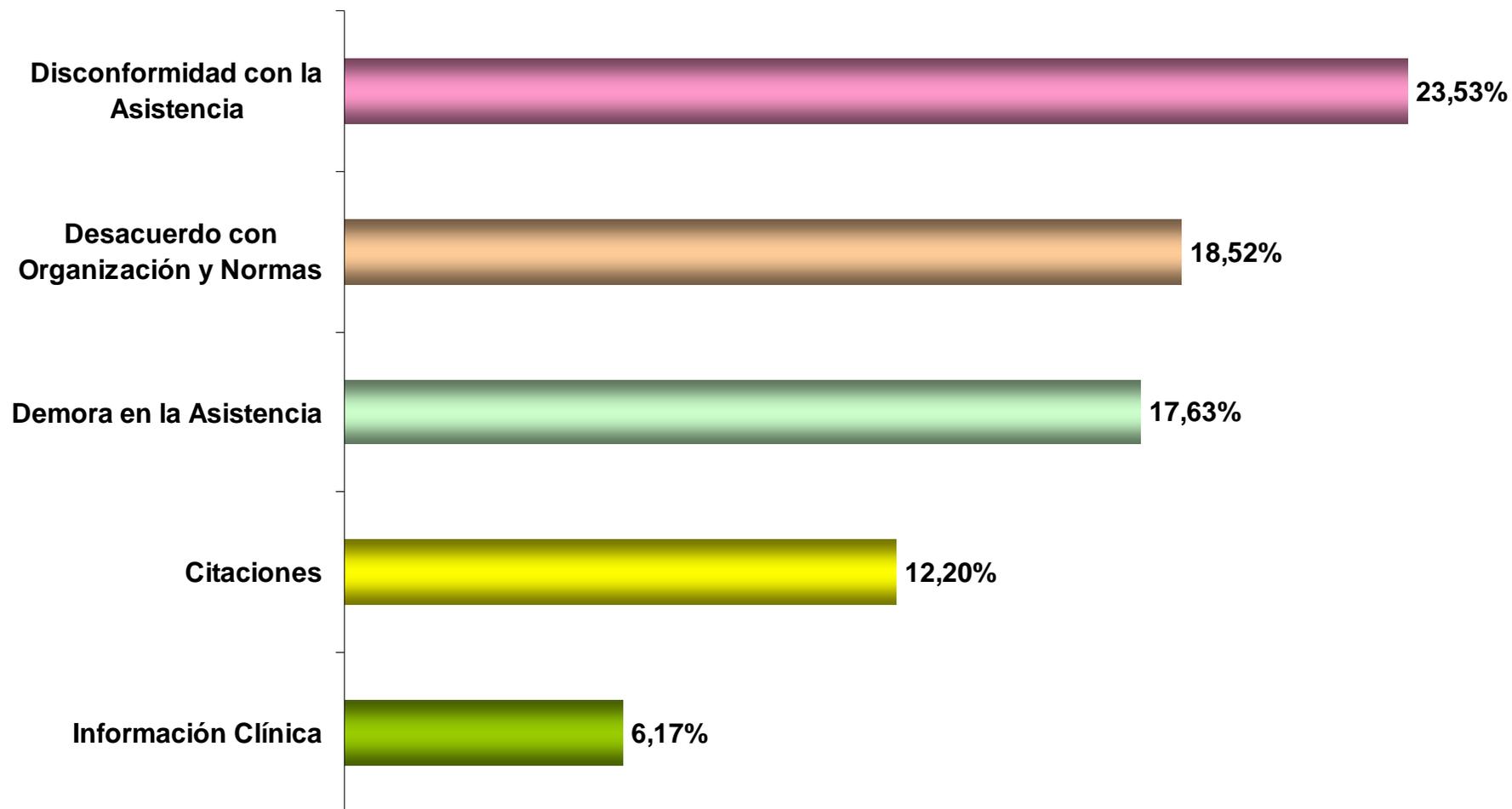


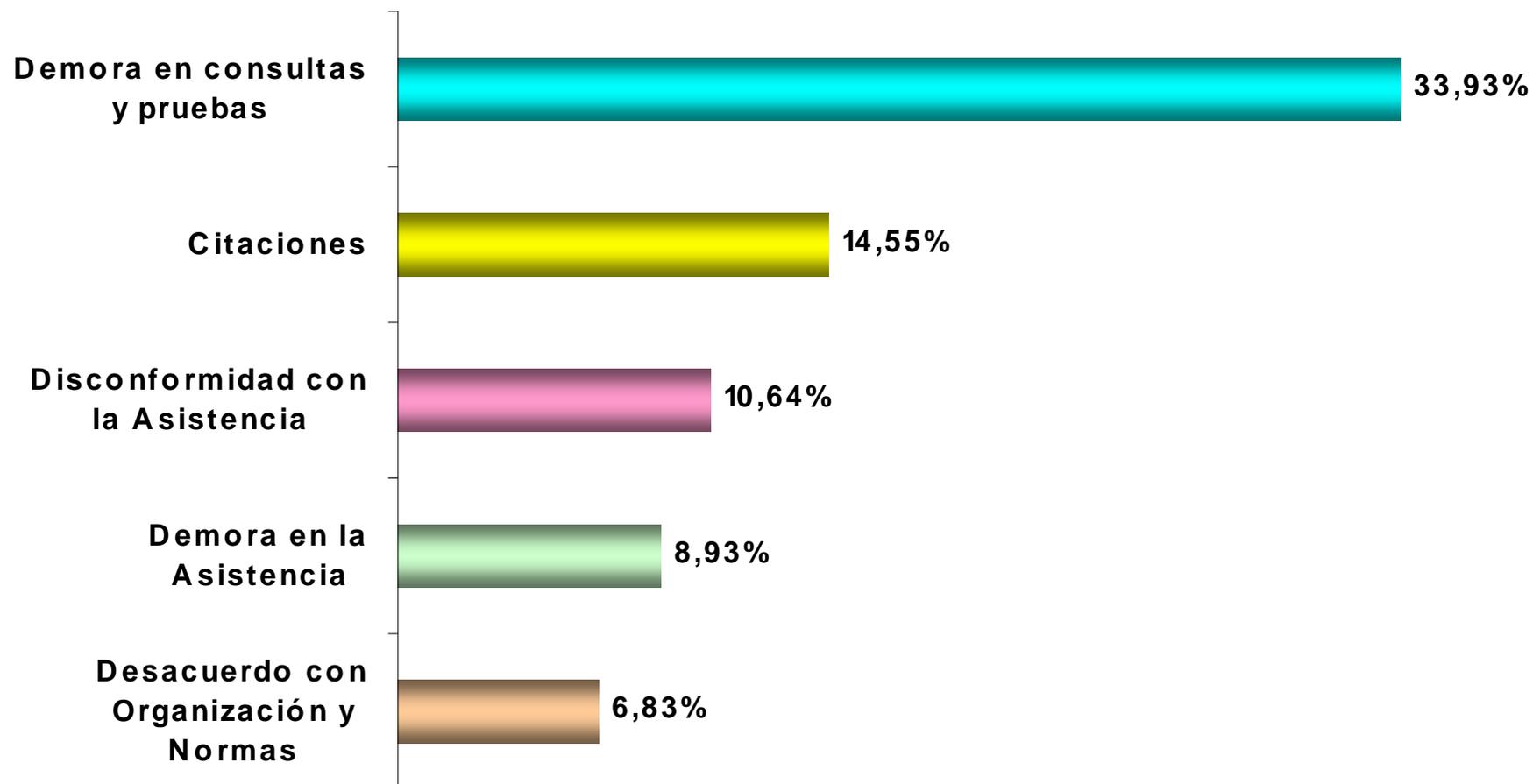


H.U. Ramón y Cajal: Motivos más frecuentes



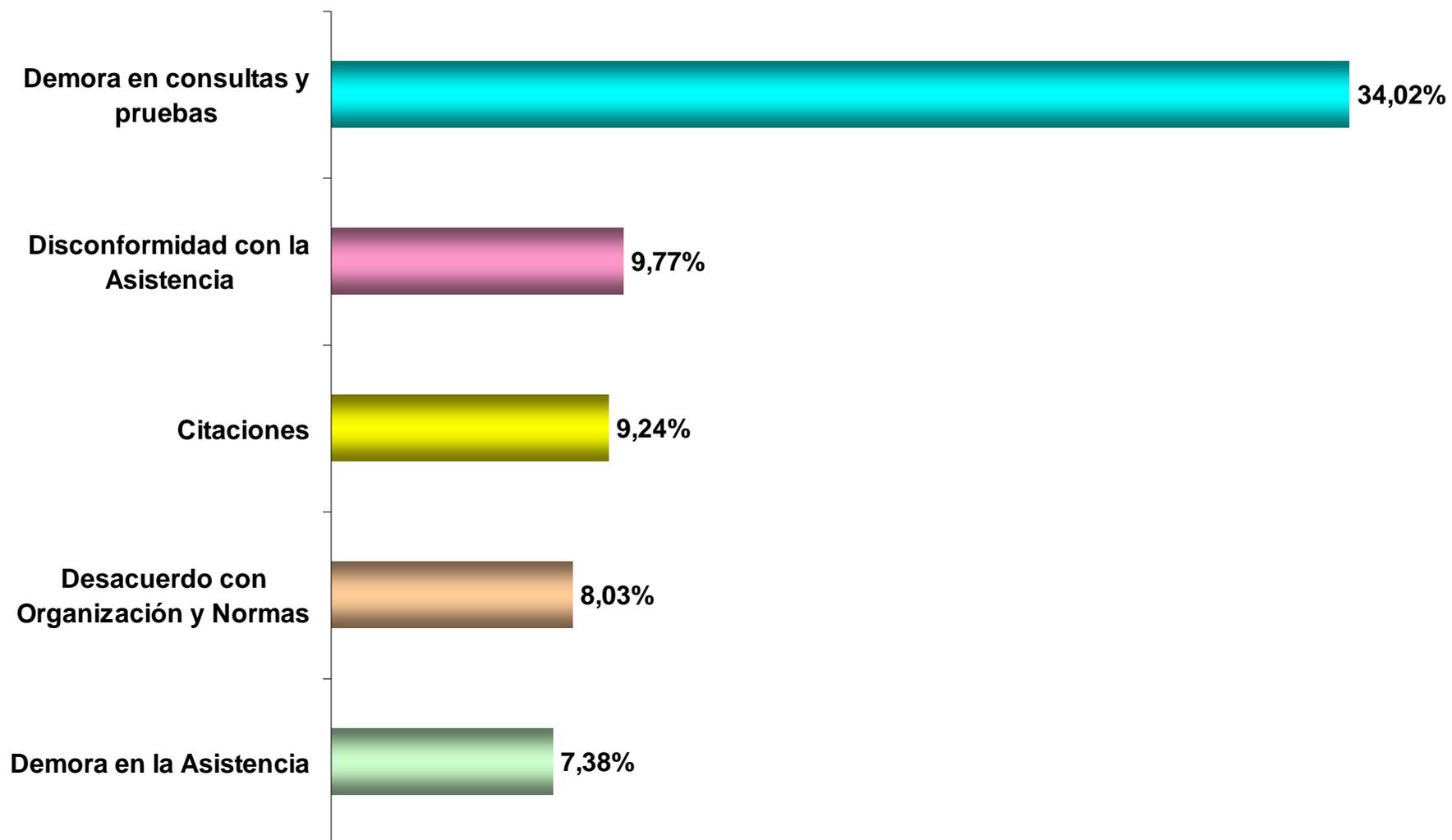


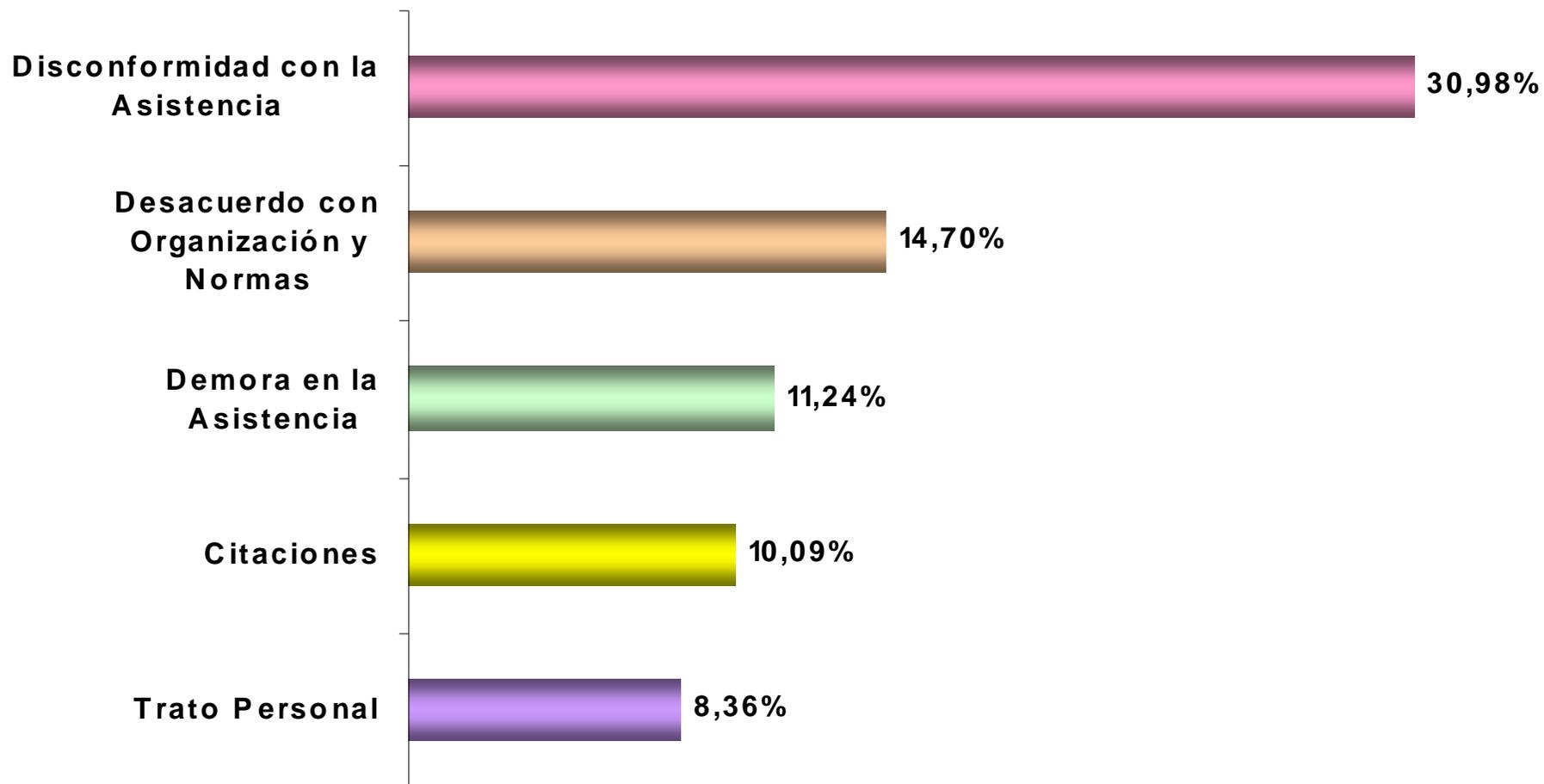




H.U. Puerta de Hierro-M: Motivos más frecuentes

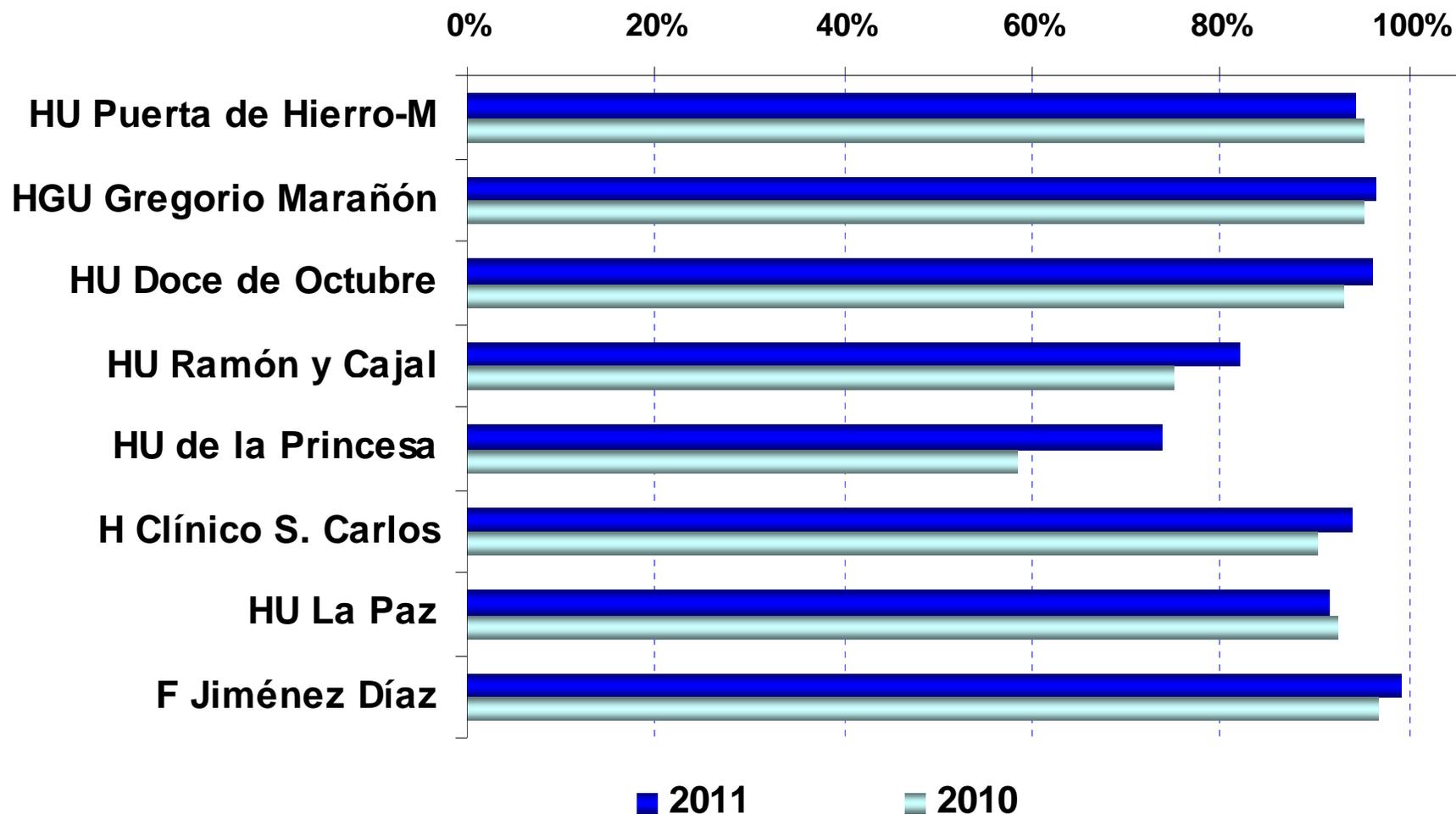
Atención Especializada



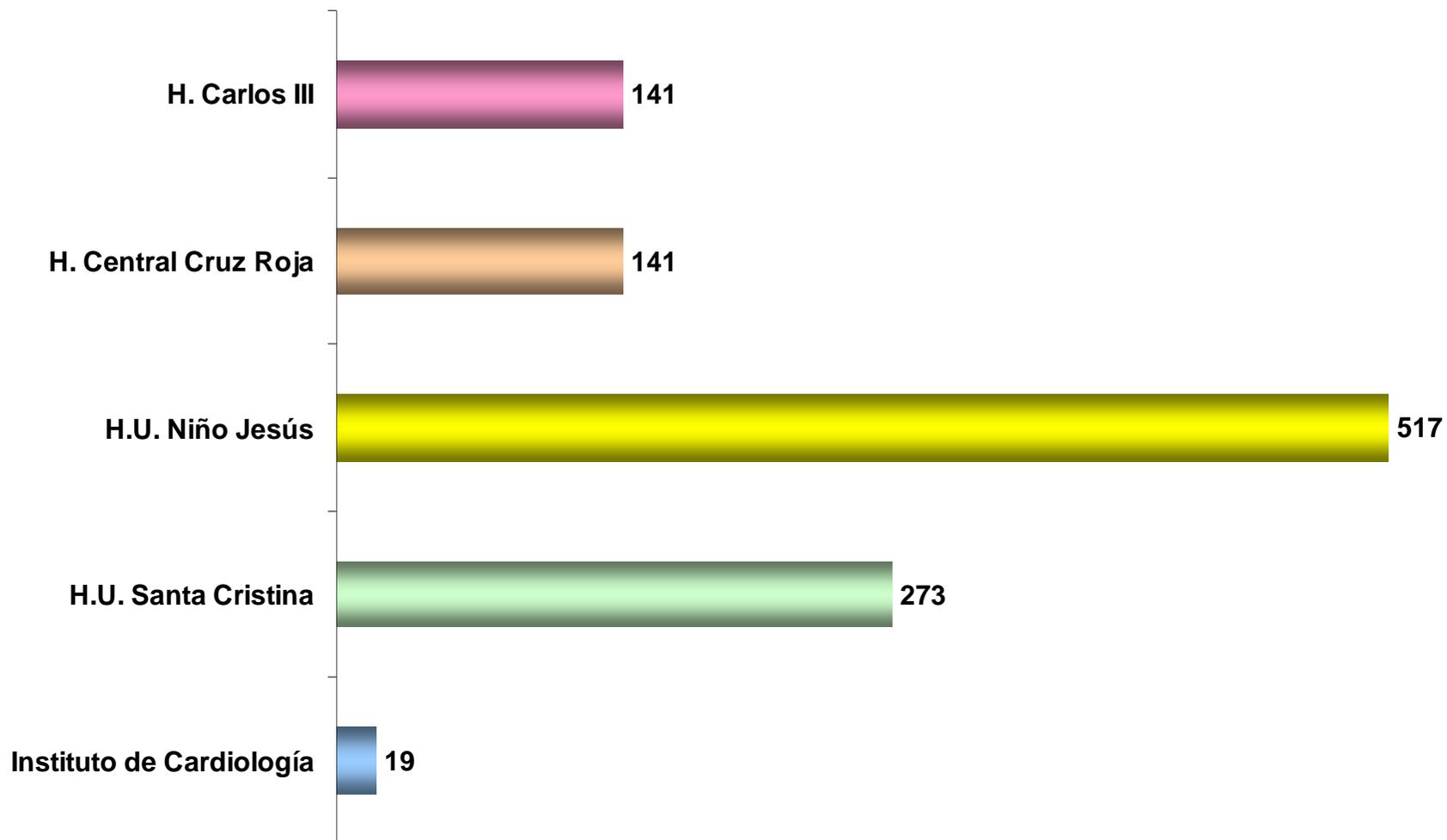


Grupo III: Reclamaciones cerradas en plazo

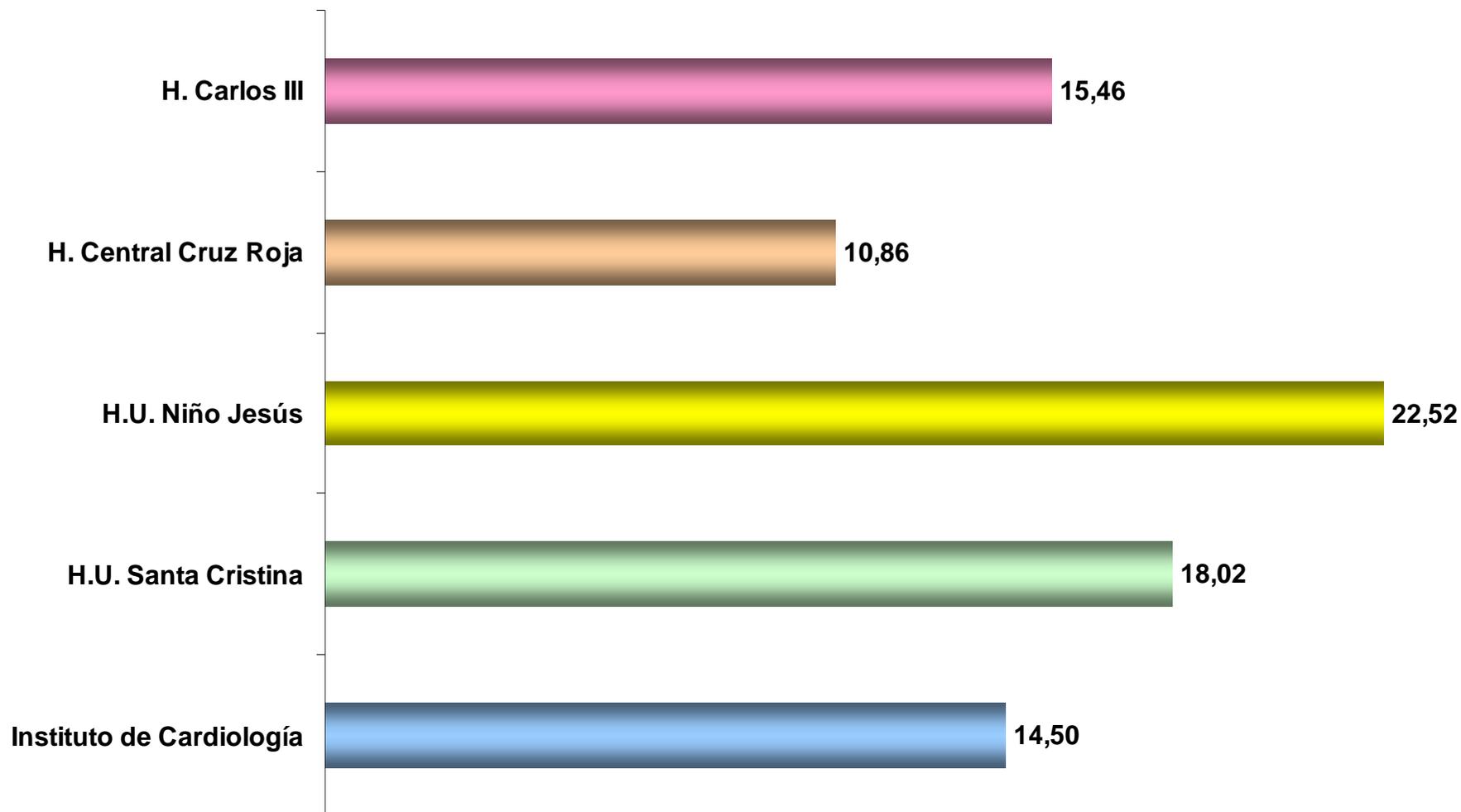
Atención Especializada



Grupo IV: Reclamaciones

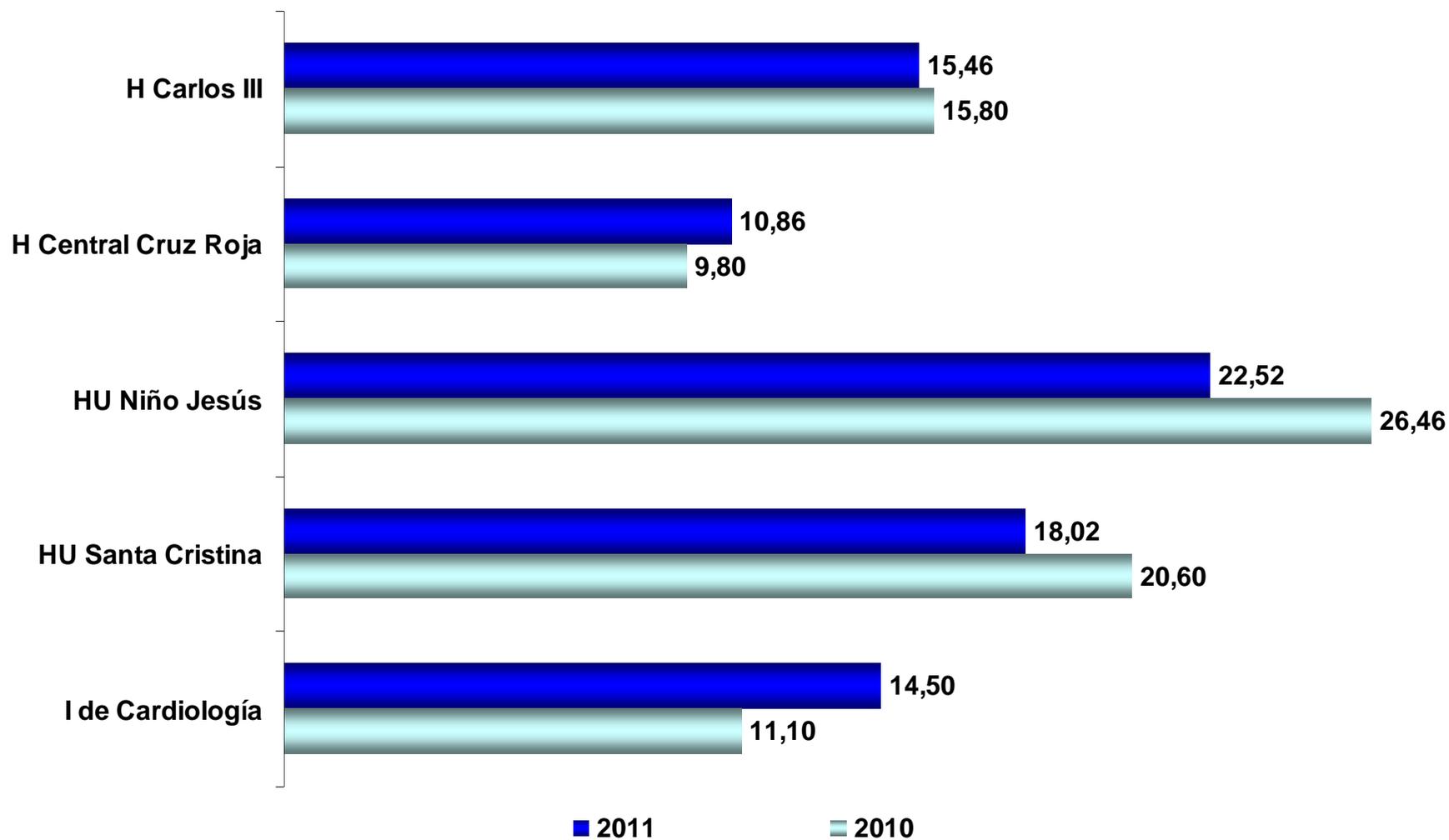


Grupo IV: Reclamaciones/10.000 actos

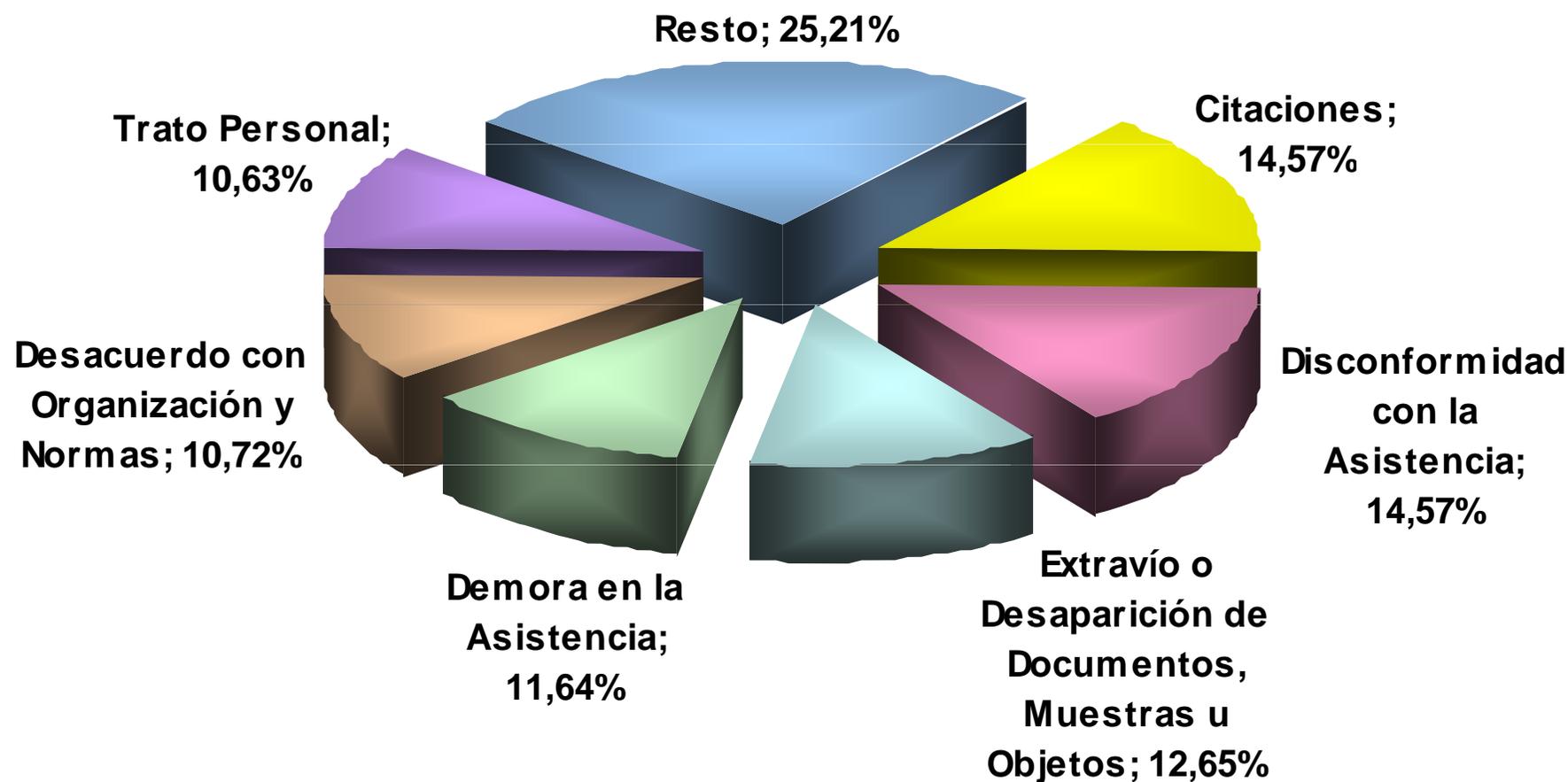


Grupo IV: Reclamaciones vs actividad 2010-2011

Atención Especializada

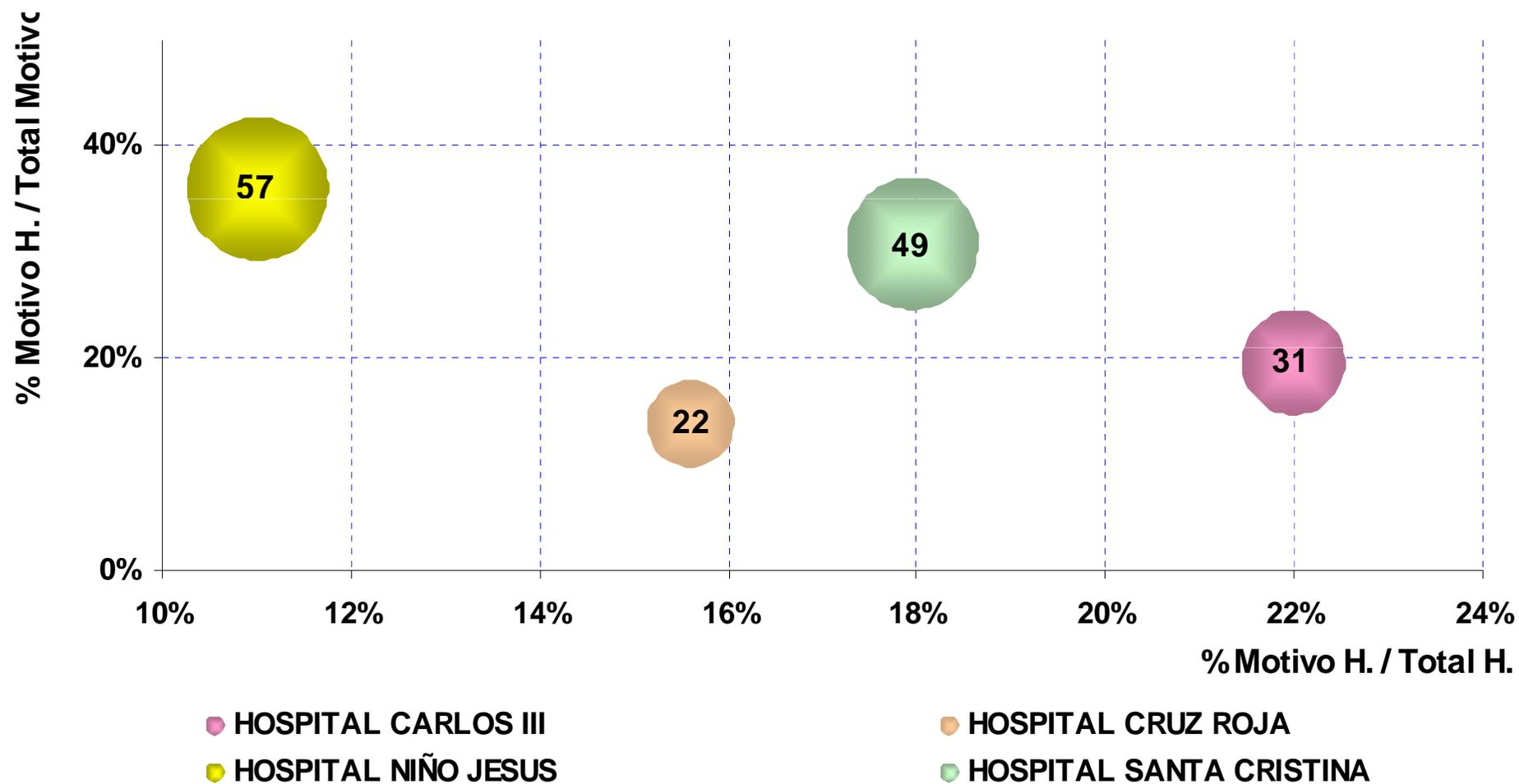


Grupo IV: Motivos de reclamación



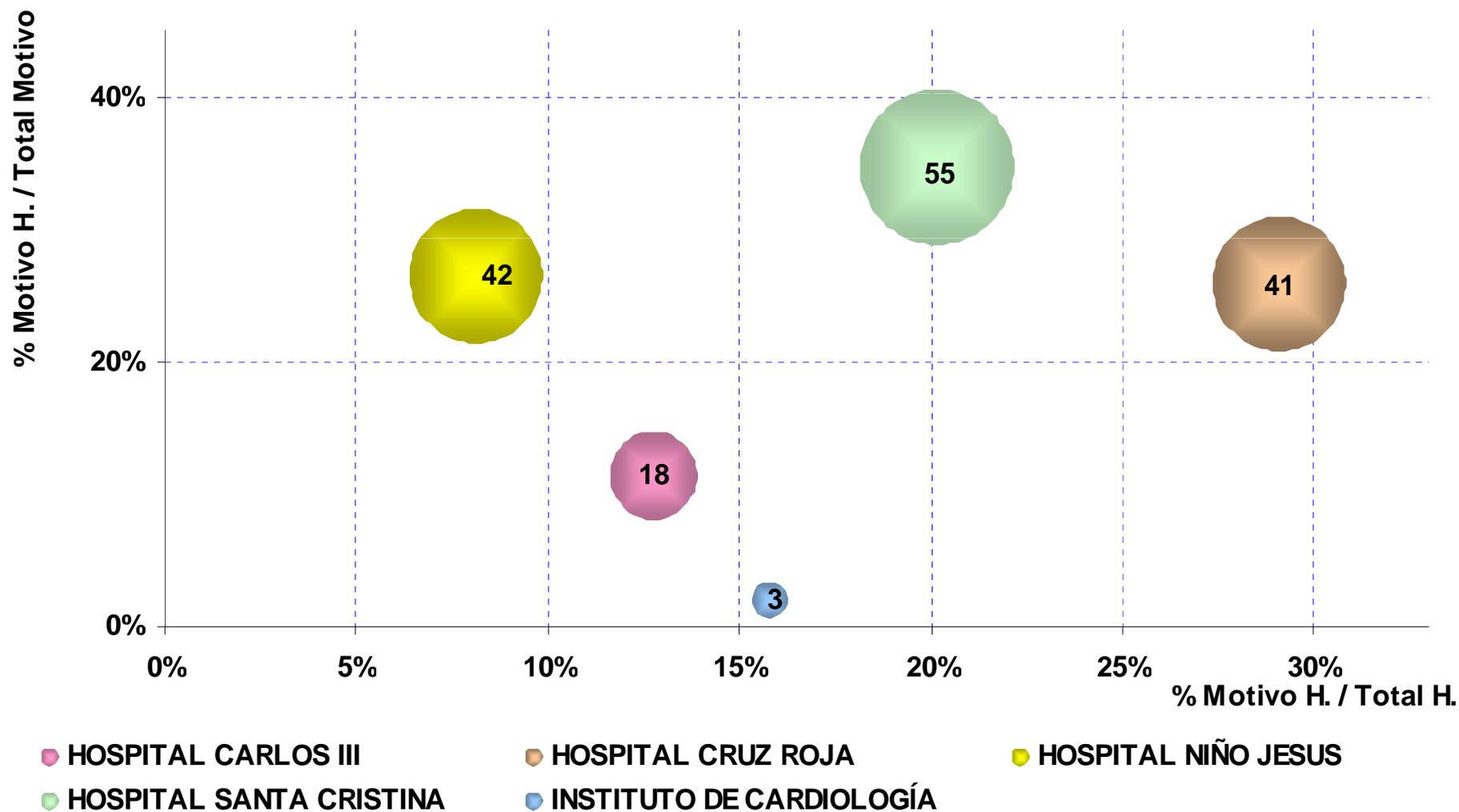
Grupo IV: Citaciones

Atención Especializada



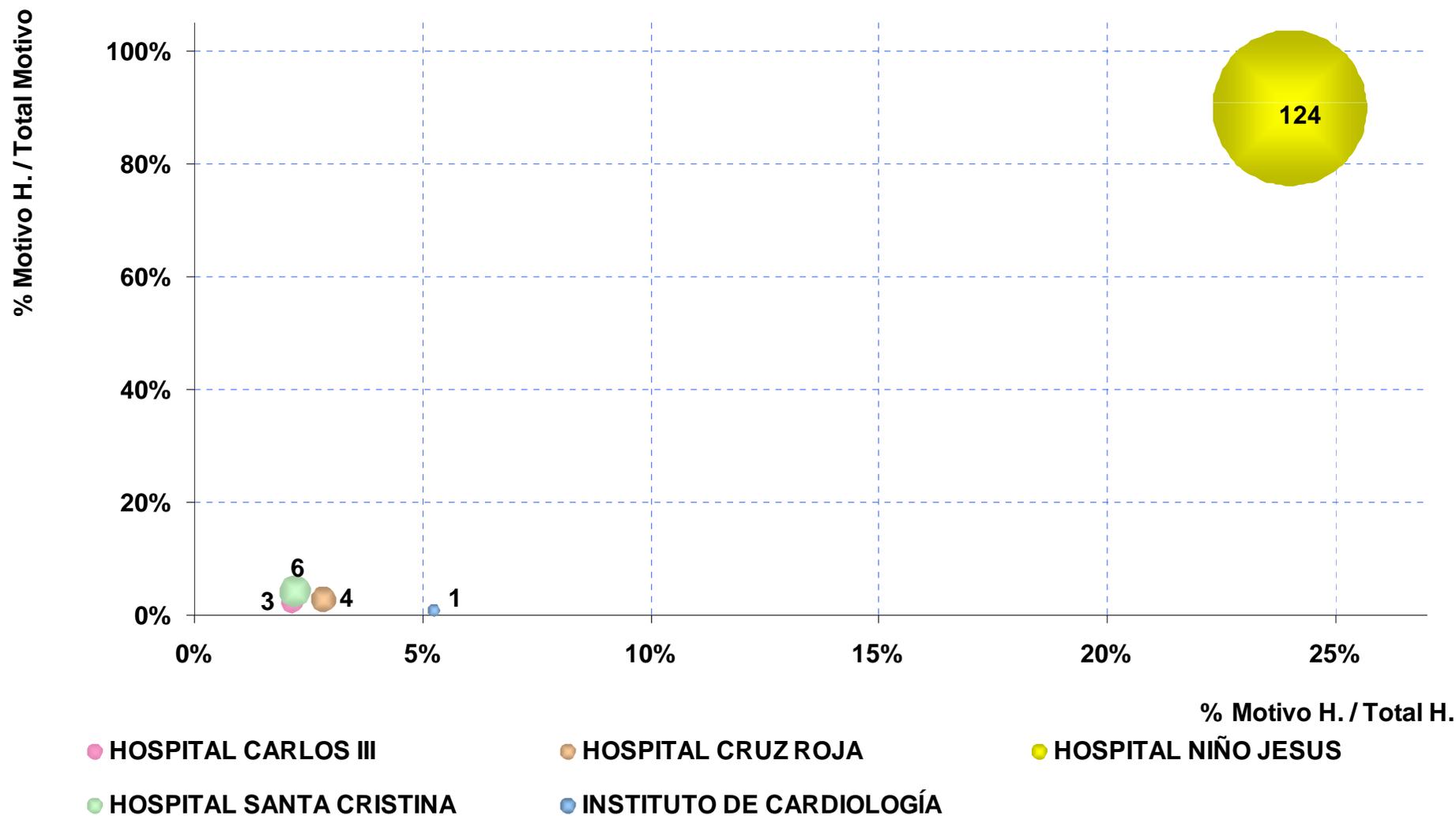
Grupo IV: Disconformidad con la asistencia

Atención Especializada



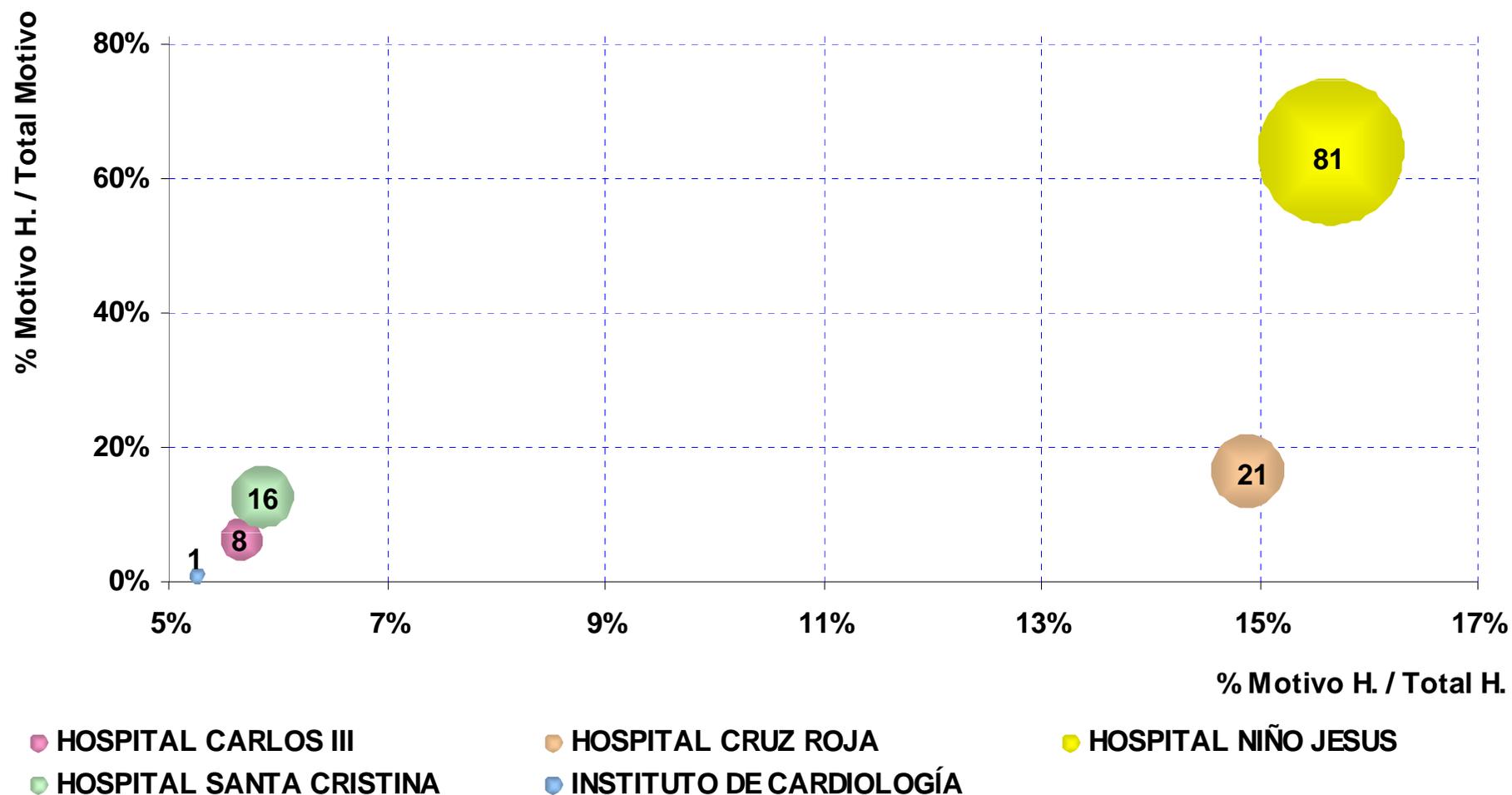
Grupo IV: Extravío de documentación o muestras

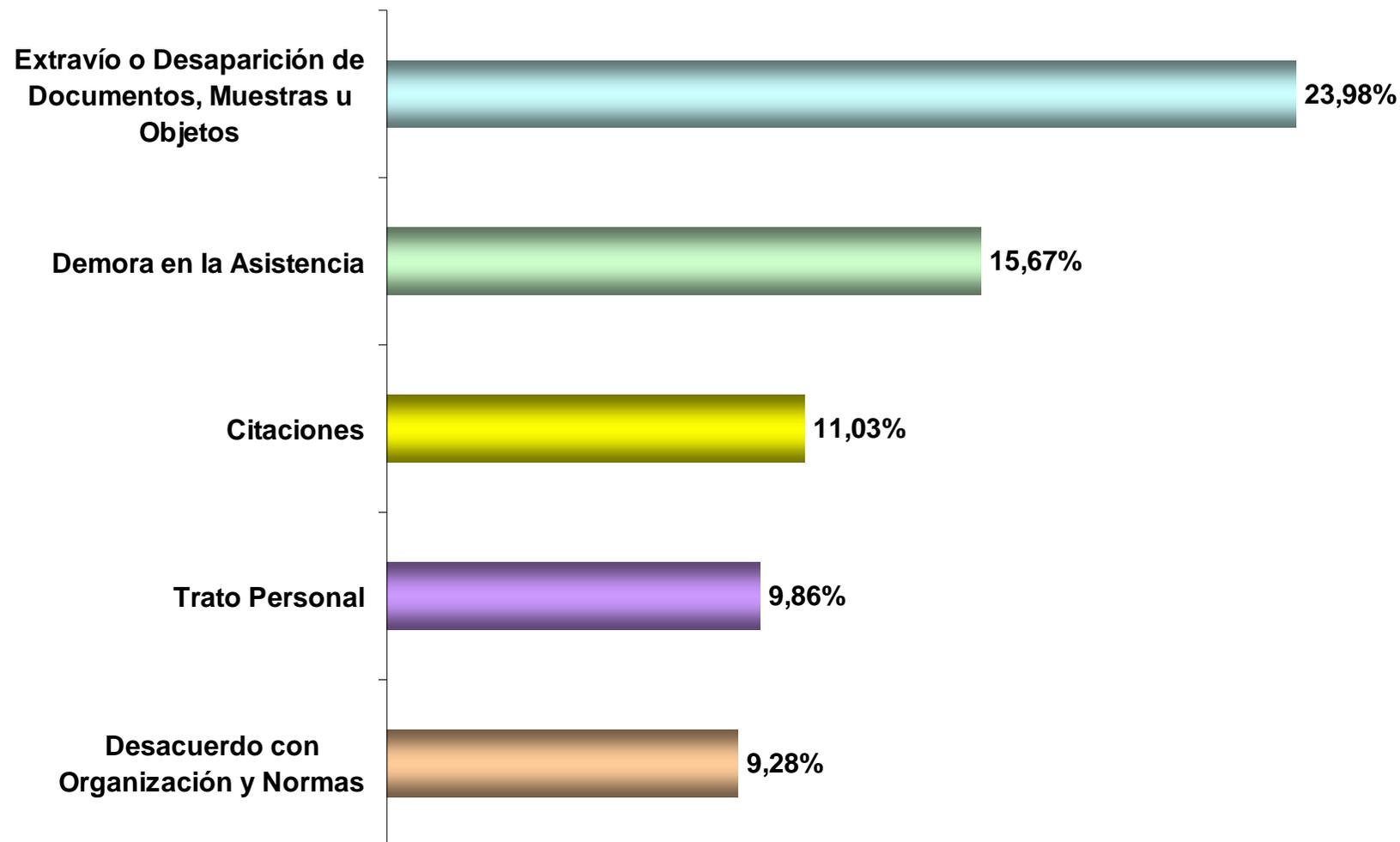
Atención Especializada

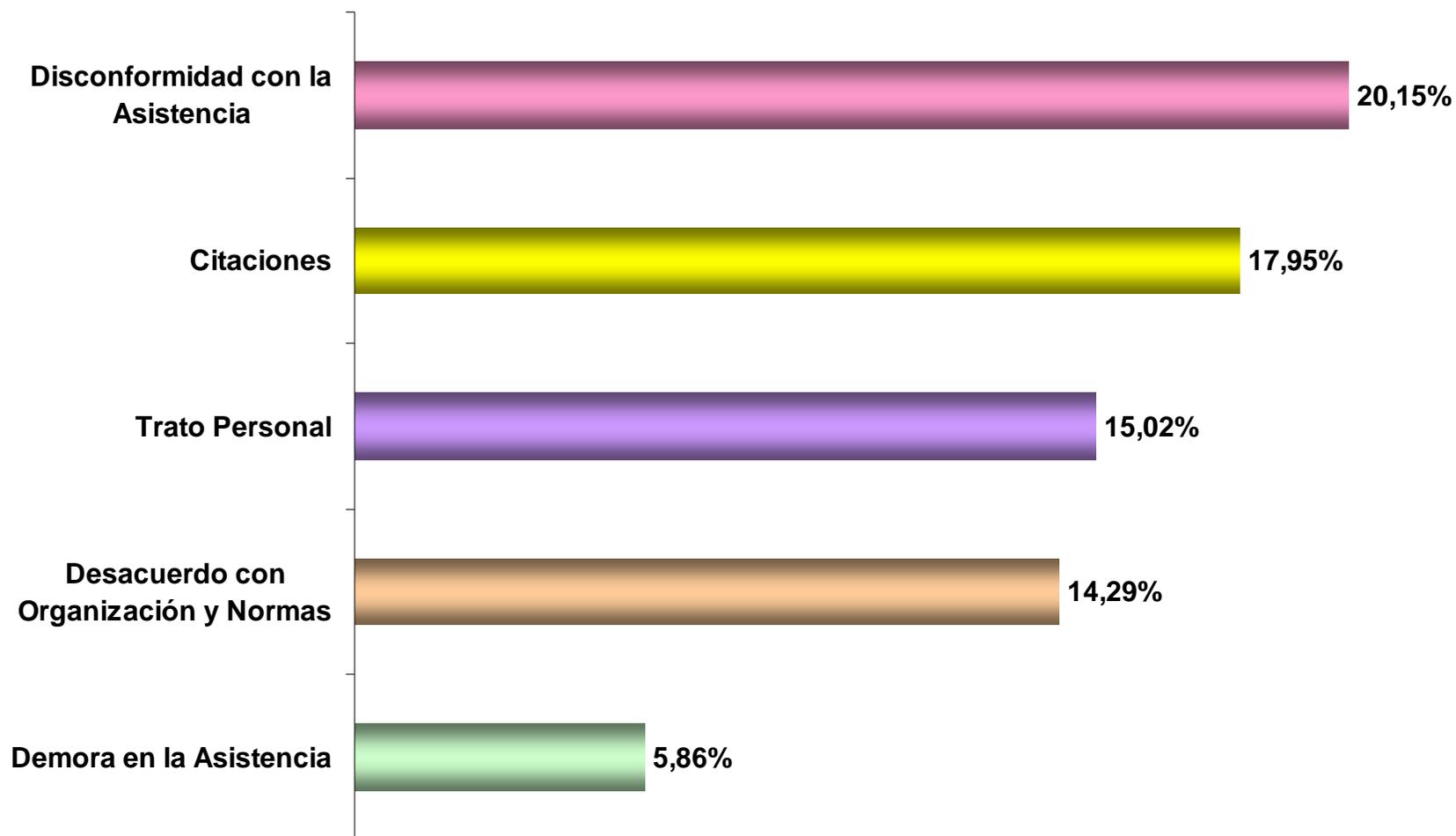


Grupo IV: Demora en la asistencia

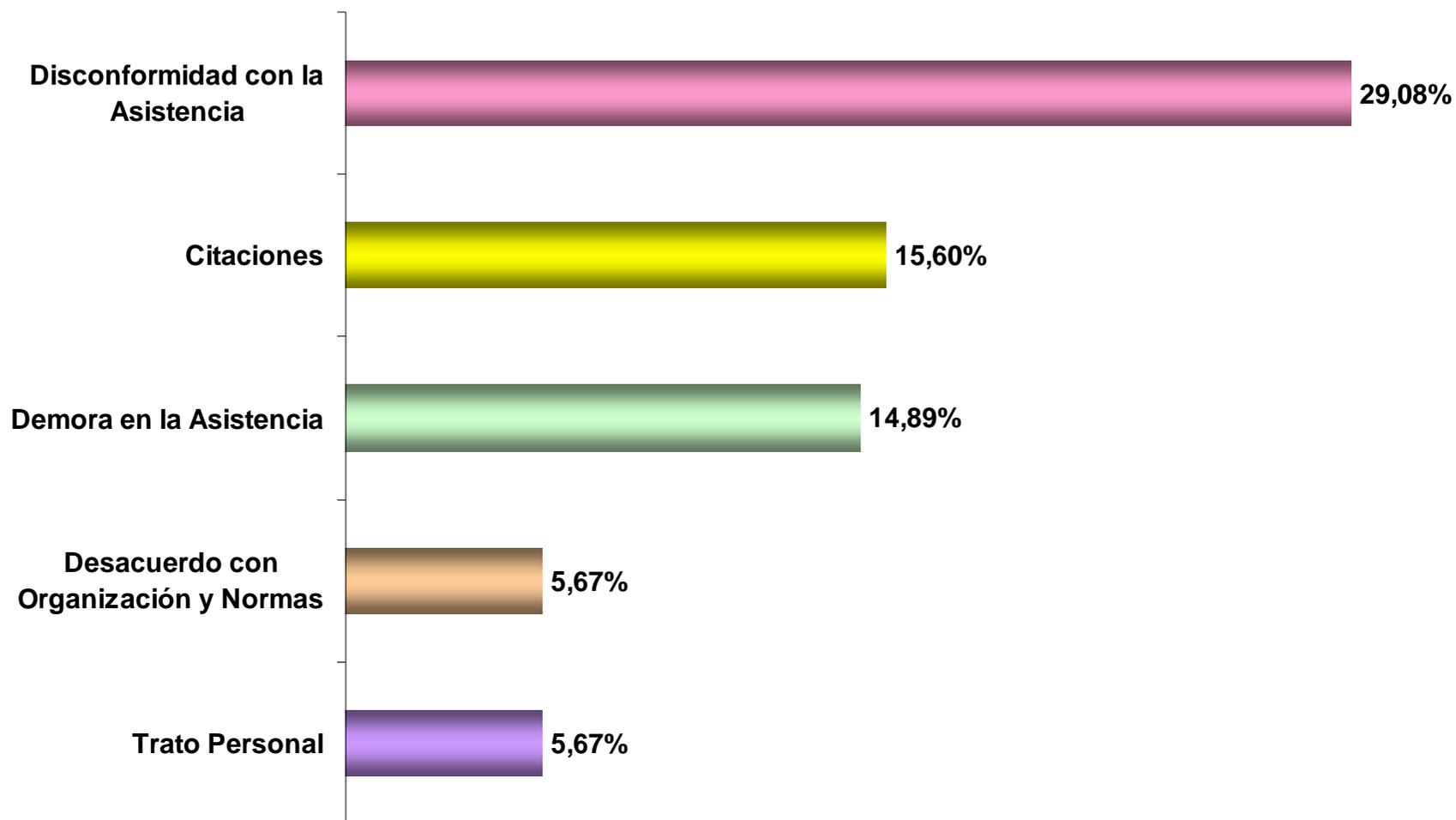
Atención Especializada

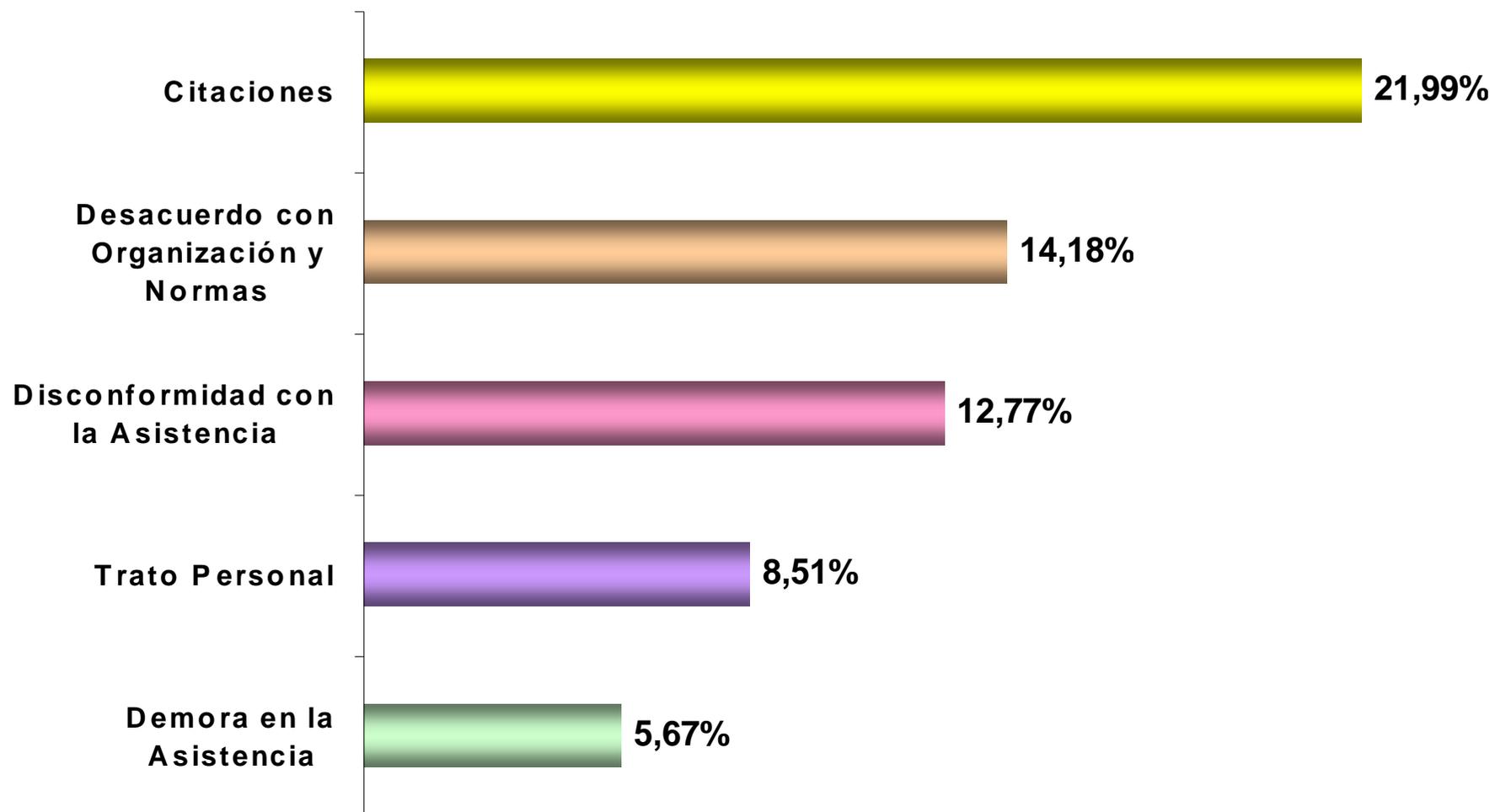


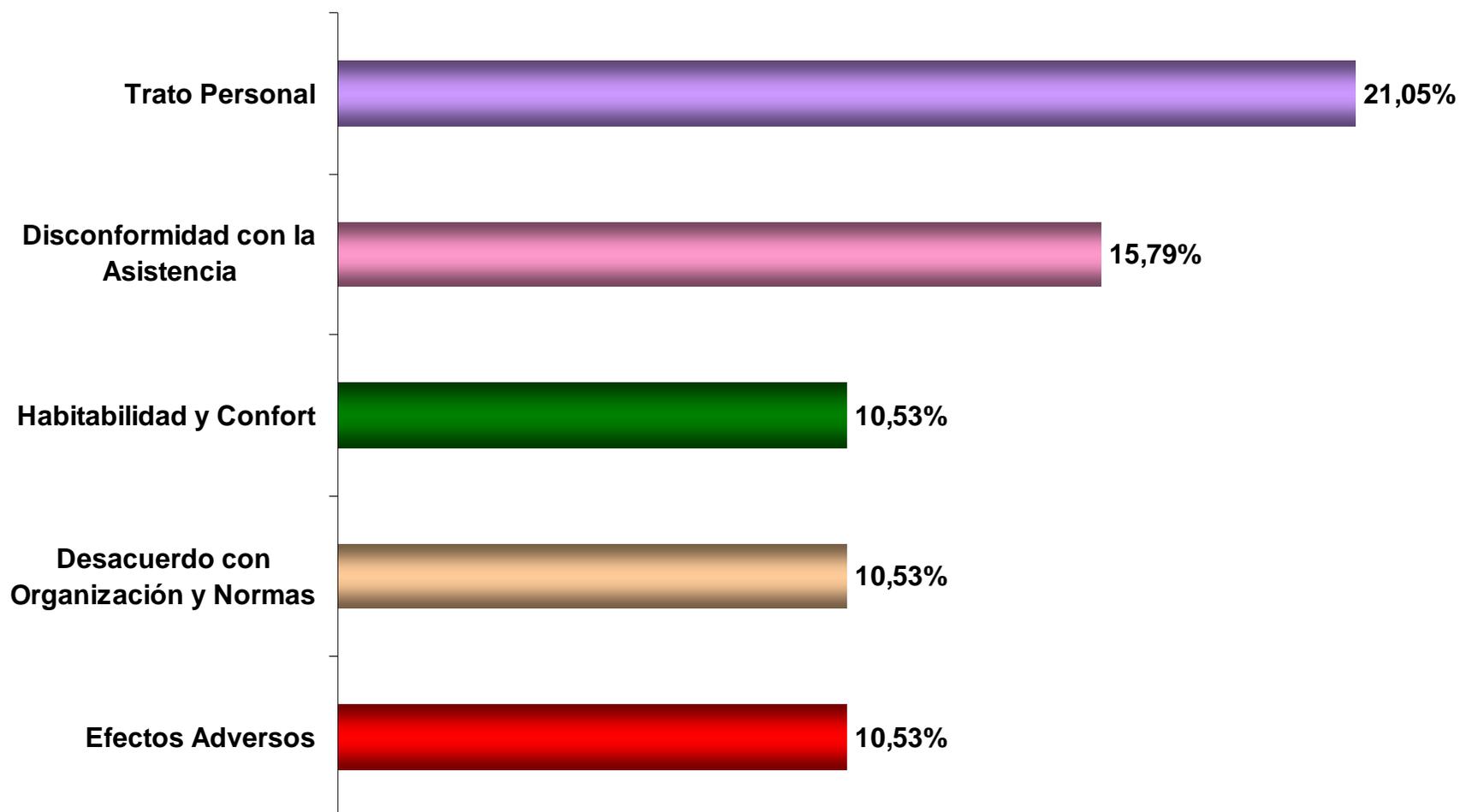




H. Central Cruz Roja: Motivos más frecuentes

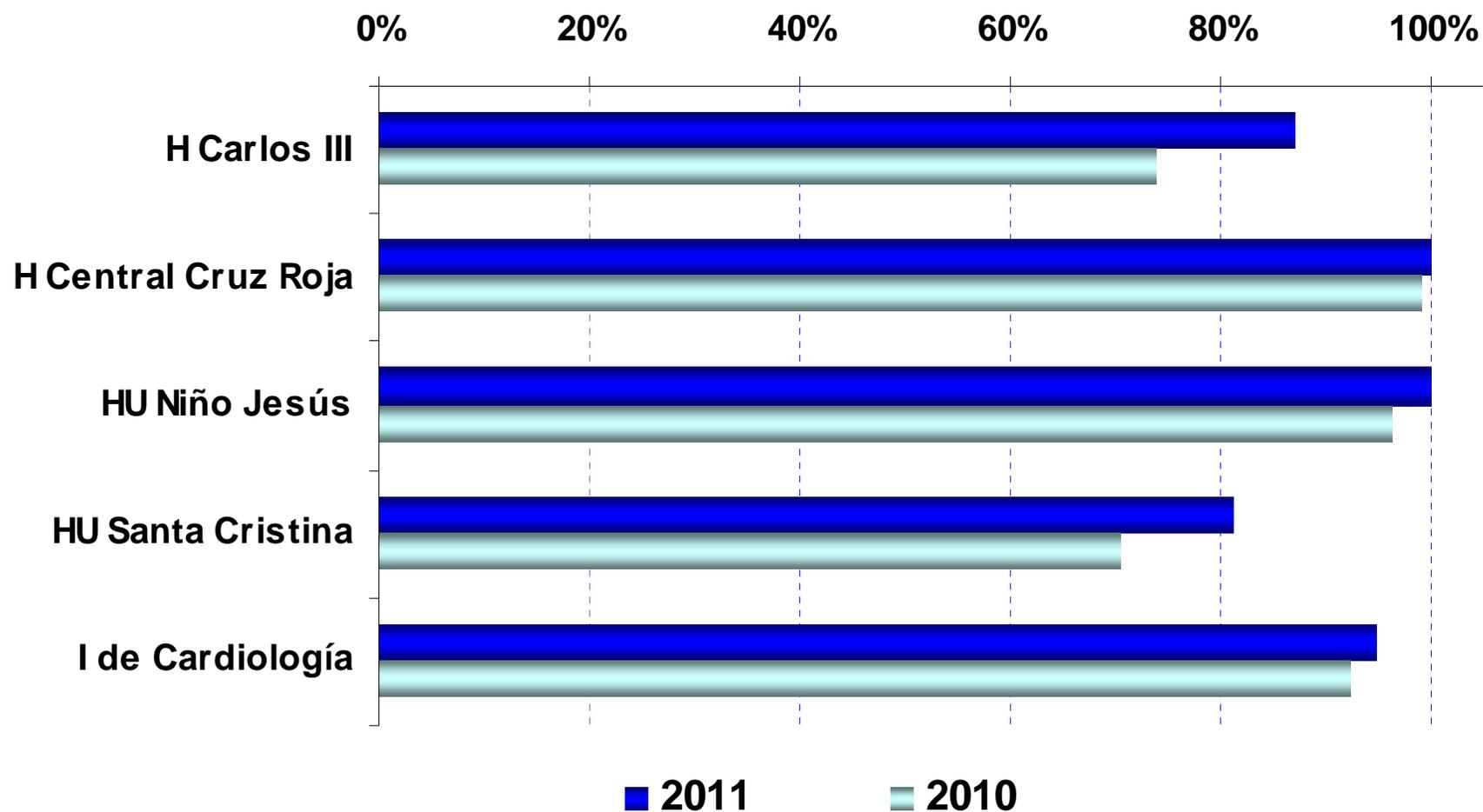






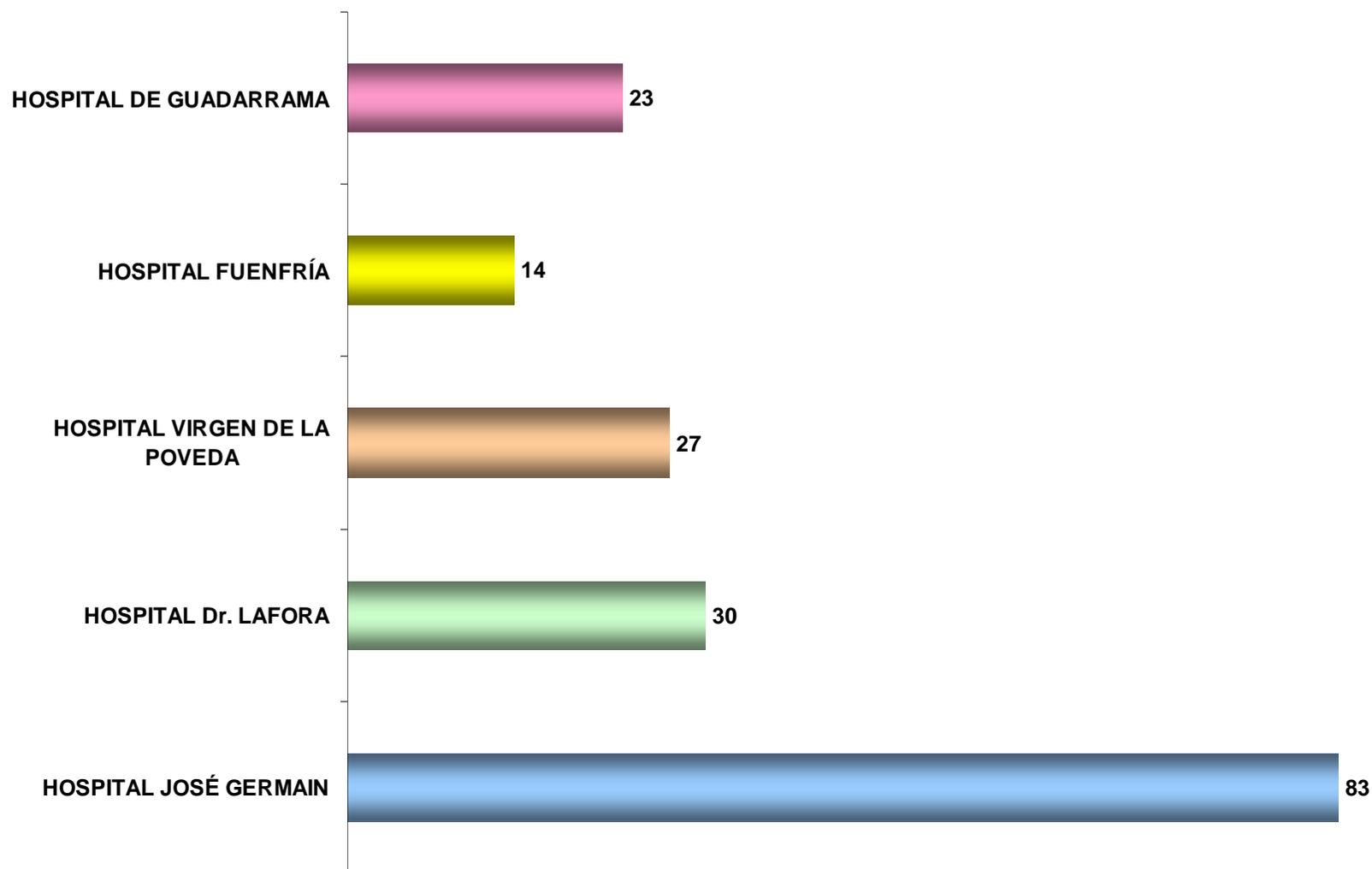
Grupo IV: Reclamaciones cerradas en plazo

Atención Especializada



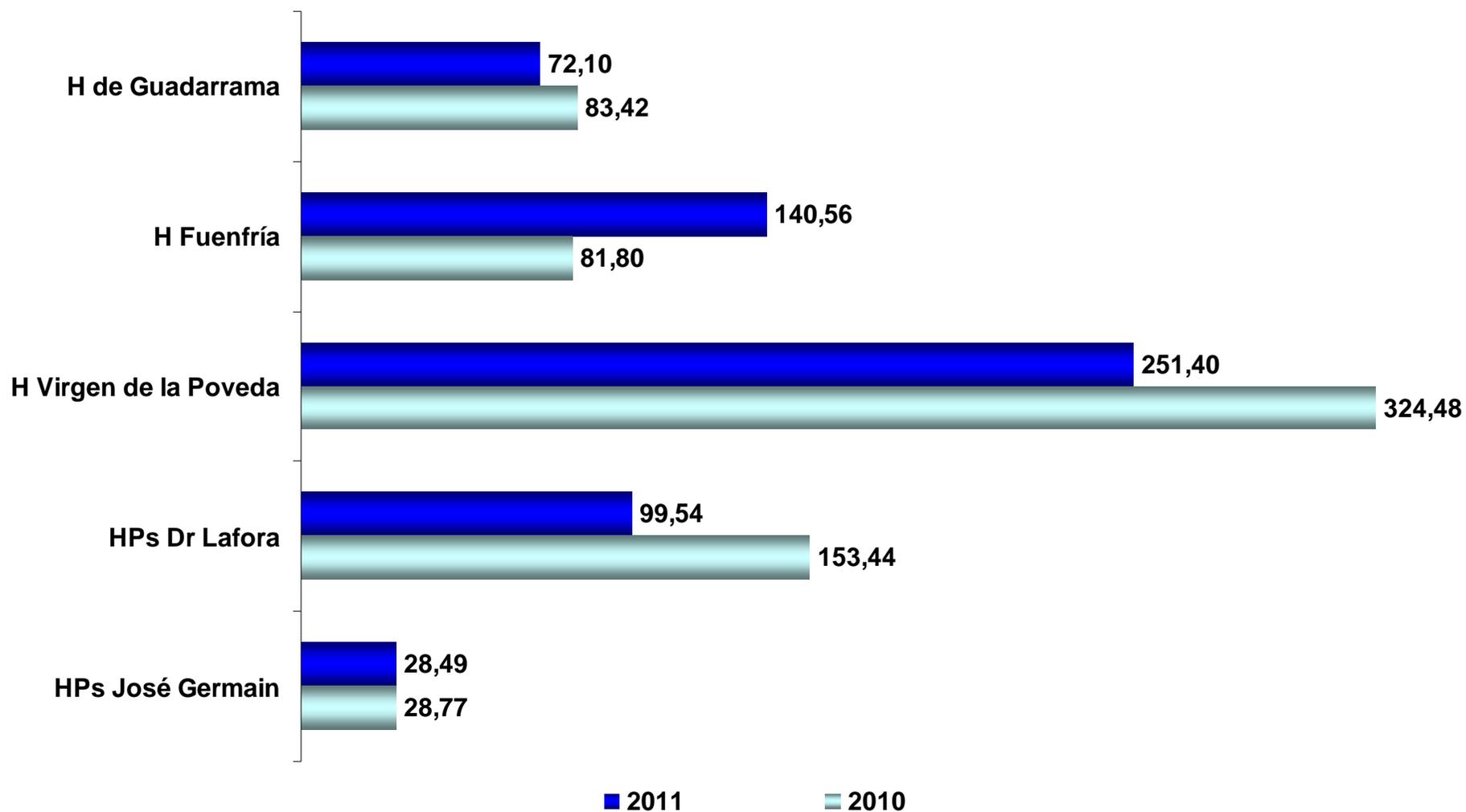
Otros Hospitales: Reclamaciones

Atención Especializada

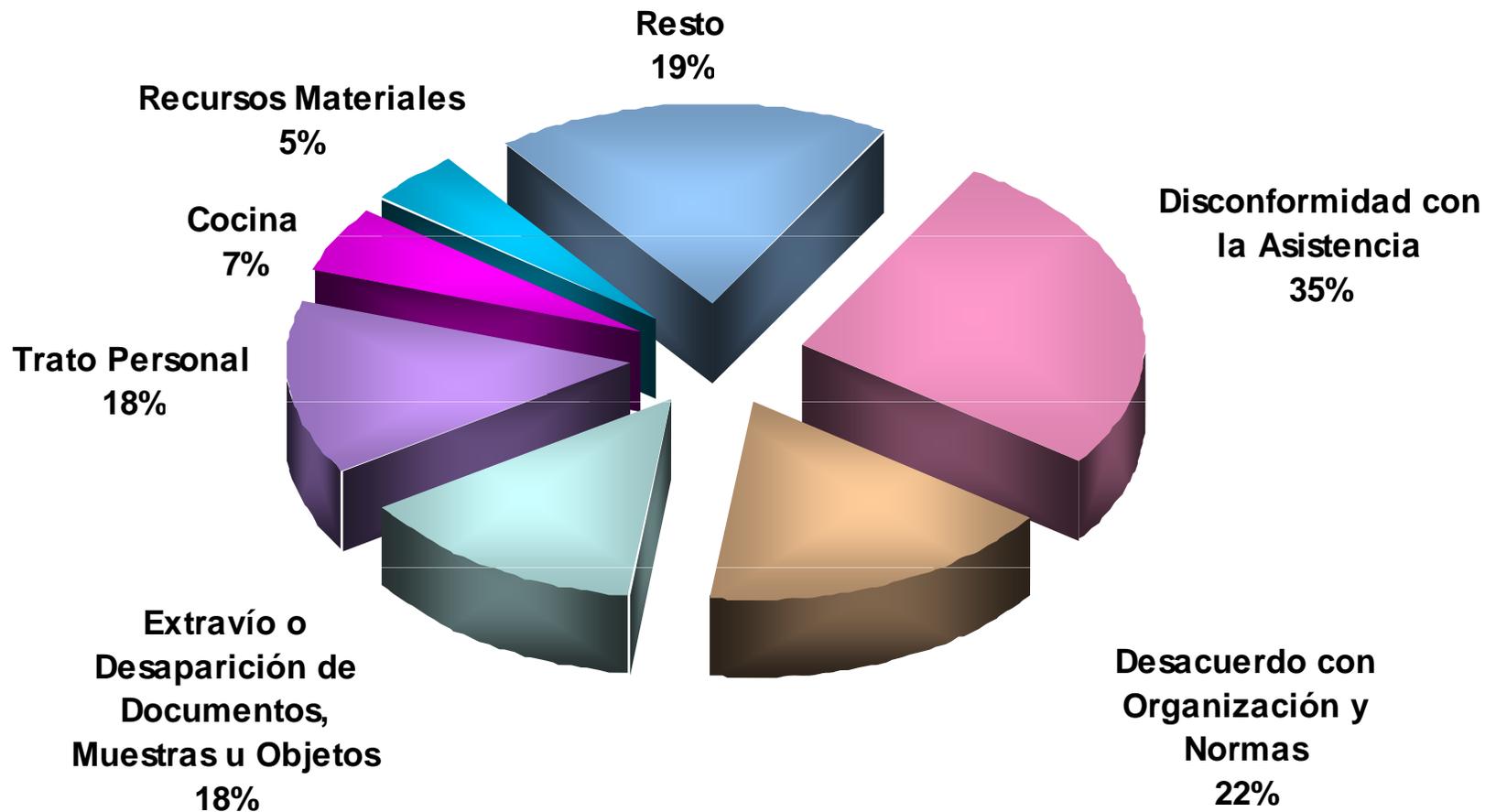


Otros Hospitales: Reclamaciones vs actividad 2010-2011

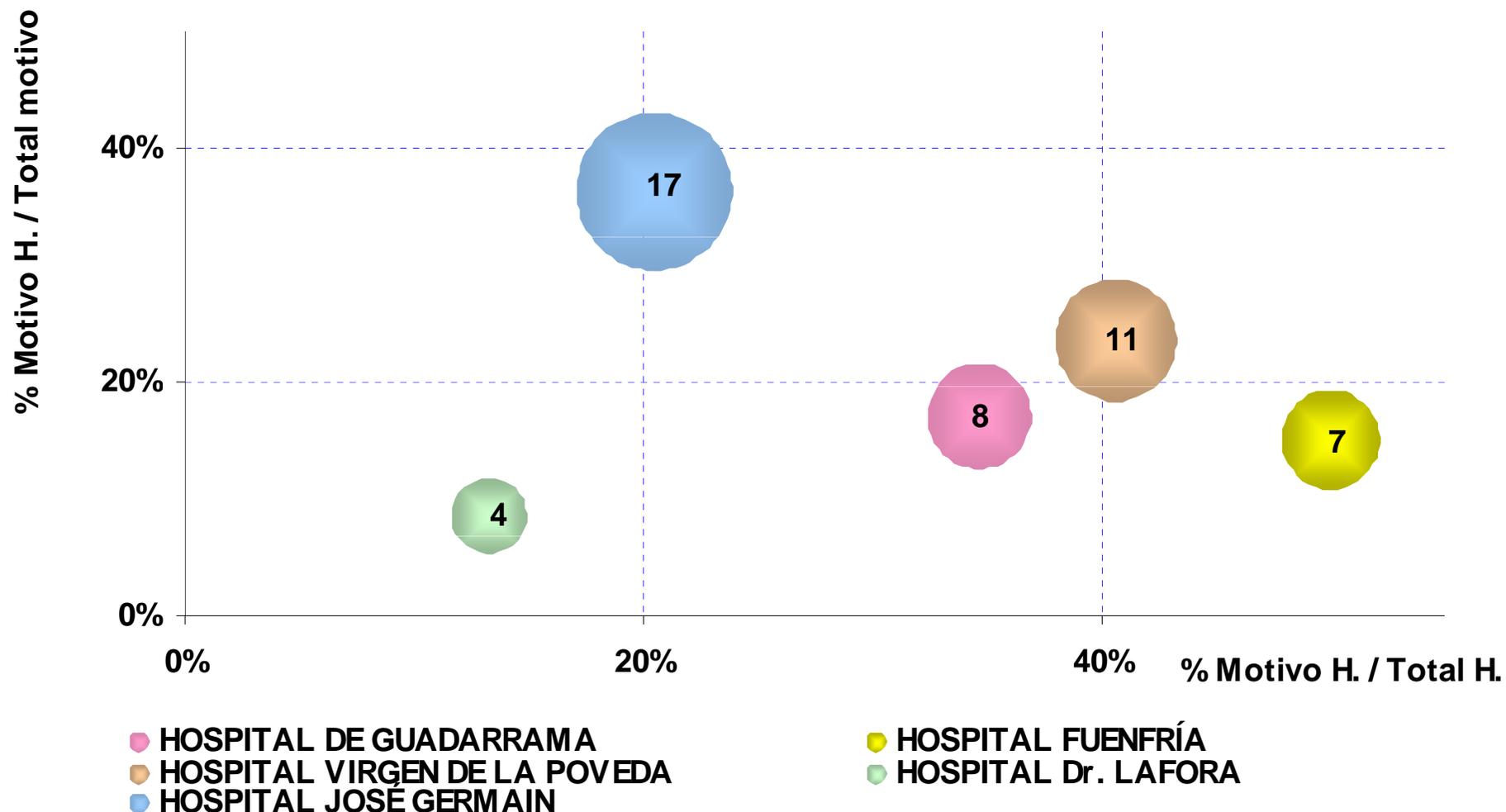
Atención Especializada



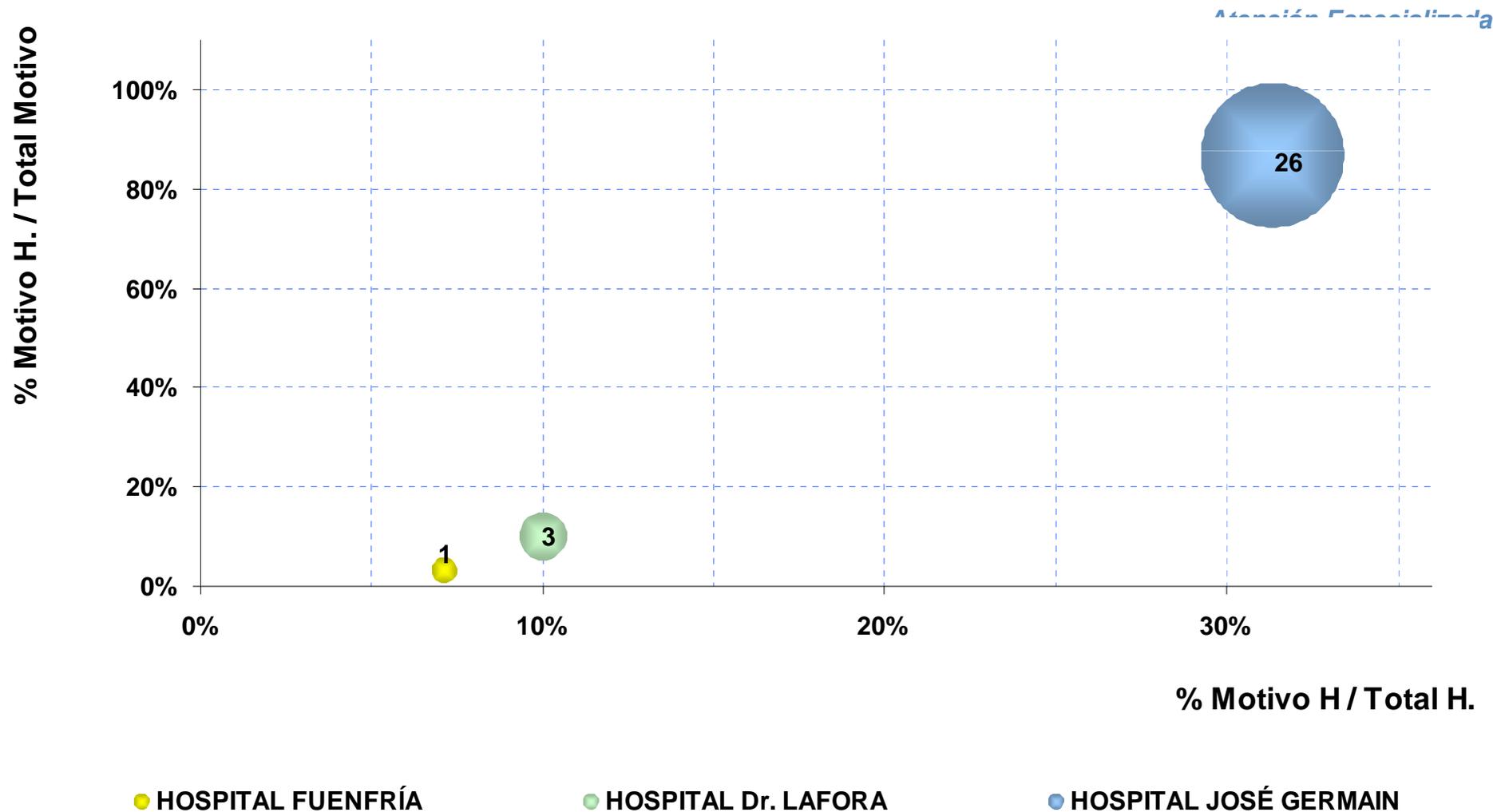
Otros Hospitales: Motivos de reclamación



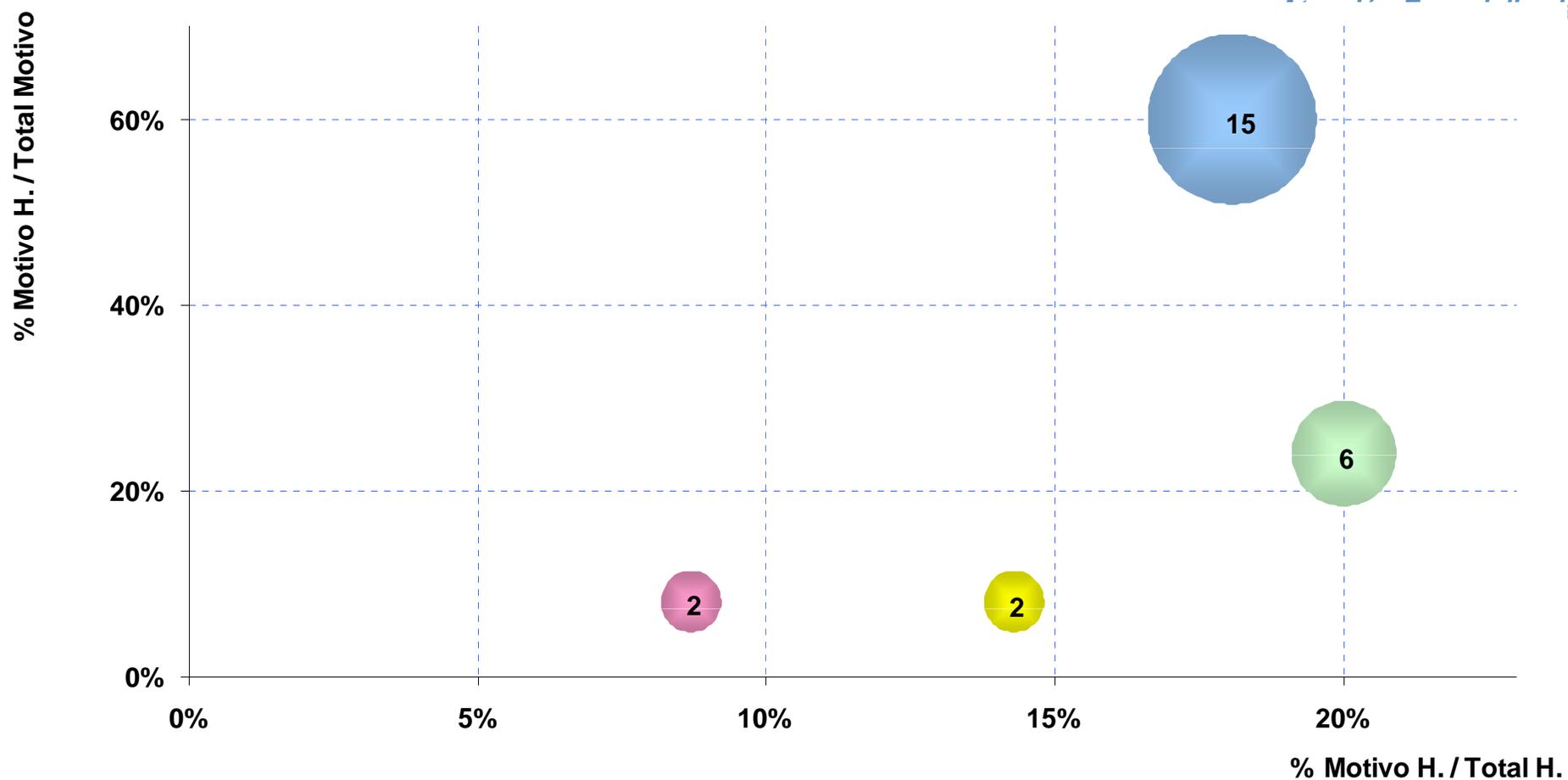
Otros Hospitales: Disconformidad con la asistencia



Otros Hospitales: Organización y normas



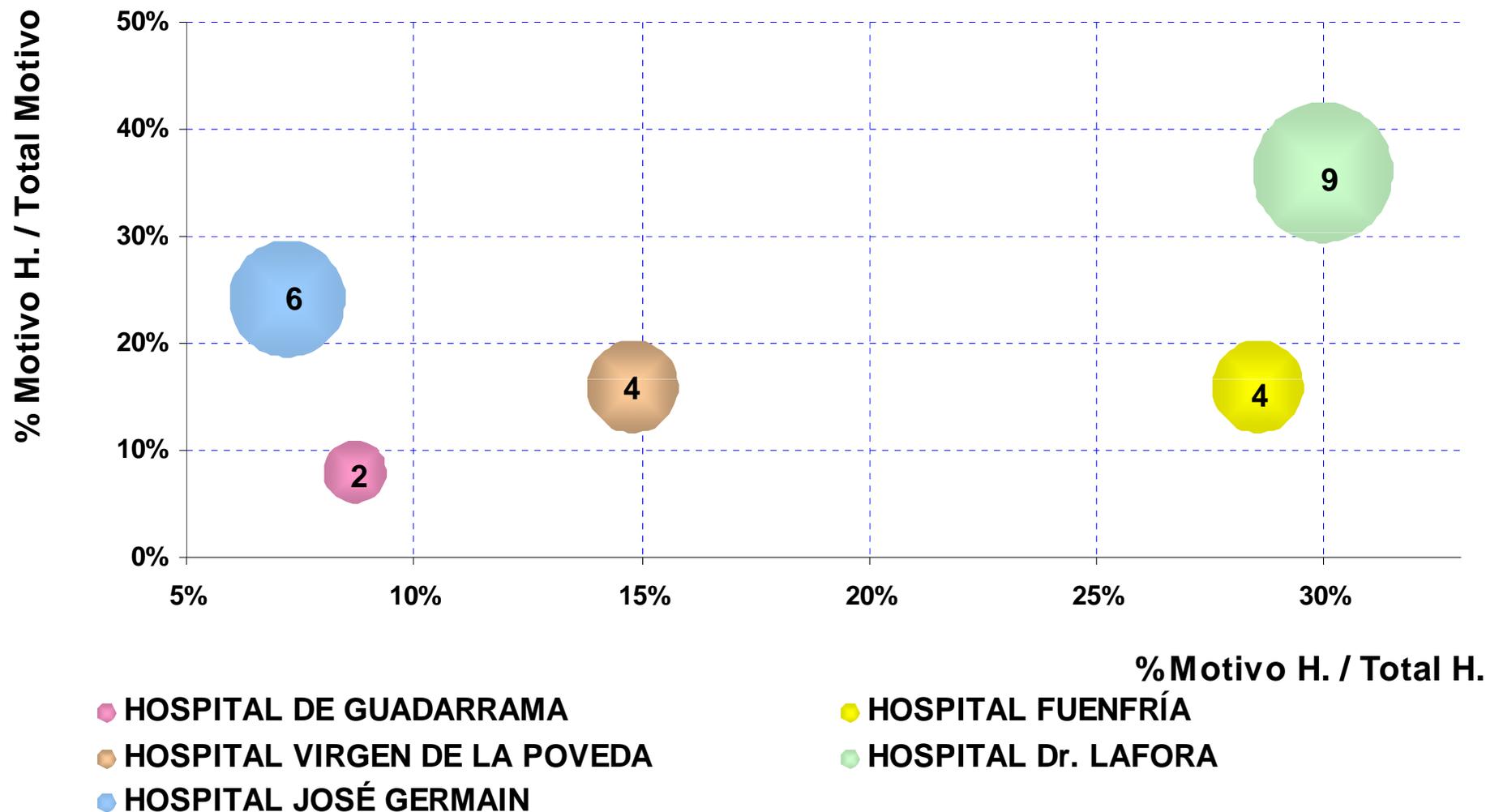
Otros Hospitales: Extravío de documentación o muestras



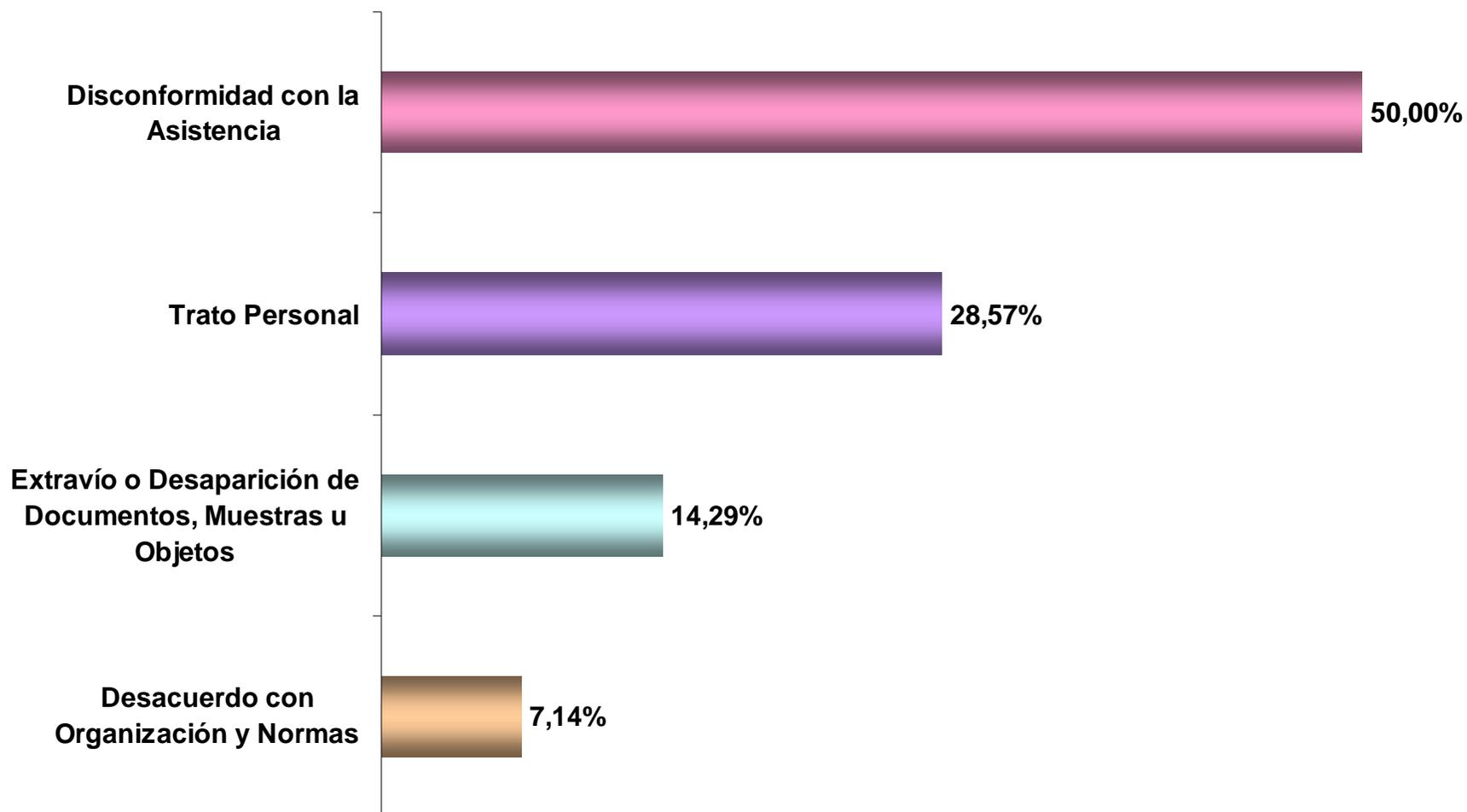
● HOSPITAL DE GUADARRAMA ● HOSPITAL FUENFRÍA ● HOSPITAL Dr. LAFORA ● HOSPITAL JOSÉ GERMAIN

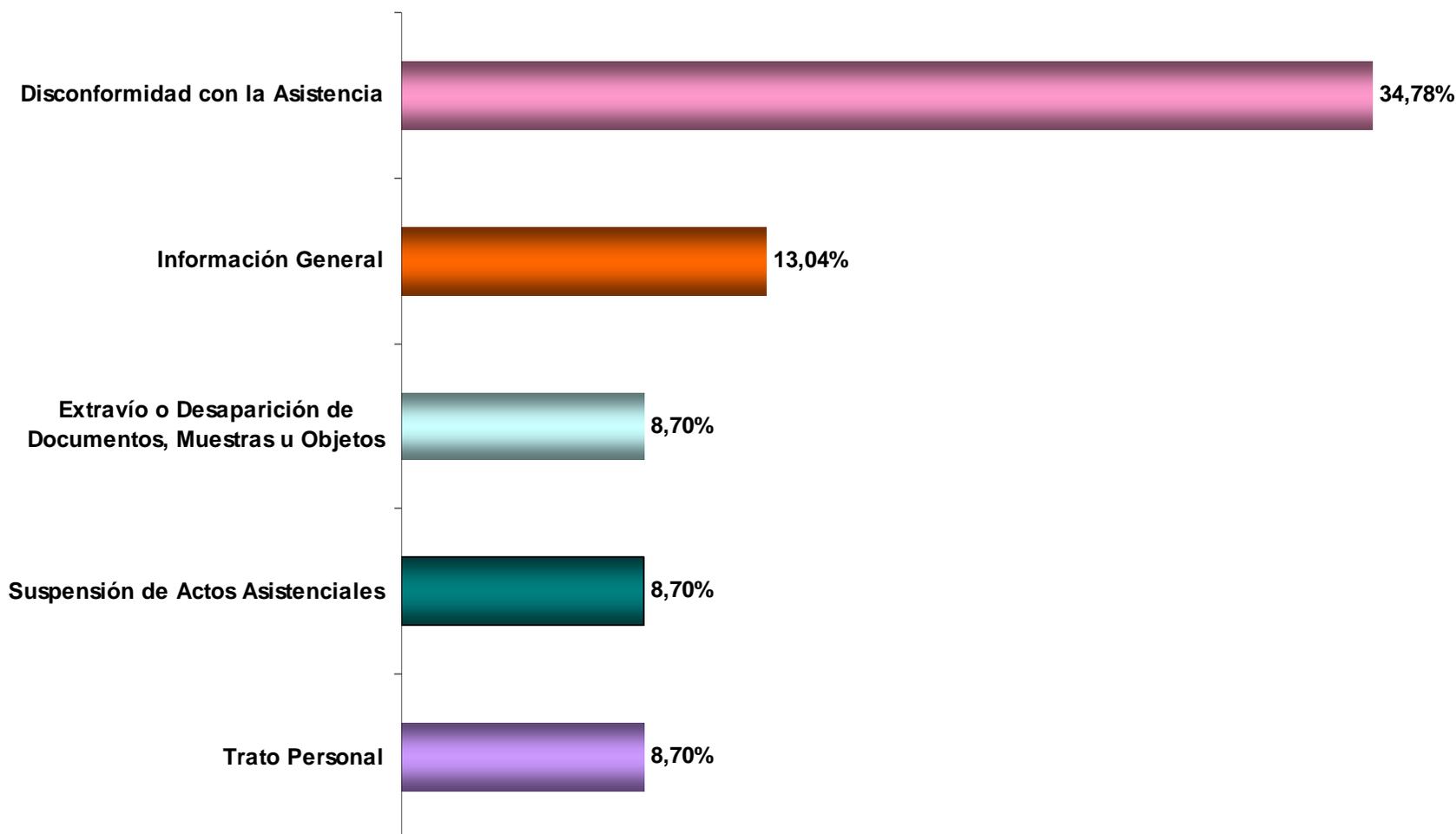
Otros Hospitales: Trato personal

Atención Especializada

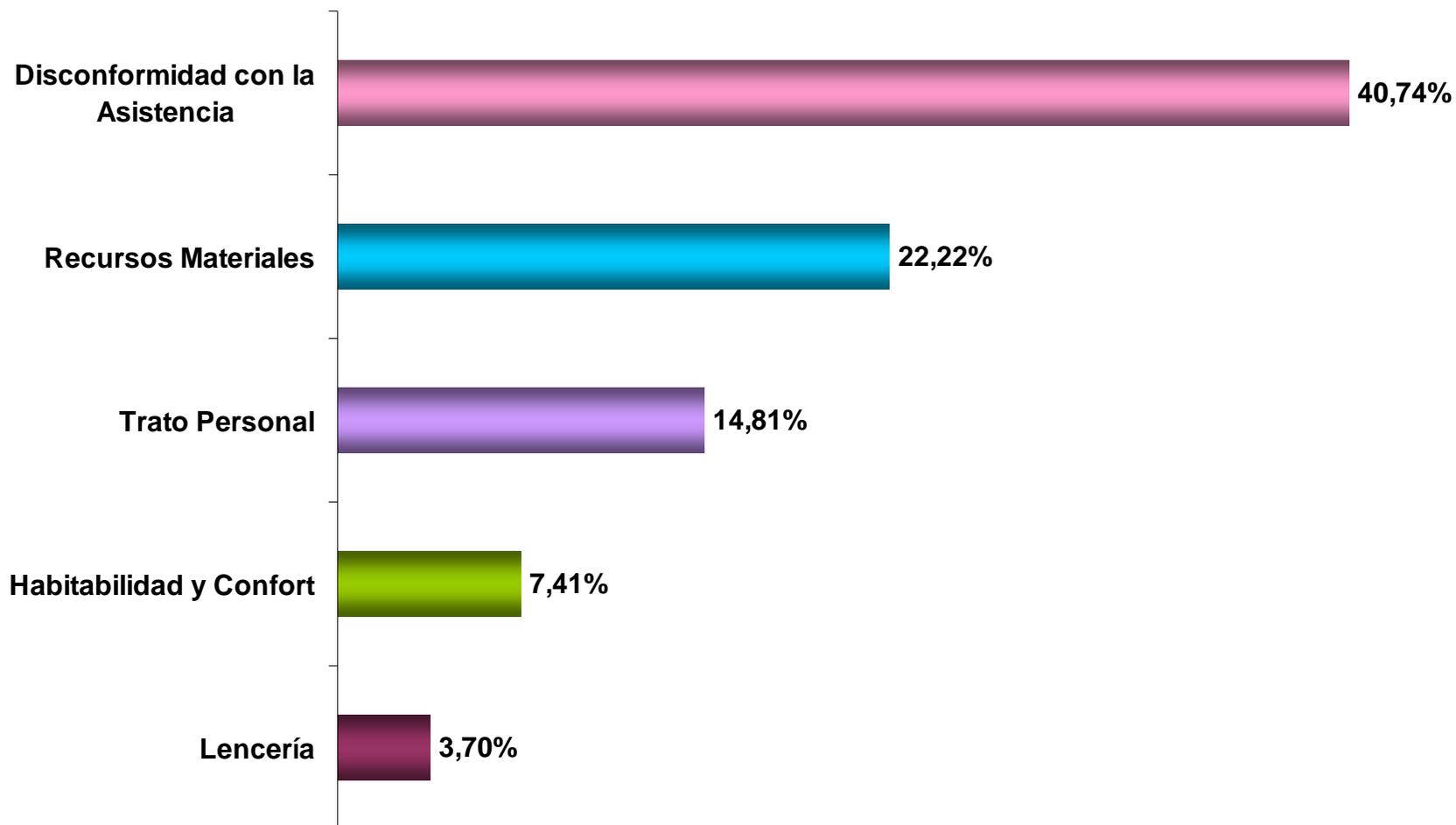


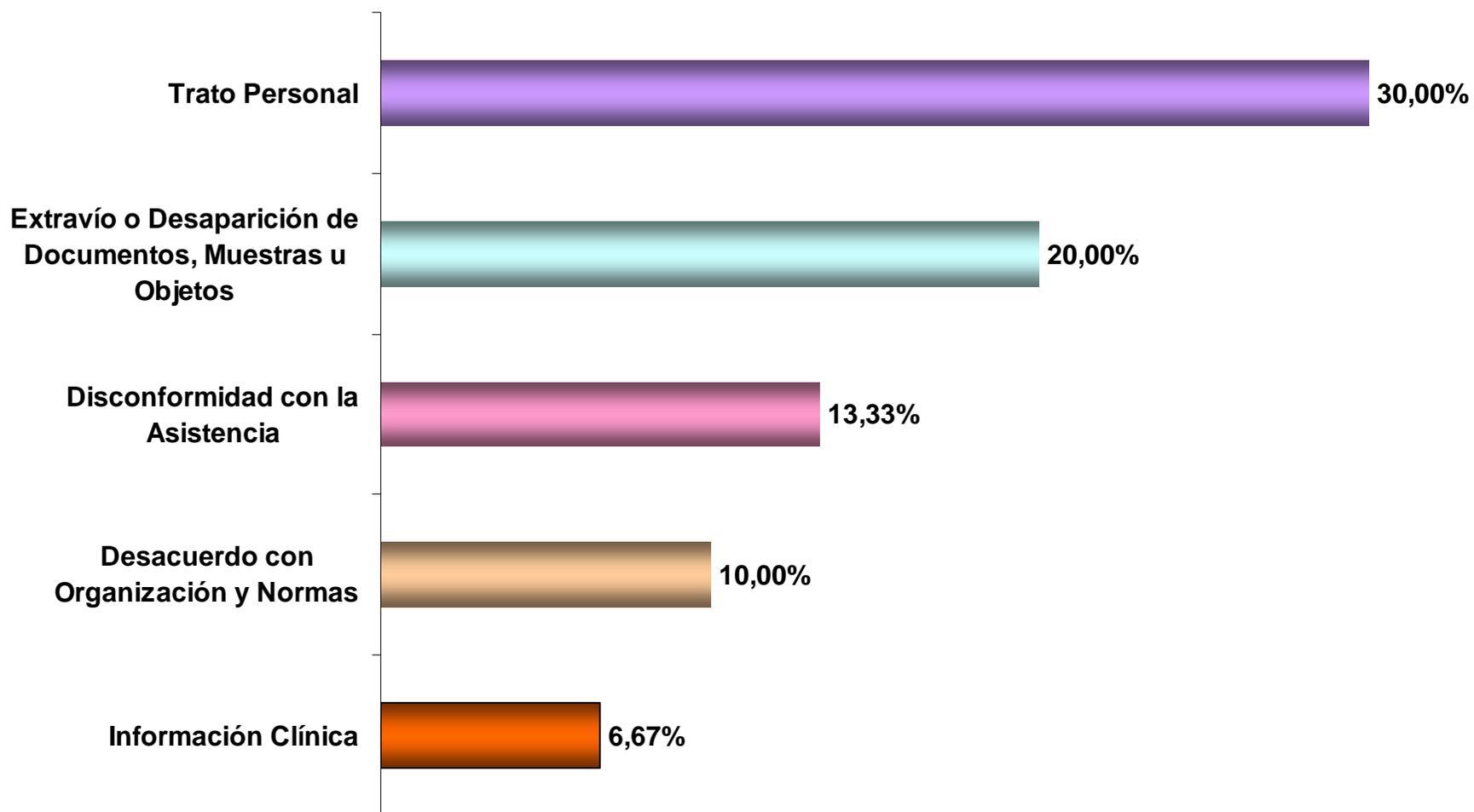
Hospital Fuenfría: Motivos más frecuentes





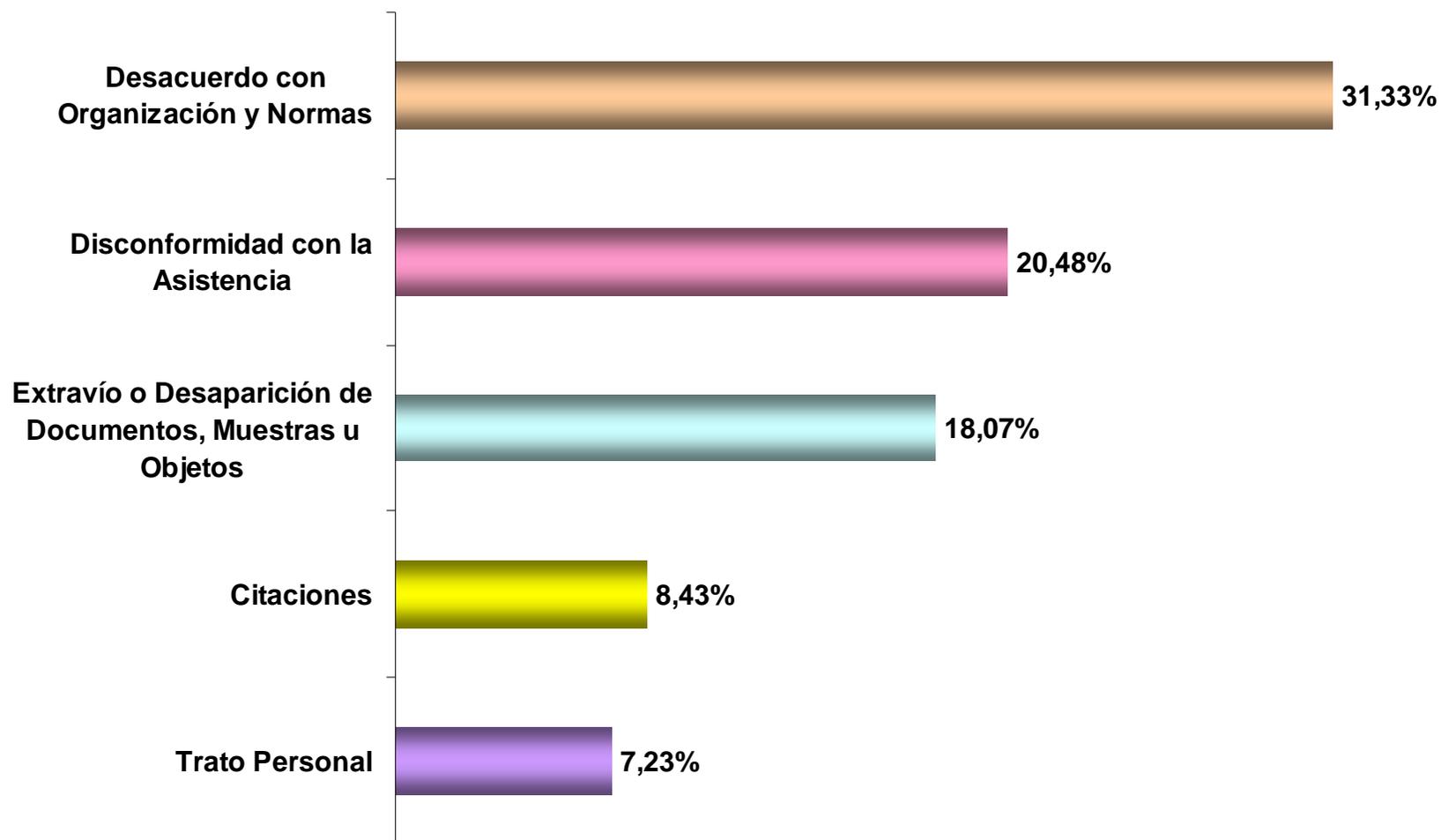
Hospital Virgen de la Poveda: Motivos más frecuentes





Hospital José Germain: Motivos más frecuentes

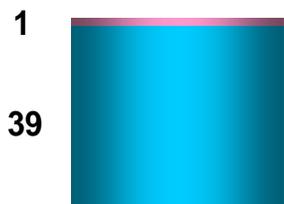
Atención Especializada



Otros Hospitales: Reclamaciones cerradas en plazo

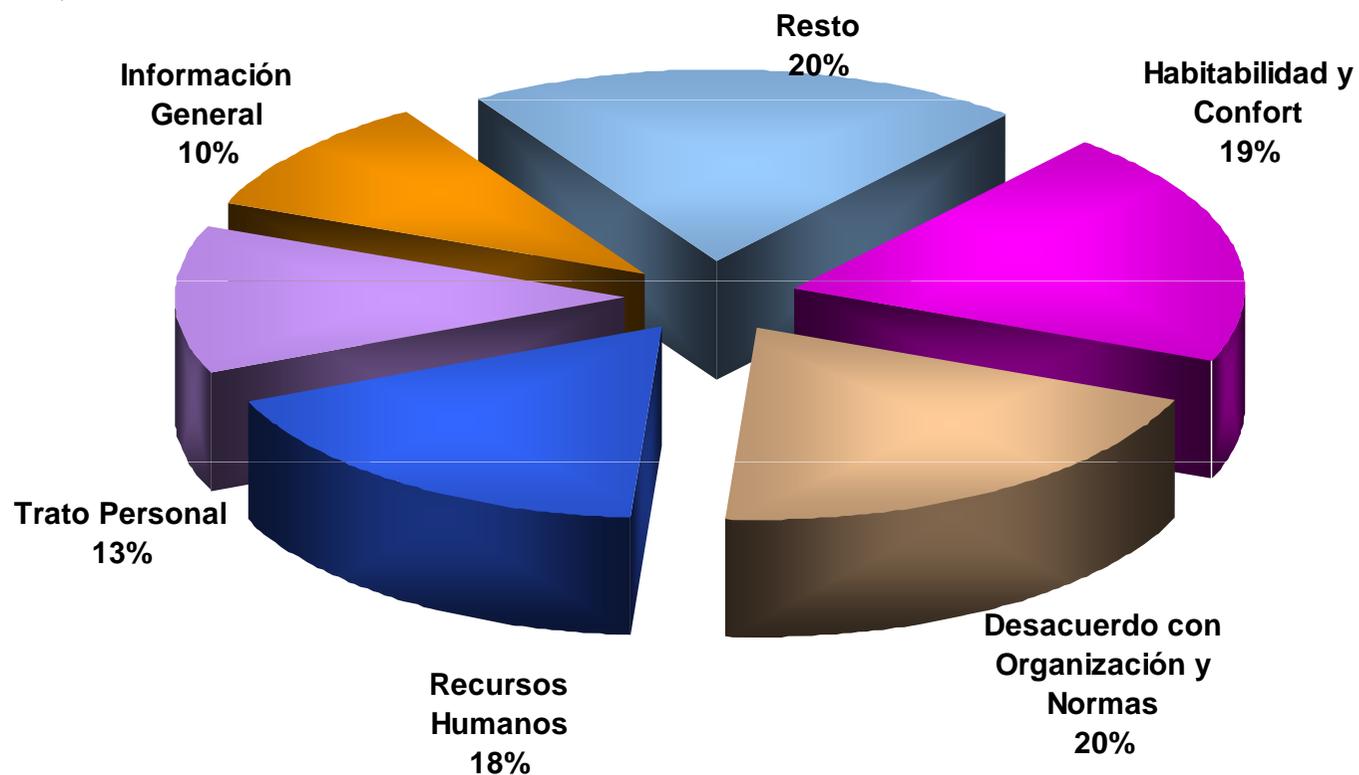
Atención Especializada





RECLAMACIONES

- FUERA DE PLAZO
- CERRADAS EN PLAZO

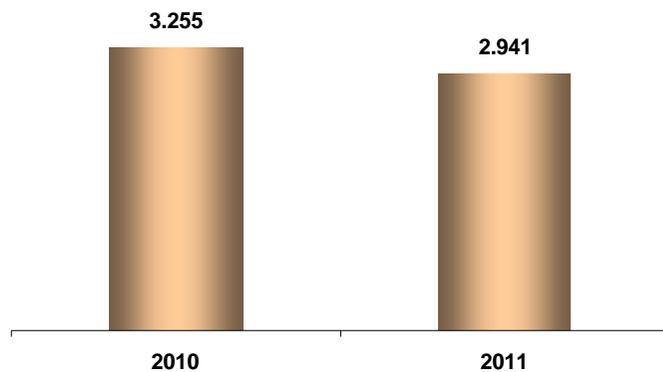


SUMMA - 112

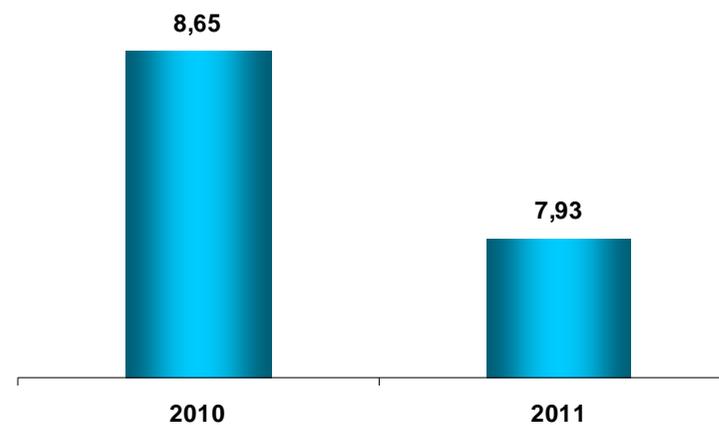
SUMMA – 112: Reclamaciones vs Actividad

SUMMA – 112

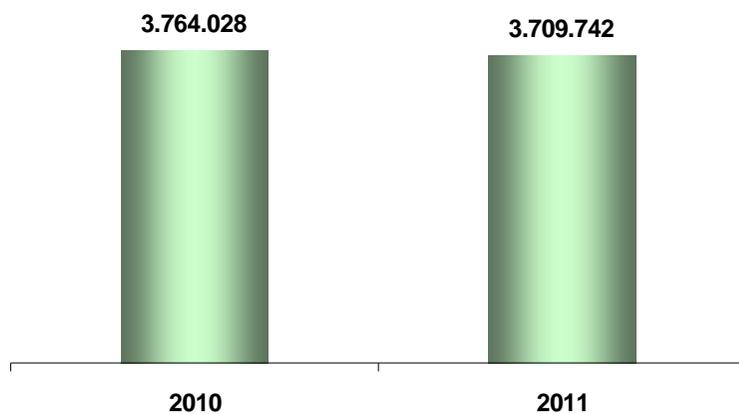
RECLAMACIONES



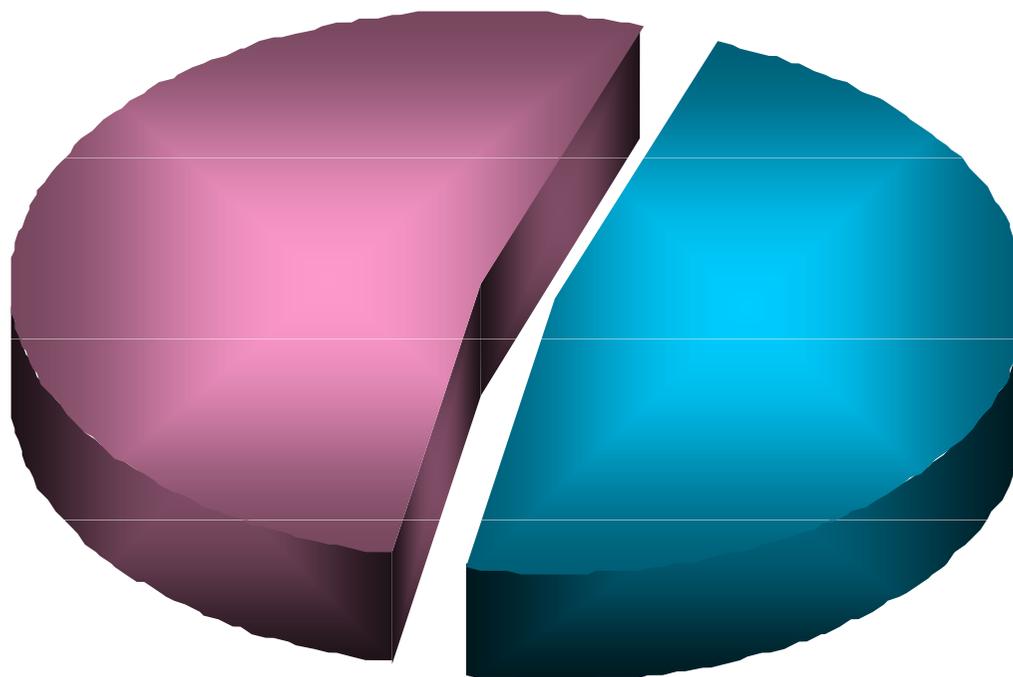
REC. / 10.000 ACTOS



ACTIVIDAD

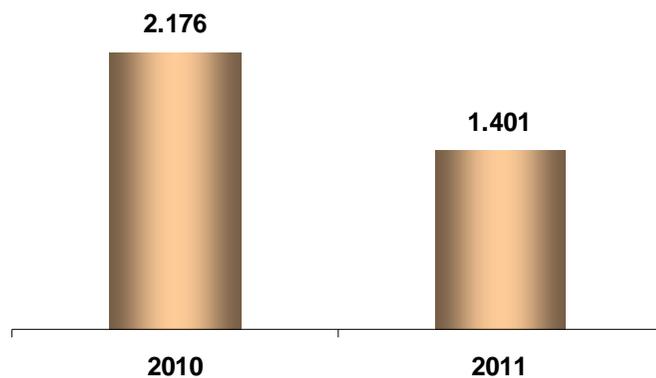


**ASISTENCIA
SANITARIA
URGENTE
52,36%**

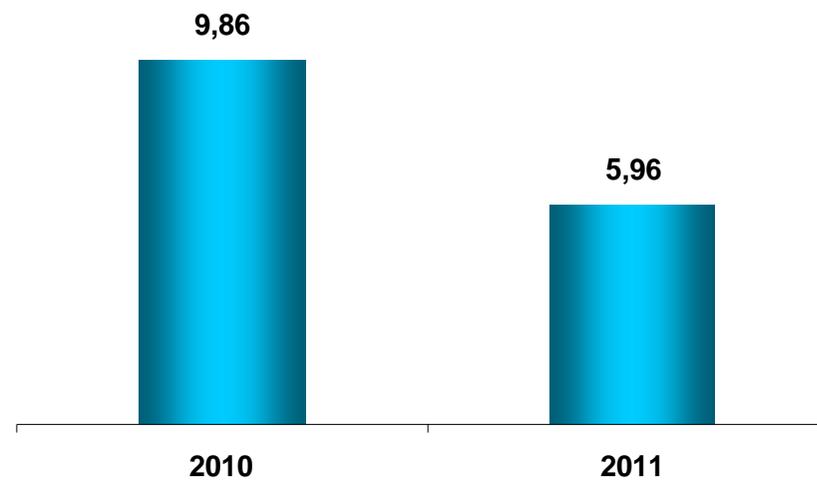


**TRANSPORTE
SANITARIO NO
URGENTE
47,64%**

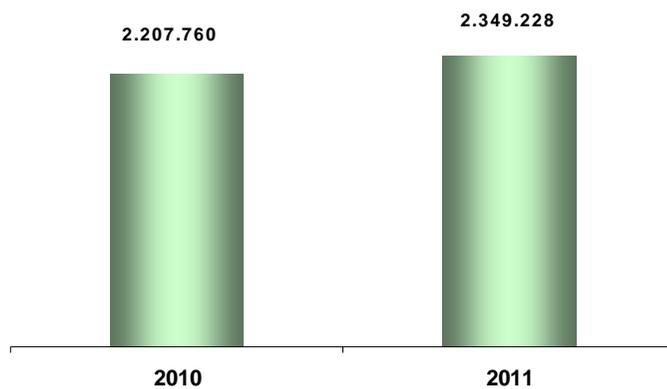
RECLAMACIONES

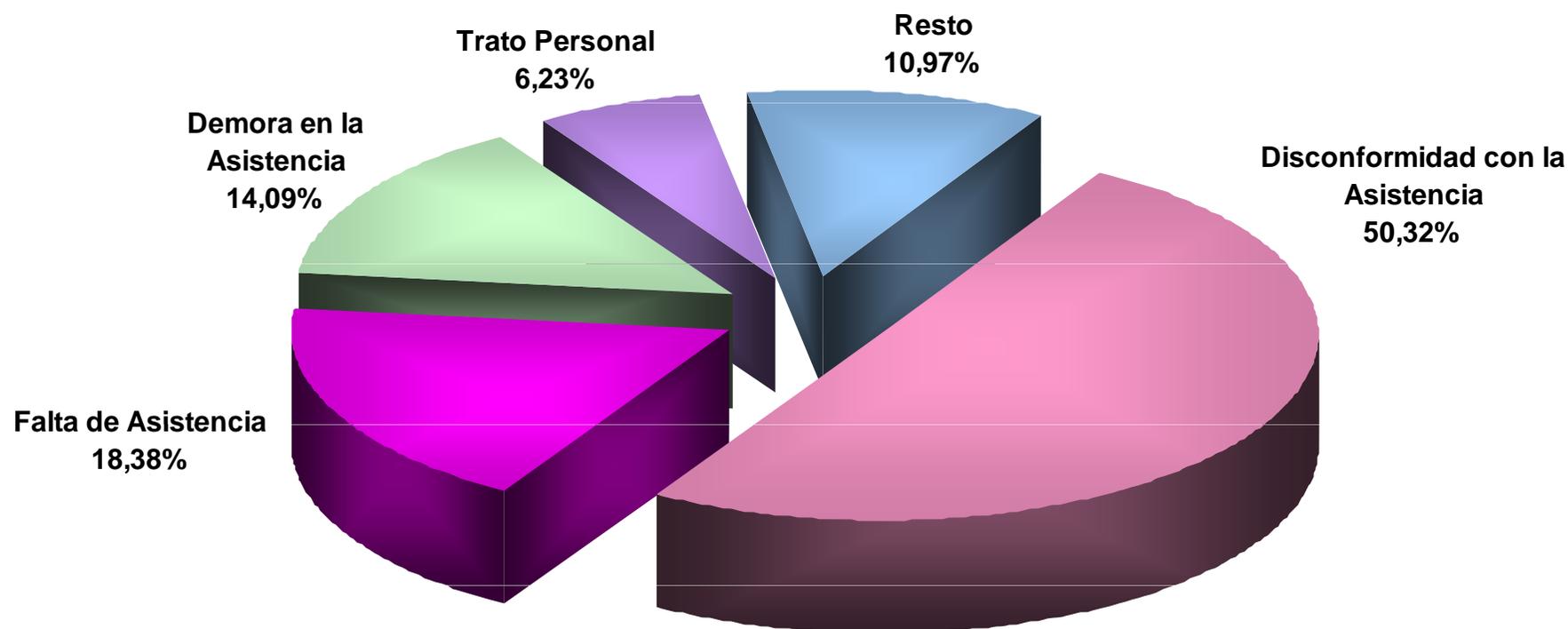


RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS

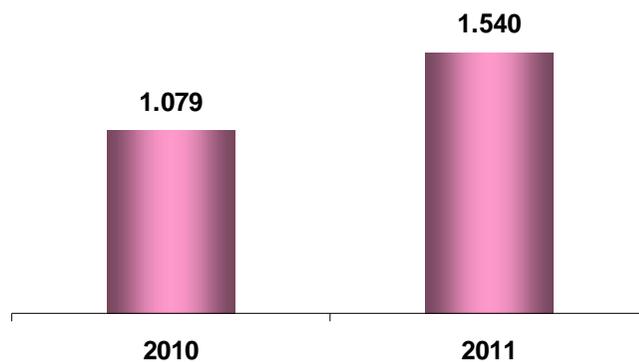


ACTIVIDAD

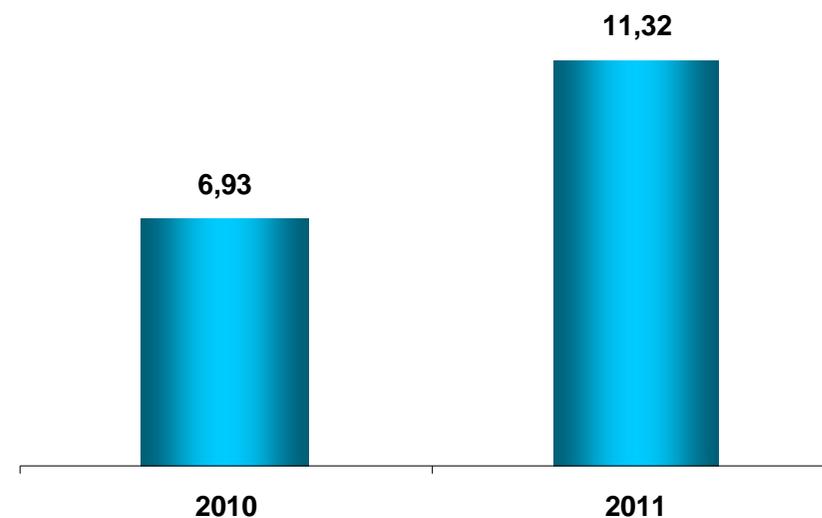




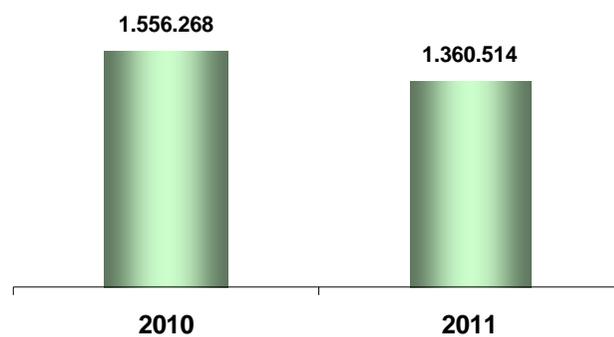
RECLAMACIONES

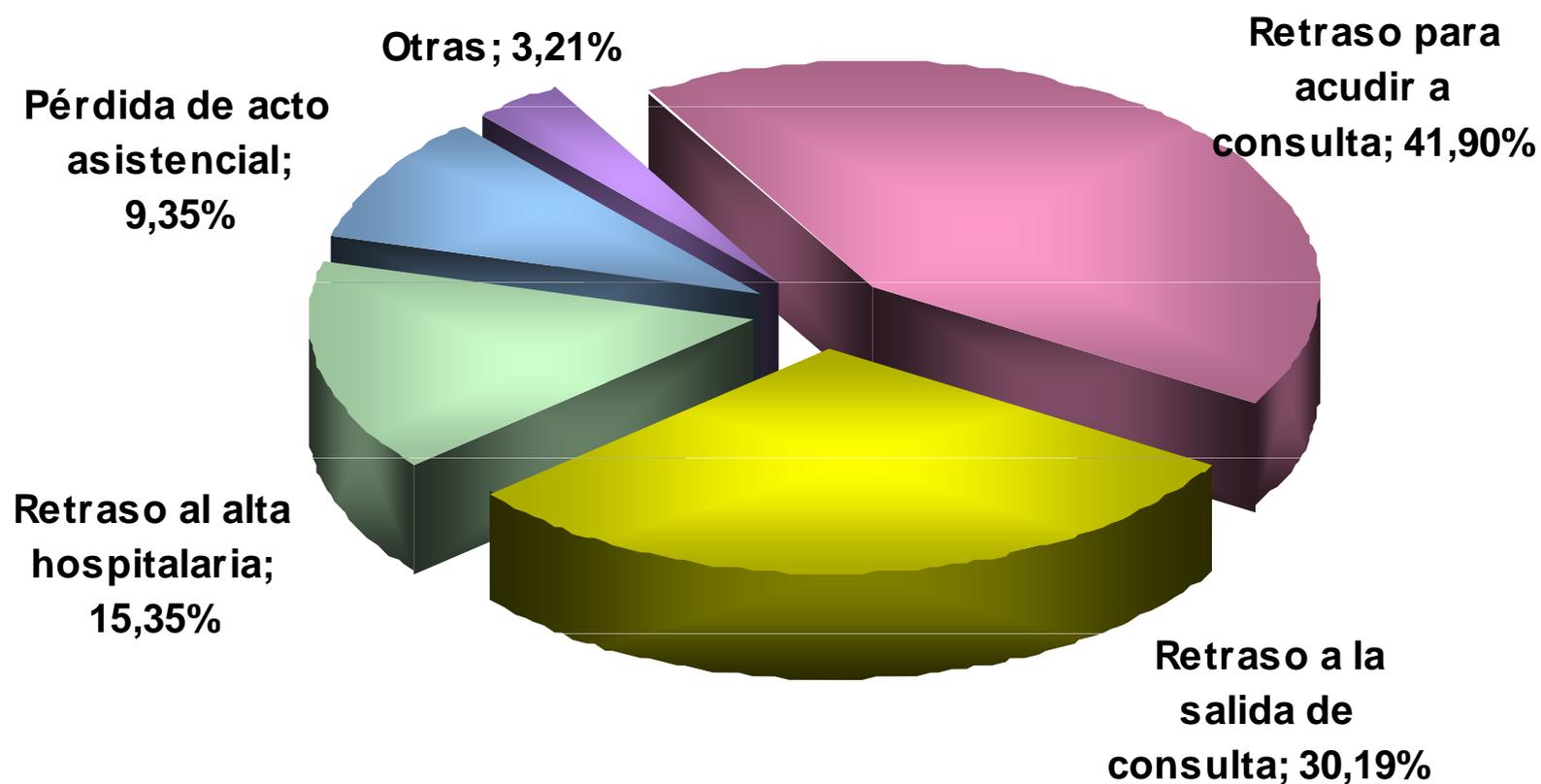


RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS



ACTIVIDAD





OTRAS RECLAMACIONES



OTRAS RECLAMACIONES: Unidad reclamada

