

MEMORIA DE RECLAMACIONES 2014

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL PACIENTE

Abril 2015

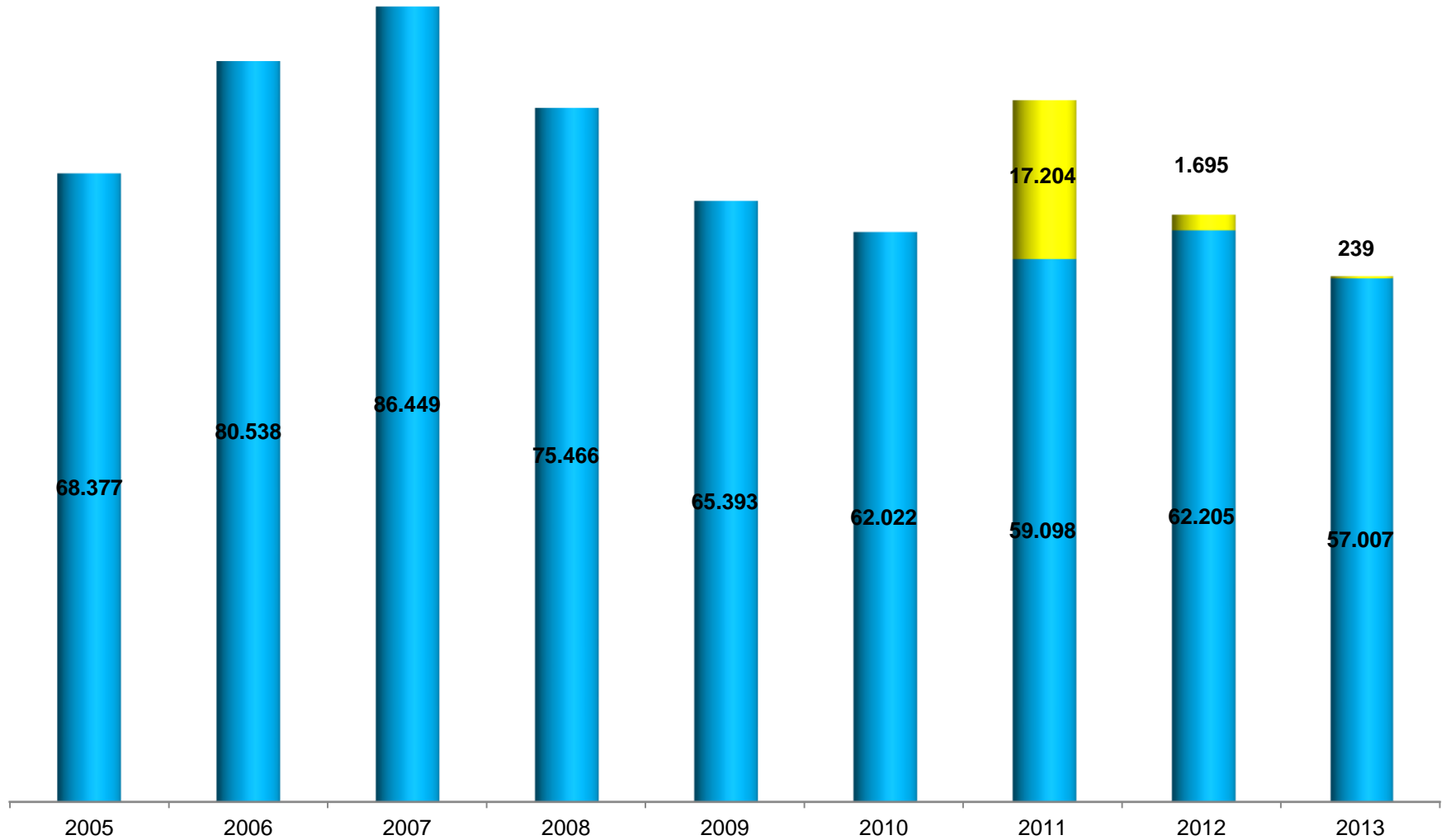


Dirección General de Atención al Paciente
CONSEJERÍA DE SANIDAD

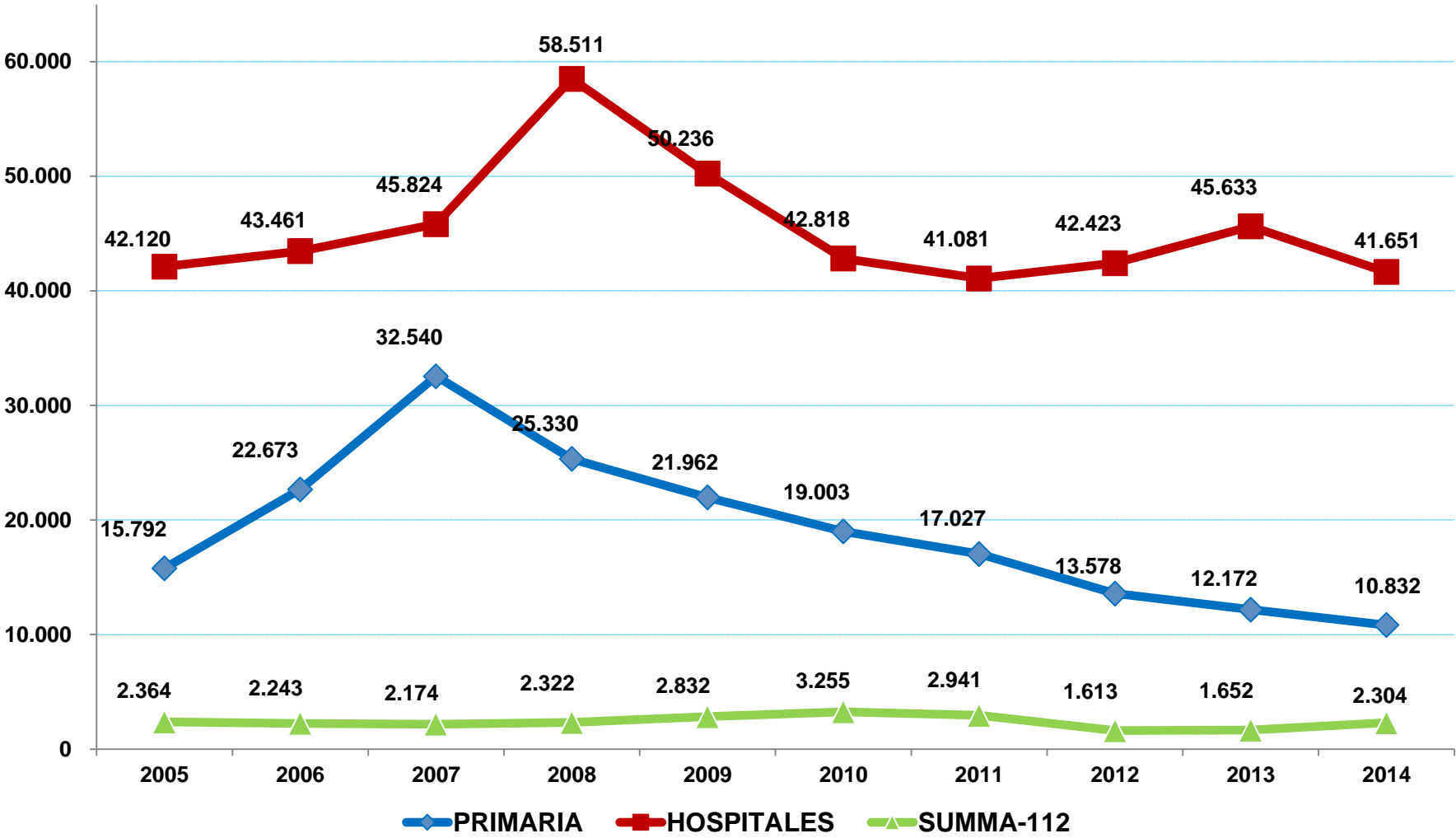
Comunidad de Madrid

RESULTADOS GENERALES

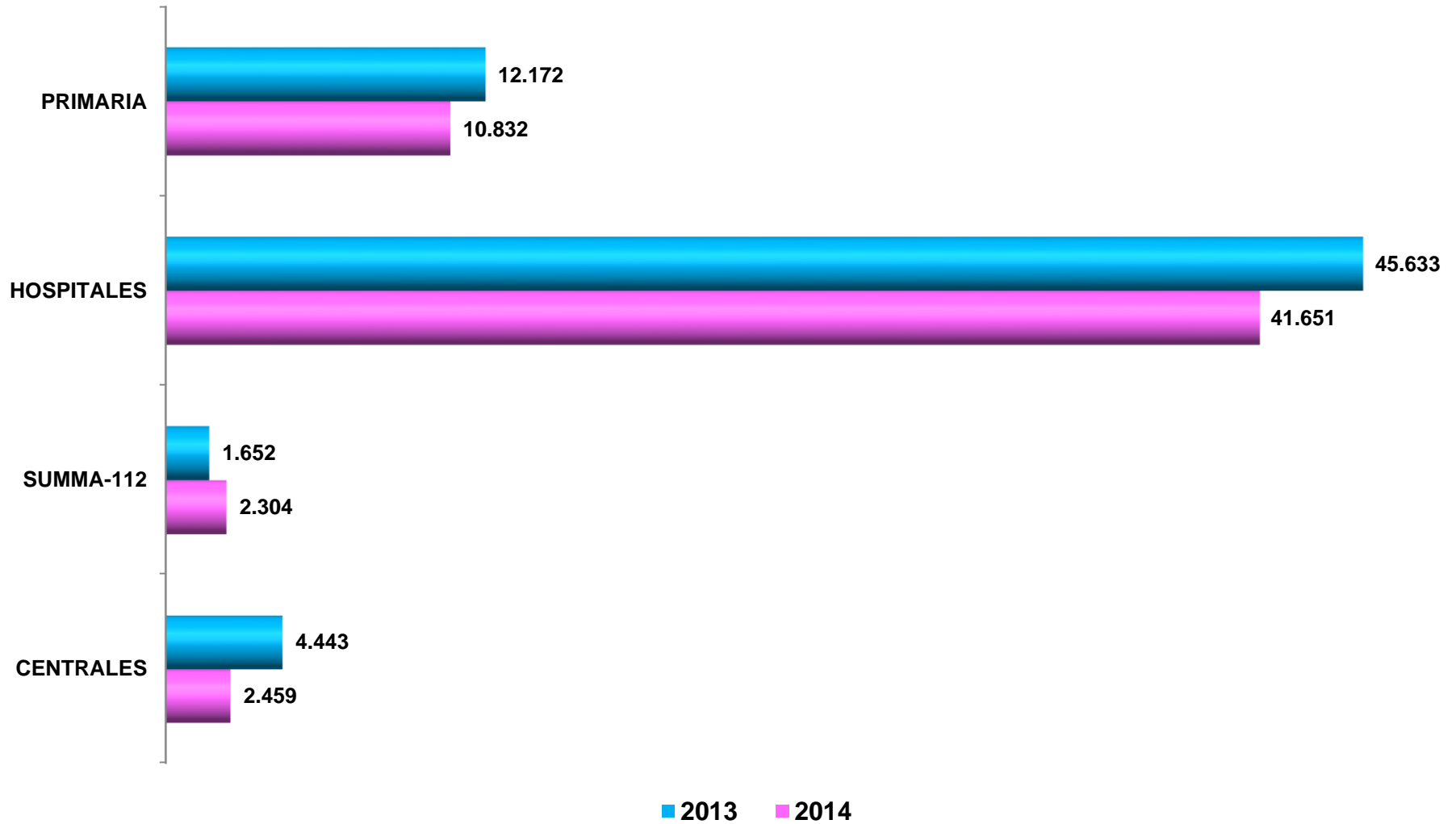
Reclamaciones: Evolución 2005-2014



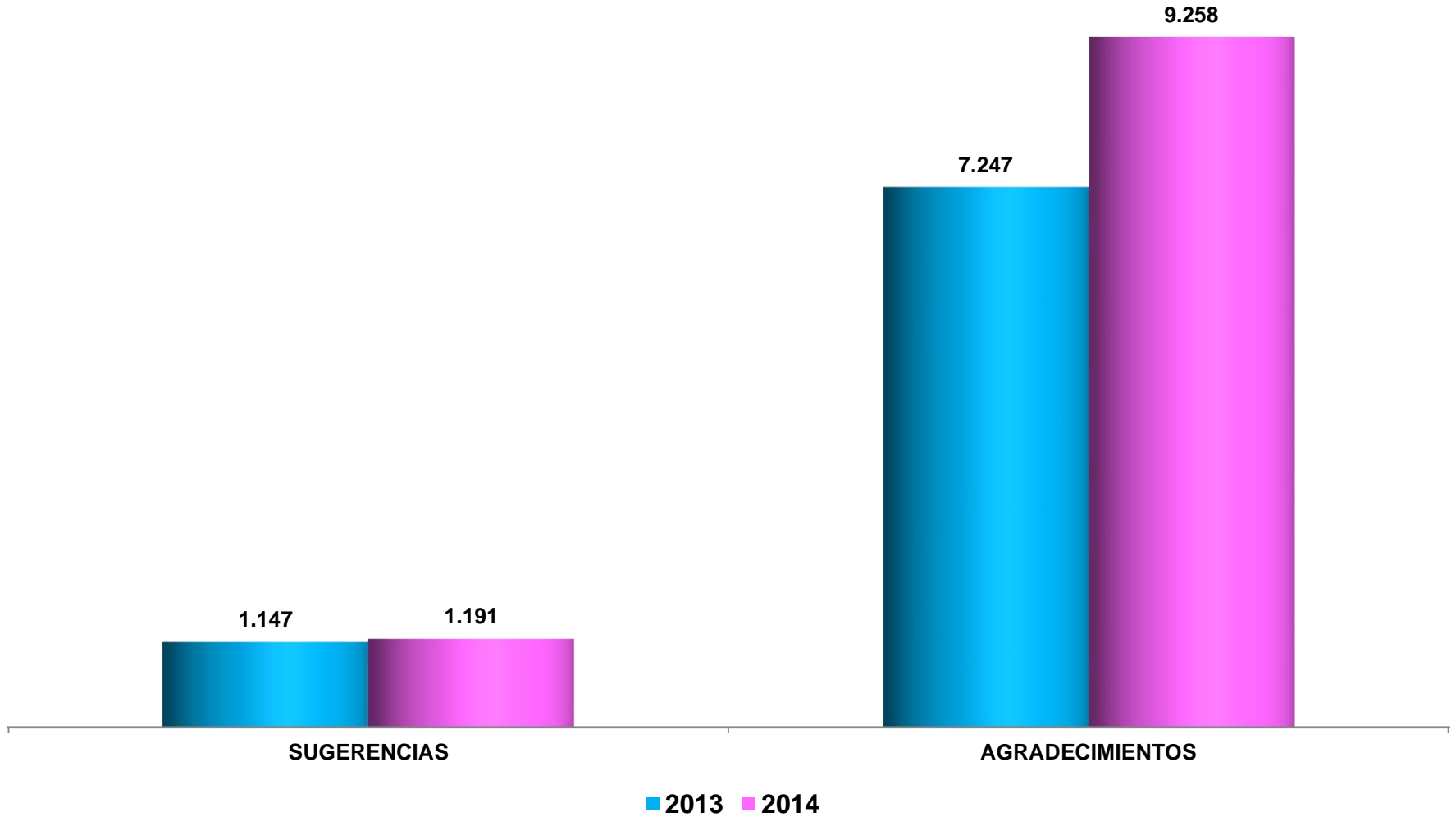
Reclamaciones: Evolución 2005-2014



Reclamaciones: Evolución 2013-2014

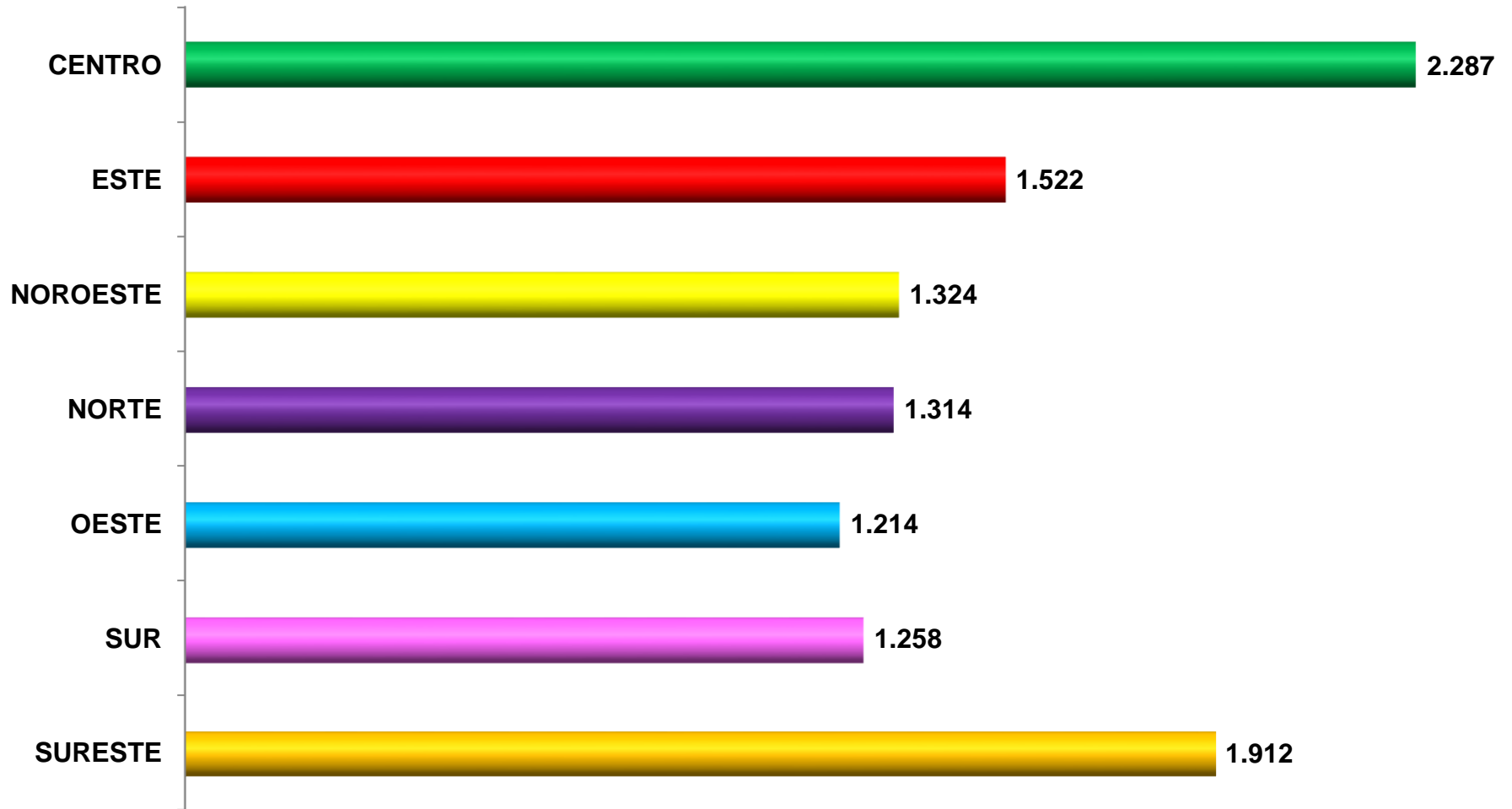


Sugerencias y Agradecimientos 2013-2014

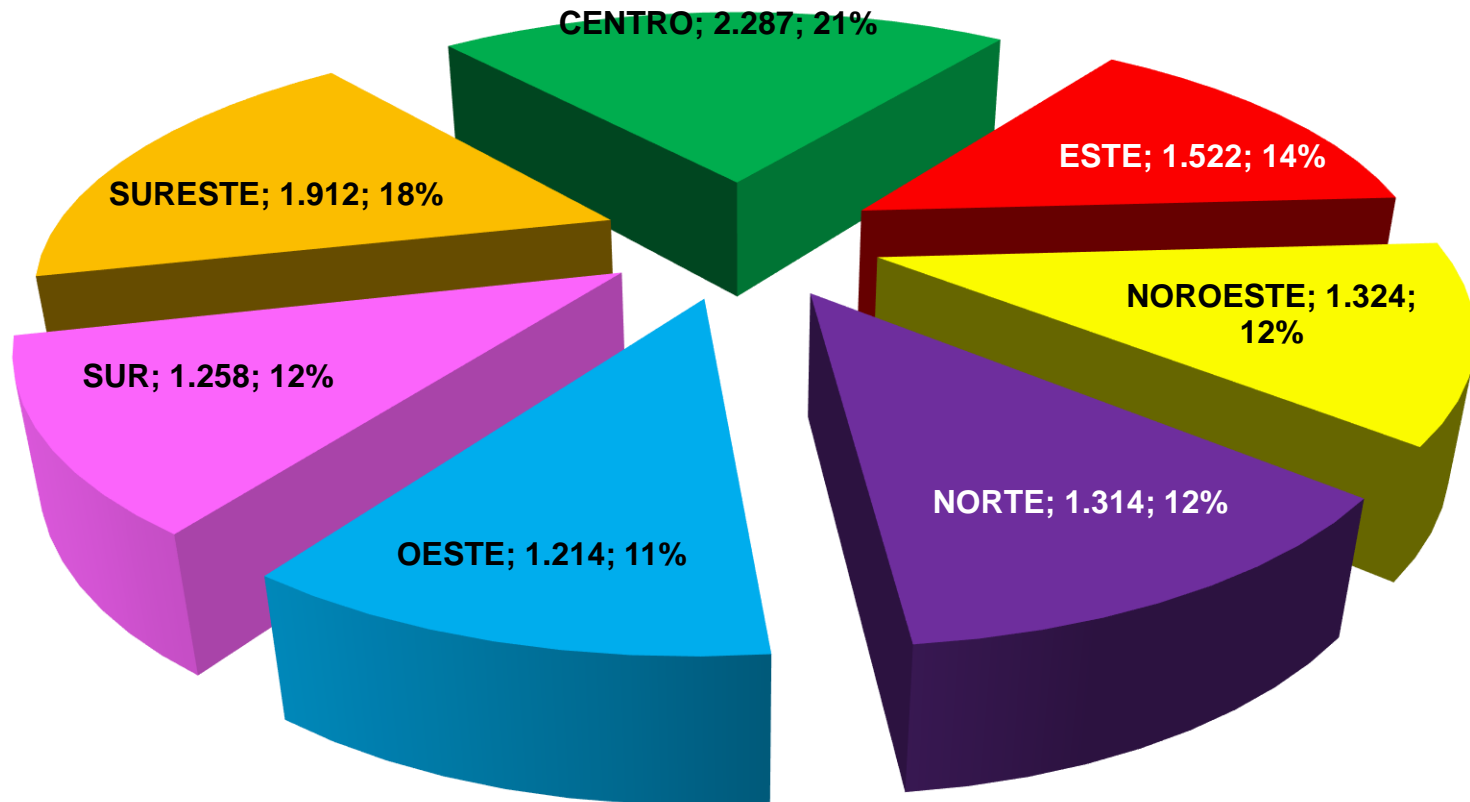


ATENCIÓN PRIMARIA

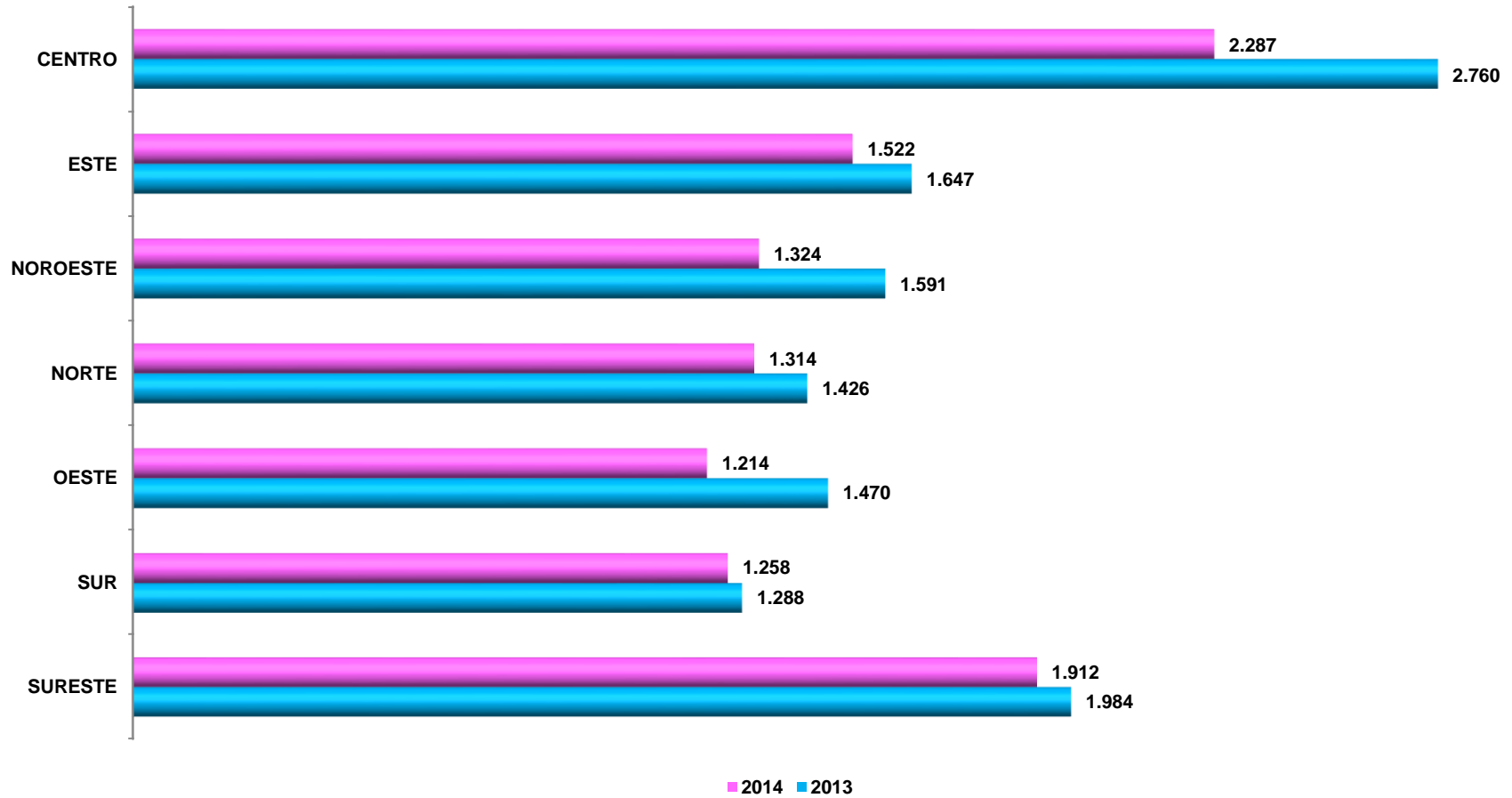
Reclamaciones en A. Primaria en 2014



Reclamaciones en A. Primaria en 2014

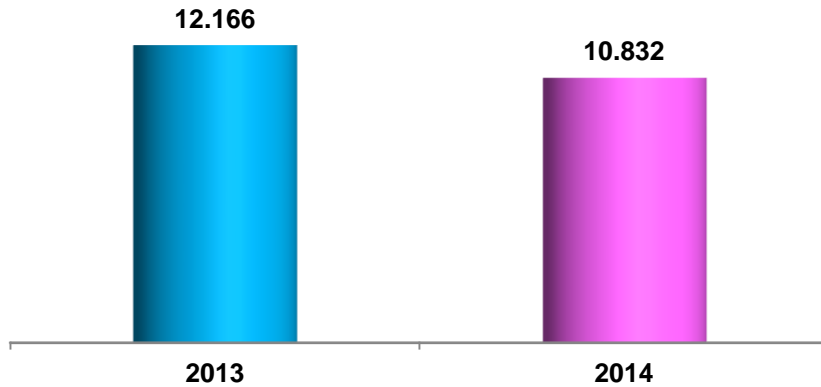


RECLAMACIONES 2013-2014

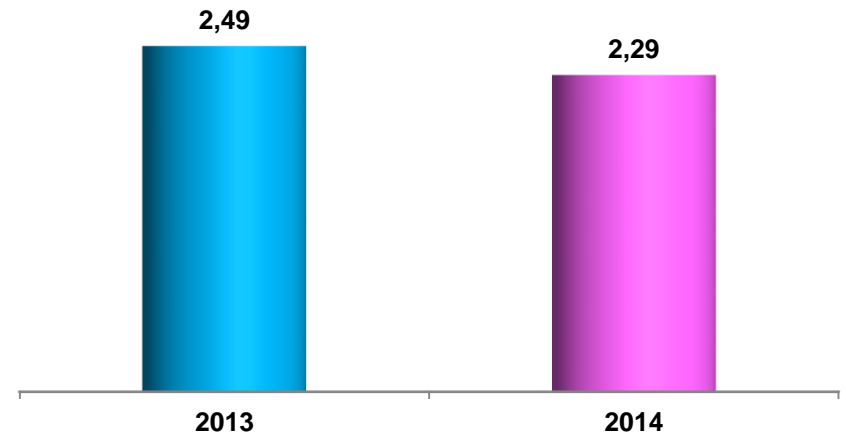


Atención Primaria: Reclamaciones vs Actividad

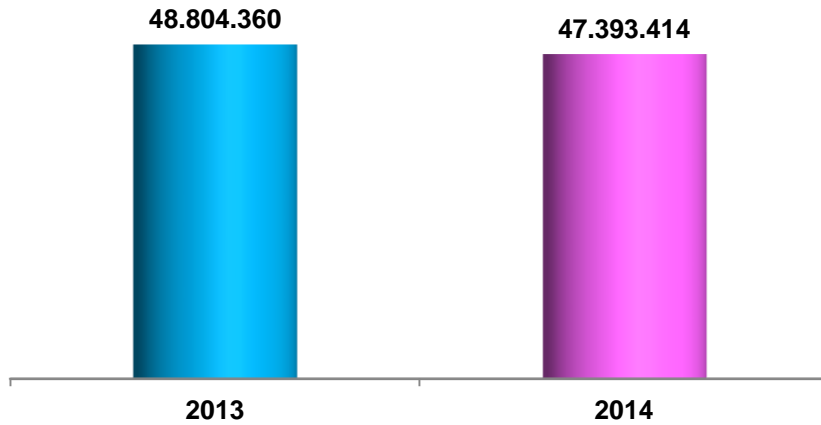
RECLAMACIONES



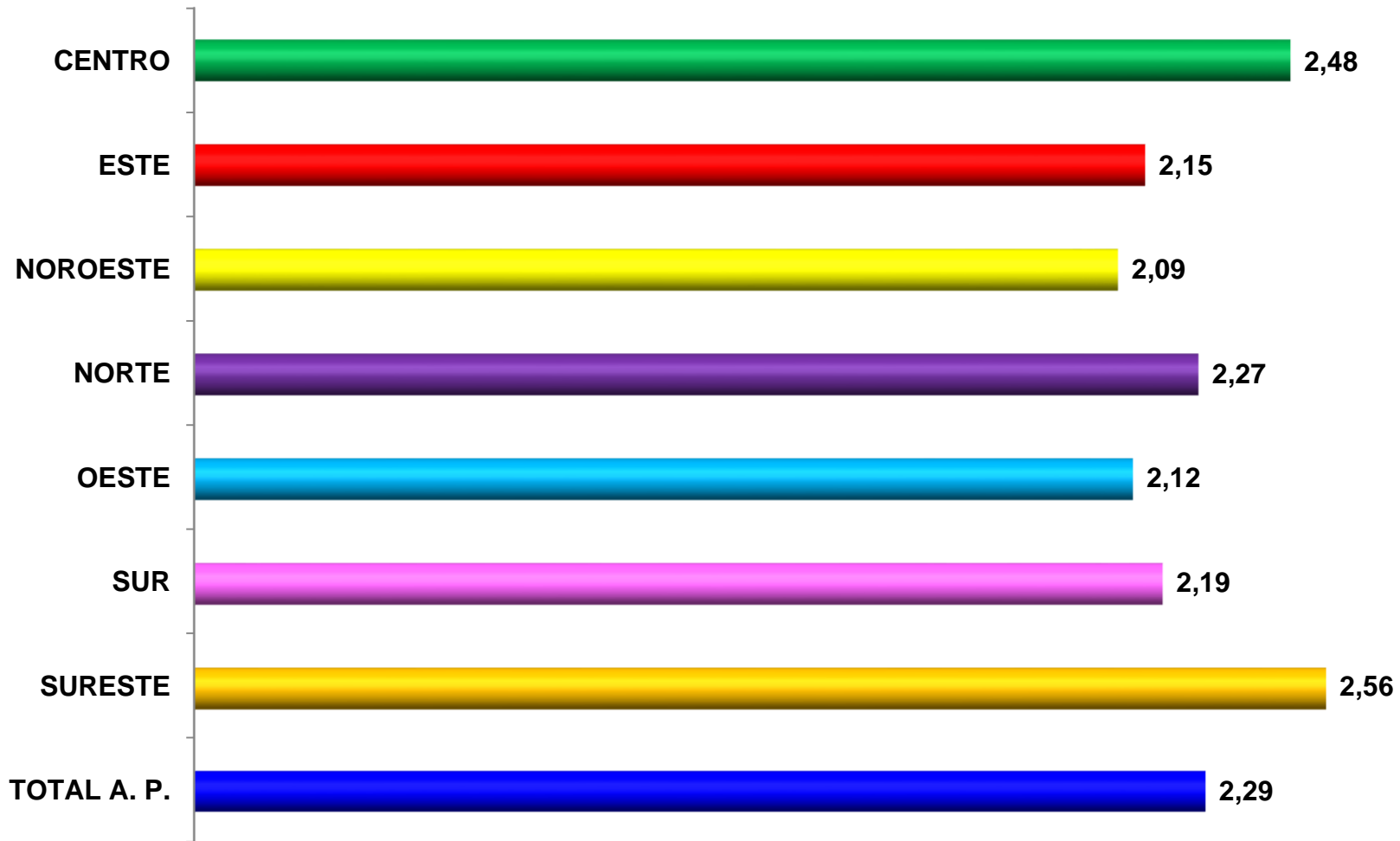
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS



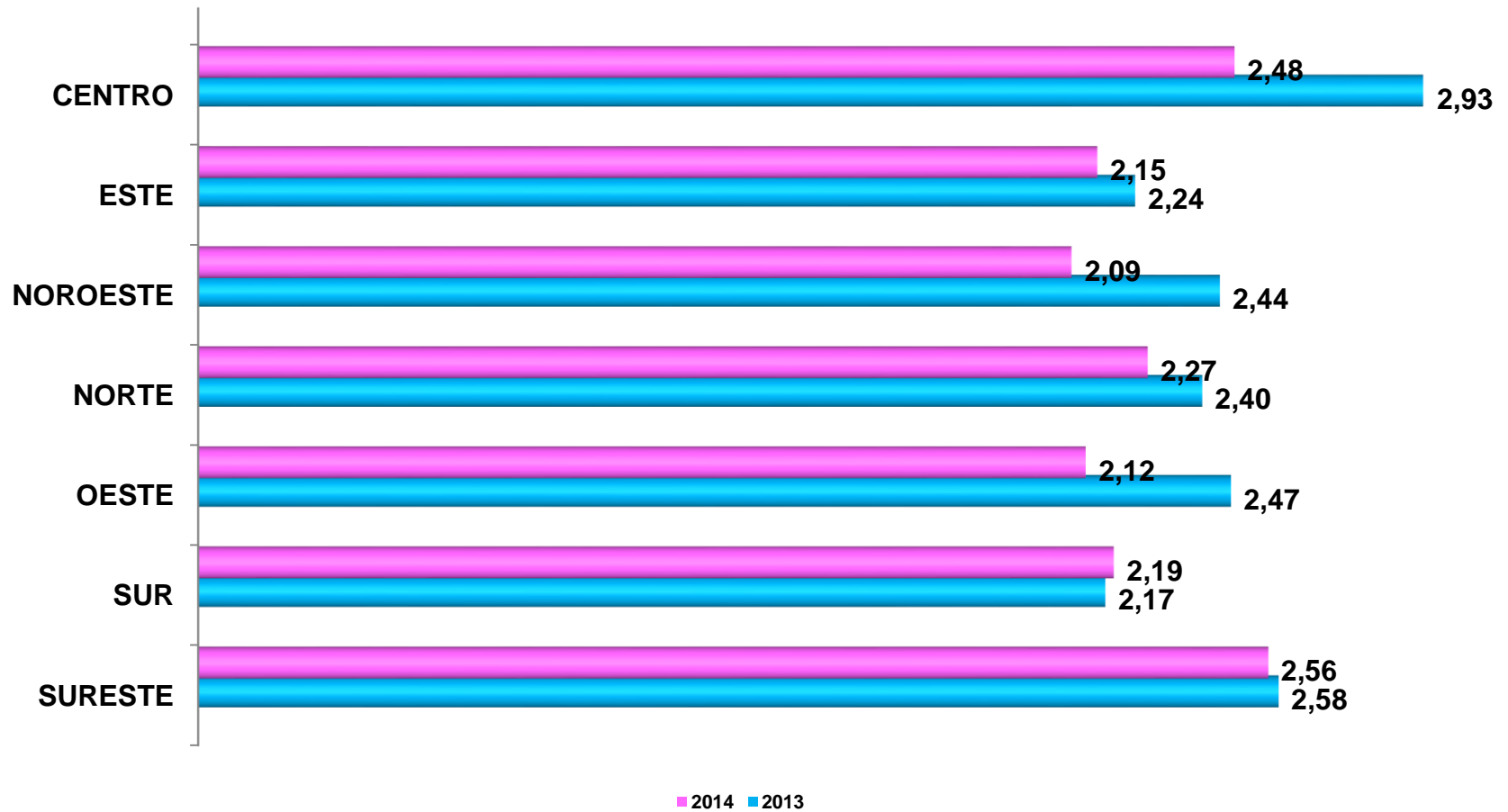
ACTIVIDAD



Reclamaciones / 10.000 actos en A. Primaria

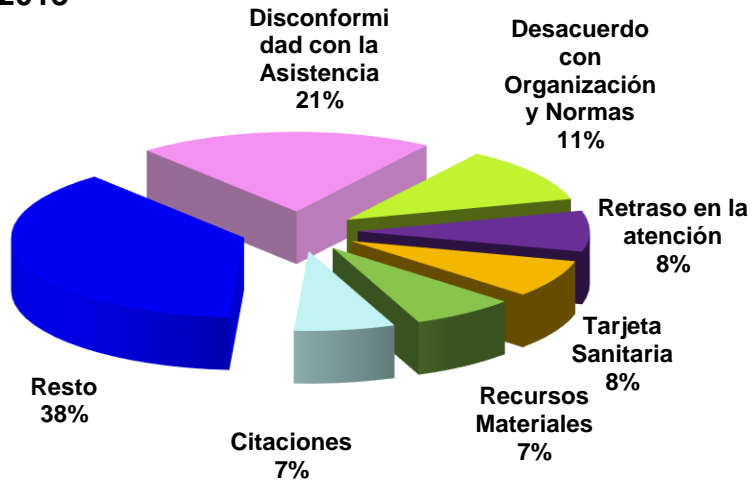


Reclamaciones / 10.000 actos 2013-2014

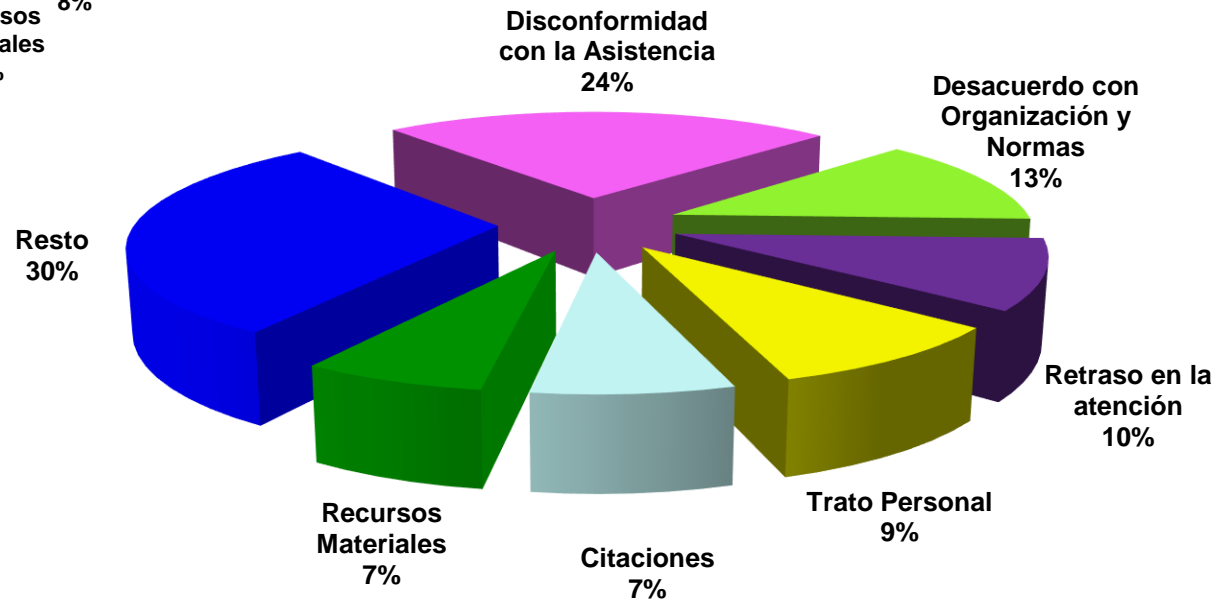


Atención Primaria: Motivos más frecuentes

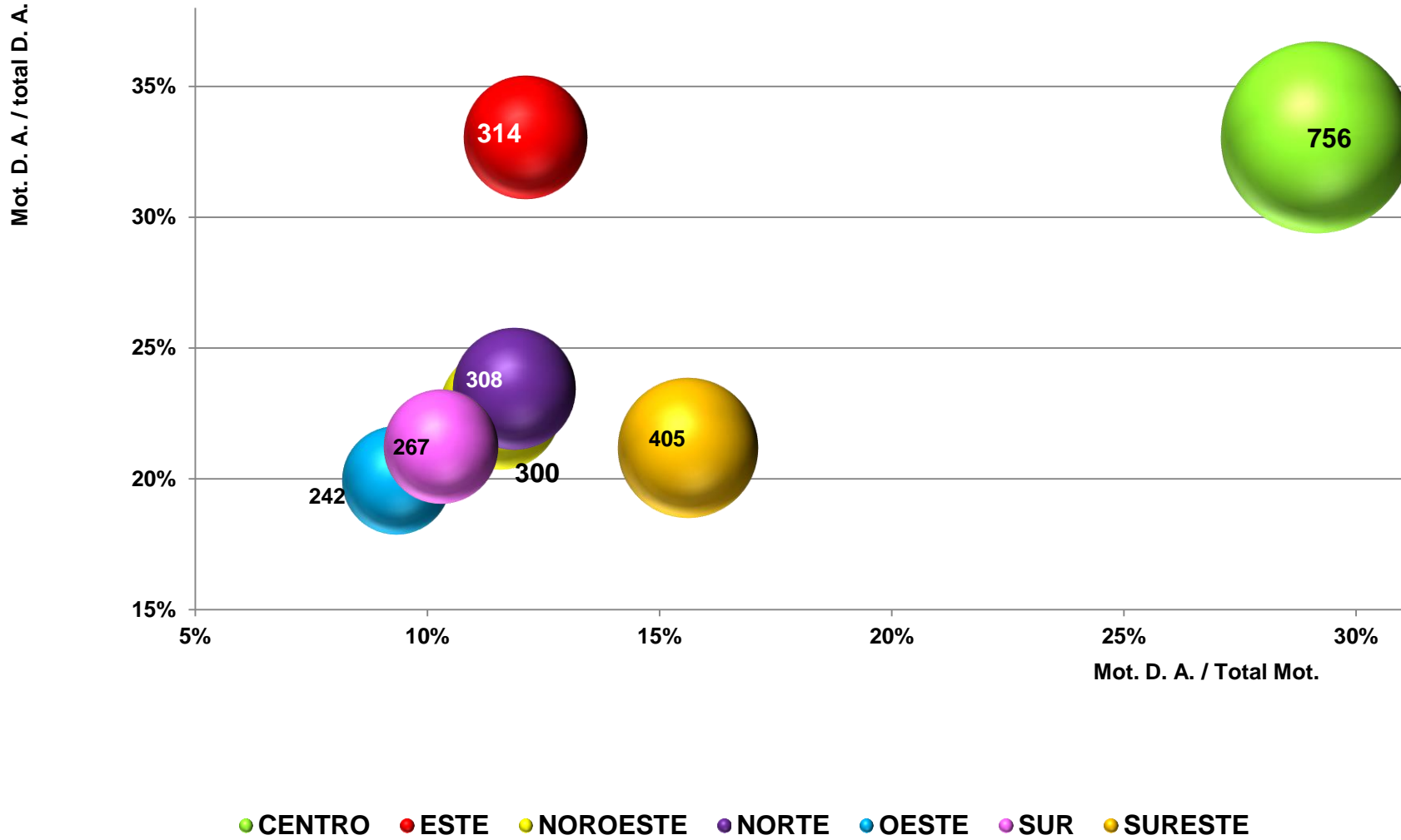
2013



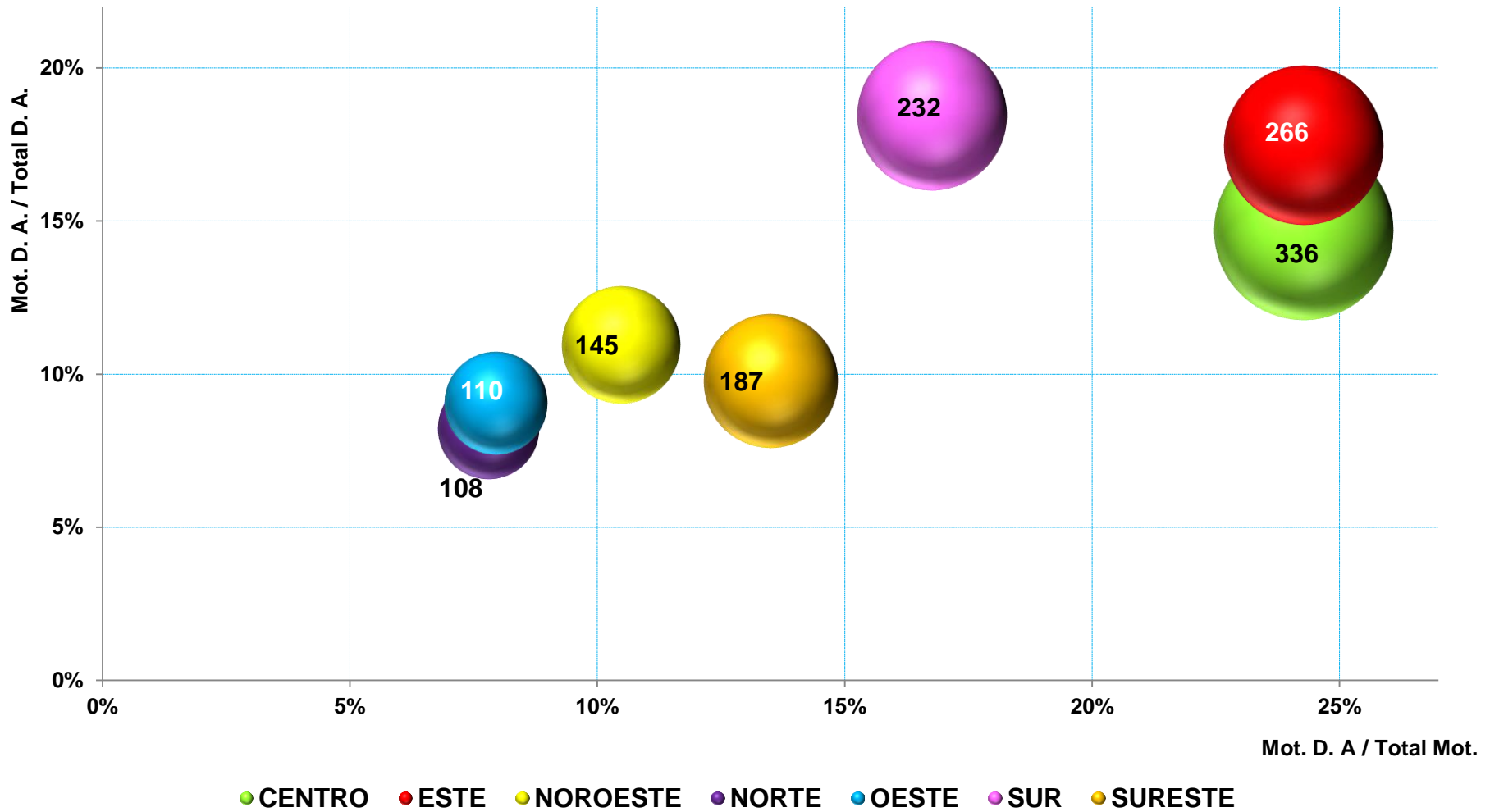
2014



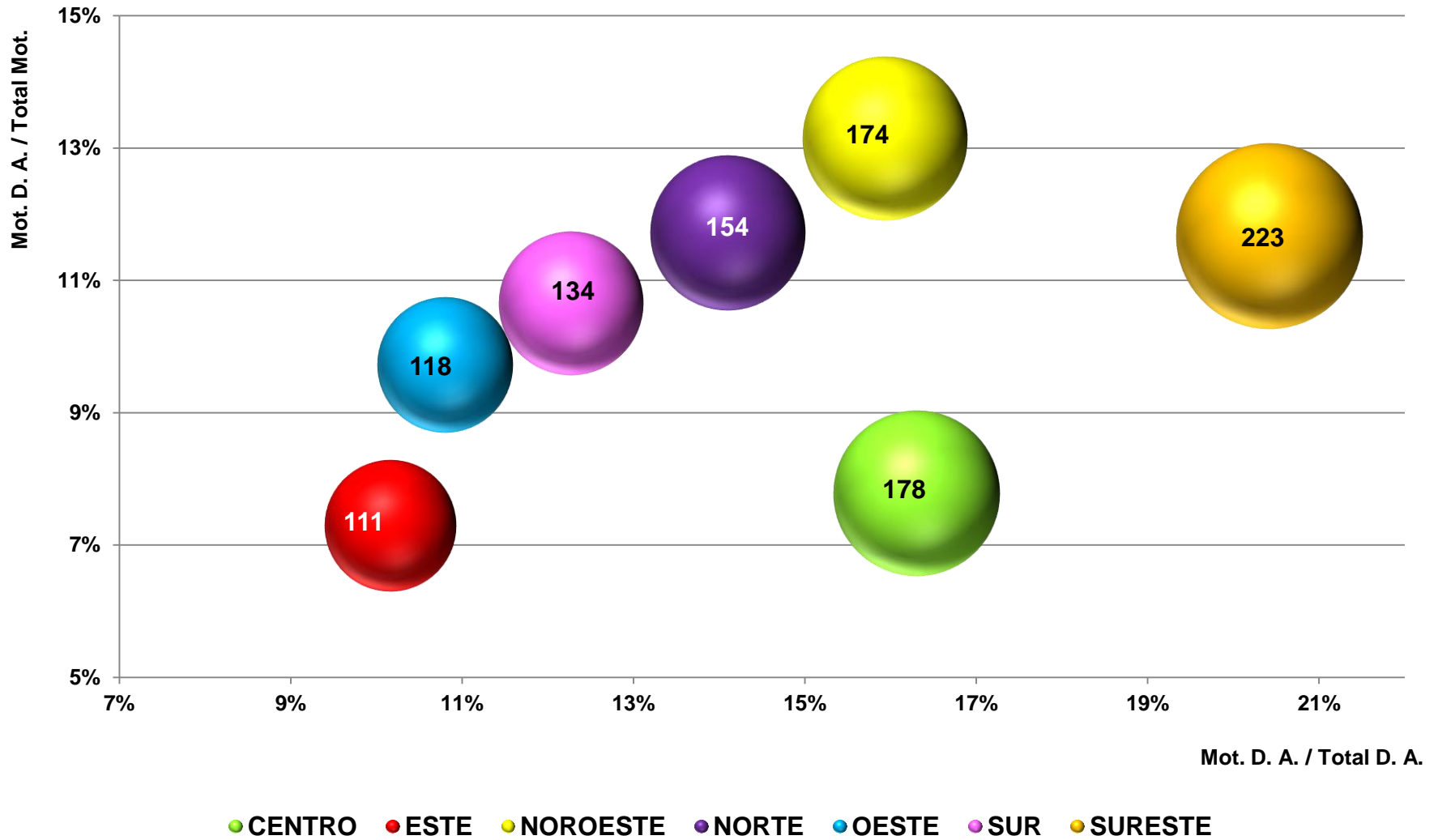
Motivo Disconformidad con la Asistencia



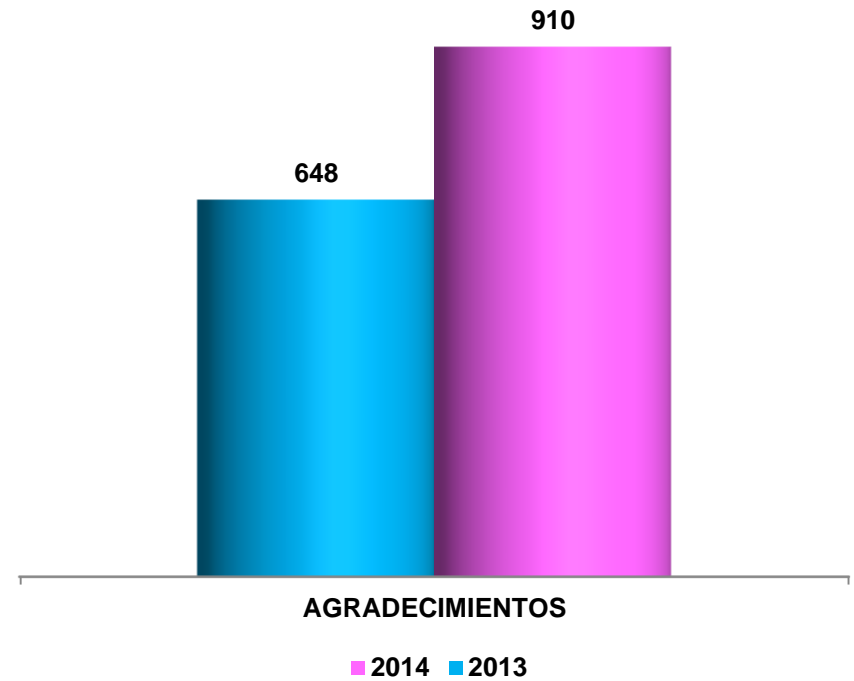
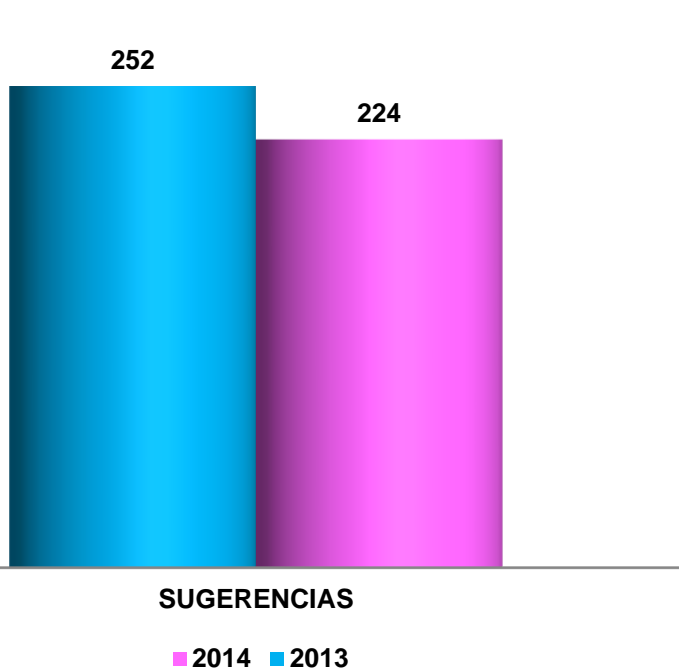
Motivo Organización y Normas



Retraso en la Atención

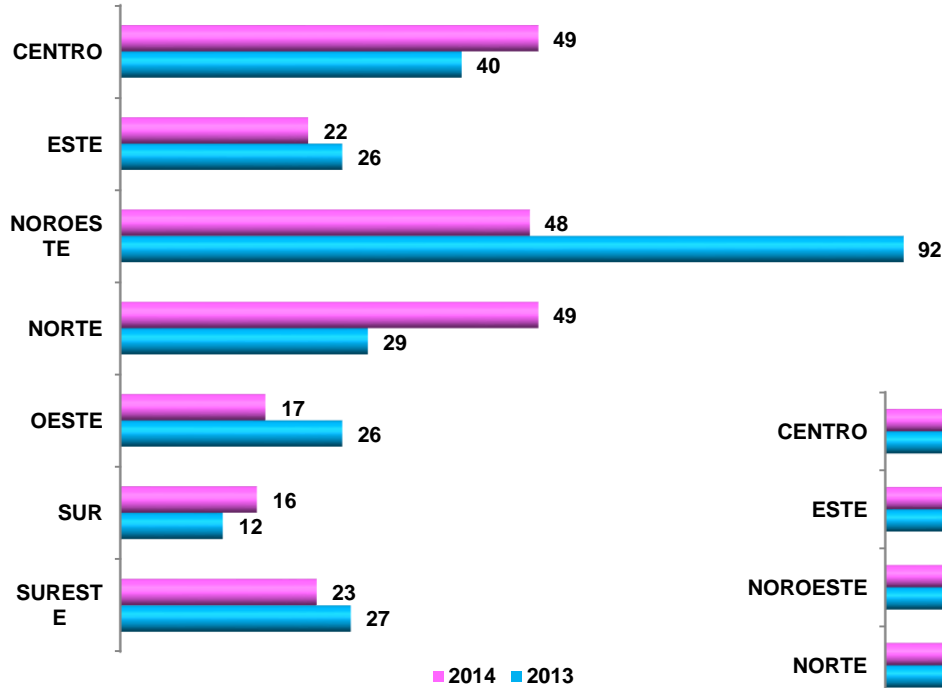


Atención Primaria: Sugerencias y Agradecimientos

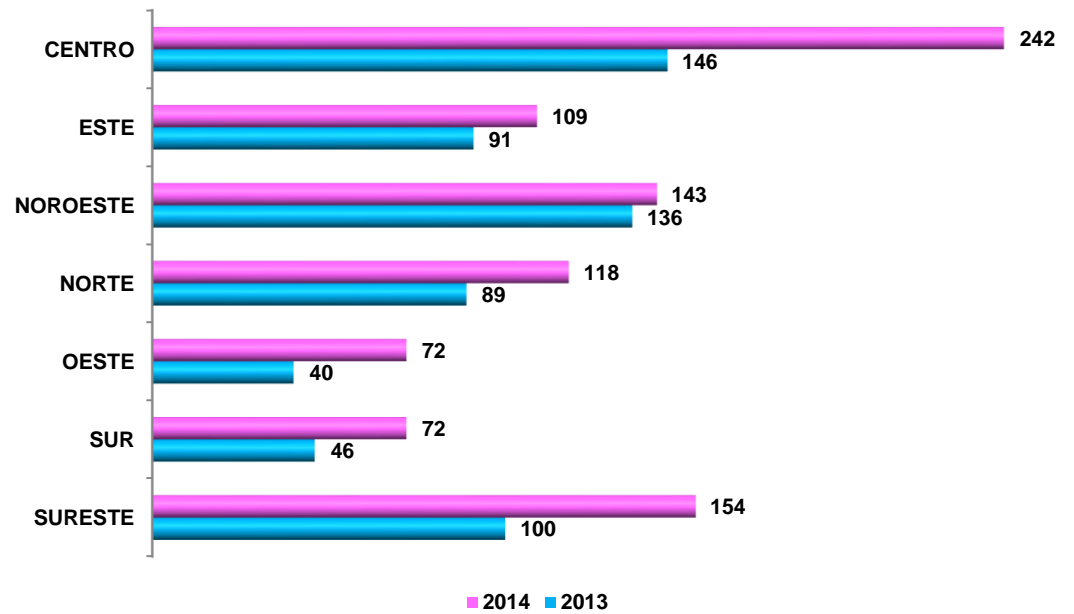


Atención Primaria: Sugerencias y Agradecimientos

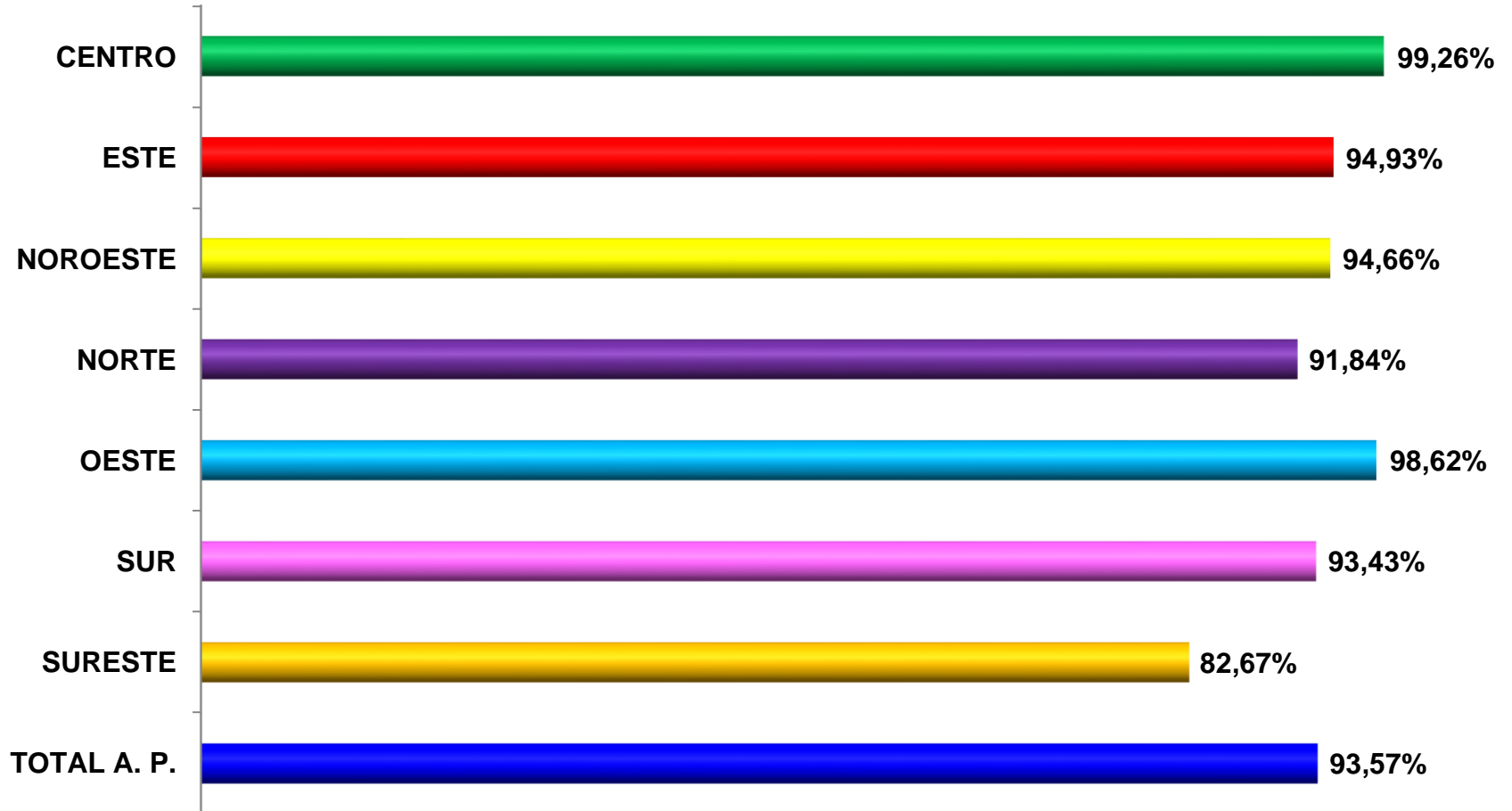
SUGERENCIAS 2013-2014



AGRADECIMIENTOS 2013-2014



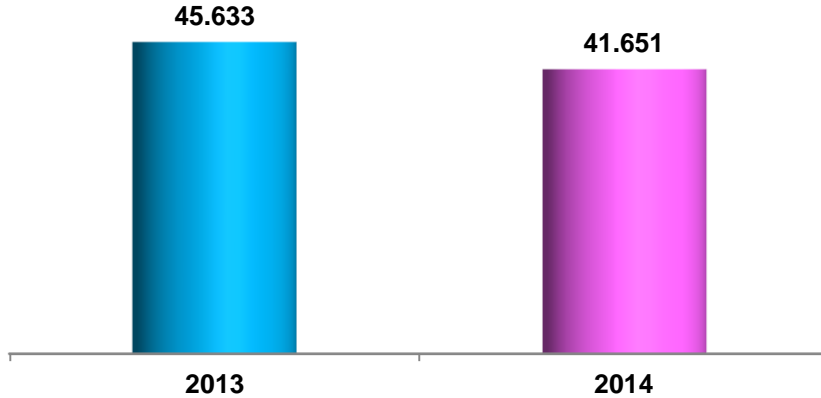
Reclamaciones cerradas en plazo



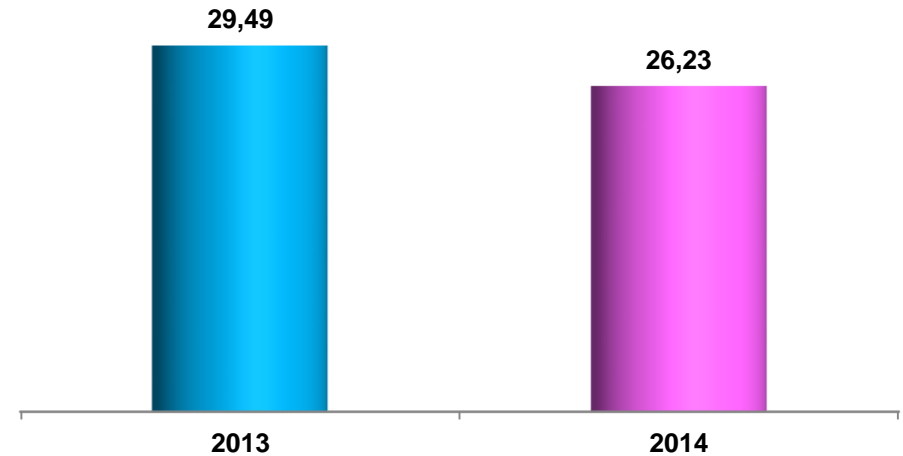
ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Atención Especializada: Reclamaciones vs Actividad

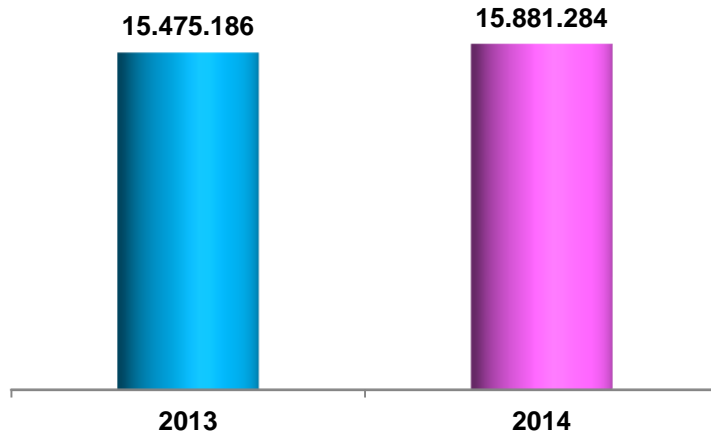
RECLAMACIONES



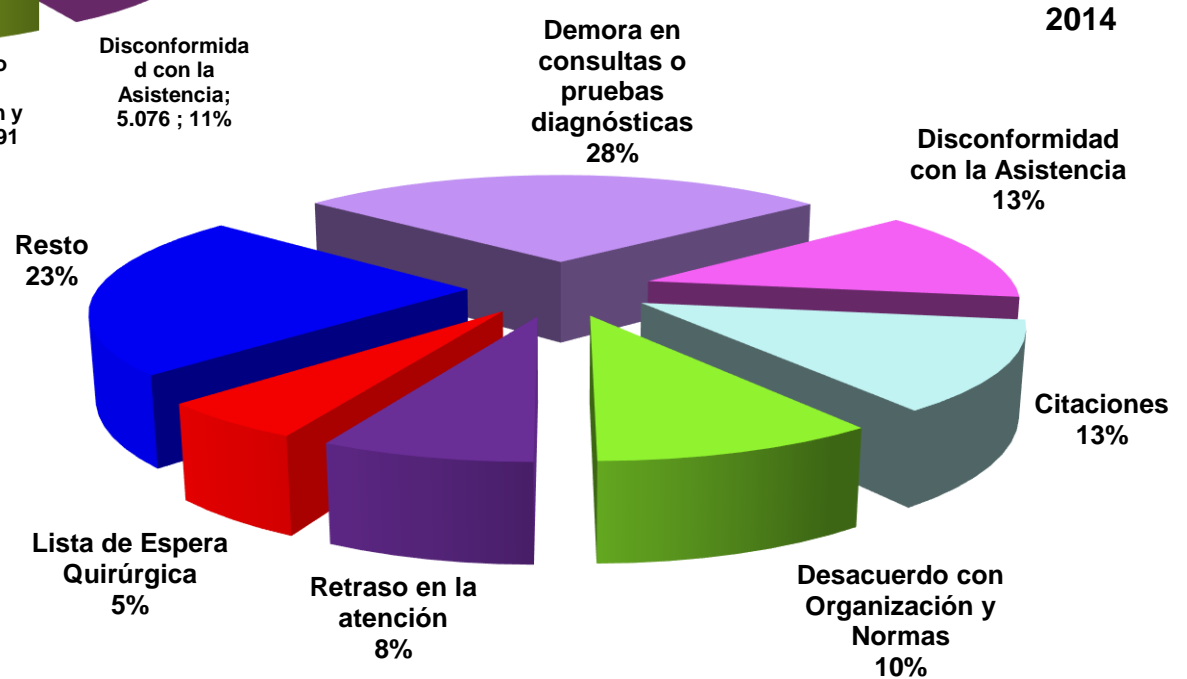
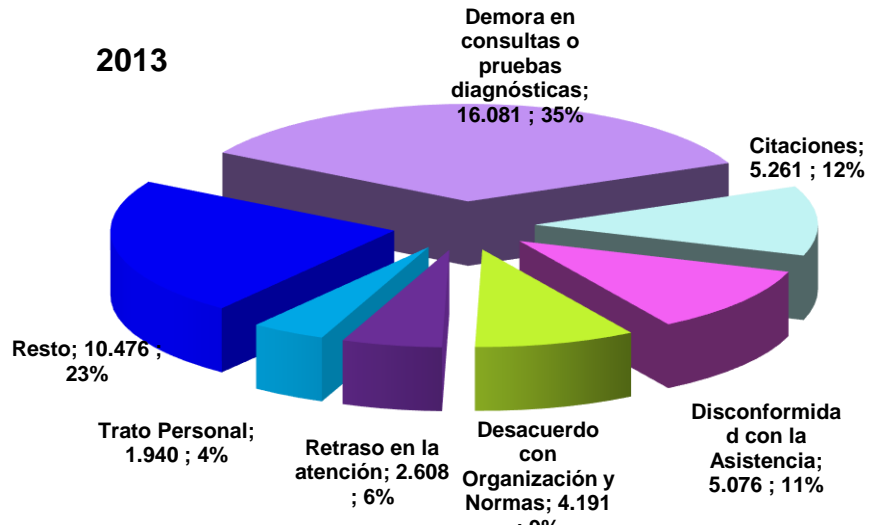
RECLAMACIONES / 10.000 ACTOS



ACTIVIDAD



Atención Especializada: Motivos más frecuentes



- **Grupo I**

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

- **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**

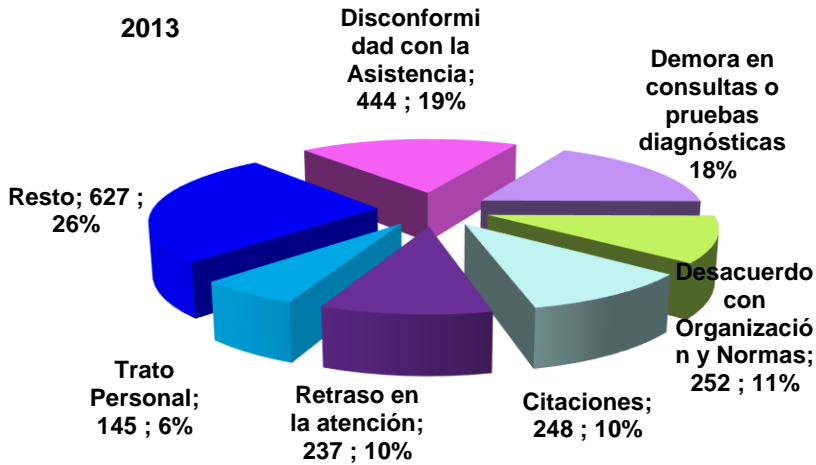
H. Gregorio Marañón
H. De la Princesa
H. Ramón y Cajal
H. La Paz
H. Puerta de Hierro
H. Clínico S. Carlos
H. Doce de Octubre
F. Jiménez Díaz

- **Otros Hospitales**

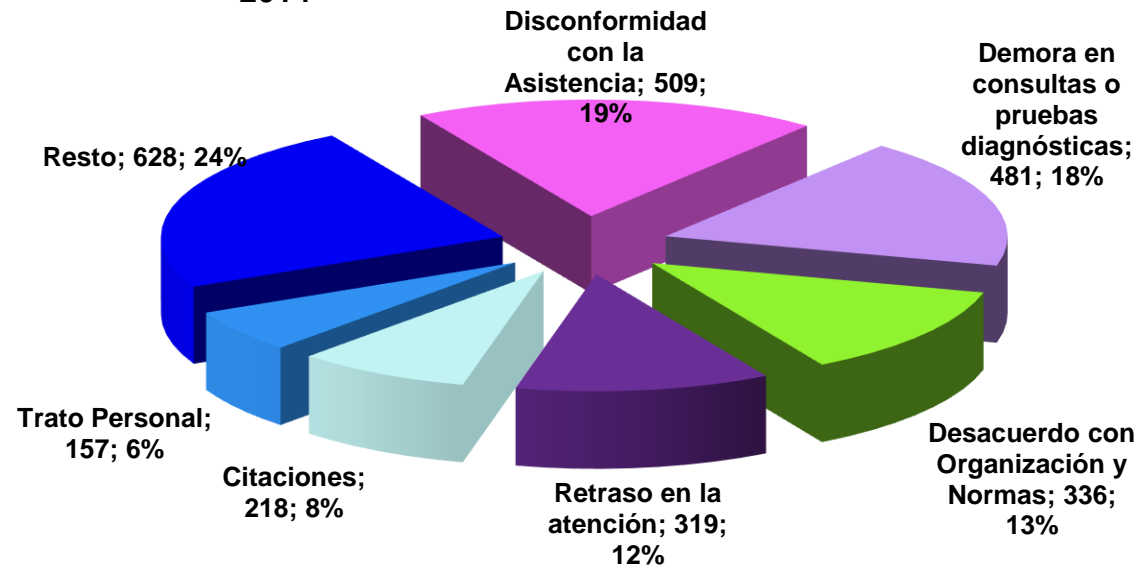
H. Fuenfría
H. De Guadarrama
H. Virgen de la Poveda
H. Dr. R. Lafora
H. José Germain

Grupo I: Motivos más frecuentes 2013-2014

2013

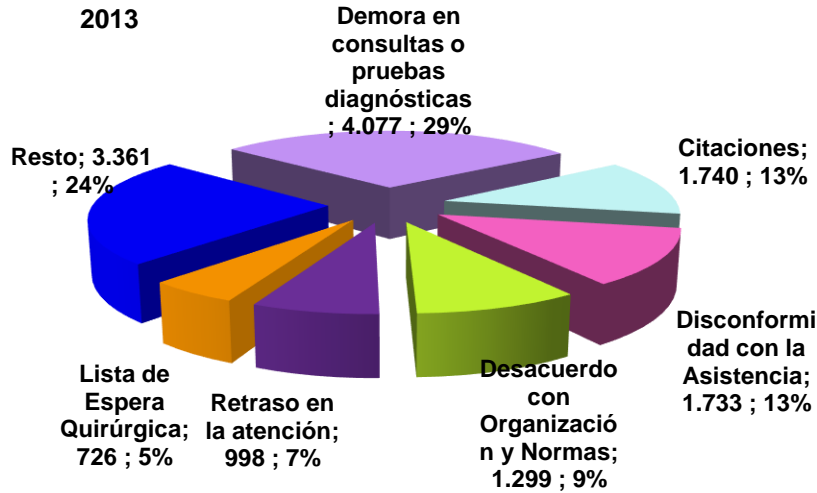


2014

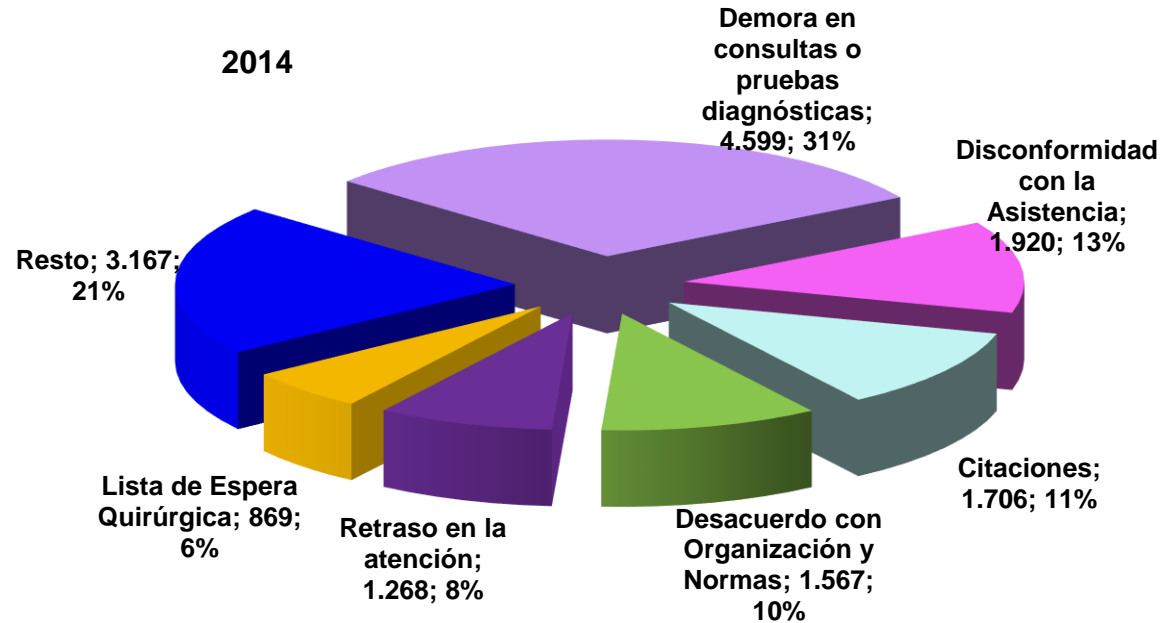


Grupo II: Motivos más frecuentes 2013-2014

2013

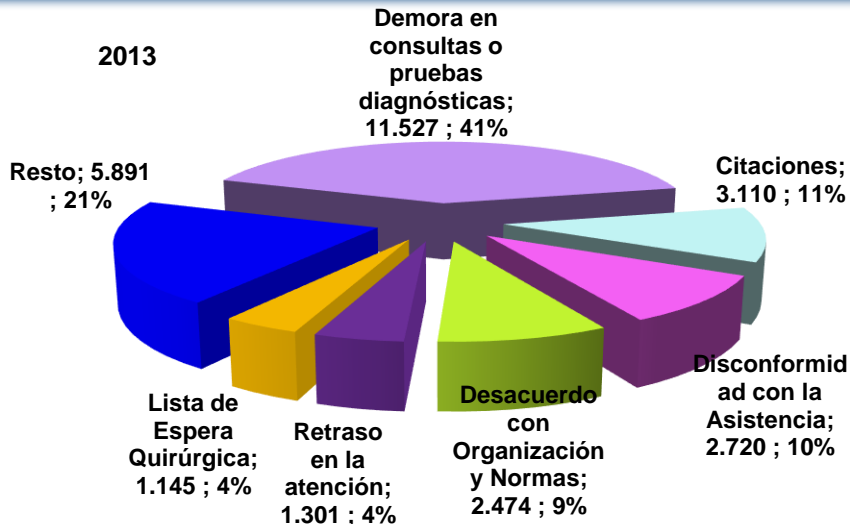


2014

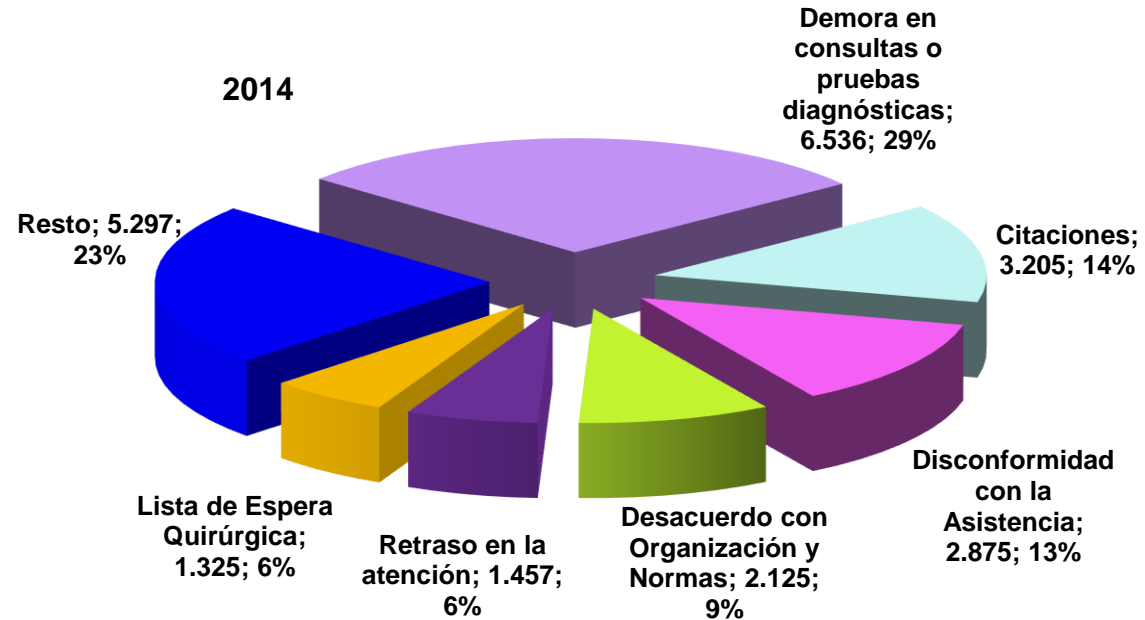


Grupo III: Motivos más frecuentes 2013-2014

2013

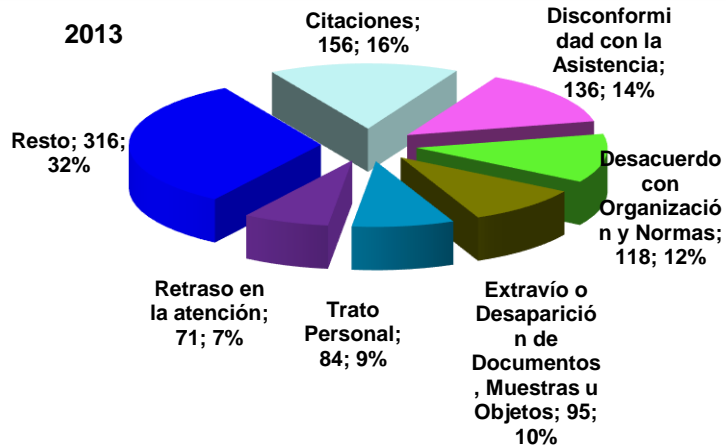


2014

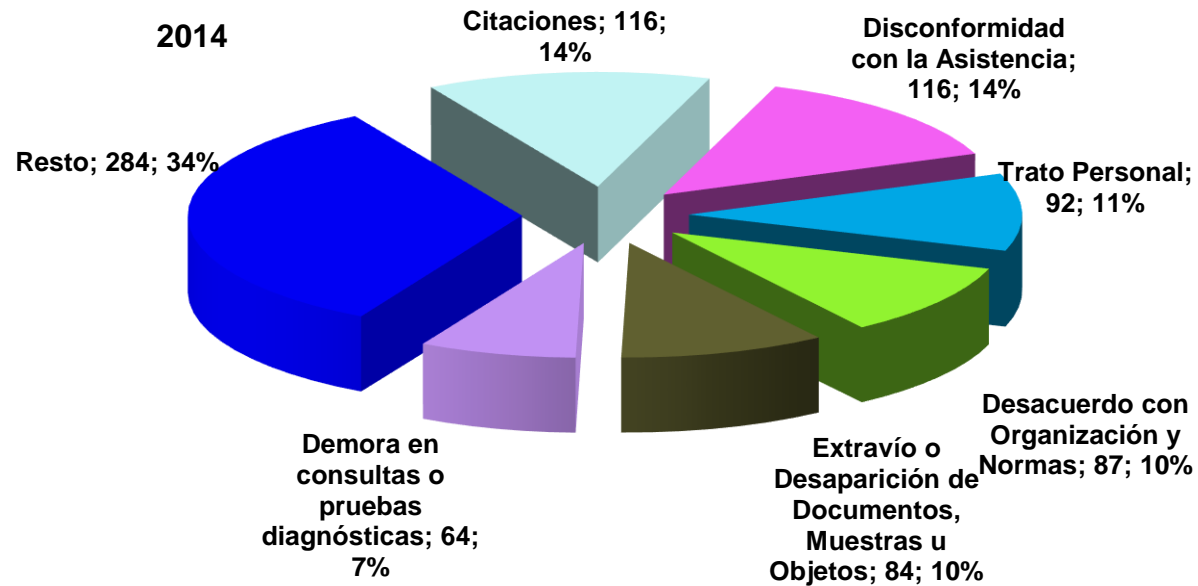


Grupo IV: Motivos más frecuentes 2013-2014

2013



2014

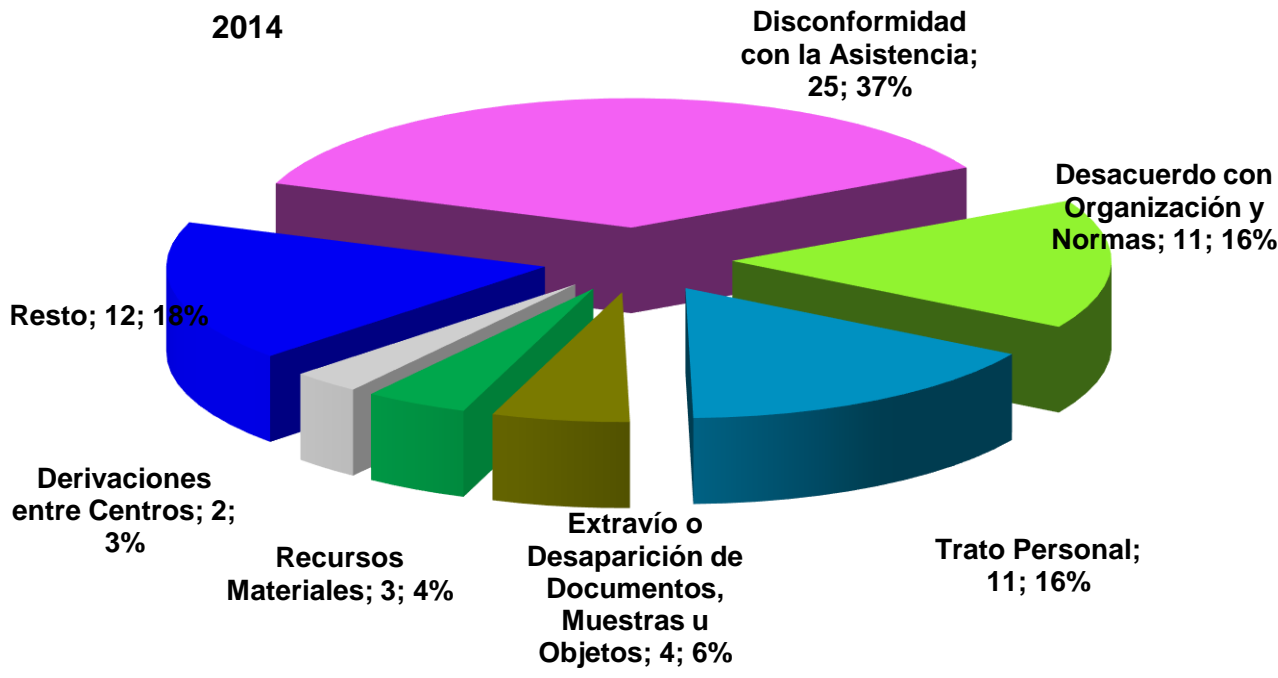


H. de Media Estancia: Motivos más frecuentes 2013-2014

2013



2014



H. Psiquiátricos: Motivos más frecuentes 2013-2014

2013

Desacuerdo con Organización y Normas; 42; 34%

Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos; 25; 21%

Disconformidad con la Asistencia; 14; 11%

Trato Personal; 11; 9%

Cocina; 11; 9%

Resto; 13; 11%

Recursos Materiales; 6; 5%

2014

Desacuerdo con Organización y Normas; 61; 44%

Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos; 27; 20%

Disconformidad con la Asistencia; 16; 12%

Trato Personal; 12; 9%

Citaciones; 6; 4%

Habitabilidad y Confort; 4; 3%

Resto; 11; 8%

CENTRO DE TRANSFUSIÓN

C. Transfusión: Evolución 2012 - 2013

2013

Desacuerdo con Organización y Normas; 87; 67%

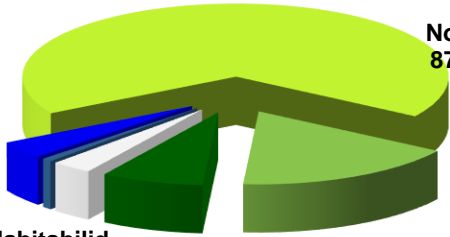
Recursos Materiales; 22; 17%

Recursos Humanos; 10; 8%

Habitabilidad y Confort; 4; 3%

Resto; 5; 4%

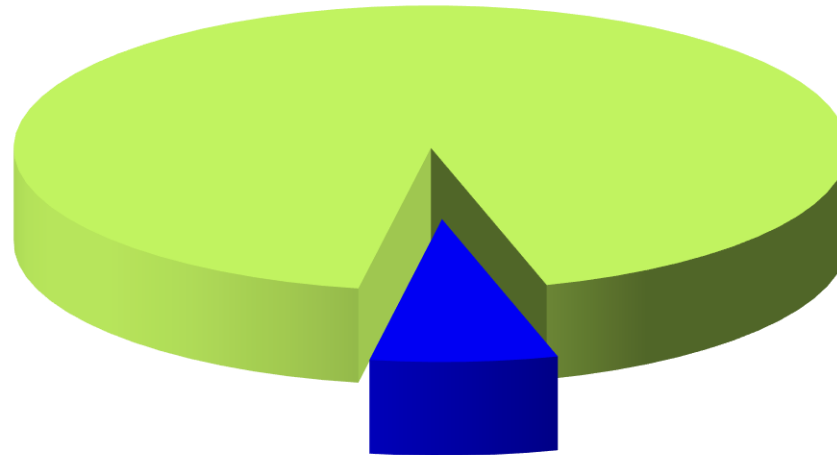
Limpieza; 1; 1%



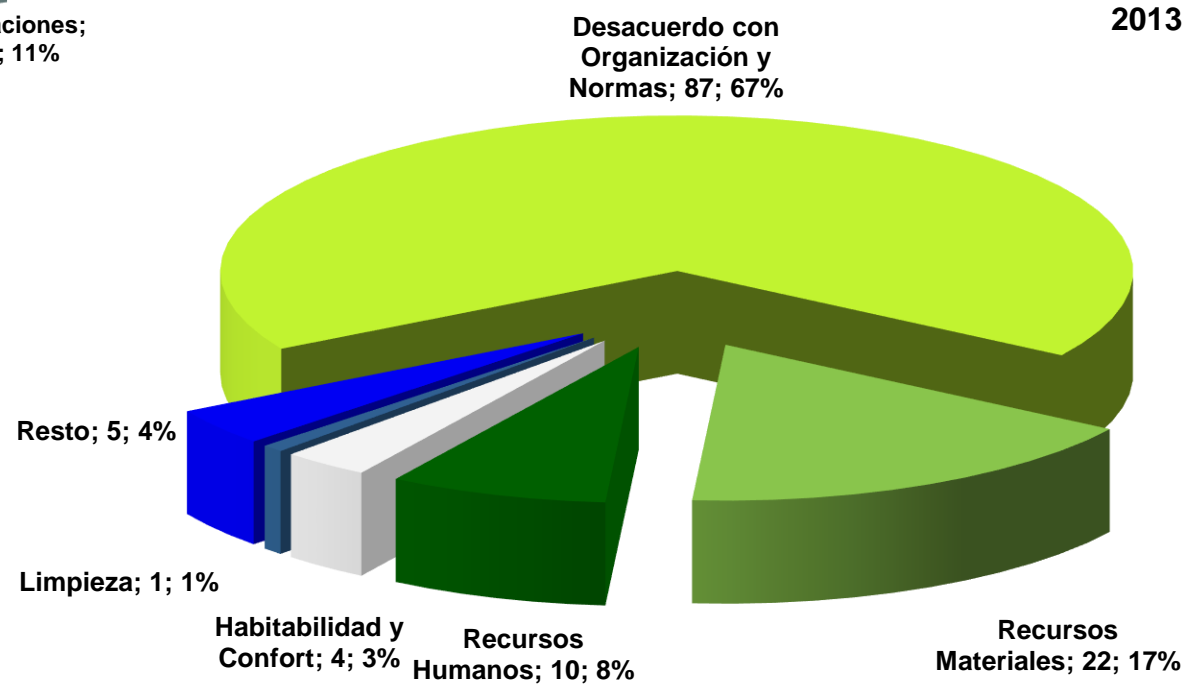
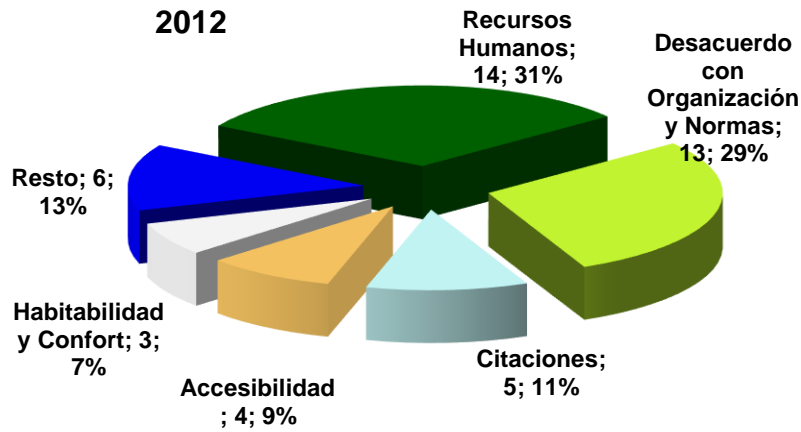
2014

Desacuerdo con Organización y Normas; 128; 93%

Resto; 10; 7%



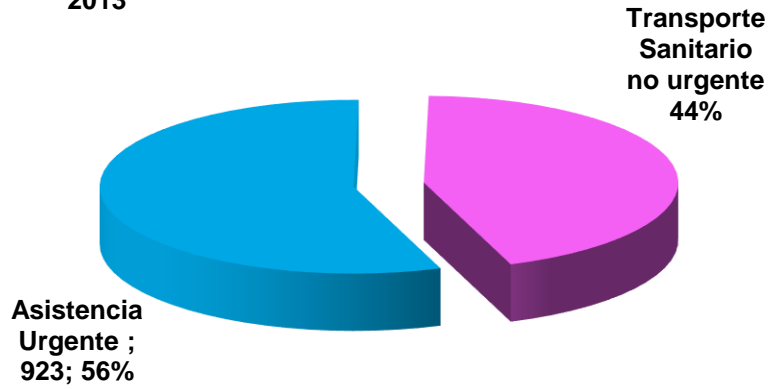
Centro de Transfusión: Motivos más frecuentes 2013-2014



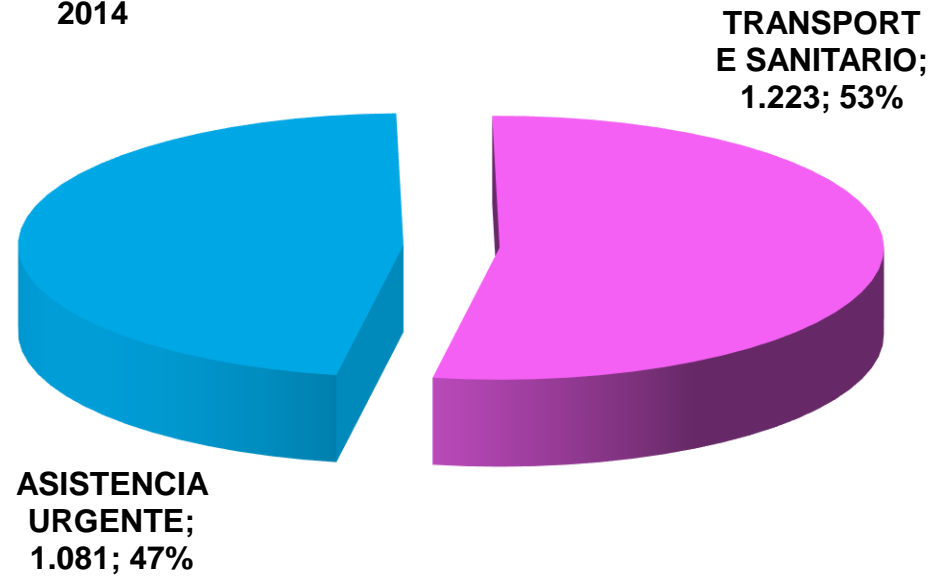
SUMMA - 112

SUMMA – 112: Tipos de asistencia 2013-2014

2013

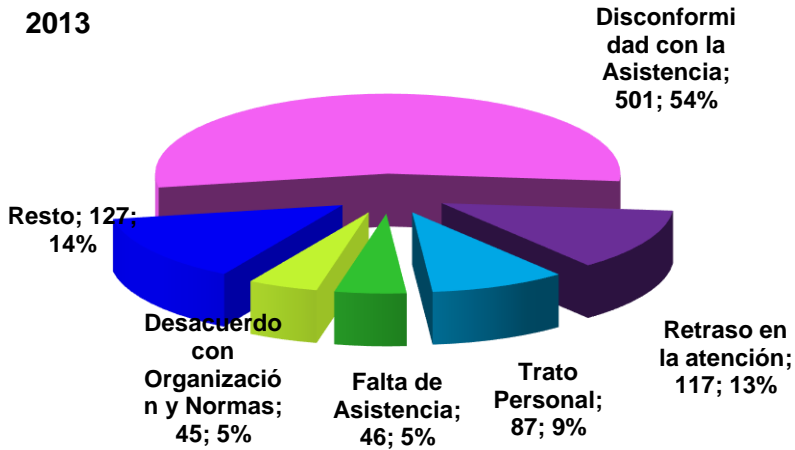


2014



SUMMA – 112: Motivos en asistencia urgente 2013-2014

2013



2014

