



**Junta de  
Castilla y León**  
Consejería de Sanidad

# Reclamaciones de los usuarios en el ámbito sanitario

Castilla y León 2013

Plan Estadístico de Castilla y León 2014-2017

*(Decreto 79/2013, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Estadístico de  
Castilla y León 2014-2017)*

Operación estadística nº 11023

# Índice

	<i>Página</i>
<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>1.- Reclamaciones de los usuarios.....</b>	<b>5</b>
1.1.- Número de reclamaciones por Área Sanitaria.....	5
1.2.- Evolución del número de reclamaciones.....	7
1.3.- Motivos de reclamación más frecuentes.....	8
1.4.- Servicios asistenciales con más reclamaciones .....	10
<b>2.- Sugerencias de los usuarios .....</b>	<b>11</b>
2.1.- Evolución del número de sugerencias .....	11
2.2.- Motivos de sugerencia más frecuentes .....	12
<b>3.- Resolución y actuaciones de mejora .....</b>	<b>13</b>
3.1.- Contestación de reclamaciones y sugerencias .....	13
3.2.- Actuaciones de mejora .....	14
<b>4.- Anexos .....</b>	<b>15</b>
4.1.- Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario .....	15
4.2.- Índice de Tablas .....	16
4.3.- Índice de Gráficos .....	16

## Presentación

Para la Consejería de Sanidad de Castilla y León las reclamaciones y sugerencias de los usuarios son una herramienta clave para identificar aquellos aspectos de la organización sanitaria que los ciudadanos consideran como susceptibles de mejorar. Por ello, integra las opiniones de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones para alcanzar la excelencia en la atención sanitaria.

Con el fin de ofrecer dicha información a la organización, dada su utilidad para la identificación de puntos de mejora y de las posibles acciones a poner en marcha para aumentar la calidad del Sistema de Salud de Castilla y León, la Consejería de Sanidad incluye la información sobre las *Reclamaciones de los usuarios en el ámbito sanitario* como operación en el Plan Estadístico de Castilla y León 2014-2017 (aprobado mediante *Decreto 79/2013, de 26 de diciembre*).

Esta Comunidad Autónoma reconoce el derecho a presentar *reclamaciones y sugerencias* en el ámbito sanitario mediante la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, y ha desarrollado el procedimiento para ejercer este derecho en una normativa específica:

- Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.
- Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por el que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.

Según establece esta normativa, se considera *reclamación* a la manifestación que realiza el usuario sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos sanitarios, tanto públicos como privados.

Se entiende por *sugerencia* toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios o establecimientos, del cuidado y atención a los usuarios y, en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos.

Las reclamaciones y sugerencias se pueden presentar a través de múltiples vías: en las dependencias de los centros sanitarios, por fax, correo electrónico, por Internet a través del Portal de Salud de Castilla y León ([www.saludcastillayleon.es](http://www.saludcastillayleon.es)) y en cualquiera de los lugares y formas previstas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Una reclamación o sugerencia debe ser contestada en un plazo máximo de 30 días a contar desde el día siguiente al que se recibe la reclamación en el centro que es objeto de la queja o sugerencia. Los órganos competentes para contestar estas reclamaciones y sugerencias son:

- El **Gerente de Atención Primaria**, si el motivo de la reclamación o sugerencia se refiere a los centros de salud y consultorios locales.
- El **Gerente de Atención Especializada**, si el motivo de la reclamación o sugerencia se produce en los Centros de Especialidades o en un Hospital público.
- El **Gerente de Salud de Área**, si la causa de la reclamación o sugerencia se refiere a actividades concertadas con centros, servicios o establecimientos de carácter privado, a dificultades para la continuidad asistencial o si afecta a ambos niveles asistenciales, primaria y especializada.
- El **Director General de Asistencia Sanitaria**, si la reclamación o sugerencia se produce por actuación del Centro de Hemoterapia y Hemodonación, el Centro Regional de Medicina Deportiva, así como en aquellos programas especiales encomendados a la Dirección General de Asistencia Sanitaria (por ejemplo, la coordinación de trasplantes o las unidades mamográficas móviles).
- El **Gerente de Emergencias Sanitarias**, en el caso de reclamaciones o sugerencias referidas al ámbito competencial de la Gerencia de Emergencias Sanitarias (el servicio de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, pero exclusivamente en el caso de llamadas por emergencias sanitarias, y también en los casos de reclamaciones que se refieran al transporte sanitario urgente).
- El **máximo órgano unipersonal** responsable de la gestión del centro si éste depende de las corporaciones locales.
- El **director o responsable de cada centro** si la reclamación se produce en centros, servicios o establecimientos sanitarios privados.

Contra la resolución de las reclamaciones o sugerencias no se admite recurso, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias superiores. Así, si un usuario no recibe la contestación en el plazo de 30 días o no está conforme con la contestación recibida, podrá reproducir su reclamación ante:

- La **Gerencia de Salud de Área**, en el caso de que las reclamaciones y sugerencias se refieran al ámbito de Atención Primaria y Especializada.
- El **Director Gerente Regional de Salud**, en cualquiera de los demás supuestos.
- Ante el **Jefe del Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social** de la provincia correspondiente, si la reclamación o sugerencia se refiere a un centro o servicio sanitario de carácter privado.

Una vez que la reclamación o sugerencia está contestada y remitida al ciudadano termina su tramitación, pero ello no implica que hayan concluido las actuaciones de los centros sanitarios, éstos deben realizar un análisis posterior cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones y sugerencias recibidas que permitirá, a la vista de los resultados, priorizar estrategias de mejora, haciendo posible la conexión entre los procedimientos de tramitación de las reclamaciones y sugerencias y los procesos de mejora de la calidad que deben poner en marcha los centros.

## 1.- Reclamaciones de los usuarios

Con el fin de agilizar la tramitación de las reclamaciones y sugerencias y facilitar su análisis, la Consejería de Sanidad implantó en el año 2005 un registro informático centralizado para toda la Comunidad, que permite tener un “Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León” (RESU).

El análisis de la información registrada en el “Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León” permite conocer, entre otros, los siguientes resultados:

### 1.1.- Número de reclamaciones por Área Sanitaria

Los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León han presentado un total de 13.717 reclamaciones durante el año 2013, lo que supone un aumento del 6,7% con respecto al año anterior, aunque sigue siendo inferior al número medio de reclamaciones presentadas desde el año 2005.

En relación al número de usuarios de tarjeta sanitaria<sup>1</sup> (2.419.296), se han producido 56,7 reclamaciones por cada 10.000 usuarios, un 7,1% más que en el año 2012.

Respecto a la actividad asistencial desarrollada por los centros y servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León (45.083.299 actos asistenciales), se presentaron 30,4 reclamaciones por cada 100.000 actos asistenciales, un 6,0% más que el año anterior.

**Tabla 1.** Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León por Área Sanitaria. Años 2012 y 2013

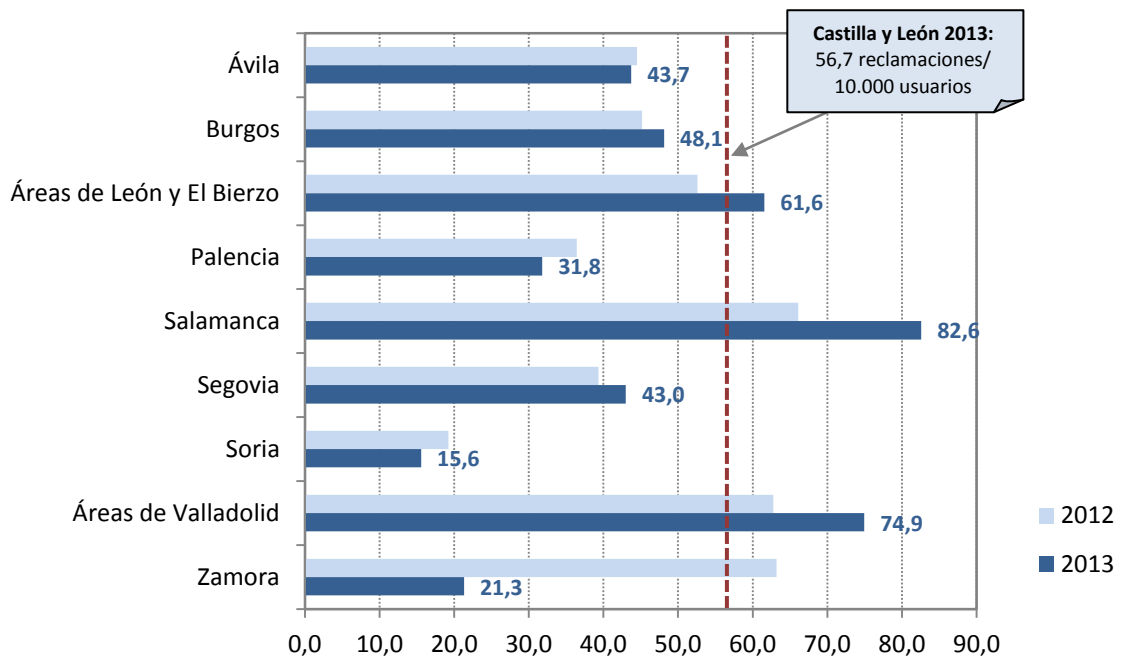
Área Sanitaria	Nº de reclamaciones			Nº de reclamaciones (x 10.000 usuarios)			Nº de reclamaciones (x 100.000 actos asistenciales)		
	2012	2013	% Variación 2012/2013	2012	2013	% Variación 2012/2013	2012	2013	% Variación 2012/2013
Ávila	710	696	-2,0%	44,5	43,7	-1,8%	20,5	20,4	-0,4%
Burgos	1.625	1.732	6,6%	45,2	48,1	6,6%	26,4	27,6	4,7%
Áreas de León y El Bierzo	2.464	2.857	15,9%	52,6	61,6	17,0%	27,2	32,4	19,1%
Palencia	590	512	-13,2%	36,4	31,8	-12,7%	18,5	15,9	-13,9%
Salamanca	2.234	2.781	24,5%	66,1	82,6	24,9%	34,9	43,5	24,5%
Segovia	583	638	9,4%	39,3	43,0	9,4%	23,8	25,0	5,4%
Soria	174	140	-19,5%	19,2	15,6	-19,1%	9,4	7,5	-19,7%
Áreas de Valladolid	3.286	3.925	19,4%	62,7	74,9	19,4%	38,0	44,3	16,6%
Zamora	1.126	376	-66,6%	63,2	21,3	-66,3%	35,2	11,2	-68,1%
Otros centros	68	60	-11,8%	0,3	0,2	-11,4%	19,8	18,0	-8,8%
<b>Castilla y León</b>	<b>12.860</b>	<b>13.717</b>	<b>6,7%</b>	<b>53,0</b>	<b>56,7</b>	<b>7,1%</b>	<b>28,7</b>	<b>30,4</b>	<b>6,0%</b>

Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En relación a las Áreas Sanitarias en las que se organiza el Sistema Público de Salud se observa que, en 2013, el Área de Salamanca, las Áreas de Valladolid y de León son las que tienen mayor número de reclamaciones por cada 10.000 usuarios, con 82,6, 74,9 y 61,6 respectivamente. Por otro lado, Soria y Zamora son las áreas con menor número de reclamaciones por 10.000 usuarios, 15,6 y 21,3 respectivamente.

<sup>1</sup> Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) a 1 de enero de 2014.

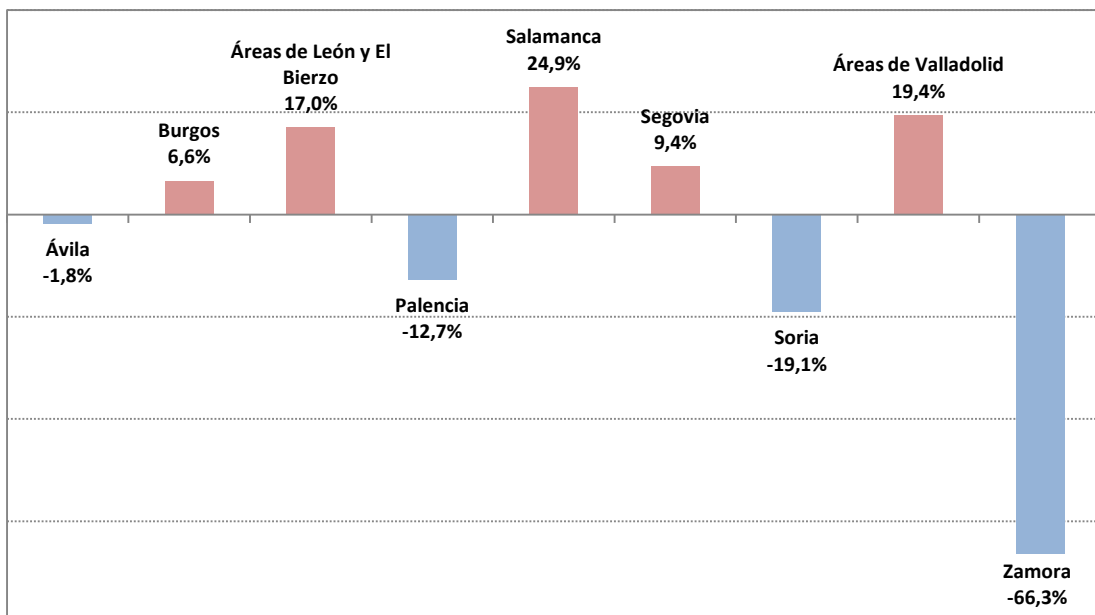
**Gráfico 1.** Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de Salud. Años 2012 y 2013



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En relación al año anterior, han disminuido de forma importante las reclamaciones recibidas en Zamora (un 66,3%), y en menor medida en Soria, Palencia y Ávila. Por el contrario, han aumentado las reclamaciones en las áreas de Salamanca (24,9%), Valladolid (19,4%), Áreas de León (17,0%) y en menor medida en Segovia y Burgos.

**Gráfico 2.** Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2012 y 2013

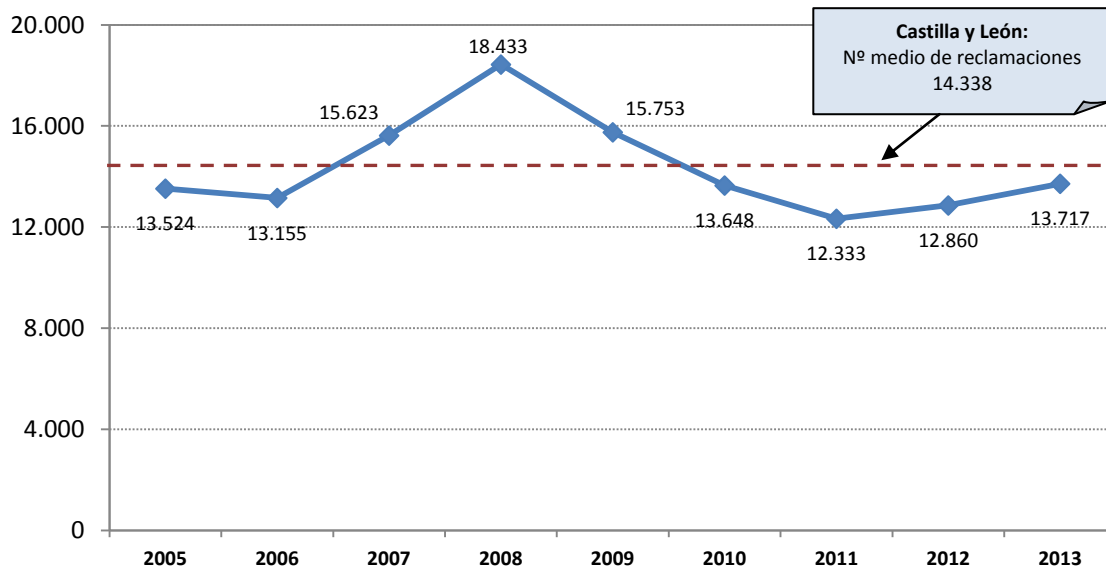


Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## 1.2.- Evolución del número de reclamaciones

Analizando la evolución de los últimos años, el número de reclamaciones recibidas ha aumentado progresivamente desde el año 2006 hasta el año 2008, disminuyendo progresivamente hasta el año 2011. A partir de entonces se observa un incremento moderado en el número de reclamaciones recibidas cada año.

**Gráfico 3.** Evolución anual del número de reclamaciones. Años 2005-2013



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

La distribución de las reclamaciones recibidas en función de los distintos niveles asistenciales en los que se organizan los servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León, es la siguiente:

- **Atención Primaria:** 3.088 reclamaciones, el 22,5% del total de las reclamaciones presentadas en el Sistema de Salud, lo que representa una tasa de 12,8 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Atención Especializada:** 10.312 reclamaciones, que supone el 75,2% del total de reclamaciones recibidas, con una tasa de 42,6 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencias de Salud de Área:** 257 reclamaciones, representa el 1,9% del total de reclamaciones y una tasa de 1,1 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencia de Emergencias Sanitarias:** 31 reclamaciones (el 0,2% del total), lo que equivale a 0,1 reclamaciones por 10.000 usuarios.
- **Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud:** Se recibieron 27 reclamaciones en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León, 1 en el Centro Regional de Medicina Deportiva y 1 reclamación ante el Director Gerente Regional de Salud.

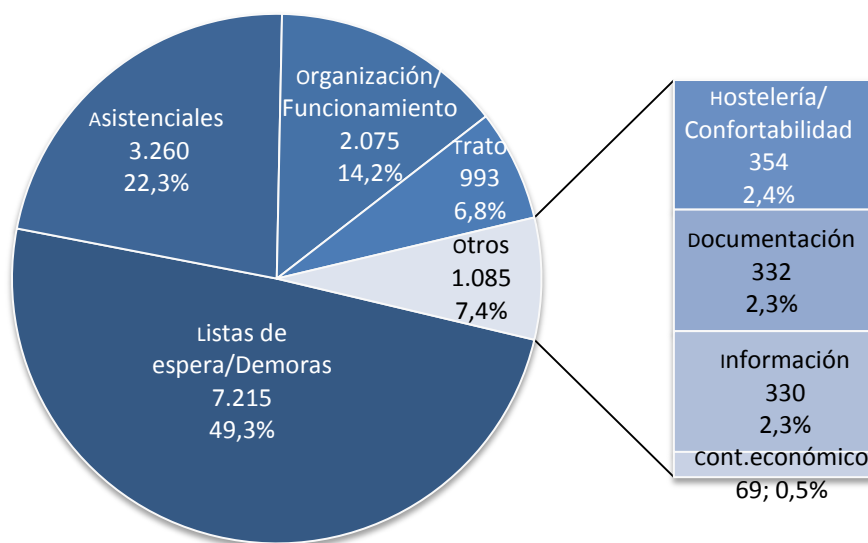
Respecto al año 2012, ha disminuido el número de reclamaciones recibidas en Atención Primaria, un 21,1%, en las Gerencias de Salud de Área, un 15,5% y en otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud, un 26,3%. Por el contrario, han aumentado las quejas presentadas en Atención Especializada, el 20,2%, y en la Gerencia de Emergencias Sanitarias, un 3,3%.

### 1.3.- Motivos de reclamación más frecuentes

Los usuarios pueden manifestar en sus reclamaciones y sugerencias varios motivos de insatisfacción o de queja. Así, en el año 2013, de las 13.717 reclamaciones recibidas, 827 (el 6,0%), recogen varios motivos de queja. El número medio de motivos por reclamación es 1,1.

Estos motivos se clasifican según la taxonomía recogida en la *Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por el que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas*. Dicha clasificación recoge distintos niveles, desde motivos generales a motivos más específicos.

**Gráfico 4.** Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2013



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En el año 2013, los **motivos generales** de reclamación más frecuentes se refieren a las *listas de espera y demoras en la asistencia* (49,3%), a *motivos asistenciales* (22,3%) a la *organización y funcionamiento de los centros* (14,2%) y al *trato recibido* (6,8%), tal y como ocurría en años anteriores. Con menor frecuencia se han presentado reclamaciones relacionadas con las condiciones de *hostelería y confortabilidad* de los centros sanitarios (2,4%), con la *documentación clínica* (2,3%), la *información* (2,3%) o de *contenido económico* (0,5%).

En relación al año 2012 ha aumentado el número de reclamaciones recibidas *por las listas de espera y demoras en la asistencia* (35,4%), las relacionadas con *la información dada a los usuarios* (29,4%), y por las condiciones de *hostelería y confortabilidad* de los centros sanitarios (9,6%). En cambio, han disminuido las quejas de *contenido económico* (-26,6%), las relacionadas con motivos *asistenciales* (-20,0%), con la *documentación clínica* (-17,8%), con la *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (-15,0%) y las relacionadas con el *trato recibido* (-12,4%).

Al igual que en años anteriores el **motivo específico** que figura con más frecuencia en las reclamaciones se refiere a la *lista de espera para consultas o pruebas diagnósticas*, recogido en 4.685 reclamaciones, (supone el 32,0% del total). Otros motivos específicos frecuentes se refieren a la *insatisfacción con la asistencia recibida* y a la *lista de espera para intervención quirúrgica*, presentes en 1.843 y 1.417 reclamaciones (el 12,6% y 9,7% respectivamente).



**Tabla 2.** Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2012 y 2013

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2013	% motivos	% variación 2012/2013
Listas de espera/Demoras	Lista de espera consulta/pruebas	4.685	32,0%	41,7%
	Lista de espera intervención quirúrgica	1.417	9,7%	59,0%
	Demora atención en urgencias	317	2,2%	26,3%
	Incumplimiento horario cita programada	278	1,9%	7,3%
	Demora en la asistencia	178	1,2%	-1,1%
	Otras Demoras en la asistencia	141	1,0%	-9,0%
	Demora en la obtención de resultados	129	0,9%	-30,3%
	<b>Total reclamaciones por listas de espera y demoras en la asistencia</b>	<b>7.215</b>	<b>49,3%</b>	<b>35,4%</b>
Asistenciales	Insatisfacción con asistencia recibida	1.843	12,6%	4,7%
	Falta de personal	354	2,4%	-52,5%
	Falta de asistencia	313	2,1%	-59,3%
	Otros motivos asistenciales	231	1,6%	32,0%
	Falta de continuidad en la asistencia	121	0,8%	30,1%
	Error/Fallo asistencial	102	0,7%	-26,1%
	Transporte sanitario	86	0,6%	0,0%
	<b>Total reclamaciones por motivos asistenciales</b>	<b>3.260</b>	<b>22,3%</b>	<b>-20,0%</b>
Organización/ Funcionamiento	Citaciones	500	3,4%	2,9%
	Otras quejas organización funcionamiento	382	2,6%	-41,5%
	Supresión citas, consultas, pruebas	365	2,5%	8,3%
	Elección de médico y centro	232	1,6%	-14,1%
	Normas de régimen interno	116	0,8%	-12,8%
	Anulación intervención quirúrgica	103	0,7%	-12,0%
	Visados y otras prestaciones farmacéuticas	89	0,6%	20,3%
	Tramitación Tarjeta Sanitaria Individual	79	0,5%	-8,1%
		<b>Total reclamaciones por organización y funcionamiento</b>	<b>2.075</b>	<b>14,2%</b>
Trato	Trato personal inadecuado	897	6,1%	-15,5%
	<b>total reclamaciones por trato</b>	<b>993</b>	<b>6,8%</b>	<b>-12,4%</b>
Hostelería/ Confortabilidad	Climatización inadecuada	68	0,5%	83,8%
	<b>Total reclamaciones Hostelería/ Confortabilidad</b>	<b>354</b>	<b>2,4%</b>	<b>9,6%</b>
Documentación	Pérdida parcial o total de la historia clínica	107	0,7%	-41,8%
	Certificados, informes u otros	102	0,7%	18,6%
	<b>Total reclamaciones debidas a la documentación</b>	<b>332</b>	<b>2,3%</b>	<b>-17,8%</b>
Información		330	2,3%	29,4%
Contenido económico		69	0,5%	-26,6%

Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## 1.4.- Servicios asistenciales con más reclamaciones

Los usuarios suelen indicar en sus reclamaciones y sugerencias cuáles son los servicios asistenciales donde se producen los hechos que dan lugar a su descontento. En el año 2013, 12.975 quejas del total de reclamaciones recibidas, especificaban el servicio asistencial. De ellas, en 468 (el 3,6%), se recogen varios servicios asistenciales. El número medio de servicios que figuran por reclamación es 1,04.

En Atención Especializada, los servicios que más quejas han recibido en este año son los de *Radiodiagnóstico* (1.955) y *Traumatología y Cirugía Ortopédica* (1.662). En ambos casos, se ha producido un incremento respecto al año anterior de un 42,9% y un 58,6% respectivamente.

En Atención Primaria el servicio de *Medicina General y de Familia* recibió 1.112 quejas, un 3,6% menos que en 2012.

**Tabla 3.** Servicios sanitarios con más quejas. Años 2012 y 2013

Servicios sanitarios	Nº de quejas 2012	Nº de quejas 2013	% quejas 2013	% variación 2012/2013
Radiodiagnóstico	1.368	1.955	14,5%	42,9%
Traumatología y Cirugía Ortopédica	1.048	1.662	12,4%	58,6%
Medicina General y de Familia	1.154	1.112	8,3%	-3,6%
Urgencias	836	864	6,4%	3,3%
Oftalmología	469	634	4,7%	35,2%
Obstetricia y Ginecología	698	565	4,2%	-19,1%
Urología	397	528	3,9%	33,0%
Cirugía General y Digestiva	324	451	3,4%	39,2%
Pediatría	293	401	3,0%	36,9%
Admisión - Documentación Clínica	293	316	2,4%	7,8%
Aparato Digestivo	237	311	2,3%	31,2%
Unidad Administrativa citaciones	276	311	2,3%	12,7%
Enfermería	301	309	2,3%	2,7%
Rehabilitación	415	302	2,2%	-27,2%
Cardiología	183	273	2,0%	49,2%
Neurocirugía	117	249	1,9%	112,8%
Otras Unidades no asistenciales	248	233	1,7%	-6,0%
Neurología	163	217	1,6%	33,1%
Psiquiatría	189	212	1,6%	12,2%
Otorrinolaringología	178	197	1,5%	10,7%
Medicina Interna	195	180	1,3%	-7,7%
Citaciones	248	171	1,3%	-31,0%
Fisioterapia	126	171	1,3%	35,7%
Otros Servicios	1.750	1.819	13,5%	-3,0%
<b>Total</b>	<b>11.506</b>	<b>13.443</b>	<b>100,0%</b>	<b>16,8%</b>

Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En 742 reclamaciones no se indicó el servicio asistencial objeto de la queja.

## 2.- Sugerencias de los usuarios

Los ciudadanos de Castilla y León participan con su opinión en el Sistema de Salud de Castilla y León, haciendo llegar sus propuestas con el fin de promover la mejora del funcionamiento y organización de los centros y servicios sanitarios. En el año 2013 se han presentado un total de 286 sugerencias en los centros sanitarios dependientes de la Gerencia Regional de Salud y centros concertados con ésta, lo que supone 1,2 sugerencias por cada 10.000 usuarios. En relación al año 2012 las sugerencias han disminuido un 14,4%.

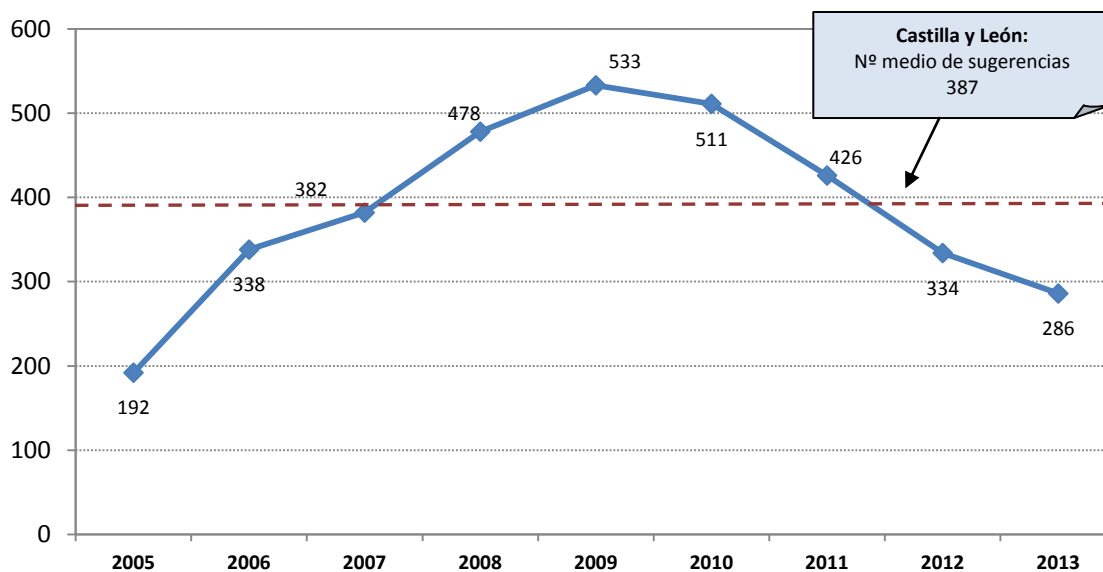
En Atención Especializada se recibieron 155 sugerencias y en Atención Primaria, 101, lo que supone una disminución respecto al año 2012, de un 5,5% y un 32,7% respectivamente.

En menor medida se recibieron sugerencias en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación (23 sugerencias), y en las Gerencias de Salud de Área y Gerencia de Emergencias Sanitarias (3 sugerencias en cada una). Respecto al año anterior aumentaron especialmente las sugerencias recibidas en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación (un 64,3%).

### 2.1.- Evolución del número de sugerencias

Las sugerencias recibidas en los centros sanitarios han ido aumentando progresivamente desde el año 2005 hasta el año 2009 y desde entonces se observa una disminución paulatina.

Gráfico 5. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2013



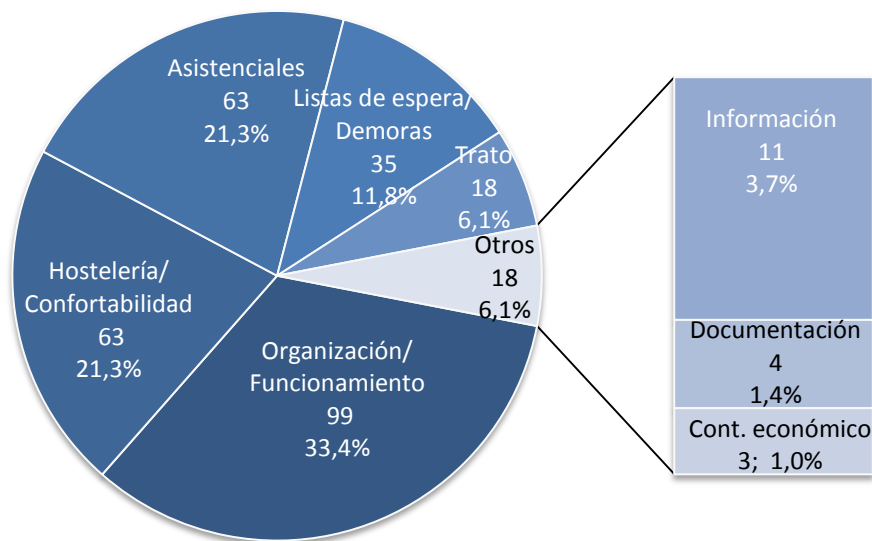
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## 2.2.- Motivos de sugerencia más frecuentes

Como en años anteriores, los motivos que dan lugar a estas sugerencias se refieren a la *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (99 sugerencias), a las *condiciones de confortabilidad y hostelería de los centros sanitarios* (63), a *motivos asistenciales* (63), a *listas de espera y demoras en la asistencia* (35) y al *trato* (18). También se presentaron sugerencias relacionadas con la *información* (11), con la *documentación clínica* (4) y por *motivos económicos* (3).

En relación al año anterior han disminuido las sugerencias por todas las causas excepto las debidas al *trato* y al *contenido económico*, que se incrementaron en un 50,0% en ambos casos.

**Gráfico 6.** Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2013



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

### 3.- Resolución y actuaciones de mejora

Solo 55 reclamaciones, el 0,4%, son reclamaciones anónimas identificándose el reclamante en 13.662, lo que supone el 99,6% del total de reclamaciones.

#### 3.1.- Contestación de reclamaciones y sugerencias

---

De las 13.662 reclamaciones en las que se identificaron los reclamantes, se ha contestado el 98,5%: 13.460 reclamaciones. A 7 de abril de 2014 hay 202 reclamaciones pendientes de resolver, el 1,5%, las cuales se irán contestando a medida que se finalicen las actuaciones realizadas para aclarar el contenido de las quejas o corregir las causas que dieron origen a la reclamación.

De las 13.460 reclamaciones que han sido resueltas, se respondieron dentro del plazo que establece la norma el 81,3% (10.944), y 2.516 reclamaciones en un plazo superior a 30 días (18,7%). Las reclamaciones se tramitaron y contestaron en un promedio de 22,3 días.

Respecto a las sugerencias, de las 286 recibidas, sólo 5 fueron anónimas (1,7%). De las 281 en las que se identificaron los usuarios, se han contestado 265 y quedan pendientes de resolver a fecha de 7 de abril de 2014 un total de 16 sugerencias.

El tiempo medio de respuesta a las sugerencias es de 19,4 días (inferior a los 30 días de límite). El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 30 días es del 86,4%.

Analizando las respuestas de reclamaciones y sugerencias es preciso tener en cuenta que:

- Se toman medidas para solucionar el motivo de la queja en 5.261 reclamaciones (el 39,1% de las contestadas), y en 71 sugerencias (26,8%).
- Se aceptó el motivo que dio origen a la queja, considerando que el usuario tenía razón, en 3.715 reclamaciones (27,6%) y en 115 sugerencias (43,4%).
- No se detectaron las anomalías referidas en 1.670 reclamaciones (el 12,4% de las quejas contestadas), y en 34 sugerencias (12,8%).
- El 0,3% de las reclamaciones, 34, se derivaron a otros órganos por considerar que los motivos de queja podían dar lugar a otros procedimientos distintos de tipo administrativo, patrimonial, judicial o penal.

### 3.2.- Actuaciones de mejora

---

Tras el análisis de las reclamaciones y sugerencias recibidas durante el año 2013, se pusieron en marcha 8 actuaciones destacables para mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios.

Así, en el Complejo Asistencial de Palencia se pusieron en marcha 2 actuaciones de mejora, una de ellas en el acondicionamiento de la sala de urgencias de pediatría donde se hicieron obras para mejorar el aislamiento, climatización, decoración y reserva de espacio para un lactario en relación a una queja recibida por falta de intimidad y por las condiciones de habitabilidad de este espacio.

Otra actuación de mejora consistió en elaborar un protocolo de actuación para que el personal de enfermería de Atención Especializada, que pasa consulta en el Centro de Salud de Aguilar de Campoo, pueda contar con un espacio que garantice el derecho a la confidencialidad y protección de datos de los pacientes cuando se realicen tareas de información y educación sanitaria con los mismos.

Además, se ha propuesto mejorar el acceso al baño de pacientes con minusvalía y que precisan silla de ruedas para desplazarse. Ya se ha presupuestado el coste de esta actuación y está pendiente de ejecución de las obras en una de las unidades de hospitalización del Hospital Río Carrión.

En el Complejo Asistencial de Segovia se implantaron un total de 5 actuaciones de mejora, de las cuales 2 se orientaron a mejorar el proceso emisión de certificados a petición de pacientes o acompañantes, en general por motivos laborales. Para ello se elaboró un protocolo de actuación para las secretarías de los servicios asistenciales con consultas externas y se puso en marcha un registro en el aplicativo HP-HISS de todos los pacientes que ingresan de manera programada para Cirugía Mayor Ambulatoria (incluyendo a los que ingresan en régimen de Hospital de Día). Estos pacientes se incluyen en el registro en el momento del ingreso y no cuando se haya efectuado la intervención quirúrgica.

Dos medidas se implantaron para mejorar el proceso asistencial, en un caso se elaboró un protocolo de atención para pacientes que solicitan cirugía sin sangre por rechazo a las transfusiones sanguíneas, contando con el consenso de los servicios quirúrgicos. Por otro lado se adoptaron medidas organizativas en la asignación de tareas de los facultativos del Servicio de Anestesia para facilitar la aplicación de anestesia epidural durante el parto a las pacientes que así lo soliciten.

Por último, se instaló una camilla regulable en altura en uno de los aseos de uso común, con el fin de facilitar a los acompañantes de grandes discapacitados, procedentes de zonas lejanas de la provincia, que acuden para asistencia ambulatorias (consultas, exploraciones complementarias,...), la ayuda al aseo del familiar dependiente.

Tras la evaluación de las actuaciones de mejora se comprobó una disminución en las reclamaciones presentadas en relación al problema percibido por los usuarios aunque en algún caso se detectó baja difusión de la medida por lo que se plantearon nuevas actuaciones para mejorar la aplicación de las mejoras puestas en marcha.

## 4.- Anexos

### 4.1.- Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario

**ANEXO I**

HOJA DE RECLAMACIÓN       SUGERENCIA   
(Señalar con una x lo que proceda)

A rellenar por el centro, servicio o establecimiento antes de la entrega de la hoja al usuario:

Nombre del centro, servicio o establecimiento..... .....
Dirección.....
C.P.....Localidad.....Provincia:.....
Teléfono: ..... Fax: ..... E-mail:

A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario:.....D.N.I.....
Domicilio:.....Teléfono:.....
C.P.:.....Localidad:.....Provincia:.....
En su caso: Nombre y apellidos del representante:.....D.N.I.....
Domicilio:.....Teléfono:.....
C.P.:.....Localidad:.....Provincia:.....

Contenido de la reclamación o sugerencia:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Lugar, fecha y firma del usuario.

## 4.2.- Índice de Tablas

---

<i>Tabla 1. Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León por Área Sanitaria. Años 2012 y 2013</i> .....	5
<i>Tabla 2. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2012 y 2013</i> .....	9
<i>Tabla 3. Servicios sanitarios con más quejas. Años 2012 y 2013</i> .....	10

## 4.3.- Índice de Gráficos

---

<i>Gráfico 1. Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de Salud. Años 2012 y 2013</i> .....	6
<i>Gráfico 2. Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2012 y 2013</i> .....	6
<i>Gráfico 3. Evolución anual del número de reclamaciones. Años 2005-2013</i> .....	7
<i>Gráfico 4. Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2013</i> .....	8
<i>Gráfico 5. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2013</i> .....	11
<i>Gráfico 6. Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2013</i> .....	12