



**Plan Estadístico de Castilla y León 2022-2025**

(Decreto 26/2022, de 16 de junio, por el que se aprueba el Plan Estadístico de Castilla y León 2022-2025)

Operación estadística nº 11022

# Reclamaciones de los usuarios en el ámbito sanitario

**Castilla y León 2023**



[estadistica.sanidad@jcyt.es](mailto:estadistica.sanidad@jcyt.es)



# Índice

	<i>Página</i>
<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Reclamaciones de los usuarios.....</b>	<b>6</b>
1.1. Número de reclamaciones por Área de salud.....	6
1.2. Evolución del número de reclamaciones .....	9
1.3. Motivos de reclamación más frecuentes.....	12
1.4. Servicios asistenciales con más reclamaciones.....	15
<b>2. Sugerencias de los usuarios .....</b>	<b>17</b>
2.1. Evolución del número de sugerencias .....	17
2.2. Motivos de sugerencia más frecuentes .....	19
<b>3. Resolución y actuaciones de mejora .....</b>	<b>21</b>
3.1. Contestación de reclamaciones y sugerencias .....	21
3.2. Actuaciones de mejora .....	22
<b>4. Anexos .....</b>	<b>27</b>
4.1. Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario.....	27
4.2. Índice de tablas .....	28
4.3. Índice de gráficos .....	28

## 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 2022-2025 (aprobado mediante *Decreto 26/2022, de 16 de junio*).

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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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 en las áreas que aún no se han integrado en área única (Burgos, León, Salamanca y Áreas de Valladolid) 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 hospitalaria.
- El **Director General de Asistencia Sanitaria y Humanización**, si la reclamación o sugerencia se produce por actuación del Centro de Hemoterapia y Hemodonación, el Centro de Medicina Deportiva, así como en aquellos programas especiales encomendados a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Humanización (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 **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 Hospitalaria.
- 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.

Con la entrada en vigor del *Decreto 42/2016, de 10 de noviembre, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Gerencia Regional de Salud y se crean las Gerencias de Asistencia Sanitaria en las Áreas de Salud de Ávila, El Bierzo, Palencia, Segovia, Soria y Zamora*, la competencia para dar contestación a las reclamaciones y sugerencia se modifica ligeramente en estas áreas, dado que el Gerente de Asistencia Sanitaria asume las funciones del Gerente de Salud de Área, Gerente de Atención Primaria y Gerente de Atención Especializada y, conforme a lo previsto en su artículo 16.2.h) de dicho Decreto, le corresponde la competencia para la resolución de los expedientes relativos a recursos, denuncias, reclamaciones y sugerencias en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la normativa de aplicación.

Dado que confluyen en la figura del Gerente de Asistencia Sanitaria la contestación de las reclamaciones tanto en primera como en segunda instancia, fue necesario en dichas áreas integradas delegar en las **Direcciones Médicas** la competencia para contestar las reclamaciones y sugerencias en primera instancia que se refieran a los ámbitos de Atención Primaria y Hospitalaria.

Los órganos competentes para tramitar y contestar las reclamaciones y sugerencias están regulados en el artículo 13 del 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, así como en la normativa que regula la estructura y funcionamiento de la Gerencia Regional de Salud.

Contra la resolución de las reclamaciones o sugerencias no se admite recurso, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias superiores, en situaciones como las de no recibir la contestación en plazo o no estar conforme con la contestación recibida inicialmente.

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, los cuales realizan un posterior análisis cuantitativo y cualitativo que permite, a la vista de los resultados, priorizar estrategias de mejora. Todo ello hace 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).

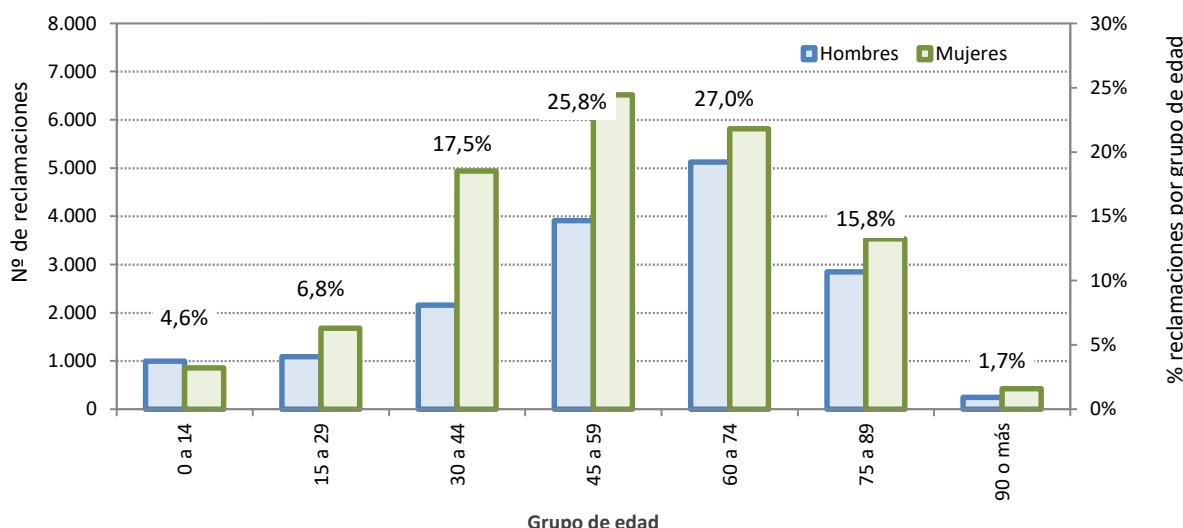
### 1.1. Número de reclamaciones por Área de salud

Los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León han presentado un total de 40.526 reclamaciones durante el año 2023, lo que supone un incremento del 4,3% con respecto al año anterior. De éstas, 59 son anónimas y el resto 40.467 están identificadas.

En cuanto a la distribución por edad y sexo, se observa un predominio de las reclamaciones efectuadas por mujeres (23.953 reclamaciones, 59,2% del total de identificadas) con respecto a los varones (16.492 reclamaciones, 40,8%), y existen 22 reclamaciones en las que no se registra el sexo de la persona reclamante. Este predominio femenino persiste en todos los grupos de edad salvo en el grupo de hasta 14 años, donde existe un ligero predominio masculino.

El grupo de edad que más reclamaciones realiza al Sistema Sanitario es el de 60-74 años 10.942 reclamaciones, que suponen el 27% del total de identificadas), si bien el grupo de 45 a 59 años se encuentra muy cercano al anterior (10.426 reclamaciones, un 25,8%). En mujeres el grupo de edad con más reclamaciones es el de 45 a 59 años, mientras que en varones el predominio se retrasa al grupo de 60 a 74 años.

**Gráfico 1.** Perfil de los usuarios reclamantes según edad y sexo. Año 2023



Nota: Los datos hacen referencia a las reclamaciones identificadas.

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

En relación con el número de usuarios de tarjeta sanitaria<sup>1</sup> (2.313.067), se han producido 175,2 reclamaciones por cada 10.000 usuarios, un 4,1% más que en el año 2022.

<sup>1</sup> Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) a 1 de enero de 2023.

Respecto a la actividad asistencial desarrollada por los centros y servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León (42.746.202 actos asistenciales), se presentaron 94,8 reclamaciones por cada 100.000 actos asistenciales, un 10,4% más que el año anterior.

**Tabla 1.** Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León por Área de salud. Años 2022 y 2023

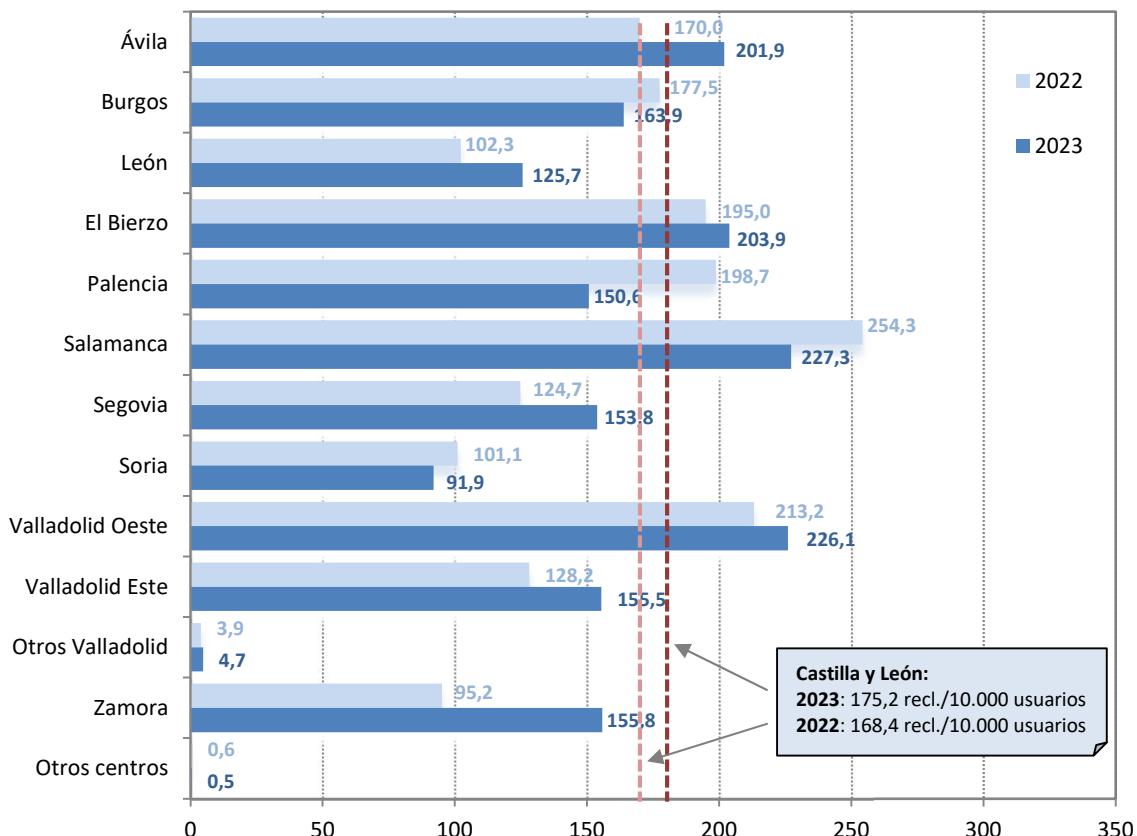
Área de salud	Nº de reclamaciones			Nº de reclamaciones (x 10.000 usuarios)			Nº de reclamaciones (x 100.000 actos asistenciales)		
	2022	2023	% Variación 2022/2023	2022	2023	% Variación 2022/2023	2022	2023	% Variación 2022/2023
Ávila	2.546	3.028	18,9%	170,0	201,9	18,8%	78,9	98,8	25,2%
Burgos	6.180	5.730	-7,3%	177,5	163,9	-7,6%	95,6	91,9	-3,8%
León	3.089	3.806	23,2%	102,3	125,7	22,9%	51,3	68,0	32,4%
El Bierzo	2.488	2.578	3,6%	195,0	203,9	4,6%	96,9	104,8	8,1%
Palencia	3.017	2.280	-24,4%	198,7	150,6	-24,2%	96,5	78,6	-18,5%
Salamanca	8.095	7.240	-10,6%	254,3	227,3	-10,6%	135,2	129,1	-4,5%
Segovia	1.829	2.275	24,4%	124,7	153,8	23,3%	69,3	91,9	32,7%
Soria	881	809	-8,2%	101,1	91,9	-9,1%	50,7	51,2	1,0%
Valladolid Oeste	5.598	5.983	6,9%	213,2	226,1	6,0%	119,7	134,0	11,9%
Valladolid Este	3.308	4.018	21,5%	128,2	155,5	21,3%	65,0	80,7	24,3%
Otros Valladolid*	205	250	22,0%	3,9	4,7	20,6%	339,1	413,6	22,0%
Zamora	1.488	2.421	62,7%	95,2	155,8	63,7%	46,9	83,2	77,4%
Otros centros	146	108	-26,0%	0,6	0,5	-26,2%	30,7	26,2	-14,8%
<b>Castilla y León</b>	<b>38.870</b>	<b>40.526</b>	<b>4,3%</b>	<b>168,4</b>	<b>175,2</b>	<b>4,1%</b>	<b>85,9</b>	<b>94,8</b>	<b>10,4%</b>

\* Reclamaciones tramitadas por la Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid en aplicación del artículo 13 del 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.

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

Con relación a las Áreas de salud en las que se organiza el Sistema Público de Salud se observa que, en 2023, las Áreas de Salamanca y Valladolid Oeste son las que tienen mayor número de reclamaciones por cada 10.000 usuarios, con 227,3 y 226,1 respectivamente. Por otro lado, Soria y León son las Áreas con menor número de reclamaciones por 10.000 usuarios, con 91,9 y 125,7 respectivamente.

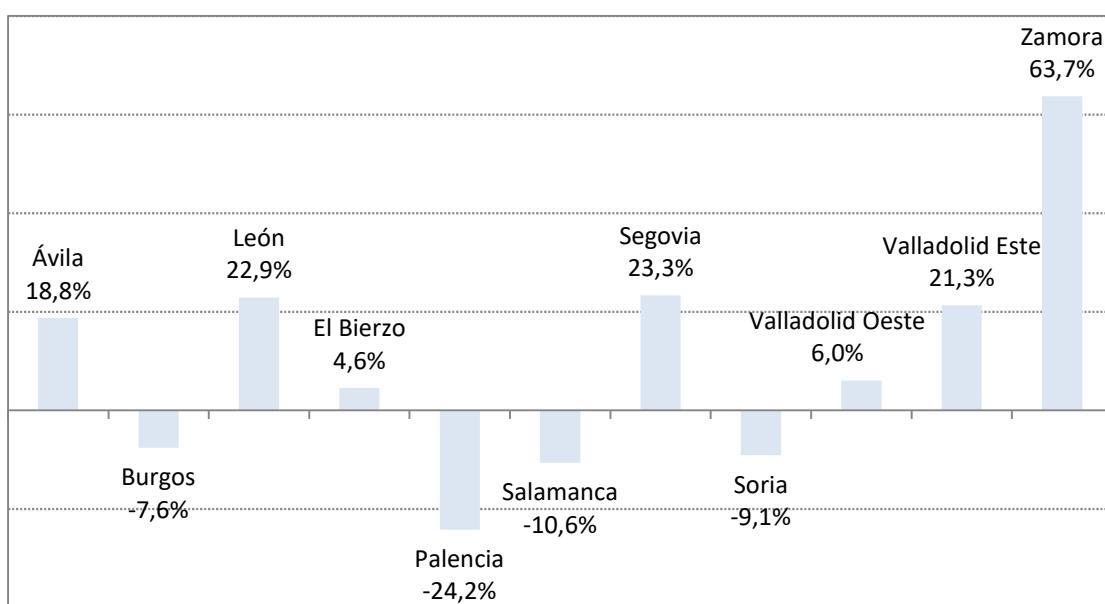
**Gráfico 2.** Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de salud. Años 2022 y 2023



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

Por Áreas y con relación al año anterior, destaca los incrementos de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios en Zamora, Segovia y León (63,7%, 23,3% y 22,9%) Por el contrario, destaca el descenso del 24,2% en el área de Palencia.

**Gráfico 3.** Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2022 y 2023

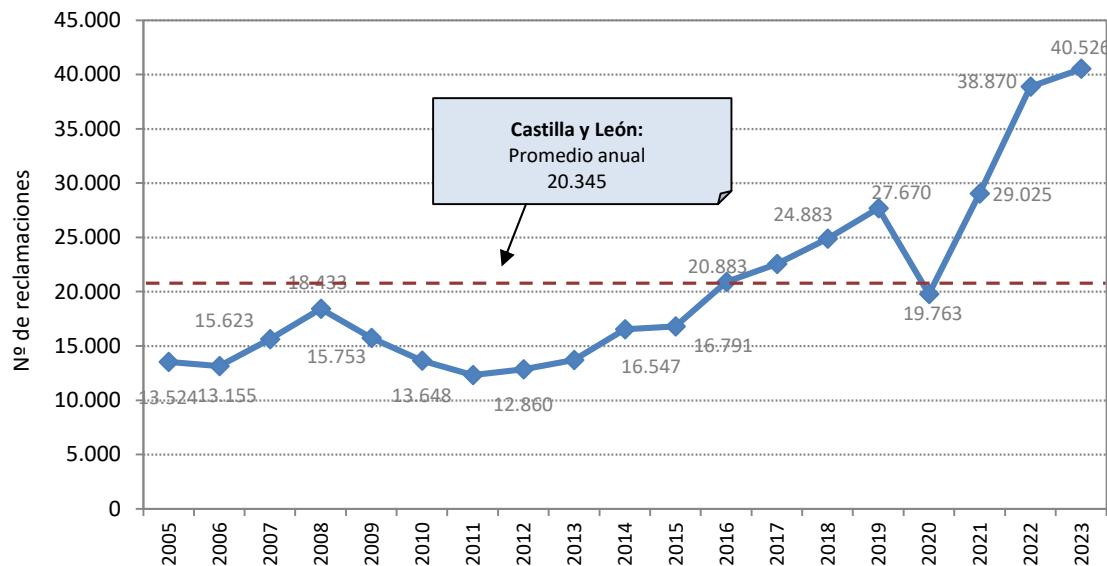


Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## **1.2. Evolución del número de reclamaciones**

Analizando la evolución de los últimos años, se observa que el número de reclamaciones recibidas ha aumentado progresivamente en el período 2011-2019. En el año 2020, el efecto de la pandemia del Covid-19 provocó un descenso del 28,6%. Desde 2021 se ha retomado la tendencia ascendente, aumentando este año un 4,3% respecto al año anterior, llegando a las 40.526 reclamaciones.

**Gráfico 4. Evolución anual del número de reclamaciones totales. Años 2005-2023**



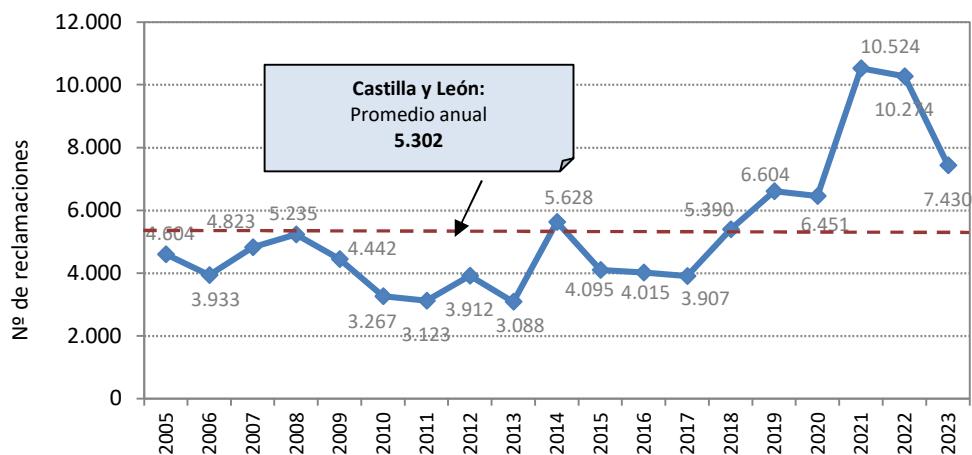
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

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:** 7.430 reclamaciones, el 18,3% del total de las reclamaciones presentadas en el Sistema de Salud, lo que representa una tasa de 32,1 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Atención Hospitalaria:** 31.400 reclamaciones, que supone el 77,5% del total de reclamaciones recibidas, con una tasa de 135,8 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencias de Salud de Área:** 1.588 reclamaciones, representa el 3,9% del total de reclamaciones y una tasa de 6,9 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencia de Emergencias Sanitarias:** 63 reclamaciones (el 0,2% del total), lo que equivale a 0,27 reclamaciones por 10.000 usuarios.
- **Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud:** Se recibieron 45 reclamaciones en total, de las cuales 36 en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León, 8 reclamaciones reproducidas ante el Gerente Regional de Salud por no estar satisfechos los reclamantes con la contestación remitida a las reclamaciones iniciales y 1 en el Centro Regional de Medicina Deportiva.

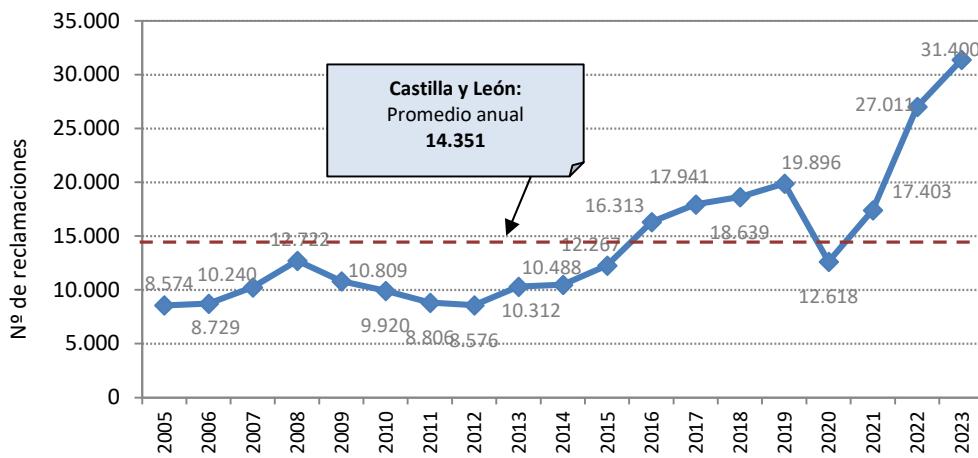
Respecto al año 2022, disminuye el número de reclamaciones en *Emergencias Sanitarias* y *Atención Primaria*, siendo los descensos del 38,8% y 27,7% respectivamente. Por otro lado, se incrementan las reclamaciones en Atención Especializada (16,0%), en las Gerencias de Salud de Área (10,1%) y en *Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud* (4,7%).

**Gráfico 4.1.** Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Primaria. Años 2005-2023



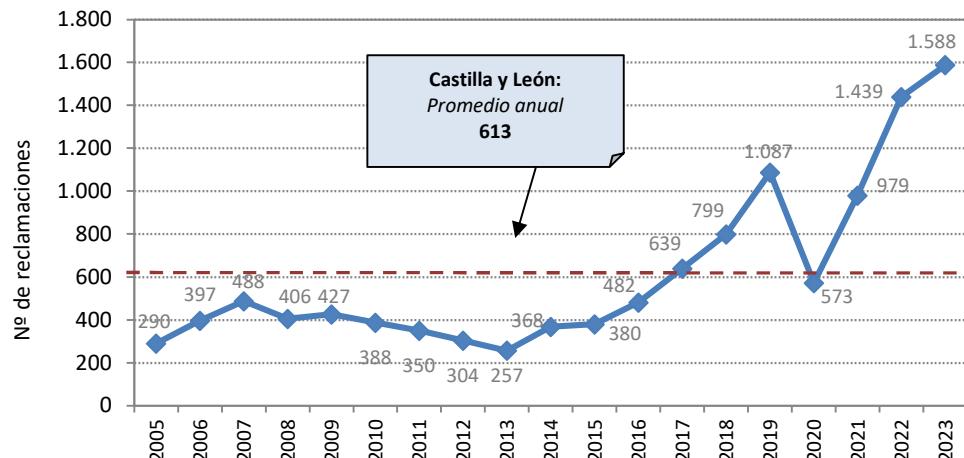
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 4.2.** Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Hospitalaria. Años 2005-2023



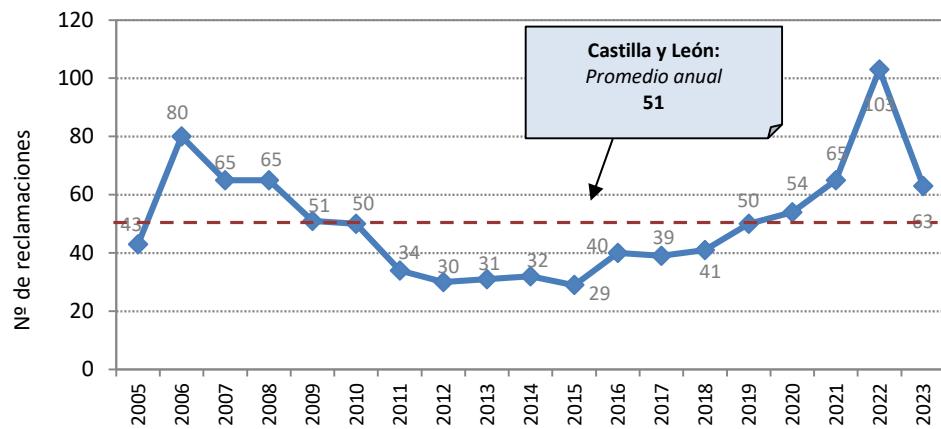
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 4.3.** Evolución anual del número de reclamaciones en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2023



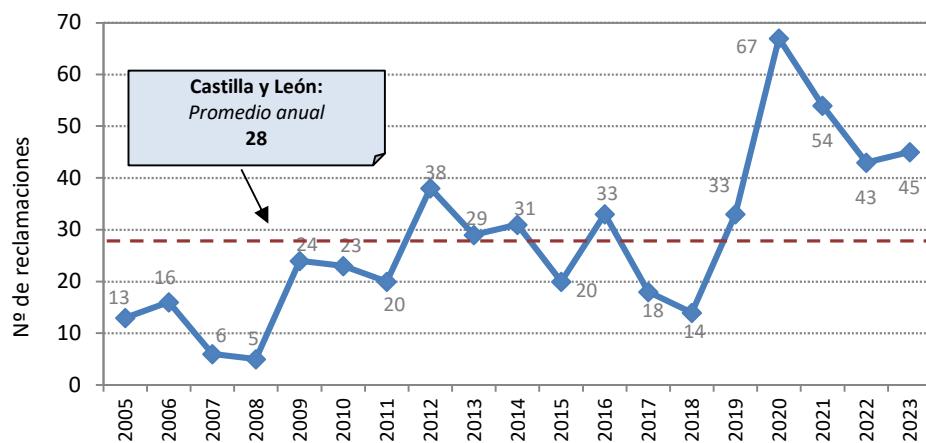
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 4.4.** Evolución anual del número de reclamaciones en Emergencias sanitarias. Años 2005-2023



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

**Gráfico 4.5.** Evolución anual del número de reclamaciones en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y 2º instancia). Años 2005-2023



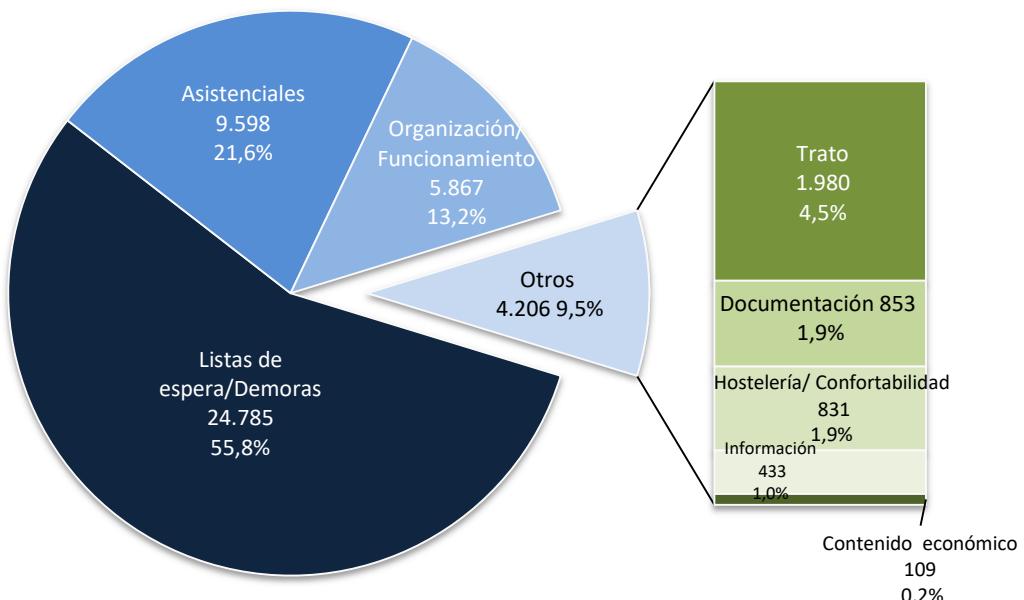
Nota: Las reclamaciones en 2º instancia van dirigidas a órganos superiores, como la Gerencia de Salud de Área, el Director Gerente Regional de Salud o el Jefe del Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social.  
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León.

### **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 2023, en las 40.526 reclamaciones se recogieron un total de 44.456 motivos, 3.747 (el 8,4%), 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 5. Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2023*



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

En el año 2023, más de la mitad de las reclamaciones recibidas son por las *listas de espera y demoras en la asistencia* (55,8%), el resto de **motivos** más frecuentes son los *asistenciales* (21,6%), la *organización y funcionamiento de los centros* (13,2%), el *trato recibido* (4,5%), tal y como ocurría en años anteriores. Con menor frecuencia se han presentado reclamaciones relacionadas con la *documentación clínica* (1,9%), las condiciones de *hostelería y confortabilidad* de los centros sanitarios (1,9%), la *información* (1,0%) o de *contenido económico* (0,2%).

En relación con el año 2022, destacan los incrementos de las reclamaciones relacionados con el *contenido económico* (53,5%), la *lista de espera y demora* (19,3%), la *hostelería y confortabilidad* (2,7%) y el *trato* (2,6%).

Por el contrario, han descendido las reclamaciones por motivos relacionados con la *información* (26,1%), la *asistencia* (18,9%), la *documentación* (3,6%) y por la *organización y funcionamiento* (3,2%).

**Tabla 2.** Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2022 y 2023 (continua)

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2022	Nº de reclamaciones 2023	% Motivos	Variación 2022/2023
Listas de espera/Demoras	Lista de espera consulta/pruebas	14.484	18.203	40,9%	25,7%
	Lista de espera intervención quirúrgica	3.249	3.299	7,4%	1,5%
	Otras demoras en la asistencia	694	927	2,1%	33,6%
	Demora en la obtención de resultados	713	696	1,6%	-2,4%
	Demora para atención en urgencias	711	682	1,5%	-4,1%
	Lista de espera sin especificar	252	463	1,0%	83,7%
	Otros motivos del grupo lista de espera/demoras en la asistencia	679	515	1,2%	-24,2%
	<b>Total reclamaciones por lista de espera y demora</b>	<b>20.782</b>	<b>24.785</b>	<b>55,8%</b>	<b>19,3%</b>
Asistenciales	Insatisfacción con asistencia recibida	4.543	4.512	10,1%	-0,7%
	Falta de personal	4.272	2.203	5,0%	-48,4%
	Falta de continuidad en la asistencia	733	770	1,7%	5,0%
	Falta de asistencia	858	688	1,5%	-19,8%
	Transporte sanitario	477	342	0,8%	-28,3%
	Error/Fallo asistencial	238	270	0,6%	13,4%
	Desacuerdo con el alta asistencial	212	214	0,5%	0,9%
	Otros motivos del grupo motivos asistenciales	503	599	1,3%	19,1%
Organización/ Funcionamiento	<b>Total reclamaciones por motivos asistenciales</b>	<b>11.836</b>	<b>9.598</b>	<b>21,6%</b>	<b>-18,9%</b>
	Supresión citas, consultas, pruebas	1.995	2.006	4,5%	0,6%
	Elección de médico y centro	927	1.187	2,7%	28,0%
	Citaciones	1.006	1.047	2,4%	4,1%
	Otras quejas organización funcionamiento	547	475	1,1%	-13,2%
	Normas de Régimen interno	764	366	0,8%	-52,1%
	Visados y otras prestaciones farmacéuticas	159	166	0,4%	4,4%
	Anulación intervención quirúrgica	162	155	0,3%	-4,3%
<b>Total reclamaciones por organización y funcionamiento</b>		<b>6.060</b>	<b>5.867</b>	<b>13,2%</b>	<b>-3,2%</b>

**Tabla 3.** Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2022 y 2023 (conclusión)

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2022	Nº de reclamaciones 2023	% Motivos	Variación 2022/2023
Trato	Trato personal inadecuado	1.750	1.754	3,9%	0,2%
	Otros motivos del grupo Trato	180	226	0,5%	25,6%
	<b>Total reclamaciones por trato</b>	<b>1.930</b>	<b>1.980</b>	<b>4,5%</b>	<b>2,6%</b>
Documentación	Certificados, informes u otros	445	361	0,8%	-18,9%
	Disconformidad en el contenido H <sup>a</sup> clínica	91	91	0,2%	0,0%
	Informe de alta en consultas externas	53	68	0,2%	28,3%
	Informe de alta en urgencias	48	62	0,1%	29,2%
	Otros problemas con la historia clínica	37	42	0,1%	13,5%
	Dificultad de acceso o denegación a historia clínica	31	29	0,1%	-6,5%
	Otros motivos del grupo Documentación	180	200	0,4%	11,1%
<b>Total reclamaciones debidas a la documentación</b>		<b>885</b>	<b>853</b>	<b>1,9%</b>	<b>-3,6%</b>
Hostelería/ Confortabilidad	Dificultad en la comunicación telefónica	325	255	0,6%	-21,5%
	Deficiencias de mantenimiento de las instalaciones	57	89	0,2%	56,1%
	Climatización inadecuada	83	88	0,2%	6,0%
	Insatisfacción por el equipamiento	75	79	0,2%	5,3%
	Problemas con la cafetería / máquinas expendedoras / TV / suministro de prensa	66	51	0,1%	-22,7%
	Accesos inadecuados	31	50	0,1%	61,3%
	Disconformidad con la alimentación	41	43	0,1%	4,9%
<b>Otros motivos del grupo Hostelería confortabilidad</b>		<b>131</b>	<b>176</b>	<b>0,4%</b>	<b>34,4%</b>
<b>Total reclamaciones Hostelería/ Confortabilidad</b>		<b>809</b>	<b>831</b>	<b>1,9%</b>	<b>2,7%</b>
Información	Información clínica durante la hospitalización	186	86	0,2%	-53,8%
	Información clínica en consulta	62	69	0,2%	11,3%
	Información clínica en urgencias	128	64	0,1%	-50,0%
	Otras deficiencias de información asistencial	114	124	0,3%	8,8%
	Otras deficiencias de información general	96	90	0,2%	-6,3%
<b>Total reclamaciones debidas a la información</b>		<b>586</b>	<b>433</b>	<b>1,0%</b>	<b>-26,1%</b>
<b>Cont. económico</b>		<b>71</b>	<b>109</b>	<b>0,2%</b>	<b>53,5%</b>
<b>Total motivos</b>		<b>42.959</b>	<b>44.456</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,5%</b>

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

El **motivo específico** que figura con más frecuencia en las reclamaciones, como en años anteriores, se refiere a la *lista de espera para consultas o pruebas diagnósticas*, recogido en 18.203 reclamaciones, lo que supone el 40,9% del total de motivos de reclamación.

Otros motivos específicos frecuentes se refieren a la *insatisfacción con la asistencia recibida* (4.512 quejas), a la *lista de espera para intervenciones quirúrgicas* (3.299 quejas), a la *falta de personal* (2.203 quejas), a la *supresión de citas, consultas, pruebas* (2.006 quejas) y al *trato inadecuado* (1.754 quejas), que representan el 10,1%, 7,4%, 5,0%, 4,5% y 3,9% del total de motivos, respectivamente.

En relación con el año anterior han aumentado especialmente las reclamaciones referidas a la *lista de espera sin especificar* (un 83,7%), a los *accesos inadecuados* (un 61,3%), a las *deficiencias de mantenimiento de las instalaciones* (un 56,1%) y a la *derivación de otros centros* (51,6%).

#### **1.4. Servicios asistenciales con más reclamaciones**

---

Los usuarios suelen indicar en sus reclamaciones y sugerencias cuales son los servicios asistenciales donde se producen los hechos que dan lugar a su descontento. En el año 2023, 38.271 quejas, del total de reclamaciones recibidas, especificaron el servicio asistencial. De ellas, en 2.274 (el 5,9%) se recogen varios servicios asistenciales. El número medio de servicios que figuran por reclamación es 1,06.

Los servicios de *Traumatología y Cirugía Ortopédica*, con 5.702 reclamaciones, son los que más quejas recibieron en el año 2023. Con un incremento respecto al año anterior del 4,1%. El motivo que más reclamaciones produjo dentro de este servicio fue la *lista de espera*, tanto de consultas y pruebas (2.979 quejas) como de intervenciones quirúrgicas (1.549 quejas).

Los servicios de *Radiodiagnóstico* fueron objeto de 4.980 reclamaciones, debido en gran parte a la *lista de espera de consultas y pruebas* (4.334 quejas). Las reclamaciones de Radiodiagnóstico han aumentado respecto al año anterior un 24,3%.

Los servicios de *Medicina General y de Familia* de Atención Primaria recibieron 2.896 reclamaciones, similar al año anterior, la mayoría de las quejas están relacionadas con la *falta de personal* (953 quejas por esta causa), la *insatisfacción con la asistencia recibida* (827 quejas) y el *trato personal inadecuado* (382 quejas).

Los servicios de *Urología y Oftalmología* fueron objeto de 2.044 y 2.004 reclamaciones, con un aumento interanual del 26,3% y 50,6% respectivamente.

Estos cinco servicios acumulan más del 40% de todas las quejas recibidas en el año 2023, donde se especifica el servicio asistencial.

No se registró el servicio asistencial objeto de la reclamación en 2.255 reclamaciones, de ellas 1.477 quejas corresponden a Atención Primaria (el 65,5%) y 137 quejas corresponden a Atención Hospitalaria (6,1%).

**Tabla 4. Servicios sanitarios con más reclamaciones. Años 2022 y 2023**

Servicios sanitarios	Nº de reclamaciones 2022	Nº de reclamaciones 2023	% reclamaciones	Variación 2022/2023
Traumatología y Cirugía Ortopédica	5.479	5.702	14,1%	4,1%
Radiodiagnóstico	4.008	4.980	12,3%	24,3%
Medicina General/Familia	2.905	2.896	7,1%	-0,3%
Urología	1.618	2.044	5,0%	26,3%
Oftalmología	1.331	2.004	4,9%	50,6%
Urgencias	2.120	1.975	4,9%	-6,8%
Neurología	1.391	1.850	4,6%	33,0%
Aparato Digestivo	1.381	1.689	4,2%	22,3%
Rehabilitación	1.154	1.475	3,6%	27,8%
Pediatría	1.398	1.233	3,0%	-11,8%
Cardiología	1.208	1.181	2,9%	-2,2%
Cirugía General y Digestiva	1.041	1.131	2,8%	8,6%
Obstetricia y Ginecología	866	1.113	2,7%	28,5%
Otorrinolaringología	490	844	2,1%	72,2%
Dermatología Medicoquirúrgica	654	812	2,0%	24,2%
Reumatología	830	734	1,8%	-11,6%
Psiquiatría	625	717	1,8%	14,7%
Enfermería	705	638	1,6%	-9,5%
Neumología	571	622	1,5%	8,9%
Unidad Administrativa citaciones	633	466	1,1%	-26,4%
Unidad del Dolor	288	450	1,1%	56,3%
Medicina Interna	582	445	1,1%	-23,5%
Otras Unidades no asistenciales	471	437	1,1%	-7,2%
Admisión - Documentación Clínica	435	436	1,1%	0,2%
Angiología y Cirugía Vascular	254	391	1,0%	53,9%
Cirugía Plástica y Reparadora	337	380	0,9%	12,8%
Otros Servicios	3.383	3.897	9,6%	15,2%
<b>Total Servicios</b>	<b>36.158</b>	<b>40.542</b>	<b>100%</b>	<b>12,1%</b>

Nota: Existen 2.255 reclamaciones en el año 2023 en las que no se ha registrado el Servicio.

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

## **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 2023 se han presentado un total de 590 sugerencias en los centros sanitarios dependientes de la Gerencia Regional de Salud y centros concertados con ésta, lo que supone 2,6 sugerencias por cada 10.000 usuarios, 1,4 sugerencias por cada 100.000 actos asistenciales. El número de sugerencias se ha incrementado un 4,8% respecto al año anterior.

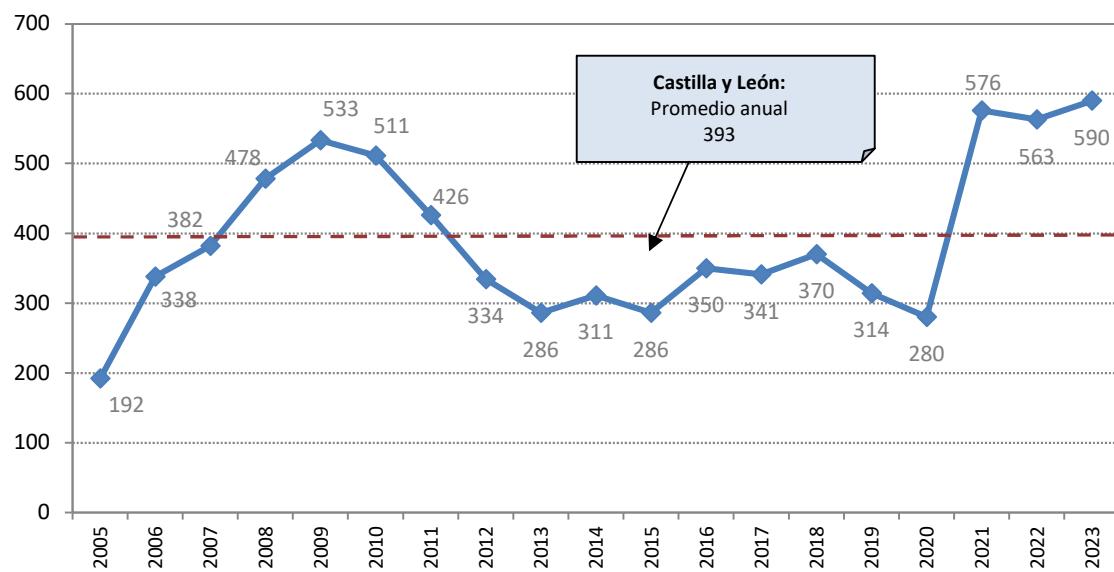
En Atención Primaria se recibieron 207 sugerencias (un 5,9% menos que el año anterior) y en Atención Hospitalaria, 348 sugerencias (un 11,2% más que el año anterior).

En menor medida se recibieron sugerencias en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación (25 sugerencias), en Otros ámbitos de Área (8 sugerencias) y en Emergencias Sanitarias (2 sugerencias).

### **2.1. Evolución del número de sugerencias**

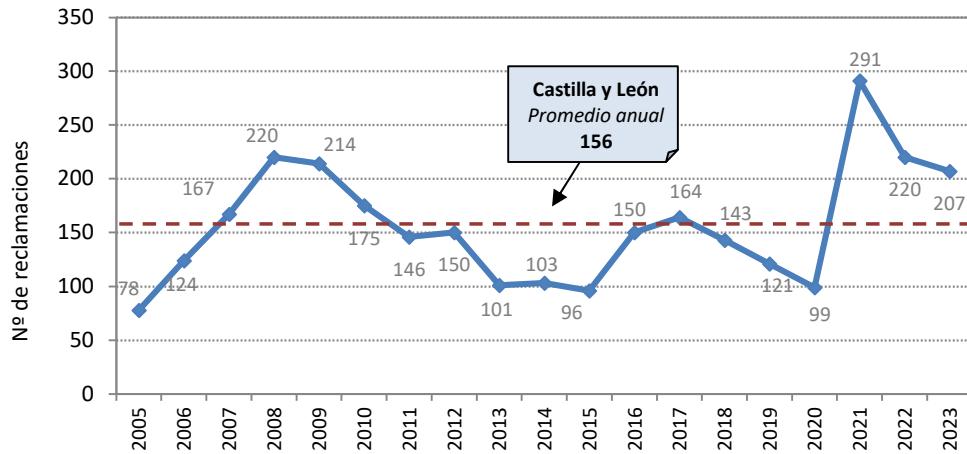
Las sugerencias recibidas en los centros sanitarios han ido aumentando progresivamente desde el año 2005 hasta el año 2009, disminuyendo de la misma forma hasta las 286 de 2015. Desde entonces este número ha permanecido constante en un rango en torno a las 300 sugerencias al año. En el año 2021 se produjo un ascenso notable en el número de sugerencias manteniéndose desde entonces.

**Gráfico 6. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2023**



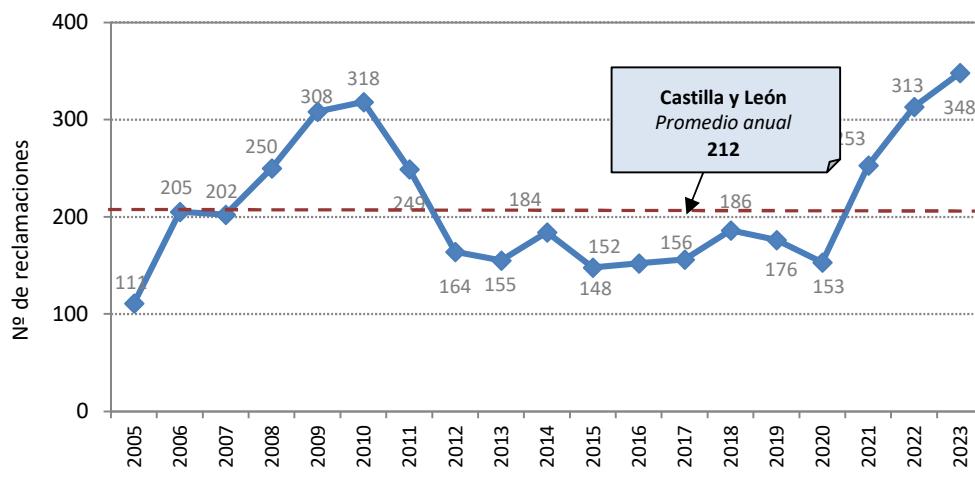
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 6.1. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Primaria. Años 2005-2023**



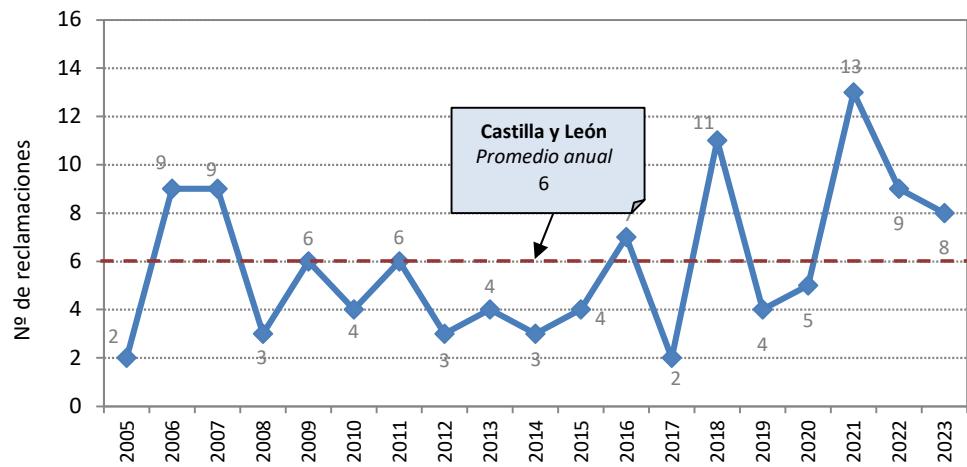
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 6.2. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Hospitalaria. Años 2005-2023**



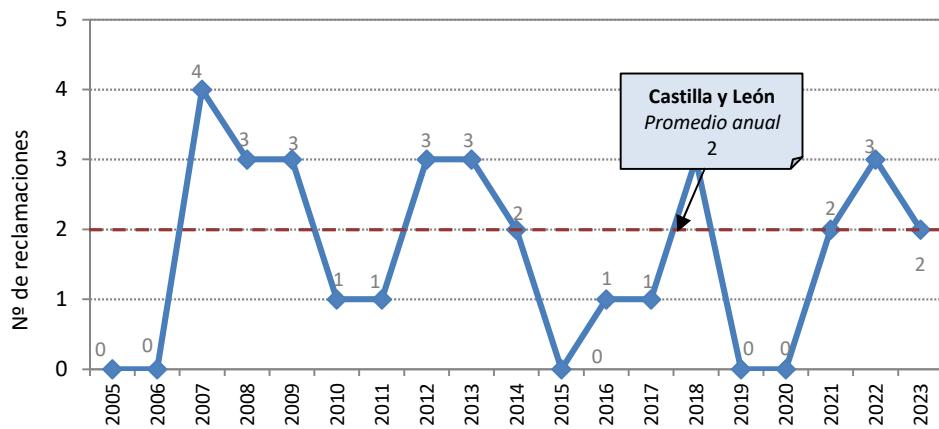
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 6.3. Evolución anual del número de sugerencias en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2023**



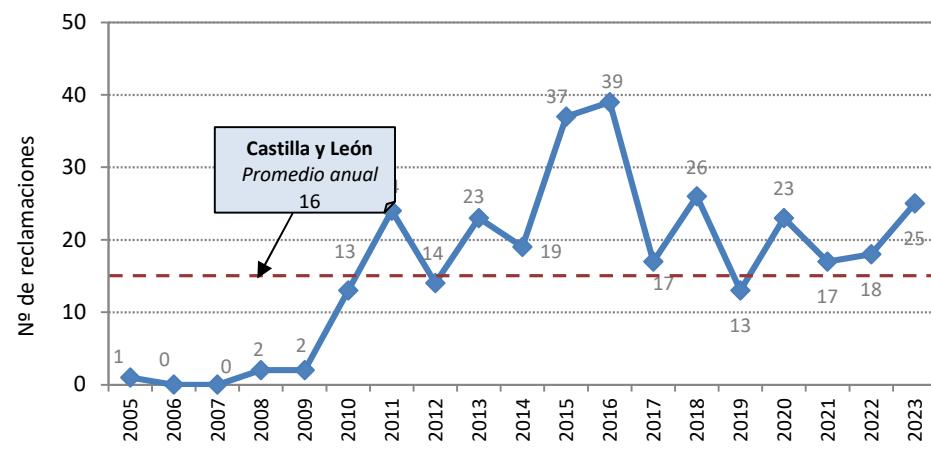
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

**Gráfico 6.4.** Evolución anual del número de sugerencias en Emergencias sanitarias. Años 2005-2023



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

**Gráfico 6.5.** Evolución anual del número de sugerencias en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y GRS). Años 2005-2023



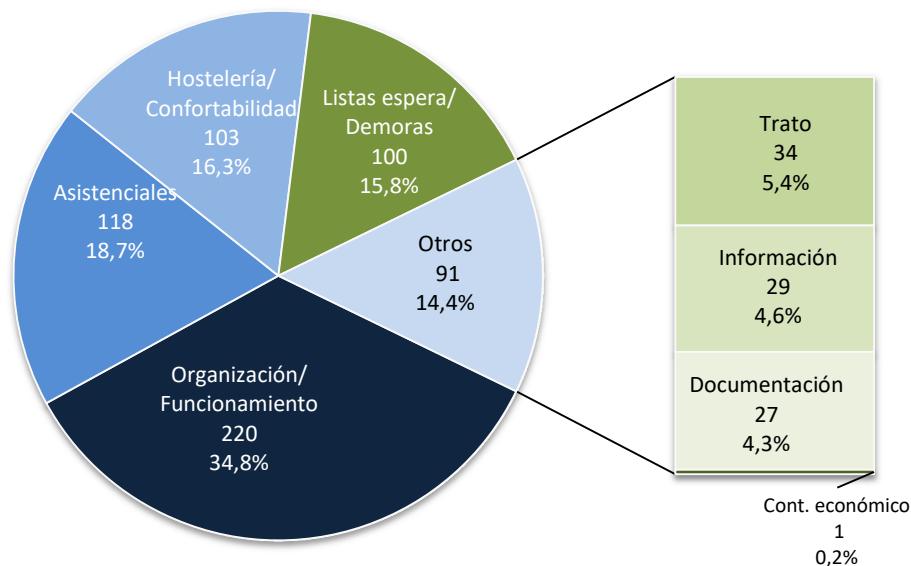
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## 2.2. Motivos de sugerencia más frecuentes

Los motivos que dan lugar a estas sugerencias se refirieron a la *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (220 sugerencias), los *motivos asistenciales* (118), a las *condiciones de confortabilidad y hostelería de los centros sanitarios* (103) y a las *listas de espera y demoras en la asistencia* (100). También se presentaron sugerencias relacionadas con el *trato* (34), la *información* (29), la *documentación clínica* (27) y el *contenido económico* (1).

En relación con el año anterior, se han incrementado las sugerencias referidas a la *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (14,6%), a las *listas de espera* (11,1%) y al *trato* (9,7%). Por el contrario, han disminuido las sugerencias debidas a la *documentación* (12,9%), a *motivos asistenciales* (9,2%) y a la *información* (6,5%). Durante este año se incrementó 1 sugerencia debida al *contenido económico*.

**Gráfico 7.** Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2023



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

### **3. Resolución y actuaciones de mejora**

Del total de reclamaciones recibidas, solo 59 son anónimas. En 40.467 quejas se identifica el reclamante, lo que supone el 99,9% del total de reclamaciones.

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

De las 40.467 reclamaciones en las que se identificaron los reclamantes, se ha contestado 40.073 reclamaciones (99,0%).

De las 40.073 reclamaciones que han sido resueltas, se respondieron dentro del plazo que establece la norma el 75% (30.035) y 10.038 reclamaciones en un plazo superior a 30 días (25,0%). Las reclamaciones se tramitaron y contestaron en un promedio de 26,45 días.

Respecto a las sugerencias, de las 590 recibidas, 15 fueron anónimas (2,5%). De las 575 en las que se identificaron los usuarios, se han contestado 560. El tiempo medio de respuesta a las sugerencias es de 26,2 días (inferior a los 30 días de límite). El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 30 días es del 75,2%.

Cada reclamación o sugerencia puede recoger varios motivos de queja o mejora y la contestación debe recoger las decisiones adoptadas a cada motivo. Por tanto, una respuesta a una reclamación o sugerencia puede contener varias decisiones.

Analizando el contenido de contestación de las **reclamaciones** es preciso tener en cuenta que de las 42.495 decisiones recogidas en las contestaciones:

- En 16.859 ocasiones se adoptaron medidas correctoras (39,7%).
- En 12.037 ocasiones se aceptó el motivo que dio origen a la queja, considerando que el usuario tenía razón (28,3%).
- Se pidieron disculpas en 9.666 ocasiones (22,7%).
- No se detectaron las anomalías referidas en 3.914 ocasiones (9,2%).
- En 19 decisiones se hace referencia a la derivación a otros órganos por considerar que los motivos de queja podían dar lugar a otros procedimientos distintos de tipo administrativo, patrimonial, judicial o penal.

Respecto a las **sugerencias** se llevaron a cabo 577 actuaciones:

- En 199 ocasiones se aceptó la sugerencia (34,5%).
- En 147 ocasiones se adoptaron medidas correctoras (25,5%).
- Se pidieron disculpas en 103 ocasiones (17,9%).
- No se detectaron las anomalías referidas en la sugerencia en 128 ocasiones (22,2%).

### **3.2. Actuaciones de mejora**

#### **ACTUACIONES DE MEJORA IMPLANTADAS EN LOS CENTROS SANITARIOS EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

Atendiendo a las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios en 2023, se registraron en el Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias en el ámbito sanitario actuaciones para mejorar la atención sanitaria y el funcionamiento de los centros sanitarios.

##### **❖ Respecto a las listas de espera para consultas y/o pruebas**

Han sido uno de los motivos que han dado lugar a más reclamaciones en el año 2023. En este sentido en los centros se han realizado las siguientes actuaciones:

###### **➤ En Segovia:**

En el primer trimestre de 2023 se observó un aumento en la lista de espera para consulta o pruebas en determinadas especialidades lo que produjo un importante aumento de las reclamaciones por este motivo respecto al mismo periodo del año 2022.

**Tabla 5. Reclamaciones recibidas por servicios debido a la lista de espera para consultas y pruebas en el Área de Segovia. Años 2022 y 2023 (primer trimestre).**

Servicios	Año 2022	Año 2023	Variación 2022/2023
Traumatología y Cirugía Ortopédica	25	78	212%
Urología	22	61	177%
Oftalmología	33	60	82%
Neurología	16	42	163%
Radiodiagnóstico	10	23	130%
Otorrinolaringología	5	22	340%
Rehabilitación	13	19	46%
Neumología	7	10	43%
Endocrinología y Nutrición	3	5	67%
Medicina Interna	1	3	200%
Alergología	1	2	100%

- Para disminuir el número de pacientes que estaban en espera para una primera consulta en abril de 2023, se puso en marcha un Plan de choque de auto concierto de consultas externas realizadas por personal del Complejo Asistencial de Segovia para disminuir el número de pacientes en espera de una primera consulta. Desde el 3 de abril de 2023 a 31 de diciembre se redujo en un 10% el número de pacientes en lista de espera de primera consulta, aunque la medida no ha producido el efecto deseado sobre las reclamaciones recibidas por la lista de espera para consulta, dado que en el cómputo anual las reclamaciones totales aumentaron en todos los servicios respecto al año 2022.
- Para reducir la lista de espera para intervención quirúrgica, se puso en marcha en enero de 2023, el Plan de reducción de la Listas de espera quirúrgica (LEQ) con el fin de reducir tanto el número de pacientes que estaban pendientes de una intervención quirúrgica como la demora media de días de espera en los siguientes servicios: Cirugía General,

Otorrinolaringología, Oftalmología, Traumatología y Urología. Se implantaron medidas de auto concierto y concierto externo desde el día 2 de enero de 2023 al 29 de diciembre de 2023. A finales de 2023, el número de reclamaciones por LEQ se había reducido un 51%.

➤ En la **Gerencia de Atención Especializada de Aranda de Duero**

Respecto al año 2022 se observó un aumento de reclamaciones en los Servicios de Traumatología y Urología por las diversas modalidades de la lista de espera (para consulta o pruebas, para Intervención quirúrgica o para recoger los resultados de pruebas ya realizadas).

- En Traumatología: Se incorporó un nuevo traumatólogo en abril. Además, se valoraron todas las interconsultas preferentes derivadas desde Atención Primaria antes de citarlas. También se hicieron consultas extras de mañana y de tarde.
- En Urología: En septiembre se incorporó un nuevo urólogo. Se hicieron consultas extras de urología de mañana y de tarde. Para disminuir la LEQ en Urología, se auto concertó la realización de operaciones de urología 5 días del mes de marzo de 2023 y solo se derivan al HUBU las patologías con prioridad 1. Con la incorporación de un urólogo y el refuerzo de otros dos urólogos del HUBU ha disminuido la lista de espera.

➤ En la **Gerencia de Atención Especializada del Río Hortega**

- Concierto con un centro privado la realización de Ecografías musculoesqueléticas y de mama para reducir la demora en estas pruebas.
- Durante el año 2023, dentro del plan para mejorar la lista de espera para consultas de Reumatología diseñado en 2022, se implantaron las medidas para reorganizar y reforzar la plantilla de facultativos de este Servicio. A diciembre de 2023 habían disminuido las reclamaciones: 84 por lista de espera de consultas y 2 por demoras para obtener resultados. De igual forma, se puede observar una considerable disminución del número de reclamaciones en los dos trimestres posteriores a la implementación de la medida.
- Respecto al Servicio de Traumatología se incrementó el número de consultas en turno de tarde en el Centro de especialidades de Arturo Eyries. Observando una disminución progresiva de las reclamaciones por el tiempo para la atención en primeras consultas a partir del mes de agosto de 2023, llegando en el total del año a disminuir un 7% las reclamaciones presentadas en este servicio y por este motivo respecto a 2022.
- Además, esta Gerencia habilitó en junio de 2023, un sistema de gestión de solicitudes para permitir que el usuario pueda comunicar con el Servicio de citaciones a través correo electrónico para modificar de una cita, cambiar de especialista o formular cualquier otra solicitud relacionada con la gestión de citas. En algunas especialidades no fue posible el abordaje de esta medida por problemas con la falta de especialistas.

➤ En los **centros de atención primaria del área de salud de Ávila**

Se recibieron un total de 50 reclamaciones debido a las listas de espera y demoras en la asistencia. Cuando la demora para consulta médica superaba las 48 horas, se abrieron nuevas consultas con el fin de disminuir esta demora y como consecuencia intentar disminuir las reclamaciones. Así se abrieron estas nuevas consultas en los siguientes Centros de Salud:

- C.S Sotillo de la Adrada de enero a agosto.

- C.S Ávila Suroeste en julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre.
- C.S Ávila Estación en febrero, julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre.
- C.S Arévalo en enero y febrero.
- C.S Ávila Norte en marzo, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- C.S Ávila Sureste durante todos los meses del año 2023
- También se puso consulta de disminución de la demora para las Unidades de fisioterapia del C.S Arévalo y el C.S Sotillo de la Adrada.

❖ **Respecto a las reclamaciones por motivos asistenciales y de trato**

➤ **En Segovia:**

El Servicio de Urgencias del Complejo Asistencial de Segovia fue objeto de un total de 82 de reclamaciones, siendo la satisfacción con la atención y el trato recibido dos de los motivos de queja más frecuentes. Para mejorar la satisfacción de los usuarios con la actividad del Hospital de Día de Urgencias se propuso la elaboración de un protocolo para mejorar el trato, la información y el acompañamiento en el Hospital de Día de Urgencias. Se evaluará el impacto de esta medida a lo largo de 2024.

➤ **En el área de Ávila,**

Durante el año 2023 se recibieron 53 reclamaciones relacionadas con el trato dado a los pacientes. Se realizaron diferentes formaciones a los profesionales de los centros de Atención Primaria para la mejora en el trato a las personas. Los cursos abordaron la Atención a las personas con trastornos del Espectro Autista (16/03/2023), Atención al alcoholismo (09/05/2023) y un curso sobre el respeto a la Intimidad y confidencialidad (10/11/2023). En este curso se abordó también el procedimiento a seguir desde los Centros de Salud respecto a las solicitudes de la Historia Clínica tanto por parte de los usuarios, como de las instituciones (juzgados, Servicios Sociales y Ayuntamientos).

❖ **Respecto a la organización y funcionamiento de los centros sanitarios**

➤ **En Ávila:**

Se recibieron 89 reclamaciones relacionadas con la organización y funcionamiento de los centros sanitarios, de ellas 57 quejas se refirieron a las Normas de Régimen interno de los Centros y 15 debido a problemas con las citaciones.

Con el fin de mejorar la organización de los centros y la continuidad asistencial se realizaron actividades formativas y/o de actualización sobre la aplicación de distintos protocolos:

- Asistenciales:
  - Planificación compartida de la atención en los pacientes paliativos (28/04/2023).
  - Protocolo de actuación ante un caso positivo de cribado de cáncer colorrectal (15/06/2023).
  - Actualización del protocolo de consulta prenatal de la matrona de AP, con 3 reuniones presenciales en junio, septiembre y noviembre de 2023 con todas las matronas de AP.
  - Sesión formativa con las Unidades de Salud Bucodental para informar y resolver dudas sobre el nuevo protocolo de Salud Bucodental (30/03/2023).

- Procedimiento del programa de prevención de drogas - Icaro y Alcohol (25/04/2023).
- Ley orgánica de regulación de la eutanasia (LORE) y procedimiento establecido (08/06/2023)
- Gestión de la actividad asistencial:
  - En el Consejo de gestión se revisaron dudas sobre el Protocolo de la Gestión Compartida de la Demanda.
  - Normativa e instrucciones sobre la atención a los desplazados (14/11/2023).
  - Organización de la campaña de gripe 2023- 2024.
  - Vacuna del virus respiratorio sincitial (VRS) y vacuna del herpes zóster.

➤ **En Segovia:**

- Para disminuir los tiempos de permanencia de pacientes en el Servicio de urgencias hasta realizar su ingreso en las plantas de Hospitalización se hizo la propuesta de elaboración de un Plan consensuado entre los Servicios Implicados en las demoras para ingreso hospitalario: Urgencias, Medicina Interna, Oncología, Cardiología y Cuidados Paliativos hospitalarios (Geriatría). Pendiente de evaluación a lo largo de 2024.
- Para mejorar la tramitación de la Tarjeta Sanitaria para desplazados, la Dirección de Gestión de Recursos Humanos del Área de Segovia dio instrucciones a las Unidades Administrativas de los Centros de Salud para que asumirán esta actividad en el propio centro, con el fin de facilitar los trámites administrativos a los usuarios. Desde su implantación no se han recibido quejas en relación con la tramitación de la tarjeta de desplazados.
- Ante la presentación de una reclamación relacionada con el desplazamiento de usuarios fuera de su zona básica de salud para recibir la Vacuna de Covid-19, en el área de Segovia, se dieron instrucciones para que las enfermeras de los centros de salud asumieran la tarea de vacunación de Covid-19. En este sentido se establecieron unos días concretos para la vacunación de COVID dependiendo de la demanda y se distribuyeron carteles informativos en los consultorios para que la población interesada se pusiera en contacto con su enfermaria de referencia para la gestión de la cita para la vacunación.

➤ **En el Hospital Universitario Río Hortega:**

- Se produjo la ausencia, por distintas razones, de cinco facultativos en el Servicio de Ginecología y Obstetricia que dio lugar a la cancelación y reprogramación de agendas de citas para consultas de esta especialidad, provocando así mismo un incremento en el número de reclamaciones, especialmente en el primer trimestre (109 quejas, de las cuales 71 se recibieron en febrero). Para mejorar esta situación se aumentaron el número de consultas externas ampliando la consulta al turno de tarde. Desde agosto hasta diciembre de 2023, se observó una disminución significativa del número de reclamaciones.
- Por otro lado, en el Servicio de Atención al usuario del Hospital Universitario Río Hortega, para mejorar los tiempos de tramitación de las reclamaciones y sugerencias, se implantó un sistema de comunicación electrónica entre los Servicios asistenciales y la Unidad tramitadora. La medida se implantó en junio de 2023 y en el último trimestre se produjo una disminución de la media de días que se tarda en responder un informe

emitido por los servicios: de 11días de media en el cuarto trimestre de 2022 a 7 días en 2023.

Respecto a la contestación de las reclamaciones, en el 4<sup>a</sup> trimestre de 2022, la media de días en contestar fue de 28 días y en el mismo periodo de 2023 la media alcanzó los 21,03 días

❖ **Respecto a los problemas derivados de la documentación clínica**

➤ En Ávila:

Se observa que las reclamaciones relacionadas con la emisión de informes y certificados en Atención Primaria pasaron de 15 en 2022 a 10 en 2023. Por ello, se continuó realizando formación a los profesionales en el derecho de los usuarios al acceso a la información clínica y emisión de informes.

También se tomaron las siguientes medidas para mejorar el procedimiento de actuación ante la solicitud de copias del contenido de la Historia Clínica:

- Se realizó una infografía relacionada con la obligación de presentar documentación acreditativa de identificación por parte del usuario para el acceso a su Historia clínica y se envió copia del cartel a todos los Centros de Salud del Área.
- Se elaboró un documento de autorización por representación para las peticiones de Historia Clínica y se difundió a través de la Intranet profesional, enviando comunicación por email a todas las Zonas Básicas de Salud.
- Se actualizó el formulario de cesión de datos de carácter personal para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado según la normativa vigente.

## 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 llenar 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 llenar 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 de salud. Años 2022 y 2023.....</i>	<b>7</b>
<i>Tabla 2. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2022 y 2023 (continua).....</i>	<b>13</b>
<i>Tabla 3. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2022 y 2023 (conclusión).....</i>	<b>14</b>
<i>Tabla 4. Servicios sanitarios con más reclamaciones. Años 2022 y 2023.....</i>	<b>16</b>
<i>Tabla 5. Reclamaciones recibidas por servicios debido a la lista de espera para consultas y pruebas en el Área de Segovia. Años 2022 y 2023 (primer trimestre). .....</i>	<b>22</b>

## **4.3. Índice de gráficos**

---

<i>Gráfico 1. Perfil de los usuarios reclamantes según edad y sexo. Año 2023.....</i>	<b>6</b>
<i>Gráfico 2. Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de salud. Años 2022 y 2023 .....</i>	<b>8</b>
<i>Gráfico 3. Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2022 y 2023 .....</i>	<b>8</b>
<i>Gráfico 4. Evolución anual del número de reclamaciones totales. Años 2005-2023.....</i>	<b>9</b>
<i>Gráfico 4.1. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Primaria. Años 2005-2023 .....</i>	<b>10</b>
<i>Gráfico 4.2. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Hospitalaria. Años 2005-2023 .....</i>	<b>10</b>
<i>Gráfico 4.3. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2023.....</i>	<b>10</b>
<i>Gráfico 4.4. Evolución anual del número de reclamaciones en Emergencias sanitarias. Años 2005-2023.....</i>	<b>11</b>
<i>Gráfico 4.5. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y 2º instancia). Años 2005-2023 .....</i>	<b>11</b>
<i>Gráfico 5. Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2023.....</i>	<b>12</b>
<i>Gráfico 6. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2023.....</i>	<b>17</b>
<i>Gráfico 6.1. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Primaria. Años 2005-2023 .....</i>	<b>18</b>
<i>Gráfico 6.2. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Hospitalaria. Años 2005-2023 .....</i>	<b>18</b>
<i>Gráfico 6.3. Evolución anual del número de sugerencias en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2023.....</i>	<b>18</b>
<i>Gráfico 6.4. Evolución anual del número de sugerencias en Emergencias sanitarias. Años 2005-2023 .....</i>	<b>19</b>
<i>Gráfico 6.5. Evolución anual del número de sugerencias en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y GRS). Años 2005-2023 .....</i>	<b>19</b>
<i>Gráfico 7. Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2023.....</i>	<b>20</b>