



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 2024



estadistica.sanidad@jcy.es



Índice

	<i>Página</i>
Presentación	3
1. Reclamaciones de los usuarios	6
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
2. Sugerencias de los usuarios	17
2.1. Evolución del número de sugerencias	17
2.2. Motivos de sugerencia más frecuentes	19
3. Resolución y actuaciones de mejora	21
3.1. Contestación de reclamaciones y sugerencias	21
3.2. Actuaciones de mejora	22
4. Anexos	24
4.1. Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario.....	24
4.2. Índice de tablas	25
4.3. Índice de gráficos	25

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) 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

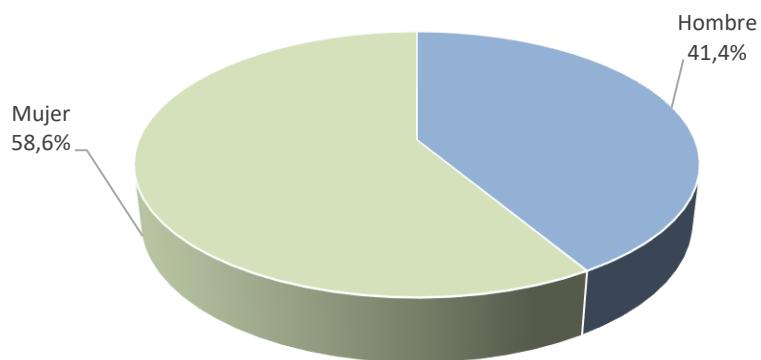
Con el fin de agilizar la tramitación de las reclamaciones y sugerencias y facilitar su análisis, la Consejería de Sanidad implantó en el año 2005 un registro informático centralizado para toda la Comunidad, que permite tener un “*Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León*” (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 49.867 reclamaciones durante el año 2024, lo que supone un incremento del 23% con respecto al año anterior. De éstas, 62 son anónimas y el resto 49.805 están identificadas.

En cuanto a la distribución por sexo, se observa un predominio de las reclamaciones efectuadas por mujeres (29.165 reclamaciones, 58,6% del total de identificadas) con respecto a los varones (20.618 reclamaciones, 41,4%), y existen 22 reclamaciones en las que no se registra el sexo de la persona reclamante.

Gráfico 1. Distribución por sexo de los usuarios reclamantes. Año 2024



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 sanitaria¹ (2.321.475), se han producido 214,8 reclamaciones por cada 10.000 usuarios, un 22,6% más que en el año 2023.

Respecto a la actividad asistencial desarrollada por los centros y servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León (43.890.177 actos asistenciales), se presentaron 113,6 reclamaciones por cada 100.000 actos asistenciales, un 19,8% más que el año anterior.

¹ Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) a 1 de enero de 2024.

Tabla 1. Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León por Área de salud. Años 2023 y 2024

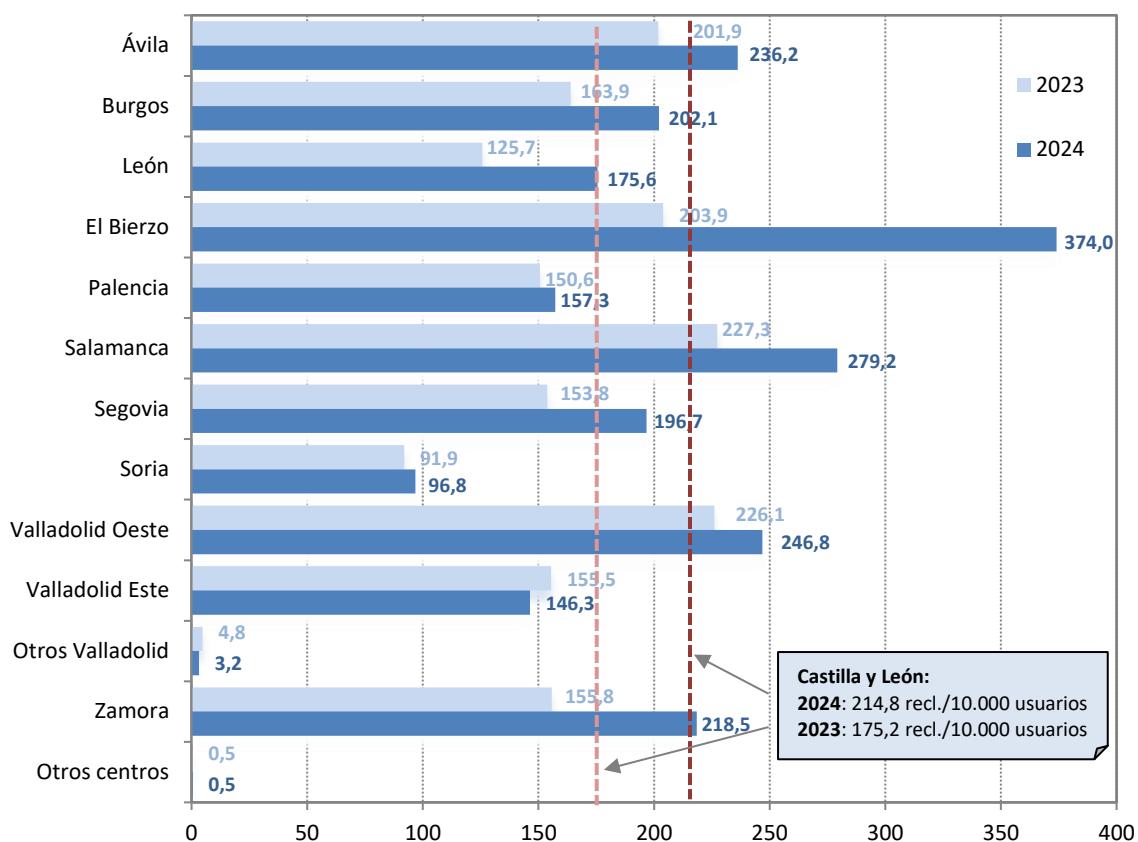
Área de salud	Nº de reclamaciones			Nº de reclamaciones (x 10.000 usuarios)			Nº de reclamaciones (x 100.000 actos asistenciales)		
	2023	2024	% Variación 2023/2024	2023	2024	% Variación 2023/2024	2023	2024	% Variación 2023/2024
Ávila	3.028	3.563	17,7%	201,9	236,2	16,9%	98,8	117,6	19,0%
Burgos	5.730	7.103	24,0%	163,9	202,1	23,3%	91,9	110,2	19,8%
León	3.806	5.314	39,6%	125,7	175,6	39,7%	68,0	93,5	37,6%
El Bierzo	2.578	4.717	83,0%	203,9	374,0	83,5%	104,8	193,6	84,8%
Palencia	2.280	2.375	4,2%	150,6	157,3	4,4%	78,6	78,3	-0,4%
Salamanca	7.240	8.932	23,4%	227,3	279,2	22,9%	129,1	154,0	19,3%
Segovia	2.275	2.940	29,2%	153,8	196,7	27,9%	91,9	113,2	23,1%
Soria	809	858	6,1%	91,9	96,8	5,4%	51,2	52,4	2,4%
Valladolid Oeste	5.983	6.589	10,1%	226,1	246,8	9,2%	134,0	140,4	4,8%
Valladolid Este	4.018	3.795	-5,6%	155,5	146,3	-5,9%	80,7	74,9	-7,2%
Otros Valladolid*	250	167	-33,2%	4,8	3,2	-33,6%	413,6	267,4	-35,4%
Zamora	2.421	3.387	39,9%	155,8	218,5	40,3%	83,2	113,5	36,5%
Otros centros	108	127	17,6%	0,5	0,5	17,2%	26,2	30,2	15,5%
Castilla y León	40.526	49.867	23,0%	175,2	214,8	22,6%	94,8	113,6	19,8%

* 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 2024, las Áreas de El Bierzo y Salamanca son las que tienen mayor número de reclamaciones por cada 10.000 usuarios, con 374 y 279,2 respectivamente. Por otro lado, Soria y Valladolid Este son las Áreas con menor número de reclamaciones por 10.000 usuarios, con 96,8 y 146,3 respectivamente.

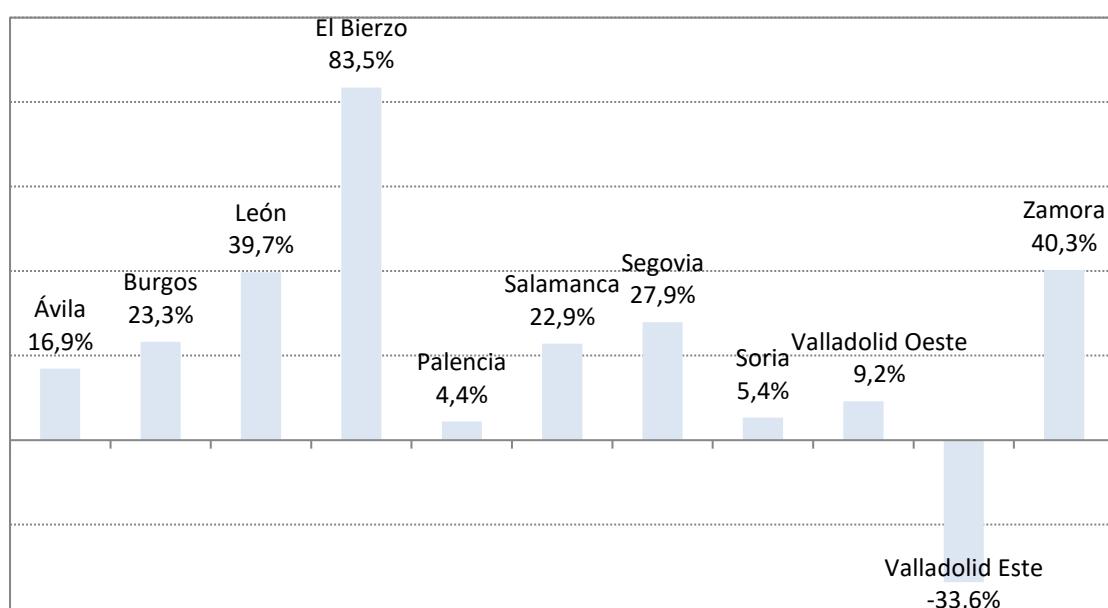
Gráfico 2. Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de salud. Años 2023 y 2024



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

En relación con el año anterior, el número de reclamaciones por cada 10.000 usuarios aumenta en todas las Áreas excepto en Valladolid Este, donde disminuyeron un 33,6%. Destaca los incrementos de reclamaciones recibidas en El Bierzo, Zamora y León (83,5%, 40,3% y 39,7%).

Gráfico 3. Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2023 y 2024

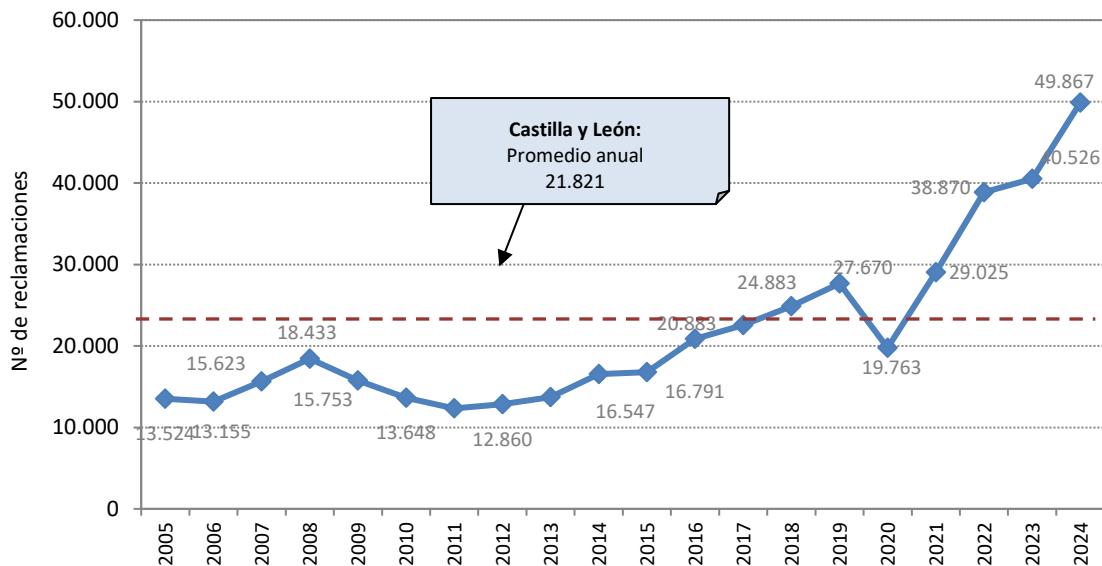


Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

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 23% respecto al año anterior, llegando casi a las 50.000 reclamaciones.

Gráfico 4. Evolución anual del número de reclamaciones totales. Años 2005-2024



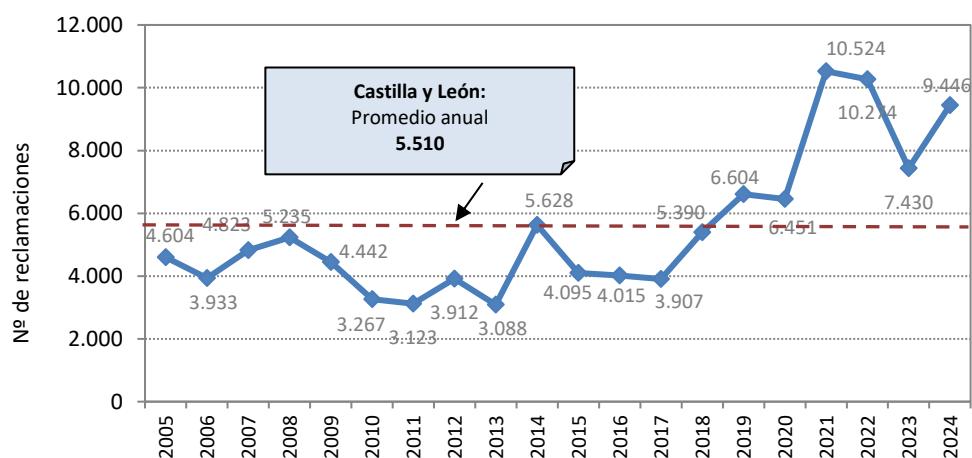
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

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:** 9.446 reclamaciones (18,9% del total), tasa de 40,7 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Atención Hospitalaria:** 38.536 reclamaciones (77,3% del total), tasa de 166 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencias de Salud de Área:** 1.758 reclamaciones (3,5% del total), tasa de 7,6 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencia de Emergencias Sanitarias:** 73 reclamaciones (0,1% del total), tasa de 0,3 reclamaciones por 10.000 usuarios.
- **Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud:** Se recibieron 54 reclamaciones: 45 en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León y 9 reproducidas ante la Gerente Regional de Salud por no estar satisfechos los reclamantes con la contestación remitida a las reclamaciones iniciales. No hubo reclamaciones en el Centro Regional de Medicina Deportiva.

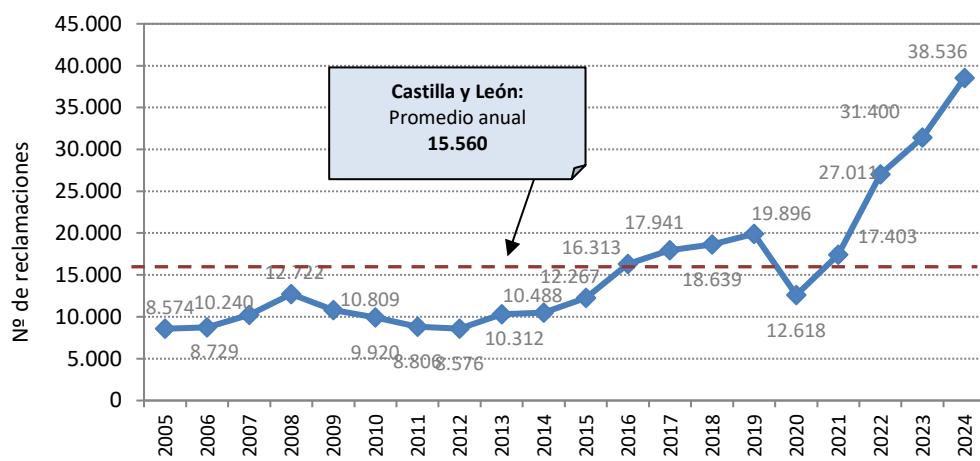
Respecto al año 2023, se incrementa el número de reclamaciones en todos los ámbitos, un 27,1% en *Atención Primaria* y un 22,7% en *Atención Hospitalaria*. En el resto se incrementaron un 20,0% en *Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud*, 15,9% en *Emergencias Sanitarias*, 10,7% en las *Gerencias de Salud de Área*.

Gráfico 5. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Primaria. Años 2005-2024



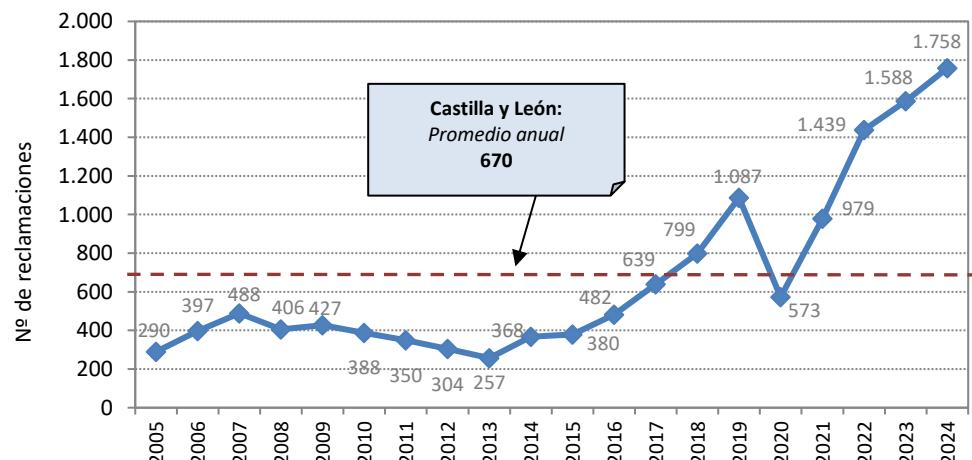
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 6. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Hospitalaria. Años 2005-2024



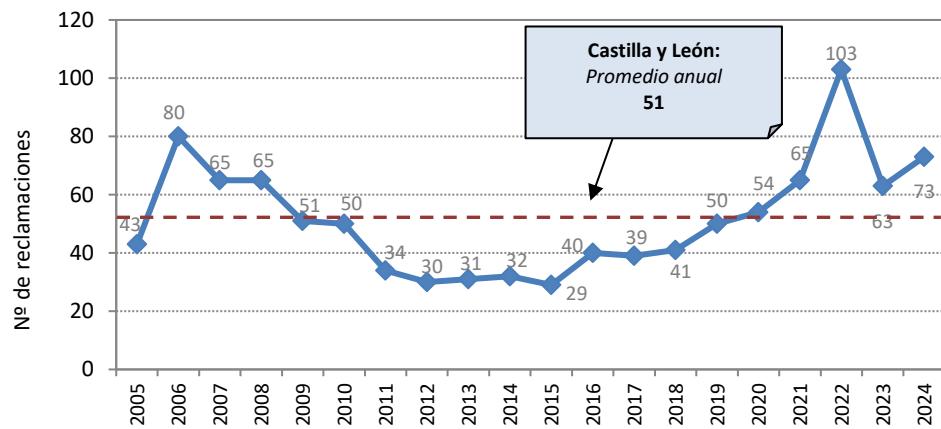
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 7. . Evolución anual del número de reclamaciones en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2024



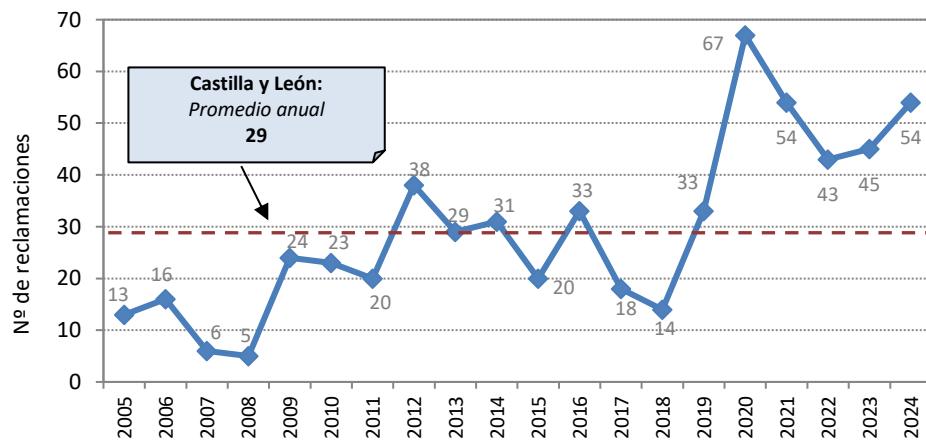
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 8. Evolución anual del número de reclamaciones en Emergencias sanitarias. Años 2005-2024



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

Gráfico 9. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y 2º instancia). Años 2005-2024



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

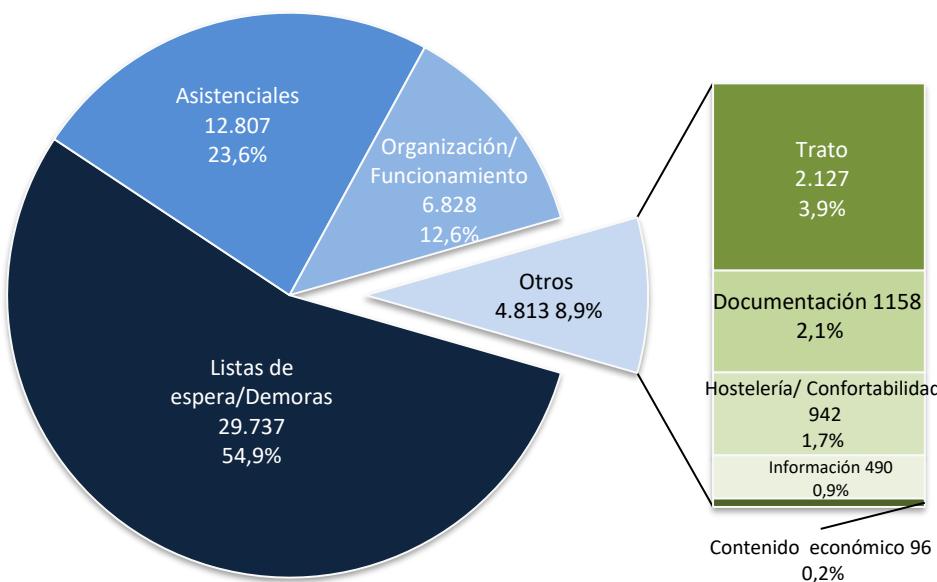
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León.

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 2024, en las 49.867 reclamaciones se recogieron un total de 54.185 motivos. 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 10. Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2024



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

En el año 2024, más de la mitad de las reclamaciones recibidas son por las *listas de espera y demoras en la asistencia* (54,9%), el resto de **motivos** más frecuentes son los *asistenciales* (23,6%), la *organización y funcionamiento de los centros* (12,6%), el *trato recibido* (3,9%), tal y como ocurría en años anteriores. Con menor frecuencia se han presentado reclamaciones relacionadas con la *documentación clínica* (2,1%), las condiciones de *hostelería y confortabilidad* de los centros sanitarios (1,7%), la *información* (0,9%) o de *contenido económico* (0,2%).

En relación con el año 2023, destacan los incrementos de las reclamaciones relacionados con la *documentación* (35,8%), la *asistencia* (33,4%) y la *lista de espera y demora* (20,0%). Por el contrario, han descendido las reclamaciones por motivos relacionados con el *contenido económico* (11,9%).

Tabla 2. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2023 y 2024 (continua)

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2023	Nº de reclamaciones 2024	% Motivos	Variación 2023/2024
Listas de espera/Demoras	Lista de espera consulta/pruebas	18.203	22.100	40,8%	21,4%
	Lista de espera intervención quirúrgica	3.299	3.658	6,8%	10,9%
	Otras demoras en la asistencia	927	1.175	2,2%	26,8%
	Demora en la obtención de resultados	696	1.049	1,9%	50,7%
	Demora para atención en urgencias	682	880	1,6%	29,0%
	Otros motivos del grupo lista de espera/demoras en la asistencia	599	464	0,9%	-22,5%
	Incumplimiento horario de cita programada	379	411	0,8%	8,4%
	Total reclamaciones por listas de espera y demoras en la asistencia	24.785	29.737	54,9%	20,0%
Asistenciales	Insatisfacción con asistencia recibida	4.512	5.151	9,5%	14,2%
	Falta de personal	2.203	4.314	8,0%	95,8%
	Falta de continuidad en la asistencia	770	1.036	1,9%	34,5%
	Falta de asistencia	688	784	1,4%	14,0%
	Otros motivos del grupo motivos asistenciales	599	736	1,4%	22,9%
	Desacuerdo con el alta asistencial	214	278	0,5%	29,9%
	Error/Fallo asistencial	270	276	0,5%	2,2%
	Transporte sanitario	342	232	0,4%	-32,2%
Organización/Funcionamiento	Total reclamaciones por motivos asistenciales	9.598	12.807	23,6%	33,4%
	Anulación de consulta o prueba	1.577	1.611	3,0%	2,2%
	Citaciones	1.047	1.385	2,6%	32,3%
	Elección de médico y centro	1.187	1.366	2,5%	15,1%
	Anulación de cita programada	429	635	1,2%	48,0%
	Otras quejas organización funcionamiento	475	616	1,1%	29,7%
	Normas de Régimen interno	366	353	0,7%	-3,6%
	Otros motivos del grupo Organización/ funcionamiento	259	269	0,5%	3,9%
	Derivación a otros centros	144	188	0,3%	30,6%
	Visados y otras prestaciones farmacéuticas	166	170	0,3%	2,4%
	Anulación intervención quirúrgica	155	145	0,3%	-6,5%
	Dificultad en tramitación Tarjeta Sanitaria Individual	62	90	0,2%	45,2%
	Total reclamaciones por organización y funcionamiento	5.867	6.828	12,6%	16,4%

Tabla 3. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2023 y 2024 (conclusión)

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2023	Nº de reclamaciones 2024	% Motivos	Variación 2023/2024
Trato	Trato personal inadecuado	1.754	1.891	3,5%	7,8%
	Otros motivos del grupo Trato	226	236	0,4%	4,4%
	Total reclamaciones por trato	1.980	2.127	3,9%	7,4%
Documentación	Certificados, informes u otros	361	591	1,1%	63,7%
	Otras quejas de documentación	129	152	0,3%	17,8%
	Otros motivos del grupo Documentación	113	121	0,2%	7,1%
	Disconformidad con el contenido H ^a clínica	91	101	0,2%	11,0%
	Informe de alta en consultas externas	68	84	0,2%	23,5%
	Dificultad de acceso o denegación acceso a historia clínica	29	58	0,1%	100,0%
	Informe de alta en urgencias	62	51	0,1%	-17,7%
	Total reclamaciones debidas a la documentación	853	1.158	2,1%	35,8%
Hostelería/ Confortabilidad	Dificultad en la comunicación telefónica	255	453	0,8%	77,6%
	Otros motivos del grupo Hostelería/ Confortabilidad	176	135	0,2%	-23,3%
	Climatización inadecuada	88	104	0,2%	18,2%
	Insatisfacción por el equipamiento	79	85	0,2%	7,6%
	Deficiencias de mantenimiento de las instalaciones	89	48	0,1%	-46,1%
	Accesos inadecuados	50	40	0,1%	-20,0%
	Problemas con la cafetería / máquinas expendedoras / TV / suministro de prensa	51	39	0,1%	-23,5%
	Disconformidad con la alimentación	43	38	0,1%	-11,6%
Total reclamaciones Hostelería/ Confortabilidad		831	942	1,7%	13,4%
Información	Otras deficiencias de información asistencial	124	165	0,3%	33,1%
	Información clínica durante la hospitalización	86	97	0,2%	12,8%
	Información clínica en consulta	69	90	0,2%	30,4%
	Otras deficiencias de información general	90	78	0,1%	-13,3%
	Información clínica en urgencias	64	60	0,1%	-6,3%
Total reclamaciones debidas a la información		433	490	0,9%	13,2%
Cont. económico		109	96	0,2%	-11,9%
Total motivos		44.456	54.185	100,0%	21,9%

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 22.100 reclamaciones, lo que supone el 40,8% del total de motivos de reclamación.

Otros motivos específicos frecuentes se refieren a la *insatisfacción con la asistencia recibida* (5.151 quejas), a la *falta de personal* (4.314 quejas), a la *lista de espera para intervenciones quirúrgicas* (3.658 quejas), al *trato inadecuado* (1.891 quejas), a la *supresión de citas, consultas, pruebas* (1.611 quejas) que representan el 9,5%, 8,0%, 6,8%, 3,5% y 3,0% del total de motivos, respectivamente.

En relación con el año anterior han aumentado especialmente las reclamaciones relacionadas con la dificultad de acceso o denegación de acceso a la historia clínica (un 100%), la falta de personal (un 95,8%), la dificultad en la comunicación telefónica (un 77,6%) y la demora en la obtención de resultados (50,7%).

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 2024, 50.479 quejas, del total de reclamaciones recibidas, especificaron el servicio asistencial. El número medio de servicios que figuran por reclamación es 1,01.

Los servicios de *Traumatología y Cirugía Ortopédica*, con 6.594 reclamaciones, son los que más quejas recibieron en el año 2024. Con un incremento respecto al año anterior del 15,6%. El motivo que más reclamaciones produjo dentro de este servicio fue la *lista de espera*, tanto de consultas y pruebas (3.522 quejas) como de intervenciones quirúrgicas (1.620 quejas).

Los servicios de *Radiodiagnóstico* fueron objeto de 6.148 reclamaciones, debido en gran parte a la *lista de espera de consultas y pruebas* (5.289 quejas). Las reclamaciones de Radiodiagnóstico han aumentado respecto al año anterior un 23,5%.

Los servicios de *Medicina General y de Familia* de Atención Primaria recibieron 4.668 reclamaciones, un 61,2% más que el año anterior, la mayoría de las quejas están relacionadas con la *falta de personal* (2.165 quejas por esta causa), la *insatisfacción con la asistencia recibida* (1.016 quejas) y el *trato personal inadecuado* (464 quejas).

Los servicios de *Oftalmología y Urología* fueron objeto de 3.111 y 2.847 reclamaciones, con un aumento interanual del 55,2% y 39,3% respectivamente.

Estos cinco servicios acumulan casi la mitad de todas las quejas recibidas en el año 2024, donde se especifica el servicio asistencial.

No se registró el servicio asistencial objeto de la reclamación en 88 reclamaciones. De ellas, 55 quejas corresponden a *Otros Centros de Área* (62,5%), 25 a *Atención Primaria* (el 28,4%), 4 a *Atención Hospitalaria* (6,1%) y el resto está distribuido en otros centros.

Tabla 4. Servicios sanitarios con más reclamaciones. Años 2023 y 2024

Servicios sanitarios	Nº de reclamaciones 2023	Nº de reclamaciones 2024	% reclamaciones	Variación 2023/2024
Traumatología y Cirugía Ortopédica	5.702	6.594	13,1%	15,6%
Radiodiagnóstico	4.980	6.148	12,2%	23,5%
Medicina General/Familia	2.896	4.668	9,2%	61,2%
Oftalmología	2.004	3.111	6,2%	55,2%
Urología	2.044	2.847	5,6%	39,3%
Aparato Digestivo	1.689	2.171	4,3%	28,5%
Neurología	1.850	2.170	4,3%	17,3%
Urgencias	1.975	2.025	4,0%	2,5%
Rehabilitación	1.475	1.399	2,8%	-5,2%
Cirugía General y Digestiva	1.131	1.223	2,4%	8,1%
Oncología Médica	202	1.153	2,3%	470,8%
Cardiología	1.181	1.147	2,3%	-2,9%
Obstetricia y Ginecología	1.113	1.109	2,2%	-0,4%
Otorrinolaringología	844	1.067	2,1%	26,4%
Dermatología Medicoquirúrgica	812	897	1,8%	10,5%
Pediatria	1.233	881	1,7%	-28,5%
Otras Unidades no asistenciales	437	754	1,5%	72,5%
Psiquiatría	717	741	1,5%	3,3%
Reumatología	734	732	1,5%	-0,3%
Otros Servicios	7.523	9.642	19,1%	28,2%
Total	40.542	50.479	100,0%	24,5%

Nota: Existen 88 reclamaciones en el año 2024 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 2024 se han presentado un total de 751 sugerencias en los centros sanitarios dependientes de la Gerencia Regional de Salud y centros concertados con ésta, lo que supone 3,2 sugerencias por cada 10.000 usuarios, 1,7 sugerencias por cada 100.000 actos asistenciales. El número de sugerencias se ha incrementado un 27,3% respecto al año anterior.

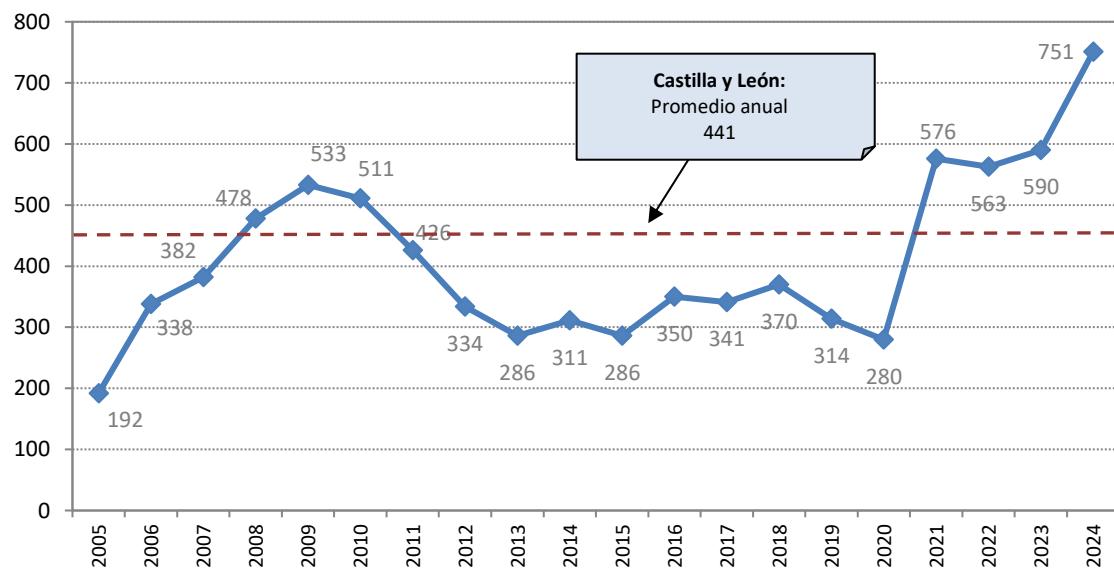
En Atención Primaria se recibieron 262 sugerencias (un 26,6% más que el año anterior) y en Atención Hospitalaria, 441 sugerencias (un 26,7% más que el año anterior).

En menor medida se recibieron sugerencias en Otros ámbitos de Área (26 sugerencias), en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación (17 sugerencias) y en Emergencias Sanitarias (5 sugerencias).

2.1. Evolución del número de sugerencias

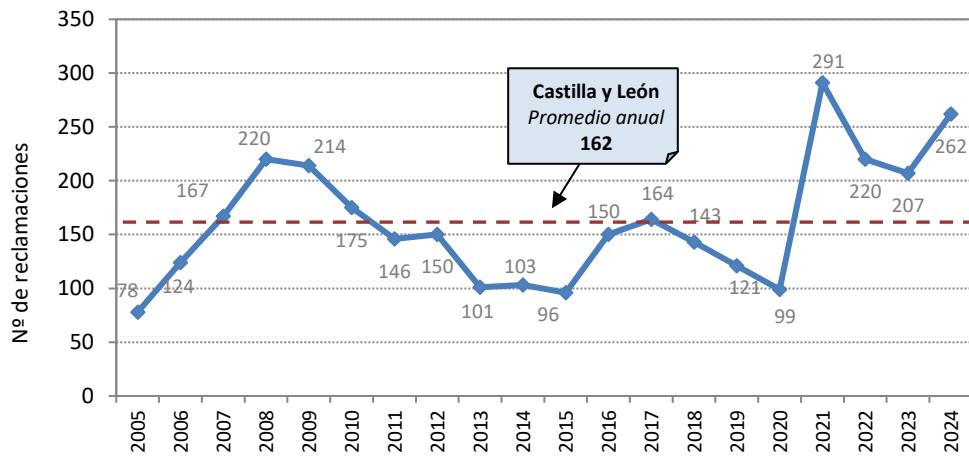
Las sugerencias recibidas en los centros sanitarios han ido aumentando progresivamente desde el año 2005 hasta el año 2009, disminuyendo de la misma forma hasta las 286 de 2015. Desde entonces este número ha permanecido constante en un rango en torno a las 300 sugerencias al año. En el año 2021 se produjo un ascenso notable en el número de sugerencias y este crecimiento se ha intensificado en 2024, alcanzando las 751.

Gráfico 11. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2024



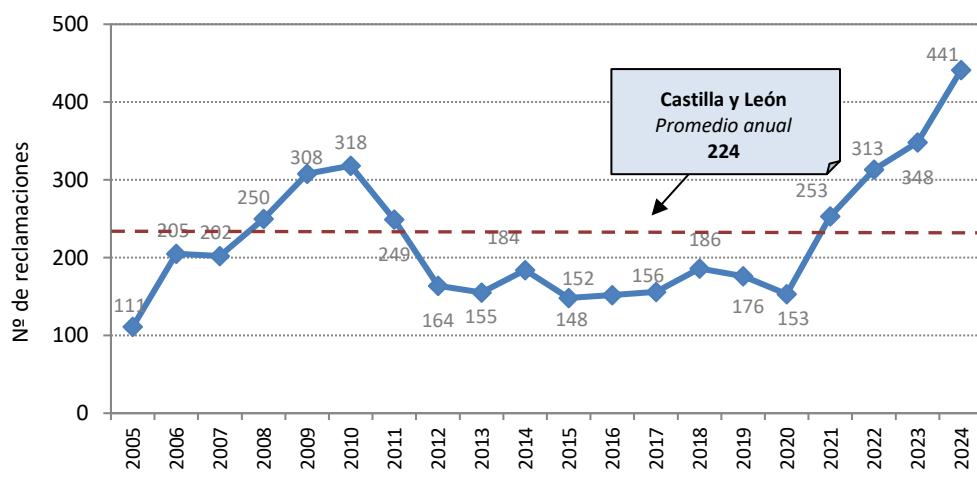
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 12. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Primaria. Años 2005-2024



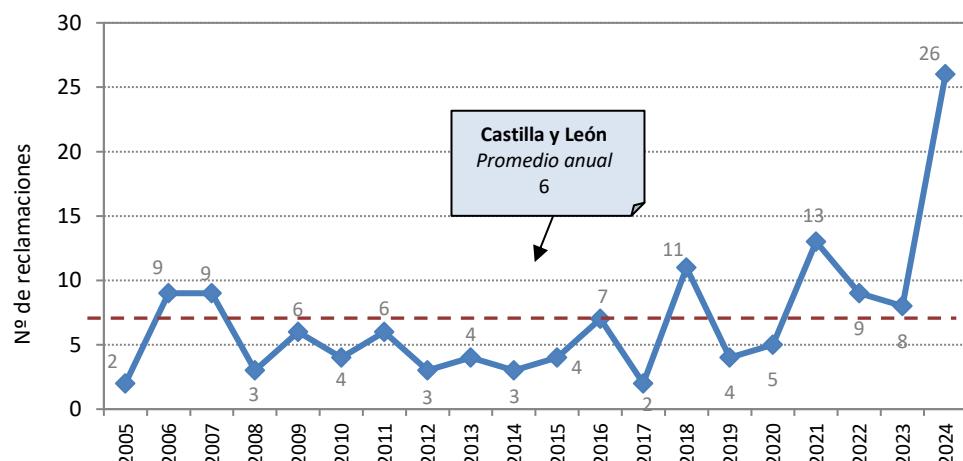
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 13. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Hospitalaria. Años 2005-2024



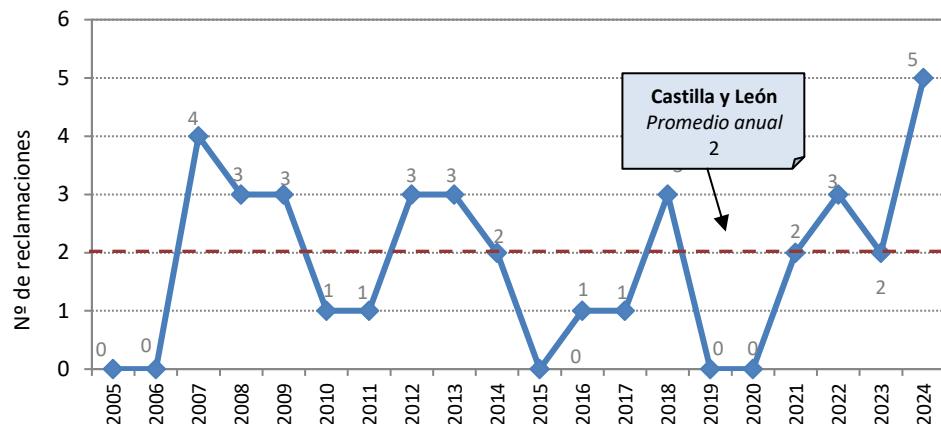
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 14. Evolución anual del número de sugerencias en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2024



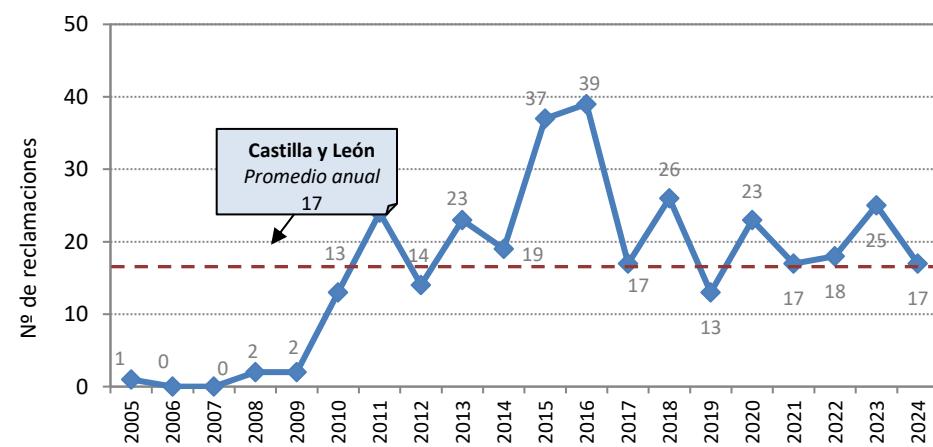
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 15. Evolución anual del número de sugerencias en Emergencias sanitarias. Años 2005-2024



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

Gráfico 16. Evolución anual del número de sugerencias en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y GRS). Años 2005-2024



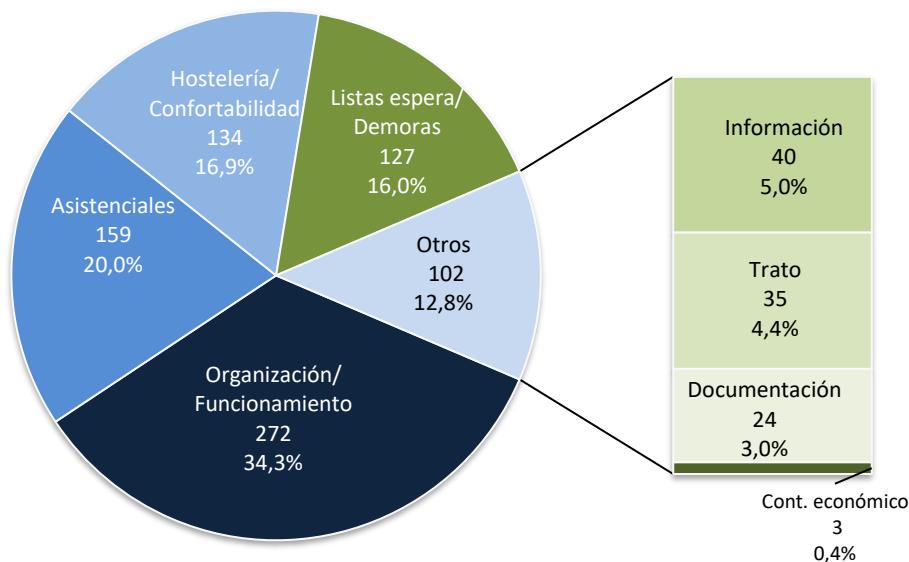
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

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* (272 sugerencias), los *motivos asistenciales* (159), a las *condiciones de confortabilidad y hostelería de los centros sanitarios* (134) y a las *listas de espera y demoras en la asistencia* (127). También se presentaron sugerencias relacionadas con la *información* (40), el *trato* (35), la *documentación clínica* (24) y el *contenido económico* (3).

En relación con el año anterior, se ha incrementado el número de sugerencias referidas a todos los motivos excepto a las debidas a la *documentación* que disminuyeron un 29,4%. El mayor incremento se produjo en las sugerencias debidas a la *información*, que aumentaron el 48,1%. El resto de motivos tuvo los siguientes incrementos: *asistenciales* (34,3%), *hostelería* (30,1%), *listas de espera* (27,0%), *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (23,6%) y *trato* (20,7%). Durante este año se incrementaron en 2 sugerencias las debidas al *contenido económico*.

Gráfico 17. Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2024



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

3. Resolución y actuaciones de mejora

Del total de reclamaciones recibidas, solo 62 son anónimas. En 49.805 quejas se identifica el reclamante, lo que supone el 99,9% del total de reclamaciones.

3.1. Contestación de reclamaciones y sugerencias

Del total de reclamaciones en las que se identificaron los reclamantes, se han contestado 49.285 (99,0%).

De las 49.285 reclamaciones que han sido resueltas, se respondieron dentro del plazo que establece la norma el 74,7% (36.794) y 12.491 reclamaciones en un plazo superior a 30 días (25,3%). Las reclamaciones se tramitaron y contestaron en un promedio de 27,9 días.

Respecto a las sugerencias, de las 751 recibidas, 21 fueron anónimas (2,8%). De las 730 en las que se identificaron los usuarios, se han contestado 710. El tiempo medio de respuesta a las sugerencias es de 25,5 días (inferior a los 30 días de límite). El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 30 días es del 78,3%.

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 52.027 decisiones recogidas en las contestaciones:

- En 21.386 ocasiones se adoptaron medidas correctoras (41,1%).
- Se pidieron disculpas en 14.206 ocasiones (27,3%).
- En 11.787 ocasiones se aceptó el motivo que dio origen a la queja, considerando que el usuario tenía razón (22,7%).
- No se detectaron las anomalías referidas en 4.620 ocasiones (8,9%).
- En 28 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 749 actuaciones:

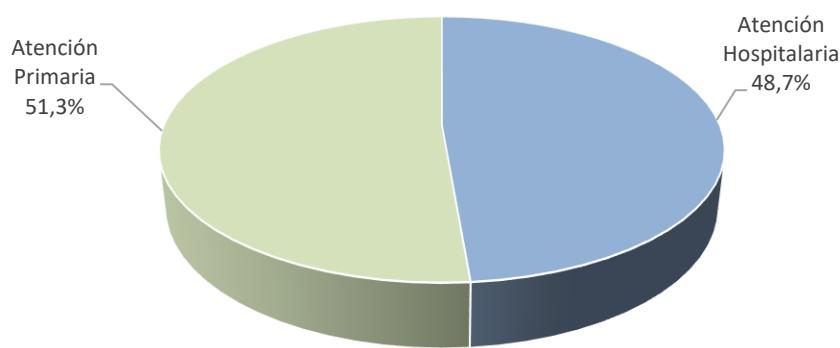
- En 233 ocasiones se aceptó la sugerencia (31,1%).
- Se pidieron disculpas en 201 ocasiones (27,0%).
- En 199 ocasiones se adoptaron medidas correctoras (26,6%).
- No se detectaron las anomalías referidas en la sugerencia en 113 ocasiones (15,1%).
- En 3 actuaciones se produce la derivación a otros órganos.

3.2. Actuaciones de mejora

El análisis de las reclamaciones y sugerencias de los usuarios en el ámbito sanitario recibidas durante el año 2024 facilitó la incorporación de la opinión de los usuarios de los centros sanitarios de la Gerencia Regional de Salud en los procesos de mejora de la calidad, implementando actuaciones de mejora para resolver problemas concretos de la atención sanitaria.

Del total de 187 actuaciones e iniciativas de mejora implantadas en relación con las reclamaciones recibidas en los centros, 91 (48,7%) fueron mejoras de tipo estructural, relativas a los motivos de reclamación más frecuentes en los servicios de Atención Hospitalaria y 96 (51,3%) en Atención Primaria.

Gráfico 18. Distribución porcentual de las actuaciones de mejora por nivel asistencial. Año 2024



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

• Atención Hospitalaria

De las 91 actuaciones de mejora puestas en marcha en los centros de Atención Hospitalaria, la gran mayoría se centran en dar respuesta a los principales motivos de reclamación: *lista de espera para consultas y pruebas* (56% de las medidas) especialmente en los servicios de Radiodiagnóstico, Traumatología y Cirugía Ortopédica, Oftalmología, Aparato Digestivo, Neurología y Urología y *lista de espera para intervención quirúrgica* (16,5% de las medidas) especialmente en los servicios de Traumatología y Cirugía Ortopédica, Urología, Cirugía General y Digestiva y Oftalmología

Tabla 5.Número de actuaciones según los motivos de reclamación en Atención Hospitalaria. Año 2024.

Motivos de reclamación en Atención Hospitalaria	Nº actuaciones
Lista de espera para consulta o pruebas	51
Lista de espera para intervención quirúrgica	15
Supresión / anulación de cita, consulta o prueba	6
Falta de confidencialidad	4
Falta de personal	4
Insatisfacción o disconformidad con la asistencia recibida	3
Insatisfacción por el equipamiento	2
Normas de Régimen interno	2
Información asistencial	2
Demora para atención en urgencias	1
Falta de continuidad en la asistencia	1
Total	91

• Atención Primaria

En los centros de Atención Primaria se implantaron un total de 96 actuaciones de mejora, de las que 23 (24,0%) fueron iniciativas de *mejora de tipo estructural*, relativas al motivo de reclamación más frecuente en las zonas básicas de salud: la falta de personal en los centros de salud y consultorios locales, y 19 (19,8%) respondieron a *mejorar el grado de insatisfacción con la atención recibida*.

Tabla 6.Número de actuaciones según los motivos de reclamación en Atención Primaria. Año 2024.

Motivos de reclamación en Atención Hospitalaria	Nº actuaciones
Falta de personal	23
Insatisfacción o disconformidad con la asistencia recibida	19
Lista de espera para consulta o pruebas	15
Citaciones	13
Trato personal inadecuado	8
Dificultad en la comunicación telefónica	4
Normas de Régimen interno	4
Accesos inadecuados	3
Climatización inadecuada	2
Incumplimiento horario de cita programada	2
Elección de médico y centro	2
Falta de asistencia	1
Total	96

La información aportada por los usuarios a través de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario es clave para la organización y constituye una herramienta de mejora continua de la calidad.

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 2023 y 2024</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2023 y 2024 (continua).....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 3. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2023 y 2024 (conclusión).....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 4. Servicios sanitarios con más reclamaciones. Años 2023 y 2024.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 5. Número de actuaciones según los motivos de reclamación en Atención Hospitalaria. Año 2024.</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 6. Número de actuaciones según los motivos de reclamación en Atención Primaria. Año 2024.</i>	<i>23</i>

4.3. Índice de gráficos

<i>Gráfico 1. Distribución por sexo de los usuarios reclamantes. Año 2024.....</i>	<i>6</i>
<i>Gráfico 2. Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de salud. Años 2023 y 2024</i>	<i>8</i>
<i>Gráfico 3. Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2023 y 2024</i>	<i>8</i>
<i>Gráfico 4. Evolución anual del número de reclamaciones totales. Años 2005-2023.....</i>	<i>9</i>
<i>Gráfico 5. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Primaria. Años 2005-2024</i>	<i>10</i>
<i>Gráfico 6. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Hospitalaria. Años 2005-2024</i>	<i>10</i>
<i>Gráfico 7. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2024</i>	<i>10</i>
<i>Gráfico 8. Evolución anual del número de reclamaciones en Emergencias sanitarias. Años 2005-2024</i>	<i>11</i>
<i>Gráfico 9. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y 2º instancia). Años 2005-2024</i>	<i>11</i>
<i>Gráfico 10. Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2024.....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfico 11. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2024.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 12. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Primaria. Años 2005-2024</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 13. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Hospitalaria. Años 2005-2024.....</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 14. Evolución anual del número de sugerencias en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2024</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 15. Evolución anual del número de sugerencias en Emergencias sanitarias. Años 2005-2024</i>	<i>19</i>
<i>Gráfico 16. Evolución anual del número de sugerencias en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y GRS). Años 2005-2024</i>	<i>19</i>
<i>Gráfico 17. Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2024.....</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 18. Distribución porcentual de las actuaciones de mejora por nivel asistencial. Año 2024.....</i>	<i>22</i>