



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 2022



estadistica.sanidad@jcy.l.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.....	16
2. Sugerencias de los usuarios	18
2.1. Evolución del número de sugerencias	18
2.2. Motivos de sugerencia más frecuentes	20
3. Resolución y actuaciones de mejora	22
3.1. Contestación de reclamaciones y sugerencias.....	22
3.2. Actuaciones de mejora	23
4. Anexos	30
4.1. Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario.....	30
4.2. Índice de tablas.....	31
4.3. Índice de gráficos.....	31

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).

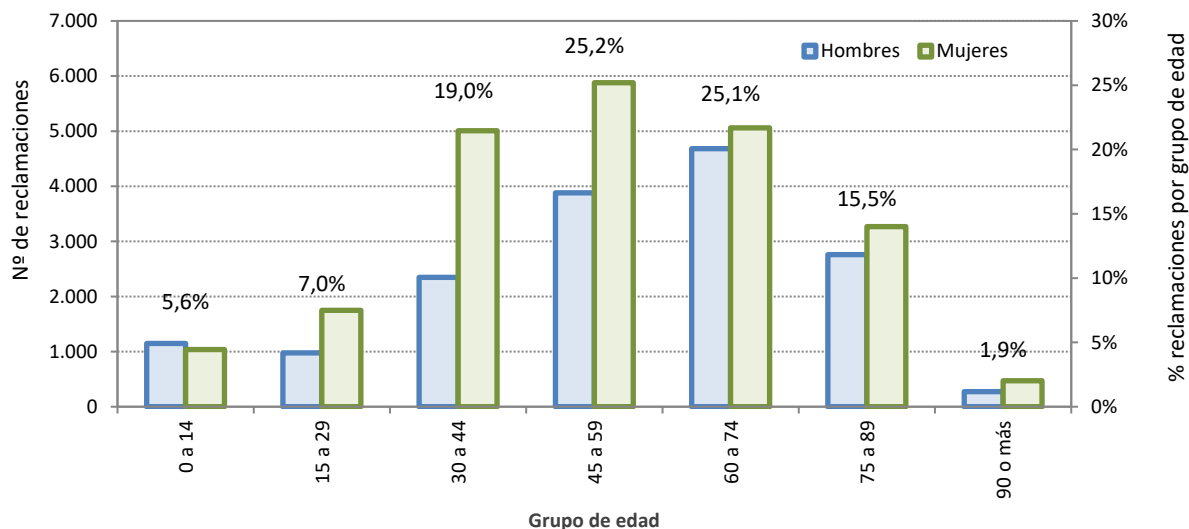
1.1. Número de reclamaciones por Área de salud

Los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León han presentado un total de 38.870 reclamaciones durante el año 2022, lo que supone un incremento del 33,9% con respecto al año anterior.

En cuanto a la distribución por edad y sexo, se observa un predominio de las reclamaciones efectuadas por mujeres (22.473 reclamaciones, 57,9% del total) con respecto a los varones (16.065 reclamaciones, 41,4%), y existen 253 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 45 a 59 años (9.761 reclamaciones, que suponen el 25,2% del total), si bien el grupo de 60 a 74 años se encuentra muy cercano al anterior (9.741 reclamaciones, un 25,1%). 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 2022



*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 (2.308.434), se han producido 168,4 reclamaciones por cada 10.000 usuarios, un 33,9% más que en el año 2021.

¹ Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) a 1 de enero de 2022.

Respecto a la actividad asistencial desarrollada por los centros y servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León (45.250.646 actos asistenciales), se presentaron 85,9 reclamaciones por cada 100.000 actos asistenciales, un 21,6% más que el año anterior.

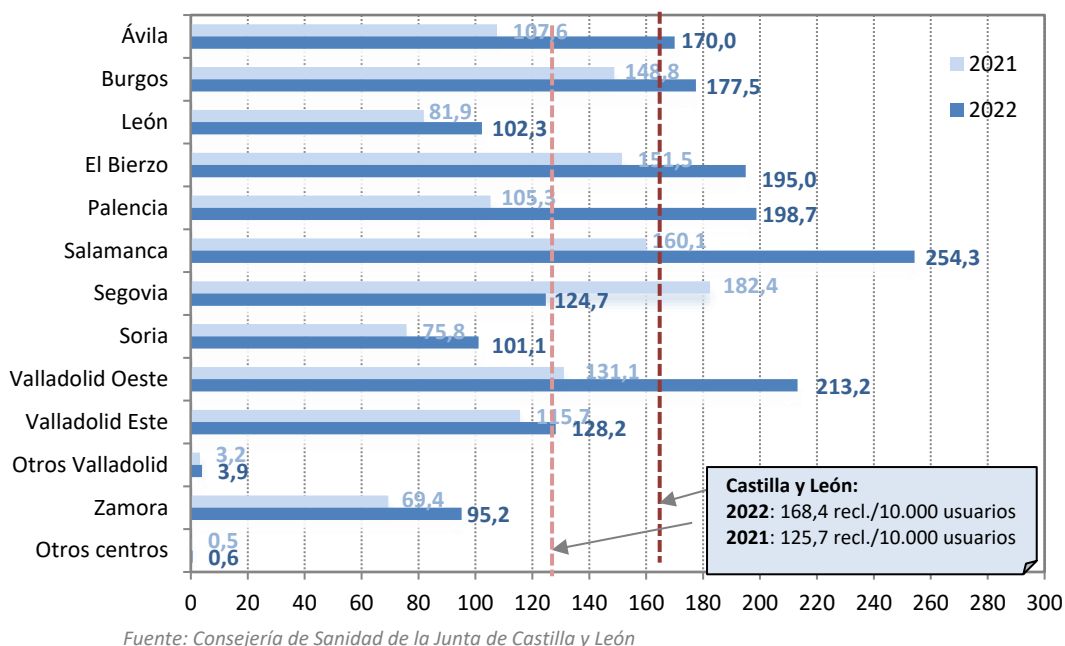
Tabla 1. Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León por Área de salud. Años 2021 y 2022

Área de salud	Nº de reclamaciones			Nº de reclamaciones (x 10.000 usuarios)			Nº de reclamaciones (x 100.000 actos asistenciales)		
	2021	2022	% Variación 2021/2022	2021	2022	% Variación 2021/2022	2021	2022	% Variación 2021/2022
Ávila	1.611	2.546	58,0%	107,6	170,0	58,0%	53,8	78,9	46,8%
Burgos	5.179	6.180	19,3%	148,8	177,5	19,3%	87,8	95,6	8,8%
León	2.472	3.089	25,0%	81,9	102,3	24,9%	44,4	51,3	15,7%
El Bierzo	1.935	2.488	28,6%	151,5	195,0	28,7%	83,7	96,9	15,8%
Palencia	1.599	3.017	88,7%	105,3	198,7	88,7%	55,1	96,5	75,0%
Salamanca	5.098	8.095	58,8%	160,1	254,3	58,8%	98,1	135,2	37,7%
Segovia	2.672	1.829	-31,5%	182,4	124,7	-31,6%	112,8	69,3	-38,6%
Soria	661	881	33,3%	75,8	101,1	33,3%	41,8	50,7	21,3%
Valladolid Oeste	3.440	5.598	62,7%	131,1	213,2	62,6%	81,6	119,7	46,6%
Valladolid Este	2.987	3.308	10,7%	115,7	128,2	10,8%	65,5	65,0	-0,8%
Otros Valladolid*	167	205	22,8%	3,2	3,9	22,7%	306,0	339,1	10,8%
Zamora	1.085	1.488	37,1%	69,4	95,2	37,2%	38,4	46,9	22,0%
Otros centros	119	146	22,7%	0,5	0,6	22,7%	19,5	30,7	57,7%
Castilla y León	29.025	38.870	33,9%	125,7	168,4	33,9%	70,6	85,9	21,6%

* 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 2022, las Áreas de Salamanca y Valladolid Oeste son las que tienen mayor número de reclamaciones por cada 10.000 usuarios, con 254,3 y 213,2 respectivamente. Por otro lado, Zamora, Soria y León son las Áreas con menor número de reclamaciones por 10.000 usuarios, con 95,2, 101,1 y 102,3 respectivamente.

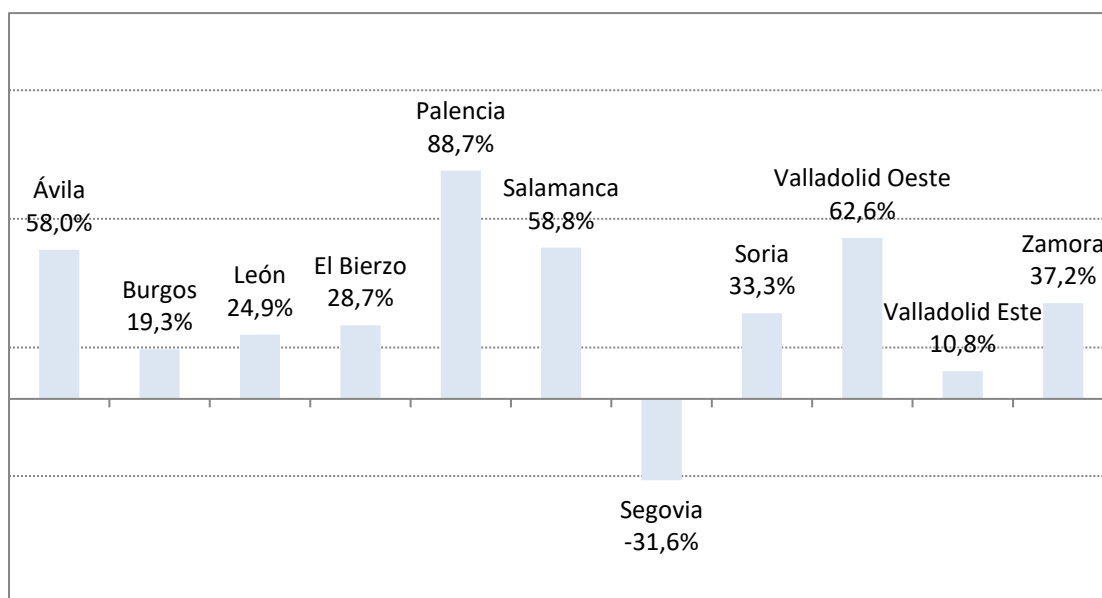
Gráfico 2. Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de salud. Años 2021 y 2022



Con relación al año anterior, todas las Áreas, salvo Segovia, han sufrido un notable ascenso en las reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios. El Área de salud con mayor incremento interanual en las reclamaciones ha sido Palencia, con un incremento del 88,7% respecto al año anterior.

El descenso llamativo en el número de reclamaciones que se produce en 2022 en el área de salud de Segovia puede resultar en buena parte atribuible al importante incremento que se había registrado previamente en el año 2021, en el que determinadas plataformas reivindicativas promovieron una presentación masiva de reclamaciones en el ámbito de la Atención Primaria de dicha provincia.

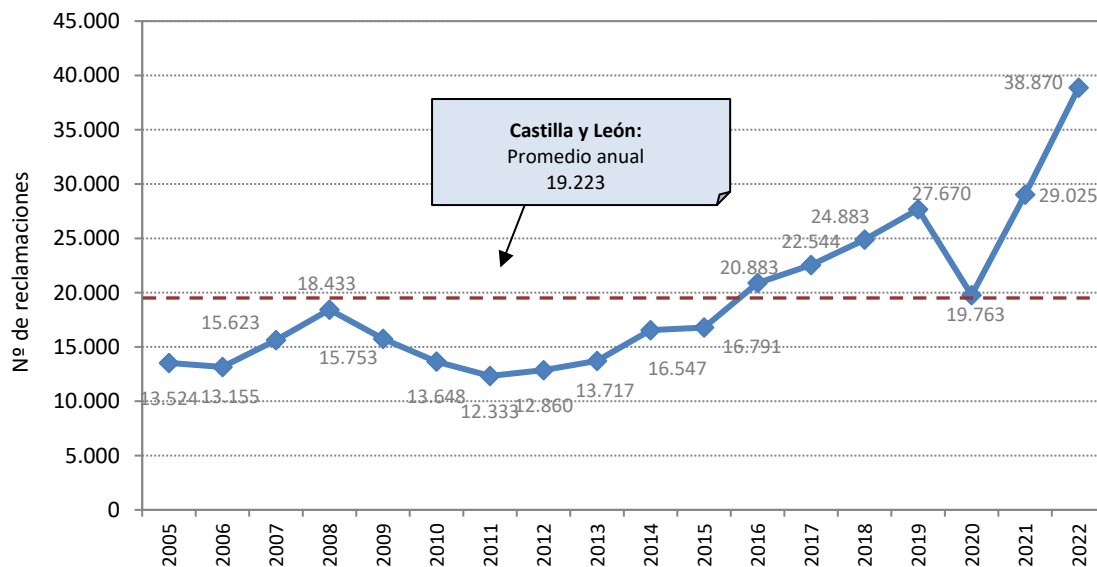
Gráfico 3. Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2021 y 2022



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 33,9% respecto al año anterior, llegando a las 38.870 reclamaciones.

Gráfico 4. Evolución anual del número de reclamaciones totales. Años 2005-2022



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:

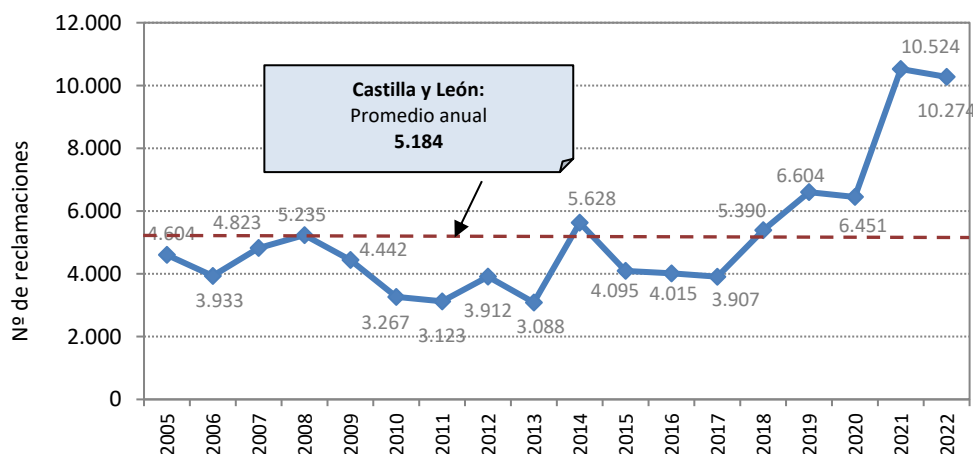
- **Atención Primaria:** 10.274 reclamaciones, el 26,4% del total de las reclamaciones presentadas en el Sistema de Salud, lo que representa una tasa de 44,5 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.

El centro sanitario que fue objeto de más reclamaciones en el año 2022 fue el Centro de salud de Lumbrales en Salamanca. De las 1.264 reclamaciones recibidas en este centro, el 99% se concentraron en envíos masivos de quejas en los meses de mayo y junio, (598 reclamaciones y 650 reclamaciones respectivamente) debido a la falta de personal. Destacan las reclamaciones por ese mismo motivo de los ciudadanos de La Fregeneda (151 reclamaciones) y de Robladillo (89 reclamaciones) enviadas en junio por los respectivos Ayuntamientos.

- **Atención Hospitalaria:** 27.011 reclamaciones, que supone el 69,5% del total de reclamaciones recibidas, con una tasa de 117,0 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencias de Salud de Área:** 1.439 reclamaciones, representa el 3,7% del total de reclamaciones y una tasa de 6,2 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencia de Emergencias Sanitarias:** 103 reclamaciones (el 0,3% del total), lo que equivale a 0,45 reclamaciones por 10.000 usuarios.
- **Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud:** Se recibieron 43 reclamaciones en total, de las cuáles 39 en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León y 4 reclamaciones reproducidas ante el Gerente Regional de Salud por no estar satisfechos los reclamantes con la contestación remitida a las reclamaciones iniciales.

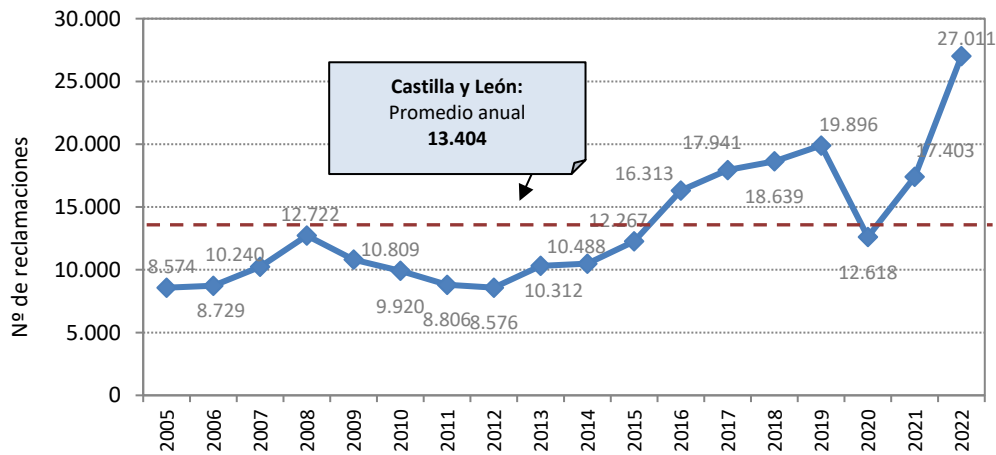
Respecto al año 2021, destacan los aumentos del número de reclamaciones recibidas en la Gerencia de Emergencias Sanitarias (58,5%), en Atención Hospitalaria (55,2%) y en Gerencia Salud de Área (47,0%). Por otro lado, las reclamaciones de Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud han descendido un 19,4%.

Gráfico 4.1. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Primaria. Años 2005-2022



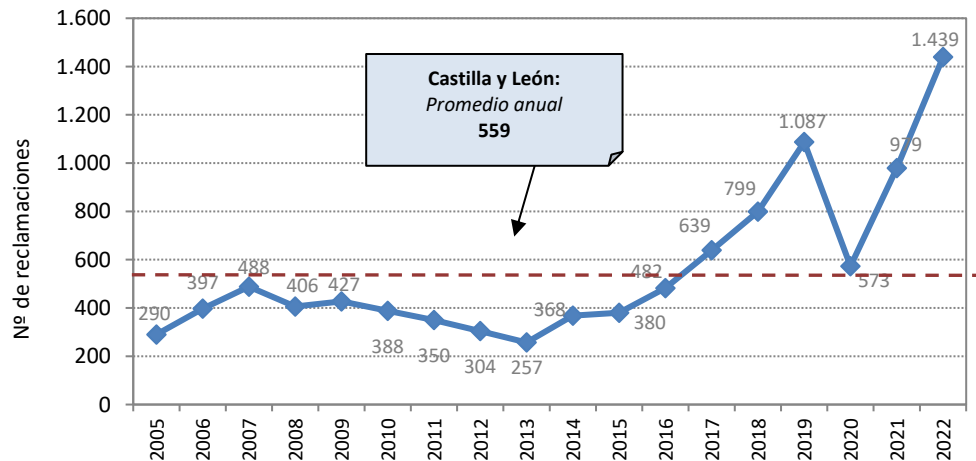
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 4.2. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Hospitalaria. Años 2005-2022



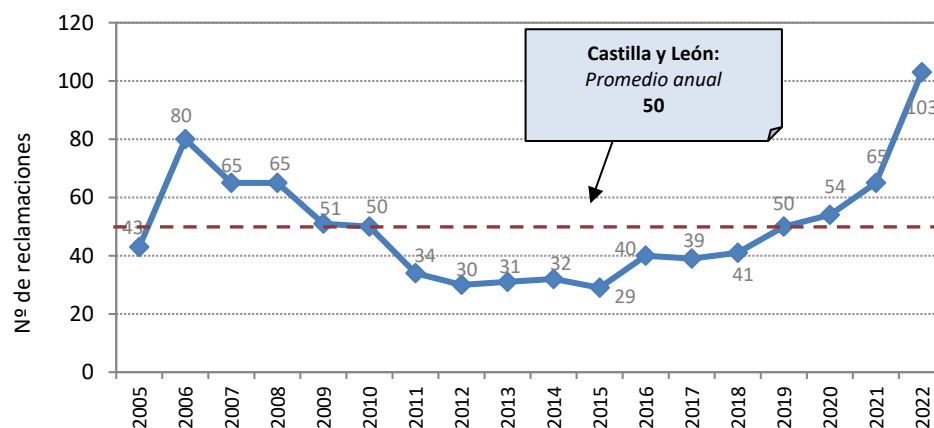
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 4.3. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2022



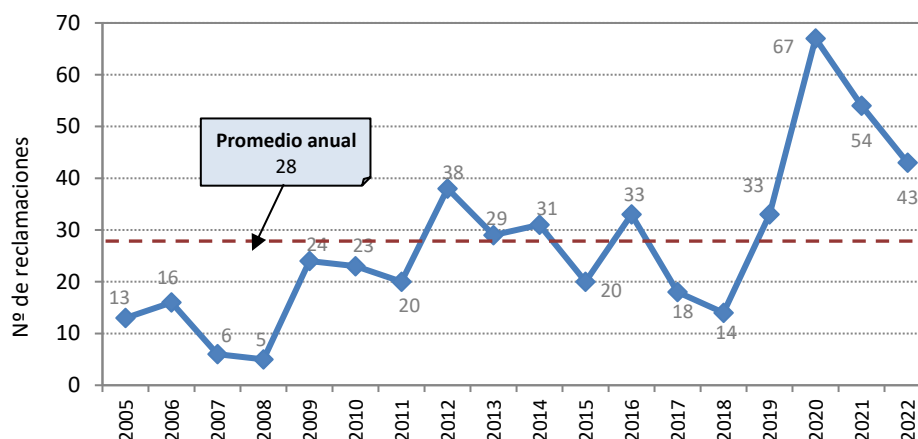
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 4.4. Evolución anual del número de reclamaciones en Emergencias sanitarias. Años 2005-2022



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 2ª instancia). Años 2005-2022



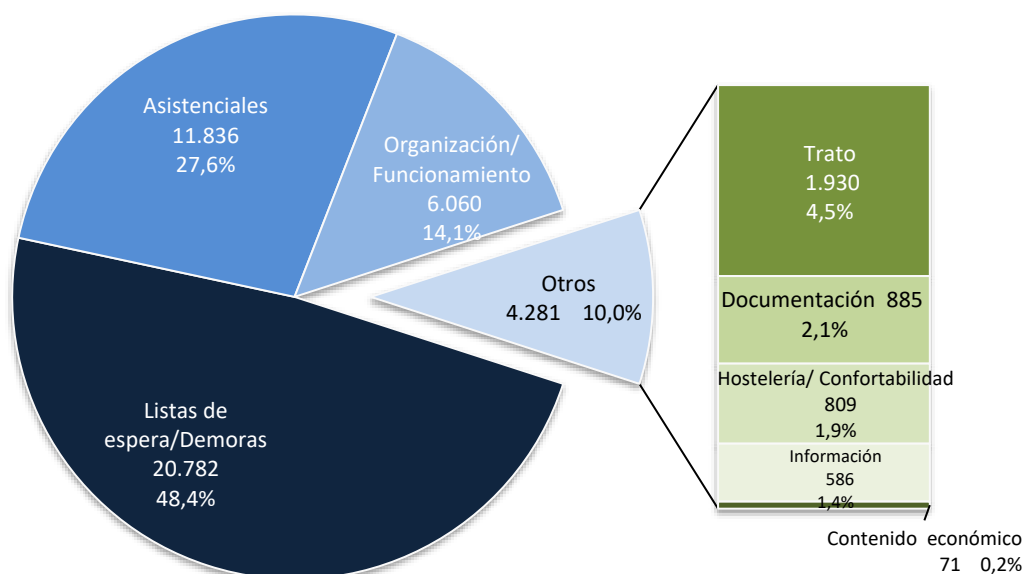
Nota: Las reclamaciones en 2ª instancia van dirigidas a órganos superiores, como la Gerencia de Salud de Área, el Director Gerente Regional de Salud o el Jefe del Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social.
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León.

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 2022, en las 38.870 reclamaciones se recogieron un total de 42.959 motivos, 3.925 (el 9,1%), 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 2022



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

En el año 2022, los **motivos generales** de reclamación más frecuentes se refieren a las *listas de espera y demoras en la asistencia* (48,4%), a *motivos asistenciales* (27,6%), a la *organización y funcionamiento de los centros* (14,1%), y al *trato recibido* (4,5%), 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 (1,9%), la *información* (1,4%) o de *contenido económico* (0,2%).

En relación con el año 2021, ha aumentado el número de reclamaciones relacionadas con *listas de espera/demoras* (65,7%), por *motivos asistenciales* (33,3%) y por la *hostelería y confortabilidad* (11,1%)

Entre los descensos en las reclamaciones, cabe destacar los relacionados con la *información* (18,8%), el *contenido económico* (6,8%), la *documentación* (3,2%), la *organización y funcionamiento* (2,8%) y el *trato* (0,9%).

Reclamaciones relacionadas con las medidas implantadas en los centros para el control de la Pandemia por COVID

En el año 2022 se redujeron un 55% las reclamaciones debido a las medidas establecidas en los centros para el control de la pandemia de COVID.

Se registraron 622 reclamaciones relacionadas con estas medidas, los motivos de las reclamaciones vinculadas a dichas medidas figuran en la tabla siguiente:

Tabla 2. Reclamaciones vinculadas a las medidas establecidas para el control de COVID. Años 2021 y 2022

	Año 2021		Año 2022	
	Reclamaciones	%	Reclamaciones	%
Lista de espera para consulta o pruebas	78	5,4%	250	40,2%
Insatisfacción con la asistencia recibida	239	16,5%	77	12,4%
Supresión / anulación de cita consulta o prueba	68	4,7%	48	7,7%
Normas de Régimen interno	342	23,7%	40	6,4%
Lista de espera para intervención quirúrgica	0	0,0%	36	5,8%
Falta de continuidad en la asistencia	63	4,4%	35	5,6%
Certificados, informes u otros	77	5,3%	24	3,9%
Trato personal inadecuado	104	7,2%	0	0,0%
Citaciones	68	4,7%	0	0,0%
Falta de personal	42	2,9%	0	0,0%
Otras quejas de organización y funcionamiento	81	5,6%	0	0,0%
Otros motivos asistenciales	65	4,5%	0	0,0%
Otros motivos	287	19,8%	112	18,0%
Total	1.446	100,0%	622	100,0%

Tabla 3. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2021 y 2022 (continua)

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2021	Nº de reclamaciones 2022	% Motivos	Variación 2021/2022
Listas de espera/Demoras	Lista de espera consulta/pruebas	8.300	14.484	33,7%	74,5%
	Lista de espera intervención quirúrgica	2.428	3.249	7,6%	33,8%
	Demora en la obtención de resultados	372	713	1,7%	91,7%
	Demora atención en urgencias	276	711	1,7%	157,6%
	Incumplimiento horario cita programada	413	421	1,0%	1,9%
	Otros motivos del grupo lista de espera/demoras en la asistencia	754	1.204	2,8%	59,7%
	Total reclamaciones por listas de espera y demoras en la asistencia	12.543	20.782	48,4%	65,7%
Asistenciales	Insatisfacción con asistencia recibida	4.344	4.543	10,6%	4,6%
	Falta de personal	2.030	4.272	9,9%	110,4%
	Falta de asistencia	769	858	2,0%	11,6%
	Falta de continuidad en la asistencia	456	733	1,7%	60,7%
	Transporte sanitario	264	477	1,1%	80,7%
	Error/Fallo asistencial	196	238	0,6%	21,4%
	Desacuerdo con el alta asistencial	168	212	0,5%	26,2%
	Falta de recursos materiales	119	70	0,2%	-41,2%
	Otros motivos del grupo motivos asistenciales	533	433	1,0%	-18,8%
Total reclamaciones por motivos asistenciales	8.879	11.836	27,6%	33,3%	
Organización/ Funcionamiento	Supresión citas, consultas, pruebas	862	1.995	4,6%	131,4%
	Citaciones	1.007	1.006	2,3%	-0,1%
	Elección de médico y centro	690	927	2,2%	34,3%
	Normas de Régimen interno	1.112	764	1,8%	-31,3%
	Otras quejas organización funcionamiento	1.692	547	1,3%	-67,7%
	Anulación intervención quirúrgica	121	162	0,4%	33,9%
	Visados y otras prestaciones farmacéuticas	174	159	0,4%	-8,6%
	Desaparición de objetos personales	118	102	0,2%	-13,6%
	Derivación a otros centros	86	95	0,2%	10,5%
	Dificultad en tramitación Tarjeta Sanitaria Individual	106	89	0,2%	-16,0%
	Muestras Biológicas o tejidos	43	50	0,1%	16,3%
	Otros motivos del grupo Organización/funcionamiento	221	164	0,4%	-25,8%
Total reclamaciones por organización y funcionamiento	6.232	6.060	14,1%	-2,8%	
Trato	Trato personal inadecuado	1.787	1.750	4,1%	-2,1%
	Otros motivos del grupo Trato	161	180	0,4%	11,8%
	Total reclamaciones por trato	1.948	1.930	4,5%	-0,9%
Documentación	Certificados, informes u otros	468	445	1,0%	-4,9%
	Disconformidad contenido Hª clínica	111	91	0,2%	-18,0%
	Informe de alta en consultas externas	25	53		112,0%
	Informe de alta en urgencias	38	48	0,1%	26,3%
	Dificultad de acceso o denegación a historia clínica	35	31	0,1%	-11,4%
	Pérdida parcial o total Hª clínica	32	18	0,0%	-43,8%
	Otros motivos del grupo Documentación	205	199	0,5%	-2,9%
Total reclamaciones debidas a la documentación	914	885	2,1%	-3,2%	

Tabla 4. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2021 y 2022 (conclusión)

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2021	Nº de reclamaciones 2022	% Motivos	Variación 2021/2022
Hostelería/ Confortabilidad	Dificultad en la comunicación telefónica	393	325	0,8%	-17,3%
	Climatización inadecuada	21	83	0,2%	295,2%
	Insatisfacción por el equipamiento	81	75	0,2%	-7,4%
	Problemas con la cafetería / máquinas expendedoras / TV / suministro de prensa	28	66	0,2%	135,7%
	Disconformidad con la alimentación	40	41	0,1%	2,5%
	Quejas de habitabilidad	67	38	0,1%	-43,3%
	Otros motivos del grupo Hostelería confortabilidad	98	181	0,4%	84,7%
	Total reclamaciones Hostelería/ Confortabilidad	728	809	1,9%	11,1%
Información	Información clínica durante la hospitalización	176	186	0,4%	5,7%
	Información clínica en urgencias	116	128	0,3%	10,3%
	Información clínica en consulta	82	62	0,1%	-24,4%
	Otras deficiencias de información asistencial	228	114	0,3%	-50,0%
	Otras deficiencias de información general	120	96	0,2%	-20,0%
	Total reclamaciones debidas a la información	722	586	1,4%	-18,8%
Cont. económico		76	71	0,2%	-6,6%
Total motivos		32.042	42.959	100,0%	34,1%

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 14.484 reclamaciones, lo que supone el 33,7% del total de motivos de reclamación.

Otros motivos específicos frecuentes se refieren a la *insatisfacción con la asistencia recibida* (4.543 quejas), a la *falta de personal* (4.272 quejas), a la *lista de espera para intervenciones quirúrgicas* (3.249 quejas), a la *supresión de citas, consultas, pruebas* (1.750 quejas) y al *trato inadecuado* (1.750 quejas), que representan el 10,6%, 9,9%, 7,6%, 4,6% y 4,1% del total de motivos, respectivamente.

En relación con el año anterior han aumentado especialmente las reclamaciones referidas a la *climatización inadecuada* (un 295,2%), la *demora en atención a urgencias* (un 157,6%), a *problemas con la cafetería / máquinas expendedoras / TV / suministro de prensa* (un 135,7%) y a la *supresión de citas, consultas o pruebas* (131,4%).

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 2022, 34.138 quejas, del total de reclamaciones recibidas, especificaron el servicio asistencial. De ellas, en 1.886 (el 5,5%) 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 5.479 reclamaciones, son los que más quejas recibieron en el año 2022. Debido en su mayoría a la *lista de espera* (tanto de consultas y pruebas como de intervenciones quirúrgicas), concretamente 4.409 quejas por estas causas. Han aumentado respecto al año anterior un 90,4%.

Los servicios de *Radiodiagnóstico* fueron objeto de 4.008 reclamaciones, debido en gran parte a la *lista de espera de consultas y pruebas* (3.484 quejas). Han aumentado respecto al año anterior un 66,4%.

Los servicios de *Medicina General y de Familia* de Atención Primaria recibieron 2.905 reclamaciones, La mayoría de las quejas están relacionadas con la *insatisfacción con la asistencia recibida* (866 quejas), la *falta de personal* (745 quejas por esta causa) y el *trato personal inadecuado* (371 quejas). En relación con el año anterior han disminuido un 40%, descenso que puede en parte vincularse con la disminución llamativa del número de reclamaciones masivas en el ámbito de Atención Primaria de Segovia, ya comentado anteriormente, junto con el retorno de buena parte de la actividad presencial tras momentos críticos generados por la pandemia.

Los servicios de *Urgencias* fueron objeto de 2.120 reclamaciones, con un aumento del 36,1% respecto al año 2021.

Estos cuatro servicios acumulan más del 40% de todas las quejas recibidas en el año 2022, donde se especifica el servicio asistencial.

No se registró el servicio asistencial objeto de la reclamación en 4.732 reclamaciones, de ellas 4.035 quejas corresponden a Atención Primaria (el 85,3% de las presentadas en este nivel) y 229 quejas corresponden a Atención Hospitalaria (4,8% del total de Hospitalaria).

Tabla 5. Servicios sanitarios con más reclamaciones. Años 2021 y 2022

Servicios sanitarios	Nº de reclamaciones 2021	Nº de reclamaciones 2022	% reclamaciones	Variación 2021/2022
Traumatología y Cirugía Ortopédica	2.878	5.479	15,2%	90,4%
Radiodiagnóstico	2.409	4.008	11,1%	66,4%
Medicina General/Familia	4.838	2.905	8,0%	-40,0%
Urgencias	1.558	2.120	5,9%	36,1%
Urología	1.170	1.618	4,5%	38,3%
Pediatría	1.147	1.398	3,9%	21,9%
Neurología	850	1.391	3,8%	63,6%
Aparato Digestivo	1.065	1.381	3,8%	29,7%
Oftalmología	801	1.331	3,7%	66,2%
Cardiología	684	1.208	3,3%	76,6%
Rehabilitación	701	1.154	3,2%	64,6%
Cirugía General y Digestiva	785	1.041	2,9%	32,6%
Obstetricia y Ginecología	774	866	2,4%	11,9%
Reumatología	264	830	2,3%	214,4%
Enfermería	1.022	705	1,9%	-31,0%
Dermatología Medicoquirúrgica	336	654	1,8%	94,6%
Unidad Administrativa citaciones	738	633	1,8%	-14,2%
Psiquiatría	476	625	1,7%	31,3%
Medicina Interna	527	582	1,6%	10,4%
Neumología	522	571	1,6%	9,4%
Otorrinolaringología	270	490	1,4%	81,5%
Otras Unidades no asistenciales	986	471	1,3%	-52,2%
Admisión - Documentación Clínica	434	435	1,2%	0,2%
Cirugía Plástica y Reparadora	166	337	0,9%	103,0%
Anestesiología y Reanimación	226	289	0,8%	27,9%
Neurocirugía	186	254	0,7%	36,6%
Endocrinología y Nutrición	229	224	0,6%	-2,2%
Otros Servicios	2.284	3.158	8,7%	38,3%
Total Servicios	28.326	36.158	100,0%	27,6%

Nota: Existen 4.732 reclamaciones en el año 2022 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 2022 se han presentado un total de 563 sugerencias en los centros sanitarios dependientes de la Gerencia Regional de Salud y centros concertados con ésta, lo que supone 2,4 sugerencias por cada 10.000 usuarios, 1,2 sugerencias por cada 100.000 actos asistenciales. El número de sugerencias ha disminuido un 2,3% respecto al año anterior.

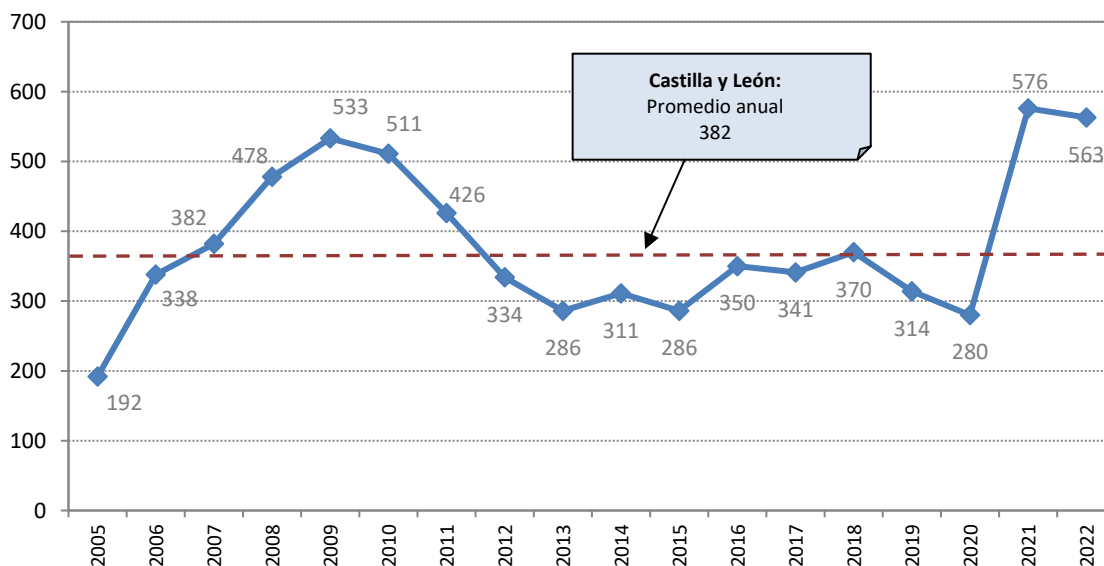
En Atención Primaria se recibieron 220 sugerencias (un 24,4% menos que el año anterior) y en Atención Hospitalaria, 313 sugerencias (un 23,7% más que el año anterior).

En menor medida se recibieron sugerencias en el Centro de Hemoterapia y Hemodonación (18 sugerencias), en Otros ámbitos de Área (9 sugerencias) y en Emergencias Sanitarias (3 sugerencias).

2.1. Evolución del número de sugerencias

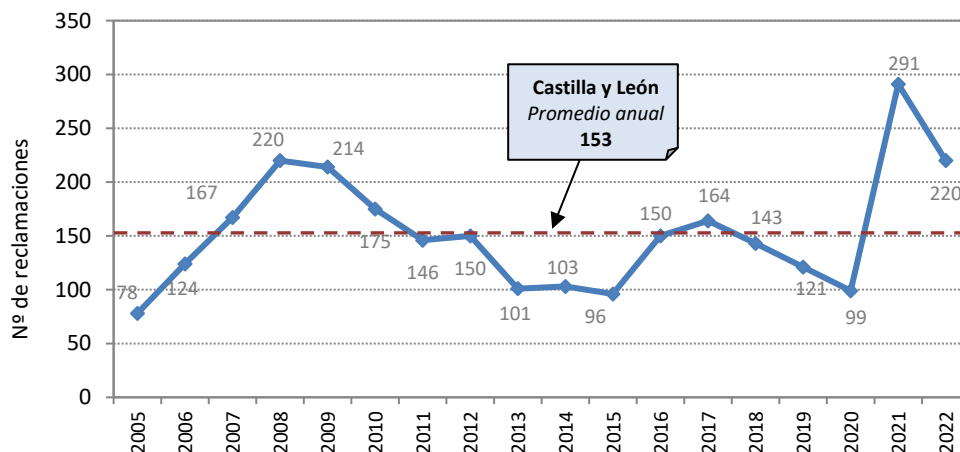
Las sugerencias recibidas en los centros sanitarios han ido aumentando progresivamente desde el año 2005 hasta el año 2009, disminuyendo de la misma forma hasta las 286 de 2015. Desde entonces este número ha permanecido constante en un rango en torno a las 300 sugerencias al año. En el año 2021 se produjo un ascenso notable en el número de sugerencias que se mantiene similar durante el año 2022.

Gráfico 6. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2022



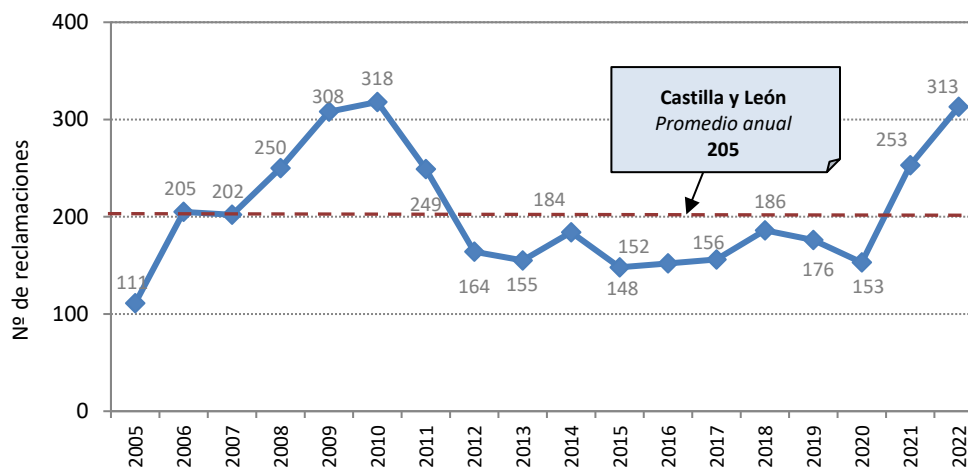
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 6.1. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Primaria. Años 2005-2022



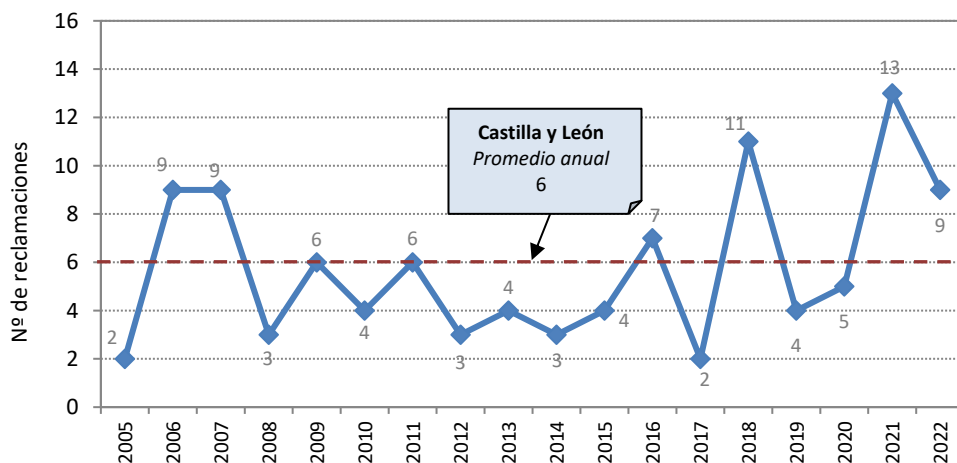
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 6.2. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Hospitalaria. Años 2005-2022



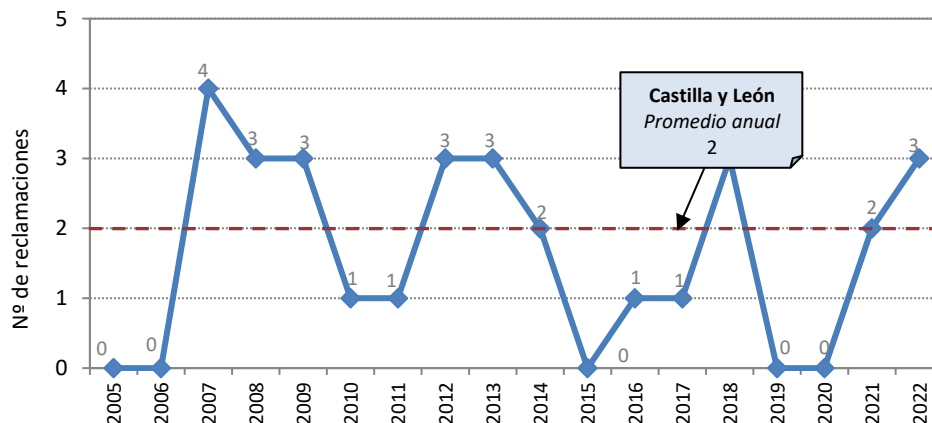
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 6.3. Evolución anual del número de sugerencias en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2022



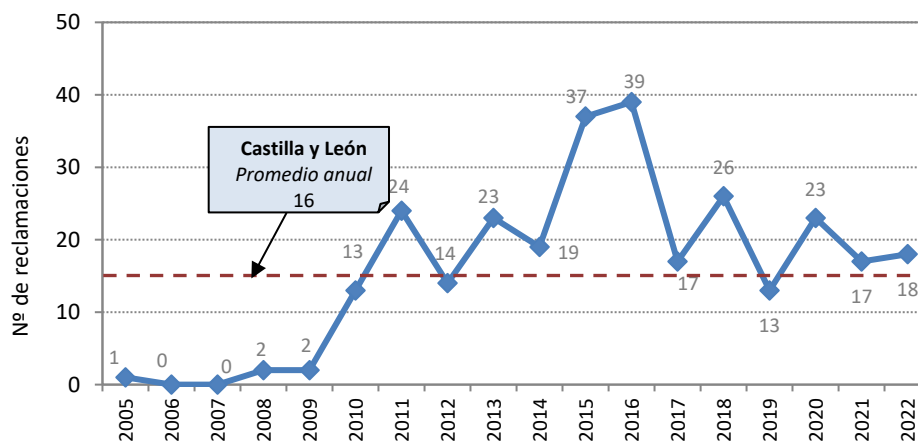
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

Gráfico 6.4. Evolución anual del número de sugerencias en Emergencias sanitarias. Años 2005-2022



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 2005-2022



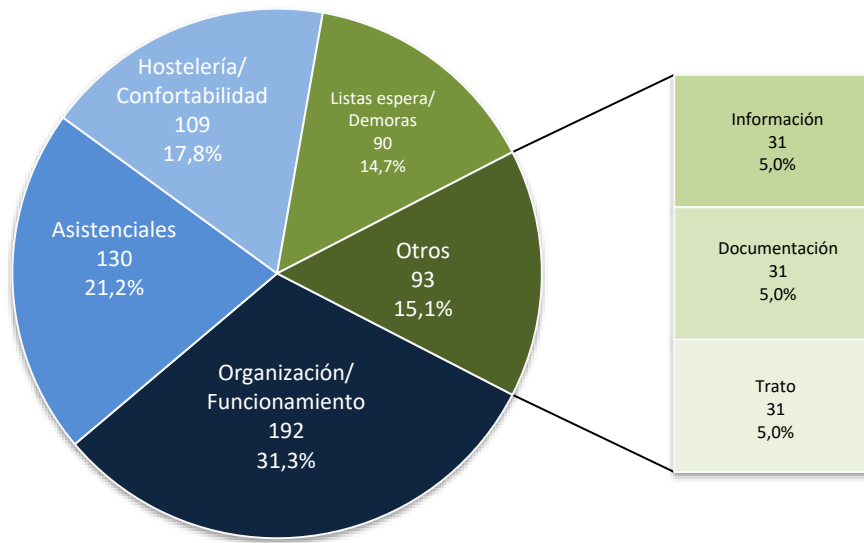
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

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* (192 sugerencias), los *motivos asistenciales* (130), a las *condiciones de confortabilidad y hostelería de los centros sanitarios* (109) y a las *listas de espera y demoras en la asistencia* (90). También se presentaron sugerencias relacionadas con la *información* (31), la *documentación clínica* (31) y el *trato* (31).

En relación con el año anterior, se han incrementado las sugerencias referidas al *trato* (72,2%), a las *condiciones de confortabilidad y hostelería de los centros sanitarios* (29,8%), por motivos asistenciales (26,2%) y debidas a la *lista de espera y demoras* (5,9%). Por el contrario, han disminuido las sugerencias debidas a la *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (20,7%), a la *información* (16,2%) y a la *documentación* (16,2%). Durante este año no ha habido sugerencias debidas al contenido económico.

Gráfico 7. Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2022



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

3. Resolución y actuaciones de mejora

Del total de reclamaciones recibidas, solo 79 son anónimas, (supone el 0,2%). En 38.791 quejas se identifica el reclamante, lo que supone el 99,8% del total de reclamaciones.

3.1. Contestación de reclamaciones y sugerencias

De las 38.791 reclamaciones en las que se identificaron los reclamantes, se ha contestado 38.356 reclamaciones (98,9%).

De las 38.356 reclamaciones que han sido resueltas, se respondieron dentro del plazo que establece la norma el 79% (30.296) y 8.060 reclamaciones en un plazo superior a 30 días (21%). Las reclamaciones se tramitaron y contestaron en un promedio de 24,75 días.

Respecto a las sugerencias, de las 563 recibidas, sólo 6 fueron anónimas (1,1%). De las 557 en las que se identificaron los usuarios, se han contestado 540.

El tiempo medio de respuesta a las sugerencias es de 23,5 días (inferior a los 30 días de límite). El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 30 días es del 80,2%.

Analizando las respuestas de reclamaciones y sugerencias² es preciso tener en cuenta que:

- Se toman medidas para solucionar el motivo de la queja en 15.022 reclamaciones (36,8% de las contestadas), y en 115 sugerencias (21,3% de las contestadas).
- Se aceptó el motivo que dio origen a la queja, considerando que el usuario tenía razón, en 12.183 reclamaciones (29,9%) y en 249 sugerencias (46,1%).
- Se pidieron disculpas en 9.491 reclamaciones (23,3%) y en 111 sugerencias (20,6%).
- No se detectaron las anomalías referidas en 4.085 reclamaciones (el 10% de las quejas contestadas), y en 83 sugerencias (15,4%).
- El 0,1% de las reclamaciones (33) se derivaron a otros órganos por considerar que los motivos de queja podían dar lugar a otros procedimientos distintos de tipo administrativo, patrimonial, judicial o penal. En las sugerencias, 1 se remitió a otros órganos.

² Se pueden registrar varios contenidos por contestación

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 2022, 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.

❖ **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 2022. En este sentido en los centros se han realizado las siguientes actuaciones:

➤ **En Palencia:**

El número de reclamaciones por lista de espera o pruebas en Palencia durante el año 2022 en Neurología se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Área de Palencia. Año 2022

	Total	Neurología	
		Reclamaciones	% sobre el total
Primer trimestre	238	88	37,0%
Segundo trimestre	370	129	34,9%
Tercer trimestre	370	85	23,0%
Cuarto trimestre	372	31	8,3%
Total	1.350	333	24,7%

Se creó la **Comisión de atención neurológica en el área de salud de Palencia** en el mes de octubre de 2022, formada por las Direcciones Médicas de Atención Primaria y Especializada y la Sección de Neurología, con el fin de reducir las listas de espera de consultas nuevas y revisiones de Neurología.

Desde su constitución hasta el 31 de diciembre de 2022 se realizaron 8 reuniones, para realizar la valoración de todas las solicitudes de interconsultas y la prioridad clínica de cada derivación, exigiendo un mínimo de requisitos en su cumplimentación, preferencia, así como para la valoración de errores en caso de derivación de las revisiones.

Así mismo se tomaron las siguientes medidas para disminuir las listas de espera en esta especialidad:

- Apoyo de 1 facultativo de Medicina Interna a tiempo completo, en planta y consulta
- Autorización para actividad extraordinaria de tarde en 2022 con una media de 10 agendas mensuales
- Apoyo de Geriátrica, para consulta de pacientes de edad avanzada y pluripatológicos que se benefician más de una atención geriátrica que neurológica pura
- Apoyo de Medicina Interna con 4d/semana para la atención de pacientes con determinada edad y patología (seleccionados por Servicio de Admisión, Jefa de NRL y Dirección Médica)

- Acuerdos con inspección médica para dar autonomía a los facultativos de Atención Primaria en la renovación de visados o prescripción de fármacos
- Apoyo del Servicio de Neurología del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, con asistencia en jornada de tarde de 7 neurólogos que pasan consulta 2 o 3 veces por semana (oct 2022)
- Rastros frecuentes en bolsa de empleo ofreciendo contrato de interinidad, sin encontrar candidatos

Estas medidas han dado lugar a que, a 31 de dic de 2022, se pudiera garantizar una cita preferente en plazo inferior a 1 mes para la especialidad de Neurología en esta área sanitaria). Así mismo, se han reducido de forma importante las reclamaciones en el cuarto trimestre de 2022 en esta especialidad debido a las listas de espera para consulta o pruebas, pasando de 88 reclamaciones en el primer trimestre (el 37% del total de reclamaciones) a las 31 reclamaciones en el cuarto trimestre (8,3%).

➤ En Segovia:

El número de reclamaciones por lista de espera o pruebas en Segovia durante el año 2022 en Cardiología, Traumatología y Rehabilitación se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Área de Segovia. Año 2022

	Total	Cardiología		Traumatología		Rehabilitación	
		Reclamaciones	% sobre el total	Reclamaciones	% sobre el total	Reclamaciones	% sobre el total
Primer trimestre	219	55	25,1%	26	11,9%	13	5,9%
Segundo trimestre	221	48	21,7%	32	14,5%	15	6,8%
Tercer trimestre	229	31	13,5%	45	19,7%	25	10,9%
Cuarto trimestre	299	44	14,7%	51	17,1%	12	4,0%
Total	968	178	18,4%	154	15,9%	65	6,7%

Se tomaron las siguientes medidas para reducir las listas de espera en los servicios de Cardiología, Traumatología y Rehabilitación.

- En el **Servicio de Cardiología** se realizaron consultas extraordinarias en jornada de tarde para disminuir el número de primeras visitas en consultas externas de Cardiología, así como los tiempos de espera. Para ello se han implementado las Interconsultas No presenciales (ICNP), junto con las Consultas de Alta Resolución que ya se iniciaron el año anterior y que se han mantenido durante 2022. Durante los 7 meses en los que se aplicaron estas medidas, se realizaron 132 jornadas de tarde y como consecuencia disminuyó el número de pacientes pendientes de consulta, de 928 pacientes pendientes de ver a principios de año, a 446 pacientes a fecha de 16 de diciembre del 2022, aun así, el número de reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas ha disminuido de forma moderada a lo largo del año, de 55 reclamaciones en el primer trimestre, a 44 en el cuarto trimestre.

- En el **Servicio de Traumatología**, debido a la alta demanda de consultas externas, se inició un plan de choque durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2022, con la apertura de agendas para la absorción de primeras consultas (agendas de 20 pacientes por consulta, suponiendo la cita de 1.200 pacientes en los 3 meses mencionados). Este plan de choque ha permitido reducir las primeras visitas de 1.974 pacientes pendientes de ver a principios de año a 1.438 a principios del mes de octubre del 2022.
Sin embargo, esta medida no ha tenido impacto en el número de reclamaciones recibidas por la lista de espera, dado que han ido aumentando progresivamente, de 26 reclamaciones en el primer trimestre a 51 reclamaciones en el cuarto trimestre.

- En el **Servicio de Rehabilitación**, se detectó un aumento de la demanda de las primeras visitas durante todo el año, y en especial en los meses de verano. Para reducir las listas de espera:
 - Se han realizado jornadas extraordinarias, que han consistido en 78 tardes, con 10 pacientes de primera consulta en cada agenda.
 - Se han mantenido diversas reuniones con Atención Primaria para recordar el protocolo de derivación tanto al Servicio de Traumatología como al de Rehabilitación, potenciando la Comisión de Coordinación del Servicio de Rehabilitación, con la intención de mejorar las derivaciones, la atención al usuario y la calidad asistencial.
 - Se ha iniciado la implantación de Interconsultas no presenciales (ICNP) en el Servicio de Rehabilitación en el mes de diciembre del 2022, principalmente para las siguientes indicaciones:
 - Solicitudes de renovación de material ortoprotésico que hayan superado el tiempo de renovación de este.
 - Patologías susceptibles de recibir tratamiento en Atención Primaria y que ofrezcan dudas para los Médicos de este Nivel Asistencial
 - Niños con deformidades del raquis (escoliosis y cifosis) con Telerradiografía de columna ya realizada.
 - Desde el 21 de noviembre del 2022, se ha incrementado la Cartera de Servicios de Atención Primaria, con la posibilidad de solicitar ecografías osteomusculares por los Médicos de familia. Con esta medida de ampliación de la Cartera de Servicios, se pretende agilizar y mejorar la derivación a los Servicios de Traumatología y Rehabilitación y la atención al ciudadano.

Las reclamaciones en este Servicio por este motivo se redujeron ligeramente en el último trimestre de 2022, evolucionando desde 25 reclamaciones en el tercer trimestre a 12 en el cuarto trimestre.

➤ **En Valladolid Oeste**

El número de reclamaciones por lista de espera o pruebas en Valladolid Oeste durante el año 2022 en Radiodiagnóstico y Reumatología se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 8. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Área de Valladolid Oeste. Año 2022

	Total	Radiodiagnóstico		Reumatología	
		Reclamaciones	% sobre el total	Reclamaciones	% sobre el total
Primer trimestre	391	141	36,1%	22	5,6%
Segundo trimestre	513	166	32,4%	43	8,4%
Tercer trimestre	520	146	28,1%	38	7,3%
Cuarto trimestre	807	179	22,2%	33	4,1%
Total	2.231	632	28,3%	136	6,1%

En el Área Oeste de Valladolid se adoptaron las siguientes medidas para disminuir las listas de espera en los Servicios de Radiodiagnóstico y Reumatología

- En el **Servicio de Radiodiagnóstico** se realizaron las siguientes actuaciones para mejorar las listas de espera de pruebas diagnósticas:
 - Resonancias Magnéticas: Contratación de 2 técnicos de rayos para habilitar RM en horario nocturno.
 - Ecografías: Plan de choque para implementar agendas en el turno de tarde en el Servicio de Radiología.

A pesar de estas medidas no se ha observado ningún impacto en la evolución de las reclamaciones recibidas en este Servicio, dado que han aumentado, pasando de 141 reclamaciones en el primer trimestre a 179 en el cuarto trimestre.

- En el **Servicio de Reumatología** se reforzó la plantilla de profesionales ante la situación de Incapacidad Temporal de uno de sus facultativos y la reducción de jornada de otro de ellos. También se implementaron las agendas de Reumatología con el refuerzo de 4 especialistas de Medicina Interna a quienes se les acumuló a su agenda habitual dos consultas semanales de reumatología, una media de 9 consultas al mes.

A pesar de ello, el número de reclamaciones en este Servicio aumentaron ligeramente, pasando de 22 quejas en el primer trimestre, a 33 en el cuarto trimestre.

➤ **En Burgos**

El número de reclamaciones por lista de espera o pruebas en Complejo Asistencial Universitario de Burgos durante el año 2022 en Radiodiagnóstico se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 9. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Complejo Asistencial Universitario de Burgos. Año 2022

	Total	Radiodiagnóstico	
		Reclamaciones	% sobre el total
Primer trimestre	466	140	30,0%
Segundo trimestre	671	196	29,2%
Tercer trimestre	579	216	37,3%
Cuarto trimestre	535	160	29,9%
Total	2.251	712	31,6%

Se adoptaron las siguientes medidas para disminuir las listas de espera en el **Servicio de Radiodiagnóstico** del Complejo Asistencial Universitario de Burgos:

- Se concertó con centros sanitarios privados la realización de 328 Resonancias Magnéticas, observándose una disminución de reclamaciones en el cuarto trimestre en este Servicio por ese motivo, de 216 reclamaciones en el tercer trimestre, a 160 reclamaciones en el cuarto trimestre.
También se pusieron en marcha otras medidas de mejora por otros motivos de reclamación menos frecuentes

❖ **Demoras en la asistencia en El Bierzo**

En el Hospital de El Bierzo se recibieron reclamaciones debido a demoras en la asistencia ya sea para la atención en urgencias, en consultas o para recibir resultados de pruebas diagnósticas u otras demoras. Se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10. Reclamaciones por demoras en la asistencia en el Hospital de El Bierzo. Año 2022

	Reclamaciones por Demoras	
	Número	% anual
Primer trimestre	24	28,6%
Segundo trimestre	18	21,4%
Tercer trimestre	21	25,0%
Cuarto trimestre	21	25,0%
Total	84	100,0%

Las actuaciones adoptadas consistieron en dar instrucciones para que en todos los servicios donde se realice atención directa a los usuarios, ya sea en ventanillas o en despachos, cuando se produzcan ausencias temporales del puesto de atención, los propios profesionales que prestan atención en esos puestos deben informar adecuadamente a los usuarios mediante un cartel informativo indicando tal circunstancia.

❖ En relación con el **Derecho de los usuarios a acceder a su Historia clínica en Ávila**

Se recibieron las siguientes reclamaciones:

Tabla 11. Reclamaciones relacionadas con la Historia Clínica en Ávila. Año 2022

	Reclamaciones relacionadas con la Historia Clínica	
	Número	% anual
Primer trimestre	10	35,7%
Segundo trimestre	7	25,0%
Tercer trimestre	7	25,0%
Cuarto trimestre	4	14,3%
Total	28	100,0%

Se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Se realizaron infografías informativas.
- Se realizaron cursos de formación dirigidos a los profesionales sobre el derecho de los usuarios al acceso de la información clínica y emisión de informes
- Se recordó a las Unidades Administrativas de los Centros de Salud, sobre el procedimiento a seguir ante la solicitud de un usuario de la Historia Clínica.

Las reclamaciones presentadas en los centros de salud de éste Área se redujeron de 10 reclamaciones en el primer trimestre a 4 en el último trimestre.

❖ Otras reclamaciones:

- Ante las 83 reclamaciones recibidas en los Centros de Salud de Segovia y para mejorar la percepción de los usuarios sobre el trato recibido, se estableció un protocolo para que, ante dos o más reclamaciones sobre trato inadecuado por parte del mismo profesional, las direcciones correspondientes, médica, de enfermería y de gestión de personal, se pondrían en contacto con el profesional para obtener información de su proceder y hacer ver al profesional de que su postura no es la correcta para el manejo de estas situaciones y reconducirla.
- Aunque en Atención Primaria del Área de Segovia se presentaron solo 35 reclamaciones en todo el año referidas a la Atención pediátrica, se adoptaron las siguientes medidas respondiendo a las demandas de la población que reivindicaron tener el mismo derecho de atención en las zonas más pobladas como en las más pequeñas. Se desarrolló un programa de reorganización de la atención pediátrica Rural de Segovia que se pondrá en marcha en el primer semestre de 2023. En este sentido se ha previsto:
 - Transformar las plazas de pediatría de Área actuales en Pediatras de Equipo en aquellas zonas con una población menor de 14 años superior a las 650-700 TIS.
 - Incrementar el número de pediatras para que se pueda atender a las cuatro zonas que se transformarían: Nava de la Asunción, Cantalejo, Carbonero y San Ildefonso, junto a dos pediatras más que serían de Área y atenderían al resto de las zonas básicas de salud que por población no pueden tener un pediatra de equipo.

- En aquellas zonas con poblaciones menores, donde no pueda haber un pediatra de equipo, aumentar la frecuentación de la atención pediátrica con un cálculo de 1 día a la semana por cada 150 niños aproximadamente.
 - Atender a toda la población menor de 14 años en todos los aspectos de su salud y prevención, con la colaboración de los médicos de familia en las zonas con pediatra de Área.
-
- Debido a dos reclamaciones recibidas en el Complejo Asistencial Universitario de Palencia por limpieza deficiente de los sanitarios destinados a personas con discapacidad motora se instaló un cierre electrónico de la puerta del WC existente en el acceso principal al hospital, con un rótulo indicando que para hacer uso de ese WC hay que dirigirse al punto de información de celadores localizado en la entrada principal de dicho centro y que está operativo mañanas y tardes. El objetivo de esta medida fue facilitar el uso exclusivo de estas dependencias para personas con discapacidad motora, evitando el uso abusivo por el público general y por tanto mejorando las posibilidades de que esté limpio.
 - Ante la sugerencia recibida en el Complejo Asistencial de Segovia por señalización deficiente, para que se mejorara la señalización para salir del área de urgencias de ese centro se cambió la cartelería en la puerta principal y en el directorio señalizando adecuadamente la salida.

4. Anexos

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

ANEXO I

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

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

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

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

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

Contenido de la reclamación o sugerencia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lugar, fecha y firma del usuario.

4.2. Índice de tablas

Tabla 1. Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León por Área de salud. Años 2021 y 2022.....	7
Tabla 2. Reclamaciones vinculadas a las medidas establecidas para el control de COVID. Años 2021 y 2022.....	13
Tabla 3. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2021 y 2022 (continua).....	14
Tabla 4. Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos. Años 2021 y 2022 (conclusión).....	15
Tabla 5. Servicios sanitarios con más reclamaciones. Años 2021 y 2022	17
Tabla 6. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Área de Palencia. Año 2022	23
Tabla 7. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Área de Segovia. Año 2022	24
Tabla 8. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Área de Valladolid Oeste. Año 2022.....	26
Tabla 9. Reclamaciones por lista de espera para consulta o pruebas en el Complejo Asistencial Universitario de Burgos. Año 2022	27
Tabla 10. Reclamaciones por demoras en la asistencia en el Hospital de El Bierzo. Año 2022.....	27
Tabla 11. Reclamaciones relacionadas con la Historia Clínica en Ávila. Año 2022	28

4.3. Índice de gráficos

Gráfico 1. Perfil de los usuarios reclamantes según edad y sexo. Año 2022.....	6
Gráfico 2. Número de reclamaciones recibidas por cada 10.000 usuarios según Área de salud. Años 2021 y 2022	8
Gráfico 3. Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Años 2021 y 2022	8
Gráfico 4. Evolución anual del número de reclamaciones totales. Años 2005-2022.....	9
Gráfico 4.1. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Primaria. Años 2005-2022	10
Gráfico 4.2. Evolución anual del número de reclamaciones en Atención Hospitalaria. Años 2005-2022	11
Gráfico 4.3. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2022.....	11
Gráfico 4.4. Evolución anual del número de reclamaciones en Emergencias sanitarias. Años 2005-2022	11
Gráfico 4.5. Evolución anual del número de reclamaciones en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y 2ª instancia). Años 2005-2022	12
Gráfico 5. Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2022.....	12
Gráfico 6. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2022.....	18
Gráfico 6.1. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Primaria. Años 2005-2022	19
Gráfico 6.2. Evolución anual del número de sugerencias en Atención Hospitalaria. Años 2005-2022.....	19
Gráfico 6.3. Evolución anual del número de sugerencias en Otros Ámbitos de Área. Años 2005-2022.....	19
Gráfico 6.4. Evolución anual del número de sugerencias en Emergencias sanitarias. Años 2005-2022	20
Gráfico 6.5. Evolución anual del número de sugerencias en Otros centros (Hemoterapia, CEREMEDE y GRS). Años 2005-2022	20
Gráfico 7. Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2022.....	21