

Informe de queixes i reclamacions

IAS 2021

Total reclamacions-queixes IAS

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	523	14	3	3	89	632
Queixes verbals	972	2	1	1	16	992
	1495	16	4	4	105	1624

Total altres gestions IAS

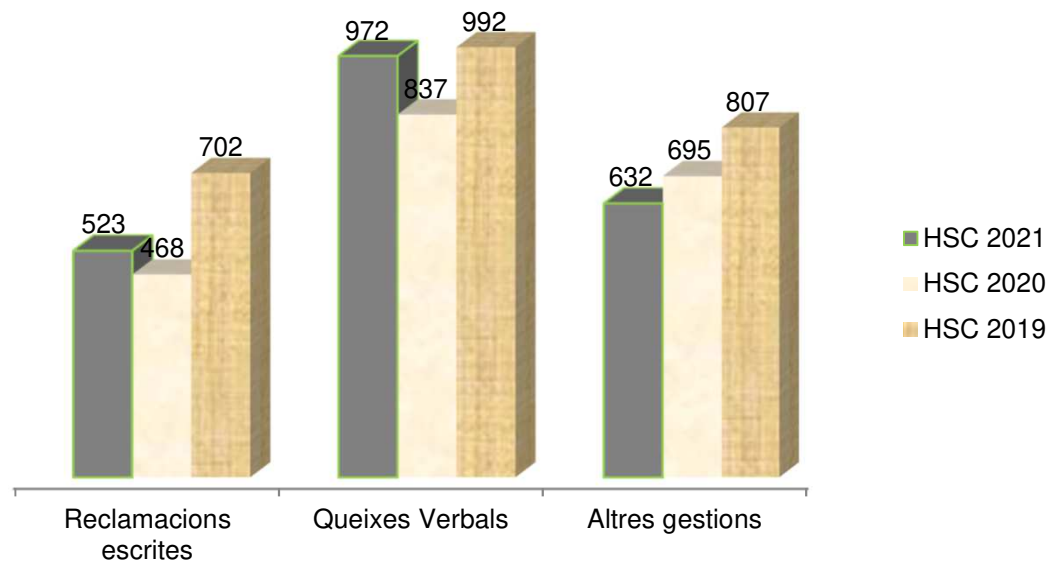
	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	632	5	5	2	12	656

Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions IAS

	2021	2020	2019
Reclamacions escrites	632	542	815
Queixes verbals	992	855	1011
	1624	1397	1826
	2021	2020	2019
Altres gestions	656	715	816

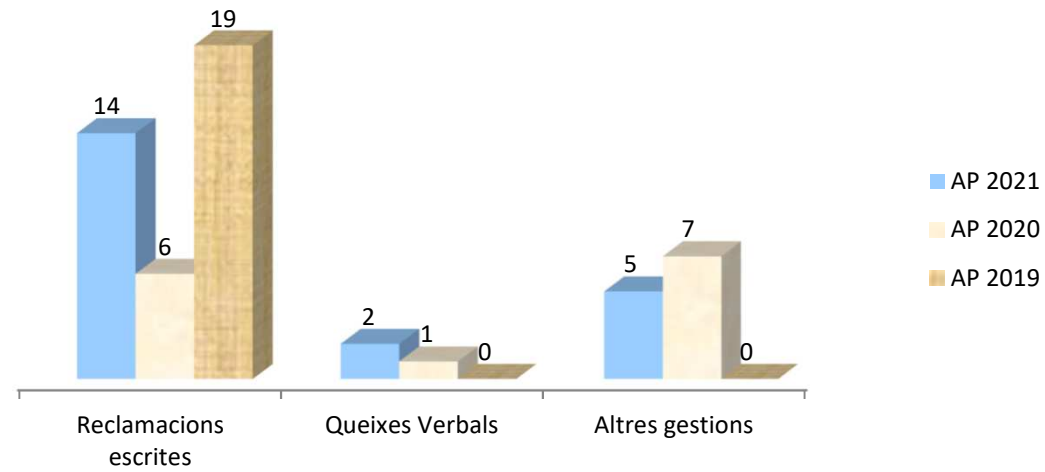
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

Hospital Santa Caterina



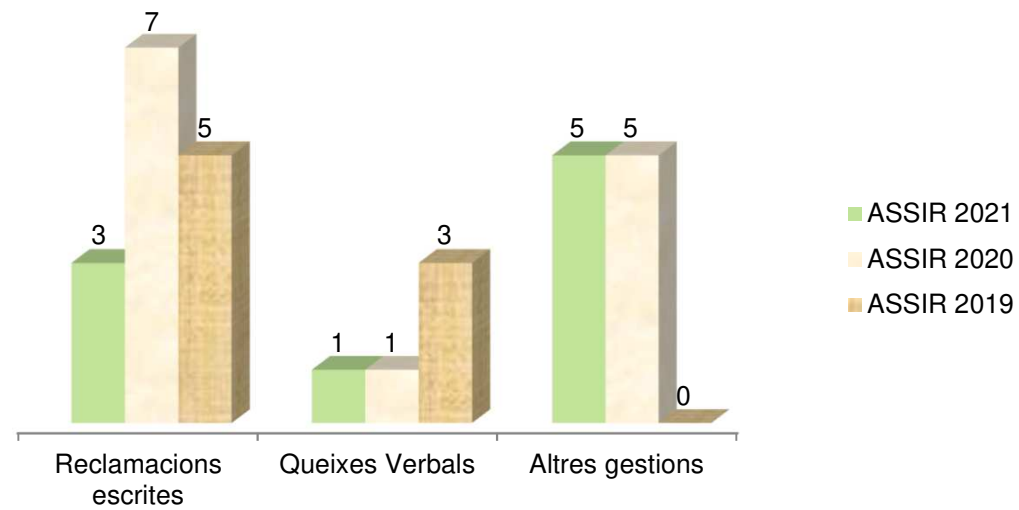
Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

Atenció Primària/Pediatría



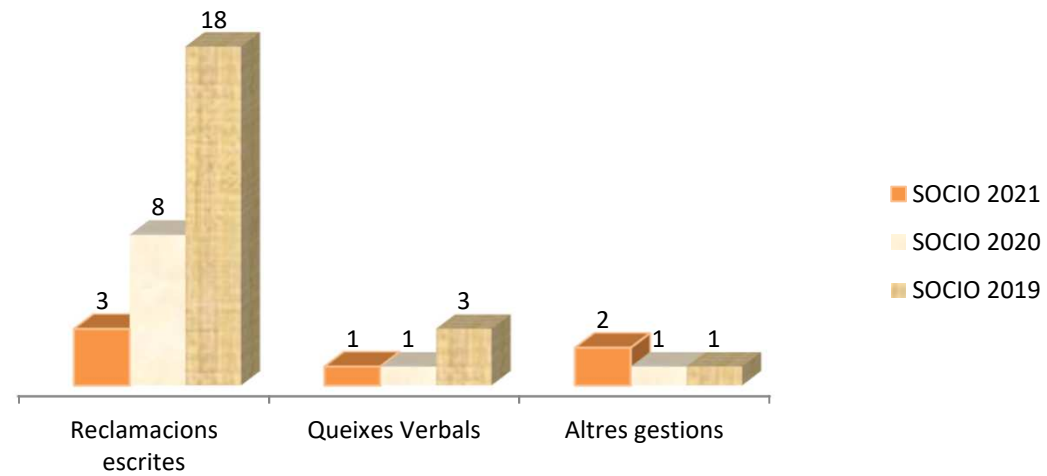
Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

Programa d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR)



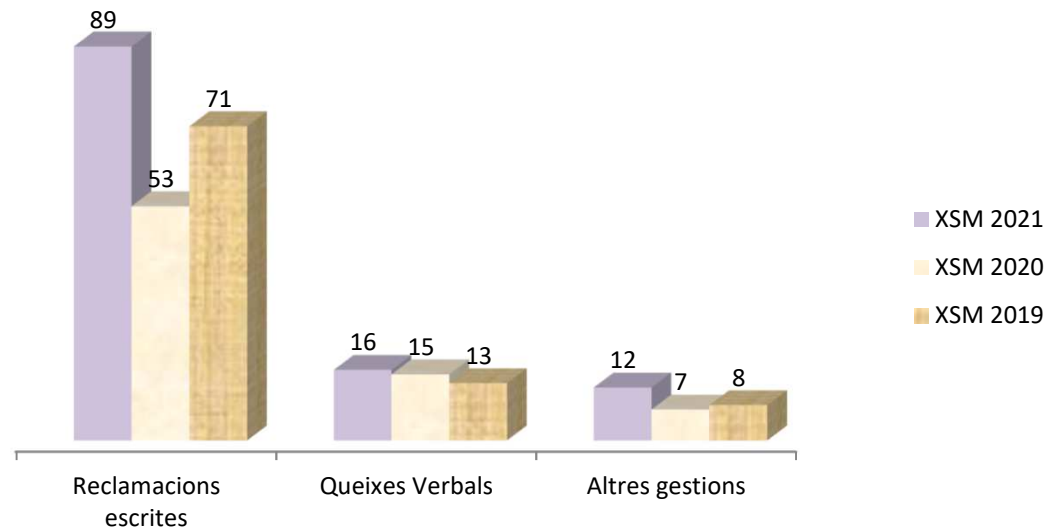
Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

Sociosanitari

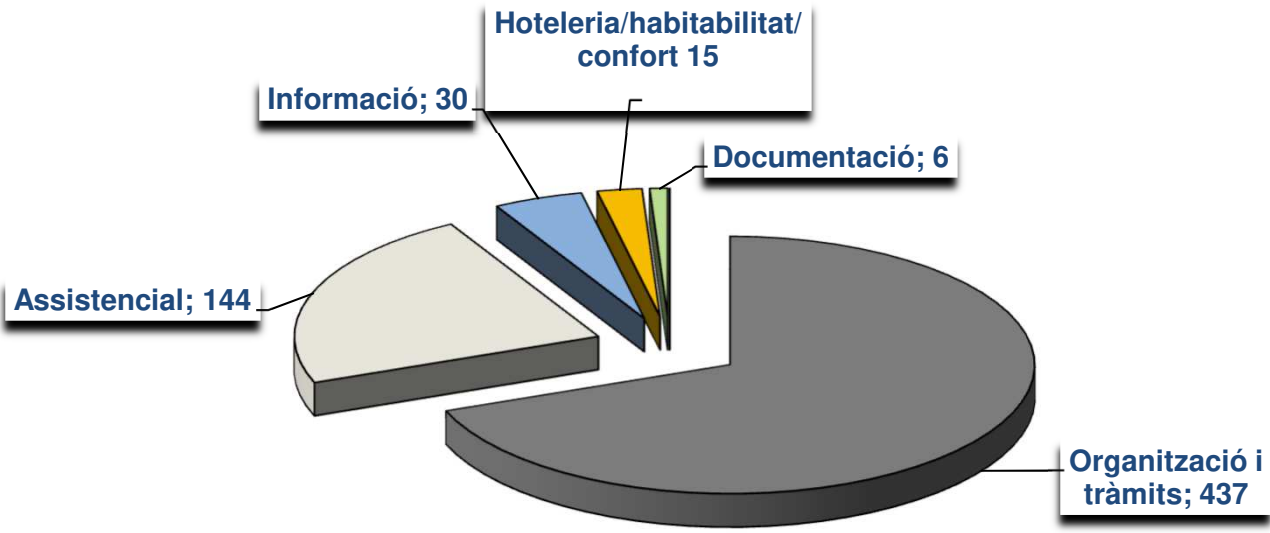


Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

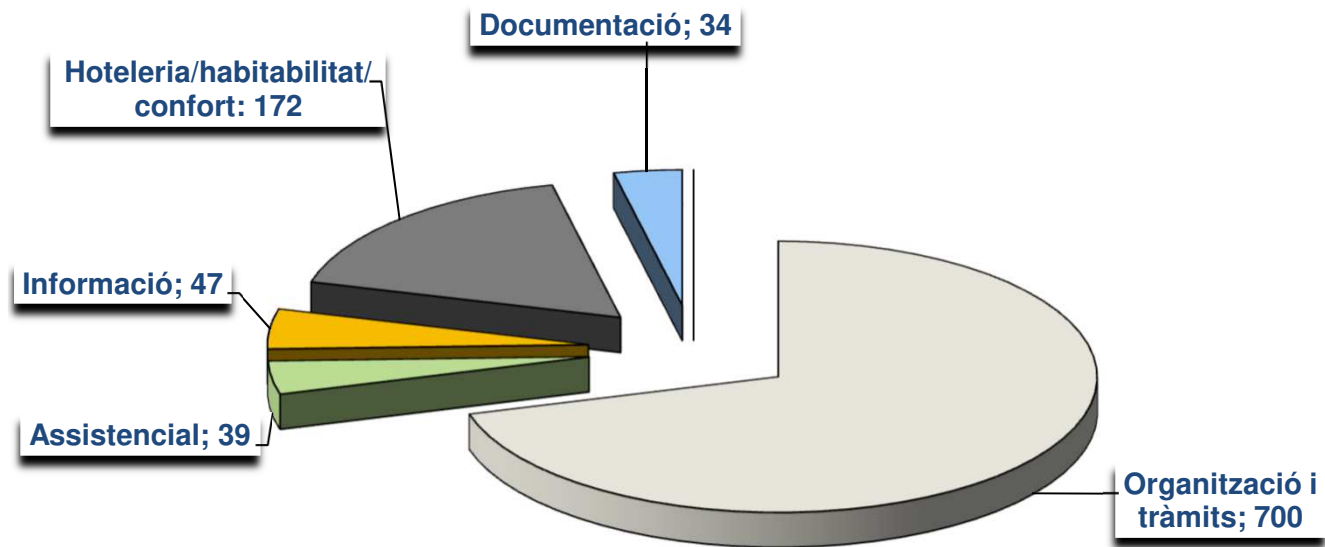
Xarxa de Salut Mental



Tipus reclamacions escrites total IAS



Tipus queixes verbals total IAS



Classificació reclamacions-queixes total IAS

1. Assistencial

“Opinió de l’usuari referida a un acte o procés assistencial en la seva totalitat”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Insatisfacció assistència	111	25	136
Assistència no duta a terme	11	8	19
Altres assistencial	8	3	11
Desacord amb l'alta	9	0	9
Negativa assistència	3	1	4
Confusió o error	1	1	2
Desacord amb l'alta per alta de	1	0	1
Desacord amb l'alta: per alta de tractament	0	1	1
	144	39	183

2. Tracte

“Opinió de l’usuari referida a les relacions interpersonals”

Classificació reclamacions-queixes total IAS

3. Informació

“Opinió de l’usuari referida a la comunicació verbal, o escrita, tant del procés assistencial com de les normes institucionals, com també de les diferents ofertes de serveis i drets i deures de l’usuari”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Desacord amb el contingut de la informació	21	9	30
Dret rectificació	0	18	18
Altres informació	5	10	15
Dret accés	0	3	3
Drets Oposició	0	3	3
Informació errònia	1	1	2
Drets arco cancel.lació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del procés	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Manca de confidencialitat no imputable als professionals	1	0	1
Manca deficiències en la història clínica	0	1	1
Demana atenció oral en altres llengües	0	1	1
	30	47	77

Classificació reclamacions-queixes total IAS

4. Organització i tràmits

“Opinió de l’usuari referida a la planificació, ordenació, coordinació o resolució de les diferents estructures i circuits que proporcionen capacitat funcional a l’entitat”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	95	261	356
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	121	138	259
Altres organització i tràmits	15	75	90
Desacord amb el canvi o assignació	27	57	84
Demora excessiva per prova complementària	15	49	64
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	20	37	57
Desacord amb les normes institucionals	26	9	35
Pèrdua d'objecte personal	23	10	33
Suspensió/anul.lació de consulta	6	14	20
Error o canvi de programació	11	7	18
Problemes de comunicació	7	8	15
Demora excessiva per atenció a urgències	14	0	14
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	8	4	12
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	4	4	8
Desacord amb la resposta de la reclamació	6	2	8
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	3	4	7
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	7	0	7
Tràmits dificultosos	5	2	7
Error o confusió administrativa	2	4	6
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova	5	1	6
Manca ordre clínica	1	4	5
Desacord amb la prestació	2	2	4
Deficiència avís/correu	1	2	3
Manca de servei i/o prestació	3	0	3
Manca de personal	2	1	3
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	0	2	2
Pèrdua de mostra clínica	1	1	2
Manca de coordinació	1	1	2
Desacord amb el cost de l'assistència	1	1	2
Demora excessiva per atenció no urgent	1	0	1
Suspensió/anul.lació de prova complementària	1	0	1
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	1	0	1
Incompliment de normes	1	0	1
Desacord per part del responsable famiar/cuidador del malalt	1	0	1
	437	700	1137

Classificació reclamacions-queixes total IAS

5. Hoteleria/habitabilitat/confort

“Opinió de l’usuari referida a les condicions d’habitabilitat, allotjament i confort dels usuaris”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Problemes amb el pàrking	1	170	171
Altres	4	1	5
Insatisfacció amb l'habitació/consultori equipament	3	0	3
Inadeqüació/deficiències	3	0	3
Problemes amb la cafeteria	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació /consultori manteniment	0	1	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
No poder trucar per telèfon des de l'habitació	1	0	1
	15	172	187

6. Documentació

“Opinió de l’usuari referida a la documentació del procés assistencial, als certificats de l’estat de salut i justificants”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	11	12
Altres documentació	0	12	12
La meua salut. Manca o deficiència documentació	0	9	9
Retard en el lliurament de justificants i altres	5	2	7
	6	34	40

Classificació Altres gestions total IAS

Altres gestions

Sol.licitud assistència part	347
Consulta/informació	205
Sol.licitud documentació mèdica	44
Sol.licitud segona opinió	22
Renovació tarja aparcament	12
Sol.licitud canvi de facultatiu	11
Justificants assistència	7
Recollida documentació arxiu	5
Sol. Informe a realitzar especialista	3
	656

Hospital Santa Caterina

Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	523	14	3	3	89	632
Queixes verbals	972	2	1	1	16	992
	1495	16	4	4	105	1624

Total altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	632	5	5	2	12	656

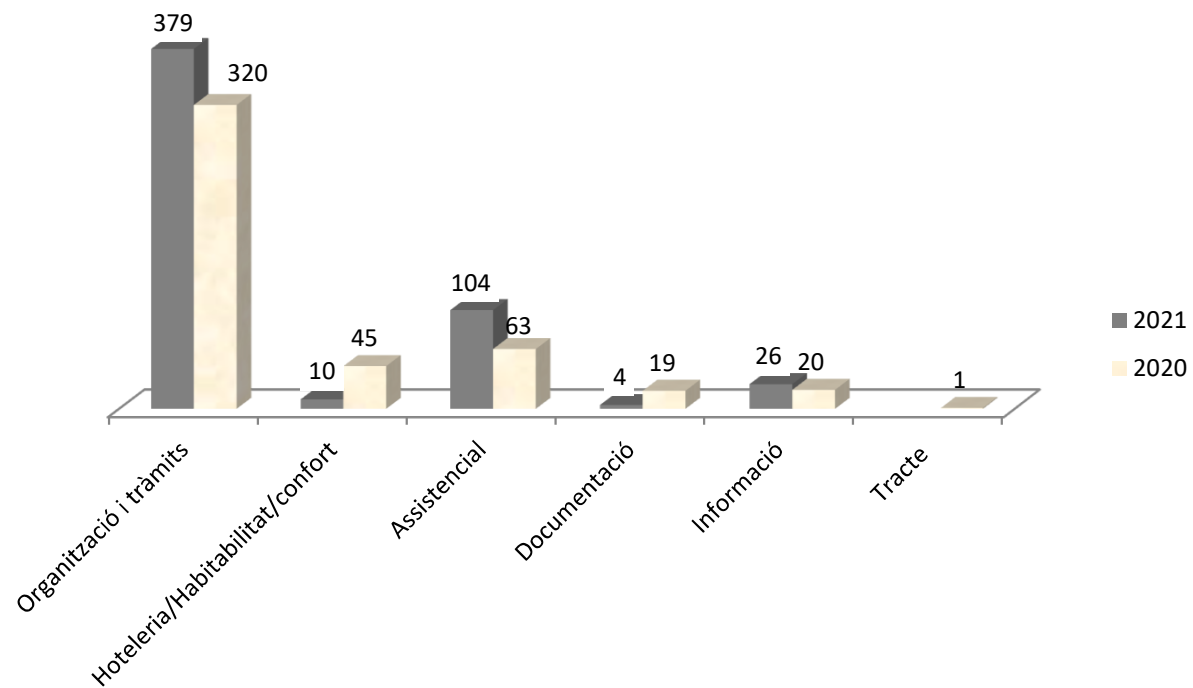
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2021	2020	2019
Reclamacions escrites	523	468	702
Queixes verbals	972	837	992
	1495	1305	1694
	2021	2020	2019
Altres gestions	632	695	807
	632	695	807

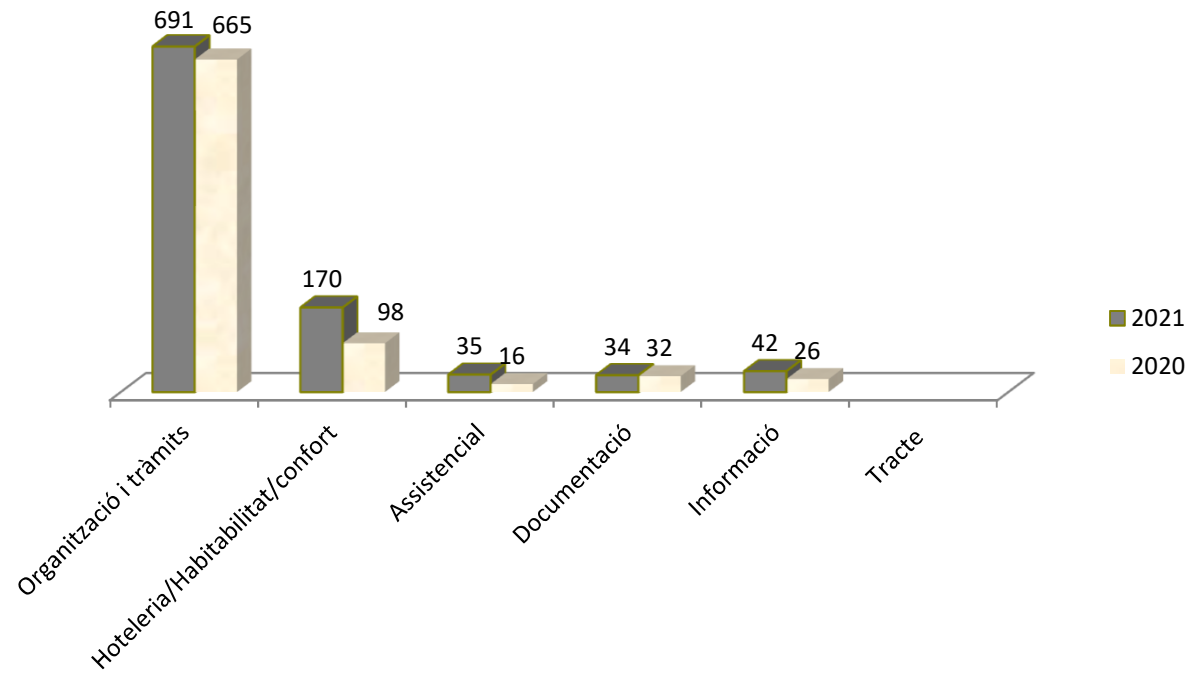
Reclamacions-queixes per àrees

	Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Total
Consultes externes	193	169	481	461	674
Hospitalització	167	101	155	116	322
Altres en general	10	19	191	116	201
Urgències	75	59	22	20	97
IDI	22	37	40	62	62
Bloc quirúrgic	25	19	35	13	60
Cirurgia sense ingrés (CMA)	7	2	10	4	17
Hospital de dia	2	5	8	10	10
Laboratori	4	2	5	4	9
Proves complementàries	11	13	23	24	5
Unitat cures intensives	3	5	1	2	4
SMACC	3	35	0	0	3
Rehabilitació (externa)	0	0	0	3	3
Farmàcia	0	2	1	1	1
Cirurgia sense ingrés (CME)	1	0	0	1	1
	523	468	972	837	1495

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	92	260	352
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	121	138	259
Problemes amb el pàrking	1	169	170
Insatisfacció d'assistència	79	21	100
Altres organització i tràmits	12	71	83
Demora excessiva per prova complementària	15	49	64
Demora excessiva per tractament no quir.	20	37	57
Desacord amb el canvi o assignació	1	56	57
Desacord amb les normes institucionals	24	9	33
Pèrdua d'objecte personal	20	10	30
Desacord amb el contingut de la informació	18	9	27
Suspensió/anul.lació consulta	5	14	19
Assistència no duta a terme	8	8	16
Dret rectificació	0	16	16
Error o canvi de programació	9	7	16
Altres informació	5	9	14
Demora excessiva per atenció a urgències	14	0	14
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	11	12
Altres documentació.	0	12	12
Problemes de comunicació	3	8	11
La meua salut. Manca o deficiència de documentació	0	9	9
Desacord amb l'alta	7	1	8
Altres assistencial	5	3	8
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	4	4	8
No procedeix la seva gestió	5	3	8
Error o confusió administrativa	2	4	6
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova	5	1	6

Classificació reclamacions-queixes (2)

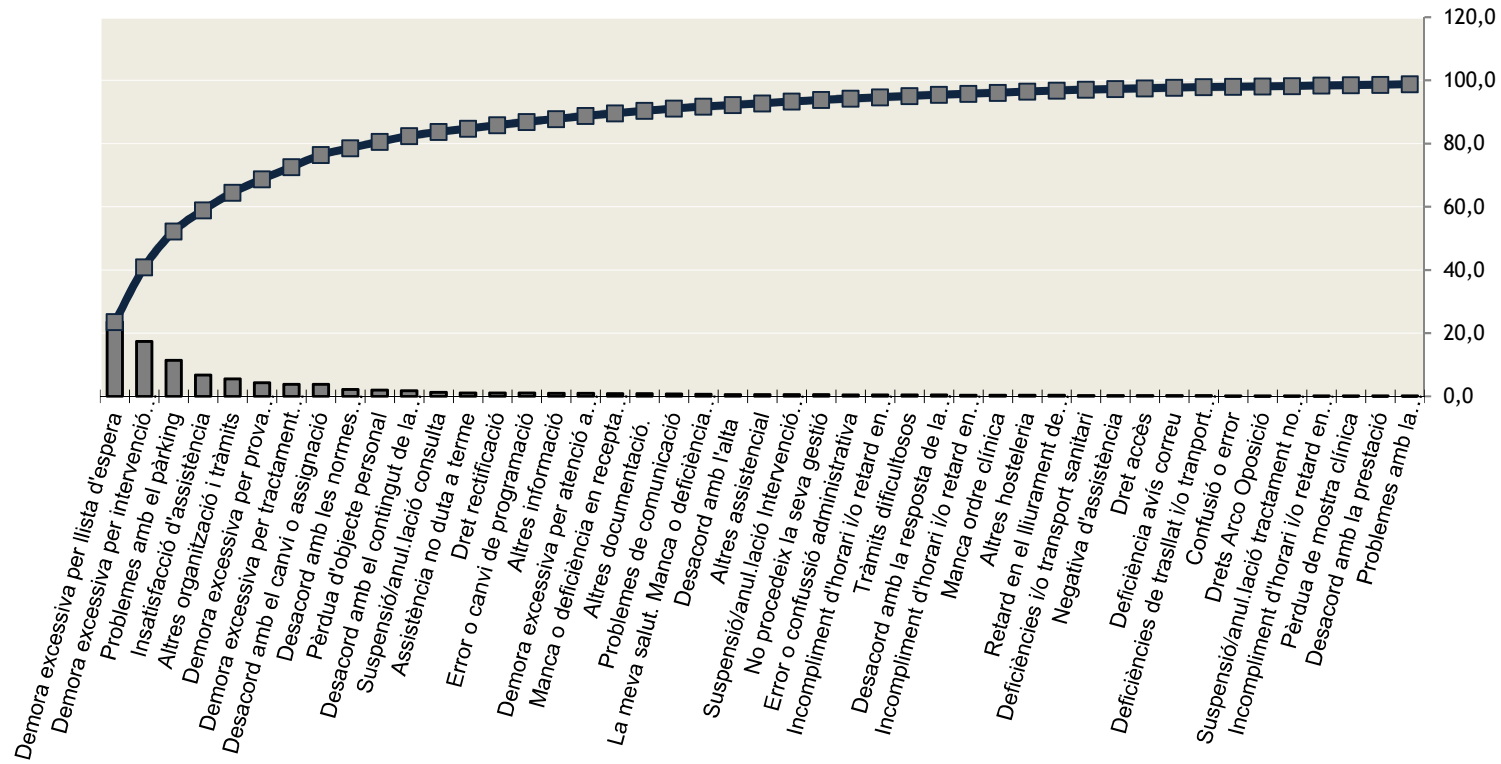
Tràmits dificultosos	4	2	6
Desacord amb la resposta de la reclamació	4	2	6
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	5	0	5
Manca ordre clínica	1	4	5
Altres hosteleria	4	1	5
Retard en el lliurament de justificants i altres	3	2	5
Deficiències i/o transport sanitari	3	1	4
Negativa d'assistència	2	1	3
Dret accés	0	3	3
Deficiència avís correu	1	2	3
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	0	3	3
Confusió o error	1	1	2
Drets Arco Oposició	0	2	2
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	2	0	2
Pèrdua de mostra clínica	1	1	2
Desacord amb la prestació	0	2	2
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màqu. expe	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació del procés	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació tractament	1	0	1
Informació errònia	0	1	1
Manca o deficiència en la història clínica	0	1	1
Demana atenció oral en altres llengües	0	1	1
Demora excessiva per atenció no urgent	1	0	1
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	0	1
Deficiències en el trasllat extern	1	0	1
Manca de coordinació	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Desacord amb l'alta: amb el trasllat a un altre centre	1	0	1
Manca confidencialitat no imputable professionals	1	0	1
Incompliment de normes	1	0	1
Desacord per part del responsalbe familiar del malalt	1	0	1
No poder trucar telèfon des de l'habitació	1	0	1
Inadequació/ deficiències	1	0	1
	523	972	1495

Classificació altres gestions

Altres gestions

Sol.licitud assistència part	347
Consulta/informació	182
Sol.licitud documentació mèdica	43
Sol.licitud segona opinió	22
Renovació tarja aparcament	12
Sol.licitud canvi facultatiu	11
Justificant assistència	7
Recollida documentació arxiu	5
Sol. Informe mèdic realitzar especialista	3
	632

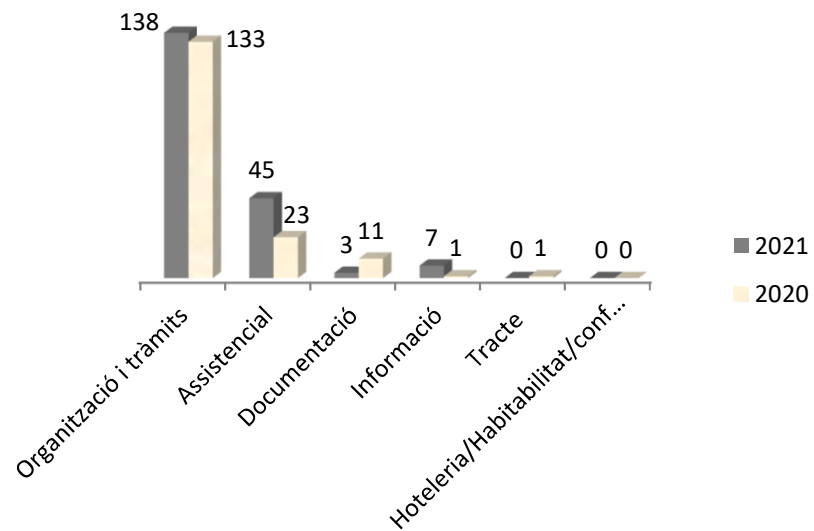
Classificació reclamacions-queixes



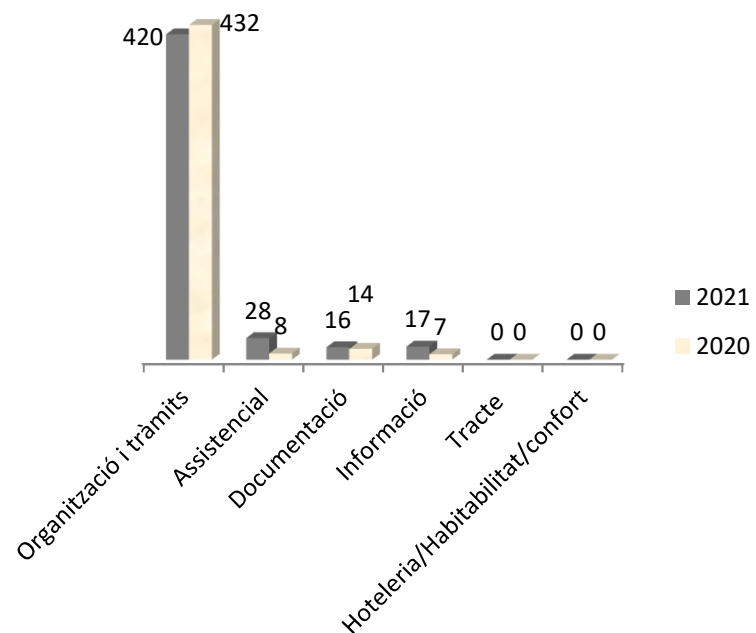
Consultes externes

Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Altres gestions	2020
193	169	481	461	127	94

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes

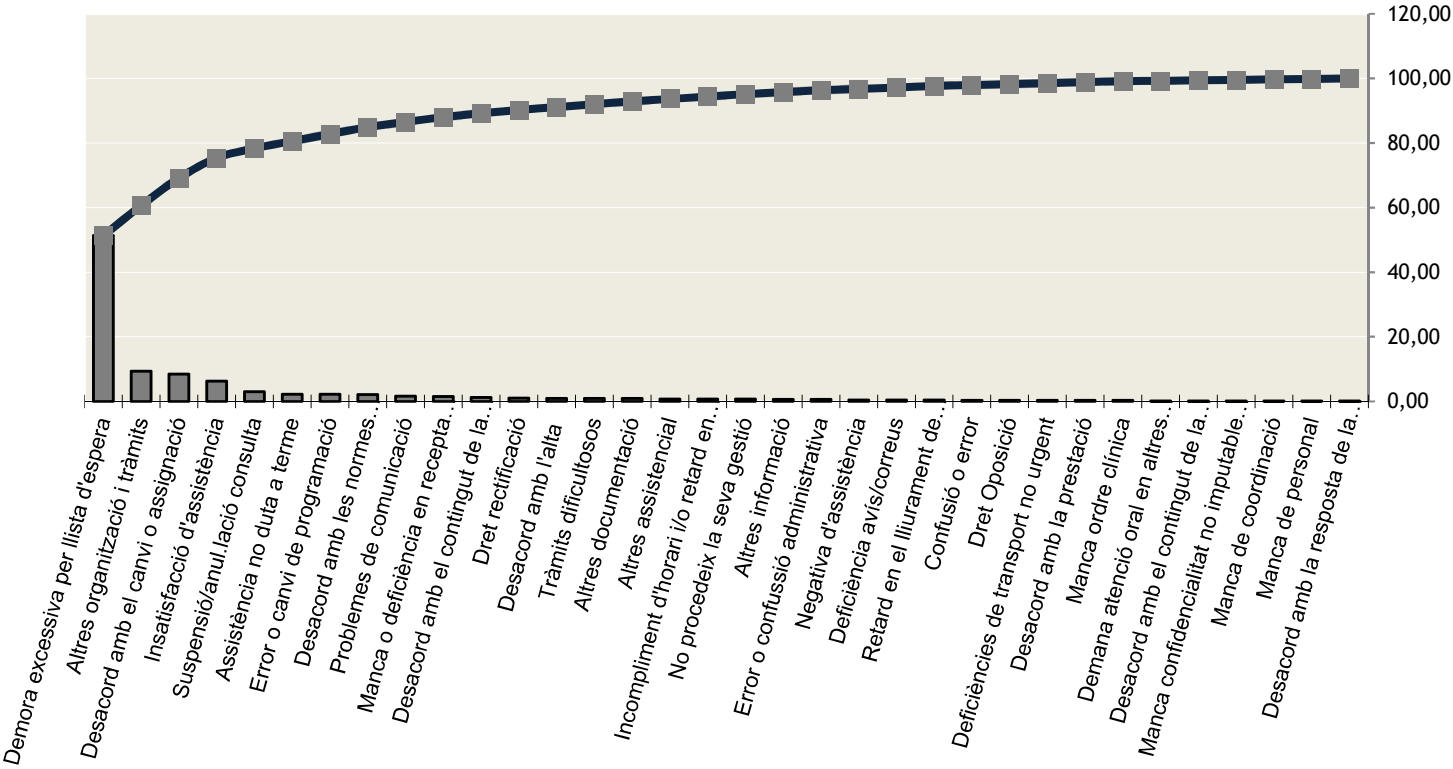
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	85	261	346
Altres organització i tràmits	8	55	63
Desacord amb el canvi o assignació	1	56	57
Insatisfacció d'assistència	28	14	42
Suspensió/anul.lació consulta	5	15	20
Assistència no duta a terme	7	8	15
Error o canvi de programació	8	7	15
Desacord amb les normes institucionals	9	5	14
Problemes de comunicació	3	8	11
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	9	10
Desacord amb el contingut de la informació	5	3	8
Dret rectificació	0	7	7
Desacord amb l'alta	5	1	6
Tràmits dificultosos	4	2	6
Altres documentació	0	6	6
Altres assistencial	2	3	5
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	5	0	5
No procedeix la seva gestió	4	1	5
Altres informació	0	4	4
Error o confusió administrativa	1	3	4
Negativa d'assistència	2	1	3
Deficiència avís/correu	1	2	3
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	1	3
Confusió o error	1	1	2
Dret Oposició	0	2	2
Deficiències de transport no urgent	1	1	2
Desacord amb la prestació	0	2	2
Manca ordre clínica	1	1	2
Demana atenció oral en altres llengües	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Manca confidencialitat no imputable professionals	1	0	1
Manca de coordinació	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Desacord amb la resposta de la reclamació	1	0	1
	193	481	674

Classificació altres gestions

Altres gestions

Consulta/informació	91
Sol. Informe a realitzar especialista	1
Sol.licitud canvi facultatiu	11
Sol.licitud segona opinió	21
Justificant assistència	3
	127

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Total reclamacions + queixes	Altres gestions	2020
COTS	34	52	116	136	150	29	2
Oftalmologia	25	19	67	65	92	6	0
Urologia	27	20	50	37	77	5	9
Neurologia	12	4	34	27	46	8	0
Unitat dolor	13	11	28	17	41	3	2
Ginecologia	13	12	23	16	36	30	1
Dermatologia	7	5	23	16	30	5	0
Cardiologia	9	10	17	20	26	1	1
Admissions	11	6	13	12	24	2	25
Digestologia	4	8	17	20	21	2	0
ORLS	4	6	16	16	20	2	3
Pneumologia	6	4	14	22	20	7	5
Reumatologia	3	2	15	10	18	4	0
Altres	3	1	8	5	11	6	0
Medicina interna	5	0	6	5	11	3	0
Cirurgia	2	2	8	4	10	1	13
Pediatría	4	1	3	2	7	0	0
SMACC	5	1	2	3	7	0	1
Al.lergologia	0	0	6	9	6	1	
Cirurgia Vascular	2	1	3	3	5	3	6
Oncologia	1	0	4	4	5	2	3
Endocrinologia	1	0	2	0	3	0	1
Vacunes internacionals	1	0	1	2	2	5	2
Anestessologia		3	1	2	1	0	1
Cirurgia plàstica	0	0	1	1	1	1	3
Cures infermeria	1	0	0	2	1	0	1
Extraccions	0	1	1	1	1	0	1
Hematologia	0	0	1	3	1	0	5
Llevadores	0	0	1	0	1	1	7
Farmacia	0	0	0	1	0	0	2
	193	169	481	461	674	127	94

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

C.O.T

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	17	75	92
Altres organització i tràmits	3	9	12
Insatisfacció assistència	7	4	11
Desacord amb el canvi o assignació	0	9	9
Suspensió/anul.lació consulta	1	2	3
Error o confusió administrativa	0	1	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Deficiències transport no urgent	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	0	1	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
Negativa d'assistència	0	1	1
Assistència no duta a terme	1	1	2
Altres assistencial	0	2	2
Dret rectificació	0	3	3
Dret Oposició	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Deficiència avís/correus	0	1	1
Desacord amb la resposta de la reclamació	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Manca ordre clínica	0	1	1
	34	116	150

Altres gestions

Sol.licitud segona opinió	15
Consulta/informació	10
Sol.licitud canvi facultatiu	2
Sol. Informe a realitzar especialista	1
Justificant assistència	1
	29

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Oftalmologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	19	48	67
Desacord amb el canvi o assignació	0	10	10
Insatisfacció d'assistència	3	2	5
Altres organització i tràmits	0	3	3
Suspensió/anul.lació consulta	0	2	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Confusió o error	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
Deficiència avís/correu	0	1	1
Suspensió/anul.lació de consulta	1	0	1
	25	67	92

Altres gestions

Consulta/informació	3
Sol.licitud segona opinió	2
Sol.licitud canvi facultatiu	1
	6

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	10	30	40
Insatisfacció d'assistència	4	2	6
Error o canvi de programació	4	2	6
Suspensió/anul.lació consulta	1	4	5
Assistència no duta a terme	2	2	4
Desacord amb el canvi o assignació	1	3	4
Altres organització i tràmits	0	3	3
Negativa d'assistència	1	0	1
Confusió o error	0	1	1
Descord amb el contingut de la informació	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Problemes de comunicació	0	1	1
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	1	0	1
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	1	1
	27	50	77

Altres gestions

Consulta/informació	3
Sol.licitud canvi facultatiu	1
Sol.licitud segona opinió	1
	5

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Neurologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	7	16	23
Desacord amb el canvi o assignació	0	8	8
Altres organització i tràmits	0	4	4
Insatisfacció assistència	2	0	2
Assistència no duta a terme	1	1	2
Drets Arco rectificació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
Problemes comunicació	0	1	1
Manca ordre clínica	1	0	1
Altres documentació	0	1	1
Manca o deficiència recepta mèdica	0	1	1
Retard en lliurament de justificants i altres	1	0	1
	12	34	46

Altres gestions

Consulta/informació	5
Sol.licitud canvi de facultatiu	2
Sol.licitud segona opinió	1
	8

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Unitat dolor

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	9	16	25
Assistència no duta a terme	2	3	5
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	3	4
Altres organització i tràmits	0	3	3
Dret oposició	0	1	1
Altres assistencial	1	1	2
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
	13	28	41

Altres gestions

Consulta/informació

3
3

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Ginecologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	3	7	10
Altres organització i tràmits	0	8	8
Insatisfacció assistència	4	1	5
Desacord amb les normes institucionals	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació	2	0	2
Dret ARCO rectificació	0	1	1
Demana atenció oral en altres llengües	0	1	1
Altres informació	0	1	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Desacord amb la prestació	0	1	1
Manca o deficiència en receptà mèdica	0	1	1
	13	23	36

Altres gestions

Consulta/informació	29
Sol.licitud canvi facultatiu	1
	30

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Dermatologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	3	9	12
Desacord amb el canvi o assignació	0	5	5
Altres organització i tràmits	0	3	3
Negativa assistència	1	0	1
Insatisfacció assistència	0	1	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Deficiència avís	1	0	1
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Desacord amb la prestació	0	1	1
Manca o deficiència recepta	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
	7	23	30

Altres gestions

Consulta/informació	3
Sol.licitud canvi facultatiu	1
Justificant assistència	1
	5

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Cardiologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	6	11	17
Desacord amb el canvi o assignació	0	4	4
Suspensió/anul.lació consulta	0	2	2
Error o canvi de programació	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	9	17	26

Altres gestions

Consulta/informació

1
1

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Admissions

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes de comunicació	2	5	7
Desacord amb les normes institucionals	3	3	6
Insatisfacció assistència	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	1	2
Altres organització i tràmits	1	1	2
Manca de confidencialitat no imputable als professionals	1	0	1
Error o confusió administrativa	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	1	0	1
	11	13	24

Altres gestions

Consulta/informació	2
	2

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Digestologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	1	8	9
Altres organització i tràmits	0	3	3
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Error o canvi de programació	1	1	2
Problemes de comunicació	0	1	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Assistència no duta a terme	0	1	1
Insatisfacció assistència	1	0	1
	4	17	21

Altres gestions

Consulta/informació	1
Segona opinió	1
	2

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Otorinolaringologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	3	13	16
Error o confusió administrativa	0	2	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	4	16	20

Altres gestions

Consulta/informació	1
Sol.licitud canvi facultatiu	1
	2

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Pneumologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	1	6	7
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Insatisfacció assistència	1	1	2
Error o confusió administrativa	0	2	2
Altres organització i tràmits	1	1	2
Desacord amb l'alta per tractament	0	1	1
Deficiències en el trasllat	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
	6	14	20

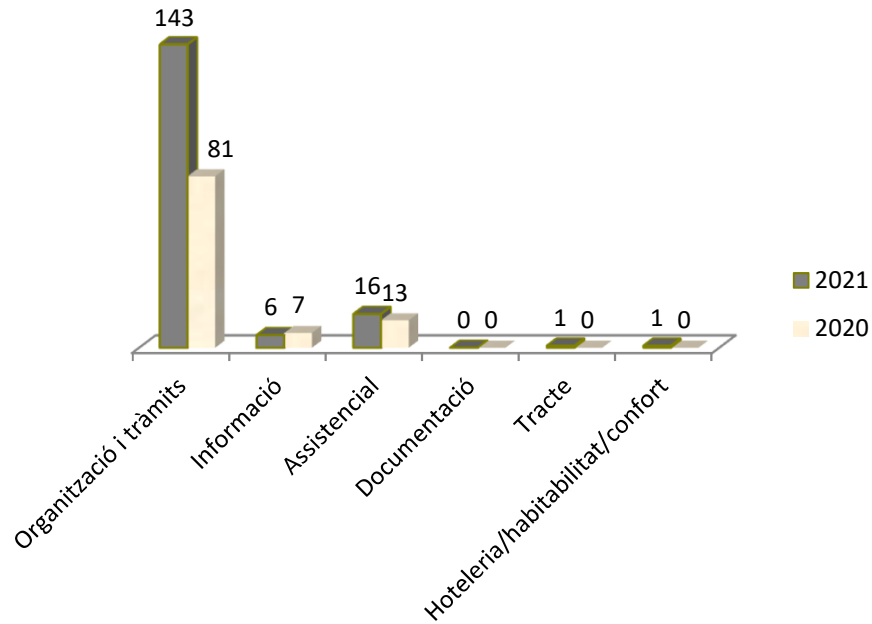
Altres gestions

Consulta	6
Sol.licitud canvi facultatiu	1
	7

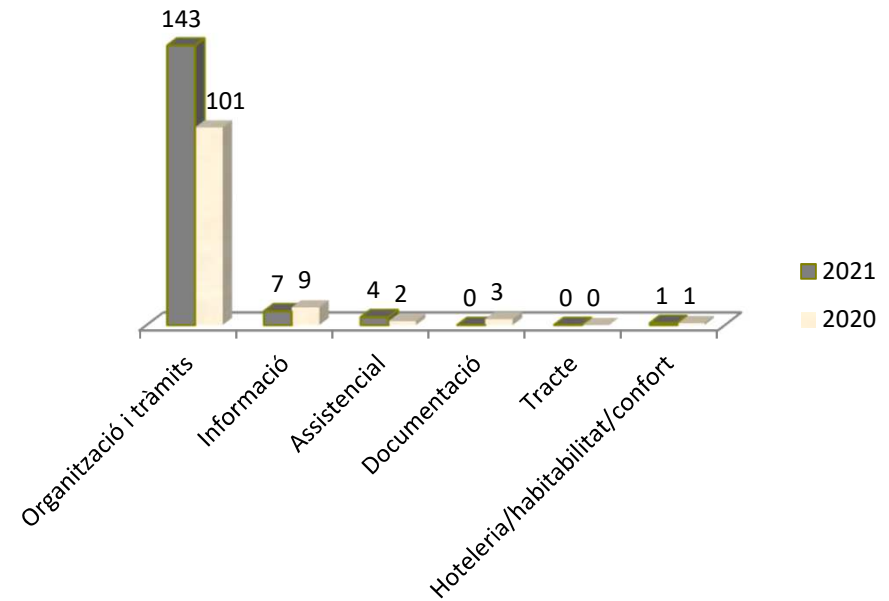
Hospitalització

Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Altres gestions	2020
167	101	155	116	371	288

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes

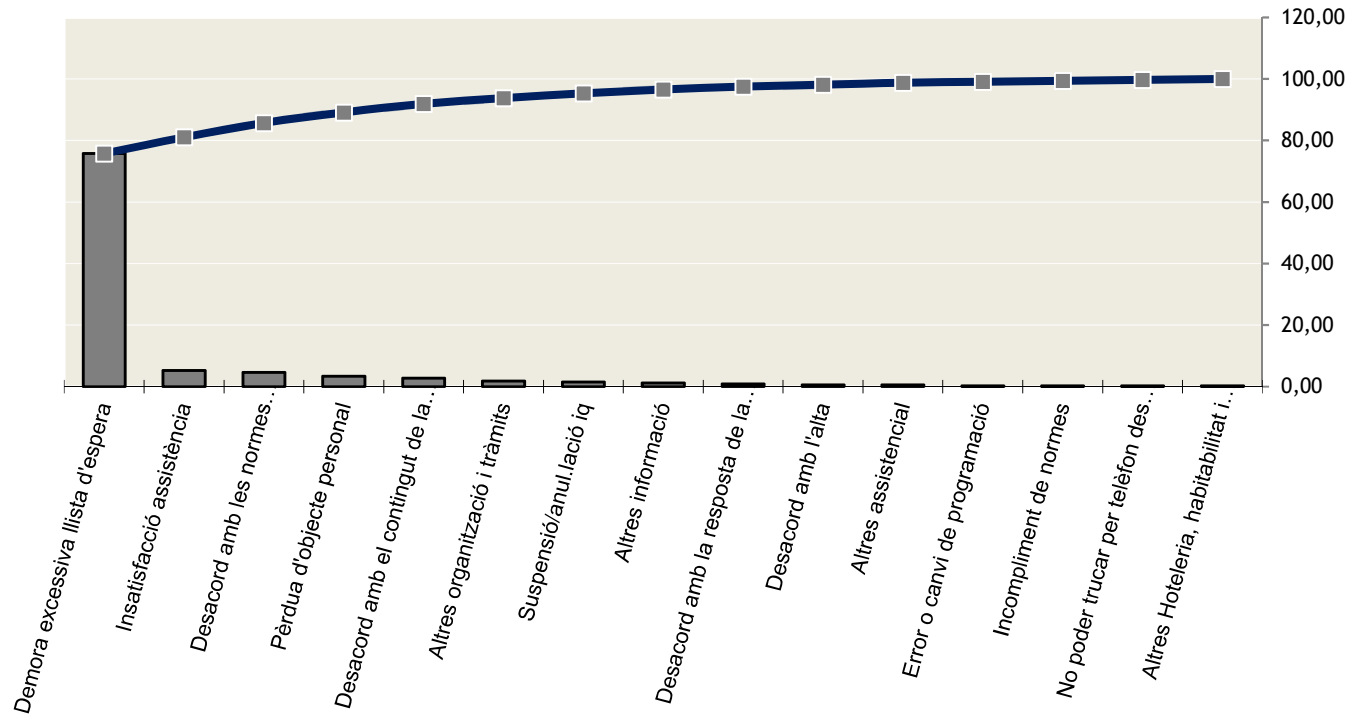
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	116	128	244
Insatisfacció assistència	13	4	17
Desacord amb les normes institucionals	12	3	15
Pèrdua d'objecte personal	7	4	11
Desacord amb el contingut de la informació	5	4	9
Altres organització i tràmits	1	5	6
Suspensió/anul.lació iq	3	2	5
Altres informació	1	3	4
Desacord amb la resposta de la reclamació	2	1	3
Desacord amb l'alta	2	0	2
Altres assistencial	2	0	2
Error o canvi de programació	1	0	1
Incompliment de normes	1	0	1
No poder trucar per telèfon des de l'habitació	1	0	1
Altres Hoteleria, habitabilitat i confort	0	1	1
	167	155	322

Classificació altres gestions

Altres gestions

Sol.licitud assistència part	347
Consulta/informació	22
Justificant assistència	1
Sol.licitud segona opinió	1
	371

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Total
Unitat quirúrgica COTS	62	28	75	55	137
Urologia	43	26	28	18	71
Unitat quirúrgica Cirurgia	17	5	14	9	31
Medicina interna	13	15	9	14	22
Oftalmologia	7	3	8	5	15
Cirurgia vascular	3	1	9	3	12
Unitat materno-infantil- OBG	6	9	4	6	10
Unitat socio sanitària cures pal.liatives	6	3	0	1	6
Unitat socio sanitària convalescència	4	2	1	0	5
Cirurgia plàstica	0	0	3	0	3
ORLS	2	6	1	2	3
Admissions	2	0	0	2	2
Unitat materno-infantil- Pediatria	1	0	1	0	2
Altres	0	2	1	1	1
Treball social	0	0	1	0	1
Unitat mèdica digestologia	1	0	0	0	1
Unitat mèdica cardiologia	0	1	0	0	0
	167	101	155	116	322

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

C.O.T.

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	57	68	125
Desacord amb les normes institucionals	2	1	3
Tracte o actitud del personal inadequat	1	1	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	1	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
Altres Hoteleria, habitabilitat i confort	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	62	75	137

Altres gestions

Consulta/informació	2
Sol.licitud segona opinió	1
	3

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	37	25	62
Suspensió/anul.lació consulta	2	1	3
Desacord amb el contingut de la informació	0	2	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
Desacord amb la resposta de la reclamació	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
	43	28	71

Altres gestions

Consulta/informació

1

1

Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

Cirurgia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	10	12	22
Insatisfacció assistència	3	2	5
Desacord amb les normes institucionals	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Suspensió/anul.lació intervenció quirúrgica	1	0	1
	17	14	31

Altres gestions

Consulta/informació

1
1

Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

Medina interna

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Pèrdua objecte personal	5	4	9
Desacord amb les normes institucionals	3	2	5
Desacord amb el contingut de la informació	2	1	3
Altres organització i tràmits	0	2	2
Tracte o actitud del personal inadequat	1	0	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Desacord amb la resposta reclamació	1	0	1
	13	9	22

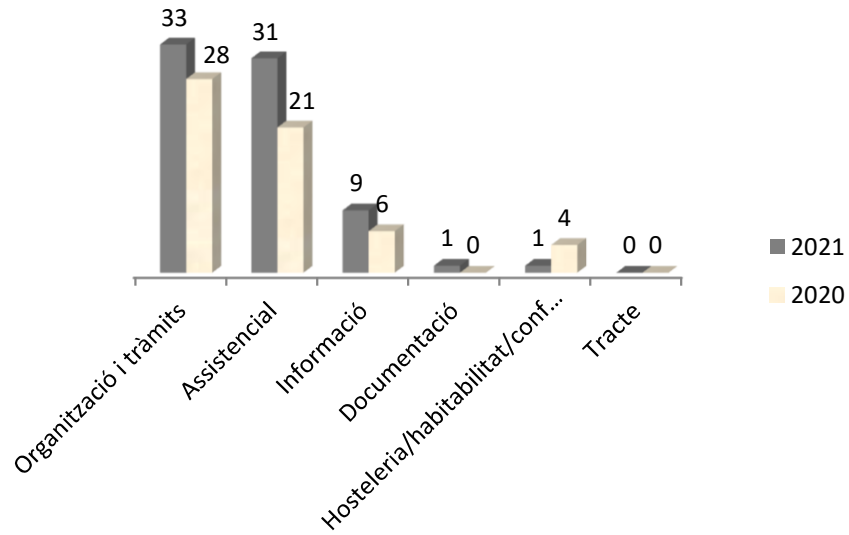
Altres gestions

Consulta/informació	2
Justificant assistència	1
	3

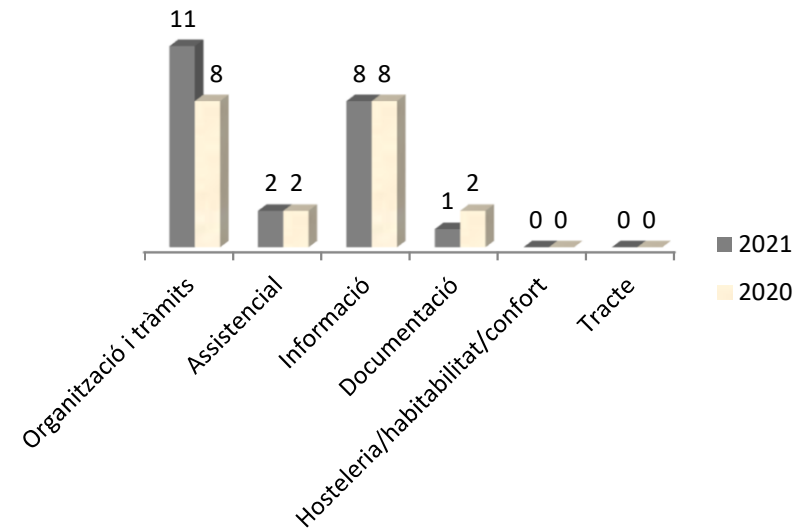
Urgències

Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Altres gestions
75	59	22	20	9

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Reclamacions-queixes per serveis

	2021	2020	2021	2020	TOTAL
Urgències generals	59	38	19	18	78
Urgències ginecologia	5	1	0	2	5
Urgències Pediatria	4	4	0	0	4
Psiquiatria	3	8	0	0	3
Infermeria	1	2	2	0	3
Àrea Triatge	3	0	0	0	3
Altres (Porteria, Seguretat, Admissions...)	0	4	1	0	1
Admissions	0	2	0	0	0
	75	59	22	20	97

Classificació reclamacions-queixes

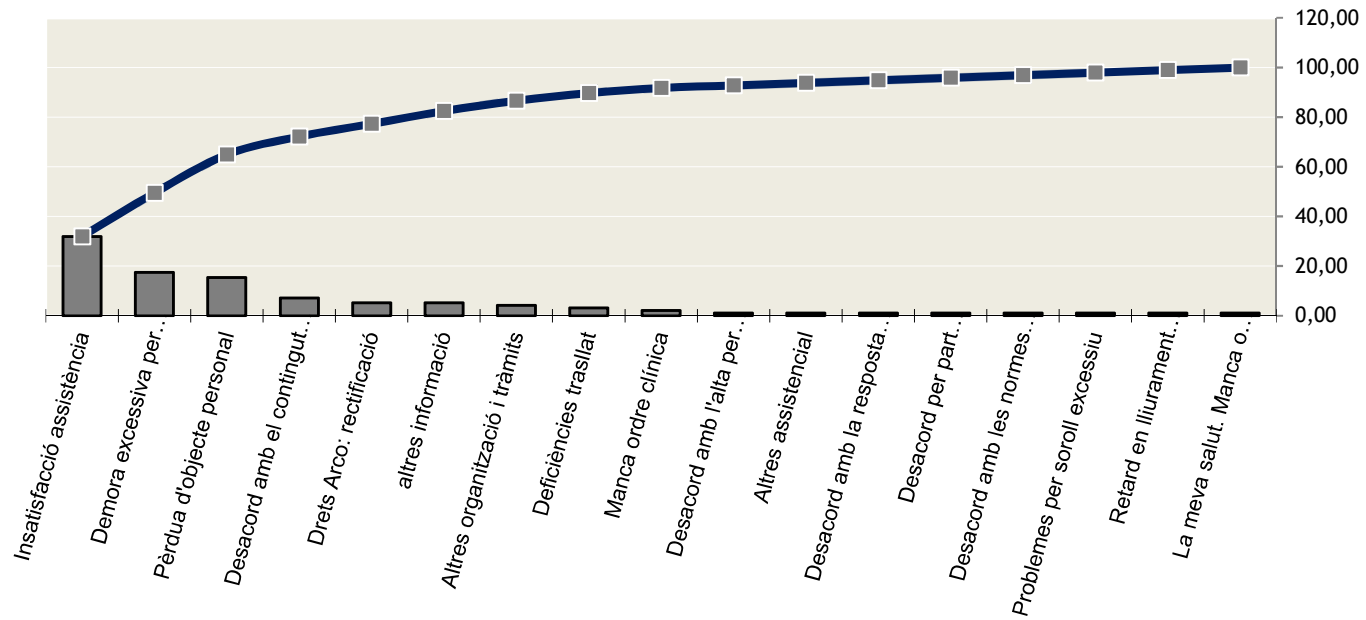
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	29	2	31
Demora excessiva per atenció a urgències	17	0	17
Pèrdua d'objecte personal	10	5	15
Desacord amb el contingut de la informació	5	2	7
Drets Arco: rectificació	0	5	5
altres informació	4	1	5
Altres organització i tràmits	1	3	4
Deficiències trasllat	3	0	3
Manca ordre clínica	0	2	2
Desacord amb l'alta per trasllat a altre centre	1	0	1
Altres assistencial	1	0	1
Desacord amb la resposta reclamació	0	1	1
Desacord per part responsable familiar/cuidador	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Retard en lliurament justificants i altres	1	0	1
La meva salut. Manca o deficiència documentació	0	1	1
	75	22	97

Classificació altres gestions

Altres gestions

Consulta/informació	6
Sol.licitud documentació arxiu	1
Justificant assistència	1
Recollida documentació arxiu	1
	9

Classificació reclamacions-queixes



Altres en general

Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Altres gestions	2020
10	19	191	116	107	298

	Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Altres gestions	2020
Infraestructura	5	3	169	96	15	100
Documentació mèdica	0	5	17	8	66	179
Personal	2	9	5	8	25	18
Altres	0	0	0	1	1	0
Equipaments	3	2	0	3	0	1
	10	19	191	116	107	298

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes amb el pàrking	1	169	170
La meva salut. Manca o deficiència de documentació	0	6	6
Altres hoteleria	4	0	4
Drets Arcos: Dret accés	0	3	3
Drets Arcos: rectificació	0	3	3
Altres documentació	0	3	3
Deficiències transport	0	2	2
Desacord normes institucionals	1	1	2
No procedeix la seva gestió	1	1	2
Problemes amb la cafeteria/rest./màqu.expe.	2	0	2
Altres informació	0	1	1
Informació errònia	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
	10	191	201

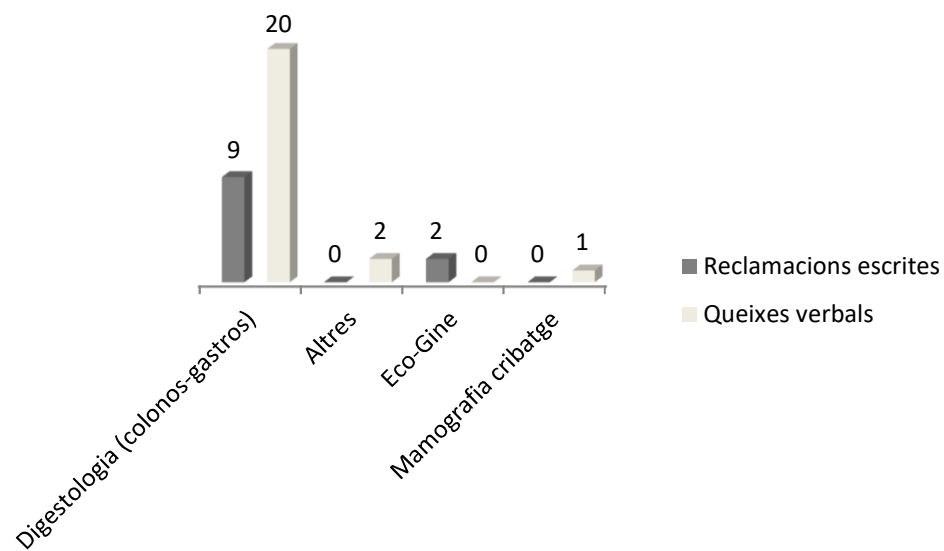
Classificació altres gestions

Altres gestions

Consulta/informació	48
Sol.licitud documentació mèdica	41
Tarja aparcament	11
Recollida documentació -arxiu	4
Sol. Informe a realitzar especialista	2
Justificant assistència	1
	107

Proves complementàries

Reclamacions escrites	2020	Queixes verbals	2020	Altres gestions	2020
11	13	23	24	5	1



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva llista espera	6	18	24
Insatisfacció assistència	1	1	2
Incompliment d'horari i/o retard	2	0	2
La meva salut. Manca o deficiència documentació	0	2	2
Altres organització i tràmits	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
	11	23	34

Altres gestions

Consulta/informació

5
5

IDI

**Reclamacions
escrites**

2020

22

37

**Queixes
verbals**

2020

40

62

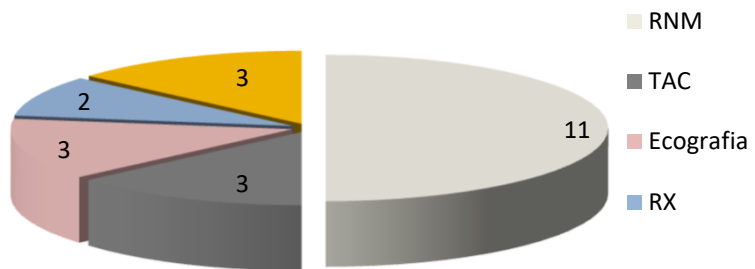
Altres gestions

2020

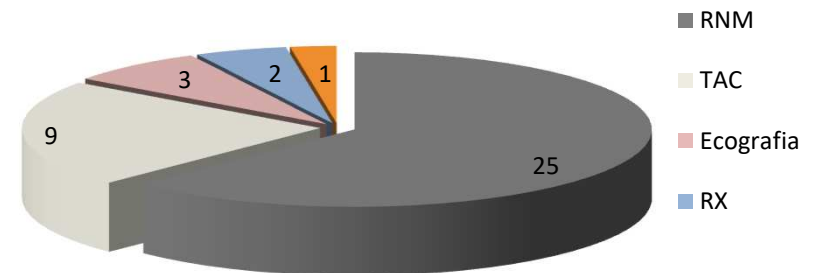
3

2

Reclamacions



Queixes verbals



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	11	31	42
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	3	1	4
Insatisfacció assistència	3	0	3
Altres organització i tràmits	1	2	3
Altres documentació	0	2	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Manca o deficiències història clínica	0	1	1
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	0	1
Error o confusió administrativa	1	0	1
Deficiències trasllat	0	1	1
Desacord amb la resposta reclamació	1	0	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	1	1
	22	40	62

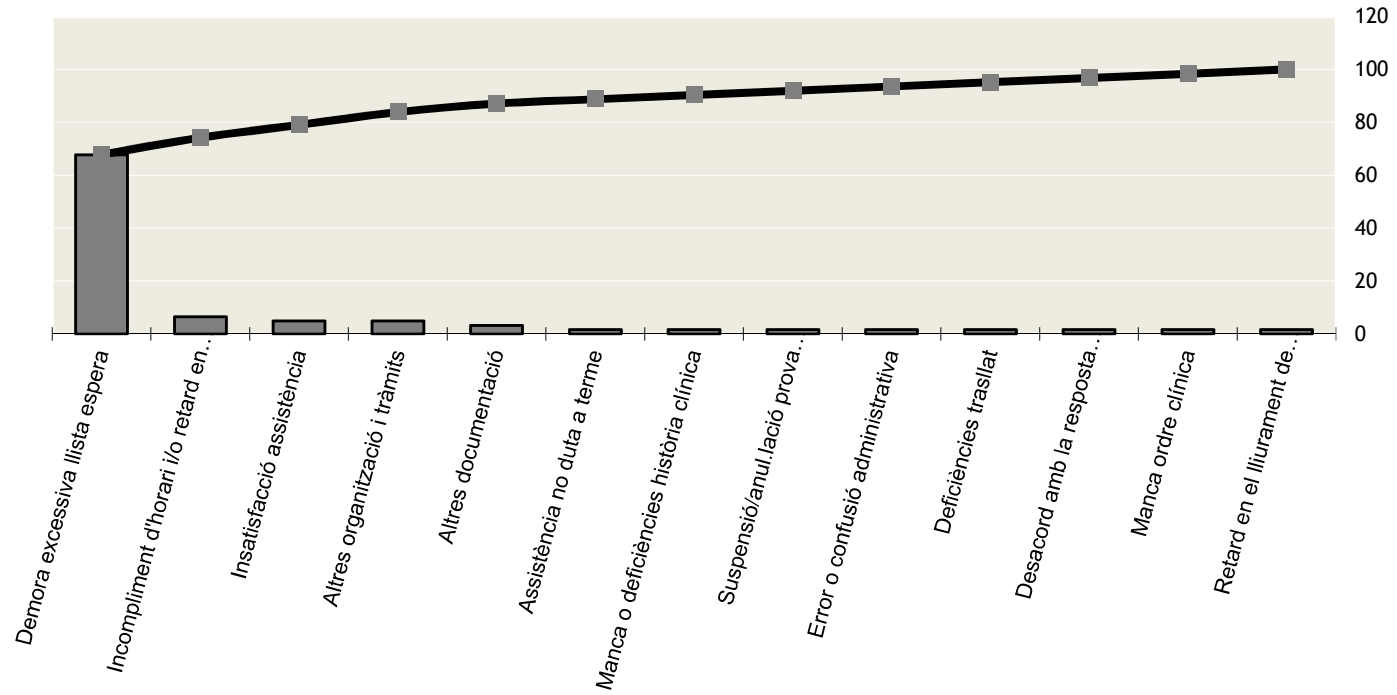
Altres gestions

Consulta/informació

3

3

Classificació reclamacions-queixes



Atenció Sociosanitària

Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	523	14	3	3	89	632
Queixes verbals	972	2	1	1	16	992
	1495	16	4	4	105	1624

Total Altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	632	5	5	2	12	656

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	1	0	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació en el manteniment	0	1	1
	3	1	4

Altres gestions

Consulta/informació

2
2

Xarxa de salut mental

Total reclamacions-queixes

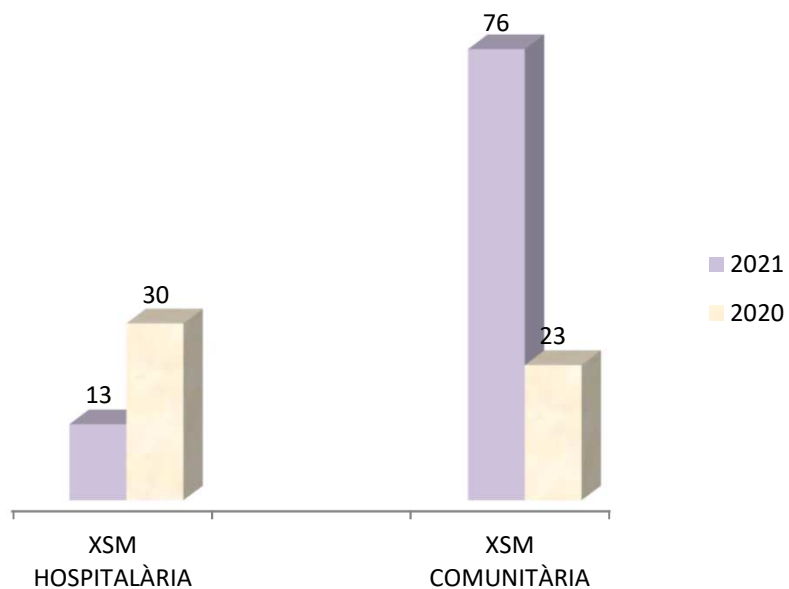
	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	523	14	3	3	89	632
Queixes verbals	972	2	1	1	16	992
	1495	16	4	4	105	1624

Total altres gestions

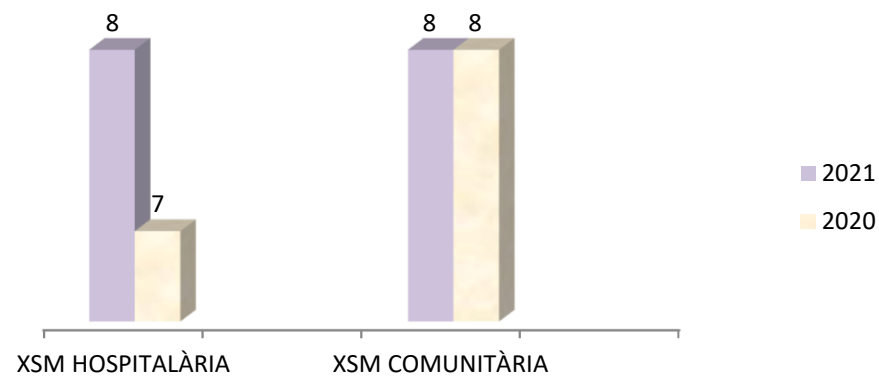
	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	632	5	5	2	12	656

Comparativa reclamacions-queixes

Reclamacions escrites



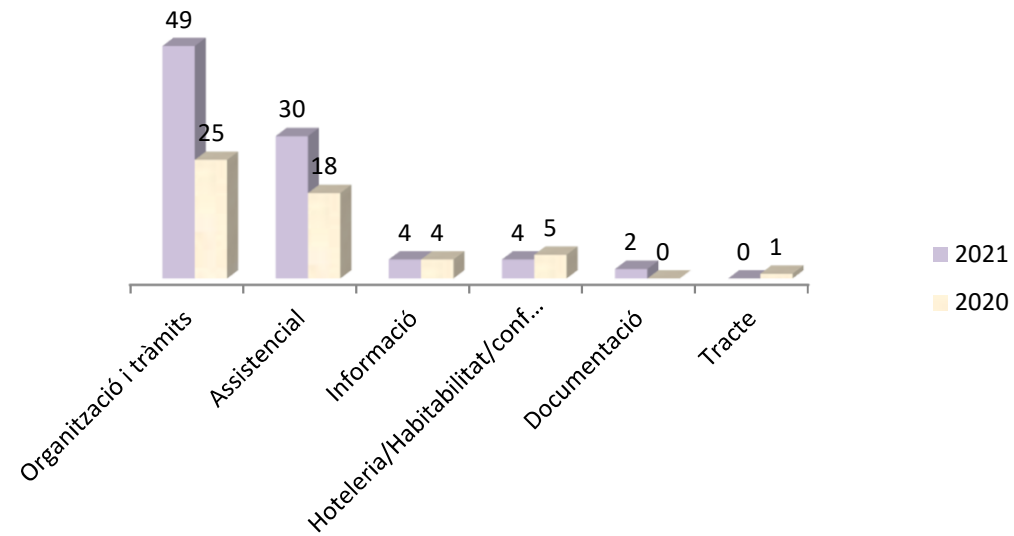
Queixes verbals



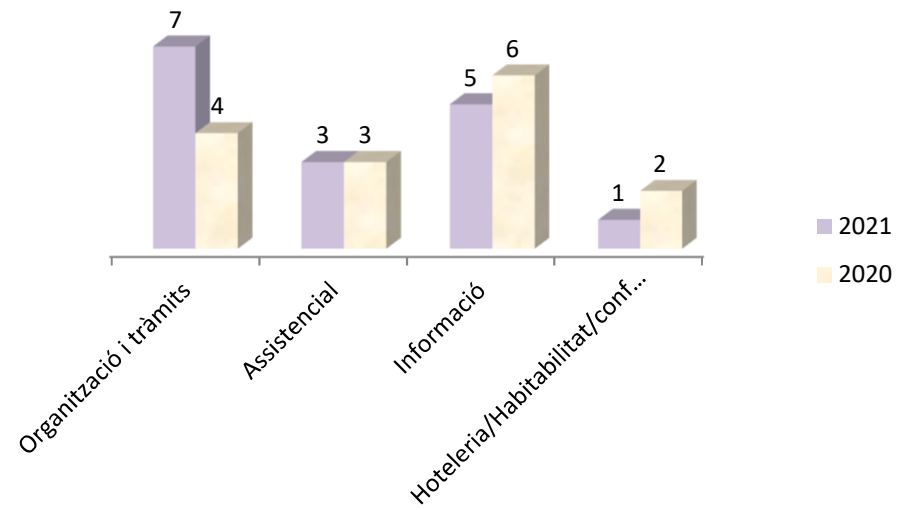
Total reclamacions-queixes per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
CSM Gironès	29	0	29
Hospitalització psiquiatria aguts	6	5	11
CSM Alt Empordà	10	0	10
CSM Baix Empordà	6	2	8
CSM Selva interior	7	0	7
CAS Alt Empordà	4	1	5
CAS Gironès	2	3	5
TMS Rehabilitació	4	0	4
UHEDI	3	1	4
Altres	2	1	3
CSM Selva Marítima	3	0	3
Centre de dia la Garrotxa	3	0	3
CSMIJ Baix Empordà	2	0	2
CSMIJ Gironès	2	0	2
CAS Baix Empordà	0	1	1
CAS Selva Marítima	1	0	1
CSM Ripollès	1	0	1
CSM La Garrotxa	1	0	1
CSMIJ Selva Marítima	1	0	1
CSMIJ la Garrotxa	1	0	1
CSMIJ Alt Empordà	1	0	1
Hospital de dia adolescents	0	1	1
Hospital dia adults	0	1	1
	89	16	105

Tipus de reclamacions



Tipus de queixes verbals



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	24	3	27
Desacord amb el canvi o assignació	26	1	27
Altres organització i tràmits	3	3	6
Problemes de comunicació	4	0	4
altres assistencial	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació	3	0	3
Demora excessiva per llista d'espera	2	1	3
Insatisfacció amb l'habitació/consultori equipament	3	0	3
Drets Arco: rectificació	0	2	2
Error o canvi de programació	2	0	2
Pèrdua d'objecte personal	2	0	2
Desacord amb el cost de l'assistència	1	1	2
Desacord amb la resposta	2	0	2
Desacord amb la prestació	2	0	2
Retard en el lliurament de justificants	2	0	2
Negativa assistència	1	0	1
Assistència no dura a terme	1	0	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Drets Arco cancel.lació	0	1	1
Dret oposició	0	1	1
Informació errònia	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Supressió/anul.lació consulta	1	0	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Manca de personal	0	1	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Problemes amb el pàrking	0	1	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
	89	16	105

Classificació altres gestions

Altres gestions

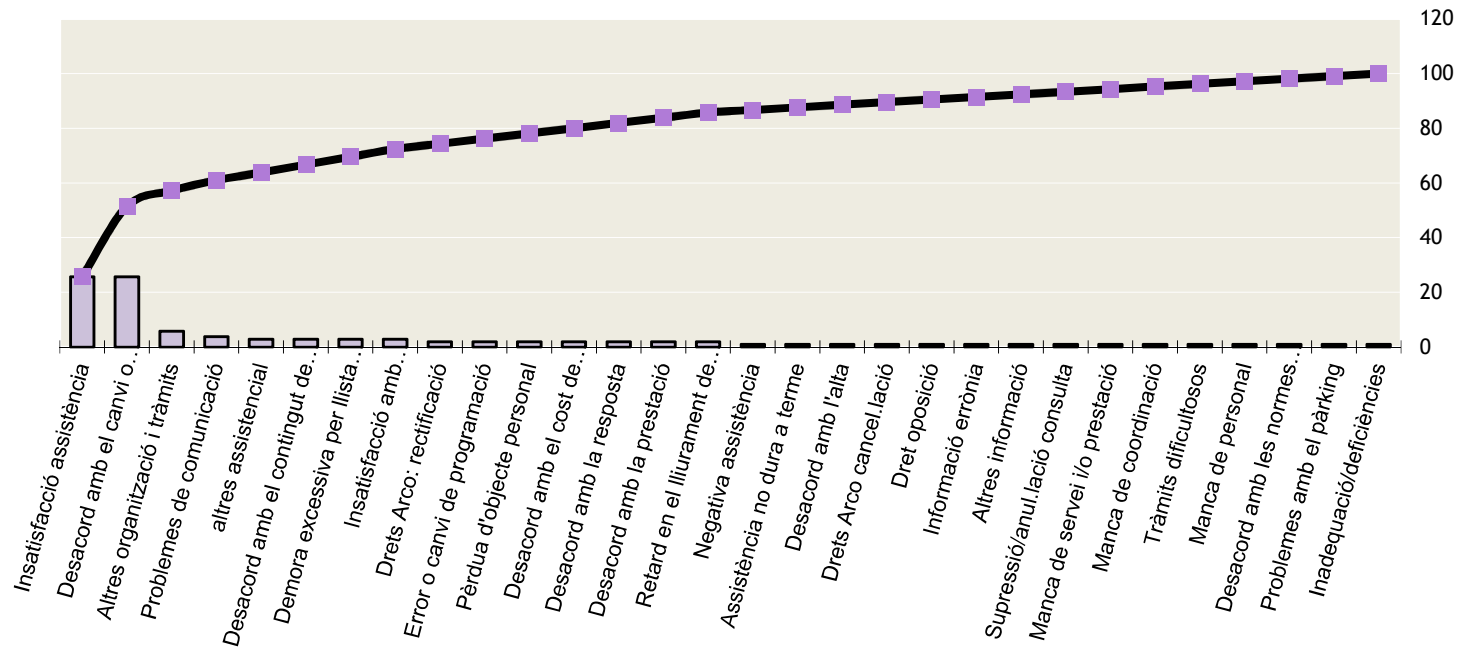
Consulta/informació
Sol. Documentació arxiu

11

1

12

Classificació reclamacions-queixes



Classificació reclamacions-queixes per serveis

Centre Salut Mental Gironès-Pla de l'Estany

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Desacord amb el canvi o assignació	23		23
Insatisfacció assistència	2		2
Error o canvi de programació	2		2
Assistència no dura a terme	1		1
Inadequació/deficiències	1		1
	29	0	29

Classificació reclamacions-queixes per serveis

Centre Salut Mental Alt Empordà

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes de comunicació	4		4
Demora excessiva per llista d'espera	2		2
Insatisfacció assistència	1		1
Supressió/anul.lació consulta	1		1
Tràmits dificultosos	1		1
Desacord amb la resposta	1		1
	10	0	10

Classificació reclamacions-queixes per serveis

Hospitalització Psiquiatria Aguts

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	3	1	4
Drets Arco: rectificació	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Informació errònia	1	0	1
Desacord amb la resposta	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Altres informació	0	1	1
	6	5	11

Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR)

Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatría	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	523	14	3	3	89	632
Queixes verbals	972	2	1	1	16	992
	1495	16	4	4	105	1624

Total altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatría	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	632	5	5	2	12	656

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	1	0	1
Assistència no duta a terme	1	0	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	3	1	4

Altres gestions

Consulta/informació	5
	5

Pediatria Atenció primària

Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	523	14	3	3	89	632
Queixes verbals	972	2	1	1	16	992
	1495	16	4	4	105	1624

Total altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	632	5	5	2	12	656

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	5	1	6
No procedeix la seva gestió	3	1	4
Manca de servei i/o prestació	2	0	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Demora excessiva llista espera	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
	14	2	16

Altres gestions

Consulta/informació

5
5