

Informe de queixes i reclamacions

IAS 2019

Total reclamacions - queixes IAS

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	702	19	5	18	71	815
Queixes verbals	992	0	3	3	13	1011
	1694	19	8	21	84	1826

Total altres gestions IAS

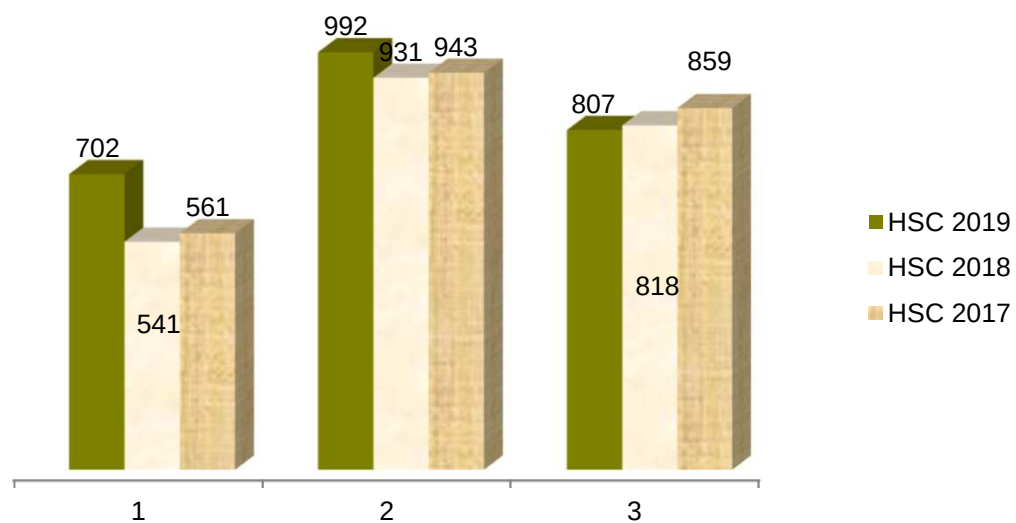
	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	807	0	0	1	8	816

Comparativa reclamacions – queixes - altres gestions IAS

	2019	2018	2017
Reclamacions escrites	815	635	647
Queixes verbals	1011	956	956
	1826	1591	1603
	2019	2018	2017
Altres gestions	816	825	915

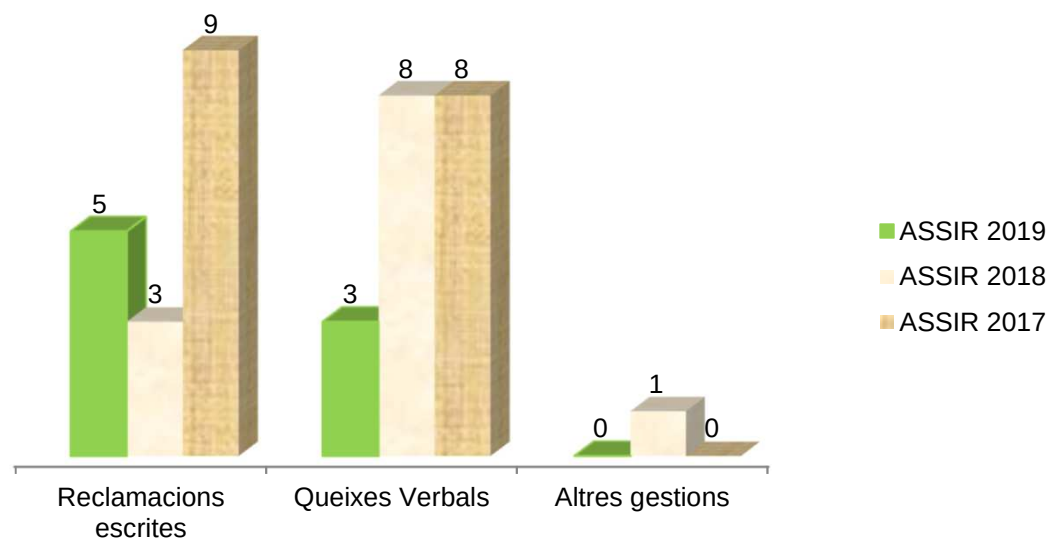
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

Hospital Santa Caterina



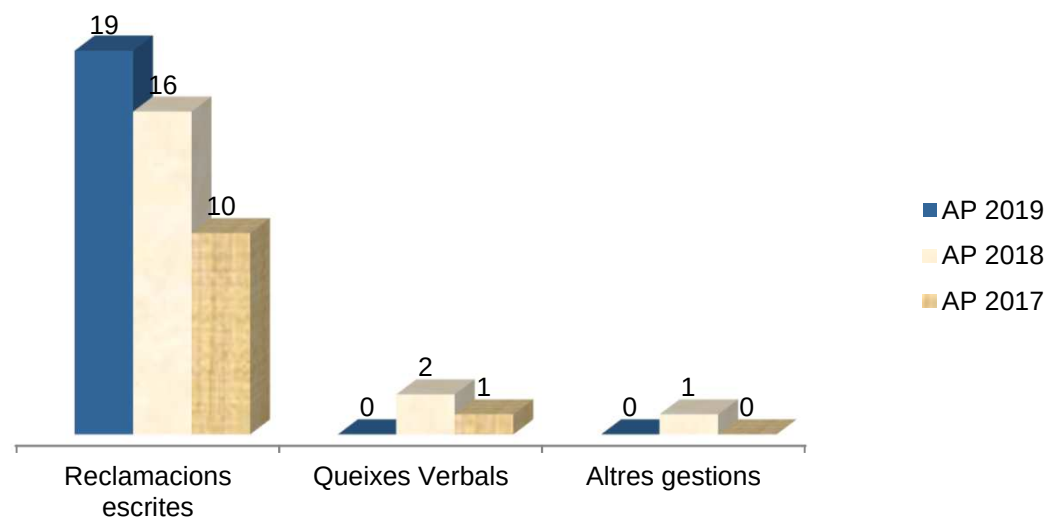
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

ASSIR



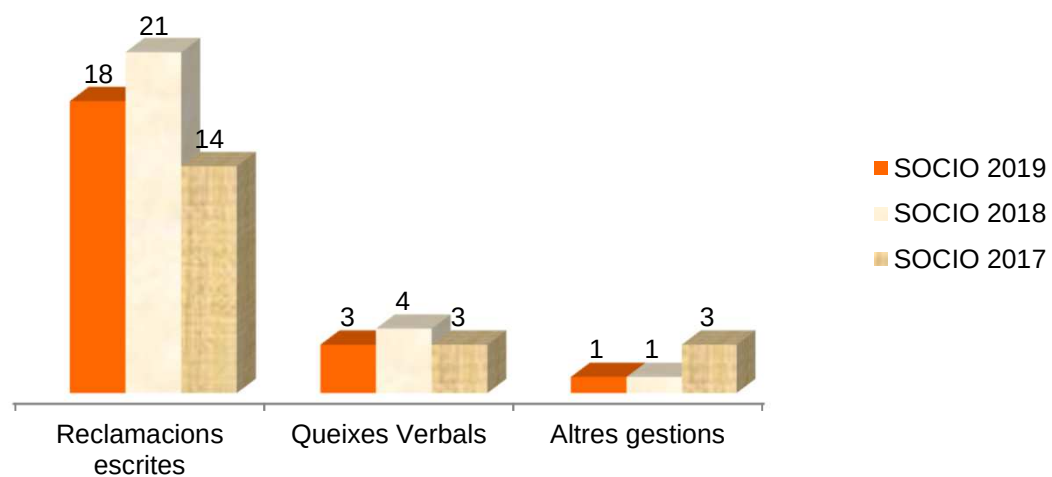
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

Atenció Primària Pediatria



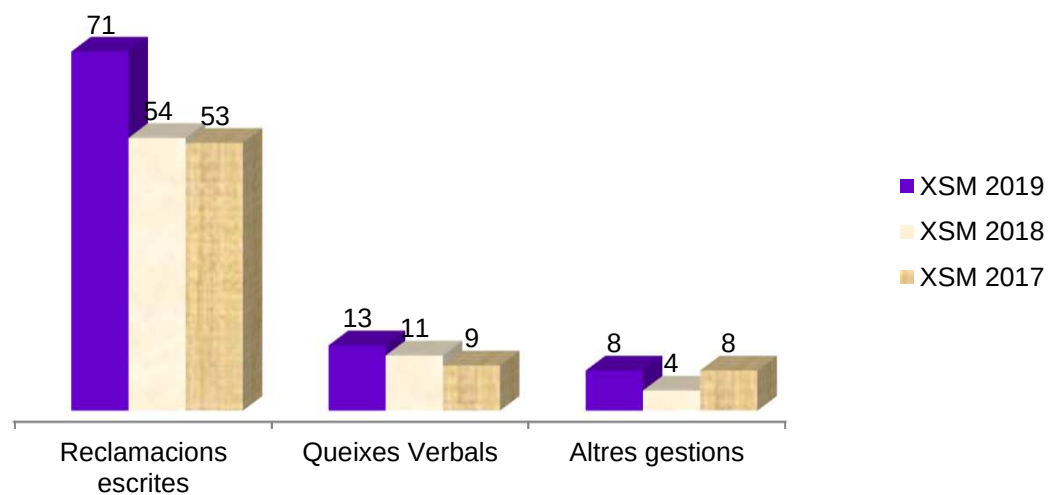
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

Sociosanitari

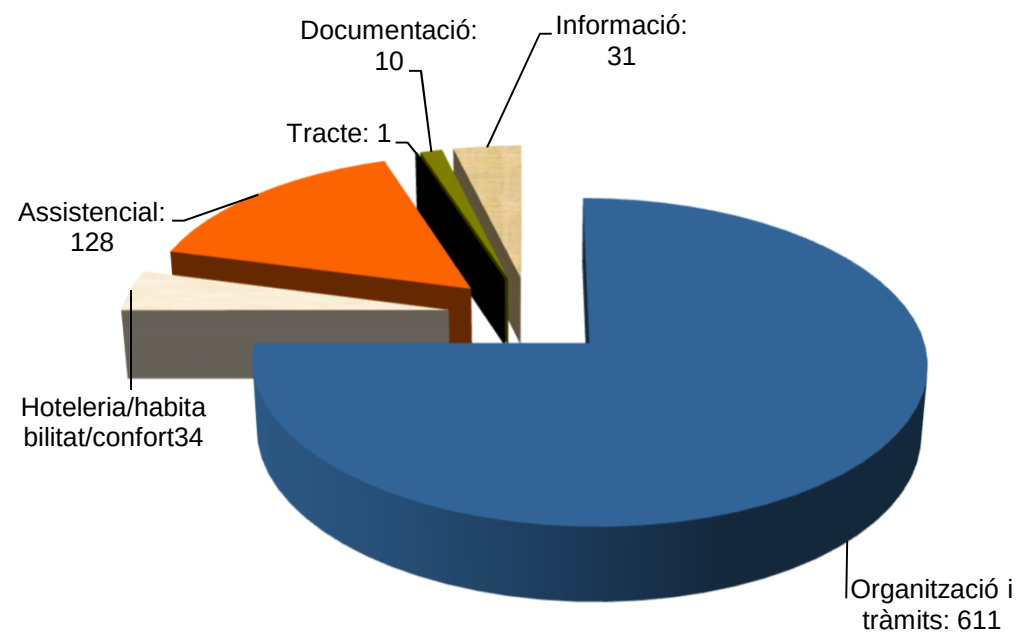


Comparativa reclamacions – queixes - altres gestions per àrees:

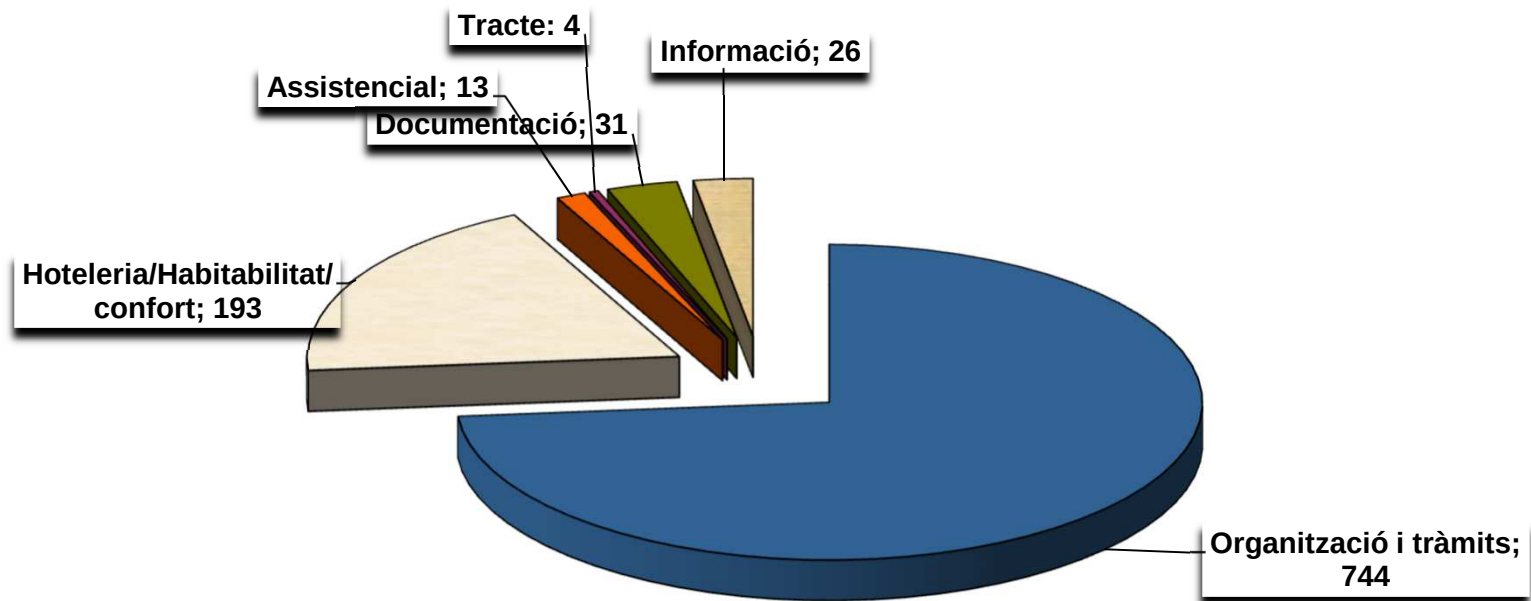
Xarxa de salut mental



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	88	9	97
Desacord amb l'alta	22	0	22
Altres assistencial	9	4	13
Assistència no duta a terme	4	0	4
Desacord amb l'alta per alta de tractament	2	0	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Confusió o error	1	0	1
Confusió o error de diagnòstic	1	0	1
	128	13	141

2. Tracte

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Altres tracte	0	2	2
Manca d'intimitat en la informació	0	1	1
Motius lingüístics o culturals	0	1	1
Discriminació per motiu de gènere	1	0	1
	1	4	5

Classificació reclamacions-queixes total IAS

3. Informació

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Desacord amb el contingut de la informació	17	2	19
Dret rectificació	0	12	12
Dret accés	0	5	5
Altres informació	4	1	5
Dret anonimització	0	3	3
Desacord amb el contingut de la informació del procés	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	3	0	3
Dret cancel·lació	0	2	2
Desacord amb el contingut	2	0	2
Manca deficiències en la història clínica	1	1	2
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	1	0	1
	31	26	57

“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”

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	214	423	637
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	113	70	183
Demora excessiva per prova complementària	45	49	94
Altres organització i tràmits	14	63	77
Desacord amb el canvi o assignació	9	50	59
Error o canvi de programació	28	28	56
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	22	8	30
Demora excessiva per atenció a urgències	29	0	29
Suspensió/anul.lació de consulta	14	9	23
Problemes de comunicació	7	16	23
Pèrdua d'objecte personal	18	0	18
Desacord amb les normes institucionals	14	4	18
Manca de personal	16	0	16
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	15	1	16
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	11	3	14
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	9	1	10
Desacord amb la resposta de la reclamació	7	1	8
Tràmits dificultosos	3	4	7
Manca de coordinació	4	2	6
Suspensió/anul.lació de prova complementària	2	3	5
Deficiències en el trasllat extern	4	0	4
Manca de servei i/o prestació	4	0	4
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova compl.	3	0	3
Manca ordre clínica	0	3	3
Demora excessiva per atenció no urgent	0	2	2
Deficiència avís / correus	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per tractament	2	0	2
Desacord amb el cost de l'assistència	2	0	2
Suspensió/anul.lació de tractament no quirúrgic	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Agendes de programació tancades	0	1	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
	611	744	1355

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	5	192	197
Problemes amb la cafeteria	6	0	6
Inadequació/deficiències	5	0	5
Altres	5	0	5
Robatori	4	0	4
Insatisfacció amb l'alimentació	2	1	3
Insatisfacció amb la neteja	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació / consultori en l'equipament	2	0	2
Problemes per soroll excessiu	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació / consultori en el manteniment	1	0	1
	34	193	227

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
Altres documentació	3	15	18
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	7	9
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	3	4	7
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	5	5
Denegació certificats, informes, altres	1	0	1
Pèrdua de document clínic o història clínic	1	0	1
	10	31	41

Classificació Altres gestions total IAS

Altres gestions

	Total
Renovació tarja aparcament	411
Sol.licitud assistència part	270
Consultes	77
Sol.licitud canvi de facultatiu	33
Sol.licitud segona opinió	14
Justificants assistència	4
Sol.licitud documentació mèdica	3
Sol.licitud centres externs	2
Sol. Informe a realitzar especialista	1
Incompliment termini lliurament documentació	1
	816

Hospital Santa Caterina

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	702	19	5	18	71	815
Queixes verbals	992	0	3	3	13	1011
	1694	19	8	21	84	1826

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	807	0	0	1	8	816

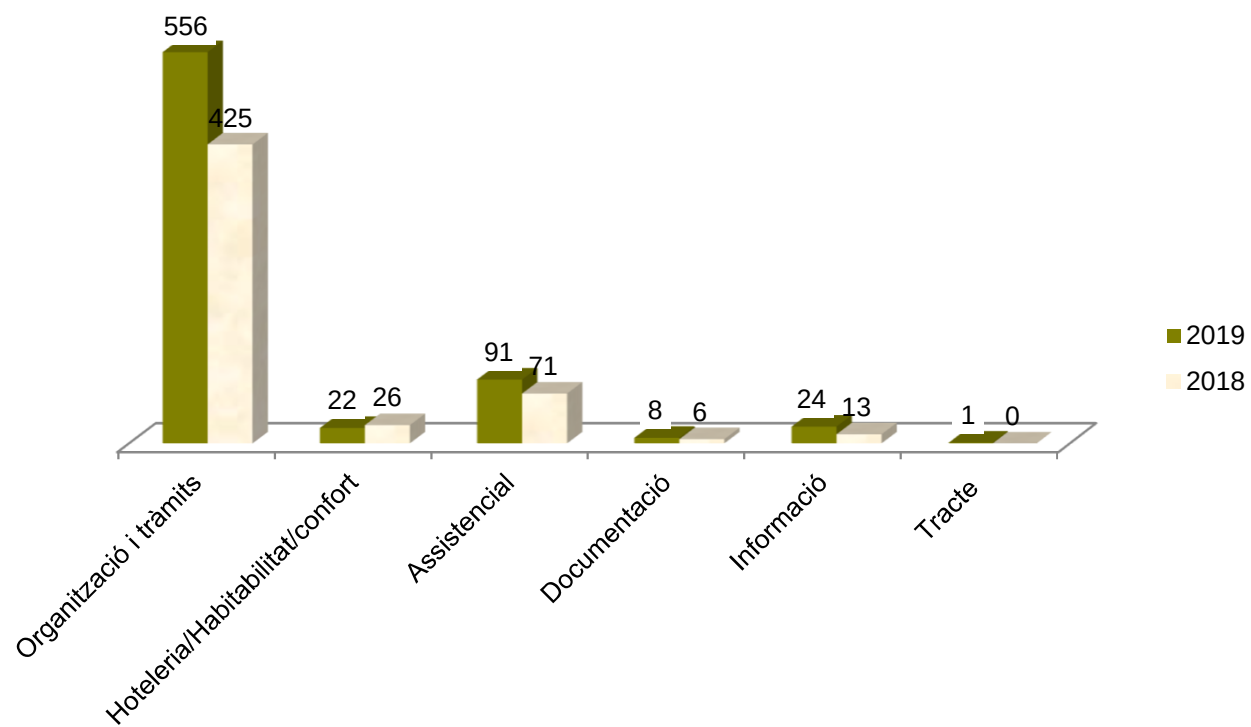
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2019	2018	2017
Reclamacions escrites	702	541	561
Queixes verbals	992	931	943
	1694	1472	1504
	2019	2018	2017
Altres gestions	807	818	859
	807	818	859

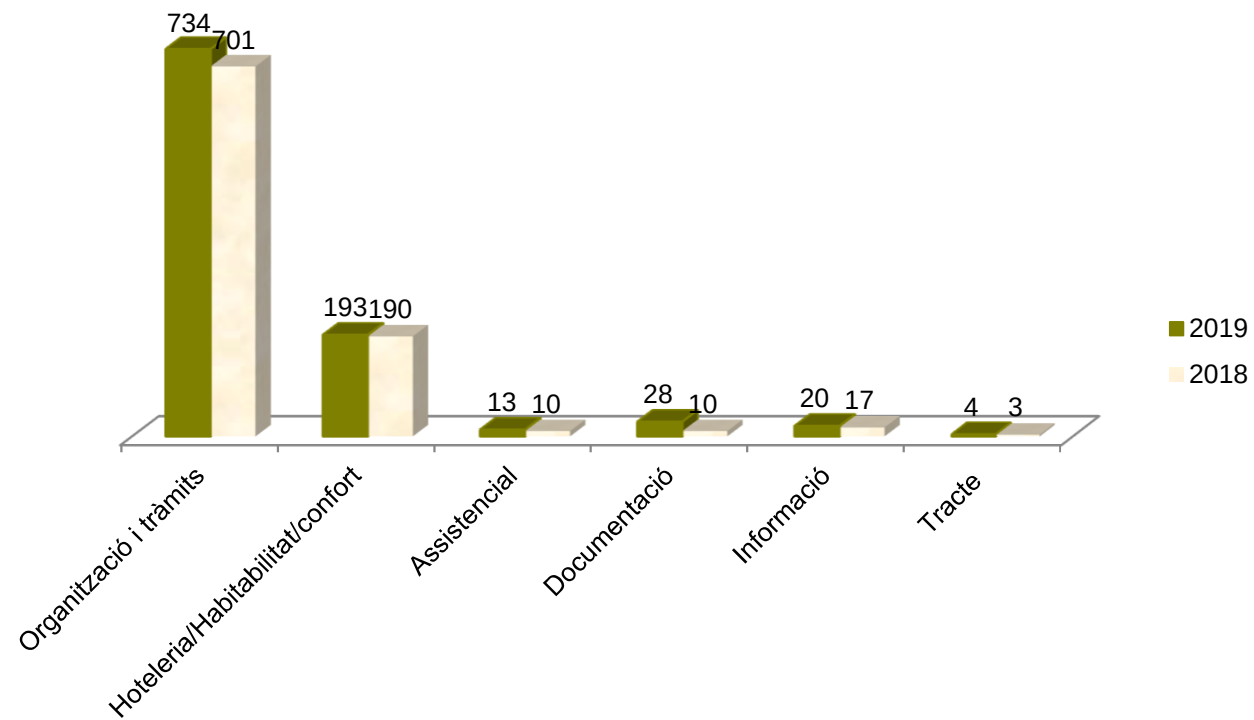
Reclamacions-queixes per àrees

	Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Total
Consultes externes	324	299	575	611	899
Altres en general	31	20	219	206	250
Hospitalització	158	82	89	42	247
IDI	52	27	61	34	113
Urgències	87	69	17	14	104
Bloc quirúrgic	26	7	12	0	38
Proves complementàries	9	9	12	14	21
Hospital de dia	7	9	3	3	10
Farmàcia	4	4	3	1	7
Cirurgia sense ingrés (CMA)	2	6	0	0	2
Cirurgia sense ingrés (CME)	1	5	1	0	2
Laboratori	1	1	0	3	1
At. Usuari	0	3	0	0	0
	702	242	992	317	1694

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes ⁽¹⁾

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	210	421	631
Problemes amb el pàrking	5	192	197
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	113	70	183
Demora excessiva per prova complementària	45	49	94
Insatisfacció d'assistència	63	9	72
Altres organització i tràmits	10	60	70
Error o canvi de programació	24	28	52
Desacord amb el canvi o assignació	3	46	49
Demora excessiva per tractament no quir.	22	8	30
Demora excessiva per atenció a urgències	29	0	29
Problemes de comunicació	6	16	22
Suspensió/anul.lació consulta	12	9	21
Desacord amb les normes institucionals	14	4	18
Desacord amb l'alta	17	0	17
Desacord amb el contingut de la informació	12	2	14
Altres documentació.	2	12	14
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	9	3	12
No procedeix la seva gestió	11	1	12
Dret rectificació	0	11	11
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	9	1	10
Pèrdua d'objecte personal	10	0	10
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	7	9
Altres assistencial	4	4	8
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	3	4	7
Manca de coordinació	4	2	6
Tràmits dificultosos	2	4	6
Desacord amb la resposta de la reclamació	5	1	6
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màqu. expe	6	0	6
Altres informació	4	1	5
Suspensió/anul.lació prova complementària	2	3	5
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	5	5
Dret accés	0	4	4

Classificació reclamacions-queixes (i 2)

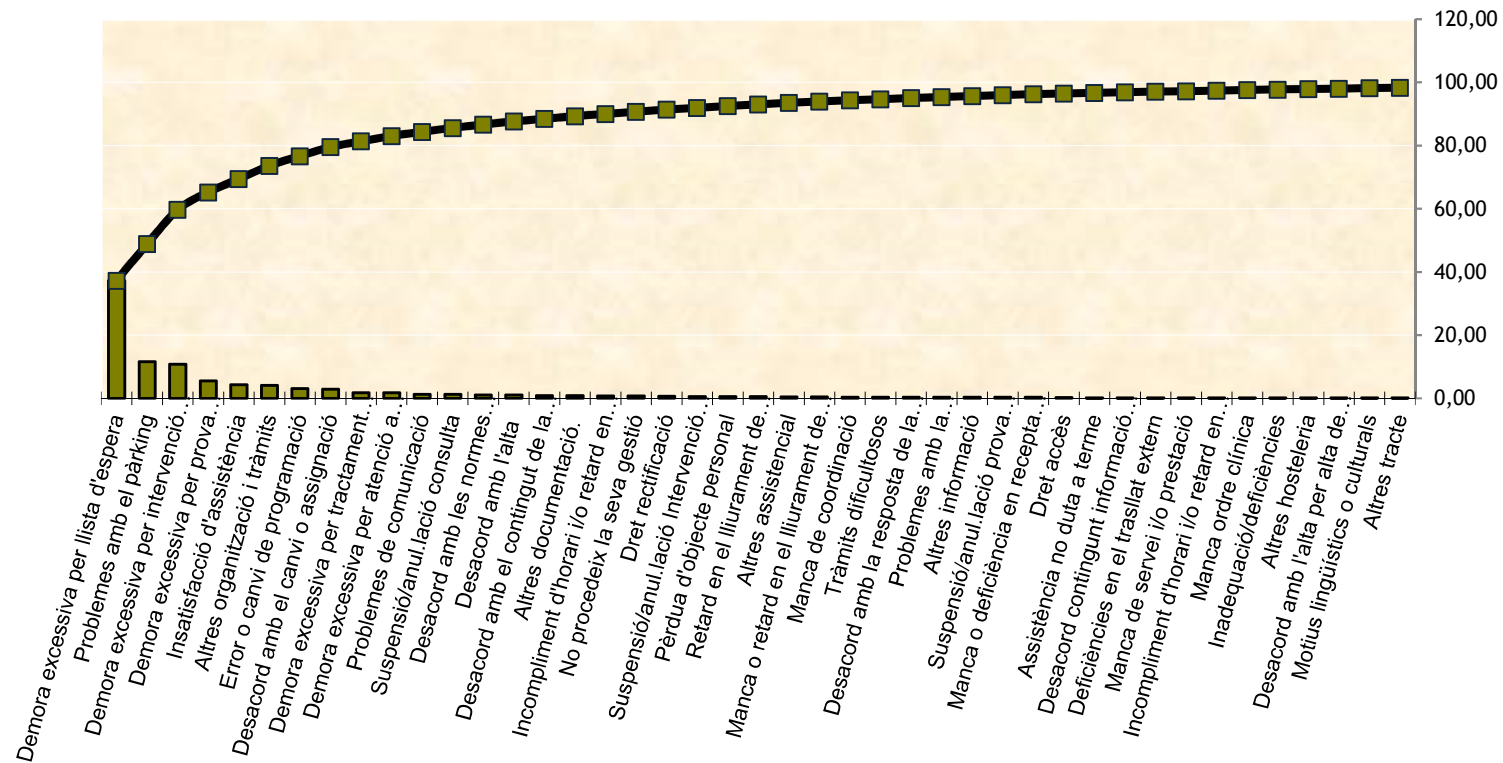
Assistència no duta a terme	3	0	3
Desacord contingut informació professionals	2	1	3
Deficiències en el trasllat extern	3	0	3
Manca de servei i/o prestació	3	0	3
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova complementària	3	0	3
Manca ordre clínica	0	3	3
Inadequació / deficiències	3	0	3
Altres hosteleria	3	0	3
Desacord amb l'alta per alta de tractament	2	0	2
Motius lingüístics o culturals	1	1	2
Altres tracte	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació del procés	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	2	0	2
Demora excessiva per atenció no urgent	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per tractament	2	0	2
Desacord amb el cost de l'assistència	2	0	2
Insatisfacció amb la neteja	2	0	2
Problemes per soroll excessiu	2	0	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Confusió o error de diagnòstic	1	0	1
Manca d'intimitat en la informació	0	1	1
Dret anonimització	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació tràmit	1	0	1
Manca o deficiència en la història clínica	1	0	1
Deficiència avís correu	0	1	1
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Agendes de programació tancades	0	1	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
Insatisfacció amb l'alimentació	0	1	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori en el manteniment	1	0	1
Pèrdua document clínic o història clínica	1	0	1
	702	992	1694

Classificació altres gestions

Altres gestions

		Total
Renovació tarja aparcament	411	411
Sol.licitud assistència part	270	270
Consultes	70	70
Sol.licitud canvi facultatiu	32	32
Sol.licitud segona opinió	14	14
Sol.licitud documentació mèdica	3	3
Justificant assistència	3	3
Sol.licitud centres externs	2	2
Incompliment termini lliurament documentació	1	1
Sol. Informe mèdic realitzar especialista	1	1
	807	807

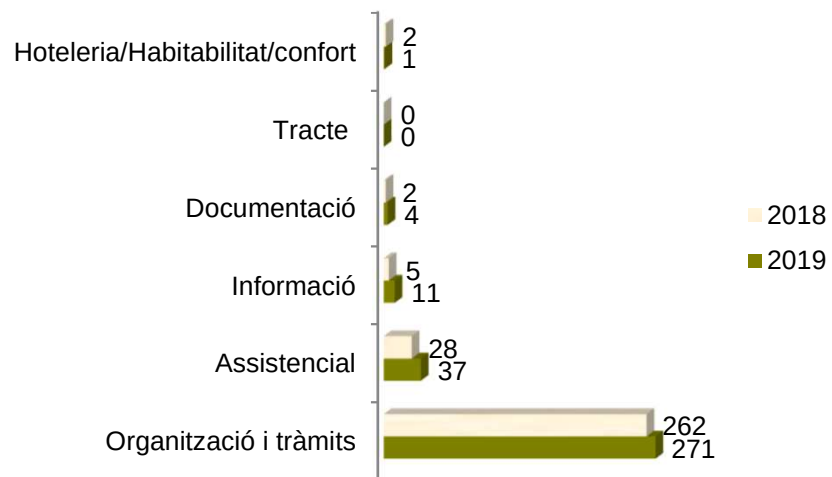
Classificació reclamacions-queixes



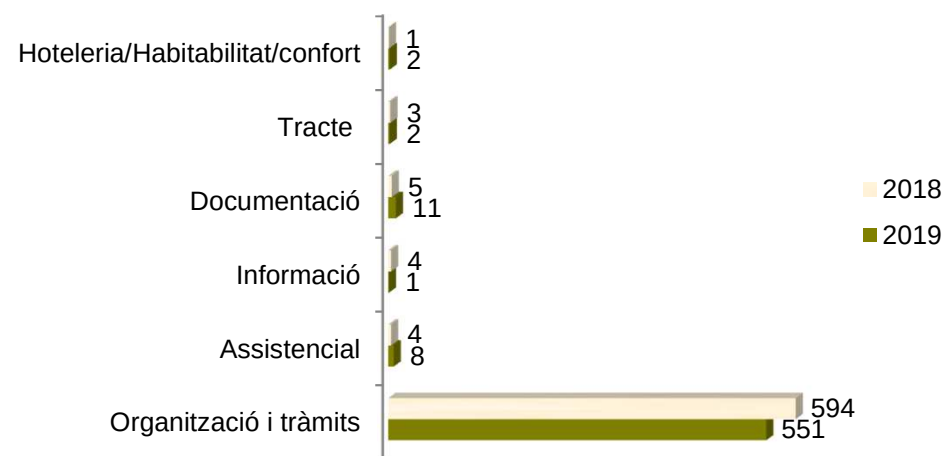
Consultes externes

Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Altres gestions	2018
324	299	575	611	80	74

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions - queixes

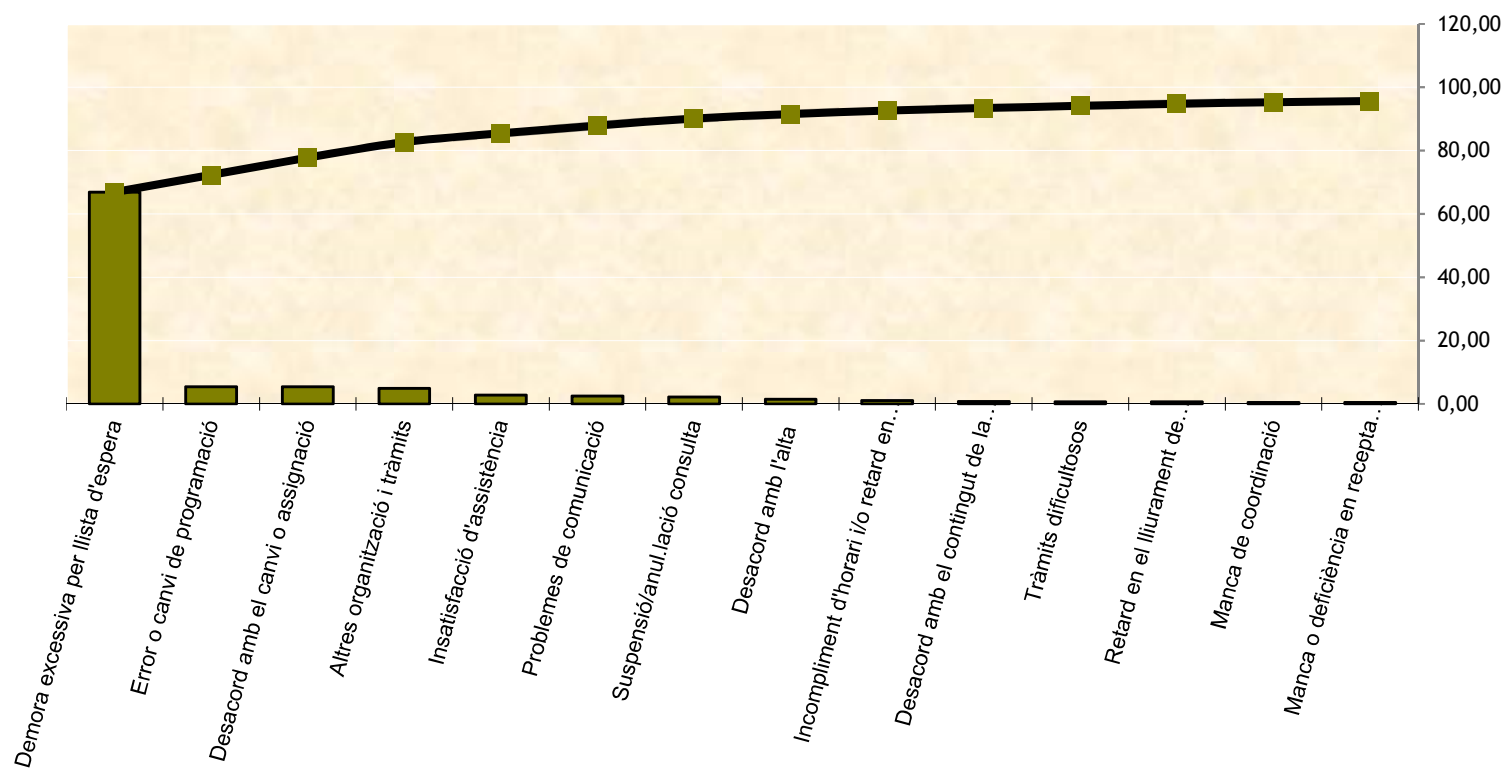
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	199	402	601
Error o canvi de programació	22	27	49
Desacord amb el canvi o assignació	3	46	49
Altres organització i tràmits	5	39	44
Insatisfacció d'assistència	18	7	25
Problemes de comunicació	6	16	22
Suspensió/anul.lació consulta	11	9	20
Desacord amb l'alta	13	0	13
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	7	3	10
Desacord amb el contingut de la informació	7	0	7
Tràmits dificultosos	2	4	6
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	4	6
Manca de coordinació	2	2	4
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	4	4
Demora excessiva llista d'espera tractament no quir.	3	0	3
Desacord amb les normes institucionals	2	1	3
No procedeix la seva gestió	3	0	3
Altres documentació	1	2	3
Assistència no duta a terme	2	0	2
Desacord amb l'alta per tractament	2	0	2
Altres assistencial	1	1	2
Desacord amb el contingut del procés	2	0	2
Desacord amb el cost de l'assistència	2	0	2
Manca o retard en el lliurament de justificants	1	1	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Motius lingüístics i/o culturals	0	1	1
Altres tracte	0	1	1
Dret rectificació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació tràmit	1	0	1
Desacord amb el contingut dels serveis	1	0	1
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	1	0	1
Agendes de programació tancades	0	1	1
Insatisfacció amb l'alimentació	0	1	1
Problemes amb el pàrking	0	1	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
	324	575	899

Consultes externes 2

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	35
Sol.licitud canvi facultatiu	30
Sol.licitud segona opinió	14
Justificant assistència	1
	80

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Altres gestions	2018	Total reclamacions + queixes
COTS	81	85	185	236	13	15	266
OFTALMOLOGIA	42	40	115	100	10	8	157
UROLOGIA	26	21	39	40	7	6	65
ORLS	14	38	42	80	5	1	56
NEUROLOGIA	21	9	30	11	8	5	51
GINECOLOGIA	31	17	8	13	7	7	39
UNITAT DOLOR	18	21	19	28	0	1	37
DIGESTOLOGIA	10	9	23	10	6	11	33
ADMISSIONS	13	11	17	6	0	1	30
PNEUMOLOGIA	6	3	21	12	2	7	27
AL.LERGOLOGIA	11	4	11	1	5	0	22
DERMATOLOGIA	8	6	13	8	2	1	21
CARDIOLOGIA	8	8	11	18	2	3	19
VACUNES INTERNACIONALS	5	1	9	15	2	0	14
REUMATOLOGIA	7	4	4	11	3	1	11
ANESTESSIOLOGIA	6	2	2	6	0	0	8
CIRURGIA	4	1	4	4	1	0	8
MEDICINA INTERNA	3	3	5	3	1	0	8
CIRURGIA VASCULAR	0	4	6	5	1	0	6
ALTRES	4	4	1	2	0	5	5
ONCS	2	0	2	1	3	0	4
CIRURGIA PLÀSTICA	2	0	0	0	0	1	2
ENDOCRINOLOGIA	0	0	2	0	0	1	2
FARMACIA	0		2		0		2
HEMATOLOGIA	0	3	2	1	1	0	2
SMACC	1	2	1	0	1	0	2
EXTRACCIONS	1	1	0	0	0	0	1
PEDIATRIA	0	2	1	0	0	0	1
	324	299	575	611	80	74	899

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	67	162	229
Error o canvi de programació	2	6	8
Altres organització i tràmits	1	6	7
Desacord amb el canvi o assignació	1	5	6
Insatisfacció assistència	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	0	2	2
Tràmits dificultosos	1	1	2
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	1	1	2
Altres documentació	1	1	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Demora excessiva llista d'espera tractament no quirúrgic.	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
	81	185	266

Altres gestions

Consulta / informació
Sol.licitud segona opinió
Sol.licitud canvi facultatiu

3

5

5

13

Consultes externes 6

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Oftalmologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	29	89	118
error o canvi de programació	5	8	13
Suspensió/anul.lació de consulta	5	4	9
Desacord amb el canvi o assignació	0	9	9
Altres organització i tràmits	0	3	3
Insatisfacció d'assistència	1	1	2
Manca de coordinació	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Demora excessiva llista d'espera tractament no quirúrgic.	1	0	1
	42	115	157

	Altres gestions
Sol. Canvi facultatiu	3
Consulta/informació	6
Sol. Segona opinió	1
	10

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	18	28	46
Error o canvi de programació	2	3	5
Insatisfacció d'assistència	2	1	3
Altres organització i tràmits	0	3	3
Altres assistencial	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Manca de coordinació	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Manca o deficiència recepta mèdia	0	1	1
	26	39	65

	Altres gestions
Consulta/informació	2
Sol. Canvi facultatiu	5
	7

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Otorrinolaringologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	11	31	42
Insatisfacció assistència	0	4	4
Altres organització i tràmits	0	3	3
Suspensió/anul.lació consulta	1	1	2
Error o canvi de programació	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Desacord amb el contingut informació serveis	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	0	1	1
	14	42	56

	Altres gestions
Canvi de facultatiu	1
Consulta/informació	4
	5

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Neurologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	10	14	24
Desacord amb el canvi o assignació	0	6	6
Insatisfacció assistència	3	0	3
Error o confusió administrativa	1	2	3
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	3	0	3
Altres organització i tràmits	0	3	3
Manca o deficiència recepta mèdica	0	2	2
Altres assistencial	0	1	1
Altres tracte	0	1	1
Desacord amb el contingut informació	1	0	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Suspensió /anul.lació tractament no quirúrgic	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Retard en lliurament de justificants i altres	1	0	1
	21	30	51

	Altres gestions
Consulta	2
Sol.licitud canvi de facultatiu	1
Sol. Segona opinió	5
	8

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Ginecologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Desacord amb l'alta	14	0	14
Demora excessiva llista d'espera	5	3	8
Insatisfacció assistència	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació	3	0	3
Error o canvi de programació	2	0	2
Altres organització i tràmits	0	2	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Incompliment d'horari	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat	1	0	1
Motius lingüístics o culturals	0	1	1
Manca de coordinació	0	1	1
	31	8	39

Consulta/informació

Altres
gestions

7

7

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Unitat del dolor

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	15	18	33
Insatisfacció assistència	1	0	1
Desacord amb el contingut del procés	1	0	1
Demora excessiva llista d'espera per proc. No quirúrgic.	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	18	19	37

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Digestologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	7	7	14
Desacord amb el canvi o assignació	0	10	10
Error o canvi de programació	1	4	5
Insatisfacció assistència	1	0	1
Assistència no duta a terme	1	0	1
DRETS ARCO. Rectificació	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	10	23	33

	Altres gestions
Consulta/informació	2
Sol. Canvi facultatiu	4
	6

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Admissions

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes de comunicació	6	14	20
Altres organització i tràmits	2	1	3
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació tràmit	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Insatisfacció amb l'alimentació	0	1	1
Problemes parking	0	1	1
	13	17	30

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Pneumologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	2	10	12
Desacord amb el canvi o assignació	0	4	4
Altres organització i tràmits	0	3	3
Error o canvi de programació	1	1	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	2	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Desacord amb la resposta reclamació	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en la consulta	0	1	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
	6	21	27

Altres gestions

Sol. Canvi facultatiu

2

2

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Al·lergologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	8	9	17
Suspensió/anul.lació consulta	1	1	2
Insatisfacció assistència	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en la consulta	1	0	1
Agendes de programació tancades	1	0	1
	11	11	22

	Altres gestions
Consulta / informació	5
	5

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Dermatologia

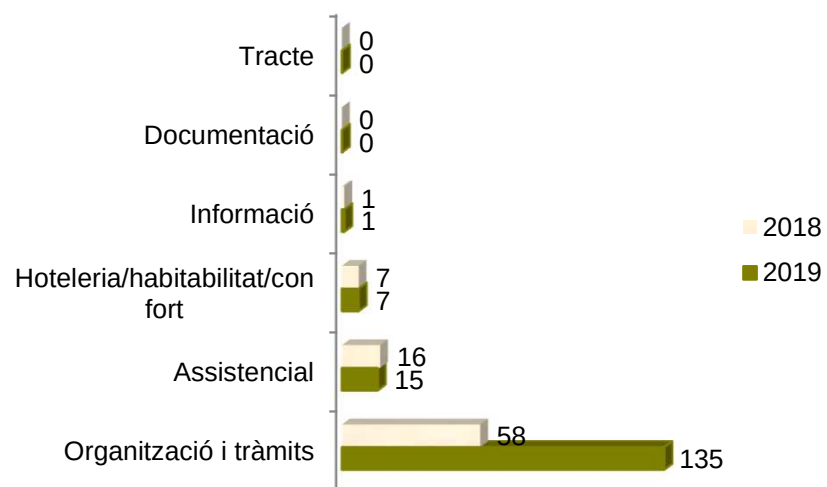
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	3	6	9
Error o canvi de programació	2	1	3
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Altres organització i tràmits	0	2	2
Manca o deficiència recepta mèdica	0	1	1
Suspensió/anul.lació consulta	0	0	0
Incompliment d'horari i/o retard en la consulta	3	0	3
	8	13	21

	Altres gestions
Sol. Canvi facultatiu	2
	2

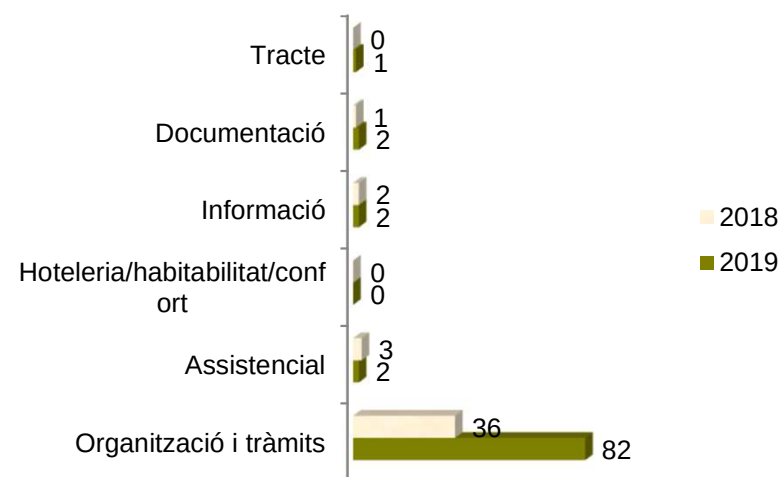
Hospitalització

Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Altres gestions	2018
158	82	89	42	273	281

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



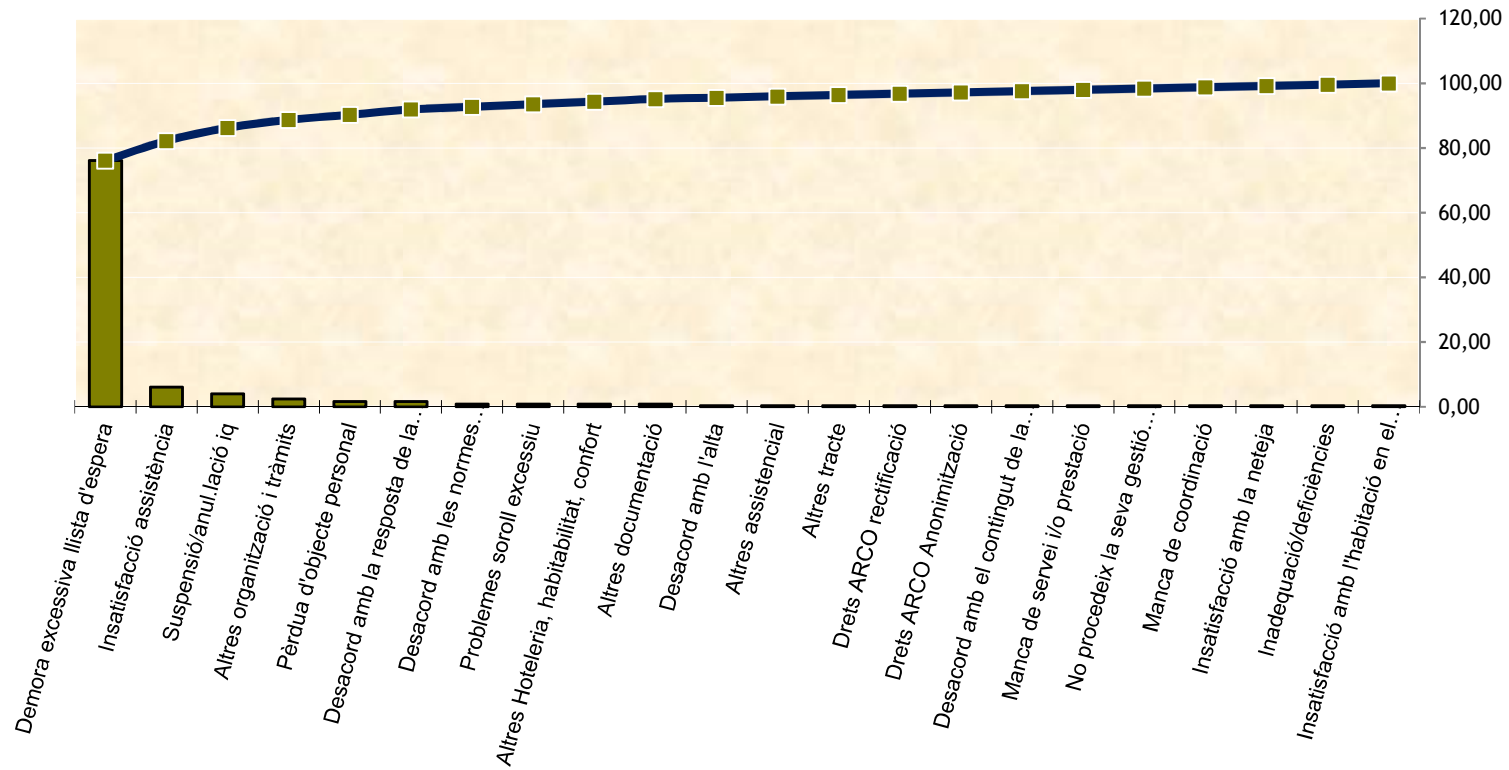
Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	115	73	188
Insatisfacció assistència	14	1	15
Suspensió/anul.lació iq	9	1	10
Altres organització i tràmits	0	6	6
Pèrdua d'objecte personal	4	0	4
Desacord amb la resposta de la reclamació	3	1	4
Desacord amb les normes institucionals	1	1	2
Problemes soroll excessiu	2	0	2
Altres Hoteleria, habitabilitat, confort	2	0	2
Altres documentació	0	2	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres assistencial	0	1	1
Altres tracte	0	1	1
Drets ARCO rectificació	0	1	1
Drets ARCO Anonimització	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació en el manteniment	1	0	1
	158	89	247

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Sol.licitud assistència part	266
Consulta/informació	6
Incompliment termini lliurament documentació	1
	273

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
COTS	62	44	106
UROLOGIA	38	18	56
ORLS	14	2	16
UNITAT MATERNO-INFANTIL GINECOLOGIA	10	10	20
MEDICINA INTERNA	8	2	10
OFTALMOLOGIA	7	4	11
CIRURGIA	6	3	9
CIRURGIA VASCULAR	4	3	7
CURES PAL.LIATIVES	3	0	3
PEDIATRIA	3	0	3
ALTRES	1	1	2
CIRURGIA PLÀSTICA	1	1	2
CONVALESCÈNCIA	1	1	2
	158	89	247

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	52	39	91
Altres organització i tràmits	0	3	3
Tracte o actitud del personal inadequat	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	2	0	2
Pèrdua d'objecte personal	2	0	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres tracte	0	1	1
Drets ARCO rectificació	0	1	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Problemes soroll excessiu	1	0	1
Altres Hoteleria, habitabilitat, confort	1	0	1
	62	44	106

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	36	17	53
Desacord amb la resposta reclamació	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
	38	18	56

Classificació reclamacions – queixes - altres gestions per serveis

Unitat materno - infantil / Ginecologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	4	5	9
Altres assistencial	0	2	2
Suspensió/anul.lació iq	2	0	2
Desacord amb les normes institucionals	1	1	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
altres organització i tràmits	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
Insatisfacció habitació en el manteniment	1	0	1
Altres hoteleria, habitabilitat, confort	1	0	1
	10	10	20

	Altres gestions
Sol.licitud assistència part	266
Consulta/informació	1
Incompliment termini lliurament documentació	1
	268

Urgències

Reclamacions escrites

2018

87

69

Queixes verbals

2018

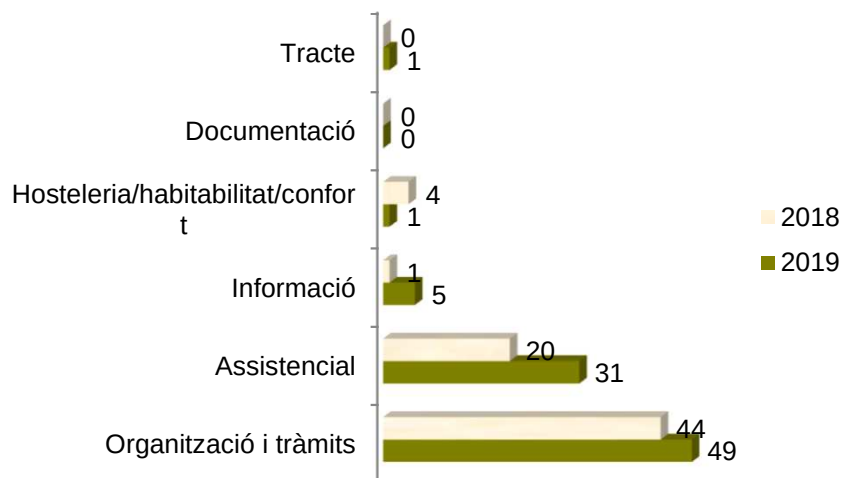
17

14

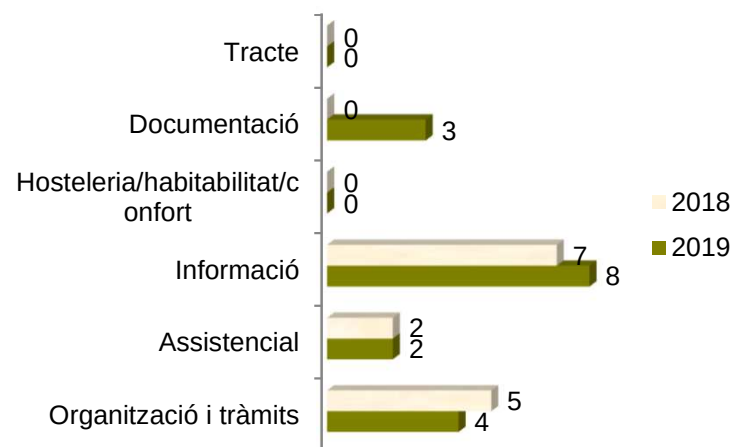
Altres gestions

1

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



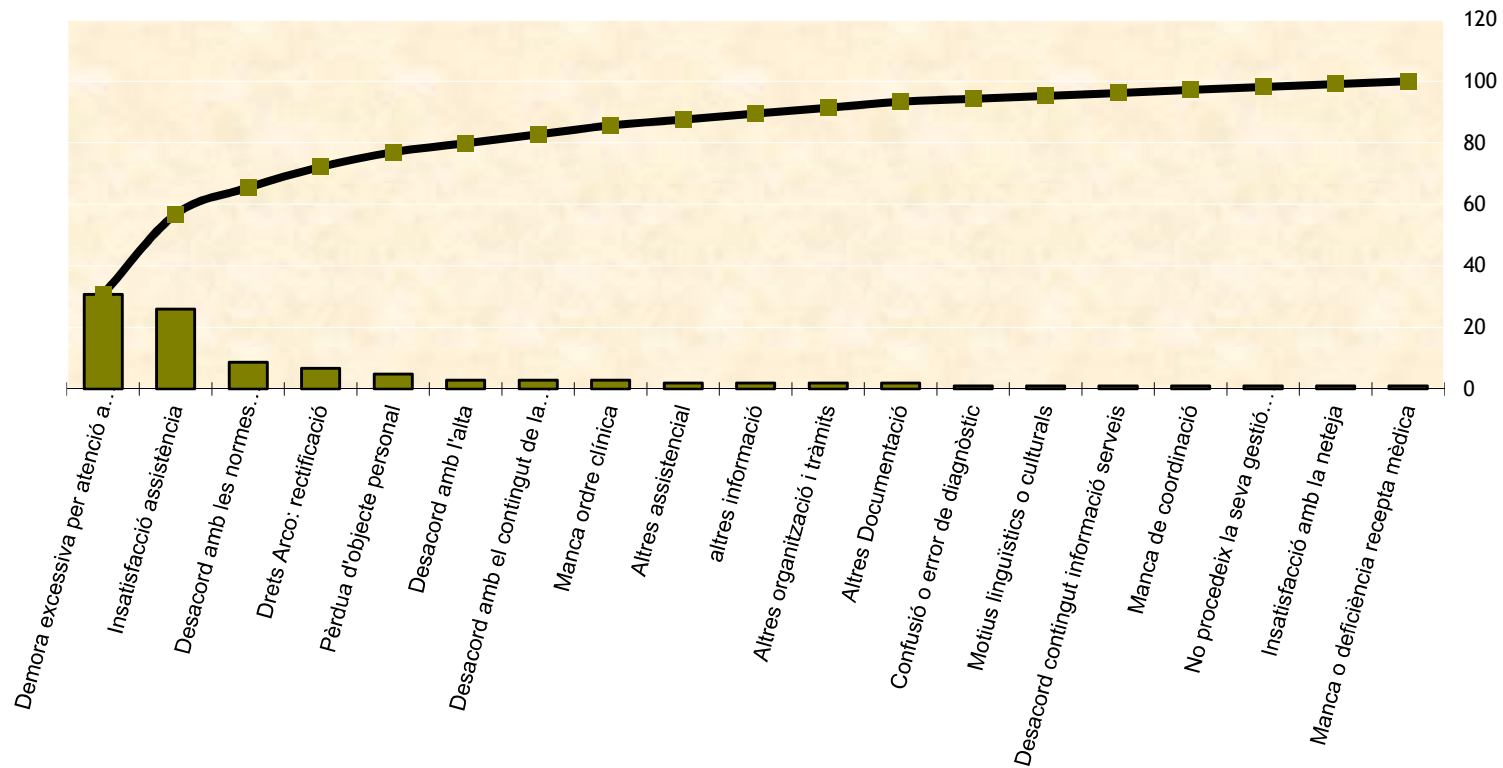
Reclamacions-queixes per serveis

	2019	2018	2019	2018	TOTAL
Urgències generals	57	52	14	10	71
Psiquiatria	9	8	1	3	10
Admissions	6	2	0	0	6
Àrea Triatge	3	3	1	0	4
Altres (Porteria, Seguretat, Admissions...)	3	2	1	0	4
Urgències Pediatria	3	0	0	1	3
Urgències ginecologia	2	2	0	0	2
Infermeria	4	0	0	0	4
	87	69	17	14	104

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per atenció a urgències	32	0	32
Insatisfacció assistència	26	1	27
Desacord amb les normes institucionals	9	0	9
Drets Arco: rectificació	0	7	7
Pèrdua d'objecte personal	5	0	5
Desacord amb l'alta	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació	2	1	3
Manca ordre clínica	0	3	3
Altres assistencial	1	1	2
altres informació	2	0	2
Altres organització i tràmits	1	1	2
Altres Documentació	0	2	2
Confusió o error de diagnòstic	1	0	1
Motius lingüístics o culturals	1	0	1
Desacord contingut informació serveis	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Manca o deficiència recepta mèdica	0	1	1
	87	17	104

Classificació reclamacions-queixes



Altres en general

Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Altres gestions	2018
31	20	219	206	443	457

	Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Altres gestions
Infraestructura	8	12	197	188	419
Documentació mèdica	5	4	13	6	18
Personal	14	3	8	8	6
Altres	0	0	1	3	0
Equipaments	4	1	0	1	0
	31	20	219	206	443

Classificació reclamacions-queixes

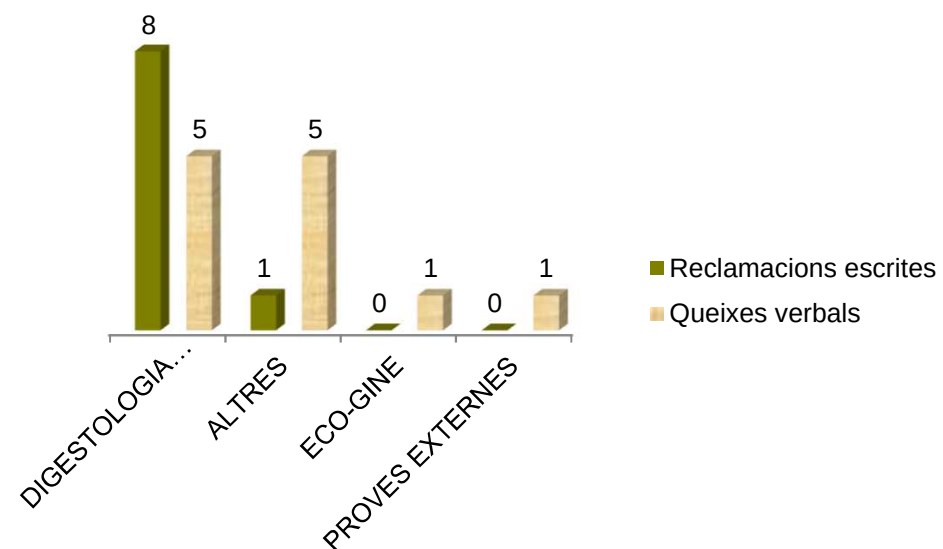
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes amb el pàrking	5	191	196
No procedeix la seva gestió	5	1	6
Altres organització i tràmits	0	6	6
Problemes amb la cafeteria/ rest ./màqu.expe.	6	0	6
Altres documentació	1	4	5
Dret Arcos: accés	0	4	4
Demora excessiva llista espera	0	4	4
Altres informació	2	1	3
Deficiència trasllat extern	3	0	3
Drets Arcos: rectificació	0	2	2
Desacord amb el contingut informació professionals	2	0	2
Desacord amb les normes institucionals	1	1	2
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Manca d'intimitat en la informació	0	1	1
Drets ARCOS: anonimització	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
Manca o deficiències història clínica	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
Altres hoteleria	1	0	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	1	1
Pèrdua document clínic o història clínica	1	0	1
Insatisfacció amb el consultori equipament	0	0	0
Insatisfacció amb el consultori manteniment	0	0	0
Desacord amb la temperatura	0	0	0
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	0	0
	31	219	250

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Sol. Canvi facultatiu	2
Tarja aparcament	410
Consulta/informació	27
Sol.licitud documentació mèdica	2
Sol. Centres externs	2
	443

Proves complementàries

Reclamacions escrites	2018	Queixes verbals	2018	Altres gestions
9	9	12	14	1



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva llista espera	8	9	17
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	1	2
Altres organització i tràmits	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
	9	12	21

Altres gestions

Consulta/informació

1

IDI

Reclamacions
escrites

52

27

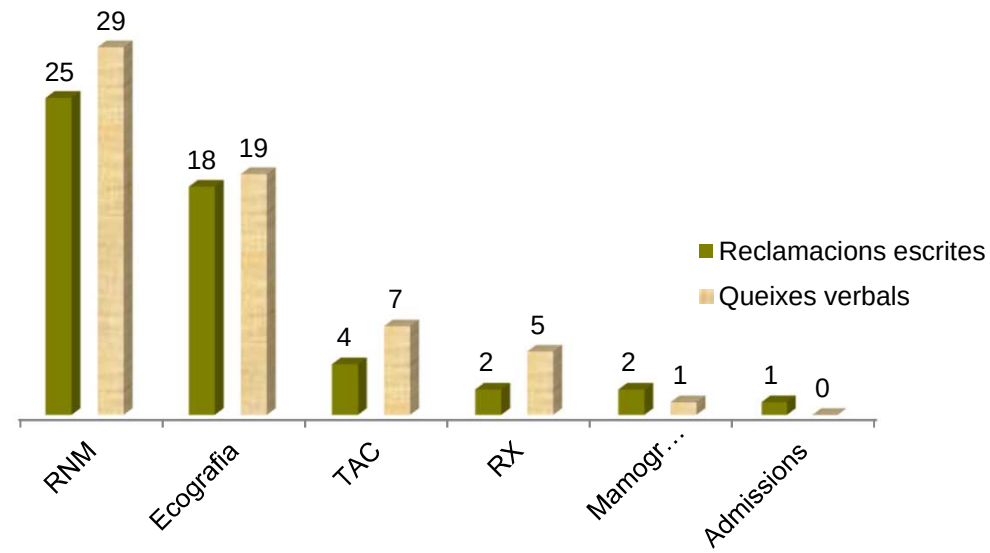
Queixes verbals

61

34

Altres gestions

6

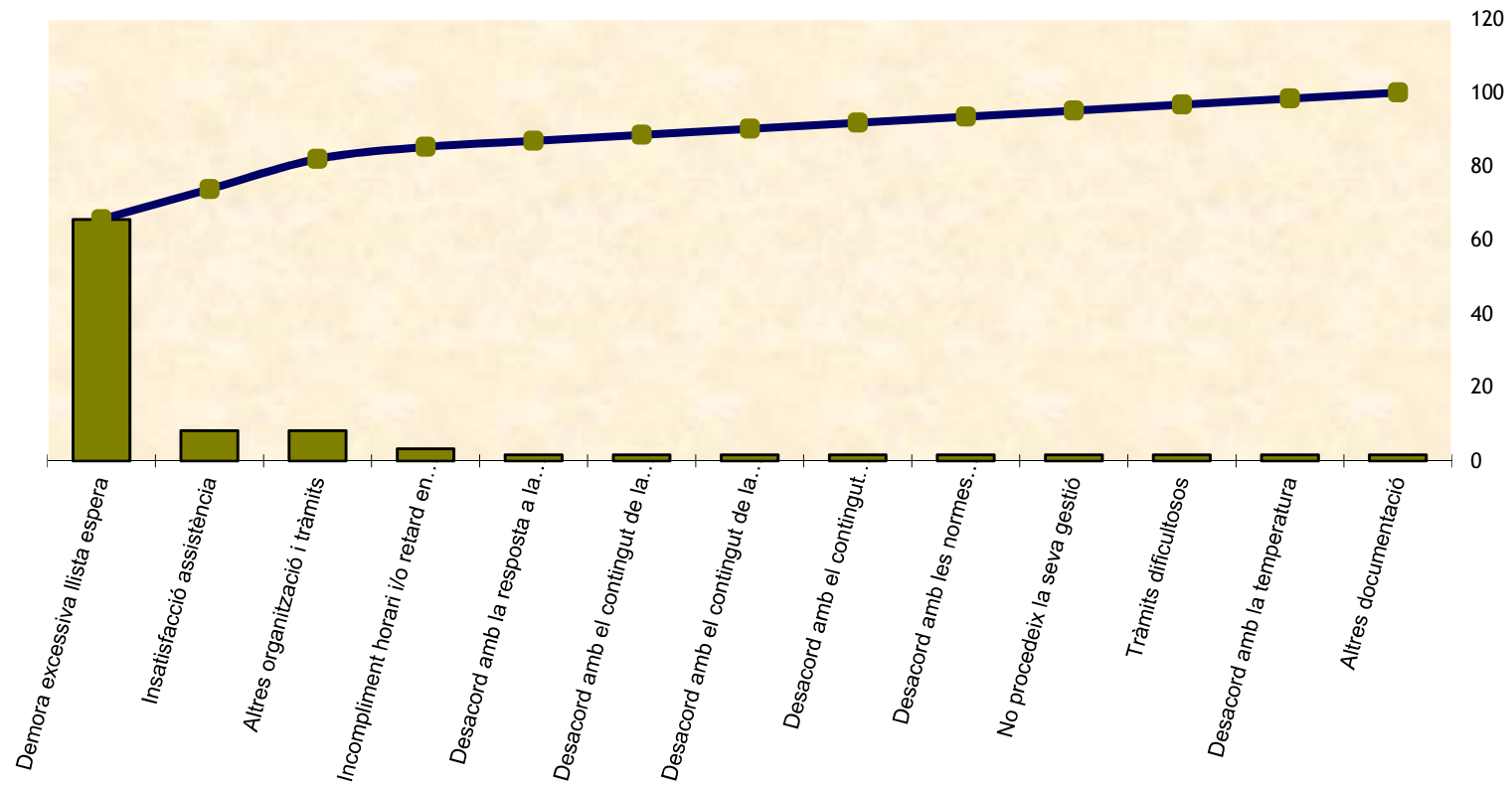


Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	35	47	82
Altres organització i tràmits	2	5	7
Incompliment horari i/o retard en l'atenció	5	0	5
Suspensió/anul.lació prova complementària	2	2	4
Insatisfacció assistència	2	0	2
Error o canvi de programació	1	1	2
Manca o retard lliurament informe	0	2	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	2	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Manca o deficiències història clínica	0	1	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	1	0	1
No procedeix la seva gestió	1	0	1
Altres documentació	0	1	1
	52	61	113

	Altres gestions
Consulta/informació	3
Justificant assistència	3
	6

Classificació reclamacions-queixes



Sociosanitari

Total reclamacions - queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	702	19	5	18	71	815
Queixes verbals	992	0	3	3	13	1011
	1694	19	8	21	84	1826

Total Altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	807	0	0	1	8	816

Classificació reclamacions - queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	4	0	4
Manca de personal	3	0	3
Robatori	2	0	2
Altres Hoteleria, habitabilitat, confort	2	0	2
Inadequació/deficiències	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació equipament	2	0	2
Altres assistencial	1	0	1
Dret ARCO anonimització	0	1	1
Demora excessiva per llista d'espera	0	1	1
Deficiències trasllat extern	1	0	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Altres documentació	0	1	1
	18	3	21

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	1

Xarxa de salut mental i Addiccions

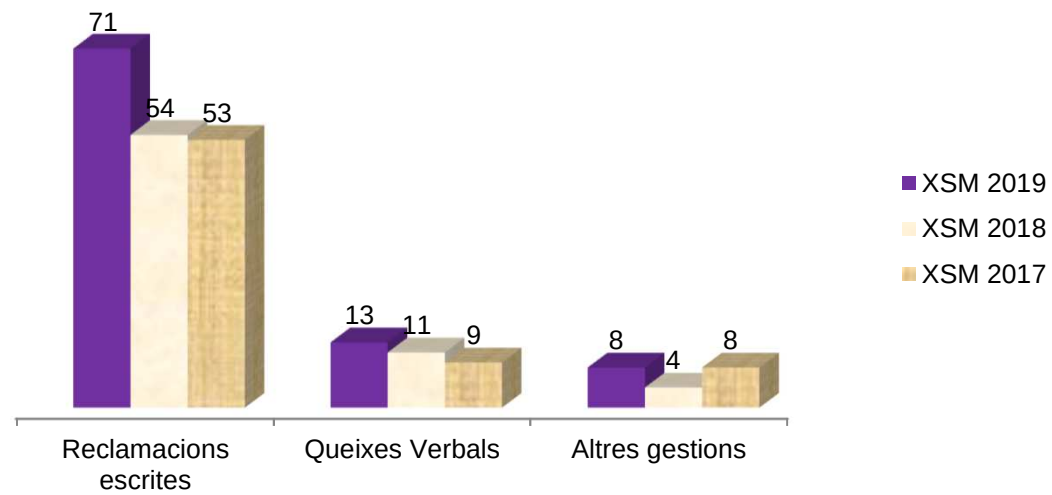
Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	702	19	5	18	71	815
Queixes verbals	992	0	3	3	13	1011
	1694	19	8	21	84	1826

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	807	0	0	1	8	816

Comparativa reclamacions – queixes - altres gestions



Total reclamacions - queixes per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Hospitalització psiquiatria aguts	18	4	22
CSM Gironès	16	4	20
TMS Rehabilitació	10	0	10
CSMIJ Gironès	7	0	7
CSM Baix Empordà	3	1	4
CSMiJ Selva Marítima	3	0	3
CAS Alt Empordà	2	0	2
CSM Selva interior	2	0	2
CSMiJ Selva interior	2	0	2
CSM Selva Marítima	1	1	2
CSMIJ Baix Empordà	1	0	1
CSM Ripollès	1	0	1
CSMIJ Ripollès	1	0	1
SESMDI	1	0	1
UHEDI	1	0	1
Altres	1	0	1
CAS Baix Empordà	0	1	1
CSM Alt Empordà	0	2	2
Cas Girona	1	0	1
	71	13	84

Tipus de reclamacions - queixes

	Reclamacions	Queixes verbals	TOTAL
Organització i tràmits	32	6	38
Assistencial	27	0	27
Informació	6	5	11
Hoteleria/Habitabilitat/confort	4	0	4
Documentació	2	2	4
	71	13	84

Classificació reclamacions - queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	18	0	18
Desacord amb el canvi o assignació	5	4	9
Pèrdua d'objecte personal	7	0	7
Desacord amb l'alta	5	0	5
Desacord amb el contingut de la informació	5	0	5
Altres organització i tràmits	3	2	5
Error o canvi de programació	4	0	4
Manca de personal	4	0	4
altres assistencial	3	0	3
Demora excessiva per llista d'espera	3	0	3
Altres documentació	1	2	3
Drets Arco: cancel.lació	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	2	0	2
Insatisfacció amb l'alimentació	2	0	2
Robatori	2	0	2
Confusió o error	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació procés	1	0	1
Drets Arco: accés	0	1	1
Drets Arco: rectificació	0	1	1
Drets Arco: anonimització	0	1	1
Suspensió/ anul.lació consulta	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Desacord amb la resposta	1	0	1
Problemes de comunicació	1	0	1
Denegació certificats, informes, altres	1	0	1
	71	13	84

Classificació altres gestions

Altres gestions

Consulta/informació
Sol. Canvi facultatiu

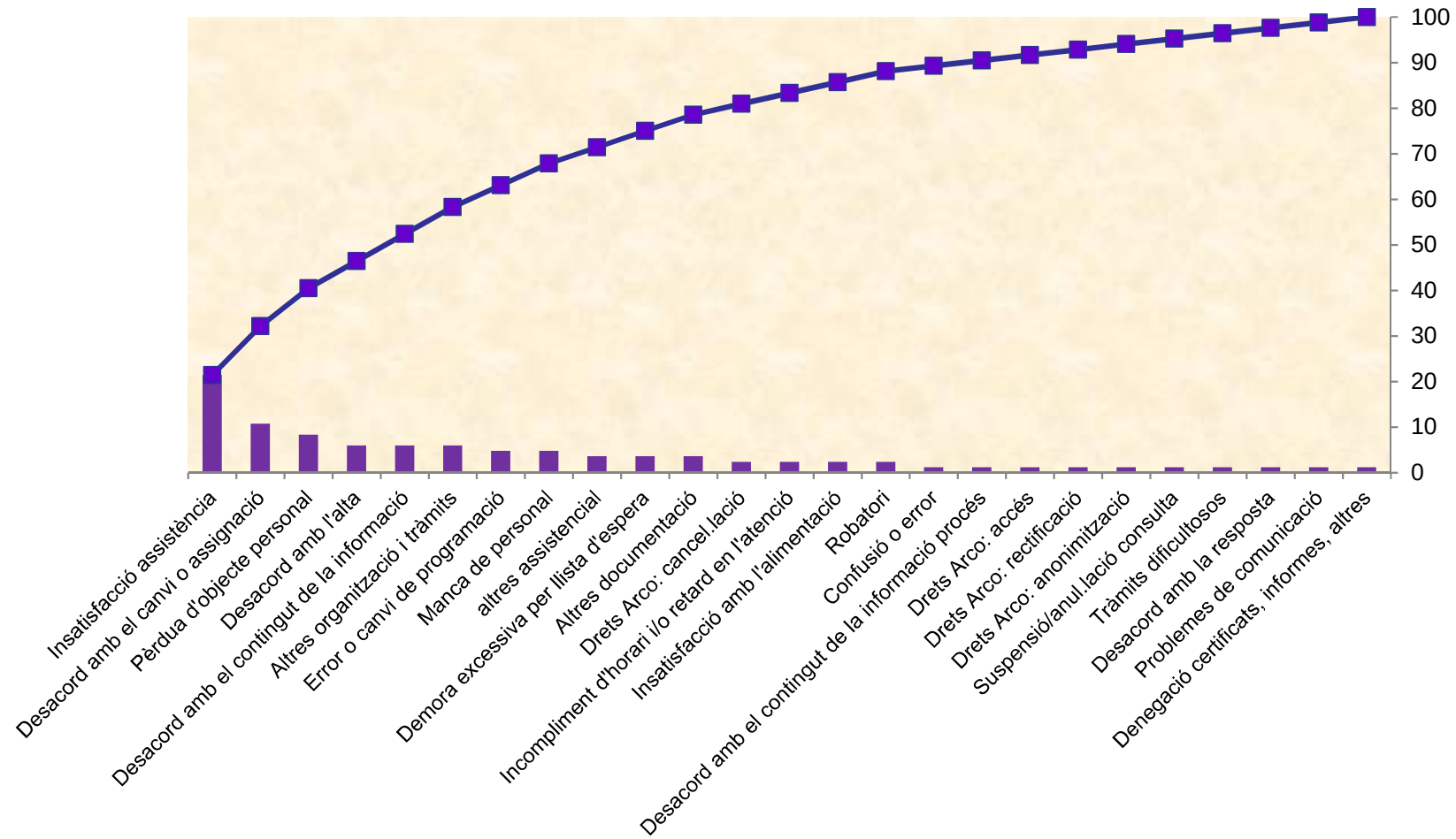
Altres gestions

7

1

8

Classificació reclamacions - queixes



Classificació reclamacions - queixes per serveis

Hospitalització psiquiatria aguts

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	6	0	6
Pèrdua d'objecte personal	6	0	6
Desacord amb l'alta	2	0	2
Altres assistencial	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Robatori	1	0	1
Drets Arco: Rectificació	0	1	1
Drets Arco: Cancel.lació	0	1	1
Drets Arco: Anonimització	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
	18	4	22

Classificació reclamacions - queixes per serveis

Hospitalització psiquiatria aguts

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Desacord amb el canvi o assignació	3	2	5
Insatisfacció assistència	4	0	4
Desacord amb el contingut de la informació	2	0	2
Error o canvi de programació	2	0	2
Altres organització i tràmits	0	2	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Demora excessiva per llista d'espera	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Desacord amb la resposta	1	0	1
	16	4	20

ASSIR

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	702	19	5	18	71	815
Queixes verbals	992	0	3	3	13	1011
	1694	19	8	21	84	1826

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	807	0	0	1	8	816

Classificació reclamacions - queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	2	0	2
Demora excessiva llista espera	0	1	1
Suspensió/anul.lació de consulta	1	0	1
Deficiència avís correu	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivat entitat competent	1	0	1
	5	3	8

Atenció primària / pediatria

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	702	19	5	18	71	815
Queixes verbals	992	0	3	3	13	1011
	1694	19	8	21	84	1826

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	807	0	0	1	8	816

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Manca de personal	7		7
No procedeix la seva gestió	3		3
Insatisfacció assistència	1		1
Assistència no duta a terme	1		1
Altres assistencial	1		1
Demora excessiva per llista d'espera	1		1
Manca de servei i/o prestació	1		1
Desacord amb la resposta reclamació	1		1
Altres organització i tràmits	1		1
Desacord amb el contingut informació serveis	1		1
Desacord amb el canvi o assignació	1		1
	19	0	19