

## **Resum Queixes i reclamacions 2022**

## Total reclamacions-queixes IAS

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Reclamacions escrites	694	15	6	14	61	790
Queixes verbals	1265	2	3	2	14	1286
	<b>1959</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>2076</b>

## Total altres gestions IAS

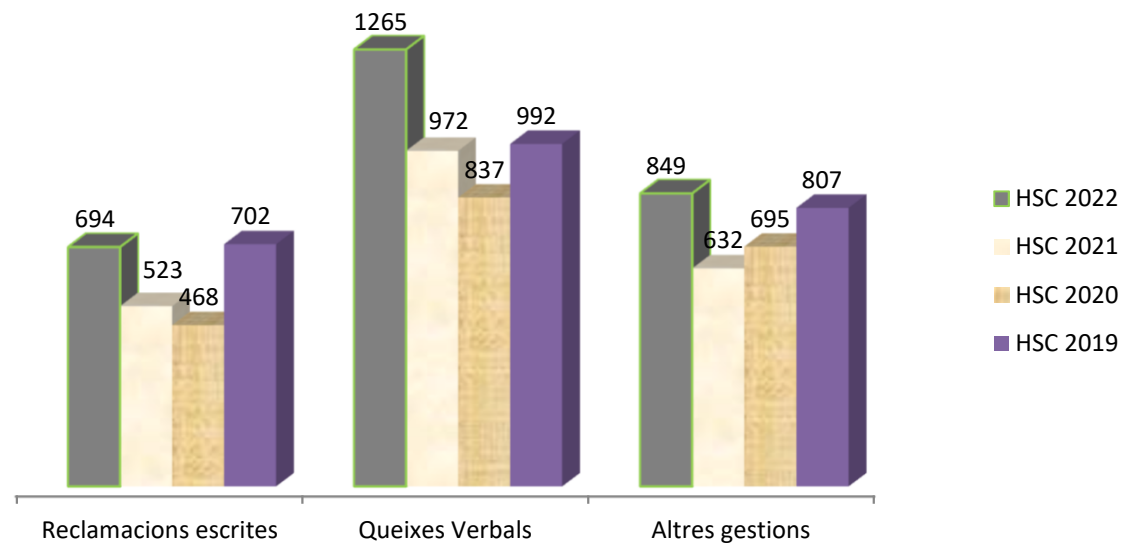
	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
Altres gestions	849	1	2	3	26	881

## Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions IAS

	2022	2021	2020	2019
<b>Reclamacions escrites</b>	790	632	542	815
<b>Queixes verbals</b>	1286	992	855	1011
	<b>2076</b>	<b>1624</b>	<b>1397</b>	<b>1826</b>
	2022	2021	2020	2019
<b>Altres gestions</b>	881	656	715	816

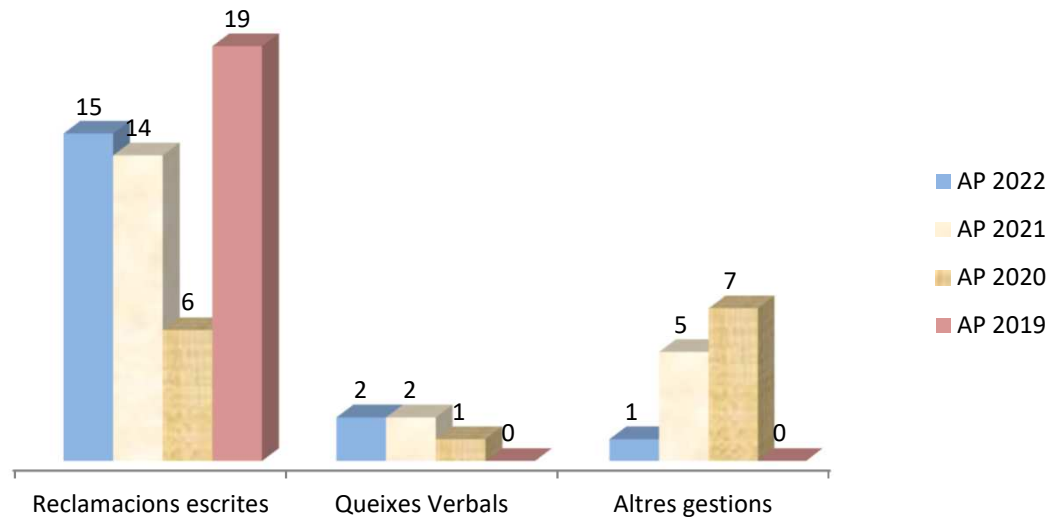
# Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

## Hospital Santa Caterina



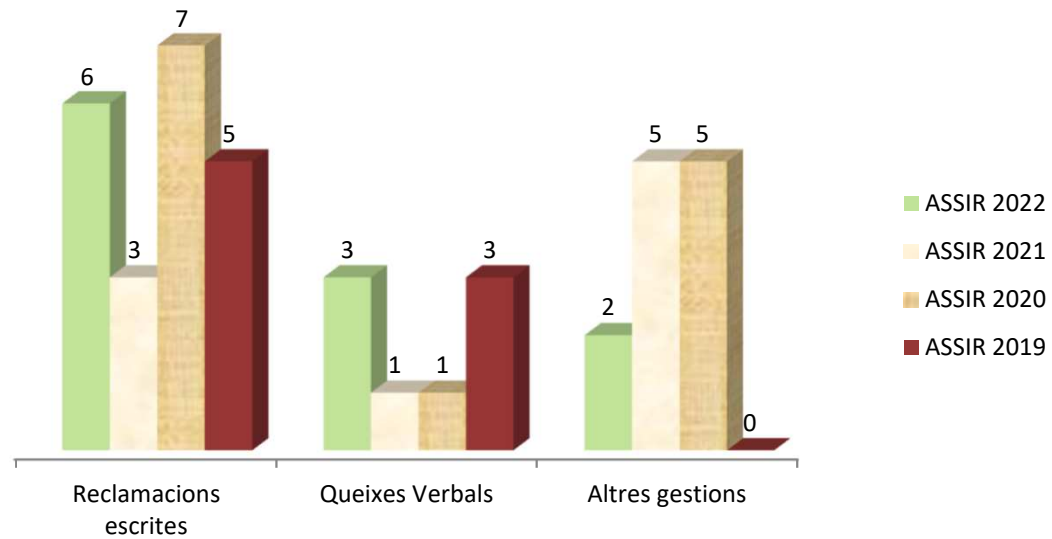
# Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

## Atenció Primària/Pediatría



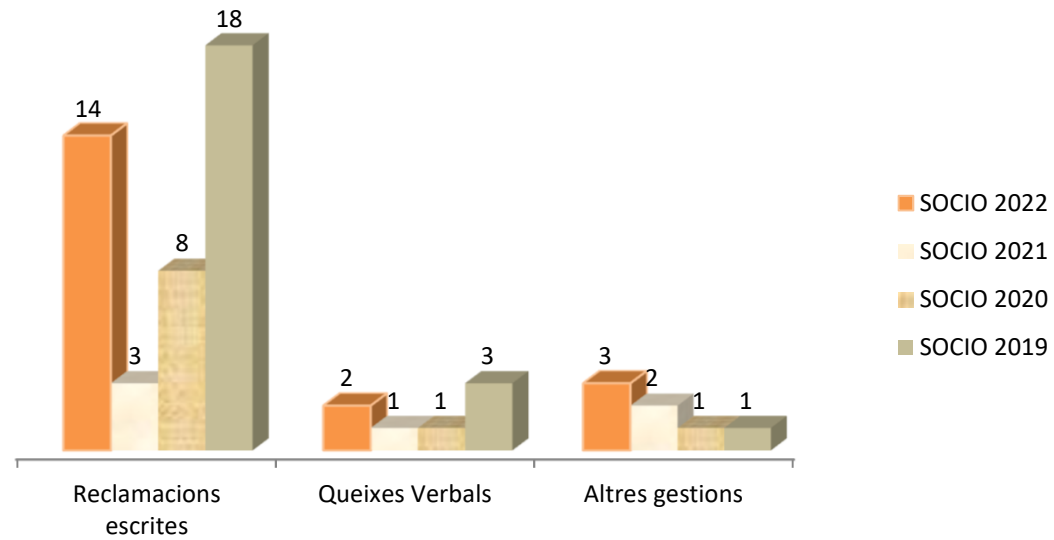
## Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

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



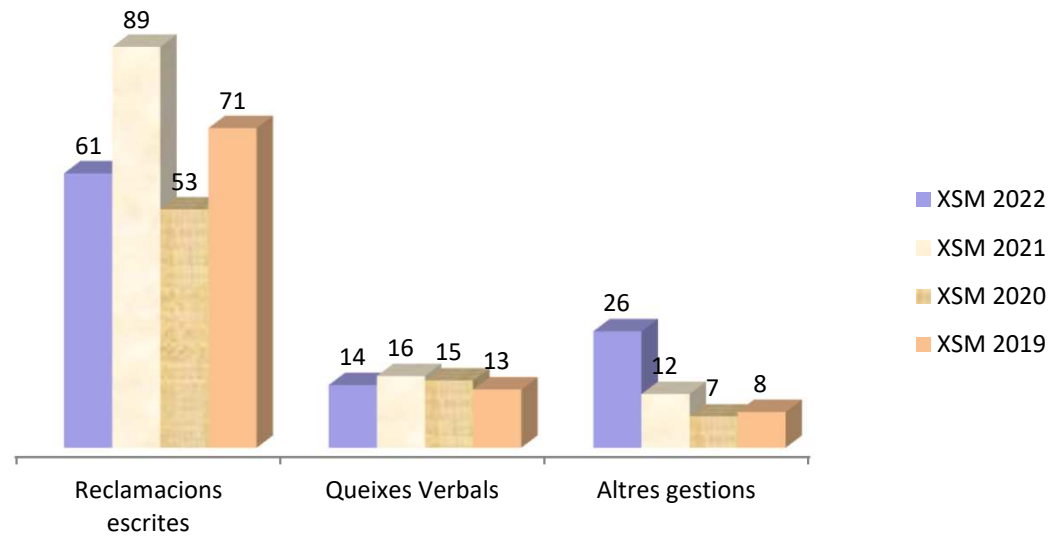
# Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

## Sociosanitari



# Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

## Xarxa de Salut Mental





## Comparativa tipus reclamacions IAS

	2022	2021	2020	2019
<b>Organització i tràmits</b>	577	437	355	611
<b>Assistencial</b>	136	144	89	128
<b>Informació</b>	19	30	25	31
<b>Hoteleria/Habitabilitat/confort</b>	52	15	50	34
<b>Documentació</b>	5	6	19	10
<b>Tracte</b>	1	0	4	1
<b>Total</b>	<b>790</b>	<b>632</b>	<b>542</b>	<b>815</b>

## Comparativa tipus queixes IAS

	2022	2021	2020	2019
Organització i tràmits	937	700	671	744
Assistencial	42	39	19	13
Informació	46	47	33	26
Hoteleria/Habitabilitat/confort	232	172	100	193
Documentació	29	34	32	31
Tracte	0	0	0	4
	1286	992	855	1011

# 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	106	28	134
Assistència no duta a terme	11	8	19
Desacord amb l'alta	9	1	10
Altres assistencial	4	2	6
	2	1	3
Desacord amb l'alta: per alta de tractament	2	0	2
Confusió o error	1	1	2
Desacord amb l'alta per alta de	0	1	1
Confusió o error de tractament no quirúrgic	1	0	1
	136	42	178

## 2. Tracte

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Tracte inadequat seguretat	1	0	1
	1	0	1

## 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
Dret rectificació	0	19	19
Desacord amb el contingut de la informació	6	5	11
Dret accés	0	10	10
Drets Arco	1	4	5
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	3	0	3
Drets arco cancel.lació	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació del procés	0	2	2
Demana documentació clínica en català	2	0	2
Altres informació	0	2	2
Drets Arco anonimització	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació de la prova complementària	0	1	1
Informació errònia	1	0	1
Gestió dels drets sobre les dades personals	1	0	1
Manca o deficiència en la informació del procediment	1	0	1
Covid-19 informació	1	0	1
	19	46	65

# 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 per consulta	89	393	482
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	218	215	433
Demora excessiva per prova complementària	23	73	96
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	27	31	58
Desacord amb el canvi o assignació de metge	17	38	55
Suspensió/anul.lació de consulta	19	32	51
Error o canvi de programació	14	30	44
Desacord amb les normes institucionals	35	7	42
Pèrdua d'objecte personal	20	9	29
Desacord amb el canvi o assignació	1	21	22
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	11	10	21
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	16	3	19
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	16	3	19
Desacord per part del responsable famiar/cuidador del malalt	15	3	18
Altres organització i tràmits	5	22	27
Demora excessiva per atenció a urgències	12	1	13
Desacord amb la resposta de la reclamació	4	6	10
Problemes de comunicació	7	2	9
Problemes de comunicació telefònica	0	7	7
Manca ordre clínica	0	7	7
Suspensió/anul.lació de prova complementària	2	4	6
Error o confusió administrativa	1	5	6
Manca de servei i/o prestació	6	0	6
Desacord amb el canvi o assignació de centre	2	4	6
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	3	2	5
Tràmits dificultosos	2	3	5
Manca de personal	5	0	5
Demora excessiva per llista d'espera per ingrés hospitalari	1	2	3
Deficiència avís/correu	1	1	2
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	0	2	2
Manca de coordinació	2	0	2
Desacord amb la prestació	1	1	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova complementària	1	0	1
Pèrdua de mostra clínica	1	0	1
	577	937	1514

## 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	229	234
Desacord amb la temperatura	32	0	32
<b>Insatisfacció amb l'alimentació</b>	5	0	5
Insatisfacció amb l'habitació /consultori manteniment	3	0	3
Problemes amb la cafeteria	2	1	3
Inadequació/deficiències en el manteniment	2	0	2
<b>Insatisfacció amb l'habitació/consultori</b>	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/consultori equipament	1	0	1
Inadequació/deficiències en l'equipament	0	1	1
Manca o confort en la sala d'espera/altres dependències	1	0	1
Altres	0	1	1
	52	232	284

### 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 retard en el lliurament de l'informe d'alta	3	9	12
Altres documentació	0	8	8
La meva salut. Manca o deficiència documentació	0	5	5
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	3	3
Pèrdua de document clínic o història clínica	2	1	3
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	2	2
La meva salut	0	1	1
	5	29	34

## Classificació Altres gestions total IAS

### Altres gestions

Consultes	392
Sol.licitud assistència part	304
Sol.licitud documentació mèdica	104
Sol.licitud segona opinió	36
Recollida documentació arxiu	15
Justificants assistència	11
Sol.licitud canvi de facultatiu	10
Sol. Informe a realitzar especialista	7
Renovació tarja aparcament	2

881
-----

# Hospital Santa Caterina





## Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Reclamacions escrites</b>	<b>694</b>	15	6	14	61	<b>790</b>
<b>Queixes verbals</b>	<b>1265</b>	2	3	2	14	<b>1286</b>
	<b>1959</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>2076</b>

## Total altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Altres gestions</b>	<b>849</b>	1	2	3	26	<b>881</b>

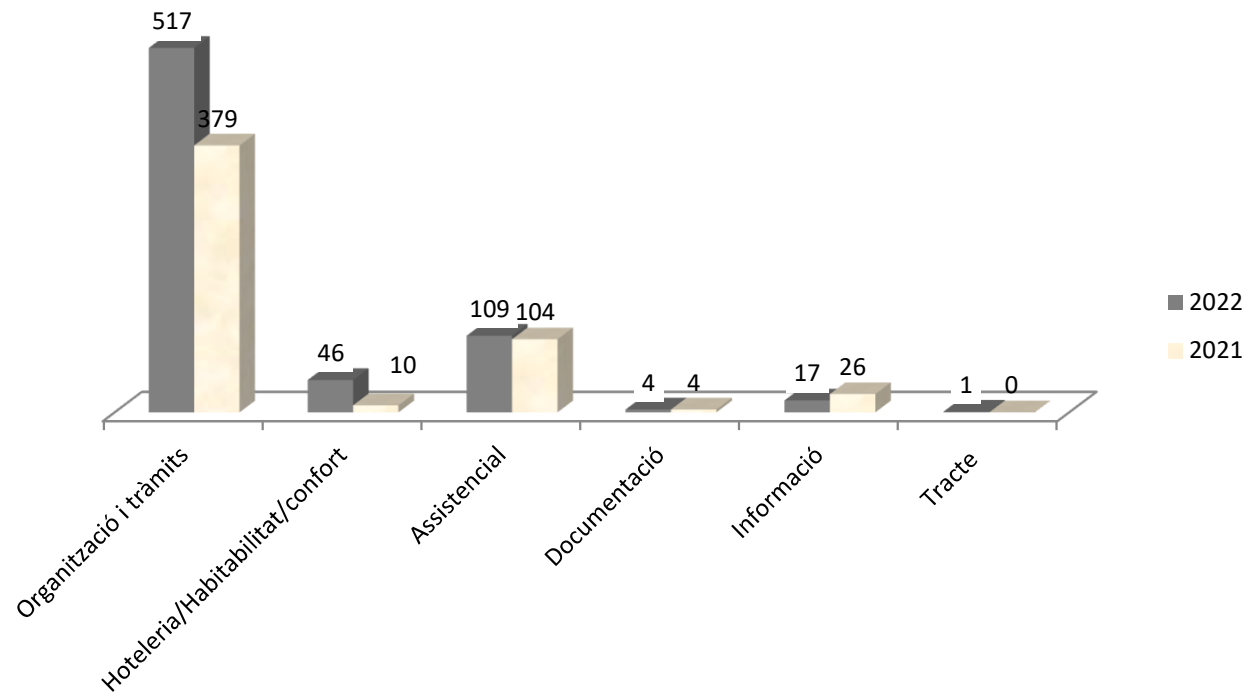
## Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Reclamacions escrites</b>	694	523	468	702
<b>Queixes verbals</b>	1265	972	837	992
	<b>1959</b>	<b>1495</b>	<b>1305</b>	<b>1694</b>
	<b>2021</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Altres gestions</b>		632	695	807
	<b>849</b>	<b>632</b>	<b>695</b>	<b>807</b>

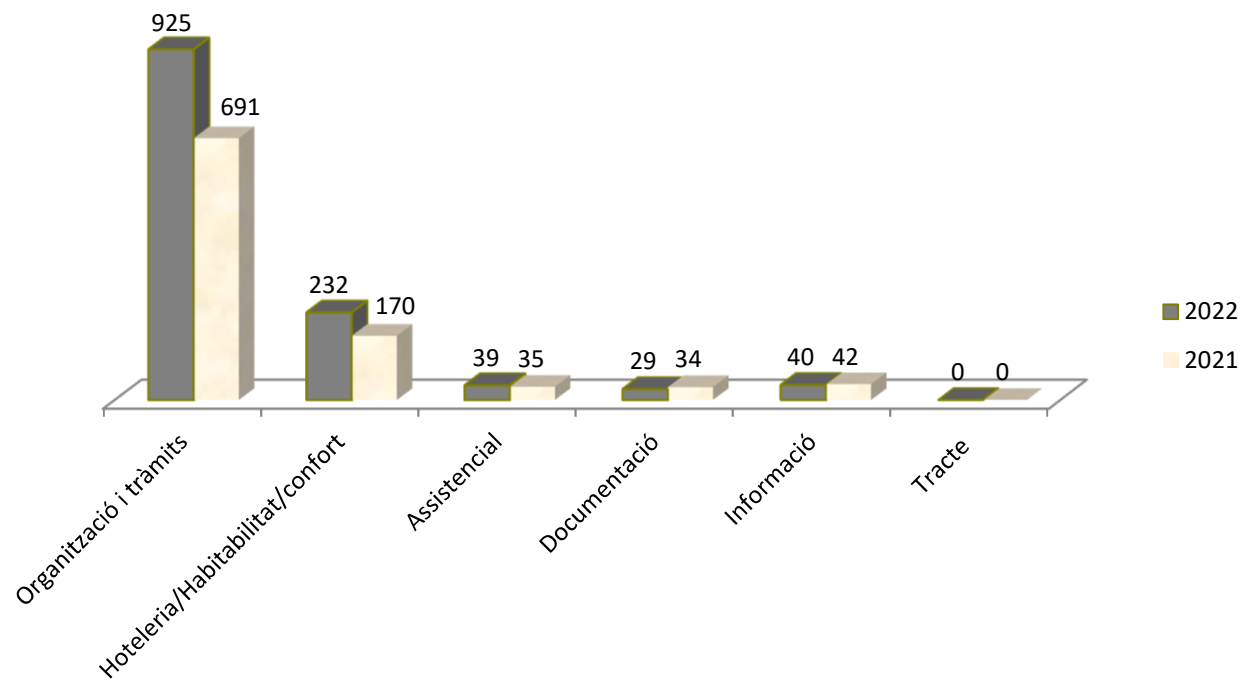
## Reclamacions-queixes per àrees

	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>2021</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
Consultes externes	185	193	580	481	<b>765</b>
Hospitalització	275	167	229	155	<b>504</b>
Altres en general	16	10	248	191	<b>264</b>
Urgències	82	75	27	22	<b>109</b>
IDI	18	22	62	40	<b>80</b>
Bloc quirúrgic	32	25	29	35	<b>61</b>
Cirurgia sense ingrés (CMA)	23	7	34	10	<b>57</b>
Hospital de dia	8	2	10	8	<b>18</b>
Laboratori	1	4	6	5	<b>7</b>
Proves complementàries	16	11	33	23	<b>5</b>
Cirurgia sense ingrés (CME)	3	1	1	0	<b>4</b>
Rehabilitació	34	0	4	0	<b>3</b>
Unitat cures intensives	1	3	2	1	<b>3</b>
Farmàcia	0	0	0	1	<b>0</b>
SMACC	0	3	0	0	<b>0</b>
	<b>694</b>	<b>523</b>	<b>1265</b>	<b>972</b>	<b>1959</b>

## Tipus de reclamació



## Tipus de queixa



# Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites 2022	2021	Queixes verbals 2022	2021	Total
Demora excessiva per llista d'espera consulta	86	92	388	260	474
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	216	121	215	138	431
Problemes amb el pàrking	5	1	229	169	234
Insatisfacció d'assistència	84	79	25	21	109
Demora excessiva per prova complementària	25	15	73	49	98
Demora excessiva per tractament no quir.	26	20	31	37	57
Suspensió/anul.lació consulta	15	5	31	14	46
Desacord amb el canvi o assignació de metge	7	0	38	0	45
Error o canvi de programació	13	9	29	7	42
Desacord amb les normes institucionals	29	24	7	9	36
Desacord amb la temperatura	29	0	0	0	29
Pèrdua d'objecte personal	15	20	9	10	24
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	11	4	10	4	21
Desacord amb el canvi o assignació	1	1	20	56	21
Dret rectificació	0	0	18	16	18
Desacord per part del responsalbe familiar del malalt	12	1	3	0	15
Altres organització i tràmits	4	12	21	71	25
Assistència no duta a terme	11	8	1	8	12
Demora excessiva per atenció a urgències	11	14	1	0	12
No procedeix la seva gestió	10	5	2	3	12
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	2	0	9	0	11
Desacord amb l'alta	9	7	1	1	10
Dret accés	0	0	9	3	9
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	8	2	1	0	9
Desacord amb la resposta de la reclamació	3	4	6	2	9
Manca de confiança amb el metge	0	1	8	0	8
Desacord amb el contingut de la informació	5	18	3	9	8
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	6	5	2	0	8
Altres documentació.	0	0	8	12	8
Problemes de comunicació telefònica	0	0	7	0	7
Manca ordre clínica	0	1	7	4	7
Suspensió/anul.lació prova complementària	2	1	4	0	6
Error o confusió administrativa	1	2	5	4	6
Drets Arco	1	0	4	0	5
Desacord amb el canvi o assignació de centre	1	0	4	0	5
Tràmits dificultosos	2	4	3	2	5
La meva salut. Manca o deficiència de documentació	0	0	5	9	5

## Classificació reclamacions-queixes (2)

Altres assistencial	1	5	2	3	3
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	2	0	1	3	3
Manca de servei i/o prestació	3	0	0	0	3
Insatisfacció amb l'alimentació	3	0	0	0	3
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màqu. expe	2	2	1	0	3
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	1	3	11	3
Pèrdua de document clínic o història clínica	2	0	1	0	3
Desacord amb l'alta per tractament	2	0	0	0	2
Confusió o error de tractament no quirúrgic	1	0	1	0	2
Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic	2	0	0	0	2
Desacord amb el contingut de la informació del procés	0	1	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació tractament	2	1	0	0	2
Demana documentació clínica en català	2	0	0	0	2
Altres informació	0	5	2	9	2
Deficiència avis correu	1	1	1	2	2
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	0	0	2	2	2
Deficiències i/o transport sanitari	1	3	1	1	2
Desacord amb la prestació	1	0	1	2	2
Problemes de comunicació	1	3	1	8	2
Insatisfacció amb el consultori/ en el manteniment	2	0	0	0	2
Inadequació/ deficiències en el manteniment	2	0	0	0	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	3	2	2	2
Negativa d'assistència	0	2	1	1	1
Confusió o error	1	1	0	1	1
Tracte inadequat seguretat	1	0	0	0	1
Drets Arco anonimització	0	0	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	0	0	1
Desacord amb el contingut de la informació de la prova complementària	0	0	1	0	1
Informació errònia	1	0	0	1	1
Gestió dels drets sobre les dades personals	1	0	0	0	1
Manca o deficiència en la informació del procediment	1	0	0	0	1
COVID 19 informació	1	0	0	0	1
Demora excessiva per llista d'espera per ingrés hospitalari	0	0	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova	1	5	0	1	1
Pèrdua de mostra clínica	1	1	0	1	1

## Classificació reclamacions-queixes (3)

Manca de coordinació	1	0	0	1	1
Manca de personal	1	1	0	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori	1	0	0	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/ el consultori en l'equipament	1	0	0	0	1
Inadequació/deficiències en l'equipament	0	0	1	0	1
Manca de confort en la sala d'espera/ altres dependències	1	0	0	0	1
Altres hosteleria	0	4	1	1	1
La meua salut	0	0	1	0	1
Desacord amb l'alta: amb el trasllat a un altre centre	0	1	0	0	0
Drets Arco Oposició	0	0	0	2	0
Manca de confidencialitat no imputable professionals	0	1	0	0	0
Manca o deficiència en la història clínica	0	0	0	1	0
Demana atenció oral en altres llengües	0	0	0	1	0
Demora excessiva per atenció no urgent	0	1	0	0	0
Deficiències en el trasllat extern	0	1	0	0	0
Incompliment de normes	0	1	0	0	0
Problemes per soroll excessiu	0	1	0	0	0
No poder trucar telèfon des de l'habitació	0	1	0	0	0
Inadequació/ deficiències	0	1	0	0	0
	<b>694</b>	523	<b>1265</b>	972	<b>1959</b>

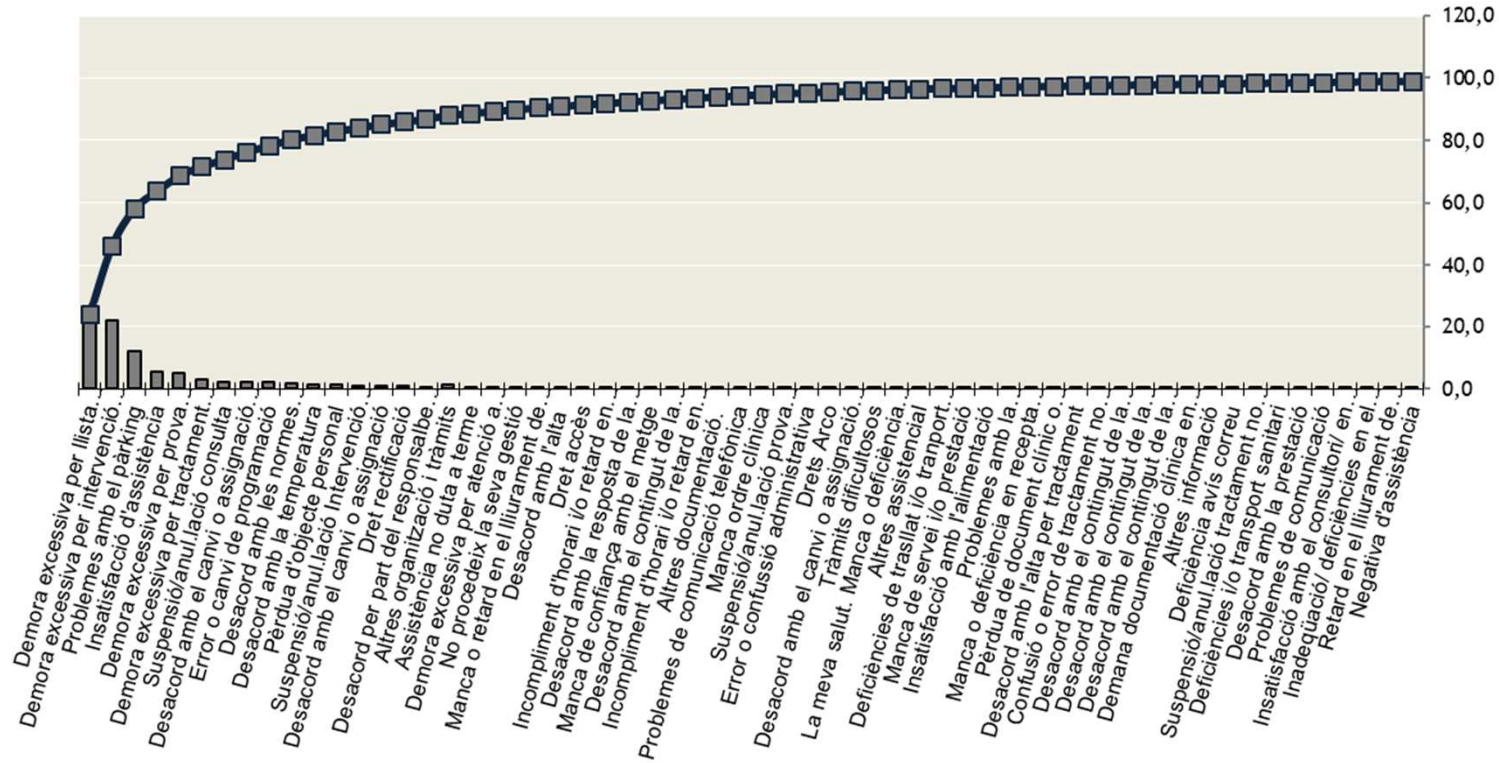


## Classificació altres gestions

### Altres gestions

	2022	2021	Total
Consultes	362	182	362
Sol.licitud assistència part	304	347	304
Sol.licitud documentació mèdica	104	43	104
Sol.licitud segona opinió	35	22	35
Recollida documentació arxiu	15	5	15
Justificant assistència	11	7	11
Sol.licitud canvi facultatiu	9	11	9
Sol. Informe mèdic realitzar especialista	7	3	7
Renovació tarja aparcament	2	12	2
	<b>849</b>	632	<b>849</b>

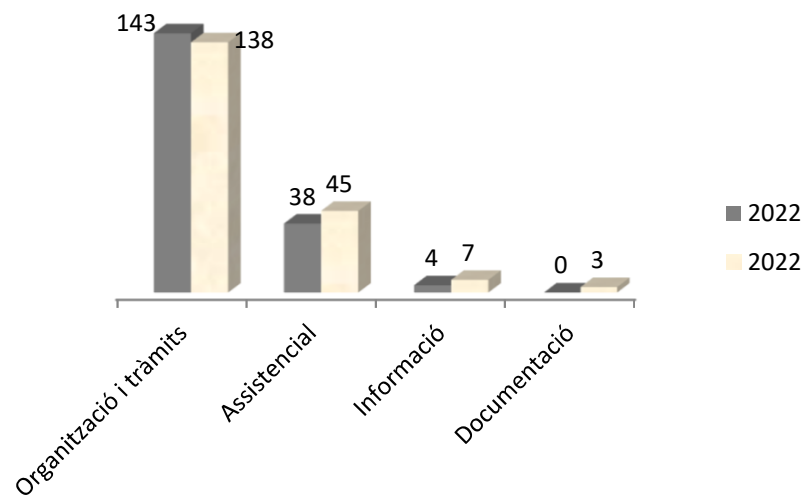
# Classificació reclamacions-queixes



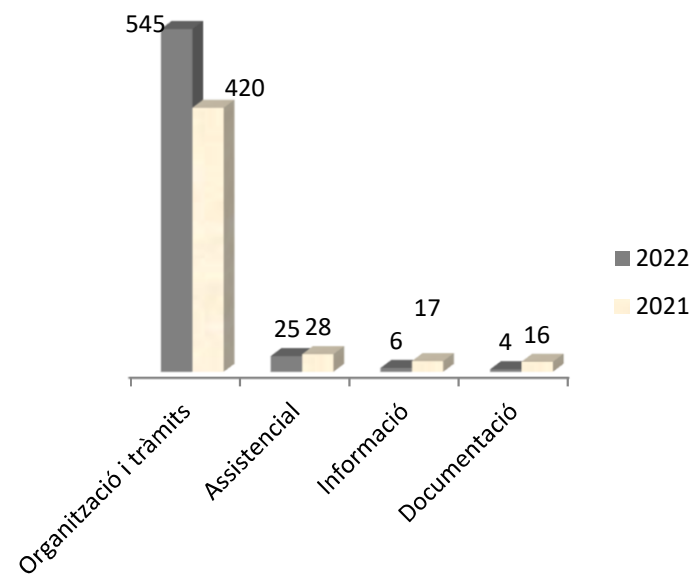
## Consultes externes

Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	Altres gestions	2021
184	193	580	481	173	127

### Tipus de reclamació



### Tipus de queixa



## Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	83	85	381	261	464
Suspensió/anul.lació consulta	15	5	31	15	46
Desacord amb el canvi o assignació de metge	5	0	37	0	42
Error o canvi de programació	13	8	28	7	41
Insatisfacció d'assistència	26	28	13	14	39
Desacord amb el canvi o assignació	1	1	20	56	21
Assistència no duta a terme	8	7	8	8	16
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	10	5	3	0	13
Altres organització i tràmits	2	8	17	55	19
Problemes de comunicació telefònica	0	0	6	0	6
Manca ordre clínica	0	1	6	1	6
Tràmits dificultosos	1	4	3	2	4
Dret rectificació	0	0	3	7	3
Error o confusió administrativa	0	1	3	3	3
Manca de servei i/o prestació	3	0	0	0	3
Desacord amb les normes institucionals	3	9	0	5	3
Desacord amb l'alta	2	5	0	1	2
Altres assistencial	0	2	2	3	2
Drets Arco Accés	0	0	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	2	1	0	0	2
Desacord amb el canvi o assignació de centre	0	0	2	0	2
Desacord amb la resposta de la reclamació	0	1	2	0	2
Desacord amb la prestació	1	0	1	2	2
Problemes de comunicació	1	3	1	8	2
No procedeix la seva gestió	2	4	0	0	2
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	1	2	0	2

## Classificació reclamacions-queixes (2)

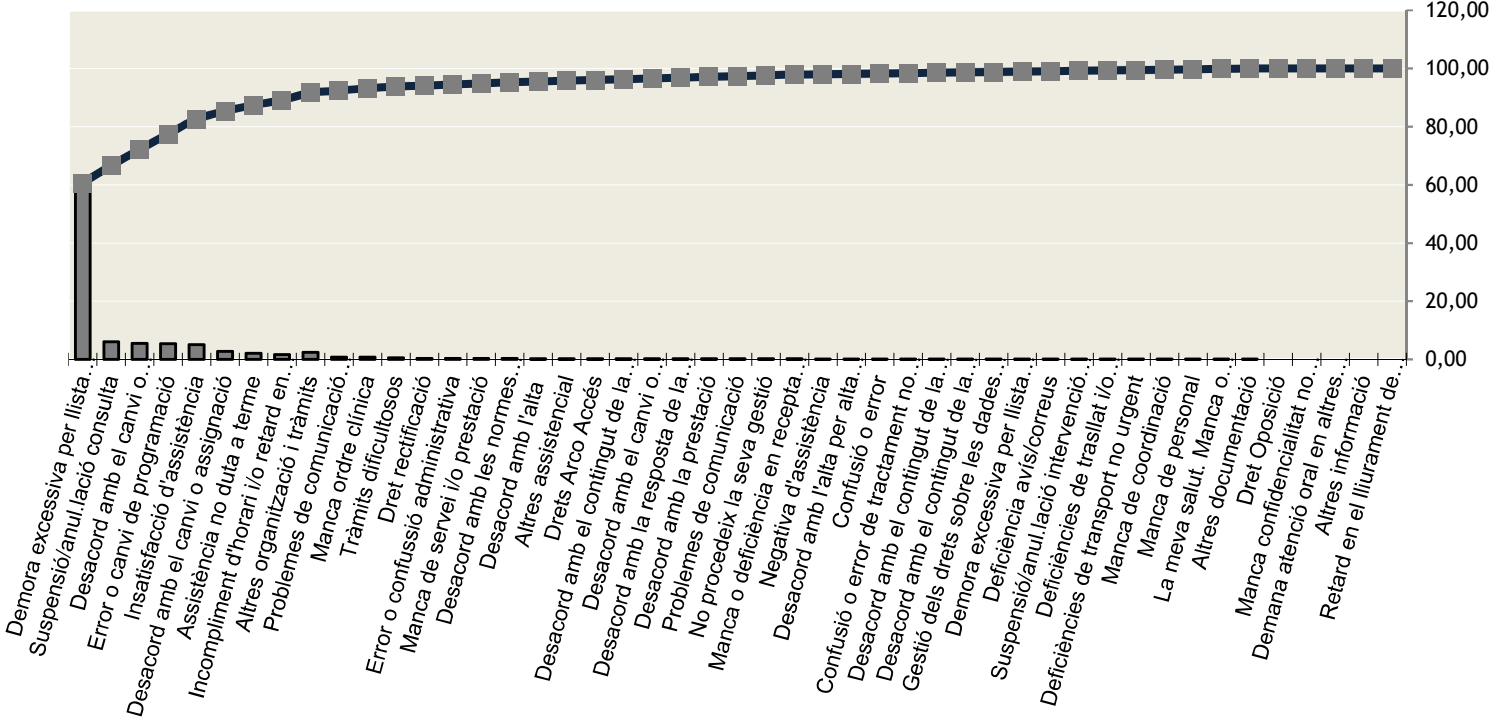
Negativa d'assistència	0	2	1	1	1
Desacord amb l'alta per alta tractament	1	0	0	0	1
Confusió o error	1	1	0	1	1
Confusió o error de tractament no quirúrgic	0	0	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	5	0	3	1
Desacord amb el contingut de la informació del procés	0	0	1	0	1
Gestió dels drets sobre les dades personals	1	0	0	0	1
Demora excessiva per llista d'espera per ingrés hospitalari	0	0	1	0	1
Deficiència avís/correu	1	1	0	2	1
Suspensió/anul.lació intervenció quirúrgica	0	0	1	0	1
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	0	0	1	0	1
Deficiències de transport no urgent	0	1	1	1	1
Manca de coordinació	1	0	0	1	1
Manca de personal	1	1	0	0	1
La meua salut. Manca o deficiència de documentació	0	0	1	0	1
Altres documentació	0	0	1	6	1
Dret Oposició	0	0	0	2	0
Manca confidencialitat no imputable professionals	0	1	0	0	0
Demana atenció oral en altres llengües	0	0	0	1	0
Altres informació	0	0	0	4	0
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	2	0	1	0
	<b>185</b>	193	<b>580</b>	471	<b>765</b>

# Classificació altres gestions

## Altres gestions

	<b>Total</b>
Consultes	<b>119</b>
Sol. Informe a realitzar especialista	<b>4</b>
Documentació	<b>3</b>
Sol.licitud canvi facultatiu	<b>9</b>
Renovació tarja aparcament	<b>1</b>
Sol.licitud segona opinió	<b>33</b>
Justificant assistència	<b>4</b>
	<b>173</b>

# Classificació reclamacions-queixes



## Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions	2021	Queixes verbals	2021	Total
COTS	34	34	129	116	163
Oftalmologia	28	25	111	67	139
Urologia	21	27	56	50	77
Unitat dolor	12	13	52	28	64
Neurologia	11	12	36	34	47
ORLS	5	4	36	16	41
Pneumologia	8	6	30	14	38
Digestologia	10	4	20	17	30
Ginecologia	12	13	13	23	25
Cardiologia	2	9	19	17	21
Dermatologia	8	7	7	23	15
Medicina interna	5	5	10	6	15
Cirurgia Vascular	3	2	11	3	14
Reumatologia	4	3	8	15	12
SMACC	3	5	9	2	12
Admissions	5	11	5	13	10
Cirurgia	1	2	9	8	10
Cirurgia plàstica	1	0	4	1	5
Vacunes internacionals	2	1	3	1	5
Anestessiologia	1	0	3	1	4
Llevadores	4	0	0	1	4
Al.lergologia	2	0	1	6	3
Pediatría	1	4	2	3	3
Altres	0	3	2	8	2
Oncologia	0	1	2	4	2
Cures infermeria	0	1	1	0	1
Endocrinologia	1	1	0	2	1
Extraccions	0	0	1	1	1
Ludopaties	1	0	0	0	1
Farmacia	0	0	0	0	0
Hematologia	0	0	0	1	0
	<b>185</b>	<b>193</b>	<b>580</b>	<b>481</b>	<b>765</b>



# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## C.O.T

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	19	84	103
Desacord amb el canvi o assignació de facultatiu	0	20	20
Insatisfacció assistència	6	6	12
Suspensió/anul.lació consulta	4	1	5
Deficiència avís/correu	0	4	4
Altres organització i tràmits	0	7	7
manca o deficiència en recepta mèdica	0	2	2
Negativa d'assistència	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
Desacord amb la resposta de la reclamació	0	1	1
Problemes de comunicació telefònica	0	1	1
Manca ordre clínica	0	1	1
	<b>33</b>	<b>129</b>	<b>162</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	27
Sol.licitud segona opinió	26
Sol.licitud canvi facultatiu	3
Sol. Informe a realitzar especialista	1
Documentació	1
canvi de metge	1
Justificant assistència	1
	<b>60</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Oftalmologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	19	99	118
Suspensió/anul.lació consulta	2	6	8
Insatisfacció d'assistència	4	0	4
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Error o confusió administrativa	0	2	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Confusió o error	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>28</b>	<b>111</b>	<b>139</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	10
Sol. Canvi facultatiu	1
	<b>11</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	9	36	45
Assistència no duta a terme	3	5	8
Insatisfacció d'assistència	4	1	5
Suspensió/anul.lació consulta	1	4	5
Error o canvi de programació	3	2	5
Desacord amb el canvi o assignació	0	4	4
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació de centre	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Manca d'ordre clínica	0	1	1
	<b>21</b>	<b>56</b>	<b>77</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	3
	<b>3</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Unitat dolor

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera per consulta	11	33	44
Demora excessiva llista d'espera	0	5	5
suspensió/anul.lació de consulta	0	4	4
Assistència no duta a terme	0	3	3
Error o canvi de programació	0	3	3
Altres organització i tràmits	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Problemes de comunicació	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
	<b>12</b>	<b>52</b>	<b>64</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	3
	<b>3</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Neurologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	6	24	30
Desacord amb el canvi o assignació	1	5	6
Error o canvi de programació	2	2	4
Insatisfacció assistència	1	0	1
Altres assistencial	0	1	1
Desacord o canvi d'assignació de centre	0	1	1
Deficiències transport no urgent	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>47</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta	13
Sol.licitud informe mèdic	1
	1
Sol.licitud canvi de facultatiu	4
Sol. Segona opinió	
	<b>19</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Otorinolaringologia

	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>TOTAL</b>
Demora excessiva llista d'espera	4	32	<b>36</b>
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	<b>1</b>
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	<b>1</b>
Atres organització i tràmits	0	1	<b>1</b>
Manca ordre clínica	0	1	<b>1</b>
Insatisfacció assistència	1	0	<b>1</b>
	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>41</b>

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	7
Sol. Canvi facultatiu	1
	<b>8</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Pneumologia

	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>TOTAL</b>
Demora excessiva per llista d'espera	1	10	11
Suspensió/anul.lació consulta	0	3	3
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Error o canvi de programació	1	1	2
Problemes de comunicació telefònica	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>21</b>

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	2
Sol. Segona opinió	1
	<b>3</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Digestologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	1	10	11
Error o canvi de programació	4	4	8
Suspensió/anul.lació consulta	1	3	4
Desacord amb el canvi o assignació	0	2	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Assistència no duta a terme	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Desacord amb la prestació	0	1	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	5
Sol.licitud canvi facultatiu	1
	<b>6</b>



# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Ginecologia

	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>TOTAL</b>
Demora excessiva llista d'espera	2	10	12
Insatisfacció assistència	5	0	5
Desacord amb el canvi o assignació	2	2	4
Incompliment d'horari i/o retard en la consulta	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
Manca de coordinació	1	0	1
	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>25</b>

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	14
Segona opinió	1
	<b>15</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Cardiologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	1	10	11
Suspensió/anul.lació consulta	0	3	3
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Error o canvi de programació	1	1	2
Problemes de comunicació telefònica	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>21</b>

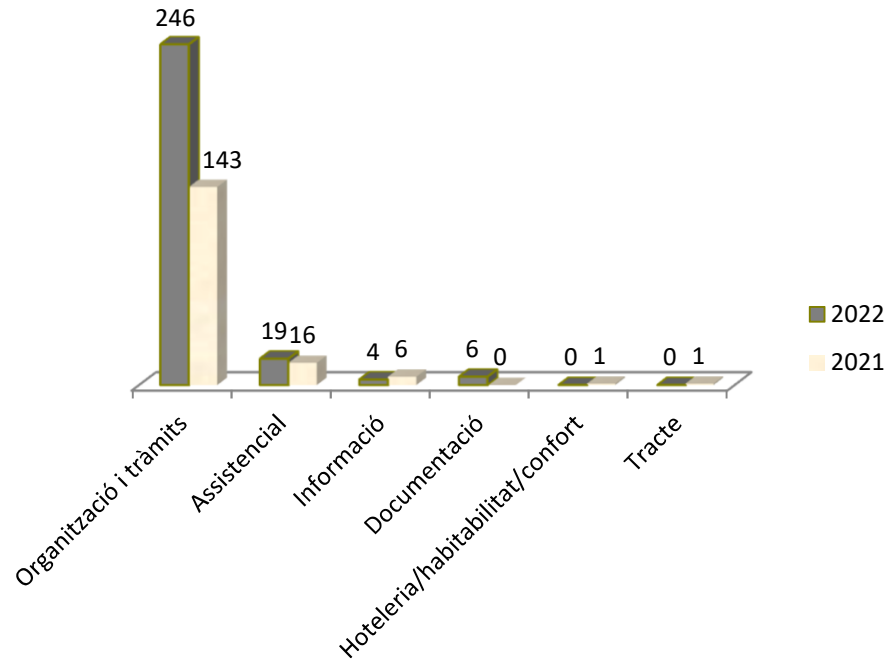
## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	2
Sol. Segona opinió	1
	<b>3</b>

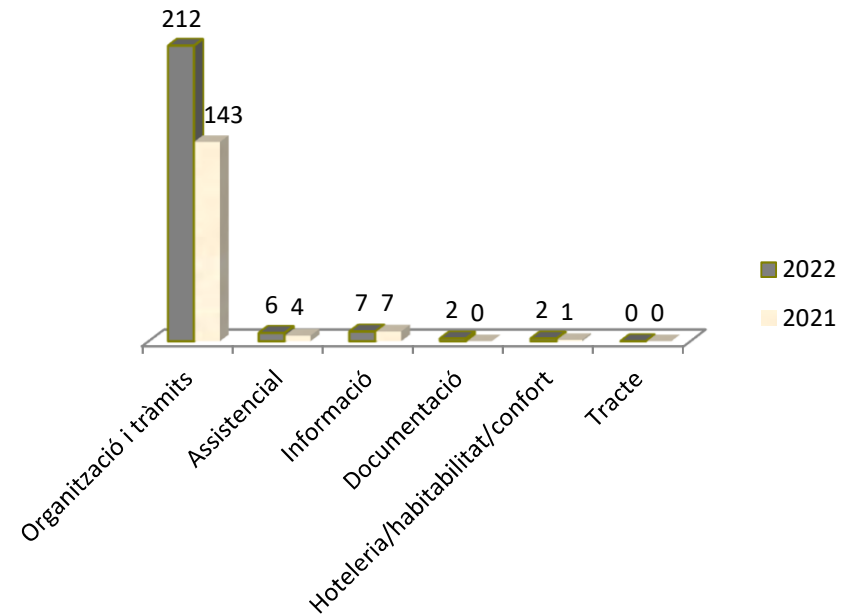
# Hospitalització

Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	Altres gestions	2021
275	167	229	155	333	371

## Tipus de reclamació



## Tipus de queixa



## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	195	116	185	128	380
Desacord amb les normes institucionals	16	12	5	3	21
Insatisfacció assistència	16	13	4	4	20
Pèrdua d'objecte personal	10	7	6	4	16
Suspensió/anul.lació iq	8	3	8	2	16
Desacord per part del responsable familiar/cuidador del malalt	5	0	2	0	7
Desacord amb la resposta de la reclamació	2	2	3	1	5
Desacord amb l'alta	3	2	1	0	4
Dret Arco, rectificació	0	0	4	0	4
Desacord amb el canvi o assignació de metge	2	0	1	0	3
Altres organització i tràmits	2	1	1	5	3
Desacord amb l'alimentació	3	0	0	0	3
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció assistencial	2	0	0	0	2
No procedeix la seva gestió. Derivació a l'entitat competent	1	0	1	0	2
Desacord amb l'alta, trasllat a un altre centre	0	0	1	0	1
Drets Arco	0	0	1	0	1
Drets Arco, accés	0	0	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	5	0	4	1
Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic	1	0	0	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del procés	0	0	1	0	1
Manca o deficiència en la informació del procediment	1	0	0	0	1
COVID 19 informació	1	0	0	0	1
Deficiències en el trasllat	1	0	0	0	1
Desacord amb el canvi o assignació de centre	1	0	0	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	0	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori en l'equipament	1	0	0	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori en manteniment	1	0	0	0	1
Inadequació/deficiències en el manteniment	1	0	0	0	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	0	0	1	0	1
Altres documentació	0	0	1	0	1
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màquines expenedores	0	0	1	0	1
Altres Hoteleria, habitabilitat i confort	0	0	1	1	1
Altres assistencial	0	2	0	0	0
Altres informació	0	1	0	3	0
Error o canvi de programació	0	1	0	0	0
Incompliment de normes	0	1	0	0	0
No poder trucar per telèfon des de l'habitació	0	1	0	0	0
	<b>275</b>	<b>167</b>	<b>229</b>	<b>155</b>	<b>504</b>

# Classificació altres gestions

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Sol.licitud assistència part	<b>304</b>
Documentació	<b>2</b>
Consulta/informació	<b>25</b>
Justificant assistència	<b>1</b>
Sol.licitud segona opinió	<b>1</b>
	<b>333</b>

## Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	<b>Reclamacions escrites</b>	2021	<b>Queixes verbals</b>	2021	<b>Total</b>
Unitat quirúrgica COTS	102	62	98	75	<b>200</b>
Urologia	71	43	48	28	<b>119</b>
Unitat quirúrgica Cirurgia	23	17	31	14	<b>54</b>
Oftalmologia	14	7	18	8	<b>32</b>
Medicina interna	25	13	5	9	<b>30</b>
Unitat materno-infantil- OBG	13	6	10	4	<b>23</b>
ORLS	6	2	4	1	<b>10</b>
Unitat sociosanitària convalescència	6	4	4	1	<b>10</b>
Cirurgia vascular	4	3	4	9	<b>8</b>
Altres	4	0	1	1	<b>5</b>
Unitat sociosanitària cures pal.liatives	1	6	3	0	<b>4</b>
Unitat materno-infantil- Pediatria	3	1	0	1	<b>3</b>
Cirurgia plàstica	1	0	1	3	<b>2</b>
Unitat mèdica cardiologia	1	0	1	0	<b>2</b>
Admissions	0	2	1	0	<b>1</b>
Unitat mèdica digestologia	1	1	0	0	<b>1</b>
Treball social		0		1	<b>0</b>
	<b>275</b>	<b>167</b>	<b>229</b>	<b>155</b>	<b>504</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## C.O.T.

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	94	88	182
Suspensió/anul.lació consulta	1	4	5
Insatisfacció assistència	2	1	3
Drets Arco, rectificació	0	2	2
Drets Arco	0	1	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació de metge	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació de centre	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	1	0	1
Pèrdua d'objecte personal	0	1	1
Deficiències en el trasllat	1	0	1
	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>200</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	6
Sol.licitud documentació	1
Sol.licitud segona opinió	1
	<b>8</b>

# Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

## Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	60	45	105
Insatisfacció assistència	4	1	5
Suspensió/anul.lació consulta	3	2	5
Desacord amb l'alta	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació de metge	1	0	1
No procedeix la seva gestió, derivació a l'entitat competent	1	0	1
	<b>71</b>	<b>48</b>	<b>119</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	2
	<b>2</b>



# Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

## Cirurgia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	17	27	44
Suspensió/anul.lació intervenció quirúrgica	2	1	3
Pèrdua d'objecte personal	1	1	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
	0	1	1
Manca o deficiència en la informació del procediment	1	0	1
Covid,19 informació	1	0	1
No procedeix la seva gestió, derivació a l'entitat competent	0	1	1
	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>54</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	1
	<b>1</b>

# Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

## Oftalmologia

	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>TOTAL</b>
Demora excessiva per llista d'espera	12	17	29
Desacord amb l'alta	1	0	1
Suspensió/anul.lació intervenció quirúrgica	1	0	1
Desacord amb la resposta reclamació	0	1	1
	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>32</b>

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	2
	<b>2</b>

# Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

## Medina interna

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Pèrdua objecte personal	5	1	6
Desacord per part del responsable familiar/cuidador del malalt	4	1	5
Desacord amb les normes institucionals	5	0	5
Tracte o actitud del personal inadequat	4	0	4
Desacord amb l'alta	1	2	3
Incompliment d'horari o retard en l'atenció IQ	2	0	2
Desacord amb la resposta reclamació	1	1	2
Desacord amb l'alimentació	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori equipament	1	0	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>30</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Justificant assistència	1
	<b>1</b>

# Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

## Unitat materno-infantil

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Desacord amb les normes institucionals	7	3	10
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	2	1	3
Insatisfacció assistència	1	2	3
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Drets Arco, rectificació	0	1	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	0	1	1
Desacord amb l'alimentació	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació de metge	1	0	1
	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>23</b>

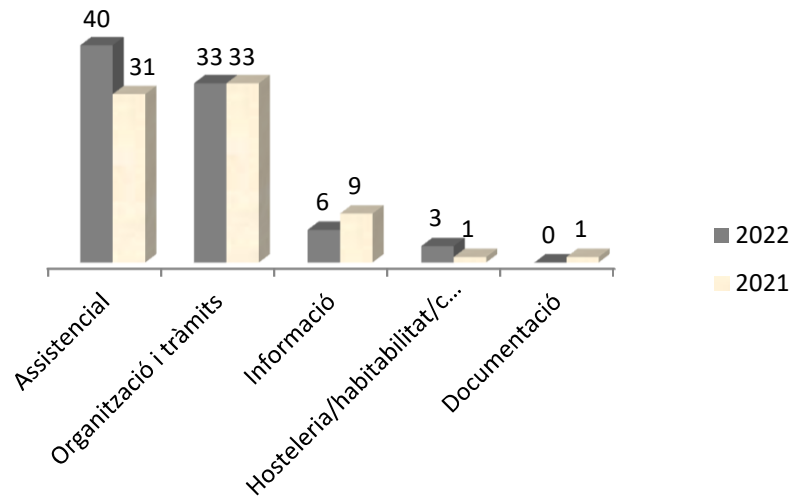
## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	2
	<b>2</b>

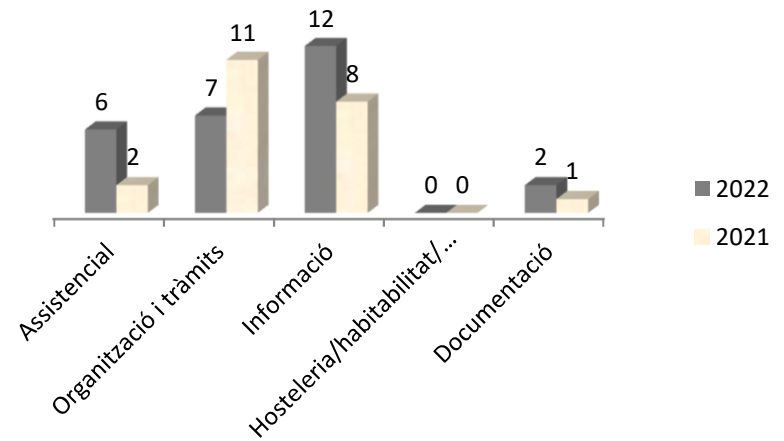
# Urgències

Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	Altres gestions	2021
82	75	27	22	8	9

## Tipus de reclamació



## Tipus de queixa



## Reclamacions-queixes per serveis

	2022	2021	2022	2021	TOTAL
Urgències generals	53	59	21	19	74
Psiquiatria	8	3	2	0	10
Àrea Triage	9	3	1	0	10
Urgències Pediatria	6	4	1	0	7
Infermeria	4	1	0	2	4
Urgències ginecologia	2	5	1	0	3
Admissions	0	0	1	0	1
Altres ( Porteria, Seguretat, Admissions...)	0	0	0	1	0
	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>109</b>

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	34	6	40
Demora excessiva per atenció a urgències	14	1	15
Drets Arco: rectificació	0	9	9
Desacord per part responsable familiar/cuidador	7	1	8
Pèrdua d'objecte personal	4	3	7
Desacord amb les normes institucionals	6	0	6
Desacord amb el contingut de la informació	4	0	4
Desacord amb l'ala	3	0	3
Assistència no duta a terme	2	0	2
altres informació	0	2	2
Desacord amb la resposta reclamació	1	1	2
Altres assistencial	1	0	1
Drets Arco	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	1
Informació errònia	1	0	1
Deficiències trasllat	1	0	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Insatisfacció amb l'habitació/consultori	1	0	1
Desacord amb la temperatura	1	0	1
Manca de confort en la sala d'espera/altres dependències	1	0	1
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	1	1
La meva salut. Manca o deficiència documentació	0	1	1
	<b>82</b>	<b>27</b>	<b>109</b>

# Classificació altres gestions

## Altres gestions

Consulta/informació  
Sol.licitud documentació arxiu

### Altres gestions

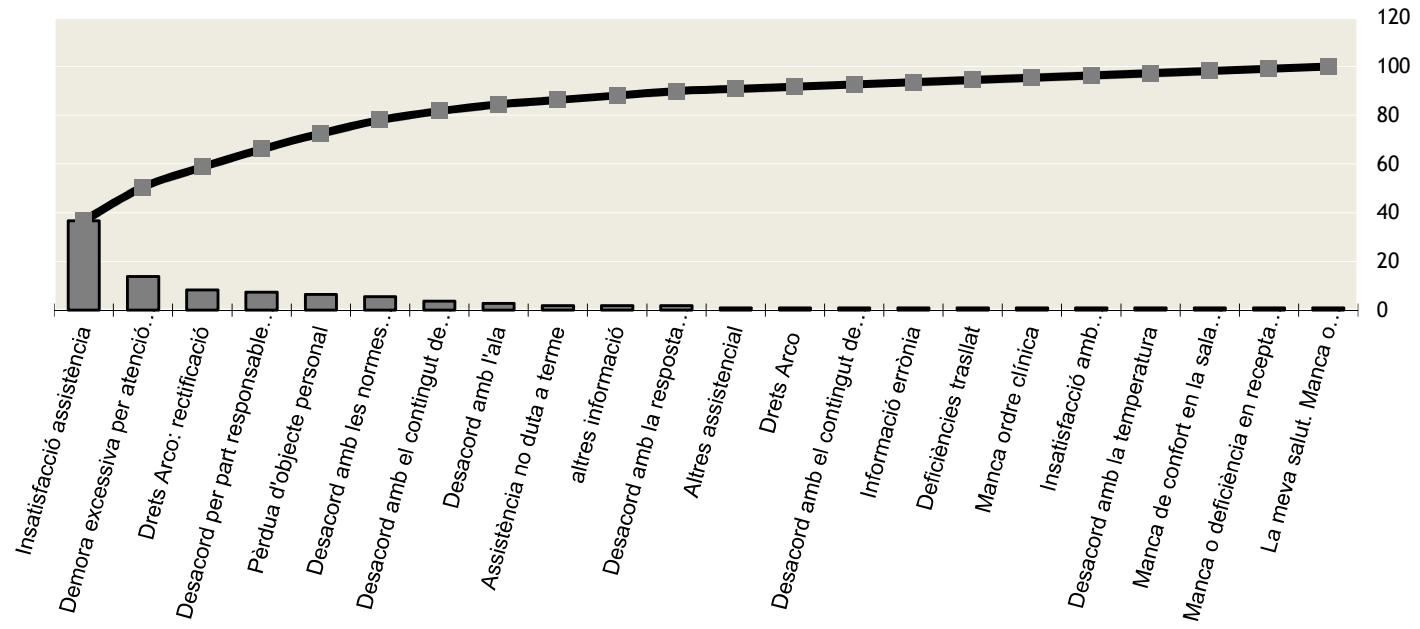
7

1

8



# Classificació reclamacions-queixes



## Altres en general

<b>Reclamacions escrites</b>	2021	<b>Queixes verbals</b>	2021	<b>Altres gestions</b>	2021
16	10	248	191	302	107

	<b>Reclamacion s escrites</b>	2021	<b>Queixes verbals</b>	2021	<b>Altres gestions</b>	2021
Infraestructura	6	5	226	169	13	15
Personal	8	2	11	5	39	25
Documentació mèdica	1	0	10	17	250	66
Equipaments	0	3	1	0	0	0
Seguretat	1	0	0	0	0	1
	<b>16</b>	10	<b>248</b>	191	<b>302</b>	107

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	TOTAL
Problemes amb el pàrking	5	1	228	169	233
No procedeix la seva gestió	4	1	1	1	5
Problemes amb la cafeteria/rest./màqu.expe.	2	2	0	0	2
Tracte inadequat seguretat	1	0	0	0	1
Drets Arco	1	0	2	0	3
Deficiències transport	1	0	0	2	1
Desacord normes institucionals	1	1	0	1	1
Inadequació/deficiències en el manteniment	1	0	0	0	1
Insatisfacció d'assistència	0	0	1	0	1
Drets Arcos: Dret accés	0	0	0	3	0
Drets Arco: accés	0	0	6	0	6
Drets Arco: rectificació	0	0	0	3	0
Drets Arco: anonimització	0	0	1	0	1
Informació errònia	0	0	0	1	0
Desacord amb el contingut de la informació en el procés	0	0	1	0	1
Altres informació	0	0	0	1	0
Altres organització i tràmits	0	0	0	1	0
Inadequació/deficiències en l'equipament	0	0	1	0	1
Inadequació/deficiències	0	1	0	0	0
Altres hoteleria	0	4	0	0	0
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	0	0	1	0	1
La meva salut. Manca o deficiència de documentació	0	0	2	0	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	0	1	0	1
La meva salut. Manca o deficiència de documentació	0	0	0	6	0
Altres documentació	0	0	3	3	3
	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>248</b>	<b>21</b>	<b>264</b>

# Classificació altres gestions

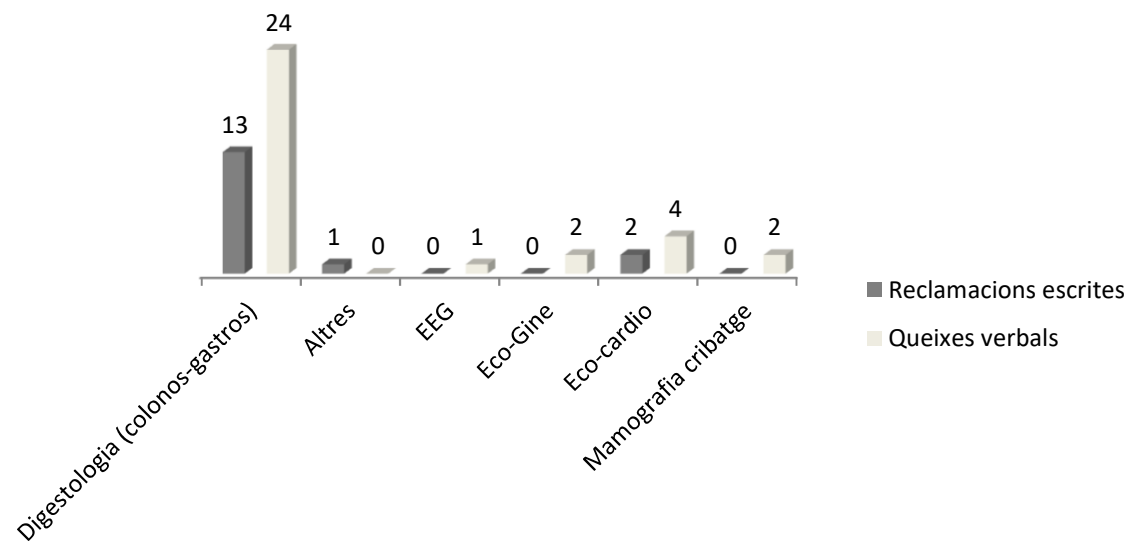
## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	<b>182</b>
Sol.licitud documentació mèdica	<b>98</b>
Recollida documentació -arxiu	<b>15</b>
Sol. Informe a realitzar especialista	<b>3</b>
Justificant assistència	<b>2</b>
Tarja aparcament	<b>1</b>
Segona opinió	<b>1</b>

**302**

# Proves complementàries

Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	Altres gestions	2021
16	11	33	23	9	5



## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva llista espera	13	21	34
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	4	5
Altres documentació	0	2	2
Insatisfacció assistència	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	0	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Problemes de comunicació telefònica	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació de centre	0	1	1
No procedeix la seva gestió. Derivació a l'entitat competent	1	0	1
Deficiència/avís correus	0	1	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard	0	0	0
	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>49</b>

### Altres gestions

Consulta/informació

9

9

# IDI

## Reclamacions escrites

2021

18

22

## Queixes verbals

2021

62

40

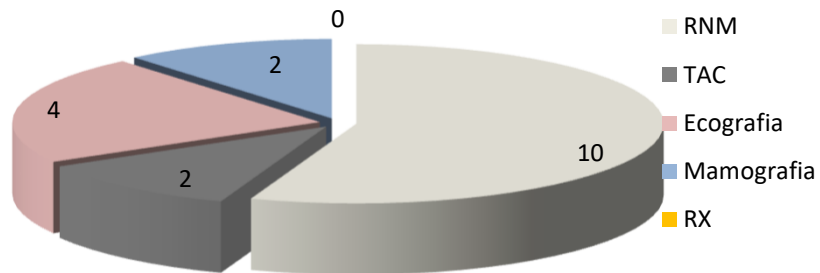
## Altres gestions

2021

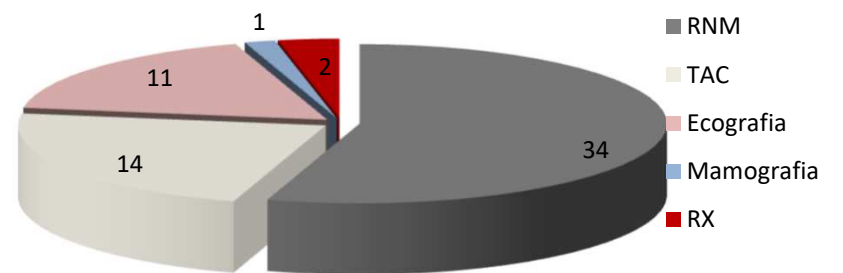
5

3

## Reclamacions



## Queixes verbals



## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	7	51	58
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	2	6	8
Insatisfacció assistència	2	0	2
Pèrdua de document clínic o història clínic	2	0	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	0	1
Drets Arco, rectificació	0	1	1
Demana documentació clínic en català	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació de la prova complementària	0	1	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Insatisfacció amb l'habitació/consultori en el manteniment	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	1	1
	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>80</b>

### Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	5
	<b>5</b>



# Atenció Sociosanitària



## Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Reclamacions escrites</b>	694	15	6	14	61	790
<b>Queixes verbals</b>	1265	2	3	2	14	1286
	<b>1959</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>2076</b>

## Total Altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Altres gestions</b>	849	1	2	3	26	881

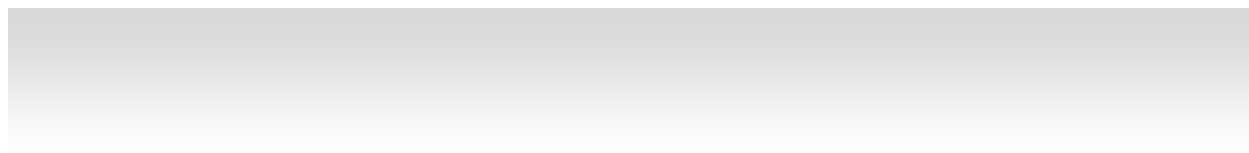
# Classificació reclamacions-queixes

	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>TOTAL</b>
Desacord amb les normes institucionals	4	0	4
Desacord amb la temperatura	3	0	3
Insatisfacció assistència	2	0	2
Pèrdua d'objecte personal	2	0	2
Demora excessiva per llista d'espera	0	1	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Deficiències trasllat i/o transport sanitari	1	0	1
Desacord amb l'alimentació	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació en el manteniment	1	0	1
	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	3
	<b>3</b>

# Xarxa de salut mental



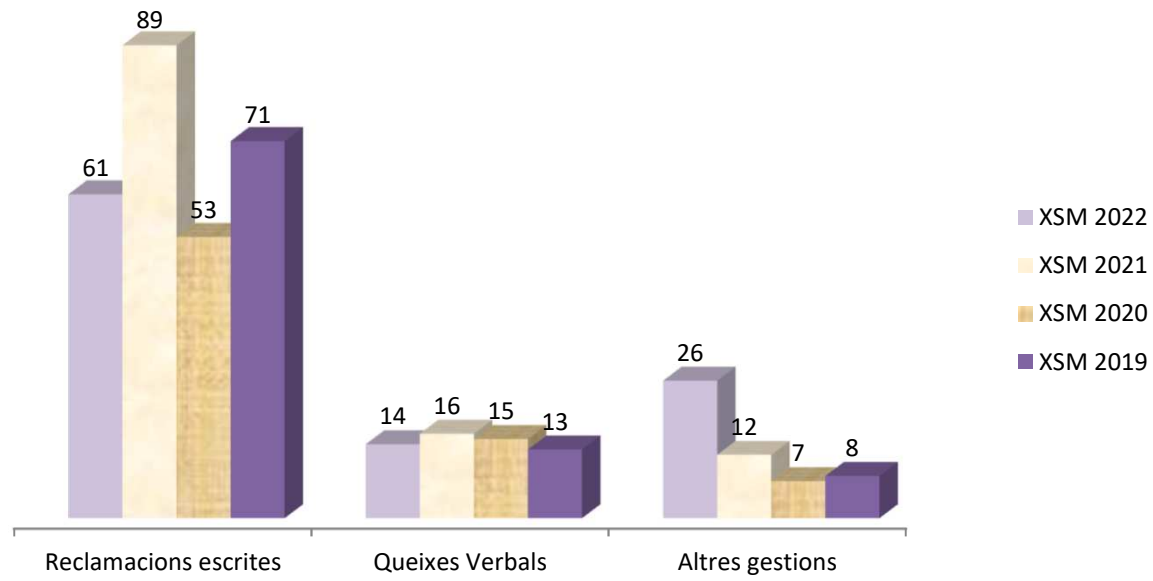
## Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Reclamacions escrites</b>	694	15	6	14	61	790
<b>Queixes verbals</b>	1265	2	3	2	14	1286
	<b>1959</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>2076</b>

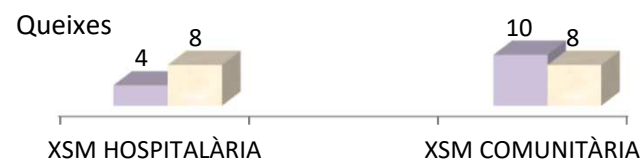
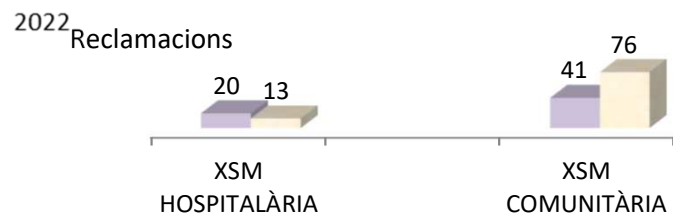
## Total altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Altres gestions</b>	849	1	2	3	26	881

## Comparativa reclamacions-queixes

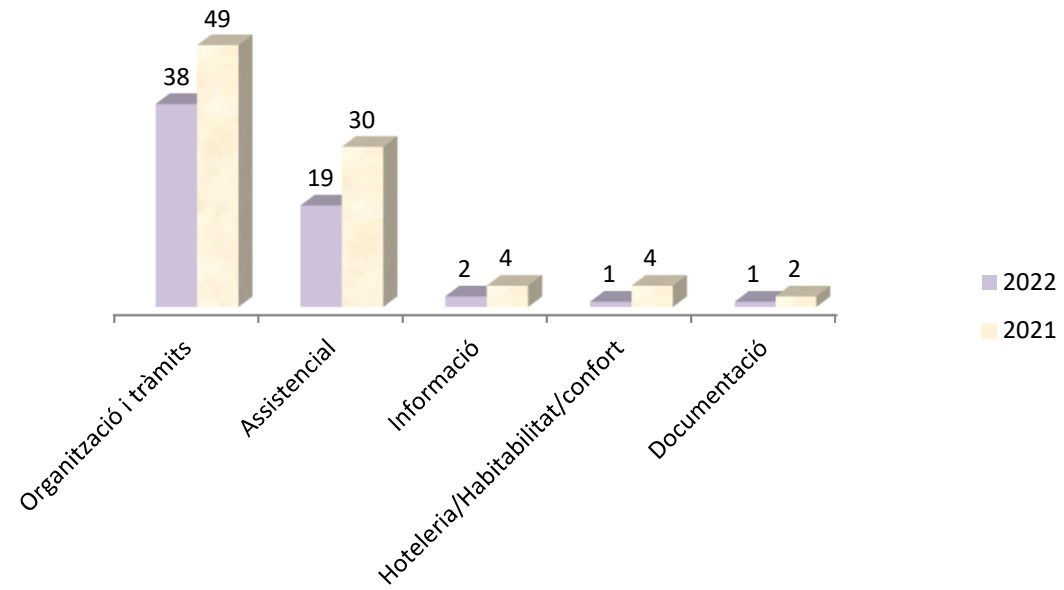


## Total reclamacions-queixes per serveis



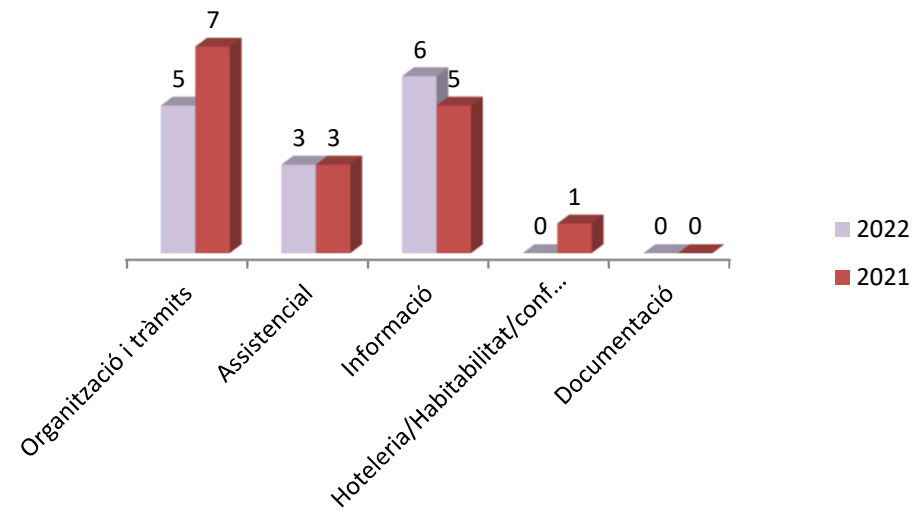
	Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	TOTAL
CSM Gironès	14	29	6	0	20
Hospitalització psiquiatria aguts	13	6	2	5	15
CSM Baix Empordà	6	6	1	2	7
CSM Selva Marítima	5	3	0	0	5
CSMIJ Gironès	4	2	0	0	4
URPI	3	0	1		4
CSM Alt Empordà	3	10	0	0	3
CSM Selva interior	3	7	0	0	3
CSM La Garrotxa	1	1	2	0	3
CAS Alt Empordà	2	4	0	1	2
UHEDI	2	3	0	1	2
CSMIJ Selva Interior	2	0	0		2
TMS Rehabilitació	1	4	0	0	1
CSMIJ Baix Empordà	0	2	1	0	1
CSMIJ Selva Marítima	1	1	0	0	1
Unitat patologia dual	0	0	1		1
Hospital dia adults	1	0	0	1	1
CAS Gironès	0	2	0	3	0
Altres	0	2	0	1	0
Centre de dia la Garrotxa	0	3	0	0	0
CAS Baix Empordà	0	0	0	1	0
CAS Selva Marítima	0	1	0	0	0
CSM Ripollès	0	1	0	0	0
CSMIJ la Garrotxa	0	1	0	0	0
CSMIJ Alt Empordà	0	1	0	0	0
Hospital de dia adolescents	0	0	0	1	0
	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>75</b>

## Tipus de reclamacions





## Tipus de queixes verbals



# Classificació reclamacions-queixes

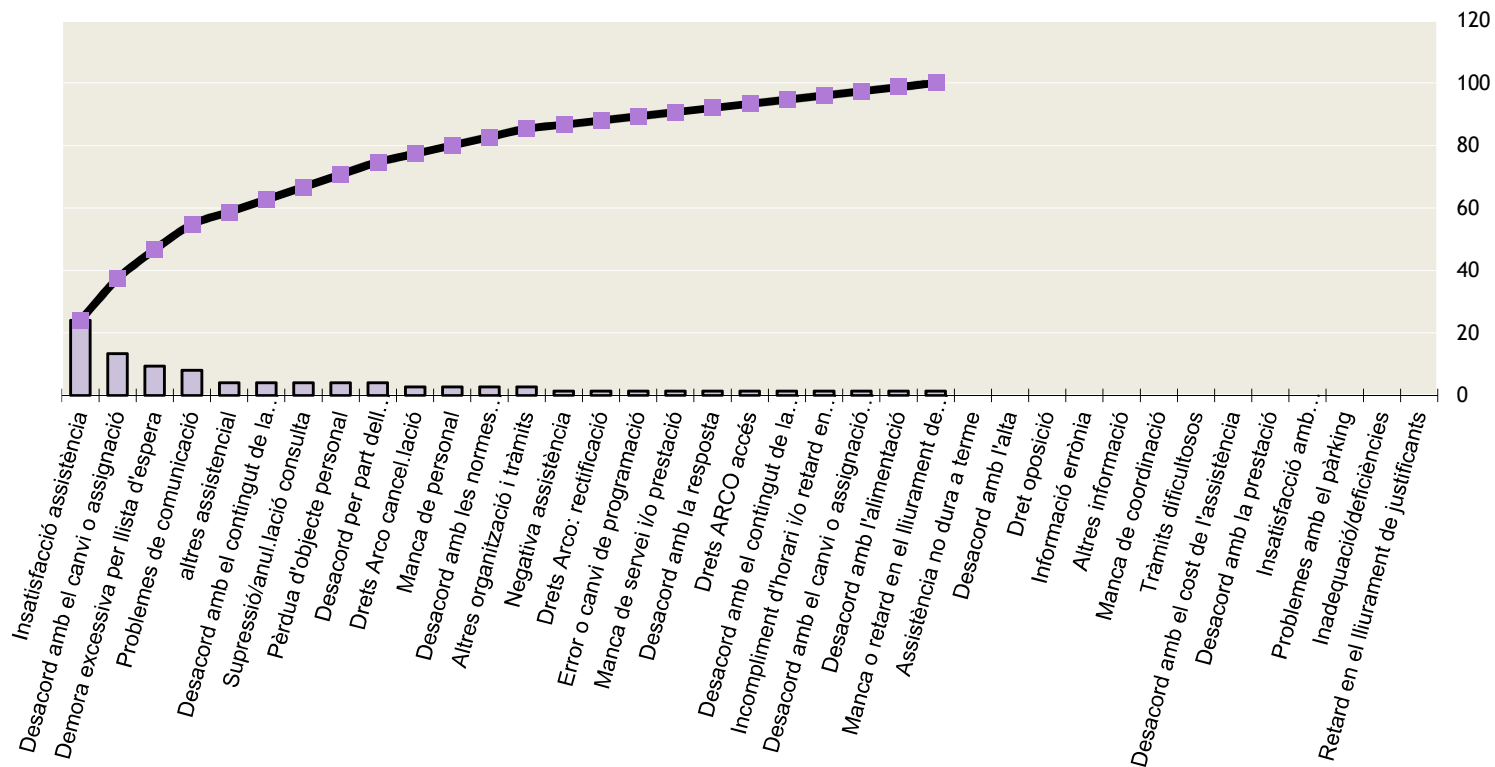
	Reclamacions escrites	2021	Queixes verbals	2021	TOTAL
Insatisfacció assistència	15	24	3	3	18
Desacord amb el canvi o assignació	9	26	1	1	10
Demora excessiva per llista d'espera	5	2	2	1	7
Problemes de comunicació	6	4	0	0	6
altres assistencial	3	3	0	0	3
Desacord amb el contingut de la informació	1	3	2	0	3
Supressió/anul.lació consulta	2	1	1	0	3
Pèrdua d'objecte personal	3	2	0	0	3
Desacord per part dell responsable/familiar cuidador del malalt	3		0	0	3
Drets Arco cancel.lació	0	0	2	1	2
Manca de personal	2	0	0	1	2
Desacord amb les normes institucionals	2	1	0	0	2
Altres organització i tràmits	1	3	1	3	2
Negativa assistència	1	1	0	0	1
Drets Arco: rectificació	0	0	1	2	1
Error o canvi de programació	1	2	0	0	1
Manca de servei i/o prestació	1	1	0	0	1
Desacord amb la resposta	1	2	0	0	1
Drets ARCO accés	0	0	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	0	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	0	0	0	1
Desacord amb el canvi o assignació de centre	1	0	0	0	1
Desacord amb l'alimentació	1	0	0	0	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	0	0	0	1
Assistència no dura a terme	0	1	0	0	0
Desacord amb l'alta	0	1	0	0	0
Dret oposició	0	0	0	1	0
Informació errònia	0	1	0	0	0
Altres informació	0	0	0	1	0
Manca de coordinació	0	1	0	0	0
Tràmits dificultosos	0	1	0	0	0
Desacord amb el cost de l'assistència	0	1	0	1	0
Desacord amb la prestació	0	2	0	0	0
Insatisfacció amb l'habitació/consulti equipament	0	3	0	0	0
Problemes amb el pàrking	0	0	0	1	0
Inadequació/deficiències	0	1	0	0	0
Retard en el lliurament de justificants		2	0	0	0
	<b>61</b>	<b>89</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>75</b>

# Classificació altres gestions

## Altres gestions

	<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació	25
Segona opinió	1
	<b>26</b>

# Classificació reclamacions-queixes



# Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR)

## Total reclamacions-queixes

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Reclamacions escrites</b>	694	15	6	14	61	790
<b>Queixes verbals</b>	1265	2	3	2	14	1286
	<b>1959</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>2076</b>

## Total altres gestions

	Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
<b>Altres gestions</b>	849	1	2	3	26	881

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	3	0	3
Demora excessiva per llista d'espera per consulta	0	3	3
Negativa assistència	1	0	1
Suspensió/anul.lació de consulta	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	0	1
	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	2
	<b>2</b>

# Pediatria Atenció primària



## Total reclamacions-queixes

Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
694	15	6	14	61	790
1265	2	3	2	14	1286
<b>1959</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>2076</b>

## Total altres gestions

Hospital Santa Caterina	Atenció Primària Pediatria	ASSIR	Sociosanitari	Xarxa Salut Mental	TOTAL
849	1	2	3	26	881

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
No procedeix la seva gestió	6	2	8
Insatisfacció assistència	2	0	2
Manca de servei i/o prestació	2	0	2
Manca de personal	2	0	2
Suspensió7 anul.lació consulta	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignaci' de metge	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

## Altres gestions

	Altres gestions
Consulta/informació	1
	<b>1</b>



Generalitat  
de Catalunya

Salut/IAS Institut  
d'Assistència  
Sanitària

C/ Doctor Castany, s/n  
17190 Salt Girona  
Tel. +34 972 189 000  
info@ias.cat  
www.ias.cat



@iasgirona