

Informe de queixes i reclamacions

IAS 2020

Total reclamacions-queixes IAS

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	468	6	7	8	53	542
Queixes verbals	837	1	1	1	15	855
Total	1305	7	8	9	68	1397

Total altres gestions IAS

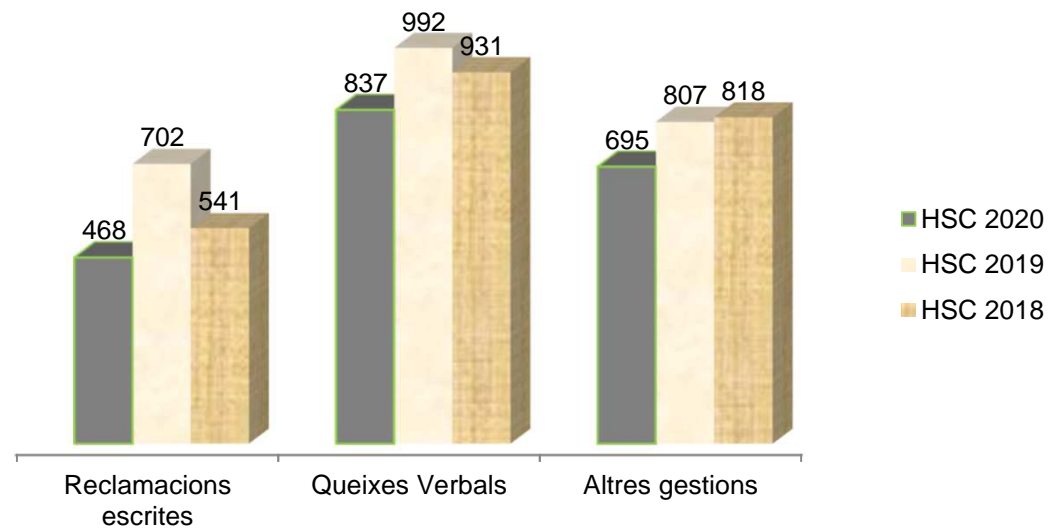
	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	695	7	5	1	7	715

Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions IAS

	2020		2019		2018
Reclamacions escrites	542		815		635
Queixes verbals	855		1011		956
Total	1397		1826		1591
	2020		2019		2018
Altres gestions	715		816		825

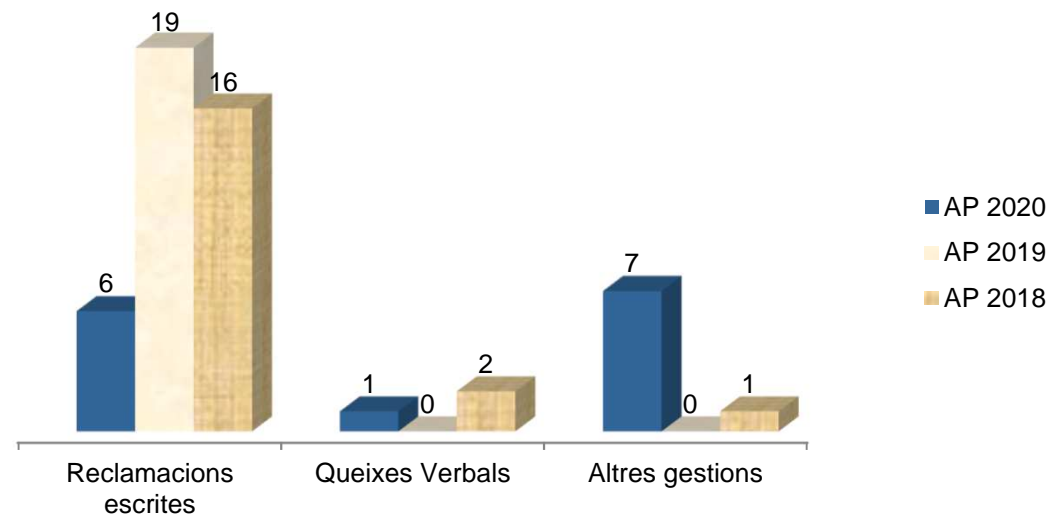
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

Hospital Santa Caterina



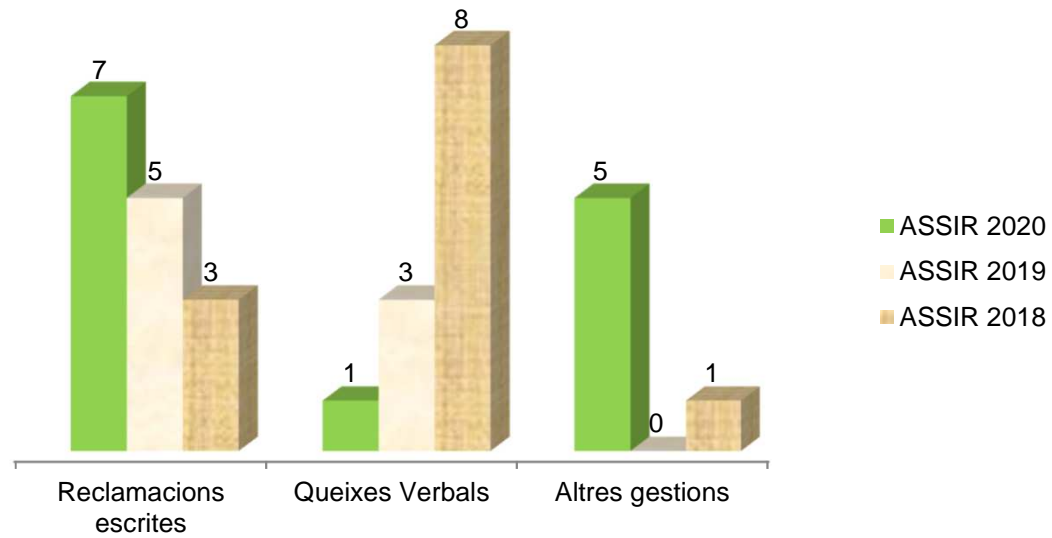
Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

Atenció Primària/Pediatría



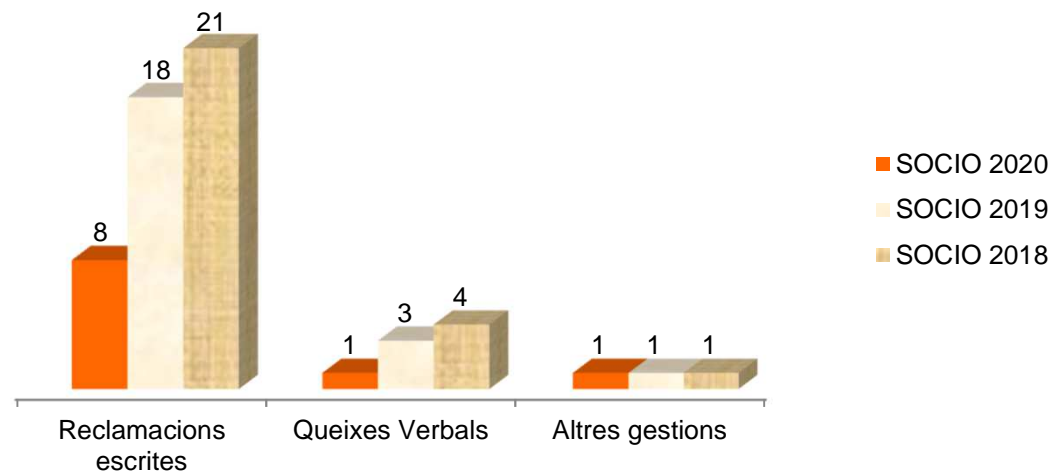
Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

ASSIR



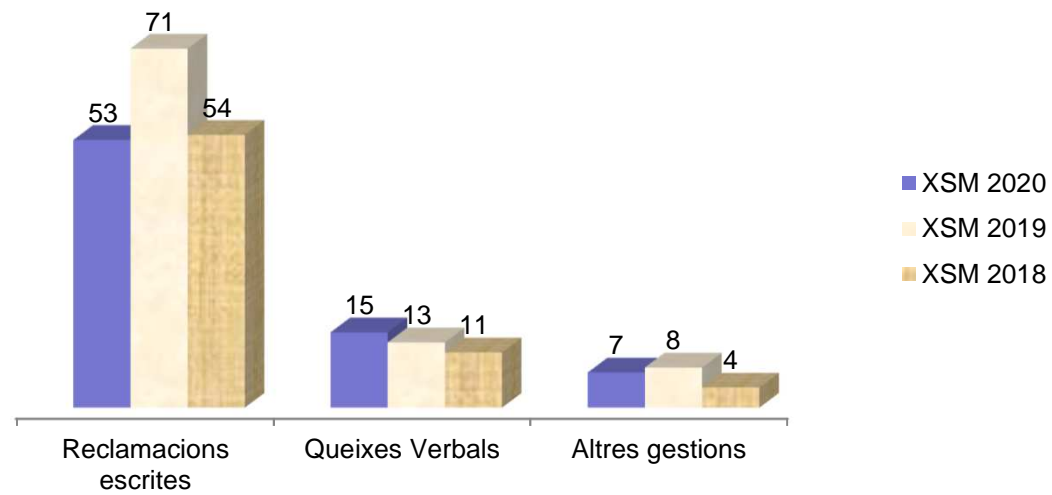
Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

Sociosanitari

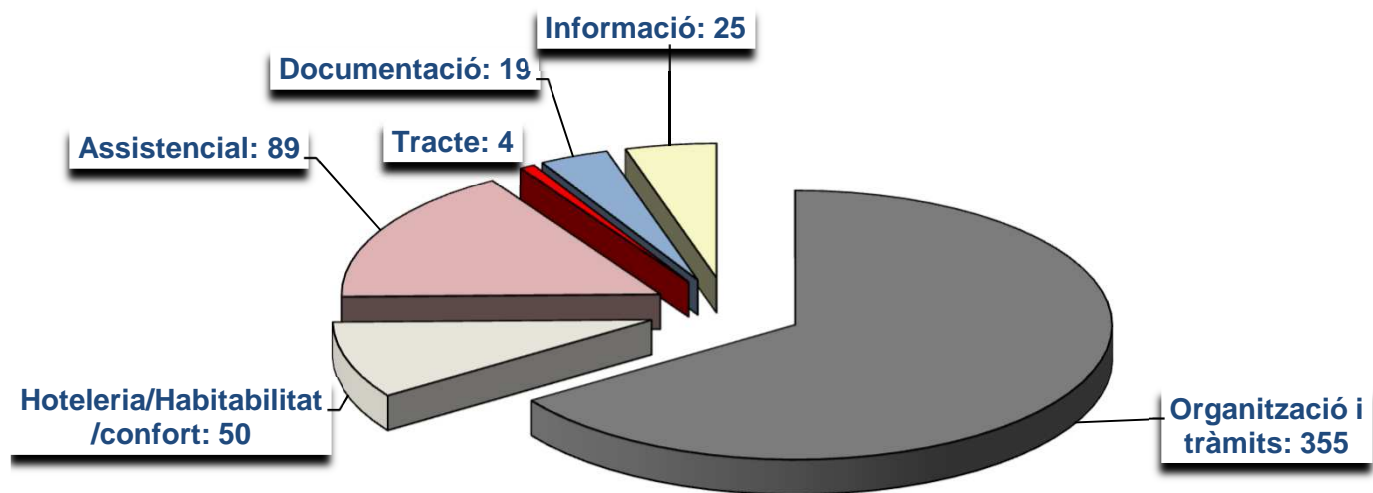


Comparativa reclamacions-queixes- altres gestions

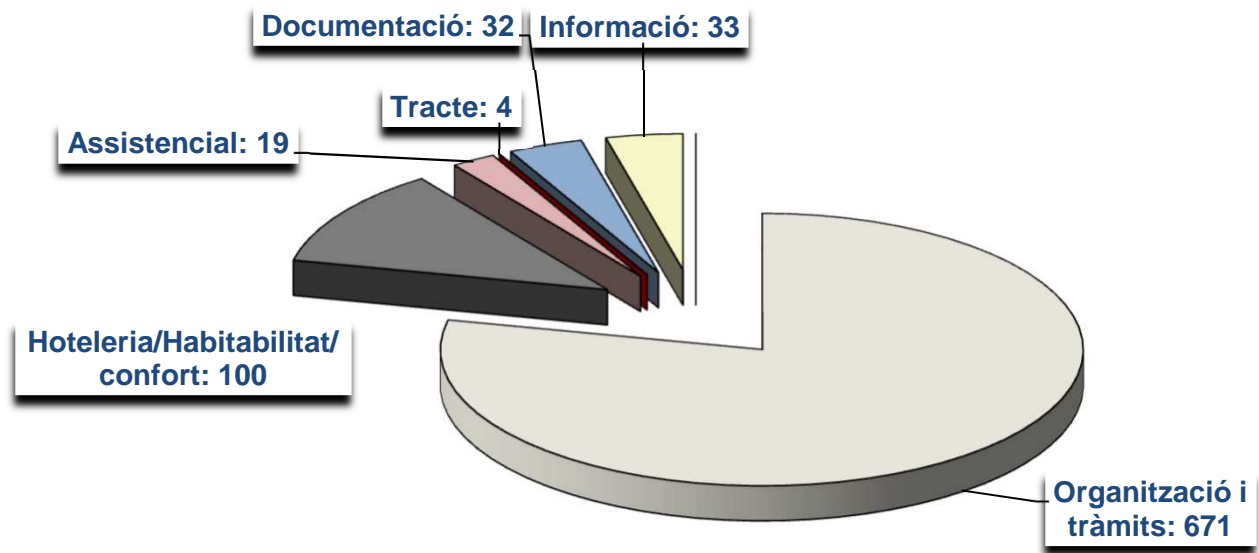
Xarxa de Salut Mental



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	74	12	86
Desacord amb l'alta	6	2	8
Altres assistencial	2	4	6
Assistència no duta a terme	5	0	5
Desacord amb l'alta per alta de	1	1	2
Denegació segona opinió	1	0	1
Total	89	19	108

2. Tracte

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Tracte o actitud del personal inadequat	2		2
Tracte inadequat administratiu	2		2
Total	4	0	4

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	10	5	15
Altres informació	6	9	15
Dret rectificació	0	11	11
Dret accés	0	3	3
Desacord amb el contingut de la informació de la intervenció	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació dels professionals	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	1	2
Drets Oposició	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	0	1	1
Desacord amb el contingut de la prova complementària.	1	0	1
Informació errònia	0	1	1
Manca o deficiència en el consentiment informat	1	0	1
Manca deficiències en la història clínica	1	0	1
Total	25	33	58

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	317	412
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	61	88	149
Demora excessiva per prova complementària	30	63	93
Altres organització i tràmits	9	61	70
Pèrdua d'objecte personal	31	8	39
Suspensió/anul.lació de consulta	12	26	38
Error o canvi de programació	11	24	35
Desacord amb les normes institucionals	24	8	32
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	15	12	27
Desacord amb el canvi o assignació	4	18	22
Problemes de comunicació	4	13	17
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	16	1	17
Demora excessiva per atenció a urgències	14	1	15
Tràmits dificultosos	5	5	10
Suspensió/anul.lació de prova complementària	1	6	7
Desacord amb la resposta de la reclamació	6	1	7
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	4	2	6
Error o confusió administrativa	1	4	5
Demora excessiva per atenció no urgent	2	2	4
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	1	3	4
Pèrdua de mostra clínica	3	1	4
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	2	1	3
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	0	4	4
Manca de coordinació	2	0	2
Manca de personal	2	0	2
Deficiència avís/correu	0	1	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Total	355	671	1026

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	2	96	98
Dificultats accés per barreres arquitectòniques	37	0	37
Altres	5	0	5
Problemes amb la cafeteria	1	3	4
Desacord amb la temperatura	3	0	3
Insatisfacció amb l'alimentació	0	1	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Inadeqüació/deficiències	1	0	1
Total	50	100	150

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
Retard en el lliurament de justificants i altres	10	7	17
Altres documentació	1	16	17
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	3	3	6
Manca o deficiència en recepta mèdica	2	2	4
Pèrdua de document clínic o història clínic	1	2	3
Denegació certificats, informes, altres	2	0	2
La meua salut. Manca o deficiència documentació	0	2	2
Total	19	32	51

Classificació Altres gestions total IAS

Altres gestions

Sol.licitud assistència part	267
Consultes	141
Recollida documentació arxiu	138
Renovació tarja aparcament	95
Sol.licitud documentació mèdica	29
Sol.licitud canvi de facultatiu	12
Sol.licitud segona opinió	12
Justificants assistència	12
Sol. Informe a realitzar especialista	9
Total	715

Hospital Santa Caterina

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	468	6	7	8	53	542
Queixes verbals	837	1	1	1	15	855
Total	1305	7	8	9	68	1397

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	695	7	5	1	7	715

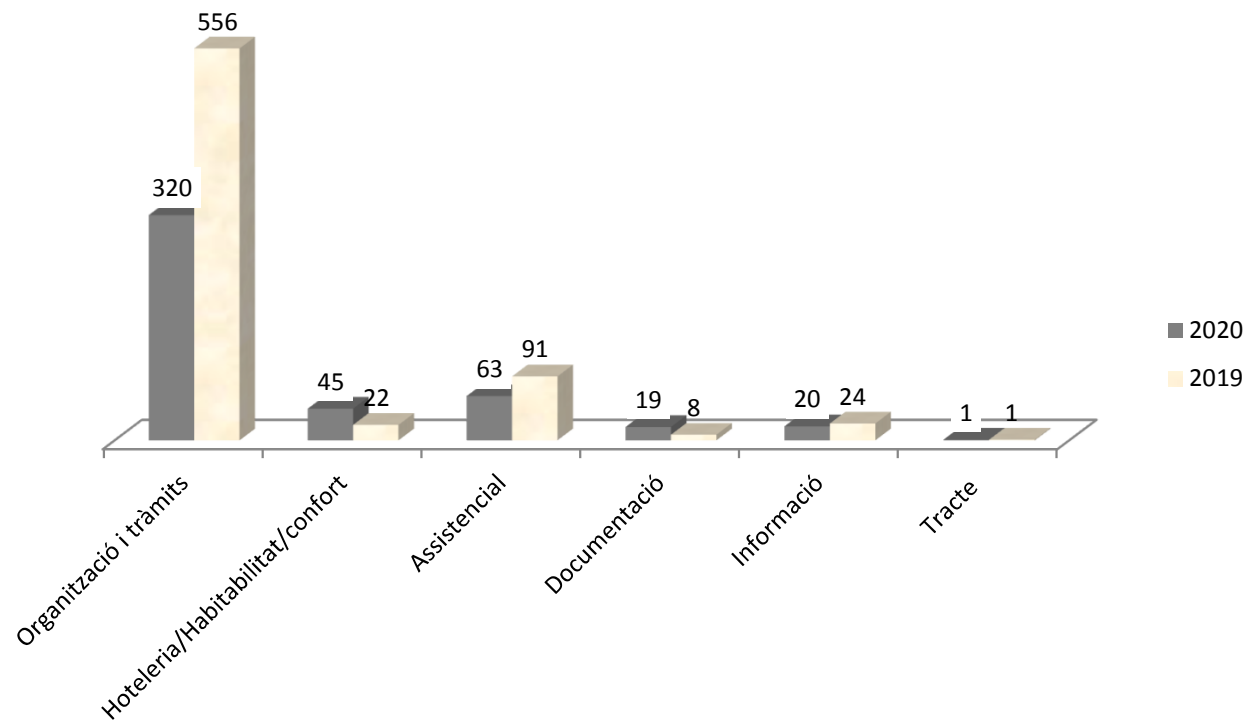
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2020		2019		2018
Reclamacions escrites	468		702		541
Queixes verbals	837		992		931
Total	1305		1694		1472
	2020		2019		2018
Altres gestions	695		807		818

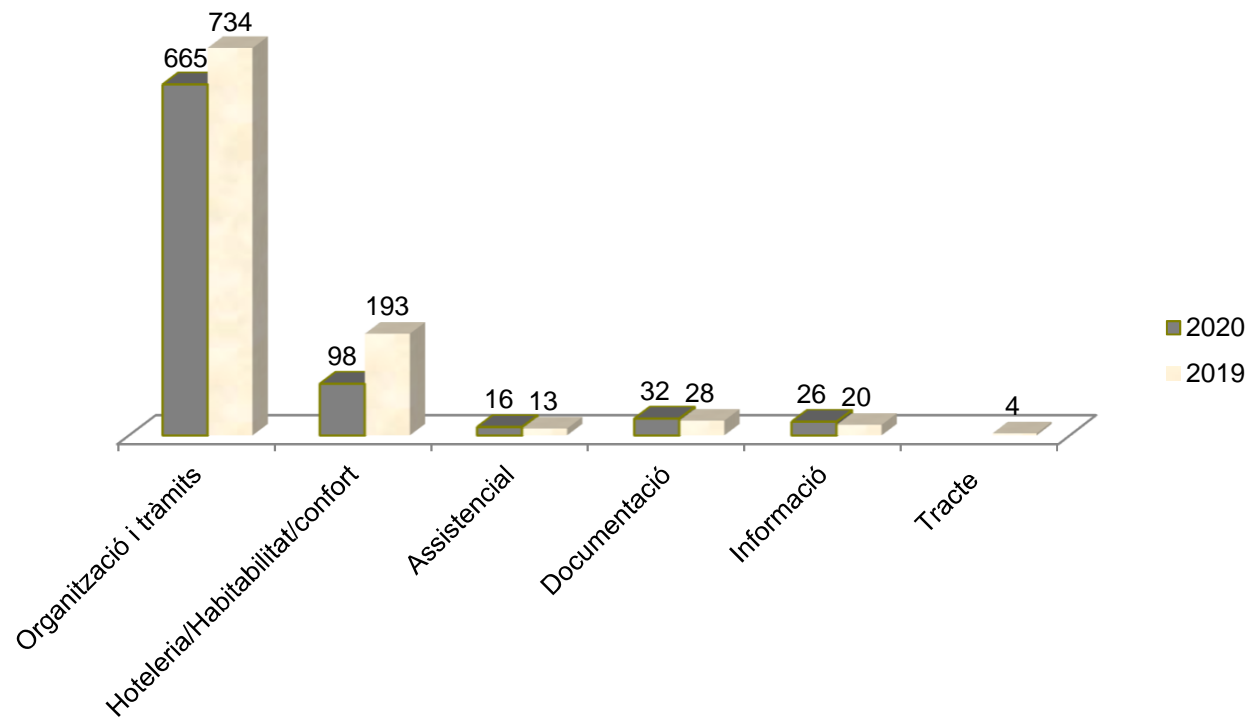
Reclamacions-queixes per àrees

	Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Total
Consultes externes	169	324	461	575	630
Hospitalització	101	158	116	89	217
Altres en general	19	31	116	219	135
IDI	37	52	62	61	99
Urgències	59	87	20	17	79
Proves complementàries	13	9	24	12	37
SMACC	35	0	0	0	35
Bloc quirúrgic	19	26	13	12	32
Hospital de dia	5	7	10	3	15
Unitat cures intensives	5	0	2	0	7
Cirurgia sense ingrés (CMA)	2	2	4	0	6
Laboratori	2	1	4	0	6
Farmàcia	2	4	1	3	3
Rehabilitació (externa)	0	0	3	0	3
Cirurgia sense ingrés (CME)	0	1	1	1	1
Total	468	702	837	992	1305

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		Total
Demora excessiva per llista d'espera	91		319		410
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	62		87		149
Problemes amb el pàrking	2		96		98
Demora excessiva per prova complementària	30		61		91
Altres organització i tràmits	8		60		68
Insatisfacció d'assistència	50		9		59
Suspensió/anul.lació consulta	12		26		38
Dificultats accés per barreres arquitectòniques	37		0		37
Error o canvi de programació	10		24		34
Pèrdua d'objecte personal	21		7		28
Demora excessiva per tractament no quir.	15		12		27
Desacord amb les normes institucionals	14		7		21
Desacord amb el canvi o assignació	3		17		20
Retard en el lliurament de justificants i altres	10		7		17
Altres documentació.	1		16		17
Demora excessiva per atenció a urgències	14		1		15
No procedeix la seva gestió	13		1		14
Altres informació	6		7		13
Problemes de comunicació	1		12		13
Desacord amb el contingut de la informació	8		4		12
Dret rectificació	0		11		11
Tràmits dificultosos	5		5		10
Assistència no duta a terme	5		2		7
Desacord amb l'alta	6		1		7
Suspensió/anul.lació prova complementària	1		6		7
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	4		2		6
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	3		3		6
Altres assistencial	1		4		5
Error o confusió administrativa	1		4		5
Desacord amb la resposta de la reclamació	4		1		5
Altres hosteleria	5		0		5

Classificació reclamacions-queixes (2)

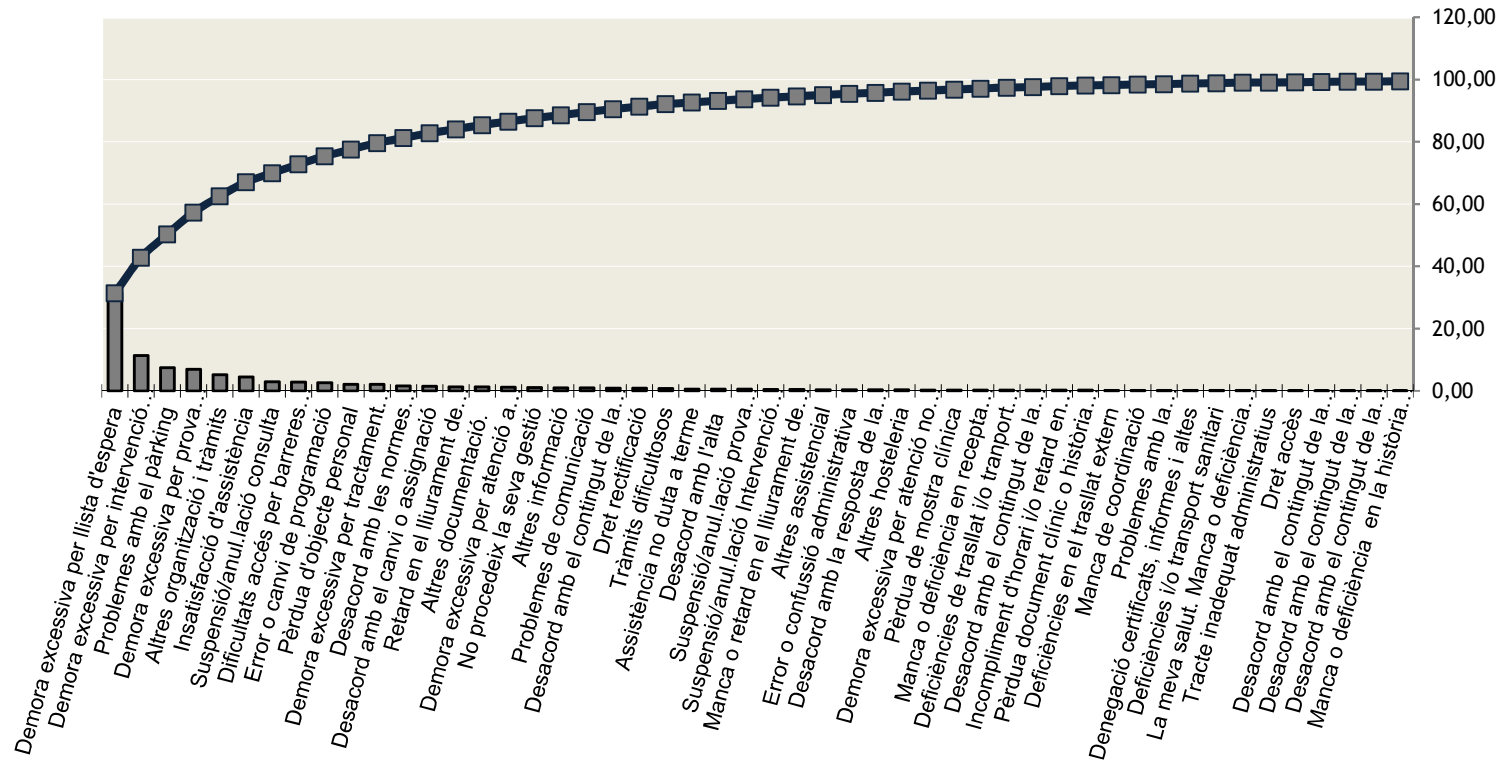
Demora excessiva per atenció no urgent	2	2	4
Pèrdua de mostra clínica	3	1	4
Manca o deficiència en recepta mèdica	2	2	4
Deficiències de trasllat i/o transport sanitari	1	3	4
Desacord amb el contingut de la informació del procés	3	0	3
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	2	1	3
Pèrdua document clínic o història clínica	1	2	3
Deficiències en el trasllat extern	0	2	2
Manca de coordinació	2	0	2
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màqu. expe	1	1	2
Denegació certificats, informes i altes	2	0	2
Deficiències i/o transport sanitari	0	2	2
La meua salut. Manca o deficiència de documentació	0	2	2
Tracte inadequat administratiu	1	0	1
Dret accés	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació tràmit	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació prova. Comp.	1	0	1
Manca o deficiència en la història clínica	1	0	1
Deficiència avís correu	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Insatisfacció amb l'alimentació	0	1	1
Denegació segona opinió	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació tractament	0	1	1
Informació errònia	0	1	1
Total	468	837	1305

Classificació altres gestions

Altres gestions

Sol·licitud assistència part			267		267
Recollida documentació arxiu			138		138
Consultes			122		122
Renovació tarja aparcament			95		95
Sol·licitud documentació mèdica			29		29
Sol·licitud segona opinió			12		12
Justificant assistència			12		12
Sol·licitud canvi facultatiu			11		11
Sol. Informe mèdic realitzar especialista			9		9
Total			695		695

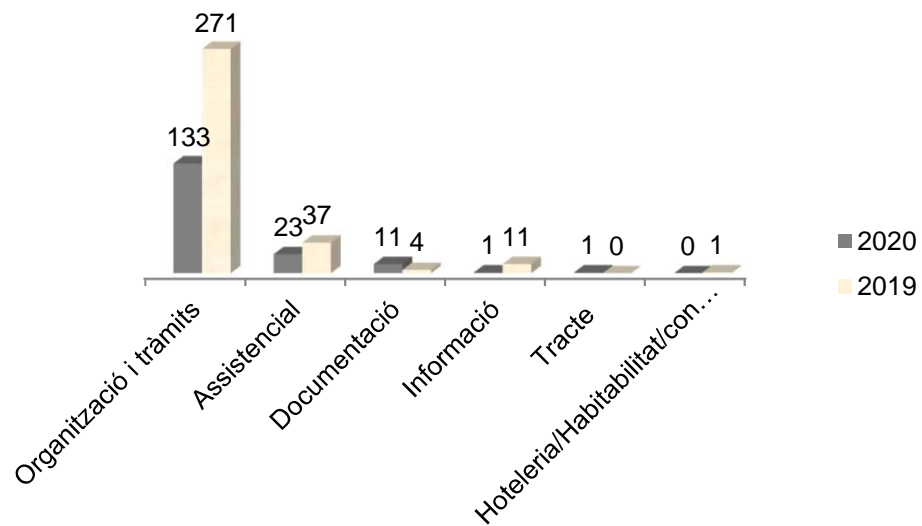
Classificació reclamacions-queixes



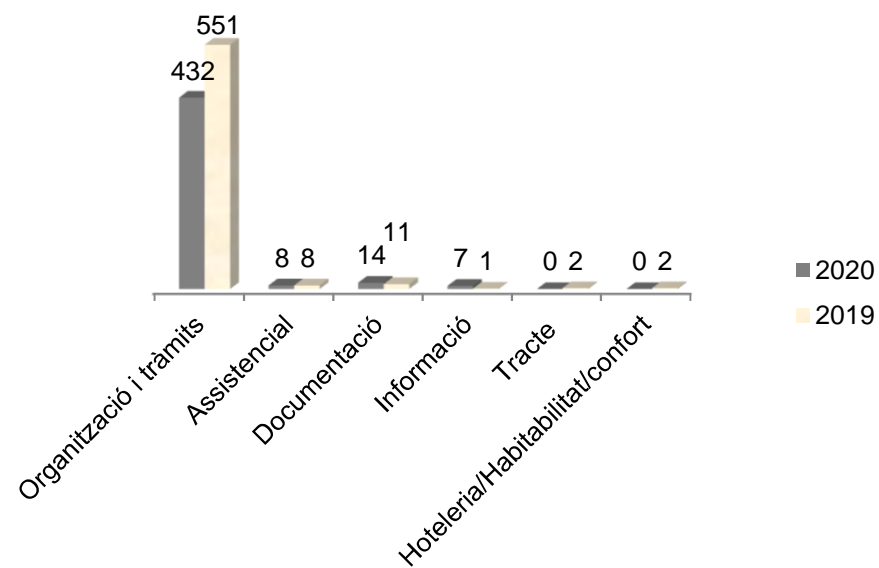
Consultes externes

Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions	2019
169	324	461	575	94	80

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes

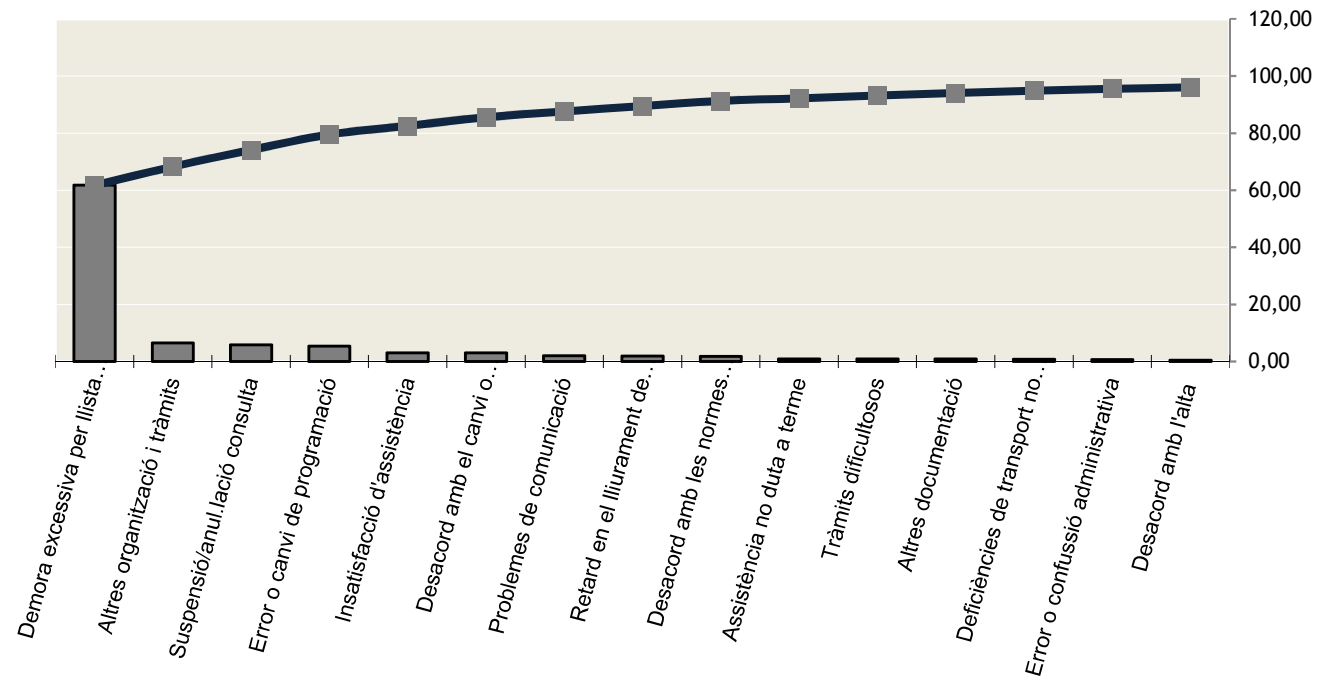
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	89	300	389
Altres organització i tràmits	4	37	41
Suspensió/anul.lació consulta	12	25	37
Error o canvi de programació	10	24	34
Insatisfacció d'assistència	15	4	19
Desacord amb el canvi o assignació	3	16	19
Problemes de comunicació	1	12	13
Retard en el lliurament de justificants i altres	8	4	12
Desacord amb les normes institucionals	9	2	11
Assistència no duta a terme	4	2	6
Tràmits dificultosos	1	5	6
Altres documentació	1	5	6
Deficiències de transport no urgent	1	4	5
Error o confusió administrativa	0	4	4
Desacord amb l'alta	3	0	3
Altres assistencial	0	3	3
Dret rectificació	0	2	2
Altres informació	0	2	2
No procedeix la seva gestió	2	0	2
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	2	2
Manca o retard en el lliurament de justificants	1	1	2
Denegació segona opinió	1	0	1
Tracte inadequat administratiu	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
Desacord amb el contingut del procés	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació tràmit	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	0	1	1
Deficiència avís/correu	0	1	1
Incidències altres comunitats autònomes	0	1	1
Denegació certificats, informes i altres	1	0	1
Pèrdua document clínic o història clínica	0	1	1
La meua salut. Manca o dificiència documentació	0	1	1
Total	169	461	630

Classificació altres gestions

Altres gestions

Consultes			62
Sol. Informe a realitzar especialista			2
Sol. Documentació mèdica, arxiu			3
Sol.licitud canvi facultatiu			11
Sol.licitud segona opinió			12
Justificant assistència			4
Total			94

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Total reclamacions + queixes	Altres gestions	2019
COTS	52	81	136	185	188	25	13
OFTALMOLOGIA	19	42	65	115	84	3	10
UROLOGIA	20	26	37	39	57	5	7
NEUROLOGIA	4	21	27	30	31	6	8
CARDIOLOGIA	10	8	20	11	30	2	2
DIGESTOLOGIA	8	10	20	23	28	5	6
GINECOLOGIA	12	31	16	8	28	13	8
UNITAT DOLOR	11	18	17	19	28	2	0
PNEUMOLOGIA	4	6	22	21	26	3	2
ORLS	6	14	16	42	22	2	5
DERMATOLOGIA	5	8	16	13	21	3	2
ADMISSIONS	6	13	12	17	18	2	0
REUMATOLOGIA	2	7	10	4	12	1	3
AL.LERGOLOGIA	0	11	9	11	9	0	5
ALTRES	1	4	5	1	6	9	0
CIRURGIA	2	4	4	4	6	1	1
ANESTESSIOLOGIA	3	6	2	2	5	0	0
MEDICINA INTERNA	0	3	5	5	5	1	1
CIRURGIA VASCULAR	1	0	3	6	4	1	1
ONCS	0	2	4	2	4	1	3
SMACC	1	1	3	1	4	1	1
HEMATOLOGIA	0	0	3	2	3	0	1
PEDIATRIA	1	0	2	1	3	1	0
CURES INFERMERIA	0	0	2	0	2	0	0
EXTRACCIONS	1	1	1	0	2	0	0
VACUNES INTERNACIONALS	0	5	2	9	2	7	2
CIRURGIA PLÀSTICA	0	2	1	0	1	0	0
FARMACIA	0	0	1	2	1	0	0
ENDOCRINOLOGIA	0	0	0	2	0	0	0
Total	169	324	461	575	630	94	81

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

C.O.T

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	33	105	138
Suspensió/anul·lació consulta	2	6	8
Error o canvi de programació	3	4	7
Altres organització i tràmits	0	7	7
Retard en el lliurament de justificants i altres	4	3	7
Insatisfacció assistència	3	0	3
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Deficiències transport no urgent	1	1	2
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	2	0	2
Error o confusió administrativa	0	2	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	0	1
Altres documentació	1	0	1
Desacord amb el contingut informació tractament	0	1	1
Manca de serveis i/o prestació	0	1	1
Problemes de comunicació	0	1	1
Incidències altres comunitats autònomes	0	1	1
	52	136	188

Consulta/informació		9	Altres gestions
Sol. Informe a realitzar especialista		2	
Sol. Documentació mèdica, arxiu		2	
Sol.licitud segona opinió		9	
Sol.licitud canvi facultatiu		3	
Total		25	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Oftalmologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	12		58		70
Insatisfacció d'assistència	3		1		4
error o canvi de programació	2		1		3
Altres organització i tràmits	1		2		3
Suspensió/anul·lació de consulta	0		2		2
Desacord amb les normes institucionals	1		0		1
Desacord amb el canvi o assignació	0		1		1
Total	19		65		84

Altres gestions

Sol. Canvi facultatiu			1	
Consulta/informació			2	
Total			3	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	11		20		31
Error o canvi de programació	0		7		7
Assistència no duta a terme	4		1		5
Desacord amb el canvi o assignació	0		3		3
Altres organització i tràmits	0		3		3
Insatisfacció d'assistència	2				2
Denegació segona opinió	1		0		1
Discord amb el contingut de la informació	0		1		1
Suspensió/anul.lació consulta	1		0		1
Deficiències trasllat i/o transport sanitari	0		1		1
Tràmits dificultosos	0		1		1
Desacord amb les normes institucionals	1		0		1
Total	20		37		57

Altres gestions

Consulta/informació			4
Sol. Canvi facultatiu			1
Total			5

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Neurologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	0		16		16
Altres organització i tràmits	0		3		3
Insatisfacció assistència	2		0		2
Suspensió/anul.lació consulta	1		1		2
Retard en lliurament de justificants i altres	1		1		2
Altres assistencial	0		1		1
Error o confusió administrativa	0		1		1
Desacord amb el canvi o assignació	0		1		1
Tràmits dificultosos	0		1		1
Manca o deficiència recepta mèdica	0		1		1
Assistència no duta a terme	0		1		1
Total	4		27		31

Altres gestions

Consulta			2	
Sol.licitud canvi de facultatiu			3	
Sol. Segona opinió			1	
Total			6	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Cardiologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	7		11		18
Suspensió/anul.lació consulta	1		6		7
Error o canvi de programació	1		1		2
Insatisfacció assistència	0		1		1
Problemes de comunicació	0		1		1
Retard en el lliurament de justificants i altres	1		0		1
Total	10		20		30

Altres gestions

Consulta/informació			2	
Total			2	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Digestologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	5		12		17
Error o canvi de programació	2		2		4
Altres organització i tràmits	0		4		4
Suspensió/anul.lació consulta	1		1		2
Desacord amb el canvi o assignació	0		1		1
Total	8		20		28

Altres gestions

Consulta/informació			4
Sol. Canvi facultatiu			1
Total			5

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Ginecologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	3		6		9
Altres organització i tràmits	2		5		7
Desacord amb les normes institucionals	5		1		6
Insatisfacció assistència	1		0		1
Error o canvi de programació	0		1		1
Desacord amb el canvi o assignació	0		1		1
Altres assistencial	0		1		1
Altres informació	0		1		1
Suspensió/anul.lació consulta	1		0		1
	12		16		28

Altres gestions

Consulta/informació			11
Sol. Canvi facultatiu			1
Sol. Segona opinió			1
Total			13

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Pneumologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	0		14		14
Suspensió/anul.lació consulta	1		2		3
Desacord amb el canvi o assignació	1		2		3
Altres organització i tràmits	0		3		3
Insatisfacció assistència	0		1		1
Retard en el lliurament de justificants i altres	1		0		1
Error o canvi de programació	1		0		1
Total	4		22		26

Altres gestions

Consulta			2	
Sol.licitud canvi facultatiu			1	
Total			3	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Otorinolaringologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	5		11		16
Suspensió/anul.lació consulta	1		3		4
Error o confusió administrativa	0		1		1
Altres organització i tràmits	0		1		1
Total	6		16		22

Altres gestions

Consulta/informació			1	
Sol. Canvi facultatiu			1	
Total			2	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Dermatologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	1		7		8
Error o canvi de programació	1		3		4
Suspensió/anul.lació consulta	2		1		3
Desacord amb el canvi o assignació	0		2		2
Altres organització i tràmits	1		1		2
Problemes de comunicació	0		1		1
Altres documentació	0		1		1
Total	5		16		21

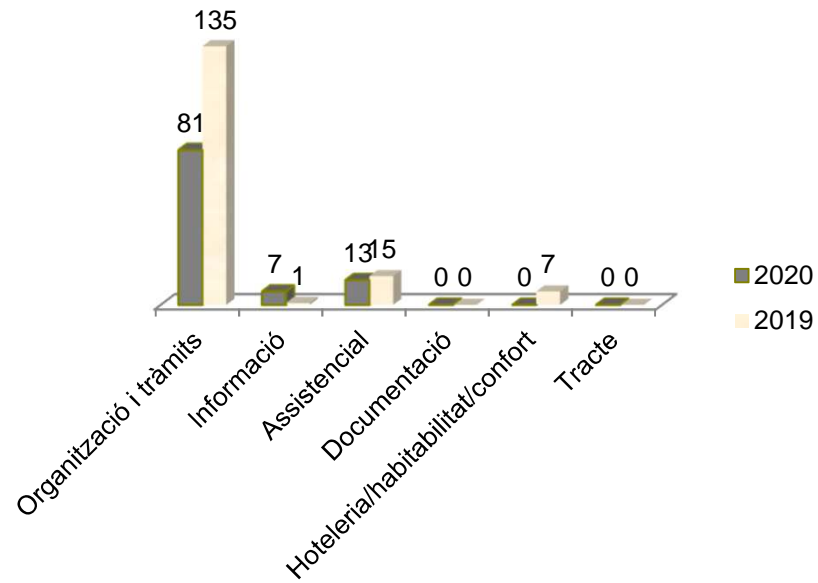
Altres gestions

Consulta/informació			2	
Justificant assistència			1	
Total			3	

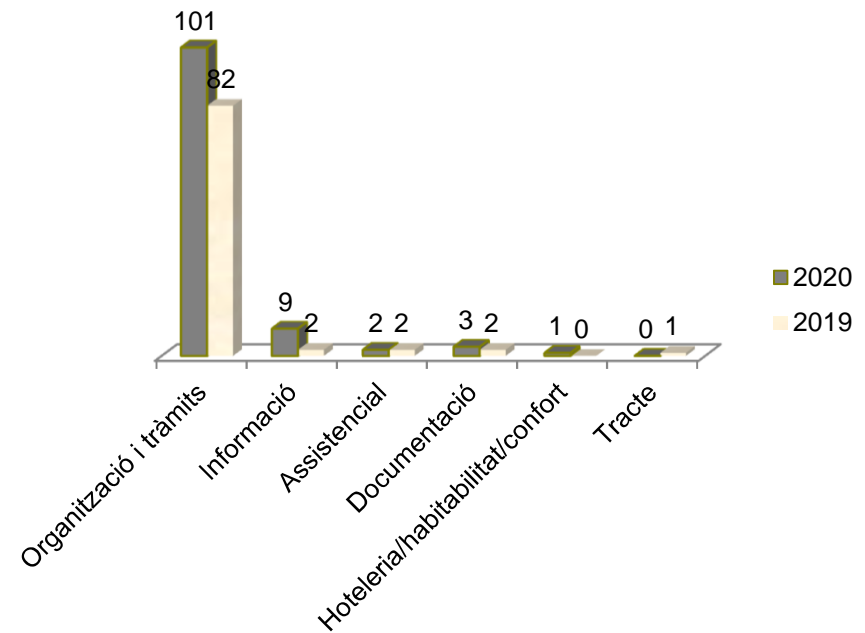
Hospitalització

Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions	2019
101	158	116	89	288	273

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes

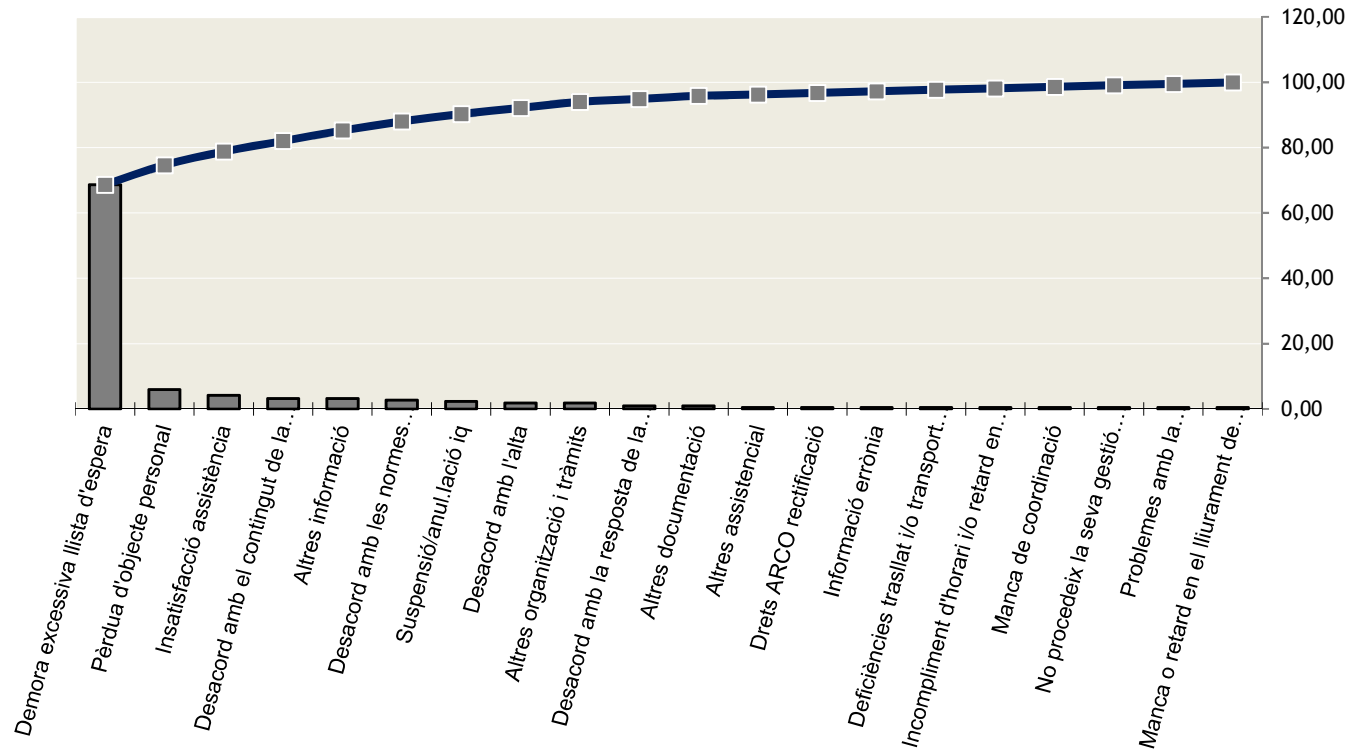
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	62	87	149
Pèrdua d'objecte personal	9	4	13
Insatisfacció assistència	9	0	9
Desacord amb el contingut de la informació	4	3	7
Altres informació	3	4	7
Desacord amb les normes institucionals	3	3	6
Suspensió/anul.lació iq	4	1	5
Desacord amb l'alta	3	1	4
Altres organització i tràmits	0	4	4
Desacord amb la resposta de la reclamació	2	0	2
Altres documentació	0	2	2
Altres assistencial	0	1	1
Drets ARCO rectificació	0	1	1
Informació errònia	0	1	1
Deficiències trasllat i/o transport sanitari	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en el transport	0	1	1
Manca de coordinació	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	1	0	1
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màquines expenedores	0	1	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	0	1	1
Total	101	116	217

Classificació altres gestions

Altres gestions

Sol.licitud assistència part			267
Consulta/informació			16
Justificant assistència			4
Sol. Documentació mèdica arxiu			1
Total			288

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Total
COTS	28	62	55	44	83
UROLOGIA	26	38	18	18	44
MEDICINA INTERNA	15	8	14	2	29
UNITAT MATERNO-INFANTIL					
GINECOLOGIA	9	10	6	10	15
CIRURGIA	5	6	9	3	14
OFTALMOLOGIA	3	7	5	4	8
ORLS	6	14	2	2	8
CIRURGIA VASCULAR	1	4	3	3	4
CURES PAL.LIATIVES	3	3	1	0	4
ALTRES	2	1	1	1	3
ADMISSIONS	0	0	2	0	2
CONVALESCÈNCIA	2	1	0	1	2
UNIAT MÈDICA CARDIOLOGIA	1	0	0	0	1
CIRURGIA PLÀSTICA	0	1	0	1	0
PEDIATRIA	0	3	0	0	0
Total	101	158	116	89	217

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

C.O.T

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	26		51		77
Altres organització i tràmits	0		2		2
Tracte o actitud del personal inadequat	1		0		1
Altres informació	0		1		1
Suspensió/anul.lació consulta	1		0		1
Desacord amb les normes institucionals	0		1		1
Total	28		55		83

Altres gestions

Consulta/informació			1	

Classificació reclamacions-queixes- altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	23		18		41
Insatisfacció assistència	1		0		1
Suspensió/anul.lació consulta	1		0		1
Desacord amb el contingut de la informació	1		0		1
Total	26		18		44

Classificació reclamacions-queixes - altres gestions per serveis

Medicina interna

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Pèrdua objecte personal	8		4		12
Desacord amb el contingut de la informació	1		2		3
Altres informació	1		1		2
Altres documentació	0		2		2
Insatisfacció assistència	2		0		2
Desacord amb l'alta	1		0		1
Altres assistencial	0		1		1
Deficiències transport no urgent	0		1		1
Manca de coordinació	1		0		1
Desacord amb les normes institucionals	0		1		1
Desacord amb la resposta a la reclamació	1		0		1
altres organització i tràmits	0		1		1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	0		1		1
Total	15		14		29

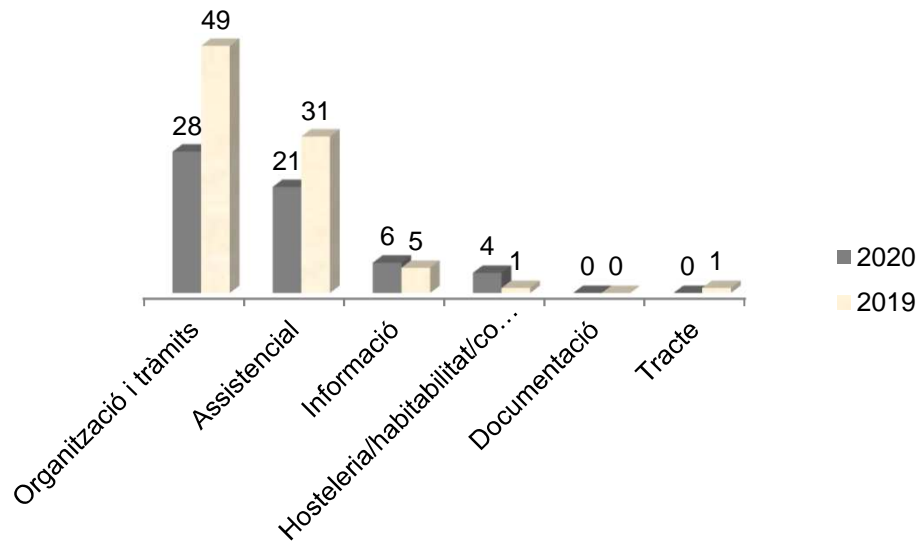
Altres gestions

Consulta/informació			1	
Sol.licitud informe arxiu			1	
Justificant assistència			2	
Total			4	

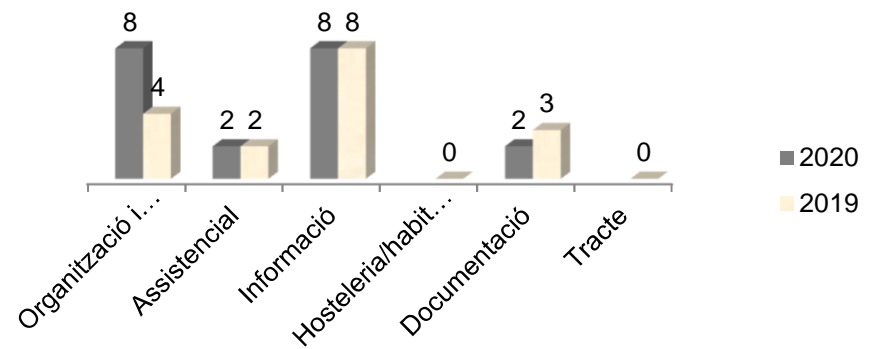
Urgències

Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions
59	87	20	17	2

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



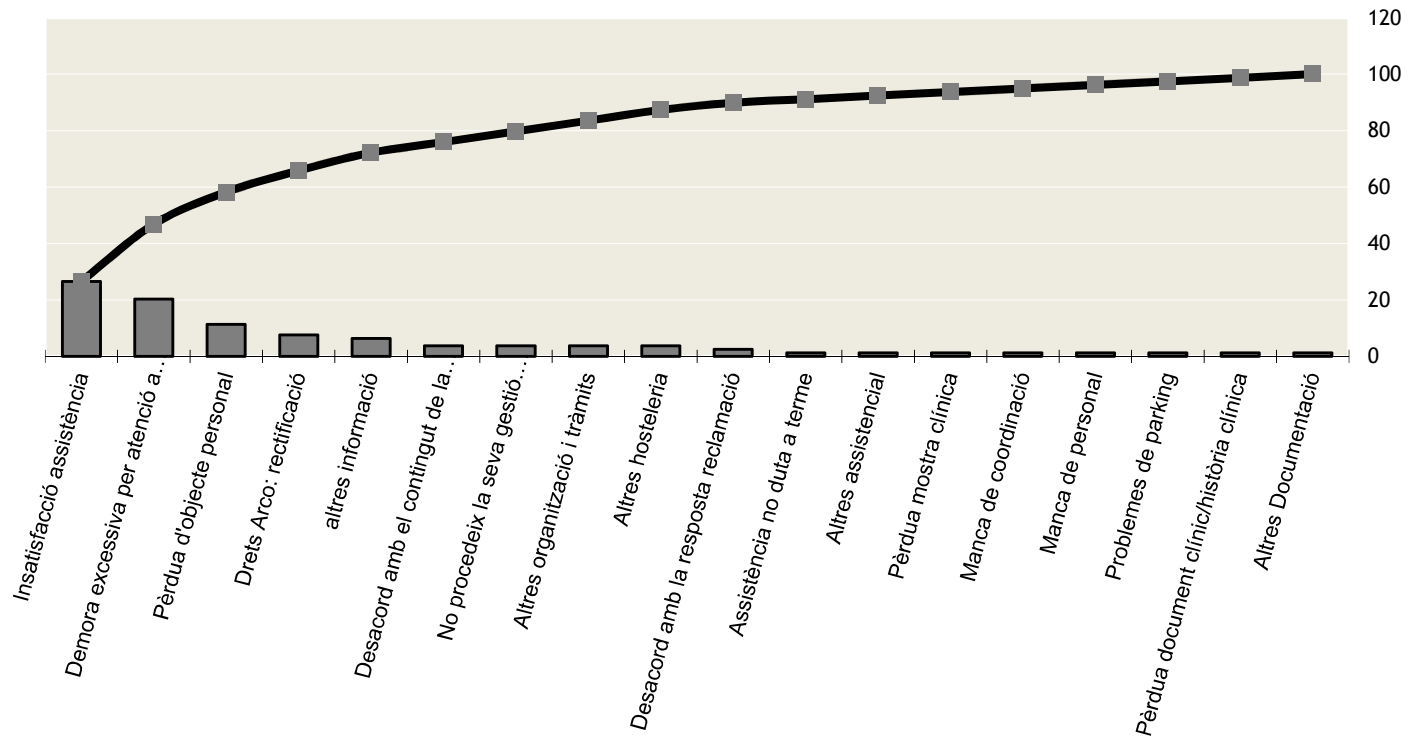
Reclamacions-queixes per serveis

	2020	2019	2020	2019	TOTAL
Urgències generals	38	57	18	14	56
Psiquiatria	8	9	0	1	8
Altres (Porteria, Seguretat, Admissions...)	4	3	0	1	4
Urgències Pediatria	4	3	0	0	4
Urgències ginecologia	1	2	2	0	3
Admissions	2	6	0	0	2
Infermeria	2	4	0	0	2
Àrea Triage	0	3	0	1	0
Total	59	87	20	17	79

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Insatisfacció assistència	19		2		21
Demora excessiva per atenció a urgències	14		2		16
Pèrdua d'objecte personal	6		3		9
Drets Arco: rectificació	0		6		6
altres informació	3		2		5
Desacord amb el contingut de la informació	3		0		3
No procedeix la seva gestió. Derivació entitat competent	3		0		3
Altres organització i tràmits	1		2		3
Altres hosteleria	3		0		3
Desacord amb la resposta reclamació	1		1		2
Assistència no duta a terme	1		0		1
Altres assistencial	1		0		1
Pèrdua mostra clínica	1		0		1
Manca de coordinació	1		0		1
Manca de personal	1		0		1
Problemes de parking	1		0		1
Pèrdua document clínic/història clínica	0		1		1
Altres Documentació	0		1		1
Total	59		20		79

Classificació reclamacions-queixes



Altres en general

Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions	2019
19	31	116	219	298	443

	Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions	2019
Infraestructura	3	8	96	197	100	419
Documentació mèdica	5	5	8	13	179	18
Personal	9	14	8	8	18	6
Altres	0	0	1	1	0	0
Equipaments	2	4	3	0	1	0
Total	19	31	116	219	298	443

Classificació reclamacions-queixes

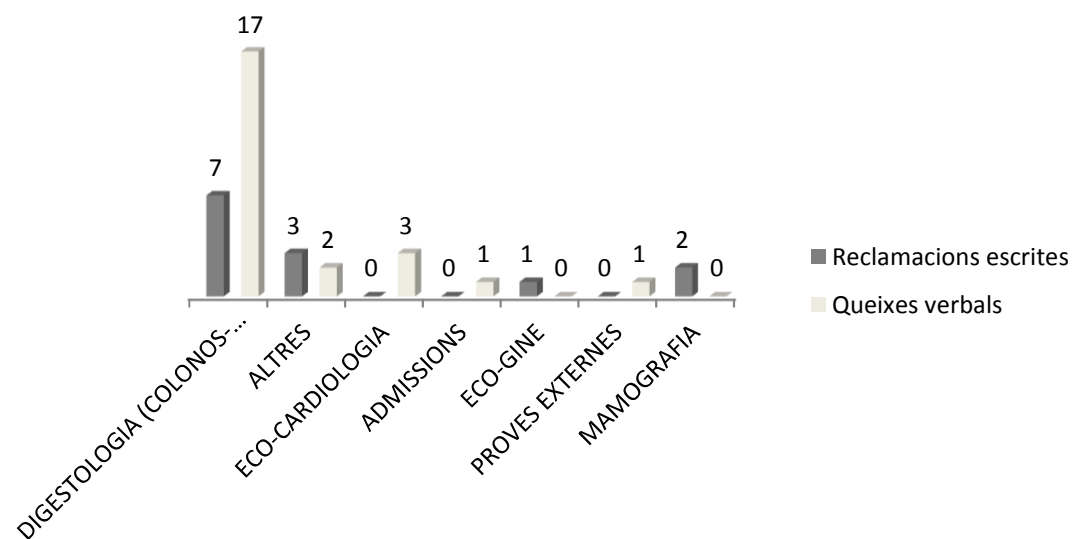
	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Problemes amb el pàrking	1		96		97
Altres organització i tràmits	1		7		8
No procedeix la seva gestió	5		0		5
Altres documentació	0		5		5
Retard en el lliurament de justificants i altres	1		2		3
Drets Arcos: rectificació	0		2		2
Tràmits dificultosos	2		0		2
Dificultats accés per barreres arquitectòniques	2		0		2
Altres hoteleria	2		0		2
Insatisfacció assistència	0		1		1
Drets Arcos: Dret accés	0		1		1
Informació errònia	0		1		1
Demora excessiva llista espera	1		0		1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1		0		1
Problemes amb la cafeteria/rest./màqu.expe.	1		0		1
Denegació certificats, informes i altres	1		0		1
La meva salut. Manca o deficiència de documentació	0		1		1
Pèrdua document clínic o història clínic	1		0		1
Total	19		116		135

Classificació altres gestions

Recollida documentació -arxiu			138
Tarja aparcament			95
Consulta/informació			32
Sol.licitud documentació mèdica			25
Sol. Informe a realitzar especialista			7
Justificant assistència			1
Total			298

Proves complementàries

Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions
13	9	24	12	1



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		Total
Demora excessiva llista espera	6		15		21
suspensió/anul.lació prova complementària	0		5		5
Altres organització i tràmits	0		4		4
Insatisfacció assistència	2		0		2
No procedeix la seva gestió	2		0		2
Desacord amb el contingut de la informació	1		0		1
Tràmits dificultosos	1		0		1
Desacord amb les normes institucionals	1		0		1
Total	13		24		37

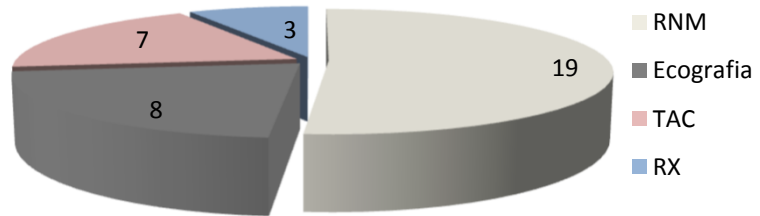
Altres gestions

Consulta/informació			1	

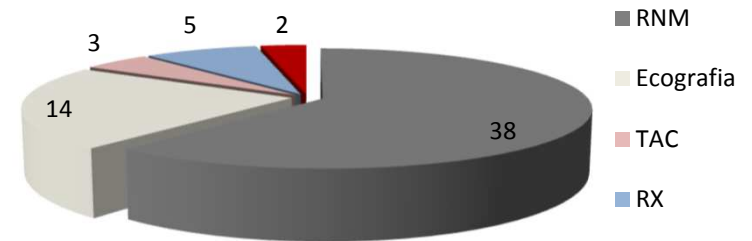
IDI

Reclamacions escrites	2019	Queixes verbals	2019	Altres gestions	2019
37	52	62	61	2	6

Reclamacions



Queixes verbals



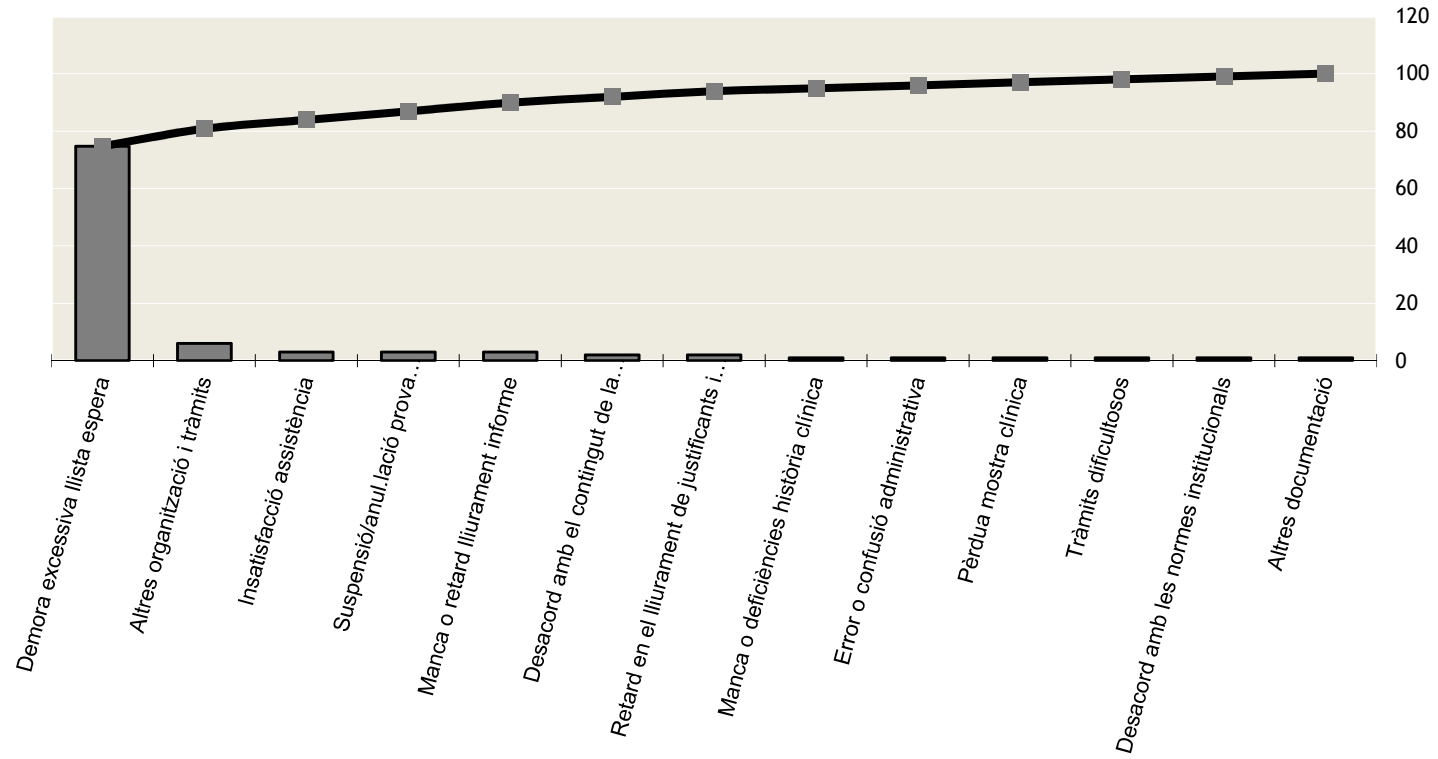
Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Demora excessiva llista espera	24		50		74
Altres organització i tràmits	2		4		6
Insatisfacció assistència	2		1		3
Suspensió/anul.lació prova complementària	1		2		3
Manca o retard lliurament informe	2		1		3
Desacord amb el contingut de la informació	2		0		2
Retard en el lliurament de justificants i altres	1		1		2
Manca o deficiències història clínica	1		0		1
Error o confusió administrativa	1		0		1
Pèrdua mostra clínica	0		1		1
Tràmits dificultosos	1		0		1
Desacord amb les normes institucionals	0		1		1
Altres documentació	0		1		1
Total	37		62		99

Altres gestions

Consulta/informació			2	
---------------------	--	--	---	--

Classificació reclamacions-queixes



Sociosanitari



Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIOSANITARI	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	468	6	7	8	53	542
Queixes verbals	837	1	1	1	15	855
Total	1305	7	8	9	68	1397

Total Altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIOSANITARI	XSM	TOTAL
Altres gestions	695	7	5	1	7	715

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Insatisfacció assistència	3		0		3
Tracte inadequat	1		0		1
Tracte inadequat administratiu	1		0		1
Altres informació	0		1		1
Manca o deficiència consentiment informat	1		0		1
Pèrdua d'objecte personal	1		0		1
Desacord amb les normes institucionals	1		0		1
Total	8		1		9

Altres gestions

Consultes			1	
-----------	--	--	---	--

Xarxa de salut mental



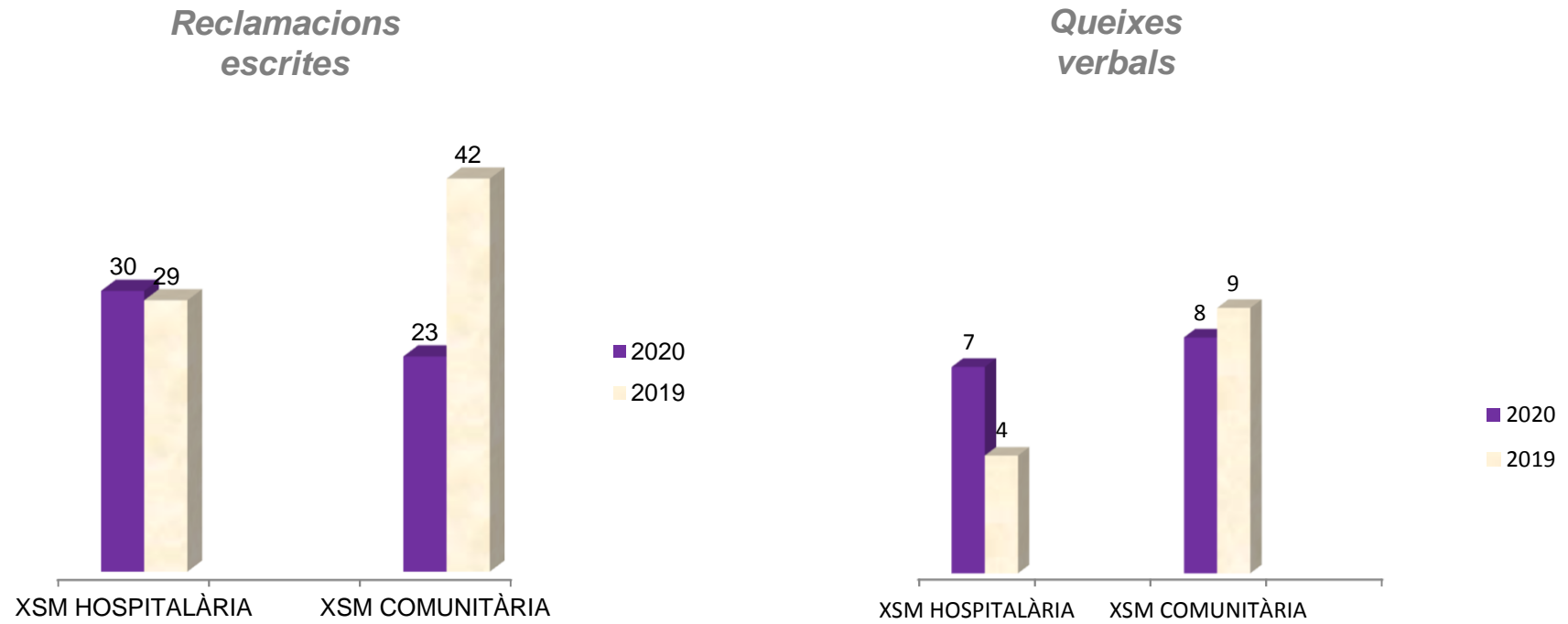
Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	468	6	7	8	53	542
Queixes verbals	837	1	1	1	15	855
	1305	7	8	9	68	1397

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	695	7	5	1	7	715

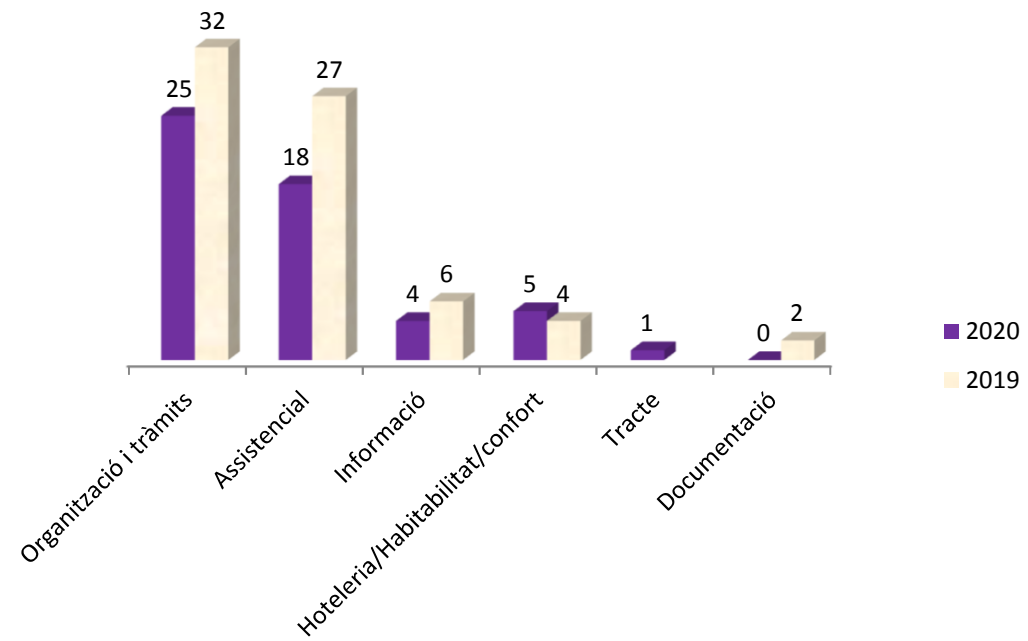
Comparativa reclamacions-queixes



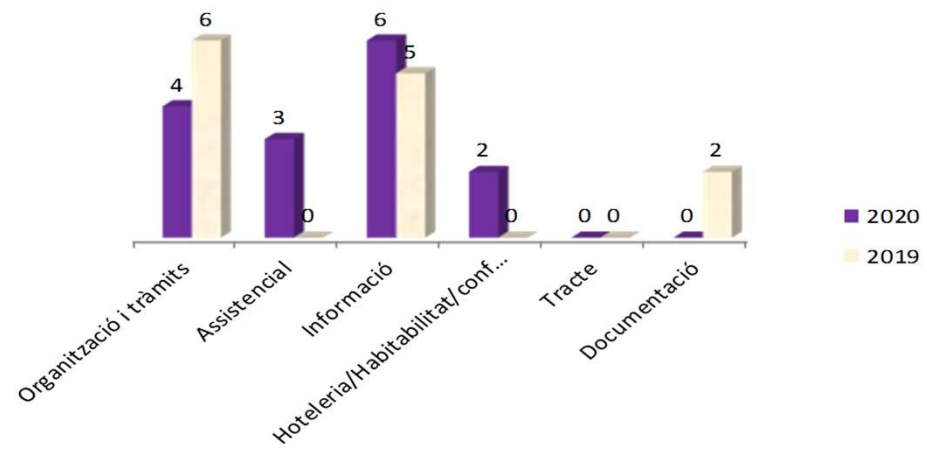
Total reclamacions-queixes per serveis

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
					18
Hospitalització psiquiatria aguts	13		5		18
CSM Gironès	7		3		10
TMS Rehabilitació	7		2		9
CSM Alt Empordà	4		3		7
CSM Selva Marítima	4		0		4
CAS Alt Empordà	1		1		2
CSMIJ Baix Empordà	2		0		2
Hospital dia adults	2		0		2
ULLEDI	2		0		2
SESMDI	2		0		2
Llar residència	2		0		2
UHEDI	2		0		2
CAS Selva Marítima	1		0		1
CSM Ripollès	0		1		1
CSM Selva interior	1		0		1
Centre de dia Selva interior	1		0		1
URPI	1		0		1
Unitat patologia dual	1		0		1
Total	53		15		68

Tipus de reclamacions



Tipus de queixes verbals



Classificació reclamacions-queixes

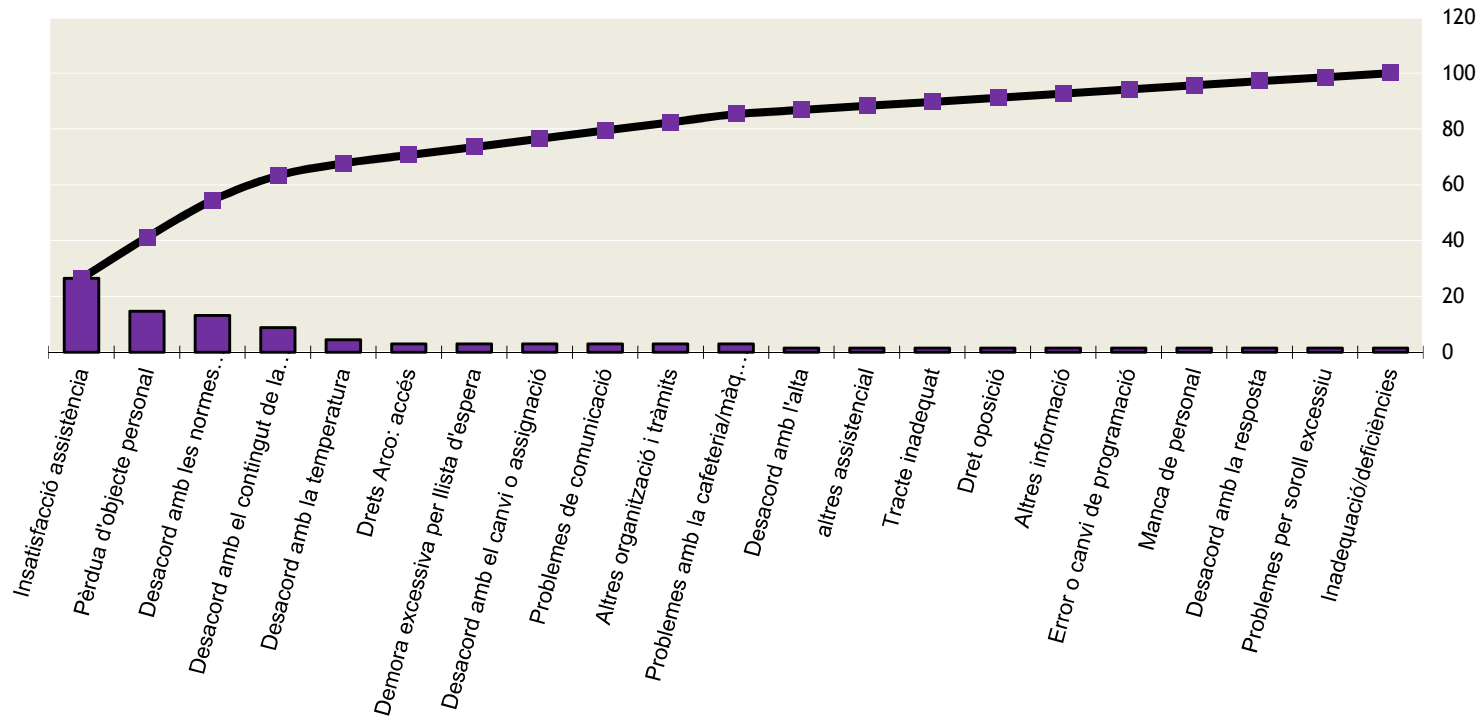
	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Insatisfacció assistència	15		3		18
Pèrdua d'objecte personal	9		1		10
Desacord amb les normes institucionals	8		1		9
Desacord amb el contingut de la informació	4		2		6
Desacord amb la temperatura	3		0		3
Drets Arco: accés	0		2		2
Demora excessiva per llista d'espera	2		0		2
Desacord amb el canvi o assignació	1		1		2
Problemes de comunicació	2		0		2
Altres organització i tràmits	1		1		2
Problemes amb la cafeteria/màq. Expenedores	0		2		2
Desacord amb l'alta	1		0		1
altres assistencial	1		0		1
Tracte inadequat	1		0		1
Dret oposició	0		1		1
Altres informació	0		1		1
Error o canvi de programació	1		0		1
Manca de personal	1		0		1
Desacord amb la resposta	1		0		1
Problemes per soroll excessiu	1		0		1
Inadequació/deficiències	1		0		1
Total	53		15		68

Classificació altres gestions

Altres gestions

Consulta/informació	6
Sol. Canvi facultatiu	1
	7

Classificació reclamacions-queixes



Classificació reclamacions-queixes per serveis

Hospitalització psiquiatria aguts

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Pèrdua d'objecte personal	5		1		6
Desacord amb les normes institucionals	3		1		4
Insatisfacció assistència	2		1		3
Problemes comunicació	2		0		2
Altres informació	0		1		1
Problemes per soroll excessiu	1		0		1
Altres organització i tràmits	0		1		1
Total	13		5		18

Altres gestions

Consultes			2	

ASSIR



Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	468	6	7	8	53	542
Queixes verbals	837	1	1	1	15	855
Total	1305	7	8	9	68	1397

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	695	7	5	1	7	715

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Insatisfacció assistència	3		0		3
Demora excessiva llista espera	1		1		2
Desacord amb la resposta reclamació	1		0		1
Desacord amb les normes institucionals	1		0		1
No procedeix la seva gestió. Derivat entitat competent	1		0		1
Total	7		1		8

Altres gestions

Consultes			5	

Pediatria Atenció primària



Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	468	6	7	8	53	542
Queixes verbals	837	1	1	1	15	855
Total	1305	7	8	9	68	1397

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	695	7	5	1	7	715

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites		Queixes verbals		TOTAL
Insatisfacció assistència	3		0		3
Problemes comunicació	1		1		2
No procedeix la seva gestió	2		0		2
Total	6		1		7

Altres gestions

Consultes			7	
-----------	--	--	---	--