

# *Queixes i reclamacions IAS 2016*

## Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	562	10	10	22	68	672
Queixes verbals	1121	0	12	1	7	1141
	1683	10	22	23	75	1813

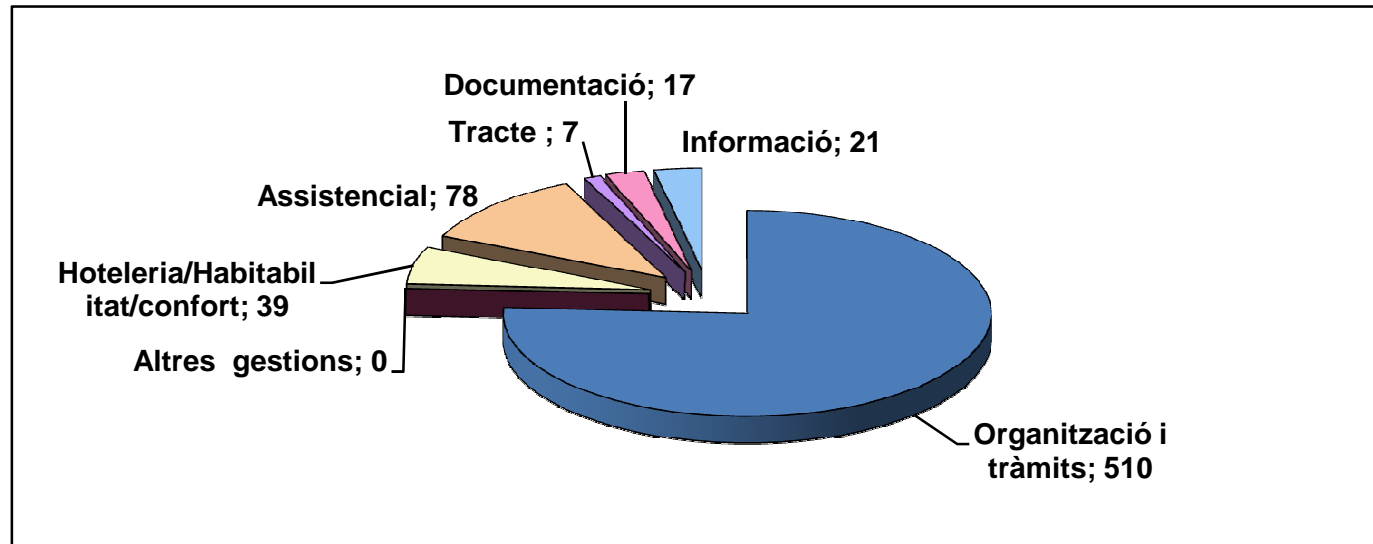
## Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	778	0	3	2	6	789

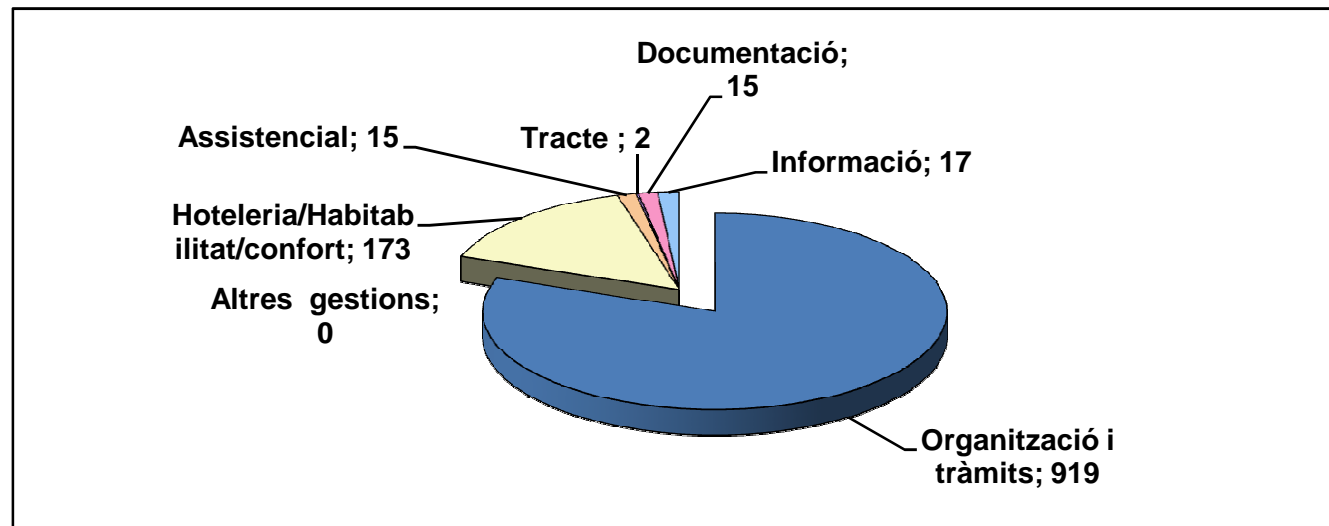
## Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2016	2015	2014
<b>Reclamacions escrites</b>	672	728	659
<b>Queixes verbals</b>	1141	1107	1292
	1813	1835	1951
	2016	2015	2014
<b>Altres gestions</b>	789	786	705
	789	786	705

## Tipus reclamacions escrites



## Tipus queixes verbals



## Classificació reclamacions-queixes

### 1. Assistencial

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Insatisfacció assistència	55	11	66
Altres assistencial	6	2	8
Desacord amb l'alta	7	1	8
Assistència no duta a terme	6	0	6
Confusió o error	2	0	2
Manca de confiança amb el personal d'infermeria	1	0	1
Manca de confiança amb el metge	0	1	1
Confusió o error de medicació	1	0	1
	<b>78</b>	<b>15</b>	<b>93</b>

### 2. Tracte

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

			Total
Tracte inadequat facultatiu	5	0	5
Tracte inadequat administratiu	2	1	3
Motius lingüístics o culturals	0	1	1
	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

## Classificació reclamacions-queixes

### 3. Informació

Desacord amb el contingut de la informació	5	5	10
Desacord amb el contingut de la informació del procés	4	1	5
Dret anonimització	0	4	4
Dret accés	1	2	3
Desacord amb el contingut del diagnòstic	2	0	2
Desacord amb el contingut del tractament no quirúrgic	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Altres informació	1	1	2
Drets Arco	1	0	1
Dret rectificació	0	1	1
Dret cancel.lació	0	1	1
Desacord amb el contingut d ela informació del professional	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	1
Manca de confidencialitat	1	0	1
Manca o deficiències en la història clínica	0	1	1
	21	12	38

*“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

### 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”*

			<b>Total</b>
Demora excessiva per llista d'espera	233	601	<b>834</b>
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	63	99	<b>162</b>
Desacord amb el canvi o assignació	11	55	<b>66</b>
Error o canvi de programació	14	39	<b>53</b>
Altres organització i tràmits	11	29	<b>40</b>
Demora excessiva per atenció a urgències	31	3	<b>34</b>
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	28	0	<b>28</b>
Suspensió/anul.lació de consulta	8	18	<b>26</b>
Problemes de comunicació	7	16	<b>23</b>
Pèrdua d'objecte personal	21	0	<b>21</b>
Error o confusió administrativa	8	10	<b>18</b>
Tràmits dificultosos	7	11	<b>18</b>
Deficiències en el trasllat extern	11	6	<b>17</b>
Demora excessiva per prova complementària	4	12	<b>16</b>
Desacord amb les normes institucionals	11	1	<b>12</b>
Manca ordre clínica	0	12	<b>12</b>
Manca de coordinació	8	1	<b>9</b>
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	2	4	<b>6</b>
Desacord amb la resposta de la reclamació	6	0	<b>6</b>
Manca de personal	5	0	<b>5</b>
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	5	0	<b>5</b>
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	4	0	<b>4</b>
Deficiència avís/correu	3	1	<b>4</b>
Manca de servei i/o prestació	2	0	<b>2</b>
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	0	<b>1</b>
Deficiències trasllat	1	0	<b>1</b>
Deficiències de trasllat urgent	1	0	<b>1</b>
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per IQ	1	0	<b>1</b>
Pèrdua de mostra clínica	0	1	<b>1</b>
Desacord amb el cost de l'assistència	1	0	<b>1</b>
Desacord amb la prestació	1	0	<b>1</b>
Desacord per part del responsable familiar	1	0	<b>1</b>
	<b>510</b>	<b>619</b>	<b>1429</b>

## Classificació reclamacions-queixes

### 5. Hoteleria/habitabilitat/confort

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

			Total
Problemes amb el pàrking	8	171	179
Insatisfacció amb l'alimentació	9	0	9
Inadequació/deficiències	5	0	5
Altres	5	0	5
Insatisfacció amb la neteja	4	0	4
Robatori	2	1	3
Problemes amb la cafeteria	3	0	3
Insatisfacció amb l'habitació/consultori	1	1	2
Insatisfacció amb l'habitació/consultori en el manteniment	1	0	1
Manca de seguretat	1	0	1
	<b>39</b>	<b>173</b>	<b>212</b>

### 6. Documentació

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

			Total
Retard en el lliurament de justificants i altres	12	4	16
Altres documentació	3	10	13
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	0	1
	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>3</b>



## Classificació Altres gestions

### *Altres gestions*

	<b>Total</b>
Renovació tarja aparcament	387
Sol.licitud assistència part	255
Consultes	108
Sol.licitud canvi de facultatiu	23
Sol.licitud segona opinió	14
Sol.licitud documentació mèdica	2
	<b>789</b>

# *Hospital Santa Caterina*

## Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	562	10	10	22	68	672
Queixes verbals	1121	0	12	1	7	1141
	1683	10	22	23	75	1813

## Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	778	0	3	2	6	789

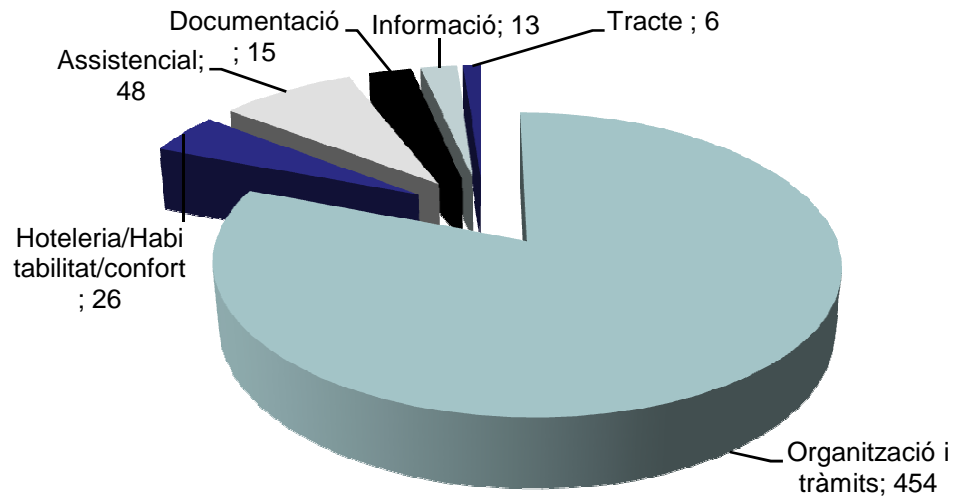
## Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2016	2015	2014
<b>Reclamacions escrites</b>	562	647	579
<b>Queixes verbals</b>	1121	1084	1276
	1683	1731	1855
	2016	2015	2014
<b>Altres gestions</b>	778	783	692
	778	783	692

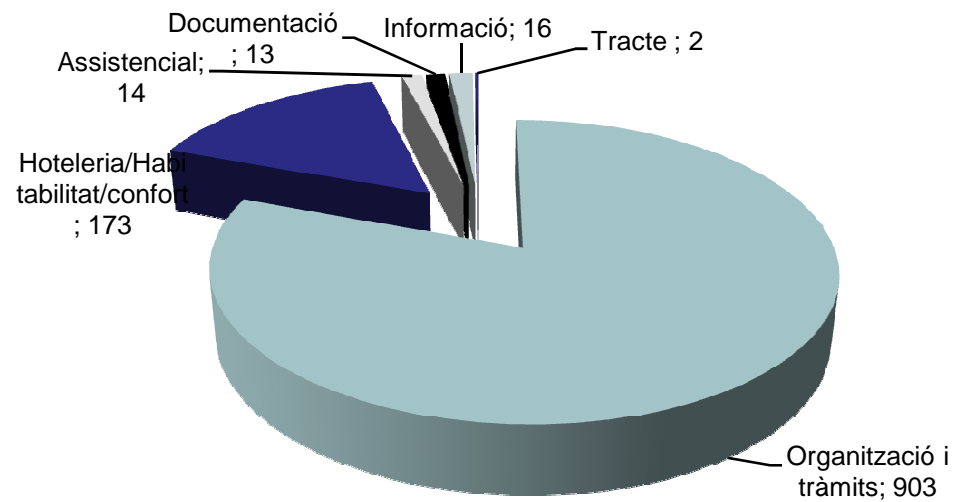
## Reclamacions-queixes per àrees

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Consultes externes	346	783	1129
Altres en general	32	183	215
Hospitalització	81	114	195
Urgències	74	16	90
Proves complementàries	14	16	30
Hospital de dia	5	3	8
Cirurgia sense ingrés	4	3	7
Laboratori	2	3	5
At. Usuari	2	0	2
Àrea quirúrgica	2	0	2
	<b>562</b>	<b>1121</b>	<b>1683</b>

## Tipus de reclamació



## Tipus de queixa



## Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	227	597	824
Problemes amb el pàrking	6	171	177
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	63	99	162
Desacord amb el canvi o assignació	8	52	60
Error o canvi de programació	13	37	50
Insatisfacció d'assistència	37	10	47
Altres organització i tràmits	9	26	35
Demora excessiva per atenció a urgències	31	3	34
Suspensió/anul.lació consulta	8	18	26
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	25	0	25
Problemes de comunicació	5	16	21
Deficiències en el trasllat extern	11	6	17
Demora excessiva per prova complementària	4	12	16
Tràmits dificultosos	4	9	13
Retard en el lliurament de justificants i altres	10	3	13
Error o confusió administrativa	4	8	12
Manca ordre clínica	0	12	12
Altres documentació.	3	9	12
Desacord amb les normes institucionals	8	1	9
Desacord amb l'alta	5	1	6
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	2	4	6
Pèrdua d'objecte personal	6	0	6
Desacord amb el contingut de la informació	0	5	5
Manca de coordinació	4	1	5
No procedeix la seva gestió	5	0	5
Inadequació/deficiències	5	0	5
Tracte inadequat facultatiu	4	0	4
Desacord amb el contingut de la informació	4	0	4
Deficiència avís correu	3	1	4
Altres assistencial	1	2	3
Tracte inadequat administratiu	2	1	3
Dret accés	1	2	3
Dret anonimització	0	3	3
Manca de personal	3	0	3
Desacord amb la resposta de la reclamació	3	0	3

## Classificació reclamacions-queixes (2)

Insatisfacció amb l'alimentació	3	0	3
Insatisfacció amb la neteja	3	0	3
Problemes amb la cafeteria/màq.expedidores	3	0	3
Altres hosteleria	3	0	3
Assistència no duta a terme	2	0	2
Confusió o error	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació del procés	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Demora excessiva per tractament no quir.	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori	1	1	2
Robatori	1	1	2
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Manca de confiança amb el metge	0	1	1
Confusió o error de medicació	1	0	1
Motius lingüístics o culturals	0	1	1
Dret rectificació	0	1	1
Dret cancel.lació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels prof.	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic	1	0	1
Desacord amb el contingut del procés	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Manca de confidencialitat	1	0	1
Manca o deficiències en la història clínica	0	1	1
Altres informació	0	1	1
Suspensió/anul.lació de consulta	1	0	1
Dèficits de trasllat	1	0	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per intervenció	1	0	1
Pèrdua de mostra clínica	0	1	1
Desacord amb el cost de l'assistència	1	0	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori	1	0	1
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	0	1

562

1121

1683

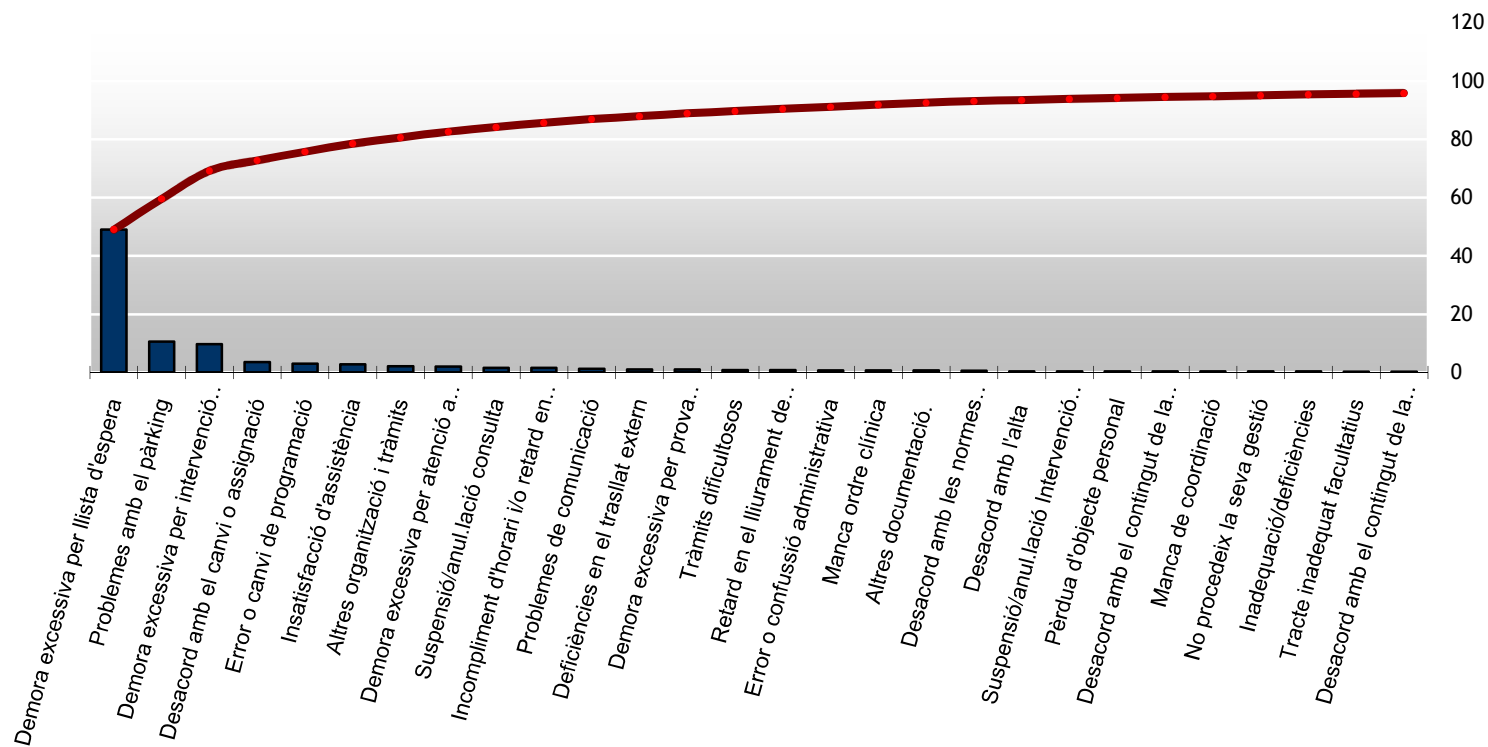


# Classificació altres gestions

## Altres gestions

		Total
Renovació tarja aparcament	387	387
Sol.licitud assistència part	255	255
Consultes	99	99
Sol.licitud canvi facultatiu	21	21
Sol.licitud segona opinió	14	14
Sol.licitud documentació mèdica	2	2
	<b>778</b>	<b>778</b>

## Classificació reclamacions-queixes



# Classificació reclamacions-queixes

## 1. Assistencial

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Insatisfacció assistència	37	10	47
Desacord <b>amb</b> l'alta	5	1	6
Altres assistencial	1	2	3
Assistència no duta a terme	2	0	2
Confusió o error	2	0	2
Manca de confiança amb el metge	0	1	1
Confusió o error de medicació	1	0	1
	48	14	62

## 2. Tracte

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

Tracte inadequat facultatiu	4	0	4
Tracte inadequat administratiu	2	1	3
Motius lingüístics o culturals	0	1	1
	6	2	8

# Classificació reclamacions-queixes

## 3. Informació

Desacord amb el contingut de la informació	0	5	5
Desacord amb el contingut de la informació	4	0	4
Dret accés	1	2	3
Dret anonimització	0	3	3
Desacord amb el contingut de la informació del procés	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Dret rectificació	0	1	1
Dret cancel.lació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels prof.	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic	1	0	1
Desacord amb el contingut del procés	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Manca de confidencialitat	1	0	1
Manca o deficiències en la història clínica	0	1	1
Altres informació	0	1	1

***“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

### 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”*

Demora excessiva per llista d'espera	227	597	824
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	63	99	162
Desacord amb el canvi o assignació	8	52	60
Error o canvi de programació	13	37	50
Altres organització i tràmits	9	26	35
Demora excessiva per atenció a urgències	31	3	34
Suspensió/anul.lació consulta	8	18	26
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	25	0	25
Problemes de comunicació	5	16	21
Deficiències en el trasllat extern	11	6	17
Demora excessiva per prova complementària	4	12	16
Tràmits dificultosos	4	9	13
Error o confusió administrativa	4	8	12
Manca ordre clínica	0	12	12
Desacord amb les normes institucionals	8	1	9
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	2	4	6
Pèrdua d'objecte personal	6	0	6
Manca de coordinació	4	1	5
No procedeix la seva gestió	5	0	5
Deficiència avís correu	3	1	4
Manca de personal	3	0	3
Desacord amb la resposta de la reclamació	3	0	3
Demora excessiva per tractament no quir.	2	0	2
Suspensió/anul.lació de consulta	1	0	1
Dèficits de trasllat	1	0	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per intervenció	1	0	1
Pèrdua de mostra clínica	0	1	1
Desacord amb el cost de l'assistència	1	0	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
	454	903	1357

## Classificació reclamacions-queixes

### 5. Hoteleria/habitabilitat/confort

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

Problemes amb el pàrking	6	171	177
Inadequació/deficiències	5	0	5
Insatisfacció amb l'alimentació	3	0	3
Insatisfacció amb la neteja	3	0	3
Problemes amb la cafeteria/màq.expedidores	3	0	3
Altres hosteleria	3	0	3
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori	1	1	2
Robatori	1	1	2
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori	1	0	1
	26	173	199

### 6. Documentació

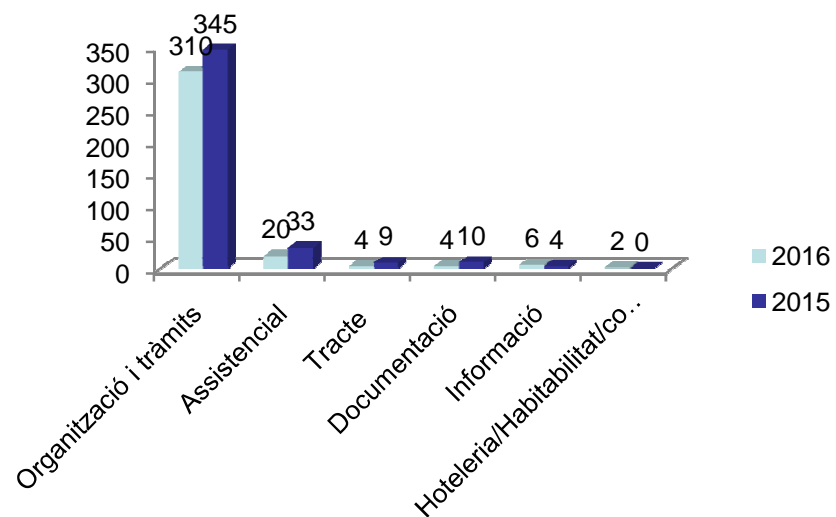
*“Opinió de l'usuari referida a la documentació del procés assistencial, als certificats de l'estat de salut i justificants”*

Retard en el lliurament de justificants i altres	10	3	13
Altres documentació.	3	9	12
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	0	1
	15	13	28

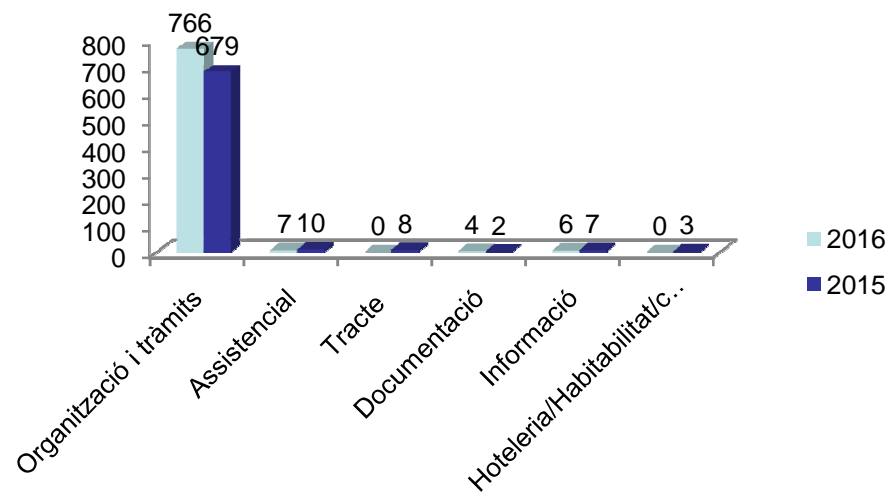
## Consultes externes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
<b>CONSULTES EXTERNES</b>	<b>346</b>	<b>783</b>	<b>98</b>

### Tipus de reclamació



### Tipus de queixa



## Classificació reclamacions-queixes

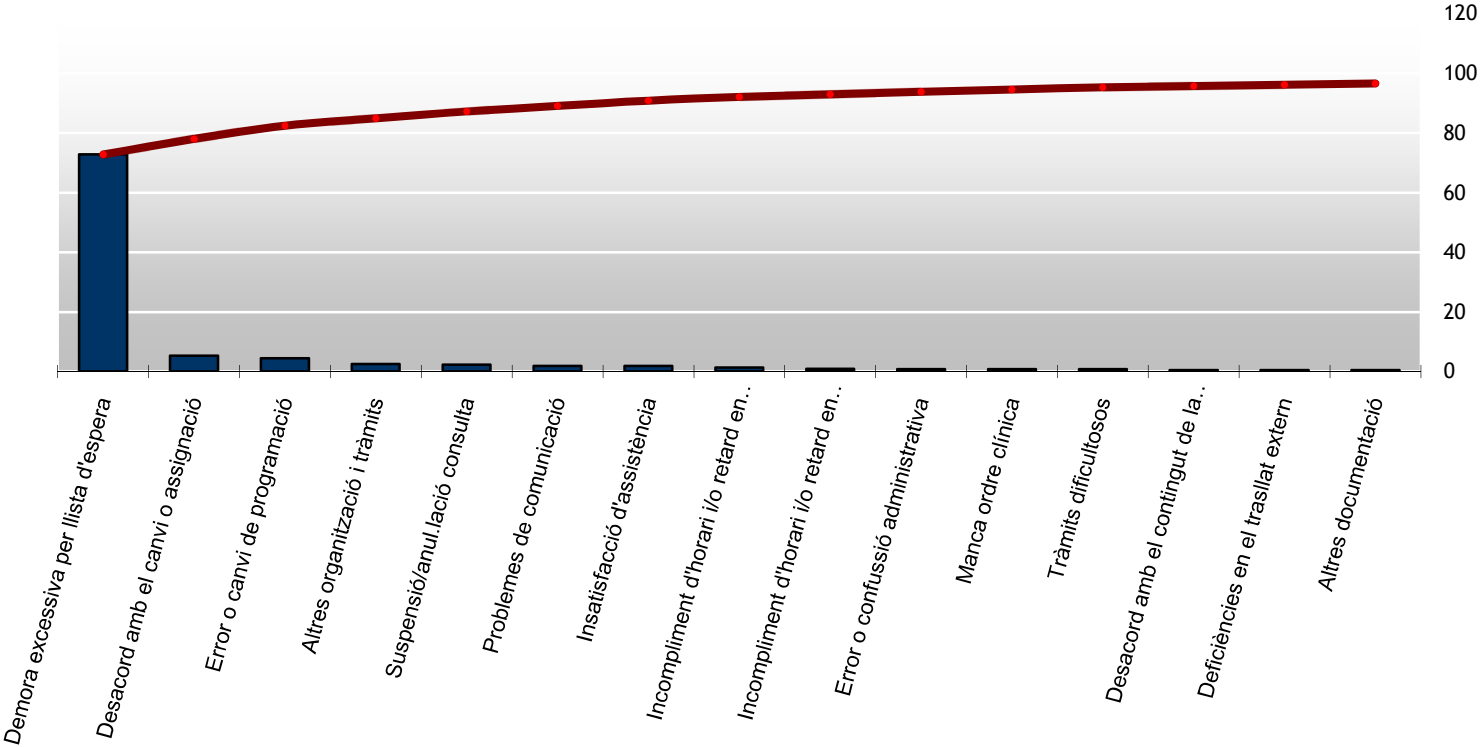
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	226	595	821
Desacord amb el canvi o assignació	8	51	59
Error o canvi de programació	13	37	50
Altres organització i tràmits	6	22	28
Suspensió/anul.lació consulta	8	18	26
Problemes de comunicació	5	16	21
Insatisfacció d'assistència	14	6	20
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	14	0	14
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	10	0	10
Error o confusió administrativa	3	6	9
Manca ordre clínica	0	9	9
Tràmits dificultosos	4	4	8
Desacord amb el contingut de la informació	2	3	5
Deficiències en el trasllat extern	1	4	5
Altres documentació	2	3	5
Deficiència avís correu	2	1	3
Manca de coordinació	2	1	3
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	1	3
Assistència no duta a terme	2	0	2
Desacord amb l'alta	2	0	2
Confusió o error	2	0	2
Tracte inadequat facultatiu	2	0	2
Tracte inadequat administratiu	2	0	2
Pèrdua d'objecte personal	2	0	2
Desacord amb la resposta a la reclamació	2	0	2
Insatisfacció amb la neteja	2	0	2
Altres assistencial	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels prof.	1	0	1
Drets Arco: Anonimització	0	1	1
Desacord amb el contingut del diagnòstic	1	0	1
Desacord amb el contingut del tractament no quirúrgic	1	0	1
Informació errònia	1	0	1
Manca o deficiències història clínica	0	1	1
Altres	0	1	1
Demora excessiva per llista d'espera per prova compl.	0	1	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Pèrdua de mostra clínica	0	1	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
No procedeix la seva gestió	1	0	1
	<b>346</b>	<b>783</b>	<b>1129</b>



## Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	64
Sol.licitud canvi facultatiu	20
Sol.licitud segona opinió	14
	<b>98</b>

# Classificació reclamacions-queixes



## Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
COTS	94	319	26
OFTALMOLOGIA	27	69	13
ORLS	24	53	0
DIGESTOLOGIA	18	55	6
UROLOGIA	22	42	5
GINECOLOGIA	15	44	7
PNEUMOLOGIA	25	32	2
UNITAT DOLOR	22	22	1
DERMATOLOGIA	13	26	1
CARDIOLOGIA	11	26	3
ADMISSIONS	18	17	4
NEUROLOGIA	13	20	7
CIRURGIA VASCULAR	14	8	1
CIRURGIA	1	14	3
ALTRES	9	4	8
MEDICINA INTERNA	0	11	2
ANESTESSIOLOGIA	6	4	1
REUMATOLOGIA	4	2	2
ENDOCRINOLOGIA	3	3	0
PEDIATRIA	0	6	2
VACUNES INTERNACIONALS	2	2	1
CIRURGIA PLÀSTICA	2	1	0
HEMATOLOGIA	2	1	0
LLEVADORES	1	0	0
AL.LERGOLOGIA	0	1	1
EXTRACCIONS	0	1	1
ONCS	0	0	1
	<b>346</b>	<b>783</b>	<b>98</b>

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	77	281	358
Altres organització i tràmits	1	9	10
Desacord amb el canvi o assignació	1	7	8
Error o canvi de programació	2	5	7
Insatisfacció assistència	3	1	4
Suspensió/anul.lació consulta	1	3	4
Deficiències de trasllat	1	3	4
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	3	0	3
Manca ordre clínica	0	3	3
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	1	3
Desacord amb el contingut de la informació	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	2	0	2
Tràmits dificultosos	0	2	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Pèrdua mostra clínica	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
	<b>94</b>	<b>319</b>	<b>413</b>

### Altres gestions

Consulta/informació	10
Sol.licitud segona opinió	10
Sol.licitud canvi facultatiu	6
	<b>26</b>

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Oftalmologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	11	45	56
Desacord amb el canvi o assignació	0	12	12
Suspensió/anul.lació de consulta	2	6	8
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	8	0	8
error o canvi de programació	1	4	5
Insatisfacció d'assistència	2	1	3
Altres documentació	2	0	2
Confusió o error	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>27</b>	<b>69</b>	<b>96</b>
			<b>Altres gestions</b>
Sol. Canvi facultatiu			5
Consulta/informació			7
Segona opinió mèdica			1
			<b>13</b>

## Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

### ORLS

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	17	36	53
Suspensió/anul.lació consulta	1	5	6
Error o canvi de programació	2	4	6
Desacord amb el canvi o assignació	1	5	6
Desacord amb el contingut de la informació	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
Manca ordre clínica	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>77</b>

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Digestologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	15	43	58
Deficiències avís/correus	2	1	3
Error o confusió administrativa	0	3	3
Desacord amb el canvi o assignació	0	3	3
Manca ordre clínica	0	3	3
Insatisfacció assistència	1	0	1
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>73</b>

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

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	17	26	43
Desacord amb el canvi o assignació	1	5	6
Error o canvi de programació		4	4
Tràmits dificultosos	1	1	2
Manca ordre clínica		2	2
Insatisfacció assistència		1	1
Altres assistencial		1	1
Tracte inadequat facultatiu	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard amb l'atenció	1	0	1
Altres organització i tràmits		1	1
Altres documentació		1	1
	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>64</b>
			<b>Altres gestions</b>
Consulta/informació			3
Sol.licitud canvi facultatiu			2
			<b>5</b>



# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Ginecologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	10	42	52
Tracte o actitud del personal inadequat	4		4
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1		1
Problemes de comunicació		1	1
Altres organització i tràmits		1	1
	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>59</b>

### Altres gestions

Consulta/informació

7

7

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## *Pneumologia*

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	14	21	35
Error o canvi de programació	1	4	5
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	4	0	4
Desacord amb el canvi o assignació	2	2	4
Altres organització i tràmits	1	2	3
Insatisfacció d'assistència	0	1	1
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Desacord amb la resposta reclamació	1	0	1
Assistència no duta a terme	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>57</b>

### Altres gestions

Sol.licitud canvi facultatiu

2

2

## Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

### *Unitat del dolor*

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	19	17	36
Error o canvi de programació	1	3	4
Insatisfacció assistència	1	1	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Altres organitació i tràmits	0	1	1
	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>44</b>

### Altres gestions

Consulta/informació

1

1

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## *Dermatologia*

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	5	14	19
Error o canvi de programació	1	7	8
Desacord amb el canvi o assignació	0	5	5
Insatisfacció assistència	3	0	3
Suspensió/anul.lació consulta	2	0	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>39</b>

### Altres gestions

Consulta/informació

1

1

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Cardiologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	8	21	29
Error o canvi de programació	1	1	2
Tracte o actitud del personal inadequat	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Manca de coordinació	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>37</b>

### Altres gestions

Consulta

3

3

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Admissions

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes de comunicació	5	15	20
Error o confusió administrativa	3	0	3
Demora excessiva llista espera	2	1	3
Tracte o actitud del personal inadequat admi.	2	0	2
Tràmits dificultosos	2	0	2
Altres organització i tràmits	2	0	2
Drets Arco: anonimització	0	1	1
Informació errònia	1	0	1
Pèrdua objecte personal	1	0	1
	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>35</b>

## Altres gestions

Consulta/informació

4

4

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Neurologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	6	10	16
Desacord amb el canvi o assignació	2	5	7
Error o canvi de programació	2	2	4
Insatisfacció assistència	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
Altres documentació	0	1	1
	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>33</b>

### Altres gestions

Consulta/informació	3
Sol. Canvi facultatiu	3
Sol. Segona opinió	1
	<b>7</b>

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## *Cirurgia vascular*

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	13	8	21
Error o canvi de programació	1	0	1
	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>22</b>
		Altres gestions	
Consulta/informació		1	
		<b>1</b>	



# Hospitalització

HOSPITALITZACIÓ

Reclamacions  
escrites

81

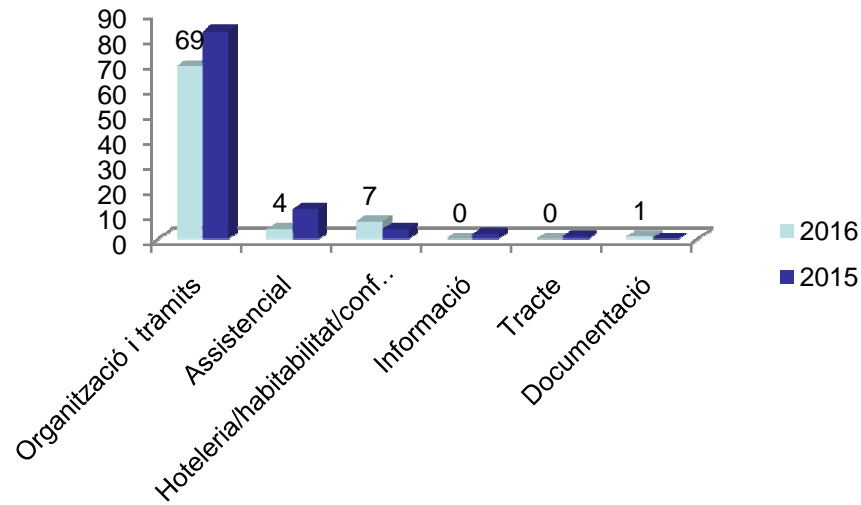
Queixes  
verbals

114

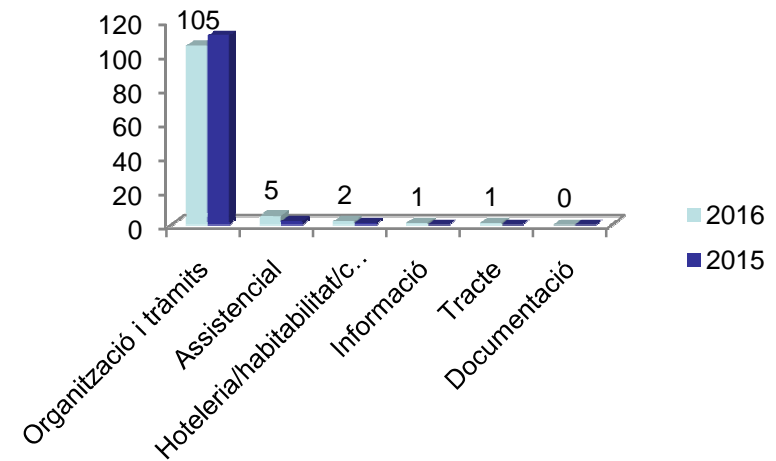
Altres gestions

264

## Tipus de reclamació



## Tipus de queixa



## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera intervenció quirúrgica	60	97	157
Insatisfacció assistència	3	3	6
suspensió/anul.lació IQ	2	3	5
Error o confusió administrativa	1	2	3
Insatisfacció amb l'alimentació	3	0	3
Deficiències trasllat extern	2	0	2
Altres organització i tràmits	1	1	2
Robatori	1	1	2
Altres hoteleria, habitabilitat, confort	2	0	2
Manca de confiança amb el metge	0	1	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres assistencial	0	1	1
Tracte inadequat administratiu	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	0	1	1
Incompliment d'horari o retard en l'atenció per iq	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Insatisfacció amb l'habitació/consultori	0	1	1
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màq.			1
Expenedores	1	0	
Retard en el lliurament de justificants i altres	1	0	1
	<b>81</b>	<b>114</b>	<b>195</b>

# Classificació altres gestions

Consulta/informació  
Sol.licitud assistència part

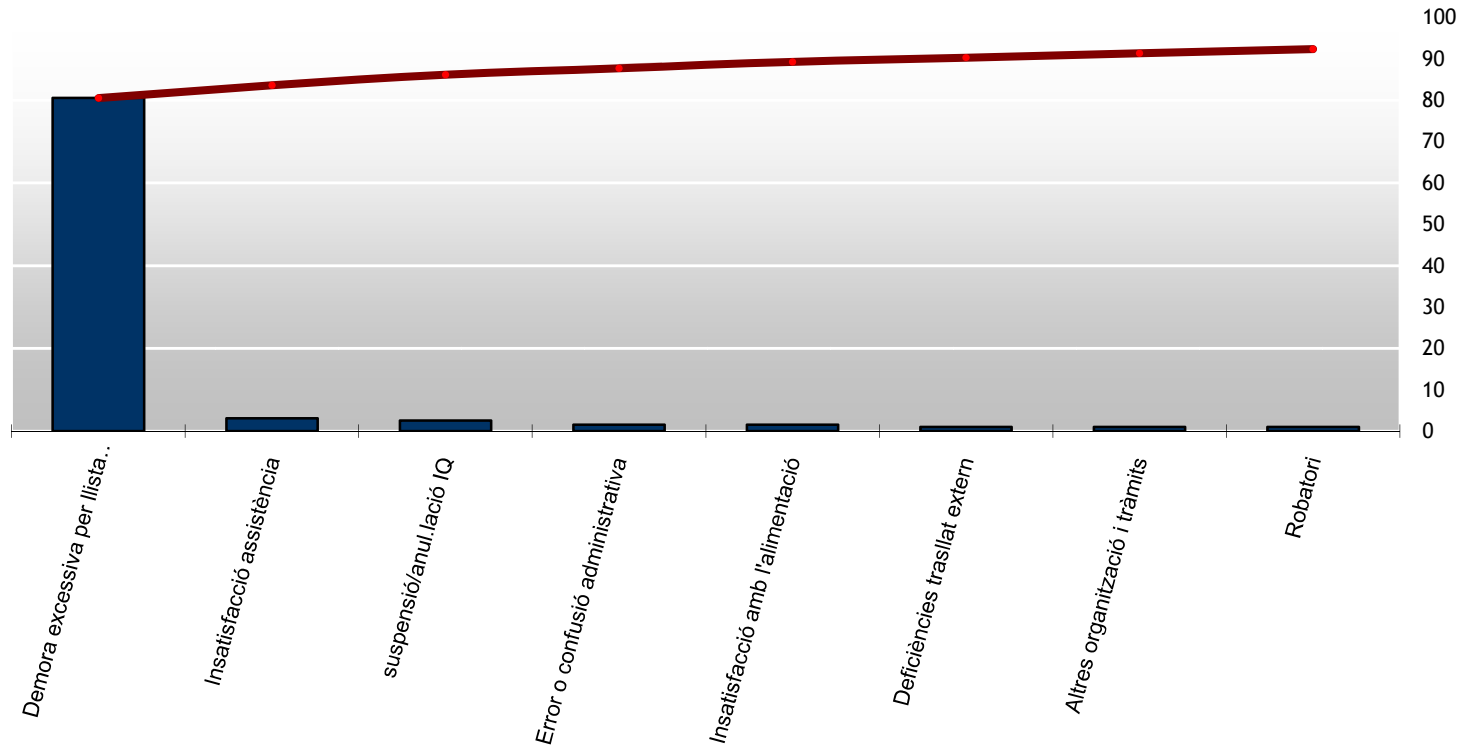
## Altres gestions

9

255

264

# Classificació reclamacions-queixes



## Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
COTS	49	60	5
CIRURGIA	13	20	0
UROLOGIA	3	13	0
OFTALMOLOGIA	3	10	0
MEDICINA INTERNA	4	2	2
UNITAT MATERNO-INFANTIL GINECOLOGIA	2	3	257
CURES PAL.LIATIVES	2	1	0
ORLS	1	3	0
ALTRES	2	1	0
ADMISSIONS	2	0	0
CONVALESCÈNCIA	0	1	0
	<b>81</b>	<b>114</b>	<b>264</b>

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	43	56	99
Suspensió/anul.lació consulta	2	0	2
Insatisfacció amb l'alimentació	2	0	2
Tracte o actitud del personal inadequat	1	0	1
Altres assistencial	0	1	1
Tracte inadequat administratiu	0	1	1
Deficiències trasllat extern	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Manca de coordinació	1	0	1
	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>109</b>

### Altres gestions

Consulta/informació

5

**5**

# Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

## Cirurgia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	9	17	26
Insatisfacció assistència	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	0	2	2
Error o confusió administrativa	0	1	1
Altres organització i tràmtis	1	0	1
Insatisfacció amb l'alimentació	1	0	1
	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>33</b>

# Urgències

URGÈNCIES

Reclamacions  
escrites

74

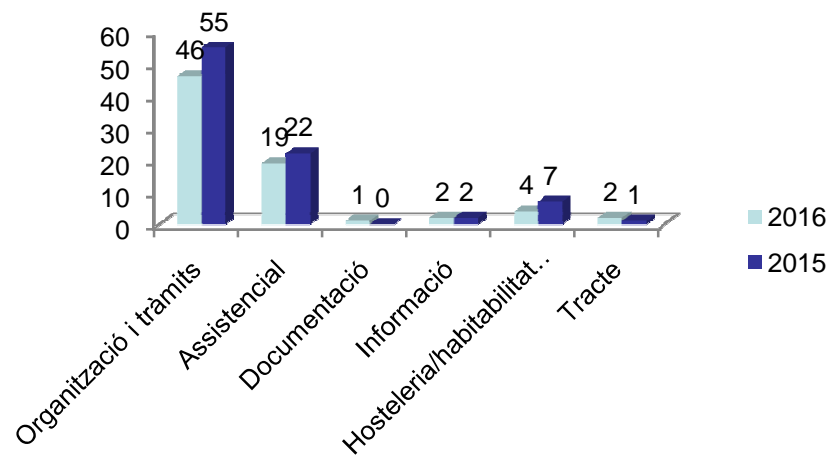
Queixes  
verbals

16

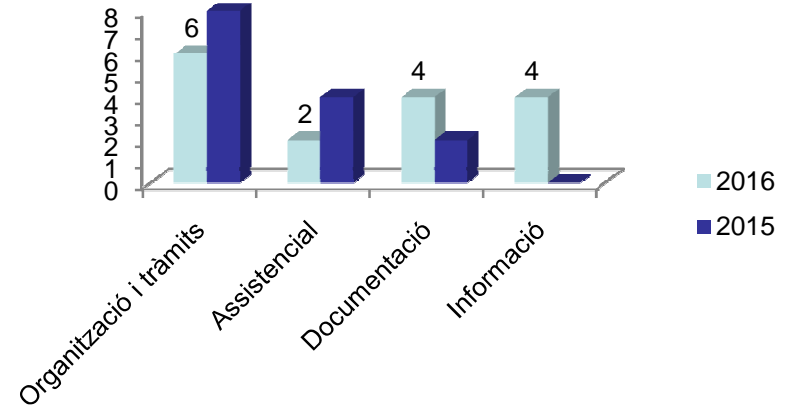
Altres gestions

7

## Tipus de reclamació



## Tipus de queixa





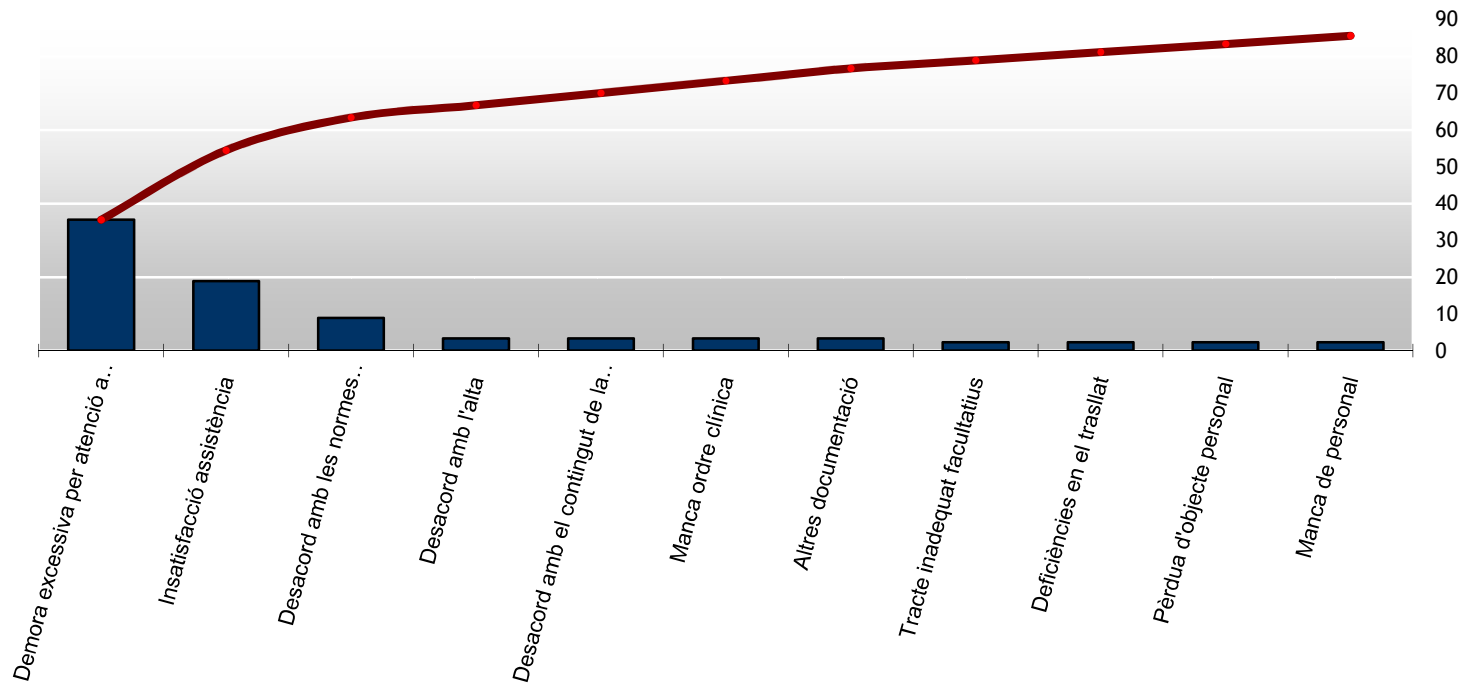
## Reclamacions-queixes per serveis

	2016	2016	TOTAL
Urgències generals	61	13	74
Psiquiatria	3	2	5
Urgències Pediatria	5	0	5
Altres ( Porteria, Seguretat, Admissions...)	3	1	4
Urgències ginecologia	1	0	1
Àrea de triatge	1	0	1
	74	16	90

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per atenció a urgències	46	2	48
Insatisfacció assistència	22	1	23
Desacord amb la temperatura	5	0	5
Altres organització i tràmits	1	3	4
Deficiències en el trasllat	2	1	3
Error o confusió administrativa	0	2	2
Altres documentació	0	2	2
Confusió o error	0	2	2
Pèrdua d'objecte personal	2	0	2
Desacord amb l'alta	0	1	1
Tracte o actitud del personal inadequat	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
altres informació	1	0	1
Manca de servei i/o prestació	1	0	1
Problemes amb la cafeteria/rest./màquines expe	1	0	1
Error de facturació	1	0	1
Incompliment de normes	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació en l'equipament	1	0	1
	<b>87</b>	<b>14</b>	<b>101</b>

## Classificació reclamacions-queixes



## Altres en general

	Reclamacions escrites	Reclamacions escrites	Altres gestions
<b>ALTRES EN GENERAL</b>	<b>32</b>	<b>183</b>	<b>403</b>
	<b>Reclamacions escrites</b>	<b>Queixes verbals</b>	<b>Altres gestions</b>
INFRAESTRUCTURA	9	177	386
PERSONAL	13	1	6
DOCUMENTACIÓ MÈDICA	7	5	6
EQUIPAMENTS	3	0	5
	<b>32</b>	<b>183</b>	<b>403</b>

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes amb el pàrking	5	173	178
Deficiència trasllat extern	7	1	8
Retard en el lliurament de justificants i altres	4	1	5
No procedeix la seva gestió	4	0	4
Inadequació/deficiències	4	0	4
Desacord amb el contingut de la informació	2	0	2
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màq.exp.	2	0	2
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Altres documentació	1	1	2
Motius lingüístics o culturals	0	1	1
Dret Arcos: accés	0	1	1
Dret Arcos: Cancel.lació	0	1	1
Dret Arcos: anonimització	0	1	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Altres hoteleria	1	0	1
	<b>32</b>	<b>183</b>	<b>215</b>

## Classificació altres gestions

	Altres gestions
Tarja aparcament	388
Consulta/informació	13
Sol.licitud documentació mèdica	2
	<b>403</b>

## Proves complementàries

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
<b>PROVES COMPLEMENTÀRIES</b>	14	16	0

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
RNM	1	6	7
ECOGRAFIA	2	4	6
MAMOGRAFIA	3	2	5
TAC	3	1	4
ALTRES	2	2	4
DIGESTOLOGIA (COLONOS-GASTROSCOPIES)	1	1	2
RADIOLOGIA	1	0	1
ECO-CARDIO	1	0	1
	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva llista espera	4	13	17
Insatisfacció assistència	3	0	3
Retard en el lliurament de justificants i altres	3	0	3
Altres documentació	0	2	2
Deficiència avís/correus	1	0	1
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	0	1
Desacord amb el cost de l'assistència	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>



# *Sociosanitari*

## Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	562	10	10	22	68	672
Queixes verbals	1121	0	12	1	7	1141
	1683	10	22	23	75	1813

## Total Altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	778	0	3	2	6	789

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	2	1	3
Manca de coordinació	3		3
Insatisfacció assistència	2		2
Desacord amb la resposta	2		2
Problemes d'aparcament	2		2
Desacord amb l'alta	1		1
Altres assistencial	1		1
Drets Arco	1		1
Desacord amb el contingut de la informació	1		1
Altres informació	1		1
Deficiències en el trasllat	1		1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1		1
Desacord amb el canvi o assignació	1		1
Pèrdua d'objecte personal	1		1
Insatisfacció amb l'alimentació	1		1
Insatisfacció amb la neteja	1		1
	22	1	23

# Classificació altres gestions

Consultes

Altres gestions

2

2

# *Xarxa Salut Mental*

## Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	562	10	10	22	68	672
Queixes verbals	1121	0	12	1	7	1141
	1696	10	34	23	75	1813

## Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	778	0	3	2	6	789

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
XSM HOSPITALÀRIA	38	1	39
XSM COMUNITÀRIA	30	6	36
	<b>68</b>	<b>7</b>	<b>75</b>

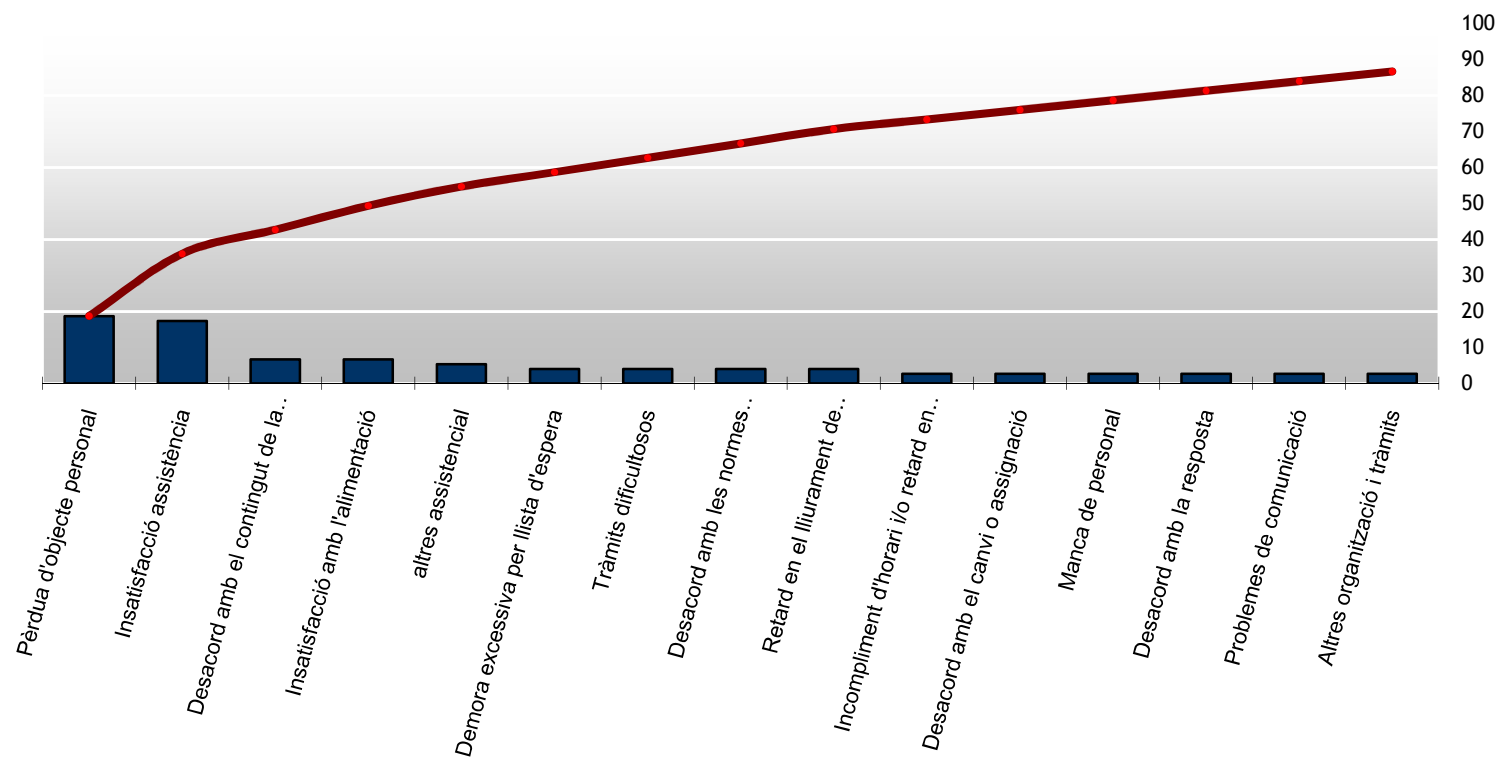
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Psiquiatria aguts	19	0	19
TMS rehabilitació	11	0	11
CSM Girona	6	3	9
CSM Alt Empordà	3	1	4
CSM Selva interior	4	0	4
CSM Garrotxa	3	0	3
CSM Selva marítima	3	0	3
UHEDI	2	1	3
ULLEDI	2	1	3
CSM Baix Empordà	2	0	2
CSMiJ Girona	2	0	2
SESMDI	1	1	2
CSMiJ Alt Empordà	1	0	1
CSMiJ Baix Empordà	1	0	1
CAS Alt Empordà	1	0	1
CAS Baix Empordà	1	0	1
CAS Girona	1	0	1
Hospital d'adolescents	1	0	1
Llar residència	1	0	1
CSMiJ Selva marítima	1	0	1
Patologia dual	1	0	1
URPI	1	0	1
	<b>68</b>	<b>7</b>	<b>75</b>

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Pèrdua d'objecte personal	14	0	14
Insatisfacció assistència	12	1	13
Desacord amb el contingut de la informació	5	0	5
Insatisfacció amb l'alimentació	5	0	5
altres assistencial	4	0	4
Demora excessiva per llista d'espera	3	0	3
Tràmits dificultosos	1	2	3
Desacord amb les normes institucionals	3	0	3
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	1	3
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	2	0	2
Desacord amb el canvi o assignació	2	0	2
Manca de personal	2	0	2
Desacord amb la resposta	2	0	2
Problemes de comunicació	2	0	2
Altres organització i tràmits	1	1	2
Manca de confiança amb el personal infermeria	1	0	1
Desacord amb l'alta	1	0	1
Drets Arco: anonimització	0	1	1
Error o confusió administrativa	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
Robatori	1	0	1
Manca de seguretat	1	0	1
Altres hoteleria	1	0	1
Altres documentació	0	1	1
	<b>68</b>	<b>7</b>	<b>75</b>



## Classificació reclamacions-queixes



*ASSIR*

## Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
<b>Reclamacions escrites</b>	562	10	10	22	68	672
<b>Queixes verbals</b>	1121	0	12	1	7	1141
	1693	10	22	23	75	1813

## Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
<b>Altres gestions</b>	778	0	3	2	6	789

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	3	3	6
Error o confusió administrativa	3	2	5
Desacord amb el canvi o assignació altres organització i tràmits	0	3	3
	1	2	3
Error o canvi de programació	0	2	2
Tràmits dificultosos	2	0	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>22</b>

## Classificació altres gestions

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

# *Atenció Primària - pediatria*

## Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
<b>Reclamacions escrites</b>	562	10	10	22	68	672
<b>Queixes verbals</b>	1121	0	12	1	7	1141
	1705	10	22	23	75	1813

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
PEDIATRIA	10	0	10
	10	0	10

## Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	4		4
Assistència no duta a terme	3		3
Tracte o actitud del personal inadequat	1		1
Manca de servei i / o prestació	1		1
Desacord per part del responsable/familiar	1		1
	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>