

Queixes i reclamacions IAS 2017

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	561	10	9	14	53	647
Queixes verbals	943	1	8	3	9	964
	1504	11	17	17	62	1611

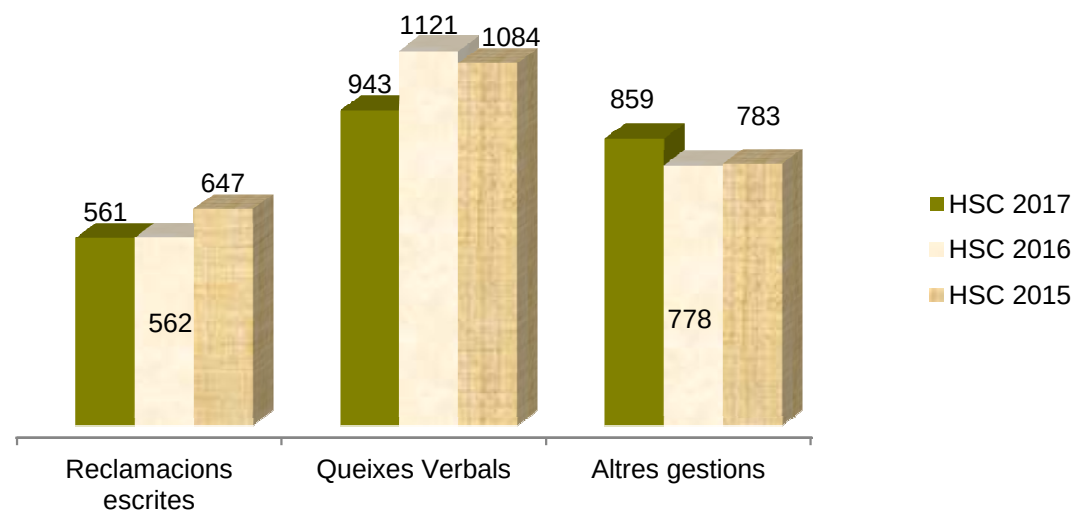
Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	859	0	0	3	8	870

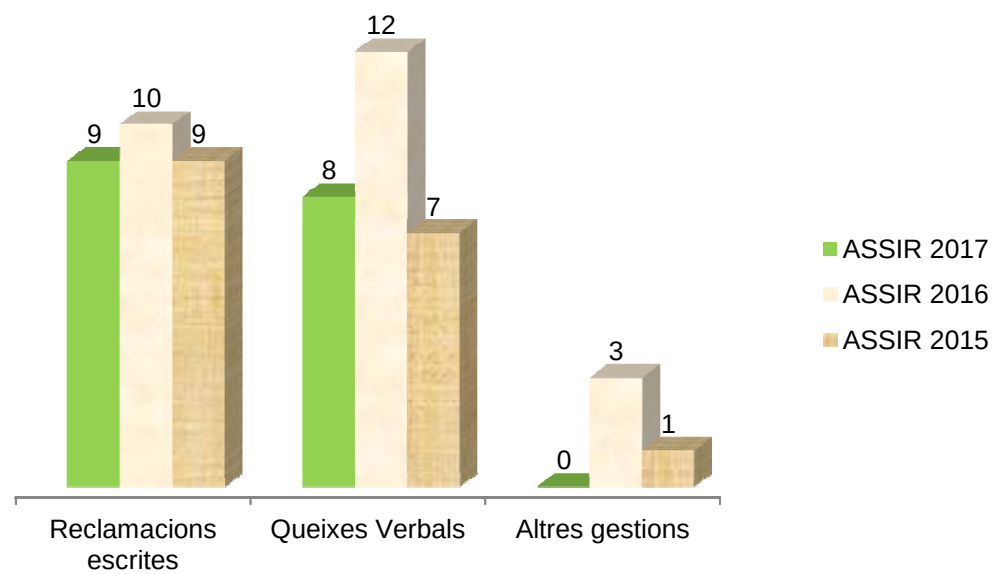
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2017	2016	2015
Reclamacions escrites	647	672	728
Queixes verbals	964	1141	1107
	1611	1813	1835
	2017	2016	2015
Altres gestions	870	789	790

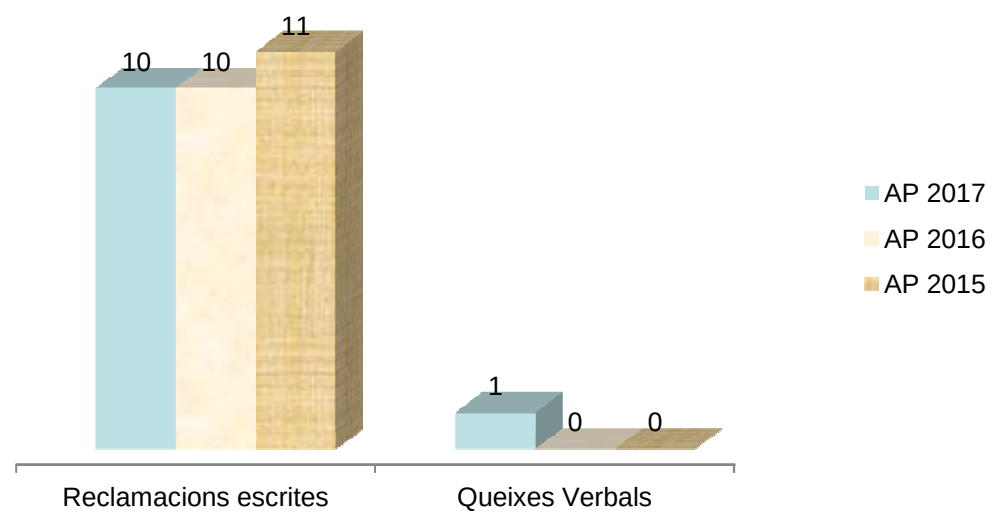
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions



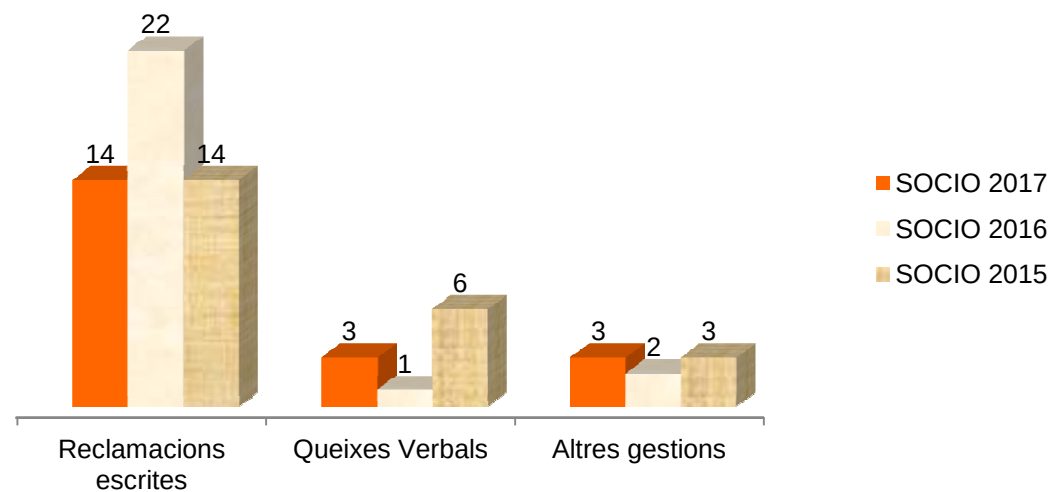
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees



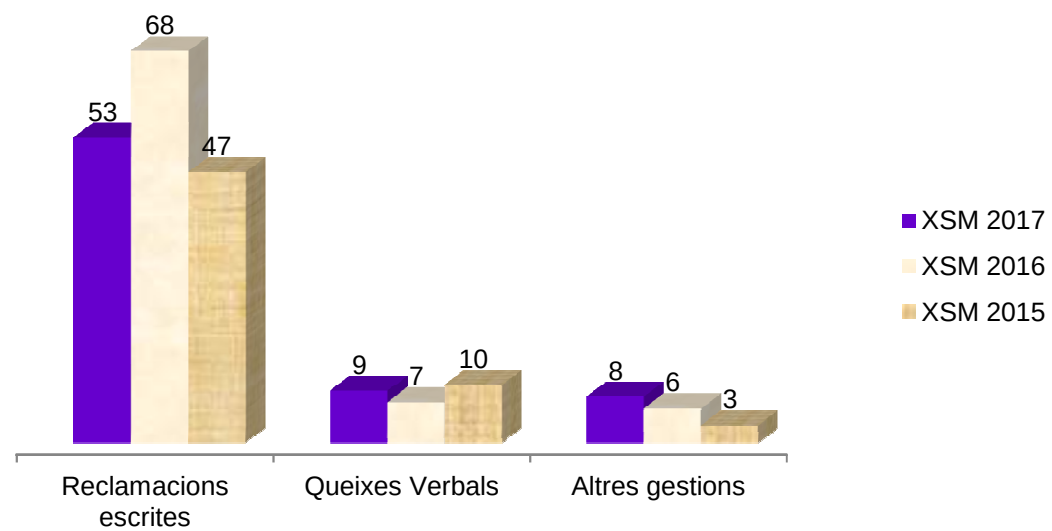
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees



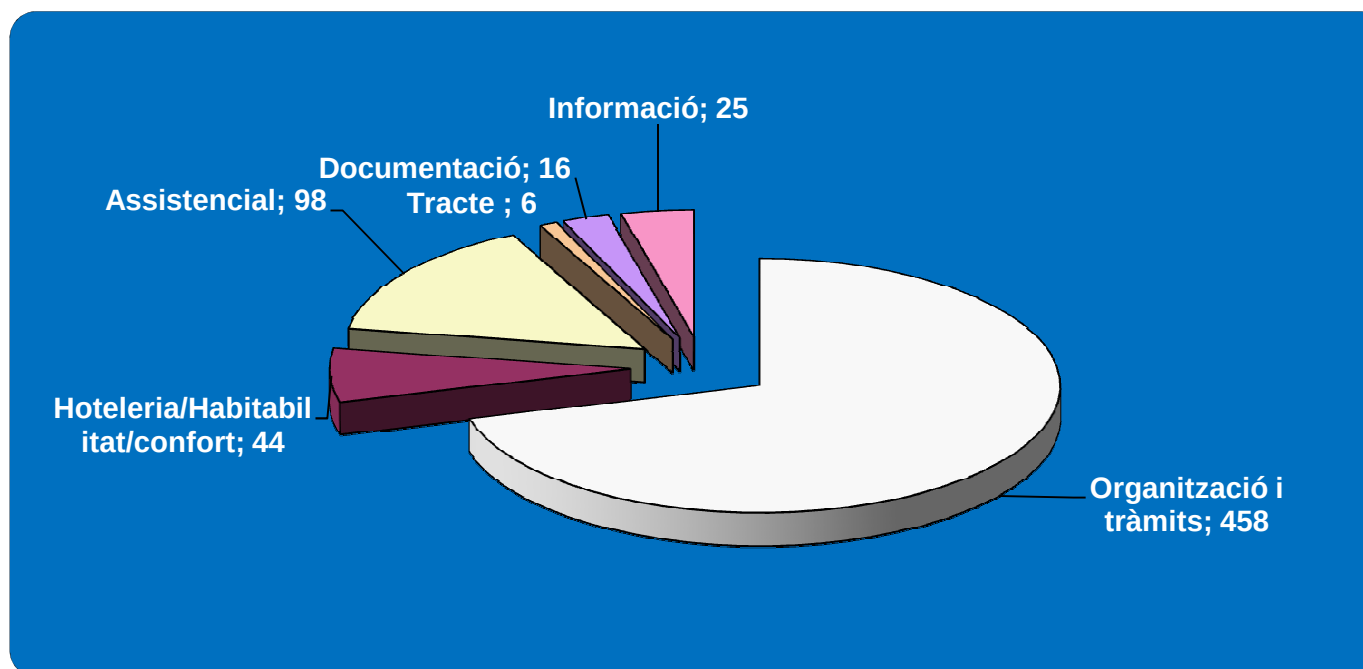
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees



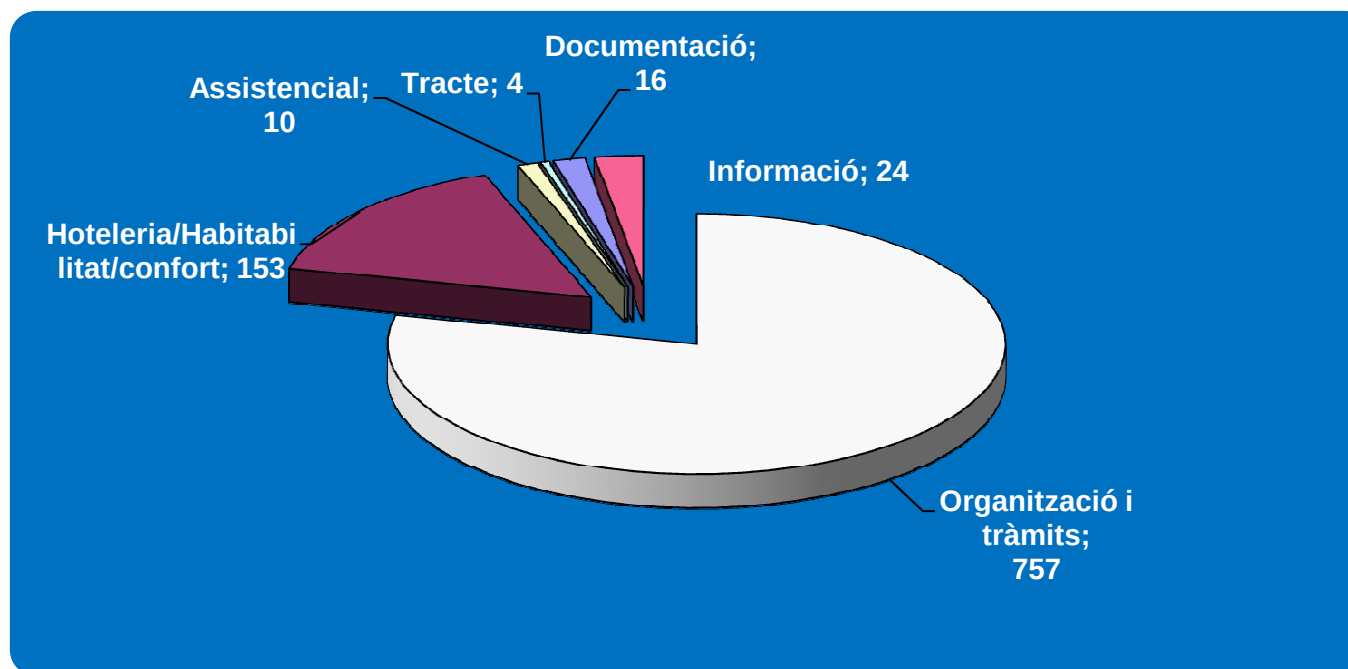
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees



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	84	7	91
Desacord amb l'alta	6	0	6
Altres assistencial	4	2	6
Assistència no duta a terme	1	1	2
Desacord amb l'alta per alta de tractament	2	0	2
Confusió o error	1	0	1
	98	10	108

2. Tracte

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Tracte inadequat infermeria	2	1	3
Motius lingüístics o culturals	0	3	3
Tracte inadequat facultatiu	2	0	2
Tracte inadequat administratiu	1	0	1
Manca d'intimitat	1	0	1
	6	4	10

Classificació reclamacions-queixes

3. Informació

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Desacord amb el contingut de la informació	12	3	15
Dret Arco: rectificació	0	9	9
Dret Arco: anonimització	0	5	5
Desacord amb el contingut del tractament no quirúrgic	4	0	4
Desacord amb el contingut de la informació del procés	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	3	0	3
Dret Arco: accés	0	2	2
Dret Arco: cancel.lació	0	2	2
Desacord amb el contingut del diagnòstic	1	1	2
Dret Arco:oposició	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	1
Informació errònia	0	1	1
Manca o deficiències en la història clínica	1	0	1
	25	24	49

“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”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	219	461	680
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	42	41	83
Altres organització i tràmits	16	64	80
Desacord amb el canvi o assignació	10	54	64
Suspensió/anul.lació de consulta	15	34	49
Error o canvi de programació	19	23	42
Demora excessiva per prova complementària	10	29	39
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	24	5	29
Demora excessiva per atenció a urgències	21	1	22
Desacord amb les normes institucionals	22	0	22
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	11	0	11
Deficiències en el trasllat extern	5	4	9
Pèrdua d'objecte personal	9	0	9
Tràmits dificultosos	6	3	9
Problemes de comunicació	3	6	9
Manca ordre clínica	0	9	9
Manca de coordinació	4	3	7
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	6	1	7
Deficiència avís/correu	2	3	5
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	3	2	5
Error o confusió administrativa	1	4	5
Desacord amb la resposta de la reclamació	2	2	4
Demora excessiva per ingrés hospitalari	2	1	3
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	2	3
Manca de personal	3	0	3
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	0	2	2
Desacord amb el cost de l'assistència	1	1	2
Manca de servei i/o prestació	0	1	1
Pèrdua de mostra clínica	0	1	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
	458	757	1215

Classificació reclamacions-queixes

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	7	150	157
Desacord amb la temperatura	9	0	9
Insatisfacció amb l'alimentació	7	1	8
Altres	4	1	5
Problemes amb la cafeteria	4	1	5
Dificultats d'accés per barreres arquitectòniques	3	0	3
Insatisfacció amb la neteja	3	0	3
Inadequació/deficiències	2	0	2
Manca de confort a la sala d'espera	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Robatori	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/consulti en el manteniment	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/consulti	1	0	1
	44	153	197

6. Documentació

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Altres documentació	7	10	17
Retard en el lliurament de justificants i altres	6	1	7
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	4	4
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	3	1	4
	16	16	32

Classificació Altres gestions

Altres gestions

	Total
Renovació tarja aparcament	406
Sol.licitud assistència part	282
Consultes	148
Sol.licitud canvi de facultatiu	23
Sol.licitud segona opinió	10
Sol.licitud documentació mèdica	1

870

Hospital Santa Caterina

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	561	10	9	14	53	647
Queixes verbals	943	1	8	3	9	964
	1504	11	17	17	62	1611

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	859	0	0	3	8	870

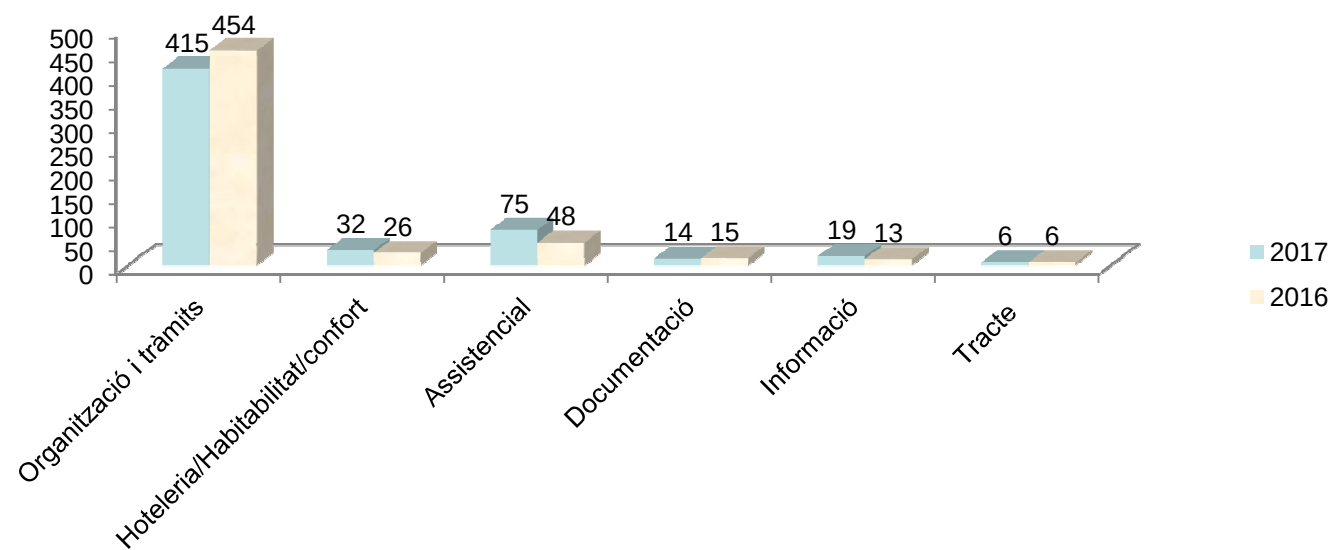
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2017	2016	2015
Reclamacions escrites	561	562	647
Queixes verbals	943	1121	1084
	1504	1683	1731
	2017	2016	2015
Altres gestions	859	778	783
	859	778	783

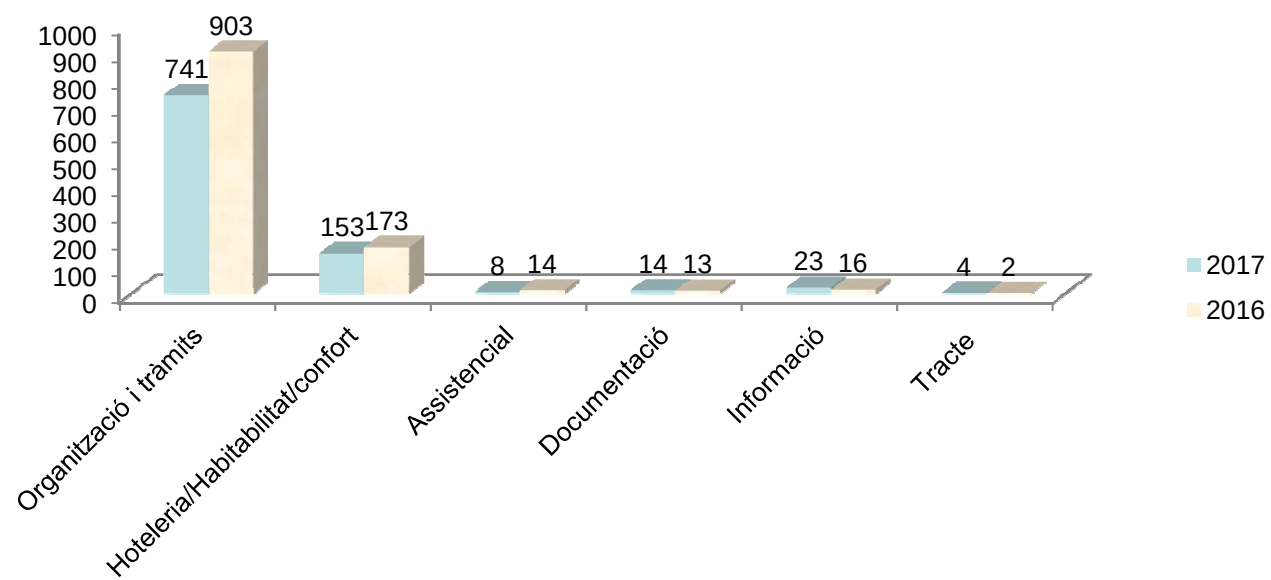
Reclamacions-queixes per àrees

	Reclamacions escrites	2016	Queixes verbals	2016	Total
Consultes externes	308	346	653	783	961
Altres en general	26	32	176	183	202
Hospitalització	78	81	44	114	122
Urgències	87	74	20	16	107
Proves complementàries	25	14	38	16	63
Hospital de dia	16	5	6	3	22
Cirurgia sense ingrés	5	4	5	3	10
Àrea quirúrgica	10	2	0	0	10
Farmàcia	5	0	1	0	6
At. Usuari	1	2	0	0	1
Laboratori	0	2	0	3	0
	561	562	943	1121	1504

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	215	456	671
Problemes amb el pàrking	7	150	157
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	43	41	84
Insatisfacció d'assistència	66	7	73
Altres organització i tràmits	12	59	71
Desacord amb el canvi o assignació	4	52	56
Suspensió/anul.lació consulta	11	34	45
Demora excessiva per prova complementària	10	29	39
Error o canvi de programació	15	21	36
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	21	5	26
Demora excessiva per atenció a urgències	21	1	22
Desacord amb les normes institucionals	17	0	17
Altres documentació.	6	8	14
Desacord amb el contingut de la informació	9	3	12
Dret rectificació	0	9	9
Demora excessiva per tractament no quir.	9	0	9
Deficiències en el trasllat extern	5	4	9
Tràmits dificultosos	6	3	9
Manca ordre clínica	0	9	9
Problemes de comunicació	2	6	8
Manca de coordinació	4	3	7
Retard en el lliurament de justificants i altres	6	1	7
No procedeix la seva gestió	5	1	6
Dret anonimització	0	5	5
Deficiència avís correu	2	3	5
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	3	2	5
Error o confusió administrativa	1	4	5
Pèrdua d'objecte personal	5	0	5
Insatisfacció amb l'alimentació	4	1	5
Problemes amb la cafeteria/màq.expedidores	4	1	5
Altres hosteleria	4	1	5

Classificació reclamacions-queixes (2)

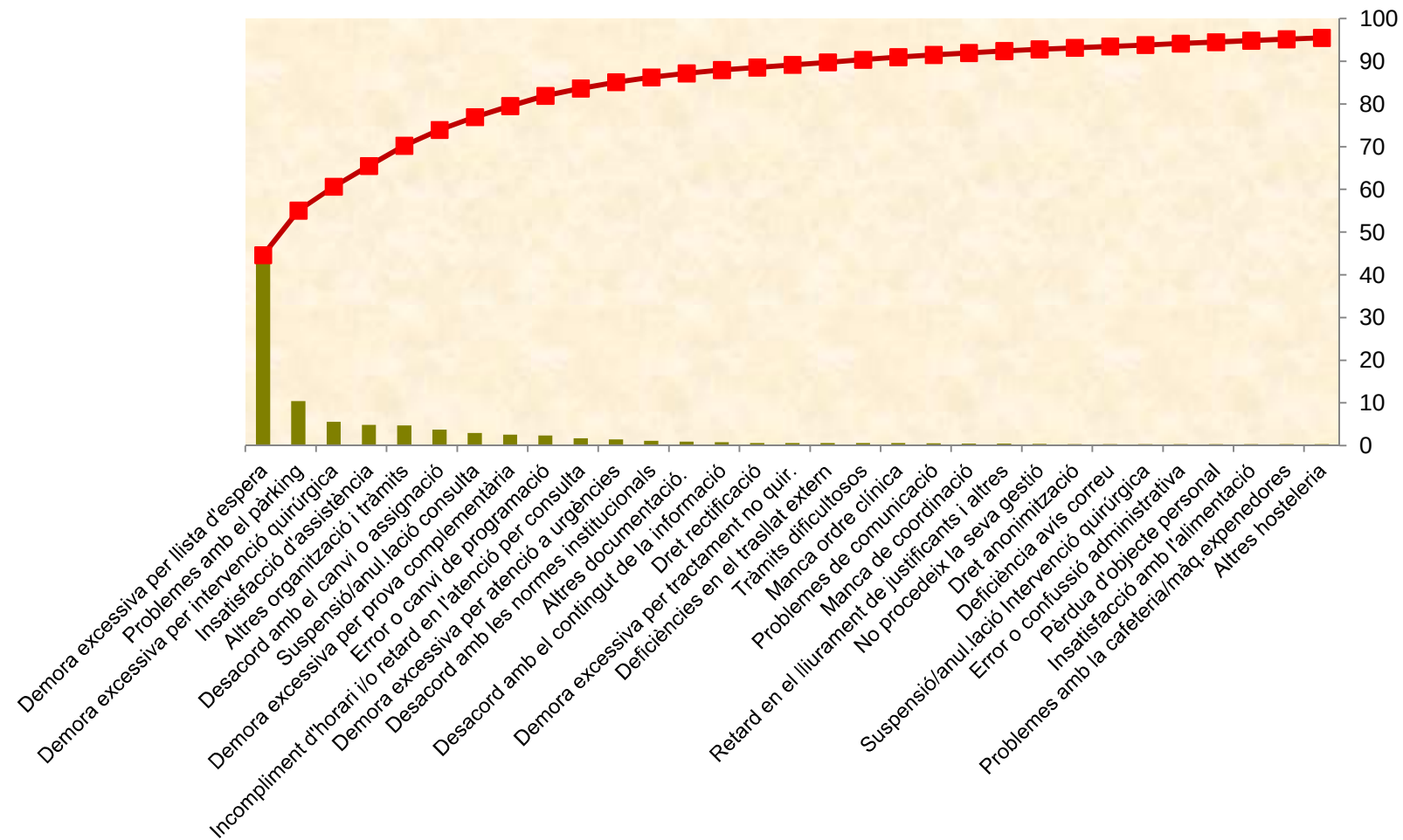
Desacord amb l'alta	4	0	4
Desacord amb la temperatura	4	0	4
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	4	4
Altres assistencial	3	0	3
Tracte inadequat infermeria	2	1	3
Motius lingüístics o culturals	0	3	3
Desacord amb el contingut de la informació del tràmit	3	0	3
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	3	0	3
Suspensió/anul.lació de consulta	1	2	3
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	2	1	3
Tracte inadequat facultatiu	2	0	2
Dret accés	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació del diagnòstic	1	1	2
Desacord amb el contingut de la informació del procés	2	0	2
Suspensió/anul.lació tractament no quirúrgic	0	2	2
Desacord amb el cost de l'assistència	1	1	2
Desacord amb la resposta de la reclamació	1	1	2
Dificultats accés per barreres arquitectòniques	2	0	2
Insatisfacció amb la neteja	2	0	2
Inadequació/deficiències	2	0	2
Negativa d'assistència	0	1	1
Assistència no duta a terme	1	0	1
Confusió o error	1	0	1
Tracte inadequat administratiu	1	0	1
Manca d'intimitat	1	0	1
Dret cancel.lació	0	1	1
Dret oposició	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	1	0	1
Informació errònia	0	1	1
Manca de servei i/o prestació	0	1	1
Pèrdua de mostra clínica	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Manca confort sala d'espera	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori	1	0	1
Robatori	1	0	1
	561	943	1504

Classificació altres gestions

Altres gestions

		Total
Renovació tarja aparcament	406	406
Sol.licitud assistència part	282	282
Consultes	137	137
Sol.licitud canvi facultatiu	23	23
Sol.licitud segona opinió	10	10
Sol.licitud documentació mèdica	1	1
	859	859

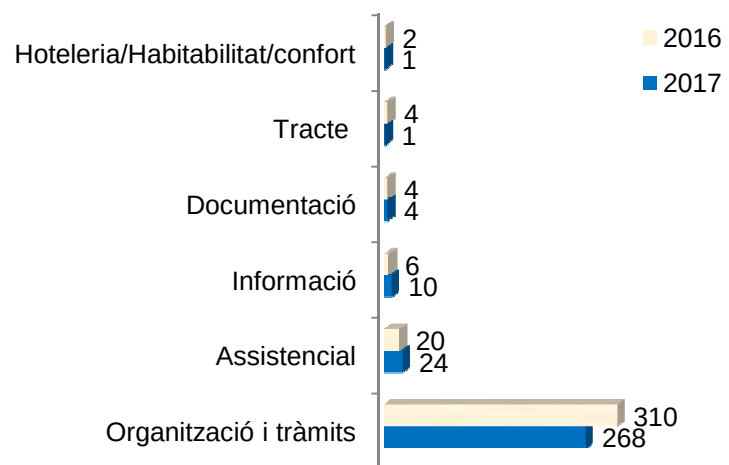
Classificació reclamacions-queixes



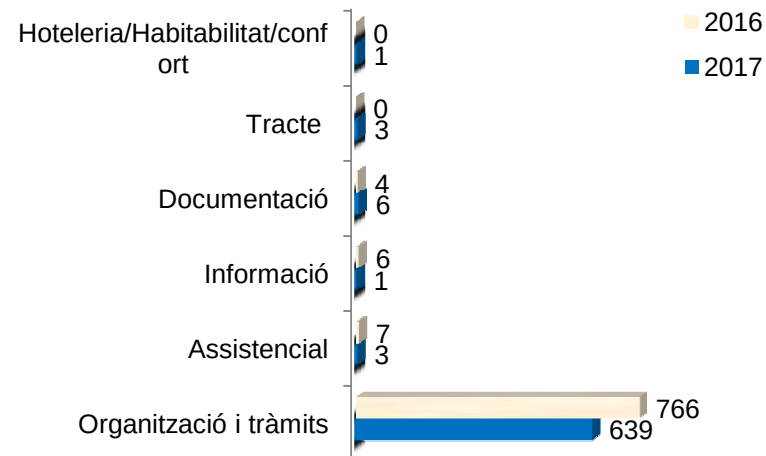
Consultes externes

Reclamacions escrites	2016	Queixes verbals	2016	Altres gestions	2016
308	346	653	783	83	98

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



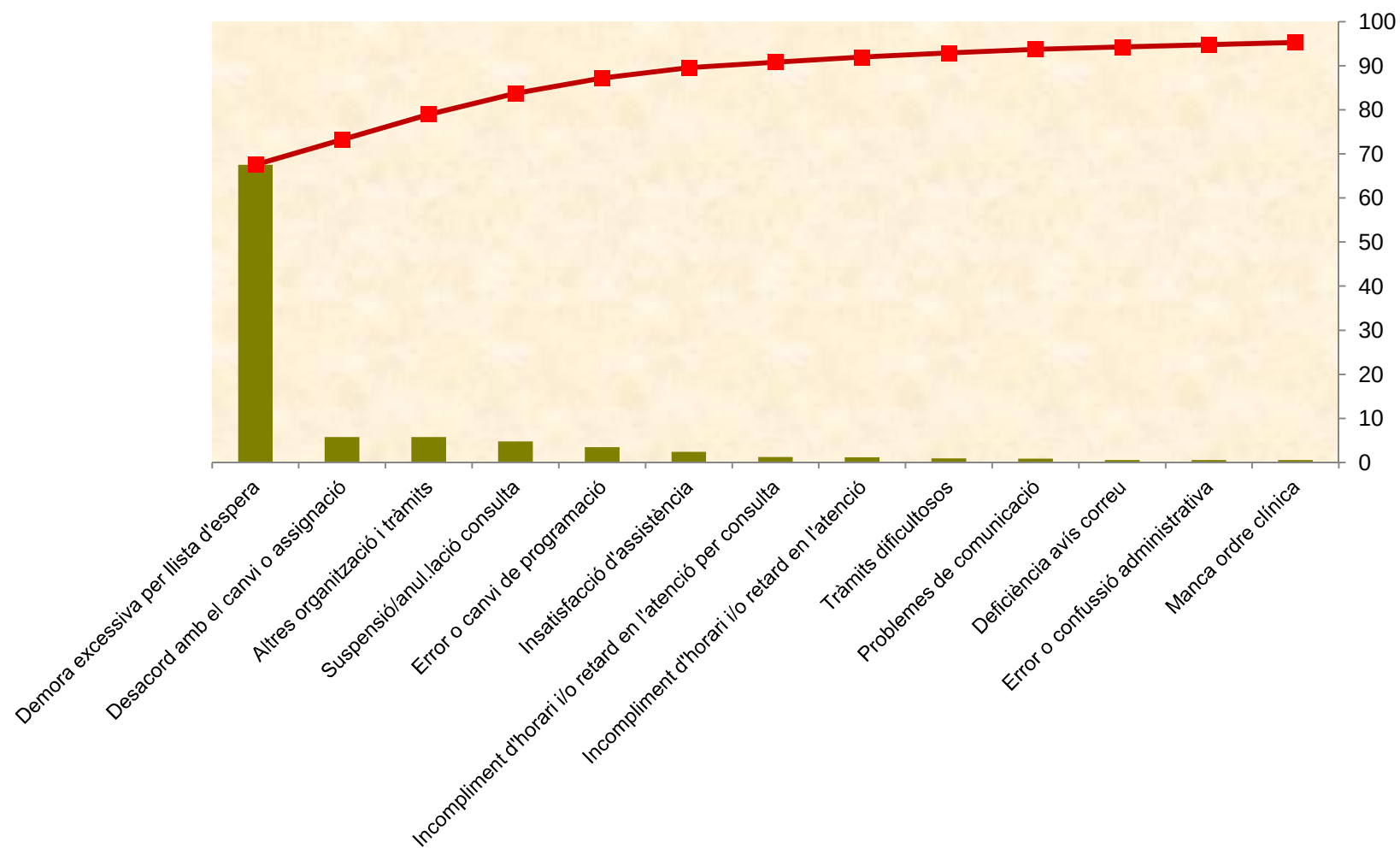
Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	199	450	649
Desacord amb el canvi o assignació	3	52	55
Altres organització i tràmits	4	51	55
Suspensió/anul·lació consulta	11	35	46
Error o canvi de programació	15	18	33
Insatisfacció d'assistència	21	2	23
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	11	1	12
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	7	4	11
Tràmits dificultosos	6	3	9
Problemes de comunicació	2	6	8
Deficiència avís correu	2	3	5
Error o confusió administrativa	1	4	5
Manca ordre clínica	0	5	5
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	4	4
Discriminació per motius lingüístics	0	3	3
Desacord amb el contingut del tractament no quirúrgic	3	0	3
Deficiències en el trasllat extern	0	3	3
Manca de coordinació	1	2	3
No procedeix la seva gestió	3	0	3
Assistència no duta a terme	1	1	2
Desacord amb el contingut del diagnòstic	2	0	2
Desacord amb el contingut del procés	2	0	2
Desacord amb el contingut del tràmit	2	0	2
Desacord amb les normes institucionals	2	0	2
Altres documentació	0	2	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	0	2
Manca o retard en el lliurament de justificants	2	0	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Altres assistencial	1	0	1
Tracte inadequat facultatiu	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
Desacord amb el contingut dels serveis	1	0	1
Manca de servei i/o prestació	0	1	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	0	1	1
Desacord amb el cost de l'assistència	1	0	1
Insatisfacció amb el manteniment	1	0	1
Problemes amb el pàrking	0	1	1
	308	653	961

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	53
Sol.licitud canvi facultatiu	20
Sol.licitud segona opinió	10
	83

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions	Total reclamacions +queixes
COTS	103	230	16	333
OFTALMOLOGIA	29	75	9	104
ORLS	36	67	5	103
UROLOGIA	21	46	3	67
UNITAT DOLOR	18	32	1	50
NEUROLOGIA	14	35	8	49
GINECOLOGIA	15	28	9	43
DIGESTOLOGIA	9	25	4	34
CARDIOLOGIA	12	20	0	32
PNEUMOLOGIA	9	18	1	27
CIRURGIA	2	16	4	18
ADMISSIONS	7	6	4	13
DERMATOLOGIA	6	7	3	13
MEDICINA INTERNA	2	11	3	13
ALTRES	7	4	2	11
CIRURGIA VASCULAR	6	5	3	11
REUMATOLOGIA	2	7	2	9
PEDIATRIA	2	3	0	5
VACUNES INTERNACIONALS	3	2	3	5
AL.LERGOLOGIA	2	2	1	4
CIRURGIA PLÀSTICA	1	3	0	4
ONCS	1	3	1	4
ANESTESSIOLOGIA	0	2	0	2
ENDOCRINOLOGIA	0	2	0	2
EXTRACCIONS	0	2	0	2
CURES INFERMERIA	0	1	0	1
HEMATOLOGIA	0	1	1	1
SMACC	1	0	0	1
	308	653	83	961

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

C.O.T.S

	Reclamacion s escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	90	194	284
Altres organització i tràmits	0	11	11
Desacord amb el canvi o assignació	1	7	8
Insatisfacció assistència	6	0	6
Suspensió/anul.lació consulta	1	5	6
Error o canvi de programació	0	6	6
Deficiències de trasllat	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	1	1	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	0	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Manca de servei i/o prestació	0	1	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Problemes amb el pàrking	0	1	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	0	1
	103	230	333

Altres gestions

Consulta/informació	7
Sol.licitud segona opinió	5
Sol.licitud canvi facultatiu	4
	16

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Oftalmologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	11	37	48
Desacord amb el canvi o assignació	0	13	13
Suspensió/anul.lació de consulta	1	8	9
error o canvi de programació	2	5	7
Altres organització i tràmits	0	7	7
Insatisfacció d'assistència	6	0	6
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	4	2	6
Error administratiu	1	1	2
Tràmits dificultosos	2	0	2
Desacord amb el contingut del tractament	1	0	1
Deficiència avís correu	0	1	1
Manca de coordinació	1	0	1
Manca ordre clínica	0	1	1
	29	75	104

Altres gestions

Sol. Canvi facultatiu	3
Consulta/informació	5
Segona opinió mèdica	1
	9

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

ORLS

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	23	48	71
Suspensió/anul.lació consulta	2	7	9
Desacord amb el canvi o assignació	0	6	6
Error o canvi de programació	6	0	6
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	3	0	3
Altres organització i tràmits	0	3	3
Tràmits dificultosos	0	1	1
Desacord amb la resposta reclamació	0	1	1
Problemes de comunicació	0	1	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivació	1	0	1
	36	67	103

Altres gestions

Consulta/informació
Sol. Canvi facultatiu

2
3
5

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	14	28	42
Desacord amb el canvi o assignació	1	8	9
Error o canvi de programació	2	3	5
Insatisfacció assistència	2	1	3
Deficiències/avís correus	1	2	3
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard amb l'atenció	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
Manca de coordinació	0	1	1
	21	46	67

Altres gestions

Consulta/informació

3
3

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Unitat del dolor

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	17	28	45
Altres organització i tràmits	0	2	2
Insatisfacció assistència		1	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Manca o deficiència en recepta mèdica	0	1	1
	18	32	50

Altres gestions

Sol.licitud canvi de facultatiu

1
1

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Neurologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	6	23	29
Suspensió/anul.lació consulta	3	2	5
Altres organització i tràmits	1	4	5
Desacord amb el canvi o assignació	0	4	4
Desacord amb el contingut de la informació	2	0	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Incompliment d'horari	1	0	1
Manca d'ordre clínica	0	1	1
	14	35	49

	Altres gestions
Consulta/informació	4
Sol. Canvi facultatiu	3
Sol. Segona opinió	1
	8

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Ginecologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	6	13	19
Altres organització i tràmits	1	6	7
Motius lingüístics o culturals	0	3	3
Suspensió/anul.lació consulta	0	2	2
Tràmits dificultoses	1	1	2
Tracte o actitud del personal inadequat	1	0	1
Assistència no duta a terme	1	0	1
Desacord amb contingut informació	0	1	1
Desacord amb contingut del pocés	1	0	1
Desacord amb contingut serveis	1	0	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Desacord amb el cost de l'assistència	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
	15	28	43

Altres gestions

Consulta/informació

9

9

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Digestologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	6	13	19
Desacord amb el canvi o assignació	0	5	5
Altres organització i tràmits	1	2	3
Error o confusió administrativa	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	2	0	2
Deficiències avís/correu	0	1	1
Suspensió/anul.lació consulta	0	1	1
Manca ordre clínica	0	1	1
	9	25	34

	Altres gestions
Consulta	2
Sol.licitud canvi de facultatiu	1
Sol. Segona opinió	1
	4

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Cardiologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	9	12	21
Deficiència avís/correu	1	1	2
Suspensió anul.lació consulta	0	2	2
Desacord amb el canvi o assignació	1	1	2
Altres organització i tràmits	0	2	2
Tracte o actitud del personal inadequat	1	0	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Manca ordre clínica	0	1	1
	12	20	32

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Pneumologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	4	14	18
Altres organització i tràmits	0	4	4
Error o canvi de programació	2	0	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
	9	18	27

Altres gestions

Sol.licitud canvi facultatiu

1

1

Hospitalització

Reclamacions escrites

2016

78

81

Queixes verbals

2016

44

114

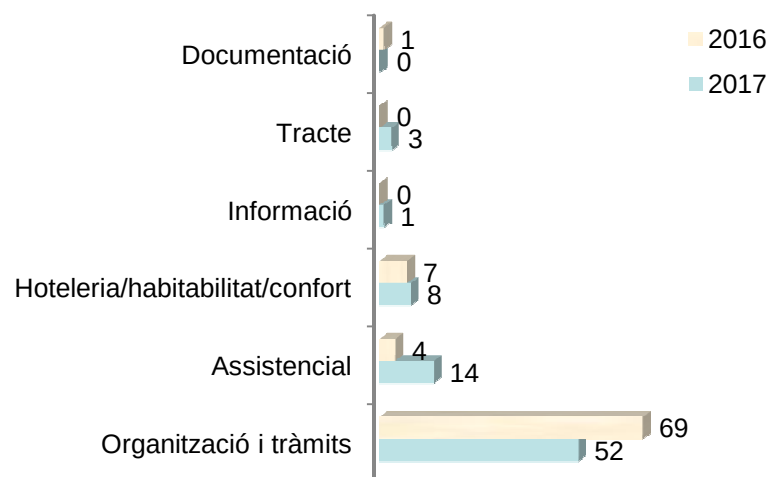
Altres gestions

2016

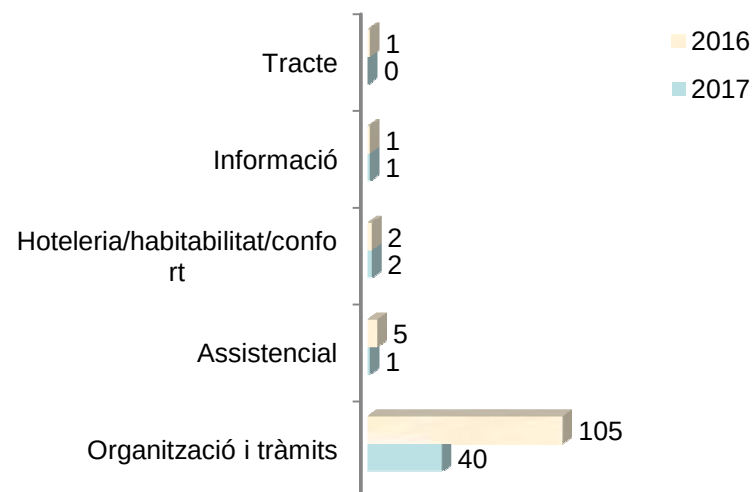
291

264

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera intervenció quirúrgica	44	34	78
Insatisfacció assistència	13	2	15
suspensió/anul.lació IQ	3	2	5
Insatisfacció amb l'alimentació	3	1	4
Pèrdua d'objecte personal	4	0	4
Desacord amb la temperatura	2	0	2
Insatisfacció amb la neteja	2	0	2
Problemes amb la cafeteria	0	1	1
Robatori	1	0	1
No procedeix la seva gestió	0	1	1
Manca de coordinació	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Desacord contingut de la informació	1	0	1
Dret ARCO rectificació	0	1	1
Manca d'intimitat	1	0	1
Tracte inadequat infermeria	1	0	1
Tracte inadequat facultatiu	1	0	1
Altres assistencial	1	0	1
	78	44	122

Classificació altres gestions

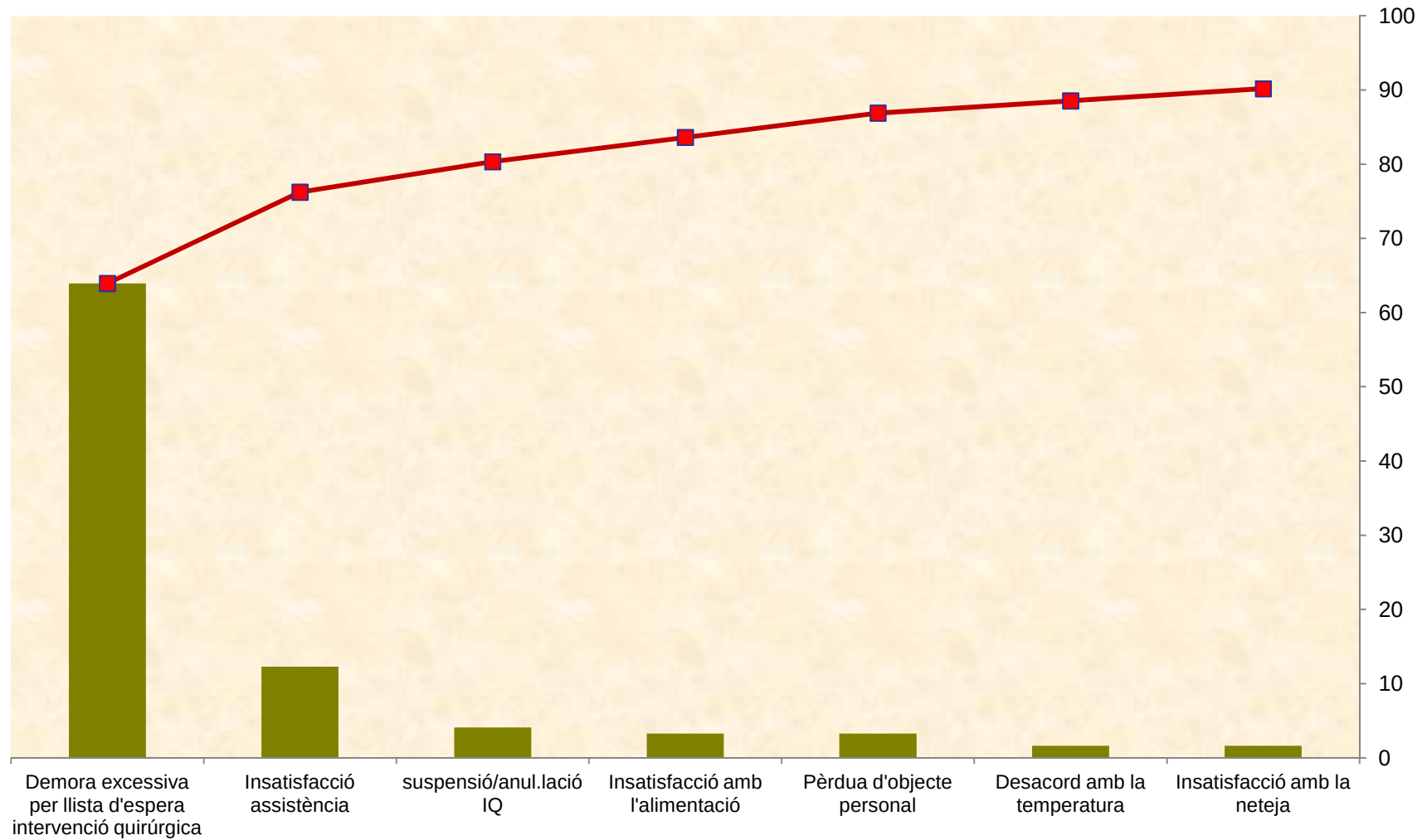
Consulta/informació
Sol.licitud assistència part

Altres gestions

9
282

291

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
COTS	39	13	52
CIRURGIA	10	8	18
ORLS	10	4	14
OFTALMOLOGIA	1	10	11
MEDICINA INTERNA	8	2	10
UNITAT MATERNO-INFANTIL GINECOLOGIA	2	2	4
UROLOGIA	0	3	3
CURES PAL·LIATIVES	1	1	2
ALTRES	1	1	2
CONVALESCÈNCIA	2	0	2
PEDIATRIA	2	0	2
CIRURGIA PLÀSTICA	1	0	1
PNEUMOLOGIA	1	0	1
	78	44	122

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	26	11	37
Tracte o actitud del personal inadequat	4	0	4
Suspensió/anul.lació consulta	3	0	3
Insatisfacció amb l'alimentació	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació de facultatiu	1	0	1
Dret Arco rectificació	0	1	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Altres assistencial	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Robatori	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
	39	13	52

Altres gestions

Consulta/informació

5

5

Urgències

Reclamacions
escrites

2016

Queixes
verbals

2016

Altres
gestions

87

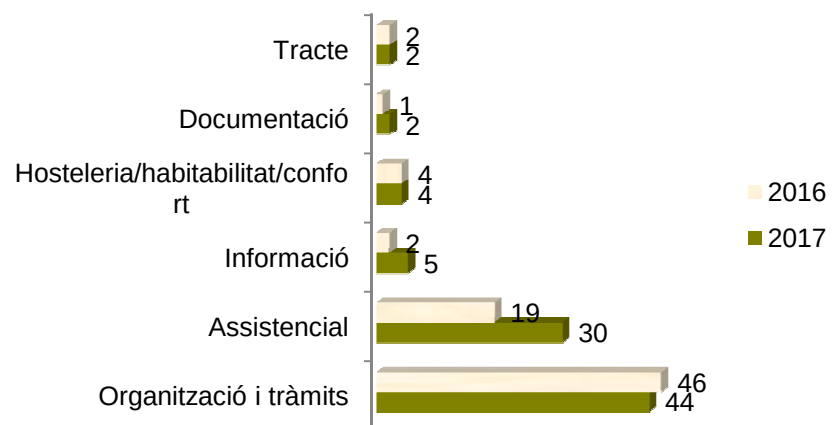
74

20

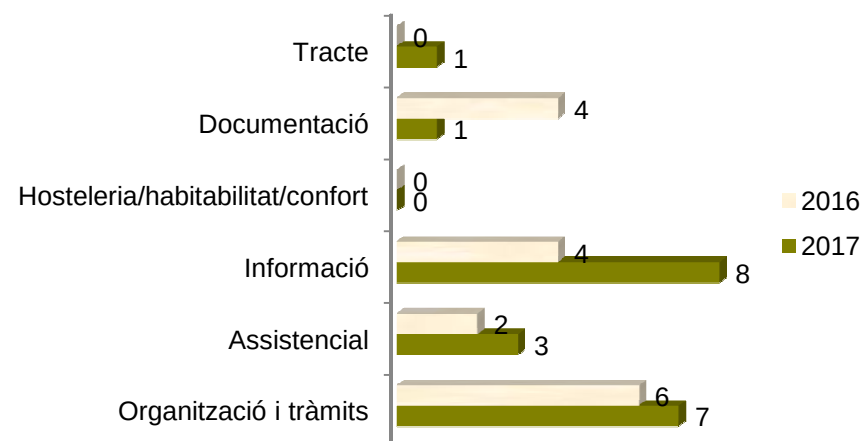
16

2

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



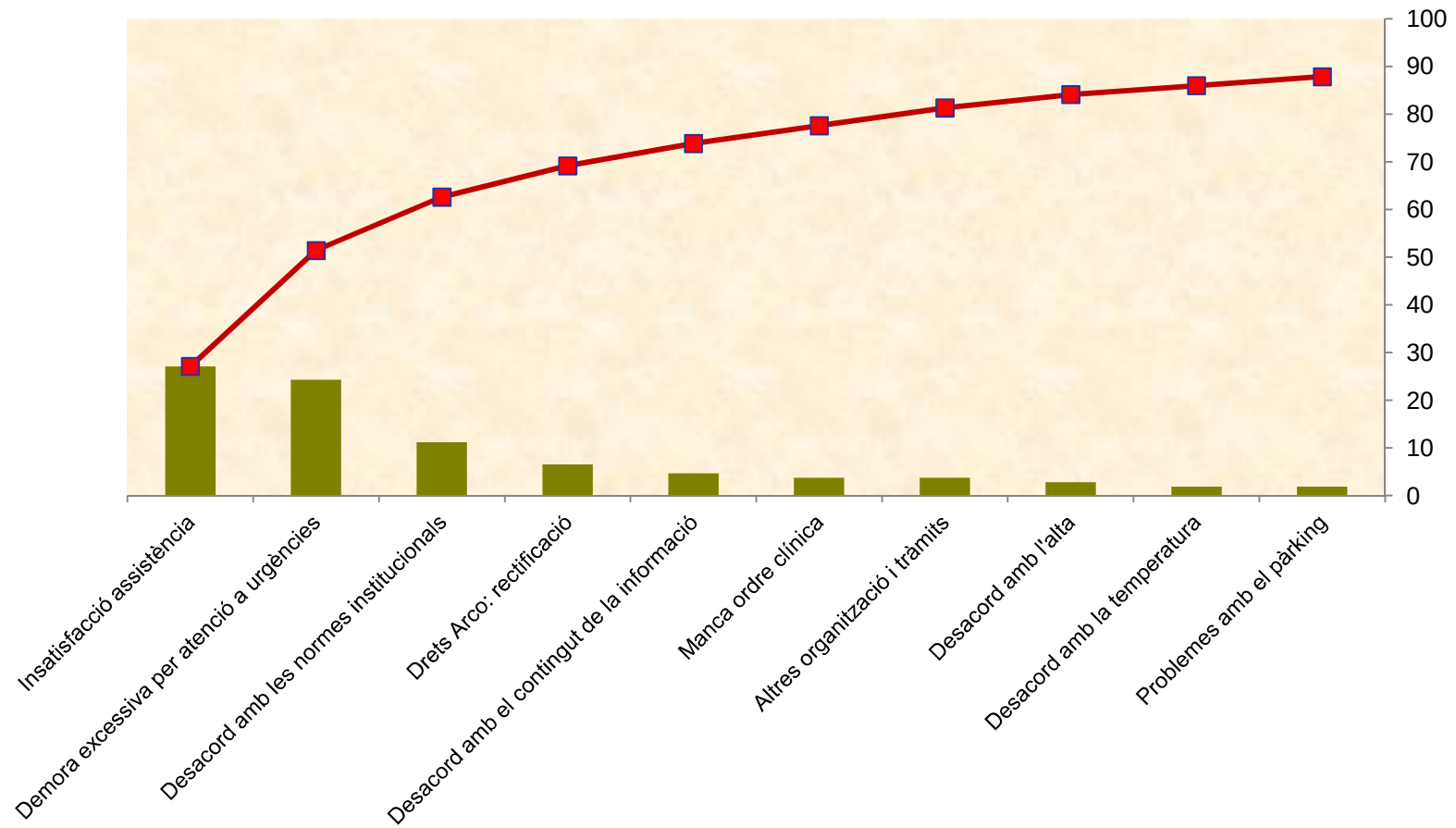
Reclamacions-queixes per serveis

	Reclamacions escrites	2016	Queixes Verbals	2016	TOTAL
Urgències generals	65	61	15	13	80
Psiquiatria	12	3	4	2	16
Admissions	5	1	0	0	5
Urgències Pediatria	3	5	0	0	3
Altres (Porteria, Seguretat, Admissions...)	1	3	0	1	1
Àrea Triage	0	0	1	0	1
Urgències ginecologia	1	1	0	0	1
	87		20		107

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacion s escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	26	3	29
Demora excessiva per atenció a urgències	25	1	26
Desacord amb les normes institucionals	12	0	12
Drets Arco: rectificació	0	7	7
Desacord amb el contingut de la informació	5	0	5
Manca ordre clínica	0	4	4
Altres organització i tràmits	3	1	4
Desacord amb l'alta	3	0	3
Desacord amb la temperatura	2	0	2
Problemes amb el pàrking	2	0	2
Altres assistencial	1	0	1
Tracte inadequat Administratiu	1	0	1
Tracte inadequat infermeria	1	0	1
Tracte inadequat facultatiu	0	1	1
Drets Arco: cancel.lació	0	1	1
Deficiències en el trasllat	1	0	1
Desacord amb el cost de l'assistència	0	1	1
Pèrdua d'objecte personal	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Desacord amb la resposta de la reclamació	1	0	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	1	0	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	0	1	1
Altres documentació	1	0	1
	87	20	107

Classificació reclamacions-queixes



Altres en general

Reclamacions escrites	2016	Reclamacions escrites	2016	Altres gestions	2016
26	32	176	183	474	403

	Reclamacions escrites	2016	Queixes verbals	2016	Altres gestions	2016
Infraestructura	11	9	151	177	412	386
Personal	11	13	3	1	20	6
Documentació mèdica	3	7	21	5	42	6
Equipaments	1	3	1	0	0	5
	26		176		474	

Classificació reclamacions-queixes

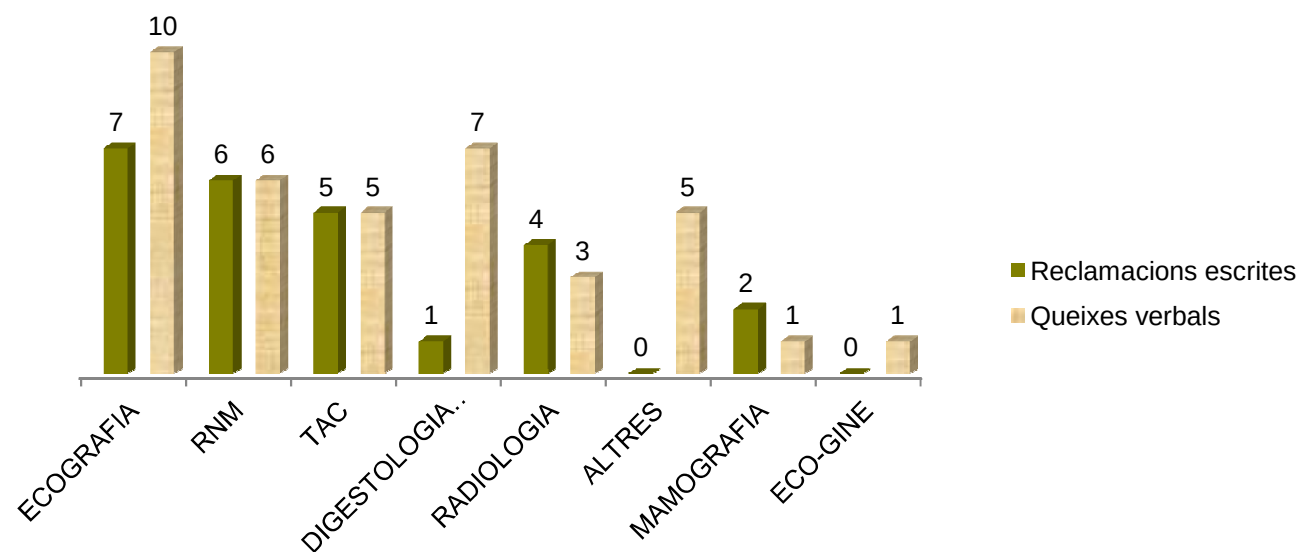
	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes amb el pàrking	5	149	154
Altres documentació	3	6	9
Dret Arcos: anonimització	0	5	5
Altres organització i tràmits	0	5	5
Altres hoteleria	4	1	5
Desacord amb el contingut de la informació	1	3	4
Deficiència trasllat extern	4	0	4
Problemes amb la cafeteria/restaurant/màq.exp.	4	0	4
Dret Arcos: accés	0	2	2
No procedeix la seva gestió	2	0	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	1	1	2
Drets Arcos: rectificació	0	1	1
Drets Arcos: Oposició	0	1	1
Informació errònia	0	1	1
Pèrdua de mostra clínica	0	1	1
Dificultats accés barreres arquitectòniques	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
	26	176	202

Classificació altres gestions

Altres gestions	
Tarja aparcament	406
Consulta/informació	67
Sol.licitud documentació mèdica	1
	474

Proves complementàries

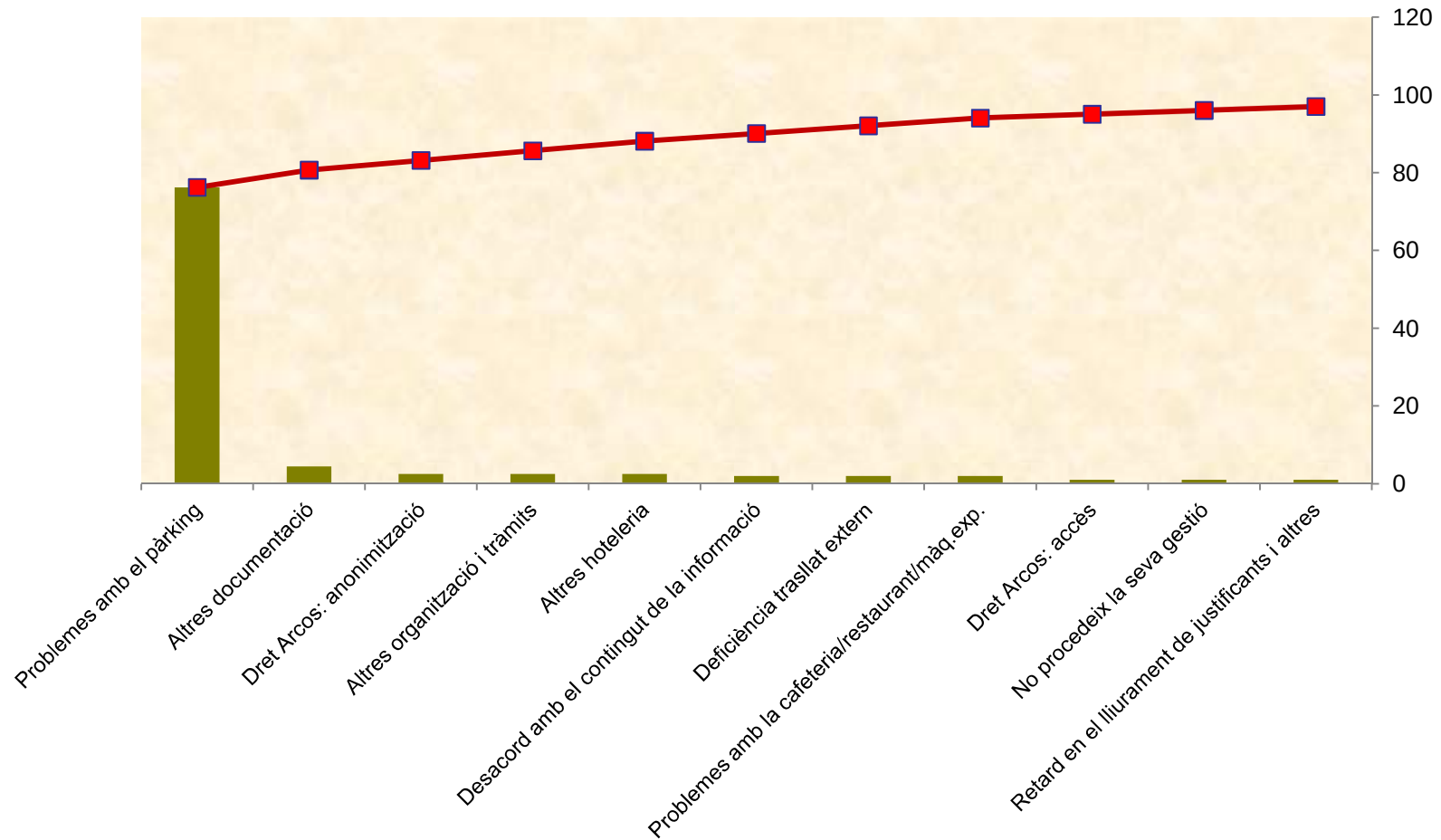
Reclamacions escrites	2016	Queixes verbals	2016	Altres gestions
25	14	38	16	3



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva llista espera	13	31	44
Suspensió/anul.lació prova complementària	1	3	4
Altres organització i tràmits	1	2	3
Insatisfacció assistència	2	0	2
Error o canvi de programació		2	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Confusió o error	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Dificultats d'accés per barreres arquitectòniques	1	0	1
	25	38	63

Classificació reclamacions-queixes



Sociosanitari

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	561	10	9	14	53	647
Queixes verbals	943	1	8	3	9	964
	1504	11	17	17	62	1611

Total Altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	859	0	0	3	8	870

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Desacord amb l'alta	3	0	3
Demora excessiva per llista d'espera	1	2	3
Desacord amb la temperatura	3	0	3
Desacord amb les normes institucionals	2	0	2
Altres organització i tràmits	2	0	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
Insatisfacció amb l'alimentació	1	0	1
	14	3	17

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	3

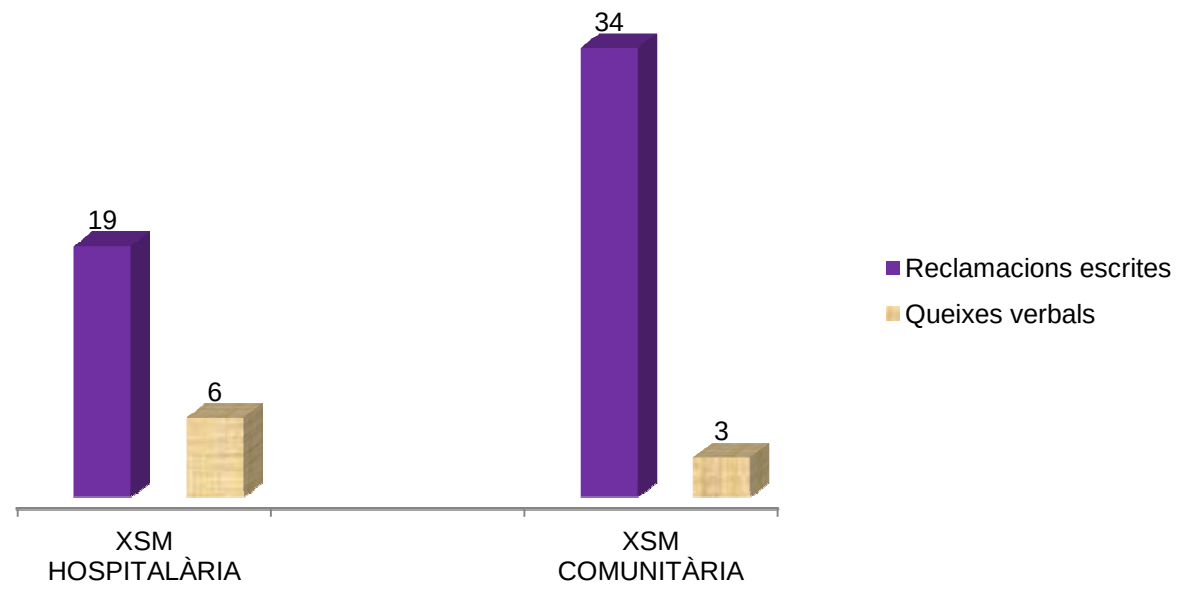
Xarxa Salut Mental

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	561	10	9	14	53	647
Queixes verbals	943	1	8	3	9	964
	1513	11	17	17	62	1611

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	859	0	0	3	8	870



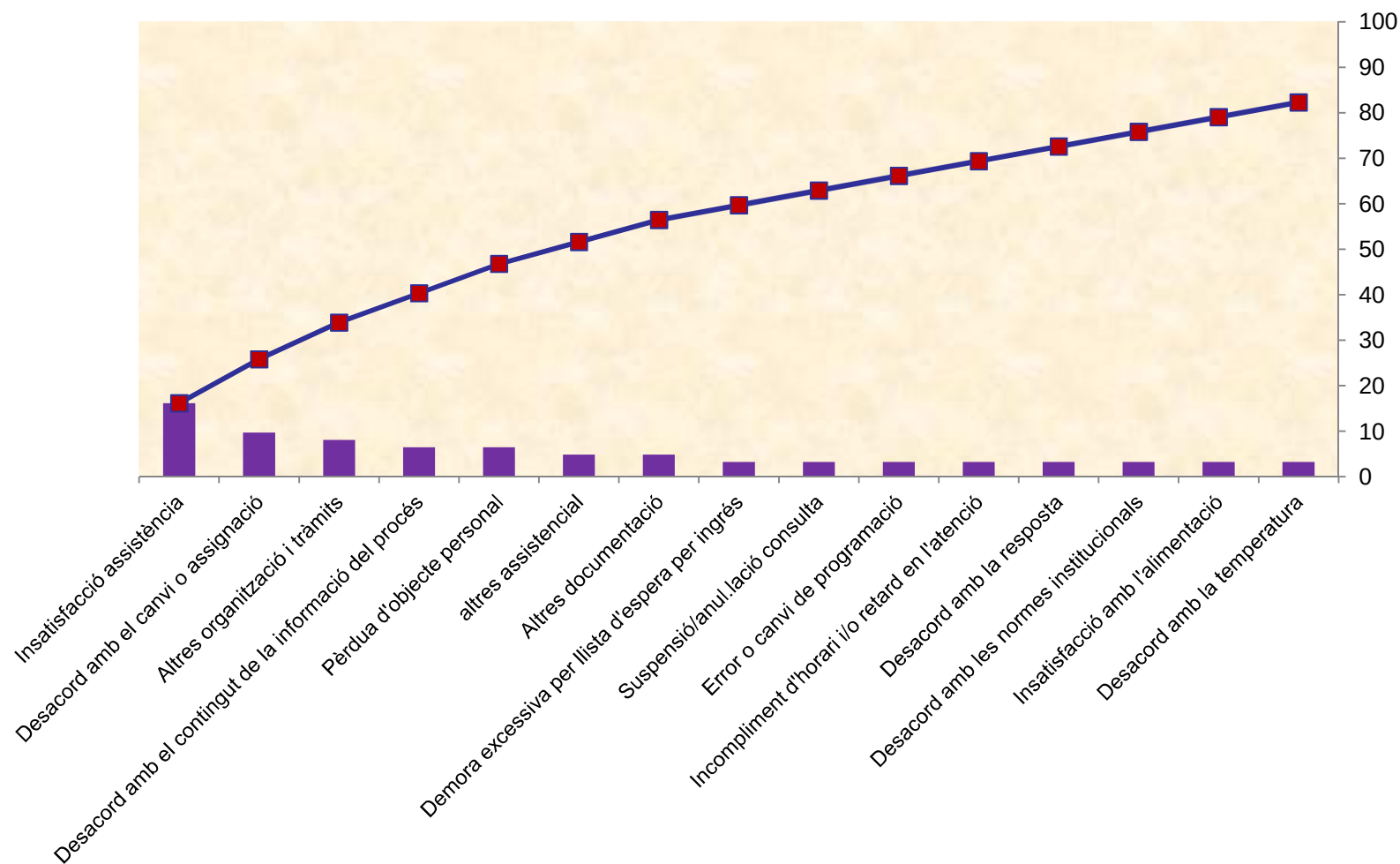
Total reclamacions-queixes per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Psiquiatria aguts	10	4	14
CSM Girona	10	2	12
CSM Alt Empordà	4	1	5
CSM Selva marítima	5	0	5
CAS Alt Empordà	4	0	4
TMS rehabilitació	4	0	4
UHEDI	3	1	4
CSM Garrotxa	3	0	3
CSMiJ Selva marítima	3	0	3
CSM Baix Empordà	2	0	2
URPI	2	0	2
CSM Selva interior	1	0	1
CSM Ripoll	1	0	1
CSMiJ Garrotxa	1	0	1
CSMiJ Selva interior	0	1	1
	53	9	62

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	10	0	10
Desacord amb el canvi o assignació	6	0	6
Altres organització i tràmits	2	3	5
Desacord amb el contingut de la informació del procés	4	0	4
Pèrdua d'objecte personal	4	0	4
altres assistencial	1	2	3
Altres documentació	1	2	3
Demora excessiva per llista d'espera per ingrés	2	0	2
Suspensió/anul.lació consulta	2	0	2
Error o canvi de programació	2	0	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	2	0	2
Desacord amb la resposta	1	1	2
Desacord amb les normes institucionals	2	0	2
Insatisfacció amb l'alimentació	2	0	2
Desacord amb la temperatura	2	0	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Drets Arco: cancel.lació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Manca o deficiències història clínica	1	0	1
Demora excessiva per llista d'espera	1	0	1
Problemes de comunicació	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació	1	0	1
Dificultats d'accés per barreres arquitectòniques	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Manca o retard en el lliurament informe d'alta	1	0	1
	53	9	62

Classificació reclamacions-queixes



ASSIR

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	561	10	9	14	53	647
Queixes verbals	943	1	8	3	9	964
	1504	11	17	17	62	1611

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	859	0	0	3	8	870

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	3	4	7
Insatisfacció assistència	3	0	3
Suspensió/anul.lació de consulta	1	0	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
altres documentació	0	1	1
altres organització i tràmits	0	1	1
	9	8	17

Atenció Primària - pediatria

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP PEDIATRIA	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	561	10	9	14	53	647
Queixes verbals	943	1	8	3	9	964
	1504	11	17	17	62	1611

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	4	0	4
Manca de personal	2	0	2
Error o canvi de programació	2	0	2
Altres organització i tràmits	0	1	1
No procedeix la seva gestió	1	0	1
Demora excessiva per llista d'espera	1	0	1
	10	1	11