

*Informe de queixes
i reclamacions
IAS 2018*

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	541	16	3	21	54	635
Queixes verbals	931	2	8	4	11	956
	1472	18	11	25	65	1591

Total altres gestions

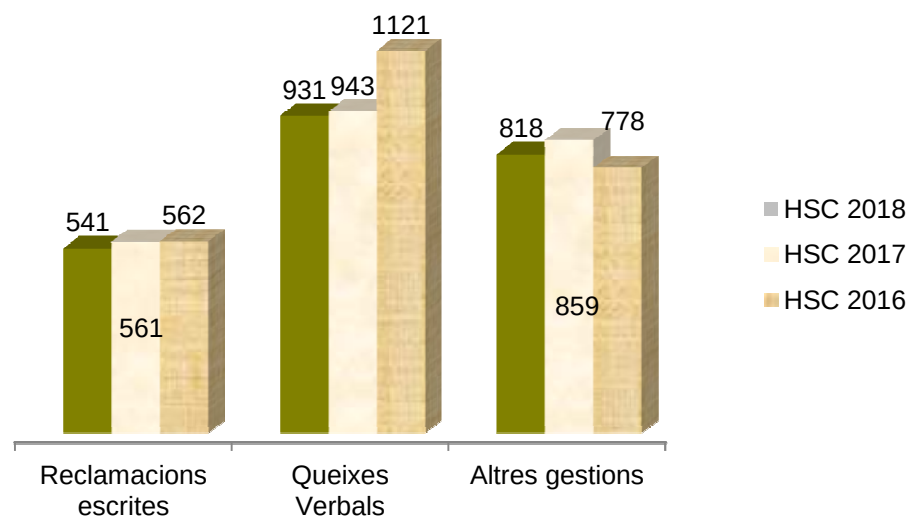
	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825

Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

	2018	2017	2016
Reclamacions escrites	635	647	672
Queixes verbals	956	956	1141
	1591	1603	1813
	2018	2017	2016
Altres gestions	825	915	938

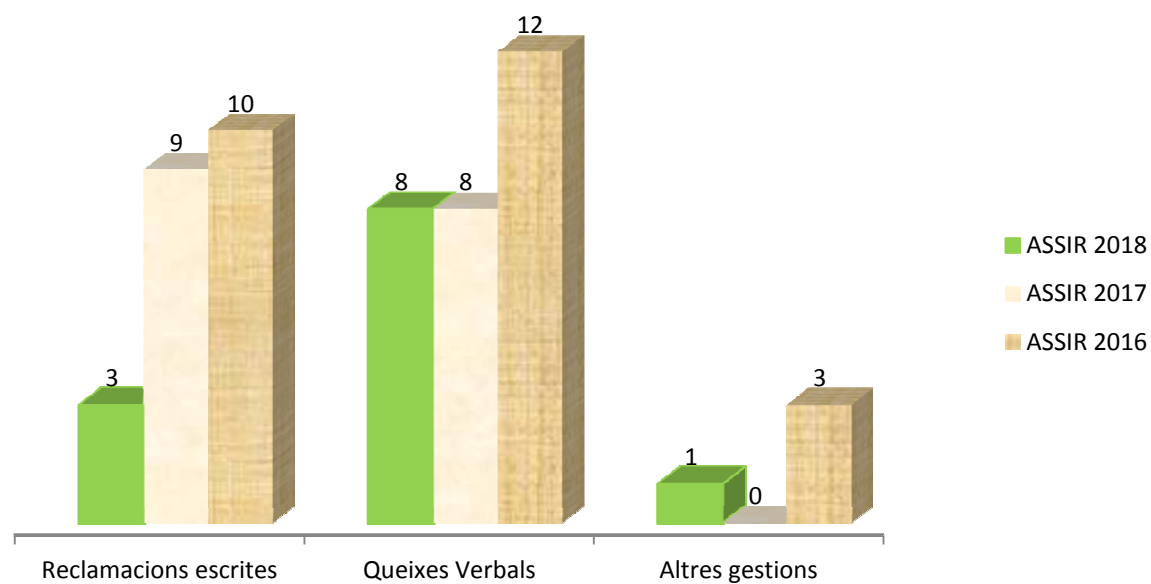
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

Hospital Santa Caterina



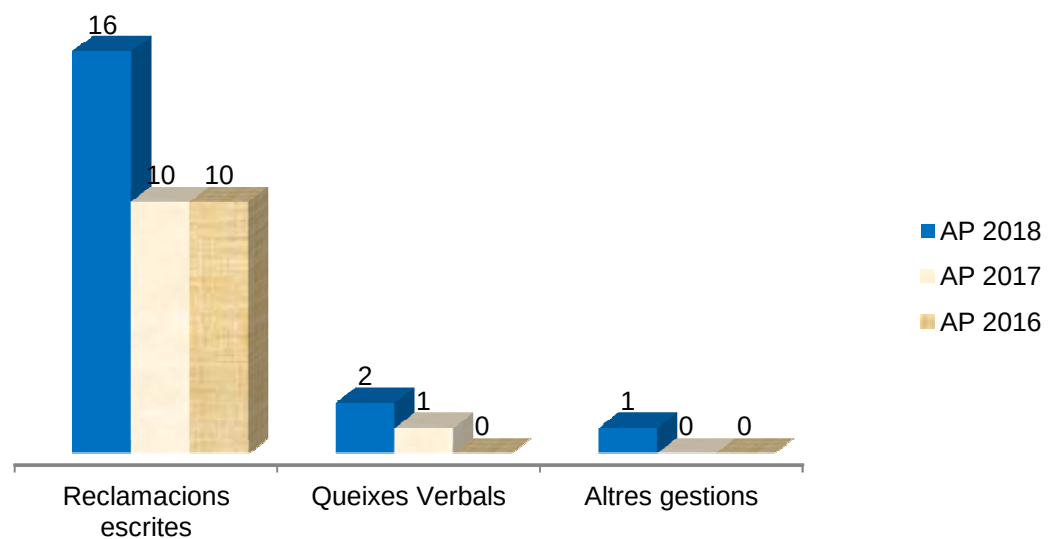
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

ASSIR



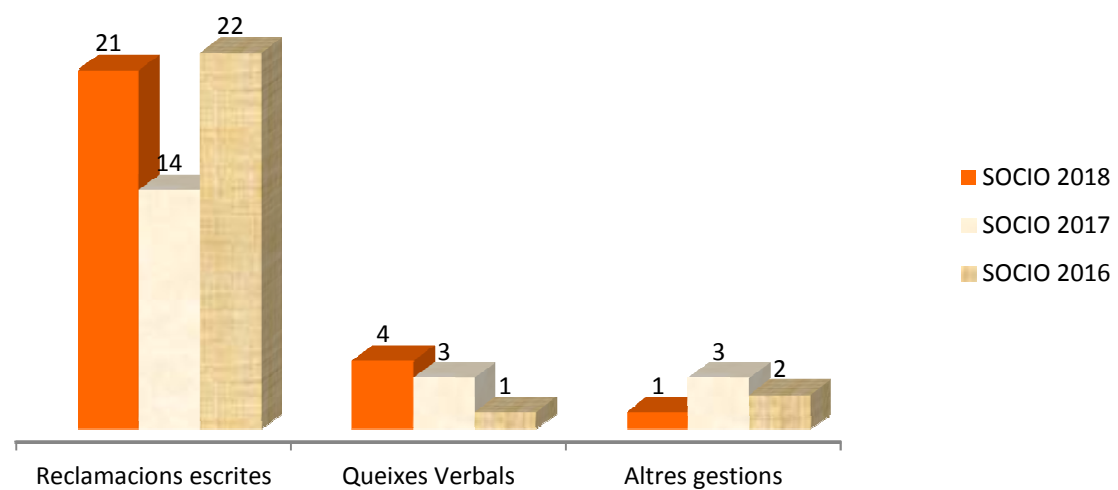
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

Atenció Primària Pediatria



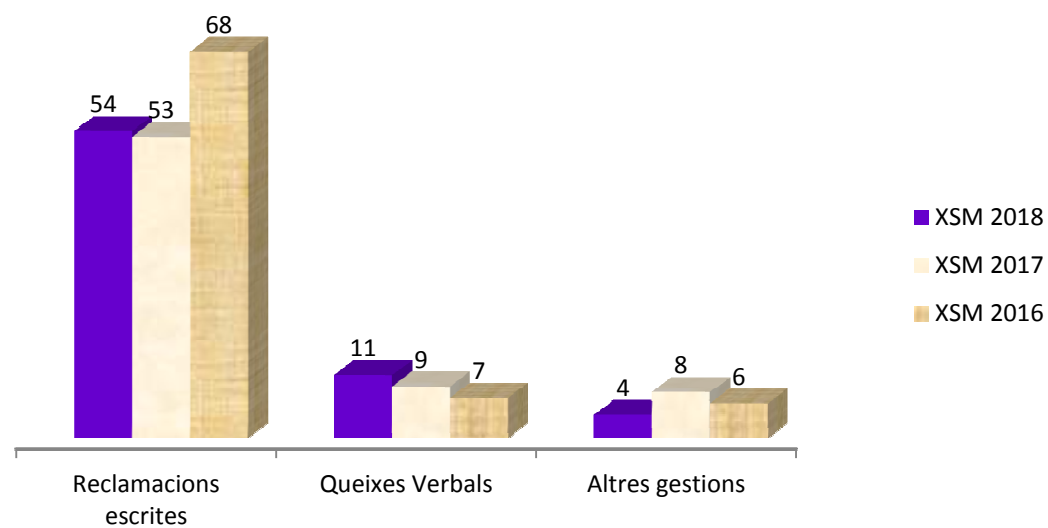
Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

Sociosanitari

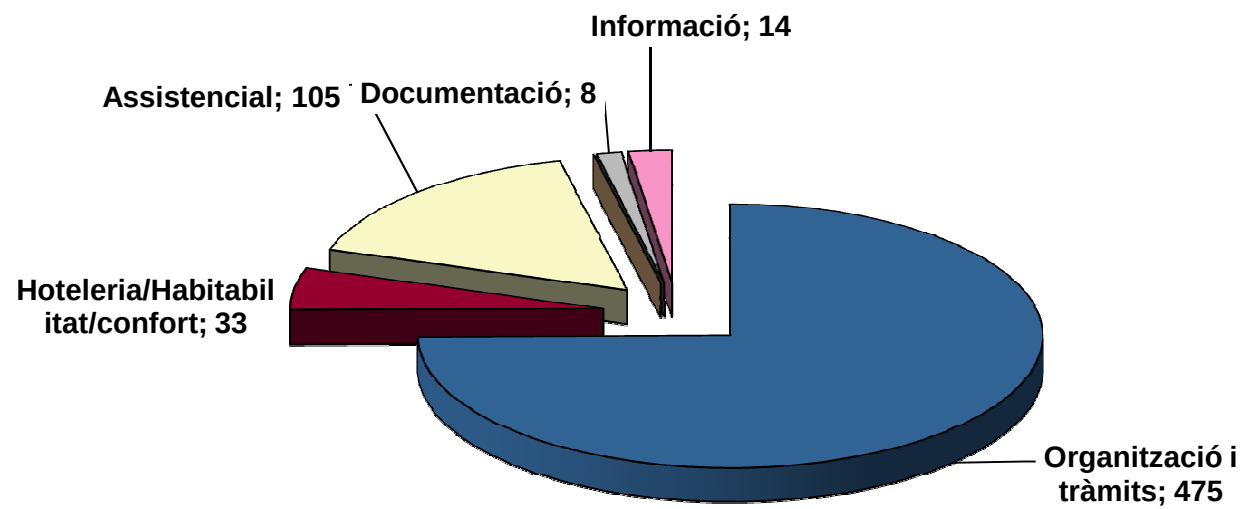


Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions per àrees:

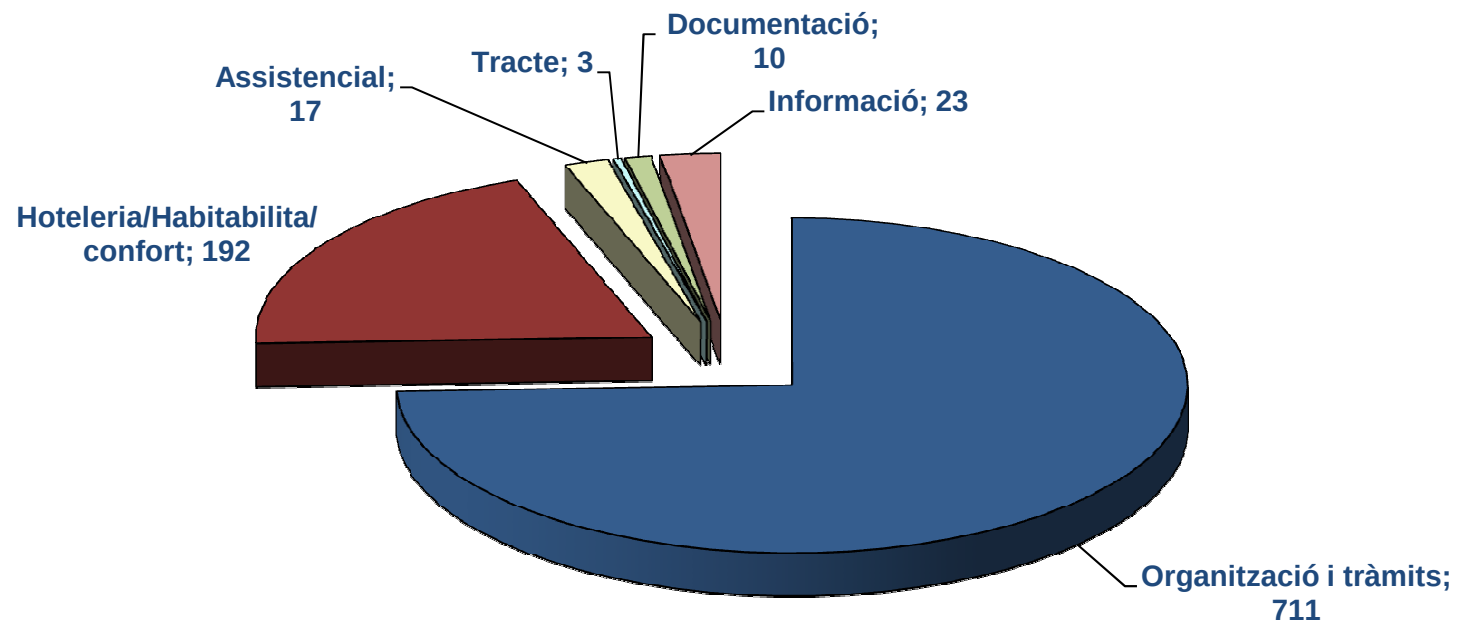
Xarxa de salut mental



Tipus reclamacions escrites total IAS



Tipus queixes verbals total IAS



Classificació reclamacions-queixes total IAS

1. Assistencial

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Insatisfacció assistència	78	6	84
Altres assistencial	7	6	13
Desacord amb l'alta	5	5	10
Assistència no duta a terme	7	0	7
Manca de confiança amb el metge	2	0	2
Accident assistencial	2	0	2
Desacord amb l'alta per alta de tractament	2	0	2
Negativa d'assistència	1	0	1
Desacord amb l'alta per trasllat a un altre centre	1	0	1
	105	17	122

2. Tracte

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Tracte inadequat facultatiu		1	1
Tracte inadequat		1	1
Tracte inadequat administratiu		1	1
	0	3	3

Classificació reclamacions-queixes total IAS

3. Informació

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Dret rectificació	0	9	9
Desacord amb el contingut de la informació	5	1	6
Altres informació	2	4	6
Dret anonimització	0	5	5
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Dret accés	0	1	1
Dret cancel.lació	0	1	1
Dret oposició	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del procés	0	1	1
	1	0	1
Desacord amb el contingut del tractament no quirúrgic	1	0	1
	1	0	1
	14	23	37

“Opinió de l’usuari referida a la comunicació verbal, o escrita, tant del procés assistencial com de les normes institucionals, com també de les diferents ofertes de serveis i drets i deures de l’usuari”

Classificació reclamacions-queixes total IAS

4. Organització i tràmits

“Opinió de l'usuari referida a la planificació, ordenació, coordinació o resolució de les diferents estructures i circuits que proporcionen capacitat funcional a l'entitat”

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	192	473	661
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	48	32	80
Altres organització i tràmits	36	38	74
Demora excessiva per prova complementària	17	43	60
Error o canvi de programació	27	27	54
Desacord amb el canvi o assignació	8	40	48
Demora excessiva per atenció a urgències	24	1	25
Desacord amb les normes institucionals	21	1	22
Suspensió/anul.lació de consulta	8	12	20
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	17	3	20
Demora excessiva per tractament no quirúrgic	13	2	15
Pèrdua d'objecte personal	11	2	13
Problemes de comunicació	6	7	13
Tràmits dificultosos	4	5	9
Error o confusió administrativa	1	7	8
Manca de personal	10	0	8
Deficiències en el trasllat extern	4	3	7
No procedeix la seva gestió. Derivació a entitat competent	3	4	7
Manca de coordinació	4	2	6
Desacord amb la resposta de la reclamació	6	0	6
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	4	1	5
Vaga	4	0	4
Manca ordre clínica	0	4	4
Demora excessiva per ingrés hospitalari	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova compl.	2	0	2
Desacord amb el cost de l'assistència	0	2	2
Deficiència avís/correus	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per tractament	1	0	1
Pèrdua de mostra clínica	1	0	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
	475	711	1186

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	8	191	199
Insatisfacció amb l'alimentació	7	0	7
Insatisfacció amb la neteja	4	0	4
Altres	4	0	4
Desacord amb la temperatura	2	1	3
Insatisfacció amb l'habitació/consultori en l'estructura	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació/consultori en el manteniment	1	0	1
Robatori	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
Manca de confort a la sala d'espera	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/consultori en l'equipament	1	0	1
	33	192	225

6. Documentació

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

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	2	3
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	2	2	4
Retard en el lliurament de justificants i altres	3	1	4
Altres documentació	1	4	5
Denegació certificats, informes, altres	1	1	2
	8	10	18

Classificació Altres gestions total IAS

Altres gestions

	Total
Renovació tarja aparcament	410
Sol.licitud assistència part	277
Consultes	94
Sol.licitud canvi de facultatiu	35
Sol.licitud segona opinió	7
Sol.licitud documentació mèdica	1
Sol.licitud centres externs	1

825

Hospital Santa Caterina

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	541	16	3	21	54	635
Queixes verbals	931	2	8	4	11	956
	1472	18	11	25	65	1591

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825

Comparativa reclamacions-queixes-altres gestions

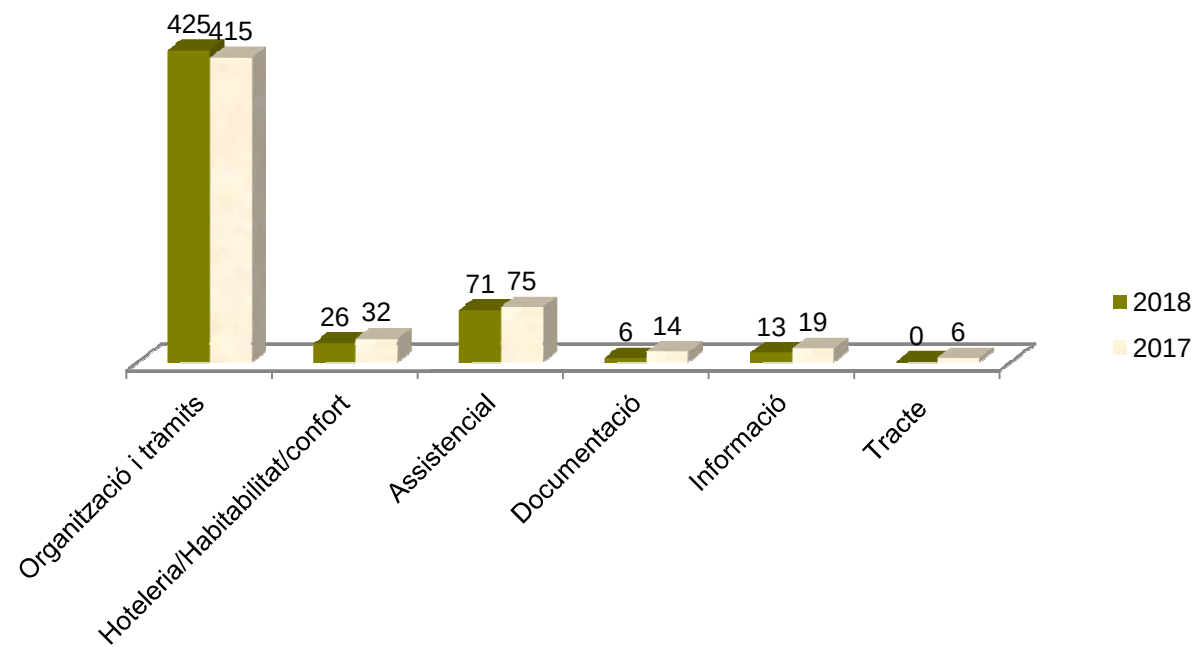
	2018	2017	2016
Reclamacions escrites	541	561	562
Queixes verbals	931	943	1121
	1472	1504	1683

	2018	2017	2016
Altres gestions	818	859	778
	818	859	778

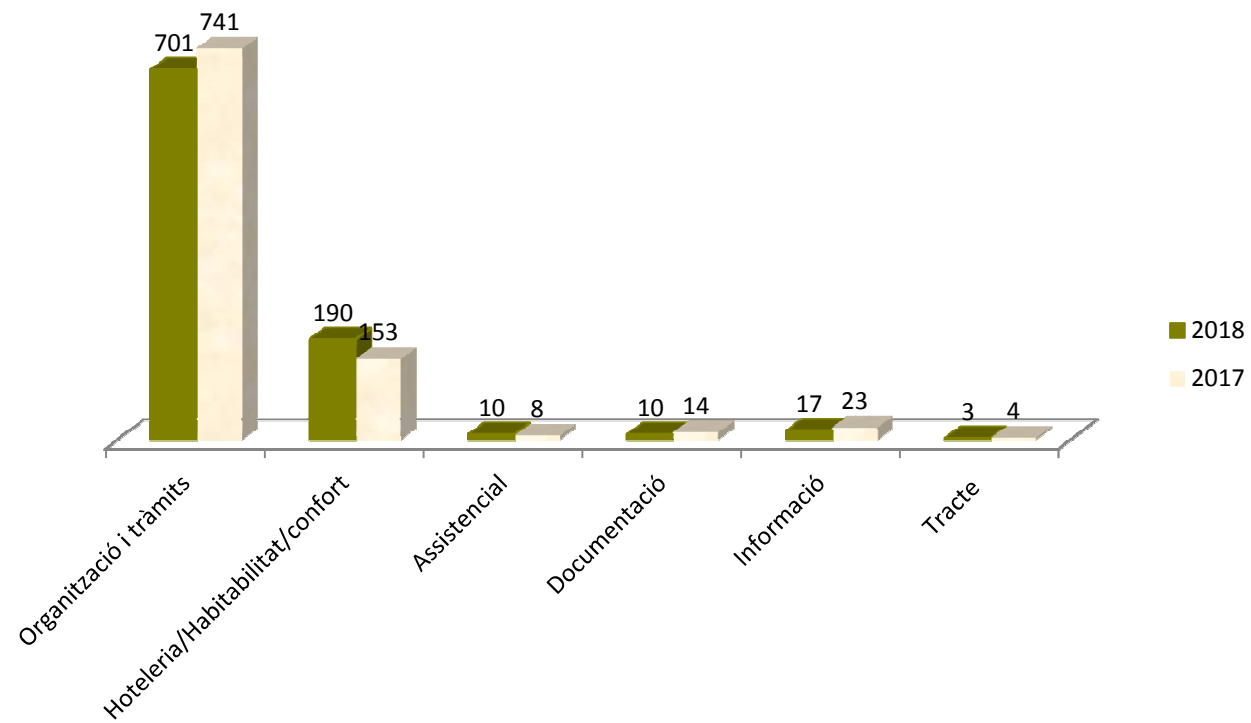
Reclamacions-queixes per àrees

	Reclamacions escrites	2017	Queixes verbals	2017	Total
Consultes externes	299	308	611	653	906
Altres en general	20	26	206	176	226
Hospitalització	82	78	42	44	123
Urgències	69	87	14	20	83
IDI	27	0	34	0	61
Proves complementàries	9	25	14	38	23
Hospital de dia	9	16	3	6	12
Bloc quirúrgic	7	0	0	0	7
Cirurgia sense ingrés (CMA)	6	5	0	5	6
Cirurgia sense ingrés (CME)	5	0	0	0	5
Farmàcia	4	5	1	1	5
Laboratori	1	0	3	0	4
Àrea quirúrgica	0	10	3	0	3
At. Usuari	3	1	0	0	3
	541	561	931	943	1472

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes (1)

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva per llista d'espera	189	489	674
Problemes amb el pàrking	8	189	197
Demora excessiva per intervenció quirúrgica	49	26	74
Insatisfacció d'assistència	56	6	62
Altres organització i tràmits	18	37	55
Error o canvi de programació	26	27	53
Demora excessiva per prova complementària	17	29	46
Desacord amb el canvi o assignació	5	39	44
Demora excessiva per atenció a urgències	24	1	25
Suspensió/anul.lació consulta	8	12	20
Desacord amb les normes institucionals	19	1	20
Demora excessiva per tractament no quir.	13	3	16
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	13	3	16
Problemes de comunicació	6	7	13
Dret rectificació	0	9	9
Desacord amb l'alta	3	4	7
Error o confusió administrativa	1	6	7
Deficiències en el trasllat extern	4	3	7
Tràmits dificultosos	4	3	7
Desacord amb el contingut de la informació	5	1	6
Assistència no duta a terme	5	0	5
Suspensió/anul.lació Intervenció quirúrgica	4	1	5
Pèrdua d'objecte personal	3	2	5
Manca de coordinació	3	2	5
Desacord amb la resposta de la reclamació	5	0	5
No procedeix la seva gestió	2	3	5
Altres documentació.	1	4	5
Vaga	4	0	4
Manca ordre clínica	0	4	4
Insatisfacció amb l'alimentació	4	0	4
Altres hosteleria	4	0	4
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	2	2	4
Dret anonimització	0	3	3
Altres informació	1	2	3
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	2	3

Classificació reclamacions-queixes (2)

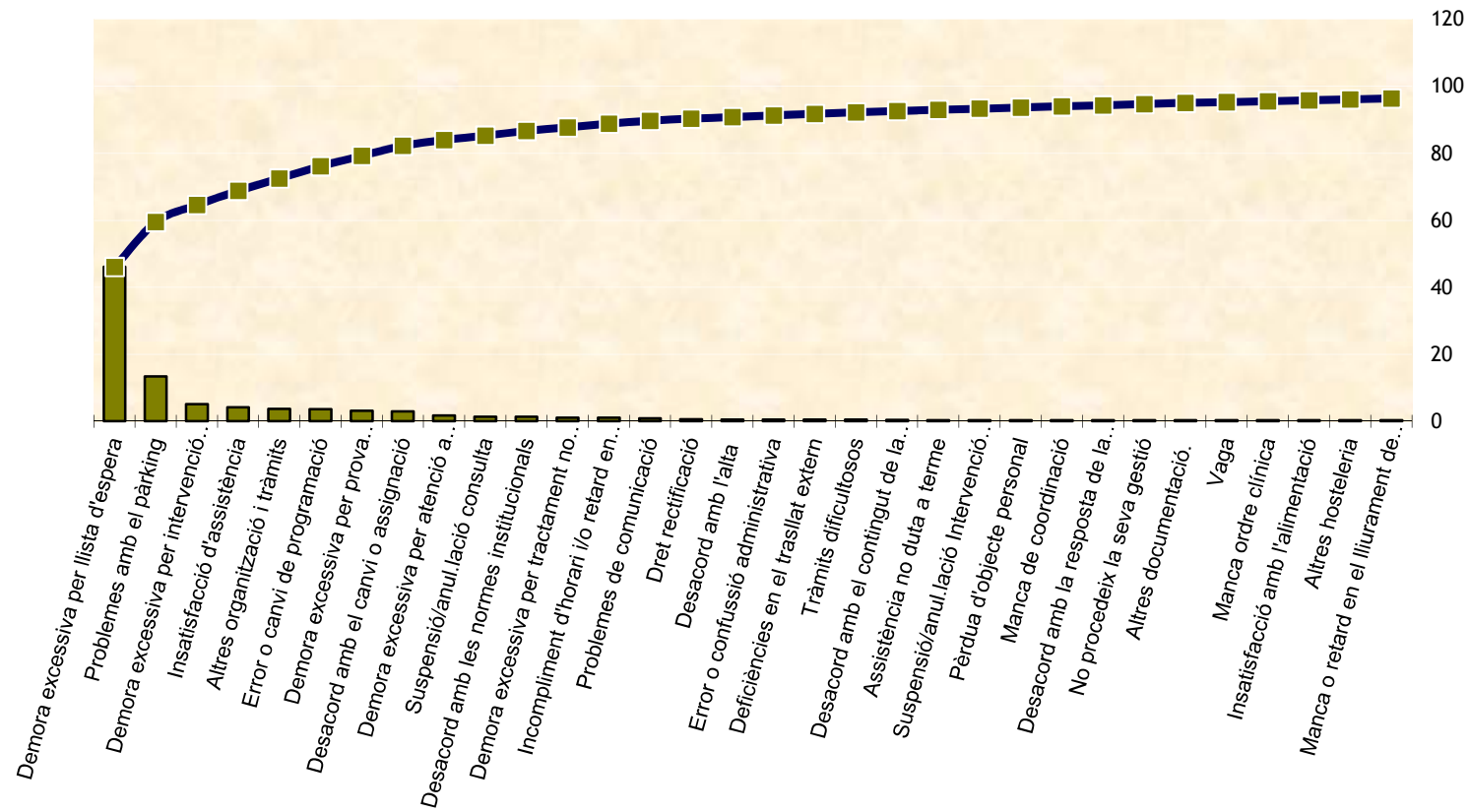
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	1	3
Accident assistencial	2	0	2
Desacord amb l'alta per alta de tractament	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació dels serveis	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per prova compl.	2	0	2
Desacord amb el cost de l'assistència	0	2	2
Manca de personal	2	0	2
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori en l'estructura	2	0	2
Desacord amb la temperatura	1	1	2
Negativa d'assistència	1	0	1
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Altres assistencial	1	0	1
Tracte o actitud del personal inadequat	0	1	1
Tracte inadequat facultatiu	0	1	1
Tracte inadequat administratiu	0	1	1
Dret accés	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació del procés	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació de la intervenció	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació de la prova compl.	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació del tractament	1	0	1
Demora excessiva per ingrés hospitalari	0	1	1
Deficiència avís correu	1	0	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per tractament	1	0	1
Pèrdua de mostra clínica	1	0	1
Desacord amb la prestació	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori en l'equipament	1	0	1
Insatisfacció amb l'habitació/el consultori en el manteniment	1	0	1
Robatori	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
Manca confort sala d'espera	1	0	1
Denegació certificats, informes, altres	0	1	1
	541	931	1472

Classificació altres gestions

Altres gestions

	Total
Renovació tarja aparcament	410
Sol.licitud assistència part	277
Consultes	90
Sol.licitud canvi facultatiu	32
Sol.licitud segona opinió	7
Sol.licitud documentació mèdica	1
Sol.licitud centres externs	1
	818

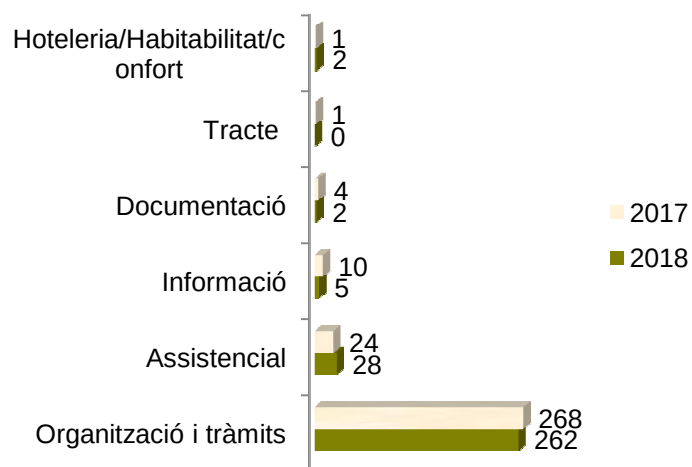
Classificació reclamacions-queixes



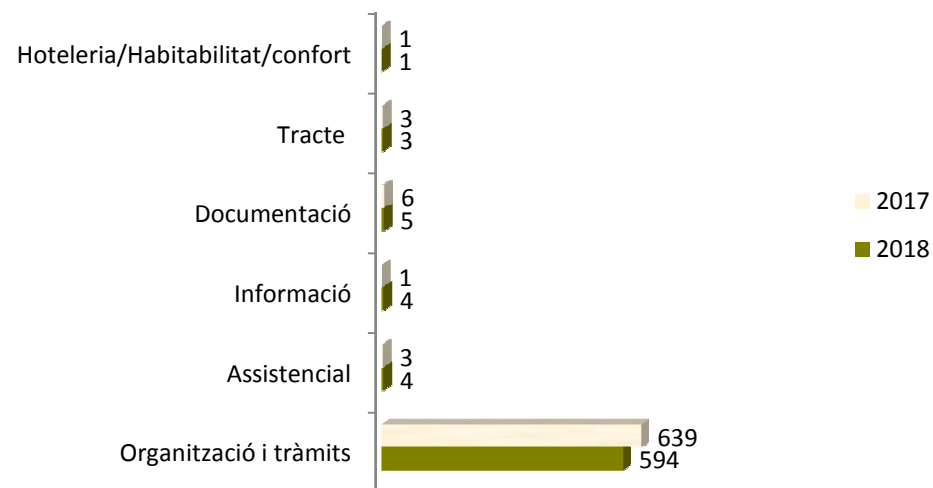
Consultes externes

Reclamacions escrites	2017	Queixes verbals	2017	Altres gestions	2017
299	308	611	653	74	83

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



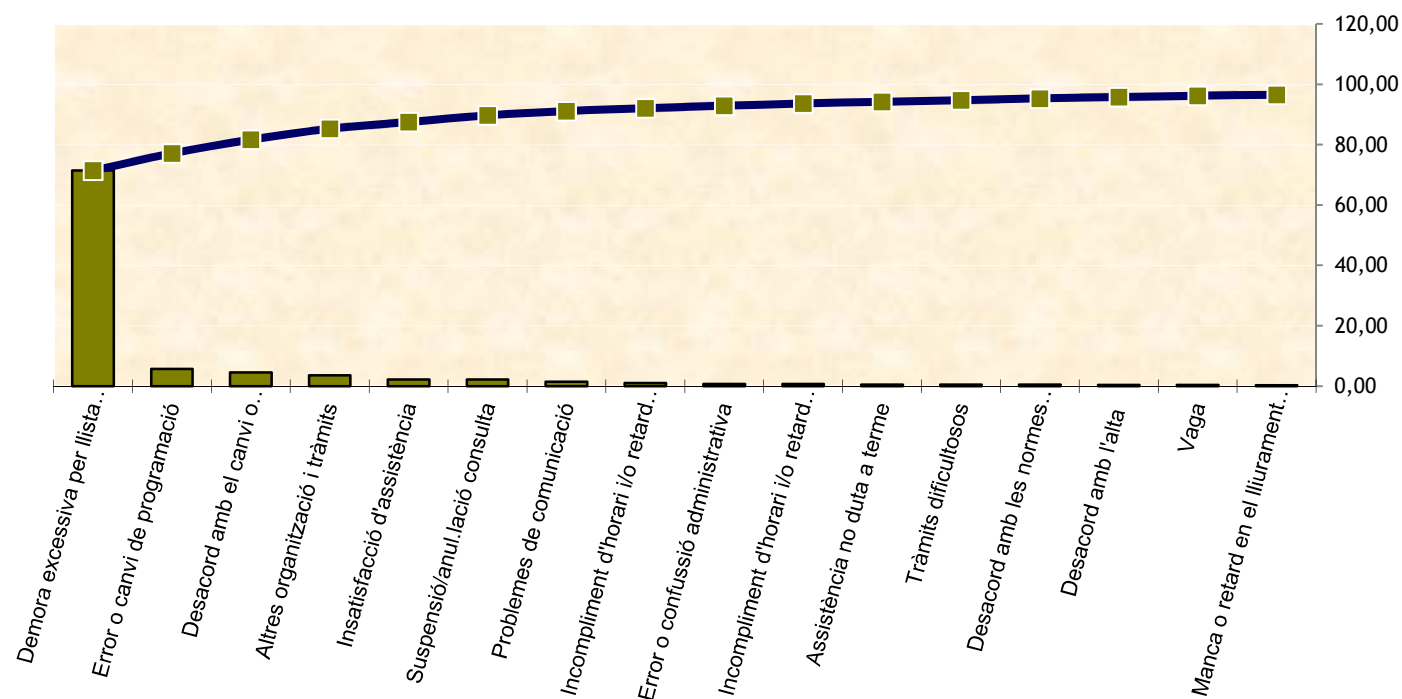
Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera	182	468	646
Error o canvi de programació	25	27	52
Desacord amb el canvi o assignació	4	37	41
Altres organització i tràmits	9	24	33
Insatisfacció d'assistència	18	2	20
Suspensió/anul.lació consulta	8	12	20
Problemes de comunicació	6	7	13
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	9	0	9
Error o confusió administrativa	1	6	7
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	4	3	7
Assistència no duta a terme	5	0	5
Tràmits dificultosos	2	3	5
Desacord amb les normes institucionals	4	1	5
Desacord amb l'alta	2	2	4
Vaga	4	0	4
Manca o retard en el lliurament de justificants	1	2	3
Dret rectificació	0	2	2
Desacord amb el contingut de la informació	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Manca de coordinació	0	2	2
Manca ordre clínica	0	2	2
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	1	2
Negativa assistència	1	0	1
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Altres assistencial	1	0	1
Tracte inadequat	0	1	1
Tracte inadequat facultatiu	0	1	1
Tracte inadequat administratiu	0	1	1
Desacord amb el contingut del procés	0	1	1
Desacord amb el contingut dels serveis	1	0	1
Altres informació	0	1	1
Deficiència avís correu	1	0	1
Deficiències en el trasllat extern	0	1	1
Desacord amb el cost de l'assistència	0	1	1
Manca de personal	1	0	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	1	0	1
No procedeix la seva gestió	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Problemes amb el pàrking	0	1	1
Inadequació/deficiències	1	0	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
	299	611	910

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	35
Sol.licitud canvi facultatiu	32
Sol.licitud segona opinió	7
	74

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	2017	Queixes verbals	2017	Altres gestions	2017
COTS	85	103	236	230	15	16
OFTALMOLOGIA	40	29	100	75	8	9
ORLS	38	36	80	67	1	5
UROLOGIA	21	21	40	46	6	3
UNITAT DOLOR	21	18	28	32	1	1
GINECOLOGIA	17	15	13	28	7	9
CARDIOLOGIA	8	12	18	20	3	0
NEUROLOGIA	9	14	11	35	5	8
DIGESTOLOGIA	9	9	10	25	11	4
ADMISSIONS	11	7	6	6	1	4
VACUNES INTERNACIONALS	1	3	15	2	0	3
PNEUMOLOGIA	3	9	12	18	7	1
DERMATOLOGIA	6	6	8	7	1	3
REUMATOLOGIA	4	2	11	7	1	2
CIRURGIA VASCULAR	4	6	5	5	0	3
ANESTESSIOLOGIA	2	0	6	2	0	0
ALTRES	4	7	2	4	5	2
MEDICINA INTERNA	3	2	3	11	0	3
AL.LERGOLOGIA	4	2	1	2	0	1
CIRURGIA	1	2	4	16	0	4
HEMATOLOGIA	3	0	1	1	0	1
PEDIATRIA	2	2	0	3	0	0
SMACC	2	1	0	0	0	0
EXTRACCIONS	1	0	0	2	0	0
ONCS	0	1	1	3	0	1
ENDOCRINOLOGIA	0	0	0	0	1	0
CIRURGIA PLÀSTICA	0	0	0	0	1	0
	299	308	611	647	74	83

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	71	201	272
Altres organització i tràmits	1	10	11
Desacord amb el canvi o assignació	0	7	7
Error o canvi de programació	1	5	6
Insatisfacció assistència	3	1	4
Suspensió/anul.lació consulta	1	2	3
Error o confusió administrativa	0	2	2
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció per consulta	2	0	2
Desacord amb les normes institucionals	1	1	2
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	1	2
Assistència no duta a terme	1	0	1
Descord amb l'alta per alta tractament	1	0	1
Drets ARCO rectificació	0	1	1
Altres informació	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Desacord amb la resposta a la reclamació	1	0	1
No procedeix la seva gestió. Derivat a l'entitat competent	1	0	1
Manca ordre clínica	0	1	1
Problemes amb el pàrking	0	1	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	0	1	1
	85	236	321

Altres gestions

Consulta/informació	7
Sol.licitud segona opinió	5
Sol.licitud canvi facultatiu	3
	15

Consultes externes 6

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Oftalmologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	21	70	91
error o canvi de programació	7	8	15
Desacord amb el canvi o assignació	1	10	11
Insatisfacció d'assistència	5	1	6
Suspensió/anul.lació de consulta	1	4	5
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	3	1	4
Manca de coordinació	0	2	2
Altres organització i tràmits	1	1	2
Desacord amb l'alta per tractament	1	0	1
Error administratiu	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Problemes de comunicació	0	1	1
	40	100	140

Altres gestions

Sol. Canvi facultatiu	2
Consulta/informació	6
	8

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

ORLS

	Reclamacion s escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	27	65	92
Error o canvi de programació	5	7	12
Suspensió/anul.lació consulta	1	3	4
Altres organització i tràmits	2	2	4
Assistència no duta a terme	2	0	2
Desacord amb el canvi o assignació	1	1	2
Descord amb el contingut de la informació	0	1	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
	38	80	118

	Altres gestions
Consulta/informació	1
	1

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Urologia

	Reclamacion s escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	14	33	47
Error o canvi de programació	4	3	7
Desacord amb el canvi o assignació	1	2	3
Insatisfacció assistència	2	0	2
Tracte inadequat facultatiu	0	1	1
Incidències altres comunitats	0	1	1
	21	40	61

Altres gestions

Canvi de facultatiu	3
Consulta/informació	3
	6

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Unitat del dolor

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	18	27	42
Insatisfacció assistència	1	0	1
Desacord amb l'alta	0	1	1
Deficiència avís/correus	1	0	1
Manca o deficiència en recepta mèdica	1	0	1
	21	28	46

Altres gestions

Consulta

1
1

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Ginecologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	3	9	12
Vaga	4	0	4
Insatisfacció assistència	2	0	2
Informació errònia	2	0	2
Incompliment d'horari	2	0	2
Desacord amb el canvi o assignació	0	2	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Error o canvi de programació	0	1	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
	17	13	30
		Altres gestions	
Consulta/informació		7	
		7	

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Cardiologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	3	7	10
Desacord amb el canvi o assignació	1	6	7
Altres organització i tràmits	1	4	5
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
	0	1	1
	8	18	26

	Altres gestions
Consulta/informació	1
Sol. Canvi facultatiu	2
	3

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

Neurologia

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera	4	6	10
Error o confusió administrativa	1	1	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Suspensió/anul.lació consulta	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Desacord amb el canvi o assignació	0	1	1
Altres documentació	0	1	1
Manca o retard en el lliurament d'informe	0	1	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	9	11	20

	Altres gestions
Consulta	1
Sol.licitud canvi de facultatiu	3
Sol. Segona opinió	1
	5

Hospitalització

Reclamacions escrites

2017

82

75

Queixes verbals

2017

42

44

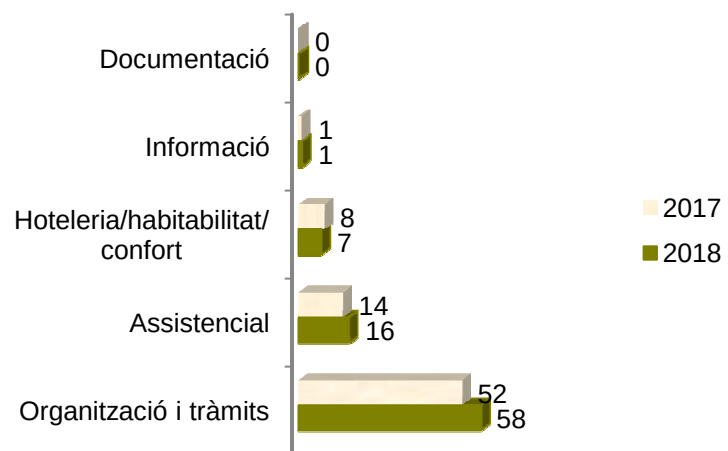
Altres gestions

2017

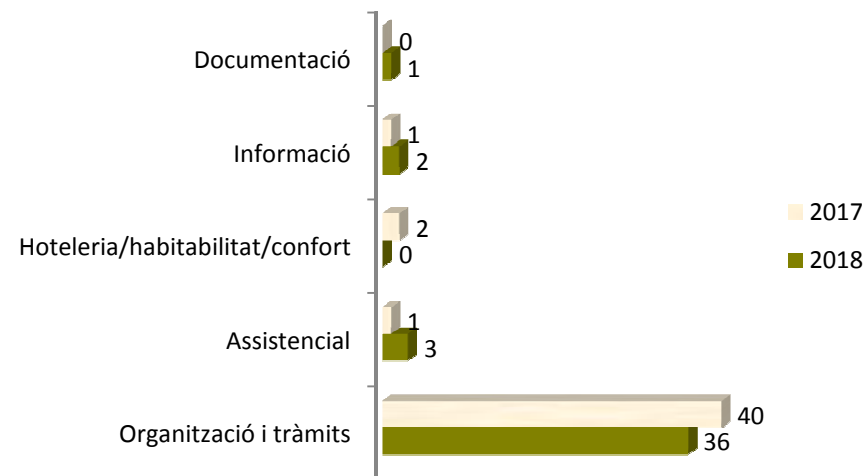
281

291

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per llista d'espera intervenció	48	30	77
Insatisfacció assistència	12	2	14
suspensió/anul.lació IQ	3	1	4
Desacord amb l'alta	2	1	3
Desacord amb el canvi o assignació	1	2	3
Altres organització i tràmits	1	2	3
Insatisfacció amb l'alimentació	3	0	3
Accident assistencial	2	0	2
Dret ARCO Anonimització	0	2	2
Pèrdua d'objecte personal	1	1	2
Altres Hosteleria	2	0	2
Desacord amb el contingut de la informació tract.	1	0	1
Deficiències trasllat extern	1	0	1
Manca de personal	1	0	1
Desacord amb la resposta reclamació	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Robatori	1	0	1
Problemes per soroll excessiu	1	0	1
Denegació certificats, informes, altres	1	1	1
	82	42	124

Classificació altres gestions

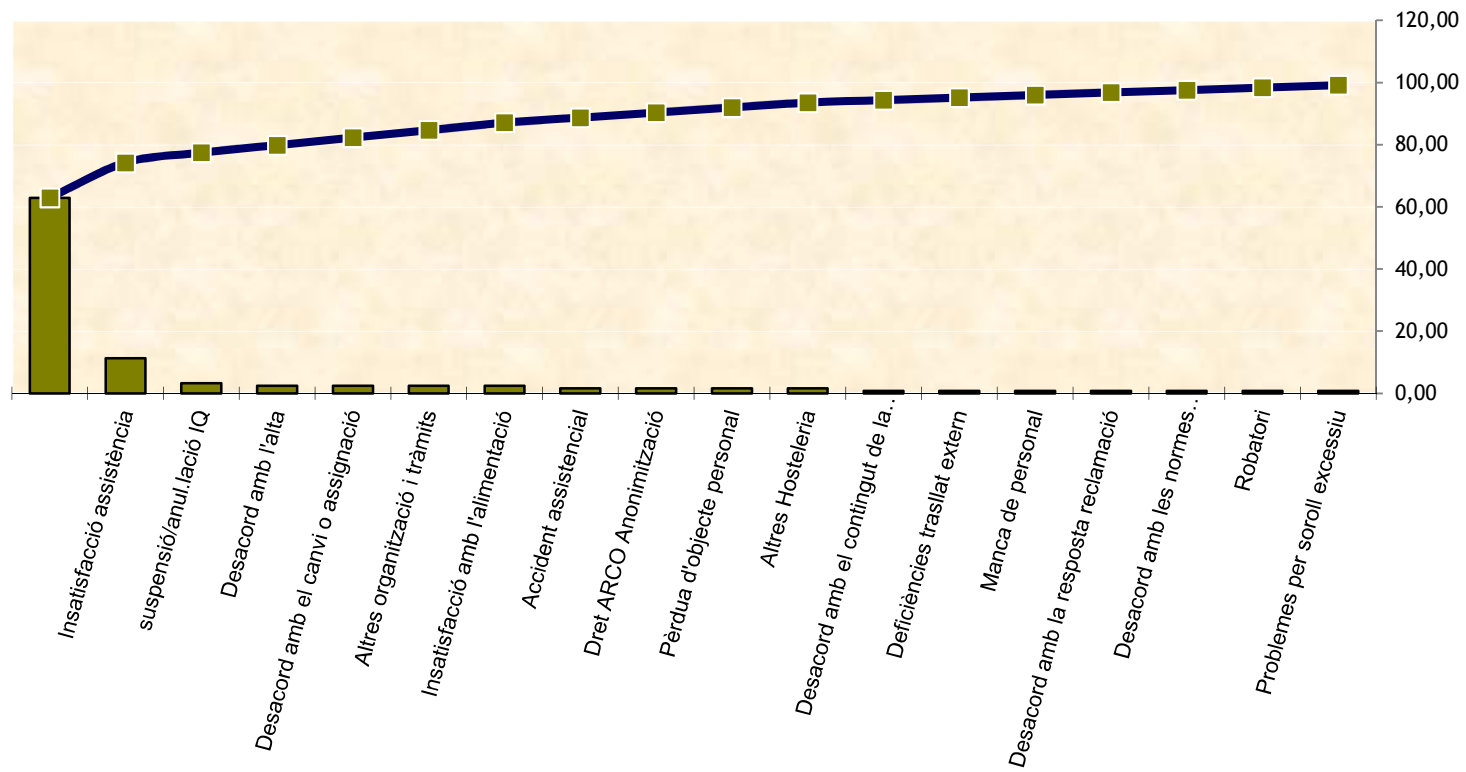
Consulta/informació
Sol.licitud assistència part

Altres gestions

4
277

281

Classificació reclamacions-queixes



Reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Altres gestions
COTS	30	20	49
UROLOGIA	11	6	17
ORLS	9	2	11
MEDICINA INTERNA	9	2	11
UNITAT MATERNO-INFANTIL GINECOLOGIA	6	5	11
CIRURGIA	6	3	9
CURES PAL.LIATIVES	5	1	6
CONVALESCÈNCIA	1	2	3
OFTALMOLOGIA	1	1	2
PEDIATRIA	2	0	2
ALTRES	1	0	1
CIRURGIA PLÀSTICA	1	0	1
	82	42	123

Classificació reclamacions-queixes-altres gestions per serveis

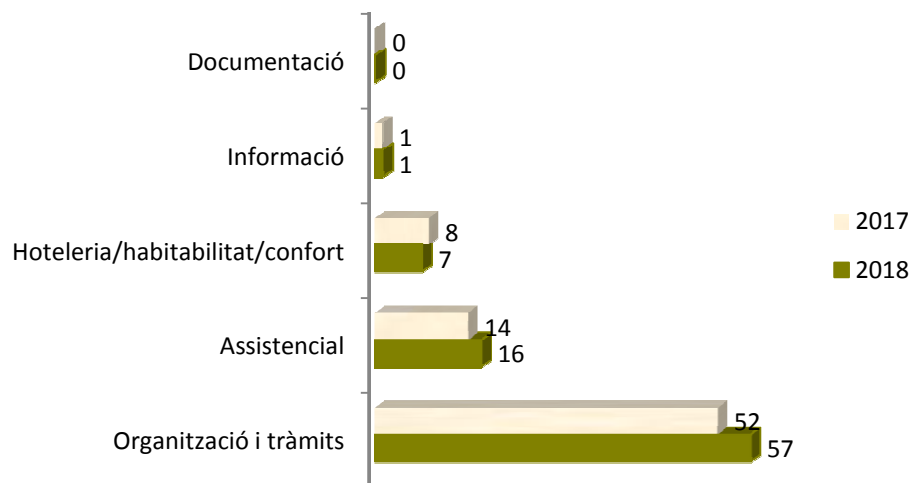
C.O.T.S

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista d'espera per intervenció quirúrgica	21	16	36
Tracte o actitud del personal inadequat	5	1	6
Suspensió/anul.lació consulta	3	1	4
Desacord amb el canvi o assignació de facultatiu	0	1	1
Insatisfacció amb l'alimentació	1	0	1
Altres organització i tràmits	0	1	1
	30	20	50
		Altres gestions	
Consulta/informació		1	
		5	

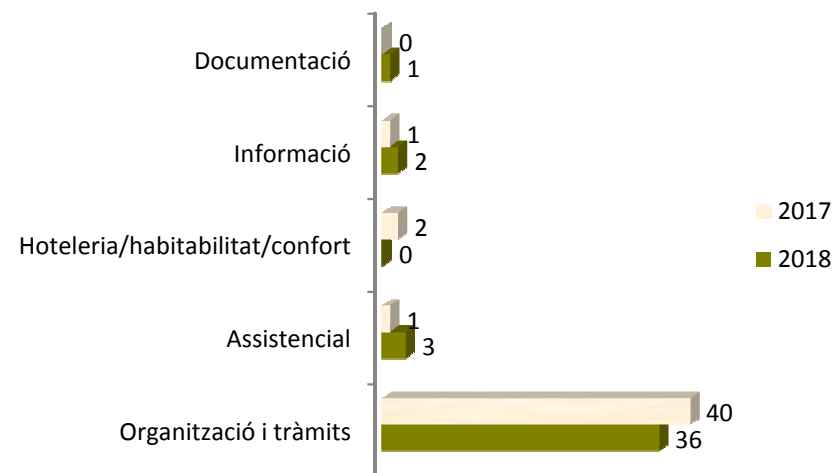
Urgències

Reclamacions escrites	2017	Queixes verbals	2017	Altres gestions	2017
69	87	14	20	3	2

Tipus de reclamació



Tipus de queixa



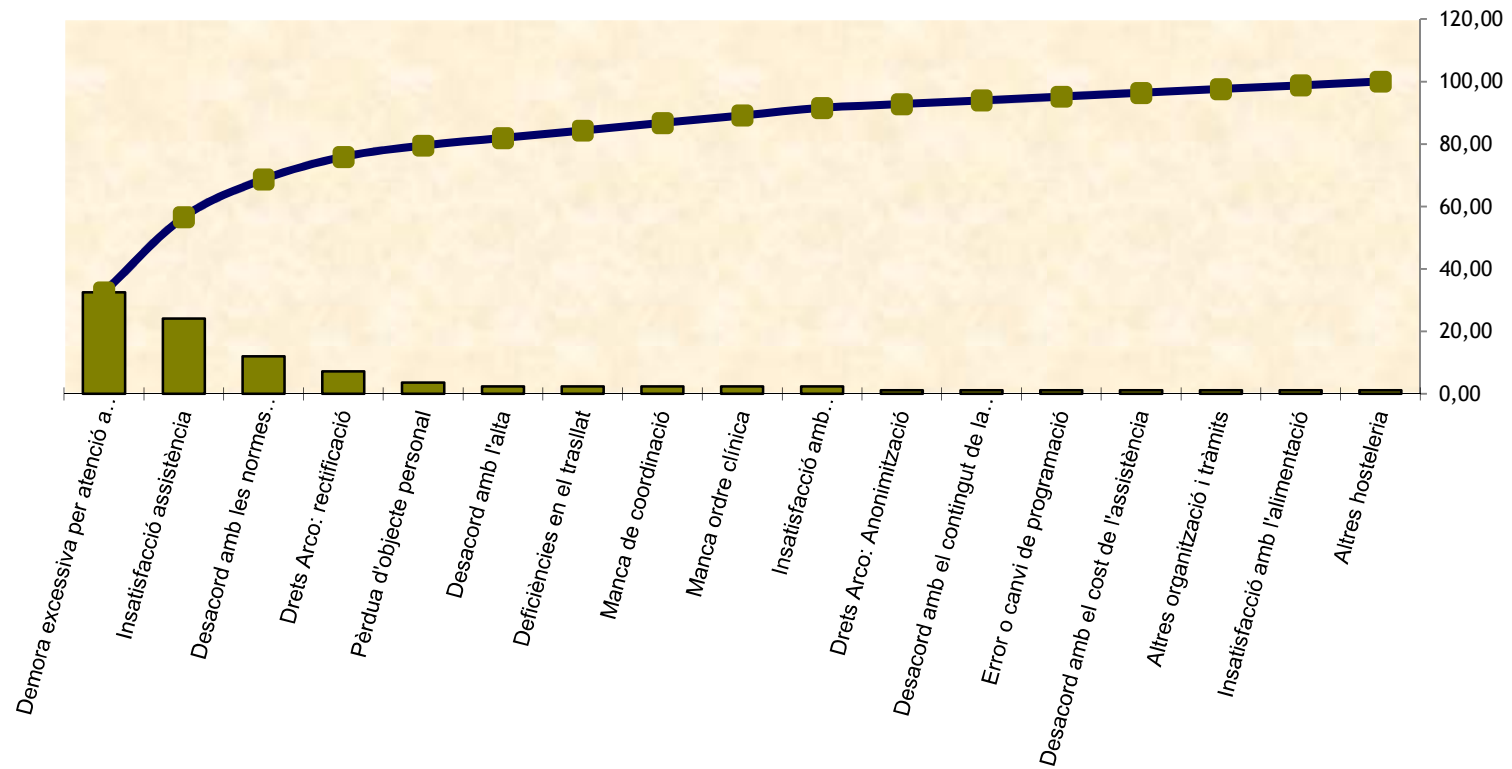
Reclamacions-queixes per serveis

	2018	2017	2018	2017	TOTAL
Urgències generals	52	65	10	15	62
Psiquiatria	8	12	3	4	11
Àrea Triage	3	0	0	1	3
Admissions	2	5	0	0	2
Altres (Porteria, Seguretat, Admissions...)	2	1	0	0	2
Urgències ginecologia	2	1	0	0	2
Urgències Pediatria	0	3	1	0	1
	69	87	14	20	83

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva per atenció a urgències	26	1	27
Insatisfacció assistència	19	1	20
Desacord amb les normes institucionals	10	0	10
Drets Arco: rectificació	0	6	6
Pèrdua d'objecte personal	2	1	3
Desacord amb l'alta	1	1	2
Deficiències en el trasllat	2	0	2
Manca de coordinació	2	0	2
Manca ordre clínica	0	2	2
Insatisfacció amb l'habitació/consultori estructura	2	0	2
Drets Arco: Anonimització	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
Desacord amb el cost de l'assistència	0	1	1
Altres organització i tràmits	1	0	1
Insatisfacció amb l'alimentació	1	0	1
Altres hosteleria	1	0	1
	69	14	83

Classificació reclamacions-queixes



Altres en general

Reclamacions escrites	2017	Reclamacions escrites	2017	Altres gestions	2017
20	26	206	176	457	474

	Reclamacions escrites	2017	Queixes verbals	2017	Altres gestions	2017
Infraestructura	12	11	188	151	409	412
Personal	3	11	8	3	11	20
Documentació mèdica	4	3	6	21	37	42
Equipaments	1	1	1	1	0	0
Altres	0	0	3	0	0	
	20	26	206	176	457	474

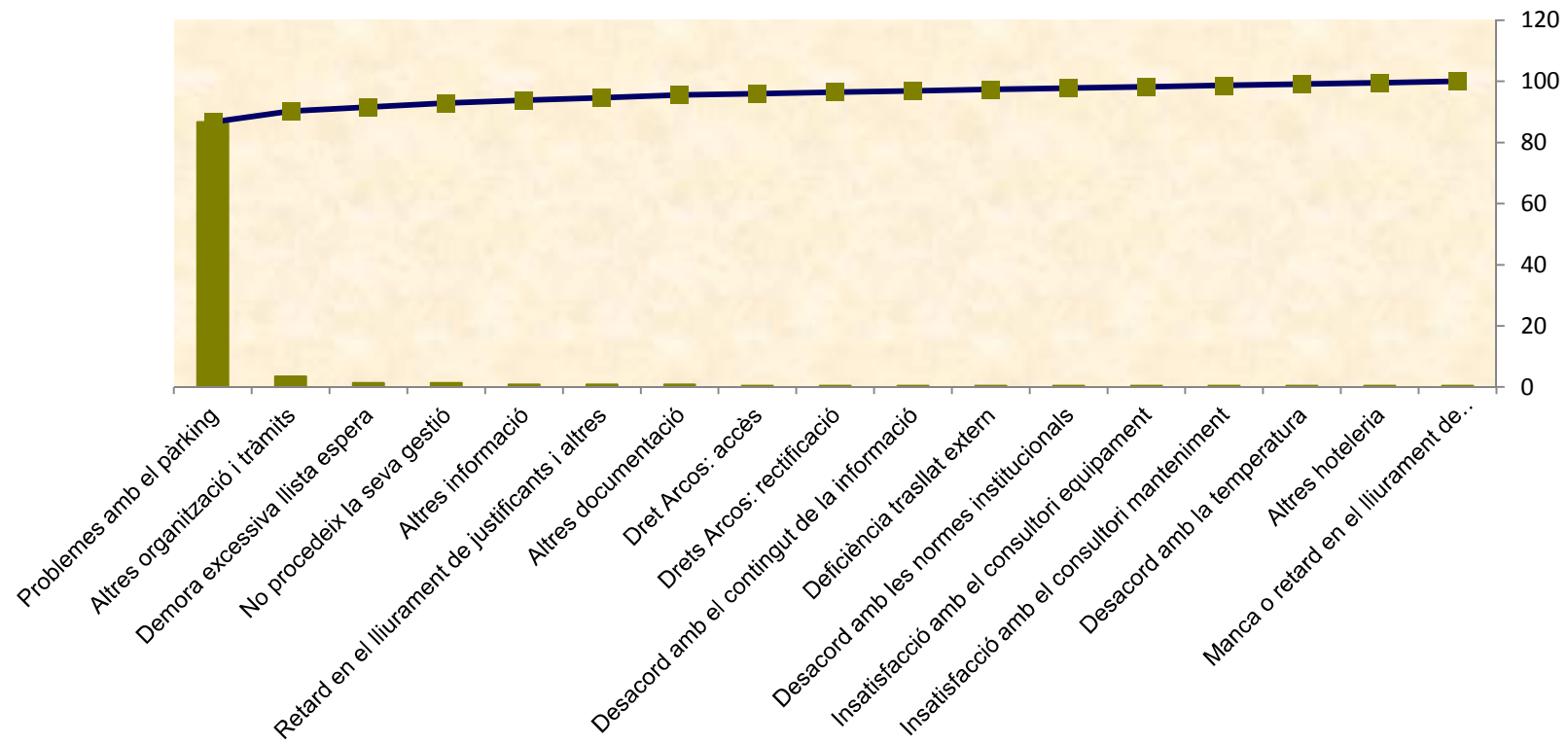
Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Problemes amb el pàrking	8	188	196
Altres organització i tràmits	4	4	8
Demora excessiva llista espera	0	3	3
No procedeix la seva gestió	0	3	3
Altres informació	1	1	2
Retard en el lliurament de justificants i altres	2	0	2
Altres documentació	0	2	2
Dret Arcos: accés	0	1	1
Drets Arcos: rectificació	0	1	1
Desacord amb el contingut de la informació	0	1	1
Deficiència trasllat extern	0	1	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Insatisfacció amb el consultori equipament	1	0	1
Insatisfacció amb el consultori manteniment	1	0	1
Desacord amb la temperatura	0	1	1
Altres hoteleria	1	0	1
Manca o retard en el lliurament de l'informe d'alta	1	0	1
	20	206	226

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Tarja aparcament	410
Consulta/informació	45
Sol.licitud documentació mèdica	1
Sol. Centres externs	1
	457

Classificació reclamacions-queixes



Proves complementàries

**Reclamacions
escrites**

2017

Queixes verbals

2017

Altres gestions

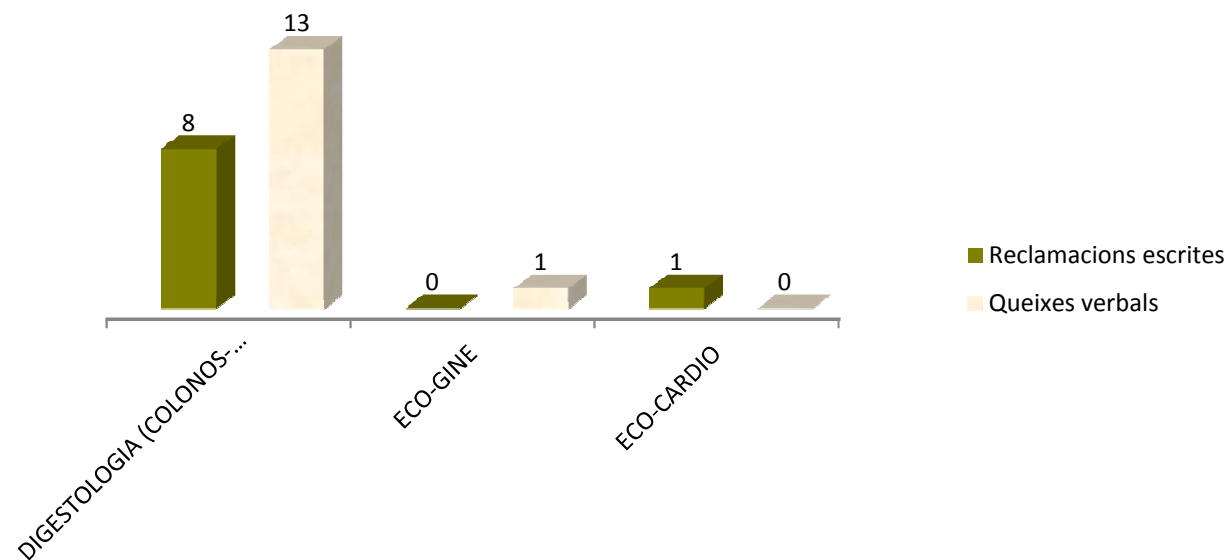
9

25

14

38

1



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	Total
Demora excessiva llista espera	9	14	23
	9	14	23
		Altres gestions	
Consulta/informació		1	

IDI

Reclamacions
escrites

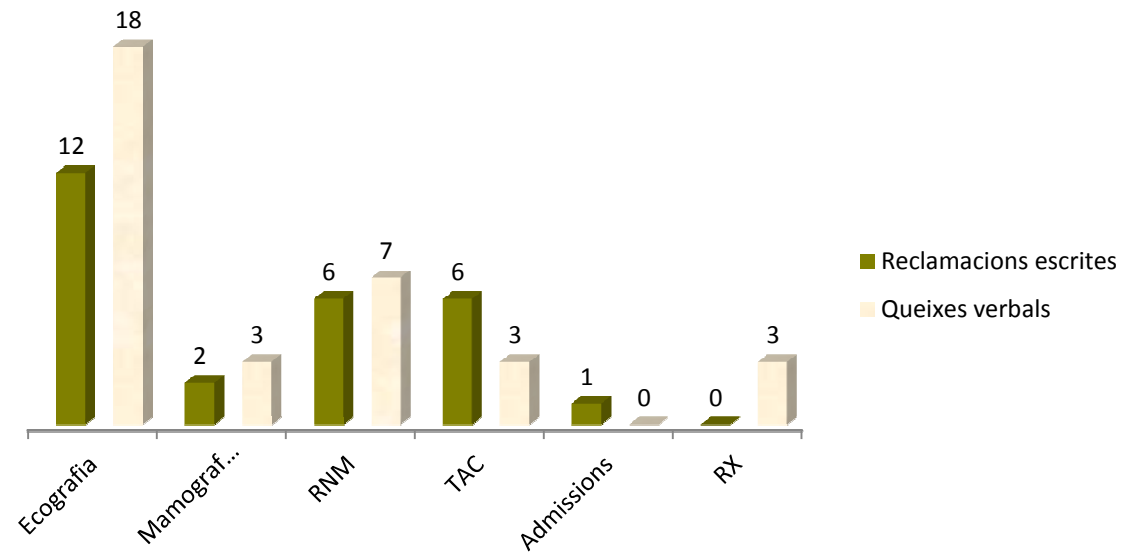
27

Queixes verbals

34

Altres gestions

2



Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	11	29	40
Insatisfacció assistència	4	1	5
Altres organització i tràmits	1	4	5
Incompliment horari i/o retard en l'atenció	2	0	2
Desacord amb la resposta a la reclamació	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació	1	0	1
Desacord amb el contingut de la informació serveis	1	0	1
Desacord amb el contingut informació prova compl	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
No procedeix la seva gestió	1	0	1
Tràmits dificultosos	1	0	1
Desacord amb la temperatura	1	0	1
Altres documentació	1	0	1
	27	34	61

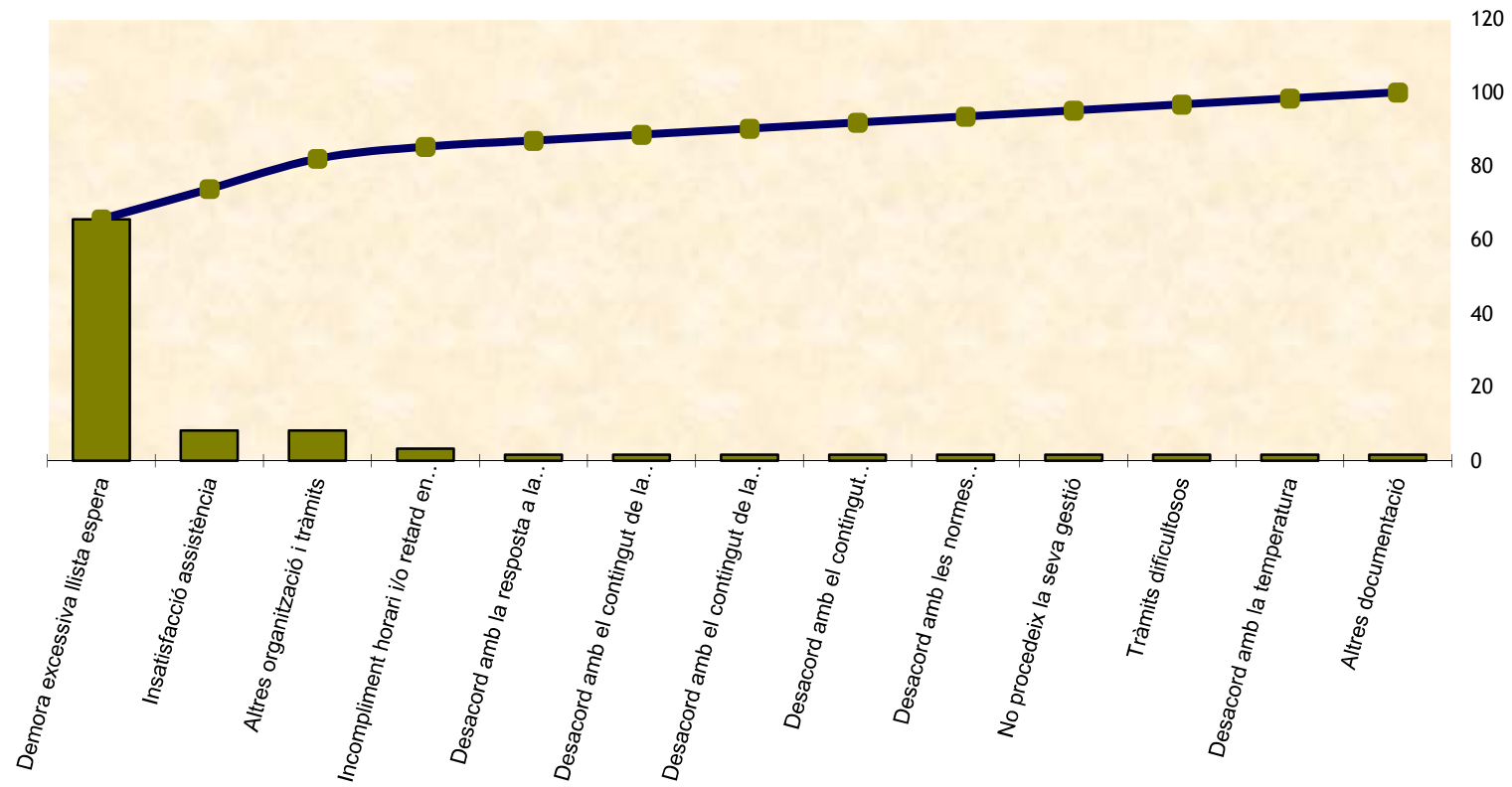
Altres gestions

Consulta/informació

2

2

Classificació reclamacions-queixes



Sociosanitari

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	541	16	3	21	54	635
Queixes verbals	931	2	8	4	11	956
	1472	18	11	25	65	1591

Total Altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Altres organització i tràmits	14	1	15
Insatisfacció assistència	3	0	3
Insatisfacció amb la neteja	2	0	2
Desacord amb l'alta	1	0	1
Demora excessiva per llista d'espera	0	1	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Altres assistencial	0	1	1
Dret ARCO anonimització	0	1	1
	21	4	25

Classificació altres gestions

	Altres gestions
Consultes	1

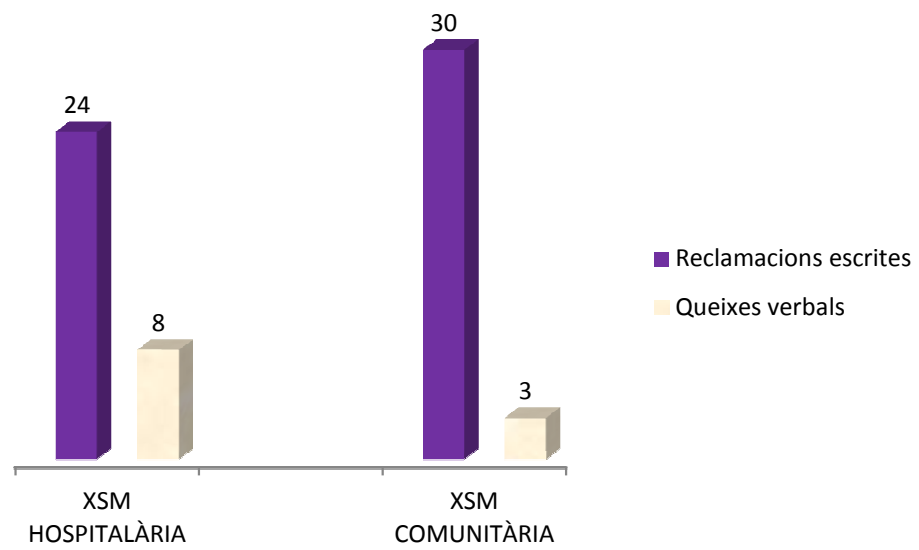
Xarxa de salut mental

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	541	16	3	21	54	635
Queixes verbals	931	2	8	4	11	956
	1472	18	11	25	65	1591

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825



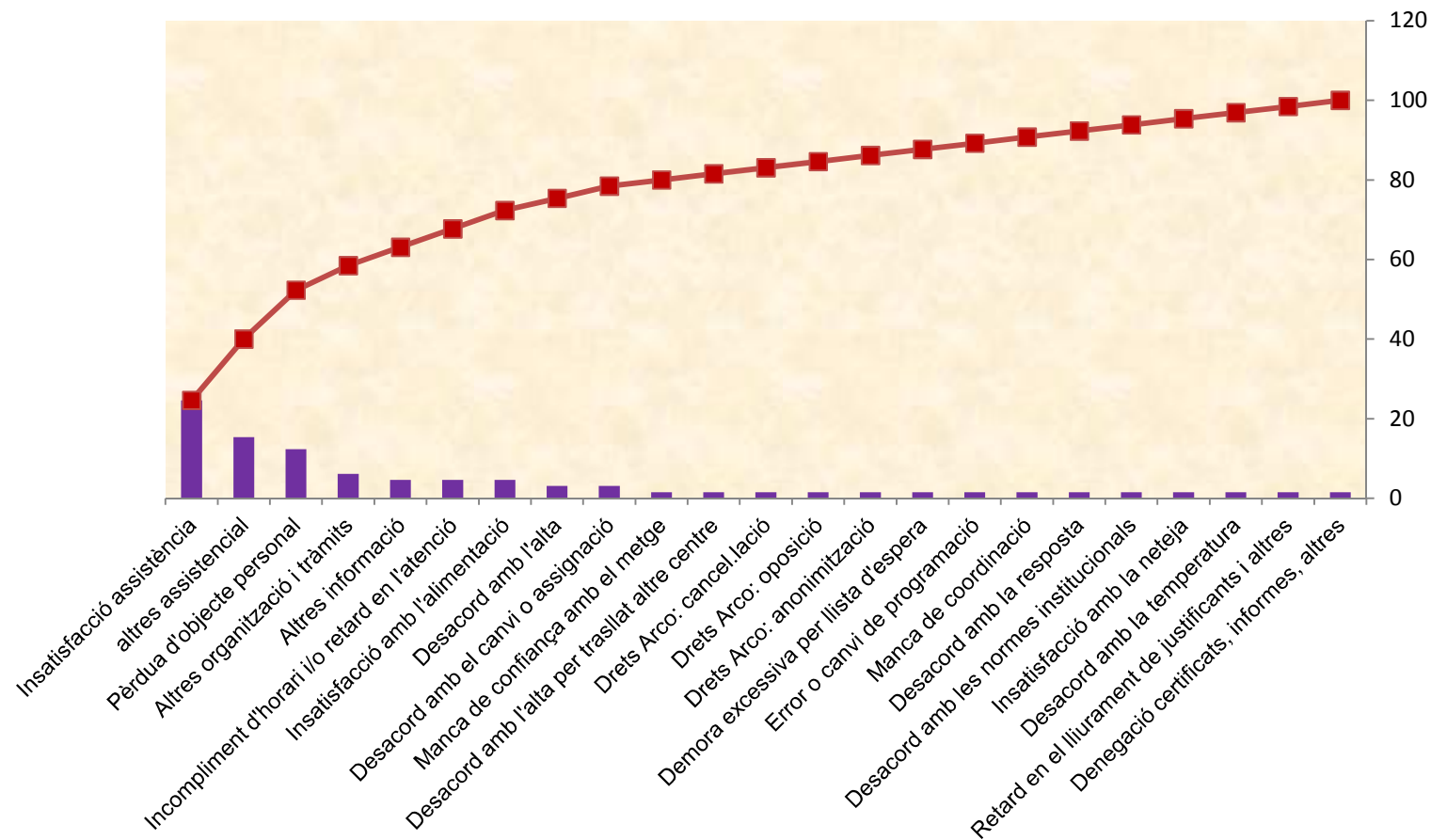
Total reclamacions-queixes per serveis

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Psiquiatria aguts	14	7	21
TMS rehabilitació	9	1	10
CSM Girona	8	1	9
CSM Selva marítima	7	0	7
CSMiJ Selva marítima	4	0	4
CSM Garrotxa	3	0	3
CAS Alt Empordà	2	0	2
CAS Girona	2	0	2
CSM Alt Empordà	2	0	2
CSMiJ Girona	1	1	2
CSM Selva interior	1	0	1
Altres	1	0	1
Centre de dia Garrotxa	1	1	1
	54	11	65

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Insatisfacció assistència	16	0	16
altres assistencial	5	5	10
Pèrdua d'objecte personal	8	0	8
Altres organització i tràmits	4	0	4
Altres informació	1	2	3
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	3	0	3
Insatisfacció amb l'alimentació	3	0	3
Desacord amb l'alta	1	1	2
Desacord amb el canvi o assignació	2	0	2
Manca de confiança amb el metge	1	0	1
Desacord amb l'alta per trasllat altre centre	1	0	1
Drets Arco: cancel·lació	0	1	1
Drets Arco: oposició	0	1	1
Drets Arco: anonimització	0	1	1
Demora excessiva per llista d'espera	1	0	1
Error o canvi de programació	1	0	1
Manca de coordinació	1	0	1
Desacord amb la resposta	1	0	1
Desacord amb les normes institucionals	1	0	1
Insatisfacció amb la neteja	1	0	1
Desacord amb la temperatura	1	0	1
Retard en el lliurament de justificants i altres	1	0	1
Denegació certificats, informes, altres	1	0	1
	54	11	65

Classificació reclamacions-queixes



ASSIR

IAS

Institut
d'Assistència
Sanitària

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	541	16	3	21	54	635
Queixes verbals	931	2	8	4	11	956
	1472	18	11	25	65	1591

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Demora excessiva llista espera	1	5	6
Desacord amb el canvi o assignació	1	1	2
Insatisfacció assistència	1	0	1
Error o confusió administrativa	0	1	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
	3	8	11

Atenció primària pediatria

Total reclamacions-queixes

	HSC	AP PEDIATRIA	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Reclamacions escrites	541	16	3	21	54	635
Queixes verbals	931	2	8	4	11	956
	1472	18	11	25	65	1591

Total altres gestions

	HSC	AP	ASSIR	SOCIO	XSM	TOTAL
Altres gestions	818	1	1	1	4	825

Classificació reclamacions-queixes

	Reclamacions escrites	Queixes verbals	TOTAL
Manca de personal	8	0	6
Insatisfacció assistència	2	0	2
Assistència no duta a terme	2	0	2
No procedeix la seva gestió	1	1	2
Altres assistencial	1	0	1
Demora excessiva per llista d'espera	1	0	1
Tràmits dificultosos	0	1	1
Incompliment d'horari i/o retard en l'atenció	1	0	1
	16	2	18