

2016

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y GESTORIAS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Dirección General de Derechos y
Garantías de los Usuarios.
Departamento de Sanidad



Coordinación del Informe: Mercedes Febrel Bordejé. Jefa del Servicio de Garantías en el Ejercicio de los Derechos de los Usuarios

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios:

Gloria Soro Alcubierre

M^a Dolores Arenzana Ibañez

Ascensión Antón Ortega

Servicios de Atención al Usuario:

- H. ROYO VILLANOVA
- H.C.U. LOZANO BLESA
- H. SAN JORGE
- H.U. MIGUEL SERVET
- C.M.E. INOCENCIO JIMENEZ
- HL ERNEST LLUCH
- HOSPITAL DE BARBASTRO
- C.M.E. RAMON Y CAJAL
- H. OBISPO POLANCO
- C.M.E SAN JOSE
- HOSPITAL ALCAÑIZ
- HOSPITAL DE JACA
- DIRECCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LOS SECTORES DEL SALUD
- OFICINA DE CLIENTES SECTOR ZARAGOZA I
- OFICINA DE CLIENTES SECTOR ZARAGOZA ii

Área de informática del Departamento

Carlos Telleria Orriols

Susana Deza Higuera

Los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU) constituyen un área esencial de la organización sanitaria en su contacto con los ciudadanos. Son profesionales que día a día reciben a los usuarios y tratan de dar respuesta a sus demandas en el marco de las normas y procesos que regulan y rigen al sistema sanitario. Estos servicios conforman un elemento fundamental dentro de la organización ya que detectan, recogen y transmiten las situaciones que expresan los ciudadanos en su paso por el Sistema y representan la voz de los mismos. Igualmente son referentes para los propios profesionales y portavoces de las respuestas e iniciativas del Sistema Sanitario.

Los profesionales que integran los SIAU trabajan en equipos o unidades que se ponen a disposición de los ciudadanos desde la organización para procurar respuestas de calidad y ajustadas a las diferentes necesidades de los usuarios. A los servicios llegan aquellas situaciones o cuestiones a las que desde la perspectiva del usuario el sistema no ha dado respuesta satisfactoria o ésta no es la adecuada, pero también llegan las felicitaciones y las sugerencias de los ciudadanos.

En su doble dependencia, funcional de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios y orgánica del Servicio Aragonés de Salud, los Servicios de Atención al Usuario son el nexo que comunica Departamento, proveedor de servicios y usuarios.

En general, afrontan situaciones donde los usuarios plantean desacuerdos o disconformidad con el proceso o el resultado de la actuación sanitaria, que en unos casos se expresan en forma de quejas pero que en su mayor parte, gracias a las gestorías que realizan, se canalizan, tramitan y encuentran una respuesta satisfactoria.

Los datos que se presentan en este informe tienen como finalidad aportar luz para identificar oportunidades de mejora así como información acerca de las situaciones que pueden mejorar el funcionamiento del sistema y aportar calidad al mismo. Los datos que aquí se incluyen han de ser interpretados como una herramienta para los propios gestores ya que pueden contribuir a mejorar la práctica asistencial en Aragón.

En el presente informe se recoge el registro de la actividad de las personas que integran las unidades de atención al usuario de los centros y servicios de atención primaria y especializada del área de sanidad del Departamento de Sanidad.

Desde mi condición de Directora General de Derechos y Garantías de los Usuarios quiero reconocer el trabajo que desarrollan las y los profesionales de los SIAUs, no exento de dificultades, y quiero agradecer la dedicación y preocupación por el usuario que comparto y he percibido en todas sus actuaciones.

Rosa María Cihuelo Simón

INDICE

I. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS	6
II. REGULACIÓN.....	8
III. METODOLOGÍA	9
3.1. VARIABLES	10
3.2. INDICADORES	11
IV. RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2016.....	12
4.1. DATOS GENERALES	12
4.1.1. QUEJAS.....	12
4.1.2. GESTORÍAS	14
4.2. ANÁLISIS DE QUEJAS	16
4.2.1. QUEJAS POR SECTOR.....	16
4.2.2. QUEJAS POR NIVEL (ATENCIÓN PRIMARIA /ESPECIALIZADA)	18
4.2.3. QUEJAS POR CENTRO.....	20
4.2.4. QUEJAS POR SECTOR Y MES.....	21
4.2.5. QUEJAS POR PROFESIONAL.....	24
4.2.6. QUEJAS POR SERVICIO	25
4.2.7. QUEJAS POR MOTIVO Y SUBMOTIVO	28
4.2.8. QUEJAS POR ÁREA	34
4.2.9. QUEJAS POR TIPOLOGIA	36
4.3. ANALISIS DE GESTORÍAS	37
4.3.1. GESTORÍAS POR SECTOR	37
4.3.2. GESTORÍAS POR CENTRO	38
4.3.3. GESTORÍAS POR SECTOR Y MES	39
4.3.4. GESTORÍAS POR MOTIVO Y SUBMOTIVO.....	40
4.4. INDICADORES	46
4.4.1. RAZÓN MOTIVOS DE QUEJAS/QUEJAS.....	46
4.4.2. RAZÓN GESTORIA/QUEJA	46
4.4.3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE QUEJAS/1.000 HABITANTES	46
4.4.4. TASA DE GESTORIAS/1.000 HABITANTES.....	47
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. ANEXOS.....	49
ANEXO 1. RELACIÓN DE ACRÓNIMOS.....	49
ANEXO 2. POBLACIONES DE REFERENCIA POR SECTORES Y AÑO.....	50
ANEXO 3. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, POR GRUPOS	51

ANEXO 4. MOTIVOS ESPECÍFICOS DE GESTORÍAS, POR GRUPOS	52
ANEXO 5. CLASIFICACIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS POR PROFESIONAL Y POR SERVICIO	53
ANEXO 5.1. TIPOLOGÍAS POR PROFESIONAL.....	53
ANEXO 5.2. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y NO SANITARIOS.....	54
ANEXO 6. QUEJAS	55
ANEXO 6.1. QUEJAS POR PROFESIONAL EN ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA	55
ANEXO 6.2. QUEJAS POR SERVICIO Y CENTRO EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA	57
ANEXO 6.3. QUEJAS POR MOTIVOS	60
ANEXO 6.3.1. QUEJAS POR MOTIVO, MES Y CENTRO EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA	60
ANEXO 6.3.2. QUEJAS POR MOTIVOS, CENTRO Y MES EN AP.....	72
ANEXO 6.4. QUEJAS POR NIVEL Y SUBMOTIVOS SEGÚN PORCENTAJE DE FRECUENCIA	78
ANEXO 6.4.1. QUEJAS EN ATENCIÓN PRIMARIA POR SUBMOTIVOS SEGÚN PORCENTAJE.....	84
ANEXO 6.4.2. QUEJAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA POR SUBMOTIVOS SEGÚN PORCENTAJE	90
ANEXO 6.5. FRECUENCIAS DE QUEJAS SEGUN ÁREA A LA QUE AFECTAN Y CENTRO.....	97
ANEXO 6.5.1. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	97
ANEXO 6.5.2. ATENCIÓN PRIMARIA.....	98
ANEXO 7. GESTORÍAS SEGÚN MOTIVO Y SUBMOTIVO EN 2016	99
ANEXO 7.1. GESTORÍAS SEGÚN MOTIVO Y CENTRO	99
ANEXO 7.2. GESTORÍAS POR MOTIVOS Y SUBMOTIVOS EN 2013-2016.....	100
ANEXO 7.3. GESTORÍAS POR MOTIVOS Y SUBMOTIVOS Y CENTROS EN 2016.....	106
ANEXO 8. DATOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.....	112
ANEXO 8.1. QUEJAS.....	112
ANEXO 8.1.1. QUEJAS POR MES, SECTOR Y CENTRO	112
ANEXO 8.1.2. QUEJAS POR MOTIVOS, SECTOR, CENTRO Y MES.....	114
ANEXO 8.1.3. QUEJAS POR MOTIVOS Y SUBMOTIVOS.....	122
ANEXO 8.1.4. QUEJAS POR ÁREAS Y CENTRO– ATENCIÓN ESPECIALIZADA	126
ANEXO 8.1.5. QUEJAS POR ÁREAS Y SECTOR– ATENCIÓN PRIMARIA	127
ANEXO 8.1.6. QUEJAS POR TIPOLOGIA DE PROFESIONAL Y CENTRO – ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	128
ANEXO 8.1.7. QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL Y SECTOR – ATENCIÓN PRIMARIA.....	129
ANEXO 8.1.8. QUEJAS POR CENTROS Y SERVICIOS – ATENCIÓN ESPECIALIZADA	130
ANEXO 8.1.9. QUEJAS POR SERVICIOS – ATENCIÓN PRIMARIA	132
ANEXO 8.1.10. QUEJAS POR SECTOR Y TIPO DE RECLAMACIÓN	133
ANEXO 8.2. GESTORÍAS	134
ANEXO 8.2.1. GESTORIAS SECTOR, CENTRO Y MES.....	134
ANEXO 8.2.2. GESTORIAS POR MOTIVOS.....	135
ANEXO 8.2.3. GESTORIAS POR MOTIVOS - SUBMOTIVOS.....	136
ANEXO 8.2.4. GESTORIAS MOTIVOS POR CENTROS.....	137
ANEXO 8.2.5. GESTORIAS SUBMOTIVOS POR CENTROS	138
ANEXOS DE SECTORES	

I. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS

Los servicios de información y atención al usuario en el Sistema Sanitario constituyen una parte de la organización sanitaria cuyas funciones, entre otras, son la recepción, atención y gestión, en su caso, de aquellas cuestiones que han hecho que la experiencia que el usuario ha tenido con la organización no sea satisfactoria. Igualmente son los canales que los ciudadanos utilizan para transmitir sugerencias o felicitaciones a los profesionales del sistema.

Estos servicios se encuentran tanto en los centros de atención primaria como en atención especializada. En los primeros son los servicios de admisión que tienen los centros de salud los que atienden a los usuarios en aquellas dimensiones no asistenciales y también recogen las quejas del nivel asistencial. En las Direcciones de Atención Primaria hay un referente que se encarga de conocer y dar respuesta a estas quejas, pero en los sectores con mayor población (sectores Z I y II) estas funciones las realizan las unidades de clientes. En atención especializada, todos los centros, cuentan con una unidad de atención a los pacientes y usuarios, tanto en los Centros Médicos de Especialidades, como en los Hospitales.

En este sentido, desde su inicio, los servicios de atención al paciente desarrollan, entre otras tareas, dos funciones esenciales, tramitan quejas y realizan gestorías:

Quejas: Expresión, por escrito, de la disconformidad como consecuencia de cualquier actuación en el ámbito sanitario que pueda ser percibida como insatisfactoria o irregular en el funcionamiento de los servicios o ante el incumplimiento de los derechos expresados por la normativa vigente. Puede ser realizada bien por el paciente o por algún miembro de su entorno (familiar o allegados).

Gestorías: Trámites o gestiones, bien de información, administrativo o comunicación con los usuarios, fruto de su disconformidad o insatisfacción por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención de los pacientes y que pueden tener carácter tanto asistencial como no asistencial.

Se hace necesario señalar que las gestorías y quejas pueden responder a diferentes motivos de insatisfacción, por lo que necesariamente no van a coincidir el número de quejas o gestorías con el número de motivos de cada una.

Durante 2016 en los centros se ha implantado una nueva Base de Datos en entorno web con algunos cambios de formato y de codificación. Con la nueva Base es posible tener información a tiempo real de las quejas en el Sistema Sanitario en Aragón.

El presente informe de quejas y gestiones de apoyo en 2016 contiene los datos registrados en todos los centros sanitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón y se estructura en tres bloques. El primero establece los conceptos generales y la metodología de elaboración y en el segundo se resumen los principales datos de quejas y gestorías en salud a nivel de Comunidad Autónoma con anexos que los completan. Las conclusiones del informe conforman el tercer bloque, esencial teniendo en cuenta la especificidad de los datos.

II. REGULACIÓN

La regulación de las quejas y sugerencias aparece en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. El capítulo VIII recoge el procedimiento de sugerencias y quejas en el que se instaura el mecanismo formal para el seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos y las personas jurídicas que, en su caso, pueda dar lugar a la constitución de grupos que realicen propuestas de mejora a partir del análisis de las mismas.

El Decreto 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón, determina la consideración de quejas y de sugerencias así como su formalización, presentación, tramitación y contestación.

III. METODOLOGÍA

En el presente informe se recogen datos de los centros dependientes del SALUD (incluyendo el 061) y de las quejas recibidas en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, tanto presenciales como del Justicia de Aragón o del Defensor del Pueblo.

Es importante señalar que el análisis según las diferentes variables, se realiza únicamente, sobre todas las quejas y gestorías de los Servicios de información y atención al usuario del Servicio Aragonés de Salud. Las quejas del 061, se incluyen como un anexo al informe.

Los datos del informe tienen su origen en las quejas y gestorías recogidas en los ocho sectores sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, tanto en atención primaria como en especializada durante el año 2016.

- En Atención primaria se recogen las quejas en las unidades administrativas de cada centro de salud.
- En Atención especializada se incluyen los datos (quejas y gestorías) de los servicios de información y atención al usuario situados en los centros médicos de especialidades (CME) y en los centros hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Igualmente, cabe mencionar que en el informe se recogen las quejas de los servicios de salud mental tanto en atención primaria como en los centros de agudos de atención especializada pero no se incluyen las quejas presentadas en los hospitales psiquiátricos.

Es necesario realizar una aclaración metodológica acerca de la diferencia entre quejas y motivos de quejas. Cuando en el informe se hace referencia a quejas o gestorías, únicamente se incluyen el número de quejas que se han presentado. Si bien, cuando se describen los motivos se observa que pueden ser varias las cuestiones que los usuarios han manifestado en una queja o gestoría. Una queja puede recoger uno o más motivos de queja ya que el usuario ha podido expresar en una única queja su descontento por varias causas. Lo mismo sucede con los submotivos, una queja puede contener varios submotivos e incluso un motivo de queja puede tener varios submotivos. Por ello en las quejas aparecen tres cifras totales, las referidas a nº de quejas, las referidas a motivos y las referidas a submotivos, personal y área. En gestoría contamos con datos referidos a gestorías y a motivos de gestorías.

Las gestorías que figuran en este informe únicamente se realizan en los SIAUs de los centros de atención especializada en los ocho sectores del SALUD.

En cada centro se atienden y mecanizan todas las quejas y gestorías en una base de datos y se da contestación al usuario en los plazos establecidos para ello. Es en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios donde se procede al análisis integrando los datos de AP y AE de los ocho sectores y a la elaboración de los informes finales por sector así como del informe global que resume las quejas y gestorías en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dado el diferente tamaño de población en los sectores, para comparar actividad, es necesario calcular las tasas. En el cálculo de las tasas se han utilizado como poblaciones de referencia de cada sector para cada año el número de tarjetas sanitarias de cada uno a 31 de diciembre.

Sin embargo en la interpretación de los datos es necesario tener en cuenta la estructura y organización del Sistema sanitario en Aragón que determina centros de referencia según el nivel de complejidad que puede atender. Así, el HUMS atiende, no solo los casos que le corresponden por territorio (sector Z II) sino también todos aquellos derivados del resto de los sectores cuando la complejidad del proceso así lo indica.

Los datos del informe se presentan de acuerdo con las variables y los indicadores considerados relevantes.

3.1. VARIABLES

- **Actuación:** Queja/ Gestoría.
- **Mes**
- **Año.** Se incluyen los datos correspondientes a 2016 y se comparan con los de años anteriores para identificar tendencias.
- **Sector sanitario:** De acuerdo con la estructura del SALUD, se consideran ocho sectores sanitarios.
- **Nivel:** Atención primaria, atención especializada. En Atención especializada se desglosa el/los hospitales y el/los centros médicos de especialidades (CME) que integran el sector.
- **Origen y tipología de la queja:** Según sea el origen de la queja, éstas pueden ser:
 - o Defensor del pueblo/Justicia de Aragón
 - o Patrimonial: tanto de mayor como de menor cuantía ya que su tramitación es diferente.
 - o Asistenciales: con origen en los centros sanitarios
 - o DGDG: Incluye las quejas presentadas en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.
- **Motivos:** Para las quejas se recogen un total de 21 grupos de motivos que se relacionan en el Anexo 3. Las gestorías incluyen 10 grupos de motivos específicos que figuran en el Anexo 4. Ambas variables cuentan con un mayor

nivel de desagregación que corresponden a los submotivos y que descienden con mayor detalle a la descripción de dicha queja o gestoría.

- **Profesional:** Se recoge el profesional directamente relacionado con la queja o gestoría. Las posibilidades son las que se presentan en el Anexo 5.1.
- **Servicios:** Incluyen los servicios a los que puede hacer referencia la queja o la gestoría con la relación que aparece en el Anexo 5.2

En el informe se ha realizado un análisis descriptivo según las variables señaladas y también se han combinado en función de la relevancia de los cruces de variables.

3.2. INDICADORES

Se recogen como indicadores

- Razón motivos de quejas/quejas
- Razón gestoría/queja
- Tasa de quejas/1.000 habitantes

IV. RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2016.

4.1. DATOS GENERALES

A continuación se presentan los datos de las quejas y las gestorías correspondientes al año 2016 que se han recogido y gestionado en los servicios de información y atención al usuario de los centros del SALUD y de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón y se analizan según las diferentes variables. Cabe destacar el incremento que se ha producido, tanto en el número de quejas como en el de gestorías durante el año 2016 y su concentración en determinados motivos y submotivos.

4.1.1. QUEJAS

Durante el año 2016, los usuarios han realizado un total de 12.819 quejas en el Sistema de Salud de Aragón y en ellas se han recogido 13.069 motivos, lo que significa que cada queja recogía de media 1,02 motivos.

El análisis según el origen indica que el 97,7% corresponden a las realizadas en los Servicios de Información y Atención al Usuario del Servicio Aragonés de Salud, corresponde a las quejas tramitadas a través de El Justicia de Aragón, el 0,7% y el 1,6% a las realizadas en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

Si se comparan con las habidas en 2015, se observa un incremento del 14,9%

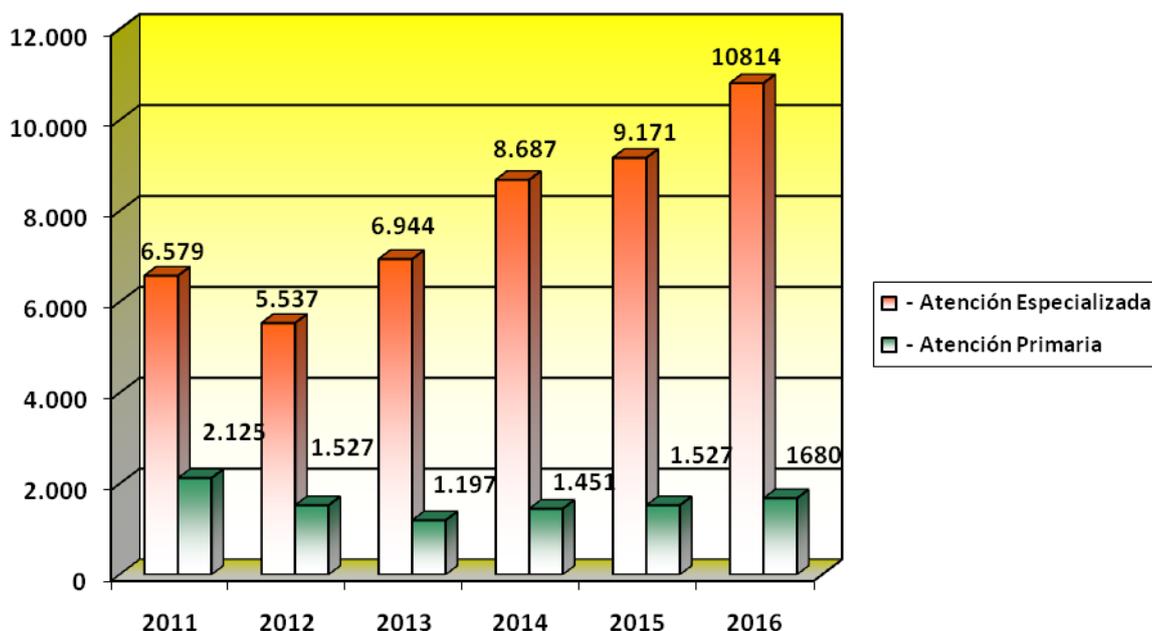
Tabla 1. Resumen de las quejas del Sistema de Salud de Aragón en los años 2015 y 2016

TIPOS QUEJAS	2016			2015			% VARIACION 2016/2015
	TOTAL 2016	% R/ TOTAL	% R/ TOTAL SALUD	TOTAL 2015	% R/ TOTAL	% R/ TOTAL SALUD	
A PRIMARIA	1.680	13,1	14,2	1.527	13,7	14,2	10,0
A ESPECIALIZADA	10.814	84,4	85	9.171	82,5	85,3	17,9
O61	36	0,3	0,8	51	0,5	0,5	-100,0
TOTAL SALUD	12.530	97,7		10.749	96,7		16,2
QUEJAS DE EL JUSTICIA DE ARAGÓN	89	0,7		102	0,9		-12,7
RECIBIDAS EN LA DGDG	200	1,6		270	2,4		-25,9
TOTAL	12.819	100,0		11.121			14,9

El SALUD como principal receptor de quejas ha visto como se incrementaban un 16,2% respecto de las presentadas en 2015. Por niveles, es la atención especializada la que cuenta con mayor volumen de quejas con el 85 % del total de las del SALUD frente al 14,2% de las quejas que afectan a la atención primaria y al 0,8 % que corresponden al 061. Los incrementos de quejas respecto a 2015 también son mayores en atención especializada (17.9%).

Cuando se analiza la evolución de las quejas por niveles habidas en el Servicio Aragonés de Salud en los últimos seis años (Figura 1), se aprecia que el crecimiento es constante con máximo en el año 2016.

Figura 1. Resumen de la evolución de quejas por niveles de asistencia recibidas en los servicios de Atención al Usuario del SALUD entre 2011-2016



Las mismas tendencias se observan si se tienen en cuenta los motivos de quejas. En total son 13.105 los motivos por los que se han quejado los ciudadanos en 2016. Cabe reseñar que el incremento de los motivos de quejas es mayor que el de número quejas (Tabla 2). El análisis de la relación motivos/queja indica que en atención especializada se recogen los mismos motivos por queja (1.02) que en atención primaria (1.02).

Tabla 2. Motivos de quejas del Sistema de Salud de Aragón en 2015 y 2016

MOTIVOS DE QUEJAS		2016			2015			% VARIACION
		TOTAL	% R/ TOTAL	% R/ TOTAL SALUD	TOTAL	% R/ TOTAL	% R/ TOTAL SALUD	2016/2015
SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD	A PRIMARIA	1717	13,1	13,4	1.573	13,8	14,3	9,2
	A ESPECIALIZADA	11063	84,4	86,6	9.404	82,5	85,3	17,6
	061	36	0,3	0,3	51	0,4	0,5	-100,0
	TOTAL SALUD	12816	97,8		11.028	96,7		15,9
QUEJAS A TRAVÉS DE EL JUSTICIA DE ARAGÓN		89	0,7		102	0,9		-12,7
RECIBIDAS EN LA DGCAU		200	1,5		270	2,4		-25,9
TOTAL		13105			11.400	100,0		14,6

4.1.2. GESTORÍAS

En 2016, los SIAUs han realizado un total de 102.199 gestorías con un incremento total de 8.809 respecto a las realizadas el año anterior y una variación interanual respecto a 2015 del 9.54%.(Tabla 3).

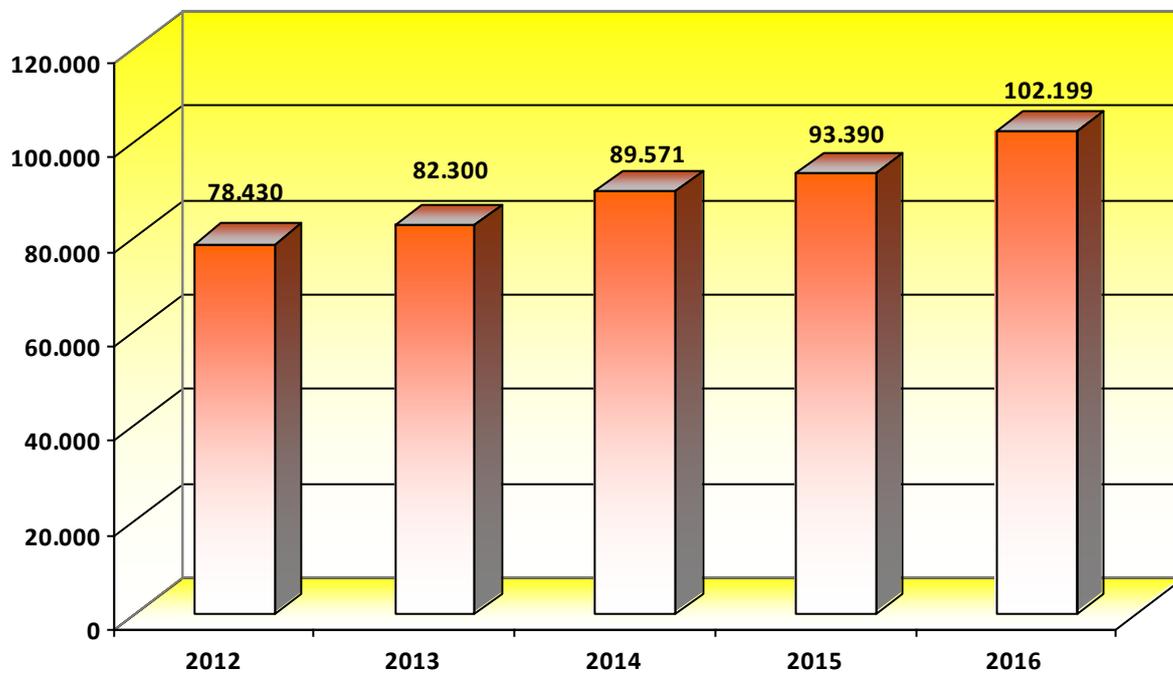
Tabla 3. Evolución de las gestorías del Sistema de Salud de Aragón entre los años 2012-2016

	2012	2013	VARIACION INTERANUAL 2013/2012	2014	% VARIACION 2014/2013	2015	% VARIACION 2015/2014	2016	% VARIACION 2016/2015
GESTORIAS SALUD	78.430	82.300	4,9	89.571	8,83	93.390	4,9	102.199	9.4

Tal como se aprecia en la Figura 2 y al igual que lo que ocurre en las quejas, las gestorías han sufrido incrementos durante los cinco años precedentes, siendo máximo el observado durante el último año con una variación interanual respecto de 2015 que alcanza el 9,4%.

Figura 2. Evolución de las gestorías realizadas en los sectores del SALUD, entre los años

2012-2016



4.2. ANÁLISIS DE QUEJAS

A continuación se presenta el análisis de las quejas correspondientes a los servicios de información y atención al usuario de los sectores del SALUD (no se incluyen del 061) teniendo en cuenta las principales variables: sector, centro, nivel, mes, tipo de profesional, servicio al que pertenecen, área del centro, tipología de la queja, motivo y submotivo.

La tasa de quejas por 1000 habitantes en los centros del SALUD es de 9.7 pero presenta alta variabilidad según el sector sanitario. Así en el sector de Teruel es de 3.4‰ quejas y el máximo corresponde a los sectores Z III y II con 14.6 y 10.5 quejas por mil habitantes, respectivamente.

Tabla 4. Tasas de quejas por 1000 habitantes en 2014-2016 en los sectores del SALUD

	2014	2015			2016		
	TASA /1000 HAB	TOTAL	POBLACIÓN	TASA /1000 HAB	TOTAL	POBLACIÓN	TASA /1000 HAB
ALCAÑIZ	2,42	268	70.562	3,8	542	70.170	7,7
BARBASTRO	6,04	632	107.018	5,91	685	107.352	6,4
CALATAYUD	3,41	267	46.356	5,76	414	45.742	9,1
HUESCA	5,07	619	106.734	5,8	747	106.717	7,0
SECTOR Z I	5,35	1.185	196.357	6,03	1.352	196.811	6,9
SECTOR Z II	10,62	3.551	388.123	9,15	4.096	390.955	10,5
SECTOR Z III	10,83	3.907	300.382	13,01	4.409	302.306	14,6
TERUEL	2,64	269	74.128	3,63	249	73.510	3,4
TOTAL	7,85	10.698	1.289.660	8,3	12.494	1.293.563	9,7

4.2.1 QUEJAS POR SECTOR

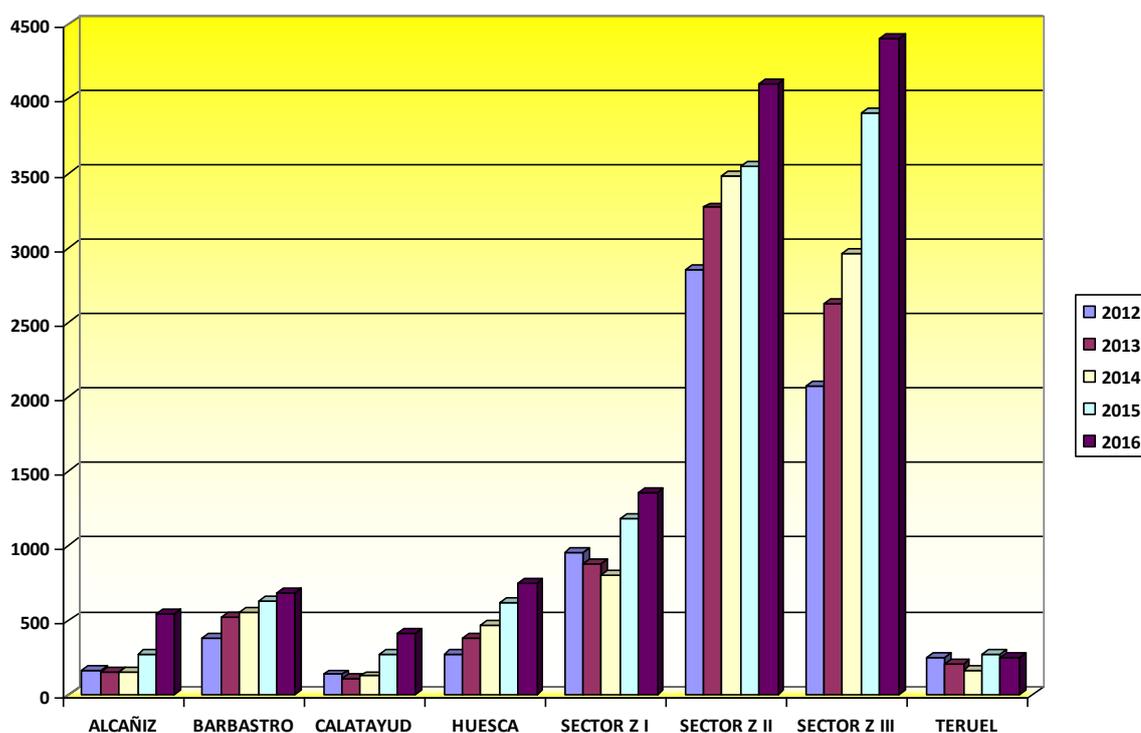
El análisis por sector de las quejas presentadas en los Servicios de Atención al Usuario y en los centros de atención primaria del SALUD, revela que, tal como se muestra en la Tabla 5, se ha producido un incremento en todos los sectores excepto en el de Teruel. En total, el incremento de las quejas en 2016 para los centros del SALUD ha supuesto el 16.8%. Dada la magnitud y el peso que tienen en el Sistema de Salud de Aragón, merecen señalarse los incrementos que durante los cuatro últimos años se han producido. En los sectores de Alcañiz y Calatayud se ha producido un aumento en términos absolutos de 274 y 147 respectivamente que supone una variación del 102,2% y un 55% respecto al año 2015. También aparece un aumento en el sector Huesca de un 20.7%, gráficamente se representa a continuación en la Figura 3.

Tabla 5. Evolución por sectores y niveles de las quejas del SALUD, entre los años 2013-2016

SECTOR	2013			2014			% VARIAC 2014/2013	2015			% VARIAC 2015/2014	2016			% VARIAC 2015/2016
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL		AP	AE	TOTAL		AP	AE	TOTAL	
ALCAÑIZ	40	113	153	22	150	172	12,4	29	239	268	55,8	200	342	542	102,2
BARBASTRO	83	439	522	100	549	649	24,3	71	561	632	-2,6	127	558	685	8,4
CALATAYUD	29	76	105	38	123	161	53,3	27	240	267	65,8	34	380	414	55,1
HUESCA	83	299	382	82	463	545	42,7	158	461	619	13,6	91	656	747	20,7
SECTOR Z I	330	545	875	253	797	1050	20	344	841	1185	12,9	299	1053	1352	14,1
SECTOR Z II	335	2935	3270	632	3481	4113	25,8	516	3035	3551	-13,7	603	3493	4096	15,3
SECTOR Z III	235	2392	2627	285	2965	3250	23,7	342	3565	3907	20,2	275	4134	4409	12,8
TERUEL	62	145	207	39	159	198	-4,3	40	229	269	35,9	51	198	249	-7,4
TOTAL	1197	6944	8141	1451	8687	10138	24,5	1.527	9171	10698	5,5	1680	10814	12494	16,8

En el Sector Zaragoza I se aprecia un incremento del 14.1% en el número de quejas en 2016, en el de Z II del 15.3%, y en el sector Z III del 12.8%.

Figura 3. Evolución de las quejas realizadas en los sectores del SALUD, entre 2012-2016



4.2.2. QUEJAS POR NIVEL (ATENCIÓN PRIMARIA /ESPECIALIZADA)

Los aumentos de las quejas y motivos durante todo el año 2016 también se ven reflejados en los niveles de atención primaria y especializada. Así, en Atención primaria, en 2016 se han realizado en números totales 1.680 quejas, es decir, 153 quejas más que en 2015, mientras que en atención especializada se han presentado 10.814 quejas, 1.643 más de las que pusieron los usuarios el año anterior, lo que supone incrementos de 10,02% y de 17.92%, respectivamente.

Tabla 6. Evolución de las quejas, por sectores, en Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud entre los años 2012-2016

	TOTAL 2012	TOTAL 2013	% VARIACIÓN 2013/2012	2014		% VARIACIÓN 2014/2013	2015		% VARIACIÓN 2015/2014	2016		% VARIACIÓN 2016/2015
				TOTAL	TASA /1000		TOTAL	TASA /1000		TOTAL	TASA /1000	
ALCAÑIZ	60	40	-33,3	22	0,31	-45	29	0,41	31,82	200	2,85	589,66
BARBASTRO	81	83	2,5	100	0,93	20,5	71	0,66	-29,00	127	1,18	78,87
CALATAYUD	40	29	-27,5	38	0,8	31	27	0,58	-28,95	34	0,74	25,93
HUESCA	76	83	9,2	82	0,76	-1,2	158	1,48	92,68	91	0,85	-42,41
SECTOR Z I	284	330	16,2	253	1,29	-23,3	344	1,75	35,97	51	1,52	-85,17
SECTOR Z II	576	335	-41,8	632	1,63	88,7	516	1,33	-18,35	299	0,76	-42,05
SECTOR Z III	353	235	-33,4	285	0,95	21,3	342	1,14	20,00	603	1,99	76,32
TERUEL	57	62	8,8	39	0,52	-37,1	40	0,54	2,56	275	3,74	587,50
TOTAL	1527	1197	-21,6	1451	1,12	21,2	1.527	1,18	5,24	1.680	1,30	10,02

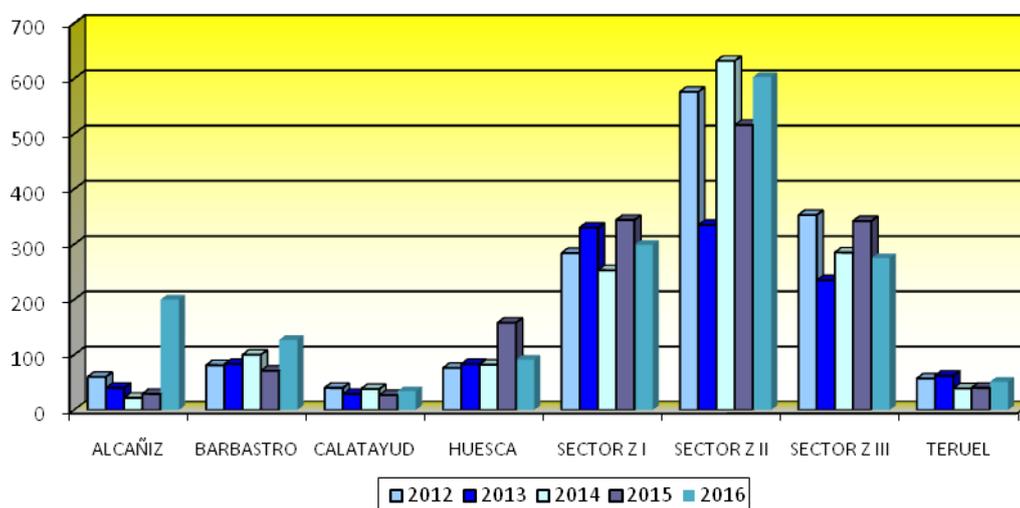
En atención primaria, las quejas han tenido un comportamiento muy diferente con incrementos en cinco sectores sanitarios y decrementos en el resto (Tabla 6). Llama la atención el aumento habido en los centros correspondientes al sector Teruel y Alcañiz con variaciones interanuales del 587.50% y 589.66% respectivamente.

Por el contrario, cabe señalar la reducción que se observa en los sectores de Z I y Z II, así como en el sector de Huesca, con magnitudes que varían entre el -85.17 y -42.41% tal como se aprecia también en la Figura 4.

Cuando se analiza la tasa de quejas en AP por 1000 habitantes se observa que es inferior a la tasa de quejas general (Tabla 6) ya que ésta última tiene dos componentes, AP y AE. No obstante, se aprecia que el peso que aporta la AP a dicha tasa es menor que el de la AE. Así, la tasa de quejas de AP por 1000 habitantes es de 1,30, cuentan con mayores tasas de quejas el sector Z III con 1.99‰ y los sectores de Teruel con 3,74‰ y Alcañiz con 2,85 quejas por mil habitantes.

Los sectores de Calatayud y Zaragoza II, por el contrario presenta las tasas más bajas con 0.74 y 0,76 quejas por cada 1000 habitantes, respectivamente.

Figura 4. Evolución de las quejas en Atención Primaria, por sectores, en el SALUD entre los años 2012-2016



En atención especializada (Tabla 7), durante 2016, se observa que el incremento mayor del número de quejas corresponde a los sectores sanitarios de Calatayud, Alcañiz y Huesca con variaciones del 58,3%, 43,1% y 42,3% respectivamente. Señalar que desde enero del 2016 las quejas del Hospital de Jaca (24) se han asumido en el Sector Huesca. Sin embargo, en valores absolutos, es el sector Z III el que más ha incrementado sus cifras de quejas, con un total de 569, seguido del sector Z II en 458 y Z I con 212 quejas (Figura 5).

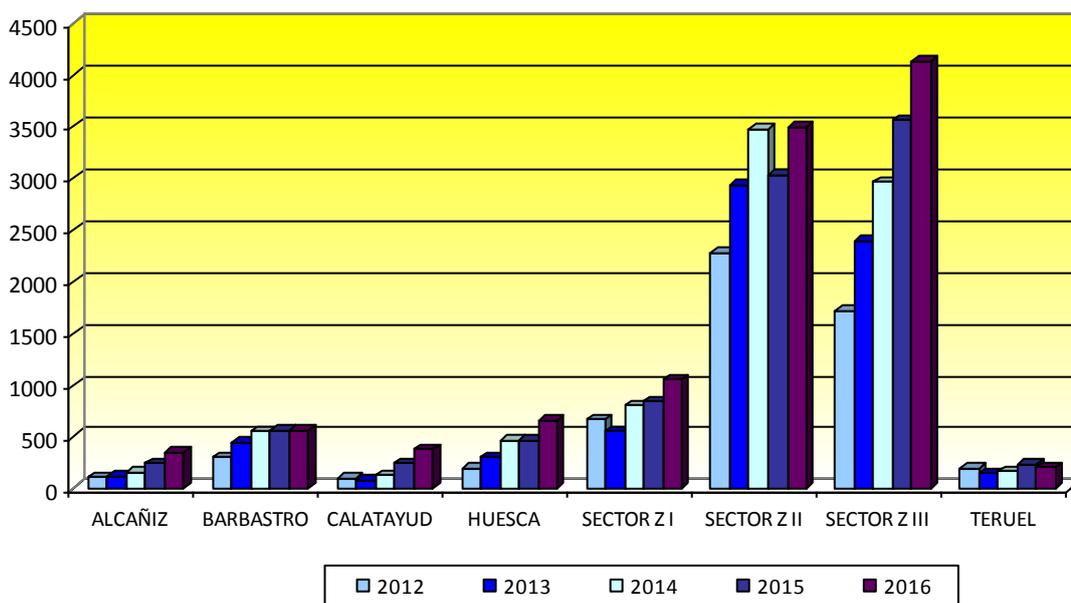
El sector Teruel, sin embargo, ha visto disminuido el número de quejas, tanto en cifras absolutas (198) como en variación interanual respecto a 2015 (-13,54 %).

Tabla 7. Evolución de las quejas en AE, por sectores en el SALUD entre los años 2012-2016

	2012	2013	% VARIACIÓN 2013/2012	2014		% VARIACIÓN 2014/2013	2015		% VARIACIÓN 2014/2013	2016		% VARIACIÓN 2016/2015
				TOTAL	TASA/1000		TOTAL	TASA/1000 HAB		TOTAL	TASA/1000	
ALCAÑIZ	104	113	8,7	150	2,109	32,7	239	3,39	59,33	342	4,87	43,10
BARBASTRO	293	439	49,8	549	5,108	25,1	561	5,91	2,19	558	5,20	-0,53
CALATAYUD	94	76	-19,1	123	2,603	61,8	240	5,76	95,12	380	8,31	58,33
HUESCA	194	299	54,1	463	4,306	54,8	461	4,32	-0,43	656	6,15	42,30
SECTOR Z I	666	545	-18,2	797	4,058	46,2	841	4,28	5,52	1053	5,35	25,21
SECTOR Z II	2277	2935	28,9	3481	8,984	18,6	3035	7,82	-12,81	3493	8,93	15,09
SECTOR Z III	1719	2392	39,2	2965	9,881	24	3565	11,87	20,24	4134	13,67	15,96
TERUEL	190	145	-23,7	159	2,122	9,7	229	3,09	44,03	198	2,69	-13,54
TOTAL	5537	6944	25,4	8687	6,722	25,1	9171	7,11	5,57	10814	8,36	17,92

No obstante, el análisis de la tasa de quejas por 1000 habitantes desvela que en AE, durante 2016 se produjeron 8,36‰ quejas. El sector con más quejas en AE es el Z III con casi 14 quejas por mil habitantes, seguido del sector Z II (8,93‰). Por el contrario, los sectores con tasas más bajas son Teruel y Alcañiz con 2,69 y 4,87‰, respectivamente.

Figura 5. Evolución de las quejas en Atención Especializada, por sectores, en el SALUD entre los años 2012-2016



4.2.3. QUEJAS POR CENTRO

El análisis de las quejas presentadas por centro en atención especializada revela un comportamiento distinto durante 2016 respecto del año anterior. El mayor incremento corresponde al CEM Ramón y Cajal donde se han duplicado las quejas respecto a las habidas en 2015 con un incremento del 140.5%, seguido del CME Grande Covián con un 63.9%. Del mismo modo se refleja el incremento en el centro médico de especialidades Inocencio Jiménez con un 40.5%. El sector Z I en términos absolutos ha sufrido un incremento de 25.21% (212).

Llama la atención el incremento, en datos absolutos, de las quejas habidas en el Hospital de Huesca (579) que ha pasado de descender en 2015 un -1.1% a elevarse al 42.1% en el 2016, con un incremento de 185 quejas. Igualmente, el hospital Ernest Lluch ha aumentado un 58.8% lo que suponen 141 quejas más que en 2015.

Por otra parte destacar la disminución, en datos absolutos de las quejas del Hospital Ntra. Sra. de Gracia (48).

Tabla 8. Quejas en AE, por centro y sector en el SALUD en los años 2013-2016

SECTOR	CENTRO	TOTAL 2013	TOTAL 2014	% VARIACIÓN 2014/2013	TOTAL 2015	% VARIACIÓN 2015/2014	TOTAL 2016	% VARIACIÓN 2016/2015
ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	113	150	32,7	239	59,3	376	57,3
BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	439	549	25,1	561	2,2	579	3,2
CALATAYUD	HOSPITAL E. LLUCH	76	123	61,8	240	95,1	381	58,8
HUESCA	CRP S.CRISTO MILAG	4	1	-75	-	-		
	H. COR. DE JESUS	13	18	38,5	22	22,2	9	-59,1
	HOSPITAL SAN JORGE	282	444	57,4	439	-1,1	624	42,1
	HOSPPIRINEO JACA						24	
SECTOR Z I	CEM GRANDE COVIAN	218	439	101,4	424	-3,4	695	63,9
	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	41	47	14,6	59	25,5	48	-18,6
	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	286	311	8,7	358	15,1	317	-11,5
SECTORZII	CEM RAMON Y CAJAL	256	254	-0,8	279	9,8	671	140,5
	CEM SAN JOSE	379	397	4,7	364	-8,3	452	24,2
	HU MIGUEL SERVET	2300	2830	23	2392	-15,5	2418	1,1
SECTOR Z III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	391	489	25,1	1240	153,6	1742	40,5
	HCU LOZANO BLESA	2001	2476	23,7	2325	-6,1	2524	8,6
TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	145	159	9,7	229	44	203	-11,4
TOTAL		6944	8687	25,1	9171	5,6	11063	20,6

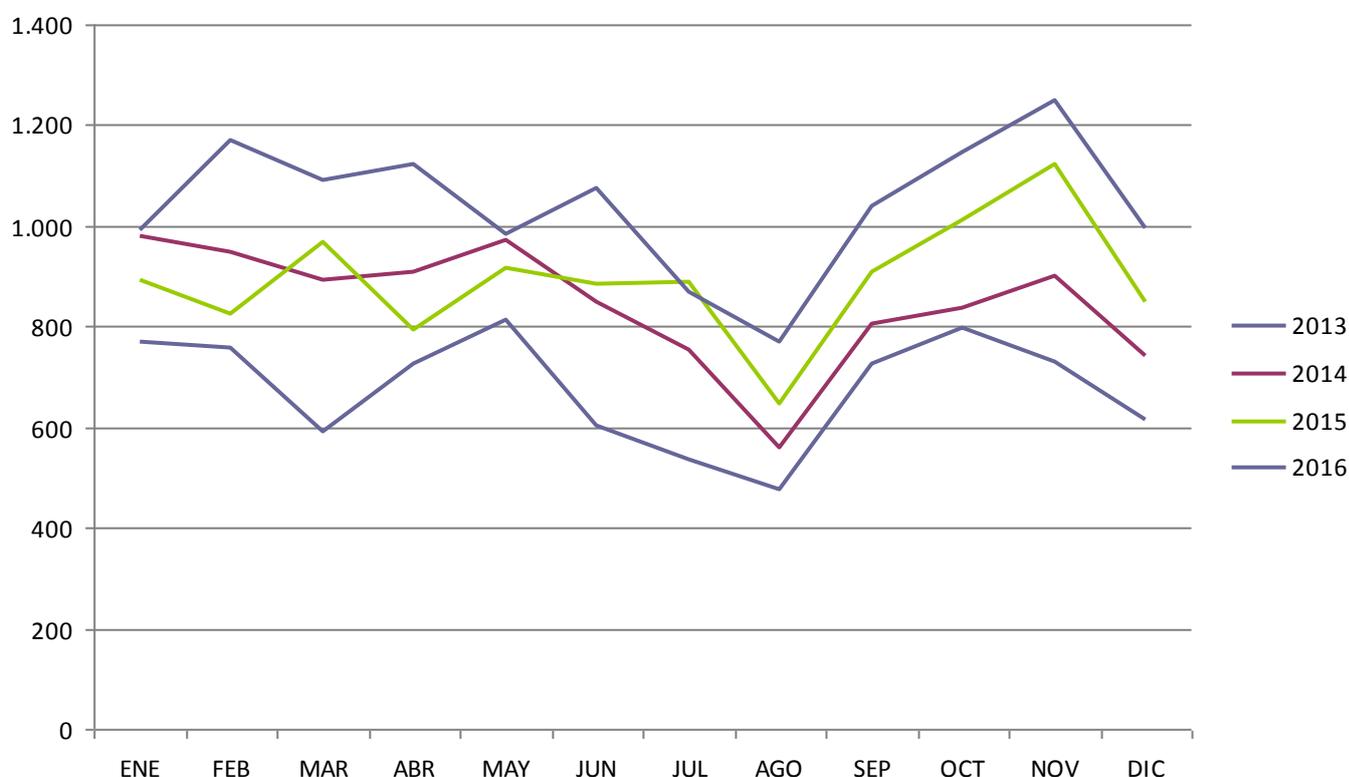
4.2.4. QUEJAS POR SECTOR Y MES

El análisis de las quejas de acuerdo con el mes en el que se producen descubre una distribución no uniforme, presentando una curva “cuasi” bimodal en la que se aprecian dos picos de máxima incidencia que corresponden a los meses de febrero y noviembre. También se observan importantes descensos en los meses de julio y agosto, coincidiendo con la época vacacional. Esta morfología aparece en el gráfico siguiente (Figura 6).

Tabla 9. Evolución de las quejas, por meses, en los años 2013 a 2016

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2013	771	758	591	724	815	602	536	475	727	798	731	613	8.141
2014	978	946	893	907	970	848	753	559	804	837	901	742	10.138
2015	891	823	966	793	917	884	888	645	907	1.012	1.123	849	10.698
2016	991	1.170	1.092	1.122	982	1.074	868	768	1.038	1.147	1.248	994	12.494
Diferencial 2016/15	100	347	126	329	65	190	-20	123	131	135	125	145	1796

Figura 6. Evolución de las quejas, por meses, en los años 2013 y 2016

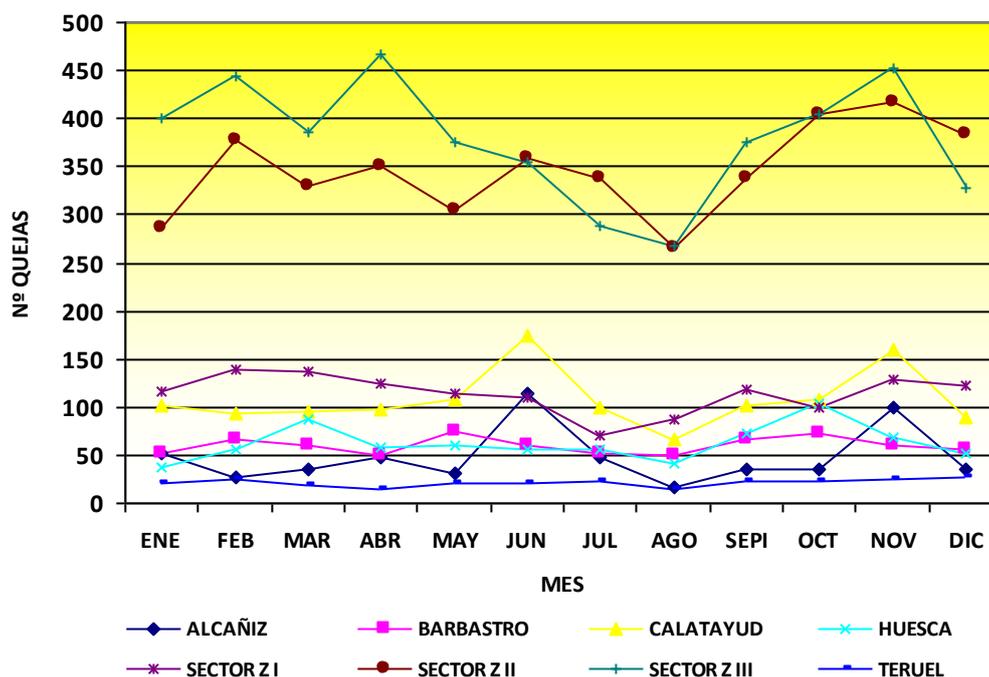


El análisis, por sectores (Tabla 10) de la evolución de las quejas según los meses, muestra diferencias en su distribución trimodal observada en años anteriores.

Tabla 10. Evolución de los motivos de quejas en 2016, por sectores y meses.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPI	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ALCAÑIZ	51	28	35	47	32	114	48	17	35	35	99	35	576
BARBASTRO	51	66	61	50	75	61	51	49	67	73	60	55	719
CALATAYUD	37	60	58	33	24	20	20	42	37	40	28	16	415
HUESCA	38	56	87	59	60	56	56	42	73	103	68	51	749
SECTOR Z I	117	138	136	124	114	110	71	87	119	99	129	122	1366
SECTOR Z II	287	377	330	351	306	359	338	265	339	405	417	383	4157
SECTOR Z III	400	443	386	467	376	354	289	268	375	404	452	328	4542
TERUEL	21	24	19	15	20	21	22	15	23	23	25	28	256
TOTAL	1002	1192	1112	1146	1007	1095	895	785	1068	1182	1278	1018	12780

Figura 7. Evolución de las quejas, por sectores y meses.



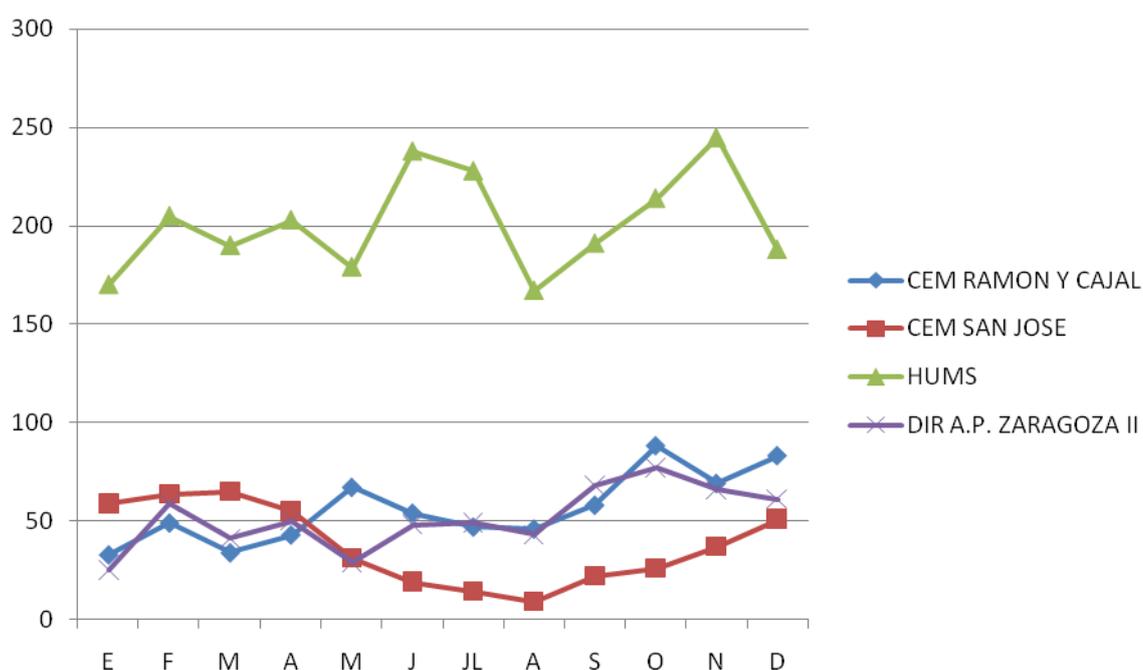
Dado el peso que tiene el sector Z II en la asistencia sanitaria de los aragoneses tanto porque tiene asignado el 30% de la población aragonesa como por ser hospital de referencia para toda la comunidad autónoma en algunos servicios, se incluyen a continuación las quejas por meses presentadas en los centros que conforman dicho sector (Tabla 11).

Tabla 11. Evolución de las quejas, por meses, en los centros del Sector Z-II durante 2016.

	TOTAL	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D
CEM RAMON Y CAJAL	671	33	49	34	43	67	54	47	46	58	88	69	83
CEM SAN JOSE	452	59	64	65	55	31	19	14	9	22	26	37	51
HUMS	2418	170	205	190	203	179	238	228	167	191	214	245	188
DIR A.P. Z II	616	25	59	41	50	29	48	49	43	68	77	66	61
TOTAL	4157	287	377	330	351	306	359	338	265	339	405	417	383

En la gráfica que se presenta a continuación (Figura 8) se reflejan las fluctuaciones en la presentación de las quejas en los diferentes centros que configuran el Sector Z-II, donde se aprecian las quejas habidas en los centros de especialidades médicas y en los hospitalarios.

Figura 8. Evolución de las quejas, por meses en los centros del Sector Z-II durante 2016



4.2.5. QUEJAS POR PROFESIONAL

El análisis global de los motivos de quejas según el profesional al que se refieren indica que son los especialistas quienes son objeto de mayor número de quejas, con un 41.2 % del total, seguidos por las quejas que se refieren a los médicos de familia que en atención primaria suponen el 40.4 % y por las quejas dirigidas al personal de enfermería (2.3%), seguido del personal de administración (2.2 %), tal como se puede apreciar en la Tabla 12. Especial

mención al código de profesión “otros” donde se acumulan 5.900 quejas, lo que nos obliga a plantearnos una revisión en la codificación de las profesiones.

Tabla 12. Evolución de las quejas según nivel y personal al que afectan durante 2016.

PROFESIÓN	2014			2015							2016						
	AP	AE	TOTAL	AP	% R/ AP	AE	% R/ AE	TOTAL	% R/ TOT	% INC/DEC 15/14	AP	% R/ AP	AE	% R/ AE	TOTAL	% R/ TOT	% INC/DEC 16/15
ADMINISTRATIVO/A	84	164	248	91	5,8	214	2,3	305	2,8	23	103	6,0	181	1,6	284	2,2	-6,9
AUX. ENFERMERÍA	13	60	73	23	1,5	78	0,8	101	0,9	38,4	4	0,2	49	0,4	53	0,4	-47,5
CELADOR/A	4	16	20	3	0,2	23	0,2	26	0,2	30	6	0,3	16	0,1	22	0,2	-15,4
CONDUCTOR/A		6	6	1	0,1	5	0,1	6	0,1	0	0	0,0	4	0,0	4	0,0	-33,3
DIRECTIVO/A	2	14	16		0	15	0,2	15	0,1	-6,3	27	1,6	20	0,2	47	0,4	213,3
ENFERMERO/A	108	163	271	120	7,6	185	2	305	2,8	12,5	171	10,0	130	1,2	301	2,3	-1,3
FISIOTERAPEUTA	44	10	54	54	3,4	21	0,2	75	0,7	38,9	51	3,0	40	0,4	91	0,7	21,3
LOGOPEDA		2	2		0	4	0	4	0	100	0	0,0	1	0,0	1	0,0	-75,0
MATRONA	30	1	31	24	1,5	2	0	26	0,2	-16,1	33	1,9	3	0,0	36	0,3	38,5
MÉDICO DE FAMILIA	682	34	716	680	43,2	50	0,5	730	6,7	2	693	40,4	41	0,4	734	5,7	0,5
MÉDICO ESPECIALISTA*	248	3.804	4.052	303	19,3	4.355	46,3	4.658	42,4	15	293	17,1	5.002	44,9	5295	41,2	13,7
OPTOMETRISTA	1	2	3		0	5	0,1	5	0	66,7	0	0,0	15	0,1	15	0,1	200,0
OTROS	302	4.575	4.877	252	16	4.394	46,7	4.646	42,3	-4,7	325	18,9	5.575	50,1	5900	45,9	27,0
PERSONAL DE COCINA		4	4		0	3	0	3	0	-25	0	0,0	7	0,1	7	0,1	133,3
PERSONAL DE LIMPIEZA	4	12	16	4	0,3	10	0,1	14	0,1	-12,5	2	0,1	6	0,1	8	0,1	-42,9
PERSONAL DE MANTENIMIENTO	6	11	17	4	0,3	9	0,1	13	0,1	-23,5	2	0,1	11	0,1	13	0,1	0,0
PERSONAL DE SEGURIDAD	2	11	13	1	0,1	13	0,1	14	0,1	7,7		0,0	8	0,1	8	0,1	-42,9
PERSONAL RELIGIOSO		1	1		0		0	0	0	-100		0,0	1	0,0	1	0,0	
PSICÓLOGO/A	4	1	5	7	0,4	8	0,1	15	0,1	200	3	0,2	16	0,1	19	0,1	26,7
TÉC. ESP. EN LABORATORIO												0,0	2	0,0	2	0,0	
TÉC. ESP. EN RADIOLOGÍA (TER)	1	6	7	1	0,1	6	0,1	7	0,1	0		0,0	6	0,1	6	0,0	-14,3
TELEFONISTA	1	2	3		0	1	0	1	0	-66,7	1	0,1	3	0,0	4	0,0	300,0
TRABAJADOR/A SOCIAL	4	1	5	5	0,3	3	0	8	0,1	60	3	0,2	0	0,0	3	0,0	-62,5
TOTAL	1.540	8.900	10.440	1.573		9.404		10.977		5,1	1.717		11.137		12.854		17,1

4.2.6. QUEJAS POR SERVICIO

Cuando se analizan las quejas habidas por el servicio al que hacían referencia, se observa, en primer lugar que en 2016 se han producido incrementos respecto a 2015 que son relevantes en el servicio de Cardiología con una tasa de variación 2015/2014 de un 109.5%. Igualmente, los servicios de Reumatología y Neurocirugía tienen incrementos del 65.71% y 51.56%, respectivamente.

El servicio de Oftalmología es el que mayor número de quejas ha recibido con un 15.31% del total, seguido del servicio de Traumatología con un 13.73% del total y Radiología con un 13.48% los de Urgencias y Cirugía General suponen el 3.58% y el 3.29 %, respectivamente, tal

como se observa en la Tabla 13. No obstante es objeto de mención el cambio que se aprecia respecto a 2015 en el servicio de Traumatología con -14.04% supone una variación del 32.66%, del mismo modo en el servicio de Neurocirugía con 51.56 % de quejas.

Tabla 13. Servicios de AE con mayor frecuencia de quejas entre 2013 y 2016, ordenadas según total de 2016.

SERVICIO	2013		2014		% VARIAC 2014/13	2015		% VARIAC 2015/14	2016		% VARIAC 2016/15
	TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
OFTALMOLOGIA	615	8,74	873	9,8	41,95	1340	14,3	53,49	1694	15,31	26,42
TRAUMATOLOGIA	997	14,2	1332	15	33,6	1145	12,2	-14,04	1519	13,73	32,66
RADIOLOGÍA	952	13,5	1436	16,1	50,84	1578	16,8	9,89	1491	13,48	-5,51
CARDIOLOGIA	163	2,32	159	1,8	-2,45	337	3,58	111,95	706	6,38	109,5
REHABILITACION	174	2,47	313	3,5	79,89	405	4,31	29,39	548	4,95	35,31
NEUROCIURUGIA	249	3,54	254	2,9	2,01	320	3,4	25,98	485	4,38	51,56
GINECOLOGIA	191	2,71	223	2,5	16,75	355	3,77	59,19	423	3,82	19,15
URGENCIAS	370	5,26	435	4,9	17,57	435	4,63	0	396	3,58	-8,97
CIRUGIA GENERAL	430	6,11	393	4,4	-8,6	328	3,49	-16,54	364	3,29	10,98
NEUROLOGIA	111	1,58	187	2,1	68,47	229	2,44	22,46	342	3,09	49,34
ADMISION	300	4,26	274	3,1	-8,67	265	2,82	-3,28	280	2,53	5,66
DIGESTIVO	276	3,92	273	3,1	-1,09	287	3,05	5,13	230	2,08	-19,86
NEUMOLOGIA	172	2,44	169	1,9	-1,74	184	1,96	8,88	221	2	20,11
UROLOGIA	154	2,19	136	1,5	-11,69	165	1,75	21,32	196	1,77	18,79
ANESTESIA Y REANIMACION	115	1,63	144	1,6	25,22	173	1,84	20,14	177	1,6	2,31
REUMATOLOGIA	133	1,89	158	1,8	18,8	105	1,12	-33,54	174	1,57	65,71
ANGIOL. CIR VASC	89	1,26	110	1,2	23,6	100	1,06	-9,09	122	1,1	22
CIR PLASTICA	106	1,51	149	1,7	40,57	133	1,41	-10,74	115	1,04	-13,53
PSIQUIATRIA	151	2,15	142	1,6	-5,96	133	1,41	-6,34	106	0,96	-20,3
PEDIATRIA	53	0,75	111	1,2	109,43	66	0,7	-40,54	58	0,52	-12,12

La Tabla 14, presenta los datos acerca de los servicios que han recibido alguna queja en 2016 y en el Anexo 6.2 se presentan las quejas en AE desglosadas por centro y servicio habidas durante ese año.

Tabla 14. Motivos de Quejas referidas a los servicios de los centros del SALUD en 2016, ordenadas porcentaje.

SERVICIO	TOTAL	%
OFTALMOLOGIA	1694	15,3
TRAUMATOLOGIA	1519	13,7
RADIODIAGNOSTICO	1491	13,5
CARDIOLOGIA	706	6,4
REHABILITACION	548	5,0

NEUROCIRUGIA	485	4,4
GINECOLOGIA	423	3,8
URGENCIAS	396	3,6
CIRUGIA GENERAL	364	3,3
NEUROLOGIA	342	3,1
ADMISION - CITACIONES - LISTAS DE ESPERA	280	2,5
DIGESTIVO	230	2,1
NEUMOLOGIA	221	2,0
UROLOGIA	196	1,8
ANESTESIOLOGIA - REANIMACION - UNIDAD DOLOR	177	1,6
REUMATOLOGIA	174	1,6
ORL	164	1,5
ANGIOLOGIA Y CIRUGIA VASCULAR	122	1,1
CIRUGIA PLASTICA	115	1,0
MEDICINA INTERNA	111	1,0
PSIQUIATRIA	106	1,0
ENDOCRINOLOGIA	91	0,8
DERMATOLOGIA	88	0,8
DOCUMENTACION CLINICA Y ARCHIVOS	78	0,7
OBSTETRICIA - TOCOLOGÍA	74	0,7
SERVICIOS EXTERNOS	74	0,7
ONCOLOGIA MEDICA	61	0,6
PEDIATRIA	58	0,5
ALERGOLOGIA	55	0,5
NEUROFISIOLOGIA CLINICA	53	0,5
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	45	0,4
INGENIERIA Y MANTENIMIENTO	43	0,4
UNIDAD DEL DOLOR	41	0,4
HOSPITAL DE DIA	37	0,3
NEFROLOGIA	31	0,3
ONCOLOGIA RADIOTERAPICA	30	0,3
ANATOMIA PATOLOGICA	28	0,3
HEMATOLOGIA	27	0,2
ATENCION AL PACIENTE	26	0,2
BIOQUÍMICA CLÍNICA	23	0,2
REHABILITACION GENERAL	22	0,2
FARMACIA	21	0,2
GERIATRIA	19	0,2
REPRODUCCION ASISTIDA	19	0,2
CIRUGIA TORACICA	16	0,1
HOSTELERIA	16	0,1
MEDICINA INTENSIVA	14	0,1
ANALISIS CLINICOS	13	0,1
DERMATOLOGIA CONSULTAS	12	0,1
CIR ORL	11	0,1
ADMINISTRACION	10	0,1
DIRECCION	10	0,1
CIRUGIA PEDIATRICA	9	0,1
CIRUGIA CARDIACA	8	0,1

ASUNTOS GENERALES	7	0,1
MAMOGRAFIA	5	0,0
MEDICINA NUCLEAR	5	0,0
UNIDAD DE MAMA	5	0,0
PROG. PREV. CANCER MAMA	3	0,0
GESTION	2	0,0
MICROBIOLOGÍA	2	0,0
PSICOLOGIA	2	0,0
INFORMATICA	1	0,0
MEDICINA PREVENTIVA CONSULTA	1	0,0
ORIENTACION FAMILIAR	1	0,0
U.PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	1	0,0
BANCO DE SANGRE	0	0,0
U. SOCIO SANITARIA VALORACION	0	0,0
TOTAL	11063	

4.2.7. QUEJAS POR MOTIVO Y SUBMOTIVO

El análisis de las quejas por motivos y submotivos constituye una de las finalidades de los servicios de información y atención al usuario ya que permite detectar puntos críticos en la organización e identificar áreas de mejora. De acuerdo con los motivos que configuran la codificación en estos servicios (Anexo 3), en 2016, al igual que en el año anterior, el motivo objeto de mayor número de quejas fue el que se refiere a las listas de espera y demoras con un incremento del 27.1% respecto a 2015 (Tabla 15).

Igualmente se han producido incrementos destacables en las quejas referidas a los recursos humanos (32.0%), materiales (23.9%) y a las citaciones (21,6%).

Si se analiza la variación interanual por niveles, se producen algunas cuestiones llamativas, así, en Atención primaria, los motivos de quejas se refieren a problemas relacionados con la asistencia del proceso con un 18.2% seguido de los que suponen retrasos o suspensión en la asistencia (15,9%). En Atención especializada, las demoras (demoras quirúrgicas, por pruebas, demoras de consulta y resultados, demoras por aplicación de tratamiento, por recepción de informes y demoras de revisiones) constituyen el principal motivo de queja con un 73,2%. Le siguen, por orden de importancia, las quejas motivadas por discrepancias o desacuerdos en algún momento del proceso (5.6%) y por las demoras en la atención sanitaria originadas por suspensión de asistencia o retraso en la atención por algún motivo (5.4%).

Cabe resaltar el diferente peso que tienen los cuatro motivos más importantes de AP o de AE. Así, en AP, los grupos de motivos 13, 12, 8 y 17 recogen los principales motivos, mientras que en AE el grupo 10 supone el 73,2% de todas las quejas.

Tabla 15. Quejas en los centros del SALUD según frecuencia de motivos en AP y AE en 2016 y comparación con 2015

COD	MOTIVO	2015				VARIACION 2015/2014			2016					VARIACION 2016/2015			
		AE	% R/ TOTAL AE	TOTAL	% R/ TOTAL	AP	AE	TOTAL	AP	% R/ TOTAL AP	AE	% R/ TOTAL AE	TOTAL	% R/ TOTAL	AP	AE	TOTAL
10	LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	6360	67,63	6459	58,84	-3,88	4,88	4,73	110	6,4	8100	73,2	8210	64,2	11,1	27,4	27,1
13	ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	687	7,31	996	9,07	8,04	12,62	11,16	312	18,2	617	5,6	929	7,3	1,0	-10,2	-6,7
12	ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	560	5,95	873	7,95	15,93	12,68	13,82	271	15,8	595	5,4	866	6,8	-13,4	6,3	-0,8
16	TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	323	3,43	503	4,58	-2,7	9,49	4,79	199	11,6	291	2,6	490	3,8	10,6	-9,9	-2,6
17	ORGANIZACIÓN Y NORMAS	240	2,55	432	3,94	-12,73	47,24	12,79	207	12,1	262	2,4	469	3,7	7,8	9,2	8,6
11	CITACIONES	260	2,76	333	3,03	-25,51	52,05	23,79	110	6,4	295	2,7	405	3,2	50,7	13,5	21,6
14	INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	253	2,69	270	2,46	41,67	63,23	61,68	9	0,5	265	2,4	274	2,1	-47,1	4,7	1,5
8	RECURSOS HUMANOS	57	0,61	203	1,85	143,33	3,64	76,52	213	12,4	55	0,5	268	2,1	45,9	-3,5	32,0
9	RECURSOS MATERIALES	75	0,8	180	1,64	101,92	5,63	46,34	138	8,0	85	0,8	223	1,7	31,4	13,3	23,9
40	RESULTADOS	135	1,44	143	1,3	300	95,65	101,41	19	1,1	98	0,9	117	0,9	137,5	-27,4	-18,2
18	EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS Ó DOCUMENTOS	134	1,42	139	1,27	-37,5	88,73	75,95	12	0,7	116	1,0	128	1,0	140,0	-13,4	-7,9
3	CONFORT	66	0,7	114	1,04	1100	-1,49	60,56	21	1,2	66	0,6	87	0,7	-56,3	0,0	-23,7
99	SIN CLASIFICAR	74	0,79	103	0,94	-84,74	-83,1	-83,57	22	1,3	52	0,5	74	0,6	-24,1	-29,7	-28,2
15	INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	36	0,38	65	0,59	11,54	-34,6	-19,75	28	1,6	34	0,3	62	0,5	-3,4	-5,6	-4,6
1	ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	37	0,39	45	0,41	0	270	150	29	1,7	28	0,3	57	0,4	262,5	-24,3	26,7
7	TRANSPORTE SANITARIO	36	0,38	42	0,38	-14,29	-47,1	-44	7	0,4	22	0,2	29	0,2	16,7	-38,9	-31,0
6	OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	24	0,26	24	0,22		4,35	-4	0	0,0	32	0,3	32	0,3		33,3	33,3
19	DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	20	0,21	21	0,19	-50	566,7	950	6	0,3	28	0,3	34	0,3	500,0	40,0	61,9

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios
ANÁLISIS DE QUEJAS

COD	MOTIVO	2015				VARIACION 2015/2014			2016						VARIACION 2016/2015		
		AE	% R/ TOTAL AE	TOTAL	% R/ TOTAL	AP	AE	TOTAL	AP	% R/ TOTAL AP	AE	% R/ TOTAL AE	TOTAL	% R/ TOTAL	AP	AE	TOTAL
5	COCINA ALIMENTACIÓN	15	0,16	15	0,14		66,67	66,67	0	0,0	15	0,1	15	0,1		0,0	0,0
2	LIMPIEZA	9	0,1	14	0,13	0	-10	-6,67	4	0,2	4	0,0	8	0,1	-20,0	-55,6	-42,9
4	LENCERIA	3	0,03	3	0,03				0	0,0	3	0,0	3	0,0		0,0	0,0
	TOTAL	9404	100	10977	100	2,14	5,66	5,14	1717	100,0	11063	100,0	12780	100,0	9,2	17,6	17,6

En la Tabla 16 se recogen los motivos de quejas en atención primaria habidos por sector en 2016. Es necesario hacer la salvedad del diferente significado que tienen los incrementos que se observan en quejas con bajas frecuencias respecto a los de altas frecuencias puesto que ha de tenerse en cuenta que pequeños cambios producen importantes variaciones interanuales.

Tabla 16. Quejas en los centros de AP del SALUD según frecuencia de motivos en 2016

CODIGO	MOTIVO	A.P.ALCANÑ	A.P.BARB	AP.CALAT	A.P.HUE	A.P.TER	A.P.ZAR I	A.P.ZAR II	A.P.ZAR III	TOTAL	%
13	ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	20	27	8	16	12	63	105	61	312	18,17
12	ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	4	13	4	13	17	64	101	55	271	15,78
8	RECURSOS HUMANOS	163	11		6		7	9	17	213	12,41
17	ORGANIZACIÓN Y NORMAS		31		9	2	9	134	22	207	12,06
16	TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	4	23	5	16	7	30	67	47	199	11,59
9	RECURSOS MATERIALES	2	5	5	11	2	42	55	16	138	8,04
10	LISTAS DE ESPERA / DEMORAS		10		6	4	41	39	10	110	6,41
11	CITACIONES	4	2	1	2	2	24	62	13	110	6,41
1	ACCESOS y SEÑALIZACIÓN				7		5	13	4	29	1,69
15	INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	2	3	3	1		7	10	2	28	1,63
99	SIN CLASIFICAR	1		5	1	1	5	8	1	22	1,28
3	CONFORT		3		2		4	7	5	21	1,22
40	RESULTADOS		4				1		14	19	1,11
18	EXTRAÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS			1		1	2	4	4	12	0,70
14	INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO		1	2	1	2	1	1	1	9	0,52
7	TRANSPORTE SANITARIO		4			2			1	7	0,41
19	DERIVACIÓN A OTROS CENTROS		2		1	1	1		1	6	0,35
2	LIMPIEZA		1					1	2	4	0,23
	TOTAL	200	140	34	92	53	306	616	276	1717	100,00

La tabla 17 recoge los motivos por sector en atención especializada. En todos ellos, las demoras y listas de espera aparecen como el principal motivo por el que se quejan los usuarios en atención especializada, lo que varía es el porcentaje que dicho motivo representa respecto del total del sector y que oscila entre el 46,8% de las quejas en el sector de Teruel y el 80,26% en el sector de Calatayud. El desglose por motivos y centros aparece en el Anexo 6.3.

Tabla 17. Motivos de Quejas en los centros de AE del SALUD según frecuencia de motivos en 2016

COD	MOTIVOS DE QUEJAS	SECTOR ALCAÑIZ		SECTOR BARBASTRO		SECTOR CALATAYUD		SECTOR HUESCA		SECTOR TERUEL		SECTOR Z I		SECTOR Z II		SECTOR Z III		TOTAL	%
		TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR	TOTAL	% SECTOR		
10	LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	266	70,74	431	74,31	305	80,26	407	61,95	95	46,80	808	76,23	2.533	71,53	3.255	76,30	8.100	73,22
13	ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	20	5,32	33	5,69	26	6,84	47	7,15	23	11,33	64	6,04	191	5,39	213	4,99	617	5,58
12	ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	11	2,93	43	7,41	7	1,84	69	10,50	15	7,39	62	5,85	174	4,91	214	5,02	595	5,38
11	CITACIONES	12	3,19	6	1,03	3	0,79	28	4,26	17	8,37	21	1,98	86	2,43	122	2,86	295	2,67
16	TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	10	2,66	22	3,79	15	3,95	18	2,74	8	3,94	28	2,64	110	3,11	80	1,88	291	2,63
14	INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	5	1,33	9	1,55	3	0,79	14	2,13	8	3,94	14	1,32	152	4,29	60	1,41	265	2,40
17	ORGANIZACIÓN Y NORMAS	13	3,46	8	1,38	1	0,26	20	3,04	12	5,91	17	1,60	60	1,69	131	3,07	262	2,37
18	EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN OBJETOS DOC	5	1,33	1	0,17	1	0,26	3	0,46	2	0,99	4	0,38	63	1,78	37	0,87	116	1,05
40	RESULTADOS	7	1,86	4	0,69		0,00	4	0,61	1	0,49	11	1,04	26	0,73	45	1,05	98	0,89
9	RECURSOS MATERIALES	4	1,06	4	0,69	2	0,53	5	0,76	5	2,46	9	0,85	37	1,04	19	0,45	85	0,77
3	CONFORT	3	0,80	1	0,17		0,00	2	0,30	2	0,99	7	0,66	34	0,96	17	0,40	66	0,60
8	RECURSOS HUMANOS	7	1,86	5	0,86	4	1,05	20	3,04	1	0,49	1	0,09	12	0,34	5	0,12	55	0,50
99	SIN CLASIFICAR	6	1,60	7	1,21	3	0,79	1	0,15	4	1,97	6	0,57	18	0,51	7	0,16	52	0,47
15	INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	1	0,27	2	0,34		0,00	7	1,07	2	0,99	2	0,19	10	0,28	10	0,23	34	0,31
6	OTROS SERVICIOS COMPLEM		0,00	1	0,17		0,00	2	0,30	1	0,49	2	0,19	12	0,34	14	0,33	32	0,29
1	ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	1	0,27	1	0,17		0,00	2	0,30		0,00		0,00	3	0,08	21	0,49	28	0,25
19	DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	2	0,53	1	0,17	1	0,26	7	1,07		0,00	4	0,38	9	0,25	4	0,09	28	0,25
7	TRANSPORTE SANITARIO	3	0,80		0,00	4	1,05	1	0,15	6	2,96		0,00	3	0,08	5	0,12	22	0,20
5	COCINA ALIMENTACIÓN		0,00		0,00	5	1,32		0,00		0,00		0,00	4	0,11	6	0,14	15	0,14
2	LIMPIEZA		0,00	1	0,17		0,00		0,00	1	0,49		0,00	1	0,03	1	0,02	4	0,04
4	LENCERIA		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	3	0,08		0,00	3	0,03
TOTAL		376	100,00	579	100,00	381	100,00	657	100	203	100,00	1060	100	3541	100	4266	100	11.063	100

En la Tabla 18, se recoge el desglose de los submotivos con concreción de los mismos. Analizando globalmente los centros del SALUD, el mayor porcentaje de quejas realizadas por los usuarios corresponde a las demoras por consulta en revisiones que suponen el 21.5% del total, seguidos de las ocasionadas en la realización de pruebas complementarias con el 13,7%, por las demoras en las consultas de primer día (12.5%) y por las listas de espera quirúrgica (9.8%). Estas mismas frecuencias son las que corresponden a los principales submotivos en AE, mientras que en AP, los submotivos con mayores frecuencias corresponden a desacuerdo con el criterio profesional (12,8%), a la escasez de personal (12.1%) seguido de la falta o deterioro de material asistencial y medicación (7,2%) y la actitud prepotente o inadecuada (6.4%).

Tabla 18. Principales submotivos de quejas en los centros del SALUD en 2016 según nivel y ordenados de acuerdo al porcentaje respecto del total

CÓD	SUBMOTIVO	2015			2016						AP % VARIAC 2016/15	AE % VARIAC 2016/15	TOTAL % VARIAC 2016/15
		AP	AE	TOTAL	AP		AE		TOTAL				
					TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			
1004	Demora consulta revisiones	5	1.773	1778	18	1,1	2.734	0,2	2752	21,5	260,0	53,8	54,8
1005	Demora en la realización de pruebas complementarias	7	1.869	1876	9	0,5	1.737	0,2	1746	13,7	28,6	-7,4	-6,9
1002	Demora consulta 1º día	78	1.099	1177	68	4,0	1.526	0,1	1594	12,5	-12,8	29,7	35,4
1001	Lista de espera quirúrgica		1.011	1011		0,0	1.248	0,1	1248	9,8		23,4	23,4
1301	Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados	188	527	715	220	12,8	492	0,0	712	5,6	17,0	-31,2	-0,4
1003	Demora consulta resultados	1	450	451	6	0,4	633	0,1	639	5,0	500,0	40,4	41,7
1607	Actitud prepotente o inadecuada	84	162	246	110	6,4	182	0,0	292	2,3	31,0	-26,0	18,7
801	Escasez de personal	145	57	202	208	12,1	55	0,0	263	2,1	43,4	-72,8	30,2
1006	Demora en la aplicación de tratamiento	8	133	141	9	0,5	253	0,0	262	2,1	12,5	79,4	85,8
1202	Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	74	127	201	98	5,7	143	0,0	241	1,9	32,4	-28,9	19,9
1406	Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	1	151	152	0	0,0	175	0,0	175	1,4	-100,0	15,1	15,1
1203	Falta de la asistencia por	73	68	141	57	3,3	115	0,0	172	1,4	-21,9	-18,4	22,0

CÓD	SUBMOTIVO	2015			2016						AP % VARIAC 2016/15	AE % VARIAC 2016/15	TOTAL % VARIAC 2016/15
		AP	AE	TOTAL	AP		AE		TOTAL				
					TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			
	causa del profesional												
903	Falta o deterioro de material asistencial y medicación	52	31	83	124	7,2	35	0,0	159	1,2	138,5	-57,8	91,6
1105	Errores en citas	22	111	133	22	1,3	116	0,0	138	1,1	0,0	-12,8	3,8
1101	Problemas de acceso telefónico a citaciones	27	47	74	55	3,2	79	0,0	134	1,1	103,7	6,8	81,1
1208	Retraso en horario no programado	34	143	177	17	1,0	108	0,0	125	1,0	-50,0	-39,0	-29,4
1201	Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos		85	85		0,0	114	0,0	114	0,9		34,1	34,1
1207	Retraso en horario programado	81	56	137	69	4,0	41	0,0	110	0,9	-14,8	-70,1	-19,7

En el Anexo 6.4 figuran todos los submotivos ordenados según su frecuencia. En el Anexo 6.4.1 se recogen los submotivos en AP ordenados decrecientemente según la frecuencia en 2016 y con las frecuencias correspondientes a los años 2013-2016. En el Anexo 6.4.2, también figuran todos los submotivos correspondientes a las quejas presentadas en atención especializada en 2016 y puede verse su comparación con los cuatro años anteriores.

4.2.8. QUEJAS POR ÁREA

El análisis global de las quejas refleja que el 68.27% hacen referencia a consultas y el 10.49% a la realización de las pruebas diagnósticas. Cuando se desagregan los resultados por nivel, en AP, el 60.34% se refieren a consultas y en AE también son las consultas las que motivan el 69.5% de las quejas junto con un 11.71% que corresponden a la realización de pruebas diagnósticas y un 7.39% a hospitalización.

Tabla 19. Quejas por niveles en el SALUD en 2015 y 2016, según el área a la que corresponden.

AREA	2015						2016					
	AP	%TOTAL AP	AE	%TOTAL AE	TOTAL	% TOTAL	AP	%TOTAL AP	AE	%TOTAL AE	TOTAL	% TOTAL
ATENCION DOMICILIARIA	22	1,4	0	0	22	0,20	25	1,46	6	0,05	31	0,24
CONSULTAS	1.051	66,82	5.946	63,21	6.997	63,73	1.036	60,34	7.740	69,50	8.776	68,27
HOSPITALIZACIÓN	1	0,06	904	9,61	905	8,24	2	0,12	823	7,39	825	6,42
OTROS	262	16,59	466	4,95	728	6,63	431	25,10	252	2,26	683	5,31
P.A.C.	23	1,46	2	0,02	25	0,23	17	0,99	4	0,04	21	0,16
PRUEBAS	32	2,03	1.212	12,89	1.244	11,33	44	2,56	1.304	11,71	1.348	10,49
QUIROFANOS			350	3,72	350	3,19	1	0,06	382	3,43	383	2,98
TRATAMIENTOS	58	3,69	74	0,79	132	1,20	44	2,56	195	1,75	239	1,86
URGENCIAS	125	7,95	452	4,81	577	5,26	117	6,81	431	3,87	548	4,26
TOTAL	1.574		9.406		10.980		1.717		11.137		12.854	

El análisis de las quejas en AP realizado por área a la que corresponden aparece en la Tabla.20 que figura a continuación destaca la importancia que tiene en este nivel el área de consultas en todos los sectores.

Tabla 20. Quejas en Atención Primaria del SALUD en 2016, según el área a la que corresponden.

AREA	TOTAL	DIR A.P. ALCAÑIZ	DIR A.P. BARBASTRO	DIR A.P. HUESCA	DIR A.P. ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA III	DIR A.P. TERUEL	DIR AP. CALATAYUD
ATENCION DOMICILIARIA	25	1	3	1	7	8	5		
CONSULTAS	1.036	193	66	33	168	364	169	24	19
HOSPITALIZACIÓN	2	1				1			
OTROS	431		36	36	80	205	60	9	5
P.A.C.	17		3	10	1	1	2		
PRUEBAS	44		3	2	18	12	6	3	
QUIRÓFANOS	1				1				
TRATAMIENTOS	44	1	10	7	14		7	3	2
URGENCIAS	117	4	19	3	17	25	27	14	8
TOTAL	1.717	200	140	92	306	616	276	53	34

De acuerdo con lo que aparece en la Tabla 21 y, teniendo en cuenta que las quejas de los Centros de Especialidades Médicas se corresponden mayoritariamente con el área de

consultas, en los centros hospitalarios se producen variaciones. En el HUMS el área de consultas son el más importante motivo de queja mientras que en el Hospital de referencia del sector ZIII además cuentan con importante representatividad el área de pruebas diagnósticas y la hospitalización. En el centro hospitalario Royo Villanova la principal área que motiva las quejas es la de quirófanos.

Tabla 21. Quejas en AE del SALUD en 2016, por centro, según el área a la que corresponden.

AREA	TOTAL	H. DE ALCAÑ.	H. DE BARB.	H. E. LLUCH CALAT	H. SAN JORGE	H. P. SDO. COR. JESUS	H. DEL PIRIN. JACA	H. OBISP POL.	CEM GRAND COV.	H. N.S. DE GRACIA	H. ROYO VILLAN	CEM RAM. Y CAJAL	CEM SAN JOSE	H. U. MIGUEL SERVET	CEM INOC. JIMEN.	HCU LOZ. BLESA
ATENCION DOMICILIARIA	6		1									2	1	1	1	
CONSULTAS	7.740	105	403	265	345	2	10	86	627	18	47	603	449	2.116	1.683	981
HOSPITALIZACIÓN	823	9	22	20	36	3		22		9	44			187	9	462
OTROS	252	27	12	11	29			6	14		2	20	1	3	1	126
P.A.C.	4	1						2								1
PRUEBAS	1.304	173	38	57	40	3	10	40	53	7	49	46		8	37	743
QUIRÓFANOS	382	29	57	14	110		1	25	1	3	109		1	2	3	27
TRATAMIENTOS	195	19	8	3	31	1		4		3	7			4	8	107
URGENCIAS	431	13	38	11	33		3	18		8	59			171		77
TOTAL	11.137	376	579	381	624	9	24	203	695	48	317	671	452	2.492	1.742	2.524

4.2.9. QUEJAS POR TIPOLOGIA

La distribución de la quejas por tipología, por sectores y niveles, de las quejas y reclamaciones en 2016 es la que aparece a continuación en la Tabla 22

Tabla 22. Quejas por tipología y niveles en el SALUD en 2016.

TIPO	TOTAL	ALCAÑIZ		BARBASTRO		CALATAYUD		HUESCA		TERUEL		ZARAGOZA I		ZARAGOZA II		ZARAGOZA III	
		AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP
RECL. ASISTENCIAL	12.748	372	200	579	138	379	34	654	92	201	53	1.056	302	3.534	613	4.266	275
RECL. PATRIMONIAL	16	4						2				2	2	5			1
REINTEGRO DE GASTOS	3				2			1									
RECL. PATRIMONIAL MAYOR CUANTÍA	4					1				1				2			
RECL. PATRIMONIAL MENOR CUANTÍA	6					1				1		2	2				
SIN REFERENCIA	3														3		
TOTAL	12.854	376	200	579	140	381	34	657	92	203	53	1.060	306	3.541	616	4.266	276

4.3. ANALISIS DE GESTORÍAS

Las gestorías son aquellas atenciones realizadas por los servicios de atención al usuario, con motivo de la necesidad de información, apoyo administrativo o comunicación de los usuarios de su insatisfacción por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención de los enfermos. Puede tratarse de requerimientos de naturaleza sanitario – asistencial o no. En 2016, las gestorías han sido un total de 102.294 con un incremento del 9.5% respecto a las gestorías habidas en 2015.

4.3.1. GESTORÍAS POR SECTOR

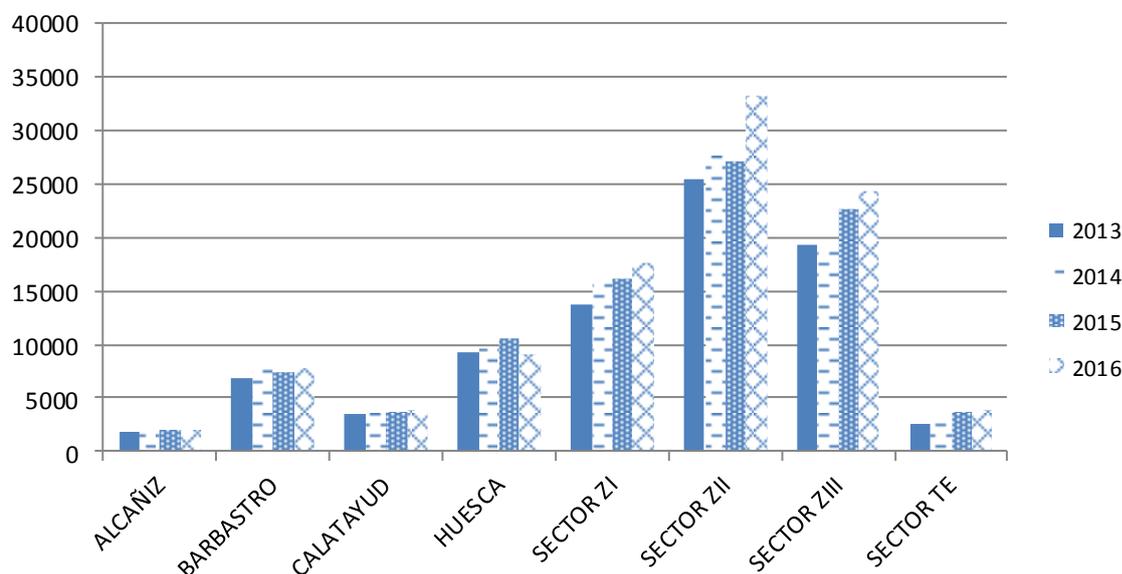
El análisis de gestorías por sectores revela un comportamiento homogéneo de las gestorías en lo que respecta al incremento observado durante 2015, excepto en el sector de Huesca con un decrecimiento del 14.3 % al contrario de lo que ha ocurrido en el sector ZII donde se ha producido un aumento del 22.8 %, tal como se aprecia en la Tabla 23.

Tabla 23. Gestorías por sector en el SALUD en 2013-2016.

SECTOR	2013			2014			VARIAC. 2014/ 2013	2015			VARIAC. 2015/ 2014	2016			VARIAC. 2016/ 2015
	TOTAL	%	TASA POR MIL	TOTAL	%	TASA POR MIL		TOTAL	%	TASA POR MIL		TOTAL	%	TASA POR MIL	
ALCAÑIZ	1.907	2,3	26,6	1.986	2,2	27,9	4,1	2.000	2,1	28,3	0,7	2109	2,1	30,1	5,5
BARBASTRO	6.893	8,4	64,2	7.918	8,8	73,7	14,9	7.361	7,9	68,8	-7	7889	7,7	73,5	7,2
CALATAYUD	3.462	4,2	72,6	3.864	4,3	81,8	11,6	3.660	3,9	79	-5,3	3835	3,7	83,8	4,8
HUESCA	9.196	11,2	85,6	9.701	10,8	90,2	5,5	10.619	11,4	99,5	9,5	9105	8,9	85,3	-14,3
SECTOR ZI	13.657	16,6	69,5	15.920	17,8	81,1	16,6	16.227	17,4	82,6	1,9	17691	17,3	89,9	9,0
SECTOR ZII	25.428	30,9	65,8	27.985	31,3	72,2	10,1	27.149	29,1	69,9	-3	33347	32,6	85,3	22,8
SECTOR ZIII	19.276	23,4	64,3	19.057	21,3	63,5	-1,1	22.668	24,3	75,5	18,9	24460	23,9	80,9	7,9
SECTOR TE	2.481	3	32,8	3.057	3,4	40,8	23,2	3.706	4	50	21,2	3858	3,8	52,5	4,1
TOTAL	82.300		63,7	89.488		69,2	8,7	93.390	100	72,4	4,4	102294	100,0	79,1	9,5

Las tasas de gestorías por mil habitantes en 2016 son, para el SALUD de 79.1, y han sufrido un incremento de un 9.5% respecto al 2015. Sin embargo, la tasa por sectores es muy diferente (Figura 9) y se acerca al 90% en el sector de ZI siendo más baja en los sectores con menos población.

Figura 9: Distribución de las tasas de gestorías por mil habitantes según los sectores en el SALUD entre 2013 y 2016.



4.3.2. GESTORÍAS POR CENTRO

Si se analizan los centros (Tabla 24), los Centros Médicos de Especialidades tienen un peso importante y siendo llamativo el incremento de las gestorías en relación con el Hospital Universitario Miguel Servet y específicamente del Infantil y la Residencia General con incrementos del 44.75% y del 42.33%, respectivamente. No obstante, cabe recordar la influencia del tamaño del centro en las variaciones interanuales.

Tabla 24. Gestorías por centro en el SALUD en 2013-2016.

CENTRO	2013		2014		VARIACION 2014/13	2015		VARIACION 2015/14	2016		VARIACION 2016/15
	TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
H. ALCAÑIZ	1.907	2,3	1.986	2,2	4,1	2.000	2,1	0,7	2.109	2,1	5,45
H. BARBASTRO	6.893	8,4	7.918	8,8	14,9	7.361	7,9	-7	7.889	7,7	7,17
H.E. LLUCH	3.462	4,2	3.864	4,3	11,6	3.660	3,9	-5,3	3.835	3,7	4,78
H. SAN JORGE	9.196	11,2	9.701	10,8	5,5	10.619	11,4	9,5	9.105	8,9	-14,26
CEM G. COVIAN	5.547	6,7	6.314	7,1	13,8	6.447	6,9	2,1	7.539	7,4	16,94
H.N.S. DE GRACIA	3.579	4,3	3.778	4,2	5,6	3.895	4,2	3,1	3.953	3,9	1,49
H. ROYO VILLAN.	4.531	5,5	5.828	6,5	28,6	5.885	6,3	1	6.199	6,1	5,34
CEM R. Y CAJAL	8.404	10,2	10.102	11,3	20,2	9.328	10	-7,7	11.812	11,5	26,63
CEM SAN JOSE	6.752	8,2	7.363	8,2	9	7.063	7,6	-4,1	7.022	6,9	-0,58
HUMS - GENERAL	8.331	10,1	8.156	9,1	-2,1	8.254	8,8	1,2	11.748	11,5	42,33
HUMS - HTRQ	1.450	1,8	1.752	2	20,8	1.923	2,1	9,8	1.924	1,9	0,05
HUMS - INFANTIL	491	0,6	612	0,7	24,6	581	0,6	-5,1	841	0,8	44,75
CEM INOC. JIMENEZ	8.784	10,7	8.235	9,2	-6,3	8.524	9,1	3,5	7.740	7,6	-9,20
HCU LOZ. BLESA	10.492	12,7	10.822	12,1	3,1	14.144	15,1	30,7	16.720	16,3	18,21
H. O. POLANCO	2.481	3	3.057	3,4	23,2	3.706	4	21,2	3.858	3,8	4,10
TOTAL	82.300		89.488			93.390		4,4	102.294		9,53

4.3.3. GESTORÍAS POR SECTOR Y MES

La distribución de las gestorías en 2016, según la variable mes, tiene un comportamiento similar al ya presentado para las quejas con variaciones estacionales y picos de máxima incidencia en los meses de mayo y septiembre, tal como se aprecia en la Tabla 25 y en la Figura 10.

Figura 10: Distribución de las gestorías por mes en el SALUD en 2013-2016.

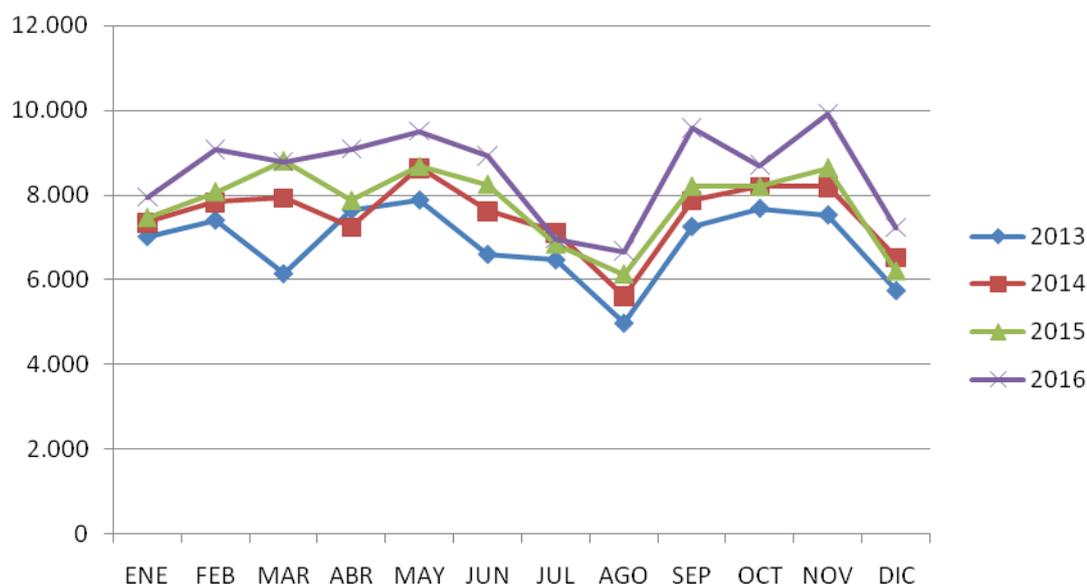


Tabla 25. Distribución de las gestorías por mes en el SALUD en 2013-2016.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2013	7.014	7.401	6.141	7.640	7.875	6.596	6.467	4.978	7.250	7.679	7.524	5.743	82.308
2014	7.345	7.828	7.925	7.241	8.644	7.619	7.109	5.595	7.866	8.198	8.190	6.515	90.075
2015	7.464	8.077	8.813	7.874	8.679	8.254	6.839	6.127	8.212	8.203	8.645	6.203	93.390
2016	7.944	9.062	8.776	9.083	9.492	8.921	6.953	6.663	9.576	8.696	9.906	7.222	102.294
DIF 16-15	480	985	-37	1.209	813	667	114	536	1.364	493	1.261	1.019	8.904

La representación gráfica de la distribución de las gestorías por meses y por sectores aparece en la Figura 11 donde las variaciones estacionales y vacacionales son menos acusadas en los sectores más pequeños y se aprecian mayores fluctuaciones en los sectores con mayor población o actividad y sus frecuencias aparecen en la Tabla 26.

Figura 11: Distribución de las gestorías por mes en los sectores en el SALUD en 2016.

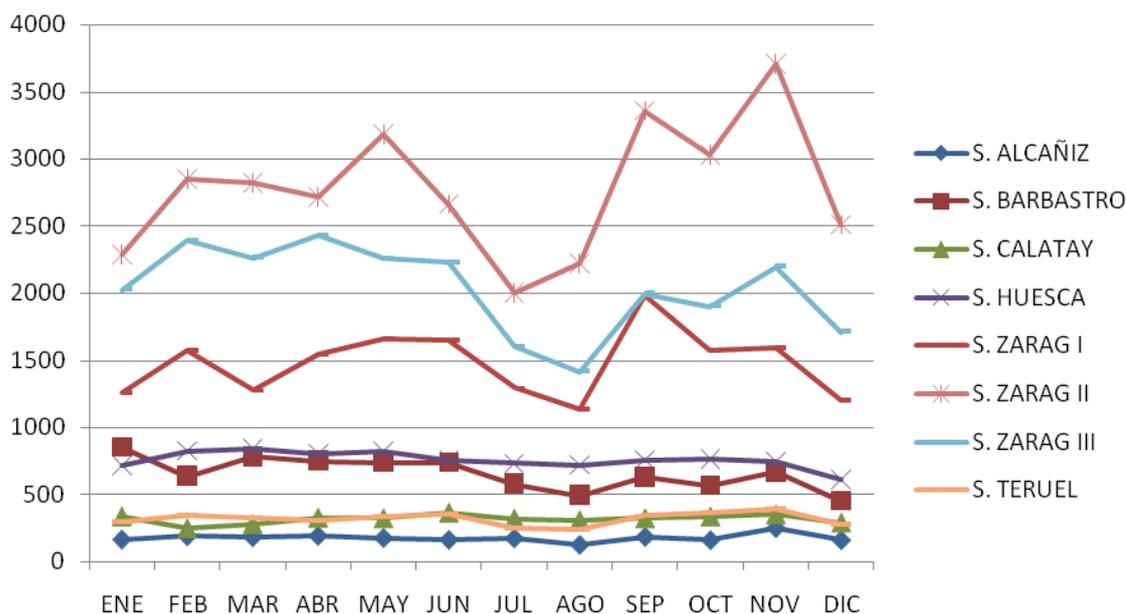


Tabla 26. Distribución de las gestorías por mes en los sectores del SALUD en 2016

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
S. ALCAÑIZ	164	189	181	191	175	162	173	125	183	159	248	159	2.109
S. BARBASTRO	852	638	782	752	738	737	580	494	629	565	669	453	7.889
S. CALATAY	339	250	282	330	324	367	323	311	325	338	353	293	3.835
S. HUESCA	719	827	843	801	820	760	733	722	761	763	744	612	9.105
S. ZARAG I	1254	1567	1270	1545	1654	1644	1289	1131	1981	1567	1591	1198	17.691
S. ZARAG II	2289	2849	2822	2718	3179	2663	2003	2225	3356	3027	3705	2511	33.347
S. ZARAG III	2029	2394	2267	2434	2266	2234	1603	1416	1998	1905	2199	1715	24.460
S. TERUEL	298	348	329	312	336	354	249	239	343	372	397	281	3.858
TOTAL	7.944	9.062	8.776	9.083	9.492	8.921	6.953	6.663	976	8.696	9.906	7.222	102.294

4.3.4. GESTORÍAS POR MOTIVO Y SUBMOTIVO

Al igual que sucede en las quejas, el análisis de las gestorías por motivo y submotivo refleja aquellos aspectos que los usuarios demandan a la organización sanitaria. En el año 2016 las gestiones relacionadas con la documentación, historia clínica, informes, etc... suponen casi el 37,22% de todas las gestiones, seguidas de las gestiones ocasionadas por las demoras que suponen un 31.13%. Igualmente, es necesario señalar el peso que tienen las gestiones relacionadas con el apoyo a usuarios (14.97%) y con las citaciones con un 8.89% para dar respuesta a necesidades que plantean, tal como se aprecia en la Tabla 27.

Tabla 27. Distribución de los motivos de gestorías por motivos en 2013-16 en el SALUD.

COD	MOTIVO	2013		2014		DIFER	% VAR 2014/13	2015		DIFER	% VAR 2015/14	2016		DIFER	% VAR 2016/15
		N	%	N	%			N	%			TOTAL	%		
53	GESTIONES DE DOCUMENTACIÓN	32.685	39,71	35.882	39,84	3.197	9,8	36.705	39,30	823	2,29	38.072	37,22	1367	3,72
54	GESTIONES POR DEMORAS	23.367	28,39	27.238	30,24	3.871	16,6	28.205	30,20	967	3,55	31.846	31,13	3641	12,91
57	GESTIONES DE APOYO A USUARIOS	9.591	11,65	9.512	10,56	-79	-0,8	12.092	12,95	2.580	27,12	15.317	14,97	3225	26,67
55	GESTIONES POR CITACIONES	8.994	10,93	9.411	10,45	417	4,6	9.067	9,71	-344	-3,66	9.089	8,89	22	0,24
52	GESTIONES APOYO ADMINISTRATIVO	5.569	6,77	5.647	6,27	78	1,4	4.888	5,23%	-759	-13,44	5.672	5,54	784	16,04
50	OTRAS GESTIONES	808	0,98	1.093	1,21	285	35,3	1.293	1,38	200	18,3	1.243	1,22	-50	-3,79
56	GESTIONES POR TRANSPORTE	792	0,96	736	0,82	-56	-7,1	557	0,60	-179	-24,32	494	0,48	-63	-11,31
58	FELICITACIONES	286	0,35	319	0,35	33	11,5	363	0,39	44	13,79	337	0,33	-26	-7,16
51	GESTIONES PRESTACIONES OTROPROTÉSICAS	114	0,14	118	0,13	4	3,5	149	0,16	31	26,27	152	0,15	3	2,01
59	SUGERENCIAS	102	0,12	119	0,13	17	16,7	71	0,08	-48	-40,34	72	0,07%	1	1,41
TOTAL		82.308		90.075		7.767		93.390		3.315	3,68	102.294		8904	9,54

Cuando se comparan con los motivos de gestorías en 2015, se aprecian incrementos llamativos en las gestiones por apoyo a usuarios y por demoras, no obstante, estos datos han de ser interpretados en función de sus frecuencias. En el Anexo 7.1 figura la distribución de frecuencias por motivo y centro.

Si se profundiza y se analizan los submotivos, tal como aparece en la Tabla 28, se observa que la mayor frecuencia corresponde a la petición de informes asistenciales (16.21%) que además ha supuesto un incremento del 13.24% respecto a las mismas gestiones en 2015. La documentación solicitada por los pacientes es el submotivo que aparece en segundo lugar y supone el 8.78% de todas las gestiones, aunque se han reducido respecto a las habidas en 2015. En tercer lugar aparecen los submotivos relacionados con las demoras, que en bloque suponen casi un tercio de las gestiones tanto demoras en consultas y revisiones (7.83%), demoras en consultas de primer día (6.06), demoras en pruebas complementarias (5.71%), en intervenciones quirúrgicas y en consulta de resultados. Este grupo de demoras también ha tenido incrementos relevantes, sobre todo en las demoras en consultas de primer día (44.04%).

Tabla 28. Distribución de los motivos de gestorías en el SALUD ordenados según porcentaje de frecuencia descendente en 2016.

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
53	PETICIÓN INFORMES ASISTENCIALES	11.419	13,9	13.980	15,5	14.642	15,7	662	4,7	16581	16,21	1939	13,24
53	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA POR PACIENTES	9.370	11,4	8.586	9,5	9.723	10,4	1137	13,2	8986	8,78	-737	-7,58
54	DEMORA EN CONSULTA REVISIONES	4.585	5,6	6.354	7,1	6.999	7,5	645	10,2	8014	7,83	1015	14,50
57	INFORMACIÓN APOYO A USUARIOS	3.289	4	2.364	2,6	3.570	3,8	1206	51	7103	6,94	3533	98,96
54	DEMORA EN CONSULTA PRIMER DÍA	4.259	5,2	4.842	5,4	4.303	4,6	-539	-11,1	6198	6,06	1895	44,04
57	OTRAS GESTIONES DE APOYO A USUARIOS	4.415	5,4	5.061	5,6	6.511	7	1450	28,7	6063	5,93	-448	-6,88
54	DEMORA EN PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	4.361	5,3	6.379	7,1	6.666	7,1	287	4,5	5844	5,71	-822	-12,33
54	DEMORAS EN INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	4.540	5,5	3.912	4,3	4.673	5	761	19,5	4985	4,87	312	6,68
54	DEMORA EN CONSULTA RESULTADOS	2.613	3,2	3.332	3,7	3.687	3,9	355	10,7	4233	4,14	546	14,81
55	OTRAS GESTIONES POR CITACIONES	3.339	4,1	3.461	3,8	3.256	3,5	-205	-5,9	3805	3,72	549	16,86
53	REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL PACIENTE	3.790	4,6	2.822	3,1	4.534	4,9	1712	60,7	3266	3,19	-1268	-27,97
55	INFORMACIÓN SOBRE CITACIONES	2.414	2,9	2.495	2,8	2.563	2,7	68	2,7	2497	2,44	-66	-2,58
53	COPIA RADIOGRAFÍA DIGITAL	533	0,6	1.983	2,2	408	0,4	-1575	-79,4	2135	2,09	1727	423,28
52	APOYO ADMINISTRATIVO AL PROPIO CENTRO	2.894	3,5	3.227	3,6	2.649	2,8	-578	-17,9	2037	1,99	-612	-23,10
50	OTRAS GESTIONES NO CONTEMPLADAS ENTRE LAS RESTANTE	808	1	1.093	1,2	1.293	1,4	200	18,3	1243	1,22	-50	-3,87
52	INFORMACIÓN SOBRE GESTIONES ADMINISTRATIVAS	279	0,3	353	0,4	306	0,3	-47	-13,3	1189	1,16	883	288,56
53	INFORMACIÓN SOBRE DOCUMENTACIÓN	650	0,8	968	1,1	1.194	1,3	226	23,3	1179	1,15	-15	-1,26

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios
ANÁLISIS DE GESTORÍAS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
53	OTRAS GESTIONES DE DOCUMENTACIONES	1.345	1,6	1.679	1,9	1.413	1,5	-266	-15,8	1141	1,12	-272	-19,25
55	SEGUIMIENTO DE VOLANTES PENDIENTES DE CITA	956	1,2	1.066	1,2	1.176	1,3	110	10,3	1001	0,98	-175	-14,88
53	DOCUMENTACIÓN DESDE OTROS CENTROS, RECEPCIÓN	1.437	1,7	1.293	1,4	1.059	1,1	-234	-18,1	977	0,96	-82	-7,74
53	DOCUMENTACIÓN A OTROS CENTROS SANITARIOS, ENVÍO.	2.145	2,6	1.438	1,6	1.189	1,3	-249	-17,3	956	0,93	-233	-19,60
54	OTRAS GESTIONES POR DEMORAS	1.944	2,4	856	1	657	0,7	-199	-23,2	905	0,88	248	37,75
55	MODIFICACIONES Y/O ANULACIONES DE CITA	1.146	1,4	1.164	1,3	738	0,8	-426	-36,6	851	0,83	113	15,31
54	INFORMACIÓN SOBRE DEMORAS	814	1	1.115	1,2	535	0,6	-580	-52	727	0,71	192	35,89
53	EXTRAVÍO DOCUMENTACIÓN	550	0,7	763	0,8	732	0,8	-31	-4,1	664	0,65	-68	-9,29
53	DOCUMENTACIÓN HC INTRANET		0	886	1	0	0	-886	-100	651	0,64	651	
52	SOLICITUD DE CANALIZACIÓN DE PACIENTES, ENVÍO	131	0,2	196	0,2	268	0,3	72	36,7	637	0,62	369	137,69
53	DOCUMENTACIÓN A OTRAS ADMINISTRACIONES: E.V.I., IN	639	0,8	731	0,8	947	1	216	29,5	636	0,62	-311	-32,84
52	VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN A PACIENTE	513	0,6	568	0,6	588	0,6	20	3,5	623	0,61	35	5,95
57	INFORMACIÓN Y SOPORTE FAMILIARES DE FALLECIDOS	534	0,6	563	0,6	629	0,7	66	11,7	621	0,61	-8	-1,27
54	DEMORA EN RECEPCIÓN DE INFORMES /RESULTADOS DE PRU	48	0,1	173	0,2	447	0,5	274	158,4	603	0,59	156	34,90
57	APOYO A USUARIOS PARA LA LIBRE ELECCIÓN DE ESPECIALIDAD	533	0,6	499	0,6	524	0,6	25	5	582	0,57	58	11,07
52	APOYO ADMINISTRATIVO A OTROS CENTROS	458	0,6	423	0,5	380	0,4	-43	-10,2	456	0,45	76	20,00
52	OTRAS GESTIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO	1.201	1,5	619	0,7	420	0,4	-199	-32,1	413	0,40	-7	-1,67
55	GESTIÓN DE CITAS POR ERROR DEL PACIENTE	501	0,6	516	0,6	531	0,6	15	2,9	408	0,40	-123	-23,16

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
57	CITAS A PACIENTES EN APROVECHAMIENTO HUECOS	380	0,5	699	0,8	462	0,5	-237	-33,9	396	0,39	-66	-14,29
53	TRASLADO DE Hª CLÍNICA POR CAMBIO DE DOMICILIO	451	0,5	406	0,5	407	0,4	1	0,2	373	0,36	-34	-8,35
57	SEGUIMIENTO DE DERIVACIONES A OTROS CENTROS	127	0,2	98	0,1	175	0,2	77	78,6	353	0,35	178	101,71
58	FELICITACIONES / AGRADECIMIENTOS	286	0,3	319	0,4	363	0,4	44	13,8	337	0,33	-26	-7,16
55	ERRORES EN CITACIÓN	352	0,4	445	0,5	418	0,4	-27	-6,1	335	0,33	-83	-19,86
54	DEMORA EN APLICACIÓN DE TRATAMIENTO	181	0,2	251	0,3	220	0,2	-31	-12,4	328	0,32	108	49,09
56	INFORMACIÓN SOBRE TRANSPORTE	282	0,3	326	0,4	348	0,4	22	6,7	257	0,25	-91	-26,15
56	OTRAS GESTIONES POR TRANSPORTE	510	0,6	410	0,5	209	0,2	-201	-49	237	0,23	28	13,40
53	RECLAMACIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	176	0,2	170	0,2	134	0,1	-36	-21,2	217	0,21	83	61,94
53	REMISIÓN DE RECLAMACIONES A OTROS CENTROS	125	0,2	99	0,1	303	0,3	204	206,1	217	0,21	-86	-28,38
52	SOLICITUD DE CANALIZACIÓN DE PACIENTES, RECEPCIÓN	22	0	98	0,1	133	0,1	35	35,7	180	0,18	47	35,34
57	SOLICITUDES DE CAMBIO DE FACULTATIVO NO CONTEMPLAD	264	0,3	184	0,2	162	0,2	-22	-12	162	0,16	0	0,00
55	DIFICULTAD DE ACCESO TELEFÓNICO DE LOS USUARIOS A	197	0,2	203	0,2	348	0,4	145	71,4	154	0,15	-194	-55,75
51	OTRAS GESTIONES DE MATERIAL ORTOPROTÉSICO	82	0,1	84	0,1	92	0,1	8	9,5	106	0,10	14	15,22
53	RECTIFICACIÓN DATOS DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	55	0,1	78	0,1	20	0	-58	-74,4	93	0,09	73	365,00
59	SUGERENCIAS	102	0,1	119	0,1	71	0,1	-48	-40,3	72	0,07	1	1,41
52	COLABORACIONES CON TRABAJO SOCIAL	13	0	87	0,1	94	0,1	7	8	70	0,07	-24	-25,53

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios
ANÁLISIS DE GESTORÍAS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
51	INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES ORTOPROTÉSICAS	32	0	34	0	57	0,1	23	67,6	46	0,04	-11	-19,30
52	INFORMACIÓN VOLUNTADES ANTICIPADAS	8	0	13	0	23	0	10	76,9	30	0,03	7	30,43
52	SOLICITUDES DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA, ENVÍO	20	0	17	0	12	0	-5	-29,4	22	0,02	10	83,33
55	CAMBIO CITA POR SOBREPASAR CUPO, DECISIÓN SERVICIO	27	0	11	0	9	0	-2	-18,2	14	0,01	5	55,56
55	CAMBIOS HORARIOS POR DECISIÓN DEL SERVICIO	29	0	32	0	8	0	-24	-75	14	0,01	6	75,00
57	GESTIONES POR PROBLEMAS DE VIOLENCIA	6	0	6	0	4	0	-2	-33,3	13	0,01	9	225,00
55	DIFICULTAD DE ACCESO DE LOS USUARIOS A MOSTRADOR D	33	0	18	0	20	0	2	11,1	10	0,01	-10	-50,00
57	DONACIÓN DE ÓRGANOS. CARNÉ DE DONANTE	19	0	16	0	32	0	16	100	10	0,01	-22	-68,75
54	DEMORA EN INGRESO	22	0	24	0	18	0	-6	-25	9	0,01	-9	-50,00
52	SOLICITUDES SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA, RECEPCIÓN	14	0	20	0	8	0	-12	-60	9	0,01	1	12,50
57	GESTIÓN POR DIFERENTES RELIGIONES, CULTURAS E IDIO	1	0	3	0	3	0	0	0	7	0,01	4	133,33
57	BLOQUEO DE INFORMACIÓN POR DESEO DEL PACIENTE	17	0	18	0	17	0	-1	-5,6	6	0,01	-11	-64,71
52	QUEJA DE LOS PROFESIONALES POR CONFLICTO CON LOS U	9	0	10	0	5	0	-5	-50	4	0,00	-1	-20,00
52	RECHAZO DE ASIGNACIÓN DE PACIENTE POR PARTE DEL PR	7	0	16	0	2	0	-14	-87,5	2	0,00	0	0,00
57	APOYO ANTE SITUACIONES DE EXCEPCIÓN O CRISIS	6	0	1	0	3	0	2	200	1	0,00	-2	-66,67
TOTAL		82.308		90.075		90.075		3315	3,7	102.294		12.219	13,57

4.4. INDICADORES

La elaboración y el seguimiento de indicadores en Atención al Usuario constituye una herramienta útil para conocer la evolución y tendencias en la actividad de los servicios.

4.4.1. RAZÓN MOTIVOS DE QUEJAS/QUEJAS

	2013		2014		2015		2016	
	2013	RAZON	2014	RAZON	2015	RAZON	2016	RAZON
QUEJAS	8.889	1,02	10.849	1,03	10.698	1,03	12.494	1,02
MOTIVOS DE QUEJAS	9.049		11.151		10.977		12.780	

4.4.2. RAZÓN GESTORIA/QUEJA

En 2016 se aprecia una reducción de la razón gestoría/queja respecto a 2015, lo que supone que en 2016 se han presentado más quejas en relación con las gestorías. Es un indicador de la tendencia de los usuarios a presentar una queja. Desde atención al usuario se trabaja para reducir el número de quejas y aumentar el número de gestorías ya que se busca que las gestorías no se conviertan en quejas.

	2013		2014		2015		2016	
	2013	RAZON	2014	RAZON	2015	RAZON	2016	RAZON
QUEJAS	8.889	9,26	10.849	8,26	10.698	8,43	12.494	8,19
GESTORIAS	82.300		89.571		90.175		102.294	

4.4.3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE QUEJAS/1.000 HABITANTES

	2014		2015		2016		
	TASA /1000 HAB	TOTAL	POBLACIÓN	TASA /1000 HAB	TOTAL	POBLACIÓN	TASA /1000 HAB
ALCAÑIZ	2,42	268	70.562	3,8	542	70.170	7,7
BARBASTRO	6,04	632	107.018	5,91	685	107.352	6,4
CALATAYUD	3,41	267	46.356	5,76	414	45.742	9,1
HUESCA	5,07	619	106.734	5,8	747	106.717	7,0
SECTOR Z I	5,35	1.185	196.357	6,03	1352	196.811	6,9
SECTOR Z II	10,62	3.551	388.123	9,15	4096	390.955	10,5
SECTOR Z III	10,83	3.907	300.382	13,01	4409	302.306	14,6
TERUEL	2,64	269	74.128	3,63	249	73.510	3,4
TOTAL	7,85	10.698	1.289.660	8,3	12494	1.293.563	9,7

4.4.4. TASA DE GESTORIAS/1.000 HABITANTES

SECTOR	2013		2014		2015			2016		
	TOTAL	TASA POR MIL	TOTAL	TASA POR MIL	TOTAL	POBLACIÓN	TASA POR MIL	TOTAL	POBLACIÓN	TASA POR MIL
ALCAÑIZ	1.907	26,6	1.986	27,9	2.000	70.562	28,3	2.109	70.170	30,1
BARBASTRO	6.893	64,2	7.918	73,7	7.361	107.018	68,8	7.889	107.352	73,5
CALATAYUD	3.462	72,6	3.864	81,8	3.660	46.356	79	3.835	45.742	83,8
HUESCA	9.196	85,6	9.701	90,2	10.619	106.734	99,5	9.105	106.717	85,3
SECTOR Z I	13.657	69,5	15.920	81,1	16.227	196.357	82,6	17.691	196.811	89,9
SECTOR Z II	25.428	65,8	27.985	72,2	27.149	388.123	69,9	33.347	390.955	85,3
SECTOR Z III	19.276	32,8	19.057	63,5	22.668	300.382	75,5	24.460	302.306	80,9
SECTOR TE	2.481	32,8	3.057	40,8	3.706	74.128	50	3.858	73.510	52,5
TOTAL	82.300	63,7	89.488	69,2	93.390	1.289.660	72,4	102.294	1.293.563	79,1

V. CONCLUSIONES

1. Durante el año 2016 se ha producido un incremento del 15% de las quejas y del 9,5 en los motivos de gestorías en los centros y servicios prestados por el Servicio Aragonés de Salud, lo que supone un incremento notable en la actividad de los Servicios de Información y Atención al Usuario. También se han incrementado las tasas de quejas y gestorías por mil habitantes con 9,7% y 9,5%, respectivamente. Entre los principales motivos de quejas figuran las demoras y lista de espera junto con problemas en la asistencia referidos a competencia profesional y proceso tanto en Atención Primaria como en Atención Especializada. En relación con los motivos de gestorías, ocupan el primer lugar las gestiones referentes a documentación (37,22 %) y a demoras (31,13 %).
2. La actividad que se desarrolla en los SIAUs requiere dar respuesta a situaciones para las cuales es necesario un alto conocimiento del sistema, su funcionamiento y sus recursos y prestaciones. En la relación que sus profesionales establecen con los usuarios, se precisa un adiestramiento específico para estas funciones así como el desarrollo de habilidades de comunicación y de relación con el paciente o acompañante.
3. Existe un buen sistema de información de quejas y gestorías implantado en los SIAUs y los datos finales son útiles y valiosos para la gestión ya que recogen un aspecto de la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida. No obstante, a la vista de los resultados del presente informe, se hace necesario mejorar algunos aspectos como la unificación en los criterios de codificación e incorporación de datos de centros del Sistema de Salud de Aragón no integrados en el actual sistema de información.
4. En el futuro, sería recomendable presentar el actual informe integrado con otros datos con la información procedente de otros estudios relacionados con la satisfacción y expectativas de los usuarios.
5. Es necesario reforzar el apoyo a los SIAUs mediante un programa formativo que de respuesta a las necesidades específicas que tienen los profesionales en el desarrollo de sus funciones, tanto con los usuarios como con otros miembros de la organización.
6. A la vista de las frecuencias que corresponden a las gestiones de apoyo al usuario, una de las áreas de trabajo relevantes se orienta a la protocolización de las actuaciones de los profesionales de los SIAUs en su contribución en el ejercicio de los derechos de los usuarios respecto de sus datos en el sistema sanitario.

VI. ANEXOS

ANEXO 1. RELACIÓN DE ACRÓNIMOS

SAU	Servicio de Atención al Usuario
SALUD	Servicio Aragonés de Salud
DGCAU	Dirección General de Calidad y Atención al
CASAR	
AP	Atención Primaria de Salud
AE	Atención Especializada
ZI	Sector de Salud Z I
ZII	Sector de Salud Z II
ZIII	Sector de Salud Z III
HRV	Hospital Royo Villanova
HUMS	Hospital Universitario Miguel Servet
HCULB	Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa
HEL	Hospital de Calatayud ErnestLLuch
HALC	Hospital de Alcañiz
HBAR	Hospital de Barbastro
HSJ	Hospital de Huesca San Jorge
MESP	Médico especialista
ADM	Administrativa/o
ENF	Enfermera/o
MI	Medicina Interna
TRA	Traumatología
URG	Urgencias
RAD	Radiología
RHB	Rehabilitación
OFT	Oftalmología
CG	Cirugía General
END	Endocrinología
CARD	Cardiología
ADM	Admisión
DIG	Digestivo
GIN	Ginecología
PSQ	Psiquiatría
ORL	Otorrinolaringología
NEU	Neurología
ARC	Archivo
URO	Urología
NEUM	Neumología
REU	Reumatología
CON	Concertada
CON	Consultas Externas Especializada
HD	Hospital de Día
HS	Hospital de Semana
UCIS	Unidades de Cuidados Intensivos
HOSP	Hospitalización Plantas
URG	Urgencias
MAN	Personal de mantenimiento
MAP	Medico familia
FIS	Fisioterapeuta
LIM	Personal de limpieza
OTROS	Servicios que no constan en las bases
SIN ESP	Cuando no se indica sº de los hechos
DIR	Directivo/a
AENF	Auxiliar de enfermería
CEL	Celador/a

ANEXO 2. POBLACIONES DE REFERENCIA POR SECTORES Y AÑO

	2013	2014	2015	2016
SECTOR	POBLACION	POBLACIÓN	POBLACIÓN	POBLACIÓN
ALCAÑIZ	71.779	71.117	70.562	70.170
BARBASTRO	107.428	107.480	107.018	107.352
CALATAYUD	47.670	47.255	46.356	45.742
HUESCA	107.551	107.534	106.734	106.717
SECTOR Z I	196.432	196.383	196.357	196.811
SECTOR Z II	386.709	387.465	388.123	390.955
SECTOR Z III	299.786	300.082	300.382	302.306
TERUEL	75.532	74.933	74.128	73.510
TOTAL	1.292.887	1.292.249	1.289.660	1.293.563

ANEXO 3. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, POR GRUPOS

COD.	MOTIVO	EXPLICACIÓN
1	ACCESO/SEÑALIZACIÓN	Referidas a la accesibilidad física, los carteles de información, iluminación...
2	LIMPIEZA	Referidas a limpieza de centros, material, mobiliario....
3	CONFORT	Referidas a todos los aspectos de confort y confortabilidad
4	LENCERÍA	Referidas a ropa de cualquier tipo, falta, suciedad, adecuación...
5	COCINA	Referidas a los temas de alimentación, calidad, cantidad, temperatura, horarios....
6	OTROS SERVICIOS	Servicios ubicados en los centros gestionados por empresas privadas, televisores, cafeterías.....
7	TRANSPORTE SANITARIO	Referidas a temas de transporte sanitario
8	RECURSOS HUMANOS	Referidas a falta o escasez de recursos humanos
9	RECURSOS MATERIALES	Referidas a falta o escasez de recursos materiales
10	DEMORAS	Referidas a demoras de listas de espera consulta, quirófano, pruebas...
11	CITACIONES	Referidas a problemas con las citas, errores, dificultad para contactar, hacer cambios...
12	ATENCIÓN SANITARIA: DEMORA	Referidas a la propia asistencia y la tardanza en ser atendidos en la hora asignada....
13	ATENCIÓN SANITARIA: PROCESO	Referidas a desacuerdos con la propia atención o asistencia
14	INFORMACIÓN CLÍNICA	Referidas a información clínica, confidencialidad, suficiencia, adecuación....
15	INFORMACIÓN GENERAL	Referidas a información general sobre el sistema, organización, formas de acceder...
16	TRATO PERSONAL	Referidas al trato personal
17	ORGANIZACIÓN	Referidas a las normativas y organización de los servicios
18	EXTRAVÍOS	Referidas a pérdidas de prótesis del paciente, documentación, historia, otros.
19	DERIVACIÓN	Referidas a las derivaciones a otros servicios concertados
40	RESULTADOS	Referidas a las consecuencias de la asistencia, secuelas, complicaciones
99	SIN CLASIFICAR	Quejas que no tienen cabida en las anteriores

ANEXO 4. MOTIVOS ESPECÍFICOS DE GESTORÍAS, POR GRUPOS

COD	MOTIVOS	EXPLICACIÓN
50	OTRAS GESTIONES	Gestiones no recogidas en las siguientes
51	GESTIONES PRESTACIONES OTROPROTÉSICAS	Trámites con objeto de gestionar material ortoprotésico
52	GESTIONES APOYO ADMINISTRATIVO	Trámites con objeto de resolver dificultades administrativas
53	GESTIONES DE DOCUMENTACIÓN	Trámites para gestionar solicitudes de documentación, informes
54	GESTIONES POR DEMORAS	Trámites para tratar de resolver dificultades con las demoras
55	GESTIONES POR CITACIONES	Trámites con objeto de resolver dificultades con las unidades de citación por errores en cita, consulta de fechas etc.
56	GESTIONES POR TRANSPORTE	Trámites como consecuencia de dificultades con el transporte
57	GESTIONES DE APOYO A USUARIOS	Gestiones múltiples de apoyo a las necesidades de los usuarios
58	FELICITACIONES	Trámite de felicitaciones y agradecimientos
59	SUGERENCIAS	Trámite para gestionar las sugerencias

ANEXO 5. CLASIFICACIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS POR PROFESIONAL Y POR SERVICIO

ANEXO 5.1. TIPOLOGIAS POR PROFESIONAL

ADMINISTRAT

AUX. ENFERM.

CELADOR/A

CONDUCTOR

DIRECTIVO

ENFERMERA

FISIOTERAP.

MATRONA

MED. ESPEC

MED FAM.

PERS. COCINA

PERS. LIMP.

MANTENIM.

SEGURIDAD

T.E.L.

T.E.R.

TELEFONÍSTA

OTROS

SIN ESP

ANEXO 5.2. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y NO SANITARIOS

ADMINISTRACIÓN	NEFROLOGÍA
ALERGOLOGIA	NEUMOLOGÍA
ANALISIS CLINICOS	NEUROCIRUGÍA
ANATOMIA PATOLÓGICA	NEUROF. CLINICA
ANESTESIA REANIMACIÓN	NEUROLOGÍA
ANGIOLOGÍA- CIRUGIA VASCULAR	OBSTETRICIA
ARCHIVOS	OBS. CUPO
BIOQUIMICA	OFTALMOLOGÍA
CARDIOLOGÍA	OFTAL. CUPO
C. CARDIACA	ONCOLOGÍA M.
C. GENERAL	ONCOLOGÍA R.
C. CUPO	O.R.L.
C. MAXILOFACIAL	O.R.L. CUPO
C. PEDIATRIA	PEDIATRIA
C. PLASTICA	PSIQUIATRIA
C. TORACICA	RADIODIAGNO.
DERMATOL.	R .H .B
DIGESTIVO	REPROD. ASI.
DIG. CUPO	REUMATOLOG.
ENDOCRINOL	ASUNT GRAL
FARMACIA	Sº COMPLE.
GENETICA	HOSTELERÍA
GERIATRÍA	ING. MANT.
GINECOLOG.	SUMINIST.
GINE. CUPO	TRANSPORTE
HEMATOLOG.	TOXICOLOGÍA.
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	TRAUMATOLOG.
INTENSIVOS	URGENCIAS
M. INTERNA	UROLOGÍA
M. NUCLEAR	OTROS
M. PREVENTIVA	SIN ESPECIF.

ANEXO 6. QUEJAS

ANEXO 6.1. QUEJAS POR PROFESIONAL EN ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA

A) ATENCIÓN PRIMARIA

PROFESIÓN	TOTAL	DIR A.P. ALCAÑIZ	DIR A.P. BARBASTRO	DIR A.P. HUESCA	DIR A.P. ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA III	DIR A.P. TERUEL	DIR AP. CALATAYUD
ADMINISTRATIVO	103	2	8	3	29	39	19	2	1
AUX. ENFERMERÍA	4					3	1		
CELADOR	6		1		2		1	1	1
DIRECTIVO	27		27						
ENFERMERA	171	7	9	7	43	66	33	3	3
FISIOTERAPEUTA	51	2	9	5	8	17	9	1	
MATRONA	33		2		4	19	6		2
MÉDICO DE FAMILIA	693	85	51	32	112	249	116	29	19
MÉDICO ESPECIALISTA	35	1		1	22		11		
MÉDICO PEDIATRA AP	231	102	17	3	24	47	37		1
ODONTÓLOGO	27		3	3	7	6	7	1	
OTROS	265	1	13	23	24	166	32		6
PERSONAL DE LIMPIEZA	2						2		
PERSONAL DE MANTENIMIENTO	2				1		1		
PSICÓLOGO/A	3			1		1			1
SIN REFERENCIA	60			14	30			16	
TELEFONISTA	1						1		
TRABAJADOR SOCIAL	3					3			
	1.717	200	140	92	306	616	276	53	34

B) ATENCIÓN ESPECIALIZADA

PROFESIÓN	TOTAL	CEM GRAN. COVIAN	CEM INOC. JIMEN.	CEM RAMO N Y CAJAL	CEM SAN JOSE	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	HCU LOZANO BLESAS	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	H. DE BARB	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	H. ROYO VILLAN	H. SAN JORGE - HUESCA	HOSPITAL U. MIGUEL SERVET
ADMINISTRATIVO	181	14	55	6		1	52	9	6		5	2	12	11	2	6
AUX. ENFERMERÍA	49		1				17	2	5		1	2	1	9	2	9
CELADOR	16		2				2	2				1	1	5		3
CONDUCTOR	4							3					1			
DIRECTIVO	20				1		1	13					1	4		
ENFERMERA	130	6	11	2	2		57	7	5		8	1	4	8		19
FISIOTERAPEUTA	40		9				10	12	2			1	2	2		2
LOGOPEDA	1						1									
MATRONA	3						2									1
MÉDICO DE FAMILIA	41		18				14				2		3	3	1	
MÉDICO ESPECIALISTA	5.001	35	1.617	37	27	2	2.265	179	45	3	48	41	145	263	20	274
MÉDICO PEDIATRA AP	1		1													
OPTOMETRISTA	15	9		1				2	1		2					
OTROS	2.324	630	27	1		6	70	132	515	19	312		17	6	587	2
PERSONAL DE COCINA	7						5				2					
PERSONAL DE LIMPIEZA	6	1					1						1			3
PERSONAL DE MANTENIMIENTO	11		1				3						2	5		
PERSONAL DE SEGURIDAD	8						2						1		3	2
PERSONAL RELIGIOSO	1															1
PSICÓLOGO/A	16			1			14									1
SIN REFERENCIA	3.251			621	422		4	12		2	1		11		9	2.169
TELEFONISTA	3						1	2								
TÉCNICO ESP. EN LABORATORIO (TEL)	2						2									
TÉCNICO ESP. EN RADIOLOGÍA (TER)	6			2			1	1					1	1		
TOTAL	11.137	695	1.742	671	452	9	2.524	376	579	24	381	48	203	317	624	2.492

ANEXO 6.2. QUEJAS POR SERVICIO Y CENTRO EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA

SERVICIOS	TOTAL	H. DE ALCAÑIZ	H. DE BARBAST	H. ERNEST LLUCH	SECTOR HUESCA			H. OBISPO POLANCO	SECTOR ZARAGOZA I			SECTOR ZARAGOZA II		SECTOR ZARAGOZA III		
					H. SAN JORGE - HUESCA	H. PROV. SDO. COR. JESUS	H. DEL PIRINEO - JACA		CEM GRANDE COVIAN	H. N.S. DE GRACIA	H.ROYO VILLAN.	H.U. MIGUEL SERVET	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	CEM INOC. JIMEN
ADMINISTRACION	10				8	2										
ADMISION - CITACIONES - LISTAS DE ESPERA	244	19	9	8	27		7	20	22		3	24	23	1	62	55
ALERGOLOGIA	54		1		1						11				37	5
ANALISIS CLINICOS	9	1	3		4			1			1				3	
ANATOMIA PATOLOGICA	24	2		2								13			11	
ANESTESIOLOGIA - REANIMACION - UNIDAD DOLOR	174	1		2	55			3			3	98			15	
ANGIOLOGIA Y CIRUGIA VASCULAR	122				26							33			63	
ASUNTOS GENERALES	7							2				5				
ATENCION AL PACIENTE	23	3			1				1		1	14	1		4	1
BANCO DE SANGRE	0															
BIOQUÍMICA CLÍNICA	23											23				
CARDIOLOGIA	623	1	70	12	19			2	156	4	24	81	175	100	39	23
CIR ORL	0	1	10													
CIRUGIA CARDIACA	8											8				
CIRUGIA GENERAL	341	5	12	6	11			8	2		17	168	1	2	127	5
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	45											45				
CIRUGIA PEDIATRICA	9											9				
CIRUGIA PLASTICA	115											114			1	
CIRUGIA TORACICA	16											15			1	
DERMATOLOGIA	87			1	8			2	11			3	9	5	18	31
DERMATOLOGIA CONSULTAS	0	10	2													

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

SERVICIOS	TOTAL	H. DE ALCAÑIZ	H. DE BARBAST	H. ERNEST LLUCH	SECTOR HUESCA			H. OBISPO POLANCO	SECTOR ZARAGOZA I			SECTOR ZARAGOZA II			SECTOR ZARAGOZA III	
					H. SAN JORGE - HUESCA	H. PROV. SDO. COR. JESUS	H. DEL PIRINEO - JACA		CEM GRANDE COVIAN	H. N.S. DE GRACIA	H.ROYO VILLAN.	H.U. MIGUEL SERVET	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	CEM INOC. JIMEN
DIGESTIVO	192	12	23	3	9				14		17	29	12	78	28	5
DIRECCION	10														10	
DOCUMENTACION CLINICA Y ARCHIVOS	77		1		9			2			2	51			13	
ENDOCRINOLOGIA	75	1	14	1	7				22			1	3	8	24	10
FARMACIA	17		2	2	5							4			8	
GERIATRIA	11		8			2				9						
GESTION	2											2				
GINECOLOGIA	377	3	38	5	64		1	4		1		18	9	1	50	229
HEMATOLOGIA	23		3	1	3			2				10			8	
HOSPITAL DE DIA	37				2							2			33	
HOSTELERIA	11		1	4								6			5	
INFORMATICA	1											1				
INGENIERIA Y MANTENIMIENTO	40	1		2				2	1			11		1	1	24
MAMOGRAFIA	5				1										4	
MEDICINA INTENSIVA	14							1				9			4	
MEDICINA INTERNA	105	1	4	1	5		1	4			19	41			35	
MEDICINA NUCLEAR	5											3			2	
MEDICINA PREVENTIVA CONSULTA	0		1													
MICROBIOLOGÍA	2											2				
NEFROLOGIA	22		9		1							4			17	
NEUMOLOGIA	174	23	23	1	1				3		20	25	4	3	89	29
NEUROCIRUGIA	485											204			281	
NEUROFISIOLOGIA CLINICA	53				1							12			40	
NEUROLOGIA	259	7	53	23	34		2	11	50		2	28	32	67	21	12
OBSTETRICIA - TOCOLOGÍA	70		4		5		1					29	25	3	7	
OFTALMOLOGIA	1.614	14	55	11	104		1	11	157	1	6	43	124	128	84	955
ONCOLOGIA MEDICA	55	2	2	2	4			1				42			8	

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

SERVICIOS	TOTAL	H. DE ALCAÑIZ	H. DE BARBAST	H. ERNEST LLUCH	SECTOR HUESCA			H. OBISPO POLANCO	SECTOR ZARAGOZA I			SECTOR ZARAGOZA II			SECTOR ZARAGOZA III	
					H. SAN JORGE - HUESCA	H. PROV. SDO. COR. JESUS	H. DEL PIRINEO - JACA		CEM GRANDE COVIAN	H. N.S. DE GRACIA	H.ROYO VILLAN.	H.U. MIGUEL SERVET	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	CEM INOC. JIMEN
ONCOLOGIA RADIOTERAPICA	30											21			9	
ORIENTACION FAMILIAR	1															1
ORL	164				5			1		1	2	25	3	30	54	43
PEDIATRIA	55	2	1		3		1				1	32			18	
PROG. PREV. CANCER MAMA	3					3										
PSICOLOGIA	2				2											
PSIQUIATRIA	103	2	1		2			2			5	27			65	2
RADIODIAGNOSTICO	1.242	170	26	53	26		9	39	52	7	10	477	42		535	45
REHABILITACION	490	29	21	8	15			10				109	46	6	224	80
REHABILITACION GENERAL	22									15	7					
REPRODUCCION ASISTIDA	19											19				
REUMATOLOGIA	138	8	27	1	8			2	11			4	6	3	74	30
SERVICIOS EXTERNOS	74				10	2		6				21	1	1	33	
TRAUMATOLOGIA	1.160	40	97	222	80		1	37	187	2	104	253	154	11	204	127
U. SOCIO SANITARIA VALORACION	0															
U.PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	1											1				
UNIDAD DE MAMA	4		1												4	
UNIDAD DEL DOLOR	41				28										13	
URGENCIAS	342	10	36	8	24			15		7	53	168			75	
UROLOGIA	166	8	20	2	6			15	6	1	9	31	1	4	63	30
TOTAL	11.063	376	578	381	624	9	24	203	695	48	317	2.418	671	452	2.524	1.742

ANEXO 6.3. QUEJAS POR MOTIVOS

ANEXO 6.3.1. QUEJAS POR MOTIVO, MES Y CENTRO EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
1	ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	1										1				
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	1					1									
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	2			1									1		
		ZARAGOZA II	H U MIGUEL SERVET	3						1			1	1				
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	20	2	2	16											
HCU LOZANO BLESA	1														1			
13	ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	20	2	4	3	3		2	2	1	1			2		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	33		4	4	4	1	4	1	6		6	1	2		
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	26	1		3	3	2	3	1	2		1	2	5	3	
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	3									1	1				1
			HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	2												2		
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	42	2		7	3	7	1	4	4	5	3	3	3	3	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	23	1	6	3	3	1		2	1	1			4	1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	17	1	3	1	1	2		3	1	1	1	1	2	1	
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	13		1		4	3	2							3	
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	34	2	2	5		2	5	3	5	5	1	1	1	3	

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	21	1	1		4	3	1		2		5	2	2	
			CEM SAN JOSE	14	1		3	1	4		1		2				2
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	156	9	8	14	6	15	16	15	11	17	18	21		6
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	30	3	5		5	1	3	3	2	1			4	3
			HCU LOZANO BLESIA	183	13	20	20	19	14	23	12	15	10	13	14	14	10
12	ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	11	1			4	2	2			1	1			
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	43	3	3	5			1	5	10	6	5	2	3	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	7		1							2		1	3	
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	1											1		
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	68	3	1	7	5	6	5	4	12	2	10	7	6	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	15		1		1	3	1	1		4		1	3	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	5	1	1						1	1				1
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	3				1	1		1						
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	54	2	3	8	4	1	8	4	4	4	2	6	8	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	11	1	1	1					3	1		2		2
			CEM SAN JOSE	3	1	1									1		
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	160	6	12	9	14	11	12	13	13	10	19	18	23	

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	70	2	8	7	9	5	4	1	6	7	9	10	2	
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	144	9	10	9	14	14	16	16	6	13	10	13	14	
11	CITACIONES	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	12	5			3	1	2			1				
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	6		1	1	1		1				1		1	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	3					1	1			1				
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	1											1		
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	27	5	5	7	2	3	1	1					3	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	17	2		1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	20	2	1	3	2	5	1	2			1			3
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	1												1	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	22		2	2	1	5	5	1	1	1	2	3		
			CEM SAN JOSE	2			1							1			
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	62	2	1	3	5	4	1	1	8	7	8	8	7	15
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	48	5	7	5	1	1	3	8	1	4	6	3	4	4
			HCU LOZANO BLESA	74	9	1	4	5	8	5	11	6		9	8	8	8
5	COCINA ALIMENTACIÓN	CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	5			3			1					1		
		ZARAGOZA II	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	4	1	1						1				1	

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	6	1			1	1				1		1	1		
3	CONFORT	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	3						2			1					
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1									1					
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	2		1		1										
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	2							1		1					
		ZARAGOZA I	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	7		2						1		1	1	2		
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1								1						
			CEM SAN JOSE	1													1	
		ZARAGOZA III	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	32		2	1	7				6	6	2	4	2	2	
			CEM INOCENCIO JIMENEZ	3	1		1								1			
				ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	14		2	1		4		1	3	1		1	1
19	DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	2			1								1			
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1										1				
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	1	1													
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	5											3	2		
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	2			1	1										
		ZARAGOZA I	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	4						4								

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1									1					
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	8			1					2	2		1	1	1	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	1							1							
			HCU LOZANO Blesa	3					1		1			1				
18	EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	5	1	1		1	1	1								
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1											1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	1	1													
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	1												1		
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	2						1			1					
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	2	1					1								
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	1							1							
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	3	1			1			1							
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1						1								
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	62	7	10	5	3	10	5	6	1	5	2	4	4		
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	5		2		1	1		1							
			HCU LOZANO Blesa	32	6	2	1	5	2		2	4	2	5	1	2		
		ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	5					1	1					2	1		

*INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS*

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
14	INFORMACIÓN CLÍNICA DEL PROCESO	BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	9		2	1		2	1	1		1		1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	3		1			1				1					
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	14	1	4	1		1	1	1	1	1	1		2	1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	8	1		2	1	1	1					1	1		
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	5		2					2				1			
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	2		1									1			
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	7					1	1	1			1	2		1	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	3								2		1				
			CEM SAN JOSE	3						1			1			1		
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	146	6	13	14	17	10	5	16	11	9	13	22	10		
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	8	2	1				1	1	1	1			1		
			HCU LOZANO BLESIA	52	10	6				5	1	3	6	3	4	8	2	4
15	INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	1							1							
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	2			2											
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	7		2	1	1			1	1	1					
		TERUEL	HOSPITAL. OBISPO POLANCO	2											2			
		ZARAGOZA I	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	1										1				
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	1				1										

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		ZARAGOZA II	CEM SAN JOSE	1							1						
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	9				3	1			1			1	2	1
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	10	1			3				1	1	1	3		
4	LENCERIA	ZARAGOZA II	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	3			1	1	1								
2	LIMPIEZA	BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1	1												
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	1				1									
		ZARAGOZA II	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	1													1
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	1				1									
10	LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	266	32	16	23	28	16	31	8	7	27	21	29	28	
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	431	37	41	35	34	50	36	34	23	48	36	26	31	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	305	30	51	46	25	14	12	17	26	31	29	15	9	
		HUESCA	H. PROVINCIAL. SAGRADO. COR. DE JESUS - HUESCA	2	1					1							
			HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	12											5	5	2
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	393	14	23	42	33	25	31	27	19	49	67	36	27	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	95	9	11	5	3	5	7	5	6	9	7	12	16	

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	625	57	63	63	61	51	52	24	46	55	53	49	51		
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	23	7	6		3				2		2	2	1		
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	160	18	13	18	18	11	16	7	11	14	10	11	11	13	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	582	30	41	27	37	59	45	39	39	54	73	63	75		
			CEM SAN JOSE	418	54	61	61	51	26	18	11	9	19	24	36	48		
			H.U. MIGUEL SERVET	1.533	129	141	116	129	111	166	142	97	116	128	150	108		
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	1.517	135	125	142	182	102	107	85	92	137	132	169	109		
			HCU LOZANO BLESA	1.738	144	185	134	168	164	150	103	102	150	155	162	121		
17	ORGANIZACIÓN Y NORMAS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	13	5	1	1	2	1	1						2		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	8	1			1	2	2				1		1		
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	1									1					
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	2											1	1		
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	18	1	1	3		2	5	3	1				1	1	
		TERUEL	H. OBISPO POLANCO	12		2					3	2			3	1	1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	8								1	1	1	3	1	1	
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	2	1						1							
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	7			1					2	1		1		1	1
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	7		1							2			4		
			H.U. MIGUEL SERVET	53	1	3	8	4	3	4	9	6	3	5	3	5	3	4

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	10	1	2	1		2	1		1	1	1				
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESIA	121	9	11	19	17	12	5	8	2	7	10	9	12		
6	OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1					1									
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	2		1											1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	1										1				
		ZARAGOZA I	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	2						1		1						
		ZARAGOZA II	H.U. MIGUEL SERVET	12	2					2	4	3				1		
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESIA	14		3	2			1	1	2				3	2	
8	RECURSOS HUMANOS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	7	1				1	1		2		1	1			
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	5	3		1							1				
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	4	1	1				1							1	
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	1						1								
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	19		2	8	1	4	1	2	1						
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	1											1			
		ZARAGOZA I	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	1									1					
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1			1											
H.U. MIGUEL SERVET	11			3						1	3	2		1		1		

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESА	5					1			2		1		1		
9	RECURSOS MATERIALES	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	4	1		1		1	1								
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	4		2							1		1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	2							1		1					
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	1						1								
			HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	4			1				1			1			1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	5						1	1	1		1			1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	1													1	
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	8			3					2		1		1		1
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1													1	
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	36	2		6				2	3	4	4	7	3	1	4
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	5							1	1						3
			HCU LOZANO BLESА	14						3	2	2		1	2	1		3
40	RESULTADOS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	7			1			1		2		1	1	1		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	4		1		1		1		1						
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	4	1		1			1				1				
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	1		1												

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	2		1					1							
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	9	1			1	1		1	1	2	1		1		
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1													1	
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	1				1										
		ZARAGOZA III	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	24	2	3	3	1	3	5	1		1	2	3			
			CEM INOCENCIO JIMENEZ	1										1				
		HCU LOZANO BLESA	44	7	4	1	3	4	2	4	1	6	7			5		
99	SIN CLASIFICAR	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	6		2	2		1		1							
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	7		1					1	1	2	1	1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	3									1	2				
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	1					1									
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	4			2					1			1			
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	2								1						1
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	4	1				1			1		1				
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	3										1				2
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	15		1			2				1		2	6	1	2
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	2						1						1		
			HCU LOZANO BLESA	5	1					1							1	2

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
7	TRANSPORTE SANITARIO	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	3				3										
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	4		1	1					1				1		
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	1													1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	6	1					1		2		1			1	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1														1
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	2		1										1		
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESIA	5		1							2	1				1
16	TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	10	1	1	1	2	3							1	1	
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	22			4	2	4	1	4	1	1	1	1	2	2	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	15	2	1	1			1	1	5			1	2	1	
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	18	2	2	2		4	3	2			1	1		1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	8			1			5				1	1			
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	9		2	2					1	1		1			2
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	4			1	1									2	
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	15			1	2	4	1	1	2					1	1	2		

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

COD	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	15	1	3	3				2	1	1	1	2	1	
			CEM SAN JOSE	9	3	2		1	1	1							1
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	86	3	6	9	11	5	10	5	8	9	4	9	7	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	22	4	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	
			HCU LOZANO BLESA	58	2	5	2	6	7	5	6	2	7	5	5	6	
		TOTAL		11.063	898	1.025	997	1.033	898	920	758	696	932	1.003	1.022	881	

ANEXO 6.3.2. QUEJAS POR MOTIVOS, CENTRO Y MES EN AP

	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
1	ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	7		2	1			2				1	1			
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	5		1	1	2	1									
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	13							5	1	1	5	1			
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	4		1			1					1	1			
13	ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	20	1						3	4	3	8	1			
		BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	27	2	3	2	1	6	2	2	1	2	2			4	
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	8	1		1						2	2	1		1	
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	16	4	2	1	2	2	1	1			1		1	1	
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	12	4	1						1				4		2
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	63	2	4	9	4	5	4	4	7	4	5	6	9		4
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	105	6	11	9	7	10	12	12	12	8	10	9	5		6

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	61	5	8	6	3	6	2	2	5	1	6	13	4	
12	ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	4			1		1				1	1		
		BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	13			1				2	1	2	2	1	4
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	4		1		1	1					1		
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	13			2	3		2	2		2		1	1
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	17			3	3		1	1	3	2	2	1	1
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	64	6	7	5	4	3	5	4	3	3	7	7	10
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	101	5	13	13	16	6	5	7	5	4	10	8	9
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	55	5	4	2	4	4	9	5	2	9	6	5	
11	CITACIONES	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	4					1	1	1	1				
		BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	2											2	
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	1					1							
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	2	1									1		
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2										1		1
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	24	1	2		4	1	1	1		3	4	5	2
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	62		7	3	3	1	14	1	4	3	6	12	8
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	13	3	3	1	2			1	1	1		1	
3	CONFORT	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	3							1		1	1		
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	2			1				1					
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	4			1	1		1					1	

*INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS*

MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	7				1		2	3					1	
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	5		1				3	1						
19	DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	2			1		1							
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1							1					
		TERUEL	DIR A.P.TERUEL	1			1									
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	1		1										
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1		1										
18	EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	1										1		
		TERUEL	DIR A.P.TERUEL	1	1											
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	2						1					1	
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	4	1		1					1				1
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	4	1	1					1			1		
14	INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	1										1		
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	2			2									
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1							1					
		TERUEL	DIR A.P.TERUEL	2	1						1					
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	1											1	
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	1			1									
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1												1
15	INFORMACIÓN GENERAL:	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	2			1							1		

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

	MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	AUSENCIA O INADECUADA	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	3	1		1		1								
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	3		1	1	1									
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1									1				
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	7		1		1					1	2		2	
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	10			3				1	2	1	1	1	1	
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	2											1	1	
2	LIMPIEZA	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	1								1					
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	1				1									
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	2								1		1			
10	LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	10	2	1		2		1				3	1		
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	6	1			1			1			1	1	1	
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	4		2					1	1					
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	41	2	1	2	2	9	4		3	5	5	5	6	2
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	39		8	2	1		1	1	2	4	8	8	4	8
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	10	1	5		1				1			1	1	
17	ORGANIZACIÓN Y NORMAS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	31	1	1							2	6	19	2	
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	9	1	4			1	1			1				1
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2								1				1	
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	9	2	2				2				2			1

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	134	3	10	2	7	1	5	16	19	28	17	16	10	
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	22	5	4	1	2	2		1		1	2	2	2	
8	RECURSOS HUMANOS	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	163		1			66	33		1	1	61		
		BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	11		1			2	4		1		2	1	
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	6							1		1	1	1	2
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	7			2	2							2	1
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	9	1	1						1			2	2
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	17			6			10						1
9	RECURSOS MATERIALES	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	2	1					1						
		BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	5						2				2		1
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	5					1	1				3		
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	11		1					1		4	4	1	
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2											1	1
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	42	5	11	5	1	2	1	1	1		1	6	8
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	55	4	2	1	2	1		1		6	19	12	7
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	16	2	1				1	2	2	1			5
40	RESULTADOS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	4		2	2									
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	1			1									
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	14	2		1				1	1		4	5	

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SECTOR	CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
99	SIN CLASIFICAR	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	1				1								
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	5		1	1	1	1							1
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1		1										
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	1							1					
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	5				1			1				2	1
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	8		1			3			1	3			
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1		1										
7	TRANSPORTE SANITARIO	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	4		1						1		1	1	
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2				1			1					
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1			1									
16	TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	4		2		1	1							
		BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	23		2	2	3	6	4	1	1		1		3
		CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	5		1	1					1	2			
		HUESCA	DIR A.P. HUESCA	16	1	4		3	2		1		1	1	1	2
		TERUEL	DIR A.P. TERUEL	7			2	1		1	1		1		1	
		ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	30	5	3	4		2			1	4	2	5	4
		ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	67	5	6	7	11	7	3	4	2	3	4	6	9
		ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	47	9	4	8	1	3	2	1	2	3	4	7	3
TOTAL			1.717	104	167	115	113	109	175	137	89	136	179	256	137	

ANEXO 6.4. QUEJAS POR NIVEL Y SUBMOTIVOS SEGÚN PORCENTAJE DE FRECUENCIA

CÓDIGO DE SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	AP		AE		TOTAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
1004	DEMORA CONSULTA REVISIONES	18	1,05	2.734	24,55%	2752	21,53
1005	DEMORA EN LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	9	0,52	1.737	15,60%	1746	13,66
1002	DEMORA CONSULTA 1º DÍA	68	3,96	1.526	13,70%	1594	12,47
1001	LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA		0,00	1.248	11,21%	1248	9,77
1301	DESACUERDO CON EL CRITERIO PROFESIONAL EN EL PROCESO ASISTENCIAL, CUIDADOS..	220	12,81	492	4,42%	712	5,57
1003	DEMORA CONSULTA RESULTADOS	6	0,35	633	5,68%	639	5,00
1607	ACTITUD PREPOTENTE O INADECUADA	110	6,41	182	1,63%	292	2,28
801	ESCASEZ DE PERSONAL	208	12,11	55	0,49%	263	2,06
1006	DEMORA EN LA APLICACIÓN DE TRATAMIENTO	9	0,52	253	2,27%	262	2,05
1202	CAUSAS TÉCNICAS U ORGANIZATIVAS EN CONSULTAS U OTROS	98	5,71	143	1,28%	241	1,89
1406	AUSENCIA O RETRASO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO A PACIENTES O AUTORIZADOS	0	0,00	175	1,57%	175	1,37
1203	FALTA DE LA ASISTENCIA POR CAUSA DEL PROFESIONAL	57	3,32	115	1,03%	172	1,35
903	FALTA O DETERIORO DE MATERIAL ASISTENCIAL Y MEDICACIÓN	124	7,22	35	0,31%	159	1,24
1105	ERRORES EN CITAS	22	1,28	116	1,04%	138	1,08
1101	PROBLEMAS DE ACCESO TELEFÓNICO A CITACIONES	55	3,20	79	0,71%	134	1,05
1208	RETRASO EN HORARIO NO PROGRAMADO	17	0,99	108	0,97%	125	0,98
1201	CAUSAS TÉCNICAS U ORGANIZATIVAS EN ACTOS QUIRÚRGICOS		0,00	114	1,02%	114	0,89
1207	RETRASO EN HORARIO PROGRAMADO	69	4,02	41	0,37%	110	0,86
1710	DIFICULTAD PARA EJERCER LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL	108	6,29			108	0,85
1309	FALTA DE CONFIANZA EN LA CAPACIDAD/COMPETENCIA PROFESIONAL	27	1,57	73	0,66%	100	0,78
1602	AMABILIDAD	43	2,50	54	0,48%	97	0,76
9900	OTROS PROBLEMAS NO DESCRITOS: ESCRIBIR LITERALMENTE	22	1,28	52	0,47%	74	0,58
1801	HISTORIA CLÍNICA, EXPEDIENTE	1	0,06	69	0,62%	70	0,55
1106	INCIDENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE AGENDAS	5	0,29	60	0,54%	65	0,51
2002	COMPLICACIONES DEL TRATAMIENTO MÉDICO, QUIRÚRGICO O CUIDADOS	11	0,64	45	0,40%	56	0,44
1603	RESPECTO A LA PERSONA	19	1,11	33	0,30%	52	0,41

CÓDIGO DE SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	AP		AE		TOTAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
1302	DISCREPANCIA EN DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO O CUIDADOS ENTRE PROFESIONALES	11	0,64	38	0,34%	49	0,38
1706	FALTA DE AGILIDAD Y/O COMPLEJOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	21	1,22	28	0,25%	49	0,38
1205	FALTA DE LA ASISTENCIA POR CAUSAS DEL PACIENTE	6	0,35	39	0,35%	45	0,35
1710	DIFICULTAD PARA EJERCER LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL	1	0,06	44	0,40%	45	0,35
1702	DESCOORDINACIÓN ENTRE OTROS NIVELES ASISTENCIALES	6	0,35	35	0,31%	41	0,32
1404	INADECUADA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A PACIENTE Y FAMILIA	3	0,17	37	0,33%	40	0,31
1802	OTROS DOCUMENTOS: PRUEBAS, RESULTADOS	10	0,58	30	0,27%	40	0,31
1708	CAMBIO DEL PROFESIONAL HABITUAL DEL PACIENTE CON AVISO	39	2,27			39	0,31
306	CONDICIONES AMBIENTALES INADECUADAS: TEMPERAT., CLIMATIZACIÓN, OLORES, RUIDO	15	0,87	21	0,19%	36	0,28
106	DIFICULTAD, INSUFICIENTE APARCAMIENTO	13	0,76	20	0,18%	33	0,26
1704	FALTA DE DISPONIBILIDAD HORARIA PARA ASISTENCIA	12	0,70	21	0,19%	33	0,26
1723	REINTEGRO DE GASTOS	10	0,58	23	0,21%	33	0,26
2004	ERRORES EN EL DIAGNÓSTICO	0	0,00	32	0,29%	32	0,25
1310	DESACUERDO CON LA PRESCRIPCIÓN FARMACÉUTICA	23	1,34	8	0,07%	31	0,24
1102	DIFICULTAD PARA OBTENCIÓN CITA EN MOSTRADOR	7	0,41	23	0,21%	30	0,23
1601	INTERÉS	18	1,05	10	0,09%	28	0,22
901	FALTA O DETERIORO DE LAS INSTALACIONES	7	0,41	19	0,17%	26	0,20
1504	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	12	0,70	14	0,13%	26	0,20
1007	DEMORA EN EL INGRESO		0,00	24	0,22%	24	0,19
1206	RETRASO EN EL INICIO DE LA ACTIVIDAD	6	0,35	18	0,16%	24	0,19
902	FALTA O DETERIORO DEL MATERIAL NO ASISTENCIAL	4	0,23	19	0,17%	23	0,18
1901	DESACUERDO CON LA DERIVACIÓN	2	0,12	21	0,19%	23	0,18
1103	DIFICULTAD PARA ELEGIR DÍA Y HORA DE CONSULTA, PRUEBAS O TRATAMIENTO	11	0,64	11	0,10%	22	0,17
1305	TIEMPO DE DEDICACIÓN INSUFICIENTE	12	0,70	10	0,09%	22	0,17
604	TELEVISIÓN		0,00	21	0,19%	21	0,16
1502	NORMAS DEL CENTRO	10	0,58	10	0,09%	20	0,16
1711	FALTA DE ESPECIALIDADES EN EL CENTRO	0	0,00	20	0,18%	20	0,16

CÓDIGO DE SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	AP		AE		TOTAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
1713	DESACUERDO CON LA GESTIÓN Y/O CRITERIOS DE LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA		0,00	20	0,18%	20	0,16
102	BARRERAS FÍSICAS EN EL ACCESO AL CENTRO	14	0,82	4	0,04%	18	0,14
301	ESCASEZ O FALTA DE ESPACIO EN HABITACIONES		0,00	18	0,16%	18	0,14
704	DESCOORDINACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD	2	0,12	15	0,13%	17	0,13
1725	PATRIMONIAL MENOR CUANTÍA ENTRE 1000 Y 6000	1	0,06	15	0,13%	16	0,13
1210	INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PARA ATENDER UNA URGENCIA	12	0,70	3	0,03%	15	0,12
1608	CONDICIONES INADECUADAS DE LA IMAGEN Y ACTITUD DEL PERSONAL	6	0,35	8	0,07%	14	0,11
1403	INSUFICIENTE INFORMACIÓN PARA LA DECISIÓN DEL PACIENTE	1	0,06	12	0,11%	13	0,10
1409	NEGATIVA A PROPORCIONAR DOCUMENTACIÓN O INFORMES	2	0,12	11	0,10%	13	0,10
2003	FALTA SEGURIDAD, ACCIDENTES, CAÍDAS...	3	0,17	10	0,09%	13	0,10
709	DISCONFORMIDAD CON EL CRITERIO DE INDICACIÓN DE LA PRESTACIÓN	5	0,29	7	0,06%	12	0,09
1408	AUSENCIA O RETRASO DE ENTREGA DE INFORMES DE ALTA	0	0,00	12	0,11%	12	0,09
1712	RECHAZO A LA ATENCIÓN DEL PACIENTE POR SER DE OTRO SECTOR DE SALUD	0	0,00	12	0,11%	12	0,09
1714	DESACUERDOS CON LOS HORARIOS DE VISITAS Y NÚMERO DE VISITANTES		0,00	12	0,11%	12	0,09
309	RELACIÓN Y CONVIVENCIA ENTRE USUARIOS	1	0,06	10	0,09%	11	0,09
1311	DESACUERDO CON EL CRITERIO PARA IT (BAJA LABORAL)	11	0,64			11	0,09
1703	DIFICULTAD DE CONTACTO CON EL ESPECIALISTA	0	0,00	11	0,10%	11	0,09
308	MOBILIARIO INADECUADO O INCÓMODO	1	0,06	9	0,08%	10	0,08
1401	FALTA DE CONFIDENCIALIDAD AL DAR INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO	3	0,17	7	0,06%	10	0,08
302	ESCASEZ O FALTA DE ESPACIO EN CONSULTAS, SALAS Y OTROS	3	0,17	6	0,05%	9	0,07
1104	INFORMACIÓN INADECUADA SOBRE ORDEN DE ENTRADA EN CONSULTA	5	0,29	4	0,04%	9	0,07
1211	ATENCIÓN PREFERENTE A PERSONAS NO CITADAS POR DELANTE DE PACIENTES CITADOS	4	0,23	5	0,04%	9	0,07
1501	DERECHOS Y DEBERES	3	0,17	6	0,05%	9	0,07
1604	FALTA DE RESPETO POR CUESTIÓN DE RAZA, SEXO O RELIGIÓN	3	0,17	6	0,05%	9	0,07

CÓDIGO DE SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	AP		AE		TOTAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
904	FALTA O DETERIORO DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA	1	0,06	7	0,06%	8	0,06
1209	RETRASO POR ERRORES EN TRÁMITES	0	0,00	8	0,07%	8	0,06
1804	OBJETOS DEL PACIENTE	0	0,00	8	0,07%	8	0,06
2006	ERRORES EN LA APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO	2	0,12	6	0,05%	8	0,06
1107	INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	5	0,29	2	0,02%	7	0,05
1304	RESISTENCIA A DERIVAR AL ESPECIALISTA	7	0,41			7	0,05
1407	OCULTACIÓN O MANIPULACIÓN TOTAL O PARCIAL DE DATOS CLÍNICOS	0	0,00	7	0,06%	7	0,05
1503	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	0,17	4	0,04%	7	0,05
2001	FALLECIMIENTO	2	0,12	5	0,04%	7	0,05
601	MÁQUINAS EXPENDEADORAS		0,00	6	0,05%	6	0,05
1701	DESCOORDINACIÓN CITAS ENTRE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA	1	0,06	5	0,04%	6	0,05
1709	CAMBIO DEL PROFESIONAL HABITUAL DEL PACIENTE SIN AVISO	6	0,35			6	0,05
1715	IMPEDIMENTOS A LA PRESENCIA DE ACOMPAÑANTES DURANTE LA ASISTENCIA	0	0,00	6	0,05%	6	0,05
1716	FALTA CUMPLIMIENTO NORMATIVA TABACO		0,00	6	0,05%	6	0,05
103	BARRERAS FÍSICAS DENTRO DEL EDIFICIO, ASCENSORES	2	0,12	3	0,03%	5	0,04
503	CALIDAD, CANTIDAD, PRESENTACIÓN		0,00	5	0,04%	5	0,04
802	EXCESO DE PERSONAL	5	0,29			5	0,04
1803	ÓRGANOS, TEJIDOS, SUSTANCIAS BIOLÓGICAS....	1	0,06	4	0,04%	5	0,04
1805	PRÓTESIS DEL PACIENTE		0,00	5	0,04%	5	0,04
1902	DESCONOCIMIENTO DE LA DERIVACIÓN	2	0,12	3	0,03%	5	0,04
504	ALIMENTACIÓN INADECUADA PARA EL PACIENTE		0,00	4	0,04%	4	0,03
906	DEMORA EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS EN APARATAJE ASISTENCIAL	0	0,00	4	0,04%	4	0,03
1402	FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL	0	0,00	4	0,04%	4	0,03
1405	FALTA DE PRIVACIDAD EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN O INFORMACIÓN A PACIENTES		0,00	4	0,04%	4	0,03
1903	DENEGACIÓN DE UNA DERIVACIÓN SOLICITADA	2	0,12	2	0,02%	4	0,03
401	ESCASEZ O FALTA		0,00	3	0,03%	3	0,02
501	TEMPERATURA		0,00	3	0,03%	3	0,02
905	DEMORA EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS EN INSTALACIONES BÁSICAS	2	0,12	1	0,01%	3	0,02

CÓDIGO DE SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	AP		AE		TOTAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
1212	ATENCIÓN A VISITADORES MÉDICOS EN TIEMPO DE CONSULTA	2	0,12	1	0,01%	3	0,02
1308	TIEMPO INSUFICIENTE EN INGRESO HOSPITALARIO		0,00	3	0,03%	3	0,02
1721	INCUMPLIMIENTO LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL	0	0,00	3	0,03%	3	0,02
203	MATERIAL ASISTENCIAL, CARROS DE CURA, APARATOS...	1	0,06	1	0,01%	2	0,02
204	SUCIEDAD, MAL ESTADO / FALTA DE CONSERVACIÓN EN EL CENTRO	0	0,00	2	0,02%	2	0,02
205	PROBLEMAS RELACIONADOS CON PRODUCTOS Y MATERIALES DE LIMPIEZA	2	0,12	0		2	0,02
502	VARIEDAD/IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR MENÚ		0,00	2	0,02%	2	0,02
603	TELÉFONO		0,00	2	0,02%	2	0,02
1610	AGRESIÓN VERBAL	0	0,00	2	0,02%	2	0,02
1904	DEMORA EN LA DERIVACIÓN A OTRO CENTRO CONCERTADO		0,00	2	0,02%	2	0,02
2005	ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE TRATAMIENTO	1	0,06	1	0,01%	2	0,02
101	TRANSPORTE PÚBLICO: INSUFICIENCIA O CARENCIA		0,00	1	0,01%	1	0,01
201	INSTALACIONES, PAREDES, SUELOS, BAÑOS....	1	0,06	0		1	0,01
202	MATERIAL NO ASISTENCIAL, SILLONES, MESAS		0,00	1	0,01%	1	0,01
305	UBICACIÓN DE PACIENTES ÁREAS SIN VIGILANCIA O CUIDADOS		0,00	1	0,01%	1	0,01
310	INTERRUPCIONES A DESHORA O SIN CUIDADO EN LAS HABITACIONES		0,00	1	0,01%	1	0,01
311	INTERRUPCIONES DURANTE LA ASISTENCIA EN CONSULTA, VISITA, PRUEBAS	1	0,06			1	0,01
506	LIMPIEZA MENAJE		0,00	1	0,01%	1	0,01
602	CAFETERÍA		0,00	1	0,01%	1	0,01
606	SERVICIOS RELIGIOSOS		0,00	1	0,01%	1	0,01
610	ACCESO INTERNET		0,00	1	0,01%	1	0,01
1305	TIEMPO DE DEDICACIÓN INSUFICIENTE	1	0,06			1	0,01
1307	TIEMPO EXCESIVO EN INGRESO HOSPITALARIO		0,00	1	0,01%	1	0,01
1705	FALTA DE DISPONIBILIDAD HORARIA PARA TRÁMITES	0	0,00	1	0,01%	1	0,01
1717	CAMBIO DE PROFESIONAL POR REORDENACIÓN TERRITORIAL DE TARJETA SANITARIA	1	0,06			1	0,01
1718	TIEMPO DE GARANTÍA CONSULTA ESPECIALISTA		0,00	1	0,01%	1	0,01
1719	TIEMPO DE GARANTÍA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS DE A. PRIMARIA		0,00	1	0,01%	1	0,01
1720	TIEMPO DE GARANTÍA QUIRÚRGICA	1	0,06			1	0,01

CÓDIGO DE SUBMOTIVO	SUBMOTIVO	AP		AE		TOTAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
105	SEÑALIZACIÓN INTERIOR: INSUFICIENTE O INEXISTENTE		0,00	0		0	0,00
304	FALTA DE ESPACIOS Y HORARIOS ADECUADOS PARA DAR INFORMACIÓN AL PACIENTE		0,00	0		0	0,00
402	DETERIORO O MAL ESTADO		0,00	0		0	0,00
607	CAJEROS		0,00	0		0	0,00
1506	SALUD INFORMA TELÉFONO	0	0,00	0		0	0,00
1609	AGRESIÓN FÍSICA		0,00	0		0	0,00
TOTAL		1717		11.137		12.854	

ANEXO 6.4.1. QUEJAS EN ATENCIÓN PRIMARIA POR SUBMOTIVOS SEGÚN PORCENTAJE

CODIGO SUBMOT	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO/ DECREMENTO	2015		INCREMENTO/ DECREMENTO	2016		INCREMENTO/ DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
1301	DESACUERDO CON EL CRITERIO PROFESIONAL EN EL PROCESO ASISTENCIAL, CUIDADOS..	107	8,50	196	12,73	89	188	11,95	-8	220	12,81%	32
801	ESCASEZ DE PERSONAL	59	4,69	60	3,90	1	145	9,22	85	208	12,11%	63
903	FALTA O DETERIORO DE MATERIAL ASISTENCIAL Y MEDICACIÓN	37	2,94	37	2,40	0	52	3,31	15	124	7,22%	72
1607	ACTITUD PREPOTENTE O INADECUADA	39	3,10	80	5,19	41	84	5,34	4	110	6,41%	26
1710	DIFICULTAD PARA EJERCER LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL	24	1,91	62	4,03	38	47	2,99	-15	108	6,29%	61
1202	CAUSAS TÉCNICAS U ORGANIZATIVAS EN CONSULTAS U OTROS	35	2,78	65	4,22	30	74	4,70	9	98	5,71%	24
1207	RETRASO EN HORARIO PROGRAMADO	52	4,13	66	4,29	14	81	5,15	15	69	4,02%	-12
1002	DEMORA CONSULTA 1º DÍA	53	4,21	86	5,58	33	78	4,96	-8	68	3,96%	-10
1203	FALTA DE LA ASISTENCIA POR CAUSA DEL PROFESIONAL	59	4,69	72	4,68	13	73	4,64	1	57	3,32%	-16
1101	PROBLEMAS DE ACCESO TELEFÓNICO A CITACIONES	23	1,83	34	2,21	11	27	1,72	-7	55	3,20%	28
1602	AMABILIDAD	50	3,97	57	3,70	7	50	3,18	-7	43	2,50%	-7
1708	CAMBIO DEL PROFESIONAL HABITUAL DEL PACIENTE CON AVISO	97	7,70	77	5,00	-20	56	3,56	-21	39	2,27%	-17
1309	FALTA DE CONFIANZA EN LA CAPACIDAD/COMPETENCIA PROFESIONAL	17	1,35	14	0,91	-3	42	2,67	28	27	1,57%	-15
1310	DESACUERDO CON LA PRESCRIPCIÓN FARMACÉUTICA	31	2,46	29	1,88	-2	23	1,46	-6	23	1,34%	0
1105	ERRORES EN CITAS	22	1,75	31	2,01	9	22	1,40	-9	22	1,28%	0
9900	OTROS PROBLEMAS NO DESCRITOS: ESCRIBIR LITERALMENTE	182	14,46	190	12,34	8	29	1,84	-161	22	1,28%	-7
1706	FALTA DE AGILIDAD Y/O COMPLEJOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	14	1,11	16	1,04	2	15	0,95	-1	21	1,22%	6
1603	RESPECTO A LA PERSONA	23	1,83	22	1,43	-1	17	1,08	-5	19	1,11%	2
1004	DEMORA CONSULTA REVISIONES		0,00	3	0,19	3	5	0,32	2	18	1,05%	13
1601	INTERÉS	21	1,67	17	1,10	-4	17	1,08	0	18	1,05%	1
1208	RETRASO EN HORARIO NO PROGRAMADO	10	0,79	16	1,04	6	34	2,16	18	17	0,99%	-17

CODIGO SUBMOT	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO/DECREMENTO	2015		INCREMENTO/DECREMENTO	2016		INCREMENTO/DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
306	CONDICIONES AMBIENTALES INADECUADAS: TEMPERAT., CLIMATIZACIÓN, OLORES, RUIDO	13	1,03	4	0,26	-9	44	2,80	40	15	0,87%	-29
102	BARRERAS FÍSICAS EN EL ACCESO AL CENTRO	8	0,64	6	0,39	-2	5	0,32	-1	14	0,82%	9
106	DIFICULTAD, INSUFICIENTE APARCAMIENTO		0,00		0,00	0		0,00	0	13	0,76%	13
1210	INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PARA ATENDER UNA URGENCIA	10	0,79	19	1,23	9	14	0,89	-5	12	0,70%	-2
1303	RESISTENCIA A ACUDIR AL DOMICILIO	9	0,71	13	0,84	4	15	0,95	2	12	0,70%	-3
1504	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	4	0,32	8	0,52	4	13	0,83	5	12	0,70%	-1
1704	FALTA DE DISPONIBILIDAD HORARIA PARA ASISTENCIA	22	1,75	20	1,30	-2	11	0,70	-9	12	0,70%	1
1103	DIFICULTAD PARA ELEGIR DÍA Y HORA DE CONSULTA, PRUEBAS O TRATAMIENTO	19	1,51	13	0,84	-6	6	0,38	-7	11	0,64%	5
1302	DISCREPANCIA EN DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO O CUIDADOS ENTRE PROFESIONALES	13	1,03	13	0,84	0	15	0,95	2	11	0,64%	-4
1311	DESACUERDO CON EL CRITERIO PARA IT (BAJA LABORAL)	9	0,71	15	0,97	6	16	1,02	1	11	0,64%	-5
2002	COMPLICACIONES DEL TRATAMIENTO MÉDICO, QUIRÚRGICO O CUIDADOS	2	0,16		0,00	-2	2	0,13	2	11	0,64%	9
1502	NORMAS DEL CENTRO	9	0,71	7	0,45	-2	11	0,70	4	10	0,58%	-1
1723	REINTEGRO DE GASTOS		0,00		0,00	0	7	0,45	7	10	0,58%	3
1802	OTROS DOCUMENTOS: PRUEBAS, RESULTADOS	3	0,24	7	0,45	4	3	0,19	-4	10	0,58%	7
1005	DEMORA EN LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	12	0,95	7	0,45	-5	7	0,45	0	9	0,52%	2
1006	DEMORA EN LA APLICACIÓN DE TRATAMIENTO		0,00	6	0,39	6	8	0,51	2	9	0,52%	1
901	FALTA O DETERIORO DE LAS INSTALACIONES	1	0,08	1	0,06	0	21	1,34	20	7	0,41%	-14
1102	DIFICULTAD PARA OBTENCIÓN CITA EN MOSTRADOR	8	0,64	7	0,45	-1	5	0,32	-2	7	0,41%	2
1304	RESISTENCIA A DERIVAR AL ESPECIALISTA	4	0,32	5	0,32	1	6	0,38	1	7	0,41%	1
1003	DEMORA CONSULTA RESULTADOS		0,00	1	0,06	1	1	0,06	0	6	0,35%	5
1205	FALTA DE LA ASISTENCIA POR CAUSAS DEL PACIENTE	4	0,32	8	0,52	4	10	0,64	2	6	0,35%	-4
1206	RETRASO EN EL INICIO DE LA ACTIVIDAD	1	0,08	3	0,19	2	7	0,45	4	6	0,35%	-1

CODIGO SUBMOT	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO/ DECREMENTO	2015		INCREMENTO/ DECREMENTO	2016		INCREMENTO/ DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
1608	CONDICIONES INADECUADAS DE LA IMAGEN Y ACTITUD DEL PERSONAL	1	0,08	1	0,06	0	2	0,13	1	6	0,35%	4
1702	DESCOORDINACIÓN ENTRE OTROS NIVELES ASISTENCIALES	3	0,24	2	0,13	-1	4	0,25	2	6	0,35%	2
1709	CAMBIO DEL PROFESIONAL HABITUAL DEL PACIENTE SIN AVISO	20	1,59	26	1,69	6	33	2,10	7	6	0,35%	-27
709	DISCONFORMIDAD CON EL CRITERIO DE INDICACIÓN DE LA PRESTACIÓN	1	0,08	3	0,19	2	2	0,13	-1	5	0,29%	3
802	EXCESO DE PERSONAL		0,00		0,00	0	1	0,06	1	5	0,29%	4
1104	INFORMACIÓN INADECUADA SOBRE ORDEN DE ENTRADA EN CONSULTA	3	0,24		0,00	-3	4	0,25	4	5	0,29%	1
1106	INCIDENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE AGENDAS	2	0,16	3	0,19	1	4	0,25	1	5	0,29%	1
1107	INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	5	0,40	6	0,39	1	5	0,32	-1	5	0,29%	0
902	FALTA O DETERIORO DEL MATERIAL NO ASISTENCIAL	1	0,08	5	0,32	4	13	0,83	8	4	0,23%	-9
1211	ATENCIÓN PREFERENTE A PERSONAS NO CITADAS POR DELANTE DE PACIENTES CITADOS	8	0,64	15	0,97	7	14	0,89	-1	4	0,23%	-10
302	ESCASEZ O FALTA DE ESPACIO EN CONSULTAS, SALAS Y OTROS		0,00		0,00	0	4	0,25	4	3	0,17%	-1
1401	FALTA DE CONFIDENCIALIDAD AL DAR INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO		0,00		0,00	0	2	0,13	2	3	0,17%	1
1404	INADECUADA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A PACIENTE Y FAMILIA	6	0,48	2	0,13	-4	5	0,32	3	3	0,17%	-2
1501	DERECHOS Y DEBERES		0,00	1	0,06	1	2	0,13	1	3	0,17%	1
1503	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4	0,32	9	0,58	5	1	0,06	-8	3	0,17%	2
1604	FALTA DE RESPETO POR CUESTIÓN DE RAZA, SEXO O RELIGIÓN	6	0,48	4	0,26	-2	7	0,45	3	3	0,17%	-4
2003	FALTA SEGURIDAD, ACCIDENTES, CAÍDAS...		0,00		0,00	0	0	0,00	0	3	0,17%	3
103	BARRERAS FÍSICAS DENTRO DEL EDIFICIO, ASCENSORES	2	0,16	1	0,06	-1	3	0,19	2	2	0,12%	-1
205	PROBLEMAS RELACIONADOS CON PRODUCTOS Y MATERIALES DE LIMPIEZA		0,00	1	0,06	1	2	0,13	1	2	0,12%	0
704	DESCOORDINACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD		0,00		0,00	0	4	0,25	4	2	0,12%	-2
905	DEMORA EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS EN INSTALACIONES BÁSICAS	3	0,24	4	0,26	1	8	0,51	4	2	0,12%	-6

CODIGO SUBMOT	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO/ DECREMENTO	2015		INCREMENTO/ DECREMENTO	2016		INCREMENTO/ DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
1212	ATENCIÓN A VISITADORES MÉDICOS EN TIEMPO DE CONSULTA	4	0,32	6	0,39	2	5	0,32	-1	2	0,12%	-3
1409	NEGATIVA A PROPORCIONAR DOCUMENTACIÓN O INFORMES	8	0,64	4	0,26	-4	5	0,32	1	2	0,12%	-3
1901	DESACUERDO CON LA DERIVACIÓN		0,00		0,00	0	1	0,06	1	2	0,12%	1
1902	DESCONOCIMIENTO DE LA DERIVACIÓN		0,00		0,00	0		0,00	0	2	0,12%	2
1903	DENEGACIÓN DE UNA DERIVACIÓN SOLICITADA	2	0,16		0,00	-2		0,00	0	2	0,12%	2
2001	FALLECIMIENTO	3	0,24		0,00	-3	3	0,19	3	2	0,12%	-1
2006	ERRORES EN LA APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO		0,00		0,00	0	1	0,06	1	2	0,12%	1
201	INSTALACIONES, PAREDES, SUELOS, BAÑOS....	1	0,08	2	0,13	1	1	0,06	-1	1	0,06%	0
203	MATERIAL ASISTENCIAL, CARROS DE CURA, APARATOS...		0,00	2	0,13	2		0,00	-2	1	0,06%	1
308	MOBILIARIO INADECUADO O INCÓMODO		0,00		0,00	0	0	0,00	0	1	0,06%	1
309	RELACIÓN Y CONVIVENCIA ENTRE USUARIOS		0,00		0,00	0		0,00	0	1	0,06%	1
1720	TIEMPO DE GARANTIA QUIRURGICA					0			0	1	0,06%	1
904	FALTA O DETERIORO DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA	1	0,08	3	0,19	2	10	0,64	7	1	0,06%	-9
1305	TIEMPO DE DEDICACIÓN INSUFICIENTE		0,00	1	0,06	1	4	0,25	3	1	0,06%	-3
1403	INSUFICIENTE INFORMACIÓN PARA LA DECISIÓN DEL PACIENTE	4	0,32		0,00	-4		0,00	0	1	0,06%	1
1701	DESCOORDINACIÓN CITAS ENTRE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA	3	0,24	2	0,13	-1		0,00	-2	1	0,06%	1
1707	DISTANCIAS EXCESIVAS DESDE EL DOMICILIO DEL PACIENTE	2	0,16	2	0,13	0	1	0,06	-1	1	0,06%	0
1717	CAMBIO DE PROFESIONAL POR REORDENACIÓN TERRITORIAL DE TARJETA SANITARIA	3	0,24		0,00	-3	1	0,06	1	1	0,06%	0
311	INTERRUPCIONES DURANTE LA ASISTENCIA EN CONSULTA, VISITA, PRUEBAS					0			0	1	0,06%	1
1725	PATRIMONIAL MENOR CUANTÍA ENTRE 1000 Y 6000		0,00		0,00	0	1	0,06	1	1	0,06%	0
1801	HISTORIA CLÍNICA, EXPEDIENTE		0,00		0,00	0		0,00	0	1	0,06%	1
1803	ÓRGANOS, TEJIDOS, SUSTANCIAS BIOLÓGICAS....	2	0,16		0,00	-2	1	0,06	1	1	0,06%	0

CODIGO SUBMOT	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO/ DECREMENTO	2015		INCREMENTO/ DECREMENTO	2016		INCREMENTO/ DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
2005	ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE TRATAMIENTO	1	0,08	0,00		-1	0	0,00	0	1	0,06%	1
204	SUCIEDAD, MAL ESTADO / FALTA DE CONSERVACIÓN EN EL CENTRO	1	0,08	0,00		-1	2	0,13	2	0		-2
906	DEMORA EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS EN APARATAJE ASISTENCIAL	8	0,64	2	0,13	-6	1	0,06	-1	0		-1
1209	RETRASO POR ERRORES EN TRÁMITES	2	0,16	0,00		-2	1	0,06	1	0		-1
1402	FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL	3	0,24	2	0,13	-1	2	0,13	0	0		-2
1406	AUSENCIA O RETRASO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO A PACIENTES O AUTORIZADOS		0,00	0,00		0	1	0,06	1	0		-1
1407	OCULTACIÓN O MANIPULACIÓN TOTAL O PARCIAL DE DATOS CLÍNICOS		0,00	4	0,26	4	1	0,06	-3	0		-1
1408	AUSENCIA O RETRASO DE ENTREGA DE INFORMES DE ALTA		0,00	0,00		0	1	0,06	1	0		-1
1506	SALUD INFORMA TELÉFONO		0,00	0,00		0	2	0,13	2	0		-2
1610	AGRESIÓN VERBAL		0,00	4	0,26	4	3	0,19	-1	0		-3
1703	DIFICULTAD DE CONTACTO CON EL ESPECIALISTA		0,00	0,00		0	1	0,06	1	0		-1
1705	FALTA DE DISPONIBILIDAD HORARIA PARA TRÁMITES	1	0,08	3	0,19	2	4	0,25	1	0		-4
1711	FALTA DE ESPECIALIDADES EN EL CENTRO	14	1,11	6	0,39	-8	6	0,38	0	0		-6
1712	RECHAZO A LA ATENCIÓN DEL PACIENTE POR SER DE OTRO SECTOR DE SALUD	1	0,08	1	0,06	0	3	0,19	2	0		-3
1715	IMPEDIMENTOS A LA PRESENCIA DE ACOMPAÑANTES DURANTE LA ASISTENCIA	1	0,08	2	0,13	1	1	0,06	-1	0		-1
1721	INCUMPLIMIENTO LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL		0,00	1	0,06	1	1	0,06	0	0		-1
1804	OBJETOS DEL PACIENTE	3	0,24	1	0,06	-2	1	0,06	0	0		-1
2004	ERRORES EN EL DIAGNÓSTICO	10	0,79	2	0,13	-8	2	0,13	0	0		-2
101	TRANSPORTE PÚBLICO: INSUFICIENCIA O CARENCIA	0	0,00	1	0,06	1			-1			0
104	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR: INSUFICIENTE O INEXISTENTE	1	0,08	0,00		-1			0			0
105	SEÑALIZACIÓN INTERIOR: INSUFICIENTE O INEXISTENTE		0,00	0,00		0		0,00	0			0
202	MATERIAL NO ASISTENCIAL, SILLONES, MESAS		0,00	0,00		0		0,00	0			0
301	ESCASEZ O FALTA DE ESPACIO EN HABITACIONES		0,00	0,00		0		0,00	0			0

CODIGO SUBMOT	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO/DECREMENTO	2015		INCREMENTO/DECREMENTO	2016		INCREMENTO/DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
304	FALTA DE ESPACIOS Y HORARIOS ADECUADOS PARA DAR INFORMACIÓN AL PACIENTE	1	0,08		0,00	-1		0,00	0			0
305	UBICACIÓN DE PACIENTES ÁREAS SIN VIGILANCIA O CUIDADOS		0,00		0,00	0		0,00	0			0
601	MÁQUINAS EXPENDEADORAS		0,00	1	0,06	1		0,00	-1			0
602	CAFETERÍA		0,00		0,00	0		0,00	0			0
603	TELÉFONO		0,00	1	0,06	1		0,00	-1			0
604	TELEVISIÓN		0,00		0,00	0		0,00	0			0
701	FALTA DE CONFORTABILIDAD Y CONDICIONES DEL VEHÍCULO	1	0,08		0,00	-1			0			0
702	AUSENCIA O DETERIORO DEL MATERIAL		0,00	1	0,06	1			-1			0
706	PÉRDIDA DE OBJETOS PERSONALES DEL PACIENTE		0,00	1	0,06	1			-1			0
711	DEMORA MÁS DE DOS HORAS		0,00	2	0,13	2			-2			0
1001	LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1007	DEMORA EN EL INGRESO		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1108	CITA SALUD INFORMA EN WEB	3	0,24	2	0,13	-1			-2			0
1109	CITA SALUD INFORMA EN TELÉFONO	2	0,16	2	0,13	0			-2			0
1201	CAUSAS TÉCNICAS U ORGANIZATIVAS EN ACTOS QUIRÚRGICOS	1	0,08		0,00	-1		0,00	0			0
1405	FALTA DE PRIVACIDAD EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN O INFORMACIÓN A PACIENTES		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1505	SALUD INFORMA WEB		0,00	1	0,06	1			-1			0
1609	AGRESIÓN FÍSICA	1	0,08		0,00	-1		0,00	0			0
1713	DESACUERDO CON LA GESTIÓN Y/O CRITERIOS DE LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1714	DESACUERDOS CON LOS HORARIOS DE VISITAS Y NÚMERO DE VISITANTES		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1716	FALTA CUMPLIMIENTO NORMATIVA TABACO		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1805	PRÓTESIS DEL PACIENTE		0,00		0,00	0		0,00	0			0
1904	DEMORA EN LA DERIVACIÓN A OTRO CENTRO CONCERTADO		0,00	2	0,13	2		0,00	-2			0
TOTAL		1.152	91,501	1.540	100	388		1.573	33		1.717	144

ANEXO 6.4.2. QUEJAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA POR SUBMOTIVOS
SEGÚN PORCENTAJE

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
1004	DEMORA CONSULTA REVISIONES	738	10,49%	1189	13,36%	451	1.773	18,85	584	2.734	24,55	961
1005	DEMORA EN LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	1322	18,79%	1783	20,03%	461	1.869	19,87	86	1.737	15,60	-132
1002	DEMORA CONSULTA 1º DÍA	811	11,52%	1185	13,31%	374	1.099	11,69	-86	1.526	13,70	427
1001	LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA	1495	21,24%	1437	16,15%	-58	1.011	10,75	-426	1.248	11,21	237
1003	DEMORA CONSULTA RESULTADOS	242	3,44%	341	3,83%	99	450	4,79	109	633	5,68	183
1301	DESACUERDO CON EL CRITERIO PROFESIONAL EN EL PROCESO ASISTENCIAL, CUIDADOS..	402	5,71%	493	5,54%	91	527	5,60	34	492	4,42	-35
1006	DEMORA EN LA APLICACIÓN DE TRATAMIENTO	49	0,70%	101	1,13%	52	133	1,41	32	253	2,27	120
1607	ACTITUD PREPOTENTE O INADECUADA	83	1,18%	138	1,55%	55	162	1,72	24	182	1,63	20
1406	AUSENCIA O RETRASO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO A PACIENTES O AUTORIZADOS	37	0,53%	35	0,39%	-2	151	1,61	116	175	1,57	24
1202	CAUSAS TÉCNICAS U ORGANIZATIVAS EN CONSULTAS U OTROS	117	1,66%	125	1,40%	8	127	1,35	2	143	1,28	16
1105	ERRORES EN CITAS	77	1,09%	96	1,08%	19	111	1,18	15	116	1,04	5
1203	FALTA DE LA ASISTENCIA POR CAUSA DEL PROFESIONAL	48	0,68%	58	0,65%	10	68	0,72	10	115	1,03	47
1201	CAUSAS TÉCNICAS U ORGANIZATIVAS EN ACTOS QUIRÚRGICOS	51	0,72%	73	0,82%	22	85	0,90	12	114	1,02	29
1208	RETRASO EN HORARIO NO PROGRAMADO	106	1,51%	121	1,36%	15	143	1,52	22	108	0,97	-35
1101	PROBLEMAS DE ACCESO TELEFÓNICO A CITACIONES	23	0,33%	13	0,15%	-10	47	0,50	34	79	0,71	32
1309	FALTA DE CONFIANZA EN LA CAPACIDAD/COMPETENCIA PROFESIONAL	28	0,40%	49	0,55%	21	79	0,84	30	73	0,66	-6
1801	HISTORIA CLÍNICA, EXPEDIENTE	66	0,94%	49	0,55%	-17	64	0,68	15	69	0,62	5
1106	INCIDENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE AGENDAS	21	0,30%	22	0,25%	1	44	0,47	22	60	0,54	16
801	ESCASEZ DE PERSONAL	12	0,17%	59	0,66%	47	57	0,61	-2	55	0,49	-2
1602	AMABILIDAD	96	1,36%	70	0,79%	-26	75	0,80	5	54	0,48	-21
9900	OTROS PROBLEMAS NO DESCRITOS: ESCRIBIR LITERALMENTE	400	5,68%	448	5,03%	48	74	0,79	-374	52	0,47	-22
2002	COMPLICACIONES DEL TRATAMIENTO MÉDICO, QUIRÚRGICO O CUIDADOS	27	0,38%	25	0,28%	-2	67	0,71	42	45	0,40	-22

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
1710	DIFICULTAD PARA EJERCER LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL	36	0,51%	45	0,51%	9	36	0,38	-9	44	0,40	8
1207	RETRASO EN HORARIO PROGRAMADO	52	0,74%	68	0,76%	16	56	0,60	-12	41	0,37	-15
1205	FALTA DE LA ASISTENCIA POR CAUSAS DEL PACIENTE	20	0,28%	23	0,26%	3	39	0,41	16	39	0,35	0
1302	DISCREPANCIA EN DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO O CUIDADOS ENTRE PROFESIONALES	40	0,57%	49	0,55%	9	55	0,58	6	38	0,34	-17
1404	INADECUADA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A PACIENTE Y FAMILIA	20	0,28%	24	0,27%	4	33	0,35	9	37	0,33	4
903	FALTA O DETERIORO DE MATERIAL ASISTENCIAL Y MEDICACIÓN	27	0,38%	24	0,27%	-3	31	0,33	7	35	0,31	4
1702	DESCOORDINACIÓN ENTRE OTROS NIVELES ASISTENCIALES	13	0,18%	15	0,17%	2	37	0,39	22	35	0,31	-2
1603	RESPECTO A LA PERSONA	61	0,87%	49	0,55%	-12	45	0,48	-4	33	0,30	-12
2004	ERRORES EN EL DIAGNÓSTICO	28	0,40%	16	0,18%	-12	42	0,45	26	32	0,29	-10
1802	OTROS DOCUMENTOS: PRUEBAS, RESULTADOS	20	0,28%	23	0,26%	3	39	0,41	16	30	0,27	-9
1706	FALTA DE AGILIDAD Y/O COMPLEJOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	11	0,16%	14	0,16%	3	25	0,27	11	28	0,25	3
1007	DEMORA EN EL INGRESO	9	0,13%	28	0,31%	19	25	0,27	-3	24	0,22	-1
1102	DIFICULTAD PARA OBTENCIÓN CITA EN MOSTRADOR	15	0,21%	15	0,17%	0	30	0,32	15	23	0,21	-7
1723	REINTEGRO DE GASTOS			2	0,02%	2	26	0,28	24	23	0,21	-3
306	CONDICIONES AMBIENTALES INADECUADAS: TEMPERAT., CLIMATIZACIÓN, OLORES, RUIDO	14	0,20%	22	0,25%	8	21	0,22	-1	21	0,19	0
604	TELEVISIÓN	24	0,34%	16	0,18%	-8	15	0,16	-1	21	0,19	6
1704	FALTA DE DISPONIBILIDAD HORARIA PARA ASISTENCIA			7	0,08%	7	12	0,13	5	21	0,19	9
1901	DESACUERDO CON LA DERIVACIÓN	3	0,04%	1	0,01%	-2	11	0,12	10	21	0,19	10
106	DIFICULTAD, INSUFICIENTE APARCAMIENTO	5	0,07%	3	0,03%	-2	23	0,24	20	20	0,18	-3
1711	FALTA DE ESPECIALIDADES EN EL CENTRO	9	0,13%	9	0,10%	0	12	0,13	3	20	0,18	8
1713	DESACUERDO CON LA GESTIÓN Y/O CRITERIOS DE LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA			5	0,06%	5	28	0,30	23	20	0,18	-8
901	FALTA O DETERIORO DE LAS INSTALACIONES	10	0,14%	8	0,09%	-2	12	0,13	4	19	0,17	7

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
902	FALTA O DETERIORO DEL MATERIAL NO ASISTENCIAL	10	0,14%	8	0,09%	-2	13	0,14	5	19	0,17	6
301	ESCAZEAZ O FALTA DE ESPACIO EN HABITACIONES	9	0,13%	10	0,11%	1	7	0,07	-3	18	0,16	11
1206	RETRASO EN EL INICIO DE LA ACTIVIDAD	7	0,10%	12	0,13%	5	20	0,21	8	18	0,16	-2
704	DESCOORDINACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD			17	0,19%	17	23	0,24	6	15	0,13	-8
1725	PATRIMONIAL MENOR CUANTÍA ENTRE 1000 Y 6000					0	7	0,07	7	15	0,13	8
1504	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	5	0,07%	9	0,10%	4	20	0,21	11	14	0,13	-6
1403	INSUFICIENTE INFORMACIÓN PARA LA DECISIÓN DEL PACIENTE	12	0,17%	12	0,13%	0	16	0,17	4	12	0,11	-4
1408	AUSENCIA O RETRASO DE ENTREGA DE INFORMES DE ALTA	15	0,21%	4	0,04%	-11	14	0,15	10	12	0,11	-2
1712	RECHAZO A LA ATENCIÓN DEL PACIENTE POR SER DE OTRO SECTOR DE SALUD	9	0,13%	15	0,17%	6	15	0,16	0	12	0,11	-3
1714	DESACUERDOS CON LOS HORARIOS DE VISITAS Y NÚMERO DE VISITANTES	5	0,07%	8	0,09%	3	4	0,04	-4	12	0,11	8
1103	DIFICULTAD PARA ELEGIR DÍA Y HORA DE CONSULTA, PRUEBAS O TRATAMIENTO	9	0,13%	12	0,13%	3	17	0,18	5	11	0,10	-6
1409	NEGATIVA A PROPORCIONAR DOCUMENTACIÓN O INFORMES	25	0,36%	63	0,71%	38	17	0,18	-46	11	0,10	-6
1703	DIFICULTAD DE CONTACTO CON EL ESPECIALISTA	2	0,03%	3	0,03%	1	9	0,10	6	11	0,10	2
309	RELACIÓN Y CONVIVENCIA ENTRE USUARIOS	10	0,14%	9	0,10%	-1	13	0,14	4	10	0,09	-3
1305	TIEMPO DE DEDICACIÓN INSUFICIENTE	3	0,04%	9	0,10%	6	9	0,10	0	10	0,09	1
1502	NORMAS DEL CENTRO	1	0,01%	4	0,04%	3	7	0,07	3	10	0,09	3
1601	INTERÉS	25	0,36%	29	0,33%	4	22	0,23	-7	10	0,09	-12
2003	FALTA SEGURIDAD, ACCIDENTES, CAÍDAS...	10	0,14%	10	0,11%	0	7	0,07	-3	10	0,09	3
308	MOBILIARIO INADECUADO O INCÓMODO	3	0,04%	6	0,07%	3	10	0,11	4	9	0,08	-1
1209	RETRASO POR ERRORES EN TRÁMITES	5	0,07%	8	0,09%	3	11	0,12	3	8	0,07	-3
1310	DESACUERDO CON LA PRESCRIPCIÓN FARMACÉUTICA	3	0,04%	3	0,03%	0	6	0,06	3	8	0,07	2

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
1608	CONDICIONES INADECUADAS DE LA IMAGEN Y ACTITUD DEL PERSONAL	2	0,03%	2	0,02%	0	4	0,04	2	8	0,07	4
1804	OBJETOS DEL PACIENTE	18	0,26%	34	0,38%	16	21	0,22	-13	8	0,07	-13
709	DISCONFORMIDAD CON EL CRITERIO DE INDICACIÓN DE LA PRESTACIÓN	2	0,03%	7	0,08%	5	13	0,14	6	7	0,06	-6
904	FALTA O DETERIORO DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA	1	0,01%	1	0,01%	0	3	0,03	2	7	0,06	4
1401	FALTA DE CONFIDENCIALIDAD AL DAR INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO	11	0,16%	8	0,09%	-3	5	0,05	-3	7	0,06	2
1407	OCULTACIÓN O MANIPULACIÓN TOTAL O PARCIAL DE DATOS CLÍNICOS	6	0,09%	8	0,09%	2	16	0,17	8	7	0,06	-9
302	ESCASEZ O FALTA DE ESPACIO EN CONSULTAS, SALAS Y OTROS	1	0,01%	3	0,03%	2	7	0,07	4	6	0,05	-1
601	MÁQUINAS EXPENDEADORAS	3	0,04%	2	0,02%	-1	3	0,03	1	6	0,05	3
1501	DERECHOS Y DEBERES	1	0,01%	0	0,00%	-1	2	0,02	2	6	0,05	4
1604	FALTA DE RESPETO POR CUESTIÓN DE RAZA, SEXO O RELIGIÓN			4	0,04%	4	5	0,05	1	6	0,05	1
1715	IMPEDIMENTOS A LA PRESENCIA DE ACOMPAÑANTES DURANTE LA ASISTENCIA	6	0,09%	5	0,06%	-1	6	0,06	1	6	0,05	0
1716	FALTA CUMPLIMIENTO NORMATIVA TABACO	9	0,13%	5	0,06%	-4	5	0,05	0	6	0,05	1
2006	ERRORES EN LA APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO			1	0,01%	1	10	0,11	9	6	0,05	-4
503	CALIDAD, CANTIDAD, PRESENTACIÓN	5	0,07%	3	0,03%	-2	6	0,06	3	5	0,04	-1
1211	ATENCIÓN PREFERENTE A PERSONAS NO CITADAS POR DELANTE DE PACIENTES CITADOS	2	0,03%	5	0,06%	3	5	0,05	0	5	0,04	0
1701	DESCOORDINACIÓN CITAS ENTRE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA	2	0,03%	1	0,01%	-1	9	0,10	8	5	0,04	-4
1805	PRÓTESIS DEL PACIENTE	4	0,06%	6	0,07%	2	8	0,09	2	5	0,04	-3
2001	FALLECIMIENTO	2	0,03%	6	0,07%	4	6	0,06	0	5	0,04	-1
102	BARRERAS FÍSICAS EN EL ACCESO AL CENTRO	3	0,04%	1	0,01%	-2	7	0,07	6	4	0,04	-3
504	ALIMENTACIÓN INADECUADA PARA EL PACIENTE	2	0,03%	5	0,06%	3	7	0,07	2	4	0,04	-3

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
906	DEMORA EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS EN APARATAJE ASISTENCIAL	2	0,03%	27	0,30%	25	13	0,14	-14	4	0,04	-9
1104	INFORMACIÓN INADECUADA SOBRE ORDEN DE ENTRADA EN CONSULTA	6	0,09%	3	0,03%	-3	7	0,07	4	4	0,04	-3
1402	FALTA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL	4	0,06%	2	0,02%	-2	0	0,00	-2	4	0,04	4
1405	FALTA DE PRIVACIDAD EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN O INFORMACIÓN A PACIENTES						1	0,01	1	4	0,04	3
1503	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	0,01%	1	0,01%	0	6	0,06	5	4	0,04	-2
1803	ÓRGANOS, TEJIDOS, SUSTANCIAS BIOLÓGICAS....	4	0,06%	3	0,03%	-1	2	0,02	-1	4	0,04	2
103	BARRERAS FÍSICAS DENTRO DEL EDIFICIO, ASCENSORES	4	0,06%	2	0,02%	-2	3	0,03	1	3	0,03	0
401	ESCASEZ O FALTA	1	0,01%	0	0,00%	-1	2	0,02	2	3	0,03	1
501	TEMPERATURA	3	0,04%	2	0,02%	-1	2	0,02	0	3	0,03	1
1210	INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PARA ATENDER UNA URGENCIA			1	0,01%	1	4	0,04	3	3	0,03	-1
1308	TIEMPO INSUFICIENTE EN INGRESO HOSPITALARIO	4	0,06%	1	0,01%	-3	7	0,07	6	3	0,03	-4
1721	INCUMPLIMIENTO LIBRE ELECCIÓN DE PROFESIONAL					0	2	0,02	2	3	0,03	1
1902	DESCONOCIMIENTO DE LA DERIVACIÓN	1	0,01%	1	0,01%	0	1	0,01	0	3	0,03	2
204	SUCIEDAD, MAL ESTADO / FALTA DE CONSERVACIÓN EN EL CENTRO	2	0,03%	0	0,00%	-2	2	0,02	2	2	0,02	0
502	VARIEDAD/IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR MENÚ			2	0,02%	2	0	0,00	-2	2	0,02	2
603	TELÉFONO	6	0,09%	1	0,01%	-5	0	0,00	-1	2	0,02	2
1107	INCIDENCIAS INFORMÁTICAS			4	0,04%	4	4	0,04	0	2	0,02	-2
1610	AGRESIÓN VERBAL	2	0,03%	2	0,02%	0	6	0,06	4	2	0,02	-4
1903	DENEGACIÓN DE UNA DERIVACIÓN SOLICITADA	2	0,03%	0	0,00%	-2	4	0,04	4	2	0,02	-2
1904	DEMORA EN LA DERIVACIÓN A OTRO CENTRO CONCERTADO			1	0,01%	1	4	0,04	3	2	0,02	-2
101	TRANSPORTE PÚBLICO: INSUFICIENCIA O CARENCIA	1	0,01%	1	0,01%	0			-1	1	0,01	1
202	MATERIAL NO ASISTENCIAL, SILLONES, MESAS						1	0,01	1	1	0,01	0

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
203	MATERIAL ASISTENCIAL, CARROS DE CURA, APARATOS...	1	0,01%	1	0,01%	0	0	0,00	-1	1	0,01	1
305	UBICACIÓN DE PACIENTES ÁREAS SIN VIGILANCIA O CUIDADOS	1	0,01%	5	0,06%	4	7	0,07	2	1	0,01	-6
310	INTERRUPCIONES A DESHORA O SIN CUIDADO EN LAS HABITACIONES			1	0,01%	1			-1	1	0,01	1
506	LIMPIEZA MENAJE									1	0,01	1
602	CAFETERÍA	4	0,06%	0	0,00%	-4	3	0,03	3	1	0,01	-2
606	SERVICIOS RELIGIOSOS			1	0,01%	1	0	0,00	-1	1	0,01	1
610	ACCESO INTERNET			3	0,03%	3	2	0,02	-1	1	0,01	-1
905	DEMORA EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS EN INSTALACIONES BÁSICAS	3	0,04%	3	0,03%	0	3	0,03	0	1	0,01	-2
1212	ATENCIÓN A VISITADORES MÉDICOS EN TIEMPO DE CONSULTA	2	0,03%	3	0,03%	1	2	0,02	-1	1	0,01	-1
1307	TIEMPO EXCESIVO EN INGRESO HOSPITALARIO			3	0,03%	3	4	0,04	1	1	0,01	-3
1705	FALTA DE DISPONIBILIDAD HORARIA PARA TRÁMITES	2	0,03%	1	0,01%	-1	7	0,07	6	1	0,01	-6
1718	TIEMPO DE GARANTÍA CONSULTA ESPECIALISTA			1	0,01%	1			-1	1	0,01	1
1719	TIEMPO DE GARANTÍA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS DE A. PRIMARIA									1	0,01	1
2005	ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE TRATAMIENTO	9	0,13%	6	0,07%	-3	3	0,03	-3	1	0,01	-2
105	SEÑALIZACIÓN INTERIOR: INSUFICIENTE O INEXISTENTE					0	1	0,01	1	0	0,00	-1
201	INSTALACIONES, PAREDES, SUELOS, BAÑOS....			2	0,02%	2			-2		0,00	0
205	PROBLEMAS RELACIONADOS CON PRODUCTOS Y MATERIALES DE LIMPIEZA	2	0,03%	1	0,01%	-1	4	0,04	3		0,00	-4
304	FALTA DE ESPACIOS Y HORARIOS ADECUADOS PARA DAR INFORMACIÓN AL PACIENTE	14	0,20%	9	0,10%	-5	3	0,03	-6		0,00	-3
402	DETERIORO O MAL ESTADO	2	0,03%	1	0,01%	-1	3	0,03	2		0,00	-3
607	CAJEROS	2	0,03%	6	0,07%	4	1	0,01	-5		0,00	-1
1506	SALUD INFORMA TELÉFONO						1	0,01	1		0,00	-1
1609	AGRESIÓN FÍSICA						1	0,01	1		0,00	-1

CODIGO	SUBMOTIVO	2013		2014		INCREMENTO / DECREMENTO	2015		INCREMENTO / DECREMENTO	2016		INCREMENTO / DECREMENTO
		TOTAL	%	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
701	FALTA DE CONFORTABILIDAD Y CONDICIONES DEL VEHÍCULO	1	0,01%	0	0,00%	-1			0			0
611	PELUQUERÍA	1	0,01%	0	0,00%	-1			0			0
608	BIBLIOTECA	1	0,01%	0	0,00%	-1			0		0,00	0
707	SERVICIO NO REALIZADO INSUFICIENTE DISPONIBILIDAD	1	0,01%	2	0,02%	1			-2			0
104	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR: INSUFICIENTE O INEXISTENTE			2	0,02%	2			-2			0
711	DEMORA MÁS DE DOS HORAS	8	0,11%	28	0,31%	20			-28		0,00	0
310	INTERRUPCIONES A DESHORA O SIN CUIDADO EN LAS HABITACIONES			1	0,01%	1			-1		0,00	0
1204	FALTA DE LA ASISTENCIA POR HUELGA	1	0,01%			-1			0			0
1304	RESISTENCIA A DERIVAR AL ESPECIALISTA	1	0,01%	0	0,00%	-1		0,00	0		0,00	0
502	VARIEDAD/IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR MENÚ			2	0,02%	2			-2			0
1311	DESACUERDO CON EL CRITERIO PARA IT (BAJA LABORAL)			1	0,01%	1		0,00	-1		0,00	0
1904	DEMORA EN LA DERIVACIÓN A OTRO CENTRO CONCERTADO			1	0,01%	1	4	0,04	3		0,00	-4
204	SUCIEDAD, MAL ESTADO / FALTA DE CONSERVACIÓN EN EL CENTRO	2	0,03%	0	0,00%	-2		0,00	0		0,00	0
601	MÁQUINAS EXPENDEDORAS	3	0,04%	2	0,02%	-1		0,00	-2		0,00	0
1709	CAMBIO DEL PROFESIONAL HABITUAL DEL PACIENTE SIN AVISO	4	0,06%	18	0,20%	14		0,00	-18		0,00	0
1720	TIEMPO DE GARANTÍA QUIRÚRGICA	13	0,18%	8	0,09%	-5			-8			0
TOTAL		7037	100%	8900	100%	1863	9406		504	11137		1733

ANEXO 6.5. FRECUENCIAS DE QUEJAS SEGUN ÁREA A LA QUE AFECTAN Y CENTRO

ANEXO 6.5.1. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

ÁREA	TOTAL	H. DE ALCAÑIZ	H. DE BARBAST.	H. E. LLUCH CALAT	H. SAN JORGE	H. P. SDO. COR. JESUS	H. DEL PIRINEO - JACA	H. OBISPO POLANC.	CEM GRANDE COVIAN	H. N.S. DE GRACIA	H. ROYO VILLAN.	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	H. U. MIGUEL SERVET	CEM INOC. JIMENEZ	HCU LOZANO BLESA
ATENCION DOMICILIARIA	6		1									2	1	1	1	
CONSULTAS	7.740	105	403	265	345	2	10	86	627	18	47	603	449	2.116	1.683	981
HOSPITALIZACIÓN	823	9	22	20	36	3		22		9	44			187	9	462
OTROS	252	27	12	11	29			6	14		2	20	1	3	1	126
P.A.C.	4	1						2								1
PRUEBAS	1.304	173	38	57	40	3	10	40	53	7	49	46		8	37	743
QUIRÓFANOS	382	29	57	14	110		1	25	1	3	109		1	2	3	27
TRATAMIENTOS	195	19	8	3	31	1		4		3	7			4	8	107
URGENCIAS	431	13	38	11	33		3	18		8	59			171		77
TOTAL	11.137	376	579	381	624	9	24	203	695	48	317	671	452	2.492	1.742	2.524

ANEXO 6.5.2. ATENCIÓN PRIMARIA

ÁREA	TOTAL	DIR A.P. ALCAÑIZ	DIR A.P. BARBASTRO	DIR A.P. HUESCA	DIR A.P. ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA III	DIR A.P.TERUEL	DIR AP. CALATAYUD
ATENCION DOMICILIARIA	25	1	3	1	7	8	5		
CONSULTAS	1.036	193	66	33	168	364	169	24	19
HOSPITALIZACIÓN	2	1				1			
OTROS	431		36	36	80	205	60	9	5
P.A.C.	17		3	10	1	1	2		
PRUEBAS	44		3	2	18	12	6	3	
QUIRÓFANOS	1				1				
TRATAMIENTOS	44	1	10	7	14		7	3	2
URGENCIAS	117	4	19	3	17	25	27	14	8
TOTAL	1.717	200	140	92	306	616	276	53	34

ANEXO 7. GESTORÍAS SEGÚN MOTIVO Y SUBMOTIVO EN 2016

ANEXO 7.1. GESTORÍAS SEGÚN MOTIVO Y CENTRO

COD		TOTAL	CEM GR. COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H. DE BARB	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N _S_ DE GRACIA	H. OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN.	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENER	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANT
50	OTRAS GESTIONES	1.244	1	4	7		22	16		5		1025		31	102	2	29
51	GESTIONES PRESTACIONES OTROPROTÉSICAS	152	25	10	5	27	6	2	13	38		21		2	2	1	
52	GESTIONES APOYO ADMINISTRATIVO	5.672	294	28	779	447	116	60	80	98	817	212	297	200	1.903	16	325
53	GESTIONES DE DOCUMENTACIÓN	38.072	2.213	2.171	3.393	1.574	7.409	1.799	2.379	2.178	1.453	2.106	2.820	932	5.866	1.382	397
54	GESTIONES POR DEMORAS	31.846	3.020	2.669	5.553	3.351	4.911	76	3.287	613	902	184	1.069	5.100	686	390	35
55	GESTIONES POR CITACIONES	9.089	767	1.714	1.129	567	1.162	39	376	581	519	291	310	1.486	119	21	8
56	GESTIONES POR TRANSPORTE	494	28	3	4				290	26	5		29	104	5		
57	GESTIONES DE APOYO A USUARIOS	15.317	1.169	1.130	931	1.052	2.964	114	1.452	292	249	5	1.614	1.226	2.995	93	31
58	FELICITACIONES	337	17	10	11	2	100	2	11	2	6	13	55	19	59	17	13
59	SUGERENCIAS	72	5	1		2	30	1	1	2	2	1	5	6	11	2	3
TOTAL		102.295	7.539	7.740	11.812	7.022	16.720	2.109	7.889	3.835	3.953	3.858	6.199	9.106	11.748	1.924	841

ANEXO 7.2. GESTORÍAS POR MOTIVOS Y SUBMOTIVOS EN 2013-2016

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
53	PETICIÓN INFORMES ASISTENCIALES	11.419	13,9	13.980	15,5	14.642	15,7	662	4,7	16581	16,21	1939	13,24
53	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA POR PACIENTES	9.370	11,4	8.586	9,5	9.723	10,4	1137	13,2	8986	8,78	-737	-7,58
54	DEMORA EN CONSULTA REVISIONES	4.585	5,6	6.354	7,1	6.999	7,5	645	10,2	8014	7,83	1015	14,50
57	INFORMACIÓN APOYO A USUARIOS	3.289	4	2.364	2,6	3.570	3,8	1206	51	7103	6,94	3533	98,96
54	DEMORA EN CONSULTA PRIMER DÍA	4.259	5,2	4.842	5,4	4.303	4,6	-539	-11,1	6198	6,06	1895	44,04
57	OTRAS GESTIONES DE APOYO A USUARIOS	4.415	5,4	5.061	5,6	6.511	7	1450	28,7	6063	5,93	-448	-6,88
54	DEMORA EN PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	4.361	5,3	6.379	7,1	6.666	7,1	287	4,5	5844	5,71	-822	-12,33
54	DEMORAS EN INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	4.540	5,5	3.912	4,3	4.673	5	761	19,5	4985	4,87	312	6,68
54	DEMORA EN CONSULTA RESULTADOS	2.613	3,2	3.332	3,7	3.687	3,9	355	10,7	4233	4,14	546	14,81
55	OTRAS GESTIONES POR CITACIONES	3.339	4,1	3.461	3,8	3.256	3,5	-205	-5,9	3805	3,72	549	16,86

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
53	REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL PACIENTE	3.790	4,6	2.822	3,1	4.534	4,9	1712	60,7	3266	3,19	-1268	-27,97
55	INFORMACIÓN SOBRE CITACIONES	2.414	2,9	2.495	2,8	2.563	2,7	68	2,7	2497	2,44	-66	-2,58
53	COPIA RADIOGRAFÍA DIGITAL	533	0,6	1.983	2,2	408	0,4	-1575	-79,4	2135	2,09	1727	423,28
52	APOYO ADMINISTRATIVO AL PROPIO CENTRO	2.894	3,5	3.227	3,6	2.649	2,8	-578	-17,9	2037	1,99	-612	-23,10
50	OTRAS GESTIONES NO CONTEMPLADAS ENTRE LAS RESTANTE	808	1	1.093	1,2	1.293	1,4	200	18,3	1243	1,22	-50	-3,87
52	INFORMACIÓN SOBRE GESTIONES ADMINISTRATIVAS	279	0,3	353	0,4	306	0,3	-47	-13,3	1189	1,16	883	288,56
53	INFORMACIÓN SOBRE DOCUMENTACIÓN	650	0,8	968	1,1	1.194	1,3	226	23,3	1179	1,15	-15	-1,26
53	OTRAS GESTIONES DE DOCUMENTACIONES	1.345	1,6	1.679	1,9	1.413	1,5	-266	-15,8	1141	1,12	-272	-19,25
55	SEGUIMIENTO DE VOLANTES PENDIENTES DE CITA	956	1,2	1.066	1,2	1.176	1,3	110	10,3	1001	0,98	-175	-14,88
53	DOCUMENTACIÓN DESDE OTROS CENTROS, RECEPCIÓN	1.437	1,7	1.293	1,4	1.059	1,1	-234	-18,1	977	0,96	-82	-7,74
53	DOCUMENTACIÓN A OTROS CENTROS SANITARIOS, ENVÍO.	2.145	2,6	1.438	1,6	1.189	1,3	-249	-17,3	956	0,93	-233	-19,60
54	OTRAS GESTIONES POR DEMORAS	1.944	2,4	856	1	657	0,7	-199	-23,2	905	0,88	248	37,75
55	MODIFICACIONES Y/O ANULACIONES DE CITA	1.146	1,4	1.164	1,3	738	0,8	-426	-36,6	851	0,83	113	15,31

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
54	INFORMACIÓN SOBRE DEMORAS	814	1	1.115	1,2	535	0,6	-580	-52	727	0,71	192	35,89
53	EXTRAVÍO DOCUMENTACIÓN	550	0,7	763	0,8	732	0,8	-31	-4,1	664	0,65	-68	-9,29
53	DOCUMENTACIÓN HC INTRANET		0	886	1	0	0	-886	-100	651	0,64	651	
52	SOLICITUD DE CANALIZACIÓN DE PACIENTES, ENVÍO	131	0,2	196	0,2	268	0,3	72	36,7	637	0,62	369	137,69
53	DOCUMENTACIÓN A OTRAS ADMINISTRACIONES: E.V.I., IN	639	0,8	731	0,8	947	1	216	29,5	636	0,62	-311	-32,84
52	VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN A PACIENTE	513	0,6	568	0,6	588	0,6	20	3,5	623	0,61	35	5,95
57	INFORMACIÓN Y SOPORTE FAMILIARES DE FALLECIDOS	534	0,6	563	0,6	629	0,7	66	11,7	621	0,61	-8	-1,27
54	DEMORA EN RECEPCIÓN DE INFORMES /RESULTADOS DE PRU	48	0,1	173	0,2	447	0,5	274	158,4	603	0,59	156	34,90
57	APOYO A USUARIOS PARA LA LIBRE ELECCIÓN DE ESPECIA	533	0,6	499	0,6	524	0,6	25	5	582	0,57	58	11,07
52	APOYO ADMINISTRATIVO A OTROS CENTROS	458	0,6	423	0,5	380	0,4	-43	-10,2	456	0,45	76	20,00
52	OTRAS GESTIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO	1.201	1,5	619	0,7	420	0,4	-199	-32,1	413	0,40	-7	-1,67
55	GESTIÓN DE CITAS POR ERROR DEL PACIENTE	501	0,6	516	0,6	531	0,6	15	2,9	408	0,40	-123	-23,16
57	CITAS A PACIENTES EN APROVECHAMIENTO HUECOS	380	0,5	699	0,8	462	0,5	-237	-33,9	396	0,39	-66	-14,29
53	TRASLADO DE Hª CLÍNICA POR CAMBIO DE DOMICILIO	451	0,5	406	0,5	407	0,4	1	0,2	373	0,36	-34	-8,35

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
57	SEGUIMIENTO DE DERIVACIONES A OTROS CENTROS	127	0,2	98	0,1	175	0,2	77	78,6	353	0,35	178	101,71
58	FELICITACIONES / AGRADECIMIENTOS	286	0,3	319	0,4	363	0,4	44	13,8	337	0,33	-26	-7,16
55	ERRORES EN CITACIÓN	352	0,4	445	0,5	418	0,4	-27	-6,1	335	0,33	-83	-19,86
54	DEMORA EN APLICACIÓN DE TRATAMIENTO	181	0,2	251	0,3	220	0,2	-31	-12,4	328	0,32	108	49,09
56	INFORMACIÓN SOBRE TRANSPORTE	282	0,3	326	0,4	348	0,4	22	6,7	257	0,25	-91	-26,15
56	OTRAS GESTIONES POR TRANSPORTE	510	0,6	410	0,5	209	0,2	-201	-49	237	0,23	28	13,40
53	RECLAMACIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	176	0,2	170	0,2	134	0,1	-36	-21,2	217	0,21	83	61,94
53	REMISIÓN DE RECLAMACIONES A OTROS CENTROS	125	0,2	99	0,1	303	0,3	204	206,1	217	0,21	-86	-28,38
52	SOLICITUD DE CANALIZACIÓN DE PACIENTES, RECEPCIÓN	22	0	98	0,1	133	0,1	35	35,7	180	0,18	47	35,34
57	SOLICITUDES DE CAMBIO DE FACULTATIVO NO CONTEMPLAD	264	0,3	184	0,2	162	0,2	-22	-12	162	0,16	0	0,00
55	DIFICULTAD DE ACCESO TELEFÓNICO DE LOS USUARIOS A	197	0,2	203	0,2	348	0,4	145	71,4	154	0,15	-194	-55,75
51	OTRAS GESTIONES DE MATERIAL ORTOPROTÉSICO	82	0,1	84	0,1	92	0,1	8	9,5	106	0,10	14	15,22

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
53	RECTIFICACIÓN DATOS DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	55	0,1	78	0,1	20	0	-58	-74,4	93	0,09	73	365,00
59	SUGERENCIAS	102	0,1	119	0,1	71	0,1	-48	-40,3	72	0,07	1	1,41
52	COLABORACIONES CON TRABAJO SOCIAL	13	0	87	0,1	94	0,1	7	8	70	0,07	-24	-25,53
51	INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES ORTOPROTÉSICAS	32	0	34	0	57	0,1	23	67,6	46	0,04	-11	-19,30
52	INFORMACIÓN VOLUNTADES ANTICIPADAS	8	0	13	0	23	0	10	76,9	30	0,03	7	30,43
52	SOLICITUDES DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA, ENVÍO	20	0	17	0	12	0	-5	-29,4	22	0,02	10	83,33
55	CAMBIO CITA POR SOBREPASAR CUPO, DECISIÓN SERVICIO	27	0	11	0	9	0	-2	-18,2	14	0,01	5	55,56
55	CAMBIOS HORARIOS POR DECISIÓN DEL SERVICIO	29	0	32	0	8	0	-24	-75	14	0,01	6	75,00
57	GESTIONES POR PROBLEMAS DE VIOLENCIA	6	0	6	0	4	0	-2	-33,3	13	0,01	9	225,00
55	DIFICULTAD DE ACCESO DE LOS USUARIOS A MOSTRADOR D	33	0	18	0	20	0	2	11,1	10	0,01	-10	-50,00
57	DONACIÓN DE ÓRGANOS. CARNÉ DE DONANTE	19	0	16	0	32	0	16	100	10	0,01	-22	-68,75
54	DEMORA EN INGRESO	22	0	24	0	18	0	-6	-25	9	0,01	-9	-50,00
52	SOLICITUDES SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA, RECEPCIÓN	14	0	20	0	8	0	-12	-60	9	0,01	1	12,50

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2013		2014		2015		DIFER 2015-14	VARIACIÓN 2015/2014	2016		DIFER 2016-15	VARIACIÓN 2016/2015
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%			TOTAL	%		
57	GESTIÓN POR DIFERENTES RELIGIONES, CULTURAS E IDIO	1	0	3	0	3	0	0	0	7	0,01	4	133,33
57	BLOQUEO DE INFORMACIÓN POR DESEO DEL PACIENTE	17	0	18	0	17	0	-1	-5,6	6	0,01	-11	-64,71
52	QUEJA DE LOS PROFESIONALES POR CONFLICTO CON LOS U	9	0	10	0	5	0	-5	-50	4	0,00	-1	-20,00
52	RECHAZO DE ASIGNACIÓN DE PACIENTE POR PARTE DEL PR	7	0	16	0	2	0	-14	-87,5	2	0,00	0	0,00
57	APOYO ANTE SITUACIONES DE EXCEPCIÓN O CRISIS	6	0	1	0	3	0	2	200	1	0,00	-2	-66,67
TOTAL		82.308		90.075		90.075		3.315	3,7	102.294		12.219	13,57

ANEXO 7.3. GESTORÍAS POR MOTIVOS Y SUBMOTIVOS Y CENTROS EN 2016

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H.DE BARBA ST.	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N _S_ DE GRACIA	H.L OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN .	H. SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5000	OTRAS GESTIONES NO CONTEMPLADAS ENTRE LAS RESTANTE	1243	1	4	7		22	16		5		1025		30	102	2	29
5100	OTRAS GESTIONES DE MATERIAL ORTOPROTÉSICO	106	23	9	3	2		2	6	37		20		2	2		
5190	INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES ORTOPROTÉSICAS	46	2	1	2	25	6		7	1		1				1	
5200	OTRAS GESTIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO	413	13	21	19	10	87	10	16	3	87		117	19	11		
5201	APOYO ADMINISTRATIVO AL PROPIO CENTRO	2037	251		585	321			1	11	720	1	40	8	92	3	4
5202	APOYO ADMINISTRATIVO A OTROS CENTROS	456	16		30	71		2	15	78	2	1	44	3	191	2	1
5203	SOLICITUD DE CANALIZACIÓN DE PACIENTES, ENVÍO	637	4		44	39	1	34	2		2	39	3	149	10		310
5204	SOLICITUD DE CANALIZACIÓN DE PACIENTES, RECEPCIÓN	180	1		1	1	1		2		1	158	2	9	2		2
5205	SOLICITUDES DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA, ENVÍO	22			4		1	1	5	1		8			1		1
5206	SOLICITUDES SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA, RECEPCIÓN	9	1			2	1		2	1		2					

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H.DE BARBA ST.	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N_S_ DE GRACIA	H.L OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN .	H. SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5207	INFORMACIÓN VOLUNTADES ANTICIPADAS	30					2	9	1			3		8	7		
5208	RECHAZO DE ASIGNACIÓN DE PACIENTE POR PARTE DEL PR	2				1							1				
5209	QUEJA DE LOS PROFESIONALES POR CONFLICTO CON LOS U	4			1		1			1			1				
5210	VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN A PACIENTE	623		1							1				605	10	6
5211	COLABORACIONES CON TRABAJO SOCIAL	70	1					1			1		61	3	3		
5290	INFORMACIÓN SOBRE GESTIONES ADMINISTRATIVAS	1189	7	6	95	2	22	3	36	3	3		28	1	981	1	1
5300	OTRAS GESTIONES DE DOCUMENTACIONES	1141	18	48	335	1	52	43	77	25	172	5	251	54	58	1	1
5301	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA POR PACIENTES	8986	546	59	1074	116	107	123	1517	529	160	1023	1031	750	1916	15	20
5302	PETICIÓN INFORMES ASISTENCIALES	16581	799	1150	800	847	5575	1077	25	1254	724	935	402	4	1299	1348	342
5303	DOCUMENTACIÓN A OTROS CENTROS SANITARIOS, ENVÍO.	956	47	306	63	115	58	25	14	54	91	24	115	10	18	1	15
5304	DOCUMENTACIÓN DESDE OTROS CENTROS, RECEPCIÓN	977	50	35	224	200	32	54	47	30	15	113	102	70	5		

**INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS**

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H.DE BARBA ST.	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N_S_ DE GRACIA	H.L OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN .	H. SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5305	RECLAMACIÓN DE PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	217	23	13	1	15	17	2	127	5	7			7			
5306	DOCUMENTACIÓN A OTRAS ADMINISTRACIONES: E.V.I., IN	636	526	18	6		72	5		6	2		1				
5307	EXTRAVÍO DOCUMENTACIÓN	664	15	44	170	73	8	4	6	233	75	5	5	17	7	1	1
5308	REMISIÓN DE RECLAMACIONES A OTROS CENTROS	217	58			19	19	14	5	38	1		12	16	33	2	
5309	TRASLADO DE Hª CLÍNICA POR CAMBIO DE DOMICILIO	373	77	148	111	3	2	23	1	1	6				1		
5310	REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS A SOLICITUD DEL PACIENTE	3266	51	291	1		1287	427		1	179		876		152	1	
5311	COPIA RADIOGRAFÍA DIGITAL	2135			341	165									1618	3	8
5312	RECTIFICACIÓN DATOS DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	93				15									73	3	2
5313	DOCUMENTACIÓN HC INTRANET	651			1										638	7	5
5390	INFORMACIÓN SOBRE DOCUMENTACIÓN	1179	3	59	266	5	180	2	560	2	21	1	25	4	48		3
5400	OTRAS GESTIONES POR DEMORAS	905	20	9	551		161	4	9	3	111	1	11	16	6	3	
5401	DEMORAS EN INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	4985	183	36	97	82	989	15	370	69	273	7	356	2222	156	127	3
5402	DEMORA EN CONSULTA PRIMER DÍA	6198	1037	405	1449	1197	714	2	412	94	43	101	105	550	48	33	8

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H.DE BARBA ST.	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N_S_ DE GRACIA	H.L OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN .	H. SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5403	DEMORA EN CONSULTA RESULTADOS	4233	254	191	962	622	995	4	252	83	160	15	19	662	11	1	2
5404	DEMORA EN CONSULTA REVISIONES	8014	938	1584	1600	1244	273	16	1773	269	77	15	61	124	29	11	
5405	DEMORA EN PRUEBAS COMPLEMENTARIAS	5844	473	326	500	201	1718	6	379	80	168	42	269	1439	235	4	4
5406	DEMORA EN APLICACIÓN DE TRATAMIENTO	328	50	38	16	3	12	1	61	7	30		28	53	13	16	
5407	DEMORA EN INGRESO	9		1		1			1		1	1	1		1	2	
5408	DEMORA EN RECEPCIÓN DE INFORMES /RESULTADOS DE PRU	603	1		73						15	1	200		112	183	18
5490	INFORMACIÓN SOBRE DEMORAS	727	64	79	305	1	49	28	30	8	24	1	19	34	75	10	
5500	OTRAS GESTIONES POR CITACIONES	3805	509	58	180	8	819	20	196	576	385	26	78	922	20	3	5
5501	DIFICULTAD DE ACCESO TELEFÓNICO DE LOS USUARIOS A	154	57	19	1	1	6	5	1		36	3	9	8	4	4	
5502	DIFICULTAD DE ACCESO DE LOS USUARIOS A MOSTRADOR D	10				2	2				1	1	2	1		1	
5503	ERRORES EN CITACIÓN	335	22	101	51	53	26	1	1	1	17	1	8	29	19	3	2
5504	GESTIÓN DE CITAS POR ERROR DEL PACIENTE	408	12	70	47	78	3	2	5		8		4	175	4		
5505	SEGUIMIENTO DE VOLANTES PENDIENTES DE CITA	1001	146	248	56	223		5	1		4	11	87	216	3	1	
5506	MODIFICACIONES Y/O ANULACIONES DE CITA	851	5	211	207	86	8	2	20		18	122	62	102	4	4	
5507	CAMBIOS HORARIOS POR DECISIÓN DEL SERVICIO	14		8	3		1				1			1			

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H.DE BARBA ST.	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N_S_ DE GRACIA	H.L OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN .	H. SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5508	CAMBIO CITA POR SOBREPASAR CUPO, DECISIÓN SERVICIO	14			4							10					
5590	INFORMACIÓN SOBRE CITACIONES	2497	16	999	580	116	297	4	152	4	49	117	60	32	65	5	1
5600	OTRAS GESTIONES POR TRANSPORTE	237	2	1	4				98	24	4		1	100	3		
5690	INFORMACIÓN SOBRE TRANSPORTE	257	26	2					192	2	1		28	4	2		
5700	OTRAS GESTIONES DE APOYO A USUARIOS	6063	1075	509	230	4	468	63	1241	255	163		1293	628	128	3	3
5701	SOLICITUDES DE CAMBIO DE FACULTATIVO NO CONTEMPLAD	162	28	9	4	2	14	13	2	1	10	5	13	42	12	6	1
5702	GESTIÓN POR DIFERENTES RELIGIONES, CULTURAS E IDIO	7		1			4		1						1		
5703	BLOQUEO DE INFORMACIÓN POR DESEO DEL PACIENTE	6					6										
5704	DONACIÓN DE ÓRGANOS. CARNÉ DE DONANTE	10						1							9		
5705	CITAS A PACIENTES EN APROVECHAMIENTO HUECOS	396	5	1	380		3						2	3	2		
5706	APOYO ANTE SITUACIONES DE EXCEPCIÓN O CRISIS	1		1													
5707	INFORMACIÓN Y SOPORTE FAMILIARES DE FALLECIDOS	621	1		3	4		3	23	1				330	255		1

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOC JIMEN	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	H. DE ALCAÑIZ	H.DE BARBA ST.	H. ERNEST LLUCH - CALAT	H. N_S_ DE GRACIA	H.L OBISPO POLANC	H. ROYO VILLAN .	H. SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5708	APOYO A USUARIOS PARA LA LIBRE ELECCIÓN DE ESPECIA	582	17	17	99	12	9	28	161	12	30		28	36	52	69	12
5709	SEGUIMIENTO DE DERIVACIONES A OTROS CENTROS	353	1		1	2	1	4	4				268	70	2		
5710	GESTIONES POR PROBLEMAS DE VIOLENCIA	13	3			6							1		3		
5790	INFORMACIÓN APOYO A USUARIOS	7103	39	592	214	1022	2459	2	20	23	46		9	117	2531	15	14
5801	FELICITACIONES / AGRADECIMIENTOS	337	17	10	11	2	100	2	11	2	6	13	55	19	59	17	13
5901	SUGERENCIAS	72	5	1		2	30	1	1	2	2	1	5	6	11	2	3
TOTAL		102294	7539	7740	11812	7022	16720	2109	7889	3835	3953	3858	6199	9105	11748	1924	841

ANEXO 8. DATOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

ANEXO 8.1. QUEJAS

ANEXO 8.1.1. QUEJAS POR MES, SECTOR Y CENTRO

Año		AE												
2016														
Sector	Centro	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	46	24	26	42	24	39	11	11	31	24	31	33	342
BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	43	54	49	41	57	45	44	42	57	54	33	39	558
CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH -	36	56	54	28	20	18	20	39	33	35	27	14	380
HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS -	1	1		3	1		1	1				1	9
	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA									3	13	6	2	24
	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	29	41	82	47	54	50	46	39	60	81	54	40	623
TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	14	21	14	9	19	15	16	11	19	16	21	23	198
ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	61	73	69	64	60	56	33	48	60	54	52	59	689
	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	8	8	1	8	5	2	3	1	3	2	6		47
	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	25	24	36	29	23	36	20	24	30	17	24	29	317
ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	33	47	34	43	67	54	47	43	58	87	69	83	665
	CEM SAN JOSE	59	64	65	55	31	19	14	9	22	26	37	51	452
	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL	170	205	190	203	179	237	215	162	186	203	240	186	2.376
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	154	145	168	198	114	122	100	104	148	145	182	119	1.699
	HCU LOZANO BLESÁ	209	244	191	242	224	209	162	146	194	216	214	184	2.435
Total general		888	1.007	979	1.012	878	902	732	680	904	973	996	863	10.814

INFORME 2016 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN
ANEXOS

Año		2016												AP	
Sector	Centro	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	2	3	2	1	4	68	37	5	4	10	64		200	
BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	6	9	8	5	12	14	5	6	7	16	26	13	127	
CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	1	4	4	5	4	1		3	4	5	1	2	34	
HUESCA	DIR A.P. HUESCA	8	14	5	9	5	6	9	2	10	9	7	7	91	
TERUEL	DIR A.P. TERUEL	6	3	4	5	1	3	6	4	3	7	4	5	51	
ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	23	33	30	22	23	16	15	13	23	25	43	33	299	
ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	24	57	40	49	29	46	48	43	67	75	66	59	603	
ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	33	40	20	14	26	18	16	12	16	27	41	12	275	
Total general		103	163	113	110	104	172	136	88	134	174	252	131	1.680	

ANEXO 8.1.2. QUEJAS POR MOTIVOS, SECTOR, CENTRO Y MES

Año	2016		AP												
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	7		2	1			2				1	1	
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	5		1	1	2	1							
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	13						5	1	1	5	1		
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	4		1		1					1	1		
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	20	1						3	4	3	8	1	
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	27	2	3	2	1	6	2	2	1	2	2		4
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	8	1		1					2	2	1		1
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	16	4	2	1	2	2	1	1		1		1	1
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	12	4	1				1				4		2
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	63	2	4	9	4	5	4	7	4	5	6	9	4
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	105	6	11	9	7	10	12	12	8	10	9	5	6
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	61	5	8	6	3	6	2	2	5	1	6	13	4
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	4			1		1					1	1	
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	13			1				2	1	2	2	1	4
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	4		1		1	1					1		
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	13			2	3		2	2		2		1	1
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	17			3	3		1	1	3	2	2	1	1
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	64	6	7	5	4	3	5	4	3	3	7	7	10
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	101	5	13	13	16	6	5	7	5	4	10	8	9
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	55	5	4	2	4	4	9	5	2	9	6	5	
CITACIONES	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	4					1	1	1	1				
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	2											2	
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	1					1							
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	2	1									1		
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2										1		1
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	24	1	2		4	1	1	1		3	4	5	2
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	62		7	3	3	1	14	1	4	3	6	12	8
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	13	3	3	1	2			1	1	1		1	
CONFORT	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	3								1		1	1	
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	2			1				1					
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	4			1	1		1						1
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	7				1		2	3					1
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	5		1				3	1					
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	2				1		1						
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1								1				
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	1				1								
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	1		1										
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1		1										
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	1											1	
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	1	1											
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	2							1				1	
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	4	1		1						1			1
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	4	1	1					1			1		
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	1											1	
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	2				2								
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1							1					
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2	1						1					
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	1											1	
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	1				1								
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1												1
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	2			1								1	
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	3	1		1		1							
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	3		1	1	1								
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1								1				
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	7		1		1				1	2		2	
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	10			3			1	2	1	1	1	1	
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	2										1	1	

Año	2016		AP												
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
LIMPIEZA	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	1								1				
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	1				1								
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	2								1		1		
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	10	2	1		2		1				3	1	
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	6	1			1			1			1	1	1
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	4		2				1	1					
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	41	2	1	2	2	9	4		3	5	5	6	2
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	39		8	2	1		1	1	2	4	8	4	8
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	10	1	5		1			1			1	1	
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	31	1	1							2	6	19	2
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	9	1	4			1	1			1			1
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2							1				1	
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	9	2	2			2				2			1
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	134	3	10	2	7	1	5	16	19	28	17	16	10
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	22	5	4	1	2	2		1		1	2	2	2
RECURSOS HUMANOS	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	163		1				66	33		1	1	61	
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	11		1			2	4		1		2	1	
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	6							1		1	1	1	2
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	7			2	2							2	1
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	9	1	1					1			2	2	2
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	17		6			10						1	
RECURSOS MATERIALES	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	2	1					1						
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	5						2				2		1
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	5					1	1				3		
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	11		1					1		4	4	1	
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2											1	1
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	42	5	11	5	1	2	1	1	1		1	6	8
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	55	4	2	1	2	1		1		6	19	12	7
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	16	2	1			1	2	2	1			5	2
RESULTADOS	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	4		2	2									
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	1			1									
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	14	2		1				1	1		4	5	
SIN CLASIFICAR	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	1					1							
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	5		1	1	1	1							1
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	1		1										
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	1							1					
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	5				1			1				2	1
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	8		1			3			1	3			
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1		1										
TRANSPORTE SANITARIO	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	4		1							1		1	1
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	2					1			1				
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	1			1									
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	4		2		1	1							
	BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	23		2	2	3	6	4	1	1		1		3
	CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	5		1	1					1	2			
	HUESCA	DIR A.P. HUESCA	16	1	4		3	2		1		1	1	1	2
	TERUEL	DIR A.P. TERUEL	7			2	1		1	1		1		1	
	ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA I	30	5	3	4		2			1	4	2	5	4
	ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	67	5	6	7	11	7	3	4	2	3	4	6	9
	ZARAGOZA III	DIR A.P. ZARAGOZA III	47	9	4	8	1	3	2	1	2	3	4	7	3
Total general			1.765	104	1.717	104	167	115	113	109	175	137	89	136	179

Año		2016															
		AE															
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
1	ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	1									1				
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	1					1								
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE	2			1								1		
		ZARAGOZA II	HU MIGUEL SERVET	3					1			1	1				
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	20	2	2	16										
			HCU LOZANO BLESA	1												1	
13	ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	20	2	4	3	3		2	2	1	1		2		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	33		4	4	4	1	4	1	6		6	1	2	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	26	1		3	3	2	3	1	2	1	2	5	3	
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	3								1	1				1
			HOSPITAL DEL PIRINEO -	2											2		
			HOSPITAL SAN JORGE -	42	2		7	3	7	1	4	4	5	3	3	3	3
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	23	1	6	3	3	1		2	1	1		4	1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	17	1	3	1	1	2		3	1	1	1	1	2	1
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	13		1		4	3	2						3	
			HOSPITAL ROYO	34	2	2	5		2	5	3	5	5	1	1	1	3
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	21	1	1		4	3	1		2			5	2	2
			CEM SAN JOSE	14	1		3	1	4		1		2				2
			H U MIGUEL SERVET	156	9	8	14	6	15	16	15	11	17	18	21	6	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	30	3	5		5	1	3	3	2	1			4	3
			HCU LOZANO BLESA	183	13	20	20	19	14	23	12	15	10	13	14	14	10
12	ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	11	1			4	2	2			1	1			
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	43	3	3	5			1	5	10	6	5	2	3	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	7		1						2		1	3		
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO -	1											1		
			HOSPITAL SAN JORGE -	68	3	1	7	5	6	5	4	12	2	10	7	6	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	15		1		1	3	1	1		4		1	3	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	5	1	1					1	1					1
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	3				1	1		1						
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	54	2	3	8	4	1	8	4	4	4	4	2	6	8
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	11	1	1	1					3	1		2		2
			CEM SAN JOSE	3	1	1									1		
			H U MIGUEL SERVET	160	6	12	9	14	11	12	13	13	10	19	18	23	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	70	2	8	7	9	5	4	1	6	7	9	10	10	2
			HCU LOZANO BLESA	144	9	10	9	14	14	16	16	6	13	10	13	13	14

Año		2016															
		AE															
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
11	CITACIONES	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	12	5			3	1	2			1				
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	6		1	1	1		1				1		1	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	3					1	1		1					
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO -	1											1		
			HOSPITAL SAN JORGE -	27	5	5	7	2	3	1	1					3	
		TERUEL	HOSPITAL O. POLANCO	17	2		1	1	1	3	3	2	2	1	1		
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	20	2	1	3	2	5	1	2			1			3
			HOSPITAL R. VILLANOVA	1												1	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	22		2	2	1	5	5	1	1	2	3			
			CEM SAN JOSE	2			1						1				
			HU MIGUEL SERVET	62	2	1	3	5	4	1	1	8	7	8	7	15	
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	48	5	7	5	1	1	3	8	1	4	6	3	4			
	HCU LOZANO BLESA	74	9	1	4	5	8	5	11	6		9	8	8			
5	COCINA ALIMENTACIÓN	CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	5			3		1					1			
		ZARAGOZA II	HU MIGUEL SERVET	4	1	1					1				1		
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	6	1			1	1			1		1	1		
3	CONFORT	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	3					2			1					
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1								1					
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	2		1		1									
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	2						1		1					
		ZARAGOZA I	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	7		2					1		1	1	2		
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1							1						
			CEM SAN JOSE	1												1	
			HU MIGUEL SERVET	32		2	1	7		6	6	2	4	2	2		
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	3	1		1						1				
HCU LOZANO BLESA	14			2	1		4		1	3	1		1	1			
19	DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	2			1							1			
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1									1				
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	1	1												
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO -	5									3	2			
			HOSPITAL SAN JORGE -	2			1	1									
		ZARAGOZA I	HOSPITAL R. VILLANOVA	4					4								
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1									1				
			HU MIGUEL SERVET	8			1				2	2		1	1	1	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	1							1						
HCU LOZANO BLESA	3					1	1				1						

Año		2016															
		AE															
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
18	EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	5	1	1		1	1	1							
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1										1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	1	1												
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO -	1											1		
			HOSPITAL SAN JORGE -	2					1			1					
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	2	1				1								
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	1						1							
			HOSPITAL ROYO	3	1		1		1								
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1					1								
			HOSPITAL UNIVERSITARI	62	7	10	5	3	10	5	6	1	5	2	4	4	
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO	5		2			1	1		1							
	HCU LOZANO BLESA	32	6	2	1	5	2		2	4	2	5	1	2			
14	INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	5					1	1				2	1		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	9		2	1		2	1	1		1		1		
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	3		1			1			1					
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	14	1	4	1		1	1	1	1	1		2	1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	8	1		2	1	1	1				1	1		
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	5		2				2				1			
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	2		1								1			
			HOSPITAL ROYO	7					1	1	1		1	2		1	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	3							2		1				
			CEM SAN JOSE	3					1			1			1		
HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	146		6	13	14	17	10	5	16	11	9	13	22	10			
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	8	2	1			1	1	1	1			1				
	HCU LOZANO BLESA	52	10	6			5	1	3	6	3	4	8	2	4		
15	INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	1						1							
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	2			2										
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	7		2	1	1		1	1	1					
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	2										2			
		ZARAGOZA I	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	1									1				
			HOSPITAL R. VILLANOVA	1			1										
		ZARAGOZA II	CEM SAN JOSE	1								1					
			HU MIGUEL SERVET	9					3	1		1			1	2	1
ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	10	1				3				1	1	1	3			
4	LENCERIA	ZARAGOZA II	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	3			1	1	1								

Año		2016																
		AE																
	Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2	LIMPIEZA	BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1	1													
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	1				1										
		ZARAGOZA II	HOSPITAL UNIVERSITARIO	1													1	
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	1				1										
10	LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	266	32	16	23	28	16	31	8	7	27	21	29	28		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	431	37	41	35	34	50	36	34	23	48	36	26	26	31	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	305	30	51	46	25	14	12	17	26	31	29	15	15	9	
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	2	1					1								
			HOSPITAL DEL PIRINEO -	12											5	5	2	
			HOSPITAL SAN JORGE -	393	14	23	42	33	25	31	27	19	49	67	36	36	27	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	95	9	11	5	3	5	7	5	6	9	7	12	12	16	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	625	57	63	63	61	51	52	24	46	55	53	49	49	51	
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	23	7	6		3			2		2	2	1	1		
			HOSPITAL ROYO	160	18	13	18	18	11	16	7	11	14	10	11	11	13	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	582	30	41	27	37	59	45	39	39	54	73	63	63	75	
			CEM SAN JOSE	418	54	61	61	51	26	18	11	9	19	24	36	36	48	
			H. U. MIGUEL SERVET	1.533	129	141	116	129	111	166	142	97	116	128	150	150	108	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	1.517	135	125	142	182	102	107	85	92	137	132	169	169	109	
HCU LOZANO BLESA	1.738		144	185	134	168	164	150	103	102	150	155	162	162	121			
17	ORGANIZACIÓN Y NORMAS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	13	5	1	1	2	1	1						2		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	8	1			1	2	2				1		1		
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	1								1						
		HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO -	2											1	1		
			HOSPITAL SAN JORGE -	18	1	1	3		2	5	3	1			1	1		
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	12		2					3	2			3	1	1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	8							1	1	1	3	1	1		
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	2	1					1								
			HOSPITAL ROYO VILLANOVA	7			1				2	1		1		1	1	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	7		1						2			4			
			HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	53	1	3	8	4	3	4	9	6	3	5	3	3	4	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO	10	1	2	1		2	1		1	1	1	1			
HCU LOZANO BLESA	121		9	11	19	17	12	5	8	2	7	10	9	9	12			
6	OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	1					1									
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	2		1										1		
		TERUEL	HOSPITAL O. POLANCO	1									1					
		ZARAGOZA I	HOSPITAL R. VILLANOVA	2					1		1							

Año		2016															
		AE															
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
	ZARAGOZA II	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	12	2				2	4	3				1			
	ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	14		3	2		1	1	2				3	2		
8	RECURSOS HUMANOS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	7	1				1	1		2		1	1		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	5	3		1					1					
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	4	1	1			1							1	
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	1					1								
			HOSPITAL SAN JORGE -	19		2	8	1	4	1	2	1					
		TERUEL	HOSPITAL O. POLANCO	1										1			
		ZARAGOZA I	HOSPITAL R. VILLANOVA	1								1					
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1			1										
HU MIGUEL SERVET	11			3					1	3	2		1		1		
ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	5						1			2		1		1		
9	RECURSOS MATERIALES	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	4	1		1		1	1							
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	4		2						1		1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	2						1		1					
		HUESCA	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	1					1								
			HOSPITAL SAN JORGE -	4			1			1			1		1		
		TERUEL	HOSPITAL O. POLANCO	5					1	1	1		1			1	
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	1												1	
			HOSPITAL R. VILLANOVA	8		3					2		1		1		1
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1												1	
			HU MIGUEL SERVET	36	2		6			2	3	4	4	7	3	1	4
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	5						1	1						3		
	HCU LOZANO BLESA	14					3	2	2		1	2	1		3		
40	RESULTADOS	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	7			1			1	2		1	1	1		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	4		1		1		1	1						
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	4	1		1		1				1				
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	1		1											
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	2		1						1					
			HOSPITAL R. VILLANOVA	9	1				1	1		1	1	2	1		1
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1												1	
			CEM SAN JOSE	1					1								
			HU MIGUEL SERVET	24	2	3	3	1	3	5	1		1	2	3		
		ZARAGOZA III	CEM I. JIMENEZ	1										1			
HCU LOZANO BLESA	44		7	4	1	3	4	2	4	1	6	7		5			
99	SIN CLASIFICAR	ALCAÑIZ	H. DE ALCAÑIZ	6		2	2		1		1						

Año		2016															
		AE															
Motivo	Sector	Centro	Total general	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	7		1				1	1	2	1	1			
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	3								1	2				
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	1				1									
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	4			2				1			1			
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	2						1						1	
			HOSPITAL ROYO	4	1			1		1			1				
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	3								1				2	
			HOSPITAL UNIVERSITARI	15		1		2			1		2	6	1	2	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO	2				1						1			
HCU LOZANO BLESA	5		1			1							1	2			
7	TRANSPORTE SANITARIO	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	3				3									
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	4		1	1			1				1			
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	1										1			
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	6	1				1		2		1		1		
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	1												1	
			HOSPITAL UNIVERSITARI	2		1								1			
		ZARAGOZA III	HCU LOZANO BLESA	5		1						2	1			1	
16	TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	10	1	1	1	2	3					1	1		
		BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	22			4	2	4	1	4	1	1	1	2	2	
		CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH	15	2	1	1			1	1	5		1	2	1	
		HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE -	18	2	2	2		4	3	2		1	1		1	
		TERUEL	HOSPITAL OBISPO	8			1		5				1	1			
		ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	9		2	2				1	1		1			2
			HOSPITAL N.S. DE GRACIA	4			1	1								2	
			HOSPITAL ROYO	15		1	2	4	1	1	2			1	1	2	
		ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	15	1	3	3				2	1	1	1	2	1	
			CEM SAN JOSE	9	3	2		1	1	1						1	
			HOSPITAL UNIVERSITARI	86	3	6	9	11	5	10	5	8	9	4	9	7	
		ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO	22	4	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	
HCU LOZANO BLESA	58		2	5	2	6	7	5	6	2	7	5	5	6			
Total general			11.063	898	1.025	997	1.033	898	920	758	696	932	1.003	1.022	881		

ANEXO 8.1.3. QUEJAS POR MOTIVOS Y SUBMOTIVOS

Motivo	Código de submotivo	Submotivo	AE				Tasa de variación
			2016	%	2015	%	
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	101	Transporte público: Insuficiencia o carencia	1	0,01%	0		
	102	Barreras físicas en el acceso al centro	4	0,04%	7	0,07%	-42,86
	103	Barreras físicas dentro del edificio, ascensores	3	0,03%	3	0,03%	0
	105	Señalización interior: insuficiente o inexistente	0		4	0,04%	-100
	106	Dificultad, insuficiente aparcamiento	20	0,18%	23	0,24%	-13,04
LIMPIEZA	201	Instalaciones, paredes, suelos, baños....	0		3	0,03%	-100
	202	Material no asistencial, sillones, mesas	1	0,01%	1	0,01%	0
	203	Material asistencial, carros de cura, aparatos...	1	0,01%	0		
	204	Suciedad, mal estado / falta de conservación en el centro	2	0,02%	2	0,02%	0
	205	Problemas relacionados con productos y materiales de limpieza	0		3	0,03%	-100
CONFORT	301	Escasez o falta de espacio en habitaciones	18	0,16%	7	0,07%	157,14
	302	Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	6	0,05%	7	0,07%	-14,29
	304	Falta de espacios y horarios adecuados para dar información al paciente	0		1	0,01%	-100
	305	Ubicación de pacientes áreas sin vigilancia o cuidados	1	0,01%	7	0,07%	-85,71
	306	Condiciones ambientales inadecuadas: Temperat., climatización, olores, ruido	21	0,19%	21	0,22%	0
	308	Mobiliario inadecuado o incómodo	9	0,08%	10	0,11%	-10
	309	Relación y convivencia entre usuarios	10	0,09%	13	0,14%	-23,08
LENCERIA	401	Escasez o falta	3	0,03%	2	0,02%	50
	402	Deterioro o mal estado	0		1	0,01%	-100
COCINA ALIMENTACIÓN	501	Temperatura	3	0,03%	2	0,02%	50
	502	Variedad/imposibilidad de elegir menú	2	0,02%	0		
	503	Calidad, cantidad, presentación	5	0,04%	6	0,06%	-16,67
	504	Alimentación inadecuada para el paciente	4	0,04%	7	0,07%	-42,86
	506	Limpieza menaje	1	0,01%	0		
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	601	Máquinas expendedoras	6	0,05%	3	0,03%	100
	602	Cafetería	1	0,01%	3	0,03%	-66,67
	603	Teléfono	2	0,02%	0		
	604	Televisión	21	0,19%	15	0,16%	40
	606	Servicios religiosos	1	0,01%	0		
	607	Cajeros	0		1	0,01%	-100
	610	Acceso Internet	1	0,01%	2	0,02%	-50
TRANSPORTE SANITARIO	704	Descoordinación en la tramitación de la solicitud	15	0,13%	23	0,24%	-34,78
	709	Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	7	0,06%	13	0,14%	-46,15
RECURSOS HUMANOS	801	Escasez de personal	55	0,49%	57	0,61%	-3,51
RECURSOS MATERIALES	901	Falta o deterioro de las instalaciones	19	0,17%	12	0,13%	58,33
	902	Falta o deterioro del material no asistencial	19	0,17%	13	0,14%	46,15
	903	Falta o deterioro de material asistencial y medicación	35	0,31%	31	0,33%	12,9
	904	Falta o deterioro de dotación tecnológica	7	0,06%	3	0,03%	133,33
	905	Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	1	0,01%	3	0,03%	-66,67
	906	Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	4	0,04%	13	0,14%	-69,23
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	1001	Lista de espera quirúrgica	1.248	11,21%	1.011	10,75%	23,44
	1002	Demora consulta 1º día	1.526	13,70%	1.099	11,68%	38,85
	1003	Demora consulta resultados	633	5,68%	450	4,78%	40,67
	1004	Demora consulta revisiones	2.733	24,54%	1.773	18,85%	54,15
	1005	Demora en la realización de pruebas complementarias	1.737	15,60%	1.870	19,88%	-7,11
	1006	Demora en la aplicación de tratamiento	253	2,27%	133	1,41%	90,23
	1007	Demora en el ingreso	24	0,22%	25	0,27%	-4
CITACIONES	1101	Problemas de acceso telefónico a citas	79	0,71%	47	0,50%	68,09
	1102	Dificultad para obtención cita en mostrador	23	0,21%	30	0,32%	-23,33
	1103	Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	11	0,10%	17	0,18%	-35,29
	1104	Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	4	0,04%	7	0,07%	-42,86
	1105	Errores en citas	116	1,04%	111	1,18%	4,5
	1106	Incidencias en la organización de agendas	60	0,54%	44	0,47%	36,36
	1107	Incidencias informáticas	2	0,02%	4	0,04%	-50
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	1201	Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	114	1,02%	85	0,90%	34,12
	1202	Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	143	1,28%	127	1,35%	12,6
	1203	Falta de la asistencia por causa del profesional	115	1,03%	69	0,73%	66,67
	1205	Falta de la asistencia por causas del paciente	39	0,35%	39	0,41%	0
	1206	Retraso en el inicio de la actividad	18	0,16%	20	0,21%	-10
	1207	Retraso en horario programado	41	0,37%	56	0,60%	-26,79
	1208	Retraso en horario no programado	108	0,97%	143	1,52%	-24,48
	1209	Retraso por errores en trámites	8	0,07%	11	0,12%	-27,27
	1210	Interrupción de la actividad para atender una urgencia	3	0,03%	4	0,04%	-25
	1211	Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	5	0,04%	5	0,05%	0
	1212	Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta	1	0,01%	2	0,02%	-50
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	1301	Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados..	492	4,42%	527	5,60%	-6,64
	1302	Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	38	0,34%	55	0,58%	-30,91

Motivo	Código de submotivo	Submotivo	AE				Tasa de variación
			2016	%	2015	%	
	1305	Tiempo de dedicación insuficiente	10	0,09%	9	0,10%	11,11
	1307	Tiempo excesivo en ingreso hospitalario	1	0,01%	4	0,04%	-75
	1308	Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	3	0,03%	7	0,07%	-57,14
	1309	Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	73	0,66%	79	0,84%	-7,59
	1310	Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	8	0,07%	6	0,06%	33,33
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	1401	Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	7	0,06%	5	0,05%	40
	1402	Falta de identificación del profesional	4	0,04%	0		
	1403	Insuficiente información para la decisión del paciente	12	0,11%	16	0,17%	-25
	1404	Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	37	0,33%	33	0,35%	12,12
	1405	Falta de privacidad en los espacios de atención o información a pacientes	4	0,04%	1	0,01%	300
	1406	Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	175	1,57%	151	1,61%	15,89
	1407	Ocultación o manipulación total o parcial de datos clínicos	7	0,06%	16	0,17%	-56,25
	1408	Ausencia o retraso de entrega de informes de alta	12	0,11%	14	0,15%	-14,29
	1409	Negativa a proporcionar documentación o informes	11	0,10%	17	0,18%	-35,29
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	1501	Derechos y deberes	6	0,05%	2	0,02%	200
	1502	Normas del centro	10	0,09%	7	0,07%	42,86
	1503	Servicios complementarios	4	0,04%	6	0,06%	-33,33
	1504	Trámites administrativos	14	0,13%	20	0,21%	-30
	1506	Salud Informa teléfono	0		1	0,01%	-100
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	1601	Interés	10	0,09%	22	0,23%	-54,55
	1602	Amabilidad	54	0,48%	75	0,80%	-28
	1603	Respeto a la persona	33	0,30%	45	0,48%	-26,67
	1604	Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	6	0,05%	5	0,05%	20
	1607	Actitud prepotente o inadecuada	182	1,63%	162	1,72%	12,35
	1608	Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	8	0,07%	4	0,04%	100
	1609	Agresión física	0		4	0,04%	-100
	1610	Agresión verbal	2	0,02%	6	0,06%	-66,67
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	1701	Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	5	0,04%	9	0,10%	-44,44
	1702	Descoordinación entre otros niveles asistenciales	35	0,31%	37	0,39%	-5,41
	1703	Dificultad de contacto con el especialista	11	0,10%	9	0,10%	22,22
	1704	Falta de disponibilidad horaria para asistencia	21	0,19%	12	0,13%	75
	1705	Falta de disponibilidad horaria para trámites	1	0,01%	7	0,07%	-85,71
	1706	Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	28	0,25%	25	0,27%	12
	1710	Dificultad para ejercer libre elección de profesional	44	0,40%	36	0,38%	22,22
	1711	Falta de especialidades en el centro	20	0,18%	12	0,13%	66,67
	1712	Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	12	0,11%	15	0,16%	-20
	1713	Desacuerdo con la gestión y/o criterios de Lista de Espera Quirúrgica	20	0,18%	28	0,30%	-28,57
	1714	Desacuerdos con los horarios de visitas y número de visitantes	12	0,11%	4	0,04%	200
	1715	Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	6	0,05%	6	0,06%	0
	1716	Falta cumplimiento normativa tabaco	6	0,05%	5	0,05%	20
	1718	Tiempo de Garantía Consulta Especialista	1	0,01%	0		
	1719	Tiempo de Garantía Pruebas Diagnósticas de A.Primaria	1	0,01%	0		
	1721	Incumplimiento Libre Elección de profesional	3	0,03%	2	0,02%	50
	1723	Reintegro de gastos	23	0,21%	26	0,28%	-11,54
1725	Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	15	0,13%	7	0,07%	114,29	
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS Ó DOCUMENTOS	1801	Historia clínica, expediente	69	0,62%	64	0,68%	7,81
	1802	Otros documentos: pruebas, resultados	30	0,27%	39	0,41%	-23,08
	1803	Órganos, tejidos, sustancias biológicas....	4	0,04%	2	0,02%	100
	1804	Objetos del paciente	8	0,07%	21	0,22%	-61,9
	1805	Prótesis del paciente	5	0,04%	8	0,09%	-37,5
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1901	Desacuerdo con la derivación	21	0,19%	11	0,12%	90,91
	1902	Desconocimiento de la derivación	3	0,03%	1	0,01%	200
	1903	Denegación de una derivación solicitada	2	0,02%	4	0,04%	-50
	1904	Demora en la derivación a otro centro concertado	2	0,02%	4	0,04%	-50
RESULTADOS	2001	Fallecimiento	5	0,04%	6	0,06%	-16,67
	2002	Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	45	0,40%	67	0,71%	-32,84
	2003	Falta seguridad, accidentes, caídas...	10	0,09%	7	0,07%	42,86
	2004	Errores en el diagnóstico	32	0,29%	42	0,45%	-23,81
	2005	Errores en la prescripción de tratamiento	1	0,01%	3	0,03%	-66,67
	2006	Errores en la aplicación del tratamiento	6	0,05%	10	0,11%	-40
SIN CLASIFICAR	9900	Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	52	0,47%	74	0,79%	-29,73
Total general			11.136	100,00%	9.406	100,00%	18,39

AP							
Motivo	Código de submotivo	Submotivo	2016	%	2015	%	Tasa de variación
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	102	Barreras físicas en el acceso al centro	14	0,79%	5	0,32%	180
	103	Barreras físicas dentro del edificio, ascensores	2	0,11%	3	0,19%	-33,33
	106	Dificultad, insuficiente aparcamiento	13	0,74%	0		
LIMPIEZA	201	Instalaciones, paredes, suelos, baños....	1	0,06%	1	0,06%	0
	203	Material asistencial, carros de cura, aparatos...	1	0,06%	0		
	204	Suciedad, mal estado / falta de conservación en el centro	0		2	0,13%	-100
	205	Problemas relacionados con productos y materiales de limpieza	2	0,11%	2	0,13%	0
CONFORT	302	Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	3	0,17%	4	0,25%	-25
	306	Condiciones ambientales inadecuadas: Temperat., climatización, olores, ruido	15	0,85%	44	2,80%	-65,91
	308	Mobiliario inadecuado o incómodo	1	0,06%	0		
	309	Relación y convivencia entre usuarios	1	0,06%	0		
TRANSPORTE SANITARIO	311	Interrupciones durante la asistencia en consulta, visita, pruebas	1	0,06%	0		
	704	Descoordinación en la tramitación de la solicitud	2	0,11%	4	0,25%	-50
RECURSOS HUMANOS	709	Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	5	0,28%	2	0,13%	150
	801	Escasez de personal	256	14,50%	145	9,21%	76,55
RECURSOS MATERIALES	802	Exceso de personal	5	0,28%	1	0,06%	400
	901	Falta o deterioro de las instalaciones	7	0,40%	21	1,33%	-66,67
	902	Falta o deterioro del material no asistencial	4	0,23%	13	0,83%	-69,23
	903	Falta o deterioro de material asistencial y medicación	124	7,03%	52	3,30%	138,46
	904	Falta o deterioro de dotación tecnológica	1	0,06%	10	0,64%	-90
	905	Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	2	0,11%	8	0,51%	-75
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	906	Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	0		1	0,06%	-100
	1002	Demora consulta 1º día	68	3,85%	78	4,96%	-12,82
	1003	Demora consulta resultados	6	0,34%	1	0,06%	500
	1004	Demora consulta revisiones	18	1,02%	5	0,32%	260
	1005	Demora en la realización de pruebas complementarias	9	0,51%	7	0,44%	28,57
CITACIONES	1006	Demora en la aplicación de tratamiento	9	0,51%	8	0,51%	12,5
	1101	Problemas de acceso telefónico a citas	55	3,12%	27	1,72%	103,7
	1102	Dificultad para obtención cita en mostrador	7	0,40%	5	0,32%	40
	1103	Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	11	0,62%	6	0,38%	83,33
	1104	Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	5	0,28%	4	0,25%	25
	1105	Errores en citas	22	1,25%	22	1,40%	0
	1106	Incidencias en la organización de agendas	5	0,28%	4	0,25%	25
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	1107	Incidencias informáticas	5	0,28%	5	0,32%	0
	1202	Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	98	5,55%	74	4,70%	32,43
	1203	Falta de la asistencia por causa del profesional	57	3,23%	73	4,64%	-21,92
	1205	Falta de la asistencia por causas del paciente	6	0,34%	10	0,64%	-40
	1206	Retraso en el inicio de la actividad	6	0,34%	7	0,44%	-14,29
	1207	Retraso en horario programado	69	3,91%	81	5,15%	-14,81
	1208	Retraso en horario no programado	17	0,96%	34	2,16%	-50
	1209	Retraso por errores en trámites	0		1	0,06%	-100
	1210	Interrupción de la actividad para atender una urgencia	12	0,68%	14	0,89%	-14,29
	1211	Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	4	0,23%	14	0,89%	-71,43
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	1212	Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta	2	0,11%	5	0,32%	-60
	1301	Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados..	220	12,46%	188	11,94%	17,02
	1302	Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	11	0,62%	15	0,95%	-26,67
	1303	Resistencia a acudir al domicilio del paciente	12	0,68%	15	0,95%	-20
	1304	Resistencia a derivar al especialista	7	0,40%	6	0,38%	16,67
	1305	Tiempo de dedicación insuficiente	1	0,06%	4	0,25%	-75
	1309	Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	27	1,53%	42	2,67%	-35,71
	1310	Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	23	1,30%	23	1,46%	0

Motivo	Código de submotivo	Submotivo	AP				Tasa de variación
			2016	%	2015	%	
	1311	Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)	11	0,62%	16	1,02%	-31,25
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	1401	Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	3	0,17%	2	0,13%	50
	1402	Falta de identificación del profesional	0		2	0,13%	-100
	1403	Insuficiente información para la decisión del paciente	1	0,06%	0		
	1404	Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	3	0,17%	5	0,32%	-40
	1406	Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	0		1	0,06%	-100
	1407	Ocultación o manipulación total o parcial de datos clínicos	0		1	0,06%	-100
	1408	Ausencia o retraso de entrega de informes de alta	0		1	0,06%	-100
	1409	Negativa a proporcionar documentación o informes	2	0,11%	5	0,32%	-60
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	1501	Derechos y deberes	3	0,17%	2	0,13%	50
	1502	Normas del centro	10	0,57%	11	0,70%	-9,09
	1503	Servicios complementarios	3	0,17%	1	0,06%	200
	1504	Trámites administrativos	12	0,68%	13	0,83%	-7,69
	1506	Salud Informa teléfono	0		2	0,13%	-100
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	1601	Interés	18	1,02%	17	1,08%	5,88
	1602	Amabilidad	43	2,44%	50	3,18%	-14
	1603	Respeto a la persona	19	1,08%	17	1,08%	11,76
	1604	Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	3	0,17%	7	0,44%	-57,14
	1607	Actitud prepotente o inadecuada	110	6,23%	84	5,34%	30,95
	1608	Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	6	0,34%	2	0,13%	200
	1610	Agresión verbal	0		3	0,19%	-100
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	1701	Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	1	0,06%	0		
	1702	Descoordinación entre otros niveles asistenciales	6	0,34%	4	0,25%	50
	1703	Dificultad de contacto con el especialista	0		1	0,06%	-100
	1704	Falta de disponibilidad horaria para asistencia	12	0,68%	11	0,70%	9,09
	1705	Falta de disponibilidad horaria para trámites	0		4	0,25%	-100
	1706	Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	21	1,19%	15	0,95%	40
	1707	Distancias excesivas desde el domicilio del paciente	1	0,06%	1	0,06%	0
	1708	Cambio del profesional habitual del paciente con aviso	39	2,21%	56	3,56%	-30,36
	1709	Cambio del profesional habitual del paciente sin aviso	6	0,34%	33	2,10%	-81,82
	1710	Dificultad para ejercer libre elección de profesional	108	6,12%	47	2,99%	129,79
	1711	Falta de especialidades en el centro	0		6	0,38%	-100
	1712	Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	0		3	0,19%	-100
	1715	Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	0		1	0,06%	-100
	1717	Cambio de profesional por reordenación territorial de Tarjeta Sanitaria	1	0,06%	1	0,06%	0
	1720	Tiempo de Garantía Quirúrgica	1	0,06%	0		
	1721	Incumplimiento Libre Elección de profesional	0		1	0,06%	-100
1723	Reintegro de gastos	10	0,57%	7	0,44%	42,86	
1725	Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	1	0,06%	1	0,06%	0	
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	1801	Historia clínica, expediente	1	0,06%	0		
	1802	Otros documentos: pruebas, resultados	10	0,57%	3	0,19%	233,33
	1803	Órganos, tejidos, sustancias biológicas....	1	0,06%	1	0,06%	0
	1804	Objetos del paciente	0		1	0,06%	-100
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1901	Desacuerdo con la derivación	2	0,11%	1	0,06%	100
	1902	Desconocimiento de la derivación	2	0,11%	0		
	1903	Denegación de una derivación solicitada	2	0,11%	0		
RESULTADOS	2001	Fallecimiento	2	0,11%	3	0,19%	-33,33
	2002	Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	11	0,62%	2	0,13%	450
	2003	Falta seguridad, accidentes, caídas...	3	0,17%	0		
	2004	Errores en el diagnóstico	0		2	0,13%	-100
	2005	Errores en la prescripción de tratamiento	1	0,06%	0		
	2006	Errores en la aplicación del tratamiento	2	0,11%	1	0,06%	100
SIN CLASIFICAR	9900	Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	22	1,25%	30	1,91%	-26,67
Total general			1.765	100,00%	1.574	100,00%	12,13

ANEXO 8.1.4. QUEJAS POR ÁREAS Y CENTRO- ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Año		2016														
Área	Total	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOCENCIO JIMENEZ	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	HCU LOZANO BLES	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	HOSPITAL DE BARBASTRO	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA
ATENCION DOMICILIARIA	6		1	2	1				1						1	
CONSULTAS	7.740	627	1.683	603	449	2	981	105	403	265	18	86	47	345	2.116	10
HOSPITALIZACIÓN	823		9			3	462	9	22	20	9	22	44	36	187	
OTROS	252	14	1	20	1		126	27	12	11		6	2	29	3	
P.A.C.	4						1	1				2				
PRUEBAS	1.304	53	37	46		3	743	173	38	57	7	40	49	40	8	10
QUIRÓFANOS	382	1	3		1		27	29	57	14	3	25	109	110	2	1
TRATAMIENTOS	195		8			1	107	19	8	3	3	4	7	31	4	
URGENCIAS	431						77	13	38	11	8	18	59	33	171	3
Total general	11.137	695	1.742	671	452	9	2.524	376	579	381	48	203	317	624	2.492	24

ANEXO 8.1.5. QUEJAS POR ÁREAS Y SECTOR- ATENCIÓN PRIMARIA

Año 2016									
Área	Total	DIR A.P. ALCAÑIZ	DIR A.P. BARBASTRO	DIR A.P. HUESCA	DIR A.P. ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA III	DIR A.P.TERUEL	DIR AP. CALATAYUD
ATENCION DOMICILIARIA	25	1	3	1	7	8	5		
CONSULTAS	1.036	193	66	33	168	364	169	24	19
HOSPITALIZACIÓN	2	1				1			
OTROS	431		36	36	80	205	60	9	5
P.A.C.	17		3	10	1	1	2		
PRUEBAS	44		3	2	18	12	6	3	
QUIRÓFANOS	1				1				
TRATAMIENTOS	44	1	10	7	14		7	3	2
URGENCIAS	117	4	19	3	17	25	27	14	8
Total general	1.717	200	140	92	306	616	276	53	34

ANEXO 8.1.6. QUEJAS POR TIPOLOGIA DE PROFESIONAL Y CENTRO – ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Año		2016														
Profesión	Total	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOCENCIO JIMENEZ	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	HCU LOZANO BLESIA	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	HOSPITAL DE BARBASTRO	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET
Administrativo	181	14	55	6		1	52	9	6		5	2	12	11	2	6
Aux. Enfermería	49		1				17	2	5		1	2	1	9	2	9
Celador	16		2				2	2			1	1	5			3
Conductor	4							3					1			
Directivo	20				1		1	13					1	4		
Enfermera	130	6	11	2	2		57	7	5		8	1	4	8		19
Fisioterapeuta	40		9				10	12	2			1	2	2		2
Logopeda	1						1									
Matrona	3						2									1
Médico de familia	41		18				14				2		3	3	1	
Médico especialista	5.001	35	1.617	37	27	2	2.265	179	45	3	48	41	145	263	20	274
Médico Pediatra AP	1		1													
Optometrista	15	9		1				2	1		2					
Otros	2.324	630	27	1		6	70	132	515	19	312		17	6	587	2
Personal de cocina	7						5				2					
Personal de limpieza	6	1					1						1			3
Personal de mantenimiento	11		1				3						2	5		
Personal de seguridad	8						2						1		3	2
Personal religioso	1															1
Psicólogo/a	16			1			14									1
Sin Referencia	3.251			621	422		4	12		2	1		11		9	2.169
Telefonista	3						1	2								
Técnico esp. en laboratorio (TEL)	2						2									
Técnico esp. en radiología (TER)	6			2			1	1					1	1		
Total general	11.137	695	1.742	671	452	9	2.524	376	579	24	381	48	203	317	624	2.492

ANEXO 8.1.7. QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL Y SECTOR – ATENCIÓN PRIMARIA

Año		2016							
Profesión	Total	DIR A.P. ALCAÑIZ	DIR A.P. BARBASTRO	DIR A.P. HUESCA	DIR A.P. ZARAGOZA I	DIR A.P. ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA III	DIR A.P. TERUEL	DIR AP. CALATAYUD
Administrativo	103	2	8	3	29	39	19	2	1
Aux. Enfermería	4					3	1		
Celador	6		1		2		1	1	1
Directivo	27		27						
Enfermera	171	7	9	7	43	66	33	3	3
Fisioterapeuta	51	2	9	5	8	17	9	1	
Matrona	33		2		4	19	6		2
Médico de familia	693	85	51	32	112	249	116	29	19
Médico especialista	35	1		1	22		11		
Médico Pediatra AP	231	102	17	3	24	47	37		1
Odontólogo	27		3	3	7	6	7	1	
Otros	265	1	13	23	24	166	32		6
Personal de limpieza	2						2		
Personal de mantenimiento	2				1		1		
Psicólogo/a	3			1		1			1
Sin Referencia	60			14	30			16	
Telefonista	1						1		
Trabajador social	3					3			
Total general	1.717	200	140	92	306	616	276	53	34

Año		2016														
Servicio	Total	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOCENCIO JIMENEZ	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	HOSPITAL DE BARBASTRO	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA
MEDICINA INTENSIVA	4						4					1		9		
MEDICINA INTERNA	35	5					35	1	4	1		4	19	41		1
MEDICINA NUCLEAR	2						2							3		
MEDICINA PREVENTIVA CONSULTA	1								1							
MICROBIOLOGÍA	2													2		
NEFROLOGIA	17	1					17		9					4		
NEUMOLOGIA	3	1	3	29	4	3	89	23	23	1			20	25		
NEUROCIRUGIA	281						281							204		
NEUROFISIOLOGIA CLINICA	40	1					40							12		
NEUROLOGIA	50	34	50	12	32	67	21	7	53	23		11	2	28		2
OBSTETRICIA - TOCOLOGÍA	25	5			25	3	7		4					29		1
OFTALMOLOGIA	157	104	157	955	124	128	84	14	56	11	1	11	6	43		1
ONCOLOGIA MEDICA	8	4					8	2	2	2				42		
ONCOLOGIA RADIOTERAPICA	9						9							21		
ORIENTACION FAMILIAR	1			1												
ORL	43	5		43	3	30	54				1	1	2	25		
PEDIATRIA	18	3					18	2	1				1	32		1
PROG. PREV. CANCER MAMA	3														3	
PSICOLOGIA	2	2														
PSIQUIATRIA	2	2		2			65	2	1			2	5	27		
RADIODIAGNOSTICO	52	26	52	45	42		535	170	26	53	7	39	10	477		9
REHABILITACION	80	15		80	46	6	224	29	21	8		10		109		
REHABILITACION GENERAL	15										15		7			
REPRODUCCION ASISTIDA	19													19		
REUMATOLOGIA	11	8	11	30	6	3	74	8	27	1		2		4		
SERVICIOS EXTERNOS	1	10			1	1	33					6		21	2	
TRAUMATOLOGIA	187	80	187	127	154	11	204	40	97	222	2	37	104	253		1
U. SOCIO SANITARIA VALORACION																
U. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	1													1		
UNIDAD DE MAMA	4						4		1							
UNIDAD DEL DOLOR	13	28					13									
URGENCIAS	75	24					75	10	36	8	7	15	53	168		
UROLOGIA	6	6	6	30	1	4	63	8	20	2	1	15	9	31		
Total general	11.063	624	695	1.742	671	452	2.524	376	579	381	48	203	317	2.418	9	24

ANEXO 8.1.9. QUEJAS POR SERVICIOS – ATENCIÓN PRIMARIA

Servicio	2016
EAP ACTUR NORTE	22
EAP ACTUR OESTE	28
EAP ACTUR SUR	36
EAP AINSA	5
EAP ALAGON	13
EAP ALBALATE DE CINCA	2
EAP ALBARRACIN	3
EAP ALCAÑIZ	10
EAP ALCORISA	1
EAP ALFAJARIN	16
EAP ALFAMBRA	2
EAP ALHAMA DE ARAGON	1
EAP ALIAGA	1
EAP ALMOZARA	15
EAP ALMUDEVAR	5
EAP ANDORRA	116
EAP ARRABAL	38
EAP ATECA	1
EAP AVENIDA CATALUÑA	41
EAP AYERBE	2
EAP BARBASTRO	41
EAP BERDUN	1
EAP BIESCAS-VALLE DE TENA	4
EAP BINEFAR	27
EAP BOMBARDA	9
EAP BORJA	7
EAP BROTO	1
EAP BUJARALUZ	2
EAP CALAMOCHA	2
EAP CALANDA	3
EAP CALATAYUD RURAL	3
EAP CALATAYUD URBANA	22
EAP CAMPO DE BELCHITE	1
EAP CARIÑENA	6
EAP CASABLANCA	11
EAP CASETAS	10
EAP CASPE	5
EAP CASTEJON DE SOS	11
EAP CEDRILLAS	1
EAP CELLA	1
EAP DELICIAS NORTE	22
EAP DELICIAS SUR	25
EAP EJE DE LOS CABALLEROS	18
EAP EPILA	13
EAP FERNANDO EL CATOLICO	17
EAP FRAGA	27
EAP FUENTES DE EBRO	2
EAP GALLUR	2
EAP GRAUS	
EAP GRAÑEN	3
EAP HERNAN CORTES	22
EAP HUESCA CAPITAL Nº 1 (PERPETUO SOCORRO)	7
EAP HUESCA CAPITAL Nº 2 (SANTO GRIAL)	12
EAP HUESCA CAPITAL Nº 3 (PIRINEOS)	22
EAP HUESCA RURAL	1
EAP ILLUECA	4
EAP INDEPENDENCIA	48
EAP JACA	12
EAP LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA	17
EAP LAFORTUNADA	
EAP LAS FUENTES NORTE	48
EAP LUNA	1
EAP MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES	7
EAP MAELLA	1
EAP MARIA DE HUERVA	25
EAP MAS DE LAS MATAS	61
EAP MEQUINENZA	
EAP MIRALBUENO-GARRAPINILLOS	23
EAP MONREAL DEL CAMPO	2
EAP MONZON RURAL	2
EAP MONZON URBANA	21
EAP MORA DE RUBIELOS	4
EAP MORATA DE JALON	1
EAP OLIVER	21
EAP PARQUE GOYA	39
EAP REBOLERIA	47
EAP ROMAREDA - SEMINARIO	21

EAP SABIÑAN	2
EAP SABIÑANIGO	17
EAP SADABA	2
EAP SAGASTA-RUISEÑORES	7
EAP SAN JOSE CENTRO	17
EAP SAN JOSE NORTE	13
EAP SAN JOSE SUR	22
EAP SAN PABLO	54
EAP SANTA EULALIA DEL CAMPO	1
EAP SANTA ISABEL	7
EAP SARIÑENA	5
EAP SARRION	4
EAP SASTAGO	4
EAP SOS DEL REY CATOLICO	
EAP TAMARITE DE LITERA	4
EAP TARAZONA	9
EAP TAUSTE	16
EAP TERUEL CENTRO	9
EAP TERUEL ENSANCHE	15
EAP TORRE RAMONA	25
EAP TORRERO LA PAZ	33
EAP UNIVERSITAS	26
EAP UTEBO	5
EAP UTRILLAS	8
EAP VALDEFIERRO	7
EAP VALDEROBRES	3
EAP VALDESPARTERA-MONTECANAL	173
EAP VENECIA	22
EAP VILLAMAYOR	4
EAP VILLARROYA DE LA SIERRA	
EAP ZALFONADA	49
EAP ZUERA	17
PAC AMPARO POCH	6
PAC FUENTES NORTE	
PAC SAGASTA	6
USB SEMINARIO	
USM REBOLERIA	
USM ROMAREDA	1
Total general	1.717

ANEXO 8.1.10. QUEJAS POR SECTOR Y TIPO DE RECLAMACIÓN

Tipo	Total general	ALCAÑIZ		BARBASTRO		CALATAYUD		HUESCA		TERUEL		ZARAGOZA I		ZARAGOZA II		ZARAGOZA III	
		AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP	AE	AP
Recl. Asistencial	12.748	372	200	579	138	379	34	654	92	201	53	1.056	302	3.534	613	4.266	275
Recl. Patrimonial	16	4						2				2	2	5			1
Reintegro de gastos	3				2			1									
Recl. Patrimonial Mayor cuantía	4					1				1				2			
Recl. Patrimonial Menor cuantía	6					1				1		2	2				
Sin Referencia	3														3		
Total general	12.854	376	200	579	140	381	34	657	92	203	53	1.060	306	3.541	616	4.266	276

ANEXO 8.2. GESTORÍAS

ANEXO 8.2.1. GESTORIAS SECTOR, CENTRO Y MES

SECTOR	DESC_CENTRO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBR.	NOV.	DIC
ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	2109	164	189	181	191	175	162	173	125	183	159	248	159
BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	7889	852	638	782	752	738	737	580	494	629	565	669	453
CALATAYUD	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	3835	339	250	282	330	324	367	323	311	325	338	353	293
HUESCA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	9105	719	827	843	801	820	760	733	722	761	763	744	612
ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	7539	475	551	482	636	752	709	559	507	758	710	792	608
	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	3953	288	388	335	362	395	309	281	279	368	359	339	250
	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	6199	491	628	453	547	507	626	449	345	855	498	460	340
ZARAGOZA II	CEM RAMON Y CAJAL	11812	849	1072	999	1021	1075	1025	808	849	1206	1041	1041	826
	CEM SAN JOSE	7022	580	677	649	643	642	584	379	448	645	549	709	517
	HUMS - GENERAL	11748	645	798	946	760	1164	868	686	761	1211	1203	1734	972
	HUMS - HTRQ	1924	130	194	188	187	203	145	105	120	206	169	155	122
	HUMS - INFANTIL	841	85	108	40	107	95	41	25	47	88	65	66	74
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	7740	644	878	653	850	710	836	497	455	570	593	599	455
	HCU LOZANO BLESA	16720	1385	1516	1614	1584	1556	1398	1106	961	1428	1312	1600	1260
TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	3858	298	348	329	312	336	354	249	239	343	372	397	281
TOTAL		102294	7944	9062	8776	9083	9492	8921	6953	6663	9576	8696	9906	7222

ANEXO 8.2.2. GESTORIAS POR MOTIVOS

MOTIVO	2015		2016	
	N	%	N	%
Felicitaciones	363	0,39%	337	0,33%
Gestiones apoyo administrativo	4888	5,23%	5672	5,54%
Gestiones de apoyo a usuarios	12092	12,95%	15317	14,97%
Gestiones de documentación	36705	39,30%	38072	37,22%
Gestiones por citaciones	9067	9,71%	9089	8,89%
Gestiones por demoras	28205	30,20%	31846	31,13%
Gestiones por transporte	557	0,60%	494	0,48%
Gestiones prestaciones otroprotésicas	149	0,16%	152	0,15%
Otras gestiones	1293	1,38%	1243	1,22%
Sugerencias	71	0,08%	72	0,07%
TOTAL	93390	100%	102294	100%

ANEXO 8.2.3. GESTORIAS POR MOTIVOS - SUBMOTIVOS

MOTIVO	SUBMOTIVO	2015		2016		TASA DE VARIACIÓN INTERNAUAL
		N	%	N	%	
50	Otras gestiones no contempladas entre las restante	1293	1,385%	1243	1,215%	-3,87
51	Información sobre prestaciones ortoprotésicas	57	0,061%	46	0,045%	-19,30
	Otras gestiones de material ortoprotésico	92	0,099%	106	0,104%	15,22
52	Apoyo administrativo a otros centros	380	0,407%	456	0,446%	20,00
	Apoyo administrativo al propio centro	2649	2,836%	2037	1,991%	-23,10
	Colaboraciones con trabajo social	94	0,101%	70	0,068%	-25,53
	Información sobre gestiones administrativas	306	0,328%	1189	1,162%	288,56
	Información voluntades anticipadas	23	0,025%	30	0,029%	30,43
	Otras gestiones de apoyo administrativo	420	0,450%	413	0,404%	-1,67
	Queja de los profesionales por conflicto con los u	5	0,005%	4	0,004%	-20,00
	Rechazo de asignación de paciente por parte del pr	2	0,002%	2	0,002%	0,00
	Solicitud de canalización de pacientes, envío	268	0,287%	637	0,623%	137,69
	Solicitud de canalización de pacientes, recepción	133	0,142%	180	0,176%	35,34
	Solicitudes de segunda opinión médica, envío	12	0,013%	22	0,022%	83,33
	Solicitudes segunda opinión médica, recepción	8	0,009%	9	0,009%	12,50
	Validación de documentos de información a paciente	588	0,630%	623	0,609%	5,95
53	Copia Radiografía digital	408	0,437%	2135	2,087%	423,28
	Documentación a otras administraciones: E.V.I., in	947	1,014%	636	0,622%	-32,84
	Documentación a otros centros sanitarios, envío.	1189	1,273%	956	0,935%	-19,60
	Documentación desde otros centros, recepción	1059	1,134%	977	0,955%	-7,74
	Documentación HC Intranet			651	0,636%	#¡DIV/0!
	Documentación solicitada por pacientes	9723	10,411%	8986	8,784%	-7,58
	Extravío documentación	732	0,784%	664	0,649%	-9,29
	Información sobre documentación	1194	1,279%	1179	1,153%	-1,26
	Otras gestiones de documentaciones	1413	1,513%	1141	1,115%	-19,25
	Petición informes asistenciales	14642	15,678%	16581	16,209%	13,24
	Reclamación de pruebas complementarias	134	0,143%	217	0,212%	61,94
	Rectificación datos documentación clínica	20	0,021%	93	0,091%	365,00
	Remisión de reclamaciones a otros centros	303	0,324%	217	0,212%	-28,38
	Reprografía de documentos a solicitud del paciente	4534	4,855%	3266	3,193%	-27,97
	Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	407	0,436%	373	0,365%	-8,35
54	Demora en aplicación de tratamiento	220	0,236%	328	0,321%	49,09
	Demora en consulta primer día	4303	4,608%	6198	6,059%	44,04
	Demora en consulta resultados	3687	3,948%	4233	4,138%	14,81
	Demora en consulta revisiones	6999	7,494%	8014	7,834%	14,50
	Demora en ingreso	18	0,019%	9	0,009%	-50,00
	Demora en pruebas complementarias	6666	7,138%	5844	5,713%	-12,33
	Demora en recepción de informes /resultados de pru	447	0,479%	603	0,589%	34,90
	Demoras en intervenciones quirúrgicas	4673	5,004%	4985	4,873%	6,68
	Información sobre demoras	535	0,573%	727	0,711%	35,89
Otras gestiones por demoras	657	0,704%	905	0,885%	37,75	
55	Cambio cita por sobrepasar cupo, decisión servicio	9	0,010%	14	0,014%	55,56
	Cambios horarios por decisión del servicio	8	0,009%	14	0,014%	75,00
	Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador d	20	0,021%	10	0,010%	-50,00
	Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a	348	0,373%	154	0,151%	-55,75
	Errores en citación	418	0,448%	335	0,327%	-19,86
	Gestión de citas por error del paciente	531	0,569%	408	0,399%	-23,16
	Información sobre citaciones	2563	2,744%	2497	2,441%	-2,58
	Modificaciones y/o anulaciones de cita	738	0,790%	851	0,832%	15,31
	Otras gestiones por citaciones	3256	3,486%	3805	3,720%	16,86
	Seguimiento de volantes pendientes de cita	1176	1,259%	1001	0,979%	-14,88
56	Información sobre transporte	348	0,373%	257	0,251%	-26,15
	Otras gestiones por transporte	209	0,224%	237	0,232%	13,40
57	Apoyo a usuarios para la libre elección de especia	524	0,561%	582	0,569%	11,07
	Apoyo ante situaciones de excepción o crisis	3	0,003%	1	0,001%	-66,67
	Bloqueo de información por deseo del paciente	17	0,018%	6	0,006%	-64,71
	Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	462	0,495%	396	0,387%	-14,29
	Donación de órganos. Carné de donante	32	0,034%	10	0,010%	-68,75
	Gestión por diferentes religiones, culturas e idio	3	0,003%	7	0,007%	133,33
	Gestiones por problemas de violencia	4	0,004%	13	0,013%	225,00
	Información apoyo a usuarios	3570	3,823%	7103	6,944%	98,96
	Información y soporte familiares de fallecidos	629	0,674%	621	0,607%	-1,27
	Otras gestiones de apoyo a usuarios	6511	6,972%	6063	5,927%	-6,88
	Seguimiento de derivaciones a otros centros	175	0,187%	353	0,345%	101,71
Solicitudes de cambio de facultativo no contemplad	162	0,173%	162	0,158%	0,00	
58	Felicitaciones / Agradecimientos	363	0,389%	337	0,329%	-7,16
59	Sugerencias	71	0,076%	72	0,070%	1,41
TOTAL		93390	100%	102294	100%	

ANEXO 8.2.4. GESTORIAS MOTIVOS POR CENTROS

MOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOCENCIO JIMENEZ	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESA	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	HOSPITAL DE BARBASTRO	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N_S_ DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
50	Otras gestiones	1244	1	4	7		22	16		5		1025		31	102	2	29
51	Gestiones prestaciones otroprotésicas	152	25	10	5	27	6	2	13	38		21		2	2	1	
52	Gestiones apoyo administrativo	5672	294	28	779	447	116	60	80	98	817	212	297	200	1903	16	325
53	Gestiones de documentación	38072	2213	2171	3393	1574	7409	1799	2379	2178	1453	2106	2820	932	5866	1382	397
54	Gestiones por demoras	31846	3020	2669	5553	3351	4911	76	3287	613	902	184	1069	5100	686	390	35
55	Gestiones por citaciones	9089	767	1714	1129	567	1162	39	376	581	519	291	310	1486	119	21	8
56	Gestiones por transporte	494	28	3	4				290	26	5		29	104	5		
57	Gestiones de apoyo a usuarios	15317	1169	1130	931	1052	2964	114	1452	292	249	5	1614	1226	2995	93	31
58	Felicitaciones	337	17	10	11	2	100	2	11	2	6	13	55	19	59	17	13
59	Sugerencias	72	5	1		2	30	1	1	2	2	1	5	6	11	2	3
	TOTAL	102295	7539	7740	11812	7022	16720	2109	7889	3835	3953	3858	6199	9106	11748	1924	841

ANEXO 8.2.5. GESTORIAS SUBMOTIVOS POR CENTROS

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOCENCIO JIMENEZ	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESIA	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	HOSPITAL DE BARBASTRO	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N_S_ DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5000	Otras gestiones no contempladas entre las restante	1243	1	4	7		22	16		5		1025		30	102	2	29
5100	Otras gestiones de material ortoprotésico	106	23	9	3	2		2	6	37		20		2	2		
5190	Información sobre prestaciones ortoprotésicas	46	2	1	2	25	6		7	1		1				1	
5200	Otras gestiones de apoyo administrativo	413	13	21	19	10	87	10	16	3	87		117	19	11		
5201	Apoyo administrativo al propio centro	2037	251		585	321			1	11	720	1	40	8	92	3	4
5202	Apoyo administrativo a otros centros	456	16		30	71		2	15	78	2	1	44	3	191	2	1
5203	Solicitud de canalización de pacientes, envío	637	4		44	39	1	34	2		2	39	3	149	10		310
5204	Solicitud de canalización de pacientes, recepción	180	1		1	1	1		2		1	158	2	9	2		2
5205	Solicitudes de segunda opinión médica, envío	22			4		1	1	5	1		8			1		1
5206	Solicitudes segunda opinión médica, recepción	9	1			2	1		2	1		2					
5207	Información voluntades anticipadas	30					2	9	1			3		8	7		
5208	Rechazo de asignación de paciente por parte del pr	2				1							1				
5209	Queja de los profesionales por conflicto con los u	4			1		1			1			1				
5210	Validación de documentos de información a paciente	623		1							1				605	10	6
5211	Colaboraciones con trabajo social	70	1					1			1		61	3	3		
5290	Información sobre gestiones administrativas	1189	7	6	95	2	22	3	36	3	3		28	1	981	1	1
5300	Otras gestiones de documentaciones	1141	18	48	335	1	52	43	77	25	172	5	251	54	58	1	1
5301	Documentación solicitada por pacientes	8986	546	59	1074	116	107	123	1517	529	160	1023	1031	750	1916	15	20
5302	Petición informes asistenciales	16581	799	1150	800	847	5575	1077	25	1254	724	935	402	4	1299	1348	342
5303	Documentación a otros centros sanitarios, envío.	956	47	306	63	115	58	25	14	54	91	24	115	10	18	1	15
5304	Documentación desde otros centros, recepción	977	50	35	224	200	32	54	47	30	15	113	102	70	5		
5305	Reclamación de pruebas complementarias	217	23	13	1	15	17	2	127	5	7			7			
5306	Documentación a otras administraciones: E.V.I., in	636	526	18	6		72	5		6	2		1				
5307	Extravío documentación	664	15	44	170	73	8	4	6	233	75	5	5	17	7	1	1
5308	Remisión de reclamaciones a otros centros	217	58			19	19	14	5	38	1		12	16	33	2	
5309	Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	373	77	148	111	3	2	23	1	1	6			1			
5310	Reprografía de documentos a solicitud del paciente	3266	51	291	1		1287	427		1	179		876		152	1	
5311	Copia Radiografía digital	2135			341	165									1618	3	8
5312	Rectificación datos documentación clínica	93				15									73	3	2
5313	Documentación HC Intranet	651			1										638	7	5
5390	Información sobre documentación	1179	3	59	266	5	180	2	560	2	21	1	25	4	48		3
5400	Otras gestiones por demoras	905	20	9	551		161	4	9	3	111	1	11	16	6	3	
5401	Demoras en intervenciones quirúrgicas	4985	183	36	97	82	989	15	370	69	273	7	356	2222	156	127	3
5402	Demora en consulta primer día	6198	1037	405	1449	1197	714	2	412	94	43	101	105	550	48	33	8

SUBMOTIVO		TOTAL	CEM GRANDE COVIAN	CEM INOCENCIO JIMENEZ	CEM RAMON Y CAJAL	CEM SAN JOSE	HCU LOZANO BLESAS	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	HOSPITAL DE BARBASTRO	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	HOSPITAL N_S_ DE GRACIA	HOSPITAL OBISPO POLANCO	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	HUMS - GENERAL	HUMS - HTRQ	HUMS - INFANTIL
5403	Demora en consulta resultados	4233	254	191	962	622	995	4	252	83	160	15	19	662	11	1	2
5404	Demora en consulta revisiones	8014	938	1584	1600	1244	273	16	1773	269	77	15	61	124	29	11	
5405	Demora en pruebas complementarias	5844	473	326	500	201	1718	6	379	80	168	42	269	1439	235	4	4
5406	Demora en aplicación de tratamiento	328	50	38	16	3	12	1	61	7	30		28	53	13	16	
5407	Demora en ingreso	9		1		1			1		1	1	1		1	2	
5408	Demora en recepción de informes /resultados de pru	603	1		73						15	1	200		112	183	18
5490	Información sobre demoras	727	64	79	305	1	49	28	30	8	24	1	19	34	75	10	
5500	Otras gestiones por citaciones	3805	509	58	180	8	819	20	196	576	385	26	78	922	20	3	5
5501	Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a	154	57	19	1	1	6	5	1		36	3	9	8	4	4	
5502	Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador d	10				2	2				1	1	2	1		1	
5503	Errores en citación	335	22	101	51	53	26	1	1	1	17	1	8	29	19	3	2
5504	Gestión de citas por error del paciente	408	12	70	47	78	3	2	5		8		4	175	4		
5505	Seguimiento de volantes pendientes de cita	1001	146	248	56	223		5	1		4	11	87	216	3	1	
5506	Modificaciones y/o anulaciones de cita	851	5	211	207	86	8	2	20		18	122	62	102	4	4	
5507	Cambios horarios por decisión del servicio	14		8	3		1				1			1			
5508	Cambio cita por sobrepasar cupo, decisión servicio	14			4							10					
5590	Información sobre citaciones	2497	16	999	580	116	297	4	152	4	49	117	60	32	65	5	1
5600	Otras gestiones por transporte	237	2	1	4				98	24	4		1	100	3		
5690	Información sobre transporte	257	26	2					192	2	1		28	4	2		
5700	Otras gestiones de apoyo a usuarios	6063	1075	509	230	4	468	63	1241	255	163		1293	628	128	3	3
5701	Solicitudes de cambio de facultativo no contemplad	162	28	9	4	2	14	13	2	1	10	5	13	42	12	6	1
5702	Gestión por diferentes religiones, culturas e idio	7		1			4		1						1		
5703	Bloqueo de información por deseo del paciente	6					6										
5704	Donación de órganos. Carné de donante	10						1							9		
5705	Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	396	5	1	380		3						2	3	2		
5706	Apoyo ante situaciones de excepción o crisis	1		1													
5707	Información y soporte familiares de fallecidos	621	1		3	4		3	23	1				330	255		1
5708	Apoyo a usuarios para la libre elección de especia	582	17	17	99	12	9	28	161	12	30		28	36	52	69	12
5709	Seguimiento de derivaciones a otros centros	353	1		1	2	1	4	4				268	70	2		
5710	Gestiones por problemas de violencia	13	3			6							1		3		
5790	Información apoyo a usuarios	7103	39	592	214	1022	2459	2	20	23	46		9	117	2531	15	14
5801	Felicitaciones / Agradecimientos	337	17	10	11	2	100	2	11	2	6	13	55	19	59	17	13
5901	Sugerencias	72	5	1		2	30	1	1	2	2	1	5	6	11	2	3
		102294	7539	7740	11812	7022	16720	2109	7889	3835	3953	3858	6199	9105	11748	1924	841

ANEXOS DE SECTORES