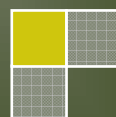


2019

INFORME DE QUEJAS Y GESTORIAS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

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



Coordinación del Informe:

Ana Sesé Chaverri. Jefa del Servicio de Garantías en el Ejercicio de los Derechos de los Usuarios

Elías Escanero Lorient. Técnico de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios:

Servicios de Información y Atención al Usuario:

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	12
REGULACIÓN	13
METODOLOGÍA.....	13
RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2019	16
1. DATOS GENERALES.....	16
1.1. QUEJAS	16
1.2. GESTORÍAS.....	18
2. ANÁLISIS DE QUEJAS	19
2.1. QUEJAS POR SECTOR.....	19
2.2. QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA.....	20
2.3. QUEJAS POR CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA	21
2.4. QUEJAS POR PROFESIONAL.....	23
2.5. QUEJAS POR SERVICIO (ATENCIÓN ESPECIALIZADA)	25
2.6. QUEJAS POR LOS DISTINTOS ÁMBITOS	27
2.7. QUEJAS POR MOTIVO	29
2.8. QUEJAS POR SUBMOTIVO.....	32
3. ANÁLISIS DE GESTORÍAS.....	37
3.1. GESTORÍAS POR SECTOR	37
3.2. GESTORÍAS POR CENTRO	39
3.3. GESTORÍAS POR MOTIVO Y SUBMOTIVO	40
CONCLUSIONES	45

INTRODUCCIÓN

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 del usuario no haya sido satisfactoria. Igualmente son los canales que los ciudadanos también pueden utilizar 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 Zaragoza I, II y III) estas funciones las realizan las oficinas de información y atención al usuario. En atención especializada, todos los centros, cuentan con un servicio de información y atención a los pacientes y usuarios, tanto en los Centros Médicos de Especialidades (CME), como en los Hospitales.

En este sentido, desde su inicio, los Servicios de Información y Atención al Usuario desarrollan, entre otras tareas, tres funciones esenciales: información, tramitación quejas y realización de gestorías:

- **Información:** Sobre los derechos y deberes que asisten a los usuarios y contribuir a su cumplimiento. También informan sobre el funcionamiento de los servicios y prestaciones sanitarias.
- **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, administrativas 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.

Finalmente, el presente informe de quejas y gestiones en 2019 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 completan los datos de quejas por sectores sanitarios. Las conclusiones del informe conforman el tercer bloque, esencial teniendo en cuenta la especificidad de los datos.

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.

ORDEN SAN/1368/2018, de 7 de agosto, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

METODOLOGÍA

A diferencia de los informes de quejas y gestorías de años anteriores (2018), el presente informe se ha elaborado únicamente con la información proporcionada por los servicios informáticos del Departamento de Sanidad. A juzgar por las diferencias entre las cifras globales de gestorías en 2018 y en 2019, el cambio en cuanto a las fuentes de información tiene una importante trascendencia. Probablemente, estas diferencias se están debiendo a que no todas las gestorías que realizan los SIAUS se están introduciendo en las herramientas informáticas (LANUZA) previstas para ello. Además, 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 el presente informe se recogen datos de los centros dependientes del SALUD. No obstante, en un primer epígrafe de datos globales, también se recogen los datos de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón y de aquellas que provienen de El Justicia de Aragón. Otras consideraciones metodológicas son:

- Al igual que en 2018, 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. Sin embargo, no se incluyen las quejas presentadas en los hospitales psiquiátricos.

- En el informe se hace referencia al número de quejas o gestorías que se han presentado y registrado. No obstante, ha de considerarse que cuando se hace referencia a los motivos y/o submotivos de dichas quejas o gestorías pueden ser varias las cuestiones que los usuarios han manifestado.

Finalmente, para interpretar adecuadamente la información que proporcionan los datos de quejas y gestorías conviene considerar la **existencia de centros de referencia** dependiendo del nivel de complejidad que atienden. En este sentido, debe considerarse que el Hospital Universitario Miguel Servet atiende, no solo los casos del Sector Zaragoza II sino también aquellos otros derivados del resto de los sectores cuando la complejidad del proceso así lo hace conveniente.

Los datos del informe se presentan de acuerdo con las variables y los indicadores que se han considerado más relevantes.

VARIABLES E INDICADORES EMPLEADOS

- **Actuación:** Queja / Gestoría.
- **Año.** Se incluyen los datos correspondientes al año 2019. En algunos casos, se comparan con las cifras de ediciones precedentes para poder identificar tendencias. Especialmente en el caso de las quejas, ya que se trata de cifras comparables.
- **Sector sanitario:** Se consideran los ocho sectores sanitarios conforme a la estructura del Sistema Aragonés de Salud.
- **Nivel asistencial:** Atención Primaria y Atención Especializada. En Atención Especializada se desglosa por Hospitales y Centros Médicos de Especialidades (CME).
- **Origen y tipología de la queja:** Según dónde se haya presentado la queja o se haya realizado la gestoría se tratará en el presente informe de:
 - Asistenciales: Con origen en los centros sanitarios de Atención Primaria o Atención Especializada.
 - DGDGU: Incluye las quejas presentadas en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.
 - Justicia de Aragón, y/o Defensor del pueblo.
- **Motivos:** Para las quejas se recogen un total de 21 grupos de motivos. Las gestorías incluyen 10 grupos de motivos específicos. 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.

En el informe se ha realizado un análisis descriptivo según las variables señaladas, su evolución y en función de la relevancia de algunos cruces de estas variables. Además, el principal indicador empleado a lo largo del informe, más allá de los porcentajes que permiten el análisis de la evolución anual del número de quejas y gestorías, es la **tasa por cada 1.000 habitantes**. 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 de 2019.

Las cifras de quejas y gestorías son las mismas que las utilizadas en los indicadores precedentes. La población de referencia son las cifras de **personas usuarias del Servicio Aragonés de Salud, con tarjeta sanitaria, a 31 de diciembre de cada año**. De esta forma, los datos de población (tarjetas sanitarias), globales y desagregados por sector sanitario, son:

	2016	2017	2018	2019
ALCAÑIZ	70.170	69.900	70.094	69.194
BARBASTRO	107.352	107.616	109.320	108.805
CALATAYUD	45.742	45.301	45.279	44.345
HUESCA	106.717	106.921	108.068	107.854
SECTOR Z I	196.811	197.145	198.565	197.404
SECTOR Z II	390.955	393.880	397.671	399.001
SECTOR Z III	302.306	304.343	307.959	309.502
TERUEL	73.510	73.180	73.340	72.561
TOTAL	1.293.563	1.298.286	1.310.296	1.308.666

RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2019

1. DATOS GENERALES

Los datos del presente informe tienen su origen en las quejas y gestorías ocasionadas en 2019 en los ocho sectores sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, tanto en centros de atención primaria como de especializada. Estas quejas y gestorías se han registrado y gestionado en los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) del SALUD. No obstante, en este apartado de datos generales también se han añadido las cifras correspondientes provenientes de la DGDGU del Departamento de Sanidad. Y, además, se citan las 90 quejas que provienen del Justicia de Aragón y/o del Defensor del Pueblo.

1.1. QUEJAS

Las personas usuarias del Sistema de Salud de Aragón han formulado un total de 16.196 quejas durante el año 2019, en contraste con las 14.486 quejas del año 2018. De otro lado, en 2019 se han registrado 90 quejas en El Justicia de Aragón relativas al Sistema Sanitario de Aragón. Cifra que es coincidente con la registrada en 2018.

El volumen de quejas relativas a la atención primaria ha sido siempre muy inferior a las registradas con respecto a atención especializada. No obstante, entre 2018 y 2019, destaca el considerable aumento de las quejas registradas en Atención Primaria que han pasado de suponer el 12,9% en 2018 al 17,3% del total de las quejas registradas en 2019. Las quejas registradas en Atención Especializada han aumentado en menor medida. Y, en el caso de las quejas que se registran en la DGDGU, se ha producido un descenso.

Tabla 1. Resumen número de quejas en 2018 y 2019, en Sistema Aragonés de Salud y DGDGU

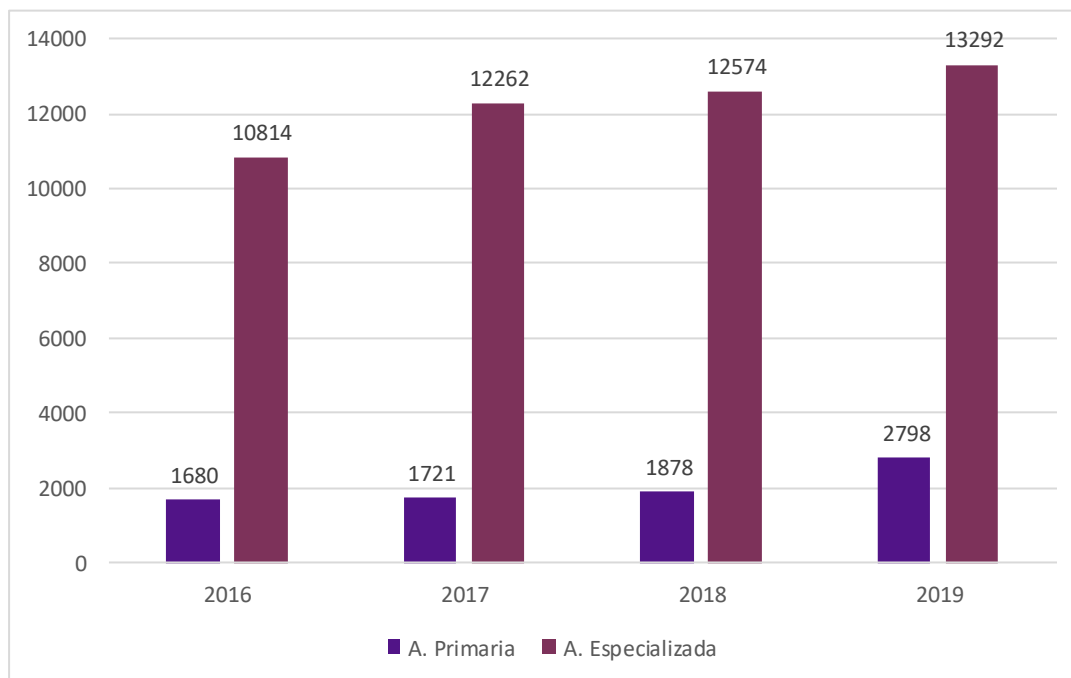
NÚMERO QUEJAS	TOTAL 2018	TOTAL 2019
A. PRIMARIA	1.878	2.798
A. ESPECIALIZADA	12.574	13.292
DGDGU	133	106
TOTAL	14.585	16.196

Excluyendo las cifras correspondientes al 061, las recibidas en DGDU y las que provienen de El Justicia de Aragón, las quejas del Sistema Aragonés de Salud ascienden a 16.090 en 2019. Este volumen de quejas ha aumentado un 11,3% respecto al total de las presentadas en 2018 (14.452).

Como ya se ha indicado, la mayoría de las quejas hacen referencia a la atención especializada. En 2019, del total de las quejas del SALUD, el 82,1% corresponden a la atención especializada y el 17,3% restante de las quejas que afectan al nivel de atención primaria.

Los datos de evolución de quejas registradas en el Servicio Aragonés de Salud, revelan un aumento significativo en ambos niveles de atención sanitaria. En todo caso, respecto a 2018, las quejas de atención primaria han sido objeto de un aumento del 48,9%, mientras que en el caso de la atención especializada el aumento ha sido de un 5,7%.

Figura 1. Resumen de la evolución de quejas por niveles de asistencia recibidas en los Servicios de Información y Atención al Usuario del SALUD entre 2016-2019



1.2. GESTORÍAS

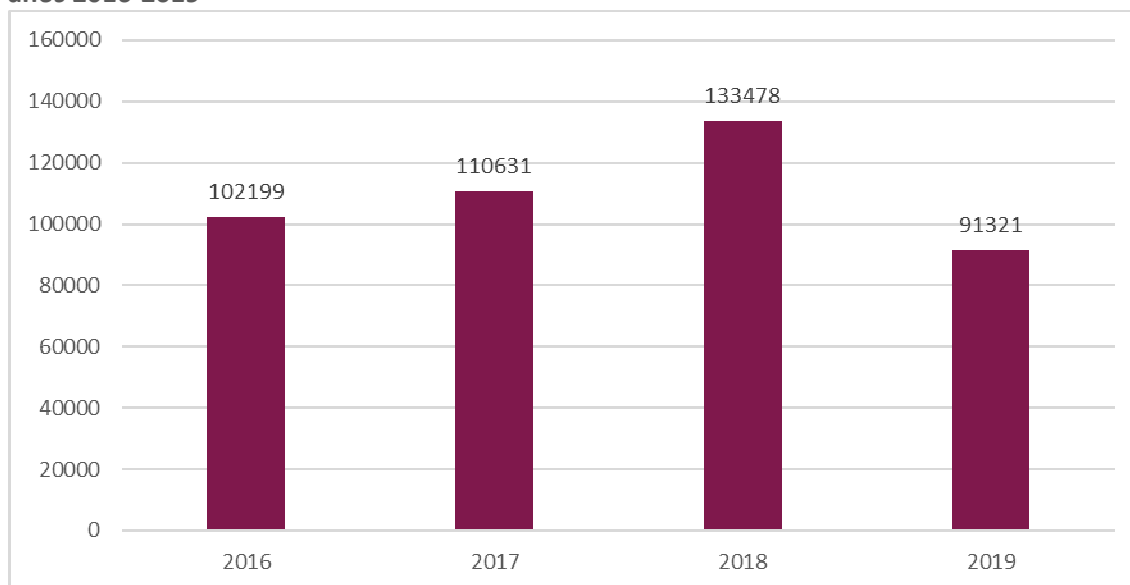
En el informe de 2018 se recopilaban diferentes bases de datos que se trataron de forma unificada para presentar los datos generales de gestorías. Sin embargo, en la actualidad tanto las gestorías realizadas en Atención Especializada y en la DGDGU, como las que provienen de Atención Primaria deben registrarse en la base de datos LANUZA. Una vez establecidas dichas bases de datos, a la hora de realizar el presente informe se ha adoptado la decisión de utilizar exclusivamente los datos registrados en LANUZA. Sin embargo, la recogida de información por parte de los SIAUs en esa base de datos se ha iniciado secuencialmente en los distintos sectores y, por tanto, en algunos de éstos sectores la cifra puede presentar inconsistencias.

Tabla 2. Evolución de las gestorías sobre el Servicio Aragonés de Salud entre los años 2017, 2018 y 2019

	2017	2018	2019	% VARIACION 2018/2019
GESTORIAS SALUD	110.431	133.478	91.321	-31,58%

De esta forma, mientras que en años anteriores se registraron aumentos en cuanto al número de gestorías, las cifras de gestorías registradas en LANUZA a lo largo de 2019 son mucho menores (91.321).

Figura 2. Evolución de las gestorías realizadas en el Servicio Aragonés de Salud, entre los años 2016-2019



2. ANÁLISIS DE QUEJAS

A continuación, se presenta el análisis de las quejas correspondientes exclusivamente a los Servicios de Información y Atención al Usuario (en adelante, SIAUs) de los sectores del SALUD. Para el estudio de los datos se han tomado en cuenta las siguientes variables: sector, centro, nivel de atención sanitaria, tipo de profesional, servicio, área, motivos y submotivos de las quejas.

2.1. QUEJAS POR SECTOR

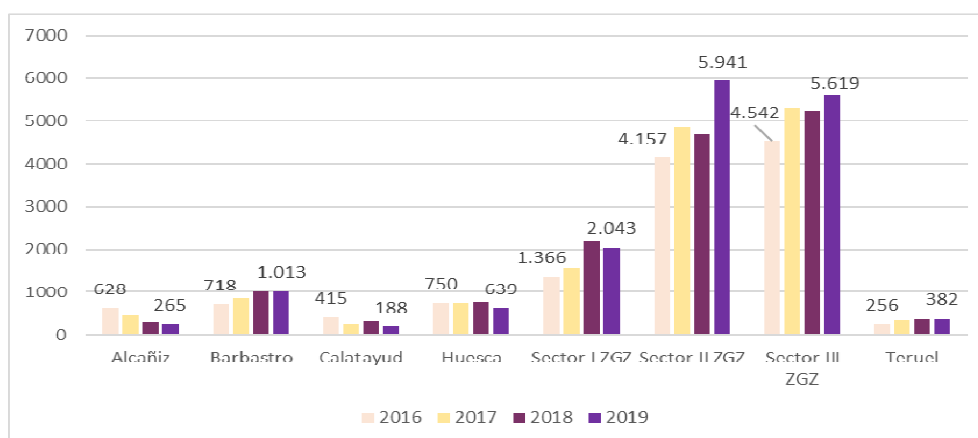
El análisis por sector sanitario del volumen de quejas (presentadas en los SIAUs y centros de atención primaria del SALUD) revela notables diferencias entre unos sectores y otros. Los sectores Zaragoza II y Zaragoza III, son los que mayor número de quejas han registrado, con 5.941 y 5.619 respectivamente. En contraposición, los que registran un menor número de quejas son Calatayud (188), Alcañiz (265) y Teruel (382).

La evolución de estas cifras da lugar a un aumento en el conjunto de Aragón, ya que se ha pasado de 14.913 quejas en 2018 a 16.090 en 2019. Sin embargo, ha sido en el sector Zaragoza II donde, en este mismo periodo, se ha producido un aumento de las quejas del 7,9%.

Tabla 4. Evolución de quejas del SALUD de 2018 a 2019 por sectores sanitarios y niveles asistenciales

	2018			2019			Diferencias de 2018 a 2019
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	
Alcañiz	39	276	315	49	216	265	-50
Barbastro	122	893	1.015	245	768	1.013	-2
Calatayud	43	288	331	29	159	188	-143
Huesca	138	620	758	155	484	639	-119
Zaragoza I	422	1.762	2.184	442	1.601	2.043	-141
Zaragoza II	581	4.114	4.695	1.318	4.623	5.941	1246
Zaragoza III	483	4.758	5.241	487	5.132	5.619	378
Teruel	94	280	374	73	309	382	8
TOTAL	1.922	12.991	14.913	2.798	13.292	16.090	1.177

Figura 3. Evolución (2016-2019) de las quejas según sector sanitario



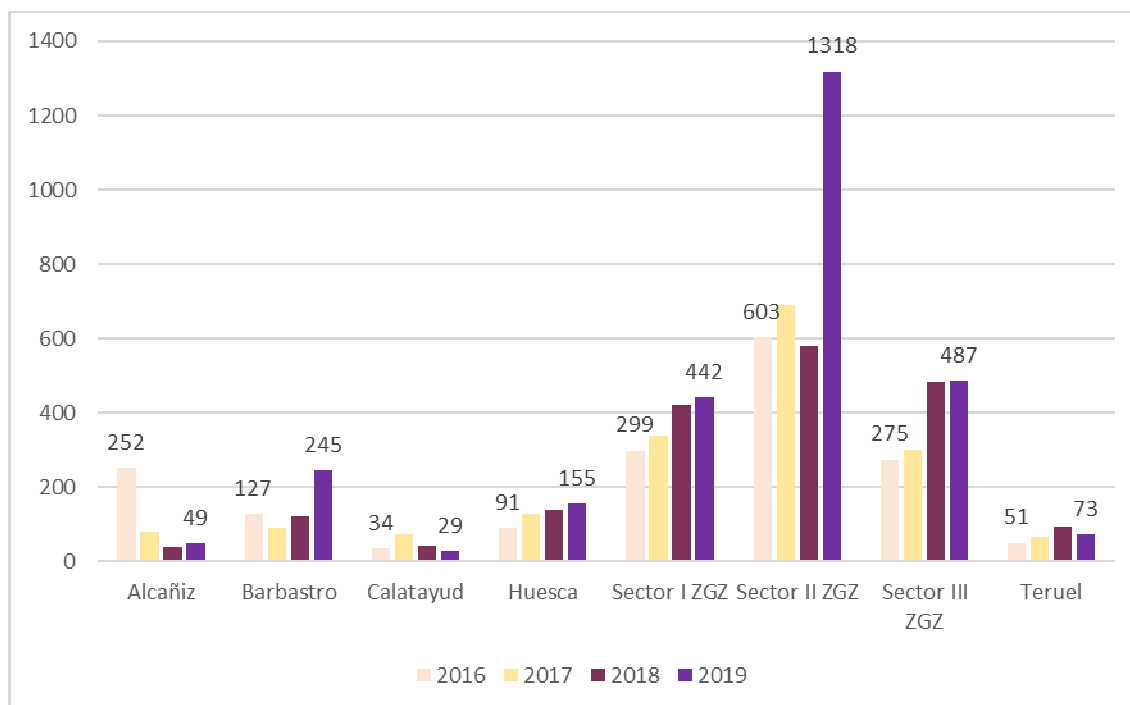
2.2. QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA

El número de quejas viene incrementándose durante los últimos años, en los dos niveles de atención sanitaria. El aumento de las quejas, entre 2018 y 2019, fundamentalmente proviene de la Atención Especializada.

Tal como puede apreciarse en el gráfico inferior, en Atención Primaria el aumento más significativo del número de quejas se ha producido en el sector Zaragoza II. Este aumento se ha producido especialmente en 2019, llegándose a registrar 1318 quejas en contraste con los años anteriores.

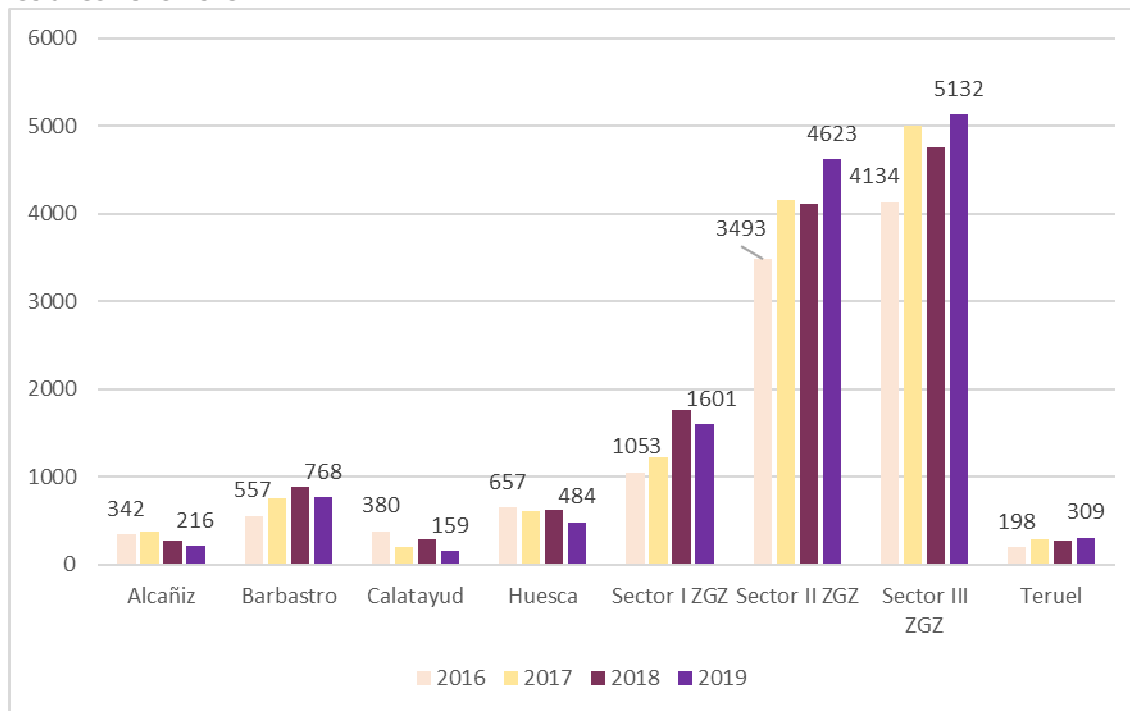
Entre 2016 y 2019, se ha producido un aumento de las quejas de atención primaria del 61,55% en el conjunto del Sistema de Salud de Aragón. No obstante, en los sectores sanitarios de Calatayud y Alcañiz se aprecian ciertos descensos en el número de quejas registrado anualmente.

Figura 4. Evolución de las quejas en Atención Primaria, por sectores, en el SALUD entre los años 2016-2019



En 2019 se han registrado 13.292 quejas en Atención Especializada, lo que supone el 82,6% del total de los motivos de queja del año (16.090). En 2016 las quejas de Atención Especializada supusieron el 86,2% del total de quejas registradas (12.546 quejas). Por ello, aunque el volumen total de quejas relativas a la atención especializada ha aumentado, en 2019 ha descendido su peso relativo.

Figura 5. Evolución de las quejas en Atención Especializada, por sectores, en el SALUD entre los años 2016-2019



2.3. QUEJAS POR CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA

La tabla 5 refleja las quejas por centro de atención especializada registradas en 2018 y en 2019. En el conjunto de los centros hospitalarios y de especialidades médicas, se han registrado 302 quejas más (2,32%) en 2019.

En todo caso, considerando cifras absolutas, los centros de atención especializada que en ambos años han registrado un mayor número de quejas son: HU Miguel Servet (4.073), HCU Lozano Blesa (3.833), CME Inocencio Jiménez (1.299) y CME Grande Covian (1.128).

Por otra parte, considerando las diferencias absolutas entre ambos años, las quejas registradas han descendido notablemente durante el último año en el Hospital Ernest Lluch de Calatayud. Le siguen los casos de los Centros Médicos de Especialidades de San José y Ramón y Cajal de Zaragoza.

Tabla 5. Quejas en AE según centro en los años 2018 y 2019

CENTRO	TOTAL 2018	TOTAL 2019	Diferencias de 2018 a 2019
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	276	216	-21,74
HOSPITAL DE BARBASTRO	893	768	-14,00
HOSPITAL E. LLUCH	288	159	-44,79
H. COR. DE JESUS	8	9	12,50
HOSPITAL SAN JORGE	559	439	-21,47
CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS		1	100
HOSP. PIRINEO JACA	53	35	-33,96
CME GRANDE COVIAN	1.244	1.128	-9,32
HOSPITAL N.S. DE GRACIA	33	26	-21,21
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	485	447	-7,84
CME RAMON Y CAJAL	366	232	-36,61
CME SAN JOSÉ	506	318	-37,15
HU MIGUEL SERVET	3.242	4.073	25,63
CME INOCENCIO JIMENEZ	1.605	1.299	-19,07
HCU LOZANO Blesa	3.153	3.833	21,57
HOSPITAL OBISPO POLANCO	280	309	10,36
TOTAL	12.991	13.292	2,32

En referencia a motivos de quejas de Atención Primaria, el sector sanitario Zaragoza II también es el que mayor número de quejas (1.318) ha ocasionado. De hecho, las quejas de Zaragoza II suponen el 47,1% del total de las quejas que en Aragón ha recibido la atención primaria en 2019. Además, las quejas recibidas en el este sector han aumentado considerablemente (126,9%) con respecto a 2018.

Tabla 6. Motivos de quejas en AP, por sector en el SALUD en los años 2018-2019

CENTRO	TOTAL 2018	TOTAL 2019	Diferencias de 2018 a 2019
DIR A.P. ALCAÑIZ	39	49	25,64
DIR A.P. BARBASTRO	122	245	100,82
DIR AP. CALATAYUD	43	29	-32,56
DIR A.P. HUESCA	138	155	12,32
DIR A.P. TERUEL	94	73	-22,34
DIR A.P. ZARAGOZA I	422	442	4,74
DIR A.P. ZARAGOZA II	581	1.318	126,85
DIR A.P. ZARAGOZA III	483	487	0,83
TOTAL	1.922	2.798	45,58

En el caso específico de la Atención Especializada, que acumula la mayor parte de las quejas registradas, puede analizarse la evolución en términos relativos y considerando las cifras registradas desde 2016. En este caso, ha sido significativo el notable aumento de las quejas en el H. Miguel Servet (25,63%) y del H. Clínico Lozano Blesa (21,57%). Considerando además que

dichos hospitales han sido, durante los tres años anteriores, los centros que acumulaban un mayor número de quejas.

Por otra parte, también en términos relativos, destaca la disminución de los motivos de quejas en el Hospital Ernest Lluch de Calatayud (44,79%), los Centros Médicos de Especialidades San José y Ramón y Cajal (con descensos del -37,15 y 36,61%) y del Hospital de Jaca (33,96%).

Tabla 7. Motivos de quejas en AE, por centro y sector en el SALUD en los años 2016-2019

SECTOR	CENTRO	TOTAL 2016	TOTAL 2017	% VARIACIÓN 2017/2016	TOTAL 2018	% VARIACIÓN 2018/2017	TOTAL 2019	% VARIACIÓN 2018/2017
ALCAÑIZ	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	376	376	0	276	-26,6	216	-21,74
BARBASTRO	HOSPITAL DE BARBASTRO	579	755	30,4	893	18,28	768	-14,00
CALATAYUD	HOSPITAL E. LLUCH	381	199	-47,77	288	44,72	159	-44,79
HUESCA	H. COR. DE JESUS	9	17	88,89	8	-52,94	9	12,50
	HOSPITAL SAN JORGE	624	536	-14,1	559	4,29	439	-21,47
	CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS						1	100,00
	HOSP. PIRINEO JACA	24	61	154,17	53	-13,11	35	-33,96
SECTOR Z I	CME GRANDE COVIAN	695	850	22,3	1.244	46,35	1.128	-9,32
	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	48	2	-95,83	33	1.550,00	26	-21,21
	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	317	371	17,03	485	30,73	447	-7,84
SECTOR Z II	CME RAMON Y CAJAL	671	640	-4,62	366	-42,81	232	-36,61
	CME SAN JOSE	452	640	41,59	506	-20,94	318	-37,15
	HU MIGUEL SERVET	2.418	2.884	19,27	3.242	12,41	4.073	25,63
SECTOR Z III	CME INOCENCIO JIMENEZ	1.742	2.088	19,86	1.605	-23,13	1299	-19,07
	HCU LOZANO BLESA	2.524	2.916	15,33	3.153	8,13	3.833	21,57
TERUEL	HOSPITAL OBISPO POLANCO	203	291	43,35	280	-3,78	309	10,36
TOTAL		11.063	12.626	14,13	12.991	2,89	13.292	2,32

2.4. QUEJAS POR PROFESIONAL

Según el tipo de profesional, los/as médicos/as especialistas son aquellos profesionales que acumulan un mayor número de quejas (6.313), llegando a suponer el 39,2% del total las quejas registradas en 2019. A notable distancia le siguen los/as médicos/as de familia (1.651), médicos/as pediatras (290) y personal de enfermería (279). En relación al personal no sanitario destaca el de administración (256), tal como se puede apreciar en la Tabla 8.

También conviene destacar las categorías “otros” y “sin referencia” donde se acumulan 6.851 quejas. Lo que, como ya se avanzó en el informe de 2018, indica la necesidad de revisar la codificación de las quejas en el registro de las quejas en “Lanuza”.

En cuanto al porcentaje de variación entre 2018 y 2019, siguiendo con aquellos perfiles profesionales que acumulan un mayor número de quejas, cabe destacar los aumentos de las quejas respecto a médicos especialistas (10,52%) y, especialmente, de las relativas a los médicos de familia (67,44%). En el caso del personal administrativo se ha producido un descenso del 11,11%.

Tabla 8. Evolución de las quejas según tipología de profesional y nivel de atención sanitaria al que hacen referencia durante 2018 y 2019

	2018			2019			% VARIACIÓN 2019/2018
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	
Administrativo	107	181	288	130	126	256	-11,11
Aux. Enfermería	3	53	56	6	49	55	-1,79
Celador	8	16	24	3	13	16	-33,33
Conductor		11	11		1	1	-90,91
Directivo	2	25	27		37	37	37,04
Enfermera	120	143	263	122	157	279	6,08
Fisioterapeuta	65	53	118	69	33	102	-13,56
Higienista dental	1		1	2	1	3	200,00
Informático	1		1	2		2	100,00
Logopeda		2	2		2	2	0,00
Matrona	21	2	23	53	6	59	156,52
Médico de familia	917	69	986	1.608	43	1.651	67,44
Médico especialista	101	5.611	5.712	121	6.192	6.313	10,52
Médico Pediatra AP	216	4	220	286	4	290	31,82
Odontólogo	28	1	29	22	1	23	-20,69
Optometrista		6	6		1	1	-83,33
Peluquero					2	2	
Personal de cocina		4	4		13	13	225,00
Personal de limpieza	2	3	5	4	6	10	100,00
Personal de mantenimiento	3	14	17	2	11	13	-23,53
Personal de seguridad		6	6		5	5	-16,67
Personal religioso		2	2		2	2	0,00
Psicólogo/a	2	11	13	58	25	83	538,46
Telefonista	1	1	2		2	2	0,00
Terapeuta ocupacional		2	2		1	1	-50,00
Trabajador social	4	2	6	2	2	4	-33,33
Técnico esp. en radiología (TER)		12	12	1	13	14	16,67
Otros	270	2.936	3.206	275	2.426	2.701	-15,75
Sin Referencia	50	3.890	3.940	32	4.118	4.150	5,33
TOTAL GENERAL	1.922	13.060	14.982	2.798	13.292	16.090	7,40

2.5. QUEJAS POR SERVICIO (ATENCIÓN ESPECIALIZADA)

La tabla 9 recoge los datos de quejas según el servicio, en el caso de atención especializada. De esta forma, puede observarse que el servicio de traumatología es el de mayor número de motivos de quejas recibidas en 2019 (2.644), llegando a suponer cerca del 20% del total. Otros servicios de atención especializada con un volumen de quejas también muy importante son radiodiagnóstico (1.383), neurocirugía (1.254), oftalmología (1.124), urgencias (643) y rehabilitación (620).

Tabla 9. Quejas registradas según los servicios de Atención Especializada

	Nº	%
ADMINISTRACION	18	0,14%
ADMISION - CITACIONES - LISTAS DE ESPERA	157	1,18%
ALERGOLOGIA	147	1,11%
ANALISIS CLINICOS	22	0,17%
ANATOMIA PATOLOGICA	22	0,17%
ANESTESIOLOGIA - REANIMACION - UNIDAD DOLOR	148	1,11%
ANGIOLOGIA Y CIRUGIA VASCULAR	239	1,80%
ASUNTOS GENERALES	13	0,10%
ATENCION AL PACIENTE	42	0,32%
BANCO DE SANGRE	1	0,01%
BIOQUIMICA CLINICA	28	0,21%
CARDIOLOGIA	344	2,59%
CENTRAL TELEFONICA	1	0,01%
CIR ORL	94	0,71%
CIRUGIA CARDIACA	21	0,16%
CIRUGIA GENERAL	483	3,63%
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	110	0,83%
CIRUGIA PEDIATRICA	8	0,06%
CIRUGIA PLASTICA	185	1,39%
CIRUGIA TORACICA	9	0,07%
DERMATOLOGIA	193	1,45%
DERMATOLOGIA CONSULTAS	13	0,10%
DIGESTIVO	235	1,77%
DIRECCION	35	0,26%
DOCUMENTACION CLINICA Y ARCHIVOS	84	0,63%
EAP FRAGA	2	0,02%
ENDOCRINOLOGIA	111	0,84%
FARMACIA	24	0,18%
GERIATRIA	19	0,14%
GESTION	9	0,07%
GINECOLOGIA	160	1,20%
HEMATOLOGIA	28	0,21%
HOSPITAL DE DIA	9	0,07%
HOSPITALES CONCERTADOS	1	0,01%
HOSTELERIA	13	0,10%
INGENIERIA Y MANTENIMIENTO	24	0,18%

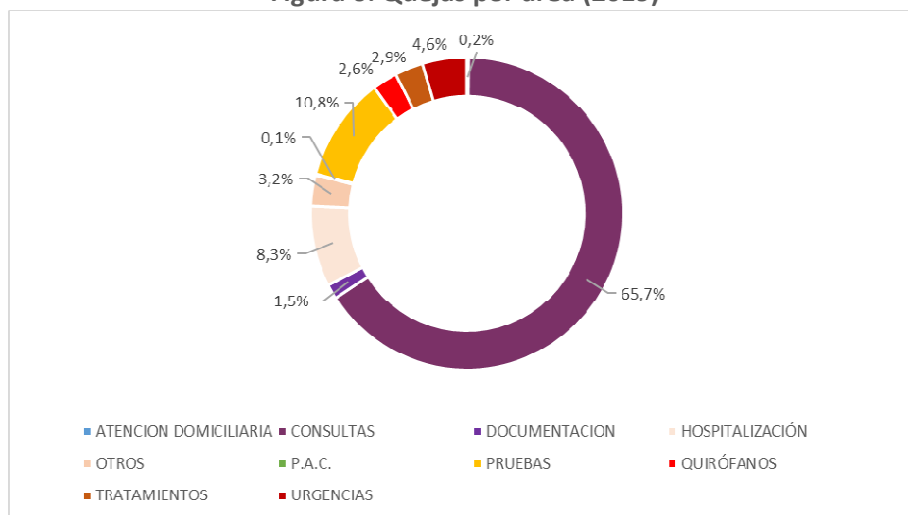
**INFORME 2019 DE QUEJAS Y GESTORÍAS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**
Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios

MEDICINA INTENSIVA	8	0,06%
MEDICINA INTERNA	87	0,65%
MEDICINA NUCLEAR	4	0,03%
MEDICINA PREVENTIVA	1	0,01%
NEFROLOGIA	37	0,28%
NEUMOLOGIA	152	1,14%
NEUROCIRUGIA	1.254	9,43%
NEUROFISIOLOGIA CLINICA	190	1,43%
NEUROLOGIA	292	2,20%
OBSTETRICIA - TOCOLOGÍA	54	0,41%
OFTALMOLOGIA	1.124	8,46%
ONCOLOGIA MEDICA	73	0,55%
ONCOLOGIA RADIOTERAPICA	36	0,27%
ORL	336	2,53%
PEDIATRIA	106	0,80%
PSICOLOGIA	17	0,13%
PSIQUIATRIA	161	1,21%
RADIODIAGNOSTICO	1.383	10,40%
REHABILITACION	620	4,66%
REHABILITACION GENERAL	13	0,10%
REPRODUCCION ASISTIDA	1	0,01%
REUMATOLOGIA	204	1,53%
SERVICIOS EXTERNOS	117	0,88%
SERVICIOS FUERA DE LA COMUNIDAD	1	0,01%
TRABAJO SOCIAL	3	0,02%
TRAUMATOLOGIA	2.644	19,89%
UNIDAD DE MAMA	33	0,25%
UNIDAD DEL DOLOR	283	2,13%
URGENCIAS	643	4,84%
UROLOGIA	363	2,73%
TOTAL GENERAL	13.292	100%

2.6. QUEJAS POR LOS DISTINTOS ÁMBITOS

El análisis de los motivos de las quejas refleja que en 2019 el 65,7% del total de las quejas hacen referencia a Consultas. Otras áreas que han acumulado un elevado número de quejas, aunque a notable distancia, son: pruebas (10,8%), hospitalización (8,3%) y urgencias (4,6%).

Figura 6: Quejas por área (2019)



Desagregando los resultados por nivel de atención sanitaria, lógicamente, se observa que en Atención Especializada adquieren mayor relevancia las áreas de pruebas (12,73% de las quejas) y hospitalización (10,1%). En todo caso, también en atención especializada es el área de consultas la que mayoritariamente recibe más quejas (62,74%). Mientras que en Atención Primaria este mismo ítem únicamente supone el 79,7%.

Por el contrario, la categoría “otros” es especialmente relevante en Atención Primaria (10,51%), mientras que apenas ha registrado el 1,7% del total de los submotivos de queja de Atención Especializada.

Tabla 10. Quejas registradas según área y nivel de atención sanitaria (2019)

	AE		AP		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ATENCION DOMICILIARIA	10	0,08%	23	0,82%	33	0,21%
CONSULTAS	8.340	62,74%	2.230	79,70%	10.570	65,69%
DOCUMENTACION	215	1,62%	25	0,89%	240	1,49%
HOSPITALIZACIÓN	1.343	10,10%		0,00%	1.343	8,35%
OTROS	226	1,70%	294	10,51%	520	3,23%
P.A.C.	2	0,02%	21	0,75%	23	0,14%
PRUEBAS	1.692	12,73%	45	1,61%	1.737	10,80%
QUIRÓFANOS	416	3,13%		0,00%	416	2,59%
TRATAMIENTOS	422	3,17%	49	1,75%	471	2,93%
URGENCIAS	626	4,71%	111	3,97%	737	4,58%
TOTAL GENERAL	13.292	100%	2.798	100%	16.090	100%

**INFORME 2019 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

Tabla 11. Quejas por área y nivel de atención en 2018 y 2019

	2018						2019					
	AP		AE		TOTAL		AP		AE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ATENCIÓN DOMICILIARIA	36	1,87%	5	0,04%	41	0,27%	10	0,08%	23	0,82%	33	0,21%
CONSULTAS	1340	69,72%	10119	77,48%	11459	76,49%	8.340	62,74%	2.230	79,70%	10.570	65,69%
HOSPITALIZACIÓN	2	0,10%	958	7,34%	960	6,41%	215	1,62%	25	0,89%	240	1,49%
OTROS	324	16,86%	233	1,78%	557	3,72%	1.343	10,10%		0,00%	1.343	8,35%
P.A.C.	27	1,40%	4	0,03%	31	0,21%	226	1,70%	294	10,51%	520	3,23%
PRUEBAS	26	1,35%	755	5,78%	781	5,21%	2	0,02%	21	0,75%	23	0,14%
QUIROFANOS	5	0,26%	289	2,21%	294	1,96%	1.692	12,73%	45	1,61%	1.737	10,80%
TRATAMIENTOS	32	1,66%	186	1,42%	218	1,46%	416	3,13%		0,00%	416	2,59%
URGENCIAS	130	6,76%	510	3,91%	640	4,27%	422	3,17%	49	1,75%	471	2,93%
Sin Referencia		0,00%	1	0,01%	1	0,01%	626	4,71%	111	3,97%	737	4,58%
TOTAL	1.922	100%	13.060	100%	14.982	100%	13.292	100%	2.798	100%	16.090	100%

2.7 QUEJAS POR MOTIVO

El análisis de los motivos de queja 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, en 2019, al igual que en el año anterior, el mayor número de motivos de queja se registran en el código de las listas de espera y demoras (10.111) suponiendo cerca de un 63% del total de los motivos de queja registrados.

También son relevantes otros motivos como: “Asistencia: proceso y competencia profesional” (8,09%); “Asistencia: retrasos, suspensión o falta” (6,43%); y “Organización y normas” (6,40%).

Tabla 12. Motivos de quejas en 2018 y 2019

	2018		2019	
	Nº	%	Nº	%
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	21	0,10%	23	0,14%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	1.257	8,40%	1.302	8,09%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	1.072	7,20%	1.035	6,43%
CITACIONES	412	2,80%	374	2,32%
COCINA ALIMENTACIÓN	11	0,10%	20	0,12%
CONFORT	144	1,00%	173	1,08%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	29	0,20%	41	0,25%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	142	1,00%	136	0,85%
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	346	2,30%	261	1,62%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	93	0,60%	111	0,69%
LENCERIA	1	0,00%		0,00%
LIMPIEZA	10	0,10%	10	0,06%
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	9.614	64,50%	10.111	62,84%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	396	2,70%	1.029	6,40%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	37	0,20%	26	0,16%
RECURSOS HUMANOS	307	2,10%	421	2,62%
RECURSOS MATERIALES	211	1,40%	205	1,27%
RESULTADOS	107	0,70%	114	0,71%
TRANSPORTE SANITARIO	54	0,40%	34	0,21%
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	561	3,80%	566	3,52%
NO CONSTA/SIN CLASIFICAR	88	0,60%	98	0,61%
TOTAL	14.913	100%	16.090	100%

**INFORME 2019 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

Tabla 13. Motivos de quejas más relevantes por sectores sanitarios del SALUD en 2019

	ALCAÑIZ		BARBASTRO		CALATAYUD		HUESCA		ZARAGOZA I		ZARAGOZA II		ZARAGOZA III		TERUEL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	2	0,75%		0,00%		0,00%	14	2,19%	1	0,05%	3	0,05%	3	0,05%		0,00%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	43	16,23%	91	8,98%	35	18,62%	103	16,12%	171	8,37%	395	6,65%	402	7,15%	62	16,23%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	18	6,79%	69	6,81%	9	4,79%	54	8,45%	284	13,90%	294	4,95%	278	4,95%	29	7,59%
CITACIONES	3	1,13%	23	2,27%	7	3,72%	32	5,01%	66	3,23%	106	1,78%	120	2,14%	17	4,45%
COCINA ALIMENTACIÓN		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10	0,49%	6	0,10%	3	0,05%	1	0,26%
CONFORT		0,00%	6	0,59%		0,00%	15	2,35%	10	0,49%	108	1,82%	32	0,57%	2	0,52%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS		0,00%	14	1,38%		0,00%	6	0,94%	1	0,05%	14	0,24%	6	0,11%		0,00%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS		0,00%	2	0,20%	5	2,66%	8	1,25%	7	0,34%	57	0,96%	53	0,94%	4	1,05%
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	1	0,38%	17	1,68%	3	1,60%	26	4,07%	22	1,08%	124	2,09%	66	1,17%	2	0,52%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	3	1,13%	12	1,18%	1	0,53%	10	1,56%	18	0,88%	35	0,59%	26	0,46%	6	1,57%
LIMPIEZA		0,00%	1	0,10%		0,00%	2	0,31%		0,00%	6	0,10%	1	0,02%		0,00%
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	171	64,53%	563	55,58%	96	51,06%	246	38,50%	1.273	62,31%	3.483	58,63%	4150	73,86%	129	33,77%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	5	1,89%	30	2,96%	3	1,60%	11	1,72%	34	1,66%	857	14,43%	72	1,28%	17	4,45%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		0,00%	1	0,10%		0,00%	2	0,31%	1	0,05%	4	0,07%	16	0,28%	2	0,52%
RECURSOS HUMANOS	6	2,26%	131	12,93%	1	0,53%	44	6,89%	22	1,08%	42	0,71%	129	2,30%	46	12,04%
RECURSOS MATERIALES	1	0,38%	6	0,59%	7	3,72%	11	1,72%	26	1,27%	77	1,30%	60	1,07%	17	4,45%
RESULTADOS		0,00%	3	0,30%	1	0,53%	2	0,31%	10	0,49%	61	1,03%	37	0,66%		0,00%
SIN CLASIFICAR	4	1,51%	3	0,30%	8	4,26%	9	1,41%	8	0,39%	47	0,79%	13	0,23%	6	1,57%
TRANSPORTE SANITARIO	7	2,64%	4	0,39%	1	0,53%	8	1,25%	4	0,20%	1	0,02%	5	0,09%	4	1,05%
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	1	0,38%	37	3,65%	11	5,85%	36	5,63%	75	3,67%	221	3,72%	147	2,62%	38	9,95%
TOTAL GENERAL	265	100%	1.013	100%	188	100%	639	100%	2.043	100%	5.941	100%	5.619	100%	382	100%

En la Tabla 13 se recogen los motivos de quejas más relevantes por sector en 2019. En todos los sectores el código de listas de espera y demoras aparece como el principal motivo por el que se quejan los usuarios. No obstante, mientras que este motivo supone 73,9% de las quejas registradas en Zaragoza III, tan solo ha supuesto el 33,8% y el 38,5% en Teruel y Huesca respectivamente.

En el sector sanitario de Teruel, por ejemplo, también adquieren relevancia las quejas relativas al motivo “Asistencia: proceso y competencia profesional” (16,23%) y “Recursos humanos” (12,04%).

Tabla 14. Motivos de quejas por niveles de atención sanitaria del SALUD en 2018 y 2019

	2018			2019			% VARIACIÓN 2019/2018
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	168	9.446	9.614	219	9.892	10.111	5,17
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	378	879	1.257	382	920	1.302	3,58
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	327	745	1.072	292	743	1.035	-3,45
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	203	358	561	243	323	566	0,89
CITACIONES	112	300	412	110	264	374	-9,22
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	23	323	346	26	235	261	-24,57
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	186	210	396	850	179	1.029	159,85
RECURSOS HUMANOS	222	85	307	335	86	421	37,13
RECURSOS MATERIALES	124	87	211	88	117	205	-2,84
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	6	136	142	9	127	136	-4,23
RESULTADOS	15	92	107	10	104	114	6,54
CONFORT	62	82	144	116	57	173	20,14
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	35	58	93	60	51	111	19,35
TRANSPORTE SANITARIO	11	43	54	11	23	34	-37,04
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	4	25	29	1	40	41	41,38
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	11	10	21	19	4	23	9,52
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		37	37		26	26	-29,73
LIMPIEZA/LENCERÍA	4	7	11	2	8	10	-9,09
COCINA ALIMENTACIÓN		11	11		20	20	81,82
NO CONSTA/SIN CLASIFICAR	31	57	88	25	73	98	11,36
TOTAL	1.922	12.991	14.913	2.798	13.292	16.090	7,89

Desglosando por niveles asistenciales, se aprecia que el 74,4% del total de las quejas recibidas en Atención Especializada corresponden al código listas de espera/demoras (quirúrgicas, por pruebas, de consulta y resultados, por aplicación de tratamiento, por recepción de informes y de revisiones).

Otros motivos de queja relevantes en ambos niveles asistenciales se refieren a problemas relacionados con la asistencia, proceso y competencia profesional (1.302), seguido de los que suponen retrasos o suspensión en la asistencia (1.035). A cierta distancia le siguen la organización y normas (1.029), trato personal y percepción sobre los profesionales (566), recursos humanos (421) y las citaciones (374).

2.8 QUEJAS POR SUBMOTIVO

En la Tabla 15, se recoge el desglose de los motivos en submotivos en Atención Especializada (13.292). Tal y como ya se viene indicando, el mayor porcentaje de quejas realizadas por los usuarios corresponde a las Listas de Espera/Demoras (74,4%). A su vez, analizando las quejas por submotivos, son muy relevantes las Demoras por consulta de revisiones (18,5%), las listas de espera quirúrgica (17,5%), la demora en consulta de 1º día (16,8%) o la demora en la realización de pruebas complementarias (13,2%).

Otro submotivo que resulta relevante por el volumen de quejas registradas (753) es el Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial ya que representa el 5,7% de las quejas en Atención Especializada.

Tabla 15: Submotivos de quejas en Atención Especializada (2019)

SUBMOTIVO	Nº	%
Barreras físicas dentro del edificio, ascensores	1	0,01%
Barreras físicas en el acceso al centro	2	0,02%
Dificultad, insuficiente aparcamiento	1	0,01%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...	753	5,67%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	4	0,03%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	69	0,52%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	69	0,52%
Tiempo de dedicación insuficiente	13	0,10%
Tiempo de dedicación prolongado	5	0,04%
Tiempo excesivo en ingreso hospitalario	2	0,02%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	5	0,04%
Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta	1	0,01%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	1	0,01%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	80	0,60%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	169	1,27%
Falta de la asistencia por causa del profesional	98	0,74%

**INFORME 2019 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

Falta de la asistencia por causas del paciente	37	0,28%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	3	0,02%
Retraso en el inicio de la actividad	29	0,22%
Retraso en horario no programado	270	2,03%
Retraso en horario programado	51	0,38%
Retraso por errores en trámites	4	0,03%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	26	0,20%
Dificultad para obtención cita en mostrador	21	0,16%
Errores en citas	93	0,70%
Incidencias en la organización de agendas	72	0,54%
Incidencias informáticas	7	0,05%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	5	0,04%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	40	0,30%
Alimentación inadecuada para el paciente	5	0,04%
Calidad, cantidad, presentación	11	0,08%
Limpieza menaje	1	0,01%
Temperatura	1	0,01%
Variedad/imposibilidad de elegir menú	2	0,02%
Condiciones ambientales inadecuadas: Temperat., climatización, olores, ruido	12	0,09%
Escasez o falta	1	0,01%
Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	5	0,04%
Interrupciones a deshora o sin cuidado en las habitaciones	1	0,01%
Mobiliario inadecuado o incómodo	17	0,13%
Relación y convivencia entre usuarios	19	0,14%
Ubicación de pacientes áreas sin vigilancia o cuidados	2	0,02%
Demora en la derivación a otro centro concertado	7	0,05%
Denegación de una derivación solicitada	11	0,08%
Desacuerdo con la derivación	20	0,15%
Desconocimiento de la derivación	2	0,02%
Historia clínica, expediente	73	0,55%
Objetos del paciente	22	0,17%
Órganos, tejidos, sustancias biológicas...	1	0,01%
Otros documentos: pruebas, resultados	23	0,17%
Prótesis del paciente	8	0,06%
Ausencia o retraso de entrega de informes de alta	31	0,23%
Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	127	0,96%
Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	6	0,05%
Falta de identificación del profesional	6	0,05%
Falta de privacidad en los espacios de atención o información a pacientes	3	0,02%
Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	33	0,25%
Insuficiente información para la decisión del paciente	7	0,05%
Negativa a proporcionar documentación o informes	18	0,14%
Ocultación o manipulación total o parcial de datos clínicos	4	0,03%
Derechos y deberes	9	0,07%
Normas del centro	7	0,05%
Salud Informa web	2	0,02%
Servicios complementarios	6	0,05%
Trámites administrativos	27	0,20%
Instalaciones, paredes, suelos, baños....	3	0,02%
Material no asistencial, sillones, mesas	2	0,02%
Suciedad, mal estado / falta de conservación en el centro	3	0,02%
Demora consulta 1º día	2228	16,76%
Demora consulta resultados	850	6,39%
Demora consulta revisiones	2458	18,49%
Demora en el ingreso	11	0,08%

**INFORME 2019 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

Demora en la aplicación de tratamiento	268	2,02%
Demora en la realización de pruebas complementarias	1757	13,22%
Errores en citas	1	0,01%
Lista de espera quirúrgica	2319	17,45%
Desacuerdo con la gestión y/o criterios de Lista de Espera Quirúrgica	18	0,14%
Desacuerdos con los horarios de visitas y número de visitantes	5	0,04%
Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	7	0,05%
Descoordinación entre otros niveles asistenciales	18	0,14%
Dificultad de contacto con el especialista	9	0,07%
Dificultad para ejercer libre elección de profesional	28	0,21%
Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	11	0,08%
Falta de disponibilidad horaria para asistencia	9	0,07%
Falta de disponibilidad horaria para trámites	1	0,01%
Falta de especialidades en el centro	7	0,05%
Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	2	0,02%
Incumplimiento Libre Elección de profesional	2	0,02%
Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	33	0,25%
Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	12	0,09%
Reintegro de gastos	15	0,11%
Tiempo de Garantía Consulta Especialista	1	0,01%
Tiempo de Garantía Pruebas Diagnósticas de A.Primaria	1	0,01%
Acceso Internet	1	0,01%
Cafetería	2	0,02%
Máquinas expendedoras	1	0,01%
Peluquería	1	0,01%
Servicios religiosos	4	0,03%
Teléfono	2	0,02%
Televisión	15	0,11%
Escasez de personal	85	0,64%
Exceso de personal	1	0,01%
Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	12	0,09%
Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	7	0,05%
Falta o deterioro de dotación tecnológica	34	0,26%
Falta o deterioro de las instalaciones	12	0,09%
Falta o deterioro de material asistencial y medicación	40	0,30%
Falta o deterioro del material no asistencial	12	0,09%
Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	39	0,29%
Errores en el diagnóstico	26	0,20%
Errores en la aplicación del tratamiento	8	0,06%
Errores en la prescripción de tratamiento	3	0,02%
Fallecimiento	8	0,06%
Falta seguridad, accidentes, caídas...	20	0,15%
Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	73	0,55%
Descoordinación en la tramitación de la solicitud	15	0,11%
Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	8	0,06%
Actitud prepotente o inadecuada	131	0,99%
Agresión física	1	0,01%
Agresión verbal	1	0,01%
Amabilidad	90	0,68%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	4	0,03%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	5	0,04%
Interés	39	0,29%
Respeto a la persona	52	0,39%
Total General	13.292	100%

Por otra parte, en Atención Primaria los submotivos con mayores frecuencias corresponden a la dificultad para ejercer la libre elección de profesional (26,1%), a la escasez de personal (12,0%), al

Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados... (10,3%) y a la actitud prepotente o inadecuada (6.0%).

Tabla 16: Submotivos de quejas en Atención Primaria (2019)

	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	169	6,04%
Amabilidad	29	1,04%
Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta	2	0,07%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	6	0,21%
Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	2	0,07%
Barreras físicas dentro del edificio, ascensores	14	0,50%
Barreras físicas en el acceso al centro	3	0,11%
Cambio de profesional por reordenación territorial de Tarjeta Sanitaria	4	0,14%
Cambio del profesional habitual del paciente con aviso	28	1,00%
Cambio del profesional habitual del paciente sin aviso	26	0,93%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	97	3,47%
Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	2	0,07%
Condiciones ambientales inadecuadas: Temperat., climatización, olores, ruido	104	3,72%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	13	0,46%
Demora consulta 1º día	149	5,33%
Demora consulta resultados	12	0,43%
Demora consulta revisiones	28	1,00%
Demora en la aplicación de tratamiento	17	0,61%
Demora en la realización de pruebas complementarias	13	0,46%
Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	1	0,04%
Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	9	0,32%
Derechos y deberes	2	0,07%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)	14	0,50%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados.	287	10,26%
Desacuerdo con la derivación	1	0,04%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	15	0,54%
Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	4	0,14%
Descoordinación en la tramitación de la solicitud	8	0,29%
Descoordinación entre otros niveles asistenciales	4	0,14%
Dificultad para ejercer libre elección de profesional	729	26,05%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	28	1,00%
Dificultad para obtención cita en mostrador	8	0,29%
Dificultad, insuficiente aparcamiento	1	0,04%
Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	2	0,07%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	11	0,39%
Errores en citas	27	0,96%
Errores en el diagnóstico	3	0,11%
Errores en la prescripción de tratamiento	1	0,04%
Escasez de personal	336	12,01%
Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	9	0,32%
Fallecimiento	4	0,14%
Falta cumplimiento normativa tabaco	1	0,04%
Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	10	0,36%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	22	0,79%

**INFORME 2019 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

Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	4	0,14%
Falta de disponibilidad horaria para asistencia	25	0,89%
Falta de disponibilidad horaria para trámites	5	0,18%
Falta de especialidades en el centro	1	0,04%
Falta de la asistencia por causa del profesional	71	2,54%
Falta de la asistencia por causas del paciente	4	0,14%
Falta de privacidad en los espacios de atención o información a pacientes	2	0,07%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	3	0,11%
Falta o deterioro de dotación tecnológica	15	0,54%
Falta o deterioro de las instalaciones	3	0,11%
Falta o deterioro de material asistencial y medicación	57	2,04%
Falta o deterioro del material no asistencial	3	0,11%
Historia clínica, expediente	2	0,07%
Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	1	0,04%
Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	3	0,11%
Incidencias en la organización de agendas	7	0,25%
Incidencias informáticas	10	0,36%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	4	0,14%
Instalaciones, paredes, suelos, baños...	1	0,04%
Insuficiente información para la decisión del paciente	2	0,07%
Interés	8	0,29%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	20	0,71%
Mobiliario inadecuado o incómodo	3	0,11%
Negativa a proporcionar documentación o informes	13	0,46%
Normas del centro	21	0,75%
Objetos del paciente	2	0,07%
Otros documentos: pruebas, resultados	5	0,18%
Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	25	0,89%
Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	1	0,04%
Problemas de acceso telefónico a citas	26	0,93%
Problemas relacionados con productos y materiales de limpieza	1	0,04%
Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	5	0,18%
Reintegro de gastos	6	0,21%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente	17	0,61%
Resistencia a derivar al especialista	11	0,39%
Respeto a la persona	21	0,75%
Retraso en el inicio de la actividad	9	0,32%
Retraso en horario no programado	19	0,68%
Retraso en horario programado	61	2,18%
Retraso por errores en trámites	3	0,11%
Salud Informa teléfono	1	0,04%
Salud Informa web	3	0,11%
Señalización interior: insuficiente o inexistente	1	0,04%
Servicios complementarios	1	0,04%
Tiempo de dedicación insuficiente	4	0,14%
Tiempo de dedicación prolongado	1	0,04%
Trámites administrativos	32	1,14%
TOTAL GENERAL	2.798	100%

3. ANALISIS DE GESTORÍAS

Las gestorías o gestiones de apoyo a las personas usuarias, son aquellas actuaciones llevadas a cabo por los Servicios de Información y Atención al Usuario a instancia de los ciudadanos, dirigidas a facilitar las gestiones y trámites en relación con el ejercicio de los derechos en el sistema sanitario. Puede tratarse de requerimientos de naturaleza sanitario asistencial o no.

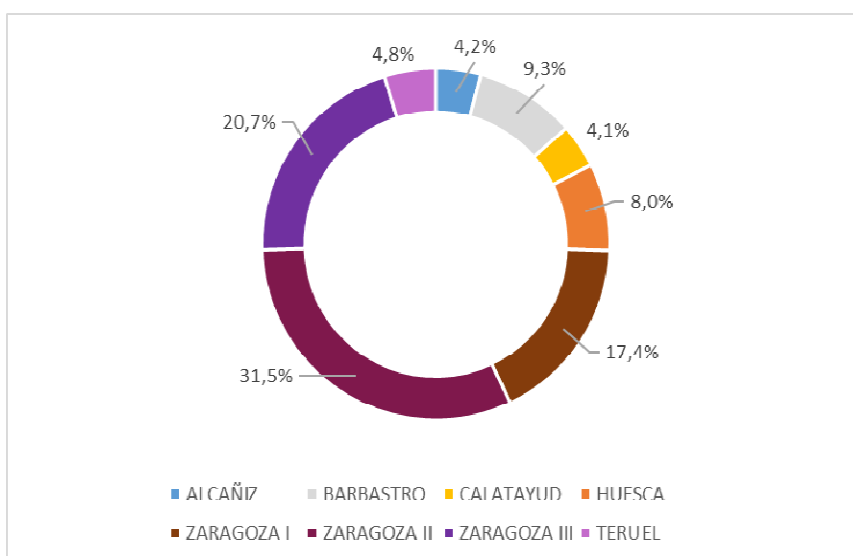
A este respecto, conviene recordar que la base de datos (Lanuz) para el registro de las gestorías por parte de los SIAUs que se impulsan desde las Direcciones de Atención Primaria no se implantó hasta agosto de 2018. La decisión del Servicio de Garantías en el Ejercicio de los Derechos de los Usuarios ha sido la de tratar y analizar exclusivamente la información de las gestorías que se extrae de la citada base de datos.

De esta forma, tal y como ya se ha visto en el epígrafe 4.1.2., el volumen de gestorías registradas en 2019 es sensiblemente menor que en años anteriores. Mientras que en 2018 este informe hacía referencia a 133.478, en la base de datos de Lanuz únicamente han quedado registradas 91.321 gestorías en 2019.

3.1. GESTORÍAS POR SECTOR

De las 91.321 gestorías registradas, 661 corresponden a las registradas en esta Dirección General de Derechos y Garantías del Usuario del Departamento de Sanidad. Conforme indica el gráfico 7, cerca del 70% de las gestorías corresponden a los sectores Zaragoza I, II y III. En cuanto al resto de las gestorías, también destaca el 9,3% registradas en Barbastro y el 8% registradas en Huesca.

Figura 7: Distribución de las gestorías según los sectores sanitarios en 2019



El análisis de gestorías registradas por sectores sanitarios del Salud (excluyendo las gestorías registradas y realizadas en DGDGU) revela una disminución generalizada con respecto a 2018, tanto en términos absolutos como en términos relativos (%). En todos los sectores el porcentaje de variación es negativo y la variación global supone una reducción del -32,08% de las gestorías registradas de 2018 a 2019.

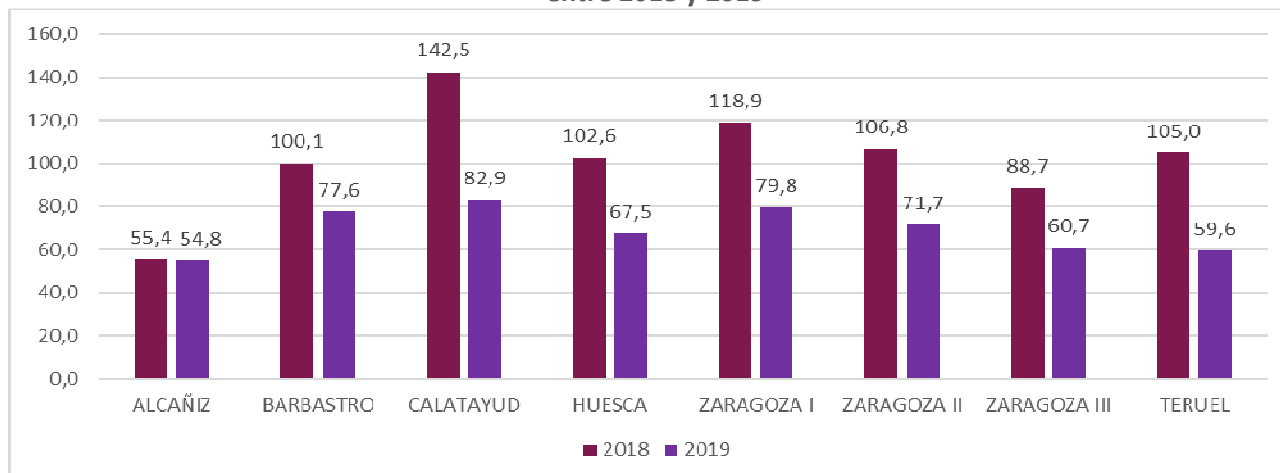
Tabla 17. Tasas de quejas por 1.000 habitantes en 2018-2019 y sector sanitario del Salud

	TOTAL	POBLACIÓN	TASA/1.000 HAB	TOTAL	POBLACIÓN	TASA/1.000 HAB	% VARIACIÓN 2019/2018
ALCAÑIZ	3.881	70.094	55,37‰	3.793	69.194	54,82‰	-2,27%
BARBASTRO	10.948	109.320	100,15‰	8.446	108.805	77,63‰	-22,85%
CALATAYUD	6.451	45.279	142,47‰	3.676	44.345	82,90‰	-43,02%
HUESCA	11.091	108.068	102,63‰	7.281	107.854	67,51‰	-34,35%
ZARAGOZA I	23.614	198.565	118,92‰	15.761	197.404	79,84‰	-33,26%
ZARAGOZA II	42.489	397.671	106,84‰	28.591	399.001	71,66‰	-32,71%
ZARAGOZA III	27.301	307.959	88,65‰	18.787	309.502	60,70‰	-31,19%
TERUEL	7.703	73.340	105,03‰	4.325	72.561	59,61‰	-43,85%
TOTAL	133.478	1.310.296	101,87‰	90.660	1.308.666	69,28‰	-32,08%

El sector Zaragoza II ha sido aquel en el que se ha registrado el mayor volumen de gestorías realizadas (28.591). Sin embargo, las tasas de gestorías indican que por cada 1.000 habitantes (tarjetas sanitarias) son superiores en Calatayud (82,90‰) y Zaragoza I (79,84‰).

En 2018 se registraron y realizaron 101,87 gestorías por cada 1.000 tarjetas sanitarias/habitantes. Esta tasa contrasta con la de 2019 que apenas suponía un 69,28‰. Asimismo, aunque en el caso de Alcañiz es muy similar, en el gráfico inferior puede apreciarse la reducción de esta tasa en todos los sectores. Por ello, de acuerdo con el registro de las gestorías efectuado en 2019, puede concluirse que la incidencia de las gestorías entre el conjunto de la población con tarjeta sanitaria se ha reducido considerablemente con respecto a 2018.

Figura 8: Distribución de las tasas de gestorías por mil habitantes según los sectores en el SALUD entre 2018 y 2019



3.2. GESTORÍAS POR CENTRO

Si se analizan las gestorías según el centro (Tabla 18), hospitalario, de especialidades o dirección de atención primaria, el 32,2% de las gestorías registradas corresponde a los hospitales Miguel Servet y Lozano Blesa. En la siguiente tabla también se aprecia que efectivamente las gestorías en Atención Primaria son muy escasas y apenas representan un 1% del total de las gestorías registradas en 2019.

Tabla 18. Gestorías por Centro/Dir. A.P. en el SALUD en 2019

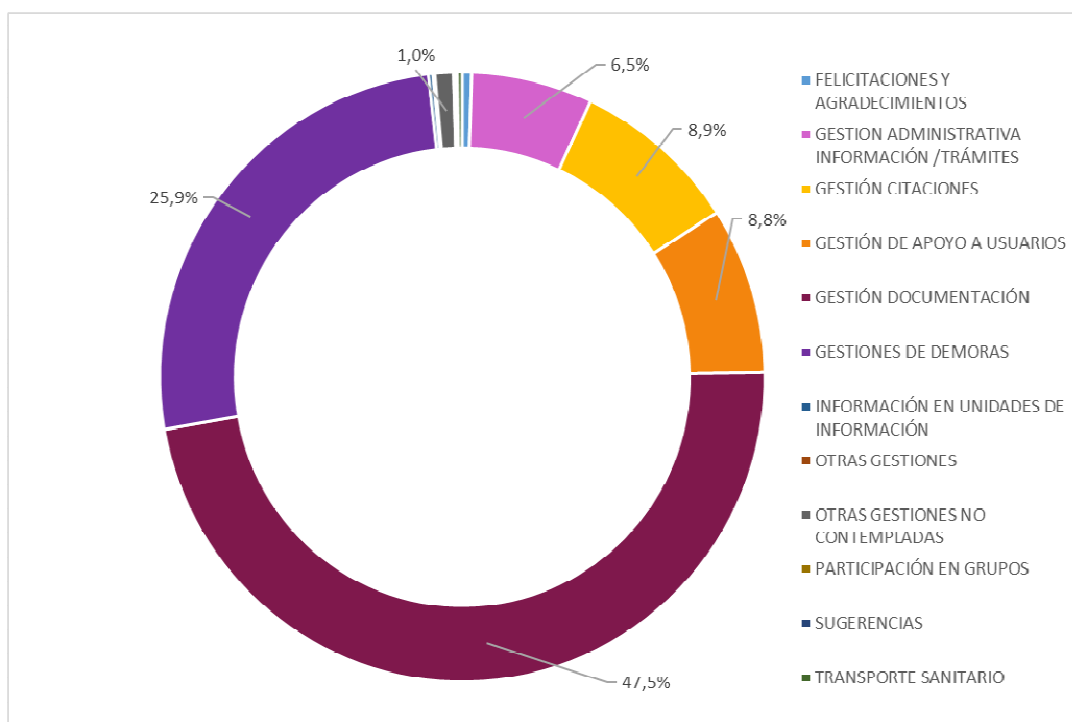
SECTOR	CENTRO / DIR A.P.	Nº	%
ALCAÑIZ	DIR A.P. ALCAÑIZ	21	0,02%
	HOSPITAL DE ALCAÑIZ	3.772	4,16%
BARBASTRO	DIR A.P. BARBASTRO	42	0,05%
	HOSPITAL DE BARBASTRO	8.404	9,27%
CALATAYUD	DIR AP. CALATAYUD	3	0,00%
	HOSPITAL ERNEST LLUCH - CALATAYUD	3.673	4,05%
HUESCA	DIR A.P. HUESCA	7	0,01%
	H. PROV. SDO. COR. DE JESUS - HUESCA	16	0,02%
	HOSPITAL DEL PIRINEO - JACA	2.018	2,23%
	HOSPITAL SAN JORGE - HUESCA	5.240	5,78%
ZARAGOZA I	CEM GRANDE COVIAN	6.866	7,57%
	HOSPITAL N.S. DE GRACIA	3.129	3,45%
	HOSPITAL ROYO VILLANOVA	5.372	5,93%
	DIR A.P. ZARAGOZA I	394	0,43%
ZARAGOZA II	DIR A.P. ZARAGOZA II	351	0,39%
	CEM RAMON Y CAJAL	7.084	7,81%
	CEM SAN JOSE	5.450	6,01%
	H. UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	15.706	17,32%
ZARAGOZA III	CEM INOCENCIO JIMENEZ	5.258	5,80%
	DIR A.P. ZARAGOZA III	40	0,04%
	HCU LOZANO BLESA	13.489	14,88%
TERUEL	DIR A.P. TERUEL	16	0,02%
	HOSPITAL OBISPO POLANCO	4.309	4,75%
TOTAL		90.660	100%

3.3. GESTORÍAS POR MOTIVO Y SUBMOTIVO

Al igual que sucede en las quejas, el análisis de los motivos y submotivos de gestorías refleja aquellos aspectos que los usuarios demandan a la organización sanitaria. En el año 2019 las gestiones relacionadas con la documentación, acceso a la historia clínica e informes así como las gestiones ocasionadas por las demoras suponen el mayor porcentaje de los posibles motivos de las gestorías realizadas.

En concreto, se trata de las categorías gestión de documentación (47,5%), gestión de demoras (25,9%) y gestión de apoyo a los usuarios (8,8%). Igualmente, es necesario señalar el peso que tienen las gestiones de citaciones (8,9%) y aquellas gestiones administrativas de información/tramites (6,5%) para dar respuesta a necesidades que se planteen a los SIAUs.

Figura 9: Distribución de gestorías en el SALUD según los motivos (2019)



A continuación, se analizan los motivos de las gestorías por centro de Atención Especializada (89.796 gestorías), donde mayoritariamente se registran las gestorías (más del 99%) en contraste con Atención Primaria. La “Gestión de la documentación” ha sido el tipo de gestoría que en mayor medida se ha realizado en casi todos los Centros de Atención especializada. Llegando hasta casi el 60% de las gestorías realizadas en el Hospital Miguel Servet y en el Hospital Ernest Lluch de Calatayud, y más del 50% en el H. Obispo Polanco (Teruel), H. Royo Villanova, HCU Lozano Blesa, H. de Alzañiz, CEM Inocencio Jiménez, H.N.S. de Gracia y el H. del Pirineo de Jaca. Por otro lado, la “Gestión de demoras” ha supuesto el 52,3% en el Centro médico de Especialidades Grande Covián y en torno a un 40% en el H. de Barbastro, el CEM de San José y el H. San Jorge.

**INFORME 2019 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**

Tabla 19. Gestorías por Centro de Atención Especializada según los motivos (2019)

	CEM GRANDE COVIAN		CEM INOCENCIO JIMENEZ		CEM RAMÓN Y CAJAL		CEM SAN JOSÉ		H. PROV. SDO. COR. DE JESUS		HCU LOZANO BLESA		H. DE ALCAÑIZ		H. DE BARBASTRO		H. DEL PIRINEO - JACA		H. ERNEST LLUCH - CALATAYUD		H. N. S. DE GRACIA		H. OBISPO POLANCO		H. ROYO VILLANOVA		H. SAN JORGE - HUESCA		H. MIGUEL SERVET	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	11	0,2%	4	0,1%	6	0,1%	5	0,1%	1	6,3%	91	0,7%	7	0,2%	28	0,3%	12	0,6%	1	0,0%	7	0,2%	26	0,6%	34	0,6%	21	0,4%	144	0,9%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA INFORMACIÓN /TRÁMITES	165	2,4%	118	2,2%	311	4,4%	853	15,7%	1	6,3%	617	4,6%	190	5,0%	413	4,9%	336	16,7%	62	1,7%	107	3,4%	170	3,9%	317	5,9%	408	7,8%	1720	11,0%
GESTIÓN CITACIONES	459	6,7%	1022	19,4%	666	9,4%	650	11,9%	7	43,8%	996	7,4%	304	8,1%	1040	12,4%	259	12,8%	409	11,1%	264	8,4%	236	5,5%	315	5,9%	878	16,8%	593	3,8%
GESTIÓN DE APOYO A USUARIOS	242	3,5%	332	6,3%	1246	17,6%	563	10,3%		0%	817	6,1%	369	9,8%	922	11,0%	121	6%	125	3,4%	172	5,5%	77	1,8%	623	11,6%	648	12,4%	1705	10,9%
GESTIÓN DOCUMENTACIÓN	2333	34,0%	2771	52,7%	3345	47,2%	1136	20,8%	4	25%	7615	56,5%	2036	54%	2486	29,6%	994	49,3%	2171	59,1%	1639	52,4%	2488	57,7%	3051	56,8%	1030	19,7%	9384	59,7%
GESTIONES DE DEMORAS	3592	52,3%	965	18,4%	1490	21%	2206	40,5%	1	6,3%	3122	23,1%	786	20,8%	3426	40,8%	253	12,5%	849	23,1%	927	29,6%	910	21,1%	1012	18,8%	2036	38,9%	1921	12,2%
INFORMACIÓN EN UNIDADES DE INFORMACIÓN	43	0,6%	26	0,5%	1	0%	33	0,6%		0%	14	0,1%	14	0,4%	22	0,3%	10	0,5%	35	0,9%	1	0%	7	0,2%		0%		0,0%	5	0,0%
OTRAS GESTIONES	2	0,0%	9	0,2%		0%		0%	1	6,3%	28	0,2%	6	0,2%	4	0,1%		0%	2	0,1%	3	0,1%	6	0,1%	3	0,1%	9	0,2%	20	0,1%
OTRAS GESTIONES NO CONTEMPLADAS	16	0,2%	10	0,2%	16	0,2%	3	0,1%		0%	156	1,2%	43	1,1%	4	0,1%		0%	15	0,4%	4	0,1%	379	8,8%	14	0,3%	27	0,5%	178	1,1%
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS	3	0,0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%	85	1,6%		0,0%
SUGERENCIAS		0%		0%	3	0%	1	0%		0%	24	0,2%	1	0%	7	0,1%	3	0,2%	1	0,0%	3	0,1%	1	0,0%	2	0,0%	4	0,1%	30	0,2%
TRANSPORTE SANITARIO		0%	1	0%		0%		0%	1	6,3%	9	0,1%	16	0,4%	52	0,6%	30	1,5%	3	0,1%	2	0,1%	9	0,2%	1	0,0%	94	1,8%	6	0,0%
TOTAL	6866	100%	5258	100%	7084	100%	5450	100%	16	100%	13489	100%	3772	100%	8404	100%	2018	100%	3673	100%	3129	100%	4309	100%	5372	100%	5240	100%	15706	100,0%

A continuación, se recoge la distribución de las gestorías realizadas desde los SIAUs localizados en Centros de Atención Especializada del Salud por los submotivos correspondientes.

Atendiendo a los principales submotivos, y a las agrupaciones de los mismos, puede destacarse en primer lugar aquellos relacionados con la gestión de la documentación. Por ejemplo, la “petición de informes asistenciales a petición del usuario” (21,20%) y “documentación solicitada por pacientes / acceso a la historia clínica “(9,90%). El porcentaje de aquellos submotivos relacionados con las demoras, es también relevante. En especial, las demoras en consulta revisiones (7,81%) y en consulta primer día (5,73%).

Tabla 20. Gestorías de Salud según los submotivos (2019)

Acompañamiento de usuarios	4	0,00%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	1	0,00%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	816	0,90%
Apoyo administrativo a otros centros	560	0,62%
Apoyo administrativo al propio centro	1494	1,65%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	9	0,01%
Aviso a Transporte Sanitario	3	0,00%
Avisos a taxi, ambulancia, policía	5	0,01%
Bloqueo de información por deseo del paciente	35	0,04%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	6	0,01%
Cambios horarios por decisión del servicio	13	0,01%
Cancelación de datos documentación clínica	34	0,04%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	301	0,33%
Colaboraciones de trabajo social	70	0,08%
Copia Radiografía digital	3657	4,03%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	255	0,28%
Demora en consulta primer día	5191	5,73%
Demora en consulta resultados	2859	3,15%
Demora en consulta revisiones	7083	7,81%
Demora en intervenciones quirúrgicas	2689	2,97%
Demora en pruebas complementarias	3422	3,77%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	1248	1,38%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	39	0,04%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	234	0,26%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	690	0,76%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	1318	1,45%
Documentación desde otros centros, recepción	738	0,81%
Documentación HC Intranet	1465	1,62%
Documentación solicitada por pacientes/ Acceso historia clínica	8973	9,90%
Donación de órganos. Carné de donante	7	0,01%
Elaboración de justificantes de asistencia	959	1,06%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	158	0,17%
Errores en citación	460	0,51%
Extravío documentación	623	0,69%

INFORME 2019 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

Felicitaciones / Agradecimientos	454	0,50%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	444	0,49%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	3	0,00%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	4	0,00%
Gestiones no contempladas entre las restantes	801	0,88%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	2	0,00%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	90	0,10%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	40	0,04%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	28	0,03%
Información apoyo a usuarios	2732	3,01%
Información complementaria proceso	51	0,06%
Información general presencial a usuarios	70	0,08%
Información Plan de Violencia a profesionales	1	0,00%
Información preparación pruebas	11	0,01%
Información reintegros de gasto	29	0,03%
Información sobre citaciones	2087	2,30%
Información sobre demoras	364	0,40%
Información sobre documentación	1177	1,30%
Información sobre gestiones administrativas	344	0,38%
Información sobre prestaciones ortoprotésicas	69	0,08%
Información sobre transporte	73	0,08%
Información voluntades anticipadas	118	0,13%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	21	0,02%
Información y gestiones por copago farmacéutico	1	0,00%
Información y soporte familiares fallecidos	440	0,49%
Ingreso hospitalario	11	0,01%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	1176	1,30%
Localización familiares	1	0,00%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	747	0,82%
Oposición al tratamiento de sus datos	6	0,01%
Otras de participación no contempladas	1	0,00%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2971	3,28%
Otras gestiones de apoyo administrativo	549	0,61%
Otras gestiones de documentaciones	2278	2,51%
Otras gestiones de material ortoprotésico	143	0,16%
Otras gestiones no contempladas	104	0,11%
Otras gestiones por citaciones	2309	2,55%
Otras gestiones por demoras	401	0,44%
Otras gestiones por transporte	153	0,17%
Participación en Comisiones y Consejos	2	0,00%
Participación grupos de mejora de la calidad	2	0,00%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	19216	21,20%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	29	0,03%
Reasignación de pacientes por incidencias	5	0,01%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	8	0,01%
Reclamación de pruebas complementarias	102	0,11%

**INFORME 2019 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

Reclamación Menor Cuantía <1000	2	0,00%
Reclamación Menor Cuantía 1000 a 6.000	1	0,00%
Reclamación Patrimonial	7	0,01%
Reclamación Reintegro de Gasto	45	0,05%
Rectificación datos documentación clínica	261	0,29%
Remisión reclamaciones a otros centros	688	0,76%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	1604	1,77%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	350	0,39%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	1678	1,85%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	134	0,15%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	17	0,02%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	217	0,24%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	44	0,05%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	7	0,01%
Soporte confort: Biblioteca, Ciberaulas	82	0,09%
Soporte difusión información/comunicación.	1	0,00%
Sugerencias	40	0,04%
Sugerencias de accesibilidad	5	0,01%
Sugerencias de cartera de Servicios	4	0,00%
Sugerencias de confort	31	0,03%
Sugerencias de estructura	3	0,00%
Sugerencias de organización	17	0,02%
Tiempo de garantía de consulta	44	0,05%
Tiempo de garantía Pruebas	38	0,04%
Tiempo de garantía Quirúrgica	6	0,01%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	243	0,27%
Validación de solicitudes de transporte	4	0,00%
Total	90.660	100%

CONCLUSIONES

La principal conclusión que en 2019 podemos extraer de los datos analizados, es la necesidad de continuar trabajando con los propios SIAUs y servicios informáticos del Departamento de Sanidad para coordinar esfuerzos y clarificar los sistemas de registro de la información. En el caso de las gestorías, el uso de LANUZA continúa siendo incipiente por parte de las Direcciones de Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud. Además, a juzgar por las diferencias entre los datos de 2019 y los del informe de 2018 cabe continuar incidiendo en la mejora de los sistemas de información y/o protocolos de registro de gestorías. En la medida en que el registro de las gestorías en LANUZA sea mayor, aumentará la fiabilidad de la información disponible en ambos niveles de atención sanitaria.

En el informe de 2018, ya se destacó la necesidad de continuar apoyando a los SIAUs y sus profesionales para promover el desarrollo de sus competencias. La actividad que desarrollan los SIAUs requiere un alto conocimiento del funcionamiento, prestaciones y organización del Sistema de Salud de Aragón. Pero, además, podría ser útil coordinar los criterios de registro de quejas y gestorías, impulsar desarrollos informáticos que faciliten la adaptación de LANUZA a sus necesidades o atender otras posibles demandas que provengan desde los SIAUs.

En cuanto a las cifras obtenidas, en 2019 se han registrado 16.090 quejas. Este volumen de quejas ha aumentado un 11,3% respecto al total de las presentadas en 2018 (14.452). Estas cifras vuelven a implicar un nuevo aumento y un incremento de la actividad, al menos en lo relativo al registro de las quejas, que realizan los Servicios de Información y Atención al Usuario.

Al igual que en años anteriores, la mayor parte de las quejas corresponden al nivel de atención especializada (82,6%) y el porcentaje restante son aquellas quejas que afectan a atención primaria (17,4%). En relación con ello, por perfiles profesionales, se aprecia que aquel que acumula un mayor volumen de quejas de forma significativa es el de Médico especialista.

En cuanto a las causas o razones para registrar una queja, las demoras y lista de espera continúan figurando entre los principales motivos y suponen el 62,8% del total de las quejas de 2019. También destacan otros problemas en la asistencia como los referidos al “proceso y competencia profesional” (8,1%) y “retrasos, suspensión o falta” (6,4%). La organización y normas ha sido el motivo de otro 6,4% de las quejas.

Los datos finales de quejas y gestorías presentados pueden resultar sumamente útiles y valiosos para la planificación y gestión de la atención sanitaria, ya que recogen una parte importante de la percepción de los usuarios. Por ello, buscando un mayor impacto de la información del presente informe, una posible propuesta sería publicar los datos de quejas y gestorías al igual que las encuestas de satisfacción del sistema de salud.

