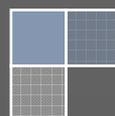


2021

INFORME DE QUEJAS Y GESTORIAS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Dirección General de
Transformación Digital,
Innovación y Derechos de los
Usuarios. Departamento de
Sanidad



**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Coordinación del Informe:

Elías Escanero Lorient. Asesor técnico de la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Gloria Soro Alcubierre. Asesora técnica de la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Servicios de Información y Atención al Usuario:

- H. ROYO VILLANOVA
- H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA
- H.U. MIGUEL SERVET
- H.C.U. LOZANO BLESIA
- H. SAN JORGE
- H. DE JACA
- H. CRISTO DE LOS MILAGROS
- H. OBISPO POLANCO
- H. SAN JOSÉ
- H. ERNEST LLUCH
- H. DE BARBASTRO
- H. DE ALCAÑIZ
- 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 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR ZARAGOZA I
- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR ZARAGOZA II
- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR ZARAGOZA III
- DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, INNOVACIÓN Y DERECHOS DE LOS SUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD.

La labor de atención e información a las personas usuarias de nuestro sistema sanitario constituye un servicio esencial del sistema. Se trata de una función desarrollada por aquellos/as profesionales que en el día a día se esfuerzan por atender y tratar de dar respuesta a las demandas y necesidades manifestadas por las personas usuarias. Se trata de los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) y el personal de admisión de los centros de Salud que detectan, recogen y transmiten aquellas situaciones e incidencias que expresa la ciudadanía como resultado de su relación con la atención recibida en los diferentes sectores y centros del Servicio Aragonés de Salud (Salud). A ellos, se añaden otros múltiples agentes que gestionan canales de información y atención (como, por ejemplo, también son el *call center* y la página *web* de Salud Informa), con la vocación de servicio a las personas usuarias de los servicios sanitarios públicos de Aragón. Igualmente, son todos estos agentes quienes actúan, en el marco de las normas y procesos que regulan y rigen al Sistema sanitario, transmitiendo la información y ejerciendo de portavoces de las respuestas oportunas del resto de los/las profesionales del sistema.

Son, por tanto, el nexo que comunica al Departamento de Sanidad, al proveedor de servicios y a las personas usuarias. Precisamente por ello, en alianza con la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios, el personal de información y atención al usuario está llamado a liderar la transformación del Sistema que, necesariamente, debe pasar por una mayor interacción con la sociedad civil y la incorporación de nuevas soluciones tecnológicas. Es decir, por la incorporación de las herramientas para que, con las debidas garantías, pueda seguirse manteniendo la atención personalizada, incrementar la accesibilidad y fortalecer la capacidad resolutoria de los/las profesionales del Sistema. A través de esta transformación digital se trata de ampliar los canales información que el Sistema pone a disposición de las personas usuarias, de adecuar la dotación tecnológica a las necesidades del Sistema y de establecer las garantías oportunas con respecto a los derechos de las personas usuarias.

En el presente informe se proporciona información agregada, anónima y tratada de manera global, con respecto a las quejas expresadas por las personas usuarias y las gestorías efectuadas por el personal de los diferentes servicios de información y atención al usuario. Se recogen, por tanto, algunos datos relevantes con respecto a la situación de 2021, que facilitan establecer prioridades y orientar las futuras actuaciones en tanto en materia de atención al usuario, como en relación a la gestión del Departamento de Sanidad y los centros de atención primaria y especializada del Servicio Aragonés de Salud.

Juan Ignacio Coll Clavero –
Director General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	12
II.	REGULACIÓN	13
III.	METODOLOGÍA.....	14
IV.	RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2021	17
1.	DATOS GENERALES.....	17
1.1.	QUEJAS.....	18
1.2.	GESTORÍAS	21
2.	ANÁLISIS DE QUEJAS	23
2.1.	QUEJAS POR SECTOR SANITARIO	23
2.2.	QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA	26
2.3.	QUEJAS POR CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA	31
2.4.	QUEJAS POR MES	35
2.5.	QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL.....	37
2.6.	QUEJAS POR SERVICIO	40
2.7.	QUEJAS POR ÁREA.....	46
2.8.	QUEJAS POR MOTIVO	49
2.7	QUEJAS POR SUBMOTIVO.....	52
3.	ANÁLISIS DE GESTORÍAS	64
3.1.	GESTORÍAS POR SECTOR	64
3.2.	GESTORÍAS POR CENTRO	67
3.3.	GESTORÍAS POR MOTIVO.....	69
3.4.	GESTORÍAS POR SUBMOTIVO	71
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77

I. INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) constituyen parte de la organización del Sistema sanitario público de Aragón aquella que se ocupa de apoyar y orientar a la ciudadanía respecto a sus posibles demandas asistenciales y administrativas. Tratando de conciliar necesidades y expectativas de personas usuarias con el propio funcionamiento del sistema sanitario, a través de sus gestiones y la transmisión de información. A través de estos mismos canales, también se han recopilado sugerencias y felicitaciones de personas usuarias del sistema. Pero, resulta más frecuente que los SIAUs deban ocuparse de la recepción, atención y, en su caso, gestión de aquellas cuestiones que han hecho que la experiencia del usuario no haya resultado satisfactoria.

Estos servicios se encuentran tanto en los centros de atención primaria como en atención especializada. En los centros de atención primaria son los servicios de admisión de los centros de salud quienes atienden a las personas usuarias respecto a aquellas dimensiones no asistenciales y que también se ocupan de recoger las quejas correspondientes a cuestiones asistenciales. En las Direcciones de Atención Primaria hay un/una profesional referente que se encarga de conocer y dar respuesta a estas quejas. No obstante, 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 tanto Hospitales como Centros Médicos de Especialidades (CME), cuentan con un servicio de información y atención a pacientes y otras personas usuarias.

En este sentido, desde su inicio y entre otras tareas, los SIAUs desarrollan tres funciones esenciales: información, tramitación quejas y realización de gestorías:

- **Información:** Sobre los derechos y deberes que asisten a las personas usuarias, facilitando que se contribuya a su cumplimiento. También informan sobre el funcionamiento de los servicios y prestaciones sanitarias.
- **Quejas:** Expresa, por escrito, la disconformidad con cualquier actuación que se haya podido llevar a cabo en el ámbito sanitario que pueda ser percibida, bien por el/la paciente o por algún miembro de su entorno (familiar o personas allegadas), como

insatisfactoria, irregular o que se considere que suponga un incumplimiento de la normativa aplicable o una vulneración de sus derechos.

- **Gestorías:** Trámites o gestiones administrativas, o de comunicación con los usuarios, para atender y/o redirigir la cuestión a la unidad competente para resolver una disconformidad o insatisfacción por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención de los/las pacientes, etc. De igual forma, pueden tener carácter tanto asistencial como no asistencial. Conviene subrayar que entre los motivos de gestoría, también se encuentra una cifra substancial de felicitaciones y agradecimientos.

Finalmente, el presente informe de quejas y gestiones en 2021 contiene los datos registrados en todos los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud y se estructura en tres bloques. El primero establece los conceptos generales y la metodología de elaboración. En el segundo se resumen los principales datos de quejas y gestorías recabados en el Servicio Aragonés de Salud, con anexos que completan los datos de quejas por sectores sanitarios. Las conclusiones del informe, elaboradas teniendo en cuenta la especificidad de los datos, conforman el tercer bloque.

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.

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.

III. METODOLOGÍA

El presente documento ha sido elaborado con la información requerida a los servicios informáticos del Departamento de Sanidad, y registrada a través de las bases de datos de LANUZA de quejas y gestorías. Al igual que en ejercicios anteriores a 2020, pueden verse diferencias entre la base de datos utilizada para realizar este informe (Lanuza) y las cifras que se contabilizan desde los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs). Estas diferencias, probablemente, guardan relación con los criterios utilizados a la hora de registrar la información, en las herramientas informáticas previstas para ello, por parte de cada SIAU.

Por otra parte, las cifras de 2021 contrastan notablemente con el fuerte descenso de quejas y gestorías registrado en 2020, dada la incidencia de la pandemia de COVID 19. Por ello, para elaborar el presente informe, el análisis de algunas cifras de 2021 se ha realizado en comparación con las de 2019 y la anómala situación de 2020 en cuanto al registro de quejas y gestorías.

Además, en el presente informe se recogen fundamentalmente los datos de quejas y gestorías que provienen de centros del Servicio Aragonés de Salud. No obstante, en un primer epígrafe de resumen de los datos globales de quejas y gestorías, también se aportan los datos provenientes de aquellas que han sido registradas o provienen del: 061, Departamento de Sanidad (en 2021, DGTDIDU) y Justicia de Aragón / Defensor del Pueblo. En cuanto a las cifras de gestorías que figuran en este informe, ha de resaltarse que sigue siendo muy escaso el registro de gestorías por parte de las Direcciones de Atención Primaria.

Otras consideraciones metodológicas son:

- En el presente informe, al enumerarse y aludirse a quejas y gestorías, **se están considerando y contabilizando motivos de queja o gestoría**. Una “entrada en Lanuza”, constituye un único escrito de queja, y/o un único registro de queja o gestoría, aunque en dicho escrito y/o registro se estén considerando uno o más motivos diferentes. Para evitar

esta confusión terminológica, en las últimas ediciones de este informe **se ha considerado motivo de queja** de manera equivalente a queja. Y, se están contabilizando el total de motivos de queja y no de escritos de quejas registrados.

- Al igual que en años anteriores, en el informe de 2021 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.

VARIABLES E INDICADORES EMPLEADOS

- **Actuación:** Queja / Gestoría.
- **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: Distinguiendo, a su vez, su origen en el 061 y el Salud. En todo caso, se han analizado con especial atención las quejas y gestorías (epígrafes IV.2 y IV.3) correspondientes a los centros sanitarios tanto de atención primaria como de atención especializada.
 - Departamento de Sanidad (DGTDIDU): Actualmente, esta Dirección General se denomina Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios y Justicia de Aragón, y/o Defensor del pueblo.
- **Año y/o mes.** Se incluyen los datos correspondientes al año 2021. En algunos casos, se comparan con las cifras de ediciones precedentes (2018, 2019 y 2020) para poder identificar tendencias. Especialmente en el caso de las quejas, ya que se trata de cifras comparables entre 2019 y 2021.
- **Sector sanitario, nivel asistencial y centro:** Conforme a la estructura del Sistema Aragonés de Salud, se consideran los ocho sectores sanitarios. Los niveles de atención sanitaria son atención primaria y especializada. En atención especializada los datos pueden desagregarse por centros (Hospitales y Centros Médicos de Especialidades, CME, fundamentalmente) y en atención primaria se desagregan por Direcciones de atención primaria y, en algún caso, Equipos de atención primaria.
- **Motivos y submotivos:** 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, descendiendo a un mayor detalle de descripción de las quejas o gestorías.

Los datos del informe se presentan de acuerdo con las variables que se han considerado más relevantes, y se han efectuado los indicadores que se han estimado oportunos. Por ejemplo, tasa de quejas por 1.000 habitantes o tarjetas sanitarias individuales correspondientes por sector sanitario.

En el informe se ha realizado un análisis descriptivo, según las variables señaladas, y de su evolución. Dado el diferente tamaño de población en los sectores, 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**. En la siguiente tabla, se muestran los datos de personas usuarias del Servicio Aragonés de Salud, con **tarjeta sanitaria individual (TSI)**, globales y desagregados por sector sanitario, a 31 de diciembre del año.

Tabla 1. Datos anuales de Tarjetas Sanitarias

	2017	2018	2019	2020	2021
ALCAÑIZ	69.900	70.094	69.194	70.591	69.833
BARBASTRO	107.616	109.320	108.805	112.068	111.346
CALATAYUD	45.301	45.279	44.345	45.221	43.951
HUESCA	106.921	108.068	107.854	111.394	109.437
SECTOR Z I	197.145	198.565	197.404	201.543	197.585
SECTOR Z II	393.880	397.671	399.001	407.156	400.788
SECTOR Z III	304.343	307.959	309.502	316.305	313.764
TERUEL	73.180	73.340	72.561	75.103	73.437
TOTAL	1.298.286	1.310.296	1.308.666	1.339.381	1.320.141

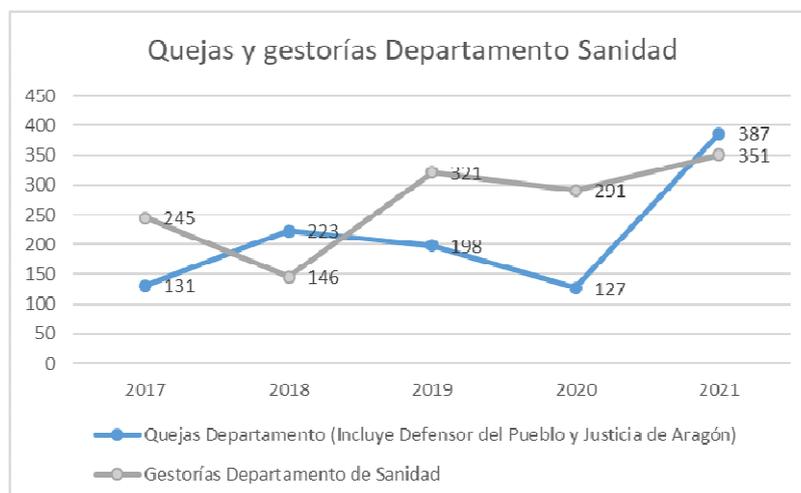
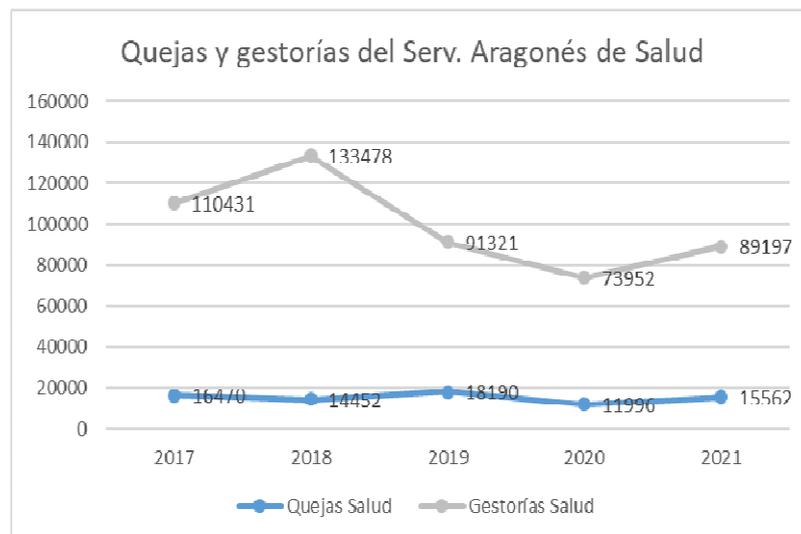
Fuente: Base de Datos de Usuarios (BDU)

En todo caso, 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. Por ejemplo, el Hospital Universitario Miguel Servet atiende, no solo los casos del Sector Zaragoza II, sino también todos aquellos otros casos derivados del resto de los sectores cuando la complejidad del proceso así lo hace conveniente.

IV. RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2021

1. DATOS GENERALES

Los datos del presente informe tienen su origen en las quejas y gestorías ocasionadas en 2021 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 correspondientes al Departamento de Sanidad y las 132 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 15.949 quejas durante el año 2020**, tratándose de cifras que vuelven a situarse en niveles cercanos a los años previos a la pandemia. Se trata, en todo caso, de cifras similares a las de 2019 (16.288) y que contrastan con las 10.182 quejas de 2020.

Tabla 2. Resumen número anual de quejas, entre 2017 y 2020, en Sistema Aragonés de Salud y la DGDGU

	Nº TOTAL DE QUEJAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
A. PRIMARIA	1.721	1.878	2.798	1.772	2.744
A. ESPECIALIZADA	12.262	12.574	13.292	8.204	12.818
DEPARTAMENTO DE SANIDAD	46	133	106	68	255
JUSTICIA DE ARAGÓN / DEFENSOR DEL PUEBLO	85	90	92	59	132
TOTAL	14.114	14.675	16.288	10.103	15.949

Tras la anómala situación que reflejaron las cifras de 2020, el número de quejas que anualmente se registran en el Departamento de Sanidad, a través de los SIAUs de Atención Especializada y de las Direcciones de Atención Primaria (a través de los Servicios de Admisión de los Centros de Salud) ha vuelto en 2021 a una situación similar a la de los años precedentes a 2020. Comparando 2021 con 2019, los datos de quejas presentadas reflejan:

- Un aumento de las quejas que las personas usuarias remiten al Departamento de Sanidad de un 73,6%.
- Resultados muy similares de las quejas presentadas en el Salud, tanto atención especializada como atención primaria, ya que únicamente han descendido un 3,3%.

El volumen de quejas relativas a la atención primaria ha sido siempre muy inferior a las registradas con respecto a atención especializada. De forma muy similar a 2019 (17,4%), el peso que las quejas de atención primaria tienen sobre el total de las quejas del Servicio Aragonés de Salud de 2021 (17,6%) se mantiene en torno al 17,5%.

1.1.1. QUEJAS TRATADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANIDAD

De partida, las personas usuarias del Sistema de Salud de Aragón han formulado un total de 738 quejas, remitidas a través de: registro electrónico, correo postal, el Portal de Aragón, el Justicia de Aragón y Defensor del Pueblo. Se han oficiado de la siguiente manera: 387 son

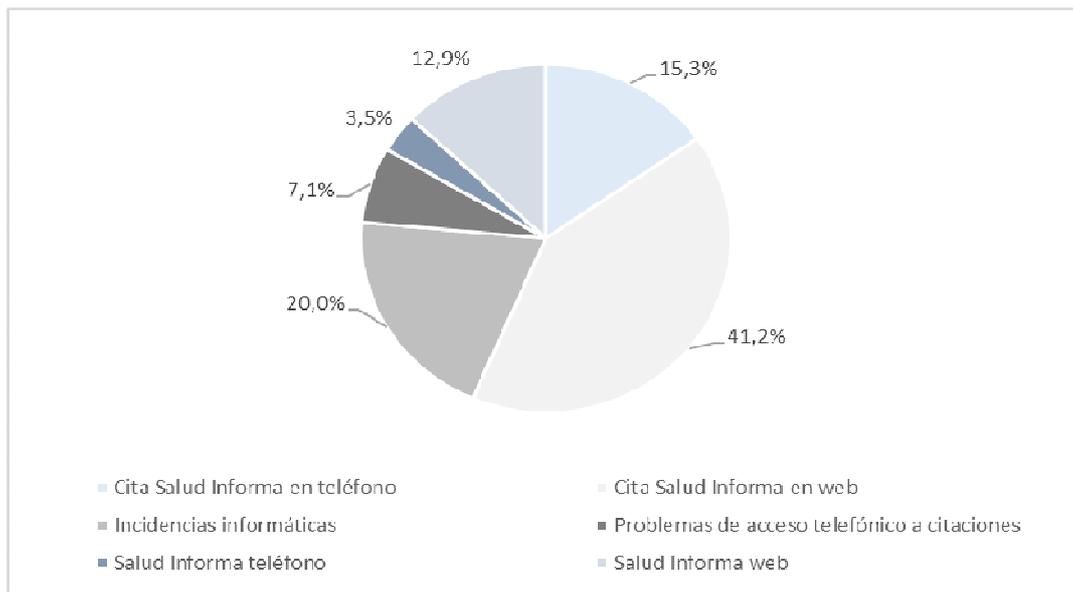
quejas registradas cuyo motivo debía tratarse en la DGTDIDU, de las cuales, 132 eran del Justicia de Aragón y Defensor del Pueblo. Otras 351 quejas, finalmente, se han clasificado como gestorías.

**Tabla 3. Resumen número anual de quejas, entre 2017 y 2021, en el Departamento de Sanidad
Nº TOTAL DE QUEJAS**

	2017	2018	2019	2020	2021
DEPARTAMENTO DE SANIDAD	46	133	106	68	255
JUSTICIA DE ARAGÓN / DEFENSOR DEL PUEBLO	85	90	92	59	132
TOTAL	131	223	198	127	387

Con respecto a las quejas presentadas en el Departamento de Sanidad (255), las vinculadas a Salud Informa son 85. Destaca el motivo relativo a las citaciones (56,5%) en web o teléfono, seguido de las incidencias informáticas (20%).

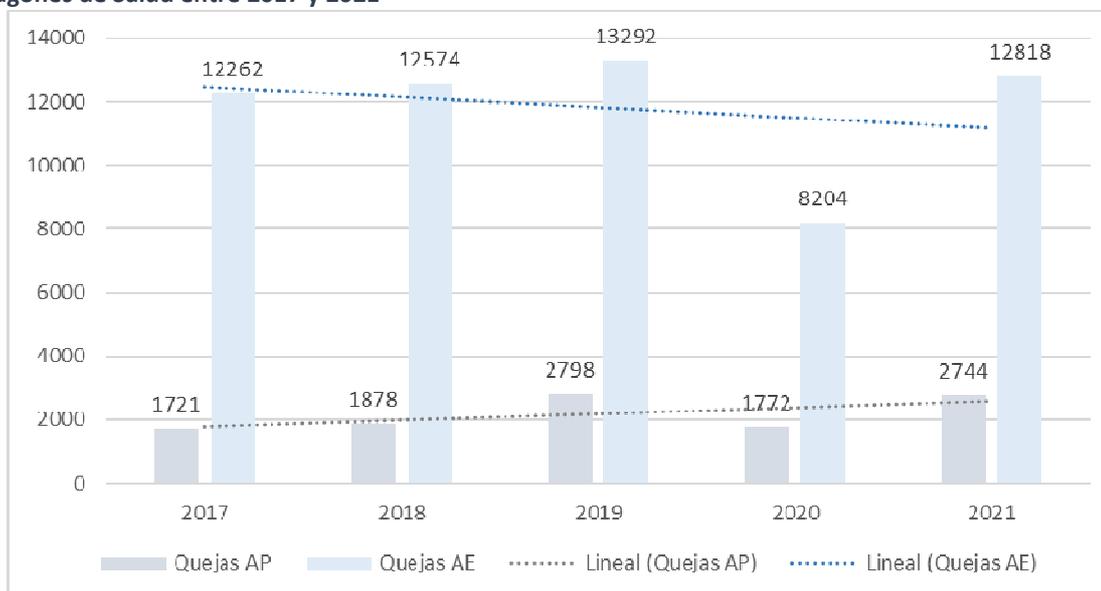
Gráfico 3. Porcentajes de quejas de Citaciones dirigidas al Departamento de Sanidad en 2021



1.1.2. QUEJAS TRATADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD

Excluyendo las cifras correspondientes al 061, las que provienen del Justicia de Aragón y las registradas a través de la DGDGU, en el Servicio Aragonés de Salud se han registrado un total de 15.562 quejas en 2021. Este volumen de quejas, como ya se ha citado supone un aumento considerable respecto a la situación anómala de 2020, pero está ya en la línea de lo sucedido en 2019 (16.090).

Gráfico 4. Resumen de la evolución de quejas por niveles asistenciales recibidas en el Servicio Aragonés de Salud entre 2017 y 2021



Las tendencias de evolución, a pesar de la dificultad de interpretación de los datos dada la situación generada por la pandemia COVID, indican un crecimiento paulatino del registro de quejas en las Direcciones de atención primaria. En 2017, el 87,7% de las quejas anuales correspondieron a atención especializada y el 12,3% restante afectaban a la atención primaria. Obviando la situación de confinamiento de 2020 y el consiguiente descenso de todas las quejas presentadas, puede indicarse que en 2021 el 82,4% de las quejas hacen referencia a atención especializada y el 17,6% de las quejas eran referidas a atención primaria. En todo caso, entre 2021 y 2017, las quejas de atención primaria han sido objeto de un aumento del 37,3%.

1.2. GESTORÍAS

Desde finales de 2018, deben recopilarse en la base de datos LANUZA tanto las gestorías realizadas por los SIAUs de atención especializada como las realizadas por las Direcciones Generales de atención primaria. Por ello, en el presente informe se ha seguido la decisión (ya adoptada con respecto a los datos de 2019 y 2020) de utilizar exclusivamente los datos registrados en LANUZA. De esta forma, mientras que hasta 2018 se registraron aumentos en cuanto al número de gestorías, las cifras de gestorías de atención primaria registradas en LANUZA a lo largo de 2019, 2020 y este 2021 son mucho menores. Probablemente, debido a este cambio metodológico. En todo caso, 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 ellos la cifra puede presentar inconsistencias.

1.2.1. GESTORÍAS TRATADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANIDAD

En 2021, se han contabilizado 88.589, habiéndose registrado un considerable aumento con respecto a la situación anómala de 2020. En todo caso, el volumen de gestorías ha vuelto en 2021 a una situación muy similar a la de 2019 y si se comparan ambos ejercicios (2019-2021), únicamente se ha registrado un descenso de 3.053 gestorías.

Tabla 4. Resumen número anual de gestorías, entre 2017 y 2021, en la DGTIU

	Nº TOTAL DE GESTORÍAS				
	2017	2018	2019	2020	2021
GESTORIAS SALUD	110.431	133.478	91.321	73.952	88.238
GESTORIAS DEPARTAMENTO DE SANIDAD	245	146	321	291	351
TOTAL	110.676	133.624	91.642	74.243	88.589

Tal y cómo se ha indicado en epígrafes anteriores, al Departamento de Sanidad han llegado **738 quejas** a lo largo de 2021. De ellas, 255 fueron tramitadas como quejas por la DGTIDU, 132 provenían del Justicia de Aragón o del Defensor del Pueblo y, las restantes, 351 fueron, finalmente, las clasificadas como gestorías. En éstos 351 casos, por parte de la DGTIDU se escribió al ciudadano/a informándole que, se habían remitido a los SIAUS correspondientes de atención especializada o a las Direcciones de atención primaria.

1.2.2. GESTORÍAS REALIZADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD

Considerando únicamente las gestorías realizadas por el Servicio Aragonés de Salud, en 2021 se han contabilizado 88.238 gestorías, habiéndose registrado un aumento con respecto a la situación anómala de 2020. En todo caso, el volumen de gestorías ha vuelto en 2021 a una situación muy similar a la de 2019 y si se comparan ambos ejercicios (2019-2021) únicamente se ha registrado un descenso del 3,4%.

Tabla 5. Evolución de las gestorías sobre el Servicio Aragonés de Salud entre los años 2017 y 2021

	2017	2018	2019	2020	2021	% VARIACION 2019/2021
GESTORIAS SALUD	110.431	133.478	91.321	73.952	88.238	-3,4%

2. ANÁLISIS DE QUEJAS

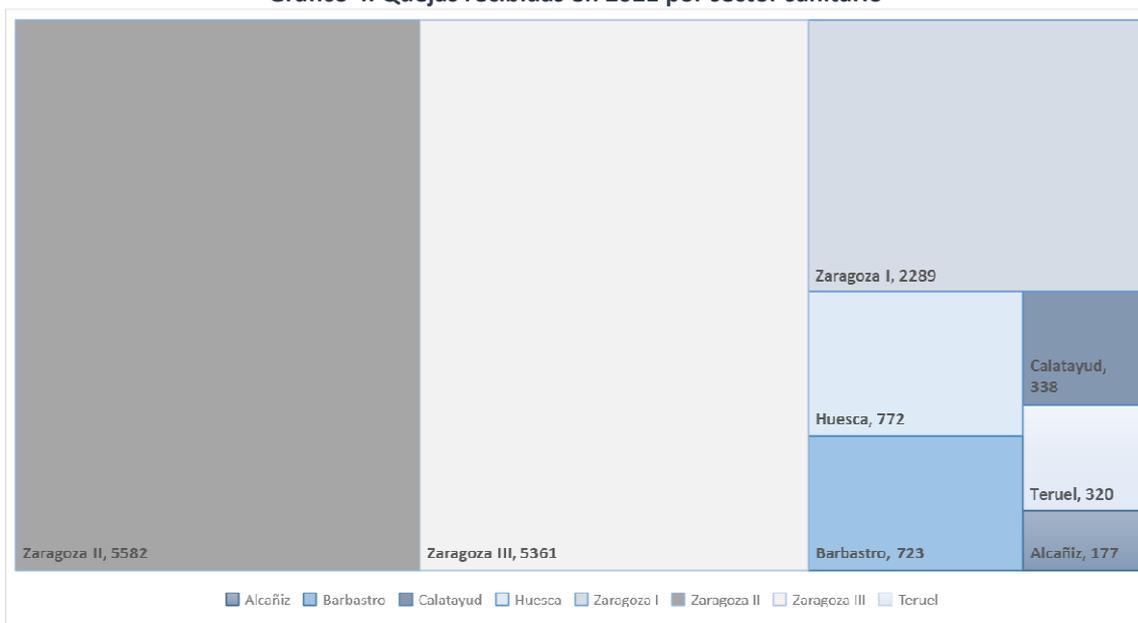
A continuación, se presenta el análisis de las quejas correspondientes exclusivamente a los Servicios de Información y Atención al Usuario (en adelante, SIAUs) y centros de atención primaria del Servicio Aragonés de Salud. Para el estudio de los datos se han tomado en cuenta las siguientes variables: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

2.1. QUEJAS POR SECTOR SANITARIO

El análisis por sector sanitario del volumen de quejas revela notables diferencias entre unos sectores y otros. Los sectores Zaragoza II y Zaragoza III, siendo los sectores con mayor volumen de población, son los que mayor número de quejas registran año a año. En 2021, éstos sectores han registrado 5.582 (Zaragoza II) y 5.361 (Zaragoza III). Éstas quejas suponen el 70,3% del total de las quejas de 2021.

En contraposición, los sectores sanitarios que registran un menor número de quejas son Alcañiz (177), Teruel (320) y Calatayud (338). Las quejas registradas en éstos tres sectores, únicamente suponen el 5,4% del total de las quejas del Servicio Aragonés de Salud.

Gráfico 4. Quejas recibidas en 2021 por sector sanitario



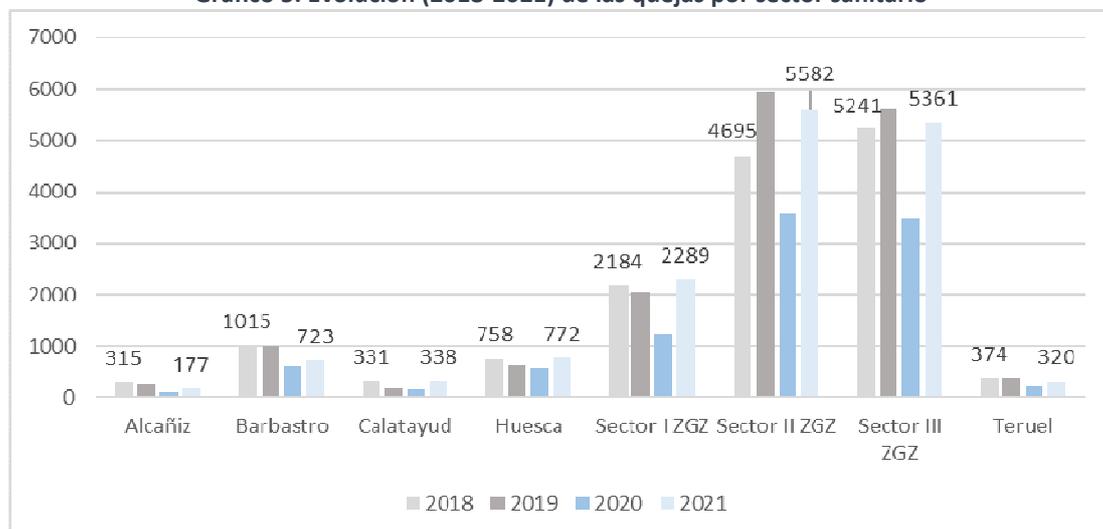
La tasa de quejas por 1.000 habitantes en el conjunto de centros del Servicio Aragonés de Salud es de 11,8‰ y presenta alta variabilidad según el sector sanitario. Así en el sector de Alcañiz se aprecia una menor tasa (2,5‰) de quejas. Mientras que las tasas máximas corresponden a los sectores Zaragoza III, II y I con 17,1‰; 13,9‰ y 11,6‰ quejas por mil habitantes, respectivamente.

Tabla 6. Evolución de quejas del SALUD de 2019 a 2021 por sectores sanitarios y niveles asistenciales

	2019				2021			
	Nº	Población	%	Tasa de quejas (‰ hab.)	Nº	Población	%	Tasa de quejas (‰ hab.)
Alcañiz	265	69.194	1,6%	3,8‰	177	69.833	1,1%	2,5‰
Barbastro	1.013	108.805	6,3%	9,3‰	723	111.346	4,6%	6,5‰
Calatayud	188	44.345	1,2%	4,2‰	338	43.951	2,2%	7,7‰
Huesca	639	107.854	4,0%	5,9‰	772	109.437	5,0%	7,1‰
Zaragoza I	2.043	197.404	12,7%	10,3‰	2.289	197.585	14,7%	11,6‰
Zaragoza II	5.941	399.001	36,9%	14,9‰	5.582	400.788	35,9%	13,9‰
Zaragoza III	5.619	309.502	34,9%	18,2‰	5.361	313.764	34,4%	17,1‰
Teruel	382	72.561	2,4%	5,3‰	320	73.437	2,1%	4,4‰
TOTAL	16.090	1.308.666	100%	12,3‰	15.562	1.320.141	100%	11,8‰

Finalmente, conviene señalar que la evolución de estas cifras durante el último año ha dado lugar a un notable descenso del volumen de quejas. La tasa de quejas por cada 1.000 habitantes, ha pasado del 12,3‰ en 2019, al 7,4‰ en 2020 y al 11,8‰ en 2021. Obviando los datos de 2020, el año 2021 parece suponer una vuelta a cifras similares a las de la situación de la pandemia en cuanto a las cifras de quejas que se dirigen al Sistema Aragonés de Salud.

Gráfico 5. Evolución (2018-2021) de las quejas por sector sanitario



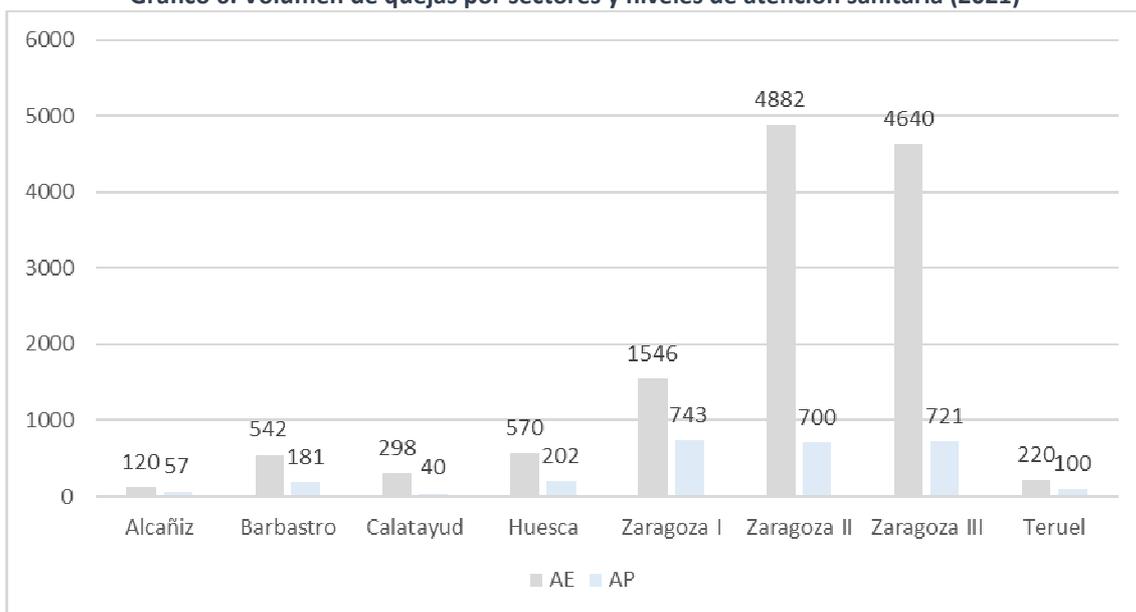
Analizando la evolución del volumen de quejas registrado anualmente, durante los últimos cuatro años, se aprecian diferencias entre unos sectores sanitarios y otros. El caso más significativo es el del sector Zaragoza II que refleja diferencia de 887 quejas más registradas en 2021 (5.582), frente a las de 2018 (4.695). Esta diferencia es de 292 quejas anuales más en Barbastro y 138 en Alcañiz. En el resto de sectores sanitarios las cifras anuales han descendido, o apenas han variado, durante los años analizados.

2.2. QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA

La distribución de las quejas de 2021, en función del nivel de atención sanitaria, suponen: el 17,6% sobre el total en el caso de atención primaria y el 82,4% restante en el caso de atención especializada. Sin embargo, se observan diferencias significativas respecto a la distribución de éstas quejas, dependiendo del sector sanitario.

La mayor parte de las quejas provienen de atención especializada en todos los sectores sanitarios. No obstante, la proporción que las quejas de atención especializada sobre el total de las quejas del sector, es aún mayor en los casos de Calatayud (88,8%), Zaragoza II (87,2%) y Zaragoza III (86,6%). Por el contrario, aquellos sectores en los que la proporción de quejas de atención primaria es mayor son: Zaragoza I (32,5%), Alcañiz (32,2%) y Teruel (31,3%).

Gráfico 6. Volumen de quejas por sectores y niveles de atención sanitaria (2021)



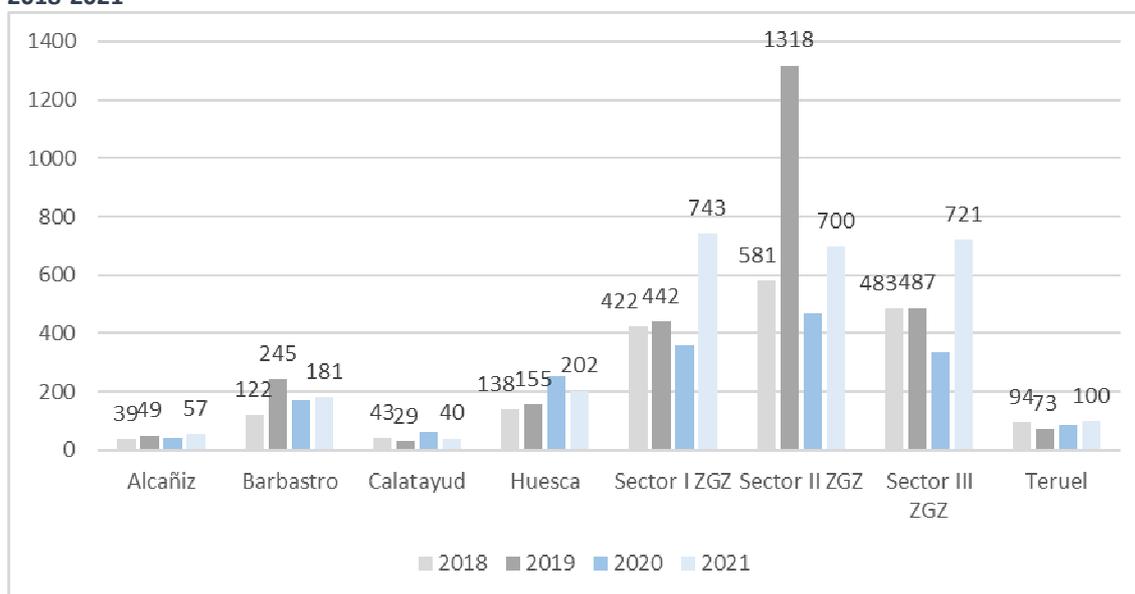
Durante los últimos años, 2016-2019, el número de quejas ha venido incrementándose en los dos niveles de atención sanitaria y cada sector sanitario. En cifras absolutas, el aumento de las quejas provenía fundamentalmente de atención especializada. No obstante, ya se ha señalado cómo el peso anual que las quejas de atención primaria tienen sobre el total de las quejas recabadas es creciente. Habiéndose producido en 2020 un importante descenso del volumen

de quejas en ambos niveles de atención sanitaria, en términos generales los datos reflejan una tendencia de acercamiento a la situación de 2019.

Tal como puede apreciarse en el gráfico inferior, es significativo con respecto a la situación de muchos Centros de salud que durante el periodo 2019-2021 han aumentado las quejas de atención primaria en siete de los ocho sectores sanitarios. Especialmente, en los sectores de Zaragoza I y Zaragoza III. Pero también, aunque a un nivel menor, en los sectores de Alcañiz, Calatayud, Huesca, Zaragoza I y Teruel.

Una situación especial parece darse en el sector Zaragoza II. Comparando también los datos de 2021 con 2019, se ha producido un descenso del 46,9% en cuanto al número anual de quejas registradas. Atención primaria del sector Zaragoza II ha pasado de 1.318 quejas en 2019 a 700 en 2021.

Gráfico 7. Evolución de las quejas en Atención Primaria, por sectores, en el SALUD entre los años 2018-2021



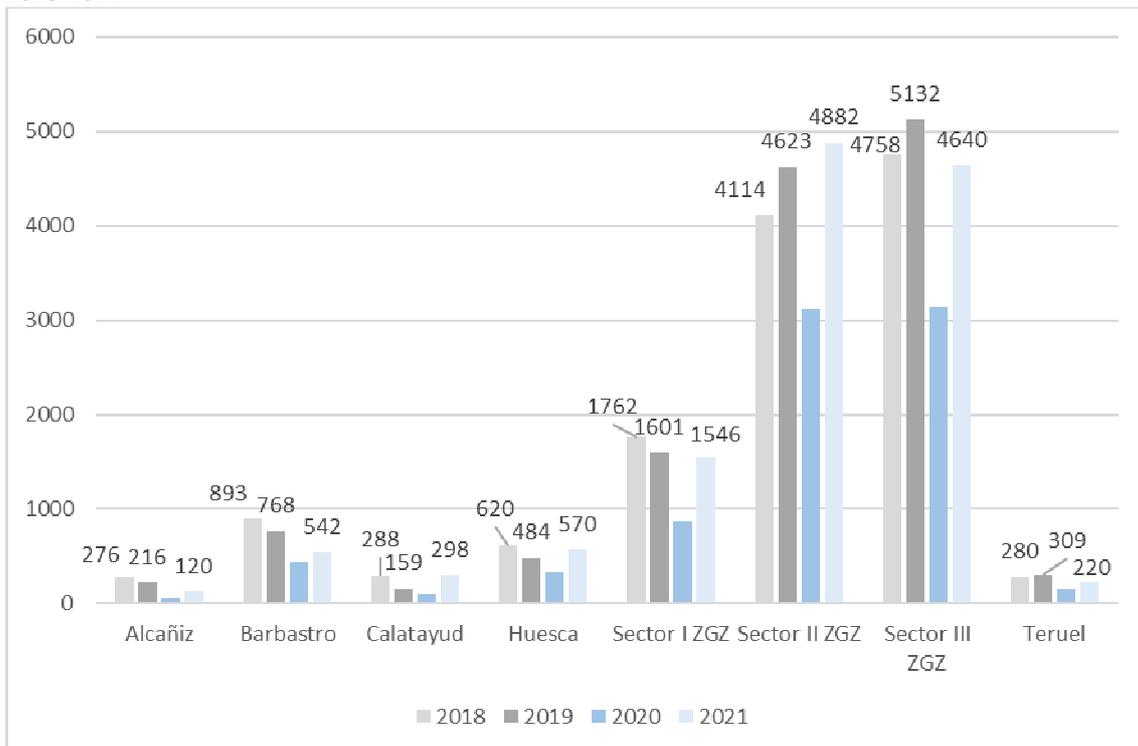
Cuando se analiza la tasa de quejas en atención primaria por 1.000 habitantes se aprecia que el peso que aporta a la tasa general (2,1‰) es notablemente menor que el de la atención especializada (11,8‰). Los sectores que cuentan con mayores tasas de quejas en atención primaria son Zaragoza I (3,8‰) y Zaragoza III (2,3‰). En el extremo opuesto, las tasas de quejas por cada 1.000 tarjetas sanitarias de Alcañiz y Calatayud son un 0,8‰ y un 0,9‰, respectivamente.

Tabla 7. Tasa de quejas en atención primaria por cada 1.000 habitantes (2019, 2020 y 2021) por sectores sanitarios

	2019			2020			2021		
	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)
Alcañiz	49	69.194	0,7‰	41	70.591	0,6‰	57	69.833	0,8‰
Barbastro	245	108.805	2,3‰	168	112.068	1,5‰	181	111.346	1,6‰
Calatayud	29	44.345	0,7‰	61	45.221	1,3‰	40	43.951	0,9‰
Huesca	155	107.854	1,4‰	254	111.394	2,3‰	202	109.437	1,8‰
Zaragoza I	442	197.404	2,2‰	358	201.543	1,8‰	743	197.585	3,8‰
Zaragoza II	1.318	399.001	3,3‰	469	407.156	1,2‰	700	400.788	1,7‰
Zaragoza III	487	309.502	1,6‰	334	316.305	1,1‰	721	313.764	2,3‰
Teruel	73	72.561	1,0‰	87	75.103	1,2‰	100	73.437	1,4‰
TOTAL	2.798	1.308.666	2,1‰	1.772	1.339.381	1,3‰	2.744	1.320.141	2,1‰

En el caso del sector sanitario Zaragoza II se produce una situación significativa en cuanto al descenso de las quejas por cada 1.000 personas usuarias. Las quejas de atención primaria en este sector sanitario han pasado de suponer en 2019 el 3,3‰ tarjetas sanitarias al 1,7‰. Estas cifras generan, sin contar con una explicación en profundidad al respecto, la duda de si se ha tratado de dificultades en el registro (en la base de datos Lanuza) de las quejas o un esfuerzo de mejora de la gestión que ha evitado un importante volumen de quejas en 2021.

Gráfico 8. Evolución de las quejas en atención especializada, por sectores, en el SALUD entre los años 2018-2021



En 2021, los SIAUs de atención especializada han registrado 12.818 quejas. Lo que supone un ligero descenso de 3,6% con respecto a quejas registradas en 2019 en este nivel de atención sanitaria. Este pequeño descenso del número de quejas anual en el conjunto de atención especializada se debe fundamentalmente a los sectores III y I de Zaragoza y, menor medida, a Barbastro, Alcañiz y Teruel. Por el contrario, en el Sector Zaragoza II y Huesca han aumentado las quejas de atención especializada registradas.

Tabla 8. Tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes (2019 y 2020) por sectores sanitarios

	2019			2020			2021		
	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)
Alcañiz	216	69.194	3,1‰	60	70.591	0,8‰	120	69.833	1,7‰
Barbastro	768	108.805	7,1‰	440	112.068	3,9‰	542	111.346	0,5‰
Calatayud	159	44.345	3,6‰	97	45.221	2,1‰	298	43.951	6,8‰
Huesca	484	107.854	4,5‰	331	111.394	3,0‰	570	109.437	5,2‰
Zaragoza I	1.601	197.404	8,1‰	867	201.543	4,3‰	1.546	197.585	7,8‰
Zaragoza II	4.623	399.001	11,6‰	3.119	407.156	7,7‰	4.882	400.788	12,2‰
Zaragoza III	5.132	309.502	16,6‰	3.142	316.305	9,9‰	4.640	313.764	14,8‰
Teruel	309	72.561	4,3‰	148	75.103	2,0‰	220	73.437	3,0‰
TOTAL	13.292	1.308.666	10,2‰	8.204	1.339.381	6,1‰	12.818	1.320.141	9,7‰

Cuando se analiza la tasa de quejas por 1.000 habitantes se aprecia el mayor peso de las relativas a atención especializada (9,7‰) que de atención primaria (2,1‰). Coincidiendo con los centros sanitarios de atención especializada de referencia en nuestra Comunidad Autónoma, los sectores sanitarios que presentan tasas más elevadas son Zaragoza III (14,8‰), Zaragoza II (12,2‰), Zaragoza I (7,8‰). También destaca, en cuanto al volumen de quejas en atención especializada y en relación con la población de referencia del sector sanitario, el caso del Sector Calatayud (6,8‰).

Por el contrario, es en Barbastro es donde se registra una tasa de quejas menor (0,5 quejas en atención especializada por cada 1.000 personas usuarias). Siendo casos similares, en este mismo sentido, los sectores de Alcañiz (1,7‰), Teruel (3‰) y, a cierta distancia, Huesca (5,2‰).

De nuevo, tras la situación anómala vivida en 2020 (6,1‰), la tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes se acerca a la del año 2019 (10,2‰), ya que en 2021

ha supuesto un 9,8‰. Por sectores sanitarios, se aprecia esta misma tendencia de acercamiento de las tasas de quejas en función de la población de referencia. A excepción de casos como el descenso en Barbastro, que ha pasado de un 7,1‰ en 2019 a un 0,5‰ en 2021, y el aumento en Calatayud, que ha pasado de un 3,6‰ en 2019 a un 6,8‰ en 2021. Tratándose, en todo caso, de sectores que en términos generales y dada su población de referencia, tienen un impacto menor en el volumen de quejas del conjunto del Servicio Aragonés de Salud.

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

La tabla 9 refleja las quejas por centro de atención especializada registradas entre 2019, 2020 y 2021. En el conjunto de los centros hospitalarios y de especialidades médicas, de 2019 a 2021, únicamente se han registrado 474 quejas menos (3,6%).

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 (3.179), HCU Lozano Blesa (2.847) y los CME Inocencio Jiménez (1.793) y Grande Covián (996).

Los descensos en cuanto al volumen absoluto de las quejas registradas se han dado en los centros de: HCU Lozano Blesa (986), HU Miguel Servet (894), H. de Barbastro (226) y CME Grande Covián (132). Al contrario, se han dado aumentos en cuanto al volumen de quejas en CME Ramón y Cajal (602), CME San José (551), CME Inocencio Jiménez (494) y H. Ernest Lluch (139).

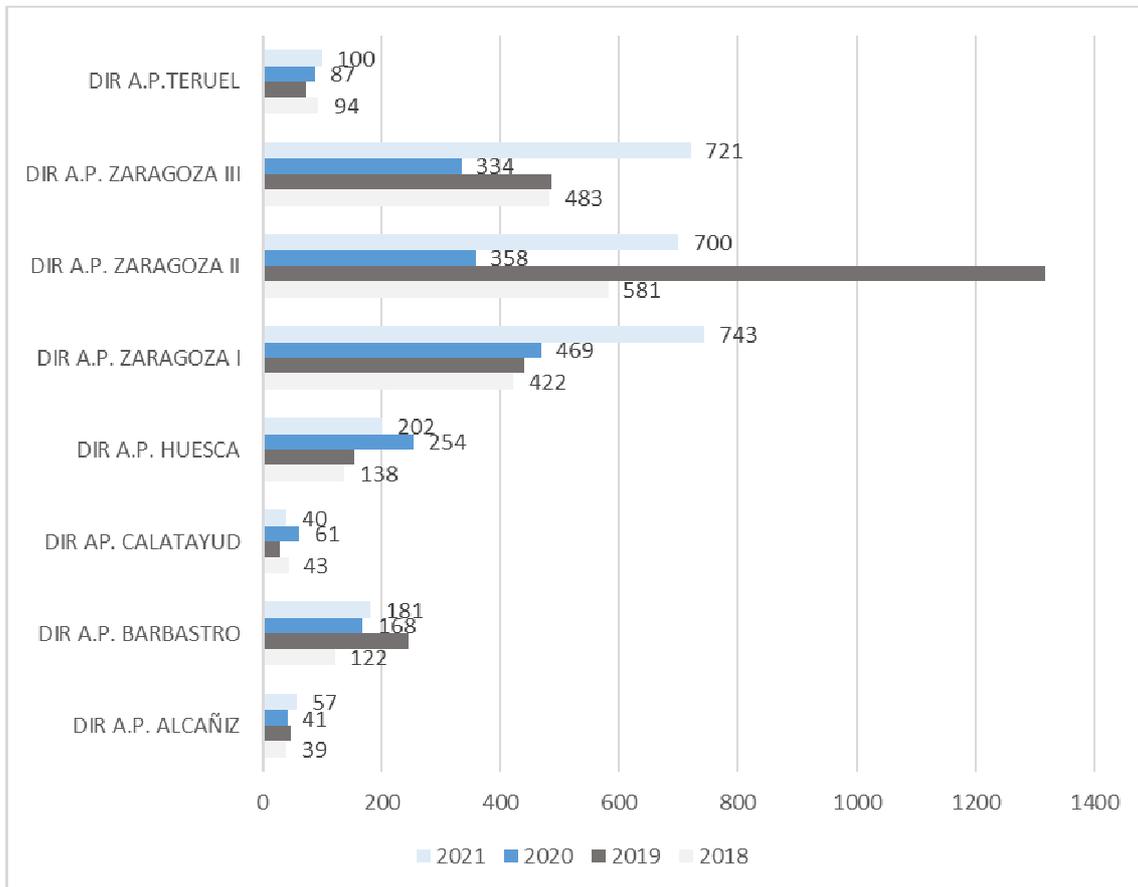
Tabla 9. Quejas según centro de atención especializada en los años 2019 y 2021

	2019	2020	2021	% VARIACIÓN 2019 / 2021
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	216	60	120	-44,4%
HOSPITAL DE BARBASTRO	768	440	542	-29,4%
HOSPITAL E. LLUCH	159	97	298	87,4%
H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	9	11	17	88,9%
HOSPITAL SAN JORGE (Huesca)	439	302	493	12,3%
CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS	1			-100%
HOSP. PIRINEO JACA	35	18	60	71,4%
CME GRANDE COVIAN	1.128	577	996	-11,7%
HOSPITAL N.S. DE GRACIA	26	23	53	103,8%
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	447	267	497	11,2%
CME RAMON Y CAJAL	232	351	834	259,5%
CME SAN JOSÉ	318	409	869	173,3%
HU MIGUEL SERVET	4.073	2.359	3.179	-21,9%
CME INOCENCIO JIMENEZ	1.299	815	1.793	38,0%
HCU LOZANO BLESA	3.833	2.327	2.847	-25,7%
HOSPITAL OBISPO POLANCO	309	148	220	-28,8%
TOTAL	13.292	8.204	12.818	-3,6%

En términos relativos, considerando el porcentaje de variación entre ambos años (2019 y 2021), los descensos de quejas más acusados se han producido en el Hospital de Alcañiz (44,4%), el Hospital de Barbastro (29,4%), Hospital Obispo Polanco (28,8%), el Hospital Lozano Blesa (25,7%) y el Hospital Miguel Servet (21,9%). Por el contrario, entre otros centros, han

aumentado las quejas registradas en el CME Ramón y Cajal (259,5%), el CME San José (173,3%) y el H.N.S. de Gracia (103,8%) de Zaragoza.

Gráfico 9. Evolución de las quejas por Dirección de Atención Primaria entre 2018 y 2021



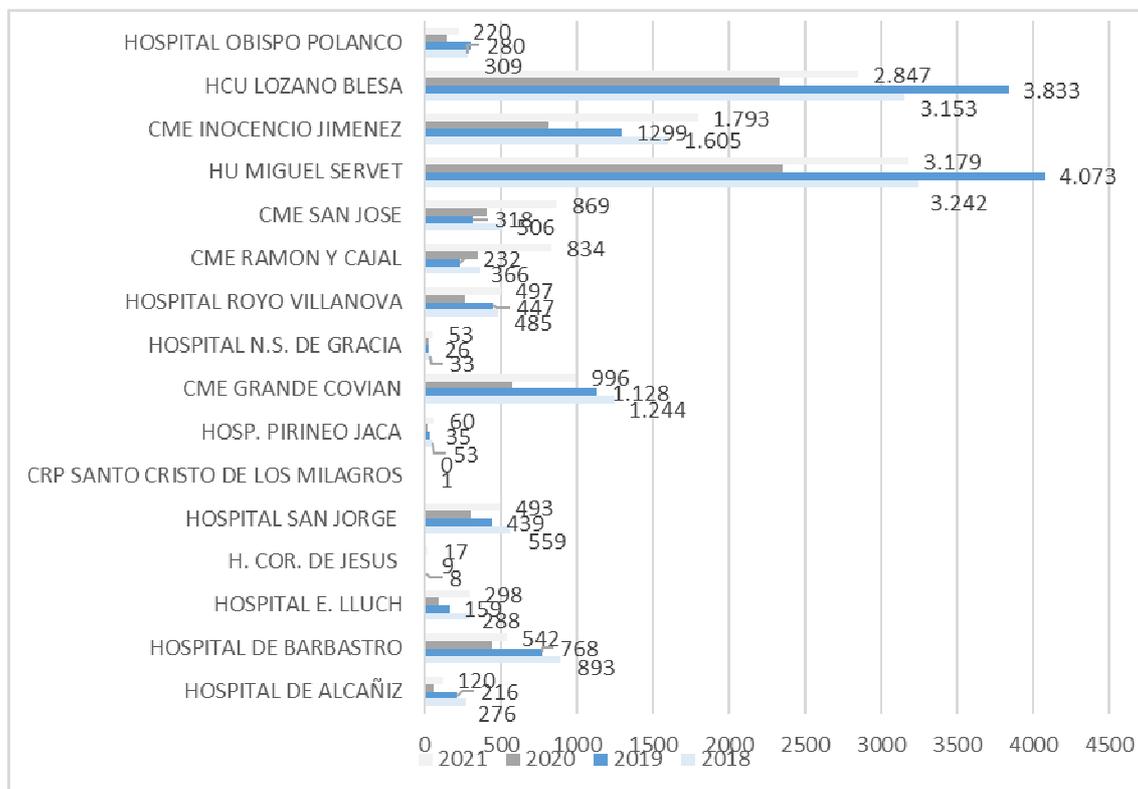
En referencia a motivos de quejas de atención primaria, los tres sectores sanitarios de Zaragoza (I, II y III) son los que en 2021 han registrado un mayor volumen de quejas. En 2019 también fueron las Direcciones de Atención Primaria de Zaragoza las que acumulaban un mayor volumen de quejas. Pero, en este periodo (2019-2021), el registro de las quejas del sector II ha disminuido un 46,9%, mientras que en Zaragoza I y III ha aumentado, respectivamente un 68% y un 48% respectivamente. En cuanto al resto de sectores sanitarios se aprecian aumentos del registro de quejas, a excepción de Barbastro que muestra un descenso del 26%.

Tabla 10. Quejas según Dirección de Atención Primaria en los años 2019, 2020 y 2021

	2019	2020	2021	% VARIACIÓN 2019 / 2021
DIR A.P. ALCAÑIZ	49	41	57	16,3%
DIR A.P. BARBASTRO	245	168	181	-26,1%
DIR AP. CALATAYUD	29	61	40	37,9%
DIR A.P. HUESCA	155	254	202	30,3%
DIR A.P. ZARAGOZA I	442	469	743	68,1%
DIR A.P. ZARAGOZA II	1.318	358	700	-46,9%
DIR A.P. ZARAGOZA III	487	334	721	48,0%
DIR A.P.TERUEL	73	87	100	37,0%
TOTAL	2.798	1.772	2.744	-1,9%

Por centros de Atención Especializada, considerando la evolución durante los últimos cuatro años, los descensos más acusados en términos absolutos en cuanto al registro de quejas en centros de atención especializada se han producido en el Hospital Clínico Lozano Blesa (986) y el Hospital Universitario Miguel Servet (894), seguidos a cierta distancia del Hospital de Barbastro (226).

Gráfico 10. Evolución de las quejas por Centro de Atención Especializada entre 2018 y 2021



En términos relativos, los datos de 2021 reflejan aumentos en el volumen de quejas registradas con respecto a 2021 de un 259,5% en el CEM Ramón y Cajal, 173,3% en el CEM Ramón y Cajal y de un 103,8% en el Hospital Nuestra Señora de Gracia de Zaragoza. Los descensos más significativos en las quejas registradas en 2021, comparando con 2019, se han producido en el Hospital de Alcañiz (44,4%), Hospital de Barbastro (29,4%), Hospital Obispo Polanco (28,8%), seguidos del H. Clínico Lozano Blesa (25,7%) y HUMS (21,9%).

2.4. QUEJAS POR MES

Tras las anómalas cifras de quejas registradas en diferentes meses de 2020 (por ejemplo, la cifra de abril de 2020, en el marco de la situación de confinamiento de la población), en este caso también se ha considerado conveniente comparar las cifras de 2019 y 2021. Considerando las cifras globales de éstos años se aprecia un pequeño descenso, del 3,3%, de las quejas registradas.

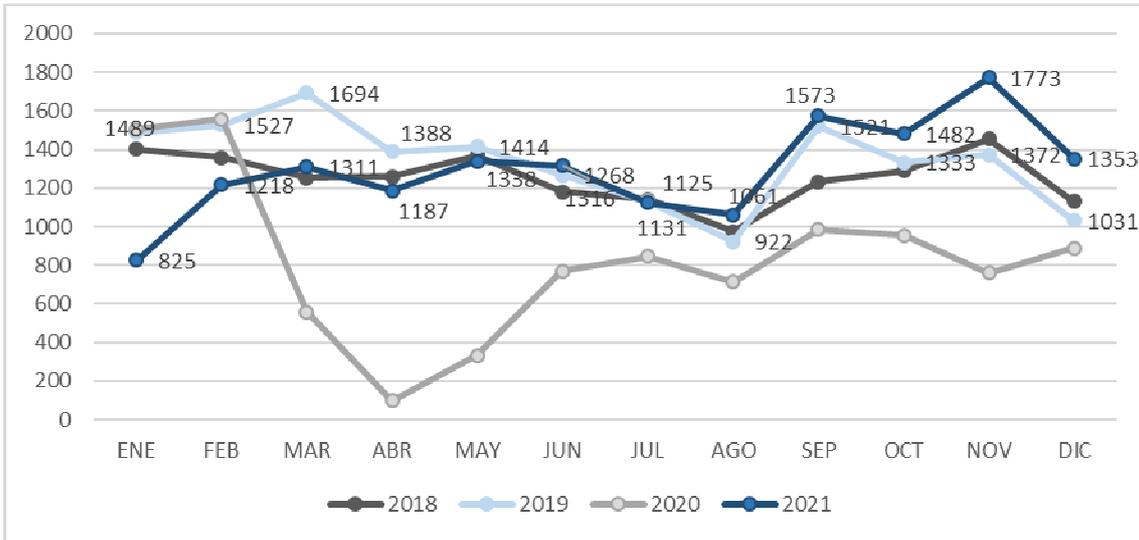
Pero, el análisis del registro mensual de las quejas de 2021 muestra una tendencia inicial de paulatino acercamiento a la situación previa a 2020 y de un mayor volumen de quejas durante los últimos meses del año. Los datos de la tabla 11 muestran durante los primeros meses de 2021, cifras de quejas registradas inferiores a las de los mismos meses en 2019. Sin embargo, desde el mes de agosto de 2021, las cifras mensuales de quejas registradas son superiores a las de los mismos meses de 2021. Llegando al extremo de que en los meses de noviembre y diciembre de 2021 se ha registrado en torno a un 30% más de quejas que en esos mismos meses del año 2019.

Tabla 11. Evolución mensual de las quejas entre 2018 y 2021

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2018	1.403	1.358	1.252	1.260	1.368	1.180	1.141	974	1.234	1.291	1.456	1.132	15.049
2019	1.489	1.527	1.694	1.388	1.414	1.268	1.131	922	1.521	1.333	1.372	1.031	16.090
2020	1.506	1.559	559	98	333	769	846	715	984	954	762	891	9.976
2021	825	1.218	1.311	1.187	1.338	1.316	1.125	1.061	1.573	1.482	1.773	1.353	15.562
VARIACIÓN 19/21 (%)	-44,6%	-20,2%	-22,6%	-14,5%	-5,4%	3,8%	-0,5%	15,1%	3,4%	11,2%	29,2%	31,2%	-3,3%

En el gráfico 11, se aprecia la evolución de las líneas correspondientes a las quejas registradas en los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud entre 2018 y 2021. Obviando las tendencias anómalas que muestra la línea del año 2020, se aprecian tendencias relativamente similares entre 2018 y 2019. Asimismo, respecto al análisis de 2021 que corresponde al presente informe, se aprecia la tendencia ya descrita: Cifras inferiores durante los primeros meses del año, una situación similar durante los meses de mayo a septiembre y un mayor volumen de quejas registradas de octubre a diciembre.

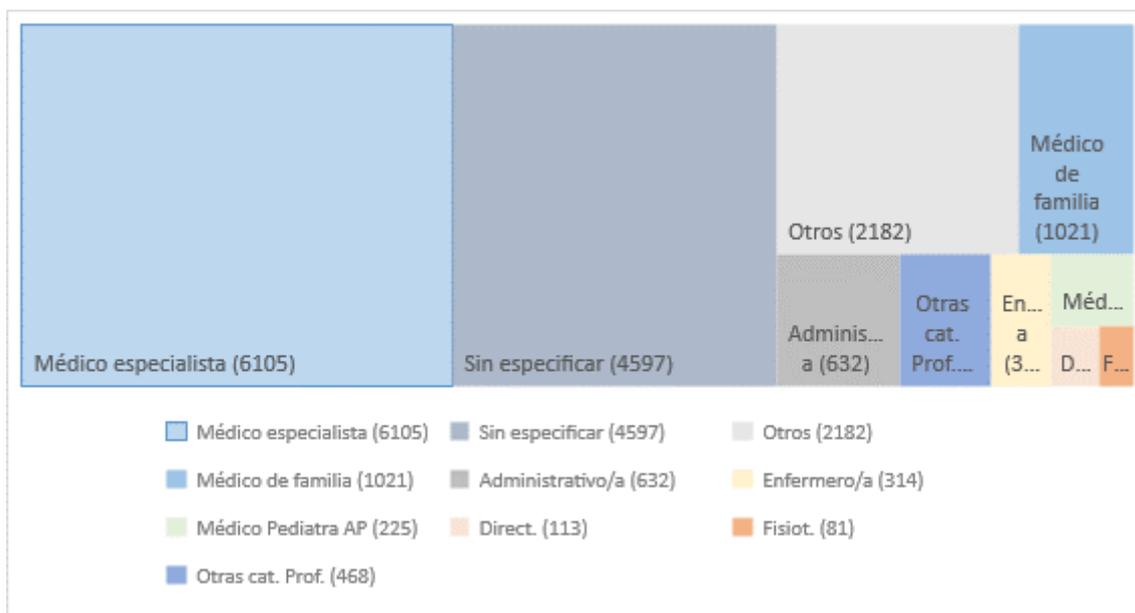
Gráfico 11. Evolución mensual de las quejas entre 2018 y 2021



2.5. QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL

Según el tipo de profesional, los/as médicos/as especialistas son aquellos profesionales que acumulan un mayor número de quejas (6.105), llegando a suponer el 39,2% del total las quejas registradas en 2021. A cierta distancia de médico especialista, y obviando los problemas de la información disponible (categorías, “sin especificar” u “otros” o “Otras categorías profesionales”), le siguen las quejas de los/as médicos/as de familia (1.021), personal de administración (632), personal de enfermería (314), médicos/as pediatras (225) o personal directivo (113), tal como se puede apreciar en el gráfico 12.

Gráfico 12. Quejas según tipología de profesional en 2021



De acuerdo con los datos ya descritos para ambos niveles de atención sanitaria, en el caso de atención especializada la tipología de profesionales que agrupa un mayor volumen de quejas es médico especialista (6.027). En contraposición, en atención primaria, el mayor volumen de quejas, se ha registrado en relación al perfil profesional de “médico de familia” (992), seguido de administrativo/a (552), médico pediatra (214), personal de enfermería (176), matrona (50), etc.

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

No obstante, enfermería registra un volumen importante de quejas en ambos niveles sanitarios (176 en atención primaria y 138 en atención especializada). Aunque, a la hora de valorar esta cuestión, también debe de considerarse el menor volumen de quejas registrado en atención primaria en general.

Tabla 12. Evolución de las quejas según tipología de profesional y nivel de atención sanitaria al que hacen referencia durante 2019, 2020 y 2021

	2019			2020			2021		
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL
Administrativo/a	130	126	256	156	75	231	552	80	632
Aux. Enfermería	6	49	55	2	56	58	8	57	65
Celador/a	3	13	16	6	17	23	19	23	42
Conductor/a		1	1		1	1		9	9
Directivo/a		37	37		18	18	6	107	113
Enfermero/a	122	157	279	125	124	249	176	138	314
Fisioterapeuta	69	33	102	21	15	36	50	31	81
Higienista dental	2	1	3			0		1	1
Informático	2		2			0	3	1	4
Logopeda		2	2		2	2	1		1
Matrona	53	6	59	37	4	41	50	9	59
Médico de familia	1.608	43	1.651	788	11	799	992	29	1.021
Médico especialista	121	6.192	6.313	55	3.667	3.722	78	6.027	6.105
Médico Pediatra AP	286	4	290	85		85	214	11	225
Odontólogo	22	1	23	17		17	26		26
Optometrista		1	1			0			
Peluquero		2	2		1	1			
Personal de cocina		13	13			0		2	2
Personal de limpieza	4	6	10	2	2	4	3	3	6
Personal de mantenimiento	2	11	13	2	1	3		11	11
Personal de seguridad		5	5	1	7	8	2	6	8
Personal religioso		2	2		1	1			
Psicólogo/a	58	25	83	34	7	41	3	28	31
Telefonista		2	2	1	1	2	1		1
Terapeuta ocupacional		1	1			0		2	2
Trabajador/a social	2	2	4	4		4	8	5	13
Téc. esp. en laboratorio (TEL)					1	1	1	1	2
Téc. esp. en radiología (TER)	1	13	14		6	6		8	8
Técnico en radioterapia (TAP)								1	1
Otros	275	2.426	2.701	395	1.338	1.733	447	1.735	2.182
Sin Referencia	32	4.118	4.150	41	2.849	2.890	104	4.493	4.597
Total	2.798	13.292	16.090	1.772	8.204	9.976	2.744	12818	15.562

En cuanto al porcentaje de variación entre 2019 y 2021, en alguna de las profesiones ya citadas y que acumulan un volumen significativo de quejas tanto en 2019 como en 2021, cabe destacar lo siguiente:

- Se ha reducido, de manera muy notable, las quejas relativas al perfil de médico de familia (38,2%). También, aunque en menor medida, se aprecia un pequeño descenso de las quejas registradas con respecto al personal de médico especialista (3,3%).
- En el contexto de la gestión sanitaria y las labores administrativas llevadas a cabo durante 2021, obviamente marcada por cuestiones diversas en torno a la pandemia Covid19 (por ejemplo, pruebas médicas de diverso tipo, citas en centros sanitarios, citas y proceso de vacunación, certificados Covid, bajas laborales, etc.), han podido incidir en el importante aumento, en términos relativos, de las quejas registradas con respecto al personal directivo (205,4%) y administrativo (146,9%).

Tabla 13. Evolución de las quejas según tipología de profesional entre 2019 y 2021

	2019			2021			% VARIACIÓN 2021/2019
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	
Administrativo/a	130	126	256	552	80	632	146,9%
Aux. Enfermería	6	49	55	8	57	65	18,2%
Celador/a	3	13	16	19	23	42	162,5%
Conductor/a		1	1		9	9	800,0%
Directivo/a		37	37	6	107	113	205,4%
Enfermero/a	122	157	279	176	138	314	12,5%
Fisioterapeuta	69	33	102	50	31	81	-20,6%
Higienista dental	2	1	3		1	1	-66,7%
Informático	2		2	3	1	4	100,0%
Logopeda		2	2	1		1	-50,0%
Matrona	53	6	59	50	9	59	0,0%
Médico de familia	1.608	43	1.651	992	29	1.021	-38,2%
Médico especialista	121	6.192	6.313	78	6.027	6.105	-3,3%
Médico Pediatra AP	286	4	290	214	11	225	-22,4%
Odontólogo	22	1	23	26		26	13,0%
Optometrista		1	1				-100,0%
Peluquero		2	2				-100,0%
Personal de cocina		13	13		2	2	-84,6%
Personal de limpieza	4	6	10	3	3	6	-40,0%
Personal de mantenimiento	2	11	13		11	11	-15,4%
Personal de seguridad		5	5	2	6	8	60,0%
Personal religioso		2	2				-100,0%
Psicólogo/a	58	25	83	3	28	31	-62,7%
Telefonista		2	2	1		1	-50,0%
Terapeuta ocupacional		1	1		2	2	100,0%
Trabajador/a social	2	2	4	8	5	13	225,0%
Téc. esp. en laboratorio (TEL)				1	1	2	-
Téc. esp. en radiología (TER)	1	13	14		8	8	-42,9%
Técnico en radioterapia (TAP)					1	1	-
Otros	275	2.426	2.701	447	1.735	2.182	-19,2%
Sin Referencia	32	4.118	4.150	104	4.493	4.597	10,8%
Total	2.798	13.292	16.090	2.744	12.818	15.562	-3,3%

2.6. QUEJAS POR SERVICIO

La tabla 14 recoge los datos de quejas en atención especializada (12.818) según el servicio en 2021. Aquellos servicios que han acumulado un mayor volumen de quejas son: traumatología (2.339), radiodiagnóstico (1.653), oftalmología (1.556) y neurocirugía (988). Pero, además, la esta misma tabla, recoge el peso que las quejas de atención especializada han supuesto respecto al total de 2021, 2020 y 2019.

Tabla 14. Quejas registradas según los servicios de atención especializada

	2019		2020		2021	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Administración	18	0,14%	19	0,23%	12	0,09%
Admisión - Citaciones - Listas de espera	157	1,18%	167	2,04%	130	1,01%
Alergología	147	1,11%	69	0,84%	46	0,36%
Análisis clínicos	22	0,17%	31	0,38%	17	0,13%
Anatomía Patológica	22	0,17%	1	0,01%	4	0,03%
Anestesiología - Reanimación - Unidad dolor	148	1,11%	113	1,38%	97	0,76%
Angiología y cirugía vascular	239	1,80%	87	1,06%	116	0,90%
Asuntos generales	13	0,10%	9	0,11%	9	0,07%
Atención al paciente	42	0,32%	31	0,38%	47	0,37%
Banco de sangre	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%
Bioquímica clínica	28	0,21%	14	0,17%	6	0,05%
Cardiología	344	2,59%	208	2,54%	338	2,64%
Central telefónica	1	0,01%	0	0,00%	3	0,02%
CIR ORL	94	0,71%	25	0,30%	10	0,08%
Cirugía cardiaca	21	0,16%	11	0,13%	25	0,20%
Cirugía general	483	3,63%	258	3,14%	468	3,65%
Cirugía oral y maxilofacial	110	0,83%	61	0,74%	58	0,45%
Cirugía pediátrica	8	0,06%	9	0,11%	10	0,08%
Cirugía plástica	185	1,39%	118	1,44%	153	1,19%
Cirugía torácica	9	0,07%	4	0,05%	11	0,09%
Clínicas privadas	0	0,00%	1	0,01%	3	0,02%
Dermatología	193	1,45%	105	1,28%	250	1,95%
Dermatología consultas	13	0,10%	0	0,00%	7	0,05%
Digestivo	235	1,77%	180	2,19%	246	1,92%
Dirección	35	0,26%	52	0,63%	56	0,44%
Docencia e investigación	0	0,00%	1	0,01%		0,00%
Documentación clínica y archivos	84	0,63%	28	0,34%	23	0,18%
EAP Fraga (Registrado en AE)	2	0,02%	0	0,00%		0,00%
Endocrinología	111	0,84%	69	0,84%	133	1,04%
Farmacia	24	0,18%	15	0,18%	26	0,20%
Geriatría	19	0,14%	15	0,18%	19	0,15%
Gestión	9	0,07%	12	0,15%	5	0,04%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Ginecología	160	1,20%	102	1,24%	134	1,05%
Hematología	28	0,21%	29	0,35%	28	0,22%
Hospital de día	9	0,07%	10	0,12%	19	0,15%
Hospitales concertados	1	0,01%	0	0,00%		0,00%
Hostelería	13	0,10%	2	0,02%	1	0,01%
Ingeniería y mantenimiento	24	0,18%	10	0,12%	14	0,11%
Medicina intensiva	8	0,06%	12	0,15%	9	0,07%
Medicina interna	87	0,65%	134	1,63%	146	1,14%
Medicina nuclear	4	0,03%	5	0,06%	10	0,08%
Medicina preventiva	1	0,01%	2	0,02%	2	0,02%
Medicina preventiva consulta	0	0,00%	3	0,04%	3	0,02%
Nefrología	37	0,28%	29	0,35%	23	0,18%
Neumología	152	1,14%	140	1,71%	307	2,40%
Neurocirugía	1.254	9,43%	664	8,09%	988	7,71%
Neurofisiología clínica	190	1,43%	42	0,51%	27	0,21%
Neurología	292	2,20%	192	2,34%	297	2,32%
Obstetricia- Tocología	54	0,41%	66	0,80%	83	0,65%
Oftalmología	1.124	8,46%	798	9,73%	1.556	12,14%
Oncología médica	73	0,55%	53	0,65%	136	1,06%
Oncología radioterápica	36	0,27%	22	0,27%	36	0,28%
ORL	336	2,53%	290	3,53%	507	3,96%
Pediatría	106	0,80%	46	0,56%	135	1,05%
Psicología	17	0,13%	5	0,06%	18	0,14%
Psiquiatría	161	1,21%	109	1,33%	222	1,73%
Radiodiagnóstico	1.383	10,40%	867	10,57%	1.653	12,90%
Rehabilitación	620	4,66%	392	4,78%	530	4,13%
Rehabilitación general	13	0,10%	8	0,10%	6	0,05%
Reproducción asistida	1	0,01%	2	0,02%	10	0,08%
Reumatología	204	1,53%	72	0,88%	175	1,37%
Servicios externos	117	0,88%	60	0,73%	118	0,92%
Servicios fuera de la comunidad	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
Trabajo social	3	0,02%	0	0,00%	1	0,01%
Traumatología	2.644	19,89%	1538	18,75%	2.339	18,25%
U. Sociosanitaria valoración					1	0,01%
U. Prevención RRLL	0	0,00%	3	0,04%	3	0,02%
Unidad de mama	33	0,25%	22	0,27%	16	0,12%
Unidad del dolor	283	2,13%	172	2,10%	175	1,37%
Urgencias	643	4,84%	330	4,02%	488	3,81%
Urología	363	2,73%	259	3,16%	271	2,11%
Total	13.292	100%	8.204	100%	12.818	100%

Únicamente, lo servicios citados (traumatología, radiodiagnóstico, oftalmología y neurocirugía) suponen el 50,99% del total de las quejas registradas en 2021 respecto a atención

especializada cuando en 2019 éstos mismos servicios supusieron el 48,18% sobre el total. Por tanto, aunque las quejas en atención especializada han descendido un 1,93% entre 2019 y 2021, la acumulación de quejas en éstos cuatro servicios ha aumentado en casi tres puntos porcentuales.

De esta forma, puede afirmarse que la proporción de quejas que el servicio de traumatología ha recibido con respecto al total (18,25%) ha descendido con respecto a los dos años anteriores (por ejemplo, 19,89% en 2019). Esta misma tendencia se ha producido en el caso de neurocirugía que ha pasado de suponer el 9,43% en 2019 al 7,71% en 2021. Por el contrario, la proporción que las quejas relativas a radiodiagnóstico (12,90%) y oftalmología (12,14%) suponen es mayor que las de 2019 (10,40% y 8,46%, respectivamente).

De otro lado, se puede señalar que aquellos Equipos de Atención Primaria (EAP) que acumulan un mayor número de quejas son: Avenida Cataluña (94), Zalfonada (92), Arrabal (86), Santa Isabel (73) y Valdespartera-Montecanal (70). Si se comparan estos datos de 2021 con las cifras de quejas por EAP de 2019, lo primero que llama la atención es que probablemente se han corregido algunas de las problemáticas e incidencias que debían de estar ocurriendo en las Zonas Básicas de Salud de Torrero La Paz y de Madre Vedruna – Miraflores. Estos dos centros, apenas suponen más de un 2,7% sobre el total de quejas, mientras que en 2019 los volúmenes de quejas registradas en estos dos mismos Centros de Salud suponían hasta un 38,24% del total de las quejas de atención primaria.

Tabla 15. Quejas registradas según los equipos de atención primaria

	2019		2020		2021	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EAP ABIEGO	1	0,04%		0,00%		0,00%
EAP ACTUR NORTE	32	1,14%	12	0,68%	44	1,85%
EAP ACTUR OESTE	33	1,18%	29	1,64%	40	1,68%
EAP ACTUR SUR	18	0,64%	18	1,02%	27	1,14%
EAP AINSA	24	0,86%	4	0,23%	9	0,38%
EAP ALAGON	14	0,50%	12	0,68%	20	0,84%
EAP ALBALATE DE CINCA	76	2,72%	2	0,11%		0,00%
EAP ALBARRACIN	1	0,04%	7	0,40%	4	0,17%
EAP ALCAÑIZ	6	0,21%	4	0,23%	21	0,88%
EAP ALCORISA	2	0,07%		0,00%		0,00%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

EAP ALFAJARIN	8	0,29%	19	1,07%	8	0,34%
EAP ALFAMBRA		0,00%	1	0,06%	3	0,13%
EAP ALHAMA DE ARAGON	1	0,04%		0,00%	1	0,04%
EAP ALIAGA		0,00%	2	0,11%		0,00%
EAP ALMOZARA	20	0,71%	29	1,64%	31	1,30%
EAP ALMUDEVAR	4	0,14%	3	0,17%	3	0,13%
EAP ANDORRA	19	0,68%	9	0,51%	11	0,46%
EAP ARIZA	1	0,04%	4	0,23%	2	0,08%
EAP ARRABAL	38	1,36%	72	4,06%	86	3,62%
EAP ATECA		0,00%	1	0,06%		0,00%
EAP AVENIDA CATALUÑA	72	2,57%	52	2,93%	94	3,95%
EAP AYERBE		0,00%	1	0,06%	2	0,08%
EAP BARBASTRO	11	0,39%	5	0,28%	27	1,14%
EAP BENABARRE		0,00%	1	0,06%	5	0,21%
EAP BERDUN	1	0,04%		0,00%		0,00%
EAP BERBEGAL		0,00%	1	0,06%		0,00%
EAP BIESCAS-VALLE DE TENA	14	0,50%	5	0,28%	4	0,17%
EAP BINEFAR	18	0,64%	78	4,40%	21	0,88%
EAP BOMBARDA	15	0,54%	17	0,96%	25	1,05%
EAP BORJA	6	0,21%	7	0,40%	23	0,97%
EAP BROTO		0,00%		0,00%	1	0,04%
EAP BUJARALUZ		0,00%		0,00%	4	0,17%
EAP CALACEITE	2	0,07%	2	0,11%	2	0,08%
EAP CALAMOCHA	1	0,04%	4	0,23%	5	0,21%
EAP CALANDA	2	0,07%	9	0,51%	4	0,17%
EAP CALATAYUD RURAL	4	0,14%	2	0,11%	2	0,08%
EAP CALATAYUD URBANA	14	0,50%	20	1,13%	24	1,01%
EAP CAMPO DE BELCHITE	1	0,04%	4	0,23%	2	0,08%
EAP CANTAVIEJA		0,00%		0,00%	1	0,04%
EAP CARIÑENA	2	0,07%	4	0,23%	6	0,25%
EAP CASABLANCA	9	0,32%		0,00%	7	0,29%
EAP CASETAS	27	0,96%	15	0,85%	28	1,18%
EAP CASPE	10	0,36%	7	0,40%		0,00%
EAP CASTEJON DE SOS	9	0,32%	9	0,51%	7	0,29%
EAP CELLA	1	0,04%	4	0,23%	7	0,29%
EAP DAROCA		0,00%	2	0,11%		0,00%
EAP DELICIAS NORTE	39	1,39%	33	1,86%	32	1,35%
EAP DELICIAS SUR	26	0,93%	24	1,35%	33	1,39%
EAP EJEA DE LOS CABALLEROS	16	0,57%	36	2,03%	18	0,76%
EAP EPILA	75	2,68%	12	0,68%	64	2,69%
EAP FERNANDO EL CATOLICO	17	0,61%	14	0,79%	26	1,09%
EAP FRAGA	44	1,57%	29	1,64%	35	1,47%
EAP FUENTES DE EBRO	9	0,32%	9	0,51%	20	0,84%
EAP GALLUR	2	0,07%	13	0,73%	12	0,50%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

EAP GRAÑEN	3	0,11%	1	0,06%	5	0,21%
EAP GRAUS		0,00%		0,00%	3	0,13%
EAP HECHO		0,00%	3	0,17%		0,00%
EAP HERNAN CORTES	24	0,86%	29	1,64%	59	2,48%
EAP HERRERA DE LOS NAVARROS	1	0,04%		0,00%	3	0,13%
EAP HIJAR	3	0,11%	3	0,17%	3	0,13%
EAP HUESCA CAPITAL Nº 1 (PERPETUO SOCORRO)	6	0,21%	8	0,45%	13	0,55%
EAP HUESCA CAPITAL Nº 2 (SANTO GRIAL)	12	0,43%	28	1,58%	43	1,81%
EAP HUESCA CAPITAL Nº 3 (PIRINEOS)	42	1,50%	18	1,02%	61	2,57%
EAP HUESCA RURAL	29	1,04%	2	0,11%	7	0,29%
EAP ILLUECA	4	0,14%	1	0,06%	3	0,13%
EAP INDEPENDENCIA	13	0,46%	6	0,34%	21	0,88%
EAP JACA	23	0,82%	16	0,90%	15	0,63%
EAP LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA	9	0,32%	5	0,28%	15	0,63%
EAP LAFORTUNADA		0,00%		0,00%	1	0,04%
EAP LAS FUENTES NORTE	58	2,07%	25	1,41%	60	2,52%
EAP LUNA	2	0,07%		0,00%		0,00%
EAP MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES	263	9,40%	8	0,45%	26	1,09%
EAP MAELLA	3	0,11%	6	0,34%	6	0,25%
EAP MARIA DE HUERVA	67	2,39%	45	2,54%	65	2,73%
EAP MAS DE LAS MATAS		0,00%		0,00%	3	0,13%
EAP MEQUINENZA	26	0,93%	4	0,23%	3	0,13%
EAP MIRALBUENO-GARRAPINILLOS	31	1,11%	27	1,52%	56	2,36%
EAP MONREAL DEL CAMPO	3	0,11%	1	0,06%	2	0,08%
EAP MONZON RURAL	1	0,04%	2	0,11%	2	0,08%
EAP MONZON URBANA	31	1,11%	26	1,47%	44	1,85%
EAP MORA DE RUBIELOS	2	0,07%	1	0,06%	1	0,04%
EAP MORATA DE JALON	1	0,04%	30	1,69%	7	0,29%
EAP MOSQUERUELA		0,00%	2	0,11%		0,00%
EAP MUNIESA		0,00%		0,00%	1	0,04%
EAP OLIVER	41	1,47%	19	1,07%	27	1,14%
EAP PARQUE GOYA	66	2,36%	43	2,43%	51	2,15%
EAP REBOLERIA	30	1,07%	22	1,24%	44	1,85%
EAP ROMAREDA - SEMINARIO	24	0,86%	23	1,30%	23	0,97%
EAP SABIÑAN	3	0,11%		0,00%	1	0,04%
EAP SABIÑANIGO	10	0,36%	18	1,02%	18	0,76%
EAP SADABA	1	0,04%	2	0,11%	2	0,08%
EAP SAGASTA-RUISEÑORES	36	1,29%	12	0,68%	34	1,43%
EAP SAN JOSE CENTRO	9	0,32%	14	0,79%	23	0,97%
EAP SAN JOSE NORTE	18	0,64%	19	1,07%	21	0,88%
EAP SAN JOSE SUR	40	1,43%	25	1,41%	59	2,48%
EAP SAN PABLO	41	1,47%	38	2,14%	47	1,98%
EAP SANTA EULALIA DEL CAMPO		0,00%	1	0,06%	1	0,04%
EAP SANTA ISABEL	43	1,54%	38	2,14%	73	3,07%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

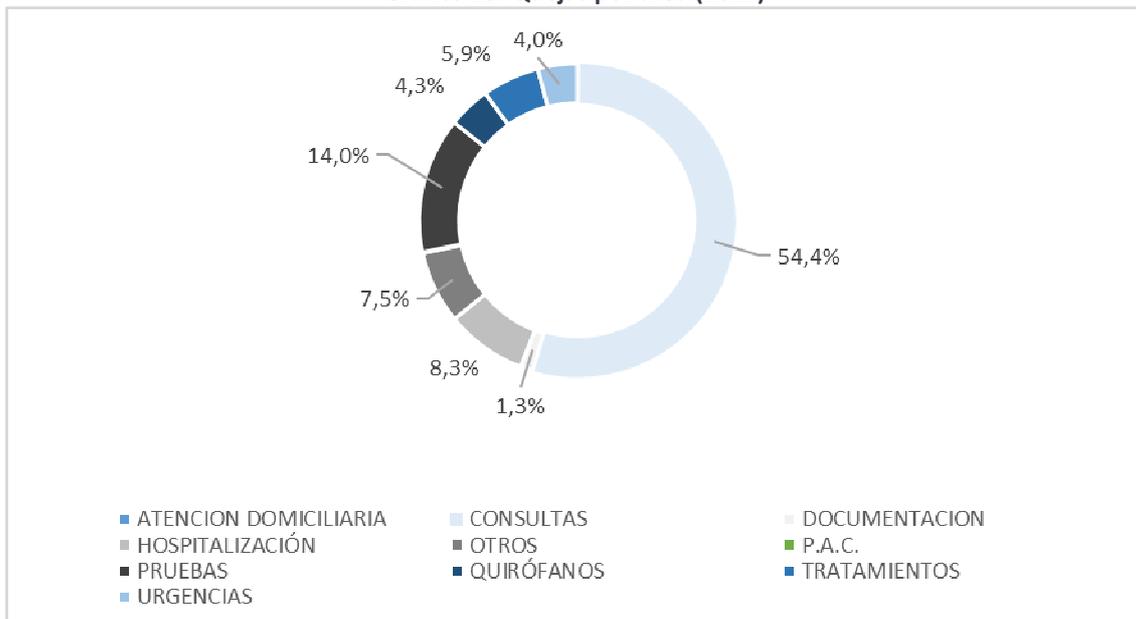
Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

EAP SARIÑENA	11	0,39%	151	8,52%	20	0,84%
EAP SARRION	5	0,18%	2	0,11%	2	0,08%
EAP SASTAGO	2	0,07%	2	0,11%		0,00%
EAP TAMARITE DE LITERA	4	0,14%	7	0,40%	8	0,34%
EAP TARAZONA	25	0,89%	13	0,73%	16	0,67%
EAP TAUSTE	23	0,82%	4	0,23%	15	0,63%
EAP TERUEL CENTRO	19	0,68%	18	1,02%	38	1,60%
EAP TERUEL ENSANCHE	31	1,11%	26	1,47%	26	1,09%
EAP TORRE RAMONA	13	0,46%	10	0,56%	22	0,93%
EAP TORRERO LA PAZ	544	19,44%	52	2,93%	39	1,64%
EAP UNIVERSITAS	36	1,29%	18	1,02%	41	1,72%
EAP UTEBO	19	0,68%	12	0,68%	22	0,93%
EAP UTRILLAS	10	0,36%	16	0,90%	1	0,04%
EAP VALDEFIERRO	12	0,43%	16	0,90%	41	1,72%
EAP VALDERROBRES	2	0,07%	1	0,06%	3	0,13%
EAP VALDESPARTERA-MONTECANAL	56	2,00%	77	4,35%	70	2,94%
EAP VENECIA	16	0,57%	12	0,68%	17	0,72%
EAP VILLAMAYOR	4	0,14%	8	0,45%	18	0,76%
EAP VILLARROYA DE LA SIERRA	1	0,04%	1	0,06%		0,00%
EAP VILLEL		0,00%	2	0,11%	3	0,13%
EAP ZALFONADA	68	2,43%	40	2,26%	92	3,87%
EAP ZUERA	48	1,72%	23	1,30%	44	1,85%
PAC ACTUR SUR	3	0,11%	2	0,11%	2	0,08%
PAC AMPARO POCH	7	0,25%	2	0,11%	10	0,42%
PAC FUENTES NORTE	2	0,07%		0,00%	11	0,46%
PAC SAGASTA	7	0,25%	4	0,23%	10	0,42%
USB SEMINARIO	1	0,04%	1	0,06%	1	0,04%
USM REBOLERIA	2	0,07%		0,00%		0,00%
USM ROMAREDA	61	2,18%	33	1,86%	2	0,08%
USM SAN JOSE	2	0,07%	1	0,06%		0,00%
Total	2.798	100%	1.772	100%	2.377	100%

2.7. QUEJAS POR ÁREA

El análisis de los motivos de las quejas refleja que en 2021 el 54,4% 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 (14%), hospitalización (8,3%) y tratamientos (5,9%).

Gráfico 13: Quejas por área (2021)



Desagregando los resultados por nivel de atención sanitaria, en ambos casos, tienen gran relevancia las consultas (cerca del 55% y 52%, en atención especializada y primaria, respectivamente) Sin embargo, lógicamente, se observa que en atención especializada adquiere mayor relevancia el área de pruebas (16,2% de las quejas) y hospitalización (10%).

Por el contrario, la categoría “otros” es especialmente relevante en atención primaria (27,5%), mientras que apenas ha registrado el 3,2% del total de queja de atención especializada.

Tabla 16. Quejas registradas según área y nivel de atención sanitaria (2021)

	Atenc. Especializada		Atenc. Primaria		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	2	0,0%	26	0,9%	28	0,2%
Consultas	7.035	54,9%	1.434	52,3%	8.469	54,4%
Documentación	94	0,7%	103	3,8%	197	1,3%
Hospitalización	1.293	10,1%	4	0,1%	1.297	8,3%
Otros	406	3,2%	754	27,5%	1.160	7,5%
P.A.C.	1	0,0%	18	0,7%	19	0,1%
Pruebas	2.076	16,2%	99	3,6%	2.175	14,0%
Quirófanos	672	5,2%	2	0,1%	674	4,3%
Tratamientos	763	6,0%	151	5,5%	914	5,9%
Urgencias	476	3,7%	153	5,6%	629	4,0%
Total	12.818	100%	2.744	100%	15.562	100%

La comparación de los datos de 2019 a 2021, reflejar algunas tendencias que podrían estar relacionadas con las necesidades y prioridades sanitarias durante la pandemia COVID19. Por ejemplo, las quejas relativas a pruebas tan sólo supusieron el 10,8% sobre el total de las quejas de 2019. Sin embargo, este porcentaje, que ya aumentó en 2020, supuso el 14% en 2021.

Por el contrario, tratándose del área que acumula un mayor volumen de quejas, de 2019 a 2021 se ha producido un descenso muy significativo de las quejas relativas a consultas. Las quejas relativas al área consultas de atención primaria, llegaron a suponer en 2019 el 79,7% del total. Sin embargo, las consultas únicamente han supuesto el 52,3% del total de las quejas de atención primaria en 2021. Esta comparación entre 2019 y 2021 ha supuesto 27,4 puntos porcentuales menos.

Por otra parte, también conviene destacar que comparando 2019 con 2021, en las áreas de tratamientos y quirófanos ha aumentado el volumen de quejas.

Tabla 17. Quejas por área y nivel de atención en 2019 y 2021

	2019						2020						2021					
	AE		AP		TOTAL		AE		AP		TOTAL		AE		AP		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	10	0,1%	23	0,8%	33	0,2%	3	0,0%	17	1,0%	20	0,2%	2	0,0%	26	0,9%	28	0,2%
Consultas	8.340	62,7%	2.230	79,7%	10.570	65,7%	4.416	53,8%	970	54,7%	5386	54,0%	7.035	54,9%	1.434	52,3%	8.469	54,4%
Documentación	215	1,6%	25	0,9%	240	1,5%	113	1,4%	28	1,6%	141	1,4%	94	0,7%	103	3,8%	197	1,3%
Hospitalización	1.343	10,1%		0,0%	1.343	8,4%	982	12,0%			982	9,8%	1.293	10,1%	4	0,1%	1.297	8,3%
Otros	226	1,7%	294	10,5%	520	3,2%	178	2,2%	505	28,5%	683	6,8%	406	3,2%	754	27,5%	1.160	7,5%
P.A.C.	2	0,0%	21	0,8%	23	0,1%	1	0,0%	15	0,8%	16	0,2%	1	0,0%	18	0,7%	19	0,1%
Pruebas	1.692	12,7%	45	1,6%	1.737	10,8%	1.017	12,4%	95	5,4%	1.112	11,1%	2076	16,2%	99	3,6%	2.175	14,0%
Quirófanos	416	3,1%		0,0%	416	2,6%	391	4,8%	1	0,1%	392	3,9%	672	5,2%	2	0,1%	674	4,3%
Tratamientos	422	3,2%	49	1,8%	471	2,9%	781	9,5%	41	2,3%	822	8,2%	763	6,0%	151	5,5%	914	5,9%
Urgencias	626	4,7%	111	4,0%	737	4,6%	322	3,9%	100	5,6%	422	4,2%	476	3,7%	153	5,6%	629	4,0%
Total	13.292	100%	2.798	100%	16.090	100%	8.204	100%	1.772	100%	9.976	100%	12.818	100%	2.744	100%	15.562	100%

2.8 QUEJAS POR MOTIVO

El análisis de los motivos de queja constituye una de las principales 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 2021, al igual que en años anteriores, un alto volumen de quejas se ha registrado en relación al código de las listas de espera y demoras (9.928) suponiendo más de un 63,8% del total de los motivos de queja registrados. Cifras, por otra parte, muy similares a las de 2019 cuando este motivo supuso 10.111 quejas y, a su vez, se trataba del 64,5% del total de las quejas del año.

También son muy relevantes otros motivos de queja como: “Asistencia: proceso y competencia profesional” (1.567); “Asistencia: retrasos, suspensión o falta” (902); “Trato personal. Percepción sobre los profesionales” (609), “Recursos humanos” (561) y “Citaciones” (542).

Tabla 18. Motivos de queja en 2019, 2020 y 2021

	2019		2020		2021		% VARIACIÓN 2021/2019
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Accesos y señalización	23	0,1%	6	0,1%	10	0,1%	-56,5%
Asistencia: Proceso y competencia profesional	1.302	8,1%	1.138	11,4%	1.567	10,1%	20,4%
Asistencia: Retrasos, suspensión ó falta	1.035	6,4%	641	6,4%	902	5,8%	-12,9%
Citaciones	374	2,3%	323	3,2%	542	3,5%	44,9%
Cocina alimentación	20	0,1%	2	0,0%	4	0,0%	-80,0%
Confort	173	1,1%	70	0,7%	72	0,5%	-58,4%
Derivación a otros centros	41	0,3%	37	0,4%	33	0,2%	-19,5%
Extravío, desaparición, sustracción de objetos ó documentos	136	0,9%	100	1,0%	81	0,5%	-40,4%
Información clínica del proceso	261	1,6%	245	2,5%	261	1,7%	0,0%
Información general: Ausencia o inadecuada	111	0,7%	152	1,5%	236	1,5%	112,6%
Lencería		0,0%	1	0,0%	1	0,0%	
Limpieza	10	0,1%	8	0,1%	11	0,1%	10,0%
Listas de espera / Demoras	10.111	64,5%	6.018	60,3%	9.928	63,8%	-1,8%
Organización y normas	1.029	6,4%	269	2,7%	381	2,5%	-63,0%
Otros servicios complementarios	26	0,2%	26	0,3%	16	0,1%	-38,5%
Recursos humanos	421	2,6%	240	2,4%	561	3,6%	33,3%
Recursos materiales	205	1,3%	120	1,2%	134	0,9%	-34,6%
Resultados	114	0,7%	60	0,6%	59	0,4%	-48,2%
Transporte sanitario	34	0,2%	19	0,2%	50	0,3%	47,1%
Trato personal. Percepción sobre los profesionales	566	3,5%	422	4,2%	609	3,9%	7,6%
No consta/Sin Clasificar	98	0,6%	79	0,8%	104	0,7%	6,1%
Total	16.090	100%	9.976	100%	15.562	100%	-3,3%

Comparando las cifras de 2019 con 2021, algunas de las variaciones, también pueden estar relacionadas con las necesidades y prioridades de la pandemia de Covid 19. Son relevantes, por ejemplo, las cifras de quejas relativas a: “Citaciones”, que han pasado de ser 374 en 2019 a 542 en 2021, lo que supone un aumento, del 44,9%; y a “Recursos humanos”, que supone el motivo de 561 quejas, habiendo aumentado esta cifra un 33,3% con respecto a las 421 quejas de 2019.

Tabla 19. Motivos de queja en 2019, 2020 y 2021

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN			2	0,3%			5	0,6%			1	0,0%	2	0,0%		
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	44	24,9%	91	12,6%	36	10,7%	117	15,2%	261	11,4%	539	9,7%	414	7,7%	65	20,3%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	16	9,0%	36	5,0%	12	3,6%	74	9,6%	221	9,7%	223	4,0%	285	5,3%	35	10,9%
CITACIONES	5	2,8%	35	4,8%	12	3,6%	65	8,4%	139	6,1%	157	2,8%	120	2,2%	9	2,8%
COCINA ALIMENTACIÓN		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,0%	3	0,1%		0,0%		0,0%
CONFORT		0,0%	3	0,4%		0,0%	6	0,8%	10	0,4%	27	0,5%	23	0,4%	3	0,9%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1	0,6%	2	0,3%	1	0,3%	1	0,1%	1	0,0%	18	0,3%	9	0,2%		0,0%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	1	0,6%	2	0,3%	3	0,9%	10	1,3%	7	0,3%	26	0,5%	31	0,6%	1	0,3%
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	2	1,1%	12	1,7%		0,0%	29	3,8%	29	1,3%	126	2,3%	57	1,1%	6	1,9%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	7	4,0%	25	3,5%	1	0,3%	13	1,7%	55	2,4%	92	1,6%	38	0,7%	5	1,6%
LENCERIA		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,0%		0,0%		0,0%
LIMPIEZA		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,1%	1	0,0%	4	0,1%	4	0,1%	1	0,3%
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	64	36,2%	404	55,9%	238	70,4%	317	41,1%	1.218	53,2%	3838	68,8%	3777	70,5%	72	22,5%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	1	0,6%	15	2,1%	1	0,3%	60	7,8%	73	3,2%	92	1,6%	127	2,4%	12	3,8%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		0,0%		0,0%	3	0,9%		0,0%		0,0%	4	0,1%	9	0,2%		0,0%
RECURSOS HUMANOS	5	2,8%	33	4,6%	2	0,6%	7	0,9%	161	7,0%	39	0,7%	255	4,8%	59	18,4%
RECURSOS MATERIALES	11	6,2%	3	0,4%		0,0%	8	1,0%	15	0,7%	77	1,4%	13	0,2%	7	2,2%
RESULTADOS		0,0%	3	0,4%	1	0,3%	2	0,3%	6	0,3%	15	0,3%	32	0,6%		0,0%
SIN CLASIFICAR	1	0,6%	5	0,7%	15	4,4%	17	2,2%	18	0,8%	37	0,7%	8	0,1%	3	0,9%
TRANSPORTE SANITARIO	10	5,6%	9	1,2%	2	0,6%	4	0,5%		0,0%	2	0,0%	2	0,0%	21	6,6%
TRATO PERSONAL PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	9	5,1%	43	5,9%	11	3,3%	36	4,7%	73	3,2%	261	4,7%	155	2,9%	21	6,6%
TOTAL	177	100%	723	100%	338	100%	772	100%	2289	100%	5582	100%	5361	100%	320	100%

Las listas de espera /demoras representan la mayor parte de las quejas registradas en varios de los sectores sanitarios. En concreto, las listas de espera, representan el 70,5% del total de las quejas del sector en Zaragoza III; el 70,4% de las presentadas en Calatayud; y el 60,8% de las presentadas en Zaragoza II. Pero, por ejemplo, los porcentajes anteriores contrastan con el 22,5% de Teruel y el 36,2% de Alcañiz. Por el contrario, el motivo de queja “Asistencia: Proceso y competencia profesional” es, en términos relativos, más importante cuando el sector sanitario es más pequeño. Por ejemplo, en Alcañiz y en Teruel, este

motivo de queja representa el 24,9% y el 20,3% del total de las quejas. En contraste, este motivo de queja tan solo supone en Zaragoza III en 7,7% de las quejas registradas, el 9,7% en Zaragoza II y el 11,4% en Zaragoza I.

Tabla 20. Evolución de los motivos de quejas según el nivel de atención sanitaria entre 2019 y 2021

	2019			2020			2021			% VARIACIÓN 2021/2019 AP	% VARIACIÓN 2021/2019 AE
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL		
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	219	9.892	10.111	128	5.890	6.018	170	9.758	9.928	-22,4%	-1,4%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	382	920	1.302	390	748	1.138	502	1065	1.567	31,4%	15,8%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	292	743	1.035	267	374	641	450	452	902	54,1%	-39,2%
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	243	323	566	173	249	422	270	339	609	11,1%	5,0%
CITACIONES	110	264	374	149	174	323	365	177	542	231,8%	-33,0%
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	26	235	261	32	213	245	51	210	261	96,2%	-10,6%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	850	179	1.029	139	130	269	160	221	381	-81,2%	23,5%
RECURSOS HUMANOS	335	86	421	221	19	240	461	100	561	37,6%	16,3%
RECURSOS MATERIALES	88	117	205	70	50	120	31	103	134	-64,8%	-12,0%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	9	127	136	6	94	100	7	74	81	-22,2%	-41,7%
RESULTADOS	10	104	114	9	51	60	8	51	59	-20,0%	-51,0%
CONFORT	116	57	173	39	31	70	24	48	72	-79,3%	-15,8%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	60	51	111	73	79	152	172	64	236	186,7%	25,5%
TRANSPORTE SANITARIO	11	23	34	3	16	19	5	45	50	-54,5%	95,7%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1	40	41	7	30	37	2	31	33	100,0%	-22,5%
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	19	4	23	5	1	6	4	6	10	-78,9%	50,0%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		26	26		26	26		16	16	-	-38,5%
LENCERÍA	-	-	-		1	1		1	1	-	-
LIMPIEZA	2	8	10	5	3	8	2	9	11	0,0%	12,5%
COCINA ALIMENTACIÓN		20	20		2	2		4	4	-	-80,0%
NO CONSTA/SIN CLASIFICAR	25	73	98	56	23	79	60	44	104	140,0%	-39,7%
TOTAL	2.798	13.292	16.090	1.772	8.204	9.976	2.744	12.818	15.562	-1,9%	-3,6%

En 2021 se aprecia un ligero descenso de las quejas en muchos de los códigos de motivos de queja y en cada nivel de atención sanitaria. Pero también se aprecia aumento significativo de las quejas en atención primaria motivadas por problemas de citaciones (231,8%) y por “información general, ausencia o inadecuada” (186,7%).

En atención especializada, año a año es relevante el motivo de queja “Asistencia: proceso y competencia profesional”. En 2021, ha supuesto el motivo de 1065 quejas en atención especializada y esta cifra supone, además, un aumento con respecto a 2019. Por el contrario, otros motivos de queja relevantes en cuanto a sus cifras son “Asistencia, retrasos, suspensión o falta” y “Citaciones” que han descendido un 39,2% y un 33% respectivamente.

2.9 QUEJAS POR SUBMOTIVO

En la Tabla 21, se recoge el listado de submotivos de quejas registradas en 2021, desglosadas en atención especializada y primaria. Tal y como se viene indicando, el mayor porcentaje de quejas realizadas por los usuarios corresponde a listas de espera y/o demoras. Por ello, lógicamente, los principales submotivos de queja son: Demora en consulta / revisiones (17,7%), lista de espera quirúrgica (12,3%), demora consulta primer día (13,7%) y demora en la realización de pruebas complementarias (12,5%). Tratándose de los principales submotivos de queja en el caso de atención especializada.

En el conjunto de la atención sanitaria, también es significativo el volumen de quejas registradas bajo el submotivo “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados” (1.217) que representa el 7,8% de total de los submotivos de queja. Este submotivo, junto con la escasez de personal (561), constituyen los principales submotivos de queja en atención primaria. Estos dos submotivos suponen el 29,2% de las 2744 quejas registradas en referencia a atención primaria.

En el caso de atención primaria, también son relevantes otros submotivos de queja como: problemas de acceso telefónico a citas (8,9%); causas técnicas u organizativas en consultas u otros (7,9%); falta de la asistencia por causa del profesional (6,7%); y actitud prepotente o inadecuada (5,9%). De otro lado, los problemas de acceso telefónico a citas han pasado de suponer el 5,5% de las quejas de atención primaria en 2020, al 8,9% en 2021.

Tabla 21: Submotivos de quejas según nivel de atención sanitaria (2021)

SUBMOTIVOS	AE		AP		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	167	1,3%	161	5,9%	328	2,1%
Agresión física	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Agresión verbal	6	0,0%	1	0,0%	7	0,0%
Alimentación inadecuada para el paciente	2	0,0%		0,0%	2	0,0%
Amabilidad	85	0,7%	47	1,7%	132	0,8%
Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	1	0,0%	2	0,1%	3	0,0%
Ausencia o retraso de entrega de informes de alta	16	0,1%	1	0,0%	17	0,1%
Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	102	0,8%	7	0,3%	109	0,7%
Barreras físicas dentro del edificio, ascensores	1	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Barreras físicas en el acceso al centro	3	0,0%		0,0%	4	0,0%
Cafetería	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Calidad, cantidad, presentación	2	0,0%		0,0%	2	0,0%
Cambio de profesional por reordenación territorial de Tarjeta Sanitaria		0,0%	1	0,0%	1	0,0%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Cambio del profesional habitual del paciente con aviso	0,0%	12	0,4%	12	0,1%	
Cambio del profesional habitual del paciente sin aviso	0,0%	7	0,3%	7	0,0%	
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	35	0,3%	0,0%	35	0,2%	
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	151	1,2%	218	7,9%	369	2,4%
Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	22	0,2%	3	0,1%	25	0,2%
Condiciones ambientales inadecuadas: Temperat., climatización, olores, ruido	9	0,1%	10	0,4%	19	0,1%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	7	0,1%	13	0,5%	20	0,1%
Demora consulta 1º día	2034	15,9%	95	3,5%	2129	13,7%
Demora consulta resultados	861	6,7%	27	1,0%	888	5,7%
Demora consulta revisiones	2752	21,5%	10	0,4%	2762	17,7%
Demora en el ingreso	16	0,1%	0,0%	16	0,1%	
Demora en la aplicación de tratamiento	255	2,0%	27	1,0%	282	1,8%
Demora en la derivación a otro centro concertado	3	0,0%	0,0%	3	0,0%	
Demora en la realización de pruebas complementarias	1930	15,1%	11	0,4%	1941	12,5%
Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	45	0,4%	0,0%	45	0,3%	
Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	2	0,0%	0,0%	2	0,0%	
Demora más de dos horas	1	0,0%	0,0%	1	0,0%	
Denegación de una derivación solicitada	14	0,1%	1	0,0%	15	0,1%
Derechos y deberes	7	0,1%	6	0,2%	13	0,1%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)	0,0%	24	0,9%	24	0,2%	
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados.	876	6,8%	341	12,4%	1217	7,8%
Desacuerdo con la derivación	11	0,1%	1	0,0%	12	0,1%
Desacuerdo con la gestión y/o criterios de Lista de Espera Quirúrgica	10	0,1%	0,0%	10	0,1%	
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	13	0,1%	16	0,6%	29	0,2%
Desacuerdos con los horarios de visitas y número de visitantes	19	0,1%	0,0%	19	0,1%	
Desconocimiento de la derivación	3	0,0%	0,0%	3	0,0%	
Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	6	0,0%	5	0,2%	11	0,1%
Descoordinación en la tramitación de la solicitud	27	0,2%	3	0,1%	30	0,2%
Descoordinación entre otros niveles asistenciales	18	0,1%	21	0,8%	39	0,3%
Dificultad de contacto con el especialista	12	0,1%	26	0,9%	38	0,2%
Dificultad para ejercer libre elección de profesional	50	0,4%	11	0,4%	61	0,4%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	37	0,3%	57	2,1%	94	0,6%
Dificultad para obtención cita en mostrador	8	0,1%	25	0,9%	33	0,2%
Dificultad, insuficiente aparcamiento	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	
Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	18	0,1%	2	0,1%	20	0,1%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	88	0,7%	18	0,7%	106	0,7%
Distancias excesivas desde el domicilio del paciente	0,0%	8	0,3%	8	0,1%	
Errores en citas	56	0,4%	18	0,7%	74	0,5%
Errores en el diagnóstico	6	0,0%	1	0,0%	7	0,0%
Errores en la aplicación del tratamiento	3	0,0%	1	0,0%	4	0,0%
Errores en la prescripción de tratamiento	1	0,0%	0,0%	1	0,0%	
Escasez de personal	100	0,8%	461	16,8%	561	3,6%
Escasez o falta	1	0,0%	0,0%	1	0,0%	
Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	12	0,1%	8	0,3%	20	0,1%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Escasez o falta de espacio en habitaciones	7	0,1%		0,0%	7	0,0%
Fallecimiento	13	0,1%	2	0,1%	15	0,1%
Falta cumplimiento normativa tabaco	2	0,0%		0,0%	2	0,0%
Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	6	0,0%	21	0,8%	27	0,2%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	69	0,5%	58	2,1%	127	0,8%
Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	6	0,0%	5	0,2%	11	0,1%
Falta de disponibilidad horaria para asistencia	10	0,1%	12	0,4%	22	0,1%
Falta de disponibilidad horaria para trámites	1	0,0%	24	0,9%	25	0,2%
Falta de espacios y horarios adecuados para dar información al paciente	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Falta de especialidades en el centro	45	0,4%		0,0%	45	0,3%
Falta de identificación del profesional	1	0,0%	1	0,0%	2	0,0%
Falta de la asistencia por causa del profesional	92	0,7%	185	6,7%	277	1,8%
Falta de la asistencia por causas del paciente	30	0,2%	2	0,1%	32	0,2%
Falta de privacidad en los espacios de atención o información a pacientes	1	0,0%	1	0,0%	2	0,0%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	2	0,0%	8	0,3%	10	0,1%
Falta o deterioro de dotación tecnológica	18	0,1%	2	0,1%	20	0,1%
Falta o deterioro de las instalaciones	12	0,1%	6	0,2%	18	0,1%
Falta o deterioro de material asistencial y medicación	20	0,2%	20	0,7%	40	0,3%
Falta o deterioro del material no asistencial	6	0,0%	3	0,1%	9	0,1%
Falta seguridad, accidentes, caídas...	6	0,0%	1	0,0%	7	0,0%
Historia clínica, expediente	12	0,1%		0,0%	12	0,1%
Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	30	0,2%	3	0,1%	33	0,2%
Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	41	0,3%	12	0,4%	53	0,3%
Incidencias en la organización de agendas	41	0,3%	10	0,4%	51	0,3%
Incidencias informáticas	3	0,0%	6	0,2%	9	0,1%
Incumplimiento Consentimiento Informado	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	2	0,0%	4	0,1%	6	0,0%
Instalaciones, paredes, suelos, baños....	3	0,0%	1	0,0%	4	0,0%
Insuficiente información para la decisión del paciente	23	0,2%	5	0,2%	28	0,2%
Interés	23	0,2%	13	0,5%	36	0,2%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	3	0,0%	3	0,1%	6	0,0%
Lista de espera quirúrgica	1910	14,9%		0,0%	1910	12,3%
Material no asistencial, sillones, mesas	2	0,0%		0,0%	2	0,0%
Mobiliario inadecuado o incómodo	9	0,1%	5	0,2%	14	0,1%
Negativa a proporcionar documentación o informes	15	0,1%	16	0,6%	31	0,2%
Normas del centro	23	0,2%	53	1,9%	76	0,5%
Objetos del paciente	36	0,3%		0,0%	36	0,2%
Ocultación o manipulación total o parcial de datos clínicos	5	0,0%	3	0,1%	8	0,1%
Órganos, tejidos, sustancias biológicas....	2	0,0%	1	0,0%	3	0,0%
Otros documentos: pruebas, resultados	15	0,1%	6	0,2%	21	0,1%
Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	44	0,3%	60	2,2%	104	0,7%
Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Peluquería	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Problemas de acceso telefónico a citas	29	0,2%	245	8,9%	274	1,8%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

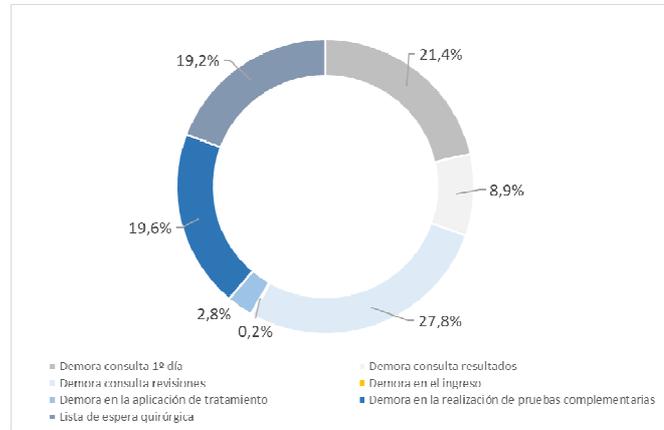
Problemas relacionados con productos y materiales de limpieza	3	0,0%	1	0,0%	4	0,0%
Prótesis del paciente	9	0,1%		0,0%	9	0,1%
Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	3	0,0%	5	0,2%	8	0,1%
Reintegro de gastos	6	0,0%	4	0,1%	10	0,1%
Relación y convivencia entre usuarios	6	0,0%	1	0,0%	7	0,0%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente		0,0%	22	0,8%	22	0,1%
Resistencia a derivar al especialista		0,0%	19	0,7%	19	0,1%
Respeto a la persona	48	0,4%	27	1,0%	75	0,5%
Retraso en el inicio de la actividad	16	0,1%	4	0,1%	20	0,1%
Retraso en horario no programado	88	0,7%	8	0,3%	96	0,6%
Retraso en horario programado	22	0,2%	24	0,9%	46	0,3%
Retraso por errores en trámites	13	0,1%	4	0,1%	17	0,1%
Salud Informa teléfono	1	0,0%	6	0,2%	7	0,0%
Salud Informa web	2	0,0%	19	0,7%	21	0,1%
Señalización interior: insuficiente o inexistente	2	0,0%	1	0,0%	3	0,0%
Servicios complementarios	5	0,0%	10	0,4%	15	0,1%
Suciedad, mal estado / falta de conservación en el centro	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Televisión	14	0,1%		0,0%	14	0,1%
Tiempo de dedicación insuficiente	13	0,1%	4	0,1%	17	0,1%
Tiempo de Garantía Consulta Especialista	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	6	0,0%		0,0%	6	0,0%
Trámites administrativos	26	0,2%	78	2,8%	104	0,7%
Transporte público: Insuficiencia o carencia		0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Ubicación de pacientes áreas sin vigilancia o cuidados	4	0,0%		0,0%	4	0,0%
Total general	12.818	100%	2.744	100%	15.562	100%

A continuación, se analiza el desglose en submotivos de queja de aquellos seis motivos de queja que engloban el 90,7% de las quejas registradas en 2021. El principal motivo de queja, han sido las listas de espera / demoras (9.928), suponiendo el 63,8% del total de los motivos de queja del año. Le siguen a cierta distancia, los motivos de “Asistencia: proceso y competencia profesional” (10,1%), “Asistencia: retrasos, suspensión ó falta” (5,8%), “Trato personal. Precepción sobre los sobre los profesionales” (3,9%), “Recursos humanos” (3,6%) y “Citaciones” (3,5%).

A su vez, tal como se aprecia en la tabla 22, dentro del motivo listas de espera / demoras (9.928), los principales submotivos de queja han sido: la demora en la consulta de revisiones (27,8%), la demora en la consulta de primer día (21,4%), Demora en la realización de pruebas complementarias (19,6%) y la lista de espera quirúrgica (19,2%).

Tabla 22 y Gráfico 14: Submotivos de queja de “Listas de espera /Demoras”

LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	Nº	%
Demora consulta 1º día	2.129	21,4%
Demora consulta resultados	888	8,9%
Demora consulta revisiones	2.762	27,8%
Demora en el ingreso	16	0,2%
Demora en la aplicación de tratamiento	282	2,8%
Demora en la realización de pruebas complementarias	1.941	19,6%
Lista de espera quirúrgica	1.910	19,2%
Subtotal	9.928	100%



En el segundo motivo de queja más relevante, “Asistencia: Proceso y competencia profesional” (1.567 quejas), el 77,7% de los posibles submotivos que queja corresponde a “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial o cuidados”.

Tabla 23 y Gráfico 15: Submotivos de queja de “Proceso y competencia profesional”



ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	Nº	%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)	24	1,5%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados..	1217	77,7%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	29	1,9%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	106	6,8%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	127	8,1%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente	22	1,4%
Resistencia a derivar al especialista	19	1,2%
Tiempo de dedicación insuficiente	17	1,1%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	6	0,4%
Subtotal	1.567	100%

De otro lado, también es un motivo de queja relevante los “Asistencia: retrasos, suspensión ó falta” (902 quejas registradas). En este caso, los principales submotivos de queja han sido: “Causas técnicas u organizativas en consultas y otros” (41,0%), la Falta de la asistencia por causa profesional (30,7%) y el retraso en el horario no programado (10,7%).

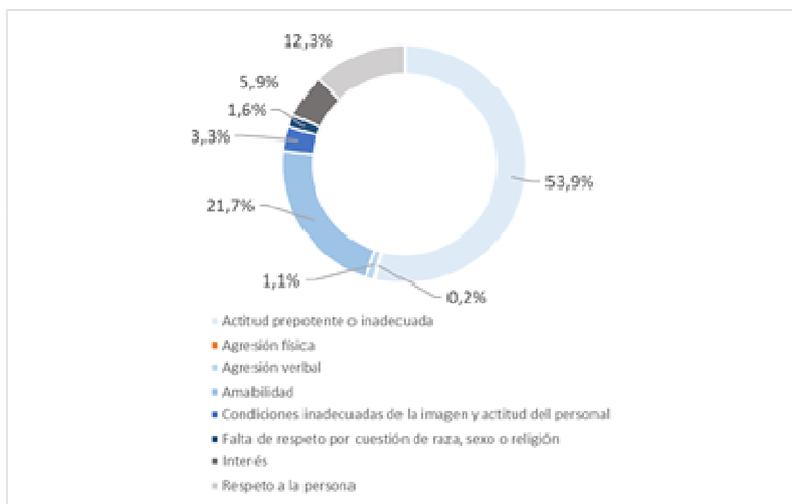
Tabla 24 y Gráfico 16: Submotivos de queja de “Retrasos, Suspensión o Falta”

ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	Nº	%
Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta	1	0,1%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	3	0,3%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	35	3,9%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	369	41,0%
Falta de la asistencia por causa del profesional	277	30,7%
Falta de la asistencia por causas del paciente	32	3,6%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	6	0,7%
Retraso en el inicio de la actividad	20	2,2%
Retraso en horario no programado	96	10,7%
Retraso en horario programado	46	5,1%
Retraso por errores en trámites	17	1,9%
Subtotal	902	100%



Entre los submotivos de queja en los que se desglosa el motivo “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales” (609), los más relevantes en cuanto al volumen de queja son: actitud prepotente o inadecuada (53,9%), amabilidad (21,7%) y respecto a la persona (12,3%).

Tabla 25 y Gráfico 17: Submotivos de queja de “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales”

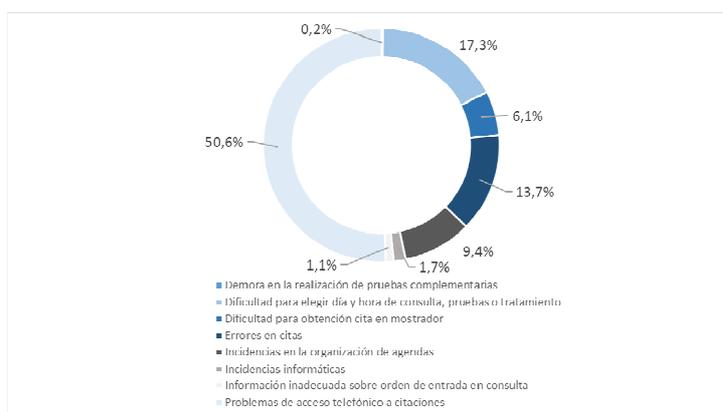


TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS/LAS PROFESIONALES	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	328	53,9%
Agresión física	1	0,2%
Agresión verbal	7	1,1%
Amabilidad	132	21,7%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	20	3,3%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	10	1,6%
Interés	36	5,9%
Respeto a la persona	75	12,3%
Subtotal	609	100%

También podemos hacer referencia al **motivo de queja “Recursos Humanos” (561)** que, en 2021 y por primera vez, acumuló un mayor volumen de quejas que “Citaciones” (542). En todo caso, dentro del motivo “Recursos Humanos” únicamente se han registrado quejas en el **submotivo “Escasez de Personal” (100%)**. Por otra parte, atendiendo a las 542 quejas registradas en citaciones, podemos destacar que el principal submotivo corresponde con los problemas de acceso telefónico a citaciones (50,6%). A ello, le siguen las Dificultades para elegir día y hora (17,3%) y los errores en las citas (13,7%).

Tabla 26 y Gráfico 18: Submotivos de queja de “Citaciones”

CITACIONES	Nº	%
Demora en la realización de pruebas complementarias	1	0,2%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	94	17,3%
Dificultad para obtención cita en mostrador	33	6,1%
Errores en citas	74	13,7%
Incidencias en la organización de agendas	51	9,4%
Incidencias informáticas	9	1,7%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	6	1,1%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	274	50,6%
Subtotal	542	100%



A continuación, se reflejan los datos de submotivos de queja por sectores sanitarios relativos a estos seis motivos principales: Listas de espera y/o demoras; Proceso y competencia profesional; Retrasos, suspensión o falta; Trato personal, percepción sobre los/las profesionales, Recursos Humanos y Citaciones.

- El análisis comienza por el motivo de queja más importante del Servicio Aragonés de Salud (63,8% de las 9.928 quejas registradas en 2021), **listas de espera y/o demoras**. Cómo ya se ha indicado el submotivo más importante es “demora en consultas de revisiones” que representa el 27,8% del total de las quejas relativas a listas de espera y/o demoras. Sin embargo, pueden destacarse diferencias significativas por sector sanitario. Por ejemplo, la demora en consultas y revisiones, llega a suponer el 66,8% de estas quejas en el sector Calatayud o el 46,8% en el sector Barbastro. En otros sectores sanitarios, el submotivo de queja más relevante ha sido: “Demora de consulta de 1er día” (39,1% en Alcañiz, 34,2% en Zaragoza I o, incluso, 24,9% en Zaragoza III); “lista de espera quirúrgica” (36,1% en Teruel) o “Demora en la realización de pruebas complementarias” (28,3% en Zaragoza II).
- En otro orden de relevancia, entre las 1.567 quejas relativas a “**Asistencia: Proceso y competencia profesional**”, el principal submotivo ha sido el “Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...” (77,7%). No obstante, se han dado algunas diferencias entre los diferentes sectores: Por ejemplo, este submotivo de queja sobre el total del motivo “Proceso y competencia profesional” representa un 93,2% en Alcañiz y únicamente un 57,1% en Barbastro.

INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Tabla 27: Submotivos de queja de “Listas de espera /Demoras” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Demora consulta 1º día	25	39,1%	102	25,2%	4	1,7%	44	13,9%	416	34,2%	574	15,0%	941	24,9%	23	31,9%
Demora consulta resultados	6	9,4%	35	8,7%	52	21,8%	38	12,0%	164	13,5%	149	3,9%	439	11,6%	5	6,9%
Demora consulta revisiones	20	31,3%	189	46,8%	159	66,8%	114	36,0%	373	30,6%	981	25,6%	918	24,3%	8	11,1%
Demora en el ingreso		0,0%	1	0,2%		0,0%	2	0,6%	2	0,2%	5	0,1%	6	0,2%		0,0%
Demora en la aplicación de tratamiento	2	3,1%	5	1,2%	3	1,3%	23	7,3%	16	1,3%	153	4,0%	73	1,9%	7	9,7%
Demora en la realización de pruebas complementarias	7	10,9%	45	11,1%	18	7,6%	61	19,2%	54	4,4%	1088	28,3%	664	17,6%	3	4,2%
Demora más de dos horas		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,0%		0,0%		0,0%
Lista de espera quirúrgica	4	6,3%	27	6,7%	2	0,8%	35	11,0%	193	15,8%	887	23,1%	736	19,5%	26	36,1%
Subtotal	64	100%	404	100%	238	100%	317	100%	1.218	100%	3.838	100%	3.777	100%	72	100%

Tabla 28: Submotivos de queja de “Proceso y competencia profesional” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)		0,0%	1	1,1%	1	2,8%	2	2,3%	6	1,3%	7	1,3%	7	1,7%		0,0%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...	41	93,2%	52	57,1%	29	80,6%	90	79,3%	207	76,4%	412	76,4%	339	81,9%	47	72,3%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica		0,0%	5	5,5%		0,0%	2	3,1%	8	0,7%	4	0,7%	9	2,2%	1	1,5%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	2	4,5%	3	3,3%	4	11,1%	9	3,4%	9	8,7%	47	8,7%	25	6,0%	7	10,8%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	1	2,3%	17	18,7%		0,0%	8	9,2%	24	8,0%	43	8,0%	32	7,7%	2	3,1%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente		0,0%	6	6,6%	2	5,6%	1	0,8%	2	1,1%	6	1,1%	1	0,2%	4	6,2%
Resistencia a derivar al especialista		0,0%	3	3,3%		0,0%	4	0,8%	2	1,3%	7	1,3%		0,0%	3	4,6%
Tiempo de dedicación insuficiente		0,0%	4	4,4%		0,0%	1	0,8%	2	1,5%	8	1,5%	1	0,2%	1	1,5%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario		0,0%		0,0%		0,0%		0,4%	1	0,9%	5	0,9%		0,0%		0,0%
Subtotal	44	100%	91	100%	36	100,0%	117	100,0%	261	100,0%	539	100,0%	414	100%	65	100%

Los denominados “Retrasos, Suspensión o Falta” suponen el motivo de queja de un 5,8% del total de las quejas de 2021. Y, ya se ha visto anteriormente, que dentro de este motivo los submotivos en los que principalmente hemos de fijarnos serían: Causas técnicas u organizativas en consultas u otros (40,9%); Falta de asistencia por causa profesional (30,7%) y retraso en horario no programado (10,6%). También en este caso se aprecian diferencias por sectores y se deduce que quizás debiera valorarse si pueden deberse a diferentes criterios a la hora de registrar los submotivos de queja. En todo caso, algunas diferencias significativas están relacionadas con:

- Las causas técnicas u organizativas en consultas u otros, que suponen el 69,5% en Zaragoza III, el 50% o más en Alcañiz y Teruel, y únicamente el 16,7% en Calatayud.
- La falta de la asistencia por causa del profesional, que tan solo supone 10,5% de éstas quejas en Zaragoza III, mientras que en otros muchos sectores representa más de un 40% de las quejas en torno a “retrasos, suspensión o falta”. En concreto, hasta un 48,6% en Huesca o un 47,2% en Barbastro.

Tabla 29: Submotivos de queja de “Retrasos, Suspensión o Falta” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención a visitantes médicos en tiempo de consulta		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,4%		0,0%		0,0%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,4%	1	0,4%	1	2,9%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	1	6,3%	4	11,1%	1	8,3%		0,0%	3	1,4%	9	4,0%	17	6,0%		0,0%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	8	50,0%	10	27,8%	2	16,7%	15	20,3%	57	25,8%	61	27,4%	198	69,5%	18	51,4%
Falta de la asistencia por causa del profesional	7	43,8%	17	47,2%	5	41,7%	36	48,6%	79	35,7%	93	41,7%	30	10,5%	10	28,6%
Falta de la asistencia por causas del paciente		0,0%	1	2,8%		0,0%	2	2,7%	3	1,4%	8	3,6%	18	6,3%		0,0%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia		0,0%		0,0%		0,0%	2	2,7%		0,0%	2	0,9%		0,0%	2	5,7%
Retraso en el inicio de la actividad		0,0%		0,0%		0,0%	3	4,1%		0,0%	15	6,7%	1	0,4%	1	2,9%
Retraso en horario no programado		0,0%	3	8,3%		0,0%	6	8,1%	67	30,3%	10	4,5%	9	3,2%	1	2,9%
Retraso en horario programado		0,0%	1	2,8%	3	25,0%	5	6,8%	9	4,1%	16	7,2%	10	3,5%	2	5,7%
Retraso por errores en trámites		0,0%		0,0%	1	8,3%	5	6,8%	3	1,4%	7	3,1%	1	0,4%		0,0%
Subtotal	16	100%	36	100%	12	100%	74	100%	221	100%	223	100%	285	100%	35	100%

El “trato personal, percepción sobre los/las profesionales”, constituye una cuestión clave en el avance hacia un sistema sanitario más humanizado y centrado en la experiencia de paciente. Este motivo de queja, aunque es el cuarto más importante, únicamente suponen 609 quejas y son el 3,9% del total de las quejas de los/las usuarios/as. Aun así, convendría señalar que entre Zaragoza II y III, 271 personas usuarias han interpuesto quejas por “Actitudes prepotentes o inadecuadas” o que en Zaragoza II han tenido, en términos relativos, cierta relevancia las quejas relativas a falta de amabilidad. Finalmente, también puede destacarse la importancia relativa en el sector Teruel del submotivo “Respecto a la persona”, ya que supone el 38,1% de las quejas en torno al trato personal en el citado sector sanitario.

Tabla 30: Submotivos de queja de “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	2	22,2%	10	23,3%	4	36,4%	15	41,7%	20	27,4%	165	63,2%	106	68,4%	6	28,6%
Agresión física		0,0%	1	2,3%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
Agresión verbal		0,0%	1	2,3%		0,0%		0,0%		0,0%	3	1,1%	1	0,6%	2	9,5%
Amabilidad	4	44,4%	13	30,2%	4	36,4%	9	25,0%	31	42,5%	41	15,7%	30	19,4%		0,0%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal		0,0%	4	9,3%		0,0%	1	2,8%	5	6,8%	5	1,9%	1	0,6%	4	19,0%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión		0,0%		0,0%		0,0%	1	2,8%		0,0%	7	2,7%	2	1,3%		0,0%
Interés	1	11,1%	4	9,3%	1	9,1%		0,0%	4	5,5%	18	6,9%	7	4,5%	1	4,8%
Respeto a la persona	2	22,2%	10	23,3%	2	18,2%	10	27,8%	13	17,8%	22	8,4%	8	5,2%	8	38,1%
Subtotal	9	100%	43	100%	11	100%	36	100%	73	100%	261	100%	155	100%	21	100%

El quinto motivo de queja más relevante en 2021 ha sido “Recursos Humanos” (561 quejas). En este caso, no pueden establecerse comparaciones entre sectores sanitarios ya que, en todos los casos y en todos los sectores sanitarios de la comunidad autónoma, el 100% de las quejas sobre recursos humanos corresponden a escasez de personal. En todo caso, debiéndose considerarse las diferencias de poblaciones por sectores sanitarios, las quejas por escasez de personal ascienden a 255 en el sector III de Zaragoza y son únicamente 2 y 5 en los sectores de Calatayud y Alcañiz, respectivamente.

Finalmente, las citaciones ha sido otro motivo de queja relevante en 2021. De la siguiente tabla se deduce que el principal problema radica en “problemas de acceso telefónico a citaciones”. Pero, también ha sido relevante la “dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento”, los “errores en las citas”. Y, por ejemplo, específicamente en Zaragoza II las “incidencias en la organización de agendas”.

Tabla 31: Submotivos de queja de “Citaciones” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Demora en la realización de pruebas complementarias		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,6%		0,0%		0,0%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento		0,0%	5	14,3%	4	33,3%	4	6,2%	38	27,3%	21	13,4%	22	18,3%		0,0%
Dificultad para obtención cita en mostrador		0,0%	4	11,4%		0,0%	2	3,1%	7	5,0%	12	7,6%	7	5,8%	1	11,1%
Errores en citas		0,0%	2	5,7%	4	33,3%	12	18,5%	15	10,8%	19	12,1%	21	17,5%	1	11,1%
Incidencias en la organización de agendas	3	60,0%	4	11,4%		0,0%	4	6,2%	6	4,3%	25	15,9%	8	6,7%	1	11,1%
Incidencias informáticas		0,0%		0,0%		0,0%	2	3,1%	3	2,2%	2	1,3%	2	1,7%		0,0%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta		0,0%	2	5,7%		0,0%	1	1,5%		0,0%	1	0,6%	2	1,7%		0,0%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	2	40,0%	18	51,4%	4	33,3%	40	61,5%	70	50,4%	76	48,4%	58	48,3%	6	66,7%
Subtotal	5	100%	35	100%	12	100%	65	100%	139	100%	157	100%	120	100%	9	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 la ciudadanía, 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 sanitaria / asistencial o no.

A este respecto, junto a las dificultades que durante el 2020 y 2021 han podido darse para el registro de gestorías y quejas, también vuelve a ser conviene recordar en este informe que la base de datos (Lanuza) para el registro de las gestorías por parte desde las Direcciones de Atención Primaria no se implantó hasta agosto de 2018. Desde la elaboración del informe relativo a 2019, la decisión del anterior Servicio de Garantías de los Usuarios, de la DGTDIDU del Departamento de Sanidad, ha sido la de tratar y analizar exclusivamente la información de las gestorías que se extrae de la citada base de datos.

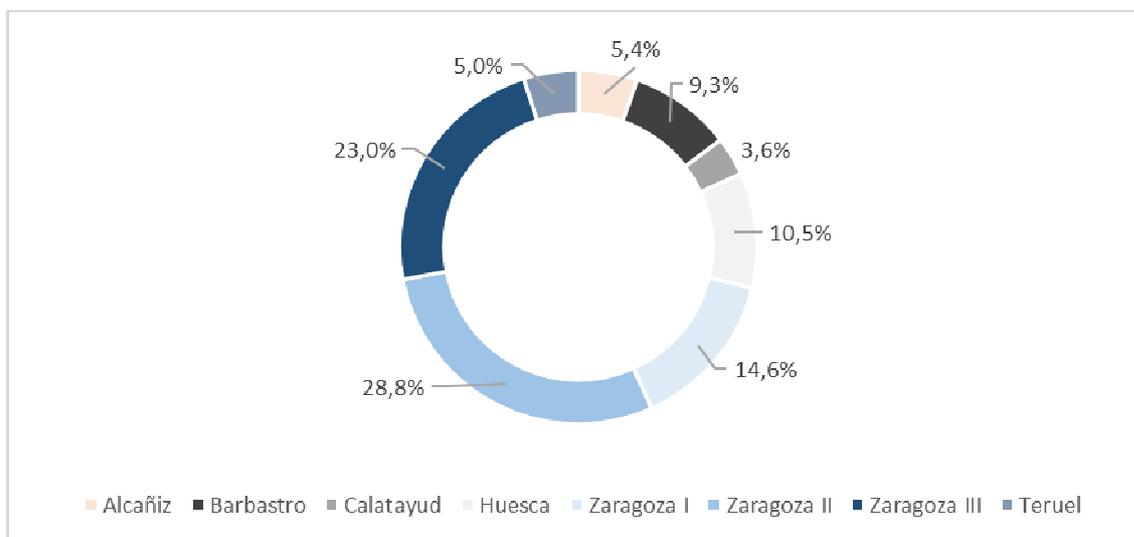
Tal y como ya se ha visto en el epígrafe IV. 1.2., desde 2018 (133.478) viene produciéndose una tendencia de descenso del volumen de gestorías registradas hasta las 88.238 registradas en 2021. Por el contrario, las gestorías realizadas en el Departamento de Sanidad, han aumentado de 146 en 2018 a 351 en 2021.

3.1. GESTORÍAS POR SECTOR

Las gestorías realizadas por las Direcciones de Atención Primaria y el resto de SIAUs del Servicio Aragonés de Salud, ascienden a 88.238. Este volumen de gestorías realizadas y registradas en 2021, con respecto a las de 2019 (el año de referencia para este tipo de comparaciones que se han usados en los epígrafes precedentes de quejas) supone un descenso del 3,4%.

Del total de 88.238 desarrolladas en el Servicio Aragonés de Salud, como indica el gráfico 19, el 69,9% corresponden a los sectores de Calatayud y Zaragoza I, II y III; el 19,8% son las gestorías, en Huesca y Barbastro; y el 10,3% las registradas en Alcañiz y Teruel. Se trata, lógicamente, de un volumen de gestorías relacionado con las diferentes concentraciones de población dependiendo de los sectores sanitarios.

Gráfico 19: Distribución de las gestorías según los sectores sanitarios en 2021



El análisis de gestorías registradas por sectores sanitarios del Salud (excluyendo las gestorías registradas y realizadas en la DGTIDU del Departamento de Sanidad) revela, en términos globales, una ligera disminución con respecto a 2019. Pero la observación de las tendencias, que los datos de gestorías por sector sanitario presentan, requerirá de un análisis en términos relativos tanto en relación a la evolución anual de las cifras de cada sector como en relación a las cifras de población en cada caso.

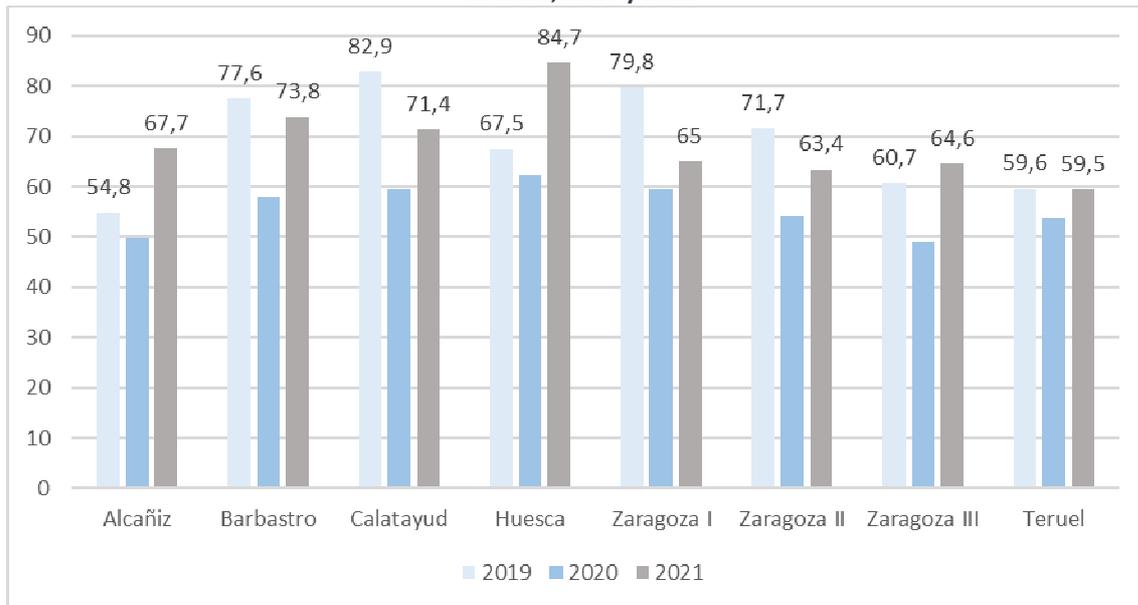
Tabla 32. Tasas de gestorías por 1.000 habitantes y sector sanitario en 2019, 2020 y 2021

	2019			2020			2021			% VARIACION 2019/2021
	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	
Alcañiz	3.793	69.194	54,8‰	3.526	70.591	49,9‰	4.727	69.833	67,7‰	24,6%
Barbastro	8.446	108.805	77,6‰	6.483	112.068	57,8‰	8.212	111.346	73,8‰	-2,8%
Calatayud	3.676	44.345	82,9‰	2.693	45.221	59,6‰	3.137	43.951	71,4‰	-14,7%
Huesca	7.281	107.854	67,5‰	6.952	111.394	62,4‰	9.271	109.437	84,7‰	27,3%
Zaragoza I	15.761	197.404	79,8‰	11.993	201.543	59,5‰	12.846	197.585	65,0‰	-18,5%
Zaragoza II	28.591	399.001	71,7‰	22.007	407.156	54,1‰	25.397	400.788	63,4‰	-11,2%
Zaragoza III	18.787	309.502	60,7‰	15.523	316.305	49,1‰	20.280	313.764	64,6‰	7,9%
Teruel	4.325	72.561	59,6‰	4.032	75.103	53,7‰	4.368	73.437	59,5‰	1,0%
Total	90.660	1.308.666	69,3‰	73.209	1.339.381	54,7‰	88.238	1.320.141	66,8‰	-2,7%

Considerando las cifras de tarjetas sanitarias por sector, ha sido en Huesca dónde en mayor medida se han llevado a cabo y registrado gestorías. En concreto 84,7 por cada 1.000 tarjetas sanitarias. En contraste, y aunque el volumen de gestorías ha sido muy superior (400.788), la tasa de gestorías del

sector Zaragoza II ha sido muy inferior (63,4%). En todo caso, la menor tasa de gestorías se ha dado en Teruel, con una cifra muy similar a la de 2019, 59,5%. En cuanto a la evolución de estas tasas, cabe destacar el caso de Huesca, ya que el actual 84,7% contrasta con el dato de 2019 (67,5%).

Gráfico 20: Evolución de las gestorías (tasas de gestorías por mil habitantes), según los sectores sanitarios, en 2019, 2020 y 2021



El sector Huesca ha aumentado su volumen de gestorías entre 2019 y 2021 en un 27,3%. También ha sido relevante el aumento, del 24,6%, de las gestorías realizadas en Alcañiz durante este periodo. Por el contrario, tal y como puede apreciarse en el gráfico precedente, coincidiendo con el descenso en número absolutos de las gestorías registradas de 2019 a 2021 en cada sector sanitario, aquellos casos en los que más ha descendido la tasa de gestorías por cada 1.000 habitantes también son: Zaragoza I y II y Calatayud.

3.2. GESTORÍAS POR CENTRO

Si se analizan las gestorías según el Centro Hospitalario, de Especialidades o Dirección de Atención Primaria (Tabla 33), pueden señalarse que los Hospitales de Servicio Aragonés de Salud suponen el 71,3% de las gestorías, los CME el 27,0% y las Direcciones de Atención Primaria, únicamente, el 1,7% restante. Únicamente, los Hospitales Miguel Servet y Lozano Blesa, ya suponen el 30,4% de las gestorías realizadas en 2020.

Tabla 33. Gestorías por Centro de Atención Especializada y Dirección de At. Primaria (2019 - 2021)

	2019		2020		2021		% VARIACIÓN Nº DE GESTORÍAS 2021/2019
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alcañiz							
Hospital de Alcañiz	3.772	4,2%	3.490	4,8%	4.653	5,3%	23,4%
Dir. A.P. Alcañiz	21	0,0%	36	0,0%	74	0,1%	252,4%
Barbastro							
Hospital de Barbastro	8.404	9,3%	6.427	8,8%	8.100	9,2%	-3,6%
Dir. A.P. Barbastro	42	0,0%	56	0,1%	112	0,1%	166,7%
Calatayud							
Hospital Ernest Lluch - Calatayud	3.673	4,1%	2.684	3,7%	3.123	3,5%	-15,0%
Dir. A.P. Calatayud	3	0,0%	9	0,0%	14	0,0%	366,7%
Huesca							
Hospital San Jorge - Huesca	5.240	5,8%	5.070	6,9%	6.701	7,6%	27,9%
Hospital del Pirineo – Jaca	2.018	2,2%	1.848	2,5%	2.531	2,9%	25,4%
H. Prov. Sdo. Cor. de Jesús - Huesca	16	0,0%	16	0,0%	18	0,0%	12,5%
CRP Santo Cristo de los Milagros					2	0,0%	
Dir. A.P. Huesca	7	0,0%	18	0,0%	19	0,0%	171,4%
Zaragoza I							
Hospital N.S. de Gracia	3.129	3,5%	2.141	2,9%	2.663	3,0%	-14,9%
Hospital Royo Villanova	5.372	5,9%	3.638	5,0%	3.891	4,4%	-27,6%
CEM Grande Covián	6.866	7,6%	5.698	7,8%	5.512	6,2%	-19,7%
Dir. A.P. Zaragoza I	394	0,4%	516	0,7%	780	0,9%	98,0%
Zaragoza II							
H. Universitario Miguel Servet	15.706	17,3%	11.346	15,5%	12.823	14,5%	-18,4%
CEM Ramón y Cajal	7.084	7,8%	5.044	6,9%	6.993	7,9%	-1,3%
CEM San José	5.450	6,0%	5.313	7,3%	5.132	5,8%	-5,8%
Dir. A.P. Zaragoza II	351	0,4%	304	0,4%	449	0,5%	27,9%
Zaragoza III							
HCU Lozano Blesa	13.489	14,9%	11.233	15,3%	14.043	15,9%	4,1%
CEM Inocencio Jiménez	5.258	5,8%	4.235	5,8%	6.184	7,0%	17,6%
Dir. A.P. Zaragoza III	40	0,0%	55	0,1%	53	0,1%	32,5%
Teruel							
Hospital Obispo Polanco	4.309	4,8%	4.012	5,5%	4.351	4,9%	1,0%
Dir. A.P. Teruel	16	0,0%	20	0,0%	17	0,0%	6,3%
Total	90.660	100%	73.209	100%	88.238	100%	-2,7%

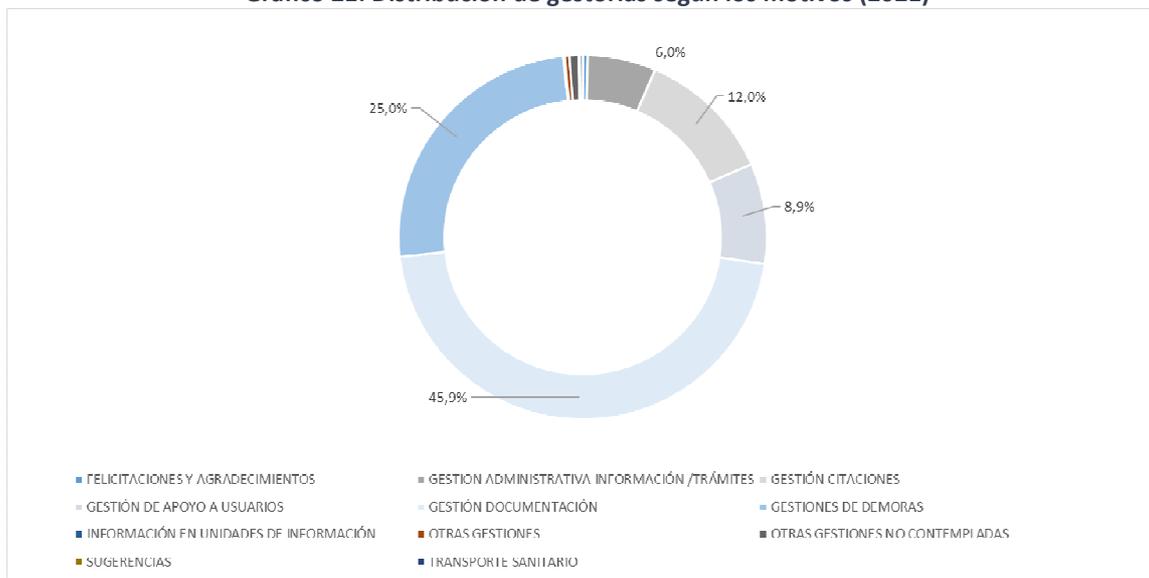
En las Direcciones de Atención Primaria, aunque siguen siendo cifras muy bajas, pueden destacarse aumentos generalizados en el registro de las gestorías entre 2019 y 2021. Destacando casos como Alcañiz, Calatayud y Huesca. En los centros de Atención Especializada (Hospitales o CME) se aprecia un descenso de las gestorías realizadas entre 2019 y 2021. A excepción de algunos casos como los centros de Huesca, Zaragoza III y Alcañiz. En cualquier caso, como ya se ha visto anteriormente, las gestorías realizadas en 2021 desde el Servicio Aragonés de Salud, han descendido un 2,7% con respecto a las de 2019.

3.3. GESTORÍAS POR MOTIVO

Al igual que sucede en las quejas, el análisis de los motivos y submotivos de gestorías refleja aquellos aspectos que las personas usuarias demandan a la organización sanitaria. En el año 2021 las gestiones relacionadas con la documentación (45,9%), las gestiones ocasionadas por demoras (25%) y la gestión de citaciones (12%) suponen la mayoría de los posibles motivos de las gestorías realizadas. Otros relevantes motivos de las gestorías realizadas en 2021 también han sido: gestión de apoyo a los usuarios (8,9%) y la gestión administrativa en relación a información y trámites (6%). El resto de los motivos de las gestorías únicamente suponen el 2,2% restante.

Finalmente, resulta significativo en cuanto al sistema de registro de la información que hasta 87.538 gestorías hayan correspondido a los motivos previstos por el sistema (99,2%). **También se han recabado 396 felicitaciones y agradecimientos en 2021**, 121 felicitaciones más que en 2020.

Gráfico 21: Distribución de gestorías según los motivos (2021)



Cómo ya se ha visto, el volumen de gestorías realizadas ha descendido un 2,7% entre 2019 y 2021. Así, algunos motivos de gestorías han descendido especialmente, por razones obvias y relativas a la pandemia Covid, el ejemplo más claro es el relativo al motivo “Participación en grupos” que ya no consta en las bases de datos de 2021. El número de gestorías relativas a transporte sanitario es el mismo (234).

Es significativo el aumento de las gestorías (30%) relativo a “gestión de citaciones”. Sin embargo, en la mayoría de los casos (motivos), las gestorías realizadas y registradas, han descendido entre 2019 y 2021. Así ha sido, por ejemplo, en casos como la Información proporcionada en las unidades de información (49,5%).

Aunque “Otras gestiones no contempladas” ha sido un motivo que ha registrado un cierto descenso (-21,3%), en cuanto al sistema y los criterios de registro de la información de gestorías, conviene destacar el importante aumento de las gestorías relativas a los motivos “Otras gestiones” (273,8%).

Tabla 34: Distribución de gestorías según los motivos en el periodo 2019 - 2021

	2019		2020		2021		% VARIACIÓN Nº DE GESTORÍAS 2021/2019
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Felicitaciones y agradecimientos	454	0,5%	275	0,4%	396	0,4%	-12,8%
Gestión administrativa Información / Trámites	5.875	6,5%	5.541	7,6%	5283	6,0%	-10,1%
Gestión citaciones	8.108	8,9%	8.120	11,1%	10596	12,0%	30,7%
Gestión de apoyo a usuarios	7.998	8,8%	9.123	12,5%	7868	8,9%	-1,6%
Gestión de encuestas	0	0,0%	1	0,0%		0,0%	
Gestión documentación	43.074	47,5%	31.776	43,4%	40525	45,9%	-5,9%
Gestiones de demoras	23.524	25,9%	16.541	22,6%	22061	25,0%	-6,2%
Información en unidades de información	212	0,2%	152	0,2%	107	0,1%	-49,5%
Otras gestiones	103	0,1%	227	0,3%	385	0,4%	273,8%
Otras gestiones no contempladas	890	1,0%	1.216	1,7%	700	0,8%	-21,3%
Participación en grupos	88	0,1%	19	0,0%		0,0%	-100%
Sugerencias	100	0,1%	76	0,1%	83	0,1%	-17,0%
Transporte Sanitario	234	0,3%	142	0,2%	234	0,3%	0,0%
Total	90.660	100%	73.209	100%	88.238	100%	-2,7%

3.4. GESTORÍAS POR SUBMOTIVO

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, puede destacarse en primer lugar aquellos relacionados con la gestión de la documentación. Por ejemplo, la “petición de informes asistenciales a petición del usuario” (18,2%) y “documentación solicitada por pacientes / acceso a la historia clínica” (11,7%). El porcentaje de aquellos submotivos relacionados con las demoras, es también relevante. En especial, las demoras en consulta revisiones (8,6%) y en consulta primer día (4,9%).

Tabla 35. Gestorías de Salud según los submotivos (2021)

	Nº	%
Acompañamiento de usuarios	34	0,0%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	10	0,0%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	699	0,8%
Apoyo administrativo a otros centros	457	0,5%
Apoyo administrativo al propio centro	1.158	1,3%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	317	0,4%
Aviso a Transporte Sanitario	1	0,0%
Avisos a taxi, ambulancia, policía	1	0,0%
Bloqueo de información por deseo del paciente	6	0,0%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	11	0,0%
Cambios horarios por decisión del servicio	19	0,0%
Cancelación de datos documentación clínica	31	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	48	0,1%
Colaboraciones de trabajo social	41	0,0%
Copia Radiografía digital	3.314	3,8%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	209	0,2%
Demora en consulta primer día	4.367	4,9%
Demora en consulta resultados	2.060	2,3%
Demora en consulta revisiones	7.548	8,6%
Demora en intervenciones quirúrgicas	2.233	2,5%
Demora en pruebas complementarias	3.661	4,1%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	718	0,8%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	39	0,0%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	220	0,2%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	444	0,5%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	1.433	1,6%
Documentación desde otros centros, recepción	357	0,4%
Documentación HC Intranet	1.171	1,3%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Documentación solicitada por pacientes/Acceso historia clínica	10.356	11,7%
Donación de órganos. Carné de donante	2	0,0%
Elaboración de justificantes de asistencia	804	0,9%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	93	0,1%
Errores en citación	274	0,3%
Extravío documentación	493	0,6%
Felicitaciones / Agradecimientos	395	0,4%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	330	0,4%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	12	0,0%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	3	0,0%
Gestiones no contempladas entre las restantes	544	0,6%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	3	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	21	0,0%
Gestiones por problemas de violencia	1	0,0%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	87	0,1%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	35	0,0%
Información apoyo a usuarios	2.815	3,2%
Información complementaria proceso	177	0,2%
Información general presencial a usuarios	61	0,1%
Información preparación pruebas	14	0,0%
Información reintegros de gasto	20	0,0%
Información sobre citaciones	3.356	3,8%
Información sobre demoras	724	0,8%
Información sobre documentación	2.363	2,7%
Información sobre gestiones administrativas	491	0,6%
Información sobre prestaciones ortoprotésicas	17	0,0%
Información sobre transporte	40	0,0%
Información voluntades anticipadas	51	0,1%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	59	0,1%
Información y gestiones por copago farmacéutico	1	0,0%
Información y soporte familiares fallecidos	428	0,5%
Ingreso hospitalario	11	0,0%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	997	1,1%
Localización familiares	46	0,1%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	865	1,0%
Oposición al tratamiento de sus datos	6	0,0%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2.933	3,3%
Otras gestiones de apoyo administrativo	658	0,7%
Otras gestiones de documentaciones	2.566	2,9%
Otras gestiones de material ortoprotésico	90	0,1%
Otras gestiones no contempladas	385	0,4%
Otras gestiones por citaciones	3.375	3,8%
Otras gestiones por demoras	532	0,6%
Otras gestiones por transporte	192	0,2%

**INFORME 2021 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Petición informes asistenciales a petición del usuario	16.022	18,2%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	60	0,1%
Reasignación de pacientes por incidencias	6	0,0%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	23	0,0%
Reclamación de pruebas complementarias	105	0,1%
Reclamación Menor Cuantía <1000	12	0,0%
Reclamación Patrimonial	13	0,0%
Reclamación Reintegro de Gasto	7	0,0%
Rectificación datos documentación clínica	262	0,3%
Remisión reclamaciones a otros centros	805	0,9%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	663	0,8%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	90	0,1%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	2.084	2,4%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	230	0,3%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	17	0,0%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	201	0,2%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	13	0,0%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	4	0,0%
Sugerencias	34	0,0%
Sugerencias de accesibilidad	12	0,0%
Sugerencias de cartera de Servicios	4	0,0%
Sugerencias de confort	8	0,0%
Sugerencias de estructura	3	0,0%
Sugerencias de organización	22	0,0%
Tiempo de Garantía Consulta	27	0,0%
Tiempo de Garantía Pruebas	43	0,0%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	134	0,2%
Validación de solicitudes de transporte	1	0,0%
Total	88.238	100%

A continuación, se analiza el desglose en submotivos de las gestorías realizadas en los cinco principales motivos que suponen el 97,8% de las quejas registradas en 2021. Recordemos que el principal motivo de las gestorías realizadas ha sido la gestión de documentación (45,9%). A ello, le siguen la gestión de demoras (25,0%), la gestión de citaciones (12%), la gestión de apoyo a usuarios (8,9%), y la gestión administrativa relativa a información y/o trámites (6,0%).

En el caso de las 40.525 gestorías con motivo “Gestión de documentación”, conviene destacar que un 39,5% corresponden a peticiones de informes asistenciales a solicitud del usuario y un 25,6% a “Documentación solicitada por pacientes / Acceso historia clínica”. Otros submotivos de gestoría

relevantes han sido Copia Radiografía digital (8,2%), “Otras gestiones de documentaciones (6,3%) e “Información sobre documentación” (5,8%).

Tabla 36. Submotivos de las gestorías de “Gestión de documentación”

	Nº	%
Cancelación de datos documentación clínica	31	0,1%
Copia Radiografía digital	3.314	8,2%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	444	1,1%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	1.433	3,5%
Documentación desde otros centros, recepción	357	0,9%
Documentación HC Intranet	1.171	2,9%
Documentación solicitada por pacientes/Acceso historia clínica	10.356	25,6%
Extravío documentación	493	1,2%
Información sobre documentación	2.363	5,8%
Oposición al tratamiento de sus datos	6	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	2.566	6,3%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	16.022	39,5%
Reclamación de pruebas complementarias	105	0,3%
Rectificación datos documentación clínica	262	0,6%
Remisión reclamaciones a otros centros	805	2,0%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	663	1,6%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	134	0,3%
Total	40.525	100%

En cuanto a la Gestión de demoras (22.061), otro importante motivo de las gestorías realizadas en 2021, destacan algunos submotivos como: Demora en consulta de revisiones (34,2%), demora en consulta de primer día (19,8%), demora en pruebas complementarias (16,6%), demora en intervenciones quirúrgicas (10,1%), demora en consulta resultados (9,3%).

Tabla 37. Submotivos de las gestorías de “Gestión de demoras”

	Nº	%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	209	0,9%
Demora en consulta primer día	4.367	19,8%
Demora en consulta resultados	2.060	9,3%
Demora en consulta revisiones	7.546	34,2%
Demora en intervenciones quirúrgicas	2.233	10,1%
Demora en pruebas complementarias	3.660	16,6%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	718	3,3%
Información sobre citaciones	1	0,0%
Información sobre demoras	724	3,3%
Ingreso hospitalario	11	0,0%
Otras gestiones por demoras	532	2,4%
Total	22.061	100,0%

En 2021, ha sido importante el volumen de gestorías relativas a las citaciones. No obstante, un 83,3% de estas 10.596 gestorías hacen referencia a tres posibles submotivos. En concreto, se trata de: “otras gestiones por citaciones” (31,9%), “información sobre citaciones” (31,7%) y seguimiento de volantes pendientes de cita (19,7%).

Tabla 38. Submotivos de las gestorías de “Gestión de citaciones”

	Nº	%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	11	0,1%
Cambios horarios por decisión del servicio	19	0,2%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	39	0,4%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	220	2,1%
Errores en citación	274	2,6%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	330	3,1%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	3	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	21	0,2%
Información sobre citaciones	3.355	31,7%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	865	8,2%
Otras gestiones por citaciones	3.375	31,9%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	2.084	19,7%
Total	10.596	100%

En el cuarto motivo de gestoría más importante en 2021, las gestiones de apoyo a usuarios”, hay tres submotivos que destacan especialmente sobre el resto, ya que suponen un 82% del total de las gestorías del citado motivo (7.868 gestorías). En concreto, se trata de: Información apoyo a usuarios (35,8%), otras gestiones de apoyo a usuarios (37,3%) y Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista (8,9%).

Tabla 39. Submotivos de las gestorías de “Gestión de apoyo a usuarios”

	Nº	%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	699	8,9%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	317	4,0%
Bloqueo de información por deseo del paciente	6	0,1%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	48	0,6%
Demora en consulta revisiones	1	0,0%
Demora en pruebas complementarias	1	0,0%
Donación de órganos. Carné de donante	2	0,0%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	3	0,0%
Gestiones por problemas de violencia	1	0,0%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	87	1,1%
Información apoyo a usuarios	2.815	35,8%
Información complementaria proceso	177	2,2%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	59	0,7%
Información y gestiones por copago farmacéutico	1	0,0%
Información y soporte familiares fallecidos	428	5,4%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2.932	37,3%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	90	1,1%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	201	2,6%
Total	7.868	100%

Finalmente, en el marco de “Gestión administrativa Información y/o trámites”, destaca el caso de apoyo administrativo al propio centro (21,9%). Por otra parte, también destacan el submotivo Interrupciones Voluntarias de embarazo (18,9%), incluido dentro de esta categoría o motivo, así como la elaboración de justificantes de asistencia (15,2%) y otras gestiones de apoyo administrativo (12,5%).

Tabla 40. Submotivos de las gestorías de “Gestión administrativa Información / Trámites”

	Nº	%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	10	0,2%
Apoyo administrativo a otros centros	457	8,7%
Apoyo administrativo al propio centro	1.158	21,9%
Colaboraciones de trabajo social	41	0,8%
Demora en consulta revisiones	1	0,0%
Elaboración de justificantes de asistencia	804	15,2%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	93	1,8%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	12	0,2%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	35	0,7%
Información reintegros de gasto	20	0,4%
Información sobre gestiones administrativas	491	9,3%
Información voluntades anticipadas	51	1,0%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	997	18,9%
Otras gestiones de apoyo administrativo	658	12,5%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	60	1,1%
Reasignación de pacientes por incidencias	6	0,1%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	23	0,4%
Reclamación Menor Cuantía <1000	12	0,2%
Reclamación Patrimonial	13	0,2%
Reclamación Reintegro de Gasto	7	0,1%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	230	4,4%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	17	0,3%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	13	0,2%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	4	0,1%
Tiempo de Garantía Consulta	27	0,5%
Tiempo de Garantía Pruebas	43	0,8%
Total	5.283	100%

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En 2021, el registro de quejas en centros del Servicio Aragonés de Salud se han registrado un total de 15.562 quejas, mientras que las gestorías han sido 88.238. Frente a la anómala situación que reflejaban las cifras de quejas de 2020, el análisis mensual de las quejas registradas en 2021 refleja una tendencia de progresivo acercamiento a la situación de 2019. A pesar de ello, los datos del conjunto de 2021 reflejan una tasa de quejas de 11,8‰ en contraste con las 12,3 quejas por cada 1000 habitantes de 2019. A este respecto, una vez más conviene volver a recordar que, los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) constituyen un importante punto de entrada a los servicios sanitarios públicos, facilitan el ejercicio de los derechos de las personas usuarias y el intercambio de información entre estas y el personal del sistema sanitario.

Al igual que en años anteriores, la mayor parte de las quejas corresponden al nivel de atención especializada (82,4%) y el porcentaje restante son aquellas quejas que afectan a atención primaria (17,6%). En 2021, solo las quejas de los sectores II y III de Zaragoza (5.582 y 5361, respectivamente), suponen en torno al 70,3% del total de las quejas de 2021 del Servicio Aragonés de Salud (15.562). En función del número de habitantes, destacan también los sectores Zaragoza III, con una tasa de quejas 17,1 por cada 1.000 TIS, y Zaragoza II (13,9‰) con tasas por encima de la media del Salud (11,8‰). Por centros, tratándose de los hospitales de referencia de la Comunidad Autónoma, destaca el volumen de quejas acumuladas por el HU Miguel Servet (3.179) y el HCU Lozano Blesa (2.847). A pesar de ello, precisamente en estos dos grandes hospitales de nuestra comunidad autónoma se han registrado descensos en comparación con las cifras de quejas respecto a 2019 del 21,9% y 25,7% respectivamente.

El Sector que acumula un mayor volumen de gestorías también ha sido Zaragoza II (25.397) que han llegado a suponer el 28,8% del total de las realizadas en el Salud. Sin embargo, atendiendo al volumen de tarjetas sanitarias, aquellos sectores que llevan a cabo un mayor volumen de gestorías por cada 1.000 hab. son: Huesca (84,7‰), Barbastro (73,8‰) y Calatayud (71,4‰).

En relación con estos datos, aquel perfil profesional que acumula un mayor volumen de quejas es el de Médico especialista (6.105). Pero podría estar produciéndose una deficiencia a la hora de registrar las quejas por profesional, dado que en cerca del 29% (4.597) de las quejas registradas en 2021 no se identifica el tipo de profesional (“sin especificar”) que suscita la queja. Por otra parte, tanto en atención primaria

como en atención especializada, en torno a un 54,4% de las quejas corresponde al área Consultas. Los servicios de atención especializada que más quejas han acumulado han sido Traumatología (18,25%), Radiodiagnóstico (12,90%) y Oftalmología (12,14%). De otro lado, aquellos Equipos de atención primaria que han acumulado un mayor número de quejas son: Avenida Cataluña (94), Zalfonada (92), Arrabal (86), Santa Isabel (73) y Valdespartera-Montecanal (70).

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 63,8% del total de las quejas de 2021. Y, en concreto, destacan submotivos como demora en consulta de primer día, demora en consulta de revisiones y demora en la aplicación de tratamiento. Por otra parte, otros motivos de queja relevantes en 2021 han sido: proceso y competencia profesional (1.567), retrasos suspensión o falta (902), trato personal / percepción sobre los/las profesionales (609), recursos humanos (561) y citaciones (542). En el caso de las gestorías destacan la Gestión de documentación (45,9%), Gestiones de demoras (25%) y Gestión de citaciones (12%).

Éstos datos finales de quejas y gestorías pueden resultar sumamente útiles y valiosos para la mejora de la planificación y gestión de la atención sanitaria. Por ello, buscando un mayor impacto de la explotación estadística de los datos registrados en LANUZA y de la información recogida del presente informe, una posible propuesta guarda relación con la mejora de la difusión de los resultados. Por ejemplo, a través del desarrollo de infografías y otros materiales gráficos, el uso de las redes sociales y el portal Salud Informa.

Asimismo, vuelve a ser conveniente recordar la necesidad de seguir coordinando esfuerzos y clarificar los sistemas de registro de la información con los Servicios de Información y Atención al Usuario (SUAUs). Por ejemplo, en cuanto al empleo de criterios homogéneos, para todos los SIAUs, a la hora de registrar la información; a la búsqueda de consensos respecto a un volumen manejable de posibles motivos y, sobretudo, submotivos de quejas y gestorías; o al trabajo que permita una evolución de los formularios online y de Salud Informa para mejorar la atención ofrecida por medios digitales. Además, aunque el uso de LANUZA para el registro de gestorías está aumentando de manera paulatina por parte de las Direcciones de Atención Primaria, es todavía muy incipiente ya que apenas suponen el 1,7% (1.518) de las gestorías del conjunto del Servicio Aragonés de Salud (88.238).

