

2020

# 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 2020 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:**

Concepción Revilla López. Jefa del Servicio de Garantías de los Usuarios

Elías Escanero Loriente. 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 BLESA
- 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.

## 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 2020.....	17
1.	DATOS GENERALES.....	17
1.1.	QUEJAS.....	17
1.2.	GESTORÍAS.....	19
2.	ANÁLISIS DE QUEJAS.....	21
2.1.	QUEJAS POR SECTOR SANITARIO.....	21
2.2.	QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA.....	23
2.3.	QUEJAS POR CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA.....	27
2.4.	QUEJAS POR MES.....	30
2.5.	QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL.....	32
2.6.	QUEJAS POR SERVICIO.....	34
2.7.	QUEJAS POR LOS DISTINTOS ÁMBITOS.....	36
2.7	QUEJAS POR MOTIVO.....	39
2.8	QUEJAS POR SUBMOTIVO.....	42
3.	ANÁLISIS DE GESTORÍAS.....	51
3.1.	GESTORÍAS POR SECTOR.....	51
3.2.	GESTORÍAS POR CENTRO.....	54
3.3.	GESTORÍAS POR MOTIVO.....	56
3.4.	GESTORÍAS POR SUBMOTIVO.....	59
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66

## I. INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Información y Atención al Usuario en el Sistema Sanitario constituyen una parte de la organización sanitaria cuyas funciones son, entre otras, la recepción, atención y gestión, en su caso, de aquellas cuestiones que han hecho que la experiencia del usuario no haya sido satisfactoria. Se trata, por tanto, de apoyar y orientar a la ciudadanía respecto a sus posibles demandas asistenciales y administrativas, tratando de conciliar necesidades y expectativas de personas usuarias y profesionales a través de la comunicación y la gestión. Igualmente son los canales que los ciudadanos también pueden utilizar para transmitir sugerencias o felicitaciones a los profesionales del sistema.

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

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

- **Información:** Sobre los derechos y deberes que asisten a las personas usuarias y contribuir a su cumplimiento. También informan sobre el funcionamiento de los servicios y prestaciones sanitarias.
- **Quejas:** Expresión, por escrito, de la disconformidad como consecuencia de cualquier actuación en el ámbito sanitario que pueda ser percibida como insatisfactoria o irregular en el funcionamiento de los servicios o ante el incumplimiento de los derechos expresados por la normativa vigente. Puede ser realizada bien por el paciente o por algún miembro de su entorno (familiar o personas allegadas).

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

Finalmente, el presente informe de quejas y gestiones en 2020 contiene los datos registrados en todos los centros sanitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón y se estructura en tres bloques. El primero establece los conceptos generales y la metodología de elaboración y en el segundo se resumen los principales datos de quejas y gestorías recabados en el Servicio Aragonés de Salud, con anexos que completan los datos de quejas por sectores sanitarios. Las conclusiones del informe conforman el tercer bloque, esencial teniendo en cuenta la especificidad de los datos.

## 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. En las cifras de 2020 se aprecia de manera muy notable la incidencia de la pandemia de COVID 19, cambiando las tendencias de evolución de las cifras de quejas y gestorías que se podían apreciar en los años anteriores. Además, al igual que en ejercicios anteriores, pueden apreciarse algunas diferencias entre la base de datos utilizada para realizar este informe y las cifras que se contabilizan desde los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs). Éstas diferencias, probablemente, guardan relación con los criterios utilizados a la hora de registrar la información, en las herramientas informáticas (LANUZA) previstas para ello, por parte de cada SIAU.

En el presente informe se recogen datos de quejas de centros del SALUD. No obstante, en un primer epígrafe de resumen de los datos globales de quejas y gestorías, también se aportan los datos provenientes de las quejas y gestorías de: 061, Departamento de Sanidad (en 2020, DGDGU) y Justicia de Aragón / Defensor del Pueblo. Además, en cuanto al análisis de las gestorías que figuran en este informe, conviene destacar que el registro de gestorías por parte de las Direcciones de Atención Primaria es todavía incipiente.

Otras consideraciones metodológicas son:

- Al hablar de quejas, en el presente informe se están contabilizando motivos de queja. Cabe destacar que una “entrada en Lanuza”, constituye un escrito de queja, aunque en dicho escrito se estén considerando un único motivo o más motivos diferentes. No obstante, esta confusión terminológica ya ha sido solventada durante las dos últimas ediciones del presente informe al considerar motivo de queja de manera equivalente a queja.
- Al igual que en 2018 y 2019, en el presente informe se recogen las quejas de los servicios de salud mental tanto en atención primaria como en los centros de agudos de atención especializada. Sin embargo, no se incluyen las quejas presentadas en los hospitales psiquiátricos.
- En el informe se hace referencia al número de quejas o gestorías que se han presentado y registrado. No obstante, ha de considerarse que cuando se hace

referencia a los motivos y/o submotivos de dichas quejas o gestorías pueden ser varias las cuestiones que los usuarios han manifestado.

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

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

## VARIABLES E INDICADORES EMPLEADOS

- **Actuación:** Queja / Gestoría.
- **Año.** Se incluyen los datos correspondientes al año 2020. En algunos casos, se comparan con las cifras de ediciones precedentes para poder identificar tendencias. Especialmente en el caso de las quejas, ya que se trata de cifras comparables.
- **Sector sanitario:** Se consideran los ocho sectores sanitarios conforme a la estructura del Sistema Aragonés de Salud.
- **Nivel asistencial:** Atención Primaria y Atención Especializada. En Atención Especializada los datos pueden desagregarse por Hospitales y Centros Médicos de Especialidades (CME).
- **Origen y tipología de la queja:** Según dónde se haya presentado la queja o se haya realizado la gestoría se tratará en el presente informe de:
  - Asistenciales: Con origen en el 061 y los centros sanitarios del Salud, tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada.
  - DGDGU: Incluye las quejas presentadas en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios a lo largo de 2020. Actualmente, esta Dirección General se denomina Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios.
  - Justicia de Aragón, y/o Defensor del pueblo.

- **Motivos:** Para las quejas se recogen un total de 21 grupos de motivos. Las gestorías incluyen 10 grupos de motivos específicos. Ambas variables cuentan con un mayor nivel de desagregación que corresponden a los submotivos, descendiendo a un mayor detalle de descripción de las quejas o gestorías.

En el informe se ha realizado un análisis descriptivo según las variables señaladas y su evolución. Además, el principal indicador empleado a lo largo del informe, más allá de los porcentajes que permiten el análisis de la evolución anual del número de quejas y gestorías, es la **tasa por cada 1.000 habitantes**. Dado el diferente tamaño de población en los sectores, para comparar actividad, es necesario calcular las citadas tasas en base a las cifras de población de referencia de cada sector.

**Tabla 1. Datos anuales de Tarjetas Sanitarias**

	2017	2018	2019	2020
ALCAÑIZ	69.900	70.094	69.194	70.591
BARBASTRO	107.616	109.320	108.805	112.068
CALATAYUD	45.301	45.279	44.345	45.221
HUESCA	106.921	108.068	107.854	111.394
SECTOR Z I	197.145	198.565	197.404	201.543
SECTOR Z II	393.880	397.671	399.001	407.156
SECTOR Z III	304.343	307.959	309.502	316.305
TERUEL	73.180	73.340	72.561	75.103
<b>TOTAL</b>	<b>1.298.286</b>	<b>1.310.296</b>	<b>1.308.666</b>	<b>1.339.381</b>

Fuente: Base de Datos de Usuarios (BDU)

En la tabla precedente, 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 de cada año**.

## IV. RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2020

### 1. DATOS GENERALES

Los datos del presente informe tienen su origen en las quejas y gestorías ocasionadas en 2020 en los ocho sectores sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, tanto en centros de atención primaria como de especializada. Estas quejas y gestorías se han registrado y gestionado en los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) del SALUD. No obstante, en este apartado de datos generales también se han añadido las cifras aportadas por el 061, las correspondientes al Departamento de Sanidad y las 59 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 10.199 quejas durante el año 2020**, en contraste con las cifras de los tres años anteriores. Contabilizando, exclusivamente, las denominadas quejas asistenciales (referidas a centros del Servicio Aragonés de Salud y 061), la cifra de 2020 es de 10.055 quejas.

**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
<b>A. PRIMARIA</b>	1.721	1.878	2.798	1.772
<b>A. ESPECIALIZADA</b>	12.262	12.574	13.292	8.204
<b>061<sup>1</sup></b>	46	34	X	79
<b>DEPARTAMENTO DE SANIDAD</b>	46	133	106	68
<b>JUSTICIA DE ARAGÓN / DEFENSOR DEL PUEBLO</b>	85	90	92	59
<b>TOTAL</b>	<b>14.160</b>	<b>14.709</b>	<b>16.288</b>	<b>10.182</b>

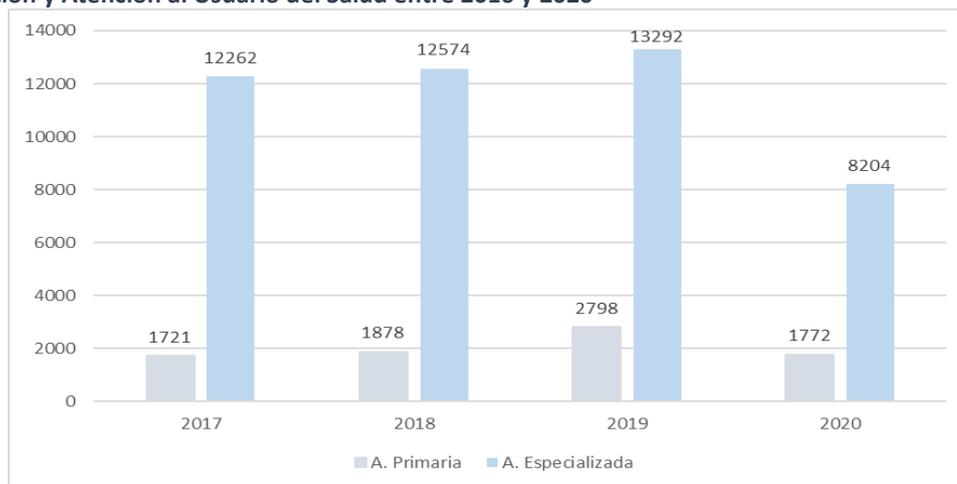
<sup>1</sup> Los datos de quejas del 061, son la suma de las quejas telefónicas (79) y recibidas por escrito (17). Sin embargo, las quejas telefónicas de 2020 son el 44,4% de las quejas y felicitaciones recibidas por vía telefónica. Por escrito, junto a las quejas recibidas (5,5%), el 061 también han recibido 256 solicitudes de informes clínicos, 7 reclamaciones patrimoniales y 27 agradecimientos. Por otra parte, por parte de la DGTDIDU, no se ha logrado obtener la cifra de quejas correspondiente al 061 en 2019.

El volumen de quejas relativas a la atención primaria ha sido siempre muy inferior a las registradas con respecto a atención especializada, aunque año a año parece estar aumentando el porcentaje que las quejas de atención primaria suponen sobre el total de quejas. En 2020, ha vuelto a aumentar, ligeramente, el peso (17,8%) que las quejas de atención primaria tienen sobre el total de las quejas del Servicio Aragonés de Salud del año.

Por otra parte, en 2020 ha vuelto a descender el número de quejas que anualmente son registradas en el Departamento de Sanidad. Éstas quejas (68), fueron recabadas en la extinta DGDGU, aunque en algunas de ellas (7) consta que hacen referencia: al 061 (1), a la Dirección General de Salud Pública (1), a la Gerencia del SALUD (1), a Hospitales del Salud (1), a Servicios externos (1) y a la categoría Otros (2).

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 9.976 quejas en 2020. Este volumen de quejas ha descendido un 38% respecto al total de las presentadas en 2019 (16.090).

**Gráfico 1. Resumen de la evolución de quejas por niveles asistenciales recibidas en los Servicios de Información y Atención al Usuario del Salud entre 2016 y 2020**



Como ya se ha indicado, la mayoría de las quejas hacen referencia a la atención especializada, aunque la proporción anual de las quejas de atención primaria aumenta año a año. En 2017, el 87,7% de las quejas anuales correspondieron a atención especializada y el 12,3% restante

afectaban a la atención primaria. Con independencia del fuerte descenso del total de las quejas, en 2020 el 82,2% de las quejas hacen referencia a atención especializada y el 17,8% a atención primaria.

Los datos de evolución de quejas registradas en el Servicio Aragonés de Salud, revelan un descenso significativo en ambos niveles de atención sanitaria. En todo caso, respecto a 2019, las quejas de atención primaria han sido objeto de un descenso del 36,7%, mientras que en el caso de la atención especializada el descenso ha sido algo mayor (38,3%).

## 1.2. GESTORÍAS

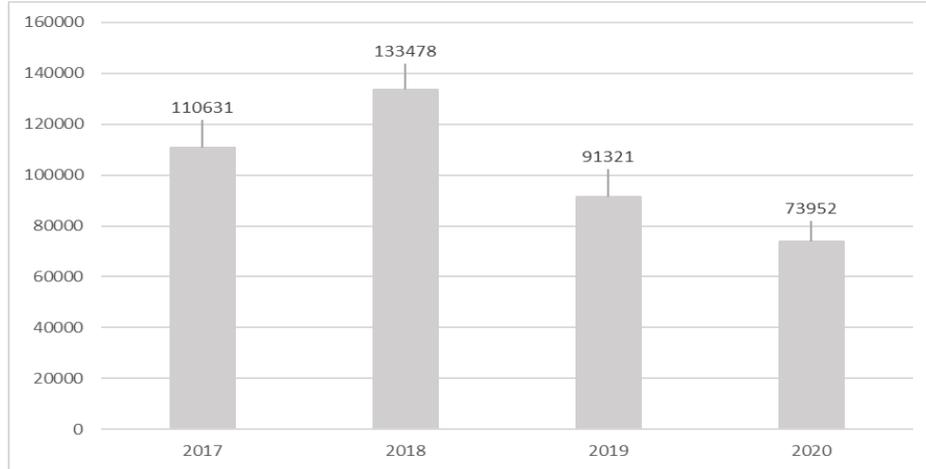
Desde finales de 2018, deben recopilarse en la base de datos LANUZA tanto las gestorías realizadas por los SIAUs de Atención Especializada como las realizadas por las Direcciones Generales de Atención Primaria. Por ello, en el presente informe correspondiente a las gestorías registradas en 2020 se ha seguido la decisión (ya adoptada con respecto a los datos de 2019) de utilizar exclusivamente los datos registrados en LANUZA. Sin embargo, la recogida de información por parte de los SIAUs en esa base de datos se ha iniciado secuencialmente en los distintos sectores y, por tanto, en algunos de éstos sectores la cifra puede presentar inconsistencias.

Tabla 3. Evolución de las gestorías sobre el Servicio Aragonés de Salud entre los años 2017 y 2020

	2017	2018	2019	2020	% VARIACION 2019/2020
GESTORIAS SALUD	110.431	133.478	91.321	73.952	-19,02%

De esta forma, mientras que hasta 2018 se registraron aumentos en cuanto al número de gestorías, las cifras de gestorías registradas en LANUZA a lo largo de 2020 son mucho menores (73.952), habiéndose registrado un descenso de en torno al 19% con respecto a las gestorías del año anterior. Conviene recordar que, en este primer epígrafe, el dato global de gestorías (73.952) también incluye el 1% de las gestorías realizadas desde el Departamento de Sanidad (743).

Gráfico 2. Evolución, entre 2017 y 2020, de las gestorías realizadas en el Servicio Aragonés de Salud



## 2. ANÁLISIS DE QUEJAS

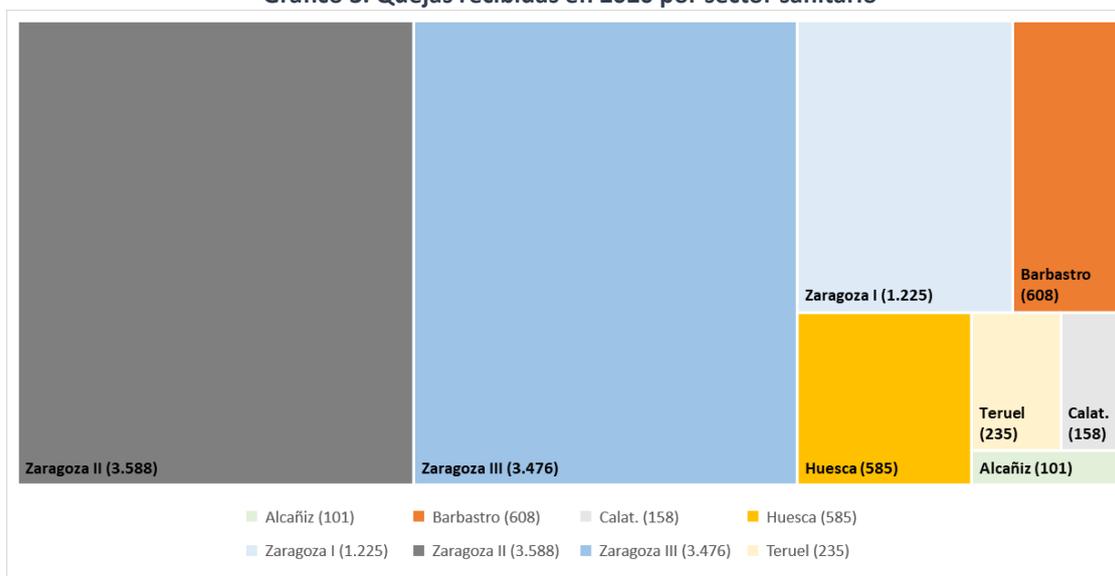
A continuación, se presenta el análisis de las quejas correspondientes exclusivamente a los Servicios de Información y Atención al Usuario (en adelante, SIAUs) de los sectores del SALUD. Para el estudio de los datos se han tomado en cuenta las siguientes variables: sector, centro, nivel de atención sanitaria,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

### 2.1. QUEJAS POR SECTOR SANITARIO

El análisis por sector sanitario del volumen de quejas (presentadas en los SIAUs y centros de atención primaria del SALUD) revela notables diferencias entre unos sectores y otros. Los sectores Zaragoza II y Zaragoza III, al igual que otros años, son los que mayor número de quejas han registrado, con 3.588 y 3.476 respectivamente. Las quejas de éstos sectores, suponen en torno al 70,8% del total de las quejas de 2020.

En contraposición, los sectores sanitarios que registran un menor número de quejas son Alcañiz (101), Calatayud (158) y Teruel (235). Las quejas registradas en éstos tres sectores, únicamente suponen el 5% del total de las quejas del Servicio Aragonés de Salud.

Gráfico 3. Quejas recibidas en 2020 por sector sanitario



La tasa de quejas por 1000 habitantes en el conjunto de centros del SALUD es de 7,4%, pero presenta alta variabilidad según el sector sanitario. Así en el Sector Sanitario de Teruel se

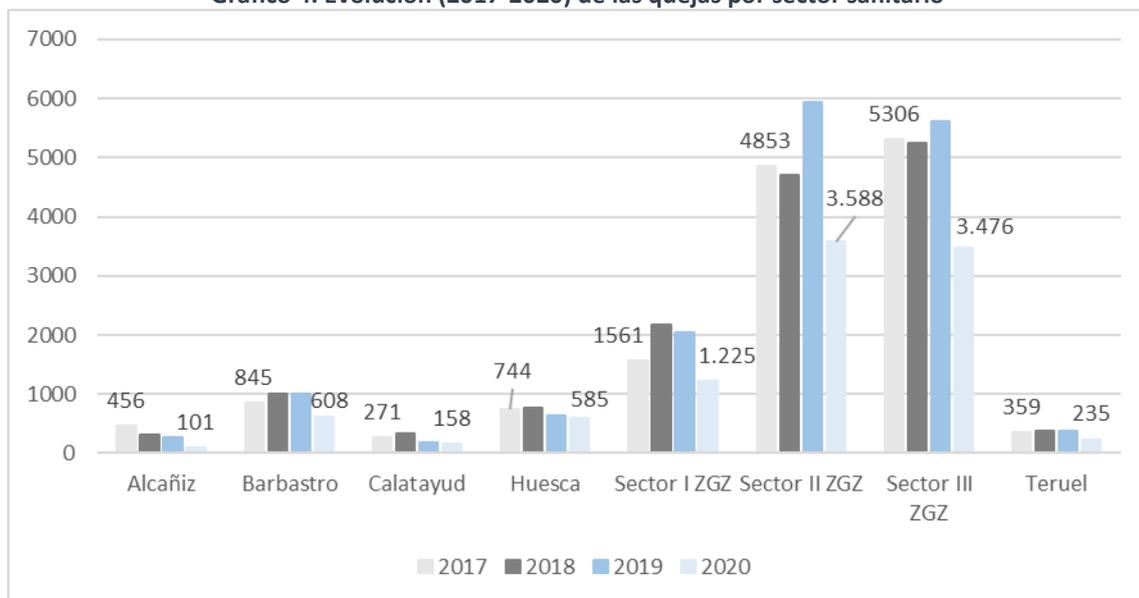
aprecia una menor tasa (1,4‰) quejas y las tasas máximas también corresponden a los sectores Zaragoza III, II y I con 11‰; 8,8‰ y 6,1‰ quejas por mil habitantes, respectivamente.

**Tabla 4. Evolución de quejas del SALUD de 2019 a 2020 por sectores sanitarios y niveles asistenciales**

	2019			2020			% VARIACIÓN 2019 / 2020
	Nº	%	Tasa de quejas (‰ hab.)	Nº	%	Tasa de quejas (‰ hab.)	
Alcañiz	265	1,6%	3,8‰	101	1,0%	1,4‰	-61,9%
Barbastro	1.013	6,3%	9,3‰	608	6,1%	5,4‰	-40,0%
Calatayud	188	1,2%	4,2‰	158	1,6%	3,5‰	-16,0%
Huesca	639	4,0%	5,9‰	585	5,9%	5,3‰	-8,5%
Zaragoza I	2.043	12,7%	10,3‰	1.225	12,3%	6,1‰	-40,0%
Zaragoza II	5.941	36,9%	14,9‰	3.588	36,0%	8,8‰	-39,6%
Zaragoza III	5.619	34,9%	18,2‰	3.476	34,8%	11,0‰	-38,1%
Teruel	382	2,4%	5,3‰	235	2,4%	3,1‰	-38,5%
<b>TOTAL</b>	<b>16.090</b>	<b>100%</b>	<b>12,3‰</b>	<b>9.976</b>	<b>100%</b>	<b>7,4‰</b>	<b>-38,0%</b>

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. Por ello, el descenso de las quejas de 2020, ha sido especialmente significativo tomando en consideración las cifras totales en función de la población usuaria del Servicio Aragonés de Salud.

**Gráfico 4. Evolución (2017-2020) de las quejas por sector sanitario**



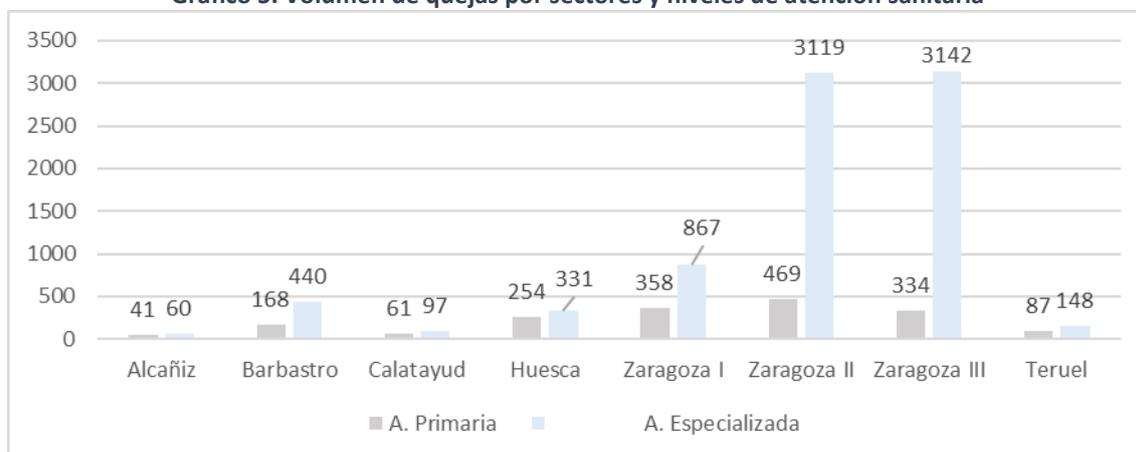
## 2.2. QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA

La distribución de las quejas de 2020 en función del nivel de atención sanitaria (atención primaria y atención especializada, 17,8% y 82,2% respectivamente), varía considerablemente dependiendo del sector sanitario.

En determinados sectores sanitarios, la mayor parte de las quejas provienen de atención especializada. Este es el caso de los sectores Zaragoza III, Zaragoza II y Barbastro en el que las quejas de atención especializada suponen, sobre el total de quejas del sector, el 90,4%, el 86,9% y el 72,4% respectivamente.

Por el contrario, la distribución entre las quejas registradas en atención primaria y en atención especializada es menos desigual en los sectores de Huesca y Alcañiz. En estos casos, las quejas registradas en atención primaria sobre el total de las del sector sanitario, representan el 43,4% y 40,6% respectivamente.

Gráfico 5. Volumen de quejas por sectores y niveles de atención sanitaria

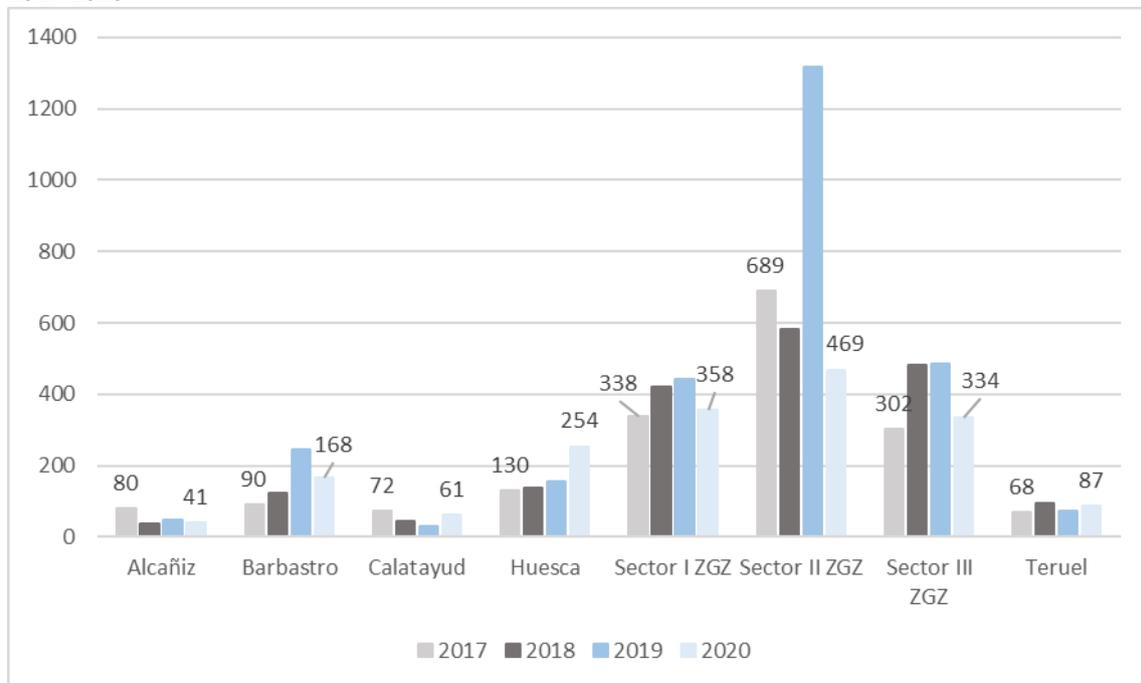


El número de quejas ha venido incrementándose durante los últimos años (2016, 2017, 2018 y 2019) en los dos niveles de atención sanitaria. En cifras absolutas, el aumento de las quejas provenía fundamentalmente de la atención especializada. No obstante, ya se ha señalado cómo el peso anual que las quejas de atención primaria tienen sobre el total de las quejas recabadas es cada vez mayor. Habiéndose producido con respecto a 2019 un importante descenso de las quejas tanto de atención especializada (del 38,3%) como de atención primaria

(del 36,7%), ha vuelto a aumentar el peso (17,8%) que las quejas de atención primaria tienen sobre el total de las quejas del año.

Tal como puede apreciarse en el gráfico inferior, en atención primaria el descenso más significativo del número de quejas se ha producido en el sector Zaragoza II, que ha pasado de 1318 quejas en 2019 a 469 en 2020. Lo que ha supuesto un descenso del número de citas de un 64,4%. Por el contrario, es significativo que durante el último año han aumentado las quejas de atención primaria en los sectores de Calatayud, Huesca y Teruel.

**Gráfico 6. Evolución de las quejas en Atención Primaria, por sectores, en el SALUD entre los años 2017-2020**



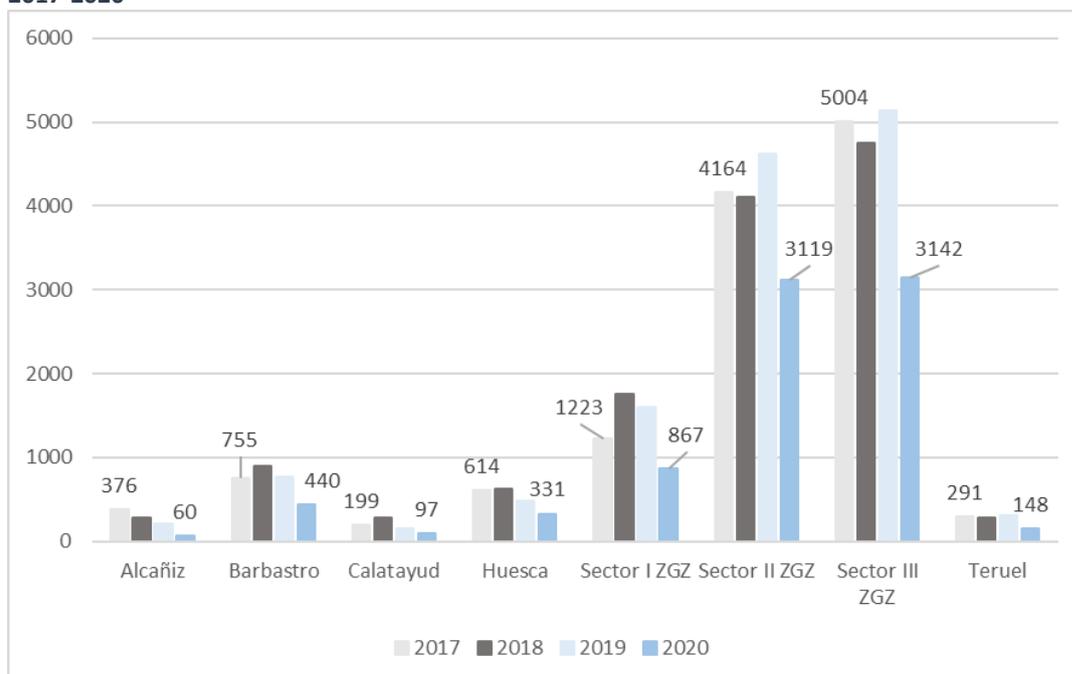
Cuando se analiza la tasa de quejas en atención primaria por 1000 habitantes se aprecia que el peso que aporta a la tasa general es menor que el de la atención especializada. Así, la tasa de quejas de atención primaria por 1.000 habitantes es de 1,3. Los sectores que cuentan con mayores tasas de quejas en atención primaria son Huesca (2,3‰), Zaragoza I (1,8‰) y Barbastro (1,5‰). En el extremo opuesto, la tasa de quejas de Alcañiz es únicamente un 0,6‰.

**Tabla 5. Tasa de quejas en atención primaria por cada 1.000 habitantes (2019 y 2020) por sectores sanitarios**

	2019			2020		
	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‰
Barbastro	245	108.805	2,3‰	168	112.068	1,5‰
Calatayud	29	44.345	0,7‰	61	45.221	1,3‰
Huesca	155	107.854	1,4‰	254	111.394	2,3‰
Zaragoza I	442	197.404	2,2‰	358	201.543	1,8‰
Zaragoza II	1.318	399.001	3,3‰	469	407.156	1,2‰
Zaragoza III	487	309.502	1,6‰	334	316.305	1,1‰
Teruel	73	72.561	1,0‰	87	75.103	1,2‰
<b>TOTAL</b>	<b>2.798</b>	<b>1.308.666</b>	<b>2,1‰</b>	<b>1.772</b>	<b>1.339.381</b>	<b>1,3‰</b>

La tasa de quejas en atención primaria por cada 1.000 habitantes ha descendido notablemente entre 2019 y 2020, ya que ha pasado de un 2,1‰ a un 1,3‰. El mayor descenso de esta tasa se ha producido en el sector Zaragoza II, ya que mientras que en 2019 fue el 3,3‰, en 2020 únicamente se han registrado 1,2 quejas por cada 1.000 habitantes. Por el contrario, la tasa de quejas en atención primaria ha aumentado, especialmente, en Calatayud ya que ha pasado del 0,7‰ en 2019 al 1,3‰ en 2020.

**Gráfico 7. Evolución de las quejas en Atención Especializada, por sectores, en el SALUD entre los años 2017-2020**



En 2020 se han registrado 8.204 quejas en atención especializada, lo que supone un 38,3% de quejas con respecto a 2019. El descenso en cuanto al número de quejas de atención especializada ha sido generalizado en todos los sectores sanitarios. No obstante, aquellos en los que el descenso en el número de quejas ha sido más significativo han sido Alcañiz y Teruel que han registrado descensos del 72,2% y del 52,1% respectivamente.

Cuando se analiza la tasa de quejas en especializada por 1000 habitantes (6,1‰) se aprecia el mayor peso que la anteriormente citada en el caso de atención primaria (1,3‰). Coincidiendo con los mayores centros hospitalarios de la Comunidad Autónoma, los sectores sanitarios que en atención especializada generan mayores tasas de quejas en atención especializada son Zaragoza III (9,9‰) y Zaragoza II (7,7‰). Por el contrario, en Alcañiz es donde se registra una tasa de quejas menor (0,8 quejas en atención especializada por cada 1.000 personas usuarias). que el peso que aporta a la tasa general es menor que el de la atención especializada. Así, la tasa de quejas de atención primaria por 1000 habitantes es de 1,3. Los sectores que cuentan con mayores tasas de quejas en atención primaria son Huesca (2,3‰), Zaragoza I (1,8‰) y Barbastro (1,5‰). En el extremo opuesto, la tasa de quejas de Alcañiz es únicamente un 0,6‰.

La tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes ha pasado de ser el 10,2‰ en 2019 al 6,1‰ en 2020. Pero el mayor descenso de esta tasa se ha producido en el sector Zaragoza III, ya que mientras que en 2019 fue el 16,6‰, en 2020 se han registrado 9,9 quejas por cada 1.000 habitantes. En todo caso, todos los sectores sanitarios han registrado un descenso de la tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes.

**Tabla 6. Tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes (2019 y 2020) por sectores sanitarios**

	2019			2020		
	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‰
Barbastro	768	108.805	7,1‰	440	112.068	3,9‰
Calatayud	159	44.345	3,6‰	97	45.221	2,1‰
Huesca	484	107.854	4,5‰	331	111.394	3,0‰
Zaragoza I	1.601	197.404	8,1‰	867	201.543	4,3‰
Zaragoza II	4.623	399.001	11,6‰	3.119	407.156	7,7‰
Zaragoza III	5.132	309.502	16,6‰	3.142	316.305	9,9‰
Teruel	309	72.561	4,3‰	148	75.103	2,0‰
<b>TOTAL</b>	<b>13.292</b>	<b>1.308.666</b>	<b>10,2‰</b>	<b>8.204</b>	<b>1.339.381</b>	<b>6,1‰</b>

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

La tabla 6 refleja las quejas por centro de atención especializada registradas en 2019 y en 2020. En el conjunto de los centros hospitalarios y de especialidades médicas, se han registrado 5.088 quejas menos (38,3%) en 2020.

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 (2.359), HCU Lozano Blesa (2.327) y el CME Inocencio Jiménez (815).

Por otra parte, considerando el porcentaje de variación entre ambos años, los descensos de quejas más acusados se han producido en el Hospital de Alcañiz (72,2%), el Hospital Obispo Polanco (52,1%), el CME Grande Covián (48,9%) y el Hospital de Jaca (48,6%). Por el contrario, han aumentado las quejas registradas en los CME Ramón y Cajal y San José de Zaragoza.

**Tabla 7. Quejas según Centro de Atención Especializada en los años 2019 y 2020**

	2019	2020	% VARIACIÓN 2019 / 2020
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	216	60	-72,2%
HOSPITAL DE BARBASTRO	768	440	-42,7%
HOSPITAL E. LLUCH	159	97	-39,0%
H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	9	11	22,2%
HOSPITAL SAN JORGE (Huesca)	439	302	-31,2%
CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS	1		-100%
HOSP. PIRINEO JACA	35	18	-48,6%
CME GRANDE COVIAN	1.128	577	-48,9%
HOSPITAL N.S. DE GRACIA	26	23	-11,5%
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	447	267	-40,3%
CME RAMON Y CAJAL	232	351	51,3%
CME SAN JOSÉ	318	409	28,6%
HU MIGUEL SERVET	4.073	2.359	-42,1%
CME INOCENCIO JIMENEZ	1.299	815	-37,3%
HCU LOZANO BLESA	3.833	2.327	-39,3%
HOSPITAL OBISPO POLANCO	309	148	-52,1%
<b>TOTAL</b>	<b>13.292</b>	<b>8.204</b>	<b>-38,2%</b>

En referencia a motivos de quejas de atención primaria, el sector sanitario Zaragoza I es el que en 2020 ha registrado un mayor volumen de quejas (469). En contraste con años anteriores, cuando eran las Direcciones de Atención Primaria de Zaragoza II y III las que acumulaban un mayor volumen de quejas. Precisamente, en el caso de la Dirección de AP del sector Zaragoza II, el descenso en cuanto a las quejas registradas ha llegado al 72,8%. También han sido muy relevantes los descensos de las quejas registradas (31,4%, en ambos casos) en las direcciones

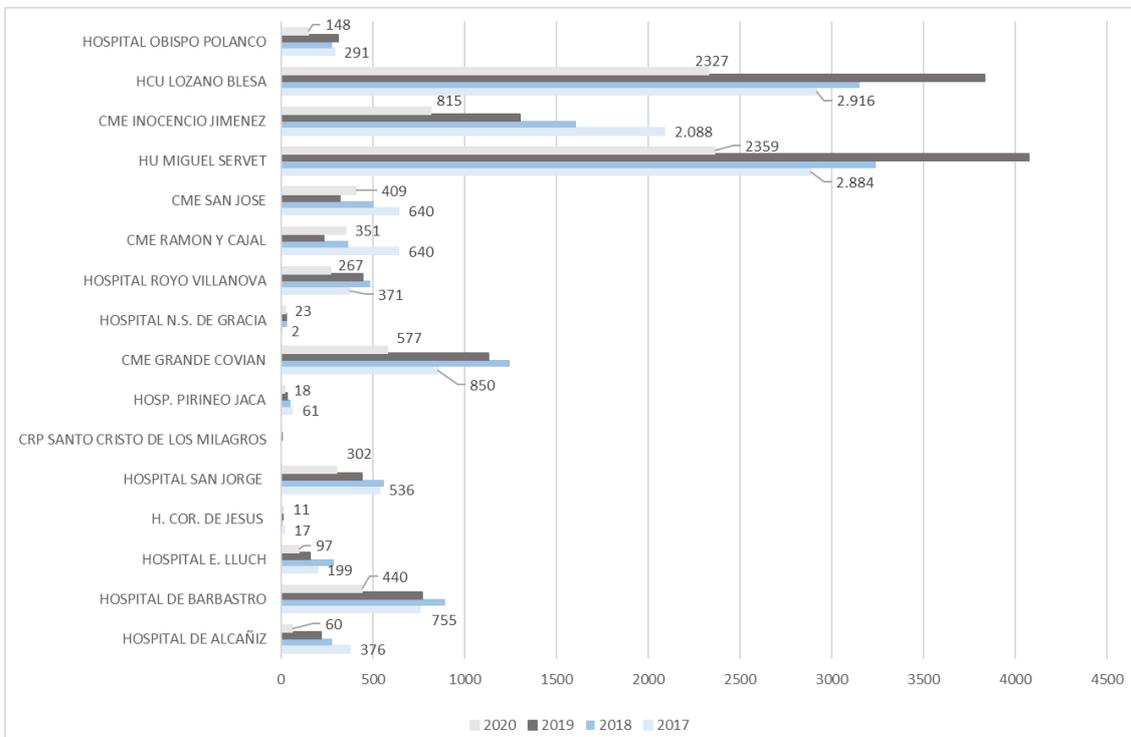
de AP de Zaragoza III y Barbastro. Por el contrario, han aumentado las quejas registradas en las Direcciones de Atención Primaria de Calatayud (110,3%), Huesca (63,9%) y Teruel (19,2%).

**Tabla 8. Quejas según Dirección de Atención Primaria en los años 2019 y 2020**

	2019	2020	% VARIACIÓN 2019 / 2020
DIR A.P. ALCAÑIZ	49	41	-16,3%
DIR A.P. BARBASTRO	245	168	-31,4%
DIR AP. CALATAYUD	29	61	110,3%
DIR A.P. HUESCA	155	254	63,9%
DIR A.P. ZARAGOZA I	442	469	6,1%
DIR A.P. ZARAGOZA II	1.318	358	-72,8%
DIR A.P. ZARAGOZA III	487	334	-31,4%
DIR A.P.TERUEL	73	87	19,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.798</b>	<b>1.772</b>	<b>-36,7%</b>

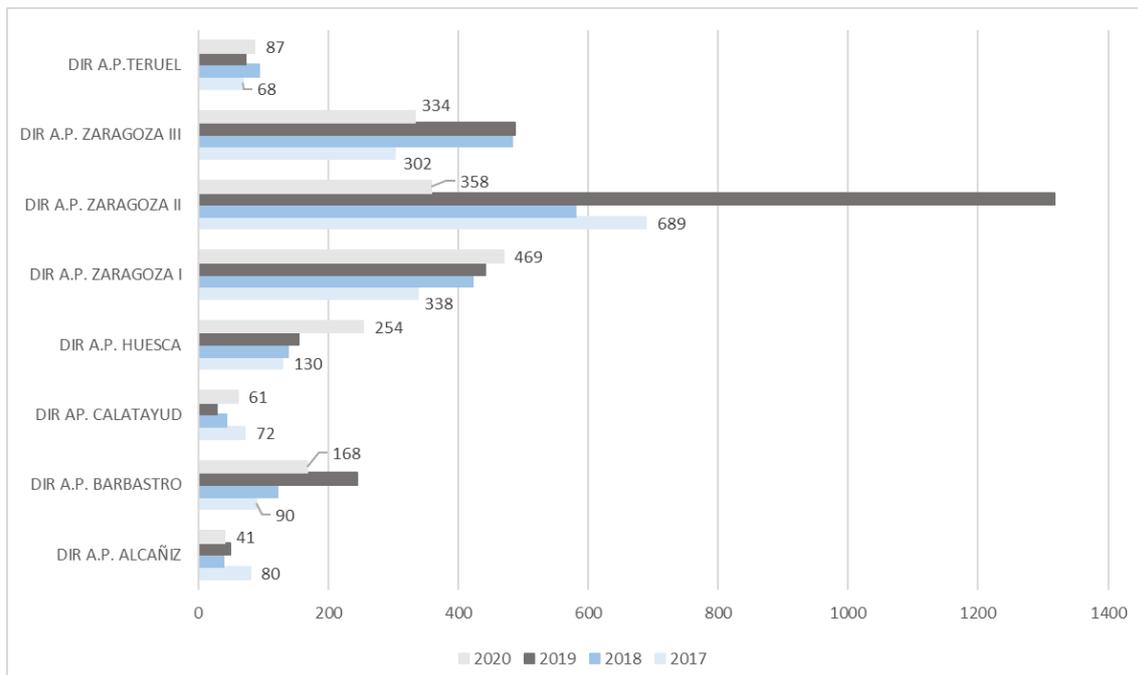
Considerando la evolución durante los últimos cuatro años, los descensos más acusados en cuanto al registro de quejas en centros de atención especializada se han producido en el Hospital de Alcañiz (84%), el Hospital de Jaca (70,5%) y el CME (61%).

**Gráfico 8. Evolución de las quejas por Centro de Atención Especializada entre 2017 y 2020**



Por otra parte, en el caso de las quejas registradas en las Direcciones de Atención Primaria, durante los últimos cuatro años se han registrado descensos en las quejas registradas en Alcañiz (48,8%), Zaragoza II (48%) y Calatayud (15,3%). Pero en el resto de sectores, se han aprecian aumentos entre las quejas registradas en 2020 y 2017 en el resto de las Direcciones de Atención Primaria. Siendo especialmente relevantes los aumentos en el número de quejas en Huesca (95,4%) y Barbastro (86,7%).

**Gráfico 9. Evolución de las quejas por Dirección de Atención Primaria entre 2017 y 2020**



## 2.4. QUEJAS POR MES

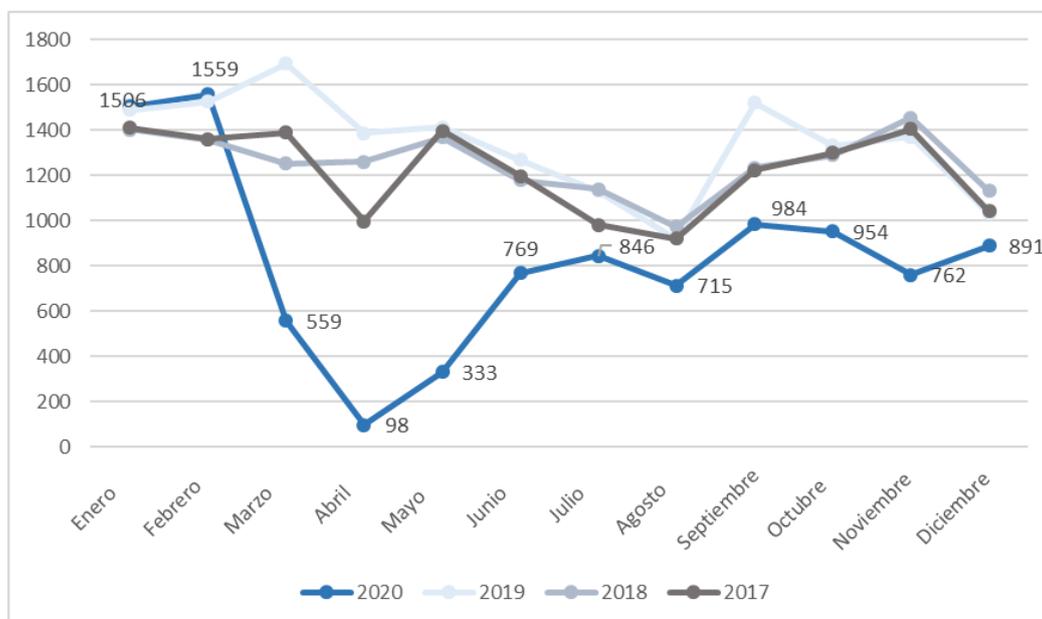
El análisis del registro mensual de las quejas adquiere especial importancia en el año 2020. En la tabla 9, se observa que en términos generales se ha producido un aumento constante del número de quejas entre 2017 (14.633) y 2019 (16.090). Sin embargo, el número de quejas registradas en 2020 se ha reducido un 38% con respecto a las de 2019. Incluso, puede señalarse que las quejas de 2020 son 4.657 quejas menos que las del 2017.

Tabla 9. Evolución mensual de las quejas entre 2017 y 2020

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>2017</b>	1.412	1.361	1.390	998	1.399	1.197	982	921	1.224	1.300	1.406	1.043	14.633
<b>2018</b>	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
<b>2019</b>	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
<b>2020</b>	1506	1559	559	98	333	769	846	715	984	954	762	891	9.976
<b>%</b>													
<b>VARIACIÓN 2019/2020</b>	1,1%	2,1%	-67,0%	-92,9%	-76,4%	-39,4%	-25,2%	-22,5%	-35,3%	-28,4%	-44,5%	-13,6%	-38,0%

En el gráfico 10, se aprecia la evolución de las líneas correspondientes a 2017, 2018 y 2019, apreciándose picos de máxima incidencia en los meses de febrero y marzo y, coincidiendo con la época vacacional, descensos en agosto.

Gráfico 10. Evolución mensual de las quejas entre 2017 y 2020



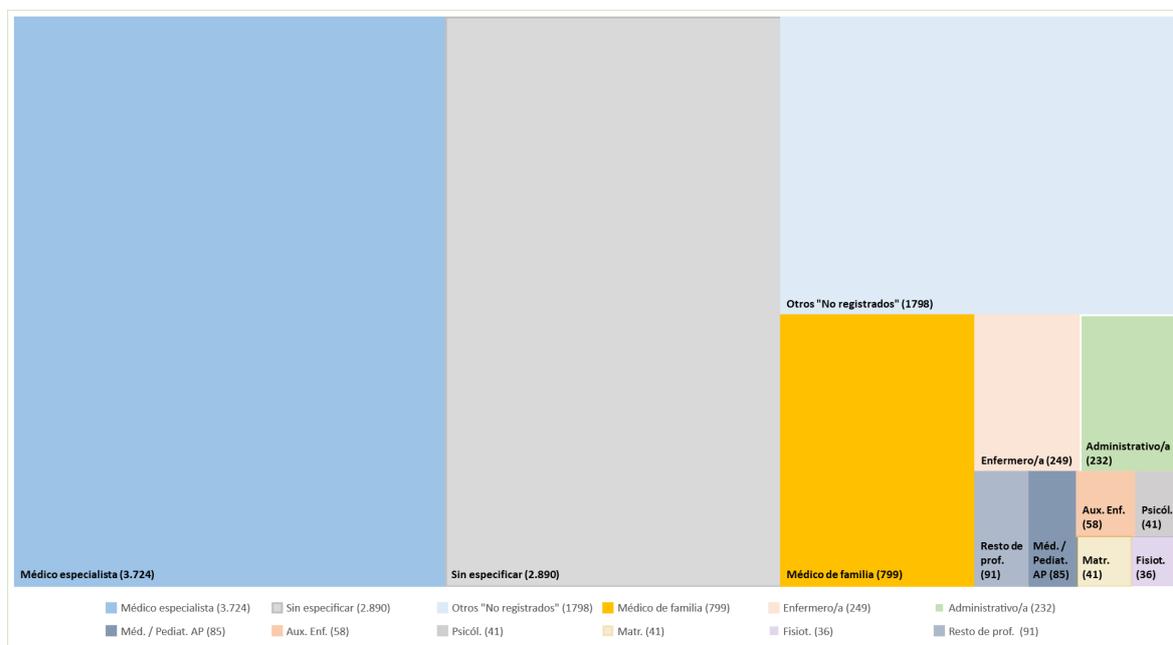
A su vez, se aprecia que la línea correspondiente a las quejas de 2020, es relativamente coincidente con el año 2019 durante los meses de enero y febrero. Pero a partir de febrero de

2020, en coincidencia con el inicio del Estado de Alarma de marzo de 2020, las cifras de quejas registradas descienden de manera excepcional, alcanzando el mínimo de 98 quejas en abril. A partir de este mes el número de quejas volvió a aumentar, aunque manteniéndose en niveles muy inferiores al de los tres años anteriores. En definitiva, el notable descenso de las quejas registradas de forma global guardar una estrecha relación con la evolución de la situación sanitaria y la pandemia de Covid 19.

## 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 (3.724), llegando a suponer el 37,1% del total las quejas registradas en 2020. A cierta distancia de médico especialista, y obviando los problemas de la información disponible (categorías, sin especificar u otros no registrados”), le siguen las quejas de los/as médicos/as de familia (799), personal de enfermería (249), médicos/as pediatras (85), auxiliar de enfermería (58) y matronas/os (41). En relación al personal no sanitario destaca el de administración (232), tal como se puede apreciar en el gráfico 10.

Gráfico 11. Quejas según tipología de profesional y nivel de atención sanitaria en los años 2019 y 2020



En atención especializada la tipología de profesionales que agrupa un mayor volumen de quejas es médico especialista (3.724). En contraposición, en atención primaria, el mayor volumen de quejas, se ha registrado en relación al perfil profesional de “médico de familia” (788), seguido de administrativo/a (156), médico pediatra (85), matrona (37), psicólogo/a (34), etc. No obstante, enfermería registra un volumen importante de quejas en ambos niveles sanitarios (125 en atención primaria y 124 en atención especializada). Aunque, considerando el menor volumen de quejas registrado en atención primaria, sobretodo puede destacarse la importancia de las quejas registradas en relación a enfermería en el caso de atención primaria.

**INFORME 2020 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 10. Evolución de las quejas según tipología de profesional y nivel de atención sanitaria al que hacen referencia durante 2019 y 2020**

	2019			2020			% VARIACIÓN 2020/2019
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	
Administrativo/a	130	126	256	156	75	231	-9,77%
Aux. Enfermería	6	49	55	2	56	58	5,45%
Celador/a	3	13	16	6	17	23	43,75
Conductor/a		1	1		1	1	0,00%
Directivo/a		37	37		18	18	-51,35%
Enfermero/a	122	157	279	125	124	249	-10,75%
Fisioterapeuta	69	33	102	21	15	36	-64,71%
Higienista dental	2	1	3			0	-100,00%
Informático	2		2			0	-100,00%
Logopeda		2	2		2	2	0,00%
Matrona	53	6	59	37	4	41	-30,51%
Médico de familia	1.608	43	1.651	788	11	799	-51,61%
Médico especialista	121	6.192	6.313	55	3.667	3.722	-41,04%
Médico Pediatra AP	286	4	290	85		85	-70,69%
Odontólogo	22	1	23	17		17	-26,09%
Optometrista		1	1			0	-100,00%
Peluquero		2	2		1	1	-150,00%
Personal de cocina		13	13			0	-100,00%
Personal de limpieza	4	6	10	2	2	4	-60,00%
Personal de mantenimiento	2	11	13	2	1	3	-76,92%
Personal de seguridad		5	5	1	7	8	60,00%
Personal religioso		2	2		1	1	-50,00%
Psicólogo/a	58	25	83	34	7	41	-50,60%
Telefonista		2	2	1	1	2	0,00%
Terapeuta ocupacional		1	1			0	-100,00%
Trabajador/a social	2	2	4	4		4	0,00%
Téc. esp. en laboratorio (TEL)					1	1	100,00%
Téc. esp. en radiología (TER)	1	13	14		6	6	-57,14%
Otros	275	2.426	2.701	395	1.338	1.733	-35,84%
Sin Referencia	32	4.118	4.150	41	2.849	2.890	-30,36%
<b>Total</b>	<b>2.798</b>	<b>13.292</b>	<b>16.090</b>	<b>1.772</b>	<b>8.204</b>	<b>9.976</b>	<b>-38,00%</b>

En cuanto al porcentaje de variación entre 2019 y 2020, siguiendo con aquellos perfiles profesionales que acumulan un mayor número de quejas, cabe destacar el descenso de las quejas relativas a médicos especialistas (-41,04%) y médico de familia (-51,61%).

## 2.6. QUEJAS POR SERVICIO

La tabla 11 recoge los datos de quejas en atención especializada (8.204) según el servicio. De esta forma, puede observarse que el servicio de traumatología sigue siendo aquél con mayor número de quejas recibidas en 2020 (1.538). Otros servicios, de atención especializada, también con un volumen de quejas muy importante son radiodiagnóstico (867), oftalmología (798), neurocirugía (664), rehabilitación (392) y urgencias (330).

**Tabla 11. Quejas registradas según los servicios de Atención Especializada**

	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Administración	18	0,14%	19	0,23%
Admisión - Citaciones - Listas de espera	157	1,18%	167	2,04%
Alergología	147	1,11%	69	0,84%
Análisis clínicos	22	0,17%	31	0,38%
Anatomía Patológica	22	0,17%	1	0,01%
Anestesiología - Reanimación - Unidad dolor	148	1,11%	113	1,38%
Angiología y cirugía vascular	239	1,80%	87	1,06%
Asuntos generales	13	0,10%	9	0,11%
Atención al paciente	42	0,32%	31	0,38%
Banco de sangre	1	0,01%	0	0,00%
Bioquímica clínica	28	0,21%	14	0,17%
Cardiología	344	2,59%	208	2,54%
Central telefónica	1	0,01%	0	0,00%
CIR ORL	94	0,71%	25	0,30%
Cirugía cardíaca	21	0,16%	11	0,13%
Cirugía general	483	3,63%	258	3,14%
Cirugía oral y maxilofacial	110	0,83%	61	0,74%
Cirugía pediátrica	8	0,06%	9	0,11%
Cirugía plástica	185	1,39%	118	1,44%
Cirugía torácica	9	0,07%	4	0,05%
Clínicas privadas	0	0,00%	1	0,01%
Dermatología	193	1,45%	105	1,28%
Dermatología consultas	13	0,10%	0	0,00%
Digestivo	235	1,77%	180	2,19%
Dirección	35	0,26%	52	0,63%
Docencia e investigación	0	0,00%	1	0,01%
Documentación clínica y archivos	84	0,63%	28	0,34%
EAP Fraga	2	0,02%	0	0,00%
Endocrinología	111	0,84%	69	0,84%
Farmacia	24	0,18%	15	0,18%
Geriatría	19	0,14%	15	0,18%
Gestión	9	0,07%	12	0,15%
Ginecología	160	1,20%	102	1,24%
Hematología	28	0,21%	29	0,35%
Hospital de día	9	0,07%	10	0,12%
Hospitales concertados	1	0,01%	0	0,00%
Hostelería	13	0,10%	2	0,02%
Ingeniería y mantenimiento	24	0,18%	10	0,12%
Medicina intensiva	8	0,06%	12	0,15%
Medicina interna	87	0,65%	134	1,63%
Medicina nuclear	4	0,03%	5	0,06%
Medicina preventiva	1	0,01%	2	0,02%
Medicina preventiva consulta	0	0,00%	3	0,04%
Nefrología	37	0,28%	29	0,35%
Neumología	152	1,14%	140	1,71%
Neurocirugía	1.254	9,43%	664	8,09%
Neurofisiología clínica	190	1,43%	42	0,51%
Neurología	292	2,20%	192	2,34%
Obstetricia- Tocología	54	0,41%	66	0,80%

**INFORME 2020 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

Oftalmología	1.124	8,46%	798	9,73%
Oncología médica	73	0,55%	53	0,65%
Oncología radioterápica	36	0,27%	22	0,27%
ORL	336	2,53%	290	3,53%
Pediatría	106	0,80%	46	0,56%
Psicología	17	0,13%	5	0,06%
Psiquiatría	161	1,21%	109	1,33%
Radiodiagnóstico	1.383	10,40%	867	10,57%
Rehabilitación	620	4,66%	392	4,78%
Rehabilitación general	13	0,10%	8	0,10%
Reproducción asistida	1	0,01%	2	0,02%
Reumatología	204	1,53%	72	0,88%
Servicios externos	117	0,88%	60	0,73%
Servicios fuera de la comunidad	1	0,01%	1	0,01%
Trabajo social	3	0,02%	0	0,00%
Traumatología	2.644	19,89%	1538	18,75%
U. prevención riesgos laborales	0	0,00%	3	0,04%
Unidad de mama	33	0,25%	22	0,27%
Unidad del dolor	283	2,13%	172	2,10%
Urgencias	643	4,84%	330	4,02%
Urología	363	2,73%	259	3,16%
<b>Total</b>	<b>13.292</b>	<b>100%</b>	<b>8.204</b>	<b>100%</b>

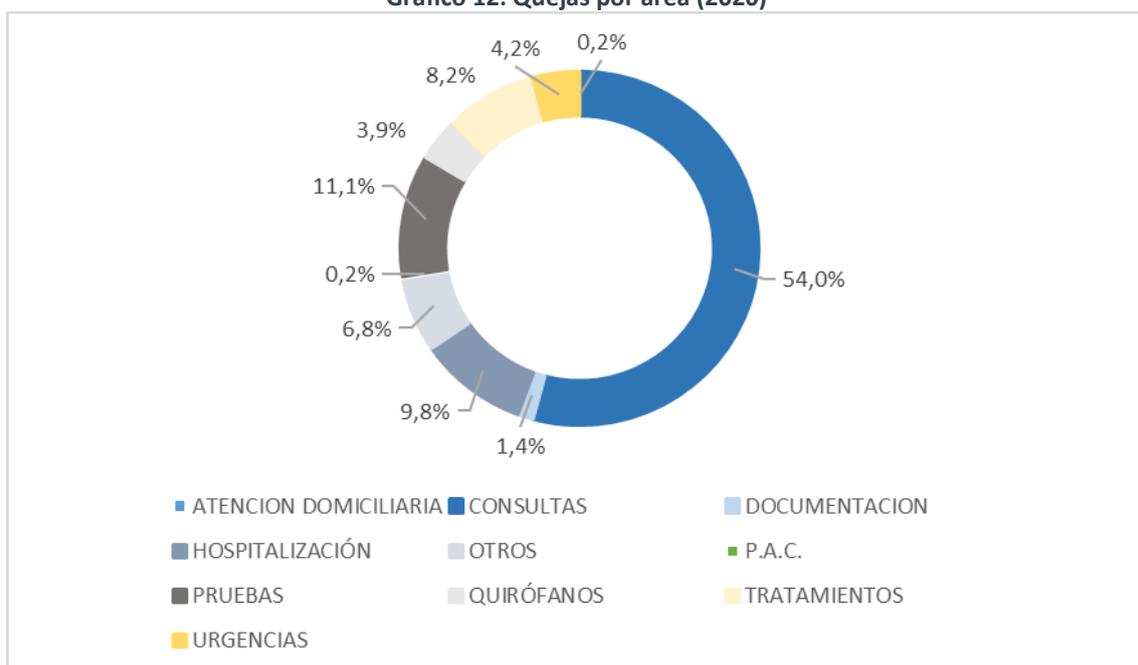
Éstos servicios (traumatología, radiodiagnóstico, oftalmología, neurocirugía, rehabilitación y urgencias) suponen el 55,9% del total de las quejas registradas en 2020 respecto a atención especializada. En 2019, éstos mismos servicios supusieron el 57,7% del total de quejas en atención especializada. Por tanto, aunque las quejas en atención especializada han descendido en torno a un 38% durante el último año, la acumulación de quejas en éstos servicios apenas se ha reducido en dos puntos porcentuales.

De otro lado, se puede señalar que aquellos Equipos de Atención Primaria (EAP) que acumulan un mayor número de quejas son: Sariñena (151), Binéfar (78), Valdespartera-Montecanal (77), Arrabal (72) Avenida Cataluña y Torrero La Paz (con 52 quejas, en cada caso), María de Huerva (45), Parque Goya (42) y Zalfonada (40).

## 2.7. QUEJAS POR LOS DISTINTOS ÁMBITOS

El análisis de los motivos de las quejas refleja que en 2020 el 54% 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 (11,1%), hospitalización (9,8%) y tratamientos (8,2%).

Gráfico 12: Quejas por área (2020)



Desagregando los resultados por nivel de atención sanitaria, en ambos casos, tienen gran relevancia las consultas (cerca del 54%, tanto en atención especializada como en primaria). Sin embargo, lógicamente, se observa que en atención especializada adquiere mayor relevancia el área de pruebas (12,4% de las quejas) y hospitalización (12%).

Por el contrario, la categoría “otros” es especialmente relevante en atención primaria (28,5%), mientras que apenas ha registrado el 2,2% del total de queja de atención especializada.

**Tabla 12. Quejas registradas según área y nivel de atención sanitaria (2020)**

	Atenc. Especializada		Atenc. Primaria		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	3	0,0%	17	1,0%	20	0,2%
Consultas	4.416	53,8%	970	54,7%	5386	54,0%
Documentación	113	1,4%	28	1,6%	141	1,4%
Hospitalización	982	12,0%			982	9,8%
Otros	178	2,2%	505	28,5%	683	6,8%
P.A.C.	1	0,0%	15	0,8%	16	0,2%
Pruebas	1.017	12,4%	95	5,4%	1.112	11,1%
Quirófanos	391	4,8%	1	0,1%	392	3,9%
Tratamientos	781	9,5%	41	2,3%	822	8,2%
Urgencias	322	3,9%	100	5,6%	422	4,2%
<b>Total</b>	<b>8.204</b>	<b>100%</b>	<b>1.772</b>	<b>100%</b>	<b>9.976</b>	<b>100%</b>

La comparación de los datos de 2019 a 2020, además de reflejar el descenso de las quejas registradas, revela otro tipo de tendencias que probablemente pueda estar relacionadas con las prioridades sanitarias durante la pandemia COVID19.

Las consultas, que mayoritariamente se han realizado de forma telemática durante 2020, han supuesto un porcentaje menor de quejas en 2020. Mientras que las consultas, tanto en atención especializada como en primaria, supusieron el 65,7% en 2019. Sin embargo, las consultas únicamente han supuesto el 54% en 2020, lo que ha supuesto 20 puntos porcentuales menos.

Por otra parte, probablemente debido al retraso de algunos tratamientos frente a la prioridad ocasionada en torno a la pandemia, el peso de las quejas referidas a los tratamientos ha aumentado con respecto a 2019. Mientras que, en el caso de atención especializada, en 2019 las quejas relativas a los tratamientos únicamente supusieron el 3,2%, en 2020 este porcentaje ha ascendido hasta el 9,5%.

Tabla 13. Quejas por área y nivel de atención en 2019 y 2020

	AE		2019				AE		2020			
			AP		TOTAL				AP		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	10	0,1%	23	0,8%	33	<b>0,2%</b>	3	0,0%	17	1,0%	20	<b>0,2%</b>
Consultas	8.340	62,7%	2.230	79,7%	10.570	<b>65,7%</b>	4.416	53,8%	970	54,7%	5386	<b>54,0%</b>
Documentación	215	1,6%	25	0,9%	240	<b>1,5%</b>	113	1,4%	28	1,6%	141	<b>1,4%</b>
Hospitalización	1.343	10,1%		0,0%	1.343	<b>8,4%</b>	982	12,0%			982	<b>9,8%</b>
Otros	226	1,7%	294	10,5%	520	<b>3,2%</b>	178	2,2%	505	28,5%	683	<b>6,8%</b>
P.A.C.	2	0,0%	21	0,8%	23	<b>0,1%</b>	1	0,0%	15	0,8%	16	<b>0,2%</b>
Pruebas	1.692	12,7%	45	1,6%	1.737	<b>10,8%</b>	1.017	12,4%	95	5,4%	1.112	<b>11,1%</b>
Quirófanos	416	3,1%		0,0%	416	<b>2,6%</b>	391	4,8%	1	0,1%	392	<b>3,9%</b>
Tratamientos	422	3,2%	49	1,8%	471	<b>2,9%</b>	781	9,5%	41	2,3%	822	<b>8,2%</b>
Urgencias	626	4,7%	111	4,0%	737	<b>4,6%</b>	322	3,9%	100	5,6%	422	<b>4,2%</b>
<b>Total</b>	<b>13.292</b>	<b>100%</b>	<b>2.798</b>	<b>100%</b>	<b>16.090</b>	<b>100%</b>	<b>8.204</b>	<b>100%</b>	<b>1.772</b>	<b>100%</b>	<b>9.976</b>	<b>100%</b>

## 2.7 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 2020, al igual que en años anteriores, el mayor número de motivos de queja/quejas se registran en el código de las listas de espera y demoras (6.018) suponiendo más de un 60% del total de los motivos de queja registrados.

También son muy relevantes otros motivos de queja como: “Asistencia: proceso y competencia profesional” (1.138); “Asistencia: retrasos, suspensión o falta” (641); “Organización y normas” (422); “Citaciones” (323); “Organización y normas” (269); “Información clínica del proceso” (245); Información general, ausencia o inadecuada (152); recursos materiales (120); y extravío, desaparición, sustracción de objetos o documentos (100).

**Tabla 14. Motivos de queja en 2019 y 2020**

	2019		2020		% VARIACIÓN 2020/2019
	Nº	%	Nº	%	
Accesos y señalización	23	0,1%	6	0,1%	-73,9%
Asistencia: Proceso y competencia profesional	1.302	8,1%	1.138	11,4%	-12,6%
Asistencia: Retrasos, suspensión ó falta	1.035	6,4%	641	6,4%	-38,1%
Citaciones	374	2,3%	323	3,2%	-13,6%
Cocina alimentación	20	0,1%	2	0,0%	-90,0%
Confort	173	1,1%	70	0,7%	-59,5%
Derivación a otros centros	41	0,3%	37	0,4%	-9,8%
Extravío, desaparición, sustracción de objetos ó documentos	136	0,9%	100	1,0%	-26,5%
Información clínica del proceso	261	1,6%	245	2,5%	-6,1%
Información general: Ausencia o inadecuada	111	0,7%	152	1,5%	36,9%
Lencería		0,0%	1	0,0%	100%
Limpieza	10	0,1%	8	0,1%	-20,0%
Listas de espera / Demoras	10.111	64,5%	6.018	60,3%	-40,5%
Organización y normas	1.029	6,4%	269	2,7%	-73,9%
Otros servicios complementarios	26	0,2%	26	0,3%	0,0%
Recursos humanos	421	2,6%	240	2,4%	-43,0%
Recursos materiales	205	1,3%	120	1,2%	-41,5%
Resultados	114	0,7%	60	0,6%	-47,4%
Transporte sanitario	34	0,2%	19	0,2%	-44,1%
Trato personal. Percepción sobre los profesionales	566	3,5%	422	4,2%	-25,4%
No consta/Sin Clasificar	98	0,6%	79	0,8%	-19,4%
<b>Total</b>	<b>16.090</b>	<b>100%</b>	<b>9.976</b>	<b>100%</b>	<b>-38,0%</b>

Algunas de las variaciones, fundamentalmente descensos, considerando aquellos motivos de quejas que en 2019 eran más relevantes se han producido en “Organización y normas” (cuya cifra de quejas, ha descendido un 73,9% con respecto a las 1.029 quejas de 2019. También podemos destacar los descensos generados, por ejemplo, en cuanto a “recursos humanos” (-43%) y/o “confort” (59,5%).

Las listas de espera /demoras representan la mayor parte de las quejas registradas en los tres sectores de Zaragoza. En Zaragoza III representa el 68,3% del total de las quejas del sector, en Zaragoza II el 65,6% y en Zaragoza I el 54,9%. También ha sido un motivo de queja muy relevante en Barbastro (52,3%). Sin embargo, en otros sectores con menor población, este motivo de queja sigue siendo importante pero mucho menos relevante. Por ello, podemos concluir que, en términos generales, las quejas relativas a las listas de espera /demoras se producen con mayor frecuencia en aquellos sectores sanitarios en los que se encuentran los centros hospitalarios de referencia en nuestra comunidad autónoma y/o en los que existe un mayor volumen de tarjetas sanitarias.

Por el contrario, el motivo “Asistencia: proceso y competencia profesional” representa el 37,6% de las quejas en el sector Alcañiz. Situación que contrasta, por ejemplo, con Zaragoza III (8,9%), Zaragoza II (11,1%) y Zaragoza I (11,4%) o Barbastro (11,3%).

Finalmente, puede resultar significativo que el 16,2% de las quejas del sector Teruel se clasifiquen en el motivo “Trato personal. Percepción sobre los profesionales”.

**Tabla 15. Motivos de quejas por niveles de atención sanitaria del SALUD en 2019 y 2020**

	2019			2020			% VARIACIÓN 2020/2019	% VARIACIÓN 2020/2019
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	AP	AE
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	219	9.892	10.111	128	5.890	6.018	-41,6%	-40,5%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	382	920	1.302	390	748	1.138	2,1%	-18,7%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	292	743	1.035	267	374	641	-8,6%	-49,7%
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	243	323	566	173	249	422	-28,8%	-22,9%
CITACIONES	110	264	374	149	174	323	35,5%	-34,1%
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	26	235	261	32	213	245	23,1%	-9,4%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	850	179	1.029	139	130	269	-116,4%	-27,4%
RECURSOS HUMANOS	335	86	421	221	19	240	-34,0%	-77,9%
RECURSOS MATERIALES	88	117	205	70	50	120	-20,5%	-57,3%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS Ó DOCUMENTOS	9	127	136	6	94	100	-33,3%	-26,0%
RESULTADOS	10	104	114	9	51	60	-10,0%	-51,0%
CONFORT	116	57	173	39	31	70	-66,4%	-45,6%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	60	51	111	73	79	152	21,7%	54,9%
TRANSPORTE SANITARIO	11	23	34	3	16	19	-72,7%	-30,4%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1	40	41	7	30	37	600,0	-25,0%
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	19	4	23	5	1	6	-73,7%	-75,0%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		26	26		26	26	0,0%	0,0%
LENCERÍA	-	-	-		1	1		1,0%
LIMPIEZA	2	8	10	5	3	8	150,0%	-62,5%
COCINA ALIMENTACIÓN		20	20		2	2		0,0%
NO CONSTA/SIN CLASIFICAR	25	73	98	56	23	79	124,0%	-68,5%
<b>TOTAL</b>	<b>2.798</b>	<b>13.292</b>	<b>16.090</b>	<b>1.772</b>	<b>8.204</b>	<b>9.976</b>	<b>-36,7%</b>	<b>-38,3%</b>

En 2020 se ha dado un descenso generalizado en prácticamente todos los motivos y niveles de atención sanitaria. Este descenso de las quejas, en el caso de algunos motivos de queja como listas de espera /demoras, ha sido relativamente similar en atención primaria (-41,6%) y atención especializada (-40,5%).

Dado el modo de funcionamiento de nuestro sistema sanitario durante 2020, la tendencia es diferente en otro tipo de motivos de quejas. Por ejemplo, en el motivo relacionado con la información clínica, en atención primaria han aumentado las quejas respecto a citas (35,5%), información clínica (23,1%), proceso y competencia profesional (2,1%). En éstos mismos motivos de queja, la comparación de los datos de 2019 a 2020, refleja un descenso de las quejas registradas en atención especializada.

Finalmente, puede indicarse que el descenso de las quejas relativas a los “recursos humanos” del Servicio aragonés de Salud, ha sido muy acusado en atención especializada (-77,9%) y no tan relevante en atención primaria (-34%).

## 2.8 QUEJAS POR SUBMOTIVO

En la Tabla 17, se recoge el listado de submotivos de quejas registradas en 2020, 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.

Algo que, lógicamente, es coincidente con el hecho de que los principales submotivos de queja en atención especializada hayan sido: Demora en consulta / revisiones (18%), lista de espera quirúrgica (17,2%), demora consulta primer día (1.384) y demora en la realización de pruebas complementarias (12,9%).

Por el contrario, con un volumen de quejas mucho menor, los submotivos de queja que en términos relativos han tenido mayor peso en atención primaria, han sido: Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados... (16,8%); Escasez de personal (12,5%); Causas técnicas u organizativas en consultas u otros (7,7%); Problemas de acceso telefónico a citas (5,5%); Actitud prepotente o inadecuada (4,9%); y falta de la asistencia por causa del profesional (4,6%).

**Tabla 16: Submotivos de quejas según nivel de atención sanitaria (2020)**

	AE		AP		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Acceso Internet	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Actitud prepotente o inadecuada	116	1,4%	86	4,9%	202	2,0%
Agresión física	1	0,0%	1	0,1%	2	0,0%
Agresión verbal	2	0,0%	2	0,1%	4	0,0%
Alimentación inadecuada para el paciente	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Amabilidad	77	0,9%	37	2,1%	114	1,1%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados		0,0%	3	0,2%	3	0,0%
Ausencia o retraso de entrega de informes de alta	11	0,1%		0,0%	11	0,1%
Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	123	1,5%	7	0,4%	130	1,3%
Barreras físicas dentro del edificio, ascensores		0,0%	1	0,1%	1	0,0%
Barreras físicas en el acceso al centro		0,0%	3	0,2%	3	0,0%
Cafetería	3	0,0%		0,0%	3	0,0%
Cambio de profesional por reordenación territorial de Tarjeta Sanitaria		0,0%	59	3,3%	59	0,6%
Cambio del profesional habitual del paciente con aviso		0,0%	9	0,5%	9	0,1%
Cambio del profesional habitual del paciente sin aviso		0,0%	10	0,6%	10	0,1%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	48	0,6%		0,0%	48	0,5%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	148	1,8%	137	7,7%	285	2,8%
Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	16	0,2%		0,0%	16	0,2%
Condiciones ambientales inadecuadas: Temperatura, climatización, olores, ruido, etc.	8	0,1%	35	2,0%	43	0,4%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	3	0,0%	13	0,7%	16	0,2%
Demora consulta 1º día	1.384	16,9%	83	4,7%	1.467	14,7%
Demora consulta resultados	436	5,3%	18	1,0%	454	4,6%
Demora consulta revisiones	1.478	18,0%	12	0,7%	1.490	14,9%
Demora en el ingreso	5	0,1%		0,0%	5	0,1%
Demora en la aplicación de tratamiento	118	1,4%	10	0,6%	128	1,3%
Demora en la derivación a otro centro concertado	7	0,1%		0,0%	7	0,1%
Demora en la realización de pruebas complementarias	1.060	12,9%	5	0,3%	1.065	10,7%
Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	7	0,1%	2	0,1%	9	0,1%
Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	3	0,0%		0,0%	3	0,0%
Denegación de una derivación solicitada	8	0,1%	2	0,1%	10	0,1%
Derechos y deberes	3	0,0%	2	0,1%	5	0,1%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)		0,0%	22	1,2%	22	0,2%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...	627	7,6%	298	16,8%	925	9,3%
Desacuerdo con la derivación	10	0,1%	5	0,3%	15	0,2%
Desacuerdo con la gestión y/o criterios de Lista de Espera Quirúrgica	11	0,1%		0,0%	11	0,1%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	5	0,1%	9	0,5%	14	0,1%
Desacuerdo con normativas o legislación		0,0%		0,0%	0	0,0%

**INFORME 2020 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

Desacuerdos con los horarios de visitas y número de visitantes	6	0,1%		0,0%	6	0,1%
Desconocimiento de la derivación	5	0,1%		0,0%	5	0,1%
Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	4	0,0%		0,0%	4	0,0%
Descoordinación en la tramitación de la solicitud	7	0,1%	1	0,1%	8	0,1%
Descoordinación entre otros niveles asistenciales	13	0,2%	8	0,5%	21	0,2%
Dificultad de contacto con el especialista	4	0,0%		0,0%	4	0,0%
Dificultad para ejercer libre elección de profesional	25	0,3%	5	0,3%	30	0,3%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	23	0,3%	17	1,0%	40	0,4%
Dificultad para obtención cita en mostrador	3	0,0%	6	0,3%	9	0,1%
Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	9	0,1%	2	0,1%	11	0,1%
Disconformidad con el Real Decreto COPAGO		0,0%		0,0%	0	0,0%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	60	0,7%	17	1,0%	77	0,8%
Distancias excesivas desde el domicilio del paciente		0,0%	7	0,4%	7	0,1%
Errores en citas	62	0,8%	11	0,6%	73	0,7%
Errores en el diagnóstico	11	0,1%	3	0,2%	14	0,1%
Errores en la aplicación del tratamiento	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Errores en la prescripción de tratamiento		0,0%	1	0,1%	1	0,0%
Escasez de personal	17	0,2%	221	12,5%	238	2,4%
Escasez o falta	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	5	0,1%	1	0,1%	6	0,1%
Escasez o falta de espacio en habitaciones	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Exceso de personal	2	0,0%		0,0%	2	0,0%
Fallecimiento	3	0,0%	5	0,3%	8	0,1%
Falta cumplimiento normativa tabaco	1	0,0%	1	0,1%	2	0,0%
Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	9	0,1%	12	0,7%	21	0,2%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	46	0,6%	21	1,2%	67	0,7%
Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	3	0,0%	4	0,2%	7	0,1%
Falta de confortabilidad y condiciones del vehículo		0,0%		0,0%	0	0,0%
Falta de disponibilidad horaria para asistencia	3	0,0%	11	0,6%	14	0,1%
Falta de disponibilidad horaria para trámites		0,0%	4	0,2%	4	0,0%
Falta de identificación del profesional	1	0,0%	1	0,1%	2	0,0%
Falta de la asistencia por causa del profesional	50	0,6%	82	4,6%	132	1,3%
Falta de la asistencia por causas del paciente	14	0,2%	6	0,3%	20	0,2%
Falta de privacidad en los espacios de atención o información a pacientes	7	0,1%	1	0,1%	8	0,1%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	1	0,0%	4	0,2%	5	0,1%
Falta o deterioro de dotación tecnológica	7	0,1%	2	0,1%	9	0,1%
Falta o deterioro de las instalaciones	9	0,1%	2	0,1%	11	0,1%
Falta o deterioro de material asistencial y medicación	20	0,2%	62	3,5%	82	0,8%
Falta o deterioro del material no asistencial	4	0,0%	2	0,1%	6	0,1%
Falta seguridad, accidentes, caídas...	20	0,2%		0,0%	20	0,2%
Historia clínica, expediente	12	0,1%		0,0%	12	0,1%
Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	16	0,2%		0,0%	16	0,2%
Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	33	0,4%	7	0,4%	40	0,4%
Incidencias en la organización de agendas	48	0,6%	12	0,7%	60	0,6%
Incidencias informáticas	7	0,1%	4	0,2%	11	0,1%
Incumplimiento Libre Elección de profesional		0,0%	1	0,1%	1	0,0%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	2	0,0%	2	0,1%	4	0,0%
Insuficiente información para la decisión del paciente	13	0,2%	1	0,1%	14	0,1%
Interés	21	0,3%	6	0,3%	27	0,3%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	2	0,0%	3	0,2%	5	0,1%
Interrupciones a deshora o sin cuidado en las habitaciones	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Lista de espera quirúrgica	1.409	17,2%		0,0%	1.409	14,1%
Máquinas expendedoras	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Material asistencial, carros de cura, aparatos...	1	0,0%	2	0,1%	3	0,0%
Mobiliario inadecuado o incómodo	7	0,1%	3	0,2%	10	0,1%
Negativa a proporcionar documentación o informes	12	0,1%	11	0,6%	23	0,2%
Normas del centro	55	0,7%	37	2,1%	93	0,9%
Objetos del paciente	50	0,6%		0,0%	50	0,5%
Ocultación o manipulación total o parcial de datos clínicos	10	0,1%		0,0%	10	0,1%
Órganos, tejidos, sustancias biológicas...	2	0,0%		0,0%	2	0,0%
Otros documentos: pruebas, resultados	14	0,2%	6	0,3%	20	0,2%
Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	23	0,3%	56	3,2%	79	0,8%
Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	18	0,2%		0,0%	18	0,2%
Peluquería	1	0,0%		0,0%	1	0,0%
Prensa	4	0,0%		0,0%	4	0,0%
Problemas de acceso telefónico a citas	29	0,4%	97	5,5%	126	1,3%
Problemas relacionados con productos y materiales de limpieza	1	0,0%	2	0,1%	3	0,0%
Prótesis del paciente	16	0,2%		0,0%	16	0,2%
Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	6	0,1%	5	0,3%	11	0,1%
Reintegro de gastos	14	0,2%	7	0,4%	21	0,2%
Relación y convivencia entre usuarios	8	0,1%		0,0%	8	0,1%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente		0,0%	17	1,0%	17	0,2%
Resistencia a derivar al especialista		0,0%	5	0,3%	5	0,1%
Respeto a la persona	28	0,3%	24	1,4%	52	0,5%
Retraso en el inicio de la actividad	11	0,1%		0,0%	11	0,1%
Retraso en horario no programado	77	0,9%	6	0,3%	83	0,8%
Retraso en horario programado	17	0,2%	30	1,7%	47	0,5%
Retraso por errores en trámites	7	0,1%		0,0%	7	0,1%

**INFORME 2020 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

Salud Informa teléfono	0,0%		0,0%	0	0,0%		
Salud Informa web	0,0%	3	0,2%	3	0,0%		
Señalización exterior: insuficiente o inexistente	0,0%	1	0,1%	1	0,0%		
Señalización interior: insuficiente o inexistente	1	0,0%	0,0%	1	0,0%		
Servicios complementarios	3	0,0%	4	0,2%	7	0,1%	
Suciedad ,mal estado / falta de conservación en el centro	1	0,0%	1	0,1%	2	0,0%	
Teléfono	1	0,0%		0,0%	1	0,0%	
Televisión	15	0,2%		0,0%	15	0,2%	
Tiempo de dedicación insuficiente	7	0,1%	1	0,1%	8	0,1%	
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	3	0,0%		0,0%	3	0,0%	
Trámites administrativos	18	0,2%	27	1,5%	45	0,5%	
Ubicación de pacientes áreas sin vigilancia o cuidados	1	0,0%		0,0%	1	0,0%	
Variedad/imposibilidad de elegir menú	1	0,0%		0,0%	1	0,0%	
<b>Total general</b>		<b>8.204</b>	<b>100%</b>	<b>1.772</b>	<b>100%</b>	<b>9.976</b>	<b>100%</b>

A continuación, se analiza el desglose en submotivos de queja de aquellos cinco motivos de queja que engloban el 93,2% de las quejas registradas en 2020. El principal motivo de queja, han sido las listas de espera demoras (6.018), suponiendo el 60,3% del total de los motivos de queja de 2020. A su vez, dentro de este motivo, los principales submotivos de queja han sido: la demora en la consulta de revisiones (24,8%), la demora en la consulta de primer día (24,4%) y la lista de espera quirúrgica (23,4%).

**Tabla 17 y Gráfico 13: Submotivos de queja de “Listas de espera /Demoras”**

LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	Nº	%
Demora consulta 1º día	1.467	24,4%
Demora consulta resultados	454	7,5%
Demora consulta revisiones	1.490	24,8%
Demora en el ingreso	5	0,1%
Demora en la aplicación de tratamiento	128	2,1%
Demora en la realización de pruebas complementarias	1.065	17,7%
Lista de espera quirúrgica	1.409	23,4%
<b>Subtotal</b>	<b>6.018</b>	<b>100%</b>



En el segundo motivo de queja más relevante “Asistencia: Proceso y competencia profesional” (1.138 quejas), el 81,3% de los posibles submotivos que queja corresponde a “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial o cuidados”.

**Tabla 18 y Gráfico 14: Submotivos de queja de “Proceso y competencia profesional”**



ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	Nº	%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)	22	1,9
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados..	925	81,3
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	14	1,2
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	77	6,8
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	67	5,9
Resistencia a acudir al domicilio del paciente	17	1,5
Resistencia a derivar al especialista	5	0,4
Tiempo de dedicación insuficiente	8	0,7
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	3	0,3
<b>Subtotal</b>	<b>1.138</b>	<b>100%</b>

De otro lado, también es un motivo de queja relevante los “Retrasos, Suspensión o falta (641 quejas registradas). En este caso, los principales submotivos de queja han sido: “Causas técnicas u organizativas en consultas y otros” (44,5%), la Falta de la asistencia por causa profesional (20,6%) y el retraso en el horario no programado (12,9%).

**Tabla 19 y Gráfico 15: Submotivos de queja de “Retrasos, Suspensión o Falta”**

ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	Nº	%
Atención preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados	3	0,5%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	48	7,5%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	285	44,5%
Falta de la asistencia por causa del profesional	132	20,6%
Falta de la asistencia por causas del paciente	20	3,1%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	5	0,8%
Retraso en el inicio de la actividad	11	1,7%
Retraso en horario no programado	83	12,9%
Retraso en horario programado	47	7,3%
Retraso por errores en trámites	7	1,1%
<b>Subtotal</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>



Entre los submotivos de queja en los que se desglosa el motivo “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales” (422), los más relevantes en cuanto al volumen de queja son: actitud prepotente o inadecuada (47,9%), amabilidad (27%) y respecto a la persona (12,3%).

**Tabla 20 y Gráfico 16: Submotivos de queja de “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales”**



TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS/LAS PROFESIONALES	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	202	47,9%
Agresión física	2	0,5%
Agresión verbal	4	0,9%
Amabilidad	114	27,0%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	16	3,8%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	5	1,2%
Interés	27	6,4%
Respecto a la persona	52	12,3%
<b>Subtotal</b>	<b>422</b>	<b>100%</b>

En quinto lugar, también podemos hacer referencia al motivo de queja “citaciones”. Este motivo ha supuesto 323 quejas, de las cuáles el 65% corresponde a atención primaria. En referencia al motivo citaciones, destacan los problemas de acceso telefónico a citaciones (39%), los errores en las citas (22,6%). Las incidencias en la organización de agendas (18,6%) y las dificultades para elegir día y hora (12,4%), ya sea para consultas, pruebas o tratamiento.

**Tabla 21 y Gráfico 17: Submotivos de queja de “Citaciones”**

CITACIONES	Nº	%
Cita Salud Informa en teléfono	0	0,0%
Cita Salud Informa en web	0	0,0%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	40	12,4%
Dificultad para obtención cita en mostrador	9	2,8%
Errores en citas	73	22,6%
Incidencias en la organización de agendas	60	18,6%
Incidencias informáticas	11	3,4%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	4	1,2%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	126	39,0%
<b>Subtotal</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>



A continuación, se reflejan los datos absolutos de submotivos de queja por sectores sanitarios relativos a estos cinco principales motivos de queja: Listas de espera y/o demoras; Proceso y competencia profesional; Retrasos, suspensión o falta; Trato personal, percepción sobre los/las profesionales y Citaciones (3,2%). Comenzando, con el motivo de queja más importante del Servicio Aragonés de Salud (60,3% de las 9.976 quejas registradas en 2020), **listas de espera y/o demoras**, pueden destacarse diferencias significativas por sector sanitario en cuanto al peso relativo de los diferentes submotivos de queja:

- La demora en **consulta de revisiones** es especialmente relevante en el sector Barbastro ya que ha supuesto el 57,2% de todos los submotivos relativos a “listas de espera y/o demoras”, frente al 15,9% en el Sector Zaragoza III.
- La demora en **consulta de primer día** es más importante en Zaragoza I, 37,6% de todas las quejas del sector relativas a este motivo de queja. Sin embargo, en el sector Barbastro este submotivo únicamente supone el 9,5% del total de las quejas registradas con respecto a listas de espera y/o demoras.
- Finalmente, la **demora en la realización de pruebas complementarias** es, en términos relativos, más relevante en Zaragoza II (27,6%) que, por ejemplo, en Zaragoza I (3,6%), Teruel (4,8%) o Huesca (5,4%).

**Tabla 22: 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	12	34,3%	30	9,4%	4	7,4%	36	24,2%	253	37,6%	480	20,4%	633	26,7%	19	30,6%
Demora consulta resultados	7	20,0%	39	12,3%	5	9,3%	17	11,4%	114	17,0%	69	2,9%	198	8,3%	5	8,1%
Demora consulta revisiones	9	25,7%	182	57,2%	20	37,0%	58	38,9%	187	27,8%	375	15,9%	649	27,3%	10	16,1%
Demora en el ingreso		0,0%	2	0,6%		0,0%		0,0%	1	0,1%	1	0,0%	1	0,4%		0,0%
Demora en la aplicación de tratamiento	2	5,7%	8	2,5%	2	3,7%	10	6,7%	9	1,3%	47	2,0%	46	1,9%	4	6,5%
Demora en la realización de pruebas complementarias	4	11,4%	36	11,3%	6	11,1%	8	5,4%	24	3,6%	650	27,6%	334	14,1%	3	4,8%
Lista de espera quirúrgica	1	2,9%	21	6,6%	17	31,5%	20	13,4%	84	12,5%	731	31,1%	514	21,6%	21	33,9%
<b>Subtotal</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>	<b>672</b>	<b>100%</b>	<b>2353</b>	<b>100%</b>	<b>2375</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

El principal submotivo, de las 1.138 quejas relativas a **“Asistencia: Proceso y competencia profesional”**, ha sido el **“Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...”** (81,3%). No obstante, se han dado algunas diferencias relevantes entre los diferentes sectores, ya que este submotivo ha supuesto en Zaragoza III el 89,1% y en Huesca el 64,8%.

**Tabla 23: 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%	2	2,9%	3	9,1%	3	3,3%	3	2,1%	8	2,0%		0,0%	3	5,2%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...	33	86,8%	51	73,9%	25	75,8%	59	64,8%	117	83,6%	322	80,9%	277	89,1%	41	70,7%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	2	5,3%	2	2,9%		0,0%	1	1,1%		0,0%	9	2,3%		0,0%		0,0%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	1	2,6%	5	7,2%		0,0%	16	17,6%	5	3,6%	30	7,5%	16	5,1%	4	6,9%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	2	5,3%	6	8,7%	2	6,1%	10	11,0%	9	6,4%	19	4,8%	15	4,8%	4	6,9%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente		0,0%	3	4,3%	3	9,1%		0,0%	4	2,9%		0,0%	3	1,0%	4	6,9%
Resistencia a derivar al especialista		0,0%		0,0%		0,0%	1	1,1%	1	0,7%	3	0,8%		0,0%		0,0%
Tiempo de dedicación insuficiente		0,0%		0,0%		0,0%	1	1,1%	1	0,7%	4	1,0%		0,0%	2	3,4%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	3	0,8%		0,0%		0,0%
<b>Subtotal</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

Los denominados “Retrasos, Suspensión o Falta” representa el motivo de queja de un 6,4% de las quejas de 2020. 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 (44,5%); Falta de asistencia por causa profesional (20,6%) y retraso en horario no programado (12,9%).

- Las causas técnicas u organizativas en consultas u otros suponen el 70,5% de las quejas relativas a “Retrasos, Suspensión o Falta” en Zaragoza III, en contraste con la media (44,5%) de todos los sectores sanitarios.
- La falta de asistencia por causa profesional, es un submotivo que ha generado el 58,3% de estas quejas en Barbastro y el 53,3% en Teruel. Sin embargo, este submotivo únicamente supone el 7,2% de las quejas por “Retrasos, Suspensión o Falta” del sector Zaragoza I.
- Los retrasos en horario no programado, a juzgar por el registro de quejas de usuarios del sistema, son especialmente importantes en el sector Zaragoza I, ya que suponen el 34,2% de este tipo de quejas. Tratándose, además, de un dato que contrasta en términos relativos con el resto de sectores sanitarios.

**Tabla 24: 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 preferente a personas no citadas por delante de pacientes citados									1	0,6%	2	1,4%		0,0%		0,0%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	1	8,3%		0,0%	1	7,1%	4	7,7%	8	5,1%	18	13,0%	16	7,7%		0,0%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	3	25,0%	16	35,6%	9	64,3%	13	25,0%	36	22,8%	57	41,3%	146	70,5%	5	33,3%
Falta de la asistencia por causa del profesional	7	58,3%	14	31,1%	3	21,4%	20	38,5%	48	30,4%	17	12,3%	15	7,2%	8	53,3%
Falta de la asistencia por causas del paciente		0,0%	4	8,9%		0,0%	2	3,9%		0,0%	2	1,4%	12	5,8%		0,0%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia		0,0%	1	2,2%		0,0%		0%		0,0%	3	2,2%	1	0,5%		0,0%
Retraso en el inicio de la actividad		0,0%	2	4,4%		0,0%	2	3,9%		0,0%	6	4,3%		0,0%	1	6,7%
Retraso en horario no programado		0,0%	3	6,7%		0,0%	1	1,9%	54	34,2%	16	11,6%	8	3,9%	1	6,7%
Retraso en horario programado	1	8,3%	5	11,1%	1	7,1%	7	13,5%	10	6,3%	15	10,9%	8	3,9%		0,0%
Retraso por errores en trámites		0,0%		0,0%		0,0%	3	5,8%	1	0,6%	2	1,4%	1	0,5%		0,0%
<b>Subtotal</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

El trato personal, percepción sobre los/las profesionales, constituye una cuestión clave en el avance hacia un sistema sanitario más humanizado y/o centrado en la experiencia de paciente. No obstante, esta cuestión ha supuesto el cuarto motivo de queja más importante en cuanto al volumen de quejas registradas (422) y representa el 4,2% del total de las quejas de los/las usuarios/as. Por ello, conviene analizar con mayor nivel de detalle, los submotivos que engloba y su peso en cada sector sanitario. La actitud prepotente o inadecuada de los/las profesionales podría ser una cuestión a analizar en el caso de Zaragoza II (64,2%). Por otra parte, la amabilidad del personal ha sido un motivo también muy relevante en los sectores de Barbastro (35,7%), Zaragoza I (36,5%) y Zaragoza III (34,0%). Finalmente, también puede destacarse la importancia relativa en el sector Zaragoza I del submotivo “Respecto a la persona”, ya que supone el 30,8% de las quejas del citado sector sanitario.

**Tabla 25: 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	1	50,0%	4	28,6%	1	10,0%	9	37,5%	12	23,1%	115	64,2%	48	46,6%	12	31,6%
Agresión física		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,6%	1	1,0%		0,0%
Agresión verbal		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	1,9%		0,0%	1	1,0%	2	5,3%
Amabilidad	1	50,0%	5	35,7%	5	50,0%	4	16,7%	19	36,5%	43	24,0%	35	34,0%	2	5,3%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal		0,0%	1	7,1%		0,0%	1	4,2%	2	3,8%	1	0,6%	3	2,9%	8	21,1%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión		0,0%		0,0%		0,0%	1	4,2%		0,0%	2	1,1%		0,0%	2	5,3%
Interés		0,0%	2	14,3%	1	10,0%	3	12,5%	2	3,8%	7	3,9%	11	10,7%	1	2,6%
Respeto a la persona		0,0%	2	14,3%	3	30,0%	6	25,0%	16	30,8%	10	5,6%	4	3,9%	11	28,9%
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Finalmente, las citaciones ha sido otro motivo de queja relevante en 2020. En Barbastro, destacan los problemas de acceso telefónico a citaciones (64,7% del total de quejas de citaciones en el Sector) frente al 24,3% en Zaragoza III. Precisamente, en Zaragoza III, el principal submotivo de quejas respecto a

citaciones ha sido errores en las citas (38,9%). Por otra parte, pueden señalarse las denominadas “incidencias en la organización de agendas” en Zaragoza II (24,5%), Huesca (24,4%) y Zaragoza I (22,4%).

**Tabla 26: 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	%
Cita Salud Informa en teléfono																
Cita Salud Informa en web																
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento		0,0%	3	17,6%		0	3	7,3%	12	20,7%	8	7,8%	13	14,4%	1	10,0%
Dificultad para obtención cita en mostrador						0		0,0%	1	1,7%	1	1,0%	6	6,7%	1	10,0%
Errores en citas	1	25,0%			1	100%	9	22,0%	4	6,9%	21	20,6%	35	38,9%	2	20,0%
Incidencias en la organización de agendas	2	50,0%	1	5,9%		0	10	24,4%	13	22,4%	25	24,5%	9	10,0%		
Incidencias informáticas			1	5,9%		0	1	2,4%	2	3,4%	3	2,9%	4	4,4%		
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta			1	5,9%		0	1	2,4%	1	1,7%			1	1,1%		
Problemas de acceso telefónico a citas	1	25,0%	11	64,7%		0	17	41,5%	25	43,1%	44	43,1%	22	24,4%	6	60,0%
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### 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 han podido darse para el registro de gestorías y quejas, también vuelve a ser conveniente recordar en este informe que la base de datos (Lanuz) para el registro de las gestorías por parte desde las Direcciones de Atención Primaria no se implantó hasta agosto de 2018. La decisión del Servicio de Garantías de los Usuarios ha sido la de tratar y analizar exclusivamente la información de las gestorías que se extrae de la citada base de datos.

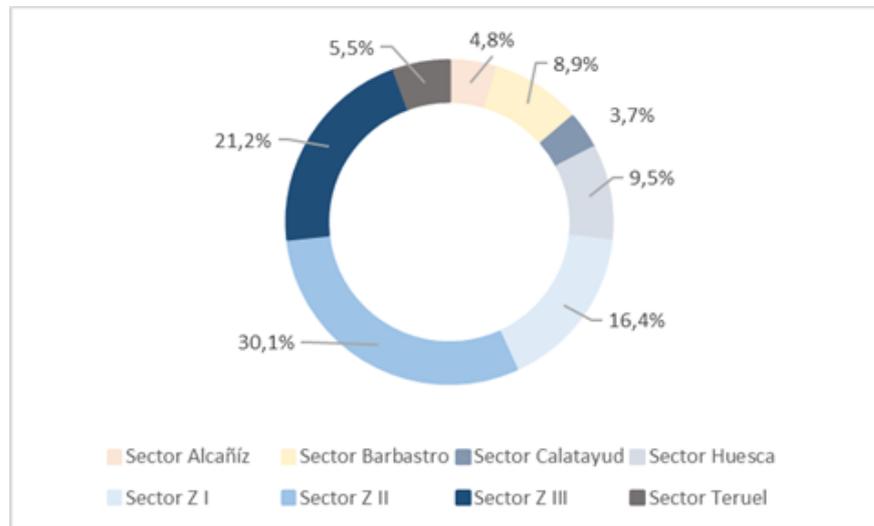
Tal y como ya se ha visto en el epígrafe IV.1.2., en 2019 ya se produjo un importante descenso del volumen de gestorías registradas (91.321) con respecto a 2018 (133.478). En todo caso, las cifras de gestorías registradas en Lanuz a lo largo de 2020 son mucho menores (73.952), habiéndose registrado un descenso de en torno al 19% con respecto a las gestorías del año anterior. De ellas, 743 gestorías corresponden a las realizadas en el Departamento de Sanidad.

#### 3.1. GESTORÍAS POR SECTOR

De las 73.952 gestorías registradas en 2020, 743 gestorías corresponden a las realizadas en el Departamento de Sanidad. En concreto, en la actual Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios. Por lo tanto, una primera conclusión es que a pesar del descenso general de las quejas registradas (-19%) entre 2019 y 2020, las gestorías realizadas desde el Departamento en este mismo periodo han aumentado un 12%. Obviando las gestorías del Departamento de Sanidad, las gestorías realizadas por las Direcciones de Atención Primaria y el resto de SIAUs del Servicio Aragonés de Salud, ascienden a 73.209 en 2020.

Del total de 73.209 desarrolladas en el Servicio Aragonés de Salud, como indica el gráfico 18, el 67,7% corresponden a los sectores Zaragoza I, II y III. En cuanto al resto de las gestorías, también destaca el 9,5% registradas en Huesca y el 8,9% registradas en Barbastro.

Gráfico 18: Distribución de las gestorías según los sectores sanitarios en 2020



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

Tabla 27. Tasas de gestorías por 1.000 habitantes en 2019-2020 y sector sanitario

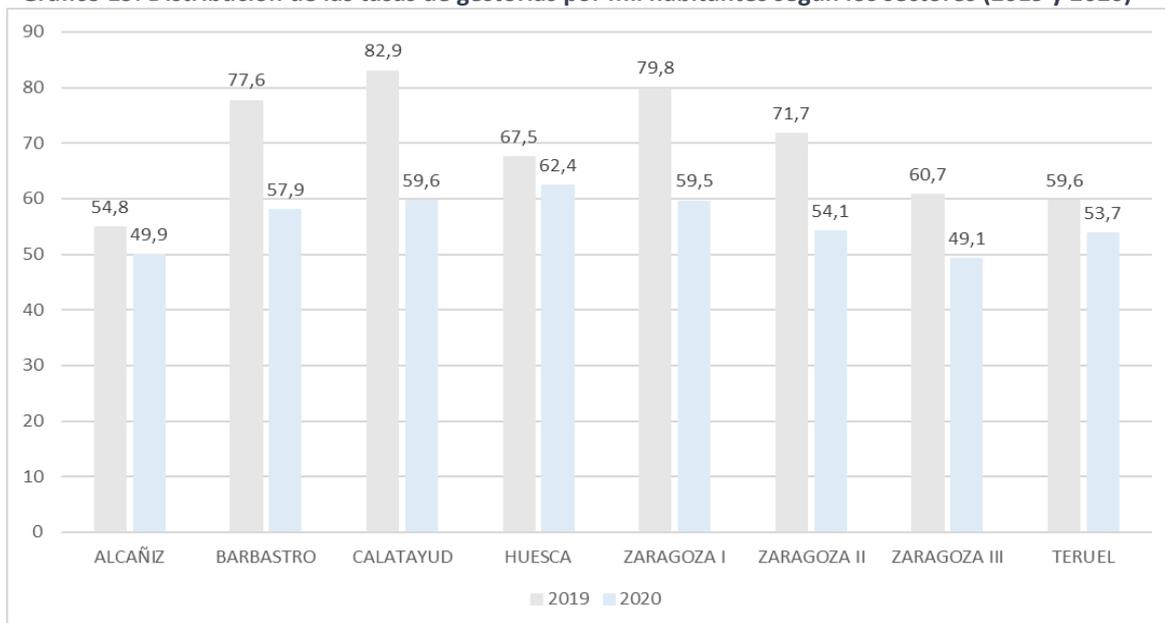
	2019			2020			% VARIACIÓN Nº DE GESTORÍAS 2020/2019
	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	
Alcañiz	3.793	69.194	54,8‰	3.526	70.591	49,9‰	-7,0%
Barbastro	8.446	108.805	77,6‰	6.483	112.068	57,8‰	-23,2%
Calatayud	3.676	44.345	82,9‰	2.693	45.221	59,6‰	-26,7%
Huesca	7.281	107.854	67,5‰	6.952	111.394	62,4‰	-4,5%
Zaragoza I	15.761	197.404	79,8‰	11.993	201.543	59,5‰	-23,9%
Zaragoza II	28.591	399.001	71,7‰	22.007	407.156	54,1‰	-23,0%
Zaragoza III	18.787	309.502	60,7‰	15.523	316.305	49,1‰	-17,4%
Teruel	4.325	72.561	59,6‰	4.032	75.103	53,7‰	-6,8%
<b>Total</b>	<b>90.660</b>	<b>1.308.666</b>	<b>69,3‰</b>	<b>73.209</b>	<b>1.339.381</b>	<b>54,7‰</b>	<b>-19,2%</b>

El sector Zaragoza II ha sido aquel en el que se ha registrado el mayor volumen de gestorías realizadas (22.007). Sin embargo, las tasas de gestorías indican que por cada 1.000 habitantes (tarjetas sanitarias) son superiores en Calatayud (59,6‰) y Zaragoza I (59,5‰).

En 2019 se registraron y realizaron 69,3 gestorías por cada 1.000 tarjetas sanitarias (habitantes). Esta tasa contrasta con la de 2020 que apenas suponía un 54,7%. Asimismo, el sector en el que se ha producido un mayor descenso de las gestorías realizadas entre 2019 y 2020, ha sido Calatayud (-26,7%). Y, aquel sector sanitario, en el que el descenso del volumen de gestorías ha sido menor es Huesca (-4,5%).

Tal y como puede apreciarse en el siguiente gráfico, coincidiendo con el descenso en número absolutos de las gestorías registradas de 2019 a 2020 en cada sector sanitario, aquellos casos en los que más ha descendido la tasa de gestorías por cada 1.000 habitantes también son: Calatayud, Zaragoza I, Barbastro y Zaragoza II.

Gráfico 19: Distribución de las tasas de gestorías por mil habitantes según los sectores (2019 y 2020)



### 3.2. GESTORÍAS POR CENTRO

Si se analizan las gestorías según el Centro Hospitalario, de Especialidades o Dirección de Atención Primaria (Tabla 29), pueden señalarse que los Hospitales de Servicio Aragonés de Salud suponen el 70,9% de las gestorías, los CME el 27,7% y las Direcciones de Atención Primaria, únicamente, el 1,4% restante. Solo los Hospitales Miguel Servet y Lozano Blesa, ya suponen el 30,8% de las gestorías realizadas en 2020.

**Tabla 28. Gestorías por Centro de Atención Especializada y Dirección de At. Primaria (2019 y 2020)**

	2019		2020		% VARIACIÓN Nº DE GESTORÍAS 2020/2019
	Nº	%	Nº	%	
<b>Alcañiz</b>					
Hospital de Alcañiz	3.772	4,2%	3.490	4,8%	-7,5%
Dir. A.P. Alcañiz	21	0,0%	36	0,0%	71,4%
<b>Barbastro</b>					
Hospital de Barbastro	8.404	9,3%	6.427	8,8%	-23,5%
Dir. A.P. Barbastro	42	0,0%	56	0,1%	33,3%
<b>Calatayud</b>					
Hospital Ernest Lluch - Calatayud	3.673	4,1%	2.684	3,7%	-26,9%
Dir. A.P. Calatayud	3	0,0%	9	0,0%	200,0%
<b>Huesca</b>					
Hospital San Jorge - Huesca	5.240	5,8%	5.070	6,9%	-3,2%
Hospital del Pirineo – Jaca	2.018	2,2%	1.848	2,5%	-8,4%
H. Prov. Sdo. Cor. de Jesús - Huesca	16	0,0%	16	0,0%	0,0%
Dir. A.P. Huesca	7	0,0%	18	0,0%	157,1%
<b>Zaragoza I</b>					
Hospital N.S. de Gracia	3.129	3,5%	2.141	2,9%	-31,6%
Hospital Royo Villanova	5.372	5,9%	3.638	5,0%	-32,3%
CEM Grande Covián	6.866	7,6%	5.698	7,8%	-17,0%
Dir. A.P. Zaragoza I	394	0,4%	516	0,7%	31,0%
<b>Zaragoza II</b>					
H. Universitario Miguel Servet	15.706	17,3%	11.346	15,5%	-27,8%
CEM Ramón y Cajal	7.084	7,8%	5.044	6,9%	-28,8%
CEM San José	5.450	6,0%	5.313	7,3%	-2,5%
Dir. A.P. Zaragoza II	351	0,4%	304	0,4%	-13,4%
<b>Zaragoza III</b>					
HCU Lozano Blesa	13.489	14,9%	11.233	15,3%	-16,7%
CEM Inocencio Jiménez	5.258	5,8%	4.235	5,8%	-19,5%
Dir. A.P. Zaragoza III	40	0,0%	55	0,1%	37,5%
<b>Teruel</b>					
Hospital Obispo Polanco	4.309	4,8%	4.012	5,5%	-6,9%
Dir. A.P. Teruel	16	0,0%	20	0,0%	25,0%
<b>Total</b>	<b>90.660</b>	<b>100%</b>	<b>73.209</b>	<b>100%</b>	<b>-19,2%</b>

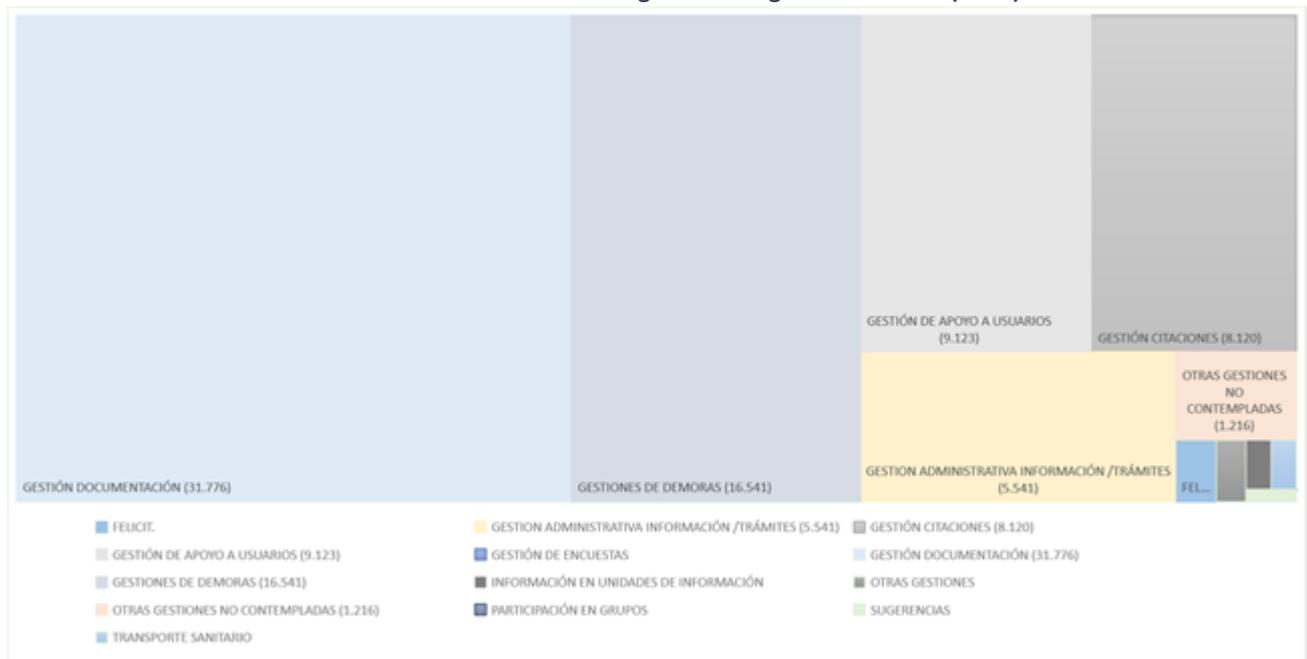
En los centros de Atención Especializada (Hospitales o CME) se aprecia un notable descenso de las gestorías realizadas entre 2019 y 2020. Por el contrario, aunque las gestorías realizadas (o, al menos, registradas) en las Direcciones de Atención Primaria son cifras muy bajas, sí pueden destacarse ciertos aumentos (a excepción de Zaragoza II) entre 2019 y 2020. En cualquier caso, como ya se ha visto anteriormente, las gestorías realizadas en 2020 desde el Servicio Aragonés de Salud, han descendido un 19,2% 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 2020 las gestiones relacionadas con la documentación y las gestiones ocasionadas por demoras suponen la mayoría (66%) de los posibles motivos de las gestorías realizadas. Otros relevantes motivos de las gestorías realizadas en 2020 han sido: gestión de apoyo a los usuarios (12,5%), la gestión de citaciones (11%) y la gestión administrativa en relación a información y trámites (7,6%).

Finalmente, resulta significativo en cuanto al sistema de registro de la información que hasta 1.216 gestorías hayan correspondido a los motivos previstos por el sistema. También se han recabado 275 felicitaciones y agradecimientos.

**Gráfico 20: Distribución de gestorías según los motivos (2020)**



Finalmente, resulta significativo en cuanto al sistema de registro de la información que hasta 1.216 gestorías hayan correspondido a los motivos previstos por el sistema. También se han recabado 275 felicitaciones y agradecimientos.

Cómo ya se ha visto, el volumen de gestorías realizadas ha descendido un 19,2% entre 2019 y 2020. Así, algunos motivos de gestorías han descendido especialmente, por razones obvias relativas a la pandemia Covid, como las relativas al motivo “Participación en grupos” (-78,4%). También han descendido las gestorías relativas a, por ejemplo, felicitaciones y agradecimientos (-39,4%) o transporte sanitario (-39,3%).

Por el contrario, en otros motivos han aumentado las gestorías. Aunque muy poco, han aumentado las gestorías relativas a citaciones (0,1%). Dado el descenso generalizado de las gestorías de 2019 a 2020, es más significativo señalar que mientras que este tipo de gestorías supusieron en 2019 un 8,9% del total, en 2020 han supuesto un 11,1%

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” (120,4%) y “Otras gestiones no contempladas” (36,6%) entre el resto de motivos previstos.

**Tabla 29: Distribución de gestorías según los motivos en 2019 y 2020**

	2019		2020		% VARIACIÓN Nº DE GESTORÍAS 2020/2019
	Nº	%	Nº	%	
Felicitaciones y agradecimientos	454	0,5%	275	0,4%	-39,4%
Gestión administrativa Información / Trámites	5.875	6,5%	5.541	7,6%	-5,7%
Gestión citaciones	8.108	8,9%	8.120	11,1%	0,1%
Gestión de apoyo a usuarios	7.998	8,8%	9.123	12,5%	14,1%
Gestión de encuestas	0	0,0%	1	0,0%	1,0%
Gestión documentación	43.074	47,5%	31.776	43,4%	-26,2%
Gestiones de demoras	23.524	25,9%	16.541	22,6%	-29,7%
Información en unidades de información	212	0,2%	152	0,2%	-28,3%
Otras gestiones	103	0,1%	227	0,3%	120,4%
Otras gestiones no contempladas	890	1,0%	1.216	1,7%	36,6%
Participación en grupos	88	0,1%	19	0,0%	-78,4%
Sugerencias	100	0,1%	76	0,1%	-24,0%
Transporte Sanitario	234	0,3%	142	0,2%	-39,3%
<b>Total</b>	<b>90.660</b>	<b>100%</b>	<b>73.209</b>	<b>100%</b>	<b>-19,2%</b>

A continuación, se analizan los motivos de las gestorías por centro de Atención Especializada (72.195 gestorías), donde mayoritariamente se registran las gestorías (más del 98,6%) en contraste con Atención Primaria (1,4%).

La “Gestión de la documentación” ha sido el tipo de gestoría realizada en mayor medida en casi todos los Centros de Atención Especializada. Llegando hasta casi el 61% de las gestorías realizadas en el H.U. Miguel Servet, y situándose por encima del 50% en casos como el Royo Villanova (56,6%), NS de Gracia (53,2%), H. Ernest Lluch (58%), H. Lozano Blesa (53,9%) y CEM Inocencio Jiménez (51,7%). Por otro lado, la “Gestión de demoras” ha supuesto el 45,4% en el CME San José y en torno a un 36,4% en el Grande Covián y el 30,7% en el H. San Jorge. Otro motivo de quejas que destaca en muchos centros durante 2020 es la Gestión de citas.

### 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 “(10,0%). El porcentaje de aquellos submotivos relacionados con las demoras, es también relevante. En especial, las demoras en consulta revisiones (7,4%) y en consulta primer día (4,7%).

**Tabla 30. Gestorías de Salud según los submotivos (2020)**

	Nº	%
Acompañamiento de usuarios	21	0,0%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	3	0,0%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	471	0,6%
Apoyo administrativo a otros centros	528	0,7%
Apoyo administrativo al propio centro	1.624	2,2%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	2.022	2,8%
Aviso a Transporte Sanitario	1	0,0%
Avisos a taxi, ambulancia, policía .....	1	0,0%
Bloqueo de información por deseo del paciente	3	0,0%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	6	0,0%
Cambios horarios por decisión del servicio	31	0,0%
Cancelación de datos documentación clínica	18	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	73	0,1%
Colaboraciones de trabajo social	24	0,0%
Copia Radiografía digital	2.771	3,8%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	148	0,2%
Demora en consulta primer día	3.470	4,7%
Demora en consulta resultados	1.837	2,5%
Demora en consulta revisiones	5.423	7,4%
Demora en intervenciones quirúrgicas	1.903	2,6%
Demora en pruebas complementarias	2.343	3,2%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	674	0,9%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	51	0,1%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	274	0,4%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	394	0,5%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	830	1,1%

**INFORME 2020 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 desde otros centros, recepción	330	0,5%
Documentación HC Intranet	993	1,4%
Documentación solicitada por pacientes/ Acceso historia clínica	7.345	10,0%
Donación de órganos. Carné de donante	1	0,0%
Elaboración de justificantes de asistencia	817	1,1%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	216	0,3%
Errores en citación	286	0,4%
Extravío documentación	407	0,6%
Felicitaciones / Agradecimientos	275	0,4%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	288	0,4%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	11	0,0%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	4	0,0%
Gestiones no contempladas entre las restantes	1.059	1,4%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	4	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	20	0,0%
Gestiones por problemas de violencia	1	0,0%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	34	0,0%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	25	0,0%
Información apoyo a usuarios	3.256	4,4%
Información complementaria proceso	121	0,2%
Información general presencial a usuarios	42	0,1%
Información Plan de Violencia a profesionales	3	0,0%
Información preparación pruebas	6	0,0%
Información reintegros de gasto	14	0,0%
Información salud bucodental	1	0,0%
Información sobre citaciones	2.577	3,5%
Información sobre demoras	426	0,6%
Información sobre documentación	1.499	2,0%
Información sobre gestiones administrativas	396	0,5%
Información sobre prestaciones ortoprotésicas	38	0,1%
Información sobre transporte	34	0,0%
Información voluntades anticipadas	64	0,1%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	36	0,0%
Información y gestiones por copago farmacéutico	4	0,0%
Información y soporte familiares fallecidos	532	0,7%
Ingreso hospitalario	5	0,0%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	980	1,3%
Localización familiares	88	0,1%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	1.438	2,0%
Oposición al tratamiento de sus datos	8	0,0%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2.284	3,1%
Otras gestiones de apoyo administrativo	549	0,7%
Otras gestiones de documentaciones	1.948	2,7%
Otras gestiones de encuestas no contempladas	1	0,0%

**INFORME 2020 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*

Otras gestiones de material ortoprotésico	114	0,2%
Otras gestiones no contempladas	226	0,3%
Otras gestiones por citaciones	1.666	2,3%
Otras gestiones por demoras	313	0,4%
Otras gestiones por transporte	105	0,1%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	13.292	18,2%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	30	0,0%
Reasignación de pacientes por incidencias	10	0,0%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	7	0,0%
Reclamación de pruebas complementarias	78	0,1%
Reclamación Menor Cuantía <1000	2	0,0%
Reclamación Menor Cuantía 1000 a 6.000	4	0,0%
Reclamación Patrimonial	24	0,0%
Reclamación Reintegro de Gasto	15	0,0%
Rectificación datos documentación clínica	212	0,3%
Remisión reclamaciones a otros centros	612	0,8%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	938	1,3%
Reubicación de ingresados por incidencias entre usuarios	1	0,0%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	141	0,2%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	1.479	2,0%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	148	0,2%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	15	0,0%
Solicitud interprete en consultas/telefónica	4	0,0%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	132	0,2%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	19	0,0%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	5	0,0%
Soporte confort: Biblioteca, Ciberaulas	19	0,0%
Sugerencias	36	0,0%
Sugerencias de accesibilidad	9	0,0%
Sugerencias de cartera de Servicios	4	0,0%
Sugerencias de confort	8	0,0%
Sugerencias de estructura	1	0,0%
Sugerencias de organización	18	0,0%
Tiempo de Garantía Consulta	2	0,0%
Tiempo de Garantía Pruebas	2	0,0%
Tiempo de Garantía Quirúrgica	2	0,0%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	104	0,1%
Validación de solicitudes de transporte	2	0,0%
<b>Total general</b>	<b>73.209</b>	<b>100%</b>

A continuación, se analiza el desglose en submotivos de las gestorías realizadas en los cinco principales motivos que suponen el 97,1% de las quejas registradas en 2020. Recordemos que el principal motivo de las gestorías realizadas ha sido la gestión de documentación (43,1%). A ello, le siguen la gestión de

demoras (22,6%), la gestión de apoyo a usuarios (12,5%), la gestión de citaciones (11,1%) y la gestión administrativa relativa a información y/o trámites (7,6%).

En el caso de las 31.776 gestorías con motivo “Gestión de documentación”, conviene destacar que un 41,8% corresponden a peticiones de informes asistenciales a solicitud del usuario y un 23,1% a “Documentación solicitada por pacientes / Acceso historia clínica”. Otros submotivos de gestoría relevantes han sido Copia Radiografía digital (8,7%) y “Otras gestiones de documentaciones (6,1%).

**Tabla 31. Submotivos de las gestorías de “Gestión de documentación”**

	Nº	%
Cancelación de datos documentación clínica	18	0,1%
Copia Radiografía digital	2.771	8,7%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	394	1,2%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	830	2,6%
Documentación desde otros centros, recepción	330	1,0%
Documentación HC Intranet	993	3,1%
Documentación solicitada por pacientes/Acceso historia clínica	7.345	23,1%
Extravío documentación	407	1,3%
Información sobre documentación	1.499	4,7%
Oposición al tratamiento de sus datos	8	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	1.946	6,1%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	13.291	41,8%
Reclamación de pruebas complementarias	78	0,2%
Rectificación datos documentación clínica	212	0,7%
Remisión reclamaciones a otros centros	612	1,9%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	938	3,0%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	104	0,3%
<b>Subtotal</b>	<b>31.776</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la Gestión de demoras (16.541), otro importante motivo de las gestorías realizadas en 2020, destacan algunos submotivos como: Demora en consulta de revisiones (32,8%), demora en consulta de primer día (21%), demora en pruebas complementarias (14,2%), demora en intervenciones quirúrgicas (11,5%), demora en consulta resultados (11,1%).

**Tabla 32. Submotivos de las gestorías de “Gestión de demoras”**

	Nº	%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	148	0,9%
Demora en consulta primer día	3.470	21,0%
Demora en consulta resultados	1.836	11,1%
Demora en consulta revisiones	5.422	32,8%
Demora en intervenciones quirúrgicas	1.903	11,5%
Demora en pruebas complementarias	2.342	14,2%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	674	4,1%
Elaboración de justificantes de asistencia	1	0,0%
Información sobre demoras	426	2,6%
Ingreso hospitalario	5	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	2	0,0%
Otras gestiones por demoras	312	1,9%
<b>Subtotal</b>	<b>16.541</b>	<b>100%</b>

En el tercer motivo de gestoría más importante en 2020, las gestiones de apoyo a usuarios”, hay tres submotivos que destacan especialmente sobre el resto, ya que suponen un 82,9% del total de las gestorías del citado motivo (9.123 gestorías). En concreto, se trata de: Información apoyo a usuarios (35,7%), otras gestiones de apoyo a usuarios (25%) y Apoyo en situaciones de excepción o crisis (22,2%).

**Tabla 33. Submotivos de las gestorías de “Gestión de apoyo a usuarios”**

	Nº	%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	471	5,2%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	2.022	22,2%
Bloqueo de información por deseo del paciente	3	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	73	0,8%
Demora en consulta resultados	1	0,0%
Demora en pruebas complementarias	1	0,0%
Donación de órganos. Carné de donante	1	0,0%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	4	0,0%
Gestiones por problemas de violencia	1	0,0%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	34	0,4%
Información apoyo a usuarios	3.255	35,7%
Información complementaria proceso	121	1,3%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	36	0,4%
Información y gestiones por copago farmacéutico	4	0,0%
Información y soporte familiares fallecidos	532	5,8%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	1	0,0%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2.283	25,0%
Otras gestiones por demoras	1	0,0%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	1	0,0%
Reubicación de ingresados por incidencias entre usuarios	1	0,0%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	141	1,5%
Solicitud interprete en consultas/telefónica	4	0,0%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	132	1,4%
<b>Subtotal</b>	<b>9.123</b>	<b>100%</b>

En 2020, ha sido importante el volumen de gestorías relativas a las citaciones (8.120 gestorías). No obstante, un 88,2% de estas 8.120 gestorías hacen referencia a cuatro posibles submotivos. En concreto, se trata de: “información sobre citaciones” (31,7%), otras gestiones por citaciones (20,5%), seguimiento de volantes pendientes de cita (18,2%) y modificaciones y/o anulaciones de cita (17,7%).

**Tabla 34. Submotivos de las gestorías de “Gestión de citaciones”**

	Nº	%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	6	0,1%
Cambios horarios por decisión del servicio	31	0,4%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	51	0,6%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	274	3,4%
Errores en citación	286	3,5%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	288	3,5%
Gestiones no contempladas entre las restantes	1	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	4	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	20	0,2%
Información sobre citaciones	2.577	31,7%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	1.437	17,7%
Otras gestiones por citaciones	1.666	20,5%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	1.479	18,2%
<b>Total</b>	<b>8.120</b>	<b>100%</b>

Finalmente, en el marco de “Gestión administrativa Información y/o trámites”, destaca el caso de apoyo administrativo al propio centro (29,3%). Por otra parte, también destacan el submotivo Interrupciones Voluntarias de embarazo (17,7%), incluido dentro de esta categoría o motivo, y la elaboración de justificantes de asistencia (14,7%).

**Tabla 35. Submotivos de las gestorías de “Gestión administrativa Información / Trámites”**

	Nº	%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	3	0,1%
Apoyo administrativo a otros centros	528	9,5%
Apoyo administrativo al propio centro	1.624	29,3%
Colaboraciones de trabajo social	24	0,4%
Demora en consulta revisiones	1	0,0%
Elaboración de justificantes de asistencia	816	14,7%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	216	3,9%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	11	0,2%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	25	0,5%
Información apoyo a usuarios	1	0,0%

**INFORME 2020 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*

Información Plan de Violencia a profesionales	3	0,1%
Información reintegros de gasto	14	0,3%
Información salud bucodental	1	0,0%
Información sobre gestiones administrativas	396	7,1%
Información voluntades anticipadas	64	1,2%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	980	17,7%
Otras gestiones de apoyo administrativo	549	9,9%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	30	0,5%
Reasignación de pacientes por incidencias	10	0,2%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	7	0,1%
Reclamación Menor Cuantía <1000	2	0,0%
Reclamación Menor Cuantía 1000 a 6.000	4	0,1%
Reclamación Patrimonial	24	0,4%
Reclamación Reintegro de Gasto	15	0,3%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	148	2,7%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	15	0,3%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	19	0,3%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	5	0,1%
Tiempo de Garantía Consulta	2	0,0%
Tiempo de Garantía Pruebas	2	0,0%
Tiempo de Garantía Quirúrgica	2	0,0%
<b>Total</b>	<b>5.541</b>	<b>100%</b>

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En 2020 se han registrado un total de 9.976 quejas, mientras que las gestorías han sido 73.209. El análisis de las quejas registradas, mes a mes, refleja la situación generada por la pandemia. Las cifras de enero y febrero son muy similares al mismo periodo de 2019 y, coincidiendo con la declaración del estado de alarma, se aprecia una fuerte caída de las quejas registradas a partir de marzo, llegando al mínimo mensual de quejas registradas en abril (98). Por lo tanto, la principal conclusión que podemos extraer de los datos de 2020, está relacionada con el significativo impacto que la pandemia de Covid19 ha tenido en nuestro Sistema Sanitario y, lógicamente, también en el registro de quejas y gestorías.

A pesar del descenso del volumen total de quejas (38%) y gestorías (19%) registradas en 2020 en comparación con 2019, los datos presentados a lo largo de este informe recogen una importante parte de la percepción de las personas usuarias del Servicio Aragonés de Salud. Lógicamente, 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 (82,6%) y el porcentaje restante son aquellas quejas que afectan a atención primaria (17,4%). Las quejas de los tres sectores de Zaragoza (I, II y III), suponen en torno al 70,8% del total de las quejas de 2020 del Servicio Aragonés de Salud (9.976). En función del número de habitantes, destaca el sector Zaragoza III con una tasa de quejas 11,1 por cada 1.000 TIS. Una tasa por encima de la media global del Servicio Aragonés de Salud que se sitúa en 7,4‰. Por centros, tratándose de los hospitales de referencia de la Comunidad Autónoma, destaca el volumen de quejas acumuladas por el HCU Lozano Blesa (2327) y HU Miguel Servet (2.359).

El Sector que acumula un mayor volumen de gestorías ha sido Zaragoza II (22.007) que han llegado a suponer el 30,1% 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 (62,4‰), Calatayud (59,6‰) y Zaragoza I (59,5‰).

En relación con ello, por perfiles profesionales, se aprecia que aquel que acumula un mayor volumen de quejas de forma significativa es el de Médico especialista (3.724). Pero podría estar produciéndose una deficiencia a la hora de registrar las quejas por profesional, dado que en cerca del 29% (2.890) de las quejas registradas en 2020 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% de las quejas corresponde a Consultas.

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 60,3% del total de las quejas de 2020, siendo este motivo de queja especialmente elevado en los Sectores Zaragoza III y II. En el caso de las gestorías destacan la Gestión de documentación (43,4%), Gestiones de demoras (22,6%), Gestión de apoyo a usuarios (12,5%), Gestión de citaciones (11,1%) y Gestión administrativa Información / Trámites (7,6%).

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, o la presentación de la citada información en paralelo a los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios.

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, sobretodo, 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 1,4% de las gestorías del conjunto del Servicio Aragonés de Salud.

