

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES UGC URGENCIAS 2022

Reclamaciones 2022:

En nuestro servicio de Analizan de forma continua las Reclamaciones recibidas. Las reclamaciones se agrupan en 4 grandes grupos. Desde 2017 disponemos de la Herramienta Resuelve para contestar las reclamaciones, dicha aplicación dispone de un programa estadístico que nos facilita de forma extraordinaria el análisis de las distintas reclamaciones.

TOTAL de Reclamaciones: 406

Motivos de las Reclamaciones agrupados:

1. Reclamaciones por ASISTENCIA SANITARIA:

Asistencia sanitaria prestada.	97
Intimidad.	1
No visita del/la profesional sanitario/a	3
Medicamentos y otras prestaciones sanitarias.	0
Servicios concertados.	0
Otros motivos sobre asistencia sanitaria	5
Total	106

2. Reclamaciones por COMUNICACIÓN, TRATO Y ACTITUD:

Comunicación profesional-usuario/a	29
Trato de personal propio	2
Trato de personal de empresas contratadas que trabajan en centros propios	0
Trato de personal de centros concertados Actitud de personal propio en el lugar de trabajo	0
Actitud de personal de empresas contratadas que trabajan en centros propios.	6
Actitud de personal de empresas contratadas que trabajan en centros propios	2
Total	39

3. Reclamaciones por INFORMACIÓN:

Transmisión de la información	13
Documentación clínica.	0
Otros motivos sobre información	3
Total	16

4. Reclamaciones por ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Trámites administrativos	1
Normas del centro	35
Tiempo de espera para acto asistencial	201
Custodia de objetos y muestras clínicas	4
Oferta de servicios específicos	1
Equipos informáticos o aparatos clínicos	0
Servicios concertados	3
Otros	0
Total	245

5. Reclamaciones por CONFORTABILIDAD:

Accesibilidad física al centro sanitario Espacio disponible	0
Espacio disponible	3
Equipamiento y/o mantenimiento Limpieza	1
Limpieza	0
Otros elementos de confort	1
Alimentación	0
Lencería	0
Otros motivos	0
Total	5

6. Reclamaciones por MOTIVOS ÉTICOS:

Discriminación en la atención	1
Actuaciones para paliar el dolor y sufrimiento	0
Respeto por la autonomía, integridad y dignidad humana	0
Motivos de conciencia del/la paciente	0
Objeción de conciencia del profesional	0
Voluntades anticipadas	0
Otros motivos éticos	0
Total	1

En la siguiente gráfica podemos ver la visión global de las reclamaciones que posteriormente analizaremos detenidamente.

