



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/008993-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Jesús Guerrero Arroyo y Dña. María Consolación Pablos Labajo, relativa a número de quejas por asistencia sanitaria recibidas en las Zonas Básicas de Salud de Palencia, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 408, de 4 de mayo 2018.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/007623, PE/007918, PE/008129, PE/008168, PE/008180, PE/008197, PE/008288, PE/008347 a PE/008351, PE/008366, PE/008386, PE/008387, PE/008425, PE/008427, PE/008430, PE/008435, PE/008437, PE/008501 a PE/008506, PE/008563, PE/008580, PE/008591, PE/008592, PE/008604, PE/008605, PE/008632, PE/008633, PE/008636, PE/008648, PE/008660, PE/008692, PE/008697, PE/008718, PE/008724, PE/008729, PE/008732, PE/008736, PE/008761, PE/008762, PE/008784, PE/008793, PE/008803, PE/008811, PE/008817, PE/008821, PE/008838, PE/008853, PE/008856, PE/008857, PE/008862, PE/008866, PE/008870, PE/008871, PE/008873, PE/008874, PE/008878, PE/008887, PE/008907, PE/008911, PE/008956, PE/008957, PE/008962, PE/008967 a PE/008969, PE/008971, PE/008986 y PE/008993 a PE/009027, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 30 de mayo de 2018.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita P.E./0908993, formulada por D. Jesús Guerrero Arroyo y D.ª Consolación Pablos Labajo, Procuradores pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y León, relativa a las reclamaciones registradas en las Zonas Básicas de Salud de Palencia.

En el anexo adjunto se detallan, según la Aplicación de Reclamaciones y Sugerencias, las reclamaciones recibidas y tramitadas en las Zonas Básicas de Salud de Palencia en 2017 y primer trimestre de 2018 y la clasificación de motivos por los que han sido presentadas.

En cuanto a la contestación que han recibido las reclamaciones son variadas, en unos casos se comunican las medidas adoptadas tendentes a la subsanación de la anomalía detectada, en otros la remisión al órgano competente para resolver la petición o cuestión planteada y en otros se comunica que no se advierten las anomalías referidas y cuando procede, pidiendo disculpas.



En todas ellas se informa al usuario de la posibilidad de ejercer cuantas acciones le asistan de conformidad con el ordenamiento jurídico. Asimismo, las contestaciones se ajustan a lo establecido en el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario y en ellas siempre se agradece su presentación, por constituir las mismas una herramienta que permite a la administración sanitaria conocer la opinión de los usuarios y la adopción de medidas para mejorar la calidad de la asistencia prestada en los centros del sistema público de salud de la Comunidad de Castilla y León.

Valladolid, 28 de mayo de 2018.

EL CONSEJERO,
Fdo.: Antonio M.^a Sáez Aguado.

**ANEXO****RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LAS ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE PALENCIA. AÑO 2017**

| TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES | ZONAS BÁSICAS DE SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|----------|-----------------------|---------------------|----------|--------|---------------------|------------------|-----------|--------|----------------|-----------------|--------------|---------|--------------|------------|----------------|--------------|---------|------------------------|---------------|
| | Aguilar de Campoo | Baltanás | Carrión de los Condes | Cervera de Pisuerga | Frómista | Guardo | Herrera de Pisuerga | Los Jardiniillos | La Puebla | Osorno | Palencia Rural | Paredes de Nava | Pintor Oliva | Saldaña | San Juanillo | Torquemada | Venta de Baños | Villarramiel | Villada | Villamuriel de Cerrato | Pan y Guindas |
| Nº de reclamaciones | 22 | 3 | 8 | 13 | 21 | 13 | 3 | 24 | 62 | 0 | 4 | 1 | 32 | 8 | 51 | 0 | 10 | 0 | 4 | 5 | 0 |
| Nº Contestadas | 22 | 3 | 8 | 13 | 21 | 13 | 3 | 24 | 60 | 0 | 4 | 1 | 32 | 8 | 50 | 0 | 10 | 0 | 4 | 5 | 0 |
| Nº Anónimas (no requieren contestación) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| MOTIVOS DE RECLAMACIÓN* | Aguilar de Campoo | Baltanás | Carrión de los Condes | Cervera de Pisuerga | Frómista | Guardo | Herrera de Pisuerga | Los Jardiniillos | La Puebla | Osorno | Palencia Rural | Paredes de Nava | Pintor Oliva | Saldaña | San Juanillo | Torquemada | Venta de Baños | Villarramiel | Villada | Villamuriel de Cerrato | Pan y Guindas |
|--|-------------------|----------|-----------------------|---------------------|----------|--------|---------------------|------------------|-----------|--------|----------------|-----------------|--------------|---------|--------------|------------|----------------|--------------|---------|------------------------|---------------|
| Insatisfacción con asistencia recibida | 14 | 3 | 7 | 2 | 1 | 6 | 2 | 6 | 23 | 0 | 2 | 0 | 14 | 5 | 16 | 0 | 7 | 0 | 4 | 4 | 0 |
| Trato personal inadecuado | 9 | 2 | 3 | 0 | 1 | 7 | 2 | 4 | 13 | 0 | 1 | 0 | 8 | 2 | 10 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Falta de personal | 6 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 19 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lista espera consulta/ pruebas | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 13 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demora atención urgencias | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas organización y funcionamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros motivos asistenciales | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Accesos inadecuados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Citaciones | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 |
| Incumplimiento horario cita programada | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Otros motivos | 3 | 0 | 1 | 9 | 1 | 3 | 1 | 10 | 15 | 0 | 0 | 1 | 12 | 2 | 10 | 0 | 4 | 0 | 1 | 3 | 0 |

(*) Una reclamación puede recoger varios motivos de queja

**RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LAS ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE PALENCIA. PRIMER TRIMESTRE 2018**

| TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES | ZONAS BÁSICAS DE SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|----------|-----------------------|---------------------|----------|--------|---------------------|------------------|-----------|--------|----------------|-----------------|--------------|---------|--------------|------------|----------------|--------------|---------|------------------------|---------------|
| | Aguilar de Campoo | Baltanás | Carrión de los Condes | Cervera de Pisuerga | Frómista | Guardo | Herrera de Pisuerga | Los Jardiniillos | La Puebla | Osorno | Palencia Rural | Paredes de Nava | Pintor Oliva | Saldaña | San Juanillo | Torquemada | Venta de Baños | Villarramiel | Villada | Villamuriel de Cerrato | Pan y Guindas |
| Nº de reclamaciones | 7 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 20 | 1 | 1 | 0 | 9 | 0 | 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Nº Contestadas | 7 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 19 | 1 | 1 | 0 | 9 | 0 | 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Nº Anónimas (no requieren contestación) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| MOTIVOS DE RECLAMACIÓN* | Aguilar de Campoo | Baltanás | Carrión de los Condes | Cervera de Pisuerga | Frómista | Guardo | Herrera de Pisuerga | Los Jardiniillos | La Puebla | Osorno | Palencia Rural | Paredes de Nava | Pintor Oliva | Saldaña | San Juanillo | Torquemada | Venta de Baños | Villarramiel | Villada | Villamuriel de Cerrato | Pan y Guindas |
|--|-------------------|----------|-----------------------|---------------------|----------|--------|---------------------|------------------|-----------|--------|----------------|-----------------|--------------|---------|--------------|------------|----------------|--------------|---------|------------------------|---------------|
| Insatisfacción con asistencia recibida | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 9 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Trato personal inadecuado | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Falta de personal | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lista espera consulta/ pruebas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demora atención urgencias | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incumplimiento horario cita programada | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Citaciones | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Falta recursos materiales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demoras en asistencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Visados y otras prestaciones farmacéuticas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Otros motivos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(*) Una reclamación puede recoger varios motivos de queja