



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/009565-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores Dña. Laura Domínguez Arroyo y D. Félix Díez Romero, relativa a atención sanitaria en Miranda de Ebro, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 441, de 5 de julio de 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/007060, PE/007707, PE/008290 a PE/008296, PE/008990, PE/009121, PE/009199, PE/009262, PE/009269, PE/009270, PE/009275, PE/009307, PE/009442, PE/009445 a PE/009459, PE/009539, PE/009541, PE/009543, PE/009544, PE/009549, PE/009556, PE/009559 a PE/009565, PE/009567, PE/009568, PE/009570 a PE/009575, PE/009588 a PE/009591, PE/009603, PE/009611 a PE/009613, PE/009617, PE/009618, PE/009621, PE/009622, PE/009624, PE/009626, PE/009628, PE/009634, PE/009639, PE/009640, PE/009651, PE/009677, PE/009684, PE/009689, PE/009690 y PE/009708, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 5 de septiembre de 2018.

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

Contestación a la Pregunta Escrita P.E./0909565, formulada por D.^a Laura Domínguez Arroyo y D. Félix Díez Romero, Procuradores pertenecientes al Grupo Parlamentario Podemos de las Cortes de Castilla y León, relativa a las reclamaciones registradas en los hospitales de Burgos.

Consultada la Aplicación de Reclamaciones y Sugerencias, se detallan en el Anexo adjunto las reclamaciones registradas en los Hospitales Santiago Apóstol de Miranda de Ebro, Santos Reyes de Aranda de Duero y Universitario de Burgos, así como los motivos, la vía de presentación y el contenido de la contestación, desde el año 2012 hasta junio de 2018, tramitadas según se establece 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.

Asimismo, y en lo referente a los datos que arrojan las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios del Sacyl en el periodo comprendido entre los años 2012 a 2017, indicar que éstas están publicados en el Portal de Salud de Castilla y León.

Valladolid, 20 de julio de 2018.

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



ANEXO

HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL DE MIRANDA DE EBRO

| Nº de reclamaciones presentadas | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|---------|
| | 156 | 221 | 255 | 223 | 247 | 166 | 109 |

| Motivos de reclamación (**) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|--|------|------|------|------|------|------|---------|
| Lista de espera para consulta o pruebas | 19 | 33 | 65 | 57 | 105 | 48 | 32 |
| Insatisfacción con la asistencia recibida | 35 | 37 | 43 | 46 | 58 | 53 | 18 |
| Lista de espera para intervención quirúrgica | 24 | 45 | 39 | 17 | 13 | 11 | 3 |
| Supresión/anulación de cita, consulta o prueba | 14 | 25 | 7 | 7 | 15 | 4 | 28 |
| Elección de médico y centro | 0 | 17 | 21 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Falta de personal | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| Trato personal inadecuado | 2 | 3 | 5 | 4 | 8 | 12 | 3 |
| Incumplimiento horario de cita programada | 2 | 4 | 7 | 8 | 3 | 2 | 7 |
| Supresión / anulación de intervención quirúrgica | 8 | 5 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Citaciones | 6 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| Falta de asignación de médico/enfermero responsables del paciente | 0 | 0 | 0 | 13 | 4 | 1 | 1 |
| Problemas cafetería / máquinas expendedoras / TV / suministro prensa | 0 | 5 | 4 | 8 | 1 | 0 | 0 |
| Dificultad en la comunicación telefónica | 15 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Informe de alta en consultas externas | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 0 |
| Lista de espera | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 4 | 2 |
| Falta de continuidad en la asistencia | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Error o fallo asistencial | 1 | 2 | 6 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| Certificados, informes u otros | 0 | 4 | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Climatización inadecuada | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Derivación a otros centros | 0 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Demoras en la asistencia | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 |
| Transporte sanitario | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Otros motivos | 23 | 27 | 22 | 46 | 32 | 21 | 11 |

| Vía presentación reclamaciones escritas | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|------|------|------|------|---------|
| Presencial en el Servicio de Atención al Paciente | 112 | 164 | 183 | 166 | 170 | 126 | 80 |
| Correo Interno | 9 | 21 | 44 | 21 | 25 | 18 | 8 |
| Vía Web Portal Salud | 17 | 26 | 12 | 13 | 42 | 17 | 16 |
| Correo postal | 13 | 5 | 11 | 20 | 9 | 3 | 4 |
| Correo electrónico | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Fax | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Otras | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |

| Contenido de la contestación (***) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|------|------|------|------|---------|
| Solicitud de Disculpas | 21 | 47 | 50 | 0 | 0 | 15 | 41 |
| Aceptación de la Reclamación | 59 | 26 | 52 | 223 | 246 | 69 | 25 |
| No se advierten las anomalías referidas | 57 | 105 | 95 | 0 | 1 | 59 | 20 |
| Medidas correctoras puntuales adoptadas | 19 | 47 | 63 | 0 | 0 | 26 | 5 |
| Remisión de lo actuado a otro órgano porque da lugar a otro procedimiento | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Remisión de lo actuado a otro órgano, no es una reclamación | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |



| Indicadores Contestaciones | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|---------|
| Nº de reclamaciones identificadas | 156 | 221 | 255 | 223 | 247 | 166 | 109 |
| Nº Contestaciones (****) | 156 | 219 | 254 | 223 | 247 | 165 | 88 |

HOSPITAL SANTOS REYES DE ARANDA DE DUERO

| Nº de reclamaciones presentadas | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|---------|
| | 66 | 66 | 53 | 91 | 130 | 136 | 62 |

| Motivos de reclamación (**) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|--|------|------|------|------|------|------|---------|
| Lista de espera para consulta o pruebas | 6 | 12 | 6 | 9 | 13 | 19 | 7 |
| Insatisfacción con la asistencia recibida | 3 | 5 | 7 | 14 | 17 | 10 | 14 |
| Lista de espera para intervención quirúrgica | 11 | 5 | 6 | 12 | 11 | 13 | 1 |
| Supresión/anulación de cita, consulta o prueba | 6 | 5 | 1 | 6 | 17 | 14 | 4 |
| Elección de médico y centro | 6 | 3 | 3 | 4 | 10 | 7 | 3 |
| Falta de personal | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 21 | 3 |
| Trato personal inadecuado | 3 | 2 | 2 | 3 | 8 | 9 | 6 |
| Incumplimiento horario de cita programada | 4 | 2 | 4 | 6 | 6 | 7 | 3 |
| Supresión / anulación de intervención quirúrgica | 4 | 3 | 2 | 6 | 4 | 6 | 4 |
| Citaciones | 5 | 1 | 3 | 2 | 6 | 8 | 3 |
| Falta de asignación de médico/enfermero responsables del paciente | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 |
| Problemas cafetería / máquinas expendedoras / TV / suministro prensa | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Dificultad en la comunicación telefónica | 0 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 0 |
| Informe de alta en consultas externas | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 4 | 2 |
| Lista de espera | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Falta de continuidad en la asistencia | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| Error o fallo asistencial | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Certificados, informes u otros | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 | 1 |
| Climatización inadecuada | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 |
| Derivación a otros centros | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Demoras en la asistencia | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Transporte sanitario | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Otros motivos | 5 | 7 | 4 | 10 | 13 | 9 | 7 |

| Vía presentación reclamaciones escritas | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|------|------|------|------|---------|
| Presencial en el Servicio de Atención al Paciente | 48 | 50 | 37 | 58 | 94 | 90 | 37 |
| Correo Interno | 12 | 15 | 11 | 26 | 26 | 26 | 18 |
| Vía Web Portal Salud | 2 | 0 | 1 | 4 | 3 | 14 | 5 |
| Correo postal | 4 | 1 | 4 | 2 | 7 | 6 | 2 |
| Correo electrónico | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |



| Contenido de la contestación (***) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|------|------|------|------|---------|
| Aceptación de la Reclamación | 13 | 12 | 11 | 39 | 67 | 71 | 44 |
| Medidas correctoras puntuales adoptadas | 20 | 20 | 15 | 20 | 25 | 39 | 9 |
| Solicitud de Disculpas | 17 | 10 | 12 | 21 | 34 | 34 | 6 |
| No se advierten las anomalías referidas | 25 | 32 | 21 | 23 | 21 | 12 | 4 |

| Indicadores Contestaciones | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|---------|
| Nº Reclamaciones identificadas | 65 | 66 | 53 | 91 | 130 | 136 | 62 |
| Nº Contestaciones (****) | 65 | 66 | 53 | 91 | 130 | 136 | 58 |
| Nº Reclamaciones Anónimas | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BURGOS

| Nº de reclamaciones | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|---------|
| | 940 | 969 | 1.102 | 1.478 | 1.997 | 2.514 | 1.172 |

| Motivos de reclamación (**) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|------|------|------|------|---------|
| Lista de espera para consulta o pruebas | 380 | 536 | 697 | 1008 | 1269 | 1540 | 767 |
| Supresión/anulación de cita, consulta o prueba | 63 | 58 | 66 | 116 | 216 | 220 | 52 |
| Lista de espera para intervención quirúrgica | 101 | 88 | 77 | 83 | 117 | 183 | 82 |
| Insatisfacción con la asistencia recibida | 84 | 105 | 89 | 117 | 119 | 137 | 79 |
| Trato personal inadecuado | 80 | 59 | 63 | 85 | 77 | 82 | 32 |
| Citaciones | 12 | 13 | 6 | 10 | 72 | 160 | 64 |
| Demora para atención en urgencias | 27 | 23 | 25 | 17 | 22 | 30 | 32 |
| Otras demoras en la asistencia | 36 | 36 | 23 | 13 | 33 | 18 | 2 |
| Supresión/ anulación de intervención quirúrgica | 18 | 14 | 8 | 18 | 24 | 14 | 6 |
| Demora en la obtención de resultados | 3 | 7 | 4 | 6 | 46 | 24 | 7 |
| Elección de médico y centro | 4 | 12 | 9 | 13 | 13 | 25 | 19 |
| Incumplimiento horario de cita programada | 12 | 9 | 7 | 10 | 23 | 22 | 7 |
| Otras quejas de organización y funcionamiento | 10 | 5 | 6 | 8 | 23 | 14 | 18 |
| Error o fallo asistencial | 8 | 5 | 10 | 14 | 21 | 18 | 5 |
| Desacuerdo con el alta asistencial | 8 | 7 | 9 | 7 | 13 | 18 | 8 |
| Certificados, informes u otros | 8 | 5 | 7 | 1 | 8 | 15 | 12 |
| Falta de personal | 4 | 3 | 4 | 2 | 29 | 6 | 6 |
| Falta de continuidad en la asistencia | 5 | 4 | 9 | 5 | 8 | 8 | 11 |
| Otros motivos | 135 | 117 | 119 | 139 | 141 | 124 | 86 |

| Vía presentación reclamaciones escritas | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|------|------|-------|-------|---------|
| Presencial en el Servicio de Atención al Paciente | 648 | 562 | 560 | 848 | 1.168 | 1.642 | 770 |
| Vía Web Portal Salud | 107 | 245 | 355 | 461 | 678 | 702 | 311 |
| Correo Interno | 161 | 139 | 167 | 158 | 140 | 147 | 81 |
| Correo postal | 18 | 14 | 16 | 11 | 7 | 18 | 3 |
| Correo electrónico | 3 | 9 | 2 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| Fax | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Otras | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 |



| Contenido de la contestación (***) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|---|------|------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Medidas correctoras puntuales adoptadas | 904 | 928 | 1.100 | 1.468 | 1.960 | 2.348 | 1.108 |
| Solicitud de Disculpas | 124 | 134 | 149 | 125 | 203 | 281 | 59 |
| Aceptación de la Reclamación o Sugerencia | 32 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| No se advierten las anomalías referidas | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 99 | 0 |
| Remisión de lo actuado a otro órgano porque da lugar a otro procedimiento | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Remisión de lo actuado a otro órgano porque no es una reclamación | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Indicadores Contestaciones | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) |
|--------------------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Nº Reclamaciones identificadas | 940 | 968 | 1.102 | 1.477 | 1.991 | 2.512 | 1.170 |
| Nº Contestaciones (****) | 940 | 928 | 1.102 | 1.468 | 1.985 | 2.510 | 1.087 |
| Nº Reclamaciones Anónimas | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 2 | 2 |

(*) Datos registrados a 14 de junio de 2018

(**) Una reclamación puede incluir varios motivos de queja

(***) Una reclamación puede tener varias opciones de respuesta

(****) Hay Reclamaciones registradas aún en plazo para responder (30 días según art. 13.2 Decreto 40/2003, de 3 de abril)