



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/004582-02** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. José Luis Aceves Galindo y Dña. Ana María Agudéz Calvo, relativa a reclamaciones y quejas presentadas ante el SACYL referentes a la provincia de Segovia, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 225, de 1 de febrero de 2017.*

#### 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/004254, PE/004368 a PE/004376, PE/004387, PE/004419, PE/004448 a PE/004451, PE/004453, PE/004457, PE/004466, PE/004468, PE/004474, PE/004477, PE/004478, PE/004483, PE/004486, PE/004487, PE/004497 a PE/004504, PE/004518, PE/004519, PE/004522, PE/004524, PE/004527, PE/004530, PE/004531, PE/004536, PE/004539, PE/004549, PE/004554, PE/004564, PE/004581, PE/004582, PE/004592, PE/004594, PE/004597, PE/004604, PE/004609, PE/004632 a PE/004635, PE/004670, PE/004671, PE/004674, PE/004689, PE/004721, PE/004722, PE/004726 a PE/004728, PE/004730 a PE/004732, PE/004739, PE/004741, PE/004766 a PE/004769, PE/004775, PE/004790, PE/004802, PE/004803, PE/004808, PE/004810, PE/004818 y PE/004819, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 24 de febrero de 2017.

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

Contestación a la Pregunta Escrita P.E./0904582, formulada por los Procuradores José Luis Aceves Galindo y Dña. Ana María Agudéz Calvo, pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y León, en relación a las reclamaciones en Atención Primaria en el Área de Segovia.

Se detalla en Anexo la información solicitada sobre reclamaciones registradas en Atención Primaria de las Zonas Básicas de Salud del Área de Segovia durante los años 2014, 2015 y 2016 (hasta 31 de agosto). Respecto del contenido de las quejas, se indica el detalle del Servicio al que son dirigidas.

Valladolid, 7 de febrero de 2017.

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



## ANEXO

### 1.-RECLAMACIONES ATENCIÓN PRIMARIA ÁREA DE SEGOVIA AÑO 2014

TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD															
Z.B.S.	170701	170702	170703	170705	170706	170707	170708	170709	170710	170711	170712	170713	170714	170715	170716
	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cuellar	La Sierra	Navo de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Sepulveda	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso-La Grana	Sacramenta
Nº Reclamaciones	5	13	13	1	6	8	62	71	30	24	2	3	14	6	1

TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD Y SERVICIO															
ÁREA	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cuellar	La Sierra	Navo de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Sepulveda	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso-La Grana	Sacramenta
Medicina General/Familia	3	4	11	1	4	3	37	62	15	18	2	1	6	0	1
Pediatría	2	0	0	0	0	0	1	4	2	0	0	0	3	4	0
Unidad Administrativa	0	0	2	0	1	2	8	2	1	2	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	0	0	1	1	1	0	5	1	0	1	4	1	0
Enfermería	0	3	0	0	0	2	1	2	1	1	0	1	1	0	0
Otras Unidades no asistenciales	0	5	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0
Matrona	0	0	0	0	0	0	8	0	0	1	0	0	0	0	0
Salud Bucodental de Área	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0
Obtención de muestras	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin registrar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0



TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD Y MOTIVOS															
Motivos de reclamación(*)	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cañbar	La Sierra	Nava de La Asunción	Riara	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Sepulveda	Villacastin	El Espinar	San Hdelonso-La Granja	Sacramenia
Elección de médico y centro	0	0	1	0	0	0	32	43	3	0	0	0	0	0	0
Insatisfacción con asistencia recibida	2	2	0	1	1	2	4	8	4	4	1	1	6	2	1
Demoras en la asistencia	0	3	4	0	0	1	3	5	3	2	0	1	1	0	0
Falta de asistencia	1	1	1	0	0	0	4	5	1	5	1	1	2	0	0
Trato personal inadecuado	0	0	0	0	2	2	5	1	4	2	0	0	0	1	0
Prestaciones complementarias	2	0	1	0	0	0	1	0	6	0	0	0	1	0	0
Otros motivos asistenciales	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	0	1	2	0
Organización y Funcionamiento	0	1	0	0	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
Citaciones	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0
Visados y otras prestaciones farmacéuticas	0	2	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0
Falta de personal	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0
Trámites dificultosos	0	1	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Lista de espera si especificar	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento horario de cita programada	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0
Dificultad tramitación Tarjeta Sanitaria	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Falta de continuidad en la asistencia	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Listas de espera y demoras en la asistencia	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Certificados, informes u otros	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Insatisfacción por el equipamiento	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Otras quejas de organización y funcionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Error o fallo asistencial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lista de espera para consulta o pruebas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Demora en la obtención de resultados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta de confidencialidad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información asistencial	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Historia clínica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Supresión / anulación consulta o prueba	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Normas de Régimen interno	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Confortabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0



## 1.-RECLAMACIONES ATENCIÓN PRIMARIA ÁREA DE SEGOVIA AÑO 2015

TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD													
Z.B.S.	170701	170702	170703	170705	170706	170707	170708	170709	170710	170711	170713	170714	170715
	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cuéllar	La Sierra	Nava de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso -La Granja
Nº Reclamaciones	4	14	19	2	3	6	26	25	30	16	3	12	17

TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD Y SERVICIO													
Área	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cuéllar	La Sierra	Nava de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso -La Granja
Medicina General/Familia	3	7	8	2	1	4	16	19	15	6	2	5	1
Pediatría	0	5	0	0	1	0	1	1	1	3	0	2	12
Urgencias	0	1	1	0	0	2	1	0	6	1	1	1	0
Unidad Administrativa	0	0	4	0	0	0	3	1	2	2	0	1	0
Enfermería	0	1	1	0	1	0	0	2	1	2	0	0	2
Otras Unidades no asistenciales	0	0	4	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
Salud Bucodental de Área	0	0	0	0	0	0	4	1	1	1	0	0	0
Obtención de muestras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Matrona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Mamografía	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Trabajo Social	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



Motivos de reclamación	TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD Y MOTIVOS												
	Cantalejo	Carriñero El Mayor	Cuéllar	La Sierra	Nava de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso -La Granja
Insatisfacción con asistencia recibida	0	3	2	1	1	3	3	2	5	4	1	2	3
Falta de asistencia	1	0	1	0	1	1	3	5	6	2	0	1	2
Falta de personal	0	1	0	0	0	0	1	5	3	1	0	2	9
Trato personal inadecuado	1	2	0	0	0	1	5	2	1	2	1	3	1
Demoras en la asistencia	0	0	3	0	0	0	1	7	1	0	0	2	1
Prestaciones complementarias	0	0	0	1	0	0	4	1	2	1	0	1	0
Incumplimiento horario de cita programada	1	0	1	0	0	0	1	3	2	1	1	0	0
Otras quejas de organización y funcionamiento	0	2	3	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Lista de espera para consulta o pruebas	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	3
Citaciones	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0
Insatisfacción por el equipamiento	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Trámites dificultosos	0	0	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Falta de recursos materiales	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Elección de médico y centro	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Lista de espera sin especificar	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Demora para atención en urgencias	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Anulación cita, consulta o prueba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Otras quejas de contenido económico	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Error o fallo asistencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Demora en la obtención de resultados	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dificultad tramitación Tarjeta Sanitaria	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Visados y otras prestaciones farmacéuticas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Deficiencias mantenimiento de instalaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Limpieza deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Dificultad en la comunicación telefónica	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Trato sin especificar	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras prestaciones complementarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Otras deficiencias de información general	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Otros trámites y procedimientos dificultosos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

(\*) Una reclamación puede contener varios motivos de reclamación



### 3.-RECLAMACIONES ATENCIÓN PRIMARIA ÁREA DE SEGOVIA AÑO 2016 (a 31 de agosto)

TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD															
Z.B.S.	170701	170702	170703	170704	170705	170706	170707	170708	170709	170710	170711	170712	170713	170714	170715
	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cuellar	Fuentesauco de Fuentidueña	La Sierra	Nava de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Sepulveda	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso-La Granja
Nº Reclamaciones	2	1	14	1	2	6	5	21	16	21	17	1	2	20	6

TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD Y SERVICIO															
Area	170701	170702	170703	170704	170705	170706	170707	170708	170709	170710	170711	170712	170713	170714	170715
	Cantalejo	Carbonero El Mayor	Cuellar	Fuentesauco de Fuentidueña	La Sierra	Nava de La Asunción	Riaza	Segovia I	Segovia II	Segovia III	Segovia Rural	Sepulveda	Villacastin	El Espinar	San Ildefonso-La Granja
Medicina General/Familia	0	1	6	0	0	0	3	8	3	4	13	1	2	8	3
Enfermería	0	0	3	1	0	3	0	6	11	2	1	0	0	6	0
Urgencias	1	0	2	0	1	1	1	0	1	9	0	0	0	2	0
Pediatría	1	0	3	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	3	3
Unidad Administrativa	0	0	0	0	0	1	1	3	0	2	0	0	0	1	0
Mamografía	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0
Atención Sanitaria Domiciliaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Obtención de muestras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Otras Unidades no asistenciales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Sin registrar	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0



Motivos de reclamación	TOTAL DE RECLAMACIONES POR ZONA BÁSICA DE SALUD Y MOTIVOS														
	170701 Cantalejo	170702 Carbonero El Mayor	170703 Cuéllar	170704 Fuentesaúco de Fuentidueña	170705 La Sierra	170706 Nava De La Asunción	170707 Riaza	170708 Segovia I	170709 Segovia II	170710 Segovia III	170711 Segovia Rural	170712 Sepulveda	170713 Villacastin	170714 El Espinar	170715 San Ildefonso-La Granja
Insatisfacción con asistencia recibida	2	0	3	1	1	0	0	4	0	6	8	0	2	3	1
Otros motivos asistenciales	0	0	1	0	0	3	0	4	11	1	0	0	0	4	1
Trato personal inadecuado	0	0	0	0	1	0	3	3	1	4	4	0	0	4	0
Falta de asistencia	0	0	2	0	0	0	2	2	0	4	1	0	0	3	0
Incumplimiento horario cita programada	0	0	4	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	4	0
Falta de personal	0	0	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	2
Lista de espera para consulta o pruebas	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	2
Citaciones	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0
Otras quejas organización y funcionamiento	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
Demora para atención en urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0
Anulación cita, consulta o prueba	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0
Otros trámites y procedimientos dificultosos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0
Otras prestaciones complementarias	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Otras deficiencias de información general	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Falta de recursos materiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Información clínica en urgencias	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Certificados, informes u otros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elección de médico y centro	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Trámites dificultosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Dificultad tramitación Tarjeta Sanitaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Visados y otras prestaciones farmacéuticas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Problemas de aparcamiento del centro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Dificultad en la comunicación telefónica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0