



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/003800-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por el Procurador D. José Ignacio Martín Benito, relativa a relación de reclamaciones y quejas presentadas en atención hospitalaria en el Servicio de Atención al Paciente en el Complejo Asistencial de Zamora, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 170, de 9 de septiembre de 2016.*

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/003625, PE/003642, PE/003685, PE/003693, PE/003695, PE/003698 a PE/003709, PE/003712, PE/003713, PE/003716, PE/003717, PE/003719, PE/003721, PE/003722, PE/003724 a PE/003734, PE/003737 a PE/003743, PE/003745 a PE/003749, PE/003751, PE/003755 a PE/003775, PE/003777, PE/003779, PE/003782, PE/003783, PE/003785, PE/003786, PE/003788 a PE/003794, PE/003800, PE/003801, PE/003804 a PE/003806, PE/003818, PE/003825, PE/003827 a PE/003831, PE/003836, PE/003839, PE/003849 y PE/003850, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 14 de octubre de 2016.

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

Contestación a la Pregunta Escrita P.E. 0903800 formulada por D. José Ignacio Martín Benito, Procurador perteneciente al Grupo Parlamentario Socialista, relativa a las quejas y reclamaciones presentadas en atención hospitalaria durante los años 2014, 2015 y 2016, en el Complejo Asistencial de Zamora.

**AÑO: 2014**

CENTROS DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Total Complejo Asistencial de Zamora
Nº reclamaciones	203	18	10	2	233

Vía de presentación	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Total Complejo Asistencial de Zamora
Presencial en Sº. A. Paciente	114	8	1	0	123
Otras Vías de presentación	89	10	9	2	110

Motivos de reclamación	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Total Complejo Asistencial de Zamora
Insatisfacción con asistencia recibida	39	4	2	0	45
Lista de espera consulta/pruebas	40	4	0	1	45
Trato personal inadecuado	25	1	2	0	28
Otros motivos asistenciales	12	2	1	0	15
Error o fallo asistencial	9	2	0	0	11
Otras demoras en asistencia	10	0	1	0	11
Falta de asistencia	9	0	1	0	10
Incumplimiento horario de cita programada	6	0	0	1	7
Otras quejas de organización/funcionamiento	5	0	1	0	6
Demora para atención en urgencias	6	0	0	0	6
Lista de espera para intervención quirúrgica	5	0	0	0	5
Demoras en la asistencia	2	2	0	0	4
Otras quejas de trato	4	0	0	0	4
Otros Motivos	45	3	2	0	50



Servicios con más reclamaciones	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Total Complejo Asistencial de Zamora
Traumatología y Cirugía Ortopédica	27	0	2	1	30
Urgencias	18	1	1	0	20
Radiodiagnóstico	19	0	0	0	19
Oftalmología	11	6	0	0	17
Psiquiatría	12	4	0	0	16
Cirugía General y Digestiva	13	1	1	0	15
Admisión - Documentación Clínica	14	0	0	0	14
Medicina Interna	11	1	0	0	12
Otorrinolaringología	8	0	1	0	9
Citaciones	8	0	1	0	9
Urología	8	0	0	0	8
Obstetricia y Ginecología	6	1	0	0	7
Rehabilitación	5	0	0	0	5
Pediatría	5	0	0	0	5
Otros servicios	35	2	1	0	38
Reclamaciones Sin registrar servicios	17	2	3	1	23

AÑO: 2015

CENTROS DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Nº reclamaciones	241	45	25	7	24	342

Vía de presentación	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Presencial en Sº. A. Paciente	161	29	2	0	14	206
Otras Vías de presentación	80	16	23	7	10	136



Motivos de reclamación	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Lista de espera consulta /pruebas	57	9	0	3	11	80
Insatisfacción con asistencia recibida	52	8	4	0	2	66
Trato personal inadecuado	24	8	3	0	0	35
Supresión /anulación cita, consulta o prueba	11	5	0	0	2	18
Otras quejas de organización/ funcionamiento	12	1	3	0	0	16
Dificultad/Denegación acceso Hª Clínica	11	1	0	0	1	13
Pérdida parcial/total Hª Clínica	10	0	0	0	3	13
Error o fallo asistencial	6	1	2	0	0	9
Demora para atención en urgencias	7	1	1	0	0	9
Otros motivos asistenciales	7	0	1	0	0	8
Falta de asistencia	4	1	3	0	0	8
Incumplimiento horario de cita programada	5	1	1	1	0	8
Falta de continuidad en la asistencia	4	2	0	0	1	7
Otras quejas de documentación	5	1	0	0	0	6
Elección de médico y centro	3	3	0	0	0	6
Otros motivos	51	8	9	3	5	76

Servicios con más reclamaciones	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Traumatología y Cirugía Ortopédica	34	0	2	2	0	38
Urgencias	25	0	9	0	1	35
Citaciones	22	0	0	0	11	33
Oftalmología	8	16	0	0	1	25



Radiodiagnóstico	19	2	0	2	0	23
Admisión - Documentación Clínica	15	0	1	1	2	19
Medicina Interna	7	2	5	0	1	15
Obstetricia y Ginecología	10	4	0	0	1	15
Otorrinolaringología	10	0	1	0	1	12
Urología	11	0	0	0	0	11
Oncología Médica	4	7	0	0	0	11
Cirugía General y Digestiva	10	0	0	0	0	10
Psiquiatría	2	7	0	0	1	10
Otros Servicios	51	4	2	0	1	58
Reclamaciones sin registrar servicios	24	3	6	2	5	40

AÑO: 2016 (Del 1 de enero a 31 de julio de 2016)

CENTROS DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Nº reclamaciones	180	57	4	10	59	310

Vía de presentación	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Presencial en Sº. A. Paciente	132	30	1	0	41	204
Otras Vías de presentación	48	27	3	10	18	106

Motivos de reclamación	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Lista de espera consulta, pruebas	24	27	0	1	34	86
Insatisfacción con la asistencia recibida	36	10	2	2	5	55
Trato personal inadecuado	28	5	0	1	0	34
Supresión/anulación cita, consulta o prueba	18	4	0	5	3	30



Incumplimiento horario de cita programada	20	1	0	2	0	23
Elección de médico y centro	6	3	0	0	2	11
Certificados, informes u otros	8	0	0	0	2	10
Citaciones	5	1	0	0	3	9
Demora en obtención de resultados	7	1	0	0	1	9
Pérdida parcial o total de historia clínica	4	0	0	0	2	6
Dificultad / denegación de acceso a historia clínica	4	0	0	0	2	6
Falta de asistencia	5	0	0	0	1	6
Otros motivos	37	9	2	1	8	57

Servicios con más reclamaciones	Hospital Virgen de la Concha	Hospital Provincial de Zamora	Hospital de Benavente	Centro de Especialidades de Benavente	Sin especificar centro del C. Asistencial	Total Complejo Asistencial de Zamora
Traumatología y Cirugía Ortopédica	47	0	0	0	4	51
Citaciones	10	3	0	1	30	44
Oftalmología	5	17	0	1	1	24
Oncología Médica	2	16	0	0	0	18
Otorrinolaringología	12	0	0	2	4	18
Obstetricia y Ginecología	7	3	0	1	5	16
Urgencias	12	0	2	0	1	15
Radiodiagnóstico	12	0	0	0	2	14
Urología	11	0	0	0	0	11
Cirugía General y Digestiva	8	1	0	0	1	10
Admisión - Documentación Clínica	7	0	0	0	2	9
Endocrinología y Nutrición	8	0	0	0	0	8
Otros servicios	31	13	1	2	6	53
Reclamaciones sin registrar servicios	17	4	1	4	7	33

Valladolid, 15 de septiembre de 2016.

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