



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/003801-02 *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 primaria ante el SACYL referentes a la provincia 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./0903801, formulada por D. Ignacio Martín Benito, Procurador perteneciente al Grupo Parlamentario Socialista, relativa a las quejas y reclamaciones en atención primaria en la provincia de Zamora.

En relación a la información solicitada, se adjuntan los Anexos I, II y III que contienen los datos objeto de la pregunta.

Valladolid, 13 de septiembre de 2016.

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



ANEXO I

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE ZAMORA- 2014

Z.B.S.ZAMORA	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming
Nº reclamaciones	52	5	1	11	7	11	3	2	4	1	57	21

Motivos de reclamación	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming
Elección médico o centro	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0
Incumplimiento horario cita programada	20	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6	1
Insatisfacción con asistencia recibida	3	3	0	5	1	2	1	1	2	0	3	3
Trato personal inadecuado	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2
Visados/ Otras prestaciones farmacéuticas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
Anulación cita, consulta o prueba	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1
Citaciones	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otras quejas organización/funcionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1
Otras demoras en la asistencia	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1
Falta de continuidad en asistencia	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
Otros trámites/procedimientos dificultosos	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Error o fallo asistencial	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Otros Motivos	4	1	0	3	1	5	1	1	2	0	14	3

Servicios con más reclamaciones	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming
Medicina General/Familia	44	5	0	4	2	4	3	0	3	0	35	2
Enfermería	5	0	0	2	0	0	0	0	1	0	10	7
Fisioterapia	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	1	0
Pediatría	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0
Urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Unidad Administrativa	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Otros servicios	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Reclamaciones sin registrar servicios	6	0	0	3	2	2	0	0	0	1	14	5



ANEXO I

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE ZAMORA - 2014

Z.B.S.ZAMORA	171113	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Guareña	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Nº reclamaciones	3	7	2	5	9	0	3	37	1	7	249

Motivos de reclamación	171113	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Guareña	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Elección médico o centro	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	66
Incumplimiento horario cita programada	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	35
Insatisfacción con asistencia recibida	0	0	0	2	3	0	0	1	0	2	32
Trato personal inadecuado	2	3	1	0	0	0	0	4	0	2	22
Visados/ Otras prestaciones farmacéuticas	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	13
Anulación cita, consulta o prueba	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	11
Citaciones	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	9
Otras quejas organización/funcionamiento	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8
Otras demoras en la asistencia	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	8
Falta de continuidad en asistencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Otros trámites/procedimientos dificultosos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
Error o fallo asistencial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Otros Motivos	1	2	1	2	1	0	0	5	1	1	49

Servicios con más reclamaciones	171113	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Guareña	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Medicina General/Familia	3	2	1	3	3	0	0	22	1	1	138
Enfermería	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	30
Fisioterapia	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Pediatría	0	2	0	0	2	0	0	1	0	1	10
Urgencias	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7
Unidad Administrativa	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	6
Otros servicios	0	1	0	0	2	0	1	3	0	2	13
Reclamaciones sin registrar servicios	0	0	0	1	0	0	1	9	0	1	45



ANEXO II

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE ZAMORA- 2015

Z.B.S.ZAMORA	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Nº reclamaciones	11	2	6	16	2	9	15	1	5	168

Motivos de reclamación	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Trato personal inadecuado	1	1	1	3	0	2	6	0	1	37
Insatisfacción con asistencia recibida	4	2	2	2	0	2	4	1	1	33
Falta de personal	1	0	0	1	0	3	2	0	1	30
Incumplimiento horario cita programada	0	0	0	1	0	0	3	0	0	15
Citaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Visados/ Otras prestaciones farmacéuticas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7
Otras prestaciones complementarias	0	0	0	4	1	0	0	0	0	7
Otras demoras en la asistencia	1	0	0	2	0	1	0	0	0	7
Otras quejas organización/funcionamiento	0	0	0	1	1	0	0	0	0	6
Falta de recursos materiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Dificultad tramitación Tarjeta Sanitaria Individual	1	0	0	0	0	0	1	0	2	6
Otros motivos	3	0	1	3	0	2	1	0	0	36

Servicios con más reclamaciones	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Medicina General/Familia	2	1	2	3	0	2	5	1	0	35
Pediatría	1	0	0	1	0	0	1	0	0	28
Enfermería	0	1	1	2	0	0	4	0	0	19
Urgencias	1	0	1	3	0	2	0	0	0	15
Unidad Administrativa	1	0	0	0	0	1	0	0	1	8
Otras Unidades no asistenciales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Otros servicios	1	0	0	0	0	0	1	0	1	9
Reclamaciones Sin registrar servicios	5	1	2	8	2	4	6	0	2	73



ANEXO II

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CENTROS DE ATENCION PRIMARIA DE ZAMORA- 2015

Z.B.S.ZAMORA	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112	171113
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming	Guareña
Nº reclamaciones	16	5	0	12	25	4	1	3	3	1	17	28	6

Motivos de reclamación	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112	171113
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming	Guareña
Trato personal inadecuado	2	0	0	4	4	0	0	2	1	0	4	5	0
Insatisfacción con asistencia recibida	1	1	0	2	0	2	1	1	2	0	2	2	2
Falta de personal	0	2	0	1	13	0	0	1	0	0	2	3	0
Incumplimiento horario cita programada	3	1	0	0	2	0	0	0	0	0	2	3	0
Citaciones	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4	0
Visados/ Otras prestaciones farmacéuticas	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras prestaciones complementarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Otras demoras en la asistencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
Otras quejas organización/funcionamiento	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Falta de recursos materiales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0
Dificultad tramitación Tarjeta Sanitaria Individual	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Otros motivos	6	1	0	2	1	1	0	0	1	0	5	7	2

Servicios con más reclamaciones	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112	171113
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming	Guareña
Medicina General/Familia	3	3	0	2	2	1	1	0	0	0	1	4	2
Pediatría	1	1	0	2	13	0	0	0	0	0	6	2	0
Enfermería	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3	4	0
Urgencias	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4	0
Unidad Administrativa	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0
Otras Unidades no asistenciales	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0
Otros servicios	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0
Reclamaciones Sin registrar servicios	10	0	0	3	5	2	0	0	1	1	7	10	4



ANEXO III

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CENTROS DE ATENCION PRIMARIA DE ZAMORA - 2016

Z.B.S.ZAMORA	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112	171113
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming	Guareña
Nº reclamaciones	6	3	0	6	13	2	0	0	1	0	10	25	2

Motivos de reclamación	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112	171113
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming	Guareña
Insatisfacción con asistencia recibida	3	1	0	2	4	1	0	0	0	0	4	5	1
Trato personal inadecuado	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	7	0
Falta de personal	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	3	3	1
Incumplimiento horario cita programada	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	0
Demora atención en urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Citaciones	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Elección médico o centro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta de asistencia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Dificultad en la comunicación telefónica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras demoras en la asistencia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros motivos	0	0	0	1	3	1	0	0	1	0	1	0	0

Servicios con más reclamaciones	171101	171102	171103	171104	171105	171106	171107	171108	171109	171110	171111	171112	171113
	Parada del Molino	Aliste	Alta Sanabria	Benavente Norte	Benavente Sur	Tera	Campos-Lampreana	Carbajales	Carballeda	Corrales del Vino	Diego de Losada	Doctor Fleming	Guareña
Medicina General/Familia	2	2	0	1	3	2	0	0	0	0	4	7	0
Enfermería	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	3	3	0
Urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1
Pediatría	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1
Unidad Administrativa	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Unidad de Radiología de Atención Primaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Obtención de muestras	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Otros servicios	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Reclamaciones Sin registrar servicios	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	2	0



ANEXO III

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE ZAMORA- 2016

Z.B.S.ZAMORA	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Nº reclamaciones	3	0	3	10	0	1	8	2	2	97

Motivos de reclamación	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Insatisfacción con asistencia recibida	0	0	2	3	0	0	3	0	1	30
Trato personal inadecuado	0	0	0	2	0	0	2	1	0	18
Falta de personal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Incumplimiento horario cita programada	0	0	0	2	0	1	0	0	0	11
Demora atención en urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Citaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Elección médico o centro	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Falta de asistencia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Dificultad en la comunicación telefónica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Otras demoras en la asistencia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Otros motivos	0	0	1	4	0	0	2	0	0	14

Servicios con más reclamaciones	171114	171115	171116	171117	171118	171119	171120	171121	171122	Total reclamaciones
	Sanabria	Sayago	Tábara	Toro	Vidriales	Villalpando	Virgen de la Concha	Zamora-Norte	Zamora-Sur	
Medicina General/Familia	0	0	2	0	0	1	3	1	0	28
Enfermería	1	0	0	1	0	0	2	1	1	17
Urgencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Pediatría	0	0	0	4	0	0	0	0	0	12
Unidad Administrativa	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Unidad de Radiología de Atención Primaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Obtención de muestras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Otros servicios	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Reclamaciones Sin registrar servicios	0	0	0	6	0	0	2	0	1	17