

2022

INFORME DE QUEJAS Y GESTORIAS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Dirección General de
Transformación Digital,
Innovación y Derechos de los
Usuarios

Departamento de Sanidad del
Gobierno de Aragón



**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Coordinación del Informe:

Elías Escanero Lorient. Asesor técnico de la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Gloria Soro Alcubierre. Asesora técnica de la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Servicios de Información y Atención al Usuario:

- H. ROYO VILLANOVA
- H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA
- H.U. MIGUEL SERVET
- H.C.U. LOZANO BLESA
- H. SAN JORGE
- H. DE JACA
- H. CRISTO DE LOS MILAGROS
- H. OBISPO POLANCO
- H. SAN JOSÉ
- H. ERNEST LLUCH
- H. DE BARBASTRO
- H. DE ALCAÑIZ
- C.M.E. GRANDE CÓVIAN
- C.M.E. RAMON Y CAJAL
- C.M.E SAN JOSE
- C.M.E. INOCENCIO JIMENEZ
- DIRECCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LOS SECTORES DEL SALUD
- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR ZARAGOZA I
- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR ZARAGOZA II
- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR ZARAGOZA III
- DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, INNOVACIÓN Y DERECHOS DE LOS SUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD.

Conocer las opiniones, demandas y necesidades de la ciudadanía debe ser un compromiso de la administración para llevar a cabo la organización de los servicios públicos y tratar de mejorar la gestión. Por ello, en paralelo al trabajo relativo a la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios, resulta tan relevante el análisis de las quejas que las personas usuarias presentan con respecto a las prestaciones y servicios del Sistema de Salud de Aragón. Ambas fuentes de información, por tanto, suponen una contribución esencial para el Sistema de Información del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, con la finalidad última de llevar a cabo la planificación sanitaria y la evaluación de las políticas, servicios y prestaciones sanitarias. Sistema de Información que, por otra parte, requerirá que se siga trabajando tanto en su mantenimiento y actualización periódica de la información como en su adaptación tecnológica, para incluir aquellas herramientas e innovaciones que contribuyan a hacerlo eficaz.

Recoger los datos de las quejas ciudadanas, supone un valor añadido de la función de la atención al usuario de Servicio Aragonés de Salud en la medida en que permite identificar sus áreas de mejora. Por ejemplo, para identificar aquellas situaciones anormales como podrían ser tanto de centros con baja actividad como de aquellos otros con un alto volumen de quejas y gestiones de apoyo. En el presente informe se proporciona información tratada de manera global y anonimizada, con respecto a las gestorías y las quejas expresadas por las personas usuarias. Se trata, por tanto, de una valiosa imagen de la situación del sistema sanitario en 2022, contando con series históricas que permiten contemplar la evolución y el análisis desagregado por sectores y centros sanitarios.

Pero, aun siendo tan relevante conocer y medir la percepción ciudadana respecto a los servicios sanitarios públicos, desde mi condición de Director General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios del Departamento de Sanidad no puedo dejar de reconocer la actividad de atención al usuario, obviamente, no exenta de dificultades. Incluyendo, en su labor diaria, las denominadas gestorías, o aquellas gestiones de apoyo que las personas usuarias requieren en su relación con el Servicio Aragonés de Salud.

Juan Ignacio Coll Clavero –
Director General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	12
II.	REGULACIÓN	13
III.	METODOLOGÍA.....	14
IV.	RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2022	17
1.	DATOS GENERALES	17
1.1.	QUEJAS.....	18
1.1.1.	QUEJAS TRATADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANIDAD	19
1.1.2.	QUEJAS TRATADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD	19
1.2.	GESTORÍAS	20
1.2.1.	GESTORÍAS TRATADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANIDAD	20
1.2.2.	GESTORÍAS REALIZADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD	21
2.	ANÁLISIS DE QUEJAS	22
2.1.	QUEJAS POR SECTOR SANITARIO	22
2.2.	QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA	24
2.3.	QUEJAS POR CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA	28
2.4.	QUEJAS POR MES	31
2.5.	QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL.....	32
2.6.	QUEJAS POR SERVICIO	37
2.7.	QUEJAS POR ÁREA	42
2.8.	QUEJAS POR MOTIVO	45
2.9.	QUEJAS POR SUBMOTIVO	48
3.	ANÁLISIS DE GESTORÍAS	60
3.1.	GESTORÍAS POR SECTOR	60
3.2.	GESTORÍAS POR CENTRO	63
3.3.	GESTORÍAS POR MOTIVO.....	65
3.4.	GESTORÍAS POR SUBMOTIVO	67
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74

I. INTRODUCCIÓN

Los Servicios de atención al usuario, constituyen una parte fundamental de la organización del Sistema Sanitario público de Aragón. Mediante la labor de registro y codificación de motivos y submotivos, que llevan a cabo éstos servicios, es posible disponer y realizar el tratamiento estadístico de las cifras anuales de quejas y gestorías. Esta información es la que ha sido tratada y analizada para ser presentada a lo largo del este informe, con la intención de que sirva de punto de partida para identificar puntos de mejora, así como para impulsar las acciones que resulten pertinentes. De hecho, los datos que en este documento se han incluido, así como los ámbitos y servicios que puedan resultar más significativos y las tendencias que revelan, deberían ser interpretados como una herramienta para la gestión.

Los citados Servicios de atención al usuario se encuentran tanto en los centros de atención primaria como en atención especializada. En los centros de atención primaria son los Servicios de admisión de los Centros de Salud los que atienden a las personas usuarias tanto respecto a aquellas dimensiones no asistenciales como de recoger quejas correspondientes a cuestiones asistenciales. En las Direcciones de Atención Primaria, generalmente, se cuenta con un/una profesional referente encargado/a de conocer y dar respuesta a estas quejas. No obstante, en los sectores con mayor población (Sectores Zaragoza I y Zaragoza II) estas funciones las realizan las Oficinas de información y atención al usuario. En atención especializada, todos los centros, tanto Hospitales como Centros Médicos de Especialidades (CME), cuentan con un Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).

Entre otras funciones, y más allá de la información sobre los derechos y deberes de las personas usuarias del Servicio Aragonés de Salud, los SIAUs desarrollan dos funciones básicas: registro y tramitación quejas, así como realización de gestiones de apoyo al usuario:

- **Quejas:** Expresa, por escrito, la disconformidad con cualquier actuación que se haya podido llevar a cabo en el ámbito sanitario que pueda ser percibida, bien por el/la paciente o por algún miembro de su entorno (familiar o personas allegadas), como insatisfactoria, irregular o que se considere que suponga un incumplimiento de la normativa aplicable o una vulneración de sus derechos.
- **Gestorías:** Trámites o gestiones administrativas, o de comunicación con los usuarios, para atender y/o redirigir la cuestión a la unidad competente para resolver una disconformidad o

insatisfacción por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención de los/las pacientes, etc. De igual forma, pueden tener carácter tanto asistencial como no asistencial. Conviene subrayar que, entre los motivos de gestoría, también se recogen felicitaciones y agradecimientos.

En el presente informe, se analizan las quejas y gestorías registradas y/o realizadas a lo largo de 2022, en todos los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud. En este primer bloque se establecen los conceptos generales y se explicita el marco jurídico y la metodología de elaboración. En un segundo bloque, en dos apartados diferenciados, se resumen los principales datos de quejas y gestorías (principalmente, recabados en el Servicio Aragonés de Salud). En el tercer bloque, cerrando el documento, se presentan las principales conclusiones extraídas.

II. REGULACIÓN

La regulación de las quejas y sugerencias aparece en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. El capítulo VIII recoge el procedimiento de sugerencias y quejas en el que se instaura el mecanismo formal para el seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos y las personas jurídicas que, en su caso, pueda dar lugar a la constitución de grupos que realicen propuestas de mejora a partir del análisis de las mismas. En cuanto al marco jurídico de referencia, también conviene destacar:

- El Decreto 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón, determina la consideración de quejas y de sugerencias, así como su formalización, presentación, tramitación y contestación.
- La Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

III. METODOLOGÍA

El presente documento ha sido elaborado con la información requerida a los servicios informáticos del Departamento de Sanidad (a fecha de elaboración y edición de este informe, NTTData), que previamente había sido registrada a través de la base de datos “Lanuza” de quejas y gestorías, que comparten todos los Servicios de atención al usuario.

Al igual que en ejercicios anteriores (2020 y 2021), pueden preverse con antelación ciertas diferencias entre el análisis de datos en este documento presentado, conforme a una determinada base de datos (Lanuza), y las cifras que se contabilizan desde los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs). Estas diferencias, pueden estar relacionadas con los criterios de registro de la información empleados por cada SIAU y profesional. Pero, también se han constatado diferencias en función de las fechas de cierre de la base de datos empleada con las fechas de extracción de la base de datos y el posterior registro y cierre de quejas y gestorías en la base de datos “Lanuza”. Por ejemplo, a la hora de contemplar las quejas y gestorías del Departamento de Sanidad, así como del Justicia de Aragón / Defensor del Pueblo, se han contabilizado el total de archivos disponibles en DGTIU dado que constituyen las cifras reales frente a los expedientes cerrados y registrados en “Lanuza”.

Las cifras de 2022 contrastan notablemente con el fuerte descenso de quejas y gestorías, dada la incidencia de la pandemia de COVID 19, registrado en 2020 y al inicio de la vuelta a las tendencias habituales que reflejan los datos en 2021. En todo caso, en la elaboración del presente informe, además de la comparación entre 2022, 2021 y 2020, se siguen reflejando datos de 2019 para tener una serie histórica más completa. Por ello, a lo largo del informe, frecuentemente, se han utilizado las cifras de 2019 como la mejor referencia para analizar la evolución de las quejas y gestorías durante los últimos cuatro años.

Por otra parte, en el presente informe se recogen aquellos datos de quejas y gestorías que provienen fundamentalmente de centros del Servicio Aragonés de Salud. No obstante, en un primer epígrafe de resumen de los datos globales de quejas y gestorías, también se aportan los datos provenientes de aquellas que han sido registradas o provienen del: Departamento de Sanidad (desde 2021, DGTIU) y Justicia de Aragón / Defensor del Pueblo. En cuanto a las cifras de gestorías del Salud, ha de resaltarse que sigue siendo escaso el registro de gestorías por parte de las Direcciones de Atención Primaria.

Otra consideración, respecto al tratamiento de los datos y su consideración en el presente informe, es que, al enumerar y aludir a cifras de quejas y gestorías, **se están considerando y contabilizando motivos de queja o gestoría**. Una “entrada en Lanuza”, constituye un único escrito de queja. Sin embargo, en dicho escrito y/o registro se están considerando una o más causas, razones o motivos diferentes de queja. Para evitar esta confusión terminológica, en las últimas ediciones de este informe se ha considerado motivo de queja de manera equivalente a queja. Y, se están contabilizando el total de motivos de queja y no de escritos de quejas registrados.

VARIABLES E INDICADORES EMPLEADOS

- **Actuación:** Queja / Gestoría.
- **Origen y tipología de la queja:** Según dónde se haya presentado la queja o se haya realizado la gestoría se tratará en el presente informe de: Salud, Departamento de Sanidad/ DGTIU, Justicia de Aragón, y/o Defensor del pueblo.
- **Año y/o mes.** Se incluyen los datos correspondientes al año 2022. Como ya se ha señalado, se comparan con las cifras de ediciones precedentes (2019, 2020 y 2022) para poder identificar tendencias. Especialmente, en el caso de las quejas. En algunos casos, para poder analizar tendencias históricas se han incluido las series históricas de 2018-2022.
- **Sector sanitario, nivel asistencial y centro:** Conforme a la estructura del Sistema Aragonés de Salud, se consideran los ocho sectores sanitarios. Los niveles de atención sanitaria son atención primaria y atención especializada. En atención especializada los datos pueden desagregarse por Centros (Hospitales y Centros Médicos de Especialidades, fundamentalmente) y en atención primaria se desagregan por Direcciones de atención primaria y, en algún caso, Equipos de atención primaria.
- **Motivos y submotivos:** Para las quejas se recogen un total de 21 grupos de motivos. Las gestorías incluyen 10 grupos de motivos específicos. Ambas variables, quejas o gestorías, descienden a un mayor detalle de descripción, al desagregarse en submotivos.

En el informe se ha realizado un análisis descriptivo, según las variables anteriormente citadas, y de la evolución (variación en términos relativos, %) de los datos disponibles. Las cifras contenidas en este

informe se presentan conforme a las variables consideradas más relevantes, tratado de analizar aquellas tendencias que se han considerado más significativas a juzgar por los datos disponibles. En algunos casos, se han calculado indicadores como la tasa de quejas por 1.000 habitantes conforme a las tarjetas sanitarias individuales en cada Sector. Para ello, en la tabla siguiente, se muestran los datos de personas usuarias del Servicio Aragonés de Salud, con **tarjeta sanitaria individual (TSI)**, globales y desagregados por sector sanitario, a 31 de diciembre del año.

Tabla 1. Datos anuales de Tarjetas Sanitarias

	2019	2020	2021	2022
ALCAÑIZ	69.194	70.591	69.833	70.031
BARBASTRO	108.805	112.068	111.346	112.309
CALATAYUD	44.345	45.221	43.951	43.838
HUESCA	107.854	111.394	109.437	110.603
SECTOR Z I	197.404	201.543	197.585	198.212
SECTOR Z II	399.001	407.156	400.788	404.583
SECTOR Z III	309.502	316.305	313.764	317.063
TERUEL	72.561	75.103	73.437	74.235
TOTAL	1.308.666	1.339.381	1.320.141	1.330.874

Fuente: Base de Datos de Usuarios (BDU)

En todo caso, para interpretar adecuadamente la información que proporcionan los datos de quejas y gestorías también conviene considerar la **existencia de centros de referencia** para todo el Sistema sanitario de la Comunidad, dependiendo del nivel de complejidad que atienden. Por ejemplo, el Hospital Universitario Miguel Servet atiende, no solo los casos del Sector Zaragoza II, sino también todos aquellos otros casos derivados del resto de los sectores cuando la complejidad del proceso así lo hace conveniente.

IV. RESUMEN DE LOS DATOS DE QUEJAS Y GESTORÍAS DEL SERVICIO DE SALUD DE ARAGÓN EN 2022

1. DATOS GENERALES

Los datos del presente informe tienen su origen en las quejas y gestorías ocasionadas en 2021 en los ocho sectores sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, tanto en centros de atención primaria como de especializada. Estas quejas y gestorías se han registrado y gestionado en los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) del SALUD. No obstante, en este apartado de datos generales también se han añadido, en el caso de las quejas correspondientes al Departamento de Sanidad (455), las que provienen del Justicia de Aragón y/o del Defensor del Pueblo (125).

Gráfico 1. Quejas y gestorías del Servicio Aragonés de Salud en el periodo 2017-2022

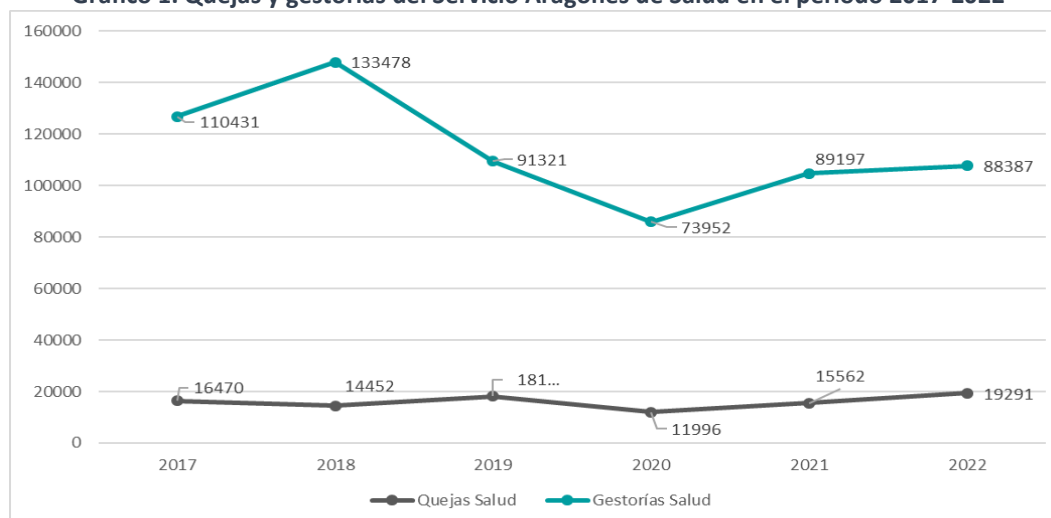
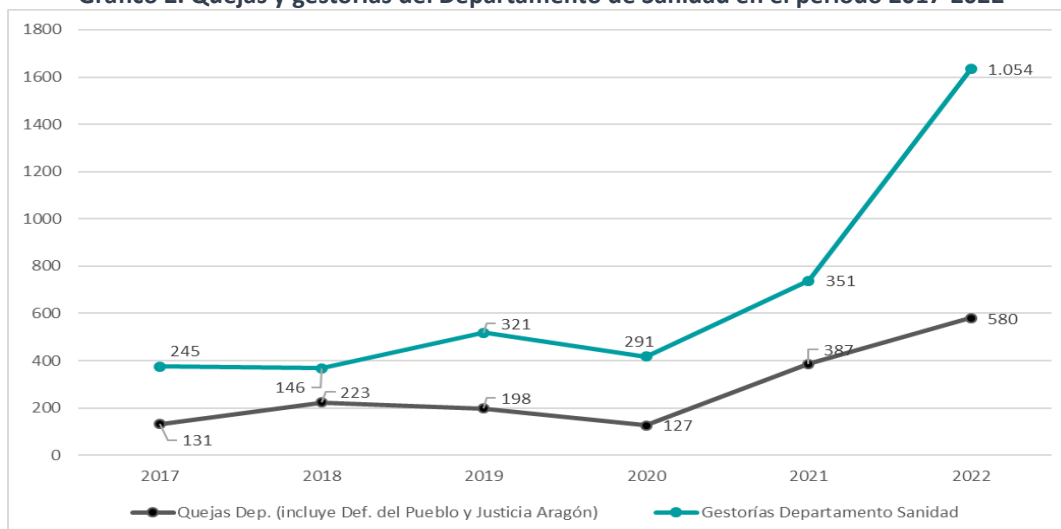


Gráfico 2. Quejas y gestorías del Departamento de Sanidad en el periodo 2017-2022



1.1. QUEJAS

Las personas usuarias del Sistema de Salud de Aragón han formulado un **total de 19.871 quejas durante el año 2022**, tratándose de cifras que se sitúan en niveles superiores a los años previos a la pandemia. Se trata, en todo caso, de cifras superiores a las de 2019 (16.288), debido al aumento de las quejas de atención primaria y, sobre todo, de atención especializada del Servicio Aragonés de Salud.

Tabla 2. Resumen número anual de quejas, entre 2019 y 2022, en Sistema Aragonés de Salud y la DGDGU

	2019	2020	2021	2022
A. PRIMARIA	2.798	1.772	2.744	3.194
A. ESPECIALIZADA	13.292	8.204	12.818	16.097
DEPARTAMENTO DE SANIDAD	106	68	255	455
JUSTICIA DE ARAGÓN / DEFENSOR DEL PUEBLO	92	59	132	125
TOTAL	16.288	10.103	15.949	19.871

Las cifras registradas en el Departamento de Sanidad (así como provenientes del Justicia de Aragón o Defensor del Pueblo), han experimentado un aumento, con respecto a 2019. Pero, también resulta significativo el descenso con respecto a las cifras de quejas ante el Departamento de Sanidad (y Justicia/Defensor del Pueblo) que aumentaron en 2021. Estos archivos y registros disponibles en la DGTIU del Departamento de Sanidad, muestran también la existencia de **3 escritos de sugerencias y 20 de agradecimientos**.

De otro lado, tras la anómala situación que reflejaron las cifras de 2020, el número de quejas que anualmente se registran en el Departamento de Sanidad, a través de los SIAUs de Atención Especializada y de las Direcciones de Atención Primaria (a través de los Servicios de admisión de los Centros de Salud) ha vuelto en 2022 a una situación similar a la de los años precedentes a 2020. Comparando 2022 con 2019, los datos de quejas presentadas reflejan:

- Un extraordinario aumento de las quejas que las personas usuarias remiten al Departamento de Sanidad, ya que el volumen total de quejas es de 329 más en 2022 (455) que en 2019 (106).
- Un 20% de aumento de las quejas presentadas en el Salud, tanto atención especializada como atención primaria, ya que han pasado de 16.090 en 2019 a 19.291 en 2022.

El volumen de quejas relativas a la atención primaria ha sido siempre muy inferior a las registradas con respecto a atención especializada. Sin embargo, de la comparación de las cifras de 2019 con respecto a 2022, se extrae que además del aumento del 21,1% de las cifras de atención especializada, se ha producido también un aumento del 14,2% de las quejas de atención primaria.

1.1.1. QUEJAS TRATADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANIDAD

De partida, las personas usuarias del Sistema de Salud de Aragón han formulado un total de 580 quejas, remitidas a través de: correo postal, registro electrónico, el portal *web* del Gobierno de Aragón, el Justicia de Aragón y Defensor del Pueblo. Se han oficiado de la siguiente manera: 455 son quejas registradas cuyo motivo debía tratarse en la DGTIU, de las cuales, 125 eran del Justicia de Aragón y Defensor del Pueblo. También hay que volver a recordar el registro en DGTIU de 3 escritos de sugerencias y 20 de agradecimientos. Pero, otras quejas, finalmente, se han clasificado como gestorías. Ascendiendo a la nada desdeñable cifra de 1.054 motivos de gestoría en 2022.

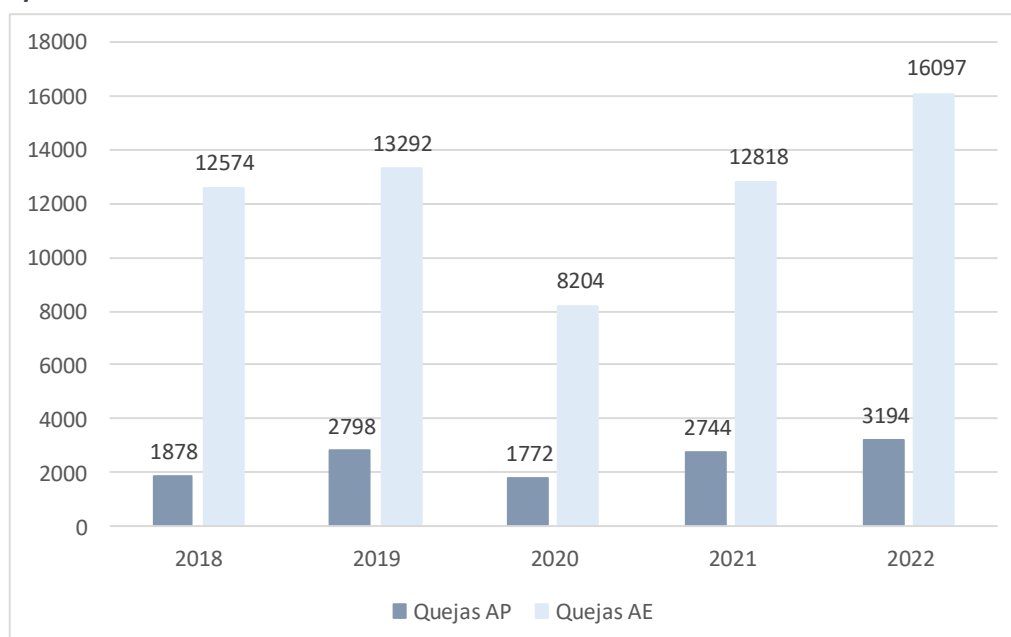
Tabla 3. Número anual de quejas, entre 2018 y 2022, en el Departamento de Sanidad

	2018	2019	2020	2021	2022
DEPARTAMENTO DE SANIDAD	133	106	68	255	455
JUSTICIA DE ARAGÓN / DEFENSOR DEL PUEBLO	90	92	59	132	125
TOTAL	223	198	127	387	580

1.1.2. QUEJAS TRATADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD

Excluyendo las cifras correspondientes al 061, las que provienen del Justicia de Aragón y las registradas a través de la DGTIU, en el Servicio Aragonés de Salud se han registrado **un total de 19.291 quejas en 2022**. Este volumen de quejas, como ya se ha citado, supone un aumento considerable respecto a 2021, 2019 y, por supuesto, a la situación excepcional que supusieron las cifras de 2020.

Gráfico 4. Resumen de la evolución de quejas por niveles asistenciales recibidas en el Servicio Aragonés de Salud entre 2018 y 2022



Las tendencias de evolución, a pesar de la dificultad de interpretación de los datos dada la situación generada por la pandemia COVID, indican un notable incremento de las quejas registradas por el Servicio Aragonés de Salud. Especialmente en el caso de atención especializada, a pesar de que el registro de quejas en atención primaria también ha ido aumentando paulatinamente. Entre 2019 y 2022 las quejas registradas por el Salud han aumentado un 19,9%, pero este aumento ha sido del 21,1% en atención especializada y del 14,2% en atención primaria.

1.2. GESTORÍAS

Desde finales de 2018, deben recopilarse en la base de datos “Lanuzá” tanto las gestorías realizadas por los SIAUs de atención especializada como las realizadas por las Direcciones de atención primaria. Por ello, en el presente informe se ha seguido la decisión (ya adoptada con respecto a los datos de 2019 y 2020) de utilizar exclusivamente los datos registrados en ésta base de datos (“Lanuzá”). De esta forma, mientras que hasta 2018 se registraron aumentos en cuanto al número de gestorías, las cifras de gestorías de atención primaria registradas a lo largo de 2019, 2020, 2021, y también este 2022, son mucho menores que las de especializada. Probablemente, debido a este cambio metodológico.

En todo caso, la recogida de información por parte de los SIAUs en esa base de datos se ha iniciado secuencialmente en los distintos sectores y, por tanto, en algunos de ellos la cifra puede presentar inconsistencias.

1.2.1. GESTORÍAS TRATADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANIDAD

En 2022, se han contabilizado 89.441 gestorías. Tras la anómala situación que revelan las cifras de 2020, las cifras globales de 2021 y 2022 vuelven, paulatinamente, a acercarse a las de 2019. Sin embargo, la comparación de las cifras globales, reflejan el descenso de la labor que en gestorías realiza el sistema sanitario. En números absolutos, las gestorías de 2022 suponen 1.540 menos que en 2019.

Tabla 4. Resumen número anual de gestorías, entre 2018 y 2022, en la DGTIU

	2019	2020	2021	2022
GESTORIAS SALUD	90.660	73.209	88.238	88.387
GESTORIAS DEP. DE SANIDAD	321	291	351	1.054
TOTAL	90.981	73.500	88.589	89.441

Sin embargo, el cambio más significativo que releva la tabla anterior ha sido el registro en el Departamento de Sanidad de **1.054 gestorías** a lo largo de 2022. Cifra muy superior y que, por tanto, contrasta con las de gestorías registradas y realizadas en los ejercicios precedentes a 2022.

1.2.2. GESTORÍAS REALIZADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD

Considerando únicamente las gestorías realizadas por el Servicio Aragonés de Salud, en 2022 se han contabilizado 88.387 gestorías, habiéndose registrado un aumento con respecto a 2021 y, sobretodo, 2020. En todo caso, el volumen de gestorías ha vuelto en 2022 a una situación relativamente similar a la de 2019. Si se comparan ambos ejercicios (2019 y 2022) con este 2022 se ha registrado un ligero aumento (0,2%) con respecto a las cifras del año 2021 y, todavía, hoy un descenso del 2,5% respecto al volumen de gestorías realizadas en el año 2019.

Tabla 5. Evolución anual de las gestorías sobre el Servicio Aragonés de Salud entre los años 2018 y 2022

	2019	2020	2021	2022	% VARIACION 2022/2021	% VARIACION 2022/2019
GESTORIAS SALUD	90.660	73.209	88.238	88.387	0,2%	-2,5%

2. ANÁLISIS DE QUEJAS

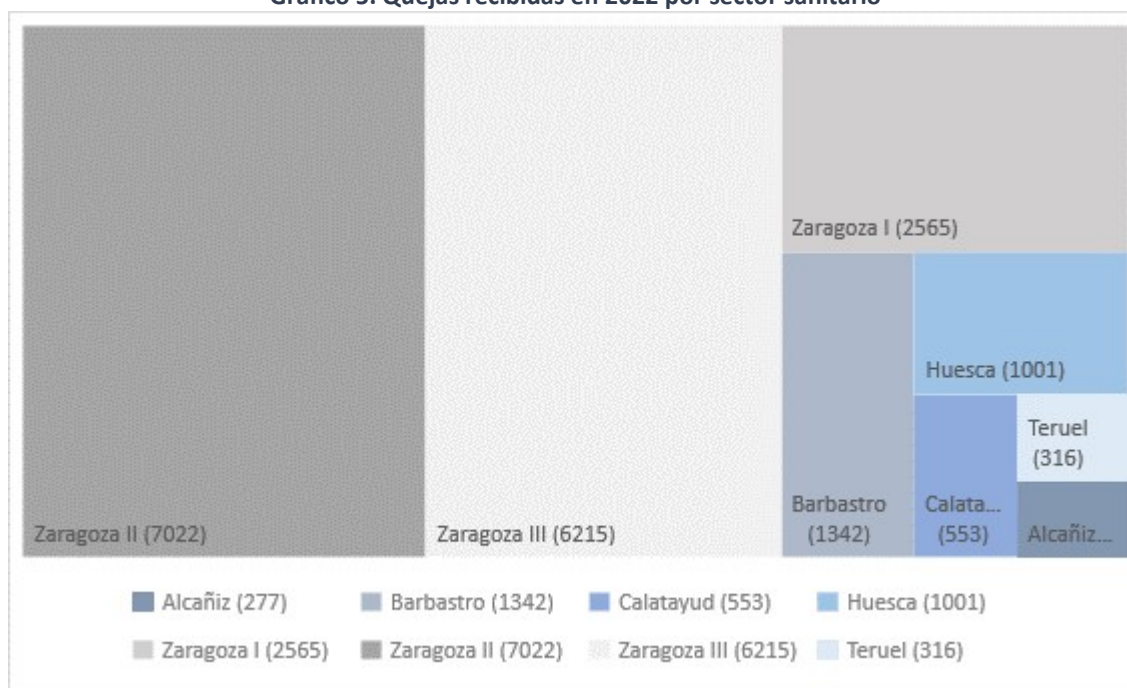
A continuación, se presenta el análisis de las quejas que corresponden exclusivamente a los Servicios de Información y Atención al Usuario (en adelante, SIAUs) y Centros de atención primaria del Servicio Aragonés de Salud. Para el estudio de los datos se han tomado en cuenta las siguientes variables: sector, centro, nivel de atención sanitaria, tipo de profesional, servicio, área, motivos y submotivos de las quejas.

2.1. QUEJAS POR SECTOR SANITARIO

El análisis por sector sanitario del volumen de quejas revela notables diferencias entre unos sectores y otros. Los sectores Zaragoza II y Zaragoza III, siendo aquellos con mayor volumen de población de referencia, son los que mayor número de quejas registran año a año. En 2021, éstos sectores han registrado 7.022 (Zaragoza II) y 6.215 (Zaragoza III). Éstas quejas, de Zaragoza II y III, suponen el 68,6% del total de las quejas de 2022.

En contraposición, los sectores sanitarios que registran un menor número de quejas son Alcañiz (277), Teruel (316) y Calatayud (553). Las quejas registradas en éstos tres sectores, únicamente suponen el 5,9% del total de las quejas recibidas en el Servicio Aragonés de Salud.

Gráfico 5. Quejas recibidas en 2022 por sector sanitario



Los datos absolutos de quejas registradas por sector revelan además un aumento de las quejas muy importante en Zaragoza II (1.440) y Zaragoza III (854). En Barbastro se han registrado 619 quejas más que en 2021, por lo que las quejas de este sector han pasado a suponer el 7% del total del Servicio Aragonés de Salud este año 2022. Únicamente, en el caso de Teruel el número de quejas de 2022 es prácticamente equivalente al de 2021.

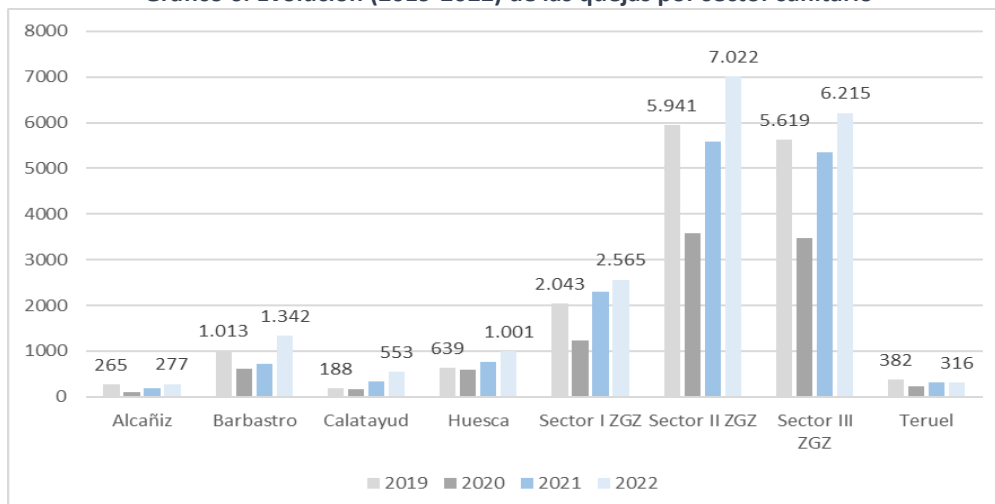
Tabla 6. Evolución de quejas del SALUD de 2021 a 2022 por sectores sanitarios

	2021				2022			
	Nº	%	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº	%	Población	Tasa de quejas (% hab.)
Alcañiz	177	1,1%	69.833	2,5‰	277	1,4%	70.031	4,0‰
Barbastro	723	4,6%	111.346	6,5‰	1.342	7,0%	112.309	11,9‰
Calatayud	338	2,2%	43.951	7,7‰	553	2,9%	43.838	12,6‰
Huesca	772	5,0%	109.437	7,1‰	1.001	5,2%	110.603	9,1‰
Zaragoza I	2.289	14,7%	197.585	11,6‰	2.565	13,3%	198.212	12,9‰
Zaragoza II	5.582	35,9%	400.788	13,9‰	7.022	36,4%	404.583	17,4‰
Zaragoza III	5.361	34,4%	313.764	17,1‰	6.215	32,2%	317.063	19,6‰
Teruel	320	2,1%	73.437	4,4‰	316	1,6%	74.235	4,3‰
TOTAL	15.562	100%	1.320.141	11,8‰	19.291	100%	1.330.874	14,5‰

La tasa de quejas por 1.000 habitantes en el conjunto de centros del Servicio Aragonés de Salud es de 14,5‰, aunque presenta alta variabilidad según el sector sanitario. Esta tasa de 2022 contrasta con el 11,8‰ de 2021, fundamentalmente, como consecuencia del aumento de quejas de 2022.

Así, en los sectores de Alcañiz y Teruel se aprecian las menores tasas (4‰ y 4,3‰) de quejas. Por el contrario, las tasas máximas siguen correspondiendo a los sectores Zaragoza III, II y I que además han aumentado hasta situarse en 19,6‰; 17,4‰ y 12,9‰ quejas por cada mil habitantes, respectivamente. Pero, en este 2022, también destacan las tasas de quejas en los sectores de Calatayud (11,9‰) y Barbastro (12,6‰).

Gráfico 6. Evolución (2019-2022) de las quejas por sector sanitario

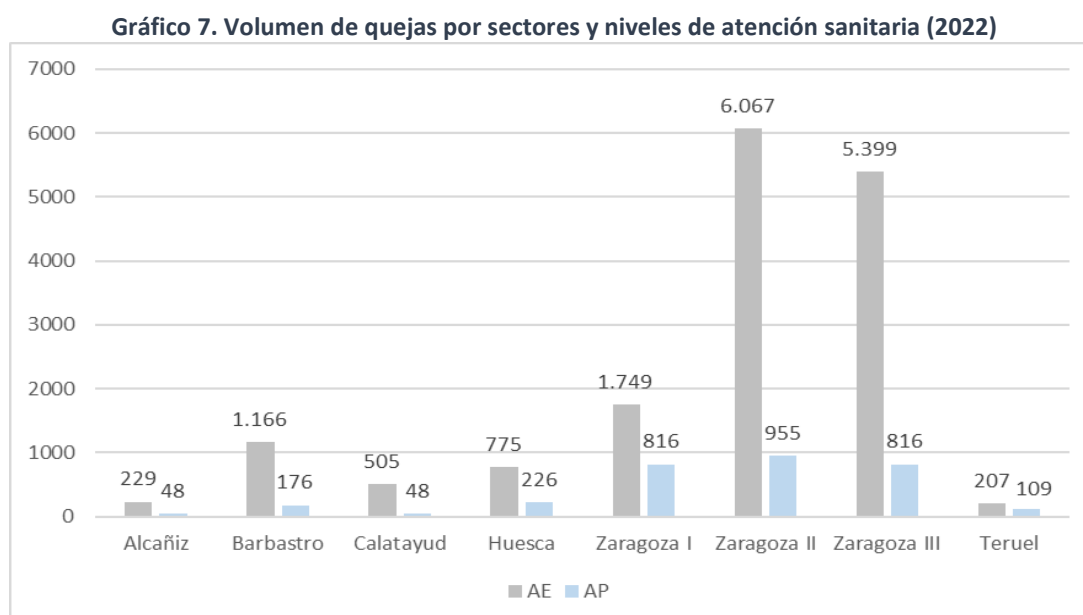


Tal y como ya se ha avanzado, en la evolución del volumen de quejas registrado durante los últimos cuatro años (2019-2022), se aprecian diferencias entre unos sectores sanitarios y otros. El caso más significativo es el del sector Zaragoza II que refleja diferencia de 1.081 quejas más registradas en 2022 (7.022), frente a las de 2019 (5.941). También es significativamente mayor el volumen de quejas registradas en 2022 en los sectores de Zaragoza III (596) y Zaragoza I (522). Por el contrario, únicamente cabe hacer referencia al ligero descenso de las quejas registradas en el Sector de Teruel (-66) y la similitud del volumen de quejas registradas en Alcañiz (12).

2.2. QUEJAS POR NIVEL DE ATENCIÓN SANITARIA

La distribución del total de las quejas de 2022, en función del nivel de atención sanitaria, suponen: el 16,6% sobre el total en el caso de atención primaria (3.194) y el 83,4% restante en el caso de atención especializada (16.097). Sin embargo, en el gráfico 7 pueden observarse claras diferencias respecto a la distribución de las quejas por nivel sanitario, dependiendo de qué sector sanitario se trate.

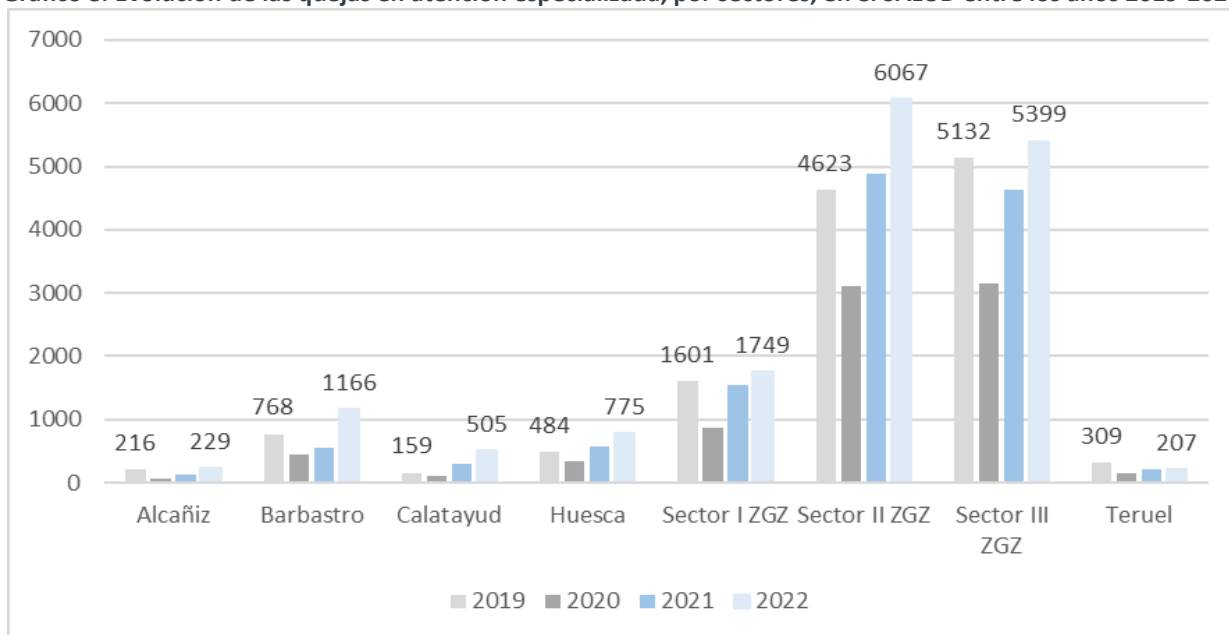
La mayor parte de las quejas provienen de atención especializada en todos los sectores sanitarios. No obstante, la proporción que las quejas de atención especializada sobre el total de las quejas del sector, es mayor en los casos de Calatayud (91,3%), Zaragoza III (87%), Barbastro (87%) y Zaragoza II (86%). Por el contrario, aquellos sectores en los que la proporción de quejas de atención primaria es mayor son: Teruel (34,5%), Zaragoza I (32%), y Huesca (22,6%).



Durante el periodo comprendido entre los años 2019-2022, a pesar del descenso durante los años de la pandemia (2020 y 2021), el número de quejas registradas ha continuado incrementándose. La mayor parte de este aumento del total de las quejas proviene de su registro por parte de los SIAUs del nivel de atención especializada. En 2022, los SIAUs de atención especializada han registrado 16.097 quejas, suponiendo un aumento del 21,1% con respecto a quejas registradas en 2019.

Tal como puede apreciarse en el grafico inferior, durante 2019-2022 han aumentado las quejas de atención especializada en siete de los ocho sectores sanitarios. Especialmente, en el sector de Zaragoza II (con 1.444 quejas registradas más). Pero también, aunque a un nivel menor, en los sectores de Barbastro (398) y Calatayud (346). Únicamente el sector de Teruel ha registrado una cifra de quejas menor quejas (102) en atención especializada.

Gráfico 8. Evolución de las quejas en atención especializada, por sectores, en el SALUD entre los años 2019-2022



Cuando se analiza la tasa de quejas por 1.000 habitantes se aprecia el mayor peso de las relativas a atención especializada (12,1‰) que de atención primaria (2,4‰). La tasa de quejas en Atención especializada, por cada 1.000 habitantes, ha pasado del 9,7‰ en 2021 al 12,1‰ en 2022. De nuevo, tras la anómala situación vivida en 2020 (6,1‰) y 2021 (9,7‰), la tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes de 2022 (12,1‰) se sitúa por encima de la del año 2019 (10,2‰).

Los sectores sanitarios que presentan tasas más elevadas son Zaragoza III (17,0‰) y Zaragoza II (15,0‰). En éstos términos relativos, también destaca, en cuanto al volumen de quejas en atención especializada puesto en relación con la población de referencia del sector sanitario, el caso del Sector Calatayud (11,5‰) y, este 2022, el sector Barbastro (hasta el 10,4‰). En todo caso, los aumentos en cuanto al número de quejas anual en el conjunto de atención especializada son generalizados en prácticamente todos los sectores, con la única excepción de Teruel.

Además de Teruel (2,8‰), destaca también el sector de Alcañiz (3,3‰), como los dos sectores con una menor tasa de quejas por cada 1.000 tarjetas sanitarias. Tratándose, en todo caso, de sectores que en términos generales y dada su población de referencia, tienen un impacto menor en el volumen de quejas del conjunto del Servicio Aragonés de Salud.

Tabla 7. Tasa de quejas en atención especializada por cada 1.000 habitantes (2021 y 2022) por sectores sanitarios

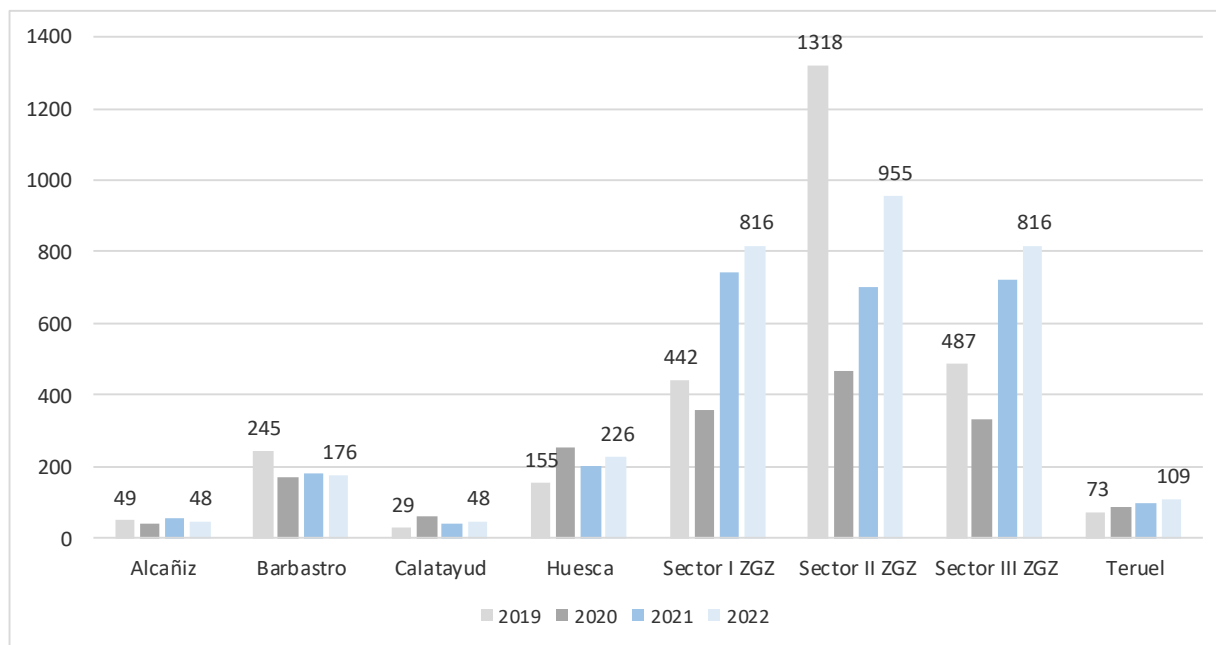
	2021			2022		
	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)
Alcañiz	120	69.833	1,7‰	229	70.031	3,3‰
Barbastro	542	111.346	0,5‰	1.166	112.309	10,4‰
Calatayud	298	43.951	6,8‰	505	43.838	11,5‰
Huesca	570	109.437	5,2‰	775	110.603	7,0‰
Zaragoza I	1.546	197.585	7,8‰	1.749	198.212	8,8‰
Zaragoza II	4.882	400.788	12,2‰	6.067	404.583	15,0‰
Zaragoza III	4.640	313.764	14,8‰	5.399	317.063	17,0‰
Teruel	220	73.437	3,0‰	207	74.235	2,8‰
TOTAL	12.818	1.320.141	9,7‰	16.097	1.330.874	12,1‰

El volumen de quejas registradas en 2022 ha aumentado un 14,1% con respecto al dato de 2019. Tal y como puede apreciarse en el gráfico inferior, también es significativo con respecto a la situación de muchos Centros de salud que durante este mismo periodo (2019-2022) han aumentado las quejas de atención primaria en siete de los ocho sectores sanitarios. Especialmente, en los sectores de Zaragoza I, II y III (394, 374 y 333, respectivamente). Los sectores de Calatayud y Teruel son los que en números absolutos han registrado un menor incremento de las quejas en atención primaria. Y, en el caso de Alcañiz se ha registrado una queja menos en 2022 (48) que en 2019 (49).

Previamente, en el sector Zaragoza II, durante los años 2020 y 2021, se había dado una situación especial de un notable descenso de éstas quejas. Atención primaria del sector Zaragoza II ya pasó de

1.318 quejas en 2019 a 700 en 2021, y a 955 este 2022. Comparando también los datos de 2021 con 2019, se produjo un descenso del 46,9% en cuanto al número anual de quejas registradas.

Gráfico 9. Evolución de las quejas en Atención Primaria, por sectores, en el SALUD entre los años 2019-2022



La tasa de quejas en atención primaria por cada 1.000 habitantes (2,4‰), es notablemente menor que el de la atención especializada (12,1‰). Por sectores sanitarios, aquellos que en atención primaria presentan tasas más elevadas son: Zaragoza I (4,1‰) y Zaragoza III (2,6‰). En el extremo opuesto, las tasas de quejas por cada 1.000 tarjetas sanitarias de Alcañiz y Calatayud son un 0,7‰ y un 1,1‰, respectivamente. En todo caso, entre 2021 y 2022, el aumento de las tasas de quejas en atención primaria es prácticamente generalizado. Alcañiz y Barbastro son las únicas excepciones en cuanto a los Sectores sanitarios en los que no constata este aumento.

Tabla 8. Tasa de quejas en atención primaria por cada 1.000 habitantes (2021 y 2022) por sectores sanitarios

	2021			2022		
	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)	Nº quejas	Población	Tasa de quejas (% hab.)
Alcañiz	57	69.833	0,8‰	48	70.031	0,7‰
Barbastro	181	111.346	1,6‰	176	112.309	1,6‰
Calatayud	40	43.951	0,9‰	48	43.838	1,1‰
Huesca	202	109.437	1,8‰	226	110.603	2,0‰
Zaragoza I	743	197.585	3,8‰	816	198.212	4,1‰
Zaragoza II	700	400.788	1,7‰	955	404.583	2,4‰
Zaragoza III	721	313.764	2,3‰	816	317.063	2,6‰
Teruel	100	73.437	1,4‰	109	74.235	1,5‰
TOTAL	2.744	1.320.141	2,1‰	3.194	1.330.874	2,4‰

El aumento de la tasa de quejas de atención primaria del sector Zaragoza II, ha pasado del 1,7‰ en 2021 al 2,4‰ en 2022. En el caso del sector sanitario Zaragoza II durante los años de la pandemia se produjo una destacable situación en cuanto al descenso de las quejas por cada 1.000 personas usuarias. Las quejas de atención primaria en este sector sanitario han pasado de suponer en 2019 el 3,3‰ tarjetas sanitarias, al 1,7‰ en 2021. Sin embargo, esta situación parece volver a la habitual con las tasas del año 2022.

2.3. QUEJAS POR CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA

La tabla 9 refleja las quejas por centro de atención especializada registradas anualmente entre 2019 y 2022. Como ya se ha citado anteriormente, en el conjunto de los centros hospitalarios y de especialidades médicas, entre 2019 y 2022, se ha registrado un incremento de las quejas del 21,1%, que en términos absolutos suponen 2.805 quejas más.

Tabla 9. Quejas anuales según Centro de Atención Especializada en el periodo 2019 - 2022

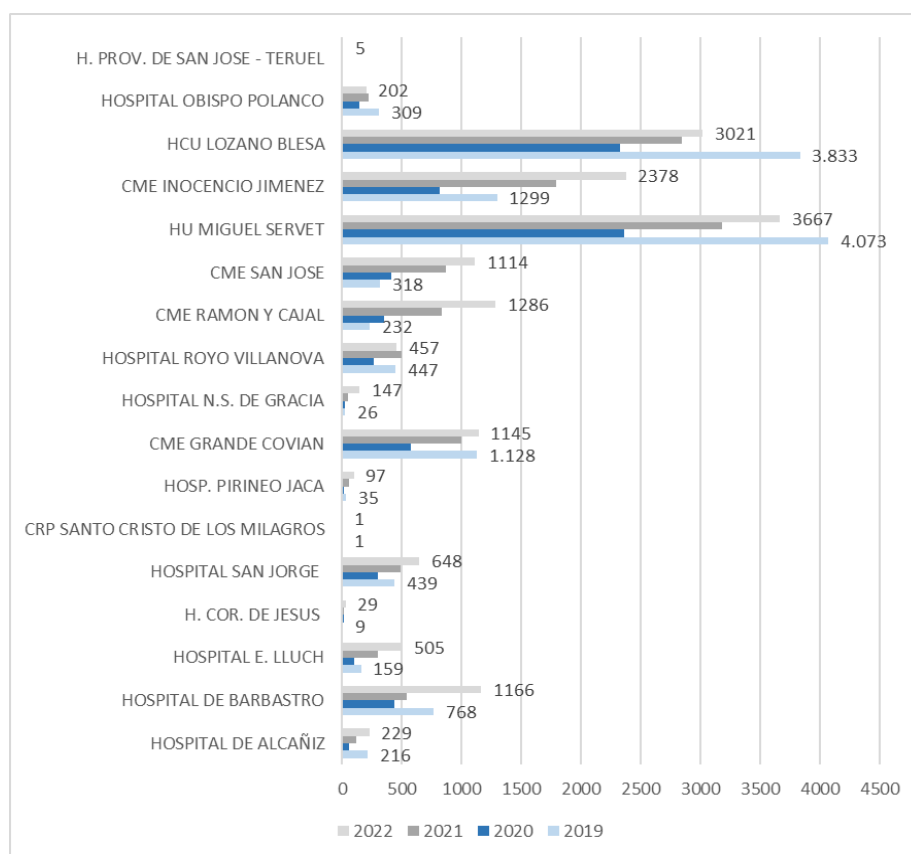
	2019	2020	2021	2022	% VARIACIÓN 2022 / 2019
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	216	60	120	229	6,0%
HOSPITAL DE BARBASTRO	768	440	542	1.166	51,8%
HOSPITAL E. LLUCH	159	97	298	505	217,6%
H. PROV. SDO. COR. DE JESUS	9	11	17	29	222,2%
HOSPITAL SAN JORGE (Huesca)	439	302	493	648	47,6%
CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS	1			1	-
HOSP. PIRINEO JACA	35	18	60	97	177,1%
CME GRANDE COVIAN	1.128	577	996	1.145	1,5%
HOSPITAL N.S. DE GRACIA	26	23	53	147	465,4%
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	447	267	497	457	2,2%
CME RAMON Y CAJAL	232	351	834	1.286	454,3%
CME SAN JOSÉ	318	409	869	1.114	250,3%
HU MIGUEL SERVET	4.073	2.359	3.179	3.667	-10,0%
CME INOCENCIO JIMENEZ	1.299	815	1.793	2.378	83,1%
HCU LOZANO BLESA	3.833	2.327	2.847	3.021	-21,2%
HOSPITAL OBISPO POLANCO	309	148	220	202	-34,6%
H. PROV. DE SAN JOSE - Teruel				5	500%
TOTAL	13.292	8.204	12.818	16.097	21,1%

Considerando los principales centros sanitarios de referencia en nuestra Comunidad Autónoma, pueden señalarse descensos significativos en cuanto a las quejas registradas entre 2019 y 2022. El Hospital Miguel Servet ha pasado de 4.073 quejas en 2019 a 3.667 en 2022 y el Hospital Clínico Lozano Blesa de 3.833 en 2019 a 3.021 en 2022. Otro centro que ha registrado descensos en cuanto al volumen de quejas de 2019 y 2022 ha sido el Hospital Obispo Polanco que ha pasado de 309 quejas en 2019 a 202

en 2022. Por ello, tal y como puede apreciarse en la tabla precedente, el incremento de las quejas registradas en atención especializada, es debido al aumento de las quejas registradas que se ha dado en el resto de Centros hospitalarios y CME.

Respecto a la variación de las cifras globales entre ambos años (2019 y 2022), los aumentos más relevantes en cifras absolutas se han producido en el CME Inocencio Jiménez (1.079 quejas de diferencia) y el CME Ramón y Cajal (1.054 quejas de diferencia). Pero también se han dado aumentos relevantes en otros centros hospitalarios como: el Hospital de Barbastro, El Hospital Ernest Lluch y el Hospital San Jorge.

Gráfico 10. Evolución de las quejas por Centro de Atención Especializada entre 2019 y 2022



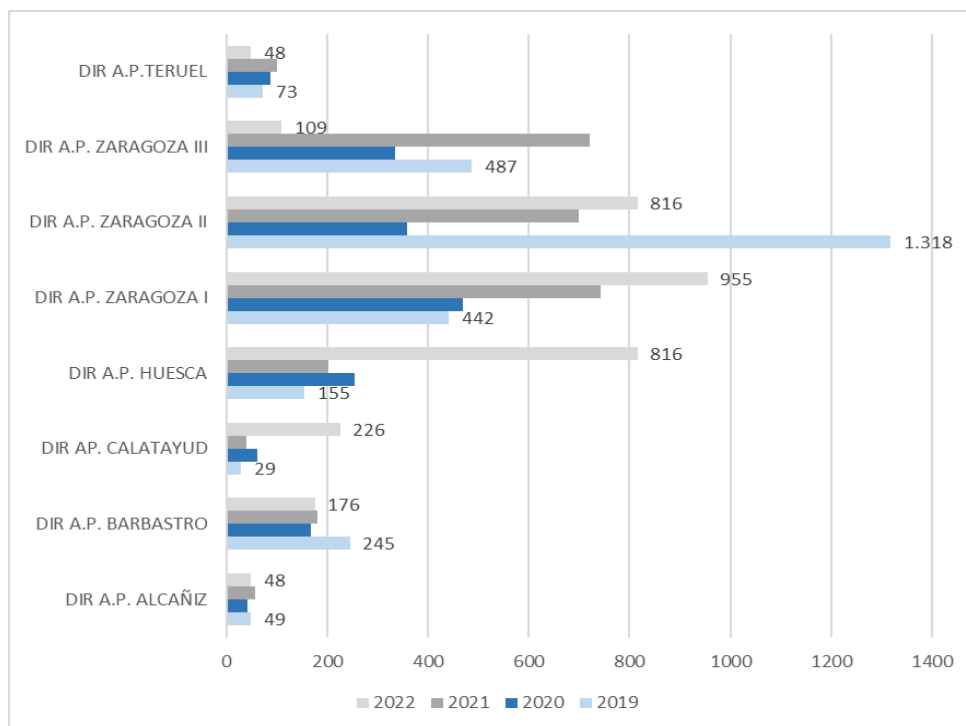
En referencia a las quejas de atención primaria, las tres Direcciones de Atención Primaria de Zaragoza (I, II y III) y la de Huesca, son las que en 2022 han registrado un mayor volumen de quejas. En 2019 también fueron las Direcciones de Atención Primaria de Zaragoza las que acumulaban un mayor volumen de quejas. Pero, en este periodo (2019-2022), el registro de las quejas de los Sector II y III de Zaragoza han experimentado una disminución de las quejas de un 38,1% y 77,6%, respectivamente.

En cuanto al resto de Direcciones de Atención Primaria se aprecian aumentos del registro de quejas muy significativos en la Dirección de Calatayud, Huesca y Zaragoza I.

Tabla 10. Quejas anuales según Dirección de Atención Primaria en periodo 2019 - 2022

	2019	2020	2021	2022	% VARIACIÓN 2022 / 2019
DIR A.P. ALCAÑIZ	49	41	57	48	-2,0%
DIR A.P. BARBASTRO	245	168	181	176	-28,2%
DIR AP. CALATAYUD	29	61	40	226	679,3%
DIR A.P. HUESCA	155	254	202	816	426,5%
DIR A.P. ZARAGOZA I	442	469	743	955	116,1%
DIR A.P. ZARAGOZA II	1.318	358	700	816	-38,1%
DIR A.P. ZARAGOZA III	487	334	721	109	-77,6%
DIR A.P. TERUEL	73	87	100	48	-34,2%
TOTAL	2.798	1.772	2.744	3.194	14,2%

Gráfico 11. Evolución de las quejas por Dirección de Atención Primaria entre 2019 y 2022



2.4. QUEJAS POR MES

Tras las anómalas tendencias que mes a mes han reflejado las distintas cifras de quejas registradas durante los años 2020 y 2021 (por ejemplo, las cifras correspondientes al periodo de confinamiento en 2020), en este epígrafe también se ha considerado conveniente comparar las cifras de los últimos cuatro años. Considerando las cifras globales de éstos años se aprecia un aumento, del 19,9%, del total de las quejas registradas en 2019 y 2022.

El análisis del registro mensual de las quejas de 2022 muestra un comportamiento similar a las tendencias de los meses previos a la situación de la pandemia vivida en 2020. Son tendencias, que resultan similares durante los primeros meses del año 2022 con respecto a 2019. Pero que, a su vez, revelan las afecciones al sistema sanitario, ya que las cifras de quejas de 2022 que se registran a partir de los meses de abril/mayo despuntan con respecto a las registradas en 2019.

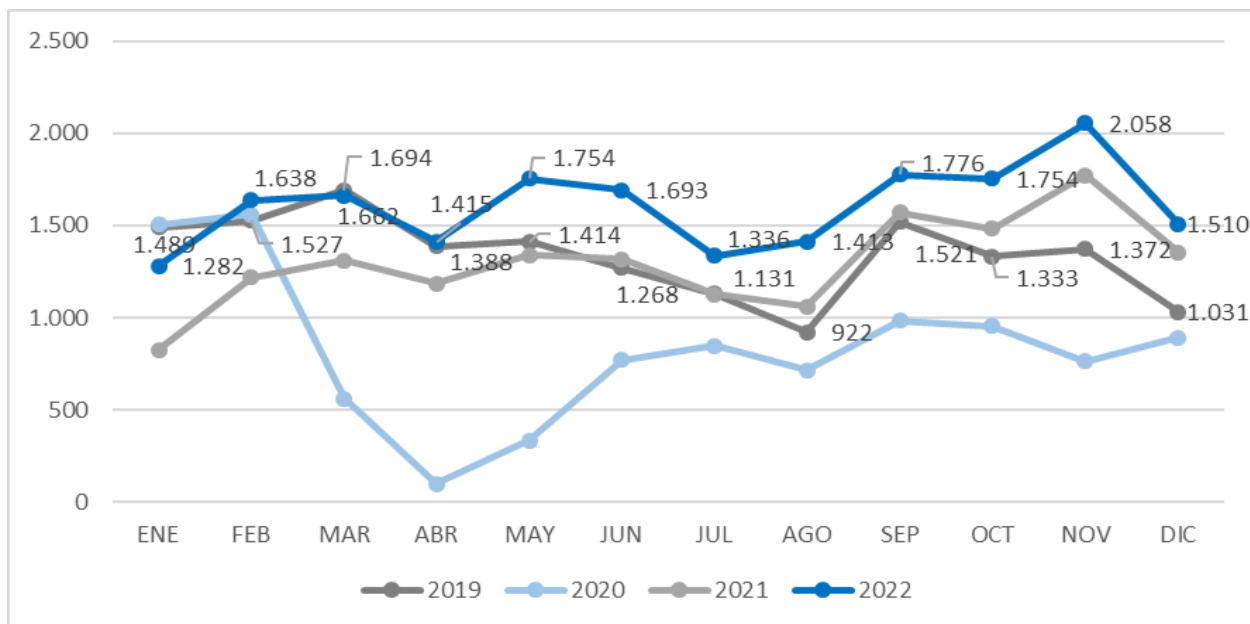
Los datos de la tabla 11 también muestran que, durante enero de 2022, la cifra de quejas registradas es incluso inferior a la de enero de 2019. Sin embargo, los porcentajes de variación entre las cifras de 2019 y 2022 revelan importantes incrementos del registro que quejas. Llegando a porcentajes de incremento de quejas registradas cercanos al 50% durante los meses de agosto, noviembre y diciembre.

Tabla 11. Evolución mensual de las quejas entre 2019 y 2022

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2019	1.489	1.527	1.694	1.388	1.414	1.268	1.131	922	1.521	1.333	1.372	1.031	16.090
2020	1.506	1.559	559	98	333	769	846	715	984	954	762	891	9.976
2021	825	1.218	1.311	1.187	1.338	1.316	1.125	1.061	1.573	1.482	1.773	1.353	15.562
2022	1.282	1.638	1.662	1.415	1.754	1.693	1.336	1.413	1.776	1.754	2.058	1.510	19.291
VARIACIÓN 19/22 (%)	-13,9	7,3	-1,9	1,9	24,0	33,5	18,1	53,3	16,8	31,6	50,0	46,5	19,9

En el gráfico 11, se pueden visualizar con claridad estas tendencias de evolución mensual de las quejas registradas en 2019, 2020, 2021 y 2022. Pudiendo también visualizarse la anómala situación de 2020 y una vuelta a las tendencias previas en 2021. Respecto al análisis de 2022, que corresponde al presente informe, se aprecia la tendencia ya descrita: Cifras inferiores durante los primeros meses del año, y un considerable aumento del registro de quejas de los usuarios desde mayo de 2022.

Gráfico 12. Evolución mensual de las quejas entre 2019 y 2022

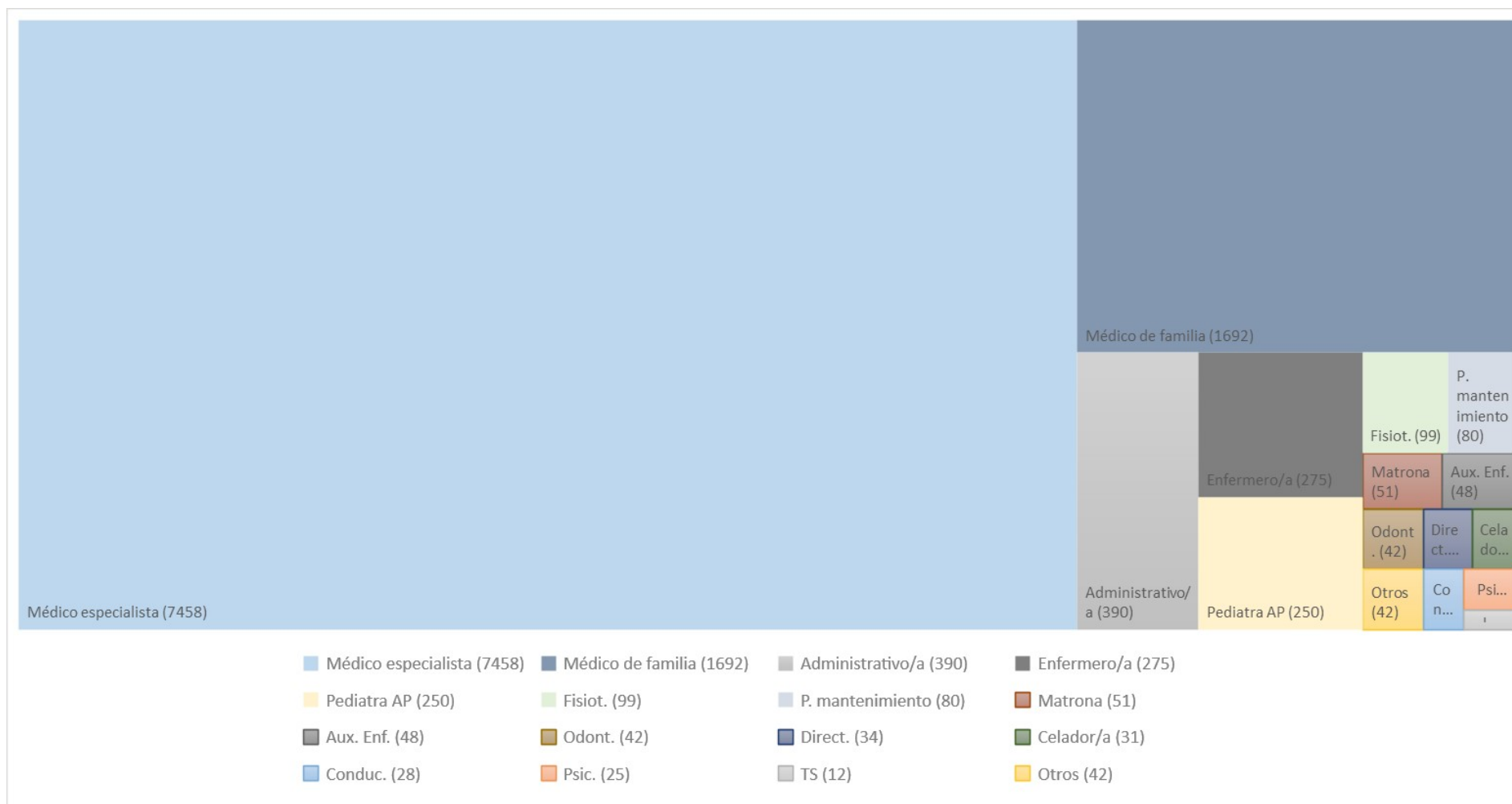


2.5. QUEJAS POR TIPOLOGÍA DE PROFESIONAL

En cuanto al análisis de las quejas registradas en el Salud según el tipo de profesional, son los/las médicos/as especialistas aquel tipo de profesional que acumula un mayor número de quejas (7.458). Este volumen de quejas respecto a los/las profesionales de medicina especializada, obviando los problemas de la información disponible (categorías “sin especificar” u “otros”, que llegan a suponer 8.734 casos) llegan a suponer el 38,3% del total las quejas registradas en 2022. A cierta distancia, le siguen las quejas de los/as médicos/as de familia (1.692), personal de administración (390), personal de enfermería (275), médicos/as pediatras (250) o personal directivo (113), tal como se puede apreciar en el gráfico 13.

De acuerdo con los datos ya descritos para ambos niveles de atención sanitaria, en el caso de atención especializada la tipología de profesionales que agrupa un mayor volumen de quejas es médico especialista (6.027). En contraposición, en atención primaria, el mayor volumen de quejas, se ha registrado en relación al perfil profesional de “médico de familia” (992), seguido de administrativo/a (552), “médico pediatra” (214), personal de enfermería (176), fisioterapeutas (99), personal de mantenimiento (80), “matrona” (51), auxiliares de enfermería (48), etc.

Gráfico 13. Quejas según tipología de profesional en 2022



Entre 2021 y 2022, se dan algunas variaciones significativas con respecto al volumen de quejas registradas en algunas de las profesiones ya citadas. En concreto, a pesar del aumento del total de las quejas registradas, cabe destacar la reducción del volumen de quejas con respecto a algunas tipologías de profesionales del Salud:

- Se ha producido una notable reducción (-38,3%) de las quejas registradas relativas al perfil administrativo, que han pasado de 632 en 2021 a 390 en 2022.
- Otra reducción relevante de las quejas registradas, ha sido la producida con respecto al personal de enfermería (-12,4%). Mientras que en 2021 se registraron un total de 314 quejas relativas a enfermeros/as, en 2022 las quejas relativas a éste tipo de profesionales han sido 275.
- Aunque, lógicamente, el volumen de quejas es siempre mucho menor con respecto al personal directivo (34 en 2022) éstas quejas han experimentado una reducción del 69,9% con respecto a la cifra de 113 quejas en 2021.

Tabla 12. Evolución de las quejas según tipología de profesional y nivel de atención sanitaria al que hacen referencia durante 2021 y 2022

	2021			2022		
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL
Administrativo/a	552	80	632	332	58	390
Aux. Enfermería	8	57	65	5	43	48
Celador/a	19	23	42	11	20	31
Conductor/a		9	9	21	7	28
Directivo/a	6	107	113	3	31	34
Enfermero/a	176	138	314	124	151	275
Fisioterapeuta	50	31	81	54	45	99
Higienista dental		1	1			
Informático	3	1	4	1		1
Logopeda	1		1		1	1
Matrona	50	9	59	48	3	51
Médico de familia	992	29	1.021	1.676	16	1.692
Médico especialista	78	6.027	6.105	36	7.422	7.458
Médico Pediatra AP	214	11	225	235	15	250
Odontólogo	26		26	41	1	42
Optometrista					1	1
Peluquero					3	3
Personal de cocina		2	2			
Personal de limpieza	3	3	6	3	8	11
Personal de mantenimiento		11	11	72	8	80
Personal de seguridad	2	6	8	1	10	11

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Personal religioso					1	1
Psicólogo/a	3	28	31	6	19	25
Telefonista	1		1		1	1
Terapeuta ocupacional		2	2		1	1
Trabajador/a social	8	5	13	10	2	12
Téc. esp. en laboratorio (TEL)	1	1	2		1	1
Téc. esp. en radiología (TER)		8	8		10	10
Técnico en radioterapia (TAP)		1	1			
Otros	447	1.735	2.182	379	2.401	2.780
Sin Referencia	104	4.493	4.597	136	5.818	5.954
Total	2.744	12.818	15.562	3.194	16.097	19.291

Por otra parte, destaca el aumento de las quejas registradas con respecto a las tipologías profesionales más destacadas en el gráfico y tabla precedente: “médico especialista” y “médico de familia”. En el caso de los/las profesionales de medicina especializada se han registrado 7.458 quejas en 2022. Un 22,2% más de quejas que en 2021. En el caso de los/las profesionales de medicina de familia, siendo 1.692 las quejas registradas en 2022, el aumento con respecto a 2021 es en términos relativos todavía mayor (65,7%).

Más allá de otras categorías profesionales, también se han registrado aumentos muy relevantes en las categorías “Sin referencia” (29,5%) y “Otros” (27,4%) referenciadas al final de la tabla anterior.

Sin embargo, como ya se ha visto en otros puntos de este informe, la evolución en cuanto al registro de las quejas ha estado marcada por la situación del Sistema sanitario y las tareas que requerían ser realizadas durante la pandemia (por ejemplo, pruebas médicas de diverso tipo, citas en centros sanitarios, citas y proceso de vacunación, certificados Covid, bajas laborales, etc.). Por ello, en este epígrafe, se ha añadido también la siguiente tabla que incluye los datos de variación de las quejas relativas a cada tipo profesional en el periodo 2019-2022.

Tabla 13. Evolución de las quejas según tipología de profesional entre 2019 y 2022

	2019			2022			% VARIACIÓN 2022/2019
	AP	AE	TOTAL	AP	AE	TOTAL	
Administrativo/a	130	126	256	332	58	390	52,3%
Aux. Enfermería	6	49	55	5	43	48	-12,7%
Celador/a	3	13	16	11	20	31	93,8%
Conductor/a		1	1	21	7	28	2700%
Directivo/a		37	37	3	31	34	-8,1%
Enfermero/a	122	157	279	124	151	275	-1,4%
Fisioterapeuta	69	33	102	54	45	99	-2,9%
Higienista dental	2	1	3				-100%
Informático	2		2	1		1	-50%
Logopeda		2	2		1	1	-50%
Matrona	53	6	59	48	3	51	-13,6%
Médico de familia	1.608	43	1.651	1676	16	1.692	2,5%
Médico especialista	121	6.192	6.313	36	7422	7.458	18,1%
Médico Pediatra AP	286	4	290	235	15	250	-13,8%
Odontólogo	22	1	23	41	1	42	82,6%
Optometrista		1	1		1	1	0%
Peluquero		2	2		3	3	50%
Personal de cocina		13	13				-100%
Personal de limpieza	4	6	10	3	8	11	10%
Personal de mantenimiento	2	11	13	72	8	80	515,4%
Personal de seguridad		5	5	1	10	11	120%
Personal religioso		2	2		1	1	-50%
Psicólogo/a	58	25	83	6	19	25	-69,9%
Telefonista		2	2		1	1	-50%
Terapeuta ocupacional		1	1		1	1	0
Trabajador/a social	2	2	4	10	2	12	200%
Téc. esp. en laboratorio (TEL)					1	1	
Téc. esp. en radiología (TER)	1	13	14		10	10	-28,6%
Técnico en radioterapia (TAP)							
Otros	275	2.426	2.701	379	2401	2.780	2,9%
Sin Referencia	32	4.118	4.150	136	5818	5.954	43,5%
Total	2.798	13.292	16.090	3.194	16.097	19.291	19,9%

Así, puede destacarse que la variación entre 2019 y 2022, en las profesiones ya citadas o que acumulan un mayor volumen de quejas, no es tan significativa como entre 2021 y 2022. En el periodo 2019-2022, el incremento de las quejas relativas a los/las profesionales de medicina especializada, asciende al 18,1%. Mientras que entre los/las profesionales de medicina de familia, tratándose de quejas mayoritariamente correspondientes a atención primaria, únicamente ha sido de un 2,5%. También cabe destacar el significativo aumento de las quejas registradas con respecto al personal administrativo (52,3%), correspondiendo en su mayor parte a atención primaria.

Otro perfil que en 2022 registra un volumen importante de quejas en ambos niveles sanitarios (151 en atención primaria y 124 en atención especializada). No obstante, debe de considerarse que en el caso de las quejas vinculadas a este perfil, entre 2019 y 2022, se ha producido un ligero descenso (1,4%).

2.6. QUEJAS POR SERVICIO

La tabla 14 recoge los datos de quejas en atención especializada (16.097) según el servicio en 2022. Aquellos servicios que han acumulado un mayor volumen de quejas en 2022 han sido: traumatología (2.735), radiodiagnóstico (2.556) y oftalmología (1.089).

Tabla 14. Quejas registradas según los servicios de atención especializada, 2019-2022

	2019		2020		2021		2022		% VARIACIÓN 2022/2019
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Administración	18	0,14%	19	0,23%	12	0,09%	10	0,06%	-44,4%
Admisión - Citaciones - Listas de espera	157	1,18%	167	2,04%	130	1,01%	129	0,80%	-17,8%
Alergología	147	1,11%	69	0,84%	46	0,36%	67	0,42%	-54,4%
Análisis clínicos	22	0,17%	31	0,38%	17	0,13%	25	0,16%	13,6%
Anatomía Patológica	22	0,17%	1	0,01%	4	0,03%	7	0,04%	-68,2%
Anestesiología - Reanimación - Unidad dolor	148	1,11%	113	1,38%	97	0,76%	116	0,72%	-21,6%
Angiología y cirugía vascular	239	1,80%	87	1,06%	116	0,90%	101	0,63%	-57,7%
Asuntos generales	13	0,10%	9	0,11%	9	0,07%	18	0,11%	38,5%
Atención al paciente	42	0,32%	31	0,38%	47	0,37%	31	0,19%	-26,2%
Banco de sangre	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%		0,00%	-100,0%
Bioquímica clínica	28	0,21%	14	0,17%	6	0,05%	7	0,04%	-75,0%
Cardiología	344	2,59%	208	2,54%	338	2,64%	452	2,81%	31,4%
Central telefónica	1	0,01%	0	0,00%	3	0,02%		0,00%	-100,0%
CIR ORL	94	0,71%	25	0,30%	10	0,08%	38	0,24%	-59,6%
Cirugía cardíaca	21	0,16%	11	0,13%	25	0,20%	7	0,04%	-66,7%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Cirugía general	483	3,63%	258	3,14%	468	3,65%	472	2,93%	-2,3%
Cirugía oral y maxilofacial	110	0,83%	61	0,74%	58	0,45%	47	0,29%	-57,3%
Cirugía pediátrica	8	0,06%	9	0,11%	10	0,08%	8	0,05%	0,0%
Cirugía plástica	185	1,39%	118	1,44%	153	1,19%	180	1,12%	-2,7%
Cirugía torácica	9	0,07%	4	0,05%	11	0,09%	8	0,05%	-11,1%
Clínicas privadas	0	0,00%	1	0,01%	3	0,02%	1	0,01%	
Dermatología	193	1,45%	105	1,28%	250	1,95%	349	2,17%	80,8%
Dermatología consultas	13	0,10%	0	0,00%	7	0,05%	14	0,09%	7,7%
Digestivo	235	1,77%	180	2,19%	246	1,92%	391	2,43%	66,4%
Dirección	35	0,26%	52	0,63%	56	0,44%	45	0,28%	28,6%
Docencia e investigación	0	0,00%	1	0,01%		0,00%		0,00%	
Documentación clínica y archivos	84	0,63%	28	0,34%	23	0,18%	20	0,12%	-76,2%
<i>EAP Fraga (Registrado en AE)</i>	2	0,02%	0	0,00%		0,00%		0,00%	-100,0%
Endocrinología	111	0,84%	69	0,84%	133	1,04%	209	1,30%	88,3%
Farmacia	24	0,18%	15	0,18%	26	0,20%	11	0,07%	-54,2%
Geriatría	19	0,14%	15	0,18%	19	0,15%	38	0,24%	100,0%
Gestión	9	0,07%	12	0,15%	5	0,04%	28	0,17%	211,1%
Ginecología	160	1,20%	102	1,24%	134	1,05%	157	0,98%	-1,9%
Hematología	28	0,21%	29	0,35%	28	0,22%	26	0,16%	-7,1%
Hospital de día	9	0,07%	10	0,12%	19	0,15%	4	0,02%	-55,6%
Hospitales concertados	1	0,01%	0	0,00%		0,00%		0,00%	-100,0%
Hostelería	13	0,10%	2	0,02%	1	0,01%	3	0,02%	-76,9%
Ingeniería y mantenimiento	24	0,18%	10	0,12%	14	0,11%	14	0,09%	-41,7%
Medicina intensiva	8	0,06%	12	0,15%	9	0,07%	9	0,06%	12,5%
Medicina interna	87	0,65%	134	1,63%	146	1,14%	166	1,03%	90,8%
Medicina nuclear	4	0,03%	5	0,06%	10	0,08%	11	0,07%	175,0%
Medicina preventiva	1	0,01%	2	0,02%	2	0,02%	1	0,01%	0,0%
Medicina preventiva consulta	0	0,00%	3	0,04%	3	0,02%		0,00%	
Microbiología							1	0,01%	
Nefrología	37	0,28%	29	0,35%	23	0,18%	27	0,17%	-27,0%
Neumología	152	1,14%	140	1,71%	307	2,40%	561	3,49%	269,1%
Neurocirugía	1.254	9,43%	664	8,09%	988	7,71%	1089	6,77%	-13,2%
Neurofisiología clínica	190	1,43%	42	0,51%	27	0,21%	36	0,22%	-81,1%
Neurología	292	2,20%	192	2,34%	297	2,32%	369	2,29%	26,4%
Obstetricia- Tocología	54	0,41%	66	0,80%	83	0,65%	34	0,21%	-37,0%
Oftalmología	1.124	8,46%	798	9,73%	1.556	12,14%	1970	12,24%	75,3%
Oncología médica	73	0,55%	53	0,65%	136	1,06%	75	0,47%	2,7%
Oncología radioterápica	36	0,27%	22	0,27%	36	0,28%	7	0,04%	-80,6%
ORL	336	2,53%	290	3,53%	507	3,96%	436	2,71%	29,8%
Pediatría	106	0,80%	46	0,56%	135	1,05%	123	0,76%	16,0%
Psicología	17	0,13%	5	0,06%	18	0,14%	13	0,08%	-23,5%
Psiquiatría	161	1,21%	109	1,33%	222	1,73%	258	1,60%	60,2%
Radiodiagnóstico	1.383	10,40%	867	10,57%	1.653	12,90%	2556	15,88%	84,8%
Rehabilitación	620	4,66%	392	4,78%	530	4,13%	740	4,60%	19,4%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Rehabilitación general	13	0,10%	8	0,10%	6	0,05%	18	0,11%	38,5%
Reproducción asistida	1	0,01%	2	0,02%	10	0,08%	6	0,04%	500,0%
Reumatología	204	1,53%	72	0,88%	175	1,37%	309	1,92%	51,5%
Servicios externos	117	0,88%	60	0,73%	118	0,92%	159	0,99%	35,9%
Servicios fuera de la comunidad	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%	4	0,02%	300,0%
Trabajo social	3	0,02%	0	0,00%	1	0,01%	1	0,01%	-66,7%
Traumatología	2.644	19,89%	1538	18,75%	2.339	18,25%	2735	16,99%	3,4%
U. Sociosanitaria valoración					1	0,01%	2	0,01%	
U. Prevención RRLL	0	0,00%	3	0,04%	3	0,02%	3	0,02%	
Unidad de mama	33	0,25%	22	0,27%	16	0,12%	24	0,15%	-27,3%
Unidad del dolor	283	2,13%	172	2,10%	175	1,37%	235	1,46%	-17,0%
Urgencias	643	4,84%	330	4,02%	488	3,81%	688	4,27%	7,0%
Urología	363	2,73%	259	3,16%	271	2,11%	398	2,47%	9,6%
Total	13.292	100%	8.204	100%	12.818	100%	16.097	100%	21,1%

Pero, además de los datos de quejas de atención especializada en 2022, la tabla precedente recoge el peso que las quejas de atención especializada han supuesto respecto al 2021, 2020 y 2019, así como el porcentaje de variación de las cifras de 2022 con respecto a las de 2019.

Únicamente, los servicios citados (traumatología, radiodiagnóstico, oftalmología y neurocirugía) suponen el 51,9% del total de las quejas registradas en atención especializada en 2022. Éstos mismos servicios supusieron el 48,2% sobre el total en 2019. Cifras que se corresponden con el aumento global de las quejas registradas en atención especializada entre 2019 y 2022. No obstante, respecto a la evolución de éstos mismos servicios, puede afirmarse que los mayores aumentos de las quejas registradas se han dado en los servicios de radiodiagnóstico (84,8%) y Oftalmología (75,3%).

Tabla 15. Quejas registradas según los equipos de atención primaria, 2019-2022

	2019		2020		2021		2022	
EAP ABIEGO	1	0,04%		0,00%		0,00%	0	0,00%
EAP ACTUR NORTE	32	1,14%	12	0,68%	44	1,85%	33	1,03%
EAP ACTUR OESTE	33	1,18%	29	1,64%	40	1,68%	57	1,78%
EAP ACTUR SUR	18	0,64%	18	1,02%	27	1,14%	86	2,69%
EAP AINSA	24	0,86%	4	0,23%	9	0,38%	13	0,41%
EAP ALAGON	14	0,50%	12	0,68%	20	0,84%	14	0,44%
EAP ALBALATE DE CINCA	76	2,72%	2	0,11%		0,00%	5	0,16%
EAP ALBARRACIN	1	0,04%	7	0,40%	4	0,17%	4	0,13%
EAP ALCAÑIZ	6	0,21%	4	0,23%	21	0,88%	20	0,63%
EAP ALCORISA	2	0,07%		0,00%		0,00%	5	0,16%
EAP ALFAJARIN	8	0,29%	19	1,07%	8	0,34%	19	0,59%
EAP ALFAMBRA		0,00%	1	0,06%	3	0,13%	1	0,03%
EAP ALHAMA DE ARAGON	1	0,04%		0,00%	1	0,04%	1	0,03%
EAP ALIAGA		0,00%	2	0,11%		0,00%		0,00%
EAP ALMOZARA	20	0,71%	29	1,64%	31	1,30%	26	0,81%
EAP ALMUDEVAR	4	0,14%	3	0,17%	3	0,13%	8	0,25%
EAP ANDORRA	19	0,68%	9	0,51%	11	0,46%	12	0,38%
EAP ARIZA	1	0,04%	4	0,23%	2	0,08%	4	0,13%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

EAP ARRABAL	38	1,36%	72	4,06%	86	3,62%	82	2,57%
EAP ATECA		0,00%	1	0,06%		0,00%	4	0,13%
EAP AVENIDA CATALUÑA	72	2,57%	52	2,93%	94	3,95%	146	4,57%
EAP AYERBE		0,00%	1	0,06%	2	0,08%	4	0,13%
EAP BAGUENA							2	0,06%
EAP BARBASTRO	11	0,39%	5	0,28%	27	1,14%	31	0,97%
EAP BENABARRE		0,00%	1	0,06%	5	0,21%		0,00%
EAP BERDUN	1	0,04%		0,00%		0,00%	3	0,09%
EAP BERBEGAL		0,00%	1	0,06%		0,00%		0,00%
EAP BIESCAS-VALLE DE TENA	14	0,50%	5	0,28%	4	0,17%	5	0,16%
EAP BINEFAR	18	0,64%	78	4,40%	21	0,88%	16	0,50%
EAP BOMBARDA	15	0,54%	17	0,96%	25	1,05%	30	0,94%
EAP BORJA	6	0,21%	7	0,40%	23	0,97%	8	0,25%
EAP BROTO		0,00%		0,00%	1	0,04%		0,00%
EAP BUJARALÓZ		0,00%		0,00%	4	0,17%	4	0,13%
EAP CALACEITE	2	0,07%	2	0,11%	2	0,08%		0,00%
EAP CALAMOGHA	1	0,04%	4	0,23%	5	0,21%	4	0,13%
EAP CALANDA	2	0,07%	9	0,51%	4	0,17%	1	0,03%
EAP CALATAYUD RURAL	4	0,14%	2	0,11%	2	0,08%	5	0,16%
EAP CALATAYUD URBANA	14	0,50%	20	1,13%	24	1,01%	19	0,59%
EAP CAMPO DE BELCHITE	1	0,04%	4	0,23%	2	0,08%	37	1,16%
EAP CANTAVIEJA		0,00%		0,00%	1	0,04%		0,00%
EAP CARIÑENA	2	0,07%	4	0,23%	6	0,25%	6	0,19%
EAP CASABLANCA	9	0,32%		0,00%	7	0,29%	4	0,13%
EAP CASETAS	27	0,96%	15	0,85%	28	1,18%	62	1,94%
EAP CASPE	10	0,36%	7	0,40%		0,00%	5	0,16%
EAP CASTEJÓN DE SOS	9	0,32%	9	0,51%	7	0,29%	3	0,09%
EAP CEDRILLAS							24	0,75%
EAP CELLA	1	0,04%	4	0,23%	7	0,29%	19	0,59%
EAP DAROCA		0,00%	2	0,11%		0,00%	2	0,06%
EAP DELICIAS NORTE	39	1,39%	33	1,86%	32	1,35%	111	3,48%
EAP DELICIAS SUR	26	0,93%	24	1,35%	33	1,39%	52	1,63%
EAP EJE DE LOS CABALLEROS	16	0,57%	36	2,03%	18	0,76%	58	1,82%
EAP EPILA	75	2,68%	12	0,68%	64	2,69%	55	1,72%
EAP FERNANDO EL CATOLICO	17	0,61%	14	0,79%	26	1,09%	170	5,32%
EAP FRAGA	44	1,57%	29	1,64%	35	1,47%	25	0,78%
EAP FUENTES DE EBRO	9	0,32%	9	0,51%	20	0,84%	23	0,72%
EAP GALLUR	2	0,07%	13	0,73%	12	0,50%	10	0,31%
EAP GRAÑÉN	3	0,11%	1	0,06%	5	0,21%	4	0,13%
EAP GRAUS		0,00%		0,00%	3	0,13%	9	0,28%
EAP HECHO		0,00%	3	0,17%		0,00%		0,00%
EAP HERNÁN CORTES	24	0,86%	29	1,64%	59	2,48%	44	1,38%
EAP HERRERA DE LOS NAVARROS	1	0,04%		0,00%	3	0,13%	2	0,06%
EAP HIJAR	3	0,11%	3	0,17%	3	0,13%	3	0,09%
EAP HUESCA CAPITAL Nº 1 (PERPETUO SOCORRO)	6	0,21%	8	0,45%	13	0,55%	23	0,72%
EAP HUESCA CAPITAL Nº 2 (SANTO GRIAL)	12	0,43%	28	1,58%	43	1,81%	42	1,31%
EAP HUESCA CAPITAL Nº 3 (PIRINEOS)	42	1,50%	18	1,02%	61	2,57%	29	0,91%
EAP HUESCA RURAL	29	1,04%	2	0,11%	7	0,29%	12	0,38%
EAP ILLUECA	4	0,14%	1	0,06%	3	0,13%	2	0,06%
EAP INDEPENDENCIA	13	0,46%	6	0,34%	21	0,88%	18	0,56%
EAP JACA	23	0,82%	16	0,90%	15	0,63%	43	1,35%
EAP LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA	9	0,32%	5	0,28%	15	0,63%	19	0,59%
EAP LAFORTUNADA		0,00%		0,00%	1	0,04%		0,00%
EAP LAS FUENTES NORTE	58	2,07%	25	1,41%	60	2,52%	32	1,00%
EAP LUNA	2	0,07%		0,00%		0,00%	2	0,06%
EAP MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES	263	9,40%	8	0,45%	26	1,09%	25	0,78%
EAP MAELLA	3	0,11%	6	0,34%	6	0,25%		0,00%
EAP MARIA DE HUERVA	67	2,39%	45	2,54%	65	2,73%	76	2,38%
EAP MAS DE LAS MATAS		0,00%		0,00%	3	0,13%	1	0,03%
EAP MEQUINENZA	26	0,93%	4	0,23%	3	0,13%	1	0,03%
EAP MIRALBUENO-GARRAPINILLOS	31	1,11%	27	1,52%	56	2,36%	38	1,19%
EAP MONREAL DEL CAMPO	3	0,11%	1	0,06%	2	0,08%		0,00%
EAP MONZÓN RURAL	1	0,04%	2	0,11%	2	0,08%	7	0,22%
EAP MONZÓN URBANA	31	1,11%	26	1,47%	44	1,85%	53	1,66%
EAP MORA DE RUBIELOS	2	0,07%	1	0,06%	1	0,04%	1	0,03%
EAP MORATA DE JALÓN	1	0,04%	30	1,69%	7	0,29%	6	0,19%
EAP MOSQUERUELA		0,00%	2	0,11%		0,00%		0,00%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

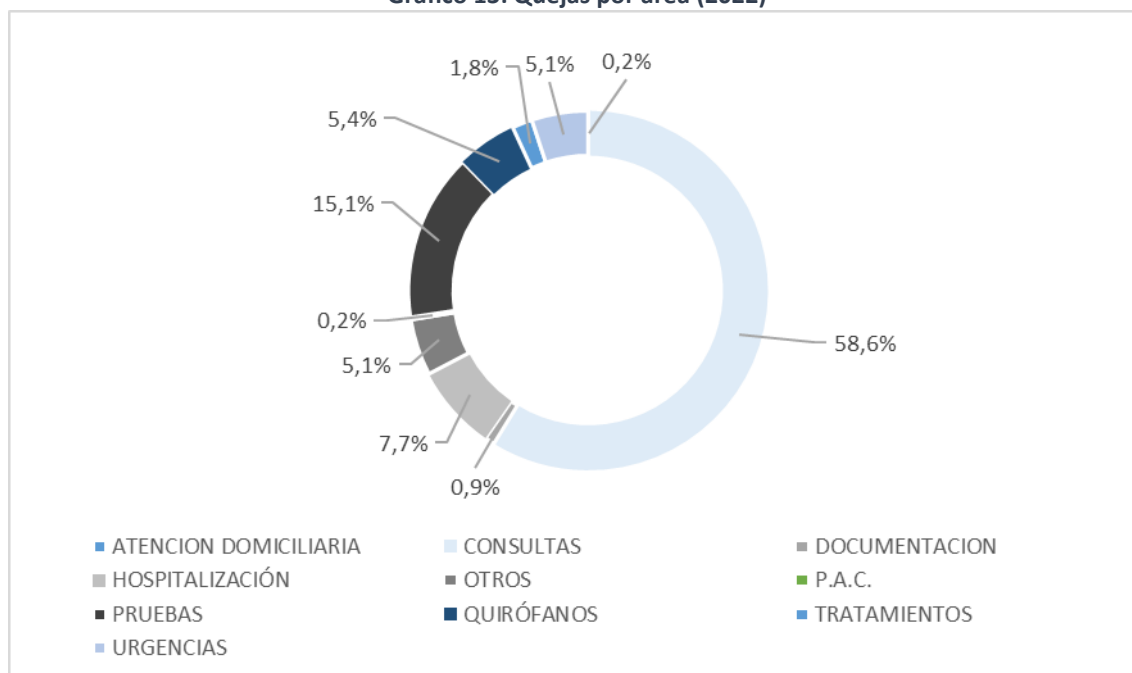
EAP MUNIESA		0,00%		0,00%	1	0,04%	1	0,03%
EAP OLIVER	41	1,47%	19	1,07%	27	1,14%	41	1,28%
EAP PARQUE GOYA	66	2,36%	43	2,43%	51	2,15%	121	3,79%
EAP REBOLERIA	30	1,07%	22	1,24%	44	1,85%	21	0,66%
EAP ROMAREDA - SEMINARIO	24	0,86%	23	1,30%	23	0,97%	17	0,53%
EAP SABIÑAN	3	0,11%		0,00%	1	0,04%	1	0,03%
EAP SABIÑANIGO	10	0,36%	18	1,02%	18	0,76%	24	0,75%
EAP SADABA	1	0,04%	2	0,11%	2	0,08%	2	0,06%
EAP SAGASTA-RUISEÑORES	36	1,29%	12	0,68%	34	1,43%	33	1,03%
EAP SAN JOSE CENTRO	9	0,32%	14	0,79%	23	0,97%	13	0,41%
EAP SAN JOSE NORTE	18	0,64%	19	1,07%	21	0,88%	15	0,47%
EAP SAN JOSE SUR	40	1,43%	25	1,41%	59	2,48%	18	0,56%
EAP SAN PABLO	41	1,47%	38	2,14%	47	1,98%	32	1,00%
EAP SANTA EULALIA DEL CAMPO		0,00%	1	0,06%	1	0,04%		0,00%
EAP SANTA ISABEL	43	1,54%	38	2,14%	73	3,07%	66	2,07%
EAP SARIÑENA	11	0,39%	151	8,52%	20	0,84%	29	0,91%
EAP SARRION	5	0,18%	2	0,11%	2	0,08%	5	0,16%
EAP SASTAGO	2	0,07%	2	0,11%		0,00%	20	0,63%
EAP TAMARITE DE LITERA	4	0,14%	7	0,40%	8	0,34%	13	0,41%
EAP TARAZONA	25	0,89%	13	0,73%	16	0,67%	24	0,75%
EAP TAUSTE	23	0,82%	4	0,23%	15	0,63%	6	0,19%
EAP TERUEL CENTRO	19	0,68%	18	1,02%	38	1,60%	23	0,72%
EAP TERUEL ENSANCHE	31	1,11%	26	1,47%	26	1,09%	18	0,56%
EAP TORRE RAMONA	13	0,46%	10	0,56%	22	0,93%	67	2,10%
EAP TORRERO LA PAZ	544	19,44%	52	2,93%	39	1,64%	67	2,10%
EAP UNIVERSITAS	36	1,29%	18	1,02%	41	1,72%	17	0,53%
EAP UTEBO	19	0,68%	12	0,68%	22	0,93%	157	4,92%
EAP UTRILLAS	10	0,36%	16	0,90%	1	0,04%	8	0,25%
EAP VALDEFIERRO	12	0,43%	16	0,90%	41	1,72%	28	0,88%
EAP VALDERROBRES	2	0,07%	1	0,06%	3	0,13%		0,00%
EAP VALDESPARTEA-MONTECANAL	56	2,00%	77	4,35%	70	2,94%	242	7,58%
EAP VENECIA	16	0,57%	12	0,68%	17	0,72%	14	0,44%
EAP VILLAMAYOR	4	0,14%	8	0,45%	18	0,76%	2	0,06%
EAP VILLARROYA DE LA SIERRA	1	0,04%	1	0,06%		0,00%	4	0,13%
EAP VILLEL		0,00%	2	0,11%	3	0,13%		0,00%
EAP ZALFONADA	68	2,43%	40	2,26%	92	3,87%	143	4,48%
EAP ZUERA	48	1,72%	23	1,30%	44	1,85%	40	1,25%
PAC ACTUR SUR	3	0,11%	2	0,11%	2	0,08%		0,00%
PAC AMPARO POCH	7	0,25%	2	0,11%	10	0,42%	15	0,47%
PAC FUENTES NORTE	2	0,07%		0,00%	11	0,46%	2	0,06%
PAC SAGASTA	7	0,25%	4	0,23%	10	0,42%	10	0,31%
USB SAGASTA							1	0,03%
USB SEMINARIO	1	0,04%	1	0,06%	1	0,04%	3	0,09%
USM REBOLERIA	2	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%
USM ROMAREDA	61	2,18%	33	1,86%	2	0,08%	1	0,03%
USM SAN JOSE	2	0,07%	1	0,06%		0,00%		0,00%
Total	2.798	100%	1.772	100%	2.377	100%	3.194	100%

De otro lado, se puede señalar que aquellos Equipos de Atención Primaria (EAP) que acumulan un mayor número de quejas son: Avenida Cataluña (242), Fernando El Católico (170), Utebo (157), Avenida Cataluña (146), Zalfonada (143), Parque Goya (121) y Delicias Norte (111). Únicamente éstos siete equipos (EAP) recogen el 34,1% del total de las quejas de los 123 Centros de Salud. Pero, además, si se comparan estos datos de 2022 con las cifras de quejas por EAP de 2019. Obviando, por tanto, la situación de 2020 y 2021), lo primero que llama la atención es el extraordinario incremento de las quejas que presenta los usuarios de los mismos Centros de Salud. Los incrementos de las quejas registradas entre 2019 y 2022 han sido especialmente relevantes con respecto a los EAP de Fernando El Católico, Utebo y Valdespartera –Montecanal.

2.7. QUEJAS POR ÁREA

El análisis de los motivos de las quejas refleja que en 2022 el 58,6% del total de las quejas hacen referencia al área Consultas. Otras de las áreas que han acumulado un elevado número de quejas, aunque a notable distancia de consultas, son: pruebas (15,1%), hospitalización (7,7%) y quirófanos (5,4%).

Gráfico 13: Quejas por área (2022)



Desagregando los resultados por nivel de atención sanitaria, en ambos casos, tienen gran relevancia las quejas relativas a consultas. Cerca del 57% de las quejas registradas en atención especializada se registran con respecto a algún servicio de consultas. En atención primaria, este mismo porcentaje, las quejas de los usuarios respecto a consultas, supone el 69% del total de quejas presentadas.

Por otro lado, si del total de las 19.291 quejas presentadas, un 15,1% hacen referencia a pruebas, este porcentaje es el 17,7% del total de las de atención especializada y sólo el 1,9% de las de atención primaria. Otros servicios indeterminados, suponen un 15,9% del total de quejas de atención primaria y únicamente un 2,9% de atención especializada.

Tabla 16. Quejas registradas según área y nivel de atención sanitaria (2022)

	At. Especializada		At. Primaria		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	3	0,0%	32	1,0%	35	0,2%
Consultas	9.109	56,6%	2.196	68,8%	11.305	58,6%
Documentación	110	0,7%	61	1,9%	171	0,9%
Hospitalización	1.476	9,2%	1	0,0%	1.477	7,7%
Otros	472	2,9%	507	15,9%	979	5,1%
P.A.C.	1	0,0%	41	1,3%	42	0,2%
Pruebas	2.849	17,7%	60	1,9%	2.909	15,1%
Quirófanos	1.042	6,5%		0,0%	1.042	5,4%
Tratamientos	304	1,9%	46	1,4%	350	1,8%
Urgencias	731	4,5%	250	7,8%	981	5,1%
Total	16.097	100%	3.194	100%	19.291	100%

La comparación de los datos de 2019 a 2022, refleja algunas otras tendencias que también podrían estar relacionadas con las necesidades y prioridades sanitarias durante la pandemia COVID19. Por ejemplo, las quejas relativas a pruebas tan sólo supusieron el 10,8% sobre el total de las quejas de 2019. Sin embargo, este porcentaje, que ya aumentó en 2020, supuso el 14% en 2021 y el último dato disponible (2022) es el 15,1%.

Por el contrario, tratándose del área que acumula un mayor volumen de quejas, de 2019 a 2021 se produjo un descenso muy significativo de las quejas relativas a consultas. Las quejas relativas al área consultas de atención primaria, llegaron a suponer en 2019 el 79,7% del total. Sin embargo, las consultas únicamente han supuesto el 52,3% del total de las quejas de atención primaria en 2021. En todo caso, de nuevo, en 2022 las quejas de consultas han vuelto a ser un 68,75% del total de atención primaria.

Por otra parte, también conviene destacar que comparando 2019 con 2022, en las áreas de pruebas y quirófanos ha aumentado el volumen de quejas.

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Tabla 17. Quejas por área y nivel de atención en 2021 y 2022

	2021						2022					
	AE		AP		TOTAL		AE		AP		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	2	0,00%	26	0,90%	28	0,20%	3	0,02%	32	1,00%	35	0,18%
Consultas	7.035	54,90%	1.434	52,30%	8.469	54,40%	9.109	56,59%	2.196	68,75%	11.305	58,60%
Documentación	94	0,70%	103	3,80%	197	1,30%	110	0,68%	61	1,91%	171	0,89%
Hospitalización	1.293	10,10%	4	0,10%	1.297	8,30%	1.476	9,17%	1	0,03%	1.477	7,66%
Otros	406	3,20%	754	27,50%	1.160	7,50%	472	2,93%	507	15,87%	979	5,07%
P.A.C.	1	0,00%	18	0,70%	19	0,10%	1	0,01%	41	1,28%	42	0,22%
Pruebas	2076	16,20%	99	3,60%	2.175	14,00%	2.849	17,70%	60	1,88%	2.909	15,08%
Quirófanos	672	5,20%	2	0,10%	674	4,30%	1.042	6,47%		0,00%	1.042	5,40%
Tratamientos	763	6,00%	151	5,50%	914	5,90%	304	1,89%	46	1,44%	350	1,81%
Urgencias	476	3,70%	153	5,60%	629	4,00%	731	4,54%	250	7,83%	981	5,09%
Total	12.818	100%	2.744	100%	15.562	100%	16.097	100%	3.194	100%	19.291	100%

Tabla 18. Quejas por área y nivel de atención en 2019 y 2022

	2019						2022					
	AE		AP		TOTAL		AE		AP		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención domiciliaria	10	0,10%	23	0,80%	33	0,20%	3	0,02%	32	1,00%	35	0,18%
Consultas	8.340	62,70%	2.230	79,70%	10.570	65,70%	9109	56,59%	2196	68,75%	11305	58,60%
Documentación	215	1,60%	25	0,90%	240	1,50%	110	0,68%	61	1,91%	171	0,89%
Hospitalización	1.343	10,10%		0,00%	1.343	8,40%	1476	9,17%	1	0,03%	1477	7,66%
Otros	226	1,70%	294	10,50%	520	3,20%	472	2,93%	507	15,87%	979	5,07%
P.A.C.	2	0,00%	21	0,80%	23	0,10%	1	0,01%	41	1,28%	42	0,22%
Pruebas	1.692	12,70%	45	1,60%	1.737	10,80%	2849	17,70%	60	1,88%	2909	15,08%
Quirófanos	416	3,10%		0,00%	416	2,60%	1042	6,47%		0,00%	1042	5,40%
Tratamientos	422	3,20%	49	1,80%	471	2,90%	304	1,89%	46	1,44%	350	1,81%
Urgencias	626	4,70%	111	4,00%	737	4,60%	731	4,54%	250	7,83%	981	5,09%
Total	13.292	100%	2.798	100%	16.090	100%	16.097	100%	3.194	100%	19.291	100%

2.8. QUEJAS POR MOTIVO

El análisis de los motivos de queja constituye una de las principales finalidades de los Servicios de información y atención al usuario ya que, permite detectar puntos críticos en la organización e identificar áreas de mejora. De acuerdo con los motivos que configuran la codificación en estos servicios, en 2022, un alto volumen de quejas se ha registrado en relación al código de las listas de espera y demoras (13.017). Llegando a suponer en el ejercicio 2022 cerca de un 67,5% del total de los motivos de queja registrados. Tratándose de un volumen muy superior de quejas (2.906) en el periodo 2019-2022 y que supone un incremento del 28,7%.

También son muy relevantes otros motivos de queja como: “Asistencia: proceso y competencia profesional” (1.501); “Asistencia: retrasos, suspensión o falta” (1.327); “Trato personal. Percepción sobre los profesionales” (669), “Recursos humanos” (558) y “Citaciones” (553).

Tabla 19. Motivos de queja anual en el periodo 2019-2022

	2019		2020		2021		2022		% VARIACIÓN 2022/2019
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Accesos y señalización	23	0,1%	6	0,1%	10	0,1%	32	0,17%	39,1%
Asistencia: Proceso y competencia profesional	1.302	8,1%	1.138	11,4%	1.567	10,1%	1.501	7,78%	15,3%
Asistencia: Retrasos, suspensión ó falta	1.035	6,4%	641	6,4%	902	5,8%	1.327	6,88%	28,2%
Citaciones	374	2,3%	323	3,2%	542	3,5%	553	2,87%	47,9%
Cocina alimentación	20	0,1%	2	0,0%	4	0,0%	4	0,02%	-80,0%
Confort	173	1,1%	70	0,7%	72	0,5%	103	0,53%	-40,5%
Derivación a otros centros	41	0,3%	37	0,4%	33	0,2%	34	0,18%	-17,1%
Extravío, desaparición, sustracción de objetos ó documentos	136	0,9%	100	1,0%	81	0,5%	53	0,27%	-61,0%
Información clínica del proceso	261	1,6%	245	2,5%	261	1,7%	222	1,15%	-14,9%
Información general: Ausencia o inadecuada	111	0,7%	152	1,5%	236	1,5%	214	1,11%	92,8%
Lencería		0,0%	1	0,0%	1	0,0%	1	0,01%	-
Limpieza	10	0,1%	8	0,1%	11	0,1%	16	0,08%	60,0%
Listas de espera / Demoras	10.111	64,5%	6.018	60,3%	9.928	63,8%	13.017	67,48%	28,7%
Organización y normas	1.029	6,4%	269	2,7%	381	2,5%	477	2,47%	-53,6%
Otros servicios complementarios	26	0,2%	26	0,3%	16	0,1%	19	0,10%	-26,9%
Recursos humanos	421	2,6%	240	2,4%	561	3,6%	585	3,03%	39,0%
Recursos materiales	205	1,3%	120	1,2%	134	0,9%	223	1,16%	8,8%
Resultados	114	0,7%	60	0,6%	59	0,4%	58	0,30%	-49,1%
Transporte sanitario	34	0,2%	19	0,2%	50	0,3%	54	0,28%	58,8%
Trato personal. Percepción sobre los profesionales	566	3,5%	422	4,2%	609	3,9%	669	3,47%	18,2%
No consta/Sin Clasificar	98	0,6%	79	0,8%	104	0,7%	129	0,67%	31,6%
Total	16.090	100%	9.976	100%	15.562	100%	19.291	100%	19,9%

Las listas de espera /demoras representan la proporción mayoritaria de las quejas registradas en varios de los sectores sanitarios. Pero, mientras que en sectores como Calatayud (79%), Barbastro (75,8%), Alcañiz (72,2%) o Zaragoza III (72,5%) éste es el motivo de más del 70% de las quejas del sector, en Teruel supone poco más del 30% (31,3%) del total de las quejas del Sector.

Las diversas problemáticas en torno a recursos humanos reciben en el sector de Teruel hasta un 18% del total de sus quejas. Mientras que en Zaragoza II, por ejemplo, el motivo recursos humanos tan sólo supone un 1,4% de las quejas. Por el contrario, mientras que el motivo “Asistencia: proceso y competencia profesional” representa el 15,8% del total de las quejas registradas en el sector de Teruel en otros sectores como Zaragoza III (6,4%) y II (6,7%) o Barbastro (7,8%) apenas no supera la cifra del 10%.

Tabla 20. Motivos de queja por sector sanitario en 2022

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		ZGZ I		ZGZ II		ZGZ III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	3	0,3%	2	0,1%	21	0,3%	4	0,1%	1	0,3%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	31	11,2%	105	7,8%	48	8,7%	125	12,5%	271	10,6%	471	6,7%	400	6,4%	50	15,8%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	4	1,4%	53	3,9%	11	2,0%	73	7,3%	348	13,6%	302	4,3%	497	8,0%	39	12,3%
CITACIONES	6	2,2%	23	1,7%	10	1,8%	58	5,8%	122	4,8%	235	3,3%	93	1,5%	6	1,9%
COCINA ALIMENTACIÓN		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	2	0,1%	1	0,0%	1	0,0%		0,0%
CONFORT	2	0,7%	4	0,3%		0,0%	3	0,3%	23	0,9%	40	0,6%	27	0,4%	4	1,3%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1	0,4%	2	0,1%		0,0%	7	0,7%	3	0,1%	16	0,2%	5	0,1%		0,0%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS Ó DOCUMENTOS	1	0,4%	1	0,1%		0,0%	8	0,8%	3	0,1%	25	0,4%	15	0,2%		0,0%
INFORMACIÓN CLINICA DEL PROCESO	1	0,4%	21	1,6%	2	0,4%	18	1,8%	26	1,0%	101	1,4%	49	0,8%	4	1,3%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	1	0,4%	11	0,8%	3	0,5%	15	1,5%	65	2,5%	62	0,9%	55	0,9%	2	0,6%
LENCERIA		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,0%		0,0%		0,0%
LIMPIEZA		0,0%	3	0,2%		0,0%	1	0,1%	4	0,2%	7	0,1%	1	0,0%		0,0%
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	200	72,2%	1017	75,8%	437	79,0%	530	52,9%	1357	52,9%	4871	69,4%	4506	72,5%	99	31,3%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	1	0,4%	12	0,9%	6	1,1%	29	2,9%	33	1,3%	251	3,6%	134	2,2%	11	3,5%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		0,0%		0,0%	1	0,2%	7	0,7%	2	0,1%	6	0,1%	2	0,0%	1	0,3%
RECURSOS HUMANOS	2	0,7%	37	2,8%	6	1,1%	37	3,7%	159	6,2%	97	1,4%	190	3,1%	57	18,0%
RECURSOS MATERIALES		0,0%	4	0,3%	2	0,4%	15	1,5%	25	1,0%	154	2,2%	19	0,3%	4	1,3%
RESULTADOS	1	0,4%	3	0,2%	1	0,2%		0,0%	8	0,3%	20	0,3%	24	0,4%	1	0,3%
SIN CLASIFICAR	22	7,9%	7	0,5%	3	0,5%	6	0,6%	3	0,1%	2	0,0%	5	0,1%	6	1,9%
TRANSPORTE SANITARIO	3	1,1%	35	2,6%	15	2,7%	49	4,9%	80	3,1%	314	4,5%	149	2,4%	24	7,6%
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	1	0,4%	3	0,2%	8	1,4%	17	1,7%	29	1,1%	25	0,4%	39	0,6%	7	2,2%
TOTAL	277	100%	1.342	100%	553	100%	1.001	100%	2.565	100%	7.022	100%	6.215	100%	316	100%

Entre 2022 y 2019 se aprecian variaciones en el registro de los motivos de queja, dependiendo del nivel de atención sanitaria. Algunos motivos de queja han aumentado tanto en atención primaria como en especializada. Es el caso, por ejemplo, del motivo “Asistencia: Proceso y competencia profesional”. Sin embargo, en cuanto a las “Listas de espera/demoras” o el motivo de queja más relevante en cuanto al volumen general de quejas registradas, se aprecia un aumento en el registro de quejas en atención especializada (30%) y una disminución en una proporción similar (- 28,8%) en atención primaria.

En la siguiente tabla, también se aprecian claras tendencias de incremento de las quejas en atención primaria con respecto a los motivos “retrasos, suspensión o falta” (115,8%) y “citaciones” (217,3%) en contraste con los descensos en atención primaria.

Tabla 21. Evolución de los motivos de quejas según el nivel de atención sanitaria entre 2019 y 2022

	AP 2019	AP 2022	% VARIACIÓN AP 2022/2019	AE 2019	AE 2022	% VARIACIÓN AE 2022/2019
LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	219	156	-28,8%	9.892	12.861	30,0%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	382	479	25,4%	920	1.022	11,1%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN ó FALTA	292	630	115,8%	743	697	-6,2%
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	243	345	42,0%	323	324	0,3%
CITACIONES	110	349	217,3%	264	204	-22,7%
INFORMACIÓN CLÍNICA DEL PROCESO	26	33	26,9%	235	189	-19,6%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	850	268	-68,5%	179	209	16,8%
RECURSOS HUMANOS	335	468	39,7%	86	117	36,0%
RECURSOS MATERIALES	88	163	85,2%	117	60	-48,7%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS ó DOCUMENTOS	9	9	0,0%	127	44	-65,4%
RESULTADOS	10	11	10,0%	104	47	-54,8%
CONFORT	116	33	-71,6%	57	70	22,8%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	60	146	143,3%	51	68	33,3%
TRANSPORTE SANITARIO	11	30	172,7%	23	24	4,3%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	1	4	300,0%	40	30	-25,0%
ACCESOS y SEÑALIZACIÓN	19	22	15,8%	4	10	150,0%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				26	19	-26,9%
LENCERÍA				-	1	
LIMPIEZA	2	3	50,0%	8	13	62,5%
COCINA ALIMENTACIÓN			-	20	4	-80,0%
NO CONSTA/SIN CLASIFICAR	25	45	80,0%	73	84	15,1%
TOTAL	2.798	3.194	14,2%	13.292	16.097	21,1%

2.9. QUEJAS POR SUBMOTIVO

La base de datos de analizada facilita también, con un alto nivel de desagregación de los motivos de queja, 133 submotivos posibles. Así, en la siguiente tabla, se recogen los datos de las 19.291 quejas registradas en 2022 según el submotivo. Desglosadas, a su vez, tanto en atención especializada como en atención primaria. Tal y como se viene indicando, el mayor porcentaje de quejas realizadas por las personas usuarias corresponde al motivo “listas de espera y/o demoras” (67,5%). Por ello, de los 133 submotivos, los que acumulan más quejas de los usuarios han sido: “demora en consulta / revisiones” (3.774), “demora consulta primer día” (3.077), “demora en la realización de pruebas complementarias” (2.881) y “lista de espera quirúrgica” (2.035). Destacando también, en cuanto al volumen de quejas, el submotivo “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados” (1.117). Únicamente éstos cinco submotivos suponen el 66,8% del total de las quejas registradas en 2022.

El citado submotivo “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados” (332 en AP), junto con la escasez de personal (466 en AP), constituyen los principales submotivos de queja en atención primaria. Estos dos submotivos suponen, prácticamente, el 25% de las 3.194 quejas registradas en referencia a atención primaria.

Tabla 22: Submotivos de quejas según nivel de atención sanitaria (2022)

	AE		AP		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	195	1,21%	195	6,11%	390	2,0%
Agresión física	2	0,01%		0,00%	2	0,0%
Agresión verbal	3	0,02%	2	0,06%	5	0,0%
Alimentación inadecuada para el paciente	3	0,02%		0,00%	3	0,0%
Amabilidad	52	0,32%	43	1,35%	95	0,5%
Ausencia o retraso de entrega de informes de alta	23	0,14%	2	0,06%	25	0,1%
Ausencia o retraso de información del proceso a pacientes o autorizados	68	0,42%	4	0,13%	72	0,4%
Barreras físicas dentro del edificio, ascensores	3	0,02%	20	0,63%	23	0,1%
Barreras físicas en el acceso al centro	2	0,01%	1	0,03%	3	0,0%
Cafetería	8	0,05%		0,00%	8	0,0%
Cambio de profesional por reordenación territorial de Tarjeta Sanitaria		0,00%	1	0,03%	1	0,0%
Cambio del profesional habitual del paciente con aviso		0,00%	11	0,34%	11	0,1%
Cambio del profesional habitual del paciente sin aviso		0,00%	122	3,82%	122	0,6%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	76	0,47%		0,00%	76	0,4%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	171	1,06%	345	10,80%	516	2,7%
Cita Salud Informa en teléfono		0,00%		0,00%	0	0,0%
Cita Salud Informa en web		0,00%		0,00%	0	0,0%
Complicaciones del tratamiento médico, quirúrgico o cuidados	20	0,12%	3	0,09%	23	0,1%
Condiciones ambientales inadecuadas: temperatura, climatización, olores, ruido	37	0,23%	22	0,69%	59	0,3%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	9	0,06%	9	0,28%	18	0,1%
Demora consulta 1º día	2959	18,38%	118	3,69%	3.077	16,0%
Demora consulta resultados	939	5,83%	11	0,34%	950	4,9%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Demora consulta revisiones	3764	23,38%	10	0,31%	3.774	19,6%
Demora en el ingreso	24	0,15%		0,00%	24	0,1%
Demora en la aplicación de tratamiento	267	1,66%	9	0,28%	276	1,4%
Demora en la derivación a otro centro concertado	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Demora en la realización de pruebas complementarias	2873	17,85%	8	0,25%	2.881	14,9%
Demora en la reparación de averías en aparataje asistencial	5	0,03%	1	0,03%	6	0,0%
Demora en la reparación de averías en instalaciones básicas	2	0,01%	69	2,16%	71	0,4%
Demora en pruebas complementarias	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Demora menos de dos horas		0,00%		0,00%	0	0,0%
Denegación de una derivación solicitada	10	0,06%	2	0,06%	12	0,1%
Derechos y deberes	6	0,04%	11	0,34%	17	0,1%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)		0,00%	32	1,00%	32	0,2%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados.	785	4,88%	332	10,39%	1.117	5,8%
Desacuerdo con la derivación	18	0,11%	2	0,06%	20	0,1%
Desacuerdo con la gestión y/o criterios de Lista de Espera Quirúrgica	6	0,04%		0,00%	6	0,0%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	17	0,11%	11	0,34%	28	0,1%
Desacuerdos con los horarios de visitas y número de visitantes	22	0,14%		0,00%	22	0,1%
Desconocimiento de la derivación	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Descoordinación citas entre Atención Primaria y Especializada	2	0,01%	5	0,16%	7	0,0%
Descoordinación en la tramitación de la solicitud	9	0,06%	4	0,13%	13	0,1%
Descoordinación entre otros niveles asistenciales	14	0,09%	9	0,28%	23	0,1%
Dificultad de contacto con el especialista	14	0,09%	16	0,50%	30	0,2%
Dificultad para ejercer libre elección de profesional	52	0,32%	22	0,69%	74	0,4%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	21	0,13%	59	1,85%	80	0,4%
Dificultad para obtención cita en mostrador	11	0,07%	29	0,91%	40	0,2%
Dificultad, insuficiente aparcamiento	2	0,01%		0,00%	2	0,0%
Disconformidad con el criterio de indicación de la prestación	15	0,09%	26	0,81%	41	0,2%
Disconformidad con el Real Decreto COPAGO		0,00%		0,00%	0	0,0%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	135	0,84%	18	0,56%	153	0,8%
Distancias excesivas desde el domicilio del paciente		0,00%	2	0,06%	2	0,0%
Errores en citas	65	0,40%	26	0,81%	91	0,5%
Errores en el diagnóstico	6	0,04%	2	0,06%	8	0,0%
Errores en la aplicación del tratamiento	6	0,04%		0,00%	6	0,0%
Errores en la prescripción de tratamiento	5	0,03%	1	0,03%	6	0,0%
Escasez de personal	116	0,72%	466	14,59%	582	3,0%
Escasez o falta de espacio en consultas, salas y otros	6	0,04%	3	0,09%	9	0,0%
Escasez o falta de espacio en habitaciones	5	0,03%		0,00%	5	0,0%
Exceso de personal		0,00%	2	0,06%	2	0,0%
Fallecimiento	4	0,02%	5	0,16%	9	0,0%
Falta cumplimiento normativa tabaco	2	0,01%		0,00%	2	0,0%
Falta de agilidad y/o complejos trámites administrativos	8	0,05%	11	0,34%	19	0,1%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	64	0,40%	66	2,07%	130	0,7%
Falta de confidencialidad al dar información sobre el proceso	4	0,02%	2	0,06%	6	0,0%
Falta de disponibilidad horaria para asistencia	17	0,11%	60	1,88%	77	0,4%
Falta de disponibilidad horaria para trámites		0,00%	4	0,13%	4	0,0%
Falta de espacios y horarios adecuados para dar información al paciente	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Falta de especialidades en el centro	22	0,14%		0,00%	22	0,1%
Falta de identificación del profesional	1	0,01%	3	0,09%	4	0,0%
Falta de la asistencia por causa del profesional	111	0,69%	206	6,45%	317	1,6%
Falta de la asistencia por causas del paciente	22	0,14%	10	0,31%	32	0,2%
Falta de privacidad en los espacios de atención o información a pacientes		0,00%	3	0,09%	3	0,0%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	2	0,01%	8	0,25%	10	0,1%
Falta o deterioro de dotación tecnológica	13	0,08%	4	0,13%	17	0,1%
Falta o deterioro de las instalaciones	12	0,07%	53	1,66%	65	0,3%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Falta o deterioro de material asistencial y medicación	23	0,14%	23	0,72%	46	0,2%
Falta o deterioro del material no asistencial	5	0,03%	13	0,41%	18	0,1%
Falta seguridad, accidentes, caídas...	6	0,04%		0,00%	6	0,0%
Historia clínica, expediente	5	0,03%	1	0,03%	6	0,0%
Impedimentos a la presencia de acompañantes durante la asistencia	28	0,17%		0,00%	28	0,1%
Inadecuada transmisión de la información a paciente y familia	47	0,29%	8	0,25%	55	0,3%
Incidencias en la organización de agendas	48	0,30%	18	0,56%	66	0,3%
Incidencias informáticas	5	0,03%	5	0,16%	10	0,1%
Incumplimiento Libre Elección de profesional	3	0,02%		0,00%	3	0,0%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	9	0,06%	3	0,09%	12	0,1%
Instalaciones, paredes, suelos, baños....	5	0,03%	1	0,03%	6	0,0%
Insuficiente información para la decisión del paciente	18	0,11%	3	0,09%	21	0,1%
Interés	21	0,13%	18	0,56%	39	0,2%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	2	0,01%	6	0,19%	8	0,0%
Interrupciones durante la asistencia en consulta, visita, pruebas		0,00%	2	0,06%	2	0,0%
Lista de espera quirúrgica	2035	12,64%		0,00%	2.035	10,5%
Máquinas expendedoras	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Material no asistencial, sillones, mesas		0,00%	1	0,03%	1	0,0%
Mobiliario inadecuado o incómodo	12	0,07%	4	0,13%	16	0,1%
Negativa a proporcionar documentación o informes	26	0,16%	5	0,16%	31	0,2%
Normas del centro	33	0,21%	45	1,41%	78	0,4%
Objetos del paciente	24	0,15%		0,00%	24	0,1%
Ocultación o manipulación total o parcial de datos clínicos	3	0,02%	3	0,09%	6	0,0%
Órganos, tejidos, sustancias biológicas....	2	0,01%	3	0,09%	5	0,0%
Otros documentos: pruebas, resultados	10	0,06%	5	0,16%	15	0,1%
Otros problemas no descritos: Escribir literalmente	84	0,52%	45	1,41%	129	0,7%
Patrimonial menor cuantía entre 1000 y 6000	3	0,02%		0,00%	3	0,0%
Periodicidad en el cambio	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	45	0,28%	209	6,54%	254	1,3%
Problemas relacionados con productos y materiales de limpieza	2	0,01%	1	0,03%	3	0,0%
Prótesis del paciente	3	0,02%		0,00%	3	0,0%
Rechazo a la atención del paciente por ser de otro sector de salud	5	0,03%	3	0,09%	8	0,0%
Reintegro de gastos	8	0,05%		0,00%	8	0,0%
Relación y convivencia entre usuarios	5	0,03%	2	0,06%	7	0,0%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente		0,00%	5	0,16%	5	0,0%
Resistencia a derivar al especialista		0,00%	11	0,34%	11	0,1%
Respeto a la persona	40	0,25%	70	2,19%	110	0,6%
Retraso en el inicio de la actividad	133	0,83%	4	0,13%	137	0,7%
Retraso en horario no programado	145	0,90%	15	0,47%	160	0,8%
Retraso en horario programado	31	0,19%	43	1,35%	74	0,4%
Retraso por errores en trámites	6	0,04%	1	0,03%	7	0,0%
Salud Informa teléfono	2	0,01%	2	0,06%	4	0,0%
Salud Informa web	1	0,01%	20	0,63%	21	0,1%
Señalización interior: insuficiente o inexistente	2	0,01%	1	0,03%	3	0,0%
Servicios complementarios		0,00%	3	0,09%	3	0,0%
Suciedad, mal estado / falta de conservación en el centro	6	0,04%		0,00%	6	0,0%
Televisión	10	0,06%		0,00%	10	0,1%
Temperatura	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Tiempo de dedicación insuficiente	11	0,07%	4	0,13%	15	0,1%
Tiempo de Garantía Consulta Especialista	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Tiempo de Garantía Pruebas Diagnósticas de A.Primaria	1	0,01%	2	0,06%	3	0,0%
Tiempo de Garantía Quirúrgica	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Tiempo excesivo en ingreso hospitalario	4	0,02%		0,00%	4	0,0%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	5	0,03%		0,00%	5	0,0%
Trámites administrativos	26	0,16%	65	2,04%	91	0,5%
Transporte público: Insuficiencia o carencia	1	0,01%		0,00%	1	0,0%
Ubicación de pacientes áreas sin vigilancia o cuidados	4	0,02%		0,00%	4	0,0%
Total	16.097	100%	3.194	100%	19.291	100%

En el caso de atención primaria, también son relevantes otros submotivos de queja como: “causas técnicas u organizativas en consultas u otros” (345); “problemas de acceso telefónico a citas” (209); “falta de la asistencia por causa del profesional” (206); “actitud prepotente o inadecuada” (195); “cambio del profesional habitual del paciente sin aviso” (122) y “demora en consulta de primer día” (118).

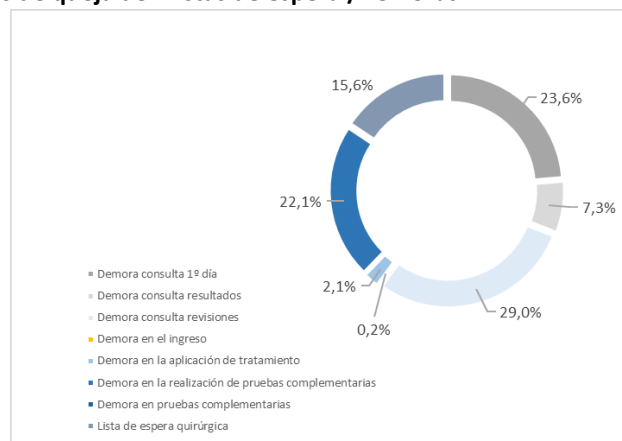
De otro lado, conviene resaltar que **los problemas de acceso telefónico a citas han pasado de suponer un 8,9% en 2021 a un 6,5% en 2022.**

Continuando con el análisis pormenorizado de los motivos y submotivos de queja, en aquellos seis motivos de queja que engloban el 91,51% de las quejas registradas en 2022. El principal motivo de queja, han sido las “listas de espera / demoras” (13.017), suponiendo el 67,5% del total de los motivos de queja del 2022. Le siguen a cierta distancia, los motivos de “asistencia: proceso y competencia profesional” (1.501, 7,78%), “asistencia: retrasos, suspensión ó falta” (1.327, 6,88%), “trato personal. Percepción sobre los sobre los profesionales” (669, 3,47%), “recursos humanos” (585, 3,03%) y “citas” (553, 2,87%).

Tal como se aprecia en la tabla 23, dentro del motivo “**listas de espera / demoras**” (13.017), los principales submotivos de queja han sido: la “demora en consulta de revisiones” (29%); la “demora en consulta de 1er día” (23,6%); “demora en la realización de pruebas complementarias” (22,1%); la “demora en consulta de resultados” (7,3%), y “demora en la aplicación de tratamiento” (2,1%).

Tabla 23 y Gráfico 14: Submotivos de queja de “Listas de espera /Demoras”

LISTAS DE ESPERA / DEMORAS	Nº	%
Demora consulta 1º día	3.077	23,6%
Demora consulta resultados	950	7,3%
Demora consulta revisiones	3.773	29,0%
Demora en el ingreso	24	0,2%
Demora en la aplicación de tratamiento	276	2,1%
Demora en la realización de pruebas complementarias	2.881	22,1%
Demora en pruebas complementarias	1	0,0%
Lista de espera quirúrgica	2.035	15,6%
Subtotal	13.017	100%



En el segundo motivo de queja más relevante, “**asistencia: proceso y competencia profesional**” (1.501), el 77,4% de los posibles submotivos que queja corresponde a “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial o cuidados” (1.117). Tal y como se puede apreciar en el gráfico siguiente, otros submotivos de queja relevantes en cuanto a las cifras de quejas que acumulan son: “discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales” (10,2%) y “falta de confianza en la capacidad/competencia profesional” (8,7%).

Tabla 24 y Gráfico 15: Submotivos de queja de “Proceso y competencia profesional”

ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	Nº	%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)	32	2,1%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados.	1.117	74,4%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica	28	1,9%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales	153	10,2%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	130	8,7%
Insuficiente información para la decisión del paciente	1	0,1%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente	5	0,3%
Resistencia a derivar al especialista	11	0,7%
Tiempo de dedicación insuficiente	15	1,0%
Tiempo excesivo en ingreso hospitalario	4	0,3%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario	5	0,3%
Subtotal	1.501	100%



De otro lado, también es un motivo de queja relevante los “**asistencia: retrasos, suspensión o falta**” (1.327 quejas registradas). En este caso, los principales submotivos de queja han sido: “causas técnicas u organizativas en consultas y otros” (38,9%), “falta de la asistencia por causa profesional” (23,9%), “retraso en el horario programado” (12,1%) y “retraso en el horario no programado” (10,3%).

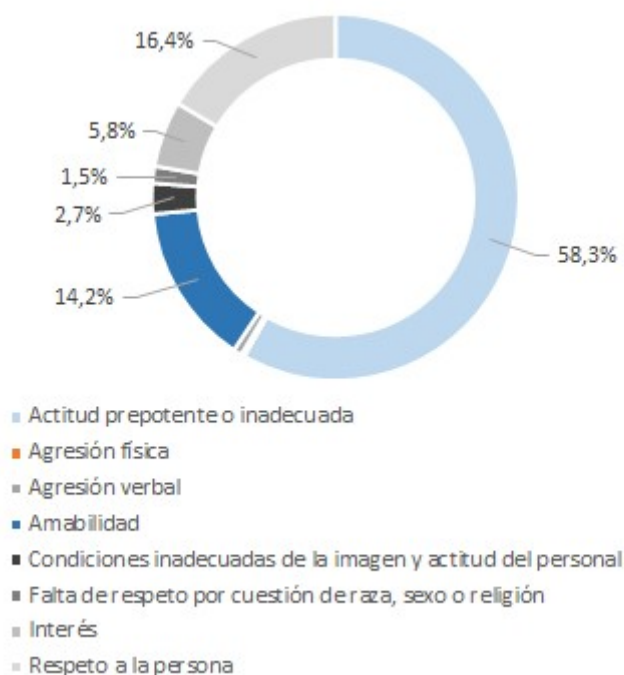
Tabla 25 y Gráfico 16: Submotivos de queja de “Retrasos, Suspensión o Falta”

ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSIÓN Ó FALTA	Nº	%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	76	5,7%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	516	38,9%
Falta de la asistencia por causa del profesional	317	23,9%
Falta de la asistencia por causas del paciente	32	2,4%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia	8	0,6%
Retraso en el inicio de la actividad	137	10,3%
Retraso en horario no programado	160	12,1%
Retraso en horario programado	74	5,6%
Retraso por errores en trámites	7	0,5%
Subtotal	1.327	100%



Entre los submotivos de queja en los que se desglosa el motivo “**trato personal. Percepción sobre los/las profesionales**” (669), los más relevantes en cuanto al volumen de queja son: “actitud prepotente o inadecuada” (58,3%), “respeto a la persona” (16,4%) y “amabilidad” (14,2%).

Tabla 26 y Gráfico 17: Submotivos de queja de “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales”



TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS/LAS PROFESIONALES	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	390	58,3%
Agresión física	2	0,3%
Agresión verbal	5	0,7%
Amabilidad	95	14,2%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal	18	2,7%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	10	1,5%
Interés	39	5,8%
Respeto a la persona	110	16,4%
Subtotal	669	100%

También podemos hacer referencia al **motivo de queja “recursos humanos” (585)**, en el 1ue el 99,5% de los motivos hacen referencia a la escasez de personal.

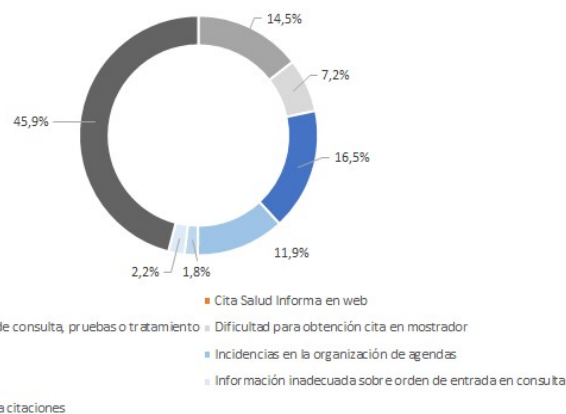
Tabla 27: Submotivos de queja de “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales”

RECURSOS HUMANOS	Nº	%
Demora consulta revisiones	1	0,2%
Escasez de personal	582	99,5%
Exceso de personal	2	0,3%
Subtotal	585	100%

Finalmente, atendiendo a las 553 quejas registradas en **citaciones**, podemos destacar que el principal submotivo corresponde con los **problemas de acceso telefónico a citas (45,9%)**. A ello, le siguen errores en las citas (16,5%), dificultades para elegir día y hora de consulta (14,5%) e incidencias en la organización de agendas (11,9%).

Tabla 28 y Gráfico 17: Submotivos de queja de “Citaciones”

CITACIONES	Nº	%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	80	14,5%
Dificultad para obtención cita en mostrador	40	7,2%
Errores en citas	91	16,5%
Incidencias en la organización de agendas	66	11,9%
Incidencias informáticas	10	1,8%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	12	2,2%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	254	45,9%
Subtotal	553	100%



A continuación, se reflejan los datos de submotivos de queja por Sectores sanitarios relativos a estos seis motivos principales: “listas de espera y/o demoras”, “proceso y competencia profesional”, “retrasos, suspensión o falta”; “trato personal, percepción sobre los/las profesionales”, “recursos humanos” y “citaciones”.

- En el caso del motivo de queja más importante del Servicio Aragonés de Salud (67,5% de las 19.291 quejas registradas en 2022), las **listas de espera y/o demoras**, como ya se ha indicado, el submotivo más importante es “demora en consultas de revisiones” que representa el 29% del total (13.017). Sin embargo, pueden destacarse diferencias significativas por sector sanitario. Por ejemplo, la “demora en consultas y revisiones”, llega a suponer el 62,9% de estas quejas en el sector Calatayud, o el 40,2% en el sector Barbastro, frente al 25% o el 26,2% en Zaragoza III y II, respectivamente. En otros sectores sanitarios, el submotivo de queja más relevante ha sido: “demora de consulta de 1er día” (51,5% en Alcañiz o 41,5% en Zaragoza I).
- A otro nivel de importancia, entre las quejas relativas a “**asistencia: proceso y competencia profesional**”, el principal submotivo (74,4%) ha sido el “desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados...” (1.117). No obstante, se han dado algunas diferencias entre los diferentes sectores. Este submotivo de queja llega a suponer el 96,8% en Alcañiz y, por ejemplo, únicamente un 64,5% en Zaragoza II sobre el total de quejas registradas en el motivo “proceso y competencia profesional” en cada sector sanitario.

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Tabla 29: Submotivos de queja de “Listas de espera /Demoras” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Demora consulta 1º día	103	51,5%	321	31,6%	13	3,0%	121	22,8%	563	41,5%	761	15,6%	1163	25,8%	32	32,3%
Demora consulta resultados	20	10,0%	72	7,1%	79	18,1%	45	8,5%	149	11,0%	184	3,8%	399	8,9%	2	2,0%
Demora consulta revisiones	49	24,5%	409	40,2%	275	62,9%	187	35,3%	426	31,4%	1276	26,2%	1126	25,0%	25	25,3%
Demora en el ingreso		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	3	0,2%	19	0,4%	2	0,0%		0,0%
Demora en la aplicación de tratamiento	4	2,0%	8	0,8%	4	0,9%	17	3,2%	13	1,0%	157	3,2%	69	1,5%	4	4,0%
Demora en la realización de pruebas complementarias	17	8,5%	160	15,7%	51	11,7%	113	21,3%	61	4,5%	1719	35,3%	755	16,8%	5	5,1%
Demora en pruebas complementarias		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,0%		0,0%		0,0%
Lista de espera quirúrgica	7	3,5%	47	4,6%	15	3,4%	47	8,9%	142	10,5%	754	15,5%	992	22,0%	31	31,3%
Subtotal	200	100%	1017	100%	437	100%	530	100%	1357	100%	4871	100%	4506	100%	99	100%

Tabla 30: Submotivos de queja de “Proceso y competencia profesional” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Desacuerdo con el criterio para IT (Baja laboral)		0,0%	2	1,9%	2	4,2%	3	2,4%	9	3,3%	5	1,1%	9	2,3%	2	4,0%
Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial, cuidados.	30	96,8%	74	70,5%	27	56,3%	97	77,6%	226	83,4%	304	64,5%	319	79,8%	40	80,0%
Desacuerdo con la prescripción farmacéutica		0,0%	3	2,9%	1	2,1%	3	2,4%	7	2,6%	9	1,9%	3	0,8%	2	4,0%
Discrepancia en diagnóstico, tratamiento o cuidados entre profesionales		0,0%	8	7,6%	17	35,4%	11	8,8%	15	5,5%	82	17,4%	18	4,5%	2	4,0%
Falta de confianza en la capacidad/competencia profesional	1	3,2%	9	8,6%	1	2,1%	8	6,4%	5	1,8%	55	11,7%	48	12,0%	3	6,0%
Insuficiente información para la decisión del paciente		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,2%		0,0%		0,0%
Resistencia a acudir al domicilio del paciente		0,0%	3	2,9%		0,0%		0,0%	1	0,4%	1	0,2%		0,0%		0,0%
Resistencia a derivar al especialista		0,0%	1	1,0%		0,0%	2	1,6%	5	1,8%	2	0,4%	1	0,3%		0,0%
Tiempo de dedicación insuficiente		0,0%	4	3,8%		0,0%		0,0%	3	1,1%	6	1,3%	1	0,3%	1	2,0%
Tiempo excesivo en ingreso hospitalario		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	3	0,6%	1	0,3%		0,0%
Tiempo insuficiente en ingreso hospitalario		0,0%	1	1,0%		0,0%	1	0,8%		0,0%	3	0,6%		0,0%		0,0%
Subtotal	31	100%	105	100%	48	100%	125	100%	271	100%	471	100%	400	100%	50	100%

Los denominados “retrasos, suspensión o falta” suponen el motivo de queja de un 6,9% del total de las quejas de 2022. Sobre la base de las 1.327 quejas registradas en este motivo los submotivos más relevantes son: “causas técnicas u organizativas en consultas u otros” (38,9%); “falta de asistencia por causa profesional” (23,9%), “retraso en horario no programado” (12,2%) y “retraso en el inicio de la actividad” (10,3%). Pero, también en este caso, se aprecian diferencias relevantes entre los diferentes sectores sanitarios. Algunas de las diferencias más significativas están relacionadas con:

- Las causas técnicas u organizativas en consultas u otros, suponen el 75,5% de las quejas que de este motivo se han registrado en Zaragoza III y únicamente el 11,6% en Z. II y el 16,1% en Z. I.
- La falta de la asistencia por causa del profesional, que tan solo supone 7,4% de las quejas del motivo “retrasos, suspensión o falta” registradas en Zaragoza III, ascienden hasta el 46,2% en Teruel, el 41,1% en Huesca o el 40,5% en Zaragoza I.

De otro lado, “trato personal, percepción sobre los/las profesionales”, constituye una cuestión clave en el avance hacia un sistema sanitario más humanizado y centrado en la experiencia de paciente. Sin embargo, ha sido el 4º motivo de queja más relevante y ha registrado un total de 669 quejas. A este respecto, conviene señalar que entre Zaragoza II y III, 329 personas usuarias han interpuesto quejas por “actitudes prepotentes o inadecuadas”. De hecho, este submotivo de queja representa el 75,2% de las quejas relativas a trato personas y/o percepción sobre los/las profesionales de Zaragoza I y el 69,1% de Zaragoza II. Sin embargo, en el marco de este mismo motivo de queja, el submotivo de queja más relevante en el sector Barbastro ha sido en 2022 la “amabilidad” (54,3%) y en Zaragoza I el “respecto a la persona” (47,5%)

El quinto motivo de queja más relevante en 2022 ha sido “recursos humanos” (585 quejas). En este caso, no pueden establecerse comparaciones entre sectores sanitarios ya que, en todos los casos y en todos los sectores sanitarios de la comunidad autónoma, prácticamente, el total de las quejas sobre dicho motivo corresponden a escasez de personal.

Finalmente, dado el registro de 553 quejas en 2022, otro de los principales motivos a considerar son las citaciones. De la última de éstas tablas, se deduce que el principal problema (especialmente en el sector Zaragoza II que asciende al 56,6% de las quejas de citaciones) radica en “problemas de acceso telefónico a citaciones”. También han sido relevantes, o submotivos mayoritarios, los “errores en las citas” en Alcañiz (33,3%) o la “dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento” en Barbastro (30,4%).

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Tabla 31: Submotivos de queja de “Retrasos, Suspensión o Falta” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Causas técnicas u organizativas en actos quirúrgicos	1	25,0%	5	9,4%	3	27,3%	2	2,7%	6	1,7%	25	8,3%	33	6,6%	1	2,6%
Causas técnicas u organizativas en consultas u otros	2	50,0%	15	28,3%	6	54,5%	22	30,1%	56	16,1%	35	11,6%	375	75,5%	5	12,8%
Falta de la asistencia por causa del profesional		0,0%	13	24,5%	1	9,1%	30	41,1%	141	40,5%	77	25,5%	37	7,4%	18	46,2%
Falta de la asistencia por causas del paciente		0,0%	3	5,7%		0,0%	3	4,1%	3	0,9%	6	2,0%	15	3,0%	2	5,1%
Interrupción de la actividad para atender una urgencia		0,0%	1	1,9%		0,0%		0,0%	1	0,3%	6	2,0%		0,0%		0,0%
Retraso en el inicio de la actividad		0,0%	1	1,9%		0,0%	1	1,4%	1	0,3%	126	41,7%	1	0,2%	7	17,9%
Retraso en horario no programado		0,0%	10	18,9%		0,0%	8	11,0%	128	36,8%	1	0,3%	13	2,6%		0,0%
Retraso en horario programado	1	25,0%	4	7,5%	1	9,1%	6	8,2%	12	3,4%	23	7,6%	22	4,4%	5	12,8%
Retraso por errores en trámites		0,0%	1	1,9%		0,0%	1	1,4%		0,0%	3	1,0%	1	0,2%	1	2,6%
Subtotal	4	100%	53	100%	11	100%	73	100%	348	100%	302	100%	497	100%	39	100%

Tabla 32: Submotivos de queja de “Trato personal. Percepción sobre los/las profesionales” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Actitud prepotente o inadecuada	1	33,3%	7	20,0%	8	53,3%	15	30,6%	19	23,8%	217	69,1%	112	75,2%	11	45,8%
Agresión física		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	2	0,6%		0,0%		0,0%
Agresión verbal		0,0%		0,0%		0,0%	1	2,0%		0,0%	2	0,6%	1	0,7%	1	4,2%
Amabilidad		0,0%	19	54,3%	5	33,3%	17	34,7%	14	17,5%	22	7,0%	17	11,4%	1	4,2%
Condiciones inadecuadas de la imagen y actitud del personal		0,0%		0,0%		0,0%	5	10,2%		0,0%	4	1,3%	3	2,0%	6	25,0%
Falta de respeto por cuestión de raza, sexo o religión	1	33,3%	1	2,9%		0,0%		0,0%	1	1,3%	5	1,6%	2	1,3%		0,0%
Interés		0,0%	1	2,9%	2	13,3%	6	12,2%	8	10,0%	17	5,4%	4	2,7%	1	4,2%
Respeto a la persona	1	33,3%	7	20,0%		0,0%	5	10,2%	38	47,5%	45	14,3%	10	6,7%	4	16,7%
Subtotal	3	100%	35	100%	15	100%	49	100%	80	100%	314	100%	149	100%	24	100%

Tabla 33: Submotivos de queja de “Citaciones” por Sectores Sanitarios

	Alcañiz		Barbastro		Calatayud		Huesca		Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Teruel	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cita Salud Informa en teléfono		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
Cita Salud Informa en web		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
Dificultad para elegir día y hora de consulta, pruebas o tratamiento	1	16,7%	7	30,4%	2	20,0%	1	1,7%	20	16,4%	27	11,5%	21	22,6%	1	16,7%
Dificultad para obtención cita en mostrador		0,0%	1	4,3%	1	10,0%	1	1,7%	7	5,7%	25	10,6%	5	5,4%		0,0%
Errores en citas	2	33,3%	3	13,0%	2	20,0%	16	27,6%	24	19,7%	25	10,6%	18	19,4%	1	16,7%
Incidencias en la organización de agendas		0,0%		0,0%	1	10,0%	10	17,2%	23	18,9%	18	7,7%	13	14,0%	1	16,7%
Incidencias informáticas	1	16,7%		0,0%	1	10,0%	1	1,7%		0,0%	3	1,3%	2	2,2%	2	33,3%
Información inadecuada sobre orden de entrada en consulta	1	16,7%		0,0%		0,0%	1	1,7%	4	3,3%	4	1,7%	2	2,2%		0,0%
Problemas de acceso telefónico a citaciones	1	16,7%	12	52,2%	3	30,0%	28	48,3%	44	36,1%	133	56,6%	32	34,4%	1	16,7%
Subtotal	6	100%	23	100%	10	100%	58	100%	122	100%	235	100%	93	100%	6	100%

3. ANALISIS DE GESTORÍAS

Las gestorías, o gestiones de apoyo a las personas usuarias, son aquellas actuaciones llevadas a cabo por los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAUs) o las Direcciones de Atención primaria del Servicio Aragonés de Salud a instancia de la ciudadanía. Estando dirigidas a facilitar las gestiones y trámites en relación con el ejercicio de los derechos en el sistema sanitario. Puede tratarse de requerimientos de naturaleza sanitaria / asistencial o no.

A este respecto, junto a las dificultades que durante el 2020 y 2021 han podido darse para el registro de gestorías y quejas, también vuelve a ser conviene recordar en este informe que la base de datos para el registro de las gestorías por parte desde las Direcciones de atención primaria no se implantó hasta agosto de 2018. Desde la elaboración del informe relativo a 2019, la decisión del anterior Servicio de Garantías de los Usuarios (actual Servicio de Transformación Digital, Salud Conectada y Atención al Usuario), de la DGTIU del Departamento de Sanidad, ha sido la de tratar y analizar exclusivamente la información de las gestorías que se extrae de la citada base de datos.

Tal y como ya se ha visto en el epígrafe IV. 1.2., de forma global, desde 2019 (90.981) se ha producido un descenso del volumen de gestorías hasta las 89.441 registradas en 2022. Al margen de las gestorías del Servicio Aragonés de Salud tratadas en los siguientes subepígrafes, conviene recordar que este año 2022 se han registrado 1.054 gestorías realizadas por el Departamento de Sanidad que contrastan con las 321 de 2019.

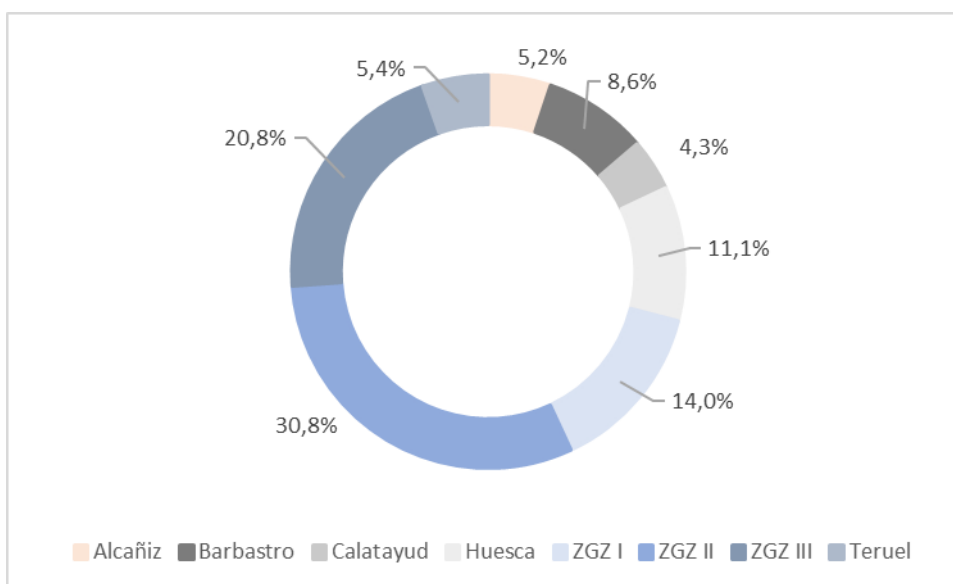
3.1. GESTORÍAS POR SECTOR

Las gestorías realizadas por las Direcciones de atención primaria y el resto de SIAUs del Servicio Aragonés de Salud, ascienden a 88.387. Este volumen de gestorías realizadas y registradas en 2022, con respecto a las de 2019 (el año de referencia para este tipo de comparaciones que se han usados en los epígrafes precedentes de quejas) supone un descenso del 2,5%.

Del total de 88.387 desarrolladas en el Servicio Aragonés de Salud, como indica el gráfico 19, el 65,6% corresponden a los sectores de Zaragoza I, II y III. Los tres sectores de Zaragoza, junto con Calatayud, representan, prácticamente, el 70% de las gestorías realizadas. Otro, el 19,7% son las gestorías, en

Huesca y Barbastro; y el 10,6% las registradas en Alcañiz y Teruel. Se trata, lógicamente, de un volumen de gestorías relacionado con las diferentes concentraciones de población dependiendo de los sectores sanitarios.

Gráfico 18: Distribución de las gestorías según los sectores sanitarios en 2022



El análisis de gestorías registradas por sectores sanitarios del Salud (excluyendo las gestorías registradas y realizadas en la DGTDIDU del Departamento de Sanidad) revela, en términos globales, un ligero aumento con respecto a 2021 (10.733) y algo mayor con respecto a 2022 (22.208). Pero la observación de las tendencias, que los datos de gestorías por sector sanitario presentan, requerirá de un análisis en términos relativos tanto en relación a la evolución anual de las cifras de cada sector como en relación a las cifras de población en cada caso.

A este respecto, la comparación de las tasas de gestorías por cada 1.000 habitantes revela un pequeño descenso global entre 2021 (66,8‰) y 2022 (66,4‰). Por sectores sanitarios, la siguiente tabla muestra descensos de esta tasa y en este mismo periodo, en los sectores de Zaragoza III, Zaragoza I, Barbastro y Alcañiz. Por el contrario, en los otros cuatro sectores se ha producido un incremento de esta tasa, con algunos casos, especialmente significativos como el de Calatayud que ha pasado de un 71,4‰ en 2021 a un 86,1‰ en 2022.

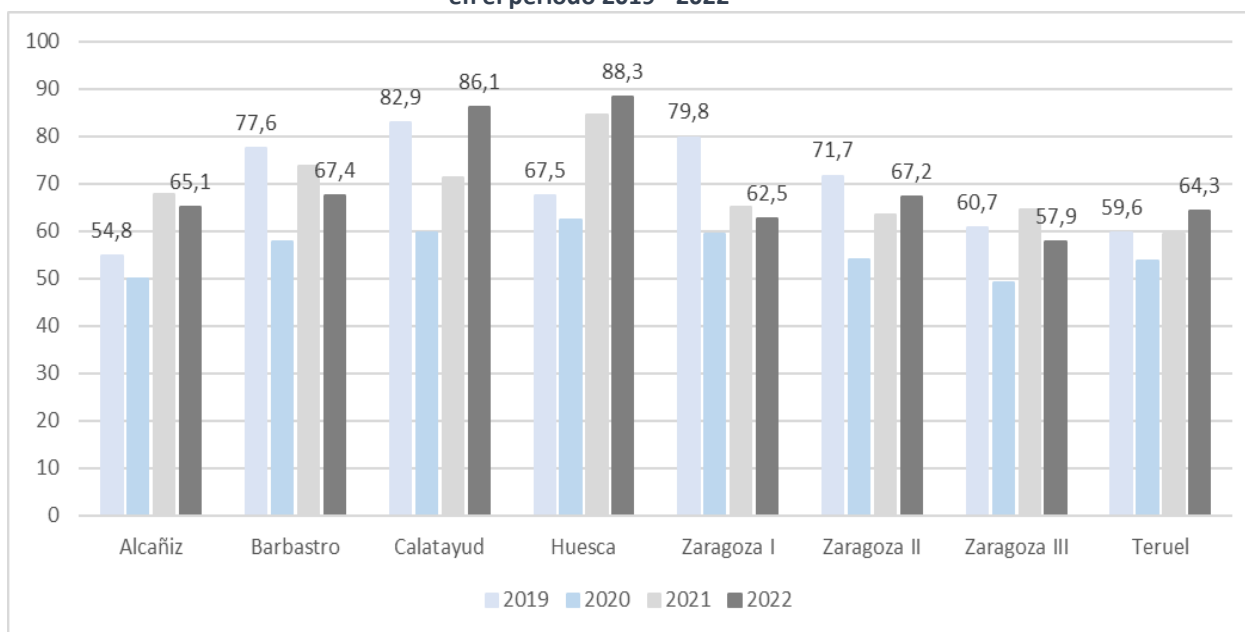
Tabla 34. Tasas de gestorías anual por 1.000 habitantes y sector sanitario en el periodo 2019 - 2022

	2019			2020			2021			2022		
	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB	Nº DE GESTORÍAS	POBLACIÓN (TIS)	TASA/ 1.000 HAB
Alcañiz	3.793	69.194	54,8‰	3.526	70.591	49,9‰	4.727	69.833	67,7‰	4.562	70.031	65,1‰
Barbastro	8.446	108.805	77,6‰	6.483	112.068	57,8‰	8.212	111.346	73,8‰	7.571	112.309	67,4‰
Calatayud	3.676	44.345	82,9‰	2.693	45.221	59,6‰	3.137	43.951	71,4‰	3.776	43.838	86,1‰
Huesca	7.281	107.854	67,5‰	6.952	111.394	62,4‰	9.271	109.437	84,7‰	9.770	110.603	88,3‰
Zaragoza I	15.761	197.404	79,8‰	11.993	201.543	59,5‰	12.846	197.585	65,0‰	12.397	198.212	62,5‰
Zaragoza II	28.591	399.001	71,7‰	22.007	407.156	54,1‰	25.397	400.788	63,4‰	27.186	404.583	67,2‰
Zaragoza III	18.787	309.502	60,7‰	15.523	316.305	49,1‰	20.280	313.764	64,6‰	18.349	317.063	57,9‰
Teruel	4.325	72.561	59,6‰	4.032	75.103	53,7‰	4.368	73.437	59,5‰	4.776	74.235	64,3‰
Total	90.660	1.308.666	69,3‰	73.209	1.339.381	54,7‰	88.238	1.320.141	66,8‰	88.387	1.330.874	66,4‰

Considerando también las cifras de tarjetas sanitarias por Sector sanitario, en el periodo 2019-2022 ha sido en Huesca dónde en mayor medida ha aumentado la tasa de gestorías. En concreto 88,3 por cada 1.000 tarjetas sanitarias en 2022 frente al 67,5% de 2019. En contraste, y aunque el volumen de gestorías ha sido muy superior (198.212), la tasa del sector Zaragoza I en 2022 ha sido muy inferior (62,5‰) a 2019 (79,8‰).

A otro nivel, en el sector Alcañiz también se ha dado un considerable aumentado la tasa de gestorías entre 2019 y 2022 con una diferencia de 10,3 puntos. Mientras que, en este mismo periodo (2019-2022), ha descendido la tasa de gestorías en 10,2 puntos.

Gráfico 19: Evolución de la tasa anual de gestorías por mil habitantes, según sector sanitario, en el periodo 2019 - 2022



3.2. GESTORÍAS POR CENTRO

Si se analizan las gestorías según el Centro Hospitalario, de Especialidades o Dirección de atención primaria (Tabla 33), pueden señalarse que los Hospitales de Servicio Aragonés de Salud suponen cerca del 75% de las gestorías y los CME el 23,3%. Únicamente, la labor que realizan los SIAUs de los Hospitales Miguel Servet y Lozano Blesa, ya suponen el 33,5% de las gestorías del Servicio Aragonés de Salud realizadas en 2022.

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Tabla 33. Gestorías por Centro de Atención Especializada y Dirección de At. Primaria (2019 - 2022)

	2019		2020		2021		2022	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alcañiz								
Hospital de Alcañiz	3.772	4,20%	3.490	4,80%	4.653	5,30%	4.537	5,13%
Dir. A.P. Alcañiz	21	0,00%	36	0,00%	74	0,10%	25	0,03%
Barbastro								
Hospital de Barbastro	8.404	9,30%	6.427	8,80%	8.100	9,20%	7.389	8,36%
Dir. A.P. Barbastro	42	0,00%	56	0,10%	112	0,10%	182	0,21%
Calatayud								
Hospital Ernest Lluch - Calatayud	3.673	4,10%	2.684	3,70%	3.123	3,50%	3.749	4,24%
Dir. A.P. Calatayud	3	0,00%	9	0,00%	14	0,00%	27	0,03%
Huesca								
Hospital San Jorge - Huesca	5.240	5,80%	5.070	6,90%	6.701	7,60%	7.012	7,93%
Hospital del Pirineo – Jaca	2.018	2,20%	1.848	2,50%	2.531	2,90%	2.721	3,08%
H. Prov. Sdo. Cor. de Jesús - Huesca	16	0,00%	16	0,00%	18	0,00%	13	0,01%
CRP Santo Cristo de los Milagros					2	0,00%		0,00%
Dir. A.P. Huesca	7	0,00%	18	0,00%	19	0,00%	24	0,03%
Zaragoza I								
Hospital N.S. de Gracia	3.129	3,50%	2.141	2,90%	2.663	3,00%	2.633	2,98%
Hospital Royo Villanova	5.372	5,90%	3.638	5,00%	3.891	4,40%	3.729	4,22%
CEM Grande Covián	6.866	7,60%	5.698	7,80%	5.512	6,20%	5.238	5,93%
Dir. A.P. Zaragoza I	394	0,40%	516	0,70%	780	0,90%	797	0,90%
Zaragoza II								
H. Universitario Miguel Servet	15.706	17,30%	11.346	15,50%	12.823	14,50%	16.168	18,29%
CEM Ramón y Cajal	7.084	7,80%	5.044	6,90%	6.993	7,90%	5.966	6,75%
CEM San José	5.450	6,00%	5.313	7,30%	5.132	5,80%	4.550	5,15%
H. de la Defensa							27	0,03%
Dir. A.P. Zaragoza II	351	0,40%	304	0,40%	449	0,50%	475	0,54%
Zaragoza III								
HCU Lozano Blesa	13.489	14,90%	11.233	15,30%	14.043	15,90%	13.477	15,25%
CEM Inocencio Jiménez	5.258	5,80%	4.235	5,80%	6.184	7,00%	4.825	5,46%
Dir. A.P. Zaragoza III	40	0,00%	55	0,10%	53	0,10%	47	0,05%
Teruel								
Hospital Obispo Polanco	4.309	4,80%	4.012	5,50%	4.351	4,90%	4.748	5,37%
H. Prov. de San José							24	0,03%
Dir. A.P. Teruel	16	0,00%	20	0,00%	17	0,00%	4	0,00%
Total	90.660	100%	73.209	100%	88.238	100%	88.387	100%

Las gestiones de apoyo a usuarios realizadas por las Direcciones de atención primaria, únicamente, representan el 1,8% restante de las gestorías del Servicio Aragonés de Salud. Apenas cabe destacar, en relación a la labor de atención primaria en materia de gestiones de apoyo al usuario, el papel desempeñado por las Direcciones atención primaria del Sector I (797 gestorías) y la de Barbastro (182).

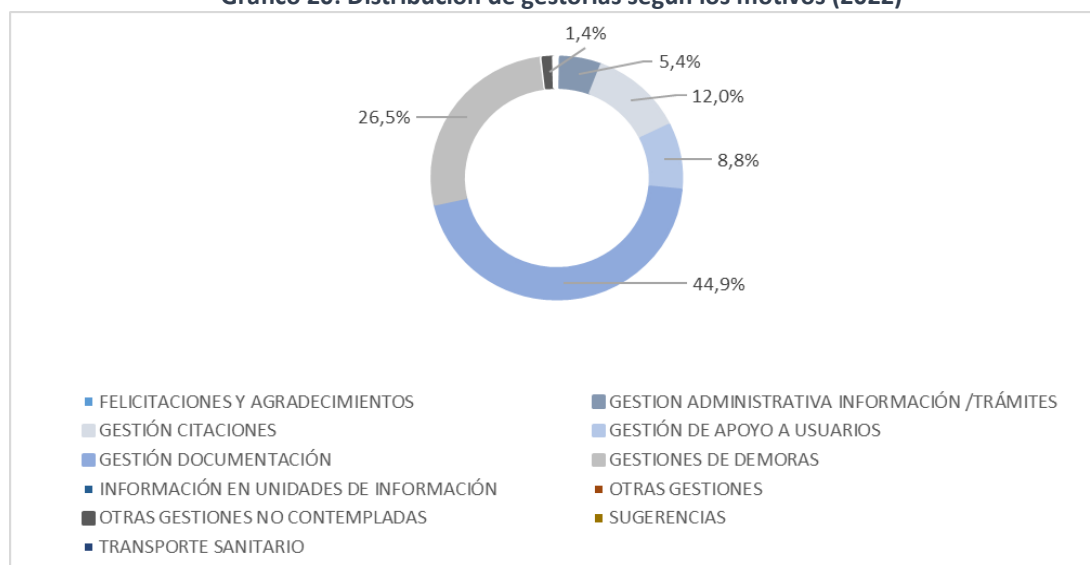
Si bien es cierto que Dirección de atención primaria del Sector Zaragoza II registra 475 gestorías, es un volumen que apenas supone el 1,7% del total del Sector. Frente a ello, la Dirección de atención primaria del sector Zaragoza I se ocupa del 6,4% del total de gestorías de su sector.

3.3. GESTORÍAS POR MOTIVO

Al igual que sucede en las quejas, el análisis de los motivos y submotivos de gestorías refleja aquellos aspectos que las personas usuarias demandan a la organización sanitaria. En el año 2022 las gestiones relacionadas con la documentación (44,9%), las gestiones ocasionadas por demoras (26,5%) y la gestión de citaciones (12%) suponen la mayoría de los posibles motivos de las gestorías realizadas. Otros relevantes motivos de las gestorías realizadas en 2022 también han sido: gestión de apoyo a los usuarios (8,8%) y la gestión administrativa en relación a información y trámites (5,4%). El resto de los motivos de las gestorías únicamente suponen el 2,5% restante.

También se han recabado 420 felicitaciones y agradecimientos en 2021. 24, felicitaciones más que en 2021 (396) y 145 felicitaciones más que en 2020 (275).

Gráfico 20: Distribución de gestorías según los motivos (2022)



Cómo ya se ha expuesto anteriormente, el volumen de gestorías realizadas por el Salud ha descendido un 2,5% entre 2019 y 2022. Así, algunos motivos de gestorías han descendido especialmente, por razones obvias y relativas a la pandemia Covid, el ejemplo más claro es el relativo al motivo “Participación en grupos” que ya no constaba en las bases de datos de 2020 y 2021. Otro caso relevante es el descenso (-78,8%) de gestorías con respecto a la información facilitada por las denominadas unidades de información.

De otro lado, resulta significativo el aumento de las gestorías con respecto al motivo “gestión de citaciones” (30%). También es relevante la paulatina tendencia de crecimiento, a pesar de la situación de 2020 y 2021, de las gestorías relativas a “transporte sanitario” (9,4%). Pero, en todo caso, los aumentos más relevantes de las gestorías realizadas, con respecto a las realizadas en 2019, se han producido en dos motivos indeterminados: “Otras gestiones” (48,5%) y “otras gestiones no contempladas” (35,3%). En estos últimos casos será conveniente analizar los submotivos de las gestiones realizadas.

Tabla 34: Distribución de gestorías según los motivos en el periodo 2019 – 2022

	2019		2020		2021		2022		% Variación 2022/2019
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Felicitaciones y agradecimientos	454	0,5%	275	0,4%	396	0,4%	420	0,5%	-7,49%
Gestión administrativa Información / Trámites	5.875	6,5%	5.541	7,6%	5283	6,0%	4738	5,4%	-19,35%
Gestión citaciones	8.108	8,9%	8.120	11,1%	10596	12,0%	10588	12,0%	30,59%
Gestión de apoyo a usuarios	7.998	8,8%	9.123	12,5%	7868	8,9%	7765	8,8%	-2,91%
Gestión de encuestas	0	0,0%	1	0,0%		0,0%	0	0,0%	0,00%
Gestión documentación	43.074	47,5%	31.776	43,4%	40525	45,9%	39719	44,9%	-7,79%
Gestiones de demoras	23.524	25,9%	16.541	22,6%	22061	25,0%	23398	26,5%	-0,54%
Información en unidades de información	212	0,2%	152	0,2%	107	0,1%	45	0,1%	-78,77%
Otras gestiones	103	0,1%	227	0,3%	385	0,4%	153	0,2%	48,54%
Otras gestiones no contempladas	890	1,0%	1.216	1,7%	700	0,8%	1204	1,4%	35,28%
Participación en grupos	88	0,1%	19	0,0%		0,0%	0	0,0%	-100,00%
Sugerencias	100	0,1%	76	0,1%	83	0,1%	101	0,1%	1,00%
Transporte Sanitario	234	0,3%	142	0,2%	234	0,3%	256	0,3%	9,40%
Total	90.660	100%	73.209	100%	88.238	100%	88.387	100%	-2,51%

3.4. GESTORÍAS POR SUBMOTIVO

A continuación, se recoge la distribución de las gestorías (88.87) realizadas desde el Servicio Aragonés de Salud por los submotivos correspondientes. Atendiendo a los submotivos que acumulan un mayor volumen de gestiones realizadas, con notable diferencia respecto al resto, se encuentra la “petición de informes asistenciales a petición del usuario” (18.272 gestorías). De hecho, las gestorías que se enmarcan en este submotivo representan el 20,7% del total de las gestorías realizadas en 2022.

Otros casos, también muy destacados, serían: “Documentación solicitada por pacientes/Acceso historia clínica” (8.949) y la “demora en consulta de revisiones” (7.570). Entre ambos submotivos, las gestiones realizadas representan otro 18,7% respecto al total.

Tabla 35. Gestorías de Salud según los submotivos (2022)

	Nº	%
Felicitaciones / Agradecimientos	420	0,5%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	7	0,0%
Apoyo administrativo a otros centros	567	0,6%
Apoyo administrativo al propio centro	995	1,1%
Colaboraciones de trabajo social	28	0,0%
Elaboración de justificantes de asistencia	686	0,8%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	21	0,0%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	11	0,0%
Gestiones no contempladas entre las restantes	1	0,0%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	10	0,0%
Información Plan de Violencia a profesionales	3	0,0%
Información reintegros de gasto	19	0,0%
Información sobre gestiones administrativas	221	0,3%
Información voluntades anticipadas	69	0,1%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	988	1,1%
Otras gestiones de apoyo administrativo	604	0,7%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	36	0,0%
Reasignación de pacientes por incidencias	4	0,0%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	21	0,0%
Reclamación Menor Cuantía <1000 €	3	0,0%
Reclamación Patrimonial	17	0,0%
Reclamación Reintegro de Gasto	6	0,0%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	280	0,3%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	6	0,0%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	16	0,0%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	13	0,0%
Tiempo de Garantía Consulta	43	0,0%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Tiempo de Garantía Pruebas	61	0,1%
Tiempo de Garantía Quirúrgica	2	0,0%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	9	0,0%
Cambios horarios por decisión del servicio	5	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	1	0,0%
Demora en consulta revisiones	1	0,0%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	21	0,0%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	130	0,1%
Errores en citación	310	0,4%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	299	0,3%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	3	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	10	0,0%
Información sobre citaciones	2.016	2,3%
Información sobre documentación	1	0,0%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	724	0,8%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	1	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	1	0,0%
Otras gestiones por citaciones	4.521	5,1%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	2.535	2,9%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	711	0,8%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	39	0,0%
Bloqueo de información por deseo del paciente	1	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	61	0,1%
Donación de órganos. Carné de donante	1	0,0%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	2	0,0%
Gestiones por problemas de violencia	3	0,0%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	42	0,0%
Información apoyo a usuarios	3.621	4,1%
Información complementaria proceso	96	0,1%
Información sobre citaciones	1	0,0%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	8	0,0%
Información y gestiones por copago farmacéutico	2	0,0%
Información y soporte familiares fallecidos	412	0,5%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2.453	2,8%
Otras gestiones por citaciones	1	0,0%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	49	0,1%
Solicitud interprete en consultas/telefónica	4	0,0%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	258	0,3%
Cancelación de datos documentación clínica	21	0,0%
Copia Radiografía digital	3.066	3,5%
Demora en pruebas complementarias	2	0,0%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	142	0,2%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	1.254	1,4%
Documentación desde otros centros, recepción	435	0,5%
Documentación HC Intranet	1.431	1,6%
Documentación solicitada por pacientes/Acceso historia clínica	8.949	10,1%
Extravío documentación	418	0,5%

**INFORME 2022 DE QUEJAS Y GESTORÍAS
EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios

Información sobre documentación	938	1,1%
Oposición al tratamiento de sus datos	3	0,0%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	3	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	3.146	3,6%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	18.272	20,7%
Reclamación de pruebas complementarias	68	0,1%
Rectificación datos documentación clínica	272	0,3%
Remisión reclamaciones a otros centros	774	0,9%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	392	0,4%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	133	0,2%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	187	0,2%
Demora en consulta primer día	5.085	5,8%
Demora en consulta resultados	1.678	1,9%
Demora en consulta revisiones	7.570	8,6%
Demora en intervenciones quirúrgicas	2.227	2,5%
Demora en pruebas complementarias	3.850	4,4%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	977	1,1%
Información sobre demoras	1.035	1,2%
Ingreso hospitalario	43	0,0%
Otras gestiones por demoras	745	0,8%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	1	0,0%
Información sobre prestaciones ortoprotésicas	16	0,0%
Otras gestiones de material ortoprotésico	29	0,0%
Información sobre citaciones	1	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	1	0,0%
Otras gestiones no contempladas	150	0,2%
Sugerencias de organización	1	0,0%
Acompañamiento de usuarios	11	0,0%
Avisos a taxi, ambulancia, policía	5	0,0%
Gestiones no contempladas entre las restantes	943	1,1%
Información general presencial a usuarios	122	0,1%
Información preparación pruebas	71	0,1%
Localización familiares	52	0,1%
Sugerencias	57	0,1%
Sugerencias de accesibilidad	10	0,0%
Sugerencias de confort	14	0,0%
Sugerencias de estructura	2	0,0%
Sugerencias de organización	18	0,0%
Aviso a Transporte Sanitario	3	0,0%
Información sobre transporte	26	0,0%
Otras gestiones por transporte	226	0,3%
Validación de solicitudes de transporte	1	0,0%
Total general	88.387	100%

A continuación, se analiza el desglose en submotivos del 97,6% las gestorías realizadas en 2022. Tratándose de 86.208 gestorías, que se agrupan en los cinco principales motivos: “gestión documentación” (44,9%), “gestión de demoras” (26,5%), “gestión de citaciones” (12%), “gestión de apoyo a usuarios” (8,8%) y la “gestión administrativa relativa a información y/o trámites” (5,4%).

El primer caso, el de las gestorías realizadas por el Salud y registradas en la base de datos con motivo “gestión de documentación”, supone un total de 39.719 gestorías. Pero, a su vez, la “petición informes asistenciales a petición del usuario” supone un 46% de dichas gestorías y la “documentación solicitada por pacientes/acceso historia clínica” otro 22,5%.

Tabla 36. Submotivos de las gestorías de “Gestión de documentación”

	Nº	%
Cancelación de datos documentación clínica	21	0,1%
Copia Radiografía digital	3.066	7,7%
Demora en pruebas complementarias	2	0,0%
Documentación a otras administraciones: E.V.I., Inspección...	142	0,4%
Documentación a otros centros sanitarios, envío.	1.254	3,2%
Documentación desde otros centros, recepción	435	1,1%
Documentación HC Intranet	1.431	3,6%
Documentación solicitada por pacientes/Acceso historia clínica	8.949	22,5%
Extravío documentación	418	1,1%
Información sobre documentación	938	2,4%
Oposición al tratamiento de sus datos	3	0,0%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	3	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	3.146	7,9%
Petición informes asistenciales a petición del usuario	18.272	46,0%
Reclamación de pruebas complementarias	68	0,2%
Rectificación datos documentación clínica	272	0,7%
Remisión reclamaciones a otros centros	774	1,9%
Reprografía de documentos a solicitud del paciente.	392	1,0%
Traslado de Hª Clínica por cambio de domicilio	133	0,3%
Subtotal	39.719	100%

En relación al motivo “gestión de demoras” (23.398 gestorías), destacan algunos submotivos como: “demora en consulta de revisiones” (32,4%), “demora en consulta de primer día” (21,7%), “demora en pruebas complementarias” (16,6%), “demora en intervenciones quirúrgicas” (9,5%), “demora en consulta resultados” (7,2%).

Tabla 37. Submotivos de las gestorías de “Gestión de demoras”

	Nº	%
Demora en aplicación de tratamiento hospitalario	187	0,8%
Demora en consulta primer día	5.085	21,7%
Demora en consulta resultados	1.678	7,2%
Demora en consulta revisiones	7.570	32,4%
Demora en intervenciones quirúrgicas	2.227	9,5%
Demora en pruebas complementarias	3.850	16,5%
Demora en recepción de informes /resultados de pruebas complementarias	977	4,2%
Información sobre demoras	1.035	4,4%
Ingreso hospitalario	43	0,2%
Otras gestiones por demoras	745	3,2%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	1	0,0%
Subtotal	23.398	100%

También ha sido importante el volumen de gestorías relativas a las citaciones. Motivo que ha registrado 10.588 gestiones de apoyo al usuario. Tratándose además de una cifra que ha registrado un aumento del 30,6% respecto al año 2019. De dicha cifra, la mayor parte se concentra en: “otras gestiones por citaciones” (42,7%), “seguimiento de volantes pendientes de cita” (23,9%), “información sobre citaciones” (19,0%) y “modificación y/o anulaciones de cita” (6,8%).

Tabla 38. Submotivos de las gestorías de “Gestión de citaciones”

	Nº	%
Cambio de cita por exceso de pacientes, decisión del profesional	9	0,1%
Cambios horarios por decisión del servicio	5	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	1	0,0%
Demora en consulta revisiones	1	0,0%
Dificultad de acceso de los usuarios a mostrador de citaciones	21	0,2%
Dificultad de acceso telefónico de los usuarios a la unidad de citaciones	130	1,2%
Errores en citación	310	2,9%
Gestión de citas por error del paciente/profesional	299	2,8%
Gestiones por problemas con la cita a través de 902	3	0,0%
Gestiones por problemas con la cita a través de web.	10	0,1%
Información sobre citaciones	2.016	19,0%
Información sobre documentación	1	0,0%
Modificaciones y/o anulaciones de cita	724	6,8%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	1	0,0%
Otras gestiones de documentaciones	1	0,0%
Otras gestiones por citaciones	4.521	42,7%
Seguimiento de volantes pendientes de cita	2.535	23,9%
Subtotal	10.588	100%

En el cuarto motivo de gestoría más relevante en 2022, tiene un carácter genérico al denominarse “gestiones de apoyo a usuarios” por lo que conviene analizar de manera pormenorizada los submotivos que agrupa y el volumen de gestiones que suponen. Sobre un total de 7.765 gestorías realizadas y registradas como “gestión de apoyo a usuarios” un 46,6% son las correspondientes al submotivo “información de apoyo a usuarios” y un 31,6% “otras gestiones de apoyo a usuarios”. En otro orden de importancia, se encuentran los submotivos “apoyo a usuarios para la libre elección de especialista” (9,2%), “información y soporte familiares fallecidos” (5,3%) y “solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto” (3,3%).

Tabla 39. Submotivos de las gestorías de “Gestión de apoyo a usuarios”

	Nº	%
Apoyo a usuarios para la libre elección de especialista	711	9,2%
Apoyo en situaciones de excepción o crisis	39	0,5%
Bloqueo de información por deseo del paciente	1	0,0%
Citas a pacientes en aprovechamiento huecos	61	0,8%
Donación de órganos. Carné de donante	1	0,0%
Gestión por diferentes religiones, culturas e idiomas	2	0,0%
Gestiones por problemas de violencia	3	0,0%
Incidencias en la relación entre usuarios y profesionales	42	0,5%
Información apoyo a usuarios	3.621	46,6%
Información complementaria proceso	96	1,2%
Información sobre citaciones	1	0,0%
Información y gestiones por aseguramiento sanitario	8	0,1%
Información y gestiones por copago farmacéutico	2	0,0%
Información y soporte familiares fallecidos	412	5,3%
Otras gestiones de apoyo a usuarios	2.453	31,6%
Otras gestiones por citaciones	1	0,0%
Seguimiento de derivaciones a otros centros	49	0,6%
Solicitud interprete en consultas/telefónica	4	0,1%
Solicitudes de cambio de facultativo no contempladas por Decreto	258	3,3%
Subtotal	7.765	100%

Finalmente, en el marco de “gestión administrativa, información y/o trámites” (4.738 gestorías), destacan varios submotivos diversos. Desde las “Interrupciones Voluntarias del Embarazo” (IVEs), que suponen el 20,9%, al apoyo administrativo al propio centro u otros centros, que en conjunto representa

otro 33% de las quejas. También son relevantes los submotivos relativos a la “elaboración de justificantes de asistencia” (14,5%) y “otras gestiones de apoyo administrativo” (12,7%).

Tabla 40. Submotivos de las gestorías de “Gestión administrativa Información / Trámites”

	Nº	%
Apoyo a las unidades administrativas para trámites de Tarjeta	7	0,1%
Apoyo administrativo a otros centros	567	12,0%
Apoyo administrativo al propio centro	995	21,0%
Colaboraciones de trabajo social	28	0,6%
Elaboración de justificantes de asistencia	686	14,5%
Elaboración/validación de documentos de información a pacientes	21	0,4%
Gestión de informes para respuesta quejas otras administraciones	11	0,2%
Gestiones no contempladas entre las restantes	1	0,0%
Incidencias relativas a la Tarjeta Individual Sanitaria	10	0,2%
Información Plan de Violencia a profesionales	3	0,1%
Información reintegros de gasto	19	0,4%
Información sobre gestiones administrativas	221	4,7%
Información voluntades anticipadas	69	1,5%
Interrupciones Voluntarias de embarazo	988	20,9%
Otras gestiones de apoyo administrativo	604	12,7%
Queja de los profesionales por conflicto con los usuarios	36	0,8%
Reasignación de pacientes por incidencias	4	0,1%
Rechazo de asignación de paciente por parte del profesional	21	0,4%
Reclamación Menor Cuantía <1000 €	3	0,1%
Reclamación Patrimonial	17	0,4%
Reclamación Reintegro de Gasto	6	0,1%
Solicitud de canalización de pacientes, envío	280	5,9%
Solicitud de canalización de pacientes, recepción	6	0,1%
Solicitudes de segunda opinión médica, envío	16	0,3%
Solicitudes segunda opinión médica, recepción	13	0,3%
Tiempo de Garantía Consulta	43	0,9%
Tiempo de Garantía Pruebas	61	1,3%
Tiempo de Garantía Quirúrgica	2	0,0%
Subtotal	4.738	100%

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los motivos de las quejas ciudadanas, así como de aquellos escritos de queja que finalmente se han convertido en gestorías de apoyo al/a la ciudadano/a, aportan mucha información sobre la situación por la que atraviesa el Sistema sanitario y son claves a la hora de identificar puntos críticos de mejora. Pero también aporta mucha información respecto a la cultura imperante en la organización del Sistema sanitario, el nivel de aprovechamiento y tipo de uso que de la información de las quejas y gestorías se hace.

Las quejas registradas desde el Servicio Aragonés de Salud en 2022 han ascendido a un total de 19.291 quejas, mientras que las gestorías han sido 88.197. Éstos datos de 2022, frente a las anomalías de los datos de ejercicios precedentes marcados por la pandemia de COVID 19, tal y cómo puede comprobarse en el análisis del registro mensual de quejas (Gráfico 12), reflejan no solo un acercamiento a la situación precedente (como en 2021 en comparación con 2019) sino el paulatino crecimiento de las quejas que son registradas.

En concreto, los datos reflejan un aumento del 20% del total de quejas del Salud con respecto a las de 2019. También, por ejemplo, la tasa de quejas por cada 1.000 habitantes ha sido un 14,5‰ en contraste con el 12,3‰ que se registraba en el informe de 2019. Éstos datos reflejan, al menos, una parte de la situación que atraviesa en sistema sanitario público de Aragón.

Al igual que en años anteriores, la mayor parte de las quejas de 2022 siguen correspondiendo a la atención especializada (83,4%) y aquellas que afectan a atención primaria representan el 16,6%. A pesar de que el aumento en la cifra global de quejas durante el periodo 2019-2022 asciende al 21,1% no es desdeñable, sino muy significativo, el también aumento del registro de quejas en atención primaria (14,15%).

Por sectores sanitarios, destaca el hecho de que solo las que afectan a los sectores II y III de Zaragoza (7.022 y 6.215, respectivamente), suponen en torno al 81,2% del total del Servicio Aragonés de Salud (16.291). Pero, además, cabe señalar que la concentración de quejas en éstos dos sectores sanitarios se ha incrementado. En 2021, estos dos mismos Sectores sanitarios concentraban el 70,3% del total de las quejas registradas. En términos relativos, son éstos mismos sectores los que presentan tasas de quejas

por cada 1.000 habitantes por encima de la media del Salud (14,5‰), llegando al 19,6‰ el sector Zaragoza III y al 17,4‰ Zaragoza II.

Por centros, tratándose de los hospitales de referencia de la Comunidad Autónoma, destaca el volumen de quejas acumuladas por el HU Miguel Servet (3.667) y el HCU Lozano Blesa (3.021). Pero, precisamente en estos dos grandes hospitales de nuestra Comunidad Autónoma se han registrado descensos en comparación con las cifras de quejas respecto a 2019, del 21,2% en el HCU Lozano Blesa y del 10% en el HU Miguel Servet. Por el contrario, el aumento de las quejas registradas con respecto a atención especializada, se debe en gran medida al extraordinario aumento de las quejas que han acumulado algunos centros de especialidades como Ramón y Cajal (1.286), San José (1.114), Inocencio Jiménez (2.378) y Grande Covián (1.145).

También son los Sectores Zaragoza II y III, los que acumulan (51,6% sobre el total de 88.387 gestorías del Salud registradas en 2022) un mayor volumen de gestorías. Zaragoza II (27.186) que han llegado a suponer el 30,8% del total de las realizadas en el Salud. Sin embargo, atendiendo al volumen de tarjetas sanitarias, aquellos sectores que llevan a cabo un mayor volumen de gestorías por cada 1.000 hab. son: Huesca (88,3‰) y Calatayud (86,1‰).

En relación con los datos de quejas, aquel perfil profesional que acumula un mayor volumen de quejas es el de Médico especialista (7.458). Pero podría estar produciéndose una deficiencia a la hora de registrar las quejas por profesional, dado que en cerca del 45,3% de las quejas registradas en 2022 no se identifica el tipo de profesional (categorías “sin especificar” u “otros”, que llegan a suponer 8.734 casos”) que suscita la queja. Por otra parte, tanto en atención primaria como en atención especializada, en torno a un 58,6% de las quejas corresponde al área Consultas. Los servicios de atención especializada que más quejas han acumulado han sido traumatología (2.735), radiodiagnóstico (2.556) y oftalmología (1.089). De otro lado, aquellos Equipos de atención primaria (EAP), considerando las quejas de los 123 EAP, que acumulan un mayor número de quejas son: Valdespartera-Montecanal (7,6%), Fernando El Católico (5,3%), Utebo (4,9%), Avenida Cataluña (4,6%), Zalfonada (4,5%), Parque Goya (3,8%) y Delicias Norte (3,5%).

En cuanto a las causas o razones para registrar una queja, las demoras y lista de espera continúan figurando entre los principales motivos y suponen el 67,5% del total de las quejas de 2022. Y, en concreto, destacan submotivos como demora en consulta de revisiones, demora en consulta primer día,

demora en consulta de revisiones y demora en la aplicación de tratamiento. Por otra parte, otros motivos de queja relevantes en 2021 han sido: proceso y competencia profesional (1.501), retrasos suspensión o falta (1.327), trato personal / percepción sobre los/las profesionales (669), recursos humanos (585) y citaciones (553). En el caso de las gestorías destacan las gestiones relacionadas con la documentación (44,9%), las gestiones ocasionadas por demoras (26,5%) y la gestión de citaciones (12%).

Los datos finales de quejas y gestorías, presentados a lo largo de este informe, pueden resultar sumamente útiles y valiosos para la mejora de la planificación y gestión de la atención sanitaria. Por ello, buscando un mayor impacto de la explotación estadística de los datos registrados en LANUZA y de la información recogida del presente informe, una posible propuesta guarda relación con la mejora de la difusión de los resultados. Por ejemplo, a corto plazo, buscando un espacio adecuado, visible y accesible, en la página de Salud Informa. Siendo este tipo de estrategias de comunicación, reveladoras de la existencia de una gestión más o menos orientada a la atención a la ciudadanía. Y que, además, daría pie a profundizar en el análisis para identificar las causas que originan las reclamaciones y a cometer las acciones de mejora.

También en relación con el apoyo al ciudadano, destaca la necesidad de potenciar las gestorías. Esto es, muchas veces, escritos de queja de personas usuarias respecto a los que, existiendo la posibilidad de reacción y apoyo por parte de los SIAUS o Direcciones de Atención Primaria, se convierten en Gestorías. A este respecto, es revelador el análisis en términos relativos o las tasas de gestorías en función de las tarjetas sanitarias del Sector.

Asimismo, vuelve a ser conveniente recordar la necesidad de seguir coordinando esfuerzos y clarificar los sistemas de registro de la información con los Servicios de Información y Atención al Usuario (SUAUs). Por ejemplo, en cuanto al empleo de criterios homogéneos, para todos los SIAUs, a la hora de registrar la información; a la búsqueda de consensos respecto a un volumen manejable de posibles motivos y, sobretudo, submotivos de quejas y gestorías; o al trabajo que permita una evolución de los formularios online y de Salud Informa para mejorar la atención ofrecida por medios digitales.

