

Observatorio de Resultados

Motivos más frecuentes de las reclamaciones en el SUMMA 112

En la primera tabla se recogen los motivos más frecuentes de las reclamaciones en el ámbito de la Atención Urgente, y en la segunda tabla se recogen los motivos más frecuentes de las reclamaciones en el ámbito del Transporte Sanitario No Urgente

RECLAMACIONES EN ATENCIÓN URGENTE					
MOTIVOS MÁS FRECUENTES					
2020		2021		2022	
Retraso en la atención	58,94%	Disconformidad con la Asistencia	32,21%	Retraso en la atención	36,07%
Disconformidad con la Asistencia	28,20%	Desacuerdo con Organización y Normas	31,61%	Desacuerdo con Organización y Normas	25,96%
Desacuerdo con Organización y Normas	5,76%	Retraso en la atención	22,65%	Disconformidad con la Asistencia	24,93%
Trato Personal	2,58%	Trato Personal	8,71%	Trato Personal	8,54%
Transporte Sanitario Urgente	0,94%	Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1,78%	Falta de asistencia	1,23%
Recursos Humanos	0,84%	Efectos Adversos	0,93%	Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	0,89%
Resto	2,73%	Resto	2,11%	Resto	2,39%

RECLAMACIONES EN TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE					
MOTIVOS MÁS FRECUENTES					
2020		2021		2022	
Demora en el traslado	58,14%	Demora en el traslado	61,82%	Transporte Sanitario No Urgente	63,27%
Falta de Asistencia	29,55%	Falta de Asistencia	23,37%	Falta de asistencia	28,55%
Disconformidad con la Asistencia	10,04%	Disconformidad con la Asistencia	13,49%	Disconformidad con la asistencia	7,46%
Resto	2,27%	Resto	1,32%	Resto	0,73%

