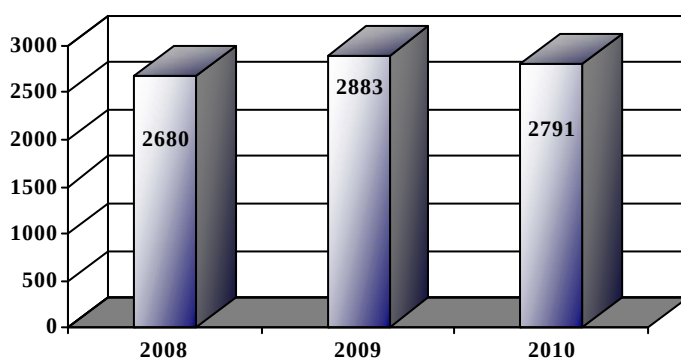


ALGUNOS DATOS SOBRE RECLAMACIONES 2008-2010

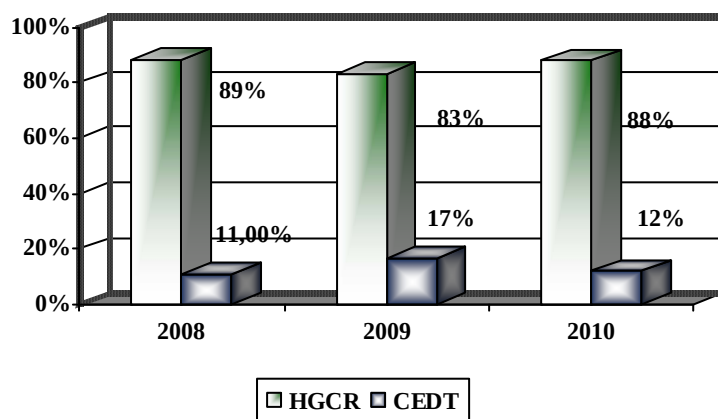
- A) EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES 2008-2010
- B) MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
- C) RECLAMACIONES SOBRE ACTIVIDAD ASISTENCIAL (Ratio Quejas x 10.000 usuarios)

A) EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES 2008-2010

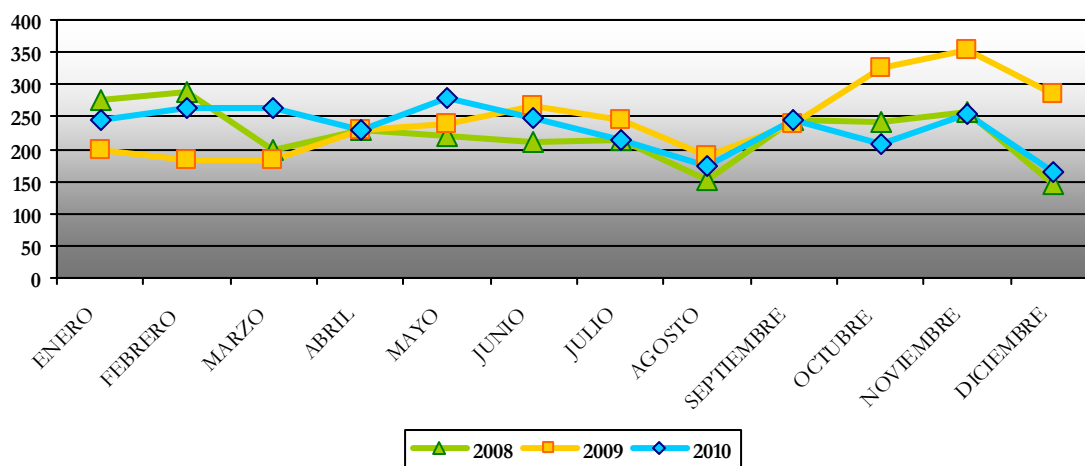
Totales



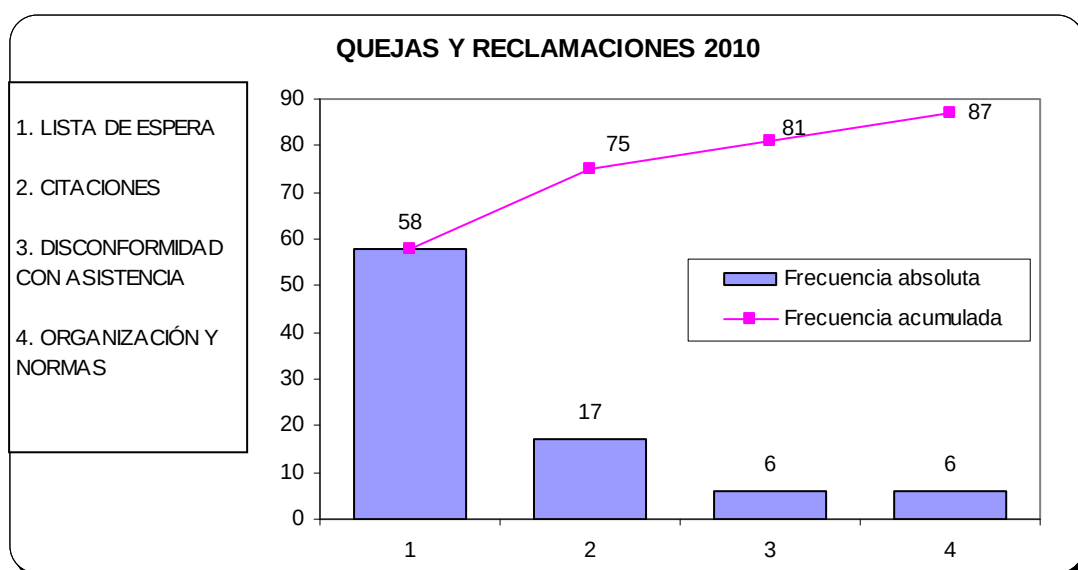
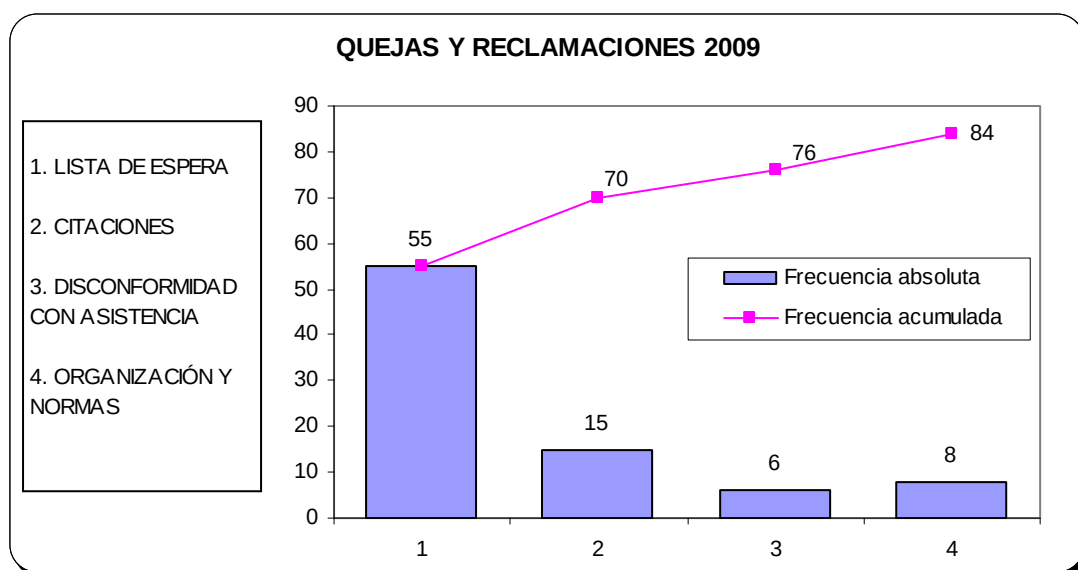
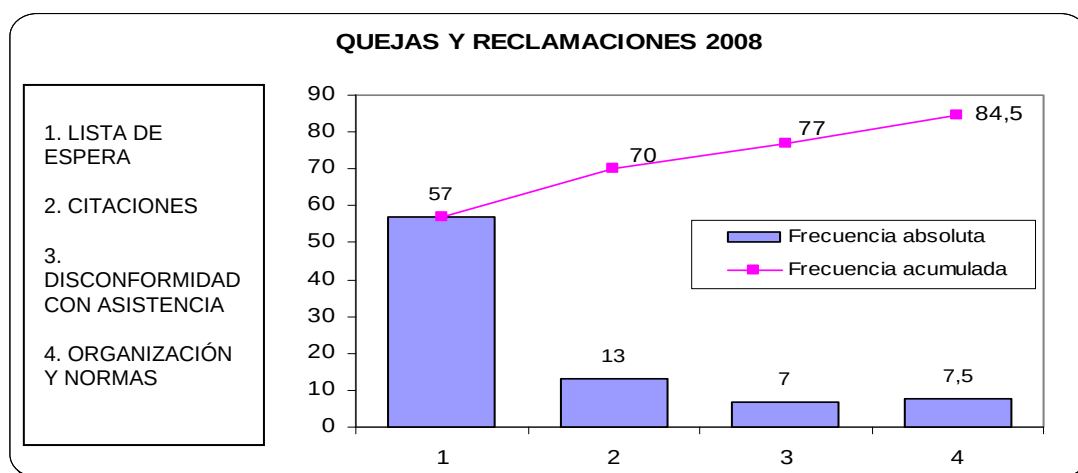
% Hospital General de Ciudad Real y Centro Especialidades de Daimiel (CEDT)



Tendencia por meses



B) MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



C) RECLAMACIONES EFECTUADAS RESPECTO A ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL	2008	2009	2010
Ingresos	23.403	23.545	22.200
Intervenciones quirúrgicas	14.954	15.738	15.722
Urgencias	85.594	91.971	89.194
Hospitales de día	16.415	22.922	25.706
Consultas externas	412.416	431.324	438.543
Técnicas dx y terap.	919.976	957.931	916.881
TOTAL ACTUACIONES HGUCR	1.472.758	1.543.431 4,8%	1.508.246 - 2,28%

QUEJAS Y RECLAMACIONES	2.680	2.883 7,57%	2.791 -3,19%
-------------------------------	--------------	-----------------------	------------------------

QUEJAS Y RECLAMACIONES POR CADA 10.000 ACTUACIONES	18,197	18,679 2,65	18,505 -0,93
---	---------------	-----------------------	------------------------

