

“ANÁLISIS MÉDICO-LEGAL DE LAS RECLAMACIONES SANITARIAS”

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Grado en Medicina

Autora: Nabila Achargui Maimón

Tutora: María Mercedes Martínez León

Departamento de Anatomía Patológica, Microbiología, Medicina Preventiva y Salud Pública y Medicina Legal y Forense.

Facultad de Medicina

Curso 2024/2025

“Porque, ciertamente, con la dificultad viene la facilidad (94:5).”

ÍNDICE:

RESUMEN:.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	4
Objetivo principal:	4
Objetivos específicos:	5
2. MATERIAL Y MÉTODO	5
LIMITACIONES	6
3. RESULTADOS	6
3.1. Evolución del número de reclamaciones y servicios afectados.....	6
3.2. Distribución de reclamaciones por área sanitaria	10
3.3. Motivos principales de reclamación	11
3.4. Resolución de las reclamaciones	13
3.5. Estudio comparativo a nivel Nacional e Internacional:	14
4. MARCO ÉTICO Y LEGAL DE LAS RECLAMACIONES MÉDICAS	16
5. RECOMENDACIONES PARA LA PREVENCIÓN	17
6. CONCLUSIONES	18
7. BIBLIOGRAFÍA.....	19
ANEXO	21
PÓSTER	

RESUMEN:

Introducción: El incremento en el número de reclamaciones en el ámbito sanitario es cada vez más inquietante. Este fenómeno, de plena actualidad, plantea un desafío para la estructura del sistema sanitario público, con repercusiones en la calidad y seguridad asistencial.

Material y métodos: se trata de una revisión bibliográfica de carácter retrospectivo de artículos, jurisprudencia, y datos de la Consejería de Salud de Castilla y León, Madrid y Aragón y Ministerio de Sanidad.

Resultados: los datos oficiales evidencian un incremento inquietante de reclamaciones en el ámbito sanitario. Desde el año 2011 hasta el año 2023, en Castilla y León han incrementado un 228,5%, pasando de 12.333 a 40.526. Esto evidencia una subida especialmente marcada por la pandemia. Se advierte un mayor crecimiento de estas en la Atención Especializada, mientras que en la Atención Primaria se observa una tendencia descendente. Este incremento en el número de reclamaciones no es exclusivo de Castilla y León, ya que se ha registrado a nivel nacional, con algunas variaciones en los motivos según las diferentes comunidades autónomas.

Conclusiones: El análisis de los datos corroboran que las reclamaciones sanitarias no dejan de crecer, especialmente después de la pandemia siendo más evidente en la Atención Especializada. Sus motivos se deben a las largas listas de espera y demoras, a la falta de personal y a los problemas en organización y funcionamiento. Lo que nos indica una mayor exigencia por parte de los usuarios y una congestión del sistema. Desde el punto de vista médico legal, las reclamaciones son una herramienta útil para identificar errores y mejorar la calidad de la atención, que necesita de una mayor inversión en recursos para hacer que la gestión sea eficiente, y poder así fortalecer la relación médico-paciente.

Palabras clave: Reclamaciones sanitarias, Sistema sanitario público, Medicina legal, Pandemia SARS-CoV-2, Descentralización sanitaria, Calidad asistencial.

ABSTRACT:

Introduction:

The increasing number of complaints in the healthcare sector is becoming increasingly concerning. This current and pressing issue presents a significant challenge to the structure of the public healthcare system, with direct repercussions on the quality and safety of patient care.

Materials and Methods:

This study is a retrospective literature review of articles, case law, and data from the Health Departments of Castilla y León, Madrid, and Aragón, as well as from the Spanish Ministry of Health.

Results:

Official data reveal a troubling rise in healthcare complaints. Between 2011 and 2023, complaints in Castilla y León increased by 228.5%, from 12,333 to 40,526. This sharp rise is especially pronounced during the pandemic period. A greater increase has been observed in Specialized Care, whereas Primary Care shows a downward trend. This growth in the number of complaints is not unique to Castilla y León but has been recorded nationwide, with some variation in the underlying reasons across different autonomous communities.

Conclusions:

Data analysis confirms that healthcare complaints continue to rise, particularly after the pandemic, and are especially notable in Specialized Care. The main reasons include long waiting lists and delays, staff shortages, and issues related to organization and operations. These findings suggest both increased user demands and a strained healthcare system. From a medico-legal perspective, complaints serve as a valuable tool to identify errors and improve the quality of care. Achieving this requires greater investment in resources to ensure efficient management and strengthen the doctor-patient relationship.

Key words: Health care complaints, Public health system, Legal medicine, SARS-CoV-2 pandemic, Health care decentralization, Quality of care.

1. INTRODUCCIÓN

La medicina tiene como pilares fundamentales, la calidad del servicio y la atención al paciente. Esto implica la continua evaluación de la actividad sanitaria con el fin de detectar posibles problemas y oportunidades de mejoría de los servicios sanitarios (1).

Por este motivo, las reclamaciones, pueden utilizarse como medio para que los usuarios manifiesten su opinión y de esta manera, formar parte del sistema sanitario como elementos activos, lo que incrementará su conocimiento acerca del sistema sanitario público (1,2).

Para las Administraciones competentes, su aplicación les permite evaluar a través de un análisis profundo las posibles carencias del sistema, el área en el que se producen,

los motivos para poder optimizar los recursos y conseguir revertirlos para ofrecer un servicio de alta calidad (1).

Esta idea ya se recoge por la Consejería de Sanidad implantando en el año 2005 un registro informático centralizado para toda la Comunidad, que permite tener un “*Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León*” (RESU) (3).

Como futuros profesionales sanitarios, debemos conocer que la medicina está en continuo cambio, pero la sociedad también. Tras la irrupción de la pandemia en 2020 por el SARS-CoV-2, nuestra sociedad ha adoptado un papel cada vez más relevante en la práctica médica que se traduce en parte en un aumento del número de reclamaciones (4).

Este trabajo tiene como objetivo el análisis médico-legal de las reclamaciones dentro del sector sanitario, teniendo en cuenta los periodos previos y posteriores de la pandemia por SARS-CoV-2. Mediante un estudio estadístico descriptivo, estructurado en dos periodos: prepandémico (2011-2019) y postpandémico (2021-2023), se busca identificar las variables que han influido en el incremento de las reclamaciones, debido a su creciente relevancia y complejidad dentro del Sistema Sanitario Público (5).

Los datos preliminares muestran una tendencia en aumento del número de reclamaciones alcanzando la cifra récord de 40.526 y un cambio en la distribución de las reclamaciones, con una tendencia a aumentar en la Atención Especializada y disminuir en la Atención Primaria (5).

Los motivos más frecuentes de reclamación son los relacionados con las listas de espera y demoras, por motivos asistenciales y por la organización y funcionamiento del sistema sanitario (5).

JUSTIFICACIÓN

Por todas estas razones este estudio me parece relevante para evaluar las reclamaciones sanitarias como indicador clave de la calidad del sistema de salud. Las reclamaciones permiten identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de factores como la pandemia en los servicios sanitarios de Castilla y León.

OBJETIVOS

Objetivo principal:

- Analizar, desde una perspectiva médico-legal, las reclamaciones desde el contexto sanitario.

Objetivos específicos:

- Estudiar la tendencia en el ascenso de las reclamaciones asistenciales.
- Analizar los factores que han influido en este ascenso.
- Analizar las estadísticas obtenidas en diferentes evaluando el impacto de la pandemia de SARS-CoV-19 en 2020 en el aumento de las reclamaciones asistenciales.
- Ofrecer una visión integral de la magnitud del problema a nivel autonómico y nacional, considerando también el contexto internacional para comparar tendencias en distintos sistemas sanitarios.

2. MATERIAL Y MÉTODO

El trabajo de Fin de Grado trata de un estudio bibliográfico, retrospectivo. Basado en el análisis descriptivo de las reclamaciones registradas en el sector sanitario de Castilla y León, aunque ofreciendo una visión más amplia a nivel nacional usando de ejemplo comparativo los datos facilitados por la Comunidad de Madrid y Aragón (5–7).

El análisis se centra además, en distintas áreas del sistema sanitario como son la Atención Especializada, la Atención Primaria, Emergencias y otras áreas mayores como la Gerencia de Salud de Área.

En relación con las variables, el análisis estará compuesto por el número de reclamaciones, los distintos motivos, los datos demográficos y la distribución por áreas afectadas. Estos datos se han resumido a través de frecuencias absolutas y porcentajes relativos usando gráficos y tablas de elaboración propia pero extraídos de datos recogidos de los informes anuales publicados referentes a este tema de estudio (5).

Para un mejor entendimiento del análisis y ver si hay causalidad con la pandemia, los resultados estarán divididos en dos periodos:

1. Periodo Prepandémico que abarca de 2011 a 2019.
2. Periodo Postpandémico que abarca de 2021-2023.

Toda la información ha sido obtenida de fuentes oficiales publicadas por la Consejería de Sanidad de Castilla y León, el Ministerio de Sanidad, y otras bases de datos científicos como PubMed, Google Scholar y Web of science.

El derecho a la confidencialidad de los usuarios sanitarios está garantizado ya que solo se trabajó con los documentos y datos extraídos de las reclamaciones sanitarias presentadas por las diferentes Comunidades Autónomas sin tener acceso en ningún momento a datos de identificación de ningún usuario.

LIMITACIONES

Debido a que las competencias en materias sanitarias en el territorio español se encuentran delegadas en las Comunidades Autónomas, no me ha sido posible acceder a toda la información recogida en informes anuales por las distintas comunidades. Bien debido a la falta de transparencia o a la no actualización anual de los datos referentes a este tema.

Por este motivo, para poder dar una visión más amplia y comparativa con el sistema sanitario de Castilla y León en el que he realizado mi formación académica he tomado como ejemplo los informes de 2023 publicados por la Comunidad de Madrid y la Comunidad de Aragón, siendo estos los últimos publicados hasta la fecha de realización de mi estudio (6,7) .

3. RESULTADOS

Para un mejor entendimiento del análisis estadístico de las reclamaciones en el ámbito sanitario de Castilla y León y en el territorio nacional (por comunidades autónomas), he diferenciado dos periodos:

1. Periodo prepandemia (abarca desde 2011 a 2019).
2. Periodo postpandemia (abarca desde 2021 a 2023).

Debido a la excepcionalidad del año 2020 por la irrupción de la pandemia por SARS-CoV-2 este periodo de tiempo quedará excluido del análisis. Recordemos que la actividad sanitaria fue una de las más alteradas llegando a frenar priorizando aquellas actividades más imprescindibles.

3.1. Evolución del número de reclamaciones y servicios afectados

Como se puede observar en la Tabla 1, durante el **periodo prepandémico comprendido entre los años 2011 y 2019**, se presentaron un total de 168.228 reclamaciones con un incremento absoluto de 15.337 reclamaciones (+124,4%) (5).

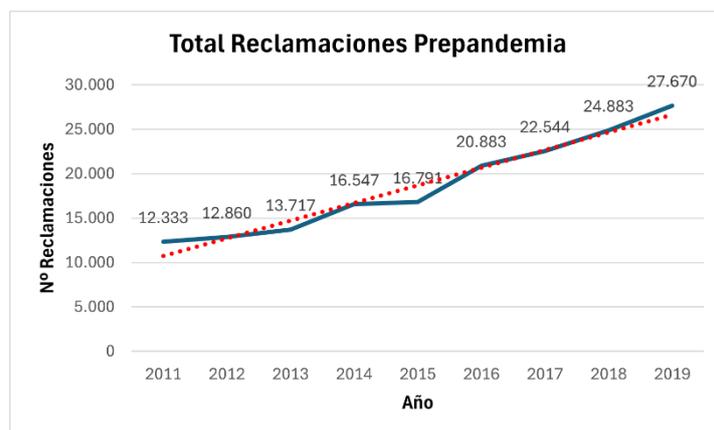
Tabla 1 Número y porcentaje de reclamaciones en el Periodo Prepandemia por año

Año	Número de reclamaciones/Porcentajes
2011	12.333 (7,3%)
2012	12.860 (7,6%)
2013	13.717 (8,2%)
2014	16.547 (9,8%)
2015	16.791 (10,0%)
2016	20.883 (12,4%)
2017	22.544 (13,4%)
2018	24.883 (14,8%)
2019	27.670 (16,5%)
Total 168.228	

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2011-2019).

De igual manera en el Gráfico 1, se aprecia la evolución, de forma global, que ha experimentado las reclamaciones presentadas en el periodo prepandémico.

Gráfico 1 Número de reclamaciones en el Periodo Prepandemia



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2011-2019).

Como se puede observar en la Tabla 2, durante el **periodo postpandémico comprendido entre los años 2021 y 2023**, se presentaron un total de 108.421 reclamaciones con un incremento absoluto de 11.501 reclamaciones (+39,6%) en tan solo tres años (5).

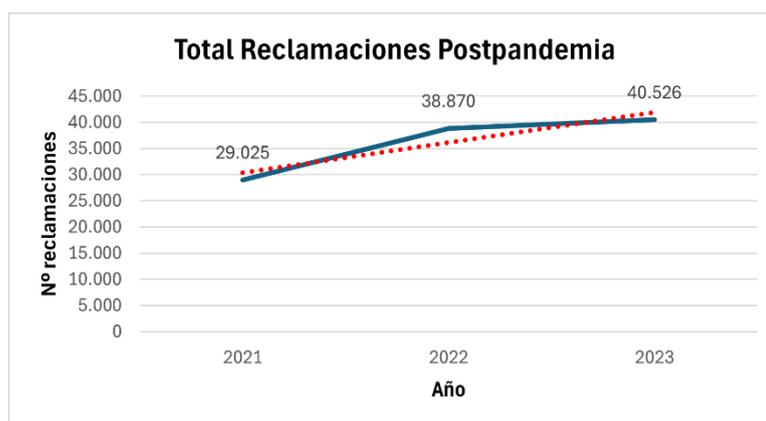
Tabla 2 Número y porcentaje de reclamaciones en el Periodo Postpandemia por año

Año	Número de reclamaciones/Porcentajes
2021	29.025 (26,77%)
2022	38.870 (35,85%)
2023	40.526 (37,38%)
Total 108.421	

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2021-2023).

De la misma manera en el Gráfico 2, se aprecia la evolución, de forma global, que ha experimentado las reclamaciones presentadas en este periodo postpandémico.

Gráfico 2 Número de reclamaciones en el Periodo Postpandemia



Fuente: elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2021-2023).

Resultados globales presentados entre los dos periodos:

En el gráfico 3, se aprecia desde una visión global esa tendencia en ascenso de las reclamaciones en el ámbito sanitario. Se observa una caída temporal que carece de significado debido al estado de excepcionalidad durante el año 2020 por motivo de la Pandemia por SARS-CoV-2 que obligó el freno de toda actividad (5).

Gráfico 3 Número de reclamaciones en ambos periodos

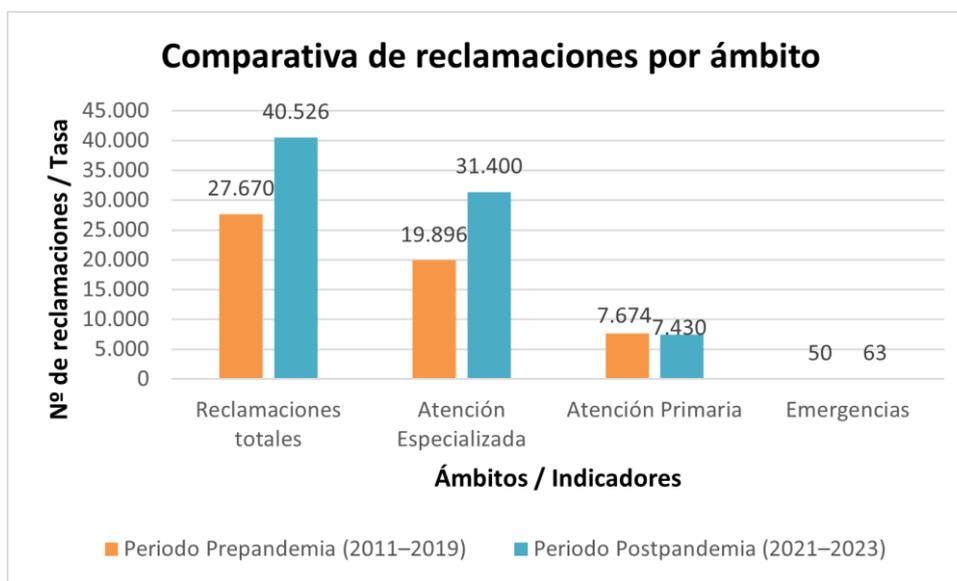


Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2011-2023).

Resultados globales de las reclamaciones por área de trabajo:

Al estudiar los datos publicados con relación a las reclamaciones detectamos que hay dos áreas predominante afectadas, la Asistencia Especializada y la Atención Primaria.

Gráfico 4 Número de reclamaciones por sector de trabajo en ambos periodos



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2011-2023).

La **Atención Especializada en periodo prepandemia** es la que presenta mayor incremento en el número de reclamaciones. Ha pasado de las 8.806 reclamaciones en 2011 a 19.896 reclamaciones en 2019, lo que supone un incremento absoluto de 125,9% pero con un incremento porcentual más estable, ya que se ha pasado de 71,4% a 71,9% (la variación ha sido de +0,5%) (5).

La **Atención Primaria en periodo prepandemia** la sigue con un incremento de 3.123 reclamaciones en 2011 a 6.604 en 2019, suponiendo un incremento absoluto de 111,4%. Esto da lugar a un crecimiento menos acusado que en el caso anterior ya que en términos porcentuales pasa de 25,3% a 23,9%, lo que nos indica una evolución menos destacada (5).

Respecto al **periodo postpandemia, la Atención Especializada** continua con su ascenso acelerado alcanzando cifras récord de 31.400 en 2023 (previamente 17.403 y 27.011 en 2021 y 2022 respectivamente). Esto supuso un incremento del 80,4% (5).

La **atención primaria en periodo postpandemia** sufre una disminución significativa en postpandemia pasando de 10.524 reclamaciones a 7430 en 2023 lo que supone en términos porcentuales una disminución de 36,3% a 18,3% (pérdida de 18 puntos) (5).

Estos datos son indicadores tanto de la recuperación del sistema sanitario que se vio frenado por la pandemia como de la cada vez mayor concienciación de la ciudadanía en sus derechos en el ámbito sanitario.

3.2. Distribución de reclamaciones por área sanitaria

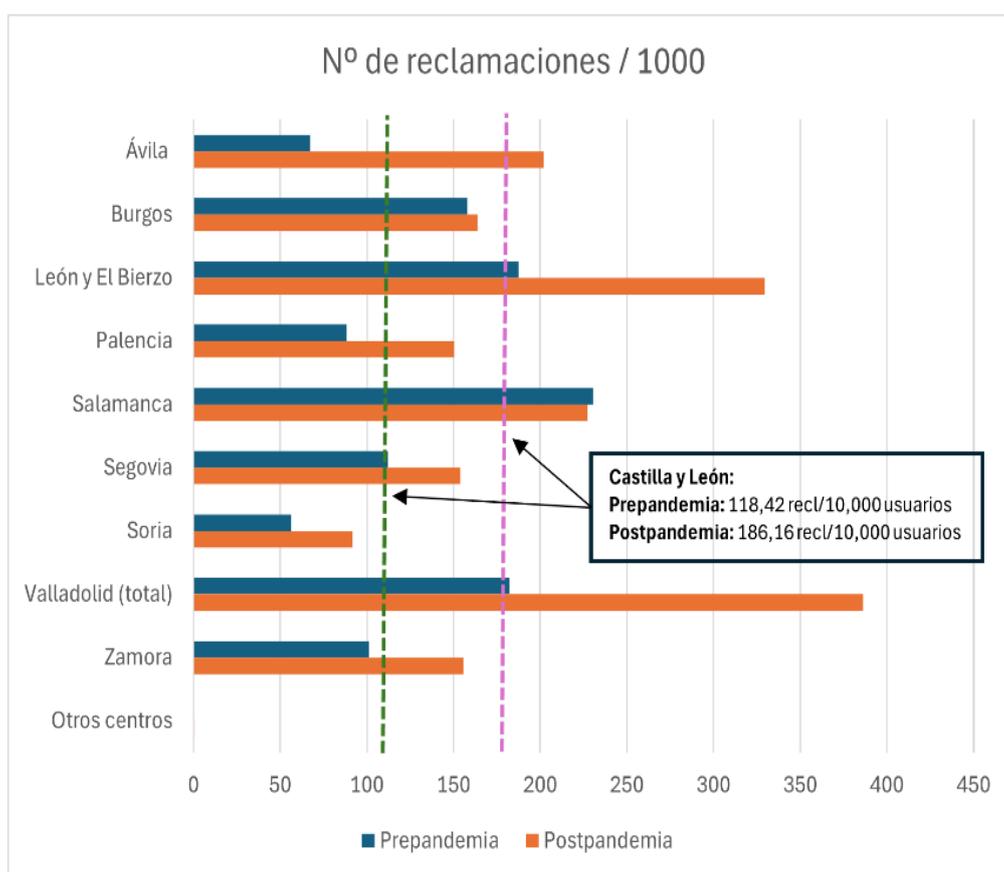
Para el análisis de este apartado hemos utilizado los datos de los informes de 2019 y los hemos comparado con los del año 2023.

En periodo prepandémico obtenemos que los áreas con mayor tasa de reclamaciones son Salamanca (230,5), León-El Bierzo (187,6) y las áreas de Valladolid (182,2) presentando un promedio en este periodo de 118,42 reclamaciones por cada 10.000 usuarios (5).

Las áreas con mayor tasa de reclamaciones en el periodo postpandémico sigue manteniéndose en estas tres provincias **pero con diferente orden**, pasando las áreas de Valladolid (386,3) a ocupar el primer puesto seguido de León-El Bierzo (329,6) y Salamanca (227,3) presentando un promedio en este periodo de 186,16 reclamaciones por cada 10.000 usuarios (5).

La alta tasa de reclamaciones presentadas por estas tres provincias sugiere como desencadenante la mayor presión asistencial a la que están sometidas.

Gráfico 5 Reclamaciones por áreas en ambos periodos



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes anuales de la Consejería de Sanidad de CyL (2019 y 2023).

3.3. Motivos principales de reclamación

El análisis de los motivos principales en periodo prepandémico indica una tendencia ascendente clara en el principal motivo, las listas de espera y demoras, que aumentan del 37,5% en 2011 hasta alcanzar un pico del 56,8% en 2017, con una bajada en 2019 hasta el 49,4%.

Le siguen los motivos asistenciales, con oscilaciones moderadas pasando de 25,1% en 2011, hasta un mínimo del 19,8% en 2017, con un aumento posterior hasta el 25,6% en 2019.

A su vez, los motivos relacionados con la organización y funcionamiento presentan una tendencia descendente con un inicio del 17% en 2011, alcanzando su pico máximo con 13,9% en 2014 (situándose como segundo motivo), hasta descender al 15,1% en 2019.

Por último, el grupo de otros motivos como el trato, la información o la documentación muestra una tendencia claramente descendente, pasando del 20,4% en 2011 al 9,9% en 2019 (5).

Gráfico 6 Reclamaciones por motivo en Periodo Prepandemia



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de la Consejería de Sanidad de CyL – Distribución porcentual promedio de los motivos de reclamación sanitaria durante el periodo prepandémico (2011-2019).

En cuanto al análisis de los motivos principales en periodo postpandémico, las listas de espera y demora recuperan la subida tras la pandemia, subiendo de un 39,1% en 2021 al 55,8% en 2023. La inquietud por las listas de espera persiste y se intensifica tras la pandemia.

Siguiendo la dinámica del periodo anterior, le siguen los motivos asistenciales que se mantiene alto durante 2021 y 2022 con 27,6% y 27,6% respectivamente hasta registrar un descenso en 2023 alcanzando el valor de 21,6%.

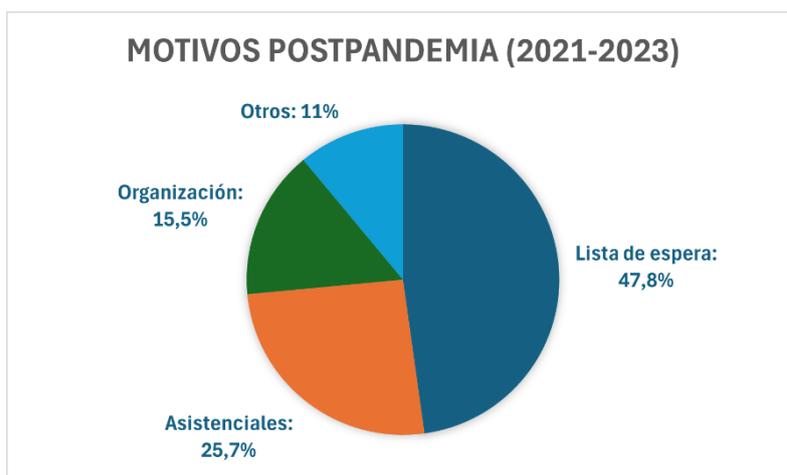
A su vez, los motivos por organización y funcionamiento mostraron un descenso claro con bajada del 19,4% en 2021 al 13,2% en 2023.

Para terminar, otros motivos como el trato, información o documentación mantiene su tendencia baja llegando a alcanzar un mínimo de 9,4% en 2023 (5).

Aunque extraemos del análisis una dinámica similar entre ambos periodos separados por la pandemia, se observa mayor variabilidad entre los tipos de reclamación en el periodo prepandémico y una mayor concentración de estas en los dos principales motivos en el periodo postpandémico.

Estos resultados pueden reflejar una preocupación cada vez mayor por parte de los usuarios que podría estar relacionado con la acumulación de trabajo durante la pandemia.

Gráfico 7 Reclamaciones por motivo en Periodo Postpandemia



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de la Consejería de Sanidad de CyL – Distribución porcentual promedio de los motivos de reclamación sanitaria durante el periodo postpandémico (2021-2023).

3.4. Resolución de las reclamaciones

El análisis médico-legal de este punto nos lleva a concluir que casi la totalidad de las reclamaciones interpuestas por los usuarios son respondidas por los organismos competentes (**99,6% periodo de prepandemia y 99,2% en periodo postpandemia**). Sin embargo, las diferencias más relevantes se observan en el cumplimiento del plazo legal de respuesta (menos de 30 días), donde en términos de eficacia, la administración presentó un mayor desempeño en cuanto al cumplimiento legal, alcanzando un promedio de 80,9% en prepandemia frente al 77,8% obtenido durante el periodo postpandemia. Esta diferencia se ve reflejada en el tiempo medio de respuesta, con una leve disminución de la capacidad del sistema para dar una respuesta que pasó de 23,8 días de media en el periodo prepandemia a 25,3 días de media en el periodo postpandemia. Esto nos estaría indicando una ligera disminución de la capacidad de nuestro sistema para ofrecer respuestas ágiles a los usuarios (5).

Otro aspecto que ha presentado un retroceso de un periodo a otro es el que concierne a las medidas correctoras adaptadas, ya que ha pasado de tener un promedio de 41% a 38,1%. Sin embargo, la aceptación de los motivos reclamados se ha mantenido estable en ambos periodos (5).

Tabla 3 Promedio de gestión y eficacia de las reclamaciones en ambos periodos

Indicador	Prepandemia	Postpandemia
% resueltas	99,6%	99,2%
% contestadas en plazo (< 30 días)	80,9%	77,8
Tiempo medio de respuesta (días)	23,8	25,3
% medidas correctoras adoptadas	41%	38,1%
% aceptación del motivo	29,6%	30,2%
% derivadas a otros órganos	0,33%	2,2%

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes de la Consejería de Sanidad de CyL (2011-2023) – Promedio ponderado que reflejan la eficiencia y gestión de las reclamaciones.

Durante el transcurso de los dos periodos que abarca nuestro análisis, se tomaron las siguientes medidas por parte de las administraciones competentes (5):

- Aumento de interconsultas telefónicas para desaturar el sistema en aquellos casos que sea posible este tipo de intervenciones.
- Planes de reducción de listas de espera quirúrgicas.
- Derivación a centros privados para la realización de pruebas de imagen como RMN.
- Contratación de técnicos e implementar agendas en turnos vespertinos para reducir el impacto en servicios como Radiodiagnóstico, Cardiología, Traumatología o Rehabilitación. Sin embargo, esto no se ha conseguido.
- Compra de aparataje diagnóstico.
- Formación continuada para el personal sanitario.
- Reforzar la Atención Primaria para conseguir disminuir la carga de trabajo en la Atención Especializada con nuevas contrataciones en los Centros de Salud, Emergencias y otros áreas y cursos formativos.

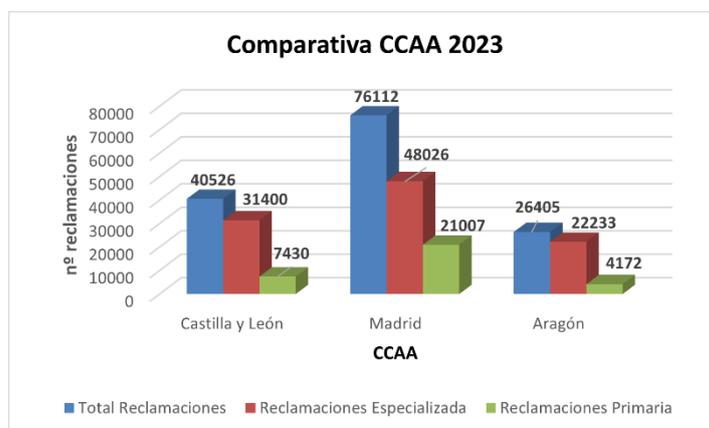
3.5. Estudio comparativo a nivel Nacional e Internacional:

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad determina que: *“Debido a que España está organizada territorialmente en 17 Comunidades Autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, las reclamaciones en materia sanitaria se deberán canalizar ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma en la que está ubicado el centro sanitario que ha prestado la asistencia sanitaria”* (8).

Se extrae del análisis comparativo que Madrid registra el mayor número de reclamaciones con 76.112, seguida de Castilla y León con 40.526 y Aragón con 26.405. En cuanto al tipo de área de trabajo, Aragón destaca por tener el mayor porcentaje de reclamaciones en Atención Especializada (84,2%), mientras que Madrid presenta un mayor porcentaje en Atención Primaria (27,6%) (5–7).

Debido al reparto territorial, hay que tener en cuenta las diferencias en el volumen asistencial, en la repartición de recursos y en la organización autonómica entre las tres comunidades analizadas puesto que son factores determinantes en los datos obtenidos.

Gráfico 8 Reclamaciones por Comunidades Autónomas 2023



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de los informes de la Consejería de Sanidad de CyL (2023), Comunidad de Madrid (2023) y Comunidad de Aragón (2023).

A **nivel internacional**, desde búsquedas en el portal PubMed también encontramos referencias relevantes sobre este aspecto. En especial, el estudio de van Dael et al., publicado en *BMJ Quality & Safety*, junto con el trabajo de O’Dowd et al., podemos concluir en rasgos generales (2,9):

- ❖ Ambos estudios, aunque no aportan datos cuantitativos sobre el incremento de reclamaciones, si reflejan el interés creciente en su análisis como herramienta para detectar fallos del sistema y elaborar estrategias de mejora.
- ❖ Se deduce que los factores desencadenantes están relacionados con errores a nivel de organización y funcionalidad y con las barreras sociales y culturales que a errores clínicos.
- ❖ Ambos estudios señalan la importancia de contar con una estructura transparente que de valor a las reclamaciones. Van Dael et al. se centra en la responsabilidad institucional, mientras que O’Dowd et al. en acciones de mejoras concretas.

Estos hallazgos refuerzan la idea de que las reclamaciones son herramientas que nos permite conocer la opinión del paciente, y poder así identificar qué aspectos del sistema sanitario requieren de una mejora. Esto coincide con lo observado en el estudio sobre el sistema sanitario público de Castilla y León.

4. MARCO ÉTICO Y LEGAL DE LAS RECLAMACIONES MÉDICAS

Tras la intrusión de la pandemia por SARS-CoV-2 el año 2020, como sociedad hemos cambiado en nuestra visión del Sistema de Salud Público. Debido a la excepcionalidad de la situación y al gran desconocimiento sobre la enfermedad en sus inicios, se ha registrado una vertiente cada vez más preocupada por la eficacia real de nuestro sistema sanitario y el nivel de calidad que ofrece (5).

La pandemia trajo consigo demoras en la realización de pruebas diagnósticas, ampliación de los tiempos de espera y cancelación de cirugías. Pero si esto no fuera suficiente, la pandemia consiguió sobrecargar más un sistema ya de por sí sobrecargado. Los recursos son cada vez más limitados y esto ha dado lugar a que las reclamaciones por parte de los usuarios se hayan incrementado.

Durante la pandemia, todos fuimos testigos de los síntomas de deterioro que presentaba nuestro sistema y quedaba ver si tras el paso de este periodo que nos tuvo en vilo a todos, nuestro sistema se recuperaría y serviría a la clase política de nuestro país en invertir más en el campo sanitario reforzándolo para evitar lo que finalmente ha pasado, el colapso de nuestro sistema sanitario.

La R.A.E recoge como definición de reclamación como “Oposición o contradicción que se hace a algo considerado injusto, o que no se consciente” (10).

Las reclamaciones en el ámbito sanitario han servido como herramienta para conocer la satisfacción de los usuarios con el sistema sanitario pero también ha servido a las administraciones como herramienta para identificar posibles mejoras, establecer estrategias, acciones a poner en marcha y conseguir una mayor calidad de nuestro sistema sanitario.

Las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario están reconocidas mediante la **Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud**, y ha desarrollado el procedimiento para ejercer este derecho en una normativa específica (11):

- **Decreto 40/2003, de 3 de abril**, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario (3).

- **Orden SAN/279/2005, de 5 de abril**, por el que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas (3).

Además, la **Ley 41/2002, de 14 de noviembre**, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, establece en su Capítulo I, Artículo 3 las definiciones legales, establece que (12):

- **Paciente:** la persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de la salud.
- **Usuario:** la persona que utiliza los servicios sanitarios de educación y promoción de la salud, de prevención de enfermedades y de información sanitaria.

En ambos casos, como paciente o como usuario, se puede acceder al derecho que permite plantear sugerencias y reclamaciones.

Las reclamaciones y sugerencias se pueden presentar a través de múltiples vías: en las dependencias de los centros sanitarios, por fax, correo electrónico, por internet a través del Portal de Salud de Castilla y León (www.saludcastillayleon.es) y en cualquiera de los lugares y formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (13).

La reclamación debe ser contestada en un plazo máximo de 30 días a contar desde el día siguiente al que se recibe la reclamación en el centro que es objeto de la queja o sugerencia. Con el fin de agilizar la tramitación de las reclamaciones y sugerencias y facilitar su análisis, la Consejería de Sanidad de Castilla y León implantó en el año 2005 un registro informático centralizado para toda la Comunidad, que permite tener un “*Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León*” (RESU) (3).

5. RECOMENDACIONES PARA LA PREVENCIÓN

Tras analizar los datos utilizados en el estudio de este TFG acerca de las reclamaciones en el ámbito de la sanidad (5) podemos establecer una serie de recomendaciones que contribuirían a la prevención para evitar que sigan aumentando esta tendencia. Son las siguientes:

- Claridad y transparencia en la gestión de las reclamaciones para generar confianza en los usuarios sobre nuestro sistema de salud.
- Concienciación sobre los límites de nuestro sistema para un mejor uso por parte de los usuarios y personal profesional mediante campañas de conciliación ciudadana o formación continuada en el caso de profesionales.

- Implementación de estrategias sólidas y estructuradas en respuesta a las quejas. Si revisamos la bibliografía existente, vemos que con frecuencia se implementan estrategias de cambio débiles en respuesta a esas mismas quejas lo que acentúa más el deterioro del sistema.
- Uso de herramientas estandarizadas para poder clasificar las quejas de los pacientes y poder tomar decisiones de manera más consciente y con el objetivo de eliminar toda barrera.
- Reforzar aquellas áreas más deterioradas como las del ámbito de la Atención Especializada mediante la compra de materiales que aceleren las listas de espera y tiempos de demora y estabilización de la plantilla mediante contrataciones. Sin olvidar la importancia de la Atención Primaria en este tema debido a que es el primer nivel y sirve de contingencia para evitar la sobresaturación de la Atención Hospitalaria.
- Auditorías internas por parte de las administraciones para un mejor conocimiento de la situación y así, lograr un mejor reparto de los recursos.

6. CONCLUSIONES

1. El aumento del número de reclamaciones sanitarias y el efecto de la pandemia por SARS-CoV-2 ha hecho que se haya producido un incremento mayor aun de las reclamaciones. Los datos analizados en ambos periodos demuestran que previo a la pandemia que nos azotó en 2020 ya había evidencias sólidas de una tendencia al alza en las reclamaciones dentro del ámbito sanitario. En el periodo postpandémico, esta tendencia se ha intensificado pasando a alcanzar cifras realmente preocupantes con un incremento absoluto de 11.501 reclamaciones (+39,6%) en tan solo tres años (5).
2. Las dos áreas más afectadas por las reclamaciones sanitarias son la Asistencia Especializada y la Atención Primaria, con incrementos en periodo prepandémico del 125,9 (de 8.806 a 19.896) y 115,5% (de 3.123 a 6.604), respectivamente. En periodo postpandémico, se observa valores disparados en la Atención Especializada de un 80,4% (de 17.403 a 31.400) y un descenso de la Atención Primaria de 29,4% (de 10.524 a 7430) (5).
3. Es importante tener en cuenta lo que implica la descentralización del sistema sanitario en nuestro país, ya que cada CCAA tiene autonomía tanto organizativa como financiera para gestionar sus propios recursos, servicios y políticas sanitarias. Esto podría conllevar a unas comunidades a contar con menos recursos, infraestructuras o capacidad para responder a la demanda asistencial (1,4).

4. El estudio de las reclamaciones es una herramienta eficaz para conocer el estado de nuestro sistema sanitario. Y la importancia de establecer estrategias multidisciplinares con los diferentes servicios que componen el sistema sanitario para evitar el colapso de este debido a que los recursos son cada vez más limitados.
5. Es importante seguir investigando y analizando los diferentes motivos que llevan a un usuario a reclamar como herramienta para dejar evidencia de su desacuerdo o insatisfacción con el sistema, ya que tras el análisis hemos podido confirmar que los motivos han ido oscilando en los diferentes periodos estudiados.
6. Hay que establecer una serie de recomendaciones para la prevención y evitar esta tendencia creciente del aumento del número de reclamaciones. Medidas como la Claridad y transparencia en la gestión de las reclamaciones genera confianza en los usuarios sobre nuestro sistema de salud. Y la concienciación sobre los límites de nuestro sistema para un mejor uso por parte de los usuarios y personal profesional mediante campañas de conciliación ciudadana o formación continuada en el caso de profesionales.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. López Fernández LA. Calidad percibida en el Sistema Nacional de Salud. Gac Sanit. 2003;17(Supl 4):34–41. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/gq/v17n4/especial2.pdf>
2. Van Dael J, Reader TW, Gillespie A, Neves AL, Darzi A, Mayer EK. Learning from complaints in healthcare: a realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights. BMJ Qual Saf. 2020;29(8):684–95. doi:10.1136/bmjqs-2019-009704
3. Junta de Castilla y León. Decreto 40/2003, de 3 de abril, sobre guías de información al usuario y procedimientos de reclamación en el ámbito sanitario. BOCYL. 2005. Disponible en: <https://bocyl.jcyl.es/boletines/2005/04/14/pdf/BOCYL-D-14042005-1.pdf>
4. World Health Organization. WHO calls for urgent action to reduce patient harm in healthcare [Internet]. Geneva: WHO; 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/13-09-2019-who-calls-for-urgent-action-to-reduce-patient-harm-in-healthcare>
5. Junta de Castilla y León. Plan Estadístico de Castilla y León. Reclamaciones de los Usuarios en el Ámbito Sanitario del año 2011 al año 2023 [Internet]. Valladolid: Consejería de Sanidad; Disponible en:

- <https://www.saludcastillayleon.es/transparencia/es/transparencia/sanidad-cifras/informes-estadisticos/ordenacion-alfabetica/reclamaciones-usuarios-ambito-sanitario>
6. Comunidad de Madrid. Memoria de Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos 2023. Madrid: Consejería de Sanidad; 2024. Código: BVCM051297 [Citado 26 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/reclamaciones-sugerencias-agradecimientos-asistencia-sanitaria>
 7. Gobierno de Aragón. Dirección General de la Función Pública. Informe sobre sugerencias y quejas en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Año 2023 [Internet]. Zaragoza: Gobierno de Aragón; 2023 [Citado 26 de mayo de 2025]. Disponible en: https://www.aragon.es/documents/d/quest/informe_quejas_sugerencias_2023
 8. España. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. Boletín Oficial del Estado, núm. 102, de 29 de abril de 1986. p. 15207–15224. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1986/BOE-A-1986-10499-consolidado.pdf>
 9. O'dowd E, Lydon S, Lambe K, Vellinga A, Rudland C, Ahern E, et al. An analysis of complaints about hospital care in the Republic of Ireland. Int J Qual Health Care [Internet]. 2022;34(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/mzac037>
 10. ASALE R, RAE. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 25 de mayo de 2025]. reclamación | Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dle.rae.es/reclamación>
 11. España. Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud en Castilla y León. BOE. 2003. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-8796-consolidado.pdf>
 12. España. Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. BOE núm. 274, de 15 de noviembre de 2002. [citado 2025 May 25]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-22188>
 13. España. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE. 2015. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2025/04/16/pdfs/BOE-A-2025-7659.pdf>

ANEXO

Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (5).

ANEXO I	
HOJA DE RECLAMACIÓN <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	
(Señalar con una x lo que proceda)	
A rellenar por el centro, servicio o establecimiento antes de la entrega de la hoja al usuario:	
<p>Nombre del centro, servicio o establecimiento.....</p> <p>Dirección.....</p> <p>C.P.....Localidad.....Provincia:.....</p> <p>Teléfono: Fax: E-mail:</p>	
A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):	
<p>Nombre y apellidos del usuario:.....D.N.I.....</p> <p>Domicilio:.....Teléfono:.....</p> <p>C.P.:.....Localidad:.....Provincia:.....</p> <p>En su caso:</p> <p>Nombre y apellidos del representante:.....D.N.I.....</p> <p>Domicilio:.....Teléfono:.....</p> <p>C.P.:.....Localidad:.....Provincia:.....</p>	
Contenido de la reclamación o sugerencia:	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Lugar, fecha y firma del usuario.	

Tabla 1. Datos totales de las reclamaciones en el servicio de Atención Especializada y Atención Primaria durante el total del periodo analizado (2011-2023). Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).

Año	Nº total Prepandemia	Nº total Postpandemia
2011	8.806	3.123
2012	8.576	3.912
2013	10312	3.088
2014	10488	5.628
2015	12267	4.095
2016	16313	4.015
2017	17941	3.907
2018	18639	5.390
2019	19896	6.604
2021	17.403	10.524
2022	27.011	10.274
2023	31.400	7.430

Gráfico 1. Evolución de las reclamaciones en Atención Especializada durante el periodo estudiado (2011-2023). Se observa un descenso durante el año 2020 (Pandemia) que se excluyó de los análisis debido a la excepcionalidad de la situación. Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).



Gráfico 2. Evolución de las reclamaciones en Atención Primaria durante le periodo estudiado (2011-2023). Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).

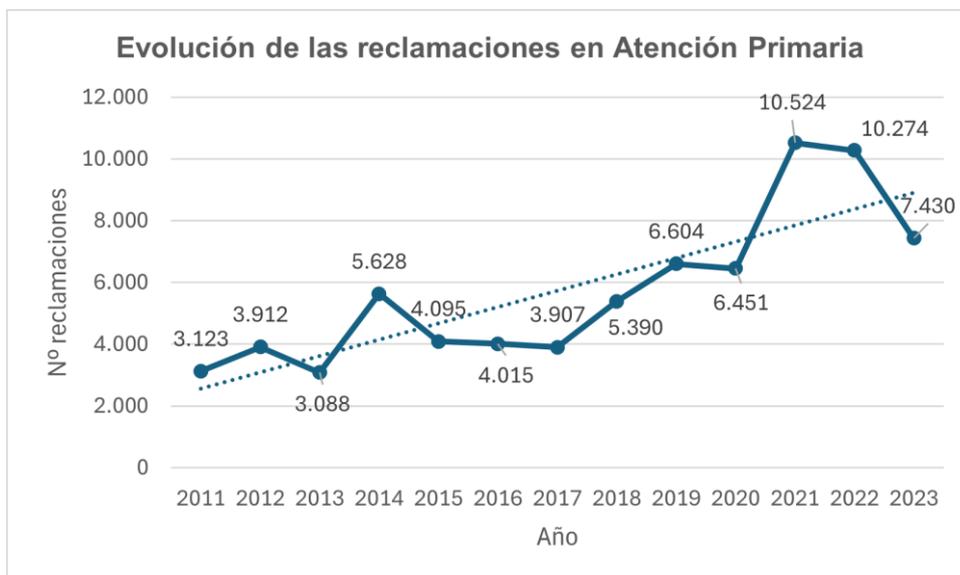


Tabla 2. Datos porcentuales de las reclamaciones por áreas sanitarias por ratio cada 10.000 usuarios en cada periodo estudiado. Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).

Periodo	Prepandemia (%)	Postpandemia (%)	Promedio prepandemia	Promedio postpandemia
Ávila	67,4	201,9	118,42	186,16
Burgos	158,1	163,9	118,42	186,16
León y El Bierzo	187,6	329,6	118,42	186,16
Palencia	88,3	150,6	118,42	186,16
Salamanca	230,5	227,3	118,42	186,16
Segovia	112,2	153,8	118,42	186,16
Soria	56,3	91,9	118,42	186,16
Valladolid (total)	182,2	386,3	118,42	186,16
Zamora	101,2	155,8	118,42	186,16
Otros centros	0,4	0,5	118,42	186,16

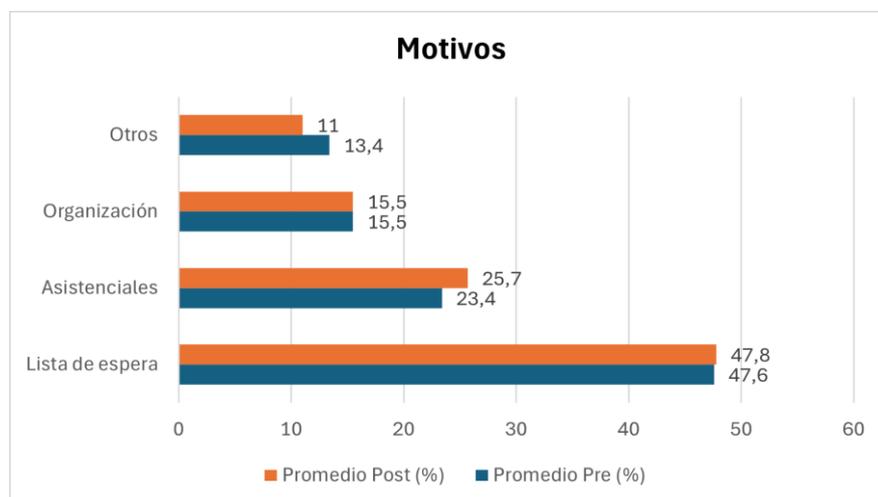
Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de reclamación sanitaria en Castilla y León desde el año 2011 a 2023. Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).

Año	Lista de espera	Asistenciales	Organización	Otros
2011	37,5	25,1	17	20,4
2012	37,9	29	17,4	15,7
2013	49,3	22,3	14,2	14,2
2014	42,3	21	23,9	12,8
2015	48,6	22,8	14,5	14,1
2016	54,1	19,9	14,2	11,8
2017	56,8	19,8	12,2	11,2
2018	52,5	25,1	11,9	10,5
2019	49,4	25,6	15,1	9,9
2020	38	27,7	19,4	14,9
2021	39,1	27,7	19,4	13,8
2022	48,4	27,6	14,1	9,9
2023	55,8	21,6	13,2	9,4

Tabla 4. Promedio de los motivos de reclamación en periodo prepandémico (2011-2019) y periodo postpandémico (2021-2023). Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).

Motivo	Promedio Pre (%)	Promedio Post (%)
Lista de espera	47,6	47,8
Asistenciales	23,4	25,7
Organización	15,5	15,5
Otros	13,4	11

Gráfico 3. Representación de los promedios de los motivos de reclamación en periodos prepandémico y periodo postpandémico. Fuente: Informes anuales de la Consejería de Sanidad de Castilla y León (2011-2023) (5).



ANÁLISIS MÉDICO-LEGAL DE LAS RECLAMACIONES SANITARIAS.



Autora: Nabila Achargui Maimón
Tutora: María Mercedes Martínez León

UVa

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el análisis de las reclamaciones sanitarias ha cobrado relevancia como indicador del estado y funcionamiento del Sistema Público de Salud. Su uso no solo sirve para expresar descontento, sino para analizar causas e implementar medidas correctoras eficaces que demuestren la eficacia de estas como herramientas.

La pandemia ha supuesto un punto de inflexión, alterando el funcionamiento de nuestro sistema, teniendo consecuencias devastadoras en el ámbito sanitario aumentando significativamente el número de reclamaciones, que en la Comunidad de Castilla y León alcanzó cifras récord con 40.526 reclamaciones en 2023.

Estudiar estas reclamaciones desde un enfoque médico-legal permitirá identificar patrones, tendencias y optimizar recursos para reforzar la confianza de nuevo en la atención pública.

OBJETIVOS

- Analizar desde una perspectiva médico-legal la evolución y causas del aumento de las reclamaciones sanitarias.
- Ofrecer una visión global del problema, comparando datos autonómicos, nacionales e internacionales.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio bibliográfico, descriptivo y retrospectivo. Basado en el análisis de reclamaciones registradas en el sistema sanitario de Castilla y León entre 2011 y 2023, comparado con datos de Madrid y Aragón.

Las variables analizadas fueron número, sector de trabajo, motivo, área afectada y perfil del reclamante, con resultados divididos en dos periodos: prepandémicos (2011-2019) y postpandémicos (2021-2023).

RESULTADOS

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

Las reclamaciones sanitarias en la Comunidad de Castilla y León pasaron de 12.333 en 2011 a 40.526 en 2023, representando un aumento de 228,5%. Siendo la Atención Especializada donde mayor concentración de reclamaciones se detecta.



Gráfico 1. Evolución de las reclamaciones



Gráfico 2. Número de reclamaciones por sector de trabajo en ambos periodos

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS:

Las provincias con mayor número de reclamaciones registradas en ambos periodos fueron Valladolid, León-El Bierzo y Salamanca debido a su mayor presión asistencial.

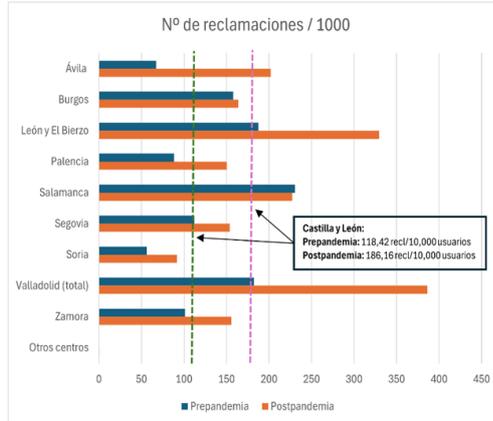


Gráfico 3. Reclamaciones por áreas en ambos periodos

MOTIVOS:

1. Listas de espera y demoras.
2. Asistenciales.
3. Organización y funcionamiento.

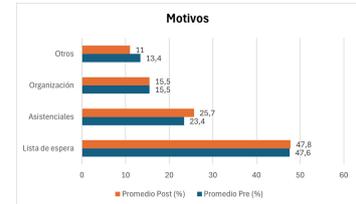


Gráfico 4. Motivos de reclamaciones en ambos periodos

RESOLUCIÓN:

Indicador	Prepandemia	Postpandemia
% resueltas	99,6%	99,2%
% contestadas en plazo (< 30 días)	80,9%	77,8
Tiempo medio de respuesta (días)	23,8	25,3
% medidas correctoras adoptadas	41%	38,1%
% aceptación del motivo	29,6%	30,2%
% derivadas a otros órganos	0,33%	2,2%

Tabla 1. Promedio de gestión y eficacia de las reclamaciones en ambos periodos

COMPARATIVA NACIONAL:

- Madrid lidera en número (76.112), seguida de CyL (40.526) y Aragón (26.405).
- Aragón destaca en Atención Especializada y Madrid en Atención Primaria.

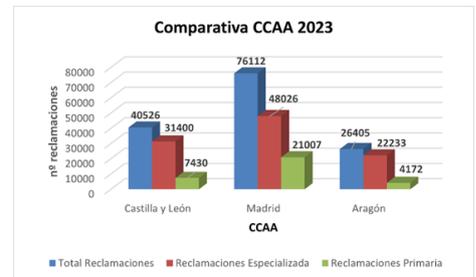


Gráfico 5. Reclamaciones por Comunidades Autónomas 2023

CONCLUSIONES

- El análisis de las reclamaciones sanitarias evidencian una tendencia creciente en ambos periodos estudiados, con un aumento más significativo tras la pandemia por SARS-CoV-2. Siendo este crecimiento más evidente en la Atención Especializada abarcando más de tres cuartas partes del total. Estos datos sugieren una sobrecarga del sistema sanitario público y un cambio cultural en los usuarios, que cada vez muestran estar más informados y dispuestos a expresar su desacuerdo.
- Las reclamaciones más allá de recoger la insatisfacción de los usuarios, deben ser consideradas herramientas eficaces para detectar fallos en el sistema y optimizar los recursos para ofrecer una mayor calidad asistencial. Para lograr un cambio real en la tendencia de estas, se requiere de una mayor inversión, planificación de estrategias y medidas correctoras reales que consigan revertir estos efectos para evitar el colapso del sistema y por ende, la pérdida de confianza de los usuarios en el sistema sanitario.

BIBLIOGRAFÍA

