

**INFORME ANUAL** emès pel **SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**, d'acord amb el que preveu l'Ordre ECO/734/2004, a 28 d'abril, adreçat a la Junta Directiva de **GERMANDAT SANT JOAN BAPTISTA DE SANT CELONI, MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL, A PRIMA FIXA**.

D'acord amb el que disposa l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, es presenta a la Junta Directiva de la **GERMANDAT SANT JOAN BAPTISTA DE SANT CELONI, MPS A PRIMA FIXA**, un informe explicatiu del desenvolupament de les funcions portades a terme durant l'exercici 2023 amb el següent contingut:

- 1.- Termini de presentació i exercici a què fa referència.
- 2.- Resum estadístic de queixes i reclamacions ateses.
- 3.- Resum de les decisions dictades.
- 4.- Criteris generals continguts a les decisions.
- 5.- Recomanacions o suggeriments derivats de l'experiència, amb vistes a una millor consecució dels fins que conformen l'actuació d'aquest Departament.

## **1.- TERMINI DE PRESENTACIÓ I EXERCICI A QUÈ FA REFERÈNCIA**

Aquest informe anual es presenta dins el primer trimestre de 2024 i és refereix, d'acord amb la normativa que li és d'aplicació, al desenvolupament de la titularitat del càrrec de Responsable del Servei d'Atenció al Client durant l'exercici 2023.

## **2.- RESUM ESTADÍSTIC DE QUEIXES I RECLAMACIONS ATESES**

En l'exercici 2023 s'han atès tretze queixes:

1. Queixa sobre l'atenció telefònica. Manca de personal per gestionar-les.
2. Es queixa per la demora en estudi Urodinàmic, i per la impossibilitat de contactar amb Germandat.
3. Es queixa de la demora per la intervenció ambulatoria.
4. Es queixa per la pujada de preus, i que encara que es paga més el servei és més precari.
5. Es queixa per la mala comunicació telefònica i per les llistes d'espera d'especialistes.
6. Es queixa per la demora d'una visita que es demanava com a urgent.
7. Es queixa perquè no hi ha especialista per endocrinologia.
8. Es queixa perquè no se li va avisar de l'anul·lació de la visita amb podòleg.
9. Reclama el reemborsament de la intervenció que es va fer de manera privada a un altra centre.
10. Reclama perquè li van fer una IQ amb copagament, que segons la pacient, no li havien comunicat i no hi està d'acord en fer el pagament.
11. Es queixa per la demora excessiva a l'hora de ser visitada. També per la desinformació i desinterès del personal al preguntar el motiu de la tardança.

12. Reclama perquè no va ser informada que el tractament que li van realitzar s'havia de pagar, i es nega a fer efectiu el pagament.
13. Es queixa per la mala gestió durant l'ingrés del seu pare al nostre Centre, però en aquest cas es va realitzar a través de CatSalut.

### **3.- RESUM DE LES DECISIONS DICTADES.**

1. Trasl·ladem la queixa als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista i als responsables del servei implicat.
2. Des de la Unitat d'Atenció a l'Associat es parla amb la responsable d'Admissions i Consultes Externes i també traslladem els fets exposats als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista.
3. Parlem amb la Cap de servei de Cirurgia General Digestiva per donar resposta i paral·lelament traslladem els fets exposats als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista.
4. Trasl·ladem la queixa als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista.
5. Revisem els fets exposats amb la responsable d'Admissions i Consultes Externes. Trasl·ladem la queixa als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista.
6. Des de la Unitat d'Atenció a l'Associat es parla amb la responsable d'Admissions i Consultes Externes i també traslladem els fets exposats als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista.
7. Trasl·ladem la queixa als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista, per fer-los coneixedors dels fets exposats.
8. Es parla amb la responsable d'Admissions i Consultes Externes, també informem als membres de la Junta Directiva.
9. Des de la Unitat d'Atenció a l'associat es parla amb el Director Economicofinancer de la Mutuallitat i es trasllada la reclamació als membres de la Junta Directiva, per donar resposta.
10. Trasl·ladem la reclamació als membres de la Junta Directiva de la Germandat Sant Joan Baptista i als responsables del servei implicat per donar resposta a l'associada.
11. Es parla amb la Responsable d'Admissions i Consultes Externes, també informem als membres de la Junta Directiva.
12. Parlem directament amb la coordinadora del servei de Traumatologia per donar resposta, també informem dels fets exposats als membres de la Junta Directiva de la Mutuallitat.
13. Des de la Unitat d'Atenció a l'Associat es fa una comprovació del tipus econòmic de l'ingrés i s'investiga el que exposa la família a la queixa.

#### 4.- CRITERIS GENERALS CONTINGUTS A LES DECISIONS.

1. Informem que des de mitjans del passat mes de setembre s'ha implementat un nou sistema de centraleta, amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat de l'alt volum de demandes que tenim diàriament.
2. Expliquem que la prova que havíem de programar té una llista d'espera llarga, agreujat pel fet que es realitza cada 15 dies. D'altra banda, en el període que havíem de programar-la va coincidir en el període de vacances dels professionals, pel que es va citar el dia que es va tornar a obrir l'agenda per aquestes proves. També informem que des de mitjans del passat mes de setembre s'ha implementat un nou sistema de centraleta, amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat de l'alt volum de demandes que tenim diàriament.
3. Informem que les intervencions ambulatories per Germandat es realitzen un cop al mes. Malauradament, el quiròfan del mes de maig ja estava ple pel que vam citar per al primer dia disponible del mes de juny.
4. Expliquem que les noves quotes són les que es van aprovar a l'Assemblea General Ordinària del dia 29/06/2023, i que aquell dia es va explicar el motiu de la pujada, però els serveis continuen sent els mateixos.
5. Informem que a partir del mes de setembre implementarem un nou sistema de centraleta per poder atendre l'alt volum de demandes que tenim diàriament. I en relació als especialistes estem treballant per millor el servei que donem i minimitzar les llistes d'espera.
6. Expliquem que les agendes de consultes externes estan definides per realitzar activitat programada i en la seva configuració no es contempla les visites urgents. No obstant, sempre que el/la pacient sol·licita avançar una visita, des de Germandat oferim la possibilitat de ser atès/a pel professional que tenim disponible de la mateixa especialitat.
7. Informem que estem treballant per poder incorporar l'especialitat d'Endocrinologia a la cartera de serveis mèdics de la Germandat. Lamentablement, però, ens trobem amb importants dificultats per trobar especialistes mèdics.
8. Contestem per escrit a l'associat que es van haver de realitzar canvis a les agendes de podologia i, lamentablement, no es va produir una comunicació efectiva d'aquest canvi.
9. Expliquem que, en funció del reglament vigent d'assistència sanitària de la Germandat Sant Joan Baptista, la Mutuabilitat no es pot fer càrrec de les despeses d'assistència sanitària de centres no concertats, si no s'ha autoritzat prèviament. Tampoc es pot fer responsable dels honoraris mèdics d'aquells facultatius que no figurin en el quadre mèdic, ni de cap prestació assistencial que sol·licitin aquests.
10. Informem que en funció del reglament vigent d'assistència sanitària de la Germandat Sant Joan Baptista, la pòlissa que té contractada no cobreix aquest tipus de material quirúrgic. Per tant, no podem atendre a la demanda.
11. Fem resposta escrita a l'associada i expliquem que amb l'objectiu de complir amb els temps establerts del postoperatori, vam haver de programar la visita en una agenda a càrrec del servei de quiròfan i hospitalització. Malauradament, aquell dia van sorgir imprevistos que van afectar l'activitat de l'agenda programada.
12. Informem a l'associada per escrit que el tractament de Rizòlisis tèrmica requereix d'un material específic que té un cost addicional. Lamentem que no fos informada amb antelació, però no podem atendre a la seva demanda.
13. Es fa una resposta per escrit a la filla de l'associat, informant que el seu pare va ingressar per Urgències amb càrrec econòmic CatSalut. En les prestacions de la

Germandat no estan contemplades les intervencions traumatològiques urgents. Un cop registrada l'assistència d'un pacient amb un càrrec determinat no és possible modificar-ho. No obstant, lamentem els fets i demanem disculpes per les incidències descrites, les quals traslladem als responsables corresponents. Perquè la nostra intenció, tant de la Mutualitat com de l'Hospital, és que tots els pacients rebin la millor assistència.

**5.- RECOMANACIONS O SUGGERIMENTS DERIVATS DE L'EXPERIÈNCIA, AMB VISTES A UNA MILLOR CONSECUCIÓ DELS FINS QUE CONFORMEN L'ACTUACIÓ D'AQUESTA FIGURA.**

En funció de l'existència de noves reiteracions de fets similars, es farà un seguiment amb tots el caps de serveis i amb cada professional.

Aquest informe es redacta en compliment dels articles 17.2 de l'Ordre d'11 de març de 2004, i del Reglament intern d'Atenció al Client de la GERMANDAT SANT JOAN BAPTISTA DE SANT CELONI, MPS A PRIMA FIXA.

I, perquè així consti, als efectes oportuns, lliuro el present Informe Anual per duplicat, estès en uns fulls de paper numerat. Referit a l'exercici de 2023.

A Sant Celoni, el dia 12 de març de 2024.



Berta López Gómez  
Responsable del Servei d'Atenció al Client