

PERSONAL

Adjunta a la Gerencia
Gloria Herías del Corral
Jefe
Pilar Martín Merchán
(baja desde septiembre 2006)

Administrativo
Ana M^a Lobato Peño
Rosa de la Fuente García
Mercedes Holguín Vargas
Ana Martín Silván
Roberto Álvarez Fernández
Barbara Noriega Viaño (Pontones)

Eva Romero Santorelli (Pontones)

Trabajadores Sociales
Martina Ruiz Gómez
José Antonio Abad Ezcurra
Laura Sotoca Vicente
Milagros Cabido Rodríguez (desde julio 2008)
Mariano Martín García (hasta julio 2008)

Enfermera
Carmen Rossignolli Arriaga (Baja enfermedad desde agosto 2008)
M^a Teresa Gómez Roldán

LABOR ASISTENCIAL

FJD: RECLAMACIONES POR AMBITO

	HOSPITALIZACIÓN		URGENCIAS		CONSULTAS	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Enero	13	14	37	28	41	33
Febrero	13	9	21	13	25	34
Marzo	11	10	29	18	32	40
Abril	23	8	22	11	35	26
Mayo	18	10	26	21	43	33
Junio	14	23	33	19	37	31
Julio	16	18	36	17	33	35
Agosto	14	10	20	17	23	25
Septiembre	8	16	46	15	28	23
Octubre	18	11	29	27	53	24
Noviembre	9	16	33	26	36	41
Diciembre	15	9	50	21	44	22
Total	172	154	382	233	430	367

RECLAMACIONES

	CE PONTONES	FJD	
	2008	2008	2007
Enero	0	91	75
Febrero	0	59	56
Marzo	0	72	68
Abril	5	80	45
Mayo	35	87	64
Junio	67	84	73
Julio	178	85	70
Agosto	62	57	52
Septiembre	53	82	54
Octubre	74	100	62
Noviembre	86	78	83
Diciembre	56	109	52
Total	616	984	754

ACTIVIDAD GLOBAL DEL SAP: FJD/CE PONTONES

	FJD		CE PONTONES	TOTAL
	2007	2008	2008	2008
Reclamaciones	754	985	616	1.601
Derivaciones a Puerta de Hierro	0	500	0	500
Propuestas de canalización	368	582	388	970
Peticiones de historia clínica	1.882	2.307	546	2.853
Sugerencias	50	41	5	46
Agradecimientos	76	107	10	117
Atención directa (Quejas, peticiones, información)	1.576	2.975	1.250	4.225
Total	4.706	7.497	2.815	10.312

ACTIVIDAD DE TRABAJO SOCIAL FJD

	2008	2007
Demandas trabajo social	2008	2007
Ayuda a domicilio	4	276
Centros de acogida	88	97
Atencion a drogodependientes	1	
Centros de día	19	11
Hostales/pensiones	7	
Hospitales de apoyo		92
Informacion asociaciones de auto-ayuda	3	
Localizacion de familiares	21	42
Material ortopedico	9	17
Residencia de salud mental	3	
Residencias tercera edad	289	377
Residencias madres solteras	1	
Transporte	30	
Tutelas de menores	4	
Guarda temporal de menores	0	14
Eleasistencia	12	
Rehabilitacion	123	123
Cuidados paliativos	117	
Cuidados intermedios	278	
Unidad de daño cerebral	4	
Valoracion social	252	
Adopciones	1	
Residencia minusvalidos	1	
Informacion prestaciones sociales	10	
Calificacion de minusvalia	4	
Tarjeta sanitaria	23	
No riesgo trabajo social	284	
Sospecha de maltrato	1	
Otros recursos sociales		67
Total	1.589	1.116



ACTIVIDAD FORMATIVA, DOCENTE Y PUBLICACIONES

Título	Organismo	Alumnos
Aspectos Normativos en Materia de Derechos II y Deberes Sanitarios	Laín Entralgo	Gloria Herías Corral Ana M ^a Lobato Peño
Implantación del modelo de certificación ISO 9001	Laín Entralgo	Ana M ^a Lobato Peño
Seminario sobre la "Ley de Dependencia"	Consejería de Sanidad	José A. Abad Ezcurra Laura Sotoca Vicente
PARTICIPACIÓN EN JORNADAS		
Título	Organismo	Asistente
Jornada de Calidad	Capiro	Gloria Herías Corral Martina Ruiz Gómez Ana M ^a Lobato Peño Mariano Martín García
PONENCIAS		
Título	Organismo	Ponente
La humanización en el sistema sanitario	Hospital de Valdemoro	Gloria Herías Corral
Jornada Calidad Capiro "Los SAP de Capiro"	FJD	Gloria Herías Corral
II Jornada de Enfermería "Información en Urgencias"	FJD	Gloria Herías Corral
II Jornada de Enfermería "Detección del Riesgo Social"	FJD	Laura Sotoca Vicente
Jornadas Signo "Gestión de Costes Sanitarios"		Gloria Herías Corral
CURSOS COMO DOCENTES		
Título	Organismo	Docente
Curso "Gestión y Análisis de Reclamaciones"	FJD	Gloria Herías Corral Ana M ^a Lobato Peño
PUBLICACIONES EN REVISTAS		
Título	Autor	Revista
"Los Servicios de Atención al Paciente cajón de Sastre o traje a medida"	Gloria Herías Corral	Medical Economics, Vol 15
"La música terapia en Oncología" de la FJD	Gloria Herías Corral	Medical Economics, Vol 16
"La Seguridad del paciente a debate"	Gloria Herías Corral	Medical Economics, Vol 17

LABOR DOCENTE PROGRAMADA

Centro concertado con la Universidad Complutense para la realización de prácticas de 2 alumnos de Trabajo Social.

Trabajos

-Actualización de los procedimientos de Reclamaciones, Sugerencias, Agradecimientos, Manual del Servicio, Intervención Social en pacientes de Urgencias, Intervención Social ante la negativa al alta, Procedimiento para la coordinación con el Voluntariado.

-Realización de nuevos procedimientos de Atención Directa, Propuestas de Canalización, Rotura o extra-vío de prótesis, Intervención social en pacientes hos-

pitalizados, ayuda económica para pacientes de Diálisis y Oxigenoterapia.

-Participación en el grupo de trabajo de Reclamaciones y Aplicación Itrak de la DG de Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad y Consumo.

-Participación en el grupo de trabajo de Análisis de contestaciones de la DG de Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad.

-Participación en el Protocolo de valoración de "anciano frágil" entre el Servicio Madrileño de Salud y el Area de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.