

## PERSONAL

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

Administrativo  
**Ana M<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> 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
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>154</b>	<b>382</b>	<b>233</b>	<b>430</b>	<b>367</b>

### 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
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>984</b>	<b>754</b>

**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
<b>Total</b>	<b>4.706</b>	<b>7.497</b>	<b>2.815</b>	<b>10.312</b>

**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
<b>Total</b>	<b>1.589</b>	<b>1.116</b>



**ACTIVIDAD FORMATIVA, DOCENTE Y PUBLICACIONES**

<b>Título</b>	<b>Organismo</b>	<b>Alumnos</b>
Aspectos Normativos en Materia de Derechos II y Deberes Sanitarios	Laín Entralgo	Gloria Herías Corral Ana M <sup>a</sup> Lobato Peño
Implantación del modelo de certificación ISO 9001	Laín Entralgo	Ana M <sup>a</sup> Lobato Peño
Seminario sobre la "Ley de Dependencia"	Consejería de Sanidad	José A. Abad Ezcurra Laura Sotoca Vicente
<b>PARTICIPACIÓN EN JORNADAS</b>		
<b>Título</b>	<b>Organismo</b>	<b>Asistente</b>
Jornada de Calidad	Capio	Gloria Herías Corral Martina Ruiz Gómez Ana M <sup>a</sup> Lobato Peño Mariano Martín García
<b>PONENCIAS</b>		
<b>Título</b>	<b>Organismo</b>	<b>Ponente</b>
La humanización en el sistema sanitario	Hospital de Valdemoro	Gloria Herías Corral
Jornada Calidad Capio "Los SAP de Capio"	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
<b>CURSOS COMO DOCENTES</b>		
<b>Título</b>	<b>Organismo</b>	<b>Docente</b>
Curso "Gestión y Análisis de Reclamaciones"	FJD	Gloria Herías Corral Ana M <sup>a</sup> Lobato Peño
<b>PUBLICACIONES EN REVISTAS</b>		
<b>Título</b>	<b>Autor</b>	<b>Revista</b>
"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-vo 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.