

**ATENCIÓN AL PACIENTE**

**PERSONAL**

Adjunta a la Gerencia  
**Gloria Herías del Corral**

Jefe  
**Pilar Martín Merchán**  
(baja desde septiembre 06)

Administrativo  
**Ana M<sup>a</sup> Lobato Peño**  
**Rosa de la Fuente**  
**Mercedes Holguín**

Trabajadores Sociales

**Ana Martín Silván**  
**Martina Ruiz Gómez**  
**José Antonio Abad** (baja Julio 07)  
**Roberto Alvarez Fernández** (sustitución J. A. Abad)  
**Mariano Martín García**  
**Laura Sotoca Vicente**

Enfermera  
**Carmen Rossignolli Arriaga**

**LABOR ASISTENCIAL**

**DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN LOS MOTIVOS**

Reclamaciones	2005	2006	2007	Dif./acum.% (2006-2007)
Cocina	8	6	6	0,0
Habitabilidad	40	30	9	-70,0
Limpieza	4	3	8	166,7
Recursos materiales	8	20	28	40,0
Accesibilidad	3	2	2	0,0
Organización y normas	132	95	81	-14,7
Citaciones	59	34	48	41,2
Recursos Humanos	4	11	5	-54,5
Extravío objetos/documentos	51	54	51	-5,6
Lista de espera	8	7	6	-14,3
Demora en la asistencia	190	206	194	-5,8
Incumplimiento de horario		4	1	-75,0
Falta de asistencia	15	23	15	-34,8
Trato personal	74	59	49	-16,9
Disconformidad asistencia/tratamiento	192	169	180	6,5
Información clínica del proceso	68	61	55	-9,8
Suspensión acto asistencial	15	8	2	-75,0
Otras	4	8	14	75,0
<b>Total</b>	<b>875</b>	<b>858</b>	<b>754</b>	

**RECLAMACIONES**

	2005	2006	2007
Reclamaciones	876	855	754
Propuestas de canalización	276	350	368
Peticiones de H.C.	1.426	1.826	1.882
Sugerencias	63	28	50
Agradecimientos	71	67	76
Atención directa (quejas verbales, Petición de servicio, información)	701	1508	1.576
<b>Total</b>	<b>3.413</b>	<b>4.634</b>	<b>4.706</b>

**PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**

	Demandas
Hospitales de Apoyo	92
Residencia	377
Ayuda a Domicilio	276
Centro de Acogida	97
Loc. de Familiares	42
Rehabilitación	123
Centros de Día	11
Material Ortopédico	17
Guarda y tutela de menores	14
Otros recursos sociales	67
<b>Total</b>	<b>1.116</b>

**LABOR DOCENTE PROGRAMADA**

-La intervención en atención Especializada en Violencia de Pareja hacia las mujeres. Lain Entralgo. Laura Sotoca Vicente  
 -La Calidad en la Atención al Público en los Servicios de Atención al Paciente. Lain Entralgo. Ana Martin Silvan  
 -Aspectos legales de la historia Clínica. FJD. Mercedes Holguín Vargas, Ana Mª Lobato Peño  
 -La autonomía del paciente. FJD. Mariano Martin Garcia, Martina Ruiz Gomez  
 -Intervención en situaciones de violencia. Jose Antonio Abad

-Ingreso no voluntario, Incapacitación y Tutela. Palacio de Congresos. Martina Ruiz Gomez  
 -Ingreso no voluntario, Incapacitación y Tutela. Palacio de Congresos. Gloria Herías Corral  
 -Curso de inglés. FJD. G. Herías; M.Martín, L.Sotoca, R. Alvarez, R. De la Fuente  
 -Curso del estrés. FJD. R. de la Fuente  
 -Curso de Informática. FJD. A. Lobato

**PROYECCIÓN CIENTÍFICA**

-Jornada de Calidad. Capió. Gloria Herías Corral, Mariano Martin Garcia, Martina Ruiz Gómez  
 -Desarrollo e implantación de un Plan de Humanización. Hospital Dr. Negrin. Las Palmas de Gran Canaria. Gloria Herías Corral

-¿El posible la humanización del sistema sanitario? Herías G. Medical Economics, Vol 17  
 -El paciente como centro de la organización sanitaria. Herías G. Medical Economics, Vol 18  
 -Novedades Legislativas en el marco de las relaciones asistenciales. Martín M. Trabajo Social Hoy, Vol 50

**Revistas**

-La satisfacción de los pacientes : Un reto difícil en una sociedad en constante cambio Herías G. Medical Economics, Vol 15  
 -Hacia un nuevo modelo profesional-usuario Herías G. Medical Economics, Vol 16