



Actividad por Servicios Atención al Paciente

PERSONAL

Jefe Pilar Martín Merchán (baja desde septiembre 2006)	Enfermera M^a Carmen Rossignolli Arriaga (baja hasta agosto 2006))
Trabajadores Sociales Martina Ruiz Gómez José A. Abad Ezcurra Mariano Martín García Laura Sotoca Vicente	Administrativo Irene Huerta Gonzalo (baja desde junio 2006) Mercedes Holguín Vargas Fernando Zarco Espinosa (desde junio 2006) Ana María Silván (desde julio 2006)

ACTIVIDAD

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN LOS MOTIVOS

Reclamaciones	2005	2006	Dif./acum. %
Cocina	8	5	-37,5
Habitabilidad	40	32	-20,0
Limpieza	4	3	-25,0
Recursos materiales	8	20	150,0
Accesibilidad	3	3	0,0
Organización y normas	132	101	-23,5
Citaciones	59	42	-28,8
Recursos Humanos	4	12	200,0
Extravío objetos/documentos	51	55	7,8
Lista de espera	8	7	-12,5
Demora en la asistencia	190	218	14,7
Incumplimiento de horario			
Falta de asistencia	15	24	60,0
Trato personal	74	67	-9,5
Disconformidad asistencia/tratamiento	192	184	-4,2
Información clínica del proceso	68	63	-7,4
Suspensión acto asistencial	15	8	-46,7
Otras	4	9	125,0
Total	875	853	-2,5

RECLAMACIONES

	2005	2006	Incremento
Reclamaciones	876	855	- 2,39 %
Propuestas de canalización	276	350	26,81 %
Peticiones de H.C.	1.426	1.826	28,05 %
Sugerencias	63	28	- 55,55 %
Agradecimientos	71	67	- 5,63 %
Atención directa (quejas verbales, Petición de servicio, información)	701	1508	115,12 %
Total	3.413	4.634	35,77 %



PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

	Demandas	Traslados
Hospitales de Apoyo	317	199
Residencia	233	94
Ayuda a Domicilio	153	18
Centro de Acogida	63	21
Loc. de Familiares	13	-
Hostales	7	1
Valoración social	75	-
Otros	74	2
Total	935	335

LABOR DOCENTE

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

Trabajos en curso

- Organización del VII Simposium Nacional de la Sociedad Española de Atención al Usuario celebrado en la FJD Capio en el mes de mayo.
- Elaboración de procedimientos para valoración precoz de pacientes con riesgo social.
- Elaboración y puesta en marcha de procedimiento de reclamaciones y seguimiento.
- Participación en el grupo de trabajo de Reclama-

ciones y Aplicación Itrak de la DG de Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad y Consumo

-Comunicación: "La gestión integral de reclamaciones en la Comunidad de Madrid" en el VII Simposio Nacional de SEAUS.

-Grupo de trabajo para el desarrollo del Decreto de Atención al Paciente.

-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.

-Participación en los programas de información y atención a los familiares en la Comunidad de Madrid.