



## Actividad por Servicios Atención al Paciente

### PERSONAL

Jefe  
**Pilar Martín Merchán** (baja desde septiembre 2006)

Trabajadores Sociales  
**Martina Ruiz Gómez**  
**José A. Abad Ezcurra**  
**Mariano Martín García**  
**Laura Sotoca Vicente**

Enfermera  
**M<sup>a</sup> Carmen Rossignolli Arriaga**  
(baja hasta agosto 2006))

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
<b>Total</b>	<b>875</b>	<b>853</b>	<b>-2,5</b>

#### 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 %
<b>Total</b>	<b>3.413</b>	<b>4.634</b>	<b>35,77 %</b>



#### 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
<b>Total</b>	<b>935</b>	<b>335</b>

#### 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.