



Actividad por Servicios

Atención al Paciente

PERSONAL

Jefe
Pilar Martín Merchán

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

Enfermera
M^a Carmen Rossignolli Arriaga
(baja por enfermedad desde 1-2-05)

Administrativo
Ana María Lobato Peño (media jornada)
Irene Huerta Gonzalo
Mercedes Holguín Vargas

ACTIVIDAD

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN LOS MOTIVOS

Reclamaciones Escritas	2003	2004	2005
Estructura (Cocina, Habitabilidad, Limpieza, Recursos Materiales, Accesibilidad Física y Cafetería y Restaurante, Otras Insuficiencias en la Estructura)	141	205	63
Administración y organización (Citaciones, Extravío y Desaparición de objetos, Información General del Centro, Organización y Normas, Recursos Humanos, Propuestas de Canalización desde Oct.)	224	247	249
Asistencia (Atentado contra la integridad de las personas, Demora en la Asistencia, Disconformidad con la Asistencia, Falta de Asistencia, Incumplimiento de Horario, Lista de Espera, Suspensión del Acto Asistencial, Trato personal.)	620	652	564
TOTAL	985	1.104	876

RECLAMACIONES

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Reclamaciones	71	70	101	64	65	85	62	57	65	100	77	59	876
Pendientes	0	0	0	0	0	0	1	1	4	11	10	14	82
Menos de 15 días (%)	56.34	51.43	61.39	34.38	47.69	55.29	51.61	14.04	43.08	32	15.58	13.56	40.87
Entre 15-30 días (%)	23.94	22.86	16.83	39.06	20.00	21.18	24.19	42.11	27.69	33	32.47	57.63	29.11
Más de 30 días (%)	19.72	25.71	21.78	26.56	32.31	23.53	24.19	43.86	29.23	35	51.95	28.81	30.02
Media de contestac. (días)	21.59	22.17	20.46	27.42	32.23	20.79	29.00	34.89	28.58	32.24	34.25	25.98	27.57

■ Datos sujetos a variación



TIPO DE ACTUACIÓN

	2004	2005
Reclamaciones	1.104	876
Propuestas de canalización	243	276
Peticiones de H.C.	989	1.426
Sugerencias	84	63
Agradecimientos	74	71
Atención directa	346	701
Acogida	2.840	3.413

PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

	Demandas	Traslados
Hospitales de Apoyo	251	190
Residencia	289	138
Ayuda a Domicilio	211	89
Centro de Acogida	49	23
Loc. de Familiares	27	12
Hostales	4	2
Otros	25	14
Total	856	468

LABOR DOCENTE

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

Trabajos en curso

Elaboración encuestas de satisfacción y puesta en marcha.

Elaboración de procedimientos para pacientes socio-sanitarios.

Elaboración de hoja de valoración social.

Elaboración y puesta en marcha de procedimiento de reclamaciones y seguimiento.

Grupo del desarrollo del Decreto de Atención al Paciente.

Participación y elaboración en la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento del Protocolo de valoración de pacientes con riesgo.

Organización y puesta en marcha del VII Simposium Nacional de la Sociedad Española de Atención al Usuario, que se celebrará en la FJD Capiro en el mes de mayo.

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