



## 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 (media jornada)

**M<sup>a</sup> Carmen Rossignolli Arriaga**

Administrativo

**Ana María Lobato Peño**

### **ACTIVIDAD**

---

#### **DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN LOS MOTIVOS**

<b>RECLAMACIONES ESCRITAS</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>Incremento</b>
ESTRUCTURA (Cocina, Habitabilidad, Limpieza, Recursos Materiales, Accesibilidad Física y Cafetería y Restaurante, Otras Insuficiencias en la Estructura)	153	141	-7,84%
ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN (Citaciones, Extravío y Desaparición de objetos, Información General del Centro, Organización y Normas, Recursos Humanos, Propuestas de Canalización desde Oct.)	251	224	-10,75%
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.)	541	620	14,6%
<b>TOTAL</b>	<b>945</b>	<b>985</b>	<b>4,23%</b>

<b>PERSONAS ATENDIDAS EN EL SAP</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>Incremento</b>
Reclamaciones	945	985	4,23%
Propuestas de canalización	54	208	258,62%
Peticiones de H.C.		835	
Sugerencias	75	96	28%
Agradecimientos	72	56	-22%
Demandas de trabajo social	1.070	1.165	-8,87%
Atención directa	1.494	1.632	9,23%



<b>ACOGIDA DE PACIENTES</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>Incremento</b>
	5181	5417	4,55%

<b>TRABAJO SOCIAL</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>Incremento</b>
Demandas	5181	5417	4,55%
Traslados	263	557	111,78%

<b>DISTRIBUCIÓN DE TRASLADOS SEGÚN RECURSO</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>Variación</b>
Centros de acogida	16	41	156,25 %
Residencias	60	231	285 %
Hospitales	85	141	65,88 %
Ayuda a domicilio	65	81	24,61 %
Otros	37	63	70,27 %
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>557</b>	<b>111,78 %</b>

## EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS A HOSPITALES

