

PERSONAL

DIRECTORA

MARTA DEL OLMO

SUPERVISORA DEL SERVICIO

EVA RUEDA NUÑEZ DE VILLAVICENCIO

TRABAJADORES SOCIALES

LAURA SOTOCA VICENTE
MILAGROS CABIDO RODRÍGUEZ
ROBERTO ALVAREZ FERNÁNDEZ
SARA VALLE CORDERO
MARTINA RUIZ GÓMEZ (JUNIO 2014)

ADMINISTRATIVOS SAP

FJD/PONTONES/QUINTANA

M^a ANGELES SÁNCHEZ MORAGA
ENRIQUE SALDAÑA MOSTAJO
ANA MARTÍN SILVAN
BARBARA NORIEGA VIAÑO
EVA ROMERO SANTORELLI
ISABEL PEREZ-CABALLER PÉREZ
M^a REYES CORTES ISIDRO
ROCÍO SONIA MARQUEZ DE LEYVA

INFORMADORES

M^a ISABEL PEÑA SÁNCHEZ
CARLOS CALDERÓN BARCA

ALFONSO CABEZAS CANSECO
FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ VELASCO
ANA BELÉN FERNÁNDEZ NICOLÁS
SOFÍA VILLA BARROSO
PABLO ANDRÉS YÁÑEZ
M^a ANTONIA BAUTISTA RUIZ
JESÚS RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
DOLORES FERNANDINO LÓPEZ
ALBERTO GARCÍA GIL
MERCEDES MORENO RAMOS
SOLEDAD OCAMPOS GARVÍN
ESTEFANÍA HERRERA TRUJILLO
JULIA SERRANO UTRILLA
OLGA OLIVO FUENTES
ELSA GARCÍA ALBALATE
AROA NOGALES RODRIGUEZ
ANDREA ALCALDE VILCHEZ
SARA SOLÍS GÓMEZ
TERESA DE JESÚS GARCÍA MARTÍN
VANESA GÁLVEZ ARROYO
MARIMAR DIEGO PALOMAR
M^a GEMMA SÁNCHEZ MARTÍN
MARTA GARCÍA DELIN
NATIVIDAD TORRES SALAZAR
FRANCISCO HERNÁNDEZ GARCÍA
JUAN RAMÓN ALVARENGA AMADO

LABOR ASISTENCIAL

ACTIVIDAD DEL SERVICIO FJD/PONTONES/ARGÜELLES

ACTIVIDAD FJD/PONTONES/ARGÜELLES	FJD 2014	FJD 2013	PONTO NES 2014	PONTONES 2013	ARGÜELLES 2014	ARGÜELLES 2013	TOTAL 2014
RECLAMACIONES	524	374	66	71	51	51	641
PROPUESTAS DE CANALIZACIÓN	63	68	8	28	4	3	75
LIBRE ELECCIÓN	262	238	190	194	63	22	515
PETICIONES DE HISTORIA CLINICA	6323	6288	1494	1640	861	677	8678
SUGERENCIAS	59	53	15	16	8	7	82
AGRADECIMIENTOS	855	661	199	140	322	183	1376
ATENCIÓN DIRECTA(QUEJAS, PETICIONES, INFORMACIÓN)	9124	2671	2054	1939	2123	2240	13301
TOTAL ACTIVIDAD	17210	10353	4026	4028	3432	3183	24668

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES FJD/PONTONES/ARGÜELLES

FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ

	2014	2013	2014	2013	2014	2013
	HOSPITALIZ	HOSPITALIZ	URGENCIAS	URGENCIAS	CONSULTAS	CONSULTAS
Enero	6	2	9	8	22	13
Febrero	6	9	8	16	22	9
Marzo	5	11	10	4	22	14
Abril	9	8	8	6	24	12
Mayo	9	6	16	7	26	12
Junio	7	4	9	7	29	19
Julio	8	9	11	9	34	25
Agosto	6	5	6	5	30	10
Septiembre	11	2	15	9	27	15
Octubre	9	11	7	9	30	22
Noviembre	0	11	16	8	18	18
Diciembre	8	8	12	18	13	13
TOTAL	84	86	127	106	297	182

CENTRO DE ESPECIALIDADES DE PONTONES

RECLAMACIONES	2014	2013
	PONTONES	PONTONES
Enero	4	6
Febrero	5	8
Marzo	8	8
Abril	8	14
Mayo	6	3
Junio	3	5
Julio	7	3
Agosto	3	7
Septiembre	4	4
Octubre	7	5
Noviembre	5	4
Diciembre	6	4
TOTAL	66	71

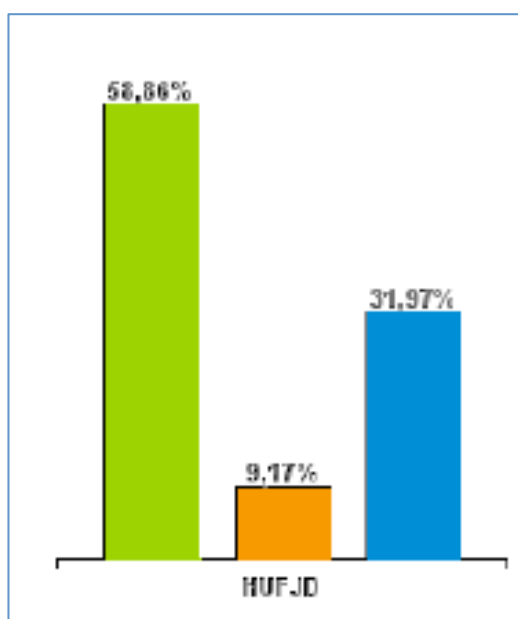
CENTRO DE ESPECIALIDADES DE ARGÜELLES

RECLAMACIONES	2014	2013
	ARGÜELLES	ARGÜELLES
Enero	5	9
Febrero	4	7
Marzo	8	4
Abril	3	9
Mayo	6	5
Junio	2	4
Julio	5	4
Agosto	1	3
Septiembre	3	1
Octubre	4	1
Noviembre	6	2
Diciembre	4	2
TOTAL	51	51

Enfermería	349	Pediatría	9
Admisión	80	Radioterapia	9
Ginecología	77	UVI	9
SIAP	77	Cirugía Plástica	8
Rehabilitación	71	Cirugía Maxilofacial	7
Urgencias	44	Hematología	7
Traumatología	43	Neurología	7
Radiología	35	Privados	6
Institución	27	Cirugía Torácica	5
Neumología	26	Patología de Columna	5
Oftalmología	25	Cirugía Cuello y Mama	4
Cardiología	23	Neurocirugía	4
Digestivo	23	Neuroradiología	4
Urología	18	Serv. Generales (Mantenimiento)	4
Cir General y Digestivo	15	Alergología	3
Otorrino	15	Cirugía Vascular	2
Dermatología	14	Nefrología	2
Medicina Interna	14	Unidad Paliativos	2
Psiquiatría	12	Anatomía Patológica	1
Genética	11	Estomatología	1
Reumatología	10	Medicina Nuclear	1
Endocrino	9	Cirugía Vascular Intervencionista	1
Oncología	9	Serv. Generales (Cocina)	1

AGRADECIMIENTOS POR SERVICIO

NPS	49,69%	
Enc. Contestadas	12.358	
Promotores	7.273	59%
Detractores	1.133	9%
Pasivos	3.950	32%



Área hospitalaria NPS	NPS	Encuestas	Promotores		Detractores		Pasivos	
			Num	%	Num	%	Num	%
Consultas Externas	48,38%	6.221	3.549	57,05%	539	8,68%	2.133	34,29%
Urgencias	37,35%	3.242	1.675	51,67%	464	14,31%	1.103	34,02%
CMA	72,97%	1.073	817	76,14%	34	3,17%	222	20,69%
Ingresos Programados	61,95%	948	631	66,70%	45	4,76%	270	28,54%
Ingresos Urgentes	58,90%	730	478	65,48%	48	6,58%	204	27,95%
Rehabilitación	83,33%	144	123	85,42%	3	2,08%	18	12,50%

Área de Gestión Atención al Paciente



Hospital
Universitario
Fundación
Jiménez Díaz



UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

ACTIVIDAD	2014	2013
Nº TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	3150	4024
Nº TOTAL DEMANDAS SOCIALES	5458	6621
Nº TOTAL INTERVENCIONES SOCIALES	7904	5010

DEMANDAS REALIZADAS	2014	2013
AYUDA A DOMICILIO	271	261
CENTROS DE AGOGIDA	94	71
ATENCION A DROGODEPENDIENTES	10	8
CENTROS DE DIA	7	17
HOSTALES/PENSIONES	7	14
INFORMACION ASOCIACIONES DE AUTO-AYUDA	15	10
LOCALIZACION DE FAMILIARES	39	34
INCAPACITACIÓN Y TUTELA DE ADULTOS	34	41
MATERIAL ORTOPEDICO	28	38
RESIDENCIA DE SALUD MENTAL	18	6
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	614	626
RESIDENCIAS MADRES SOLTERAS	0	0
TRANSPORTE	12	10
TUTELAS DE MENORES	2	7
GUARDA TEMPORAL DE MENORES	1	1
TELEASISTENCIA	15	17
REHABILITACION	241	168
CUIDADOS PALIATIVOS	114	128
CUIDADOS INTERMEDIOS	282	272
UNIDAD DE DAÑO CEREBRAL	11	10
VALORACION SOCIAL	1859	2051
ADOPCIONES	5	4
RESIDENCIA MINUSVALIDOS	1	8
INFORMACION PRESTACIONES SOCIALES	99	51
CALIFICACION DE MINUSVALIA	31	37
TARJETA SANITARIA	10	22
NO RIESGO TRABAJO SOCIAL	1602	2688
SOSPECHA DE MALTRATO	25	14
EXTRANJEROS	7	2
SERVICIO DE INTERPRETE	4	5
TOTAL	5458	6621

ACTIVIDAD INFORMADORES

URGENCIAS

	2013	2014
INFORMACIONES PACIENTE/FAMILIA	46774	99182
COORDINACION DE VISITAS	8284	11956
REGISTRO DE INFORMACION CLINICA	5701	7526
LOCALIZACIÓN FAMILIARES	47269	54750
ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTE/FAMILIA	7423	36500
ACOMPAÑAMIENTO DUELO/CUARTO SHOCK	15	62
LLAMADAS (EMITIDAS Y RECIBIDAS)	1483	2356
TELETRADUCCIÓN	144	198
OTROS	585	1036

UCSI

	2013	2014
Nº PACIENTES ATENDIDOS	9219	10135
INFORMACIONES	12820	14302
TELÉFONO DE CONTACTO	8993	13210
JUSTIFICANTES	2870	3512

QUIRÓFANO

	2013	2014
Nº PACIENTES ATENDIDOS	15331	19181
INFORMACIONES	21352	38828
TELÉFONO DE CONTACTO	1369	3167
PASE DE VISITAS	854	1439

Área de Gestión Atención al Paciente



Hospital
Universitario
Fundación
Jiménez Díaz



ADMISIÓN

	2013	2014
INGRESOS AMBULATORIOS	9709	11599
SILLONES	637	615
INGRESOS	12881	12013
TELÉFONO DE CONTACTO	9795	11604

ACTIVIDAD VOLUNTARIOS

ASOCIACIONES	PACIENTES ATENDIDOS	VISITAS	INFORMACIONES	ACTUACIONES
Fundación Desarrollo y Asistencia (Consultas)	35644			
Fundación Desarrollo y Asistencia (Urgencias)	13310			
Asociación Española contra el cáncer	9867	5510	1879	97 talleres
Asociación Causay	2049			155 atenciones a familiares 51 atenciones a profesionales
Voluntarios FJD	18000		863	400 seguimientos pacientes ingresados
Música en Vena				12 actuaciones
	TALLERES PACIENTES	SESIONES FORMACIÓN PERSONAL SANITARIO	TALLERES PERSONAL SANITARIO	
Asociación Española contra el cáncer	97	55	2	