

1. Hospital de Poniente

El ciudadano es el auténtico eje del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA). Desde el Servicio de Atención al Usuario del Hospital de Poniente se trata de facilitar el acceso de los ciudadanos a las prestaciones y servicios del SSPA, además de atender sus sugerencias y reclamaciones.

El Servicio de Información General del Hospital de Poniente se encuentra ubicado en el vestíbulo principal del centro, junto a la entrada de Hospitalización. Su horario es de 08.00 h. a 22.00 horas, todos los días del año.

La Unidad de Admisión de Urgencias presta atención al público entre las ocho de la mañana y las ocho de la tarde, todos los días del año. Gestoría del Usuario funciona desde las 08.00 horas a las 22.00 horas, de lunes a jueves. Los viernes, lo hace entre las 08.00 y las 15.00 horas. La Unidad de Cita Previa funciona entre las 08.00 y las 15.00 horas, de lunes a viernes.

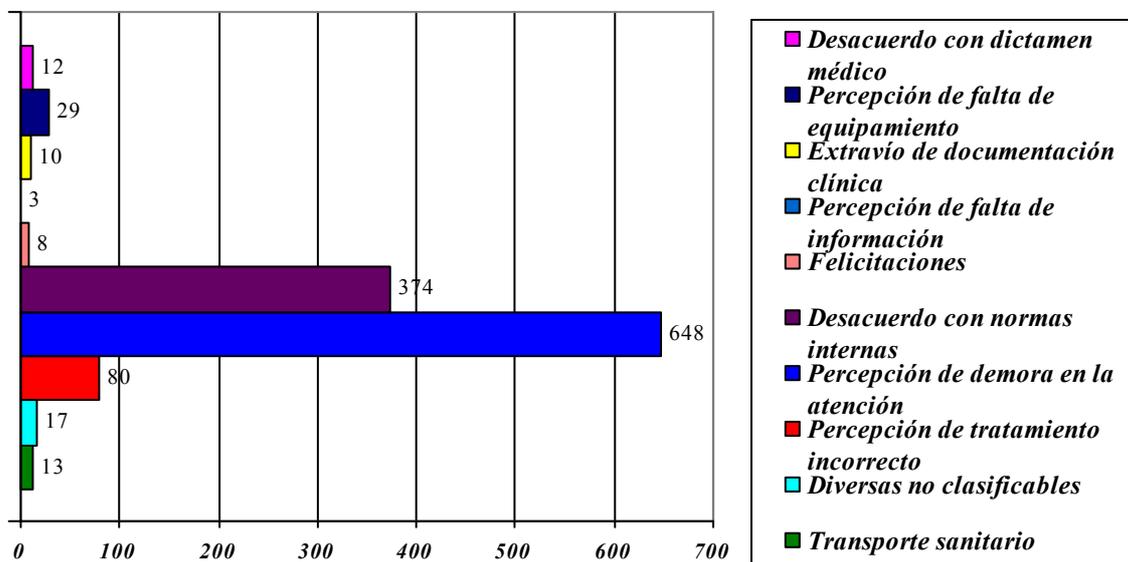


Hospital de Poniente. Atención al Usuario.

1.1. Reclamaciones

Total reclamaciones recogidas	1.276
Total de reclamaciones que afectan a nuestra entidad	1222
Media diaria de reclamaciones	3,49
Reclamaciones por cada 1.000 pacientes	3,41
Contestadas a 31 del 12	82,44%
Tiempo medio de respuesta	18 días

Causas de las reclamaciones



Distribución por áreas

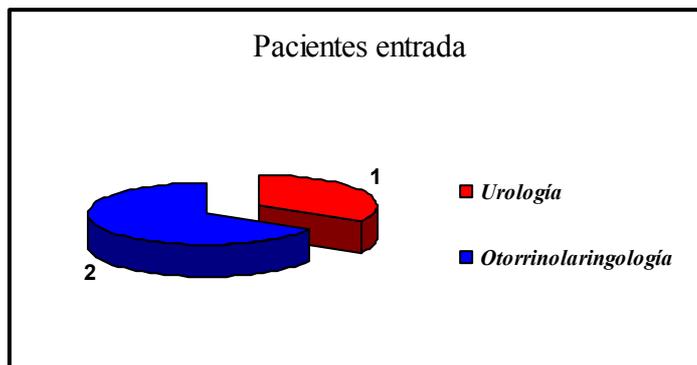
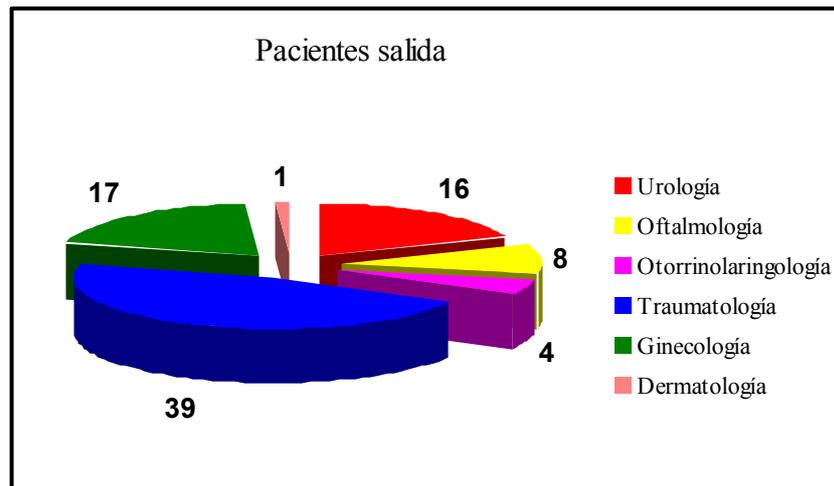
Área	Total 2006
Ambulancias	18
Biotecnología	15
Bloque Quirúrgico	16
Cirugía	150
Dirección de Enfermería	49
Atención al paciente	4
Pediatría	8
Tocoginecología	202
Medicina Interna	125
Radiodiagnóstico	56
Salud Mental	5
Servicios Generales	57
Traumatología	208
Urgencias y UCI	284
Otras	40
Externa	9
Farmacia	1

1.2. Libre elección quirúrgica

A lo largo de 2005 se han recibido y atendido formalmente 3 solicitudes de intervención quirúrgica para pacientes incluidos en los registros de demanda quirúrgica de los siguientes centros:

Hospital Torrecárdenas (Almería)	2
Hospital Clínico San Cecilio (Granada)	1

Áreas	Total pacientes
Entrada	
Urología	1
Otorrinolaringología	2
Total Entrada	3
Salida	
Cirugía	24
Urología	16
Oftalmología	8
Otorrinolaringología	4
Traumatología	39
Ginecología	17
Dermatología	1
Total Salida	109



1.3. Asistencia prestada a ciudadanos no incluidos en nuestro ámbito de influencia

Consultas Externas

Total pacientes atendidos	171.165
Sin domicilio conocido	1.405
Procedentes del Distrito de Atención Primaria de la Alpujarra de Granada	1.032
Procedentes del Distrito de Atención Primaria de Almería	942

Ingresos

Total ingresos	12.092
Resto de Andalucía	330
Resto de España	132
Distrito Sanitario Alpujarra de Granada	252
Distrito Sanitario de Almería	87

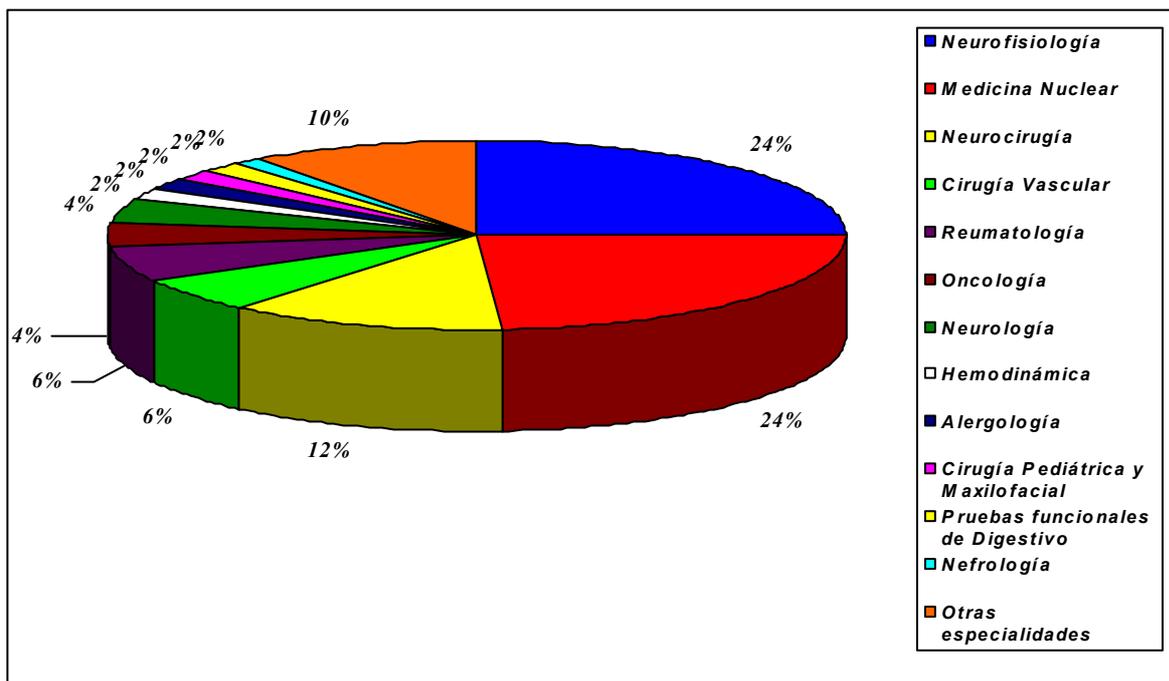
Urgencias

Total Urgencias 2006	102.658
Resto de Andalucía	3.16
Resto de España	1.601
Distrito Sanitario Alpujarra de Granada	1.297

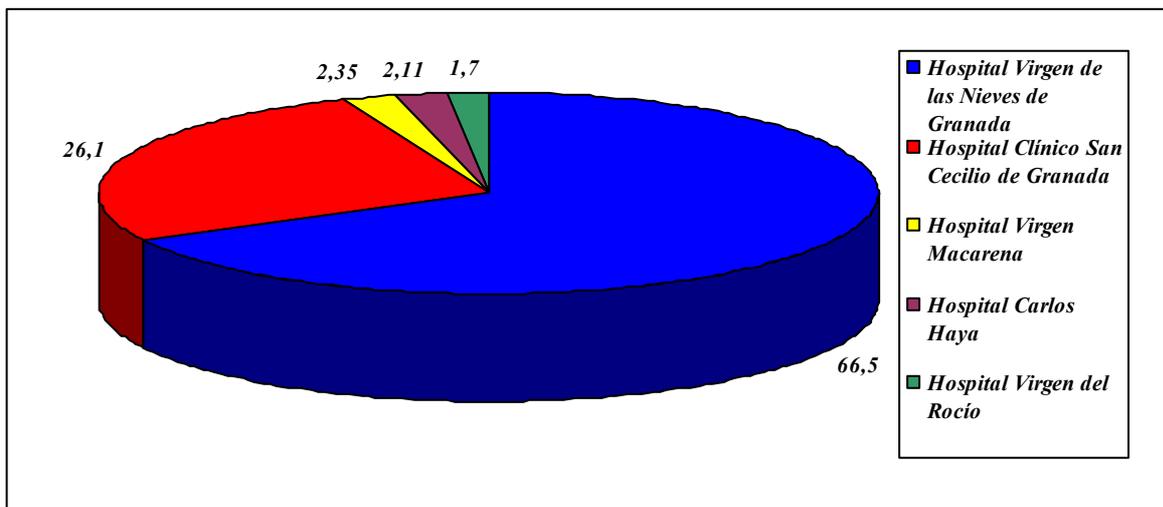
1.4. Derivación de pacientes a otros centros

La inmensa mayoría de las derivaciones de pacientes a otros centros tramitadas en el Hospital de Poniente han tenido como destino el Hospital Torrecárdenas, centro de referencia de Poniente.

A este centro se realizaron durante 2006 un total de 4.213 derivaciones, para la atención de los pacientes en consultas y la realización de pruebas diagnósticas. Los porcentajes correspondientes a cada especialidad están reflejados en el siguiente gráfico:



Las derivaciones realizadas a otros centros se distribuyen de la siguiente manera:



2. Hospital de Alta Resolución El Toyo



El Toyo. Interior del vestíbulo principal del Hospital de Alta Resolución.

El Hospital de Alta Resolución El Toyo vivió durante 2006 su primer año completo de funcionamiento, tras su inauguración a mediados de 2005.

A continuación se recogen algunos indicadores básicos de su actividad en el apartado de Atención al Usuario.

2.1. Reclamaciones

Reclamaciones planteadas	108
Reclamaciones que afectan al centro	79
Tiempo medio de respuesta	14 días

2.2. Derivación de pacientes a otros centros

Al Hospital de Torrecárdenas (centro de referencia)

