



Empresa Pública Hospital de Poniente  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

# ATENCIÓN AL USUARIO

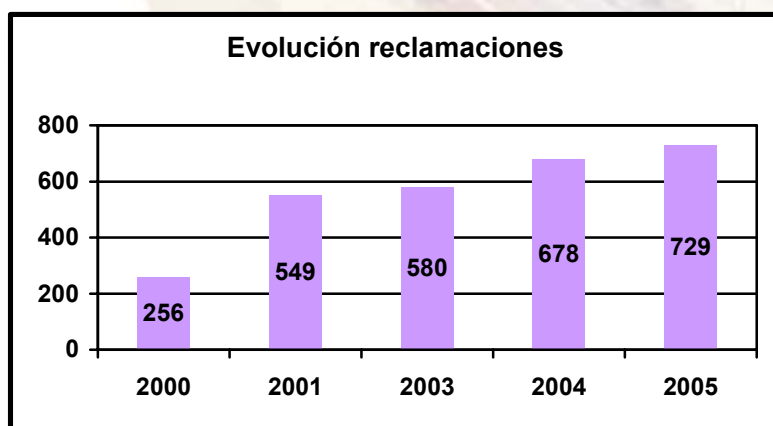
## 1. Hospital de Poniente

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.

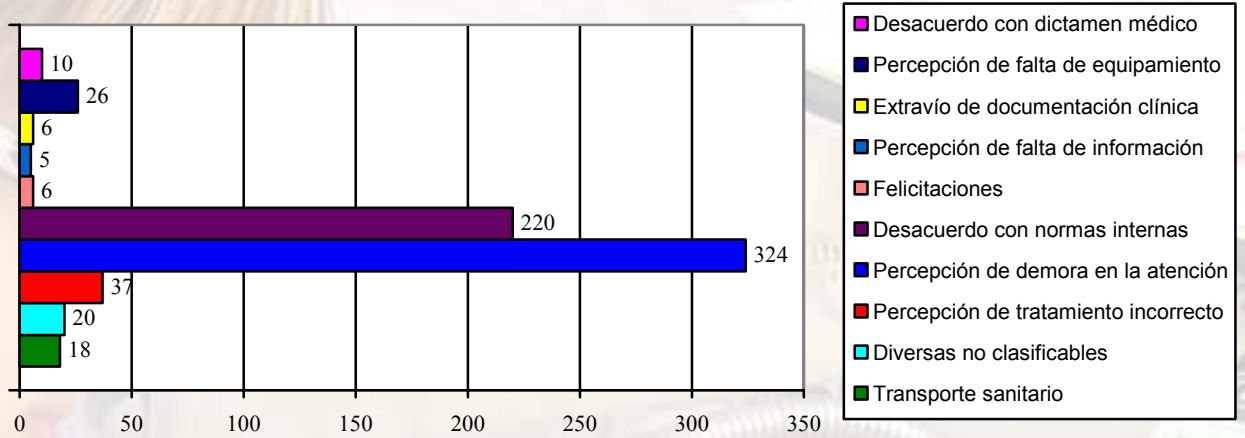
La Unidad de Admisión de Urgencias presta atención al público entre las ocho de la mañana y las ocho de la tarde, todos los días del año. Gestoría del Usuario funciona desde las 08.00 horas a las 22.00 horas, de lunes a jueves. Los viernes, lo hace entre las 08.00 y las 15.00 horas. La Unidad de Cita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

### 1.1. Reclamaciones

<b>Total reclamaciones recogidas</b>	<b>729</b>
Total de reclamaciones que afectan a nuestra entidad	686
Media diaria de reclamaciones	1,9
Reclamaciones por cada 1.000 pacientes	3,41
Contestadas a 31 del 12	87%
Tiempo medio de respuesta	18 días



### Causas de las reclamaciones



Cuadro por áreas

Área	Total 2005
Ambulancias	18
Biotecnología	3
Bloque Quirúrgico	30
Cirugía	53
Dirección de Enfermería	22
Atención al paciente	5
Pediatría	10
Tocoginecología	46
Medicina Interna	58
Radiodiagnóstico	11
Salud Mental	3
Servicios Generales	29
Traumatología	106
Urgencias y UCI	261
Otras	39
Externa	13



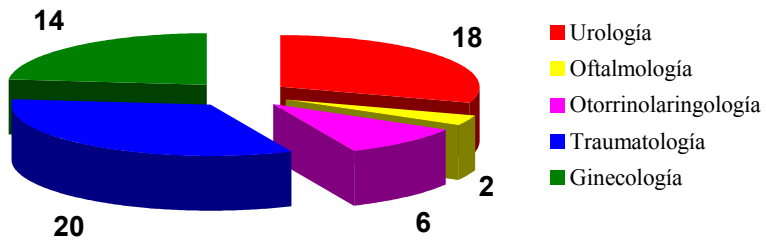
## 1.2. Libre elección quirúrgica

A lo largo de 2005 se han recibido y atendido formalmente 5 solicitudes de intervención quirúrgica para pacientes incluidos en los registros de demanda quirúrgica de los siguientes centros:

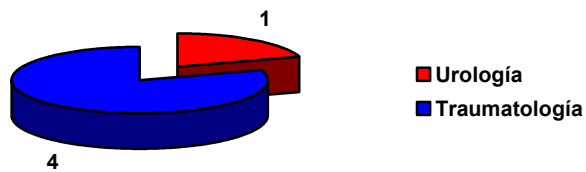
<b>Hospital Torrecárdenas (Almería)</b>	<b>5</b>
Hospital La Inmaculada (Huércal-Overa)	1

Áreas	Total pacientes
<b>Entrada</b>	
Urología	1
Traumatología	4
<b>Total Entrada</b>	<b>5</b>
<b>Salida</b>	
Cirugía	5
Urología	18
Oftalmología	2
Otorrinolaringología	6
Traumatología	20
Ginecología	14
<b>Total Salida</b>	<b>65</b>

### Pacientes salida



### Pacientes entrada



### 1.3. Libre elección consultas

A lo largo de 2005 se han recibido y atendido formalmente solicitudes de atención en consulta de pacientes procedentes de las siguientes áreas hospitalarias:

Hospital Torrecárdenas	190
Hospital Santa Ana (Motril)	177

#### Solicitud de citas a otros centros

Área	Solicitudes
Anestesia	15
Cardiología	339
Cirugía	332
Dermatología	91
Digestivo	126
Ginecología	231
Medicina Interna	648
Nefrología	30
Neumología	56
Oftalmología	152
Otorrinolaringología	65
Pediatría	397
Rehabilitación	531
Salud Mental	4
Tocoginecología	245
Traumatología	1.849
UCI	3
Urología	129
<b>Total</b>	<b>5.243</b>

## 2. Hospital de Alta Resolución El Toyo

El Hospital de Alta Resolución El Toyo abrió sus puertas el 13 de junio de 2005. Los datos recogidos por su Unidad de Gestión de Pacientes hasta el 31 de diciembre son los que se muestran a continuación.

### 2.1. Reclamaciones

Reclamaciones planteadas	63
Reclamaciones que afectan al centro	38
Tiempo medio de respuesta	69 días

### 2.2. Solicitud de citas a otros centros

Área	Solicitudes
Anestesia	0
Cardiología	35
Cirugía	70
Dermatología	24
Digestivo	38
Ginecología	16
Medicina Interna	28
Neumología	25
Oftalmología	54
Otorrinolaringología	22
Rehabilitación	15
Traumatología	15
Urología	31
<b>Total</b>	<b>443</b>