

# **ANEXOS**

# **ANEXO-I**

## ANEXO I:

### **ALTERNATIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DIFERENCIAS CON LA MEDIACIÓN**

A continuación vamos a enmarcar otras diferencias entre mediación y otras formas de resolución de conflictos, ya que al principio del trabajo ya hemos contextualizado el conflicto y las teorías que lo definen y encuadran.

#### 1. DIFERENCIAS ENTRE LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

MEDIACIÓN	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Trata de llegar a un convenio	Trata de entender como empieza y termina el conflicto
Afecta a ambas partes en conflicto a través de la resolución de un acta de mediación	Afecta a las relaciones propias del individuo
La existencia y resultado son confidenciales	La existencia no es confidencial

Fuente. Illán Fernández 2013, pp 157

#### 2. DIFERENCIAS ENTRE LA MEDIACIÓN Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

MEDIACIÓN	GESTIÓN DE CONFLICTOS
Trata de resolver una situación conflictiva y obtener una resolución	Trata de contener una situación de enfrentamiento y reducirla
Trata de solucionar el conflicto	Trata de reorientar el conflicto. pone el acento en limitar las consecuencias destructivas del conflicto
Es un procedimiento que no precisa de otros métodos	Necesita de otros medios de resolución de conflictos, como la mediación, la negociación y el arbitraje

Fuente. Illán Fernández 2013, pp 158

### 3. DIFERENCIAS ENTRE LA MEDIACIÓN Y LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

MEDIACIÓN	TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
No define las razones que originan el conflicto	Una de sus tareas es deducir mediante una explicación idónea el conflicto
Intenta alcanzar una solución mutuamente aceptada	Se refiere a los esfuerzos de que continúe la convivencia, modificando las estructuras familiares según de los conflictos de que se trate
La función del mediador consiste en ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo	Tratan de eliminar las condiciones que generan un entorno conflictivo
Incide en la negociación y mantenimiento de la relación	El acento lo pone en la naturaleza dialéctica del conflicto

fuelle. Illán Fernández 2013, pp 159

### 4. DIFERENCIA ENTRE MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN

Creemos necesario enmarcar la negociación (y el arbitraje en el siguiente punto), ya que ambos conceptos son mencionados en diferentes partes del trabajo.

Según Carlos M. Aldao-Zapiola (2009. pp 74), cuando una persona necesita o desea una cosa de otra puede seguir tres caminos:

- Primero: apropiársela libremente, si no pertenece a nadie, o por la fuerza, si pertenece a alguien que se resiste.
- Segundo: simplemente pedirla.
- Tercero: intentar una transacción, sea ésta una compra, una permuta, un cambio en sentido genérico o alguna otra operación similar.

A la acción que intenta lograr un intercambio –transacción– se la llama negociar. En otras palabras, tratar un tema con miras a alcanzar un acuerdo implica una negociación. Aun cuando el trato no se alcance se habrá negociado.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ALDAO ZAPIOLA, CARLOS M. La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral. Ed. OIT/Cinterfor, Montevideo. 2009

Según la RAE, negociar es: 1. Ajustar el traspaso, cesión o endoso de un vale, de un efecto o de una letra. 2. Descontar valores. 3. Tratar y comerciar, comprando y vendiendo o cambiando géneros, mercancías o valores para aumentar el caudal. 4. Tratar asuntos públicos o privados procurando su mejor logro. 5. Tratar por la vía diplomática, de potencia a potencia, un asunto, como un tratado de alianza, de comercio.<sup>2</sup>

MEDIACIÓN	NEGOCIACIÓN
El resultado de la mediación es un acuerdo basado en una transformación del proceso de discusión; indagando en las opciones	El resultado de la negociación es un contrato, resultado de un proceso de discusión
En la mediación, la pareja encontrará una solución en la que coincidan los intereses comunes	En la negociación el acuerdo se alcanza cuando no es posible mejorar la posición de una de las partes
En la mediación interviene un mediador	En la negociación interviene un negociador
En la mediación familiar no sólo se plantea solucionar un conflicto, también una nueva forma de continuar relacionándose	En la negociación sólo se plantea solucionar un conflicto
El mediador tiene un rol activo en este sentido en la conciliación	El negociador debe ser capaz de generar un torbellino de ideas "brainstorming", de ello permitirá tener una diversidad de expectativas

Fuente. Illán Fernández 2013, pp 167

<sup>2</sup> <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=negociar>

Señalar que además del modelo de mediación de Harvard (mencionado en la parte de los modelos de mediación), también existe la escuela de negociación y resolución de conflictos de Harvard, también llamado *el método Fisher-Ury*. Cuyos puntos esenciales mencionamos a continuación Giménez (2001: 4-5)<sup>3</sup> :

- Separar a las personas del problema. Es decir, como los negociadores son personas, han de centrarse en tratar directamente con el problema de las personas. Hay que tener en cuenta a las emociones, las percepciones sobre el conflicto como búsqueda e utilización de la empatía, y la comunicación entre las partes.
- Centrarse en las emociones, no en las posiciones, ya que los intereses son los que definen el problema a trabajar.
- Inventar opciones en beneficio mutuo. Inventar opciones creativas implica no juzgar los actos, buscar opciones de respuesta, buscar los beneficios mutuos e inventar formas de hacer que las decisiones sean fáciles.

##### 5. DIFERENCIA ENTRE LA MEDIACIÓN Y EL ARBITRAJE

Según el Tribunal Arbitral de Barcelona, el arbitraje es: “un sistema de *“justicia privada”* alternativo al procedimiento que se sigue en los tribunales de justicia para resolver los conflictos de los particulares que la Ley ha puesto al alcance de los ciudadanos a fin de que estos puedan poner fin a sus diferencias de forma pacífica mediante la intervención de un tercero neutral denominado “*árbitro*” quien resuelve la controversia a través de un “*laudo*” (vinculante y equivalente a una sentencia del juez) sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia. Las partes pueden pactar que el arbitraje se desarrolle y se resuelva en *derecho* o en *equidad*, para lo cual deberán determinar previamente qué tipo de arbitraje se identifica mejor con la materia y con el conflicto concreto que desean resolver. El tipo de arbitraje elegido no afecta a los trámites del procedimiento pero sí que condiciona la forma en que el árbitro adopta sus acuerdos y resuelve definitivamente la controversia. A falta de acuerdo de las partes sobre el tipo de arbitraje, éste siempre será de *derecho* porque así lo establece la Ley”.<sup>4</sup>

Es decir, dependiendo del tipo de conflicto, se elige un arbitraje u otro. Y si no hay acuerdo, se decide por Ley y según lo que establezca el árbitro

---

<sup>3</sup> Giménez Romero, C. 2001. Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural. *Migraciones*, 10. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas

<sup>4</sup> [http://www.tab.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=104&Itemid=109&lang=es](http://www.tab.es/index.php?option=com_content&view=article&id=104&Itemid=109&lang=es)

MEDIACIÓN	ARBITRAJE
Las partes no se enfrentan, negocian, tras investigar las diferentes opciones. Al final firman un acuerdo al que han llegado tras reorientar el conflicto	Procedimiento en que se enfrentan las partes. La decisión final se denomina laudo arbitral
El mediador no puede imponer ninguna solución a las partes	La solución depende de un tercero (árbitro) que puede imponer soluciones
Las partes se muestran activas dentro del proceso de solución y son protagonistas	Las partes no tiene control sobre el procedimiento

Fuente. Illán Fernández 2013, pp 168

#### 6. DIFERENCIA ENTRE LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN

MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN
En la mediación interviene un mediador, el acuerdo se alcanza por las partes tras reorientar la forma de ver el conflicto con ayuda de juez mediador	En la conciliación se produce un acuerdo de las partes que requiere de la intervención del juez
El mediador tiene un rol activo	El juez ni siquiera suele proponer n acuerdo, solamente informará a las partes de la posibilidad de recurrir a una negociación para intentar solucionar el conflicto, incluido el recurso a una mediación. El conciliador desarrolla un rol pasivo
El mediador se rige por el principio de neutralidad, buscando un acuerdo consensuado y aceptado por las partes, que siguen siendo protagonistas del proceso	El conciliador se rige por los principios de imparcialidad y justicia, y decide unilateralmente

Fuente. Illán Fernández 2013, pp 169

Para finalizar este punto, hemos considerado idóneo el hacerlo hablando de las ventajas del procedimiento de mediación sobre el judicial.

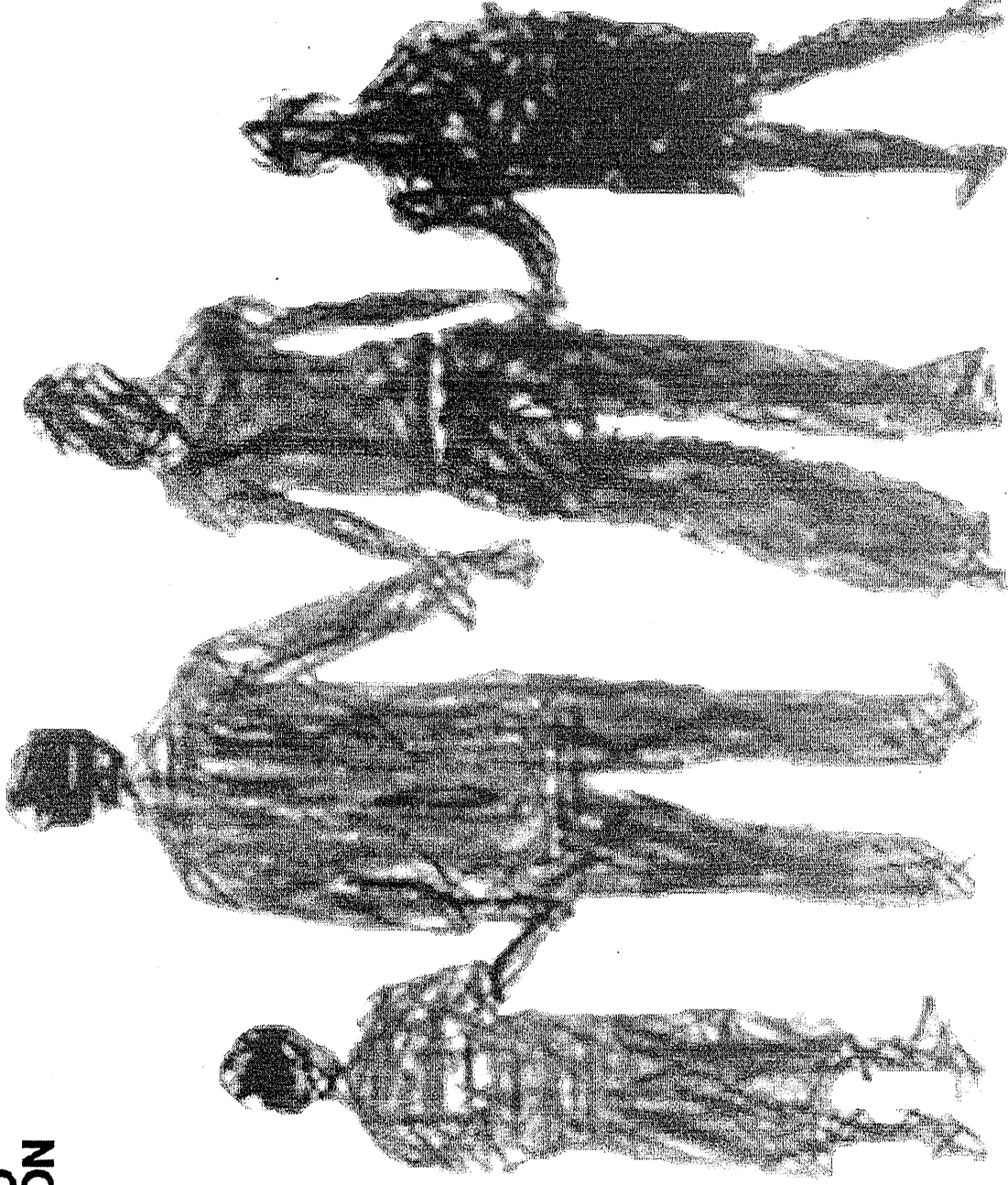
# **ANEXO-II**



Tabla 6.1. Características principales de los 3 modelos clásicos de mediación

3 modelos clásicos	Principios básicos	Método	Objetivos	Autores <sup>4</sup>
Tradicional, Lippincott o de Harvard	<ul style="list-style-type: none"> <li>— El conflicto es un fenómeno universal, acultural y, por lo tanto, también pueden serlo sus estrategias de tratamiento.</li> <li>— Positivismo, Racionalismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Negociación por intereses.</li> <li>— Comunicación racional y primordialmente verbal.</li> <li>— Dejar las emociones fuera de la negociación.</li> <li>— Cambios en la relación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Acuerdos ganar-ganar.</li> <li>— Resolución de problemas concretos que llevan a la resolución del conflicto.</li> </ul>	<p>Roger Fisher, William Ury, Scott Brown, Jeanne Brett, Stephen Goldberg.</p> <p>Más información y referencias en:</p> <p><a href="http://www.cmgroup.org">http://www.cmgroup.org</a>  <a href="http://www.conflictres.org">http://www.conflictres.org</a>  <a href="http://www.pon.harvard.edu">http://www.pon.harvard.edu</a></p>
Transformativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Conflicto como motor de cambio.</li> <li>— Conflicto como fenómeno específico (cultura, contexto, relación).</li> <li>— Espiritualidad y emocionalidad como dimensiones fundamentales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Negociación basada en necesidades.</li> <li>— Comunicación emocional y espiritual.</li> <li>— Cambios en la relación y en las personas.</li> <li>— Comunicación como terapia.</li> <li>— Terapia familiar sistémica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Además de acuerdos, transformación personal y de la relación.</li> <li>— Transformación positiva del conflicto, pero sobre todo de las personas.</li> <li>— Mediación como espacio social de reconciliación.</li> </ul>	<p>John Paul Lederach, Joseph Folger, Robert A. Baruch Bush, Louise Diamond.</p> <p>Más información y referencias en:</p> <p><a href="http://www.emu.edu/ctp">http://www.emu.edu/ctp</a>  <a href="http://www.colorado.edu/conflict/peace/treatment/contrns.htm">Http://www.colorado.edu/conflict/peace/treatment/contrns.htm</a>  <a href="http://www.humanmedia.org/program_diamond.php3">http://www.humanmedia.org/program_diamond.php3</a></p>
Circular-narrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Posmodernidad, posestructuralismo.</li> <li>— Comunicación circular y sistémica, como un todo complejo: metacomunicación.</li> <li>— Introspección y modificación de la realidad mediante la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Comunicación circular: construir historias alternativas a través de la comunicación y el lenguaje y vincular circularmente las historias individuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Empoderamiento personal: transformar nuestra realidad.</li> <li>— Profundizar en la relación y transformarla.</li> <li>— El acuerdo material no es tan importante.</li> </ul>	<p>Sara Cobb, Marínés Suares, J. Rifkin.</p> <p>Más información y referencias en:</p> <p><a href="http://www.medyar.com/cursos/mo-delocircular.htm">http://www.medyar.com/cursos/mo-delocircular.htm</a>  <a href="http://www.colorado.edu/conflict/transform/cobb.htm">Http://www.colorado.edu/conflict/transform/cobb.htm</a></p>

# **ANEXO-III**



---

Programa de Orientación y Mediación Familiar

Memoria Anual Ejercicio 2014

Dirección Gral. de Familia – Gobierno de Aragón

El Programa de Orientación y Mediación Familiar es un recurso especializado puesto al servicio de las familias residentes en Aragón. La Dirección General de Familia, perteneciente al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia ofrece a través de este Programa un recurso de acceso universal y único dentro del panorama de la intervención social.

Decimos que es único en cuanto a que se atiende a la familia como grupo, como principio y fin en si misma y como ente generador de sinergias y corrientes de afecto que afectan en el resto de las dimensiones de la vida de sus elementos estabilizando o desestabilizando el ejercicio de las funciones vitales de las personas (trabajo, ocio, salud, otras relaciones, etc). Atendiendo los conflictos familiares se realiza una labor secundaria de mejora de muchos otros planos sociales puesto que si aumenta la calidad de las relaciones familiares, aumenta el bienestar de las personas y esto redunda en otras esferas de su vida y en los elementos que componen esas esferas.

Nuestro Programa brinda dos tipos diferentes de ayuda. Ofrecemos *Orientación* para la transformación de aquellas dificultades que tienen su origen en la dinámica concreta de las relaciones familiares (de pareja, de padres con hijos, entre hermanos, etc). Ofrecemos *Mediación* como procedimiento de negociación asistida donde a las parejas que toman la decisión de separarse definen de manera autónoma y consensuada los límites, normas, prioridades y decisiones del nuevo escenario familiar, abordando temas tan importantes como el modo de asumir sus responsabilidades parentales en dicho nuevo escenario.

Este documento recoge los resultados del ejercicio 2014 junto con unas reflexiones finales fruto del trabajo realizado a lo largo del año.

**Programa de Orientación y Mediación Familiar  
ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR EN ARAGÓN**

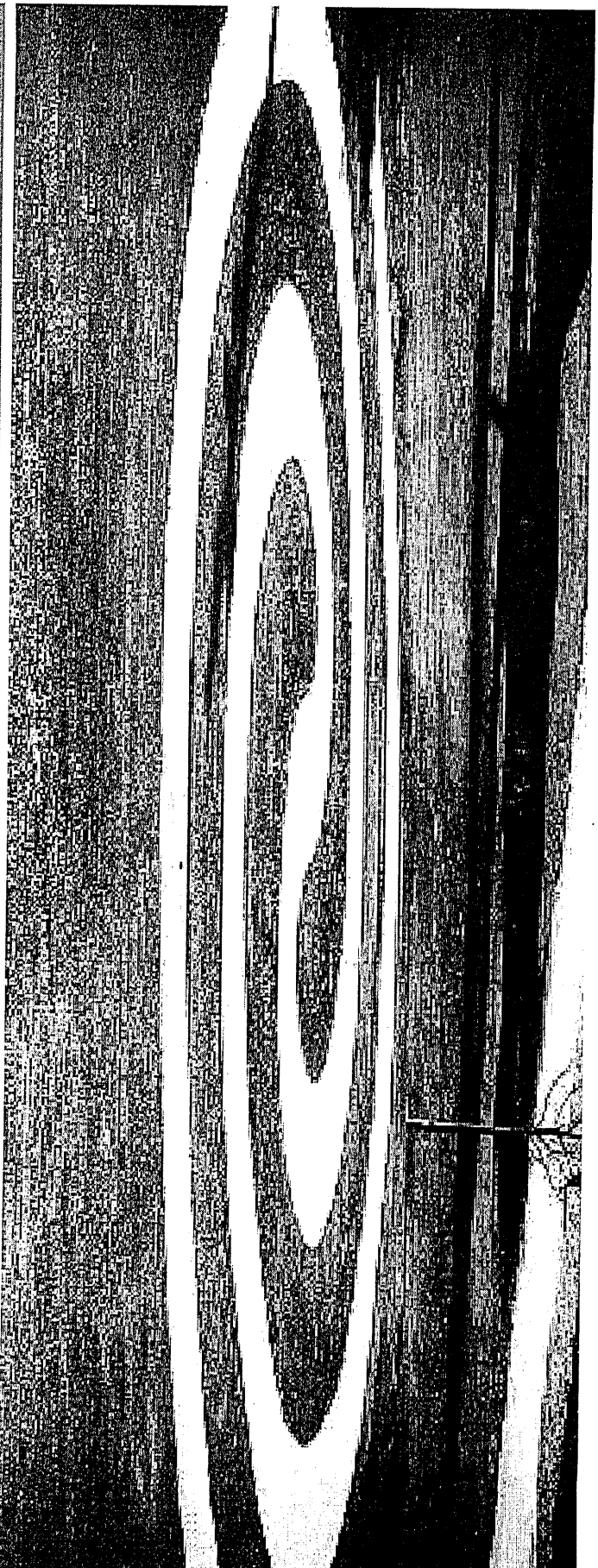


Somos un recurso de alcance autonómico y regional, y como servicio especializado ofrecemos nuestra atención en las capitales de provincia y añadiendo una localidad que por sus caracteres sociodemográficos así lo requiere.

La sede central del Programa y su gestión administrativa se encuentra en Zaragoza, donde se atiende con cita previa, todos los días de la semana

En Huesca se atiende con cita previa quincenal o semanalmente (en función de las necesidades de la población) las tardes de los miércoles. En Teruel y Alcañiz se atiende con cita previa y con frecuencia quincenal las tardes de los martes.

Se mantiene la coordinación entre los responsables técnicos e igualmente se contempla la intervención conjunta en caso de ser necesario.

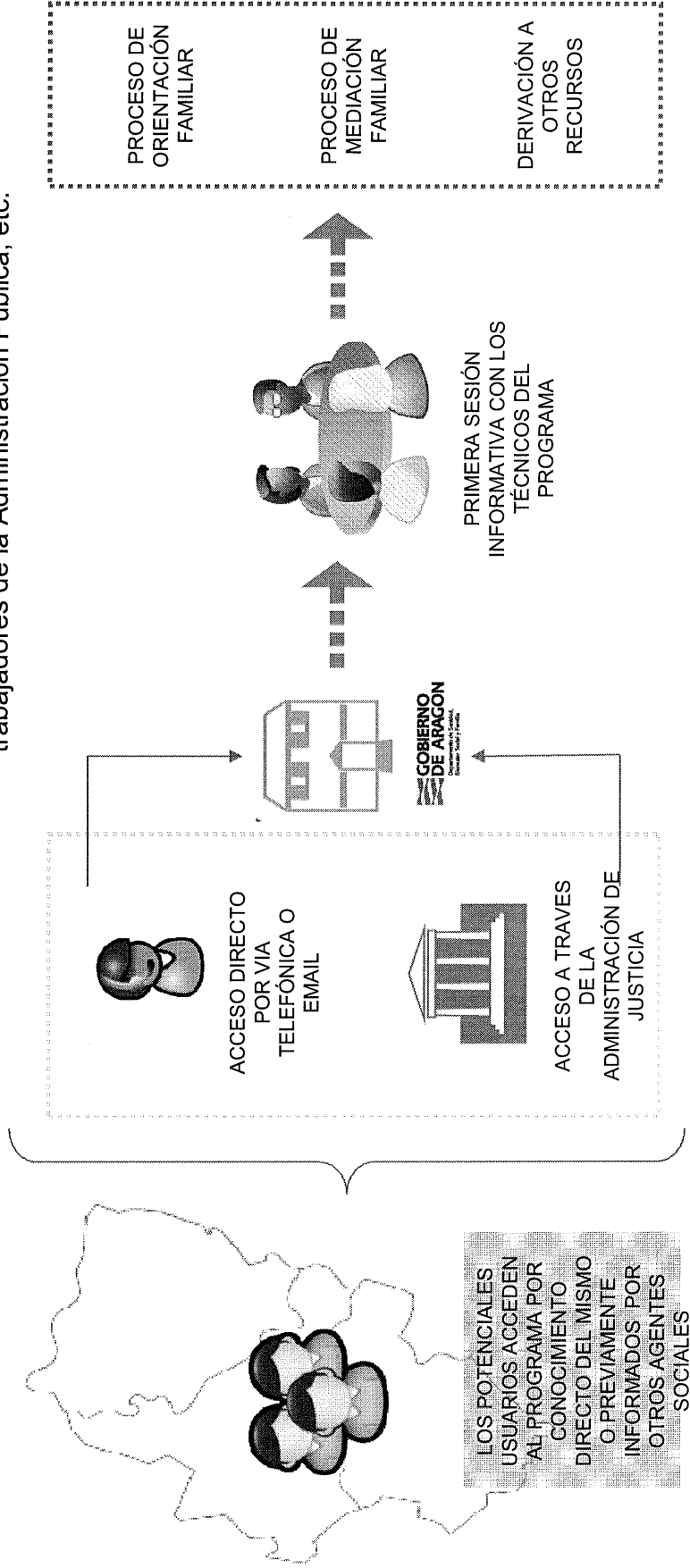


**Programa de Orientación y Mediación Familiar**  
**ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR EN ARAGÓN**



El acceso al Programa por parte de los usuarios se realiza personalmente, es decir, son los propios usuarios quienes deben solicitar cita para ser recibidos por el equipo de orientación y mediación.

Sin embargo podemos distinguir las vías por las que se llega hasta nosotros puesto que pueden ser conocedores del Programa bien por iniciativa individual o por haber sido informados por otras personas, agentes sociales, antiguos usuarios, trabajadores de la Administración Pública, etc.

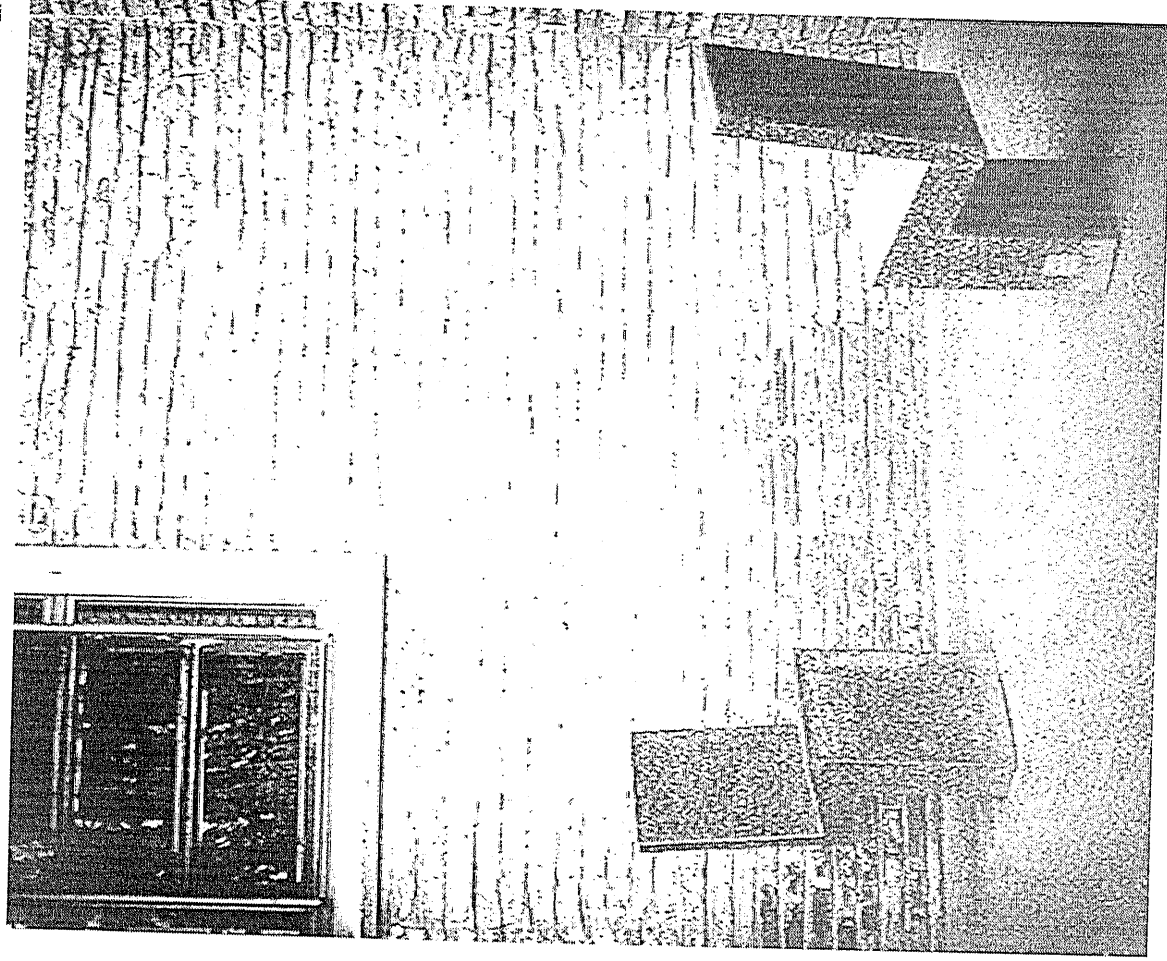


**Programa de Orientación y Mediación Familiar**  
**COMPOSICIÓN PROFESIONAL DEL PROGRAMA**

El Programa de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Familia, en el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, lo integran (por orden de antigüedad):

- ✓ **SOFÍA ESPADA GINER** – Licenciada en Derecho y Mediadora. Atiende en Zaragoza, Teruel y Alcañiz.
- ✓ **LAURA CALVO ESTAÚN** – Trabajadora Social, Antropóloga Social y Cultural y Mediadora. Atiende en Zaragoza y Huesca.
- ✓ **CHRISTIAN DANTART USÓN** – Psicólogo y Mediador. Atiende en Zaragoza.

Los tres profesionales atienden de manera indiferenciada tanto los casos de Mediación como los de Orientación.

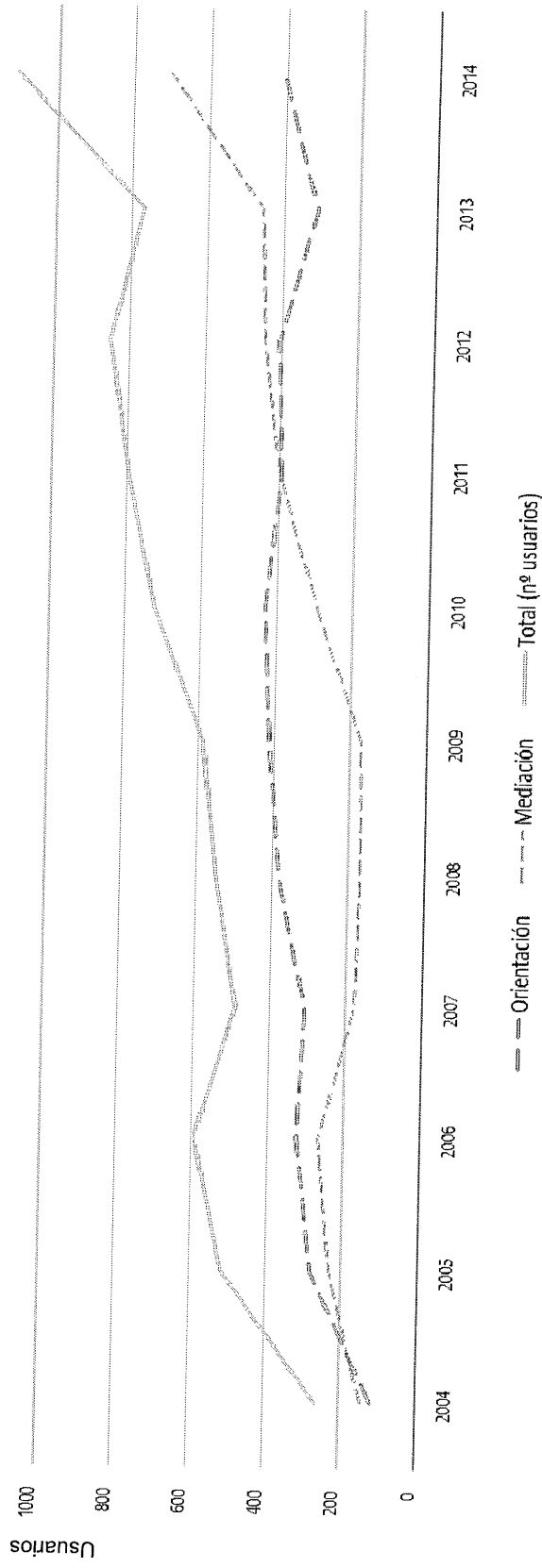


## Programa de Orientación y Mediación Familiar EVOLUCIÓN 2004 - 2014

El 2014 supone un hito en la historia del Programa en lo que se refiere a usuarios atendidos por los profesionales del servicio.

En este ejercicio se ha producido un aumento de personas atendidas en Mediación prácticamente duplicando la cifra del año anterior alcanzando una cifra total de usuarios en el año 2014 superando la cifra del millar.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Orientación	120	283	326	309	384	414	430	396	408	312	406
Mediación	145	234	267	179	167	173	294	400	443	456	702
Total (nº usuarios)	265	517	593	488	551	587	724	796	851	768	1108

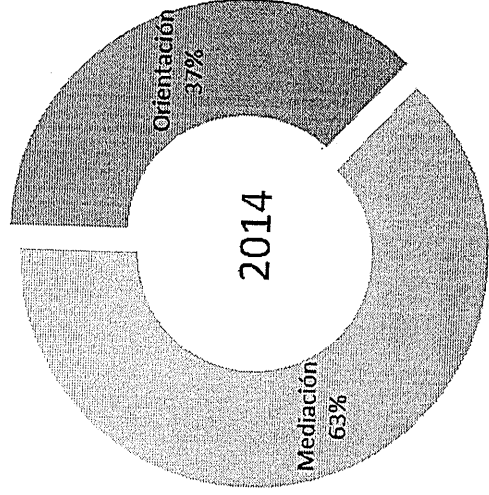
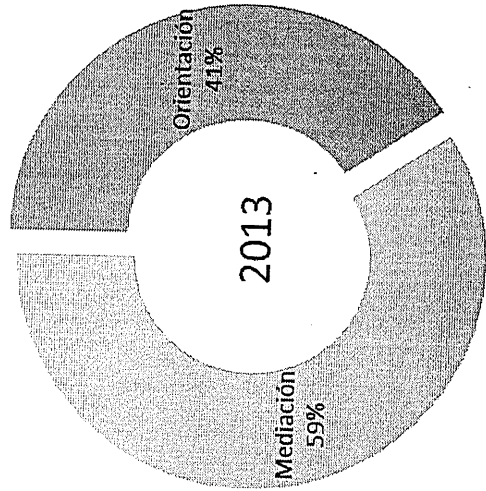


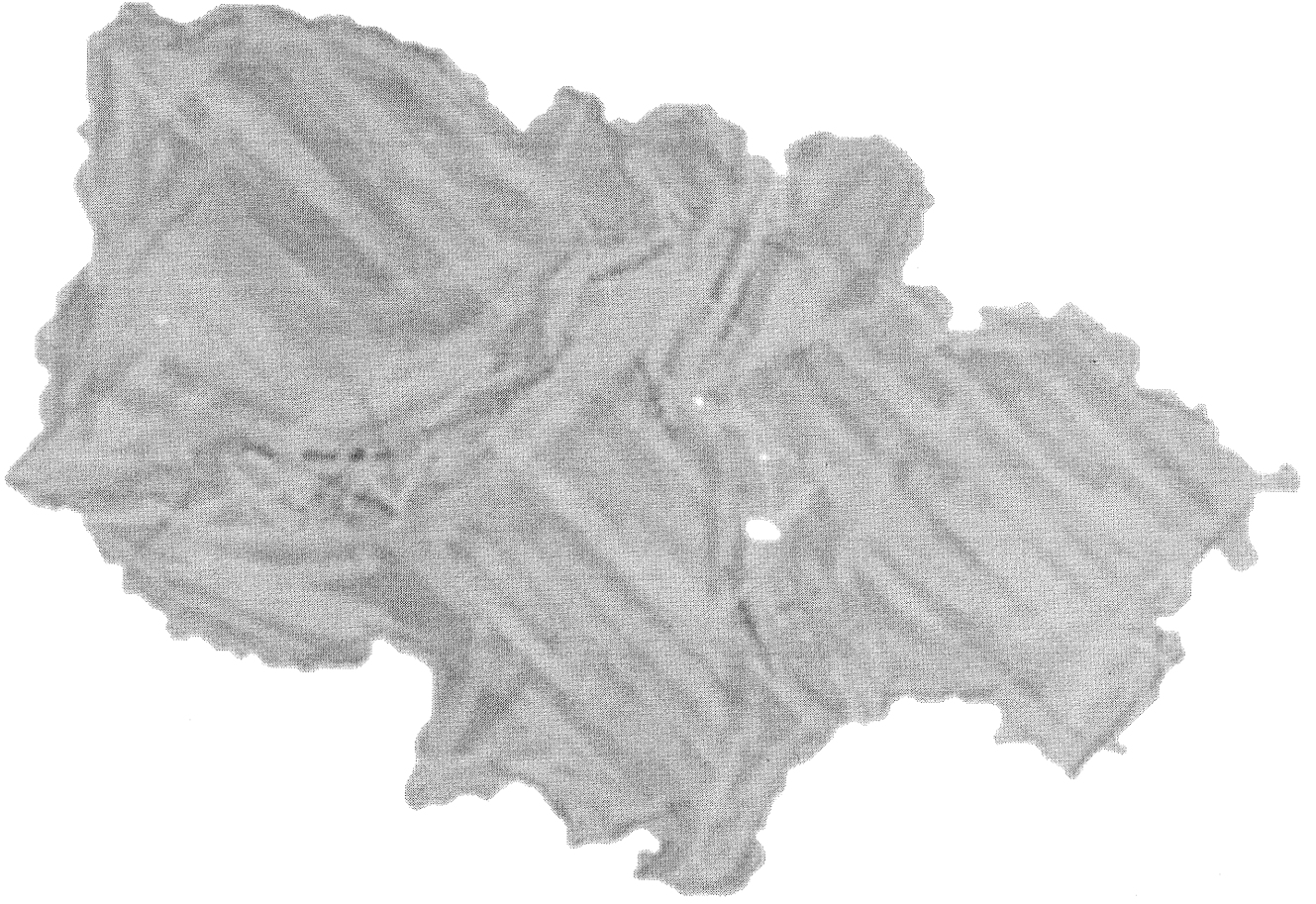


**Programa de Orientación y Mediación Familiar  
AÑO 2014**

Zaragoza sigue siendo la localidad que concentra la mayor parte de la demanda y población atendida, seguida de Huesca y en último lugar la demanda unificada de las localidades de Teruel y Alcañiz. El crecimiento de la demanda que se había constatado en las memorias de los últimos años se reafirma en el 2014 despuntando adicionalmente la Mediación Familiar donde con respecto al año anterior se da un aumento de un 53,95 % de los usuarios atendidos. Este aumento es debido principalmente al incremento de los usuarios de Mediación en Zaragoza.

	2013			2014			Comparativo 2013/14		
	Orientación	Mediación	Total	Orientación	Mediación	Total	Orientación	Mediación	Total
Zaragoza	267	364	631	350	586	936	31,09%	60,99%	48,34%
Huesca	21	37	58	24	57	81	14,29%	54,05%	39,66%
Teruel	24	55	79	32	59	91	33,33%	7,27%	15,19%
Aragón	312	456	768	406	702	1.108	30,13%	53,95%	44,27%





Programa de Orientación Familiar  
CONCEPTO Y DESCRIPCIÓN

En 2004, se implanta el Servicio de Orientación Familiar.

La Orientación Familiar como disciplina busca generar en las personas y grupos familiares las habilidades sociales y emocionales necesarias para abordar los conflictos cotidianos derivados de una mala gestión de las relaciones familiares.

El orientador ayuda a la persona o familia a reenfocar la problemática con la que acude al servicio. Para ello puede plantearle pautas, puede darle consejos, puede cuestionar sus opiniones y contradecir las perspectivas para que la persona protagonice un proceso de cambio que incida en su realidad más cotidiana.

El proceso de Orientación tiene una duración muy variable, desde la duración de una consulta concreta con principio, desarrollo y fin en una única sesión hasta un proceso de ayuda que se extienda en doce o

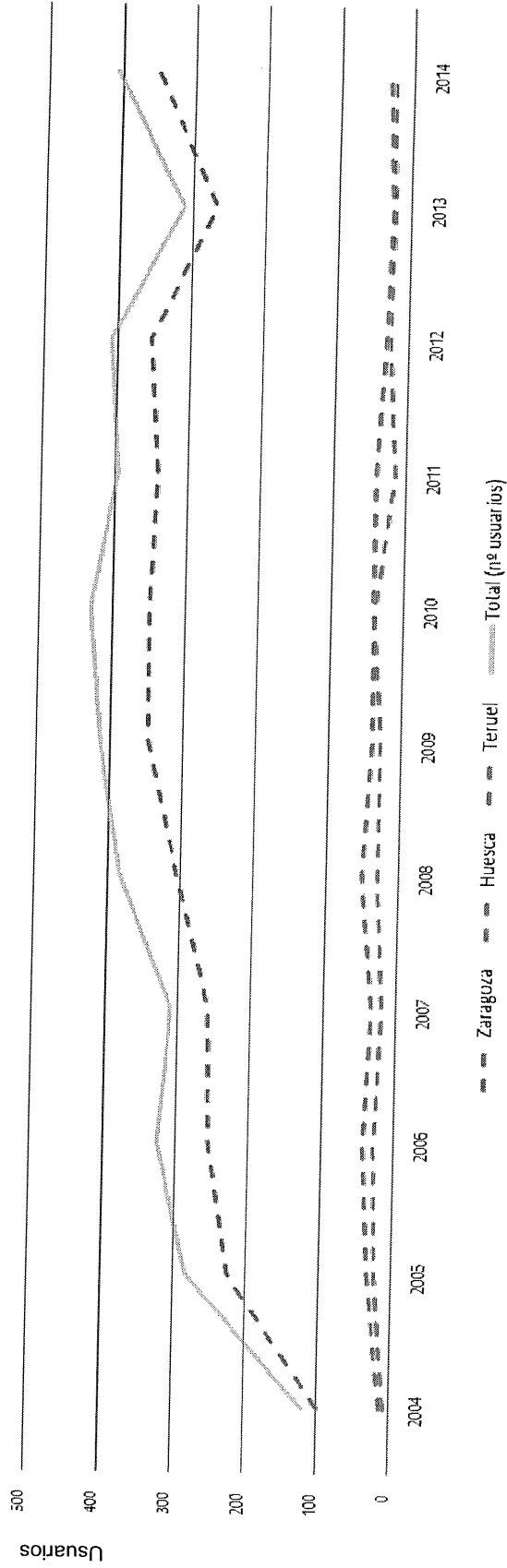
En cuanto a la forma de las sesiones puede ir desde la aplicación de tareas en el contexto de la vida cotidiana, modificación del modelo de comunicación, reestructuración de roles, manifestación de emociones, etc.

La sesión puede estar altamente estructurada o ser menos estructurada, en función de las necesidades de cada situación, asimismo los objetivos del proceso de orientación son siempre acordados con los usuarios.

## Programa de Orientación Familiar EVOLUCIÓN 2004 - 2014

Desde su puesta en marcha en el 2004, el Servicio de Orientación Familiar ha atendido en Aragón a un total de 3.788 usuarios. En 2014, el número de personas que solicitaron la intervención del servicio fueron 406, un 30,13 % mayor que el año anterior con un volumen total claramente mayor en Zaragoza y un aumento porcentual mayor en Teruel en cuanto a la distribución de la demanda por provincias.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	% Variación 13/14
Zaragoza	99	226	255	258	304	347	348	341	353	267	350	31,09%
Huesca	13	34	43	33	51	40	40	14	25	21	24	14,29%
Teruel	8	23	28	18	29	27	42	41	30	24	32	33,33%
Total (nº usuarios)	120	283	326	309	384	414	430	396	408	312	406	30,13%

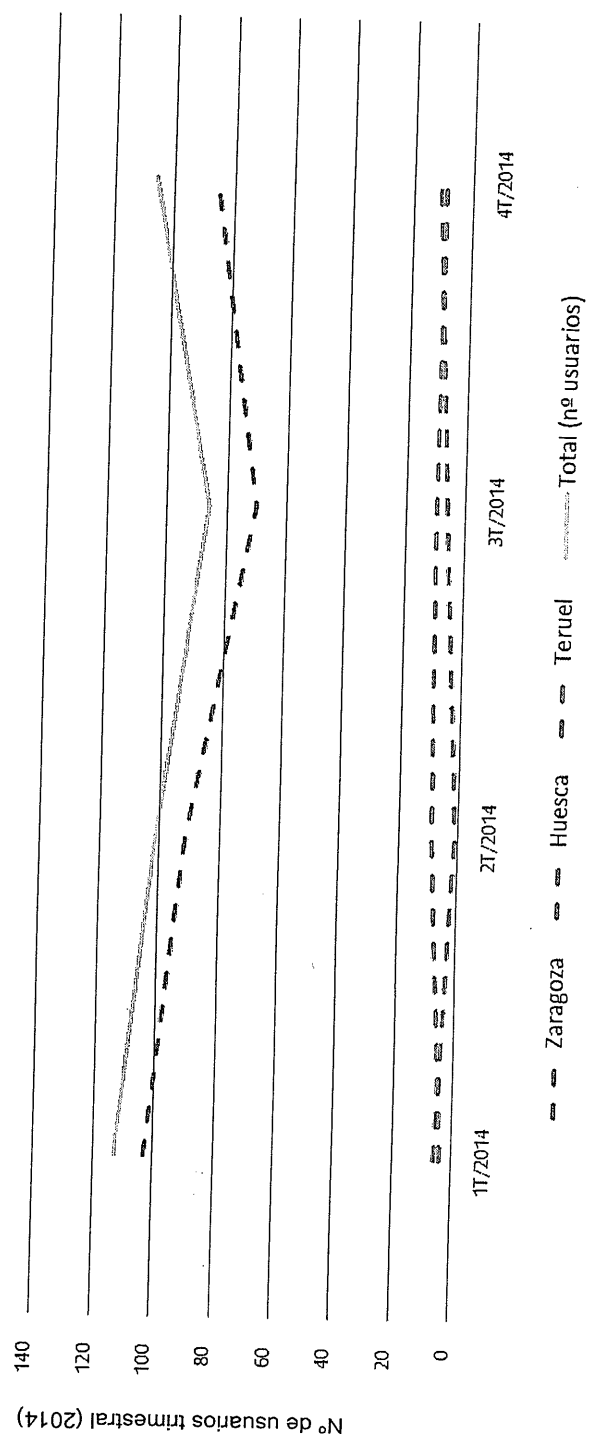


**Programa de Orientación Familiar  
EVOLUCIÓN 2014**



A continuación la distribución de la demanda en una secuencia temporal por trimestres. Estos datos contemplan los usuarios nuevos, es decir los expedientes que se han dado de alta en el 2014. Aunque no se recoge en la tabla, a este número habría que añadir los 35 usuarios que fueron atendidos durante el 2014 pero que habían iniciado su proceso de ayuda en años anteriores. Por lo que en la práctica el número total de usuarios atendidos sería de **441 usuarios**.

	1T/2014	2T/2014	3T/2014	4T/2014	2014
Zaragoza	103	91	70	86	350
Huesca	6	1	6	11	24
Teruel	4	9	10	9	32
Total (nº usuarios)	113	101	86	106	406





#### ¿QUIENES ACUDEN AL SERVICIO?

En el 2014 se han mantenido de manera prácticamente idéntica los parámetros que definieron este apartado en la memoria del año anterior pareciendo ser una extensión del mismo.

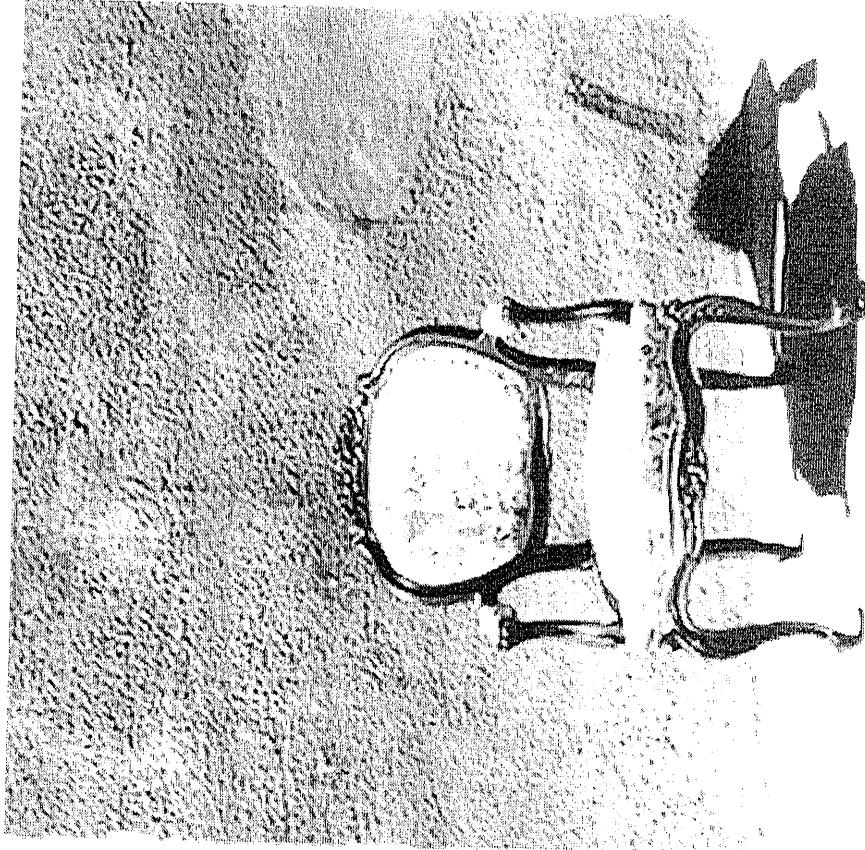
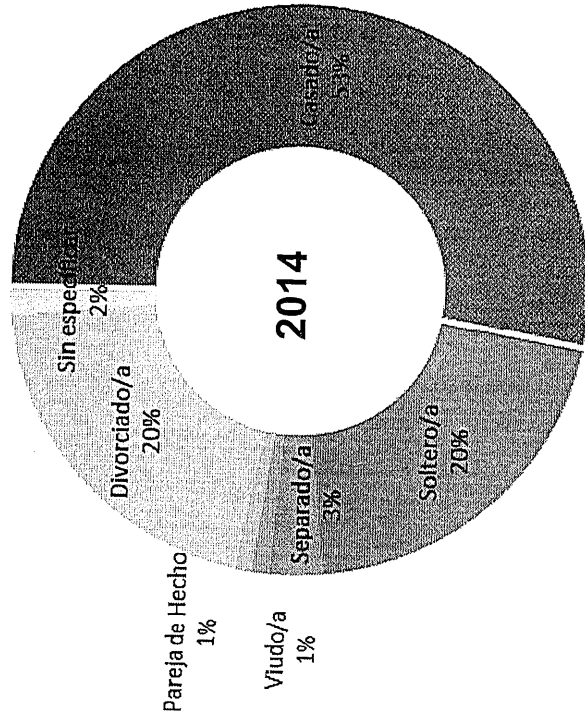
De nuevo se atiende a un mayor número de mujeres que de hombres. Sin embargo aunque por tradición este es un dato que se incorpora debemos mantener que no consideramos que aporte realmente una información analítica diferenciadora puesto que las personas solicitan orientación presentándose en su dimensión más afectiva y relacional: progenitores, pareja, hijos, abuelos, cónyuges...

Se mantiene igualmente la estadística del 2013 en cuanto al estado civil siendo también en el 2014 los casados y divorciados los grupos mayoritarios en la solicitud de orientación familiar.

En cuanto al tipo de dificultad la demanda principal se mantienen los conflictos de pareja como demanda más voluminosa. En segundo lugar, los conflictos paterno-filiales, dentro de los cuales los más tratados son los conflictos entre progenitores e hijos mayores de 18 años. En tercer lugar se presentarían los conflictos Asociados a procesos de ruptura y/o divorcio.

**Programa de Orientación Familiar**  
**ANÁLISIS DE DATOS**

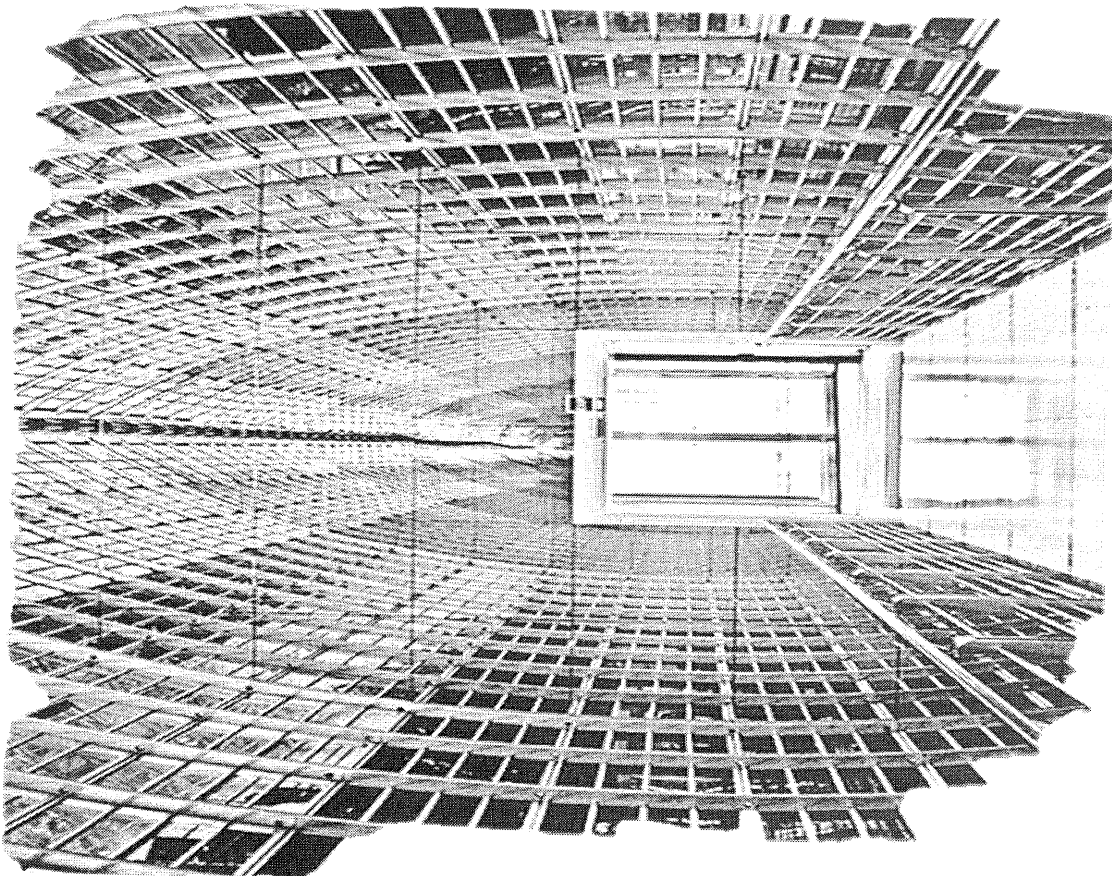
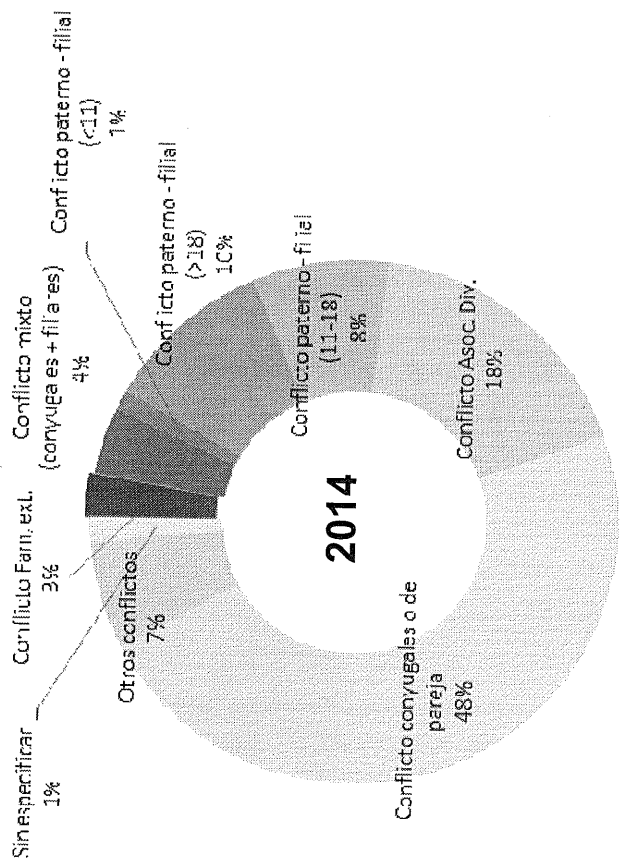
	Nº de Usuarios	%
Casado/a	215	53%
Soltero/a	83	20%
Separado/a	12	3%
Viudo/a	4	1%
Pareja de Hecho	4	1%
Divorciado/a	82	20%
Sin especificar	6	1%
<b>Total</b>	<b>406</b>	



# Programa de Orientación Familiar

## ANÁLISIS DE DATOS

	Nº de Usuarios	%
Conflicto Fam. ext.	11	3%
Conflicto mixto (conyugales + filiales)	17	4%
Conflicto paterno - filial (<11)	5	1%
Conflicto paterno - filial (>18)	42	10%
Conflicto paterno - filial (11-18)	34	8%
Conflicto Asoc. Div.	71	17%
Conflicto conyugales o de pareja	193	48%
Otros conflictos	27	7%
Sin especificar	6	1%
<b>Total</b>	<b>406</b>	

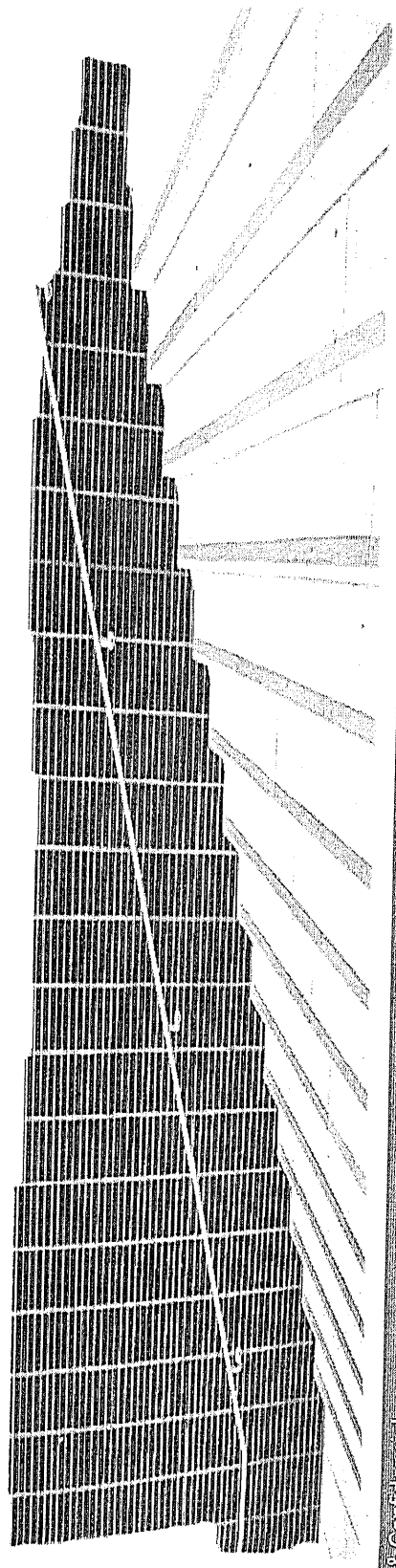
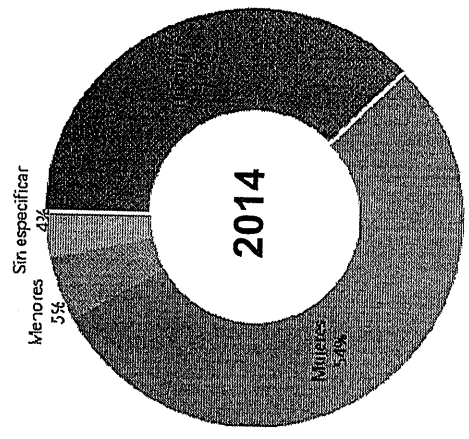
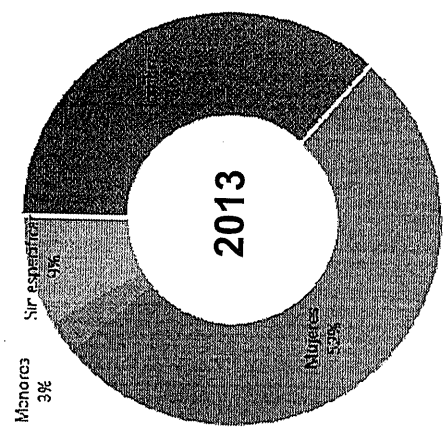




**Programa de Orientación Familiar  
ANÁLISIS DE DATOS**



	2013	2014	%
Hombres	113	152	34,51%
Mujeres	164	220	34,15%
Menores	8	20	150,00%
Sin especificar	27	14	-48,15%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>406</b>	<b>30,13%</b>





La Mediación Familiar en materia de separación o divorcio provee a las parejas que se encuentran en un proceso de ruptura de un espacio donde una profesional, el mediador, imparcial, les acompaña en el proceso de llegar a los acuerdos que les permitan reorganizar su familia a partir de esa ruptura.

En nuestro Servicio, esta es la variante de la Mediación Familiar desde la que más se interviene pero también se vienen realizando otros tipos de intervención:

- Mediaciones en familia extensa: Para llegar a acuerdos que solucionen problemáticas derivadas de situaciones como el cuidado de las personas mayores, repartos de herencias, necesidades de los abuelos con respecto a nietos, etc.

- Proporcionar información sobre el proceso de Mediación; En ocasiones las personas acuden al servicio para informarse acerca de la mediación. Nuestra labor consiste entonces en explicarles los caracteres de dicho procedimiento para que consideren el uso de la misma.

- Entre padres e hijos: Para resolver los conflicto derivados de los cambios evolutivos a través de un acuerdo que reconozca las necesidades de padres e hijos.

- Mediación entre progenitores separados/divorciados con acuerdos previos que tienen dificultad para aplicar esas decisiones o bien necesitan modificar los acuerdos llegados en su día porque la situación familiar ha cambiado. Igualmente se abordan en este sentido los casos en los que existe la necesidad de llegar a acuerdos en cuanto al cuidado, educación de los hijos.

## Servicio de Mediación Familiar CONCEPTO Y CARACTERES PRINCIPALES

La mediación familiar del Servicio de la Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón es de carácter voluntario, esto es, el acceso ha de ser aceptado por ambas partes implicadas. La duración del proceso oscila entre las cuatro y cinco sesiones de una hora de duración en las que las partes en conflicto gestionan.

La mayoría de las ocasiones, los usuarios acuden a nuestro servicio antes de haber iniciado ningún trámite dirigido a gestionar su ruptura de manera judicial.

Sin embargo, en un número de ocasiones creciente en los últimos años, es desde la misma instancia judicial, una vez iniciados trámites en este sentido, que se les ofrece la posibilidad de solucionar su problemática a través de la mediación.

Es lo que conocemos como **mediación intrajudicial**, porque se produce en algún momento del proceso judicial.

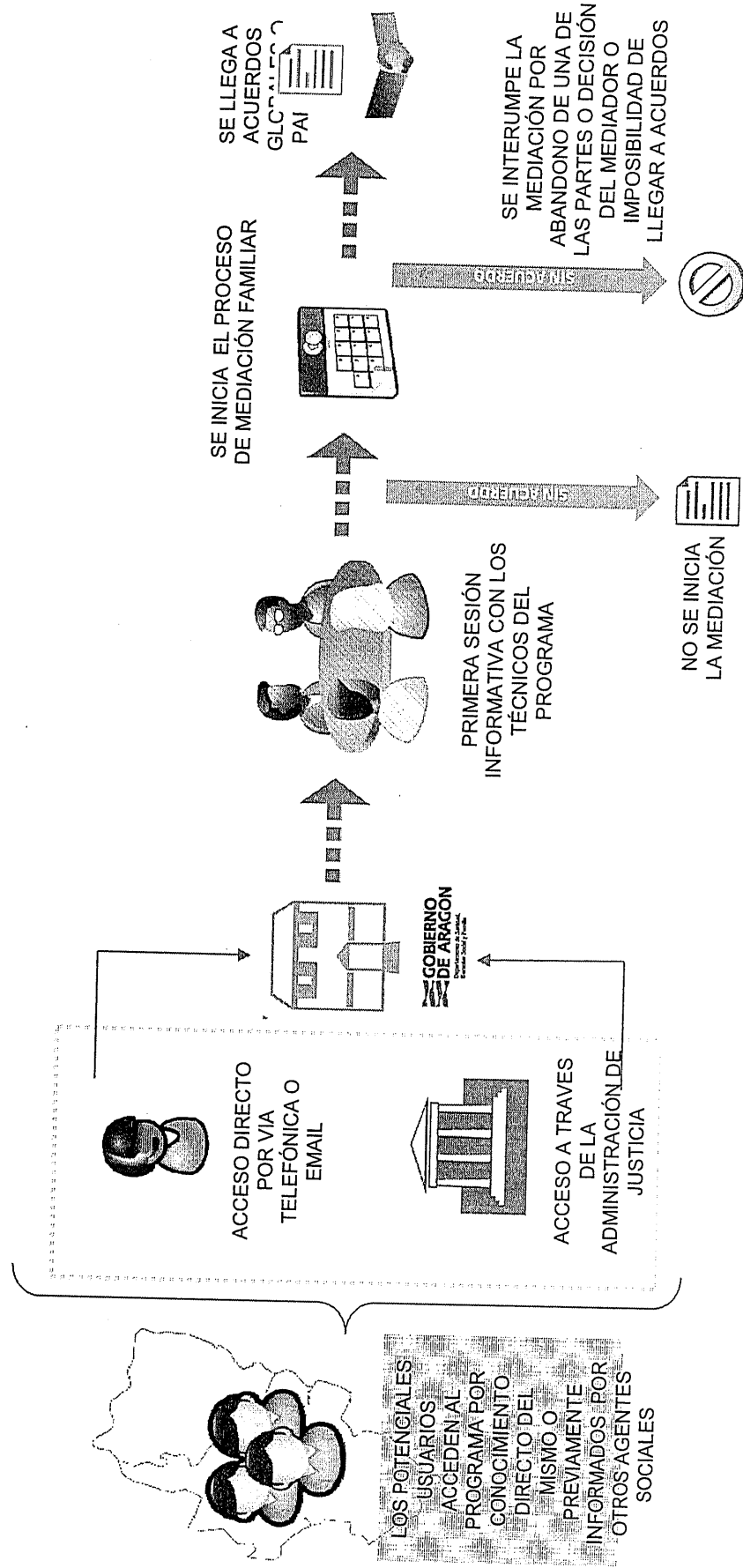
Esto se explicará más detenidamente en páginas posteriores.



# Servicio de Mediación Familiar CONCEPTO Y CARACTERES PRINCIPALES

El siguiente diagrama plasma de manera gráfica el proceso de Mediación.

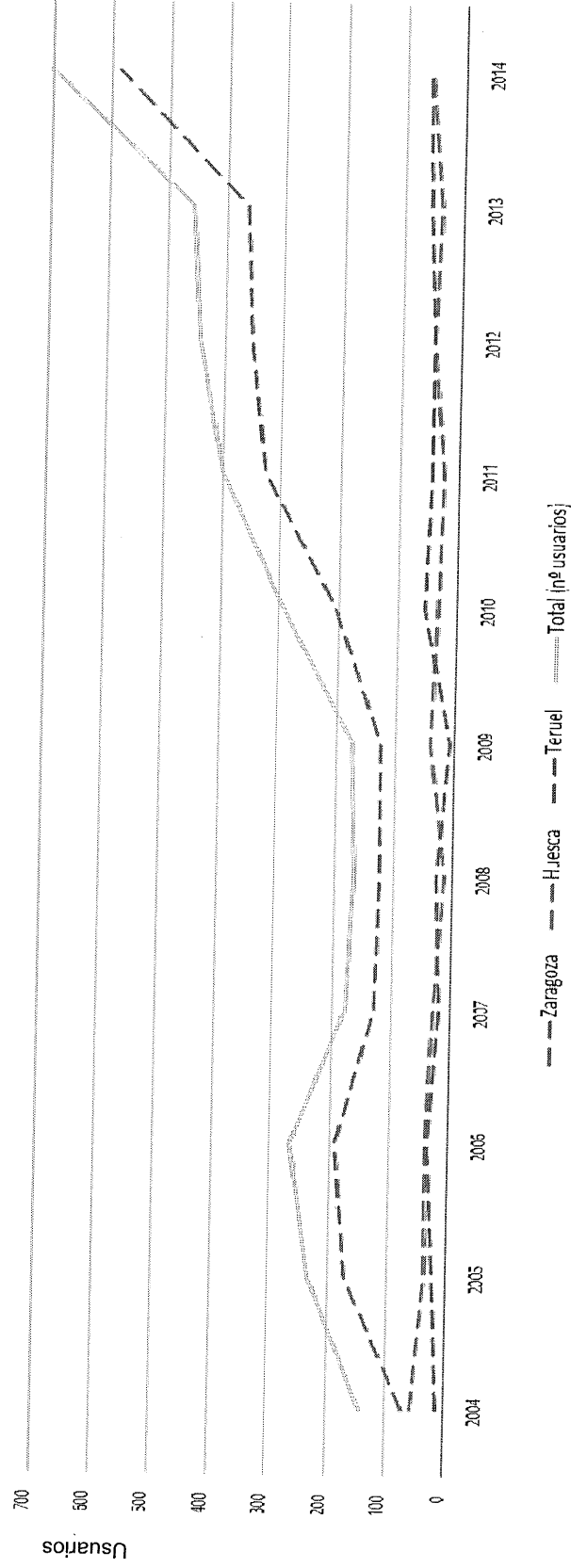
Los usuarios acuden al Servicio y tras ser informados pueden aceptar o no iniciar el procedimiento que viene a durar entre cuatro y seis sesiones y que puede concluir tanto con la redacción de los acuerdos alcanzados como con la interrupción por abandono de una de las partes, por consideración del mediador o por imposibilidad de llegar a acuerdos.



## Servicio de Mediación Familiar EVOLUCIÓN 1997 - 2014

Desde su puesta en marcha en el 1997, el *Servicio de Mediación Familiar* ha atendido en Aragón a un total de 3.961 usuarios. En 2014, el número de personas usuarias del Servicio de Mediación fueron 702 lo cual supone un incremento de 53,95 % con respecto al año anterior. La distribución geográfica y anual es la siguiente:

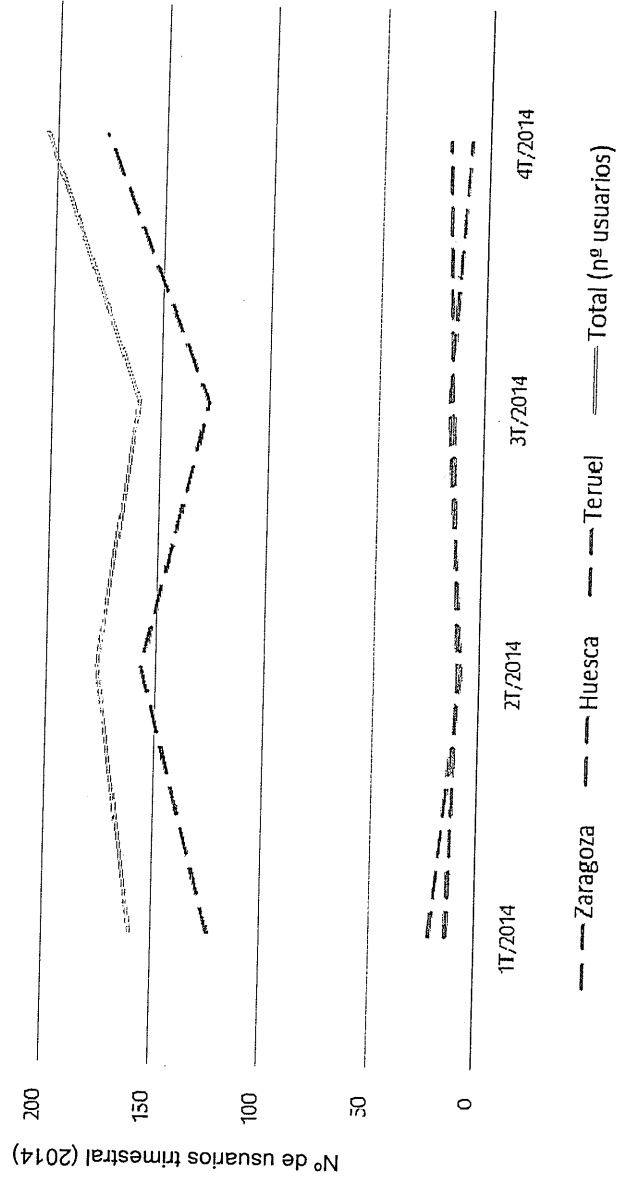
	97-2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	% Variación 13/14
Zaragoza	352	72	173	192	129	124	125	205	328	354	364	586	60,99%
Huesca	130	58	36	38	30	15	41	33	27	44	37	57	54,05%
Teruel	19	15	25	37	20	28	7	56	45	45	55	59	7,27%
Total (nº usuarios)	501	145	234	267	179	167	173	294	400	443	456	702	53,95%



## Servicio de Mediación Familiar EVOLUCIÓN 2014

A continuación la demanda de mediación familiar a lo largo del año 2014 distribuida igualmente por provincias. Al total de los usuarios nuevos dados de alta en este 2014 habría que añadir los 46 usuarios de casos abiertos en años anteriores. Por lo que en la práctica el total de personas atendidas en el 2014 ha sido de **748 usuarios**.

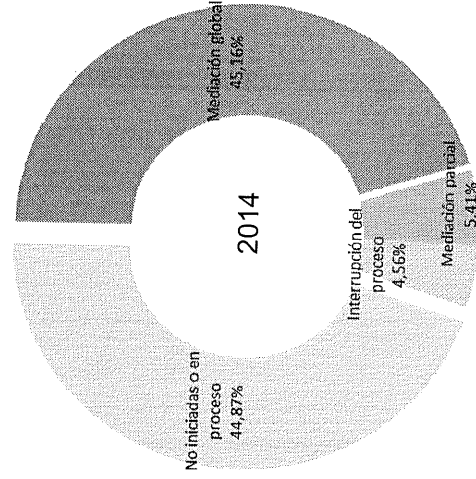
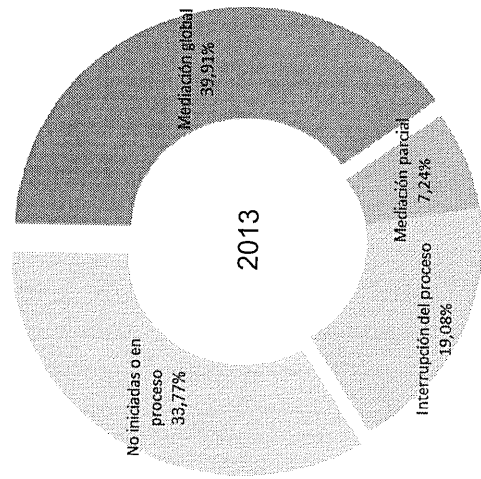
	1T/2014	2T/2014	3T/2014	4T/2014	2014
Zaragoza	124	157	128	177	586
Huesca	22	9	17	9	57
Teruel	14	11	15	19	59
Total (nº usuarios)	160	177	160	205	702



## Servicio de Mediación Familiar ANÁLISIS DE DATOS

En cuanto al resultado de las mediaciones podemos observar que los procesos que terminan de manera positiva representan el porcentaje más elevado (45,16%). El segundo porcentaje (44,87%) representa las mediaciones que se encuentran en curso o bien quedaron en fase de información (se realizó una entrevista informativa pero la parte interesada no decidió continuar o bien se llegó a invitar a la otra parte del conflicto y esta declinó la invitación). En tercer lugar encontramos las mediaciones en las que se llegaron a acuerdos sobre algunos de los temas planteados y en último lugar encontraríamos las mediaciones que una vez iniciadas fueron interrumpidas bien de manera voluntaria por una de las partes o bien porque se constata la imposibilidad de llegar a acuerdos.

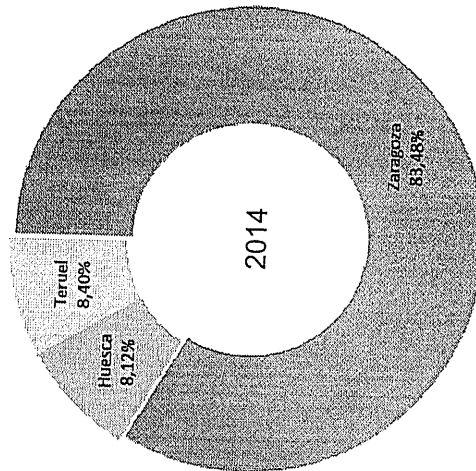
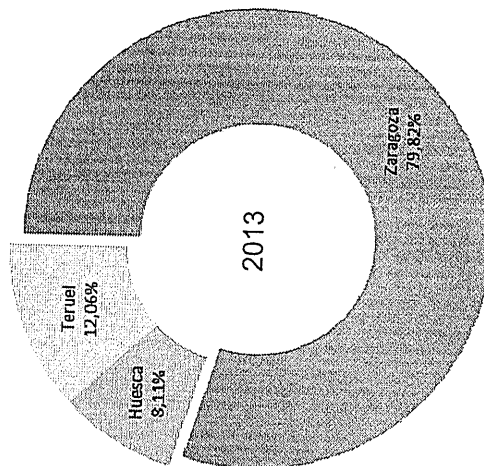
	2013				2014				Variación 2013/14 (%)					
	Intrajudicial		Extrajudicial		Intrajudicial		Extrajudicial		Intrajudicial		Extrajudicial		Sin especificar	
	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar
Mediación global	30	150	182	2	15	298	4	317	-50,00%	98,67%	100,00%	74,18%		
Mediación parcial	10	21	33	2	12	25	1	38	20,00%	19,05%	-50,00%	15,15%		
Interrupción del proceso	34	53	87	0	20	10	2	32	-41,18%	-81,13%	-	-63,22%		
No iniciadas o en proceso	27	126	154	1	50	256	9	315	85,19%	103,17%	800,00%	104,55%		
Total	101	350	456	5	97	589	16	702	-3,96%	68,29%	220,00%	53,95%		





A partir del segundo trimestre del año 2011 y debido a la *Ley de Igualdad en las Relaciones Familiares* que había entrado en vigor a finales del 2010 en Aragón el Servicio de Mediación Familiar fue designado para gestionar las llamadas mediaciones intrajudiciales y por tanto se comenzaron a distinguir los datos referentes a las mismas en los informes trimestrales. Es decir, aquellas intervenciones realizadas por los profesionales referentes a procesos de mediación que tienen lugar durante un proceso judicial y derivados por las propias instancias judiciales las diferenciamos de las mediaciones realizadas fuera del contexto de la judicialización de los procesos de ruptura.

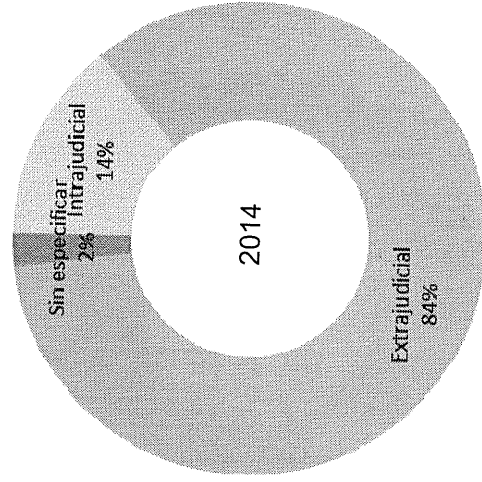
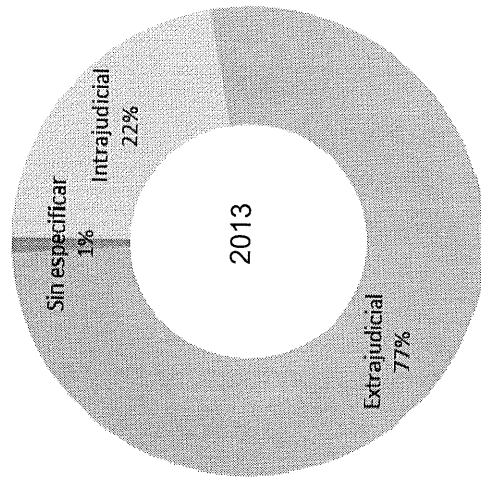
	2013				2014				Variación 2013/14 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Zaragoza	79	280	5	364	82	488	16	586	3,80%	74,29%	220,00%	60,99%
Huesca	2	35	0	37	0	57	0	57	-100,00%	62,86%	-	54,05%
Teruel	20	35	0	55	15	44	0	59	-25,00%	25,71%	-	7,27%
Total	101	350	5	456	97	589	16	702	-3,96%	68,29%	220,00%	53,95%



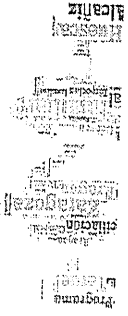
## Servicio de Mediación Familiar MEDIACIÓN EXTRA-INTRAJUDICIAL

Los dos gráficos de esta página muestran una comparativa total de los datos aportados en la página anterior. Se presenta la comparativa de los usuarios de Mediación Familiar en los dos últimos años diferenciándolos en función de si el proceso de mediación se desarrolló dentro o fuera de la judicialización de la ruptura de la relación de pareja. En ambos años, la mediación extrajudicial fue la más numerosa y, como puede comprobarse, en el último año se ha producido un llamativo aumento de la misma y un retroceso de la intrajudicial.

	2013	2014	Variación 2013/14 (%)
Intrajudicial	101	97	-3,96%
Extrajudicial	350	589	68,29%
Sin especificar	5	16	220,00%
Total	456	702	53,95%

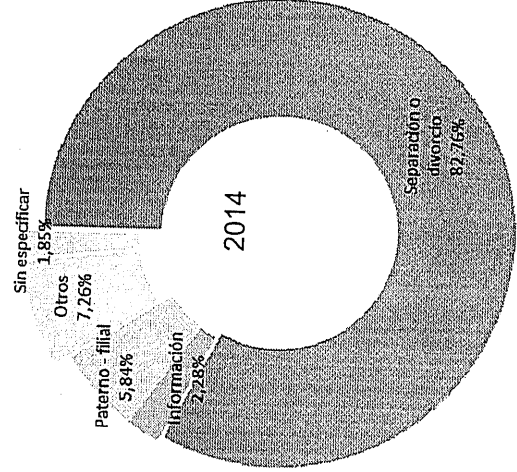
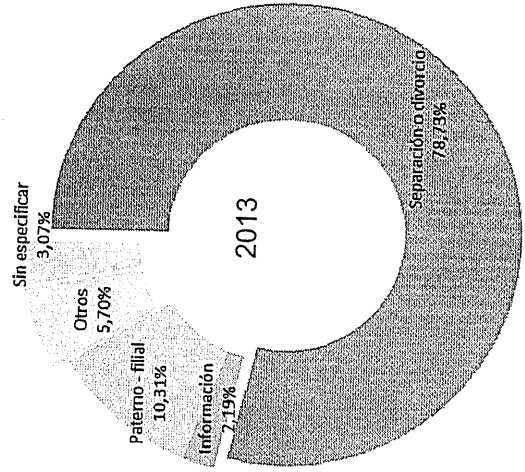


**Servicio de Mediación Familiar**  
**ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA - INTRAJUDICIAL**



Que el mayor volumen de mediaciones se concentre en el ámbito de la separación o divorcio es una constante en las memorias de nuestro servicio. Nos parece reseñable no obstante destacar que aumentan los casos de negociaciones asistidas para otra serie de dificultades familiares como mediaciones entre hermanos y familia extensa por ejemplo, llegando a superar el número de las mediaciones entre padres/hijos. El sumatorio de estas otras mediaciones está lejos de alcanzar a las mediaciones en procesos de ruptura pero es un dato a tener en cuenta puesto que aporta un matiz heterogéneo y un mayor alcance que consideramos positivo.

	2013			2014			Variación 2013/14 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Separación o divorcio	87	267	5	82	485	14	-5,75%	81,65%	180,00%	61,84%
Información	0	10	0	0	16	0	-	60,00%	-	60,00%
Paterno - filial	0	47	0	4	37	0	-	-21,28%	-	-12,77%
Otros	9	17	0	9	40	2	0,00%	135,29%	-	96,15%
Sin especificar	5	9	0	2	11	0	-60,00%	22,22%	-	-7,14%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>97</b>	<b>589</b>	<b>16</b>	<b>-3,96%</b>	<b>68,29%</b>	<b>220,00%</b>	<b>53,95%</b>

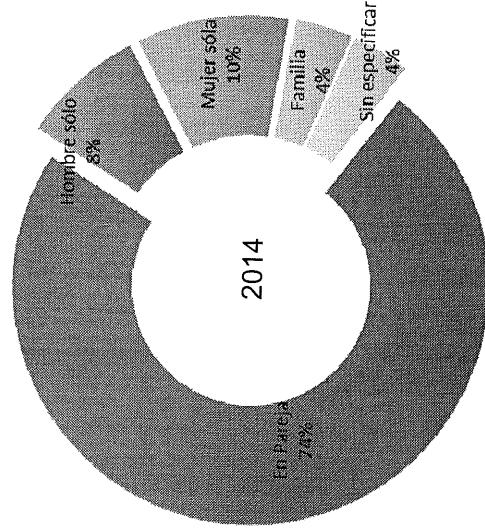
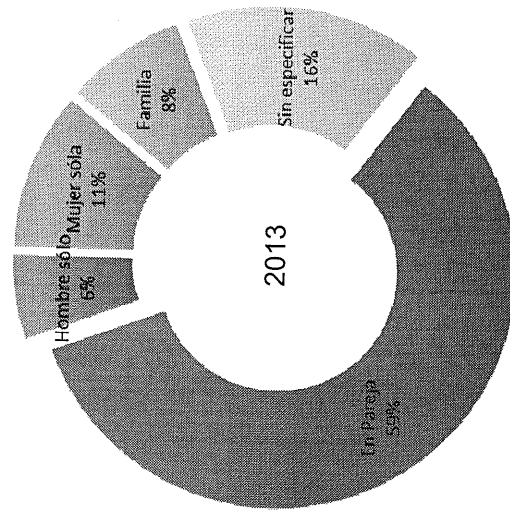


# Servicio de Mediación Familiar

## ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACIÓN EXTRA -INTRAJUDICIAL

En segundo lugar, en cuanto a quien acude a la primer sesión o entrevista, observamos que mayoritariamente se acude en pareja a la primera entrevista informativa coincidiendo con el año anterior. El número total no es coincidente con el número total de usuarios de mediación puesto que en este caso contabilizamos casos o expedientes.

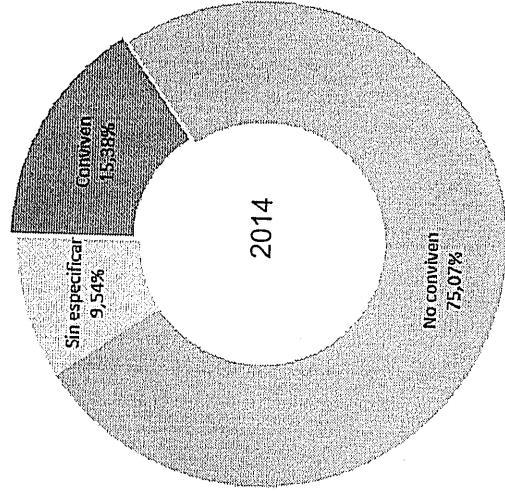
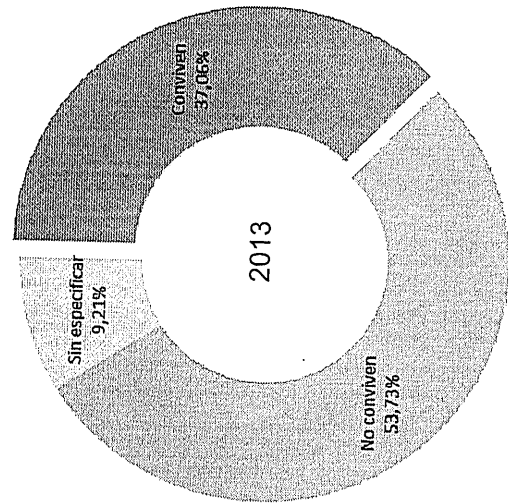
Primera visita	2013			2014			Variación 2013/14 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
En Pareja	79	189	2	40	218	7	-49,37%	15,34%	250,00%	-1,85%
Hombre sólo	0	25	1	2	26	2	-	4,00%	100,00%	15,38%
Mujer sólo	2	47	0	0	37	0	-100,00%	-21,28%	-	-24,49%
Familia	9	28	0	3	11	0	-66,67%	-60,71%	-	-62,16%
Sin especificar	11	61	2	1	13	0	-90,91%	-78,69%	-100,00%	-81,08%
Total	101	350	5	46	305	9	-54,46%	-12,86%	80,00%	-21,05%



# Servicio de Mediación Familiar ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACIÓN EXTRA-INTRAJUDICIAL

Las personas que acuden a mediación en su gran mayoría no conviven, siendo esta característica común esté el conflicto judicializado o no. El porcentaje de este grupo incluso ha aumentado por encima de un 100%. En muchos casos se debe a que la mediación tiene lugar en un tiempo posterior a la gestión más inmediata de la crisis que provoca la interrupción de la convivencia como primera y más definitiva decisión.

	2013			2014			Variación 2013/14 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Conviven	4	163	2	2	102	4	-50,00%	-37,42%	100,00%	-36,09%
No conviven	83	159	3	85	430	12	2,41%	170,44%	300,00%	115,10%
Sin especificar	14	28	0	10	57	0	-28,57%	103,57%	-	59,52%
Total	101	350	5	97	589	16	-3,96%	68,29%	220,00%	53,95%



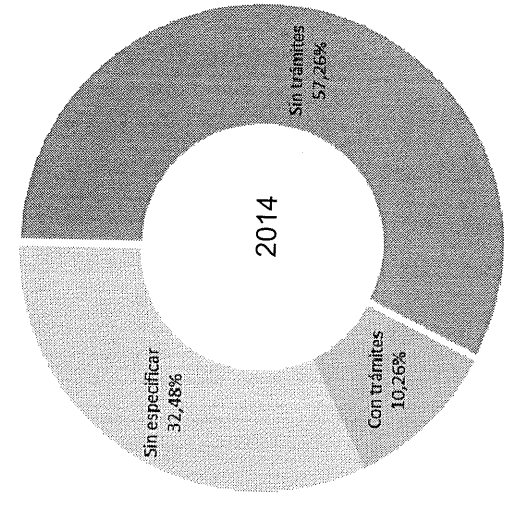
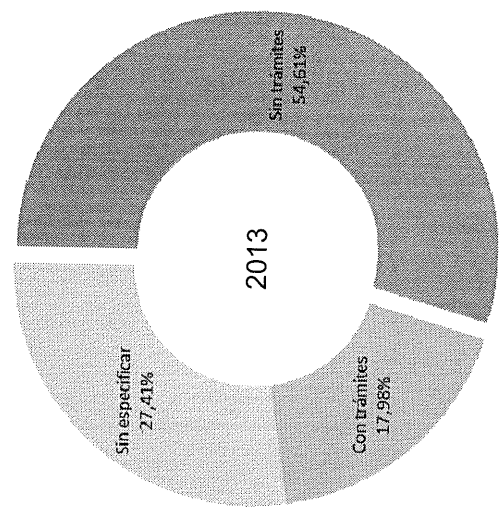
# Servicio de Mediación Familiar

## ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACIÓN EXTRA -INTRAJUDICIAL



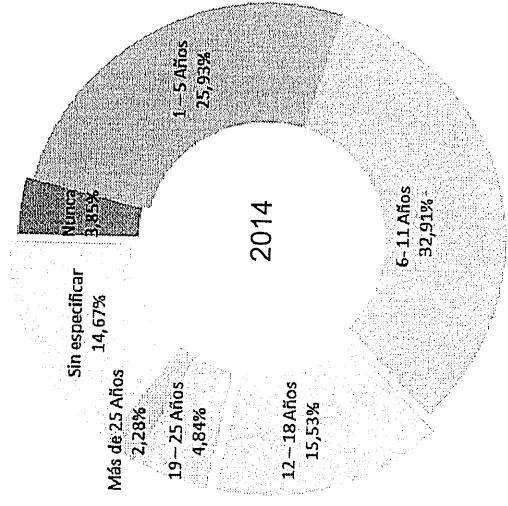
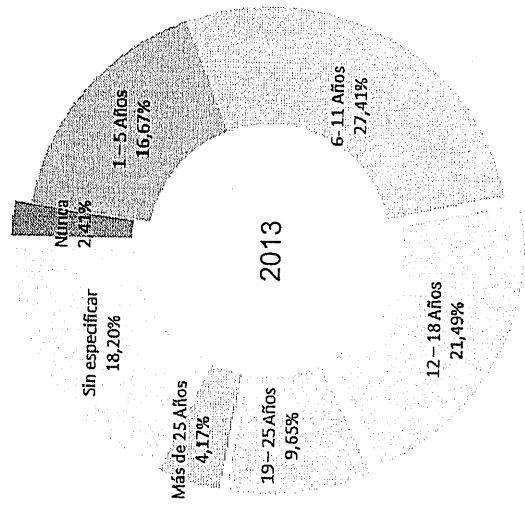
El hecho de que se interrumpa la convivencia no va ligado con un inmediato inicio de trámites dirigidos a disolver de manera oficial la pareja puesto que los datos nos muestran que más de la mitad de los usuarios no lo han hecho cuando llegan al servicio de Mediación.

	2013			2014			Variación 2013/14 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Sin trámites	20	227	2	2	394	6	-90,00%	73,57%	200,00%	61,45%
Con trámites	51	28	3	45	25	2	-11,76%	-10,71%	-33,33%	-12,20%
Sin especificar	30	95	0	50	170	8	66,67%	78,95%	-	82,40%
Total	101	350	5	97	589	16	-3,96%	68,29%	220,00%	53,95%



En cuanto a la relación conyugal de las parejas que acuden a Mediación diremos que en su mayoría son parejas que han mantenido una convivencia de 6 a 11 años de duración seguido de aquellas que se encuentran en una primera etapa de convivencia (1-5 años).

	2013				2014				Variación 2013/14 (%)					
	Intrajudicial		Extrajudicial		Intrajudicial		Extrajudicial		Intrajudicial		Extrajudicial		Sin especificar	
	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar	Total	Sin especificar
Nunca	0	9	16	59	27	150	0	27	-	200,00%	-100,00%	145,45%		
1-5 Años	16	59	25	100	26	193	6	182	62,50%	154,24%	500,00%	139,47%		
6-11 Años	22	76	8	34	32	94	6	231	28,00%	93,00%	-	84,80%		
12-18 Años	0	19	0	0	15	30	0	109	-31,82%	23,68%	-	11,22%		
19-25 Años	0	30	0	0	4	14	0	16	-50,00%	-11,76%	-100,00%	-22,73%		
Más de 25 Años	30	53	0	0	20	81	2	103	-	-26,32%	-	-15,79%		
Sin especificar	101	350	101	350	97	589	16	702	-3,96%	52,83%	220,00%	24,10%		
Total	101	350	101	350	97	589	16	702	-3,96%	68,29%	220,00%	53,95%		

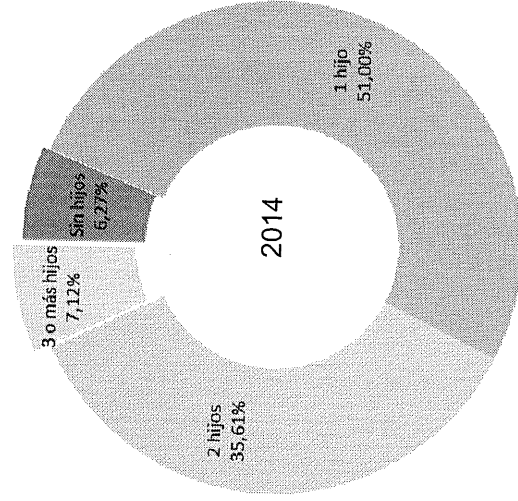
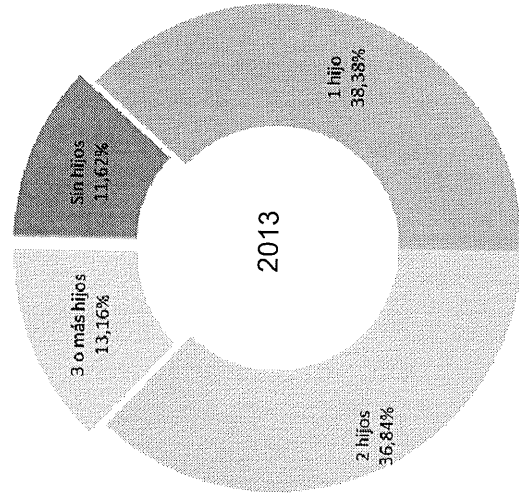


## Servicio de Mediación Familiar ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACIÓN EXTRA -INTRAJUDICIAL



La mayoría de las parejas que acuden a mediación tenían un hijo o en su defecto dos, coincidiendo con las tendencias demográficas y también teniendo en cuenta los datos aportados en la página anterior de que las rupturas se producen en los primeros años de convivencia por lo que es lógico que solo hayan tenido un hijo en el transcurso de esos años hasta la ruptura.

	2013			2014			Variación 2013/14 (%)					
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Sin hijos	11	42	0	53	4	40	0	44	-63,64%	-4,76%	-	-16,88%
1 hijo	34	140	1	175	49	303	6	358	44,12%	116,43%	500,00%	104,57%
2 hijos	48	116	4	168	38	204	8	250	-20,83%	75,86%	100,00%	48,81%
3 o más hijos	8	52	0	60	6	42	2	50	-25,00%	-19,23%	-	-16,67%
Total	101	350	5	456	97	589	16	702	-3,96%	68,29%	220,00%	53,95%

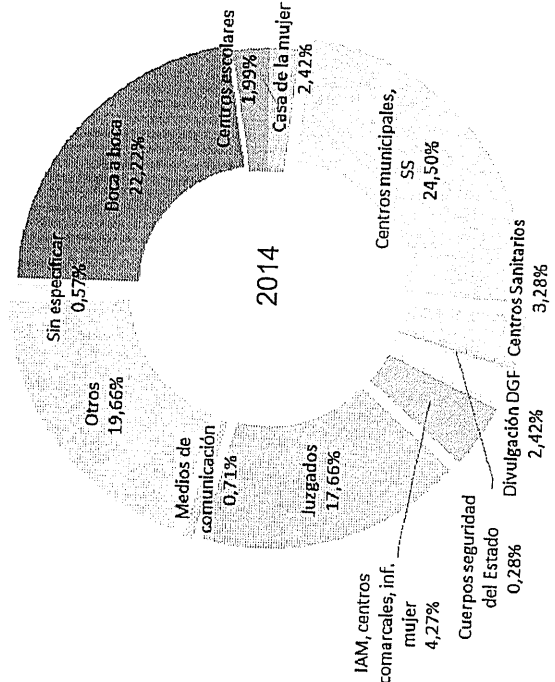
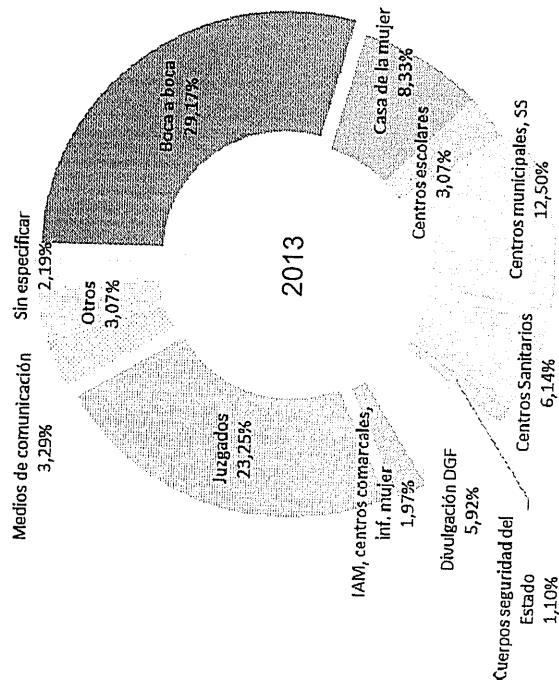




# Servicio de Mediación Familiar ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACIÓN EXTRA-INTRAJUDICIAL

¿DE DÓNDE PROVIENEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO? La fuente de derivación mayoritaria del Servicio de Mediación es la categoría de **Otros** seguido de los **Centros Municipales de Servicios Sociales** cambiando la tendencia de los últimos años.

	2013				2014				Variación 2013/14 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Boca a boca	0	131	2	133	2	153	1	156	-	16,79%	-50,00%	17,29%
Casa de la mujer	0	36	2	38	0	15	2	17	-	-58,33%	0,00%	-55,26%
Centros escolares	0	14	0	14	0	14	0	14	-	0,00%	-	0,00%
Centros municipales, SS	0	56	1	57	0	168	4	172	-	200,00%	300,00%	201,75%
Centros Sanitarios	0	28	0	28	0	23	0	23	-	-17,86%	-	-17,86%
Cuerpos seguridad del Estado	0	5	0	5	0	2	0	2	-	-60,00%	-	-60,00%
Divulgación DGF	0	27	0	27	0	17	0	17	-	-37,04%	-	-37,04%
IAM, centros comarcales, inf. mujer	0	9	0	9	0	30	0	30	-	233,33%	-	233,33%
Juzgados	98	8	0	106	93	25	6	124	-5,10%	212,50%	-	16,98%
Medios de comunicación	0	15	0	15	0	4	1	5	-	-73,33%	-	-66,67%
Otros	0	14	0	14	0	136	2	138	-	871,43%	-	885,71%
Sin especificar	3	7	0	10	2	2	0	4	-33,33%	-71,43%	-	-60,00%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>97</b>	<b>589</b>	<b>16</b>	<b>702</b>	<b>-3,96%</b>	<b>68,29%</b>	<b>220,00%</b>	<b>53,95%</b>



Programa de Orientación y Mediación Familiar  
ATENCIÓN Y CONTACTO

El Programa de Orientación y Mediación Familiar se plantea y lleva a cabo de la siguiente manera:

En **Huesca** se atiende los miércoles en horario de 10 a 14 horas. Subsidiariamente, en caso de exceso de demanda en Zaragoza la atención en Huesca se ha realizado quincenalmente.

San Jorge, 65  
Tel. 974 247260

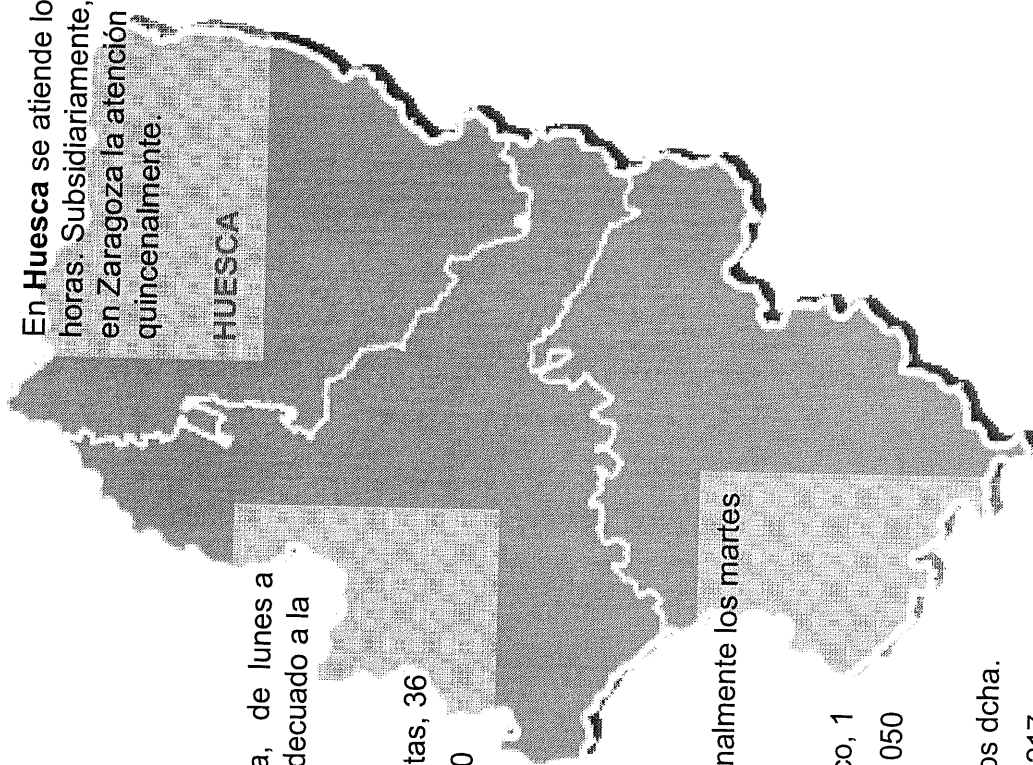
En **Zaragoza** se atiende con cita previa, de lunes a viernes. Se ofrece un horario flexible adecuado a la demanda .

**ZARAGOZA**  
Vía Universitas, 36  
Tel. 976 716 740

En **Teruel** y **Alcañiz** se atiende quincenalmente los martes , en horario a convenir.

**TERUEL**  
San Francisco, 1  
Tel. 978 641 050

**ALCAÑIZ**  
Mayor, 2 bajos dcha.  
Tel. 978 871 217

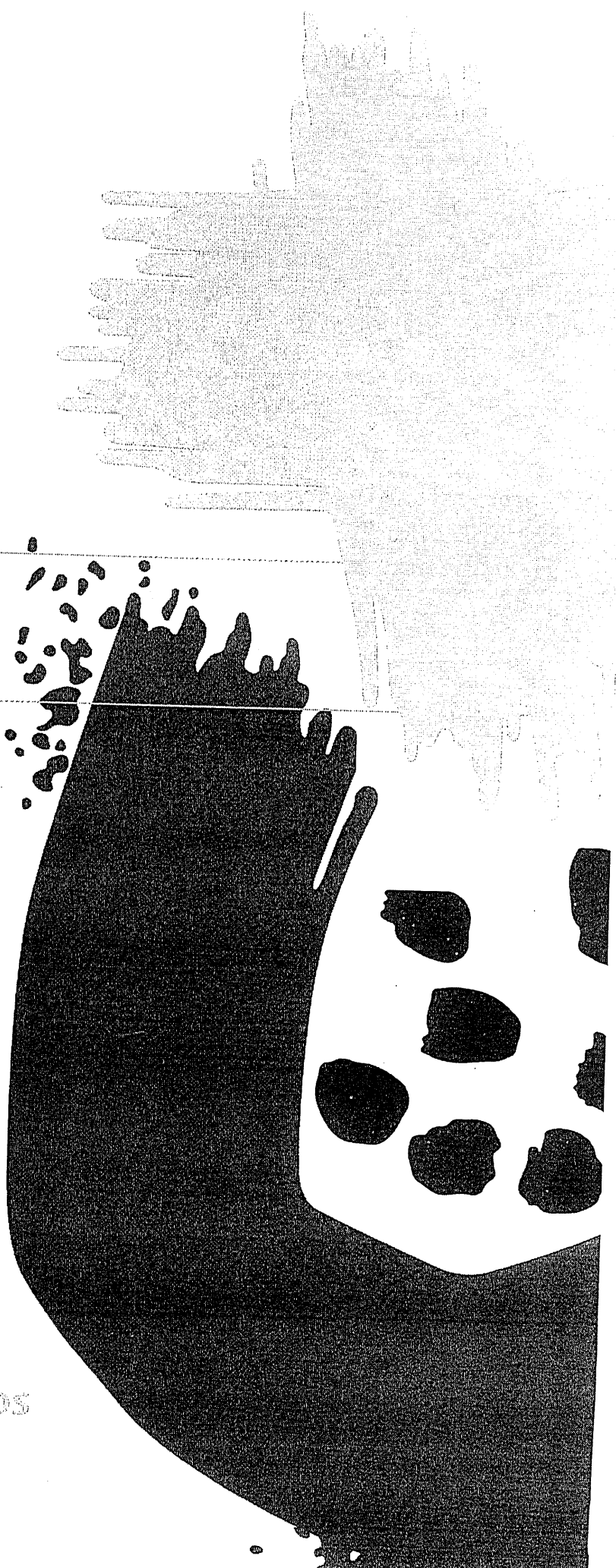


# **ANEXO-IV**

Hospital  
San Juan  
de Dios  
Zaragoza



Memoria 2013



Hospital San Juan de Dios

San Juan de Dios

# Cartera de servicios

## GERIATRÍA

- Unidad geriátrica de Agudos
- Unidad de Ortogeriatría
- Unidad de Rehabilitación
- Unidad de Convalecencia
- Hospital de Día

## REHABILITACIÓN

- Rehabilitación ambulatoria
- Consultas externas
- Terapia Ocupacional
- Logopedia

## CUIDADOS PALIATIVOS

- Unidad de hospitalización
- Equipos de soporte de Atención Domiciliaria (ESAD)
  - Provincia de Zaragoza: **Sector I y Calatayud.**
  - Provincia de Teruel: **Alcañiz.**
  - Provincia de Huesca: **Barbastro y Huesca capital.**

## HEMODIALISIS

- Hemodiálisis Convencional
- Hemodiálisis Alto Flujo
- Hemodiálisis Online

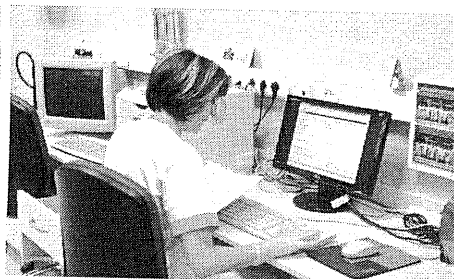
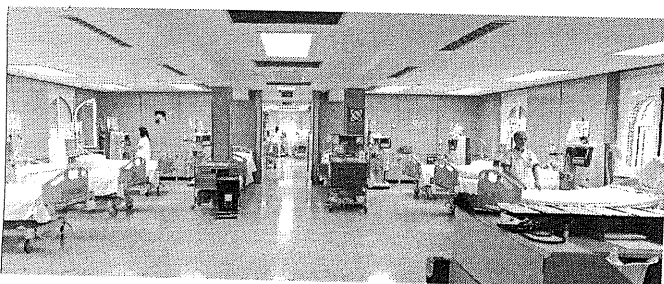
## UNIDAD DE SALUD BUCODENTAL

## OTROS SERVICIOS

- Análisis clínicos
- Atención al usuario
- Atención espiritual
- Farmacía
- Radiodiagnóstico
- Psicología
- Psiquiatría
- Trabajo social
- Voluntariado

# Equipo directivo

DR. FRANCISCO JAVIER OBIS SANCHEZ | Director Gerente  
HNO. JULIAN SAPIÑA | Superior Comunidad Hermanos  
DRA. CARMEN MARCO LIARTE | Directora Médica  
SRA. PAQUITA PALMERO PÉREZ | Directora de Enfermería  
SRA. M<sup>a</sup> CARMEN SANJOAQUÍN BENAVENTE | Directora de RRHH, Calidad y Organización  
SR. PEDRO HERNÁNDEZ GOYENCHEA | Director Económico-Administrativo y Servicios Generales



# Memoria 2013

El 2013 lo cerramos con gran satisfacción porque hemos cumplido ampliamente los objetivos propuestos que han estado enfocados a la **consolidación de la Cartera de Servicios** que contempla el Nuevo Concierto y al **crecimiento de la gestión interna** de acuerdo con nuestro plan estratégico 2011-2014.

En el primer año completo del nuevo Concierto se han cumplido los objetivos marcados manteniendo así todos los programas asistenciales. Dentro de nuestras prioridades estaba mantener el programa de **asistencia bucodental** a los niños discapacitados y en Septiembre firmamos un Contrato con la Administración para continuar con dicha asistencia. En la misma línea de acción social hemos establecido una alianza con la Organización de **Odonólogos Solidarios**, entidad sin ánimo de lucro que atiende a personas con pocos recursos, utilizando para ello nuestras instalaciones.

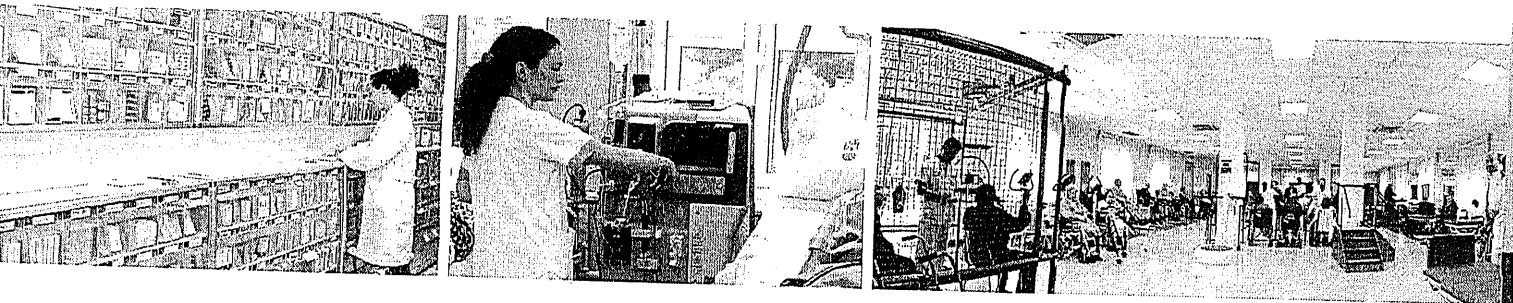
Las **Políticas de Recursos Humanos** han recibido un gran impulso, desarrollando los procedimientos para la adquisición, desarrollo y evaluación de las competencias de nuestros profesionales. Hemos continuado con la presencia en los foros relacionados con nuestra actividad y la docencia impartida por nuestros profesionales. A destacar la creación del **Comité de Bioética de Aragón** donde nuestro Hospital está presente, representando a los Comités de Ética Asistencial.

Ha sido un año complicado y de gran incertidumbre pero nuestra apuesta por la calidad y por la Innovación, dentro de las líneas marcadas en nuestro Plan Estratégico, nos ha llevado a conseguir, tras la correspondiente acreditación, el **Sello de Excelencia Aragón-Empresa**, pasando a formar parte de este nuevo foro aragonés.

El año que comienza va a ser todo un reto para nosotros. Nuestro Plan Estratégico acaba y hay que establecer las líneas para los próximos años que van a ir orientadas a satisfacer las necesidades de todos nuestros grupos de interés, dentro del marco del nuevo **Plan Estratégico Provincial**, aplicando los Valores de nuestra Institución en nuestro trabajo diario y fortaleciendo nuestro sentido de pertenencia.

En este año que nuestro Hospital cumple **60 años de presencia en Zaragoza**, queremos agradecer a todos, profesionales y voluntarios, a la Orden y a la Administración su apoyo y confianza, y a nuestros usuarios por hacer posible éste, nuestro Proyecto.

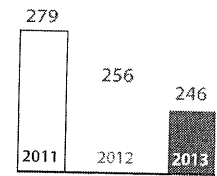
Comité de Dirección



# Recursos Humanos

## Plantilla media a 31 de Diciembre de 2013

	2011	2012	2013
Dirección	5	5	5
Licenciados Asistenciales	26	25	26
Técnicos Asistenciales	79	69	66
Auxiliares Asistenciales	107	97	90
Manuales y Oficios	41	38	37
Administrativos	13	14	14
Personal de Servicios	8	8	8
	<b>279</b>	<b>256</b>	<b>246</b>

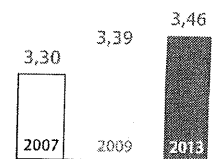


Evolución Plantilla

Índice rotación	4,9%	5,2%	2,5%
Índice de absentismo	4,0%	3,1%	4,1%
Edad media (años)	44,3	44,5	45,0
Antigüedad media (años)	11,0	12,0	12,0

## Encuesta de Clima Laboral

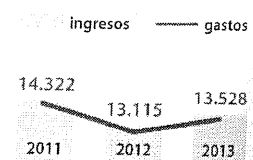
	2007	2009	2013
Satisfacción global (1 a 5)	3,30	3,39	3,46



Satisfacción global

## Datos Económicos (en miles de euros)

	2011	2012	2013
Ingresos	14.322	13.115	13.528
Gastos	14.295	13.084	13.418
Resultados	27	31	110
Inversiones	443	163	152



# Actividad Asistencial

## Pacientes atendidos Actividad Asistencial

	2011	2012	2013
Hospitalización	1.776	1.657	1.751
Hemodiálisis	242	219	231
Hospital de día	339	344	356
Rehabilitación Ambulatoria	643	546	380
Atención domiciliaria (ESAD)	874	781	782
Salud Bucodental	568	498	571
<b>Totales</b>	<b>4.442</b>	<b>4.045</b>	<b>4.074</b>

### Hospitalización / Pacientes atendidos

	2011	2012	2013
Convalecencia con Rehabilitación	601	524	502
Convalecencia	234	224	216
Cuidados Paliativos	413	411	444
Agudos	528	498	589
Ingresos	1.622	1.533	1.638
Altas	1.652	1.544	1.633
Estancia media	34,3	31,1	27,6

### Hospital de Día

	2011	2012	2013
Pacientes atendidos	339	344	356
Ingresos	253	249	246
Altas	244	251	246
Sesiones	4.739	4.411	4.811

### Rehabilitación

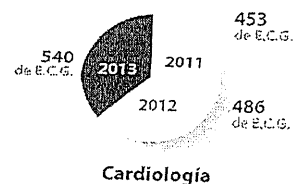
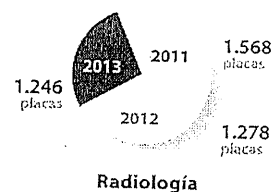
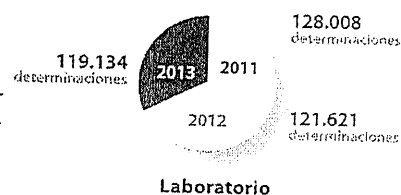
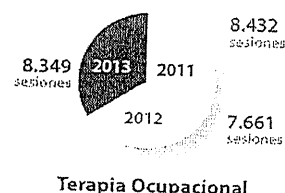
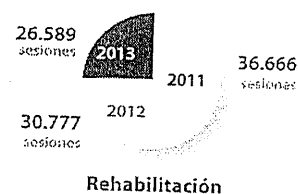
	2011	2012	2013
Sesiones en Hospitalización	17.969	15.219	13.739
Sesiones en Hospital de Día	4.729	4.387	4.811
Sesiones Ambulatoria	13.968	11.171	8.039

### Atención Domiciliaria / Pacientes atendidos (ESAD)

	2011	2012	2013
Sector   Zaragoza	197	184	174
Calatayud	113	64	92
Alcañiz	121	116	118
Barbastro	211	186	158
Huesca	232	231	243
Nº Altas	774	711	689
Visitas domiciliarias	2.464	2.291	2.210

### Hemodiálisis

	2011	2012	2013
Pacientes atendidos	242	219	231
Sesiones realizadas	26.648	25.192	25.117





# Participación Activa de Nuestros Profesionales

Foros relacionados con nuestra actividad con presencia y participación de nuestros profesionales

Identidad del Foro	Comunicación/Trabajo realizado
Congreso Nacional de Hospitales	Mejora continua de la satisfacción de pacientes y usuarios Beneficios de un sistema de gestión de calidad
Curso Avanzado de Cuidados Paliativos	Casos clínicos de Cuidados Paliativos
<b>II Jornadas de Daño Cerebral</b>	
XX Jornadas de la S. Aragonesa de Geriátrica y Gerontología	Modelo asistencial de atención al mayor según los valores de San Juan de Dios
Jornadas Asistenciales San Juan de Dios Provincia Aragón-San Rafael	Nueva acogida de pacientes en Hemodiálisis
Jornadas de la Asociación enfermería en Cuidados Paliativos	Hipodermoclisis alternativa a la hidratación en paciente geriátrico frágil
Jornada Autonómica Dolor y Sociedad	Tratamiento del dolor en personas al final de la vida
Jornadas Nefrológicas de Candanchú	Programa para el manejo integral del acceso vascular en Hemodiálisis Test Delta: Pacientes y dependencia Voluntades anticipadas en una Unidad de Hemodiálisis Valoración del estado nutricional en pacientes en hemodiálisis mediante bioimpedancia eléctrica
<b>III Jornadas de Cuidados Paliativos</b>	
<b>XV Encuentro Ingeniería Hospitalaria de Aragón y Navarra</b>	
<b>XVII Congreso de SEIMC</b>	
IX Congreso de la S. Aragonesa de Calidad Asistencial	Plan de Mejora del Informe de Continuidad de Cuidados en el H.San Juan de Dios
Congreso Nacional de Enfermería Nefrológica	Mejora continua de la satisfacción de pacientes y usuarios en atención asistencial Atención a las emociones en Profesionales. Depresión en Hemodiálisis: correlación con el estado nutricional y adherencia al tratamiento
<b>X Jornadas de la SECPAL</b>	
<b>I Jornada Aragonesa de Prevención en Riesgos Laborales en ámbito sanitario</b>	
Congreso estatal de Trabajo Social	Una oportunidad en el medio hospitalario para llegar a acuerdos sin hacernos daño.
<b>Congreso Nacional de Auxiliares de Enfermería</b>	

Profesores Asociados	2011	2012	2013
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	10	10	12
Medicina Geriátrica	4	4	4
Medicina Rehabilitadora	--	--	1
Enfermería	3	3	3
Fisioterapia	2	2	3
Terapia Ocupacional	1	1	1
UNIVERSIDAD SAN JORGE	2	3	3
Enfermería	1	1	1
Fisioterapia	1	2	2
TOTAL	12	13	15

Estudiantes en prácticas	2011	2012	2013
Formación Profesional	35	38	37
Diplomados	89	86	137
Licenciados	17	21	263
Postgraduados	21	20	35
TOTAL	162	165	472

## Investigación (3 estudios)

"Estudio EPINE (Estudio Nacional sobre prevalencia de infecciones nosocomiales)" desde la Sociedad Española de Medicina Preventiva, liderado por la Comisión de Infecciones de nuestro Hospital.

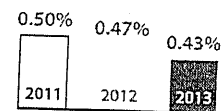
"Atención farmacológica a paciente pluripatológico" desde la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria y liderado por el Servicio de Farmacia y el Servicio Médico de nuestro Hospital.

"Implementación de un programa de ejercicio en Unidad de Hemodiálisis" propuesto por el Servicio de Hemodiálisis.

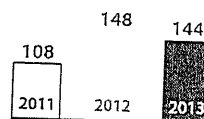
# Reconocimiento a nuestra labor

La atención y la satisfacción de nuestros usuarios es uno de nuestros objetivos estratégicos. La revisión periódica de las encuestas realizadas por el Servicio de Atención al Usuario, nos permite trabajar áreas de mejora incrementando así la satisfacción de nuestros usuarios.

Satisfacción del usuario (1 al 10)	2011	2012	2013
Hospitalización	8,89	8,90	<b>8,97</b>
Hospital de Día	8,74	8,81	<b>8,78</b>
Rehabilitación	8,79	9,36	<b>9,23</b>
Atención domiciliaria (ESAD)	9,72	9,78	<b>9,78</b>
Hemodiálisis	8,62	8,60	<b>8,36</b>
Unidad Bucodental	8,99	9,04	<b>9,05</b>
Tasa de reclamaciones	0,50%	0,47%	<b>0,43%</b>
Nº agradecimientos	108	148	<b>144</b>



Reclamaciones



Agradecimientos

## Responsabilidad y compromiso social

### RESIDENCIA DE HERMANOS HOSPITALARIOS

La Residencia de Hermanos mayores se creó en 1999 con el fin de asegurar un mejor y mayor cuidado de los Hermanos ancianos y enfermos. Los profesionales que atienden a los hermanos, están integrados en la plantilla propia del Hospital, así como su forma de cuidar.

La capacidad de la Residencia es para atender a 18 hermanos. Durante el año han permanecido en la Residencia 16 hermanos. Desde su inicio han pasado un total de 53 hermanos.

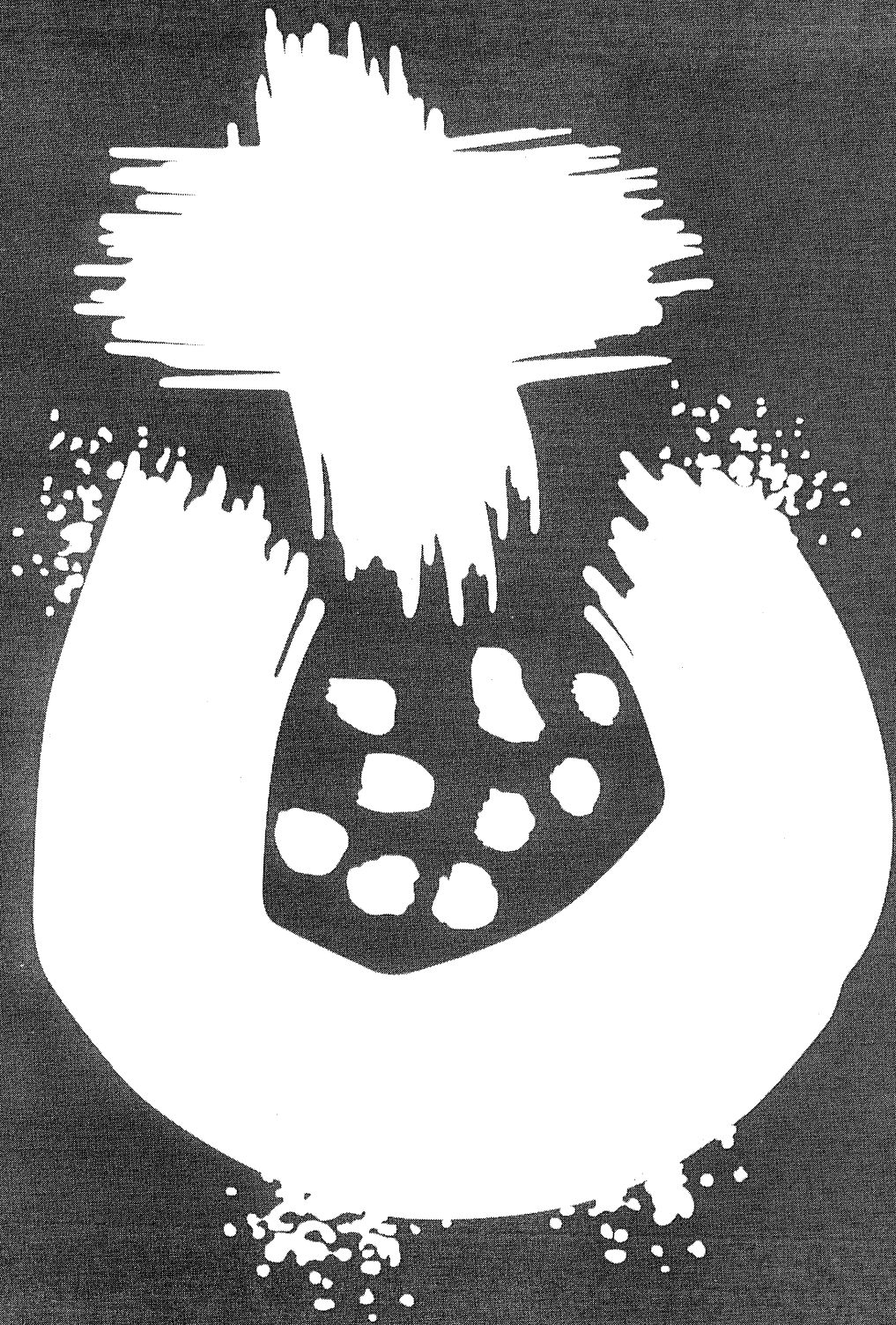
### FUNDACION TOBIAS

Constituida en 2003 por acuerdo entre la Archidiócesis de Zaragoza y la Orden Hospitalaria San Juan de Dios y con el objetivo de atender una Residencia Asistida para Sacerdotes, sus familiares y/o personas comprometidas. La Orden Hospitalaria encomendó a la Dirección del Hospital su gestión. Dispone de 75 plazas y durante el año la tasa de ocupación se ha mantenido en el 95%. Los profesionales han recibido formación en relación a la Orden Hospitalaria: Identidad y Valores para vincular a los profesionales con la Orden Hospitalaria.

### HOSPITAL SOLIDARIO

Servicio de Voluntariado, creado en 1992 ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de los pacientes que el Hospital atiende. En 2013 han pasado por el Hospital un total de 120 voluntarios que han dedicado un total de 11.237 horas destacando entre otras actividades: compañía en la habitación, apoyo nutricional (desayunos, comidas), actividades navideñas, entre otras. Se dispone de un plan de formación continua para los voluntarios; en 2013 el 80% han recibido formación. A través de la Obra Social se ha creado una Comisión que va a impulsar distintas actividades, que se recogen dentro del apartado de Responsabilidad Social como son:

- Proyecto de escuela amiga.
- II Rastrillo Navideño
- Formación a familiares de pacientes.
- Proyecto de Mediación Familiar
- Proyecto de Logopedia
- Proyecto de Salud Bucodental a través de la ONG Odontología Solidaria
- Programa para la atención integral de pacientes con enfermedades avanzadas y sus familiares



Hospital  
**San Juan de Dios**  
Zaragoza



Paseo de Colón, 14 - 50006 Zaragoza

| Tel. 976 27 16 60 - Fax 976 25 20 17

| [hsjdzaragoza@ohsjd.es](mailto:hsjdzaragoza@ohsjd.es)

[www.hsjdzaragoza.com](http://www.hsjdzaragoza.com)

# **ANEXO-V**

N°	Edad	Sexo	E.Civil	Derivacion	Tipo Conflicto	Acuerdo	Participan	Paciente	Total Parti	Ent,Indv	Ent,Grupo	Total	N° Coordi
1	81	M	VDA	4	2	FALLECE	3	0	3	5	0	5	2
2	87	H	Soltero	4	3	SI	1	1	2	12	2	14	3
3	87	H	Casado	4	2	SI	2	0	2	8	3	11	3
4	86	M	Casado	4	1	0	3	1	4	4	1	5	3
5	85	M	VDA	4	2	SI	3	0	3	12	0	12	6
6	84	M	VDA	4	1	SI	3	1	4	10	2	12	1
7	87	H	Casado	4	1	SI	3	0	3	6	1	7	1
8	90	M	VDA	4	2	FALLECE	4	0	4	2	0	2	1
9	92	M	VDA	4	4	SI	2	1	3	6	2	8	1
10	84	M	VDA	4	3	SI	3	1	4	5	1	6	1
11	76	M	VDA	4	4	FALLECE	0	0	0	1	0	1	1
12	74	M	Casado	4	5	SI	3	1	4	9	3	12	2
13	93	H	VDO	4	3	SI	2	1	3	12	5	17	3
14	98	M	Soltera	4	4	NO	2	1	3	8	5	13	2
15	82	M	VDA	4	4	SI	3	1	4	6	1	7	2
16	87	H	VDO	4	3	NO	2	1	3	7	3	10	3

17	78	M	Casado	4	2	FALLECE	4	0	4	0	0	0	0	2
18	81	H	Soltero	4	3	SI	4	0	4	9	4	13	3	
19	92	M	VDA	4	3	SI	2	0	2	2	3	5	1	
20	87	H	Casado	4	3	SI	2	1	3	6	3	9	1	
21	72	M	VDA	4	5	SI	2	1	3	13	3	16	1	
22	83	M	VDA	4	2	SI	3	1	4	7	3	10	1	
23	50	M	Casado	4	2	SI	3	1	4	8	5	13	1	
24	51	M	Casado	4	2	SI	3	0	3	7	1	8	1	
25	85	M	Casado	4	4	SI	3	0	3	5	3	8	1	
26	84	M	VDA	4	4	SI	4	0	4	4	2	6	1	
27	65	H	Divorciado	4	1	SI	3	0	3	8	2	10	1	
28	81	M	VDA	4	2	SI	4	0	4	3	2	5	1	
29	84	M	VDA	4	5	FALLECE	2	1	3	2	0	2	1	
30	92	H	Casado	4	2	SI	2	0	2	4	1	5	1	
31	86	M	VDA	4	2	SI	2	1	3	4	0	4	1	
32	81	H	VDO	17	2	SI	3	1	4	4	2	6	2	
33	80	M	Casado	4	4	SI	2	0	2	5	2	7	2	

34	92	H	Casado	4	4	SI	0	0	0	2	0	2	1
35	80	M	Casado	4	2	SI	2	0	2	3	2	5	2
36	81	M	VDA	17	4	SI	4	1	5	5	2	7	2
37	89	H	Casado	4	2	SI	5	1	6	3	1	4	2
							89	19	108	217	70	287	64

# **ANEXO-VI**



## ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE MEDIACION

1. El nivel de accesibilidad/disponibilidad del servicio ¿ha sido adecuado?

<input type="checkbox"/>	Muy bueno
<input type="checkbox"/>	Bastante bueno
<input type="checkbox"/>	Normal
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

2. ¿El horario de atención ha sido adecuado?

<input type="checkbox"/>	Muy Bueno
<input type="checkbox"/>	Bastante bueno
<input type="checkbox"/>	Normal
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

3. Considera que el tiempo dedicado ha sido suficiente:

<input type="checkbox"/>	Muy equilibrado
<input type="checkbox"/>	Bastante equilibrado
<input type="checkbox"/>	Normal
<input type="checkbox"/>	Escaso
<input type="checkbox"/>	Muy escaso

4. El nivel y atención del mediador ha sido:

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Poco satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Nada satisfactorio

5. ¿Considera adecuados los contenidos tratados en las sesiones de mediación?

<input type="checkbox"/>	Muy adecuados
<input type="checkbox"/>	Adecuados
<input type="checkbox"/>	Normales
<input type="checkbox"/>	Poco adecuados
<input type="checkbox"/>	Inadecuados

6. El nivel de satisfacción global respecto a su proceso de mediación llevado a cabo ha sido:

<input type="checkbox"/>	Muy satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Poco satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Nada satisfactorio

7. Sugerencias de mejora/observaciones:

---



---



---



---