

HOSPITAL NACIONAL ZACAMIL



TRABAJO SOCIAL /OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Informe de Resultados de Mecanismos de Participación Ciudadana de enero a diciembre 2024.

MES Y TIPOLOGÍA	PROCEDENCIA				TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTRO MEDIO (WHATSAPP, TWITTER, FACEBOOK)			
Enero /24	1				1		1-Maltrato por personal médico de la emergencia.
Queja 2		1			2		2- Que lo están re programado desde 2018, y hoy en enero tenía programada la cirugía y no se la realizaron nuevamente.
Solicitudes 7						100%	1-Solicitud cita para doppler bilateral, no hay cupo antes de la consulta médica.
		1					2- Solicitud constancia de tratamiento para para viajar.
		1					3- Interconsulta oftalmología
		1					4- Interconsulta oftalmología.

		1					5- Solicitud constancia médica para viajar.
		1					6-Solicitud coordinar cita en Hospital Nacional Rosales, EEG.
		1					7-Solicitud lectura de RX.
		1					
Febrero/24		1				75%	1-Inconformidad en el tratamiento brindado a su hijo.
Queja 5		1					2.maltrato recibido por personal de INFOCA
		1					3.Maltrato de personal de enfermería consulta externa consultorio de ginecología.
		1					4.Maltrato de personal enfermeria consulta externa ortopedia.
		1					5.Maltrato de personal de RX .de ventanilla. 1.Solicitan interconsulta ortopedia.
	1						2. Solicitan cita para ultrasonografía pélvica.
Solicitudes 6		1					3.solicitan interconsulta con cirugía vascular.
		1					4. Solicitan cita para tac.
		1					5.Solicitan interconsulta con urología.
		1					6. Constancia de tratamiento, para viajar.
							1. Sugerencia en área de ginecología tener más cuidados con los recién nacidos hospitalizados con el aire acondicionado es

Sugerencia 1		1					un factor crítico con la salud de los niños,
		1					
Marzo /24							
Queja 4		1				75%	No le realizaron fisioterapia por no haber espacio físico, y no tenían equipo conectado
		1					Se presentaron a las 8 am y fue atendida a las 1pm. Por pediatría de expediente.
		1				55%	Se presento a las 8 am y paso consulta a l a 1 pm y fue despachada a las 3pm.
		1					Reclamo por personal que orienta, en la entrada al hospital, sobre el trato que brindaran.
Solicitudes 9		1					Solicitan cita con cirugía vascular.
							Solicitud de toma de RX de tórax.
							Solicitud copia exámenes.
	1						Solicita lectura de rx de columna.
	1						Solicitud cita para doppler cupos saturados hasta diciembre.
	1		1				Solicita tac del Hospital Nacional Rosales
			1				Solicitan interconsulta con urología.

		1					Interconsulta con oftalmología.
	1	1					Solicitud adelanto de cita.
Abril 2024	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHASAPP, TWITER,FACEBOOK.	TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
Queja 9	2	7				77%	1-Maltrato de enfermería de la consulta externa (5). 2- Reclamo de paciente ingresada en cirugía porque no le han hecho la evaluación del cardiólogo, mi. Neumología.
							3- Maltrato por personal de seguridad.
							4- Maltrato de personal de secretaria del área de ultrasonografías pélvicas.
							5- Queja de pacientes que ella se presentó a la consulta de ginecología y la pasaron de ultimo, pasaron primero las embarazadas.
Solicitudes 2	2	PRESENCIAL	CORREO			100%	1- Solicitud de evaluación por oftalmólogo. 2- Solicitud de adelanto de cita con neurólogo

							porque tiene cita para el 28/11/24 y le queda para el 15 de mayo 2024.
Mayo /24	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHASAPP, TWITER, FACEBOOK.	TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
Quejas 2	1	1				100%	1-Queja de maltrato de personal de banco de sangre. 2-Queja de maltrato por personal de enfermería de la consulta oftalmología.
Solicitudes 5	2	3				100%	1- Solicitud cita con ortopedia. 2- Solicitud cita con medicina interna . 3- Adelanto de cita con neurología. <hr/> 4- Adelanto de cita con ortopedia. <hr/> 5- Adelanto de cita con ortopedia
Junio /24							
Quejas 4		4				100%	1-Queja de maltrato de Doctora del área de pediatría porque ella esta enferma y se quedaría el papa. 2- Queja que se ha presentado en dos ocasiones y no le dan la incapacidad. <hr/> 3- Maltrato por personal de vigilancia portón 1
Aviso		1					1- Aviso de persona que anda estafando a los pacientes, vendiendo medicamento que es medicamentos los va a curar y si ese medicamento no hay el se los vende,

Solicitudes 10	4	6				70%	<p>1- Solicitan medicamento que no hay en este hospital dextrofeno 25mg y prednizona.</p> <p>2- Solicitan lectura de tac realizado en hospital el salvador.</p> <p>3- Solicitan toma de tac.</p> <p>4- Solicitan cita con oncología.</p> <p>5- Solicitan cita con psicología</p> <p>6- Solicitan cita con oftalmología.</p> <p>7- Solicitan cita con oftalmología.</p> <p>8- Solicitud cita con urología.</p> <p>9- Solicitan cita con neurólogo.</p> <p>10- Solicitan cita con gastroenterología.</p>
JULIO 2024	SAC	PRESE NCIAL	CORREO	OTROS COMO:WHASAP P, TWITER, FACEBOOK.	TOT AL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
Quejas	2	3				80%	<p>1- Maltrato de enfermería de la consulta externa de ginecología.</p> <p>2- Maltrato por personal de in foca.</p> <p>3-Queja de inconformidad en la atención recibida en emergencia.</p> <p>4- Queja que no lo vieron en emergencia.</p> <p>5- Queja de maltrato de vigilancia.</p>

Solicitudes	1	2				100%	1- Cambio de medico porque la maltrata. 2- Solicitud en oncología . 3- Solicitud reprogramar cirugía, cirugía suspendida en dos ocasiones.
Agosto 2024	SAC	PRESE NCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHAS APP, TWITER, FACEBOOK.	TOT AL		PRINCIPALES CAUSAS.
Quejas	1	1				100%	1-En tres ocasiones me ha re programados las cirugías y se han suspendido. 2- Personal no idóneo en el área de patología haciendo autopsias, biopsias.
Solicitudes	3	2				100%	1-Solicitud de cita para oftalmología. 2-Solicitud de citas para oftalmología. 3-Solicitud de cita para oftalmología. 4-Solicitud de constancia, qué medicamento toma para viajar. 5-solicitan constancia que medicamento toma para viajar.
Septiembre 2024 .	SAC	PRESE NCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHAS APP, TWITER, FACEBOOK.	TOT AL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS.
Quejas 2024 5	2	3				80%	1- Maltrato por enfermería área de cirugía mujeres. 2- Maltrato por enfermería y médico , familiar de pacientes solicita permiso para quedarse cuidando a su hijo , área de cirugía ortopedia. 3- Queja sobre que le trasladaron al paciente y no le avisaron al familiar .

							<p>4- Maltrato de vigilancia área de pie diabetico .</p> <p>5- Maltrato por personal de enfermería de la emergencia.</p>
Solicitudes 4	4					100%	<p>1- Solicitud de constancia de medicamento que toma.</p> <p>2- Solicitud de adelanto de cita con neurólogo.</p> <p>3- Solicitud de adelanto de cita con psiquiatría.</p> <p>4- Solicitud de biopsia</p>
OCTUBRE 2024	SAC	PRESE NCIAL	CORRE	OTROS COMO;WHAT SAPP, TWITER, FACEBOOK.	TOT AL	RESUELTAS %	PRINCIPALES CAUSAS
Quejas 2		2			2		<p>1-Queja de laboratorio clínico, por mala atención.</p> <p>2-Queja de clínica dermatologia,medico le toma foto a paciente menor de edad.</p>
Solicitud 6	2	4			4	100%	<p>1solicitud adelanto cito de ultrasonido.</p> <p>2-solicitud de constancia de medicamento que toma.</p> <p>3-Solicitud de exámenes de oftalmología.</p>

							<p>4-Solicitud de lectura de tac. 5-solicitud de cita oftalmológica. 6-Solicitud de cambio de medico ,por maltrato.</p>
<p>Noviembre /24</p> <p>Quejas3</p>	SAC	PRESENCIAL 3	CORREO	OTROS COMO WHATSAPP, THUITER.FAC EBOOK	TOTAL 3	RESUELTAS 66%	<p>1-Queja funeraria le llama a su celular para decirle que su familiar había fallecido, el estaba con su familiar de visita y esta vivo por lo que se queja de quien le dio los datos personales de el su celular.</p> <p>2-Queja mala atención de enfermería de área emergencia. Queja emergencia, tiempo de espera.</p> <p>3-Queja de trato a paciente con fractura de cadera , que la movió bruscamente.</p>
<p>Solicitudes 12</p>	4	8			12	100%	<p>1-Solicitud cambio de medico no le gusta el trato recibido, especialidad ortopedia.</p> <p>2-Solicita cambio de medico especialidad, endocrinología.</p> <p>3-Solicita revisión de cámara por rx por perdida de billetera.</p> <p>4-Solicita se le adelante cirugía el día de su consulta el 8 de noviembre.</p> <p>5-Solicita cita para resonancia, paciente de unidad de salud, manifiesta que ya lo enviaron y no le han llamado</p>

							<p>6-Solicita se le adelante la entrega de medicamentos por tres meses por motivo de viaje.</p> <p>7-Solicita lectura de dopler.</p> <p>8-Solicitan cita Resonancia Columna. Lumbar paciente referido de clínica parroquial inmaculada concepción.</p> <p>9-Solicito cambio de medico porque Doctor Portillo no permite que le explique mi condición de salud.</p> <p>10-Solicitud de constancia medica que medicamento toma por motivos de viaje.</p> <p>11-Solicita saber si la cita que tiene el 2 de diciembre lo van operar.</p> <p>12-Solicitan autorización de material caterismo. paciente ingresado en medicina interna.</p>
Diciembre/24 Quejas 1	SAC	PRESE NCIAL	CORREO	OTROS WHATSAPP, TWITTER, FACEBOOK	TOT AL 1	RESUELTA 100%	<p>1-Perdida de pertenencias personales en pasillo central de sala de operaciones, solicita ver cámara para ver quien se lo llevo.</p> <p>1-Solicitan constancia medica del tratamiento que toma. Par viajar.</p>

Solicitudes 4					4	100%	2-Adelanto de fecha de ultrasonografía no coincide con consulta médica. 3-Solicitud de adelanto de cita de ultrasonido 4-Solicita ser evaluado por oftalmólogo.
---------------	--	--	--	--	---	------	---

RESULTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DURANTE LOS MESES DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2024.

	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Total
Comunicación interna				
A través de Ods	8	5	6	19
Comunicación externa	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Total
A través del sistema SAC.	1	4	7	12
WhatsApp, encuestas de satisfacción LNCC.	43	61	29	133
Comunicación interna.	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	Total
A través de ODS.	4	5	9	18
Comunicación externa	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	

A través SAC	5	2	4	11
Encuestas de satisfacción de la LNCC .área de obstetricia.	52	28	39	119
Comunicación interna	Julio 2024	Agosto 2024	Septiembre 2024	Total
A través de ODS	4	3	7	14
Comunicación externa	Julio 2024	Agosto 2024	Septiembre 2024	
A través de SAC	4	4	2	10
Encuestas de perseccion de la encuesta de la ley nacer con cariño(LNCC)	77	24	40	141
Comunicación interna	Octubre 2024	Noviembre 2024	Diciembre 2024	Total
A través de ODS.	7	13	3	23
Comunicación externa				
A través del SAC	2	2	1	5
Encuestas de perseccion de la encuesta de la ley nacer con cariño (LNCC), hasta el 23/ /diciembre /24	45	61	54	160
Total solicitudes, avisos y quejas, de enero al 23 de				112

diciembre/24.				
Encuestas enviadas a señoras de gineceo-obstetricia que han verificado parto. LNCC.En el periodo de enero al 23 de diciembre61 2024.				553

LIC. SONIA SALAZAR DE MONTERROSA
JEFE DE TRABAJO SOCIAL / O .D. S