

RESPONSABLE: Guadalupe Elizabeth Molina Nolasco. *Eplina*

Fecha de entrega: JULIO 2019.

| INFORME DE LAS QUEJAS Y AVISOS MINSAL | | | | | | | | | | | | | ESTADO ESTADISTICO DEL AVISO | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----|---------------------|----|----------|----|--------------------|----|------------------------|----|-------------------------|----|-------|------------------------------|----|-------|-----------------|----|-------|---------------|----|----|---------------------|---|---|
| TERCER TRIMESTRE | MES | N° Establecimientos | | Personal | | De correspondencia | | De Buzón de sugerencia | | Si es Aviso (contenido) | | TOTAL | si es Queja (contenido) | | TOTAL | N° de Resueltas | | TOTAL | N° en Proceso | | | No. de No Resueltas | | |
| | | CH | LL | CH | LL | CH | LL | CH | LL | CH | LL | | CH | LL | | CH | LL | | TOTAL | CH | LL | TOTAL | | |
| | | ABRIL | 1 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| MAYO | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| JUNIO | 6 | 1 | 1 | 0 | 8 | 0 | 0 | 4 | 9 | 4 | 13 | 0 | 1 | 1 | 8 | 3 | 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | |
| TOTAL | | 12 | 8 | 4 | 0 | 8 | 0 | 3 | 11 | 12 | 11 | 20 | 0 | 1 | 1 | 11 | 10 | 21 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 |

| INFORME DE LAS QUEJAS Y AVISOS FOSALUD | | | | | | | | | | | | | ESTADO ESTADISTICO DE AVISOS Y QUEJAS | | | | | | | | | | | |
|--|-----|---------------------|----|----------|----|--------------------|----|------------------------|----|-------------------------|----|-------|---------------------------------------|----|-------|----------------|----|-------|-------------|---|-------|---------------------------------------|----------------|------------------|
| TERCER TRIMESTRE | MES | No. Establecimiento | | Personal | | De correspondencia | | De Buzón de sugerencia | | Si es Aviso (contenido) | | TOTAL | si es Queja (contenido) | | TOTAL | FELICITACIONES | | TOTAL | SOLICITUDES | | TOTAL | No. Resueltas | No. en Proceso | No. No Resueltas |
| | | CH | LL | CH | LL | CH | LL | CH | LL | CH | LL | | CH | LL | | CH | LL | | | | | | | |
| | | ABRIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUNIO | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 6 | 0 | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | En proceso ya fue referida a FOSALUD. | | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

CH: Chalatenango.

LL: La Libertad.

Eplina



LA LIBERTAD.

| MINSAL MES DE ABRIL | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------|-------|---------|--|------------|-----------|----|---------------------------------------|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| Quezaltepeque, Dr. Alberto Aguilar Rivas, Dr. Carlos Díaz dei Pinal, Jayaque, Lourdes, Zaragoza, Mizata, Teotepeque, San Alfonso, Aguacayo y Termophilas. | Saneamiento Ambiental, archivo y médicos/cas. | x | x | | <p>Existencia de muchos zancudos.</p> <p>Recursos del área de archivo maltratan usuarios. No explican tratamiento a pacientes.</p> <p>Desorden perdida de expedientes, mal trato del personal.</p> <p>Mala ubicación del área, hacinamiento y señora de citas molesta.</p> <p>Lourdes reporta no se realizo apertura.</p> <p>Jayaque reporta este mes no hubieron quejas o avisos.</p> <p>Zaragoza reporta que este mes no se realizo apertura de buzón tampoco recibieron quejas o avisos de personal.</p> <p>Mizata reporta no hubieron quejas o avisos.</p> <p>Termophilas se recibieron 3 solicitudes.</p> | | x | | Se han ejecutados con plan de mejora. | |

Cyplino



| | | | | | San Alfonso no hubieron quejas o avisos. Aguacayo no hubieron quejas o avisos. | | | | | |
|-----------------------------|------------------|-----------|-----------|------------|---|------------|-----------|----|----------------|--------------|
| FOSALUD MES DE ABRIL | | | | | | | | | | |
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | Contenido | En proceso | Contenido | En Proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| Chiltiupan | Médica | X | | | Solicitan regrese Dra. Lucy | | | X | | X |

| MINSAL MES DE MAYO | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------|-------|---------|-----------------|------------|-----------|----|----------------|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| Dr. Alberto Aguilar Rivas | | | | | No hay reporte. | | | | | |
| Quezaltepeque | | | | | | | | | | |
| Botoncillal | | | | | | | | | | |
| Teotepeque | | | | | | | | | | |
| Mizata, Teotepeque | | | | | | | | | | |
| San Alfonso | | | | | | | | | | |
| Huizucar | | | | | | | | | | |
| Taquillo | | | | | | | | | | |

elysine





MINISTERIO DE SALUD

| FOSALUD MES DE MAYO | | | | | | | | | | |
|---------------------|------------------|-----------|-------|---------|-----------------|------------|-----------|----|----------------|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| | | | | | No hay reporte. | | | | | |

| MINSAL MES DE JUNIO | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------|-----------|---------|------------------------------------|------------|-----------|----------------|----------------|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| Quezaltepeque | Médica | | x | | Atención. | | X | | Sí | |
| Dr. Alberto Aguilar Rivas | | | | | N/A. No hubieron quejas ni avisos. | | | | | |
| San Matías | | | | | | | | | | |
| Botoncillal | | | | | | | | | | |
| Nuevo Cuscatlán | | | | | | | | | | |
| Aguacayo | | | | | | | | | | |
| Teotepeque | | | | | | | | | | |
| Taquillo | | | | | | | | | | |
| Termophilas | | | | | | | | | | |
| San Alfonso | | | | | | | | | | |
| FOSALUD MES DE JUNIO | | | | | | | | | | |
| Establecimiento | Área | Tipología | Contenido | En | Contenido | En | Resueltas | Plan de mejora | | |

Algelis



| | Involucrada | proceso | | | Proceso | | | | |
|---------------|-------------|---------|-------|---------|--|----|----|-----------|--------------|
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| Quezaltepeque | Médico | | X | | Por atención, se informo a Dr. Coreas y él ha retomado caso. | | | | |

CHALATENANGO.

| MINSAL MES DE ABRIL | | | | | | | | | | |
|--|------------------|-----------|-------|---------|--|------------|-----------|----|----------------|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| San Antonio los Ranchos, La Palma, San Francisco Lempa, Dulce Nombre de María, Ojos de Agua, Las Mercedes, Nueva Concepción, Guarjila, Potrero Sula, Cancasque, Azacualpa, San Isidro Labrador, Las Flores, Potonico, San Francisco Morazán, Paraíso, Las Vueltas y El Dorado. | | | | | UCSF San Francisco Morazan no se abrió el buzón. Y procede a hacer promoción del buen uso del buzón de sugerencias. Los demás establecimientos reportan a 0. | | | | | |

| FOSALUD MES DE ABRIL | | | | | | | | | | |
|----------------------|------------------|-----------|-----------|------------|----------------|------------|-----------|----|----------------|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | Contenido | En proceso | Contenido | En Proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| | | | | | No reportaron. | | | | | |

Cepelino



| MINSAL MES DE MAYO | | | | | | | | | | |
|--|------------------|-----------|-----------|------------|---|------------|-----------|----|---|--------------|
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| San Rafael, San Francisco Lempa, Agua Caliente, San Francisco Morazan, Aguaje Escondido, El Dorado, Los Sitios, Las Vueltas, Tejutla, La Palma, Nueva Concepción, Aguaje Escondido y Guarjila. | Médicos/cas | x | | | establecimientos reportan a 0, otros no reportaron y Guarjila reporta 3 casos de aviso vía correspondencia. Dos de los casos por entrega de medicamentos no adecuados según pacientes y el otro por entrega de receta equivocada. | En proceso | x | x | Un caso en proceso debido a que esta pendiente reunión con comité y se revisará expediente. | |
| FOSALUD MES DE MAYO | | | | | | | | | | |
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | Contenido | En proceso | Contenido | En Proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| | | | | | No reportaron. | | | | | |
| MINSAL MES DE JUNIO | | | | | | | | | | |
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | | | Contenido | En proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| Potonico, Los Sitios, Aguaje Escondido, San Francisco Lempa, Zapotal, El Dorado, | | | | | establecimientos reportan a 0 y los demás no han reportado. | | | | | |

Replino



| San Rafael, Ojos de Agua y Guarjila. | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|-----------|-----------|------------|----------------|------------|-----------|----|----------------|--------------|
| FOSALUD MES DE JUNIO | | | | | | | | | | |
| Establecimiento | Área Involucrada | Tipología | Contenido | En proceso | Contenido | En Proceso | Resueltas | | Plan de mejora | |
| | | Aviso | Queja | Reclamo | | | Si | No | Ejecutado | No Ejecutado |
| | | | | | No reportaron. | | | | | |

Cyplina

