



MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.  
EN FORMA PRESENCIAL Y TELÉFONO, CORREO A TRAVÉS DE MINSAL

INFORME ANUAL DE LOS RECLAMOS, QUEJAS, SOLICITUDES RECIBIDAS EN FORMA  
PRESENCIA, CORREO, DE ENERO 2022 A ENERO 2023.

MES Y TIPOLOGÍA	TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS	EN PROCESO
Enero 2022 Quejas	2	2	*Refiere maltrato por médico. *Inconformidad por diagnostico COVID 19	
Solicitudes	3	3	*2 pacientes evaluados por ortopedia. *1 paciente evaluado por cirujano vascular.	
Febrero 2022 Reclamos	4	4	*Refiere maltrato por medico de medicina interna. *2 cambio de medico porque no le explica su diagnóstico y al preguntarle le responde otro cosa. *Trato de médico Gastroenterólogo y solicita que lo pasen con otro especialista o que le den referencia a otro hospital	
Solicitudes	4	4	*Pacientes evaluados por ortopedia, *Evaluación Gastroenterólogo. *Solicitud medicamento. *Solicitud electroencefalograma.	
Marzo 2022 Solicitudes	3	3	*Ínter consulta con medicina interna. *Ínter consulta con neurólogo. *lectura ultrasonido.	
Abril 2022 Reclamos	2	2	*Maltrato por enfermería de área urología. *Maltrato recibido por personal estadística de la emergencia.	
Solicitudes	2	2	*Solicitan prueba de Covid-19 *Solicitud copia de examen Endoscopia.	

Mayo 2022			
Reclamos	6	6	<p>*Inconformidad en la atención medica en emergencia ortopedia 2022.</p> <p>*Mala atención emergencia partos, vino en tres ocasiones y la regresaban a la casa ,vino en la tercera vez la ingresaron, esperaron que naciera normal, posterior hacen cesárea porque el niño era muy grande y el esposo manifiesta que el niño se había defecado niño ingresado, madre regresa con infección en herida operatoria .</p> <p>*Falta de atención médica, paciente descuidada sin tratamiento ingresada en ortopedia cama 40 cirugía.</p> <p>*Inconformidad en trato recibido por enfermería, consultorio 6 de la consulta externa.</p> <p>*Reclamo sobre atención recibida en área de partos, no permitieron acompañante, le realizaron episiotomía sin consentimiento, no quisieron que se cambiara de posición.</p> <p>*Reclamo de personal ventanilla de laboratorio clínico, le salió pésima, los exámenes de sangre le salieron respuesta y el de orina no le dieron respuesta tuvo que dar otra muestra. solo le procesaron el cultivo de orina. Cuando Dra. fue a ver hasta ella la trato mal.</p>
Solicitudes	4	4	<p>*2 Solicitud lectura de ultrasonido.</p> <p>*Solicitud de fallecido, no aparece expediente clínico. Falleció extra hospitalario.</p> <p>*Solicitud de medicamento neurológica.</p>
Junio 2022			
Reclamos	1	1	<p>*Área partos,madre de paciente reclama que hija estaba con dolor y sangrando y no había ningún médico, ella les aviso pero le dijeron era normal y en ese momento dio a luz y hasta ese momento llevo una de ellas, eso no es humano manifiesta.</p>
Solicitudes	5	5	<p>*Adelanto cita oftalmología,</p> <p>*Solicitud de cita para ultrasonografía</p> <p>*2 Solicitud de cita para Doppler.</p> <p>*Solicitud contactar paciente para toma de</p>

			Resonancia en ISSS, tramitado en Unidad por el Derecho a la Salud. MINSAL.	
Julio 2022				
Solicitudes	3	3	*Evaluación por cirugía vascular. * solicitud de adelanto de cita de radioterapia. *Reposición de cita de laboratorio.	
Reclamo	1	1	*Maltrato recibido por médico de la especialidad de otorrinolaringología, necesita cambio de médico.	
Agosto 2022	5	5		
Reclamos			*Perdida de expediente. *Tardanza en la lectura de tac. *Negligencia le han re programado 2 veces la cirugía histerectomía, no envían nombre de paciente ni registro, se solicita, no responden. *Reclamo trato recibido por vigilancia. *Trato recibido por personal de servicios generales.	
Solicitudes	3	3	*Referencia al hospital nacional Rosales para pasar con Retinologo *Solicitud de medicamento *Solicitud copia de exámenes de la. clínico	
Septiembre 2022				
Reclamos	4		*No lo ven ni lo operan desde 2021. *Maltrato Dra. se burla de su peso, comparándola con un elefante, ni la examina solo estudiantes y le manifiesta que no tiene nada y da el alta, con referencia a maxilofacial. *Lo citan a las 9.30 a.m y pasa hasta las 10.45 am pacientes estaban diciendo que le pondrían el dedo,la Dra. se molestó con él y le dio el alta. *Fuga de información personal teléfono, dirección a personas externas (funerarias), falta de transparencia en el diagnostico. falleció y funeraria le fue avisar.	
Solicitud	4	4	*Íter consulta con otorrino. *Solicita se le adelante consulta urología. *Solicita evaluación por oftalmología. *Solicita evolución por oftalmología.	
queja	1		*Acoso por personal técnico de Rx hacia acompañante de paciente que se tomó un Rx.	En proceso
octubre 2022.				
Reclamos	2	1	*Maltrato de enfermera del consultorio 6 consulta externa. *Médico de maxilofacial no la vio a pesar que estaba citada, solo le mando a decir que el examen que traía no servía.	En proceso En proceso

queja	1		*Madre de paciente que vino a verificar partos, manifiesta que a su hija le hicieron mala praxis, porque después de tener al niño la trasladan a cirugía, y nadie le información del estado de ella.	
solicitudes	7	7	*Evaluación médica por problemas de lumbalgia. *Reposición de boletas de exámenes. 5 pacientes *Reposición de recetas médicas.	
noviembre 2022 Reclamos	2		*mala atención área de partos *mala atención de enfermera de área de consulta externa, consultorio de pediatría.	En proceso
solicitudes	5		*Solicitan resultado de ultrasonografía. *Solicitud de ínter consulta con oftalmología *Solicitud de ínter consulta con ortopedia. *Compra de medicamento,loperonato. *Solicitan ínter consulta oftalmología.	Resueltas
Diciembre 2022 Reclamo	2		*Reportan maltrato de enfermero de medicina interna, hospitalización. *perdida de expediente.	En proceso. +
solicitudes	3		*Solicitan ínter consulta con coloproctólogo. *Solicitan ínter consulta con oftalmología *Solicitan ínter consulta con oftalmología.	Resuelta
Enero 2023 Reclamo	1		Perdida de expediente clínico	En proceso
Solicitudes	2	2	Solicitan evaluación por ortopedia	Resuelta
	1		Solicitud de medicamento	En proceso

En reunión sostenida con el comité por el derecho a la salud, y oficina de la calidad, para analizar los reclamos recibidos en la oficina por el derecho a la salud , nos aparece el trato de los vigilantes hacia los pacientes .se acordó capacitarlos con relación a trato humanizado y la ley de deberes y derechos de los pacientes y servidores públicos. Realizándose dichas capacitaciones en las fechas de 21,22,23, de marzo de 2022.

El 29 y 30 septiembre 2022, se le imparte al personal de vigilancia la Ley de Nacer con Cariño.

Las autoridades del Hospital Nacional Zacamil analizando los reclamos de los pacientes por el trato recibidos en los diferentes departamentos y áreas del hospital solicita se conforme un equipo gestor de educación institucional, coordinando con la unidad de desarrollo profesional. U D P. Se programo un taller denominado taller de fortalecimiento en el desarrollo de habilidades psicosociales del personal del Hospital Nacional Zacamil. a partir del mes de junio, 2022 a noviembre 2022. en grupos multidisciplinarios.

Programación de los talleres impartidos al personal multidisciplinario del  
Hospital Nacional Zacamil 2022.

Fecha De Los Talleres.	Temática	Horario.
14,23 junio 2022 ,13 julio y 27 2022,17 y 24 agosto 2022.	Construcción y fortalecimientos de las redes de apoyo social Inteligencia emocional	8 a 12 m d.
13 y 20 septiembre 2022,12 y 26 octubre 2022.16 y 23 noviembre 2022	Resolución de conflictos. Liderazgo y Motivación	8 a 12 m d

Lic. Sonia de Monterrosa.  
Jefe de departamento Trabajo Social./O. D .S