



INFORME SEMESTRAL DE RECLAMOS, QUEJAS, SOLICITUDES RECIBIDAS EN FORMA PRESENCIAL, CORREO, DE ENERO A JULIO 2023.

| MES Y TIPOLOGÍA | TOTAL | RESUELTAS | PRINCIPALES CAUSAS | EN PROCESO |
|--------------------------|-------|-----------|---|------------|
| Enero 2023 Reclamo | 1 | 1 | -Perdida de expediente clínico | |
| Solicitudes | 2 | 2 | -Solicitan evaluación por ortopedia -Solicitud de medicamento topironato | |
| Febrero 2023 Reclamos | 3 | 3 | -Maltrato de enfermería No realización cistoscopia - En baño solicitan papel higiénico y solo le dan 4 hojitas. | |
| Solicitudes | 3 | 3 | -3 Solicitudes medicamentos fenitoína. - Copia de reporte biopsia tomada por endoscopia realizada al paciente. | |
| Marzo 2023 | 7 | | -Quejas no la atendieron en emergencia. -Trato recibido en ventanilla de RX - Trato de enfermera en la toma de vena al niño en de área de hospitalización pediatría. -Fuga de información de datos personales de los pacientes a las funerarias. - Búsqueda de pacientes en las áreas, no se encuentran y de sala no le dan información y paciente se encontraba en sala de operaciones. - Maltrato recibido en ventanilla de farmacia. - Trato recibido por enfermería de área de ginecología hospitalización, psicología. | en proceso |
| Solicitudes | 8 | Resueltas | - Adelanto de citas para ultrasonografía de cuello. - Adelanto de citas para ultras testicular (2). - Copia de resultado de endoscopia. - Adelanto citas gastroenterólogo, neurocirugía, urología. | |
| Sugerencia | 1 | | - Solicitan baño en área de anexo. | en proceso |
| Abril 2023 Reclamos | 2 | | -Fuga de información de datos personales de los pacientes a las funerarias. | en proceso |

| | | | | |
|----------------------|---|---|--|-------------|
| | | | -Reclamo de no asistencia por parte de enfermería hacia paciente ingresada, que familiar solicita se le ayude. | |
| Mayo 2023, Queja | 1 | | Acoso verbal, de Lic. En química y farmacia, hacia estudiante de año social de la universidad el Salvador, de la carrera química y farmacia. | En proceso. |
| Solicitud | 6 | 6 | .1-Exoneracion de donantes. 2-Tramitacion tac, hacia el hospital El Salvador. 3-Adelanto de citas de urología. 4-Adelanto de citas de neurología 5-Adelanto de cita de neurología 6-Adelanto de cita de ultrasonografía. | |
| Junio 2023 quejas | 2 | 2 | 1-Maltrato recibido por personal de orientación infoca. .2-Maltrato de personal de fisioterapia, solicita cambio de fisioterapeuta. | 100% |
| solicitud | 8 | 8 | 1-Cambio de medico ortopédico. 2-Solicitud de resultado de ultrasonografía. 3-Solicita cita para ultrasonografía. 4-solicita cita para toma de ultrasonografía vesical. 5-Solicita evaluación por cirugía. 6-Solicitan evaluación por ginecología. 7-Adelanto cita con otorrino, 8-Adelanto cita con cardiología. | 100% |
| Julio 2023 Quejas | 3 | | 1-Maltrato en área de farmacia 2-Maltrato en farmacia 3-Acoso en área de emergencia por enfermería. | En proceso. |
| Solicitudes | 3 | | 1-Interconsulta con oftalmología. 2-Adelanto de cirugía, cálculos en vesícula 3-Interconsulta oftalmología. | |

Se envía cada reclamo o solicitud que se recibe a cada jefe de área para que brinden respuesta y acciones de mejoras de las áreas.

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