

ACTUALIZADO ENERO 2023-OCTUBRE- 2023

**HOSPITAL NACIONAL ZACAMIL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

La Oficina por El derecho a la Salud del Hospital Nacional Zacamil, cuya función es velar por el cumplimiento al derecho de la atención en salud con trato digno y respetuoso a través de la participación ciudadana.

Objetivo General

Promover la participación ciudadana a la satisfacción de los usuarios en el marco de derechos humanos a la salud.

Mecanismo de Participación Ciudadana

- ✓ Atención personalizada: En la oficina, para la recepción de reclamaciones verbales o escritas que la ciudadanía realiza.
- ✓ Atención Vía Teléfono: por el momento solo contamos con celular numero 79822861 ,y 22745098 Para dar información de pacientes ingresados, traslados a otros centros de la red de salud pública, como también reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Zacamil.
- ✓ Se brinda Información de pacientes ingresados en los diferentes servicios de hospitalización, Emergencia, dadas a través del teléfono. desde el año 2020 a la fecha octubre 2023.
- ✓ Aplicación de Facebook como :Hospital Nacional Zacamil . Administrada por la oficina de relaciones publicas del Hospital Nacional Zacamil.
- ✓ Sistema de atención ciudadana (S A C)

Contacto designado

TRABAJO SOCIAL /OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Mecanismo de participación ciudadana :

En forma presencial , teléfono ,correo a través de Minsal, sistema de atención ciudadana.

**INFORME SEMESTRAL DE LOS RECLAMOS ,QUEJAS, SOLICITUDES RECIBIDAS EN
FORMA PRESENCIA , CORREO, DE ENERO A OCTUBRE 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 Reclamos	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. -Reclamo de no asistencia por parte de enfermería hacia paciente ingresada ,que familiar solicita se le ayude.	en proceso

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 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 fisioterapista.	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 avaluación 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 envió 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

