



INFORME SEMESTRAL DE LOS RECLAMOS ,QUEJAS, SOLICITUDES
RECIBIDAS EN FORMA PRESENCIA , CORREO, DE ENERO A DICIEMBRE 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 fenitoina. - 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	2		-Fuga de información de datos personales de los	En proceso

Reclamos			pacientes a las funerarias. -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 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	3	1-Maltrato en área de farmacia 2- Maltrato en farmacia 3-Acoso en área de emergencia por enfermería.	Resueltas
Solicitudes	3	3	1- Interconsulta con oftalmología. 2- Adelanto de cirugía, cálculos en vesícula 3- Interconsulta oftalmología.	
Agosto 2023 solicitudes	8	6	1- Solicitud evaluación por oftalmología. 2-Evaluacion por cirugía emergencia. 3-Copia de reporte operatorio 4- Interconsulta oftalmología 5-Interconsulta cirugía. 6- Solicitud evaluación por urología 7- Solicitud adelanto de cirugía. 8- Solicitud de consulta y medicamento.	
Septiembre 2023 reclamo	2	2	1-Suspension de cirugía en dos ocasiones por oncólogo	

Queja	1	1	2- Mucho tiempo de espera para entrega de recetas de medicamento crónico. Maltrato de enfermería en área de emergencia.	
solicitudes	7	5	1-Solicitud de constancia de medicamentos que toma. 2- Evaluación medica especialidad endocrinología, resumen clínico, evaluación oftalmología. 3-Solicitud evaluación médica. 4- Adelanto de cita gastroenterología. 5-Solicitud boleta de examen de resonancia magnética, por perdida. De boleta. 6-Copia de resultado de resultado de ultrasonografía. 7-Interconsulta ortopedia.	
Octubre 2023 Reclamo.	2	1	1-Trato de vigilante del área de cirugía Oqueli.	En proceso
solicitudes	10	9	2-Paciente manifiesta que la técnica empleada por medico ortopeda no es la correcta. 1-Tramite de cita en hospital Rosales, exámenes velocidad de conduccion.3 pacientes. 2-Tramite de constancia de diagnóstico y tratamiento. 3-Tramite de resumen clínico y constancia de tratamiento 4-Copia de exámenes de laboratorio clínico. 5- Evaluación por oftalmólogo. 6- Solicitud de realización de ultrasonografía. 7- Solicitud oferta de servicio. 8- Contactar paciente a solicitud de Minsal por examen en ISSS. 9- Solicitud de copia de examen de cistoscopia. 10-Copia de reporte quirúrgico.	en proceso resuelto
Noviembre 2023 reclamos	6		-maltrato de personal de vigilancia cirugía Oqueli. -maltrato de personal de enfermería de consulta externa ginecología. -maltrato personal enfermería con. Externa consultorio no.10. -Maltrato personal de enfermería de consulta .externa M.I. -maltrato de personal de resección de RX. -perdida de tarjetas de citas en farmacia.	Resuelta. Presentan plan de mejora
solicitudes	3		-Adelanto de cita para dopler -adelanto de cita para dopler. -solicitud lectura de placa re RX.	Resueltas.

Diciembre 2023	3		-mala atención de parte del médico de cirugía emergencia. -maltrato recibido por vigilante. -mala atención en cirugía emergencia.	En proceso
Reclamos-				
solicitudes	2		-solicitud de inter consulta con urología. -Adelanto de citas con ortopedia.	en proceso.

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

