



RESULTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024.

Comunicación interna	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Total
A través de ODS	8	5	6	19
Comunicación externa	Enero	Febrero	Marzo	Total
A través del sistema SAC.	1	4	7	12
WhatsApp, encuestas de satisfacción LNCC.	43	61	29	133
Comunicación interna.	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	TOTAL
A través de ODS.	4	5	9	18
A través SAC	5	2	4	11
Encuestas de satisfacción de la LNCC.area de obstetricia.	52	28	39	119

Informe de reclamos, quejas, avisos recibidos durante los meses de enero a junio 2024.

En forma presencial, teléfono, correo a través de MINSAL, sistema de atención ciudadana.
En los meses de enero -junio 2024

MES Y TIPOLOGÍA	PROCEDENCIA				TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTRO MEDIO WHATSAPP FACEBOOK			
Enero /24	1						1-Maltrato por personal médico de la emergencia.
Queja 2		1					2- Que lo están reprogramado desde 2018, y hoy en enero tenía programada la cirugía y no se la realizaron nuevamente.
						100%	1-Solicitud cita para doppler bilateral, no hay cupo antes de la consulta médica.
							2- Solicitud constancia de tratamiento para para viajar.
Solicitudes 7		1					3- Interconsulta oftalmología
		1					4- Interconsulta oftalmología.
		1					5- Solicitud constancia médica para viajar.
		1					6-Solicitud coordinar cita en Hospital Nacional Rosales, EEG.
		1					7-Solicitud lectura de RX.
		1					
Febrero/24		1				75%	1-Inconformidad en el tratamiento brindado a su hijo.
Queja 5		1					2.maltrato recibido por personal de INFOCA
		1					3.Maltrato de personal de enfermería consulta externa consultorio de ginecología.
		1					4.Maltrato de personal enfermería consulta externa ortopedia.
		1					5.Maltrato de personal de RX .de ventanilla.
		1					1.Solicitan interconsulta ortopedia.
Solicitudes	1						2. Solicitan cita para ultrasonografía pélvica.

6	1					3.solicitan interconsulta con cirugía vascular.
	1					4. Solicitan cita para tac.
	1					5.Solicitan interconsulta con urología.
		1				6. Constancia de tratamiento, para viajar. 1. Sugerencia en área de ginecología tener más cuidados con los recién nacidos hospitalizados con el aire acondicionado es un factor crítico con la salud de los niños,
Sugerencia 1		1				
Marzo /24 Queja 4		1			75%	No le realizaron fisioterapia por no haber espacio físico, y no tenían equipo conectado
		1			r	Se presentaron a las 8 am y fue atendida a las 1pm. Por perdida de expediente.
		1			r	Se presento a las 8 am y paso consulta a la 1 pm y fue despachada a las 3pm.
		1			r	Reclamo por personal que orienta, en la entrada al hospital, sobre el trato que brindan.
Solicitudes 9						Solicitan cita con cirugía vascular.
					55%	Solicitud de toma de RX de torax.
	1					Solicitud copia exámenes.
	1				r	Solicita lectura de rx de columna.
	1	1			r	Solicitud cita para doppler cupos saturados hasta diciembre.
			1			r
		1			r	Solicitan interconsulta con urología.
		1				Interconsulta con oftalmología.
	1	1				Solicitud adelanto de cita.

Abril 2024	SAC	Presencial	Correo	Otros como; WhatsApp Facebook.	Total	Resueltas	PRINCIPALES CAUSAS
Queja 9	2	7				77%	1-Maltrato de enfermería de la consulta externa (5). 2- Reclamo de paciente ingresada en cirugía porque no le han hecho la evolución del cardiólogo , mi. Neumología.
							3- Maltrato por personal de seguridad.
							4- Maltrato de personal de secretaria del área de ultrasonografías pélvicas.
							5- Queja de pacientes que ella se presentó a la consulta de ginecología y la pasaron de ultimo, pasaron primero las embarazadas.
Solicitudes 2	2	presencial	correo			100%	1- Solicitud de evaluación por oftalmólogo. 2- Solicitud de adelanto de cita con neurólogo porque tiene cita para el 28/11/24 y le queda para el 15 de mayo 2024.
Mayo /24	SAC	presencial	correo	Otros como; WhatsApp Facebook.	TOTAL	resueltas	PRINCIPALES CAUSAS
Quejas 2	1	1				100%	1-Queja de maltrato de personal de banco de sangre. 2-Queja de maltrato por personal de enfermería de la consulta oftalmología.
Solicitudes 5	2	3				100%	1- Solicitud cita con ortopedia. 2- Solicitud cita con medicina interna. 3- Adelanto de cita con neurología.
							4- Adelanto de cita con ortopedia.

							5- Adelanto de cita con ortopedia
Junio /24							
Quejas 4		4				100%	1-Queja de maltrato de dra. Del área de pediatría porque ella esta enfermera y se quedaría el papa. 2- Queja que se ha presentado en dos ocasiones y no le dan la incapacidad.
							3- Maltrato por personal de vigilancia portón 1
Aviso		1					1- Aviso de persona que anda estafando a los pacientes, vendiendo medicamento que es medicamentos los va a curar y si ese medicamento no hay el se los vende,
Solicitudes 10	4	6				70%	1- Solicitan medicamento que no hay en este hospital dexktofeno 25mg y prednizona. 2- Solicitan lectura de tac realizado en hospital el salvador.
							3- Solicitan toma de tac.
							4- Solicitan cita con oncología.
							5- Solicitan cita con psicología
							6- Solicitan cita con oftalmología.
							7- Solicitan cita con oftalmología.
							8- Solicitud cita con urología.
							9- Solicitan cita con neurólogo.
							10- Solicitan cita con gastroenterología.

LIC.SONIA SALAZAR DE MONTERROSA
JEFE DE TRABAJO SOCIAL / O .D. S

