

**RESULTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DURANTE LOS MESES DE ENERO A OCTUBRE DEL AÑO 2024.**

<b>Comunicación interna</b>	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Total
A través de Ods	8	5	6	19
<b>Comunicación externa</b>	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Total
A través del sistema SAC.	1	4	7	12
WhattsApp, encuestas de satisfacción LNCC.	43	61	29	133
<b>Comunicación interna.</b>	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	TOTAL
A través de ODS.	4	5	9	18
Comunicación externa	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	
A través SAC	5	2	4	11
Encuestas de satisfacción de la LNCC .área de obstetricia.	52	28	39	119
Comunicación interna	Julio 2024	Agosto 2024	Septiembre 2024	total
A través de ODS	4	3	7	14
Comunicación externa.	Julio 2024	Agosto 2024	Septiembre 2024	
A través de SAC	4	4	2	10
Encuestas de persecucion de la encuesta de la ley nacer con cariño(LNCC)	77	24	40	141
Comunicación interna	Octubre 2024			
A través de ODS.	7			7

Comunicación externa				
A través del SAC	2			2
Encuestas de persecucion de la encuesta de la ley nacer con cariño (LNCC), hasta el 22/oct/2024	45			45
Total solicitudes, avisos y quejas, de enero al 22 de octubre /24.				93
Encuestas enviadas a señoras de gineco-obstetricia que han verificado parto. LNCC.En el periodo de enero al 22 de octubre 2024.				438

## INFORME DE RECLAMOS, QUEJAS, AVISOS RECIBIDOS DURANTE LOS MESES DE ENERO A OCTUBRE 2024.

En forma presencial, teléfono ,correo a través de Minsal, sistema de atención ciudadana.  
En los meses de enero – octubre 2024

MES Y TIPOLOGÍA	PROCEDENCIA				TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTRO MEDIO (WHATSAPP, TWITER, FACEBOOK)			
<b>Enero /24</b>  Queja 2	1						1-Maltrato por personal medico de la emergencia.
		1					2- Que lo están re programado desde 2018, y hoy en enero tenia programada la cirugia y no se la realizaron nuevamente.
						100%	1-Solicitud cita para doppler bilateral, no hay cupo antes de la consulta medica.
Solicitudes 7		1					2- Solicitud constancia de tratamiento para para viajar.
		1					3- Interconsulta oftalmología
		1					4- Interconsulta oftalmología.
		1					5- Solicitud constancia medica para viajar.
		1					6-Solicitud coordinar cita en Hospital Nacional Rosales, EEG.
		1					7-Solicitud lectura de RX.
		1					
<b>Febrero/24</b>  Queja 5		1				75%	1-Inconformidad en el tratamiento brindado a su hijo.
		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.Solicitan interconsulta ortopedia.

Solicitudes 6	1					2. Solicitan cita para ultrasonografía pélvica.
	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				
<b>Marzo /24</b> Queja 4		1			75%	No le realizaron fisioterapia por no haber espacio físico, y no tenían equipo conectado
		1			55%	Se presentaron a las 8 am y fue atendida a las 1pm. Por pediatría de expediente. Se presento a las 8 am y paso consulta a l a 1 pm y fue despachada a las 3pm.
						Reclamo por personal que orienta, en la entrada al hospital, sobre el trato que brindan.
Solicitudes 9		1				Solicitan cita con cirugía vascular.
						Solicitud de toma de RX de tórax.
	1					Solicitud copia exámenes.
	1					Solicita lectura de rx de columna.
	1	1				Solicitud cita para doppler cupos saturados hasta diciembre. Solicita tac del Hospital Nacional Rosales
		1				Solicitan interconsulta con urología.
		1				Interconsulta con oftalmología.
	1	1				Solicitud adelanto de cita.

<b>Abril 2024</b>	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHASAPP, TWITER, 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 evaluación 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.
<b>Mayo /24</b>	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHASAPP, TWITER, 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
<b>Junio /24</b>							
Quejas 4		4				100%	1-Queja de maltrato de Dra. del área de

							<p>pediatría porque ella está enferma y se quedaría el papa.</p> <p>2- Queja que se ha presentado en dos ocasiones y no le dan la incapacidad.</p>
							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%	<p>1- Solicitan medicamento que no hay en este hospital dextrofen 25mg y prednizona.</p> <p>2- Solicitan lectura de tac realizado en hospital el salvador.</p>
							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.
<b>JULIO 2024</b>	SAC	PRESENCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHAS APP, TWITER, FACEBOOK.	TOTAL	RESUELTAS	PRINCIPALES CAUSAS
Quejas	2	3				80%	<p>1- Maltrato de enfermería de la consulta externa de ginecología.</p> <p>2- Maltrato por personal de infoca.</p> <p>3-Queja de inconformidad en la atención recibida en emergencia.</p> <p>4- Queja que no lo vieron en emergencia.</p> <p>5- Queja de maltrato de vigilancia.</p>
Solicitudes	1	2				100%	<p>1- Cambio de medico porque la maltrata.</p> <p>2- Solicitud en oncología.</p> <p>3- Solicitud reprogramar cirugía, cirugía suspendida en dos ocasiones.</p>

<b>Agosto 2024</b>	SAC	PRESE NCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHA SAPP, TWITER, FACEBOOK.	TOTAL		PRINCIPALES CAUSAS.
Quejas	1	1				100%	1-En tres ocasiones me ha reprogramados las cirugías y se han suspendido. 2- Personal no idóneo en el área de patología haciendo autopsias, biopsias.
Solicitudes	3	2				100%	1-Solicitud de cita para oftalmología. 2-Solicitud de citas para oftalmología. 3-Solicitud de cita para oftalmología. 4-Solicitud de constancia, que medicamento toma para viajar. 5-solicitan constancia que medicamento toma para viajar.
<b>Septiembre 2024 .</b>	SAC	PRESE NCIAL	CORREO	OTROS COMO;WHA SAPP, TWITER, FACEBOOK.	TOTAL	RESUELTA S	PRINCIPALES CAUSAS.
Quejas 2024	2	3				80%	1- Maltrato por enfermería área de cirugía mujeres.  2- Maltrato por enfermería y médico , familiar de pacientes solicita permiso para quedarse cuidando a su hijo , área de cirugía ortopedia.  3- Queja sobre que le trasladaron al paciente y no le avisaron al familiar .  4- Maltrato de vigilancia área de pie diabetico .  5- Maltrato por personal de enfermería de la emergencia.
Solicitudes	4					100%	1- Solicitud de constancia de medicamento que toma.  2- Solicitud de adelanto de cita con neurólogo.  3- Solicitud de adelanto de cita con psiquiatría.  4- Solicitud de biopsia

OCTUBRE 2024	SAC	PRESENCIAL	CORRE	OTROS COMO;WHA SAPP, TWITER, FACEBOOK.		RESUELTAS %	PRINCIPALES CAUSAS
Quejas 2		2					1-Queja de laboratorio clínico, por mala atención. 2-Queja de clínica dermatología,medico le toma foto a paciente menor de edad.
Solicitud 6	2	4					1solicitud adelanto cito de ultrasonografía. 2-solicitud de constancia de medicamento que toma. 3-Solicitud de exámenes de oftalmología. 4-Solicitud de lectura de tac. 5-solicitud de cita oftalmológica. 6-Solicitud de cambio de médico ,por maltrato.

LIC. SONIA SALAZAR DE MONTE  
JEFE DE TRABAJO SOCIAL /