

HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



ANALISIS DE QUEJAS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
ENERO A JUNIO 2020

Santa Ana, 27 de julio de 2020

CONSOLIDADO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ENERO A JUNIO DE 2020											
Nº DE QUEJA	SEXO	MUNICIPIO	EDAD (QUIEN INTERPONE LA QUEJA)	FECHA	UNIDAD	CATEGORIA DE LA QUEJA	PROCESO AFECTADO	ACTIVIDAD OBSERVADA	NORMATIVA	OBSERVACIONES	NIVEL DE SATISFACCIÓN
1	FEMENINO	Santa Ana	82	07/01/20	Ginecología	proceso	G-O. Atención médica a pacientes del servicio de cirugía de maternidad	N.º 4	Art. 20 LDDPP	Der. Confidencialidad.	INSATISFECHO
2	FEMENINO	Santa Ana	57	14/01/20	Consulta Externa	actitud	Atención medica de pte. Citado en Consulta Externa	N.º 2 y 3	Art. 10 LDDPP	Derecho a la atención.	INSATISFECHO
3	FEMENINO	Chalchuapa	46	14/01/20	Ginecología	proceso	Atención médica a pacientes del Serv. Consulta Externa G- O	N.º 2	Art. 12 LDDPP	Dcho. A una atención calificada.	SATISFECHO
4	masculino	Santa Ana	56	22/01/20	U/E, Vigilancia	Actitud	Proceso de atención directa al paciente.	Actividad 1	Art. 10 LDDPP	Dcho. A la atención.	SATISFECHO
5	masculino	Santa Ana	53	24/01/20	Cirugía	proceso	solicitud de procedimiento quirúrgico	Actividad 3	Art. 15 LDDPP	Derecho al consentimiento informado.	INSATISFECHO
6	masculino	Candelaria frot.	69	27/02/20	Servicio 2da. MH	proceso	Proceso de alta de Medicina Interna	Actividad 8 y 9	Art. 10 y 14 LDDPP	Dcho. A la atención.	SATISFECHO
7	femenino	Turín, Ahua.	48	12/03/20	UTD	Actitud	N/A	N/A	Art.11 LDDPP	Trato digno y respetuoso.	SATISFECHO
8	femenino	Santa Ana	56	12/03/20	Vigilancia	Actitud	N/A	N/A	Art. 32 LDDPP	Trato digno y respetuoso.	INSATISFECHO
9	FEMENINO	Santa Ana	39	20/03/20	Farmacia	Actitud	N/A	N/A	Art. 32 LDDPP	Trato digno y respetuoso.	SATISFECHO
TOTAL= 9 QUEJAS EN LOS MESES COMPRENDIDOS DE ENERO A JUNIO DEL PRESENTE AÑO.											

Se deja constancia que no hay quejas en los meses comprendidos de abril a junio del presente año.

El 100% de las solicitudes presentadas a la Oficina por el Derecho a la Salud fueron resueltas satisfactoriamente. A continuación se detalla los tipos de solicitud:

NO. CORRELATIVO	SEXO	MUNICIPIO	EDAD (QUIEN INTERPONE LA SOLICITUD)	FECHA	UNIDAD	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA	DIMENSION DE CALIDAD AFECTADA	NIVEL DE SATISFACCION
1	FEMENINO	COATEPEQUE	32	31/01/20	Consulta Externa, Cardiología	Concertación de cita.	11 días.	Custodia del expediente clínico por ESDOMED	ALTO
2	MASCULINO	EL CONGO	66	05/03/20	Consulta externa, Urología	Cambio de médico.	5 días	Competencia profesional considerada insuficiente.	ALTO
3	FEMENINO	COATEPEQUE	41	05/03/20	Farmacia	Cambio de receta (Acido Valproico de tableta a jarabe)	INMEDIATO	Información inadecuada o falta de la misma	ALTO
4	FEMENINO	SANTA ANA	44	05/03/20	Consulta Externa	Acortar tiempo de asignación de cita para ser evaluada por subespecialista de Ortopedia.	INMEDIATO	Prolongados tiempos de espera de una cita para ser evaluados por subespecialista.	ALTO
5	MASCULINO	SAN JUAN OPICO	59	06/03/20	Departamento de Citas y Consulta Externa	Solicita evaluación por Nefrólogo, tramita cita y no se la entregan, por no haber agenda hasta 2021.	18 días.	Prolongados tiempos de espera de una cita para ser evaluados por subespecialista.	MEDIO
6	FEMENINO	TEXISTEPEQUE	33	09/03/20	Consulta Externa	Cambio de médico.	11 días.	Competencia profesional considerada insuficiente.	ALTO

7	FEMENINO	TEXISTEPEQUE	56	10/03/2020	Consulta Externa G-O	Ser evaluada por el subespecialista, ya que no la atendió porque no sabía que debía presentar estudios previos. (mamografía)	24 horas.	falta de entrega oportuna de información escrita sobre preparaciones especiales para estudios de diagnóstico y tratamiento.	ALTO
8	MASCULINO	AHUACHAPAN	22	10/03/2020	N/A	Solicita que su madre sea evaluada en este hospital, porque le han suspendido cirugía 3 veces en Hosp. De Ahuachapán.	20 días.	No se sabe con exactitud d ya que fue en hospital de Ahuachapán	ALTO
9	FEMENINO	SANTA ANA	45	12/03/2020	CONSULTA EXTERNA	Cambio de médico.	12 días	Competencia profesional considerada insuficiente.	ALTO
10	FEMENINO	EL CONGO	27	23/03/2020	ESDOMED	Encontrar expediente original, ya que siempre le dan uno provisional (3)	1 mes	Custodia del expediente clínico por ESDOMED	ALTO

11	MASCULINO	El pajonal Santa Ana	64	15//2020	Consulta externa	Cambio de receta	1 hora.	Falta de cortesía o trato rudo	ALTO
12	MASCULINO	SANTA ANA	28	18/05/20	CAI	Entrega de constancia.	2 hrs.	Falta de protección de la confidencialidad de los datos del paciente.	ALTO
13	FEMENINO	Ciudad arce	84	28/05/20	Cirugía	provisión de transporte de traslado	1 hora.	Barreras para el ingreso y/o movilidad de personas con movilidad reducida.	ALTO
14	MASCULINO	AHUACHAPAN	62	29/05/20	Diálisis	Entrega de medicamento.	30 minutos	Falta de cortesía o trato rudo	ALTO
15	MASCULINO	SANTA ANA	60	29/05/20	Rayos x	Realizar placa	1 hora.	Falta de cortesía o trato rudo	ALTO
16	MASCULINO	LOS NARANJOS	78	08/06/20	Consulta externa	Favor proveer de medicamento ya que extravió su DUI.	1 hora..	Información inadecuada o falta de la misma	ALTO
17	FEMENINO	SANTA ANA	32	11/05/20	Consulta externa	Solicita medicamento que no hay hace 6 meses	1 hora.	Déficit en la comunicación	ALTO

TOTALES = 17 SOLICITUDES EN LOS MESES COMPRENDIDOS DE ENERO A JUNIO DEL PRESENTE AÑO.

TABLA DE DESCRIPCIÓN DE DENUNCIA REALIZADA POR USUARIO

N° DENUNCIA	FECHA	UNIDAD	GENERO	CATEGORIA DE LA DENUNCIA	PROCESO AFECTADO	ACTIVIDAD OBSERVADA	NORMATIVA	OBSERVACIONES
1	06/03/20	2MM	masculino	Proceso	Atención directo al paciente, programa de seguridad del paciente.	2 y 3	Art. 13 LDDPP	Respuesta no aceptada por usuario. En proceso de investigación por el consejo superior
TOTALES = 1 DENUNCIA EN LOS MESES COMPRENDIDOS DE ENERO A JUNIO 2020								

*Actualmente no se ha evidenciado actividad en los buzones, por lo que no hay registro de ello.