



INFORME SEMESTRAL DE RECLAMOS, QUEJAS, SOLICITUDES RECIBIDAS EN FORMA PRESENCIAL, CORREO, DE ENERO A JULIO 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	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.	en proceso

			-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 de 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		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 envía 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