

I FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL HOSPITAL POLICLINICO ZACAMIL

PORTAFOLIO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL POLICLINICO ZACAMIL

19 DE FEBRERO DE 2019

Autoridades:

- **Dra. Danneth Quijano de Flores, Jefa División Políticas y Estrategias de salud**
- **Dr. Rene Zelaya Rivera, Director Hospital Policlínico Zacamil**

Ponente:

- **Dr. Addison Rickelmy Caceres, Gerente de Servicios Médicos Hospital Policlínico Zacamil**

El primer foro de participación ciudadana del Hospital Policlínico Zacamil, se realizó en cuarto nivel del edificio, con una asistencia de 111 personas, de las cuales el 70% fueron pacientes y el resto corresponde a personal médico- administrativo institucional.

OBJETIVO: Dar a conocer el amplio portafolio de servicios que brinda el Hospital Policlínico Zacamil y conocer la opinión de sus usuarios, sobre la atención que reciben en el centro médico.

Los aspectos abordados fueron:

- ✓ Portafolio de servicios médicos y administrativos brindados en Hospital Policlínico Zacamil
- ✓ Detalles sobre implementación de Parto Humanizado.

En el evento, 49 de los asistentes externaron su opinión y realizaron consultas de forma escrita.

Las opiniones y consultas estuvieron relacionadas a:

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
Anónimo	1	Deberían de mejorar la atención en laboratorio, en farmacia, emergencia. Atención más rápido. Mucha falta de medicina. Atender más rápido en las consultas.	Dr. René Zelaya	6 meses atrás da inicio a un nuevo programa y la mejora del laboratorio clínico el cual tiene una estructura muy similar a la del H. General y H. Medico Quirúrgico, donde se incorporan 4 licenciados en laboratorio clínico, de igual forma se retoma para brindar una mejor atención. En la farmacia por cumplir una doble función general y hospitalaria, se agrega una ventanilla especial para personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas y despacho de una receta. Institucionalmente el ISSS ha presentado el informe de rendición de cuentas que indica que el abastecimiento ronda arriba del 98%. Con la atención a consultas se implantó un cambio en el triage de la emergencia lo que ha disminuido el tiempo de atención.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	-Que pongan mejores materiales para los rellenos en la boca y que no se nos caigan muy pronto. -Que los resultados de las placas que nos toman les den más rápido, porque a veces se llega el día de la consulta y no tenemos los resultados para presentarle al médico. -Que haya mejor atención con la entrega de las medicinas que se organicen mejor para que las den más rápido.	Dr. René Zelaya	Se está trabajando con la cadena de abastecimiento para poder realizar la compra las mejores ofertas. A nivel nacional se cuenta con poca cantidad de médicos radiólogos, por lo que se han establecidos pautas y procesos a seguir a partir del siguiente mes la entrega de resultados rondará entre 7 a 10 días, para otro tipo de exámenes radiológicos se está realizando una compra de servicio / Se forma una comisión pre evaluadora de insumos odontológicos, por lo que se está trabajando en adquirir y se están probando cada uno de los insumos a nivel nacional.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Sugiero buen trato de parte del área de farmacia pues he presenciado mucho maltrato aun a personas de la tercera edad y puse una inconformidad pero no supe su resolución	Dr. Addison Rickelmy	Se ha recibido quejas del área de farmacia y a las personas involucradas ya no se encuentran atendiendo usuarios.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Por qué hay citas temprano, como por ejemplo lo citan a las 12 md y el medico viene a las 2:00 pm	Dr. Addison Rickelmy	El proceso de la consulta se debe de citar antes, debido a que se debe de realizar la preparación previa a ser atendido confirmación, ubicación de expediente, preparación de paciente y se ordena a los pacientes. El promedio de atención de la consulta son 15 minutos.	Finalizado	19/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
Anónimo	1	Cuando darán jeringa para insulina	Dr. Addison Rickelmy	La entrega de jeringas no se encuentra en el portafolio de servicios de la institución. En el Policlínico se hace una excepción dependiendo del caso y se brinda una cantidad de jeringas para la aplicación del medicamento. Se cuenta con el servicio de curaciones e inyecciones al que se puede acudir para que dicho medicamento sea aplicado.	Finalizado	19/02/2019
	3	Tal vez coordinar que pudiera haber despacho de medicina después de las 6:00 pm, para los pacientes que la consulta termina después de esa hora, ya que si no toca venir hasta el día siguiente por el medicamento si hubiera existencia. Igual para programar cita hay que regresar.	Lic. Guerra	Debido al cierre que se realiza de manera interna para cuadrar en la farmacia. / Se va a valorar ampliar el horario de agendación de cita luego de las 6:00 pm	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	2	El servicio más que excelente, yo muy feliz y satisfecha con mi seguro Zacamil, lo único sería que las personas donde se sacan las citas y donde se ubican sean más amables y tengan siempre una sonrisa a hora de solicitar nuestra cita. Felicidades. Gracias	Licda. Alfaro	Se ha trabajado en verificar buzones de sugerencia y se ha movido de posición a una persona debido a la mala atención que brindaba	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	¿Por qué en el portafolio de servicios no aparece la especialidad de geriatría?	Dr. Vasquez	No contamos con geriatría en el Policlínico Zacamil, en la Institución solamente contamos con 3 geriatras los cuales el más cercano que tenemos es en la U.M Atlacatl y en el caso que se llegue a considerar que es necesario que un paciente sea visto por geriatría se genera una referencia para ser atendido.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	4	Por qué dan las citas de especialidades tan tardados hasta por 10 meses y también mucho tiempo espera por medicinas	Dr. Vasquez	El personal es muy limitado, se cuenta con un solo médico. A partir del año anterior se ha iniciado la atención a través de la clínica de atención inmediata en la cual si bien la cita es a largo plazo, pero los casos especiales que requieren de una atención pronta si pueden llegar a ser vistos a corto plazo. Iniciándose en las área de neurología, Oftalmología. La administración brinda su apoyo a través de un proyecto que consiste en ampliar la cobertura de atención los días sábados con cita establecida.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	-Mejorar el horario de inyectable porque muchas personas trabajan en días festivos, sábado y domingo -Mejorar la atención de médicos	Dr. René Zelaya	No se brindó respuesta. El horario de atención en Curaciones e Inyecciones los días sábados y festivos son de las 08:00 a las 12:00 horas. Esta atención corresponde a la sección de Unidad Médica, y	Finalizado	19/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
		especialistas en el trato de calidez humana		como parte de los horarios de atención no se atiende los días domingo. Esta atención no es parte del portafolio de servicios del área hospitalaria.		
Anónimo	1	Para ocupar el servicio de audiometría como se hace.	Dr. Vasquez	Cuando el medico considera hay un problema con audición es referido al especialista, donde contamos con clínica de atención inmediata. Se realizan las audiometrías todos los días la cual indicará si el paciente requiere de un procedimiento o necesitan de un equipo especial de audiometría con los que también cuenta el Policlínico.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Quiero saber porque no se realizan las endodoncias aquí en el seguro, porque aquí no realizan y afuera particular son muy caros.	Dra. Munguía	Se cuentan con dos especialistas, se realizan endodoncias en piezas de una raíz, como en más de una raíz.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Gracias por toda la atención brindada a nuestro grupo de adulto mayor de CAD Layco le agradecemos muchísimo. -En farmacia son poco atentos muy tardados en despacharnos -Los empleados de azul, algunos demasiado pésimos cuando va al baño -Algunas veces llega uno a la hora y quieren pasarlo en la consulta siguiente 2 hrs después	Dr. René Zelaya	Se está realizando el proceso, se han removido a dos empleados con mala actitud, se está trabajando en ello	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	8	Cuando van a reinaugar el CAD Layco	Dr. Rene Zelaya	Después del percance el incendio, se tuvo un atraso en la respuesta de la aseguradora, el Dr. Cea indica que se preparó la orden para realizar la construcción del CAD por lo que expresa que se volverá a habilitar en Abril 2019. Infraestructura y mantenimiento se encuentran trabajando en las líneas para que se entregue en la fecha indicada.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Tengo 74 años y desde varios años no me hacen citología, mi mamografía lo que dice que ya no puede dar cáncer. Mi abuela y mi mama 86 años les dieron cáncer. El año pasado venía a emergencia por presión alta y arritmia, me dijeron que iba a vivir con arritmia, se me termino la medicina.	Dr. Rene Zelaya	Se le solicita a paciente se avoque al área de ginecología para que su padecimiento sea atendido de la manera adecuada	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Quiero suplicarles que ordenen a quien corresponde la reparación de puerta y mingitorios y la limpieza de	Dr. Rene Zelaya	Se le indica al personal de limpieza (empresa sub-contratada) realicen la limpieza constantemente. Se	Finalizado	19/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
		los servicios sanitarios a una hora que no haya muchos pacientes		retoma sugerencia para estipular un horario adecuado para el aseo de los baños		
Anónimo	1	Es política del seguro no poner papel higiénico en los baños de los ingresados	Dr. René Zelaya	Señala que la utilización del papel higiénico no es el adecuado por parte de los pacientes	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	¿Qué si un jefe de Fisioterapia puede destruir un expediente y mandar al paciente a otra clínica, solo porque le cae mal?	Licda. Flores	El personal no tiene la capacidad de destruir un expediente, se le solicita a usuario acercarse al área de fisiatría	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Sugiero una nueva compra de servicio lectura de placas rayos X	Dr. Addison Rickelmy	Ya se cuenta con contratos para la lectura de radiografías y mamografías. Se cuenta con un contrato por medio de compra de servicios y otro por medio de una licitación	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Para las clínicas comunales que sean más amables en el trato. Felicitarlos por el buen servicio que proporcionan a la comunidad.	Dr. Addison Rickelmy	Agradece la felicitación y será trasladado a las diferentes dependencias.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo		Si paso consulta por presión alta lo bueno sería que siempre se nos tomara la presión cada vez que se pase consulta, a mí no me la tomaron por que no sirve el tensiómetro del lugar o porque no hay aparato o por x o y razón.	Dr. Addison Rickelmy	Se le solicita a paciente que se avoque a la gerencia de servicios médicos para informar sobre el médico que procedió y no tomo la presión.	Finalizado	19/02/2019
	1	Un problema sobre el jefe de fisioterapia (Zacamil) el 20 de octubre del año pasado, yo no sé cómo se llama pero trato muy mal, me dijo que yo no tenía que venir aquí, que me fuera para la clínica allá por puerto bus y otros más.	Dr. René Zelaya	Se realiza reunión con jefe de Fisioterapia del Hospital Policlínico Zacamil y se deja constancia que deben brindar las atenciones de acuerdo al portafolio de servicios establecido para nuestro centro de atención y en caso sea necesario derivar o referir para Unidad de Medicina Física y Rehabilitación, se debe explicar clara, gentil y cortésmente a los usuarios.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Yo estoy muy agradecida con el ISSS porque siempre me han atendido bien paso con salud mental y paso con la metabólica. Muy agradecida con Dios y con el Seguro	Dr. René Zelaya	Agradece la felicitación y será trasladado a las diferentes dependencias.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Yo me siento satisfecha por los servicios que aquí se prestan en Oftalmología. Gracias	Dr. René Zelaya	Agradece la felicitación y será trasladado a las diferentes dependencias.	Finalizado	19/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
Anónimo	1	Solo quiero felicitar al personal de programa preventivo. La Dra. Cruz y la Lic. Cárcamo por su excelente trabajo	Dr. René Zelaya	Agradece la felicitación y será trasladado a las diferentes dependencias.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Buenos días el alerta es para recuperar no mucho tiempo en la espera de la consulta	Dr. René Zelaya	Respuesta es similar a opinión de anónimo 4 El proceso de la consulta se debe de citar antes, debido a que se debe de realizar la preparación previa a ser atendido confirmación, ubicación de expediente, preparación de paciente y se ordena a los pacientes. El promedio de atención de la consulta son 15 minutos.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Los felicito por el avance que hay en el Hospital Policlinico Zacamil	Dr. René Zelaya	Agradece la felicitación	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Buenos días, mi reclamo es si fuera posible cambiar el lugar de Metro ISSS ese edificio no es apto para adultos mayores subir y bajar las gradas, muchas personas se han caído. Deben de buscar casa no hayan gradas, soy diabética.	Dr. René Zelaya	Farmacia de Metro ISSS no es parte de la red del Hospital Policlinico Zacamil	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Los felicito por todos los servicios que prestan pero por que dejan demasiado tardadas las citas para cualquier examen que uno necesite.	Dr. René Zelaya	Las citas para los exámenes de laboratorio son agendadas de acuerdo a la cita médica, en caso de Consulta Externa. Cuando el examen es indicado desde la Unidad de Emergencia se atiende inmediatamente.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Buenos días, por este medio les doy las infinitas gracias por los servicios que gasta hoy me han brindado como sugerencia. Tener personas para que monitoreen la presión, porque a uno lo envían a la unidad pública.	Dr. René Zelaya	Se agradece la felicitación. Durante sus consultas tanto en Consulta Externa o Emergencia parte de la atención médica y de enfermería a brindar es la toma de la presión arterial	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Hay muchos servicios, bueno talvez lo que necesita es más personal ya la población es más grande cada día.	Dr. René Zelaya	En Hospital Policlinico Zacamil se ha aumentado la planta de enfermería, terapia respiratoria, fisioterapia en el 2019. Se ha aumentado la cantidad de médicos en las jornadas de atención medica asistencial (turnos presenciales) como parte de la respuesta ante el aumento progresivo de las cantidades de atención para los pacientes.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	-El servicio a domicilio es de gran ayuda excelente servicio -No me parece la calidad de medicamento especialmente ojos (tengo que comprarlo, glaucoma) -Trato de ciertos doctores que sea más	Dr. René Zelaya	Se agradece la felicitación. Los medicamentos son adquiridos por la institución, no por los centros locales de atención, a través de procesos ya establecidos y regulados en donde se vela por la calidad de los mismos. Se continuará trabajando en el trato humano del personal a los usuarios.	Finalizado	19/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
		fortalecido con el paciente y que le permitan expresar sus necesidades				
Anónimo	1	Buenos días, mi reclamo es cuando paso consulta aquí en el Policlínico y en el Hospital Especialidades no hay medicinas que el médico receta (calcio combinado) y uno tiene que comprarlo para no perder el control médico y tener la salud necesaria. Cambiar el lugar Metro ISSS, muchas gradas para subir y bajar, personas se han caído.	Dr. René Zelaya	Respuesta es similar a opinión de anónimo 1 Institucionalmente el ISSS ha presentado el informe de rendición de cuentas que indica que el abastecimiento ronda arriba del 98%. Respuesta es similar a opinión de anónimo 28 Farmacia de Metro ISSS no es parte de la red del Hospital Policlínico Zacamil	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Un problema sobre la feje de Fisiatría (Zacamil) el 20 de Octubre del año recién pasado, yo no sé cómo se llama, pero trato muy mal, me dijo que yo no tenía que venir aquí que me fuera para la clínica que queda allá por puerto bus y otros más.	Dr. René Zelaya	Se realiza reunión con jefe de Fisioterapia del Hospital Policlínico Zacamil y se deja constancia que deben brindar las atenciones de acuerdo al portafolio de servicios establecido para nuestro centro de atención y en caso sea necesario derivar o referir para Unidad de Medicina Física y Rehabilitación, se debe explicar clara, gentil y cortésmente a los usuarios	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Con Oftalmología es muy necesario pues nosotros estamos pagando y si es necesario mejor atención y con el personal ser más atentos.	Dr. René Zelaya	Se ha iniciado proyecto para la atención de pacientes de Oftalmología los días sábados.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	1	Los felicito por mejorar los servicios de emergencias.	Dr. René Zelaya	Agradece la felicitación y será trasladado a las diferentes dependencias.	Finalizado	19/02/2019
Anónimo	2	Con respecto al medicamento Ibersartan por favor ser más consientes, ese tratamiento es lo más terrible los síntomas descontrolan al ser humano acompañados vómitos, etc.	Dr. René Zelaya	Cambio de medicamento Ibersartan se realiza a nivel institucional; por indicación de la Dirección Nacional de Medicamentos. Si hay efectos secundarios con el nuevo medicamento, parte de las recomendaciones es volver a consultar para nueva evaluación.	Finalizado	19/02/2019

