

**I FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE UNIDAD MEDICA SOYAPANGO**  
**EL ROL DE LA REHABILITACIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN LA SALUD**  
**28 DE MARZO 2019**

Autoridades:

- **Dra. Danneth Quijano de Flores, Jefa División Políticas y Estrategias de salud**
- **Dra. Gricelda Hernández de Gómez, Directora Hospital Unidad Medica Soyapango**

Ponente:

- **Licda. Hellen Martínez Martínez**

El primer foro de participación ciudadana de Unidad Médica Soyapango, se realizó en el segundo nivel del edificio, con una asistencia de 135 personas, de las cuales el 74% fueron pacientes y el resto corresponde a personal médico- administrativo institucional.

**OBJETIVO:** Dar a conocer el rol de la rehabilitación en los procesos de atención integral en salud.

Los aspectos abordados fueron:

- ✓ Definición de rehabilitación.
- ✓ El rol de la rehabilitación en el ISSS (preventiva, curativa, paliativa) como parte del modelo de atención integral en salud.
- ✓ Patologías que se atienden en el área de Rehabilitación (afecciones que alteran al sistema nervioso, afecciones que alteran el sistema muscular o esquelético del paciente).
- ✓ Portafolio de Servicios del área de Rehabilitación.
- ✓ Reseña histórica del área de Rehabilitación de Unidad Médica Soyapango.
- ✓ Proceso para ser atendido en el área de Rehabilitación.

En el evento, 92 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	2	Felicidades por estar orientando, mejora en el tiempo de entrega en la medicina, felicitar al Dr. Martínez por ser muy amable, los felicito hay medico muy amables, otros que ni el saludo contestan. Que Dios les dé mucho amor, fe y sabiduría y muchas bendiciones.	Dra. Gricelda Hernández de Gómez	Felicitaciones	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	1	Mejorar lo de las terapias y que dejan muy tardadas las citas y el problema se agudiza, yo sé que la demanda es grande, pero pueden poner más terapeutas para que den más luego.	Licda. Helen Martínez	Tal como se explicó en la ponencia las citas estaban siendo programadas hasta febrero para dos meses, pero a partir del 11 febrero se están citando a los pacientes para que empiecen el mismo día que llegan a retirar el horario o a más tardar en 72 horas, ahora ya depende de la disponibilidad que cada paciente tenga para iniciar sus terapias.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	2	Sugerencia mayor rapidez en la entrega del medicamento. También que se implementen más especialidades como ortopedia, gastroenterología, por lo demás me encuentro satisfecho con las atenciones del personal.	Licda. Villacorta (Jefe de Farmacia)	En 2009 que se apertura la unidad médica Soyapango con 5 técnicos en farmacia para recepción, preparación y despacho, luego se apertura la emergencia y brindaron 4 Tecnicos más, para trabajar fin de semana, por lógica entre semana ellos tiene día libre cuando se apertura hospitalización nos brindaron tres recursos para trabajar durante la noche, por lo que no siempre contamos con todo el recurso que son los que hacen todo el proceso, entendemos que los tiempos de espera son largos pero el personal es poco, se han hecho estudios donde nos dijeron que no necesitamos más recursos, hace un mes nos dijeron que nos iban a dar dos recursos lastimosamente solo se nos aprobó uno por lo que con el fin de acortar los tiempos de espera mi persona y la secretaria salimos a apoyar a los compañeros técnicos pero dos personas no damos abasto, agradezco sus observaciones por que espero algo bueno va salir de todo esto	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	2	Con urgencia necesitamos oftalmología, la farmacia agilizar la entrega de medicamentos.	Dra. Gricelda Hernández de Gómez	En nuestro país el grupo que está formado esta ya contado, tenemos consultorio de especialidades, Unidad Médica Atlacatl y los Hospitales, con oftalmología nos apoyamos en consultorio de especialidades y unidad médica llopango	Finalizado	28/03/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	2	Una pregunta porque no ir de una vez a hacerse la ultra renal en la universidad Masferrer uno habla y habla para sacar la cita y no contestan el teléfono, felicidades por tratar muy bien al adulto mayor.	Licda. Calderón (Jefe Rayos x)	Se ha decidido hacerlo por cita para que sea más ordenado por que el contrato con la USAM cubre a todo el seguro social, si hay algún problema o no le contestan el teléfono o no puede hacer su cita puede presentarse a rayos X, con gusto nosotros le ayudamos.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	2	Apoyar con ejercicios aeróbicos, agua aeróbicos con piscina, entrega de medicinas más rápido y no esperar 2 horas para su entrega, dar prioridad al paciente gracias.	Dra. Gricelda Hernández	Tenemos un proyecto a mediano largo plazo porque hemos visto las tendencias de las consultas de los pacientes de las diferentes áreas de tal forma de que el parqueo ya se acorto, de tal forma que infraestructura está evaluando esa necesidad para dar respuesta a nuestros derechohabientes, entonces hacemos alianzas con instituciones que tienen piscina para poder brindar servicio y condiciones, por cada área hay coordinación para hacer uso de estos servicios.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	2	Sugerencia que den las citas más corto tiempo en especialidad tienen que atender más rápido las citas, demasiado tiempo para entrega de medicina si el paciente se retira por cualquier necesidad se enojan.	Dra. Gricelda Hernández	Realmente es el dictamen médico quien determina si el paciente está o no estable y dentro de esa estabilidad se le da un plan de manejo para seis meses le extiende recetas amarillas que son repetitivas para darle la cobertura y luego le deja un control de 6 meses, si el paciente durante el lapso de seis meses presenta duda puede acercarse a nosotros.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	2	¿Sería posible dar la consulta no cada 6 meses sino en menos tiempo? En el área de rehabilitación dan la cita para varios meses y cuando uno llega a la rehabilitación ya está bien uno por que ha buscado médicos particulares.				
Anónimo	3	¿Ya tienen otorrino? Pues he venido a sacar cita y no me la han dado pues me dicen que no estaba la otorrino. Agradecer al área de salud mental y a los médicos de esa área son excelentes y también a los grupos que hay. Felicitar al área dental son buenos dentistas.	Dra. Gricelda Hernández	Esta unidad tiene la bendición de contar con una otorrino pero ella tuvo una situación de índole personal por la que tuvo que salir del país y no tenemos otro especialista otorrino para cubrirla, entonces las consultas se están cubriendo con un cirujano general, afortunadamente a Dra. El permiso se finaliza el 26 de mayo, sé que ella ha hecho excelente trabajo, actualmente el paciente está siendo evaluado por la cirujano y ella determina si continúan con el mismo plan de manejo o el paciente es derivado a consultorio de especialidades.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	1	En la farmacia es un caos se necesita mejor atención, en la dental uno necesita atención y nunca hay cupo citas muy largas hasta 6 meses.			Finalizado	28/03/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	2	Buena labor y atención en las diferentes áreas, solo en farmacia mucha tardanza para despachar	Licda. Villacorta (Jefe de Farmacia)	En 2009 que se apertura la unidad médica Soyapango con 5 técnicos en farmacia para recepción, preparación y despacho, luego se apertura la emergencia y brindaron 4 Tecnicos más, para trabajar fin de semana, por lógica entre semana ellos tiene día libre cuando se apertura hospitalización nos brindaron tres recursos para trabajar durante la noche, por lo que no siempre contamos con todo el recurso que son los que hacen todo el proceso, entendemos que los tiempos de espera son largos pero el personal es poco, se han hecho estudios donde nos dijeron que no necesitamos más recursos, hace un mes nos dijeron que nos iban a dar dos recursos lastimosamente solo se nos aprobó uno por lo que con el fin de acortar los tiempos de espera mi persona y la secretaria salimos a apoyar a los compañeros técnicos pero dos personas no damos abasto, agradezco sus observaciones por que espero algo bueno va salir de todo esto	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	2	Mi pregunta es por que la farmacia de plaza mundo despacha medicina rápido y a pesar que cola es súper grande y en esta unidad de prados cuesta mucho que despachen la medicina, doy gracias a Dios porque hay emergencias de adultos				
Anónimo	1	Pedirles que mejoren el área de farmacia se tardan mucho y que extiendan la emergencia de adulto las 24 horas más médicos en emergencias				
Anónimo	1	Pido que se mejore el tiempo de despacho de medicina en la farmacia se espera 2 horas para que sean despachadas				
Anónimo	1	Sugiero que se mejore la estrategia para el despacho de medicamento, uno espera 2 horas para recibir los medicamentos.				
Anónimo	1	Recomendación sobre la entrega de la medicina mucho se tardan, en el área de Odontología mejórala, felicitar por la rehabilitación de la memoria.				
Anónimo	1	La espera de medicamento en la farmacia es demasiado tiempo.				
Anónimo	1	Felicidades en su aniversario, mi pregunta por qué se tardan tanto en la farmacia				
Anónimo	1	En la entrega de medicina en la farmacia me parece que hay que mejorar un poco de ahí todo está bien.				
Anónimo	1	Porque se tardan mucho en farmacia y por qué casi no hay medico en la dental.				
Anónimo	1	Es necesario que se aumente el personal en el área de farmacia para				

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		la entrega de los medicamentos ya que es la unidad más demandada				
Anónimo	2	En el área de farmacia nos tardamos en esperar que nos entreguen el medicamento de 1/ ½ a 2 horas en espera. A partir de la hora que entregamos la receta. Por lo demás los felicito.				
Anónimo	1	Los tiempos en farmacia mejorarlos y los tiempos de citas para consultas.				
Anónimo	2	Que siempre funcionen las 2 ventanillas de recepción de recetas para evitar largas filas y molestar al usuario. Felicitaciones al personal médico del área de medicina general, muy amables.				
Anónimo	1	Favor mejorar servicios de farmacia en un día de estos no me dieron medicina ni receta y no me creyeron.				
Anónimo	1	Que en la farmacia tengan más personal porque a mí ya se me han perdido recetas, que el agua no se niega, que no se niegue el área de zona verde para nosotros pues nosotros 3° edad lo sembramos con el Licenciado Tamayo				
Anónimo	2	Primeramente decirle que se debe socializar más, construir un auditorium para poder escuchar mejor.	Lic. Merlos (Administración)	Se gestionará la adquisición de un equipo de sonido de acuerdo a las necesidades	Proceso	
Anónimo	1	La actividad está muy bonita, solamente necesita mejorar el sonido, gracias				
Anónimo	1	En Hospital Médico Quirúrgico dan buen servicio solo en emergencia tendrían que haber más médicos para no esperar mucho para poder pasar la consulta. También tienen que haber más enfermeras para atender a los pacientes.		No se brindó respuesta	N/A	

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	1	Que mejore la atención en emergencia no por colores, porque si vienen por emergencia es o quisiera yo soy diabética y a mí me ha tocado esperar 2 horas con mi dolor mas todo lo demás.	Dr. Flores Ponce (Coordinador de emergencia)	Hay una clasificación en 5 colores, rojo que es atendido inmediatamente, puede ser un herida de bala, un derrame cerebral, traumas, fracturas, este es atendido inmediatamente luego está el color naranja es el segundo en la prioridad estos pacientes pueden estar tranquilos mientras esperan pero en el proceso puede descompensarse, por ejemplo una crisis asmática, luego el amarillo que pasa en un término de una hora más o menos y los verdes y los color azul que no es emergencia estos pacientes pueden esperar, esta clasificación no es realizada solamente en el ISSS, es una clasificación mundial debido a la sobresaturación de pacientes en las emergencias, entonces es necesario reclasificar.	Finalizado	28/03/2019
	1	Estoy contenta y agradecida con el trato recibido en la consulta y en la clínica de memoria.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Clínica de memoria y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicitar a la Clinica de Soyapango por todos los programas especialmente a la memoria y la terapia por su colaboración y también a todo el personal de la Clinica sería bueno una retroalimentación del taller de memoria.				
Anónimo	1	Agradezco al área de Rehabilitación por atención recibida	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Rehabilitación y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicitar al equipo de memoria excelente atención y al seguimiento como implementarlo	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Clínica de memoria y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicitar al ISSS, al departamento de rehabilitación gracias por sus servicios, felicitar a todo el personal de rehabilitación	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Rehabilitación y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	1	Felicitar y dar las gracias por abrir espacios de prevención para el adulto mayor	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección) EBS	SE continuara laborando en el enfoque de Adulto mayor	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Agradecimiento por el servicio de Ginecologia, felicitar a Trabajo Social Lic. Patricia Soriano, excelente servicio	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Ginecología y trabajo social y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicitar y agradecimiento por servicios de odontología y endodoncia Dr. Salvador Eguizábal y Dra. Karla Pineda de Guzman felicidades y bendiciones.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Odontología y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Como usuaria de esta unidad quiero felicitar al ISSS por contar con infraestructuras de primera así mismo felicitar por la calidad de atención que se brinda en los diferentes servicios principalmente servicio de rehabilitación	Dra. de Gómez, Lic. Merlos y Jefaturas	Continuar labores de mantenimiento de la infraestructura, mejora y funcionalidad de la misma	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicito a la Dra. Ventura que me atiende bien y la enfermera. Felicito a la Dra. De periodoncia las enfermeras son muy amables.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Odontología y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Buenos días en mi persona yo he sentido un cambio en mi desde que vine a ña Clinica de la memoria y los licenciados son un amor lo atienden muy bien le enseñan cómo cuidarse y cuidar a los demás con eso que nos sacan a pasear yo me siento bien lo único el problema es en la farmacia. Yo le doy gracias por todo lo que hacen por nosotros Dr. Aguilar, Dr. Rodriguez, Dr. Carrillo todos con muy amables, con eso de los aeróbicos me ayudaron mucho.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Clínica de memoria y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Agradecida por el servicio que recibo en Clinica de memoria tanto para cuidadores como para pacientes.	Dra. Gricelda de Gómez	Se hace reconocimiento a personal de Clínica de memoria y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
			(Dirección)/ CLECA			
Anónimo	1	Agradecido por la atención que recibo del ISSS agradecida por la alfabetización se sugiere el equipo este siempre completo.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ EBS	Mantener proyectos de desarrollo a las personas según necesidades detectadas.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Solo Felicitarles y agradecerles por el trabajo.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)	Publicar reconocimiento de agradecimiento a todo el personal del centro de atención	Finalizado	20/05/2019
	1	Felicito al equipo de rehabilitación por su excelente atención estoy muy satisfecha con el trato y atención que recibo durante mi tratamiento también a la Clínica de la memoria donde nos tratan con mucho cariño y nos enseñan como debemos cuidarnos nosotros mismos y la atención que recibo en la Clínica metabólica es excelente para mí porque también nos dan charlas para que aprendamos a cómo cuidarnos con nuestra enfermedad para mantenerla controlada yo estoy satisfecha con la atención de esta unidad.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Rehabilitación y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
	1	Felicito a las Dras. Pineda y endodoncista Dra. Guzman son muy excelentes muy finas las felicito, también a Dra. Márquez es muy fina la quiero mucho	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Odontología y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Lo que yo quiero decirles es que sigan con estos programas tan importantes para la salud como es la clínica de la memoria con sus talleres todo el personal son muy lindos y amables, gracias por atendernos también, soy feliz en todo.	Dra. de Gómez, Lic. Merlos y Jefaturas	Mantener la mejora continua	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	2	Felicitar por este evento extensivo a la Clínica comunal Morazán.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/	Felicitación extensiva a personal de Clínica Comunal Morazán	Finalizado	20/05/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		Cuando se mejorará el área de Limpieza Dental.	CLECA			
Anónimo	1	Estoy muy satisfecha con la atención que me proporcionan con las consultas médicas y quisiera que las emergencias sean las 24 horas.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Rehabilitación y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
	1	Paciente de Dra. Lacayo del área de Ginecología por lo cual expreso su atención al paciente por excelente y trabajo servicial, excelente su atención.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a Dra. Julia Lacayo y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
	1	Paciente de área de ginecología, la atención de médicos y enfermeras son excelentes en especial Dra. Lacayo, excelente atención en climaterio ginecología es excelente área en su atención al paciente.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a Dra. Julia Lacayo y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicito al grupo del Seguro Social por hacer este evento	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/SDS	Siguiente foro Octubre 2019	Proceso	
Anónimo	1	Para Dra. Gricelda de Gómez: mi atención en mi enfermedad de la pulmonía ha sido excelente con mi enfermera, doctor y licenciada.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a Equipo TB/VIH y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicito al equipo que atiende a grupo de adulto mayor por la atención que nos dan. Gracias.	Dra. de Gómez, Lic. Merlos y Jefaturas	Felicitaciones extensivas al personal	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Felicitar a U.M por programa de rehabilitación, ha logrado grandes objetivos.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se hace reconocimiento a personal de Rehabilitación y se monitorea para la mejora continua.	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Para mí, he tenido buena atención tanto emergencia general como en la dental, los felicito de antemano y les deseo éxitos, sigan adelante, les deseo muchas bendiciones.	Dra. Gricelda de Gómez (Dirección)/	Felicitaciones extensivas al personal	Finalizado	20/05/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	1	Felicitaciones por la atención de adulto mayor.	CLECA			
Anónimo	1	Felicitaciones a todos los involucrados en clínicas de memoria, todos son muy amables para rehabilitación preventiva, sería bueno tener una piscina.	Dra. Gricelda Hernández	Tenemos un proyecto a mediano largo plazo porque hemos visto las tendencias de las consultas de los pacientes de las diferentes áreas de tal forma de que el parqueo ya se acorto, de tal forma que infraestructura está evaluando esa necesidad para dar respuesta a nuestros derechohabientes, entonces hacemos alianzas con instituciones que tienen piscina para poder brindar servicio y condiciones, por cada área hay coordinación para hacer uso de estos servicios.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	1	Quiero dar las gracias al ISSS y a Dra. Zelaya por su profesionalismo y experiencia en Odontología.	Dra. de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se harán felicitaciones extensivas al personal	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Agradecimientos al equipo que dirige al grupo de adulto mayor de ambos turnos. Nos sentimos muy felices. Gracias.				
Anónimo	1	Bienvenidos y gracias por invitarnos.				
	1	Yo quiero expresar mis felicitaciones y agradecer a Dios por las operaciones que me ha permitido y me han realizado, también con las terapias de rehabilitar que son bastante importantes, también con doctoras fisiatras con sus conocimientos. Bendiciones a todos las licenciadas de terapias.				
Anónimo	1	Una pregunta: ¿Es prohibido tomarse fotos en área de jardín? Bueno felicitar área adulto mayor por hacernos sentir bien, pues nos esta ayudado mucho. Gracias.	Dirección y Administración	No hay restricciones de tomar fotografías en el jardín, siempre y cuando no se dañe, ni involucre a personal u otros pacientes.	Finalizado	28/03/2019
Anónimo	1	Estoy muy agradecida con todo lo que hacen en esta unidad, está bien que haya emergencia, gastar molo en despacho de medicamentos, den número para que no se haga	Dra. de Gómez (Dirección)/ CLECA		Finalizado	20/05/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		desorden, felicitar a todos los que nos atienden.				
	1	Saludos a las Doctoras que están en la mesa de honor y al personal del ISSS. Muy agradecida con mis consultas, agradezco al Dr. Jorge Henríquez Ayala. (Mucho tiempo se tarda la Farmacia)				
Anónimo	1	En lo personal, agradezco a todo el personal de la Unidad Médica de Soyapango por dar las atenciones que un paciente necesita. Gracias.				
	1	Felicitar a todo el personal que trabaja acá en este seguro a todas la Doctoras y Licenciada de enseñanza.				
Anónimo	1	De mi parte es felicitar las mejoras que han hecho, sigan mejorando la atención. Felicitar especialmente al área de Odontología por su amabilidad y atención prestada que sigan mejorando.		Se harán felicitaciones extensivas a personal		
	1	Felicidades a todos a licenciados en el taller de la memoria por su agradable atención, a todos los de adulto mayor muchas gracias por su cariño.				
Anónimo	1	Agradecimiento al área de salud mental y todo su personal muy atento, al área de pediatría de emergencia muy eficiente.				
Anónimo	1	Los felicito por el aporte que ofrecen al grupo de adultos mayores al brindarnos un espacio dentro de la Unidad Médica.				
Anónimo	1	Felicitar al ISSS por el portal que tienen de vida, familia y salud y por el aporte que dan a los radio escucha los días viernes a las 9:00 am en la radio 96.9. Gracias por los consejos que siempre nos brinda Punto Seguro Radio.				

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	1	Estoy satisfecha por todos los servicios de esta Unidad Médica y felicitarles por todos los programas realizados, darles las gracias por los instantes en los programas de cada me, Dios les bendiga cada día.	Dra. de Gómez (Dirección)/ CLECA	Se harán felicitaciones extensivas a personal	Finalizado	20/05/2019
Anónimo	1	Para mi persona el Seguro Social es excelente, felicito a la Dra. Aguilar, excelente persona buen médico con el S salgo relajada de mi consulta. Los que me tratan son excelentes.				
Anónimo	1	Felicitaciones por los servicios de salud, está bueno que brinden una atención para las personas adultas mayores.				
	1	Estoy muy agradecida del Seguro porque siempre me han atendido bien.				
Anónimo	1	Felicitaciones al equipo de la T.B				
	1	Se les felicita por la buena atención que nos brindan y espero que sea lo más pronto posible, la atención de emergencia 24 horas para adultos, que sigan obteniendo muchos éxitos. Bendiciones.				
Anónimo	1	Para mí es muy excelente. Las citas más cortas. Clínicas de memorias son buenas para el adulto mayor, terapias ocupacionales, literario y manualidades				
Anónimo	1	Felicidades agradecemos su atención.				
Anónimo	1	¿Qué se hace en los casos para rehabilitar a pacientes de salud mental?	Dra. Abrego	En consulta médica se debe valorar necesidad de referencia a Salud Mental	Finalizado	28/03/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo	1	Hay momentos que se para a retirar medicina ¿Qué hacer para que no haya falta de medicina? ¿Podría implementar el área de Hospitalización?	Dra. de Gómez (Dirección)	SE oriento sobre funcionamiento de farmacia y se orientó sobre proyecto de ampliar Emergencia 24 horas	Proceso	
Anónimo	1	¿Si me estoy poniendo la insulina a las 7:00 pm (todos los días) pero hay días que me inyecto a las 9:00 habrá algún problema?	Dra de Gómez (Dirección)	Invitó a la paciente a acercarse para asesoría personal	Finalizado	28/03/2019
Anónimo (Usuaría pide el micrófono)	1	Vine a pasar de emergencia y me mandaron hacer una ultra al centro de emergencia y me trato de la patada la señorita primero espere tres horas queriendo comunicarme y nunca contesto el teléfono y cuando llegue allá me salió bien pésima la recepcionista y cuando me hicieron la ultra le digo yo disculpe señorita como Salí me dijo “como va creer que me dice señorita” yo soy doctora.	Dra. Danneth Quijano de Flores	Tal como se les ha explicado la ultrasonografía es un servicio que se compra, el seguro social lo paga y estas empresas están en la obligación se vuelve a repetir, si esto se vuelve a repetir o incluso esta queja es bueno que la de por escrito por que hay todo un proceso, el contrato establece que si hay maltrato o hay un incumplimiento del contrato, el paciente tiene que darlo por escrito, la jefatura de radiología consolida estas quejas y las tiene que enviar a Monitoreo de contrato que está en la UACI y Monitoreo de contrato hace el reclamo y lo que es más importante esta queja ya deja un antecedente para la próxima compra esta empresa tiene menos probabilidades que se le adjudique esta compra, porque hay precedente de dar maltrato.	Finalizado	28/03/2019

