

INFORME

Memoria Institucional

2023



HOSPITAL
**DR. FRANCISCO
E. MOSCOSO PUELLO**



TABLA DE CONTENIDOS

Informe Anual 2023

I. RESUMEN EJECUTIVO.

II. INFORMACION INSTITUCIONAL

III. RESULTADOS MISIONALES

- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales.

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- Desempeño Área Administrativa y Financiera.
- Desempeño de los Recursos Humanos.
- Desempeño de los Procesos Jurídicos.
- Desempeño de la Tecnología.
- Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.
- Desempeño del Área Comunicaciones.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

- Nivel de la satisfacción con el servicio.
- Nivel de cumplimiento acceso a la información
- Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Resultado mediciones del portal de transparencia



MENSAJE DE LA DIRECTORA



Es un gran reto en el que nos hemos comprometido: la mejoría de la atención humanizada y de calidad a los ciudadanos que confían su salud a profesionales éticos y experimentados de nuestra institución y a un personal de apoyo empeñados en lograr resultados exitosos.

Asumimos la dirección general del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello, el 15 de agosto del 2022 en un momento de muchas limitaciones que impedía una atención óptima a los usuarios, atendiendo a un llamado de las autoridades del Servicio Nacional de Salud (SNS) encabezado por el Dr. Mario Lama, director general.

Aceptamos la posición, contando con el apoyo del SNS para lograr producir los cambios necesarios para una mejora efectiva. Hemos recibido el respaldo ofrecido por el SNS en el aspecto económico para cumplir con los compromisos recientes y antiguos existentes y de esa manera poder recuperar la credibilidad frente a proveedores que confiaron su capital para el desenvolvimiento administrativo hospitalario.

Adicionalmente hemos recibido el apoyo técnico cuando lo hemos requerido. Por otra parte, nos asignaron un equipo para ecocardiografía y doopler de avanzada tecnología, para ser usados en pacientes de cardiología y cirugía vascular.

Se ha realizado intervenciones en diferentes áreas que identificamos con las mayores debilidades, para cumplir con nuestros objetivos de contribuir a la salud de los ciudadanos de Republica Dominicana.

Dra. María Argentina German



I.

RESUMEN EJECUTIVO

Informe 2023

En este informe se destacan los logros obtenidos en el periodo 2023, que ha sido un reto para la Dirección Médica, la Administración y la Sud-Dirección Médica, donde en conjunto no han desestimado esfuerzos para una mejoría efectiva en el hospital y brindar servicios de calidad a los usuarios.

Labores de levantamientos y acciones realizadas durante el periodo enero octubre 2023

- Levantamiento de equipos de imágenes con desperfectos. En la actualidad están funcionando el equipo de emergencia y un portátil de rayos x, en el área de UCI
- Departamento de seguridad:
Instalación de cámaras en todo el hospital
- Proceso de recolección de restos de equipos y mobiliarios en desuso depositados en la parte posterior de las instalaciones hospitalarios, para tramitar entrega a Bienes Nacionales vía SNS.
- Servicio de recogida y tratamiento de desechos biomédicos y/o peligrosos de mínimo 32 metros por semana, martes y viernes, por un periodo de 12 meses, que incluye fumigación del hangar semanal por parte de la compañía (AIDSA).



- Limpieza exhaustiva del antiguo quirófano de 2do nivel para determinar la mejor utilización de ese espacio.
- Levantamiento de áreas de riesgos:
Se comprobó la necesidad de protección de almacenamiento de oxígeno y combustible para planta.
Rellenado de 23 extintores contra incendios, actualmente distribuidos en el centro como son: cocina, emergencia, almacén de medicamentos, imágenes, pasillo de consulta, comunicaciones, UCI, dirección.
- Ascensores: actualmente funcionando todos los ascensores.
- Filtraciones en casi la totalidad de las instalaciones hospitalarias por desgaste de la lona asfáltica.
- Arreglo al sistema eléctrico, que nos tenía afectado los aires acondicionados de emergencias, hemodiálisis, consulta externa y plantas en un periodo de 6 meses.
- Revisión de la planta ósmosis de agua que se utiliza para hemodiálisis. Se comprobó que tiene capacidad para abastecer todos los servicios hospitalarios incluyendo consumo humano. Se calcula que puede llenar 8 galones de agua por minuto.
- Se está hizo reordenamiento de los estacionamientos, agregando facilidades de espacios en el play de béisbol contiguo al hospital.
- Recepción de requerimientos de todos los departamentos de equipos médicos y mobiliarios para satisfacer según disponibilidad de recursos.
- Inventario de almacén de medicamentos y de todas las farmacias pendientes.
- Asignaciones al Departamento de enfermería de la responsabilidad de esterilización de los materiales quirúrgicos.
- Proceso de revisión de los acuerdos/contratos institucionales conjuntamente con el Departamento jurídico.

Dentro de los logros para el mejoramiento del hospital podemos destacar:



- En la actualidad estamos ofreciendo atención a los usuarios con los medicamentos e insumos acorde con los requerimientos.
- Disponemos de alimentos necesarios en la despensa, que están permitiendo la mejoría de la alimentación de los pacientes y el personal.
- Hemos avanzado en respuestas rápidas a la puesta en funcionamiento de los equipos con desperfectos de acuerdo a las posibilidades.
- Colocación de nuevos buzones de quejas y sugerencias en las áreas de emergencias, consulta, e imágenes
- Servicio de recogida y tratamiento de desechos biomédicos y/o peligrosos de mínimo 32 metros por semana, martes y viernes, por un periodo de 12 meses, que incluye fumigación del hangar semanal por parte de la compañía (AIDSA).



- Estamos logrando la recuperación de la confianza de los proveedores para reanudar el crédito perdido.
- Se realizó una revisión de los menús y su cumplimiento en interés de mejora.
- Implementación de políticas para el manejo de los desechos.
- Actualización de la cartera de servicios mensualmente por parte de la Sub-Dirección
- Encuestas de satisfacción al usuario con un 95%.



- Conformación, actualización y reactivación de los comités hospitalarios
- Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)
- Socialización y colocación en las áreas estratégicas de la Misión, Visión, Valores
- Implementación de curso, talleres y diplomados para colaboradores y encargados
- Actualización del portal de transparencia
- Ejecución del Plan de compras institucional
- Ejecución del presupuesto institucional
- El hospital se encuentra en un 50.32% en SISMAP SALUD
- Estructura organizativa completada
- Obtención de habilitación hospitalaria de Salud Pública en un 80%
- Inventarios de equipos tecnológicos y oficina, actualizados.
- Planes de mejora para los departamentos de Atención al usuario, almacén de medicamentos, RR-HH, auditoría médica, facturación.

Con relación a la infraestructura:

- Cambio de lámparas dañadas en algunas áreas del hospital
- Señalización e iluminación de parqueos
- Nuevo diseño de paisajismo y jardinería.
- Climatización de áreas
- Corrección de fallas en aparatos sanitarios que lo requerían.



- Remozamiento en las oficinas de servicios de residencias médicas
- Colocación de mamparas de protección de cristal en áreas de servicio de atención a usuarios en consulta, emergencia, unidad de TB y pediatría.
- Adecuación de espacio para la unidad de trabajo social y admisión en el área de emergencia.
- Mantenimiento de piso del patio español (Pintura epóxica).
- Mantenimiento de pintura en la unidad de Pie diabético.
- Readecuación de unidad de Facturación e instalación de nuevo sistema de facturación
- Mantenimiento de pintura en área de nebulización de emergencia.
- Cambio de pisos en baños de pacientes en la unidad de triaje de emergencia.
- Cambio de llavines defectuosos en área de consulta y demás áreas que lo requerían.
- Mantenimiento correctivo de plafones, pintura e iluminación en áreas de consulta, internamiento, emergencia y oficinas.
- Gestión de confección de sabanas para suplir las necesidades de los pacientes en áreas de ingreso.
- Máquina de anestesia del Quirófano Séptico de pie Diabético.



I. Información Institucional

2.1. Marco Filosófico Institucional:

Misión

Somos un hospital público, docente, de tercer nivel, que presta servicios de salud personalizados, atendiendo a las demandas requeridas por los usuarios de la red pública, formando recursos humanos especializados, con las competencias científicas y técnicas actuales.

Visión

Ser la institución modelo dentro de la red pública de servicio de salud, cuya filosofía principal sea el mejoramiento continuo, la calidad de la atención, con una gestión auto-sostenible apoyada en un sistema de información oportuno, confiable, en donde se garantice la satisfacción del usuario, con recursos humanos comprometidos, que estimule la investigación y la excelencia profesional.

Valores Institucionales

- Servicio
- Humanización
- Responsabilidad
- Equidad
- Compromiso
- Calidad
- Solidaridad
- Satisfacción
- Eficiencia
- Transparencia
- Eficacia



II.

Resultados Misionales

Según los informes recolectados por los diferentes departamentos del Hospital Francisco E. Moscoso Puello en el año 2023 se han logrado 117,257 consultas podemos analizar que en el periodo 2023 las consultas más solicitadas, fueron de medicina familiar, vascular, urología y nefrología.

Con respecto a la cantidad registrada de usuarios atendidos por Emergencia durante el periodo fue de 103,660

Cabe destacar que dentro de este total de usuarios atendidos por Emergencia en el referido periodo, se encuentran registrados los usuarios asistidos por el Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 9-1-1.

Continuamente se han producido reuniones generales e individuales con los jefes de servicios encargados departamentales para realizar las verificaciones de informaciones, identificar las debilidades de cada área y servicio en el orden de personal o requerimientos de equipos e insumos.

RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

- Desempeño Área Administrativa y Financiera

Se realizó pintura general del exterior del hospital, y de algunas áreas del interior, y nos hemos mantenido dándole mantenimiento para que se mantenga en una óptima limpieza.

Fueron corregidas filtraciones.



COMPRA MENSUAL

MES	MONTO	MES	MONTO
ENERO	6.849,960.00	JULIO	8.416,360.00
FEBRERO	9.194,565.00	AGOSTO	5.045,856.00
MARZO	7.062,896.00	SEPTIEMBRE	9.329,236.00
ABRIL	7.17,934.00	OCTUBRE	10.364,308.00
MAYO	14.009,529.00		
JUNIO	19.077,470.00		
TOTAL PERIODO 2022	TOTAL: 56.912,354	TOTAL PERIODO 2023	Total: 33.155,760



Pintura general del interior, en esta situación se encontraban, en una forma inhumana, donde hoy en día fue pintada todas las áreas del interior del Hospital, y nos hemos mantenido dándole mantenimiento



Para que se mantenga en una óptima limpieza.

Fueron corregidas las filtraciones.



Así se encontró el techo, dentro de las áreas muchas filtraciones, por lo que fue reparada la lona asfáltica y así se encuentra hoy, también se realizó correcciones de pintura.



ANTES





DESPUÉS



- Desempeño de los Recursos Humanos

Según la ley No. 41-08, De función pública. Según el Art.46- El desempeño de los funcionarios públicos de carrera será evaluado periódicamente, de manera objetiva e imparcial.

La evolución del desempeño del funcionario público de carrera, tendrá por finalidad:

1. Determinar la calidad de su trabajo y su posible mejora;
2. Determinar sus necesidades de formación y capacitación y prever su desarrollo;
3. Otorgar incentivos económicos, académicos y morales.
4. Determinar su pertenencia y promoción en la carrera.

Art.47- La evolución del desempeño de los funcionarios públicos se efectuara a través de las técnicas, metodologías, procedimientos e instrumentos que se determinen en la reglamentación complementaria de la presente ley.

Art.48- Los funcionarios públicos de carrera cuyo desempeño haya sido calificado de insatisfactorio, mediante el proceso de evaluación, deberán someterse a un programa espacial de capacitación.

A continuación presentaremos los grupos ocupacionales a que pertenecen los diferentes cargos. También estaremos visualizando la cantidad de Géneros Masculino (M) Y Femenino (F) de los colaboradores, que contamos en este Centro de Salud.

Grupo Ocupacional

GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V
399	341	337	863	27

Según género

FEMENINO	MASCULINOS
988	979



Con relación a las Capacitaciones gestionadas por RR-HH

CAPACITACIÓN	CANTIDAD
Diplomado en gestión hospitalaria	35
Humanización en los servicios	40
Manejo de líquidos en pacientes hospitalizados	25
Triaje de emergencia	25
Bioseguridad, calidad y gestión en salud	25
Elaboración de nominas	20
Jubilaciones y pensiones	22
Evolución histórica de enfermería	25
Estudio de caso clínico	30



Desempeño de los Procesos Jurídicos

REDACCIÓN DE TRABAJOS LEGALES Y PROCESOS DEL DEPTO. JURÍDICO (HFMP).

- 1)- RECURSO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO interpuesta por la entidad TONER DEPOT MULTISERVICIOS EORG, S.R.L.
- 2)- NOTIFICACION DE DEMANDA EN COBRO DE PESOS Y DAÑOS Y PERJUICIOS, interpuesta por la entidad GPC CONSULTING., E.I.R.L.
- 3)- NOTIFICACION DE DEMANDA EN COBRO DE PESOS Y DAÑOS Y PERJUICIOS, interpuesta por F & G soluciones.
- 4)- DEMANDA EN COBRO DE PESOS Y DAÑOS Y PERJUICIOS, interpuesta por Razón Social Confecciones Roccym . S.R.L.
- 5)- DEMANDA EN COBRO DE PESOS Y DAÑOS Y PERJUICIOS, interpuesta por Servicios Técnico Integral y Mantenimiento Stim, S.R.L.
- 6)- DEMANDA EN COBRO DE PESOS Y DAÑOS Y PERJUICIOS, interpuesta Liss Solution Plants. S.R.L.
- 7)- DEMANDA EN COBRO DE PESOS DAÑOS Y PERJUICIOS, interpuesta por Jlv Soluciones Eléctricas. S.R.L
- 8)- INTIMACION DE PAGO, interpuesta por Productos Medicales S.R.L
- 9)- DEMANDA EN COBRO DE PESOS, interpuesta por Compu-Office Dominicana. S.R.L.





Desempeño de la Tecnología

Acciones

- Recibimiento de materiales para el mantenimiento de los equipos tecnológicos.
- Mantenimiento de Sistemas
- Instalación de nuevo sistema de vigilancia
- Asistencia servicios audio visuales
- Recibimiento de equipos tecnológicos
- Trabajos en las redes hospitalarias
- Soporte técnico
- Soporte sistema de imágenes
- Soporte en las impresoras

Sistema de monitoreo

Se han agregado más de un 80% de cámaras que las que poseía el centro hace un año, con esta un nuevo sistema de monitoreo, más rápido y estable

Fue instalado un nuevo UPS en el centro de datos principal y secundario, el cual proporciona un tiempo de autonomía de más de 15 minutos cuando ocurre cualquier tipo de falla eléctrica, evitando que el trabajo de los colaboradores se detenga en cualquier falla eléctrica de corta duración.



Fueron adquiridos nuevos switch 100/1000 para agilizar la velocidad en la red y en los trabajos que realiza cada colaborador en esta, logrando una mayor disponibilidad en los servicios

Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El departamento de planificación y desarrollo ha dado cumplimiento al Plan Operativo Anual (POA) todo el año, en la cual la institución ha sacado una puntuación del 80% en las diferentes evaluaciones realizadas por la Regional Metropolitana de Salud y el SNS en este año 2023

Se están dando seguimiento a los diferentes planes de mejora en la institución bajo la metodología de la gestión productiva, al junto de la Sub-Dirección médica, para poder cumplir con los parámetros establecidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y así seguir brindando servicios de calidad a los usuarios.

El 17/10/23 iniciamos nuevamente con el acompañamiento por Parte del MAP el proceso de inducción para la actualización de la carta compromiso al ciudadano CCC.

Con relación a la habilitación del centro, el día 14 de septiembre del 2023 se depositaron los documentos requeridos en salud pública (ventanilla única de servicios) y estamos a espera de la remisión.

- **Desempeño del Área Comunicaciones**

Comunicación interna:

- Distribución de Comunicaciones físicas y digitales de la dirección (comunicación descendente).
- Manejo de murales
- Diseño de artes para materiales físicos y digitales.
- Colocación de comunicación de comunicación visual (letreros/afiches).
- Producción audiovisual de monitores en sala de espera.
- Reporte de incidencias.
- Organización y realización de eventos y campañas internas.
- Realización de maestría de ceremonias, presentación y/o animación.
- Toma de imágenes fotográficas (fotos).
- Manejo de archivo audiovisual.
- Manejo de la Identidad Institucional.
- Administración, manejo y contacto de grupos de interés del centro.

Comunicación externa:

- Manejo de la Imagen Institucional.
- Enlace con medios de comunicación (suministro, proceso de difusión, publicación y monitoreo de informaciones).
- Manejo de redes sociales.
- Promoción de servicios y personal de salud.
- Manejo quejas y sugerencias vía redes sociales.
- Administración de Página Web.
- Coordinación de la red de comunitarios y Voluntariado.

- Organización y realización de eventos y campañas externas.
- Encargados de la vocería y/o gestión para casos.

Cartera de servicio

CARTERA DE SERVICIOS		
ALERGEOLOGÍA	EPIDEMIOLOGÍA	OTOLINGÜLOGÍA
ANATOMÍA PATOLÓGICA/HISTOPATOLÓGICA	GASTROENTEROLOGÍA	ONCOLOGÍA CLÍNICA
ARTREREOLOGÍA	GINECOTERAPIA	ODONTOPEDIA
ATENCIÓN INTEGRAL FAMILIAR	GINECOLOGÍA	ODONTOPROFILAXIOLOGÍA
BANCO DE SANGRE	HEMATOLOGÍA	ODONTOTERAPIA
CARDIOLOGÍA	IMÁGENES	ODONTOLOGÍA
CIQUIA CENTRAL	INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL	ORTODONTOLOGÍA
CIQUIA ONCOLÓGICA	INFECCIOLOGÍA	PLASTIA SOCIAL Y MAXILAR
CIQUIA RECONSTRUCTIVA	LABORATORIO	UNIDAD DE ANÁLISIS
CIQUIA TORÁCICA	MEDICINA INTERNA	UNIDAD DE FERTILIDAD
CIQUIA VASCULAR	NEFROLOGÍA	UNIDAD DE REQUERIDO
COLONPROCTOLOGÍA	NEUROLOGÍA	UNIDAD SALUD MENTAL (PSQUIATRÍA)
DERMATOLOGÍA	NEUROLOGÍA	UNIDAD DE TI
DIAGNÓSTICA	NEURORADIOLOGÍA	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI)
EMERGENCIA	NUTRICIÓN CLÍNICA	UROLOGÍA
ENDOCRINOLOGÍA	ODONTOLOGÍA	VACUNACIÓN


 HOSPITAL DE FRANCISCO I. MOSCOSO PUELLO

Enero 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	0	0
Facebook:	1	14
Instagram:	6	59
Correo:	0	0
Pagina Web:	0	0
Total:	7	82

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. Saludos, desde ayer que le dejé el mensaje escrito
2. Cuando es que nos van a pagar a nosotros los suplidores esto es un abuso ya van para dos años con mi dinero.
3. En el área de diabetes hay habitaciones sin aire y con lámparas dañadas, mi padre estaba interno
4. Buenas tardes Su famoso "Triaje" debe ser más eficaz
5. Que van hacer con el pago de los suplidores de alimentos yo mismo voy para 2 años y no me pagan eso es un abuso.

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Paciente murió con síntomas de cólera después de darle de alta en el Centro
2. Médico afirma hay escasez de medicamentos e insumos.

FEBRERO 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	2	0
Facebook:	0	8
Instagram:	4	46
Correo:	1	6
Pagina Web:	0	0
Total:	7	60

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. No hay neurocirujano en UCI.
2. Aún no hay neurocirujano en UCI.
3. No contestan el WhatsApp.
4. No le pagan prestaciones laborales desde hace dos años.
5. No hay camilleros ni sillas de ruedas al llegar al hospital.
6. Los médicos de la emergencia maltratan al personal del 911.
7. No le pagan prestaciones laborales desde hace 5 meses.

Recibidas por los medios de la prensa:

1. SNS canceló empleada embarazada Moscoso Puello.
2. Hospitales niegan atención a señora.
3. Hospital entregó como muerto a hombre que aún estaba vivo.

MARZO 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	0	0
Facebook:	1	23
Instagram:	4	97
Correo:	1	97
Pagina Web:	1	5
Total:	6	125

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. No contestan teléfono y WhatsApp
2. No contestan teléfono y WhatsApp
3. No contestan teléfono y WhatsApp
4. No responden WhatsApp
5. No he podido hacer una cita por teléfono
6. No le ponen atención al paciente en emergencia

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Moscoso Puello de las instituciones que no cumple con la transparencia.



ABRIL 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	3	2
Facebook:	0	14
Instagram:	14	45
Correo:	0	12
Pagina Web:	0	0
Total:	17	73

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. Consideran pobre las atenciones en la emergencia
2. Permanece ingresado, fue desvinculado y sale sin seguro
3. Llamado ante hospital en estado de emergencia
4. Negligencia médica
5. Queja general del servicio
6. Negligencia de algunos médicos de la emergencia
7. Espera de la entrega del dinero del Senasa
8. Queja del servicio y mala comida
9. Incentivo del Senasa
10. Muerte por negligencia
11. Queja del servicio y mala comida
12. Deudas a suplidores
13. No hay sillas de ruedas
14. Mala atención de los médicos en cirugía de emergencia
15. Muerte por negligencia
16. Trato inhumano emergencia, dejaron morir pariente
17. Muerte por negligencia

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Denuncian maltrato y lentitud en Unidad Psiquiatría
2. Denuncian desaparición unidad de diálisis
3. No ingresan paciente con bipolaridad
4. Insalubridad en el hospital



MAYO 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	1	0
Facebook:	0	16
Instagram:	11	95
Correo:	0	15
Pagina Web:	0	0
Total:	12	126

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. No hay condiciones para atender a pacientes
2. No contestan teléfono
3. No pagan a los suplidores
4. Desorden en colocación de citas
5. No contestan teléfono
6. No responden el WhatsApp
7. No contestan teléfono ni el WhatsApp
8. No responden el WhatsApp
9. No contestan teléfono
10. No contestan teléfono
11. No responden el WhatsApp
12. No responden el WhatsApp

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Tardanza en entrega de resultados y no pasan el suape en Habitaciones
2. Suspensión de consultas por falta de aire acondicionado
3. En el Moscoso Puello existen las mismas precariedades que del Morgan y el Padre Billini
4. Protesta por falta de pagos de incentivos y falta de equipos e Insumo
5. Protesta de gremios de enfermería por situación de hospitales



JUNIO 2022

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	0	0
Facebook:	1	19
Instagram:	4	96
Correo:	0	6
Pagina Web:	0	0
Total:	5	121

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. No contestan el teléfono
2. No contestan el teléfono
3. No ponen citas por problemas del aire acondicionado
4. Hospital extravió expediente
5. No contestan el teléfono

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Suplidor se encadena por falta de pago
2. Falta de insumos en varios hospitales
3. Falta de insumos en varios hospitales

JULIO 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	0	0
Facebook:	0	15
Instagram:	6	83
Correo:	0	0
Pagina Web:	0	6
Total:	6	104

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. No responden WhatsApp para citas.
2. No responden WhatsApp para citas.
3. Seguridad agredió a paciente por emergencia.

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Médicos del Hospital Moscoso Puello llaman a paro laboral
Desde el lunes hasta jueves
2. Ministerio Público debe investigar quién robó las 80 cajas de Fentanilo del hospital Moscoso Puello.
3. El hospital Moscoso Puello requiere remodelación urgente
4. Paro servicios de salud convocado por el CMD afecta a los pacientes.

AGOSTO 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	0	0
Facebook:	2	15
Instagram:	2	55
Correo:	0	0
Pagina Web:	0	0
Total:	4	70

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. Hemos ido varias veces y lo último que nos dijeron fue que se extraviaron los documentos
2. Yo he ido varias veces y ustedes no tienden a uno deme un número de contacto para que mis abogados pasen
3. Buenos días Y porque se coge tanta lucha para comunicar me con ustedes
4. Porque no puedo comunicarme con citas

Recibidas por los medios de la prensa:

0

SEPTIEMBRE 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	0	0
Facebook:	0	9
Instagram:	6	46
Correo:	0	0
Pagina Web:	0	0
Total:	6	55

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. Buenas tardes Estoy llamando desde ayer para coger una cita y ustedes no responden la llamada
2. Pero mi esposo la solicitó por WhatsApp a ese número que usted medio y le dijeron que tenía que ir la puerta 18 lunes o miércoles,
3. Es decir que ustedes no les van a pagar a uno está bien entonces abusadores
4. Yo necesito que meden el nombre con quien estoy hablando por favor
5. Hola pero no me responden en WhatsApp

Recibidas por los medios de la prensa:

0

OCTUBRE 2023

Via:	Quejas	Solicitudes
Twitter	1	0
Facebook:	0	8
Instagram:	11	48
Correo:	0	0
Pagina Web:	0	0
Total:	12	56

Detalles de las quejas y denuncias recibidas por redes sociales:

1. Buenos en el video explico parte. Del problema.
2. Buenos días, el día viernes ingresó un hombre con herida de arma blanca, ayer acaba de morir por culpa de un médico en su hospital que no hizo bien su trabajo
3. Ósea la muerte del señor va quedar impune, en ese hospital de mierda viven matando gente y no hacen nada
4. Si pero como 15 días ya en esto y nada por WhatsApp
5. Eso de responsabilidad eh visto que no debe de estar en su mural, al igual que la Humanización le está quedando grande con algunas de sus empleadas.

Recibidas por los medios de la prensa:

1. Médicos del Moscoso Puello se van a

- RECIBIDAS POR REDES SOCIALES:

1. Atenciones lentas en la emergencia, temor a contagios
2. Descuido de paciente en consulta lo lleva a internamiento
3. No hay bajantes de suero
4. Pago de las prestaciones laborales
5. No levantan el teléfono
6. No hay sangre para paciente
7. Dificultades para cita rápida
8. Pago de las prestaciones laborales

DETALLES DE QUEJAS / DENUNCIAS RECIBIDAS:

- RECIBIDAS POR MEDIOS DE PRENSA: 11

1. Escases en todos los hospitales
2. No hay insumos ni medicamentos en el Moscoso Puello
3. Enfermeras protestan por escasez
4. Pacientes confirman falta de medicamentos
5. Director de hospital no cumple con su rol
6. Denuncian masivas cancelaciones
7. Precariedades en el Moscoso Puello
8. Director denuncia boicot por personal
9. Ciudadano no fue ingresado tras problema de salud



H
 P. U. C.
 DEL TENDIDO
 L. MEXICO-PUEBLA

Departamento

Comunicaciones y Relaciones Públicas

Comunicación interna

Diseño gráfico en digital y físico, de afiches, volantes, pósters y brochures informativos.



Departamento

Comunicaciones y Relaciones Públicas

Comunicación interna

- Realización de fotografías.
- Registro /archivo visual de actividades y eventos.



Departamento

Comunicaciones y Relaciones Públicas

Comunicación externa

Manejo de las redes sociales, basado en la publicación de informaciones.



-
- **Nivel de cumplimiento acceso a la información**

La institución cuenta con su Oficina de Libre acceso a la información donde el ciudadano puede acercarse a buscar cualquier información con relación a la institución.

- **Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

El año 2023 significó un año de muchos retos para el departamento de atención al usuario y sus colaboradores, un año que sirvió para mejorar los procesos y darle fiel cumplimiento a las funciones establecidas por el SRSM y el SNS en los protocolos de Atención establecidos.

En su accionar la Unidad de atención al usuario asume una importantísima misión: Salvaguardar los derechos de los usuarios, así como garantizar un servicio eficaz y eficiente.

De las funciones específicas de Atención al usuario se encuentran: Realización de encuestas de satisfacción, Gestionar las citas en el área de consulta externa y procedimientos, guiar y acompañar a los usuarios en sus procesos médicos, dar respuesta oportuna a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones, además de administrar y controlar la apertura de buzones, realizar las encuestas diarias de satisfacción, en cada uno de estos parámetros el departamento de atención al usuario ha logrado obtener unos resultados que avalan la labor realizada por los colaboradores de esta unidad de trabajo.

Realización de encuestas de satisfacción

4,248 Encuestas de satisfacción realizadas en el periodo enero-octubre 2023









