



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MEMORANDUM CIRCULAR N° 008-04/2022 – UGC – HCLLH/MINSA

A : JEFES DE UNIDADES, DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
ASUNTO : Remito Relación de Reclamos por servicio Segundo Semestre 2021 y Primer Trimestre 2022
LUGAR Y FECHA : Puente Piedra, 04 de Abril del 2022

Mediante el presente saludo a usted cordialmente y a la vez hacerle llegar la relación de reclamos registrado en el Libro de Reclamaciones en Salud que se encuentra ubicado en la sede del hospital, detallando el servicio en donde se produjo el reclamo así como la causa del mismo, correspondiente al segundo semestre 2021 y el primer trimestre 2022.

En el siguiente grafico se puede evidenciar que los reclamos registrados en el segundo semestre del 2021 fueron de 67 reclamos, para el primer trimestre 2022 tenemos un total de 78 reclamos.

Se puede evidenciar que el servicio con mayor número de reclamos, se registran en la Unidad de Estadística, según refieren los usuarios por la falta de atención en las líneas telefónicas para la obtención de citas y la demora de atención en ventanillas únicas. Según los reclamos al Servicio de Cirugía, es por el maltrato recibido y la demora de atención en las intervenciones quirúrgicas. En el Departamento de Emergencia se puede observar que los reclamos más frecuentes es por la disconformidad en la atención.

Segundo semestre 2021

Primer trimestre 2022

Table with 2 columns: Etiquetas de fila, Cuenta de RECLAMO N°. Rows include U.DE ESTADISTICA (14), DPTO DE CIRUGIA (14), DPTO DE EMERGENCIA (8), etc.

Table with 2 columns: Etiquetas de fila, Cuenta de NUMERO DE RECLAMO. Rows include U.ESTADISTICA (36), DPTO DE EMERGENCIA (13), DPTO DE CIRUGIA (10), etc.

Ante lo expuesto, hago de su conocimiento las causas de los reclamos suscritos en el Libro de Reclamaciones en salud.

Agradeciendo la atención a la presente, me despido de usted,

Atentamente,

EER/ fyt
C.C
Archivo - 8

Handwritten signature and official stamp of CPC Elizabeth Flores Hoza, Jefe Unidad de Gestión de Atención al Paciente HCLLH.

Stamp: OFICINA ADMINISTRATIVA, HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 06 ABR. 2022, N° EXPEDIENTE: 5982, HORA: 12:35, FIRMA: [Signature]

Stamp: SECRETARIA, 19 ABR 2022, N° EXPEDIENTE, HORA: 19:16, FIRMA: [Signature], RECIBIDO

