



Hospital del IESS  
Quito Sur

Acciones de Mejora  
implementadas

Respecto de los Aportes  
Ciudadanos

**2020**

[www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

Síguenos en:





Fecha de elaboración del Informe: 29 de septiembre del 2020

## Índice

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. DESARROLLO.....	3
4. CONCLUSIONES.....	6
5. RECOMENDACIONES.....	6
6. ANEXOS.....	7



### 1. Antecedentes

En respuesta a los aportes ciudadanos generados en el año 2019.

### 2. Objetivo

Comunicar las acciones de mejora ejecutadas respecto de los aportes ciudadanos generados.

### 3. Desarrollo

No.	Tipo	Detalle del aporte ciudadano	Acción de Mejora
1	Sugerencia	Que haya coordinación entre las citas y los exámenes médicos	Se implementó la atención en laboratorio a libre demanda.
2	Sugerencia	Que no cambien las citas médicas	Se considera la sugerencia, sin embargo y debido a la rotación de médicos las citas se reagendan con anticipación a través del Call Center del IESS.
3	Pregunta	¿Como hacer para que tengan rehabilitación los niños hiperactivos?	Se responde al usuario: Solicitar una cita con pediatría para que el profesional a su vez realice un interconsulta a la especialidad de Psicología o Psiquiatría este a su vez determinará si su niño es Hiperactivo o no, de serlo se genera una secuencia de terapias.
4	Pregunta	¿Porqué no ha turnos de urología?	Se implementó las citas subsecuentes, con el objetivo de que cada especialista agende la siguiente cita al paciente de así requerirlo para el chequeo del paciente.
5	Pregunta	¿Porqué no llaman cuando hay reagendamento o eliminación de citas?	Las llamadas de reagendamento las realiza el callcenter, para incrementar el nivel de efectividad de llamadas para contactar a los usuarios, se implementó la opción de actualización de datos en la Historia Clínica cada vez que un paciente es atendido en esta casa de salud.



6	Sugerencia	Es necesario que en los baños se instalen los cambiadores de pañal (...).	Se instaló un cambiador en emergencias pediátricas.
7	Sugerencia	Que los médicos llamen a la hora indicada porque llaman a una hora y nos atienden después.	La atención brindada es a la hora indicada, sin embargo para el caso de citas de pacientes post quirúrgicos o turnos extras se debe intercalar la agenda.
8	Sugerencia	Los pacientes que tengan algún virus, tengan un área diferente o asilados de las personas que vengan por otras dolencias a emergencias.	Los pacientes que ingresan a la emergencia no tienen aún definido su diagnóstico por lo que el ingreso es equitativo para todos quienes requieren del servicio en cumplimiento de la Constitución, la salud es un derecho de todos.
9	Sugerencia	Trabajar con amabilidad, cortesía, siempre agilizando la atención al paciente.	Se ejecutaron capacitaciones al personal en este tema.
10	Sugerencia	Que haya prioridad en atención a los niños	Se implementaron turnos preferenciales aplican para niños, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad en el área de emergencia y consulta externa se manejan áreas diferenciadas, adicionalmente se implementó una sala de juegos en la torre 3 piso tres para los niños hospitalizados y en el área de consulta externa un área lúdica.
11	Felicitación	Agradece por la buena operación realizada.	El hospital agradeció las felicitaciones y ratificó su compromiso de mejorar.
12	Solicitud	Que el jubilado no deba esperar mucho tiempo	Se implementan los turnos preferenciales para personas de la tercera edad.
13	Sugerencia	La atención debe ser más ágil y rápida para pacientes que necesiten de una emergencia	La prioridad de la atención en el área de emergencia esta determinada por el triage de manchester.



14	Sugerencia	Que los turnos sean más prontos.	Se implementó las citas subsecuentes, con el objetivo de que cada especialista agende la siguiente cita al paciente de así requerirlo para el chequeo del paciente
15	Sugerencia	Mayor información en las entradas	El ingreso principal a nuestra casa de salud se encuentra el área de información con tres ventanillas habilitadas para solventar inquietudes.
16	Sugerencia	Más sillas de ruedas	A través de la gestión realizada se incrementan las sillas de ruedas en consulta externa y emergencia.
17	Solicitud	Más médicos en ginecología, porque como es posible que el Dr. Herrera no atiende y los otros solo le dan cremas.	Hay 4 médicos en consulta externa y 4 médicos en emergencia que realizan la atención a pacientes y se ha efectuado una mejor distribución.
18	Sugerencia	Más médicos.	Debido a la emergencia sanitaria, se realizó la contratación de más médicos que solventen la atención a todos nuestros pacientes y afiliados.
19	Sugerencia	Se necesita más chalecos para que ayuden a los pacientes.	El área de atención al usuario ha sido reforzada a través de la contratación de más anfitriones.
20	Sugerencia	Mejor señalética de información	Se ha colocado más señalética en pasillos y ascensores que permitan mantener informado al usuario.
21	Sugerencia	Que los turnos para agendar no sean tan largos	Los turnos para agendamiento se generan en función de la demanda, adicional se ha implementado las citas subsecuentes que permiten agendar la siguiente cita con el mismo especialista para brindar continuidad.
22	Pregunta	Porqué, no atienden los días sábados?	Se implementó cirugías los días sábados y domingos.
23	Sugerencia	Mejorar la atención hacia los pacientes debería haber más	Se incrementaron más puntos de atención respecto de ventanillas de



		módulos.	admisión.
24	Solicitud	Porqué no usan el lugar del parqueadero para ampliar el hospital?(...)	El hospital se encuentra en un proceso de entrega por lo que la Contraloría General del Estado le impide realizar ampliaciones ni adecuaciones hasta su entrega definitiva.
25	Pregunta	Agendar los turnos los días sábados ya que en las instituciones donde se trabaja no se puede salir entre semana.	Se implementó cirugías los días sábados y domingos.
26	Sugerencia	Verifiquen la medicación para el colesterol, no he tenido mejora con la medicación y no compren genéricos	Los medicamentos que se entregan corresponden a los establecidos por los parámetros del ARCSA y los lineamientos de compra por parte de IESS Nacional en lo que respecta fármacos.
27	Sugerencia	Muy lejanos los turnos para atender ponga más turnos	La demanda determina el tiempo para la atención, sin embargo se implementó las citas subsecuentes que le permite al especialista agendar al paciente de manera consecutiva.
28	Sugerencia	Que las citas no sean tan largas	La demanda determina el tiempo para la atención, sin embargo se implementó las citas subsecuentes que le permite al especialista agendar al paciente de manera consecutiva.

#### 4. Conclusiones

Los aportes ciudadanos permiten implementar mejoras en nuestros servicios, en esta casa de salud son muy importantes por lo que hemos gestionado todos.

#### 5. Recomendaciones

Gestionar los aportes ciudadanos correspondientes al año 2020.



6. Anexos

N/A

Elaborado por:



Dra.  
Adriana Imbaquingo  
Responsable Unidad de Atención al Usuario