



Hospital del IESS
Quito Sur

Informe Técnico de
Atención al Usuario
2019

2020

www.iess.gob.ec

Síguenos en:    

Fecha de elaboración del Informe: 31-01-2020

Índice

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

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME TÉCNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019.	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

1. Antecedente

Con Fecha del 23 de enero se Solicita mediante Memorando Nro. IESS-HG-SQ-SPE-2020-0094-M, un informe del estado de las quejas, preguntas sugerencias y felicitaciones a todos los servicios que ofrece el Hospital General del Sur de Quito.

2. Objetivo

Informar sobre el estado de las quejas realizadas por el personal de la Unidad de Atención al Usuario del Hospital General del Sur de Quito, que se conozca sobre la percepción ciudadana sobre nuestro hospital, y el proceso al presentar una PQSF en este Nosocomio.

3. Desarrollo

La Unidad de Atención al Usuario Según la Resolución 564 dentro de una de sus atribuciones:

1. *Informe de requerimiento de información sobre los servicios que presta la unidad médica.*
2. *Reportes consolidados de reclamaciones, quejas y sugerencias.*
3. *Informes sobre las acciones tomadas para resolver problemas referentes a quejas y sugerencias presentadas a la unidad médica;*
4. *Informe de resultados de las encuestas de satisfacción y los sondeos de opinión sobre la atención prestada en la institución.*

Es el área encargada de recibir, resolver y gestionar las PQSF, preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones, en sus inicios del inicio del 2019 estuvo a cargo del Mgs. Santiago Baez, con un equipo de 30 personas entre chalecos rojos y chalecos azules, por temas de austeridad y terminación del proyecto de chalecos rojos, se desvincula al Jefe de la Unidad y se le encarga alrededor de 3 meses al Lcdo. Andrés Cobo Urresta, en la actualidad esta Unidad de Atención cuenta con 16 personas incluidos el Gestor de Soluciones (E) Tlgo. Álvaro Vásquez Dávalos, quien se encuentra al frente de esta área desde julio 20 del 2019. Como resultado de estas acciones y con el objeto de optimizar las actividades de todo el equipo se redefinió el horario para el personal de atención al Usuario en el área de emergencia a la fecha por la falta de personal ya no existe personal las 24 horas, desde noviembre del 2019, el personal de atención al usuario trabaja desde las 6 am, hasta las 21:30 pm.

Para el área de Laboratorio, se asigna una persona de consulta externa que trabaja desde las 6 am hasta 8 am, que es considerado el rango de alta demanda.

En derivaciones y Caja del Seguro, se asignó una persona de Chalecos Azules que brinda su aporte en organizar a los pacientes, tomar los formularios y brindar apoyo desde las 7:00 am hasta las 8:10 am.

En Consulta Externa, tenemos en promedio 5 a 6 personas entre chalecos rojos y azules en el horario de 6:00 am hasta 14:30pm; 10:30 am hasta las 19:00 horas con turnos rotativos.

Información, en el acceso principal de este hospital existen 3 personas designadas en el counter de información, mismos que entregan a los usuarios información general pases de visita, se recepta las inquietudes, y somos el filtro entre los usuarios y el servidor público en las diferentes áreas del

hospital, en esta área laboran 3 a 4 personas en el Front y 2 personas en el Back incluido en Gestor de Soluciones persona que recepta las quejas, neutraliza las mismas y brinda soporte y solución a los inconvenientes atendiendo las PQSF de todo el hospital, hablando con las diferentes unidades del hospital, buscando consenso entre los involucrados, adicionalmente organiza semanalmente el Café Efectivo y realiza su seguimiento de todos los casos dados en este espacio.

Los servidores de Atención al Usuario trabajan en conjunto con Centro Obstétrico en la tabulación y elaboración de las Encuestas ESAMYN.

Registro Civil, La Unidad de Atención al Usuario en conjunto con la Subdirección de la Calidad, gestionaron que se instaló de manera permanente una oficina del Registro Civil, con permanencia de lunes a viernes en horario desde las 8 am hasta las 17 horas. Dentro de las actividades del Registro Civil son: inscripciones de nacimiento, emisión de certificados de nacimiento, ingresos y certificados de defunciones.

Café Efectivo, la actual administración a cargo del Mgs Danilo Calderón, abrió un espacio para desarticular esa barrera imaginaria entre los pacientes, usuarios y público en general con el fin de que en este tiempo se le haga llegar a la máxima autoridad del Nosocomio, reciba todas las inquietudes observaciones y de manera directa, hasta la presente fecha hemos realizado 11 eventos de este espacio con mucho éxito

En cuadro adjunto se puede verificar que el número de Quejas sobrepasa a las felicitaciones, que de manera mensual fluctúa un número que en promedio tiende a mantenerse estable en su comportamiento.



4. Conclusiones

En lo que podemos evidenciar el comportamiento de quejas y reclamos es un porcentaje estable, sin que exista variaciones que denoten algún tipo de comportamiento anómalo, se debe reforzar el proceso de contestación a las quejas, existe varias áreas que no dan respuesta o no respetan los tiempos.

5. Recomendaciones

Reforzar las capacitaciones al personal en cuanto a la gestión de quejas.

Se debe realizar una base de datos más amigable a la búsqueda y con datos que sean relevantes, al momento existe una base de datos Dirección Nacional de Atención al Ciudadano que actualmente se encuentran con campos o datos que no aplican a la realidad.

6. Anexos

No aplica

Elaborado por:	Aprobado por:
 Tigo. Álvaro Vásquez Dávalos. Gestor de Soluciones	 Dra. Adriana Imbaquingo C. Subdirector/a de la Calidad

