



Hospital del IESS
Quito Sur


20
22

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021



Síguenos:
[@IESSHQSur](https://twitter.com/IESSHQSur)


www.iess.gob.ec    

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ5-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

Fecha de elaboración del Informe: 25 de febrero del 2022

Índice

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVO	3
3. DESARROLLO.....	4
4. CONCLUSIONES	11
5. ANEXOS	12

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

1. Antecedentes

Con Memorando Nro. IESS-HG-SQ-2022-0387-M con fecha 2 de febrero de 2022 suscrito por Mgs. Rene Humberto Orellana Izquierdo GERENTE GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL DEL SUR DE QUITO (E). en donde se designa:

“(...) Insto a usted el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades contenidas en este documento y demás normativa vigente, asimismo presentará un informe de gestión mensual a esta Gerencia General y será personalmente responsable de velar por el cumplimiento de las atribuciones, responsabilidades, productos, servicios, equipo técnico, administrativo y operativo a su cargo.

Finalmente me permito indicar que la Gestión de la Unidad de Atención al Usuario estará bajo la Subdirección de Auditoría Médica (...).”

En cumplimiento de los productos y servicios establecidos en la Resolución 564 en la que se indica *“4.6 Gestión de Atención al Usuario Unidad de Atención al Usuario. Productos y servicios: 6. Informe de resultados de las encuestas de satisfacción y lo sondeos de opinión sobre la atención prestada en la institución.*

Con Memorando Nro. IESS-HG-SQ-2022-0628-M con fecha 24 de febrero del 2022 suscrito por Mgs. Rene Humberto Orellana Izquierdo GERENTE GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL DEL SUR DE QUITO (E). en donde se solicita:


“(...) Con la finalidad de elaborar el informe de Rendición de Cuentas, del Hospital General IESS Quito Sur correspondiente al año 2021, dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, se comunica que en base al equipo de rendición de cuentas conformado para el efecto, se requiere la siguiente información.

<i>Informe de Gestión de todo el año</i>	<i>Planificación</i>
<i>Informe de Atención al usuario de todo el año</i>	<i>Calidad</i>
<i>Formularios de aportes de la ciudadanía con fotografías.</i>	<i>Calidad/Comunicación</i>

(...)”

2. Objetivo


Informar respecto de los resultados obtenidos en la ejecución de encuestas a los usuarios en el área de consulta externa y hospitalización durante el 1 de enero al 31 diciembre 2021.

 <p>Hospital del IESS Quito Sur</p>	<p>INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> <p>ENERO – DICIEMBRE 2021</p>	<p>Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001</p>
		<p>Versión: 04</p>


3. Desarrollo

3.1 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO


- ✓ **Visitas Virtuales.** - Con el objetivo de acercar el paciente a sus familias de manera virtual dada la suspensión de las Visitas Presenciales y por iniciativa de propia, se inicia en el mes de julio del 2020 el servicio de “Visitas Virtuales” mismo que se encuentra operativo en la actualidad con un número de Video llamadas 5.535 ejecutadas hasta la presente fecha. El mencionado servicio fue objeto de reportajes nacionales e internacionales. <https://images.app.goo.gl/wmnkPviGyfekvovG8> (TVC).
<https://www.ecuavisa.com/noticias/ecuador/covid-19-hospital-iess-quito-sur-recibe-350-llamadas-diarias-GIEC686321>
- ✓ **Buzón de los Buenos Deseos.** - Pensando en la salud emocional del paciente, se implementa el “Buzón de los buenos deseos” que motiva a la recuperación de los pacientes, durante su estancia hospitalaria a través de la recolección de cartas que son redactadas por los familiares de los pacientes y leídas por el personal de esta Unidad. <https://twitter.com/CNNEE/status/1308307817410048000?s=20> (CNN)
<https://edition.cnn.com/videos/spanish/2020/09/22/buzon-deseos-hospital-seguro-covid-quito-ecuador-pkg-ana-maria-canizares-cafe.cnn/video/playlists/cnnee-latam/>
- ✓ **Incorporación de Carpa** para entrega de información a familiares: Con el objetivo de brindar una atención de calidad a los familiares de pacientes se gestiona con el Comando Logístico del Pintado, una carpa en la que los médicos de emergencia, puedan entregar información a los familiares de pacientes.
- ✓ **Entrega de Pertenencias.** - Actividad realizada por otra área hasta el mes de febrero del 2021, la recepción se realizaba en hojas escritas a mano, por iniciativa propia se remite a Subdirección de TIC’S el diseño para la automatización, que incluye el envío de notificaciones automáticas al email del familiar, respecto de la recepción del paquete en la estación inicial y su entrega en la final (habitación), con la opción de carga de fotografía para respaldo interno esta idea, convierte a nuestra Casa de Salud, en el primer hospital con un registro de pertenencias de pacientes, donde se garantiza la llegada de las pertenencias completa a cada paciente. <https://twitter.com/IESSHQSur/status/1375495392016666626?s=20>
- ✓ Armar la logística para la entrega de información a familiares de pacientes en el área de emergencia en los siguientes horarios:
 - 12:00 a 14:00
 - 20:00 a 22:00
- ✓ Entrega de información del estado de salud de pacientes con sospecha de COVID-19, estables (categoría verde) a sus familiares, en los mismos horarios.
- ✓ Filtrar requerimientos de familiares de pacientes ubicados en el área de Emergencia persona a persona (permanente).
- ✓ Recepción y entrega de pertenencias de pacientes hospitalizados en la casa de salud, actividad realizada hasta febrero por parte de Trabajo Social, en registros manuales.

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04


- ✓ Gestión de quejas, preguntas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios.
- ✓ Administración del sistema OTRS, gestión de quejas, preguntas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Elaboración de la Matriz de Quejas remitidas a la Subdirección Nacional de Calidad.
- ✓ Atención por ventanilla de información a usuarios debido a la falta de personal en la unidad.
- ✓ Coordinar la ejecución de entrega de Información en general con el equipo asignado.
- ✓ Gestión de soluciones con los responsables de áreas respecto de quejas verbales presentadas por los usuarios.
- ✓ Gestionar el soporte técnico por fallas presentadas en los diferentes sistemas que utiliza la unidad.
- ✓ Gestión para consulta respecto de Proceso de Subsidios, validación de certificados a la Coordinación de Facturación.
- ✓ Organización y seguimiento a la ejecución de encuestas de satisfacción al usuario en el área de hospitalización en apoyo a la Subdirección de Comunicación.
- ✓ Análisis y notificación de quejas de tipo asistencial generada por eventos adversos, pacientes:
 - NA GU PU VI
 - MA GO MA GU
 - ZO JU DU BA
- ✓ Coordinar la logística para la entrega de información a familiares de pacientes de Emergencia en los horarios establecidos.
- ✓ Asignación y control de la ejecución de video llamadas a familiares de pacientes en general (Visitas Virtuales).
- ✓ Organizar la ejecución de lectura de cartas (Buzón de los Buenos Deseos) pacientes en general.
- ✓ Establecer parámetros para el filtrado de familiares de pacientes en el parqueadero de Emergencia en los horarios establecidos.
- ✓ Coordinar la logística para la entrega de información a familiares de pacientes de Emergencia en los horarios establecidos.
- ✓ Monitoreo de las actividades ejecutadas por la oficina de Registro Civil asignada a esta casa de Salud mientras estuvo habilitada.
- ✓ Seguimiento diario de respuesta a quejas presentadas en los servicios.
- ✓ Elaboración de respuestas vía correo electrónico a usuarios, señalando acciones de mejora implementadas en la casa de salud, énfasis en las asistenciales.
- ✓ Organización de la logística para la ejecución de nueva actividad asignada por la Gerencia General, determinada para la recolección de pertenencias de los pacientes.
- ✓ Diseño y solicitud de actualización de formularios de registros:
 - IESSHQ-S-AU-RG-CIP-021 Check list implementos del paciente.xls
 - IESSHQ-S-AU-RG-DRC-022 Descargo de responsabilidad de equipos celulares.rtf

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

- ✓ Organización para implementación del Programa Chaleco Rojo en esta casa de salud, planificación y ejecución de actividades designadas por el Director General del IESS (anexo)
- ✓ Coordinar y disponer lineamientos al personal respecto de la entrega de información a familiares de pacientes que se encuentran con categoría verdes y azules en función de matriz diaria elaborada por Emergencia.
- ✓ Solicitud de inclusión de nuevos perfiles en el aplicativo para ingreso de productividad del personal a TIC'S.
- ✓ Elaboración del texto correspondiente a los aportes ciudadanos 2021 para la Rendición de Cuentas por parte de nuestra máxima autoridad.
- ✓ Elaboración de documento logro institucional en base de aportes ciudadanos generados en año 2020, contacto con ciudadana Olivia Prado residente en Madrid - España.
- ✓ Reunión con Responsable de Trabajo Social - Policía Metropolitana de Quito, acercamiento paraseguimiento y estado de salud de colaboradores hospitalizados en esta casa de salud, se canaliza finalmente con Trabajo Social del hospital.
- ✓ Entrevista con Diario el Comercio respecto del Servicio de Video Llamadas telefónicas en coordinación con Subdirección de Comunicación del hospital.
- ✓ Diseño y solicitud de creación de módulo para encuestas de satisfacción al usuario a través del envío de enlaces por tipo (Consulta externa, Emergencia, Hospitalización).
- ✓ Diseño y solicitud a Subdirección de TIC,S para creación de aplicativo de entrega de pertenencias de pacientes con diagnóstico COVID-19 en sus habitaciones. Incluya envío de email en recepción en estación inicial y entrega en estación final, con opción a carga de fotografía para respaldo interno.
- ✓ Actualización de participantes en uso de aplicativo.
 - Actualización de criterios en el módulo de Atenciones.
 - Modificación reservas de video llamadas.
 - Estandarización de nomenclatura productividad.
 - Reportería BI. Para obtención de estadística de encuestas de satisfacción.
 - Actualización de participantes en uso de aplicativo.
- ✓ Notificación de sugerencia, mejora flujo de atención en pacientes código B24 por sugerenciaciudadana.
- ✓ Notificación de cumplimiento ejecución curso Normas de comportamiento ético gubernamentalal personal y remisión de certificados de aprobación.
- ✓ Solicitud de actualización de formularios de quejas:
 - ✓ GC-P05-S02-F06 - Carta de Felicitación.
 - ✓ GC-P05-S02-F07- Queja Unidad Médica a la Subdirección de Calidad.
- ✓ Notificación de Backup chaleco rojo a la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano.
- ✓ Gestión para reparación teléfono rojo.
- ✓ Aprobación curso Certificación como Operadora del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- ✓ Asistencia Curso Prevención y Control de Infecciones respiratorias agudas para los/a trabajadores/as de la Salud.


 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

- ✓ Requerimiento desarrollo reportería mediante MS BI/ resultados encuestas de encuestas.
- ✓ Gestión actualización horarios turneros PB.
- ✓ Réplica capacitación Gestión de Riesgos
- ✓ Gestión para renovación de equipo celular con nuevo plan por parte de Cruz Roja Ecuatoriana.
- ✓ Gestión de entrega de donación, Sra. Magdalena Pillajo (4 trajes tibek, 50 pasamontañas, 25 mascarillas de tela).
- ✓ Capacitación al personal respecto al uso del módulo pases de visita.
- ✓ Gestión para reapertura de oficina Registro Civil, en función de incremento en estadísticas de nacimientos en esta casa de salud.
- ✓ Notificación Denuncia PACIENTE FA LU TO IZ, mediante Memorando, IESS-HG-SQ-SAM-2021- 0734-M a la Gerencia General.
- ✓ Elaboración Informe de Gestión septiembre 2020 agosto 2021, en cumplimiento de lo dispuesto por Gerencia General.
- ✓ Notificación de inconformidades verbales, por reagendamiento de citas médicas en la Consulta Externa (correo electrónico 01 y 04 de octubre).
- ✓ Elevar consulta a la Dirección Técnica Médica, respecto del cierre de ventanilla de Trabajo Social en la PB.
- ✓ Gestionar el soporte técnico por fallas presentadas en los diferentes sistemas que utiliza la unidad.
- ✓ Capacitación al Personal de Seguridad - Servicio al Cliente Hospitalario (del 17 al 19 de noviembre)
- ✓ Gestión para consolidación de información Inventario de bienes tecnológicos de las ventanillas de atención al cliente.
- ✓ Ejecución de curso Inventario CURSO PRECAUCIONES BÁSICAS: HIGIENE DE LAS MANOS OMS.
- ✓ Elaboración del Informe de Productividad correspondiente al personal emergente de manera mensual.
- ✓ Elaboración Informe de Encuestas de Satisfacción mensual.
- ✓ Elaboración del Plan Operativo de la Unidad 2022.

	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

3.2 PRODUCTIVIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

TOTAL ENERO - DICIEMBRE 2021 ATENCIONES AL CIUDADANO: 147.966													
ATENCIONES	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
CITA CON FUNCIONARIOS	61	107	14	1	17	0	0	0	2	16	22	19	259
DIRECCIONAMIENTO ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y AGENDAMIENTO	278	2	18	2	1	0	0	0	42	7	0	4	354
DIRECCIONAMIENTO A PACIENTE PARA HISOPADOS	1722	261	3736	3998	522	0	0	0	0	66	0	0	10305
DIRECCIONAMIENTO PACIENTES CON ALTA	212	0	75	162	2	63	0	0	0	0	0	0	514
DIRECCIONAMIENTO DE EXAMENES DE LABORATORIO E HISOPADOS PRE-QUIRURGI	0	11	154	14	0	175	170	236	364	964	529	451	3068
DIRECCIONAMIENTO PARA SUBSIDIOS	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79
DIRECCIONAMIENTO SEGUN REQUERIMIENTO DEL MEDICO	0	39	117	220	0	376	0	0	210	76	15	0	1053
DIRECCIONAMIENTO A CONSULTORIOS MEDICOS	79	70	697	665	0	1434	499	703	3952	5337	15072	15585	44093
FILTRADO DE FAMILIARES	1186	599	1058	601	921	231	768	550	0	0	0	0	5914
GESTION PARA SOLICITUD HISTORIA CLÍNICA	33	72	68	24	86	24	31	11	79	81	68	31	608
IMPRESION DE TICKET DE SIGNOS VITALES	1602	1556	1957	687	0	63	83	191	303	134	2401	2807	11784
INFORMACIÓN A FAMILIARES	0	0	0	0	0	0	381	253	789	0	0	0	1423
INFORMACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO EN GENERAL	3275	3918	786	504	4838	4379	4536	6145	4461	5446	4080	3894	46262
ENTREGA PASES DE VISITA TEMPORAL	0	0	0	0	0	0	0	0	990	2403	2444	3443	9280
LECTURA DE CARTA (BUZON DE LOS BUENOS DESEOS)	3	8	8	16	5	0	2	8	0	0	1	2	53
REENVIO DE CORREO RESULTADOS HISOPADO	409	399	599	545	501	566	807	605	203	114	257	214	5219
VÍDEO LLAMADA (VISITAS VIRTUALES)	299	756	593	329	343	174	132	109	44	1	11	6	2797
ENTREGA DE PERTENENCIAS	0	0	203	1103	754	710	1097	713	226	19	15	61	4901

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQS-GC-I-ITC-001
		Versión: 04


3.3 SATISFCCION DE USUARIO

A) Metodología de encuestas

- **Elementos muestrales.** - Hombres y mujeres usuarios del área de consulta externa y hospitalización.
- **Unidad muestral.** - Hospital General del Sur de Quito.
- **Marco de muestreo.** - Pacientes atendidos en consulta externa y hospitalización (pacientes con el alta).
- **Técnica de muestreo.** - Se realizó un muestreo probabilístico ya que permite una selección de una muestra al azar de pacientes que fueron atendidos en la consulta externa y de aquellos que recibieron el alta en el área de hospitalización.
- **Tamaño de la Muestra.** - Por el diseño de la encuesta y su estructura su muestra es de 2.005 pacientes en el año 2021.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021	
MES	TOTAL DE ENCUESTAS
ENERO	295
FEBRERO	342
MARZO	36
ABRIL	0
MAYO	42
JUNIO	226
JULIO	132
AGOSTO	132
SEPTIEMBRE	244
OCTUBRE	143
NOVIEMBRE	250
DICIEMBRE	163
TOTAL	2005

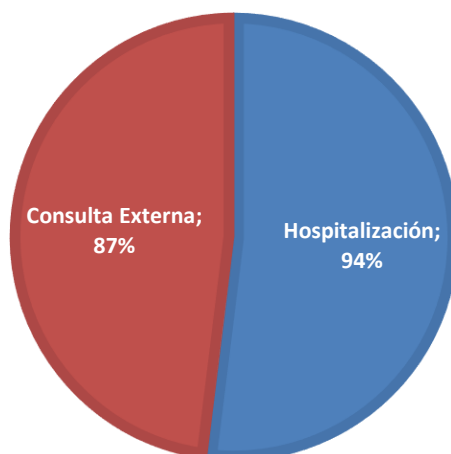
En el mes de abril, debido a una restricción en el acceso al aplicativo “forms” (encuestas) a través de la cuenta genérica, se gestiona los ajustes y la habilitación con la Subdirección de TICs, por tal motivo en ese no se realizan encuestas de satisfacción.

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

B) Resultados

A continuación, se detalla el porcentaje de satisfacción de los usuarios obtenido durante el año 2021 en los servicios de Consulta externa y Hospitalización:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN 2021



Fuente: Informes de satisfacción de usuarios de enero a diciembre 2021


Elaborado por: Unidad de Atención al Usuario

Corte: Enero – diciembre 2021

C) Sugerencias relevantes

A continuación, se detalla las sugerencias más relevantes de los usuarios, que se recopilaron en el año 2021:

- ✓ “Área de signos vitales más agilidad”
- ✓ “Reforzar y comunicar al paciente los medios para atender, sus quejas e inquietudes”
- ✓ “Realizar lectura comprensiva del Plan de Acogida y Plan de Egreso para comprensión de pacientes y familiares”
- ✓ “Se demoran los exámenes xq no hacen los códigos rápido y no envían a los laboratorios externos”
- ✓ “Ayudaría mucho si instalaran servidores de oxígeno para las personas que lo necesitan”
- ✓ “Por favor que la Atención sea a la hora establecida”
- ✓ “Debe de ser inmediato la desinfección de áreas usadas”
- ✓ “Urología es una especialidad muy importante debería haber más médicos para la atención”
- ✓ “Al personal de seguridad se le debe dar un curso de relaciones humanas para mejorar el trato con los usuarios, por lo demás una buena atención, gracias”
- ✓ “Debe realizar una capacitación de valores a los médicos, enfermeras, y secretarias no saben saludar y no dan buena información o salen groseros al preguntar.”

 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04


- ✓ *“Sería bueno que agenden los médicos de una vez en el sistema la próxima cita, para evitar aglomeraciones y pérdida de tiempo.”*
- ✓ *“La señalética no son buenas. Sería bueno indicar con flechas más grande la ubicación de los consultorios y nombres de médicos para no perder el tiempo”*
- ✓ *“La alimentación viene fría y no da ganas de servirse, por lo demás la atención muy buen desde el inicio, gracias”.*
- ✓ *“Cuando la paciente ingreso por emergencia los familiares no recibieron ninguna información de la paciente.”*
- ✓ *“La comida q no sea repetida por el olor y sabor las frutas muy acidas”*
- ✓ *“En el tema de aseo, horarios antes que se levanten los pacientes y no cuando los médicos estén revisando a los pacientes, En el Tema de los enfermeros no limpian las camillas. Le mandaron a comprar la medicación y no le dieron de tomar y la paciente tiene los medicamentos”*
- ✓ *“Agua caliente hay máximo hasta las 7:30 de la mañana y después de ese tiempo baja la temperatura del agua bastante”*
- ✓ *“Horarios de baño de los bebés no hay un horario tienen que estar insistiendo al personal de enfermería”*
- ✓ *“En el tema de los médicos que planifiquen bien la atención en el tema de Las cirugías indica que varias veces le hicieron subir del Quirófano a la habitación por falta coordinación Y comunicación”*
- ✓ *“Deben mejorar el tema de direccionamiento por parte de los guardias para acceder a los ingresos de hospitalización. Dar mejores soluciones y mejor trato”*
- ✓ *“Deberían tener más acercamiento al pcte y menos tecnología Y conocer el caso por parte de los médicos a cargo cuando cambian de turno y no preguntar a cada rato la razón de la estadía en el hospital”*

4. Conclusiones

El procesamiento de los datos de las encuestas se realizó a través de la aplicación Power Apps, misma tiene la opción de descarga de archivo plano y a través de Excel.

5. Anexos

Anexo 1: Formato de Encuesta Hospitalización

 Hospital del IESS Quito Sur	ENCUESTA AL USUARIO HOSPITALIZACIÓN	Código: IESSHQ-AU-RG-EUH-010 Versión: 03
---	--	---

El presente cuestionario tiene la finalidad de medir la satisfacción en la estancia por hospitalización del paciente en el Hospital del IESS Quito Sur. Toda la información suministrada será guardada con la debida confidencialidad; agradecemos sus respuestas sinceras.

DATOS GENERALES	
Nombre y Apellido:	Número de Cédula:
Historia Clínica:	Sexo:
Nombre del Servicio:	Lugar de residencia:
Fecha de Encuesta: Día Mes Año	Teléfono:


1. ¿Cuántos días estuvo hospitalizado en el Hospital del IESS Quito Sur?

a) De 1 a 3 días ()	c) De 7 a 14 días ()
b) De 4 a 6 días ()	d) De 15 días o más ()

2. De acuerdo a su estadía en el Hospital del IESS Quito Sur, por favor coloque una (X) a cada ítem:	Respuesta	
	SI	NO
a) Le solicitaron los documentos para el ingreso a hospitalización (cédula, formulario 001 u orden de ingreso extendida por el médico).		
b) Le colocaron el brazalete y le explicaron sobre el uso del mismo, al momento de su ingreso.		
c) Le indicaron los horarios de las visitas de familiares/amigos y el uso del pase de visita.		
d) Le informaron sobre sus deberes y derechos que le corresponden como afiliado.		
e) Le informaron sobre los servicios que le ofrece el Hospital.		

3. De acuerdo a su estadía en el Hospital del IESS Quito Sur, por favor coloque una (X) a cada ítem:	Respuesta	
	SI	NO
a) El servicio de enfermería le indicó las rutas de evacuación en caso de emergencias naturales.		
b) El servicio de enfermería le informó sobre la responsabilidad del cuidado de sus pertenencias.		
c) Le pidieron que comprara algún medicamento o insumo fuera del hospital.		
d) Le solicitaron el pago por alguno de los servicios prestados.		
e) Le indicaron los mecanismos para manifestar sus inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones.		

4. De acuerdo a su estadía en el Hospital del IESS Quito Sur, por favor coloque una (X), según la escala de importancia en cada ítem:	Escala de importancia				
	Nunca	Poco	De vez en cuando	Frecuente	Siempre
a) El personal del hospital, saludó cada vez que ingresó a su habitación.	1	2	3	4	5
b) La comida del hospital estuvo a temperatura ideal. (Caliente o tibia).	1	2	3	4	5
c) La comida del hospital estuvo a tiempo según los horarios establecidos (desayuno de 07:00 a 09:00 am / almuerzo de 12:00 a 14:00 pm / merienda de 17:30 a 19:00 pm).	1	2	3	4	5
d) La cama se encontraba ordenada y limpia durante su estadía.	1	2	3	4	5
e) Los baños estuvieron limpios y ordenados.	1	2	3	4	5

 Hospital del IESS Quito Sur	ENCUESTA AL USUARIO HOSPITALIZACIÓN	Código: IESSHQ-AU-RG-EUH-010 Versión: 03
---	--	---

f) El médico le pasó visita a diario entre las 07:00 a 10:00.	1	2	3	4	5
g) El médico después de su visita diaria, le informó con claridad su estado de salud.	1	2	3	4	5
h) El personal de enfermería acudió a su llamado cuando lo solicitó.	1	2	3	4	5
i) El médico se presentó y se identificó por su nombre.	1	2	3	4	5
j) El personal de salud le llamó por su nombre.	1	2	3	4	5

5. De acuerdo a su estadía en el Hospital del IESS Quito Sur, ¿Cómo fue la atención recibida? Coloque una (X) según la escala de importancia.	Escala de Importancia				
	Muy Malo	Malo	Bueno	Muy Bueno	Excelente
a) Personal de enfermería.	1	2	3	4	5
b) Personal médico.	1	2	3	4	5
c) Personal Administrativo (Admisión, Información, Trabajo Social).	1	2	3	4	5
d) Otro Personal (Guardiana, Camilleros, Aseo y Alimentación)	1	2	3	4	5
e) Una vez que fue atendido, ¿Cómo evaluaría en General el servicio de hospitalización?	1	2	3	4	5

ALTA MÉDICA	Respuesta	
6. Durante su proceso de alta, el personal de salud:	SI	NO
a) Le explicó que hacer después de su alta en caso de tener alguna inquietud o complicación.		
b) Le explicó las indicaciones de su tratamiento y la manera de tomar la medicación en su casa.	SI	NO
c) Le indicó la fecha de su próximo control.	SI	NO
d) Le comunicó con anticipación sobre su alta del hospital.	SI	NO
e) La explicación dada por parte del personal de salud, sobre los ítems anteriores fue clara.	SI	NO


7. Comparados con los otros Hospitales, ¿Cómo evalúa al Hospital del IESS Quito Sur?

a) Muy Malo ()	c) Muy Bueno ()
b) Malo ()	e) Excelente ()
c) Bueno ()	

A continuación, escriba las observaciones y sugerencias que considere pertinentes:

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Formato de Encuesta Consulta Externa

 Hospital del IESS Quito Sur	ENCUESTA AL USUARIO CONSULTA EXTERNA	Código: IESSHQ-AU-RG-EUC-009 Versión: 03
---	---	---


El presente cuestionario tiene la finalidad de medir la satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa. Toda la información suministrada será guardada con la debida confidencialidad; agradecemos sus respuestas sinceras. Ello nos ayudará a mejorar el servicio.

DATOS GENERALES DEL PACIENTE	
Nombre y Apellido:	Número de Cédula:
Educación:	Sexo:
Servicio Médico Atendido:	Sector donde vive:
Fecha de cita: Día Mes Año	Teléfono:

P1.- ¿Qué tiempo transcurrió desde su solicitud de cita médica hasta el día de consulta? (Expresar en días)	Respuestas	
	SI	NO
P2.- ¿Es la primera vez que tiene una cita en el Hospital del IESS Quito Sur?		
P3.- ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar el lugar de su consulta?		
P4.- Indique el tiempo que utilizó el médico en su atención en consulta (en minutos)		
P5.- ¿Le tomaron los signos vitales?		
P6.- ¿El médico que le atendió le llamó por su nombre?		
P7.- ¿El médico le saludó al entrar y se despidió de usted al salir del consultorio?		
P8.- ¿Conoce el nombre del médico que le atendió?		
P9.- ¿Le solicitaron el pago por alguno de los servicios prestados?		

P10.- Considerando una calificación de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, califique marcando con una (X) cada uno de los siguientes ítems:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
a) Los baños del Hospital se encuentran limpios y ordenados	1	2	3	4	5
b) El médico fue claro en explicarme el problema de salud	1	2	3	4	5
c) La toma de signos vitales que me realizaron fue rápida y cortés	1	2	3	4	5
d) La atención médica fue a la hora fijada	1	2	3	4	5
e) Entendí perfectamente todas las indicaciones del médico	1	2	3	4	5
f) Los letreros de la señalización del hospital me ayudan a ubicarme de manera efectiva	1	2	3	4	5

 Hospital del IESS Quito Sur	ENCUESTA AL USUARIO CONSULTA EXTERNA	Código: IESSHQ-AU-RG-EUC-009 Versión: 03
---	---	---

g) El Doctor me explicó claramente la medicación que debo tomar en casa	1	2	3	4	5
h) El personal médico del HQS es amable	1	2	3	4	5
i) El personal de enfermería del HQS es amable	1	2	3	4	5
j) El Personal Administrativo (Admisión, Información, Trabajo social) del HQS es amable	1	2	3	4	5
k) El Personal de los servicios de apoyo (Imagenología y Laboratorio) del HQS es amable. (En el caso que no utilizó estos servicios, no responda este ítem)	1	2	3	4	5
l) Otro Personal (Guardiana, Personal de aseo) del HQS es amable	1	2	3	4	5

P11.- Una vez que fue atendido, ¿Cómo evaluaría en General el servicio de Consulta Externa del Hospital General del Sur de Quito IESS?

Muy Malo	Malo	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

P12.- Presente a continuación las observaciones y sugerencias que considere pertinentes:

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Formularios de aportes de la ciudadanía



Anexo 4: Número de atenciones en ventanilla enero – diciembre 2021.

MATRIZ INCIDENTES

Incidente: Funcionario:

Funcionario	Ejecutados	Total
IMBAQUINGO CAICEDO LOURDES ADRIANA	877	877
CE-DIRECCIONAMIENTO A CONSULTORIOS MEDICOS	2	2
CE-DIRECCIONAMIENTO SEGUN REQUERIMIENTO DEL MEDICO	1	1
CE-IMPRESION DE TICKET DE SIGNOS VITALES	5	5
CE-OTROS	3	3
EN-DIRECCIONAMIENTO A PACIENTES	5	5
EN-GESTION DE INFORMACION A FAMILIARES	2	2
EN-VIDEO LLAMADA (VISITAS VIRTUALES)	1	1
INF-AMUNICION CITAS CON FUNCIONARIOS (LABORALES)	1	1
INF-ATENCION LLAMADAS TELEFONICAS	6	6
INF-GESTION SOLICITUD HISTORIA CLINICA	7	7
INF-INFORMACION PACIENTES EN CIRUGIA Y/O OBSTETRICAS	24	24
INF-INFORMACION Y DIRECCIONAMIENTO EN GENERAL	168	168
INF-REENVIO CORREO RESULTADOS HISOPADOS	36	36
INF-UBICACION PACIENTE	15	15
INF-DIRECCIONAMIENTO A LA ACTUALIZACION DE DATOS	4	4
INF-GESTION DE QUEJAS, PREGUNTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	3	3
INF-INFORMACION PARA SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	12	12
INF-INFORMACION Y DIRECCIONAMIENTO EN GENERAL	300	300
INF-REENVIO CORREO RESULTADOS HISOPADOS	192	192
Total	877	877

Fuente: Aplicativo Power BI – Corte al 31 de diciembre del 2021.

Total, incidentes: 877.

Anexo 5: Número de pertenencias receiptadas enero – diciembre 2021.

ENTREGA DE PERTENENCIAS






Funcionario Recibe:

Funcionario Recibe	Entregado Estación final	No entregado
IMBAQUINGO CAICEDO LOURDES ADRIANA	222	3
Total	222	3

Fuente: Aplicativo Power BI – Corte al 31 de diciembre del 2021.


Total, recepción de pertenencias: 222.

Anexo 6: Gestión Convenio de Comunicación móvil para pacientes con Cruz Roja Ecuatoriana.

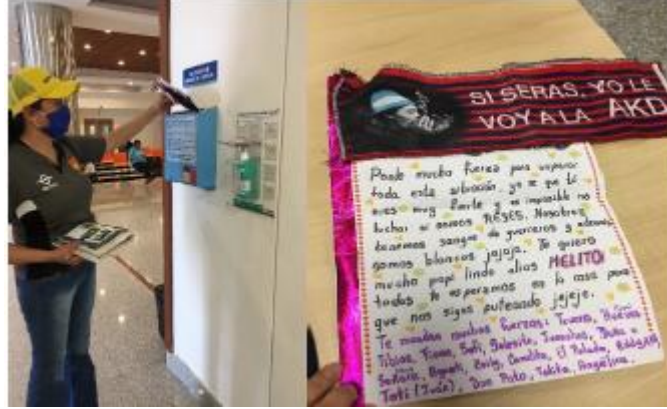
	Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Pichincha	Cruz Roja Pichincha  Junta Provincial Pichincha									
ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN											
<p>En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 16 de septiembre de 2021, la Cruz Roja Ecuatoriana - Junta Provincial de Pichincha, por medio de la Psic. Cl. Katherine Vitari - Coordinadora de Principios y Valores de la Junta Provincial de Pichincha, realiza la entrega en calidad de préstamo, de los equipos que se detalla a continuación, a la Dra. Lourdes Adriana Imbuingango Caicedo - Responsable de la Unidad de Atención al Usuario en el Hospital General del Sur de Quito, mismo que será utilizado para facilitar el servicio de Establecimiento del Contacto entre Familiares (ECF), en el Hospital General del Sur de Quito.</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 60%;">Descripción</th> <th style="width: 30%;">Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Teléfono celular Marca: Redmi 9 Modelo: M2004J19G Color: Ocean Green Incluido: adaptador y cable de datos</td> <td>Usado en buen estado y buen funcionamiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Chip número 0990372218</td> <td>Incluye Plan 120MD</td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Descripción	Observación	1	Teléfono celular Marca: Redmi 9 Modelo: M2004J19G Color: Ocean Green Incluido: adaptador y cable de datos	Usado en buen estado y buen funcionamiento	1	Chip número 0990372218	Incluye Plan 120MD		
Cantidad	Descripción	Observación									
1	Teléfono celular Marca: Redmi 9 Modelo: M2004J19G Color: Ocean Green Incluido: adaptador y cable de datos	Usado en buen estado y buen funcionamiento									
1	Chip número 0990372218	Incluye Plan 120MD									
<p>Observación: El equipo y chip de conectividad es entregado en calidad de préstamo, para habilitar el servicio de ECF, la pérdida y/o destrucción del mismo tendrá que ser asumido por la persona asignada como responsable.</p> <p>Para constancia de lo actuado y en fe de su conformidad, se suscriben dos ejemplares de igual tenor y contenido.</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Entrega conforme</th> <th style="width: 50%;">Recibe conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: bottom;"> Psic. Cl. Katherine Vitari Coordinadora de Principios y Valores Cruz Roja Ecuatoriana - Junta Provincial de Pichincha </td> <td style="text-align: center; vertical-align: bottom;">  Dra. Lourdes Adriana Imbuingango Caicedo Responsable de la Unidad de Atención al Usuario en el Hospital General del Sur de Quito </td> </tr> </tbody> </table>	Entrega conforme	Recibe conforme	Psic. Cl. Katherine Vitari Coordinadora de Principios y Valores Cruz Roja Ecuatoriana - Junta Provincial de Pichincha	 Dra. Lourdes Adriana Imbuingango Caicedo Responsable de la Unidad de Atención al Usuario en el Hospital General del Sur de Quito							
Entrega conforme	Recibe conforme										
Psic. Cl. Katherine Vitari Coordinadora de Principios y Valores Cruz Roja Ecuatoriana - Junta Provincial de Pichincha	 Dra. Lourdes Adriana Imbuingango Caicedo Responsable de la Unidad de Atención al Usuario en el Hospital General del Sur de Quito										

Anexo 7: Capacitación en Servicio al Cliente hospitalario al 100% del Personal de Seguridad.



 Hospital del IESS Quito Sur	INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2021	Código: IESSHQ-S-GC-I-ITC-001
		Versión: 04

Anexo 8: Buzón de los buenos Deseos.



Elaborado por:	Md. Verónica Patricia Villalobos Quinchuela. Médico General en Funciones Hospitalarias Responsable Unidad de Atención al Usuario	
Revisado por:	MsC. Marco Antonio Bonifaz Valverde. Subdirector de Auditoría Médica Encargado	
Aprobado por:	Mgs. Rene Humberto Orellana Izquierdo Gerente General del Hospital General del Sur de Quito (E).	