

Memorando Nro. IESS-HJCA-CGCC-2023-0347-M

Cuenca, 28 de marzo de 2023

PARA: Srta. Mgs. Maria Elena Bernal Campoverde
Coordinadora General de Planificación y Estadística - Hospital de Especialidades - José Carrasco Arteaga

ASUNTO: Solicitud de envío de información requerida para el proceso de rendición de cuentas 2022 del Hospital de Especialidades "José Carrasco Arteaga"

De mi consideración:

Traslado respuesta enviada por IESS-HJCA-JUTAC-2023-0164-M, en el cual suscribe lo siguiente.

"Reciba un cordial saludo, en seguimiento de Memorando Nro. IESS-HJCA-CGPE-2023-0323-M, adjunto "PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS", a su vez correo electrónico activo para rendición de cuentas 2022 del Hospital de Especialidades "José Carrasco Arteaga"

Correo: rendiciondecuentashjca@iess.gob.ec

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes

"Conforme designación emitida por parte de la máxima autoridad de esta Unidad Médica mediante memorando IESS-HJCA-GG-2023-1582-M suscrito el 21 de marzo de 2022 para la conformación del equipo de rendición de cuentas 2022 del Hospital de Especialidades "José Carrasco Arteaga", con la finalidad de continuar con la "Fase 1" del proceso de rendición de cuentas del periodo fiscal 2022, me permito solicitar se remita a esta dependencia la información que desde su área se hubiera generado con relación a:

- Políticas públicas interculturales
- Políticas públicas generacionales
- Políticas públicas de discapacidades
- Políticas públicas de género
- Políticas públicas de movilidad humana

Esta petición se efectúa en conformidad a la disposición emitida por la Dirección Nacional de Planificación mediante memorando IESS-DNPL-2023-0490-M suscrito el 20 de marzo de 2023, la cual deberá entregarse a esta dependencia hasta el martes 28 de marzo de 2023 en la matriz anexa."

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Memorando Nro. IESS-HJCA-CGCC-2023-0347-M

Cuenca, 28 de marzo de 2023

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Maria Andrea Durango Vintimilla
**COORDINADORA DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL DE
ESPECIALIDADES - JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, ENCARGADA**

Referencias:

- IESS-HJCA-JUTAC-2023-0164-M

Anexos:

- politicas_publicas_para_la_igualdad.rar
- iess-hjca-gg-2023-1582-m0543524001679671535.pdf
- iess-dnpl-2023-0490-m0060406001679671526.pdf
- plan_de_accion_rendicion_de_cuentas_2022-signed.pdf

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Alcance:

El presente plan de acción tiene como finalidad brindar respuesta a preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones generadas durante el proceso de cierre de rendición de cuentas del año 2022.

Objetivo General:

Gestionar respuestas a las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones generadas por medio del correo institucional rendiciondecuentashjca@iess.gob.ec, de manera oportuna.

Objetivos Específicos:

- Solventar las preguntas, quejas, sugerencias de cada uno de los afiliados de manera oportuna y eficiente.
- Dar seguimiento a las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones ingresadas por los usuarios mediante el canal oficial de rendición de cuentas.

Normativa Legal:

En fecha 04 de enero de 2018, mediante Resolución No. PLE-CPCCS-872-04-01-2018, en el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de las asuntos públicos y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano"; Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador determina: "El pueblo es el mandante y primer fiscalizado)" del poder público, en ejercicio de sus derechos de participación "; Que, numeral 2 del artículo 208, de la Constitución de la República del Ecuador señala como deber y atribución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social: "Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social".

De acuerdo a la resolución C.D. 468, Art. 35, dentro de las funciones de la Coordinación General de Control de Calidad, determina como su atribución, atender los reclamos de los usuarios y preparar indicadores de satisfacción del usuario. Responsabilidad que por

competencia corresponde a la jefatura denominada: Unidad Técnica de Atención al Usuario.

Justificación:

El presente plan está fundamentado en la necesidad Institucional de gestionar y solventar las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los afiliados, generadas durante el proceso de rendición de cuentas del año 2022, debido a lo cual es competencia de la Unidad Técnica de Atención al Usuario, dar respuesta a las preguntas, quejas, sugerencias que se presenten por parte de los usuarios.

Acciones a ejecutar de acuerdo a los requerimientos de los usuarios

- De acuerdo al protocolo establecido, la notificación a los pacientes de sus citas médicas lo realiza el Call center a nivel nacional, en este sentido se ha enviado comunicados a la empresa que brinda este servicio en cuanto a la inconformidad de los pacientes que no son notificados.
- De acuerdo a los protocolos establecidos por el Órgano rector el Ministerio de Salud Pública; un Hospital de tercer nivel no debe tener en su cartera de servicios el descargo de medicación continua, debido a que el paciente debe ser valorado por el médico general o especialista para continuar con su tratamiento farmacológico.
- Se solicita a la Coordinación de Hospitalización y Ambulatorio, se realice seguimiento a los horarios de trabajo establecidos a los médicos especialistas y se respete las vacaciones programadas anualmente con la finalidad de disminuir el porcentaje de reagendamiento.

Elaborado por:

Lic. Francisco Robalino

JEFE UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO