

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



Firmado electrónicamente por:
MARIA ANDREA
DURANGO VINTIMILLA

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

RENDICION DE CUENTAS 2022

VERIFICABLES

(Sin asunto) 🔍 📧

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA 😊 ↶ ↷ ⋮
Para:  Gaby Capelo Vázquez <gabycapelov@gmail.com> Jue 17/03/2022 12:49

Estimada afiliada.

Se ha realizado un llamado de atención al Call Center, con la finalidad de que se cumplan con las notificaciones telefónicas para que se notifique los cambios en las diferentes especialidades médicas en el Hospital José carrasco Arteaga.

Agradecemos su comprensión; esperamos que no se presenten más inconvenientes.

Saludos cordiales.

...

↶ Responder ↷ Reenviar

R [Borrador] 📅
(sin texto de mensaje) Guardado: Jue 17/03/2022 12:44

GV Gaby Capelo Vázquez <gabycapelov@gmail.com> 😊 ↶ ↷ ⋮
Para:  RENDICION DE CUENTAS HEJCA Jue 17/03/2022 10:07

[Redacted content]

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA 😊 ↶ ↷ ⋮
Para:  Fernando Crespo <fcrespo74@hotmail.com> Jue 17/03/2022 9:32

Reciba un cordial saludo.

El Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, con la finalidad de brindar una atención con calidad y calidez, mejorando la atención para nuestros afiliados; agradece su mensaje.

La información que proporcione, permite que se visualice los errores o insatisfacciones en las diferentes áreas de atención en este Hóspital, generando de esta manera las correcciones necesarias para una mejora constante en nuestra institución.

Atentamente

...

↶ Responder ↷ Reenviar

FC Fernando Crespo <fcrespo74@hotmail.com> 😊 ↶ ↷ ⋮
Para:  RENDICION DE CUENTAS HEJCA Mié 09/03/2022 16:50

Con agrado les escribo para felicitarles por la atención brindada, en Cuenca en el Hospital del IESS, tuve la necesidad de acudir para pedir información de un pariente que estaba internado y me dieron toda la datos que necesaria, de manera muy ágil y correcta a pesar de la cantidad de gente que atienden y se entendería que pudieran tener fallos en la atención, pero no, la ayuda fue la que buscaba.

Saludos y muchas gracias

Fernando Crespo

Reciba un cordial saludo.

El Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, con la finalidad de brindar una atención con calidad y calidez, mejorando la atención para nuestros afiliados; agradece sus mensaje.

La información que proporcione, permite que se visualice los errores o insatisfacciones en las diferentes áreas de atención en este Hóspital, generando de esta manera las correcciones necesarias para una mejora constante en nuestra institución.

Atentamente

...

[Responder](#)

[Reenviar](#)

AL

A L <alcchef25@gmail.com> 

Para:  RENDICION DE CUENTAS HEJCA

    
Vie 11/03/2022 15:

----- Forwarded message -----

De: A L <alcchef25@gmail.com>

Date: mié., 9 de marzo de 2022 3:09 p. m.

Subject: Agradecimiento

To: <rendiciondecuentashjca@iess.gob.ec>

Señores IESS soy Andrés López Cuesta afiliado al seguro social.

Durante los meses de noviembre Diciembre recibí atención en el Hospital José Carrasco Arteaga, la misma fue extraordinaria. Mi agradecimiento a la Dra Ana V Zhanan, Dra Fernanda Arroyo, Ing Francisco Robalino y todo el personal que me atendió y asistió durante mi recuperación.

Saludos

Andrés López C

Reciba un cordial saludo.

Los pacientes crónicos del Hospital José Carrasco Arteaga requieren valoración de sus diferentes patologías motivo por el cual; es necesario que se planifique una cita con su médico tratante para que pueda ser valorado y se verifique si la medicación es la correcta de acuerdo al estado del paciente; le invitamos a que nos visite en el área de Atención al Cliente del Hospital José carrasco Arteaga.

Horario de atención en ventanillas de 07:00 a 19:00

Atentamente,

...

[Responder](#)

[Reenviar](#)

 Traducir mensaje a: [Español](#) | [Nunca traduzca de: Inglés](#)

J Jose Luis Izquierdo Aguirre <joseperrosoft@hotmail.com> 

Para:  RENDICION DE CUENTAS HEJCA

    
Jue 17/03/2022 8:45

Get [Outlook para Android](#)

From: Jose Luis Izquierdo Aguirre

Sent: Wednesday, March 16, 2022 3:32:45 PM

To: rendiciondecuentashjca@iess.gob.ec <rendiciondecuentashjca@iess.gob.ec>

Subject: QUEJA RESPECTO A MEDICACION CONTINUA

A quien corresponda.

Por medio del presente deseo realizar el manifiesto de mi descontento respecto a la atención referente a medicación de pacientes crónicos, uno acude al hospital en búsqueda de la medicación y los funcionarios indican que ya no está disponible, que se debe realizar una llamada al 140 para que de ahí den dicha medicina, pero tampoco se puede conseguir turnos por esta vía, sería bueno se revisen las necesidades de los afiliados.

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA
Para:  Kristian Gomez <kristiangomez@gmail.com> 😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Jue 03/06/2021 12:42

Estimado Afiliado el proceso que se lleva acabo para adquirir fármacos es el siguiente:

Primera fase preparatoria

- 1.- Solicitud de requerimiento de compra por parte del área requirente.
- 2.- Solicitud de proformas a proveedores y certificación presupuestaria.
- 3.- Elaboración de informes y solicitud stock de bodega y catálogo electrónico.
- 4.- Elaboración de estudio de mercado y la mejor cotización otorgada por parte del proveedor

Segunda Fase precontractual

- 1.- Invitar a los proveedores al proceso para ofertas mediante el portal sercop, se califica las ofertas por el personal técnico.
- 2.- Se adjudica el ganador del proceso
- 3.- Se delega al Administrador del contrato la verificación y recepción de los fármacos.

El proceso descrito es una síntesis de la gestión que se realiza para adquirir fármacos.

Saludos Cordiales

...

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA
Para:  Kristian Gomez <kristiangomez@gmail.com> 😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Lun 31/05/2021 18:55

Estimado Afiliado, solicitamos de la manera mas comedida nos proporcione información del nombre del medicamento específico y los datos del paciente para brindarle información con exactitud.

Saludos Cordiales

...

Kristian Gomez <kristiangomez@gmail.com>  😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Vie 28/05/2021

Para:  RENDICION DE CUENTAS HEJCA

¿Porqué tenemos demora en la compra de medicamentos de pacientes con cáncer?, quisiera que me informen cuál es el proceso que siguen

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA
Para:  Verónica Contreras <b-rocp@hotmail.com> 😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Jue 27/05/2021 14:25

Estimada Sra. Contreras

En cuanto a su sugerencia, se ha notificado al jefe de limpieza sobre el particular y se ha coordinado una supervisión de limpieza de baños tres veces al día.

Saludos Cordiales.

...

C Verónica Contreras <b-rocp@hotmail.com>
Para:  RENDICION DE CUENTAS HEJCA 😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Jue 27/05/2021 12:42

Por favor es necesario más control de limpieza en los baños

Atte:
María Verónica Contreras
0979149998

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA
Para:  paulino bernal <paulinojbc@hotmail.com> 😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Jue 27/05/2021 11:58

Con respecto a la pregunta que tiempo de esperar para acceder a la atención es de 30 días

...

R RENDICION DE CUENTAS HEJCA
Para:  paulino bernal <paulinojbc@hotmail.com> 😊 ↶ ↷ ↲ ⋮
Jue 27/05/2021 11:54

Estimado Sr. Bernal:

En cuanto a su pregunta me permito informales que la ocupación del área de cuidados intensivos a la fecha es del 93%, es decir se dispone de 28 camas operativas y 26 camas ocupadas.

Es un placer para poder solventar sus inquietudes.

Saludos Cordiales

...

R [Borrador]
Recibe un cordial saludo. Guardado: Jue 27/05/2021 11:32



PB

paulino bernal <paulinojbc@hotmail.com> 

Para: ○ RENDICION DE CUENTAS HEJCA



Mié 26/05/2021 21:33

Cómo afiliado al IESS me gustaría saber cuál es la situación actual del área de cuidados intensivos?

Cuando empezó la pandemia me desafilié del IESS, actualmente reactivé mi afiliación cuánto tiempo debo esperar para acceder a atención en caso de estar contagiado?

De antemano agradezco su respuesta.

Saludos cordiales