



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

UNIDAD DE ADMISIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DESCRIPCIÓN BREVE

El Hospital General San Francisco de Quito, fue inaugurado el 5 de diciembre del 2011, con la expectativa de satisfacer la demanda de atención médica para los afiliados al IESS, del norte del país.

Dentro de los servicios innovadores que se implantaron en esta casa de salud, se encuentra el SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU), enfocado a brindar asesoría a nuestros pacientes, sus familiares y usuarios en general.

La ubicación estratégica del recurso de Información en la entrada principal del hospital hace que se convierta en el punto de encuentro de todos nuestros usuarios, quienes acuden allí en busca de asesoría sobre la ubicación física del consultorio para tener su cita médica, o ingreso a hospitalización, realización de exámenes de laboratorio, imagen, farmacia, entre otros muchos servicios que el Hospital General San Francisco de Quito, brinda a sus usuarios. Se brinda también información específica acerca de la ubicación de pacientes hospitalizados para visitarlos, previo la indicación de horarios definidos para ello.

En este punto también, se brinda asesoría a los usuarios en cuanto a los trámites para: acceder a subsidios, riesgos laborales, afiliación voluntaria, extensión de cobertura de salud a dependientes, entre otros.

Brindar atención oportuna con calidad y calidez a nuestros usuarios, asesorarlos en sus requerimientos, direccionarlos a los diferentes servicios del Hospital General San Francisco de Quito, socializar nuestros procesos internos que inciden en su atención asistencial

Ingresar al paciente al sistema AS-400, activar su cita, calificar su atención, determinar Responsabilidad Patronal, si fuera el caso.

GESTIÓN ALCANZADA EN 2016

Durante el año 2016, se inició el proyecto “Chalecos Azules”, conformado por seis recursos dedicados exclusivamente a la guía y acompañamiento de los usuarios que lo requieren, sean:



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

personas con discapacidad, de la tercera edad, embarazadas, que están ubicados a la entrada principal del hospital, en el servicio de Emergencia, y en sitios de alta concentración de público.

En el servicio de Emergencia, los “Chalecos Azules” guían e informan a nuestros usuarios sobre el proceso a seguir para ser atendidos, el mecanismo de triage para priorizar el orden de atenciones, de tal manera que los pacientes tengan información de primera fuente, además de las pantallas de circuito cerrado.

Se han instalado también tres Teléfonos Rojos, que son canales directos de comunicación de nuestros usuarios hacia un operador de la USAABE (Unidad de Servicio y Atención a Afiliados, Beneficiarios y Empleadores), quien se pone en contacto con el Servicio de Información al Usuario del HGSFQ, con el fin de solucionar de inmediato cualquier inconveniente que pueda presentarse en la atención a nuestros pacientes.

GESTION DE RECLAMACIONES

El principal proceso del SIAU, es el de GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y FELICITACIONES, cuyo objetivo es gestionar todas las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

La gestión incluye la recepción, análisis, tramitación, investigación y contestación al usuario.

Su alcance contempla desde que un usuario interpone una reclamación, queja, sugerencia o felicitación, hasta que se tramita su contestación y se envía al reclamante o interesado. Además, existen los mecanismos de análisis e investigación que permiten con posterioridad tomar las acciones necesarias para que no se repitan aquellas reclamaciones, quejas o sugerencias que hayan hecho notorias deficiencias reales o potenciales del servicio.

Se dice que las instituciones que no gestionan sus reclamaciones, es porque no las registran, mas no porque no las generan; y claro al tratarse de una casa de salud, nuestros pacientes asisten aquí con muchas inquietudes, interrogaciones sobre la manera de acceder a las prestaciones que tienen derecho. De igual manera acuden con disconformidades sobre la atención recibida en los diferentes servicios del hospital San Francisco de Quito, es allí cuando se activa el proceso de GESTION DE RECLAMACIONES, la primera acción a tomar es acudir al (la) Director(a) Técnico (a), del área donde se originó la discordancia, con alta probabilidad de obtener una respuesta casi inmediata que logre la satisfacción del usuario reclamante.

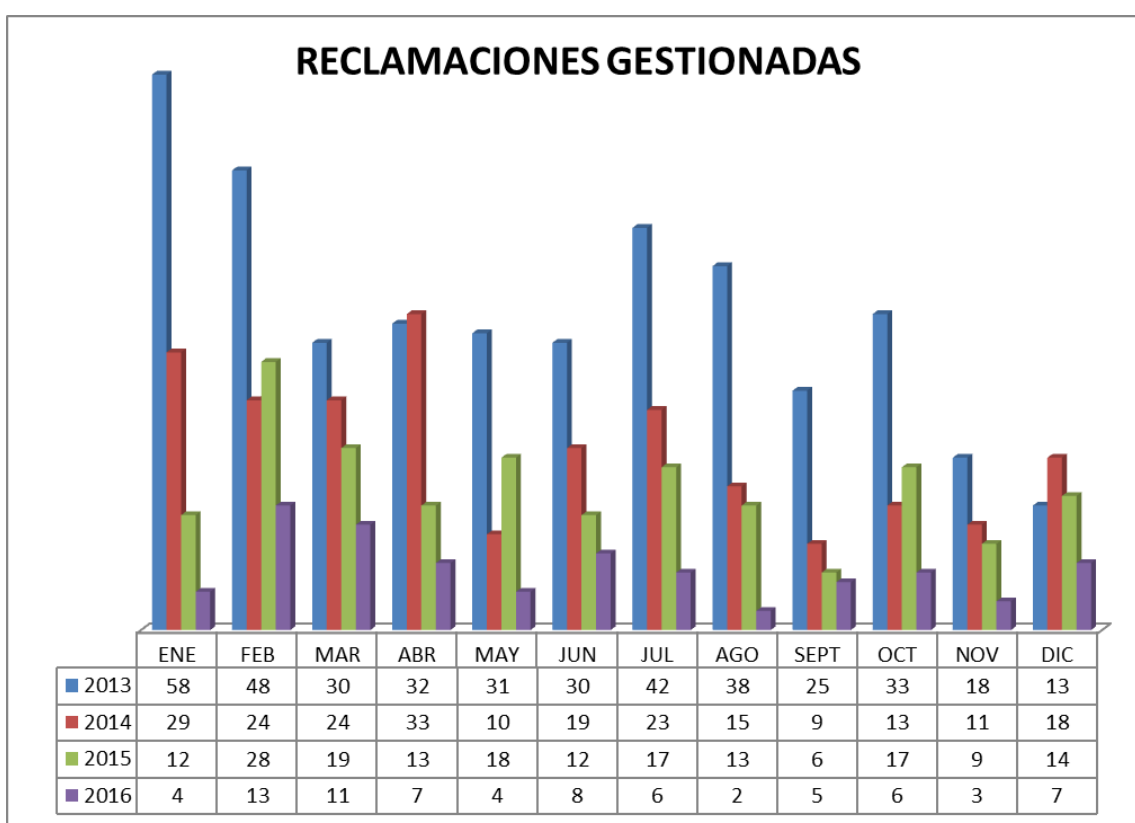


INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

Es digno de resaltar en este punto, el apoyo de las autoridades y las Direcciones Técnicas del HGSFQ, a la gestión del Servicio de Información y Atención al Usuario, sin este soporte, nuestros resultados no serían los mismos.

A continuación el registro anual de los años 2013, 2014, 2015 y 2016, de los expedientes de reclamaciones gestionados en la Unidad de Servicio al Usuario, de nuestros usuarios.



Fuente: Unidad de Servicio y Atención al Usuario

Resumen:

- Período enero-diciembre 2013: 398 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2014: 228 reclamaciones gestionadas



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

- Período enero-diciembre 2015: 178 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2016: 76 reclamaciones gestionadas

Se aprecia que la cantidad de reclamaciones en el año 2016: ha decrecido en el 53% frente al año 2015, en el 67% respecto al año 2014, y en el 81% en relación al año 2013.

Otras cifras de Admisión en el año 2016:

Pacientes admisionados por Consulta Externa:	170.665
Pacientes admisionados por Emergencia:	120.878
Cirugías realizadas:	12.579
Egresos hospitalarios:	12.845

Estos datos reflejan el resultado de la gestión integral de esta casa de salud, y las constantes mejoras en nuestros procesos

Elaborado por:

Ing. Yesenia Santana
RESPONSABLE SERVICIO AL USUARIO Y ADMISIONES
2017-01-19