



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

HOSPITAL GENERAL PORTOVIEJO

ING. RICARDO LOOR INTRIAGO – DIRECTOR ADMINISTRATIVO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2016

ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA

RUC: 1360052190001



Introducción

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, fue fundado el 13 de marzo de 1928 en el gobierno de Isidro Ayora, con la denominación originaria de “Asistencia Social”, desde su creación asume la responsabilidad de garantizar la salud y el bienestar de todos sus afiliados, inicialmente constituida por la clase trabajadora, ámbito de acción que actualmente se extiende a todos los que ejercen actividad laboral en todas las áreas y regiones del país, con o sin relación de dependencia, ampliando su cobertura en una gran masa de la población ecuatoriana, así como diversificando sus servicios y capacidades.

En este contexto se inicia la construcción del Hospital IESS Portoviejo en el año 1979, actualmente la atención a los afiliados está basada en la oferta de 45 especialidades: Medicina Interna, Cirugía General, Cirugía Laparoscopia, Neonatología, Urología, Psiquiatría, Otorrinolaringología, Traumatología, Neurocirugía, Neurología, Neumología, Neumología Pediátrica, Alergología, Nefrología, Psicología, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Cirugía Vasculat, Cirugía Pediátrica, Dermatología, Reumatología, Hematología, Cardiología, Cardiología Pediátrica, Anestesiología, Fisiatría, Geriatría, Oftalmología, Ginecología y Obstetricia, Nutrición y Dietética, Endocrinología, Medicina Física y Rehabilitación, Pediatría, Gastroenterología, Imagenología, Dialectología, Oncología, Anatomopatología, Medicina Crítica y Cuidados Intensivos, Cirugía Bucal, Medicina Familiar; Médicos Residentes, Química y Farmacia, Bacteriólogo, Emergenciólogos, Terapistas respiratorios, Medicina General, Odontología, Licenciadas en Enfermería, paramédicos y Auxiliares de enfermería.

La atención en la consulta externa y fisioterapia es de 14 horas diarias; en las otras áreas las jornadas son de 24 horas diarias: Hospitalización, Emergencia, UCI, Cirugía de Emergencia, Laboratorio, Imagenología y farmacia.

Se ha implementado el Área de Triage para clasificación de pacientes utilizando la Escala de Manchester en el área de emergencia y se ha optimizado Médicos Generales para la atención de los afiliados en consulta rápida para aquellos pacientes crónicos que no ameritan una atención de urgencia ni emergente.

Como hospital de referencia provincial, recibimos a nuestros usuarios que son referidos de todas las demás unidades; población que en la actualidad llega a más de 582.825 personas en toda la Provincia de Manabí, que califican su derecho a la atención médica, pertenecientes al seguro general, campesino, jubilados, montepío, cónyuges, voluntarios y dependientes.

Estos aspectos han hecho que las ofertas de nuestros servicios médicos resulten insuficientes y permanezcan frecuentemente abarrotados, haciendo colapsar nuestras capacidades resolutorias, y tengamos que recurrir frecuentemente a la red pública o privada, muchas veces solo por la falta de disponibilidad de camas en sala general, neonatología y especialmente Terapia Intensiva.



Este escenario se agrava en forma brusca y severa con el terremoto del 16 de abril del 2016; colapsó gran parte de la infraestructura médica en toda la provincia, perteneciente al IESS, a la red pública y la red privada, Establecimientos de primer y segundo nivel dejaron totalmente de funcionar, se suspendieron alrededor de 500 camas hospitalarias en toda la red de la zona 4, incluyendo camas de terapia intensiva y neonatos, la infraestructura médica se redujo en gran medida, este hospital también fue víctima del desastre, se afectó toda su estructura, se convirtió en esos nefastos días en un hospital de campaña, desarrollando sus actividades en veredas y parqueaderos, con los recursos que le quedaron supo enfrentar la catástrofe, todo el personal de guardia y el apoyo solidario del resto del personal que acudió al llamado, ofrecieron tenaz batalla contra el dolor, la desesperanza y la muerte, al tercer día ya había recuperado su capacidad resolutive al 100%, las constantes replicas no fueron obstáculo para abrir nuestros servicios, y continuar con nuestro incansable esfuerzo para tratar de cubrir esta inusitada demanda, aunque hasta ahora no tengamos respaldo para ampliar nuestras capacidades en hospitalización, consulta externa o quirúrgicas, anhelo que continuamos esperando.

Resumen Ejecutivo

Con la finalidad de cubrir la demanda de atención de manera eficaz y eficiente de los afiliados y derechohabientes que acude este hospital, se gestionó la contratación de 19 médicos especialistas en ramas como: Ginecología, Nutrición, Imagenología, Oftalmología, Neurología, Neurocirugía, Traumatología, Urología, Neumología, Cirugía Bucal, Alergología, Anestesiología.

Simultáneamente se adquirieron equipos para mejorar la atención de la población entre los que se encuentran: Succionadores Quirúrgicos, Tensiómetros, accesorios para torre de artroscopia, Laringoscopios, Sillas de Ruedas, Camas Hospitalarias, Camilla Hidráulica, Resucitadores, Electrocardiógrafos, Instrumental para Neurocirugía, Equipos para la Unidad de Cuidados Intensivos, Rx para Tomógrafo.

Se mejoraron los equipos de lavandería y se adquirió una planta de osmosis para el tratamiento de agua.

La unidad médica contó con una nueva ambulancia totalmente equipada con tecnología de punta.

Se realizó la contratación de equipos de climatización, computadoras, servicio de mantenimiento integral de la climatización del Hospital.

Y principalmente fuimos la única unidad hospitalaria del IESS a nivel provincial operativa al 100% luego del terremoto suscitado el 16 de abril del 2016 brindando atención, medicamentos e insumos médicos a toda la población necesitada con la calidad que nos caracteriza, dejando en alto el nombre del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ofreciendo servicios médicos a favor de la colectividad.

1. Cobertura Institucional

Cobertura	N. Usuarios Y Usuarías	Género	Nacionalidades o Pueblos
Cantones: Rocafuerte, Santana, 24 de Mayo, Olmedo, Pichincha, Junín	117573	Masculino: 45041 Femenino: 72532	Mestizos Y Montubios

2. Logros alcanzados

- Cobertura de la población con capacidad resolutive al 100% post terremoto del 16 de abril del 2016.



- Contratación de 19 médicos especialistas.
- Contratación e instalación de equipos de climatización, computadoras, servicio de mantenimiento integral de la climatización del Hospital, reubicación de redes sanitarias.
- Adquisición de equipos como: Succionadores Quirúrgicos, Tensiómetros, accesorios para torre de artroscopia, Laringoscopios, Silla de Ruedas, Camas Hospitalarias, Camilla Hidráulica, Resucitadores, Electrocardiógrafos, Instrumental para Neurocirugía, Equipos para la Unidad de Cuidados Intensivos y Tubo de Rx para el Tomógrafo.





- Adquisición de equipos como ablandador y una planta de osmosis para el tratamiento de agua.



- La unidad médica contó con una nueva ambulancia totalmente equipada con tecnología de punta.



3. Implementación de políticas públicas para la igualdad

- **Políticas públicas de discapacidades**
Atención a usuarios con discapacidades en ventanillas asignadas para el efecto.
- **Políticas públicas de género**
Atención a los usuarios sin distinción de género.

4. Objetivos Institucionales

- Incrementar la calidad, calidez y cobertura en la prestación de los servicios de salud.
- Incrementar la eficiencia operacional
- Incrementar las capacidades técnicas y administrativas del talento humano.
- Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros.

5. Ejecución programática y presupuestaria

Tipo de gasto	Planificado	Ejecutado
Gasto en Personal	19,388,271.33	18,267,547.62
Bienes y Servicios de Consumo	26,649,690.17	22,609,302.75
Bienes de Larga Duración	1,827,709.34	571,934.76
Gasto Total	47,865,670.84	41,448,785.13

6. Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	-	-	420	873,114.54
Subasta Inversa Electrónica	-	-	84	8,233,872.44
Menor Cuantía	-	-	2	246,749.33
Terminación Unilateral	-	-	1	290,000.00
Régimen Especial	-	-	33	3,229,192.18
Catálogo Electrónico	-	-	624	4,012,168.12
Otras	-	-	1	45,000.00

7. Incorporación de recomendaciones y dictámenes por parte de las entidades de la Función de Transparencia y Control Social, y de la Procuraduría General del Estado

ENTIDAD QUE RECOMIENDA: CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS:

- Cumplirá y hará cumplir las recomendaciones que constan en los informes emitidos por la Contraloría General del Estado y de Auditoría Interna del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emitiendo disposiciones por escrito a los funcionarios responsables de aplicar las mismas, además efectuará comprobaciones para evaluar el grado de acatamiento a las órdenes impartidas, lo que permitirá mejorar y fortalecer el sistema de control interno.
- Coordinará con los departamentos de Desarrollo Organizacional de ámbito nacional, la actualización de la estructura orgánica y el diseño del estatuto orgánico por procesos de las unidades médicas del IESS.
- Dispondrá que los responsables de las unidades administrativas implementen indicadores de gestión que permitan evaluar y medir el cumplimiento de metas y objetivos institucionales así como la eficiencia de la gestión institucional.
- Implementará procedimientos adecuados de control de permanencia en sus lugares de trabajo de todos los servidores en general, incluidos los médicos, a fin de que cumplan efectivamente



las funciones asignadas conforme al horario establecido por el Hospital, manteniendo buena imagen institucional ante la colectividad.

- Evaluará periódicamente la gestión del encargado de Recursos Humanos y el rendimiento de cada Director del área médica y administrativo, y de los servidores en general a base de los indicadores de gestión; así como la formulación de los perfiles, producto de estudios técnicos realizados por personas idóneas, capaces de aplicar instrumentos que garanticen confiabilidad y validez.
- Automatizará la información inherente al recurso humano, de tal manera que se disponga de un historial personal, profesional y disciplinario, actualizado de cada servidor que permita contar con información veraz y oportuna en la toma de decisiones.
- Vigilará para que el Comité de Educación, elabore y ponga a consideración un plan de capacitación anual que contenga cursos o seminarios que les permita un mejor desempeño en sus labores habituales y en función de las áreas de especialización y del cargo que desempeñan, contemplando al personal médico de enfermería y administrativo.
- Preparará un manual de procedimientos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los cargos que soportan la estructura administrativa del hospital. Este documento será actualizado periódicamente, constituyéndose en un instrumento valioso para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal.
- Implementará y aplicará las evaluaciones del personal en base a la política y lineamientos metodológicos determinados por la SENRES, actual Ministerio de Relaciones Laborales y Empleo, que permitan establecer si el servidor rinde de acuerdo a las exigencias del cargo que ocupa, la que será efectuada por el jefe inmediato que supervisa la labor del servidor, con la participación de la Dirección de Recurso Humano y la máxima autoridad.
- Mantendrá un sistema de archivo de los expedientes actualizados del personal que deberá contener la hoja de vida e historial personal, profesional y disciplinario de cada uno de los servidores con nombramiento y bajo la modalidad de contrato.
- Gestionará ante el Director General de Salud Individual y Familiar un centro informático acorde a las reales necesidades de la entidad hospitalaria, a fin de establecer los lineamientos que orienten a la creación del mismo, con personal especializado con el objeto de asegurar la integridad y adecuado uso de la información que se produce
- Planificará constataciones físicas de los bienes de larga duración por lo menos una vez al año por servidores independientes de las funciones del registro y manejo de los mismos, de lo cual se dejará constancia en actas legalizadas que revelen cualquier observación, la misma que será cruzada con la información contable.
- Una vez que se haya levantado el inventario general de los bienes, procederá a codificarlos acorde a las cuentas que se manejan en la entidad, con la finalidad de permitir una fácil identificación, organización y protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración
- Procederá a realizar los trámites pertinentes para matricular los vehículos que son de propiedad del hospital.
- Para fines de control y mantenimiento de los vehículos, aperturará registros individuales donde se detalle el informe individual diario de movilización; parte de novedades y accidentes; control de lubricantes, combustible y repuesto y acta de entrega recepción de vehículos.
- Dispondrá al Responsable de Servicios Generales se elaboren formularios preimpresos y pre numerados para los diferentes trámites internos requeridos por las áreas de la Unidad



Hospitalaria y que éstos sean ingresados a bodega, aperturando los registros respectivos como medida de control.

- Establecerá procedimientos que garanticen la conservación, seguridad y mantenimiento de las existencias, con el objeto de salvaguardar los bienes que son adquiridos con los recursos de las aportaciones de los afiliados.
- Coordinará con el personal encargado de la programación y ejecución de los presupuestos, la planificación adecuada de los gastos en el año fiscal a base de los planes operativos anuales a fin de alcanzar los objetivos institucionales.
- Antes de solicitar cualquier reforma al presupuesto, ésta será justificada a fin de que las metas propuestas por la Unidad Hospitalaria estén basadas en necesidades de la Unidad que permita el cumplimiento de los fines propuestos.
- Dispondrá a la Contadora que se presenten y cancelen en las fechas establecidas en el Reglamento de la Ley de Régimen Tributario, las declaraciones de impuestos y valores que se deuda al SRI, con el fin de evitar egresos por intereses y multas
- Gestionará la adquisición de equipos modernos de computación y la implementación de procedimientos acordes a las necesidades actuales y el de mantenimiento continuo del sistema
- Actualizará la base de datos de los afiliados que reciben atención en el hospital y dispondrá a los servidores del área brinde una mejor atención por ventanilla, que ésta sea, en forma oportuna.
- Dispondrá la implementación de un sistema de archivo que contenga modelos de atención y gestión de servicios de salud, dentro de un contexto médico legal a fin de garantizar la debida confidencialidad de los documentos, prestar el servicio adecuado, oportuno y cómodo a los afiliados o usuarios
- Solicitará los equipos médicos con las características y especificaciones técnicas que se requieran y considerando que su operatividad sea acorde al equipamiento del área
- Para proceder a las adquisiciones de equipos médicos, las autoridades del hospital se registrarán a base de las solicitudes que hagan los Jefes de áreas de acuerdo a las necesidades y acorde con el avance de la ciencia y tecnología médica existentes y para la recepción de los mismos se conformará un comité técnico que verifique si los bienes cumplan con las especificaciones y características solicitados.
- Dispondrá al Jefe de Servicios Generales la adquisición de un motor de mayor capacidad para el bombeo de agua e implementará una camilla, a fin de que la tina de hidromasaje Hubbard, marca Whitehall modelo F-425-5 año 2007, se ponga en funcionamiento y efectuará el seguimiento de la reparación del equipo de rayos x portátil, modelo Primax, año 2005, para que se entregue a corto plazo y pueda prestar el servicio y se cumpla con los objetivos para el cual fueron adquiridos.

INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES:

Cumplida, informada en Memorando Nro. IESS-HP-DFIN-2016-0253-M Dirigida al Director Administrativo

ENTIDAD QUE RECOMIENDA: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS:



- El Director del Hospital IESS Portoviejo debe disponer a los responsables de la Unidad de Facturación, el cumplimiento de las instrucciones establecidas en el Instructivo de Apelaciones de Valores Objetados, emitido el 17 de abril de 2013 con oficio 21200000-798 TR26365, con relación a los valores objetados en la facturación de Unidades Médicas
- El Director Administrativo del Hospital del IESS Portoviejo, debe desagregar las actividades que realiza la persona encargada de la bodega de medicamentos y farmacia, con la finalidad de tener un adecuado control en estas dos áreas y con ello minimizar el riesgo operativo.
- El Jefe del Departamento Financiero, debe solicitar a la persona encargada del custodio de estos materiales, que se proceda con realización de un inventario actualizado y valorado, a fin de conciliar el saldo con lo registrado contablemente
- Previo a la cancelación de cualquier contrato, ya sea por adquisición de equipos, fármacos y otros, se verifique el cumplimiento de cada una de las cláusulas establecidas en dicho contrato, con el objetivo de evitar en el futuro perjuicios económicos y conflictos de índole legal que afecte al IESS
- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo, debe disponer al Departamento de Contabilidad que, las transacciones que se realizan diariamente deben ser registradas contablemente, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados; y, en cumplimiento al numeral 6, del artículo 33 de la Resolución No. CD 021, del 13 de octubre de 2003 expedida por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo y el Subdirector Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Manabí, deben disponer a contabilidad el registro contable de los valores objetados, en cumplimiento a una de las responsabilidades establecidas en el artículo 33, numeral 6 de la Resolución No. CD 21 que indica: "Exactitud, confiabilidad y oportunidad de los registros de las operaciones contables y presupuestarias en concordancia con los principios y normas de administración presupuestaria y de contabilidad generalmente aceptados".

INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES:

Cumplida, informada en Memorando Nro. IESS-HP-DFIN-2014-0807-M

ENTIDAD QUE RECOMIENDA: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS:

- El Director administrativo del Hospital IESS Portoviejo, instruirá por escrito al Jefe del Departamento Financiero y al Contador, que se proceda con la depuración de los valores que se registran en la cuenta 14050000 "Facturas Emitidas", a fin de que se garantice la correcta integridad y existencia de los hechos económicos que se registran en balance
- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo, debe instruir por escrito al Jefe del Departamento Financiero y al Contador, que se determine las diferencias existente entre balance y reporte de la subcuentas afectadas; y; se proceda con los ajustes con sus respectivos soportes, con la finalidad de presentar en balance saldos reales que garanticen la correcta integridad y existencia de los hechos económicos
- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo, dispondrá al Jefe del departamento Financiero, que elabore un informe con su respectivo soporte, en el que se identifique nombre y apellido de los titulares de estos valores, el concepto del registro y la antigüedad, en base a lo cual tomará las decisiones tendientes a depurar dichos valores.



- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo y el Subdirector de la Subdirección Provincial de Prestaciones de Salud de Manabí, deben instruir por escrito a los contadores de cada una de estas unidades, la conciliación mensual del valor registrado en la cuenta "Servicios Médicos" de la Unidad Médica del Hospital IESS Portoviejo y la cuenta "Anticipo Unidades Médicas" registrada en el Fondo de Salud Individual y Familiar, de forma que se garantice la correcta integridad, valuación y existencia de los hechos económicos
- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo, debe disponer por escrito al Jefe del Departamento Financiero, que se requiera a Tesorería un informe detallado de los descuentos realizados al personal del Hospital IESS Portoviejo, por aportes al IESS y préstamos, desde la fecha que se registraron estos valores hasta el 31 de diciembre de 2012, con la finalidad de identificar a quienes corresponden y proceder a su respectivo análisis par así devolución de ser el caso.
- El Director Administrativo del Hospital IESS Portoviejo, dispondrá y verificará que se cumpla con lo señalado en el numeral 23 del artículo 34 de la Resolución del Consejo Directivo No. 21 que dispone: "La elaboración mensual de los estados financieros del Seguro General de Salud Individual y Familiar en la circunscripción, y su remisión a la Subdirección de Contabilidad y Control Presupuestario de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, dentro de los primero diez (10) días al mes siguiente"; y, a lo establecido en el Art. 23 de la Unidad de Presupuesto y Contabilidad numeral 2; literal d; Resolución No. CI. 056 Reglamento General de las Unidades médicas del IESS; Título 111; Capítulo 2; Sección Primera que dispone; "La presentación oportuna de balances y estados financieros a la Subgerencia Financiera para la aprobación de la Gerencia General del Hospital"

INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES:

En proceso de cumplimiento, informada en Memorando Nro. IESS-HP-DFIN-2016-0333M al Director Administrativo

ENTIDAD QUE RECOMIENDA: Auditoría Interna del IESS

RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS:

- Designará a servidores institucionales para que realicen funciones específicas relacionadas con la planificación los que deberán depender técnicamente de la Coordinación Nacional de Planificación del IESS
- Dispondrá a los responsables de las áreas financieras, elaboren e implementen la programación de caja, tomando en consideración la cuantificación y ejecución en el tiempo de los recursos necesarios para ejecutar las diferentes actividades establecidas en los planes operativos anuales. Los resultados de su aplicación serán informados a sus jefes inmediatos para evaluar y tomar acciones preventivas y correctivas.
- A través del responsable del portal de compras públicas, de manera mensual publicará los procesos de ínfima cuantía realizados en sus unidades, para esto observarán los formatos del INCOP y sus regulaciones
- Desarrollarán e implementaran los controles internos en los proceso de custodia de bienes con el objeto de verificar que los bienes institucionales sean utilizados solo para las actividades que fueron adquiridos
- Dispondrán a los responsables de las área financieras y servicios generales que de manera conjunta preparen los procedimientos a seguir para realizar el inventario físico de existencias y de bienes de larga duración, en base a esta información se realizará la conciliación de los



resultados con la información contable, reportes de ingresos de bodega, servicios médicos y oficinas administrativas. Las diferencias serán reportadas e investigadas

- Dispondrán a los responsables de las bodegas de su jurisdicción se realice un inventario de los bienes que existan en estas, identificando el estado de cada uno de estos, su procedencia y su posteriormente se realice el trámite de egreso de bienes en la modalidad que según el caso lo requiera.
- En caso de recibir informes con denuncias por pérdidas de bienes procederá a realizar la denuncia ante la Fiscalía de la jurisdicción correspondiente dentro de las 48 horas de conocido el hecho.

INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES:

Cumplida, informada en memorando Nro. IESS-HP-DFIN-2016-0329-M

ENTIDAD QUE RECOMIENDA: Auditoría Interna del IESS

RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS:

- Realice gestiones necesarias para que los valores correspondientes al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT sean transferidos directamente a la cuenta corriente del Hospital
- Se eximirá de tramitar los procesos de adquisiciones por ínfima cuantía que no cuenten previamente con certificación presupuestaria

INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES:

Cumplida, informada en Memorando Nro. IESS-HP-DFIN-2016-0325-M

ENTIDAD QUE RECOMIENDA: Auditoría Interna del IESS

RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS:

- Formalizará la responsabilidad con cada uno de los choferes que conducen los vehículos institucionales, mediante actas de entrega recepción conjuntas y legalizara con la suscripción del documento

INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES:

Cumplida, informada en Memorando Nro. IESS-HP-DFIN-2016-0330-M

BASE SISTEMATIZADA DEL FORMULARIO DE APORTES CIUDADANOS

Nombres y Apellidos	C.I.	Teléfono convencional	Teléfono celular	Mail	Tipo de afiliación	Tipo de aporte	Detalle del aporte
Ejemplo: Juan Pérez	17171717171	022222222	0990000000	juanperez@mail.com	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	1. Pregunta	Como tomo cita en una unidad médica del IESS
MARIA ELENA RODRIGUEZ	1310797178				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	4. Recomendación	QUE CONTRATEN MEDICO ENDOCRINOLOGO PEDIATRA
MARIA DAMARIS LOPEZ LO	1303862716				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	4. Recomendación	QUE CONTRATEN MEDICO GASTROENTEROLOGO PEDIATRA
MARIANA CASTRO GARCIA	130833453				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	4. Recomendación	QUE CONTRATEN MEDICO NEUROLOGOS CLINICOS PEDIATRA
AURA BAZURTO	1304492620	052647109	986822959		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	3. Solicitud	NEUROLOGIA QUE SE AGILITE MAS RAPIDO
LELIS LOOR BRIONES	1304362989				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	CURSOS DE COMO TRATAR AL USUARIO
ELSA ALCIVAR ARTEAGA	1303327967					4. Recomendación	QUE CAMBIEN A LOS DE LA VENTANILLA 7,8,9
CESAR GONZALO ARAUZ A	1308639770				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	3. Solicitud	QUE CONTRATEN MEDICO ONCOLOGO PEDIATRICO
TERESA JESUS BAILON SAN	1306305986				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	ADECUAR UN TELEFONO PARA LLAMAR AL CALL CENTER
RAMON MATIAS MIELES M	1304120296				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	SIRVASE HACER MEJOR LA ATENCION DEL AREA DE LABORATOR
MARIA CRISTHINA ZAMBR	1312821182		0987679785		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	ADECUAR EL MEDIO DEL HOSPITAL Y CONTRATAR MAS MEDICOS
TERESA BARCIA PILOZO	1303478463		0967363583		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	1. Pregunta	NO SE ENCUENTRA CITA CON LOS ESPECIALISTAS ME DICEN EL C
BARBARA PILOZO DIGNA	1302294978	052622648			1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	1. Pregunta	LAS CITAS CON LOS ESPECIALISTA ESTAN MUY LEJOS CUANDO SE
ROSSANA GUILLEN SANCH	1305894576	052637322	983214699		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	MEJORAR LAS CONDICIONES DEL TURNERO
RAMON MIELES MACIAS	1304120296	0991072540		rmmieles@hotmail.com	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	3. Solicitud	SE SOLICITA QUE HAYA PERSONAS QUE ORIENTEN AL USUARIO C
LAZARO ANTONIO ARTEA	1306709450		969589914	lazararteaga@portoviejo.g	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	BUSCAR ESTRATEGIAS DE ATENCION EN LA HORA SEÑALADA PAI
MARIA MENDOZA DE MEZA			988746230		2. Seguro Campesino	3. Solicitud	NO ESTOY DE ACUERDO CUANDO EL AFILIADO PIDE CONSULTA N
	1305894576						HAY MEDICINA QUE NO HAY PARA VARIAS ESPECIALIDADES.
ROSSANA GUILLEN SANCH	1305894576	052637322	983214699	rosana_1610@hotmail.com	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	QUE EXISTA AGILIDAD EN LA FARMACIA
ESTRELLA SANCAN CEDEÑO	1305407940				1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	ESTOY DESDE LAS 7H30 DE LA MANAÑA PARA UNA RX DE COLUN
LUIGY ALFREDO ZAMBRAN	1308305976	52440976	996860474	luggizambrano75@hotmail.c	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	CONSTRUYAN UN NUEVO HOSPITAL MODERNO COMO EL DE LOS
LAZARO ANTONIO ARTEA	1306709450		969589914	lazararteaga@portoviejo.g	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	BUSCAR ESTRATEGIAS PARA EVITAR LAS LARGAS COLAS EN LA M
MARIA DE LOURDES CUAD	1303417503	52644554	980757723	mariadelourdeslc_123@hotn	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	EN RX NOS HACEN ESPERAR MUCHAS HORAS DESPUES DE LA HO
VICTOR EMILIO PINARGO	1304138421		991024739		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	1. Pregunta	NO HAY MEDICINA PARA LOS ESQUIZOFRENICOS, NECESITAMOS
JENIFER TOALA CHILAN	1311916041		980506872		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	4. Recomendación	QUE EL CALL CENTER CONTESTAN LAS LLAMADAS PARA PODER A
CARMEN FARFAN MACIAS	1309559902		998069198		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	QUE UNA VEZ DADA LA CITA AGENDADA POR FAVOR CUMPLIR N
DOLORES BURGOS	1307954998		996294563		1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	2. Sugerencia	ELCALL CENTER DEBERIA TENER MAS PERSONAL PORQUE NO CO
PATRICIA ZAMBRANO	1303298002				2. Seguro Campesino	2. Sugerencia	SUGERIMOS MAS MEDICOS DE ESPECIALIDADES Y TURNOS
BETTY DELGADO GARCIA	1312036872				2. Seguro Campesino	4. Recomendación	NECESITO QUE LAS RX SEA LOS TURNOS MAS RAPIDO.
JAIME BOLAÑOS LEON	1303869521		991131136	jaimporto-leo@hotmail.com	1. Seguro General Obligatorio y Voluntario	4. Recomendación	QUE ATIENDAN CON MAS AGILIDAD A LA GENTE NO LA TRATAN

