

# Interculturalidad

*“La interculturalidad no es tolerarse mutuamente, si no construir puentes de relación e instituciones que garanticen la diversidad, pero también la interrelación creativa. No solo es reconocer al otro sino, también entender que la relación enriquece a todo el conglomerado social, creando un espacio no solo de contacto sino de generación de una nueva realidad común.”*

## EL Hospital Carlos Andrade Marín se basa en los principios Fundamentales

- Artículo 1 de la constitución de República

*“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada”.*

- **Art. 32.- Salud**

*“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir”.*

## **Art. 358.-Salud**

“El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. “

## Además de basarse en:

- El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida:

### Objetivos:

- Derechos para Todos Durante Toda la Vida
- Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

## Además hace referencia sobre:

- *“Trato digno acorde a las convicciones personales y morales del paciente e independiente de sus condiciones socioculturales, religiosas o de género.”*
- De esta forma atiende a todos los usuarios que concurren diariamente a las áreas de:
  - Emergencias
  - Consulta externa
  - Hospitalización

## El HCAM cuenta con personal capacitado en :

- Lenguaje de Señas
- Idioma Quichua

Capacitado constantemente para la atención a personas con capacidades especiales y facilitar a los usuarios una comunicación oportuna y una atención con calidad y calidez.

## En resumen:

El Hospital Carlos Andrade Marín entrega servicios médicos y administrativos basados en los mandatos constitucionales y legales que permiten atender a todos sus usuarios con un trato igualitario, sin discriminación cultural, étnica o de género, posicionándose en este sentido como un hospital de referencia a nivel nacional.

# Anfitriones Chalecos Rojos



nuevo  
SISTEMA DE CALIDAD Y SERVICIO  
IESS

LLEGARON LOS CHALECOS ROJOS PARA APOYARTE,  
GUIARTE Y AYUDARTE CON CALIDAD Y CALIDEZ,  
BÚSCALOS EN TODAS LAS UNIDADES MÉDICAS DEL PAÍS.

**CHALECOS ROJOS  
¡QUÉ BUENA GENTE!**

IESS

Nuevo Sistema de Calidad y Servicio IESS

# Anfitriones Chalecos Rojos

## Objetivo General

- Insertar estratégicamente anfitriones de servicio al cliente denominados “chalecos rojos” para mejorar la atención en la institución en los puntos de asistencia a los usuarios.





## Objetivos Específicos

- Dar una atención de calidad y calidez a los afiliados para mejorar la imagen de la Institución.
- Disminuir el tiempo de espera de nuestros pacientes afiliados con información veraz y efectiva.
- Atención personalizada por parte del equipo de chalecos rojos siendo apoyo y guía hacia los pacientes afiliados y no afiliados y de todas aquellas personas que acuden a la Institución.



# PROBLEMÁTICA

## ✓ Desinformación a los afiliados

✓ Atención NO personalizada

✓ Mala la imagen institucional

## ✓ Aumento de quejas

✓ Los afiliados NO son redirigidos y/o acompañados

✓ Mala atención a nuestros afiliados

# BENEFICIOS

✓ Información veraz y oportuna sobre los servicios brinda el IESS

✓ Atención personalizada

✓ Mejorar la imagen institucional

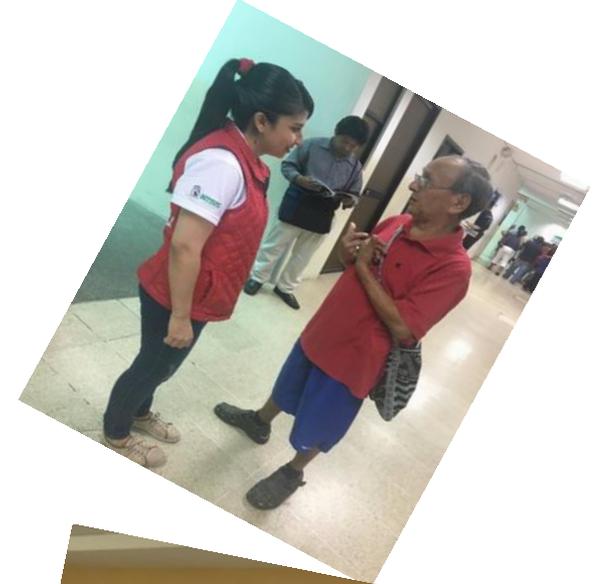
✓ Disminución de quejas en cuanto a información mal proporcionada

✓ Los afiliados son redirigidos y/o acompañados

✓ Brindar una atención de calidad y calidez a nuestros afiliados

# ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LOS ANFITRIONES DE CHALECOS ROJOS

- ✓ Acompañamiento y direccionamiento del afiliado.
- ✓ Atender al afiliado en requerimientos de información.
- ✓ Informar sobre los beneficios de la unidad donde se encuentra, servicios que brinda, horarios de atención, requisitos para ser atendidos.
- ✓ Registrar información en el formulario respecto de la atención recibida en Unidades Médicas.
- ✓ Apoyar en la elaboración de la propuesta de mejoramiento de atención al afiliado.
- ✓ Apoyar en la elaboración de estadísticas.
- ✓ Verificar funcionamiento del teléfono rojo.



# HERRAMIENTAS DE TRABAJO DE LOS ANFITRIONES DE CHALECOS ROJOS



# REGLAS DE ORO

- ✓ SERVIR (SERVIDORES PÚBLICOS)
- ✓ RESPETO
- ✓ VOCACIÓN DE SERVICIO
- ✓ ACTITUD
- ✓ INICIATIVA





# Unidad Técnica de Admisión

## Atenciones Médicas brindadas en el Hospital Carlos Andrade Marín Por tipo de Seguro - 2017



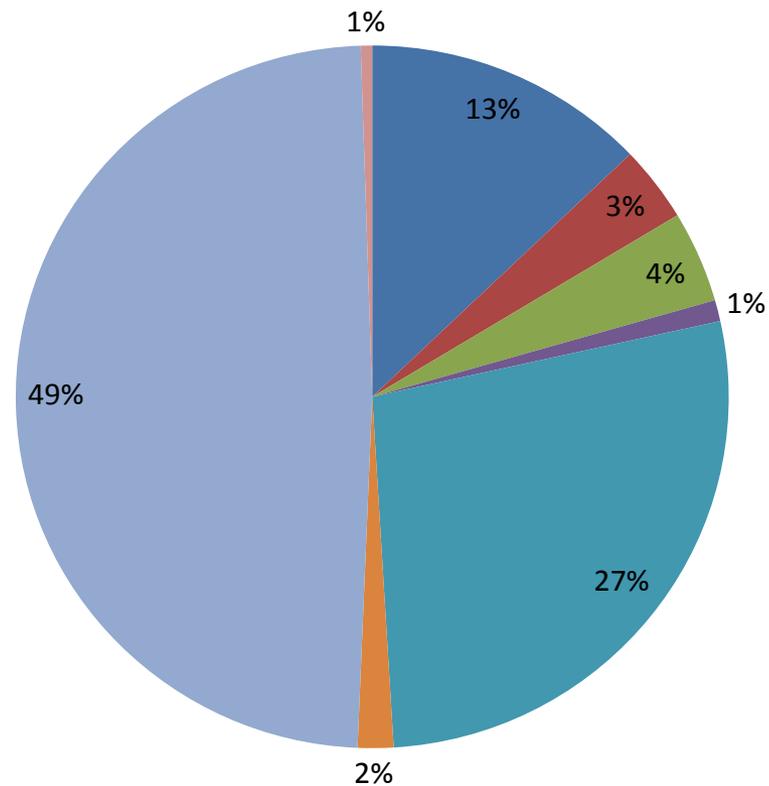
# TIPOS DE SEGUROS

- HIJOS DEPENDIENTE <18 AÑOS
- CAMPESINO
- VOLUNTARIA
- EXTENSION COBERTURA A CONYUGE
- JUBILADOS
- MONTEPIO
- SEGURO GENERAL
- RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD



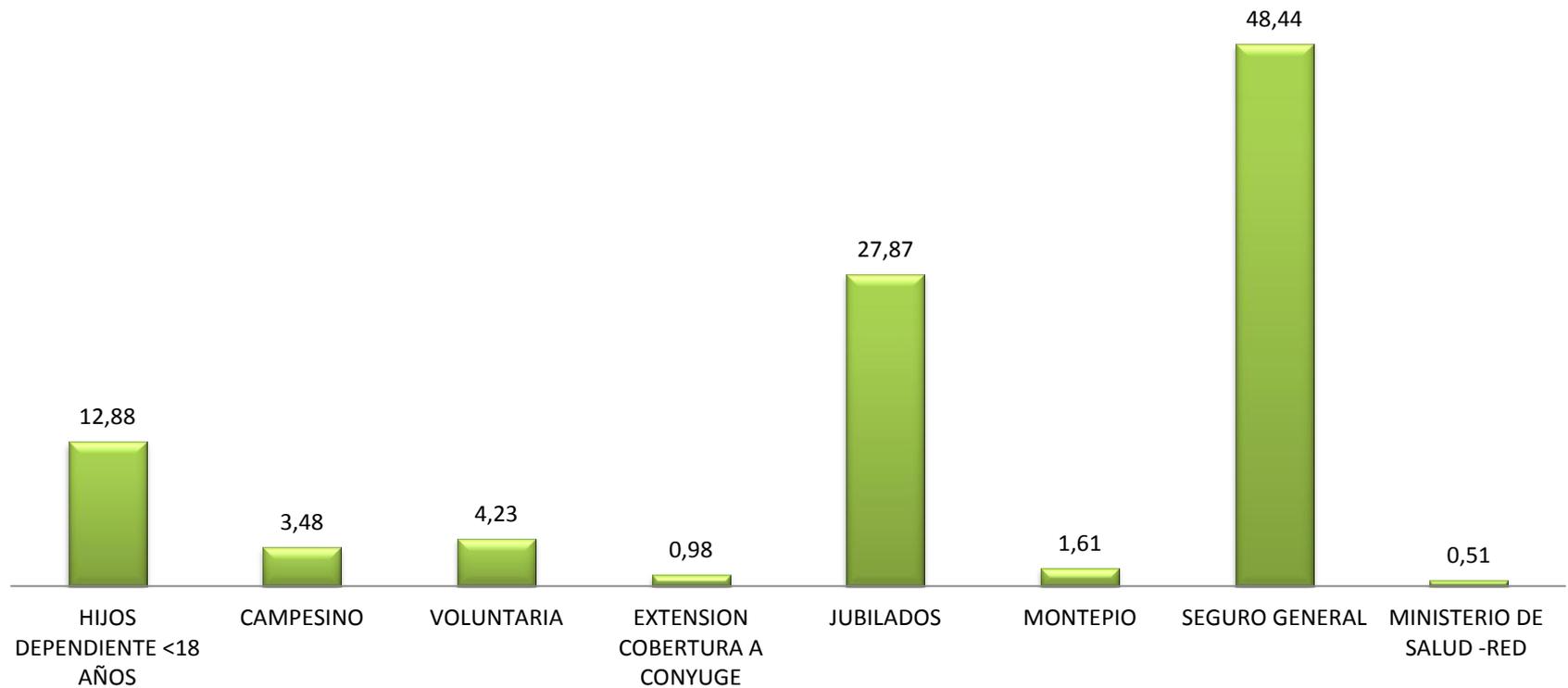
## Citas Médicas Agendadas HCAM

- HIJOS DEPENDIENTE <18 AÑOS
- CAMPESINO
- VOLUNTARIA
- EXTENSION COBERTURA A CONYUGE
- JUBILADOS
- MONTEPIO
- SEGURO GENERAL
- RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD



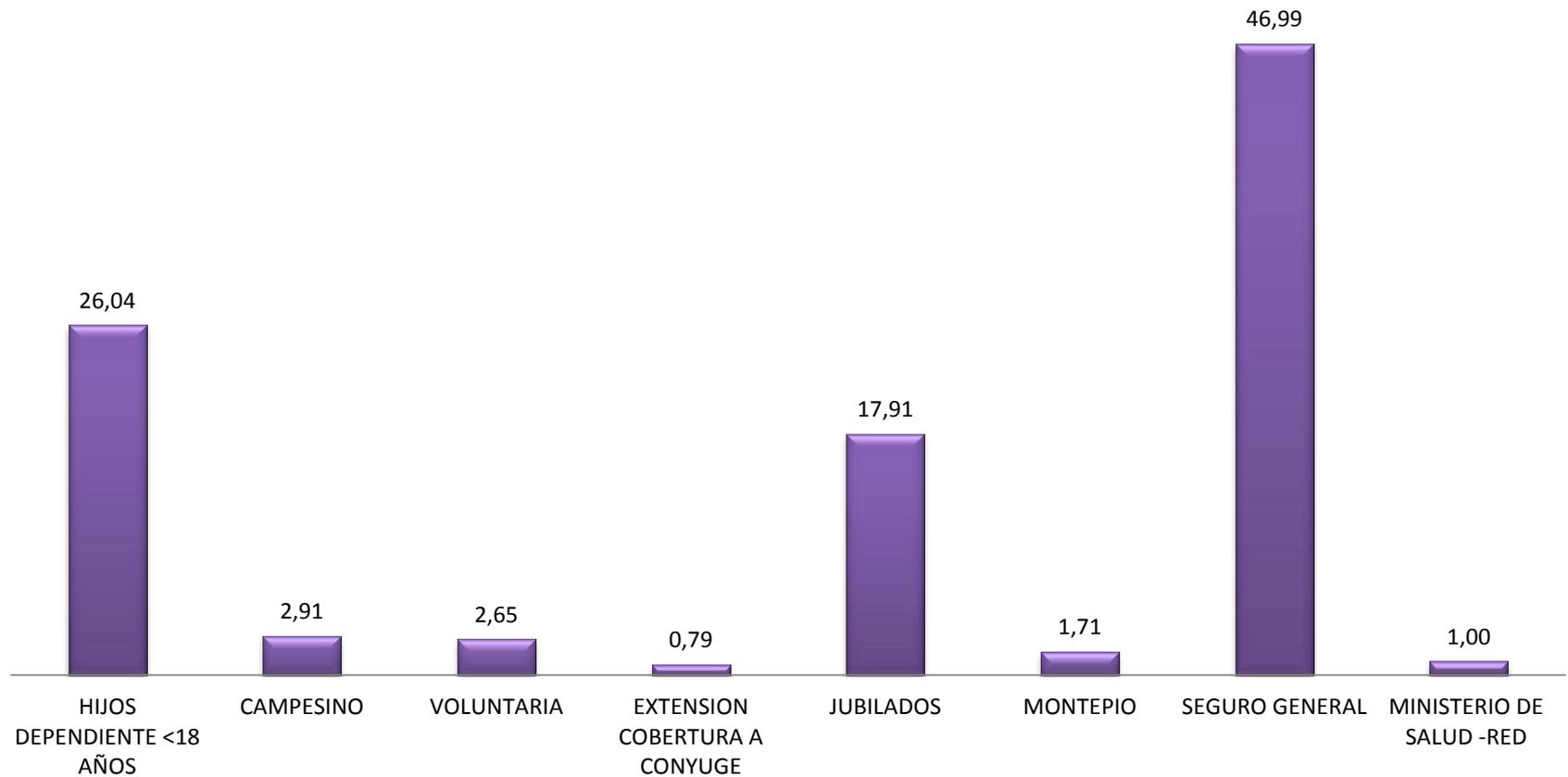
## Pacientes atendidos en Consulta Externa 2017

■ Porcentaje



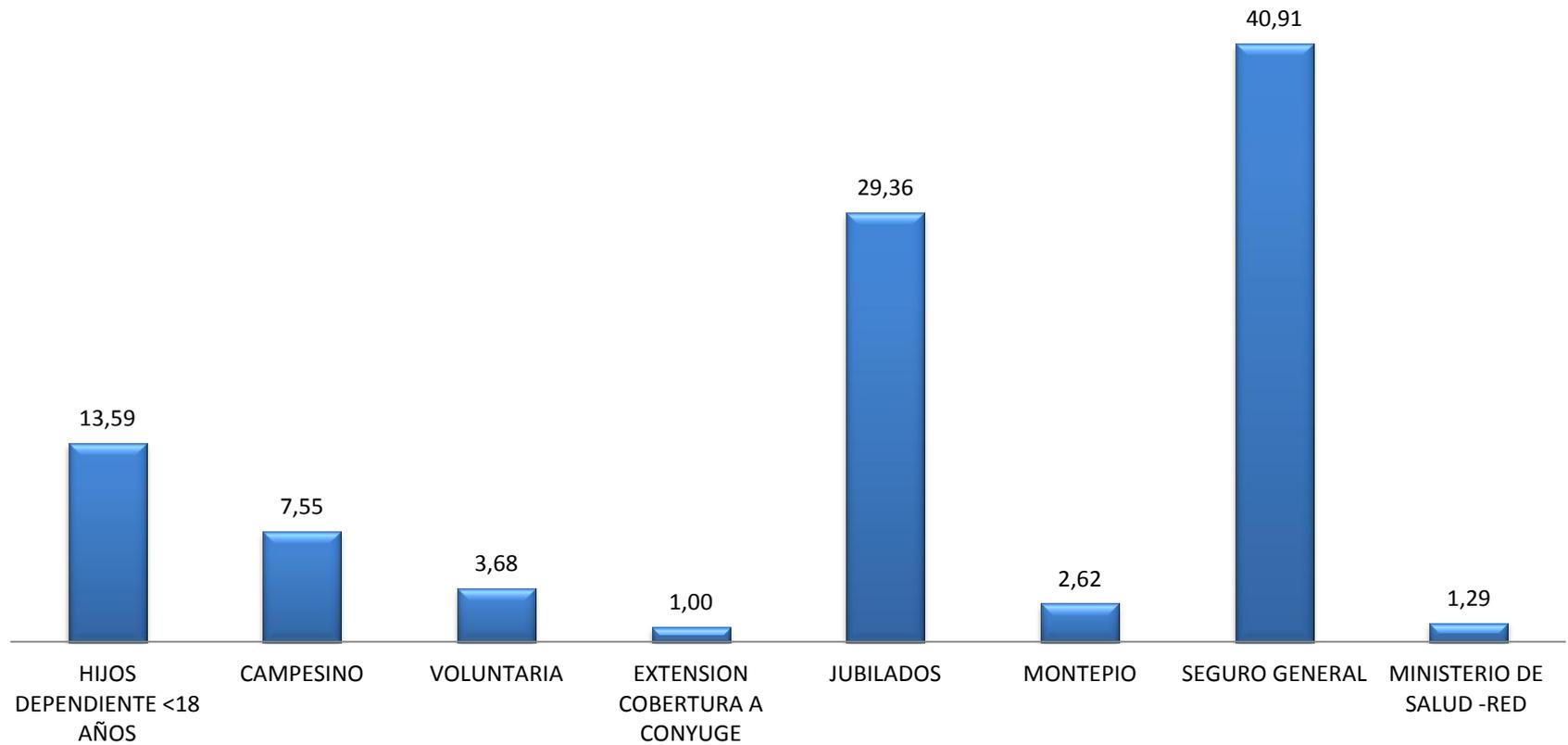
## Pacientes atendidos en Emergencia 2017

■ Porcentaje



## Pacientes atendidos en Hospitalización 2017

■ Porcentaje



## Igualdad de Género

- No existe discriminación en el tipo de género al afiliado.
- El servicio que se brinda es generalizado y sin exclusiones.
- Se brinda atención médica personalizada, con calidad y calidez.

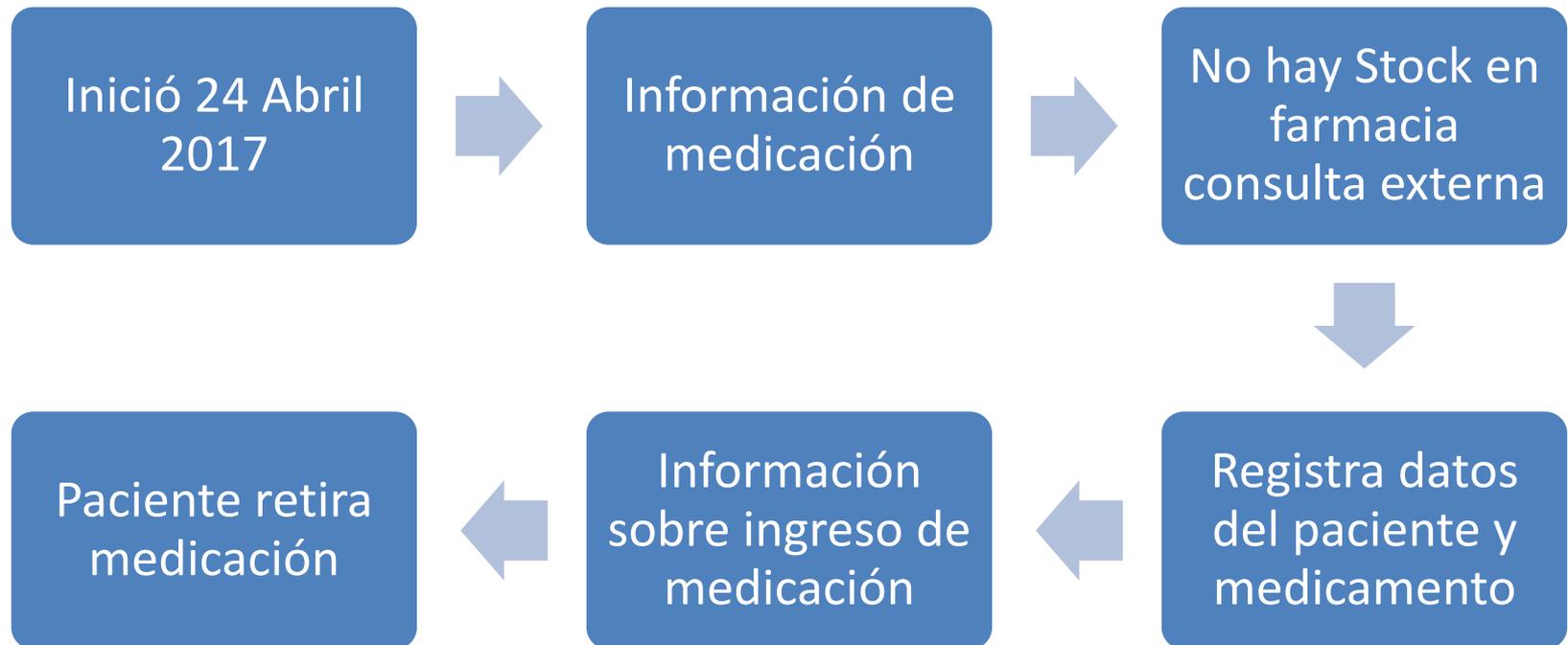


## Confidencialidad de la Información

- La información registrada en el sistema médico AS400 es completamente reservada.
- Los diagnósticos médicos, son manejados de forma confidencial.
- Información auditada por personal calificado y autorizado.



# Medicación Año 2017



# Medicación según estado de Gestión

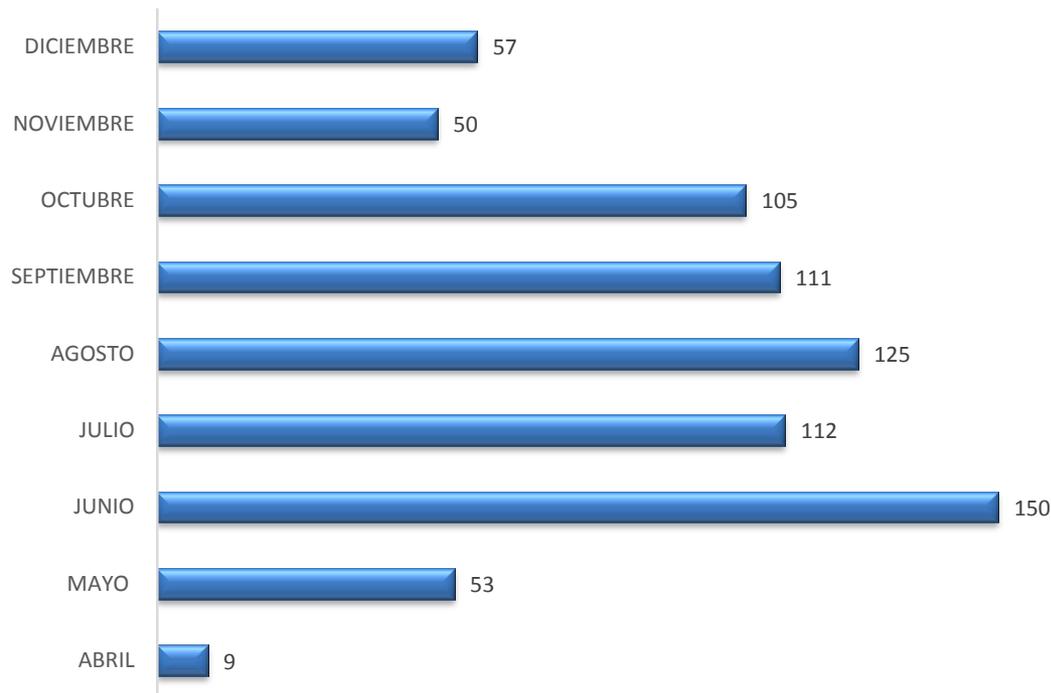
## MEDICACIÓN SEGÚN ESTADO DE GESTIÓN 2017



Desde la fecha que inicio el proyecto de información sobre medicación hasta el mes de diciembre de 2017 se han atendido y registrado 772 pacientes de los cuales 770 se encuentran gestionados y solamente 2 pendientes de entrega de medicación como se detalla en el grafico a continuación.

# Medicación distribuida mensualmente 2017

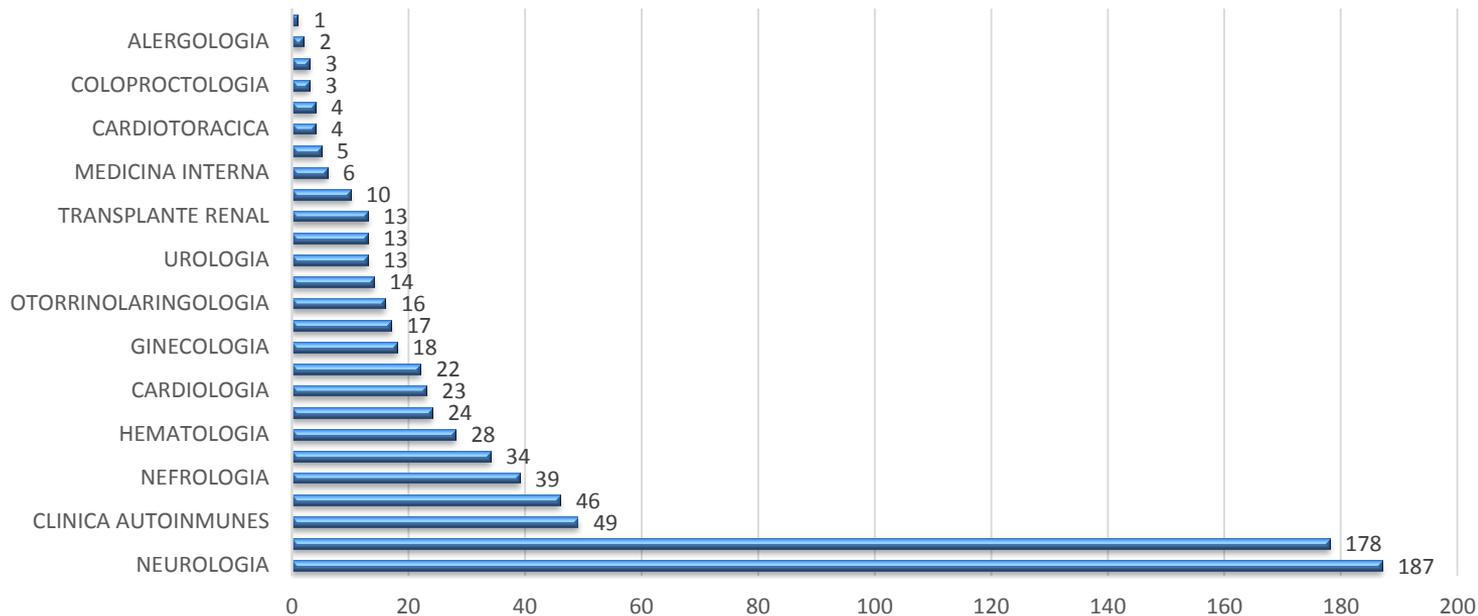
## TOTAL REGISTROS DE INFORMACIÓN DE MEDICACIÓN 2017



Del total mensual de pacientes que se han registrado en la Unidad de Atención al Cliente, en espera de medicación, en el mes de junio es cuando se tiene un alto número de pacientes registrados, siendo estos 150. Para los meses siguientes el número de pacientes disminuye levemente con 112 pacientes al mes de Julio hasta 105 pacientes al mes de octubre.

# Medicación según Especialidad

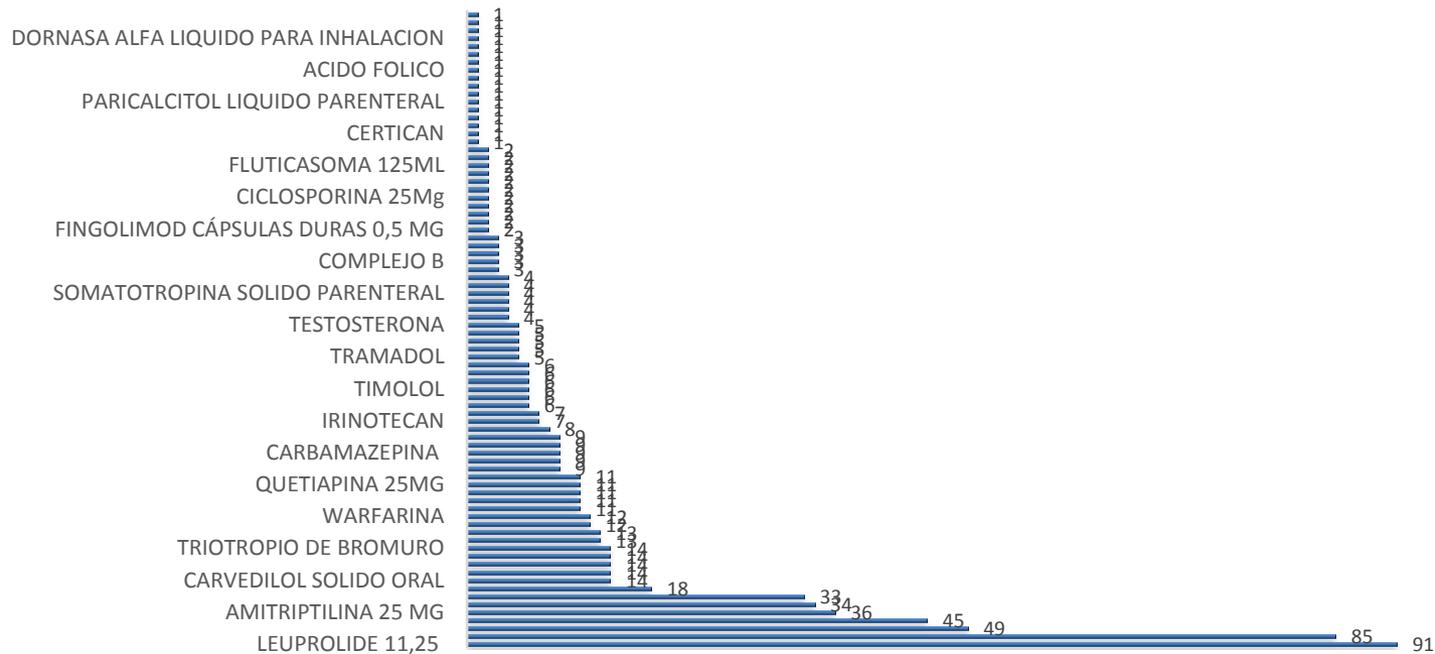
## MEDICACIÓN SEGÚN ESPECIALIDAD 2017



Los medicamentos que generalmente debido a la demanda y diagnósticos de los pacientes tiene mayor afluencia y se encuentran en constante proceso de compra, debido que el stock de farmacia disminuye referente a lo mencionado anteriormente.

# Medicamentos en espera de entrega

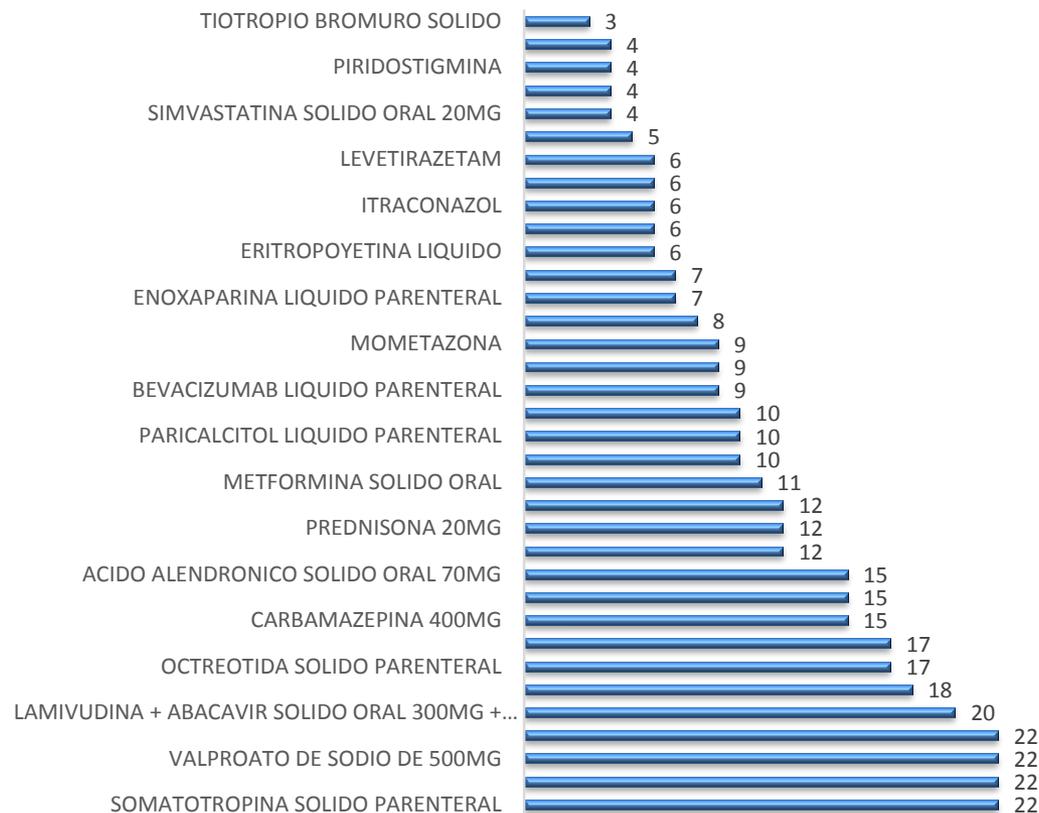
## Medicación 2017



Los medicamentos con mayor número de registro de pacientes faltantes del stock en farmacia debido a la demanda de usuarios, son Leuprolide, Ácido Valprórico, Infiximab, Gabapentina, Amitriptilina, Octreotida.

# Tiempo promedio de entrega de medicación 2017

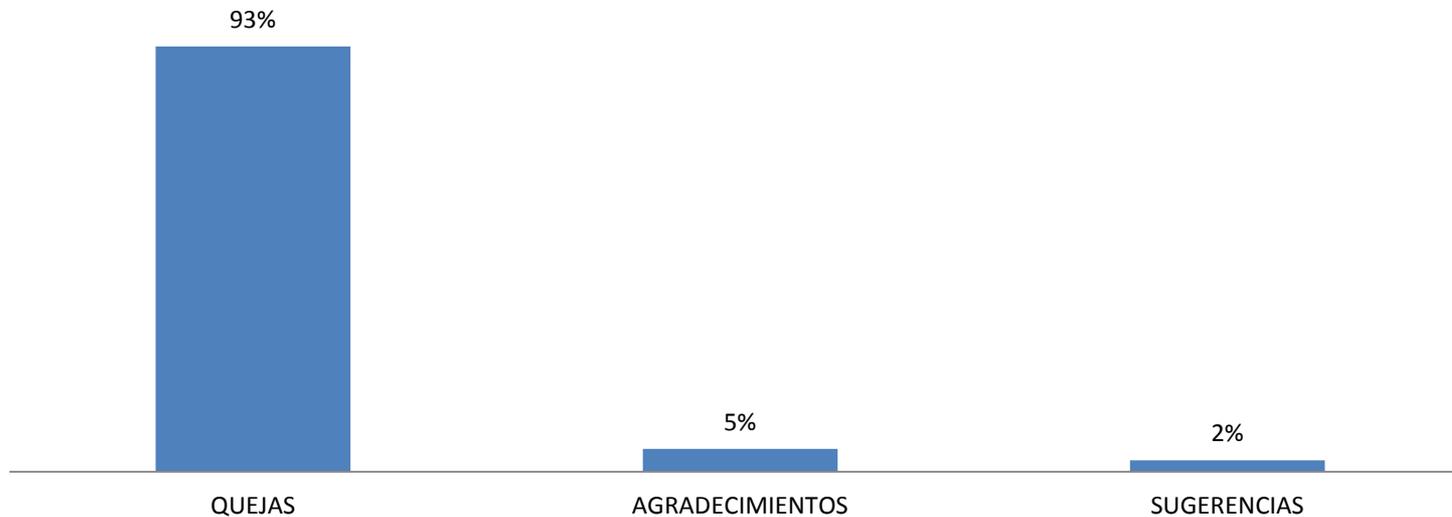
## PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA



El mayor número de días en espera de medicación asciende a 22, siendo de los medicamentos somatotropina, epirubicina ácido valproico Octreotide, por lo general debido a demora en trámites de compra, importación y entrega por parte de la casa comercial.

## QUEJAS AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS 2017

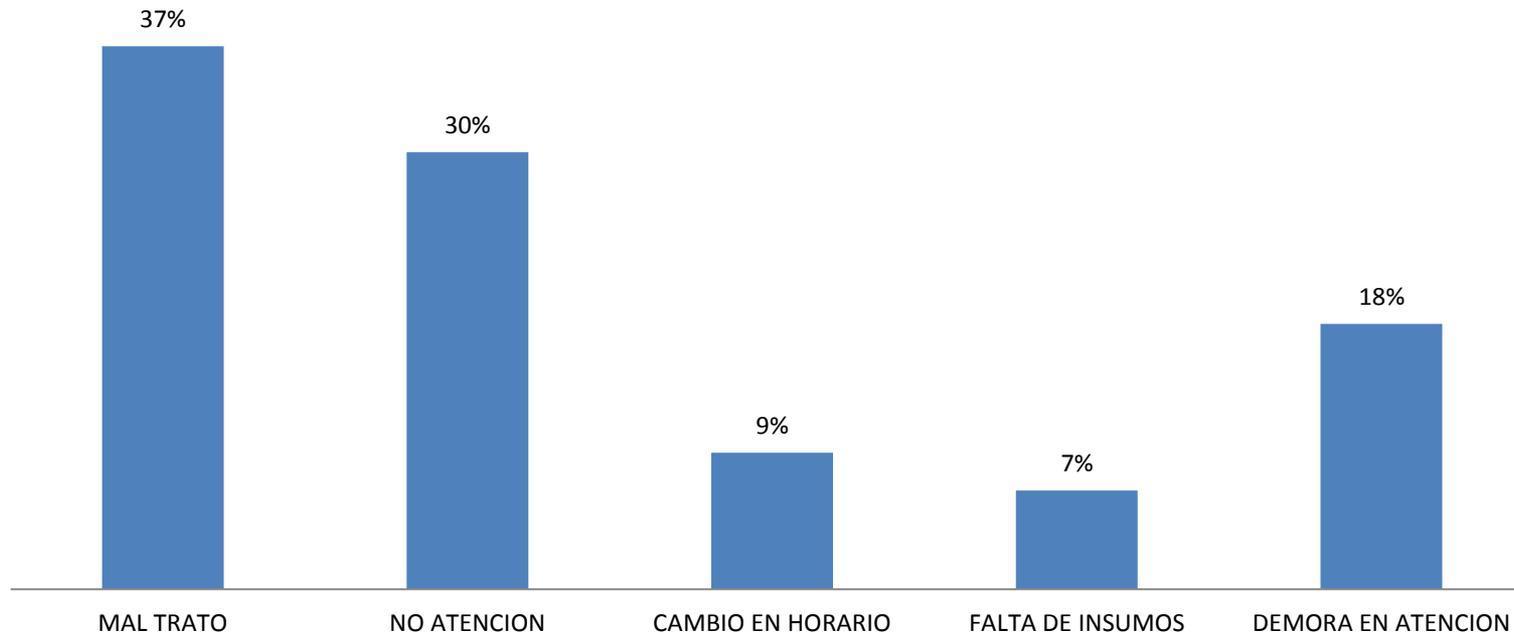
### QUEJAS, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS 2017



Para el año 2017 se receptaron 528 formularios entre ellos 489 corresponden a quejas, 26 de agradecimientos y 13 respecto a sugerencias, siendo un alto porcentaje el de quejas con un 93% .

# Quejas según motivo 2017

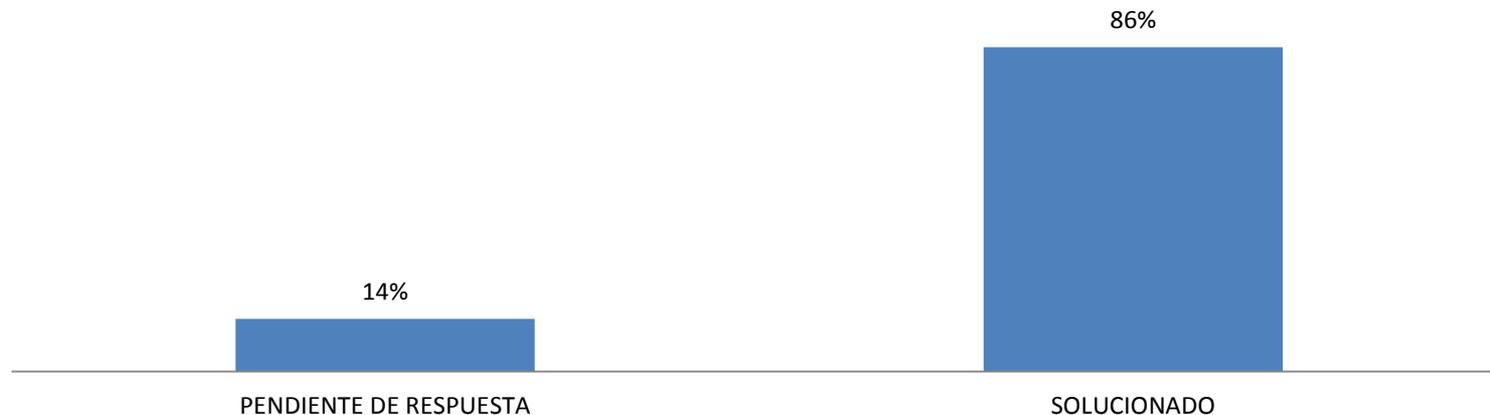
## QUEJAS SEGUN MOTIVO 2017



En el gráfico se observa que el mayor porcentaje de quejas es por maltrato con 37% conjuntamente con la no atención que obtiene 30%.

# Quejas según estado de gestión 2017

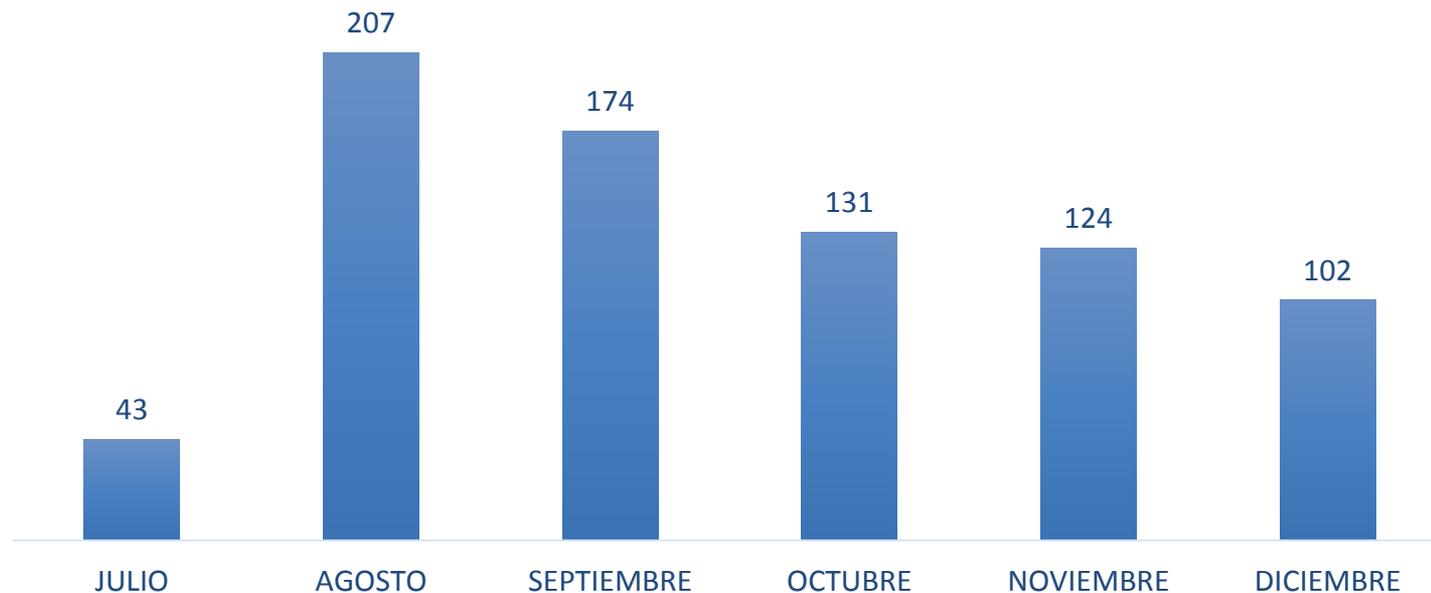
## QUEJAS SEGUN ESTADO DE GESTION 2017



- Del total de formularios de quejas receptados en el año 2017 se presentaron 528 formularios de los cuales 454 se gestionaron eficazmente y 74 se encuentran en espera de gestión debido a que se encuentran por confirmación de las respuestas de los servicios a los cuales se solicitó justificativo frente a la queja presentada por los usuarios.

# Requerimientos de citas médicas 2017

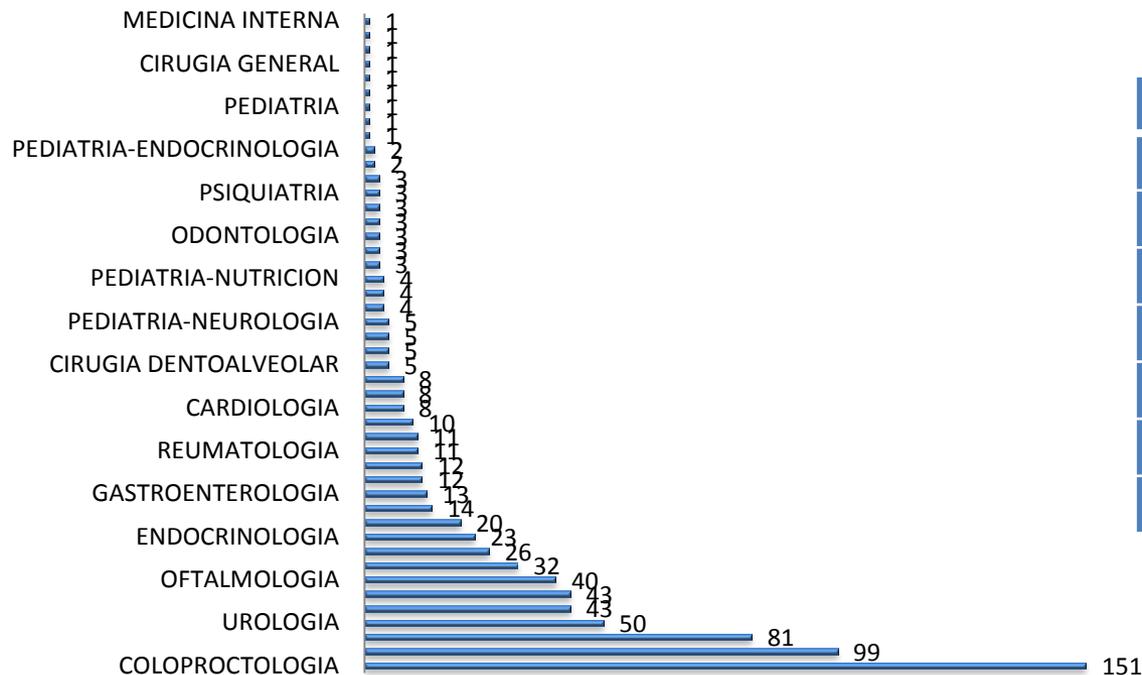
## REQUERIMIENTOS MENSUAL 2017



- En el año 2017 la Unidad de Atención al Cliente recibió 781 requerimientos, de los cuales el mayor número de requerimientos fueron recibidos en el mes de agosto con un total de 207 requerimientos, disminuyendo levemente desde los meses de septiembre hasta diciembre.

# Requerimientos de citas médicas según especialidad 2017

## REQUERIMIENTOS DE CITAS MÉDICAS SEGUN ESPECIALIDAD 2017

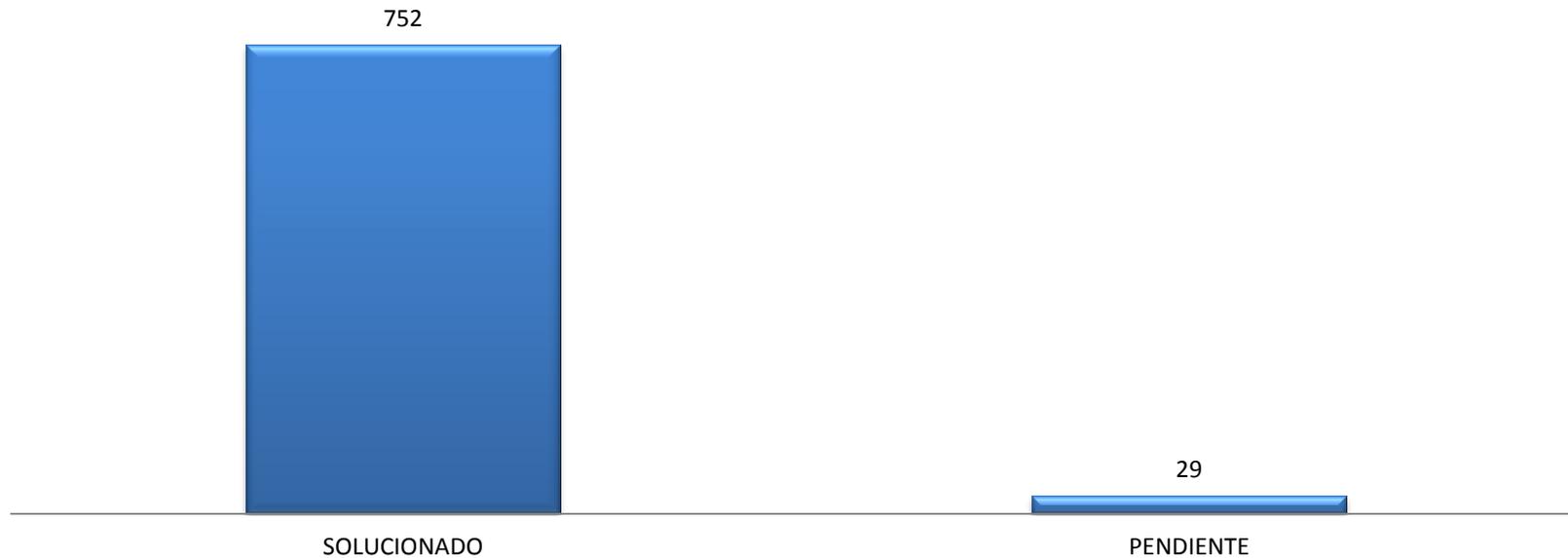


DEPENDENCIA	TOTAL
COLOPROCTOLOGIA	151
NEUROPSICOLOGIA	99
TRAUMATOLOGIA	81
UROLOGIA	50
OTORRINOLARINGOLOGIA	43
HEMATOLOGIA	43
OFTALMOLOGIA	40

- En la siguiente tabla se indica las especialidades con mayor demanda de requerimientos, debido a ser especialidades de alta complejidad y que únicamente el HCAM cuenta por ser de III nivel, entre las cuales están Coloproctología, Neuropsicología y Hematología.

## Requerimientos de citas médicas según estado de gestión 2017

### REQUERIMIENTOS SEGUN ESTADO DE GESTION 2017



Del total de formularios de requerimientos receptados en el año 2017 se presentaron 781 formularios de los cuales 752 se gestionaron eficazmente y 29 se encuentran en espera de gestión debido a las especialidades de alta complejidad y la gran demanda de pacientes.