



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA EL BATÁN
MGS. LENIN CEVALLOS W.
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2018
ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA
RUC: 1768113310001



1. Introducción

Al amparo de lo previsto en el artículo 9 y 11 de la Ley Orgánica Del Consejo De Participación Ciudadana Y Control Social en donde se establece que es obligación la rendición de cuentas de las autoridades que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, con atención al enfoque de derechos, a los resultados esperados y obtenidos, a los recursos financieros empleados y a los métodos utilizados sobre su gestión.

Así también en relación al derecho ciudadano dispuesto en el Artículo 88 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que establece la realización del "Proceso de Rendición de Cuentas", el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), a través de la Presidencia del Consejo del IESS y de la Dirección General establecieron los lineamientos a seguir por parte de los Establecimientos de Salud.

Con la finalidad de dar cumplimiento al artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana en donde dispone que *"La rendición de cuentas se realizará una vez al año y al final de la gestión, teniendo en consideración las solicitudes que realice la ciudadanía de manera individual o colectiva, de acuerdo con la Constitución y la ley"*; y en cumplimiento con este derecho ciudadano el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día El Batán a continuación presenta su Informe de Rendición de Cuentas en el período comprendido entre enero a diciembre 2018.

2. Resumen Ejecutivo

El IESS es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General obligatorio en todo el territorio nacional. El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos consagrados en la Ley de Seguridad Social.

En este contexto, el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día El Batán ubicado en el cantón Quito, en la parroquia Chaupicruz al nororiente de la ciudad de Quito desde su inauguración en el año 1954 ha venido trabajando para proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía, siempre enfocándose en una atención con calidad y calidez y oportunidad en la prestación de servicios de salud, garantizando también uso eficiente de los recursos financieros con calidad y eficiencia en los procesos administrativos.

Cuenta al momento con 23 especialidades Cardiología, Cirugía General, Cirugía Vascular, Dermatología, Endocrinología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Familiar, Medicina Interna, Medicina Preventiva, Neumología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Pediatría, Traumatología, Urología, Fisiatría, Odontología, Odontopediatría, Psicología, Nutrición, Emergencia, Atención pre operatoria.

Al Centro Clínico Quirúrgico – Hospital del Día El Batán asisten un promedio de 3.009 usuarios diarios, que acuden para recibir servicios como: Imagen (RX, Mamografías, Ecos, Punciones de Nódulos, Histerosonografía) Laboratorio, Consulta Externa, Quirófano del día, Procedimientos Médicos, Rehabilitación Física, Emergencia, Flebotomías, Lavado de Oídos, Audiometrías, entre otros.



Así como también ofrece un Área de Servicio al Asegurado que tiene como objetivo informar, gestionar y solucionar cualquier inconveniente que tenga el paciente en los distintos servicios que brinda la Unidad. Se ha identificado que de enero a diciembre 2018 se recibieron 211 quejas de las cuales 208 han sido resueltas y las restantes se han tomado las acciones pertinentes para solventarlas, adicional a esto se registraron 1 sugerencia en la atención que ha sido canalizada adecuadamente y 18 felicitaciones a esta casa de salud.

De igual forma se ha generado encuestas de satisfacción para medir la calidad y el tiempo de servicio realizado a los ciudadanos, en donde se ha identificado cuales son los procesos internos que se tienen que mejorar y cuales han sido reconocidos y felicitados.

Es importante destacar que durante el 2018 se han atendido 722.076 personas, con una distribución de 431.183 mujeres y 290.893 hombres, considerando que las atenciones en laboratorio tienen una representatividad de 47.38% con un total de 342.114 personas atendidas, 22.51% en consulta externa con 162.504 y 14.38% en emergencia con 103.864 personas atendidas.

Es importante recalcar las acciones realizadas por parte de esta Unidad Médica para la obtención del **Permiso de Funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública** lo que simultáneamente ha permitido realizar mejoras tangibles en la infraestructura de la Unidad, permitiendo que mensualmente en promedio los clientes directos (60.173 pacientes) e indirectos (280 funcionarios) se encuentren en óptimas condiciones para ser atendidos y trabajar, respectivamente.

De igual forma, se ha implementado la estrategia **“Excelencia en la Atención Sanitaria”**, misma que consiste en el mejoramiento de la calidad de la atención que brindamos como profesionales de la salud/administrativos en salud a nuestros usuarios, y al mismo tiempo va de la mano con el bienestar y satisfacción de nuestros profesionales al trabajar en el CCQA HD El Batán, por lo que se nomina mensualmente a los profesionales de salud y administrativos de esta casa de salud en base a una tabla de criterios de calidad en la atención y de esos se premia con el mejor empleado del mes.

También se ha obtenido la Certificación **“Unidad de Salud Libre de Humo de Tabaco”**, desde el 1ro de agosto de 2018 con el objetivo de disminuir la exposición al Humo de Tabaco a los pacientes que diariamente hacen uso de los servicios que brinda esta unidad médica.

A la par de las acciones realizadas para la excelencia en la atención sanitaria, se ha realizado el levantamiento e implementación de Instructivos Técnicos para la Seguridad del Paciente y conformación de equipo técnicos como el de: Tuberculosis, prevención de VIH, prevención de muerte materna basados en las estrategias emitidas por organismos de control.

Por otro lado y plausible de referir se realizó el mantenimiento y reparación de las redes sanitarias del centro, en vista de que en el temporal de lluvia del mes de marzo y abril de 2018, se presentaron inundaciones en las instalaciones debido al taponamiento de los desagües alrededor de la infraestructura, ocasionando daños en diferentes áreas.

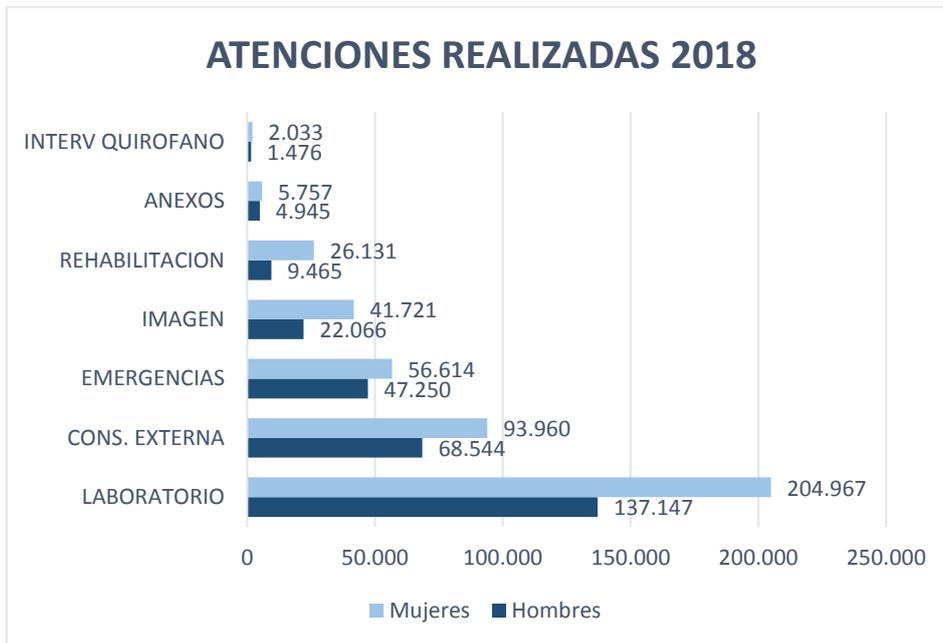
Con todo lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día El Batán con sus resultados tanto en atenciones médicas, servicios de salud, procesos administrativos ha mantenido un nivel de atención adecuado permitiendo el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, todo esto conlleva a la alineación clara con los objetivos planteados, siendo de un impacto significativo

y un aporte esencial para las estrategias establecidas por los niveles superiores pero sobre todo para el mejoramiento de calidad de vida en la población.

3. Cobertura Institucional

La cobertura geográfica del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día El Batán es el cantón Quito, parroquia Chaupicruz ubicado en el sector nororiente de la ciudad de Quito con un número de personas atendidas durante el 2018 de 722.076 con una distribución de 431.183 mujeres y 290.893 hombres, considerando que las atenciones en laboratorio tienen una representatividad de 47.38% con un total de 342.114 personas atendidas, 22.51% en consulta externa con 162.504 y 14.38% en emergencia con 103.864 personas atendidas.

Gráfico 1:



Fuente: Estadística del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital Del Día El Batán

Gráfico 2:



Fuente: Estadística del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital Del Día El Batán

4. Logros alcanzados

Logro 1: Obtención del permiso de funcionamiento otorgado por el ministerio de salud pública

El 29 de mayo de 2018 se certificó el permiso de funcionamiento remitido por MSP, como antecedente se contó con la visita por parte de sus técnicos quienes realizaron observaciones de mejora, en un plazo aproximado de 15 días se procedió a ejecutar los trabajos de implementación y mantenimiento a la infraestructura de esta unidad, beneficiando a 60.173 pacientes promedio mensuales que son atendidos y a 280 funcionarios que laboran en esta casa de salud.

Antes:



Después:



Logro 2: Mantenimiento y reparación de las redes sanitarias y aguas servidas

Se realizó el mantenimiento y reparación de las redes sanitarias del centro en vista de que en el temporal de lluvia del mes de marzo y abril se presentaron inundaciones en las instalaciones debido al taponamiento de los desagües alrededor de la infraestructura, ocasionando daños. Con el mantenimiento y reparación de las redes sanitarias y aguas servidas ocasiono mejoras en la infraestructura y el sistema de drenaje, beneficiando a 60.173 pacientes promedio mensuales que son atendidos y a 280 funcionarios que laboran en esta casa de salud.

Antes:



Después:



Logro 3: Implementación de la estrategia excelencia en la atención sanitaria

Consiste en mejoramiento de la calidad de la atención que brindamos como profesionales de la salud/administrativos en salud a nuestros usuarios, y al mismo tiempo va de la mano con el bienestar y satisfacción de nuestros profesionales al trabajar en el CCQA HD El Batán. Se nomina mensualmente a los profesionales de salud y administrativos de esta casa de salud en base a una tabla de criterios de calidad en la atención y de esos se premia con el mejor empleado del mes. Al mes de agosto 2018, se ha premiado a 9 funcionarios de la unidad.



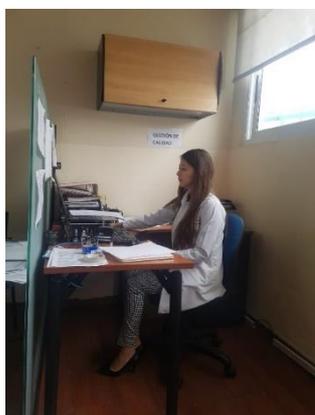
Logro 4: Elaboración de 17 instructivos técnicos para la seguridad del paciente

Basados en la Normativa Emitida por la Autoridad Sanitaria en el 2016, de Seguridad del Paciente se elaboró 17 Instructivos Técnicos con el objetivo de asegurar la calidad de atención de nuestros afiliados.

N°	Instructivos Técnico
1	Instructivo técnico identificación del paciente
2	Programa de mantenimiento Equipos Biomédicos
3	Instructivo técnico para uso de abreviaturas permitidas y no permitidas
4	Instructivo técnico de manejo de medicamentos alto / Instructivo técnico para manejo de sustancias controladas
6	Instructivo técnico conciliación de medicamentos

N°	Instructivos Técnico
7	Instructivo técnico de inyección segura
8	Instructivo técnico profilaxis antimicrobiana pre quirúrgica
9	Instructivo técnico de prevención de tromboembolia venosa
10	Instructivo Técnico de Plan de Mejora Continua
11	Instructivo técnico para notificación y vigilancia de eventos adversos
12	Instructivo técnico para cirugía segura
13	Instructivo Técnico para Transferencia de Información de Pacientes en Puntos de Transición
14	Instructivo técnico de manejo de bombas de infusión
15	Instructivo técnico requerida para lavado de manos
16	Instructivo técnico de prevención de caídas
17	Instructivo técnico para educación en la seguridad del usuario

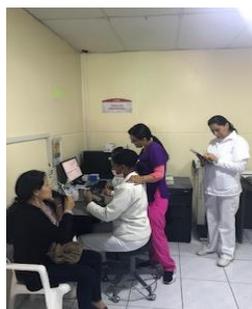
Logro 5: Creación de la unidad de gestión de la calidad.



La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Logro 6: Implementación del Triage de Manchester

Nivel	Tipo de Urgencia	Color	Tiempo de atención
1	Resucitación	Rojo	Atención inmediata
2	Emergencia	Naranja	10 min
3	Urgencia	Amarillo	60 min
4	Urgencia menor	Verde	2 horas
5	Sin urgencia	Azul	4 horas



Cumpliendo la normativa legal vigente se procedió a implementar el TRIAJE DE MANCHESTER que es (MTS), es un **sistema de clasificación y priorización de pacientes** diseñado en los años 90 por profesionales de los Servicios de Urgencias de los hospitales de la ciudad inglesa de Manchester para dar respuesta a una creciente inquietud

profesional en aquel ámbito de trabajo. El sistema, parte fundamental del manejo de riesgo clínico en los Servicios de Urgencias, se basa en un sencillo método en el que, en función de la queja del paciente y unas preguntas bien definidas, estandarizadas y jerarquizadas.

Actualmente se utilizan sistemas de *triaje* estructurado con cinco niveles de prioridad que se asignan asumiendo el concepto de que lo urgente no siempre es grave y lo grave no es siempre urgente y hacen posible clasificar a los pacientes a partir del «grado de urgencia», de tal modo que los pacientes más urgentes serán asistidos primero y el resto serán reevaluados hasta ser vistos por el médico, También se incorporan elementos de monitorización de la calidad del propio servicio de urgencias y cuentan con proyección para poder ser aplicados en el ámbito extrahospitalario.

Logro 7: Implementación de lugar apto para toma de muestras de esputo



El diagnóstico de las enfermedades infecciosas se basa en el estudio de los síntomas y signos clínicos, así como en la demostración de la presencia del agente, de productos o de la huella que éste ha dejado en su contacto con el sistema inmune del individuo. El diagnóstico clínico es, en muchos casos, orientador luego de evaluar los datos que ofrecen la historia clínica y la exploración pero, la confirmación de un diagnóstico clínico requiere en enfermedades infecciosas el diagnóstico etiológico que confiere el Laboratorio de Microbiología Clínica.

Este hecho es bien conocido por los microbiólogos, no obstante la mayoría de las muestras son obtenidas por otros profesionales de la salud en diversos servicios clínicos, por lo que es necesaria la educación continua de dicho personal sanitario, al que hay que advertir del gasto inútil y el error de los datos obtenidos a partir de un estudio realizado de forma inadecuada.

Logro 8. Certificación de “Establecimiento 100% Libre De Humo”

Cumpliendo la normativa legal vigente se procedió a certificar a esta Casa de Salud con el CERTIFICADO DE ESTABLECIMIENTO 100% LIBRE DE HUMO. El Ministerio de Salud Pública a través de la Campaña Ecuador Libre de Humo de Tabaco apoya las iniciativas que promueven la prevención del consumo del tabaco y otras sustancias adictivas.

En el evento se entregó una medalla a la Academia Militar del Valle en reconocimiento por su apoyo a la lucha antitabáquica y los espacios libres de humo de tabaco. Asimismo, se otorgará una medalla de reconocimiento, al grupo musical Papá Changó como “Personaje del año que no fuma 2013”.



Logro 9. Implementación de espacio para pacientes crónicos metabólicos



La medicina preventiva para pacientes crónicos metabólicos es la especialidad médica encargada de la prevención de las enfermedades, basada en un conjunto de actuaciones y consejos médicos. Salvo excepciones, es muy difícil separar la medicina preventiva de la medicina curativa, porque cualquier acto médico previene una situación

clínica de peor pronóstico.

La medicina preventiva se aplica en el nivel asistencial tanto en atención especializada u hospitalaria como atención primaria. Tiene distintas facetas según la evolución de la enfermedad, y se pueden distinguir cuatro tipos de prevención en medicina.



5. Implementación de políticas públicas para la igualdad

Políticas públicas generacionales

Se ha dado continuidad en la atención preferencial a través de la ventanilla universal de atenciones al adulto mayor, logrando una atención preferencial siendo el tiempo de espera del servicio corto y ágil para el adulto mayor.

6. 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

7. Ejecución programática y presupuestaria

En el ejercicio fiscal 2018 se le asignaron al Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día El Batán recursos por un monto de \$10.097.234,64 el mismo que tuvo una ejecución del 87,35%.

Indicador de la Meta	Resultados		% Cumplimiento de la Gestión	Presupuesto Codificado	Presupuesto Ejecutado	% Cumplimiento del Presupuesto
	Totales Planificados	Totales Cumplidos				
Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente - MEDICINAS	1,240,824,57	969.688,54	78,15%	1.240.824,57	969.688,54	78,15%
Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente - INSUMOS	1.367.277,14	1.181.117,91	86,38%	1.367.277,14	1.181.117,91	86,38%
A24 Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente - TOTAL	10.097.234,64	8.819.606,51	87,35%	10.097.234,64	8.819.606,51	87,35%

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

Durante el período 2018 se contrataron los siguientes procesos relevantes para esta casa de salud, mismos que han sido levantados de acuerdo a la programación realizada y a las necesidades de la Unidad Médica.

Tipo de Contratación	Finalizados	
	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	73	222.354,16
Publicación		
Licitación		
Subasta Inversa Electrónica	27	1.074.222,89
Procesos de Declaratoria de Emergencia		
Concurso Público		
Contratación Directa		
Menor Cuantía		
Lista corta		
Producción Nacional		
Terminación Unilateral		
Consultoría		
Régimen Especial	7	627417,98
Catálogo Electrónico	442	930.410,75
Cotización		
Ferias Inclusivas		
Otras		

9. Enajenación de bienes, expropiaciones y donaciones

No se ha realizado procesos de enajenación de bienes, expropiación y donaciones.

10. 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

10.1. PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO

Recomendaciones

- Subir al Portal Institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública toda la información relevante (artículos 21 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; 13 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; Resolución No. RE-SERCOP-2016-0000072, artículo 8 y siguientes).
- Poner atención cuando se revisa el formulario 1.3. de los pliegos (obligatorio para todas las personas naturales y jurídicas, aun cuando conformen asociaciones o consorcios Res. 72 Anexo 17, reformada por Resoluciones Nos. R.E.-SERCOP-2017-0000077 y R.E.-SERCOP 2017-000078), verificando que éste se encuentre lleno hasta llegar a las personas naturales.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Contratación, y en caso de existir reformas, modificarlo mediante resolución y publicar las actualizaciones del mismo,

cuando se ha modificado el presupuesto o el periodo de contratación (artículo 25 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública).

- Que la integración de la Comisión Técnica esté de acuerdo al contenido del artículo 18 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Las respuestas a las preguntas formuladas por los futuros oferentes, deberán ser claras y concretas, tendientes a absolver las dudas que pudieren tener, y no simplemente responder que "el oferente se limite al contenido de los pliegos" (artículos 31 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y 21 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Resolución No. RE-SERCOP-2016-0000072, en los artículos que correspondan de acuerdo al procedimiento aplicado; Condiciones Particulares, Sección 1, numeral 2, de los modelos obligatorios de pliego, emitidos el 9 de junio de 2017).
- Elaborar y mantener actualizado el expediente por parte de la entidad contratante para cada procedimiento de contratación (artículos 36 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y 31 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública).

Acciones Realizadas: Disposiciones de cumplimiento y aplicación realizadas mediante Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-2039-M de 13 de noviembre de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2019-0070-M de 9 de enero de 2019, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2019-0071-de 09 de enero de 2019.

10.2.CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

10.2.1. Proceso: 22 Recomendaciones en examen especial a los procesos precontractual, contractual, ejecución, liquidación de los contratos de adquisición de bienes y servicios, su registro, utilización y destino; al registro, control y custodia de bienes de larga duración; recepción, control y entrega de medicinas en bodega y farmacia en el centro de atención ambulatoria el batán, por el período comprendido entre el 1 de julio de 2010 y el 25 de noviembre de 2015.

Acciones Realizadas: Disposiciones de cumplimiento y aplicación realizadas mediante Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-0621-M de 27 de abril de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-0781-M de 16 de mayo de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-0911-M de 05 de junio de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-0682-M de 07 de mayo de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-0917-M de 06 de junio de 2018, Oficio No. 0230-0008-IESS-AI-2018 de 22 de agosto de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-1457-M de 24 de agosto de 2018, Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-1534-M de 04 de septiembre de 2018.

10.2.2. Proceso: Informe DADSySS-0015-2014 realizada a : *"Los procesos precontractuales y contractuales SIE-IESS-005-2010; IESS-EQM-006; IESS-BAT-EQ-08-2010 y SIE-IESS-BAT-013-2010, para la adquisición de equipos médicos para el quirófano del centro de atención ambulatoria el batán, camas eléctricas traumatológicas para pacientes críticos, mesas para alimentación y veladores; esterilizador de oxígeno de etileno; equipo oftalmológico; y, ultrasonido 4d, respectivamente; y a la ejecución de los contratos y utilización de bienes."*

Acciones Realizadas: Disposiciones de cumplimiento y aplicación realizadas mediante Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-1981-M de 06 de noviembre de 2018 y Memorando Nro. IESS-HD-EB-DA-2018-2011-M de 09 de noviembre de 2018.