



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

UNIDAD DE ADMISIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), está 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 servicios que brinda el hospital y la institución en general. Se entregan pases de visita a los pacientes ingresados en el área de hospitalización y UCI.

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

Presencia: Lunes a viernes: de 06:45 a 19:00
 Fines de semana y feriados: 09:00 a 17:30

OBJETIVOS DE LA UNIDAD/ÁREA

Brindar atención oportuna con calidad y calidez a nuestros usuarios, asesorarlos en sus requerimientos, direccionarlos a los diferentes servicios del Hospital General San Francisco, 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.

Administración y optimización de la Lista de Espera Quirúrgica (LEQ).

Ingresar a los pacientes al servicio de Emergencia, asignación de camas, agendamiento de procedimientos especiales en consulta externa, Imagen, laboratorio clínico, laboratorio patológico, endoscopías, clínica de heridas, entre otros.

PRODUCTOS ALCANZADOS EN 2018

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.

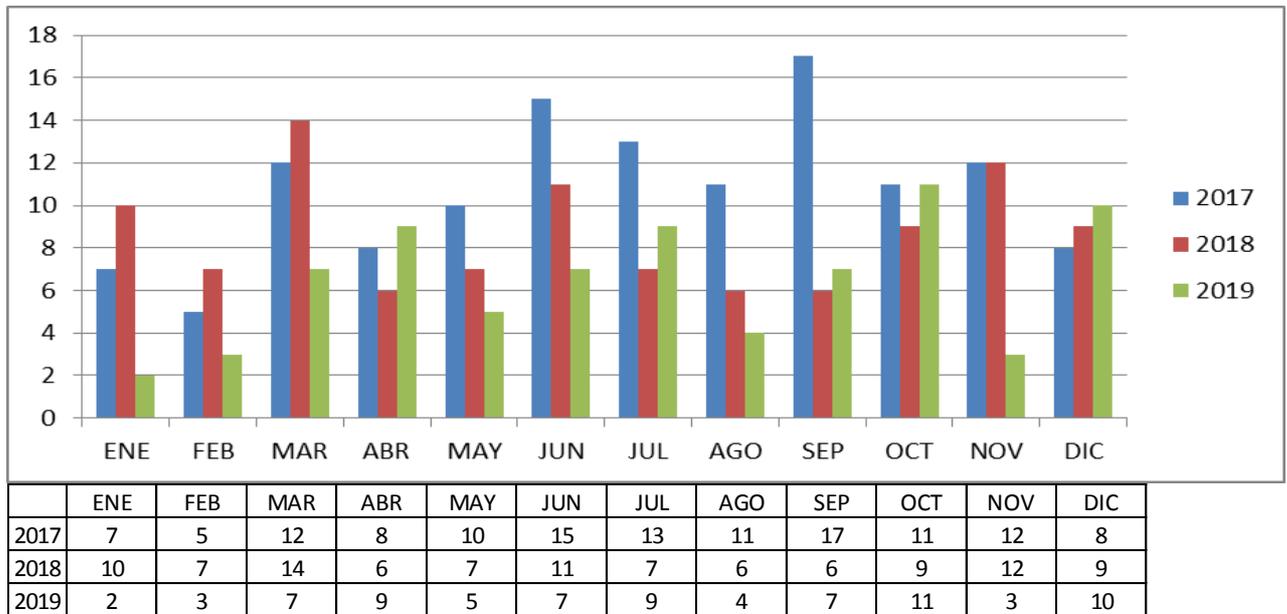
Es digno de resaltar, el apoyo de las autoridades y las Direcciones Técnicas del HGSF, a la gestión del Servicio de Información y Atención al Usuario, sin este soporte, nuestros resultados no serían los mismos.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

A continuación el registro anual de los años 2017, 2018 y 2019 de los expedientes de reclamaciones gestionados en la Unidad de Servicio al Usuario, de nuestros usuarios.

RECLAMACIONES GESTIONADAS



Fuente: Unidad de Servicio y Atención al Usuario

Resumen:

- Período enero-diciembre 2017: 129 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2018: 104 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2019: 77 reclamaciones gestionadas

Análisis:

- a) Se aprecia que la cantidad de reclamaciones en el año 2018: ha disminuido en el 19.4% frente al año 2017.
- b) La cantidad de reclamaciones gestionadas en el año 2019, se ha visto disminuido en el 27,00% con respecto al año 2018, y frente al año 2017, presenta un decrecimiento del 40.4%



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

ADMISIÓN:

Cifras de Admisión

	Año 2018	Año 2019
Pacientes admitidos por Consulta Externa:	175.242	157.125 *
Pacientes admitidos por Emergencia:	139.910	118.673
Cirugías realizadas:	9.650	8.025 *
Egresos hospitalarios:	10.522	9.258 *

Estos datos reflejan el resultado de la gestión de esta casa de salud, las cifras menores en el año 2019 frente al año 2018, se deben a la intervención integral del centro obstétrico y neonatología.

RECURSO HUMANO

Admisión de Emergencia:	7 Oficinistas en turnos rotativos
Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento:	6 Oficinistas
Consulta Externa diurna:	8 Oficinistas
Consulta Externa vespertina:	1 Oficinistas
Admisión Central y Quirúrgica:	3 Oficinistas
Lista de Espera Quirúrgica:	2 Oficinistas
Subsidios:	1 Oficinista
Responsabilidad Patronal:	1 Oficinista
Información:	3 Oficinistas
Pasante:	1 Pasante (presencia 6 horas)
Reemplazo vacaciones:	1 Oficinista
Responsable de Área:	1 Analista Administrativa

Actualmente, se encuentra una Oficinista con reposo por maternidad, y dos Oficinistas con carnet dediscapacidad.

ACTIVIDADES ADICIONALES:

- Elaboración de agendas de consulta externa de todos los médicos tratantes. Coordinación con TIC's, para modificaciones por: vacaciones, licencias, comisiones, calamidades, previa autorización de la Dirección Técnica de Hospitalización y Ambulatorio.
- Gestión de regendamientos de citas, según disposición de la Dirección Técnica de Hospitalización y Ambulatorio.
- Se realizan reuniones mensuales con el personal de Atención al Usuario, con el fin de recabar inquietudes, sugerencias, llegando a modificar procesos en función de las necesidades de nuestros usuarios y bienestar de los funcionarios.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

- Gestión y registro mensual de indicador de Identificación segura de pacientes, e indicadores de Lista de Espera Quirúrgica.
- Se realizan procesos de adquisiciones de Cartucho-brazaletes de identificación de pacientes para uso en impresora Cebra y de manillas de identificación de prioridad de atención en Emergencia, según triaje Manchester.
- Elaboración del reporte mensual de atenciones a beneficiarios de Seguro Social Campesino, para entrega a Facturación.
- Elaboración del reporte mensual de Responsabilidad Patronal para entrega al departamento Financiero.
- Mensualmente se diseñan, y registran los horarios de todo el personal en el sistema biométrico Full Time, con su respectivo reporte a Talento Humano.
- De forma mensual se programan las vacaciones y sus respectivos reemplazos del personal de Atención al Usuario.
- Supervisora de Subsidios

Elaborado por:

Ing. Yesenia Santana
RESPONSABLE SERVICIO AL USUARIO Y ADMISIONES
2020-01-28



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL