

Memorando Nro. IESS-HJCA-JUTAC-2021-0032-M

Cuenca, 13 de enero de 2021

PARA: Srta. Mgs. Maria Elena Bernal Campoverde
Coordinadora General de Planificación y Estadística - Hospital de Especialidades - José Carrasco Arteaga

ASUNTO: RESPUESTA: SOLICITUD ACCIONES REALIZADAS SOBRE PLAN DE MEJORA - RENDICION DE CUENTAS 2019

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención al Memorando Nro.IESS-HJCA-CGPE-2020-1366-M adjunto el informe solicitado particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Lcdo. Francisco Xavier Robalino Peña
JEFE DE UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE - HOSPITAL DE ESPECIALIDADES - JOSÉ CARRASCO ARTEAGA

Referencias:

- IESS-HJCA-CGPE-2020-1366-M

Anexos:

- informe_de_acciones_rendición_de_cuentas-signed.pdf
- listado_de_atenciones_ce_01_mar_a_31_dic_(autoguardado).part02.rar
- listado_de_atenciones_ce_01_mar_a_31_dic_(autoguardado).part03.rar
- listado_de_atenciones_ce_01_mar_a_31_dic_(autoguardado).part04.rar
- listado_de_atenciones_ce_01_mar_a_31_dic_(autoguardado).part01.rar

Copia:

Sra. Mgs. Carlota Rosana Moscoso Vintimilla
Coordinadora General de Control de Calidad - Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga



Firmado electrónicamente por:
**FRANCISCO
XAVIER ROBALINO
PENA**

Memorando Nro. IESS-HJCA-JUTAC-2020-0314-M

Cuenca, 06 de octubre de 2020

PARA: Srta. Mgs. Maria Elena Bernal Campoverde
Coordinadora General de Planificación y Estadística - Hospital de Especialidades - José Carrasco Arteaga

ASUNTO: PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, por medio del presente adjunto plan de acción correspondiente al proceso de rendición de cuentas del año 2019, de acuerdo a lo estipulado en la reunión mantenida el día 6 de octubre del año en curso, particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Lcdo. Francisco Xavier Robalino Peña
JEFE DE UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE - HOSPITAL DE ESPECIALIDADES - JOSÉ CARRASCO ARTEAGA

Anexos:

- respaldo_rendicion_cuentas-20376054001602011184.pdf
- plan_de_accion_rendición_de_cuentas0434428001602011212.pdf

Copia:

Sra. Mgs. Carlota Rosana Moscoso Vintimilla
Coordinadora General de Control de Calidad - Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga



Firmado electrónicamente por:
**FRANCISCO
XAVIER ROBALINO
PENA**



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO
ARTEAGA UNIDAD TECNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Alcance:

El presente plan de acción tiene como finalidad brindar respuesta a preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones generadas durante el proceso de cierre de rendición de cuentas del año 2019.

Objetivo General:

Gestionar respuestas a las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones generadas por medio del correo institucional rendicióndecuentashejca@iess.gob.ec, de manera oportuna.

Objetivos Específicos:

- Solventar las preguntas, quejas, sugerencias de cada uno de los afiliados de manera oportuna y eficiente.
- Dar seguimiento a las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones ingresadas por los usuarios mediante el canal oficial de rendición de cuentas.

Normativa Legal:

En fecha 04 de enero de 2018, mediante Resolución No. PLE-CPCCS-872-04-01-2018, en el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de las asuntos públicos y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano"; Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador determina: "El pueblo es el mandante y primer fiscalizado) del poder público, en ejercicio de sus derechos de participación ";Que, numeral 2 del artículo 208, de la Constitución de la

República del Ecuador señala como deber y atribución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social: "Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social".

De acuerdo a la resolución C.D. 468, Art. 35, dentro de las funciones de la Coordinación General de Control de Calidad, determina como su atribución, atender los reclamos de los usuarios y preparar indicadores de satisfacción del usuario. Responsabilidad que por competencia corresponde a la jefatura denominada: Unidad Técnica de Atención al Usuario.

Justificación:

El presente plan está fundamentado en la necesidad Institucional de gestionar y solventar las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los afiliados, generadas durante el proceso de rendición de cuentas del año 2019, debido a lo cual es competencia de la Unidad Técnica de Atención al Usuario, dar respuesta a las inquietudes, quejas, sugerencias que se presenten por parte de los usuarios.

Acciones a ejecutar de acuerdo a los requerimientos de los usuarios

- De acuerdo al protocolo establecido, el paciente debe ser valorado por un médico general, de acuerdo a la evaluación médica se realiza la derivación a la especialidad que el paciente requiera.
- Debido a los requerimientos de los usuarios por citas médicas en las diferentes especialidades, el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga (HEJCA) activa el anidado Senplades con especialidades en: Pediatría, Ginecología, Endocrinología, Neurología, Cardiología, Nefrología, Traumatología y Urología, solventando las necesidades emergentes de los afiliados.
- El HEJCA establece el servicio de atención médica en especialidades mediante la modalidad de telemedicina, permitiendo dar continuidad a los tratamientos que los pacientes venían recibiendo en esta Casa de Salud.

- De acuerdo a los protocolos establecidos por el Órgano rector el Ministerio de Salud Pública; se establece como flujo inicial la atención por medio del Triage por medio del cual se determina las necesidades de cada uno de los pacientes.
- Se solicita a la Coordinación de Hospitalización y Ambulatorio, se realice seguimiento a los horarios de trabajo establecidos a los médicos especialistas.



Firmado electrónicamente por:
**FRANCISCO
XAVIER ROBALINO
PENA**

Elaborado por:

Lic. Francisco Robalino

JEFE UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

REQUERIMIENTOS

Sugerencia



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Buenos Días: Por medio del presente me permito informar que el requerimiento fue trasladado a la Jefatura de Clínica, con el objetivo que se de seguimiento a los horarios de los médicos. Saludos Cordiales Vie 02/10/2020 8:50

NT Nancy Tarqui <nancy-215@outlook.com>
Mar 22/09/2020 13:57 👍 ↶ ↷ → ...

Para: RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA

Sabemos que la situación está complicada, pero sería bueno que los médicos que están de turno para las citas cumplieran con el horario ofrecido al afiliado, porque si es preocupante esperar tanto tiempo ya que llegan más pacientes y la cantidad de personas aumenta

Obtener [Outlook para Android](#)

Solicitud



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Estimada Afiliada Por medio del presente me permito informar que de acuerdo al protocolo establecido por el Ministerio de Salud Pública previo a realizar pruebas de COVID, se debe pasar por el triage res... Vie 02/10/2020 8:55

NA Nancy Sigüencia Alvarez <xinadiamsmdn@hotmail.com>
Mar 22/09/2020 14:04 👍 ↶ ↷ → ...

Para: RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA

Por favor realizar pruebas de Covid

Obtener [Outlook para Android](#)

Encuesta



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Estimado Afiliado: Agradecemos su reconocimiento al trabajo que día a día desarrolla el personal que labora en esta Casa de Salud que está enfocado en el beneficio de los usuarios. Me permito indicar qu... Vie 02/10/2020 9:07

M MILTON FELIPE AGUILAR FAJARDO <milaguif@hotmail.com>
Mar 22/09/2020 15:29 👍 ↶ ↷ → ...

Para: RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA

Muy buenas tardes me es grado dirigirme y a su vez felicitar por el trabajo y el servicio que nos han brindado día a día a los pacientes de este prestigioso hospital, hemos contado con médicos que han estado pendientes sobre todo en estos tiempos de emergencia sanitaria, pacientes que necesitamos el medicamento continuo y hemos podido obtener los mismos; cómo una recomendación nos pudieran ayudar con citas médicas directamente a especialistas o a su vez con derivaciones inmediatas para así agilizar nuestro tratamiento.

Una vez más felicito al personal de salud.

Atentamente:
Milton Aguilar F.

Obtener [Outlook para iOS](#)

Opinión Hija



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Estimada Afiliada Agradecemos su reconocimiento al trabajo que realiza el personal que labora en el Hospital José Carrasco Arteaga, el mismo es un incentivo para seguir sirviendo a nuestros afiliados con... Vie 02/10/2020 9:10

MA MARIA ALBARRACIN <mariasabi71@gmail.com>
Mié 23/09/2020 7:46 [👍](#) [↶](#) [↷](#) [➔](#) [⋮](#)
Para: RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Buenos días señores Hospital de IESS, me siento muy agradecida con la atención brindada en todo el proceso de ingreso al hospital, atención administrativa y médica, espero sigan adelante, solo me queda decirles gracias por su labor.

FELICITACIONES

AV Andrea Durango Vintimilla <andreadv8@hotmail.com>
Jue 24/09/2020 12:20 [👍](#) [↶](#) [↷](#) [➔](#) [⋮](#)
Para: RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Excelente rendición de cuentas. Gracias por la gestión realizada, en beneficio de los afiliados.

[De nada.](#) [Por nada.](#) [Gracias a ti.](#)

¿Las sugerencias anteriores son útiles? [Sí](#) [No](#)

[Responder](#) | [Reenviar](#)

RESPUESTAS:

Sugerencia



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Vie 02/10/2020 8:50
Para: Nancy Tarqui <nancy-215@outlook.com>

Buenos Días:

Por medio del presente me permito informar que el requerimiento fue trasladado a la Jefatura de Clinica, con el objetivo que se de seguimiento a los horarios de los médicos.

Saludos Cordiales

...

[Responder](#) | [Reenviar](#)

NT Nancy Tarqui
Sabemos que la situación está complicada, pero sería bueno que los médicos que están de turno para las citas cumplieran con el horario ofrecido al afiliado, porque si es preocupante esperar tanto tiem...
Mar 22/09/2020 13:57

Solicitud



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Vie 02/10/2020 8:55
Para: Nancy Sigüencia Alvarez <xinadiamsdn@hotmail.com>

Estimada Afiliada

Por medio del presente me permito informar que de acuerdo al protocolo establecido por el Ministerio de Salud Pública previo a realizar pruebas de COVID, se debe pasar por el triage respiratorio en donde un médico determinada de acuerdo al criterio medico la pertinencia de realizar o no las mencionadas pruebas. Este protocolo es aplicado en el Hospital Jose Carrasco Arteaga.

Saludos Cordiales

...

[Responder](#) | [Reenviar](#)

NA Nancy Sigüencia Alvarez
Por favor realizar pruebas de Covid Obtener Outlook para Android
Mar 22/09/2020 14:04

Encuesta



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Vie 02/10/2020 9:07
Para: MILTON FELIPE AGUILAR FAJARDO <milaguif@hotmail.com>

Estimado Afiliado:

Agradecemos su reconocimiento al trabajo que día a día desarrolla el personal que labora en esta Casa de Salud que está enfocado en el beneficio de los usuarios. Me permito indicar que su sugerencia será puesta en conocimiento de las autoridades competentes que enfocan su trabajo en brindar un servicio de calidad y calidez.

Saludos Cordiales

...

[Responder](#) | [Reenviar](#)

M MILTON FELIPE AGUILAR FAJARDO
Muy buenas tardes me es grado dirigirme y a su vez felicitar por el trabajo y el servicio que nos han brindado día a día a los pacientes de este prestigioso hospital, hemos contado con médicos que han e...
Mar 22/09/2020 15:29

Opinión Hjca



R RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSE CARRASCO ARTEAGA
Vie 02/10/2020 9:10
Para: MARIA ALBARRACIN <mariasabi71@gmail.com>

Estimada Afiliada

Agradecemos su reconocimiento al trabajo que realiza el personal que labora en el Hospital José Carrasco Arteaga, el mismo es un incentivo para seguir sirviendo a nuestros afiliados con mayor calidez y calidad.

Saludos Cordiales

...

[Responder](#) | [Reenviar](#)

MA MARIA ALBARRACIN
Buenos días señores Hospital de IESS, me siento muy agradecida con la atención brindada en todo el proceso de ingreso al hospital, atención administrativa y médica, espero sigan adelante, solo me que...
Mié 23/09/2020 7:46

Logros

N°	Nombre del Logro	Descripción	Costo	Beneficiarios	Resultados alcanzados
1	Funcionamiento como hospital mixto para atención de patologías COVID-19 y no COVID-19.	Flujo diferenciado para manejo de patologías de tercer nivel y hospital centinela COVID-19.		Afiliados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de pacientes prioritarios: Ginecológicos, pediátricos y personas en vulnerabilidad. ▪ Atención de pacientes con enfermedades catastróficas ▪ Atención de pacientes COVID-19
2	Implementación de telemedicina	Atención de pacientes con citas previamente agendadas.		Afiliados	Disminución de represamiento en consulta externa
3	Apertura de consultorios para consulta externa en el Gobierno Zonal de Senplades	3 consultorios, 6 médicos, horario de atención de 07 a 17		Afiliados	1.800 atenciones mensuales
4	Primer hospital público de la región en la aplicación de pruebas PCR	Adecuación del laboratorio de genética molecular, equipamiento, talento humano		Afiliados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico rápido para la detección de pacientes COVID-19 ▪ Cerco epidemiológico activado Tratamiento específico temprano
5	Gestión oportuna de donaciones para el manejo de pacientes COVID-19	Acercamiento con el sector público y privado		IESS	Ahorro hospitalario
6	Demanda de pacientes COVID-19 para hospitalización solventada al 100%	Se realizaron adecuaciones en los distintos 6 pisos para la ampliación de camas hospitalarias destinadas a pacientes COVID con el adecuado cuidado de talento humano capacitado. Consolidación del equipo de tratantes para 4 piso sospechosos COVID 3 médicos internistas, 12			Hospitalización: 82 camas diciembre UCI: 28 camas diciembre