

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS		<b>PLAN DE ACCIÓN</b>		CODIGO: ACESS-GTRAC-FO-PA-001			
		ACCESS		VERSIÓN: 01			
				FECHA: 16/08/2022			
				VIGENCIA: 16/08/2024			
<b>ACCESS - DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>							
<b>Establecimiento de Salud:</b>		HOSPITAL DE ESPECIALIDADES CARLOS ANDRADE MARÍN		<b>Fecha de elaboración:</b>		6/1/2025	
<b>Información Relevante:</b>		Plan de Acción del "Informe de resultados del III trimestre del 2024 de la medición de la satisfacción de la calidad en la atención en los servicios de salud - IESS"					
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>				<b>SEGUIMIENTO INTERNO</b>			
Nro.	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Tiempo de espera: Ampliar la capacidad de atención mediante la creación de nuevas ventanillas para la atención directa al usuario y agilizar el proceso de activación de citas, descongestionando los puntos de contacto principales (counter). Adicionalmente establecer mecanismos específicos para la programación de citas subsecuentes y de laboratorio, garantizando una atención más ágil y oportuna para los usuarios.	Jefatura de la Unidad Técnica de Atención al Cliente, Jefatura Administrativa De Transporte, Seguridad Y Guardianía, Construcción Y Mantenimiento De Edificios	30/6/2025			Coordinación General de Control de Calidad	
2	Tratamiento médico recibido: Crear o actualizar los protocolos clínicos en cada unidad o área del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín, asegurando su alineación con las mejores prácticas y basados en evidencia científica actual. Cada protocolo incluirá indicadores claros de cumplimiento que serán evaluados de manera periódica para garantizar su efectividad.	Coordinación General de Control de Calidad, Coordinación General de Investigación	Permanente			Coordinación General de Control de Calidad	
3	Trato recibido por el personal de salud y explicación clara del diagnóstico: Desarrollar talleres interactivos que incluyan capacitación en comunicación médica efectiva, manejo de emociones, escucha activa y resolución de conflictos.	Unidad Técnica de Atención al Cliente, Coordinación General de Talento Humano (Área de Capacitación)	Permanente			Coordinación General de Control de Calidad	
4	Limpieza e higiene: Corregir y actualizar los procedimientos del proceso de limpieza general en el HECAM; capacitar a los funcionarios de limpieza en los nuevos procedimientos y evaluar periódicamente su desempeño para garantizar el cumplimiento adecuado.	IAAS, Jefatura Administrativa De Transporte, Seguridad Y Guardianía, Construcción Y Mantenimiento De Edificios y Coordinación General de Control de Calidad	10/1/2025			Coordinación General de Control de Calidad	
5	Infraestructura del establecimiento: Realizar un diagnóstico técnico exhaustivo para identificar y priorizar las áreas que necesiten renovación urgente. Analizar observaciones con los Equipos de Mejora Continua de cada Unidad o Área. Dar seguimiento basada en la matriz PACAS.	IAAS, Jefatura Administrativa De Transporte, Seguridad Y Guardianía, Construcción Y Mantenimiento De Edificios y Coordinación General de Control de Calidad	30/6/2025			Coordinación General de Control de Calidad	

6	Accesibilidad al establecimiento: Reforzar el proyecto "Yo te Guío", el cual está encaminado al direccionamiento e información a los usuarios de la consulta externa, utilizando como distintivo la indumentaria específica (camiseta "Yo te Guío y/o chompa o chaleco de la institución). El personal designado brindará apoyo en el uso de la máquina touch, triage de la fila cuando es necesario y direccionamiento de grupos vulnerables a las filas preferenciales. En el caso de que la consulta externa indique alta afluencia de personas, se contará con la participación de todo el personal de la Coordinación de Control de Calidad para controlar las filas y priorizar el orden en los puntos más vulnerables de aglomeración y disminuir el tiempo de espera en la fila.	Unidad Técnica de Atención al Cliente, Coordinación General de Control de Calidad	Permanente			Coordinación General de Control de Calidad	
7	Recomendación del establecimiento: Publicar los avances científicos y de calidad del hospital mediante campañas informativas en redes sociales y otros medios.	Unidad Técnica de Atención al Cliente, Jefatura de Comunicación Social	31/12/2024			Coordinación General de Control de Calidad	
8	Llevar a cabo una revisión exhaustiva de las lista de pacientes fallecidos que aún cuentan con citas activas y de las cancelaciones de citas en el sistema. Este proceso permitirá liberar espacio en la diferentes agendas médicas y, como resultado, se podrán reasignar esas citas a pacientes críticos o con necesidades en las diversas especialidades.	Unidad Técnica de Atención al Cliente	Mensual			Coordinación General de Control de Calidad	Se remitirá un reporte mensual de la cantidad de citas liberadas y el número de citas reasignadas.
9	Realizar capacitaciones internas en la Unidad Técnica de Atención al Cliente, enfocadas en reforzar los procesos internos, fortalecer los procedimientos y fomentar el compromiso institucional. El objetivo de estas capacitaciones es identificar puntos críticos durante la atención del paciente y establecer soluciones prácticas que aseguren la calidez institucional. Dichas capacitaciones se realizarán de manera cuatrimestral.	Unidad Técnica de Atención al Cliente	Permanente			Coordinación General de Control de Calidad	Evidenciables: Registros de asistencia, listas de firmas de los participantes. Temas impartidos durante cada capacitación. Informe de mejoras: acciones específicas y mejoras implementadas como resultado de la capacitación.
10	Actualizar procedimiento de preguntas, quejas, solicitudes y felicitaciones. Revisar las quejas formales e informales sobre el trato recibido. Identificar patrones o áreas críticas que requieran atención inmediata asignando responsabilidades a los responsables de cada Área involucrada mediante la creación de planes de mejora específicos con fechas límite para su implementación.	Coordinación General de Control de Calidad	Permanente			Coordinación General de Control de Calidad	

<b>Responsable del Seguimiento del Plan de Acción</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Carmen Patricia Villavicencio Barrezueta	
<b>Cargo:</b> Coordinadora General de Control de Calidad	
<b>Número telefónico:</b> 0987300812	
<b>Correo electrónico:</b> carmen.villavicencio@iess.gob.ec	
	Firmado electrónicamente por: <b>CARMEN PATRICIA VILLAVICENCIO BARREZUETA</b>
<b>Firma:</b>	