



UNIDAD DE SERVICIO AL ASEGURADO

Dentro del Hospital General Riobamba se ha creado la Unidad de Servicio al Asegurado con el fin de ser un soporte dentro del desarrollo del Hospital en cuanto al área de Atención al Cliente y Gestión Social, es por ello que la gestión de esta Unidad ha estado basada principalmente en crear mecanismos que permitan mejorar la calidad de servicios que presta el Hospital con el fin de brindar a los afiliados una atención integral con calidad y calidez.

En ocasiones sucede que el proceso de prestación del servicio definido se ve dificultado o roto por diversos problemas de diversas índoles. Esto puede provocar problemas de insatisfacción del afiliado, por tanto pensando en manejar un proceso integral de atención al paciente resultó necesario disponer de un mecanismo que identifique estas situaciones y permita recuperar la satisfacción del visitante.

Con este antecedente el 30 de Julio de 2015, pensando en generar espacios para la participación ciudadana en mejorar los procesos que brinda el Hospital General Riobamba, se crea la dirección electrónica gestiondecualidadhrio@gmail.com la misma que ha sido difundida en los principales puntos visibles y de acceso del Hospital con el fin de que ésta sea una herramienta que permita tener un nexo seguro entre el paciente y la unidad de Atención al Asegurado.

En tal virtud el alcance de esta herramienta inicia desde que un afiliado interpone una reclamación, queja, sugerencia o felicitación, hasta que se tramita su contestación y se envía al usuario una respuesta en base del mejoramiento y acción tomada en base a su inquietud. Internamente, una vez que se cuenta con esta valiosa información proporcionada por quienes a diario reciben los servicios prestados en el Hospital, se ejecuta una investigación que permite tomar las acciones necesarias para que no se repitan aquellas reclamaciones, quejas o sugerencias que hayan hecho los afiliados.

Es importante indicar que la gestión de esta Unidad se ha convertido en el punto de apoyo para las autoridades del Hospital, todo esto resaltando que la retroalimentación proporcionada por los afiliados es la base fundamental para la toma de decisiones en beneficio de los usuarios de los servicios de la Unidad Médica.

Una acción que ha marcado la diferencia en el servicio que brinda el Hospital General Riobamba, ha sido la participación de los Anfitriones la misma que es un soporte personalizado a todos los afiliados en los diferentes servicios que acuden diariamente, para la evaluación de la gestión se ha establecido un formato de encuesta de satisfacción



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL GENERAL RIOBAMBA
UNIDAD DE SERVICIO AL ASEGURADO**

de los pacientes los mismos que se convierten en el indicador más fehaciente de la gestión de este Hospital.

En el siguiente cuadro, se evidencia el número de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Hospital General Riobamba, a través de los diferentes Canales de Recepción con que se cuentan, desde agosto hasta diciembre del año 2015

MES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
AGOSTO	10	12	2
SEPTIEMBRE	11	8	0
OCTUBRE	16	22	3
NOVIEMBRE	18	10	1
DICIEMBRE	20	19	3

Fuente: Archivos USA – Hospital General Riobamba

Estos datos reflejan, que se ha iniciado con un trabajo permanente en cuanto a participación ciudadana continúa como un método de retroalimentación de la calidad de los servicios que brinda el Hospital General Riobamba.

Elaborado por:

Ec. Ma. Laura Machado Real.

**COORDINADORA DE UNIDAD DE SERVICIO AL ASEGURADO
HOSPITAL GENERAL RIOBAMBA**