

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

El Hospital San Francisco de Quito, fue inaugurado el 5 de diciembre del 2011, con la expectativa de satisfacer la demanda de atención médica para los afiliados al IESS, del norte del país.

Dentro de los servicios innovadores que se implantaron en esta naciente casa de salud, se encuentra el **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**, enfocado a brindar asesoría a nuestros pacientes y sus familiares.

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 la ubicación físico del consultorio para tener su cita médica, o ingreso a hospitalización, realización de exámenes de laboratorio, imagen. Ubicación de pacientes hospitalizados para visitarlos, previo la indicación de horarios definidos para ello.

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

### **GESTION DE RECLAMACIONES Y FELICITACIONES:**

El proceso esencial del SIAU, es el de **GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**, cuyo objetivo es gestionar todas las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

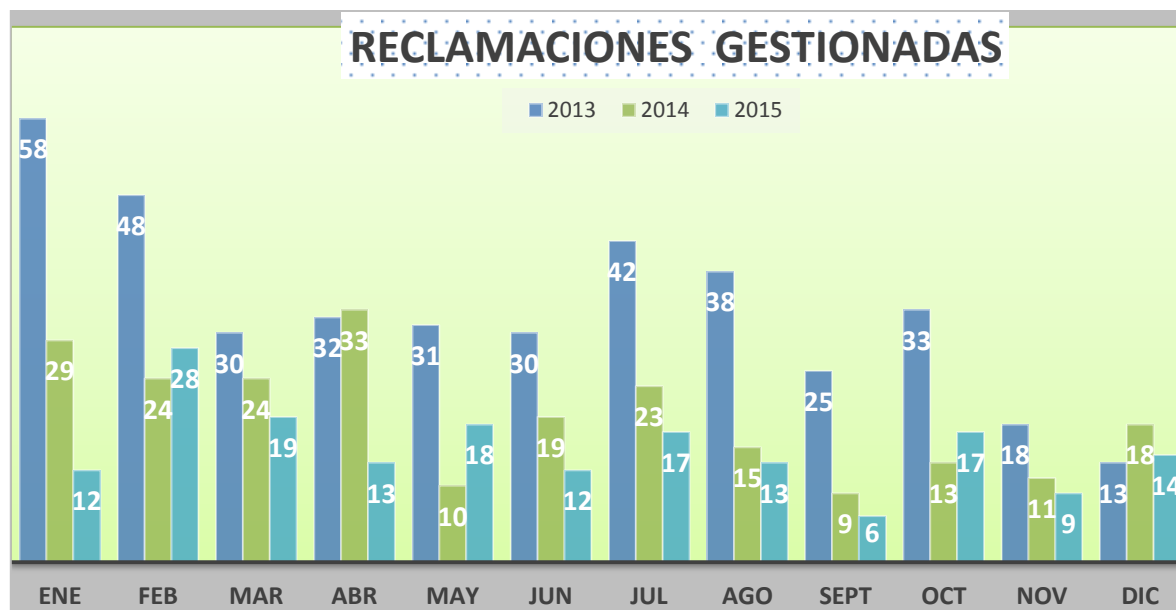
La gestión incluye la recepción, análisis, tramitación, investigación y contestación al usuario.

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.

Se dice que las instituciones que no gestionan sus reclamaciones, es porque no las registran, mas no porque no las generan; y claro al tratarse de una casa de salud, nuestros pacientes asisten aquí con muchas inquietudes, interrogaciones sobre la manera de acceder a las prestaciones que tienen derecho. De igual manera acuden con disconformidades sobre la atención recibida en los diferentes servicios del hospital San Francisco de Quito, es allí cuando se activa el proceso de **GESTION DE RECLAMACIONES**, la primera acción a tomar es acudir al (la) Director(a) Técnico (a), del área donde se originó la discordancia, con alta probabilidad de obtener una respuesta casi inmediata que logre la satisfacción del usuario reclamante.

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

A continuación el registro anual de los años 2013, 2014 y 2015, de los expedientes de reclamaciones gestionados en la Unidad de Servicio al Usuario, de nuestros usuarios.



Fuente: Unidad de Servicio y Atención al Usuario

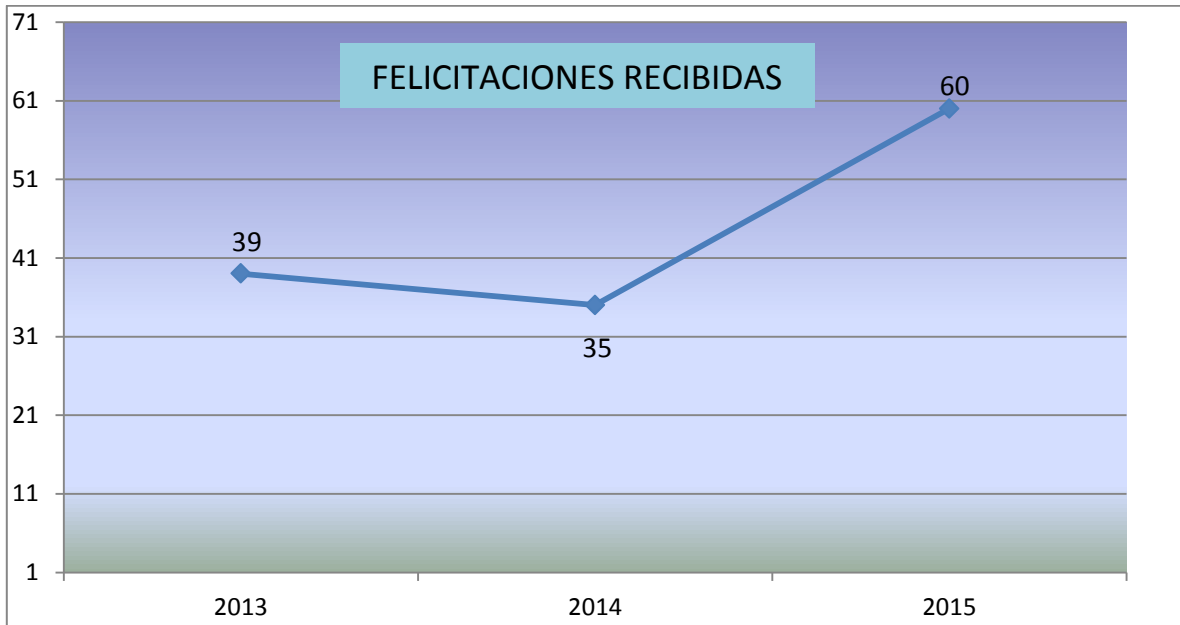
#### Resumen:

- Período enero-diciembre 2013: 398 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2014: 228 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2015: 178 reclamaciones gestionadas

Se aprecia que la cantidad de reclamaciones en el año 2015: ha decrecido en el 21,93% frente al año 2014, y en el 55,27% respecto al año 2013.

## FELICITACIONES

El cuadro que sigue, refleja el comportamiento de las felicitaciones escritas que nuestros usuarios, han registrado en esta Unidad por varias razones; entre las principales, la calidez en el trato y la calidad en la atención asistencial de los servidores del Hospital San Francisco de Quito.



Fuente: Unidad de Servicio y Atención al Usuario

El crecimiento de esta curva, habla por sí solo, el año 2015, recibimos 71.4% más felicitaciones que en el año 2014.

Estos datos reflejan el resultado de la gestión integral de esta casa de salud, y las constantes mejoras en nuestros procesos

Elaborado por:

Ing. Yesenia Santana  
RESPONSABLE SERVICIO AL USUARIO Y ADMISIONES  
2016-01-19