



Hospital de Especialidades  
**Teodoro Maldonado Carbo**

**DETALLE DE INDICADORES DEL PROCESO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL AFILIADO.  
DICIEMBRE 2016**

**A. INDICADOR DE SATISFACCIÓN.**

			PORCENTAJE
ENERO	Numerador	562	79,76%
	Denominador	600	
FEBRERO	Numerador	462	77,00%
	Denominador	600	
MARZO	Numerador	458	76,3 %
	Denominador	600	
ABRIL	Numerador	469	78%
	Denominador	600	
MAYO	Numerador	621	84 %
	Denominador	739	
JUNIO	Numerador	486	81%
	Denominador	600	
JULIO	Numerador	639	86%
	Denominador	743	
AGOSTO	Numerador	558	93%
	Denominador	600	
SEPTIEMBRE	Numerador	534	89%
	Denominador	600	
OCTUBRE	Numerador	552	92%
	Denominador	600	
NOVIEMBRE	Numerador	558	93%
	Denominador	600	
DICIEMBRE	Numerador	540	90%
	Denominador	600	

Fuente de Información: Base de datos del proceso de Satisfacción.



## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

El Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, a través de la encuesta de satisfacción; seleccionó 20 preguntas (*ver anexo 1*) gestionadas hacia los usuarios durante el mes de Diciembre, donde el 47% de encuestados corresponde al área de consulta externa, el 38% al área de emergencia y el 15% restante al área de hospitalización. De las cuales el nivel de satisfacción disminuyó un 3% en relación al mes de Noviembre obteniendo un nivel del 90%.

Como punto relevante de los servicios se puede observar una disminución del 14% en *el trato brindado en el área de Farmacia*, otro punto relacionado a la misma área que trata sobre *los medicamentos que no pudieron ser retirados en farmacia (como óvulos Melimdazol + Matalina y jarabe para la tos Notusin)* con un porcentaje del 82% en relación al mes anterior con el 94%

También se puede observar una disminución de satisfacción en la *explicación del médico tratante sobre los cuidados que deben seguir los pacientes en casa* con el 88% en relación al mes anterior que se obtuvo el 98%.

En anexo 2 se detalla la lista de funcionarios que se destacaron por la atención que brindaron a los usuarios.



# Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

## Anexo 1. Preguntas de satisfacción

MES				E	F	M	A	M	J	J	A	S	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
3.-¿COMO SE SIENTE USTED CON RESPECTO AL TIEMPO QUE ESPERO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD HASTA QUE FUE ATENDIDO?															
SASTIFECHO				69%	66%	67%	67%	68%	71%	69%	95%	87%	91%	87%	81%
<b>4.-LA INFRAESTRUCTURA</b>															
SI				95%	84%	84%	79%	98%	93%	96%	99%	99%	99%	98%	99%
5.-EL MOBILIARIO (SALA DE ESPERAS, CONSULTORIOS, HABIACIONES, ETC.															
SI				87%	83%	85%	85%	94%	92%	93%	97%	97%	98%	97%	96%
<b>6.- LA LIMPIEZA</b>															
SI				88%	80%	80%	80%	97%	94%	94%	96%	99%	99%	98%	97%
7.- ES ADECUADA LA ORIENTACION DE SEÑALES Y CARTELES															
SI				69%	62%	63%	63%	96%	95%	96%	98%	98%	98%	97%	96%
8.- COMO SE SIENTE CON LA EXPLICACION QUE LE DIO EL MEDICO SOBRE SU ESTADO DE SALUD															
SASTIFECHO				91%	86%	80%	80%	87%	80%	83%	95%	88%	94%	91%	93%
9.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO EL MEDICO															
SASTIFECHO				93%	91%	80%	80%	92%	80%	84%	95%	92%	95%	93%	94%
10.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO LA FARMACIA															
SASTIFECHO				82%	76%	77%	77%	77%	68%	74%	89%	84%	83%	92%	78%
11.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO IMAGENOLOGIA															
SASTIFECHO				46%	51%	58%	58%	62%	61%	77%	83%	73%	78%	76%	74%
12.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO PERSONAL DE ENFERMERIA															
SASTIFECHO				83%	84%	83%	83%	85%	78%	83%	90%	86%	91%	91%	88%
13.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO PERSONAL DE ADMISIONES															
SASTIFECHO				79%	80%	79%	79%	79%	79%	93%	95%	95%	84%	92%	88%
14.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO															
SASTIFECHO				91%	94%	92%	88%	95%	96%	95%	98%	97%	98%	97%	96%
15.- COMO SE SIENTE CON EL TRATO QUE LE DIO PERSONAL DE SEGURIDAD															
SASTIFECHO				72%	61%	60%	60%	82%	76%	78%	88%	85%	90%	88%	81%
17.- EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE TOMO LOS SIGNOS VITALES															
SI				79%	78%	81%	82%	87%	82%	87%	94%	90%	94%	97%	98%
18.- LOS MEDICAMENTOS RECETADOS, EXISTIAN EN LA FARMACIA Y LOS PUDO RETIRAR.															
1.SI				79%	74%	75%	92%	77%	83%	96%	90%	90%	87%	94%	82%
19.-LE EXPLICARON LAS POSIBLES CONTRAINDICACIONES Y EFECTOS ADVERSOS DE LOS MEDICAMENTOS?															
1.-SI				70%	65%	65%	71%	72%	69%	76%	93%	82%	88%	94%	89%
20.- LE EXPLICARON SOBRE LOS CUIDADO QUE DEBE SEGUIR EN CASA?															
1.-SI				75%	77%	79%	70%	72%	72%	76%	88%	82%	88%	98%	88%
21.-EL PROFESIONAL DE LA SALUD LE EXPLICO QUE REGRESE SI LOS SÍNTOMAS PERSISTEN?															
1.-SI				56%	58%	60%	69%	72%	67%	80%	93%	85%	92%	96%	90%
<b>22.- SE SENTIO EN PRIVACIDAD</b>															
1.-SI				87%	85%	85%	88%	87%	91%	91%	86%	90%	91%	92%	91%
26.- RECOMENDARÍA A UN FAMILIAR O AMIGO QUE SE HAGA ATENDER EN ESTE HOSPITAL?															
1.-SI				91%	90%	89%	91%	92%	95%	95%	96%	96%	95%	97%	95%



# Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

## Anexo 2. Nombres de funcionarios que se destacaron en la atención brindada

Funcionarios	Cuenta	Funcionarios	Cuenta
DRA. MARIA ZUÑIGA	21	DR SIERRA (COLOPROCTOLOGIA)	1
DR. RAUL CABALLERO	8	DRA. STEFANIA HEREDERO	1
DRA. MARIA LOURDES VACA CORONEL	6	DR SOTOMAYOR GILBERT (TRAUMATOLOGIA)	1
DRA ESMERALDA	5	DRA PARRA ORTEGA-GINECOLOGIA	1
DR MANUEL GARZON	4	DR TROYA (CIRUGIA GENERAL)	1
DR NESTOR ESPINOZA	4	DRA SAMMY YEPEZ	1
DR JHONNY CONTERO	3	CRISTOBAL (ADMISION)	1
DR VELASQUEZ	3	DRA WINDA RODRIGUEZ	1
DRA. ROMERO DE TRAUMATOLOGIA	3	DR ZAPATA	1
DRA. MARGARITA GALARZA TRAUMATOLOGIA	2	DRA. KARLA CONFORME	1
DR CRISTIAN LOPEZ (TRAUMATOLOGIA)	2	DR. BELEN - MEDICINA INTERNA	1
DR. ANDRADE	2	DR CARLOS CALDERON	1
DR. JONATHAN ROBERTO VERNAZA	2	DR. BRAVO.	1
DR MIGUEL MITE (TRAUMATOLOGIA)	2	DRA. SORAYA CRUZ LOOR	1
DR. LAVANDA	2	DR DARWIN MEDIAVILLA ORDOÑEZ	1
DRA.BARRAGAN-GINECOLOGIA	2	LCDA ARMIJOS	1
DR BRAVO.	2	DR. COELLO	1
DR. CARDENAS	2	LCDA ROSITA CEDEÑO	1
DR. GUILLERMO BEJARANO	2	DR. CORNEJO	1
DR. MAURICIO ALBERTO ZHIGUE MORA	2	SR LUIS RAMOS DR VELEZ	1
DR CHRISTIAN LEON	1	DR. DIEGO GUEVARA	1
DRA SUSAN CEDEÑO	1	DRA. MERCEDES LUZURRIAGA (GINECOLOGIA)	1
DR NESTOR ESPINOZA	1	DR. DOMINGO ALMINA DE TRAUMATOLOGIA	1
DR PORTALES	1	DRA PAOLA PITA	1
DRA. LOTTY MACIAS EGUEZ	1	DR. GUADAMUD GOMEZ- TRAUMATOLOGIA	1
DR QUIROGA	1	DRA REINA GUZMAN (OFTALMOLOGIA)	1
MARLENE CALLE AUXILIAR DE ENFERMERIA	1	DR DAZA	1
DR QUIROGA (TRAUMATOLOGIA)	1	DRA SALAZAR DRA PACHECO	1
DRA RUBI LINDAO (GINECOLOGIA)	1	DR. HUGO SANCHEZ	1
DR ROBERTO VARGAS/ DRA JOSEFA ALZAMORA	1	DRA SHIRLEY QUIMIS-GINECOLOGIA	1
DRA. BARRAGAN-GINECOLOGIA	1	DR ELIO OCHOA (INFECTOLOGIA)	1
DR ROMERO	1	DRA TAMAYO RAMOS.	1
DRA. PARRA ORTEGA	1	DR. JULIO PEÑAFIEL	1
DR SALCEDO	1	DRA. BARRAGAN- GINECOLOGIA	1
LCDA MARIA DE BONE	1	DR GILBERT SOTOMAYOR	1
		DRA. ESMERALDAS	1



# Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

Funcionarios	Cuenta
DR. MARCO GONZALEZ G.	1
DRA. KATHERINE SAENZ	1
DR. MARIANO MORALES	1
DR MERA (DIALISIS)	1
DR. MUÑOZ GOMEZ	1
DRA. ORELLANA DE OTORRINOLARINGOLOGIA	1
DR INTRIAGO	1
DR MONCAYO	1
DR JAIME INTRIAGO	1
DRA. TAMAYO RAMOS	1
DR ARMANDO SALCEDO	1
DRA.SHIRLEY QUIMIS- GINECOLOGIA	1
DR.MUÑOZ GOMEZ	1
LCDA LIDIA RODRIGUEZ	1
DRA ADA ALVAREZ (PEDIATRIA)	1
LCDA MAZZINI	1
DRA BETSY FERNANDEZ (ALERGOLOGIA)	1
LICENCIADA. JULIA GERVER	1
DRA CAMPUZANO (PSIQUIATRIA)	1
ORLANDO NOBOA CEVALLOS	1
BARRAGAN JARAMILLO MARIA (GINECOLOGIA)	1
SR NAULA DRA ORTIZ DR VELEZ	1
DR LUIS RAMOS	1
DRA GEOCONDA YONG	1
DR. MAURICIO RUGEL	1
DRA GRACE TOMALA	1
DRA. YOLANDA ANDRADE	1
DRA KARLA RUIZ	1
DRA LALILA PEDIATRA	1
DR. ROBERTY MEJIA	1
AUXILIAR QUIÑONEZ VELEZ NINA	1
DR.MARCO GONZALES	1
<b>Total general</b>	<b>161</b>

Base de datos encuestas de satisfacción



# Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

## DETALLE DE INDICADORES DEL PROCESO QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DICIEMBRE 2016

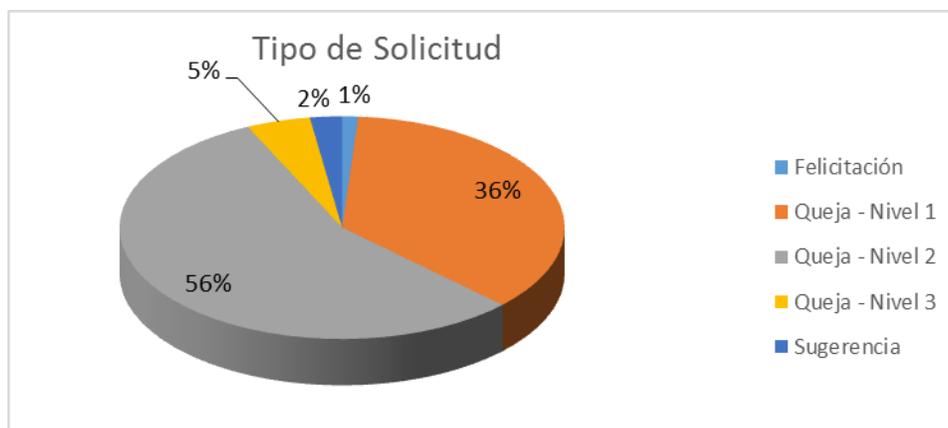
### B. INDICADORES DE QSF 2016

#### INDICADORES DE QSF 2016

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE DICIEMBRE	
QUEJAS	203	169	252	204	255	250	182	226	232	176	132	83
SUGERENCIAS	15	12	15	26	4	4	9	2	8	9	2	2
FELICITACIONES	7	6	5	3	6	4	13	17	17	10	1	1

Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF

**Observación:** Durante el mes de Diciembre se receptaron 86 formularios de QSF.



Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF

De acuerdo a la tabla estadística presentada indica que del 100% de los formularios receptados el 36% representan Quejas Nivel 1 es decir aquellas gestionadas por el personal de Atención al Afiliado, el 56% representan Quejas



Hospital de Especialidades  
**Teodoro Maldonado Carbo**

Nivel 2 aquellos casos que requieren mayor tiempo de gestión y solución siendo competencia de la Jefatura de Atención al Afiliado comunicar y



## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

derivar los casos al área involucrada a fin de mejorar los procesos y requerimientos de los afiliados/beneficiarios para la solución oportuna, en relación a las Quejas Nivel 3 en el mes de Diciembre representan 5% mismas que son direccionadas a la Coordinación General de Control de Calidad para el seguimiento del caso, dentro del procedimiento de Gestión QSF se obtuvo 1 felicitación representando 1% y finalmente surgieron 2 sugerencias por el afiliado/beneficiario representando el 1% de la totalidad de formularios QSF.

### 1. REPORTE DEL REGISTRO DE QUEJAS POR COORDINACIONES

COORDINACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	24	30	48	89	72	48	28	70	59	22	25	26
COORDINACIÓN GENERAL DE AUDITORÍA MÉDICA	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACIÓN GENERAL DE CONTROL DE CALIDAD	27	27	30	12	8	5	2	11	10	18	6	6
COORDINACIÓN GENERAL DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	59	31	15	13	28	37	61	19	29	20	10	2
COORDINACIÓN GENERAL DE ENFERMERÍA	11	14	19	28	12	17	10	14	12	12	10	9
COORDINACIÓN GENERAL DE MEDICINA CRÍTICA	49	33	35	47	14	12	15	16	14	2	6	7
COORDINACIÓN GENERAL DE TICS	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
COORDINACIÓN GENERAL FINANCIERA	1	2	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0
COORDINACIÓN GENERAL HOSPITALIZACIÓN Y AMBULATORIO	139	81	150	85	116	122	127	102	102	101	74	22
COMUNICACIÓN SOCIAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
OTRA ENTIDAD-DERIVACIONES SUBD	11	8	10	1	4	7	12	1	4	0	1	0
Total general	324	226	308	282	255	250	182	245	232	176	132	86

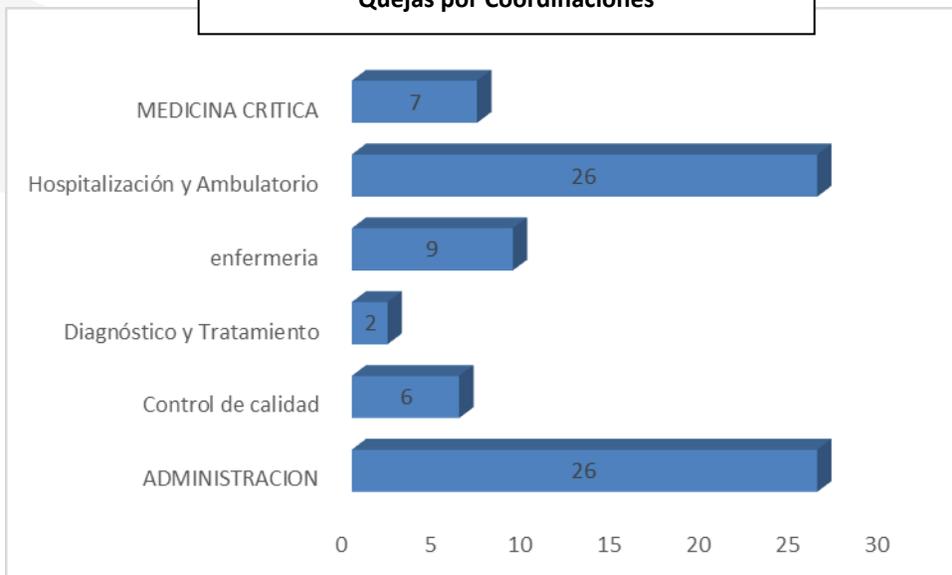
Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF

\*No se toma en consideración las Felicitaciones ni sugerencias.



# Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

## Quejas por Coordinaciones



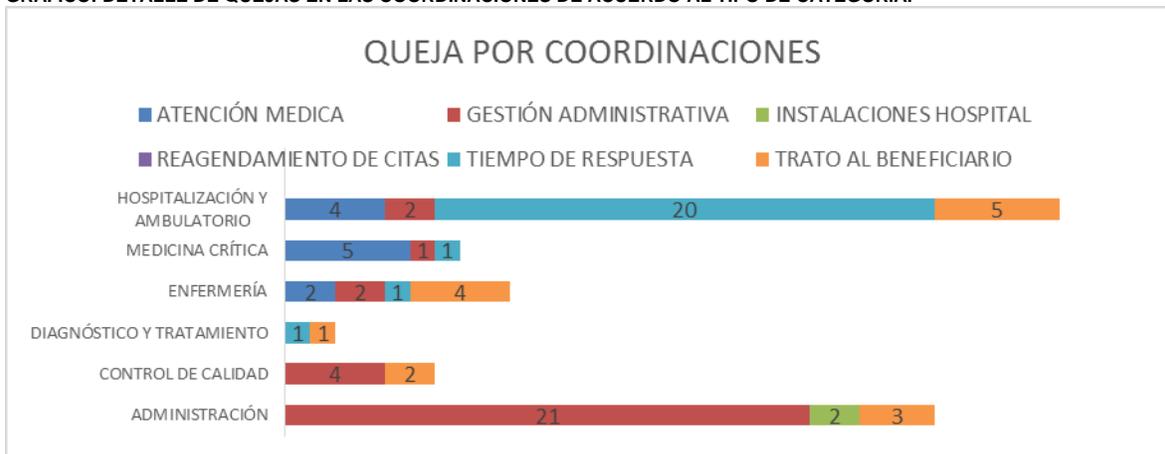
Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF  
\*No se toma en consideración las Felicitaciones y Sugerencias.

### 2.1 DETALLE DE QUEJAS EN LAS COORDINACIONES DE ACUERDO AL TIPO DE CATEGORÍA.

ÁREAS	ATENCIÓN MEDICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INSTALACIONES HOSPITAL	REAGENDAMIENTO DE CITAS	TIEMPO DE RESPUESTA	TRATO AL BENEFICIARIO	Total general
ADMINISTRACIÓN		21	2			3	26
CONTROL DE CALIDAD		4				2	6
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO					1	1	2
ENFERMERÍA	2	2			1	4	9
MEDICINA CRÍTICA	5	1			1		7
HOSPITALIZACIÓN Y AMBULATORIO	4	2			20	5	31

Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF  
\*No se toma en consideración las Felicitaciones y Sugerencias.

### GRÁFICO: DETALLE DE QUEJAS EN LAS COORDINACIONES DE ACUERDO AL TIPO DE CATEGORÍA.



Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF



### Observaciones de las tablas anteriores:

- **En la Coordinación de Hospitalización y Ambulatorio:** durante el mes de Diciembre se registraron un total de 31 quejas representando el 37% de la totalidad de las quejas.

área	Total
Traumatología y Ortopedia	8
Gastroenterología	3
Cardiología	2
Otorrinolaringología	2
Urología	2
Cirugía General	1
Dermatología	1
Infectología	1
Medicina Interna	1
Nefrología	1
Neonatología	1
Neurología	1
Oftalmología	1
Pediatría	1

- El principal motivo se debe a la categoría de Tiempo de Respuesta inconformidades de afiliados/beneficiarios en cuanto las programaciones quirúrgicas se retrasan por la espera de insumos como en las áreas de traumatología, oftalmología, cirugía general y dispositivos en la especialidad de otorrinolaringología.
- **En la Coordinación Administrativa:** De acuerdo a la categoría de *Transporte, Seguridad y Guardianía, Construcción y Mantenimiento de Edificio- INSTALACIONES DEL HOSPITAL* el tema de estacionamiento de parqueo para afiliados con discapacidad ha presentado una situación de inconformidad al mismo tiempo el trato en el personal de Seguridad se tomaron las acciones correctivas del caso con la ejecución del plan de acción implementando 8 parqueos para pacientes con discapacidad en consulta externa sur y avenida 25 de julio así mismo se coordinó capacitaciones para el personal de seguridad que arranca desde el 15 de este mes.



## 2. REPORTE DEL REGISTRO DE QUEJAS POR TIPO DE CATEGORÍA.

MES	ATENCIÓN MÉDICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INSTALACIONES HOSPITAL	OTROS UNIDADES	REAGENDAMIENTO DE CITAS	TIEMPO DE RESPUESTA	TRATO AL BENEFICIARIO	Total general
ENERO	51	32	13	22	15	155	43	331
FEBRERO	36	37	8	6	13	95	49	244
MARZO	34	46	22	7	36	11	48	308
ABRIL	33	47	51	4	21	79	44	279
MAYO	22	105	8	0	35	47	38	255
JUNIO	41	88	27	3	29	35	27	250
JULIO	61	42	10	11	23	82	27	256
AGOSTO	54	75	2	2	12	57	26	228
SEPTIEMBRE	37	28	50	4	26	67	24	232
Octubre	27	34	5	0	8	73	31	176
Noviembre	28	18	18	1	1	45	21	132
DICIEMBRE	11	33	2	0	0	23	31	83

Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF  
\*No se toma en consideración las Felicitaciones y Sugerencias.

La tabla numérica indica que de un total de 83 quejas recibidas durante el mes de Diciembre, la mayor cantidad fue direccionada a la categoría **Gestión Administrativa** con 33 quejas, 31 en TRATO AL BENEFICIARIO, **23 TIEMPO DE RESPUESTA** ya que se obtuvo 11 **ATENCIÓN MÉDICA** finalmente 2 en **INSTALACIONES HOSPITAL**.



### 3. REPORTE DEL REGISTRO DE GESTIÓN DE FORMULARIOS QSF.

Detalle de formulario QSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>QUEJA Nivel 1</b>	82	46	54	78	109	103	119	102	103	61	28	31
<b>solución</b>	95%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF

De acuerdo a la tabla estadística presentada, indica que en el mes de Diciembre se receptaron un total de 31 formularios nivel 1, las cuales fueron gestionadas en su totalidad y se alcanzó un 100% de solución en las mismas.

Detalle	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>QUEJA Nivel 2</b>	74	81	225	176	118	143	121	117	124	104	97	48
<b>QUEJA Nivel 3</b>	14	4	25	21	2	4	16	7	5	13	7	4

Fuente de Información: Base de datos del proceso QSF

De acuerdo a la tabla estadística presentada, indica que en el mes de Diciembre se receptaron un total de 48 Queja Nivel 2 de las cuales 22 fueron siendo gestionadas mediante el Departamento de Atención al Afiliado el 45% de satisfacción a los requerimientos de los afiliados/beneficiarios cabe recalcar que la diferencia de quejas se encuentran en proceso de solución por gestiones administrativas, así mismo se presentaron 4 Quejas nivel 3 de las cuales son notificadas en el reporte mensual.

### INFORME DE PRODUCCIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS

La Coordinación General de Control de Calidad, el departamento de Atención al Afiliado y el Plan de Primeros Auxilios Psicológicos brinda este servicio en el área de hospitalización y emergencia. En el mes de Diciembre del 2016 se brindó de manera oportuna el soporte psicológico emocional a los familiares de los Usuarios que se encuentran ingresados en las áreas de hospitalización de este Nosocomio, presento el



## Hospital de Especialidades **Teodoro Maldonado Carbo**

informe de las atenciones brindadas a familiares de los afiliados que se beneficiaron de este plan.

El número de familiares de pacientes que durante el mes de Diciembre se acogieron al plan en la emergencia es de 316 y en hospitalización 337 incluyendo charlas, consejería VIH/SIDA, derivaciones y continuidad de atención a los familiares y en algunos casos excepcionales atención brindada al mismo usuario como mecanismo de contención inmediata.

Cabe mencionar que este Servicio, Plan de Primeros Auxilios Psicológicos se encuentra ubicado desde el mes de noviembre en el 3er piso al lado de la sala de espera de familiares del área de UCI para los familiares de pacientes hospitalizados.

Adjunto: registro de pacientes y familiares atendidos con sus respectivas áreas que fueron atendidos por la Ps. Mercedes Jaramillo Mendoza y la Ps. Ninoska Franco, en el Plan de Primeros Auxilios Psicológicos de hospitalización y emergencia respectivamente en el mes de diciembre del 2016.



**Tabla 1.** Producción total de Auxilios Psicológicos

<b>Hospitalización</b>		<b>Emergencia</b>	
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (uci)	119	Triage	14
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES (UCIN )	53	Charlas	2
UNIDAD DE CUIDADOS NEUROLOGICOS B-20	53	Cirugía Menor	10
UNIDAD DE CUIDADOS CORO	7	Consejería VIH pre y post	27
POST OPERATORIO- QUIROFANO	7	Consulta externa por derivaciones	6
GINECOLOGIA CODIGO AMARILLO	0	Consultorios	8
SERVICIO DEL 1ER PISO	26	Contingencia 1	26
SERVICIO DEL 2DO PISO	16	Contingencia 2	18
SERVICIO DEL 3ER PISO	50	Contingencia 3	17
DERIVACIONES	4	Cuarto de parada	128
CHARLAS	2	Ginecología	6
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	Hidratación	3
		Observación A	9
		Observación B	8
		Pediatría	16
		Traumatología	18
		<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

Fuente: Base de datos Producción psicológicas a familiares



### INDICADOR DE SOLICITUDES DE INFORMES MEDICOS

Los informes médicos tienen un tiempo de espera de 8 días laborables para ser entregados al afiliado, el corte para realizar el informe se realizaran del 22 del mes anterior al 21 del mes actual.

Se han solicitado 885 solicitudes de informes médicos de los cuales se han recibido en el departamento 305, las áreas de Neurología, Endocrinología, Terapia De Dolor, Neurofisiología, Cardiología Y Fisiatría los entregan directamente en sus jefaturas, esto indica que en el departamento se debe recibir 667 informes.

**Tabla:** Número de solicitudes de informes



INDICADORES	SOLICITADOS
Numero de informes médicos entregados	<b>667</b>
Numero de informes de laboratorio y biopsias entregados	<b>181</b>
Numero de informes de imágenes entregados	<b>495</b>
Numero de historias clínicas entregados	<b>226</b>
<b>Total de solicitudes realizadas</b>	<b>1569</b>

Fuente: solicitudes de informes médicos

- En las solicitudes de informes medico se está coordinando un plan de mejora con las jefaturas para el cumplimiento del plazo de entrega de los informes médicos, ya que se entregaron 305 informes al departamento de atención al afiliado.
- Las solicitudes de laboratorio y biopsia tienen un tiempo de espera de 2 días para ser entregados al afiliado, se han solicitado 181, se han recibido en el departamento 172.
- Los resultados de las imágenes tienen un tiempo de espera de 2 días laborables para ser entregados al afiliado, se han solicitado 495, los cuales son entregados en el área de archivo de Imagenología.



## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

- Las historias clínicas tienen un tiempo de espera de 3 días laborables para ser entregados al afiliado, se han solicitado 226 y entregados 205 a los usuarios el cual se entregan en la Secretaría General.

Nota: los informes médicos faltantes ya cumplen los 8 días laborables.

### **NOTA:**

*Los informes de imágenes e historias clínicas se entregan en las áreas correspondientes: Imágenes (archivo de imagenología) Historias Clínicas (secretaría general)*

- *Los documentos mencionados solo pueden ser solicitados y retirados por el paciente, el esposo(a) (con la cedula de casado o tener documento legal de unión de hecho) o pariente directo (padres, hermanos, hijos, abuelos o nietos).*

### **ACCIONES A IMPLEMENTARSE:**

Se está gestionando estrategias para la mejora en el servicio las cuales son las siguientes:

- Las solicitud de informes se realizara de 8h00 a 14h00
- La entrega de informes médicos se realizara de 14h00 a 15h45 para reducir el tiempo de espera.
- Insistir con los jefes de áreas para realizar una solución cuando los médicos se encuentren con permisos médicos o vacaciones, ya que en ocasiones los informes pueden tardar en llegar hasta 45 días.



**DETALLE DE CERTIFICADOS MÉDICOS ENTREGADOS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE.**

En la Unidad Técnica de Atención al Cliente se procede a la entrega y registro de los diferentes talonarios por descanso médico como son: concurrencia, hasta 3 días y más de 3 días.

**A. ENTREGA DE CERTIFICADO DE CONCURRENCIA**

<b>Especialidad</b>	<b>Cantidad Entregada</b>
PATOLOGÍA CLÍNICA	12
IMAGENOLOGÍA	11
PEDIATRÍA	10
ANESTESIOLOGÍA	8
EMERGENCIA	8
OTORRINOLARINGOLOGÍA	7
ENDOCRINOLOGÍA	6
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	6
INFECTOLOGÍA	5
COLOPROCTOLOGÍA	5
CIRUGÍA GENERAL	4
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	4
MEDICINA INTERNA	4
NEFROLOGÍA	4
NUTRICIÓN	4
TRAUMATOLOGÍA	4
PSIQUIATRIA	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3
DERMATOLOGÍA	2
HEMATOLOGÍA	2
NEUROLOGÍA	2
OFTALMOLOGÍA	2
PSICOLOGÍA CLÍNICA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
ALERGOLOGÍA	2
GINECOLOGÍA	2
MÉDICO DE PERSONAL	2
GINECOLOGÍA ENDOCOPISTA	2
ONCO HEMATOLOGÍA	2



## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

MASTOLOGÍA	2
NEUMOLOGÍA	2
<b>Total general</b>	<b>135</b>

Fuente de Información: Base de datos del registro de la entrega de talonarios

### B. ENTREGA DE CERTIFICADO DE DESCANSO MÉDICO HASTA 3 DÍAS

Especialidad	Cantidad Entregada
EMERGENCIA	3
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Fuente de Información: Base de datos del registro de la entrega de talonarios

### C. ENTREGA DE CERTIFICADO DE DESCANSO MÉDICO MÁS DE 3 DÍAS

Especialidad	Cantidad Entregada
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	13
EMERGENCIA	7
ANESTESIOLOGÍA	3
CIRUGÍA GENERAL	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
CIRUGÍA PLÁSTICA	1
TRAUMATOLOGÍA	1
UROLOGÍA	1
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	1
COLOPROCTOLOGÍA	1
MEDICINA CRITICA	1
TRASPLANTE	1
<b>Total general</b>	<b>36</b>

Fuente de Información: Base de datos del registro de la entrega de talonarios

## INFORME DE CAMPAÑAS DE SALUD - DICIEMBRE DEL 2016

Con la finalidad de sensibilizar e informar a los usuarios internos y externos del hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo la Coordinación General de Control De Calidad y su departamento de Atención al Afiliado están trabajando en conexión con el



## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

departamento de comunicaciones y demás departamentos para desarrollar las actividades del calendario de salud, las que están siendo ejecutadas de acuerdo lo programado para cada mes.

Las campañas que fueron ejecutadas en el mes de diciembre fueron las siguientes:

Día	Campaña	Descripción	Slogan
01-dic	Día Mundial de la Lucha contra el Sida	Se realizó una casa abierta en la consulta externa donde se invitó a varios colegios del sur de Guayaquil.	"Acepta el reto, terminemos con el Sida"
05-dic	Día internacional de las personas con discapacidad.	Se realizaron actividades recreativas junto con testimonios de los integrantes de ASODIV (Asociación de no videntes), con el fin de demostrar que la discapacidad no es impedimento para desempeñarse en la vida diaria de forma eficiente y eficaz.	
23-dic	Festejo navideño	Se realizaron una serie de actividades como: Preparación de chocolate para distribuirlos en las salas de espera, se conto con la participación de un nacimiento viviente y figuras infantiles (Capitán, América, Thor, Duende, Mamanuela).El grupo de voluntarios se encargo de distribuir un prendedor como obsequio a los pacientes hospitalizados.	

Adicional a las campañas establecidas en el calendario de salud se desarrolló las siguientes actividades:

### Charlas personalizadas

Junto al departamento de docencia y los grupos de internos se han ejecutando charlas personalizadas en diferentes salas de espera del HTMC en las cuales se realiza el acercamiento y trato directo con los usuarios que visitan a diario esta unidad médica, a través de charlas informativas de un determinado tema de salud.



### **Día Mundial de la Lucha contra el Sida**

La Jornada de Concienciación sobre VIH se realizó en la consulta externa norte con el objetivo de sensibilizar a toda la población sobre el diagnóstico precoz y la realización de la prueba del VIH, que resultan fundamentales para evitar nuevos contagios. En dicha casa abierta se ubicaron siete stands de información (Enfermería, epidemiología, nutrición, medicina interna, Educación para la salud, trabajo social, psicología) que trataron la prevención del virus, adicional a esto, se invitó a cuatro colegios (Francisco de Orellana, 9 de Octubre, Ciencia y fe, Eloy Alfaro), además de los usuarios que en ese momento se encontraban en la consulta externa. Durante la casa abierta hubo dos intervenciones artísticas sorpresa (flashmob). Se tomó la foto oficial de la campaña en los “jardines de seguridad del paciente”, con la colaboración de los funcionarios del HTMC.



### **Día internacional de las personas con discapacidad**

El Día Internacional de las Personas con Discapacidad ofrece una oportunidad para recordar al mundo la situación de las personas con discapacidades y establecer una visión estratégica y un plan de acción para lograr un desarrollo que los tenga en cuenta. Por ello, se realizaron actividades recreativas junto con testimonios de los integrantes de ASODIV (Asociación de no videntes) donde además de dar su testimonio deleitaron al público mediante un juego de fútbol con el fin de dejar en



## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

claro que la discapacidad no es impedimento para desempeñarse en la vida diaria de forma eficiente y eficaz.

Se interactuó con el público por medio de dos juegos: La persona que llena mejor el vaso con agua tapándose los ojos y concurso de obstáculos con sillas de ruedas. Se conto con la participación musical de la artista Anita Menoscal, cantante no vidente.



### Festejo navideño

En este mes de diciembre disfrutamos la celebración navideña una época de luces multicolores, de cenas especiales, presentes, risas y diversión, se asocia con una tradición cristiana que evoca el aniversario de la venida de Jesús a la Tierra. Esta época es aprovechada para reunirse con la familia y para compartir al lado de amigos, las alegrías simples, que conforman los momentos memorables.

Para la celebración navideña HTMC 2016 todo el equipo encargado de la campaña se dividió en grupos:



## Hospital de Especialidades **Teodoro Maldonado Carbo**

- El grupo de voluntarios se encargó de la preparación de chocolate en el comedor del hospital para luego distribuirlo a los familiares de los pacientes que se encontraban hospitalizados.
- Personajes de nacimiento viviente (José, María, Ángel, Niño Dios) se ubicó en el reloj biométrico de administración dando así la bienvenida a los funcionarios.
- Personajes navideños y figuras infantiles (Capitán, América, Thor, Duende, Mamanuela) este grupo se ubicó en el reloj biométrico de la consulta externa norte.
- Otro grupo de voluntarios se encargó de regalar un prendedor (corona navideña) a los pacientes hospitalizados.

Luego de estas actividades todos los grupos se trasladaron al área de pediatría de consulta externa norte para la fiesta preparada para los niños que en ese día asistieron a su consulta.





## Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo

### Charlas personalizadas

Del 01 de al 30 de diciembre del presente los médicos internistas han realizado siete charlas en las diferentes áreas del hospital (salas de espera de hospitalización, consulta externa sur, consulta externa norte. Los temas que se expusieron fueron:

- VIH/SIDA
- Factores de riesgo cardiovascular
- Cuidados de herida quirúrgica
- Métodos anticonceptivos



### Registro de internos para charlas

Fecha	Nombres	Área	Tema
01-dic-16	Freddy Monge	Consulta Externa Norte	Casa abierta "Día mundial de la lucha contra el sida"
02-dic-16	Naomi Gavilánez Katherine Chacón	Áreas verdes de consulta externa sur	Día mundial de las personas con discapacidad.
05-dic-16	Emma Sellan Freddy Monge	Consulta externa (Diálisis y medicina interna).	VIH/SIDA
08-dic-16	Kelly Guaranda Luisa Cadena	Contingencia 1 y 2.	Factores de riesgo cardiovascular.
16-dic-16	Liseth Asencio Kelly Guaranda	Salas de espera de Hospitalización	Cuidados de herida quirúrgica.
23-dic-16	Diana Ruiz Rossibel Vásquez	Preparación de temas.	



<b>29-dic-16</b>	Rossibel Vásquez Tatiana Orellana	Salas de espera de Hospitalización	Métodos anticonceptivos
<b>30-dic-16</b>	Diana Ruiz	Contingencia 1 y 2.	El dengue

## CONCLUSIÓN

De acuerdo al calendario de salud se programaron tres campañas este mes de diciembre las cuales fueron: **Día Mundial de la Lucha contra el VIH/SIDA**, Día internacional de las personas con discapacidad y festejo navideño, como complemento se difundió la información por medio de las charlas informativas en coordinación con el departamento de Docencia en las salas de espera del hospital.

Además desde el jueves 15 hasta el martes 20 de diciembre se colaboró con el departamento de comunicaciones para la promoción de la campaña navideña en todas las áreas administrativas del hospital, el día miércoles 21 se realizó el agasajo navideño y entrega de juguetes a los niños de la escuela Padre Numael López ubicado en la Isla Trinitaria.

