



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

UNIDAD DE ADMISIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Hospital General 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 casa de salud, se encuentra el SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU), enfocado a brindar asesoría a nuestros pacientes, sus familiares y usuarios en general.

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 servicios que brinda el hospital y la institución en general.

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

Presencia: Lunes a viernes: de 06:45 a 19:00
 Fines de semana y feriados: 09:00 a 17:30

OBJETIVOS DE LA UNIDAD/ÁREA

Brindar atención oportuna con calidad y calidez a nuestros usuarios, asesorarlos en sus requerimientos, direccionarlos a los diferentes servicios del Hospital General San Francisco de Quito, socializar nuestros procesos internos que inciden en su atención asistencial.

Ingresar al paciente al sistema AS-400, activar su cita, calificar su atención, determinar Responsabilidad Patronal, afiliación a seguros de medicina prepagada (desde el mes de noviembre de 2017), si fuera el caso.

Administración y optimización de la Lista de Espera Quirúrgica (LEQ).

Ingresar a los pacientes al servicio de Emergencia, asignación de camas, agendamiento de procedimientos especiales en consulta externa, Imagen, laboratorio clínico, laboratorio patológico, endoscopías, clínica de heridas, entre otros.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

CHALECOS ANFITRIONES

Durante el año 2016, se inició el proyecto “Chalecos Anfitriones”, conformado por cinco recursos dedicados exclusivamente a la guía y acompañamiento de los usuarios que lo requieren, sean: personas con discapacidad, de la tercera edad, embarazadas, que están ubicados a la entrada principal del hospital, en el servicio de Emergencia, y en sitios de alta concentración de público. En la actualidad, se cuenta con siete recursos de Chalecos Rojos. En el servicio de Emergencia se dispone de Chalecos Rojos ininterrumpidamente.

Disponemos también de tres Teléfonos Rojos, que son canales directos de comunicación de nuestros usuarios hacia un operador de la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano, quien se pone en contacto con el Servicio de Información al Usuario del HGSFQ, con el fin de solucionar de inmediato cualquier inconveniente que pueda presentarse en la atención a nuestros pacientes.

Presencia: lunes a viernes de 06:00 a 19:00 (hospitalización, consulta externa y Auxiliares de Diagnóstico)

De 07:00 a 19:00 todos los días en el servicio de Emergencia

PRODUCTOS ALCANZADOS EN 2017

GESTION DE RECLAMACIONES

El principal proceso 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.

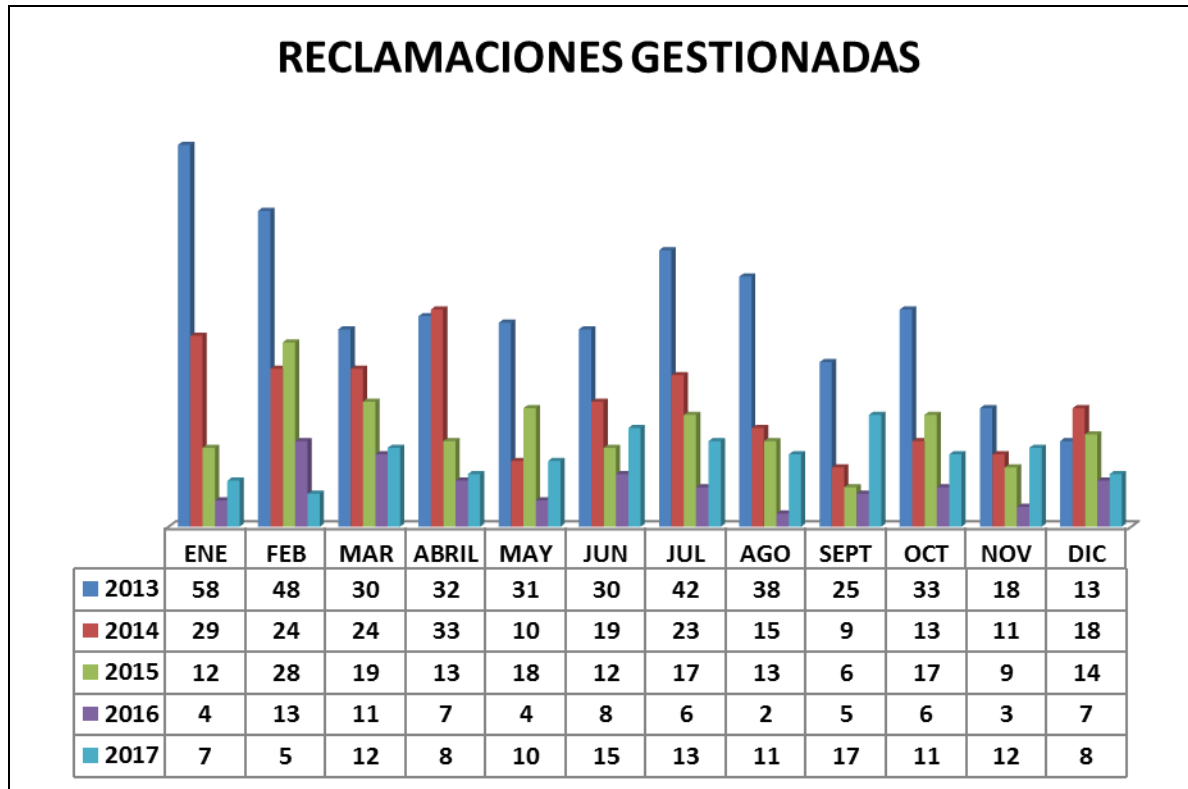
Es digno de resaltar, el apoyo de las autoridades y las Direcciones Técnicas del HGSFQ, a la gestión del Servicio de Información y Atención al Usuario, sin este soporte, nuestros resultados no serían los mismos.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

A continuación el registro anual de los años 2013, 2014, 2015, 2016, y 2017 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
- Período enero-diciembre 2016: 76 reclamaciones gestionadas
- Período enero-diciembre 2017: 129 reclamaciones gestionadas

Análisis:

- Se aprecia que la cantidad de reclamaciones en el año 2017: ha decrecido en el 67.6% frente al año 2013, en el 43.42% respecto al año 2014, y en el 27.52% en relación al año 2015.
- La cantidad de reclamaciones gestionadas en el año 2017, ha sufrido un incremento del 69,73% con respecto al año 2016.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

ADMISIÓN:

Cifras de Admisión en el año 2017:

Pacientes admitidos por Consulta Externa:	194.500
Pacientes admitidos por Emergencia:	122.670
Cirugías realizadas:	12.100
Egresos hospitalarios:	12.703

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

RECURSO HUMANO

• Admisión de Emergencia:	7 Oficinistas
• Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento:	6 Oficinistas
• Consulta Externa diurna:	8 Oficinistas
• Consulta Externa vespertina:	2 Oficinistas
• Admisión Central y Quirúrgica:	2 Oficinistas
• Lista de Espera Quirúrgica:	1 Asistente Administrativo
• Subsidios:	1 Oficinista
• Responsabilidad Patronal y Med. Prepagada:	1 Oficinista
• Información:	2 Auxiliares
• Chalecos Anfitriones:	7 Anfitriones
• Supervisora de Chalecos y Anfitriones:	1 Oficinista
• Reemplazo de vacaciones:	2 Oficinista
• Pasante:	1 Pasante (presencia 6 horas)
• Responsable de Area:	1 Analista Administrativa

ACTIVIDADES ADICIONALES:

- Elaboración de agendas de consulta externa de todos los médicos tratantes. Coordinación con TIC's, para modificaciones por: vacaciones, licencias, comisiones, calamidades, previa autorización de la Dirección Técnica de Hospitalización y Ambulatorio.
- Gestión de regendamientos de citas, según disposición de la Dirección Técnica.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE QUITO

- Se realizan reuniones mensuales con el personal de Atención al Usuario, con el fin de recabar inquietudes, sugerencias, llegando a modificar procesos en función de las necesidades de nuestros usuarios y bienestar de los funcionarios.
- En la primera semana del mes de noviembre de 2017, se modificaron los puestos de admisión de Consulta Externa en todos los pisos, según requerimiento de Acreditación Canadá, con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la información de nuestros pacientes.
- Durante la tercera semana de abril de 2017, brindé asesoría en el Hospital General de Machala, solicitado por el Dr. Omar Díaz, Coordinador Nacional de Hospitales, en ese entonces, para replicar el modelo del Servicio de Admisión y Atención al Usuario, que actualmente tenemos en esta casa de salud.
- Periódicamente asisto a reuniones convocadas en la DNTI, para tratar temas relacionados con el desarrollo del nuevo sistema informático médico a implantarse en las unidades médicas del IESS en el año 2018, como proyecto piloto.
- El mes de febrero de 2017, iniciamos un programa piloto de Derivación de Pacientes triados con prioridad 4 y 5 en nuestro triaje de Emergencia, hacia el Centro de Especialidades Comité del Pueblo, en la buseta de esta casa de salud. El acompañamiento a los pacientes, registro, información al Comité del Pueblo es responsabilidad de Atención al Usuario.
- Gestión y registro mensual de indicador IESS-PR de satisfacción de usuarios, según matriz de quejas en Teléfonos Rojos, enviada por la Dirección Nacional de Atención al ciudadano.
- Se realizaron dos procesos de adquisiciones: uno de Cartucho-brazaletes de identificación de pacientes para uso en impresora Cebra y otro de manillas de identificación de prioridad de atención en Emergencia, según triaje Manchester.
- Elaboración del reporte mensual de atenciones a beneficiarios de Seguro Social Campesino, para entrega a Facturación.
- Elaboración del reporte mensual de Responsabilidad Patronal y Medicina Prepagada, para entrega al departamento Financiero.
- Mensualmente se diseñan, y registran los horarios de todo el personal en el sistema biométrico Full Time, con su respectivo reporte a Talento Humano.
- Supervisora de Subsidios

Elaborado por:

Ing. Yesenia Santana

RESPONSABLE SERVICIO AL USUARIO Y ADMISIONES
2018-12-20