



## RESOLUCIÓN NO. PLE-CPCCS-209-10-05-2016

### EL PLENO DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

#### CONSIDERANDO:

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 207 establece que *“El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés público, y designará a las autoridades que le corresponda de acuerdo con la Constitución y la Ley.”*;
- Que,** el numeral 1 del artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador establece como deberes y atribuciones del Consejo *“Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción”*;
- Que,** los numerales 2 y 5 del artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador garantizan los derechos de participación de las personas en los asuntos de interés público y fiscalización de los actos del poder público;
- Que,** el artículo 95 de la Constitución de la República, señala *“Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la Sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.”*;
- Que,** el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador en su primer inciso señala *“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos...”*;
- Que,** el artículo 362 de la Constitución de la República del Ecuador en el inciso primero dispone *“La atención de saludo como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas”*;
- Que,** el numeral 3 del artículo 8 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece entre las atribuciones de esta Institución en lo relativo al control social, que *“Las veedurías ciudadanas podrán vigilar el ciclo de la política pública con énfasis en los procesos de planeación, presupuesto y ejecución”*.



*ejecución del gasto público; la ejecución de planes, programas, proyecto, obras y servicios públicos,...*”;

- Que,** el artículo 6 del Reglamento de Veedurías ciudadanas señala que *“Las Veedurías Ciudadanas constituyen mecanismos de control social para el seguimiento, vigilancia y fiscalización de la gestión pública, con el objeto de conocer, informarse, monitorear, opinar, presentar observaciones, previo, durante o posterior a su ejecución, así como exigir rendición de cuentas y contribuir al mejoramiento de la administración de lo público.”*;
- Que,** el artículo 27 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, señala *“Los veedores presentarán de forma obligatoria un informe final al término de la veeduría, e informes parciales en caso de ser requeridos por el CPCCS o a criterio de los veedores/as”*; y, en el cuarto inciso determina que *“El Pleno del CPCCS conocerá el informe y dictará su resolución frente a las conclusiones y recomendaciones de la veeduría. Si de los informes de la veeduría, se observare posibles actos de corrupción o violación de derechos de participación, el Pleno del consejo remitirá mediante resolución a la Subcoordinación Nacional de Investigación para que proceda con la investigación respectiva de acuerdo al trámite establecido en el Reglamento de Denuncias expedido por el CPCCS.”*,
- Que,** el artículo 28 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, determina *“El informe final de veeduría ciudadana debe ser publicado en el sitio web institucional del CPCCS, en el término máximo de tres días a partir de la fecha en que fue conocido por el Pleno.”*;
- Que,** el 22 de agosto de 2014, se recibió en las instalaciones del CPCCS, Delegación Esmeraldas, el pedido de la Asamblea Cantonal de Esmeraldas para conformar la veeduría ciudadana para *“Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”*, posteriormente el 23 de septiembre de 2014 se procedió a acreditar a los veedores Julio Enrique Jaramillo (Coordinador), Marcos David Ramirez Valencia, Johjy Liriano Tomalá, Hernando Camacho Saldaña, y Geoconda Campos López;
- Que,** con fecha 30 de junio de 2015, mediante oficio suscrito por la Coordinadora de la Veeduría Señora Gina Mónica Soria Laamán y el señor Rolando Alberto Lara Baquerizo, se presentó ante la Delegación Provincial de Esmeraldas el informe final, de la veeduría para *“Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”*; el mismo que luego de recoger las corrección es remitido nuevamente el 18 de noviembre de 2015 mediante memorando No. CPCCS-CSQ-1173-2015.;





**Que,** el Informe Legal respecto a la terminación de la veeduría ciudadana para “Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”, suscrito por el Dr. Diego Molina Restrepo, Coordinador General de Asesoría Jurídica, que en la parte pertinente recomienda al Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social que *“1. Una vez que de la revisión de los informes técnico y final remitidos se ha determinado que la veeduría se ha llevado a cabo de conformidad con la normativo vigente; y en atención a lo dispuesto en el inciso 4 del artículo 27 del Reglamento de Veedurías Ciudadanas, esta Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda al Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social que, en ejercicio de sus competencias conozca el informe final e informe técnico de la veeduría para “Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”; 2. De igual manera, de conformidad con la norma referida en el párrafo anterior y lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento referido, esta Coordinación recomienda que el Pleno apruebe las conclusiones y recomendaciones emitidas por la veeduría ciudadana y la Subcoordinación Nacional de Control Social. 3. Respecto a las recomendaciones constantes en los informes, que son de competencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, esta Coordinación recomienda que los mismos sean remitidos a dicha entidad para que tome las medidas que considere pertinentes. 4. Por otra parte, esta Coordinación recomienda instar a los técnicos de la Subcoordinación de Control Social para que se haga hincapié a los miembros de la veeduría, respecto a las facultades y competencias del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, y particularmente a la Subcoordinación de Patrocinio, en los casos donde la institución observada no entregue la información oportunamente, de manera que no sientan la necesidad de acudir a entidades externas por ese motivo; 5. Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento General de Veedurías, esta Coordinación recomienda que una vez que el informe final de la veeduría sea conocido por el Pleno, se ordene su publicación en la página web del Consejo”;* y,

**Que,** el Informe Técnico de la veeduría ciudadana para “Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”, suscrito por la Técnica de Control Social Ab. Nancy Mañay Romero, de fecha 20 de febrero de 2016 señala como conclusiones las siguientes: *“Que la Veeduría Ciudadana se ha desarrollado estrictamente de conformidad a las disposiciones previstas en el Capítulo V del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas; Se pudo evidenciar durante el desarrollo de la Veeduría ciudadana el equipo de médicos de área Administrativa a la cabeza el Sr. Ing. Héctor Terán, Director Provincial del IESS-E y del Dr. Mario Alejandro Durán Rodas, Director del Hospital del IESS-E brindaron las facilidades, específicamente en lo relacionado con las visitas al Hospital del IESS-Esmeraldas, existieron demoras en la entrega respectiva de información solicitada hecho que generó una mala experiencia para el usuario”;*



*veeduría solicite a la Defensoría del Pueblo, la misma que mediante providencia nos hacen llegar una parte de información solicitada”, y en las recomendaciones sugiere “Con los antecedentes que han sido expuestos y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27, inciso 4 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, es menester de la Subcoordinación Nacional de Control Social, recomendar al Pleno, que en el ejercicio de sus competencias, conozcan el Informe Final e Informe Técnico remitidos por la Subcoordinación Nacional de Control Social; y, consecuentemente, dicte su resolución frente a las conclusiones y recomendaciones que han sido propuestas en los mismos. Se recomienda que se oficie al IESS instando a que se realice los talleres y capacitaciones al personal administrativo y de servicio en temas tales como: atención al usuario y bioseguridad hospitalaria y su aplicación; Se recomienda al Pleno del CPCCS convoque a mesas de dialogo con el IESS, miembros de la Veeduría y con el apoyo del CPCCS, donde se realice planes de contingencia para mejorar el servicio del CALL CENTER, mejorar la calidad y calidez de servicio, que presta el servicio del Hospital del IESS de Esmeraldas”.*

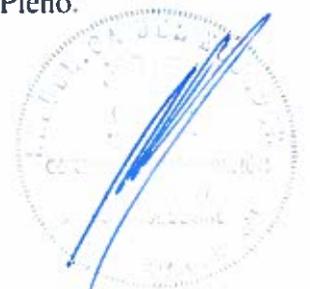
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias,

#### **RESUELVE:**

**Art. 1.-** Dar por conocidos el Informe Técnico “Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”, suscrito por la Técnica de Control Social Ab. Nancy Mañay Romero, de fecha 20 de febrero de 2016, y el Informe Legal, suscrito por el Dr. Diego Molina Restrepo, Coordinador General de Asesoría Jurídica.

**Art. 2.-** Acoger las recomendaciones del Informe Técnico en el sentido de Disponer a la Subcoordinación Nacional de Control Social la ejecución de las siguientes acciones: Oficiar al IESS instando a que se realice los talleres y capacitaciones al personal administrativo y de servicio en temas tales como: atención al usuario y bioseguridad hospitalaria y su aplicación; y, Convoque a mesas de dialogo con el IESS, miembros de la Veeduría y con el poyo del CPCCS, donde se realice planes de contingencia para mejorar el servicio del CALL CENTER, mejorar la calidad y calidez de servicio, que presta el servicio del Hospital del IESS de Esmeraldas.

**Art. 3.-** Disponer a la Coordinación Nacional de Comunicación, la publicación en el sitio web institucional del Informe Final de la veeduría para “Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario de la Clínica del IESS de la provincia de Esmeraldas”; y a la Delegación provincial de Esmeraldas para que proceda con la socialización de los resultados de la veeduría ciudadana ante las autoridades y la ciudadanía, en el plazo máximo de 30 días, contados desde la resolución del Pleno.





Consejo de Participación  
Ciudadana y Control Social  
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuymanta  
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy  
Uunt Iruntrar,  
Aents Kawen Takatmainia iiria

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Disponer a la Secretaría General notifique a la Secretaria a la Subcoordinación Nacional de Control Social; a la Coordinación Nacional de Comunicación, a la Delegación Provincial de Esmeraldas y, a los veedores, con el contenido de la presente resolución para que procedan como corresponda.

Dado en la sala de sesiones del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los diez días del mes de mayo de dos mil dieciséis.-

  
Yolanda Raquel González Lastre  
**PRESIDENTA**

**Lo Certifico.-** En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los diez días del mes de mayo de dos mil dieciséis.

  
María José Sánchez Cevallos  
**SECRETARIA GENERAL**



 **CONSEJO DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**  
**CERTIFICO** que es fiel copia del original que  
reposa en los archivos de Secretaría General  
Numero Fojn(s) 2 fojas (tres)  
Quito, 25 mayo 2016  
  
**AN. María José Sánchez C.**  
**SECRETARIA GENERAL**



ESPACIO  
EN  
BLANCO

# **INFORME FINAL DE VEEDORES**

**CUIDADANOS**

**INSTITUCION:**

**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE  
ESMERALDAS**

**AREA DE EMERGENCIAS Y  
SUS INSTALACIONES**

Veeduría”

**“Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y  
atención al usuario del Hospital del IESS de la  
Provincia de Esmeraldas”**



## HOSPITAL DEL IESS ESMERALDAS

### ANTECEDENTES:

1. La constitución de la república del Ecuador en su art.204 establece que los pueblos es el mandante y el primer fiscalizador del poder publico, en ejercicio de su derecho a la participación ciudadana, la ley orgánica del(CPCCS) en su articulo 8: atribuciones frente n al control social, literal 1 expresa” proponer y estimular las iniciativas del control social.... Literal 2” apoyar técnico y metodológicamente las iniciativas de las veeduría ciudadana” literal 3” las veedurías ciudadana podrán vigilar el ciclo de la política publicas.
2. La ley orgánica de participación ciudadana y control social en el Art.78 Hace referencia a que se podrá construir Veedurías ciudadana, para el control de la gestión pública, para el control de todas las funciones del estado, en todos los niveles de gobierno, a las instituciones privadas que manejen fundo público, y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos.
3. Dentro de la participación democrática, es claro que debe existir un proceso que permita, una participación equitativa, transparente, igualitaria, por tanto la necesidad, de que la ciudadanía ecuatoriana se acerque a la participación y observar de los proceso de veeduría a las instituciones públicas del País.
4. Considerando que es un proceso nuevo e histórico, con una transformación clara y transparente, que todos los ecuatorianos (as) hagan parte de este proceso de fiscalización. A las instituciones tanto público, privado, para evidenciar que los fondos público, privado, se han invertidos al desarrollo de las instituciones del Ecuador.
5. La participación ciudadana y control social, será dirigida a vigilar la actuación de la función de la entidad estatal, bajo este concepto ciudadano y tomando en cuenta, la existencia de la función Participación ciudadana existente en el marco de la ley Orgánica de Participación ciudadana y control social, sobre todo con el único poder del estado que es la Participación Ciudadana y Control Social, que fue creado en la constitución del 2008, para que todos los ecuatorianos seamos participe a controlar de los bienes públicos y privados del Ecuador.
6. Con fecha 14 de Julio de 2014 la Asamblea Cantonal Ciudadana solicita la realización de una veeduría al Hospital del IESS-E, y se proceden a la postulación de veedores del IESS-E de la Provincia de Esmeraldas, ciudadana, ciudadanos y una vez revisados la documentación entregada por los postulantes a veedores ciudadanos que reposan en los archivo de la oficina del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas, se constato el cumplimiento de los requisito establecido en el articulo 15 del reglamento general de Veeduría ciudadana, y luego de haber sido



capacitados fueron posesionados y se inicia al proceso de veeduría ciudadana y control social en el Hospital del IESS-E.

## 1. CONFORMACION DEL PROCESO DE VEEDURIA CUIDADANA ACTORES

Este proceso de Veeduría fue ejecutada en un periodo de tiempo de seis meses, cumpliendo los parámetros necesarios de la ley Orgánica de participación ciudadana y control social para el efecto estando en ejecución este proceso, a cargo de un equipo humano tanto de veedores y Coordinador. Siendo los siguientes actores sociales.

Este proceso de veeduría ciudadana mediante la votación unánime de los ciudadanos se designó al señor Julio Enrique Jaramillo, como coordinador del proceso de veeduría y a Johnny Liriano como Segundo Coordinador.

Es necesario indicar que la comisión técnica tiene el libre acceso a la información y espacio de observación del proceso a los veedores ciudadanos, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales que permitieron ejercer sus derechos al control social ciudadano sobre este proceso de veeduría ciudadana. **“Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario del Hospital del IESS de la Provincia de Esmeraldas”**

Número de Veedores registrados en el (CPCCS)

Nombres y apellidos	Rol de los veedores	Cedula de ciudadanía
Julio Enrique Jaramillo	COORDINADOR DE VEEDURIA	0903117042
Johnny Liriano Tomalà	VEEDOR	090822187-2
Jioconda campos López	VEEDOR	0800976946
Marcos Ramírez Valencia	VEEDOR	0803147669
Hernando Camacho Saldaña	VEEDOR	172169608

Lugar: ESMERALDAS

Fecha: Octubre - 2014 a Marzo de 2015



Continuando con el proceso y con el propósito de acordar el tiempo y forma de entrega de la información necesaria para el desarrollo de la veeduría ciudadana del IESS-E, personal técnico del CPCCS se reunió con los veedores; Julio Jaramillo, Johnny Liriano, Jioconda campos, Hernando Camacho y Marcos Ramírez, para y programar la actividad a ejecutarse.

## 2. INFORME DEL PROCESO

### ETAPA 1

Este proceso de veeduría ciudadana, surgió, con la finalidad de evidenciar, si el área de emergencia del Hospital del IESS-E., estaba cumpliendo la atención Médica de calidad, con calidez, las normas de bioseguridad y políticas de protección hospitalaria, en la sala de emergencia y sus instalaciones. Así como lo dispone el estado ecuatoriano a través del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

De acuerdo a los datos recabados con muchos usuarios manifiestan que el Hospital IESS-E no cuenta con especialista como TRAUMATOLOGO, etc., además que los médicos de la sala de emergencia no se abastecen, ocasionando una congestión diaria y permanente; y a esto, se suma la falta de medicina cuando acuden a retirar la receta en farmacia y terminan comprando particularmente por la necesidad del paciente afiliado.

Actividades	Participantes	Resultados	Lugar
Se socializo la conformación de veeduría ciudadana en el Hospital del IESS de Esmeraldas	Veedores del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas, Director Distrital de IESS y CPCCS.	Facilidades para acceder a todas las instalaciones del Hospital IESS	Sala de emergencia del Hospital del IESS., Esmeraldas
El coordinador de la veeduría ciudadana con oficio No. CCE-001: 17OCT2014 solicito información documentada al Director Provincial del IESS-E., información que fue entregada parcialmente fuera del plazo establecido por la Ley.	Veedores del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas.- documento entregado al sr. Director Distrital del IESS-E.-	Demora en la entrega de documentos solicitados	Fue entregado en la delegación provincial, del IESS-E.-
El coordinador de la veeduría ciudadana solicito información al Director Provincial del	Veedores del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas	Demora en la entrega de documentos	Entregado en la delegación provincial.



IESS-E., y a la Directora Administrativa del IESS-E. con oficio No. V.C.H-IESS-004-CCE.; 10DIC2014.-	Ing. Héctor Teran Garzon Ing. Ana Lucia Quintana Lovato	solicitados	
Los veedores ciudadanos solicitamos la intervención del Delegado de la Defensoría Pública, para que haga cumplir nuestros derechos de acceso a la información por cuanto existe mucha demora en la entrega de documentos por parte de IESS-E-	Veedores del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas y Defensor del Pueblo Dr. Marco Antonio costa Vera	Providencia disponiendo el cumplimiento en la entrega de documentos a los Veedores	Entregado en la delegación provincial de la defensoría del pueblo de Esmeraldas
Se realizó una reunión de trabajo con la TECNICA de CPCCS con la finalidad de realizar una valoración de los logros alcanzados por la veeduría ciudadana durante el primer proceso	Veedores del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas y la sra. Ing. Maryuri Cuero	Recorrido por las instalaciones del Hospital del IESS-E.-	Realizado en la sala de sesiones de la oficina del consejo de participación ciudadana y Control social
Elaboración de informes de cumplimiento y de planificación de trabajo.	Veedores del CPCCS de la ciudad de Esmeraldas	Entrega de informe al CPCCS.	Realizado en la oficina del consejo de participación ciudadana y control social

### 3. BREVE RESEÑA DE SU ORIGEN Y PROCESO DE CONFORMACIÓN

Las constantes quejas, reclamos, inconformidades y criterios verbales por la mala atención hacia los usuarios afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sede Esmeraldas, debido a que se demoran en atender a los enfermos que acuden al área de emergencia del hospital del IESS, al no priorizar de acuerdo a la necesidad que adolece cada afiliado que acude a emergencia y luego entre la valoración que realiza la auxiliar de enfermería y la atención profesional medica existe un lapso de más de una hora en que el medico examine y prescriba alguna fórmula o emita un diagnostico que determine que el afiliado quede en observación, debe ser hospitalizado; o. en el mejor de los casos dado de alta. También manifiestan los usuarios que este Hospital no cuenta con especialistas como Traumatólogo y Neurólogo Pediátrico, y que los médicos del área de emergencia no se abastecen lo que ocasiona una permanente aglomeración y se forma un cuello de botella y a esto se



suma la falta de medicina en farmacia cuando los usuarios acuden a retirar sus recetas y no las entregan completas y terminan comprando particularmente por la necesidad de sus familiares pacientes afiliados.

Todos estos criterios, de inconformidades, reclamos y quejas fueron escuchados y analizados por la Asamblea Cantonal Ciudadana de Esmeraldas, en donde el pleno resuelve solicitar con oficio No. 006 – 2014 – ACPCE; 14JUL2014, al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, se conforme una Veeduría Ciudadana al Hospital del IESS-E, por su mala atención y tiempo de espera en el área de emergencia y sus instalaciones del hospital del IESS-E.

#### 4. OBJETO DE LA VEEDURÍA:

“Vigilar el cumplimiento de tiempo de espera y atención al usuario del Hospital del IESS de la Provincia de Esmeraldas”

#### 5. AMBITO DE ACCIÓN

MEDIO SALUD, la ejecución de esta Veeduría ciudadana en la ciudad de Esmeraldas para el HOSPITAL DEL IESS-E EN EL AREA DE EMERGENCIA Y SUS INSTALACIONES.

#### 6. FACILIDADES Y DIFICULTADES PARA EL EJERCICIO DE LA VEEDURIA

##### Facilidades

1. Acceso a las instalaciones requeridas por los veedores en el Hospital del IESS-E
2. Predisposición por parte del personal médico y administrativo
3. Colaboración en el área de emergencia del Hospital IESS-E.

##### Dificultades

- Demora en la entrega de documentos solicitados a la Dirección Provincial del IESS-E
- Falta de colaboración de parte de la Jefa de Mantenimiento del Hospital IESS-E
- Falta de colaboración de la recepcionista de Estadística de Emergencia del Hospital IESS-E (Sra. Olga Aguilera)
- No hubo recursos económicos para movilización y logística.
- Falta de una secretaria que permanentemente ayude a los veedores a transcribir técnicamente los resultados de su trabajo diario y de manera independiente cada veedor y que de esta manera ayude a todas las veedurías en curso.-

#### 7. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Dentro de las actividades planeadas en el cronograma de actividades se han cumplido de acuerdo a lo estipulado, durante el proceso de veeduría no se han tenido mayores inconvenientes que pudieran poner en riesgo la integridad de los veedores ciudadanos.

Las actividades planteadas y realizadas del proceso de veeduría ciudadana se especifican de esta manera:



- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE TODO EL PROCESO DE VEEDURIA**

1. Capacitación y acreditación de los Veedores. Notificación al Hospital del IESS-E.
2. Solicitud de información y monitoreo constantes a todas las áreas del IESS-E
3. Invitación a la ciudadanía en participar en las encuestas a realizarse sobre los servicios que brinda el Hospital del IESS-E
4. Elaboración y aplicación de la ficha de recolección de datos (Muestreo representativo con los usuarios y servidores públicos del Hospital del IESS-E)
5. Reunión con el Analista del CPCCS para análisis de las muestras obtenidas y de los documentos recibidos por cada área del Hospital del IESS.
6. Visitas y seguimientos en todas las áreas del IESS-E
7. Elaboración del informe de Veedores al Pleno.

8. **INFORME DEL PROCESO**

## **ETAPA 2**

### **I Capacitación y acreditación de los Veedores. Notificación al Hospital del IESS-E.-**

Una vez que el CPCCS, acoge la solicitud de la Asamblea Ciudadana Cantonal, quien propuso 5 candidatos para la conformación de esta veeduría, conforme consta en el Informe de Admisibilidad de Veeduría, Estos ciudadanos honorables fueron acreditados por el CPCCS, y son los siguientes: Marcos David Ramírez Valencia, Johnny Oswaldo Liriano Tomalà, Jioconda Maridende Campos López, Hernando Camacho Saldaña y Julio Enrique Jaramillo. Quienes una vez posesionados por el CPCCS, fuimos capacitados por la Sra. Ing. Maryuri Cuero, personal Técnico del CPCCS en los temas específicos relacionados con nuestra Veeduría. Posteriormente en reunión en pleno de los miembros de la Veeduría, por decisión del pleno se designó como Primer Coordinador al señor Julio Enrique Jaramillo, Segundo Coordinador al señor Johnny Liriano Tomalà y Secretario al señor Marcos David Ramírez Valencia.

Con oficio No. 3321.C.P.C.C.S-2014 de fecha 01 de Octubre de 2014, El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social notificó a la señora Ing. Ana Lucia Quintana Lobato, Directora Administrativa del Hospital IESS-E, sobre la veeduría que iba a ser objeto el Hospital de IESS-E; y, posteriormente nos acercamos a la Dirección Provincial del IESS-E y nos presentamos ante el señor Ing. Héctor Terán, Director del IESS-E

#### **OBSERVACION:**

- En cuanto a la capacitación y acreditación no hay observación, sin embargo se le ha manifestado a la Sra. Ing. Maryuri Cuero, cual es la relación que debemos mantener con los medios de comunicación, en cuanto a las novedades que se encuentren como objeto de la veeduría, quien nos ha manifestado que si bien es cierto los Art. 204 y 362 de la Constitución de Montecristi, nos ha dado la facultad para ejercer la veeduría, así mismo debemos guardar la reserva de la información de las novedades



que se encuentren, mientras dure la veeduría, por cuanto esto puede ser lesivo al objetivo de la Veeduría.

## **II Solicitud de información y monitoreo constantes a todas las áreas del IESS-E.**

Con oficio No. 3321-C.P.C.C.S.-2014; Quito, mie 01 Octubre 2014, el señor Víctor Argoti, Secretario Técnico de Participación Ciudadana y Control Social, hace conocer oficialmente a la Ing. Ana Lucía Quintana Lobato, Directora Administrativa del Hospital del IESS-E, sobre la Veeduría a realizarse.

Con oficio No. CCE-001 de fecha 17 Oct 2014, enviado al sr. Héctor Terán Garzón MBA, Director Provincial del IESS-E, se procede a solicitar una serie de documentos que son necesarios para la realización de la Veeduría.

Con oficio No. V.C. H-IESS-004-CCE; de fecha 10 Dic 2015, se solicita otros documentos al señor Héctor Terán Garzón MBA, Director Provincial del IESS-E; y,

Con fecha 18 de Noviembre de 2014, en virtud del tiempo transcurrido y al no obtener respuesta a los documentos solicitados al IESS-E, se ofició al señor Defensor del Pueblo a fin de que haga respetar nuestros derechos y procedan a entregar la documentación solicitada,

Con Providencia No. 01-DPE-DPEM-366-2014-MC, de fecha 21 de Noviembre de 2014, El señor Delegado de la Defensoría del Pueblo dispone al señor Director Provincial del IESS-E de cumplimiento a nuestros requerimientos.

Con fecha 03 de Diciembre el señor Delegado de la Defensoría del Pueblo, emite providencia No. 02-DPE-DPEM-366-2014-MCV; y, remite a esta Veeduría parte de los documentos solicitados, es decir los ítems 1,2,3,4 y 5 del Oficio No. CCE-001: 17 OCT 2014

Con fecha 19 DIC 2014, Se envía el oficio V.C.H-IESS-005-CCE.- al señor Delegado de la Defensoría del Pueblo en virtud de que no se reciben los documentos solicitados al IESS-E.

Con fecha 05 de Enero se recibe Providencia No. 04-DPE-DPEM-366-2014-MCV, en donde nos hacen llegar copia de 3 convenios que mantiene el Hospital del IESS con otras instituciones.

Con fecha 19 ENE 2015, se recibe Providencia No. 5-DPE-DPEM-366-2014-MCV, en donde nos hace llegar el oficio No. IESS-HESM-DIA.002-FQ; 18 ENE 2015.

Con oficio No. V.C.H-IESS-010-CCE; Febrero 09 de 2015, se oficia al Delegado de la Defensoría del Pueblo haciéndole conocer los documentos que faltan de entregar por parte del IESS-E y el tiempo que falta para culminar nuestra veeduría.

## **OBSERVACIONES DEL AREA DE EMERGENCIA Y SUS INTALACIONES.-**

Durante una primera visita hemos observado que existen algunas novedades en el hospital del IESS-E, como la falta de equipo de toma de Rayos X en el



departamento de imagenología, en donde se realizaron tres visitas, en la primera nos indicaron que no tenían porque se había quemado el equipo, en la segunda visita nos indican que ya habían conseguido un equipos de rayos X portátil; y en la tercera visita nos indicaron que ya lo habían instalado pero que no funcionaba porque el transformador que tenían del anterior equipo no era compatible y que habían subido la información al portal para adquirir un nuevo, mientras tanto se mantenían con un convenio de servicio de toma de rayos X con el Hospital Naval Esmeraldas.

En cuanto a la atención al usuario afiliado por parte del servicio de emergencia es muy notorio la demanda de pacientes y el cuello de botella que se forma al no tener la capacidad de atención por falta enfermeras y profesionales médicos, que hace generar demasiadas quejas por parte de los afiliados usuarios, quienes además se quejan de la forma como le atienden cuando les toca el turno, indican que muchas veces son déspotas y discriminados por sus dolencias.

Hemos observado también que en la terraza del hospital, de manera irresponsable han instalado tanques elevados para almacenamiento de agua distribuido en todo el edificio, lo que ha causado filtraciones en el piso y erosiones en las paredes que además ha ocasionado el desplome del cielo Razo del área de quirófano, (anexo fotografías).

De la misma manera observamos que no había insumos para realizar las biometrías a los usuarios afiliados así como que algunos pacientes se quejaron de las consultas programadas con el especialista OTORRINO que por más de dos ocasiones le postergan la consulta por falta de profesional especialista.

Dentro de los recorridos en las áreas médicas tuvimos la oportunidad de observar otras áreas que no estaban en nuestra planificación, como especialistas cubanos en áreas de fisioterapia, rehabilitación, ginecología. pie diabético, etc., donde observamos una muy buena atención a criterio de los usuarios atendidos.

Así como las visitas a las bodegas de suministros y fármacos y farmacia, observamos que existe del año 2009 el programa S400 que mantiene informado sobre el stock de medicamentos actualizado a la fecha.

### **III Invitación a la ciudadanía en participar en las encuestas a realizarse sobre los servicios que brinda el Hospital del IESS-E.-**

Se realizó una campaña de difusión por medios de comunicación hablada en radio Caribe y la voz de su amigo y de manera personalizada en las instalaciones del Hospital del IESS-E, a todos los afiliados presentes por el lapso de tres días consecutivos.

#### **OBSERVACION.-**

- Hemos podido observar que aun cuando existen muchos usuarios que se quejan del mal servicio que ha estado brindando el Hospital del IESS-E, hay mucho recelo en presentar denuncias escritas hacia esta institución, unos por desconocimiento y otros por temor a represalias.-



#### IV Elaboración y aplicación de la ficha de recolección de datos (Muestreo representativo con los usuarios y servidores públicos del Hospital del IESS-E)

Se presentó en el CPCCS dos formatos con paneles de preguntas para realizar las encuestas a los usuarios afiliados y profesionales médicos y enfermeras del Hospital del IESS-E, formatos que fueron revisados y corregidos y en dos reuniones se aprobaron para su impresión y posterior ejecución de las encuestas por muestreo.

#### OBSERVACION.-

- En el momento de realizar las encuestas por muestreo a los usuarios afiliados que diariamente acuden a solicitar atención en el Hospital del IESS-E, observamos que existe mucho nerviosismo y resistencia al ser encuestados, por cuanto la mayoría se mostraron temerosos en decir la realidad y plasmarlo en un documento, manifiestan que generalmente cuando denuncian toman represalias contra ellos, y de una y otra manera ellos tratan de mantener sus trabajos y aun cuando muchas cosas están mal deben decir lo contrario para evitar represalias.

#### V Reunión con el Analista del CPCCS para análisis de las muestras obtenidas y de los documentos recibidos por cada área del Hospital del IESS.

Se mantuvo reunión con la Sra. Ing. Maryuri CUERO, para revisar las encuestas y analizarlas detenidamente en cuanto a la información que arrojan los pocos usuarios que tuvieron la valentía de manifestar la realidad desde su óptica en cuanto a la atención del área de emergencia y demás instalaciones del Hospital del IESS-E.

#### OBSERVACION:

- Se pudo socializar las preguntas a encuestarse a los diferentes afiliados y funcionarios del Hospital del IESS-E, y entre un criterio y otro se pudo establecer finalmente un panel de preguntas acorde a la realidad existente en el Hospital del IESS-E.
- Podemos manifestar que el documento recibido del Reglamento de bioseguridad y manejo integral de desechos hospitalarios no tiene nada que ver con el Hospital IESS-E según el criterio de nuestro asesor profesional en este tema-

#### VI Visitas y seguimientos en todas las áreas del IESS-E

Actividad	Participantes	Lugar
Visita al sr. Ing. Héctor TERAN, Director Provincial del IESS-E.- informe del mes de Octubre de 2014	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Dirección Provincial del IESS-E
Visita al Dr. Mario Alejandro Duran Rodas.	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Dirección Médica del Hospital IESS-E, áreas de emergencia, pisos de



Director Médico del Hospital del IESS-E.-		hombres y mujeres, dpto. de imagenología, etc.
Visita área de Emergencia observar el funcionamiento y el sistema de atención al usuario afiliado que requiere atención médica.	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Área de emergencia del Hospital IESS-E
Visita Bodegas de insumos, de fármacos, farmacia y sala de hospitalización de hombres y mujeres del Hospital IESS-E.	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Áreas de bodega y almacenamiento de insumos, suministros y farmacia de despacho de medicina al usuario afiliado Del IESS-E
Reunión con la Sra. Paulina Guerrero Miranda, Vocal del Consejo Directivo del IESS y representante de los Afiliados a nivel nacional.-	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Dirección Provincial del IESS-E de la Provincia de Esmeraldas
Visita a la Ing. Ana Lucia Quintana Lovato, Directora Administrativa del Hospital del IESS-E.-	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Dirección Administrativa del Hospital IESS-E
Encuestas a los usuarios afiliados y funcionarios profesionales médicos y enfermeras y visita al área de atención medica de los profesionales Cubanos.-	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Área de emergencia y dpto. de pie diabético del Hospital IESS-E
Reunión de trabajo con la Ing. Maryuri Cuero, Técnica de CPCCS para valorar los logros alcanzados por la veeduría ciudadana durante este proceso.	Veedores ciudadanos del Cantón Esmeraldas	Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

#### OBSERVACION.-

- Dentro del proceso de nuestra veeduría y las diferentes visitas a las áreas de atención al usuario afiliado que diariamente acude al Hospital del IESS-E, hemos tenido una total apertura por parte del Director Médico, Dr. Mario Duran, quien personalmente nos ha mostrado con lujo de detalles los diferentes departamentos de atención médica y sus falencias lo que ha dificultado brindar una mejor atención.

#### HALLAZGOS



**Triaje.-** El triaje en la sala de emergencia en el mes de Octubre de 2014 existía con un solo médico y de manera desorganizada y no hacía protocolo, lo que observamos primeramente es que el usuario tenía que pasar a una ventanilla para verificar si tenía derecho al servicio médico del Hospital del IESS-E, y luego de eso es que la Auxiliar de enfermería en un sitio bastante reducido tomaba la tensión arterial, peso y temperatura, anotaba en un papelito lo llevaba a la sala de médicos y ese papel entraba a **turno de espera** para que el médico llamara al paciente, en donde podía ser entre dos o tres horas dependiendo del flujo de usuarios, una vez que le llegaba el turno era atendido en la sala medica en donde las colchonetas de las camillas se encontraban en mal estado, el aseo no era adecuado, no había resucitador manual, si el paciente tenía que ir a cirugía o a piso, debían hacerlo cargado a pulso por cuanto el ascensor estaba fuera de servicio, a esto se suma que no había tomas de RX porque el equipo que tenían no estaba operativo, por lo que existe un Convenio entre el Hospital Naval Esmeraldas y el Hospital del IESS-E, para el servicio de RX al usuario afiliado.

Sin embargo los fines de semana y feriados la señora Administradora no dejaba la documentación para transferencia de atención en el Hospital Naval y esto provocaba que el usuario afiliado incurriera en gastos para obtener las placas RX particularmente; y a esto se suma que en farmacia no tenía un stock suficiente de medicinas para que el afiliado pudiera terminar su tratamiento y redundaba nuevamente en que el afiliado tiene que comprar la medicina particularmente para calmar sus dolencias y terminar su tratamiento.

Pudimos observar que la atención que los médicos y enfermeras y personal de estadística del área de emergencia del Hospital IESS-E han perdido la calidad humana, y la mística de servicio, razón de ser del Hospital. Además que los fines de semana o feriado no hay especialistas de turno, no hay camilleros y este servicio de mala manera lo cumplen los guardias de seguridad descuidando sus funciones y en similares condiciones las pasantes de enfermería hacen las labores de enfermería sin la supervisión de profesionales en enfermería y finalmente el aseo y limpieza de la mayoría de las áreas de la sala medica es pésima.

Observamos que el personal encargado de recoger los desechos hospitalarios, no usaban implementos básicos de protección.

**Tiempo de espera.-** El área de emergencia del Hospital del IESS-E, es atendido por cuatro doctores y tres enfermeras orgánicamente, quienes diariamente deben atender a más de 50 usuarios afiliados entre niños hijos de los afiliados, esposas de los afiliados, adultos mayores y afiliados en general, quienes deben esperar entre una y cuatro horas para ser atendidos.

En el laboratorio se han agotado los reactivos para realizar los exámenes que el medico necesitaba analizar para emitir su diagnóstico, entonces el paciente debía hacerse estos exámenes de manera particular, ocasionando gastos y más tiempo de espera. A esto se suma la falta de autorización escrita para que el medico remita al Hospital Naval Esmeraldas o al Hospital Delfina Torres de Concha, a los pacientes que necesitaban radiografías y ecos, lo que ocasionaba que algunos pacientes no podían ser atendidos los fines de semana hasta el día lunes que se normalizaba la parte administrativa.

**Abastecimiento y despacho de medicina.-** Se ha podido establecer que la medicina tiene un stock permanente de adquisición para no quedar desabastecida, sin embargo existe mucha queja de los usuarios porque cuando acuden a farmacia a retirar los medicamentos que son recetados, se encuentran con la sorpresa de que no hay toda la medicina y tienen que acudir a farmacias particulares para obtener la medicina y calmar la dolencia de su paciente. recogiendo la información



del área administrativa financiera, de las bodegas de suministros y fármacos; así como, de la farmacia, existen dos problemas, la primera se debe a que al no tener el personal suficiente en la bodega de insumos y fármacos, algunas veces se demoran en actualizar el sistema con la medicina recibida y que tienen almacenadas. Otro problema es que al no haber armonía entre la parte administrativa y la médica, sencillamente administración no soluciona el desabastecimiento de manera coordinada sino que existiendo los recursos adquiriría medicina que en muchos casos ya tenían en stock

Ahora bodega maneja un programa informático del año 2009 que está funcionando "Sistema AS-400" que inmediatamente indica la existencia real del producto, que de haber un faltante se detecta y se procede a la administración ya sea por escrito o telefónicamente para su reposición y generalmente la Dirección Medica lo hace cada 4 meses.

**Tanques elevados.-** Se pudo observar que en la terraza del Hospital del IESS-E existen 4 tanques elevados para almacenamiento de agua y esta ser distribuida a todas las instalaciones del hospital, aun cuando existe una cisterna sin uso por falta de mantenimiento, esta ubicación anti técnica de estos tanques está causando problemas de filtración en la loza y paredes de algunos sitios del hospital, a tal manera que la humedad que causa la filtración de agua causó un desprendimiento del cielo raso de la sala de quirófano, que gracias a Dios en ese momento no estaba funcionando con cirugías. Anexo fotografías.

## **ANALISIS:**

### **Triage.-**

- Falta pertenencia del personal hacia la institución y los afiliados,
- Falta de personal profesional médicos, enfermeras, camilleros y auxiliares de servicios
- Falta de espacios físicos adecuados para brindar la atención medica los profesionales hacia los pacientes
- La coordinación entre los administrativos y los médicos es insuficiente y repercute en la mala atención a los usuarios afiliados especialmente los fines de semana.

**Tiempo de espera.-** La falta de personal profesional médicos, enfermeras, camilleros y auxiliares de servicios hace congestionar la atención en emergencia y a esto se suma el espacio reducido de las instalaciones que no permite brindar una atención de calidad, en cuanto al tiempo de espera de acuerdo a las encuestas, tenemos entre 1 y 4 horas lo que hacer formar un cuello de botella en el área de emergencia y conlleva a las quejas de los usuarios por el tiempo de espera para ser atendidos por los médicos.

Otra situación observada y no visualizada es el CALL CENTER en donde el paciente solicita una cita médica y se la programan para 1, 2 y muchas veces hasta 3 meses y cuando acuden a la cita no hay el profesional médico que los atienda y nuevamente llama para una nueva cita médica.

**Abastecimiento y despacho de medicina.-** Podemos manifestar que aun cuando existe el sistema AS-400, falta personal en el área de bodega de fármacos para que ayude a digitar y subir la información al sistema y mantenerla actualizada y los fármacos perchados oportunamente. además observamos que el Jefe de Bodega también hace como Jefe de Farmacia, ocupando dos cargos de responsabilidad.



**Tanques elevados.-** La falta de mantenimiento en el área donde estaban ubicados los tanques de reservorios de agua, se presentó filtración en el piso alto y que lamentablemente quedaba debajo la sala de cirugía y esta filtración permanente provocó el desprendimiento del cielo raso, que gracias a Dios no había cirugía en el momento que se desprendió el cielo raso.

## 9. INFORME DEL PROCESO

### TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PACIENTES DE LA SALA EMERGENCIAS Y SUS INSTALACIONES.

**Tema: Encuesta A LOS USUARIOS AFILIADOS DEL HOSPITAL DEL IESS (MUESTREO)**

- 1) ¿Usted cómo ve la atención de los Profesionales Médicos en el área de Emergencia del Hospital del IESS?

Excelente ( ) Buena ( 4 ) Regular ( 18 ) MALO (2) PESIMA (1) 25

Comentario: **Mejor atención y más personal médico y enfermeras y mejor infraestructura.**

- 2) ¿Usted cómo ve la atención de las Profesionales Enfermeras en el área de emergencia y pisos del Hospital del IESS?

Excelente ( 1 ) Buena ( 9 ) Regular ( 13 ) PESIMA (2)

Comentario: **Área más grande y mejorar la atención, sigue discriminación, cambio de actitud, son groseros**

- 3) ¿Qué pasa cuando usted trae a su enfermo al servicio de emergencia del Hospital del IESS?

¿Le atienden de inmediato? ( NUNCA )

¿Si le hacen esperar que tiempo? ( 25 DE 1 A 4 HORAS )

Comentario: **Usuario debe llegar muriendo para que le atienda, falta de compromiso y responsabilidad, no se trabaja coordinadamente.**

- 4) ¿Usted cómo califica los equipos médicos y físicos en el servicio de Emergencia del Hospital del IESS?

REGULAR MALO Y PESIMO

Porqué? : **No hay suficiente equipo, aparte unos están en mal estado, algunos no hay**



5) ¿Le entregan la medicina completa en la farmacia del Hospital del IESS?

SI ( 9 ) NO ( 16 )

6) ¿Cuál es el medicamento que más recetan en el Hospital del IESS?

**Diclofenaco – Paracetamol -**

---

7) ¿El aseo y limpieza del Hospital del IESS es?

Excelente ( ) Buena ( 12 ) Regular ( 13 )

8) ¿El servicio de ambulancia es fácil y oportuno?

SI (5) NO (20)

9) ¿Cómo ve usted el uso del CALL CENTER para separar citas médicas en el Hospital del IESS?

Excelente ( ) Buena ( 2 ) Regular( 20 ) PESIMA (1) MALO (2)

**Porqué? No sirve, nunca contesta, no hay citas y cuando hay es para 5 meses**

10) ¿Tiene usted conocimiento de los Especialistas Cubanos que tiene el Hospital del IESS?

SI (12) NO (13)

11) ¿Alguna vez usted ha sido atendido por los Médicos Profesionales Cubanos en el Hospital del IESS?

SI (6) NO (19)

**Comentario: Falta de difusión, hay pocos turnos, hacer rueda de prensa, buena atención**

12) ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la atención del área de Emergencia del Hospital del IESS?

**Contratar mas médicos especialistas, ampliar infraestructura, mejorar el aseo, puntualidad, mantenimiento permanente, atención de especialistas las 24 horas, capacitación al personal, que cambien el personal administrativo.**



13.- Conoce usted que es Bioseguridad Hospitalaria?

SI ( 3 ) NO ( 22 )

14.- Cree usted que el personal de salud del Hospital del IESS cumple con las normas de Bioseguridad Hospitalaria.

SI ( 2 ) NO ( 23 )

Porque? Deben capacitar al personal de limpieza y mantenimiento,

**Tema: Encuesta A LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL DEL IESS (Muestreo)**

1) ¿Cómo califica usted la atención que brinda el área de Emergencia del Hospital del IESS al usuario afiliado?

Excelente ( ) Buena ( 10 ) Regular ( 22 ) Mala ( 1 )

Porqué?: No siempre pueden atender todas las necesidades, faltan equipos, falta infraestructura, no distinguen urgencia con emergencia, falta de tiempo.

2) ¿Cree usted que los servicios que presta el Hospital del IESS cubren todas las especialidades?

SI ( 2 ) NO ( 31 )

Porqué?: No hay especialistas en algunas áreas, falta de cuidados intensivos, falta de recursos humanos,

3) ¿Conoce usted que es Bioseguridad Hospitalaria?

SI ( 21 ) NO ( 12 )

4) ¿Cree usted que el personal de salud del Hospital del IESS cumple con las normas de Bioseguridad Hospitalaria?

SI ( 10 ) NO ( 23 )

Porqué?: Falta Capacitación, desconocimiento de normativa, no están protegidos ante tanta emergencia.-



5) ¿El área física en donde desempeñan su trabajo es adecuada y cómoda?

SI (7 ) NO (26)

Porquè?: Falta de espacio físico, es, muy pequeño, mucha demanda de afiliados  
Áreas de trabajo es pequeña-

6) ¿Los equipos médicos con que cuenta el Hospital del IESS, cree usted que son?

Suficiente ( ) Insuficiente (33 )

Porquè?: no cuenta con equipos en óptimas condiciones, falta de equipo, flat de mantenimiento, falta personal capacitado para su manejo, no son los equipos adecuados.

7) ¿La medicina recetada al usuario afiliado es?

Suficiente ( 9) Insuficiente (24 )

Porqué?: falta de planificación, no hay coordinación entre bodega y administración, agilidad para atención, se agota los medicamentos.

8) ¿Cuál es el servicio que brindan los Médicos Cubanos a los usuarios del Hospital del IESS?

Pie diabético, neonatología, oncología, neurología, ginecología

9) ¿Cuántos pacientes atiende por día y que tiempo le dedica a ellos?

10 a 40 pacientes por día

10) Cómo ve usted el servicio del CALL CENTER en el Hospital del IESS?

Excelente ( ) Buena ( 3 ) Regular ( 30 )

Porqué?: falta de coordinación, lento, no contestas, no hay respuesta, los turnos no están conforme a la realidad, no hay cita y si las pasan de dos a tres meses.

11) ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la atención del área de Emergencia del Hospital del IESS?

**Hacer un nuevo hospital, contratar más médicos especialistas, ampliación, se organicen las normas técnicas, capacitación sobre la atención al usuario,**



reestructuración, se maneje de forma adecuada la forma de TRIAJE, en vez de consulta hacer más grande el garaje de atención.

#### CONCLUSIONES:

- La falta de profesionales médicos generales y especialistas del Hospital IESS-E, se deben a la escasa oferta laboral en el país y particularmente en la ciudad de Esmeraldas y a esto se suma la poca remuneración económica que no lo hace atractivo para que los pocos profesionales quieran trabajar en Esmeraldas.
- Mayor es el problema cuando los pocos médicos que laboran en el Hospital IESS-E salen de vacaciones y no tienen reemplazo, esto redundando en que no hay quien atienda ese consultorio y el usuario afiliado le toca agendar una nueva cita médica.
- La atención profesional médica no es tangible de acuerdo a las dolencias de los pacientes y en la mayoría de los casos simplemente solo preguntan y transcriben a las computadoras las dolencias de cada usuario afiliado atendido.
- Hasta el mes de Febrero el tiempo de espera según la emergencia del paciente sobrepasaba las cinco horas en el área de emergencia por reducido espacio físico y poco personal profesional para atenderlos.
- El CALL CENTER recepta la llamada telefónica y agenda una cita de acuerdo a la disponibilidad de los médicos, sin conocer la urgencia del afiliado, lo que perjudica al afiliado que cuando acude a su cita médica que es direccionada por lo general después de varios meses y muchas veces no encuentra al profesional para que lo atienda.

#### RECOMENDACIONES:

- Debe elaborarse un proyecto con mejores incentivos económicos que haga atractivo la vinculación de estos profesionales.
- El organigrama estructural de los profesionales médicos y administrativos deben adaptarse de acuerdo a la necesidad y realidad de la institución en la atención del usuario afiliado,
- Capacitar constantemente al profesional médico en cursos de Relaciones humanas, Ley de Participación y derechos del ciudadano, lo que conllevaría a un mejor trato médico con calidad y calidez.
- Construir o readecuar espacios físicos para poder aplicar y dar funcionalidad al TRIAJE especialmente con la orientación necesaria al usuario y así cumplir en menor tiempo la espera de acuerdo a la emergencia que se presente.



- Modificar o cambiar el sistema de agendar las citas a los afiliados (CALL CENTER) o
- Buscar el mecanismo necesario ya sea en el aumento de los profesionales en salud en diferentes áreas o espacios adecuados a las normas que rigen a la clínica del IESS-E en la cantidad que debe tener a diferencia de la que realmente atiende.

## BIBLIOGRAFIA

- Oficio No. 3321-C.P.C.C.S.-2014; Quito, mie 01Octubre 2014,.
- Oficio No. CCE-001 de fecha 17Oct2014.
- Oficio No. V.C. H-IESS-004-CCE; de fecha 10Dic2015
- Oficio al Defensor del pueblo 18 de Noviembre de 2014
- Providencia No. 01-DPE-DPEM-366-2014-MC, de fecha 21
- Providencia No. 02-DPE-DPEM-366-2014-MCV; 03DIC2014
- Oficio V.C.H-IESS-005-CCE.- 19DIC2014
- Providencia No. 04-DPE-DPEM-366-2014-MCV.- 05ENE2015
- Providencia No. 5-DPE-DPEM-366-2014-MCV, 19ENE2015
- Oficio No. V.C.H-IESS-010-CCE; Febrero 09 de 2015,

## ANEXOS.

- ANEXO FOTOGRAFÍA

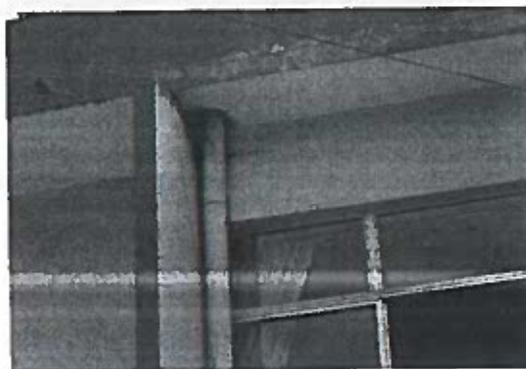
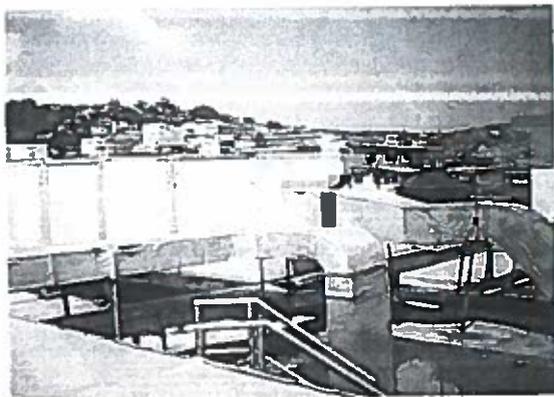
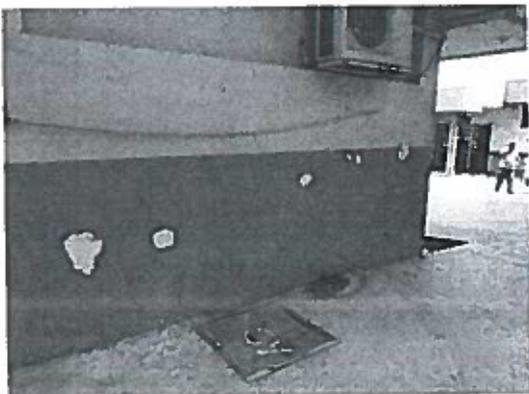
### ANTES DE LA VEEDURIA

#### VISITA LAS INSTALACIONES INTERIORES DEL HOSPITAL DEL IESS-E





**FALTA DE MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES DEL HOSPITAL IESS-E**

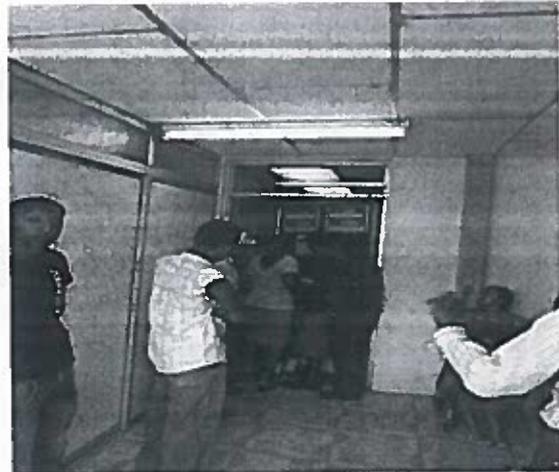
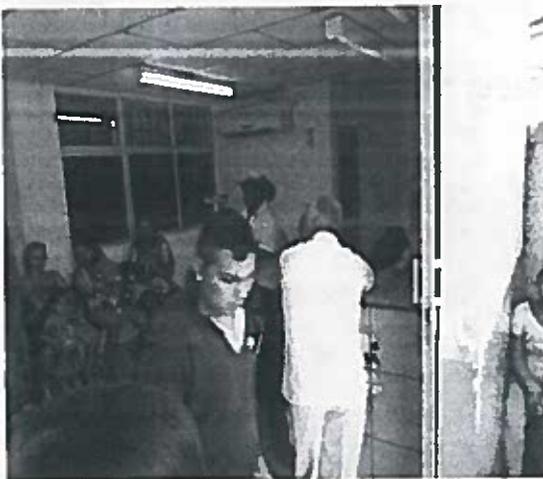


**PATIO POSTERIOR DEL HOSPITAL DEL IESS-E CONVERTIDO EN PARQUEADERO**

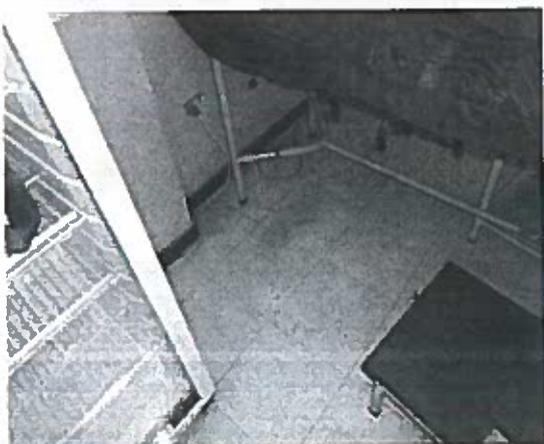




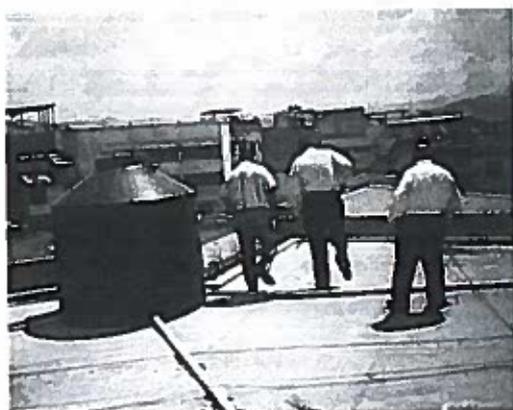
**ATENCION DE USUARIOS AFILIADOS EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS-E**

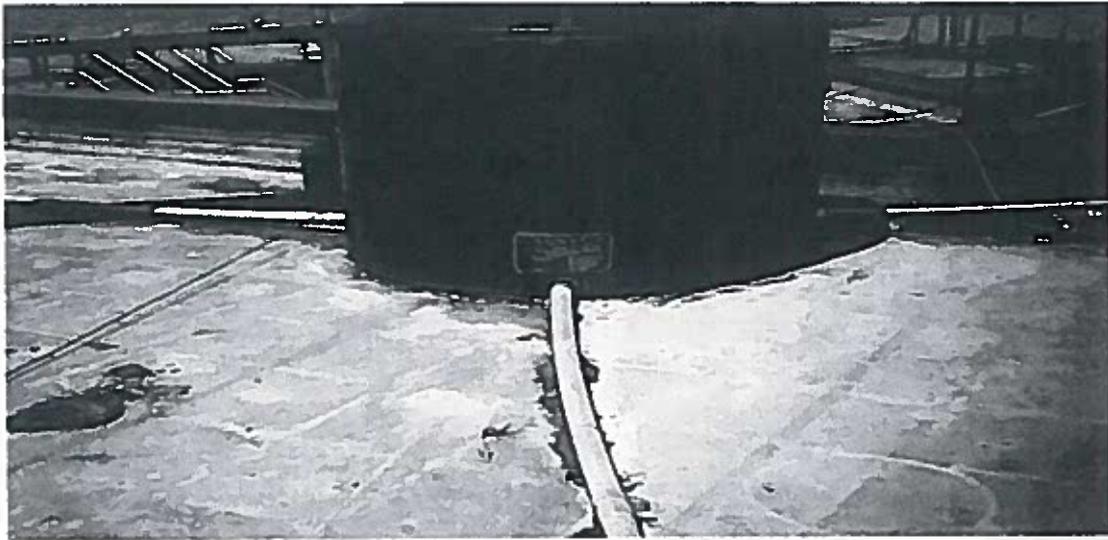


**VISITA INSPECCION DE LOS IMPLEMENTOS Y EQUIPOS QUE POSEE EL HOSPITAL IESS-E**



**TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA SOBRE LA TERRAZA DEL HOSPITAL DL IESS.E**





VISITA AL QUIROFANO POR DERRUMBE DEL TECHO



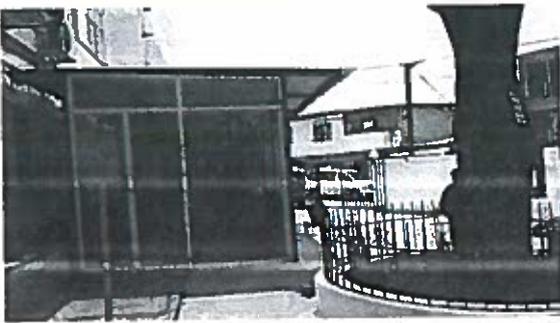
**DESPUES DE LA VEEDURIA CAMBIOS HOSPITAL IESS-E**





**NUEVAS IMPLEMENTACIONES EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS-E**

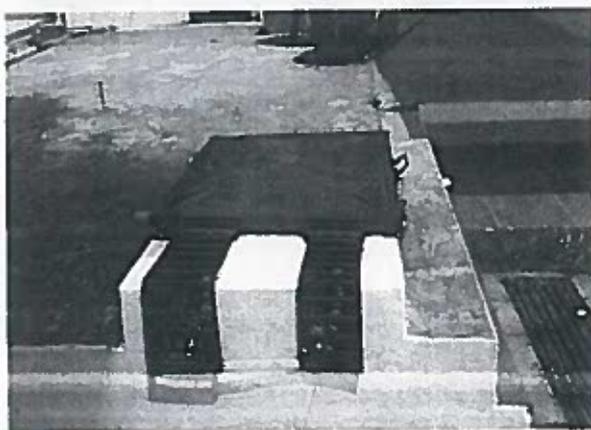
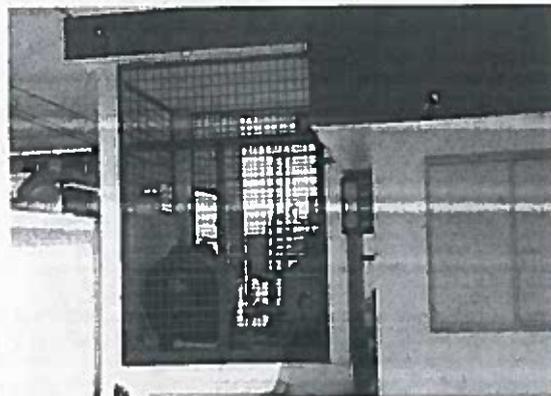




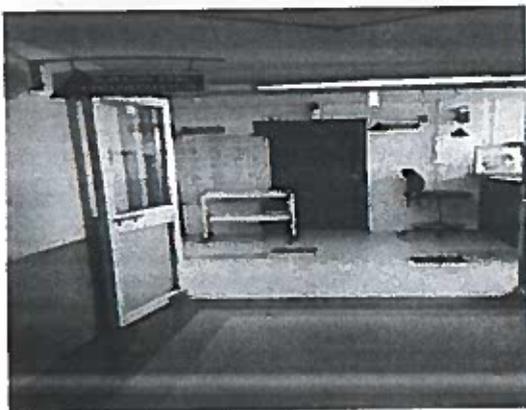
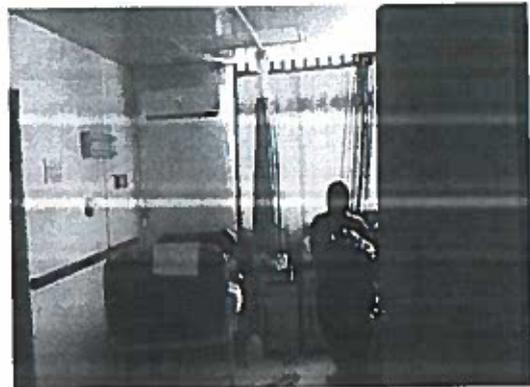
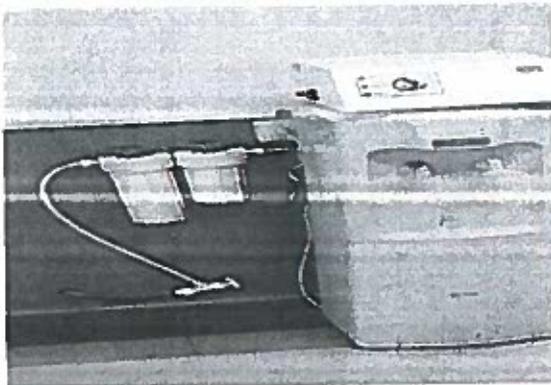
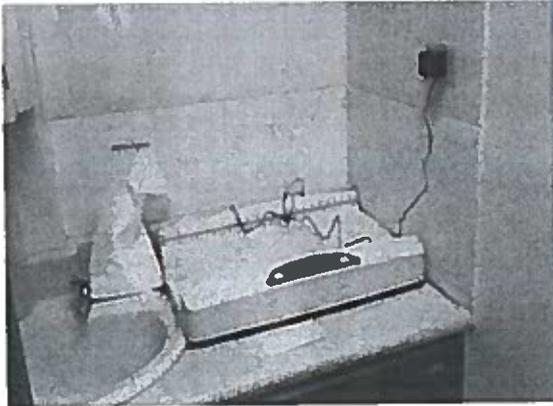
**NUEVA IMAGEN DEL HOSPITAL DEL IESS-E**



**MEJORAS Y MANTENIMIENTO EN DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL IESS-E**



**CAMBIOS E IMPLEMENTACION DE EQUIPOS EN PEDIATRIA**



*Julio R. Jaramillo*

Julio Enrique Jaramillo  
COORDINADOR DE VEEDURIA  
0903117042

*Johny Liriano Tomala*

Johny Liriano Tomala  
VEEDOR  
090822187-2

*Lioconda Campos Lopez*

Lioconda Campos Lopez  
VEEDOR  
0800976946

*Marcos Ramirez Valencia*

Marcos Ramirez Valencia  
VEEDOR  
0803147669

*Hernando Camacho Saldaña*

Hernando Camacho Saldaña  
VEEDOR  
1721696068

**CiPC** CONSEJO DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL  
CERTIFICO que es fiel copia del original que  
reposa en los archivos de *Secretaria  
General*  
Numero Foja(s) *15 fojas (quince)*  
Quito, *24 mayo 2016*  
*Maria Jose Sanchez*  
Ab. Maria José Sánchez C.  
SECRETARIA GENERAL



