

D, M de Quito, 29 de Mayo de 2020

Unidad de Atención al Usuario
LOTAIP

Servicios y formas de acceder a ellos

La Unidad de Atención al Usuario, todos los meses reporta en formatos Excel y PDF, los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, según el formato establecido.

En la Matriz se detalla la descripción del servicio, siendo esta la guía, orientación y acompañamiento que se realiza a los usuarios del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, a través del contacto directo en las áreas de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

Para el reporte mensual del número de usuarios que accedieron a los servicios brindados por el personal de Atención al Usuario, se llevan los registros diarios que reportan acerca de tipo de orientación entregada. Para el efecto se considera pertinente detallar estos datos, de acuerdo con cada una de las áreas Hospitalarias.

Consulta Externa:

Los usuarios que diariamente acceden a consulta externa traen consigo una serie de trámites como son: pedidos de exámenes, citas médicas por agendar o confirmación de citas en la fecha y hora correspondientes.

En el caso de necesitar agendar las citas en el lugar pertinente, el personal de atención al usuario (chaleco rojo) se encarga de direccionarle al usuario hacia el turnero, previo a la revisión de la documentación que requiere para obtener un turno, caso contrario le direcciona a donde corresponda. El funcionario revisará cada una de las hojas recibidas para ordenar la secuencia de agendamiento.

En caso de requerir confirmar la cita, chaleco rojo lo direcciona al counter o al piso correspondiente para la confirmación de la misma dependiendo la especialidad.

Para poder cuantificar las atenciones brindadas por el personal de Atención al Usuario (chalecos rojos) se toman en consideración los turnos proporcionados a través del turnero para consulta externa así como los proporcionados para atención de Trabajo Social, Laboratorio y Farmacia, como se puede visualizar en el siguiente cuadro:

may-20	Agendamiento	Farmacia	Trabajo Social	Laboratorio
1 Viernes	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
4 Lunes	219	313	29	133
5 Martes	166	231	25	115
6 Miércoles	152	246	19	121
7 Jueves	142	203	15	98



13	Miércoles	20
14	Jueves	17
15	Viernes	14
16	Sábado	12
17	Domingo	14
18	Lunes	31
19	Martes	27
20	Miércoles	22
21	Jueves	24
22	Viernes	27
23	Sábado	15
24	Domingo	11
25	Lunes	9
26	Martes	19
27	Miércoles	20
28	Jueves	22
29	Viernes	24
30	Sábado	19
31	Domingo	26
Total Mensual		576

Hospitalización:

Los usuarios que llegan a este servicio son los familiares que requieren pasar visita o recibir informes médicos en piso. El horario de visita va desde las 15h00 hasta las 17h00 de lunes a domingo. No obstante, durante el día los familiares requieren realizar algunos trámites y para el efecto, se acercan al personal de Atención al Usuario- Información Hospitalaria, comunican su necesidad; y el servidor se comunica en el piso correspondiente para verificar la pertinencia del acceso.

Para el ingreso al informe médico, visita y permanencia por parte de los familiares, en la unidad de admisiones se entrega los pases para permitir el acceso a hospitalización.

De acuerdo al registro del personal de Información Hospitalaria, el número de atenciones realizadas al usuario en el mes de Mayo corresponde a:

Hospitalización Mayo 2020		
Día		Número de atenciones brindadas
1	Viernes	3
2	Sábado	2
3	Domingo	4
4	Lunes	11
5	Martes	9
6	Miércoles	12
7	Jueves	8



8	Viernes	13
9	Sábado	6
10	Domingo	7
11	Lunes	16
12	Martes	11
13	Miércoles	12
14	Jueves	8
15	Viernes	15
16	Sábado	11
17	Domingo	7
18	Lunes	12
19	Martes	14
20	Miércoles	7
21	Jueves	9
22	Viernes	11
23	Sábado	10
24	Domingo	8
25	Lunes	3
26	Martes	19
27	Miércoles	25
28	Jueves	32
29	Viernes	17
30	Sábado	14
31	Domingo	13
Total Mensual		349

Resultados:

Para efectos del reporte del literal d) servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones se considera la sumatoria de todos los valores anteriormente resaltados, dando un resultado de 937,159 valor que es reportado en la matriz correspondiente.

Elaborado por:	Srta Carolina Cobacango Ventanilla Única/Educación y Apoyo / Monitoreo y Seguimiento <i>Andrea Cobacango P.</i>
Revisado y Aprobado por:	Ing. Francisco Aranda M. Responsable de Gestión - Atención al Usuario <i>[Signature]</i>

