

Hospital General Docente de Calderón

Informe Narrativo de Rendición de Cuentas 2016

Rendición de cuentas

2016



Índice de Contenidos

1.	Información General	5
2.	Antecedentes	5
3.	Misión.....	7
4.	Visión.....	7
5.	Red Acceso y Territorio	7
5.1.	Cartera de Servicios.....	7
5.1.1.	Consulta Externa	7
5.1.2.	Hospitalización	8
5.1.3.	Áreas Críticas y Emergencia	9
5.2.	Información Producción Hospitalaria.....	9
5.2.1.	Consulta Externa	9
5.2.2.	Servicio de Emergencia	10
5.2.3.	Procedimientos realizados en Quirófanos y Hospital del Día	11
5.2.4.	Egresos Hospitalarios	11
5.2.5.	Procedimientos en Rehabilitación Física.....	12
5.2.6.	Procedimientos en Imagenología.....	12
5.2.7.	Procedimientos en Laboratorio.....	13
5.2.8.	Número de Partos Atendidos.....	13
5.3.	Docencia e Investigación.....	14
5.4.	Investigación y Eventos Científicos	15
6.	Calidad de los Servicios	16
6.1.	Implementación Proceso de Quejas y Reclamos	16
6.2.	Talento Humano.....	18
7.	Prevención de la Enfermedad y Promoción de la Salud	19
8.	Ocio, Plenitud y Disfrute	21
8.1.	Ferias informativas:.....	21
8.2.	Proyecto Sumemos Esfuerzos:.....	22
8.3.	Campaña del Buen Trato.....	22
8.4.	Reuniones con la comunidad para fortalecer la interrelación con los usuarios:.....	23
8.5.	Recorridos comunitarios guiados a las instalaciones del Hospital:.....	23



8.6.	Participación activa en medios de comunicación para informar a la comunidad:	24
9.	Políticas Públicas emitidas y acciones emprendidas.....	25
10.	Inversión 2016.....	27
11.	Compromisos y Acciones Ejecutadas	28

Índice de Tablas

Tabla No. 1	Cartera de Servicios Consulta Externa del HGDC	8
Tabla No. 2	Dotación de Camas Censables– Hospitalización del HGDC	8
Tabla No. 3	Dotación de Camas no censables – Áreas Críticas y Emergencia del HGDC.....	9
Tabla No. 4	Citas Atendidas en Consulta Externa.....	9
Tabla No. 5	Número de Atenciones por Emergencias del HGDC 2015 – 2016.....	10
Tabla No. 6	Número de Procedimientos y Cirugías en Quirófanos y Hospital del Día del HGDC....	11
Tabla No. 7	Número de Atenciones en Rehabilitación del HGDC 2015 - 2016.....	12
Tabla No. 8	Detalle de Estudiantes de Pregrado del HGDC ingresados en el Año 2016	14
Tabla No. 9	Detalle de Estudiantes de Postgrado del HGDC ingresados en el Año 2016.....	14
Tabla No. 10	Detalle de Proyectos de Investigación del HGDC	15
Tabla No. 11	Eventos Científicos realizados por el HGDC.....	16
Tabla No. 12	Detalle de Quejas efectuadas en el HGDC Año 2016	17
Tabla No. 13	Detalle de Reclamos efectuados en el HGDC Año 2016.....	17
Tabla No. 14	Detalle de Denuncias efectuadas en el HGDC Año 2016.....	17
Tabla No. 15	Inconformidades y reclamos del HGDC a través de Redes Sociales Año 2016.....	17
Tabla No. 16	Detalle de Inconformidades, Reclamos y Peticiones Redes Sociales Año 2016.....	18
Tabla No. 17	Detalle de personal contratado en el año 2015	18
N Tabla No. 18	Detalle de personal contratado en el año 2016.....	19
Tabla No. 19	Detalle de Actividades realizadas	21
Tabla No. 20	Detalle de Documentos Técnicos Implementados	25
Tabla No. 21	Capacitaciones Realizadas	26
Tabla No. 21	Actividades realizadas para el mejoramiento de la información	26
Tabla No. 22	Distribución del Presupuesto por Grupo de Gasto del HGDC 2016 (*)	27
Tabla No. 23	Compromisos y Acciones Ejecutadas.....	28

Índice de Gráficos

Gráfico No. 1 Número de Atenciones por Emergencia del HGDC 2015 - 2016	10
Gráfico No. 2 Número de Procedimientos y Cirugías en Quirófanos y Hospital del Día del HGDC..	11
Gráfico No. 3 Egresos Hospitalarios.....	11
Gráfico No. 3 Distribución del presupuesto y Ejecución Presupuestaria	28



1. Información General

2. Zona:	9
3. Provincia:	Pichincha
4. Distrito:	17D02
5. Cantón:	Quito
6. Nombre del Establecimiento de Salud:	Hospital General Docente de Calderón
7. Nivel de Atención:	Segundo Nivel
8. Número de Camas Censables:	157
9. Número de Camas No Censables:	80
10. Dirección:	Calle Derby S/N, y Giovanni Calles
11. Números Telefónicos:	(02) 3 952700
12. Razón Social y Número de Ruc:	Hospital General Docente de Calderón.
13. Nombre del Representante Legal:	Dr. Andrés Sotomayor

2. Antecedentes

En septiembre de 2010, se suscribió el Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Salud Pública (MSP), Municipio de Quito, Fondo de Salvamento y Universidad Central del Ecuador (UCE), para la construcción y funcionamiento del Hospital General Universitario de Calderón.

El 7 de diciembre del año 2010, el MSP elaboró la propuesta de creación del nuevo Hospital y presentó el Plan Médico Funcional con su respectivo plan de espacios. Es así que la obra inició el 19 de septiembre de 2012 para ser entregada al Ministerio de Salud Pública (MSP), por parte del Servicio de Contratación de Obras (SECOB) y con fecha 15 de Julio de 2015 entró en funcionamiento como el tercer hospital general de la capital.

Las parroquias beneficiarias del Hospital se ubican al norte de Quito, fundamentalmente son Calderón, Guayllabamba y Llano Chico (Distrito 17D02) con una población estimada de 510.000 habitantes; sin embargo, el HGDC se encuentra articulado a la microred norte de salud, en la que además se incorporan los distritos 17D03 Condado a Calacalí y 17D09 Tumbaco a Tababela y cantones rurales del norte de Pichincha, abarcando así la atención de pacientes inclusive del noroccidente como

Calacalí, Gualea, Nanegal, Nanegalito, Nono, Pacto, Pomasqui, San Antonio y los cantones de Cayambe y Tabacundo (Distrito 17D10).



En la actualidad, el HGDC incluso ha brindado atención gratuita y de calidad a pacientes provenientes de las provincias de Imbabura, Esmeraldas, entre otras. El HGDC inició con el servicio de Consulta Externa y paulatinamente fue aperturando las áreas de Emergencia, Laboratorio, Imagen y Hospitalización. Esta casa de salud cuenta con 157 camas para hospitalización distribuidas en áreas de pediatría, gineco obstetricia, medicina interna y cirugía y además el Hospital posee 16 quirófanos, 4 unidades de trabajo de parto y recuperación, 14 estaciones para hemodiálisis, 44 consultorios y 48 camillas de atención para emergencia.

Al ser un Hospital Docente y con enfoque eminentemente formativo y de investigación, hasta el mes de enero de 2016 ha incorporado a 45 estudiantes de pregrado en el Internado de Medicina, quienes están haciendo sus rotaciones en: Pediatría, Medicina Interna, Clínica, Cirugía y realizan el servicio de salud comunitaria, a los que se suman 55 postgradistas en las áreas de: Medicina Familiar y Comunitaria, Medicina Interna, Traumatología, Dermatología, Psiquiatría, Endocrinología, Fisiatría y Emergencia, fortaleciendo así la formación de profesionales de alto nivel en los servicios del Hospital.

3. Misión

Proveemos atención integral especializada a la comunidad, complementando la atención en red a través de nuestra cartera de servicios, garantizando accesibilidad y calidad, con talento humano capacitado y motivado, apoyados en la docencia e investigación.

4. Visión

El Hospital General Docente de Calderón, hasta el año 2020, será un referente nacional y de los países de la región, en atención especializada de segundo nivel con cuarto grado de complejidad, formando profesionales competentes y generando conocimiento a través de la investigación, manteniendo altos estándares de calidad.

5. Red Acceso y Territorio

5.1. Cartera de Servicios

5.1.1. Consulta Externa

El Hospital General Docente de Calderón entro en funcionamiento con fecha 15 de julio de 2015 con el servicio de Consulta Externa en varias especialidades y fue ampliando su cartera de servicios hasta contar actualmente con 34 especialidades, tal como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla No. 1 Cartera de Servicios Consulta Externa del HGDC

No.	Enero – Julio 2016	Agosto 2016		Septiembre 2016		Octubre 2016		Diciembre 2016	
1	Dermatología	20	Nefrología	22	Cardiología	25	Clínica de Heridas	28	Hematología
2	Endocrinología	21	Nutrición y Dietética	23	Pie Diabético	26	Cirugía Plástica	29	Periodoncia
3	Fisiatría			24	Cirugía Cardiorácica	27	Genética	30	Cirugía Vascular
4	Gastroenterología							31	Neonatología
5	Medicina Interna							32	Optometría
6	Neurología							33	Terapia de Lenguaje
7	Pediatría							34	Geriatría
8	Psicología								
9	Psiquiatría								
10	Cirugía General y Digestiva								
11	Cirugía Maxilofacial								
12	Cirugía Pediátrica								
13	Ginecología y Obstetricia								
14	Neurocirugía								
15	Oftalmología								
16	Otorrinolaringología								
17	Traumatología								
18	Urología								
19	Fototerapia								

Apertura de **15** especialidades

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística
Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.1.2. Hospitalización

Tabla No. 2 Dotación de Camas Censables– Hospitalización del HGDC

Área de Hospitalización	Dotación Normal	Número de camas habilitadas			
		Año 2015	mar-16	may-16	dic-16
Hospitalización Gineco-Obstetricia	34	14	20	20	34
Hospitalización Pediatría	28	28	28	22	28
Hospitalización Medicina Interna	53	42	30	30	53
Hospitalización Cirugía General	42	14	30	30	30
Total	157	98	108	102	145
Porcentaje de Camas Habilitadas	100%	62%	69%	65%	92%

Habilitación de **47** camas

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística
Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.1.3. Áreas Críticas y Emergencia

Tabla No. 3 Dotación de Camas no censables – Áreas Críticas y Emergencia del HGDC

Área	Unidad de Medida	Dotación Normal	Meses de Habilitación					
			2015	2016				
				Ene	Mar	Abr	May	Dic
UCI Adultos	Camas	12	0	3	3	4	3	10
UCI Pediátricos	Camas	5	0	0	0	0	0	2
Neonatología	Camas	15	0	0	8	8	8	15
Emergencia	Cubículos	48	24	24	24	24	24	48
Total		80	24	27	35	36	35	75
Porcentaje de Camas Habilitadas		100%	50%					94%

Habilitación de **90** camas, puestos y cubículos

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

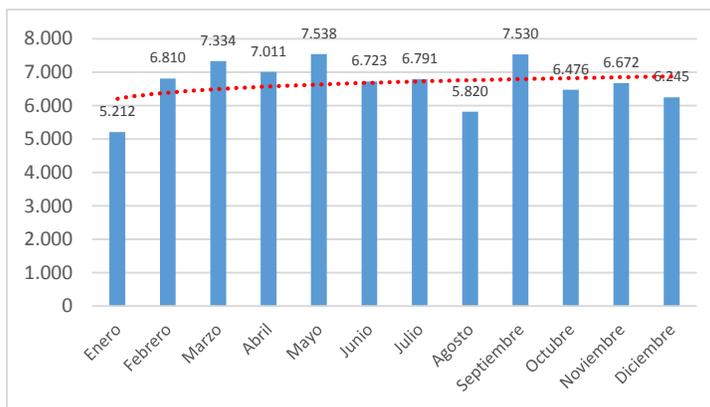
Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2. Información Producción Hospitalaria

5.2.1. Consulta Externa

Tabla No. 4 Citas Atendidas en Consulta Externa

Año	Mes	Total Citas Agendadas
Total Año 2015		23.294
Año 2016	Enero	5.212
	Febrero	6.810
	Marzo	7.334
	Abril	7.011
	Mayo	7.538
	Junio	6.723
	Julio	6.791
	Agosto	5.820
	Septiembre	7.530
	Octubre	6.476
	Noviembre	6.672
	Diciembre	6.245
Total Año 2016		80.162
Total Acumulado		103.456



Incremento de
56.868 atenciones
 Incremento del **244%**

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2.2. Servicio de Emergencia

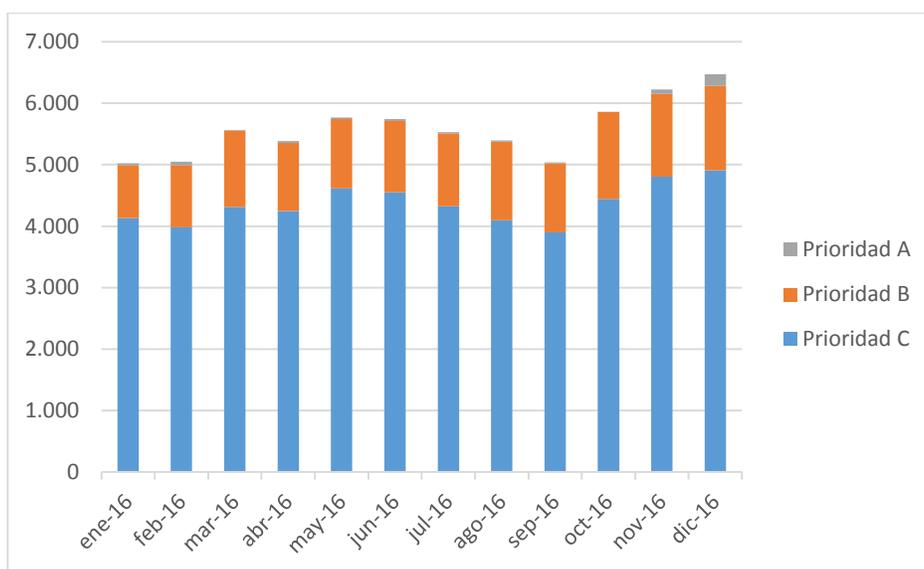
Tabla No. 5 Número de Atenciones por Emergencias del HGDC 2015 – 2016

Detalle Emergencias	T. 2015	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	T. 2016
Prioridad A	303	29	56	11	31	27	30	21	22	15	3	68	187	500
Prioridad B	2.215	862	1.009	1.243	1.109	1.125	1.162	1.185	1.281	1.125	1.414	1.346	1.375	14.236
Prioridad C	9.956	4.131	3.984	4.314	4.247	4.616	4.552	4.326	4.095	3.897	4.444	4.808	4.910	52.324
Total	12.474	5.022	5.049	5.568	5.387	5.768	5.744	5.532	5.398	5.037	5.861	6.222	6.472	67.060

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

Gráfico No. 1 Número de Atenciones por Emergencia del HGDC 2015 - 2016



Incremento de
55.586
atenciones
Incremento del
437%

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

CLASIFICACIÓN DE LAS EMERGENCIAS (SISTEMA DE TRIAGE HGDC)			
Triage es la forma en la que el personal de salud define la prioridad de atención de los pacientes según la gravedad de su enfermedad y se realiza de acuerdo a:			
• motivo de consulta (molestias) • signos vitales • enfermedades anteriores • signos de gravedad evidentes •			
Prioridad	Tipo de atención	Tiempo de espera	Características de esta prioridad
A	Emergencia	Atención inmediata	Estado crítico. Es cualquier enfermedad que pone en riesgo inmediato la vida del paciente.
B	Urgencia	10 min	Es cualquier enfermedad no crítica que requiere tratamiento en corto tiempo porque puede poner en riesgo la vida del paciente.
C	Estable	1 a 4 horas	Es cualquier enfermedad que no pone en riesgo la vida del paciente. Se priorizará la atención a personas con discapacidad, embarazadas y tercera edad.

5.2.3. Procedimientos realizados en Quirófanos y Hospital del Día

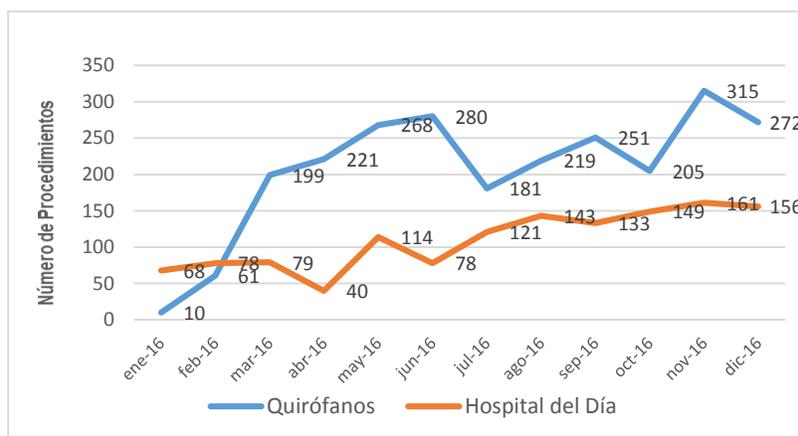
Tabla No. 6 Número de Procedimientos y Cirugías en Quirófanos y Hospital del Día del HGDC

Procedimientos	Año 2015	Año 2016												Total 2016	Total Acumulado
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Procedimientos Quirófanos	3	10	61	199	221	268	280	181	219	251	205	315	272	2.482	2.485
Procedimientos Hospital del Día	163	68	78	79	40	114	78	121	143	133	149	161	156	1.320	1.483

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

Gráfico No. 2 Número de Procedimientos y Cirugías en Quirófanos y Hospital del Día del HGDC

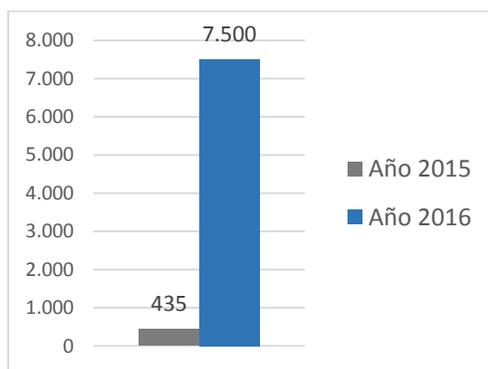


Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2.4. Egresos Hospitalarios

Gráfico No. 3 Egresos Hospitalarios



Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

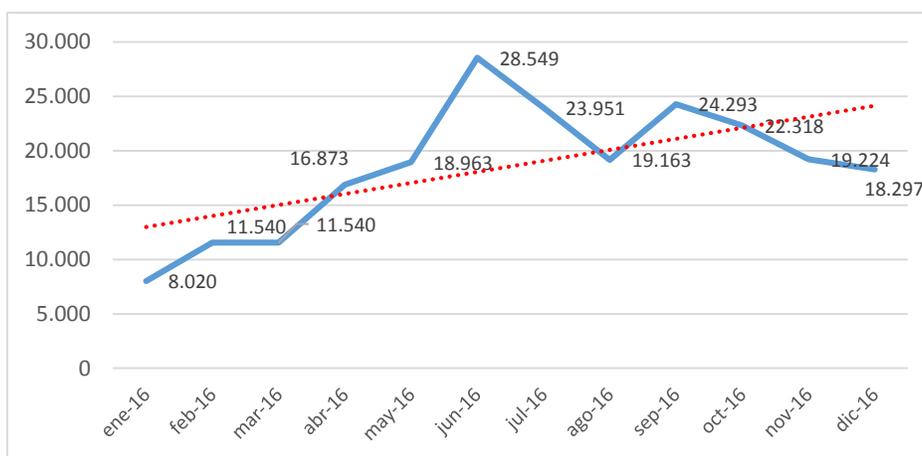
Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2.5. Procedimientos en Rehabilitación Física

Tabla No. 7 Número de Atenciones en Rehabilitación del HGDC 2015 - 2016

Procedimientos	Total Año 2015	Total Año 2016	Total Acumulado
Terapia Física	29.082	125.757	154.839
Terapia Ocupacional	3.451	15.525	18.976
Terapia de Lenguaje	400	8.174	8.574
Estimulación Temprana	744	7.151	7.895
Hospitalización	173	17.416	17.589
Terapia Respiratoria	0	48.708	48.708
Total Rehabilitación	33.850	222.731	256.581

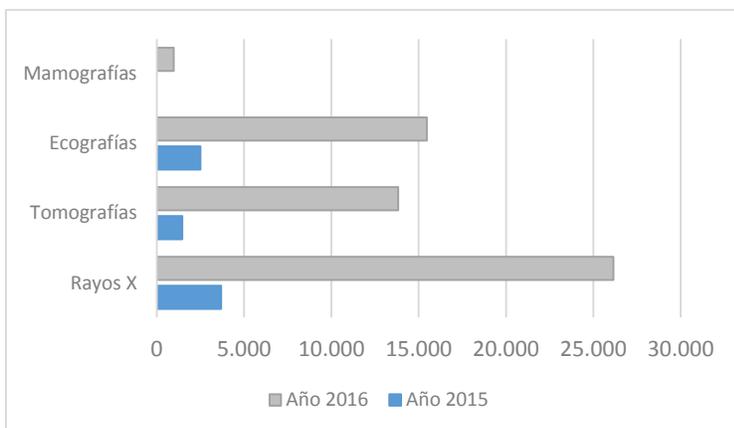
222.731
atenciones
realizadas



Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2.6. Procedimientos en Imagenología



Procedimiento	Total Año 2015	Total Año 2016
Rayos X	3.694	26.149
Tomografías	1.459	13.824
Ecografías	2.504	15.464
Mamografías	0	975
Total	7.657	56.412

Más de **56.412**
pacientes atendidos

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2.7. Procedimientos en Laboratorio



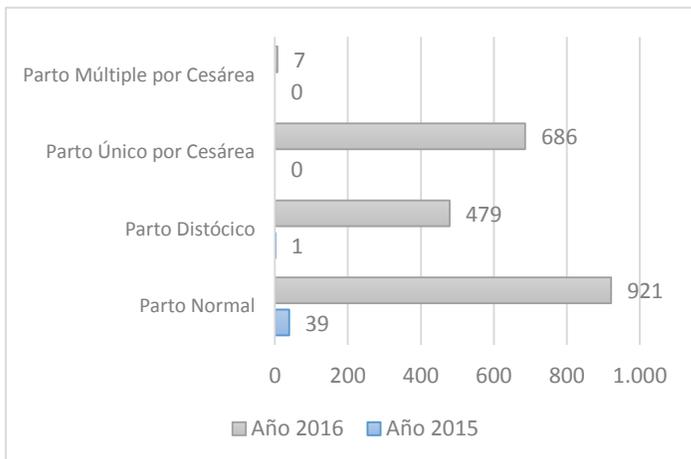
Procedimiento	Total Año 2015	Total Año 2016
Determinaciones Clínicos	101.990	593.396
Determinaciones Patológico	3.896	35.026
Determinaciones Transfuncional	0	20.115
Total	105.886	648.537

648.537
 determinaciones
 realizadas

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.2.8. Número de Partos Atendidos



Procedimiento	Total Año 2015	Total Año 2016
Parto Eutócico con Riesgo	39	921
Parto Distócico	1	479
Parto Único por Cesárea	0	686
Parto Múltiple por Cesárea	0	7
Total Partos	40	2.093

2.101
 nacimientos

Fuente: Unidad de Admisiones y Estadística

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.3. Docencia e Investigación

Tabla No. 8 Detalle de Estudiantes de Pregrado del HGDC ingresados en el Año 2016

Universidad	Especialidades	Primera Cohorte (Mayo 2016)	Segunda Cohorte (Septiembre 2016)	Total estudiantes
Universidad Central del Ecuador	Medicina (internos rotativos)	20	50	70
	Enfermería (internos rotativos)	20	20	40
	Obstetricia (internos rotativos)	10	16	26
	Imagenología	2	4	6
	Laboratorio clínico	2	4	6
	Fisiatría y rehabilitación	3	3	6
	Bioquímica y farmacia	14	18	32
	Trabajo social	2	4	6
	Externado Medicina	50	73	123
	Psicología	8	10	18
	Informática	1	0	1
Estadística	100	0	100	
Universidad Tecnológica Equinoccial	Clínicas	10	0	10
Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Psiquiatría	2	2	4
	Clínicas	1	0	1
TOTAL ESTUDIANTES PREGRADO		245	204	449

Fuente: Unidad de Docencia e Investigación – HGDC

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

Tabla No. 9 Detalle de Estudiantes de Postgrado del HGDC ingresados en el Año 2016

Universidad	Especialidades	Primera Cohorte (Enero - Agosto 2016)	Segunda Cohorte (Octubre 2016)	Total estudiantes
Universidad Central del Ecuador	Nefrología		4	4
	Psiquiatría	2	2	4
	Cirugía general		3	3
	Pediatría		2	2
	Traumatología		3	3
	Patología Clínica		1	1
	Anatomía Patológica		1	1
	Medicina Familiar y comunitaria	8	25	33
	Emergencias y desastres	10	18	28
	Cuidados Intensivos		4	4
	Medicina forense		2	2
	Anestesiología		2	2

Universidad	Especialidades	Primera Cohorte (Enero - Agosto 2016)	Segunda Cohorte (Octubre 2016)	Total estudiantes
	Imagenología		3	3
	Dermatología	3	3	6
Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Medicina Familiar y comunitaria	16	7	23
	UCI	3	3	6
Total Estudiantes Postgrado		42	83	125

Fuente: Unidad de Docencia e Investigación – HGDC

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

5.4. Investigación y Eventos Científicos

Tabla No. 10 Detalle de Proyectos de Investigación del HGDC

Número	Proyectos Implementados	Estado de los Proyectos	Vinculado a
1	Incidencia de asma y factores de riesgo en el Hospital Docente de Calderón, en una cohorte de pacientes desde los 12 meses hasta los 14 años, durante el año 2016.	Desarrollo: Cruce de variables y análisis estadístico	Comunidad Educativa de Calderón
2	Telemedicina entre el primer nivel de Salud y HGDC.	Entrega de resultados a Planta Central para asignación de recursos	Microred, HGDC
3	Prevalencia de infecciones multi-resistentes en los pacientes del servicio de Medicina Interna del Hospital General Docente de Calderón de la ciudad de Quito desde enero a diciembre del 2016.	Cierre: Se entregó resultados a la Universidad Católica	HGDC y Universidad Ohio
4	Estudio comparativo del tiempo en la integración laboral y dolor postoperatorio inmediato por hernioplastia laparoscópicas vs hernioplastia abierta entre el Hospital Enrique Garcés (enero - diciembre 2014) y Hospital General Docente de Calderón (enero-diciembre 2016).	Cierre: Para revisión por comité editorial de revistas anexadas	Dirección Nacional de Inteligencia de la Salud, Hospital Enrique Garcés y HGDC
5	Implementación, suplemento de Prebiótico tipo inulina para la prevención y tratamiento de diabetes tipo II y obesidad infantil (5 - 12 años).	Implementación: segunda fase de involucramiento con la comunidad	HGDC y Universidad Central
6	Estudio de Verrugas Genitales en el Hospital General Docente de Calderón.	Cierre: Para revisión por comité editorial de revistas indexadas	Red de Hospitales de Latinoamérica de investigación
7	Rectoría del conocimiento en Salud Renal.	En fase de aprobación	HGDC
8	Atención Primaria en salud en la zona de influencia del Hospital Docente de Calderón. (Diagnostico Comunitario de Salud de Marianitas Parroquia Calderón del Distrito 17D02).	Cierre: Para revisión por comité editorial de revistas anexadas	HGDC y Universidad Central
9	Impacto de la campaña de prevención de complicaciones de las infecciones respiratorias en niños menores en 5 años.	Cierre: Para revisión por comité editorial de revistas anexadas	HGDC y Universidad Central

Número	Proyectos Implementados	Estado de los Proyectos	Vinculado a
10	Prevalencia de los trastornos mentales atendidos en la consulta ambulatoria del servicio de Rehabilitación y Terapia en Salud Mental del HGDC en el período julio 2015 a junio 2016.	Desarrollo: Cruce de variables y análisis estadístico	HGDC
11	Ensayo clínico: Evaluación del pcr en pacientes sometidos a apendicectomía que reciben una mega dosis de vitamina c	En fase de aprobación	HGDC Y YACHAY

Fuente: Unidad de Docencia e Investigación – HGDC

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

Así mismo durante el año 2016 se han desarrollado 4 eventos científicos:

Tabla No. 11 Eventos Científicos realizados por el HGDC

Número	Proyectos Implementados	Estado de los Eventos	Instituciones vinculadas
1	Jornada Científica por el Día Mundial de las Enfermedades Raras y el Día de los Defectos de Nacimiento.	Ejecutado	HGDC , MSP y UCE
2	Exposición en el IV Congreso de Infecciones Intra Hospitalaria con el aval de la Universidad de Ohio.	Ejecutado	HGDC , MSP y UCE
3	I Congreso Internacional de Enfermería	Ejecutado	HGDC , MSP y UCE
4	I Congreso Internacional Docente de Rehabilitación Física y Respiratoria	Ejecutado	HGDC , MSP y UCE

Fuente: Unidad de Docencia e Investigación – HGDC

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

6. Calidad de los Servicios

6.1. Implementación Proceso de Quejas y Reclamos

El Hospital General Docente de Calderón ha implementado una metodología para receptor, analizar y gestionar quejas expuestas por los usuarios internos y externos, ofreciendo una solución o respuesta en el tiempo pertinente¹. Este procedimiento inicia desde la recepción hasta la entrega de la respuesta o solución de la misma; aplica a todos los usuarios internos y externos de todos los procesos/servicios del HGDC.

Esta metodología ha sido implementada desde el mes de abril del 2016, teniendo como resultados los siguientes:

¹ **Anexo No. 4:** Procedimientos de Gestión de Inconformidades de Usuarios Internos y Externos

Tabla No. 12 Detalle de Quejas efectuadas en el HGDC Año 2016

Detalle de Quejas	Número de Reclamos	Tipo de Queja					
		Servicio Deficiente	Información Incorrecta	Instalaciones Sucias	Retraso en Prestación del Servicio	Maltrato del Personal	Otros
Total Quejas presentadas	707	162	121	5	127	15	277
Total Quejas resueltas	707	162	121	5	127	15	277
Total Quejas pendientes	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Unidad de Atención al Usuario - HGDC

(*) Todas las quejas son solucionadas en el mismo día a cargo del personal de Atención al Usuario

Tabla No. 13 Detalle de Reclamos efectuados en el HGDC Año 2016

Detalle de Reclamos	Número de Reclamos	Tipo de Reclamo					
		Servicio Deficiente	Información Incorrecta	Instalaciones Sucias	Retraso en Prestación del Servicio	Maltrato del Personal	Otros
Total Reclamos presentados	71	17	8	0	6	24	16
Total, Reclamos resueltos	51	12	6	0	2	19	12
Total Reclamos pendientes	20	5	2	0	4	5	4

Fuente: Unidad de Atención al Usuario - HGDC

(*) Todos los Reclamos Administrativos se los debe solucionar en un plazo de hasta 15 días a partir de la recepción del reclamo.

Tabla No. 14 Detalle de Denuncias efectuadas en el HGDC Año 2016

Detalle de Denuncia	Número de Reclamos	Tipo de Denuncia				
		Servicio no Prestado	Cobro por los Servicios	Hurto	Maltrato del Personal	Servicio Deficiente
Total Denuncias presentadas	6	1	2	1	1	1
Total Denuncias con respuesta	6	1	2	1	1	1
Total Denuncias sin respuesta	0	0	0	0	0	0

Fuente: Unidad de Atención al Usuario - HGDC

Tabla No. 15 Inconformidades y reclamos del HGDC a través de Redes Sociales Año 2016

Detalle de Quejas	Número de Reclamos		
	Total Inconformidades	Twitter	Facebook
Total Inconformidades atendidas	225	16	209
Total Inconformidades pendientes	-	-	-
Total Inconformidades presentadas	225	16	209

Fuente: Unidad de Comunicación - HGDC

Tabla No. 16 Detalle de Inconformidades, Reclamos y Peticiones a través de Redes Sociales Año 2016

Detalle de Reclamo/Inconformidad/Petición	Twitter	Facebook
Servicio no prestado	1	0
Servicio deficiente	3	2
Información incorrecta	0	0
Instalaciones sucias	0	0
Retraso en la prestación del servicio	1	0
Maltrato del personal	0	2
Falta de medicamentos / dispositivos	0	0
Otros: Solicitud de empleo / consulta de vacantes	4	109
Otros: Saludos / Felicitaciones / Sugerencias	2	15
Otros: Consulta sobre servicios del Hospital	5	41
Otros: Oferta de servicios privados al Hospital	0	3
Otros: Inquietudes o problemas con citas	0	12
Información Congresos / Eventos		25
TOTAL	16	209

Fuente: Unidad de Comunicación - HGDC

6.2. Talento Humano

En el año 2015 el Hospital contaba con un total de 820 funcionarios; en el 2016 se incrementó a 982 personas de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla No. 17 Detalle de personal contratado en el año 2015

Modalidad laboral	Nro.	Presupuesto
Nombramiento	212	\$ 1.367.114,80
Contratos ocasionales	608	\$ 3.026.525,49
Beneficios de ley		\$ 1.091.215,70
Total Año 2015	820	\$ 5.484.855,99

Fuente: Unidad de Talento Humano – HGDC

Tabla No. 18 Detalle de personal contratado en el año 2016

Modalidad laboral	Nro.	Presupuesto
Nombramiento	251	\$ 4.672.919,85
Contratos ocasionales	504	\$ 7.523.247,71
Contrato indefinido	193	\$ 1.764.552,24
Devengantes de beca	34	\$ 561.777,00
Beneficios de ley		\$ 3.799.172,03
Total Año 2016	982	\$ 18.321.668,83

Fuente: Unidad de Talento Humano – HGDC

7. Prevención de la Enfermedad y Promoción de la Salud

Durante el año 2016, se realizaron en el Hospital General Docente de Calderón (HGDC), varias actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en las que participaron usuarios internos y externos; se enfocaron políticas nacionales especialmente, aquellas relacionadas con uno de los objetivos

más importantes para el Estado, la reducción de la mortalidad materna y neonatal, lactancia materna, tal es así que se promocionó para las usuarias internas el acceso al lactario y para las usuarias externas, la sensibilización y socialización del banco de leche del hospital, situación que ha determinado que para el año 2016, se produjeron y distribuyeron 179.465 mililitros de leche humana a neonatos que por diversas razones no pudieron alimentarse directamente del pecho de su madre.



Realiza tus donaciones en el Hospital

Entrega alimentos no perecibles, ropa en buen estado y agua embotellada en la oficina de Estadística (subsuelo 1).

• Lunes a viernes de 7h00 a 18h00 •

Tus donativos, serán clasificados y entregados a:

- Víctimas del sismo a través de MIES y GAD Calderón
- Nuestros médicos y enfermeros que están en Manta, Portoviejo y Pedernales salvando vidas.

27

Sensibilizada la comunidad ante los efectos devastadores del terremoto del 16 de abril del 2016, se constituyó el HGDC en un centro de acopio de donaciones a los hermanos ecuatorianos de Manabí y Esmeraldas, contribuyendo conjuntamente en envío de víveres no perecibles, ropa, agua, así como el

contingente humano del mismo hospital para atención de salud de nuestros compatriotas.

Adicionalmente, se activaron planes contingentes para garantizar la seguridad de los usuarios ante eventos naturales que ponen en riesgo la seguridad de las personas, realizando así simulacros de evacuación y activación del Comité de Operaciones de Emergencia.

PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

1 Motivos para la activación del plan Atenidos intrahospitalarios: <ul style="list-style-type: none"> • Herido • Desmayo (alergias en los trabajadores) • Aumento de heridos • Fuga de incendio, explosión o sistema de control (gas) • Infiltración de toxicos (gases, contaminación atmosférica, o fuga de radiación) Atenidos extrahospitalarios: <ul style="list-style-type: none"> • Abolición de múltiples víctimas (accidente aéreo, vial, etc.) • Desastres externos (en otros cercanos o lejanos) • Otros situaciones 	4 Triage de los pacientes para su evacuación Paciente rojo Paciente que no puede sobrevivir por sí mismo, requiere traslado y requiere la ayuda de una cama para su transporte (paciente de UTI, crítico con cirugía inminente, quemadura extensa o fracturas y necesidad de intubar en bloque (torax y pelvis), etc)
2 Protocolo de activación y respuesta Si identifica una emergencia real o probable, según el tipo de amenaza, declare emergencia y envíe el mensaje a: <ul style="list-style-type: none"> • Ext. 4016 - 4018 para Emergencias de riesgo biológico o químico o eléctrico • Personal de seguridad más cercano, en caso de desconexión interna o externa. • Ext. 1230 del área o número de 9999 o 12000 en caso de riesgo de laboratorio, daños o incendio. Si sucede en horario no laboral, envíe mensaje al guardia de seguridad más cercano. 	Paciente amarillo Paciente que puede sobrevivir por sí mismo pero requiere la ayuda de una cama y/o persona para su transporte (paciente que requiere traslado, con cirugía inminente o a largo plazo, de movilidad, con diagnóstico de inestabilidad en miembros inferiores o movilidad comprometida, con cualquier tipo de fracturas, heridas, quemaduras, etc)
Para el reporte de las emergencias, debe proporcionar: fecha, hora, día, hora (en minutos), lugar, número de personas afectadas, descripción de la emergencia, tipo de emergencia, estado de salud de las personas afectadas, etc.	Paciente verde Paciente que puede sobrevivir por sí mismo y puede ser trasladado por sí mismo o con ayuda de una persona (paciente que requiere traslado, con cirugía inminente o a largo plazo, de movilidad, con diagnóstico de inestabilidad en miembros inferiores o movilidad comprometida, con cualquier tipo de fracturas, heridas, quemaduras, etc)
	Paciente blanco Paciente que puede sobrevivir por sí mismo y puede ser trasladado por sí mismo o con ayuda de una persona (paciente que requiere traslado, con cirugía inminente o a largo plazo, de movilidad, con diagnóstico de inestabilidad en miembros inferiores o movilidad comprometida, con cualquier tipo de fracturas, heridas, quemaduras, etc)
	5 Transporte de los pacientes durante su evacuación Paciente rojo Serán evacuados por 2 personas (para trasladar la cama de emergencia) y traslado en el caso de personas que requieren atención médica especial por lo que en la evacuación de la emergencia la persona no podrá salir sin asistencia. El transporte será en camión para evacuación o transporte de emergencia ubicado en el patio trasero de la institución. Cada cama se

¿Qué es la influenza A(H1N1)?

Es una enfermedad contagiosa de las vías respiratorias. En la mayoría de los casos dura una semana.

¿Cómo se contagia la influenza?

De persona a persona. El virus de la influenza viaja a través de las gotitas de saliva que se expulsan al hablar, toser o estornudar. También se contagia por tocar superficies contaminadas con este virus, por ejemplo: manija de las puertas, teclados, teléfonos, barandales.

gob.ec

Frente al repunte de infecciones respiratorias durante la época invernal, se activaron mecanismos de socialización de prevención de contagio de este tipo de enfermedades; ante dicho repunte epidemiológico, el Hospital General Docente Calderón, inició la campaña de prevención contra la infección respiratoria aguda grave, especialmente aquellas debidas al H1N1.

Sensibilizados todos los servidores del HGDC, participamos también promoviendo el cuidado físico con prácticas saludables como el deporte y el ocio, en virtud de lo cual nuestros compañeros, en conjunto con la comunidad participamos en la Caminata 4 K por la Salud y Carrera 5K “Sumemos Esfuerzos”, reforzando el compromiso por ser ejemplo de salud. Asimismo, se promovió hábitos saludables, entre ellos la Campaña Libre de humo para disminuir el consumo de cigarrillo tanto en los usuarios internos como en los externos.

El Hospital General Docente de Calderón promueve la salud de sus funcionarios y usuarios. ¡Evita el consumo de tabaco!

31 de mayo
Día Mundial sin Tabaco

El humo del tabaco contiene más de 4.000 tóxicos y más de 50 sustancias cancerígenas.

- Ecuador libre de publicidad de tabaco
- Ecuador libre de muertes y enfermedades por tabaco
- Ecuador libre de humo de tabaco

Los niños, el presente y futuro de nuestro país, forman parte estratégica de la política pública en salud, su desarrollo mental y físico, el ejercicio de sus derechos y la garantía de su cumplimiento, determinó que dentro del plan estratégico de este hospital, trabajemos por convertirnos en una

unidad asistencial amigo de la madre y el niño, procurando entre otras, que la estancia hospitalaria de nuestro niños y jóvenes sea lo menos traumática posible, es así que, al celebrar el día del niño, autoridades del Ministerios de Salud Pública del nivel central, así como del nivel zonal, fueron partícipes del homenaje a nuestros pequeños usuarios en su día.

Ministra de Salud conmemora Día de la Niñez junto a usuarios y personal del Hospital



8. Ocio, Plenitud y Disfrute

8.1. Ferias informativas:

El Hospital General Docente de Calderón en el año 2016, desarrolló ferias informativas con el personal de salud y la participación de los usuarios, para informar sobre los servicios del Hospital y trabajar con la comunidad en el cuidado de su salud para evitar y controlar enfermedades, dentro de las que se implementaron actividades lúdicas con usuarios adultos, adultos mayores y menores de edad:

Tabla No. 19 Detalle de Actividades realizadas

Detalle de la actividad	Fecha de ejecución
Feria por la Salud deportiva, proyecto Sumemos Esfuerzos, Liga Barrial de Calderón. Tema: Rehabilitación y Terapia Física para deportistas	Enero de 2016
Feria por el Día de la Mujer, proyecto Sumemos Esfuerzos, Parque Central de Carapungo	Marzo de 2016
Feria informativa y exposición fotográfica Lactancia materna	Mayo y Agosto 2016
Celebración día del Niño con autoridades del MSP	Junio de 2016
Feria y actividades lúdicas por la lucha anti tabáquica	Mayo y Junio 2016
Feria por el Día Mundial del Donante de órganos y tejidos	Octubre de 2016
Feria informativa Día Mundial de la Lucha contra el VIH	Diciembre de 2016
Casa abierta y bazares de Terapia Ocupacional en Salud Mental	Febrero y Diciembre 2016

Fuente: Unidad de Comunicación – HGDC

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

8.2. Proyecto Sumemos Esfuerzos:

El Hospital se incorporó al Proyecto sumemos esfuerzos: en el que participan las unidades distritales de: MSP (17D02), HGDC, MIES, MINEDUC, Policía, Ministerio del Interior, GAD Calderón, Plan Internacional, Municipio de Quito, EMASEO para gestionar actividades conjuntas y articularse interinstitucionalmente con las necesidades de la comunidad.

En este marco, el proyecto organizó la carrera 5Km Sumemos Esfuerzos (Agosto 2016), con la finalidad de fomentar la actividad física y el cuidado de la salud en los pobladores de la parroquia Calderón. El HGDC participó como responsable de la socialización, los entrenamientos periódicos que se realizaron desde 1 mes antes en sus instalaciones, al que acudieron los usuarios del Hospital y funcionarios de las instituciones del proyecto, quienes además participaron de actividades informativas sobre deporte, cuidado de las articulaciones y nutrición, con el acompañamiento del personal de salud del Hospital y de la Dirección Distrital de Salud 17D02.

8.3. Campaña del Buen Trato



De octubre a diciembre del 2016 el Hospital a través de las Unidades de Atención al Usuario y Comunicación, desarrolló la campaña de buen trato, enfocada a usuarios externos e internos, con el objetivo de incrementar la

satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud. Se planteó un decálogo de temas a fomentar, mediante actividades participativas, dinámicas, actividad física, personas disfrazadas, visitas sorpresa a las áreas, mensajes informativos y capacitaciones a todo el personal del Hospital, recopilando además los testimonios de los usuarios y sus recomendaciones sobre mejoras en el trato. El modelo de la campaña del Buen Trato del Hospital General Docente de Calderón se tomó como referente para su réplica en las unidades de salud del MSP a nivel nacional.

Con esta campaña, servidores, usuarios, visitantes, buscamos cumplir la dimensión de calidad de atención, aquella que no se palpa, que no se cuenta, sino aquella que se siente y se traduce en la satisfacción de atender, de servir, así como de ser atendido.

Acciones emprendidas para contribuir a la generación de la justicia y equidad social: diálogos, espacios de debate y reflexión, conversatorios, mecanismos para la inclusión de los grupos de atención prioritaria y enfoques de igualdad implementados, entre otros.

8.4. Reuniones con la comunidad para fortalecer la interrelación con los usuarios:

En el año 2016 se realizaron 3 reuniones con la comunidad, con la finalidad de aclarar sus dudas e inquietudes sobre los servicios del HGDC y construir proyectos con sus aportes. Estas actas se encuentran publicadas en la web institucional

<http://www.hgdc.gob.ec/index.php/transparencia/participacion-ciudadana> :

- 17 de febrero, casa barrial de Calderón. Se abordaron las inquietudes sobre el sistema de agendamiento de citas, mecanismos de participación ciudadana y quejas sobre atención en casos puntuales, acordando fortalecer la socialización del sistema de atención en los centros de salud y en el Triage de Emergencia.
- 5 abril 2016, auditorio centro de salud de Calderón, se analizaron los mecanismos de participación ciudadana, veedurías. Se presentó el proyecto de Comités de Ética del Hospital para los cuales se requiere la participación ciudadana, se presentó el modelo de gestión de inconformidades, recopilando los aportes y sugerencias de la comunidad.
- 14 de julio, auditorio Hospital, inquietudes de la comunidad sobre el funcionamiento de los servicios externalizados, demoras en el funcionamiento del Triage de emergencia, solicitud de apoyo para conformación de asociaciones y solicitud de brigadas médicas que son redireccionadas al distrito de salud.

8.5. Recorridos comunitarios guiados a las instalaciones del Hospital:

Se realizaron 8 recorridos de los delegados barriales, comités de salud y organizaciones sociales para conocer el funcionamiento del Hospital, así como visitas guiadas de personal y usuarios de unidades

del Ministerio de Salud Pública. Adicionalmente, se realizaron recorridos guiados con los participantes en los congresos y eventos del Hospital y de la UCE.

8.6. Participación activa en medios de comunicación para informar a la comunidad:

- 114 publicaciones y entrevistas atendidas en medios de comunicación nacionales, locales y comunitarios durante el año 2016, informando sobre los servicios del hospital, temas médicos específicos, realización de eventos y mecanismos de atención.
- Implementación del programa Radial semanal “Salud al aire con el HGDC” en Radio Mitad del Mundo, en funcionamiento desde el 23 de marzo de 2015, hasta el 30 de noviembre de 2016, se realizaron 25 programas, con la participación de los especialistas del Hospital, informando tratamientos y consejos de salud sobre las enfermedades más comunes tratadas en el HGDC.
- Filmación de 8 documentales para SECOM, Enlace Ciudadano y Ecuador TV y acompañamiento y asesoría para fotografías y filmaciones de 12 proyectos universitarios de la UCE, UTE y UDLA sobre los servicios de salud.

Acciones realizadas para el mejoramiento del servicio de atención a pacientes

- Implementación de canales de comunicación con usuarios, a través de los cuales se atienden consultas, inquietudes, sugerencias y comentarios, a más de publicar diariamente las actividades del Hospital: Facebook, Twitter (@HCalderon_MSP), página web (www.hgdc.gob.ec).
- Desarrollo de 3 videos explicativos sobre los servicios sobre la cartera de servicios del Hospital, escala de Triage, reportaje sobre Banco de Leche y donación de Leche Materna.
- Difusión de consejos de salud en canales informativos del Hospital: Facebook, Twitter (@HCalderon_MSP).
- Se implementó a través de la Unidad de Atención al Usuario la <<lista de espera>> como un mecanismo de apoyo a pacientes que tuvieron algún imprevisto que no les permitió llegar a tiempo a su cita, con lo cual pueden recibir la atención hasta el fin de la jornada del especialista y no la pierden.

- Además con el apoyo de alumnos de Estadística de la Universidad Central se aplicó una encuesta de satisfacción en Hospitalización de Medicina Interna, como un piloto, para conocer las inquietudes de pacientes y familiares y poder tomar las acciones de mejora que sean pertinentes.

9. Políticas Públicas emitidas y acciones emprendidas

A fin de mejorar la calidad de los servicios, se ha trabajado en los siguientes documentos técnicos:

Tabla No. 20 Detalle de Documentos Técnicos Implementados

Tipo de Documento	Detalle	Fecha
Procedimiento	Control de Documentos	18 de Febrero de 2016
Procedimiento	Atención Médica de Salud Ocupacional	30 de Marzo de 2016
Procedimiento de vigilancia de la salud ocupacional	Atención Médica de Salud Ocupacional	30 de Marzo de 2016
Procedimiento	Validación de Certificados Médicos	30 de Marzo de 2016
Procedimiento	Gestión de Inconformidades	05 de Mayo de 2016
Reglamento	Reglamento del Procedimiento de Contratación Pública del Hospital General Docente de Calderón	01 de Julio de 2016
Reglamento	Reglamento Interno del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos del HGDC (CEISH)	25 de Agosto de 2016
Protocolo	Antibiótico terapia de Infección de Vías Urinarias	28 de Septiembre de 2016
Protocolo	Antibiótico terapia de Infección de catéter venoso central	28 de Septiembre de 2016
Protocolo	Antibiótico terapia de Infección de Piel y tejidos	28 de Septiembre de 2016
Protocolo	Neumonía adquirida en la comunidad	28 de Septiembre de 2016
Protocolo	Neumonía asociada a la ventilación mecánica	28 de Septiembre de 2016
Cartilla	Sensibilidad a los antibióticos	Noviembre de 2016
Procedimiento	Procesos de los distintos Servicios de Salud	Enero – Diciembre de 2016

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

Así mismo se ha realizado las siguientes capacitaciones:

Tabla No. 21 Capacitaciones Realizadas

Tema	Número de Capacitados
Manejo de Desechos	100
Aislamiento	100
Manejo de infecciones producidas por: enterobacterias productoras de carbapenemasas, brucelosis cólera.	100
Gestión por procesos levantamiento del procesos	48
Tablero de gestión e indicadores	48
Notificación SIVE alerta	150
IRAG - Influenza	50
Guillan Barre	50
SIKA en el Ecuador	50
Muerte materna	40
Muerte neonatal	40
Protocolos empíricos de uso de antibióticos	50
Cartilla de sensibilidad a los antibióticos	150
Manejo de IAAS	100
Notificación de eventos – cuasi eventos	60
Investigación Clínica – protocolo de Londres	60
Equipos de mejora continua	50
Ciclos de mejora continua	50
Gestión documental	80
Total	1.376

Fuente: Unidad de Calidad – HGDC

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

En lo que respecta al mejoramiento del manejo de la información, el Hospital ha desarrollado lo siguiente:

Tabla No. 22 Actividades realizadas para el mejoramiento de la información

N°	Detalle	Áreas Involucradas
1	Módulo de Bodega y Farmacia	- Bodega principal
		- Farmacia Principal
		- Farmacia Emergencia
		- Bodega hospitalización
		- Financiera
		- Administrativa
2	Aulas Virtuales	- Docencia
		- Universidad Central

N°	Detalle	Áreas Involucradas
3	Página Web	- HGDC
		- Comunicación
4	Buzón de Comentarios web	- HGDC
		- Comunicación
5	Módulo de Agendamiento, Historias Clínicas	- Estadística
		- Admisiones
		- Enfermería
		- Consulta Externa
		- Atención al Usuario
6	Módulo de Emergencia	- Emergencia
		- Estadística
		- Consulta Externa
7	Votación Electrónica, Comité Paritario	- HGDC
8	Módulo de visualización de información de pacientes	- Atención al usuario
		- Estadística
		- Hospitalización
9	Cuestionario electrónico de Salud Ocupacional Alcohol y Drogas	- Salud Ocupacional
		- Talento Humano

Fuente: Unidad de TICS – HGDC0020

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

10. Inversión 2016

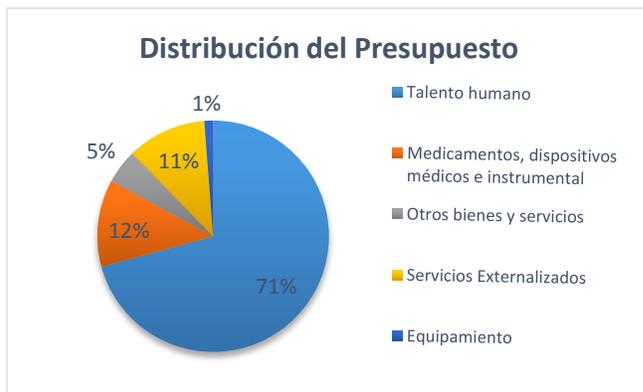
Tabla No. 23 Distribución del Presupuesto por Grupo de Gasto del HGDC 2016 (*)

Detalle de presupuesto	Monto asignado 2016	Monto devengado 2016
Talento humano	18.480.239,70	18.480.239,70
Medicamentos, dispositivos médicos e instrumental	3.464.541,71	3.179.084,01
Otros bienes y servicios	1.273.319,03	1.250.096,32
Servicios Externalizados	3.194.433,99	2.890.796,42
Equipamiento	319.160,30	319.160,30
Total	26.731.694,73	26.119.376,75

Fuente: Sistema e-SIGEF

(*) La información se encuentra actualizada con corte 31/12/2016. Se incluye todas las fuentes de financiamiento

Gráfico No. 4 Distribución del presupuesto y Ejecución Presupuestaria



Año	Codificado	Devengado	Porcentaje de ejecución
2016	\$ 26.731.694,73	\$ 26.119.376,75	98%

(*) 2%: Constituye anticipos no devengados

Ejecución Presupuestaria
98%

Fuente: Sistema e-SIGEF

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

(*) La información se encuentra actualizada con corte 12/31/2016

11. Compromisos y Acciones Ejecutadas 2015

Tabla No. 24 Compromisos y Acciones Ejecutadas

Cumplimiento compromisos asumidos con la comunidad	Resultados avance/cumplimiento	Link al medio de verificación publicado en la pag. Web de la institución
Trabajo con la comunidad sobre el procedimiento para acceder a los servicios del Hospital.	Elaboración de material informativo para instalación en áreas del Hospital, publicación en redes sociales y página web de la cartera de servicios y call center	http://www.hgdc.gob.ec/index.php/directorio http://www.hgdc.gob.ec/index.php/servicios/cartera-de-servicios
Se cuente con un buzón de quejas o recomendaciones a fin de que las autoridades conozcan y se informe sobre la resolución de quejas que realiza la comunidad.	Sí, existe un procedimiento aprobado y documentado para recoger y procesar las quejas, reclamos y denuncias que presenten los usuarios de forma personal en la oficina de Atención al Usuario o a través de las redes sociales	El documento consta en los archivos institucionales
Debe realizarse visitas guiadas por el Hospital de Calderón, en relación a maternidad y adultos mayores	Se realizaron visitas guiadas al Hospital con la participación de la comunidad	http://www.hgdc.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/noticias
Difusión en el servicio materno infantil, en la construcción del Hospital.	Elaboración de material informativo para instalación en áreas del Hospital y uso físico en el servicio materno infantil	El material consta en los archivos institucionales
Se indique cuánto es el presupuesto de inversión en equipos médicos.	USD. 80.596,40	http://www.hgdc.gob.ec/index.php/transparencia/informacion-financiera

Cumplimiento compromisos asumidos con la comunidad	Resultados avance/cumplimiento	Link al medio de verificación publicado en la pag. Web de la institución
Para establecer los presupuestos de las instituciones, se debe contar con la participación ciudadana.	De conformidad con el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; y, el Plan Anual de Políticas Públicas, el Hospital solicita el presupuesto anual y este es asignado de acuerdo a esa normativa.	N/A
Se muestre por qué razón el presupuesto asignado no guarda relación con el crecimiento de la población del Sector.	Existen lineamientos y normativas emitidas por el Ente Rector de las Finanzas Públicas, Entidad que en base a una evaluación de varios aspectos económica, ejecución presupuestaria de años anteriores, presupuesto general del Estado y demás factores proceden con la asignación presupuestaria a cada Entidad Pública, para que ésta a su vez distribuya a todas sus EODS, razón por la que el presupuesto asignado no guardará necesariamente relación al crecimiento de la población	N/A
Mejorar la información inadecuada que existe por parte de los profesionales del Hospital hacia los pacientes.	Mediante memorando N°. MSP-CZ9-HGDC-GC-2017-0007-M, se envía para aprobación por Gerencia el formulario de registro de información a familiares de pacientes, para aplicar en todas las unidades asistenciales y garantizar que el profesional entregue información, el registro se tabulará y se incorporará en tablero de gestión de los diferentes procesos asistenciales.	Se adjunta formulario
Debe existir más comunicación entre el hospital y los centros de salud para que se refiera a los pacientes de mejor manera.	A través de acuerdos establecidos en la microred norte, se refiere a los pacientes a través del correo institucional: maria.rivera@hgdc.gob.ec, se recibe el listado de pacientes para atención prioritaria como los de riesgo obstétrico y otras especialidades, mismas que son agendadas en tiempos no mayores a 15 días. Asimismo, una vez realizada la atención, superado el evento por el cual el paciente acude, el profesional llena la hoja de referencia/contrareferencia y la coloca en el buzón del hospital, estas son escaneadas y remitidas al centro de salud que solicitó la referencia. Para el agendamiento de las citas referidas desde el primer nivel, de forma regular, se suben las referencias al sistema SATREC y en admisiones se reserva la cita y el establecimiento de salud solicitante, se comunica con el paciente para notificar fecha y hora de cita. La unidad de admisiones remite mensualmente el informe condensado de todos los pacientes referidos a las unidades de salud correspondientes.	Los informes constan en los archivos institucionales

Elaborado por: Unidad de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión

12. Compromisos Año 2016

Tabla No. 25 Compromisos Año 2016

Nro.	Compromiso
1	Profundizar la "Campaña del Buen Trato" sobre todo en la forma en la que los profesionales deben atender a los pacientes indicando su nombre y qué tipo de procedimiento le va a realizar.
2	Promover la campaña del "Buen Paciente", apoyado por los miembros de los Comités Locales de Salud.
3	Capacitar acerca del Sistema de Triage para la Atención de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital, teniendo en cuenta que: <ul style="list-style-type: none"> Los Pacientes con Triage A, es una emergencia y la atención es inmediata.



Nro.	Compromiso
	<ul style="list-style-type: none"> Los Pacientes con Triage B, es una urgencia y la atención es en 10 minutos. Los Pacientes con Triage C, es ambulatorio y la atención es de 1 a 4 horas. <p>Dicha reunión se llevará el 27 de mayo del 2017 para informar a la comunidad del funcionamiento conjunto entre el Distrito y el Hospital para la atención de pacientes y cómo deben ser referidos los pacientes para la atención en el Servicio de Emergencia.</p>
4	Garantizar que el Hospital General Docente de Calderón provea de manera totalmente gratuita los medicamentos y dispositivos hacia los usuarios.
5	Asegurar la atención continua de los pacientes.
6	Capacitar a los Comités Locales de Salud sobre el Modelo de Atención Integral en Salud.

	NOMBRE	CARGO	SUMILLA
Aprobado por:	Dr. Marco Andrés Sotomayor	Gerente del Hospital General Docente de Calderón	
Elaborado por:	Ing. Evelin Johana Esparza Proaño	Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	

