

## Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	REQUERIMIENTOS E INCONFORMIDADES SOBRE LA ATENCIÓN EN SALUD (CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE).
<b>Institución</b>	AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a gestionar requerimientos e inconformidades referentes a la calidad de la atención en salud y seguridad del paciente, en los establecimientos de salud públicos, privados y/o comunitarios y/o por parte de profesionales de la salud.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los beneficiarios del trámite: <i>"Requerimientos e inconformidades sobre la atención en salud (calidad de los servicios en salud y seguridad del paciente)"</i>, son:</p> <p>Usuarios atendidos por profesionales de la salud en los servicios de salud públicos, privados y/o comunitarios, con o sin fines de lucro.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de retroalimentación en referencia a la respuesta al usuario sobre el requerimiento o inconformidad ingresada.</li> <li>• Oficio o correo de respuesta en atención a los requerimientos e inconformidades sobre la atención en salud (calidad de los servicios en salud y seguridad del paciente)..</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Llenar el formulario en línea a través de la Plataforma Gob. Ec</li> <li>2.- Ingresar datos obligatorios del usuario</li> <li>3.- Ingresar documentación adjunta ( opcional)</li> </ol>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Plataforma en Gob. Ec</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar a la Plataforma Gob. Ec, llenar formulario en línea con los datos obligatorios y adjuntar documentos de respaldo ( opcional)</li> </ol> <p><b>Sistema de Gestión Documental Quipux :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficio en ventanilla dirigido a la Dirección Ejecutiva de ACESS, e n el cual conste los nombres completos de la persona afectada, el establecimiento de salud involucrado, el detalle del requerimiento, inconformidad, incluyendo fechas de los eventos y la petición concreta del usuario.</li> <li>2. En caso de no contar con la información necesaria un analista de la Gestión de Análisis de Casos, se pondrá en contacto con el usuario al correo/teléfono registrado por el usuario.</li> <li>3. Recibir respuesta sobre la gestión del requerimiento e inconformidad ingresada al correo registrado por el usuario.</li> </ol> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux</p>

(www.gestiondocumental.gob.ec).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

• **Presencial:**

Oficinas en Quito, Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan - Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social. junto a la Plaza Cívica Quitumbe - Lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

• **Plataforma Gob. Ec, Sistema de Gestión Documental Quipux:**

El trámite es en línea a nivel nacional, habilitado las 24 horas y los 7 días a la semana.

Base Legal

- [Reglamento de Información Confidencial en el Sistema Nacional de Salud. Acuerdo Ministerial 5216.](#) Art. Artículo 7 y 28.
- [Reglamento para la Emisión del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos y Servicios de Atención de Salud del Sistema Nacional de Salud..](#) Art. Artículo 05.
- [LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE.](#) Art. Art. 2; Art. 3; Art. 4; Art. 5; Art. 6; Art. 7; Art. 8; Art. 9; Art. 10.
- [Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.](#) Art. Art. 7; Art. 28.
- [Ley de Arbitraje y Mediación.](#) Art. Art.43, Art 46, Art. 47, Art. 50.
- [Ley Orgánica de Salud.](#) Art. Art. 4; Art. 6; Art. 7; Art. 8; Art. 186; Art. 201; Art. 202.
- [LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.](#) Art. Art. 5; Art.6.
- [Constitución de la República del Ecuador.](#) Art. Art. 32, Art. 190, Art. 226, Art. 360, Art. 362.
- [En el Decreto Ejecutivo 703, Registro Oficial Suplemento 534 de 01-jul.-2015 ; Ultima modificación: 27-nov.-2015.](#) Art. 3.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** DIRECCIÓN TÉCNICA DE VIGILANCIA Y CONTROL  
**Correo Electrónico:** [vigilanciaycontrol.acess@access.gob.ec](mailto:vigilanciaycontrol.acess@access.gob.ec)  
**Teléfono:** 23834006 ext 1420 - 1707

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	02	0	12
2024	01	0	42
2023	12	0	10
2023	11	0	9
2023	10	0	13
2023	09	0	10
2023	08	0	21
2023	07	0	17
2023	06	0	8

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	04	0	11
2023	03	0	15
2023	02	0	9
2023	01	0	5
2022	12	0	8
2022	11	0	5
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	2
2022	07	0	0
2022	06	0	1
2022	05	0	1
2022	04	0	1
2022	03	0	1
2022	02	0	1
2022	01	0	1
2021	12	0	9
2021	11	0	16
2021	10	0	19
2021	09	0	6
2021	08	0	11
2021	07	0	14
2021	06	0	10
2021	05	0	4
2021	04	0	7
2021	03	0	16
2021	02	0	10
2021	01	0	14
2020	12	0	11
2020	11	0	7
2020	10	0	11

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	08	0	12
2020	07	0	9
2020	06	0	5
2020	05	0	14
2020	04	0	18
2020	03	0	32
2020	02	0	4
2020	01	0	6