

## LA AUSENCIA DE UNA COMUNICACIÓN SOCIAL A LOS USUARIOS DEL SISTEMA SE SEGURIDAD SOCIAL IEES

Lcdo. Fernando León Ramírez. M.D.C. <sup>1</sup>, *Abg. Carlos Alcívar Trejo. M.D.C.* <sup>2</sup>, Ing. Juan T. Calderón Cisneros. Msc. <sup>3</sup>, <sup>1</sup>Catedrático tiempo Completo en la Universidad de Guayaquil, (FACSO-TURISMO) <sup>2</sup>Catedrático medio tiempo de la Universidad de Guayaquil (FACSO-COMUNICACION) Guayaquil, Ecuador,) <sup>3</sup> Catedrático a tiempo completo de la Universidad Tecnológica ECOTEC, (FACULTAD DE SISTEMAS) Catedrático medio tiempo de la Universidad de Guayaquil (FACSO-MARKETING) Guayaquil, Ecuador.

[1fernando.leonr@ug.edu.ec](mailto:fernando.leonr@ug.edu.ec), [2carlos.alcivar@ug.edu.ec](mailto:carlos.alcivar@ug.edu.ec) [3juan.calderonci@ug.edu.ec](mailto:juan.calderonci@ug.edu.ec),

### RESUMEN:

En el presente artículo daremos a conocer la problemática que se viven los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al no contar con la suficiente capacidad para atender la demanda médica que día a día es más afluente, esta entidad en uno de sus intentos por mejorar su servicio implemento el sistema de citas via telefónica e internet, pero sin embargo esto no es suficiente para un servicio optimo, ya que si por un lado las líneas telefónicas es muy difícil contactar por otro lado en el internet existen citas cerradas debido a la abundante demanda de las mismas.

### PALABRAS CLAVES:

Demanda, Citas, Optimo, Servicio, Implementar.

### SUMMARY:

In this article we will present the problem that users of the Ecuadorian Institute of Social Security living, not having sufficient capacity to meet the medical demands that every day is more affluent, this entity in one of his attempts to improve service implement the system of appointments via telephone and internet, yet this is not sufficient for optimal service as if on one hand the phone lines is very difficult to contact other hand on the internet are closed appointments due to the abundant demand for same.

### KEYWORDS:.

Demand, Dating, Optimo, Service, Deploy.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo de investigación analizaremos a breves rasgos la problemática que afecta a los afiliados del IESS que pese a cumplir mensualmente con sus aportaciones para recibir un trato digno en cuanto a la atención médica oportuna, lo que reciben a cambio es negación de disponibilidad al servicio o sencillamente no son atendidos como debe ser con un servicio de calidad, tomando en cuenta que sus derechos no son respetados el gobierno ecuatoriano está tomando medidas oportunas e inclusive medidas drásticas al pretender que las instituciones médicas privadas sean participe de este cambio proponiendo hacerlas también parte del estado. A continuación trataremos algunas definiciones para llegar a comprender un poco más acerca de los beneficios y requisitos que deben cumplir los afiliados del IESS antes de obtener el derecho a ser atendidos.

### **I. ANTECEDENTES.-**

#### **Beneficios y requisitos IESS**

##### **Enfermedad**

Protege a través de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, rehabilitación y recuperación de la salud.

##### **El afiliado y afiliada tienen derecho a:**

Asistencia médica integral Exámenes de diagnósticos. Atención médica clínica  
Asistencia quirúrgica Rehabilitación Dotación de implementos farmacéuticos.

Subsidio monetario cuando la enfermedad produce incapacidad en el trabajos.

El jubilado y jubilada tienen derecho a:

- Asistencia médica general y quirúrgica, farmacéutica y de rehabilitación.

- Los beneficiarios que tienen derecho a la protección por enfermedad son:
- Hijos e hijas, menores de 18 años,
- Beneficiarios de montepío por orfandad menores de 18 años de edad.
- Cónyuges o convivientes con derecho (previa solicitud) (IESS, 2015)



**Gráfico 1**  
Fuente: sitio web IESS

Estos entre otros son los beneficios que otorga el IESS, a su vez solicita a sus afiliados algunos requisitos para acceder al servicio entre ellos tenemos:

- El afiliado y afiliada de tiempo completo y del régimen obligatorio y voluntario, deben tener abonado mínimo tres meses de aportes continuos, antes del inicio de la enfermedad. El trabajador a tiempo parcial, 3 registros continuos de aportación antes del inicio de la enfermedad.
- El jubilado y jubilada que reciben pensiones no requieren de tiempo de espera para ser atendidos en caso de enfermedad.
- Las beneficiarias de montepío no afiliadas al IESS con el pago del 4,15% mensual del monto de su pensión, luego de aportar seis meses.
- Los hijos e hijas menores de 18 años de edad, deben presentarse con la cédula de identidad propia y la del afiliado/afiliada, padre o madre.

Afiliados en mora reciben atención médica y el empleador asume el costo.



**Gráfico 2**  
Fuente: sitio web IESS

Cuando exista responsabilidad patronal, el afiliado(a) será atendido en las unidades médicas del IESS o particulares, y el empleador será quien asume el costo de la atención, de acuerdo con el tarifario médico vigente.

A estos y otros requisitos son sometidos los afiliados para poder recibir una atención digna, caso que no se da en la actualidad, ya que deben recurrir a obtener turnos o citas médicas por medio de un call center marcando al 1800 1000 000 o al 140, pero en muchas ocasiones se encuentran con la desagradable noticia de que no existe disponibilidad o simplemente las agendas médicas están cerradas, e indicando que vuelvan a comunicarse al call center en una próxima ocasión para verificar.

## **II. Los problemas de atención en el IESS.**

La carencia de atención por parte del seguro social Iess es una de las problemáticas más grandes en la actualidad, decenas de afiliados se quejan por la insuficiencia de atención médica que reciben y sin embargo ellos continúan aportando mensualmente tal como el Iess les exige para no perder el derecho a recibir los beneficios tomaremos como ejemplo el siguiente editorial:

Autoridades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) reconocen que el hospital de Portoviejo está saturado. Un ejemplo de ello es que las 120 camas de capacidad permanecen ocupadas al 100 por ciento.

El director médico de la casa de salud, Félix Zambrano, dijo que es urgente la construcción de una nueva torre hospitalaria dentro de la misma casa de salud. Con él

coincide la directora provincial de la entidad, Aracely Romero, quien fue directora del hospital.

Zambrano indicó que hay espacios que resultan incómodos como laboratorio, farmacia e imagenología y que esos servicios deberían ser reubicados en la nueva torre y a la vez aumentar unos 40 consultorios y 120 camas más.

Las quejas de los afiliados no se hace esperar. Galo Pérez comentó que él sufre de diabetes y que para conseguir una cita es una odisea. “He pasado meses llamando por un turno y no lo consigo”, dijo Pérez, quien agregó que conoce la historia de un amigo que necesita una operación y que le han dicho que se la harán en el 2014 sin señalar mes.

Manuel Pinargote también cree que hay mucho que mejorar y que el problema mayor es conseguir una cita a través del call center (central de llamadas).

En cambio, Alfredo Villafuerte se molestó porque comentó que su esposa tuvo una operación el viernes en uno de sus senos y que ante la falta de camas en la hospitalización la enviaron a la casa el mismo día de la intervención. (EL DIARIO MANABITA DE LIBRE PENSAMIENTO, 2013)

En otros casos los afiliados buscan otras alternativas de atención para poder suplir la necesidad que se encuentra latente en cada uno de los que requieren del servicio ya que ni los medicamentos están a su alcance. Para esto, el servicio privado busca suplir la carencia del IESS a continuación citamos la siguiente nota:

Aportan al Seguro Social, un derecho universal según la Constitución, pero al buscar atenderse en las dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) prefieren ser transferidos al sistema privado de salud o, en caso de tenerlo, usar un seguro alternativo en espera de una mejor atención. Son las preferencias de afiliados entrevistados en Guayaquil, Quito, Cuenca y Ambato, como Augusto Flores, de 51 años, y Fernando Saguano, de 48, quienes aportan al IESS con el sueldo básico.



**Gráfico 3**  
**Fuente: Diario el Universo**

Ambos coinciden en que hubieran deseado ser transferidos al sistema privado de salud como parte del mecanismo de derivación de pacientes a proveedores externos, tras la firma de convenios entre el IESS y centros privados acreditados.

El programa de derivación se emplea debido a la saturación del sistema público de salud que no alcanza a cubrir la demanda, que creció 73% desde el 2010, cuando una reforma a la Ley de Seguridad Social incluyó como beneficiarios a los cónyuges e hijos menores de edad de los afiliados. Esto pese a que hay entre 100 mil y 150 mil afiliados que nunca han accedido a atenderse en el IESS, según Víctor Hugo Villacrés, presidente del Consejo Directivo del IESS.

La transferencia se hace bajo criterios como que el caso sea de emergencia o por derivación directa. Por estas, el IESS ha pagado \$ 1.358 millones desde el 2012 al primer semestre del 2014, periodo en el que 1'016.905 afiliados han sido derivados. Estos pacientes representaron un 34% de los 2'992.357 afiliados activos a septiembre del 2014.

El presidente de la República, Rafael Correa, dijo en su enlace sabatino del 8 de noviembre pasado que los afiliados con menos ingresos deben ser prioridad para estas transferencias: “De repente, el pelucón que iba a la clínica privada ahora sigue yendo a esa clínica, pero todo pagado por el IESS y eso no es correcto... La orden es que los pobres vayan al sector privado y los más ricos sean atendidos en el IESS”. Lo dijo delante de Villacrés, que preside una entidad autónoma, según la Constitución y la ley. (EL UNIVERSO, 2014)

Villacrés menciona que el criterio de diferenciar a los afiliados por sus ingresos para las derivaciones ya se aplica y con el anuncio de Correa lo que se hará es automatizar este método (hoy está en proceso de prueba) para aplicarlo a partir del 2015.

A más de los ingresos, en este mecanismo se considerarán otras variables como el número de aportaciones y si el paciente proviene de zona urbana o rural. “Hay gente que se afiliaba por un periodo determinado de tiempo para recibir una prestación en una clínica privada y después se desafiliaba. Eso ha pasado entre el 2012 y el primer semestre del 2014 y en esos comportamientos oportunistas nos hemos gastado \$ 189 millones”, asegura Villacrés.

De los 277 prestadores externos de salud acreditados por el IESS, los hospitales de la Junta de Beneficencia de Guayaquil (\$ 240 millones) y de Solca (\$ 59,5 millones) registran los montos más altos por derivaciones. Le siguen las clínicas Kennedy (\$ 43 millones) y Panamericana (\$ 35,8 millones), en Guayaquil, y el hospital de los Valles (\$ 33,6 millones), en Quito.

Sin embargo, hay quienes, pese a estar afiliados, prefieren pagar un seguro privado para acceder oportunamente a atención con especialistas. Alegan que para lograrlo en el IESS deben, persistentemente, llamar al call center, en el que se les asignan citas con mínimo un mes de espera. A veces pueden ser dos, tres meses y hasta un año en áreas como psicología, traumatología y neurología.

A las falencias en la atención se junta otra condición que limita los ingresos del seguro de salud del IESS, que se financia con la asignación patronal del 5,71 % del total del aporte de los afiliados del sector público y privado. Un 61 % de estos aportantes tienen ingresos inferiores a \$ 522. Asumiendo que esta mayoría aporta con ese ingreso, el valor destinado a financiar la prestación médica es de \$ 29,8, es decir, el 5,71 % de los ingresos, que deben aportar los patronos del sector público y privado.

Ricardo Ramírez, presidente del Frente Nacional por la Salud de los Pueblos, dice que el problema pasa por el manejo del IESS que ha perdido autonomía frente al Ejecutivo: “Los directivos de la entidad le sirven muy bien para la política de que el IESS es la caja chica del Gobierno”. (EL UNIVERSO, 2014)

### **III. Las metas que se propone alcanzar el IESS. –**

El presidente del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Hugo Villacrés, afirma que hasta el 2017 la institución equipará la oferta y la demanda en cuanto a servicios de salud se refiere. (DIARIO EL UNIVERSO, 2014).

En uno de sus entrevistas brindada al diario El Universo Villacrés comenta lo siguiente a estas preguntas :

#### **¿Cómo define el estado del seguro médico del IESS?**

Saludable. Tenemos ingresos suficientes para hacer frente a las coberturas. Hay que entender que el Seguro Social tiene varios niveles de prestaciones. Una de esas, tal vez de las más importantes para los afiliados, es el seguro de salud, que maneja un presupuesto que proviene del 5,7 % del total del aporte que realizan los afiliados. En términos de prestación médica administramos un pre-supuesto que está alrededor de los \$ 1.600 millones...

#### **¿Los valores que se recaudan por concepto de aportaciones, ¿son suficientes para atender las necesidades médicas de casi 3 millones de afiliados?**

Cuando usted le dice a una familia que recibe como ingresos \$ 600: ¿le alcanza? Esa familia le dirá: depende cómo organizo mi presupuesto, pero generalmente si podría tener más ingresos, sería mejor. En el caso del IESS, va a decir lo mismo. Siempre las necesidades van a ser ilimitadas y los recursos escasos.

#### **¿Cuán lejos se está de equiparar oferta y demanda?**

Si hacemos un trabajo técnico y meticulado, seremos capaces hasta máximo el 2017, de llegar a ese encuentro entre la oferta y la demanda...

#### **¿El presidente Correa dijo el 8 de noviembre que los afiliados que ganan menos deben ser prioridad al momento de derivar pacientes del IESS al sistema privado, ¿el directorio planea emitir esta resolución?**

...Si se revisan las estadísticas, las personas más pobres han sido derivadas a las clínicas privadas. Desde el 2012 hasta el 2014, se encuentra que de un millón de afiliados derivados, casi 700 mil tenían ingresos menores a \$ 522. Entonces lo que el presidente comentó es la realidad estadística que ha tenido el IESS en los últimos años.



### **¿Al decir que se debe dar preferencia a los más pobres, ¿es un privilegio atenderse en clínicas privadas, y atenderse en el IESS es lo contrario?**

Cuando uno dice que te deriven es bueno o malo, seguramente no es tan bueno, porque si te atienden en el Seguro Social te van a atender con los equipos de última tecnología. Los mejores aparatos para cualquier enfermedad están en la Seguridad Social.

Estas y otras son las preguntas que responde el presidente del IESS una de las proyecciones o metas propuestas. Adicional a esto el primer mandatario de la Republica busca dar solución a la ineficiencia que se encuentran en algunas instituciones que prestan el servicio, aquí tenemos una de las posibles soluciones:

#### **Fortalecer hospital de IESS se pide en clínicas privadas.**

Luego de que el presidente Rafael Correa hablara el pasado martes 12 de febrero del presente año durante un conversatorio con los medios, sobre la posibilidad de expropiar las clínicas privadas que no atiendan a los pacientes derivados del IESS, directores de 2 de los 21 centros que a la fecha tienen convenios en la ciudad, expresan dudas sobre esa idea.

“Si las clínicas no tienen cupo para pacientes del IESS, habrá que nacionalizar esas clínicas”, dijo el presidente Correa en aquel conversatorio. (DIARIO EL UNIVERSO-NOTICIAS, 2015)

Esto se dio después de que verificara personalmente la situación del hospital Teodoro Maldonado Carbo, declarado en emergencia el 21 de enero, por ineficiencia, mal uso del sistema de derivación de pacientes y manejo de medicamentos.

Aunque la versión de Correa no concuerda con la de Víctor Hugo Villacrés, titular del IESS, quien al declarar la emergencia se quejó por la alta facturación en favor de las clínicas privadas y culpó a algunos médicos de transferir pacientes por intereses económicos.



**Gráfico 4**

**Fuente: Diario el Universo**

Sobre lo dicho por Correa y las presuntas negativas de atención, Roberto Gilbert, director de la clínica Guayaquil, una de las que tiene convenios, dijo que aplaude las visitas que buscan sacar del “estado crítico” al hospital del IESS.

“Debe darse más celeridad, agilidad y simpleza en los pagos del IESS a las clínicas privadas”, comentó Gilbert y agregó que hasta 3 millones de dólares le ha adeudado el IESS a su clínica.

Gilbert planteó ubicar auditores en las privadas para corroborar la atención de los afiliados del Seguro Social.

Según Gilbert, jamás ha negado un cupo en esta casa de salud, donde atienden al menos a nueve afiliados diarios.

Édgar Lama, director técnico del Grupo Hospitalario Kennedy, apoyó la colaboración entre las clínicas públicas y privadas. “Sentimos y nos solidarizamos con el presidente”, manifestó.

La readecuación y progreso del Teodoro Maldonado beneficiará a toda la ciudadanía, señaló Lama, quien citó que en la red de clínicas Kennedy recibe hasta 8.000 afiliados cada año.

“Que nos den cuál es la base técnica para sacar el tarifario”, indicó Lama y pidió que se revisen los tarifarios, que este año bajaron, según él. (DIARIO EL UNIVERSO-NOTICIAS, 2015)

En la Kennedy, por ejemplo, la hora quirófano cuesta cerca de \$ 700, pero los afiliados al IESS pagan cinco veces menos, alrededor de \$ 130, indicó. Directivos de otras cinco privadas no opinaron del tema. (I)

349 millones de dólares se destinan a prestadores externos.

**Clínicas acuerdos IESS**  
**21 centros con convenios**

Kennedy Policentro y Alborada, Alcívar, Guayaquil, OmniHospital, Centro de Servicios Médicos San Francisco, Santamaría, Physis Prevención Cardiovascular, Solca, Panamericana, Luis Vernaza, Farmadial, Sermens, Unidad Renal Sur, Instituto Iedyt, Centro de Diálisis Soldial, Dial Ríos e Inridi San Martín. También dan servicios médicos: Nefrosalud, clínica La Concepción y el hospital de Niños Roberto Gilbert Elizalde.

Debemos destacar que el presidente buscar dar soluciones ante todos los problemas antes mencionados, pero aquí la realidad es que los más afectados son los afiliados que deben esperar la voluntad de estas instituciones o del call center mientras tanto ellos sigue viviendo día a día el calvario de aclamar por una atención digna, un servicio que no solo paga mes a mes sino que es su derecho.

**IV. CONCLUSIONES.-**

En la actualidad el IESS, continua con los problemas de coordinación y servicio brindado a sus usuarios para satisfacer la demanda actual que existe en el Ecuador, debido a la mala administración que algunas dispensarios tienen, basta un claro ejemplo como los antes analizados para darnos cuenta que los afectados siempre serán los más pobres, ya que ellos son los más necesitados y tienen la esperanza constante de obtener el servicio de atención, a falta de los recursos económicos con los que ellos no cuentan para buscar una atención privada rápida y de calidad.

**Podemos analizar lo siguiente:**

El aporte personal para el afiliado en abril del 2014 aumento del 9.35% sobre el salario del trabajador al 9.45% mientras tanto el aporte patronal se mantiene en el 11.15%. esto fue informado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Al final, esto se paga sin derecho a reclamos y como indicamos anteriormente la único que se puede hacer es esperar que las autoridades correspondientes tomen carta en el asunto.

Tengamos claro, que el afiliado debe aportar mensualmente sin excusa alguna caso contrario ni siquiera podrá aplicar para el servicio de la atención médica y sin embargo cada vez cancelan un poco más y recibe menos.

### **Bibliografía**

DIARIO EL UNIVERSO. (23 de noviembre de 2014). Recuperado el febrero de 2015, de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/11/23/nota/4256216/seremos-capaces-equiparar-oferta-demanda-hasta-2017>

DIARIO EL UNIVERSO-NOTICIAS. (12 de febrero de 2015). Recuperado el febrero de 2015, de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/02/12/nota/4547976/fortalecer-hospital-iess-se-pide-clinicas-privadas>

EL DIARIO MANABITA DE LIBRE PENSAMIENTO. (18 de Agosto de 2013). Recuperado el febrero de 2015, de <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/279622-el-hospital-del-iess-colapsado-de-pacientes/>

EL UNIVERSO. (23 de noviembre de 2014). Recuperado el febrero de 2015, de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/11/23/nota/4256206/servicio-privado-suplir-carencias>

IESS. (febrero de 2015). Recuperado el 2015, de [iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec): <http://www.iess.gob.ec/es/servicios-de-salud1>