

AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA



TRABAJANDO POR LA **SEGURIDAD**  
DEL **PACIENTE** EN ECUADOR

Conoce nuestros servicios



#ACESSTeAsesora



EL  
GOBIERNO  
DE TODOS



**Director Ejecutivo**

Agencia de Aseguramiento de  
la Calidad de los Servicios de  
Salud y Medicina Prepagada  
**Dr. Jorge Rubio Cedeño**



**Unidad de Comunicación Social**

Dirección:

**Lic. Sofía Córdova**

**Responsable de Comunicación Social**

**Redacción:**

Antonio Fierro

Agustina Cedeño

Karla Guizado

Mónica Tobar

Diana Banegas

Lic. Gladys Rivadeneira E.

Lic. Karolina Proaño

Analistas de Comunicación

**Diseño y Diagramación:**

Ing. William Pinos

Asistente de Diseño Multimedia

Tnlgo. Luis Anchundia

Asistente de Publicidad y Marketing

Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas Plataforma Guber-  
namental de Gestión Financiera. Torre Amarilla | Piso 7 |

Código Postal: 170506

Quito - Ecuador

Teléfono: (02) 3834 - 006 Ext. 1000

[www.calidadsalud.gob.ec](http://www.calidadsalud.gob.ec)

“ La **ACCESS** tiene como misión **velar por la seguridad de los pacientes y usuarios** que forman parte del Sistema Nacional de Salud. ”

El 1 de julio de 2015 se escribe una nueva historia para el Sistema de Salud del País, ya que gracias a la voluntad política, la coyuntura sanitaria y la necesidad de contar con un ente aliado para la generación de una cultura de calidad en los servicios sanitarios, se crea la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS, la encargada de ejercer el control y la regulación de todos los prestadores de salud del país.

Desde sus inicios, la ACCESS ha tenido que atravesar un proceso de fortalecimiento constante y lo ha logrado a través de la mejora de procesos, la optimización de recursos, un capital humano comprometido y capacitado y el enfoque de su gestión hacia la innovación y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC `s.

Este camino se ha forjado con esfuerzo y dedicación y durante sus 5 años de existencia, la ACCESS, ha logrado promover en la ciudadanía su derecho a una salud de calidad y en los prestadores la necesidad de cumplir a cabalidad con la normativa sanitaria. Es por eso que hoy en día los frutos del trabajo constante de su gente, de sus autoridades y por supuesto de la

Autoridad Sanitaria Nacional, ha permitido que hasta la presente contemos con:

-155.810 Profesionales de la Salud registrados y habilitados para ejercer su profesión

-73.663 Permisos de Funcionamiento emitidos.

-24 Compañías de Salud Prepagada con su certificado de aprobación de condiciones sanitarias.

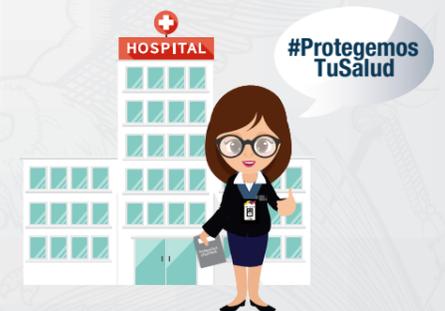
-44 Centros Especializados en el Tratamiento a Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas con Licenciamiento.

-93 Centros Especializados en Salud Renal con Licenciamiento.

-Y 25.849 procesos de Vigilancia y Control ejecutados.

-La ACCESS a través de la Unidad Técnica de Análisis de Casos ha gestionado hasta el mayo de 2020, 299 casos en pro mejora de la calidad de la atención de salud.

El trabajo aún es grande, pero estamos comprometidos con nuestra principal misión, proteger el derecho a la salud de los ecuatorianos y ecuatorianas.





## FILOSOFÍA CORPORATIVA

### MISIÓN

Vigilar y controlar la calidad de los servicios que brindan los prestadores de salud y las compañías que financien servicios de atención integral en salud prepagada y de las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, velando por la seguridad de los pacientes y usuarios a través de la regulación y aseguramiento de la calidad y bajo los enfoques de derechos de género, interculturalidad, generacional y bioético.

### PRINCIPIOS

**Calidad.-** Mejoramiento continuo en la entrega de los servicios, atención y asesoramiento al usuario interno y externo.

**Inclusión.-** Promover prácticas de atención en salud equitativas que respeten la diversidad y características

únicas de cada paciente y usuario.

**Vocación de Servicios.-** La labor diaria se cumplirá con entrega incondicional y satisfacción.

### VALORES

**Respeto.-** Reconocer, apreciar y valorar las cualidades de los ciudadanos y sus derechos que permita la aceptación de las limitaciones y el reconocimiento de las virtudes de los demás, mediante un trato amable y cortés a fin de crear un ambiente de seguridad y cordialidad.

**Transparencia.-** Acción que permite a las personas y organizaciones actuar de forma honesta, ética y veraz, con la finalidad de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones.

**Integridad.-** Demostrar una actitud probada e intachable en cada acción encargada.

## ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

-Controlar que todos los servicios de salud, las Empresas de Medicina Prepagada y Seguros de Asistencia Médica (EMPYSAM) y el personal de salud, cumplan con la normativa técnica correspondiente.

-Otorgar, suspender, cancelar y restituir los permisos de funcionamiento, licencias, registros, certificaciones y acreditaciones sanitarias de los servicios de salud, de las EMPYSAM y del personal de salud, según corresponda.

-Procesar las consultas, denuncias, quejas, reclamos o sugerencias de mejora en la calidad, de la atención de salud y seguridad del paciente, por parte de los usuarios de todos los servicios de salud y respecto del personal de salud, remitirlas a las instancias competentes y facilitar el consenso y acuerdo entre los usuarios y los prestadores de servicios, en el ámbito de su competencia.

-Controlar toda forma de publicidad y promoción de los servicios de salud, de las EMPYSAM y del personal de salud, con el fin de verificar la concordancia entre la cartera de servicios aprobada, los servicios ofrecidos y los efectivamente provistos.

-Promover e incentivar la mejora continua de la calidad de atención y la seguridad del paciente en el Sistema Nacional de Salud y de aquella provista por el personal de salud.



CONOCE  
NUESTROS SERVICIOS



## PERMISO DE FUNCIONAMIENTO, REQUISITO FUNDAMENTAL PARA UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

La Agencia de Aseguramiento de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS, desde su creación el 1 de julio de 2015, ejerce la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, y ha reafirmado su compromiso que tiene con los usuarios y pacientes en garantizar la seguridad del paciente.

A partir del 2017 el Ministerio de Salud Pública transfirió a la ACCESS, el proceso de emisión de permisos de funcionamiento a establecimientos de salud, es así que hasta la presente fecha existen 21.455 permisos vigentes a nivel nacional.

El permiso de funcionamiento es un requisito que los establecimientos que están destinados a prestar servicios de salud de promoción, de prevención, de recuperación, rehabilitación y atención sanitaria en situaciones de emergencia/urgencia en forma ambulatoria, en el sitio de ocurrencia, domiciliaria o internamiento del Sistema Nacional de Salud, deben tener de forma obligatoria, el mismo

tiene una vigencia de 1 año calendario a partir de la fecha de su emisión.

El costo por concepto de permiso de funcionamiento depende del tipo de establecimiento de acuerdo a la categorización establecida en el artículo 22 del Acuerdo Ministerial 00000079 (Normativa Sanitaria para la Emisión del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos de Salud Públicos y Privados del Sistema Nacional de Salud) y se puede realizar el pago a través de BanEcuador, Banco del Pacífico, y con tarjetas de crédito: Diners Club, Mastercard, Discover y Visa Banco Pichincha en PlaceToPay, en [www.calidadsalud.gob.ec](http://www.calidadsalud.gob.ec)

El proceso para la obtención del permiso de funcionamiento por primera vez involucra inspección in situ, si el establecimiento de salud no pasó esta inspección, debe subsanar las observaciones en un lapso de 30 días. Con una segunda inspección se verifica el cumplimiento de las observaciones; en este contexto, se aprueba el permiso. Si pasa de forma correcta la primera inspección, en el lapso de 15 días obtendrá su permiso de funcionamiento.



Para renovar el permiso de funcionamiento debe ingresar la solicitud dentro del término de 20 días anteriores a la fecha de vencimiento. Si son establecimientos de salud categorizados como riesgo B, no requiere inspección y la renovación del permiso es automática a partir del pago del valor correspondiente.

La ACESS realiza las inspecciones con equipos técnicos conformados por profesionales de la salud de distintas disciplinas, capacitados permanentemente, con la preparación adecuada para el ejercicio de sus labores de habilitación, vigilancia y control de los establecimientos de salud. Además, es importante señalar que a través de estos profesionales se realiza un proceso de socialización dirigido a los establecimientos y profesionales de salud con el afán de difundir los estándares de calidad que esta institución exige.

Los criterios técnicos para las inspecciones están contemplados en formularios específicos dependiendo de la tipología aplicable a cada establecimiento de salud, estos criterios se circunscriben a las condiciones higiénicas y sanitarias y a la disponibilidad de infraestructura, equipamiento, talento humano acorde a los servicios del prestador de salud, así como la verificación del

cumplimiento de las disposiciones de la Ley Orgánica de Salud y normativas sanitarias específicas. Los referidos formularios son elaborados en función de las carteras de servicios oficializadas por la Autoridad Sanitaria Nacional. La ACESS, contextualiza la garantía de la calidad de la atención en salud con una base sólida en función del cumplimiento de condiciones higiénico - sanitarias afianzando los estándares de calidad que promueven a los prestadores de servicios de salud la mejora continua para la Seguridad del paciente - usuario, a quienes nos debemos y protegemos.

Los usuarios y pacientes del Sistema Nacional de Salud, pueden verificar si un establecimiento de salud cuenta con permiso de funcionamiento en:



<http://www.calidadsalud.gob.ec/acess-app-servicio-ciudadano/public/permisoFuncionamiento/consulta.jsf>



## LOS PROFESIONALES DE LA SALUD PILAR FUNDAMENTAL DE UN SERVICIO DE CALIDAD

Los profesionales de la salud son el pilar fundamental de un sistema de calidad en los servicios de salud, los mismos que deben estar registrados en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, requisito fundamental que busca garantizar la idoneidad del profesional y por ende la seguridad de usuarios y pacientes.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 703, emitido el 1 de julio del 2015, se entrega la competencia a la ACESS de "Otorgar, suspender, cancelar y restituir los permisos de funcionamiento, licencias, registros, certificaciones y acreditaciones sanitarias de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud, según corresponda".

La Ley Orgánica de Salud, señala en su Artículo. 194, que: "para ejercer como profesional de la salud, se requiere haber obtenido título

universitario de tercer nivel, conferido por una de las universidades establecidas y reconocidas legalmente en el país, o por una del exterior, revalidado y refrendado. En uno y otro caso el título debe estar registrado ante el CONESUP (actual Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación) y por la Autoridad Sanitaria Nacional". Para el efecto, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador entregó a la Agencia el Sistema Informático de Registro de los Profesionales de la Salud.

A partir de marzo del 2017 para dar cumplimiento a este mandato la Agencia, ha implementado un proceso ágil y dinámico para que los profesionales de salud nacionales y extranjero realicen su registro a través de ACESS en Línea, que es un aplicativo web orientado a facultar la habilitación del ejercicio profesional del personal de salud mediante el registro online del título: técnico o tecnológico, tercer nivel, y/o cuarto nivel en ciencias de la salud.



El registro de los títulos tiene el acompañamiento permanente de los Equipos Técnicos de la Agencia a través de información, capacitación y asesoramiento personalizado y oportuno. Se ha ejecutado campañas permanentes de comunicación en los Establecimientos de Salud tanto públicos como privados, para dar a conocer y motivar el cumplimiento de la Ley en lo que corresponde a la obligatoriedad del cumplimiento de este requisito para ejercer la profesión sin ningún impedimento legal. En este registro digital los ciudadanos tienen formas de búsqueda de profesionales de salud registrados y habilitados en la ACESS.

Como resultado de este trabajo y la cooperación de los profesionales de la salud, a mayo del 2020, nuestra base de datos a nivel nacional tiene 155.810 profesionales registrados y 210.591 títulos registrados.

Si el profesional de la Salud no cumple con el registro obligatorio de su título ante la Autoridad Sanitaria Nacional, hoy en día en el Sistema de Registro de Títulos de la ACESS, la sanción es de cinco salarios básico unificados (SBU), y clausura temporal o definitiva del Establecimiento de Salud, tal como lo señala el Art. 244 de la Ley Orgánica de Salud.

El Od. Santiago Jordán, Presidente del Colegio de Odontólogos de Pastaza, manifiesta que: “es importante el registro,

porque los profesionales de la salud tienen que tener la habilitación de la ACESS, para ejercer la profesión con responsabilidad. En la actualidad existen personas tanto nacionales como extranjeros que desean prestar servicios de salud, los cuáles no reúnen las condiciones académicas que dice la Ley, pero si no hubiera este registro y control se pondría en peligro la salud del paciente”. Santiago Jordán, también señaló que el registro se lo hace a través de la página ACESS en línea, que es de muy fácil manejo y como Colegio de Odontólogos siempre estarán prestos para coordinar acciones para se cumpla este requisito.

La ACESS, tiene oficinas en las 24 provincias del Ecuador donde los profesionales de la salud y los ciudadanos pueden acudir a solicitar información y asesoramiento para el cumplimiento de su registro como profesional de la salud, o acceder al portal de la ACESS, para consultar el registro del personal de salud en [www.calidadsalud.gob.ec](http://www.calidadsalud.gob.ec).



## LA VIGILANCIA Y CONTROL IMPULSA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN ECUADOR

Hablar de control y vigilancia en el ámbito del aseguramiento de la calidad en salud, es referirse a acciones de asesoramiento, seguimiento y verificación del cumplimiento de estándares, protocolos y normativa sanitaria. De esta manera se protege el derecho a la salud de los ecuatorianos y se promueve la seguridad del paciente.

El rol de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS) es clave para ejecutar este tipo de actividades de manera imparcial. ACESS al ser un ente autónomo vigila sin distinción a todos los prestadores de salud: públicos, privados y comunitarios a nivel nacional. Se ejerce una acción neutral dentro del aseguramiento de la calidad. La vigilancia permite identificar a los prestadores de salud que no cuentan con permiso de funcionamiento, licenciamiento, habilitación o autorización; mientras que a través del control se verifica que se mantengan las condiciones bajo las cuales los establecimientos de salud fueron licenciados, habilitados o autorizados por la Agencia.





Estas acciones son ejecutadas por un equipo de profesionales multidisciplinario, previamente capacitado con el que cuenta la ACESS. Los funcionarios realizan inspecciones y aplican instrumentos técnicos que contiene estándares e indicadores de calidad, que evalúan aspectos relacionados con la infraestructura, equipamiento, talento humano y normativa.

Estos requisitos contribuyen a la mejora continua de la calidad en los servicios para una atención inclusiva, equitativa, con enfoque de género, que respeta la diversidad y características de cada paciente. La ACESS tiene desconcentrada su gestión, para su operatividad cuenta con oficinas técnicas en las 24 provincias del Ecuador.

Desde abril de 2017 a la fecha, se han realizado 25.849 actividades de control y vigilancia a los establecimientos de salud. La ACESS ejerce sus atribuciones con enfoque técnico, no punitivo, busca asesorar de manera oportuna a los prestadores de servicios de salud y ciudadanía en general, generando compromisos para el aseguramiento de la calidad. La salud, es un derecho consagrado en la Constitución de la República del Ecuador que es protegido por esta Agencia.

## EL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES SANITARIAS PARA UNA SALUD PREPAGADA DE CALIDAD

Desde el año 2017, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada -ACESS, gracias a las atribuciones contenidas en su decreto de creación, ejecuta el proceso de revisión para posterior aprobación de las condiciones sanitarias de los planes y programas de las Compañías de Salud Prepagada y Asistencia Médica en el país, todo esto a través de un proceso de revisión y análisis minucioso, además de asesorías contantes con las mencionadas empresas, para lograr el cumplimiento de la normativa en los planes y programas que ofertan a sus usuarios y/o afiliados.

Actualmente, existen 34 compañías a lo largo del país y la aprobación de condiciones sanitarias es un requisito obligatorio para su funcionamiento, hasta el momento 24 compañías han recibido su certificado de aprobación por primera vez, lo que ha sido un logro fundamental para el objetivo de la ACESS, que es crear una cultura de calidad en el Ecuador.

Pero más allá de las expectativas generadas con el proceso, se resalta el valor del posicionamiento que ha tenido la Agencia en este sector, pues los usuarios, afiliados y asegurados están más comprometidos con su derecho a una salud de calidad y con exigir su cumplimiento; mientras que las compañías hoy saben que existe un ente asesor que promueve el cumplimiento de la normativa sanitaria.

La Esp. Nathalia Lozano, lleva 18 meses en el cargo de Responsable de la Gestión Técnica de Compañías de Salud y Asistencia Médica, gracias a su labor y la de su equipo, los procesos de análisis y revisión de planes y programas se han optimizado; y no solo eso, ya que en el 2019 dieron un paso más grande hacia la innovación y la mejora continua, pues junto a varias gestiones de la ACESS, se creó un aplicativo dinámico para el ingreso del portafolio de clientes de las compañías medicina prepagada y seguros de asistencia médica, así mismo en el mismo año como Agencia, dimos un paso más





grande, pues el trabajo arduo y constante permitió que se expida la Normativa para el Proceso de Certificación, en donde se establecen tiempos estimados de revisión, plazos de entrega y manejo de recursos que conlleva el proceso de aprobación, con el fin de que las compañías obtengan su certificado en el menor tiempo, lo que ha contribuido a la mejora continua y la innovación de la ACESS.

“La Gestión Técnica de Compañías de Salud y Asistencia Médica, aporta al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, pues al verificar el cumplimiento de las condiciones sanitarias de los contratos, planes, programas que ofertan las Compañías, a través del aporte de nuestro equipo multidisciplinario, estamos garantizando los derechos establecidos en la Normativa Legal Vigente y en la Carta Magna, nuestra Constitución” Esp. Nathalia Lozano

Luego de 5 años de creación de la ACESS, los resultados en la Gestión Técnica de Medicina Prepaga, han sido excepcionales, 24 compañías de Medicina Prepaga y Seguros de Asistencia Médica han obtenido su certificado de aprobación de Condiciones Sanitarias; mientras que 881 planes y programas han sido certificados.

La Salud Prepagada forma parte del Sistema Nacional de Salud, de allí la importancia que ha tomado su regulación desde su constitución hasta su funcionamiento, pues este es un sector con un alto índice de crecimiento en el país. Se estima que más de un millón de ecuatorianos utilizan el servicio de Medicina Prepaga.

“El pilar fundamental para una empresa son los clientes, quienes responsablemente dejan en manos de un experto sus finanzas destinadas a la salud, detrás de esta decisión existe todo un entorno coordinado y que debe acatar lineamientos que garanticen su salud; así como un trato justo, lo último solo es posible cuando el Estado vela por el cumplimiento de esos lineamientos a fin de que la población sienta confianza en un sistema, donde algunos actores participan y compiten para otorgar un servicio de calidad y, en especial, que precautele el bienestar de quienes contratan un plan de medicina prepaga, de ahí la importancia de la

participación por parte de la ACESS en este proceso para la aprobación y autorización de los planes y programas de medicina prepaga que se comercializan en el mercado ecuatoriano.

La ACESS está en un proceso de optimización a fin de que las empresas accedan oportunamente a las autorizaciones, la comunicación con técnicos expertos ha permitido manejar un lenguaje comprensible y, principalmente, precautelando los derechos de la población, de los afiliados como lo contempla la constitución y joven Ley de Medicina Prepaga” Gryska Valeria Gallegos Valdiviezo, Gerente General de CONFIAMED S.A.

La salud es un derecho fundamental que debe ser garantizado por el poder público, la creación de la ACESS, ha sido primordial para lograr la protección de derecho a la salud de la población y guiar al Sistema Nacional hacia un nuevo horizonte basado en la calidad.





## CENTROSESPECIALIZADOSENSALUDRENAL ESTANDARIZADO LOS SERVICIOS EN EL ECUADOR

Hasta el 31 de mayo de 2020, existen registrados 89 Centros Especializados de Salud Renal en el Ecuador (CESR), esto luego de haber sido aprobado un proceso de licenciamiento por parte de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACCESS, organismo adscrito al Ministerio de Salud Pública. 88 son privados y uno es público.

En el sitio web de la ACCESS [www.calidadsalud.gob.ec](http://www.calidadsalud.gob.ec), los usuarios pueden acceder y ver la ubicación, representante legal y en qué provincias o ciudades están ubicados estos establecimientos, entre otros aspectos. A diferencia de otros establecimientos de salud, los (CESR) deben pasar por un proceso de licenciamiento en el que se evalúan cuatro componentes:

En infraestructura se evalúa los ambientes e instalaciones del establecimiento de salud y equivale al 30% de la calificación total.

En el componente Equipamiento se verifica el equipamiento general y médico, y mobiliario general y médico, esto equivale al 30% de la calificación final.

En la evaluación del componente Talento Humano el equipo técnico revisa los requerimientos en cuanto a personal asistencial y verifica que los títulos de los profesionales de la salud se encuentren debidamente registrados conforme lo determina la ley, también realiza una evaluación del personal administrativo, de apoyo técnico del establecimiento de salud, esta evaluación equivale el 35% de la calificación final.

El último componente corresponde a Norma, en este se evalúa las guías de práctica clínica, protocolos, convenios, instructivos, manuales y registros de desinfección y limpieza, registro de mantenimiento de equipos, etc., y la calificación de este componente equivale al 5%.

La Lcda. María José Espín, Analista de Habilitación encargada del Proceso de Licenciamiento expresa que el proceso de licenciamiento aplicado a los CESR es importante “porque garantiza que estos establecimientos de salud cumplan con los estándares mínimos necesarios para su funcionamiento”.

La ACCESS cumple 5 años de creación este 1 de julio, tiempo en el que el trabajo ha dado sus frutos en favor de una mejor calidad de atención a los usuarios, y más aún en un tema de tanta incidencia en el Ecuador como es el tratamiento a las personas con insuficiencia renal crónica, provocada entre otras razones por patologías como la diabetes y la hipertensión arterial.

La Dra. Leonor Briones Roca, Directora Médica de Fresenius Medical Care del Ecuador, habla con orgullo de haber obtenido excelentes calificaciones en el proceso de licenciamiento que le aplicó la ACCESS a las unidades del mencionado grupo empresarial, entre ellas Manadiálisis de Manta.

“Desde que comenzó la ACCESS, una de las cosas que hemos visto es que se ha mejorado la calidad de atención de los prestadores hacia los pacientes, porque se han puesto lineamientos tanto en infraestructura, recurso humano, equipamiento y normativa a nivel de país. El estandarizar el servicio ha hecho que los prestadores se estén organizando en favor de la calidad de atención hacia el paciente”, dice esta especialista en nefrología y resalta la importancia de la Agencia porque da las directrices para poder trabajar en los centros de diálisis donde se prestan servicios como hemodiálisis, hemodiafiltración y diálisis peritoneal.

La Dra. Vanessa Aragundi, Directora Médica de Manadiálisis Manta, expresa que el 62 % de los 1500 pacientes con insuficiencia renal crónica, que atienden en la provincia de Manabí a través de las 5 unidades de Manadiálisis, tiene diabetes.

En una de las salas de diálisis se encuentra Freddy, de 47 años, cuyo rostro muestra optimismo de que su tratamiento va a dar resultados esperados. Desde hace 66 meses padece de insuficiencia renal. “Me siento muy bien en este lugar, estoy aquí como paciente del MSP y lo hago también por mi familia”, afirma.





## ACCESS FORTALECE SU ACCIONAR EN EL LICENCIAMIENTO DE LOS CETAD

La lucha contra el consumo de drogas es parte de las acciones que realiza la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS) a partir de su creación el 1 de julio de 2015 como ente adscrito al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, a través del Decreto Ejecutivo 703, enfocando sus esfuerzos en el servicio a la población mediante el licenciamiento de los Centros Especializados Para el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Otras Drogas (CETAD).



El artículo 364 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las adicciones son “un problema de salud pública...”, ante esta premisa, es fundamental una política pública que defina los parámetros para una atención de calidad que permita erradicar este mal.

La emisión del certificado de licenciamiento a los Centros Especializados Para el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Otras Drogas (CETAD) requiere la exigencia del cumplimiento de estándares de calidad, basados en los siguientes componentes: infraestructura, equipamiento, talento humano y normas generales y específicas emitidas por la autoridad sanitaria.

A nivel nacional 44 Centros Especializados han obtenido su licenciamiento como CETAD tras cumplir una serie de pasos necesarios para garantizar el derecho a la salud de los pacientes, de estos 38 son privados y 6 pertenecen a la Red Nacional de Salud Pública.

Los procedimientos para obtener el licenciamiento se dividen en 3 fases: primero, aprobación de reglamento interno y plan terapéutico; segundo ingreso de solicitud de Licenciamiento y tercero

solicitud de permiso de funcionamiento, Para conocer a detalle sobre estos requisitos y otros documentos habilitantes, la ACCESS cuenta con un sitio web amigable y de fácil comprensión para todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud en [www.calidadsalud.gob.ec](http://www.calidadsalud.gob.ec).

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada también brinda asesoría integral y gratuita a cargo del personal técnico y jurídico capacitado y presto a compartir sus conocimientos con quienes integren la conformación de los Centros Especializados Para el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y Otras Drogas dentro del marco legal para garantizar una atención oportuna, segura y que finalmente permitirá extender la ayuda a quienes pasen por esta problemática social y a su entorno familiar.

Pero, en la búsqueda de regular y normar estos Centros Especializados la ACCESS se enfrenta en el trayecto a un grave oponente como es la ilegalidad o clandestinidad de sitios que ofertan rehabilitación para personas con adicciones aplicando prácticas contrarias a la norma legal y moral, aplicando castigos, maltrato físico y psicológico, mala alimentación a pacientes, entre otras irregularidades. En esta lucha paralela se ha articulado la participación de diversos organismos en los operativos de control como: Policía Nacional para brindar todo su contingente de seguridad; Ministerio de Salud Pública, que se encarga de disponer a los centros de salud públicos el recibimiento de los pacientes en caso de ser trasladados, además realiza una evaluación y oferta servicios

de tratamiento gratuito por consumo de drogas en establecimientos disponibles de la red de salud pública; DINAPEN, que acude al rescate de menores de edad internados de forma ilegal; Intendencia General de Policía, a través del apoyo de sus comisarios dentro del ámbito de sus competencias y jurisdicción; así como el Cuerpo de Bomberos de los cantones donde se realiza la acción; entre otras entidades necesarias para lograr los objetivos.

Entre las infracciones más comunes a la Ley Orgánica de Salud detectadas en establecimientos ilegales encontramos incumplimiento al artículo 130 por falta de permiso de funcionamiento, artículo 97 por mal manejo de desechos y artículo 185 por falta de responsabilidad de un especialista o profesional de la salud a cargo del tratamiento.

El Director Ejecutivo de la ACCESS, Dr. Jorge Rubio Cedeño, quien encabeza estas acciones comparte su mensaje a la ciudadanía de solidaridad, “he palpado el sufrimiento de padres, abuelos y buenos amigos de personas envueltas en las adicciones. No paren en sus esfuerzos de ayudarlos durante toda su vida porque la adicción a las drogas es una enfermedad crónica y requiere de en primer lugar de la familia, segundo de quienes hacemos salud pública y tercero a la sociedad en general. Es un plan integral para que estas personas se reintegren a la sociedad, tras una verdadera rehabilitación es posible”.



## USO DE ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS SE REGULA A TRAVÉS DE RECETARIOS ESPECIALES

El uso correcto de los medicamentos es un tema ampliamente debatido en el ámbito de la salud. El empleo de los fármacos repercute, positiva o negativamente, en los pacientes, su familia, la sociedad en general y el sistema sanitario. De ahí surge la necesidad de implementar estrategias encaminadas al control y vigilancia de la correcta prescripción médica, más aún cuando se refiere a los medicamentos que contienen sustancias sujetas a fiscalización.

En Ecuador, el abastecimiento de Recetas Especiales para la prescripción de este tipo de medicamentos es realizado por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS). Pueden acceder a estos insumos los establecimientos de salud habilitados, públicos y privados, y los profesionales de salud facultados como médicos, odontólogos y obstetras. De acuerdo a las disposiciones normativas nacionales, los profesionales de la salud deben estar habilitados y facultados a través del registro de su título en la ACCESS.

El médico lojano Carlos Ruilova Freire, endocrinólogo, solicitó por primera vez un block de 200 recetas especiales. A su criterio, una ventaja de contar con un formato estandarizado es que se promueve buenas prácticas de prescripción de medicamentos que contienen sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, pues el formulario exige información objetiva y específica para cada paciente. Considera que el uso controlado de las recetas contribuye a la salud pública y seguridad de los pacientes pues evita el libre acceso y el uso indiscriminado de las sustancias que generan adicción o farmacodependencia con fines no médicos. Destaca que los profesionales conocen la importancia de seleccionar la medicación adecuada y suministrar la dosis correcta de acuerdo a las necesidades clínicas de cada paciente.

El formato actual no tiene caducidad y permite prescribir ya sea un estupefaciente o un psicotrópico, pero no los dos a la vez, en la misma receta especial. A criterio de la Delegada Provincial de ACCESS - El Oro, Carolina Niola Camacho, el contar con un formato único de recetas especiales, que además vienen numeradas, permite evitar adulteraciones o falsificaciones.

Los recetarios son de uso exclusivo de los profesionales que los adquieren y deben cumplir con la notificación de su uso. El médico Carlos Ruilova opina que, si bien en principio, podría resultar algo tedioso hacer reportes mensuales del empleo de los formularios,

reconoce que es una estrategia para generar mayor responsabilidad en los profesionales de la salud y apuntalar su comportamiento ético. La Agencia ejecuta acciones de vigilancia a los establecimientos de salud y a los profesionales para verificar el uso adecuado de las recetas especiales.

Las prescripciones de medicamentos con sustancias sujetas a fiscalización forman parte de los esquemas terapéuticos encaminados a mejorar la salud y la calidad de vida de los ecuatorianos. El uso adecuado y seguro de esta medicación forma parte de la responsabilidad de la ACCESS y su misión de velar por la seguridad de los pacientes.

### ANÁLISIS DE CASOS

## ¡DERECHO A LA SALUD PRIORIDAD DE ACCESS!

Como parte de la responsabilidad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS, de velar por la seguridad del paciente, a través de la Dirección Técnica de Análisis de Casos, tiene como misión: planificar, definir y gestionar los procesos de análisis técnico, mediación,

resolución y derivación de casos relacionados con requerimientos e inconformidades, sobre la calidad del servicio de salud y seguridad del paciente producidas en los establecimientos de salud públicos, privados, por el personal de salud, compañías de medicina prepagada y seguros de asistencia médica, mediante la



conducción de un proceso de avenencia entre las partes, que facilite su acercamiento para lograr la conclusión de la controversia.

En estos 5 años de existencia de la Agencia se ha trabajado de manera continua en la mejora de los servicios de salud y por ende se ha generado distintos mecanismos para poder dar solución a los requerimientos e inconformidades de los pacientes-usuarios de los servicios de salud, llevando a cabo procesos de Auditorías de Calidad e interacción permanente de acciones con los prestadores de servicios de salud.

La ACESS, también ha suscrito y ejecutado convenios interinstitucionales de corporación mutua, para fortalecer el trabajo en beneficio de la ciudadanía, por ese motivo el 17 de mayo de 2019 se formaliza el Convenio de

Cooperación Interinstitucional con la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador, en el cual, por una parte estudiantes posgradistas brindan apoyo a la Agencia, en el análisis técnico, dentro de la gestión de inconformidades referentes a la calidad de los servicios de salud y seguridad de pacientes, a través de procesos de auditoría de la calidad, gestión de requerimientos y mediación de casos, particularizando la visión de éstos hacia los actos médicos; y, por otro lado, se integra la formación académica, con el propósito de fortalecer y generar logros de aprendizaje y competencias, capacidades y nuevos conocimientos en dichos estudiantes.

A través de la Dirección Técnica de Análisis de Casos, se promueve la mejora continua

de la calidad de los servicios de salud y seguridad del paciente, levantándose planes de acción en función de los hallazgos y novedades encontrados en la Auditorías de Calidad, como aporte a contar con una “Cultura de Calidad”. En este sentido, a continuación encontraran el desglose de los casos resueltos y de los que se encuentran actualmente en trámite:



En la búsqueda de nuevas estrategias para la mejora continua de los servicios de salud a nivel nacional, la ACESS a través de la Dirección Técnica de Análisis de Casos ha afianzado sólidas relaciones interinstitucionales y de cooperación mutua, con instancias homólogas y análogas, con las que se mantiene reuniones de trabajo, tal es el caso de la Unidades de Calidad de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria, entre otras. El resultado de estas estrategias son, ciudadanos más contentos y satisfechos con los servicios de salud ofrecidos por parte de los prestadores, así como lo expresa la usuaria Verónica Padilla, “El apoyo de ACESS es fundamental, es una guía para nosotros. Gracias al Departamento de Análisis de Casos con el que cuenta esta institución, las personas pueden conocer sus derechos, algo que muchas veces desconocemos. Nos ayudaron con la mediación y solución de nuestro caso y pudimos obtener resultados inmediatos y efectivos.

“La Agencia protege el derecho a la salud de la población y nosotros lo hemos comprobado”.

ANÁLISIS DE CASOS RESUELTOS Y EN TRÁMITE			
AÑO	En Trámite	Resuelto	Total
2018		84	84
2019		139	139
2020		65	65
En Trámite	11		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>288</b>	<b>288</b>



CERTIFICACIÓN ESAMyN

## ESTABLECIMIENTOS DE SALUD AMIGOS DE LA MADRE Y DEL NIÑO – ESAMYN SERVICIOS DE SALUD GARANTES DE SUS DERECHOS

Históricamente los derechos de las mujeres, niños y niñas son conquistados, producto de grandes esfuerzos, de voluntades, pero, sobre todo, de comprender que, la garantía de una vida plena, saludable y feliz depende de la generación e implementación de políticas públicas específicas y, de la priorización en la inversión social para la atención a este grupo de la población.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible plantea entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Objetivo 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades que, entre sus metas cita:

3.1.- Para 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.

3.2.- Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos.

A Nivel Nacional en el ámbito de la salud, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 32 establece claramente que "(...) es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir."

Así también, el Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021, establece entre las metas del Objetivo Dos:

- Mejorar los servicios públicos de salud con enfoque intercultural: incrementar el porcentaje de establecimientos de salud de la Red Pública Integral de Salud con Certificación: "Establecimientos de Salud, que atienden partos, como Amigos de la Madre y del Niño" (Esamyn) a 2021.

Todos los días, 17 mujeres mueren durante el embarazo, parto o puerperio por cuestiones que podrían evitarse con sistemas de salud mejor organizados y accesibles. Las adolescentes representan una gran proporción de estas muertes y la razón se triplica para las mujeres indígenas (OPS, Indicadores básicos 2013).

En el Ecuador de acuerdo a las cifras publicadas por el Ministerio de Salud Pública en la Gaceta de Muerte Materna SE 52, se registraron 106 muertes maternas a nivel nacional.

El Estado encaminado en disminuir la mortalidad y morbilidad materno neonatal, publica el 30 de noviembre de 2016, en el Registro Oficial No. 788 la Normativa de Establecimientos de Salud Amigos de la Madre y del Niño - ESAMyN, a través de la cual se

fomenta la atención adecuada a la gestante, el parto humanizado, la mejora en la calidad de la atención de las emergencias obstétricas y neonatales, la prevención de la transmisión vertical del VIH y sífilis, y, finalmente el apoyo, protección y, fomento de la lactancia materna.

La Certificación ESAMyN a los establecimiento de salud públicos o privados es otorgada por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS, tras verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma, a través de la evaluación técnica minuciosa realizada por el personal de la Agencia. La Certificación ESAMyN es voluntaria para los establecimientos de salud que, entre la cartera de servicios oferten la atención de partos sin embargo, la implementación de la norma es de carácter obligatoria.

La normativa demanda una gestión ardua en salud, promoviendo la calidad y calidez de los establecimientos de salud que, involucra la capacitación del personal y, acciones de educocomunicación, con lo cual permite dar a conocer a las mujeres, sus familias y, comunidad sobre sus derechos en la salud sexual y reproductiva.

Contempla, además, la visualización y





reconocimiento de la diversidad cultural que, tiene el Ecuador, al determinar la importancia de fomentar la articulación entre la casa de salud y los agentes de la medicina ancestral, garantizando un ambiente acogedor y el respeto de prácticas interculturales.

El personal de salud que, atiende partos, deberá respetar la integridad física y psicológica de la mujer, evitando aquellos procedimientos invasivos y cesáreas innecesarias, siendo responsables de permitir y promover el contacto con la madre, padre o familiar autorizado con el recién nacido, así como, proveer información en caso de que el niño y niña requiera de internación. Actitudes solidarias, de empatía en el ejercicio profesional, como pilar fundamental en la atención, son las que se enfatizan en la norma.

En el Ecuador existen dos establecimientos

de salud con este reconocimiento honorífico: Hospital General de Calderón ubicado en la ciudad de Quito y, el Hospital Básico San Luis de Otavalo, en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura.

Como entidad encargada del control y la vigilancia sanitaria de los servicios de salud, la ACESS tiene responsabilidad técnica en la evaluación de los establecimientos de salud que, decidan obtener la certificación ESAMyN misma que, tiene una duración de 2 años.

En estos 5 años de gestión, el accionar en el territorio nacional se ha centrado en promover la implementación de prácticas de atención en salud equitativas que, respeten la diversidad y, características únicas de cada paciente y, usuario; enfocadas al mejoramiento continuo de la calidad de las prestaciones sanitarias en el Sistema Nacional de Salud.



**ACCESS**  
*en Línea*



1

### ¿QUÉ ES ACCESS EN LÍNEA?

Es un portal web para realizar trámites como: obtención del permiso de funcionamiento, registro de títulos, medicina prepagada, Licenciamiento, recetarios y reportes; así como también acceder a información de estadísticas y el Catálogo Oficial de Prestadores de Salud.

2

[www.calidadsalud.gob.ec/accesenlinea/](http://www.calidadsalud.gob.ec/accesenlinea/)



Permite ofertar un servicio automatizado e inmediato y está disponible

**24/7 EN FUNCIONAMIENTO**



3

### ¿QUÉ SERVICIOS ENCONTRAMOS?



Permisos de Funcionamiento



Registro de Título



Licenciamiento



Medicina Prepagada



Recetarios



Estadísticas



Quejas y Denuncias



Certificación ESAMyN



# #ProtegemosTuSalud



 @Acess\_Ec

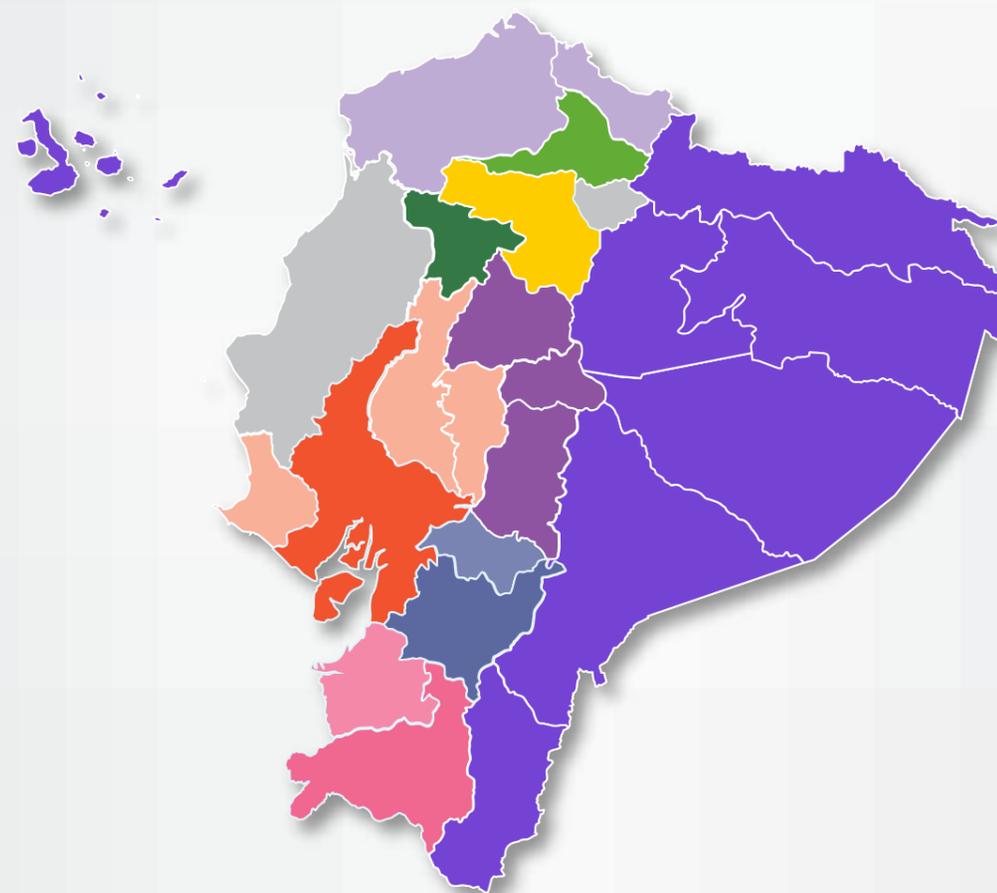
 Access calidad salud

 @calidadsaludec



Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas  
Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, Torre Amarilla | Piso 7 | Código Postal: 170506 | Quito - Ecuador  
Teléfono: (02) 3834 - 006 Ext. 1000

## CONTÁCTANOS A NIVEL NACIONAL



<http://www.calidadsalud.gob.ec/contactenos/>



AGENCIA DEASEGURAMIENTO DE  
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA



[www.calidadsalud.gob.ec](http://www.calidadsalud.gob.ec)

 @Acess\_Ec

 Access calidad salud

 @calidadsaludec



EL  
GOBIERNO  
DE TODOS