



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tulua - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



EXPERIENCIA DEL PACIENTE 2023

“La suma de todas las interacciones, moldeadas por la cultura de una organización, que influyen en las percepciones del paciente a lo largo de la atención continua”.

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE DE TULUA

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

Fase 1

- Gestión del direccionamiento
 - Análisis de campo
 - Recolección de información de alertas y variables, indicadores
 - Formación interna, equipos de mejoramiento, espacios de formación “martes medio”, junta directiva.

Fase 2

- Creación de comité
- Análisis de la información
- Comunicación interna del Proyecto, grupos focales, martes medico, junta directiva

Fase 3

- Gestión de las Oportunidad de mejoras priorizadas en alarmas
 - Presentación de propuesta año 2023
 - Inicio de cambios estructurales organización
 - Verificación y evaluación trimestral .



QUE CRITERIOS LE PEDIMOS AL PACIENTE Y FAMILIA CUANDO EVALUAN NUESTRA INSTITUCION

- Empatía, Calidez y Humanización
- Trato con respeto
- Información suministrada por colaboradores
- Tiempos de atención
- Recomendación a familia y amigos
- Identificación de Prácticas seguras
- Conocimiento de derechos y deberes, temas de interés.
- confort, privacidad, limpieza



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tulua - E.S.E.

PODRE YA! SOMOS LOS MEJORES



MAPA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

MEJORAMIENTO



PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

CALL CENTER

- Medición nivel de atención call center, abandono de llamada,
 - Evaluación Satisfacción asignación de citas
- 68 % llamadas exitosas
32% fallidas

SATISFACCIÓN

- Encuestas de satisfacción , SIAU, Comunicaciones, Humanización.
- Indicador Satisfacción Global Año 2022
Octubre 97%
Noviembre 91%
Diciembre 78%

PQRSFD

- Año 2022, Origen de las causas PQRSFD
- Inconformidad proceso 35%
- Demora en la prestación del servicio 21%
- Oportunidad de citas y cirugías 13%
- Trato descortés 20%

DESEMPEÑO COLABORADORES

Resultados encuesta Clima , Seguridad del paciente , baterías talento humano

TIEMPOS DE ATENCIÓN

- **Demanda Insatisfecha Urgencias Año 2022**
1862 usuarios con dx no administración de la atención medica (Abandono, Retiro, Fuga)
- *Tiempos de atención Triage 3*
- *Tiempos consultas especializadas Cirugías hospitalarias*

ALTAS VOLUNTARIAS

INFRAESTRUCTURA



REFERENCIA

SEGUIMIENTO POS EGRESO

DEMANDA INSATISFECHA

CIRUGIA

- Definir causas
- Tiempos altas 1 trimestre 2023 , total 385
- Servicios urgencias 63%, urgencias pediátricas 7%, Urgencias trauma 7%,

- Capacidad Instalada
- Hotelería
- Salas preferenciales
- Servicio de alimentación, preferencias, tiempos de entrega

- Traslado seguro
- Seguimiento a indicadores pertinencia de traslados
- Seguimiento s 36 horas.

- Satisfacción pos egreso
- Reingresos, ISOS, orientación al paciente pos quirúrgicos, gestión de ordenamientos,

- Apoyos diagnósticos
- Especialidades
- Valoraciones pos quirúrgicas
- Oportunidad

- CIRUGIAS CANCELADAS , Enero –Febrero 2023
- Programadas: 13
- Urgencias Canceladas: 18
- Cirugías pendientes a marzo : 382 usuarios
- Valoraciones pos quirúrgicas : oportunidad mayor a 15 días

1

MI PROCESO
“ el paciente Primero”

Como lo logramos?

- Inclusión nuevos servicios call center recordatorios ,
- uso de TICS para mediciones de la satisfacción de usuarios call center
- Conexión con orientadores
- Fortalecimiento de IKONO.
- Centro de atención al usuario
- 6 OM

2

PERSONAS “
“ Soy tomas”

Como lo logramos ?

- Proyecto institucional atención empática
 - Inclusión de estándares de conducta
- 2 OM

**ESTRATEGIAS DE
EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

3



ESPACIO
“ Proyecto verde”

Como lo logramos?

- Confort
- Hotelería, Preferencias alimentación
- Áreas preferenciales
- Centros de escucha
- Espacios verdes
- Nuevo Hospital

6 OM

4

INFORMACION

Como lo logramos ?

- Encuestas online
 - Integración pagina web (educación, preparación, temas de interés)
 - Modernización de paneles salas de espera urgencias, cirugía, consulta externa .
- 3 OM



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



GRACIAS



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

Gloria Jael Morales G, Enfermera Líder Experiencia del Paciente

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES