

ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA AL USUARIO

EXPERIENCIA EXITOSA

LUZ YAMILETH GARZON – Gerente

ASTRID SOFIA ROMERO – Jefe
Oficina de Atención al Usuario

DIEGO ANDRES INFANTE CRUZ –
Jefe Oficina de Gestión de Calidad



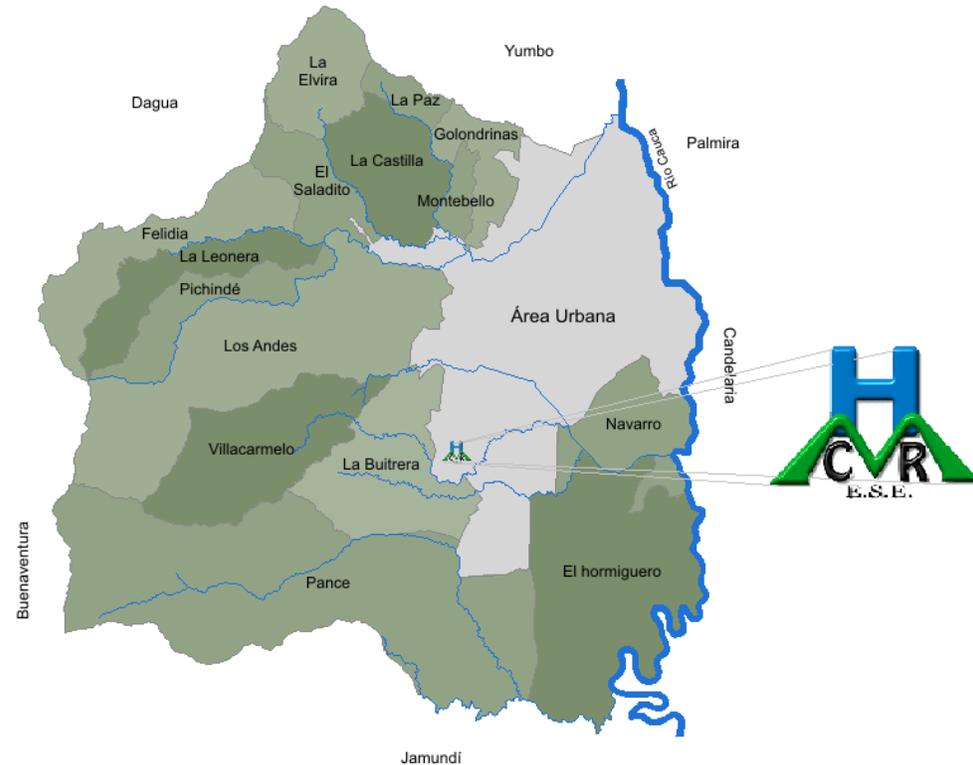
HOSPITAL DEPARTAMENTAL

MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

GENERALIDADES

- El Hospital es una institución de II nivel de complejidad, de carácter público Departamental, fundado *el 21 de Junio de 1972 mediante el decreto 0901 de 1972 en el barrio Mario Correa de la Comuna 18, abriendo sus puertas inicialmente como centro de atención para patologías de vías respiratorias, especialmente tuberculosis; después gracias a la apertura de nuevos servicios asistenciales (cirugía, urgencias y hospitalización) y el fortalecimiento del recurso humano y tecnológico se logró convertir en una institución general de atención para todo tipo de pacientes. Mediante el decreto 1808 del 7 de noviembre de 1995, el hospital comenzó un proceso de modernización convirtiéndolo en una empresa social del estado (E.S.E.).
- El Hospital se encuentra ubicado en la zona urbana de la ciudad, en la zona de ladera de la comuna 18, lo que permite tener influencia sobre las comunas 1, 3, 9, 17, 19, 20; además limita con los corregimientos de La Buitrera, Pance (zona rural) y la ladera sur occidental; el crecimiento en la institución ha permitido además dar cobertura a diferentes municipios del Valle y departamentos del suroccidente del país.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA

39 Especialidades
Medicina Interna, Ginecología,
Pediatría, Cirugía General,
Neumología, Urología,
Ortopedia....

HOSPITALIZACION

Camas Adulto 63
Camas Pediatría 25
UCI 12
UCIN 2

APOYO DIAGNOSTICO COMPLEMENTACION TERAPEUTICA

11 Servicios
Laboratorio, Imágenes,
Fonoaudiología, Terapia Ocupacional,
Fisioterapia...

URGENCIAS

Camillas Adultos 41
Camillas Pediatría 7

CIRUGIA

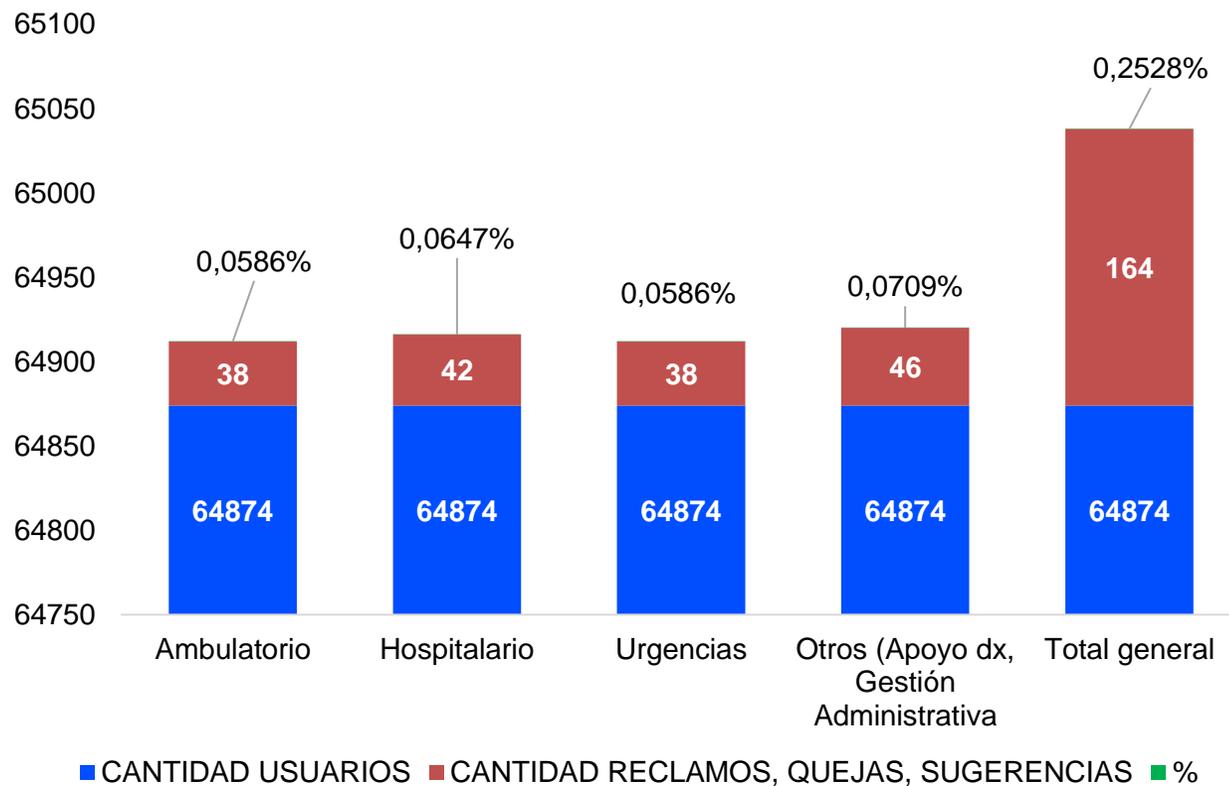
5 Quirófanos
15 Especialidades
Cirugía General,
Ortopedia, Ginecología,
Dermatología, Urología..

TRANSPORTE ASISTENCIAL

Medicalizadas 2
Básicas 1

INFORME PQRSF MES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2022

PROCESO ASISTENCIAL ATENDIDO	CANTIDAD USUARIOS	CANTIDAD RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS	%
Ambulatorio	64874	38	0.0586%
Hospitalario		42	0.0647%
Urgencias		38	0.0586%
Otros (Apoyo dx, Gestión Administrativa)		46	0.0709%
Total general	64874	164	0.2528%



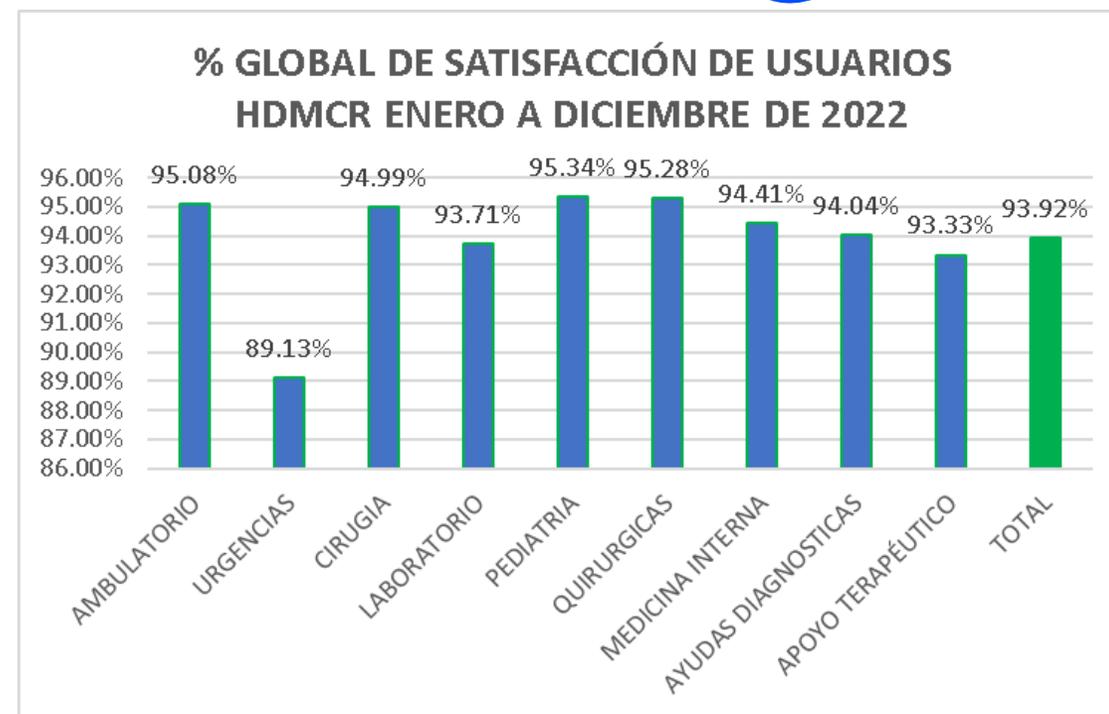
INFORME PQRSF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2022

CAUSA	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	73
INADECUADA ATENCIÓN	35
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	29
DEMORA EN LA ATENCIÓN	19
INADECUADA INFORMACIÓN	8
TOTAL RESULTADO	164

MESAS DE SEGUIMIENTO DE PQRS SEMANAL CON
DEFENSORIA DEL PACIENTE DISTRITO CALI

PROPORCIÓN GLOBAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E. ENERO A DICIEMBRE DE 2022 RESOLUCIÓN 256/16

SERVICIO	No. ENCUESTAS	RESPUESTAS MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	1097	1043	95,08
URGENCIAS	561	500	89,13
CIRUGÍA	379	360	94,99
LABORATORIO	350	328	93,71
PEDIATRÍA	322	307	95,34
QUIRÚRGICAS	360	343	95,28
MEDICINA INTERNA	608	574	94,41
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	369	347	94,04
APOYO TERAPÉUTICO	30	28	93,33
TOTAL	4076	3830	93,92



93,92%

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ADECUACION SALA DE ESPERA PRINCIPAL



- *Mejora organización del espacio*
- *Facilidad para el manejo de colas*
- *Mejor confort para el usuario y su familia.*

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

INSTALACION DE TELEVISORES PARA EL CONFORT



- *Hace mas amena la espera.*
- *Facilita la información al usuario (Derechos y deberes, Autocuidado, Manejo residuos, seguridad, etc.)*



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ORIENTADORES



- Resolución de inquietudes
- Orientación en la institución.
- Escuchar a los usuarios.
- Revisión previa de documentos.
- Entrega de turnos a citas de especialistas.
- Citas ayudas diagnosticas
- Citas apoyo terapéutico
- Apoyo para autorizaciones
- Apoyo para facturación

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

SISTEMA DE ASIGNACION DE TURNOS



- *Mejora en los tiempos de atención.*
- *Optimización del Espacio.*
- *Tranquilidad en la espera del usuario.*

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ACCESO A CITAS PRESENCIAL Y TELEFONICO

- Asignación de citas mediante contact center.
- Mayor comodidad para el usuario y su familia.



H
CVR
E.S.E.
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

AHORA MÁS CERCA DE TI

Conoce nuestro número exclusivo para citas médicas especializadas y ayudas diagnósticas

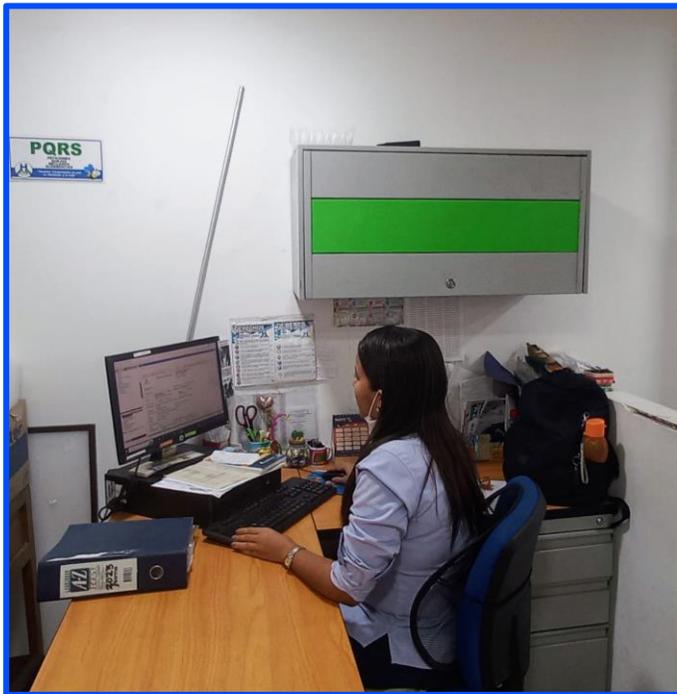
333 602 5663

Horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

www.hospitalmariocorrea.org

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ATENCION PERSONALIZADA EN OFICINA DE ATENCION AL USUARIO



Oficina PQRSF

Oficina Atención al Usuario



- Atención y gestión de PQRSF
- Medición de Satisfacción al usuario.
- Información y orientación al usuario.
- Relación con asociación de usuarios.
- Seguimiento de altas voluntarias.
- Seguimiento a paciente posquirúrgico

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ATENCION POR EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA

Apoyo e intervención para:

- Depresiones
- Problemas familiares
- Separaciones
- Código blanco
- Estancia social.



Equipo Psicosocial

Estudiantes Psicología



Estudiantes Trabajo Social



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

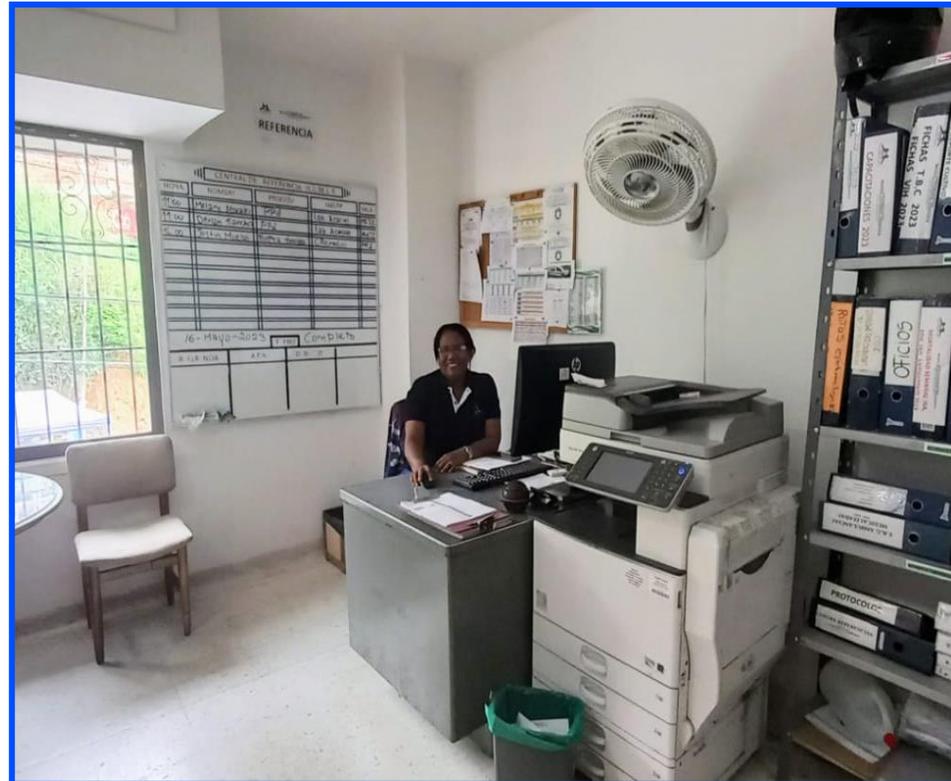
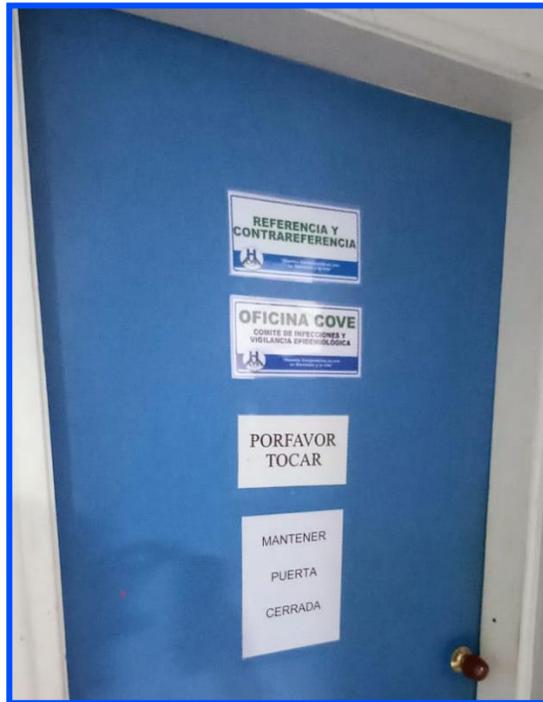
ADECUACION DE ESPACIOS PARA URGENCIAS PEDIATRICAS



- *Mejora en la adecuación de del servicio.*
- *Ruta exclusiva para menores de edad.*
- *Mejor oportunidad de respuesta.*
- *Descongestión del servicio de Urgencias Adultos.*
- *Mejor confort para los niños y su acompañante*

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

FORTALECIMIENTO DE OFICINA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



- *Mejora en la adecuación del área de trabajo.*
- *Atención las 24 horas los 7 días de la semana.*
- *Mejor oportunidad de respuesta.*

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DEL EQUIPO DE FACTURACION Y ADMINISTRATIVOS



8 charlas educativas

Cantidad de encuentros

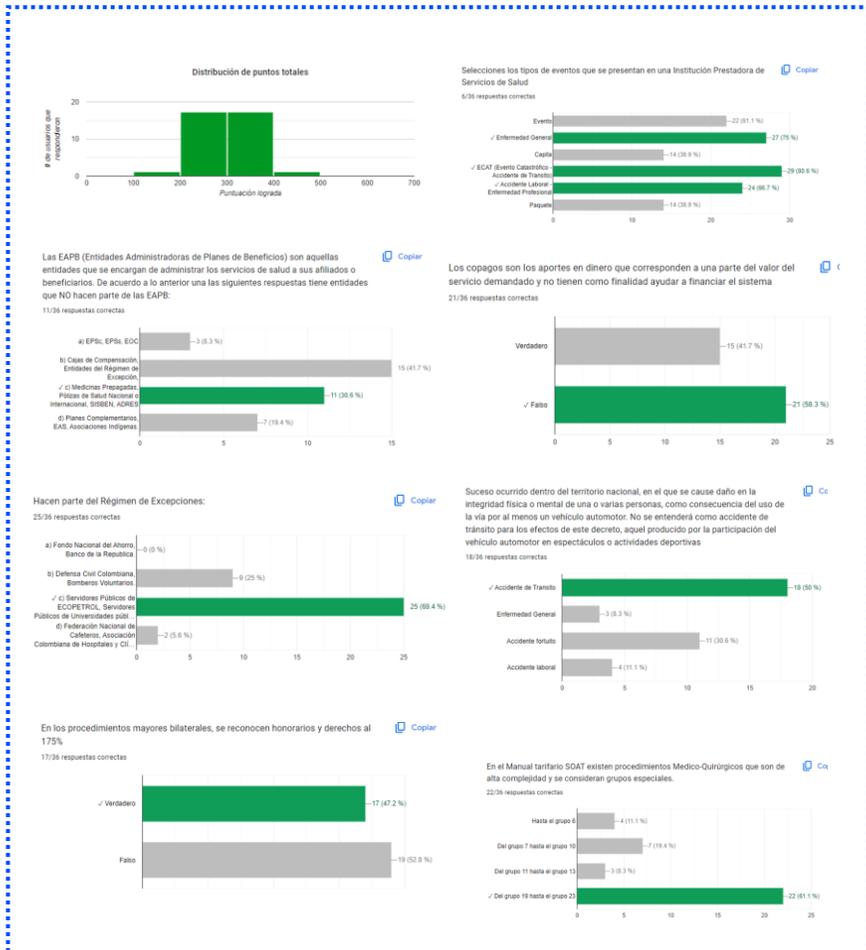
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DEL EQUIPO DE FACTURACION Y ADMINISTRATIVOS

39 participantes
Promedio

- ✓ Sistemas de salud
- ✓ Tipos de aseguramiento
- ✓ Normatividad asociada admisiones y facturación
- ✓ Contratación
- ✓ Liquidación de procedimientos quirúrgicos

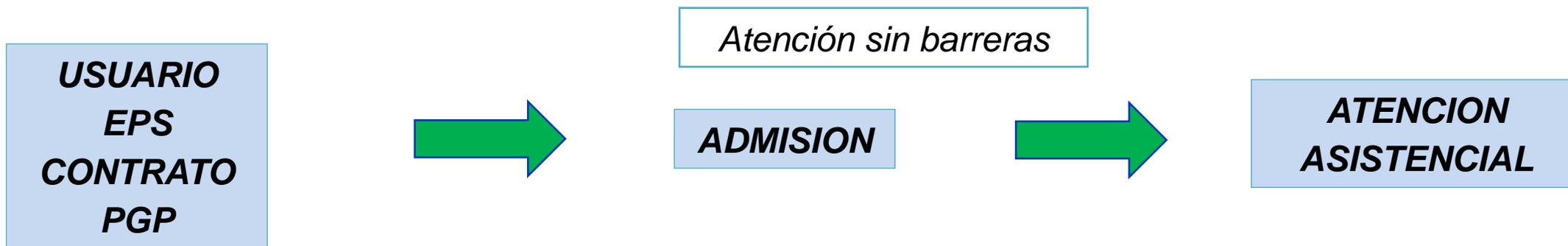
Temas vistos en el primer trimestre 2023



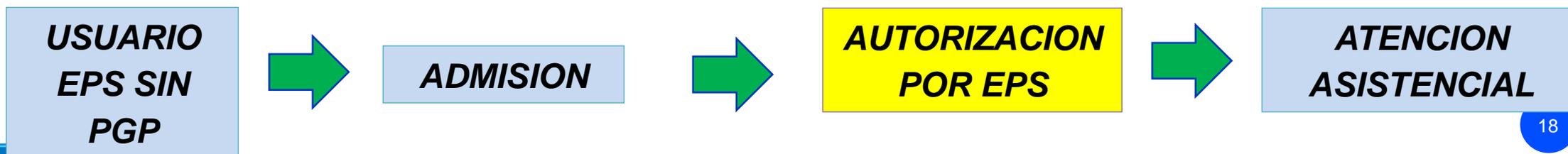
Diagnostico de competencias

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ATENCION SIN BARRERAS – ESTRATEGIA PGP

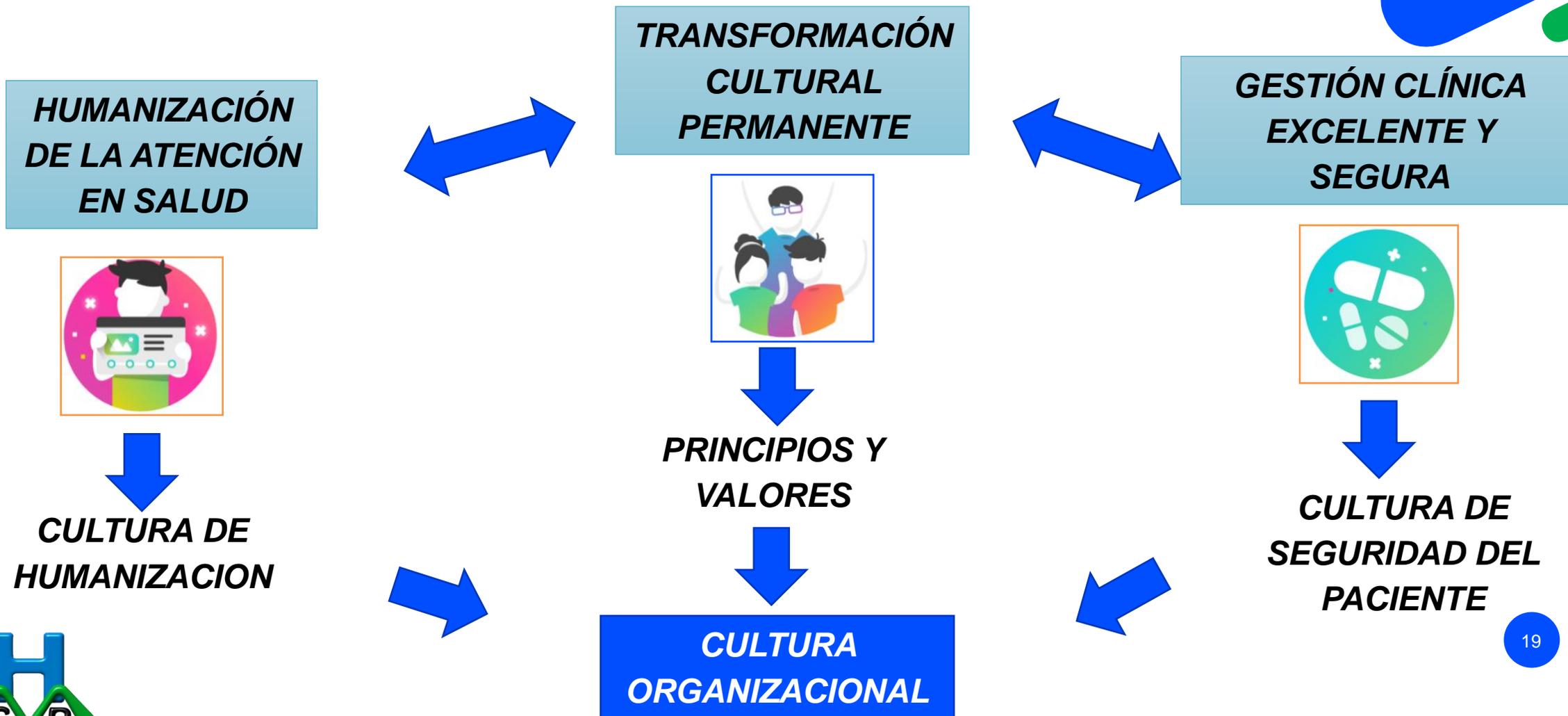


Atención depende de los tiempo de respuesta de la EPS



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

ENFOQUE AL USUARIO A TRAVES DE LOS EJES DE ACREDITACION

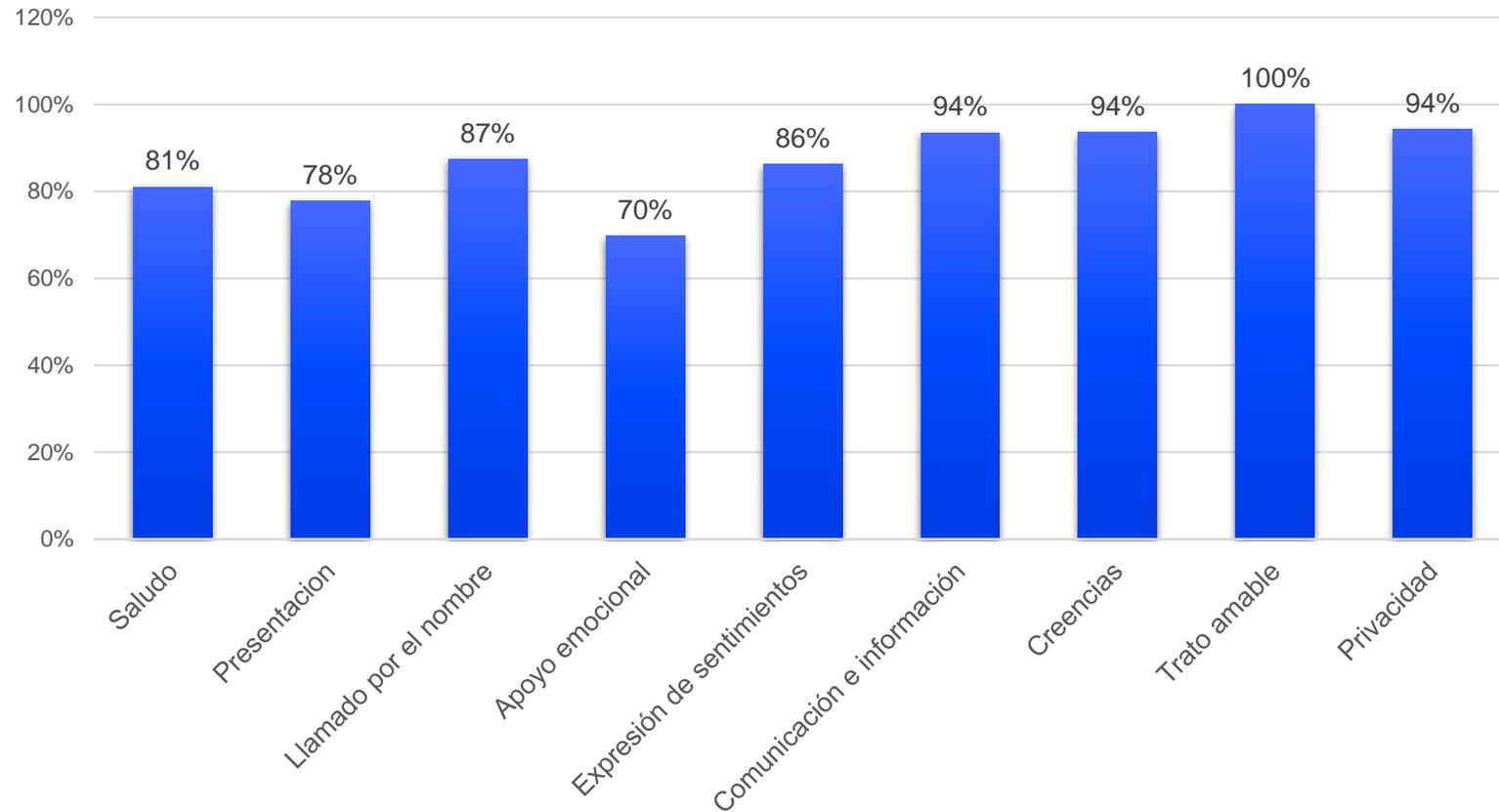


ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

PROGRAMA DE HUMANIZACION

- Rondas de Humanización.
- Paciente Trazador.
- Aplicación de Derechos y Deberes.
- Comportamientos Observables.
- Educación.
- Apoyo al cliente interno.

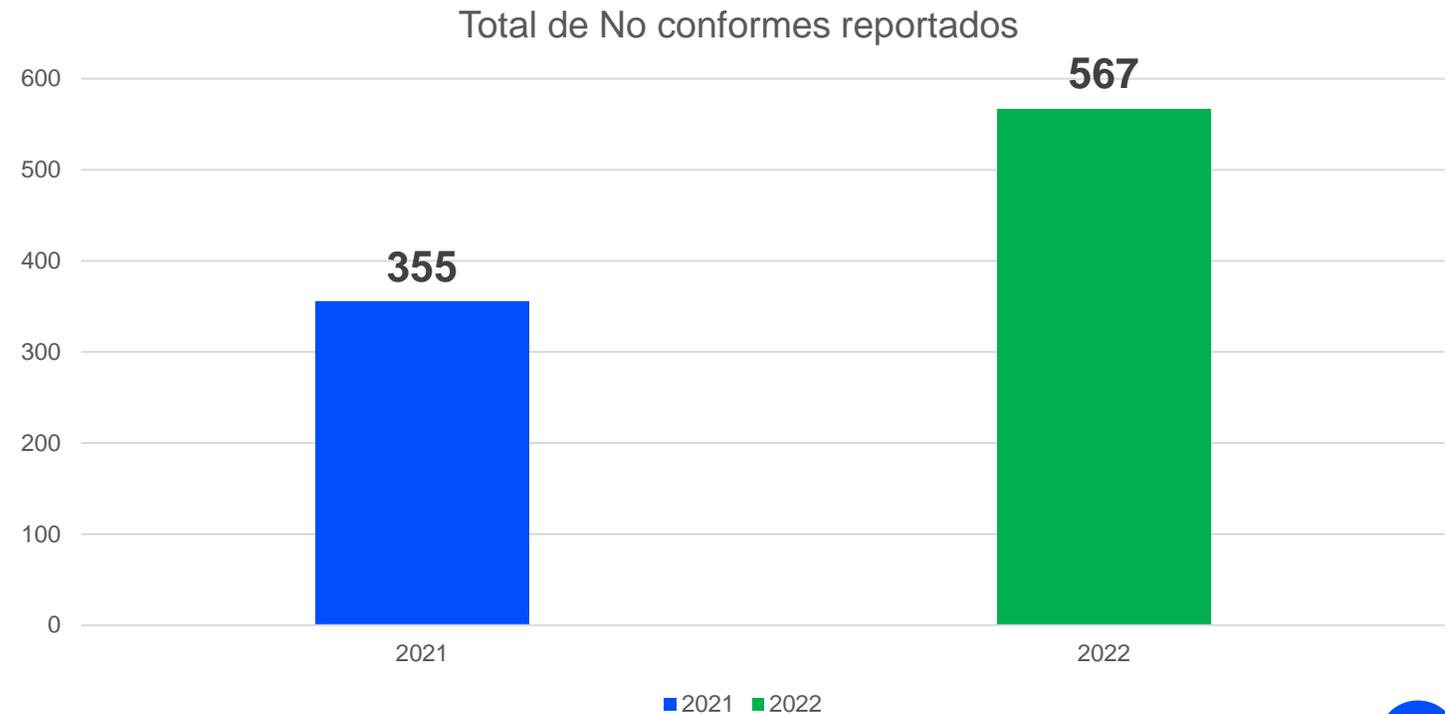
RONDAS DE HUMANIZACION



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

GESTION DE NO CONFORMES

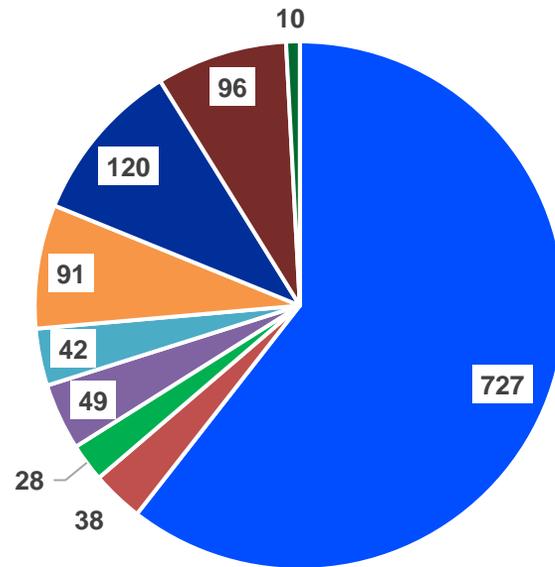
- Mejora en la cultura de calidad y seguridad del paciente.
- Mejora en el autocontrol de los procesos.
- Agiliza identificación de oportunidades de mejora.
- Facilita la corrección de fallas internas.
- Disminuye la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos.



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

FORTALECIMIENTO CONVENIOS DOCENCIA – SERVICIO Y ALIANZAS CON INSTITUCIONAES EDUCATIVAS

TOTAL ESTUDIANTES POR INSTITUCION 2022



- USC
- UNILIBRE
- JAVERIANA
- UNIVALLE
- ENDEPORTE
- SAN MARTIN
- ICESI
- FATIMA
- MA. AUXILIADORA

Participación de 1201 estudiantes de Medicina, Residentes de Radiología, Pediatría, Urología, Dermatología, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Respiratoria, Atención prehospitalaria, Terapia ocupacional, Bacteriología, Nutrición, Auxiliares de enfermería, Auxiliares de Farmacia, Auxiliares administrativos, Auxiliares de sistemas...

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

INTEGRACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y DAMAS VOLUNTARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E 2022



Reuniones permanentes con la asociación de usuarios, damas voluntarias, trabajadoras sociales, funcionarias de atención al usuario, gerencia, subdirección administrativa y subdirección científica

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

MEJORA EN LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE ASISTENCIAL

- 3 Ambulancias 2 medicalizadas 1 Básica
Inversión compartida Ministerio de Salud y
Protección Social - HDMCR



HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.



***Nuestro
compromiso es
con su bienestar
y la vida.***

¡GRACIAS!

