

Atención integral de excelente calidad  
Docencia e investigación en beneficio de la comunidad



# Atención al Usuario

Jefe Helena Ardila.

[cau@hospitaldesanjose.org.co](mailto:cau@hospitaldesanjose.org.co)

Ext. 140



**Hospital de San José**



# Centro de Atención al Usuario

## ¿QUÉ HACEMOS ?



- consulta externa.
- procedimientos programados.
- cirugía ambulatoria.

"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"



# Proceso de Gestión de Peticiones



## ¿QUÉ HACEMOS?

RECIBIR

DIRECCIONAR

TRAMITAR

RESPONDER

PETICIONES:

QUEJAS  
RECLAMOS  
SUGERENCIAS  
SOLICITUDES  
REPORTES A EPS  
FELICITACIONES

-CENTRO DE ATENCION AL USUARIO  
-JEFE HELENA ARDILA  
-AUXILIAR ADM. DIANA SIERRA  
-EQUIPO HUMANO DE LA OFICINA DE CALIDAD

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

### ENFOQUES

- FALTA DE AMABILIDAD
- FALTA DE OPORTUNIDAD
- SUGERENCIA ADMINISTRATIVA
- SUGERENCIA ASISTENCIAL

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

GENERAR PLANES DE  
MEJORAMIENTO CONTINUO

PROMOVER  
FELICITACIONES

"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"



# Proceso de Gestión de Peticiones

## ¿QUÉ HACEMOS?

### Seguimiento Planes de Mejoramiento



**IDENTIFICAR**



**-PLANES DE MEJORAMIENTO**

**-ANALIZAR**



**-ANALIZAR SU ESTADO ACTUAL**

**-CENTRO DE ATENCION AL USUARIO  
-JEFE HELENA ARDILA  
-AUXILIAR ADM. DIANA SIERRA  
-EQUIPO HUMANO DE LA OFICINA DE CALIDAD**

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

**% DE PARTICIPACIÓN POR SERVICIO  
EN PLANES DE MEJORAMIENTO  
Peticiones: 688  
Planes de Mejoramiento :77**

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

**SEGUIMIENTO PERIODICO**

**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Proceso de Gestión de Peticiones



## ¿QUÉ HACEMOS?

### Comité de Gestión de Peticiones

- DEPTO. ENFERMERIA
- LABORATORIO CLINICO
- TRABAJO SOCIAL
- OFICINA DE CALIDAD
- VICEPRESIDENCIA
- REPRESENTANTE COMITÉ AMABLE
- ASOCIACION DE USUARIOS
- COMUNICACIONES
- CAU

**Evaluar la gestión de peticiones  
en el marco de una atención  
amable y oportuna.**

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

**Efectividad en la respuesta a  
peticiones.  
Seguimiento a planes de  
mejoramiento en áreas críticas.**

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

**Motivar las felicitaciones.  
Humanización del servicio al  
usuario.**

**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Asociación de Usuarios



## ¿QUÉ HACEMOS?



- Establecer mecanismos de comunicación abiertos y armónicos.

-canalizar sus propuestas y expectativas.

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

-Conocimiento y cumplimiento en derechos y deberes.

-Procesos de información al usuario.

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

-Satisfacción del usuario y su familia.

"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"





# Campaña de derechos y deberes.

## ¿QUÉ HACEMOS?

Reuniones , presentación ,  
actividades lúdicas y  
sensibilización.

2 DE MARZO DEL 2010

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

Pre-test

Post-test



-Helena Ardila Jefe de gestión del CAU  
-Julián Cardona comunicaciones  
-Rocio Moreno de Santacruz Jefe de gestión Educación  
estudiantes VIII semestre de enfermería FUCS



## ¿EN QUÉ VAMOS?

Cobertura de personal capacitado.

176- CLIENTE INTERNO

570- CLIENTE EXTERNO

63% NIVEL DE COMPRENSION  
ALCANZADO

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

-OFRECER HERRAMIENTAS A LOS USUARIOS  
PARA QUE SU EXPERIENCIA EN EL PROCESO DE  
ATENCION SEA SATISFACTORIA

-MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCION POR  
PARTE DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y  
ADMINISTRATIVO

*"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"*



# Índice Satisfacción de Usuarios

## ¿QUÉ HACEMOS?

-ENCUESTAS DE  
SATISFACCION DE USUARIOS  
-1.300 MENSUALES

-Equipo Humano Trabajo social

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

### CRITERIOS :

Trato digno y con calidad humana.  
Información ofrecida por el personal de salud.  
Causas de insatisfacción.  
Fidelización.  
Satisfacción Global

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

VERIFICAR EL ENTORNO SOCIAL DE LOS  
PACIENTES CON EL FIN DE APOYAR LA  
LABOR MÉDICA Y ADMINISTRATIVA

PROCURAR EL BIENESTAR  
INTEGRAL DEL PACIENTE

"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"





# Grupo de Apoyo Emocional.

## ¿QUÉ HACEMOS?

**-GAE**  
**-GRUPO INTERDISCIPLINARIO**  
**PSIQUIATRIA- ENFERMERIA-**  
**APOYO ESPIRITUAL- TRABAJO**  
**SOCIAL**

**-ESCALA DE VALORACION DEL**  
**RIESGO PSICOSOCIAL.**  
**-SEGUIMIENTO POR ENFERMERIA-**  
**SERVICIO TRATANTE**  
**-INTERVENCION ACOMPAÑAMIENTO**  
**Y SEGUIMIENTO DEL GAE**  
**-CODIGO VERDE**

## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

**-PRESENTACION DEL PROYECTO**  
**-COBERTURA DE PACIENTES CON**  
**RIESGO PSICOSOCIAL**  
**-REVISION DE TEMAS**  
**ACADEMICOS**

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

**-SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CUIDADO**  
**-VALOR AGREGADO**  
**-DISMINUCION DE QUEJAS, INCIDENTES, DIAS DE**  
**ESTANCIA Y COMPLICACIONES**

**"Atención integral de excelente calidad .**  
**Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Gestión de Información y Educación al paciente y familia

## ¿QUÉ HACEMOS?

**Grupo Hospital amigo de la persona en condición de discapacidad.**



- PRINCIPIOS
- ATENCION SIN DISCRIMINACION
- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- SERVICIO SEGÚN NECESIDADES
- PARTICIPACION

Gestión Educativa  
Fisioterapia  
Terapia Ocupacional  
Medicina Física y Rehabilitación  
Agente de Cambio de la Comunidad  
Referente de la Secretaria de Salud  
Trabajo Social  
CAU

- SENSIBILIZACION
- PREVENCION DEL RIESGO
- ADECUACION PLANTA FISICA
- MATERIAL AUDIOVISUAL

**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Gestión de Información y Educación al paciente y familia

Hospital amigo de la persona en condición de discapacidad.



## ¿CÓMO LO EVALUAMOS?

- **Pruebas de conocimientos al Personal sensibilizado**  
*Verificación de recursos para facilitar el acceso:*
  - **Parqueaderos preferenciales**
  - **Disponibilidad de sillas azules en salas de espera.**
  - **Seguimiento al estado y suficiencia de sillas de ruedas**
  - **Rampas en baños y pasamanos en escaleras**

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

**Sensibilización al 100% de personal en atención preferencial para este tipo de pacientes.**

**Alianzas con colegios para acompañamiento**

**Posicionar al Hospital de San José como una institución de referencia, amiga de las personas en condición de discapacidad.**



**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Gestión de Información y Educación al paciente y familia

## ¿QUÉ HACEMOS?

### PLAN DE EGRESO.

PARTICIPA ACTIVAMENTE LA IMPLEMENTACION DE  
GUIA DE RECOMENDACIONES DE CUIDADO EN CASA  
CON ACTIVIDADES INTERDISCIPLINARIAS

70% de adherencia al plan de egreso

### PLAN EDUCATIVO DE LACTANCIA MATERNA Y PUERICULTURA.

EDUCACION A LA MADRE GESTANTE- LACTANTE  
CUIDADOS DEL RECIEN NACIDO  
DESCONGESTION MAMARIA  
ASESORIA EN PLANIFICACION

### PLAN EDUCATIVO CANGURO.

ACTIVIDADES TENDIENTES A MANTENER LA  
COHABITACION DUO MADRE E HIJO  
EDUCACION INICIAL  
BAJAR REINGRESOS POR COMPLICACIONES

-Jefe de gestión de Educación.  
-Estudiantes de VIII semestre de enfermería

**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Gestión de Información y Educación al paciente y familia

## ¿QUÉ HACEMOS?

**VISITA DOMICILIARIA.**

ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR RIESGOS Y EDUCAR EN HABITOS DE VIDA SOSTENIBLE (Plan de extensión con FUCS)

**CLINICA DE DIABETES.**

PROCESO DOCUMENTADO  
VALORACION DE NECESIDADES DE EDUCACION AL PACIENTE CON DX DE DIABETES  
ENTRENAMIENTO A ENFERMERA

**PLAN EDUCATIVO PACIENTE QUIRURGICO.**

RECIBIR Y DAR INDICACIONES PREVIAS AL PROCEDIMIENTO QUIRURGICO.  
ACOMPAÑAMIENTO DESDE SU INGRESO HASTA SU EGRESO.  
SEGUIMIENTO POST- OPERATORIO DE CUIDADOS EN CASA Y COMPLICACIONES.

-JEFE

**CLINICA DE HERIDAS.**

EVALUACIÓN , MANEJO Y SEGUIMIENTO DE LOS PACIENTES CON HERIDAS COMPLICADAS

Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"





# Información y Educación de Paciente Crónico.

## ¿QUÉ HACEMOS?

**TRASPLANTE  
RENAL.**



**CAPACITACION PARA EL AUTOCUIDADO  
MEJORAR LA ADHERENCIA AL TRATAMIENTO  
COMPARTIR EXPERIENCIAS**

**ONCOLOGIA.**



**ATENCION, EDUCACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL  
EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD Y TOLERANCIA  
AL TRATAMIENTO  
  
FORTALECER LA CONFIANZA Y PARTICIPACION  
ACTIVA DE LOS PACIENTES EN ACTIVIDADES QUE  
PROMUEVAN SU BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA.**

**HEMATOLOGIA.**



**SEGUIMIENTO PERIODICO, ENTREVISTAS CON EL  
PACIENTE Y SU FAMILIA.  
  
EDUCACION EN SU DIAGNOSTICO, CUIDADOS Y  
HABITOS SALUDABLES  
  
MANEJO INTERDISCIPLINARIO**

**-JEFES DE SERVICIO  
-ENFERMERIA**

**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**





# Proyecto Centro de Atención Amable y Segura



## ¿QUÉ HAREMOS?

- Valoración de riesgos.

- Identificación de necesidades y expectativas.

**VALOR AGREGADO**

- CENTRO DE ATENCION AL USUARIO  
- JEFE HELENA ARDILA  
- AUXILIAR ADM. DIANA SIERRA  
- GESTION DE EDUCACION- ESTUDIANTES VIII SEMESTRE ENFERMERIA

## ¿CÓMO LO EVALUAREMOS?

- Información clara y oportuna.

- Asegurando seguimiento y comprensión por parte del usuario.

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

- Acompañamiento al usuario.

- Facilitadores

**"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**



# Escuela de Servicio al Cliente

## ¿QUÉ HAREMOS?

-Desarrollar competencias actitudinales en el marco de la cultura del servicio al cliente



## ¿CÓMO LO EVALUAREMOS?

-Informe de Gestión al comité amable sobre participación en capacitación y talleres y planes de mejora desarrollados en oportunidad, amabilidad e información.

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

-Cultura de servicio al cliente y buen trato.  
-Implementación de dos estrategias anuales de valor agregado en la atención al paciente

-CENTRO DE ATENCION AL USUARIO  
-JEFE HELENA ARDILA  
-GESTION DE EDUCACION- ESTUDIANTES VIII SEMESTRE ENFERMERIA

*"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"*



# Defensor del Usuario

## ¿QUÉ HAREMOS?

- Velar por el cumplimiento de derechos y deberes en la prestación del servicio.



-CENTRO DE ATENCION AL USUARIO.  
-JEFE HELENA ARDILA.  
-AUXILIAR ADM. DIANA SIERRA.

## ¿CÓMO LO EVALUAREMOS?

- Causas de inconformidad.
- Grado de afectación en derechos y deberes.

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

- Derechos seguros deberes cumplidos.

"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"



## Atención al usuario.

### LOGROS.

- Documentación de planes
- Procesos sistemáticos, medidos y ajustados con actividades proactivas, activas, reactivas.
- Integración de diferentes áreas y disciplinas en la atención al usuario.
- Participación activa del usuario en los planes institucionales.
- Disminución de ansiedad, conflictos y eventos adversos en paciente y familia.

### RETOS.

- ❖ Canales de comunicación efectivos.
- ❖ Sensibilizar y comprometer a toda la comunidad hospitalaria en los planes de educación, y prevención dirigidos al paciente y la familia.
- ❖ Cultura San José enfocada en la satisfacción de necesidades expectativas del paciente y la familia.
- ❖ Aumentar en el paciente y su familia sentimientos de confianza, seguridad y fidelidad.

## HUMANIZACION DE LA ATENCION AL USUARIO

"Atención integral de excelente calidad .  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"



# GRACIAS



**"Atención integral de excelente calidad.  
Docencia e Investigación en beneficio de la comunidad"**