



Por: Juliana Isabel Cadavid Morales
Jefe Departamento Atención al Usuario

Estamos más cerca de nuestros usuarios

Lejos de esa idea negativa y trágica de estar en un hospital, el Pablo se propone dar valor a esta experiencia a través del acompañamiento constante.





Más allá de la atención en salud que reciben los pacientes y sus familias, los servicios complementarios, sumados a la orientación administrativa, son factores diferenciales en los que el Hospital ha trabajado con ahínco a lo largo de su existencia.

Y es que el hecho de llegar a una institución de salud bien sea de forma ambulatoria, urgente o programada, convierte la experiencia en un asunto, para algunos, tensionante. Justamente, pensando en disminuir esas sensaciones el Hospital Pablo Tobón Uribe cuenta con un proceso de acompañamiento que facilita y agrega valor a la estancia de los pacientes, mientras usan algún servicio o una vez han salido del mismo.

Desde la administración

Al momento del ingreso, los pacientes cuentan con una persona del área de apoyo al usuario en la gestión de las autorizaciones, con el fin de garantizar que todos los servicios estén cubiertos según los convenios con los que cuente el Hospital. Igualmente, se garantiza este acompañamiento una vez el

paciente finalice su atención, o en los casos en los que aún no ha utilizado los servicios.

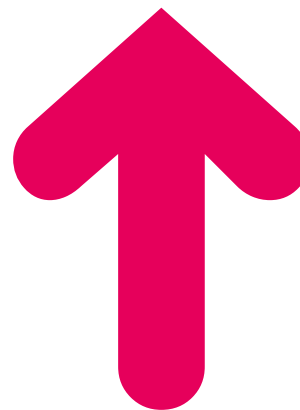
Servicios adicionales

Facilitar la estancia de los usuarios en un entorno hospitalario es un foco en el que el Pablo ha puesto sus esfuerzos en los últimos años, por eso, se propuso ofrecer dentro del mismo lugar servicios que satisfagan las necesidades de pacientes y familiares durante la hospitalización, entre los que se cuentan:

- Zona de comidas con servicio a domicilio.
- Peluquería.
- Bancos y cajeros.
- Óptica.
- Tiendas de regalos.
- Droguería.
- Venta de insumos médicos.
- Biblioteca con posibilidad de préstamo de libros.
- Capilla.
- Aula lúdica para los niños que se encuentran hospitalizados donde podrán ir a jugar acompañados de personal experto en el tema, así como continuar con sus estudios si su estado de salud se lo permite, para evitar la desescolarización.

Opciones en hotelería

El Hospital dispone de varios tipos de habitaciones y condiciones de infraestructura para aquellos usuarios que desean acceder a un servicio diferenciado, allí encontrarán beneficios como menú selectivo, habitaciones con domótica, salas de espera especiales, tarifas especiales por pagos directos, entre otros.



Para conocer más de estos servicios los usuarios cuentan diferentes canales informativos:

- Página web www.hptu.org.co
- Aplicación móvil HPTUMóvil
- Conmutador 4459000
- Correo electrónico hptu@hptu.org.co
- Call center 3604788
- Puntos de contacto: puesto de información, puntos de servicio, admisiones y servicio al cliente.