



Por: Juliana Isabel Cadavid Morales, Jefe Departamento Atención al Usuario
y Ana María Villegas, Ejecutiva de Servicio al Cliente



¡En el Pablo **somos más humanos!**

Los pacientes y sus familias son la razón de ser del Hospital que, además de ofrecer atención de calidad, procura en ellos una experiencia de servicio trascendente y diferencial.





La atención en salud es el pilar, sin embargo, en ese proceso el Hospital Pablo Tobón Uribe atiende también las necesidades educativas, emocionales y espirituales del paciente, su familia y allegados. Lograrlo implica que todos los procesos administrativos y asistenciales estén coordinados con el fin de buscar seguridad, calidad, satisfacción y comodidad durante la estancia hospitalaria.

En ese engranaje, la oficina de servicio al cliente cumple un papel

fundamental: detectar y gestionar las necesidades de los pacientes y sus familias, brindar información, acompañamiento y resolver, de manera oportuna, las diferentes solicitudes que surjan durante el proceso de atención.

Esta área liderada por una enfermera trabaja, continuamente, para facilitar y hacer más humana la relación del paciente y sus acompañantes con el Hospital. Así mismo, recibe, gestiona y responde felicitaciones, sugerencias y reclamos.

EL PROCESO

Cuando un paciente o su familia presentan alguna dificultad, pueden manifestarla, en primera instancia al médico tratante o a la enfermera jefe de la unidad asistencial donde se encuentra y dar la solución y gestión a aquello que esté dentro de su alcance. En caso de no poder hacerlo o superar sus facultades, deberán enlazarlo con la enfermera ejecutiva de Servicio al Cliente, quien se encargará de buscar una solución y dar una respuesta a las necesidades de los usuarios.

¿Cómo hacerlo? El Hospital dispone de varios medios para escuchar la voz de los usuarios, entre ellos se cuenta:

- Buzón de sugerencias disponible en los diferentes servicios.
- Línea telefónica: 4459222.
- Correo electrónico: servicioalcliente@hptu.org.co, hptu@hptu.org.co
- Solicitud presencial en la oficina de servicio al cliente.
- Contáctenos a través de la página web y aplicación móvil.
- Asociación de usuarios.
- Encuesta de Satisfacción.
- App móvil.

Esta última realizada por una empresa externa con experiencia en el tema, está enfocada en la atención hospitalaria la cual permite a los usuarios evaluar los sistemas y proveedores de la atención médica. Desde el 1 de enero de 2019, el Hospital aplica la encuesta HCAHPS por sus siglas en inglés, Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, y permite, la comparación con Hospitales internacionales aumentando la responsabilidad y transparencia en el cuidado de la salud a los pacientes.

Esta encuesta se realiza a una muestra aleatoria de manera presencial o telefónica entre el día 6 y 40 posterior al egreso, con el fin de que las apreciaciones o comentarios de los usuarios sean más objetivas. De esa manera, se facilita la autoevaluación y mejoramiento constante del servicio en las diferentes áreas.

¿CUÁNDO ACERCARSE A LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE?

- Si tiene alguna inquietud, sugerencia o recomendación para el Hospital.
- Si tiene preocupaciones sobre la calidad de su atención.
- Si tiene alguna dificultad con alguno de los colaboradores.
- Si no recibe un servicio satisfactorio durante una estancia hospitalaria o ambulatoria.

PROCESO DE ATENCIÓN A UNA FSR

En primera instancia el usuario para manifestar una FSR debe dirigirse a la enfermera jefe del área asistencial donde se encuentre o a su médico tratante, quien se encargará de escuchar y atender sus inquietudes con el fin de buscar una solución oportuna a la necesidad comentada por el usuario o sus familia; en caso tal de que esta situación vaya más allá de su alcance y su capacidad de gestión, se le informará al usuario, que se comentará el caso con el área encargada (Servicio al cliente) con el fin de gestionar su solicitud.

Es importante aclarar, que todo el personal del Hospital está en capacidad de dar respuesta a una solicitud de un usuario, es fundamental atender y escuchar su solicitud, evaluar alternativas y soluciones de acuerdo a el alcance y perfil.



Atienda



Escuche



Ofrezca



Resuelva