

**3. FICHA TÉCNICA PUBLICACION PLAN DE MEJORAMIENTO**  
**RESOLUCION 2063 DE 2017 DECRETO 321 DE 2018**  
**POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR**  
**COMITE ETICA HOSPITALARIO**

**MUNICIPIO: AGUACHICA CESAR**

**ENTIDAD : HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA**

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACCIONES PROGRAMADAS</b>	<b>AREA RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
<p>Mejorar la experiencia del usuario al proporcionar información.                      Promover un ambiente de servicio al cliente empático y eficiente.</p>	<p><b>Capacitación del personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de formación continua enfocados en habilidades de comunicación efectiva, empatía y manejo de situaciones difíciles.</li> <li>- Incluir entrenamientos específicos sobre cómo tratar adecuadamente a los usuarios que requieren información.</li> </ul> <p><b>Implementación de estándares de servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar y comunicar claramente protocolos para el manejo de consultas y solicitudes de información.</li> <li>- Establecer tiempos de respuesta y protocolos de seguimiento para garantizar una atención oportuna.</li> </ul> <p><b>Monitoreo y feedback:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un sistema de monitoreo de la satisfacción del usuario mediante encuestas y feedback directo.</li> <li>- Utilizar los resultados para identificar áreas de mejora y reconocer al personal que cumple con los estándares de servicio.</li> </ul>	<p>ALTA DIRECCION SIAU</p>	<p>INMEDIATO</p>
<p>Optimizar el proceso de asignación de citas para mejorar la accesibilidad y la experiencia del usuario.</p>	<p><b>Revisión del sistema de citas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el sistema actual y identificar puntos de mejora en términos de eficiencia y accesibilidad.</li> <li>- Considerar la implementación de un sistema de citas en línea o por aplicación móvil para facilitar la reserva de citas.</li> </ul> <p><b>-Mejora en la comunicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar que todos los números de contacto estén operativos y sean atendidos eficazmente.</li> <li>- Implementar procedimientos claros para manejar las llamadas entrantes y garantizar respuestas rápidas y efectivas.</li> </ul>	<p>ALTA DIRECCION SIAU CALL CENTER</p>	<p>INMEDIATO</p>
<p>Reducir los tiempos de espera y mejorar la oportunidad en la prestación de servicios de laboratorio.</p>	<p><b>Optimización de procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y mejorar los procesos internos de recepción y procesamiento de muestras.</li> <li>- Implementar un sistema de gestión de colas para optimizar el flujo de pacientes en el laboratorio.</li> </ul> <p><b>Asignación de recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar una asignación adecuada de personal y equipos para gestionar la demanda de servicios de laboratorio de manera eficiente.</li> </ul>	<p>ALTA DIRECCION LABORATORIO CLINICO COORDINACION MÉDICA</p>	<p>INMEDIATO</p>
<p>Mejorar la capacidad de respuesta y la atención oportuna en situaciones de urgencia.</p>	<p><b>Mejora en la organización y planificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar y ajustar los protocolos de triage y atención de emergencias para reducir los tiempos de espera.</li> <li>- Capacitar al personal en la identificación y manejo rápido de situaciones críticas.</li> </ul> <p><b>Refuerzo de recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la disponibilidad de personal médico y de enfermería capacitado para atender emergencias en todo momento.</li> <li>- Mantener equipos y suministros médicos en condiciones óptimas y accesibles.</li> </ul>	<p>ALTA DIRECCION COORDINACION MÉDICA</p>	<p>INMEDIATO</p>

<p>Mejorar los estándares de seguridad y protección del paciente durante su estancia en la institución.</p>	<p><b>Auditorías y revisiones regulares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar auditorías periódicas de seguridad y calidad para identificar áreas de riesgo y tomar medidas correctivas.</li> <li>- Implementar un sistema de reporte de incidentes para capturar y analizar eventos adversos o potenciales.</li> </ul> <p><b>Formación y sensibilización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar al personal en prácticas de seguridad del paciente, incluyendo manejo de medicamentos, prevención de infecciones y procedimientos seguros.</li> <li>- Promover una cultura de seguridad y responsabilidad entre todo el equipo de salud.</li> </ul>	<p>ALTA DIRECCION AUDITORIA MÉDICA COORDINACION MÉDICA</p>	<p>INMEDIATO</p>
<p>Fomentar un ambiente de atención médica humanizada y centrada en el paciente.</p>	<p><b>Entrenamiento en empatía y comunicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de formación para médicos y personal de salud sobre la importancia de una atención empática y respetuosa.</li> <li>- Incluir talleres prácticos y casos simulados para mejorar las habilidades de comunicación interpersonal.</li> </ul> <p><b>Reconocimiento y feedback positivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer mecanismos para reconocer y premiar al personal que demuestre un alto nivel de empatía y cuidado hacia los pacientes.</li> <li>- Solicitar feedback directo de los pacientes sobre la calidad del trato recibido y usar esta información para mejorar continuamente.</li> </ul>	<p>ALTA DIRECCION COORDINACION MÉDICA SIAU</p>	<p>INMEDIATO</p>

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

COORDINADOR MEDICO

COORDINADOR CALIDAD Y/O CONTROL INTERNO