

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

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

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

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

COORDINADOR MEDICO

COORDINADOR CALIDAD Y/O CONTROL INTERNO