

**FORMATO BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS****Fecha:** 05/11/2024**Código:** MDE-GPDI-DI-F-066**Versión:** 02**Página No:** 1 de 1**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA
PLATA HUILA
PROCESO: GESTION PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO****A. Título de la buena práctica o lección aprendida:**

Fortaleciendo la Atención al Usuario de la ESE Hospital San Antonio de Padua.

B. ¿Cuéntanos brevemente en **qué consiste tu buena práctica o lección aprendida?:**

Las lecciones aprendidas es una gestión estructurada y accesible de la retroalimentación de los usuarios es fundamental para promover una atención centrada en sus necesidades, facilitando la mejora continua de los procesos del Hospital.

Lección Aprendida:**o Comunicación clara y empática**

Aprendimos que una atención cálida, con lenguaje sencillo y respeto, mejora la experiencia del paciente y facilita la resolución de sus inquietudes.

o Registro y seguimiento eficiente de quejas y sugerencias

Implementar un sistema organizado para recibir, registrar y dar respuesta oportuna a las quejas y sugerencias contribuye a resolver problemas rápidamente y fortalecer la confianza.

o Capacitación continua del personal

La formación constante en atención al cliente y manejo de conflictos mejora la capacidad del equipo para atender diversas situaciones y reducir la insatisfacción.

o Trabajo interdisciplinario y coordinación interna


Mantener una comunicación fluida con otras áreas del hospital permite agilizar procesos y dar soluciones integrales a los usuarios.

o Promoción de la participación del usuario

Fomentar que los pacientes y familiares expresen sus opiniones contribuye a mejorar continuamente el servicio y la calidad asistencial humanizada.

o 6. Análisis mensual de la retroalimentación

Revisar y analizar las quejas y sugerencias para identificar patrones o áreas críticas ayuda a implementar cambios efectivos en la organización.

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS | Fecha: 05/11/2024 |
| | | Código: MDE-GPDI-DI-F-066 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA | Versión: 02 |
| | | Página No: 1 de 1 |
| PROCESO: GESTION PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | |

C. ¿En qué situación se puede **aplicar** esta buena práctica o lección aprendida?

Estas prácticas aprendidas se aplican especialmente cuando en la Institución vemos un aumento de la insatisfacción en la prestación de los servicios, cuando los pacientes y familiares expresan inconformismo por la no oportunidad de citas médicas, cuando tenemos problemática por la infraestructura en el área de urgencias y otros espacios, falta de respuestas oportunas en las PQRSF registradas, cuando no hay un trato humanizado por parte del personal en la Institución.

D. ¿Qué **resultados** obtuviste con esta buena práctica o en qué situación surgió el aprendizaje para esta lección aprendida?

- Reducción en los tiempos de respuesta en al PQRSF, se logro disminuir el tiempo de respuesta de 10 días a 3-5 días hábiles, brindando mayor agilidad y eficiencia en el proceso en un 90%
- Incremento de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios el buen trato a nuestros usuarios y familiares en un 100%
- Identificación de áreas críticas para la mejora continua, el análisis de las PQRS permitió identificar falencias y generar planes de acción

E. ¿**Quiénes se benefician** con esta buena práctica o lección aprendida?

- Pacientes y sus familias: reciben una atención más oportuna, clara y respetuosa, lo que mejora la confianza y la experiencia en el hospital.
- Al personal de la Oficina de atención al usuario: se trabaja con el proceso más organizado y herramientas adecuadas, lo que facilita la labor.
- A profesionales de la salud y en otras áreas, reciben información precisa y oportuna sobre problemas y oportunidades de mejora que permite optimizar la prestación de los servicios.