

Experiencia del Paciente 2023



HOSPITAL
SAN VICENTE
FUNDACIÓN

Equipo primario de Experiencia del Paciente

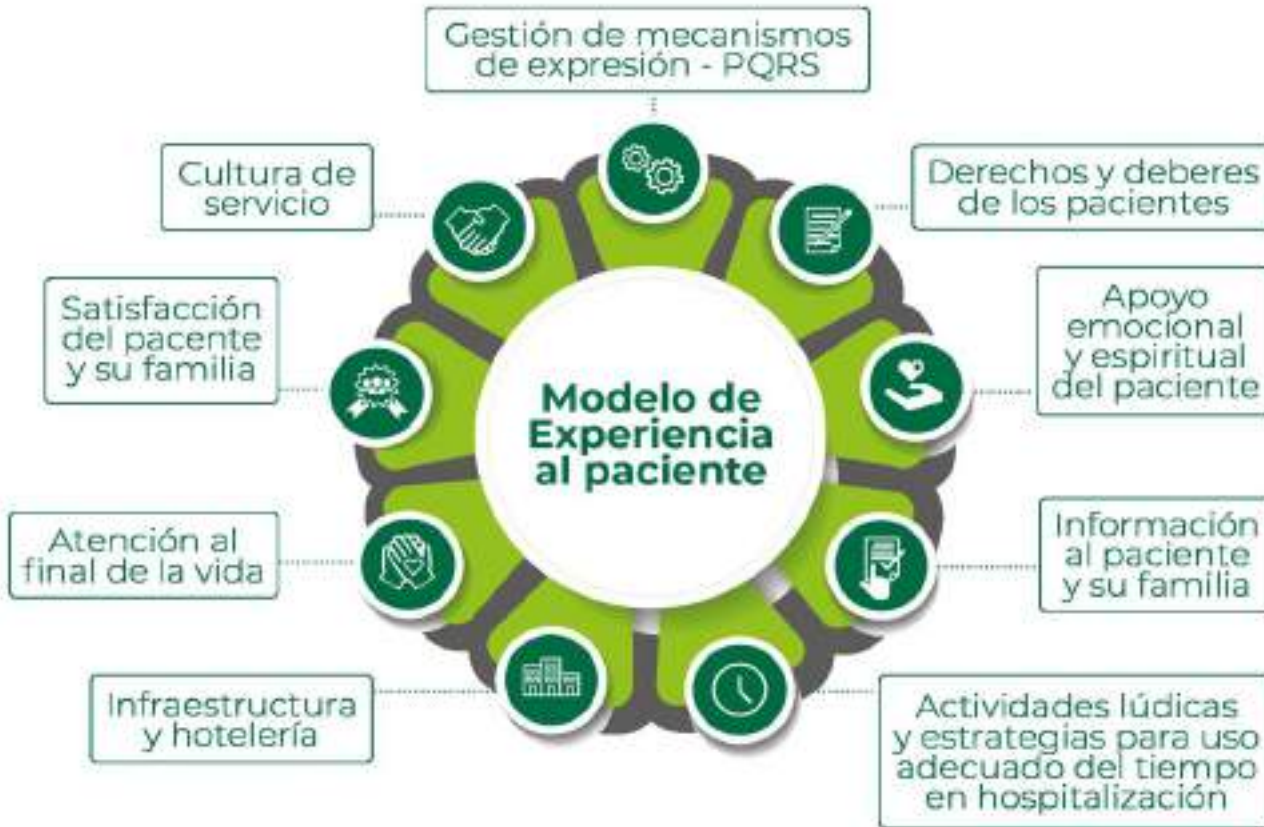
Cronograma Equipo Primario Experiencia del Paciente 2023			
Fechas	Marzo		1
	Julio		18
	Octubre		17
	Enero		16

Periodicidad	Lugar	Integrantes	Cargo
Cuatro veces al año	Virtual	Sandra Milena Velásquez Palacio	Directora de Medicina Privada y electiva
		Catalina Maria Echeverri Perez	Lider Experiencia del Paciente
		Marcia Andrea Cadavid	Trabajadora Social
		Cristian Camilo Castrillon	Profesional Facturación
		Claudia Ramirez	Asociación de Usuarios
		Yenny Paola García García	Auxiliar Experiencia del Paciente
		Adrian Valderde	Coordinador Hospitalización y urgencias
		Jessica Manuela Castaño Rendon	Docente Aula Lúdica

Nuestro objetivo

Lograr en el paciente y su familia **experiencias memorables** durante su proceso de atención, ofreciendo a través de un **personal compasivo** un trato enmarcado en los atributos de **cortesía y disposición**, con orientación al servicio, capaz de poner al **paciente como centro** de toda actividad.

Componentes del modelo de Experiencia del paciente



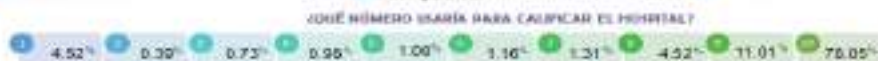
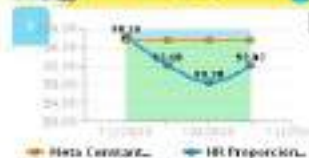
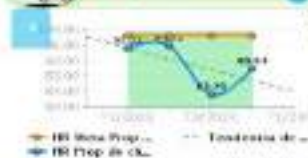
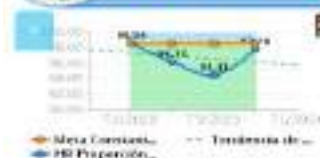
Fieles a nuestro compromiso de servir al otro, nos comprometemos con ofrecer un servicio con cortesía, disposición, confianza y compasión.

Satisfacción





PROPORCIÓN DE CLIENTES SATISFECHOS


TOTAL GENERAL
93.24%

EN GENERAL, CALIFIQUE LA ATENCIÓN RECIBIDA

¿Recomendaría nuestro servicio a alguien o familiar?

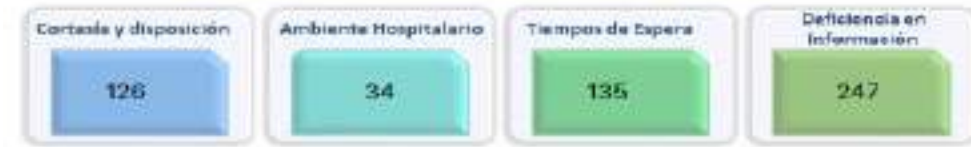
91.98% PROMOTORES

Comportamiento de Servicio 2023

MECANISMOS DE EXPRESIÓN



QUEJAS QUE APLICAN POR VARIABLE DE SERVICIO



Total de pacientes: 185,641



- Proporción quejas solucionadas mes: 100.00%
- Promedia de tiempo en la respuesta al usuario mes: 2 DIAS
- Proporción de clientes satisfechos con la gestión realizada mes: 100.00%

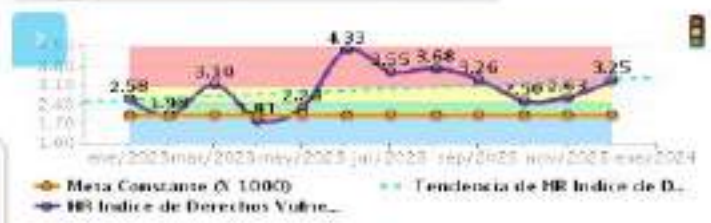


Gráfico descriptivo

QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

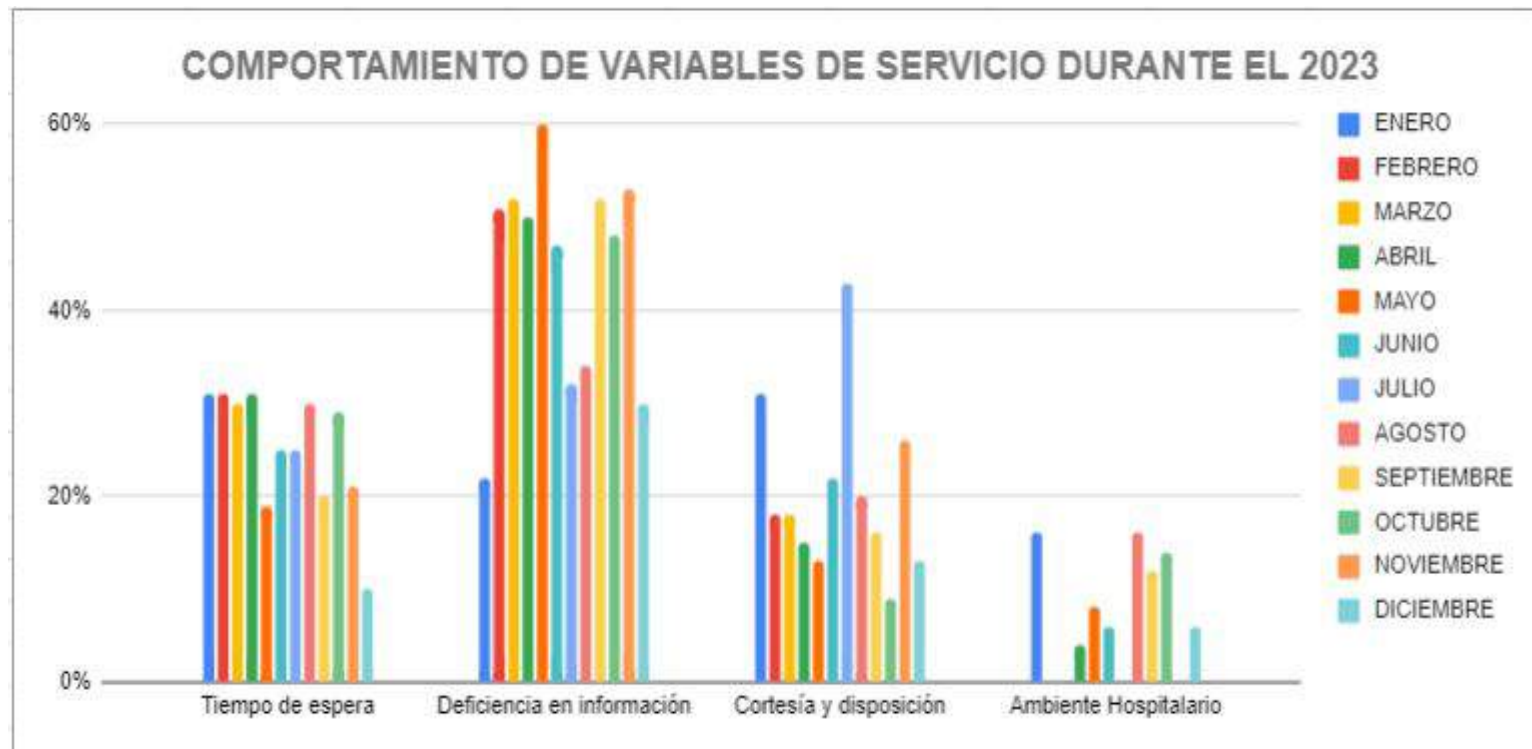
QUEJAS 546

FELICITACIONES 586

SUGERENCIAS 80



Ranking Quejas



Encuestas realizadas

Encuestas Aseguradoras Generales

Año 2022	Muestra mensual	Total de encuestas realizadas												Proporción de encuestas realizadas											
		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Urgencias	17	8	18	26	2	2	5	1	7	25	27	8	15	47%	106%	153%	12%	12%	29%	6%	41%	147%	159%	47%	88%
Hospitalización	42	140	121	97	130	88	92	56	89	122	139	73	68	333%	288%	231%	310%	210%	219%	133%	212%	290%	331%	174%	162%
Consulta Externa	15	6	13	17	5	1	2	42	74	59	73	17	33	40%	87%	113%	33%	7%	13%	280%	493%	393%	487%	113%	220%
Apoyos diagnósticos y terapéuticos	13	0	1	1	0	1	4	9	70	50	54	27	19	0%	8%	8%	0%	8%	31%	69%	538%	385%	415%	208%	146%
Laboratorio	10	0	0	0	0	0	0	0	4	22	38	1	6	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	220%	380%	10%	60%

NPS



- Atención del especialista (demora, poco empática)
- Información clara por parte del personal asistencial
- Deficiencia en información en cuanto a la programación de los procedimientos o solicitudes pendientes del paciente.
- Empatía del personal de urgencias
- Clasificación del triage
- Contacto con el hospital por los canales dispuestos

Causas principales

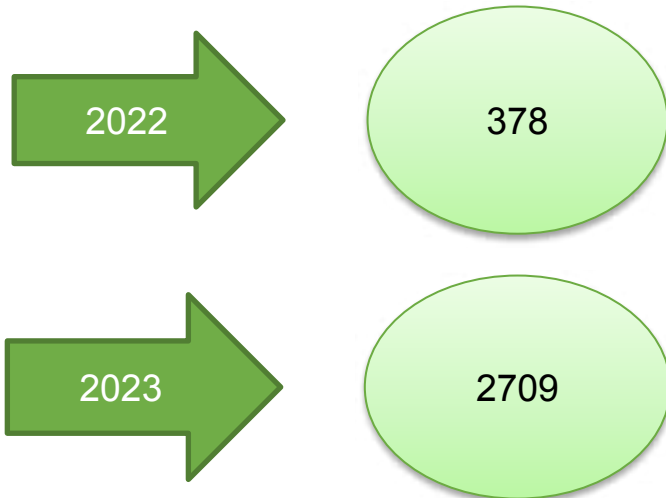
Resultado Paciente Trazador

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

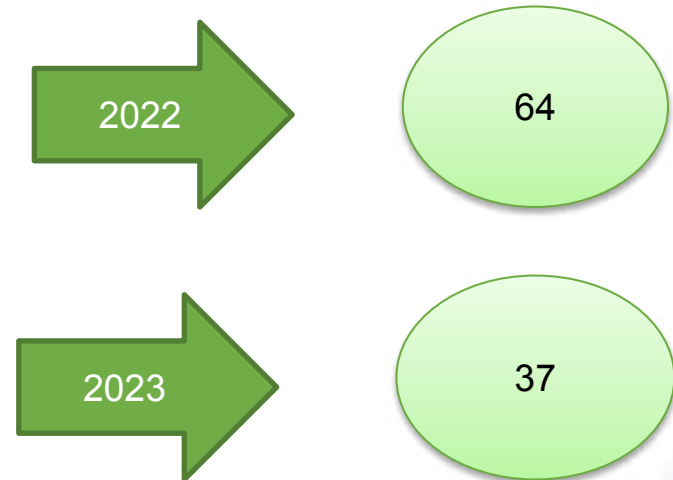
Tema	Aspecto	2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suministro de información al paciente y/o cuidador	Información acerca del plan de emergencias.	55%	50%	100%	50%	50%	50%	33%	NE	100%	100%	50%	0%	50%
	Información sobre los servicios de apoyo espiritual con los que cuenta la institución.	89%	100%	NE	100%	100%	100%	67%	NE	100%	100%	50%	100%	100%
	Información acerca de separación de residuos.	85%	100%	100%	100%	100%	100%	60%	NE	67%	100%	67%	100%	67%
	Información acerca de los mecanismos de expresión.	55%	100%	0%	100%	50%	50%	33%	NE	50%	100%	50%	0%	50%
	Información sobre las normas de visita.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NE	100%
	Información del motivo y tiempo estimado de hospitalización.	94%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%
	Información acerca del plan de tratamiento.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Información de los riesgos de la hospitalización o atención en urgencias.	91%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	NE	100%	100%	100%	100%	100%
Derechos y deberes	Cuando es realizado un procedimiento invasivo se informa en que consisten y los riesgos.	38%	NE	100%	NE	100%	NE	60%	NE	100%	100%	NE	NE	NE
Derechos y deberes	Entregarán guía al paciente y la familia.	89%	100%	100%	100%	100%	100%	60%	100%	100%	100%	33%	100%	100%
	Recordación de derechos y un deberes.	70%	60%	100%	100%	100%	100%	0%	NE	100%	100%	60%	0%	100%
Resultado promedio		84%	86%	93%	96%	93%	93%	54%	100%	93%	100%	71%	59%	89%

Ronda de pacientes hospitalizados

Pacientes Hospitalizados



Pacientes Oncología



Logros



Cambio de encuesta de satisfacción



<https://forms.gle/1M9Xc6b5B8MXstP69>



Encuesta de Satisfacción Hospital San Vicente Fundación Rionegro

En el Hospital San Vicente Fundación Rionegro nos interesa conocer su percepción acerca de la atención recibida, por lo tanto le agradecemos diligencie la siguiente encuesta, que además nos ayudará a mejorar nuestros servicios en beneficio de nuestros pacientes y sus familias.

Su participación es voluntaria y de carácter confidencial.

experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com

[Cambiar de cuenta](#)



*Tu experiencia es vital
para nosotros*



Escanea el código

Queremos que tu experiencia en
el Hospital sea satisfactoria.

Compártenos tus opiniones y ayúdanos a
reconocer los **aspectos positivos y
aquellos a mejorar** de tu atención.



Nuevo diseño de la guía del paciente y su familia



Mes de atención centrada al paciente

Durante el mes de octubre se realizaron diferentes actividades que involucraron a pacientes, familiares y colaboradores logrando poner al paciente como centro de toda actividad



Reapertura del aula lúdica



OFFCORSS™
It's cool

Apertura 14 junio 2019

Reapertura 11 abril 2023



Intervención aula lúdica

Aspectos a destacar Intervención pacientes Aula lúdica

Niños atendidos , personas atendidas en las actividades mensuales , Entrega de pijamas , Entrega de kits y Prestamo...



Día de los niños

Celebración día del dulce



Actividades lúdicas

Se nombran los miércoles del mes como “miércoles divertidos” teniendo diferentes actividades: Tarde de cine, bingo, halo con tus manos y charlas con sentido.



Beneficios para paciente pediátricos



Logros aula lúdica

Uno de los logros importantes es la aceptación del lugar, donde las familias lo ven como un espacio para disfrutar todo el núcleo familiar, no solo los niños, logrando que se acerque, jueguen y tengan un espacio de esparcimiento con su hijo o hija, brindándoles un tiempo de calidad.

El acercamiento de adultos al aula, es muy significativo, porque disfrutan, realizan actividades y socializan con varios pacientes, logrando una buena interacción y un cambio de ambiente en el Hospital.

Fue un logro realizar actividades en las habitaciones, así motivar más a las familias y niños, por lo que es importante seguir visibilizando el espacio y momentos con los pacientes.

Los espacios ambulatorios se vuelven un lugar mágico también cuando los niños disfrutan pintando y jugando mientras esperan la cita o procedimiento.

Se evidencia que hay actividades donde los niños y niñas son protagonistas desde el deseo e interés por realizar actividades, teniendo prioridad con materiales que observan en el aula.

Dotación de microondas en pisos de hospitalización para beneficio de los acompañantes



Musicoterapia



Campaña ambiente en calma

Etapas de implementación



Concientización

Desarrollo de cronograma propuesto con el fin de generar conciencia entre los colaboradores.

Personal asistencial, administrativo, contratistas y usuarios

- Manual de discreción
- Semana del silencio
- Concurso "Bajándola al decibel"

Implementación: septiembre 2023



Visualización

Instalación de piezas gráficas en diferentes espacios del Hospital

Personal asistencial, administrativo, contratistas y usuarios

- Video importancia de la discreción y el silencio para la recuperación de los pacientes.
- Elementos gráficos en cada servicio con la imagen de la campaña.

Implementación: noviembre 2023



Implementación

Adaptación de elemento diferencial para el refuerzo del manual de discreción.

Personal asistencial

- Implementación de sistema de control para la disminución del ruido en los servicios (se evaluará el más pertinente: audio o visual)
- Campaña: embajadores del silencio

Implementación: marzo 2024

Resultados esperados

- Disminución de quejas verbales por causa del ruido y desatención en las diferentes zonas donde se tenga contacto con el usuario.
- Mejora en la satisfacción de los pacientes y sus familias.
- Zonas tranquilas, que brindan bienestar y tranquilidad.
- Empatía con el estado de salud de nuestros pacientes.
- Practicar la Compasión y fortalecer la Política de Humanización.

Campaña ambiente en calma



Medición de decibeles

Pacientes Ambulatorios

Nivel máximo de ruido (MAX)	Valor de referencia (AVG)	Nivel de medición (DIA)	Área de medición
89,7	78,5	38,8	Urgencias
89,7	82	45,8	Radio
89,7	79	57,3	Consulta externa
89,7	77,5	53,3	Lobby
89,7	77,5	87,2	Física
92,3	78,4	71,7	Física
85,3	59,4	60,1	Radioterapia
61,9	56,2	51	Física
90,3	70,8	51,5	Consulta externa
82,5	64	55	Física
81,9	69,1	58,8	Hospital día
77,5	61	59,3	Quirófano

Pacientes Hospitalizados

Nivel máximo de ruido (MAX)	Valor de referencia (AVG)	Nivel de medición (DIA)	Área de medición
89,7	78,5	38,8	torre c piso 3
89,7	82	45,8	torre b piso 4
89,7	79	57,3	torre c piso 4
89,7	77,5	53,3	uce
89,7	77,5	87,2	torre c piso 2
92,3	78,4	71,7	torre b piso 2
88,2	66,6	47,6	torre b piso 2
90,3	70,8	51,5	urgencia prepagada
75	60,5	49,3	torre c piso 3
74,6	60,6	51,2	torre b piso 2
81,9	67,1	62,1	torre c piso 3
66,7	57,8	57,3	UCE

Actualización imagen Código Lila

Código Lila



Antes



Después

Elementos nuevos



Quien pasó por nuestra vida y dejó luz, ha de resplandecer en nuestra alma para toda la eternidad



Código Lila



Acompañamiento Humanizado
para el paciente en fase de vida y su familia




Habit.	Nom.pila std.	IS-H.	Nombre 2
<u>RECQXS</u>			



Código Lila



Acompañamiento Humanizado



Detalle de condolencia

Quien pasó por
NUESTRA VIDA y dejó
luz, ha de resplandecer
en NUESTRA ALMA
para toda la eternidad

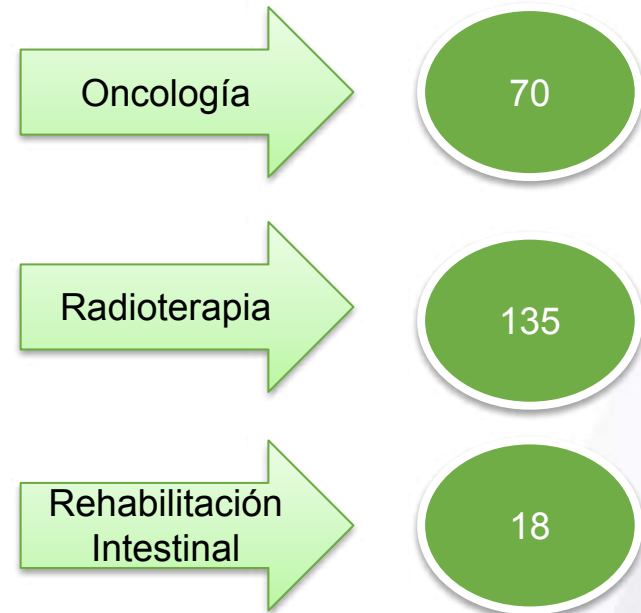


Con esta frase nos
despedimos de los
familiares de nuestros
pacientes fallecidos,
llevándola en una vela
como recuerdo de su
experiencia en nuestro
hospital



Entrega de
velas de
condolencia
256

Entrega de Kit Didáctico para pacientes de oncología , radioterapia y rehabilitación intestinal



Mejora constante



Áreas confortables que favorezcan las Condiciones de descanso de los acompañantes

Comodidad para el almacenamiento de objetos personales de pacientes de urgencias



Espacios para el disfrute de todos



Impacto Biblioteca Autónoma



Experiencia del paciente

Optimización del tiempo libre

Capacitación en temas de interés para los pacientes y sus acompañantes

Experiencia del paciente,
psicología y su camino
de la alegría

con invitados a

**CHARLAS
CON Sentido**

Temas:
Adicciones

08:00 horas

09:00 h.

Auditorio - Torre A

¡Te esperamos!

HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN | ISCC



Juegos de mesa a disposición de todos los pacientes y acompañantes



Tarde de cine para pacientes ambulatorios y hospitalizados

¡TE INVITAMOS!

**TARDE DE
CINE**

Hospital San Vicente Fundación Risaralda

**INVITACIÓN ESPECIAL PARA
Para pacientes y acompañantes**

Día: 2 de noviembre

Hora: 02:00 p. m.

Lugar: Auditorio - Torre A - Piso 4

HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN



Experiencia del paciente

Optimización del tiempo libre

Tarde de cine para colaboradores

¡TE INVITAMOS!
TARDE DE CINE

Hospital San Vicente Fundación Riobamba
INVITACIÓN ESPECIAL PARA Colaboradores

Día: Miércoles 16 de noviembre
Hora: 02:00 p. m.
Lugar: Auditorio - Torre A - Piso 4



Bingo para pacientes ambulatorios y hospitalizados

¡TE INVITAMOS!



Acompañamiento del carrito de la alegría, con libros disponibles para todos, en el año 2022 se han impactado 678 pacientes



Experiencia del paciente

Satisfacción y acompañamiento para nuestros pacientes y acompañantes

Pensando en el bienestar de quienes acompañan a nuestros pacientes en cirugía, se disponen 8 lockers para guardar sus pertenencias durante el tiempo que estén en la sala de espera

Drive compartido con vigilancia para el ingreso, bienvenida y ubicación geográfica de los pacientes cuando se presentan a

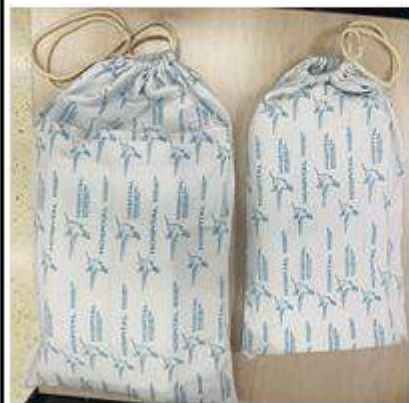
Acompañamiento del capellán a necesidad y a través de ronda diaria



Experiencia del paciente

Satisfacción y acompañamiento para nuestros pacientes y acompañantes

Kit de ropa de cama



Kit Acompañante

- 1 Sábana Sesgo Cenefa
- 1 Funda Sesgo Cenefa
- 1 Cobija
- 1 Toalla

Kit Paciente

- 1 Sábana Sesgo Cenefa
- 1 Funda Sesgo Cenefa

Se disponen batas con logo bordado para pacientes de consulta de medicina privada



Experiencia del paciente

Satisfacción y acompañamiento para nuestros pacientes y acompañantes

Continuidad en formación de talleres de servicio para la vida con todo el personal que ingresa al Hospital



Biblioteca autónoma para uso de todas las personas que visitan el Hospital



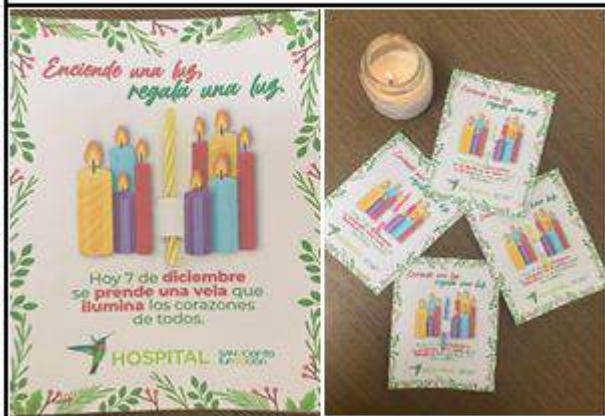
Encuesta de satisfacción a través de mensaje de texto

Con el fin de mejorar nuestra atención en el Hospital San Vicente Fundación Rionegro, agradecemos su ayuda con esta encuesta: <https://www.ku.ru/7AfemdmX> Gracias por sus comentarios

Experiencia del paciente

Satisfacción y acompañamiento para nuestros pacientes y acompañantes

Haciendo cada fecha, un día muy especial para todos nuestros pacientes



Maquinas dispensadoras de café pensando en nuestros colaboradores

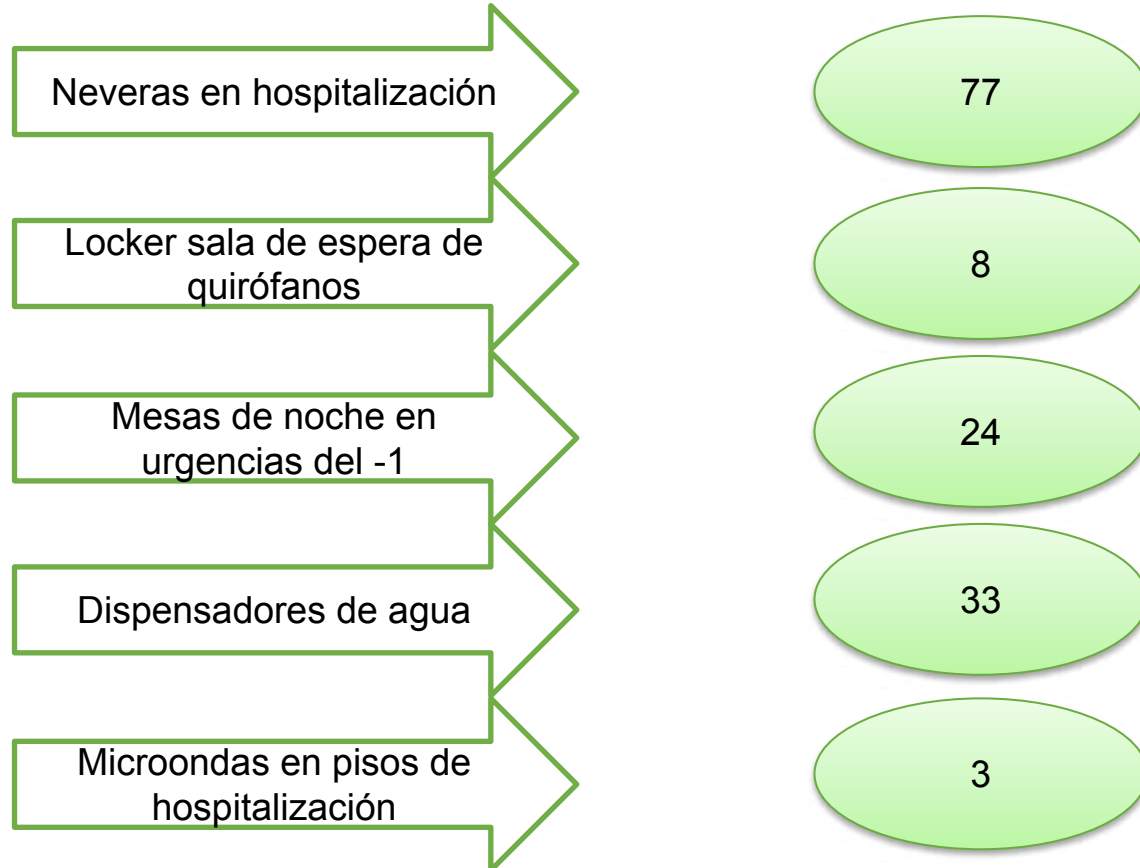


Buzones de manifestaciones

Transformamos el nombre de buzón de sugerencias a Buzón de manifestaciones para que motive a los pacientes a expresar lo que le genera la atención tanto positiva como negativa y en cada buzón se encuentra el código QR para acercamiento con el Hospital, actualmente se tienen 19 ubicados en salas de espera y pisos de hospitalización.

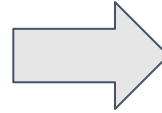


Satisfacción y acompañamiento para nuestros pacientes y acompañantes



Acompañamiento espiritual

**Necesidades
espirituales
2023**

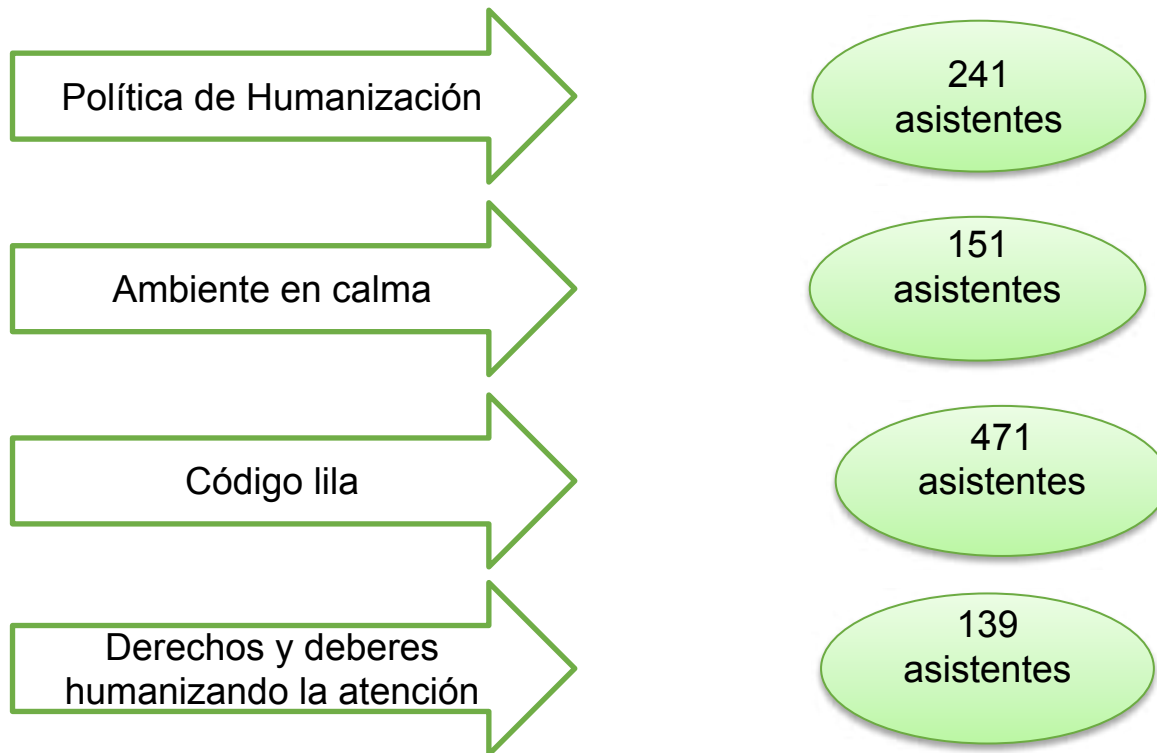


De 8.483 pacientes propuestos para acompañamiento espiritual 7.726 recibieron este apoyo de forma voluntaria.

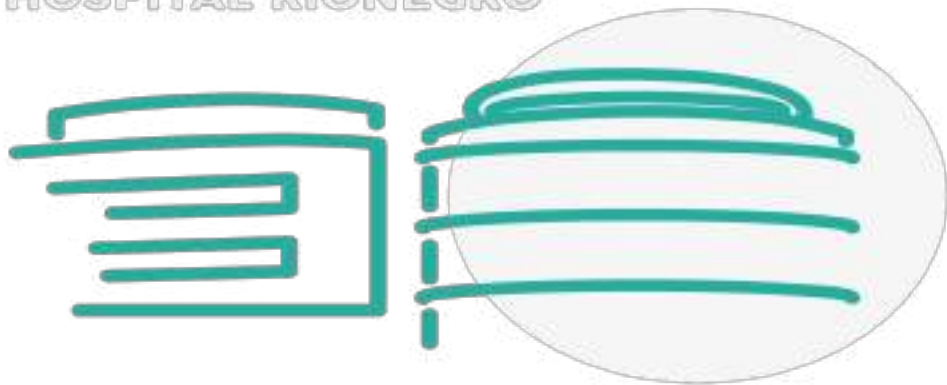
Taller de servicio para la vida



Presencia en conversatorios de mejoramiento



HOSPITAL RIONEGRO



GRACIAS



HOSPITAL

SANVICENTE
fundación