

## Calidez en la atención

La atención en salud es el pilar, sin embargo, en ese proceso el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito atiende también las necesidades del paciente como persona, 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.

**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 auxiliar de gestión del usuario, 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: 8362500 extensión 188
- Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

- Solicitud presencial en la oficina de

**¿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 PQRS** En primera instancia el usuario para manifestar una PQRS 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 su 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 (Gestión de la experiencia del usuario) 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 al alcance y perfil.

