

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

## PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO



	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORÓ</b>	María Camila Fajardo Olarte	Líder de experiencia del usuario	28-06-2022
<b>VALIDÓ</b>	Ana Elizabeth Cely	Asesora de calidad	30-06-2022
<b>APROBÓ</b>	Luis Carlos Olarte contreras	Gerente	12-07-2022

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS .....	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.2. Objetivos Específicos .....	4
3. ALCANCE DEL PLAN.....	4
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	4
5. MARCO LEGAL.....	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PLAN.....	6
7. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN.....	21
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PLAN .....	24
9. REGISTROS .....	25
10. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.....	26
11. BIBLIOGRAFÍA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
12. CONTROL DE CAMBIOS .....	26

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Regional de Moniquirá, está comprometida en ofrecer una atención integral orientada a la humanización del servicio experiencial al usuario, promoviendo el mejoramiento continuo en cada uno de los momentos de verdad con herramientas que permitan verificar el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y familiares. De tal manera que faciliten identificar aspectos de mejora y establecer acciones correctivas que responda a las necesidades, expectativas del usuario y al cumplimiento de los objetivos propuestos. Dicho compromiso es inherente a lo planteado en la meta propuesta en el Plan de Gestión 2020-2023 de la ESE, donde plantean tres pilares fundamentales para la ESE, mejor salud, excelencia operacional, y mejor experiencia.

Siendo el servicio a la comunidad uno de los fines del Estado establecidos en la Constitución Política de Colombia en el artículo 2º, el Hospital Regional de Moniquirá, como Empresa Social del Estado, se adhiere al cumplimiento de este propósito, poniendo a disposición de la ciudadanía los instrumentos, canales y recursos para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus expectativas, así como dar atención a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dentro de los principios de racionalidad, eficacia, oportunidad y transparencia para dar garantía al goce efectivo de derechos.

Asimismo, se promueve el respeto por la diversidad étnica y cultural, la atención preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de gestación, adultos mayores y toda aquella persona en estado de vulnerabilidad. De tal manera, desde las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, que incentivan la gestión a través de procesos y procedimientos, el cumplimiento de las expectativas y estándares de calidad, cobertura, certidumbre, eficacia, efectividad y transparencia; que a su vez permean el Plan de Desarrollo 2020 – 2023 de la ESE, se desarrolla la política de experiencia del usuario del Hospital Regional de Moniquirá.

Es así, como la política de Experiencia del Usuario, busca fortalecer la calidad en las interacciones que se dan a lo largo de todo el proceso de atención ofrecido por el personal vinculado a la Entidad, y por medio de los diferentes canales de comunicación (presenciales, virtuales, vía telefónica o por correspondencia) hacia un servicio rápido oportuno y eficiente. La calidad de la experiencia del usuario se ve reflejada a través de la satisfacción, convirtiéndose en una prioridad frente a la responsabilidad de liderar la Humanización en los servicios de la organización.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

Promover una atención integra y de calidad centrada en la experiencia del usuario con énfasis en humanización del servicio.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

## 2.2. Objetivos Específicos

- Concientizar a los funcionarios sobre el trato humanizado en cada uno de los momentos de verdad.
- Garantizar una atención oportuna, basada en los derechos y deberes de los usuarios y su familia.
- Desarrollar actividades que fortalezcan en el cliente interno habilidades de comunicación para brindar información requerida por la ciudadanía desde los parámetros de confidencialidad y trato humano.
- Propiciar un ambiente en condiciones adecuadas de higiene, seguridad, accesibilidad y confort para los usuarios.

## 3. ALCANCE DEL PLAN

Inicia desde el primer contacto de los usuarios con la entidad, continua con la implementación de estrategias para bienestar experiencial de los pacientes en el momento de la atención, la orientación de información, la recepción de PQRSF, la medición de encuestas de satisfacción. Aplica para todos aquellos procesos y procedimientos que impliquen interacción del talento humano y la ciudadanía, desde el desarrollo de competencias que permitan prestar un servicio con eficacia y eficiencia para el cumplimiento de objetivos de la E.S.E. Hospital Regional de Moniquirá. Y termina con el egreso a satisfacción de los usuarios de la entidad.

La responsabilidad para la implementación de la política estará a cargo de: Líder de experiencia del usuario, Directivos de la Institución y sus funcionarios. Para su ejecución este grupo se apoyarán con los diferentes líderes de procesos de la entidad.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ID	Termino	Definición	Fuente
1	<b>Atención al Usuario</b>	La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.	
2	<b>Atención Personalizada</b>	Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.	
3	<b>Enfoque diferencial y de derechos</b>	La perspectiva de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad física o cognitiva, sin distinción o discriminación por sus creencias, capacidades y prácticas.	

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>			
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>			
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>			
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>			
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

<b>4</b>	<b>Necesidades de los usuarios</b>	Grado de salud-enfermedad que los usuarios potenciales de los servicios de salud experimentan, y está dado por la estrecha relación entre las necesidades básicas del individuo (salud física, autonomía) y las necesidades intermedias (buena nutrición, vivienda, ambiente, seguridad física, económica y en el trabajo, cuidado de la salud y educación), que a su vez están mediadas y definidas por las condiciones sociopolíticas y culturales de cada población	
<b>5</b>	<b>Expectativas de los usuarios</b>	Son aquellas circunstancias o experiencias que el usuario espera de nosotros, aquello que espera vivir o encontrarse en el hospital	

## 5. MARCO LEGAL

ID	Norma	Numero	Año	Emisor	Define
<b>1</b>	Constitución política colombiana	Artículo 49	1991	República de Colombia	La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.
<b>2</b>	Ley				
<b>3</b>	Decreto	780	2016	Ministerio de salud y Protección Social	Decreto Único Reglamentario del Sector Salud Y Protección Social
<b>4</b>	Resolución	3100	2019	Ministerio de Salud y protección social	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

## 6. RECURSOS

### 6.1. Talento Humano

ID	Recurso	Cantidad
1	Auxiliares experiencia del usuario	2
2	Trabajo Social	1
3	Líder de experiencia del usuario	1

### 6.2. Medicamentos, Dispositivos Médicos o Insumos Requeridos

ID	Recurso	Cantidad
1	Equipo de ofimática	2
2	Tablet o portátil	1
3	Carro literario	1

## 7. ENFOQUE DIFERENCIAL

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La prestación de servicios de salud en la ESE Hospital Regional de Moniquirá está enmarcada dentro del enfoque diferencial dadas las características individuales del usuario, su familia y la comunidad en general, promoviendo permanentemente la dignidad humana y la igualdad de condiciones, a través de la comunicación efectiva y la caracterización adecuada de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios.

Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón **de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad**, los cuales deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencial y reparación integral.

**Bajo este contexto la ESE estableció como población diferencial los siguientes grupos:**

- Población de Adulto Mayor con patologías Crónicas
- Población Gestantes
- Población con discapacidad
- Población menos de 5 años
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Privada de la Libertad

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

- Población Víctima del conflicto Armado

**Con el fin de velar por el cumplimiento de la política institucional de enfoque diferencial la Institución Promueve los siguientes compromisos:**

**MI COMPROMISO COMO COLABORADOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ ES:** Velar por la eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

**POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL:** Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.

**POR ETNIA:** Brindar trato digno y actitud amable a la población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), en igualdad de sus derechos para acceder a la prestación de los servicios.

**POR CICLO VITAL:** satisfacer las necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado a los adultos mayores, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección

**POR CONDICION DE VIDA:** Respetar las creencias y costumbres de cada individuo cuando se está en periodo gestacional o en curso de transición o identificación de identidad de género.

**POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD:** Asegurar el apoyo y la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte el acceso, movilidad, seguridad y desarrollo de sus derechos durante la prestación de los servicios

**POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA:** Crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas, el apoyo a los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación a la población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos y población desmovilizada o desplazada

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar. Las especificaciones por cada grupo se encuentran documentadas en el [“protocolo para la atención con enfoque diferencial”](#)

## **1. CARACTERIZACION DE LA ATENCION CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL**

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

La atención diferencial e integral debe tener unas características especiales tales como:

**1. Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial:** Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población priorizada por la institución.

**2. Sea un conocedor:** Infórmese y prepárese para ayudar a crear una atención en salud más participativa, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los usuarios y población especial en cada uno de los ciclo de atención.

**3. Pregunte antes de ayudar:** Identifique cuales son las habilidades y características especiales de cada población y persona antes de ayudar con el fin de identificar si la persona quiera recibir ayuda y así identificar cual es la mejor forma de ayudarle y respetar su autonomía e independencia.

**4. No subestimar o exaltar sin razón:** Una condición especial o característica especial de cada individuo no define la condición humana del mismo. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

**5. Tenga en cuenta el lenguaje:** Se debe activar la comunicación verbal y no verbal en cada uno de los momentos de verdad que se tiene con el usuario y su familia por eso las expresiones deben ser respetuosas e incluyentes.

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor su requerimiento.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

La identificación de la situación actual de la experiencia del usuario en los servicios ofertados por el Hospital, se llevará a cabo en dos procesos, el primero a través de los resultados de los informes institucionales y el segundo mediante el patient journey que es la metodología con la que puedes analizar los procesos de un proveedor de salud, así como su cadena de valor, pero desde la perspectiva del paciente. a través de la aplicación de encuestas y/o entrevistas semiestructuradas.

Revisión de los informes institucionales; se revisaran todos los informes proporcionados por la institución y realización de un análisis de los resultados de los diferentes tipos de evaluaciones realizadas a los usuarios y sus familias, con relación a sus experiencias vividas en los servicios ofertados por la institución. En esta revisión se identificarán las quejas que el Hospital recepciona, a través de los medios de participación implementados (buzón, correo, encuesta, presencial y teléfono), sobre las dificultades que los usuarios han experimentado, frente a los servicios recibidos en el Hospital.

En un segundo proceso se analizarán a través del Patient Journey Map (ver anexo 1), las posibles causas de los resultados obtenidos de la aplicación y análisis de las entrevistas semiestructuradas a los usuarios.

Para el cumplimiento de esta actividad se diseñará un instrumento de entrevista semiestructurada para los usuarios (ver anexo 2), diseñada con el objeto de profundizar en los momentos críticos de los servicios, desde la atención asistencias, como de relacionamiento con el equipo administrativo y la infraestructura de la institución

### 1. Ejes De Acción

- Momento cero de la verdad
- Primer momento de la verdad (FMOT)
- Segundo momento de la verdad (SMOT)
- Tercer momento de la verdad (UMOT)

### 9.1 MOMENTO CERO DE LA VERDAD (ZMOT, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

En nuestra entidad el momento cero de la verdad se ve reflejada en el momento en el que al usuario le nace la necesidad y busca información sobre donde acceder a servicios como los que ofrecemos, dicha necesidad también puede llegar a ser creada por la entidad por medio de publicidad.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

## Necesidades de los usuarios

Para llegar a suplir las necesidades iniciales de los usuarios se debe primero garantizar que la entidad tendrá el alcance publicitario y de información para llegar a cada uno de los posibles usuarios de nuestros servicios.

## Estrategia

Difundir por medio de publicidad los servicios que ofertamos e incentivar posibles necesidades del servicio.

Campañas de sensibilización a los funcionarios para tener sentido de pertenencia y promover el uso de los servicios que oferta el hospital

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Publicidad	% de personas que indicaron que conocieron el servicio por medio de: Redes Radio Pagina institucional Recomendación de conocido o familiar	Trimestral

## 9.2 PRIMER MOMENTO DE LA VERDAD (FMOT)

El primer contacto que tenga el usuario con el Hospital se puede dar de diferentes formas, la primera es por contacto telefónico, ya sea para agendar alguna cita o para preguntar por los servicios o también en el momento de ingresar a nuestra institución el contacto que tiene con guardias de seguridad. Este breve momento tiene un gran impacto sobre la percepción inicial que tendrá el usuario frente a nuestra entidad.

## Cultura de humanización centrada en la experiencia

La cultura de humanización del Hospital Regional de Moniquirá se basa en la concepción integradora de los valores institucionales, derechos y deberes de los pacientes y su familia. Teniendo una atención sensibilizada, de hospitalidad y respeto, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

Es necesario construir una herramienta que contribuya a orientar, para que las experiencias que los usuarios tengan al acceder a la entidad sean más positivas, es preciso realizar un Protocolo de Atención al Ciudadano para mejorar la experiencia de atención desde la humanización del servicio.

Es evidente como la brecha entre el “buen servicio” y los resultados esperados para resolver la necesidad con la que llegan a las entidades, se encuentra en la calidad de la información que suministran los servidores públicos y toda aquella se encuentra de acceso libre desde la página web de la Entidad. La diferencia entre una correcta información y una que no está tan clara para los ciudadanos (incluso los servidores públicos), hace que las experiencias de éstos, al interrelacionarse con el sector salud sean negativas, pues los lleva a recorrer de un área a otra dentro de la entidad

Este Plan de Acción tiene como finalidad aportar a los servidores públicos que están de cara a la ciudadanía y a las áreas de Servicio al Ciudadano, elementos que faciliten la atención asertiva en el ámbito de la orientación e información, para reducir las insatisfacciones de quienes acceden a los servicios de la entidad E.S.E. Hospital Regional de Monquirá. El servicio no solo se constituye como las actitudes y aptitudes presentes en la atención al ciudadano, sino que además compromete la calidad y oportunidad en la orientación e información.

Por medio de los protocolos de atención humanizada aportar a los servidores públicos que están de cara a la ciudadanía y a las áreas de Servicio al Ciudadano, elementos que faciliten la atención asertiva en el ámbito de la orientación e información, para reducir las insatisfacciones de quienes acceden a los servicios de la entidad E.S.E. Hospital Regional de Monquirá. El servicio no solo se constituye como las actitudes y aptitudes presentes en la atención al ciudadano, sino que además compromete la calidad y oportunidad en la orientación e información.

- **Protocolos De Atención Humanizada**

#### **Informar A Los Usuarios**

El hospital regional de Monquirá debe suministrar información a los usuarios donde se de a conocer aspectos del los servicios prestados por parte de la ESE, dicha información deben cumplir con un mínimo de condiciones administrativas, asistenciales, legales, de calidad, éticas y de deberes y derechos que se adquieren al momento de ser usuarios de la entidad.

#### **Protocolo Para Prestar El Servicio Al Usuario**

Prestar un servicio humanizado a los usuarios requiere de un compromiso integral, guiado por protocolos de atención al usuario, que pretenden dar claridad del proceso, minimizando de esa manera posibles fallas.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Monquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

## Canales De Atención Área Experiencia Del Usuario

- Atención presencial
- Atención telefónica
- Atención virtual

El tarto al usuario desde cualquiera de los canales mencionados es una representación de toda la entidad, por lo cual cada uno de los colaboradores de la entidad que tenga contacto con los usuarios deben ser capacitados para proporcionar una experiencia de calidad, comprensible, ágil y ajustada a los requerimientos de los usuarios.

### Protocolo Para Atención Presencial

La valoración que realiza el usuario se da en primera instancia por el primer contacto que realiza el usuario en cada uno de los espacios y las dependencias del Hospital. A continuación, se dan algunos parámetros a tener en cuenta a la hora de interactuar presencialmente con el usuario.

#### Protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Desarrolle un trato amable, espontáneo y veraz.
- Mantenga la escucha activa y evite interrumpirlo mientras habla.
- Procure buscar la mejor alternativa para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Evite comprometerse con asuntos que no puede cumplir
- Retroalimente al usuario acerca de las diligencias hechas.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Al finalizar recuerde siempre preguntar (¿Hay algo más en que pueda colaborarle?)
- Agradezca al usuario y/o familia el haber dado la oportunidad para servirle.

\*Si en algún momento el usuario se presenta de manera grosera o violenta, se debe exigir respeto de manera amable, si a pesar de eso su conducta persiste el funcionario debe reportarlo ante la oficina de experiencia al usuario en donde se dará manejo a la situación.

### Protocolo atención personas alteradas

#### Recomendamos

- Escuche de manera atenta, si se encuentra realizando alguna otra actividad suspéndala temporalmente.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

- Debe dejar que la persona exprese su punto sin interrumpirla.
- Mantenga una actitud serena, no se muestre agresivo ni con las expresiones gestuales, corporales o verbales.
- Valide las emociones que el usuario le esté manifestando.
- Es importante que cuide el tono de voz que está utilizando.
- De alternativas de solución a la problemática sin comprometerse o generar expectativas que no pueda cumplir.
- Si a pesar de las acciones tomadas la conducta del usuario persiste el funcionario debe reportarlo ante la oficina de experiencia al usuario en donde se dará manejo a la situación. En caso de sentir vulnerada la integridad del funcionario solicite apoyo al equipo de vigilancia.

### **Protocolo Para Atención Telefónica**

La comunicación por medio telefónico es una buena oportunidad para mejorar la imagen de la entidad, es por ello que al igual que atención presencial se debe tomar como guía el siguiente protocolo.

- Atender la llamada de forma cordial y respetuosa
  - Identifíquese y preste total atención a lo solicitado por el usuario
  - Mantenga su boca despejada de cualquier objeto que dificulte la vocalización
  - Mantenga disponible el directorio institucional de cada uno de los tramites y servicios de la entidad
  - Evite hablar con terceros cuando se encuentre atendiendo una llamada
  - Utilice el lenguaje claro de manera que facilite la comprensión de la información por parte del usuario.
  - Mantenga un tono de voz adecuado que le permita al usuario escuchar de manera clara.
  - En lo posible evite las llamadas en espera, en caso de presentarse explique al usuario el motivo y tiempo de espera.
  - Al retomar una llamada en espera exprese un agradecimiento por la espera.
- ❖ Se debe tener en cuenta que, si el tiempo de espera es de 1 a 3 minutos, es pertinente dar la opción al usuario de esperar en línea o llamar posteriormente. Si la espera se prolonga a más de 3 minutos se debe solicitar al usuario un número de contacto para devolver la llamada. En caso de que el usuario acepte esperar en línea por un tiempo prolongado, retome la llamada con el usuario cada que trascorra cierto tiempo agradeciendo la espera y explicando al usuario cómo va el proceso.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

- ❖ Si durante la llamada usted debe transferir la llamada, procure explicar al usuario a quien va a transferir y el motivo de la transferencia.

### **Protocolo Para La Atención Virtual**

Estar a la vanguardia en tecnologías ha tenido gran influencia en la atención al usuario, y por ende en la mejora de la prestación de servicio. Dentro de las ventajas que se dan en la atención virtual es la prestación de un servicio 24/7 a diferencia de la telefónica o presencial que se limita al tiempo establecido para la atención.

El colaborador debe tener en cuenta:

- Manejar con responsabilidad el correo electrónico de la entidad, lo que implica restringir el acceso a terceros ni usarse para fines personales.
- Aplicar el protocolo establecido por la ESE en relación al uso de plantillas y firmas.
- Examinar si la solicitud o información compete a la ESE, de lo contrario, debe ser redirigida a la entidad competente.
- Redactar el correo siempre en un tono formal
- Ser puntual, claro y preciso con la información
- Cerciórese que debajo de su firma aparezcan los datos de identificación necesarios para que el usuario pueda colocarse en contacto en caso de requerirlo.

### **Protocolo Para La Atención Preferencial**

Es aquella que se realiza de manera prioritaria a usuarios en situaciones específicas como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas en condición de discapacidad.

- **Mujeres embarazadas y adultos mayores**

De acuerdo a lo estipulado por la ley se debe atender de manera priorizada, brindando comodidad en el momento de la espera y si hay más de uno, su atención debe realizarse en orden de llegada.

- **Atención a niños, niñas y adolescentes**

- En relación a la atención personalizada tienen prelación en el turno sobre los otros usuarios.
- Deben ser oportunamente recibidas las solicitudes, quejas o reclamos por parte del menor.
- Mantener la escucha activa y evitar manifestar incredulidad sobre lo que el menor diga.
- Para llamarlos se debe usar su nombre completo sin usar seudónimos.
- Se debe hablar en un lenguaje que acorde con su nivel de desarrollo.

- **Personas en situación de vulnerabilidad social**

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

- Mantenga atenta escucha y diríjase al usuario con respeto, evitando cualquier tipo de gesto discriminatorio.
- Ofrezca un trato digno y procure resolver todas sus inquietudes tenga en cuenta que es un ciudadano que ha sufrido situaciones indeseables.

- **Grupos étnicos minoritarios**

El servidor público debe:

- Identifique si el usuario puede comunicarse en español.
- En caso de no manejar su idioma, solicite al usuario comunicarse con señas.
- Es posible que el proceso sea dispendioso, tenga paciencia y la mejor disposición de colaborar.

- **Personas en condición de discapacidad**

- Siempre que usted se encuentre frente a una persona con aparente discapacidad debe indagar primero si requiere de ayuda antes de iniciar con la asistencia.
- Evite tratar a las personas con discapacidad como niños.
- Brinde un trato con naturalidad al usuario de tal manera que evite generar situaciones que incomoden al usuario.
- Procure siempre verificar que la información suministrada ha sido comprendida en su totalidad y de ser necesario repita de manera clara y precisa.

- **Atención al usuario con problemas de visión**

- Continuamente informe a la persona sobre las acciones que se estén realizando para su servicio.
- Oriente a la persona tratando de describir el contexto físico
- Cuando la persona cuente con perro de asistencia, procure no separarlos, distraer o tocar al animal.
- En caso de que la persona solicite ayuda para movilizarse, coloque la mano del usuario sobre su hombro o brazo, evite halar al paciente por su brazo o ropa.
- Si en algún momento el prestador del servicio necesita retirarse del punto, debe informar al usuario antes de retirarse.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

- **Atención a usuarios con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**

- Para usuarios en situación de discapacidad auditiva cobra gran relevancia la comunicación visual, inicialmente pedirá a las personas capacitadas en lenguas de señas que ayuden como interprete.
- Indagar si el usuario es alfabeta para procurar comunicarse por medio escrito.
- Se debe tener sumo cuidado con las expresiones físicas y gestuales en el proceso de comunicación.

- **Atención a usuarios con discapacidad física**

- Indague si desea asistencia para el desplazamiento
- Evite tocar los instrumentos de ayuda física como muletas, caminador o bastón.
- Procure ubicarse a una distancia aproximada de un metro si la persona tiene uso de silla de ruedas.

- **Atención a usuarios con discapacidad cognitiva**

- Brinde la información por medio de imágenes, mensajes cortos y precisos.
- Tenga paciencia, puede que el paciente se demore en entender o expresar sus ideas.

### **Estrategia**

Divulgar los protocolos de atención humanizada a cada uno de los colaboradores asistenciales y administrativos que tengan contacto con los usuarios.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Divulgación protocolo	# de funcionarios a los que se les dan a conocer los protocolos/ # de funcionarios de atención a usuarios*100	Trimestral
Satisfacción primer contacto	# personas que se sienten satisfechas con la atención brindada en el primer	Trimestral

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

	momento/ # total de personas que respondieron la pregunta de la encuesta de satisfacción*100	
--	--	--

### 9.3 SEGUNDO MOMENTO DE LA VERDAD (SMOT)

Este es uno de los momentos que integran mayor cantidad de procesos ya que es cuando el usuario realmente experimenta cada uno de nuestros servicios, (Orientación del usuario, Triage, consulta, autorización, facturación, laboratorios, etc).

### GESTIÓN DEL BIENESTAR Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

#### Atención integral basa en los derechos y deberes de los usuarios

En la prestación de servicios del Hospital Regional de Moniquirá enfoca sus estrategias en el debido cumplimiento de los derechos y deberes, propiciando un servicio integral y oportuno que contemple proteger dimensiones de salud, psicológicas, biológicas y socioculturales del paciente, garantizando respecto y confidencialidad frente a cada una de las practicas propias de la cultura, raza o religión del paciente y su familia. Adicionalmente responder de manera pertinente a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

#### Estrategia

Divulgar los derechos y deberes de los usuarios

Dar oportuna respuesta a cada una de las PQRSF de los usuarios

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Divulgación deberes y derechos	# de encuestados que califican como excelente o bueno los mecanismos de divulgación de derechos y deberes en encuesta de satisfacción/ Total de las encuestas de satisfacción aplicadas *100	Trimestral
Trazabilidad PQRS	# de intervenciones realizadas frente a las	Mensual

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

	quejas/ # total de quejas interpuestas *100	
--	--	--

### Bienestar experiencial

La experiencia del paciente se ve en gran medida influenciada por la sensación de bienestar que experimenten. La institución puede crear acciones que aporten a la percepción positiva, generen sentimientos agradables y aporten un valor agregado a la experiencia del usuario.

### Estrategia

Talleres pedagógicos para unidad pediátrica

Talleres de entrenamiento a padres y cuidadores

Voluntariados de lectura, esparcimiento lúdico y musicoterapia.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Bienestar de los pacientes y familiares	# Estrategias de bienestar al paciente programadas/ Total de estrategias de bienestar realizadas*100	Trimestral

### Ambiente seguro y confort

La percepción que los usuarios tengan frente a un espacio físico cambia significativamente su satisfacción frente a un servicio prestado, es por ello que para esta entidad cobra gran relevancia generar un ambiente cómodo y placentero que ayuden en la recuperación del paciente. Todo lo anterior está compuesto por la iluminación, mobiliario, acústica, que cumplan los requerimientos físicos, funcionales y normativos, y que además propicien ambientes cálidos, privados, silenciosos y de confort que representen un ambiente humanizado.

### Estrategia

Proveer de ambientes físicos seguros y de calidad humana

Creación de oratorio

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Satisfacción en ambiente	# de encuestados que califican como excelente o bueno la comodidad y	Trimestral

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

	estado de las instalaciones en encuesta de satisfacción/ Total de las encuestas de satisfacción aplicadas*100	
--	---	--

## LÍNEAS DE ACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DEL USUARIO INTERNO

### Bienestar laboral

El ambiente laboral impacta de manera importante el desempeño laboral que tenga un funcionario, es por ello que se debe propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los funcionarios a través de proyectos de mejora para clima organizacional, proteger la seguridad y salud en el trabajo y oportunidades de crecimiento laboral o reconocimiento del desempeño. Para el hospital es importante crear una cultura de bienestar saludable incentivando a los funcionarios a orientar su comportamiento a la excelencia y calidad de una atención humanizada. Para que se dé un trato humanizado en la atención del usuario, es preciso que las interacciones al interior de la institución también se deben mantener fortalecidas, igualmente entre usuario y servidores públicos.

### Estrategia

Ejecutar campañas que promuevan un clima laboral basado en el respeto y los valores.

Encuesta de satisfacción con planes de bienestar

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Bienestar laboral	# de funcionarios satisfechos/ # Total de funcionarios de la E.S.E	Trimestral

### Capacitación en habilidades de humanización

Para la óptima humanización del servicio de atención al usuario, es necesario que los servidores públicos de la entidad ESE Hospital Regional de Monquirá, generen cambios en los comportamientos y actitudes, a través de capacitaciones que propicien el desarrollo de competencias no solo del ámbito científico sino también de una comunicación asertiva y respetuosa, razonamiento y persuasión, dinamismo, sensibilidad y comprensión. La capacidad de respuesta por parte de los funcionarios públicos permite atraer y retener a los usuarios como un objetivo intrínseco del desempeño del sistema de salud.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

## Estrategias

Capacitar al talento humano de la entidad en habilidades para humanización del servicio

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN
Capacitaciones	# de funcionarios capacitados/ # Total de funcionarios * 100	Trimestral

## 9.4 TERCER MOMENTO DE LA VERDAD (UMOT)

El último momento, pero no por ello el menos importante es el seguimiento que realizamos después de prestar nuestros servicios, incluye procesos como seguimiento a los usuarios y asignación de citas de control antes del egreso de la institución.

### Seguimiento de pacientes

Es de gran importancia entender que la prestación del servicio centrado en la experiencia no se da como de una manera transaccional donde mi atención acaba cuando termino de prestar el servicio, sino entender que tenemos una interacción relacional donde es pertinente realizar un seguimiento a nuestros usuarios para generar una sensación de acompañamiento y permanencia.

### Estrategia

Recaptación de pacientes a través de agendamiento de controles y ordenes en el momento del egreso

Seguimiento a pacientes a través de llamadas

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Agendamiento controles de egreso	# citas asignadas de ordenes en el egreso/ # Total de	Trimestral	Bitácora

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

	ordenes realizadas al egreso		
Seguimiento pacientes	# de pacientes a las que se le realizó llamada/ # total de pacientes que egresaron	Trimestral	Bitácora

## 9. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

**OBJETIVO GENERAL:** Promover una atención integral y de calidad centrada en la experiencia del usuario con énfasis en humanización del servicio.

Objetivos específicos	Estrategias	Instrumento	Formula del indicador	Periodicidad
Concientizar a los funcionarios sobre el trato humanizado en cada uno de los momentos de verdad.	*Divulgar los protocolos de atención humanizada a cada uno de los colaboradores asistenciales y administrativos que tengan contacto con los usuarios.		<p># de personas a los que se les dan a conocer los protocolos/ # de funcionarios de atención a usuarios*100</p> <p># personas que se sienten satisfechas con la atención brindada en el primer momento/ # total de personas que respondieron la pregunta de la encuesta de satisfacción*100</p>	Trimestral
	*Difundir por medio de publicidad los servicios que ofertamos e incentivar		% de personas que indicaron que conocieron el servicio por medio de:  Redes	Mensual

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

	<p>posibles necesidades del servicio.</p> <p>*Invitar a los funcionarios a tener sentido de pertenencia y promover el uso de los servicios que oferta el hospital</p>		<p>Radio</p> <p>Pagina institucional</p> <p>Recomendación de conocido o familiar</p>	
	<p>Recaptación de pacientes a través de agendamiento de controles y ordenes en el momento del egreso</p> <p>Seguimiento a pacientes a través de llamadas</p>		<p># citas asignadas de ordenes en el egreso/ # Total de ordenes realizadas antes del egreso*100</p> <p># de pacientes a las que se le realizó llamada/ # total de pacientes que egresaron*100</p>	Diario
<p>Garantizar una atención oportuna, basada en los derechos y deberes de los usuarios y su familia.</p>	<p>Divulgar los derechos y deberes de los usuarios</p> <p>Dar oportuna respuesta a cada una de las PQRSF de los usuarios</p>		<p># de encuestados que califican como excelente o bueno los mecanismos de divulgación en encuesta de satisfacción/ Total de las encuestas de satisfacción aplicadas*100</p>	

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>		
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

			# de intervenciones realizadas frente a las quejas/ # total de quejas interpuestas*100	
Desarrollar actividades que fortalezcan en el cliente interno habilidades de comunicación para brindar información requerida por la ciudadanía desde los parámetros de confidencialidad y trato humano.	<p>Ejecutar campañas que promuevan un clima laboral basado en el respeto y los valores.</p> <p>Encuesta de satisfacción con planes de bienestar</p> <p>Capacitar al talento humano de la entidad en habilidades para humanización del servicio en inducción y reinducción</p>		<p># de funcionarios satisfechos/ # Total de funcionarios*100</p> <p># de funcionarios capacitados/ # Total de funcionarios*100</p>	
Ofrecer instalaciones en condiciones adecuadas de higiene, seguridad, accesibilidad y confort para los usuarios.	Proveer de ambientes físicos seguros y de calidad humana		# de encuestados que califican como excelente o bueno la comodidad y estado de las instalaciones en encuesta de satisfacción/ Total de las encuestas de satisfacción aplicadas*100	



	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>			
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>			
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b>			
	<b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>			
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>V1:2022</b>

<b>4</b>	Divulgar los derechos y deberes de los usuarios.	Líder de experiencia del usuario Auxiliares de experiencia del usuario	Se realiza a través de estrategias como la transmisión de videos de los derechos y deberes, socialización de los derechos y deberes por cada una de las habitaciones con la guía del usuario y en las salas de espera.
<b>5</b>	Realizar seguimiento a la oportuna respuesta a cada una de las PQRSF de los usuarios.	Todos los líderes de áreas y servicios	
<b>6</b>	Talleres pedagógicos para unidad pediátrica.	Líder de experiencia del usuario Voluntarios	
<b>7</b>	Talleres de entrenamiento a padres y cuidadores	Líder de experiencia del usuario Psicólogos	
<b>8</b>	Programar voluntariados de lectura, esparcimiento lúdico y musicoterapia.	Líder de experiencia del usuario Voluntarios	
<b>9</b>	Capacitar al talento humano de la entidad en habilidades para humanización del servicio	Líder de experiencia del usuario	
<b>10</b>	Recaptación de pacientes a través de agendamiento de controles y ordenes en el momento del egreso	Audidores CEI	
<b>11</b>	Seguimiento a pacientes a través de llamadas	Jefes de los servicios de Cirugía y Gineco-obstetricia	
<b>12</b>	Informar y orientar a los usuarios respecto a horarios, especialidades, procesos administrativos y/o condiciones para el acceso a los servicios.	Auxiliares de experiencia del usuario	

## 11. REGISTROS

Registro de satisfacción del usuario

Registro de tramites a satisfacción

Registro de trazabilidad PQRSF

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E</b>		
	<b>PLAN DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL AL USUARIO</b> <b>SUBPROCESO: DE EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>		
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GIU-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>

Registro de socialización de guías para el usuario

## 12. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

RIESGO	P R	F R	IM	VALO R	ACCIÓN PREVENTIVA
Dificultad para encontrar voluntarios para musicoterapia	5	3	1	15	Realizar convenio con instituciones como la alcaldía municipal y asociaciones sin ánimo de lucro
Mala adherencia a protocolos de atención humanizada	5	3	5	75	Evaluación seguimiento resocialización de los protocolos.
La no recaptación del 100% de pacientes a través de agendamiento de controles y ordenes en el momento del egreso	3	1	5	15	Seguimiento de los porcentajes de agendamiento al momento del egreso.
<b>SIGLAS</b>					
PR: Probabilidad		FR: Frecuencia		IM: Impacto	
<b>CRITERIO DE CALIFICACIÓN</b>					
Bajo= 1		Medio= 3		Alto= 5	
<b>VALOR</b>					
El resultado se obtiene de multiplicar			PR*FR*IM		

## 13. CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
Versión	Descripción del Cambio	Aprobó	Fecha