

IPS H&L SALUD S.A.S.

Nombre de la experiencia exitosa



Cuando más nos necesitas.

¿En qué consiste la experiencia?

En la Clínica de heridas se creó una herramienta que se alimenta de forma colaborativa según cada servicio de la IPS. Además, se identificó la necesidad de formar a los colaboradores en temas como valoración de heridas, registro fotográfico de heridas, registro y notas de enfermería.

Para esto, se consolidó una alianza estratégica con el instituto INTEC, de Cartago, y se estructuró con ellos un plan curricular, para asegurar una formación estandarizada y la certificación que acredite al colaborador en los procesos del servicio.

Desde el inicio de este proceso, la evaluación sistemática del funcionamiento de las herramientas propuestas nos ha permitido evidenciar la importancia del trabajo colaborativo por proyectos, así como la fortaleza de la formación continua y específica del talento humano.

¿Qué se resolvió o se está resolviendo?

Clínica de heridas era uno de los servicios que más generaba quejas o reclamos por parte de nuestros usuarios. Los servicios no eran oportunos ni tenían un objetivo claro.

Esta experiencia nos permitió resolver problemas asistenciales y de alto impacto en el servicio brindado.

¿Hace cuánto lo están haciendo?

Seis meses.

¿Cuáles son los resultados y la efectividad?

- Los resultados se ven reflejados en el talento humano, en los usuarios y en los procesos administrativos.
- Los colaboradores expresan sentirse parte activa del servicio y tienen una mejor comprensión de lo que implica hacer parte de éste, dado que el trabajo colaborativo implica conciencia de la responsabilidad al hacer parte de un engranaje.
- Los usuarios tienen una mejor percepción del servicio.
- Los canales de información son directos entre los colaboradores, favoreciendo procesos administrativos y el acceso a la información.

Reconocimiento SURA

Al bienestar y competitividad en las empresas