

DIAGNÓSTICO Y PRESENTACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE MEJORE LOS PROCESOS
DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA AL USUARIO EN LA IPS CMG CIRUGÍA GASTRO

ESTUDIANTE:

YULI MILENA REYES MENDOZA

TUTOR:

HAROLD HERNANDEZ

UNIVERSIDAD FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD ADMISTRACIÓN DE EMPRESAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C. 19 DE FEBRERO DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	6
1. Descripción y formulación del problema de investigación.....	6
1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.2. Pregunta de investigación	9
2. Justificación	10
3. Objetivos de investigación	11
3.1. Objetivo General.....	11
3.2. Objetivos Específicos.....	11
4. Marco referencial	12
4.1. Marco teórico	12
4.2. Cliente.....	12
4.2.1. Cliente incógnito.....	12
4.3. Momentos de verdad.....	13
4.4. Ciclo del servicio	15
4.5. Varios autores lo definen de diferentes formas:.....	16
4.6. Momentos de verdad especiales.....	16
4.6.1. Momentos de verdad por referencia.....	17
4.6.2. Momento de mala noticia.....	17
4.6.3. Cultura de servicio	18
5. Tipos de clientes	19
5.1. Usuario externo.....	19
5.3. Usuario interno.....	19
5.4. Importancia de la atención al usuario	20
6. Gerencia del servicio.....	23
7. Marco Legal	25
7.1. Marco normativo.....	25
8. Metodología	30
8.1. Tipo de estudio.....	30
8.2. Tipo de enfoque	30
9. Introducción en la parte metodológica de las herramientas utilizadas.....	30
9.1. Herramientas utilizadas.....	32
9.1.1. Encuesta usuarios.....	32

9.1.1.2. Análisis e interpretación de los resultados	33
9.1. Entrevista gerente.....	47
9.2. Cliente Incógnito.....	53
9.3. Ciclo del servicio	57
10. Estrategia global de las actividades administrativas propuestas.	67
10.1. Manual administrativo de comunicación	67
10.1.1. Introducción al manual de comunicación	67
10.1.2. Desarrollo del manual	72
10.1.2.1. Protocolo general	72
10.1.2.2. Área administrativa	72
10.1.2.3. Protocolo de atención por distintos medios	72
10.1.3. Protocolo de solicitud de información virtual	76
10.1.4. Protocolo de comunicación en momentos de verdad de mala noticia.....	78
10.1.5. Protocolo del Área asistencial.....	85
10.1.6. Protocolo en sala de cambio o vestier.	86
11. Actividades Propuestas	89
11.1. Actividades en áreas de espera.....	89
11.2. Actividades para la correcta utilización de baños	92
11.4. Actividades de agendamiento	101
11.5. Actividades de acceso a los servicios	102
11.6. Actividad de parqueaderos.....	106
11.7. Actividad de seguimiento.....	109
11.8. Actividades de seguridad y comodidad.....	111
11.9. Actividades de redes sociales.....	114
12. Análisis de resultados	117
14. Conclusiones	120
15. Recomendaciones	121
Anexos	125

Lista de tablas

Tabla 1 Medio de comunicación.....	34
Tabla 2 Medios de pago.....	35
Tabla 3 Expectativa de tiempo de atención	37
Tabla 4 Inconvenientes	38
Tabla 5 Medios de información	39
Tabla 6 Percepción atención	41
Tabla 7 Calificación servicio	43
Tabla 8 Wifi	46
Tabla 9 Ciclo del servicio	58
Tabla 10 Protocolo procesos.....	68
Tabla 11 Descripción cambios.....	89
Tabla 12 Cronograma citas	102
Tabla 13 Formato listado de documentos	128

Lista de figuras

Figura 1 Por qué se pierde un cliente. Tomado de Tinagi (2006, p.11).....	21
Figura 2 Triángulo del servicio. Basado en el diseño de Albrech y Zemke (1998). El cliente es la persona más importante en todas las entidades, éste siempre debe estar de primeras, de donde se desprende casa parte, ya que sin él no se implementarían estrategias.	24
Figura 3 5 momentos para la higiene de las manos. Tomado de Secretaria Distrital de Salud, http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf	28
Figura 4 5 momentos para la higiene de las manos. Tomado de Secretaria Distrital de Salud, http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf	28
Figura 5 5 momentos para la higiene de las manos. Tomado de Secretaria Distrital de Salud, http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf	29
Figura 6 Medio de contacto. Fuente: elaboración propia.....	34
Figura 7 Medios de pago. Fuente: elaboración propia.....	36
Figura 8 Expectativa. Fuente: elaboración propia.....	37
Figura 9 Inconveniente para agendar cita Fuente: elaboración propia.....	38
Figura 10 Medio de información. Fuente: elaboración propia.....	40
Figura 11 Atención parqueadero y edificio. Fuente: elaboración propia.....	42
Figura 12 Servicio baño. Fuente: elaboración propia.....	43
Figura 13 Wifi libre. Fuente: elaboración propia.....	46
Figura 14 Agendamiento cita.....	83
Figura 15 Espera agradable.....	91
Figura 16 Uso de revistas.....	91
Figura 17 Rótulo baño libre.....	93
Figura 18 Rótulo señalización baño.....	94
Figura 20 Uso del carné.....	96
Figura 21 Timbre área del baño.....	100
Figura 22 Timbre de comunicación con el usuario.....	100
Figura 23 Implementación datáfono.....	104
Figura 24 Señalización caja.....	106
Figura 25 Parqueadero.....	108
Figura 26 Movilidad.....	108
Figura 27 Comunicación vía web.....	110
Figura 28 Formato uso valija.....	112
Figura 30 Antes de optimizar espacio.....	113
Figura 29 Optimización del espacio.....	113
Figura 31 Comunicación vía WhatsApp.....	115
Figura 32 Uso de WhatsApp.....	115
Figura 33 Divulgación de promociones.....	116
Figura 34 Usuario corporativo.....	116

Introducción

El presente proyecto se desarrollará en la IPS CMG CIRUGIA GASTRO entidad prestadora de servicios de salud a usuarios de medicina prepagada. En Colombia este segmento de prestación de servicios de salud exige lineamientos y estándares muy rigurosos, no solo de la atención médica, sino del entorno y el trámite administrativo requerido. Las exigencias de funcionamiento por parte de los entes de control, Ministerio de Educación y Ministerio de Salud determinan y obligan a estas IPS a la prestación de un servicio de muy alto nivel, para evitar sucumbir ante una competencia que todos los días aumenta, debido a la cantidad de IPS que deciden trasladarse del negocio de los planes obligatorios de salud a los planes preferenciales.

A continuación, se presentará el estudio realizado a la IPS mencionada desarrollado con el interés de buscar en términos administrativos, estrategias diferenciales que le permitan a la misma la sostenibilidad, crecimiento y rentabilidad en un sector tan abandonado por el Estado.

1. Descripción y formulación del problema de investigación

1.1.Planteamiento del problema

La IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS, desde su creación se ha caracterizado por prestar un servicio asistencial de alta calidad a usuarios que tienen una enfermedad o que necesitan un seguimiento en temas endoscópicos. En esa medida, es indispensable que la empresa integre su proceso asistencial a la prestación de un servicio humanizado, dando respuesta al objetivo misional de la misma abordando todo el ciclo de servicio del usuario y en especial dando alcance al proceso administrativo que para una legislación como la colombiana termina siendo en términos porcentuales bastante influyente.

La IPS en las áreas de atención administrativa ha presentado la normal rotación de personal, sin embargo por la no formalización de procesos e incluso la inexistencia de manuales de comunicación corporativos se genera la pérdida de gestión del conocimiento dentro de la IPS, esto conlleva a crear reprocesos entre el usuario y el personal de la IPS, quejas, inoportunidad en la atención, reprocesos en la atención e inatención del usuario, lo que conlleva una implicación en sobrecostos y pérdida de los usuarios. Además, el conocimiento o experticia del colaborador actual de la IPS es coyuntural y cada rotación de personal genera la pérdida del conocimiento administrativo para la IPS.

La IPS viene de forma sistemática presentando acontecimientos administrativos negativos tales como:

En la inducción y reinducción del personal no existe un instructivo o guía con los parámetros mínimos para atención de los usuarios, conllevando a riesgos en el estado de salud de los usuarios, puesto que ni siquiera se le informa las diferentes pautas que debe tener a la hora de comunicarse con el usuario.

La información a pesar de ser la misma y de ser utilizada en otras áreas de la IPS, depende hoy en día de la persona, idoneidad y estado de ánimo de ésta.

Falta de coordinación e instrucción al personal que tiene que ver con el manejo de los usuarios, ya que este es la primera impresión que tiene el usuario al solicitar los servicios de la IPS.

Ausencia de formalización en la relación funcionario vs usuario.

De otra parte, la IPS desde su creación adolece de un diagnóstico sobre los momentos de verdad que afronta el usuario y su acompañante que le permita a la IPS mitigar el estrés, la

angustia y las incomodidades que generan las patologías de orden digestivo. Si bien en términos de procesos asistenciales la IPS cuenta con los protocolos requeridos a nivel asistencial, nunca ha trabajado en la generación de valor que puede brindar, a partir de generar mayor efectividad durante todo el contacto que tiene el usuario con la IPS.

Las situaciones anteriores hacen que la IPS presente el riesgo de pérdida de usuarios, por la deficiente atención administrativa, y que terminen buscando otras IPS donde pueda encontrar calidad, servicio y en especial satisfacción de expectativas, dado que la IPS solo atiende usuarios de medicina prepagada e institucionales, quienes al contrario de los usuarios del régimen contributivo y subsidiado no escogen el lugar de atención. Esto genera pérdidas económicas y voz a voz negativo, en consecuencia, a que más usuarios dejen de asistir o no quieran tomar el servicio en la IPS. En medicina prepagada una sola queja que llegue al asegurador podría generar el cierre del contrato o la baja en la demanda de servicios.

Es necesario tener presente que una buena atención con el usuario hace que aumente su satisfacción con el servicio en la IPS, teniendo en cuenta que la presentación de ésta empieza desde la llamada telefónica, puesto que muchos de los usuarios no se dirigen directamente a la IPS a agendar su cita, sino que lo hacen de manera telefónica.

De no poner un alto a estas problemáticas la IPS podría perder competitividad, rentabilidad e incluso dado el nivel del inconveniente o evento adverso presentado, la pérdida de habilitación por parte de la Secretaría de Salud, lo que en términos prácticos podría hasta llegar al cierre de la institución. De otra parte, la IPS no puede ascender de categoría dentro de la atención de usuarios si continúa existiendo la más mínima situación de insatisfacción.

La IPS requiere dar respuesta a esta problemática encontrando herramientas administrativas, técnicas y pertinentes a la administración en salud que le permitan mitigar riesgos coyunturales, pero especialmente aquellos que puedan poner en riesgo la estabilidad financiera o la existencia de la empresa. Para un grupo de usuarios, como sucede con los de medicina prepagada, dan un alto valor en la calificación del servicio a las experiencias administrativas vividas casi a la par del proceso asistencial, resulta fundamental no descuidar ningún parámetro de posible evaluación.

1.2.Pregunta de investigación

Formulación del problema

¿Qué efectos trae a la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS analizar para posteriormente acometer una serie de actividades y un manual que le permitan mejorar el proceso administrativo de sus usuarios?

¿Cuáles son los requerimientos de la IPS CMG CIRUGIA GASTRO SAS que le permitan consolidar sus procesos administrativos en lo referente a la atención al usuario?

2. Justificación

Este proyecto busca utilizar teorías y conceptos de administración en salud, estructura organizacional, atención al servicio y de comunicación organizacional que den respuesta a las deficiencias administrativas en lo concerniente a la atención del usuario de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS.

Se pretende utilizar técnicas e instrumentos que nos permitan diagnosticar y medir los procesos administrativos actuales de la IPS que requieran ser mitigados en términos de riesgos para la IPS.

La proponente del proyecto cuenta con la experiencia laboral necesaria en un sector atípico puesto que no es común el desarrollo de proyectos, como lo es el sector salud mezclado con la capacidad académica obtenida en el transcurso de la carrera, que permite fusionar lo teórico con lo práctico.

La IPS CMG CIRUGIA GASTRO SAS requiere con prioridad soluciones, mejorar la competencia y los niveles de exigencia que demanda una empresa del sector salud, así como a nivel administrativo que le garantice conservar la gestión del conocimiento de la empresa y evite inconvenientes en su sostenibilidad y crecimiento.

En esta nueva economía existen un sin número de entidades prestadoras de servicios de procedimientos endoscópicos, las cuales compiten en el mercado, cada una en su sector tiene diferentes precios y formas de realizar los procedimientos, esto es esencial, pero sin duda la atención que se presta a los usuarios existentes es fundamental para obtener a cambio recomendaciones, aceptación y valor agregado; además realizando un diferenciador de la

competencia, más aun cuando el foco de servicio se concentra en usuarios de medicina prepagada.

Muchas entidades como estrategia de marketing han empezado a generar esfuerzos que conlleven no solo a su habilitación, sino a la búsqueda de su certificación o acreditación, pero ninguno de ellos tendría un soporte o justificación si no se parte de un servicio humanizado y efectivo, más teniendo en cuenta que el Decreto 4747 del 2007 , demanda que a futuro esta certificación pase de ser una recomendación a una exigencia en los procesos de contratación, lo que prioriza la necesidad de formalizar los procesos de atención al usuario en la IPS CMG CIRUGÍAS GASTRO SAS.

3. Objetivos de investigación

3.1.Objetivo General

Entregar a la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS, una estrategia para generar una mayor fidelización de sus usuarios.

3.2.Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico y análisis del estado actual del proceso de atención al usuario dentro de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS.

- Identificar los momentos de verdad críticos que intervienen en el flujo de atención a la IPS.
- Entregar a la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO un manual administrativo que permita estandarizar y mejorar la atención al usuario en términos de comunicación.
- Proponer a la IPS CMG CIRUGIA GASTRO una serie de actividades para brindar un trato humanizado al usuario y la posibilidad de ascender en categoría dentro de la clasificación que dan las Entidades de Medicina Prepagada.

4. Marco referencial

4.1.Marco teórico

4.2.Cliente

El autor Jorge Eliecer Herrera en su libro de gerencia del servicio nos brinda la siguiente definición de cliente, es una persona que tiene una necesidad que busca satisfacerla con ciertas características las cuales pueden ser: calidad, precio, servicio, garantía, confianza, comprensión etc. (Herrera, 2014)

4.2.1.Cliente incógnito

En el proyecto utilizaremos la metodología de cliente incógnito para diagnosticar el estado actual de atención al usuario y así dar cumplimiento al primer objetivo “Realizar un diagnóstico y análisis del estado actual del proceso de atención al usuario dentro de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS”, esta técnica consiste en que el cliente incógnito evalúa a la entidad

desde una perspectiva real en el momento exacto de la venta del servicio. Haciéndose pasar por un consumidor, permite conocer la calidad de atención que se les está brindando a los usuarios, con el fin de que se puedan tomar decisiones para mejorar, igualmente es una herramienta nueva que nos ayuda a tener un control, ya que se evalúan metas, procesos y todo lo relacionado con la atención, su foco debe ser siempre el cliente, para lo cual, hay varias formas de recolectar información como encuestas, grupos focales, archivos etc.

Para la observación se realiza la técnica cliente incógnito, este sistema lo puede hacer una persona del exterior o una que haga parte de la empresa; en este proceso se hace un análisis de la empresa de todos los aspectos como limpieza, estado de los elementos con los cuales se presta el servicio, la persona quien brinda la información, su aspecto personal, fácil ubicación de cada área respectivamente y fácil identificación de las personas que laboran. Hay otros puntos por destacar: la habilidad y disponibilidad de prestar el servicio, la agilidad de entender la necesidad que tiene el cliente, ningún detalle es insignificante, cada uno por pequeño que sea siempre es importante y de alto valor, porque es el usuario quien está pagando por la atención, y debe centrarse en él, puesto que es donde quiere sentirse de la mejor manera.

Esta técnica brinda ventajas sobre encuestas, grupos focales y otras, debido a que la persona encargada del servicio no sabe que se le está auditando, se puede observar una atención espontánea y sin presión, permitiendo entonces el desarrollo de tareas naturalmente, mientras que, en una auditoría, existe el riesgo de que se distorsione la información evitando que se realicen mejoras en un proceso que lo necesite.

4.3.Momentos de verdad

Jorge Herrera nos brindan la siguiente definición de momentos de verdad:

Un momento de verdad es ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y, sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente la calidad del producto (Herrera, 2014, p. 89)

Todas las organizaciones manejan momentos de verdad a cada instante, donde el usuario califica, evalúa la institución y decide si desea continuar su lealtad con la IPS; el momento de verdad se determina en ese preciso instante donde se da la interacción y depende de cómo se maneje; se crea una realidad para cada usuario. Los momentos de verdad no solo se crean cuando se realiza un contacto humano, dependen de las instalaciones, la facilidad de encontrar las cosas, un parqueadero, donde tomar unas onces, comodidad, etc.

En algunos momentos los usuarios sienten como si se deseara que se fueran, debido a que muchas veces no se perciben algunos detalles y se piensan que son insignificantes haciendo que se pierdan usuarios potenciales.

Al realizar e identificar los ciclos de atención al usuario, podemos identificar los momentos de verdad, que, si no son estudiados para realizar cambios positivos, se puede generar el descontento del usuario; con ello pérdida de lealtad y pérdida total del usuario con la IPS. Por esto, las personas que interactúan directamente con el usuario deben tener habilidades necesarias para obtener resultados positivos.

Se debe estar atento a los momentos de verdad para poder realizar mejoras, dado que, si se dejan de tener en cuenta, conducen a que el usuario pierda la confianza, cuando esto sucede, puede darse la no fidelización y posible pérdida de nuevos usuarios.

No obstante, todos los usuarios tienen diferentes perspectivas, muchos prefieren una atención rápida, otros una atención amable; por ello es importante realizar el ciclo de atención

con todos los subordinados que interactúan con el usuario, debido a que se generan momentos críticos de verdad donde aparecen las oportunidades, impactando preferencias individuales.

4.4.Ciclo del servicio

Son todos los puntos de contacto donde el usuario interactúa, independientemente quien realice la actividad desde la seguridad, aseo, atención e información etc., es allí donde se generan los momentos de verdad y la experiencia del usuario; al no tener este proceso claro, en la entidad se genera una atención de mediocridad. Además, cada entidad tiene su propio ciclo de servicio, y se deben tener en cuenta tres características de las mejores entidades para prestar un buen servicio al usuario para tener un diferenciador.

Estrategia de atención bien concebida: todas las organizaciones han definido, creado e identificado, que al prestar atención al usuario los subordinados deben enfocarse a las necesidades reales del usuario.

Personal que tiene contacto con los usuarios: no solo es identificar la necesidad del usuario, es ir más allá, es identificar el estado actual, estado de ánimo y necesidades; es aprender a escuchar y a leer su estado corporal que brinda información sin preguntar.

Sistemas amables para el usuario: La atención debe ir siempre convenientemente para el usuario, no para la IPS, las instalaciones, procesos, equipos de endoscopias y colonos, todo lo que se utiliza para prestar una buena atención al usuario “los elementos no humanos que intervienen en el ciclo del servicio ” (Herrera, 2014, p. 84)

Así como se generarán varios de momentos de verdad, también se generan sin número de ciclos del servicio; crear el ciclo de servicios es sencillo, se debe realizar con todos los

subordinados y ejecutivos que estén directamente relacionados con la atención al usuario, se ve a través de los ojos del usuario y ver la IPS desde el punto de vista de ellos, así mismo, se deben enumerar en orden al que se ha manejado siempre y en circunferencia; sin olvidar que siempre con la perspectiva del usuario.

El usuario es toda persona que recibe un servicio directa o indirectamente para satisfacer una necesidad y paga por este servicio o producto, ahí se crea una experiencia donde califica la entidad prestadora como buena o mala y determina si la recomienda o no a otras personas, cada usuario tiene diferentes necesidades, por lo cual exige ser atendido de la mejor manera por quien le presta la atención.

4.5.Varios autores lo definen de diferentes formas:

El concepto de Cliente ya no significa únicamente el cliente que paga, si no todo aquel que recibe de los bienes y servicios, incluidos los pacientes de los hospitales, los estudiantes de las escuelas y los usuarios de los transportes públicos (Barlow & Moller, 2005, p. 3-4).

“El servicio es, después de todo, la única razón de ser de cualquier organización” (Tigani, 2006, p.4).

Se agrega otra variable muy importante, el valor agregado: “ puede tomarse como la palabra japonesa CHIKA, que traduce el valor basado en conocimiento que se ha invertido en un producto” (Herrera, 2014, p. 161).

4.6.Momentos de verdad especiales

Jorge Eliecer Prieto en su libro *Gerencia del servicio* (2014), señala como momentos de verdad especiales aquellos que en posición del usuario o cliente resultan de mayor peso en el momento en que se evalúa un servicio. Estos momentos son momento de compra, momento de valor por dinero, momento de decisión de nueva compra, momento que se repite perpetuamente y por último los dos que para el tipo de empresa que se presenta en este estudio, como es una institución prestadora de servicios de salud en el sector de medicina prepagada resulta determinante su análisis, son momento por referencia y momento de mala noticia que se explican a continuación.

4.6.1. Momentos de verdad por referencia

Es aquel que se origina después de salir del negocio, la mayoría de los clientes no transmiten directamente su sensación en el propio servicio, sino que lo transmiten después.

4.6.2. Momento de mala noticia

Según el autor del proyecto puede definir este momento donde el cliente interno debe comunicar una mala noticia al externo. Precisamente, en el sector salud de compañías de medicina prepagada se requiere personal que maneje con destreza los momentos de mala noticia, que suelen ser frecuentes y dado que el usuario tiene la capacidad de escoger el sitio donde quiere ser atendido, situación que no sucede en el plan obligatorio de salud, resulta fundamental la referencia que da el usuario al servicio.

4.6.3. Cultura de servicio

Es en la cultura en donde la IPS utiliza todos sus recursos para brindar la mejor atención al usuario estas se ven reflejadas por el recurso humano que interactúa con el usuario indirectamente o directamente Restrepo y Estrada nos brindan una definición más clara.

Al hablar de cultura de servicio, se debe reflejar al interior y exterior de la organización, elementos como: comunicación asertiva, respeto a la persona y a la diferencia, transparencia en el actuar, es decir, ambiente sano de trabajo. Sin embargo, algunas organizaciones tienen estructura de servicio y no cultura de servicio, ya que se quedan en la superficialidad de una buena atención, y no se trasciende a la vivencia y al placer de servir (Restrepo, C. E., Restrepo Ferro, L. S., & Estrada Mejía, S., 2006).

Se debe tener muy claro que la organización se creó para prestar un servicio al Usuario, que esta no tiene ningún otro fin, independientemente que oficio se desempeñe ya sea financiero, administrativo o contable, se tiene una conexión con el usuario, todos deben trabajar con un mismo fin y propósito la satisfacción de la atención al usuario; si las normas, ideologías, la cultura de la IPS, creencias no están enfocadas al usuario, no hay una forma que la IPS brinde una calidad consistente del servicio.

Una frase para reflexionar sobre cultura de Servicio y la importancia que la IPS debe tener con los usuarios: “si nosotros dependemos del cliente, ¿Por qué, si estamos escribiendo en el computador o telefono, de algo que no tiene nada que ver con la misión de la empresa, y llega un cliente, no suspendemos inmediatamente y lo atenemos como se merece?” (Herrera, 2014, p. 17)

5. Tipos de clientes

Los clientes son muy importantes para la IPS ya que es el que permite el continuo funcionamiento, tiene la potestad de decidir si una entidad continua en su funcionamiento, puesto que le brinda el ingreso y bienestar, se consigue su fidelidad mediante la atención y el trato que se le brinde; la lealtad depende de las experiencias que tenga en la IPS por ello se dará a conocer a continuación la importancia de cada uno.

5.1. Usuario externo

El autor Prieto nos brinda la siguiente definición de usuario “llamada también cliente final, es toda persona ajena a la organización con necesidades reales o creadas, con capacidad de pago y autoridad de compra, a quien buscamos satisfacer totalmente sus necesidades y expectativas en relación con una propuesta básica ofrecida” (Prieto Herrera, 2005, p. 5).

5.2. usuarios potenciales

Sin compradores eventuales son muy importantes para la organización, porque se pueden convertir en usuarios habituales, y los con los usuarios habituales se puede generar una relación más estrecha, donde lo ideal es que se genere un lazo de confianza y lealtad.

Agrupar la motivación y satisfacción que tiene el empleado para brindarle una satisfacción al usuario, es importante ya que con ellos se puede conseguir que el usuario se fidelice.

5.3. Usuario interno

Es toda persona o grupo de personas que reciben atención de la misma organización, el usuario interno es importante para la organización porque de ahí el obtiene la percepción, información y/o imagen; si es mala o buena lo va a transmitir con los demás, sin importar las consecuencias que traigan para la entidad.

Las entidades piensan que el usuario externo es el más importante en la organización, pero tiene un concepto erróneo, puesto que tanto el usuario interno como el externo tienen la misma importancia, si a un usuario interno no se le satisfacen las necesidades y expectativas; la mala atención se verá reflejada en la atención del usuario exterior, igualmente el usuario interno ayuda a cumplir los objetivos trazados.

Satisfacer y motivar al cliente interno, consisten en desarrollar una buena relación entre el subordinado y la empresa donde ambas partes se ayudan mutuamente, la empresa le brinda una remuneración justa, para llevar una vida digna, a cambio de esto el empleado debe cumplir con las metas, objetivos y funciones propuestas en su contrato.

5.4.Importancia de la atención al usuario

Varias especialistas en Estados Unidos, en su afán de saber porque se pierden los usuarios realizan investigaciones donde concluyen:

Causa	%
Fallecimiento/Quiebra/Cierre	1,00
Se relacionó con competidor	3,00
Traslado a otra zona	5,00
Insatisfecho con el producto	9,00
Lo captó la competencia	14,00
Indiferencia en la atención	68,00

Figura 1 Por qué se pierde un cliente. Tomado de Tinagi (2006, p.11).

Al analizar la **figura numero 1** el cuadro anterior se puede deducir que el factor que más origina perdida del usuario, es la indiferencia de la atención con un 68%, siendo este un rango alto comparado con el 100%; siempre las IPS se preocupan por la competencia, pero ésta no es una parte significativa comparada con la atención, se podría concluir que si las IPS se centran totalmente en sus usuarios tendrían una mayor rentabilidad, un usuario insatisfecho cuesta el doble que atraer uno nuevo, debido a las inversiones que se deben realizar, en cambio un usuario satisfecho se fideliza y comparte su experiencia con los demás, creando así una cadena de valor de voz a voz positivo (Tigani, 2006).

¿Cuál es la importancia de la excelencia del servicio?

El libro *Excelencia en servicio* del autor Daniel Tigani da a conocer y entender las consecuencias de no brindar una buena atención al usuario, lo cual afecta directamente a la IPS en su parte económica. Entre los aspectos que más sobresalen y que son fundamentales para el desarrollo del presente trabajo se encuentran:

1. El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan, simplemente se van y nunca vuelven.

2. Los clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 o menos personas. Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas, porque siempre una mala experiencia será un buen motivo de conversación.
3. Cuesta hasta 5 veces más conseguir un nuevo cliente que venderle a un cliente, porque para venderle a un desconocido se debe hacer publicidad, promoción, descuentos, regalos, etc.
4. El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir, de lo que nosotros vendemos, durante toda su vida. Por eso, perder una venta es insignificante comparado con perder un cliente.

5.5. Tips para mejorar la atención al cliente

El libro el servicio al cliente ¡mas que un querer ,un deber!, Nos da algunos concejos que se pueden llevar a la practica en la IPS para que el personal pueda aplicarlo en las labores que se relizan a diario los cuales se citan algunas las mas importante:

1. Tenga claro que no es lo que se dice, sino el como se dice: a veces no nos damos cuenta de los gestos que relizamos o el tono de voz no es el mas adecuado haciendo que el usuario se ciente incomodo,tener presente siempre la comunicación no verbal.
2. Cuide los pequeños detalles: esta definición se toma textualmente ya que el autor hace énfasis en una palabra muy importante “muchas veces los negocios se pierden por desperciar aquellos “momentos de verdad”que realmente marcan la diferencia” (Vargas, 2013)

Otro libro Archieving Excellent Throught Customer Service nos ayuda a mejorar la atención al usuario es donde demuestran que con estudios realizados por la TARP (Technical Assitance Research Program) y comprobaron que el servicio no solo ayuda a que un suario pueda

continuará comparando o visitando al mismo lugar donde compra “fidelización”; también llegan al punto donde el cliente llega a restablecer esa confianza. Igualmente como lo menciona el anterior libro y este siempre se debe tener ciertas características para tener una calidad de servicio como se cita a continuación :una actitud amistosa, personas de calidad, disponibilidad del servicio esta es muy importante resaltarla en la entidad debido a que hay usuarios que por sus patologías necesitan descartar enfermedades importantes como un enocarcinoma, tumor benigno, helicobacter pilory etc. (Tschohl, 2008)

6. Gerencia del servicio

Karl Albrecht y Ron Za (Albrecht & Zemke , 2003) en el libro *Gerencia del Servicio*, plantean que el concepto de gerencia del servicio es la atención al usuario, conformado por actitudes, valores, donde se logra realizar un mejor conocimiento del usuario y hacer de la atención la fuerza motriz del negocio, llegando a crear una diferencia con los competidores.

También, la gerencia del servicio hace que la IPS o instituciones se centren en las necesidades y expectativas del usuario, siendo éstas la importancia; si la entidad cuenta con la estructura de atención al usuario esta va dirigida a que el usuario realice el negocio con la entidad.

Albrech y Zemke presentan una frase muy importante como principio único e inviolable "el cliente no siempre puede tener la razón, pero siempre esta primero" (2006).

6.1.Triángulo del servicio

Está ligada con gerencia del servicio, se define como los momentos claves en la IPS con la gerencia del servicio y está compuesta por:

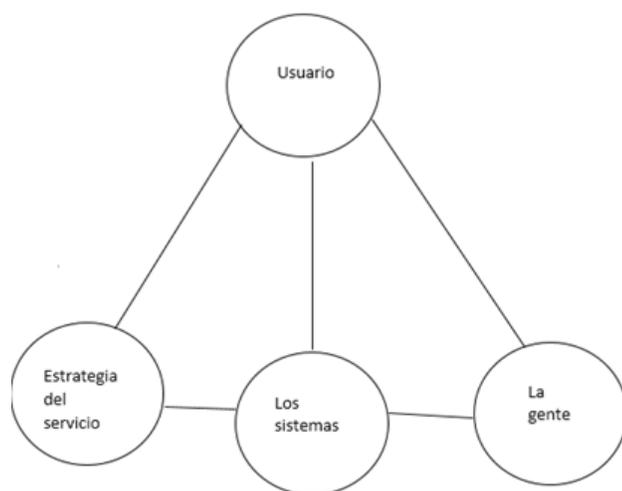


Figura 2 Triángulo del servicio. Basado en el diseño de Albrech y Zemke (1998). El cliente es la persona más importante en todas las entidades, éste siempre debe estar de primeras, de donde se desprende casa parte, ya que sin él no se implementarían estrategias.

La figura número 2 se relaciona con la IPS puesto que es el proceso que recorre o realiza cada usuario cuando va a recibir el respectivo servicio a continuación se describe cada uno:

1. Cliente: el corazón del círculo central, se deben identificar de forma psicográfica, actitudes, valores e intereses) y demográfica (familiar, edad, económica).
2. La estrategia: nos lleva obtener más información del usuario.
3. La gente: los doctores, auxiliares y demás integrantes deben estar ligados a valores compartidos con la IPS.
4. Los sistemas: permite que los usuarios puedan interactuar fácilmente con los demás sistemas, si uno de ellos falla afecta directamente al otro, el sistema se divide en subsistemas para crear una cultura de atención.

7. Marco Legal

7.1.Marco normativo

Como exige la ley estatutaria No 1751 del 16 de febrero de 2015 en el artículo 10, por el medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones se cita la ley textualmente los deberes y derechos del usuario:

Derechos de los usuarios

1. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
2. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
3. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
4. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos.
5. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
6. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona.
7. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.

8. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de estos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
9. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
10. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
11. Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Deberes de los usuarios

1. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
2. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
3. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
4. Cumplir las normas del sistema de salud.
5. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
6. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

7. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
8. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad
9. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

Prevención de enfermedades nosocomiales

Es importante tener en cuenta que el lavado de manos es una de las principales formas de contaminación y producción de enfermedades nosocomiales, es trascendental que los médicos de la IPS realicen el lavado de las manos debido se evita una contaminación de bacterias o enfermedades a otro usuario, igualmente que el usuario no contamine a las personas que lo rodean , por ello se cita a continuación los cinco momentos de higiene de las manos por la Organización Mundial de la Salud, indicando el cuándo y el porqué:

Sus 5 Momentos para la Higiene de las Manos

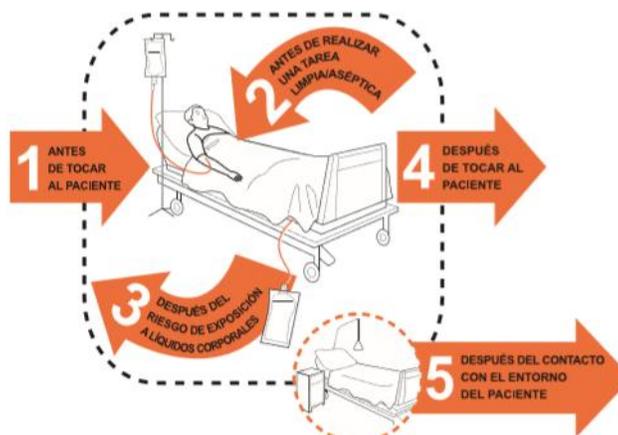


Figura 3 5 momentos para la higiene de las manos. Tomado de Secretaria Distrital de Salud,

<http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf>

1	ANTES DE TOCAR AL PACIENTE	¿CUÁNDO?	Lávese las manos antes de tocar al paciente cuando se acerque a él.
		¿POR QUÉ?	Para proteger al paciente de los gérmenes dañinos que tiene usted en las manos.
2	ANTES DE REALIZAR UNA TAREA LIMPIA/ASÉPTICA	¿CUÁNDO?	Lávese las manos inmediatamente antes de realizar una tarea limpia/aséptica.
		¿POR QUÉ?	Para proteger al paciente de los gérmenes dañinos que podrían entrar en su cuerpo, incluidos los gérmenes del propio paciente.
3	DESPUÉS DEL RIESGO DE EXPOSICIÓN A LÍQUIDOS CORPORALES	¿CUÁNDO?	Lávese las manos inmediatamente después de un riesgo de exposición a líquidos corporales (y tras quitarse los guantes).
		¿POR QUÉ?	Para protegerse y proteger el entorno de atención de salud de los gérmenes dañinos del paciente.
4	DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE	¿CUÁNDO?	Lávese las manos después de tocar a un paciente y la zona que lo rodea, cuando deje la cabecera del paciente.
		¿POR QUÉ?	Para protegerse y proteger el entorno de atención de salud de los gérmenes dañinos del paciente.
5	DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE	¿CUÁNDO?	Lávese las manos después de tocar cualquier objeto o mueble del entorno inmediato del paciente, cuando lo deje (incluso aunque no haya tocado al paciente).
		¿POR QUÉ?	Para protegerse y proteger el entorno de atención de salud de los gérmenes dañinos del paciente.

Figura 4 5 momentos para la higiene de las manos. Tomado de Secretaria Distrital de Salud,
<http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf>

Igualmente, la Secretaria de Salud de Bogotá brinda la técnica de frote de manos con preparaciones alcohólicas, la cual se cita textualmente de la siguiente manera:

Técnica de Frote de manos con preparaciones alcohólicas			
La técnica de higiene de manos realizada por el trabajador de la salud incluye:			
El trabajador tiene las uñas sin esmalte.			
El largo de las uñas del trabajador es inferior a 0.5 Cm. Del lecho ungueal			
Retira de los brazos y manos, reloj, pulseras y anillos			
La técnica de frote de manos con preparaciones alcohólicas está compuesta por:			
Deposita en la palma de la mano una dosis del producto suficiente para cubrir todas las superficies a tratar.			

Figura 5 5 momentos para la higiene de las manos. Tomado de Secretaria Distrital de Salud, <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf>

Finalmente, concluimos con el Decreto 4747 de 2007 que en el Capítulo II del Artículo 9, dice claramente que:

Artículo 9. Instituciones prestadoras de servicios de salud acreditadas en salud. Las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado que tengan afiliados en el área de influencia de una institución prestadora de servicios de salud acreditada en salud privilegiarán su inclusión en la red de prestación de servicios para lo cual suscribirán los acuerdos de voluntades correspondientes, siempre y cuando la institución acreditada lo acepte.

8. Metodología

8.1. Tipo de estudio

Es un estudio de tipo descriptivo, donde se utilizaron diferentes herramientas de diagnóstico en el cual se estudiaron situaciones que ocurren de forma natural dentro de la empresa analizada, describiendo una serie de variables y por medio de la recolección de datos se inicia el planteamiento y propuesta de soluciones problemática que se está presentando en la IPS.

8.2. Tipo de enfoque

Diagnóstico e implementación de estrategia y variables de mejoramiento para la de la IPS
CMG CIRUGÍA GASTRO

9. Introducción en la parte metodológica de las herramientas utilizadas.

A continuación se especifican las actividades que son: encuestas a usuarios, entrevista gerente, cliente incognito y ciclo de servicio cada una de ellas se complementa con la otra debido a que algunas veces los usuarios no le es fácil de decir lo que siente por miedo, por ello también se tomó la experiencia de quien realiza el proyecto y el conocimiento adquirido a través de la universidad; estas herramientas se implementaran con el fin de recopilar información necesario para realizar el respectivo diagnóstico del estado actual de la IPS, para así encontrar los problemas, las necesidades existentes, momentos de verdad y mejorar la atención al usuario para así poder brindar soluciones a cada problemática encontrada esta se desarrollara por medio de actividades para llegar a una estrategia general que es el manual de comunicación administrativo.

Igualmente en cada una de las herramientas se realizara el respectivo análisis:

1. En las encuestas a los usuarios se tabulara cada pregunta con su respectiva respuesta realizando la correspondiente interpretación y conclusión al finalizar.
2. Entrevista gerente se realiza una introducción de la entidad y se le hará la respectiva respuesta, donde finalizará con análisis general esta muestra será por usuarios seleccionados al azar.
3. Cliente incognito se trazara cada uno de las experiencias vividas por el usuario, desde que ingresa a la IPS y cada uno de los procesos para la atención hasta cerrar el ciclo, con el fin de que el usuario tenga la experiencia de una persona que toma el servicio.
4. Ciclo de servicio con ellos se recopilara cada momento de verdad que el usuario experimenta en la adquisición del servicio desde agendamiento hasta que nuevamente sale del edificio.

Por consiguiente todas estas herramientas analizadas permitirán crear actividades y una estrategia que es el manual de atención administrativa que se obtiene a partir de cada actividad analizada.

Este será un estudio descriptivo debido a que se utilizan técnicas específicas de recolección de información, como el cliente incognito, las entrevistas, ciclo del servicio y encuestas; también porque con la investigación se busca identificar las características generales de la IPS CMG CIRUGIA GASTRO SAS en cuanto a la satisfacción de los usuarios , además se delimitarán los hechos que conforman el problema, se estructurarán los diferentes elementos que componen la

investigación para luego recolectar, analizar los pasos y actividades de la atención brindada para así construir el modelo de mejoramiento de la atención al usuario y mencionado.

9.1. Herramientas utilizadas

9.1.1. Encuesta usuarios

Se escogió dentro de los instrumentos de diagnóstico la encuesta como un método que nos permitiera conocer la opinión, necesidades y deseos de los usuarios de la IPS. con preguntas que identificaran adicional a la atención meramente médica, el resultado de los servicios prestados antes, durante y después por parte del personal administrativo y paramédico.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nombre: Encuesta de satisfacción al usuario

Tema de Evaluación: Satisfacción al usuario

Número de Preguntas: Diez /10/

Tipo de cuestionario: Pregunta cerrada y abierta.

Modalidad de encuesta: Física. Se entregó un cuestionario a cada usuario, en las diferentes horas de atención; igualmente de manera telefónica, fueron seleccionados al azar entre los meses octubre noviembre y diciembre. Las respuestas fueron inmediatas.

Fecha de aplicación: Se aplicó la encuesta semanalmente en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017.

Número de usuarios encuestados: Cincuenta /50/

Número de encuestas respondidas: Cincuenta/50/

Poblacion Total: Se atienden usuarios Cien /100/ al mes, en este caso es una muestra no probabilística es adecuada debido a que se trata de un estudio con un diseño de investigación exploratorio puesto que la importancia es documentar las experiencias que el usuario vive en la IPS, esta es una muestra representativa ya que de 100 usuarios que se atienden al mes se escogieron 50 al azar; esta se aplicó en el lapso de un mes.

Grupo de encuestados: Usuarios que toman el servicio de consulta o endoscópicos en la unidad CMG CIRUGÍA GASTRO.

Autores del estudio: Yuli Reyes Mendoza– Futura administradora de empresas y con experiencia mayor de tres años en el área de la salud.

Contenido del Informe entregado: Material utilizado, resultados, interpretación, conclusiones.

Gráficos con los porcentajes por pregunta.

9.1.1.2. Análisis e interpretación de los resultados

Al finalizar se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a diferentes usuarios de la entidad CMG donde el tamaño de la muestra fue de 50 encuestados.

Para realizar un análisis de forma más clara se creó un archivo en Excel, en donde se realizó el vaciado de los datos obtenidos para posteriormente ser analizados por medio de gráficas; el presente instrumento tiene como finalidad conocer la satisfacción de los usuarios en la unidad para cumplir con el primer objetivo: Realizar un diagnóstico y análisis del estado actual del proceso de atención al usuario dentro de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS.

1. ¿Cómo prefiere ponerse en contacto con nosotros para agendar sus citas o recibir información?

Tabla 1 Medio de comunicación

Teléfono	25
E-mail	8
WhatsApp	16
¿Otro cuál?	1

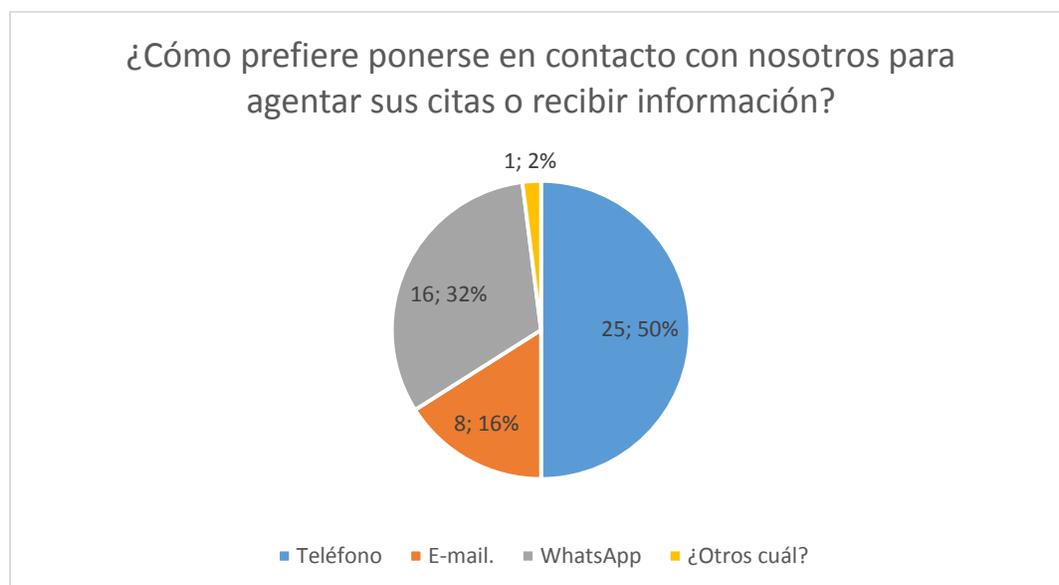


Figura 6 Medio de contacto. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Los datos de la tabla 1 nos muestra un total de 50 usuarios de la unidad CMG CIRUGIA, 50% corresponde a 25 usuarios que prefieren ponerse en contacto con la unidad vía telefónica, seguido por WhatsApp con un porcentaje del 32%; vía e-mail 8 usuarios que corresponde al 16% y otro 1 usuario que equivale al 2%. Se aclara whatsapp es la única herramienta que no existe en la IPS.

Conclusión

Se analiza que los usuarios no solo desean poder tener información vía telefónica, también les gustaría una segunda opción la cual sería WhatsApp, como una nueva herramienta que los usuarios tengan para comunicarse con nosotros y lograr rapidez de respuesta al agendar sus citas mejorando la atención o el uso del correo como un complemento y futuro es importante ya que los usuarios van a tener la información instantánea sin necesidad de trasladarse o realizar llamadas.

2. ¿Con qué otro medio de pago además del efectivo le gustaría que la entidad implementara?

Tabla 2 Medios de pago

Cheque	1
Transferencia	43
Datáfono	2
Consignación	1

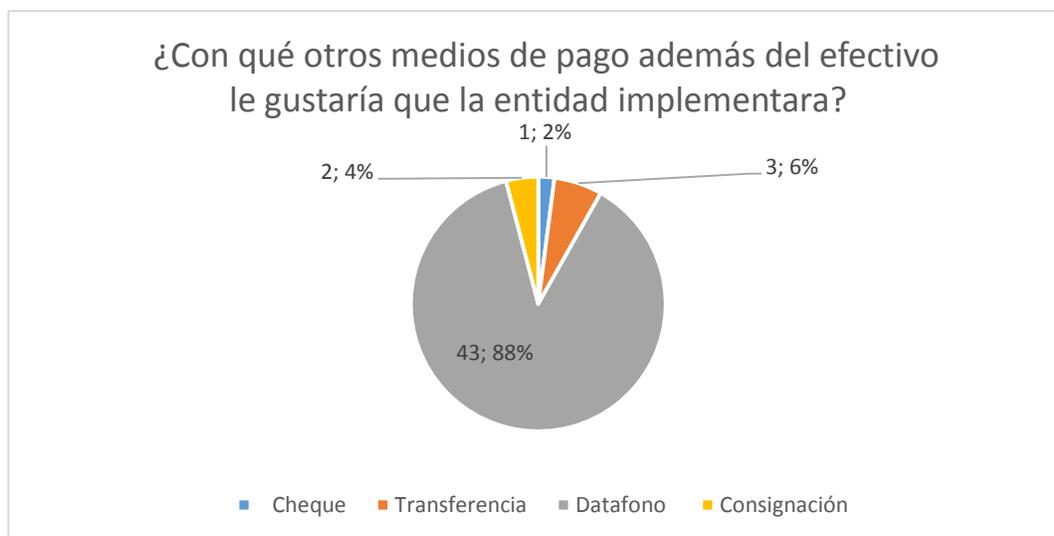


Figura 7 Medios de pago. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Según los datos de la tabla 2 la opción de mayor preferencia para realizar el pago es con datáfono con un 88%, que corresponde a 43 usuarios, contrastando con cheque un 2% que corresponde a 1 usuario, transferecia con 6% con 3 usuarios y consignación 4% que corresponde a 2 usuarios.

Conclusión

Se considera necesaria la implementación de otro medio de pago, en este caso el datáfono, de esta manera el usuario tendría mayor facilidad de realizar sus pagos y rapidez, para lo cual se analizará el costo vs beneficio económico que conllevaría la implementación del datáfono.

3. ¿Se cumplió con sus expectativas de tiempo de espera para ser atendido por la entidad?

Tabla 3 Expectativa de tiempo de atención

Si	46
No	4

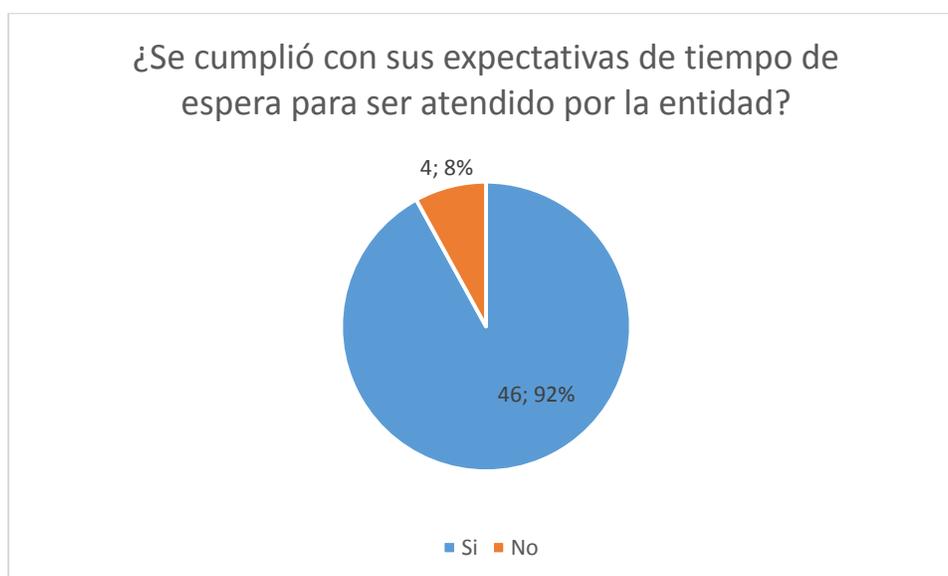


Figura 8 Expectativa. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Según la tabla 3, si se cumplió con las expectativas de tiempo de espera en los usuarios encuestados con un 92% que corresponde a 46 usuarios y un 8% que corresponde a 4 usuarios.

Conclusión

La mayoría de los usuarios están satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos; es muy importante debido a que son usuarios de entidades prepagadas e institucionales; independientemente se debe seguir trabajando en ello, cada vez mejorar la atención al usuario, porque está siempre debe estar en constante mejora. Las causas que dieron origen a estas demoras fueron el retraso del médico tratante al llegar a la unidad, el agendamiento de usuarios en un lapso muy corto cuando las citas o procedimiento se pueden demorar más de media hora, sobre agendamiento de usuarios.

4. ¿Tuvo inconvenientes al agendar su cita debido a que no encontró cita oportuna?

Tabla 4 Inconvenientes

Si	9
No	41

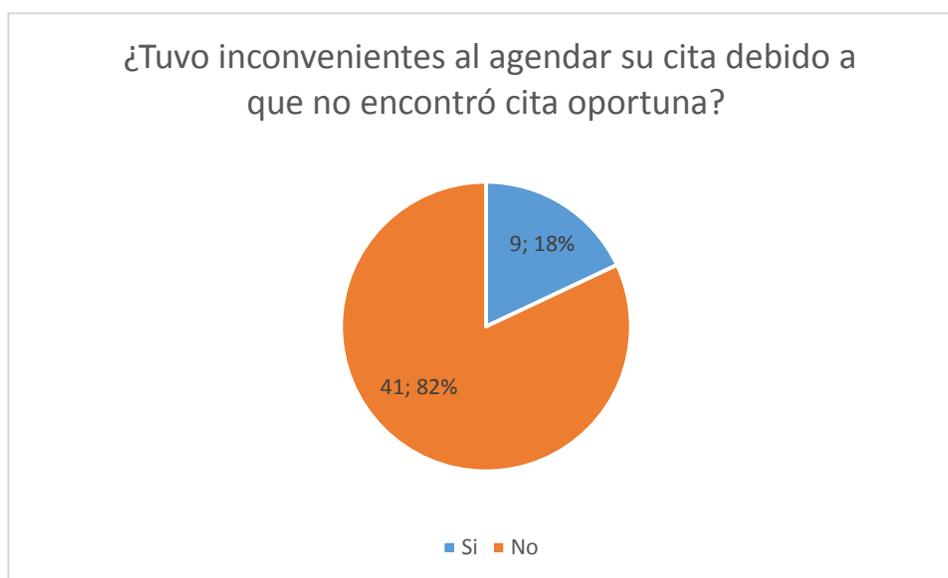


Figura 9 Inconveniente para agendar cita Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Según la tabla 4 tuvo inconvenientes al agendar su cita debido a que no encontró cita oportuna por parte de los usuarios el 82% no tuvo inconvenientes; que corresponde a 41 usuarios y 18% que corresponde a 9 usuarios que no encontró cita oportuna.

Conclusión

La mayor parte de usuarios encontró cita oportuna, lo cual hace que la entidad tenga una buena atención, el porcentaje que no tuvo cita oportuna se debió a que los doctores viajan una semana al mes retrasando las citas. Sin embargo, se debe prestar atención a pequeños detalles para mejorar la oportunidad de cita, se podría considerar que cuando el médico viaje se pueda tener otro médico que brinde apoyo a la unidad o darle a conocer al usuario la agenda cuando el médico viaja para que no tenga inconvenientes al agendar su cita.

5. ¿Por qué medio se enteró de la entidad?

Tabla 5 Medios de información

Famisanar	2
Colmédica	19
Internet	9
Emi	3
Referido	12
Allianz	5

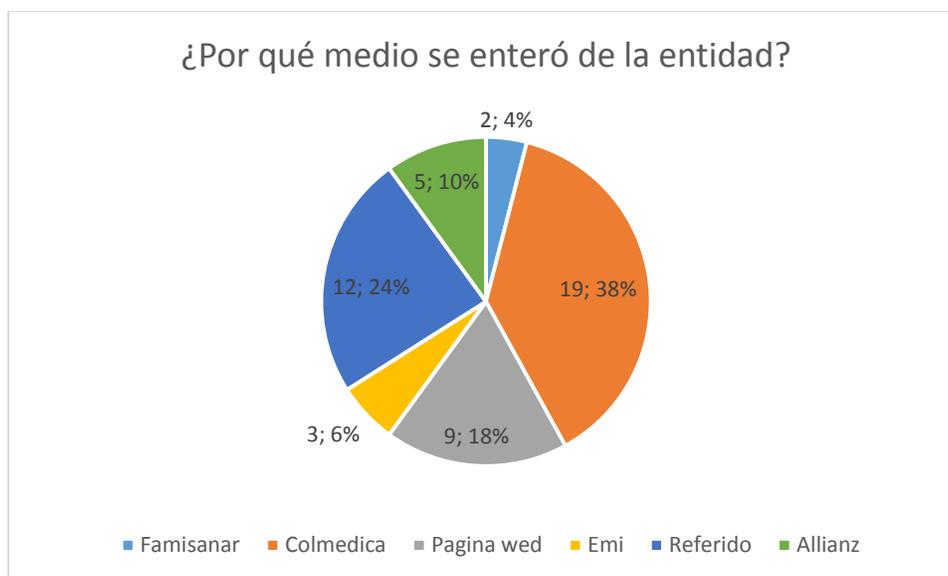


Figura 10 Medio de información. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

El análisis de los resultados y gráfica presentada permite concluir la diversa comunidad y tipo de usuarios que toman procedimientos endoscópicos y consultas en la entidad CMG. En la tabla 5 ¿Por qué medio conoció la entidad? el 38% que corresponde a 19 usuarios conocieron la entidad por medio de Colmédica; el 24% corresponde a 12 usuarios que son referidos; 6% pertenecen a 3 usuarios de Emi; 10% que equivalen a 5 usuarios por Allianz.

Conclusión

Se evidencia un alto volumen de usuarios por parte de Colmédica prepagada, se debe recordar que estos usuarios llegan por prestadores de salud y pueden seleccionar donde quiere tomar su cita, seguido la página web lo que indica que ha tenido un alto impacto la utilización de las redes, lo cual le ha brindado una alta rentabilidad a la unidad al analizar es evidencia que la unidad debe seguir invirtiendo en esta área igualmente; Allianz con un porcentaje 10%, Emi 6% y Famisanar 4%, son parte de contratos actuales y son una demanda cautiva, por ello es

importante tener una estrategia para aumentar el volumen de los usuarios nuevos. En el caso de Emi, Famisanar y Allianz comunicarse con estas entidades sería bueno para brindarles apoyo de citas prioritarias o procedimientos que necesiten urgentemente, además de tener presente la reubicación de usuarios que otras entidades hayan cancelado, de esta manera CMG empieza a crecer y tener un mayor reconocimiento.

6. ¿Cómo le parece la atención prestada por parte del edificio y el parqueadero?

Tabla 6 Percepción atención

Muy bueno	6
Bueno	38
Regular	3
Deficiente	3

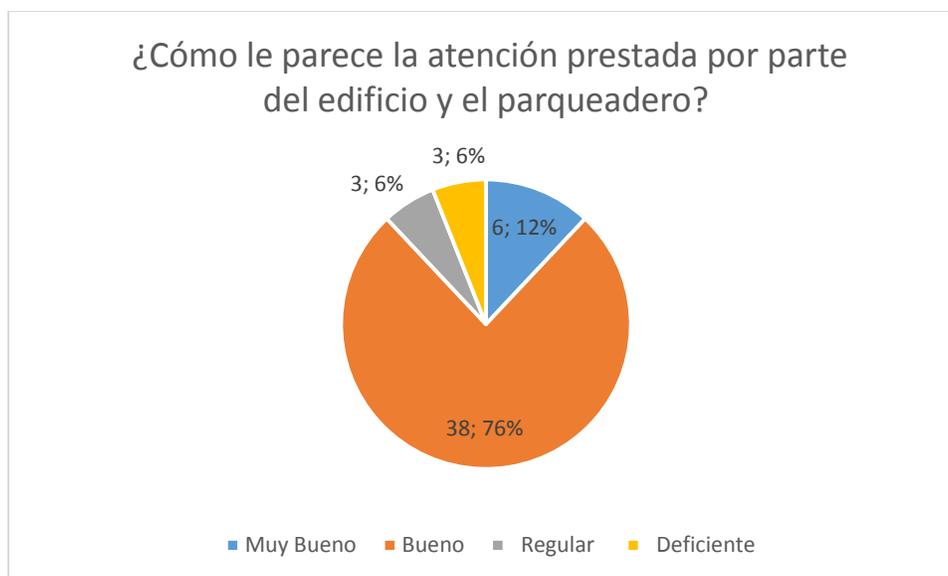


Figura 11 Atención parqueadero y edificio. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Los subordinados del edificio son personas cordiales y amables, esto se puede apreciar en la gráfica 6 donde el 76% que corresponden a 38 usuarios consideran buena la atención del edificio y el parqueadero; 6% que son 3 usuarios consideran regular la atención y un 6% que corresponden a 3 usuarios la califica como deficiente.

Conclusión

El edificio y el parqueadero prestan en general un buen servicio, al analizar los datos podemos encontrar que independientemente de que sea un grupo de usuarios pequeño que califica como deficiente y regular, se deben realizar estrategias como mayor información al usuario para fácil desplazamiento, parqueo y tener una mayor visibilidad para informar que el edificio cuenta con este servicio, garantizándole al usuario confianza al dejar su vehículo, ya que se detectó que muchos usuarios parquean en otras zonas cercanas por desconocimiento del valet parking.

7. ¿Cómo usted califica el servicio y facilidad de ubicación de los baños?

Tabla 7 Calificación servicio

Muy bueno	2
Bueno	21
Regular	11
Deficiente	4
No lo use	12

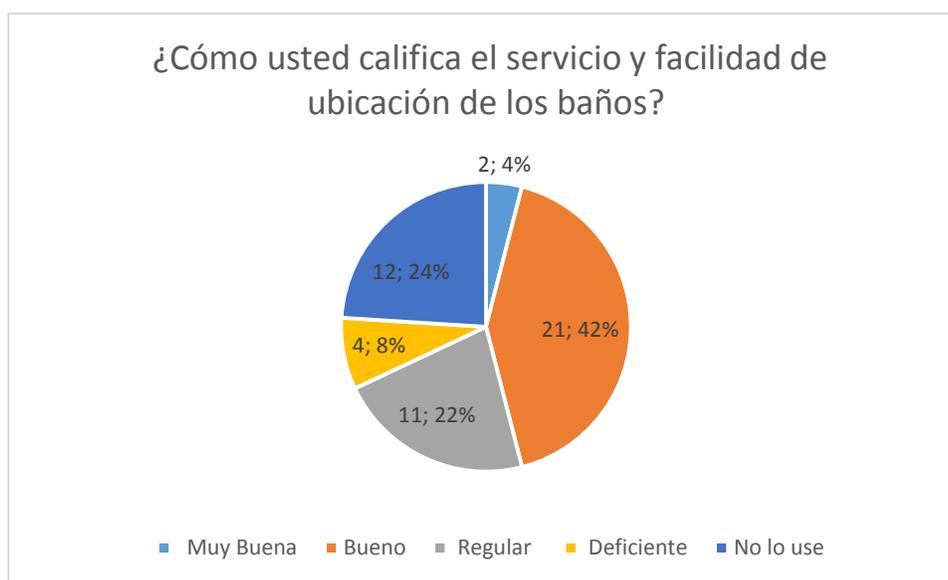


Figura 12 Servicio baño. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Según la gráfica el 7, 24 % considera muy buen servicio lo que corresponde a 12 usuarios, el 42% califica bueno que corresponde a 21 usuarios, también es un porcentaje alto de regular que corresponde a un porcentaje de 22% de 11 usuarios y deficiente 8% de 4 usuarios.

Conclusión

Se evidencia la necesidad de solucionar la facilidad de ubicación de los baños y la parte del aseo puesto que en una pregunta siguiente se sugiere , que hace que el consultorio no genere un buen servicio y disminuyendo la calidad del servicio y la buena imagen de una entidad limpia, igualmente todos los consultorios tienen llaves lo que genera que cualquier usuario pueda abrir el baño cuando está ocupado haciendo que el usuario se sienta incómodo y molesto.

8. ¿Qué sugerencias nos puede aportar a nivel general para brindarle un mejor servicio?

Al realizar un análisis de esta pregunta se toma como referencia en que aspecto los usuarios tuvieron un mayor acumulativo de solicitudes de sugerencias a nivel general, entre las que se menciona la necesidad de que la entidad tenga una señalización de los baños y aseo para un fácil acceso, esto es muy importante debido a que el usuario con una preparación del colon queda susceptible del mismo.

Por otra parte, sugieren la utilización de datáfono, ya que facilitaría su pago y la unidad no se vería afectada cuando un usuario no cancela el respectivo valor, porque no los tiene en efectivo.

Además, la implementación de otro medio para obtener información que sería el WhatsApp, que se ha visto reflejada en la pregunta anterior y la puntualidad del servicio puesto que se torna aburrido de la misma forma. No hay que dejar de lado otras sugerencias que ayudarían al usuario para agendar sus citas, como cuando el médico viaja a Saravena, no se coloca en la información de la empresa ya que no se saben fechas respectivas, pero si sería importante, tener la oportunidad de conocer con antelación la agenda para así poder contar con un cronograma de cuándo puede llamar dependiendo de su necesidad.

De igual manera, para tener en cuenta en el caso de los acompañantes a los procedimientos es necesario que ellos cuenten con algunos medios de distracción, que no se torne tan estresante el tiempo de espera por parte de ellos, tales como un servicio de televisión de mayor calidad al existente o algunos medios de lectura y wifi, más teniendo en cuenta el estrato poblacional que frecuenta la IPS.

9. ¿Qué servicio le gustaría recibir después de la consulta o procedimiento?

Varios usuarios salen preocupados y con ansiedad después del procedimiento, debido a que no conocen los resultados de sus exámenes, por esto les gustaría que el médico tratante les brindara un diagnóstico, que no solo sea un informe puesto que siguen con la preocupación, una breve lectura y una información verbal les ayudaría a tener una mayor tranquilidad mientras toman su cita respectiva.

A un alto nivel de usuarios les gustaría que la entidad contara con un sistema de recordatorio del control para seguir el tratamiento, debido a que hay varios usuarios que se les olvida cuando es o se ocupan en otras cosas olvidando una parte muy importante que es su salud. Es importante contar con seguimiento posterior al procedimiento si tiene alguna necesidad o

cómo se ha sentido días posteriores, es muy importante que el usuario no se sienta sin apoyo médico después del tratamiento utilizando medios como Email, WhatsApp o cualquier otro medio.

10. ¿Le gustaría que la entidad contara con zona de Wifi libre?

Tabla 8 Wifi

Si	35
No	3
Es indiferente	12

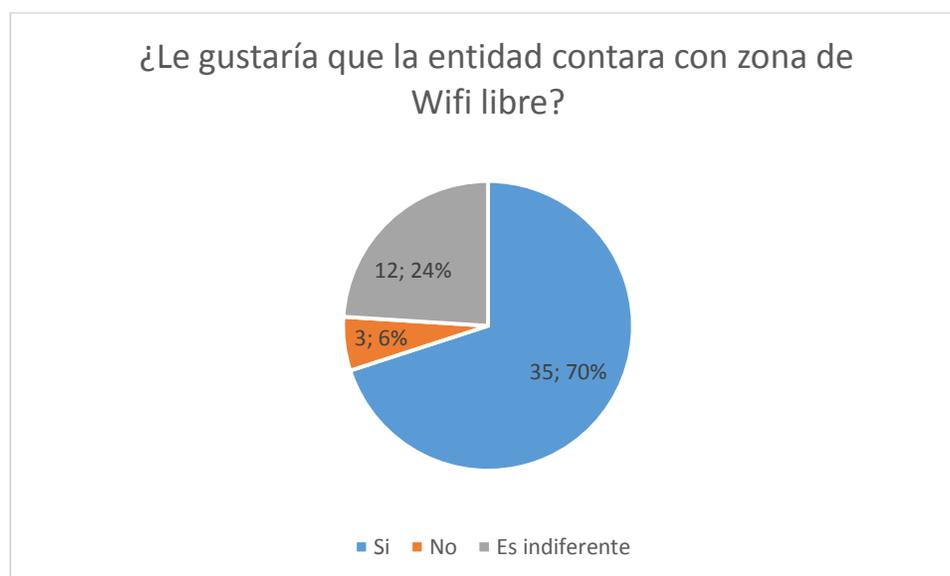


Figura 13 Wifi libre. Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Observando la gráfica 10, se puede afirmar que un alto porcentaje (70%) de usuarios desea que la entidad tenga zona wifi libre, que corresponde a 35 usuarios, el 24% de los usuarios es indiferente y un 6% que corresponde a 3 usuarios dice que no.

Conclusión

Se puede concluir que esta variable genera promedios de aceptación para implementar una zona wifi, haciendo así que el servicio sea agradable.

El hecho de que no se cuente con zona wifi lo hace aburrido en especial para los acompañantes, sería un plus brindarlo da un valor agregado al servicio; esto hace que el usuario lo aprecie de gran manera, pues lo hace sentir más cómodo, además le ayuda a relajarse un poco del estrés o pensar en otra cosa mientras su familiar está en el procedimiento o consulta.

9.1. Entrevista gerente

A continuación, se presentan la entrevista realizada al gerente que consta de 7 preguntas. A través de la entrevista realizada, se quiso recoger la opinión del gerente de CMG CIRUGÍA GASTRO, Carlos Mauricio Garcés, egresado de la Universidad Javeriana y con especialización en la Universidad de Chile. La entrevista tiene dos objetivos específicos, el primero es promover la iniciativa de la elaboración y entrega de un manual de atención al usuario, y a partir de esta información, tomar decisiones para la elaboración de este.

El segundo consiste en realizar un diagnóstico y análisis del estado actual del proceso de atención al usuario dentro de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS, los datos fueron recogidos en el mes de noviembre del 2017, para dar cumplimiento al primer objetivo del proyecto planteado.

1. ¿Hace cuánto fundo la entidad CMG CIRUGÍA GASTRO?

R//: CMG CIRUGÍA GASTRO fue fundada el 29 de julio del 2013, fue la fecha en que constituimos oficialmente en Cámara de Comercio, a partir de ahí empezamos un proceso lento de fortalecimiento de estudios para empezar a funcionar en el 2014. De tal manera que duramos 1 año en que se montó oficialmente y comenzamos con la atención al público.

2. ¿En su visión como gerente cuáles son las falencias y fortalezas en términos de usuarios?

Mencione mínimo tres.

Falencias

- Área física pequeña.
- No brindarle la oportunidad a un usuario para el no traslado para el pago de las biopsias y análisis.
- Cancelación de cita por no llegar tiempo.
- No poder establecer procesos al usuario.
- Usuarios bravos.

- Una imagen absolutamente negativa para nosotros que no pueda llegar a tiempo no pasa siempre, pero lo hemos tenido que hacer y a veces los usuarios ya han salido y han programado su día y ya viene para la entidad.
- La no atención al usuario.

Fortalezas

- Yo puedo decir que tenemos la fortaleza bajo nuestra misión y objetivo que es prestar una atención de calidad y estándares de calidad. CMG ha escatimado esfuerzos para bríndale una calidad óptima los pacientes de eso es la contratación de una profesional en calidad que hace esa labor que está permanentemente mirando y vigilando, cuando los empleados entran a trabajar con CMG se les habla sobre nuestro compromiso, nuestra misión y visión de ser y esa razón de ser son los pacientes para que ellos tengan una endoscopia segura dentro de un entorno agradable y amable.
- CMG CIRUGÍA les brinda a los empleados que tengan tiempo para capacitaciones, tiempo para sus cosas personales que realmente encuentren un ambiente óptimo y agradable, se encarga de que haya un tinto o café cuando quieran.
- Un paciente contento y agradecido

3. ¿Recuerda alguna falencia administrativa negativa que haya tenido la entidad con un algún usuario?

La no puntualidad de prestación del servicio a tiempo a los usuarios.

4. ¿Cuál IPS es la competencia directa en Bogotá de CMG CIRUGÍA GASTRO?
- Gut médica
 - Focus

- Uní endoscopia que no es de nuestro sector está en el Restrepo, pero tiene unas tarifas mucho más económicas.
 - Alejandro Orozco
5. ¿Qué estrategias ha diseñado para mejorar la IPS desde el punto de vista administrativo y médico?

R//

Administrativo

- Hemos intentado cumplir los requisitos para tener una certificación de calidad con ISO o Bureau Veritas cualquiera de los entes certificadores, la contratación de una persona para todos los procesos de habilitación.

Médico

- Permanecer en una constante actualización; asistiendo a los congresos.
6. ¿Su interés es crecer en el mercado sin salirse de la medicina prepagada o buscar otros mercados?

R// Buscar otros mercados permanentemente, pero que paguen la tarifa que es.

7. ¿Cuáles cree que son las fallas que la entidad tiene que han provocado una mala experiencia en el cliente?

R//las venas que se extravasan, infiltraciones, pacientes que no se han podido canalizar, pacientes que no se les presta atención oportuna se queda esperando.

9.1.1. Análisis de la entrevista

La IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS fue constituida oficialmente el 29 de julio del 2013, ante Cámara de Comercio, es de admirar debido a que la diferencia entre las Pymes que se constituyen en Colombia, Bogotá es muy baja puesto que se dedican solo a prestar un servicio, olvidando una parte muy importante que es el usuario, quien es el que brinda el ingreso a la entidad, lo que hace que se genere una alta competitividad entre ellos, estudios muestran que hay mayor factibilidad de que las entidades lleguen a morir durante el primer año, pero esta entidad lleva 4 años en funcionamiento y continuo crecimiento, es muy importante seguir fortaleciéndola en el campo de atención al usuario para así hacer una diferencia dentro del sector.

Como en toda entidad se presentan fortalezas y falencias, pero es importante hacer una diferencia, en fortalezas encontramos que CMC CIRUGÍA GASTRO cuenta con una profesional que ayuda con el cumplimiento de las exigencias mínimas de la certificación ISO 9001:2015. En la parte de falencias la falta de puntualidad de atención a los usuarios genera inconformidad, impaciencia, cansancio y pérdida del usuario por parte de CMG, quedándose la competencia con éste, así mismo un usuario molesto y enojado por el incumplimiento recomendará negativamente a la entidad creando una mala imagen y buscando otras alternativas (momento de verdad de referencia negativa).

Siendo estos usuarios institucionales y de medicina prepagada siempre quieren que sean atendidos de forma inmediata y de la mejor manera tanto administrativa como asistencialmente, cualquier falla puede ocasionar pérdidas económicas significantes y por el contrario es importante crear conciencia de la buena atención al usuario para llegar a la fidelización y que sean un medio publicitario para la entidad.

En cuanto al proceso de las biopsias si su pago y recolección para su procesamiento se realizará directamente en la entidad, esto daría una satisfacción al usuario ya que él no tendría que desplazarse a otro lugar ahorrándole tiempo en estos trámites y evitando disgustos. Sin embargo, este puede tener un costo mayor que al beneficio que trae en términos económicos el cual debe ser analizado.

Otro aspecto importante para analizar, son las entidades competidoras de CMG CIRUGÍA GASTRO que operan en el mismo sector de las cuales se pueden detectar Gut médica, Focus, Alejandro Orozco y finalmente Uní endoscopia quien maneja unas tarifas más bajas, por otra parte, debemos mencionar que esta entidad no maneja la misma calidad y el mismo sector.

Debido a la competencia que tiene CMG la certificación de alta calidad es importante por los beneficios que trae a la entidad puesto que acredita que las empresas “unidades” cumplen con la normatividad actual y los procesos estructurados esto genera un plus de garantía, seguridad y confiabilidad ante los usuarios, CMG CIRUGÍA GASTRO está interesado en obtener la ISO 9001:2015, para lo cual la IPS contar con un manual de atención al usuario contribuiría notablemente con este objetivo; así mismo obtendría una reputación y permitiría abrir nuevos mercados para tener contrato con otras entidades y mayores oportunidades en la contratación de entidades de medicina prepagada cuyos estándares de atención son más altos y exigentes.

Sin embargo, CMG está en un constante crecimiento para buscar usuarios o contratos estratégicos, pero este siempre con un margen donde se paguen las tarifas estipuladas por la entidad, ya que el tema de rentabilidad es importante para la entidad, la cual le permite invertir en actualizaciones a los médicos y subordinados dado los avances continuos del mundo de la gastroenterología y que ellos siempre estar en constante interacción con los usuarios, por lo cual es fundamental mejorar la atención al usuario y no solo esto, sino garantizar buenos procesos

donde no se tengan percances con infiltraciones, venas que se extravasan, debido a que esto es un poco doloroso para el usuario, pudiendo generar un trauma y una imagen de falta de profesionalismo y es aquí donde nuevamente una constante capacitación reduce estos eventos adversos.

9.2. Cliente Incógnito

Se utilizó la teoría del cliente incógnito para reforzar las encuestas y entrevistas, y así poder tener un mayor conocimiento del estado actual del proceso de atención y que seguramente pueden escapar a las herramientas utilizadas, ya sea por omisión de los usuarios o por no ser parte del objeto de las herramientas mencionadas, dando como resultado el siguiente informe.

Herramienta: Cliente incógnito

Hora: 2:35pm – 5:00pm

Lugar: IPS CMG CIRUGÍA GASTRO

El cliente incógnito llegó al edificio el día 12 de diciembre del 2017 a las 2:35pm, él manifiesta que, en la entrada del edificio, la persona encargada de la recepción lo atendió muy amablemente y no tuvo ningún inconveniente, pero también manifiesta que no hubo ninguna requisita, ni tampoco le pidieron un documento de identificación. Solo le pidieron el nombre, pero tampoco el consultorio, el cliente incógnito fue quien tuvo que decir para qué consultorio se dirigía.

Llega al piso 6 sin ningún inconveniente, ya que las indicaciones que le dieron fueron muy claras, la primera impresión del cliente incógnito fue encontrar un consultorio pequeño y con sillas cómodas, un ambiente cálido; en el consultorio había 3 usuarios esperando a ser llamados para su cita del día, el consultorio estaba abierto, pero siendo las 2:40 nadie estaba pendiente a los usuarios.

Siendo las 3:00 pm una usuaria se levanta hacia la recepción y la persona que se encuentra en la recepción le ofrece productos médicos de una manera muy cordial y tratando de que la persona los adquiera para beneficio de este, en la recepción también se encuentra una persona que se identifica como funcionaria de la IPS, ella se encuentra con un paquete de pods de Juan Valdez, llevando una mala impresión para los usuarios, ya que solo estaba ahí sin hacer algo relacionado con la IPS.

Puede ver que los consultorios son independientes, eso generando seguridad al usuario referente a las consultas que tienen.

Una señora de mediana edad que trabaja como recepcionista de la sala general entra a los consultorios y deja la puerta abierta, eso genera que, si hay usuario, todo se vea hacia adentro; cuando entra la primera usuaria a las 3:15 pm para que le tomen los signos, mientras hacen este proceso ella va diligenciando un formulario médico y le hacen preguntas, eso genera una cara de molestia por parte de la usuaria, ya que al parecer se siente sofocada por realizar las dos actividades al mismo tiempo, igualmente, también la pesan.

Llega un vendedor de farmacia a las 3:30pm y hace unas preguntas a la persona que está en la recepción. La segunda usuaria se realiza el diligenciamiento del formato y la recepcionista les comunica a los usuarios que el médico se encuentra un poco retrasado.

Cuando ya entra la segunda usuaria, la persona que está en la recepción le pide el favor a la primera usuaria que realice una encuesta para mejorar el servicio de la IPS, con lo cual, la primera usuaria la contesta sin ningún problema.

El baño es público, pero cada consultorio cuenta con la llave y la presta cuando el usuario la necesita y se evidencia que puede entrar otro usuario cuando los baños estén ocupados debido a que no tiene una forma de señalar que está ocupado. Igualmente, la usuaria quedo perdida, ya que en la sala grande no hay señalización donde están los baños.

Cuando entra la segunda usuaria el doctor no está muy atento a ella, mostrando un desinterés por parte de él hacia la usuaria.

Se pudo evidenciar que, en la recepción que al momento de pagar los usuarios, falta cambio y no se identifica dónde es caja, el usuario pregunta a quién debe hacer el pago y dónde; después la recepcionista tuvo que ir a otros consultorios a pedir que le ayudaran con cambio, pero no tenían y ella le dijo a otra recepcionista que fuera al parqueadero, esto genera reproceso en la salida del usuario en la IPS y congestión, también se observa que cuando salen el personal no cuenta con un carnet que los identifique .

Siendo las 4:15 pm llega el tercer usuario, al cual se le realiza el mismo procedimiento que se le realizó a las dos primeras usuarias, indicando lo mismo y sin hacer un claro diferenciador del que se le debe realizar primero al usuario si registrarla o tomarle los signos. Mientras los usuarios esperan ser atendidos se ubican en la sala de espera donde se cuenta con un televisor para la respectiva distracción y ser más amena la espera, pero cuando se emitían los programas la señal se entrecorto quedando la pantalla de color azul y la imagen algunas veces entrecortada, él último usuario solicita a la recepcionista la clave de wifi ella le contesto que en el momento no contaban con el servicio.

Por último, a pesar de que la IPS tiene café y aromática, por parte de los funcionarios, nadie les ofrece ningún tipo de bebida a los usuarios; igualmente no se cuenta con una cafetería donde los acompañantes o el usuario puedan consumir algún tipo de alimento o bebida.

Conclusiones

1. Se evidencia que el edificio no cuenta con la respectiva restricción para el ingreso de personas no autorizadas, lo cual genera alta inseguridad y vulnerabilidad hacia el usuario.
2. Dado que la unidad no cuenta con carnés para una fácil identificación de los subordinados es difícil que un usuario pueda dirigirse a la persona encargada para resolver cualquier inquietud o solicitar información.

3. Se cuenta con una sala principal dotada de un televisor, pero éste no cuenta con un buen funcionamiento para que el usuario o acompañante pueda distraerse debido a que se entrecorta la señal quedando totalmente azul o la imagen congelada.
4. Al hacer el ingreso el usuario al consultorio se observa que el personal no tiene un proceso estructurado para la atención, debido a que no se utiliza el mismo proceso para la atención a cada usuario. Se debe agregar que al solicitar la información personal a un usuario todos los usuarios la escuchan.
5. Cuando el usuario va a realizar el respectivo pago se encuentra con el inconveniente que la entidad no cuenta con cambio y falta de señalización del punto de pago haciendo que el usuario pregunte a los subordinados donde se debe realizar y a quien, esto conlleva retrocesos.
6. Una de las causas de que los usuarios no vuelvan a tomar el servicio y se cree una mala imagen para la entidad es la falta de interés del personal por la atención al usuario.
7. Después de que un usuario ha salido de un procedimiento o el acompañante está en sala de espera y desea adquirir alimentos se observa que no se tiene un salón de onces.

9.3. Ciclo del servicio

Por medio del ciclo del servicio se finaliza el diagnóstico sobre atención al usuario en CMG. Se decidió acceder a esta herramienta como el mecanismo más viable para lograr integrar los resultados de la encuesta, entrevista y el cliente incognito, lo cual unido con la experiencia de

más de tres años de la autora de este proyecto lleva como desempeño efectivo en el sector salud.

En un servicio médico de medicina prepagada cualquier contacto del cliente con la compañía puede generar la aprobación o rechazo del cliente, por ello a continuación se muestra un análisis de esos momentos de verdad con los que el usuario normalmente tiene contacto.

Para poder entender el siguiente cuadro se muestra la simbología respectiva donde se clasifica si el momento de verdad de la IPS es negativo, positivo, crítico o normal y así poder mejorar la atención al usuario dependiendo del resultado.

SIMBOLOGÍA: N: Negativo P: Positivo C: Crítico No: Normal

Tabla 9 Ciclo del servicio

	<i>Momentos de verdad</i>	<i>N</i>	<i>P</i>	<i>C</i>	<i>No</i>	<i>Análisis</i>
1.	Toma del servicio	N			No	El usuario es quien realiza la selección de la entidad a través del directorio y allí se encuentra un inconveniente, dado que CMG se encuentra ubicada en el mismo en el decimoséptimo puesto.
2.		N			No	No existe un protocolo de comunicación único con el

	Llamada telefónica				<p>usuario cuando este solicita la cita telefónica.</p> <p>Muchas veces quien contesta no cuenta con la información deseada por el usuario.</p>
3.	Agendamiento	N		C	<p>La entidad no cuenta a veces con citas oportunas, puesto que el medico viaja. Se evidencia la falta de información completa, como el nombre del edificio lo que dificulta la ubicación.</p>
4. 5.	Acceso parqueadero	N		No	<p>El parqueadero es amplio, pero no se presta un servicio rápido, ya que a veces se observan más de dos automóviles esperando el ingreso o la salida, igualmente en horas pico hace que sea difícil transitar por los alrededores.</p>
5.	Localización	N		No	<p>El edificio es difícil de ubicar, ya que se encuentra en un sitio donde hay varios clínicas y centros médicos.</p>

6.	Ingreso	N		No	El ascensor se congestiona lo que hace que algunos usuarios obtén por las escaleras, pero no se puede porque el edificio cuenta con un sistema donde solo pueden ingresar usuarios registrados con la huella lo que dificulta la movilidad.
7.	Llegada al sexto piso y búsqueda del consultorio	N		No	Se evidencia que los usuarios se sienten perdidos al momento de la llegada, puesto que no siempre se le brinda la información completa como el número del consultorio; igualmente al abrir el ascensor no se cuenta con una persona para brindar información.
8.	Anunciamiento del usuario	N		No	En la llamada de la cita al usuario no se le indica que debe anunciarse quedándose en la primera sala de espera generando retrasos en la cita.
9.		N		No	Se hacen preguntas personales al

	Solicitud de la cédula y carné				usuario donde otros usuarios escuchan lo que se les pregunta, haciendo que la persona que brinda la información se sienta incómoda, porque no desean revelar algunos datos.
10.	Registro	N		No	No se comprueba que se guarde el registro del usuario dando lugar a tomar nuevamente los datos y no se cuenta con una forma de identificar el usuario por primera vez, para no ingresar a la cita sin no ser registrado.
11.	Firma de consentimientos	N		No	Se evidencia que no siempre se explica los consentimientos por la parte médica al usuario y no se le indica que datos llenar.
12.	Sala de espera	N		No	Algunos de los usuarios o acompañantes solicitan wifi y no se cuenta con este servicio y solicitan arreglo del canal cuando se va la señal.

13.	Toma de signos	N			No Se realiza el respectivo llamado para la toma y control de signos vitales, como lo indica la reglamentación médica, pero algunas veces con el usuario no se usan palabras de cortesía como por favor subir a la báscula, gracias.
14.	Ingreso consulta o procedimiento	N		C	Al ingresar el usuario al procedimiento o consulta se evidencia por parte del personal, algunas veces la no disposición del servicio ocasionando que el usuario se sienta más nervioso. El prestador por la repetición del servicio olvida que para el usuario no es habitual que ingresen en su cuerpo y más aún en los procedimientos rectales. Se deshumaniza el servicio.
15.		N			No Cuando el usuario ingresa a la respectiva área a realizar el cambio para el procedimiento se

	Ingreso al vestiré o consultorio					evidencia que cuenta con lockers para guardar sus cosas; pero el lugar no es amplio para moverse y más cuando un usuario es mayor de edad y si un familiar desea ayudarlo no es factible por el espacio; también se han presentado quejas por no tener una atención con el vestier.
16.	Instrucciones de cambio.	N			No	No se es claro para el retiro de la ropa y colocación de la ropa quirúrgica al usuario y se evidencia que no cuentan con un timbre para que el usuario pueda indicar que está listo.
17.	Ingreso a la sala de procedimientos		P		No	El usuario ingresa con la ropa adecuada para el procedimiento y siempre se cuenta con el acompañamiento de una auxiliar.
18.			P		No	Se prepara al usuario para el procedimiento tomando signos, canalización y si es necesario la

	Preparación del usuario					hidratación del usuario, siguiendo la normatividad médica.
19.	Proceso del Procedimiento		P		No	Se guarda toda la información recolectada mediante imágenes siguiendo los protocolos establecidos por secretaria de salud.
20.	Sala de recuperación	N			No	El usuario sedado pasa a la sala de recuperación, donde no siempre se deja ingresar un acompañante para un trato humanizado.
21.	Despertada del usuario	N		C		El usuario despierta y no se cuenta con una persona que esté pendiente para preguntarle cómo se siente.
22.	Des canalización		P		No	Cuando el usuario está totalmente recuperado pasa a la respectiva des canalización utilizando los respectivos elementos de protección tanto para el usuario y el personal de

					enfermería.
23.	Paso a la sala de espera	N		No	A todos los usuarios no se les brinda caldo después del procedimiento, debido a que la persona encargada está recibiendo otro usuario y se tiene prioridad a quienes se realizan la colonoscopia.
24.	Informe, impresión y entrega	N		No	La asistente es quien entrega el resultado y no se le brinda información del procedimiento, la cita se debe agendar aproximadamente después de 8 días.
25.	Entrega biopsias	N	C		El usuario debe desplazarse para hacer la entrega de las biopsias a otras entidades después de la sedación y con evacuaciones.
26.	Pago	N		No	Dificultad para la entrega de cambio presentando retrasos también la no señalización del área de pago.
27.		N		No	Los baños están ocultos y no

	Baño					tienen la respectiva señalización lo que genera que el usuario se pierda.
28.	Salida de la unidad	N			No	El usuario sale de la unidad y solicita el ascensor donde nuevamente se genera retrasos por la cantidad de usuarios.
29.	Salida del edificio	N			No	No hay facilidad para el usuario de solicitar el automóvil para que esté listo al momento de salir y los usuarios que no cuentan con vehículo se quejan por la movilidad para solicitar el servicio de transporte.

9.3.1. Análisis del ciclo de servicio

CMG CIRUGÍA GASTRO a nivel asistencial cuenta con un buen servicio, pero se tiene un alto grado de oportunidades por mejorar internas y externas centradas en que la unidad no cuenta con la formalización y el apoyo de herramientas administrativas como la de un manual de atención al usuario que permita estandarizar muchas de las actividades del personal. De otro lado, existen falencias de acceso, en áreas de espera y apoyo que pueden ser optimizadas que den respuesta al alto nivel de exigencia de este tipo de usuarios.

10. Estrategia global de las actividades administrativas propuestas.

Una vez realizado el anterior diagnóstico se determinó la necesidad de plantear una serie de actividades que se presentan a continuación; se inicia con la estrategia del manual de comunicación para protocolizar el servicio y posteriormente la presentación de las actividades propuestas:

10.1. Manual administrativo de comunicación

10.1.1. Introducción al manual de comunicación

Para CMG GASTRO S.A.S es de gran importancia contar con un manual de comunicación centrado en la relación con el usuario, que garantice la buena atención y sea una guía para todos los funcionarios de la IPS.

Partiendo del ciclo del servicio realizado se detectó la necesidad de implementar modelos de comunicación que garanticen la gestión del conocimiento dentro de la IPS, independiente de la salida de funcionarios y que evite una comunicación confusa que en un sector como el de la salud podría generar consecuencias médicas y administrativas negativas. En el siguiente manual se pretende estructurar los principales momentos de verdad que se detectaron y requieren ser formalizados, con el fin de garantizar que la IPS no presente inconvenientes ante cambios, renuncias o procesos de certificación y un sentido de trato humanizado permanente.

2. ALCANCE

Aplica a colaboradores administrativos y asistenciales de CMG CIRUGÍA GASTRO S.A.S.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Protocolizar los procesos de comunicación con usuarios.

Tabla 10 Protocolo procesos

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Yuli Milena Reyes Mendoza	Mónica Ivonne Rodríguez Cárdenas	Carlos Mauricio Garcés Carvajal
CARGO	Asistente Administrativo	Profesional de calidad	Gerente
FIRMA			

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar una cultura de atención al usuario centrado en el principio de humanización.
- Dar a conocer los parámetros establecidos por la IPS al personal nuevo y antiguo sobre el trato y atención a los usuarios
- Generar apropiación por parte de los colaboradores a las normas establecidas en el manual.

4. RESPONSABLES

Todo el personal de CMG CIRUGÍA GASTRO S.A.S.

Reglamento de comportamiento y presentación

- Tener una presentación impecable utilizando los uniformes para cada cargo y el carné en una parte visible.
- Utilizar maquillaje suave.
- Los horarios de atención al usuario son de 6:30 am a 7:30 pm de lunes a viernes.
- Uso de un adecuado vocabulario centrado en la amabilidad y respeto, sin caer en un lenguaje familiar.
- Siempre ser amable y buscar una solución al usuario eficiente y rápida.
- Buena higiene personal (lavado de manos administrativo y asistencial).

5. DEFINICIONES

HIPERTENSO: Presión excesivamente alta de la sangre sobre la pared de las arterias.

DIABÉTES: Es una enfermedad crónica en la cual el cuerpo no puede regular la cantidad de azúcar en la sangre.

HÍPER O HIPOTIROIDEO: El hipotiroidismo es el cuadro clínico que se deriva de una reducida actividad de la glándula tiroides. Las hormonas tiroideas (T4 y T3), cuya síntesis está regulada por la TSH secretada en la hipófisis, tienen como misión fundamental regular las reacciones metabólicas del organismo.

EPOC FUERTE: Es un trastorno pulmonar que se caracteriza por la existencia de una obstrucción de las vías respiratorias generalmente progresiva e irreversible.

SÍNDROME DE APNEA OBSTRUCTIVA DEL SUEÑO SEVERA (SAHOS): es una enfermedad causada por episodios repetitivos de cierre (apneas) o estrechamiento (hipopnea) de las vías respiratorias altas a nivel de la faringe, con el trabajo de los músculos respiratorios preservado

TROMBOEMBOLISMO PULMONAR: Una embolia pulmonar es un bloqueo súbito de una arteria pulmonar.

ASEPSIA: Método o procedimiento para evitar que los gérmenes infecten una cosa o un lugar.

ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA: Es un examen para inspeccionar el revestimiento del esófago, el estómago y la primera parte del intestino delgado.

MEDIFOLIOS: Plataforma para realizar el respectivo agendamiento de los usuarios entre otras.

COLONOSCOPIA: La colonoscopia y la sigmoidoscopia son procedimientos que le permite a su doctor mirar dentro de su intestino grueso. Ellos usan instrumentos llamados endoscopios. Los endoscopios tienen una pequeña cámara en la punta de un tubo fino y largo. El procedimiento le permite al doctor ver cosas como tejido inflamado, crecimientos anormales y úlceras.

La colonoscopia permite observar todo su colon y recto.

PULSÍMETRO: El pulsímetro es un dispositivo de tipo electrónico que se emplea para medir la frecuencia cardíaca, en tiempo real, que presenta una persona. También se lo puede denominar monitor de ritmo cardíaco.

TENSIÓMETRO: Es un instrumento médico empleado para la medición indirecta de la presión arterial, que la suele proporcionar en unidades físicas de presión, por regla general en milímetros de mercurio.

POLIETILENGLICOL: Solución electrolítica usada para vaciar el colon (intestino grueso) antes de una colonoscopia (examen del interior del colon para buscar cáncer y otras anormalidades).

INFECCIÓN NOSOCOMIAL: Una infección que se presenta en un paciente internado en un hospital o en otro establecimiento de atención de salud, en quien la infección no se había manifestado ni estaba en período de incubación en el momento del internado. Comprende las infecciones contraídas en el hospital, pero manifiestas después del alta hospitalaria y también las infecciones ocupacionales del personal del establecimiento.

6. COMPROMISO

Como una institución prestadora de salud, tenemos como compromiso prestar un servicio de calidad donde el personal nuevo o antiguo de la IPS desarrolle sus capacidades, obteniendo así, resultados favorables para la organización y el equipo de colaboradores, por ello es importante comprometernos a seguir los protocolos, con el propósito de que independientemente de la persona que esté, se preste un excelente servicio evitando riesgos o la ocurrencia de un evento adverso.

10.1.2. Desarrollo del manual

10.1.2.1. Protocolo general

Todo el personal debe llamar al usuario por su nombre, brindar siempre un saludo agradable con una sonrisa y gesto amable, tener una presentación impecable, estar pendiente de los usuarios que se acercan a la recepción, debido a que por distracción se continua en las labores, llegando al punto de olvidar al usuario haciéndolo sentir “ignorado”.

Siempre que se tenga contacto con los usuarios se debe utilizar las palabras “De nada, con mucho gusto, en que le puedo colaborar, permítame, le puedo ayudar en algo más”, “tu próxima cita es...”, para tener siempre un trato humanizado. No se deben usar palabras como “pacientico”, “papito o mamita” en el caso de cirugía pediátrica para los papás, etc.

10.1.2.2. Área administrativa

10.1.2.3. Protocolo de atención por distintos medios

Contestación del teléfono

1. Contestar el teléfono con oportunidad. Se espera en lo posible que como máximo el teléfono se conteste antes de 7 timbres.

2. Saludar a quien llama de forma corporativa “CMG CIRUGIA GASTRO “buenos días, buenas tardes, buenas noches” habla..... con quien tengo el gusto Señor, señora en que le puedo colaborar”,
3. Es importante que el personal hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el usuario entienda el mensaje y un tono de voz adecuado.
4. Invitar al usuario desde el inicio de la conversación a que exprese su necesidad y que espera que la IPS le solucione.
5. Evitar que se generen interrupciones y dejar en espera al usuario, si es así se le debe decir “es tan amable me espera en línea un momento, con mucho gusto le colaboro”. Si la espera es mayor a 120 segundos, se le debe tomar el número de teléfono y devolver la llamada de inmediato.
6. Siempre se aconseja tener un elemento para tomar apuntes de ser necesario, evitando tener que hacer repetir al usuario las inquietudes.
7. Brindarle una información clara y completa, importante asegurarse que el usuario haya entendido la información. Debe tenerse en cuenta la clasificación básica del objetivo de la llamada.

Citas médicas: se le debe brindar la siguiente información:

- Disponibilidad: se le debe brindar al usuario todas las disponibilidades de lunes a viernes en el horario de 6:30 am a 7:30pm.

- Forma de llegada: Siempre se le debe dar la dirección correcta cra.18 # 84-11 consultorio 605, Edificio Country Park, si es posible decirle que áreas conocidas hay para una mayor ubicación.
- Con que médico: se debe preguntar al usuario con que médico desea programar la cita de médica.
- Hora de llegada: el usuario debe de llegar 10 minutos antes de la cita, el usuario que nunca ha ido a las IPS debe anunciarse y decir que es por primera vez.

Procedimientos Endoscópicos:

Se utiliza el mismo protocolo que consulta médica y adicionalmente:

- Se le debe decir al usuario en que consiste la preparación.
- Debe venir con un acompañante.
- Se le debe preguntar al usuario que si tiene patologías no controladas como: sufrir del corazón, respiración, hipertenso, diabético híper o hipotiroideo, tener antecedentes de apocope fuerte, sahos severa, trombo embolismo pulmonar... para poderle realizar el procedimiento.
- El usuario no debe ser menor a 14 años.
- Saber qué patologías presenta el usuario.
- Se le debe decir al usuario que debe venir con 1 hora de disponibilidad.

8. Prestar atención a la información que el usuario está solicitando.

Si es necesario transferir la llamada a otra área y la persona está en el baño u ocupada nunca se le debe decir al usuario esto se debe manejar de la siguiente manera:

Disculpe: El funcionario esta con otro usuario y no lo puede atender. Si gusta puede dejar el mensaje y con mucho gusto se lo daré o nos puede dejar su número de teléfono y le devolveremos la llamada lo más pronto posible.

9. Al finalizar la llamada se debe de despedir de la siguiente manera: feliz día, tarde o noche señora..... quedamos atentos si se presenta cualquier duda o inquietud con mucho gusto le colaboraremos.

Atención personal

Cuando el usuario se acerque a la unidad el empleado que lo atiende debe:

1. Para saludar al usuario que llega se realiza de una manera agradable: Buenos días, tardes, noches mi nombre es..... en que le puedo colaborar. En lo posible y por temas de asepsia el personal administrativo y médico no debe saludar con la mano y en caso de que el usuario lo solicite siempre se debe generar los protocolos de lavado de manos.
2. Evitar interrumpir mientras habla el usuario.
3. Siempre mirar a los ojos al usuario.
4. Invitar a que el usuario tome asiento mientras se le brinda la información
5. Brindarle una información completa, si es necesario tomar número de teléfono y nombre para darle respuesta si la persona encargada no está.
6. Prestar atención a la información que el usuario está brindando para así darle una respuesta eficiente.

7. Entregarle tarjetas de los médicos y folletos necesarios para que el usuario genere recordación de la IPS.
8. Despedirse de una manera amable: Gracias por venir a nuestras instalaciones feliz día noche o tarde señor o señora...quedamos atentos si necesita alguna otra información.

10.1.3. Protocolo de solicitud de información virtual

WhatsApp:

1. Siempre saludar: buenos días, tardes o noches con quien tengo el gusto en que le puedo colaborar.
2. Ofrecerle de inmediato la opción de devolverle la llamada (se usa el protocolo telefónico ya descrito). En caso de que el usuario quiera seguir por el chat se procede a:
Brindar la información con un tono de voz adecuado, con buena gesticulación un vocabulario que el usuario pueda entender.
3. Si es para obtener información que conlleve información de pertinencia médica se debe direccionar al médico correspondiente.
4. Si no es necesario la devolución de la información que el tiempo de respuesta sea rápido y con información clara y veraz.
5. Se debe utilizar el logo de la institución o información de publicidad para que el usuario esté relacionado con nosotros y crearle una imagen de recordación.
6. Para la despedida de la conversación se debe realizar de la siguiente manera: gracias por comunicarse con nosotros señora, señor que tenga un feliz día, tarde o noche quedamos atentos si se presenta cualquier duda.

Utilización del correo electrónico de corporativo para enviar Información solicitada telefónicamente.

1. Únicamente se debe utilizar el correo electrónico de Gmail corporativo info@cmgcirugiagastro.com
2. Brindar un saludo: buenos días, tardes o noches señor o señora.... Le hago envío de la información solicitada, esta información siempre debe dar respuesta a lo que solicito el usuario.
3. Verificar que el correo del destinatario este bien digitalizado y que este escrito el asunto del correo.
4. Pedir siempre el favor al usuario que delectree el correo y se hace de la siguiente manera: señor o señora.... Es usted tan amable y me colabora delectreando su correo cuando termine, se parafrasea el mismo y se le dice gracias señor o señora....
5. Siempre verificar que el usuario haya recibido la información, puede ser por llamada o en el mismo correo de la siguiente manera: agradezco confirmación de recibido por este mismo medio.
6. La respuesta de lo solicitado se debe hacer por el correo institucional, donde aparece la firma y el logo.
7. Se establece la tipografía de letra institucional debe ser Arial 12, color negro y sin fondo.
8. Siempre se debe hacer modificaciones de la parte de publicidad bajo la orientación del profesional encargado de los medios de difusión, esto con el fin de que no se genere mensajes erróneos para el usuario.

9. Se debe dar repuesta en un lenguaje de fácil comprensión, no conservar mayúscula sostenida y utilizar las normas de ortografía.
10. Al finalizar el mensaje debe escribirle quedo atenta a cualquier duda, feliz día, tarde o noche; si necesita adquirir información adicional con gusto le será suministrada.

10.1.4. Protocolo de comunicación en momentos de verdad de mala noticia

Cancelación de citas o procedimiento

Cuando se produce alguna alteración en el cronograma del médico y se debe realizar cancelación de citas o procedimientos se deben seguir los siguientes pasos.

1. Colocarse en contacto lo más pronto posible con el usuario para brindarle la información, si no es así con un familiar que pueda facilitar el proceso.
2. Informar a los usuarios cuál o cuáles son los motivos de cancelación.
3. Buscar estrategias para reagendar la cita del usuario donde se sienta a gusto y satisfecho.
4. En caso de que el usuario no se sienta satisfecho, se debe buscar la forma de priorizar las necesidades.
5. Se debe pedir disculpas al usuario.
6. Escuchar y comprender la posición del usuario.
7. Los siguientes mensajes se pueden utilizar para realizar la cancelación de las citas:
 - Lo sentimos comunicarle señor o señor.... Que debido a.....nos vemos obligados a cancelar su cita el día de hoy a las.....
 - Lamentamos que se haya producido este inconveniente.

- Al finalizar muchas gracias por su comprensión
8. Se debe despedir amablemente de la siguiente manera: feliz día, tarde o noche señora.....gracias por su comprensión.

Cómo actuar ante un reclamo

Estas son situaciones engorrosas, pero son las que se viven a diario en una entidad de salud, Se deben recibir como una oportunidad de mejora. A continuación, se dará el proceso de cómo manejarlas:

1. Saludar al usuario de una manera agradable.
2. Escuchar activamente al usuario para comprender cuál es el motivo de su enojo.
3. Buscar soluciones donde el usuario se sienta satisfecho.
4. Ofrecerle disculpas ante el acontecimiento presentado.
5. Nunca se debe perder la tranquilidad o hacer sentir que se está agrediendo al usuario.
6. Darle las gracias por dar a conocer su inconformidad.
7. Siempre manejar un tono de voz moderado.
8. Se deberá utilizar frases centradas en el comportamiento y no en la persona para aquellos casos en que el usuario está equivocado.

Si es por un error de la IPS

1. Contactar lo más pronto posible al usuario.
2. Ofrecerle disculpas.
3. Tratar de compensarlo de una manera justa, en caso de que corresponda a la reasignación de horarios. En este caso lo primero que se le informara al usuario es la compensación.

4. Buscar las medidas necesarias para que no se vuelva a presentar el inconveniente.
5. Se debe comprender la posición del usuario.
6. Mantener un tono de voz moderado, no dejarnos exaltar.

Agendamiento de citas

Realizar el agendamiento en el calendario Gmail y en Medifolios, es muy importante ya que nos permite que ninguna actividad se nos vaya a cruzar, para ello se dan los siguientes pasos:

1. Siempre se le debe solicitar al usuario los siguientes datos:
 - Cédula de ciudadanía
 - Nombres completos
 - Correo electrónico
 - Dos números de teléfono o celular
 - Qué tipo de consulta es
 - Por qué entidad toma la cita
3. Dar a conocer los horarios y los días disponibles
4. Si el usuario manifiesta síntomas que pueden ser vistos como prioritarios, se debe agendar lo antes posible. En caso de que el usuario manifieste signos extremos de complicaciones médicas, se le debe informar que debe asistir a su entidad de salud por el servicio de urgencias.
5. Al finalizar se debe despedir del usuario de una manera amable feliz día, tarde o noche señora..... quedamos atentos si se presenta cualquier duda o inquietud gracias por contactarnos.

Agendamiento procedimientos

Se debe ser muy cauteloso y prestar atención a la solicitud que el usuario está realizando.

1. Solicitar los datos básicos mencionados anteriormente.
2. Prestar atención a que procedimiento endoscópico es, para así dar la respectiva preparación.
3. Siempre confirmar el procedimiento, para evitar errores.
4. Explicarle cómo se debe hacer la preparación.
5. Utilizar un lenguaje sencillo.
6. Para los procedimientos el usuario siempre debe traer un acompañante.
7. Preguntarle al usuario si tiene alguna duda o inquietud.
8. Preguntarle al usuario si nos hicimos entender.
9. Si se tiene alguna emergencia se debe de priorizar.
10. Preguntar si es hipertensa/o tiene problemas cardíacos.
11. Se debe preguntar la edad, siempre deben ser mayores de 14 años.
12. Al finalizar la asignación de la cita, se le debe enviar al correo o el usuario puede pasar personalmente a recoger las preparaciones que se anexan a continuación:
 - Esofagogastroduodenoscopia: El usuario debe venir con 8 horas de ayuno, siempre con un acompañante y si es hipertenso recordarle que se tome su pastilla normal con un sorbo de agua muy pequeño.

- Colonoscopia bajo sedación: Informar que los efectos de la preparación lo llevarán a presentar aumento en el número de evacuaciones y la consistencia de estas. La preparación consiste en limpiar bien el colon, para lo cual se utilizan las siguientes indicaciones:

Preparación para colonoscopia

- El paciente debe acudir al consultorio 20 MINUTOS antes de la cita y/o procedimiento, con acompañante.
- Preparación N. 1:
- POLIETILENGLICOL + ELECTROLITOS (NULYTELY O KLEEAN PREP)
Sobres n. 4
- Disolver cada sobre en un litro de agua. Ingerir el contenido (4 litros) a partir de la 1 P.M. del día anterior al examen (tomar un vaso cada 10-15 minutos hasta sentir sensación de plenitud o náuseas, si aparece vómito, entonces debe descansar por 3-4 horas y luego reiniciar la ingesta).

NOTA: Es importante que el paciente ingiera la cantidad de agua indicada, con el fin de lograr un lavado interno y poder realizar satisfactoriamente el procedimiento. Debe tomar suficiente agua hasta asegurar que el contenido intestinal expulsado sea claro.

Contraindicaciones para las preparaciones descritas:

- Obstrucción Intestinal
- Retención Gástrica

- Perforación Intestinal
- Megacolon Tóxico
- Abdomen Agudo (peritonitis, etc.)
- Hipersensibilidad (alergias) a los componentes de las sustancias.

Observaciones:

- El día anterior al examen, el paciente debe ingerir una dieta líquida (consomé, aromática, te en agua), sin lácteos, ni residuos ni jugos rojos o bebidas rojas. A partir del inicio de la preparación debe ingerir líquidos en abundante cantidad (agua, aromática).

Su cita es el día a las

Con el Doctor

Figura 14 Agendamiento cita

Confirmación de citas y procedimientos

Es muy importante ya que nos permite reevaluar la agenda para darle disponibilidad a otro usuario, esta se debe hacer de la siguiente manera:

1. Se debe llamar y presentarse de la siguiente manera: buenos días, tardes o noches...señora o señor.... Como esta... soy ...La asistente de CMG CIRUGÍA GASTRO SAS del doctor ..., el motivo por el cual le estoy llamando es para confirmar su cita el día de mañana a las....
2. Las citas se deben confirmar un día antes de la cita o el mismo día, pero en la mañana.

3. Recordarle al usuario que si va a cancelar que por favor se comunique con la IPS para poder reagendar y así brindarle la oportunidad a otro usuario.
4. Si el usuario cancela, tratar de que siempre reagende la cita nuevamente.
5. Tener dos números como alternativa por si no contesta a uno, marcarle al otro o dejarle un mensaje vía WhatsApp: buenos días tardes, noches señor o señora.... El motivo por el cual le escribo es para confirmar su cita el día de mañana a las.....con el doctor..... en la Cra 18# 84-11 consultorio 605 edificio country Park. Agradezco confirmación por este medio.
6. Al finalizar la conversación se debe despedir de una manera cortés al colgar la llamada.
7. Colocar en el sistema en amarillo las citas confirmadas.
8. Resolver cualquier duda o inquietud que manifieste el usuario.

Ingreso usuario

1. Siempre se debe saludar de la siguiente manera cuando llegue el usuario: buenos días, tardes o noches señora/señor...en que le puedo colaborar.
2. Al solicitar el carné y la cédula del usuario se debe comunicar de la manera más cortés: señor o señora..... Es tan amable me permite su cédula y el carné gracias.
3. Cuando está congestionado y aún no es la cita se debe decir: señora o señor... es tan amable toma asiento que ya con mucho gusto lo atenderemos.
4. Para realizar el respectivo registro se debe solicitar la información de una manera agradable: señor o señora.... Es tan amable y me colabora con una información gracias.

5. Se le debe invitar a tomar asiento al usuario de la siguiente manera: señor o señora... es tan amable toma asiento que con mucho gusto será llamada por el doctor.

10.1.5. Protocolo del Área asistencial

Toma de signos vitales

1. Se le debe saludar al usuario de la siguiente manera: buenos días, tardes o noches....
Señor o señora.....
2. Al solicitar llenar el consentimiento se debe realizar de una manera amable: señor o señora... es tan amable me colabora leyendo y diligenciando el consentimiento de toma de signos.
3. Al usuario se le debe explicar cuáles son los campos que llenar con una x para no generar errores.
4. Siempre se le debe explicar al usuario porque se le hace la respectiva toma de signos vitales, tensión, hipertensión y saturación.
5. Al subir el usuario a la báscula se le debe decir: señora o señor... es tan amable sube a la báscula al finalizar gracias.
6. El tensiómetro y pulsímetro deben siempre estar en óptimas condiciones para que los signos no presenten errores.
7. Si los signos están fuera de los rangos promedios, esto no se le debe decir al usuario, la información solo la da el médico, ya que es a quien le corresponde entregarla de forma adecuada.

8. Al finalizar el proceso siempre se debe dar gracias al usuario e invitarlo a tomar asiento: señor o señora... es tan amable toma asiento que con mucho gusto ya lo atenderá el doctor/a....

Consentimientos procedimientos

1. Se le debe saludar al usuario de la siguiente manera: buenos días, tardes o noches.... Señor o señora.....es tan amable me colabora llenando los consentimientos de sedación, colonoscopia, esofagogastroduodenoscopia y enfermería.
2. Siempre se le debe explicar al usuario los riesgos o complicaciones de los procedimientos a realizar.
3. Se debe indicar con una x al usuario los espacios que se deben llenar.
4. Se le debe decir al usuario que si tiene alguna duda o inquietud llenando los consentimientos que con mucho gusto serán aclaradas.
5. Siempre se debe dirigir al usuario señor o señora.... Es alérgico a algún tipo de medicamento.
6. Al finalizar el diligenciamiento de los consentimientos se debe decir señor o señora... gracias; ya con mucho gusto será atendida.

10.1.6. Protocolo en sala de cambio o vestier.

1. El auxiliar se debe presentar al usuario de la siguiente manera: buenos días, tardes o noches señor o señora...soy el auxiliar.... La/o voy a acompañar en el procedimiento.

2. Se le debe indicar que cuenta con un timbre de llamado si requiere ayuda o tiene alguna inquietud.
3. Dar las indicaciones del uso de la ropa desechable que le será entregada, preguntando si se hizo entender, esto para garantizar privacidad y respeto en la atención.
4. Cuando suene el timbre de sala de cambio la auxiliar a cargo debe dirigirse al área para saber lo que el usuario requiere y ayudarlo al cierre de la ropa desechable.
5. El usuario siempre debe ir acompañado por la auxiliar a la sala de procedimientos.

Sala de procedimientos

1. Al llegar el usuario a la IPS se debe saludar de manera cordial: buenos días, tardes o noches señor o señora...ya con mucho gusto lo atendemos si se está ocupado o de una vez empezar la atención.
2. No se debe esperar a que el médico llegue para hacer ingresar el usuario, se debe ingresar después de la firma de consentimiento, para cuando el médico llegue esté listo el usuario y así se tenga una oportunidad de cumplimiento de hora de atención y no se generen retrocesos.
3. Al subir el usuario a la camilla la auxiliar de enfermería debe dirigirse con respeto, señor o señora... es tan es tan amable de sentarse en la camilla.
4. Cuando se vaya a realizar la canalización se le debe decir al usuario señor o señora... es tan amable y me permite su brazo tranquilo o tranquila que no va a doler mientras que se le habla hacer el proceso para que el usuario se distraiga y en su cerebro no se guarde como un mal recuerdo, se finaliza diciendo gracias.

5. Si el usuario es muy susceptible a la utilización de agujas se le debe comprender y tratar que se sienta acompañado y estar atento a las reacciones del usuario.
6. Cuando el usuario se vaya a acostar en la camilla es necesario que la auxiliar le diga señor o señora...es tan amable se acuesta.
7. Es importante que al ingresar el usuario le pregunten señor o señora.... qué tipo de música le gustaría escuchar mientras le realizan el procedimiento, ya que esto le ayuda a que baje la angustia y se relaje.

Recuperación

1. Siempre que el usuario haya despertado, un auxiliar o médico del área se debe acercar para preguntarle cómo se siente.
2. Cuando el usuario esté despertando se debe, llamar al acompañante para que lo acompañe en su proceso.
3. Para la des-canalización se le debe decir al usuario señor o señora... es tan amable me permite su brazo, es importante que se realice el proceso de una manera cuidadosa.
4. Cuando el usuario vaya a salir de la de recuperación siempre la auxiliar debe ayudarlo y llevarlo hasta el área de cambio.
5. Al llegar a la sala de espera, al usuario se le debe brindar una bebida de su preferencia, ya sea agua aromática o caldo para ayudar en el proceso de hidratación.

8. Descripción de cambios

Tabla 11 Descripción cambios

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	12/02/2018	Elaboración

11. Actividades Propuestas

A continuación se presentaran una serie de actividades que unificadas nos brinda una estrategia para dar cumplimiento al objetivo 4 donde se brinde un el trato humanizado y poder ascender de categoría la IPS CMG CIRUGIA GASTRO SAS

11.1. Actividades en áreas de espera

Problemática 1

En ocasiones el tiempo de espera puede prolongarse para iniciar un procedimiento y para el acompañante aún más cuando se generan complicaciones en los mismos. La sala de espera no cuenta con elementos de distracción y con el televisor que se cuenta pierde la señal. Y no se hace un poco más amable el tiempo de espera; igualmente no se le ofrece ninguna bebida en el tiempo de espera para ser atendido el usuario o el acompañante. Finalmente, en muchas ocasiones se desperdicia el acompañante a quien no se le permite la función principal del mismo que es estar junto a su familiar.

Objetivos

- Hacer la espera más agradable para el usuario y su acompañante en un ambiente cómodo y que pueda disipar la angustia que cualquier evento médico pueda generar.
- Implementar un ambiente agradable y acogedor donde el usuario se sienta comprendido y bien atendido.
- Tener un trato humanizado con el usuario después del procedimiento.

Implementar la propuesta.

Desde el 18 enero del 2018, se empezaron a colocar revistas en la sala de espera sobre las mesas donde los usuarios pueden adquirirlas, igualmente se dejan folletos de la unidad en la sala donde usuarios de otros consultorios las llevan o las leen generando una recordación de la IPS; también se implementó que todo usuario después que sale del procedimiento se le brinde un caldo o bebida, igualmente para el acompañante se mejoró la señal de televisión para lo que fue necesario hablar con el área de mantenimiento para reubicar la antena del dispositivo, así mismo se implementa que el acompañante pueda ingresar cuando el usuario está despertando.

- Bajar la tensión que produce la realización de un procedimiento médico.
- Mantener medios de comunicación actualizados que le sean atractivos al usuario.
- El tiempo de espera no se torne tan extenso y aburrido.
- Realizar publicidad gratuita de los servicios adicionales que ofrece la IPS.
- De igual manera al acompañante se le ofrecerán los servicios básicos de cafetería.
- Prestar tranquilidad y distracción antes y durante el procedimiento para el caso del acompañante.
- Crear un diferenciador de las otras IPS.

- Ayudar a hidratarlos despues del procedimiento o mejorar el funcionamiento digestivo.
- Los usuarios que no les gusta leer tienen otra manera de distracción con la televisión.
- Permitirle al usuario contar con el apoyo emocional de su acompañante, una vez realizado el procedimiento.

Evidencia



Figura 15 Espera agradable

Figura 16 Uso de revistas

Responsable

Funcionario encargado de la recepción de correspondencia.

Recurso requerido

No tiene ningún costo puesto que la IPS actualmente cuenta con la suscripción a revistas y folletos que son distribuidos en las dos salas de espera y que antes se destinaban únicamente para el personal de la IPS; el costo que se generó es de \$50000 pesos mensuales incluyendo los sobres de los caldos, por la parte de la antena no se generó costo ya que la modificación hace parte de los servicios de la administración.

11.2. Actividades para la correcta utilización de baños

Problema 1

Para usuarios de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS, dadas las patologías del 100% de sus usuarios resulta fundamental la utilización del baño público. Los baños no están señalizados, igualmente no se tiene forma de identificar si están ocupados o libres lo que ha ocasionado molestias tanto para el usuario que esté dentro como para el que quiera ingresar.

Objetivo

Instalar la respectiva señalización facilitando la ubicación y evitando pérdida e incomodidad al usuario.

Implementación de la propuesta

La propuesta se empezó a ejecutar desde el lunes 29 de enero del 2018, en la sala de espera se cuenta con una señalización indicando donde están los baños, igualmente en éstos se instalarán las tarjetas para que el usuario indique si está ocupado o libre, esto con el fin de:

- Eliminar enfados por parte de los usuarios.
- Sentirse cómodo.
- Estar tranquilo.
- Evitar inconvenientes con otros usuarios.

Evidencias



Figura 17 Rótulo baño libre



Figura 19 Rótulo baño ocupado



Figura 18 Rótulo señalización baño

Responsable

El funcionario del área de recepción

Recurso requerido

La impresión de las tarjetas tiene un costo de \$1.000 y la laminación \$2.000 un total de \$3.000

11.3. Actividad de humanización y cumplimiento de las normas de habilitación

Problemática 1

El personal no cuenta con su respectivo carné de identificación, creando en el usuario confusiones sobre quién pertenece a la IPS y el cargo de la persona a la cual se dirige. Se aclara que en el proceso de contratación se realiza la carnetización, pero los funcionarios no los utilizan.

Objetivo

Identificar para el usuario quien es el personal que trabaja con la entidad en términos de nombre y cargo.

Implementación de la propuesta

Se realizó una reunión con el personal, en la cual se manifestó las bondades de utilizar el carnet para los procesos de calidad y mejoramiento de la IPS.

- En términos normativos los procesos de habilitación y acreditación exigen en el sector salud, que el usuario identifique el tipo de profesional que lo atiende como puede ser enfermera, auxiliar, médico, terapeuta, etc.
- En términos de humanización conocer el nombre de la persona que está generando la atención.
- Evitar que para el usuario la información tenga sesgos respecto a quien la emite.

Evidencia

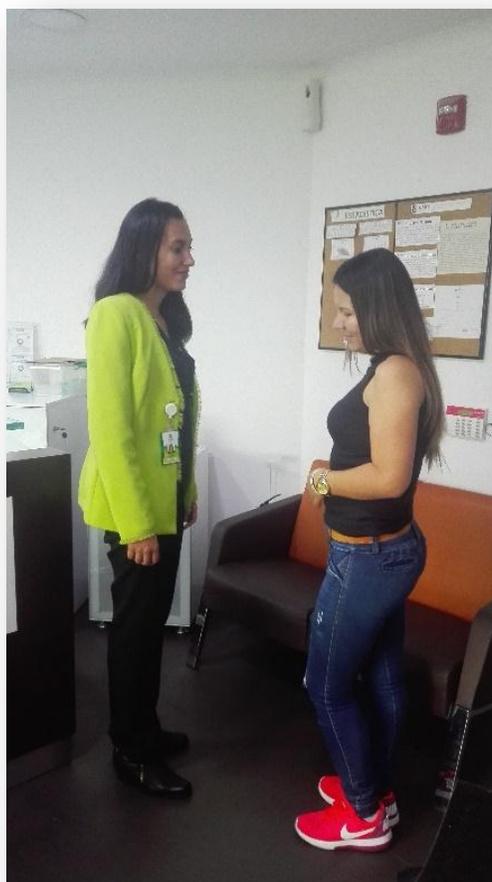


Figura 19 Uso del carné

Responsable

Asistente IPS

Recurso requerido

Su implementación solo obedece a lograr que se cumpla la política de usar el carné, ya que como se mencionó al comienzo la IPS hace entrega del carné.

Problemática 2

Los usuarios solo obtienen el resultado del procedimiento endoscópico realizado, pero no reciben las indicaciones mínimas respecto al resultado y la conducta a seguir, en tanto es atendido en la consulta.

Objetivo

Fomentar un espacio donde el usuario sienta que es entendido, escuchado y que se preocupan por brindarle una guía en su tratamiento y el plan básico a seguir en palabras sencillas.

Implementación de la propuesta

Se presentará el martes 22 de marzo del 2018 al cuerpo médico en una reunión, la importancia de que la información al usuario después de los procedimientos sea sencilla, oportuna y buscando un trato humanizado, dado los diferentes diagnósticos que se pueden desprender de los resultados, buscando que:

- El usuario se sienta más tranquilo.
- Pueda buscar otro especialista si así lo requiere, pero con una información sencilla y humanizada.
- La IPS genere unos lazos de familiaridad con el usuario y su familia.
- Acabar con el paradigma que los conceptos médicos no pueden ser explicados de forma sencilla.
- Conseguir una fidelización del usuario, más en un área como la medicina prepagada, donde la atención juega un papel predominante.
- Dar un correcto manejo a los momentos de verdad de mala noticia.

Evidencia

Bogotá, 09 de febrero del 2018

Señores

Bayolet Espitia Garavito
Ximena Duarte
Yuli Mendoza
Andrés Sierra
Carlos Garcés

Cordial saludo,

El motivo por el cual les escribo es para invitarlos a una charla sobre la importancia de manejar un lenguaje sencillo ante el usuario, ya que la terminología que se maneja en medicina no es de fácil comprensión, dejando al usuario con la misma angustia después de una cita o procedimiento y sin poder saber si es grave, igualmente la importancia de decirle al usuario un diagnóstico para que no tenga que esperar 8 días para la lectura del resultado, esta charla se va a realizar el día 22 de marzo a las 3:00 pm y finalizara a las 4:00 pm.

Agradezco su confirmación por médico de la firma al pie de su nombre gracias.

Cordialmente,

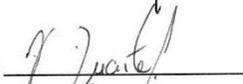
Yuli Reyes Mendoza

Asistentes:

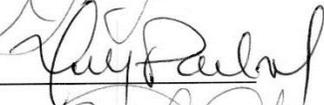
Bayoeth Espitia Garavito



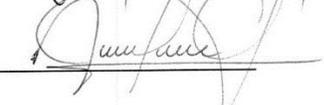
Ximena Duarte



Yuli Mendoza



Andrés Sierra



Responsable

Departamento médico y personal asistencial.

Recurso requerido

No tiene costo debido a que el área médica solo necesita un tiempo muy corto para dar detalles en general del examen, donde le puede indicar al paciente los hallazgos y el plan médico a seguir.

Problemática 3

EL usuario puede presentar dentro del vestier y en el baño sucesos de ansiedad, dificultad de movilidad por su edad o variables de inestabilidad que puede ocasionar incluso desmayos o accidentes por la pérdida del equilibrio. En la IPS muchas veces es la auxiliar de enfermería quien percata estos sucesos por la demora del usuario y no se cuenta con una forma rápida y efectiva de auxiliar al usuario o de brindar cualquier información.

Objetivo

Brindar un mecanismo de comunicación que le de confianza al usuario y se le puedan prestar los respectivos cuidados necesarios.

Implementación de la propuesta

Se encuentra ejecutada desde el 29 de enero del 2018, mediante la instalación de un timbre inalámbrico en la sala de cambio, éste será utilizado en momento que el usuario requiera y contribuye a:

- Tener una atención personalizada y de alta calidad.
- Ofrecer una atención segura y oportuna al usuario.
- Evitar accidentes.

Evidencia



Figura 20 Timbre área del baño



Figura 21 Timbre de comunicación con el usuario

Responsable

Auxiliar de enfermería

Recurso requerido

El timbre inalámbrico generó un costo de \$50.000 pesos para la implementación.

11.4. Actividades de agendamiento

Problemática 1

Congestión de la agenda debido a que el médico principal realiza un viaje por demanda cada mes durante una semana a una Empresa Social del Estado ESS donde presta servicios y procedimientos en calidad de honorarios médicos.

Objetivo

Facilitar el agendamiento de citas y procedimientos por parte de los usuarios.

Implementación de la propuesta

Se presentará, y si se implementa se ejecutará mediante la creación de un cronograma en Excel que indique para la asignación de citas los días que no se prestará el servicio al menos con 15 días de antelación para darse el tiempo de difundirlo mediante el sistema de WhatsApp y correo electrónico o lo ideal asignar la cita sin que se cruce con el cronograma establecido:

- Evitar quejas por inoportunidad en la cita.

- Aumentar la oportunidad de cita.
- El usuario se pueda agendar dependiendo de sus necesidades.

Evidencia

	Lun 12	Mar 13	Mié 14	Jue 15	Vie 16	Sáb 17	Dom 18
8:00	endo colono LUZ ESTELLA BOLANDOS 7 – 8am	SARAVENA 7 – 9am	SARAVENA 7 – 9am	SARAVENA 7 – 8:45am	SARAVENA 7 – 9am	SARAVENA 7 – 9am	
8:30	colono maria margarita 8 – 9am						
9:00	colono diana marcela 9 – 10am						
10:00							
11:00							
12:00							
1:00							

Tabla 12 Cronograma citas

Responsable

Asistente de gerencia.

Recurso requerido

La implementación no tiene ningún costo debido a que se creará un cronograma por medio de Excel; para su difusión se utilizará en WhatsApp y el email corporativo.

11.5. Actividades de acceso a los servicios

Problemática 1

Altas pérdidas económicas debido a que usuarios institucionales no toman las citas porque no se cuenta con datáfono, igualmente se generan retrasos puesto que algunos usuarios piensan que se cuenta con el servicio de pago por tarjeta ocasionando que deban ir a retirar al banco, lo cual ocasiona disgustos y el inconformismo normal, adicionando que no se cuenta con wifi para el servicio de visitantes:

Objetivo

Incrementar el volumen de usuarios institucionales que cuyo medio de pago es la tarjeta de crédito.

Mejorar las experiencias de los usuarios y acompañantes mientras puede navegar por internet.

Implementación de la propuesta

La propuesta se presentó al gerente de la IPS 29 de enero del 2018, ya es una realidad a partir del 1 de febrero del 2018 y la propuesta del wifi va a ser estudiada por la IPS:

- Acrecentar el volumen de usuarios para la IPS.
- Agilizar procesos de caja.
- No se generen pérdidas económicas por copagos no cancelados.
- Posicionar la recordación de la marca mediante el uso corporativo del wi fi.

Evidencia

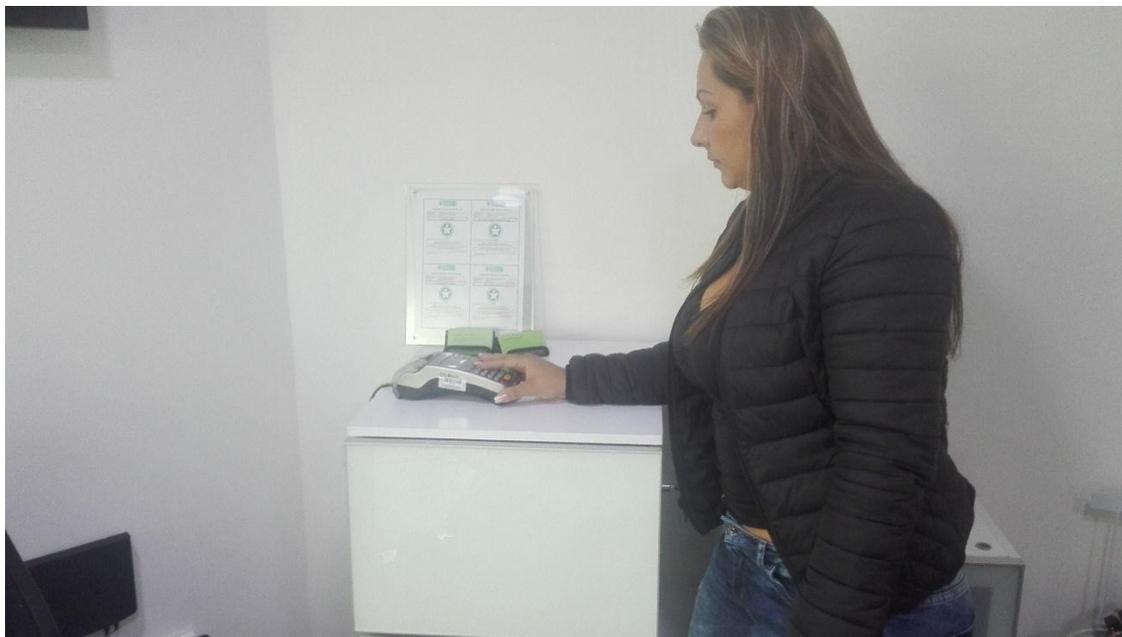


Figura 22 Implementación datáfono

Responsable

El funcionario del área de recepción

Recurso requerido

El equipo no tiene ningún costo, su deducible siempre se hace del 1,8, que es la comisión del banco. Solo se generaría el costo de \$50.000 mensual para el pago de otra línea para seguridad.

Problemática 2

La IPS CMG CIRUGÍA GASTRO al recibir el respectivo pago de los bonos por parte de los usuarios no cuenta con la indicación de donde y a quien cancelar y adicional en el diagnóstico realizado en este proyecto se detectaron inconformidades por no contar con el

suficiente sencillo monetario, dificultando el deseo del usuario por terminar el trámite administrativo.

Objetivos

- Agilizar el proceso de atención al usuario de una manera eficiente.
- Evitar posibles robos.
- Lograr que el usuario tenga presente donde se hacen los procesos de facturación y pagos.

Implementación de la propuesta

Su implementación se realizó desde el 12 de diciembre del 2017 antes de empezar la consulta, se revisa si se cuenta con respectivo cambio en la caja mejor si no la recepcionista realiza la gestión para buscar quien le puede realizar el cambio. La señalización de la caja estará vigente desde el día 3 de febrero del 2018, la cual quedará ubicada en el área de la sala pequeña con un letrero que indique que es área de pago, estará laminada y con un mostrador con el fin de:

- Evitar que siempre el usuario esté preguntado donde se hace el pago.
- Agilizar los procesos de pago.
- Facilitar la ubicación del usuario.
- Generar reprocesos en la atención de otro usuario.
- Eliminar espera por parte del usuario para dar cambio.
- Evitar pérdidas económicas para IPS.

Evidencia



Figura 23 Señalización caja

Precauciones:

- El pago solo se debe realizar cancelar en caja.
- No hacer entrega de dinero a personas ajenas a la institución.

Responsable

Funcionaria del área de recepción.

Recurso requerido

Se debe aumentar la base de la caja menor a \$100.000, lo cual no tiene ningún costo ya que esta siempre se deja de los copagos recibidos, la implementación de la señalización tuvo un valor de 2.000 mil pesos.

11.6. Actividad de parqueaderos

Problemática 1

El parqueadero presenta una alta congestión y demora para la salida de los vehículos en especial en horas pico ocasionando retrasos y estrés para el usuario que después del procedimiento médico desea salir a su casa, adicionalmente se han presentado molestias por el costo elevado de parking por vehículo, moto o bicicleta.

Objetivo

Agilizar los procesos de salida del paciente quien después de los procedimientos queda mental y físicamente muy disminuido.

Implementación de la propuesta

El 1 de febrero del 2018 la IPS CMG CIRUGÍA empezó a ejecutar un sistema de llamadas por el citófono al parqueadero para que vayan sacando el automóvil del usuario, para cuando él llegue esté listo el vehículo y solo sea cancelar el costo del servicio, esta llamada se hace desde el consultorio cuando el usuario lo solicite. Para que se ejecutara esta propuesta la persona que está implementando el proyecto solicitó formalmente al encargado del valet parking este apoyo con el fin de:

- Eliminar congestión.
- Mayor rapidez para que el usuario pueda salir a realizar otras actividades.
- Mejorar los flujos de entrada y salida.
- Tener una atención oportuna.
- Eliminar sobrecosto para el usuario.
- Facilitar la movilidad del usuario
- Finalmente en días de pico y placa de los parqueaderos asignados a la IPS, se sugirió darselo a los usuarios programados ese día que presenten condición de fidelización.

Evidencia



Figura 24 Parquadero



Figura 25 Movilidad

Responsable

Secretaria general.

Recurso requerido

No tiene ningún valor económico debido a que la IPS cuenta con un citófono que conecta hacia los parqueaderos, desde el cual se realiza la respectiva llamada y los parqueaderos son los asignados al personal del consultorio.

11.7. Actividad de seguimiento

Problemática 1

No se hace el respectivo seguimiento sobre la evolución del usuario después de la consulta y procedimiento para conocer las inquietudes del usuario.

Objetivo

Personalizar la atención haciéndola más humanizada y generando lazos de confianza.

Implementación de la propuesta

Se realizó desde el día 29 de enero del 2018 mediante envío de mensajes por medio de WhatsApp y llamadas telefónicas, éstas se realizan todos los viernes con el objetivo de:

- Eliminar dudas.
- Crear fidelización.
- Establecer afinidad emocional con la IPS.
- Tener una diferenciación de las demás IPS.

- Seguimiento de evolución.
- En caso de que las inquietudes sobrepasen el conocimiento del auxiliar de enfermería o sean administrativas, la inquietud se traslada y se le da respuesta al usuario en 24 horas.
Si es una complicación médica se genera comunicación directa al médico encargado.

Evidencia

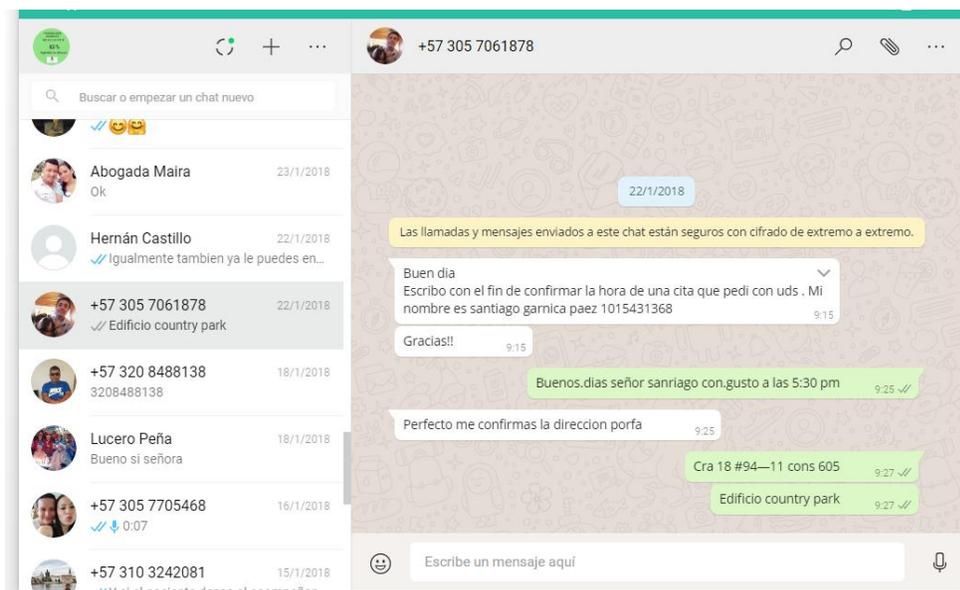


Figura 26 Comunicación vía web

Responsable

Auxiliar de enfermería.

Recurso requerido

No se genera ningún costo puesto que se realiza a través de la nueva red social WhatsApp y respectivas llamadas mediante la red móvil.

11.8. Actividades de seguridad y comodidad

Problemática 1

El vestier es un área reducida para el cambio de ropa para del usuario. La IPS maneja procedimientos invasivos que requiere que el usuario se despoje de toda su ropa para poderse llevar a cabo en las condiciones de salud que se requieren, igualmente no se tiene un formato donde se realice el respectivo inventario de la ropa y objetos de valor que deja el usuario en el locker cuando realiza el procedimiento.

Objetivos

- Optimizar el área independientemente que su infraestructura está desarrollada.
- Prevenir futuros inconvenientes con los usuarios.

Implementación de la propuesta

Se inició su ejecución a partir del jueves 18 de enero del 2018 aplicando la metodología Kaizen de 5 S denominada orden y clasificación para organizar el vestier de una forma eficiente, implementar y eliminar del área de trabajo cosas no necesarias que generan una impresión de desorden; para esta misma fecha se realizó la implementación del formato utilizando papel reciclable para realizar la impresión todo esto con el fin de:

- No perder la de credibilidad y la buena imagen de la IPS.
- Generar lazos de confianza y seguridad.
- Mejorar imagen de la IPS.
- Un lugar más cómodo.

- Tener una mayor organización.
- Implementar un tapete antideslizante que cuide la salud del usuario.
- Respecto al formato denominado “inventario” se utiliza para que el usuario una vez se retira todas sus prendas de vestir y considere inseguro dejarla en el vestier pueda utilizar una valija para dejar objetos de valor para él. A la salida el usuario recibe el contenido de la valija con los objetos entregados y la firma a satisfacción.

Esto en respuesta a que ciertos usuarios han manifestado no querer dejar ciertos objetos en el vestier por falta de confianza o por seguridad y protección de estos.

Evidencia

CMG
CIRUGÍA GASTRO
CIRUGÍA ESPECIALIZADA Y GASTROENTEROLOGÍA.
CALIDAD Y CONFIANZA.

Inventario

Fecha: 14-02-18

Nombre usuario: Andrea Pasua.

cantidad	articulo	Inventariado por:
	celular	J.P. Reyes.
	billetes	
	dinero	
	joyas	

Firma: Tona B

Figura 27 Formato uso valija



Figura 28 Antes de optimizar espacio



Figura 29 Optimización del espacio

Responsable

Funcionaria de la recepción.

Recurso requerido

El tapete antideslizante tiene un valor económico de \$30.000 pesos, pero no tiene ningún valor económico la metodología de las 5s de Kaizen la denominación orden y clasificación, tampoco la impresión porque se realiza sobre papel reciclable que sale directamente de la IPS, lo cual ayudaría a optimizar recursos y reciclar.

11.9. Actividades de redes sociales

Problemática 1

Carencia de redes sociales en los procesos de atención al usuario, que haga la comunicación más oportuna ante nuestros usuarios.

Objetivo

Utilizar la red denominada WhatsApp para mejorar los flujos de información, asignación de citas y la comunicación de la IPS frente al usuario donde se le brinde soluciones y oportunidades de una manera eficiente y oportuna.

Implementación de la propuesta

A partir del 20 de diciembre del 2017 entro en vigor la utilización del WhatsApp para:

- Asignación de citas.
- Recordatorio de citas.
- Información de descuento del 15% a partir del 1 febrero en procedimientos.
- Realizar seguimiento del usuario después de cada procedimiento y consulta.
- Información de precios de los procedimientos y consultas.
- Resolver inquietudes.

Evidencia

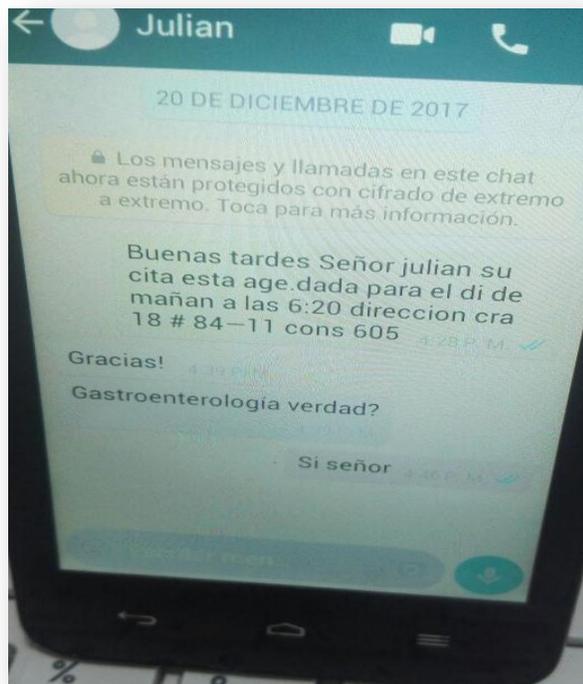


Figura 31 Uso de WhatsApp

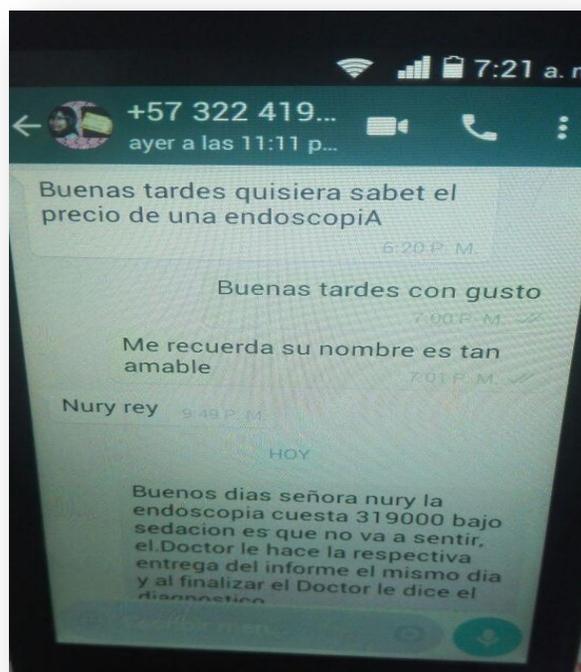


Figura 30 Comunicación vía WhatsApp



Figura 32 Divulgación de promociones



Figura 33 Usuario corporativo

Responsable

Funcionario responsable de asignar citas y brindar información.

Recurso requerido

No tiene ningún costo puesto que la IPS cuenta con un celular corporativo actualmente y tiene wifi y la aplicación de WhatsApp no tiene costo. Este teléfono se utilizaba únicamente a nivel de su plan de voz y estaba siendo sub utilizado.

12. Análisis de resultados

- Uno de los riesgos que dentro de todo el desarrollo del proyecto se encontró fue la posibilidad de que se generen complicaciones en la salud de un usuario originadas por descuidos, mala información, inoportunidades en los trámites administrativos.
- Las herramientas de diagnóstico utilizadas como fueron encuestas, entrevista, cliente incógnito tuvieron coincidencia en detectar falencias en común tales como:
- La no uniformidad en los protocolos de comunicación al usuario.
 - Carencia de línea de wifi en el cual el usuario o acompañante navegar sin ningún problema.
 - Cronograma corporativo que facilite la ubicación de las citas a los usuarios; por viajes que corresponden al médico.
- Las herramientas utilizadas abordaron y analizaron al usuario desde los enfoques del líder de la empresa, las opiniones del propio usuario y la observación tanto del autor de este proyecto como de la figura de un usuario incógnito, que permitieron evidenciar en cada uno de los análisis desarrollados en el contenido de este proyecto un análisis global y transversal de la experiencia del usuario de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO. Esto garantizó que las sugerencias propuestas de este proyecto no se sesgaran a un único enfoque.
- Se identificaron deficiencias de relaciones, espacio, estructura organizacional que afectaban los procesos administrativos y por ende la satisfacción del usuario. Esto conllevó a la propuesta de soluciones, no solo a nivel de gestión de la comunicación sino modificaciones físicas dentro de la IPS, que dentro del análisis de recursos requeridos se logró que no tuviera un mayor impacto en el costo de estos.

- A nivel de impacto del proyecto, el manual de comunicación que fue presentado como una propuesta a estudio presento una acogida tan importante por parte de la IPS que fue autorizada a ser parte de los documentos transversales de la institución, de igual forma gran parte de las estrategias planteadas en el momento de terminar este proyecto ya fueron acogidas.

13. Conclusión general

Al inicio del proyecto la gerencia de la IPS autorizó que el mismo tuviera un alcance a nivel de propuesta, sin embargo los beneficios de muchos de los resultados del estudio desarrollado generaron la implementación y puesta en marcha de la mayoría de las actividades planteados y no solo este también el instructivo que se codifico y empezó a llevarse a su ejecución, igualmente las actividades propuestas. Ver en los anexos del proyecto carta del gerente de la IPS y del líder de calidad generando el concepto favorable sobre el instructivo y las actividades desarrolladas.

14. Conclusiones

1. Este proyecto permitió identificar el ciclo del servicio administrativo que el usuario de la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO realiza encontrando falencias en los momentos de verdad previos a la prestación del servicio médico en especial en los procesos de acceso, agendamiento de citas y procedimientos, tiempos de espera, resolución de inquietudes y momentos de verdad, posteriores a la atención médica prestada.

2. El diagnóstico permitió como resultado de las encuestas, la herramienta de cliente incógnito y el análisis del ciclo del servicio detectar falencias en mayor grado en los siguientes momentos de verdad:
 - Agendamiento de usuarios.
 - Acceso y salida de la IPS.
 - Tiempos de espera del usuario y su acompañante.
 - Preparación del usuario para los procedimientos.
 - Deficiencia en la entrega de algunos resultados.
 - Medios de pago.

3. Dado que el diagnóstico confirmó las deficiencias sobre la estandarización en los protocolos de comunicación se elaboró e implementó el manual de comunicación en los procesos de índole administrativa que garantizara que independiente al funcionario (antiguo o nuevo) que se comunique con el usuario se utilice mismos estilos y contenidos de la información.

4. El proyecto permitió entregar adicionalmente las siguientes actividades que quedan para estudio de implementación por parte de la gerencia de la IPS:
- Cláusula de garantía de mantenimiento de los endoscopios sin ningún costo.
 - Reunión de con el cuerpo médico para dialogar sobre la importancia del trato humanizado.
 - Cronograma corporativo.

15. Recomendaciones

- La IPS CMG CIRUGÍA GASTRO debe trimestralmente medir el impacto que genere la implementación de las estrategias presentadas en este proyecto con el fin de garantizar una estándares de calidad solicitados por las entidades de control del sector salud en medicina prepagada.
- Se debe realizar un seguimimientto que garantice la adherencia al manual de comunicación con el fin de evitar que la rotacion del personal no cumpla con el objetivo del manual.
- Se debe estudiar junto a la Clínica del Country la posibilidad de poder realizar el pago en la IPS CMG CIRUGÍA GASTRO SAS, para que el usuario no deba trasladarse a la misma, sino que la muestra sea trasladada entre las dos IPS.
- Para mejorar la oportunidad de cita de los usuario se aconseja que en la plataforma Medifolios, se maneje los colores según la necesidad del usuario asi:

Rojo :Urgencia

Amarillo: confrmado

Gris:agendado

Azul: Necesita una cita antes de la agendada, si alguien cancela llamarlo para tomar esta cita.

- En los procesos de inducción de funcionarios nuevos es fundamental dar a conocer la importancia de todas las estrategias que humanicen la relación con el usuario.
- Se sugiere el levantamiento de un manual de comunicación para la parte médica que complemente el ya desarrollado en este proyecto a nivel administrativo.

Referencias

- Albrecht, K., & Zemke, R. (2003). *Gerencia del servicio*. 3R editores .
- Ballesteros, R. H. (s.f.). La auditoria del servicio al cliente a través de la observacion participante "Cliente Incognito". *Revista Colombiana de marketing*, 35-41.
- Barlow, J., & Moller, C. (2005). *Una queja es un favor*. Bogota: Norma .
- Dominguez, M. L. (8 de 10 de 2004). Obtenido de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis171.pdf>
- Fonseca, O. B., & Rivera Moeno, D. (8 de 10 de 2017). *recuperado*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1>
- Gustavo, J. C. (s.f.). Obtenido de tesis PUCP: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4478/VILLAVERDE_JESUS_P RINCIPIOS_DEMING.pdf?sequence=1
- Herrera, J. E. (2014). *Gerencia de servicio*. Bogota: Eco Ediciones.
- Horowitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. España: Person Education .
- Prieto Herrera, J. E. (2005). *El servicio en accion la unica forma de ganar todos*. Ltda: eco ediciones.
- Restrepo, C. E., Restrepo Ferro, L. S., & Estrada Mejia, S. (Diciembre 2006). Enfoque Estrategico del Servicio al Cliente. *Scientia et Technica Año XII*, 293.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Bogota.
- Tschohl, J. (2008). *Archiving Excellence Through Customer Service*. USA : Service Quality Institute.
- Vargas, G. V. (2013). El Servicio al cliente: ¡Más que un querer, un deber. 17-18.
- Vasquez, V. L. (8 de 10 de 2017). *Recuerado*. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1833/45555390-2010.pdf;jsessionid=2D381382213C732C2C54A4E9C2D37284?sequence=1>

Clínica Universidad de Navarra. (2016). Diagnóstico y tratamiento del hipotiroidismo en la clínica. Recuperado de <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/hipotiroidismo>

Decreto 4747. Diario oficial de la República de Colombia, Bogotá, 7 de diciembre de 2007.

Embolia pulmonar. (2018). Medlineplus. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/pulmonaryembolism.html>

Enciclopedia médica. (2018). Medlineplus. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003888.htm>

Ley N° 1751. Diario oficial de la República de Colombia, Bogotá, 16 de febrero de 2015.

Manual del servicio al cliente (2015). Slideshare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Visionemprender1/manual-de-servicio-al-cliente-y-protocolos-de-atencion>

Organización Mundial de la Salud. (2002). *Prevención de las infecciones nosocomiales*. Recuperado de http://www.who.int/csr/resources/publications/ES_WHO_CDS_CSR_EPH_2002_12.pdf

Secretaría Distrital de Salud. (2010). 5 momentos para la higiene de las manos.

Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Documentos%20Complementarios%20Manos%20Limpias/Lista%20de%20Chequeo%20Lavado%20de%20Manos.pdf>

Síndrome de apnea e hipopnea obstructivas del sueño (SAHOS). (2018). Empendium. Recuperado de <https://empendium.com/manualmibe/chapter/B34.II.3.16>.

Anexos

Encuesta gerente

1. ¿Hace cuánto fundo la entidad CMG CIRUGÍA GASTRO?
2. ¿En su visión como gerente cuáles son las falencias y fortalezas en términos de usuarios?
Mencione mínimo tres
3. ¿Recuerda alguna falencia administrativa negativa que haya tenido la entidad con un algún usuario?
4. ¿Cuál IPS es la competencia directa en Bogotá de CMG CIRUGÍA GASTRO?
5. ¿Qué estrategias ha diseñado para mejorar la IPS desde el punto de vista administrativo y médico?
6. ¿Su interés es crecer en el mercado sin salirse de prepagada o buscar otros mercados?
7. ¿Cuáles cree que son las fallas que la entidad tiene que han provocado una mala experiencia en el cliente?

Encuesta Usuarios

1. ¿Cómo prefiere ponerse en contacto con nosotros para agendar sus citas o recibir información?
 - a) Teléfono de atención al cliente.
 - b) E-mail.
 - c) WhatsApp
 - d) ¿Otros cuál? _____.

- ¿Con qué otro medio de pago además del efectivo le gustaría que la entidad implementara?
 - a) Cheque
 - b) Transferencia
 - c) Datáfono
 - d) Consignación

- ¿Se cumplió con sus expectativas de tiempo de espera para ser atendido por la entidad?
 - a) Si
 - b) No

- ¿Tuvo inconvenientes al agendar su cita debido a que no encontró cita oportuna?
 - a) Si
 - b) No

- ¿Por qué medio se enteró de la entidad?

- ¿Cómo le parece la atención prestada por parte del edificio y el parqueadero?

- a) Muy Buena
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente

- ¿Cómo califica el servicio y facilidad de ubicación de los baños?

- a) Muy Buena
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) No lo use

- ¿Qué sugerencias nos puede aportar a nivel general para brindarle un mejor servicio?

- ¿Qué servicio le gustaría recibir después de la consulta o procedimiento?

- ¿Le gustaría que la entidad contara con zona de Wifi libre?

- a. Si
- b. No
- c. Es indiferente

Direccionamiento

Soporte de implementación del manual administrativo de comunicación en los documentos que se están ejecutando en la IPS.

Tabla 13 Formato listado de documentos

	A	B	C	D	E	F
			FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		CODIGO: F-GC-001	
			CMG Cirugia Gastro CALIDAD		VERSION: 1	
					Fecha de aprobacion: 03/02/2016	
	DOCUMENTOS - DIRECCIONAMIENTO					
		CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	PROCESO	VERSION
1		F-D-001	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION	3/04/2017	DIRECCIONAMIENTO	3
2		F-D-002	FORMATO FICHA TECNICA DE INDICADORES	4/08/2016	DIRECCIONAMIENTO	1
3		F-D-003	FORMATO CUENTA DE COBRO	14/02/2017	DIRECCIONAMIENTO	1
4		CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	PROCESO	VERSION
5		P-D-001	PROCEDIMIENTO DE NO REUSO	5/07/2016	DIRECCIONAMIENTO	1
6		P-D-002				1
7		CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	PROCESO	VERSION
8		PT-D-001				1
9		PT-D-002				1
10		CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	PROCESO	VERSION
11		I-D-001	INSTRUCTIVO MANEJO DE INDICADORES	01/03/16	DIRECCIONAMIENTO	1
12		I-D-002				1
13		CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	PROCESO	VERSION
14		PL-D-001	PLAN DE EMERGENCIAS	29/07/16	DIRECCIONAMIENTO	1
15		CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	PROCESO	VERSION
16		M-D-001	MANUAL ADMINISTRATIVO DE COMUNICACIÓN	12/02/18	DIRECCIONAMIENTO	1

Carta de agradecimiento Gerente General



CIRUGIA ESPECIALIZADA Y GASTROENTEROLOGIA.
CALIDAD Y CONFIANZA.

Bogotá, 9 de febrero del 2018

Señores

Fundación Universitaria los Libertadores.
Facultad Administración de Empresas

Ref. Agradecimiento por el proyecto ejecutado en la IPS

Cordial saludo,

En calidad de gerente de la IPS CMG CIRUGIA GASTRO NIT 900639938-1, me permito agradecer la intervención que realizo a mi IPS la colaboradora Yuli Milena Reyes Mendoza, la cual ha sido de gran ayuda para la Unidad, es de resaltar que la mayoría de propuestas han sido desarrolladas y otras están en proceso para su respectiva ejecución.

Adicionalmente el manual administrativo de comunicación fue codificado y en este momento esta en proceso de socialización e implementación, a la espera de que impacte positivamente en el proceso de atención.

Atentamente,

Carlos Mauricio Garcés Carvajal
C.C79362548
Gerente General

Carta de constancia Profesional de calidad



CMG
CIRUGÍA GASTRO

CIRUGÍA ESPECIALIZADA Y GASTROENTEROLOGÍA.
CALIDAD Y CONFIANZA.

Bogotá, 8 de febrero del 2018

Señores

Fundación Universitaria los Libertadores
Facultad Administración de Empresas

Ref. Constancia

Cordial saludo,

Yo, Mónica Ivonne Rodríguez Cardenas, Profesional de calidad de la IPS CMG cirugiagastro, doy constancia que muchas estrategias que fueron sugeridas en el proyecto de grado, por parte de la alumna Yuli Milena Reyes fueron ejecutadas y otras están en proceso de implementación, éstas han sido importantes para la mejora en la atención al usuario en el contexto actual que el sector de salud demanda.

Cordialmente,


Mónica Ivonne Rodríguez Cardenas
C.C 51.899.334