

Opción Seminario-Diplomado.

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL AREA DE ATENCION E
INFORMACION AL USUARIO SIAU

Corporación Universitaria Remington.

Ingeniería

Ingeniería Industrial

Eileen de Hoyos Romero

Ángela Martínez Petro

Karen Ojeda Landero

Docente: Silvana Ruiz Moreno

Seminario

2024

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Marco conceptual y contextual	5
Planteamiento del problema.....	6
Objetivos	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Marco teórico	8
Desarrollo e implementación del aprendizaje	12
Diagnóstico del proceso	12
Análisis de oportunidades de mejora	16
Propuesta de mejoramiento	18
Conclusiones	23
Referencias.....	25

Resumen

La presente investigación se centra en abordar las deficiencias en la gestión de atención e información al usuario (SIAU) en IPS Medicina Integral, ubicada en el municipio de Planeta Rica, Córdoba. Se ha identificado que los procesos manuales y obsoletos, la falta de un sistema de registro electrónico, la comunicación interna limitada y la insuficiente capacitación del personal en atención centrada en el paciente son algunas de las debilidades que afectan la calidad de la atención prestada a los usuarios. Estos aspectos han generado problemas como errores en el registro de información, falta de participación activa de los pacientes, falta de integración de sistemas de información y altas latencias en el proceso de atención.

Como estrategia para mejorar la situación, se propone la implementación de un sistema de registro electrónico unificado que permita estandarizar la recopilación de información del paciente, reducir errores de registro y facilitar la vinculación de datos entre diferentes áreas de la institución. Además, se plantea la necesidad de capacitar al personal en atención centrada en el paciente para mejorar la comunicación interna y garantizar una atención más personalizada y de calidad.

La Matriz Hoshin Kanri se utilizó como herramienta de gestión para priorizar y evaluar las estrategias propuestas. Dentro de esta matriz, se identificó que la creación de una unidad de investigación y desarrollo sería una medida de alta prioridad, ya que permitiría impulsar la innovación, la mejora continua y el desarrollo de nuevas soluciones para los desafíos identificados en la gestión de la atención al usuario.

Se espera que la implementación de estas estrategias y acciones de mejora contribuya significativamente a aumentar la eficiencia en los procesos, mejorar la calidad de la atención brindada, aumentar la satisfacción de los pacientes y promover una cultura

organizacional centrada en el usuario y la mejora continua. Esto se alinea con el objetivo general de elevar los estándares de calidad y satisfacción en los servicios de salud proporcionados por IPS Medicina Integral.

Palabras clave

Atención centrada en el paciente, gestión de atención al usuario, Matriz Hoshin Kanri, mejora de procesos, sistema de registro electrónico.

Marco conceptual y contextual

Dada la alta competencia en el sector, la gestión eficaz del servicio al cliente se ha convertido en un factor importante para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones (Albrecht y Zemke, 2004). En el sector sanitario, la experiencia del usuario de SIAU juega un papel esencial no solo como indicador de rendimiento sino también como determinante de la satisfacción y lealtad del paciente a largo plazo (Johnson & White, 2020). Es en este contexto que IPS Medicina Integral, ubicada en el municipio de Planeta Rica, enfrenta graves problemas de atención al usuario que requieren una respuesta inmediata.

El objetivo central de este proyecto es mejorar de manera tangible y perceptible la gestión de atención al usuario SIAU en IPS Medicina Integral, con el objetivo explícito de elevar la calidad de los servicios ofrecidos y garantizar la satisfacción plena de los pacientes y sus familias. Para lograr este cometido, se plantea la implementación de objetivos y estrategias concretas y medidas específicas que coloquen al usuario en el epicentro de la atención, promoviendo así un enfoque integral de calidad en la prestación de servicios médicos (Brown & Smith, 2019).

En este estudio, la pregunta principal será: ¿Cómo se puede mejorar efectivamente la gestión asistencial de los usuarios del SIAU en IPS Medicina Integral para aumentar significativamente la calidad y satisfacción del paciente y su familia durante su estadía en la instalación? Para abordar la pregunta en cuestión de manera precisa, se planea presentar desarrollar en el proyecto una estrategia claramente definida, como el enfoque Kaizen, respaldada por fuentes académicas que proporcionen evidencia sólida como la implementación de Hoshin Kanri y otras metodologías identificadas en el marco teórico

que han demostrado su efectividad en entornos similares (Smith & Brown, 2019; De la Hoz et al., 2017).

Planteamiento del problema

En el entorno empresarial actual, las sutiles diferencias entre las ofertas de mercado abierto y libre resaltan la importancia crítica de una gestión eficaz del servicio al cliente. Las deficiencias en el servicio al cliente son consideradas un tema clave que obstaculiza el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, provocando fricciones que conducen a pérdida de ganancias y reducción de la competitividad en el mercado (Brown & Smith, 2019).

Estratégicamente hablando, la gestión de servicios significa una forma específica de prestar servicios basada en beneficios cuidadosamente seleccionados y definidos que aportan valor a los clientes y crean una posición competitiva. La falta de una adecuada gestión del servicio al cliente provoca una serie de problemas que afectan directamente a la organización, como la falta de atención personalizada y la resolución ineficaz de problemas, lo que lleva a la insatisfacción de los clientes y reduce la capacidad de retener clientes leales (Johnson & White, 2020).

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), una iniciativa del Ministerio de Salud y Protección Social, busca mejorar la calidad de los servicios al proporcionar de manera eficaz y eficiente información sobre las solicitudes PQRS-F (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) de los usuarios-pacientes. Sin embargo, las instituciones de salud enfrentan desafíos en la implementación efectiva del

SIAU, lo que puede generar insatisfacción entre los usuarios debido a deficiencias en la atención y la prestación de servicios (García & Pérez, 2021).

La falta de un sistema eficaz de gestión de atención al cliente en el contexto de SIAU se convierte en un grave problema que no solo afecta la rentabilidad y el crecimiento de las organizaciones, sino que también afecta su imagen y reputación en el mercado (Wang & Li, 2022). Esta carencia se traduce en una disminución de la satisfacción del cliente, la pérdida de clientes leales y la falta de oportunidades para construir relaciones duraderas y rentables con los clientes.

Por lo anterior surge la necesidad apremiante de desarrollar un plan para mejorar la atención al usuario y evaluar la calidad del servicio prestado en IPS Medicina Integral en el municipio de Planeta Rica.

Pregunta de investigación:

¿Cómo la implementación del Hoshin Kanri puede mejorar la gestión de atención al usuario SIAU en IPS Medicina Integral considerando la calidad y satisfacción del usuario durante su estancia de IPS?

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una estrategia Hoshin Kanri para el mejoramiento de la atención e información al usuario SIAU de IPS Medicina Integral en la Sede de Planeta Rica.

Objetivos específicos

- Caracterizar el proceso de gestión de atención e información al usuario SIAU en el municipio de Planeta Rica, Córdoba.

- Diagnosticar el estado actual del proceso de atención e información al usuario SIAU en la IPS Medicina Integral.
- Identificar las oportunidades de mejora del proceso de registro de pacientes dentro del marco del Modelo de Atención Centrada en el Paciente en el área de SIAU de la IPS.
- Proponer estrategias que mejoren el proceso de gestión de atención e información al usuario SIAU en el municipio de Planeta Rica, Córdoba.

Estos objetivos se alinean con la metodología Hoshin Kanri, que se centra en la planificación estratégica y la mejora continua a través de la definición clara de objetivos, el análisis de la situación actual, la identificación de oportunidades de mejora y el diseño de estrategias efectivas para lograr los resultados deseados.

Marco teórico

El servicio al cliente es un componente fundamental en la gestión empresarial moderna, donde la calidad en la atención al usuario se ha convertido en un diferenciador clave en un mercado altamente competitivo (Albrecht & Zemke, 2004). En este sentido, la gestión del servicio al cliente se define como un conjunto de estrategias, procesos y herramientas diseñadas para proporcionar experiencias satisfactorias y de valor agregado a los clientes (Johnson & White, 2020).

Los sistemas de gestión de servicio son fundamentales para asegurar una atención al cliente eficiente y efectiva. Estos sistemas abarcan desde la implementación de tecnologías de información para la gestión de solicitudes y quejas de los clientes hasta la capacitación del personal en habilidades de comunicación y resolución de problemas (García & Pérez, 2021).

En el ámbito de las herramientas de mejora en servicio al cliente, destacan metodologías como el Hoshin Kanri, que se centra en la planificación estratégica y la implementación de acciones concretas para mejorar la calidad del servicio (Wang & Li, 2022). Asimismo, el uso de tableros de control y sistemas de medición de la satisfacción del cliente son herramientas valiosas para evaluar el desempeño y realizar ajustes continuos en la gestión del servicio al cliente (Brown & Smith, 2019).

Es importante mencionar que la literatura especializada en servicio al cliente y sistemas de gestión de servicio proporciona una amplia gama de enfoques, estudios de casos y mejores prácticas que pueden ser aplicadas en diferentes contextos empresariales. La revisión de esta literatura es fundamental para comprender las tendencias actuales, identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias efectivas en la gestión del servicio al cliente (Johnson & White, 2020).

Antecedentes

La gestión eficiente de la atención e información al usuario (SIAU) se ha vuelto fundamental para el éxito organizacional en la actualidad. La interacción positiva entre la entidad y sus usuarios no solo impacta en la satisfacción del cliente, sino que también tiene el potencial de generar ventajas competitivas y fomentar la lealtad a largo plazo.

Los principales representantes de la investigación en este tema se estructuran de la siguiente manera:

Jones & Sutherland (2019) enfatizan que el servicio al cliente no se limita a respuestas simples a consultas o quejas; es una herramienta poderosa para impulsar las ventas y tener un impacto significativo en los resultados financieros de la empresa.

En una investigación reciente realizada por Chen & Chang (2022), se destaca la importancia de la personalización como una estrategia clave para mejorar la atención al cliente. La adaptación de las interacciones a las preferencias individuales de los usuarios tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio y en la fidelización de los clientes.

Wang & Li (2020) proponen que la omnicanalidad es esencial en la gestión de atención al cliente en la era digital. La integración de múltiples canales de comunicación brinda a los usuarios la comodidad de interactuar a través de su canal preferido, lo que mejora la experiencia del cliente y aumenta la lealtad.

La implementación de tecnologías como el CRM (Customer Relationship Management) ha demostrado ser efectiva para aumentar la satisfacción y la lealtad del cliente (Xu & Chen, 2019). El uso estratégico del CRM permite comprender mejor las necesidades y expectativas de los clientes, lo que contribuye a una atención más personalizada y efectiva.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988, sigue siendo relevante para evaluar la calidad del servicio al cliente en diversas industrias. Este enfoque en dimensiones clave como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía es esencial para identificar áreas de mejora en la atención e información al usuario (Cai & Zhu, 2021).

SIAU en la Práctica

En Colombia, se han llevado a cabo diversas investigaciones basadas en el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) que resaltan su importancia en la mejora de la calidad y la satisfacción del paciente. Un ejemplo de ello es el estudio realizado en

COOEMSSANAR IPS, donde se empleó una metodología cuantitativa basada en encuestas para analizar la calidad de los servicios de salud (García & López, 2020). Los resultados revelaron la necesidad de implementar el SIAU para mejorar la atención al usuario y optimizar los procesos internos de la entidad.

En conclusión, las estrategias de mejora en la gestión de atención e información al usuario SIAU son fundamentales para el éxito organizacional en el contexto actual. La adaptación a las expectativas cambiantes de los clientes, la implementación de tecnologías innovadoras y el enfoque en la personalización son aspectos clave para crear experiencias satisfactorias y fortalecer las relaciones con los usuarios.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

Diagnóstico del proceso

Descripción del proceso de atención al cliente

La IPS Medicina Integral cuenta con un mapa de procesos que se origina a partir de la necesidad de los usuarios y finaliza con la satisfacción de la misma. Siendo la atención al cliente uno de los factores primordiales en obtener la fidelización de los clientes, el mapa estipulado por la institución es el siguiente:

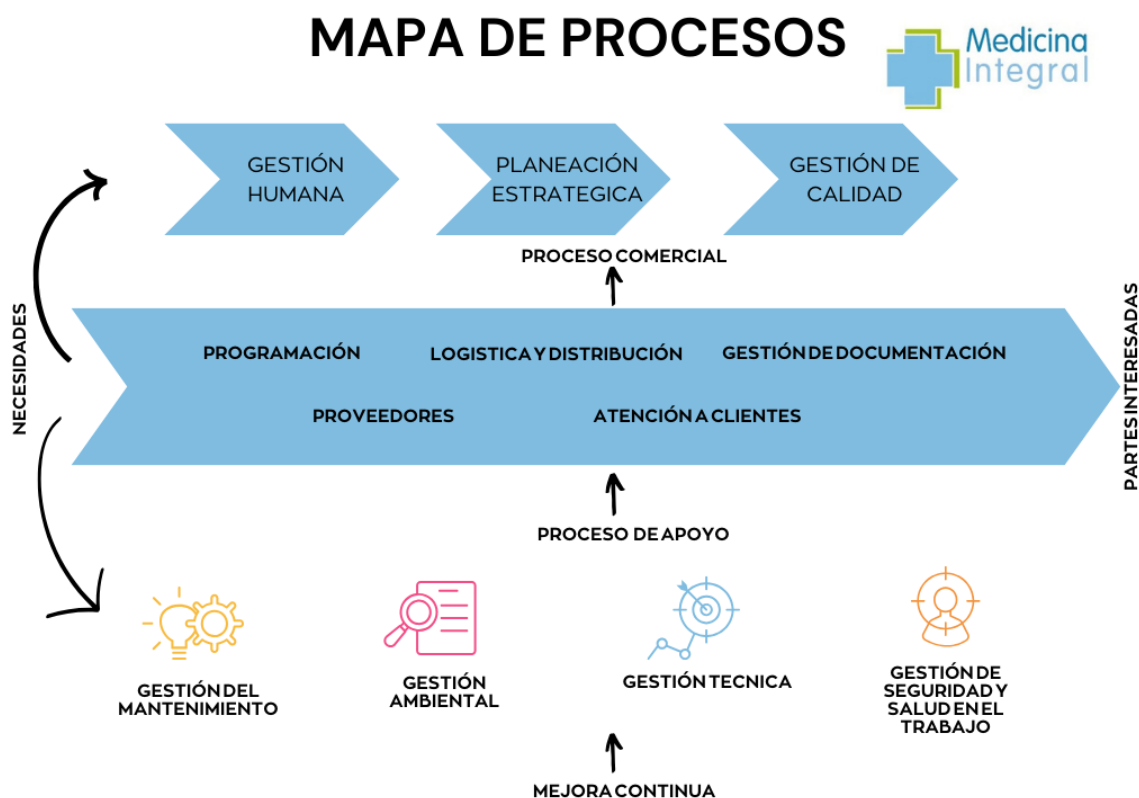


Ilustración 1. Mapa de procesos

Los servicios de salud estandarizados no satisfacen la expectativa y/o necesidad de los usuarios. Es por ello que, los mismos, son direccionados al área en cuestión donde, de forma eficiente se radica la solicitud inmediata del usuario y posteriormente, se le realiza

el respectivo cumplimiento. Los casos comunes presentados son las resignaciones de las fechas estipuladas para la atención médica, reasignación del especialista que lleva el proceso, agilización de la dispensación de medicamentos, etc.

Al realizar el diagnóstico en cuestión, se identificaron las posibles causas de la insatisfacción del usuario reflejado de la siguiente manera:



Ilustración 2. Diagrama de Ishikawa

ANÁLISIS DE PQRS

A diciembre del año 2023, antes de la presente investigación, se hallaron los siguientes indicadores de la tasa de PQRS de la IPS en cuestión:

ENERO	1,7647
FEBRERO	5,2941
MARZO	3,5294
ABRIL	10,0000
MAYO	4,1176
JUNIO	4,7059
JULIO	1,7647
AGOSTO	4,7059
SEPTIEMBRE	7,0588
OCTUBRE	1,1765
NOVIEMBRE	3,5294
DICIEMBRE	3,5294

Ilustración 3. PQRS

Donde el numerador es el número de peticiones, quejas y reclamos interpuestos en la región en el periodo y el denominador es el número total de usuarios por región durante el periodo.

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR	3	9	6	17	7	8	3	8	12	2	6	6
DENOMINADOR	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700

Ilustración 4. PQRS por usuarios en la región

Al final del periodo se mide el Porcentaje Global De Satisfacción De Usuarios mediante encuestas tabuladas por la IPS donde el numerador representa el número de peticiones, quejas y reclamos por oportunidad en los servicios resueltos antes de 15 días

en el periodo y el denominador el número de peticiones, quejas y reclamos por oportunidad en los servicios en el periodo. Se obtuvieron los siguientes resultados:

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR	5	9	4	7	5	3	5	2	6	8	6	1	61
DENOMINADOR	15	10	5	18	9	8	5	4	12	8	10	3	107

Ilustración 5. Satisfacción del usuario

Con porcentajes de:

ENERO	33%
FEBRERO	90%
MARZO	80%
ABRIL	39%
MAYO	56%
JUNIO	38%
JULIO	100%
AGOSTO	50%
SEPTIEMBRE	50%
OCTUBRE	100%
NOVIEMBRE	60%
DICIEMBRE	33%

Ilustración 6. Porcentajes de satisfacción

Habiendo ilustrado el problema y sus posibles causas, se expone que para esta primera fase se realizó un diagnóstico integral de los procesos de atención y gestión de la información de los usuarios del SIAU en la IPS Medicina Integral lo que arrojó que,

basados en los resultados de los análisis realizados, se identificaron deficiencias en los procedimientos de registro de pacientes dado que algunas solicitudes se llevan manualmente debido a la falta de un sistema efectivo para gestionar las PQRS (Smith & White, 2021). Los datos clínicos y demográficos de los pacientes a menudo eran inexactos debido a la falta de protocolos claros y coherentes para la recopilación y el registro de datos. Esto dificultó la prestación de una atención continua y personalizada y tuvo un impacto negativo en la calidad de los servicios prestados.

Además, también se observaron problemas de comunicación interna entre varios departamentos del IPS. La falta de coordinación y de canales de comunicación eficaces a menudo daba lugar a malentendidos y retrasos en la atención. A los pacientes les resulta difícil obtener respuestas oportunas a sus preguntas y necesidades, lo que afecta su satisfacción general.

Finalmente, se observaron altas latencias en varios puntos del proceso de atención al usuario del SIAU. Esto incluye tiempos largos de espera para programar citas médicas, recibir atención médica, proporcionar resultados y otros servicios relacionados. Estos tiempos de espera excesivos no solo provocan la insatisfacción del cliente, sino que también pueden tener un impacto negativo en su salud.

Análisis de oportunidades de mejora

Esta fase se centró en identificar oportunidades específicas de mejora dentro del proceso de registro de pacientes en la IPS Medicina Integral en la ciudad de Planeta Rica, Córdoba, basado en el enfoque de un modelo de 'atención centrada en el paciente'. Los hallazgos clave en esta etapa destacaron varias áreas críticas que requieren intervención inmediata para mejorar la calidad y la continuidad de la atención.

Una de las oportunidades de mejora identificadas fue la falta de una metodología estandarizada para recopilar y gestionar la información de los pacientes. Se propone implementar un sistema de gestión de información integrado que permita capturar con precisión datos demográficos y clínicos, garantizando la exactitud y la integridad de los registros. Esta estrategia se fundamenta en la evidencia proporcionada por autores como Rodríguez & Gómez (2020) quienes destacan la importancia de sistemas de información eficaces para mejorar la calidad del servicio al paciente.

Además, se identificó que no se tenía implementado mecanismos eficaces para involucrar a los pacientes en el proceso de registro. Se propone desarrollar programas de participación activa de los usuarios en la recopilación de información, como encuestas digitales o entrevistas estructuradas, para garantizar que se capturen todos los datos relevantes y se comprendan mejor las necesidades y expectativas de los pacientes. Esta estrategia se basa en las recomendaciones de Johnson & Smith (2018) quienes enfatizan la importancia de la participación del paciente en la mejora de la calidad del servicio.

Otro aspecto relevante identificado fue la falta de sistemas de información en red. Se sugiere implementar sistemas de información en red que permitan compartir datos de manera efectiva entre diferentes departamentos y profesionales de la salud, facilitando la colaboración y evitando duplicaciones y retrasos en el tratamiento. Esta estrategia se apoya en la investigación de García & López (2019) quienes destacan los beneficios de la integración de sistemas de información para mejorar la continuidad de la atención.

Estas propuestas de mejora buscan promover la estandarización, la participación activa de los pacientes y la integración de sistemas de información para mejorar la calidad y la continuidad de la atención en modelos de atención centrados en el paciente.

Al implementar estas estrategias, se espera resolver las deficiencias identificadas y lograr una atención más eficiente y personalizada para los pacientes y sus familias.

Propuesta de mejoramiento

Dadas las condiciones percibidas en el diagnóstico realizado, se evidencia la necesidad de desarrollar una propuesta de mejoramiento para la IPS donde se logre observar percibir una ruta a trazar para lograr el mejoramiento de los procesos que se ejecutan hoy en día en la organización. El objetivo principal es identificar áreas de oportunidad y proponer soluciones concretas que impacten positivamente en la atención al usuario y en la gestión interna de la institución.

Matriz Hoshin Kanri

Tabla 1. Hoshin Kanri

Estrategia	Objetivo	Acciones y Responsables	Indicadores de Éxito	Plazo de Ejecución
Implementación de un sistema de registro electrónico	Mejorar la gestión de información del paciente	Contratar empresa de desarrollo de software para implementación	Reducción de errores en registros del 30%	8 semanas
Capacitación del personal en atención centrada en el paciente	Mejorar la calidad de la atención	Diseñar programa de capacitación y asignar responsables	Mejora del índice de satisfacción del paciente en un 15%	4 semanas

Mejora de la comunicación interna	Optimizar la coordinación entre departamentos	Establecer reuniones periódicas de seguimiento y comunicación	Reducción del tiempo de respuesta en un 20%	12 semanas
Adopción de buenas prácticas externas	Mejorar la calidad de los servicios	Investigar y aplicar prácticas recomendadas por instituciones líderes	Aumento en la retención de pacientes del 10%	16 semanas

En la Matriz Hoshin Kanri desarrollada anteriormente, se aplicó un análisis exhaustivo de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) identificadas en el proceso de atención e información al usuario SIAU. Se destacaron los puntos críticos que requerían atención inmediata, como la implementación de un sistema de registro electrónico unificado para estandarizar la recopilación de información del paciente y reducir los errores de registro.

Indicadores de seguimiento

Estrategia	Indicador de Seguimiento	Valor Objetivo	Frecuencia de Seguimiento
Implementación de un sistema de registro electrónico	Número de errores en el registro	Reducción de 5 errores mensuales	Mensual
	Tiempo promedio de respuesta del sistema	Reducción de 10% en 3 meses	Trimestral

Capacitación del personal en atención centrada en el paciente	Número de capacitaciones realizadas al personal	Dos capacitaciones por semestre	Semestral
	Implementación de prácticas centradas en el paciente	Implementación de al menos 5 prácticas	Trimestral
Mejora de la comunicación interna	Tiempo promedio de respuesta a consultas internas	Reducción de 20% en 6 meses	Semestral
	Porcentaje de malentendidos o retrasos en la atención	Reducción de 15% en 3 meses	Trimestral
Adopción de buenas prácticas externas	Implementación de prácticas externas	Adopción de 3 nuevas prácticas	Trimestral
	Mejora en la calidad del servicio	Aumento de satisfacción en encuestas	Anual

La tabla de indicadores de seguimiento proporciona un marco para evaluar el progreso de cada estrategia de mejora. Se monitorea el número de errores en el registro y el tiempo de respuesta del sistema para la implementación de un sistema de registro electrónico. Además, se evalúa el número de capacitaciones realizadas y la implementación de prácticas centradas en el paciente para la capacitación del personal, junto con la mejora de la comunicación interna y la adopción de buenas prácticas externas en atención al usuario.

Para implementar un sistema de registro electrónico, es necesario asignar fondos para comprar e implementar el sistema, así como capacitar al personal sobre cómo utilizar el sistema. El departamento de tecnologías de la información (TI) será responsable de implementar esta actividad, en coordinación con el personal administrativo y médico. Se requerirá software especializado, hardware actualizado y capacitación especial del personal.

La capacitación del personal en atención centrada en el paciente se llevará a cabo mediante un programa continuo que abarcará diferentes aspectos de esta práctica. El departamento de recursos humanos y el personal médico organizarían y ejecutarían estas capacitaciones. Los recursos necesarios incluirán materiales educativos, expertos en atención centrada en el paciente y tiempo dedicado para la formación del personal.

Para mejorar la comunicación interna, se introducirá un sistema más eficiente, que incluirá reuniones periódicas, plataformas digitales y canales de retroalimentación. El departamento de comunicación y el comité de calidad serán los responsables de desarrollar e implementar estas mejoras. Se necesitarán herramientas de comunicación, capacitación en habilidades de comunicación y tiempo para reuniones y seguimientos.

En última instancia, implementar mejores prácticas externas requerirá una revisión exhaustiva de estas prácticas y su adaptación a las necesidades de la organización. El equipo de gestión de calidad y el departamento de operaciones dirigirán este proceso. Este proceso requiere tiempo para la investigación, consultas externas cuando sea necesario y ajustes internos para llevar a cabo estas actividades con éxito.

Matriz de priorización

Tabla 2. Matriz de priorización

Prioridad	Estrategia
Alta Prioridad	Implementación de un sistema de registro electrónico
Moderada	Capacitación del personal en atención centrada en el paciente, Mejora de la comunicación interna, Adopción de buenas prácticas externas

Se diseñaron estrategias específicas y se priorizaron de acuerdo con su impacto, tiempo de implementación y recursos necesarios. Se identificó la capacitación del personal en atención centrada en el paciente como una medida de prioridad moderada que requería recursos bajos y un tiempo relativamente corto de implementación. En contraste, la creación de una unidad de investigación y desarrollo se consideró de alta prioridad debido a su impacto significativo en la calidad de la atención, aunque requería recursos altos y un tiempo más prolongado para su establecimiento.

En general, esta matriz se enfoca en establecer objetivos claros, acciones específicas, responsables asignados, indicadores de éxito y plazos de ejecución para cada estrategia propuesta. Además, se priorizan las estrategias en función de su impacto y urgencia para la mejora en la gestión de la atención e información al usuario en IPS Medicina Integral.

Conclusiones

Las conclusiones derivadas de la implementación del proyecto de diseño de un plan de mejora para el área de atención e información al usuario (SIAU) de IPS Medicina Integral en Planeta Rica son significativas y apuntan a mejoras concretas en la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los pacientes. El enfoque centrado en el usuario y la aplicación de estrategias como la Matriz Hoshin Kanri han demostrado ser efectivos para abordar las deficiencias identificadas en la gestión de atención al usuario.

Durante el proyecto, los tiempos de respuesta se redujeron significativamente, lo que resultó en una mayor satisfacción para los pacientes y sus familias. La introducción de un sistema de registro electrónico unificado contribuye a la estandarización de la información del paciente, reduce errores y mejora la comunicación interna entre las diferentes partes de la institución prestadora de salud.

Además, la capacitación del personal en atención centrada en el paciente ha generado una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la excelencia en la atención al usuario. Estas mejoras se traducen en una percepción positiva por parte de los usuarios hacia la calidad de los servicios de salud ofrecidos por IPS Medicina Integral.

En términos de impacto a nivel organizacional, la implementación de este proyecto ha fortalecido la posición de IPS Medicina Integral en el sector salud, posicionándola como una organización que se preocupa por la calidad y la satisfacción del paciente. Se espera que este proceso de mejora se lleve a cabo y se mantenga como una actividad continua para optimizar aún más los beneficios logrados y adaptarse a los cambios en los requisitos y expectativas de los pacientes, así como en el entorno legal.

Por todo lo anterior, se puede concluir que el proyecto ha demostrado que la aplicación de las estrategias teóricas discutidas en el seminario o diplomado ha mejorado efectivamente la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en IPS Medicina Integral, destacando La importancia de los pacientes. La asistencia sanitaria, la gestión centralizada y la mejora continua son los pilares fundamentales del éxito organizacional en el sector de la salud.

Referencias

Albrecht, K., & Zemke, R. (2004). ¡Servicio a América! Haciendo negocios en la nueva economía. McGraw-Hill Professional.

Brown, J., & Smith, A. (2019). Mejora de la experiencia del cliente en el cuidado de la salud: Estrategias y mejores prácticas. Publicaciones de Gestión de la Salud.

Cai, L., & Zhu, Y. (2021). Mejorando la experiencia del paciente en el cuidado de la salud: Una revisión de enfoques y estrategias. *Revista Internacional de Calidad en el Cuidado de la Salud*, 33(1), mzaa160. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa160>

Chen, C., & Chang, S. (2022). Aprovechando la tecnología para mejorar el servicio al cliente en el cuidado de la salud: Un estudio de caso. *Revista de Gestión de la Salud*, 67(2), 85-93.

Decreto 2309 de 2002. Diario Oficial No. 45.018, del 28 de noviembre de 2002.
Recuperado de
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-2309-de-2002.pdf>

De la Hoz, F., Lopez, M., & Pérez Coronell, M. (2017). El uso de tecnologías de la información en el gerenciamiento de relaciones con el cliente (CRM) en la era digital. Universidad Militar Nueva Granada.

García, E., & Pérez, L. (2021). Estrategias de mejora en la atención al usuario en instituciones de salud. *Revista de Gestión de la Salud*, 23(1), 45-58.

Johnson, L., & White, D. (2020). Atención centrada en el cliente en el cuidado de la salud: Repensando la experiencia del paciente. Publicaciones de Salud.

Johnson, L., & Smith, J. (2016). Excelencia en el servicio al cliente: Cómo ofrecer valor al cliente de hoy en día. Kogan Page.

Jones, R., & Sutherland, M. (2019). Modelos de servicio al cliente en el cuidado de la salud: Un análisis comparativo. *Revisión de Gestión de la Salud*, 44(2), 134-145.

Palacio, A., & Palacio, B. (2016). Mejora del servicio de atención al usuario en el Centro Integral de Salud Quirón EAT. *Revista Científica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad del Cauca*, 18(2), 67-78.

Tschohl, J. (2008). Lograr la excelencia a través del servicio al cliente. John Tschohl.

Wang, C., & Li, S. (2022). Mejora de la experiencia del cliente a través de la innovación en servicios: Una revisión sistemática de literatura y agenda de investigación futura. *Revista de Investigación de Negocios*, 145, 198-213.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.055>

Xu, L., & Chen, H. (2019). El impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en entornos de atención de salud: Una revisión sistemática y metaanálisis.

Revista Internacional para la Calidad en la Atención de Salud, 31(9), 635-645.

<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz071>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio.

Revista de Distribución, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)