

CONSTRUYENDO DESDE EL AMOR:

MODELO DE EXPERIENCIA EN EL HOSPITAL VOZANDES QUITO



En el HVQ hemos desarrollado nuestro Modelo de Experiencia para brindar a nuestros pacientes tratamientos integrales y personalizados que cumplan con los más altos estándares de cuidado médico y calidad.

El HVQ potencia su compromiso con el paciente



Propósito

Construimos desde el amor experiencias memorables que impacten positivamente en la vida del paciente, su familia y la comunidad.



Visión

Co-crear e implementar proyectos centrados en el paciente y su bienestar integral (físico, emocional y espiritual).



Misión

Cambiar y mejorar la calidad vida de las personas con atención excepcional y experiencias personalizadas centradas en sus necesidades, promoviendo el bienestar y la prevención continua para una vida plena y gratificante.



Valores



Nuestros resultados

Desde 2021 hemos fortalecido nuestra cultura ACP y en el año 2023 implementamos nuestro **Modelo de Experiencia** y nuestro **indicador**:

Net Promoter Score (NPS) :

86,59%

Satisfacción del Paciente:

86,35%

Employee Net Promoter Score (ENPS) del personal médico:

95%

Satisfacción:

93,30%

Pilares:

Fomentar la cultura ACP

1

Facilitar la seguridad del paciente

3

Dar una atención integral y holística a los pacientes

5

Mejorar las interacciones

7

Gestionar la voz del paciente

2

Generar confort del entorno

4

Comunicar asertivamente

6

Mejorar continuamente

8

Un factor esencial para la transformación, son las ceremonias

Existen 4 tipos de ceremonias bajo el **modelo de trabajo de HVQ**:

Las ceremonias de transformación se enfoca en definir y potencializar el modelo de PX.
Las ceremonias de visión se enfocan en dar dirección estratégica.
Las ceremonias de alineación que establecen las conexiones entre bloques, áreas y sub áreas.
Las ceremonias de ejecución que consolidan las operaciones de los equipos.