



# Transformación con sentido: Excelencia y humanización en tiempos de Desafío

## Objetivo:

Implementar un modelo de atención integral y humanizada que garantice resultados clínicos seguros, promueva el bienestar emocional y psicológico de los pacientes, fomente la participación de estos y sus familias, fortalezca el trabajo interdisciplinario, incremente la satisfacción del usuario y contribuya a la sostenibilidad organizacional, como respuesta a las falencias estructurales del sistema de salud nacional.

## Alcance:

La estrategia abarca todos los niveles de atención ofrecidos por la institución, **con un enfoque especial en los servicios de urgencias, procedimientos quirúrgicos, hospitalización de corta y mediana estancia, y atención prioritaria.**

## Metodología:

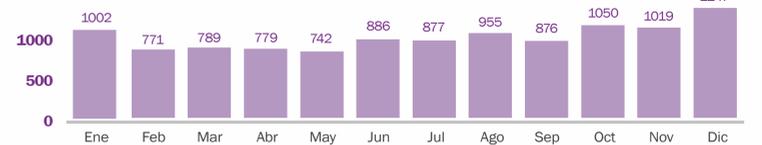
- ✓ **Aumentar la satisfacción del usuario**, garantizar una comunicación efectiva, brindar confort y promover la participación son metas clave de esta estrategia.
- ✓ Se realizan rondas asistenciales orientadas a **identificar y gestionar activamente las necesidades de los pacientes**. Además, se aplican encuestas de satisfacción mediante la herramienta NPS (Net Promoter Score). Cada usuario diligencia una encuesta al momento de recibir atención, otorgando una calificación de 0 a 10.
- ✓ **Semanalmente se realiza seguimiento a las felicitaciones recibidas**, las cuales se comparten con el personal asistencial. Aquellos colaboradores con mayor número de reconocimientos son destacados en un "Mural de la Fama", lo que promueve el reconocimiento interno.
- ✓ La reorganización de los procesos asistenciales y administrativos bajo un enfoque centrado en la persona es **liderada desde el área de Experiencia del Paciente, mediante la implementación del modelo SENTIR**, un decálogo de atención basado en los valores institucionales.
- ✓ Desde el momento en que un paciente ingresa a la institución, se **garantiza una atención integral y humanizada**, generando un impacto positivo y sostenible, reflejado en el "voz a voz" de su experiencia.
- ✓ Considerando el indicador de oportunidad, **se evalúan y mejoran los tiempos de atención médica**, las volumetrías y los tiempos de estancia en los diferentes servicios.
- ✓ El liderazgo clínico y el compromiso del equipo humano son pilares fundamentales. **Se aplica una encuesta de compromiso trimestral** que evalúa el nivel de identificación, pertenencia, motivación y participación del personal con los valores, metas y objetivos organizacionales.
- ✓ **Los resultados han evidenciado mejoras en la comunicación** entre niveles jerárquicos y equipos multidisciplinares, incremento en la satisfacción laboral y una mayor percepción de reconocimiento. Un personal comprometido tiende a ser más cuidadoso, proactivo y colaborativo. Asimismo, un entorno laboral positivo contribuye a la permanencia del talento humano, reduciendo la rotación y los costos asociados, lo cual repercute directamente en la seguridad del paciente y la sostenibilidad institucional.

## Gráficas de resultados:

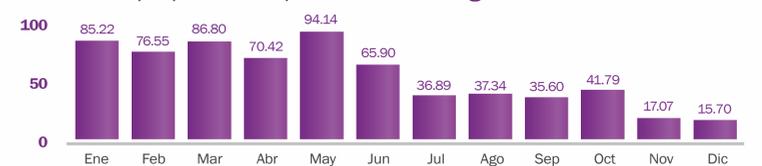
Tiempo promedio para atención urgencias 2024 - **Paciente Foco**



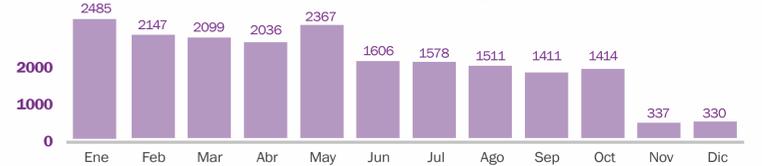
Cantidad de pacientes en urgencias 2024



Tiempo promedio para atención urgencias 2024 - **PBS**



Cantidad de pacientes en urgencias 2024



Asimismo, en el año 2024, los tiempos de atención para los pacientes del Plan Básico de Salud (PBS) mostraron un comportamiento, como es de esperarse: directamente proporcional a la disminución del volumen de usuarios durante el último trimestre.



## Encuesta de compromiso médicos asistenciales 2023 a 2025

Preguntas ordenado por: Puntuación mas alta	Ene 23	May 23	Jul 23	Oct 23	Ene 24	Abr 24	Jul 24	Oct 24	Ene 25
Poblaciones ordenado por fecha menos reciente									
Encuestados	83	69	79	99	78	79	62	82	59
Indice de compromiso	78	71	80	86	83	84	82	87	87
Lider directo	-	76	88	87	85	86	83	92	91
Dignity Index	82	77	84	86	83	86	83	89	89
Seguridad física	79	-	82	-	78	-	83	-	88
Responsabilidad	90	81	-	87	83	-	83	89	85
Actuación	-	62	72	75	72	77	72	86	83
Recursos	81	-	81	-	78	-	75	83	81
Reconocimiento	71	61	66	72	68	74	74	82	78
Carga de trabajo	-	-	-	-	-	-	75	-	75
Expectativas	74	-	78	-	79	-	-	81	-

Nuestra encuesta de compromiso muestra un aumento significativo en los porcentajes obtenidos durante los años 2024 y 2025, en comparación con 2023.

## NPS Urgencias 2024



Durante el último trimestre del año 2024, este indicador registró un incremento significativo, reflejando el fortalecimiento de la cultura organizacional y una mejora notable en la experiencia de nuestros pacientes.

## Razón por la cual es una experiencia exitosa:

Esta experiencia ha sido exitosa al transformar un entorno complejo y retador en una oportunidad de mejora continua y crecimiento institucional. La implementación del modelo de atención humanizada y centrado en el paciente permitió alcanzar avances significativos en múltiples dimensiones.

**En los años 2024 y 2025, se lograron avances significativos reflejados en:**



### • Mejoras en la calidad clínica:

Reducción de eventos adversos, mejores desenlaces postquirúrgicos, y **mayor oportunidad y pertinencia en la atención médica.**



### • Aumento en la satisfacción del usuario:

Medido a través del **Net Promoter Score (NPS)**, encuestas electrónicas, y retroalimentación directa, evidenciando un ascenso constante en la percepción positiva del servicio.



### • Fortalecimiento de la cultura organizacional:

**Altos niveles de compromiso y liderazgo** entre los colaboradores, respaldados por encuestas, reconocimiento y un enfoque en la comunicación y la cohesión de equipos.

Estos resultados posicionan a la institución como referente en atención diferenciada y sostenible, consolidando un modelo que prioriza el bienestar del paciente y el desarrollo del talento humano.

Estos logros, evidenciados durante los años 2024 y 2025, reafirman la efectividad de una estrategia integral enfocada en la excelencia, la humanización y la sostenibilidad.

Contacto: **Claudia Patricia Erazo**  
Correo: claudia.erazo@christus.co