

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL (PACAS)

¿Qué significa PACAS?

Proceso de Atención al Cliente Asistencial (PACAS). Es el grupo de acreditación más grande del hospital y está conformado por todos los coordinadores de los diferentes servicios y áreas de la ESE HUEM que están directamente relacionados con la atención a los usuarios.

Objetivo Equipo de PACAS:

Cada año el grupo realiza una autoevaluación guiándose por el Manual de Estándares de Acreditación, identificando oportunidades de mejora y fortalezas calificando cada ítem con un formato llamado "Hoja Radar". De esta calificación se priorizan cuáles van a ser las actividades a ejecutar durante el año.

¿Cómo vamos en nuestro camino a la acreditación?

2019
2.75

2020
2.76

2021
2.89

PACAS Hospitalario

Liderado por: Dr. Andrés Eloy Galvis

2019
2.41

2020
2.79

2021
2.90

PACAS Servicios Ambulatorios

Liderado por: Enf. Yeni Peña Guerrero

Cada 3 meses se reúnen con el fin de hacer seguimiento a las acciones de mejora priorizadas en la autoevaluación de cada año.



El grupo PACAS se encarga de evaluar y hacer seguimiento a los estándares del 1 al 58 y el estándar 75.

¿Sabías qué el Servicio de Consulta Externa?

- Oferta 45 especialidades o subespecialidades, además cuenta con 24 consultorios para la prestación del servicio.
- Implementó el uso de herramientas digitales para el agendamiento de la Consulta Externa a través de diferentes medios y canales para que el usuario pueda agendar las citas desde la comodidad de su hogar.
- Implementó el proceso de asignación de citas de control post-quirúrgico. Los pacientes que son operados en la institución, al momento de la salida, el facturador del piso se encarga de solicitar la cita de control para que no tenga que acudir al hospital a este proceso.
- Implementó el proceso de citas médicas con los especialistas de forma particular a muy bajo costo para la comunidad en general.