

iMedical Suite

Camino a la excelencia en la gestión médica y atención de pacientes

Organización: Fundación Valle del Lili
 Productos y servicios: Salud y servicios sociales
 Web: www.valledellili.org

Perfil cliente

Con más de 80.000 metros cuadrados destinados específicamente para la atención hospitalaria, la Fundación Valle del Lili es una organización vallecaucana, comprometida con la seguridad de sus pacientes y con brindar a la comunidad los servicios médicos más avanzados, por eso cuenta con personal médico altamente especializado, las unidades de servicio mejor equipadas y la planta física más completa del sur-occidente colombiano para atender las necesidades de salud. Es por esto que se constituye como la entidad hospitalaria privada más grande de la región, una de las más importantes del país y una de las tres mejores clínicas de Latinoamérica.*

Antecedentes/ Problemática

La fundación Valle del Lili con capacidad de atender más de 390.000 pacientes al año en consulta externa y urgencias, recibía diariamente un volumen bastante amplio de llamadas por solicitud de citas y a pesar de que cuentan con más de 80 personas en su Call center, muchos pacientes presentaban quejas porque las líneas se encontraban ocupadas y se les imposibilitaba la comunicación, generando de este modo insatisfacción de los usuarios.

Así mismo, la fundación en su compromiso de mejoramiento de servicio al cliente, debía realizar encuestas de satisfacción a pacientes que comprendían un proceso manual en el que las hoteleras de servicios hospitalarios y el personal de cafetín de servicios ambulatorios hacían una serie de preguntas a pacientes o familiares localizados en salas de espera, dando como resultado un proceso poco pro-activo y con información poco real, en la medida en que no se tenía certeza de que la encuesta se realizaba una vez se terminara el servicio prestado.

Propuesta integra

Se implementó el portal en la nube para usuarios de la salud iMedicalSuite, conectado en línea con el ERP. Este portal cuenta con un módulo de encuestas y listas de chequeo, que permite la configuración, publicación y recopilación de datos en línea, y bajo el cual los pacientes responden las encuestas que le llegan a su correo, una vez termina su proceso clínico en la fundación. Además, con el módulo de agendamiento web se puede consultar disponibilidad de médicos, cancelar citas y enviar correos electrónicos como recordatorio de las citas programadas.

Resultados

- Disminución de más del 50% del tiempo de procesamiento de encuestas y listas de chequeo.
- Reducción significativa en la carga operativa del área de servicio al cliente.
- Mejoramiento en la efectividad de las encuestas realizadas y la recolección de datos.
- Ahorro asociado a personal necesario para realizar las listas de chequeo y encuestas.
- Actualmente, se envían un aproximado de 45.000 notificaciones o correos electrónicos mensuales, mientras que antes de tener el portal se realizaban alrededor de 1.000 encuestas manuales cada mes.
- Se le está brindando a los pacientes más opciones para agendar su cita, disminuyendo las llamadas por consulta de citas y mejorando así, la satisfacción del paciente.

“El tiempo es vital en una clínica y es por esto que iMedicalSuite nos ha ayudado a contar con información real, precisa y ágil, que ha permitido mejorar y automatizar los procesos, además de no tener sub registros. iMedicalSuite ha sido catalogado como caso de éxito dentro de la fundación y a pesar de que no ha sido fácil y se han requerido ajustes, contamos con un proveedor que nos ha ayudado muchísimo al respecto”.

Luisa Fernanda Pérez
 Analista de Tecnología y desarrollos informáticos de la Fundación Valle del Lili