

 <b>HOSPITAL DE YOPAL ESE</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO COMUNICADO DE PRENSA	CODIGO	ADC 03002
	PROCESO INTEGRAR SISTEMA DE GESTION DE INFORMACIÓN (ISI 02001)		GRUPO FUNCIONAL	MERCADEO
			FECHA	10/08/2010
			VERSIÓN	1.0

## COMUNICADO DE PRENSA 006

Fecha: Yopal Febrero 29 de 2013

### ASÍ LUCE EL HOSPITAL DE YOPAL, LOS DÍAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS... DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CALL CENTER.

Uno de los propósitos de Edgar Dinas, Gerente del Hospital de Yopal, desde que llego a ocupar la gerencia de esta institución fue la de mejorar la prestación en cada uno de sus servicios de salud con calidad y oportunidad, facilitando el acceso a las citas de consulta externa especializada, evitando largas filas innecesarias para acceder a una cita con especialista.

Desde el pasado veinte (20) de Febrero se implemento el Call Center, donde nueve operarios o agentes del centro de llamadas, escuchan a los usuarios que se comunican al 6344699, atienden las inquietudes de la comunidad, los orientan en la forma de acceder a los servicios de salud y le asignan la cita con su especialista, sin que el usuario tenga que salir de la comodidad de su casa, o lugar de trabajo.

Cuando llegue hace (9) Meses, me pareció algo inhumano, el tener que ver esas largas filas que rodeaban la infraestructura del nuevo hospital; niños, mujeres embarazadas, ancianos, gente procedente de otros municipios que desde altas horas de la noche arribaban al hospital de Yopal buscando el mejor lugar para no perder la oportunidad de hacerse a una cita con especialista. Ese fue mi primer compromiso con el hospital de Yopal acabar con esas largas filas y hoy me siento satisfecho que con la apertura del call center , el número de personas que llegan a la nueva sede a sacar su cita, haya disminuido, hay cosas por mejorar con este nuevo servicio , como la capacidad de ampliar el número de citas, aunque sabemos que la demanda siempre será mayor que la oferta, pero nos llenamos de complacencia al saber que nuestros usuarios se sienten satisfechos al conseguir a tiempo la cita con su especialista (Comenta Edgar Dinas ,Gerente del Hospital).

Claro está ,hay que recordarle a la comunidad que la asignación de citas no es obligación del Hospital ,si no, según la ley es responsabilidad de la EPS a donde está afiliado el usuario; pero es una política de la actual gerencia buscar soluciones prontas en salud a la gente, por que en ultimas el perjudicado es el paciente .

La apertura del Call Center es solo uno de los grandes cambios que tiene previsto la gerencia para este año.

**Anexamos registro fotográfico** (Antes- después del Call Center).



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PROCESO INTEGRAR SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN (ISI 02001)

FORMATO COMUNICADO DE PRENSA

CODIGO

ADC 03002

GRUPO FUNCIONAL

MERCADEO

FECHA

10/08/2010

VERSIÓN

1.0

## HOSPITAL DE YOPAL, SEDE NUEVA CONSULTA EXTERNA

### SIN CALL CENTER



### CON CALL CENTER

