

Hospital Hugo Mendoza: referente en la experiencia del paciente

Directora del centro participa en panel sobre el tema



El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza (HPHM) se ha orientado desde sus inicios en desarrollar una cultura de gestión de la excelencia de la calidad, priorizando la experiencia del paciente.

Para su directora general, la doctora Dhamelisse Then Vanderhorst, esto ha sido posible gracias a que el centro de salud aplica la humanización como pilar fundamental en los servicios y programas de salud que ofrece. Los reconocimientos nacionales e internacionales evidencian los resultados de la planificación estratégica y la cultura organizacional implementada.

«El concepto de humanización es muy importante en todos los niveles, es algo que debe trabajarse con las personas que integran la organización, no como una obligación sino como una iniciativa espontánea de cada colaborador. Para lograrlo debe venir desde la más alta dirección hasta cualquier colaborador de la institución, donde todos comprenden la misión, visión y valores de la organización, todo esto impacta en la experiencia del paciente», expresó la directora del HPHM.

«Todos los puntos de contactos que tiene el paciente con la organización le van a generar una percepción de ese servicio de salud, que va a provocar que el paciente decida o no continuar con ese servicio, esa es la experiencia», expresó la doctora Then.

«Tenemos la ventaja de ser un hospital pediátrico, eso nos permite que podamos ofrecer una experiencia divertida con personajes infantiles, payasos de hospital, entre otros», concluyó.

La experiencia del paciente es el conjunto de interacciones que tiene este al momento de solicitar un servicio de salud. Desde el momento que hace la cita, ya sea por el Call Center o una Aplicación móvil hasta cuando el paciente se va de alta médica.

La experiencia del paciente debe enfocarse en mejorar la  calidad de vida de los mismos, mediante la alfabetización de los pacientes, el seguimiento a la adherencia de los tratamientos y la comunicación médico-paciente y viceversa.

Estas declaraciones fueron ofrecidas en el panel: «Factores claves en la experiencia del paciente» durante la celebración del 5to Congreso Internacional Turismo de Salud y Bienestar.

Este evento organizado por la Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS) y la firma de Comunicación y Relaciones Públicas, AF Comunicación Estratégica, congregó a participantes locales y de Estados Unidos, Costa Rica, México, Puerto Rico y Panamá.