



## **Preguntas de la Comunidad en la Rendición de Cuentas 2022 vigencia 2021**

3 de los asistentes formularon preguntas relacionadas con temas de salud mental, servicio de pólizas y Call-Center a las cuales la Gerente respondió en vivo, de forma amplia y detallada y no hubo replica o dudas al respecto.

### **Preguntas**

- 1. Cómo ha manejado el Hospital el tema de salud de los pacientes?, están capacitados los médicos del Hospital para el manejo de estos pacientes con un trato humanizado y qué estrategias se tienen establecidas en el Hospital para este tipo de pacientes?**

La enfermedad mental es un problema actual y mundial después de la Pandemia, con cifras alarmantes, lo que aumenta en el servicio de urgencias pacientes con enfermedades mentales e intentos de suicidio en población joven. En el Hospital tenemos psiquiatra para interconsulta en urgencias y de esta manera el paciente es evaluado por el especialista; pero no contamos con hospitalización por psiquiatría debido a los requisitos que se exigen para esta atención, lo que hace que el paciente se quede en el servicio de urgencias mientras es remitido a una entidad especializada, y estas son muy pocas en el departamento.

Hay remisiones que pueden durar hasta 10 días, sin lograr que una institución especializada en salud mental lo reciba. Es una situación preocupante y hacemos lo posible por el paciente. El llamado es al estado para que podamos contar con más instituciones para la atención de salud mental.

- 2. ¿Qué pasó con el servicio de pólizas y prepagadas que se adecuó para la atención de pacientes COVID durante la Pandemia?**

El Hospital cuenta con un espacio para pólizas y pegapegas, el cual, debido a la pandemia por COVID-19 se empleó como lugar de aislamiento, primando en la atención salvar la vida y priorizar la atención. En este momento funciona el servicio de pólizas normalmente.

**3. ¿La satisfacción del usuario en el Hospital es muy alta, cómo ha estado la satisfacción posterior a la implementación del Call Center?**

Con el aumento de pacientes, la atención para solicitud de citas no estaba siendo bien atendida vía telefónica y como plan de mejoramiento contratamos un Call Center para atender más llamadas, aumentando los canales para recibir más llamadas. Aún se está estabilizando el servicio y es sabemos que la comunidad ha visto la mejoría en la respuesta en la atención de llamadas. Estaremos evaluando y revisando la necesidad de seguir creciendo este canal.

**4. Ya se inauguró la torre pero ¿cómo va a ser la apertura de los servicios?**

Hay 120 camas y una vez hecha la inauguración se debe habilitar ante la Dirección Seccional en cumplimiento de los requisitos de habilitación. Tenemos el personal y la dotación. Estaríamos diciendo en corto tiempo cuando será la apertura de la misma. Se abrirá de acuerdo a la dinámica del Hospital según la necesidad de urgencias y hospitalización, iniciaremos abriendo 40 camas y a medida que se requiera se abrirán los demás pisos para la atención de los pacientes.