



**Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida**

**MIRADA ESTRATÉGICA
HOSPITAL DRA. ELOÍSA
DÍAZ I.**



Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

Foco en los
pacientes



Cercanía a la
comunidad

Equipos
comprometidos



Altos estándares
de calidad

Gestión
eficaz



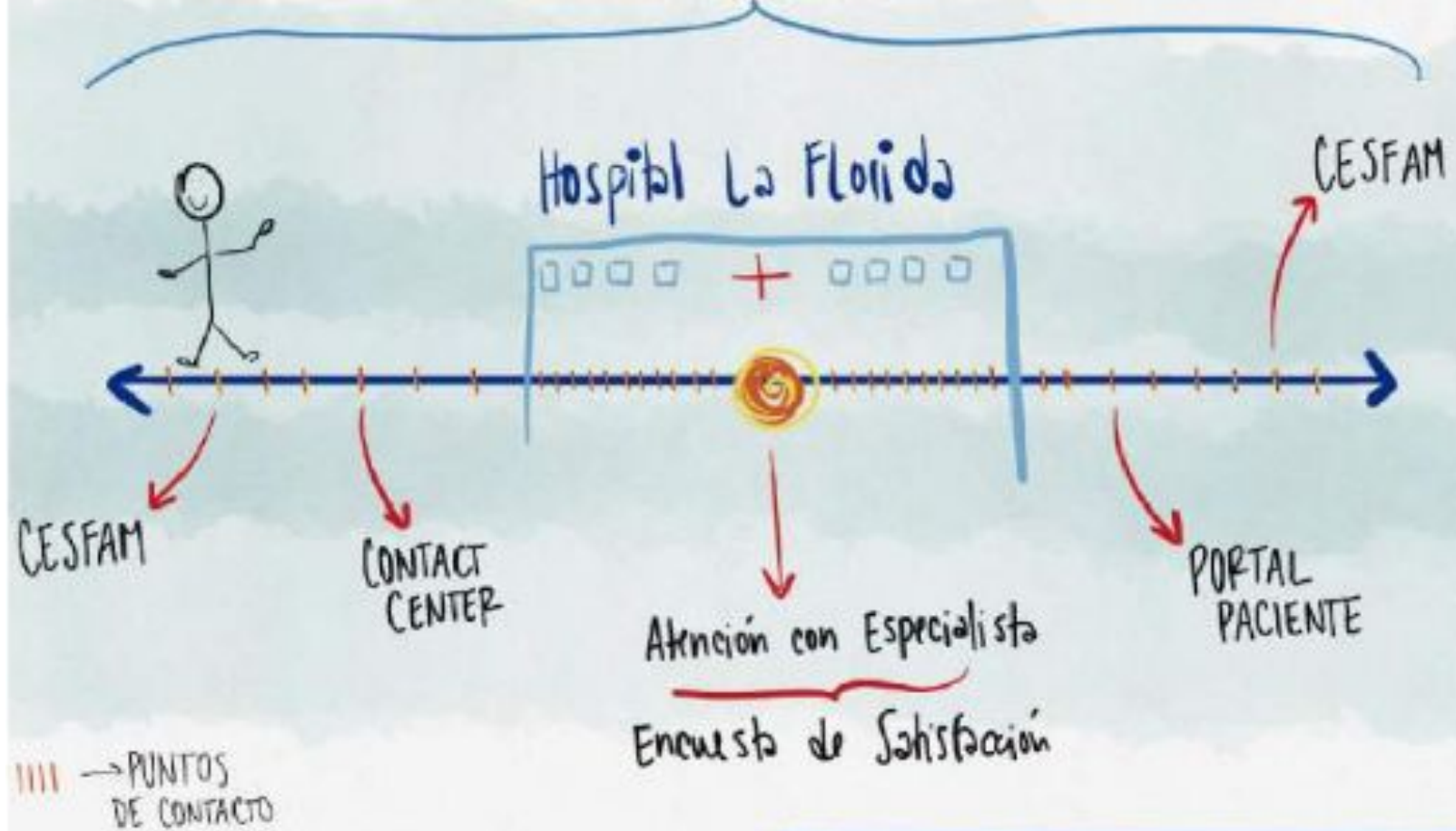
**Queremos
responder a
las expectativas de
las personas, con
una atención de
salud integral,
oportuna, de
calidad y
humanizada.**



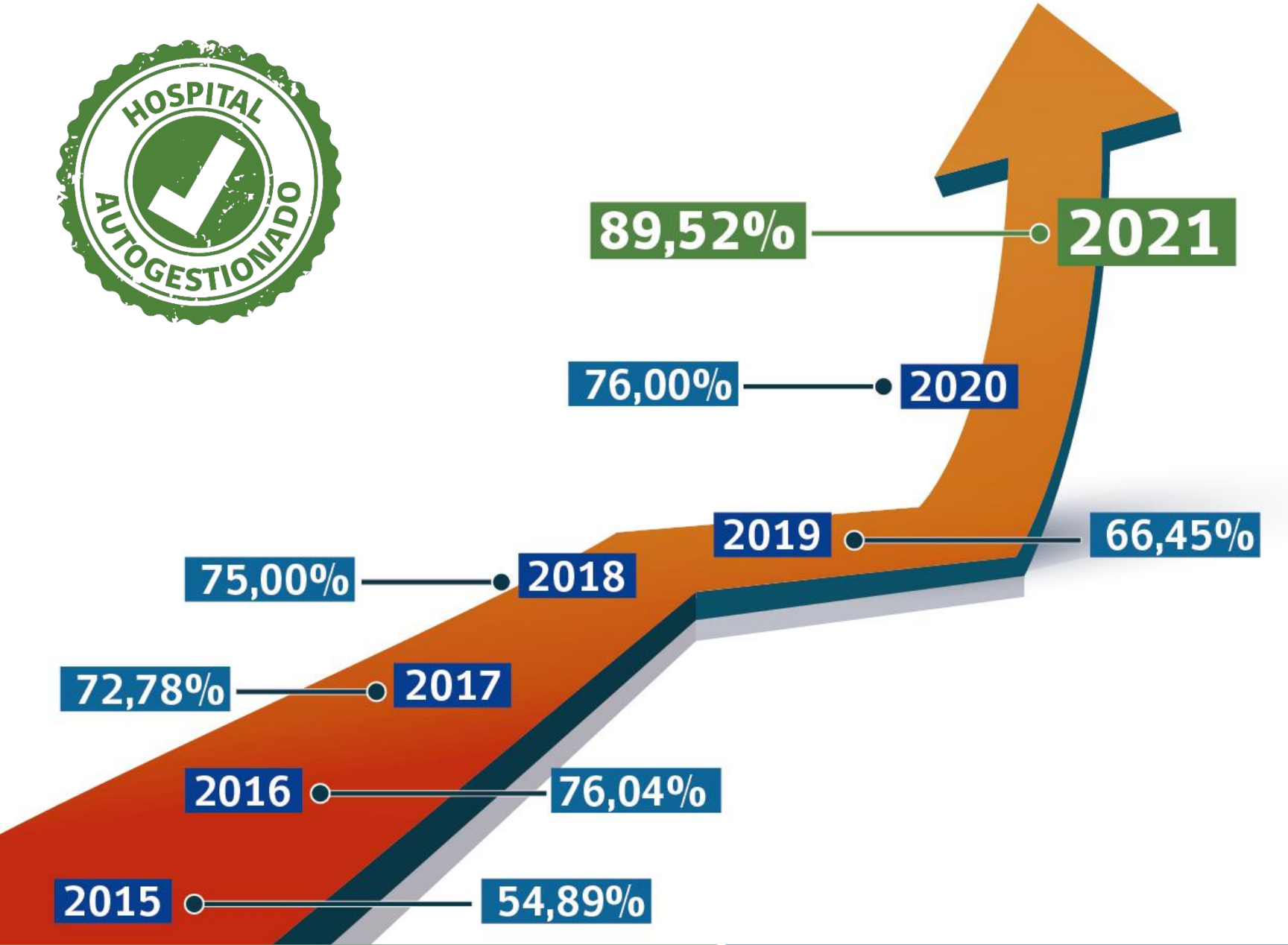
Hacer que el status quo se vea más peligroso que saltar al vacío.



EXPERIENCIA USUARIA



VIAJE DEL USUARIO





Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida



¡REACREDITAMOS CON EL 100%!

¡Mantenemos nuestro
compromiso con la calidad
y seguridad en todas
nuestras prestaciones!





Eficiencia Operacional

Visualizando la Gestión

**Gerencia de Procesos
Integrales del Usuario**

#CambioSeñalesHospital

**Liderazgo en
Transformación Digital**

Website HLF

#ViajeDelUsuarioEnTodas

#ContactCenter

#ZeroVentanilla

#PortalPaciente

#UpgradeDespachoADomicilio



ATENCIÓN 24X7



CALIDAD DE SERVICIO:
CONTACTABILIDAD CONFIR. DE HORA: 83%
AGENDAMIENTOS: 165.444
CANC. / REASIGNACIÓN DE HORA: 40.555

TOTAL DE TICKETS REALIZADOS POR TIPO (MARZO - SEPT.):
CONTROLES: 4.457
FARMACIA: 1.610
HOSPITALIZADOS: 533



TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS (MARZO - SEPT.):
62.793



TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO:
20 SEG.



PROMEDIO DE LLAMADAS ATENDIDAS:
91%



TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN POR LLAMADA:
235 SEG.

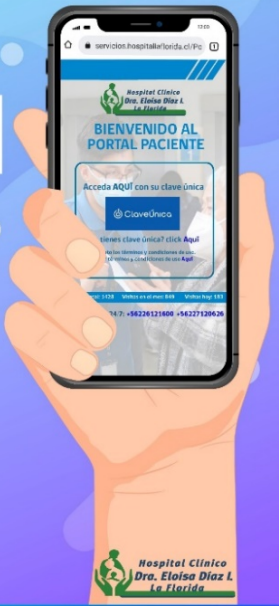


PORTAL PACIENTE

¡DESDE AHORA TAMBIÉN PUEDES REVISAR EL ESTADO DE TUS INTERCONSULTAS!

En Portal Paciente también podrás revisar:

- ✓ Actualización de datos.
- ✓ Visualización de tus exámenes de laboratorio y de imagenología.
- ✓ Tus citas médicas agendadas.
- ✓ Datos de urgencia.
- ✓ Epicrisis históricas.



[Hospital.Dra.EloisaDiaz](#)
[@Hosp_EloisaDiaz](#)
[@hospitaldra.eloisadiaz](#)
[HospitalDra.EloisaDiaz](#)

RESULTADOS: ESTRATEGIA DE CONTACTABILIDAD Y GESTIÓN HLF



[Hospital.Dra.EloisaDiaz](#)
[@Hosp_EloisaDiaz](#)
[@hospitaldra.eloisadiaz](#)
[HospitalDra.EloisaDiaz](#)





HELO
Sistema Clínico Digital

María Eugenia Uribe
Administración y
Recaudación.
Equipo Evolución Digital.

LA EXPERIENCIA
nos permite avanzar
y transformar
la manera de HACER
MEJOR las cosas.
Porque te escuchamos, cambiamos.

 **Ministerio de Salud**
Gobierno de Chile

 **Hospital Clínico**
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida



HELO
Sistema Clínico Digital

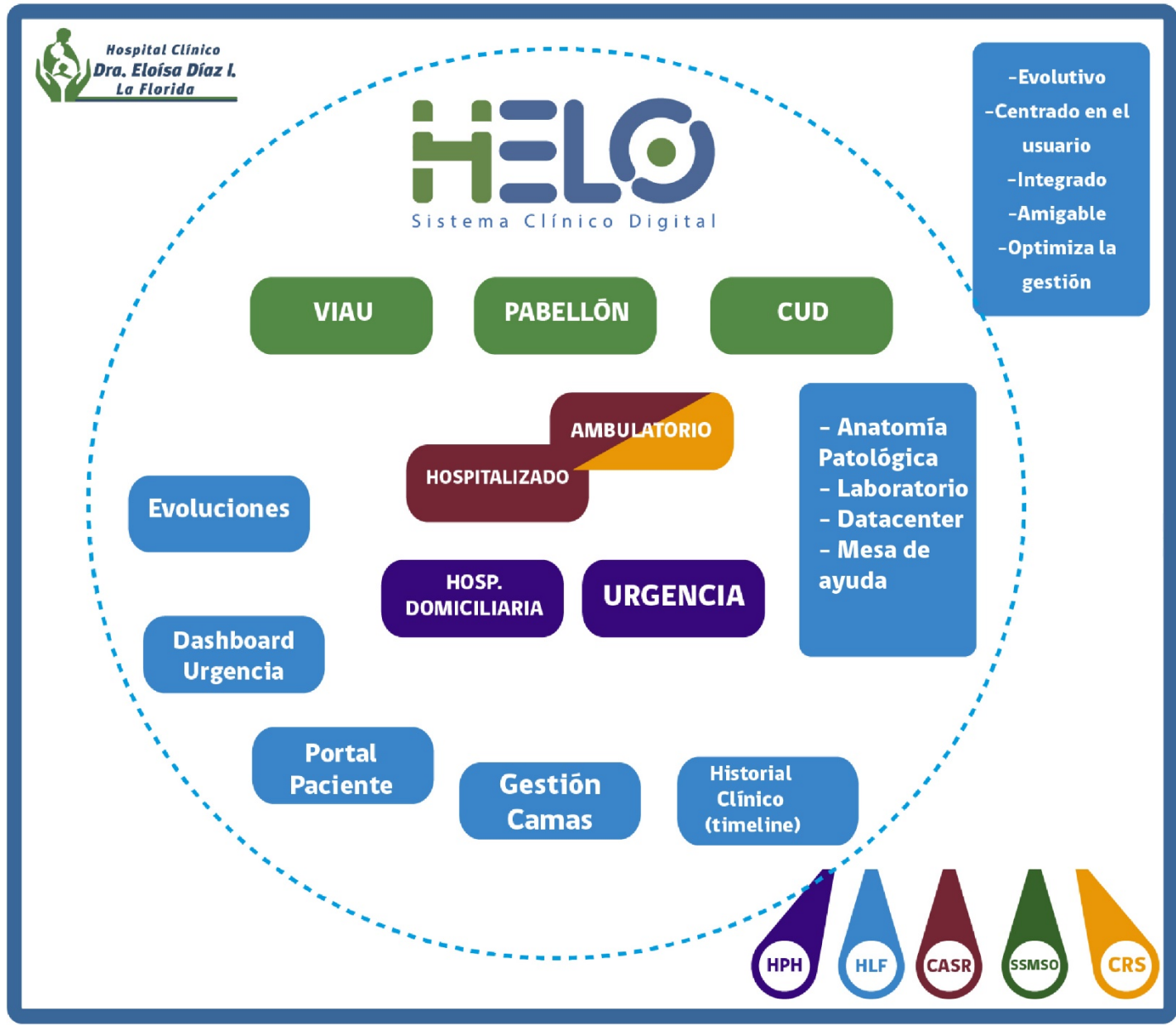
Christian Montecinos V.
Enfermero Pabellón

Para nuestros
usuarios no son
Pabellones, son
segundas oportunidades.
Porque te escuchamos, cambiamos.

 **Ministerio de Salud**
Gobierno de Chile

 **Hospital Clínico**
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

ESTRATEGIA HOSPITALES RED



NUESTRA BASE

• Por respeto a la privacidad y seguridad de los pacientes, se restringe captar, grabar, filmar o fotocopiar imágenes o hechos de carácter privado que ocurran o existan dentro del hospital.
• La oficina de información, reclamos y sugerencias NO REALIZA ENTREGA DE SALVOCONDUCTO, lo que para solicitar dicho permiso debe dirigirse a la oficina de admisión.
N.º 284 sobre DERECHOS Y DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS de este establecimiento y se restringe captar, grabar, filmar o fotocopiar imágenes o hechos de carácter privado que ocurran o existan dentro del hospital.

NO ESPERA
NO
QUÉTORIA

CATEGORIZACION
CATEGORIAS DE ACCESIBILIDAD
CATEGORIA 1
CATEGORIA 2
CATEGORIA 3
CATEGORIA 4
CATEGORIA 5
CATEGORIA 6
CATEGORIA 7
CATEGORIA 8
CATEGORIA 9
CATEGORIA 10
CATEGORIA 11
CATEGORIA 12
CATEGORIA 13
CATEGORIA 14
CATEGORIA 15
CATEGORIA 16
CATEGORIA 17
CATEGORIA 18
CATEGORIA 19
CATEGORIA 20



que DAN los SEÑALES que
CON DESDEN FUERON que
PERSONAL SEÑALA que
YA que PACIENTE que
PETICIÓN CONCRETA URMIA
SEAN MAS Humanos, si SE

~~Stano~~