

HRA implementa proyecto para mejorar experiencia de usuarios

El proyecto se da en respuesta a necesidades identificadas en los diálogos comunitarios.

Redacción / Fabiola Vega M. La Estrella

Humanizar la atención, mejorar la entrega de información en salud y fortalecer la vinculación con la comunidad son parte de los objetivos del proyecto que se está implementando en el Hospital Regional de Antofagasta (HRA) para mejorar la experiencia de los usuarios del recinto.

Desde el HRA indicaron que este proyecto se realizó con la información que obtuvieron a través de diálogos comunitarios.

Entre las medidas, ejecutadas para conseguir estos objetivos, está la implementación de la modalidad de anfitriones y anfitrionas, un equipo de profesionales que estará disponible en las áreas claves y de mayor afluencia en el hospital, como es el caso del Consultorio Adosado de Especialidades (CAE) y la Unidad de Emergencia.

En cuanto a mejorar la vinculación con la comunidad, el HRA fortaleció su unidad de Participación Ciudadana con la compra de equipamiento y la con-



EN EL HRA SE REALIZÓ LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE USUARIOS.

tratación de recurso humano.

Respecto a la modalidad de anfitriones y anfitrionas, la jefa de Unidad de Gestión de Usuarios (OIRS), área encargada de coordinar y supervisar al equipo de anfitriones, Karen Guerrero Fuenzalida, detalló que "el propósito de los anfitriones es ser una cara visible y accesible, brindando

apoyo a los usuarios que necesiten ayuda, ya sea para consultas generales o para asistencia durante su hora médica. Además, nuestro objetivo es ofrecer un acompañamiento cercano que genere una experiencia más cálida y humana, mejorando la retroalimentación y la satisfacción de las personas".

La misión principal de

los anfitriones es proporcionar información, orientación y asistencia a los pacientes, especialmente en las primeras etapas de su atención, contribuyendo así a reducir los tiempos de espera.

"Aunque el proyecto está orientado al público en general, se enfoca principalmente en brindar acompañamiento a los usuarios

preferenciales, como los adultos mayores, las mujeres embarazadas, los cuidadores y las personas con necesidades especiales", explicó Guerrero.

Jessica Salvo, una de las anfitrionas, explicó que "para nosotras es súper importante, primero que todo, el proyecto, porque generamos este acompañamiento, esta orientación,

estamos constantemente gestionando muchas cosas, generalmente, para los adultos mayores, personas en situación de discapacidad y, muchas veces, para mujeres embarazadas que vienen solas al hospital".

Respecto al equipo, está compuesto por 5 personas, una de las cuales trabaja en la Unidad de Emergencias, y podrán ser identificados fácilmente gracias a las pecheras de color azul con la frase "¿En qué te ayudo?".

Además, tienen a su disposición una Tablet con videos para mostrar o compartir las ubicaciones más difíciles de encontrar dentro del hospital.

Es así que el proyecto es financiado por el Gobierno Regional y el Consejo Regional de Antofagasta, a través del Fondo Social Inclusivo 2024 F.N.D.R 8%, por un monto de \$59.832.584.

"Yo he visto, desde los distintos gremios y de la misma dirección, esa actitud de siempre preocuparse por mejorar la atención y dar un buen servicio", dijo el gobernador regional, Ricardo Díaz. 🌟