



Una clínica con línea directa a los dueños

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV), en todas las dependencias e incluso en urgencias, está fijado el teléfono directo del presidente de la institución.

En cada una de las habitaciones de la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV), en todas las dependencias e incluso en urgencias, que suele ser el sitio más neurálgico de los centros de atención en salud, está fijado el teléfono directo del presidente de la institución, Víctor Castillo, para que quien no se sienta bien atendido pueda quejarse y que tendrá resultados por esa acción.

Así también cualquier empleado lo pensaría dos veces antes de tener alguna actitud desobligante con los usuarios, pero la otra cara de la moneda es que les brinda buenas condiciones laborales y capacitación continua.

Esta es una de las claves que Castillo considera esenciales para la buena imagen que tiene la entidad, que anoche fue galardonada en los Premios Portafolio en la categoría de servicio al cliente.

Él cuenta con orgullo que la FCV fue el primer hospital del país en certificarse bajo la norma de calidad ISO 9001.

Curiosamente, según el directivo, son muy pocas las llamadas que ahora recibe. “Hemos estado totalmente centrados en satisfacer a los pacientes y eso nos ha diferenciado desde nuestro nacimiento, hace 31 años”, anota Castillo, quien fue uno de los creadores de la entidad y lleva casi 26 años dirigiéndola. Explica además que en sus tres clínicas (dos en Bucaramanga y una en Santa Marta), a los usuarios no los llaman pacientes sino invitados, porque son más que personas que acuden por un servicio.

“Cuando uno invita a la gente a la casa la trata bien, saca la mejor comida y el mejor vino”, agrega. Para materializar esa filosofía, la FCV tiene alianzas con EPS, aseguradoras y actores del sector.