



POLITICA DE HUMANIZACION II SEMESTRE DE 2022




E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

“Hospital Humanizado y Seguro
es Nuestro Compromiso”



El programa y la política de humanización fueron aprobadas mediante resolución No 203 del 10 de agosto de 2021, se debe resaltar que la política de humanización se actualizo su conformación y secretario mediante Resolución 195 de fecha 06 de julio de 2022, fecha para la cual el programa y la política de humanización se le asigna un nuevo líder. Canales de atención para el programa de humanización:

Canales de atención para el programa de humanización:

| CANAL | MEDIO DE CONTACTO |
|---|---|
| Telefónico | 8370148 ext 164 |
| Presencial | Oficina de humanización ubicada a un costado del servicio de urgencias. |
| Virtual (correo electrónico) | humanizacionhdsap@gmail.com |
| Página web  | https://hospitaldelaplata.gov.co |

El programa de Humanización se desarrollará sobre tres líneas: línea de prevención, línea de promoción y línea de acompañamiento:

Línea 1. Prevención: “EDUCANDO CON AMOR”: tiene programada realizar 14 actividades de las cuales se ejecutaron 13 dando un cumplimiento del 92.8%, resaltar que no se efectuó la actividad No 12 video institucional del buen trato por perdida total de la grabación finalizando el año.

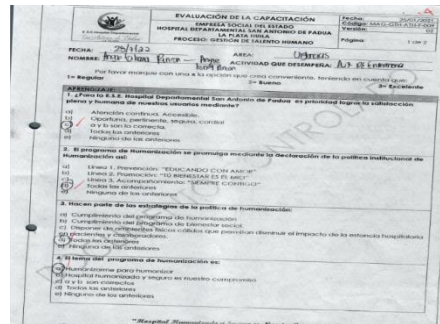
Línea No 2: promoción: “TU BIENESTAR ES EL MÍO”: tiene programada realizar 4 actividades según cronograma las cuales se ejecutaron en su totalidad para un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Línea No 3 acompañamiento “SIEMPRE CONTIGO”: tiene programada realizar 5 actividades, las cuales se realizaron dando un cumplimiento del 100%.

Línea 1 Prevención: “EDUCANDO CON AMOR”:

Evaluación política de humanización:

Evaluación presencial: se aplica a 148 colaboradores con el siguiente resultado: 1 colaborador se sacó dos puntos y otros dos colaboradores se sacaron 3 puntos, El resto la calificación fue 4 y 5 puntos teniendo un grado de entendimiento del **96.7%**.





| 1 | Marc temporal | Puntuación | Nombre y Apellido | Cátedra de ciudadanía | Área vinculada o Serv | Para la E.S.E. | Hospital Departamental | programa de Humanización | se promueve | mitigación | puede de ser |
|-----|---------------|------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 226 | 8/20/2022 | 17:22:16 | 42 / 70 Sandra Diana Horta | 100142021 | Asa de enfermería | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 227 | 8/20/2022 | 17:41:02 | 82 / 70 Gabriela y Estelita Araya | 100142021 | Comunidad | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 228 | 8/20/2022 | 17:54:10 | 55 / 70 ANA MARIA PAREDE | 100110014 | UFORISOLAS | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 229 | 8/20/2022 | 18:02:10 | 62 / 70 Lucía Patricia Jarama | 100262020 | Atención | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 230 | 8/20/2022 | 18:21:14 | 52 / 70 JUAN CAMILO GUANT | 100142021 | ASISTENCIA | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 231 | 8/20/2022 | 18:41:41 | 68 / 70 Yessica Alexandra | 100111111 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 232 | 8/20/2022 | 19:01:04 | 58 / 70 Gabriel Lantini Barria | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 233 | 8/20/2022 | 19:04:22 | 56 / 70 Gema Campa | 100212042 | Laboratorio | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 234 | 8/20/2022 | 19:07:00 | 54 / 70 Laura Sofia Hernandez | 100210017 | Convalecencia | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 235 | 8/20/2022 | 19:10:40 | 60 / 70 Fabiana Andrea Costa | 100142021 | Urg | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 236 | 8/20/2022 | 19:13:10 | 66 / 70 Ivonne Carolina Araya | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 237 | 8/20/2022 | 19:16:11 | 57 / 70 JULIANA MURCIA AL | 100142021 | LABORATORIO | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 238 | 8/20/2022 | 19:30:43 | 62 / 70 Chele Felipe Araya | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 239 | 8/20/2022 | 19:41:53 | 53 / 70 Valeria Tarsamonte C | 20027021 | Clínica Asa Farmacia | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 240 | 8/20/2022 | 20:00:12 | 51 / 70 Andrea Alejandra | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 241 | 8/20/2022 | 20:23:43 | 36 / 70 YESSICA ALEXANDR | 100142021 | Laboratorio | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 242 | 8/20/2022 | 20:30:06 | 69 / 70 Shara Alejandra Ochoa | 100142021 | Urg | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 243 | 8/20/2022 | 21:01:25 | 58 / 70 JESSICA ALEXANDR | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 244 | 8/20/2022 | 21:42:13 | 61 / 70 Laura Andrea Medina I | 101420243 | Tratamiento | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 245 | 8/20/2022 | 19:16:30 | 60 / 70 Jhara Cecilia Cruz | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 246 | 8/20/2022 | 19:20:03 | 63 / 70 Gema Judith Castro Y | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 247 | 8/20/2022 | 19:41:24 | 56 / 70 Ivonne Patricia Cortes M | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 248 | 8/20/2022 | 19:51:04 | 56 / 70 Ivonne Patricia Cortes M | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 249 | 8/20/2022 | 19:51:07 | 68 / 70 Gema Judith Castro Y | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 250 | 8/20/2022 | 19:51:07 | 44 / 70 Clarissa Gabriela Fiala | 2003001 | Psiquiatría | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 251 | 8/20/2022 | 19:27:11 | 59 / 70 CAROLINA YASNO G | 2003001 | HUMANIZACION | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 252 | 8/20/2022 | 19:27:18 | 60 / 70 Gema Judith Castro Y | 100142021 | Urg | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 253 | 8/20/2022 | 19:50:19 | 57 / 70 Lancy Johanna Barria | 100142021 | Urgencias | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 254 | 8/20/2022 | 19:30:47 | 66 / 70 SHARLA OLGA MORA | 5411712 | Servicios Generales | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |
| 255 | 8/20/2022 | 19:40:20 | 50 / 70 Gema Valeria Araya M | 100142021 | Hospitalización | ci) Ay | b) son la correcta. | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores | ci) Todos los anteriores |

Evaluación virtual: se realizan las mismas 5 preguntas, las cuales son contestadas por 330 colaboradores, Arrogando un grado de entendimiento del **82.3%**, se debe tener en cuenta que el mayor margen de error 186 personas respondieron mal la pregunta No 4: **¿El lema del programa de humanización?;** es confundido con el slogan institucional.



- Capacitación a usuarios y familiares en derechos y deberes: **1473** usuarios
- Evaluación en derechos y deberes a usuarios y familiares: **1110** usuarios
- Socialización horarios de visita, horarios alimentación, portafolio de servicios, política de humanización: **2478** pacientes.
- Socialización portafolio de servicios, derechos y deberes de los usuarios, política de humanización, área de consulta externa: **120** usuarios
- Socialización valores mensualmente:

Agosto: se socializa de manera presencial en los valores del **“respeto y honestidad”** a 61 colaboradores.

Septiembre: se socializa de manera presencial en los valores **“ética y lealtad”**: a 35 colaboradores y se envía de manera virtual a 355 colaboradores.

Octubre: se socializa de manera presencial en los valores **“integridad y trabajo en equipo”**: a 49 colaboradores y se envía de manera virtual a 355 colaboradores.

Noviembre: se socializa de manera presencial en el valor **“humanización del servicio”**: a 14 colaboradores y se envía de manera virtual a 355 colaboradores.

Capacitar en las temáticas: trabajo en equipo, confidencialidad, comunicación asertiva y estrés.



Línea 2. Promoción: “TU BIENESTAR ES EL MIO

- Rondas hospitalarias durante: **86** visitas
- Acompañamiento a familiares de pacientes: **116**
- Entrega de kit de elementos de protección personal a los colaboradores: 150 kit
- Aplicación de encuestas cosímetro en los diferentes servicios: 96
- Aplicación de encuestas de satisfacción en el servicio de urgencias: **100**
- Apoyo a población en condición de vulnerabilidad: **24** usuarios
- Campaña de solidaridad para recolectar elementos de aseo personal
- Se tienen en cuenta fechas especiales como: celebración día del niño, día de servicios Generales
- Campaña: vacúnate contra la indiferencia: en 71 colaboradores
- Campaña: saluda-preséntate-informa: 53 colaboradores con énfasis en el servicio de urgencias.
- Entrega de regalos a los niños hospitalizados los días 24 y 25 de diciembre de 2022: se entregaron 85 detalles en total.
- Celebración día del adulto mayor: 15 pacientes
- Celebración cumpleaños a pacientes hospitalizados: 13
- Seguimiento a pacientes UCI: 148 llamadas
- Apoyo en la elaboración del procedimiento general el reporte de agresiones



Día del niño

Día servicios generales



Línea 3. Acompañamiento. “SIEMPRE CONTIGO”

- Acompañamientos espirituales: 31



- Elaboración y socialización del protocolo acompañamiento espiritual

INDICADORES PROGRAMA DE HUMANIZACION POR LINEAS DE INTERVENCION

LINEA 1. PREVENCION: “EDUCANDO CON AMOR”

NOMBRE DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE ENTENDIMIENTO DE LOS USUARIOS ACERCA DE LOS DERECHOS Y DEBERES

Numerador: Número de pacientes con respuesta que evidencien entendimiento de los derechos y deberes del usuario

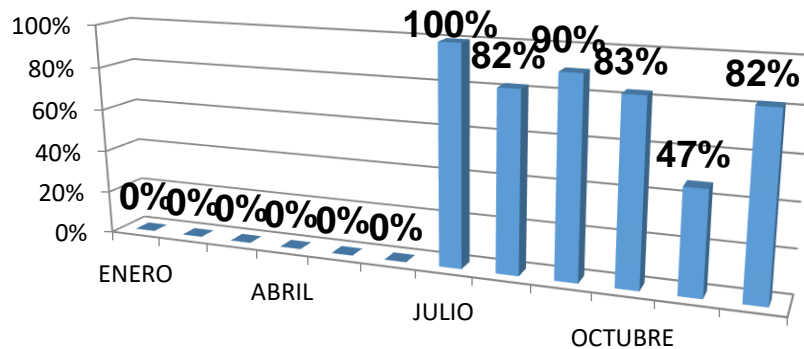
Denominador: Número total de pacientes encuestados

Meta: 80%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2022

| ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|----------|----------|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | | | 161 | 97 | 95 | 232 | 154 | 371 |
| | | | 161 | 118 | 105 | 279 | 328 | 452 |
| #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 100% | 82% | 90% | 83% | 47% | 82% |

GRAFICA DE RESULTADOS



Se realizó capacitación en derechos y deberes a un total de 1.443 usuarios hospitalizados, se evaluó su entendimiento a 1.110 pacientes, logrando un porcentaje del indicador en un 76.9%, es de resaltar que no se logró cumplir la meta del 80% lo cual se puede atribuir a la estancia del paciente, para el mes de noviembre por parte del líder del programa se efectuaron varias actividades impidiendo efectuar rondas seguidas debido a reuniones en otras dependencias, sin embargo, se tendrá en cuenta para continuar trabajando y lograr la meta esperada.

NOMBRE DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DILIGENCIADO EN SALA DE CIRUGIA

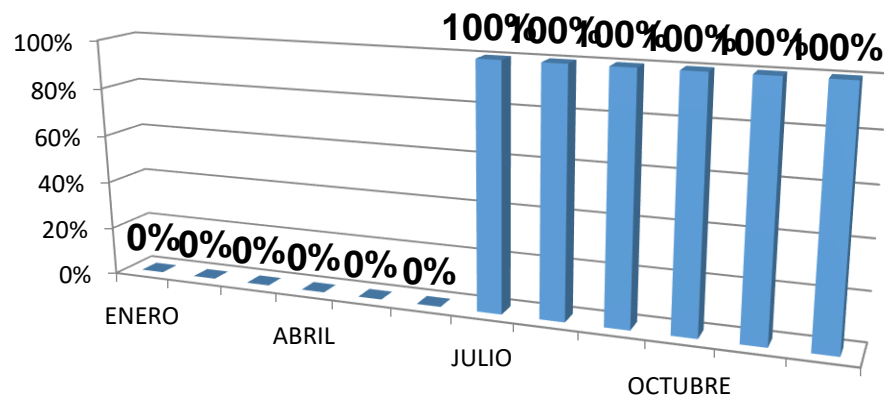
Numerador: Número de pacientes con consentimiento informado firmado en el servicio de cirugía

Denominador: Número total de pacientes con intervenciones quirúrgicas en el periodo

Meta: 100%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2022 | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--|
| ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | |
| | | | 350 | 344 | 351 | 345 | 324 | 307 | |
| | | | 350 | 344 | 351 | 345 | 324 | 307 | |
| #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |

Para el II semestre de 2022, se realizaron intervenciones quirúrgicas a 2021 pacientes según informe de la líder del área de cirugía, para verificar el cumplimiento de este indicador desde el comité de humanización se solicita a la jefe de cirugía mensualmente certificar que todos los pacientes firmaron el consentimiento, sin embargo la líder de humanización mensualmente toma una muestra de los consentimientos de los procedimientos quirúrgicos (20-30-40 historias clínicas) en las cuales se pueden evidenciar que los consentimientos si están firmados y cuando el paciente no sabe firmar le ponen la huella digital del usuario. Lo cual arroja un porcentaje de cumplimiento del 100% logrando cumplir la meta estipulada.



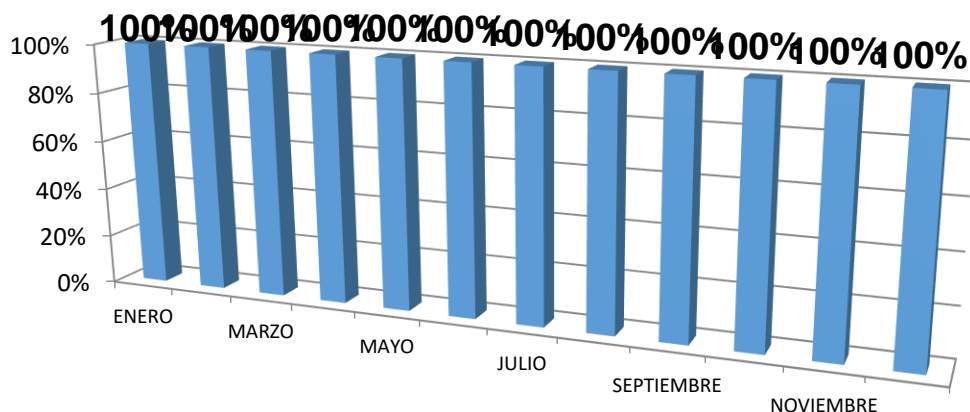
NOMBRE DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE RESOLUCION PQRS

Numerador: Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias resueltas

Denominador: Número total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas

Meta: 100%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2022 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|-------------|-----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------------|-------------|---------------|---------------|
| | ENERO | FEBRE RO | MARZ O | ABRIL | MAY O | JUNIO | JULIO | AGOST O | SEPTIEM BRE | OCTUB RE | NOVIEMB RE | DICIEMB RE |
| NUMERAD R | 21 | 13 | 13 | 33 | 17 | 16 | 18 | 25 | 30 | 7 | 17 | 8 |
| DENOMINAD OR | 21 | 13 | 13 | 33 | 17 | 16 | 18 | 25 | 30 | 7 | 17 | 8 |
| RESULTADOS | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100% | 100% | 100% | 100% |



En el indicador de la resolución de las PQRS se recibieron durante el segundo semestre de 2022 un total de 68 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales fueron resueltas según el protocolo y dando cumplimiento a los tiempos establecidos para tal fin, lo que demuestra un porcentaje de cumplimiento del 100% y se cumple la meta indicada



NOMBRE DEL INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE TALLERES DEL PROGRAMA DE HUMANIZACION

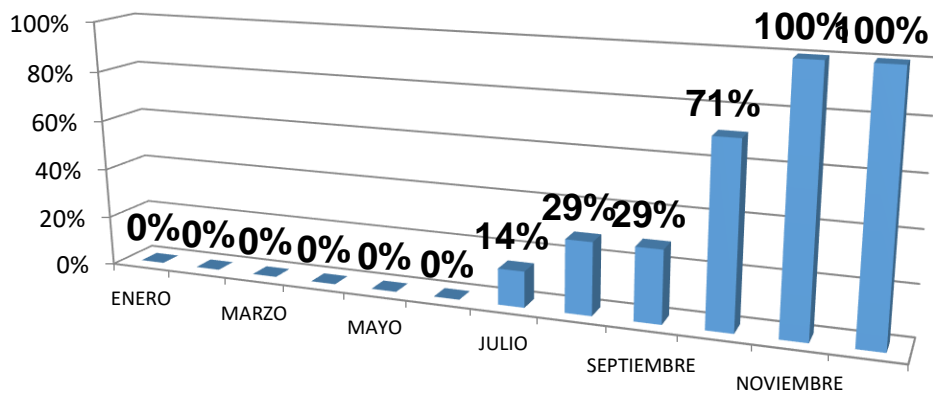
Numerador: Numero de talleres del programa ejecutados

Denominador: Número de talleres o actividades programadas

Meta: 100%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2022 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DECIEMBRE |
| NUMERADOR | | | | | | | 1 | 2 | 2 | 5 | 7 | 7 |
| DENOMINADOR | | | | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| RESULTADOS | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | 14% | 29% | 29% | 71% | 100% | 100% |

Para el segundo semestre de 2022 se programó realizar 7 talleres: 1) socialización de los derechos y deberes de los pacientes a los usuarios, 2) Socialización y evaluación de la política de humanización, 3) socialización del portafolio de servicios, 4) capacitación y evaluación en el tema de estrés, 5) capacitación y evaluación en comunicación asertiva, 6) capacitación y evaluación en trabajo en equipo, 7) capacitación y evaluación en el tema de confidencialidad la cual fue enfocada hacia la confidencialidad de la historia clínica. Estos talleres fueron ejecutados en su totalidad logrando un 100% de su ejecución y el cumplimiento de la meta.



NOMBRE DEL INDICADOR: CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL, CAPACITACIÓN E INCENTIVOS

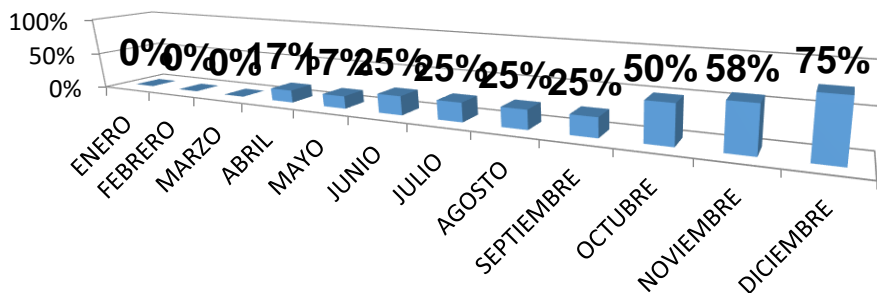
Numerador: Número total de actividades desarrolladas.

Denominador: Total de actividades programadas

Meta: 90 %

RESULTADOS DE LA MEDICION 2022

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------|----------|----------|----------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| NUMERADOR | | | | 2,0 | 2,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 6,0 | 7,0 | 9,0 |
| DENOMINADOR | | | | 12,0 | 12,0 | 12,0 | 12,0 | 12,0 | 12,0 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| RESULTADOS | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | 17% | 17% | 25% | 25% | 25% | 25% | 50% | 58% | 75% |



El comité de bienestar social de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua elabora un cronograma de actividades para ejecutar durante la vigencia 2022, se contemplan realizar 12 actividades.

De estas actividades se ejecutaron 9, las restantes no fueron ejecutadas por disponibilidad de tiempo, se debe resaltar que todos los integrantes del comité renunciaron y se efectuó posteriormente la nueva elección razón a la cual se podría atribuir presuntamente que se haya dado cumplimiento al indicador en un 75% y no se lograra la meta del 90%

LINEA 3. ACOMPAÑAMIENTO: “SIEMPRE CONTIGO”

NOMBRE DEL INDICADOR: APOYO PSICOLOGICO Y EMOCIONAL A LOS USUARIOS Y FAMILIARES

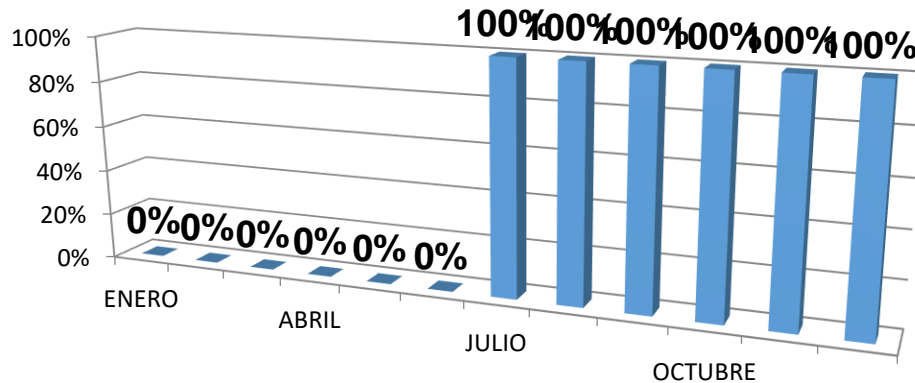
Numerador: Número de pacientes que recibieron apoyo psicológico y emocional

Denominador: Total de pacientes que requieren el apoyo

Meta: 100%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2022 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NUMERADOR | | | | | | | 1 | 283 | 264 | 235 | 251 | 213 |
| DENOMINADOR | | | | | | | 1 | 283 | 264 | 235 | 251 | 213 |
| RESULTADOS | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | #iDIV/0! | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Desde el área psicosocial de la institución se han realizado 761 apoyos psicológicos según requerimiento de los diferentes servicios logrando el cumplimiento del 100% y la meta indicada.



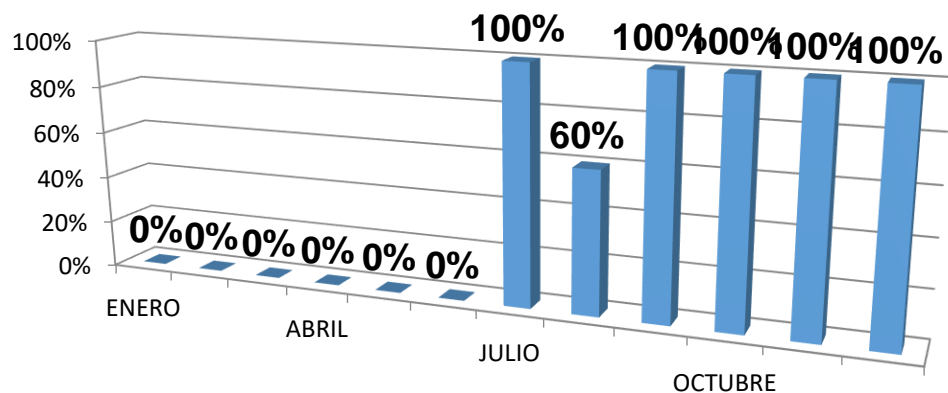
NOMBRE DEL INDICADOR: APOYO ESPIRITUAL A USUARIOS Y FAMILIARES

Numerador: Número de pacientes que recibieron apoyo espiritual

Denominador: Total de pacientes que requieren el apoyo

Meta: 100%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2022 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NUMERADOR | | | | | | | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| DENOMINADOR | | | | | | | 7 | 5 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| RESULTADOS | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡REF! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 100% | 60% | 100% | 100% | 100% | 100% |



El indicador de apoyo espiritual se trabaja en coordinación con los líderes de los servicios, para lo corrido del segundo semestre de 2022 se ha contado con el apoyo de los sacerdotes de las parroquias del divino niño, San Sebastián y el padre de Itaiibe Cauca; se le brindo apoyo espiritual en su mayoría a paciente adultos mayores en condiciones críticas, resaltar que el indicador tiene un porcentaje de cumplimiento del 93.5% debido a que no fue posible conseguir la vista de los sacerdotes por encontrarse en retiro espiritual

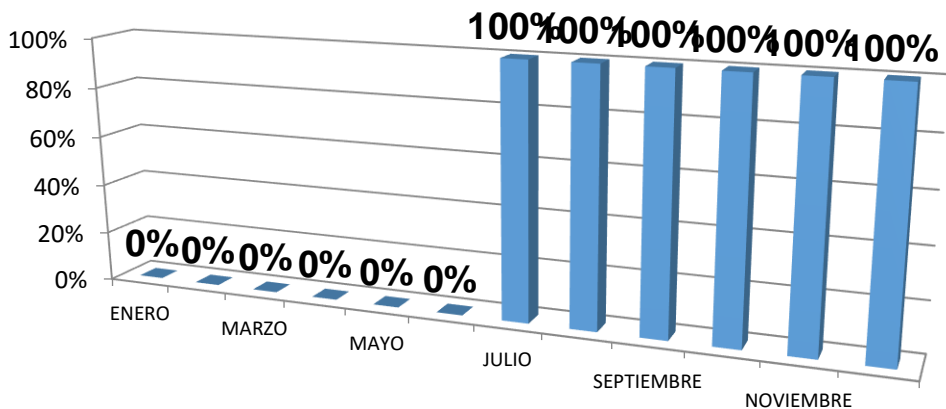
NOMBRE DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO

Numerador: Número de llamadas de seguimiento realizadas

Denominador: Total de pacientes priorizados para seguimiento telefónico

Meta: 80%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2022 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NUMERADOR | | | | | | | 18 | 32 | 34 | 12 | 22 | 26 |
| DENOMINADOR | | | | | | | 18 | 32 | 34 | 12 | 22 | 26 |
| RESULTADOS | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Para dar cumplimiento a este indicador se tiene en cuenta el registro de censo diario (lunes a viernes) y se llama a la totalidad de los pacientes relacionados 148, se debe resaltar que 80 pacientes no contestan, el celular suena apagado o correo de voz, sin embargo, se está a la espera de que se implemente la recomendación indicadora al líder de facturación.