



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 1 de
45

FECHA:	30 ENERO DE 2024
ACTIVIDAD:	INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO
PROCESO VINCULADO:	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
RESPONSABLE:	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
OBJETIVO:	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

CONTENIDO DEL INFORME:

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende, es su deber decepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

En este Informe correspondiente al mes de enero de 2024, presenta los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizadas a los usuarios que han recibido atención por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata y del trámite realizado a las solicitudes manifestadas por los usuarios. En ella se evidencia la satisfacción por el servicio y por la atención recibida por parte del especialista.


INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

La aplicación del instrumento es llevada a cabo por parte del personal de la Oficina de Atención e Información al Usuario (SIAU), dicha encuesta es realizada a los usuarios que se

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 2 de 45

les ha brindado los servicios ofertados, para ello hay que tener en cuenta que el número de encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con el 10% a la atención brindada en el mes anterior, según el procedimiento para realización de encuestas de satisfacción diseñado y adoptado por el Hospital.

Las personas atendidas en el servicio de Consulta Externa son encuestadas vía telefónica una vez hayan asistido a su cita programada, y a las personas que hacen uso de los servicios como urgencias, Ginecoobstetricia, cirugía y hospitalización se les realiza la encuesta de manera presencial.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Para consolidar el Porcentaje de Satisfacción global de la Institución se aplica el Indicador establecido:

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

NUMERO DE ENCUESTAS QUE NO CUMPLEN CON EL CRITERIO DE SATISFACCIÓN* 100/ TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS.

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

✚ CONSULTA EXTERNA: 356

Se aplicaron encuestas en las siguientes especialidades: Ginecología, Pediatría, Ortopedia, Cirugía General, Anestesiología, Psicología, Terapia Física, Urología, Medicina interna, nutrición y Otorrinolaringología.

✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 276

Se aplicaron encuestas en los siguientes servicios: Urgencias, Hospitalización, Cirugía y Ginecoobstetricia y UCI.

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 136

Se aplicaron encuesta en los siguientes servicios: Rayos X, Ecografías y Laboratorio,

✚ REFERENCIA: 20

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS: 787

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 3 de
45

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **356**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **100%**

Ginecología	100%
Pediatría	100%
Ortopedia	100%
Cirugía general	100%
Anestesiología	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Otorrinolaringología	100%

REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO	TOTAL
Ginecología	40

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

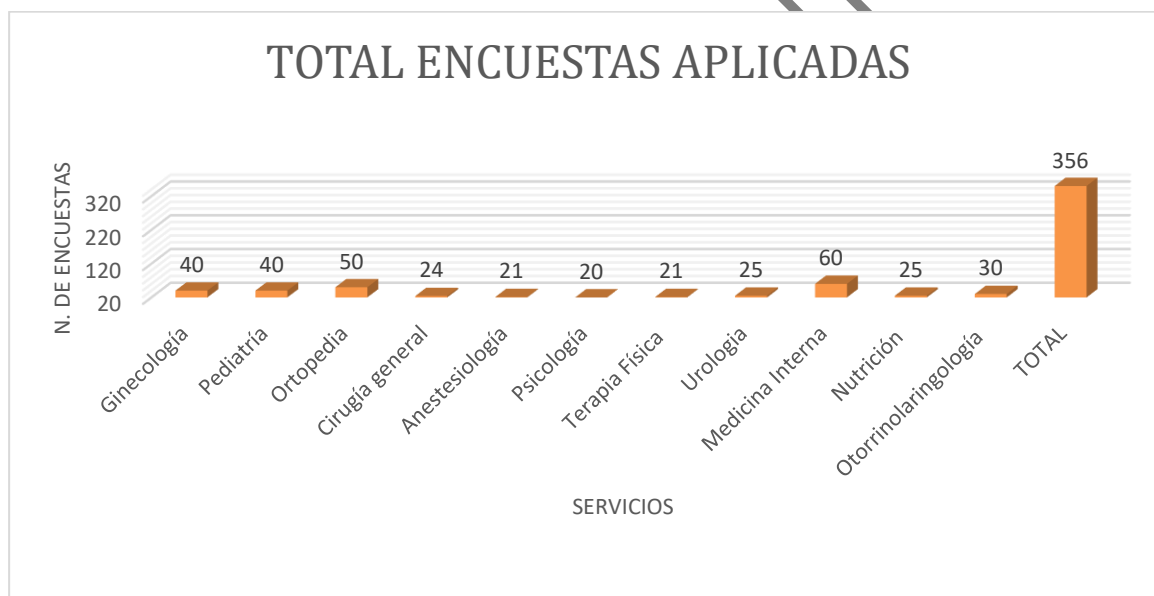
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 4 de 45

Pediatría	40
Ortopedia	50
Cirugía general	24
Anestesiología	21
Psicología	20
Terapia Física	21
Urología	25
Medicina Interna	60
Nutrición	25
Otorrinolaringología	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	356

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

GINECOLOGIA	0	39	1	0	0	40
PEDIATRIA	1	38	1	0	0	40
ORTOPEDIA	0	50	0	0	0	50
CIRUGIA	8	16	0	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	0	21	0	0	0	21

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 5 de 45

PSICOLOGIA	1	19	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	19	0	0	0	21
UROLOGIA	0	25	0	0	0	25
MEDICINA INTERNA	2	58	0	0	0	60
NUTRICION	2	15	6	2	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	27	3	0	0	0	30
TOTAL	43	303	8	2	0	356

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	2	38	0	0	40
PEDIATRIA	1	39	0	0	40
ORTOPEDIA	1	48	1	0	50
CIRUGIA	8	16	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	8	13	0	0	21
PSICOLOGIA	5	15	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	19	0	0	21
UROLOGIA	4	20	1	0	25
MEDICINA INTERNA	4	56	0	0	60
NUTRICION	2	21	2	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	16	14	0	0	30
TOTAL	53	299	4	0	356

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	8	32	0	0	40
PEDIATRIA	12	28	0	0	40
ORTOPEDIA	8	42	0	0	50
CIRUGIA	8	16	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	10	11	0	0	21
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	19	0	0	21
UROLOGIA	5	20	0	0	25
MEDICINA INTERNA	9	51	0	0	60

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 6 de 45

NUTRICION	2	23	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	20	10	0	0	30
TOTAL	87	269	0	0	356

4. El trato brindado por el personal fue:


ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	7	33	0	0	40
PEDIATRIA	6	34	0	0	40
ORTOPEDIA	8	42	0	0	50
CIRUGIA	8	16	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	10	11	0	0	21
PSICOLOGIA	5	15	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	19	0	0	21
UROLOGIA	3	22	0	0	25
MEDICINA INTERNA	10	50	0	0	60
NUTRICION	5	20	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	19	11	0	0	30
TOTAL	83	273	0	0	356

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
GINECOLOGIA	39	1	40
PEDIATRIA	40	0	40
ORTOPEDIA	50	0	50
CIRUGIA	24	0	24
ANESTESIOLOGIA	16	5	21
PSICOLOGIA	19	1	20
TERAPIA FISICA	21	0	21
UROLOGIA	25	0	25
MEDICINA INTERNA	60	0	60
NUTRICION	25	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	29	1	30
TOTAL	348	8	356

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 7 de 45

97% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de consulta externa

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
GINECOLOGIA	2	38	0	0	40
PEDIATRIA	3	37	0	0	40
ORTOPEDIA	0	50	0	0	50
CIRUGIA	22	2	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	12	9	0	0	21
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	21	0	0	0	21
UROLOGIA	2	23	0	0	25
MEDICINA INTERNA	3	57	0	0	60
NUTRICION	25	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	25	5	0	0	30
TOTAL	132	224	0	0	356

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	0	40	0	0	0	40
PEDIATRIA	2	37	1	0	0	40
ORTOPEDIA	0	49	1	0	0	50
CIRUGIA	5	19	0	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	7	14	0	0	0	21
PSICOLOGIA	7	13	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	17	0	0	0	21
UROLOGIA	2	23	0	0	0	25
MEDICINA INTERNA	4	56	0	0	0	60
NUTRICION	7	18	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	16	14	0	0	0	30
TOTAL	54	300	2	0	0	356

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	5	35	0	0	40
PEDIATRIA	6	33	1	0	40

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 8 de 45

ORTOPEDIA	2	48	0	0	50
CIRUGIA	6	18	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	9	12	0	0	21
PSICOLOGIA	9	11	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	17	0	0	21
UROLOGIA	1	24	0	0	25
MEDICINA INTERNA	4	56	0	0	60
NUTRICION	19	6	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	20	10	0	0	30
TOTAL	85	270	1	0	356

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	1	39	0	0	40
PEDIATRIA	7	33	0	0	40
ORTOPEDIA	4	46	0	0	50
CIRUGIA	19	5	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	9	12	0	0	21
PSICOLOGIA	9	11	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	12	0	0	21
UROLOGIA	6	19	0	0	25
MEDICINA INTERNA	3	57	0	0	60
NUTRICION	22	3	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	18	12	0	0	30
TOTAL	107	249	0	0	356

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	2	38	0	0	40
PEDIATRIA	8	32	0	0	40
ORTOPEDIA	2	48	0	0	50
CIRUGIA	12	12	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	9	12	0	0	21
PSICOLOGIA	11	9	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	21

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 9 de 45

UROLOGIA	4	21	0	0	25
MEDICINA INTERNA	6	54	0	0	60
NUTRICION	18	7	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	13	17	0	0	30
TOTAL	90	266	0	0	356

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	3	37	0	0	40
PEDIATRIA	5	35	0	0	40
ORTOPEDIA	4	46	0	0	50
CIRUGIA	9	15	0	0	24
ANESTESIOLOGIA	9	12	0	0	21
PSICOLOGIA	7	13	0	0	20
TERAPIA FISICA	6	15	0	0	21
UROLOGIA	5	20	0	0	25
MEDICINA INTERNA	9	51	0	0	60
NUTRICION	22	3	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	13	17	0	0	30
TOTAL	92	264	0	0	356

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA

Satisfacción en el servicio de consulta externa, la calificación para la especialista es del

100%

Ginecología	100%
Pediatría	100%
Ortopedia	100%
Cirugía general	100%
Anestesiología	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 10 de
45

Otorrinolaringología

100%

REPRESENTACION GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
GINECOLOGIA	Dr. Merchan	40
	Dra. Plata	
	Dra. Medina	
	Dra. Mestizo	
PEDIATRIA	Dr. Laiseca	40
	Dr. Arce	
ORTOPEDIA	Dr. Rashid	50
	Dr. Hernández	
	Dr. Solano	
CIRUGIA	Dr. Méndez	24
	Dr. Sierra	
	Dr. Ortega	
ANESTESIOLOGIA	Dr. Alarcón	21
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
	Dra. Gutiérrez	

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

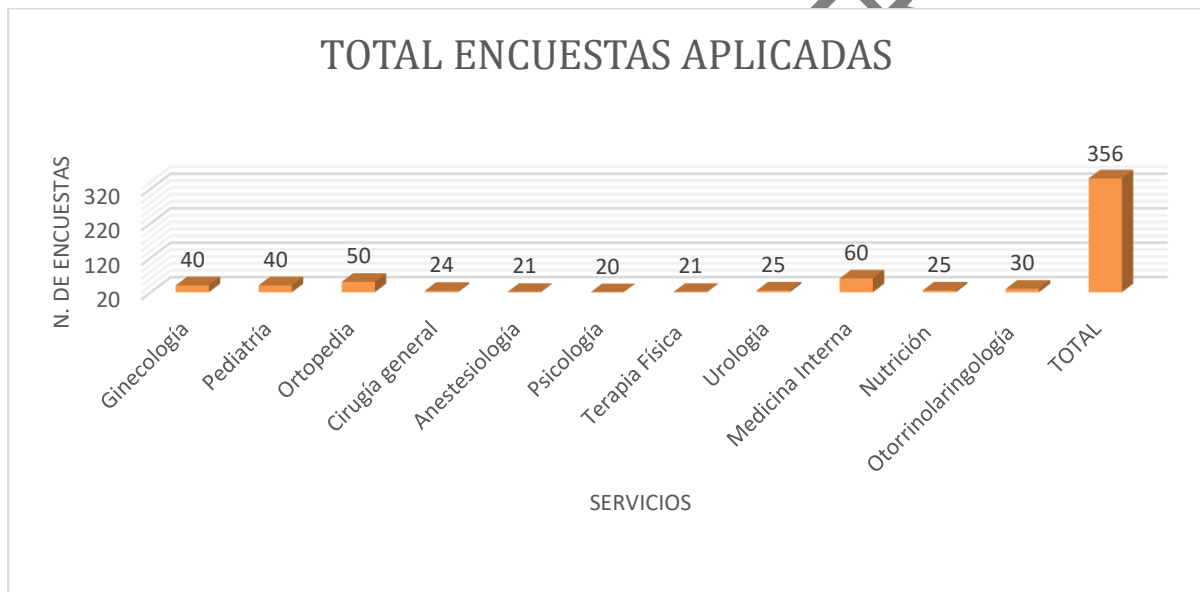
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 45

PSICOLOGIA	Dra. Muñoz	20
TERAPIA FISICA	Dra. Chauz Dra. Polanco	21
UROLOGIA	Dr. Rivera Pirela	25
MEDICINA INTERNA	Dr. Jiménez Dr. De Armas	60
NUTRICION	Dra. Hernández	25
OTORRINOLARINGOLIA	Dra. Rodríguez	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS		356

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

• CALL CENTER

1. Mucha demora para que contesten y sacar la cita 1079410329 celular: 3212323312
2. Mucha demora para contestar y le den la cita 1004492306 cel. 3167827047
3. Mucha demora en contestar para sacar la cita es pésima 25453314 cel. 3144779459

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de
45

4. Mucha demora para contestar las llamadas primero se le van los minutos tratar de mejorar el servicio de llamadas para asignación de las citas 4895198 cel. 3172955565
5. Demora en la línea para sacar citas 48632164- 3202651941
6. Se Demoran En Contestar Para Sacar Una Cita. Nubia Amparo Gómez 3166340339
7. Tenía la cita a las 02:00 pm y me atendieron a las 02:30 pm rc 1079413333 cl 3187303961
8. Mucha demora para que contesten en call center llame a principios de diciembre y me asignaron un mes después. TI 1084577258 CL 3135490961

FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

• OTORRINOLARINGOLOGIA

1. Quiero felicitarla porque es una excelente doctora. Yineth Trujillo 3208521363
2. Mejorar el servicio para sacar citas, quiero felicitar a la doctora por el excelente servicio. Rosendo Bermúdez 3042435887
3. En general toda la atención con mi papá fue excelente. Hija de Luis Bastidas Bonilla 3125579241

PQRS REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

• CONSULTA EXTERNA

1. Estamos con problemas de dengue en mi pueblo y las entidades de salud, definen que no dejen vasijas, llantas con agua y demás, pero en las instalaciones de nuestro Hospital San Antonio de Padua de La Plata, se encuentran estancamientos de agua donde posiblemente se pueden generar casos para esta infección. Gracias. 3123274071 Daniel Chapid

16. Jefe y Call Center me acerco al hospital porque tengo cita de pediatría con los dos niños viaje de Nátaga a asistir a la cita y me comentan que no llegó el pediatra me dirijo donde la jefe a las 9:50 am que llegue al hospital y ella me dicen que me enviaron unos mensajes, pero los mensajes en realidad llegaron a las 10:25 am después de que hice el reclamo porque

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de
45

no me avisaron de mala forma me ofrecieron otra cita la cual no la quise tomar. 3213889568 Nelsy Johana Pila

19. Se intenta llamar y al contestar le cuelgan, no hay servicio presencial y además se demoran en dar citas para adulto mayor no explican el proceso para pqr entonces se hacen que no se puede, el call center no tiene como responder. Espero mejoren la atención y que hagan una capacitación a las personas de atención al usuario. 3115128994 José Silverio Cruz Yaca

FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS EN EL MES DE ENERO

• CONSULTA EXTERNA

29. Muchas gracias al ángel del hospital por su servicio y dedicación. Yudy Esmeralda Ceballos

30. Estoy muy agradecida con el ángel del servicio en este hospital atención y muy buena ayuda a la gente muchas gracias dios los bendiga. Arelis Anaya Alvira

31. Doy gracias al ángel del servicio del hospital por su apoyo y generosidad, es una persona muy entregada al servicio de las personas. María Mérida López

• UROLOGÍA

32. Siempre son buenos los cambios felicitaciones excelente la atención la señorita muy eficiente y su forma nos aclara las preguntas gracias a Yolanda Valero. María Nelly Montealegre

33. Servicio excelente felicitaciones a Yolanda Valero por su trabajo y atención felicitaciones. 3123973419 Pablo Antonio Bermeo Meneses

34. Todo muy excelente el doctor sabe llegar al paciente me sentí cómoda con el proceso felicitaciones al doctor Hugo Pirela gracias por el apoyo que nos dan dios los bendiga mil gracias. 3203155163 Catalina Trujillo García

• MEDICINA INTERNA

14. Excelente atención por parte del personal muy claro y puntual, se nota el profesionalismo y siendo con el servicio con lo que el paciente presenta y con los cuidados que debe de tener. 3143334749 Yineth Alvira Cortes

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 14 de
45

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **296**

Satisfacción en el servicio es del **99%**

% SATISFACCION	
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	91%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA




ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	0	0	0	0	180	180
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	25	25
QUIROFANO	0	0	0	0	22	22
OBSTETRICIA	0	0	0	0	27	27
UCI	0	0	0	0	22	22
TOTAL	0	0	0	0	276	276

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 15 de 45

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	11	164	5	0	180
HOSPITALIZACION	10	15	0	0	25
QUIROFANO	7	15	0	0	22
OBSTETRICIA	13	14	0	0	27
UCI	9	13	0	0	22
TOTAL	50	221	5	0	276

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	33	146	1	0	180
HOSPITALIZACION	15	10	0	0	25
QUIROFANO	9	13	0	0	22
OBSTETRICIA	13	14	0	0	27
UCI	11	11	0	0	22
TOTAL	81	194	1	0	276

4. El trato brindado por el personal fue:


ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	52	127	1	0	180
HOSPITALIZACION	14	11	0	0	25
QUIROFANO	12	10	0	0	22
OBSTETRICIA	14	13	0	0	27
UCI	9	13	0	0	22
TOTAL	101	174	1	0	276

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	165	15	180
HOSPITALIZACION	23	2	25
QUIROFANO	22	0	22
OBSTETRICIA	25	2	27
UCI	22	0	22
TOTAL	257	19	276

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 16 de 45

93% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **95%** en el servicio de Referencia

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	61	118	1	0	180
HOSPITALIZACION	20	5	0	0	25
QUIROFANO	22	0	0	0	22
OBSTETRICIA	25	2	0	0	27
UCI	18	4	0	0	22
TOTAL	146	129	1	0	276

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	154	0	0	0	180
HOSPITALIZACION	9	16	0	0	0	25
QUIROFANO	13	9	0	0	0	22
OBSTETRICIA	18	9	0	0	0	27
UCI	11	11	0	0	0	22
TOTAL	77	199	0	0	0	276

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:


ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	18	153	9	0	180
HOSPITALIZACION	14	11	0	0	25
QUIROFANO	13	9	0	0	22
OBSTETRICIA	9	18	0	0	27
UCI	10	12	0	0	22
TOTAL	64	203	9	0	276

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	39	139	2	0	180
HOSPITALIZACION	11	14	0	0	25
QUIROFANO	5	17	0	0	22

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02 Página: 17 de 45

OBSTETRICIA	18	9	0	0	27
UCI	9	13	0	0	22
TOTAL	82	192	2	0	276

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	154	0	0	180
HOSPITALIZACION	2	23	0	0	25
QUIROFANO	10	12	0	0	22
OBSTETRICIA	10	17	0	0	27
UCI	11	11	0	0	22
TOTAL	59	217	0	0	276

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	37	142	0	1	180
HOSPITALIZACION	9	16	0	0	25
QUIROFANO	10	12	0	0	22
OBSTETRICIA	16	11	0	0	27
UCI	16	6	0	0	22
TOTAL	88	187	0	1	276

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	180
Hospitalización	25
Cirugía	22
Obstetricia	27
Uci	22
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	296

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

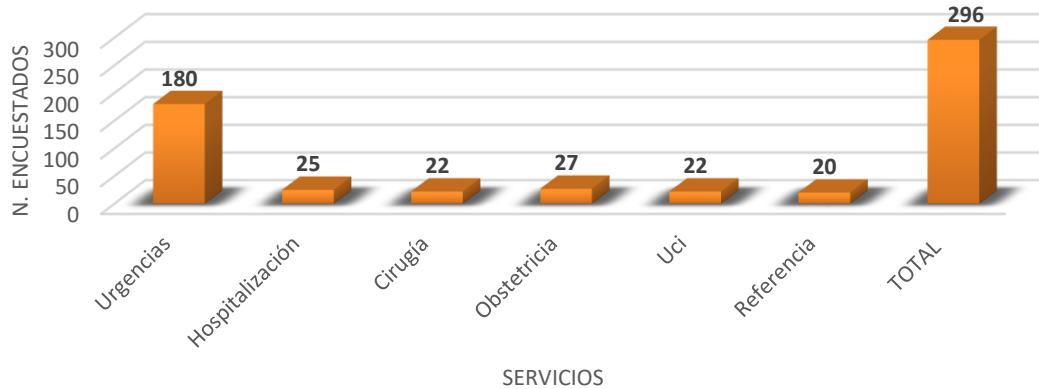
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 18 de
45

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del

99%

Urgencias	91%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
UCI	100%
Referencia	100%

REPRESENTACION GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

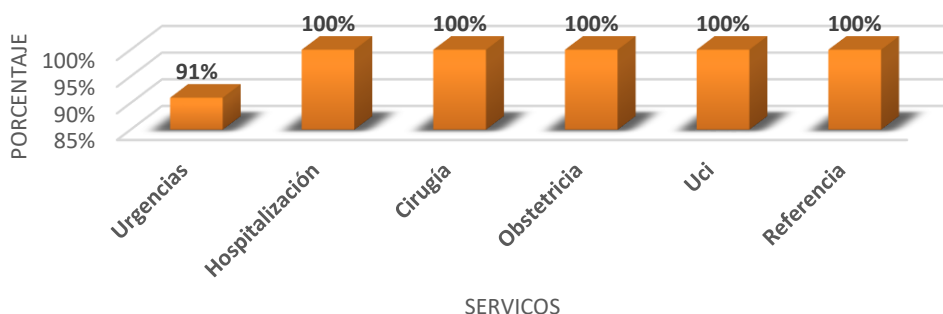
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 19 de
45

% DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS, ESPECIALISTAS



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS A LOS ESPECIALISTAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	180
Hospitalización	25
Cirugía	22
Obstetricia	27
Uci	22
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	296

REPRESENTACION GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

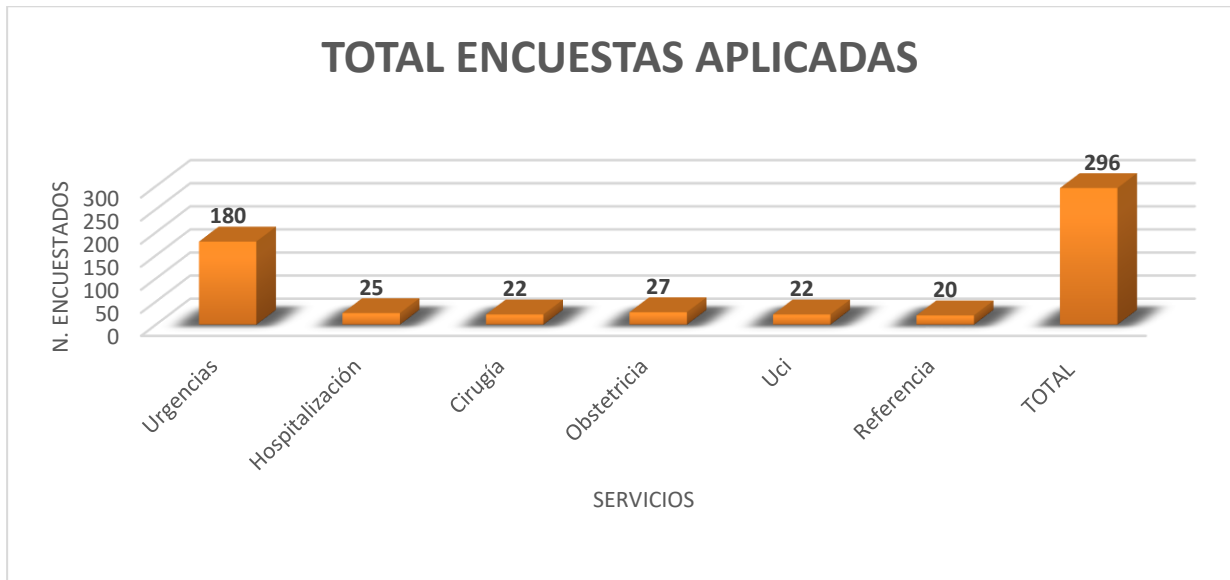
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 20 de
45

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS




FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS EN EL MES DE ENERO

- UCI

1. Felicitarlos por su dedicación a los pacientes, el personal que se encuentra en la UCI son excelentes personas. 3224536822 Wilmer Santiago Perdomo Vargas
2. Buen Servicio. 3184808766 Tatiana Katherine Cuellar
3. Agradecido con la atención muchas gracias de corazón gracias por ayudarnos excelente servicio de mi parte no tengo ninguna queja. 3167908172 Chiquinquina De Carmen Soto Lopez
4. Para agradecer a todos el equipo de trabajo medico enfermeras por la muy buena atención buen trato la señora de la alimentación también. 3128513884 JOSE IGNACIO LIZCANO
5. 3232390911 LUISA MARIA YUCUMA LEMUS Me atendieron excelente manejo estuvieron pendientes en todo momento muchas gracias 3128513884 Jose Ignacio Lizcano
6. Excelente atención y servicio felicitaciones por la amabilidad con que atiende a los pacientes. 3153146701 José Luis Sánchez
7. El servicio me pareció muy bueno, muy amable todas las enfermeras, todos los trabajadores, felicitarlos a todos, son muy buenos profesionales y demuestran en todo momento el sentido de pertenencia y buenos valores. 3212144171 Eliana Galindo Torres
8. Excelente, buena atención un equipo de trabajo atentos responsables con sus pacientes, es de felicitar a cada colaborador de la UCI por su buen

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 21 de 45

acompañamiento a cada paciente por tener esa pasión y esas ganas de ayudar a las personas que tanta ayuda necesitan. 3134451331 Yamiled Andela Pachongo

9. Mi experiencia fue buena, felicitar y exaltar la labor de cada una de las enfermeras y de todo el personal de la UCI son buenos profesionales y con sentido de pertenencia. 3212144171 Eliana Galindo Torres

25. Deseo agradecer y felicitar a todo el personal que labora en la uci tanto médicos como jefe y enfermeras ya que prestan un servicio integro y profesional para ser enfermera se necesita vocación y ustedes realmente la tiene, su responsabilidad y ética son lo mejor felicitaciones porque prestan un muy buen servicio que llevan a mejorar nuestra salud. 3134417236 Maricela Delgado Gómez

26. Agradezco a todo el personal que me atendió por su excelente atención muchas gracias a todos. 3133807352 María Alejandra Méndez

35. De manera muy atenta paso a dar las gracias por el buen servicio, trato hacia mi madre, a los médicos y enfermeras y grupo de la uci muy agradecida dios los bendiga. 3102752406 diana patricia bonilla

• GINECOBSTETRICIA

10. Que hallan más camas para las maternas me atendieron muy bien en el parto los felicito a los que estuvieron de turno muchas gracias que dios los bendiga. 3207410958 Maria Ersy Itaque Torres

11. Muy buena atención tanto como el paciente como el acompañante. 3153325019 Karen Michelle Castaño Guzmán

12. Es buena atención porque brindan prioridad a la madre en su dolor de parto porque está en peligro dos personas con derecho a la atención en salud y los deberes que se cumplan. 3125236044 Luz Dary Yandi

13. Buena atención del personal. 3223689708 Mayra Alejandra Castro Yasno

• URGENCIAS

17. Felicito a los médicos y enfermeras que laboran en la institución por la atención brindada de forma oportuna y con calidad y calidez la tención fue rápida y sobre todo de calidad. 3507709311 Mónica Andrea Ortega Hoyos


18. La atención médica y la atención del guarda de seguridad Manuel Méndez me sentí muy bien atendido tanto el paciente como nosotras de acompañantes. 3209572761 Edwin Artunduaga V

19. Buena atención del turno de Méndez. Milton Andres Castillo

20. Felicitar el personal de auxiliares de enfermería por su ayuda y disposición para con los pacientes, a los jefes por su trabajo, al pediatra por ser claro con los

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 22 de 45

diagnósticos gracias por su colaboración dios los bendiga y les de don de servicio.
Marly A. Torres Castro

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

21. Quiero expresar mi satisfacción como usuaria, por el buen servicio brindado mi hijo Julián Guillermo felicito a los siguientes auxiliares, a la Jefe Fernanda Ruiz, Sandra Ramon, Jakeline Cruz, Claudia Camero, Maily Ramírez, Jefe Maria Alejandra Ospina y jefe Nayibe, a ninguna persona le gusta estar en el hospital, pero cuando se tiene una atención amable, respetuosa, con calidad Humana se hace más amena la estadía, es muy bueno que el hospital San Antonio siempre este rodeado de personas así, los felicito y nos vamos muy contentos con la atención brindada dios bendiga todo el personal. 3108197350 "Julián Guillermo Salazar, Claudia Anaya"

- **HOSPITALIZACIÓN**

27. Para felicitar a la auxiliar de enfermería Yuli Andrade por su disposición amabilidad y buen compromiso con los pacientes. 3187667438 Francisco Peña

28. Muy excelente servicio tanto de los doctores como jefes y auxiliares muy atentos, serviciales excelentes ambiente en el servicio buen aseo. 3139982058 Lina María ramos torres

PQRS REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- **UCI**

2. "Una experiencia muy desagradable y bastante incomoda el tener que utilizar baños con la pared y la taza un día untado de materia fecal y al otro da encontrar en la ducha sangre como coágulos. Además, los botones del desagüe del sanitario y lavamanos están dañados en juntos baños. Estos baños son un peligro locativo de bioseguridad para un paciente en condiciones de uci y se requiere un aseo más periódico. 3023003579 Andrés Felipe Parra Sánchez

- **URGENCIAS**

3. Yo María Emma Gómez cc 55131815 de iza cauca tengo la inquietud con el Señor Enrique Ramírez, que se dice ser el autorizado de defender los usuarios y solo hace es hablar mal del gobierno, pero no ayuda a que los médicos estén solo dos médicos atendiendo casi 80 personas y

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 23 de
45

- la gente dice que es el medio el negligente entonces solo queremos que ayuden a salir adelante. 3142552583 María Emma Gómez
4. Ingreso con mi esposa a las 04:30 pm son las 08:20 pm y no la atendieron tuve que llevármela para la casa, negligencia médica, pésimo servicio por parte del auxiliar de enfermería, salimos sin ser atendidos. 3224578463 Carlos A Ceballos
5. El día de hoy asisto a cita con mis dos hijas menores de edad a consulta externa, se factura después de la hora asignada por la cantidad de gente facturando se aclara que llegamos una hora antes de lo solicitado, al facturar se nos indica que debemos pasar a urgencias para hacer atendidos por médicos de turno al preguntar por la doctora ella se muestra sorprendida y un tanto disgustada con la enfermera pues ella no sabía porque debía de atender pacientes de consulta externa, se solicita amablemente al hospital y a sanidad militar disponer de un consultorio en consulta externa para que seamos atendidos no es la primera vez que nos pasa el año pasado dejamos de recibir atención por lo mismo se aclara que fuimos atendidos muy amablemente por la doctora. 3108179290 Gladys Moreno Hernández
6. Este servicio presentaría un mejor servicio si contaran con más personas medios y enfermeras pues mucho los pacientes que requieren este servicio. Se viene unos olores impresionantes, ser atendidos con más prontitud por el dolor sabemos que el personal médico da lo mejor en el servicio, pero no pueden multiplicarse faltan médicos y enfermeras y que mejoren sus salarios la falta de personal hace que se preste un mal servicio muchas gracias por atender nuestras quejas. 3022972096 Genoveva Ceballos.
12. Pésimo servicio por falta de médicos y enfermeras. 3123274076 Daniel Chapid.
13. Con el debido respeto que se merecen ustedes Hospital San Antonio de Padua me permito comentarle que no me gusto la atención por parte de la médica general. 3154324207 Jennifer Sofia Aldana Fiesco.
14. Pasan más de horas y en los dos consultorios 1 y 2 no llaman a ningún paciente y más de 15 personas por ser atendidas primero se cansan de esperar una madre con su hijo después un señor se fue porque se cansó de esperar el llamado y nunca lo hicieron y al igual estoy yo con mi hijo y nada, me parece una falta de respeto con los pacientes. 3118553883 Erika Yulieth Capote López

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 24 de
45

15. Llegué con mi madre que es paciente dialítica y con otras complejidades, ingresando manifesté a la jefe de enfermería. Lo cual no atendió la sugerencia dada, le coloqué el tensiómetro en el brazo que ella tiene la fistula, como trabajadores de la salud debe de saber que un paciente con estas características jamás se le puede hacer eso para que tengan más cuidado. 3124916529 María Yasmin Cuchimba

17. Visita por el estado de salud de mi pequeña hija, mi queja es por la pésima atención de urgencias. Mucha demora, poco personal para trabajar entré a la 1pm y me atendieron a las 4:30am, no me parece que un hospital como este de La Plata este en estas condiciones por favor pedimos más conciencia con los adultos, embarazadas y niños. 3228099556
Angie Lorena Paredes

18. El día de hoy llego a consulta con mi grupo familiar ya que nos encontramos todos enfermos, yo comprendo que por la epidemia de dengue que hay, los pacientes que asisten al servicio son muchos y solo hay dos médicos. El problema radica en que el médico del consultorio número 1 no está atendiendo sino a 3 pacientes desde que llegué se encerró solo, mientras el otro doctor del consultorio 3 atendía un gran número de pacientes, sé que no hacen caso de esto, pero por favor solicitar que hagan su trabajo a los doctores. No me quisieron dar el nombre del doctor. 3137001831 Karen Tatiana Castillo Castro

• FACTURACIÓN URGENCIAS

7. Sería excelente que el hospital contara con otro empleado para ayudar a evacuar más eficientemente las salidas de los pacientes en las horas de la noche pues veo que hay un solo señor para evacuar la cantidad de pacientes en las horas de la noche que la verdad no da abasto, muchas gracias por atender nuestras sugerencias para contar con un mejor servicio dios los bendiga y los ilumine en sus decisiones. 3022972096
Genoveva Ceballos

11. Se necesita más personal en el área de facturación de urgencias. 3102498731 Olga Lucia Cometa

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

8. Soy la madre del niño Gerónimo Cabrera, rc: 1079510165, deseo solicitar que por favor fuera muy importante que se brindara el servicio de

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 25 de
45

televisión ya que es mucho mejor la hospitalización de nuestros niños.
3105713579 Yuliana Caicedo

- Yo Deunice Serrato de la paciente mi sugerencia sería lo de los televisores ya que son muy necesarias para tener una hospitalización más tranquilidad para los pacientes, muchas gracias por la atención que le prestaron a mi hija bendiciones para todo el equipo del hospital San Antonio de Padua. 3112055028 Deunice Serrato

Soy madre de Madre Angelica Castillo, me permito comunicar que sería muy importante que se brindara el servicio de televisión ya que esto daría más tranquilidad la hospitalización de nuestros hijos excelente servicio muchas gracias. 3212197216 Francly Alvares Perdomo

FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

- UCI

- Quiero felicitarlos porque prestan un excelente servicio, están muy pendientes.
Fredy Monsalve Ochoa, 12280106

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

- URGENCIAS

- Mucha demora la atención en Urgencias. 1117500518
- Enfermera del triage no tuvo en cuenta como tenía las plaquetas, tenía que ser prioritario porque venía con las plaquetas bajas. Darwin llanos 12281053
- No ha pasado el pediatra a valorar. ti 1081413793 cl 3112005264
- Los baños de urgencias son asquerosos, mucha demora en la atención, no brindan información rápida por parte del especialista ni de los médicos Rc 1025675270 cl 3134894356
- No hay respuesta por parte del personal de médicos ni de los auxiliares cuando uno pregunta que ha pasado con los exámenes falta de empatía rc 10023061 cl 3115457968
- Llegue a las 8 pm y el médico general me vio a las 10 pm, mucha demora, tomaron laboratorio y radiografía desde las 11 pm, hoy todo el día no han pasado nada de medicamentos la respuesta del pediatra es que espera, soy de La argentina Huila si me dan la salida a las 5 pm ya no consigo carro. Rc 1122149064 cl 3133021656

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 26 de
45

7. Desde que me pasaron a salas de observación mujeres no ha venido ningún médico a revalorar cc 1004248313 cl 3209589942
8. La valoración de médico general no ha sido la mejor tuve un accidente de moto no me han ordenad el tac ni siquiera me revisó. Fui a preguntar a la dra por el golpe que recibió pregunte si ordenaba un tac para descartar y la respuesta fue soy yo la médica cc.1079181391 cl 3134117541
9. Llegue a las 11: 30 pm y el médico me llamo a las 2 am sentada en el pasillo, me pasaron a observación pediatría a las 4 am, mucha demora en la atención rc 1145833682 cl. 3123130972
10. Mucha demora en la atención llegamos 10:40pm y el dr me llamo a las 02 am cc 4914345 cl 3164294721
11. El baño se encontraba sucio, el medico no dejaba ni hablar, me dijo el diagnóstico y me envió para la casa. Karen Tatiana Castillo Castro 37081227 – 3137001831
12. Se fue demasiado demorada la atención, la guarda de seguridad le abrió la puerta y se salió a mi hijo aun sabiendo que era paciente psiquiátrico y ya le habíamos hecho la observación y respondió que si el no quería estar en el hospital que se fuera. Rubiela Rodríguez Ambito (madre de David Mena Rodríguez 1081406305 - 3118330078)
13. Se demoraron mucho en atenderme. Yuri Angelica Lugo 1106782882 – 3108119050
14. Mucha demora para la atención, se demoraron 4 horas para atenderme. Ana Omaira Pajoy 26522563
15. Fue un poco demorada la atención. Norma Constanza Tierradentro 1081408446 – 3232245879
16. No había donde sentar estaba muy lleno, cc36384749 cl 3118253048

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 27 de
45

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**

Satisfacción en el servicio **100%**

1. ¿Califique el tiempo transcurrido entre el recibimiento y la entrega del paciente al centro de salud donde ha sido remitido?

DETALLE	N.
Excelente	1
Bueno	19
Regular	0
Malo	0
NA	0
TOTAL	20

2. La claridad de la información suministrada por el personal del servicio de ambulancia fue

DETALLE	N.
Excelente	4
Bueno	16
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

DETALLE	N.
Excelente	6
Bueno	14
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 28 de 45

4. Durante el traslado la asistencia del personal que lo acompañaba fue:

DETALLE	N.
Excelente	2
Bueno	18
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

5. En qué nivel considera usted que el hospital cumple con los derechos que tiene como usuario:

DETALLE	N.
Excelente	4
Bueno	16
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	3
Bueno	17
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

7. Las medidas de seguridad: Identificación personal, presentación personal, uso de los elementos de protección como: guantes, tapabocas y lavado de manos entre otras.

DETALLE	N.
Muy buena	2
Bueno	18
Regular	0

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 29 de
45

Malo	0
TOTAL	20

8. ¿Cómo calificaría usted la velocidad en que se moviliza la ambulancia a donde fue trasladado?

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	19
Muy rápido	1
TOTAL	20

9. Comprende usted a que se refiere sus deberes y derechos:

DETALLE	N.
SI	19
NO	1
TOTAL	20

10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la E? S.E HDSAP?

DETALLE	N.
MB	1
B	19
R	0
M	0
TOTAL	20

11. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E? S.E HDSAP a un familiar o amigo?

DETALLE	N.
DS	3
PS	17

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 30 de
45

DN	0
PN	0
TOTAL	20

12. El trato brindado por el personal de la oficina de referencia fue:

DETALLE	N.
MB	1
B	19
R	0
M	0
TOTAL	20

13. Se le ha brindado la información al momento de que el médico tratante le comunica del trámite del traslado

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
OBS	0
TOTAL	20

14. Considera que nuestro personal fue profesional al momento de brindarle toda la información necesaria?

DETALLE	N.
MB	2
B	18
R	0
M	0
TOTAL	20

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 31 de
45

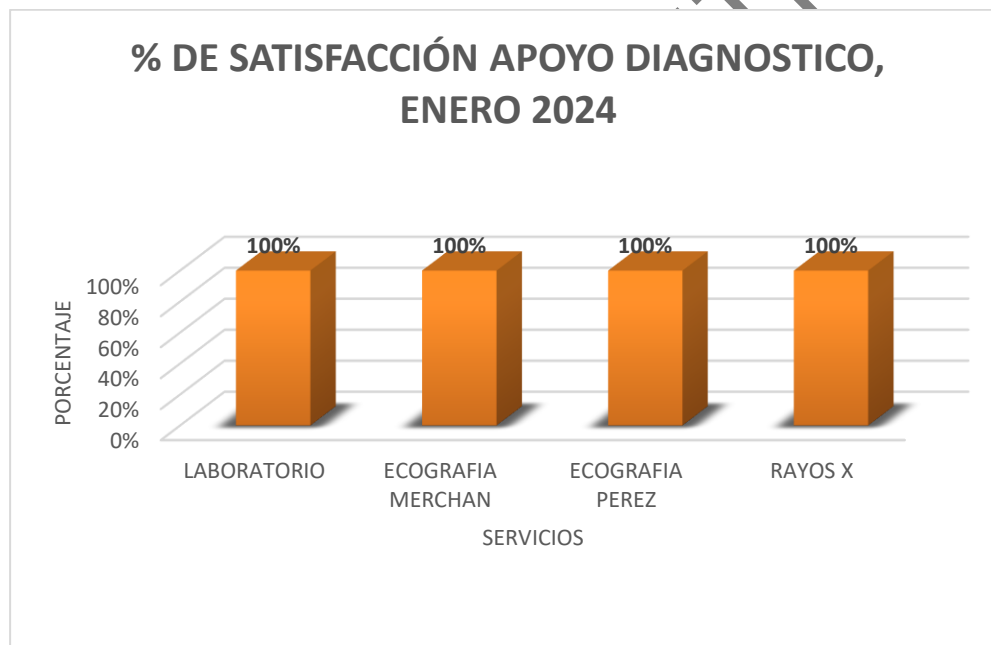
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

Número de encuestas aplicadas: **136**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	100%
ECOGRAFIA MERCHAN	100%
ECOGRAFIA PEREZ	100%
RAYOS X	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	30
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	25
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	135

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

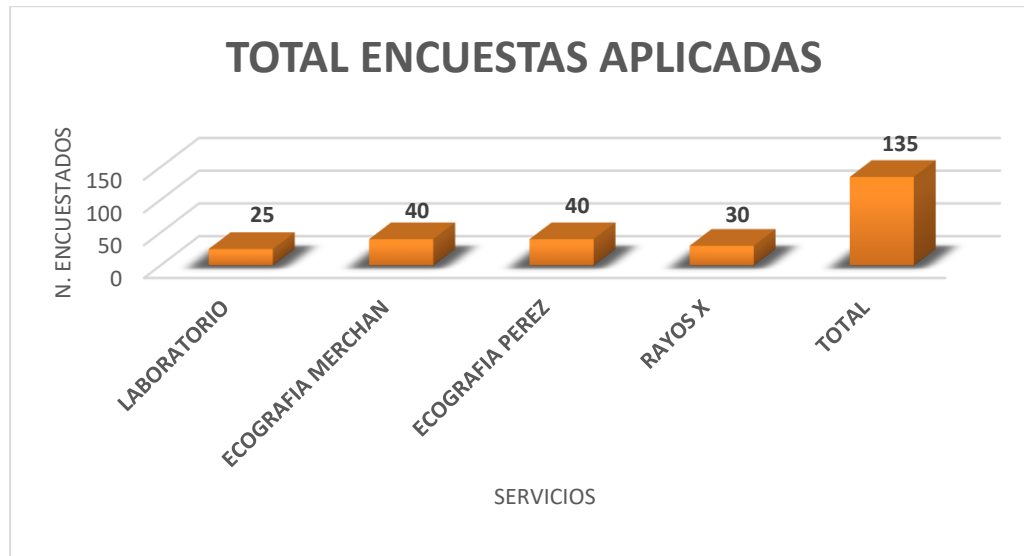


E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 32 de 45

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	14	16	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	3	76	1	0	0	80
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
TOTAL	17	92	1	0	25	135

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	17	13	0	0	30
ECOGRAFIAS	12	68	0	0	80
LABORATORIOS	9	16	0	0	25
TOTAL	38	97	0	0	135

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	10	20	0	0	30

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 33 de 45

ECOGRAFIAS	12	67	1	0	80
LABORATORIOS	11	14	0	0	25
TOTAL	33	101	1	0	135

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	27	0	0	30
ECOGRAFIAS	24	56	0	0	80
LABORATORIOS	8	17	0	0	25
TOTAL	35	100	0	0	135

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	0	30
ECOGRAFIAS	78	2	80
LABORATORIOS	24	1	25
TOTAL	132	3	135

97% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	20	10	0	0	30
ECOGRAFIAS	67	13	0	0	80
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	112	23	0	0	135

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	4	26	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	19	61	0	0	0	80
LABORATORIOS	12	13	0	0	0	25

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 34 de 45

TOTAL	35	100	0	0	0	135
--------------	-----------	------------	----------	----------	----------	------------

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	27	0	0	30
ECOGRAFIAS	22	58	0	0	80
LABORATORIOS	13	12	0	0	25
TOTAL	38	97	0	0	135

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	5	25	0	0	30
ECOGRAFIAS	33	47	0	0	80
LABORATORIOS	12	13	0	0	25
TOTAL	50	85	0	0	135

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

11.

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	5	25	0	0	30
ECOGRAFIAS	33	47	0	0	80
LABORATORIOS	12	13	0	0	25
TOTAL	50	85	0	0	135

12. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	6	24	0	0	30
ECOGRAFIAS	28	52	0	0	80
LABORATORIOS	10	15	0	0	25
TOTAL	44	91	0	0	135

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

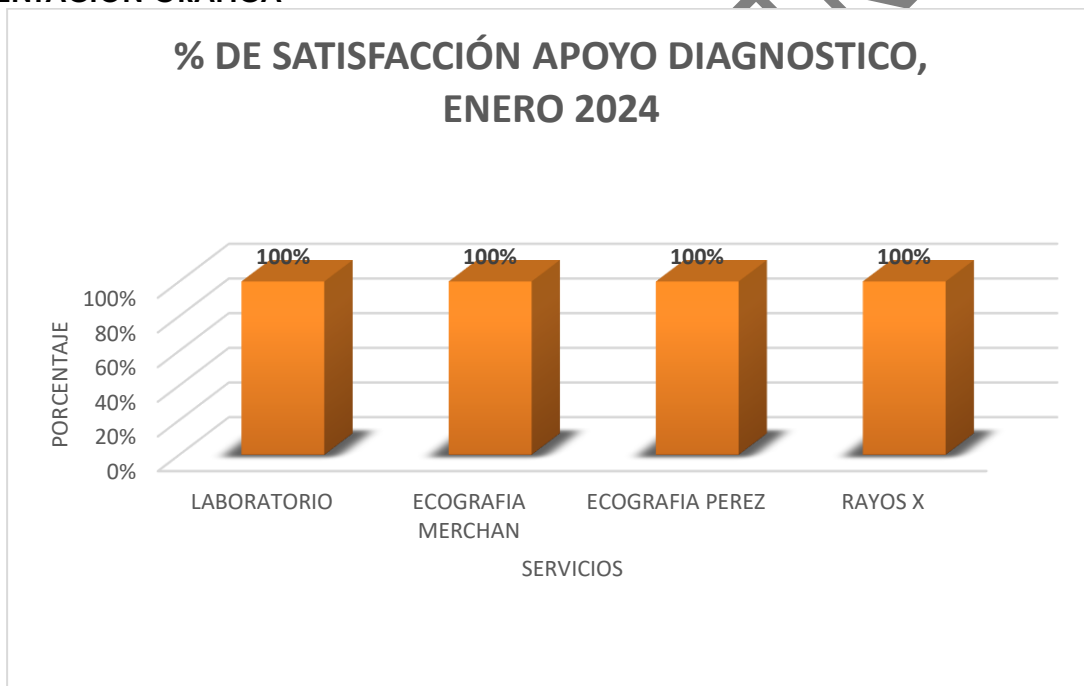
Página: 35 de
45

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN APOYO DIAGNOSTICO

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico, la calificación para la especialista es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
Laboratorio	100%
Ecografía MERCHAN	100%
Ecografía PEREZ	100%
Rayos X	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS A ESPECIALISTA POR EL SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO.

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	25
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	30

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

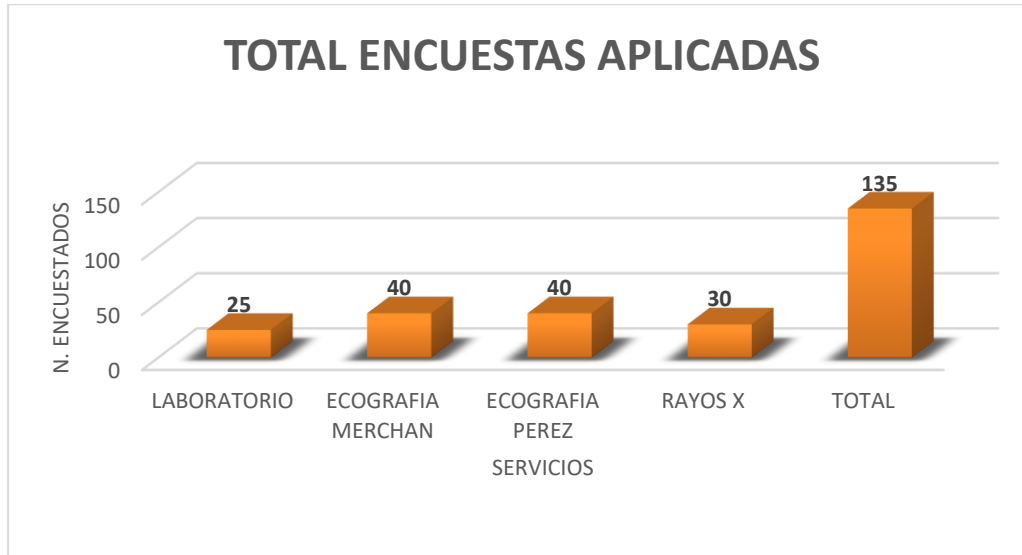
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 36 de
45

REPRESENTACIÓN GRAFICA



- Grado de satisfacción Global por servicios es **99%**
- Grado de satisfacción general por especialistas es **99%**
- Porcentaje de personas que comprenden sus derechos y deberes es **97%**

PQRS REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

• CONSULTA EXTERNA

1. Estamos con problemas de dengue en mi pueblo y las entidades de salud, definen que no dejen vasijas, llantas con agua y demás, pero en las instalaciones de nuestro Hospital San Antonio de Padua de La Plata, se encuentran estancamientos de agua donde posiblemente se pueden generar casos para esta infección. Gracias. 3123274071 Daniel Chapid

16. jefe y Call Center me acerco al hospital porque tengo cita de pediatría con los dos niños viaje de Nátoga a asistir a la cita y me comentan que no llegó el pediatra me dirijo donde la jefe a las 9:50 am que llegue al hospital y ella me dicen que me enviaron unos mensajes, pero los mensajes en realidad llegaron a las 10:25 am después de que hice el reclamo porque no me avisaron de mala forma me ofrecieron otra cita la cual no la quise tomar. 3213889568 Nelsy Johana Pila

19. Se intenta llamar y al contestar le cuelgan, no hay servicio presencial y además se demoran en dar citas para adulto mayor no explican el proceso para pqrs entonces se hacen que no se puede, el call center no tiene como responder. Espero mejoren la atención y que hagan una capacitación a las personas de atención al usuario. 3115128994 José Silverio Cruz Vaca

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 37 de
45

- **UCI**

2. "Una experiencia muy desagradable y bastante incomoda el tener que utilizar baños con la pared y la taza un día untado de materia fecal y al otro da encontrar en la ducha sangre como coágulos. Además, los botones del desagüe del sanitario y lavamanos están dañados en juntos baños. Estos baños son un peligro locativo de bioseguridad para un paciente en condiciones de uci y se requiere un aseo más periódico. 3023003579 Andrés Felipe Parra Sánchez

- **URGENCIAS**

3. Yo María Emma Gómez cc 55131815 de iza cauca tengo la inquietud con el Señor Enrique Ramírez, que se dice ser el autorizado de defender los usuarios y solo hace es hablar mal del gobierno, pero no ayuda a que los médicos estén solo dos médicos atendiendo casi 80 personas y la gente dice que es el medio el negligente entonces solo queremos que ayuden a salir adelante. 3142552583 María Emma Gómez

4. Ingreso con mi esposa a las 04:30 pm son las 08:20 pm y no la atendieron tuve que llevármela para la casa, negligencia médica, pésimo servicio por parte del auxiliar de enfermería, salimos sin ser atendidos. 3224578463 Carlos A Ceballos


5. El día de hoy asisto a cita con mis dos hijas menores de edad a consulta externa, se factura después de la hora asignada por la cantidad de gente facturando se aclara que llegamos una hora antes de lo solicitado, al facturar se nos indica que debemos pasar a urgencias para hacer atendidos por médicos de turno al preguntar por la doctora ella se muestra sorprendida y un tanto disgustada con la enfermera pues ella no sabía porque debía de atender pacientes de consulta externa, se solicita amablemente al hospital y a sanidad militar disponer de un consultorio en consulta externa para que seamos atendidos no es la primera vez que nos pasa el año pasado dejamos de recibir atención por lo mismo se aclara que fuimos atendidos muy amablemente por la doctora. 3108179290 Gladys Moreno Hernández

6. Este servicio presentaría un mejor servicio si contaran con más personas medios y enfermeras pues mucho los pacientes que requieren este servicio. Se viene unos olores impresionantes, ser atendidos con más prontitud por el dolor sabemos que el personal médico da lo mejor en el servicio, pero no pueden multiplicarse faltan médicos y enfermeras y que mejoren sus salarios la falta de personal hace que se preste un mal servicio muchas gracias por atender nuestras quejas. 3022972096 Genoveva Ceballos.

12. Pésimo servicio por falta de médicos y enfermeras. 3123274076 Daniel Chapid.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 38 de 45

13. Con el debido respeto que se merecen ustedes Hospital San Antonio de Padua me permito comentarle que no me gusto la atención por parte de la médica general. 3154324207 Jennifer Sofia Aldana Fiesco.

14. Pasan más de horas y en los dos consultorios 1 y 2 no llaman a ningún paciente y más de 15 personas por ser atendidas primero se cansan de esperar una madre con su hijo después un señor se fue porque se cansó de esperar el llamado y nunca lo hicieron y al igual estoy yo con mi hijo y nada, me parece una falta de respeto con los pacientes. 3118553883 Erika Yulieth Capote López

15. Llegué con mi madre que es paciente dialítica y con otras complejidades, ingresando manifesté a la jefe de enfermería. Lo cual no atendió la sugerencia dada, le coloqué el tensiómetro en el brazo que ella tiene la fistula, como trabajadores de la salud debe de saber que un paciente con estas características jamás se le puede hacer eso para que tengan más cuidado. 3124916529 María Yasmin Cuchimba

17. Visita por el estado de salud de mi pequeña hija, mi queja es por la pésima atención de urgencias. Mucha demora, poco personal para trabajar entré a la 1pm y me atendieron a las 4:30am, no me parece que un hospital como este de La Plata este en estas condiciones por favor pedimos más conciencia con los adultos, embarazadas y niños. 3228099556 Angie Lorena Paredes

18. El día de hoy llego a consulta con mi grupo familiar ya que nos encontramos todos enfermos, yo comprendo que por la epidemia de dengue que hay, los pacientes que asisten al servicio son muchos y solo hay dos médicos. El problema radica en que el médico del consultorio número 1 no está atendiendo sino a 3 pacientes desde que llegué se encerró solo, mientras el otro doctor del consultorio 3 atendía un gran número de pacientes, sé que no hacen caso de esto, pero por favor solicitar que hagan su trabajo a los doctores. No me quisieron dar el nombre del doctor. 3137001831 Karen Tatiana Castillo Castro

- **FACTURACIÓN URGENCIAS**

7. Sería excelente que el hospital contara con otro empleado para ayudar a evacuar más eficientemente las salidas de los pacientes en las horas de la noche pues veo que hay un solo señor para evacuar la cantidad de pacientes en las horas de la noche que la verdad no da abasto, muchas gracias por atender nuestras sugerencias para contar con un mejor servicio dios los bendiga y los ilumine en sus decisiones. 3022972096 Genoveva Ceballos

11. Se necesita más personal en el área de facturación de urgencias. 3102498731 Olga Lucia Cometa

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 39 de
45

8. Soy la madre del niño Gerónimo Cabrera, rc: 1079510165, deseo solicitar que por favor fuera muy importante que se brindara el servicio de televisión ya que es mucho mejor la hospitalización de nuestros niños. 3105713579 Yuliana Caicedo

9. Yo Deunice Serrato de la paciente mi sugerencia sería lo de los televisores ya que son muy necesarias para tener una hospitalización más tranquilidad para los pacientes, muchas gracias por la atención que le prestaron a mi hija bendiciones para todo el equipo del hospital San Antonio de Padua. 3112055028 Deunice Serrato

10. Soy madre de Madre Angelica Castillo, me permito comunicar que sería muy importante que se brindara el servicio de televisión ya que esto daría más tranquilidad la hospitalización de nuestros hijos excelente servicio muchas gracias. 3212197216 Francy Alvares Perdomo

FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS EN EL MES

• UCI

1. Felicitarlos por su dedicación a los pacientes, el personal que se encuentra en la UCI son excelentes personas. 3224536822 Wilmer Santiago Perdomo Vargas

2. Buen Servicio. 3184808766 Tatiana Katherine Cuellar

3. Agradecido con la atención muchas gracias de corazón gracias por ayudarnos excelente servicio de mi parte no tengo ninguna queja. 3167908172 Chiquinquina De Carmen Soto Lopez

4. Para agradecer a todos el equipo de trabajo medico enfermeras por la muy buena atención buen trato la señora de la alimentación también. 3128513884 Jose Ignacio Lizcano

5. Me atendieron excelente manejo estuvieron pendientes en todo momento muchas gracias. 3232390911 Luisa Maria Yucuma Lemus


6. Excelente atención y servicio felicitaciones por la amabilidad con que atiende a los pacientes. 3153146701 José Luis Sánchez

7. El servicio me pareció muy bueno, muy amable todas las enfermeras, todos los trabajadores, felicitarlos a todos, son muy buenos profesionales y demuestran en todo momento el sentido de pertenencia y buenos valores. 3212144171 Eliana Galindo Torres

8. Excelente, buena atención un equipo de trabajo atentos responsables con sus pacientes, es de felicitar a cada colaborador de la UCI por su buen acompañamiento a cada

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 40 de 45

paciente por tener esa pasión y esas ganas de ayudar a las personas que tanta ayuda necesitan. 3134451331 Yamiled Andela Pachongo

9. Mi experiencia fue buena, felicitar y exaltar la labor de cada una de las enfermeras y de todo el personal de la UCI son buenos profesionales y con sentido de pertenencia. 3212144171 Eliana Galindo Torres

25. Deseo agradecer y felicitar a todo el personal que labora en la uci tanto médicos como jefe y enfermeras ya que prestan un servicio integro y profesional para ser enfermera se necesita vocación y ustedes realmente la tiene, su responsabilidad y ética son lo mejor felicitaciones porque prestan un muy buen servicio que llevan a mejorar nuestra salud. 3134417236 Maricela Delgado Gómez

26. Agradezco a todo el personal que me atendió por su excelente atención muchas gracias a todos. 3133807352 María Alejandra Méndez

35. De manera muy atenta paso a dar las gracias por el buen servicio, trato hacia mi madre, a los médicos y enfermeras y grupo de la uci muy agradecida dios los bendiga. 3102752406 Diana Patricia Bonilla

• **GINECOBSTERICIA**

10. Que hallan más camas para las maternas me atendieron muy bien en el parto los felicito a los que estuvieron de turno muchas gracias que dios los bendiga. 3207410958 Maria Ery Itacue Torres

11. Muy buena atención tanto como el paciente como el acompañante. 3153325019 Karen Michelle Castaño Guzmán

12. Es buena atención porque brindan prioridad a la madre en su dolor de parto porque está en peligro dos personas con derecho a la atención en salud y los deberes que se cumplan. 3125236044 Luz Dary Yandi

13. Buena atención del personal. 3223689708 Mayra Alejandra Castro Yasno

23. Jefe de enfermería Valeria arias tovas le agradecemos por su bonita labor y amos a su trabajo, paciencia con nosotros excelente labor dios la bendiga quedamos muy agradecidos por su atención. 3183304786 Maria Alejandra Tierradentro

24. Servicio de ginecología quiero felicitar al servicio de médicos y auxiliares que se encuentran de turno el día de 7 enero por su excelente atención al paciente y me brindaron ayuda felicitaciones por tan excelente equipo de profesionales gracias por su trabajo realizado con calidad y vocación por cada paciente. 3232063419 Angela Cristina Gómez

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 41 de
45

• **MEDICINA INTERNA**

14. Excelente atención por parte del personal muy claro y puntual, se nota el profesionalismo y siendo con el servicio con lo que el paciente presenta y con los cuidados que debe de tener. 3143334749 Yineth Alvira Cortes

• **INCIHUILA**

15. Excelente servicio atenta con el servicio. Angie Lorena Chindicue

16. Una Buena aseo excelente trabajo para el servicio de aseo. 3132210053 Gilber Cerquera Cruz

22. Quería felicitar a la operaria de la noche Martha Isabel paso por su excelente trabajo y es muy atenta. 3222852477 Lina Marcela

• **URGENCIAS**

17. Felicito a los médicos y enfermeras que laboran en la institución por la atención brindada de forma oportuna y con calidad y calidez la atención fue rápida y sobre todo de calidad. 3507709311 Mónica Andrea Ortega Hoyos

18. La atención médica y la atención del guarda de seguridad Manuel Méndez me sentí muy bien atendido tanto el paciente como nosotras de acompañantes. 3209572761 Edwin Artunduaga V

19. Buena atención del turno de Méndez. Milton Andres Castillo


20. Felicitar el personal de auxiliares de enfermería por su ayuda y disposición para con los pacientes, a los jefes por su trabajo, al pediatra por ser claro con los diagnósticos gracias por su colaboración dios los bendiga y les de don de servicio. Marly A. Torres Castro

21. Quiero expresar mi satisfacción como usuaria, por el buen servicio brindado mi hijo Julián Guillermo felicito a los siguientes auxiliares, a la Jefe Fernanda Ruiz, Sandra Ramon, Jakeline Cruz, Claudia Camero, Maily Ramírez, Jefe Maria Alejandra Ospina y jefe Nayibe, a ninguna persona le gusta estar en el hospital, pero cuando se tiene una atención amable, respetuosa, con calidad Humana se hace más amena la estadía, es muy bueno que el hospital San Antonio siempre este rodeado de personas así, los felicito y nos vamos muy contentos con la atención brindada dios bendiga todo el personal. 3108197350
"Julián Guillermo Salazar, Claudia Anaya"

• **HOSPITALIZACIÓN**

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 42 de 45

27. Para felicitar a la auxiliar de enfermería Yuli Andrade por su disposición amabilidad y buen compromiso con los pacientes. 3187667438 Francisco Peña

28. Muy excelente servicio tanto de los doctores como jefes y auxiliares muy atentos, serviciales excelentes ambiente en el servicio buen aseo. 3139982058 Lina María ramos torres

- **CONSULTA EXTERNA**

29. Muchas gracias al ángel del hospital por su servicio y dedicación. Yudy Esmeralda Ceballos

30. Estoy muy agradecida con el ángel del servicio en este hospital atención y muy buena ayuda a la gente muchas gracias dios los bendiga. Arelis Anaya Alvira

31. Doy gracias al ángel del servicio del hospital por su apoyo y generosidad, es una persona muy entregada al servicio de las personas. María Mélida López

- **UROLOGÍA**

32. Siempre son buenos los cambios felicitaciones excelente la atención la señorita muy eficiente y su forma nos aclara las preguntas gracias a Yolanda Valero. María Nelly Montealegre

33. Servicio excelente felicitaciones a Yolanda Valero por su trabajo y atención felicitaciones. 3123973419 Pablo Antonio Bermeo Meneses

34. Todo muy excelente el doctor sabe llegar al paciente me sentí cómoda con el proceso felicitaciones al doctor Hugo Pirela gracias por el apoyo que nos dan dios los bendiga mil gracias. 3203155163 Catalina Trujillo García

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA

- **URGENCIAS**

1. Mucha demora la atención en Urgencias. 1117500518
2. Muy demorado en triage y no me hicieron lavado de la herida ni procedimientos hasta el día de la cirugía, mala la actitud de la jefe, me exigía y ella no lo portaba en urgencias cc1081409429 cl 3132259287
3. Enfermera del triage no tuvo en cuenta como tenía las plaquetas, tenía que ser prioritario porque venía con las plaquetas bajas. Darwin llanos 12281053
4. No ha pasado el pediatra a valorar. ti 1081413793 cl 3112005264

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004


Versión: 02

Página: 43 de
45

5. Los baños de urgencias son asquerosos, mucha demora en la atención, no brindan información rápida por parte del especialista ni de los médicos Rc 1025675270 cl 3134894356
6. No hay respuesta por parte del personal de médicos ni de los auxiliares cuando uno pregunta que ha pasado con los exámenes falta de empatía rc 10023061 cl 3115457968
7. Llegue a las 8 pm y el médico general me vio a las 10 pm, mucha demora, tomaron laboratorio y radiografía desde las 11 pm, hoy todo el día no han pasado nada de medicamentos la respuesta del pediatra es que espera, soy de La argentina Huila si me dan la salida a las 5 pm ya no consigo carro. Rc 1122149064 cl 3133021656
8. Desde que me pasaron a salas de observación mujeres no ha venido ningún médico a revalorar cc 1004248313 cl 3209589942
9. La valoración de médico general no ha sido la mejor tuve un accidente de moto no me han ordenad el tac ni siquiera me revisó. Fui a preguntar a la dra por el golpe que recibió pregunte si ordenaba un tac para descartar y la respuesta fue soy yo la médica cc.1079181391 cl 3134117541
10. Llegue a las 11: 30 pm y el médico me llamo a las 2 am sentada en el pasillo, me pasaron a observación pediatría a las 4 am, mucha demora en la atención rc 1145833682 cl. 3123130972
11. Mucha demora en la atención llegamos 10:40pm y el dr me llamo a las 02 am cc 4914345 cl 3164294721
12. El baño se encontraba sucio, el medico no dejaba ni hablar, me dijo el diagnóstico y me envió para la casa. Karen Tatiana Castillo Castro 37081227 – 3137001831
13. Se fue demasiado demorada la atención, la guarda de seguridad le abrió la puerta y se salió a mi hijo aun sabiendo que era paciente psiquiátrico y ya le habíamos hecho la observación y respondió que si el no quería estar en el hospital que se fuera. Rubiela Rodríguez Ambito (madre de David Mena Rodríguez 1081406305 - 3118330078)
14. Se demoraron mucho en atenderme. Yuri Angelica Lugo 1106782882 – 3108119050
15. Mucha demora para la atención, se demoraron 4 horas para atenderme. Ana Omaira Pajoy 26522563
16. Fue un poco demorada la atención. Norma Constanza Tierradentro 1081408446 – 3232245879
17. Mucha demora en la atención c1007308324
18. Mucha demora en la atención en urgencias cuando llegué 3122237505
19. No había donde sentar estaba muy lleno, cc36384749 cl 3118253048

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 44 de 45

• **CALL CENTER**

1. Mucha demora para que contesten y sacar la cita 1079410329 celular: 3212323312
2. Mucha demora para contestar y le den la cita 1004492306 cel. 3167827047
3. Mucha demora en contestar para sacar la cita es pésima 25453314 cel. 3144779459
4. Mucha demora para contestar las llamadas primero se le van los minutos tratar de mejorar el servicio de llamadas para asignación de las citas 4895198 cel. 3172955565
5. Demora en la línea para sacar citas 48632164- 3202651941
6. Se Demoran En Contestar Para Sacar Una Cita. Nubia Amparo Gómez 3166340339
7. Tenía la cita a las 02:00 pm y me atendieron a las 02:30 pm rc 1079413333 cl 3187303961
8. Mucha demora para que contesten en call center llame a principios de diciembre y me asignaron un mes después. TI 1084577258 CL 3135490961

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES DE ENERO

Durante el mes de enero se realizaron acompañamiento **100** usuarios y familiares de población indígena. Es de resaltar el compromiso, dedicación y gestión de la Guía bilingüe con la población nasa. **914** de diversas EPS para un total de **1.014** usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones como agendamiento de citas, gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones, entre otras. Trabajando de manera comprometida por la construcción de un Hospital Humanizado y seguro.

En el mes de enero se les realizó socialización y evaluación de deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores de la institución; de los **381**, se socializo y evaluó a **10** colaboradores arrojando un porcentaje de **3%**. Resaltando que 10 evaluaciones son virtuales, soportadas con listado de asistencia del personal que ingresa en el mes de enero a laborar a la ESE HOSPITAL.

Durante el mes de enero del presente año se le realizó socialización de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía a **815** En el servicio de consulta externa a **539** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **100** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.454** pacientes, recordándoles la importancia que son para nosotros como institución, por tal razón se toman medidas de mejora para así brindarles un buen servicio.

De igual forma se realizó evaluación de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría,

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 45 de
45

Ginecoobstetricia, Cirugía y consulta externa a **355** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **15** usuarios, para obtener así una totalidad de **370** usuarios evaluados en el mes de diciembre.

PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
Auxiliar administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU

ADO

DOCUMENTO CONTROLADO

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.