



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  
48

<b>FECHA:</b>	07 DE MARZO DE 2024
<b>ACTIVIDAD:</b>	INFORME DE SATISFACCION MES DE FEBRERO
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
<b>RESPONSABLE:</b>	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
<b>OBJETIVO:</b>	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 febrero 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 les ha brindado los servicios ofertados, para ello hay que tener en cuenta que el número 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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 2 de 48

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: 360**

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

**SERVICIOS HOSPITALARIOS: 326**

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

**APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 152**

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

**REFERENCIA: 20**

**TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS: 858**

*“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 48

### INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **360**

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

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

#### REPRESENTACION EN GRAFICA:



#### TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO	TOTAL
<b>Ginecología</b>	41
<b>Pediatría</b>	41

*“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

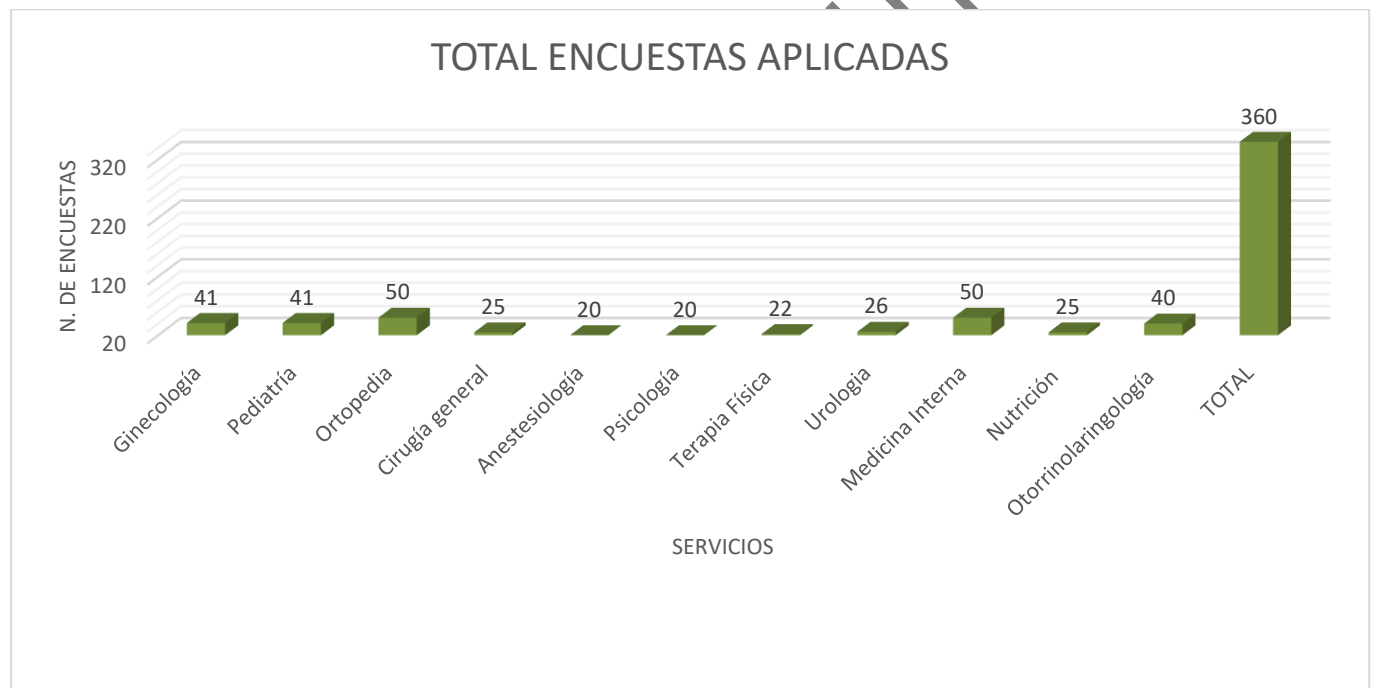
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 4 de 48

Ortopedia	50
Cirugía general	25
Anestesiología	20
Psicología	20
Terapia Física	22
Urología	26
Medicina Interna	50
Nutrición	25
Otorrinolaringología	40
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>360</b>

### 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?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
GINECOLOGIA	2	37	2	0	0	41
PEDIATRIA	6	34	0	1	0	41
ORTOPEDIA	3	44	3	0	0	50

*“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”.

<b>CIRUGIA</b>	0	24	1	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	2	18	0	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	0	20	0	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	2	17	3	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	3	23	0	0	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	2	46	2	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	0	22	3	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	3	36	1	0	0	40
<b>TOTAL</b>	23	321	15	1	0	<b>360</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	2	39	0	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	6	35	0	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	8	42	0	0	50
<b>CIRUGIA</b>	5	20	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	7	13	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	1	19	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	2	20	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	4	21	1	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	7	43	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	0	25	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	12	28	0	0	40
<b>TOTAL</b>	54	305	1	0	<b>360</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	9	32	0	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	15	26	0	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	13	37	0	0	50
<b>CIRUGIA</b>	8	17	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	7	13	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	1	19	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	8	14	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	5	21	0	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	7	43	0	0	50

*“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 48

<b>NUTRICION</b>	0	24	1	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	15	25	0	0	40
<b>TOTAL</b>	88	271	1	0	<b>360</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	5	35	1	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	22	19	0	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	14	36	0	0	50
<b>CIRUGIA</b>	13	12	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	7	13	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	3	17	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	17	5	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	6	20	0	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	8	42	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	11	14	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	14	26	0	0	40
<b>TOTAL</b>	119	239	1	0	<b>360</b>


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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	41	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	41	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	50	0	50
<b>CIRUGIA</b>	25	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	20	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	20	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	22	0	22
<b>UROLOGIA</b>	26	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	50	0	50
<b>NUTRICION</b>	25	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	35	5	40
<b>TOTAL</b>	355	5	<b>360</b>

**98%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de consulta externa

*“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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	<b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 7 de 48

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL	
GINECOLOGIA		3	37	1	0	41
PEDIATRIA		3	38	0	0	41
ORTOPEDIA		5	45	0	0	50
CIRUGIA		25	0	0	0	25
ANESTESIOLOGIA		12	8	0	0	20
PSICOLOGIA		15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA		22	0	0	0	22
UROLOGIA		3	23	0	0	26
MEDICINA INTERNA		3	47	0	0	50
NUTRICION		23	2	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA		23	17	0	0	40
<b>TOTAL</b>		137	222	1	0	<b>360</b>

**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	41	0	0	0	41
PEDIATRIA	3	38	0	0	0	41
ORTOPEDIA	2	48	0	0	0	50
CIRUGIA	3	22	0	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	8	12	0	0	0	20
PSICOLOGIA	8	12	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	22	0	0	0	22
UROLOGIA	2	24	0	0	0	26
MEDICINA INTERNA	1	47	2	0	0	50
NUTRICION	0	25	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	16	24	0	0	0	40
<b>TOTAL</b>	43	315	2	0	0	<b>360</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	1	39	1	0	41
PEDIATRIA	11	29	1	0	41
ORTOPEDIA	11	39	0	0	50

*“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 48

<b>CIRUGIA</b>	22	3	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	8	11	1	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	10	10	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	21	1	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	4	21	1	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	6	44	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	23	2	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	17	23	0	0	40
<b>TOTAL</b>	134	222	4	0	<b>360</b>

**9. El trato brindado por el especialista fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	2	38	1	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	9	32	0	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	9	40	1	0	50
<b>CIRUGIA</b>	24	1	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	9	11	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	11	9	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	20	2	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	10	16	0	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	7	43	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	23	2	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	21	19	0	0	40
<b>TOTAL</b>	145	213	2	0	<b>360</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	2	39	0	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	9	32	0	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	6	44	0	0	50
<b>CIRUGIA</b>	22	3	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	8	12	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	11	9	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	19	3	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	8	18	0	0	26

*“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 48

<b>MEDICINA INTERNA</b>	7	43	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	6	19	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	18	22	0	0	40
<b>TOTAL</b>	116	244	0	0	<b>360</b>

**11. La información brindada por parte del especialista:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	8	32	1	0	41
<b>PEDIATRIA</b>	13	28	0	0	41
<b>ORTOPEDIA</b>	10	40	0	0	50
<b>CIRUGIA</b>	24	1	0	0	25
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	9	11	0	0	20
<b>PSICOLOGIA</b>	11	9	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	21	1	0	0	22
<b>UROLOGIA</b>	10	16	0	0	26
<b>MEDICINA INTERNA</b>	4	46	0	0	50
<b>NUTRICION</b>	16	9	0	0	25
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	19	21	0	0	40
<b>TOTAL</b>	145	214	1	0	<b>360</b>

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA**

Satisfacción en el servicio de consulta externa, la calificación para la especialista es del **99%**

<b>Ginecología</b>	97%
<b>Pediatría</b>	100%
<b>Ortopedia</b>	100%
<b>Cirugía general</b>	100%
<b>Anestesiología</b>	100%
<b>Psicología</b>	100%
<b>Terapia Física</b>	100%
<b>Urología</b>	100%
<b>Medicina Interna</b>	100%
<b>Nutrición</b>	100%
<b>Otorrinolaringología</b>	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

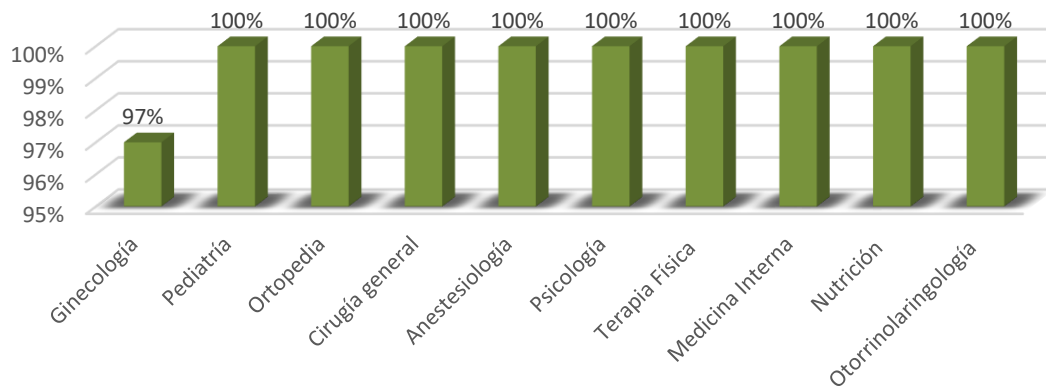
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 10 de  
48

### % DE SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA, ESPECIALISTAS



### NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
GINECOLOGIA	Dr. Merchan	41
	Dra. Plata	
	Dra. Medina	
	Dra. Mestizo	
PEDIATRIA	Dr. Laiseca	41
	Dr. Arce	
ORTOPEDIA	Dr. Rashid	50
	Dr. Hernández	
	Dr. Solano	
CIRUGIA	Dr. Méndez	25
	Dr. Sierra	
	Dr. Ortega	
ANESTESIOLOGIA	Dr. Alarcón	20
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
	Dra. Gutiérrez	
PSICOLOGIA	Dra. Muñoz	20
TERAPIA FISICA	Dra. Chaux	22
	Dra. Polanco	

*“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

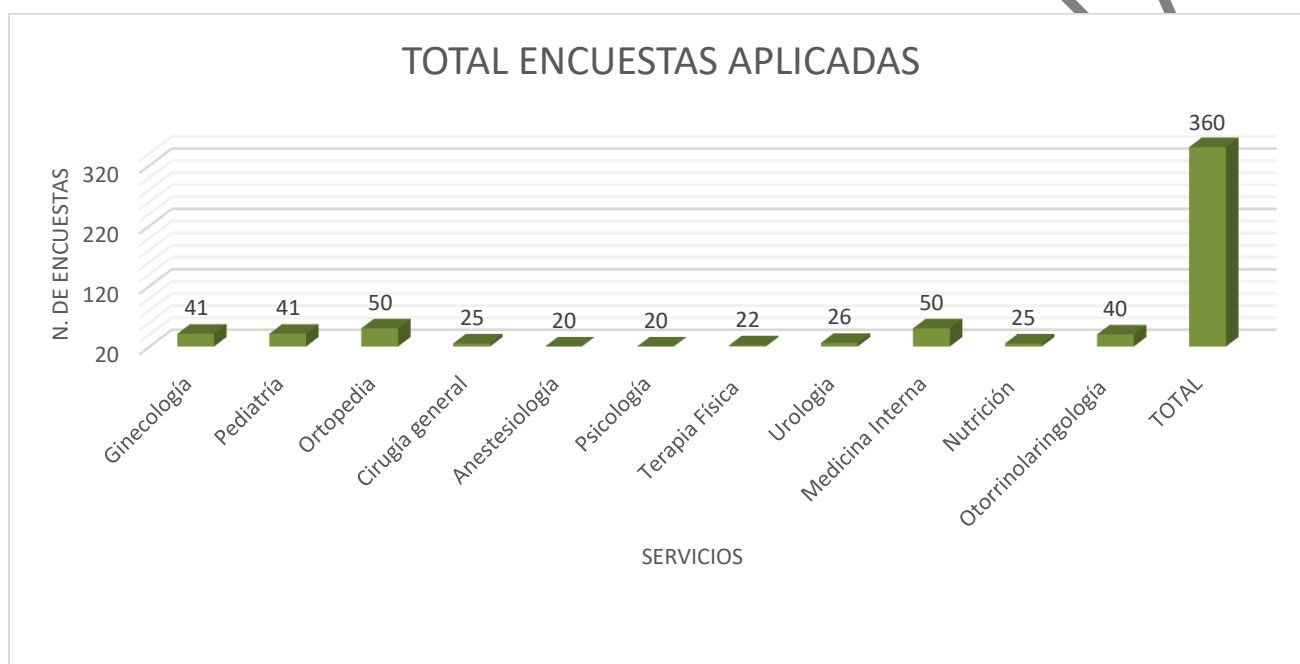
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 48

UROLOGIA	Dr. Rivera Pirela	26
MEDICINA INTERNA	Dr. Jiménez Dr. Campos	50
NUTRICION	Dra. Hernández	25
OTORRINOLARINGOLIA	Dra. Rodríguez	40
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>		<b>360</b>

### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



### OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

#### • CALL CENTER

1. Mucha demora para que entre la llamada. cc 1007342048 3142763903
2. Mucha demora en contestar y me dejaron para después de 22 días cc 36382672 cl 3166677799
3. Mucha demora en la asignación de cita se demoró un mes
4. Mucha demora en la asignación de cita, un mes de demora. Ti 1145826153 cl 3213075439
5. Mucha demora en call center para que contesten, y cuando entra la llamada que ya no hay agenda disponible después de un mes logre mi cita con ortopedia cc 1080260341 cl 3228532935
6. Uno llama para sacar cita de ecografía y ya no hay agenda disponible cc 1083864632 cl 3124412314

*“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  
48

7. Mejorar el proceso para sacar citas, es un pésimo servicio, deberían de poner citas presenciales. 51707697 Blanca Rubiela castro 3112440677
8. Mucha demora en la asignación de cita cc 1004074815 cl 3162758113
9. Usuario manifiesta inconformidad por la demora en contestar en el call center cc: 83092021 tel: 3148256692
10. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 03:00 pm y me atendieron a las 05:00 pm cl 3125086193 rc 1145827448
11. Mucha demora en la asignación de. Cita pedí desde el 26 que no había agenda volví a llamar y me asignaron para el 06 de febrero rc1145833674 cl3135001313
12. Mucha demora para contestar y sacar las citas: 1081403114
13. Mucha demora en contestar para sacar las citas.
14. Mucha demora para contestar y sacar las citas
15. Mucha demora para contestar el call center cc: 1082124659 tel: 3209546318
16. Mucha demora en contestar para sacar la cita:1080264810
17. Demorado el proceso para sacar citas. 36375721 María Belquis dorado Salazar 3154841462

### • GINECOLOGÍA

1. La actitud de la ginecóloga y el auxiliar en el momento de realizar el procedimiento de colposcopia; no me gusto, falta más empatía, me atendieron de mala gana cc 1061220732 cl 3204039566 (Dr. Plata)
2. Tenía la cita a las 2 pm y me atendieron 03:30 pm. Cl 3103306212 cc1002981411

## FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

### • NUTRICIÓN

1. Paciente expresa que fue bien atendida
2. Me prestaron una buena atención
3. El servicio fue bueno, desde el ingreso
4. Me prestaron un buen servicio desde la llamada

### • OTORRINOLARINGOLOGÍA

1. Felicitaciones a la doctora por la atención que brinda. (hija de Amalfi Trujillo Zuleta 3103317035)
2. Felicitar a la doctora. Estivenson Ruiz Nieto 3123243553

### • PSICOLOGÍA

1. Felicitar a la doctora porque sabe dirigirse muy bien hacia los pacientes. Kevin Andrés Cuellar Cubides

### • UROLOGÍA

1. El personal del servicio de urología es excelente. Edinson Andrade

*“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  
48

### • ECOGRAFÍAS MERCHAN

1. Es un excelente médico y nos atendió muy bien, ojalá todos fueran así. 3133759234
2. El doctor me atendió muy rápido, la información que da es muy clara, felicitarlo por la atención que da. Flor Angela montano 3145715919
3. Buen doctor, todo lo que le preguntaba me lo respondía de la mejor manera. Lina Andrea Perdomo posada 1079410097 – 3170173939
4. Es un excelente doctor, darle las gracias por la atención recibida. 1081401896 Yanid Johana tenorio Execue 3166175926
5. La única observación que dejo es que en ocasiones se demoran mucho en atender y para contestar las llamadas, de resto la atención recibida por el doctor fue muy buena. 55131059 Norlayi Polo Anaya 3173792485

### • ECOGRAFÍAS FELIPE

1. Es un excelente doctor, felicitarlo por la buena atención que nos brinda, ojalá todos los médicos tuvieran ese carisma. Leidy Johanna Ramírez Quenguan 3158335999
2. Quiero felicitarlo porque es muy bien doctor, me explicó todo muy bien. 26527596 Mireya García Orozco 3208599828
3. Tiene un buen carisma para atender, me dio una buena información. Fabiola rojas 3219243264

## FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

### • ATENCIÓN AL USUARIO

37. Quiero felicitar a la compañera Yuri pete por su colaboración y orientación en los procesos de salud tanto para mí como para mis paisanos talagueños, que siga así de colaboradora. 3508977396 Sandra Viviana Hoyos

### • CONSULTA EXTERNA

39. El especialista muy profesional, amable, excelente atención cirujano. 3114764747 36375751 Reinellia Castillo De Vargas

### • PSICOLOGÍA

48. Me pareció muy buena la atención por la psicóloga Katherine Muñoz de los Ríos, también ayudo el sitio es mucho más privado en el área de la uci porque hay más privacidad uno habla mejor espero que tengan en cuenta este buzón de sugerencias. Eliana Rivera Martinez

## OBSERVACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

### • CONSULTA EXTERNA

32. Para pedirles el favor si pueden colocar otra auxiliar en autorizaciones porque una sola persona no da abasto con una sola persona debería de haber dos personas atendiendo, la

*“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  
48

muchacha que esta tiene toda la voluntad de atender y la otra compañera no le ayuda debería de colaborarle porque es mucha gente, 3117220111 Sandra Vivian García

37. Asignan citas y programan a los médicos y lo tiene a uno para un lado y otro sin dar solución. 3164932894 80128228 James Pirajan Rivas

38. Por segunda vez llego a facturar y después de cierto tiempo se nos manda a urgencias algo que es incómodo no solo a mi como paciente sino a los de urgencias ya son dos veces que pasa lo mismo no me parece que uno saca cita con tiempo y pase eso. Muchas gracias. 12282907 Pedro María Cuellar

### • CALL CENTER

47. Mi inquietud es la siguiente: necesito una cita y llama uno y no contestan ponen esa música y uno espera y espera y nada, baja uno a pedirla personal y nada soy una persona con diabetes y tengo control con medicina interna y necesito el medicamento y necesito entregar exámenes que puedo hacer el 1 de marzo se vence la autorización no es justo y juegan con uno de esa manera por favor más respeto con los pacientes. 3154013349  
36378365 Reinelia Quinto Vargas

## ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **346**

Satisfacción en el servicio es del **96%**

% SATISFACCION	
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	89%
Hospitalización	96%
Cirugía	96%
Obstetricia	100%
Uci	96%
Referencia	100%

### REPRESENTACIÓN 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: 15 de 48



**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	210	210
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	33	33
QUIROFANO	0	0	0	0	25	25
OBSTETRICIA	0	0	0	0	36	36
UCI	0	0	0	0	22	22
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>326</b>	<b>326</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	4	193	8	5	210
HOSPITALIZACION	5	28	0	0	33
QUIROFANO	3	21	1	0	25
OBSTETRICIA	8	28	0	0	36
UCI	12	10	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>280</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>326</b>

*“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:** 16 de 48

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	8	200	2	0	210
HOSPITALIZACION	12	21	0	0	33
QUIROFANO	7	18	0	0	25
OBSTETRICIA	12	24	0	0	36
UCI	17	5	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>268</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>326</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	13	183	12	2	210
HOSPITALIZACION	7	25	1	0	33
QUIROFANO	9	15	1	0	25
OBSTETRICIA	17	19	0	0	36
UCI	17	4	1	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>246</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>326</b>

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	207	3	210
HOSPITALIZACION	31	2	33
QUIROFANO	24	1	25
OBSTETRICIA	34	2	36
UCI	22	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>8</b>	<b>326</b>

**97%** Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **100%** 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	43	166	1	0	210
HOSPITALIZACION	32	1	0	0	33
QUIROFANO	23	2	0	0	25
OBSTETRICIA	36	0	0	0	36
UCI	19	3	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>172</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>326</b>

*“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: 17 de  
48

### 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	12	190	5	2	1	210
HOSPITALIZACION	12	21	0	0	0	33
QUIROFANO	9	16	0	0	0	25
OBSTETRICIA	20	16	0	0	0	36
UCI	14	8	0	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>251</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>326</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	13	180	13	4	210
HOSPITALIZACION	9	24	0	0	33
QUIROFANO	13	11	1	0	25
OBSTETRICIA	13	20	3	0	36
UCI	18	4	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>239</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>326</b>

### 9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	21	182	6	1	210
HOSPITALIZACION	17	16	0	0	33
QUIROFANO	18	7	0	0	25
OBSTETRICIA	25	11	0	0	36
UCI	18	4	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>220</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>326</b>

### 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	12	197	1	0	210
HOSPITALIZACION	12	21	0	0	33
QUIROFANO	14	11	0	0	25
OBSTETRICIA	3	33	0	0	36
UCI	15	7	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>269</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>326</b>

*“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  
48

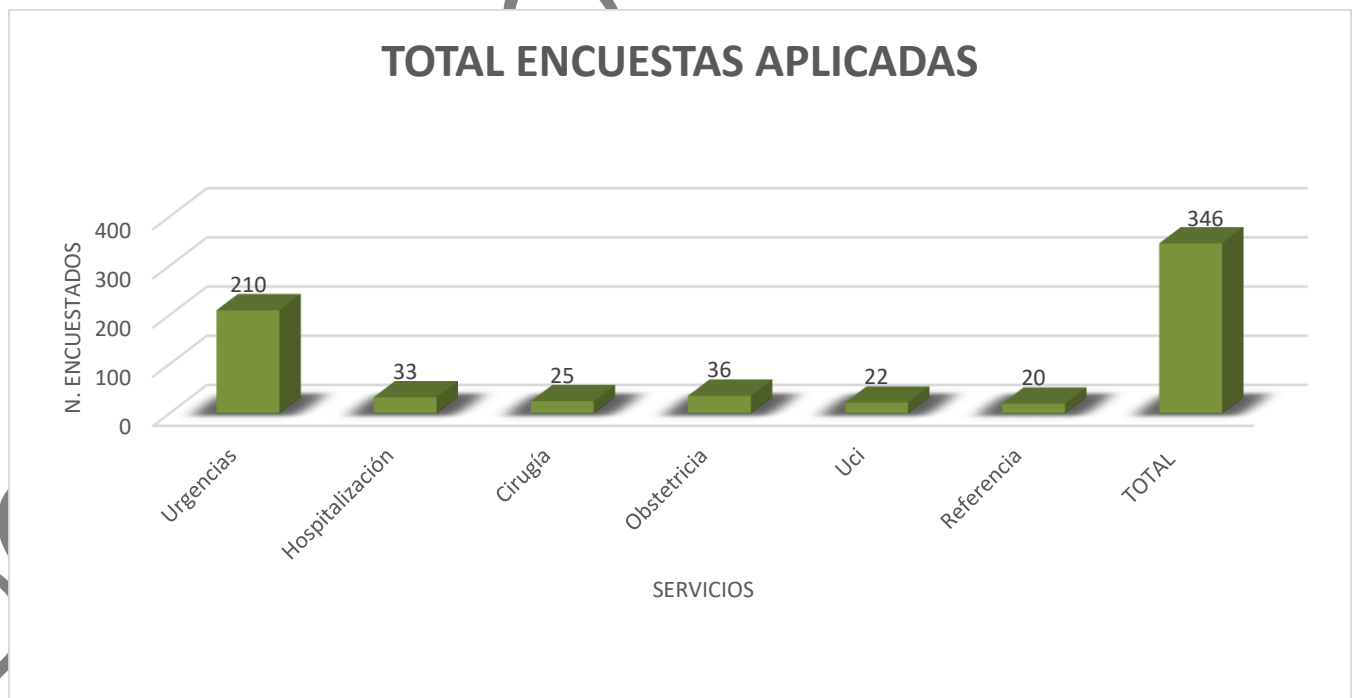
### 11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	22	182	5	1	210
HOSPITALIZACION	18	15	0	0	33
QUIROFANO	18	7	0	0	25
OBSTETRICIA	15	21	0	0	36
UCI	18	4	0	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>229</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>326</b>

### TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	210
Hospitalización	33
Cirugía	25
Obstetricia	36
Uci	22
Referencia	20
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>346</b>

### REPRESENTACIÓN 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  
48

### 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	89%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
UCI	100%
Referencia	100%

### REPRESENTACION GRAFICA



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

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	210
Hospitalización	33
Cirugía	25
Obstetricia	36
Uci	22
Referencia	20
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>346</b>

*“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”.

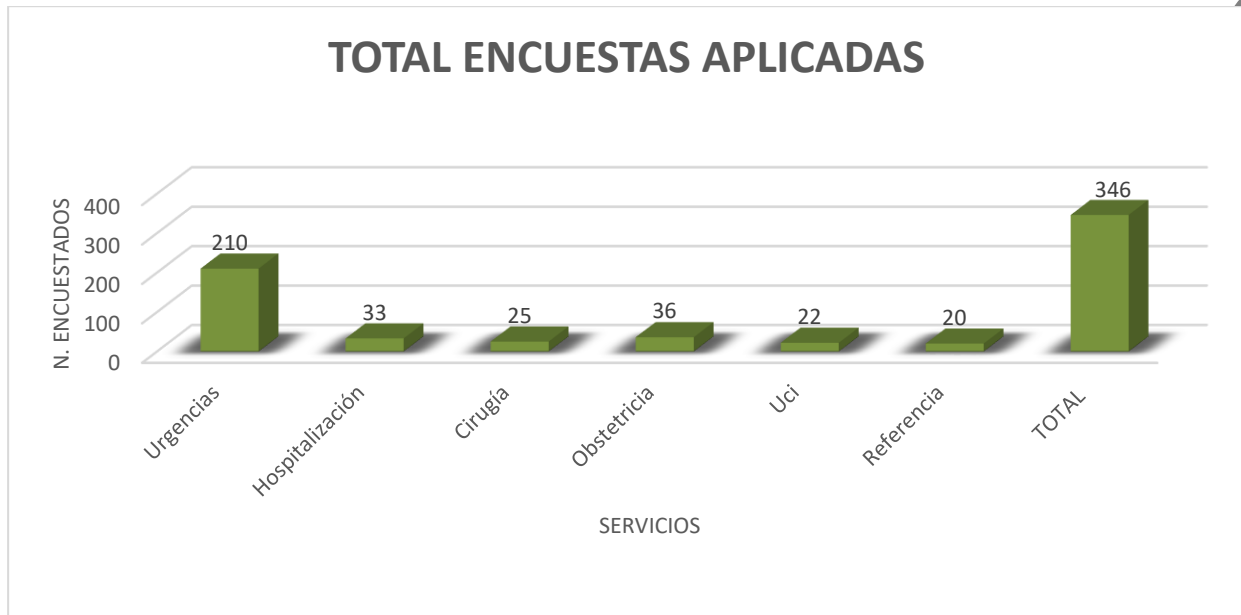


E.S.E. Hospital Departamental  
*San Antonio de Padua*  
LA PLATA

**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 48

## REPRESENTACION GRAFICA



## FELICITACIONES POR BUZÓN

### • GINECOBSTETRICIA

**38.** Agradecemos al personal del área de ginecología por su atención, humanización y calidad del servicio que nos brindaron, para el nacimiento de nuestro hijo Martín José, aprovechamos la oportunidad para expresar nuestros más sinceros agradecimientos y esperamos continúen con su amor y dedicación por el servicio con bien del prójimo a la auxiliar Leidy Ramírez. 3223088472 Laura Isabel Giraldo

**44.** Los felicito porque me dieron un buen trato. Pero conmigo fue muy buena la atención. 3145139879 1062078980 Ingrid Soraya Pancho

**45.** Quisiera felicitar al grupo de enfermeras, jefes, personal médico que estuvieron conmigo durante mi estadia son muy humanos y están siempre pendientes de los pacientes que ingresan al servicio dios los bendiga por su labor y dedicación. 3143614976 1081417700 Jennifer Tatiana Marín Rojas


**46.** Algunas enfermeras deberían tener más tacto al hablar o dar recomendaciones con los pacientes y sus familiares ser más empáticas y amables. Pero la mayoría excelente atención muchas gracias. 3134983153 1081423340 Yina Liceth Manchola Salazar

**47.** Para felicitar al personal me gusto la atención. 310481422 100780971 Eleian Yohana Ossa

**49.** Para felicitar a la enfermera María Fernanda Sánchez por ser eficiente con una mamita que dio a luz a su bebe ya que appena iba entrando a recibir turno y dio su servicio a la mama e hijo. 36384564 Martha Lucia Rodríguez

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 21 de 48

**51.** Para todo el personal en general quiero primero que todo dar las gracias a mi dios y a todo el personal en general que el señor y la virgencita derrame mil bendiciones a todos y a cada uno de sus hogares que si no hubiera sido por ellos no tendría ahora la bendición más hermosa en mis brazos solo me resta decir quedo altamente agradecido por sus labores sigan siendo esas personas tan especiales y maravillosas de mundo dios los bendiga. 3228557857 1079508594 Daniel Fernando Illera Rojas

- **UCI**

**36.** 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

**43.** Como acompañante de mi papá quien estuvo muy delicado de salud quiero agradecer a todo el equipo de profesionales de la uci de este hospital desde los auxiliares porteros y mujeres que prestan el aseo general y los profesionales de la medicina, mi papa fue muy bien atendido y curado de esa enfermedad tan grave que lo aqueja dios los bendiga y que sigan con esa labor tan importante de velar por la salud del territorio suroccidente. 3135846086 1079411823 Helme David Illera Cubides

- **URGENCIAS**

**40.** Agradezco al servicio de urgencias en especial a las enfermeras por el servicio prestado en especial a Julio Ibarra. 59760072 Blanca López

**41.** Felicito a auxiliares de triage y procedimientos, y los de observación. 3024947013 1061810747 Alejandra Granja

- **HOSPITALIZACIÓN**

**42.** Felicitar y agradecer a todo el servicio de hospitalización en especial a la jefe María Fernanda Triana y a la doctora María Paula Campos médico internista por la labor tan excelente que presta, me sentí a gusto y muy bien atendido y hoy puedo decir que salí para mi casa sano de la enfermedad tan dura, muchas gracias y que sigan prestando este excelente servicio. 3135846086 4920296 Harmedi Illera Garcia

**50.** Enfermeras y personal en general diurno y nocturno por medio de la siguiente nota para agradecer y felicito al personal en general por su buena atención y servicio respeto hacia los usuarios Dios los bendiga, y les de mucha vida por su dedicación en servicio a la comunidad me voy y les dejo un abrazo de gratitud excelente servicio mil y mil gracias. 3118942185 1084922225 Aida Liliana Chala Musse

### **OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN**

- **URGENCIAS**

**21.** Visita por el estado de salud de mi madre Adela Pérez paciente adulto mayor 89 años, ingresada a la institución a las 3 de la tarde del día 01 de febrero con demora en la atención

*“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:** 22 de  
48

por déficit de personal de salud con flujo masivo de pacientes, espacio reducido, falta de camas por lo cual se sugiere aumento del personal de salud y más infraestructura. 3125893442 Roselida Perez Perez

**22.** Falta de ventilación en el área de pediatría urgencias. Leidy Johana Mejia

**23.** Es una habitación muy pequeña y el calor es insoportable. Elizabeth Ortiz Bravo

**24.** Hace demasiado calor, no hay ventanas, una habitación muy pequeña. Claudia Milena Palechor

**25.** 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

**26.** Mucho paciente en la habitación, falta de ventilación y el aire acondicionado se encuentra afectado y no se encuentra en funcionamiento. 3192060011 Yibely Castillo Bonilla.

**27.** La habitación es muy pequeña y hay muchos niños y no hay ventilación. 166399887  
Neila Carolina Molina Ossa

**28.** La habitación es muy pequeña y hay muchos niños y tampoco tiene ventilación. Gina Fernanda Astaiza

**29.** La doctora Laura Daniela Medina no me quiso atender y lo personal no va con lo laboral, ella es una profesional y las cosas no son así porque yo solo soy una paciente. 3118887724 Sonia Stefania Trujillo Sanabria

**30.** Observación hombres un calor insoportable junto con muchas personas en la misma habitación. Oscar Javier Sierra

**31.** Observación hombres muchas personas en una habitación, personas no incluidas utilizan el baño el calor es insoportable. Camila Guzman

**35.** Se que están en emergencia por lo que veo es el Dengue. Pero no es justo que llegue con mi papá 12:30 am y sea pasado directamente a ureicas y se llegan las 3:56 y aun no se ha canalizado junto con el medicamento que fue escrito por el doctor sé que debemos espera turno, pero entiendan que también hay prioridades no pensé hacerlo, pero este caso es injusto, y otra cosa hablan mucho y no trabajan como se debe hablo con respeto mil disculpas. 3107593510 1004152945 Natalia Capote López

**36.** Siendo las 2:00 pm del día 16 de febrero ingrese por urgencias a este hospital con mucha fiebre, brote, mareo y escalofrió pase al triage a las 2:26 pm luego con el medico quien me envían un examen para verificar las plaquetas y me envía aplicación de destroza son las 7:40 pm y solo me tomaron el examen, continuo con mucha fiebre escalofrió, dolor y nadie hace nada si me llega a pasar algo culpo al hospital ni un solo medicamento me aplicaron. 3112580107 1081408202 Diego Armando Pérez

**39.** "Informo mi inconformidad con el medico Antonio Coba, me parece irresponsable, pues mi hijo le enviaron exámenes de laboratorios a las 12:00 pm, los resultaron salieron a las 03:00 pm a las 3:20 le pregunte a la auxiliar si ya estaban listo los resultados de laboratorio amablemente me dijo que si me dijo que esperara que el medico me revaloraba el niño, espere hasta las 4:00 pm vi que el medico entro al cuarto y allí me di cuenta me i cuenta

*“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  
48

que el medico estaba acostado durmiendo le dije al médico de triage que por favor necesitaba que revalorara al niño porque lo tenía con mucha fiebre y mucho dolor de cabeza y su respuesta fue: tiene que esperar, a lo que respondí a esperar que el medico se despierte? porque allá lo veo durmiendo. Salí en busca de cambio de medico porque no me parecía justo con mi hijo estuviera en espera de revalorarlo y el medico durmiendo, allí me encontré con el jefe Ricardo quien amablemente se presentó y me dijo que iba hablar con el médico, pero hasta después de las 5:00 pm el medico realizo la revaloración, no me sentí agusto con la atención porque fue poco lo que informa, no hace seguimiento, ni muestra una atención humanizada como si lo hacían otros médicos.

Felicito al personal de enfermería por su compromiso y humanización en el servicio de triage procedimiento y urgencias, en observación igualmente felicito el personal de enfermería por siempre tener una palabra amable paciencia con los menores y el compromiso en su trabajo, la medico de turno de la noche 18/02/2024 no la conocí nunca se presentó a darme ningún reporte, ni decirme el resultado de exámenes, cambio de medicación ni nada."

3024947023 1061810747 Martin Fernández Granja

**43. SERVICIO DE OBSERVACIÓN:** Mala atención por parte del auxiliar RUBEN HERNANDEZ entre con mi hijo que no se podía mover le pedí el favor que me ayudara a subirlo a la cama porque yo estoy enferma también le comento que no se puede mover y dijo que era un flojo que él podía camina hoy 23 en la mañana le pregunte que, si iban a dejar a mi hijo en la silla y me contesto feo, él es muy grosero con los pacientes y he escuchado muchísimas cosas malas de él. 3187859823 1081408376 Tatiana Elizabeth Trujillo Medina

**44. SERVICIO DE OBSERVACIÓN** Auxiliar de enfermería por su mala actitud su forma de ser con los pacientes el señor Rubén Hernández. 3136332540 1081409574 Yury Marcela Rodríguez

**45.** Llegamos a las 2:00 pm nos tendieron le ordenaron un rx y medicamentos para el dolor nos tocó esperar que lo revalorar un doctor costeño que esperar a darnos la salida durante 4 horas y fuera de pido la salida voluntaria y me la niegan y la jefe de turno se enoja porque pido que me retire el sello. 3232119106 12273382 Albeiro Barcias


**50.** Llego al servicio de urgencias por presentar dolor intenso en la parte izquierda del abdomen insoportable me toma signos vitales y me ubican en una camilla en sala de procedimientos mientras me valora el medico que en ningún momento pasó siendo las 8:17 am. realizo retiro voluntario porque nadie me valoro. 3203062178 1026573507 Yuly Tatiana Córdoba Mazabel

**51.** Urgencias y toma de muestras camillero y laboratorio: siendo las 12:15 de la madrugada el auxiliar le hace toma de muestra de laboratorios a mi hijo Ángel Joel Quintero Leiva. Me indica que debo esperar un lapso de 2 a 3 horas para los resultados a las 3:30 pm me acerco a la estación a preguntar por ellos y la jefe de turno me manifiesta que aún no han salido, regreso a las 5: 30 am y nuevamente recibo la misma respuesta, el área de laboratorio extravió la muestra no se responsabiliza, a las 6:30 la toman de nuevo muestra a las 7:00 am me indican que no sirvió, conclusión laboratorios son unos incompetentes e irresponsables.

3125556259 1075234233 Claudia Marcela Leiva Martínez

*"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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 24 de 48

- **QUIROFANOS**

**33.** Le falta más educación al personal de este hospital estoy en el área de cirugía, aquí en la sala de espera, los enfermeros y algunos doctores no saludan deberían tener personal con calidad humana y esta queja, reclamo es para todo el hospital les falta mucha educación que poca empatía. Paola Lozada

- **URGENCIAS FACTURACIÓN**

**40.** Todo el proceso para la atención es demasiado demorada sin embargo como paciente se espera con tolerancia, Estoy más de 1 hora esperando que me facturen la salida y en el puesto no hay nadie, yo asistí con mi hija ella era la de la consulta, uno acepta esperar al médico pero que no atiendan el puesto me parece gran ineficiencia en el servicio. 3115068227 36377306 Gladys Yanid Hernández

**41.** A mi hijo lo atendieron le dieron la salida hace más de una hora y la respuesta de la señorita es que las salidas son más demoradas y más con el SOAT; pero se la ha pasado haciendo visita con el celador y atiende de mala gana y eso que vivimos en el campo y me dijo no es culpa mía. 36381971 Norma Constanza Trujillo

**42.** El doctor me dio salida a las 10:15 son las 11:40 y la respuesta de la señorita de ventanilla es que tengo que esperar porque esta demorada y eso que no hay pacientes, mala atención de esta empleada. 36383527 Maily Nayiber Ramos T

- **GINECOOBSTETRICIA**

**34.** Tener algo más de empatía con algunos pacientes. 3132639611 1081406763 Yeny Daniela Mena

**46.** "En el día de hoy me acerco a área de ginecobstetricia por un dolor bajito la atención de las enfermeras y del doctor que me atendió fueron buenas y me trataron de forma amable, el doctor me indico que debía revisarme la ginecóloga, después de un tiempo la ginecóloga SANDRA MILENA MESTIZO, me reviso con un ecógrafo me pregunta que si quería tener más hijos a lo que yo le respondí que sí, y ella de una forma poco sencilla y sentí que me discriminó, me dijo "" entre más embarazada más complicadas, si le dolió este el tercero, el cuarto va ser peor por su sobrepeso, pues más en Colombia existe el derecho a recibir información y acceso al servicio de salud de calidad sobre todas las dimensiones de la sexualidad sin ningún tipo de discriminación.

sentí y experimente en la forma con la que se expresa esta supuesta especialista, no es la correcta es arrogante, y denigra a las mujeres embarazadas, no trata bien a sus pacientes, le pregunte que si ella me podía dar una incapacidad para desplazarme a Neiva porque trabajaba, dijo ella en cualquier urgencia la atienden yo no le puedo dar más de tres días si usted tiene es una puvalgia, usted no tiene nada esos dolores son normales en las embarazadas, dijo llame todos los días a la EPS par que le den a una cita con ginecología, le dije el ginecólogo viene hasta la primera semana de marzo me dijo pues yo no puedo hacer nada yo simplemente pude decir si usted no puede hacer nada y el ginecólogo no puede atenderme antes me toca esperar salió del consultorio y ordeno mi salida, no deseo

*“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  
48

volver a este hospital por el miedo que me atienda esta señora y menos a tener mi bebe."  
3138111859 1081417517 Carolina Collazos Vargas

**48.** Consulta por dolor abdominal asistí al hospital por ginecología por dolor abdominal a lado izquierdo pues estoy en estado de embarazo y la doctora desde que me vio dijo que me moviera que ella no tenía tiempo para darme la mano, que me fuera para psicólogo porque no podía esperar que tuviera más pacientes yo ni podía caminar del dolor. Después vino mi acudiente y le dijo que, porque trata a la gente así, y le dijo que esto no es un psiquiátrico para saber qué problema tiene la gente falta de respeto. 3114404988 1081414613 Jennifer Diaz

**49.** El ginecólogo a opinión le falta cordialidad para con los pacientes y sus compañeros. El doctor MERCHAN debería moderar su tono de voz y la forma como se dirige a sus compañeros laborales, sobre todo cuando se encuentra frente a un paciente, también considero que a pesar de su estrés debería ser un poco más paciente y tomarse el tiempo debido con el paciente para explicar de forma calmada cada procedimiento. 3227503770 Ximena Del Pilar Trujillo

### OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA

#### • QUIROFANOS

1. Cuando requería que me trasladaran de sala de partos a piso se demoraron, pregunté por qué y me dijeron que no había auxiliares. Yina Patricia Yanquen 1081409071

#### • UCI

1. La enfermera que me indicó que me iba a pasar para piso fue un poco grosera, me dijo "levántese que vamos para piso" de una forma grotesca. Luisa Falla 1081415393 / 3133797832

#### • URGENCIAS

1. A las 08:40 am Solicite cambio de sábana porque estaba muy sucia, la actitud del auxiliar no me gustó porque me paso de mala gana cc 13078347 cl 3178639116
2. Mucha demora en urgencias, deberían contratar más personal. TI 1145828933 3103062255
3. El trato de las enfermeras y de los médicos fue inhumano empezando que el sr es discapacitado adulto mayor, las auxiliares no prestan atención como debe ser, sin discriminación, no cambiaron el pañal, el trato debe ser igual sin importar su raza y sus condiciones cc 1081414369 cl 3206251568
4. Desde las 8pm me acerqué a los médicos y enfermeros para la aplicación de insulina de mi padre Antonio María Lasso y se la aplicaron a medianoche, ya cuando me acerqué a un enfermero que estaba cerca de farmacia me hizo el favor de aplicarla. Antonio María Lasso 1642608

*“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  
48

5. Mucha demora en la atención para pasar a triage a pesar de traer los exámenes de mi hijo donde se evidenciaba que las plaquetas estaban bajas y en procedimientos también se demoraron para canalizar. Andrea Cerón (mamá de Thomas Gonzalez 1145828507) 3136530416
6. La camilla que me asignaron pésimo no tenía ni barandas un riesgo para mí 4896703 cl 3214499346-3217920448.
7. A las 9pm se le acabó el líquido que le estaban poniendo a mi hijo, le pedí el favor varias veces a una enfermera de que me le colocara y si no es hasta que un jefe o médico va y le recuerda la enfermera no viene a colocar el líquido, siendo las 4am. Maily Lorena caldon 3134200304 (mamá de Andrés Jacob 1082151515)
8. Ingresamos a mi mamá en horas de la tarde 2:30pm y le suministraron medicamentos como a las 8pm. También ha sido muy demorado la valoración del especialista. Rubiela Vargas (hija de María jael Rivera 26473670) 3142889409
9. Pésimo servicio en la atención de urgencias, mucha demora en triage, el doctor me envió para la casa y al otro día reingreso con mi estado de salud más decaído, sigo con el dolor, cc:1081406048, tel: 3214014029
10. Mucha demora en la atención cc:26543487, tel: 3145884404
11. Mucha demora en la atención de urgencias, no hay empatía de algunos auxiliares, me pincharon mucho el brazo para canalizar y toma de laboratorios la auxiliar le dice a otra ya pude no necesité la ayuda de nadie y experimentan es con el paciente cc: 1081400635, tel: 3183381953.
12. Recomiendo hacer fumigar en la sala de espera de cirugía hay mucho sancudo. cc: 6560786.tel: 3112188722
13. Mucha demora en la atención de urgencias, no hay empatía de algunos auxiliares.1081417700, tel: 3125848761
14. Cuando ingresé a urgencias la médico Laura Medina me indica que lo mío no es una urgencia, hay que mejorar el trato del personal hacia los usuarios. Maryuri Rojas Méndez 3107953955
15. La única observación que tengo es la falta de piezas, el espacio de espera es muy pequeño. Teresa Narváez 27444216
16. Los baños estaban sucios, al estar el servicio tan lleno no había donde sentarnos, nos tocó estar parados, se quedan cortos en muchas cosas. Juan David Tapia 1081403348
17. Falta de aires en observación, mucho bochorno para nosotros como pacientes. Flor Danilbe Llanos 36376856
18. No dan información del diagnóstico, ni reportes de exámenes, solo dicen que espere ti: 1075503174\_3204969972
19. Inconforme por la atención del médico general en urgencias Antonio coba, no revalora a tiempo se acostó a dormir, en triage estaba el jefe Ricardo se dio cuenta de todo. Ti. 1061810747\_3024947023

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 27 de 48

20. Llegamos 04:30 am al servicio de urgencias muy demorado las enfermeras y los médicos durmiendo en las mismas camillas me parece una falta de respeto cc1081405861 cl 3212974020
21. El personal atiende de muy mala manera. Anderson Noriega 1081411494
22. En varias ocasiones me acerqué donde las enfermeras para que le hicieran curación de mi bebé, desde tipo 8:30pm les pedí el favor y a las 6am se la realizaron. Papás de Brianna Sofía Rodríguez 3232203581
23. El trato brindado por el personal es regular, 36380736

• **HOSPITALIZACIÓN**

1. Le pedí el favor a la jefe que estaba de turno, si podía subir a ver a mi hijo, ya que desde hace unos días está hospitalizado, la jefe del día anterior me lo había permitido, pero la de hoy, respondió de una forma muy grosera que entonces si ya me sentía bien me podían dar salida, no debe de hablarle así a los pacientes, yo sé lo pedí de una forma muy formal. Karen Dayana Calderón Perdomo 1007359640

**FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA**

• **URGENCIAS**

1. Quiero felicitar a la dra María Paula por su profesionalismo, muy agradecida cc 13078347 cl 3178639116
2. Felicitar a la dra María Paula medica internista por su profesionalismo y calidad humana CC 13078347 CL 3178639116

**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	8
Buena	12
Regular	0
Mala	0
NA	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

*“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**

<b>Fecha:</b>	25/01/2021
<b>Código:</b>	MDE-GPDI-GD-F-004
<b>Versión:</b>	02
<b>Página:</b>	28 de 48

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

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	14
Bueno	6
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	9
Bueno	11
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	7
Bueno	13
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

<b>DETALLE</b>	<b>N.</b>
Excelente	4
Bueno	16
Regular	0
Malo	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  
48

<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
--------------	-----------

### 6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	17
Bueno	3
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	12
Muy rápido	8
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
MB	4

*“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  
48

B	16
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
DS	10
PS	10
DN	0
PN	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
MB	8
B	12
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
MB	6

*“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  
48

B	14
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

### FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA

- REFERENCIA**

1. Felicitar al personal, excelente servicio muy agradecida familiar del señor Julio Ibarra

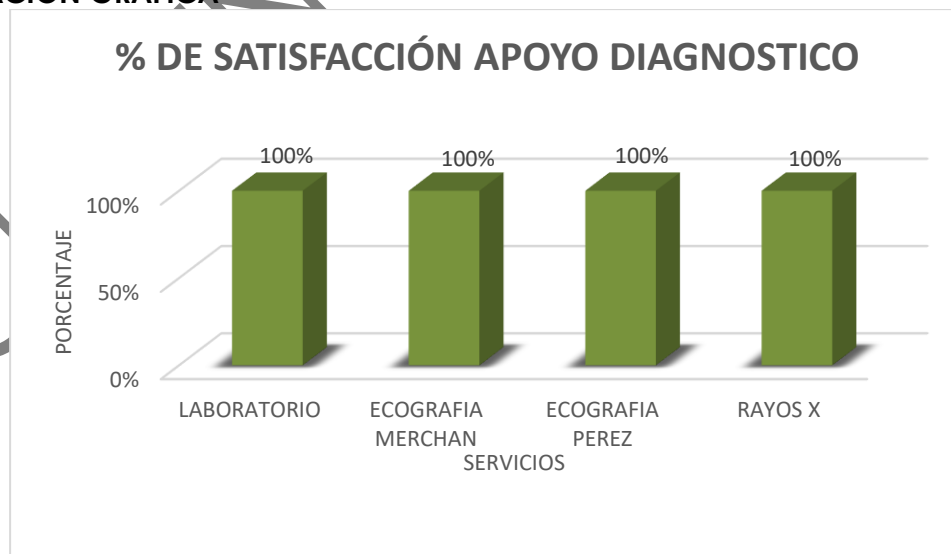
### ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

Número de encuestas aplicadas: **152**

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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

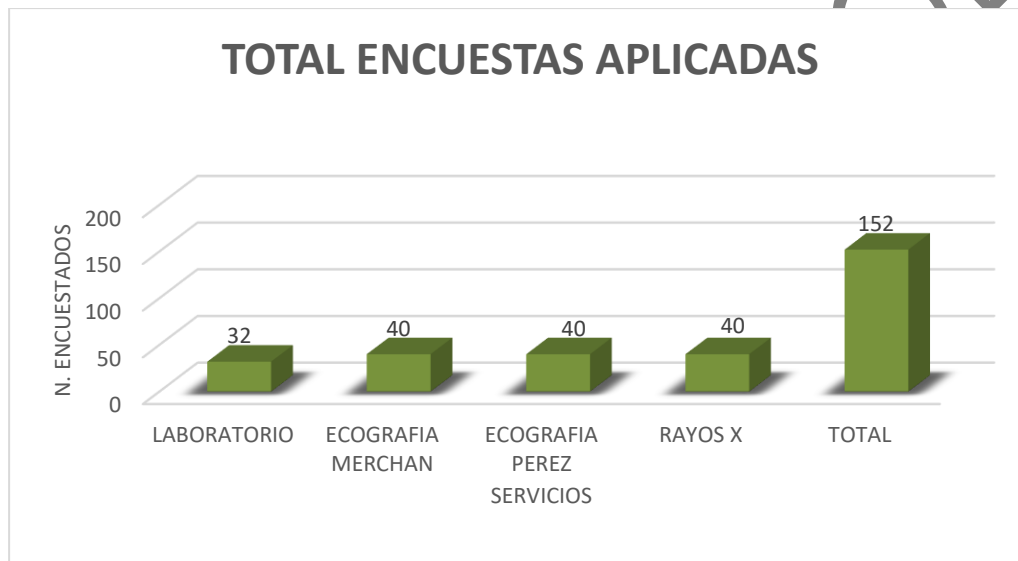
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



**NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO**

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	32
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	40
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>152</b>

**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
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	14	26	0	0	0	<b>40</b>
ECOGRAFIAS	10	70	0	0	0	<b>80</b>
LABORATORIOS	0	0	0	0	32	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>152</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	17	23	0	0	<b>40</b>

*“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 48

<b>ECOGRAFIAS</b>	15	65	0	0	<b>80</b>
<b>LABORATORIOS</b>	6	26	0	0	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	13	27	0	0	<b>40</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	20	60	0	0	<b>80</b>
<b>LABORATORIOS</b>	3	29	0	0	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>116</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

**4. El trato brindado por el personal fue:**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	18	22	0	0	<b>40</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	30	50	0	0	<b>80</b>
<b>LABORATORIOS</b>	6	26	0	0	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	38	2	<b>40</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	78	2	<b>80</b>
<b>LABORATORIOS</b>	32	0	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>4</b>	<b>152</b>


**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?**

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>DS</b>	<b>PS</b>	<b>DN</b>	<b>PN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	27	13	0	0	<b>40</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	58	22	0	0	<b>80</b>
<b>LABORATORIOS</b>	30	2	0	0	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

*“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".

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	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: 34 de 48

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	12	28	0	0	0	40
ECOGRAFIAS	23	57	0	0	0	80
LABORATORIOS	11	21	0	0	0	32
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	13	27	0	0	40
ECOGRAFIAS	22	58	0	0	80
LABORATORIOS	16	16	0	0	32
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	14	26	0	0	40
ECOGRAFIAS	33	47	0	0	80
LABORATORIOS	11	21	0	0	32
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

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
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	15	25	0	0	40
ECOGRAFIAS	22	58	0	0	80
LABORATORIOS	6	26	0	0	32
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>109</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

*“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  
48

### 11. La información brindada por parte del especialista:

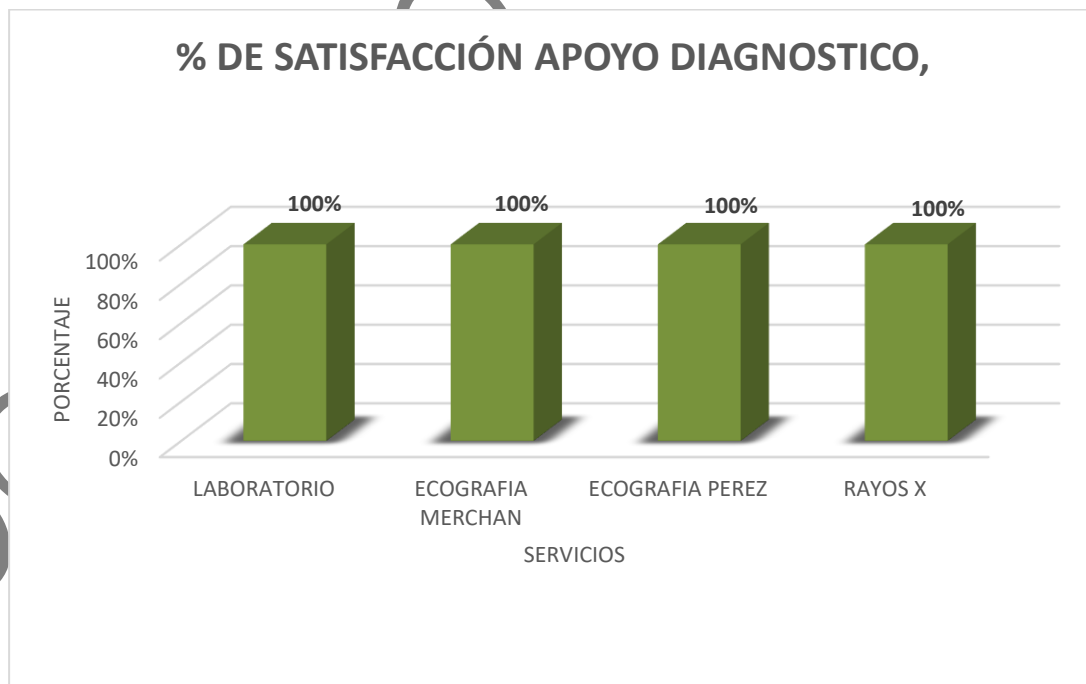
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	16	24	0	0	40
ECOGRAFIAS	38	42	0	0	80
LABORATORIOS	9	23	0	0	32
TOTAL	63	89	0	0	152

### 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



*“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

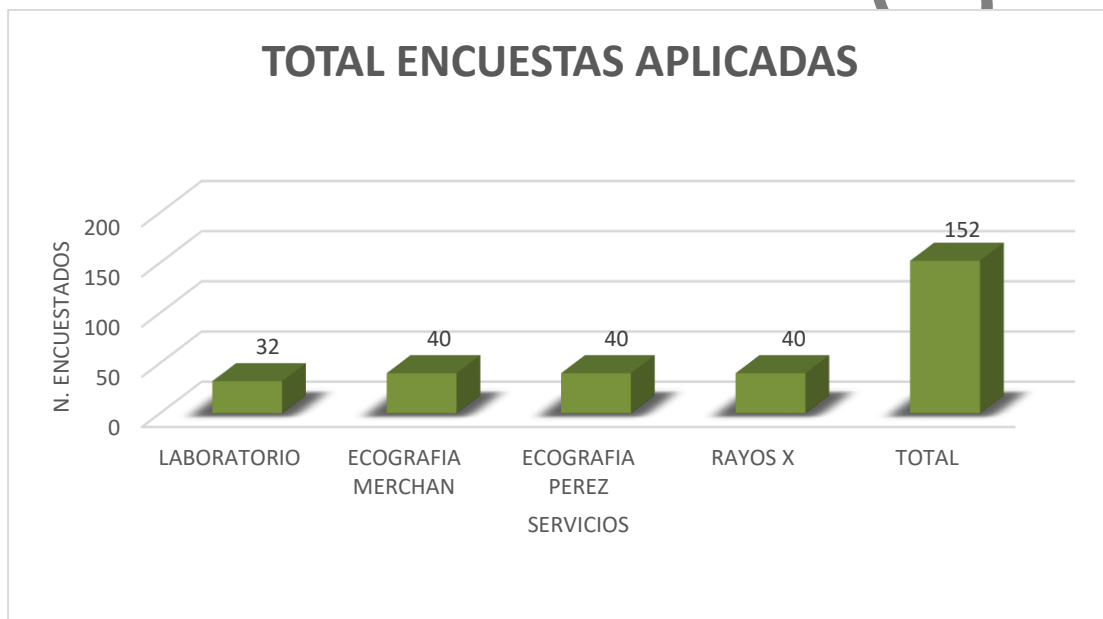
Versión: 02

Página: 36 de  
48

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

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	32
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	40

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



### FELICITACIONES REPORTADAS POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **ECOGRAFÍAS MERCHAN**

1. Es un excelente médico y nos atendió muy bien, ojalá todos fueran así. 3133759234
2. El doctor me atendió muy rápido, la información que da es muy clara, felicitarlo por la atención que da. Flor Angela montano 3145715919
3. Buen doctor, todo lo que le preguntaba me lo respondía de la mejor manera. Lina Andrea Perdomo posada 1079410097 – 3170173939
4. Es un excelente doctor, darle las gracias por la atención recibida. 1081401896 Yanid Johana tenorio Execue 3166175926

*“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  
48

5. La única observación que dejo es que en ocasiones se demoran mucho en atender y para contestar las llamadas, de resto la atención recibida por el doctor fue muy buena. 55131059 Norlayi Polo Anaya 3173792485

### • ECOGRAFÍAS FELIPE

1. Es un excelente doctor, felicitarlo por la buena atención que nos brinda, ojalá todos los médicos tuvieran ese carisma. Leidy Johanna Ramírez Quenguan 3158335999
2. Quiero felicitarlo porque es muy bien doctor, me explicó todo muy bien. 26527596 Mireya García Orozco 3208599828
3. Tiene un buen carisma para atender, me dio una buena información. Fabiola rojas 3219243264

### • IMÁGENES DIAGNOSTICAS

1. Quiero felicitarlos por el personal que tienen en esta área, todos fueron muy amables. 26473734 Yolany Castillo Castillo 3224281291

### OBSERVACIONES REPORTADAS POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 0 FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS 0 OBSERVACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS 0

- Grado de satisfacción Global por servicio es **99%**
- Grado de satisfacción general por especialistas es **98%**
- Porcentaje de personas que comprenden sus derechos y deberes es **97%**

### FELICITACIONES REPORTADAS POR BUZÓN

#### • ATENCIÓN AL USUARIO


37. Quiero felicitar a la compañera Yuri pete por su colaboración y orientación en los procesos de salud tanto para mí como para mis paisanos talagueños, que siga así de colaboradora. 3508977396 Sandra Viviana Hoyos

#### • GINECOBSTERICIA

38. Agradecemos al personal del área de ginecología por su atención, humanización y calidad del servicio que nos brindaron, para el nacimiento de nuestro hijo Martín José, aprovechamos la oportunidad para expresar nuestros más sinceros agradecimientos y esperamos continúen con su amor y dedicación por el servicio con bien del prójimo a la auxiliar Leidy Ramírez. 3223088472 Laura Isabel Giraldo

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 38 de 48

**44.** Los felicito porque me dieron un buen trato. Pero conmigo fue muy buena la atención. 3145139879 1062078980 Ingrid Soraya Pancho

**45.** Quisiera felicitar al grupo de enfermeras, jefes, personal médico que estuvieron conmigo durante mi estadía son muy humanos y están siempre pendientes de los pacientes que ingresan al servicio dios los bendiga por su labor y dedicación. 3143614976 1081417700  
Jennifer Tatiana Marín Rojas

**46.** Algunas enfermeras deberían tener más tacto al hablar o dar recomendaciones con los pacientes y sus familiares ser más empáticas y amables. Pero la mayoría excelente atención muchas gracias. 3134983153 1081423340 Yina Liceth Manchola Salazar

**47.** Para felicitar al personal me gusto la atención. 310481422 100780971 Eleian Yohana Ossa

**49.** Para felicitar a la enfermera María Fernanda Sánchez por ser eficiente con una mamita que dio a luz a su bebe ya que appena iba entrando a recibir turno y dio su servicio a la mama e hijo. 36384564 Martha Lucia Rodríguez

**51.** Para todo el personal en general quiero primero que todo dar las gracias a mi dios y a todo el personal en general que el señor y la virgencita derrame mil bendiciones a todos y a cada uno de sus hogares que si no hubiera sido por ellos no tendría ahora la bendición más hermosa en mis brazos solo me resta decir quedo altamente agradecido por sus labores sigan siendo esas personas tan especiales y maravillosas de mundo dios los bendiga. 3228557857 1079508594 Daniel Fernando Illera Rojas

- **CONSULTA EXTERNA**

**39.** El especialista muy profesional, amable, excelente atención cirujano. 3114764747 36375751 Reinelia Castillo De Vargas

- **UCI**

**36.** 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

**43.** Como acompañante de mi papá quien estuvo muy delicado de salud quiero agradecer a todo el equipo de profesionales de la uci de este hospital desde los auxiliares porteros y mujeres que prestan el aseo general y los profesionales de la medicina, mi papa fue muy bien atendido y curado de esa enfermedad tan grave que lo aqueja dios los bendiga y que sigan con esa labor tan importante de velar por la salud del territorio suroccidente. 3135846086 1079411823 Helme David Illera Cubides

- **URGENCIAS**

**40.** Agradezco al servicio de urgencias en especial a las enfermeras por el servicio prestado en especial a Julio Ibarra. 59760072 Blanca López

**41.** Felicito a auxiliares de triage y procedimientos, y los de observación. 3024947013 1061810747 Alejandra Granja

*“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  
48

### • HOSPITALIZACIÓN

**42.** Felicitar y agradecer a todo el servicio de hospitalización en especial a la jefe María Fernanda Triana y a la doctora María Paula Campos médico internista por la labor tan excelente que presta, me sentí a gusto y muy bien atendido y hoy puedo decir que salí para mi casa sano de la enfermedad tan dura, muchas gracias y que sigan prestando este excelente servicio. 3135846086 4920296 Harmedi Illera Garcia

**50.** Enfermeras y personal en general diurno y nocturno por medio de la siguiente nota para agradecer y felicito al personal en general por su buena atención y servicio respeto hacia los usuarios Dios los bendiga, y les de mucha vida por su dedicación en servicio a la comunidad me voy y les dejo un abrazo de gratitud excelente servicio mil y mil gracias. 3118942185 1084922225 Aida Liliana Chala Musse

### • PSICOLOGÍA

**48.** Me pareció muy buena la atención por la psicóloga Katherine Muñoz de los Ríos, también ayudo el sitio es mucho más privado en el área de la uci porque hay más privacidad uno habla mejor espero que tengan en cuenta este buzón de sugerencias. ELIANA RIVERA MARTINEZ

### OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE BUZÓN

#### • URGENCIAS

**21.** Visita por el estado de salud de mi madre Adela Pérez paciente adulto mayor 89 años, ingresada a la institución a las 3 de la tarde del día 01 de febrero con demora en la atención por déficit de personal de salud con flujo masivo de pacientes, espacio reducido, falta de camas por lo cual se sugiere aumento del personal de salud y más infraestructura. 3125893442 Roselida Pérez Perez

**22.** Falta de ventilación en el área de pediatría urgencias. Leidy Johana Mejia

**23.** Es una habitación muy pequeña y el calor es insoportable. Elizabeth Ortiz Bravo


**24.** Hace demasiado calor, no hay ventanas, una habitación muy pequeña. Claudia Milena Palechor

**25.** 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

**26.** Mucho paciente en la habitación, falta de ventilación y el aire acondicionado se encuentra afectado y no se encuentra en funcionamiento. 3192060011 Yibely Castillo Bonilla.

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 02
		<b>Página:</b> 40 de 48

**27.** La habitación es muy pequeña y hay muchos niños y no hay ventilación. 166399887  
Neila Carolina Molina Ossa

**28.** La habitación es muy pequeña y hay muchos niños y tampoco tiene ventilación. Gina  
Fernanda Astaiza

**29.** La doctora Laura Daniela Medina no me quiso atender y lo personal no va con lo laboral,  
ella es una profesional y las cosas no son así porque yo solo soy una paciente. 3118887724  
Sonia Stefania Trujillo Sanabria

**30.** Observación hombres un calor insoportable junto con muchas personas en la misma  
habitación. Oscar Javier Sierra

**31.** Observación hombres muchas personas en una habitación, personas no incluidas utilizan  
el baño el calor es insoportable. Camila Guzman

**35.** Se que están en emergencia por lo que veo es el Dengue. Pero no es justo que llegue  
con mi papá 12:30 am y sea pasado directamente a ureicas y se llegan las 3:56 y aun no se  
ha canalizado junto con el medicamento que fue escrito por el doctor sé que debemos  
espera turno, pero entiendan que también hay prioridades no pensé hacerlo, pero este caso  
es injusto, y otra cosa hablan mucho y no trabajan como se debe hablo con respeto mil  
disculpas. 3107593510 1004152945 Natalia Capote López

**36.** Siendo las 2:00 pm del día 16 de febrero ingrese por urgencias a este hospital con mucha  
fiebre, brote, mareo y escalofrió pase al triage a las 2:26 pm luego con el medico quien me  
envían un examen para verificar las plaquetas y me envía aplicación de destroza son las  
7:40 pm y solo me tomaron el examen, continuo con mucha fiebre escalofrió, dolor y nadie  
hace nada si me llega a pasar algo culpo al hospital ni un solo medicamento me aplicaron.  
3112580107 1081408202 Diego Armando Pérez

**39.**"Informo mi inconformidad con el medico Antonio Coba, me parece irresponsable, pues  
mi hijo le enviaron exámenes de laboratorios a las 12:00 pm, los resultaron salieron a las 03:00  
pm a las 3:20 le pregunte a la auxiliar si ya estaban listo los resultados de laboratorio  
amablemente me dijo que si me dijo que esperara que el medico me revaloraba el niño,  
espere hasta las 4:00 pm vi que el medico entro al cuarto y allí me di cuenta me i cuenta  
que el medico estaba acostado durmiendo le dije al médico de triage que por favor  
necesitaba que revalorara al niño porque lo tenía con mucha fiebre y mucho dolor de  
cabeza y su respuesta fue: tiene que esperar, a lo que respondí a esperar que el medico se  
despierte? porque allá lo veo durmiendo. Salí en busca de cambio de medico poque no  
me parecía justo con mi hijo estuviera en espera de revalorarlo y el medico durmiendo, allí  
me encontré con el jefe Ricardo quien amablemente se presentó y me dijo que iba hablar  
con el médico, pero hasta después de las 5:00 pm el medico realizo la revaloración, no me  
sentí agosto con la atención poque fue poco lo que informa, no hace seguimiento, ni  
muestra una atención humanizada como si lo hacían otros médicos.

Felicito al personal de enfermería por su compromiso y humanización en el servicio de triage  
procedimiento y urgencias, en observación igualmente felicito el personal de enfermería  
por siempre tener una palabra amable paciencia con los menores y el compromiso en su  
trabajo, la medico de turno de la noche 18/02/2024 no la conocí nunca se presentó a darme  
ningún reporte, ni decirme el resultado de exámenes, cambio de medicación ni nada."  
3024947023 1061810747 Martin Fernández Granja

*“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  
48

**43. SERVICIO DE OBSERVACIÓN:** Mala atención por parte del auxiliar RUBEN HERNANDEZ entre con mi hijo que no se podía mover le pedí el favor que me ayudara a subirlo a la cama porque yo estoy enferma también le comento que no se puede mover y dijo que era un flojo que él podía camina hoy 23 en la mañana le pregunte que, si iban a dejar a mi hijo en la silla y me contesto feo, él es muy grosero con los pacientes y he escuchado muchísimas cosas malas de él. 3187859823 1081408376 Tatiana Elizabeth Trujillo Medina

**44. SERVICIO DE OBSERVACIÓN** Auxiliar de enfermería por su mala actitud su forma de ser con los pacientes el señor Rubén Hernández. 3136332540 1081409574 Yury Marcela Rodríguez

**45.** Llegamos a las 2:00 pm nos tendieron le ordenaron un rx y medicamentos para el dolor nos tocó esperar que lo revalorar un doctor costeño que esperar a darnos la salida durante 4 horas y fuera de pido la salida voluntaria y me la niegan y la jefe de turno se enoja porque pido que me retire el sello. 3232119106 12273382 Albeiro Barcias

**50.** Llego al servicio de urgencias por presentar dolor intenso en la parte izquierda del abdomen insoportable me toma signos vitales y me ubican en una camilla en sala de procedimientos mientras me valora el medico que en ningún momento pasó siendo las 8:17 am. realizo retiro voluntario porque nadie me valoro. 3203062178 1026573507 Yuly Tatiana Córdoba Mazabel

**51.** Urgencias y toma de muestras camillero y laboratorio: siendo las 12:15 de la madrugada el auxiliar le hace toma de muestra de laboratorios a mi hijo Ángel Joel Quintero Leiva. Me indica que debo esperar un lapso de 2 a 3 horas para los resultados a las 3:30 pm me acerco a la estación a preguntar por ellos y la jefe de turno me manifiesta que aún no han salido, regreso a las 5: 30 am y nuevamente recibo la misma respuesta, el área de laboratorio extravió la muestra no se responsabiliza, a las 6:30 la toman de nuevo muestra a las 7:00 am me indican que no sirvió, conclusión laboratorios son unos incompetentes e irresponsables. 3125556259 1075234233 Claudia Marcela Leiva Martínez

### • CONSULTA EXTERNA

**32.** Para pedirles el favor si pueden colocar otra auxiliar en autorizaciones porque una sola persona no da abasto con una sola persona debería de haber dos personas atendiendo, la muchacha que esta tiene toda la voluntad de atender y la otra compañera no le ayuda debería de colaborarle porque es mucha gente, 3117220111 Sandra Vivian García

**37.** Asignan citas y programan a los médicos y lo tiene a uno para un lado y otro sin dar solución. 3164932894 80128228 James Pirajan Rivas


**38.** Por segunda vez llego a facturar y después de cierto tiempo se nos manda a urgencias algo que es incómodo no solo a mi como paciente sino a los de urgencias ya son dos veces que pasa lo mismo no me parece que uno saca cita con tiempo y pase eso. Muchas gracias. 12282907 Pedro María Cuellar

### • CALL CENTER

**47.** Mi inquietud es la siguiente: necesito una cita y llama uno y no contestan ponen esa música y uno espera y espera y nada, baja uno a pedirla personal y nada soy una persona

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 42 de 48

con diabetes y tengo control con medicina interna y necesito el medicamento y necesito entregar exámenes que puedo hacer el 1 de marzo se vence la autorización no es justo y juegan con uno de esa manera por favor más respeto con los pacientes. 3154013349  
36378365 Reinelia Quinto Vargas

- **QUIROFANOS**

**33.** Le falta más educación al personal de este hospital estoy en el área de cirugía, aquí en la sala de espera, los enfermeros y algunos doctores no saludan deberían tener personal con calidad humana y esta queja, reclamo es para todo el hospital les falta mucha educación que poca empatía. Paola Lozada

- **URGENCIAS FACTURACIÓN**

**40.** Todo el proceso para la atención es demasiado demorada sin embargo como paciente se espera con tolerancia, Estoy más de 1 hora esperando que me facturen la salida y en el puesto no hay nadie, yo asistí con mi hija ella era la de la consulta, uno acepta esperar al médico pero que no atiendan el puesto me parece gran ineficiencia en el servicio. 3115068227 36377306 Gladys Yanid Hernández

**41.** A mi hijo lo atendieron le dieron la salida hace más de una hora y la respuesta de la señorita es que las salidas son más demoradas y más con el SOAT, pero se la ha pasado haciendo visita con el celador y atiende de mala gana y eso que vivimos en el campo y me dijo no es culpa mía. 36381971 Norma Constanza Trujillo

**42.** El doctor me dio salida a las 10:15 son las 11:40 y la respuesta de la señorita de ventanilla es que tengo que esperar porque esta demorada y eso que no hay pacientes, mala atención de esta empleada. 36383527 Maily Nayiber Ramos T

- **GINECOOBSTETRICIA**

**34.** Tener algo más de empatía con algunos pacientes. 3132639611 1081406763 Yeny Daniela Mena

**46.** "En el día de hoy me acerco a área de ginecobstetricia por un dolor bajito la atención de las enfermeras y del doctor que me atendió fueron buenas y me trataron de forma amable, el doctor me indico que debía revisarme la ginecóloga, después de un tiempo la ginecóloga SANDRA MILENA MESTIZO, me reviso con un ecógrafo me pregunta que si quería tener más hijos a lo que yo le respondí que sí, y ella de una forma poco sencilla y sentí que me discriminó, me dijo "" entre más embarazada más complicadas, si le dolió este el tercero, el cuarto va ser peor por su sobrepeso, pues más en Colombia existe el derecho a recibir información y acceso al servicio de salud de calidad sobre todas las dimensiones de la sexualidad sin ningún tipo de discriminación.

sentí y experimente en la forma con la que se expresa esta supuesta especialista, no es la correcta es arrogante, y denigra a las mujeres embarazadas, no trata bien a sus pacientes, le pregunte que si ella me podía dar una incapacidad para desplazarme a Neiva porque trabajaba, dijo ella en cualquier urgencia la atienden yo no le puedo dar más de tres días si

*“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  
48

usted tiene es una puvalgia, usted no tiene nada esos dolores son normales en las embarazadas, dijo llame todos los días a la EPS par que le den a una cita con ginecología, le dije el ginecólogo viene hasta la primera semana de marzo me dijo pues yo no puedo hacer nada yo simplemente pude decir si usted no puede hacer nada y el ginecólogo no puede atenderme antes me toca esperar salió del consultorio y ordeno mi salida, no deseo volver a este hospital por el miedo que me atienda esta señora y menos a tener mi bebe."

3138111859 1081417517 Carolina Collazos Vargas

**48.** Consulta por dolor abdominal asistí al hospital por ginecología por dolor abdominal a lado izquierdo pues estoy en estado de embarazo y la doctora desde que me vio dijo que me moviera que ella no tenía tiempo para darme la mano, que me fuera para psicólogo porque no podía esperar que tuviera más pacientes yo ni podía caminar del dolor. Después vino mi acudiente y le dijo que porque trata a la gente así, y le dijo que esto no es un psiquiátrico para saber qué problema tiene la gente falta de respeto. 3114404988

1081414613 Jennifer Diaz

**49.** El ginecólogo a opinión le falta cordialidad para con los pacientes y sus compañeros. El doctor MERCHAN debería moderar su tono de voz y la forma como se dirige a sus compañeros laborales, sobre todo cuando se encuentra frente a un paciente, también considero que a pesar de su estrés debería ser un poco más paciente y tomarse el tiempo debido con el paciente para explicar de forma calmada cada procedimiento.

3227503770 Ximena Del Pilar Trujillo

### OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA

#### • CALL CENTER

18. Mucha demora para que entre la llamada. cc 1007342048 3142763903

19. Mucha demora en contestar y me dejaron para después de 22 días cc 36382672 cl 3166677799

20. Mucha demora en la asignación de cita se demoró un mes

21. Mucha demora en la asignación de cita, un mes de demora. Ti 1145826153 cl 3213075439

22. Mucha demora en call center para que contesten, y cuando entra la llamada que ya no hay agenda disponible después de un mes logre mi cita con ortopedia cc 1080260341 cl 3228532935

23. Uno llama para sacar cita de ecografía y ya no hay agenda disponible cc 1083864632 cl 3124412314

24. Mejorar el proceso para sacar citas, es un pésimo servicio, deberían de poner citas presenciales. 51707697 Blanca Rubiela castro 3112440677

25. Mucha demora en la asignación de cita cc 1004074815 cl 3162758113

26. Usuario manifiesta inconformidad por la demora en contestar en el call center cc: 83092021 tel: 3148256692

*"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: 44 de  
48

27. Mucha demora en la atención tenía la cita a las 03:00 pm y me atendieron a las 05:00 pm cl 3125086193 rc 1145827448
28. Mucha demora en la asignación de. Cita pedí desde el 26 que no había agenda volví a llamar y me asignaron para el 06 de febrero rc1145833674 cl3135001313
29. Mucha demora para contestar y sacar las citas: 1081403114
30. Mucha demora en contestar para sacar las citas.
31. Mucha demora para contestar y sacar las citas
32. Mucha demora para contestar el call center cc: 1082124659 tel: 3209546318
33. Mucha demora en contestar para sacar la cita:1080264810
34. Demorado el proceso para sacar citas. 36375721 María Belquis dorado Salazar 3154841462

### • ORTOPEDIA

1. No me gusto la actitud del especialista cc 1003809864 cl 3204773216

### • ANESTESIOLOGÍA

1. Que se tomen un poco más de tiempo para atender a los pacientes, porque uno a veces tiene muchas preguntas, pero ellos solo le limitan a escribir. Yaneth Patiño 3134772765

### • QUIROFANOS

1. Cuando requería que me trasladaran de sala de partos a piso se demoraron, pregunté por qué y me dijeron que no había auxiliares. Yina Patricia Yanquen 1081409071

### • UCI

1. La enfermera que me indicó que me iba a pasar para piso fue un poco grosera, me dijo "levántese que vamos para piso" de una forma grotesca. Luisa Falla 1081415393 / 3133797832

### • URGENCIAS

1. A las 08:40 am Solicite cambio de sábana porque estaba muy sucia, la actitud del auxiliar no me gustó porque me paso de mala gana cc 13078347 cl 3178639116
2. Mucha demora en urgencias, deberían contratar más personal. TI 1145828933 3103062255
3. El trato de las enfermeras y de los médicos fue inhumano empezando que el sr es discapacitado adulto mayor, las auxiliares no prestan atención como debe ser, sin discriminación, no cambiaron el pañal, el trato debe ser igual sin importar su raza y sus condiciones cc 1081414369 cl 3206251568

*“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  
48

4. Desde las 8pm me acerqué a los médicos y enfermeros para la aplicación de insulina de mi padre Antonio María Lasso y se la aplicaron a medianoche, ya cuando me acerqué a un enfermero que estaba cerca de farmacia me hizo el favor de aplicarla. Antonio María Lasso 1642608
5. Mucha demora en la atención para pasar a triage a pesar de traer los exámenes de mi hijo donde se evidenciaba que las plaquetas estaban bajas y en procedimientos también se demoraron para canalizar. Andrea Cerón (mamá de Thomas González 1145828507) 3136530416
6. La camilla que me asignaron pésimo no tenía ni barandas un riesgo para mí 4896703 cl 3214499346-3217920448.
7. A las 9pm se le acabó el líquido que le estaban poniendo a mi hijo, le pedí el favor varias veces a una enfermera de que me le colocara y si no es hasta que un jefe o médico va y le recuerda la enfermera no viene a colocar el líquido, siendo las 4am. Maily Lorena caldon 3134200304 (mamá de Andrés Jacob 1082151515)
8. Ingresamos a mi mamá en horas de la tarde 2:30pm y le suministraron medicamentos como a las 8pm. También ha sido muy demorado la valoración del especialista. Rubiela Vargas (hija de María jael Rivera 26473670) 3142889409
9. Pésimo servicio en la atención de urgencias, mucha demora en triage, el doctor me envió para la casa y al otro día reingreso con mi estado de salud más decaído, sigo con el dolor, cc:1081406048, tel: 3214014029
10. Mucha demora en la atención cc:26543487, tel: 3145884404
11. Mucha demora en la atención de urgencias, no hay empatía de algunos auxiliares, me pincharon mucho el brazo para canalizar y toma de laboratorios la auxiliar le dice a otra ya pude no necesité la ayuda de nadie y experimentan es con el paciente cc: 1081400635, tel: 3183381953.
12. Recomiendo hacer fumigar en la sala de espera de cirugía hay mucho sancudo. cc: 6560786.tel: 3112188722
13. Mucha demora en la atención de urgencias, no hay empatía de algunos auxiliares.1081417700, tel: 3125848761
14. Cuando ingresé a urgencias la médico Laura Medina me indica que lo mío no es una urgencia, hay que mejorar el trato del personal hacia los usuarios. Maryuri Rojas Méndez 3107953955
15. La única observación que tengo es la falta de piezas, el espacio de espera es muy pequeño. Teresa Narváez 27444216
16. Los baños estaban sucios, al estar el servicio tan lleno no había donde sentarnos, nos tocó estar parados, se quedan cortos en muchas cosas. Juan David Tapia 1081403348
17. Falta de aires en observación, mucho bochorno para nosotros como pacientes. Flor Danilbe Llanos 36376856
18. No dan información del diagnóstico, ni reportes de exámenes, solo dicen que espere ti: 1075503174\_ 3204969972

*“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:** 46 de  
48

19. Inconforme por la atención del médico general en urgencias Antonio coba, no revalora a tiempo se acostó a dormir, en triage estaba el jefe Ricardo se dio cuenta de todo. Ti. 1061810747\_3024947023
20. Llegamos 04:30 am al servicio de urgencias muy demorado las enfermeras y los médicos durmiendo en las mismas camillas me parece una falta de respeto cc1081405861 cl 3212974020
21. El personal atiende de muy mala manera. Anderson Noriega 1081411494
22. En varias ocasiones me acerqué donde las enfermeras para que le hicieran curación de mi bebé, desde tipo 8:30pm les pedí el favor y a las 6am se la realizaron. Papás de Brianna Sofía Rodríguez 3232203581
23. El trato brindado por el personal es regular, 36380736

### • UROLOGÍA

1. Falta más amplitud del espacio es muy reducida, el especialista no deja conversar quisiera preguntar más cosas acerca de mi enfermedad, pero no se presta-13444663 celular: 312262010

### • GINECOLOGÍA

1. La actitud de la ginecóloga y el auxiliar en el momento de realizar el procedimiento de colposcopia; no me gusto, falta más empatía, me atendieron de mala gana cc 1061220732 cl 3204039566 (Dr. Plata)
2. Tenía la cita a las 2 pm y me atendieron 03:30 pm. Cl 3103306212 cc1002981411

### • HOSPITALIZACIÓN

1. Le pedí el favor a la jefe que estaba de turno, si podía subir a ver a mi hijo, ya que desde hace unos días está hospitalizado, la jefe del día anterior me lo había permitido, pero la de hoy, respondió de una forma muy grosera que entonces si ya me sentía bien me podían dar salida, no debe de hablarle así a los pacientes, yo sé lo pedí de una forma muy formal. Karen Dayana Calderón Perdomo 1007359640

## FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA

### • NUTRICIÓN

1. Paciente expresa que fue bien atendida
2. Me prestaron una buena atención

*“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: 47 de  
48

3. El servicio fue bueno, desde el ingreso
4. Me prestaron un buen servicio desde la llamada

### • OTORRINOLARINGOLOGÍA

1. Felicitaciones a la doctora por la atención que brinda. (hija de Amalfi Trujillo Zuleta 3103317035)
2. Felicitar a la doctora. Estivenson Ruiz Nieto 3123243553

### • PSICOLOGÍA

1. Felicitar a la doctora porque sabe dirigirse muy bien hacia los pacientes. Kevin Andrés Cuellar Cubides

### • UROLOGÍA

1. El personal del servicio de urología es excelente. Edinson Andrade

### • ECOGRAFÍAS MERCHAN

1. Es un excelente médico y nos atendió muy bien, ojalá todos fueran así. 3133759234
2. El doctor me atendió muy rápido, la información que da es muy clara, felicitarlo por la atención que da. Flor Angela montano 3145715919
3. Buen doctor, todo lo que le preguntaba me lo respondía de la mejor manera. Lina Andrea Perdomo posada 1079410097 – 3170173939
4. Es un excelente doctor, darle las gracias por la atención recibida. 1081401896 Yanid Johana tenorio Execue 3166175926
5. La única observación que dejo es que en ocasiones se demoran mucho en atender y para contestar las llamadas, de resto la atención recibida por el doctor fue muy buena. 55131059 Norlayi Polo Anaya 3173792485

### • ECOGRAFÍAS FELIPE


1. Es un excelente doctor, felicitarlo por la buena atención que nos brinda, ojalá todos los médicos tuvieran ese carisma. Leidy Johanna Ramírez Quenguan 3158335999
2. Quiero felicitarlo porque es muy bien doctor, me explicó todo muy bien. 26527596 Mireya García Orozco 3208599828
3. Tiene un buen carisma para atender, me dio una buena información. Fabiola rojas 3219243264

### • URGENCIAS

1. Quiero felicitar a la dra María Paula por su profesionalismo, muy agradecida cc 13078347 cl 3178639116

*“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”.*

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 48 de 48

2. Felicitar a la dra Maria Paula medica internista por su profesionalismo y calidad humana CC 13078347 CL 3178639116

• **IMÁGENES DIAGNOSTICAS**

1. Quiero felicitarlos por el personal que tienen en esta área, todos fueron muy amables. 26473734 Yolany Castillo Castillo 3224281291

• **REFERENCIA**

1. Felicitar al personal, excelente servicio muy agradecida familiar del señor Julio Ibarra

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES DE FEBRERO**

Durante el mes de febrero se realizaron acompañamiento **1.042** usuarios y familiares de diversas EPS a 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 febrero se les realizó socialización y evaluación de deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores de la institución; de los **381**, se socializó 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 febrero 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 **736** En el servicio de consulta externa a **407** usuarios. para obtener así una totalidad de **1.143** 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, Ginecoobstetricia, Cirugía y consulta externa a **445** usuarios en general.



**PAULA ANDREA MOLINA CRUZ**  
Auxiliar administrativo SIAU



**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA**  
Coordinadora Oficina SIAU

*“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”.*