



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 44

FECHA:	09 DE JULIO DE 2024
ACTIVIDAD:	INFORME DE SATISFACCION MES DE JUNIO
PROCESO VINCULADO:	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
RESPONSABLE:	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
OBJETIVO:	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

CONTENIDO DEL INFORME:

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

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

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


INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

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

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

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	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: 2 de 44

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

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

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

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

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

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

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

✚ CONSULTA EXTERNA: 354

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

✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 252

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 150

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

✚ REFERENCIA: 22

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS: 778

“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 44

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **354**

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

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

REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO	TOTAL
Ginecología	40

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



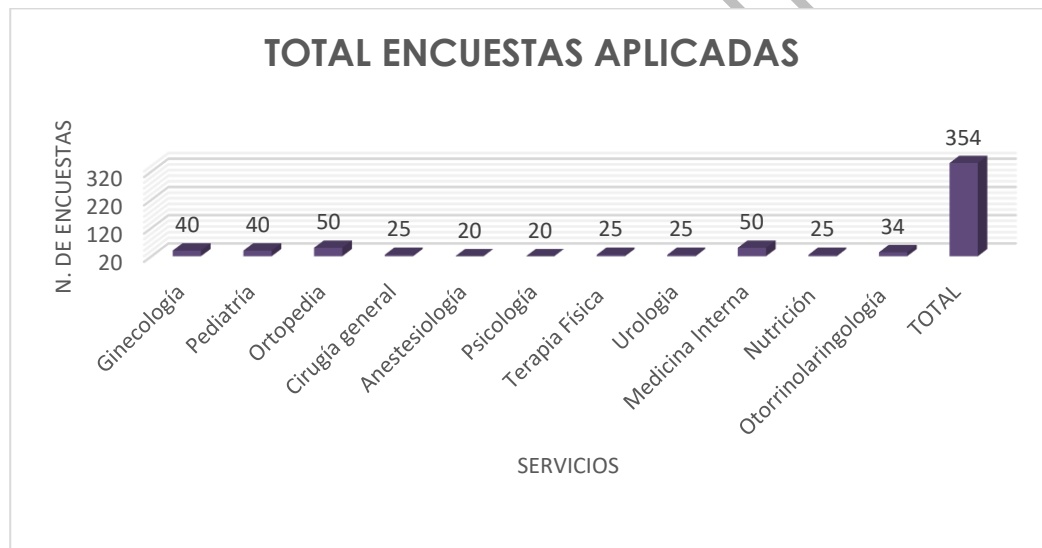
E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 4 de 44

Pediatría	40
Ortopedia	50
Cirugía general	25
Anestesiología	20
Psicología	20
Terapia Física	25
Urología	25
Medicina Interna	50
Nutrición	25
Otorrinolaringología	34
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	354

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	7	31	2	0	0	40
PEDIATRIA	11	28	1	0	0	40
ORTOPEDIA	10	40	0	0	0	50
CIRUGIA	4	21	0	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	8	12	0	0	0	20

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 5 de 44

PSICOLOGIA	5	15	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	16	0	0	0	25
UROLOGIA	1	24	0	0	0	25
MEDICINA INTERNA	4	46	0	0	0	50
NUTRICION	7	18	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	24	10	0	0	0	34
TOTAL	90	261	3	0	0	354

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	3	37	0	0	40
PEDIATRIA	9	31	0	0	40
ORTOPEDIA	5	45	0	0	50
CIRUGIA	3	22	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	9	11	0	0	20
PSICOLOGIA	8	12	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	16	0	0	25
UROLOGIA	9	16	0	0	25
MEDICINA INTERNA	15	35	0	0	50
NUTRICION	16	9	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	16	18	0	0	34
TOTAL	102	252	0	0	354

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	26	14	0	0	40
PEDIATRIA	12	28	0	0	40
ORTOPEDIA	35	15	0	0	50
CIRUGIA	8	17	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	9	11	0	0	20
PSICOLOGIA	11	9	0	0	20
TERAPIA FISICA	15	10	0	0	25
UROLOGIA	6	19	0	0	25
MEDICINA INTERNA	35	15	0	0	50
NUTRICION	12	13	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	20	14	0	0	34
TOTAL	189	165	0	0	354

“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 44

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	5	35	0	0	40
PEDIATRIA	14	26	0	0	40
ORTOPEDIA	9	41	0	0	50
CIRUGIA	7	18	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	5	15	0	0	20
PSICOLOGIA	16	4	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	16	0	0	25
UROLOGIA	16	9	0	0	25
MEDICINA INTERNA	31	19	0	0	50
NUTRICION	15	10	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	19	15	0	0	34
TOTAL	146	208	0	0	354

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
GINECOLOGIA	40	0	40
PEDIATRIA	40	0	40
ORTOPEDIA	50	0	50
CIRUGIA	25	0	25
ANESTESIOLOGIA	20	0	20
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	25	0	25
UROLOGIA	25	0	25
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	25	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	34	0	34
TOTAL	354	0	354

100% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de consulta externa

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
GINECOLOGIA	16	24	0	0	40
PEDIATRIA	9	31	0	0	40
ORTOPEDIA	16	34	0	0	50
CIRUGIA	7	18	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 7 de 44

PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	19	6	0	0	25
UROLOGIA	20	5	0	0	25
MEDICINA INTERNA	12	38	0	0	50
NUTRICION	14	11	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	19	15	0	0	34
TOTAL	172	182	0	0	354

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	20	20	0	0	0	40
PEDIATRIA	9	31	0	0	0	40
ORTOPEDIA	16	34	0	0	0	50
CIRUGIA	9	16	0	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	15	5	0	0	0	20
PSICOLOGIA	10	10	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	14	11	0	0	0	25
UROLOGIA	13	12	0	0	0	25
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	0	50
NUTRICION	14	11	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	19	15	0	0	0	34
TOTAL	148	206	0	0	0	354

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
PEDIATRIA	10	30	0	0	40
ORTOPEDIA	6	44	0	0	50
CIRUGIA	8	17	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	15	5	0	0	20
PSICOLOGIA	11	9	0	0	20
TERAPIA FISICA	16	9	0	0	25
UROLOGIA	9	16	0	0	25
MEDICINA INTERNA	12	38	0	0	50
NUTRICION	11	14	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	12	22	0	0	34
TOTAL	119	235	0	0	354

“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".

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
PEDIATRIA	20	20	0	0	40
ORTOPEDIA	9	41	0	0	50
CIRUGIA	10	15	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	15	5	0	0	20
PSICOLOGIA	14	6	0	0	20
TERAPIA FISICA	19	6	0	0	25
UROLOGIA	11	14	0	0	25
MEDICINA INTERNA	20	30	0	0	50
NUTRICION	15	10	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	14	20	0	0	34
TOTAL	156	198	0	0	354

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	11	29	0	0	40
PEDIATRIA	14	26	0	0	40
ORTOPEDIA	15	35	0	0	50
CIRUGIA	9	16	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	15	5	0	0	20
PSICOLOGIA	9	11	0	0	20
TERAPIA FISICA	13	12	0	0	25
UROLOGIA	16	9	0	0	25
MEDICINA INTERNA	12	38	0	0	50
NUTRICION	17	8	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	12	22	0	0	34
TOTAL	143	211	0	0	354

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	12	28	0	0	40
PEDIATRIA	28	12	0	0	40
ORTOPEDIA	5	45	0	0	50
CIRUGIA	15	10	0	0	25
ANESTESIOLOGIA	16	4	0	0	20

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 9 de 44

PSICOLOGIA	6	14	0	0	20
TERAPIA FISICA	16	9	0	0	25
UROLOGIA	11	14	0	0	25
MEDICINA INTERNA	40	10	0	0	50
NUTRICION	17	8	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	15	19	0	0	34
TOTAL	181	173	0	0	354

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA

Satisfacción en el servicio de consulta externa, la calificación para la especialista es del **100%**

Ginecología	100%
Pediatría	100%
Ortopedia	100%
Cirugía general	100%
Anestesiología	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Otorrinolaringología	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
44

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
GINECOLOGIA	Dr. Merchan Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo	40
PEDIATRIA	Dr. Laiseca Dr. Arce	40
ORTOPEDIA	Dr. Rashid Dr. Hernández Dr. Solano	50
CIRUGIA	Dr. Méndez Dr. Sierra Dr. Ortega	25
ANESTESIOLOGIA	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez Dra. Gutiérrez	20
PSICOLOGIA	Dra. Muñoz	20
TERAPIA FISICA	Dra. Chaux Dra. Polanco	25
UROLOGIA	Dr. Rivera Pirela	25
MEDICINA INTERNA	Dr. Jiménez Dr. De Armas	50
NUTRICION	Dra. Hernández	25
OTORRINOLARINGOLIA	Dra. Rodríguez	34
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	354	

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

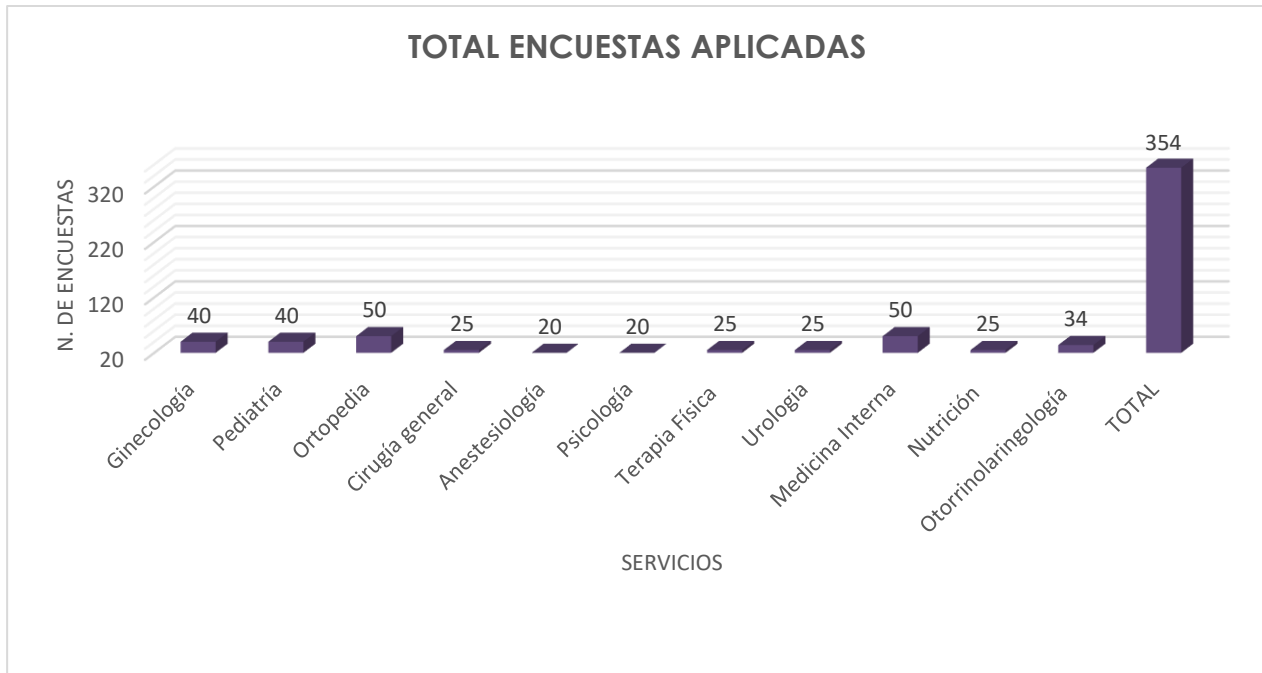
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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: 11 de 44



FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS 0
OBSERVACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS 0

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

• **CONSULTA EXTERNA**


113. jefe Margarita Trujillo me dirijo con el fin de hacer una observación respecto al servicio de esta señora, habla gritando como si fuéramos seres humanos todos tenemos, todos tenemos días malos, pero si hay vocación debe haber respeto cordialmente solicito que se trate a las personas con respeto ya que venimos acá por neta necesidad agradezco su atención. 3134926312 1081408850 ETELVINA HERRERA TORRES

117. Buenas tardes lo que pasa es que necesitaba una cita con ginecología y no me dieron los encargados que porque ya no había agenda y si había me toco recurrir a la oficina de atención al usuario y si había citas disponibles y me contestaron de mala manera le pregunte a esta señora Aleida Cuchimba me respondió de mala manera con el señor del lado. 3114891266 55211926 Rosa Nidia Gómez Sánchez

120. Mi queja es para el doctor Felipe Pérez Silva el día 06 de diciembre del 2023, fui a tomarme una ecografía de control, ordenada por el especialista de cuello y cabeza con un diagnóstico de cáncer de tiroides por medio de una biopsia y dijo que no tenía nada yo le dije que tenía un resultado de una biopsia y dijo que no tenía nada, luego me la realice en la ESE San Sebastián particular y efectivamente el cáncer estaba ahí lleve el resultado la especialista de cuello y cabeza y ella toma la decisión de hacerme la cirugía y luego manda a patología lo que me extrajeron y lógicamente es positivo. mi queja es

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02 Página: 12 de 44

para que esto no les pase a más personas y que después vaya a ser demasiado tarde.
3132179742 36378772 Nohemy Torres

132. Llego y de manera muy amable le pido el favor a la persona que atiende en el consultorio 10 que si me puede atender para retiro de puntos de la cesaría y ella groseramente me dice que no porque ella se tiene que ir para una reunión vuelvo y le pido el favor queme colabore porque se me dificulta la transportada para regresar en horas de la tarde y ella muy grosera me dice que no me niega el servicio. 3214631523 1081397709 Briyith Tatiana Casanova Plaza

137. El día de hoy ingreso a la institución como normalmente se hace el llamado de facturación 1 hora antes de lo programado (09:55) hora de facturación 8:55am la hora de atención 10:55 am 1 hora después de lo programado no siendo más la falta de atención humanizada por falta de profesional MERCHAN ALVERNIA y su auxiliar acompañante con la forma inadecuada de atención presencial y más siendo una mujer gestante, agradezco sea esclarecida dicha saturación para mejorar, 3212114919 1080260747 Sonia Quiscue Sotelo

139. Tenia mi cita a las 7 am la doctora no ha llegado yo soy del campo no he comido nada y me parece injusto que voy y pregunto y no me dan respuesta tengo otra cita médica en la nueva eps a las 8:30 no me solucionan. 3204175587

- **CONSULTA EXTERNA RADIOGRAFIAS**

135. Solicité una radiografía el día 26/06/2024 y me la dieron para el 27 de junio a las 3:00 pm en el día de ayer en la tarde me llamaron para decirme que adelantaban la cita a las 12:00 m porque a las 3:00 pm tenían una reunión y no podían atender, me acerque hoy a las 11:50 am a facturar y esperar 1 hora a la 1 sale el señor que toma los rx y me dice que no atiende más de una forma grosera y que debe de esperar a las 2:00pm el señor Miguel es quien tomas los rx. 3112155421 36381416 Silvia Cristina Parra Gómez

- **CONSULTA EXTERNA FACTURACION**

134. El día 17 de junio la señora ALEIDA CUCHIMBA me atendió para facturar una cita de psicología de una manera poco amable y despectiva no ha sido la única vez que lo hace es demasiado despectiva y poco amable. 3212695553 52976124 Mayerly Merchan Ortiz

- **GINECOLOGÍA**


133. Porque motivo dan una cita a las 8:00 am facturar 1 hora nates y son las 9:00 am y no me llama primero una se descompensa muchas gracias por la atención prestada 3112911191 1081414527 Leidy Patricia Umbarilla

- **CALL CENTER**

125. Señores Hospital San Antonio de Padua queja para el sistema de asignación de citas... con el fin de manifestar que desde el mes de enero hice varias llamadas para acceder a una cita de examen nasosinuscopia y una cita de control por otorrino y nunca encontraba agenda disponible me dejaron en lista de espera y nunca recibí notificación

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 13 de 44

el día de ayer 12/06/2024 me dio por llamar a preguntar qué había pasado si ya había disponibilidad de citas y me informa que la cita había quedado para el 13/06/2024, si no hubiera llamado ni me había dado por enterada de las citas y control, y hubiese perdido la posibilidad de la atención, lo anterior es con el fin de cada día mejorar la accesibilidad del servicio. 55197457 Yarly Rocio Castañeda García

128. El día 04 de junio llame a solicitar la cita y me la dieron para el 12/06/2024 y vengo a facturar y me dicen que no la toman porque el sistema no la coje, me parece una falta desinformación de la señora que me da la cita y no se cerciora que la tomen acá, exijo que alguien responda por los gastos económicos que debí cancelar para llegar hasta acá. 3224072779 1079508210 Marly Yohana Cabrera

- **ORTOPEDIA**

131. Mi nombre es Néstor Cantillo hijo de la paciente el cual colocho queja del Doctor Carlos Alberto Hernández Olaya la cual no quiso atender la consulta porque no traje la paciente porque a raíz de las lluvias hubo un derrumbe en la vía y por ser una persona discapacitada no se me dificulta traerla al pueblo, ya que no sube el vehículo que nos iba atraer. 3133544189 26519308 Josefina Cardoso De Cantillo

- **PEDIATRIA**

129. El día 14/06/2024 tuve una cita a las 4pm, me atendió a las 4:30pm a lo que entré al consultorio me dice que, porque había pedido la cita todo malgeniado, que él ya iba viajando para Neiva y le había tocado devolverse, el no deja hablar, siempre atiende y dice a qué viene, que necesita, no me gusta la forma de atender, con todo el respeto pido que sea más amable porque para eso se paga, a nosotros no nos atienden de gratis. 3222689309 25464874 Francly Nieto

FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

- **MEDICINA INTERNA**

142. El doctor que me atendió es una gran persona una calidad humana excelente y un gran profesional en toda la palabra ojalá siempre haya profesionales así con esa actitud personal internista Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3142524035 36379849 Teresa Cuchimba Cortes

143. Muy buena atención y servicio por el profesional Andrés Felipe Jiménez he logrado controlar la tensión el azúcar gracias a buena y pertinente medicación eso se puede evidenciar en los resultados de los exámenes muchas gracias nunca me había sentido tan bien. Personal internista Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3142675984 25453208 Brenda Valencia

- **ORTOPEDIA**

146. Mi felicitación es por su profesionalidad en su trabajo el maravilloso trato con sus paciente y carisma Dr. Alexander Solano. Luz Adriana Varón

“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 44

• **CONSULTA EXTERNA**

147. El ángel del servicio (Mercedes Lizcano) darle las gracias por su buen servicio y ayudarnos cuando lo necesitamos. 3102746672 1118363040 Marly Tatiana Campo Gómez

156. Felicitaciones para Lorena Jurado por su gran calidad humana y por el trato que nos da a todos las personas que necesitamos los servicios de programación de servicios Dios los bendiga y que siga así. 3123973419 12271327 Gabriel Bermeo Serrato

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **252**
Satisfacción en el servicio es del **99%**

% SATISFACCION	
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	93%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
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”.



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 44

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	150	150
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	30	30
QUIROFANO	0	0	0	0	26	26
OBSTETRICIA	0	0	0	0	24	24
UCI	0	0	0	0	22	22
TOTAL	0	0	0	0	252	252

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	20	122	8	0	150
HOSPITALIZACION	15	15	0	0	30
QUIROFANO	10	16	0	0	26
OBSTETRICIA	9	15	0	0	24
UCI	8	14	0	0	22
TOTAL	62	182	8	0	252

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	28	120	2	0	150
HOSPITALIZACION	13	17	0	0	30
QUIROFANO	11	15	0	0	26
OBSTETRICIA	16	8	0	0	24
UCI	12	10	0	0	22
TOTAL	80	170	2	0	252

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	30	120	0	0	150
HOSPITALIZACION	20	10	0	0	30
QUIROFANO	14	12	0	0	26
OBSTETRICIA	6	18	0	0	24
UCI	7	15	0	0	22

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



FORMATO DE INFORME
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 44

TOTAL	77	175	0	0	252
--------------	-----------	------------	----------	----------	------------

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	145	5	150
HOSPITALIZACION	29	1	30
QUIROFANO	26	0	26
OBSTETRICIA	23	1	24
UCI	20	2	22
TOTAL	243	9	252

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 ESE HDSAP a un familiar o amigo?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	47	100	2	1	150
HOSPITALIZACION	26	4	0	0	30
QUIROFANO	20	6	0	0	26
OBSTETRICIA	24	0	0	0	24
UCI	19	3	0	0	22
TOTAL	136	113	2	1	252

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	34	116	0	0	0	150
HOSPITALIZACION	16	14	0	0	0	30
QUIROFANO	18	8	0	0	0	26
OBSTETRICIA	11	13	0	0	0	24
UCI	14	8	0	0	0	22
TOTAL	93	159	0	0	0	252

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	32	115	2	1	150

“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: 17 de 44

HOSPITALIZACION	14	16	0	0	30
QUIROFANO	15	11	0	0	26
OBSTETRICIA	10	14	0	0	24
UCI	6	16	0	0	22
TOTAL	77	172	2	1	252

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	31	118	1	0	150
HOSPITALIZACION	15	15	0	0	30
QUIROFANO	11	15	0	0	26
OBSTETRICIA	6	18	0	0	24
UCI	5	17	0	0	22
TOTAL	68	183	1	0	252

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	123	1	0	150
HOSPITALIZACION	12	18	0	0	30
QUIROFANO	9	17	0	0	26
OBSTETRICIA	20	4	0	0	24
UCI	6	16	0	0	22
TOTAL	73	178	1	0	252

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	46	103	1	0	150
HOSPITALIZACION	16	14	0	0	30
QUIROFANO	15	11	0	0	26
OBSTETRICIA	16	8	0	0	24
UCI	5	17	0	0	22
TOTAL	98	153	1	0	252

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
-----------------	--------------

“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".



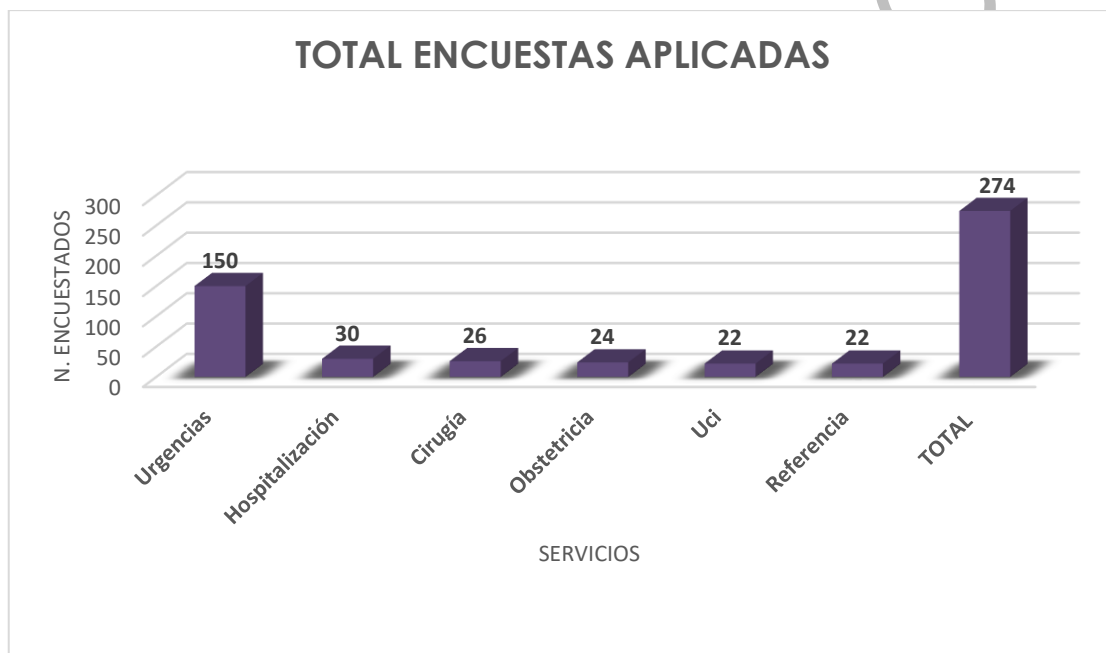
E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

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 44

Urgencias	150
Hospitalización	31
Cirugía	30
Obstetricia	24
Uci	22
Referencia	22
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	274

REPRESENTACIÓN GRAFICA



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	93%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
UCI	100%
Referencia	100%

REPRESENTACION GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

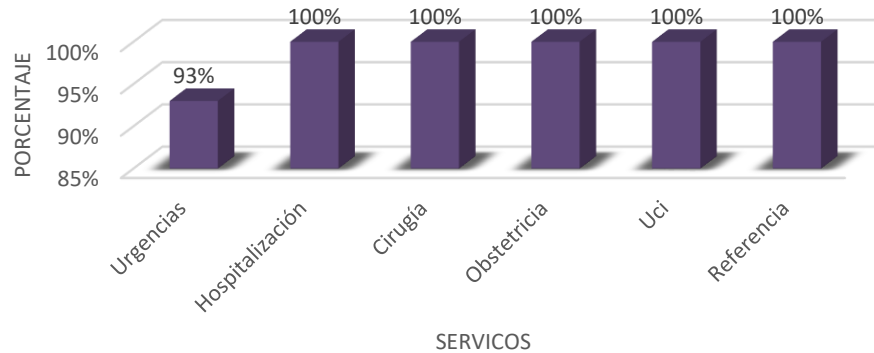
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 19 de
44

% DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS, ESPECIALISTAS



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

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	150
Hospitalización	31
Cirugía	30
Obstetricia	24
Uci	22
Referencia	22
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	274

REPRESENTACION GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

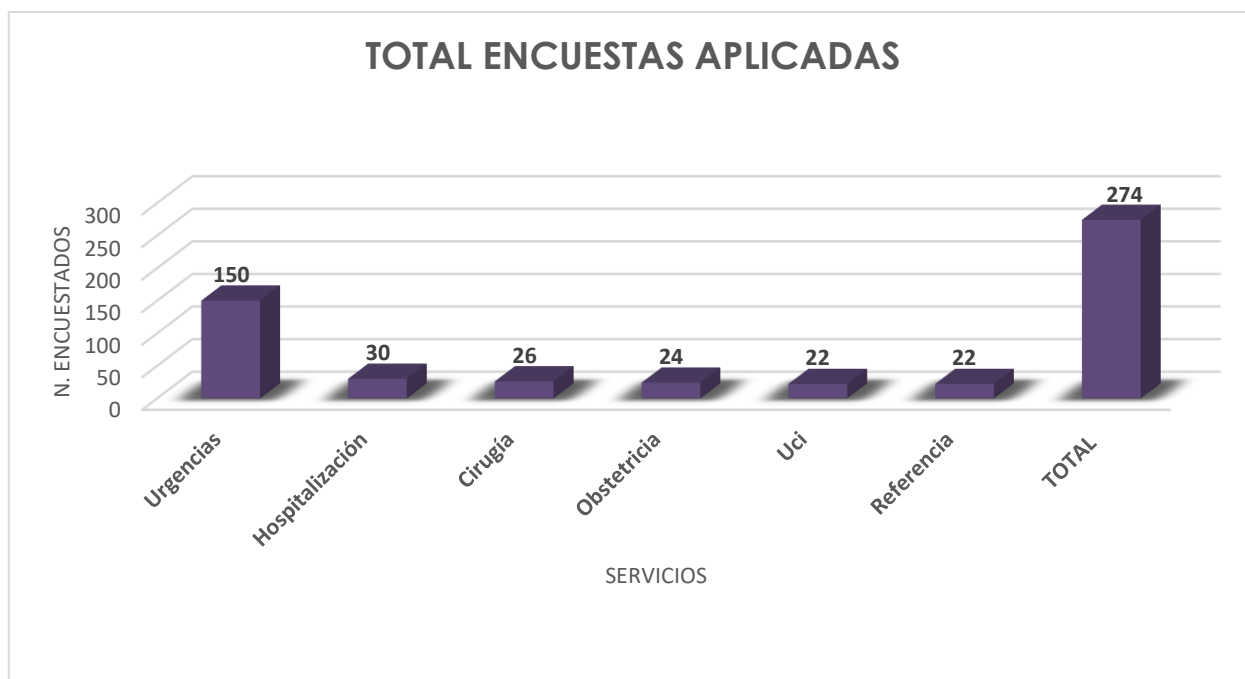
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 20 de 44



FELICITACIONES RADICADAS POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• URGENCIAS

1. Me trataron con respeto, la atención fue oportuna. 10302475
2. Buen servicio. Edilberto Pasaje 12768378
3. Buen servicio. 1642676 Leonardo González
4. Buen servicio. Virginia Oviedo Arbeláez 36376927
5. Buen servicio desde el ingreso
6. Buen servicio
7. Buen servicio, 1472885
8. Buen servicio. 26527382
9. Buena atención. 1062094121
10. Buena atención, 36379413

OBSERVACIONES RADICADAS POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• ORTOPEDIA

1. La actitud del especialista muy grosero, expliqué los motivos del porque no había traído a mi sra madre, a lo que la respuesta fue, a mí no me interesaba ese no es mi problema cc 26519308 cl 3133544189 (Dr. Hernández)

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

1. Cuando canalicen que sea alguien que tenga práctica, porque me chuzaron por todos lados rc 10811426708 cl 3214542521

“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: 21 de
44

• URGENCIAS

1. Deben de mejorar la atención. 1145829106
2. No es buena la información que brinda el personal. 3143776006
3. Mucha demora para ser atendidos. 3106336302
4. Mucha demora en la atención. 3138630042
5. Los espacios son muy pequeños. 3125898035
6. Mucha demora en la atención
7. No me supieron canalizar. Andrea Paola Chate 1059764437
8. Demora en la atención, médico general no me dio a conocer diagnóstico. Omaira Osorio 1041202049
9. Demora en la atención. 1002477984
10. Buena atención, desde el ingreso. 4947387
11. Las auxiliares no son precavidas en el momento de quitar el esparadrapo
12. Mucha demora. 55181935
13. Demora en la atención, portero grosero, falta más humanización.

FELICITACIONES RADICADAS POR BUZÓN

• HOSPITALIZACIÓN

137. Excelente trato muy acomodados, pendientes de todo muy bien atendidos hospitalización general. 3123120620 4896856 William Castillo

138. Feliz atención para con nosotros todos. 3234427766 1109421834 Luz Adriana Tabares

145. Mi felicitación por un buen trato amabilidad, atención, carisma y su buena atención y responsabilidad. Luz Adriana Varón

158. Hola buenas noches este comentario es para felicitar a la jefe María Fernanda y todo su equipo de trabajo gracias a ellas es que muchas personas y yo nos recuperados por ese esfuerzo y tiempo que dedican a que todos salga excelentes condiciones servicio y jefe María Fernanda. 3204524010 1081397861 Emerson Paulo Russi Ortiz

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

144. Gracias a todos por su atención. Farit


148. Para felicitar el equipo de pediatría en especial a Carolina y Liliana por su labor como auxiliares y buena atención para sus pacientes gracias 3229348087 1039597995 María del Carmen Echavarría Ospina

149. Una vez darle las gracias al equipo de trabajo que le toco a mi niño excelentes ellos saben cómo atender el niño" 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina "Matías Salazar Lemus"

150. Felicitar doña pancha también es una buena y excelente auxiliar. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 22 de 44

151. Para darle las gracias a las niñas Carolina y Liliana palacios por esa bonita labor como es velar por nuestros niños la actitud de ellas es genial. 3185194650 1081416194

Catherine Lemus Ospina

152. Yo Yolanda Lasso quedo muy agradecida por todo el cuerpo médico, enfermería por la atención que le prestaron a mi nieto Alan Castañeda al igual a mi hija Marai Alexandra Vinasco dios los bendiga a todos. 3182161594 1080267748 Alan Castañeda Vinasco

157. Para felicitar a las enfermeras de pediatría por su gran trabajo y en especial a la enfermera Fernanda, Liliana y Maily por su entrega al trabajo cariño a nuestros niños ese amor que le brindan confianza le agradezco por su buen trabajo confianza y respeto conmigo que sigan siempre así. 3227606360 1072428024 Gina Isabel Medina

• URGENCIAS

139. Después de esperar horas la atención del médico de turno fue muy buena se encuentra en el consultorio 01 usa gafitas contextura alta médico general Dr. Carlos David falla. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

140. Felicitar a Diego Pérez es un muchacho muy responsable con su trabajo si sabe la carrera que decidió tomar tomar darle las gracias por esa buena atención personal auxiliar Diego Pérez. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

141. Ingresé al servicio de urgencias el 03/06/2024 en horas de la tarde me encontré con un gran ser humano, humilde y dedicado a su profesión me trató con tanto amor y ternura que exalto ese hombre como desea que un familiar lo volviera a atender ese enfermero, lo felicito por ese gran amor a Fredy Alexander que labora en el Servio de urgencias. 3226536959 55211926 Rosa Nidia Gómez

• GINECOBSTERICIA

153. Muy buen servicio. 3177168293 55131825 Angelica rivera

154. Felicitaciones muy bien atendida muy buena la atención de los médicos y enfermeras. 3228504918 1004473130 Luz Aldeni Medina

155. Muy buena atención, tratan con mucho cuidado las felicito por su gran servicio muchas gracias. 3124524215 1081403310 Lina Vanessa piso vega

159. Entro con 40 semanas de embarazo y en el cual no tenía dolor, pero explican los métodos del parto en la cual me atendieron muy bien por 3 días felicitaciones. 3215731579 1081419197 Derly Yurany Cuetocue Tere

160. Los felicito a todos por su buen trabajo y atención gracias a todos. 3128538362 1080265074 Diana Lizeth Rojas


OBSERVACIONES RADICADAS POR BUZÓN

• URGENCIAS

111. Medico Mauricio Salazar Ramos 1081415520 le manifiesto el motivo de mi consulta síntomas desde cuando estaba así responde en un tono de voz bastante alterado y

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 23 de 44

grosero diciéndome que si estaba enferma porque no me tomaba una pasta que era infección respiratoria pero no va a tomar examen solo suero y medicamento para el dolor le digo que no tengo síntomas de gripa que considero pertinente tomar exámenes que solo el suero y el medicamento siendo las 5:55 solicito mi retiro voluntario ya que todas las personas que llegaron delante mío ya los atendieron menos a mi nosotros como usuarios nos merecemos una atención íntegra y ética profesional con respeto y calidad humana. 3206636840 1081422297 Angela Cristina Pena

114. Yo Sandra Johana chantre doy mi queja por la atención del día de hoy 10 de junio en urgencias ingreso a las 4:00 pm al servicio de triage donde la oficina a toda hora sin servicio y son las 5:50 decido irme que me encuentro muy enferma y no recibo la atención que como usuario necesito el personal no les interesa la salud e los usuarios, entendería si ubican alguno en urgencias en especial pongo la queja, para que pongan cuidado ya que nosotros pagamos salud como usuario pago m salud por miedo de la empresa y no merezco esta mala atención. 3208770275 26522448 Sandra Johana Chantre Salazar

118. Ingreso a las 2:30 pm el medico me atendió 5:40 pm me indica que espere muy formal el médico, después de 3 horas 8:40 pm pregunto que si tengo medicamento o salida y el decir es que tengo que esperar le digo al enfermero todo el mundo pasa y yo no, me dice que deje de ser grosera, solo pido que sí que se me informe si hay medicamentos y que se implemente, es mejor estar en la casa y no automedicar. 316603432 55131290 Yohaira Arandía Martínez

119. La recepción de urgencias me dirijo a ustedes con motivo de hacer un llamado respecto a la señorita que presto el servicio en la madrugada ella tiene una actitud grosera y déspota hacia los usuarios no tiene vocación para servir a la atención al cliente. 3223235869 1081409655 Luisa Fernanda Sinisterra Gallego


121. En urgencias los médicos que se encuentran en triage se limitan a reunirse en un consultorio a charlar y no atienden al personal que ya se le ha realizado el procedimiento de triage, que está pasando con el personal que escogen para la atención más prioritaria de niños y personas de la tercera edad que no les importa, se lo pasan paseando y no atienden, se les llama la atención y le hacen a uno el reclamo por favor escojan mejores profesionales. 3112155503 36384709 Lina Marcela Fajardo

122. La atención de las señoritas de facturación e ingreso del turno de hoy 08/06/2024 a las 10:00 pm es lo más lejano a una atención humanizada, teniendo en cuenta que apenas inician hace 3 horas el turno es inaudito que sean tan déspotas y tengan mala actitud con los usuarios que acuden al servicio de urgencias, la disculpa de ellas cuando se los dije de forma adecuada es que ellas no dicen nada pero tiene los gestos más beligerantes y la comunicación menos empática, totalmente diferente al chico que estaba de turno previo. 3157559269 1018439031 Anny Cristina Cotacio Medina

123. Ingreso a urgencias a las 10:30 pm con mi bebé estando en la caja esta LINA ALVIRA con una actitud muy negativa por no decir grosera, se hizo el ingreso de mi estando en la espera aproximadamente 1 hora llega el vigilante FRANCISCO QUINTERO , con su hija el cual se escucha a todo pulmón la cajera decirle "amor" y pasa a triage estando la jefe Valentina Arias, en el cual pasa Francisco con su hijo en el cual lo atiende el doctor Carlos Martínez Álvarez, el cual voy y le digo porque hace eso, me dice el medico que es

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 24 de 44

cuestión de la jefe que él no maneja el orden de la atención habiendo 8 pacientes, más o menos antes de mí y uno después de mí, atienden de una la hijo de Francisco porque tiene palanca, no se demoró ni media hora y a eso súmele que salen sonriendo como queriendo decir que se salió con la de él, deben de capacitar más el personal con curso de servicio al cliente en el Sena, se les olvida que nosotros somos la razón de ser que gracias a eso están gozando de su cuarto de hora laboral como a las 3:30 de la mañana el medico Misael Marcial Lozano, me atendió el niño cabe resaltar que fue muy buena la atención y me le envía una radiografía de tórax al igual muy buena la atención de la niña que la tomo, antes de la 6 de la mañana el medico Carlos David Falla revaloro a mi bebe y le dio de alta, vuelvo a la caja donde Lina Alvira le digo que por favor me colabore con la salida que el niño tiene hambre y necesito salir, el cual muy negativamente no me dio la salida hasta que llego Dolly Torres como a las 7:40 am que triste llegar a nuestra institución y encontrar esta actitud cabe aclarar que no fue todo el personal esto lo hago con el fin de tomar correctivos todos los pacientes lo notan pero no se atreven a hablar. 3133256841 36384283 Consuelo Herrera Torres

124. Ingreso a mi hijo Andrés Felipe Galindo Falla 1004247401a las 7:20 pm al servicio de urgencias pido retiro voluntario a las 9:45 pm ya que nunca fue atendido por medico a pesar de presentar fiebre, tos intensa, hable con la niña encargada del triage y me dijo que había asignado a la doctora Johana Patricia estrada espinoso y ella esta demorada en la consulta le pido el favor a la 9: que lo revise presentaba fiebre alta en la cual responde que debe de esperar el turno asignado, como a eso de las 9:30 pm un enfermero de observo el estado en el que estaba lo acostó en una camilla pero nadie lo reviso al ver este trato tan inhumano pido el retiro voluntario y cuando ingreso donde la médica mencionada anteriormente se encontraba comiendo su domicilio de pizza y gaseosa, como funcionaria de la ese siempre se nos recalca la humanización en el servicio y me pregunto esta es la clase esta es la clase de humanización que queremos. 3102823795 36382027 Martha Liliana Vargas Falla

• HOSPITALIZACIÓN

112. Mi esposo hospitalizado en la habitación 210 requiere cuadro de diabetes la entrega oportuna del almuerzo, desayuno y cena, el médico internista ha hecho énfasis en el horario y entrega oportuna, pero hasta el momento no se ha cumplido a cabalidad es decir desayuno 7:00 am almuerzo 12:00 m y la cena 5:00 pm cuando ya entregan la minuta la paciente se ha descompensado. 3114830888 7700546 José Lizardo Sánchez Sánchez


115. Para pedir el grande favor de que ojalá todas las habitaciones cuenten con televisores. 3123120620 1080260011 María Margarita Montilla

116. Sugiero que por favor las habitaciones cuenten con televisores y camas 3134948121 15795072 José Roberto Narváez

126. La ginecóloga Sandra Milena Mestizo pasa en cambio de turno y me hace revisión de un seno el cual esta con mastitis no puerperal en el lado izquierdo, me retiras las gasas y

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

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

cinta de curación de forma brusca aun sabiendo que me han realizado una cirugía, no tiene empatía con mi dolor. 3115874019 1004247077 Albenis Medina Manquillo

127. "La profesional en ginecología pasa en si cambio de turno a revisar las curaciones que han hecho luego de una cirugía de mastitis puerperal, retira las gasas de manera brusca, como si no me doliera y me regaña diciendo que es por mi culpa, pues en la cirugía perdí gran parte de mi piel y quedó una herida profunda, que en lo personal afecta mi autoestima, pues es un órgano muy sensible en las mujeres y bastante teneos con sobrellevar la enfermedad y secuelas como para aguantarse a personal sin sensibilidad y empatía con el paciente.

Adicionalmente, pienso que cuando uno elige una carrera en donde presta atención a la comunidad se debe de tener por lo menos una humanización mínima, por más especializaciones que tenga una persona antes debe de ponerse en los zapatos de la otra persona, ya que no conoce su estado de ánimo y demás.

Aun sabiendo que el Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata ha ido mejorando su infraestructura para mejorar la atención con los pacientes y al no contar con el personal idóneo para el servicio lo deja muy mal parado ante la comunidad plateña. Bastante tengo con el choque emocional de enfrentar la enfermedad, sus secuelas, estar lejos de mi hijo y familia, como para venir por ayuda y recibir un trato tan deshumanizado.

"No sé si ven un día esta queja, pero n es justo que esto siga sucediendo con alguien que ya tiene bastantes llamadas de atención" Att: Psicóloga María Tatiana Campos" 3138646611 1007502470 María Tatiana Campo Joven

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

130. Buen servicio en cuanto a las enfermeras, pero hay habitaciones que no cuentan con televisión al menos para desaburrirse. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus

- **GINECOOBSTETRICIA**

138. Desde la 1:00 pm y son las 3:00 pm y no atienden una persona que está embarazada si primero tiene que atenderlas primero y segundo vengo con una hermana que presenta síntomas de aborto y sangrado y mucha demora porque no la atienden si no hay más médicos entonces pongan más para que estén pendientes de las embarazadas primero y después y le dicen que se vaya para la casa que eso es normal no es justo porque hay gente que viene de muy lejos. 3153721893 1081400607 Diana Carolina Embus

“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 44

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **23**
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	2
Bueno	20
Regular	0
Malo	0
NA	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
Excelente	6
Bueno	15
Regular	1
Malo	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
Excelente	3
Bueno	19
Regular	0
Malo	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
Excelente	9

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 27 de 44

Bueno	13
Regular	0
Malo	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
Excelente	8
Bueno	17
Regular	0
Malo	0
TOTAL	22

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	9
Bueno	13
Regular	0
Malo	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
Muy buena	2
Bueno	21
Regular	0
Malo	0
TOTAL	23

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

DETALLE	N.
Despacio	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: 28 de 44

Muy despacio	0
Rápido	22
Muy rápido	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
SI	22
NO	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
MB	12
B	10
R	0
M	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
DS	22
PS	0
DN	0
PN	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
MB	1
B	21
R	0
M	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
44

TOTAL	22
-------	----

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

DETALLE	N.
SI	22
NO	0
OBS	0
TOTAL	22

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

DETALLE	N.
MB	4
B	18
R	0
M	0
TOTAL	22

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

Número de encuestas aplicadas: **150**

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

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

REPRESENTACIÓN GRAFICA

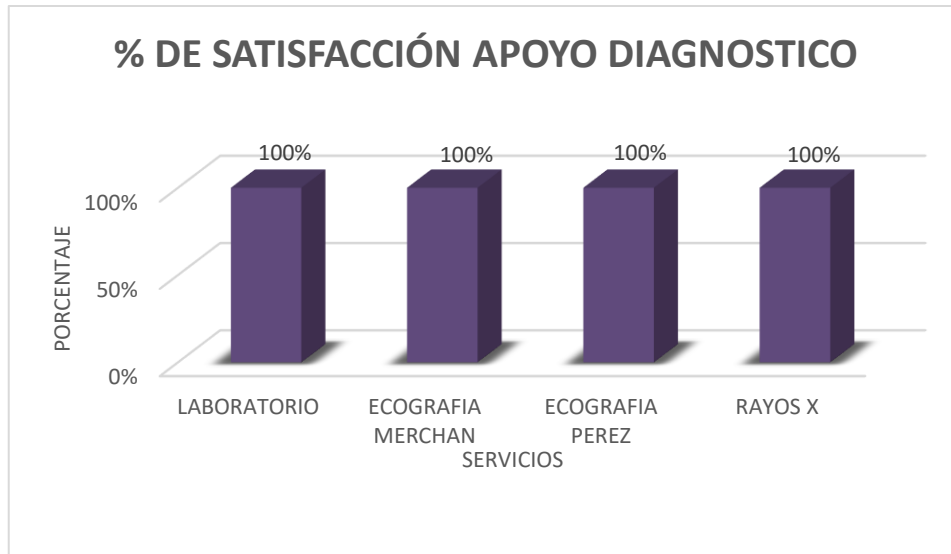
“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“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

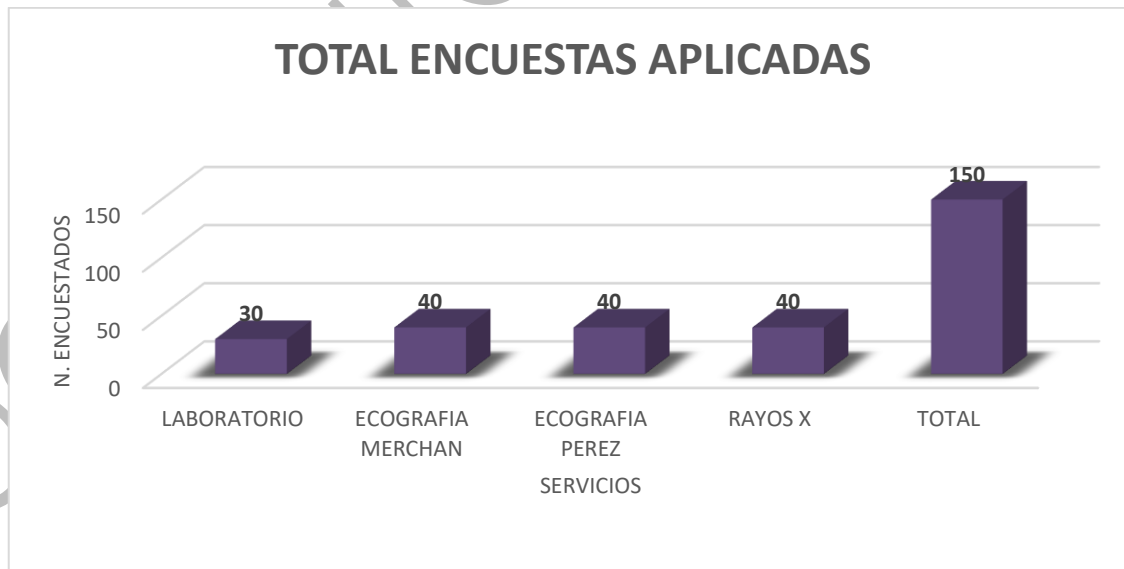
Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 30 de 44



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	30
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	40
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	150

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

“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: 31 de 44

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	20	20	0	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	52	4	0	0	80
LABORATORIOS	0	0	0	0	30	30
TOTAL	44	72	4	0	30	150

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	26	14	0	0	40
ECOGRAFIAS	27	53	0	0	80
LABORATORIOS	11	19	0	0	30
TOTAL	64	86	0	0	150

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	27	13	0	0	40
ECOGRAFIAS	34	46	0	0	80
LABORATORIOS	13	17	0	0	30
TOTAL	74	76	0	0	150

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	21	19	0	0	40
ECOGRAFIAS	32	48	0	0	80
LABORATORIOS	14	16	0	0	30
TOTAL	67	83	0	0	150

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	39	1	40

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 32 de 44

ECOGRAFIAS	78	2	80
LABORATORIOS	27	3	30
TOTAL	144	6	150

96% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	28	12	0	0	40
ECOGRAFIAS	53	27	0	0	80
LABORATORIOS	28	2	0	0	30
TOTAL	109	41	0	0	150

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	29	11	0	0	0	40
ECOGRAFIAS	23	57	0	0	0	80
LABORATORIOS	17	13	0	0	0	30
TOTAL	69	81	0	0	0	150

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	25	15	0	0	40
ECOGRAFIAS	34	46	0	0	80
LABORATORIOS	14	16	0	0	30
TOTAL	73	77	0	0	150

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	20	20	0	0	40
ECOGRAFIAS	37	43	0	0	80
LABORATORIOS	16	14	0	0	30

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 33 de 44

TOTAL	73	77	0	0	150
--------------	-----------	-----------	----------	----------	------------

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	29	11	0	0	40
ECOGRAFIAS	41	39	0	0	80
LABORATORIOS	9	21	0	0	30
TOTAL	79	71	0	0	150

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	31	9	0	0	40
ECOGRAFIAS	36	44	0	0	80
LABORATORIOS	19	11	0	0	30
TOTAL	86	64	0	0	150

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

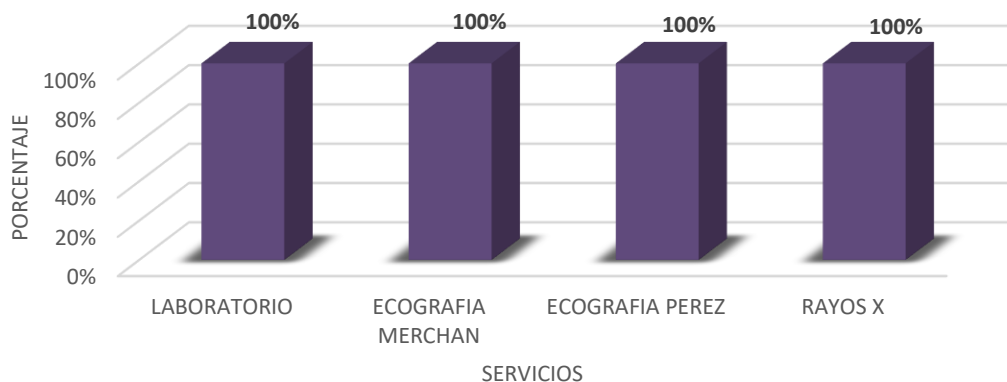
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 34 de
44

% DE SATISFACCIÓN APOYO DIAGNOSTICO



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

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

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

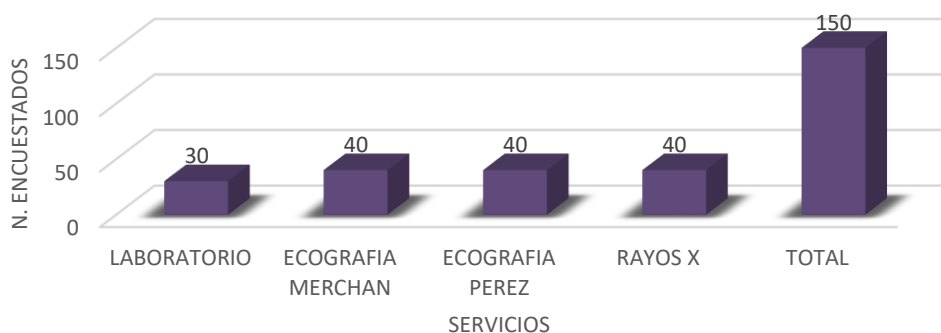
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 35 de
44

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



FELICITACIONES REPORTADAS POR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
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 **99%**
- Porcentaje de personas que comprenden sus derechos y deberes es **98%**

FELICITACIONES REPORTADAS POR BUZÓN

• HOSPITALIZACIÓN

137. Excelente trato muy acomedidos, pendientes de todo muy bien atendidos hospitalización general. 3123120620 4896856 William Castillo

138. Feliz atención para con nosotros todos. 3234427766 1109421834 Luz Adriana Tabares

145. Mi felicitación por un buen trato amabilidad, atención, carisma y su buena atención y responsabilidad. Luz Adriana Varón


158. Hola buenas noches este comentario es para felicitar a la jefe María Fernanda y todo su equipo de trabajo gracias a ellas es que muchas personas y yo nos recuperados por ese esfuerzo y tiempo que dedican a que todos salga excelentes condiciones servicio y jefe María Fernanda. 3204524010 1081397861 Emerson Paulo Russi Ortiz

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

144. Gracias a todos por su atención. Farit

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 36 de 44

148. Para felicitar el equipo de pediatría en especial a Carolina y Liliana por su labor como auxiliares y buena atención para sus pacientes gracias 3229348087 1039597995 María del Carmen Echavarría Ospina

149. Una vez darle las gracias al equipo de trabajo que le toco a mi niño excelentes ellos saben cómo atender el niño" 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina "Matías Salazar Lemus"

150. Felicitar doña pancha también es una buena y excelente auxiliar. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

151. Para darle las gracias a las niñas Carolina y Liliana palacios por esa bonita labor como es velar por nuestros niños la actitud de ellas es genial. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

152. Yo Yolanda Lasso quedo muy agradecida por todo el cuerpo médico, enfermería por la atención que le prestaron a mi nieto Alan Castañeda al igual a mi hija Marai Alexandra Vinasco dios los bendiga a todos. 3182161594 1080267748 Alan Castañeda Vinasco

157. Para felicitar a las enfermeras de pediatría por su gran trabajo y en especial a la enfermera Fernanda, Liliana y Maily por su entrega al trabajo cariño a nuestros niños ese amor que le brindan confianza le agradezco por su buen trabajo confianza y respeto conmigo que sigan siempre así. 3227606360 1072428024 Gina Isabel Medina

• URGENCIAS

139. Después de esperar horas la atención del médico de turno fue muy buena se encuentra en el consultorio 01 usa gafitas contextura alta médico general Dr. Carlos David falla. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

140. Felicitar a Diego Pérez es un muchacho muy responsable con su trabajo si sabe la carrera que decidió tomar tomas darle las gracias por esa buena atención personal auxiliar Diego Pérez. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus Ospina

141. Ingresé al servicio de urgencias el 03/06/2024 en horas de la tarde me encontré con un gran ser humano, humilde y dedicado a su profesión me trató con tanto amor y ternura que exalto ese hombre como desea que un familiar lo volviera a atender ese enfermero, lo felicito por ese gran amor a Fredy Alexander que labora en el Servio de urgencias. 3226536959 55211926 Rosa Nidia Gómez


• MEDICINA INTERNA

142. El doctor que me atendió es una gran persona una calidad humana excelente y un gran profesional en toda la palabra ojalá siempre haya profesionales así con esa actitud personal internista Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3142524035 36379849 Teresa Cuchimba Cortes

143. Muy buena atención y servicio por el profesional Andrés Felipe Jiménez he logrado controlar la tensión el azúcar gracias a buena y pertinente medicación eso se puede evidencias en los resultados de los exámenes muchas gracias nunca me había sentido tan bien. Personal internista Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3142675984 25453208 Brenda valencia

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 37 de 44

- **ORTOPEDIA**

146. Mi felicitación es por su profesionalidad en su trabajo el maravilloso trato con sus paciente y carisma Dr. Alexander Solano. Luz Adriana Varón

- **CONSULTA EXTERNA**

147. El ángel del servicio (Mercedes Lizcano) darle las gracias por su buen servicio y ayudarnos cuando lo necesitamos. 3102746672 1118363040 Marly Tatiana Campo Gómez

156. Felicitaciones para Lorena Jurado por su gran calidad humana y por el trato que nos da a todos las personas que necesitamos los servicios de programación de servicios Dios los bendiga y que siga así. 3123973419 12271327 Gabriel Bermeo Serrato

- **GINECOBSTERICIA**

153. Muy buen servicio. 3177168293 55131825 Angelica rivera

154. Felicitaciones muy bien atendida muy buena la atención de los médicos y enfermeras. 3228504918 1004473130 Luz Aldeni Medina

155. Muy buena atención, tratan con mucho cuidado las felicito por su gran servicio muchas gracias. 3124524215 1081403310 Lina Vanessa piso vega

159. Entro con 40 semanas de embarazo y en el cual no tenía dolor, pero explican los métodos del parto en la cual me atendieron muy bien por 3 días felicitaciones. 3215731579 1081419197 Derly Yurany Cuetocue Tere

160. Los felicito a todos por su buen trabajo y atención gracias a todos. 3128538362 1080265074 Diana Lizeth Rojas

- **LIMPIEZA TOTAL**

161. La señora Martha Piso muchas felicitaciones por su desempeño excelente trabajo buena trabajadora y responsable. 3203199666 1059254225 Luz Aida Cuello

OBSERVACIONES REPORTADAS POR BUZÓN

- **URGENCIAS**

111. Medico Mauricio Salazar Ramos 1081415520 le manifiesto el motivo de mi consulta síntomas desde cuando estaba así responde en un tono de voz bastante alterado y grosero diciéndome que si estaba enferma porque no me tomaba una pasta que era infección respiratoria pero no va a tomar examen solo suero y medicamento para el dolor le digo que no tengo síntomas de gripa que considero pertinente tomar exámenes que solo el suero y el medicamento siendo las 5:55 solicito mi retiro voluntario ya que todas las personas que llegaron delante mío ya los atendieron menos a mi nosotros como usuarios nos merecemos una atención integra y ética profesional con respeto y calidad humana. 3206636840 1081422297 Angela Cristina Pena

“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: 38 de
44

114. Yo Sandra Johana chantre doy mi queja por la atención del día de hoy 10 de junio en urgencias ingreso a las 4:00 pm al servicio de triage donde la oficina a toda hora sin servicio y son las 5:50 decido irme que me encuentro muy enferma y no recibo la atención que como usuario necesito el personal no les interesa la salud e los usuarios, entendería si ubican alguno en urgencias en especial pongo la queja, para que pongan cuidado ya que nosotros pagamos salud como usuario pago m salud por medo de la empresa y no merezco esta mala atención. 3208770275 26522448 Sandra Johana Chantre Salazar

118. Ingreso a las 2:30 pm el medico me atendió 5:40 pm me indica que espere muy formal el médico, después de 3 horas 8:40 pm pregunto que si tengo medicamento o salida y el decir es que tengo que esperar le digo al enfermero todo el mundo pasa y yo no, me dice que deje de ser grosera, solo pido que sí que se me informe si hay medicamentos y que se implemente, es mejor estar en la casa y no automedicar. 316603432 55131290 Yohaira Arandía Martínez

119. La recepción de urgencias me dirijo a ustedes con motivo de hacer un llamado respecto a la señorita que presto el servicio en la madrugada ella tiene una actitud grosera y déspota hacia los usuarios no tiene vocación para servir a la atención al cliente. 3223235869 1081409655 Luisa Fernanda Sinisterra Gallego

121. En urgencias los médicos que se encuentran en triage se limitan a reunirse en un consultorio a charlar y no atienden al personal que ya se le ha realizado el procedimiento de triage, que está pasando con el personal que escogen para la atención más prioritaria de niños y personas de la tercera edad que no les importa, se lo pasan paseando y no atienden, se les llama la atención y le hacen a uno el reclamo por favor escojan mejores profesionales. 3112155503 36384709 Lina Marcela Fajardo

122. La atención de las señoritas de facturación e ingreso del turno de hoy 08/06/2024 a las 10:00 pm es lo más lejano a una atención humanizada, teniendo en cuenta que apenas inician hace 3 horas el turno es inaudito que sean tan déspotas y tengan mala actitud con los usuarios que acuden al servicio de urgencias, la disculpa de ellas cuando se los dije de forma adecuada es que ellas no dicen nada pero tiene los gestos más beligerantes y la comunicación menos empática, totalmente diferente al chico que estaba de turno previo. 3157559269 1018439031 Anny Cristina Cotacio Medina

123. Ingreso a urgencias a las 10:30 pm con mi bebé estando en la caja esta LINA ALVIRA con una actitud muy negativa por no decir grosera, se hizo el ingreso de mi estando en la espera aproximadamente 1 hora llega el vigilante FRANCISCO QUINTERO , con su hija el cual se escucha a todo pulmón la cajera decirle "amor" y pasa a triage estando la jefe Valentina Arias, en el cual pasa Francisco con su hijo en el cual lo atiende el doctor Carlos Martínez Álvarez, el cual voy y le digo porque hace eso, me dice el medico que es cuestión de la jefe que él no maneja el orden de la atención habiendo 8 pacientes, más o menos antes de mí y uno después de mí, atienden de una la hijo de Francisco porque tiene palanca, no se demoró ni media hora y a eso súmele que salen sonriendo como queriendo decir que se salió con la de él, deben de capacitar más el personal con curso de servicio al cliente en el Sena, se les olvida que nosotros somos la razón de ser que gracias a eso están gozando de su cuarto de hora laboral como a las 3:30 de la mañana el medico Misael Marcial Lozano, me atendió el niño cabe resaltar que fue muy buena 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: 39 de
44

atención y me le envía una radiografía de tórax al igual muy buena la atención de la niña que la tomo, antes de la 6 de la mañana el medico Carlos David Falla revaloro a mi bebe y le dio de alta, vuelvo a la caja donde Lina Alvira le digo que por favor me colabore con la salida que el niño tiene hambre y necesito salir, el cual muy negativamente no me dio la salida hasta que llego Dolly Torres como a las 7:40 am que triste llegar a nuestra institución y encontrar esta actitud cabe aclarar que no fue todo el personal esto lo hago con el fin de tomar correctivos todos los pacientes lo notan pero no se atreven a hablar. 3133256841 36384283 Consuelo Herrera Torres

124. Ingreso a mi hijo Andrés Felipe Galindo Falla 1004247401 a las 7:20 pm al servicio de urgencias pido retiro voluntario a las 9:45 pm ya que nunca fue atendido por medico a pesar de presentar fiebre, tos intensa, hable con la niña encargada del triage y me dijo que había asignado a la doctora Johana Patricia estrada espinoso y ella esta demorada en la consulta le pido el favor a la 9: que lo revise presentaba fiebre alta en la cual responde que debe de esperar el turno asignado, como a eso de las 9:30 pm un enfermero de observo el estado en el que estaba lo acostó en una camilla pero nadie lo reviso al ver este trato tan inhumano pido el retiro voluntario y cuando ingreso donde la médica mencionada anteriormente se encontraba comiendo su domicilio de pizza y gaseosa, como funcionaria de la ese siempre se nos recalca la humanización en el servicio y me pregunto esta es la clase esta es la clase de humanización que queremos. 3102823795 36382027 Martha Liliana Vargas Falla

• HOSPITALIZACIÓN

112. Mi esposo hospitalizado en la habitación 210 requiere cuadro de diabetes la entrega oportuna del almuerzo, desayuno y cena, el médico internista ha hecho énfasis en el horario y entrega oportuna, pero hasta el momento no se ha cumplido a cabalidad es decir desayuno 7:00 am almuerzo 12:00 m y la cena 5:00 pm cuando ya entregan la minuta la paciente se ha descompensado. 3114830888 7700546 José Lizardo Sánchez Sánchez

115. Para pedir el grande favor de que ojalá todas las habitaciones cuenten con televisores. 3123120620 1080260011 María Margarita Montilla


116. Sugiero que por favor las habitaciones cuenten con televisores y camas 3134948121 15795072 José Roberto Narváez

126. La ginecóloga Sandra Milena Mestizo pasa en cambio de turno y me hace revisión de un seno el cual esta con mastitis no puerperal en el lado izquierdo, me retiras las gasas y cinta de curación de forma brusca aun sabiendo que me han realizado una cirugía, no tiene empatía con mi dolor. 3115874019 1004247077 Albenis Medina Manquillo

127. "La profesional en ginecología pasa en si cambio de turno a revisar las curaciones que han hecho luego de una cirugía de mastitis puerperal, retira las gasas de manera brusca, como si no me doliera y me regaña diciendo que es por mi culpa, pues en la cirugía perdí gran parte de mi piel y quedó una herida profunda, que en lo personal afecta mi autoestima, pues es un órgano muy sensible en las mujeres y bastante teneos con sobrellevar la enfermedad y secuelas como para aguantarse a personal sin sensibilidad y empatía con el paciente.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 40 de 44

Adicionalmente, pienso que cuando uno elige una carrera en donde presta atención a la comunidad se debe de tener por lo menos una humanización mínima, por más especializaciones que tenga una persona antes debe de ponerse en los zapatos de la otra persona, ya que no conoce su estado de ánimo y demás.

Aun sabiendo que el Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata ha ido mejorando su infraestructura para mejorar la atención con los pacientes y al no contar con el personal idóneo para el servicio lo deja muy mal parado ante la comunidad plateña. Bastante tengo con el choque emocional de enfrentar la enfermedad, sus secuelas, estar lejos de mi hijo y familia, como para venir por ayuda y recibir un trato tan deshumanizado.

"No sé si ven un día esta queja, pero n es justo que esto siga sucediendo con alguien que ya tiene bastantes llamadas de atención" Att: Psicóloga María Tatiana Campos" 3138646611 1007502470 María Tatiana Campo Joven

• CONSULTA EXTERNA

113. jefe Margarita Trujillo me dirijo con el fin de hacer una observación respecto al servicio de esta señora, habla gritando como si fuéramos seres humanos todos tenemos, todos tenemos días malos, pero si hay vocación debe haber respeto cordialmente solicito que se trate a las personas con respeto ya que venimos acá por neta necesidad agradezco su atención. 3134926312 1081408850 ETELVINA HERRERA TORRES

117. Buenas tardes lo que pasa es que necesitaba una cita con ginecología y no me dieron los encargados que porque ya no había agenda y si había me toco recurrir a la oficina de atención al usuario y si había citas disponibles y me contestaron de mala manera le pregunte a esta señora Aleida Cuchimba me respondió de mala manera con el señor del lado. 3114891266 55211926 Rosa Nidia Gómez Sánchez


120. Mi queja es para el doctor Felipe Pérez Silva el día 06 de diciembre del 2023, fui a tomarme una ecografía de control, ordenada por el especialista de cuello y cabeza con un diagnóstico de cáncer de tiroides por medio de una biopsia y dijo que no tenía nada yo le dije que tenía un resultado de una biopsia y dijo que no tenía nada, luego me la realice en la ESE San Sebastián particular y efectivamente el cáncer estaba ahí lleve el resultado la especialista de cuello y cabeza y ella toma la decisión de hacerme la cirugía y luego manda a patología lo que me extrajeron y lógicamente es positivo. mi queja es para que esto no les pase a más personas y que después vaya a ser demasiado tarde. 3132179742 36378772 Nohemy Torres

132. Llego y de manera muy amable le pido el favor a la persona que atiende en el consultorio 10 que si me puede atender para retiro de puntos de la cesaría y ella groseramente me dice que no porque ella se tiene que ir para una reunión vuelvo y le pido el favor queme colabore porque se me dificulta la transportada para regresar en horas de la tarde y ella muy grosera me dice que no me niega el servicio. 3214631523 1081397709 Briyith Tatiana Casanova Plaza

137. El día de hoy ingreso a la institución como normalmente se hace el llamado de facturación 1 hora antes de lo programado (09:55) hora de facturación 8:55am la hora de atención 10:55 am 1 hora después de lo programado no siendo más la falta de atención humanizada por falta de profesional MERCHAN ALVERNIA y su auxiliar acompañante con

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 41 de 44

la forma inadecuada de atención presencial y más siendo una mujer gestante, agradezco sea esclarecida dicha saturación para mejorar, 3212114919 1080260747 Sonia Quiscue Sotelo

139. Tenía mi cita a las 7 am la doctora no ha llegado yo soy del campo no he comido nada y me parece injusto que voy y pregunto y no me dan respuesta tengo otra cita médica en la nueva eps a las 8:30 no me solucionan. 3204175587

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

130. Buen servicio en cuanto a las enfermeras, pero hay habitaciones que no cuentan con televisión al menos para desaburrirse. 3185194650 1081416194 Catherine Lemus

- **CONSULTA EXTERNA RADIOGRAFIAS**

135. Solicité una radiografía el día 26/06/2024 y me la dieron para el 27 de junio a las 3:00 pm en el día de ayer en la tarde me llamaron para decirme que adelantaban la cita a las 12:00 m porque a las 3:00 pm tenían una reunión y no podían atender, me acerque hoy a las 11:50 am a facturar y esper 1 hora a la 1 sale el señor que toma los rx y me dice que no atiende más de una forma grosera y que debe de esperar a las 2:00pm el señor Miguel es quien tomas los rx. 3112155421 36381416 Silvia Cristina Parra Gómez

- **CONSULTA EXTERNA FACTURACION**

134. El día 17 de junio la señora ALEIDA CUCHIMBA me atendió para facturar una cita de psicología de una manera poco amable y despectiva no ha sido la única vez que lo hace es demasiado despectiva y poco amable. 3212695553 52976124 Mayerly Merchan Ortiz

- **GINECOLOGÍA**


133. Porque motivo dan una cita a las 8:00 am facturar 1 hora nates y son las 9:00 am y no me llama primero una se descompensa muchas gracias por la atención prestada 3112911191 1081414527 Leidy Patricia Umbarilla

- **CALL CENTER**

125. Señores Hospital San Antonio de Padua queja para el sistema de asignación de citas... con el fin de manifestar que desde el mes de enero hice varias llamadas para acceder a una cita de examen nasosinuscopia y una cita de control por otorrino y nunca encontraba agenda disponible me dejaron en lista de espera y nunca recibí notificación el día de ayer 12/06/2024 me dio por llamar a preguntar qué había pasado si ya había disponibilidad de citas y me informa que la cita había quedado para el 13/06/2024, si no hubiera llamado ni me había dado por enterada de las citas y control , y hubiese perdido la posibilidad de la atención, lo anterior es con el fin de cada día mejorar la accesibilidad del servicio. 55197457 Yarly Rocio Castañeda García

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 42 de 44

128. El día 04 de junio llame a solicitar la cita y me la dieron para el 12/06/2024 y vengo a facturar y me dicen que no la toman porque el sistema no la coje, me parece una falta desinformación de la señora que me da la cita y no se cerciora que la tomen acá, exijo que alguien responda por los gastos económicos que debí cancelar para llegar hasta acá. 3224072779 1079508210 Marly Yohana Cabrera

- **ORTOPEDIA**

131. Mi nombre es Néstor Cantillo hijo de la paciente el cual coloco queja del Doctor Carlos Alberto Hernández Olaya la cual no quiso atender la consulta porque no traje la paciente porque a raíz de las lluvias hubo un derrumbe en la vía y por ser una persona discapacitada no se me dificulta traerla al pueblo, ya que no sube el vehículo que nos iba atraer. 3133544189 26519308 Josefina Cardoso De Cantillo

- **PEDIATRIA**

129. El día 14/06/2024 tuve una cita a las 4pm, me atendió a las 4:30pm a lo que entré al consultorio me dice que, porque había pedido la cita todo malgeniado, que él ya iba viajando para Neiva y le había tocado devolverse, el no deja hablar, siempre atiende y dice a qué viene, que necesita, no me gusta la forma de atender, con todo el respeto pido que sea más amable porque para eso se paga, a nosotros no nos atienden de gratis. 3222689309 25464874 Francly Nieto

- **GINECOOBSTETRICIA**

138. Desde la 1:00 pm y son las 3:00 pm y no atienden una persona que está embarazada si primero tiene que atenderlas primero y segundo vengo con una hermana que presenta síntomas de aborto y sangrado y mucha demora porque no la atienden si no hay más médicos entonces pongan más para que estén pendientes de las embarazadas primero y después y le dicen que se vaya para la casa que eso es normal no es justo porque hay gente que viene de muy lejos. 3153721893 1081400607 Diana Carolina Embus

- **INSTITUCIONAL**

136. Mejorar el Servicio con datafono, teniendo en cuenta el flujo de pacientes se sugiere para dar celeridad y facilitar los pagos instalar un datafono. 36065691 Shirley Oviedo Castillo

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA

- **GINECOLOGÍA**

1. Tenía la cita a las 2 pm y me atendieron a la 4 pm. he pasado consulta con la Dra Ana y a veces ni examina. CC 1081416175 CL 3224494367
2. La Dra Ana en formula cargo mal en cantidad y días de duración me puso a voltear para la corrección. cc 36382232 cl 3116163994

“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
44

• ORTOPEDIA

2. La actitud del especialista muy grosero, expliqué los motivos del porque no había traído a mi sra madre, a lo que la respuesta fue, a mí no me interesaba ese no es mi problema cc 26519308 cl 3133544189 (Dr. Hernández)

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

2. Cuando canalicen que sea alguien que tenga práctica, porque me chuzaron por todos lados rc 10811426708 cl 3214542521

• URGENCIAS

14. Deben de mejorar la atención. 1145829106
15. No es buena la información que brinda el personal. 3143776006
16. Mucha demora para ser atendidos. 3106336302
17. Mucha demora en la atención. 3138630042
18. Los espacios son muy pequeños. 3125898035
19. Mucha demora en la atención
20. No me supieron canalizar. Andrea Paola Chate 1059764437
21. Demora en la atención, médico general no me dio a conocer diagnóstico. Omaira Osorio 1041202049
22. Demora en la atención. 1002477984
23. Buena atención, desde el ingreso. 4947387
24. Las auxiliares no son precavidas en el momento de quitar el esparadrapo
25. Mucha demora. 55181935
26. Demora en la atención, portero grosero, falta más humanización.

FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA

• URGENCIAS

11. Me trataron con respeto, la atención fue oportuna. 10302475
12. Buen servicio. Edilberto Pasaje 12768378
13. Buen servicio. 1642676 Leonardo González
14. Buen servicio. Virginia Oviedo Arbeláez 36376927
15. Buen servicio desde el ingreso
16. Buen servicio
17. Buen servicio, 1472885
18. Buen servicio. 26527382
19. Buena atención. 1062094121
20. Buena atención, 36379413

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES DE JUNIO

Durante el mes de mayo se realizaron acompañamiento **700** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones

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

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 junio se les realizó socialización y evaluación de deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores que ingresaron a laborar a la institución; de los **381**, se socializó y evaluó **4** colaboradores por medio del formato formulario Google y presencial se socializa a y se evalúa a colaboradores.

Durante el mes de junio 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 **680** En el servicio de consulta externa a **513** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **172** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.365** 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 **385** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **113** usuarios, para obtener así una totalidad de **498** usuarios evaluados en el mes de junio.

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”.