



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 38

FECHA:	11 DE AGOSTO DE 2024
ACTIVIDAD:	INFORME DE SATISFACCION MES DE JULIO
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 julio de 2024, presenta los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizadas a los usuarios que han recibido atención por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata y del trámite realizado a las solicitudes manifestadas por los Usuarios. En ella se evidencia la satisfacción por el servicio y por la atención recibida por parte del especialista.


INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

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

La aplicación del instrumento es llevada a cabo por parte del personal de la Oficina de Atención e Información al Usuario (SIAU), dicha encuesta es realizada a los usuarios que se les ha brindado los servicios ofertados, para ello hay que tener en cuenta que el número de

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	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 38

encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo a la atención brindada en el mes anterior, Según el procedimiento para realización de encuestas de satisfacción diseñado y adoptado por el Hospital.

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

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

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

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

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

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

CONSULTA EXTERNA: 355

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

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 253

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 138

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

REFERENCIA: 20

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS: 766

“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 38

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **355**

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	50
Pediatría	30

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 4 de
38

Ortopedia	61
Cirugía general	26
Anestesiología	20
Psicología	26
Terapia Física	24
Urología	21
Medicina Interna	50
Nutrición	25
Otorrinolaringología	22
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	355

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: 5 de 38

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	5	42	3	0	0	50
PEDIATRIA	5	22	3	0	0	30
ORTOPEDIA	4	57	0	0	0	61
CIRUGIA	11	14	1	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	0	20	0	0	0	20
PSICOLOGIA	1	25	0	0	0	26
TERAPIA FISICA	3	20	1	0	0	24
UROLOGIA	0	21	0	0	0	21
MEDICINA INTERNA	6	43	1	0	0	50
NUTRICION	2	23	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	3	19	0	0	0	22
TOTAL	40	306	9	0	0	355

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	6	44	0	0	50
PEDIATRIA	10	20	0	0	30
ORTOPEDIA	23	38	0	0	61
CIRUGIA	14	12	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	9	11	0	0	20
PSICOLOGIA	5	21	0	0	26
TERAPIA FISICA	4	20	0	0	24
UROLOGIA	3	18	0	0	21
MEDICINA INTERNA	17	33	0	0	50
NUTRICION	4	21	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	17	5	0	0	22
TOTAL	112	243	0	0	355

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	15	35	0	0	50
PEDIATRIA	16	14	0	0	30
ORTOPEDIA	23	38	0	0	61

“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 38

CIRUGIA	13	13	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	7	13	0	0	20
PSICOLOGIA	7	19	0	0	26
TERAPIA FISICA	5	19	0	0	24
UROLOGIA	3	18	0	0	21
MEDICINA INTERNA	23	27	0	0	50
NUTRICION	5	20	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	13	9	0	0	22
TOTAL	130	225	0	0	355

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	19	29	2	0	50
PEDIATRIA	10	20	0	0	30
ORTOPEDIA	22	39	0	0	61
CIRUGIA	19	7	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	7	13	0	0	20
PSICOLOGIA	12	14	0	0	26
TERAPIA FISICA	10	14	0	0	24
UROLOGIA	7	14	0	0	21
MEDICINA INTERNA	23	27	0	0	50
NUTRICION	8	17	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	13	9	0	0	22
TOTAL	150	203	2	0	355

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
GINECOLOGIA	50	0	50
PEDIATRIA	30	0	30
ORTOPEDIA	61	0	61
CIRUGIA	26	0	26
ANESTESIOLOGIA	18	2	20
PSICOLOGIA	25	1	26
TERAPIA FISICA	24	0	24
UROLOGIA	21	0	21
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	24	1	25
OTORRINOLARINGOLIA	21	1	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: 7 de 38

TOTAL	350	5	355
--------------	-----	---	------------

98,5% 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	17	33	0	0	50
PEDIATRIA	13	17	0	0	30
ORTOPEDIA	13	48	0	0	61
CIRUGIA	26	0	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	19	1	0	0	20
PSICOLOGIA	25	1	0	0	26
TERAPIA FISICA	8	16	0	0	24
UROLOGIA	18	3	0	0	21
MEDICINA INTERNA	20	30	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	6	16	0	0	22
TOTAL	189	166	0	0	355

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	9	41	0	0	0	50
PEDIATRIA	6	24	0	0	0	30
ORTOPEDIA	14	47	0	0	0	61
CIRUGIA	18	8	0	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	3	17	0	0	0	20
PSICOLOGIA	6	20	0	0	0	26
TERAPIA FISICA	8	16	0	0	0	24
UROLOGIA	6	15	0	0	0	21
MEDICINA INTERNA	10	40	0	0	0	50
NUTRICION	10	15	0	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	6	16	0	0	0	22
TOTAL	96	259	0	0	0	355

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	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".

GINECOLOGIA	13	36	1	0	50
PEDIATRIA	7	19	4		30
ORTOPEDIA	13	48	0	0	61
CIRUGIA	9	17	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	6	14	0	0	20
PSICOLOGIA	9	17	0	0	26
TERAPIA FISICA	3	21	0	0	24
UROLOGIA	4	17	0	0	21
MEDICINA INTERNA	16	34	0	0	50
NUTRICION	6	19	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	10	12	0	0	22
TOTAL	96	254	5	0	355

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	15	34	1	0	50
PEDIATRIA	13	16	1	0	30
ORTOPEDIA	20	41	0	0	61
CIRUGIA	23	3	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	6	14	0	0	20
PSICOLOGIA	8	18	0	0	26
TERAPIA FISICA	17	7	0	0	24
UROLOGIA	8	13	0	0	21
MEDICINA INTERNA	17	32	1	0	50
NUTRICION	20	5	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	10	12	0	0	22
TOTAL	157	195	3	0	355

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	12	35	3	0	50
PEDIATRIA	14	16	0	0	30
ORTOPEDIA	12	49	0	0	61
CIRUGIA	10	16	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	3	17	0	0	20
PSICOLOGIA	5	21	0	0	26
TERAPIA FISICA	4	20	0	0	24

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 9 de 38

UROLOGIA	3	18	0	0	21
MEDICINA INTERNA	22	28	0	0	50
NUTRICION	10	15	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	8	14	0	0	22
TOTAL	103	249	3	0	355

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
GINECOLOGIA	20	27	3	0	50
PEDIATRIA	12	17	1	0	30
ORTOPEDIA	21	39	1	0	61
CIRUGIA	21	5	0	0	26
ANESTESIOLOGIA	10	10	0	0	20
PSICOLOGIA	9	17	0	0	26
TERAPIA FISICA	7	17	0	0	24
UROLOGIA	7	14	0	0	21
MEDICINA INTERNA	26	24	0	0	50
NUTRICION	19	6	0	0	25
OTORRINOLARINGOLIA	10	12	0	0	22
TOTAL	162	188	5	0	355

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

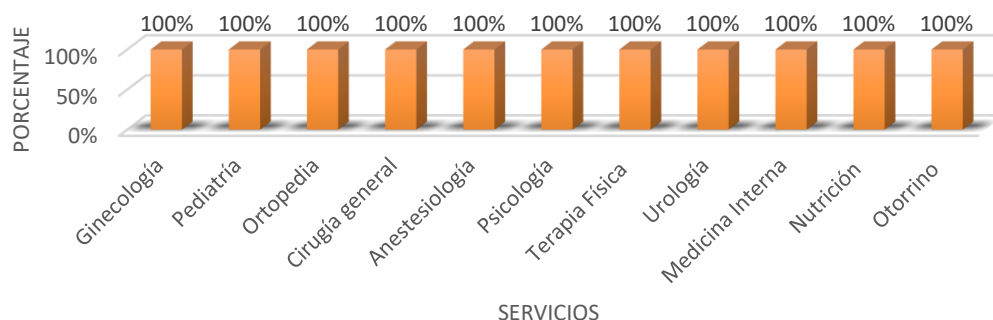
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 10 de
38

DE SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Ginecología:	Dr. Merchan Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo	38
Pediatría	Dr. Laisecca Dr. Arce Dr. Polonia	41
Ortopedia	Dr. Rashid Dr. Hernández Dr. Solano	50
Cirugía general	Dr. Méndez Dr. Sierra Dr. Ortega Dr. Castro	26
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez Dra. Gutiérrez	30
Psicología	Dra. Muñoz	28
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	26
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	48
Nutrición	Dra. Hernández	24

“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

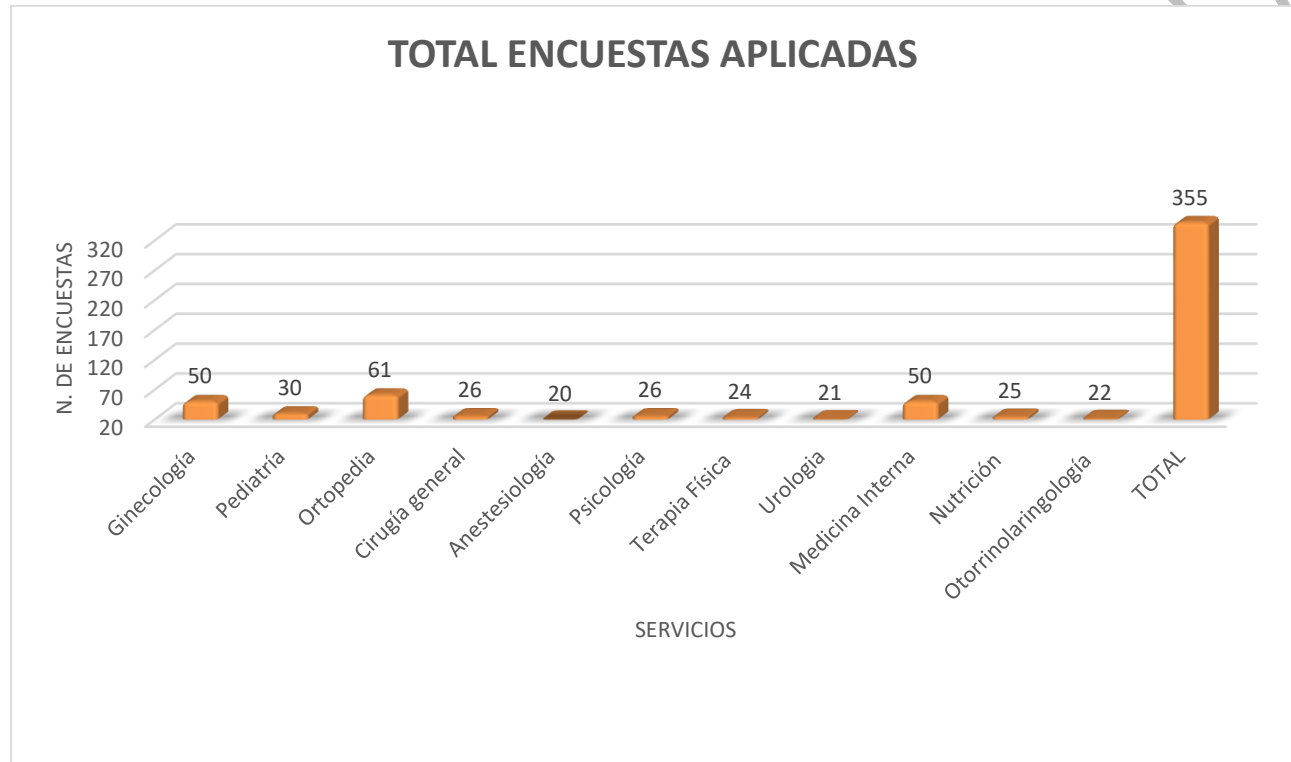
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 38

Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	25
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	355	

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- MEDICINA INTERNA**

162. El llamado fue a la hora exacta muy buena atención Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3132298084 55131970 Yoli Astrid Tovar Barreiro


163. Buen medico escucha al paciente y se preocupa por la salud del paciente muy puntual con la hora de la cita no tengo ninguna queja con el servicio. Personal Medicina Interna Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3108084074 36177463 Elizabeth Ramírez Pobre

164. el especialista Edgar Merchan realiza la atención muy profesional y eficiente gracias personal ginecólogo Dr. Edgar Mauricio Merchan. 3132242297 1079411379 Marcela Paola Osorio Hernández.

165. Felicitar al médico encargado de coordinar el área de urgencias servicial, colaborador pendiente de cada uno de sus usuarios igualmente al jefe de Nicolas Hernández. 3207106236 1081415453 Yenyfer Alejandra Anaya

“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 38

168. Muy buena la atención muchas gracias cuando vaya a tesalia por ahí a la orden, Dr. Andres Felipe Jiménez. 3188602436 4895955 Geiner Almario

170. Medicina Interna el doctor Jiménez es responsable amable, en el trato, responde las inquietudes, o dudas, puntual en su atención. 3186337220 26526823 Rubiela Hernández De Barajas

179. Medicina Interna excelente con todo. 3225293749 12275531 Leonardo Chillo

181. Con el médico Andrés Felipe me fue muy bien es una gran persona, un gran especialista, una persona muy humanización en una solo palabra un gran medico excelente. 3133382392 26527404 Amparo González Arias

190. Me parece muy puntual y muy buena persona como profesional felicitaciones. 3125237766 26473748 Ruth Perdomo Nasayo

- **CONSULTA EXTERNA**

166. El servicio de programación de cirugía mil felicidades a la auxiliar de enfermería Lorena Jurado por su atención y amabilidad con los usuarios por su bello carisma y apoyo que presta con ellos. 3163947390 26518434 Ruth Penna De Salazar

- **CIRUGIA GENERAL**

167. Excelente atención del médico Manuel Méndez Artunduaga y a la señora Reinelia Castillo de atención al usuario felicitaciones. 3118523718 1633039 Alfonso Nasayo

- **OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO**

180. Excelente atención al usuario su información es super en cuanto a los exámenes que uno necesita eso es lo que más valoramos los pacientes. 3105861857 55130131 Maily Yadira Medina Lozano

OBSERVACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- **CALL CENTER**

141. Buenas tardes me parece injusto que uno llama a sacar citas y llama varias veces se encuentra con que la llamada se llega a un término y finaliza la llamada o se queda en silencio de verdad es injusto tener que uno desplazarse de lejos para llamar al teléfono del mismo hospital la verdad es muy injusto, darles prioridad a las llamadas usuarios de la nueva eps me toco viajar desde Rionegro para adquirir una llamada. Anónima

142. Solicitud de citas al llamar a pedir citas para radiografía de mi hija SELENE MARIA NUÑEZ SALAZAR no informan que debería traer 2 acompañantes, gracias a la buena disposición del personal de la planta me permite buscar a alguien para no perder la cita. 3142350224 1081417930 Katerine Salazar Castillo

152. Buenas tardes, es para poner en conocimiento el inconformismo con la atención en el servicio para agendar una cita es que uno llama con gran esfuerzo y eso queda sonando

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de
38

una música por el lapso de 15 minutos y después se apaga y lo dejan esperando sin tener ninguna respuesta llegando a esperar hasta 40 minutos y después cuelgan así ha estado durante el transcurso de todo el día, y si uno va personalmente no se puede agendar la cita, por lo que genera bastante malestar, espero que mejore esta atención o buscarle otra alternativa para agendamiento de las citas. 15876315 JHON CUELLAR

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **269**

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

% SATISFACCION	
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	93%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

“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: 14 de 38

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	0	0	0	0	158	158
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	25	25
QUIROFANO	0	0	0	0	26	26
OBSTETRICIA	0	0	0	0	23	23
UCI	0	0	0	0	21	21
TOTAL	0	0	0	0	253	253

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	16	136	6	0	158
HOSPITALIZACION	6	19	0	0	25
QUIROFANO	9	17	0	0	26
OBSTETRICIA	8	15	0	0	23
UCI	9	12	0	0	21
TOTAL	48	199	6	0	253

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	131	1	0	158
HOSPITALIZACION	18	7	0	0	25
QUIROFANO	12	14	0	0	26
OBSTETRICIA	13	10	0	0	23
UCI	17	4	0	0	21
TOTAL	86	166	1	0	253

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	30	127	1	0	158
HOSPITALIZACION	16	9	0	0	25
QUIROFANO	17	9	0	0	26
OBSTETRICIA	12	11	0	0	23
UCI	18	3	0	0	21
TOTAL	93	159	1	0	253

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	154	4	158

“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 38

HOSPITALIZACION	23	2	25
QUIROFANO	25	1	26
OBSTETRICIA	23	0	23
UCI	21	0	21
TOTAL	246	7	253

97,2% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios y un **100%** en el servicio de Referencia

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	100	56	2	0	158
HOSPITALIZACION	24	1	0	0	25
QUIROFANO	26	0	0	0	26
OBSTETRICIA	23	0	0	0	23
UCI	18	3	0	0	21
TOTAL	191	60	2	0	253

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	19	135	4	0	0	158
HOSPITALIZACION	12	13	0	0	0	25
QUIROFANO	13	13	0	0	0	26
OBSTETRICIA	13	10	0	0	0	23
UCI	17	4	0	0	0	21
TOTAL	74	175	4	0	0	253

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	16	126	15	1	158
HOSPITALIZACION	10	13	2	0	25
QUIROFANO	15	9	2	0	26
OBSTETRICIA	12	10	1	0	23
UCI	15	6	0	0	21
TOTAL	68	164	20	1	253

“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: 16 de 38

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	30	126	2	0	158
HOSPITALIZACION	17	8	0	0	25
QUIROFANO	20	6	0	0	26
OBSTETRICIA	19	4	0	0	23
UCI	16	5	0	0	21
TOTAL	102	149	2	0	253

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	24	134	0	0	158
HOSPITALIZACION	10	15	0	0	25
QUIROFANO	15	11	0	0	26
OBSTETRICIA	19	4	0	0	23
UCI	18	3	0	0	21
TOTAL	86	167	0	0	253

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	31	125	2	0	158
HOSPITALIZACION	17	8	0	0	25
QUIROFANO	16	10	0	0	26
OBSTETRICIA	19	4	0	0	23
UCI	17	4	0	0	21
TOTAL	100	151	2	0	253

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	158
Hospitalización	25
Cirugía	26
Obstetricia	23
Uci	21
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	273

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

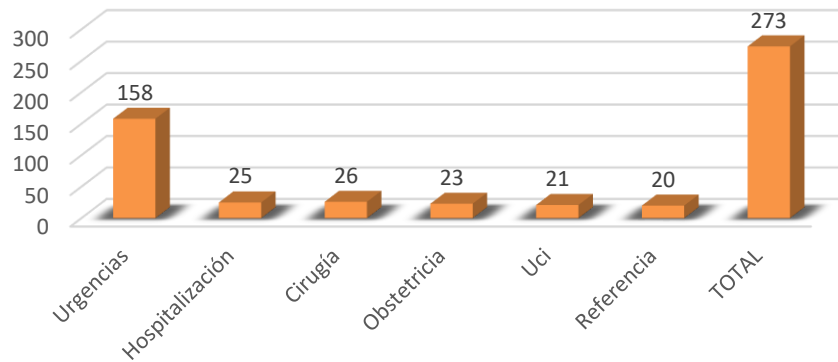
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 17 de
38

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

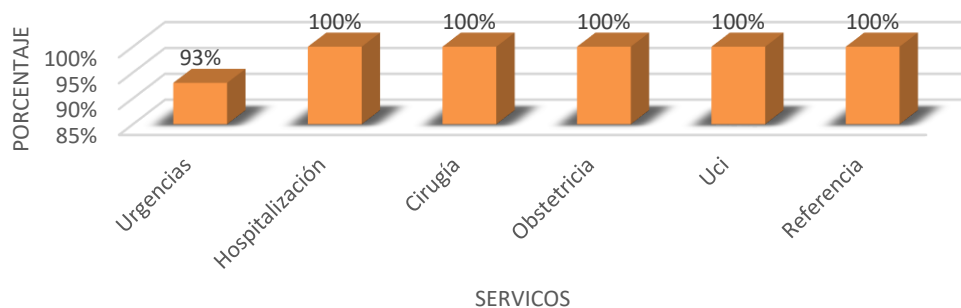
Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del

99%

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

REPRESENTACION GRAFICA

% DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS, ESPECIALISTAS



“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

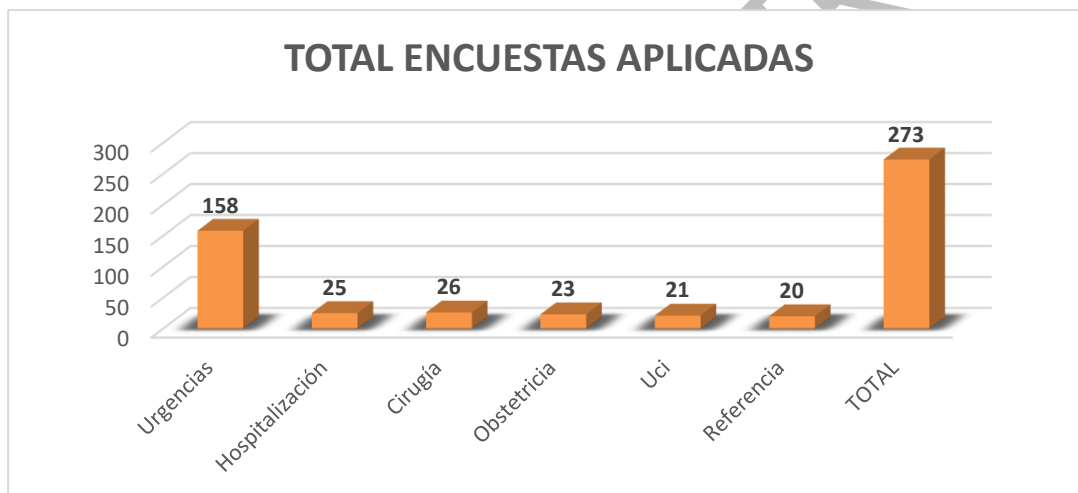
Versión: 02

Página: 18 de
38

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

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	158
Hospitalización	25
Cirugía	26
Obstetricia	23
Uci	21
Referencia	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	273

REPRESENTACION GRAFICA



FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- **URGENCIAS**

196. Desde que ingrese a urgencias muy bien atendidas . 3143267373 1081401868
Laura Milena Pérez Medina

197. De mi parte los felicito porque me atendieron muy bien gracias por todo. 1004492179
Ana Elsy Pecopaque

198. Un excelente servicio al momento de prestar sus servicios y atención. 3206373089
1004074941 Yeimmy Fernanda Castillo


199. Agradezco a las enfermeras María y Yuli por su excelente trabajo por su buen trato y amabilidad durante mi recuperación son unas excelentes enfermeras y dan ejemplo mil gracias por todo. 3154581454 1192788989 Luz Perdomo Lemus

202. Felicitar al doctor Mauricio SALAZAR EXCELENTE DE HUMANO, EXCELENTE PROFESIONAL.
3144134433 26521071 Luz Marina Castillo Cardenas

203. Mis agradecimientos a la jefe Valeria Arias y Tatiana Rincón por la amabilidad y entrega con que realizan su y trabajo son excelente ser humano , mi suegra ingreso por urgencias el

“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: 19 de 38

día de hoy y ellas estuvieron muy atentas y prestas a servir tiene un don muy bonito para cuidar de las personas que ingresan enfermas felicidades señoritas por su labor no se equivocaron en el profesión. Julia Andrea Sanchez

205. Felicitaciones al auxiliar de enfermería Edwin en el área de procedimientos de urgencias por el buen servicio, amabilidad y amor a su trabajo persona excepcional. 3133213817 1081418808 Laura Daniela Lizcano Alvarez

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

182. Muy buen servicio el trato de todas las doctoras son muy cariñosas y buena gente están muy pendiente ante cualquier situación prestan un muy buen servicio felicitarlos por el buen trabajo y que sigan así demostrando con amor su trabajo tuve una experiencia increíble conocí personas con tan noble corazón que ama su trabajo y a sus pacientes prestando un buen servicio a todos. 3208540315 1081404870 Andrea Milena Losada Perdomo

183. Muy buen servicio en la atención de todas las enfermeras me trataron muy bien. 3133500275 1081395248 Yennifer Javela

184. Muy buen servicio excelente las enfermeras me colaboraron mucho y nos ayudaron con nuestros bebes. 1062081155 Marina Fiole Mera

187. Agradecer enormemente la atención prestada a mi hijo EMILIANO GIRALDO PEREZ durante esto días gracias por la dedicación. 3105890302 1081420272 Astrid Pérez

188. Para dar las felicitaciones y agradecimientos a las enfermeras y médicos de pediatría por su atención y servicio. 3214516454 1075254994 Karen Dayana Cruz Inseca

• HOSPITALIZACIÓN

169. Hoy 6 de julio quiero dar las gracias al hospital y al personal humano mi mamita Rosa Bolaños estuvo en uci y luego en habitación 208 nos vamos feliz con todo el personal, enfermas asesoras que con amor le traían los alimentos son ustedes un amor trabajan con dedicación en la vida, solo digo que dios los bendiga atentamente mi familia. 3114468646 25457008 María Rosa Bolaños Cuchimba

177. Quiero agradecer al Hospital San Antonio de Padua de la Plata Huila, por su atención oportuna para con mi paciente MARTHA ELENA SILVA la atención de todo el personal desde el momento que llegamos a urgencias el paso por cirugía y la llegada a hospitalización todos muy atentos respetuosos y sobre todo el buen trato para con mi paciente y conmigo como acompañante. 3118601550 26527026 Aracelli Caldon Arenas


193. Yo María Berta Castañeda quiero agradecer de corazón a la jefe Magda Rincón por su colaboración y excelente servicio con mi enfermedad mil gracias. 3132404201 26534430 María Berta Castañeda

194. quiero agradecer al Doctor ortega y Silvio, y a todo el servicio de hospitalización por su colaboración y excelente servicio con mi enfermedad mil y mil gracias. 3132404201 26534430 María Berta Castañeda

200. Para resaltar el buen servicio por parte del personal, incluyendo las de aseo la de las comidas, enfermeras excelente servicio. 3118860951 1084899373 Yeison Campo Ortiz

“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: 20 de 38

201. Agradecer todo el cuerpo de trabajo de pediatría por su labor prestada a las enfermeras mil bendiciones por su paciencia y dedicación solo tengo palabra de agradecimiento. 3146709577 36384840 Luz Aida Holguin Buritica

• **GINECOBSTETRICIA**

171. La atención por parte del personal fue adecuada, buena atención con el usuario. 3103468199 1004248848 Mayerly Vanesa Benavides Martinez

172. Primeramente muy agradecida con Dios y todo el personal médico que se encuentra trabajando en el hospital san Antonio de Padua mil gracias por toda la atención que tuvieron conmigo dios los bendiga los guarde y los ilumine y los llene a todos de mil bendiciones y al doctor Carlos que me ayudo a traer a mi hija al mundo se te va a cumplir tu petición Dios los bendiga. 3228579914 1084923390 Daniela Hernández Tello

173. Durante las 24 horas atendidos estuvimos muy bien sigan así. 3001254464 1079411080 Kelli Yohana Mesa

174. Muy buena atención desde el momento del ingreso muy agradecida con dios y con ustedes. 3228562897 1004154343 Zully Viviana Palechor Sánchez

175. Me siento muy bien atendido para felicitar al personal por su atención. 3218438823 1062079084 Yenith Patricia Pete

176. Mi experiencia fue muy dolorosa y muchas emociones felices. 3224464402 1081403542 María Camila Sánchez Astaiza

185. "Enfermeras todas fueron muy noles me atendieron bien. La comida sería buena que para las mamitas que tiene él bebe fura más caliente que no sea tan fría y que les den más chocolate para que él bebe como bien-" 3128115340 1062075167 Saidy Lorena Yonda Itacue

186. Felicito al hospital por la buena atención y prestación del servicio de salud por la comida, la higiene del establecimiento. 3135692331 1007208670 Yanelda Rocio Otonas Cacuy

189. Me sentí muy bien atendida me atendieron oportunamente con respecto están al pendiente, de mi salud de mi bebe me explican si es necesario varias veces me dan recomendaciones muy importantes que debo seguir me siento feliz porque gracias a la forma en que me atendieron no me siento mal gracias por atendernos. 3118948017 1007384114 Valentina Gamboa Castellanos

PQRS REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

• **URGENCIAS**

144. Lego con un dolor de cabeza con más de 12 días tratado con acetaminofén me hacen la primera revisión a las 2+43 pm a las 4+48 pm me llama el medico me envían medicamentos intravenosos y exámenes son las 7+35 pm y no me han llamado me dirijo a donde la jefe para la respuesta es que tengo que paciencia por tal motivo pido el retiro voluntario y que por favor dejen de ser tan negligente. 3162580484 38144254 Katherine Mahecha

“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
38

146. Paciente LILIA VALDERRAMA 265202025 para reportar la medico PEREZ PEREZ SHERYLL ALANYS que no le dio atención adecuada presento tensión muy alta y azúcar y no le suministraron nada para esto, no estuvo pendiente de la evolución y no la volvió a valorar y en la consulta no le hizo una correcta valoración y no estuvo pendiente de los exámenes se acostó a dormir y no solo miro a las 5 am manifesté mi inconformidad con todo lo sucedido y tuvo una actitud arrogante y grosera y nunca nos Dio resultado de exámenes y no la volvió a ver es una lástima que esto pase y más una paciente de 73 años de edad hipertensa y diabética y le formula un medicamento que le digo que es alérgica. 3203779238 36384571
Leidy Patricia Triana Valderrama

147. Ayer en horas de la tarde llegue con mi madre una señora de 73 años de edad con un dolor abdominal agudo mi madre es de muy buena salud gracias a dios... le dije atiéndanla que ella nunca se queja de nada es valiente y no me ayudaron después de la 4:00 pm le sacaron examen y le colocaron medicamentos porque yo los llame como loca al ver que se estaba muriendo en una camilla sin ser atendida, hoy está en cirugía en la cual le dio peritonitis gracias a la negligencia del personal... paciente Luz Diva Quintero Cc 26521202. 3114648711 36380822 Yenny Patricia Bocanegra

148. Llegue a las 3+00 pm con mi hijo de 18 meses de edad el cual presento dolor en el brazo derecho el niño lloraba desesperado, la reacción de unos de los médicos fue decir que el niño estaba estresado y se aburreron del llanto queme sentaron en la entrada del hospital para no escucharlo y no lo atendieron a pesar de la situación eran las 6+00 pm cuando decidieron atenderlo, mi queja es para que los médicos y enfermeras tengan calidad humana agilicen los trámites ya que si uno se acerca al hospital es porque realmente está enfermo. 3184821189 1081419529 Carmen Lorena Mera Duran


149. Yo Yaneth Jiménez abuela de Julián David Alarcón paciente del área de urgencias pongo en conocimiento la mala atención en el momento de canalización por la auxiliar Paola Arias ya que lo lastimo la mano derecha por los varios chuzones tiene dolor y mucha hinchazón. 3123732499 36378033 Yaneth Jiménez Salazar

151. Negligencia en el área de urgencias el día 29 de julio del 2024 llega mi hijo de 8 años a su hospital remitido desde el municipio de Inza por urgencias por posible apendicitis a las 4:30 pm, como bien sabe esta posibilidad debe ser resulta de manera prioritaria inmediata, por su riesgo evolución a peritonitis, a las 8 manifiestan en el servicio que no van hacer la ecografía porque está muy tarde entonces que mañana esto es falta de atención a sus deberes y una clara muestra de vulneración al derecho de la salud de mi hijo, cualquier evolución negativa en el estado de salud de mi hijo por no hacer las cosas a tiempo, con urgencia es responsabilidad de su hospital. 1020765016 Julio Samuel Vega

153. Inconformidad por Servicio prestado por el medico CERWIL ANTONIO COBA RODRIGUEZ en el día de ayer ingreso al hospital con mi padre por dolor abdominal, la atención prestada por el medico no fue la adecuada, no es nada humano con sus pacientes no brinda la mejor información ante la atención, su actitud con los pacientes con los pacientes no es la mejor se evidencia en su rostro cara de trasnochado o amanecido es grosero y altanero, en este hospital no debería de trabajar gente así como este señor. 1081418808 Laura Daniela Lizcano Álvarez

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 22 de 38

• HOSPITALIZACIÓN

145. Se considera necesario que haya un televisor ya que sería de una manera de sobre llevar la estadía hospitalaria. 3228601550 26527026 Aracelly Caldón Arenas

150. Siendo las 12:30 del día 26 de julio del 2024, me encuentro con muchas mangueras conectadas con los medicamentos por mi problema de salud con infección urinaria solicite ir al baño timbre por ahí unas 8 veces debido a que estoy conectada a la maquina y era las 2:48 pm cuando una enfermera se acercó de mala gana y me dijo que ya se había pasado la hora del medicamento, pero ni siquiera se asomaron a ver porque estábamos timbrando y llega de mala gana. 3154581458 1129788989 Luz Carmenza Perdomo Lemus

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

154. "El motivo de mi queja es lo que le hicieron a mi hijo por una negligencia por parte de una enfermera llamada CLARIBEL GUTIERREZ ignoro las advertencias de dolor indicados por el paciente y su acudiente, causándole un daño en el brazo que se encontraba canalizado colocándole el tensiómetro eso le causa la detención del líquido causando un daño en la vena brazo derecho, y la misma auxiliar canalizo el brazo izquierdo que también resulto perjudicado con esto.

Quiero pedir a los entes de salud que tengan en cuenta esto para que no se repita en otros pacientes y pido que me solucionen con lo de terapias física la terapia respiratoria según ya estaban asignadas a sido muy poco la respiratoria no la he visto esta es mi inconformidad para las niñas de piso les quedo altamente agradecida por el cuidado que han tenido para con mi hijo WILLIAM ALEXANDRE QUINTERO YUGUE 1029884197" 36379685 Mónica Yague Chaguendo

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION


• URGENCIAS

1. Mucha demora en la atención 106122927 3106683049
2. Mucha demora en la atención a la llegada
3. Mucha demora en la atención. 3162580484 38144254 Katherine Mahecha
4. Mucha demora para atenderla cundo llegué
5. Mucha demora en la atención cuando llegue
6. Mucha demora para para atenderla cuando llegué. 3184821189 1081419529 Carmen Lorena Mera Duran
7. Mucha demora, muy malo el servicio de urgencias.
8. Mucha demora en sala de procedimientos pésima la atención.
9. Poca humanización por parte del personal. 1081418808 Laura Daniela Lizcano Álvarez

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

“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 38

Número de encuestas aplicadas: **20**
Satisfacción en el servicio **100%**

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

DETALLE	N.
Excelente	4
Bueno	14
Regular	0
Malo	0
NA	0
TOTAL	20

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	7
Bueno	13
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
Excelente	8
Bueno	12
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

“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: 24 de 38

DETALLE	N.
Excelente	5
Bueno	15
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	7
Bueno	13
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
Muy buena	6
Bueno	14
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	15
Muy rápido	5
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
TOTAL	20

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha:	25/01/2021
Código:	MDE-GPDI-GD-F-004
Versión:	02
Página:	25 de 38

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

DETALLE	N.
MB	10
B	10
R	0
M	0
TOTAL:	20

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

DETALLE	N.
DS	20
PS	0
DN	0
PN	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
MB	8
B	12
R	0
M	0
TOTAL:	20

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

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
OBS	0
TOTAL:	20

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

DETALLE	N.
MB	8
B	12
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: 26 de
38

TOTAL: 20

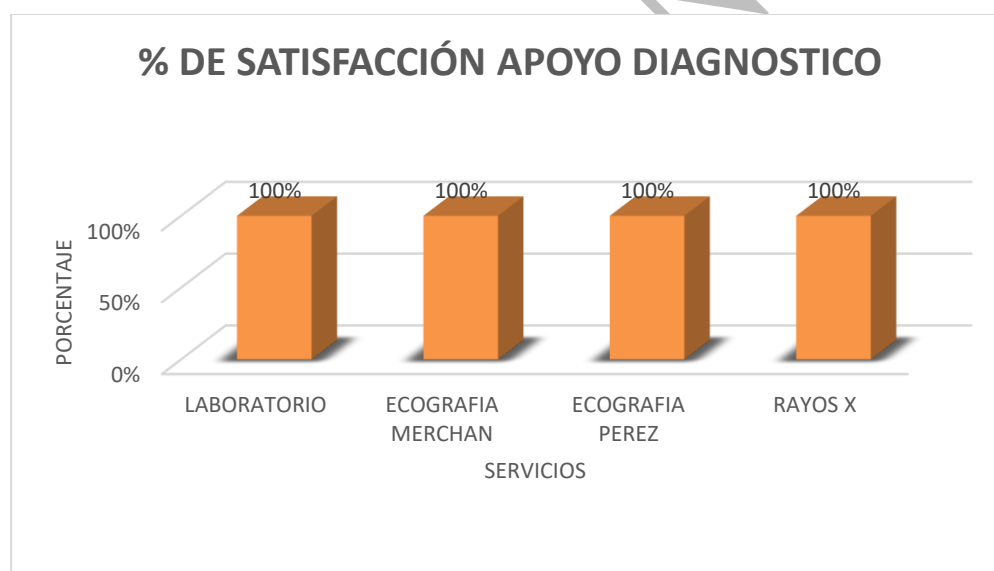
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

Número de encuestas aplicadas: **138**

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

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

REPRESENTACIÓN GRAFICA



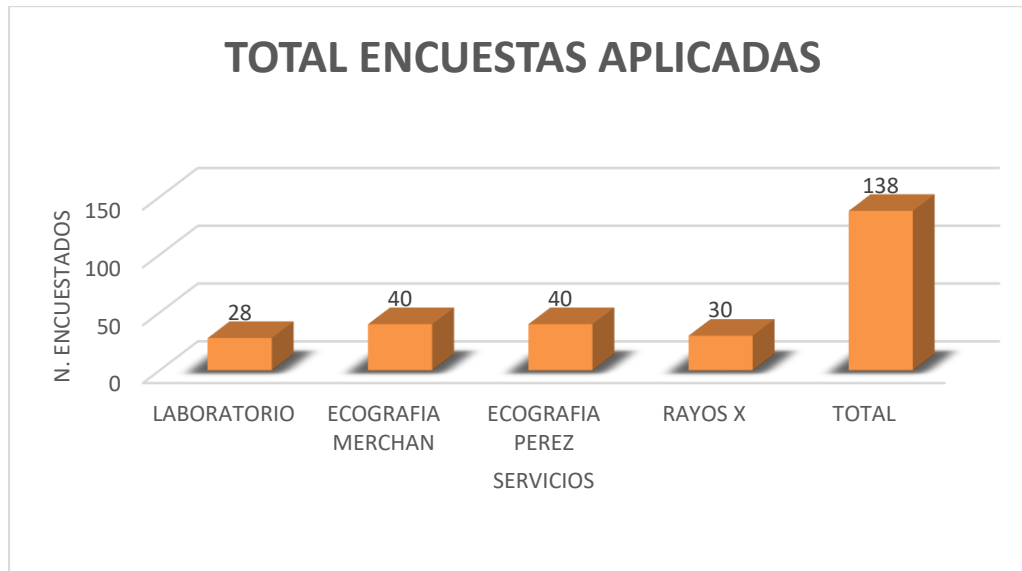
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	28
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	30
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	138

“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”.

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	10	20	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	24	52	4	0	0	80
LABORATORIOS	0	0	0	0	28	28
TOTAL	34	72	4	0	28	138

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	16	14	0	0	30
ECOGRAFIAS	37	43	0	0	80
LABORATORIOS	9	19	0	0	28
TOTAL	62	76	0	0	138

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	17	13	0	0	30
ECOGRAFIAS	34	46	0	0	80

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 28 de 38

LABORATORIOS	11	17	0	0	28
TOTAL	62	76	0	0	138

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	21	9	0	0	30
ECOGRAFIAS	42	38	0	0	80
LABORATORIOS	12	16	0	0	28
TOTAL	75	63	0	0	138

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	29	1	30
ECOGRAFIAS	78	2	80
LABORATORIOS	25	3	28
TOTAL	132	6	138

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	2	0	0	30
ECOGRAFIAS	73	7	0	0	80
LABORATORIOS	28	0	0	0	28
TOTAL	129	9	0	0	138

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	19	11	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	33	47	0	0	0	80
LABORATORIOS	15	13	0	0	0	28
TOTAL	67	71	0	0	0	138

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	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".



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 38

IMÁGENES DIAGNOSTICAS	15	15	0	0	30
ECOGRAFIAS	34	46	0	0	80
LABORATORIOS	12	16	0	0	28
TOTAL	61	77	0	0	138

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	20	10	0	0	30
ECOGRAFIAS	47	33	0	0	80
LABORATORIOS	16	12	0	0	28
TOTAL	83	55	0	0	138

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	19	11	0	0	30
ECOGRAFIAS	41	39	0	0	80
LABORATORIOS	7	21	0	0	28
TOTAL	67	71	0	0	138

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	21	9	0	0	30
ECOGRAFIAS	46	34	0	0	80
LABORATORIOS	19	9	0	0	28
TOTAL	86	52	0	0	138

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%

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

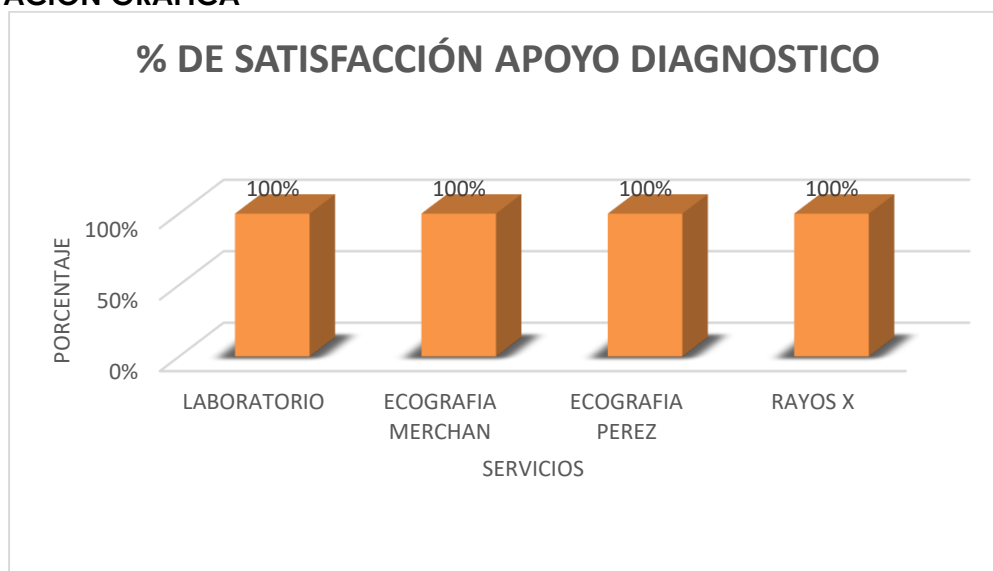
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 30 de
38

Rayos X	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



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

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	28
ECOGRAFIA MERCHAN	40
ECOGRAFIA PEREZ	40
RAYOS X	30

REPRESENTACIÓN GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

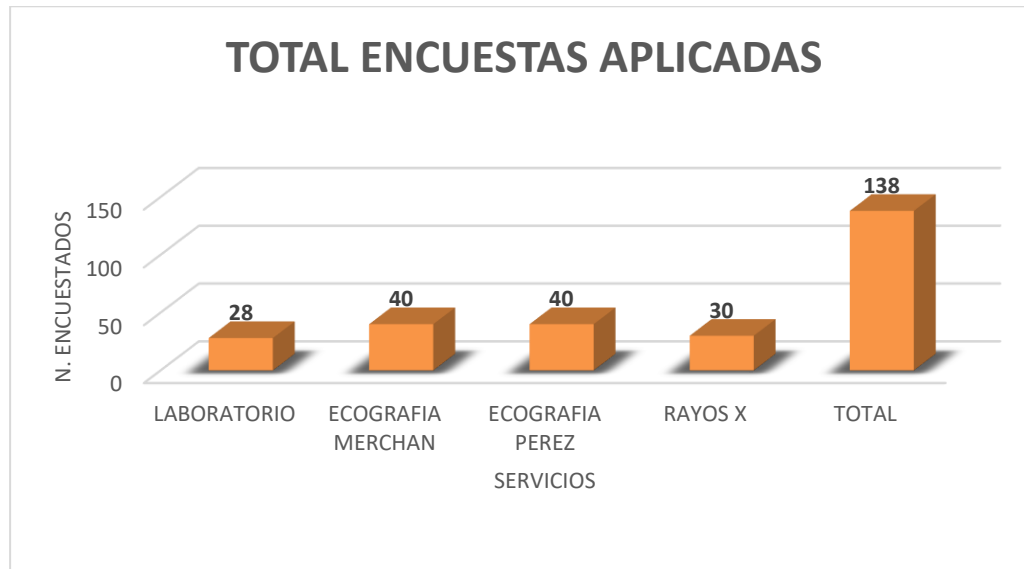
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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: 31 de 38



FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

• ECOGRAFIAS MERCHAN

195. El ginecólogo es un buen profesional muy amable, me voy satisfecha con el resultado de la atención. 3125595521 1080260305 Adriana Bastidas Valencia

204. Me pareció muy bueno el servicio y la atención del especialista el cual respondió todas mis inquietudes. 3106664171 1079412711 Laura Daniela Acevedo

- 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 EN BUZON DE SUGERENCIAS

• MEDICINA INTERNA

162. El llamado fue a la hora exacta muy buena atención Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3132298084 55131970 Yoli Astrid Tovar Barreiro


163. Buen medico escucha al paciente y se preocupa por la salud del paciente muy puntual con la hora de la cita no tengo ninguna queja con el servicio. Personal Medicina Interna Dr. Andrés Felipe Jiménez. 3108084074 36177463 Elizabeth Ramírez Pobre

164. el especialista Edgar Merchan realiza la atención muy profesional y eficiente gracias personal ginecólogo Dr. Edgar Mauricio Merchan. 3132242297 1079411379 Marcela Paola Osorio Hernández.

165. Felicitar al médico encargado de coordinar el área de urgencias servicial, colaborador pendiente de cada uno de sus usuarios igualmente al jefe de Nicolas Hernández. 3207106236 1081415453 Yenyfer Alejandra Anaya

“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: 32 de 38

168. Muy buena la atención muchas gracias cuando vaya a tesalia por ahí a la orden, Dr. Andres Felipe Jiménez. 3188602436 4895955 Geiner Almarío

170. Medicina Interna el doctor Jiménez es responsable amable, en el trato, responde las inquietudes, o dudas, puntual en su atención. 3186337220 26526823 Rubiela Hernández De Barajas

179. Medicina Interna excelente con todo. 3225293749 12275531 Leonardo Chillo

181. Con el médico Andrés Felipe me fue muy bien es una gran persona, un gran especialista, una persona muy humanización en una solo palabra un gran medico excelente. 3133382392 26527404 Amparo González Arias

190. Me parece muy puntual y muy buena persona como profesional felicitaciones. 3125237766 26473748 Ruth Perdomo Nasayo

- **CONSULTA EXTERNA**

166. El servicio de programación de cirugía mil felicidades a la auxiliar de enfermería Lorena Jurado por su atención y amabilidad con los usuarios por su bello carisma y apoyo que presta con ellos. 3163947390 26518434 Ruth Penna De Salazar

- **CIRUGIA GENERAL**

167. Excelente atención del médico Manuel Méndez Artunduaga y a la señora Reinelia Castillo de atención al usuario felicitaciones. 3118523718 1633039 Alfonso Nasayo

- **HOSPITALIZACIÓN**

169. Hoy 6 de julio quiero dar las gracias al hospital y al personal humano mi mamita Rosa Bolaños estuvo en uci y luego en habitación 208 nos vamos feliz con todo el personal, enfermas asesoras que con amor le traían los alimentos son ustedes un amor trabajan con dedicación en la vida, solo digo que dios los bendiga atentamente mi familia. 3114468646 25457008 María Rosa Bolaños Cuchimba

177. Quiero agradecer al Hospital San Antonio de Padua de la Plata Huila, por su atención oportuna para con mi paciente MARTHA ELENA SILVA la atención de todo el personal desde el momento que llegamos a urgencias el paso por cirugía y la llegada a hospitalización todos muy atentos respetuosos y sobre todo el buen trato para con mi paciente y conmigo como acompañante. 3118601550 26527026 Aracelli Caldon Arenas


193. Yo María Berta Castañeda quiero agradecer de corazón a la jefe Magda Rincón por su colaboración y excelente servicio con mi enfermedad mil gracias. 3132404201 26534430 María Berta Castañeda

194. quiero agradecer al Doctor ortega y Silvio, y a todo el servicio de hospitalización por su colaboración y excelente servicio con mi enfermedad mil y mil gracias. 3132404201 26534430 María Berta Castañeda

200. Para resaltar el buen servicio por parte del personal, incluyendo las de aseo la de las comidas, enfermeras excelente servicio. 3118860951 1084899373 Yeison Campo Ortiz

“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: 33 de 38

201. Agradecer todo el cuerpo de trabajo de pediatría por su labor prestada a las enfermeras mil bendiciones por su paciencia y dedicación solo tengo palabra de agradecimiento. 3146709577 36384840 Luz Aida Holguin Buritica

- **GINECOBSTETRICIA**

171. La atención por parte del personal fue adecuada, buena atención con el usuario. 3103468199 1004248848 Mayerly Vanesa Benavides Martinez

172. Primeramente muy agradecida con Dios y todo el personal médico que se encuentra trabajando en el hospital san Antonio de Padua mil gracias por toda la atención que tuvieron conmigo dios los bendiga los guarde y los ilumine y los llene a todos de mil bendiciones y al doctor Carlos que me ayudo a traer a mi hija al mundo se te va a cumplir tu petición Dios los bendiga. 3228579914 1084923390 Daniela Hernández Tello

173. Durante las 24 horas atendidos estuvimos muy bien sigan así. 3001254464 1079411080 Kelli Yohana Mesa

174. Muy buena atención desde el momento del ingreso muy agradecida con dios y con ustedes. 3228562897 1004154343 Zully Viviana Palechor Sánchez

175. Me siento muy bien atendido para felicitar al personal por su atención. 3218438823 1062079084 Yenith Patricia Pete

176. Mi experiencia fue muy dolorosa y muchas emociones felices. 3224464402 1081403542 María Camila Sánchez Astaiza

185. "Enfermeras todas fueron muy noles me atendieron bien. La comida sería buena que para las mamitas que tiene él bebe fura más caliente que no sea tan fría y que les den más chocolate para que él bebe como bien-" 3128115340 1062075167 Saidy Lorena Yonda Itacue

186. Felicito al hospital por la buena atención y prestación del servicio de salud por la comida, la higiene del establecimiento. 3135692331 1007208670 Yanelda Rocio Otonas Cacuy

189. Me sentí muy bien atendida me atendieron oportunamente con respecto están al pendiente, de mi salud de mi bebe me explican si es necesario varias veces me dan recomendaciones muy importantes que debo seguir me siento feliz porque gracias a la forma en que me atendieron no me siento mal gracias por atendernos. 3118948017 1007384114 Valentina Gamboa Castellanos

- **LIMPIEZA TOTAL**

178. Felicitar a la señora Martha paso por su buena labor que realiza como aseo. 3115635200 1112462418 Luz Carime Realpe Gonzalez

- **OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO**

180. Excelente atención al usuario su información es super en cuanto a los exámenes que uno necesita eso es lo que más valoramos los pacientes. 3105861857 55130131

Maidy Yadira Medina Lozano

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 34 de
38

182. Muy buen servicio el trato de todas las doctoras son muy cariñosas y buena gente están muy pendiente ante cualquier situación prestan un muy buen servicio felicitarlos por el buen trabajo y que sigan así demostrando con amor su trabajo tuve una experiencia increíble conocí personas con tan noble corazón que ama su trabajo y a sus pacientes prestando un buen servicio a todos. 3208540315 1081404870 Andrea Milena Losada Perdomo

183. Muy buen servicio en la atención de todas las enfermeras me trataron muy bien. 3133500275 1081395248 Yennifer Javela

184. Muy buen servicio excelente las enfermeras me colaboraron mucho y nos ayudaron con nuestros bebés. 1062081155 Marina Fiole Mera

187. Agradecer enormemente la atención prestada a mi hijo EMILIANO GIRALDO PEREZ durante estos días gracias por la dedicación. 3105890302 1081420272 Astrid Pérez

188. Para dar las felicitaciones y agradecimientos a las enfermeras y médicos de pediatría por su atención y servicio. 3214516454 1075254994 Karen Dayana Cruz Inseca

• UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

191. Felicitaciones a todas las personas en el área de UCI que Dios los bendiga y que sigan así. 3102929915 1061224080 Yenny Sánchez

192. Agradecimientos al personal de la UCI porque han prestado un buen servicio a mi esposo siempre con la mejor actitud a él y a nosotros como acompañantes. 3168346816 83249733 Huber Ceballos

• ECOGRAFIAS MERCHAN

195. El ginecólogo es un buen profesional muy amable, me voy satisfecha con el resultado de la atención. 3125595521 1080260305 Adriana Bastidas Valencia

204. Me pareció muy bueno el servicio y la atención del especialista el cual respondió todas mis inquietudes. 3106664171 1079412711 Laura Daniela Acevedo

• URGENCIAS

196. Desde que ingrese a urgencias muy bien atendidas . 3143267373 1081401868
Laura Milena Pérez Medina

197. De mi parte los felicito porque me atendieron muy bien gracias por todo. 1004492179
Ana Elsy Pecopaque

198. Un excelente servicio al momento de prestar sus servicios y atención. 3206373089
1004074941 Yeimmy Fernanda Castillo


199. Agradezco a las enfermeras María y Yuli por su excelente trabajo por su buen trato y amabilidad durante mi recuperación son unas excelentes enfermeras y dan ejemplo mil gracias por todo. 3154581454 1192788989 Luz Perdomo Lemus

202. Felicitar al doctor Mauricio SALAZAR EXCELENTE DE HUMANO, EXCELENTE PROFESIONAL. 3144134433 26521071 Luz Marina Castillo Cardenas

203. Mis agradecimientos a la jefa Valeria Arias y Tatiana Rincón por la amabilidad y entrega con que realizan su trabajo son excelente ser humano, mi suegra ingreso por urgencias el día de hoy y ellas estuvieron muy atentas y prestas a servir tiene un don muy bonito para

“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: 35 de 38

cuidar de las personas que ingresan enfermas felicidades señoritas por su labor no se equivocaron en el profesión. Julia Andrea Sanchez

205. Felicitaciones al auxiliar de enfermería Edwin en el área de procedimientos de urgencias por el buen servicio, amabilidad y amor a su trabajo persona excepcional. 3133213817 1081418808 Laura Daniela Lizcano Alvarez

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **QUIROFANO**

140. El paciente Bertulfo Alfonso Cuellar estaba programado para un procedimiento en cirugía lo recogieron a las 5:18 pm en la habitación 2024 y sobre las 6:50 pm fui informada que el procedimiento no fue ejecutado son las 09+02 minutos pm y aún no ha sido regresado a la habitación y nadie responde en sala de cirugía creo que merecemos respeto y una información previa. 3214689133 36377524 Flor Angela Cuellar

- **CALL CENTER**

141. Buenas tardes me parece injusto que uno llama a sacar citas y llama varias veces se encuentra con que la llamada se llega a un término y finaliza la llamada o se queda en silencio de verdad es injusto tener que uno desplazarse de lejos para llamar al teléfono del mismo hospital la verdad es muy injusto, darles prioridad a las llamadas usuarios de la nueva eps me toco viajar desde Rionegro para adquirir una llamada. Anónima

142. Solicitud de citas al llamar a pedir citas para radiografía de mi hija SELENE MARIA NUÑEZ SALAZAR no informan que debería traer 2 acompañantes, gracias a la buena disposición del personal de la planta me permite buscar a alguien para no perder la cita. 3142350224 1081417930 Katerine Salazar Castillo

152. Buenas tardes, es para poner en conocimiento el inconformismo con la atención en el servicio para agendar una cita es que uno llama con gran esfuerzo y eso queda sonando una música por el lapso de 15 minutos y después se apaga y lo dejan esperando sin tener ninguna respuesta llegando a esperar hasta 40 minutos y después cuelgan así ha estado durante el transcurso de todo el día, y si uno va personalmente no se puede agendar la cita, por lo que genera bastante malestar, espero que mejore esta atención o buscarle otra alternativa para agendamiento de las citas. 15876315 JHON CUELLAR

- **IMÁGENES DIAGNOSTICAS (RAYOS X)**


143. El día 08 de junio del 2024 siendo las 13+00 horas mi esposa tenía una cita a las 12+20 m y la señorita auxiliar de enfermería Genny manifiesta de forma grosera que ella no iba atender porque ella ya estaba afuera de turno que tenía que esperar se la paso hablando por celular y no nos atendió. 3112539763 1075231547 Wilmer Cumbe

- **URGENCIAS**

144. Lego con un dolor de cabeza con más de 12 días tratado con acetaminofén me hacen la primera revisión a las 2+43 pm a las 4+48 pm me llama el medico me envían

“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 38

medicamentos intravenosos y exámenes son las 7+35 pm y no me han llamado me dirijo a donde la jefe para la respuesta es que tengo que paciencia por tal motivo pido el retiro voluntario y que por favor dejen de ser tan negligente. 3162580484 38144254

Katherine Mahecha

146. Paciente LILIA VALDERRAMA 265202025 para reportar la medico PEREZ PEREZ SHERYLL ALANYS que no le dio atención adecuada presento tensión muy alta y azúcar y no le suministraron nada para esto, no estuvo pendiente de la evolución y no la volvió a valorar y en la consulta no le hizo una correcta valoración y no estuvo pendiente de los exámenes se acostó a dormir y no solo miro a las 5 am manifesté mi inconformidad con todo lo sucedido y tuvo una actitud arrogante y grosera y nunca nos Dio resultado de exámenes y no la volvió a ver es una lástima que esto pase y más una paciente de 73 años de edad hipertensa y diabética y le formula un medicamento que le digo que es alérgica. 3203779238 36384571

Leidy Patricia Triana Valderrama

147. Ayer en horas de la tarde llegue con mi madre una señora de 73 años de edad con un dolor abdominal agudo mi madre es de muy buena salud gracias a dios... le dije atiéndanla que ella nunca se queja de nada es valiente y no me ayudaron después de la 4:00 pm le sacaron examen y le colocaron medicamentos porque yo los llame como loca al ver que se estaba muriendo en una camilla sin ser atendida, hoy está en cirugía en la cual le dio peritonitis gracias a la negligencia del personal... paciente Luz Diva Quintero Cc 26521202. 3114648711 36380822 Yenny Patricia Bocanegra

148. Llegue a las 3+00 pm con mi hijo de 18 meses de edad el cual presento dolor en el brazo derecho el niño lloraba desesperado, la reacción de unos de los médicos fue decir que el niño estaba estresado y se aburrieron del llanto queme sentaron en la entrada del hospital para no escucharlo y no lo atendieron a pesar de la situación eran las 6+00 pm cuando decidieron atenderlo, mi queja es para que los médicos y enfermeras tengan calidad humana agilicen los trámites ya que si uno se acerca al hospital es porque realmente está enfermo. 3184821189 1081419529 Carmen Lorena Mera Duran


149. Yo Yaneth Jiménez abuela de Julián David Alarcón paciente del área de urgencias pongo en conocimiento la mala atención en el momento de canalización por la auxiliar Paola Arias ya que lo lastimo la mano derecha por los varios chuzones tiene dolor y mucha hinchazón. 3123732499 36378033 Yaneth Jiménez Salazar

151. Negligencia en el área de urgencias el día 29 de julio del 2024 llega mi hijo de 8 años a su hospital remitido desde el municipio de Inza por urgencias por posible apendicitis a las 4:30 pm, como bien sabe esta posibilidad debe ser resulta de manera prioritaria inmediata, por su riesgo evolución a peritonitis, a las 8 manifiestan en el servicio que no van hacer la ecografía porque está muy tarde entonces que mañana esto es falta de atención a sus deberes y una clara muestra de vulneración al derecho de la salud de mi hijo, cualquier evolución negativa en el estado de salud de mi hijo por no hacer las cosas a tiempo, con urgencia es responsabilidad de su hospital. 1020765016 Julio Samuel Vega

153. Inconformidad por Servicio prestado por el medico CERWIL ANTONIO COBA RODRIGUEZ en el día de ayer ingreso al hospital con mi padre por dolor abdominal, la atención prestada por el medico no fue la adecuada, no es nada humano con sus pacientes no brinda la mejor información ante la atención, su actitud con los pacientes con los pacientes no es 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”.

	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 38

mejor se evidencia en su rostro cara de trasnochado o amanecido es grosero y altanero, en este hospital no debería de trabajar gente así como este señor. 1081418808 Laura Daniela Lizcano Álvarez

• HOSPITALIZACIÓN

145. Se considera necesario que haya un televisor ya que sería de una manera de sobre llevar la estadía hospitalaria. 3228601550 26527026 Aracelly Caldón Arenas

150. Siendo las 12:30 del día 26 de julio del 2024, me encuentro con muchas mangueras conectadas con los medicamentos por mi problema de salud con infección urinaria solicite ir al baño timbre por ahí unas 8 veces debido a que estoy conectada a la maquina y era las 2:48 pm cuando una enfermera se acercó de mala gana y me dijo que ya se había pasado la hora del medicamento, pero ni siquiera se asomaron a ver porque estábamos timbrando y llega de mala gana. 3154581458 1129788989 Luz Carmenza Perdomo Lemus

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

154. "El motivo de mi queja es lo que le hicieron a mi hijo por una negligencia por parte de una enfermera llamada CLARIBEL GUTIERREZ ignoro las advertencias de dolor indicados por el paciente y su acudiente, causándole un daño en el brazo que se encontraba canalizado colocándole el tensiómetro eso le causa la detención del líquido causando un daño en la vena brazo derecho, y la misma auxiliar canalizo el brazo izquierdo que también resulto perjudicado con esto.

Quiero pedir a los entes de salud que tengan en cuenta esto para que no se repita en otros pacientes y pido que me solucionen con lo de terapias física la terapia respiratoria según ya estaban asignadas a sido muy poco la respiratoria no la he visto esta es mi inconformidad para las niñas de piso les quedo altamente agradecida por el cuidado que han tenido para con mi hijo WILLIAM ALEXANDRE QUINTERO YUGUE 1029884197" 36379685 Mónica Yague Chaguendo

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA

• URGENCIAS

1. Mucha demora en la atención 106122927 3106683049
2. Mucha demora en la atención a la llegada
3. Mucha demora en la atención. 3162580484 38144254 Katherine Mahecha
4. Mucha demora para atenderla cundo llegué
5. Mucha demora en la atención cuando llegue

“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
38

6. Mucha demora para para atenderla cuando llegué. 3184821189 1081419529 Carmen Lorena Mera Duran
7. Mucha demora, muy malo el servicio de urgencias.
8. Mucha demora en sala de procedimientos pésima la atención.
9. Poca humanización por parte del personal. 1081418808 Laura Daniela Lizcano Álvarez
10. Mejorar la forma del personal asistencial del servicio

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de julio se realizaron acompañamiento **1.050** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones como agendamiento de citas, gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones, entre otras. Trabajando de manera comprometida por la construcción de un Hospital Humanizado y seguro.

En el mes de julio 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 socializo y evaluó **5** colaboradores por medio del formato formulario Google y presencial se socializa a y se evalúa a colaboradores.

Durante el mes de julio 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 **850** En el servicio de consulta externa a **653** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **133** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.636** 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 **463** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **86** usuarios, para obtener así una totalidad de **549** usuarios evaluados en el mes de julio.

PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
Auxiliar administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
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”.