	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: 1 de 42

FECHA:	04 DE OCTUBRE DE 2024
ACTIVIDAD:	INFORME DE SATISFACCION MES DE SEPTIEMBRE
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 recepcionar 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 septiembre 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 42

encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con 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: 368

Se aplicaron encuestas en las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia física, Trabajo social, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 262

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 178

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

REFERENCIA: 21

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS: 829

“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”.

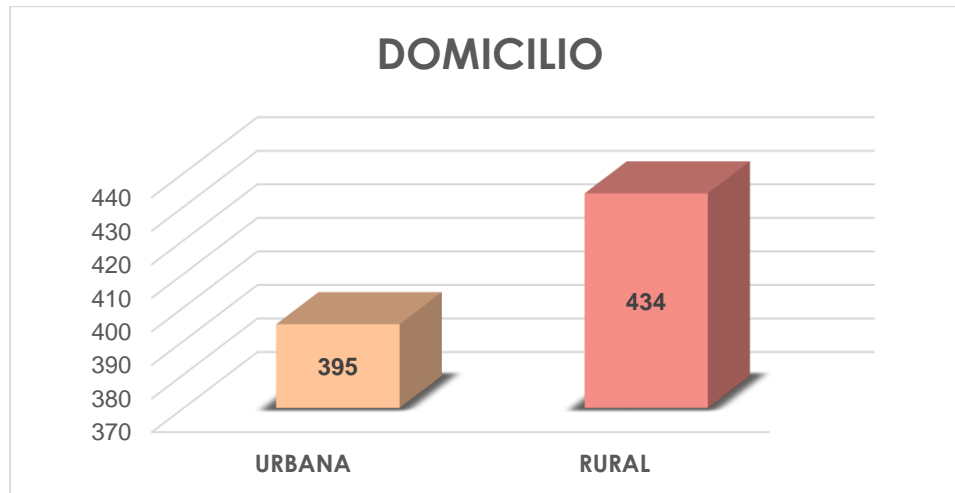


E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

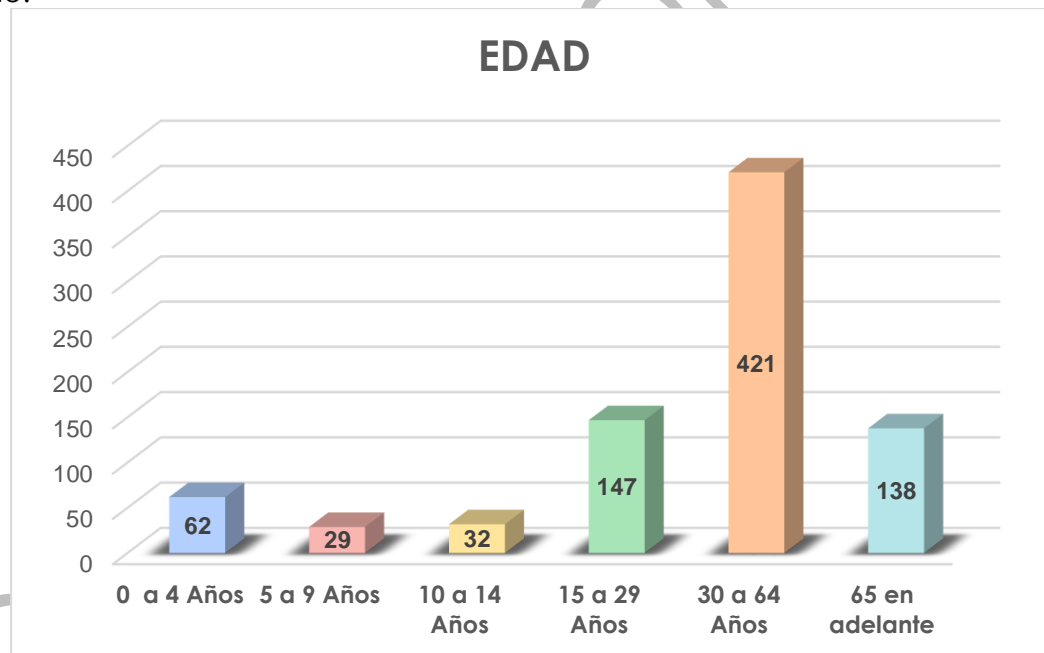
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 3 de 42

De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



De las 829 encuestas aplicadas el 52% de las personas viven en la zona urbana del municipio.



De las 829 encuestas aplicadas el 51% de las personas se encuentran en un rango de los 30 a 64 años, el 18% entre 15 a 29 años, el 17% de 65 en adelante, 7% entre los 0 a 4 años, el 3% entre los 5 a 9 años y finalmente el 4% entre los 10 a 14 años.

“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

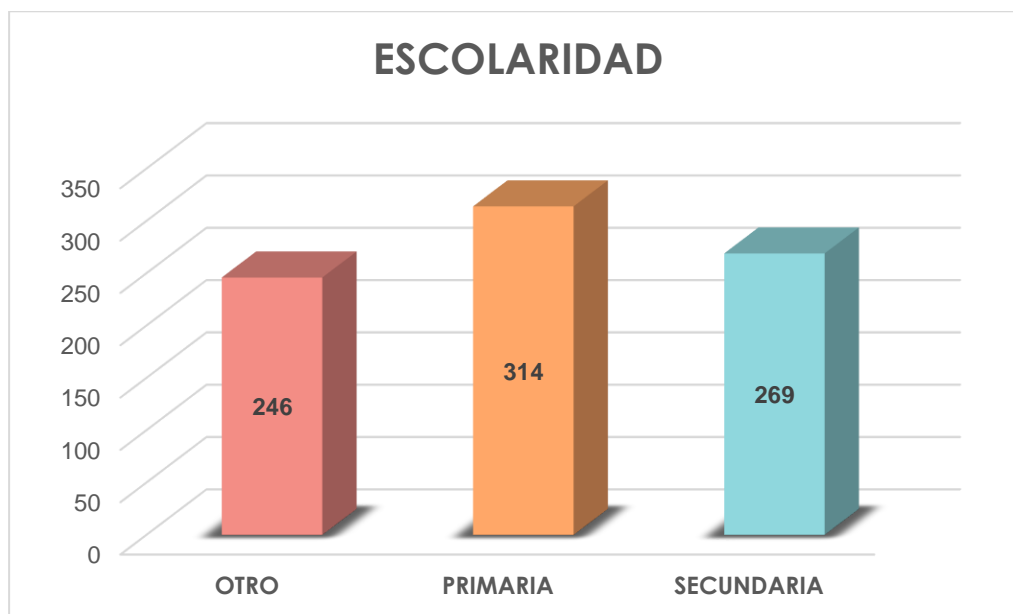
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

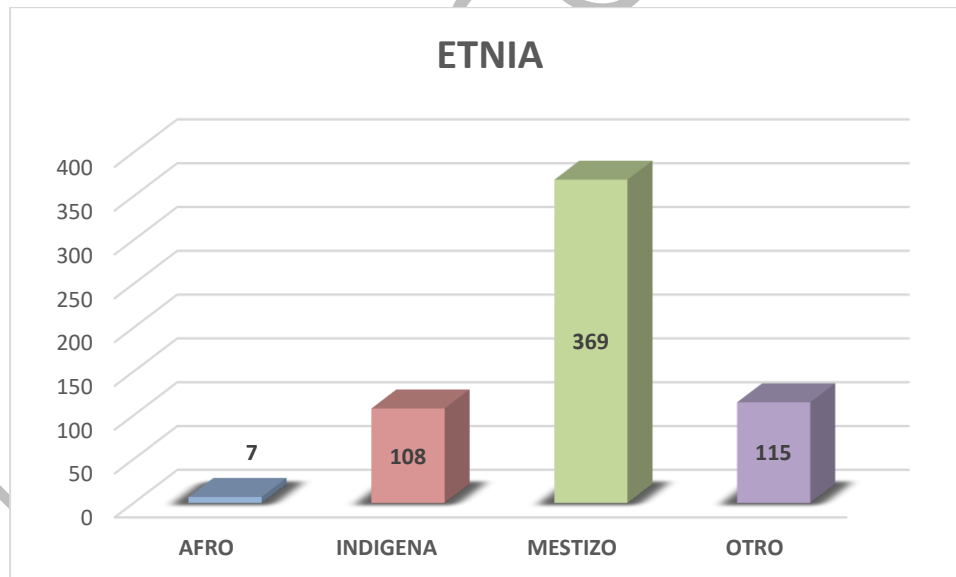
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 4 de 42



De las 829 encuestas aplicadas el 38% de las personas solo cursaron la primaria, el 32% hasta la secundaria y el 30% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 829 encuestas aplicadas el 45% de las personas se identifican como mestizos, el 14% con otra etnia, el 14% como indígenas y finalmente el 1% afrocolombianos.

“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
42

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **368**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **99%**

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	96%
Fonoaudiología	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	95%
Medicina Interna	96%
Nutrición	100%
Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Trabajo social	100%
Urología	100%
TOTAL	99%

REPRESENTACION 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”.

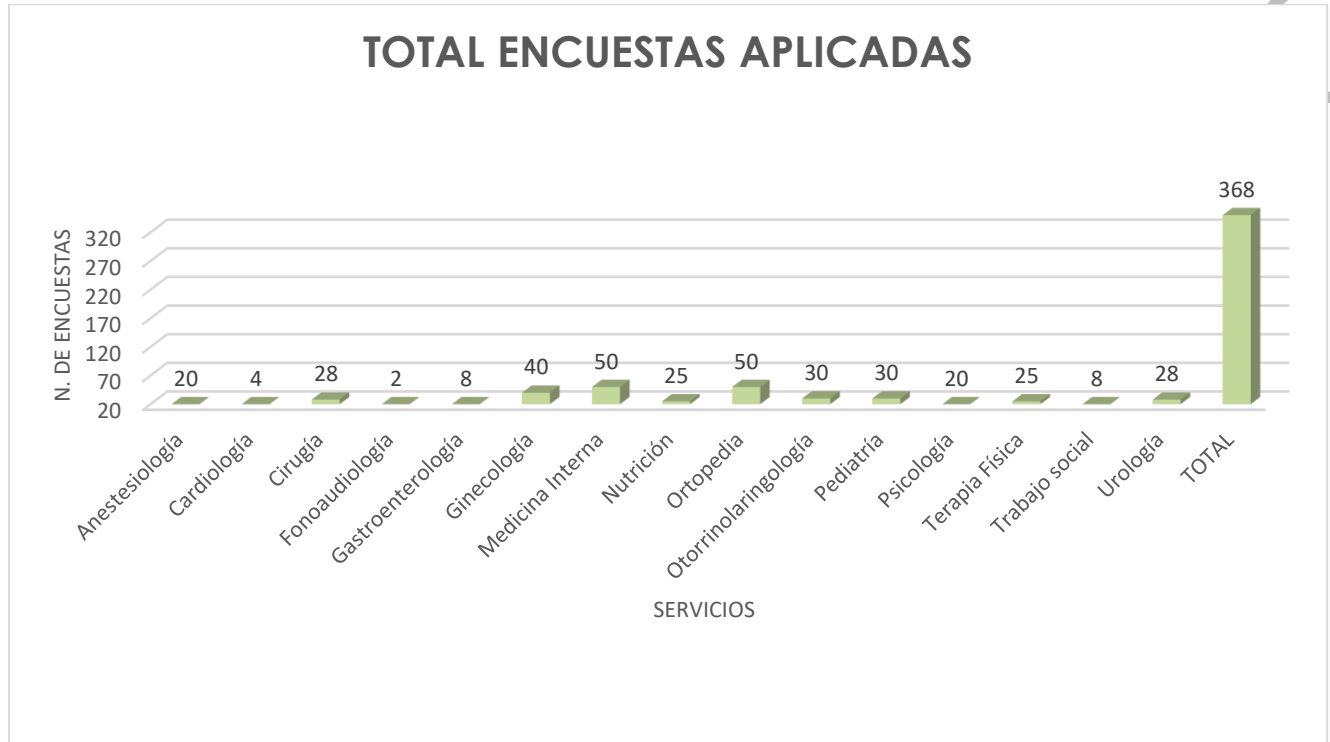


E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

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: 6 de 42

TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



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
ANESTESIOLOGIA	10	10	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	2	2	0	0	0	4
CIRUGIA	12	16	0	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	0	2	0	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	5	3	0	0	0	8
GINECOLOGIA	3	32	5	0	0	40
MEDICINA INTERNA	12	35	1	2	0	50
NUTRICION	5	20	0	0	0	25
ORTOPEDIA	7	34	4	5	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	12	18	0	0	0	30
PEDIATRIA	10	18	2	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: 7 de 42

PSICOLOGIA	0	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	3	5	0	0	0	8
UROLOGIA	0	28	0	0	0	28
TOTAL	86	263	12	7	0	368

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	11	9	0	0	20
CARDIOLOGÍA	3	1	0	0	4
CIRUGIA	12	16	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	0	2	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	6	2	0	0	8
GINECOLOGIA	3	36	1	0	40
MEDICINA INTERNA	13	36	1	0	50
NUTRICION	5	20	0	0	25
ORTOPEDIA	14	35	1	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	18	12	0	0	30
PEDIATRIA	9	21	0	0	30
PSICOLOGIA	6	14	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	3	5	0	0	8
UROLOGIA	6	22	0	0	28
TOTAL	114	251	3	0	368

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	8	0	0	20
CARDIOLOGÍA	4	0	0	0	4
CIRUGIA	12	16	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	1	1	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	6	2	0	0	8
GINECOLOGIA	11	29	0	0	40
MEDICINA INTERNA	17	33	0	0	50
NUTRICION	5	20	0	0	25
ORTOPEDIA	16	34	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	18	12	0	0	30
PEDIATRIA	12	18	0	0	30
PSICOLOGIA	5	15	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: 8 de 42

TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	3	5	0	0	8
UROLOGIA	4	24	0	0	28
TOTAL	131	237	0	0	368

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	11	9	0	0	20
CARDIOLOGÍA	3	1	0	0	4
CIRUGIA	13	15	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	0	2	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	5	3	0	0	8
GINECOLOGIA	10	29	1	0	40
MEDICINA INTERNA	23	26	1	0	50
NUTRICION	6	19	0	0	25
ORTOPEDIA	23	27	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	17	13	0	0	30
PEDIATRIA	17	13	0	0	30
PSICOLOGIA	5	15	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	4	4	0	0	8
UROLOGIA	8	20	0	0	28
TOTAL	150	216	2	0	368

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	20
CARDIOLOGÍA	4	0	4
CIRUGIA	28	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	2	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	8	0	8
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	25	0	25
ORTOPEDIA	50	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	30	0	30
PEDIATRIA	30	0	30
PSICOLOGIA	19	1	20
TERAPIA FISICA	24	1	25
TRABAJO SOCIAL	8	0	8

“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 42

UROLOGIA	26	2	28
TOTAL	364	4	368

98% 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
ANESTESIOLOGIA	13	7	0	0	20
CARDIOLOGÍA	4	0	0	0	4
CIRUGIA	28	0	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	2	0	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	8	0	0	0	8
GINECOLOGIA	14	26	0	0	40
MEDICINA INTERNA	16	34	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	25
ORTOPEDIA	15	34	1	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	21	9	0	0	30
PEDIATRIA	13	17	0	0	30
PSICOLOGIA	5	15	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	5	3	0	0	8
UROLOGIA	27	1	0	0	28
TOTAL	200	167	1	0	368

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
ANESTESIOLOGIA	9	11	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	4	0	0	0	0	4
CIRUGIA	12	16	0	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	2	0	0	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	7	0	1	0	0	8
GINECOLOGIA	1	38	1	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	0	50
NUTRICION	5	20	0	0	0	25
ORTOPEDIA	12	37	1	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	15	15	0	0	0	30
PEDIATRIA	5	24	1	0	0	30
PSICOLOGIA	10	10	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	4	4	0	0	0	8

“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: 10 de 42

UROLOGIA	20	8	0	0	0	28
TOTAL	120	244	4	0	0	368

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


ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	8	0	0	20
CARDIOLOGÍA	2	2	0	0	4
CIRUGIA	12	16	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	1	1	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	5	3	0	0	8
GINECOLOGIA	6	33	1	0	40
MEDICINA INTERNA	18	32	0	0	50
NUTRICION	5	20	0	0	25
ORTOPEDIA	16	34	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	21	9	0	0	30
PEDIATRIA	13	17	0	0	30
PSICOLOGIA	7	13	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	20	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	5	3	0	0	8
UROLOGIA	11	17	0	0	28
TOTAL	139	228	1	0	368

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	13	7	0	0	20
CARDIOLOGÍA	3	1	0	0	4
CIRUGIA	25	3	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	1	1	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	6	2	0	0	8
GINECOLOGIA	11	29	0	0	40
MEDICINA INTERNA	24	26	0	0	50
NUTRICION	11	14	0	0	25
ORTOPEDIA	22	28	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	20	10	0	0	30
PEDIATRIA	20	9	1	0	30
PSICOLOGIA	10	10	0	0	20
TERAPIA FISICA	14	11	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	4	4	0	0	8
UROLOGIA	15	13	0	0	28
TOTAL	199	168	1	0	368

“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: 11 de 42

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
ANESTESIOLOGIA	14	6	0	0	20
CARDIOLOGÍA	2	2	0	0	4
CIRUGIA	12	16	0	0	28
FONOAUDIOLOGÍA	0	2	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	7	1	0	0	8
GINECOLOGIA	5	35	0	0	40
MEDICINA INTERNA	18	32	0	0	50
NUTRICION	6	19	0	0	25
ORTOPEDIA	22	28	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	19	11	0	0	30
PEDIATRIA	13	17	0	0	30
PSICOLOGIA	2	18	0	0	20
TERAPIA FISICA	7	18	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	2	6	0	0	8
UROLOGIA	3	25	0	0	28
TOTAL	132	236	0	0	368

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	14	6	0	0	20
CARDIOLOGÍA	3	1	0	0	4
CIRUGIA	21	7	0	0	28
FONOAUDIOLOGIA	1	1	0	0	2
GASTROENTEROLOGÍA	5	3	0	0	8
GINECOLOGIA	13	27	0	0	40
MEDICINA INTERNA	28	21	1	0	50
NUTRICION	13	12	0	0	25
ORTOPEDIA	28	22	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	18	12	0	0	30
PEDIATRIA	16	14	0	0	30
PSICOLOGIA	7	13	0	0	20
TERAPIA FISICA	11	14	0	0	25
TRABAJO SOCIAL	5	3	0	0	8
UROLOGIA	11	17	0	0	28
TOTAL	194	173	1	0	368

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de
42

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN CONSULTA EXTERNA

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

Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	96%
Fonoaudiología	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	95%
Medicina Interna	96%
Nutrición	100%
Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Trabajo social	100%
Urología	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: 13 de
42

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez Dra. Gutiérrez	20
Cardiología	Dr. Salgado Roa	4
Cirugía	Dr. Méndez Dr. Sierra Dr. Ortega Dr. Castro	28
Fonoaudiología	Dra. Leon	2
Gastroenterología	Dr. Lievano	8
Ginecología	Dr. Merchan Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	50
Nutrición	Dra. Hernández	25
Ortopedia	Dr. Collazos Dr. Hernández Dr. Solano	50
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	30
Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	30
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	25
Trabajo social	Dr. Medina	8
Urología	Dr. Rivera Pirela	28
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	368	

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

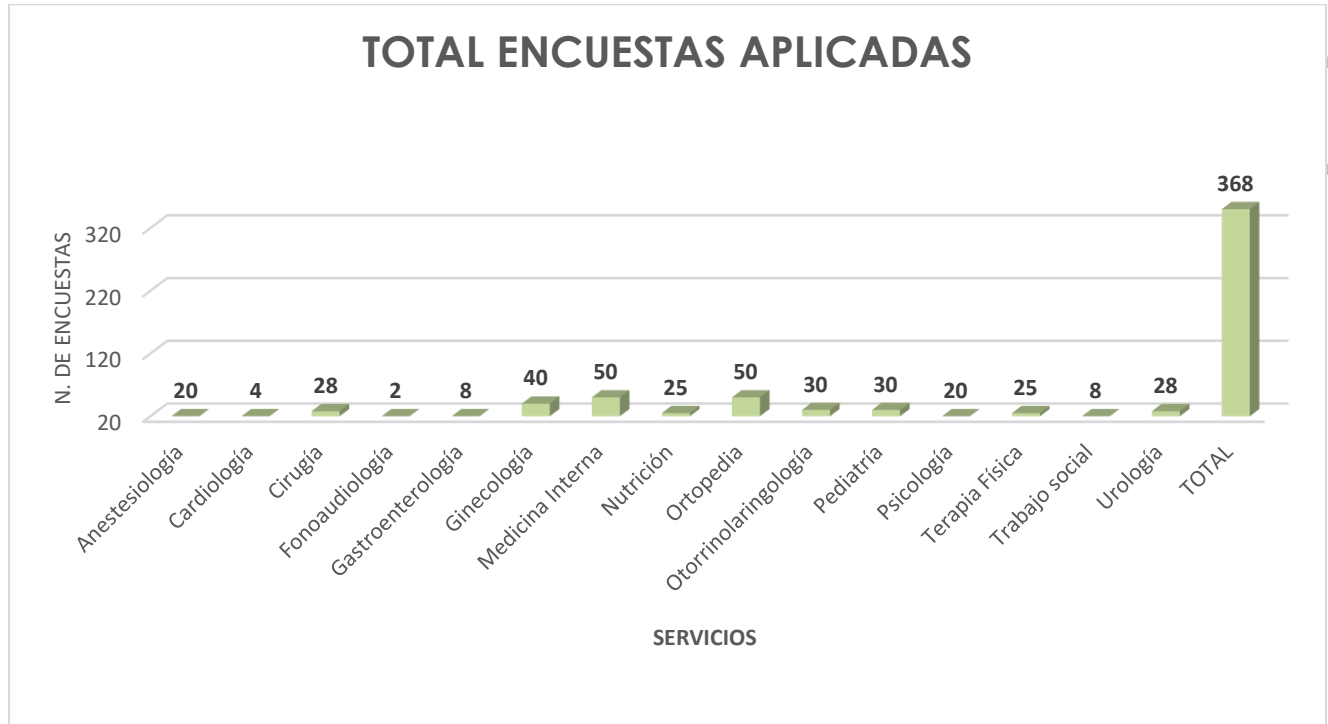
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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: 14 de 42



FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- ATENCIÓN AL USUARIO**

238. Quiero felicitar a tan ardua labor que presta el hospital a través del ángel del servicio información que nos brinda por lo tanto felicito a la señora Mercedes Lizcano por su valiosa gestión de servicio que nos brinda y felicitar al gerente del hospital de la plata por tan excelente personal que labora en la entidad. 32271092225 83258341 Albert Julián Cabrera Domínguez

242. Quiero expresar mis más sinceros sentimientos de agradecimientos y felicitaciones a la señora Reinelia Castillo quien como orientadora me ha brindado a mí y a mi familia la atención amable y muy oportuna ante nuestra necesidad de salud y gestión ante los trámites pertinentes. muchas gracias y bendiciones. 3228547714 Sabath Candela Luna

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS


- ORTOPEDIA**

176. Mala atención del paciente se le pide explicación con más claridad y responde de mal genio o simplemente no responde. 3202350208 12275195 Alirio Villaquira

177. Ingreso a consulta a acompañar a mi padre y la forma del doctor para atender no es la adecuada, mala atención al paciente se le hace preguntas y responde de mala gana

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 15 de 42

mal genio o simplemente no responde. Si el paciente o acompañante tiene dudas debería de tener una buena forma de decir las cosas. 3125377968 1007248769 Katherine Villaquira Caso

- **FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA**

178. Buenas tardes señores representantes de los usuarios muy respetuosamente me dirijo a ustedes para que tengan en cuenta el personal que labora en la institución y su trabajo, tenía cita con mi hija a la 1 de la tarde no llegue precisamente a la hora informada porque la atención con los especialistas son pocos demoradas el señor Armando Leiva se demora para la facturación 40 minutos llegue un poco antes de hora asignada, los felicito por tener una colaboradora en facturación como es Lorena Jurado si no fuera por ella hasta las consulta las podría perder las personas mayores deberían de rotarlas a donde no haya mucha atención al personal, muchas gracias anónima, en el turno que corresponda factura fue de 10 minutos. María Clara Ramírez Valencia

- **CONSULTA EXTERNA**

180. Perdí la cita con anesthesiólogo porque uno me autorizó la cirugía y también en citas no contestan nadie, pero yo no soy de aquí. 310809371

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **MEDICINA INTERNA**

1. Muy bueno el servicio cc 15570499 cl 3157349801
2. Felicitar al Dr. por su profesionalismo excelente Dr.
3. Excelente profesional felicitar al Dr. de Armas. Cc 52331234 cl 3132753934

- **ORTOPEDIA**

1. Mis agradecimientos al Dr. Solano por su atención me explico muy bien que seguía. Cc 25582280 cl 3142712280

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **ECOGRAFIAS FELIPE**

1. Mucha demora en la atención cc 36379770
2. La cita era las 8:30am y me atendieron una hora después. 1079410334

- **CALL CENTER**

1. Mucha demora en la asignación de la cita. cc 1002979654 cl 3222944991,3147565745
2. He tenido muchos inconvenientes en consulta externa la solicitud de cita muy demorado pedí desde mayo y fui atendida en septiembre ti 1081403462 cl 3106552476.
3. Mucha demora en las citas 1077871541

“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: 16 de
42

4. Mucha demora para las citas 55132088
 5. Tardan mucho en la asignación de cita cc1062079215
 6. Mucha demora para que contesten en call center. Cc 36381536 cl 3102630992.
 7. Mucha demora para que contesten. Cc 12270711 cl 3212743825
 8. Mucha demora para que contesten y la actitud de algunas cajeras es mala el espacio es muy pequeño para esperar. Cc 25577710 cl 3222857217
 9. Mucha demora para que contesten. Cc 1641464 cl 3143378254
 10. Mucha demora para la asignación esperé 5 meses para ser atendida. Cc 52309653 cl 3132387909
 11. Hay especialidades como otorrino y ortopedia que uno llama y ya no tienen agenda disponible. Ti 1081417274 cl 3154942995.
 12. Mucha demora en la asignación de cita de pediatría llamaba y me decían que no había agenda disponible. Ti 1081618317 cl 3144233435
- **CONSULTA EXTERNA**
 1. Hay una rejilla en la sala de espera y había un olor fuerte y muy feo cc 38286398 cl 3183146689.
 2. Puntualidad en el horario de empleador. 26460291
 - **GINECOLOGÍA**
 1. No había sillas para sentar a esperar y la Dra nos atendió faltando un cuarto para las 3 pm. Cc 25582267 cl 3212485848 (Dra. Plata)
 2. Quedaron muchas cosas que no me brindo información sobre mi estado de salud. Cc 3224427973 cl 3102760124 (dra. Medina)
 - **FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA**
 1. La sra de facturación (Aleida) no tiene buena manera para atender, la primera vez que asistí con mi madre fue bastante grosera. 3209706069
 - **CIRUGIA GENERAL**
 1. Muy tarde la atención 55131951
 - **MEDICINA INTERNA**
 1. La información que me brindó el especialista no me gusto, me manda un poco de exámenes llevo los resultados y me dice que están bien y vuelve y me envía más exámenes. cc 26520119 cl 3136814910
 - **ORTOPEDIA**
 1. Desde marzo estuve solicitando la cita y 5 meses después me dieron la cita. Cc 26528564 cl 3107906277
 2. Mucha demora en la asignación de cita me toco por medio de un amigo para agilizar. Cc 36380690 cl 3212119474
 3. Mucha demora a que contesten toco acercar a los teléfonos colgados por consulta externa cl 3183093810. Cc12237911
 4. Para lograr la cita con ortopedia me toco con intermediarios pésimo el servicio de call center. Cc 66844303.

“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
42

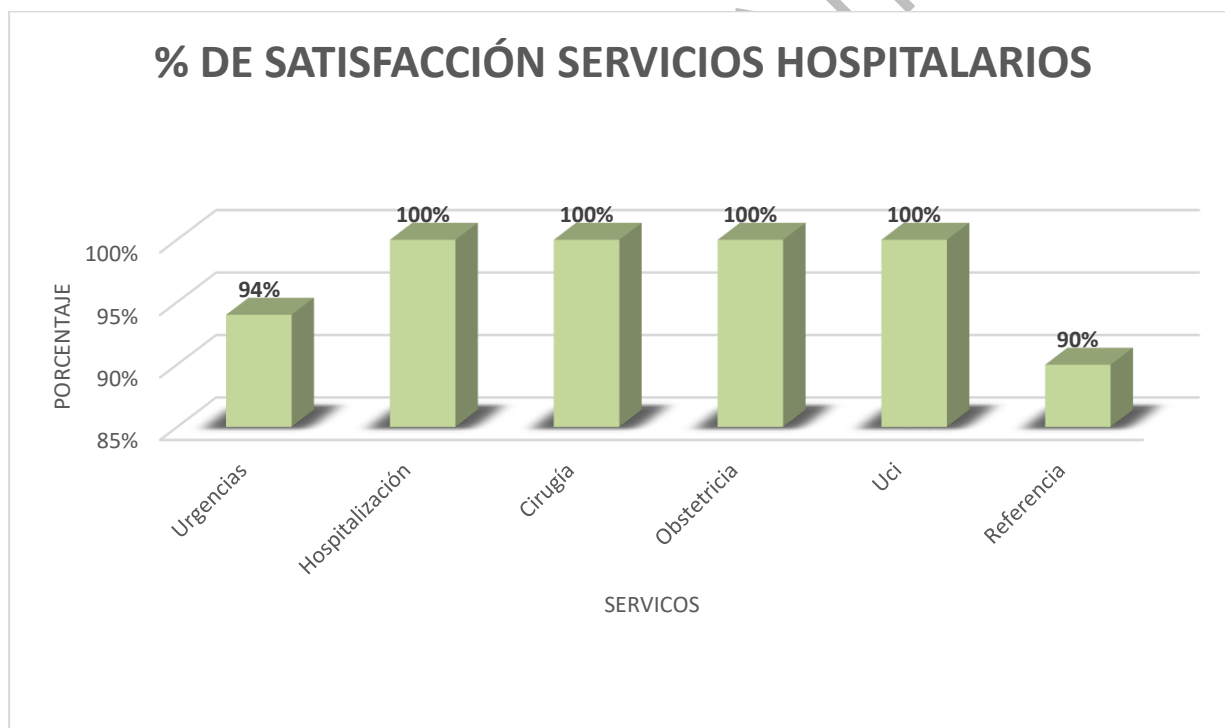
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **283**

Satisfacción en el servicio es del **97%**

% SATISFACCION	
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	94%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	90%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	0	0	0	0	160	160

“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: 18 de 42

HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	31	31
QUIROFANO	0	0	0	0	24	24
OBSTETRICIA	0	0	0	0	26	26
UCI	0	0	0	0	21	21
TOTAL	0	0	0	0	262	262

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	16	140	4	0	160
HOSPITALIZACIÓN	10	21	0	0	31
QUIROFANO	7	16	1	0	24
OBSTETRICIA	5	21	0	0	26
UCI	9	12	0	0	21
TOTAL	47	210	5	0	262

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	34	125	1	0	160
HOSPITALIZACIÓN	9	22	0	0	31
QUIROFANO	12	12	0	0	24
OBSTETRICIA	9	17	0	0	26
UCI	12	9	0	0	21
TOTAL	76	185	1	0	262

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	45	112	3	0	160
HOSPITALIZACIÓN	14	17	0	0	31
QUIROFANO	13	11	0	0	24
OBSTETRICIA	11	15	0	0	26
UCI	10	11	0	0	21
TOTAL	93	166	3	0	262

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	152	8	160
HOSPITALIZACIÓN	29	2	31
QUIROFANO	24	0	24
OBSTETRICIA	25	1	26
UCI	21	0	21

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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
42

TOTAL	251	11	262
--------------	------------	-----------	------------

94% 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	93	66	1	0	160
HOSPITALIZACIÓN	30	1	0	0	31
QUIROFANO	24	0	0	0	24
OBSTETRICIA	26	0	0	0	26
UCI	14	7	0	0	21
TOTAL	187	74	1	0	262

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	39	121	0	0	0	160
HOSPITALIZACIÓN	15	16	0	0	0	31
QUIROFANO	12	12	0	0	0	24
OBSTETRICIA	15	11	0	0	0	26
UCI	11	10	0	0	0	21
TOTAL	92	170	0	0	0	262

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


ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	47	103	10	0	160
HOSPITALIZACIÓN	11	19	1	0	31
QUIROFANO	13	11	0	0	24
OBSTETRICIA	9	17	0	0	26
UCI	13	8	0	0	21
TOTAL	93	158	11	0	262

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	69	89	2	0	160
HOSPITALIZACIÓN	21	10	0	0	31
QUIROFANO	18	6	0	0	24
OBSTETRICIA	17	8	1	0	26
UCI	13	8	0	0	21
TOTAL	138	121	3	0	262

“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 42

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	8	152	0	0	160
HOSPITALIZACIÓN	0	31	0	0	31
QUIROFANO	1	23	0	0	24
OBSTETRICIA	0	26	0	0	26
UCI	13	8	0	0	21
TOTAL	22	240	0	0	262

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	50	108	1	1	160
HOSPITALIZACIÓN	15	16	0	0	31
QUIROFANO	15	9	0	0	24
OBSTETRICIA	15	11	0	0	26
UCI	9	12	0	0	21
TOTAL	104	156	1	1	262

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	160
Hospitalización	31
Quirófano	24
Obstetricia	26
Uci	21
Referencia	21
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	283

REPRESENTACIÓN GRÁFICA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

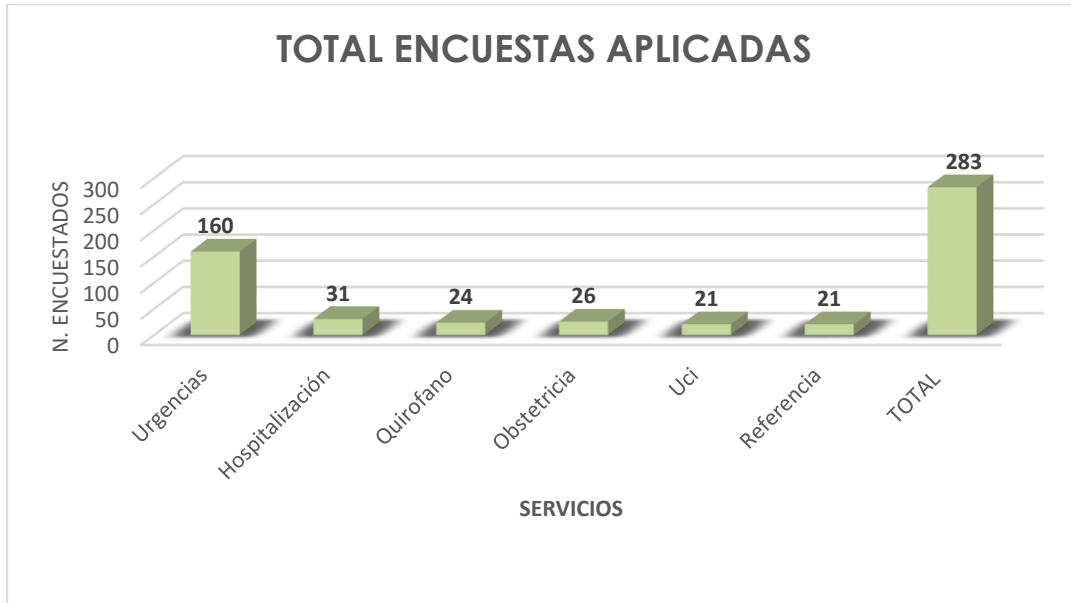
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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: 21 de 42



SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del **98%**

Urgencias	94%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
UCI	100%
Referencia	91%

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

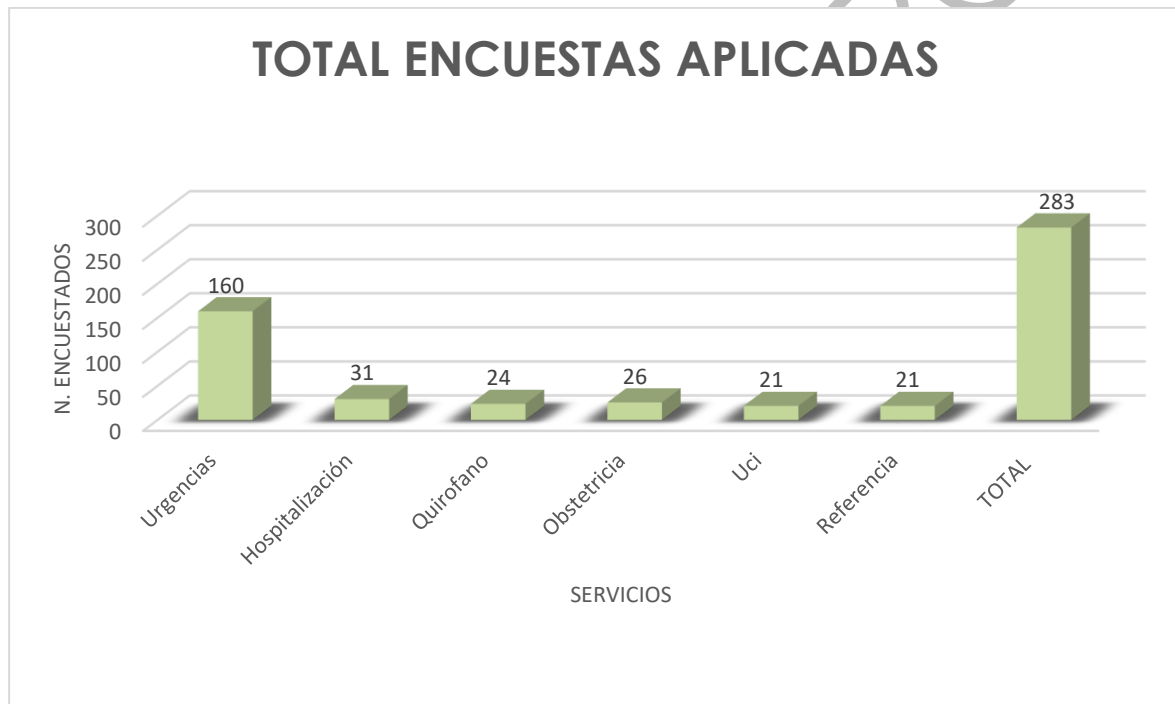
Versión: 02

Página: 22 de
42

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

Urgencias	160
Hospitalización	31
Quirófano	24
Obstetricia	26
Uci	21
Referencia	21
TOTAL	283

REPRESENTACION GRAFICA




FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- HOSPITALIZACIÓN**

233. Un saludo afectuoso y de agradecimiento con todo el personal del área en mención por la atención con mi esposa ESPERANZA VALENCIA ORTIZ, su amabilidad y disposición hicieron más llevadero nuestra situación. María Ilda, María Fernanda, Yuly, Andrea, Claribel, jefes de enfermería, médicos, Personal de aseo y alimentación, agradecimiento especial al doctor Henry Collazos ortopedista por su trato y calidad de persona. 32114639272 9911863 Jose Ramiro Rejos

“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 42

236. Felicitar a la jefe Yenny Montenegro, María Fernanda Tierradentro, Katherine. 3144851043 12278495 Vilmar Velásquez Cotazo

241. Felicitaciones a los médicos especialistas y a los médicos generales y a los jefes de enfermería y enfermeras, YULIETH LOSADA, BIBIANA ERAZO, AGELA PENCUE, por la excelente atención a la paciente LILIA MARIA PAOLOMINO. 26528533 Liliana María Palomino

245. Muy orgullosa de tener un equipo con una excelente calidad de atención son un equipo preparado para todas las adversidades que se presentan a diario, cansado agotados, estresados, pero con mucho amor cada uno de los funcionarios de las instalaciones del hospital con amor cumplen su función gracias por cuidar de mi salud Hospital San Antonio de Padua. 3154339954 1076503266 VENUS VALENTINA CHILITO

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

234. Felicito el personal de salud por la atención brindada a mi hija Médicos, Pediatras, enfermeras, Servicios Generales, alimentación altamente agradecida Dios los bendiga. 3183180969 1145833517 Mariángel Rojas Gaviria

235. Dar las felicitaciones por ser tan entregadas en sus trabajos ayudan mucho a las mamás muy profesionales, y empatía con sus pacientes. 3123130951 1004248109 Juliana Muñoz Lozada

237. Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos por la atención excepcional que recibimos durante la hospitalización de HELENE TEJADA por parte del doctor Arce, auxiliar de enfermería Sandra Ramón y Fernanda RUIZ su profesionalismo, calidez humana y empatía hicieron que este momento difícil fueron más llevaderos. muchas gracias. 3182166100 1062268582 Daniela García

239. Quiero felicitar a la auxiliar CAROLINA CRUZ por su excelente servicio su calidez y amabilidad con los niños y los padres de familia muy humana su forma de servir muchas gracias. 3212016538 52787189 Sandra Pinzón Jiménez

240. Agradecer y exaltar la entrega y trato y profesionalismo hacia el paciente HIJO DE LUISA CERQUERA de parte del pediatra ERNERSTO POLANIA y su equipo de trabajo. 3204134728 1022330452 Luis Carlos Guaitaque H

• URGENCIAS

243. Agradecimiento de todo corazón al auxiliar de enfermería DIEGO PEREZ trabajo con sentido de pertinencia, sencillas y de manera adecuada de desempeñar bien su trabajo personas como este muchacho son las que merecen estar en una institución como estas bendiciones para él y su familia. 12272520 Carlos Arturo Ceballos Ballén

244. Mis agradecimientos al doctor Eli Andrés Perdomo por su dedicación y profesionalismo a su atención me dice con mi hijo fue excepcional PAY PAY. 3184006423 1145831973 Jorge Issac Viloria

OBSERVACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

• HOSPITALIZACIÓN

181. Señores directivos del hospital San Antonio de Padua hoy me dirijo a ustedes para comentarles lo que me paso el domingo 08 de septiembre en este hospital mi madre Alicia

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 24 de
42

Medina de Palmito que están en la habitación 208. se le pidió a la enfermera que me colaborara para el cambio del pañal porque estaba sucio a lo cual ella me respondió que eso le toca a la familia, si mi mamá se hizo popo y no me ayudo al aseo pidiéndole el favor no me parece y no creo que sea la respuesta como usuario tenemos deberes y derechos gracias por la atención prestada. 3172377093 José Aníbal Palmito

184. "Inconformidad del 15 y 16 en la noche turno, no limpiaron la herida ni lo bañaron. Felicito a los demás en el servicio del 17 excelente YULY ANDRADE". 1081422089 Carlos Daniel Pérez Narváz

187. El día 19 de septiembre estando mi padre FELICIANO HERNANDEZ BERMEO, hospitalizado el profesional en urología dio orden de retiro del hospital y remisión para la casa, situación que como hijo no comprometí pues mi padre desde que ingreso al hospital el 11 de septiembre le colocaron una sonda la cual generó un sangrado permanente, el cual fue de pleno conocimiento en la UCI medicina interna. Sentí a este profesional con poca calidad humana pues para él era algo sin importancia, final mi padre fue remitido a Neiva por el internista. Lamento mucho que un hospital, que pretende mejorar sus servicios contrate profesionales que no hacen un buen diagnóstico y causen tanto daño... ESTOY MUY INCONFORME. 12281679 Diver Hernández López

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

174. Me permito presentar queja formal por el trato recibido por parte de la enfermera jefe NORIS PEREZ en la habitación 304B la enfermera ingreso de manera grosera sin saludar y levantando la voz para exigir que los visitantes salieran de la habitación su actitud fue grosera irrespetuosa, afectando le bienestar emocional de la paciente de 5 años y causando incomodidad entre los presentes entendemos la necesidad de seguir normas pero consideramos que debe de hacerse de manera respetuosa, solicito se tomen medidas para asegurar un trato digno y respetuoso a sus pacientes y familiares. 3176453530
94541147 Camilo Tejada


175. Presento queja por la mala atención recibida durante la hospitalización de mi hija de 5 años HELENA TEJADA por parte de la enfermera jefe NORIS PEREZ la enfermera mencionada, mostro una actitud descortés e irrespetuosa ingresando a la habitación sin saludar ni demostrar amabilidad o empatía hacia la paciente y su acompañante su comportamiento no refleja los valores que debería guiar a un profesional de la salud, generando inconformidad y malestar en los turnos. 3182166100 1026268582 Daniela García

• URGENCIAS

179. Servicio de urgencias estuve durante casi seis días en el servicio de urgencias las instalaciones como el aire acondicionado no estaban en servicio y el calor era insoportable, yo sufro hipertensión y hace cuatro meses estuve en la u en la clínica Neiva, no quede en buenas condiciones de salud y todo ese calor me estresa, siempre está con la atención elevada, Con fobia pita laria, de paso tomó medicamentos para la hipertensión pero las enfermeras le dijeron a mi cuidador que traer los medicamentos de la casa y nosotros como familiar se la suministra, mi hija le comentó al médico en turno sobre los medicamentos, pero nunca obtuvimos respuesta que en el hospital el personal encargado de los suministraba,

“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: 25 de 42

otra cosa, era tedioso que pasan los días y me dijeron que mi fractura y se re realizada en la ciudad de Neiva, cada día era que mi EPS no era admitido, esos días para mí eran fatales, Estar separada de mi entorno familiar, yo quedé con muchos nervios por el aneurisma, tengo miedo a que me dejen sola, yo me levanto a veces desorientada, me acudiente expuso mi caso en la oficina de referencia y me pasaron a psicología, el cual yo estaba, no sé si me hago entender mi situación, pero tampoco encontré una respuesta clara sobre o mejor dicho una información sobre mi estado de salud clara, sobre respecto a mi traslado a Neiva, era que el equipo de cirugía ortopedia estaba dañada de ahí no salían de respuesta, después me pasaron el día lunes 9 de septiembre de 2024 al servicio hospitalización donde las enfermeras le dicen a mi acudiente que ellos son los que suministran los medicamentos de la tensión, después a mediodía pasa el anestesiólogo y me acudiente le expone mi estado de salud en la epicrisis el cual dice que como en la mañana dijeron que debían suspenderme la asa porque iba para Cirugía y que me tocaba esperar cinco días más para que el medicamento no estuviera en mi cuerpo, pero o sea en la tarde la anestesiólogo dice que no se había suspender porque corría el riesgo de una trombosis, o hacerme la cirugía e iba a sangrar más las enfermeras me dijeron la asa, eso es una confusión, sólo que la info sobre mi estado un solo quiero irme para mi hogar, sana y salva, gracias por la atención prestada. 3172905266 36171039 Antonia Gugu Perdomo

185. Llegue al hospital con un fuerte dolor en el brazo a las 6: 00 pm el servicio de urgencias estaba vacío y llegando a las 7:30 pm no me atendieron, no llego el médico para mi valoración, me retiro del hospital con mucho dolor y automedicarme porque en el hospital no me prestaron el servicio. 1081408831 Luisa María Chaux Castaño

186. La persona de admisiones no me realizo el ingreso, me dijo que me fuera para la casa y volviera más tarde y que dijera que me había caído por las escaleras volví al hospital en compañía de un familiar a la cual tampoco le recibió los documentos del vehículo donde me accidente dudando de la procedencia de los documentos. 1081419055 Diana Milena Alarcón

183. Yo paciente ingrese a urgencias motivo de salud dengue, me encontraba hospitalizada en el momento en pasillo a lado de los baños, camilla el motivo es porque en el momento ingresaron heridos, ellos hicieron desorden asustando a los pacientes entre pandilleros siguieron haciendo desorden armados dentro de urgencias esas personas deberían de atenderlos afuera tener un equipo para ellos porque siempre pasa, yo como paciente sentí miedo pánico lo que paso ese día muchas personas enfermas pasillo gritaban ver esas personas pasando por el lado tengan en cuenta personas que llegan esta ellos no respetan. 55130810 Adriana Isabel Rincón

OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCION

- **URGENCIAS**

1. Mas rápida la atención a los usuarios, 17185132
2. Mas respeto entre compañeros frente a los pacientes 36380054
3. Mas atención por parte de las enfermeras 1081414031
4. Atención directa con el especialista 12282142

“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
42

5. Mucha demora a que el especialista vuelva a revalorar me tiene aguantando hambre desde ayer en la noche, soy adulta mayor debe considerarse. Cc 25452667
6. Mucha demora para que atiendan a uno llegue a las 4 am el servicio estaba solo fui atendida a las 6 pm cc 26520272 cl 3105628689
7. Amanecí toda la noche en silla rimax y el médico me estaba atendiendo en pasillo. Cc 1019065872 cl 3217554225
8. Llegamos a la 1 am y nos atendieron 3 horas después Ti 1064430123 cl 3212218781 y tampoco me explicaron que iban a hacer.
9. La actitud de algunas auxiliares de enfermería son todas arrogantes y la información que me brindan no es clara y le pregunta y la respuesta es ya le dimos la información. Cc 4688294 cl 3115839722

• REFERENCIA

1. Por mal manejo del paciente en el hospital de la plata se tuvo trasladar a Neiva 12281544 3138930417
2. No se dio la Información a tiempo se trasladó muy tarde y falleció c.1081392972T. 321027162

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **21**

Satisfacción en el servicio **90%**

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

DETALLE	N.
Excelente	0
Bueno	20
Regular	0
Malo	1
NA	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
Excelente	0
Bueno	19
Regular	0
Malo	2
TOTAL	21

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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
42

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

DETALLE	N.
Excelente	1
Bueno	20
Regular	0
Malo	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
Excelente	6
Bueno	15
Regular	0
Malo	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
Excelente	10
Bueno	9
Regular	1
Malo	1
TOTAL	21

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	3
Bueno	16
Regular	0
Malo	2
TOTAL	21

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	19
Regular	0
Malo	0

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 28 de
42

TOTAL	21
--------------	-----------

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

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	21
Muy rápido	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
SI	21
NO	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
MB	13
B	6
R	1
M	1
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
DS	17
PS	2
DN	2
PN	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
MB	4
B	17
R	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
42

M	0
TOTAL	21

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	1
OBS	0
TOTAL	21

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

DETALLE	N.
MB	5
B	16
R	0
M	0
TOTAL	21

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

Número de encuestas aplicadas: **178**

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

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	100%
TOMOGRAFÍAS	100%
ECOGRAFÍAS	100%
LABORATORIOS	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA

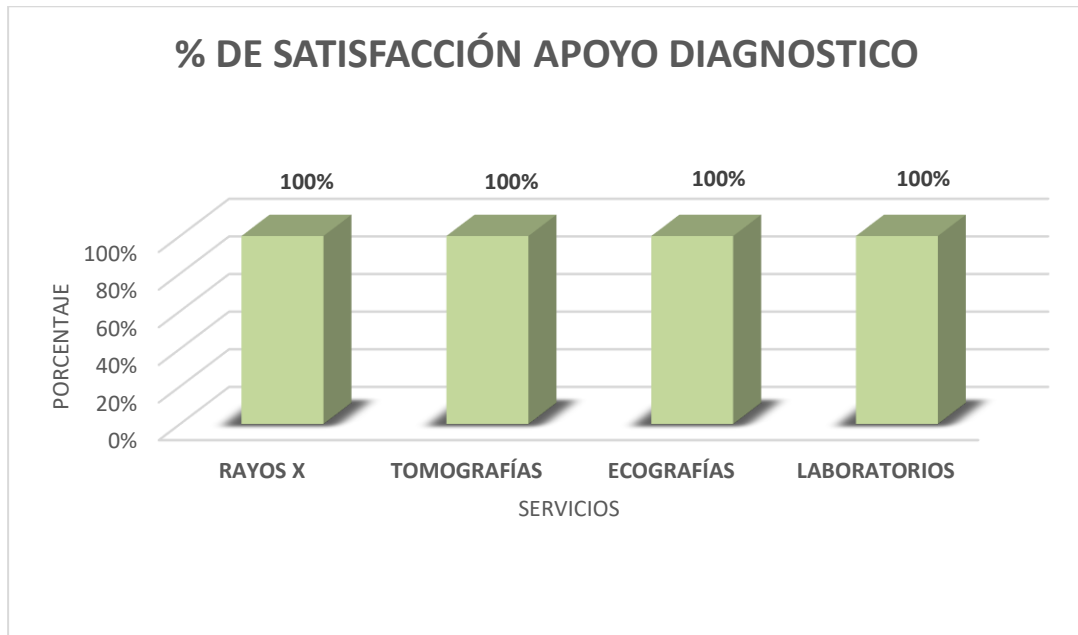
“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“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 42



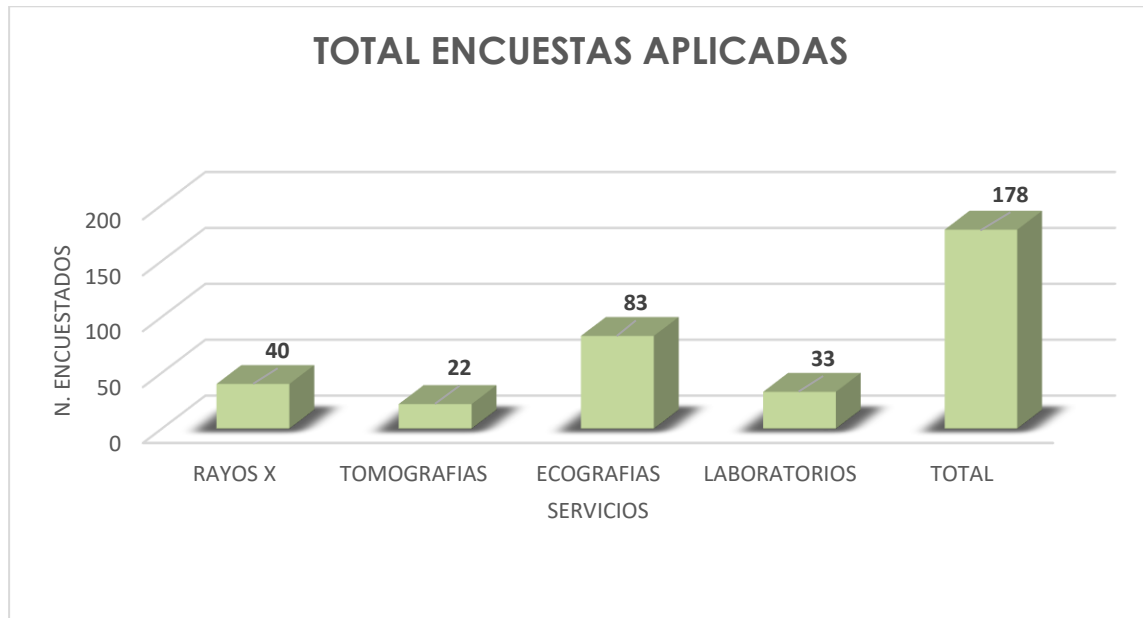
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	40
TOMOGRAFÍAS	22
ECOGRAFÍAS	83
LABORATORIOS	33
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	178

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”.



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	16	22	2	0	0	40
TOMOGRAFÍAS	5	15	2	0	0	22
ECOGRAFÍAS	27	51	5	0	0	83
LABORATORIOS	0	0	0	0	33	33
TOTAL	48	88	9	0	33	178

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	13	26	1	0	40
TOMOGRAFÍAS	5	17	0	0	22
ECOGRAFÍAS	34	49	0	0	83
LABORATORIOS	9	23	1	0	33
TOTAL	61	115	2	0	178

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	15	25	0	0	40

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 32 de 42

TOMOGRAFIAS	9	13	0	0	22
ECOGRAFIAS	42	41	0	0	83
LABORATORIOS	9	24	0	0	33
TOTAL	75	103	0	0	178

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	16	24	0	0	40
TOMOGRAFIAS	9	13	0	0	22
ECOGRAFIAS	45	38	0	0	83
LABORATORIOS	12	21	0	0	33
TOTAL	82	96	0	0	178

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	40	0	40
TOMOGRAFIAS	22	0	22
ECOGRAFIAS	82	1	83
LABORATORIOS	33	0	33
TOTAL	177	1	178

100% 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	36	4	0	0	40
TOMOGRAFIAS	22	0	0	0	22
ECOGRAFIAS	58	25	0	0	83
LABORATORIOS	32	1	0	0	33
TOTAL	148	30	0	0	178

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	25	15	0	0	0	40
TOMOGRAFIAS	16	6	0	0	0	22
ECOGRAFIAS	43	39	1	0	0	83

“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 42

LABORATORIOS	14	19	0	0	0	33
TOTAL	98	79	1	0	0	178

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	13	27	0	0	40
TOMOGRAFIAS	5	16	0	1	22
ECOGRAFIAS	38	44	1	0	83
LABORATORIOS	15	18	0	0	33
TOTAL	71	105	1	1	178

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	12	28	0	0	40
TOMOGRAFIAS	6	15	1	0	22
ECOGRAFIAS	39	44	0	0	83
LABORATORIOS	12	21	0	0	33
TOTAL	69	108	1	0	178

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	12	28	0	0	40
TOMOGRAFIAS	1	21	0	0	22
ECOGRAFIAS	34	49	0	0	83
LABORATORIOS	0	33	0	0	33
TOTAL	47	131	0	0	178

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	15	25	0	0	40
TOMOGRAFIAS	4	17	0	1	22
ECOGRAFIAS	41	42	0	0	83
LABORATORIOS	13	20	0	0	33
TOTAL	73	104	0	1	178

“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".

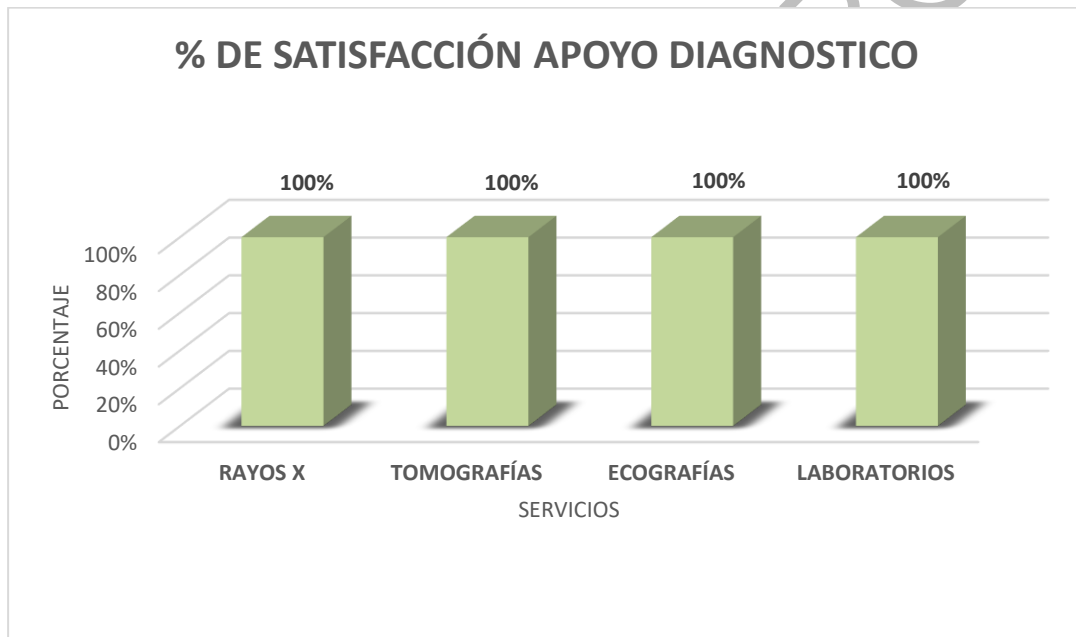


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN APOYO DIAGNOSTICO

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

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

REPRESENTACIÓN GRAFICA



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

SERVICIO	TOTAL
LABORATORIO	30
ECOGRAFIA MERCHAN	15
ECOGRAFIA PEREZ	4
RAYOS X	3

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

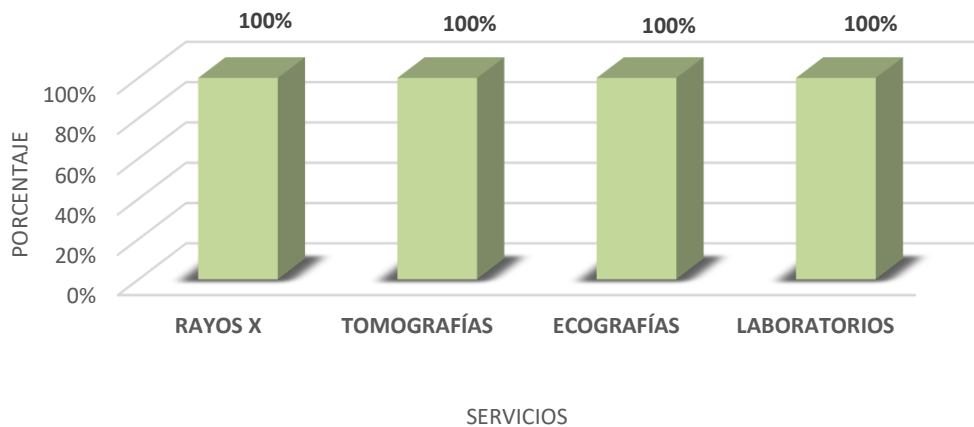
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 35 de
42

% DE SATISFACCIÓN APOYO DIAGNOSTICO



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

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (13)

• HOSPITALIZACIÓN

233. Un saludo afectuoso y de agradecimiento con todo el personal del área en mención por la atención con mi esposa ESPERANZA VALENCIA ORTIZ, su amabilidad y disposición hicieron más llevadero nuestra situación. María Ilda, María Fernanda, Yuly, Andrea, Claribel, jefes de enfermería, médicos, Personal de aseo y alimentación, agradecimiento especial al doctor Henry Collazos ortopedista por su trato y calidad de persona. 32114639272 9911863 Jose Ramiro Rejos


236. Felicitar a la jefe Yenny Montenegro, María Fernanda Tierradentro, Katherine. 3144851043 12278495 Vilmar Velásquez Cotazo

241. Felicitaciones a los médicos especialistas y a los médicos generales y a los jefes de enfermería y enfermeras, YULIETH LOSADA, BIBIANA ERAZO, AGELA PENCUE, por la excelente atención a la paciente LILIA MARIA PAOLOMINO. 26528533 Liliانا María Palomino

245. Muy orgullosa de tener un equipo con una excelente calidad de atención son un equipo preparado para todas las adversidades que se presentan a diario, cansado agotados, estresados, pero con mucho amor cada uno de los funcionarios de las

“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: 36 de 42

instalaciones del hospital con amor cumplen su función gracias por cuidar de mi salud Hospital San Antonio de Padua. 3154339954 1076503266 VENUS VALENTINA CHILITO

- **HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA**

234. Felicito el personal de salud por la atención brindada a mi hija Médicos, Pediatras, enfermeras, Servicios Generales, alimentación altamente agradecida Dios los bendiga. 3183180969 1145833517 Mariángel Rojas Gaviria

235. Dar las felicitaciones por ser tan entregadas en sus trabajos ayudan mucho a las mamás muy profesionales, y empatía con sus pacientes. 3123130951 1004248109 Juliana Muñoz Lozada

237. Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos por la atención excepcional que recibimos durante la hospitalización de HELENE TEJADA por parte del doctor Arce, auxiliar de enfermería Sandra Ramón y Fernanda RUIZ su profesionalismo, calidez humana y empatía hicieron que este momento difícil fueron más llevaderos. muchas gracias. 3182166100 1062268582 Daniela García

239. Quiero felicitar a la auxiliar CAROLINA CRUZ por su excelente servicio su calidez y amabilidad con los niños y los padres de familia muy humana su forma de servir muchas gracias. 3212016538 52787189 Sandra Pinzón Jiménez

240. Agradecer y exaltar la entrega y trato y profesionalismo hacia el paciente HIJO DE LUISA CERQUERA de parte del pediatra ERNERSTO POLANIA y su equipo de trabajo. 3204134728 1022330452 Luis Carlos Guaitaque H

- **ATENCIÓN AL USUARIO**

238. Quiero felicitar a tan ardua labor que presta el hospital a través del ángel del servicio información que nos brinda por lo tanto felicito a la señora Mercedes Lizcano por su valiosa gestión de servicio que nos brinda y felicitar al gerente del hospital de la plata por tan excelente personal que labora en la entidad. 32271092225 83258341 Albert Julián Cabrera Domínguez

242. Quiero expresar mis más sinceros sentimientos de agradecimientos y felicitaciones a la señora Reinelia Castillo quien como orientadora me ha brindado a mí y a mi familia la atención amable y muy oportuna ante nuestra necesidad de salud y gestión ante los trámites pertinentes. muchas gracias y bendiciones. 3228547714 Sabath Candela Luna


- **URGENCIAS**

243. Agradecimiento de todo corazón al auxiliar de enfermería DIEGO PEREZ trabajo con sentido de pertinencia, sencillas y de manera adecuada de desempeñar bien su trabajo personas como este muchacho son las que merecen estar en una institución como estas bendiciones para él y su familia. 12272520 Carlos Arturo Ceballos Ballén

244. Mis agradecimientos al doctor Eli Andrés Perdomo por su dedicación y profesionalismo a su atención me dice con mi hijo fue excepcional PAY PAY. 3184006423 1145831973 Jorge Issac Viloria

“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: 37 de 42

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (14)

• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA

174. Me permito presentar queja formal por el trato recibido por parte de la enfermera jefe NORIS PEREZ en la habitación 304B la enfermera ingreso de manera grosera sin saludar y levantando la voz para exigir que los visitantes salieran de la habitación su actitud fue grosera irrespetuosa, afectando el bienestar emocional de la paciente de 5 años y causando incomodidad entre los presentes entendemos la necesidad de seguir normas pero consideramos que debe de hacerse de manera respetuosa, solicito se tomen medidas para asegurar un trato digno y respetuoso a sus pacientes y familiares. 3176453530

94541147 Camilo Tejada

175. Presento queja por la mala atención recibida durante la hospitalización de mi hija de 5 años HELENA TEJADA por parte de la enfermera jefe NORIS PEREZ la enfermera mencionada, mostro una actitud descortés e irrespetuosa ingresando a la habitación sin saludar ni demostrar amabilidad o empatía hacia la paciente y su acompañante su comportamiento no refleja los valores que debería guiar a un profesional de la salud, generando inconformidad y malestar en los turnos. 3182166100 1026268582 Daniela García

• ORTOPEDIA

176. Mala atención del paciente se le pide explicación con más claridad y responde de mal genio o simplemente no responde. 3202350208 12275195 Alirio Villaquirá


177. Ingreso a consulta a acompañar a mi padre y la forma del doctor para atender no es la adecuada, mala atención al paciente se le hace preguntas y responde de mala gana mal genio o simplemente no responde. Si el paciente o acompañante tiene dudas debería de tener una buena forma de decir las cosas. 3125377968 1007248769 Katherine Villaquirá Caso

• FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA

178. Buenas tardes señores representantes de los usuarios muy respetuosamente me dirijo a ustedes para que tengan en cuenta el personal que labora en la institución y su trabajo, tenía cita con mi hija a la 1 de la tarde no llegue precisamente a la hora informada porque la atención con los especialistas son pocas demoradas el señor Armando Leiva se demora para la facturación 40 minutos llegue un poco antes de hora asignada, los felicito por tener una colaboradora en facturación como es Lorena Jurado si no fuera por ella hasta las 12:00 horas la consulta las podría perder las personas mayores deberían de rotarlas a donde no haya mucha atención al personal, muchas gracias anónima, en el turno que corresponda factura fue de 10 minutos. María Clara Ramírez 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 HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página: 38 de 42

• **URGENCIAS**

179. Servicio de urgencias estuve durante casi seis días en el servicio de urgencias las instalaciones como el aire acondicionado no estaban en servicio y el calor era insoportable, yo sufro hipertensión y hace cuatro meses estuve en la u en la clínica Neiva, no quede en buenas condiciones de salud y todo ese calor me estresa, siempre está con la atención elevada, Con fobia pita laria, de paso tomé medicamentos para la hipertensión pero las enfermeras le dijeron a mi cuidador que traer los medicamentos de la casa y nosotros como familiar se la suministra, mi hija le comentó al médico en turno sobre los medicamentos, pero nunca obtuvimos respuesta que en el hospital el personal encargado de los suministraba, otra cosa, era tedioso que pasan los días y me dijeron que mi fractura y se re realizada en la ciudad de Neiva, cada día era que mi EPS no era admitido, esos días para mí eran fatales, Estar separada de mi entorno familiar, yo quedé con muchos nervios por el aneurisma, tengo miedo a que me dejen sola, yo me levanto a veces desorientada, me acudiente expuso mi caso en la oficina de referencia y me pasaron a psicología, el cual yo estaba, no sé si me hago entender mi situación, pero tampoco encontré una respuesta clara sobre o mejor dicho una información sobre mi estado de salud clara, sobre respecto a mi traslado a Neiva, era que el equipo de cirugía ortopedia estaba dañada de ahí no salían de respuesta, después me pasaron el día lunes 9 de septiembre de 2024 al servicio hospitalización donde las enfermeras le dicen a mi acudiente que ellos son los que suministran los medicamentos de la tensión, después a mediodía pasa el anestesiólogo y me acudiente le expone mi estado de salud en la epicrisis el cual dice que como en la mañana dijeron que debían suspenderme la asa porque iba para Cirugía y que me tocaba esperar cinco días más para que el medicamento no estuviera en mi cuerpo, pero o sea en la tarde la anestesiólogo dice que no se había suspender porque corría el riesgo de una trombosis, o hacerme la cirugía e iba a sangrar más las enfermeras me dijeron la asa, eso es una confusión, sólo que la info sobre mi estado un solo quiero irme para mi hogar, sana y salva, gracias por la atención prestada. 3172905266 36171039 Antonia Gugu Perdomo


185. Llegue al hospital con un fuerte dolor en el brazo a las 6: 00 pm el servicio de urgencias estaba vacío y llegando a las 7:30 pm no me atendieron, no llego el médico para mi valoración, me retiro del hospital con mucho dolor y automedicarme porque en el hospital no me prestaron el servicio. 1081408831 Luisa María Chaux Castaño

186. La persona de admisiones no me realizo el ingreso, me dijo que me fuera para la casa y volviera más tarde y que dijera que me había caído por las escaleras volví al hospital en compañía de un familiar a la cual tampoco le recibió los documentos del vehículo donde me accidente dudando de la procedencia de los documentos. 1081419055 Diana Milena Alarcón

183. Yo paciente ingrese a urgencias motivo de salud dengue, me encontraba hospitalizada en el momento en pasillo a lado de los baños, camilla el motivo es porque en el momento ingresaron heridos, ellos hicieron desorden asustando a los pacientes entre pandilleros siguieron haciendo desorden armados dentro de urgencias esas personas deberían de atenderlos afuera tener un equipo para ellos porque siempre pasa, yo como paciente sentí miedo pánico lo que paso ese día muchas personas enfermas pasillo gritaban ver esas

“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: 39 de 42

personas pasando por el lado tengan en cuenta personas que llegan esta ellos no respetan.
55130810 Adriana Isabel Rincón

- **CONSULTA EXTERNA**

180. Perdí la cita con anestesiólogo porque uno me autorizó la cirugía y también en citas no contestan nadie, pero yo no soy de aquí. 310809371

- **HOSPITALIZACIÓN**

181. Señores directivos del hospital San Antonio de Padua hoy me dirijo a ustedes para comentarles lo que me paso el domingo 08 de septiembre en este hospital mi madre Alicia Medina de Palmito que están en la habitación 208. se le pidió a la enfermera que me colaborara para el cambio del pañal porque estaba sucio a lo cual ella me respondió que eso le toca a la familia, si mi mamá se hizo popo y no me ayudo al aseo pidiéndole el favor no me parece y no creo que sea la respuesta como usuario tenemos deberes y derechos gracias por la atención prestada. 3172377093 José Aníbal Palmito

184. "Inconformidad del 15 y 16 en la noche turno, no limpiaron la herida ni lo bañaron. Felicito a los demás en el servicio del 17 excelente YULY ANDRADE". 1081422089 Carlos Daniel Pérez Narváez

187. El día 19 de septiembre estando mi padre FELICIANO HERNANDEZ BERMEO, hospitalizado el profesional en urología dio orden de retiro del hospital y remisión para la casa, situación que como hijo no comprometí pues mi padre desde que ingreso al hospital el 11 de septiembre le colocaron una sonda la cual generó un sangrado permanente, el cual fue de pleno conocimiento en la UCI medicina interna. Sentí a este profesional con poca calidad humana pues para él era algo sin importancia, final mi padre fue remitido a Neiva por el internista. Lamento mucho que un hospital, que pretende mejorar sus servicios contrate profesionales que no hacen un buen diagnóstico y causen tanto daño... ESTOY MUY INCONFORME. 12281679 Diver Hernández López

- **GINECOOBSTETRICIA**

182. Llego como acompañante de Sonia Bravo con 26,5 semanas de embarazo quien presenta manchado y dolores bajitos sin embargo 1 hora de después solo ha sido llamada para tomar presión y peso, es decir no hizo el debido proceso triage por un médico o enfermera como debe ser el recepcionista refiere que la atención por triage nunca la realizaron otro aspecto de es que la chapa del baño de espera no sirve por lo cual es imposible usar el servicio. 3177167090 1080264141 Katerine Bravo Londoño


FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **MEDICINA INTERNA**

1. Muy bueno el servicio cc 15570499 cl 3157349801
2. Felicitar al Dr. por su profesionalismo excelente Dr.

“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 42

3. Excelente profesional felicitar al Dr. de Armas. Cc 52331234 cl 3132753934

• **ORTOPEDIA**

1. Mis agradecimientos al Dr. solano por su atención me explico muy bien que seguía. Cc 25582280 cl 3142712280

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• **ECOGRAFIAS FELIPE**

1. Mucha demora en la atención cc 36379770
2. La cita era las 8:30am y me atendieron una hora después. 1079410334

• **CALL CENTER**

1. Mucha demora en la asignación de la cita. cc 1002979654 cl 3222944991,3147565745
2. He tenido muchos inconvenientes en consulta externa la solicitud de cita muy demorado pedí desde mayo y fui atendida en septiembre ti 1081403462 cl 3106552476.
3. Mucha demora en las citas 1077871541
4. Mucha demora para las citas 55132088
5. Tardan mucho en la asignación de cita cc1062079215
6. Mucha demora para que contesten en call center. Cc 36381536 cl 3102630992.
7. Mucha demora para que contesten. Cc 12270711 cl 3212743825
8. Mucha demora para que contesten y la actitud de algunas cajeras es mala el espacio es muy pequeño para esperar. Cc 25577710 cl 3222857217
9. Mucha demora para que contesten. Cc 1641464 cl 3143378254
10. Mucha demora para la asignación esperé 5 meses para ser atendida. Cc 52309653 cl 3132387909
11. Hay especialidades como otorrino y ortopedia que uno llama y ya no tienen agenda disponible. Ti 1081417274 cl 3154942995.
12. Mucha demora en la asignación de cita de pediatría llamaba y me decían que no había agenda disponible. Ti 1081618317 cl 3144233435

• **URGENCIAS**

1. Mas rápida la atención a los usuarios, 17185132
2. Mas respeto entre compañeros frente a los pacientes 36380054
3. Mas atención por parte de las enfermeras 1081414031
4. Atención directa con el especialista 12282142
5. Mucha demora a que el especialista vuelva a revalorar me tiene aguantando hambre desde ayer en la noche, soy adulta mayor debe considerarse. Cc 25452667
6. Mucha demora para que atiendan a uno llegue a las 4 am el servicio estaba solo fui atendida a las 6 pm cc 26520272 cl 3105628689

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

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



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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 41 de
42

7. Amanecí toda la noche en silla rimax y el médico me estaba atendiendo en pasillo. Cc 1019065872 cl 3217554225
8. Llegamos a la 1 am y nos atendieron 3 horas después Ti 1064430123 cl 3212218781 y tampoco me explicaron que iban a hacer.
9. La actitud de algunas auxiliares de enfermería son todas arrogantes y la información que me brindan no es clara y le pregunta y la respuesta es ya le dimos la información. Cc 4688294 cl 3115839722

• CONSULTA EXTERNA

1. Hay una rejilla en la sala de espera y había un olor fuerte y muy feo cc 38286398 cl 3183146689.
2. Puntualidad en el horario de empleador. 26460291

• GINECOLOGÍA

1. No había sillas para sentar a esperar y la Dra nos atendió faltando un cuarto para las 3 pm. Cc 25582267 cl 3212485848 (Dra. Plata)
2. Quedaron muchas cosas que no me brindo información sobre mi estado de salud. Cc 3224427973 cl 3102760124 (dra. Medina)

• FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA

1. La sra de facturación (Aleida) no tiene buena manera para atender, la primera vez que asistí con mi madre fue bastante grosera. 3209706069

• CIRUGIA GENERAL

1. Muy tarde la atención 55131951

• MEDICINA INTERNA

1. La información que me brindó el especialista no me gusto, me manda un poco de exámenes llevo los resultados y me dice que están bien y vuelve y me envía más exámenes. cc 26520119 cl 3136814910

• ORTOPEDIA

1. Desde marzo estuve solicitando la cita y 5 meses después me dieron la cita. Cc 26528564 cl 3107906277
2. Mucha demora en la asignación de cita me toco por medio de un amigo para agilizar. Cc 36380690 cl 3212119474
3. Mucha demora a que contesten toco acercar a los teléfonos colgados por consulta externa cl 3183093810. Cc12237911
4. Para lograr la cita con ortopedia me toco con intermediarios pésimo el servicio de call center. Cc 66844303.

“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: 42 de
42

• REFERENCIA

- 1 Por mal manejo del paciente en el hospital de la plata se tuvo trasladar a Neiva 12281544 3138930417
- 2 No se dio la Información a tiempo se trasladó muy tarde y falleció c.1081392972T. 321027162

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de septiembre se realizaron acompañamiento **1.154** 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.

Durante el mes de septiembre 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 **1109**, en el servicio de consulta externa a **440** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **193** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.742** pacientes socializados en deberes y derechos, 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 **1.549** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **193** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.742** usuarios evaluados en el mes de septiembre 2024.

Durante el mes de septiembre se realizó a los colaboradores de la institución de manera presencial en los servicios la socialización y evaluación de los deberes y derechos de los usuarios a 40 colaboradores, teniendo en cuenta que los colaboradores debemos tener en cuenta para prestar una mejor atención a nuestros usuarios, para que sientan que están acogidos en una familia, para que repliquen los deberes y derechos haciendo honor a nuestro lema.

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”.