	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 1 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

<b>FECHA:</b>	31 DE DICIEMBRE DE 2024
<b>ACTIVIDAD:</b>	INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE DICIEMBRE
<b>PROCESO VINCULADO:</b>	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
<b>RESPONSABLE:</b>	OFICINA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

### CONTENIDO DEL INFORME:

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

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende, es su deber 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 diciembre 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

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 2 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

ello hay que tener en cuenta que el número de 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: 319**

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

#### **SERVICIOS HOSPITALARIOS: 213**

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

#### **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 132**

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

#### **REFERENCIA: 20**

Total, de encuestas aplicadas: **684**

De las cuales se categorizan de la siguiente manera:

— Salud Integral, Impacto Real —

"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

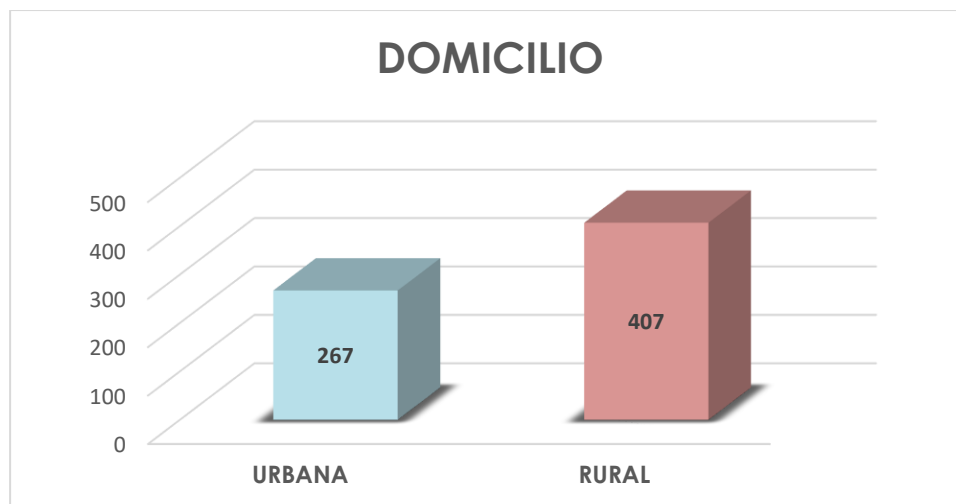
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 25/01/2021

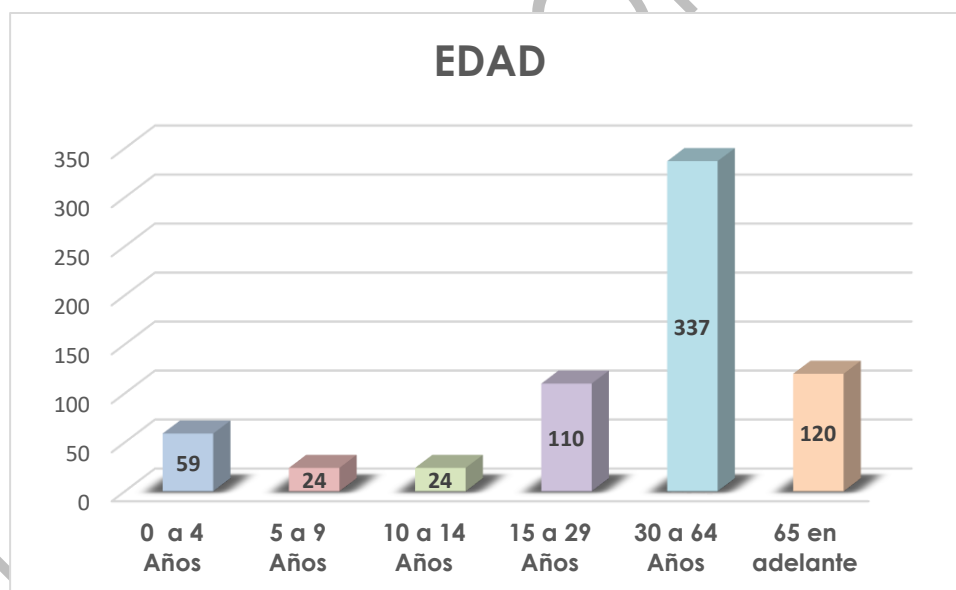
**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 3 de 41



De las 684 encuestas aplicadas el 39% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 61% en la zona rural



De las 684 encuestas aplicadas el 9% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 3% entre los 10 a 14 años, el 16% entre 15 a 29 años, el 50% entre los 30 a 64 años y finalmente el 18% de los 65 en adelante.

## 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**

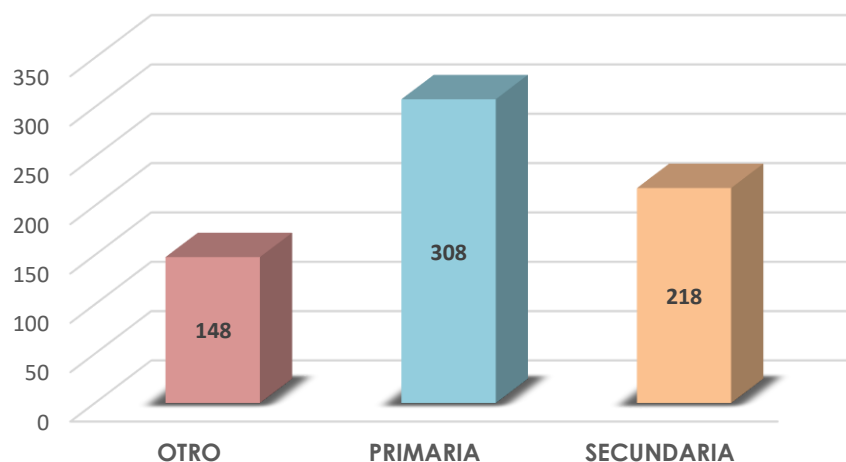
**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

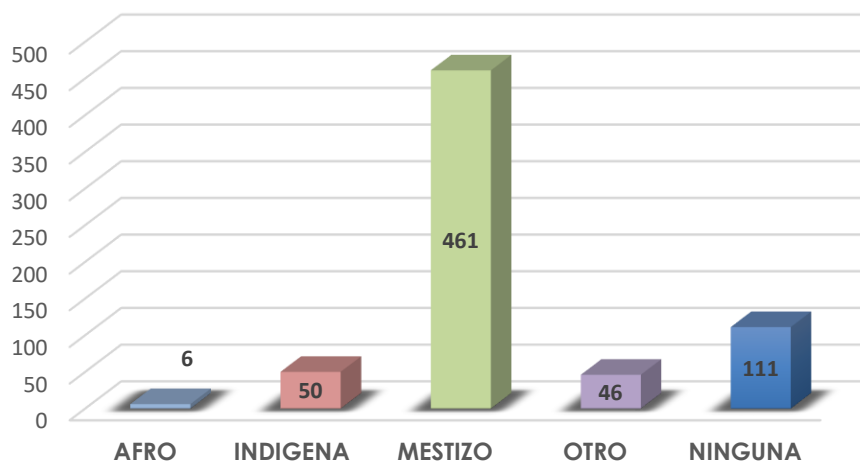
**Página:** 4 de 41

### ESCOLARIDAD



De las 684 encuestas aplicadas el 46% de las personas solo cursaron la primaria, el 32% hasta la secundaria y el 22% otro (tecnólogos, profesionales).

### ETNIA



De las 684 encuestas aplicadas el 68% de las personas se identifican como mestizos, el 7% con otra etnia, el 7% como indígenas, el 1% afrocolombianos y finalmente el 17% con ninguna.

## 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 41

### INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **319**

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

Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	98%
Medicina Interna	98%
Nutrición	100%
Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	97%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	100%

#### REPRESENTACION EN GRAFICA:



Salud Integral, Impacto Real

"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

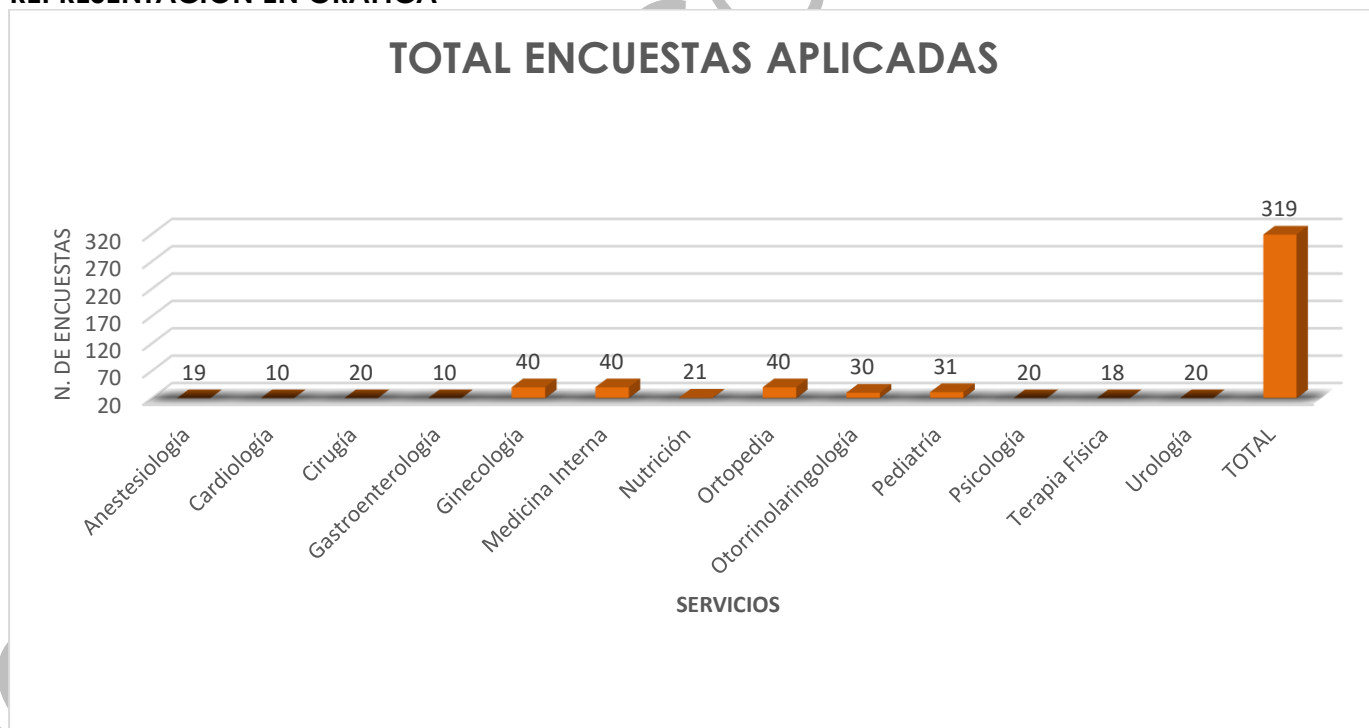
Versión: 02

Página: 6 de 41

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

Anestesiología	19
Cardiología	10
Cirugía	20
Gastroenterología	10
Ginecología	40
Medicina Interna	40
Nutrición	21
Ortopedia	40
Otorrinolaringología	30
Pediatría	31
Psicología	20
Terapia Física	18
Urología	20
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>

### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	13	6	0	0	0	19
CARDIOLOGÍA	0	0	0	0	10	10
CIRUGIA	3	15	1	1	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	10	10
GINECOLOGIA	10	29	1	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	30	1	0	0	40
NUTRICION	10	10	1	0	0	21
ORTOPEDIA	6	33	1	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	20	9	1	0	0	30
PEDIATRIA	8	22	1	0	0	31
PSICOLOGIA	15	5	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	8	10	0	0	0	18
UROLOGIA	0	20	0	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>189</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>319</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	14	5	0	0	19
CARDIOLOGÍA	4	6	0	0	10
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	10
GINECOLOGIA	11	29	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	31	0	0	40
NUTRICION	10	11	0	0	21
ORTOPEDIA	7	33	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	21	9	0	0	30
PEDIATRIA	6	25	0	0	31
PSICOLOGIA	15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA	7	11	0	0	18
UROLOGIA	6	14	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>196</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	16	3	0	0	19
CARDIOLOGÍA	4	6	0	0	10



## 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 41

CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	10
GINECOLOGIA	11	29	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	30	1	0	40
NUTRICION	10	11	0	0	21
ORTOPEDIA	9	31	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	21	9	0	0	30
PEDIATRIA	7	24	0	0	31
PSICOLOGIA	16	4	0	0	20
TERAPIA FISICA	7	11	0	0	18
UROLOGIA	8	12	0	0	20
TOTAL	131	187	1	0	319

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	2	0	0	19
CARDIOLOGÍA	4	6	0	0	10
CIRUGIA	4	16	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	10
GINECOLOGIA	11	29	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	31	0	0	40
NUTRICION	10	11	0	0	21
ORTOPEDIA	9	31	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	22	8	0	0	30
PEDIATRIA	8	23	0	0	31
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	8	10	0	0	18
UROLOGIA	10	10	0	0	20
TOTAL	139	180	0	0	319

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	19	0	19
CARDIOLOGÍA	10	0	10
CIRUGIA	20	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	10
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	40	0	40
NUTRICION	21	0	21
ORTOPEDIA	40	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	30	0	30



## 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 41

<b>PEDIATRIA</b>	31	0	31
<b>PSICOLOGIA</b>	20	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	18	0	18
<b>UROLOGIA</b>	17	3	20
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>3</b>	<b>319</b>

**99%** 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?

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>DS</b>	<b>PS</b>	<b>DN</b>	<b>PN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	18	1	0	0	19
<b>CARDIOLOGÍA</b>	9	1	0	0	10
<b>CIRUGIA</b>	18	2	0	0	20
<b>GASTROENTEROLOGÍA</b>	10	0	0	0	10
<b>GINECOLOGIA</b>	15	25	0	0	40
<b>MEDICINA INTERNA</b>	18	22	0	0	40
<b>NUTRICION</b>	20	1	0	0	21
<b>ORTOPEDIA</b>	10	30	0	0	40
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	28	2	0	0	30
<b>PEDIATRIA</b>	12	19	0	0	31
<b>PSICOLOGIA</b>	16	4	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	10	8	0	0	18
<b>UROLOGIA</b>	19	1	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>116</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	17	2	0	0	0	19
<b>CARDIOLOGÍA</b>	8	2	0	0	0	10
<b>CIRUGIA</b>	4	16	0	0	0	20
<b>GASTROENTEROLOGÍA</b>	10	0	0	0	0	10
<b>GINECOLOGIA</b>	10	30	0	0	0	40
<b>MEDICINA INTERNA</b>	11	28	1	0	0	40
<b>NUTRICION</b>	11	10	0	0	0	21
<b>ORTOPEDIA</b>	6	34	0	0	0	40
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	27	3	0	0	0	30
<b>PEDIATRIA</b>	7	23	1	0	0	31
<b>PSICOLOGIA</b>	12	8	0	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	10	8	0	0	0	18
<b>UROLOGIA</b>	19	1	0	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>165</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

## 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 41

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	16	3	0	0	19
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	2	18	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	10
GINECOLOGIA	13	25	2	0	40
MEDICINA INTERNA	16	23	1	0	40
NUTRICION	8	13	0	0	21
ORTOPEDIA	10	30	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	26	4	0	0	30
PEDIATRIA	14	16	1	0	31
PSICOLOGIA	13	7	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	14	0	0	18
UROLOGIA	8	12	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>165</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	2	0	0	19
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	18	2	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	10
GINECOLOGIA	14	25	1	0	40
MEDICINA INTERNA	15	24	1	0	40
NUTRICION	18	3	0	0	21
ORTOPEDIA	11	29	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	28	2	0	0	30
PEDIATRIA	14	17	0	0	31
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	10	8	0	0	18
UROLOGIA	16	4	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	1	0	0	19
CARDIOLOGÍA	10	0	0	0	10
CIRUGIA	5	15	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	10	0	0	0	10

## 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 41

<b>GINECOLOGIA</b>	13	27	0	0	40
<b>MEDICINA INTERNA</b>	15	25	0	0	40
<b>NUTRICION</b>	9	12	0	0	21
<b>ORTOPEDIA</b>	11	29	0	0	40
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	20	10	0	0	30
<b>PEDIATRIA</b>	14	17	0	0	31
<b>PSICOLOGIA</b>	16	4	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	5	13	0	0	18
<b>UROLOGIA</b>	0	19	1	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>172</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	18	1	0	0	19
<b>CARDIOLOGÍA</b>	10	0	0	0	10
<b>CIRUGIA</b>	15	5	0	0	20
<b>GASTROENTEROLOGÍA</b>	10	0	0	0	10
<b>GINECOLOGIA</b>	13	26	1	0	40
<b>MEDICINA INTERNA</b>	15	24	1	0	40
<b>NUTRICION</b>	15	6	0	0	21
<b>ORTOPEDIA</b>	11	29	0	0	40
<b>OTORRINOLARINGOLIA</b>	28	2	0	0	30
<b>PEDIATRIA</b>	14	17	0	0	31
<b>PSICOLOGIA</b>	18	2	0	0	20
<b>TERAPIA FISICA</b>	9	9	0	0	18
<b>UROLOGIA</b>	16	2	2	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>123</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>319</b>

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

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

### REPRESENTACION GRAFICA

<b>Anestesiología</b>	100%
<b>Cardiología</b>	100%
<b>Cirugía</b>	100%
<b>Gastroenterología</b>	100%
<b>Ginecología</b>	98%
<b>Medicina Interna</b>	98%
<b>Nutrición</b>	100%

## 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

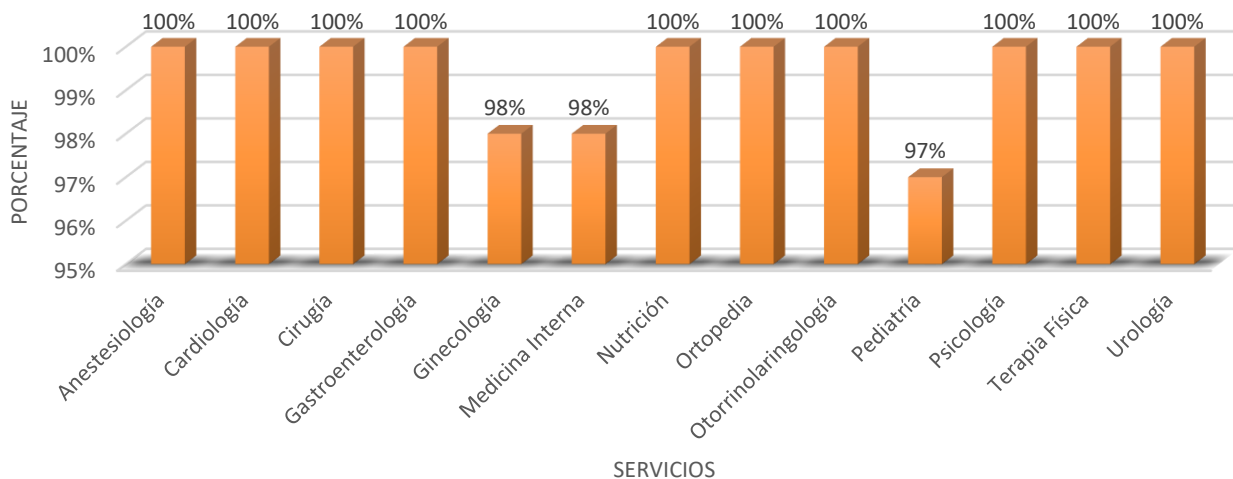
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de 41

Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	97%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%

## SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA



## NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Ginecología:	Dr. Merchan	40
	Dra. Plata	
	Dra. Medina	
	Dra. Mestizo	
Pediatría	Dr. Laiseca	31
	Dr. Arce	
	Dr. Polonia	
Ortopedia	Dr. Collazos	40
	Dr. Mugno	
	Dr. Fedor	

## 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

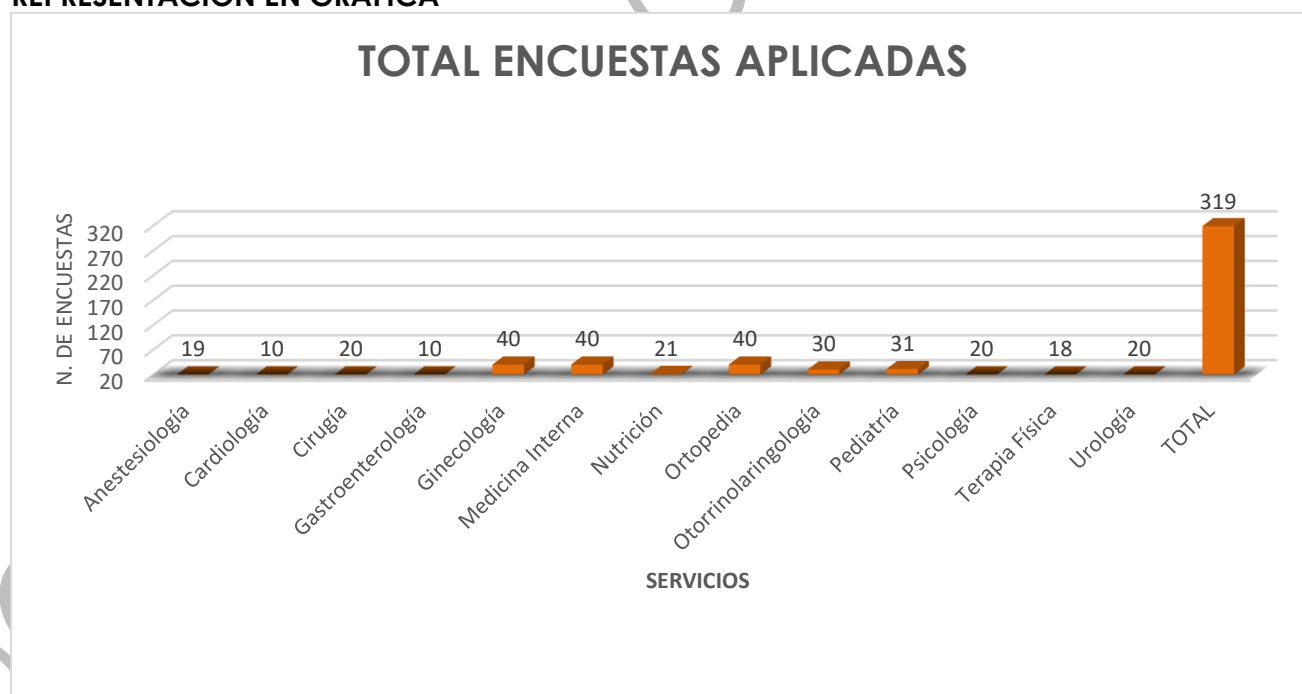
Código: MDE-GPDI-GD-F-004


Versión: 02

Página: 13 de 41

Cirugía general	Dr. Méndez Dr. Sierra Dr. Ortega Dr. Castro	20
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez Dra. Gutiérrez	19
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	18
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	40
Nutrición	Dra. Hernández	21
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	30
Cardiología	Dr. Salgado Dr. Mosquera	10
Gastroenterología		10
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>319</b>	

### REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Página:</b> 14 de 41


#### FELICITACIONES REPORTADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

- **Ginecología**
  1. Excelente atención por parte de las niñas de Siau y a la dra. 1082155573
  2. Ginecología Excelente atención 26527698
- **Ortopedia**
  1. 1140931326 excelente doctor
  2. 26509407 Agradecer al Dr. por la atención muy amable 573125259312

#### OBSERVACIONES MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

- **Consulta Externa**
  1. Mucha bulla en la sala de espera, los médicos hablan muy pasito. 83290647
  2. Tener prioridad en la caja de urgencias a pacientes de campo cc 39628202
  3. Los baños estaban sucios olían a mal y no había papel higiénico cc 36379765 cl 3102655607
  4. No me brindaron información precisa, que non había sistema, no me entregaron la hc y ordenes medicas cc 12269605 cl 3228376364
- **Medicina Interna**
  1. El Dr. me regañó porque pregunte como me había salido el de tiroides, no me puso ni cuidado, me preguntaba de la mala gana. cc 36375846 cl 3123150208
- **Call Center**
  1. Mucha demora en la asignación de cita 83250098. (Ecografía)
  2. Mucha demora en las citas 36384998. (Ecografía)
  3. Mucha demora, nunca me contestaron insistí muchas veces, me tocó acercarme al hospital a los teléfonos que están en consulta externa 1024537178 573192310132
  4. Es muy demorado para q contesten en call center uno se cansa esperando 573134428934 cl 573134428934. Medicina Interna
  5. Me toco bajar hasta el hospital por consulta externa, para lograr las citas, pésimo el servicio call center 26473965 573219503180. Medicina Interna
  6. Mucha demora para dar las citas cc 26470171
  7. Briega para sacar citas. 31947354. (Cirugía General)
  8. Mejorar el tiempo entre la solicitud de la cita y su asignación fue mucho tiempo. Muy difícil conseguir cita. 1061723246. (Cirugía General)
  9. Mucha demora en las citas porque no contestan 36380044. (Ecografía Obstétrica)
  10. No contestan para las citas 1081418206. Ecografía
  11. Difícil sacar citas. Raquel Vanegas 28853266
  12. La persona que me atendió no me quería dar la cita por que el numero de la autorización no estaba liberada ANDREA VIEDA 1081426348 cl 3208298008 me puso mucho a lo último me toca decir que iba directamente al hospital para poner una queja, de resto todo excelente
  13. Inconformidad por la prestación del servicio.



	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 15 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

- **Pediatría**

1. La cita tenía a las 2:20 pm y me atendió a las 02:40 pm 1145833014 573144275390

- **Ginecología**

1. Mejorar el horario de atención en cuanto a la consulta CC 65814537 3134487075
2. La atención de la ginecóloga mala, ni siquiera miro el proceso que llevaba con la otra ginecóloga. 1081404354 CL 573138196086. Ginecología

## FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Medicina Interna**

**276.** El doctor muy excelente su forma de ser y su atención. 3223568920 55130046 Claudia Patricia Cacuamo. (Dr. Jiménez)

**277.** Médico puntual, excelente atención y muy formal. 3173020621 26412068 Irma María Andrade Trujillo (Dr. Jiménez)

**278.** Hasta el momento me siento satisfecha en cuanto a la atención prestada me parece excelente la atención por parte del personal de salud. 3214188271 36383449 Luceli García Ramos. (Dr. Jiménez)

**288.** La Atención que he recibido ha sido excelente por parte del profesional. 3212367822 55111389 Yolima Calderón Pérez. (Dr. Jiménez)

**291.** Medicina Interna excelente, es entendible, muy amable servicial, y se puede dialogar en general excelente. 32144499956 26526785 Beatriz Florez. (Dr. Jiménez)

**293.** La experiencia que he tenido ha sido excelente porque la atención ha sido muy buena y me he sentido muy bien por el tratamiento que me ha dado a seguir. 3124796723 12272795 CARLOS JAVIER ALVIRA LUGO

- **Cirugía General**


**287.** Salgo feliz por la atención del médico cirujano al doctor Castro me hizo sentir muy bien le da a uno confianza. 3138938647 36377615 Edna Liliana Cabrera Castro (Dr. Carlos Castro)

**289.** Felicitar la buena atención del cirujano Méndez. 3177033239 1081396484 Yuly Patricia Ramírez

- **Ortopedia**

**285.** Ortopedia y traumatología, gracias por tener tanta paciencia y persistencia ante su labor darle gracias y felicitarlo es muy poco para darle un gran reconocimiento y objetivos logrados, durante su servicio, ofrecido dedicación, amor, pasión, visión y misión, que a través de su trabajo conmigo he observado, para mi es mucho de lo que puede notar, soy una chica que por primera vez experimente la sensación de que mis sueños se esfumaban frente a mi situación un 28 de septiembre fue mucha sensación observe y asumí mi gran reto, de construir mi Húmero que obtuvo una fractura con desplazamiento, y también una gran



	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 16 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

responsabilidad. me opero fueron 4 horas y media de muchas sensaciones dentro del quirófano, pero obteniendo buenos resultados, hoy soy una niña que tomo lo poco que quedo y lo transformo gracias a usted doctor Henry, no hay explicación para darle las gracias por ese excelente trabajo, me devolvió mucho más de lo que esperaba. todo va a estar bien. 3154339954 1076503266 Venuz Valentina Chilito

## OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### • Consulta Externa

**213.** Lllaman muy rápido no se les entiende, pero nada hay unos una sola vez, pero hay otros que repiten por favor vocalizar bien el nombre del paciente. 3144436453 36379547 Olga Lucia Vargas


**215.** El día que Sali no me dieron los soportes para la próxima atención por soat y bregue mucho para que me atendieran. 32195000418 1106788910 Daniel Fernando Lozano

**219.** cirugía general mi queja es porque tengo cita a las 2:00 pm y estas son las horas que no me han atendido, pero donde yo llegue tarde ahí si no me atienden. 3053067909 1070325685 Jhonatan Prieto

**221.** "Yo Maribel Mera Duran con CC -1081405797, en representación de mi madre María Disney Duran Ramírez, dando respuesta a la PQR mencionada recibida por parte de su dependencia, quiero dar a conocer que el día 11 de diciembre me acerque al hospital porque recibí una notificación de que me acercara a las instalaciones para la programación de una cirugía en el hospital San Antonio de Padua dónde hubo un altercado con la funcionaria Sindi Sanabria Calderón quien es jefe de enfermería de la unidad de consulta externa, por los siguientes motivos que según los estatutos hospitalarios como lo son los derechos del usuario fueron violados los siguientes puntos así:

1. Recibir información clara de y oportuna acerca de su enfermedad, tratamientos, cuidados y trámites administrativos asociados a su condición de salud.
2. Ser atendido por el equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.

La señora anteriormente mencionada no estaba identificada con su respectivo carnet y se niega a brindar su información al preguntarle quien nos atendía. Lo anterior se debió a que nos brindó una mal diagnostico al no leer de forma correcta el examen de laboratorio

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 17 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

"Cultivo para microorganismos en cualquier muestra diferente a medula ósea orina y heces, cultivo de colección de miembro inferior".

En cambio, la señora Sindi Sanabria manifestó que el examen era de orina y que la bacteria se encontraba en la vejiga de manera prepotente y grotesca.

Es de anotar que sé que se debe ser muy profesional al momento de dar una indicación referente a la salud, ya que un error frente a estos temas es de mucho cuidado de lo contrario se promete la salud del paciente.

Att. Maribel Nayibe Mera Duran

CC. 1081405797

Anexo: Historia clínica y resultado de laboratorio"

### **ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS**

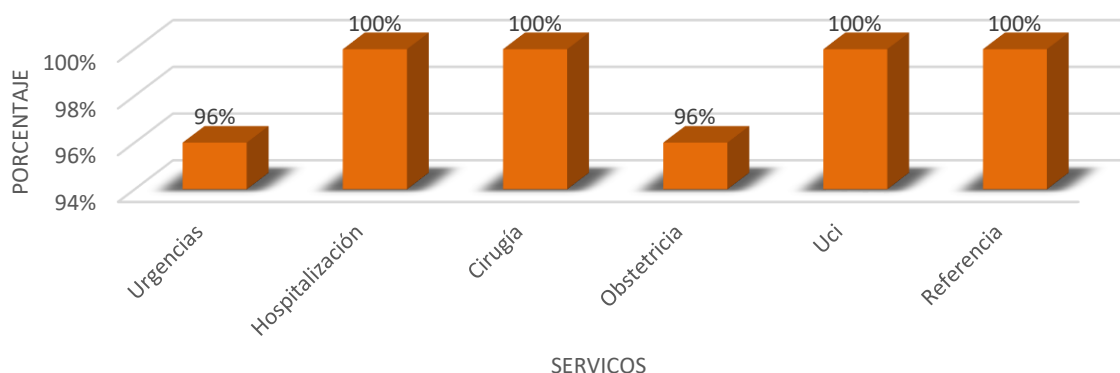
Número de encuestas aplicadas: **233**

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

<b>SERVICIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Urgencias</b>	96%
<b>Hospitalización</b>	100%
<b>Cirugía</b>	100%
<b>Obstetricia</b>	96%
<b>Uci</b>	100%
<b>Referencia</b>	100%

### **REPRESENTACIÓN GRAFICA**

## SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS



### 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	113	113
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	30	30
QUIROFANO	0	0	0	0	25	25
OBSTETRICIA	0	0	0	0	25	25
UCI	0	0	0	0	20	20
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	32	79	2	0	113
HOSPITALIZACIÓN	8	22	0	0	30
QUIROFANO	7	18	0	0	25
OBSTETRICIA	7	18	0	0	25
UCI	11	9	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>146</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	33	80	0	0	113

## 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 41

<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	14	16	0	0	<b>30</b>
<b>QUIROFANO</b>	10	15	0	0	<b>25</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	10	15	0	0	<b>25</b>
<b>UCI</b>	11	9	0	0	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
<b>URGENCIAS</b>	39	74	0	0	<b>113</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	16	14	0	0	<b>30</b>
<b>QUIROFANO</b>	12	13	0	0	<b>25</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	9	16	0	0	<b>25</b>
<b>UCI</b>	11	9	0	0	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
<b>URGENCIAS</b>	113	0	<b>113</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	29	1	<b>30</b>
<b>QUIROFANO</b>	25	0	<b>25</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	25	0	<b>25</b>
<b>UCI</b>	20	0	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>1</b>	<b>213</b>

**99%** 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
<b>URGENCIAS</b>	67	46	0	0	<b>113</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	30	0	0	0	<b>30</b>
<b>QUIROFANO</b>	25	0	0	0	<b>25</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	23	1	1	0	<b>25</b>
<b>UCI</b>	17	3	0	0	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
<b>URGENCIAS</b>	45	68	0	0	0	<b>113</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	20	10	0	0	0	<b>30</b>

## FORMATO DE INFORME

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

**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 20 de 41

QUIROFANO	22	3	0	0	0	25
OBSTETRICIA	13	12	0	0	0	25
UCI	16	4	0	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	36	75	2	0	113
HOSPITALIZACIÓN	11	18	1	0	30
QUIROFANO	12	13	0	0	25
OBSTETRICIA	10	14	1	0	25
UCI	16	4	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>124</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	44	68	1	0	113
HOSPITALIZACIÓN	21	9	0	0	30
QUIROFANO	17	8	0	0	25
OBSTETRICIA	17	8	0	0	25
UCI	17	3	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>96</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	28	85	0	0	113
HOSPITALIZACIÓN	0	30	0	0	30
QUIROFANO	0	25	0	0	25
OBSTETRICIA	0	25	0	0	25
UCI	16	4	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>169</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	51	62	0	0	113
HOSPITALIZACIÓN	16	14	0	0	30
QUIROFANO	22	3	0	0	25
OBSTETRICIA	14	11	0	0	25
UCI	17	3	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

## 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

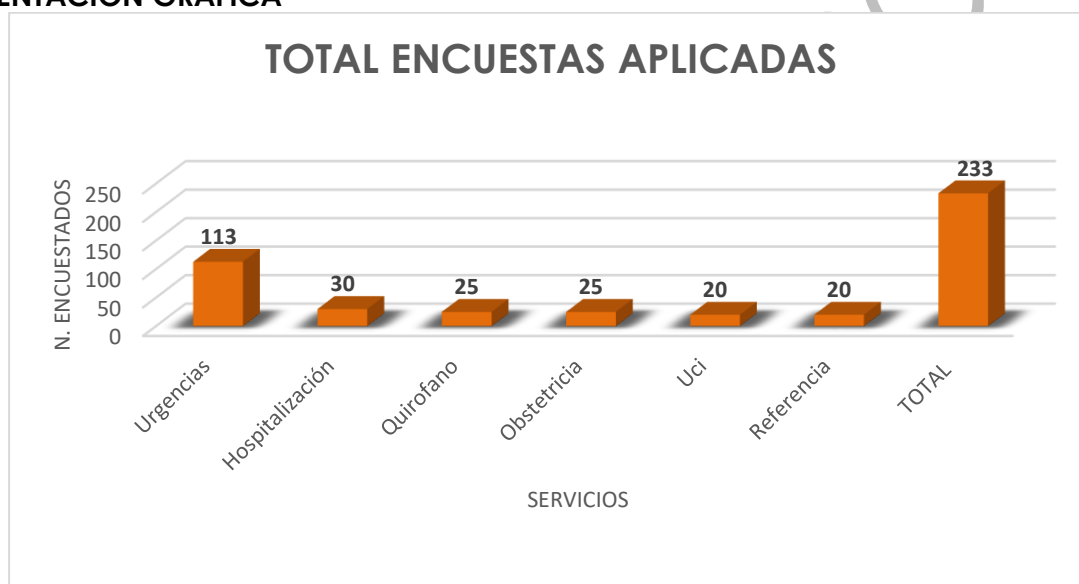
**Versión:** 02

**Página:** 21 de 41

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

SERVICIO	TOTAL
Urgencias	113
Hospitalización	30
Cirugía	25
Obstetricia	25
Uci	20
Referencia	20
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>233</b>

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



### SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

Satisfacción en el servicio de servicios hospitalarios, la calificación para la especialista es del **100%**

Urgencias	96%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	96%
Uci	100%
Referencia	100%

### REPRESENTACION GRAFICA

## 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**

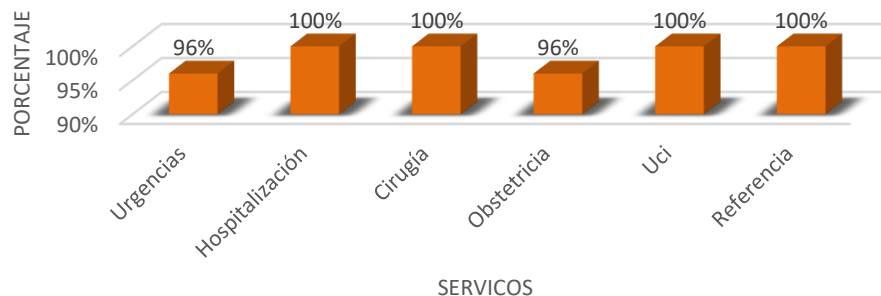
**Fecha:** 25/01/2021

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-004

**Versión:** 02

**Página:** 22 de 41

## SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS

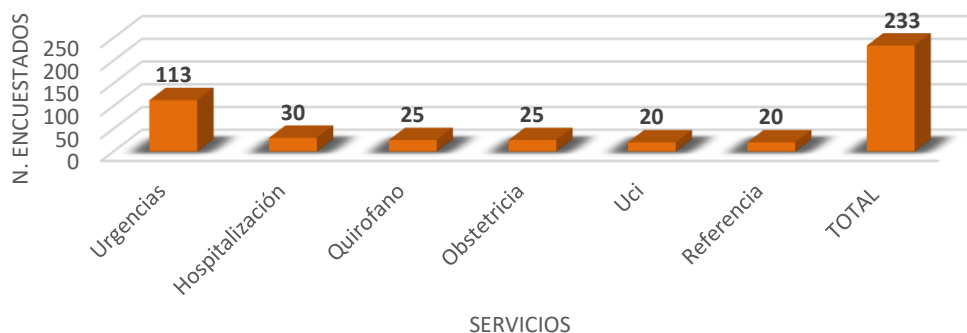


## TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS A LOS ESPECIALISTAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS


SERVICIO	TOTAL
Urgencias	113
Hospitalización	30
Cirugía	25
Obstetricia	25
Uci	20
Referencia	20
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>233</b>

## REPRESENTACION GRAFICA

### TOTAL ENCUESTAS APLICADAS





	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 23 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

## OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### • Urgencias

1. Para que me tomaran el tac ingrese 5 veces pésimo el servicio de urgencias cc 1081404162 cl 3506131266
2. Ampliar el servicio de urgencias cc 55130441
3. Agilizar la atención de los pacientes cc 36378650
4. Ampliar la sala de espera en urgencias, faltan más especialistas, más cultura para la atención cc 36375623

### • Ginecoobstetricia

1. Mal trato de la Doc. Ana no recuerdo el apellido, 2 de diciembre estaba de turno 1061813182. 102572004

## FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### • Urgencias

**275.** En términos generales los servicios recibidos se caracterizan por ser diligentes, oportunos y dignos, especialmente, queremos resaltar la labor de la auxiliar de enfermería LICET BIBIANA ERAZO BETANCOURT ella mostro gran disposición al ayudar a nuestra mamá, le brindo un trato muy humano, sus actuaciones fueron solidarias, altruistas, y empáticas, lo cual hace la diferencia, entre un servicio y un servicio de calidad, personas como ella enaltecen el nombre de la institución demuestran respeto por el paciente, y dignifican la labor médica. 3209033200 36380015 "Mildreth del s. Valencia Ramos, Yulieth Natalia Morea Valencia"

**279.** Dra María Paula Herrera excelente calidad humana por la doctora, veedor ley 850-2003 excelente. 3227698604 12273472 Luis Armando Bermeo

**290.** Atención Médica de mi madre, quiero felicitar al hospital San Antonio de Padua por contar con excelentes profesionales, especialmente por la atención brindada por la doctora Milagros y la enfermera Tatiana quienes al momento de conocer el caso de i Señora madre Rosalba Molano, se les noto la dedicación, la buena atención y profesionalismo en un tema de salud delicado que presenta mi familiar espero sigan contando con esta clase de profesionales en adelante. 3164018416 12283359 Fabio Andrés Ruiz Molano


## OBSERVACIONES REPORTADAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

### • Hospitalización Pediatría

**216.** Estimado con respeto me dirijo a ustedes para hacerles saber es muy frustrante mirar un TV colgado en la habitación 305 de pediatría. Y que este no funcione, la sugerencia es que por favor lo arreglen ya que por este

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 24 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

medio tecnológico podemos mantener distraídos a los niños y evitar que se sientan estresados, muchas gracias por su atención. 3504729260 1004153950 Karen Sofia Cardona Gómez

- **Ginecobstetricia**

**214.** La presenta queja es por motivos de que el día de hoy 02 de diciembre me remiten por urgencias para temas de definición de cesárea ya que cuento con 37 semanas embarazo de alto riesgo por motivos de diabetes gestacional y el feto viene macrosómico ingreso hoy a las 11:30 am me toman signos vitales y monitoria y signo las 3:27 pm no me llaman la doctora de turno y no se evidencia mucho movimiento en urgencias pésimo servicio. 3223020247 1084419446 Laura Daniela Serrato Medina


- **Urgencias**

**217.** Los quiero felicitar por el buen servicio del personal médico pero lo que no me gusta es que cuando ingresan a mi hijo a la cirugía el médico me manifiesta que el yeso no es el adecuado para enyesar el bracito a mi bebe quisiera que fuera de mejor calidad para que los pacientes no corran el riesgo por favor. 3172768307 Yenny Marcela Embus A

**218.** Señor de gerencia cordial saludo me dirijo a ustedes con el fin de informarles que los médicos hacen con el fin de informarles que los médicos hacen mal las cosas y los que pagamos somos nosotros los pacientes el médico de ortopedia hizo mal una formula y sin son capsulas porque formula suspensión a un paciente de 36 años de edad que pena pero le dieron salida a mi hijo no me quieren los jefes arreglar la formula porque no está el médico que hizo la formula y aquí no se les está pidiendo nada. 3166626592 36379320 María De Jesús Guañarita Valencia

**220.** "Cordial saludo" Por medio de la presente quisiera realizar una queja respecto a la atención que recibió una menor de tres años en el hospital de La Plata, la niña fue picada por un alacrán y en el hospital no se encontraba el suero para contrarrestar la toxina. lo cual me parece demasiado delicado, puesto que nos encontramos en un municipio Que atienden o recibe pacientes de las diferentes veredas en las cuales el alacrán o las serpientes como la Coral son de gran presencia, por lo mencionado me parece que es una falla que el hospital no cuente con estos sueros para situaciones de Emergencias porque pueden llevar a la muerte de un paciente por no tener una de estos medicamentos, Deberían como plan de mejoramiento implementar y tener estos sueros para situaciones de emergencia.

La norma dice: El suero antiofídico está clasificado como un medicamento esencial y está cubierto por el Plan Obligatorio de Salud (POS) por lo que las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado deben garantizar el suministro para atender los casos que se presenten.

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

Agradezco la atención prestada y quedo atenta a su pronta respuesta." Natalia Sofia Martínez Sánchez

**222.** Me parece el colmo y una falta de respeto y consideración con la paciente NEISA RUT MESA de 94 años que ingresa a urgencias y se hospitaliza en las horas de la mañana del día 20 de diciembre del 2024, le oren una ecografía y el problema es que la enviaron para piso y cuando estaba allí que no llevaba ni media hora salen con el cuento que tiene una ecografía y tiene que volverla a bajar, porque no se la hicieron antes de subirla, sabiendo que está muy delicada, porque no se fijaron si la hicieron antes de subirla donde está el personal encargado de mirar las ordenes o la jefe encargada de turno. sé que se lo mantienen es pegadas del celular. 36381523 Francly Edith Sánchez

### FELICITACIONES REPORTADAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Hospitalización**

**280.** Doy una merecida felicitación a la jefe Jenny Montenegro, Magda Lorena, ginecólogos Sandra mestizo, Edgar Merchan, auxiliar María Fernanda Tierradentro por su buen servicio y me voy muy agradecida por su forma de servir. 32285110551081413077 Shirley Avila Sterling


**281.** Felicito a la doctora Maia Paula Herrera por ser excelente profesional, una persona humana, amable y muy eficaz humana al momento de atender me hizo sentir segura y tranquila algo muy importante doctora muchas gracias, profesionales como ustedes son vitales para el hospital gracias. 3102913118 1081404872 Laura Del Pilar Duran Montoya

**282.** Como acudiente y acompañante de mi tío Alberto Cabrera Paloma, en cual se encuentra hospitalizada desde el lunes 02/12/2024 y que de acuerdo con su diagnóstico deben de hacerle un cateterismo en la ciudad de Neiva, como familiares y atendiendo su avanzada edad decidimos desistir de la remisión además el paciente no quiere realizar este procedimiento donde la jefe Valeria muy amablemente atendió la solicitud y nos orientó el proceso a realizar. 3124522036 36378950 Deyanira Sánchez Cabrera

**283.** Muchas felicitaciones al jefe Ricardo Saavedra por su labor y saber comprender a los pacientes. 3188930594 36376257 Luz Mery Ceballos

**284.** Área de medicina interna, servicio de hospitalización los felicita por la buena atención, médico internista enfermeras, jefes queme atendieron auxiliares, la buena y oportuna entrega de los alimentos, el buen aseo agradezco la gestión administrativa, trabajo social excelente mil y mi gracias. 3168398535 12273814 Hernán Embus Clavijo

**292.** Agradecimiento por la buena atención prestada como paciente a médicos y enfermeras que estuvieron atentos en el proceso de atención. 4727526 Orlando Velazco

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 26 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

- **Hospitalización pediatría**

**286.** Personal el servicio de pediatría tercer piso, estimados quiero hacer una felicitación y agradecimiento al personal de pediatría ya que hacen una labor muy bonita al cuidar nuestros niños. Muchas gracias por el servicio prestado. 3504729260 1004153950  
Karen Sofia Cardona Gómez

### **INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA**

Número de encuestas aplicadas: **20**

Satisfacción en el servicio **100%**

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	8
Bueno	12
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	7

## 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 41

Bueno	13
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Excelente	8
Bueno	12
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Excelente	5
Bueno	15
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**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	4
Bueno	16
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	20

## 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 41

Muy rápido	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
SI	19
NO	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

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

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

DETALLE	N.
DS	19
PS	1
DN	0
PN	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
MB	2
B	17
R	1
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
SI	20

## 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 41

NO	0
OBS	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

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

DETALLE	N.
MB	1
B	19
R	0
M	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

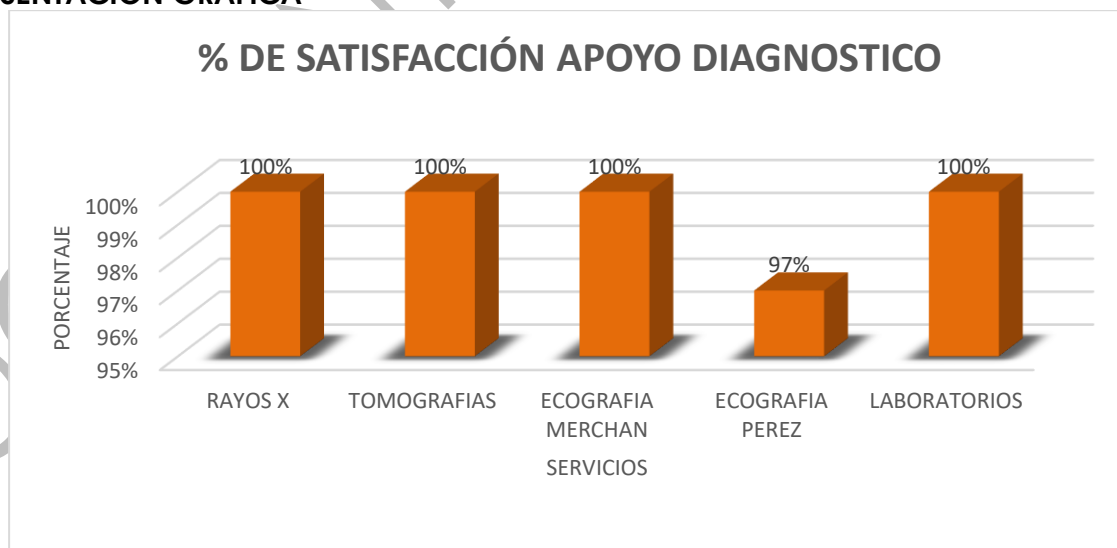
### ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

Número de encuestas aplicadas: **132**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **99%**

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	100%
TOMOGRAFIAS	100%
ECOGRAFIA MERCHAN	100%
ECOGRAFIA PEREZ	97%
LABORATORIO	100%

### REPRESENTACIÓN GRAFICA





## 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

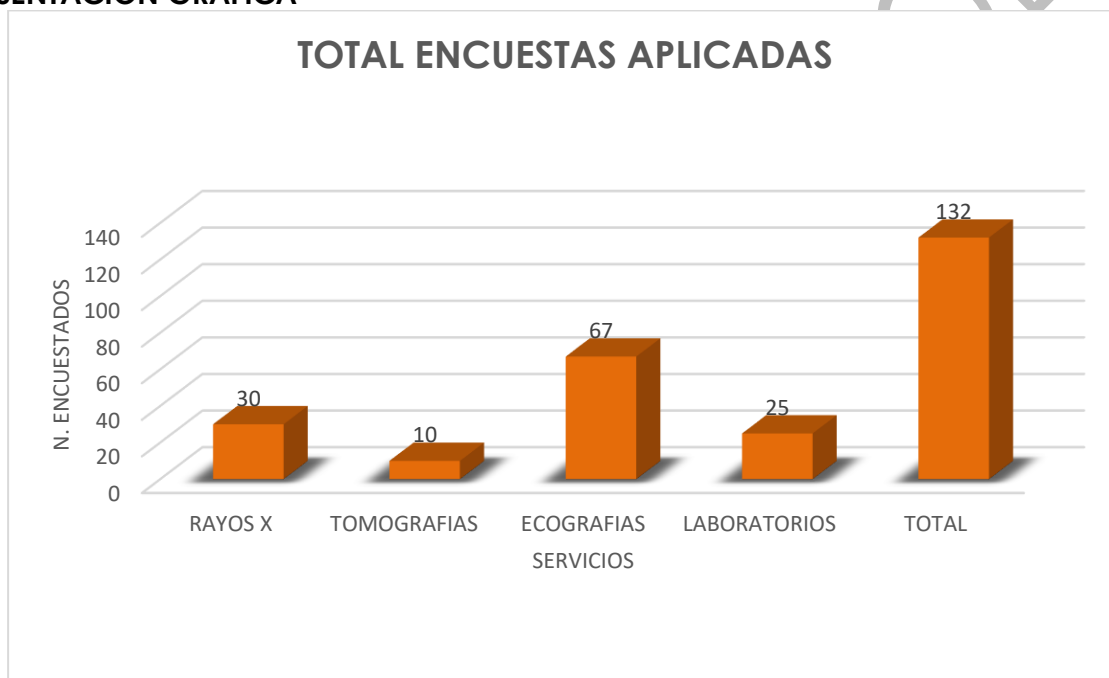
**Versión:** 02

**Página:** 30 de 41

### NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO

SERVICIO	TOTAL
RAYOS X	30
TOMOGRAFIAS	10
ECOGRAFIA MERCHAN	37
ECOGRAFIA PEREZ	30
LABORATORIO	25
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>132</b>

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	15	15	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	1	3	0	0	6	10
ECOGRAFIAS	35	27	5	0	0	67
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>132</b>

## 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 41

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	14	16	0	0	30
TOMOGRAFIAS	4	6	0	0	10
ECOGRAFIAS	43	23	1	0	67
LABORATORIOS	12	13	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	22	8	0	0	30
TOMOGRAFIAS	4	6	0	0	10
ECOGRAFIAS	52	15	0	0	67
LABORATORIOS	13	12	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	22	8	0	0	30
TOMOGRAFIAS	3	7	0	0	10
ECOGRAFIAS	58	9	0	0	67
LABORATORIOS	12	13	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	0	30
TOMOGRAFIAS	10	0	10
ECOGRAFIAS	67	0	67
LABORATORIOS	25	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

**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	26	4	0	0	30

## 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 41

<b>TOMOGRAFIAS</b>	5	5	0	0	<b>10</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	65	2	0	0	<b>67</b>
<b>LABORATORIOS</b>	25	0	0	0	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	21	9	0	0	0	<b>30</b>
<b>TOMOGRAFIAS</b>	5	5	0	0	0	<b>10</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	54	12	1	0	0	<b>67</b>
<b>LABORATORIOS</b>	13	12	0	0	0	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	16	14	0	0	<b>30</b>
<b>TOMOGRAFIAS</b>	4	6	0	0	<b>10</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	47	19	1	0	<b>67</b>
<b>LABORATORIOS</b>	16	9	0	0	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	21	9	0	0	<b>30</b>
<b>TOMOGRAFIAS</b>	5	5	0	0	<b>10</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	61	6	0	0	<b>67</b>
<b>LABORATORIOS</b>	16	9	0	0	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>

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

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	17	13	0	0	<b>30</b>
<b>TOMOGRAFIAS</b>	5	5	0	0	<b>10</b>
<b>ECOGRAFIAS</b>	45	22	0	0	<b>67</b>
<b>LABORATORIOS</b>	25	0	0	0	<b>25</b>

## 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 41

TOTAL	92	40	0	0	132
-------	----	----	---	---	-----

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

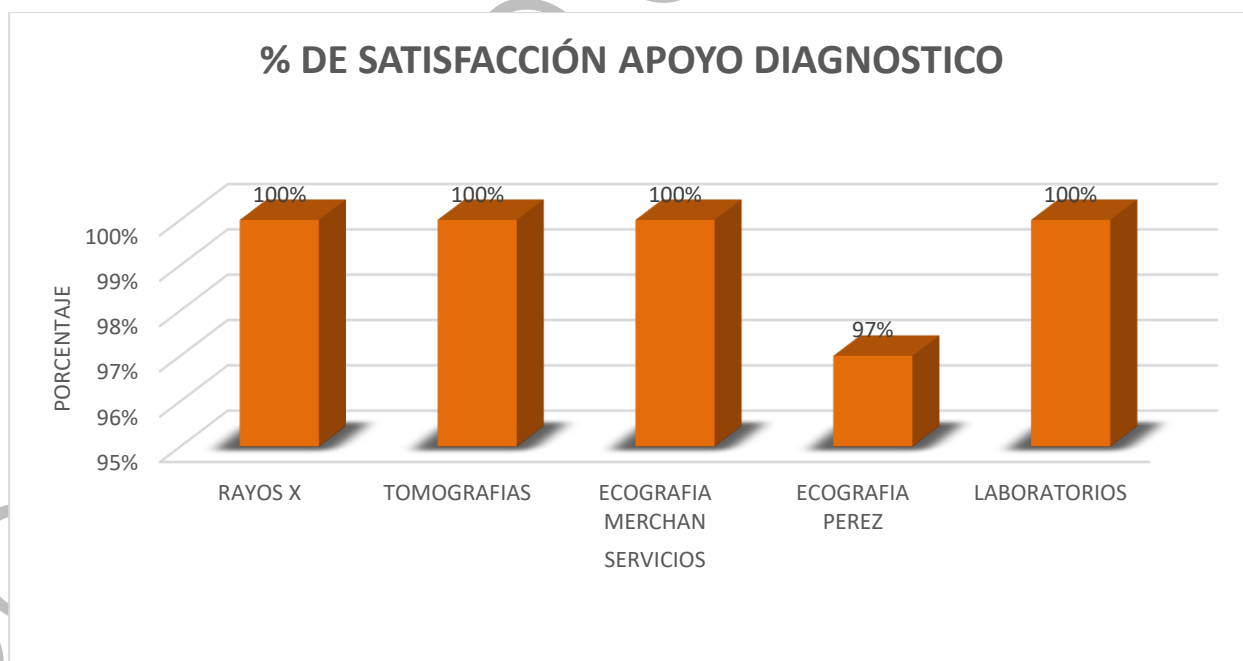
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	22	8	0	0	30
TOMOGRAFIAS	5	5	0	0	10
ECOGRAFIAS	63	4	0	0	67
LABORATORIOS	16	9	0	0	25
TOTAL	106	26	0	0	132

### RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ESPECIALISTAS EN APOYO DIAGNOSTICO

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico, la calificación para la especialista es del 99%

SERVICIO	TOTAL
Laboratorio	100%
Ecografía MERCHAN	100%
Ecografía PEREZ	97%
Rayos X	100%

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



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

— Salud Integral, Impacto Real —

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

## FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

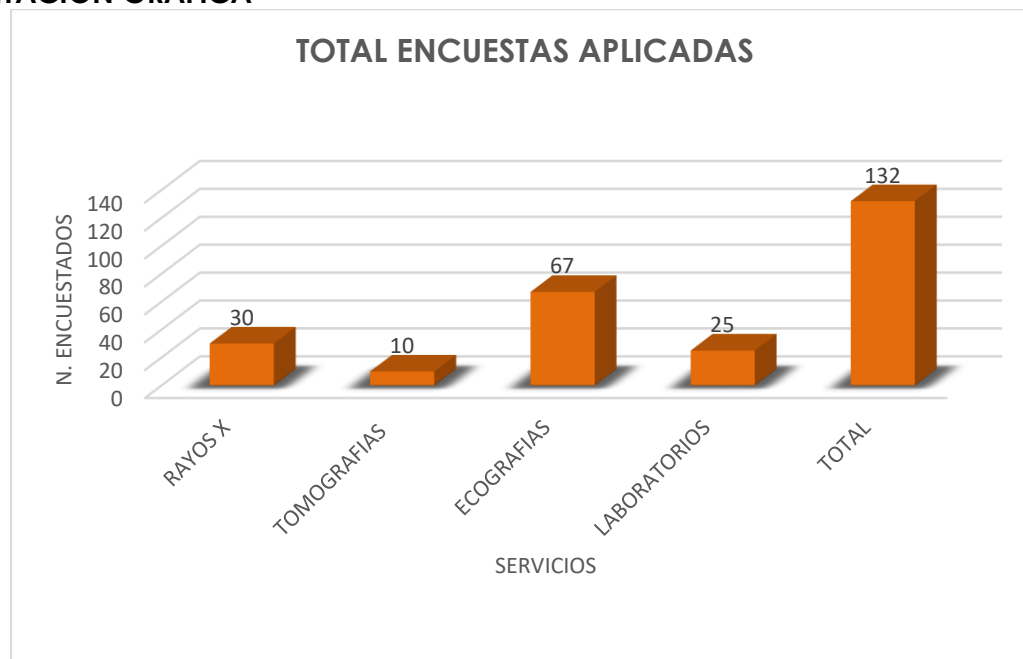
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 34 de 41

RAYOS X	40
TOMOGRAFIAS	18
ECOGRAFIAS	80
LABORATORIOS	34

### REPRESENTACIÓN GRAFICA



- 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 **100%**


### FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (21)

#### • Medicina Interna

**276.** El doctor muy excelente su forma de ser y su atención. 3223568920 55130046 Claudia Patricia Cacuamo. (Dr. Jiménez)

**277.** Médico puntual, excelente atención y muy formal. 3173020621 26412068 Irma María Andrade Trujillo (Dr. Jiménez)

**278.** Hasta el momento me siento satisfecha en cuanto a la atención prestada me parece excelente la atención por parte del personal de salud. 3214188271 36383449 Luceli García Ramos. (Dr. Jiménez)

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 35 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

**288.** La Atención que he recibido ha sido excelente por parte del profesional. 3212367822 55111389 Yolima Calderón Pérez. (Dr. Jiménez)

**291.** Medicina Interna excelente, es entendible, muy amable servicial, y se puede dialogar en general excelente. 32144499956 26526785 Beatriz Florez. (Dr. Jiménez)

**293.** La experiencia que he tenido ha sido excelente porque la atención ha sido muy buena y me he sentido muy bien por el tratamiento que me ha dado a seguir. 3124796723 12272795 CARLOS JAVIER ALVIRA LUGO

- **Cirugía General**

**287.** Salgo feliz por la atención del médico cirujano al doctor Castro me hizo sentir muy bien le da a uno confianza. 3138938647 36377615 Edna Liliana Cabrera Castro (Dr. Carlos Castro)

**289.** Felicitar la buena atención del cirujano Méndez. 3177033239 1081396484 Yuly Patricia Ramírez

- **Ortopedia**

**285.** Ortopedia y traumatología, gracias por tener tanta paciencia y persistencia ante su labor darle gracias y felicitarlo es muy poco para darle un gran reconocimiento y objetivos logrados, durante su servicio, ofrecido dedicación, amor, pasión, visión y misión, que a través de su trabajo conmigo he observado, para mi es mucho de lo que puede notar, soy una chica que por primera vez experimente la sensación de que mis sueños se esfumaban frente a mi situación un 28 de septiembre fue mucha sensación observe y asumí mi gran reto, de construir mi Húmero que obtuvo una fractura con desplazamiento, y también una gran responsabilidad. me opero fueron 4 horas y media de muchas sensaciones dentro del quirófano, pero obteniendo buenos resultados, hoy soy una niña que tomo lo poco que quedo y lo transformo gracias a usted doctor Henry, no hay explicación para darle las gracias por ese excelente trabajo, me devolvió mucho más de lo que esperaba. todo va a estar bien. 3154339954 1076503266 Venuz Valentina Chilito


- **Urgencias**

**275.** En términos generales los servicios recibidos se caracterizan por ser diligentes, oportunos y dignos, especialmente, queremos resaltar la labor de la auxiliar de enfermería LICET BIBIANA ERAZO BETANCOURT ella mostro gran disposición al ayudar a nuestra mamá, le brindo un trato muy humano, sus actuaciones fueron solidarias, altruistas, y empáticas, lo cual hace la diferencia, entre un servicio y un servicio de calidad, personas como ella enaltecen el nombre de la institución demuestran respeto por el paciente, y dignifican la labor médica. 3209033200 36380015 "Mildreth del s. Valencia Ramos, Yulieth Natalia Morea Valencia"

**279.** Dra María Paula Herrera excelente calidad humana por la doctora, veedor ley 850-2003 excelente. 3227698604 12273472 Luis Armando Bermeo

**290.** Atención Medica de mi madre, quiero felicitar al hospital San Antonio de Padua por contar con excelentes profesionales, especialmente por la atención brindada por la doctora Milagros y la enfermera Tatiana quienes al momento de conocer el caso de i Señora madre Rosalba Molano, se les noto la dedicación, la buena atención y profesionalismo en un tema de salud delicado que presenta mi familiar espero sigan contando con esta clase de profesionales en adelante. 3164018416 12283359 Fabio Andrés Ruiz Molano



	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 36 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

### • Hospitalización

**280.** Doy una merecida felicitación a la jefe Jenny Montenegro, Magda Lorena, ginecólogos Sandra mestizo, Edgar Merchan, auxiliar María Fernanda Tierradentro por su buen servicio y me voy muy agradecida por su forma de servir. 32285110551081413077 Shirley Avila Sterling

**281.** Felicito a la doctora Maia Paula Herrera por ser excelente profesional, una persona humana, amable y muy eficaz humana al momento de atender me hizo sentir segura y tranquila algo muy importante doctora muchas gracias, profesionales como ustedes son vitales para el hospital gracias. 3102913118 1081404872 Laura Del Pilar Duran Montoya

**282.** Como acudiente y acompañante de mi tío Alberto Cabrera Paloma, en cual se encuentra hospitalizada desde el lunes 02/12/2024 y que de acuerdo con su diagnóstico deben de hacerle un cateterismo en la ciudad de Neiva, como familiares y atendiendo su avanzada edad decidimos desistir de la remisión además el paciente no quiere realizar este procedimiento donde la jefe Valeria muy amablemente atendió la solicitud y nos orientó el proceso a realizar. 3124522036 36378950 Deyanira Sánchez Cabrera

**283.** Muchas felicitaciones al jefe Ricardo Saavedra por su labor y saber comprender a los pacientes. 3188930594 36376257 Luz Mery Ceballos

**284.** Área de medicina interna, servicio de hospitalización los felicita por la buena atención, médico internista enfermeras, jefes queme atendieron auxiliares, la buena y oportuna entrega de los alimentos, el buen aseo agradezco la gestión administrativa, trabajo social excelente mil y mi gracias. 3168398535 12273814 Hernán Embus Clavijo

**292.** Agradecimiento por la buena atención prestada como paciente a médicos y enfermeras que estuvieron atentos en el proceso de atención. 4727526 Orlando Vela

**295.** Mil gracias a su gran amor y comprensión con mi madre Mery Luz Bernal Villaverde quien estuvo en la UCI y luego en hospitalización 208, nuevamente reiterarle a todo el personal médico especialistas operarios, aseo, enfermero, porque mi mamá está bien de salud gracias a ustedes, bendiciones siempre gracias. 3124979704 36380329 Nazly Yasmin Useche Bernal

### • Hospitalización pediatría

**286.** Personal el servicio de pediatría tercer piso, estimados quiero hacer una felicitación y agradecimiento al personal de pediatría ya que hacen una labor muy bonita al cuidar nuestros niños. Muchas gracias por el servicio prestado. 3504729260 1004153950

Karen Sofia Cardona Gómez


**294.** Agradecerle al servicio de pediatría y urgencias muy agradecido por el servicio prestado todas las personas y profesionales servicio de urgencias y pediatría. 1081922110 Benjamín Dindicue

## OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS (10)

### • Consulta Externa

**213.** Lllaman muy rápido no se les entiende, pero nada hay unos una sola vez, pero hay otros que repiten por favor vocalizar bien el nombre del paciente. 3144436453 36379547 Olga Lucia Vargas



	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 37 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

**215.** El día que Sali no me dieron los soportes para la próxima atención por soat y bregue mucho para que me atendieran. 32195000418 1106788910 Daniel Fernando Lozano Vera

**219.** cirugía general mi queja es porque tengo cita a las 2:00 pm y estas son las horas que no me han atendido, pero donde yo llegue tarde ahí si no me atienden. 3053067909 1070325685 Jhonatan Prieto

**221.** "Yo Maribel Mera Duran con CC -1081405797, en representación de mi madre María Disney Duran Ramírez, dando respuesta a la PQR mencionada recibida por parte de su dependencia, quiero dar a conocer que el día 11 de diciembre me acerque al hospital porque recibí una notificación de que me acercara a las instalaciones para la programación de una cirugía en el hospital San Antonio de Padua dónde hubo un altercado con la funcionaria Sindi Sanabria Calderón quien es jefe de enfermería de la unidad de consulta externa, por los siguientes motivos que según los estatutos hospitalarios como lo son los derechos del usuario fueron violados los siguientes puntos así:

1. Recibir información clara de y oportuna acerca de su enfermedad, tratamientos, cuidados y trámites administrativos asociados a su condición de salud.

2. Ser atendido por el equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro. La señora anteriormente mencionada no estaba identificada con su respectivo carnet y se niega a brindar su información al preguntarle quien nos atendía. Lo anterior se debió a que nos brindó una mal diagnostico al no leer de forma correcta el examen de laboratorio "Cultivo para microorganismos en cualquier muestra diferente a medula ósea orina y heces, cultivo de colección de miembro inferior".

En cambio, la señora Sindi Sanabria manifestó que el examen era de orina y que la bacteria se encontraba en la vejiga de manera prepotente y grotesca.

Es de anotar que sé que se debe ser muy profesional al momento de dar una indicación referente a la salud, ya que un error frente a estos temas es de mucho cuidado de lo contrario se promete la salud del paciente.

Att. Maribel Nayibe Mera Duran

CC. 1081405797

Anexo: Historia clínica y resultado de laboratorio"

- **Hospitalización Pediatría**

**216.** Estimado con respeto me dirijo a ustedes para hacerles saber es muy frustrante mirar un TV colgado en la habitación 305 de pediatría. Y que este no funcione, la sugerencia es que por favor lo arreglen ya que por este medio tecnológico podemos mantener distraídos a los niños y evitar que se sientan estresados, muchas gracias por su atención. 3504729260 1004153950 Karen Sofia Cardona Gómez


- **Ginecobstetricia**

**214.** La presenta queja es por motivos de que el día de hoy 02 de diciembre me remiten por urgencias para temas de definición de cesárea ya que cuento con 37 semanas embarazo de alto riesgo por motivos de diabetes gestacional y el feto viene macrosómico ingreso hoy a las 11:30 am me toman signos vitales y monitoria y signo las 3:27 pm no me llaman la doctora de turno y no se evidencia mucho movimiento en urgencias pésimo servicio. 3223020247 1084419446 Laura Daniela Serrato Medina

- **Urgencias**

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 38 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

**217.** Los quiero felicitar por el buen servicio del personal médico pero lo que no me gusta es que cuando ingresan a mi hijo a la cirugía el médico me manifiesta que el yeso no es el adecuado para enyesar el bracito a mi bebe quisiera que fuera de mejor calidad para que los pacientes no corran el riesgo por favor. 3172768307 Yenny Marcela Embus A

**218.** Señor de gerencia cordial saludo me dirijo a ustedes con el fin de informarles que los médicos hacen con el fin de informarles que los médicos hacen mal las cosas y los que pagamos somos nosotros los pacientes el médico de ortopedia hizo mal una formula y sin son capsulas porque formula suspensión a un paciente de 36 años de edad que pena pero le dieron salida a mi hijo no me quieren los jefes arreglar la formula porque no está el médico que hizo la formula y aquí no se les está pidiendo nada. 3166626592 36379320 María De Jesús Guañarita Valencia

**220.** "Cordial saludo" Por medio de la presente quisiera realizar una queja respecto a la atención que recibió una menor de tres años en el hospital de La Plata, la niña fue picada por un alacrán y en el hospital no se encontraba el suero para contrarrestar la toxina. lo cual me parece demasiado delicado, puesto que nos encontramos en un municipio Que atienden o recibe pacientes de las diferentes veredas en las cuales el alacrán o las serpientes como la Coral son de gran presencia, por lo mencionado me parece que es una falla que el hospital no cuente con estos sueros para situaciones de Emergencias porque pueden llevar a la muerte de un paciente por no tener una de estos medicamentos, Deberían como plan de mejoramiento implementar y tener estos sueros para situaciones de emergencia.

La norma dice:

El suero antiofídico está clasificado como un medicamento esencial y está cubierto por el Plan Obligatorio de Salud (POS) por lo que las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado deben garantizar el suministro para atender los casos que se presenten.

Agradezco la atención prestada y quedo atenta a su pronta respuesta." Natalia Sofia Martínez Sánchez

**222.** Me parece el colmo y una falta de respeto y consideración con la paciente NEISA RUT MESA de 94 años que ingresa a urgencias y se hospitaliza en las horas de la mañana del día 20 de diciembre del 2024, le oren una ecografía y el problema es que la enviaron para piso y cuando estaba allí que no llevaba ni media hora salen con el cuento que tiene una ecografía y tiene que volverla a bajar, porque no se la hicieron antes de subirla, sabiendo que está muy delicada, porque no se fijaron si la hicieron antes de subirla donde está el personal encargado de mirar las ordenes o la jefe encargada de turno. sé que se lo mantienen es pegadas del celular. 36381523 Francy Edith Sánchez

## FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN


- Ginecología**

1. Excelente atención por parte de las niñas de Siau y a la dra. 1082155573
2. Excelente atención 26527698

- Ortopedia**

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>	<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>	<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>	<b>Página:</b> 39 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	

1. 1140931326 excelente doctor
2. 26509407 Agradecer al Dr. por la atención muy amable 573125259312

## OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### • Consulta Externa

1. Mucha bulla en la sala de espera, los médicos hablan muy pasito. 83290647
2. Tener prioridad en la caja de urgencias a pacientes de campo cc 39628202
3. Los baños estaban sucios olían a mal y no había papel higiénico cc 36379765 cl 3102655607
4. No me brindaron información precisa, que non había sistema, no me entregaron la hc y ordenes medicas cc 12269605 cl 3228376364

### • Medicina Interna

1. El Dr. me regañó porque pregunte como me había salido el de tiroides, no me puso ni cuidado, me preguntaba de la mala gana. cc 36375846 cl 3123150208

### • Call Center

1. Mucha demora en la asignación de cita 83250098. (Ecografía)
2. Mucha demora en las citas 36384998. (Ecografía)
3. Mucha demora, nunca me contestaron insistí muchas veces, me tocó acercarme al hospital a los teléfonos que están en consulta externa 1024537178 573192310132
4. Es muy demorado para q contesten en call center uno se cansa esperando 573134428934 cl 573134428934. Medicina Interna
5. Me toco bajar hasta el hospital por consulta externa, para lograr las citas, pésimo el servicio call center 26473965 573219503180. Medicina Interna
6. Mucha demora para dar las citas cc 26470171
7. Briega para sacar citas. 31947354. (Cirugía General)
8. Mejorar el tiempo entre la solicitud de la cita y su asignación fue mucho tiempo. Muy difícil conseguir cita. 1061723246. (Cirugía General)
9. Mucha demora en las citas porque no contestan 36380044. (Ecografía Obstétrica)
10. No contestan para las citas 1081418206. Ecografía
11. Difícil sacar citas. Raquel Vanegas 28853266
12. La persona que me atendió no me quería dar la cita por que el numero de la autorización no estaba liberada ANDREA VIEDA 1081426348 cl 3208298008 me puso mucho a lo último me toca decir que iba directamente al hospital para poner una queja, de resto todo excelente
13. Inconformidad por la prestación del servicio.

### • Pediatría


1. La cita tenia a las 2:20 pm y me atendió a las 02:40 pm 1145833014 573144275390

### • Ecografía Obstétrica

1. Tener sillas cómodas para las maternas, demora en la atención, cc 1080261867

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	<b>FORMATO DE INFORME</b>		<b>Fecha:</b> 25/01/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-004
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>		<b>Versión:</b> 02
	<b>LA PLATA HUILA</b>		<b>Página:</b> 40 de 41
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		

- **Ginecología**

1. Mejorar el horario de atención en cuanto a la consulta CC 65814537 3134487075
2. La atención de la ginecóloga mala, ni siquiera miro el proceso que llevaba con la otra ginecóloga. 1081404354 CL 573138196086. Ginecología

- **Urgencias**

1. Para que me tomaran el tac ingrese 5 veces pésimo el servicio de urgencias cc 1081404162 cl 3506131266
2. Ampliar el servicio de urgencias cc 55130441
3. Agilizar la atención de los pacientes cc 36378650
4. Ampliar la sala de espera en urgencias, faltan más especialistas, más cultura para la atención cc 36375623

- **Ginecoobstetricia**

1. Mal trato de la Doc. Ana no recuerdo el apellido, 2 de diciembre estaba de turno 1061813182. 102572004


## ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS REALIZADAS EN EL MES

Durante el mes de diciembre se realizaron acompañamiento **661** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones:

Durante el mes de diciembre desde la oficina de atención al usuario se realizaron **181** gestiones de citas, gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones, gestión de citas extras, entre otras.

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo (181 citas incluyendo extras)
- Gestión de citas extras con especialistas (Ecografías Obstétricas Dr. Edgar Merchan, Ecografías Felipe Leiva, Radiografías, Otorrino, ortopedia Henry collazos)
- Corrección de códigos cups
- Información en ventanilla a los usuarios del proceso de asignación de citas y demás procesos.
- Gestión de citas para Ruta De Atención Preferencial Eps Sanitas, Asmetsalud.
- Gestión de citas solicitadas por correo electrónico.
- Gestión de transporte para usuaria de AIC
- Alimentación para acompañantes IPS CRIU

Durante el mes de diciembre 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

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

Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y en el servicio de consulta externa a **920** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **175** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.095** 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 **911** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **175** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.086** usuarios evaluados en el mes de diciembre 2024.

Durante el mes de diciembre 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 **20** colaboradores, arrojando un 36% en la vigencia 2024; teniendo en cuenta que los colaboradores debemos divulgar los deberes y derechos de los usuarios en nuestra institución, para el año 2025 se realizaran estrategias que nos permitan subir la meta del indicador, se aplicara esta divulgación en el cronograma de capacitaciones institucionales.



**PAULA ANDREA MOLINA CRUZ**  
Auxiliar administrativo SIAU



**LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ**  
Coordinadora Oficina SIAU