



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 1 de 41

FECHA:	31 DE DICIEMBRE DE 2024
ACTIVIDAD:	INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE DICIEMBRE
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 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fecha: 25/01/2021 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 2 de 41
---	---	--

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**

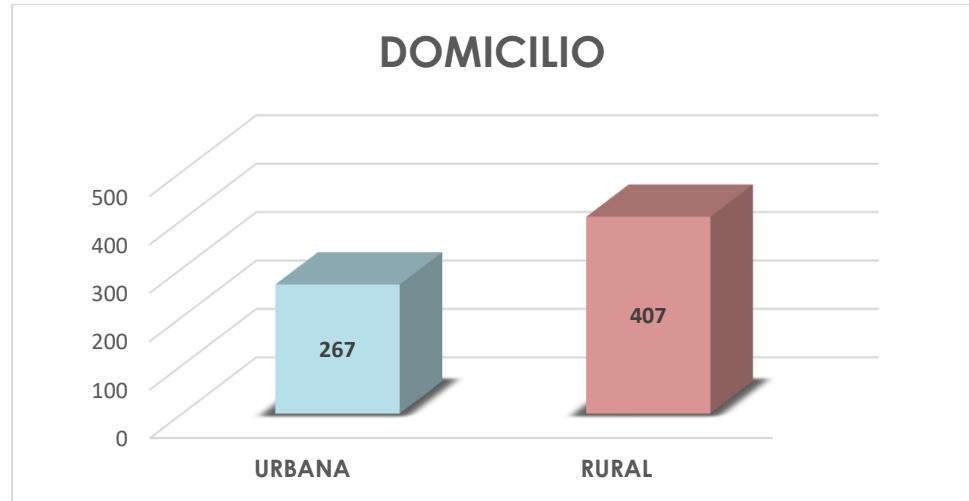
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



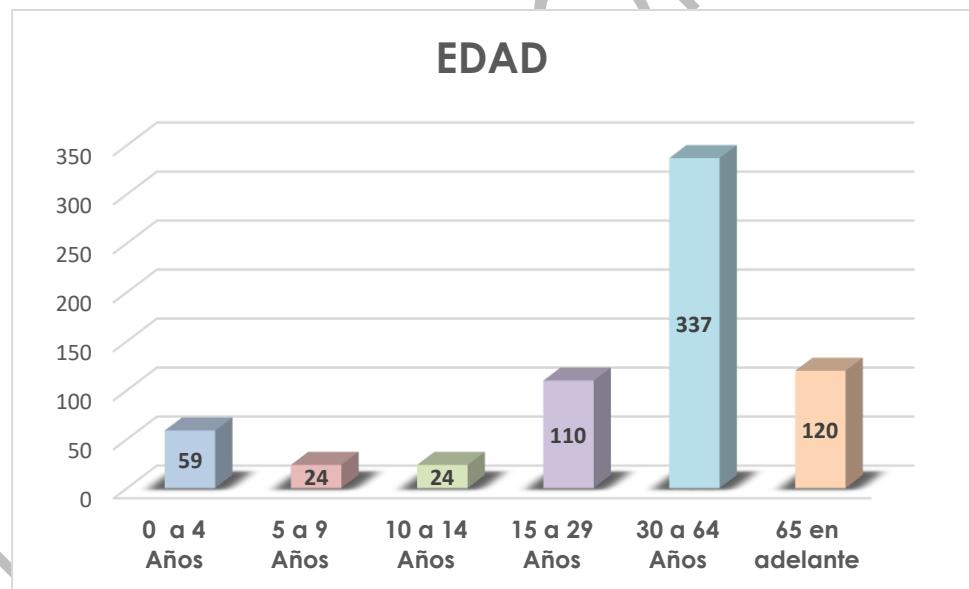
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

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

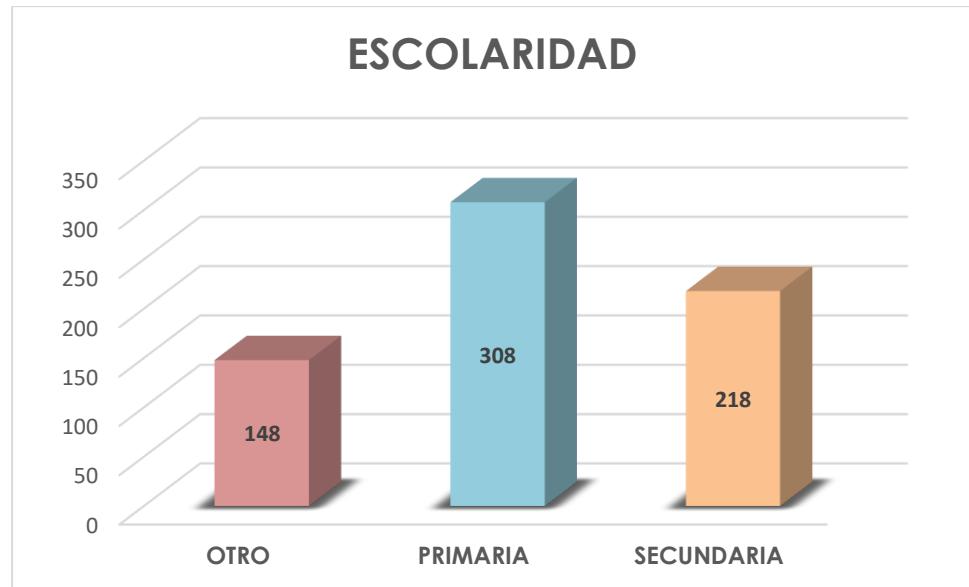
Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 3 de 41



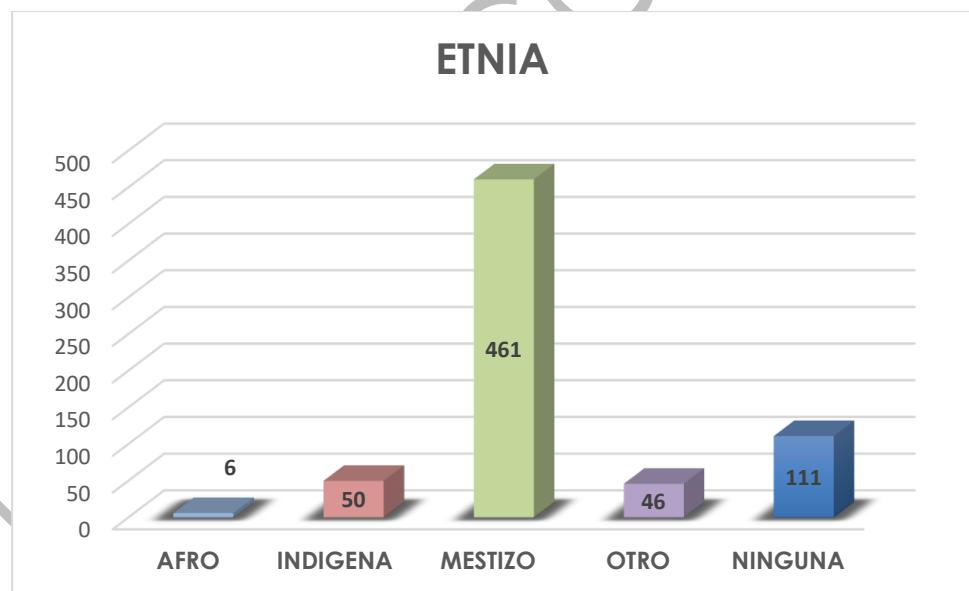
De las 684 encuestadas el 39% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 61% en la zona rural



De las 684 encuestadas aplicadas el 9% de las personas se encuentran 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.



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



De las 684 encuestadas 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.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

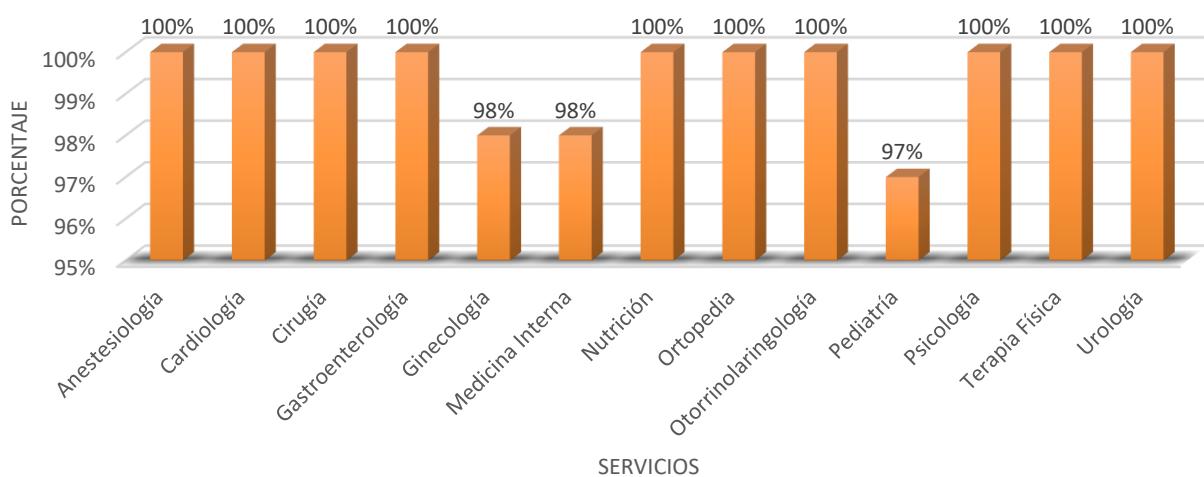
Número de encuestas aplicadas: **319**

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:

SATISFACCIÓN SERVICIO CONSULTA EXTERNA



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

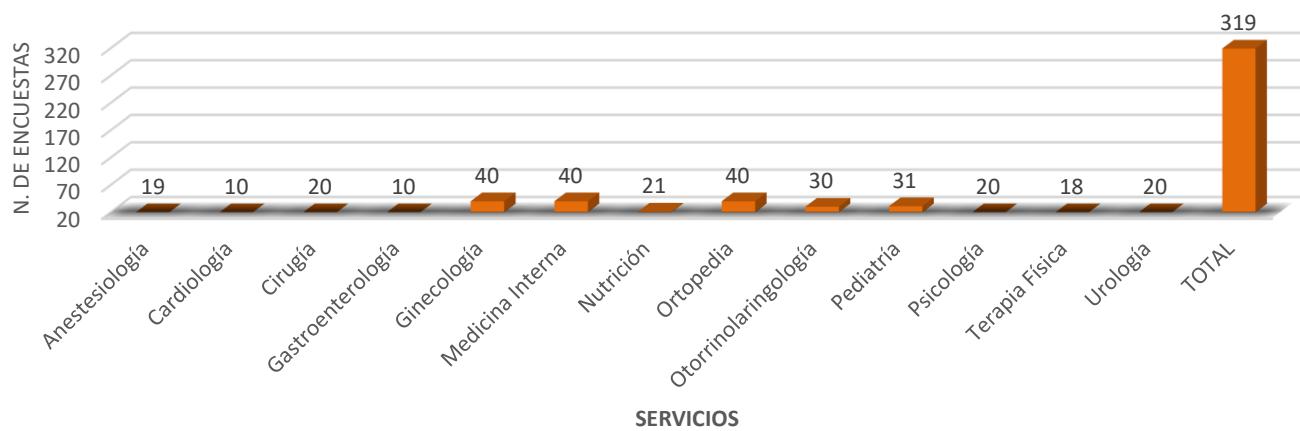
Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 6 de 41

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
TOTAL	319

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



— 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".

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
TOTAL	102	189	7	1	20	319

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
TOTAL	123	196	0	0	319

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

— 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 ESTRÁTÉGICO 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

— 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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 9 de 41

PEDIATRIA	31	0	31
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	18	0	18
UROLOGIA	17	3	20
TOTAL	316	3	319

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?

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

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

— 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 ESTRÁTÉGICO 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
TOTAL	150	165	4	0	319

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
TOTAL	198	119	2	0	319

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

— 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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 11 de 41

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

11. La información brindada por parte del especialista:

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

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

Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	98%
Medicina Interna	98%
Nutrición	100%

— Salud Integral, Impacto Real —

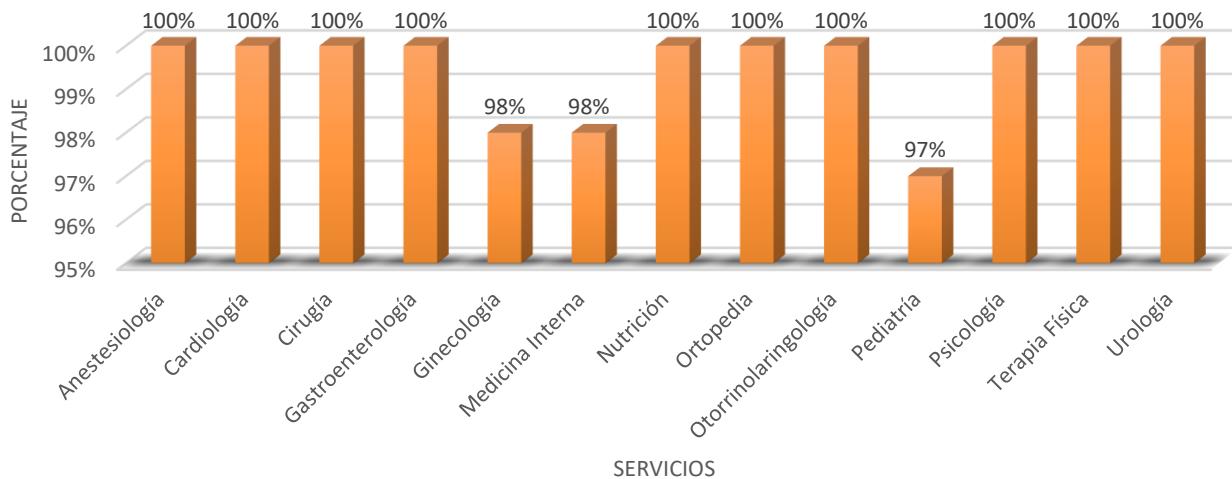
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO 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 Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo	40
Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	31
Ortopedia	Dr. Collazos Dr. Mugno Dr. Fedor	40

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".

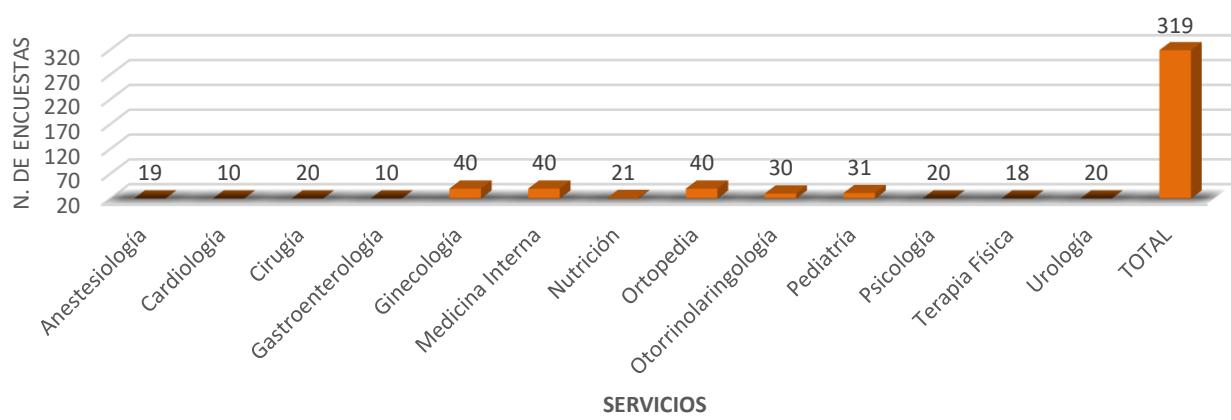
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

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
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	319	

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS





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

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

— 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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 15 de 41

• Pediatría

1. La cita tenia 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 ginecologa.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 Garcia 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 Humero que obtuve una fractura con desplazamiento, y también una gran

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	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 41
---	---	---

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. Llaman 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 diagnóstico al no leer de forma correcta el examen de laboratorio

— Salud Integral, Impacto Real —



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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 17 de 41

"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 SATISFACCIÓN APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **233**

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

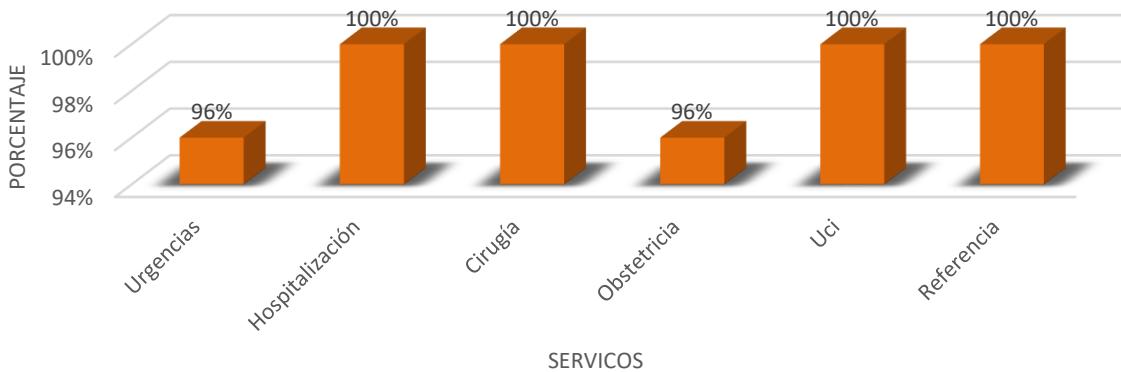
SERVICIO	TOTAL
Urgencias	96%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	96%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN 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".

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
TOTAL	0	0	0	0	213	213

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
TOTAL	65	146	2	0	213

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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 19 de 41

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

4. El trato brindado por el personal fue:

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

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

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

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
URGENCIAS	67	46	0	0	113
HOSPITALIZACIÓN	30	0	0	0	30
QUIROFANO	25	0	0	0	25
OBSTETRICIA	23	1	1	0	25
UCI	17	3	0	0	20
TOTAL	162	50	1	0	213

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	45	68	0	0	0	113
HOSPITALIZACIÓN	20	10	0	0	0	30

— 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 ESTRÁTÉGICO 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
TOTAL	116	97	0	0	0	213

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
TOTAL	85	124	4	0	213

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
TOTAL	116	96	1	0	213

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
TOTAL	44	169	0	0	213

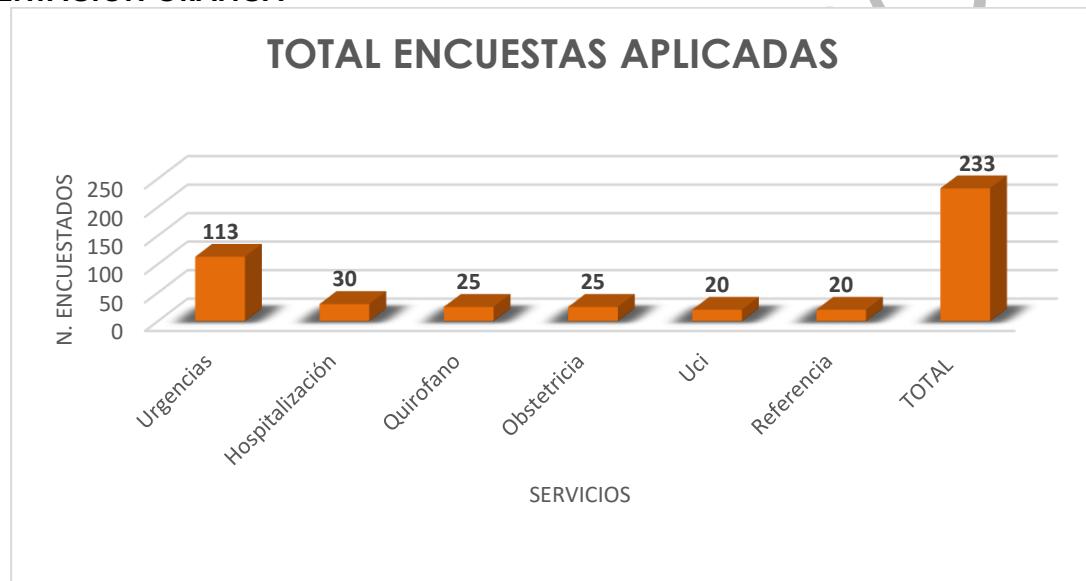
11. La información brindada por parte del especialista:

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
TOTAL	120	93	0	0	213

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

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

REPRESENTACIÓN GRAFICA



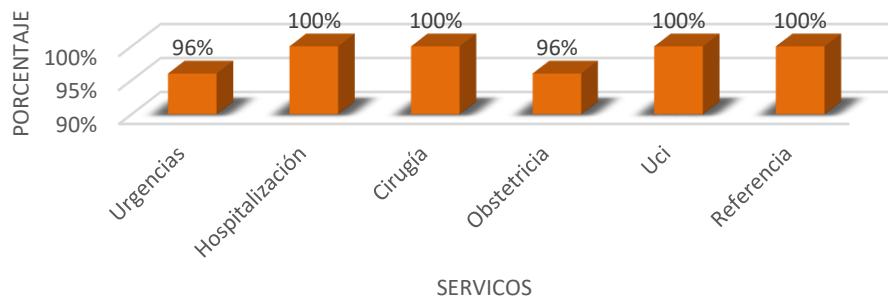
SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A ESPECIALISTAS

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

SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS

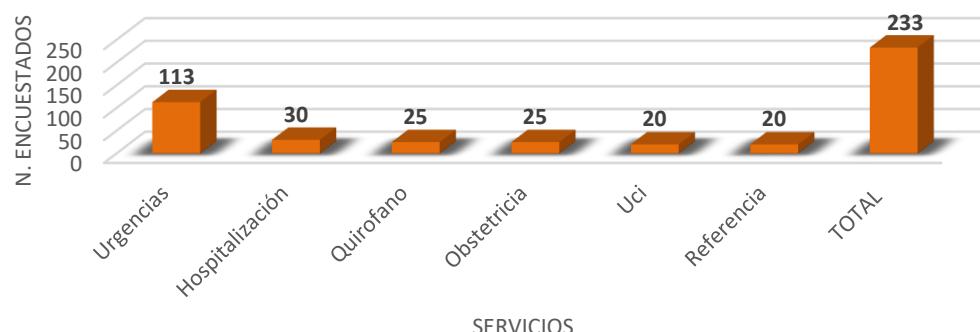


TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS A LOS ESPECIALISTAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

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

REPRESENTACION GRAFICA

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



— 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".

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

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 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

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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	<p align="center">FORMATO DE INFORME</p> <p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	<p>Fecha: 25/01/2021 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 24 de 41</p>
---	---	---

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.

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fecha: 25/01/2021 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 25 de 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 Francy 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

— 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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 26 de 41

• **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 remetido?

DETALLE	N.
Excelente	3
Bueno	17
Regular	0
Malo	0
NA	0
TOTAL	20

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

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

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	7

— 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 ESTRÁTÉGICO 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
TOTAL	20

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
TOTAL	20

6. El trato brindado por el personal fue:

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

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

DETALLE	N.
Muy buena	4
Bueno	16
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0
Rápido	20

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 28 de 41

Muy rápido	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
SI	19
NO	1
TOTAL	20

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
TOTAL	20

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
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
MB	2
B	17
R	1
M	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
SI	20

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

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 29 de 41

NO	0
OBS	0
TOTAL	20

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
TOTAL	20

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

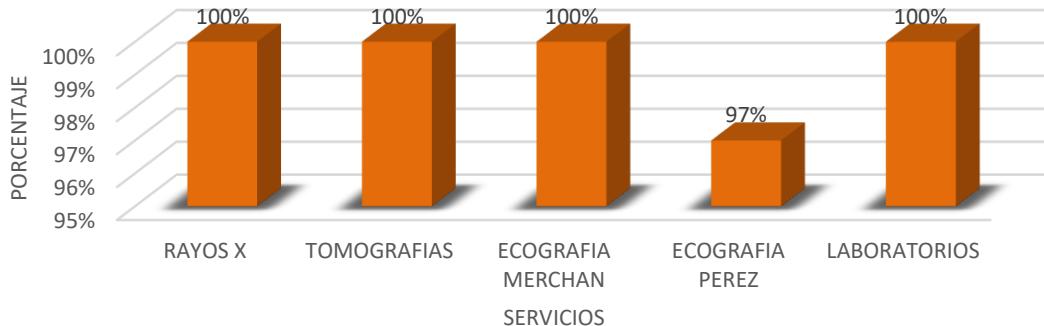
Número de encuestas aplicadas: **132**

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

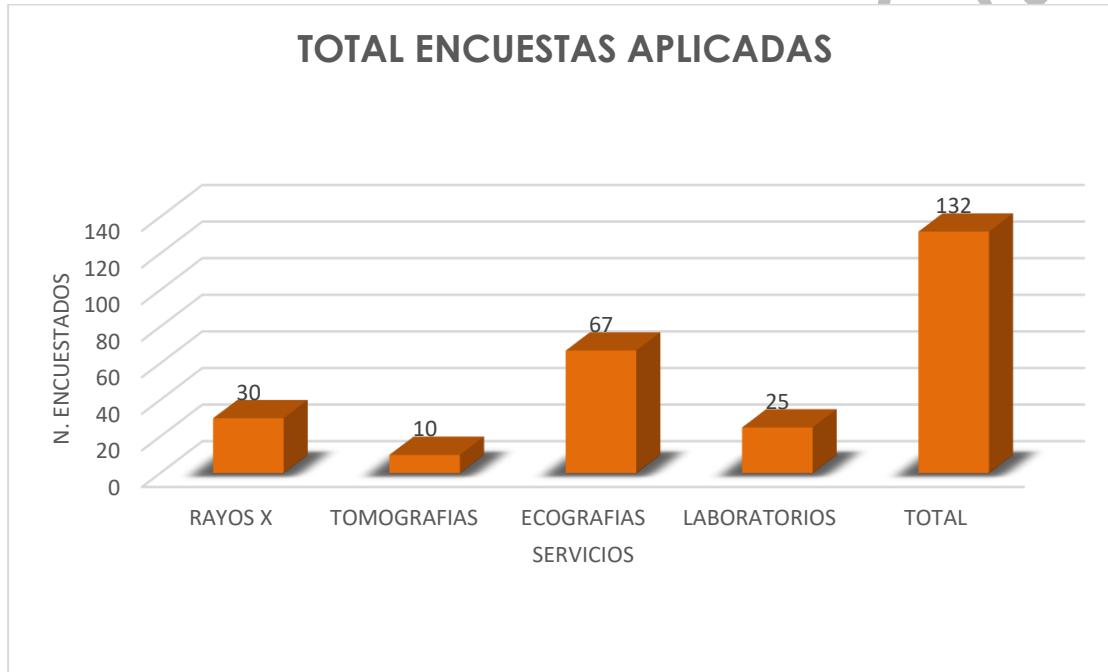
% DE SATISFACCIÓN APOYO DIAGNOSTICO



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNOSTICO

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

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
TOTAL	51	45	5	0	31	132

— 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".

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
TOTAL	73	58	1	0	132

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
TOTAL	91	41	0	0	132

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
TOTAL	95	37	0	0	132

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
TOTAL	132	0	132

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

— 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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 32 de 41

TOMOGRAFIAS	5	5	0	0	10
ECOGRAFIAS	65	2	0	0	67
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	121	11	0	0	132

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	21	9	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	5	5	0	0	0	10
ECOGRAFIAS	54	12	1	0	0	67
LABORATORIOS	13	12	0	0	0	25
TOTAL	93	38	1	0	0	132

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

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

9. El trato brindado por el especialista fue:

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

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	17	13	0	0	30
TOMOGRAFIAS	5	5	0	0	10
ECOGRAFIAS	45	22	0	0	67
LABORATORIOS	25	0	0	0	25

— 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 ESTRÁTÉGICO 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:

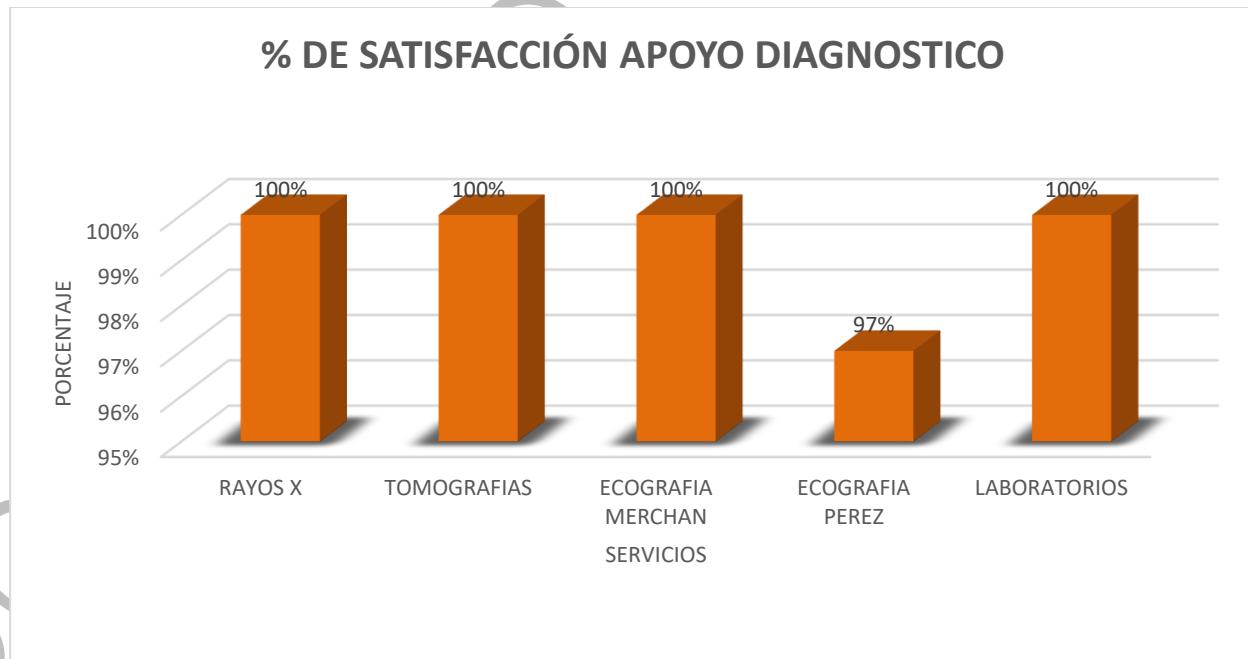
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	22	8	0	0	30
TOMOGRAFIAS	5	5	0	0	10
ECOGRAFIAS	63	4	0	0	67
LABORATORIOS	16	9	0	0	25
TOTAL	106	26	0	0	132

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 —

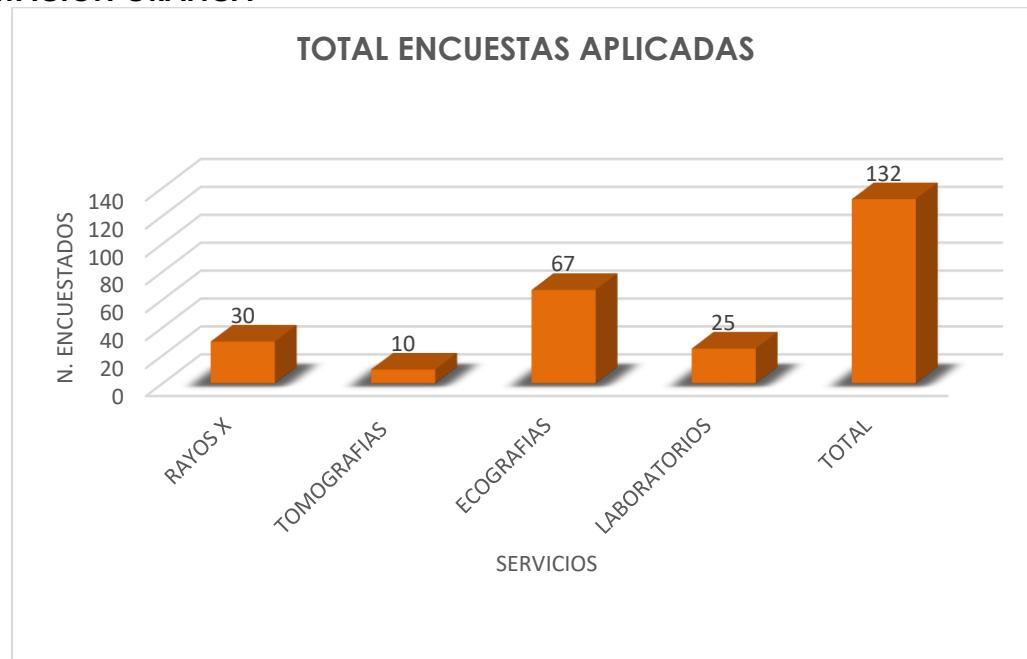
"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO 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)

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

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 Humero 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 mi 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

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 36 de 41

• 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. Llaman 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

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 37 de 41

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 diagnóstico 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 presente 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".

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

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 órdenes 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 —

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

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 oían 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 regaño 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.

- **Pediatria**

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 —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	<p align="center">FORMATO DE INFORME</p> <p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	<p>Fecha: 25/01/2021 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 40 de 41</p>
---	---	---

- **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

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA Salud Integral, Impacto Real</p>	<p align="center">FORMATO DE INFORME</p> <p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	<p>Fecha: 25/01/2021 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 41 de 41</p>
---	---	---

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