



| | | |
|---|--|--|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | 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: 03 Página: 1 de 15 |

| | |
|---------------------------|---|
| FECHA: | 25 de noviembre de 2024 |
| ACTIVIDAD: | Elaboración informe avances socialización y evaluación política y programa de humanización |
| PROCESO VINCULADO: | Humanización |
| RESPONSABLE: | Personal de humanización |
| OBJETIVO: | Socializar los avances en la socialización y evaluación del programa y política de humanización . |

CONTENIDO DEL INFORME:

Teniendo en cuenta las nuevas directrices institucionales se efectúa los ajustes al programa y política de humanización teniendo, así como resultado la adopción de la V versión a partir del 5 de agosto de 2024 y el programa de humanización adopción IV versión, mediante resolución No 237 de fecha 05 de agosto de 2024, de igual manera se actualiza la resolución de conformación del comité de humanización institucional quedando según resolución No 197 de fecha 05 de julio de 2024, resaltando que se ajusta los integrantes y periodicidad bimensual para la realización del comité de humanización.



| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA | Versión: 03 |
| | LA PLATA HUILA | Página: 2 de 15 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

Nuestro lema es:

“HUMANIZACION SOMOS TODOS”

El objetivo es trabajar con usuarios, familiares y colaboradores.

La nueva política de humanización prioriza seis líneas estratégicas para trabajar en la presente administración:


Línea 1. “Humanizarte”



La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, busca garantizar las condiciones de privacidad, comodidad, silencio, trato digno entre usuarios, familiares y colaboradores durante la estancia hospitalaria.

Dentro de esta línea se han trabajado las siguientes actividades:

| LINEA 1 HUMANIZARTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2 Realizar campañas de sensibilización para el uso adecuado del tono de voz, disminución de los decibelios (tonos de celular, charlas, televisión, música) etc. | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 387 | | 0 | |
| 3 Identificar los colaboradores que presenten dificultades en el manejo de relaciones interpersonales con los compañeros y usuarios | | | | | | | | | 3 | 4 | 3 | |
| 4 Campañas de socialización mediante poster psicoeducativos dirigidos a los usuarios y familiares del servicio de consulta externa, en el uso adecuado de los dispositivos electrónicos y tono de voz. | | | | | | | | | | | 0 | |
| 5 Difusión en redes sociales institucionales de poster psicoeducativos en el tema de humanización. | | | | | | | | | 2 | | 0 | |
| 6 Coordinar con las áreas respectivas (líder SIAU, Consulta externa, subgerencia, calidad), rondas en el servicio de consulta externa con el fin de verificar la oportunidad en la atención y efectuar el respectivo reporte al interventor del contrato. | | | | | | | | 20 | 21 | 22 | | |
| 7 Implementar en lapsos de 15 minutos la estrategia del uso de música relajante en los servicios, con el fin de brindar un espacio agradable los pacientes hospitalizados | | | | | | | | | | | | |
| 8 Sensibilizar a los colaboradores en el aprovechamiento de los espacios para la realización de actividades sociales. | | | | | | | | | 22 | | 0 | |
| 9 Coordinar con SIAU la verificación de los colaboradores felicitados mediante buzones de PQRSF y líderes de los servicios y efectuar el reconocimiento en las redes sociales del hospital | | | | | | | | 9 | 13 | 16 | | |

| | | |
|---|--|--|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | 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: 03 Página: 3 de 15 |

En esta línea se tiene pendiente:

- Campañas de socialización mediante poster psicoeducativos dirigidos a los usuarios y familiares del servicio de consulta externa, en el uso adecuado de los dispositivos electrónicos y tono de voz. (para ejecutar en diciembre).
- Implementar en lapsos de 15 minutos la estrategia del uso de música relajante en los servicios, con el fin de brindar un espacio agradable los pacientes hospitalizados (para implementar año 2025).

INDICADOR

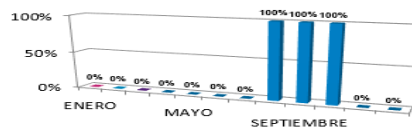
LINEA No 1: 

NOMBRE DEL INDICADOR: PROPORCION DE SATISFACCION EN LA HUMANIZACION DEL SERVICIO

Numerador: No de pacientes y/o familiares encuestados sobre la satisfacción de la humanización del servicio: **40**

Denominador: Número total de pacientes encuestados: **40**
META: 80%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2024 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DECIEMBRE |
| NUMERADOR | | | | | | | | 35 | 40 | 40 | | |
| DENOMINADOR | | | | | | | | 35 | 40 | 40 | | |
| RESULTADO | # DIV./O | # DIV./O | # DIV./O | # DIV./O | # DIV./O | # DIV./O | # DIV./O | 100% | 100% | 100% | # DIV./O | # DIV./O |



Salud Integral, Impacto Real

Línea 2. "EDUCANDO CON AMOR"



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 ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 4 de 15

La institución se compromete a Educar con Amor a los colaboradores, usuarios y sus familias; en: Derechos y deberes de los pacientes. Estandarizar el ciclo de atención del usuario desde que llega hasta su egreso. Elección de profesional para la atención Garantizar la información al usuario sobre los servicios que presta.

Proceso de asignación de citas, registro, admisión y preparación del usuario, mediante el que se orienta sobre qué debe hacer durante la atención. Entrega de información en el momento de ingreso al servicio del usuario y su familia

Se han trabajado los siguientes actividades:


| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| LINEA 2 EDUCANDO CON AMOR | | | | | | | | | | | | | |
| 12 Realizar seguimiento a las PQRS radicadas por los usuarios las cuales estén relacionadas con la actitud de los colaboradores hacia los usuarios y/o familiares | | | | | | | | | 4 | 3 | 0 | | 7 |
| 13 Diseño, elaboración y aplicación de encuestas de humanización dirigida a usuarios y/o familiares | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 | 40 | 40 | | | 115 |
| 14 Diseño, elaboración y aplicación de encuestas de humanización dirigida a los colaboradores | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 68 | 49 | 11 | | | 128 |
| 15 Diseño, elaboración y aplicación de listas de cliente incognito (usuarios ambulatorios y hospitalizados). | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 10 | | | 30 |
| 16 Elaborar folleto relacionado con el proceso de egreso de los pacientes, el cual sera socializado con los líderes de los servicios asistenciales y oficina de atención al usuario con el fin de educar al usuario y su familia. | | | | | | | | | | 17 | | | 17 |
| 17 Realizar campaña de sensibilización para que los colaboradores (saluden, se presenten e informen) tanto al usuario como al familiar. | | | | | | | | 96 | 33 | 0 | | | 129 |
| 18 Fortalecer en los colaboradores los conocimientos, valores, competencias y herramientas que contribuyen a la mejora de la humanización del servicio | 0 | 366 | 366 | 360 | 326 | 356 | 356 | 387 | 387 | 387 | | | 3291 |
| 19 Socializar a los usuarios y/o familiares que la institución cuenta con una guía bilingüe para la atención de comunidades | | | | | | | | 997 | 1043 | 887 | | | 2927 |
| 20 Elaborar y socializar el protocolo de atención a la comunidad LGTBIQ+ | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 21 Elaborar y socializar el protocolo de atención telefonica | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 22 | | | | | | | | | | | | | |
| 23 SOCIALIZACION POLITICA HUMANIZACION Y EVALUACION A COLABORADORES | 14 | 12 | 0 | 4 | 91 | 100 | 4 | 11 | 118 | 34 | 116 | | 504 |
| 24 SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 18 | 23 | 18 | 17 | 20 | 18 | 34 | 30 | 25 | 31 | | | 148 |
| 25 PRESENTATE E INFORMA- DECALOGO BUEN TRATO | 0 | 0 | 0 | 37 | 11 | 15 | 64 | 96 | 0 | 0 | | | 127 |
| 26 SOCIALIZACION TIPS HUMANIZACION | 0 | 7 | 58 | 28 | 11 | 15 | 0 | 96 | 33 | 0 | | | 119 |
| 27 CAPACITACION PROTOCOLO VISITAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | | | 11 |
| 28 SOCIALIZACION DIRECTORIO RELIGIOSO | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 387 | 0 | 0 | | | 12 |
| 29 APOYO COLABORADORES ESTRATEGIA ESCUCHA ACTIVA | 4 | 1 | 4 | 7 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 0 | | | 26 |

Pendiente para cumplimiento:

- Elaborar y socializar el protocolo de atención a la comunidad LGTBIQ+ (en proceso de elaboración)

— 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 | Fecha: 05/11/2024 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA | Versión: 03 |
| | LA PLATA HUILA | Página: 5 de 15 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

- Elaborar y socializar el protocolo de atención telefónica (en proceso de revisión y aprobación).

INDICADOR

LINEA No 2:

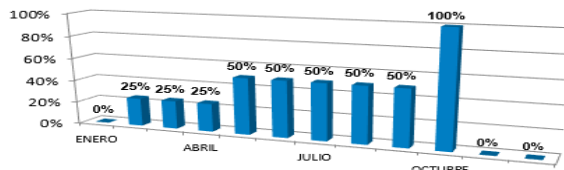


NOMBRE DEL INDICADOR: PROPORCION DE CUMPLIMIENTO DE TALLERES DEL PROGRAMA DE HUMANIZACION

Numerador: Numero de talleres del programa ejecutados : 4

Denominador: Número de Talleres o actividades programadas: 4
META: 100%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2024 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICEMBRE |
| NUMERADOR | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | |
| DENOMINADOR | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| RESULTADO | 0% | 25% | 25% | 25% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 100% | # DIV/0! | # DIV/0! |



Salud Integral, Impacto Real

línea 3. "TU BIENESTAR ES EL MIO"



Tu Bienestar es el Mio

La institución se compromete con Tu Bienestar es el mío, estrategia dirigida a los colaboradores, usuarios y sus familias; en:

— 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: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 6 de 15

Promoción de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo y humanizado.

Socializar e interiorizar la Política y programa de humanización y respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad la cual debe ser promovida, desplegada y evaluada.

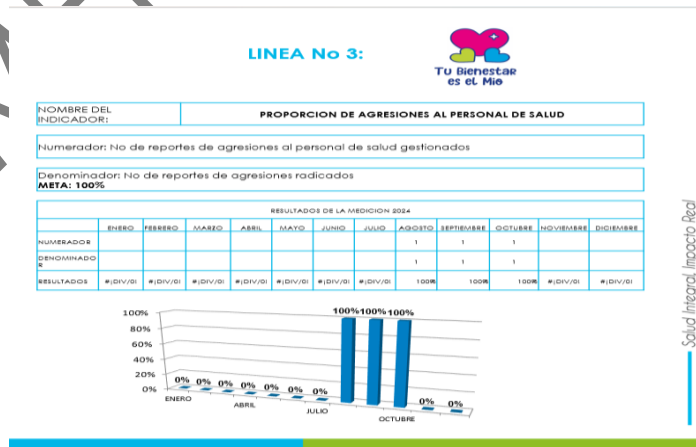
Actividades para trabajar en esta línea:

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|
| LINEA 3 TU BIENESTAR ES EL MIO | | | | | | | | | | |
| Adoptar Mecanismos en el ambito organizacional para prevenir, identificar, reportar y gestionar el comportamiento agresivo y abusivo de: - Los trabajadores - Los pacientes y sus familias | | | | | | | | | | |
| Campaña respeto a la confidencialidad | | | | | | | | 1 | 1 | 1 |
| Campaña dia de la solidaridad | | | | | | | | 30 | 0 | 0 |
| Diseñar, elaborar, socializar e implementar la estrategia del buzón de PQRSF para los colaboradores | | | | | | | | | | |


Pendiente:

- Diseñar, elaborar, socializar e implementar la estrategia del buzón de PQRSF para los colaboradores (en proceso de elaboración, en el plan de necesidades de solicitud 9 buzones para instalar en los diferentes servicios).

INDICADOR



Salud Integral, Impacto Real

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA | Versión: 03 |
| | LA PLATA HUILA | Página: 7 de 15 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | |

Línea 4. "CONSENTIDOS"



Para la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua es muy importante los usuarios y su familia, es por ello que crea la estrategia que va dirigida a la escucha amable y respetuosa del usuario respecto a sus inquietudes.

Actividades:

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 37 LINEA 4 CONSENTIDOS | | | | | | | | | | | | | |
| 38 Elaborar y socializar el protocolo manejo del duelo | | | | | | | | | | | | | |
| 39 Capacitar al personal de salud, para el manejo asertivo a usuarios alterados | | | | | | | | | | | | | |
| 40 Seobilizar a los colaboradores para el fortalecimiento de competencias de escucha al usuario | | | | | | | | | | 2 | | | |

Pendientes:

- Elaborar y socializar el protocolo manejo del duelo (en proceso de elaboración)
- Capacitar al personal de salud, para el manejo asertivo a usuarios alterados (en proceso de socialización mes de noviembre).

INDICADOR

— Salud Integral, Impacto Real —

LINEA No 4 :



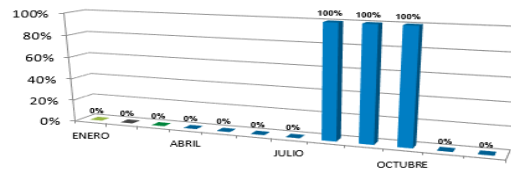
NOMBRE DEL INDICADOR: Escucha amable y respetuosa del usuario respecto a sus inquietudes.

Numerador: No de capacitaciones realizadas en tema de comunicación asertiva y escucha activa: 2

Denominador: No de capacitaciones programadas: 2

META: 80%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2024 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NUMERADOR | | | | | | | | 4 | 1 | 2 | | |
| DENOMINADOR | | | | | | | | 4 | 1 | 2 | | |
| RESULTADOS | # DIV/0 | # DIV/0 | # DIV/0 | # DIV/0 | # DIV/0 | # DIV/0 | # DIV/0 | 100% | 100% | 100% | # DIV/0 | # DIV/0 |



CONTROLADO
 Salud Integral, Impacto Real

Línea 5. "SIEMPRE CONTIGO"



El Hospital San Antonio de Padua de La Plata, convencido que la Humanización es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.

Diseña la política, el programa, que busca que los cuidados y la prestación de los servicios de salud protejan la dignidad de todo ser humano.

La institución promoverá el cumplimiento por los derechos y deberes de los pacientes.

Actividades:

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|----------|
| 42 LINEA 5 SIEMPRE CONTIGO | | | | | | | | | | | | | |
| 43 Socializar el protocolo de acompañamiento espiritual | | | | | | | | 387 | 0 | 0 | | | 387 |
| 44 VISITA SACERDOTAL | 2 | 1 | 0 | 2 | 19 | 16 | 5 | 4 | 1 | 6 | | | 56 |
| Actualizar el directorio que permita contactar a los padres, pastores, taíta según necesidad del paciente | | | | | | | | 387 | 0 | 0 | | | 387 |
| 45 Celebración día del niño | | | | | | | | | | | | | |
| 46 Celebración día del adulto mayor | | | | 80 | | | | | | 28 | | | 108 |
| 47 Jornada de vacunación contra la indifferencia y entrega de vitaminas HUMANIZACIÓN FORTE, la cual potencializara (| | | | | | | | 18 | 0 | 0 | | | 18 |
| 48 Caritas felices; espacios creados para contribuir en el bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes hospitalizados a través de actividades lúdicas y recreativas | | | | | | | | | 106 | 0 | | | 106 |
| 49 FECHAS ESPECIALES CUMPLEAÑOS | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 8 | 3 | 6 | 3 | | | 38 |
| Elaborar y socializar el protocolo de primeros auxilios psicológicos | | | | | | | | | | VoBo | | | #¡VALOR! |
| 51 Elaborar y socializar el protocolo de dar malas noticias | | | | | | | | | | VoBo | | | #¡VALOR! |
| 52 Elaborar protocolo de escucha activa para los colaboradores | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 53 SEGUIMIENTO PACIENTES UCI | 29 | 53 | 39 | 46 | 46 | 44 | 39 | 48 | 45 | 58 | | | 447 |
| 55 ACOMPAÑAMIENTO FAMILIARES | 10 | 15 | 9 | 12 | 9 | 12 | 9 | 19 | 8 | 9 | | | 112 |
| 56 APOYO USUARIOS EN CONDICIONES VULNERABLES | 6 | 8 | 5 | 9 | 4 | 12 | 11 | 16 | 7 | 4 | | | 82 |
| 57 DONACION CALZADO | 0 | 13 | 0 | 1 | 12 | 6 | 0 | 0 | 0 | 28 | | | 60 |
| 58 ANALISIS QUEJAS COLABORADORES | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 | 3 | 4 | 3 | | | 17 |
| 59 RODAS HOSPITALARIAS | 15 | 13 | 13 | 17 | 19 | 15 | | 20 | 23 | 23 | | | 158 |
| 60 USUARIOS CAPACITADOS EN EL OBJETIVO DE LA POLITICA DE HUMANIZACION, HORARIOS DE VISITA, HORARIOS DE ALIMENTACION | 384 | 341 | 285 | 488 | 431 | 399 | 732 | 997 | 1043 | 887 | | | 5987 |

Pendiente:

- Elaborar y socializar el protocolo de primeros auxilios psicológicos (en proceso de revisión y aprobación).
- Elaborar y socializar el protocolo de dar malas noticias (en proceso de revisión y aprobación).
- Elaborar protocolo de escucha activa para los colaboradores (en proceso de elaboración).

INDICADORES

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: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 10 de 15

LINEA No 5 :

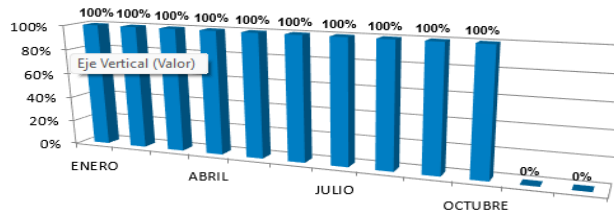


NOMBRE DEL INDICADOR: PROPORCION DE APOYOS PSICOLOGICOS Y EMOCIONALES A LOS USUARIOS Y FAMILIARES.

Numerador: Número de pacientes que recibieron apoyo psicológico y emocional: **276**

Denominador: Total de pacientes que requieren el apoyo: **276**

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2024 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NUMERADOR | 375 | 414 | 402 | 462 | 144 | 183 | 181 | 253 | 288 | 276 | | |
| DENOMINADOR | 375 | 414 | 402 | 462 | 144 | 183 | 181 | 253 | 288 | 276 | | |
| RESULTADOS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | # DIV/0 | # DIV/0 |



Salud Integral, Impacto Real

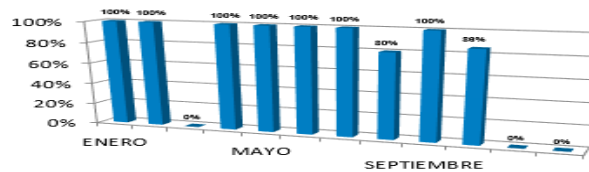
NOMBRE DEL INDICADOR: PROPORCION DE APOYOS ESPIRITUALES A USUARIOS Y FAMILIARES.

Numerador: Número de pacientes que recibieron apoyo espiritual: **6**

Denominador: Total de pacientes que requieren el apoyo: **7**

Meta: 80%

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2024 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---------|---------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NUMERADOR | 3 | 1 | 0 | 1 | 19 | 16 | 7 | 4 | 1 | 6 | | |
| DENOMINADOR | 3 | 1 | 0 | 1 | 19 | 16 | 7 | 5 | 1 | 7 | | |
| RESULTADOS | 100% | 100% | # DIV/0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 80% | 100% | 86% | # DIV/0 | # DIV/0 |



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 ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

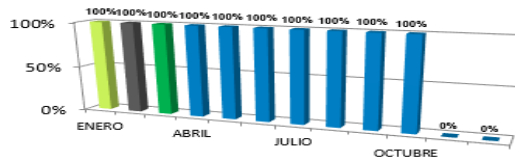
Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 11 de 15

NOMBRE DEL INDICADOR: PROPORCION DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO

Numerador: Número de llamadas de seguimiento realizadas: **58**

Denominador: Total de pacientes priorizados para seguimiento telefónico
Meta: **80%**

| RESULTADOS DE LA MEDICION 2024 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|----------|--------|-------|------|-------|-------|---------|-------------|----------|------------|------------|
| | ENERO | FEBRE RO | MARZ O | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOS TO | SEPTIEM BRE | OCTUB RE | NOVIE MBRE | DICIEMB RE |
| NUMERA DOR | 29 | 53 | 39 | 46 | 46 | 44 | 39 | 48 | 45 | 58 | | |
| DENOMIN ADOR | 29 | 53 | 39 | 46 | 46 | 44 | 39 | 48 | 45 | 58 | | |
| RESULTAD OS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | # DIV/0 | # DIV/0 |



Línea 6 “PUERTAS ABIERTAS”



Si bien es cierto el hospital San Antonio de Padua cuenta con unas políticas institucionales y horarios establecidos para la visita, lo que se busca es el bienestar de los pacientes y que gocen de la compañía de su familia cuando así sea necesario requerido por el personal tratante o el mismo paciente, por lo tanto, debe manejar horarios flexibles.



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: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 12 de 15

Actividades:

| 62 | LINEA 6 PUERTAS ABIERTAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 63 | Flexibilidad según necesidades de los pacientes y familiares: visitas y acompañamiento de los usuarios según necesidad del paciente, ingreso visitas especiales | | | | | | | | | 430 | 600 | | | |

INDICADOR

LINEA No 6 :



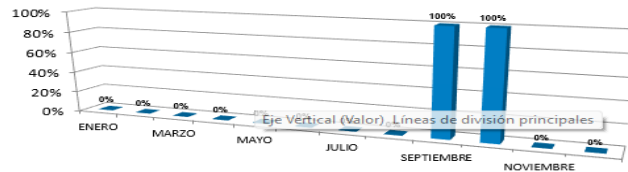
NOMBRE DEL INDICADOR: Flexibilidad de horarios para ingreso en casos especiales

Numerador: No de requerimientos para acompañamiento en casos especiales : 600

Denominador: No de requerimientos gestionados: 600
Meta: 80%


RESULTADOS DE LA MEDICION 2024

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|
| NUMERADOR | | | | | | | | 0 | 450 | 600 | | |
| DENOMINADOR | | | | | | | | 0 | 450 | 600 | | |
| RESULTADOS | # DIV 0 | # DIV 0 | # DIV 0 | # DIV 0 | # DIV 0 | # DIV 0 | # DIV 0 | # DIV 0 | 100% | 100% | # DIV 0 | # DIV 0 |



Salud Integral, Impacto Real

Salud Integral, Impacto Real

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA | Versión: 03 |
| PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | | Página: 13 de 15 |


PROGRAMA DE HUMANIZACION

Objetivo

Desarrollar actividades orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada en los diferentes servicios de salud, dirigidas a los usuarios, sus familias y colaboradores de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

INDICADOR

— Salud Integral, Impacto Real —


| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA | Versión: 03 |
| PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | | Página: 14 de 15 |

| | |
|--|--|
| PROCESO: | GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | PROPORCION DE SOCIALIZACION Y EVALUACION PROGRAMA Y LA POLITICA DE HUMANIZACION |
| PROPOSITO: | Identificar el grado de conocimiento de los colaboradores en el programa y la política de humanización |
| DEFINICIÓN: | La humanización constituye uno de los ejes fundamentales en la prestación de los servicios de salud, es por ello que para la ESE Hospital San Antonio de Padua es prioridad lograr la satisfacción plena y humana de los usuarios, sus familias y colaboradores. |
| FORMULA DE MEDICION: | Numerador: Número de colaboradores capacitados en la Política y el Programa de humanización |
| | Fuente del numerador: Información suministrada por el área de humanización |
| | Denominador: Numero de colaboradores que aprueban el examen. |
| | Fuente del denominador: información suministrada y soportada en físico desde el area de humanización |
| | Unidad de medida: Por 100% |
| META: | 90% |
| PERIODICIDAD: | Mensual |
| CARGO RESPONSABLE DE LA MEDICION: | Colaboradores oficina de Humanización |
| VIGILANCIA Y CONTROL: | Ente territorial- Superintendencias nacional de salud |

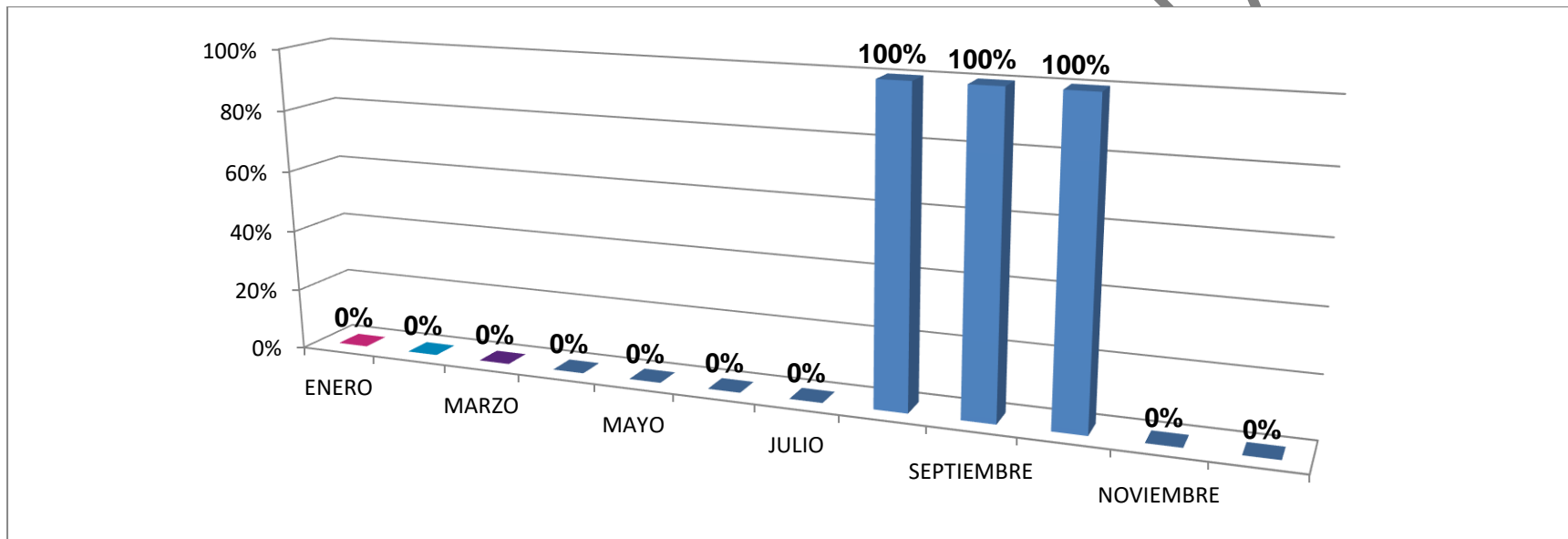
RESULTADOS DE LA MEDICION 2024

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| NUMERADOR | | | | | | | | 11 | 118 | 34 | 116 | |
| DENOMINADOR | | | | | | | | 11 | 118 | 34 | 116 | |
| RESULTADOS | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 100% | 100% | 100% | 100% | #¡DIV/0! |

— Salud Integral, Impacto Real —

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 05/11/2024 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA | Versión: 03 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | Página: 15 de 15 |

Grafica



La meta de la socialización y evaluación a los colaboradores es del **90%**, al mes de noviembre vamos en un porcentaje de socialización del **77.5%**, pendiente por socializar y evaluar: instrumentadores, bacteriólogos, fisioterapeutas, especialistas, asesores administrativos.

Es de resaltar que la socialización y evaluación se viene realizando de manera presencial, persona a persona, asistiendo a reuniones de grupos, virtual.