

	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 6

FECHA:	Abril 28 de 2025
ACTIVIDAD:	Cierre Riesgos Institucionales Vigencia 2024 y proyección riesgos 2025.
PROCESO VINCULADO:	Prestación de servicios misionales
RESPONSABLE:	Área de humanización
OBJETIVOS:	Realizar el cierre de los riesgos institucionales vigencia 2024, identificar los que se materializaron, cuales no y las acciones realizadas para mitigar las barreras en cada uno de ellos. Proyectar los riesgos de la vigencia 2025.

CONTENIDO DEL INFORME:

INTRODUCCION

Para el programa de humanización es de suma importancia identificar los diferentes riesgos que se presentan en cuanto a la prestación de servicios con enfoque de humanización direccionados a los usuarios, familiares y colaboradores de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, es de resaltar que se busca brindar a usuarios, familiares y colaboradores trato digno, respetuoso, oportuno, amable, es por ello que mediante la identificación de los posibles riesgos se hace necesario plantear una serie de actividades y estrategias que contribuyan a disminuir su incidencia y posibles efectos.

OBJETIVO

Identificar, controlar y generar estrategias que permitan mitigar los de riesgo que se presenta en la institución, los cuales pueden afectar la política y programa de humanización, procurando siempre prestar un servicio humanizado y seguro.

ALCANCE

Con la identificación de los riesgos, se pretende efectuar actividades y estrategias que permitan disminuir la incidencia de los riesgos y evitar que materialicen y puedan ocasionar impactos negativos para la entidad.

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: 2 de 6

RIESGOS INSTITUCIONALES VIGENCIA 2024

No	Riesgo	Causa del Riesgo	Efecto del Riesgo	Existen Controles	Severidad	Frecuencia	Detención	Nivel de Criticidad	Acciones de mejora o preventivas
1	Paciente con riesgos de cambio comportamental, derivado de esto (el retiro voluntario), y se convierte en una fuga del paciente o posible reingreso	1. el usuario presenta cambios de comportamiento, (ansiedad, depresión) por la demora en la atención del servicio. 2. Queja de los usuarios por esperas prologadas en el servicio. 3. Riesgo de Vulneración de derechos de los pacientes.	1. Paciente quien presenta inconformidad del servicio instaura un PQR. 2. Paciente quien presenta alteración de su estado emocional debido a la demora en el servicio	X	Mayor 4	Casi Seguro 5	Correcta 5	100	1. Orientar y brindar acompañamiento al usuario con el fin de estabilizar su estado emocional. 2. Socializar reporte al jefe del servicio informando la demora o falla en el servicio. 3. coordinador de urgencias
2	Riesgo de incidentes por violencia contra el personal institucional	1. pacientes en estado de alteración quienes agreden verbalmente al personal de salud	1. Agresión psicológica emocional que puede llegar a agresión física	X	Adverso 5	Casi seguro 5	Correcta 5	125	2. Socialización en los procesos de inducción del procedimiento para el reporte de agresiones al personal de salud.
3	Paciente con riesgo de atención	1. Actitud del personal asistencial (no brindan información, respuestas inapropiadas, mala comunicación)	1. Rechazo al manejo del tratamiento quejas o posibles demandas	X	Adverso 5	Casi seguro 5	Correcta 5	125	1. Socialización del decálogo del buen trato. 2. Campaña salud, presentate e informa
4	Incumplimiento metas o actividades establecidos	1. Deficit recurso economico 2. Falta adherencia del recurso humano a las	1. Deficiencia en la ejecución de actividades de	X	Adverso 5	Adverso 5	Correcta 5	125	Coordinar con el área administrativa y calidad las actividades que impliquen



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 6

			evidencia la fuga de los pacientes. Interponer quejas ante la superintendencia nacional de salud por barreras en la prestación del servicio de salud.	
Riesgo de incidentes por violencia contra el personal institucional	X		Socialización política de humanización, socialización procedimiento interno para el reporte de agresiones al personal de salud, educación en el deber del respeto al personal de salud, implemento poster educativo ubicado en zonas especiales del servicio de urgencias (prohibido grabar) Socialización del protocolo de visitas y acompañamiento permanente al personal de vigilancia. Socialización formatos para ingreso de alimentos y acompañamiento permanente	Durante la vigencia 2024 se recepcionaron 4 quejas por agresiones al personal de salud, las cuales son direccionadas ante las EAPB con el fin de educar al usuario en deberes con el personal de salud, evidencia en actas de humanización y carpeta del reporte de agresiones.
Paciente con riesgo de atención	X		Socialización del decálogo del bien trato, tips de humanización, vitaminas de humanización, campaña saluda, presentate e informa, capacitaciones en resolución de conflictos, trabajo en equipo, manejo del stress y emociones, empatía, escucha al usuario, campaña hospital sin ruido.	Se realizó intervención en las quejas por actitud con el cliente interno y externo, soporte de evidencias en actas internas con personal agremiado.
Incumplimiento metas o actividades establecidos		X	Se actualiza el programa y la política de humanización con el fin incluir al cliente interno. Se dio cumplimiento al cronograma de capacitaciones y actividades programadas para la vigencia 2024, las cuales	Dentro de las actividades realizadas se cuenta con las respectivas evidencias de los procesos realizados desde el área de humanización, dichas actividades son socializadas de manera mensual en comités de humanización. Adicionalmente se cuenta con indicadores de cumplimiento y sus respectivas fichas técnicas.

— 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: 5 de 6

son socializadas en los comites realizados

RIESGOS	MATERIALIZO	NO MATERIALIZO
Paciente con riesgos de cambio comportamental, derivado de esto (el retiro voluntario), y se convierte en una fuga del paciente o posible reingreso	X	
Riesgo de incidentes por violencia contra el personal institucional	X	
Paciente con riesgo de atencion	X	
Incumplimiento metas o actividades establecidos		X



— 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 6

PROYECCION DE RIESGOS VIGENCIA 2025

No	Riesgo	Causa del Riesgo	Efecto del Riesgo	Existen Controles	Severidad	Frecuencia	Detención	Nivel de Criticidad	Acciones de mejora o preventivas
1	Paciente con riesgo de atención	. Actitud del personal asistencial (no brindan información, respuestas inapropiadas, mala comunicación)	1.Rechazo al manejo del tratamiento quejas o posibles demandas	X	Advers o 5	Casi seguro 5	Correcta 5	125%	Campañas de humanización, capacitación trato humanizado, Campañas de confidencialidad

Atentamente

CAROLINA YASNO GOMEZ
CC 36.384.035

CAROLINA YASNO GOMEZ
Lider Humanización

— 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".