	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: 1 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	05 de noviembre de 2025
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de octubre
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 estos 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 octubre de 2025, 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	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: 2 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

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: 422

Se aplicaron encuestas 422 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

✚ SERVICIOS HOSPITALARIOS: 244

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

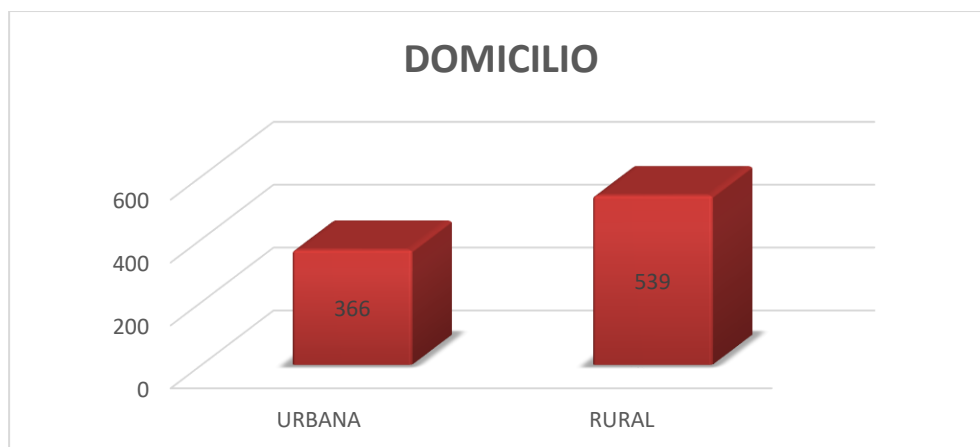
✚ APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 217

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

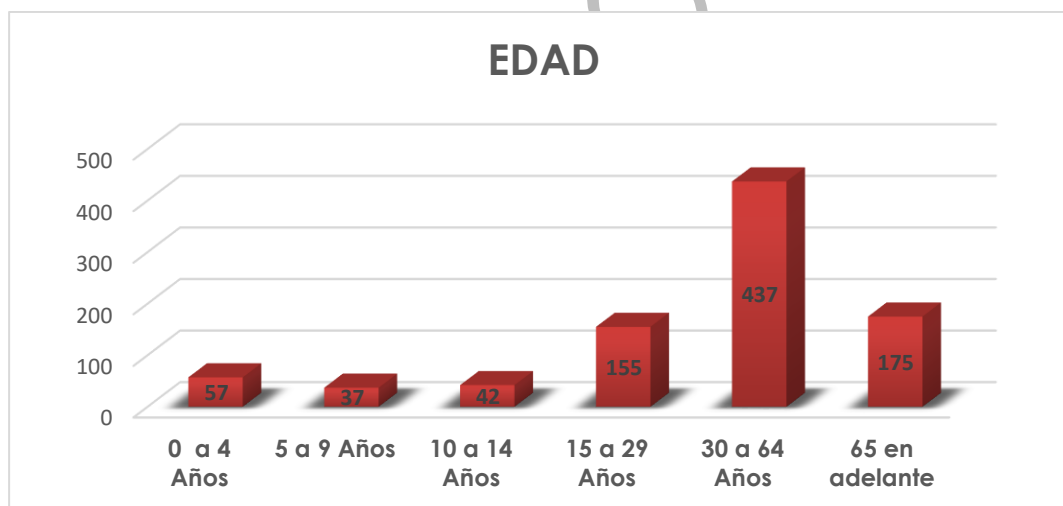
✚ REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **903**

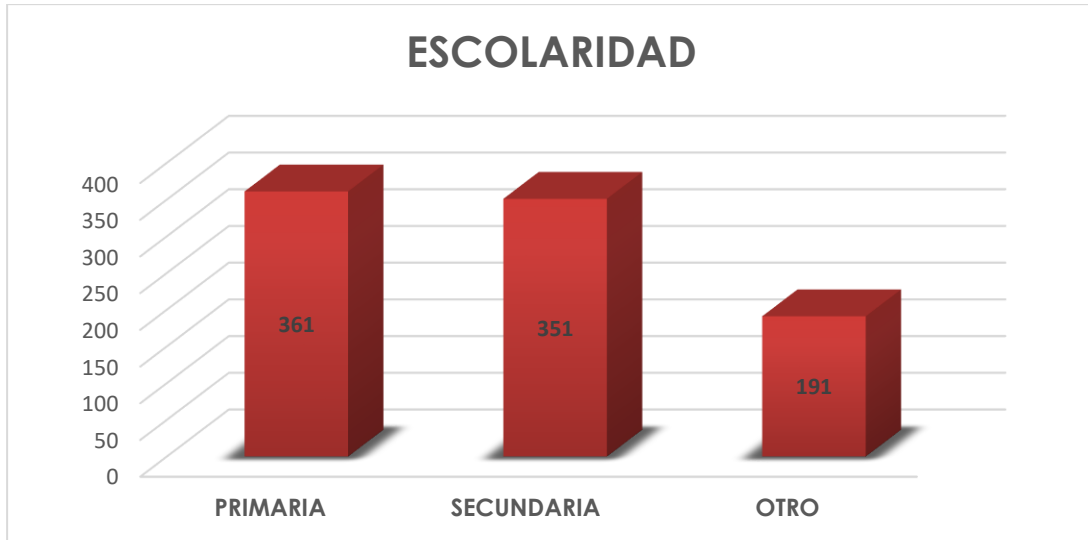
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



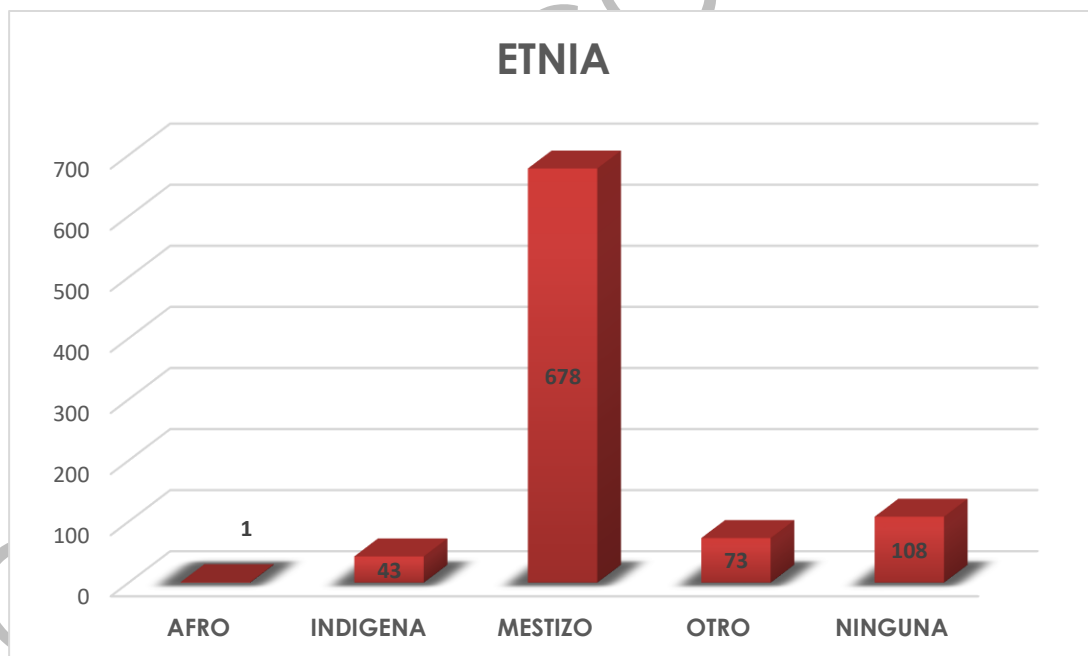
De las 903 encuestas aplicadas el 40% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 60% en la zona rural.



De las 903 encuestas aplicadas el 6% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 5% entre los 10 a 14 años, el 17% entre 15 a 29 años, el 48% entre los 30 a 64 años y finalmente el 20% de los 65 en adelante.



De las 903 encuestas aplicadas el 40% de las personas solo cursaron la primaria, el 39% hasta la secundaria y el 21% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 903 encuestas aplicadas el 0.1% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 4.9% como indígenas, el 75% como mestizos, el 8% con otra etnia y finalmente el 12% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **422**

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

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

REPRESENTACION EN GRAFICA:



FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

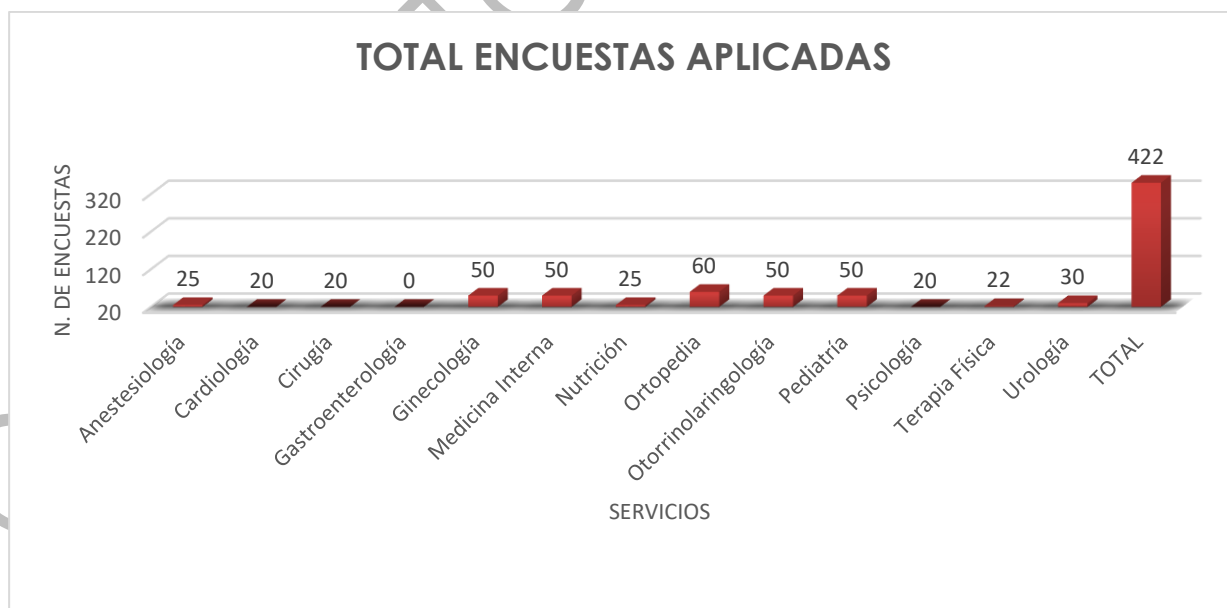
Versión: 02

Página: 6 de 36

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	20
Cirugía	20
Gastroenterología	0
Ginecología	50
Medicina Interna	50
Nutrición	25
Ortopedia	60
Otorrinolaringología	50
Pediatría	50
Psicología	20
Terapia Física	22
Urología	30
TOTAL	422

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 7 de 36

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

1. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	19	1	0	0	0	20
CIRUGIA	5	14	0	0	1	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	15	26	0	0	9	50
MEDICINA INTERNA	7	33	0	0	10	50
NUTRICION	22	3	0	0	0	25
ORTOPEDIA	9	38	0	0	13	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	0	50
PEDIATRIA	12	34	0	0	4	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	16	0	0	1	22
UROLOGIA	0	0	0	0	30	30
TOTAL	189	165	0	0	68	422

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

2. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	9	11	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	32	18	0	0	50
MEDICINA INTERNA	10	40	0	0	50
NUTRICION	22	3	0	0	25
ORTOPEDIA	33	27	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	24	26	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	6	16	0	0	22
UROLOGIA	2	27	0	1	30
TOTAL	253	168	0	1	422

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 8 de 36

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

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	13	7	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	39	11	0	0	50
MEDICINA INTERNA	14	36	0	0	50
NUTRICION	23	2	0	0	25
ORTOPEDIA	38	22	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	33	17	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	12	10	0	0	22
UROLOGIA	1	29	0	0	30
TOTAL	288	134	0	0	422

4. El trato brindado por el personal fue:

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	13	7	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	40	10	0	0	50
MEDICINA INTERNA	19	31	0	0	50
NUTRICION	22	3	0	0	25
ORTOPEDIA	42	18	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	35	15	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	17	5	0	0	22
UROLOGIA	3	27	0	0	30
TOTAL	306	116	0	0	422

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

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	20	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0
GINECOLOGIA	50	0	50
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	25	0	25
ORTOPEDIA	60	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	50
PEDIATRIA	50	0	50
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	22	0	22
UROLOGIA	30	0	30
TOTAL	422	0	422

100% 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?

6. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	20	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	50	0	0	0	50
MEDICINA INTERNA	50	0	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	25
ORTOPEDIA	60	0	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	50	0	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	22	0	0	0	22
UROLOGIA	29	1	0	0	30
TOTAL	420	2	0	0	422

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 10 de 36

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

7. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	20	0	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	46	4	0	0	0	50
MEDICINA INTERNA	50	0	0	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	0	25
ORTOPEDIA	60	0	0	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	0	50
PEDIATRIA	50	0	0	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	21	1	0	0	0	22
UROLOGIA	3	27	0	0	0	30
TOTAL	389	33	0	0	0	422

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	19	1	0	0	20
CIRUGIA	10	10	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	19	31	0	0	50
MEDICINA INTERNA	31	19	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	27	33	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	24	26	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	13	9	0	0	22
UROLOGIA	12	18	0	0	30
TOTAL	275	147	0	0	422

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 36

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	15	5	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	43	7	0	0	50
MEDICINA INTERNA	41	9	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	25
ORTOPEDIA	51	9	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	39	11	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	18	4	0	0	22
UROLOGIA	17	13	0	0	30
TOTAL	363	59	0	0	422

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

10. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	16	4	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	45	5	0	0	50
MEDICINA INTERNA	43	7	0	0	50
NUTRICION	24	1	0	0	25
ORTOPEDIA	53	7	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	38	12	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	13	9	0	0	22
UROLOGIA	0	30	0	0	30
TOTAL	347	75	0	0	422

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 12 de
36

11. La información brindada por parte del especialista:

11. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	16	4	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	43	7	0	0	50
MEDICINA INTERNA	40	10	0	0	50
NUTRICION	25	0	0	0	25
ORTOPEDIA	59	1	0	0	60
OTORRINOLARINGOLIA	50	0	0	0	50
PEDIATRIA	38	12	0	0	50
PSICOLOGIA	20	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	16	6	0	0	22
UROLOGIA	11	19	0	0	30
TOTAL	363	59	0	0	422

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón	25
	Dra. Vargas	
	Dr. Martínez	
Cardiología	Dr. Salgado	20
	Dr. Méndez	
Cirugía General	Dr. Ortega	20
	Dr. Castro	
Gastroenterología		0
Ginecología	Dra. Plata	50
	Dra. Medina	
	Dra. Mestizo	
	Dr. Viveros	
Medicina Interna	Dr. Jiménez	50
	Dr. De Armas	
Nutrición	Dra. Hernández	25
Ortopedia	Dr. Fedor	60

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

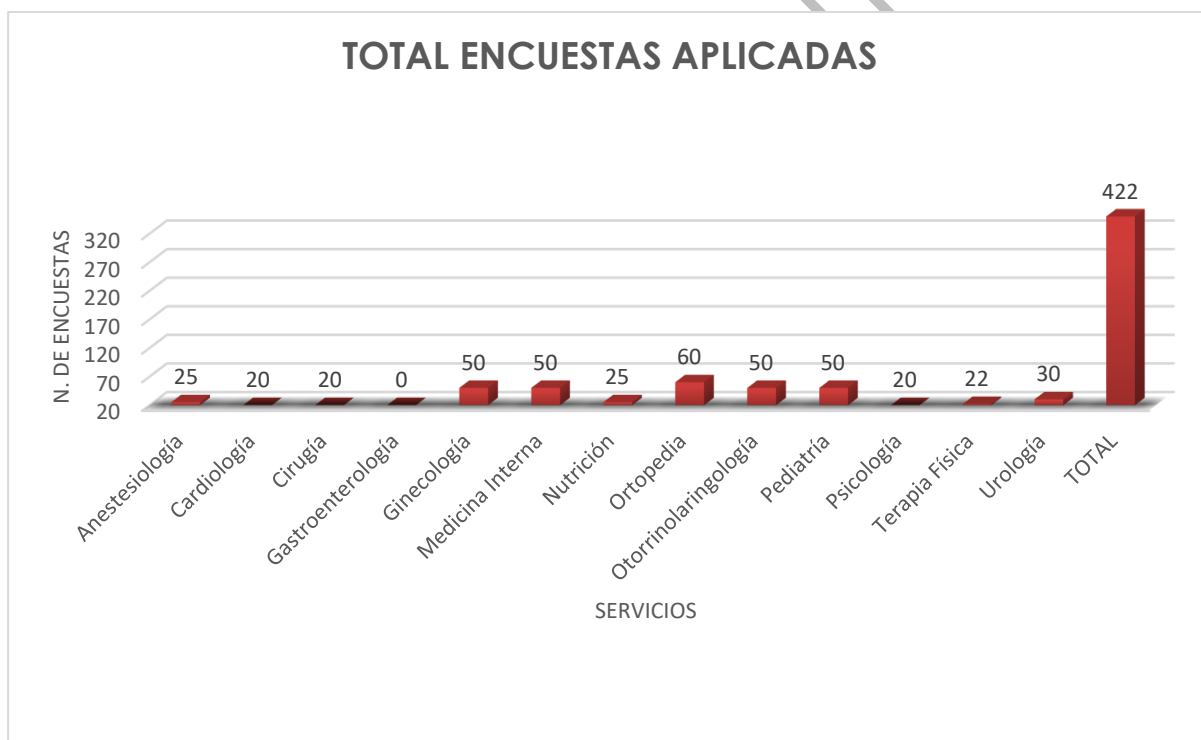
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de 36


	Dr. Calderón	
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	50
Pediatría	Dr. Laiseca Dr. Arce Dr. Polania	50
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	22
Urología	Dr. Rivera Pirela	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS		422

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el mes de octubre no se evidenciaron, felicitaciones mediante buzón de sugerencias.

	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: 14 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	


OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Anestesiología**

212. Nosotros, la familia Chinchilla Nieto, por medio de la presente manifestamos nuestra profunda preocupación y malestar ante un acto de presunta negligencia e insensibilidad ocurrido el sábado 18 de octubre del 2025, en las Instalaciones de la ESE San Antonio de Padua, en el municipio de La Plata Huila. Ese día nuestra abuela fue ingresada al hospital en una situación de urgencia médica, en la que se determinó la necesidad de realizar una cirugía inmediata, durante este proceso la anesthesióloga a cargo, la Doctora MIRIAM VARGAS, se dirigió a la paciente de una manera poco empática y carente de sensibilidad humana, expresando que el procedimiento era muy grave que podría morir y que, en su concepto, era mejor que no se realizara la cirugía, recomendando que lo pensar, este tipo de afirmaciones aumentaron notablemente su nivel de angustia y tenemos en un momento de extrema vulnerabilidad. Lo manifestado por la anesthesióloga asustó y preocupó profundamente no solo a nuestra abuelita, sino también a toda la familia, sus palabras nos dejaron con una incertidumbre sobre lo que podría pasar durante la cirugía, impidiéndonos estas tranquilos y generando una preocupación enorme mientras esperamos el resultado del procedimiento. consideramos que su falta de empatía y tacto profesional afecto emocionalmente a nuestra familia y especialmente a nuestra abuela, que ya se encontraba en una situación delicada de salud, a pesar de esta situación, queremos resaltar la actitud profesional, el talento humano y la calidad del personal del Dr. HERNAN ORTEGA, cirujano a cargo del procedimiento, quien con empatía, respeto serenado supo brindarnos la tranquilidad que necesitábamos. El DR Ortega nos explicó cada detalle del proceso, mostro una gran calidad humana y posteriormente nos informó con amabilidad que la cirugía había sido todo un éxito, brindándonos confianza y esperanza en medio de una situación tan difícil, su actuar representa el ejemplo del compromiso y la vocación de servicio que esperamos de todo el personal médico. Consideramos que, en momentos de tanta vulnerabilidad, el trato humanizado la empatía y la comunicación asertiva constituyen deberes esenciales del personal médico, en especial quienes interviene directamente en procedimientos críticos, este tipo de comentarios generan afectaciones emocionales profundas en los pacientes y sus familias y no corresponden con los principios éticos y profesionales que deben guiar la labor médica, nuestra intención con esta carta no es más que dejar constancia de lo ocurrido y solicitar y que se tomen las medidas correctivas necesarias para que ninguna otra familia debe pasar por una situación similar, de igual manera expresamos nuestro sincero agradecimiento al doctor Hernán Ortega por su excelente labor, su humanidad y su compromiso con el bienestar de los pacientes. (Dr. Miriam 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".

	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: 15 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	


- **Ginecología**

203. Me encontraba hospitalizada por mastitis puerperal abscedada con criterios ecográficos para drenaje desde el día lunes ecografía revisada por la especialista en mención, con agudización del dolor dicho día, inicio de lesión en piel, el día martes en la ronda médica, le manifesté a la doctora el intenso dolor y la poca respuesta a analgésicos iniciando opioides, su trato y su respuesta poco empática y en tono demandante frente a mi vulnerabilidad como paciente me concluyo que no drenar en salas pese a clínica y ecografías , me concluyo soportar dolor por no respuesta a lo ya usado y alergia a otro medicamento, me expreso en tono sarcástico no ser concedora del dolor de una mastitis cuando referí que me dolía muchísimo, sentí que su trato fue poco humano nada empático, y muy poco profesional sentí que la médica además de subestimarme mi capacidad de entendimiento aprovecho su posición y mi vulnerabilidad. finalmente ese mismo martes por aumento la lesión en piel, mayor necrosis, fiebre intensificación del dolor y contando con los criterios ecográficos, ginecológicos de turno indica drenaje en sala de cirugía. por lo anterior direcciono esta queja al área de talento humano buscando mejoras en futuras atenciones el hospital tiene una atención muy buena, y es punto de referencia de un territorio importante, si no también mujeres no profesionales que al no entender medicamento y al recibir este trato vivirán experiencias igual o peor que la que yo viví. (Dra. Mestizo).

- **Call center**

204. Ginecología y ecografías paciente embarazada de alto riesgo que requiere puntualmente el servicio de ginecología y ecografías por tener dos abortos retenidos las veces que he llamado han contestado que no hay agendas y la respuesta es que toca venir personalmente la cual se dificulto por no vivir en el municipio de La Plata, gracias a esta demora perdí el tiempo para presentarlas una ecografía tras nucal porque se pasó el tiempo para realizarla pido encarecidamente que por favor me den estas ecografías lo más pronto posible.

207. Buenas tardes lo que sucede es que llevo más de un mes tratando de agendar una cita de especialista ecografía en el hospital. y lo que sucede es que no ha sido posible en el mes de septiembre la solicite y que las citas las dan las agendan los 28 y no me la agendaron espere un mes en el mes de septiembre 29 volví a solicitarla vía WhatsApp y llamada ya que no somos del municipio y es muy difícil desde la zona rural trasladarse de municipio solo por dicha cita y no me han dado respuesta adjunto pantallazos de WhatsApp, quedo atenta ya que es de urgencia la cita del señor Bolívar otaca. porque requiere de carácter urgente por eso me respaldo en esto, muchas gracias.

	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: 16 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

208. A nueva eps de régimen contributivo me dio el número telefónico 3235639162 y wasap 3172340077 para sacar una cita por primera vez para urología para mi hermano Luis Enrique Losada c.c. 12.269484 y llevo dos días llamando y suena una melodía y luego de 15 minutos descuelga el teléfono y nadie habla, podrían por favor decirme como debo hacer para comunicarme y poder agendar la cita.

219. Me dirijo a ustedes muy inconforme y a la vez molesta con el servicio que estamos recibiendo, pues tenía una cita de medicina interna para el día 20 de octubre a las 2 pm, y como yo dependo del acompañamiento de mis hijas para las citas, mi hija se programó pidiendo permiso en el trabajo para ese día y esa hora el día 9 de octubre me llamaron a las 10:34 am, para decirme que me reprogramaban la cita nuevamente, que porque el Internista tenía una capacitación ese día por lo tanto; la programaban para el 25 de octubre para las 11:00 am, por lo cual mi hija debía volver hablar en su trabajo para cambiar el día de permiso y la hora para poder acompañarme a la cita, aclaro que no es la primera vez que me cambian la fecha de las citas. El día 24 de octubre me llamaron del # 3172323144 A LAS 7:32 para recordar la cita para el 25 de octubre y me preguntaron a qué horas me habían citado y les dije a las 11 am y me dijeron que no había problema una hora después me llaman y me dicen a las 8:49 am que la cita no es para las 11 am sino para las 2:30 pm 1:20 pm. Estoy demasiado inconforme con esta situación y solicito respeto a mí, pues mi tiempo ahora es el tiempo de mis hijas pues ellas trabajan siempre se programan para acompañarme a las citas y esa vaciladera con las fechas.


- **Facturación Consulta Externa**

222. se llega a las instalaciones con mi esposa con 5 días de posparto donde se solicita en la portería ficha preferencia a lo cual manifiestan que no están dando ficha preferencial hasta después de las 2 pm, segundo procedo hacer la fila común donde solo había 1 señor en facturación se pasa la hora de la cita y manifiestan que ya no nos pueden atender, voy a la segunda ventanilla por la parte de afuera donde manifiestan que la doctora Mestizo ya no se encuentra en las instalaciones.

- **Subgerencia**

216. Solicitud e cita en la Especialidad de Ortopedia y Traumatología.

217. El día 23 de junio de 2023, aproximadamente a las 22:15 horas, fui conducido por agentes de la Policía Nacional al Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata (Huila), en el marco de un accidente de tránsito ocurrido en la vía La Argentina – La Plata. 2. En dicha institución se me practicó un examen clínico de alcoholemia, sin aplicación de pruebas de laboratorio ni uso de dispositivos alcohosensores certificados. 3. El procedimiento

	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: 17 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	


fue realizado por el médico de turno John Vizcaino Bárcenas, quien efectuó una valoración visual sin aplicar los protocolos legales y científicos exigidos para la determinación del estado de embriaguez. 4. Las enfermeras del servicio manifestaron que el hospital no está facultado para realizar pruebas de alcoholemia, y que dicho procedimiento debía efectuarse en la ciudad de Neiva, conforme a los protocolos establecidos por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. 5. Al solicitar copia de mi historia clínica, no se encuentra registrado dicho examen clínico, ni consta observación médica relacionada con consumo de alcohol. 6. El comparendo No. 9999999000005613150 fue impuesto por la Policía de Tránsito a las 22:29 horas en las instalaciones del hospital, con base en dicho examen clínico, lo cual vulnera el debido proceso.

220. Soy mamá del niño Jesús David Vargas Manchola identificado con número de registro civil 1081425577 el niño está pendiente de pasar a consulta de control con el ortopedista y traumatología desde hace y desde el 21 de octubre he estado pendiente para solicitar la cita pero ha sido imposible que en San Antonio de Padua la asignen ya sea presencial o vía telefónica he esperado en la línea telefónica hasta 53 minutos en espera que contesten pero lamentablemente no lo atienden y presencial las filas son extremadamente extensas, el número de autorización asignado por la Nueva EPS es el 292704816 el código cups autorizado es el 890380, espero por este medio si obtener respuesta cualquier información los datos suministrados anteriormente son los autorizados para que me den información de la cita que ustedes asignen a mi hijo; agradezco su atención y prelación a lo informado.

221. Me encuentro inconforme debido a que desde que tuve control con ortopedia (4 de octubre) me envió control y un RX de pie derecho de control, al solicitar la cita siempre me piden autorización y esto se está realizando con SOAT cosa por la cual no deben solicitar esta, el WhatsApp actualmente no funciona y al llamar indico que es por SOAT y me indicaron que la agenda se apertura a partir de los 28 de cada mes, este mes que el 30, el día de hoy 30 de octubre me estoy tratando de comunicar y no me contestan, llevo 2 llamadas y en ninguna me contestan, primero suena la música de espera y después queda en silencio y no hay respuesta, adjunto pantallazos de llamada y orden de ortopedia y rx, los necesito para el mismo día, debido a que no vivo en La Plata y me es difícil trasladarme hasta allá, pido consideración con los pacientes debido a que esto es una falta de respeto.

- **Urología**

211. Muy respetuosamente sugiero organizar las citas de urología a parte de los procedimientos quirúrgicos para que haya cumplimiento en la hora asignada de la cita y también por el bienestar del especialista ya que hoy salió del quirófano a atender citas a las

	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: 18 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

3:40 pm mi esposo tenía la cita a las 2:00 pm agradezco la atención y sugiero para mejorar Dios los bendiga.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de octubre no hubo felicitaciones a ninguna especialidad, mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ortopedia**

1. La usuaria manifiesta que el servicio fue malo ya que en el momento fue atendido por auxiliar y no fue atendido por el especialista de ortopedia y traumatología Calderón cruz Carlos Eduardo y la usuaria manifiesta que no se siente satisfecha con el servicio ya que el especialista estando en ese momento no los atendió cc 25844108 - 3128615863.

- **Pediatría**

1. la usuaria manifiesta que el especialista se dedicó más en el computador que ver o examinar al paciente 1081421559 - 3115531862. (Dr. Polania).
2. La madre del bebe manifiesta que el especialista no lo miro como debe ser, más se enfocó en el computador y eso para mí no esta tan bueno, me gustaría que para la próxima examine bien a sus pacientes, para uno tener una buena información sobre los diagnósticos de paciente 1060236242 -3133355395. (Dr. Arce)
3. La usuaria manifiesta que el trato sea más humanizado por parte del especialista, ya que el día de la cita, la atención fue bastante pésima más con el trato por parte del especialista 1080261694 - 3177167090. (Dr. Arce).

- **Call Center**

1. El usuario manifiesta que para sacar la cita es muy demorado y en momento que se asigna, la apertura de la agenda no contesta en el teléfono 1081404161 - 3138788460.
2. La usuaria sugiere que contesten el teléfono de call center ya que es muy demorada en contestar para programar las citas 36380086 - 3213507232.
3. Se sugiere que contestan el teléfono ya que uno pasa horas y horas y es muy complejo la comunicación se espera que se mejore esa área de call center 1077845776 - 3152144197

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 19 de 36

4. La usuaria manifiesta que no contesta el teléfono de manera rápida para programar las citas requeridas es las manifestaciones el usuario 26473748 - 3204180073.
5. La usuaria manifiesta que no contestan el teléfono ha sido imposible la comunicación y espera que se mejore el área de call center 26516546 - 3115145684.
6. El padre de la niña manifiesta que el problema que tiene es en el área de call center y se espera que se mejore esa área 12279296 – 3142659382.
7. La usuaria solicita que contesten el teléfono de las citas ya que esa parte lo considera el servicio malo cc 1081417933 - celu 322361346.
8. Se sugiere que contesten rápido el teléfono para programar las citas 126565184 - 3142532851.
9. Que amplíen la agenda de urología es muy difícil sacar citas no contestan 4896170 – 3138390878.
10. La usuaria manifiesta que contesten de manera rápido los teléfonos del área de call center ti 1117931502 celu 3138767996

• **Ginecología**

1. En el momento que paso a la cita con el especialista de ginecología Dra Ana Cecilia medica la usuaria manifiesta que sintió muy mal ya que fue bastante maltratada para toma la toma de un examen que ella lo requiere es la información que se recibe en el momento de hacer las encuestas cc 36377001 -número teléfono 3202884512 así mismo se les informa a la usuaria que ella este en todo su derecho de colocar las quejas en el buzón de sugerencias que tenemos en cada uno de las áreas del Hospital San Antonio de Padua.

• **Facturación Consulta Externa**

1. La usuaria manifiesta que sean puntuales con las horas programadas de la cita ya que en el día de la cita casi no me atienden cuando estaba esperando más de dos horas y la demora fue en el área de facturación 1007342057 - 3162746097

**ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS**

Número de encuestas aplicadas: **244**

Satisfacción en el servicio es del **100%**

Urgencias	100%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%

Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	143
Hospitalización	30
Quirófano	20
Obstetricia	31
Uci	20
Referencia	20
TOTAL	264

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

1. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	57	50	0	0	36	143
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	30	30
QUIROFANO	0	0	0	0	20	20
OBSTETRICIA	1	2	0	0	28	31
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	58	52	0	0	134	244

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 21 de 36

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	62	81	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	11	19	0	0	30
QUIROFANO	4	16	0	0	20
OBSTETRICIA	8	23	0	0	31
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	94	150	0	0	244

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	60	83	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	10	20	0	0	30
QUIROFANO	11	9	0	0	20
OBSTETRICIA	10	21	0	0	31
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	100	144	0	0	244

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	61	82	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	13	17	0	0	30
QUIROFANO	11	9	0	0	20
OBSTETRICIA	10	21	0	0	31
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	104	140	0	0	244

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 22 de 36

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	143	0	143
HOSPITALIZACIÓN	30	0	30
QUIROFANO	20	0	20
OBSTETRICIA	31	0	31
UCI	20	0	20
TOTAL	244	0	244

100% 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?

6. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	143	0	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	30	0	0	0	30
QUIROFANO	20	0	0	0	20
OBSTETRICIA	31	0	0	0	31
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	244	0	0	0	244

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

7. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
URGENCIAS	112	31	0	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	16	14	0	0	0	30
QUIROFANO	13	7	0	0	0	20
OBSTETRICIA	11	20	0	0	0	31
UCI	7	13	0	0	0	20
TOTAL	159	85	0	0	0	244

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 36

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	80	63	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	13	17	0	0	30
QUIROFANO	9	11	0	0	20
OBSTETRICIA	12	19	0	0	31
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	123	121	0	0	244

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	82	61	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	18	12	0	0	30
QUIROFANO	17	3	0	0	20
OBSTETRICIA	15	16	0	0	31
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	145	99	0	0	244

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

10. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	71	72	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	1	29	0	0	30
QUIROFANO	1	19	0	0	20
OBSTETRICIA	0	31	0	0	31
UCI	1	19	0	0	20
TOTAL	74	170	0	0	244

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 24 de 36

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	78	65	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	18	12	0	0	30
QUIROFANO	12	8	0	0	20
OBSTETRICIA	12	19	0	0	31
UCI	12	8	0	0	20
TOTAL	132	112	0	0	244

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS


- Pediatría hospitalización**

140. Servicio de pediatría como madre del paciente Daniel Felipe me dirijo ante ustedes agradeciendo por su gran servicio prestado por su gran atención para con mi hijo que gran labor la de los pediatras, jefes, auxiliares muchas gracias por su buena atención que Dios los bendiga siempre su gran labor.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Urgencias**

205. Voy a denuncia el médico de turno y a la enfermera, llevaba 7 días hospitalizada y ellos sabiendo que soy alérgica que es al tramadol y a la Dipirona cuando en las hora de la noche se presentó la enfermera de turno a aplicarme medicamentos, pregunto que me va a colocar, me dijo voy aplicar dipirona yo le dije que porque no se concentraba me van a matar fui a pedir la salida nadie me paro bolas cuando yo no está por dolor si no por psiquiatra que estén bien y sepan lo que hacen porque si no pregunto me matan por negligencia esto lo llevare a la secretaria de salud ni siquiera revisan turno porque ni los vi, al otro día fue que al entregar turno fue que lo vi y le reclame y me dijo denuncie está en todo su derecho y eso es lo que hago porque estoy en todo mi derecho aquí presten atención a lo sucedido estoy en valoración por psiquiatría pero no loca así que emocionalmente afectada porque uno no va al médico y confiar en ellos y mire cuando actuar y ese medico grosero dijo le firmo si quiere primero deben tener empatía, entonces la jefe enfermera doctor de ese día de turno son los responsables y que anden mejor conectados al recibir un paciente.

	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: 25 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

215. Ingrese a mi hijo con dolor abdominal fue diagnosticado con adenitis mesentérica en la ecografía no se observa un apéndice que estaba super grande y mi queja es porque un mal diagnostico la vida de mi hijo estuvo en peligro de muerte entonces no quisiera que cosas como estas volvieran a pasar.

223. Al Ingreso a la consulta en el consultorio con la doctora Jhoana Estrada está muy grosera, empática, no saludo, simplemente de una manera grosera me dice a qué viene, no es la manera ni la forma de iniciar una consulta, si vengo el servicio es porque necesito ayuda y requiero un servicio no para recibir regaños considero que esta clase de personas no son para un servicio como este, he tenido la oportunidad de venir en muchas ocasiones, y es la primera vez que nos sucede algo si esta señora no está en disposición de atender es mejor que se retire.

- **Ginecobstetricia.**

206. Tengo 31,4 semanas de embarazo ginecología de consulta externa me envían a urgencias por falta de movimiento fetal el monitoreo y ecografía de control con un aumento de líquido, me realizan monitoreo a las 3:15 pm y signos pero son las 7:00 pm y no me han llamado con ginecología de verdad creo que se debe agilizar un poco más, 3 horas para pasar con el ginecólogo es mucho tiempo y más para una embarazada, hice la consulta y hay muchas embarazadas que se han quejado por lo mismo uno entiende que en esa urgencias pero ya es demasiado.

- **Hospitalización.**

209. Me dirijo a ustedes para expresar mi profunda preocupación y presentar una queja formal respecto a lo ocurrido con nuestra madre y abuela María Martha Musse por parte de la auxiliar de turno, quien manifestó que la vena estaba tapada y debía volver a canalizarla, al hacer este procedimiento y por no tener cuidado se le hace una laceración accidental mientras le brindaba la atención esta situación no causo un daño físico, si no también que nos genera angustia emocional ella mi madre es una persona mayor que requiere de un cuidado delicado y profesional y este accidente refleja una falta de cuidado en su manejo esto no se trata de nosotros como familia ser cansones si no de mejorar cada día solo esperar que se refuercen le protocolos de atención y capacitación al personal para garantizar el bienestar de todos los pacientes especialmente a los adultos que son más vulnerables, agradezco su atención.

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 26 de
36

- **Facturación Urgencias**

210. Demasiada demora para legalizar las salidas y la muchacha quien atiende le falta empatía con la gente.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de octubre no hubo felicitaciones ni observaciones a los servicios hospitalarios, mediante encuesta de satisfacción.

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**

Satisfacción en el servicio **100%**

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

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

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

DETALLE	N.
Excelente	20

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 27 de 36

Bueno	0
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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

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

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
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.

**FORMATO DE INFORME**

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 28 de 36

DETALLE	N.
Muy buena	2
Buena	18
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
Muy rápido	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
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	3
B	17
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?

— Salud Integral, Impacto Real —

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

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 29 de 36

DETALLE	N.
DS	7
PS	13
DN	0
PN	0
TOTAL	20

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

DETALLE	N.
MB	0
B	20
R	0
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
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 DIAGNÓSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **217**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **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 ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

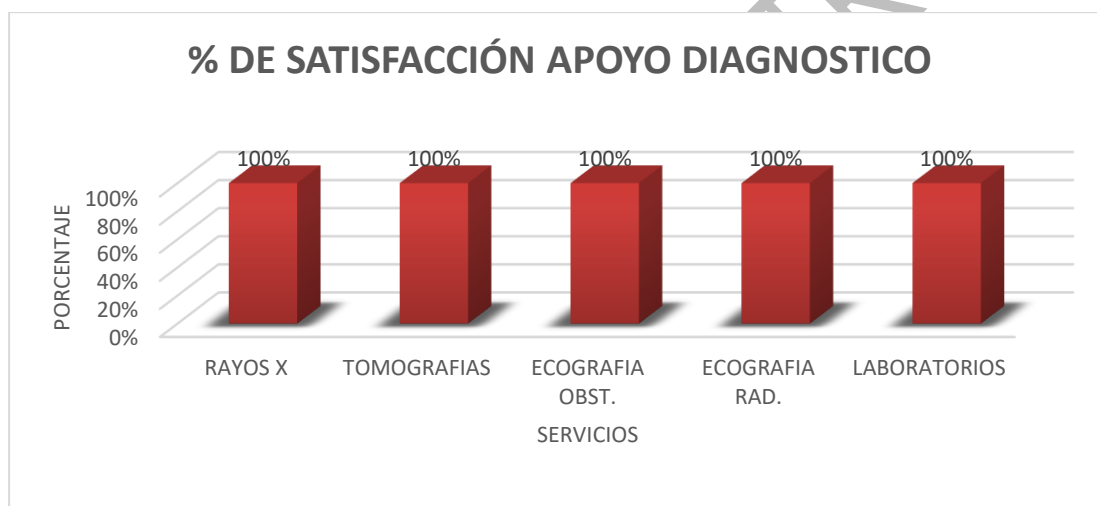
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 30 de 36

RAYOS X	100%
TOMOGRAFIAS	100%
ECOGRAFIA OBST.	100%
ECOGRAFIA RAD.	100%
LABORATORIOS	100%
TOTAL	100%

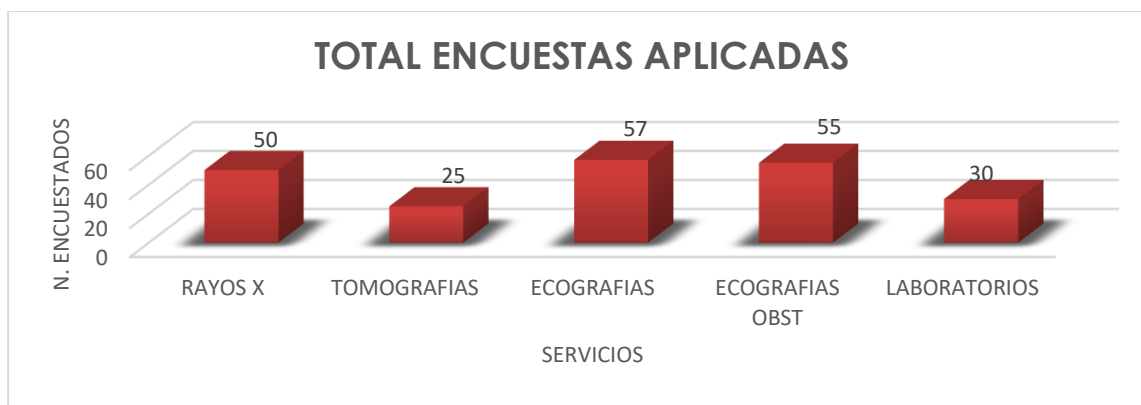
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	50
TOMOGRAFIAS	25
ECOGRAFIAS	57
ECOGRAFIAS OBST	55
LABORATORIOS	30
TOTAL	217

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

1. APOYO DIAGNOSTICO						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	0	50
TOMOGRAFÍAS	20	5	0	0	0	25
ECOGRAFÍAS OBS	57	0	0	0	0	57
ECOGRAFÍAS	55	0	0	0	0	55
LABORATORIOS	0	0	0	0	30	30
TOTAL	182	5	0	0	30	217

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFÍAS	14	11	0	0	25
ECOGRAFÍAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFÍAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	8	22	0	0	30
TOTAL	184	34	0	0	217

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 32 de 36

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	20	5	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	7	23	0	0	30
TOTAL	189	28	0	0	217

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	20	5	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	7	23	0	0	30
TOTAL	189	28	0	0	217

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	50	0	50
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	55
LABORATORIOS	30	0	30
TOTAL	217	0	217

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?

6. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	18	7	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	30	0	0	0	30
TOTAL	210	7	0	0	217

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

7. APOYO DIAGNOSTICO						
ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	21	4	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	0	55
LABORATORIOS	10	20	0	0	0	30
TOTAL	193	24	0	0	0	217

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	17	8	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	15	15	0	0	30
TOTAL	194	23	0	0	217

FORMATO DE INFORME

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

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 34 de 36

9. El trato brindado por el especialista fue:


9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	16	9	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	13	17	0	0	30
TOTAL	191	26	0	0	217

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

10. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	15	10	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	0	30	0	0	30
TOTAL	177	40	0	0	217

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	50	0	0	0	50
TOMOGRAFIAS	16	9	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	57	0	0	0	57
ECOGRAFIAS	55	0	0	0	55
LABORATORIOS	8	22	0	0	30
TOTAL	186	31	0	0	217

	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: 35 de 36
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el mes de octubre no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante buzón de sugerencias.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de octubre no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de noviembre del presente año se le realizó socialización de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y en el servicio de consulta externa a **1.367** usuarios. También se les socializó en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **6** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.373** pacientes socializados en deberes y derechos, recordándoles la importancia que son para nosotros como institución, por tal razón se toman medidas de mejora para así brindarles un buen servicio.

De igual forma se realizó evaluación de los deberes y derechos a los usuarios y su familia en los diferentes servicios como son: Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Pediatría, Ginecoobstetricia, Cirugía y consulta externa a **1.124** usuarios. También se evaluó a los usuarios en lengua NASA a usuarios de cultura indígena (AIC) a **6** usuarios, para obtener así una totalidad de **1.130** usuarios evaluados en el mes de septiembre 2025.

Teniendo en cuenta que durante el año se debe cumplir con la socialización a 434 colaboradores para dar cumplimiento al indicador Institucional al 100% , durante el mes de septiembre se socializaron en deberes y derechos a 40 colaboradores del área administrativa en lo cual utilizamos la estrategia de realizarla presencial y la evaluación por medio del formulario de Google por el link <https://forms.office.com/r/0vh60SMRrP?origin=lprLink>.

Durante el mes de septiembre se realizaron acompañamiento **590** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta como:

Gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones ante diferentes EPS, gestión de citas extras, entre otras.



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: 36 de 36

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo (175 citas)
- 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, Nueva EPS.
- Gestión de citas solicitadas por correo electrónico.
- Gestión de respuesta a diferentes PQRS radicadas por correo y buzón de sugerencias en el cual se presentaron 30 PQRS en diferentes servicios en el mes de septiembre.
- Acompañamiento en los diferentes servicios de la Institución a familiares y paciente que requieren de algún apoyo.

Durante el mes de septiembre desde la oficina de atención al usuario se realizaron **175** gestiones de citas por parte del equipo de SIAU.

Trabajando de manera comprometida por la construcción de un Hospital Humanizado y seguro.

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU