	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 27

FECHA:	6 de octubre de 2025
ACTIVIDAD:	Elaboración informe avances socialización y evaluación política y programa de humanización
PROCESO VINCULADO:	Humanización
RESPONSABLE:	Personal de humanización
OBJETIVO:	Socializar el informe de actividades realizadas en la política y programa de Humanización para el II trimestre de 2025.

CONTENIDO DEL INFORME:

La política de humanización es un componente del área de calidad y una transversal en el entorno institucional, adicionalmente se debe tener en cuenta en todas las acciones del área de la salud los cuales deben ir enfocadas a la prestación de servicios de salud humanizados, es por ello que la ESE Hospital Departamental San Antonio dentro de su proceso de mejoramiento continuo, implementa la política de humanización y el programa de humanización, para su desarrollo y ejecución tiene en cuenta el plan de desarrollo y el plan de acción institucional.

Las actividades del programa y la política de Humanización se desarrollan mediante el diseño de un cronograma de actividades por cada línea de intervención así:

1. 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:

Porcentaje de cumplimiento de las actividades en la línea humanizarte es del **100%**




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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 2 de 27

No	LINEA 1 HUMANIZARTE	JUL IO	AG OS TO	SEP TIE MB RE	TOT AL
1	Realizar campañas de sencilizacion para el uso adecuado del tono ce voz, disminucion de los decibelios (tonos de celular, charlas, television, musica) etc.	0	0	0	0
2	Identificar los colaboradores que presenten dificultades en el manejo de relaciones interpersonales con los compañeros y usuarios y seguimiento a las PQRS radicadas por usuarios que esten relacionadas con la actitud de los colaboradores	4	3	4	11
3	Campañas de socializacion mediante poster psicoeducativos dirifigos a los usuarios y familiares del servicio de consulta externa, en el uso adecuado de los dispositivos electronicos y tono de voz.				0
4	Difusion en redes sociales institucionales de poster psicoeducativos en el tema de humanizacion.	1	1	1	3
5	Implemetar en lapsos de 15 minutos la estrategia del usuo de musica relajante en los servicios, con el fin de brindar un espacio agradable los pacientes hospitalizados	1	2	1	4
6	Sencibilizar a los colaboradores en el aprovechamiento de los espacios para la realizacion de actividades sociales.	0	0	0	0
7	Coordinar con SIAU la verificacion de los colaboradores felicitados mediante buzones de PQRSF y y lideres de los servicios y efectuar el reconocimiento en las redes sociales del hospital	25	15	22	62
8	Diseño, elaboracion y aplicación de encuestas de humanizacion dirigida a usuarios y/o familiares	40	40	40	120
9	Diseño, elaboracion y aplicación de encuestas de humanizacion dirigida a los colaboradores	15	15	15	45

— 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 LA PLATA HUILA	Versión: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 3 de 27

10	Diseño, elaboración y aplicación de listas de cliente incognitico (usuarios ambulatorios y hospitalizados).	10	10	10	30
-----------	---	-----------	-----------	-----------	-----------

INDICADOR

- ✓ **Nombre del indicador: proporción de satisfacción en la humanización del servicio**

Numerador: No de pacientes y/o familiares encuestados que contestaron satisfactoriamente haber recibido un trato humanizado

Denominador: Número total de pacientes y/o familiares encuestados

Meta: La proporción de satisfacción en la humanización del servicio no debe ser inferior al 80%.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025												
	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
NUMERA DOR	40	40	40	40	40	40	40	40	40			
DENOMIN ADOR	40	40	40	40	40	40	40	40	40			
RESULTAD OS	100 %	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	100%	#iDIV /0!	#iDIV/ 0!	#iDIV/ 0!

Para conocer la percepción del cliente externo se realiza mediante la aplicación de la herramienta tipo encuesta con enfoque de humanización con el fin de medir la adherencia de la humanización del servicio y se pregunta: **En general como califica el trato humanizado que le han brindado?**

Se realizaron 120 encuestas a usuarios y familiares cuales responden: excelente 22 usuarios, bueno 92 usuarios, regular 0, malo 0, pesimo 0

La cual arroja una satisfaccion del cliente externo del **100%**, tal como lo evidencia la grafica.

FORMATO DE INFORME

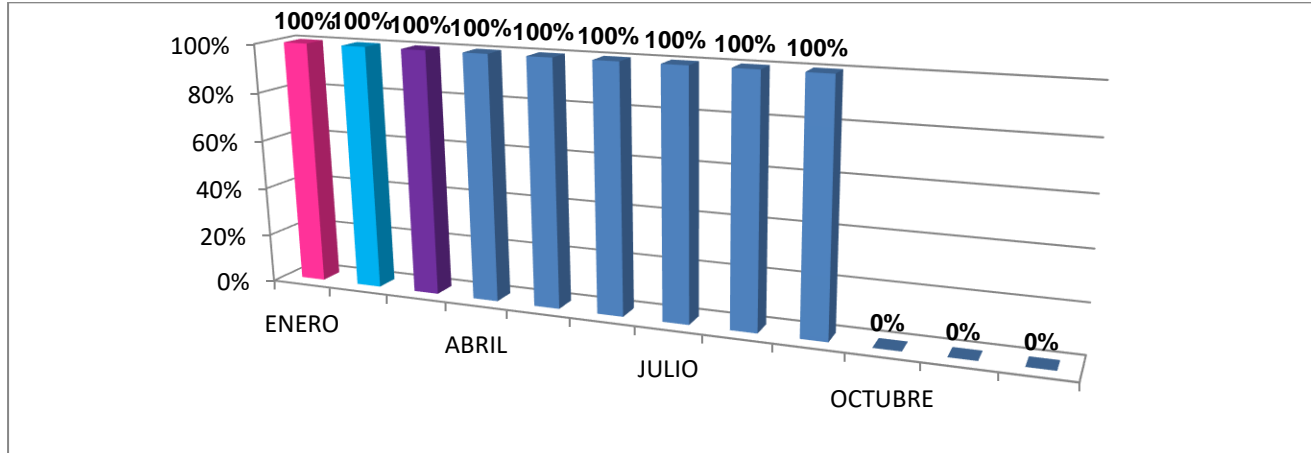
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 05/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03


Página: 4 de 27



Sin embargo los usuarios y familiares dejan algunas sugerencias:

No.	SUGERENCIAS PACIENTES Y/O FAMILIARES MES 07
240	Ya no queda espacio en el cuarto de procedimientos y hace mucha calor, debería haber aire, con eso los olores no se mezclan.
246	Muy buen equipo de trabajo, las enfermeras todo el tiempo están preguntando por el niño.
251	Cuando pasa el carrito de comidas y el otro hacen demasiado ruido y el otro más cuando hay pacientes tratando de descansar.
254	Que hubiese ventilación.
267	Felicitar a las enfermeras.
275	Todo es bueno pero los pediatras no todos a veces ven al niño pero no le dicen a uno nada del diagnóstico.

No.	SUGERENCIAS PACIENTES Y/O FAMILIARES MES 08
319	Todos atentos
314	Todo organizado y aseado
313	Muy atentos, soy de Bogotá y la atención acá es muy buena, como en mi ciudad, todos pendientes, colaboran.
304	Bien en cuanto a la atención y comodidad, reconocer que el dr Felipe tiene ese sentido humano para explicar, hay otros doctores que les hace falta
302	Los carritos hacen mucho ruido, el de la comida y los medicamentos

	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: 5 de 27

No.	SUGERENCIAS PACIENTES Y/O FAMILIARES MES 09
354	Mi mama hace 20 días el traje porque se calló, le tomaron rayos x y le dieron salida, ahora sigue enferma, la traigo y en rayos x dicen que tiene fractura y la miro el ortopedista y la remite, nos hubiéramos evitado todo ese tiempo perdido por no hacer las cosas bien desde el principio.
339	Los baños no le han hecho aseo, me toco limpiar la sangre para poder usarlo, el medico que entrego turno dio los datos de la otra paciente y no era la información mía, las auxiliares de enfermería algunas tienen mala actitud para responder.
334	No explican bien
326	Siempre he tenido buenas referencias del hospital, pero me operaron de un ovario y fue pésima, ahora estoy enferma de la pierna, no puedo caminar porque la dra. Sandra no me puso anticoagulantes después de la cirugía, la pierna me duele mucho, el medicamento no me sirve, mala la experiencia.
325	Muy atentos todos
326	Todos muy especiales, viven pendientes

De igual manera estas sugerencias son socializadas en el comité de humanización que se realiza de manera bimensual.

Encuesta de Humanización dirigida al cliente interno se pregunta: **¿En general cómo calificaría la humanización brindada en el hospital?** Se realizaron

45 encuestas las cuales arrojan el siguiente resultado: excelente: 18 colaboradores (40%), bueno 26 colaboradores (58%), regular 1 (2%), colaboradores.

Los colaboradores sugieren:

No.	COMENTARIOS Y APORTES COLABORADORES MES 07
80	-Mejorar la comunicación médico-jefe-lenguaje claro. -Comunicación asertiva. -Mejorar el proceso de inducción reinducción -Felicitar por la excelente atención dada y oportuna que manejan la oficina de humanización, gracias.
82	Mejorar el ambiente laboral.
83	Mayor atención de parte de la agremiación.
89	La educación amable sin importar su condición social o amistad.

— 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 27

90	Tarde de integración.
91	Sería como tener terapias.
92	Amor propio para algunos para saber llegar – decir – escuchar – comunicación asertiva- -Pues hay personas que nos brindan esta información y ayudan -Constancia en humanización al cliente interno los funcionarios cada vez pues se ve la falencia, porque no están en el mismo nivel de planta y agremiación y eso en ciertas personas influyen ya que están con vacíos.

No.	COMENTARIOS Y APORTES COLABORADORES MES 08
109	Que se hable con todos los colaboradores y especialistas (Cx)
108	Actividades lúdicas extramurales (Cx)
102	Mejorar las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva (hosp)
101	Mejoramiento de las relaciones interpersonales y comunicación asertiva (hosp)
96	Respeto al hablar a los colaboradores – respetar cuando el personal solicita salir a la familia para realizar procedimientos (hosp)

No.	COMENTARIOS Y APORTES COLABORADORES MES 09
121	Actividades para los niños de los empleados del hospital, charlas a los adolescentes hijos de los empleados
118	No dejar pasar alimentos sin la debida autorización, pero el acompañante le da pereza o no quiere pedirle comida los productos de la cafetería del hospital.
115	Tarde deportiva
114	Tarde de integración
112	Tarde de integración
111	Actividades de unión entre compañeros, paseos, compartir, reuniones deportivas

Satisfacción del cliente interno: **98%**

— 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".

FELICITADOS Y RECONOCIMIENTOS



2. Línea 2. "EDUCANDO CON AMOR"

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 las siguientes actividades:



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: 8 de 27

No	LINEA 2 EDUCANDO CON AMOR	JULIO	AGOS TO	SEPTIE MBRE	TOTAL
1	Realizar campaña de sensibilización para que los colaboradores (saluden, se presenten e informen) tanto al usuario como al familiar.		146		146
2	Fortalecer en los colaboradores los conocimientos, valores, competencias y herramientas que contribuyen a la mejora de la humanización del servicio	394	394	394	1182
3	Socializar a los usuarios y/o familiares que la institución cuenta con una guía bilingüe para la atención de comunidades étnicas, educar a los colaboradores en palabras claves en lengua nasayugue	1275	984	596	2855
4	Socializar el protocolo de atención a la comunidad LGTBIQ+			32	32
5	Socializar el protocolo de atención telefónica	32			32
6	Desplegar en colaboradores y junta directiva la Política de humanización	41	13	18	72
7	Socializar policita de humanización inducción colaboradores nuevos				0
8	Socializar el portafolio de servicio a usuarios	18	17	25	60
9	Socializar el decálogo del buen trato				0
10	Socializar los tips de humanización				0
11	Capacitar y evaluar el protocolo de visitas al equipo de vigilancia			9	9
12	Apoyar a los colaboradores en la estrategia de escucha activa		3		3
13	socialización formato para autorización de acompañante permanente				0
14	Elaborar y socializar de protocolo de escucha activa dirigido al cliente interno.				0

— 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: 9 de 27

15	Elaborar y socializar el protocolo manejo del duelo		34		34
16	Elaborar y socializar el protocolo para dar malas noticias.				0
17	Elaborar y socializar el protocolo de primeros auxilios psicológicos	48			48
18	Capacitar al personal de salud para el manejo asertivo a usuarios alterados				0
	Relaciones interpersonales				0

Porcentaje de cumplimiento de esta línea es del **94.4%**, adicionalmente esta pendiente capacitar a la junta directiva en la política de humanización.

INDICADOR

✓ **Adherencia de la Política de Humanización**

(Número de funcionarios a los que se le socializó la Política de Humanización / Número de funcionarios que aprobaron el post test) x 100

Meta: El porcentaje de adherencia no debe ser inferior al 90%

La Política se debe socializar mínimo al 90% del personal de la Institución (es decir 391 colaboradores), teniendo en cuenta que para la vigencia 2025 es de 434 funcionarios.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR		98	51	40	127	7	41	13	18			
DENOMINADOR		434	434	434	434	434	434	434	434			
RESULTADOS	#iDIV/0!	23%	12%	9%	29%	2%	9%	3%	4%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

FORMATO DE INFORME

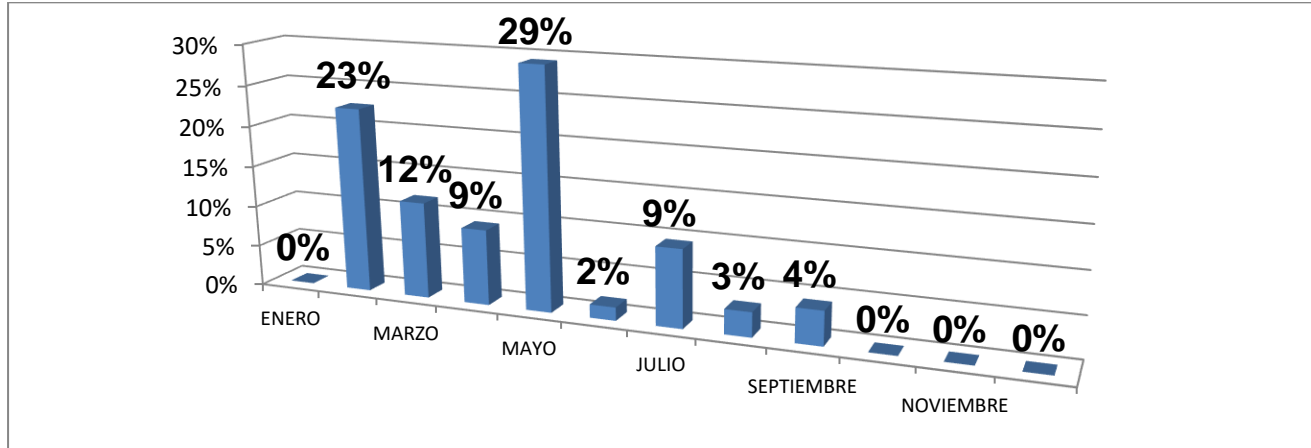
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 05/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03

Página: 10 de 27



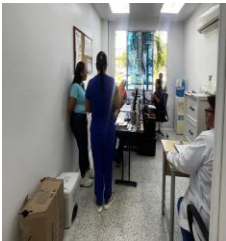
Se lleva en avance en la socialización y evaluación de la política y el programa de humanización del **91%**.

NOTA: sería prudente tener en cuenta que todo el personal nuevo que ingresa a la institución sin tener en cuenta su cargo efectúe el proceso de inducción según la programación establecida toda vez que desde el programa de humanización no se tiene conocimiento de los nuevos empleados y por parte del especialista en ortopedia se recibe un trato poco cordial al momento de abordar para la socialización de la política de humanización.



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 27



Salud Integral, Impacto Real

DOCUMENTO

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".



CAMPAÑA SALUDO




Salud Integral, Impacto Real

DOCUMENTO

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 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: 13 de 27

3. Línea 3. “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:

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:

No	LINEA 3 TU BIENESTAR ES EL MIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	Adoptar Mecanismos en el ámbito organizacional para prevenir, identificar, reportar y gestionar el comportamiento agresivo y abusivo de: - Los trabajadores - Los pacientes y sus familias	0	0	0	0
2	Campaña respeto a la confidencialidad		59		59
3	Campaña día de la solidaridad		1		1
4	Diseñar, elaborar, socializar e implementar la estrategia del buzón de PQRSF para los colaboradores				0
	Jornada toma tensión arterial a colaboradores				0

Porcentaje de cumplimiento de esta línea es del **75%**.

Para dar cumplimiento a esta línea es necesario la revisión y aprobación del protocolo PQRSF para los colaboradores, por parte de subgerencia, recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo.



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: 14 de 27

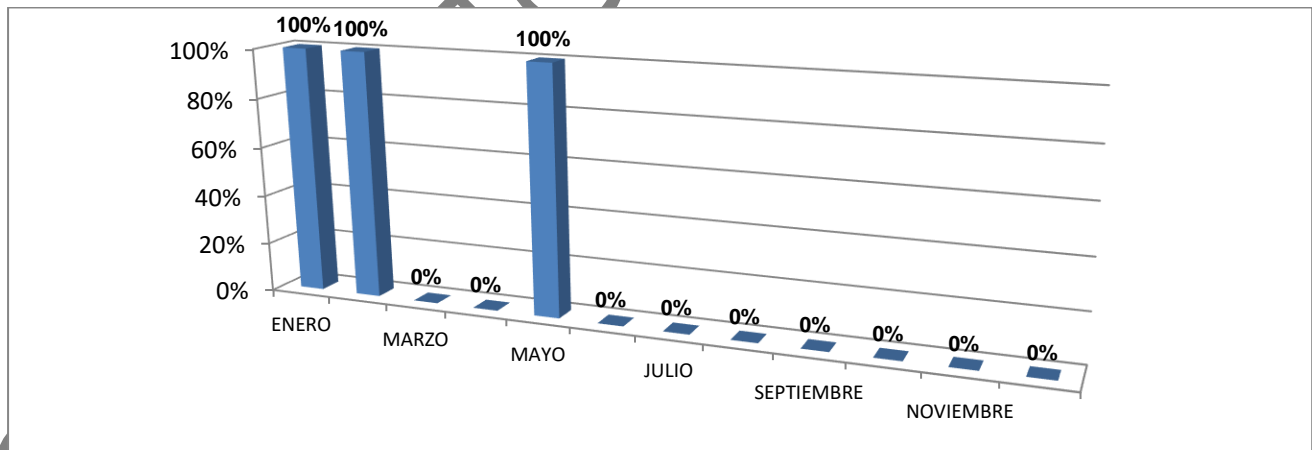
INDICADOR

✓ **Proporción de la gestión a los reportes de agresiones al personal de salud.**


(Número de reportes de agresiones al personal de salud gestionados / Número de reportes de agresiones radicados) x 100

Meta: El equipo de humanización debe gestionar el 100% de los reportes de agresiones que llegan al área.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR	1	1	0	0	1	0	0	0	0			
DENOMINADOR	1	1	0	0	1	0	0	0	0			
RESULTADOS	100%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iREF!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



Para el III trimestre de 2025 no se recibió reporte de agresiones al personal de salud.

	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: 15 de 27
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Efectivo \$250,000
Pañales, cepillos dientes
Toallas higiénicas,
Crema protectora.

Salud Integral, Impacto Real



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS




Reunión servicios de urgencias y Ruiseñor:

- Trabajo en equipo
- Respeto
- Empatía
- Manejo de buena comunicación
- Comentarios indebidos
- Uso del celular

Salud Integral, Impacto Real

DOC

	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: 16 de 27

4.Línea 4. "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:

No	LINEA 4 SIEMPRE CONTIGO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	Actualizar y Socializar el protocolo de acompañamiento espiritual				0
2	Brindar apoyo espiritual a quien lo requiera	1	0	0	1
3	celebración día del niño				0
4	celebración día del adulto mayor		19		19
5	Jornada de vacunación contra la indiferencia y entrega de vitaminas HUMANIZACION FORTE, la cual potencializara (sonrisas, comprensión, respeto, solidaridad, escucha tolerancia, ayuda, abrazos, empatía) dirigido a nuestros colaboradores.			144	144
6	Caritas felices; espacios creados para contribuir en el bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes hospitalizados a través de actividades lúdicas y recreativas				0
7	celebración fecha especial (cumpleaños) pacientes hospitalizados	1	3	3	7

	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: 17 de 27

8	Seguimiento a pacientes egresados de la UCI	48	48	50	146
9	Acompañamiento a familiares de los pacientes	1	0	0	1
10	Apoyo a usuarios en condiciones de vulnerabilidad	1	7	4	12
11	Rondas hospitalarias	24	18	15	57
12	Informar a usuarios sobre la política de humanización	1275	984	596	2855

En esta línea esta pendiente la realización de la actividad caritas felices que se tiene programada efectuar el día 31 de octubre de 2025.

Porcentaje de cumplimiento de esta línea es del **91.6%**

INDICADORES

En esta línea de intervención se manejan 3 indicadores así:

✓ **Proporción de apoyos Psicológico y emocional a usuarios y familiares**

(Número de pacientes que recibieron apoyo psicológico y emocional / Total de solicitudes generadas) x 100

Meta: La proporción de apoyo psicológico y emocional debe ser del 100%
 La institución cuenta con un equipo psicosocial quienes son los encargados de realizar el apoyo emocional, de igual manera se cuenta con la estrategia de escucha activa dirigida a los colaboradores que se encuentren atravesando por situaciones y que ameriten el acompañamiento.

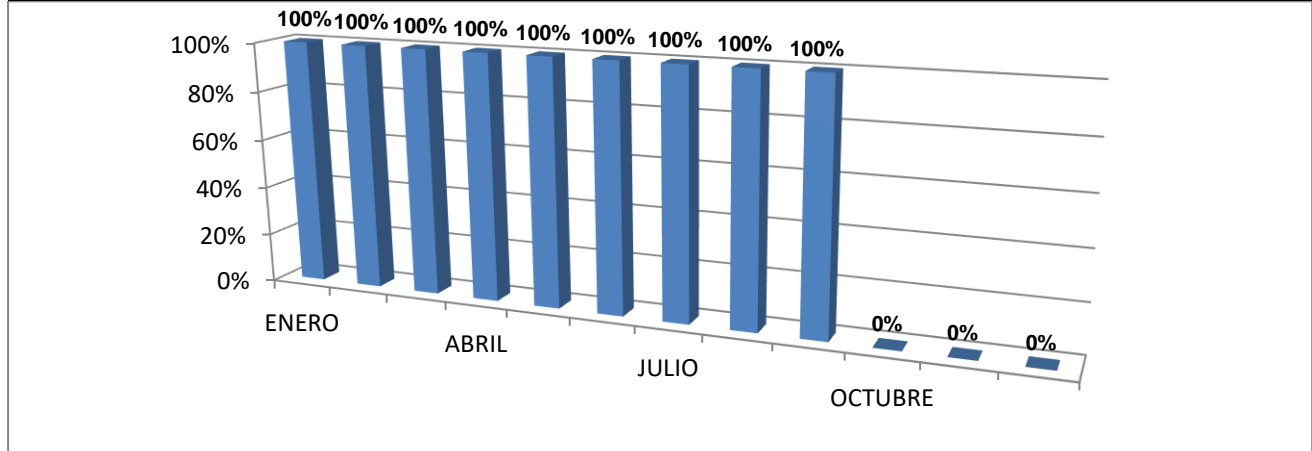
RESULTADOS DE LA MEDICION 2025												
	ENERO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNIO	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE
NUMERADO R	276	256	449	381	722	326	326	370	502			



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: 18 de 27

DENOMINADOR	276	256	449	381	722	326	326	370	502			
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



El apoyo psicológico y emocional se brinda al **100** de las solicitudes realizadas al interior de la institución.

Apoyo espiritual

- ✓ **Proporción de apoyos espirituales a usuarios**

(Número de pacientes que recibieron apoyo espiritual / Total de solicitudes de apoyo espiritual) x 100

Meta: La proporción de apoyos espirituales no debe ser inferior al 80%, teniendo en cuenta las solicitudes recibidas

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR	5	6	3	5	1	1	1	0	0			
DENOMINADOR	5	7	3	5	1	1	1	0	0			
RESULTADOS	100%	86%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

FORMATO DE INFORME

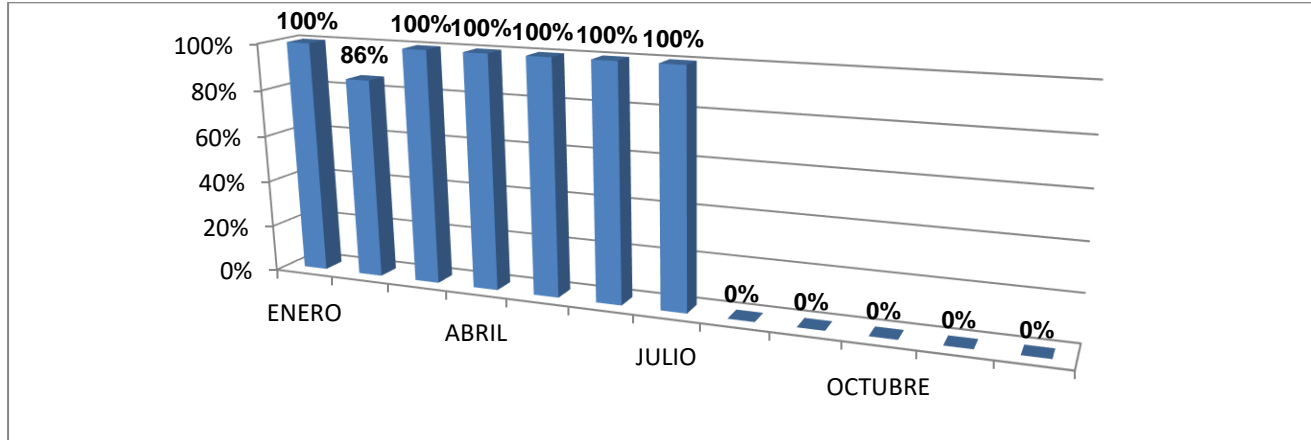
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03

Página: 19 de
27



El apoyo espiritual es realizado por parte de los sacerdotes o pastores dependiendo el credo religioso del usuario, para el servicio quemas requiere el acompañamiento espiritual es la Unidad de Cuidados Intensivos, seguido de hospitalización adultos.

Hasta el momento este indicador lleva un porcentaje de cumplimiento del **95.6%**

Llamadas de seguimiento a pacientes egresados de la UCI

- ✓ **Proporción de llamadas de seguimiento a pacientes que reciben tratamiento en la unidad de cuidados intensivos**

(Número de llamadas de seguimiento realizadas / Total de pacientes egresados del servicio de UCI) x 100

Meta: los seguimientos a través de medio telefónico de pacientes egresados del servicio de UCI, no puede ser inferior al 80%

Porcentaje de cumplimiento **100%**.

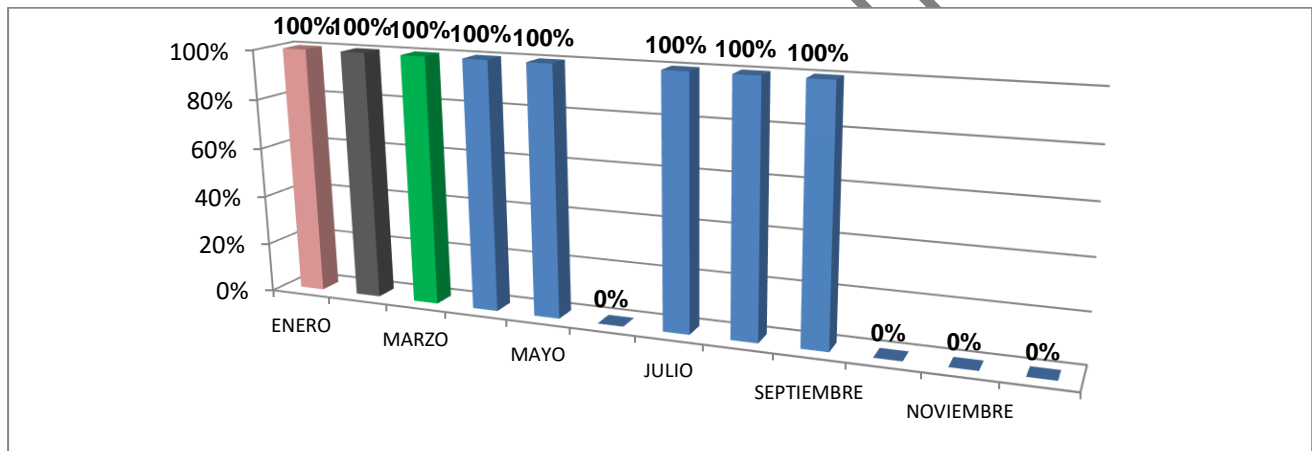


FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 20 de 27

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR	43	56	47	45	42	0	48	48	49			
DENOMINADOR	43	56	47	45	42	0	48	48	49			
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%



Los usuarios y/o familiares expresan que el servicio en la UCI es excelente y bueno, el personal es muy atento y el Dr. Celemin es muy buen profesional, atento, buena comunicación, muy pendiente de sus usuarios.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Se realiza la celebración del día del adulto mayor con el apoyo del personal institucional.

4. Línea 5 "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.

Actividades:

**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: 22 de 27

No	LINEA 5 PUERTAS ABIERTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	Flexibilidad en horarios de visitas, permitir acompañamiento permanente en pacientes críticos, enfermedades mentales, permitir el ingreso de familiares en pacientes críticos que son remitidos. (Acompañamiento parto humanizado).	949	722	682	2353

INDICADOR✓ **Proporción de la flexibilidad para ingresos en casos especiales**

(Número de solicitudes gestionadas que requieren flexibilidad / Número de solicitudes recibidas) x 100

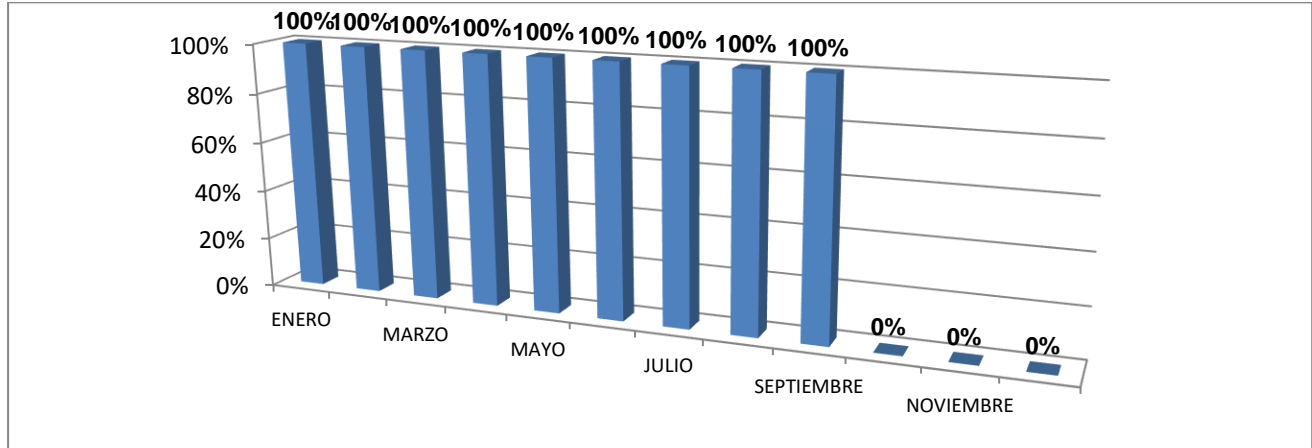
Meta: Se debe gestionar mínimo el 80% de las solicitudes

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR	975	619	722	734	617	903	945	719	682			
DENOMINADOR	975	619	722	734	617	903	945	719	682			
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV /0!	#iDIV /0!	#iDIV /0!

— 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".



En este ítem se ha podido dar cumplimiento gracias al apoyo del personal de vigilancia quienes por iniciativa propia se han encargado de la recolección de las diversas autorizaciones generadas en las diversas áreas del hospital, sin embargo los jefes de los servicios diligencian las autorizaciones en documentos no adoptados para tal fin, se ha venido trabajando en el proceso con una notoria mejoría.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS




	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: 24 de 27

Porcentaje de cumplimiento del indicador **100%**.

Otras actividades ejecutadas desde el área de humanización.

- Reunión PQR auxiliar de referencia
- Reunión SIAU – Facturación
- Sustentación informe Humanización ante gerencia
- Reunión PQRS pasante SENA
- Reunión PQRS auxiliar servicio de cirugía (caso profesional anestesiología)
- Entrega avances plan operativo
- Reunión facturación consulta externa
- Reunión servicio de urgencias “actitud”
- Reunión líderes área de subgerencia
- Reunión Ruiseñor
- Comité de calidad e historias clínicas
- Reunión central de esterilización (autocontrol)
- Reunión call center (autocontrol)
- Elaboración informe II trimestre Humanización
- Apoyo IAMII semana de la lactancia materna
- Sustentación avances política de humanización
- Asistencia comité de ética
- Capacitación confidencialidad
- Reunión servicio de hospitalización (autocontrol)
- Reunión servicio de cirugía (auto control)
- Organizar con seguridad y salud en el trabajo el día de la bicicleta y la carrera de 5 k
- Elaboración informe necesidades 2026
- Campaña Humanización
- Reunión laboratorio clínico - subgerencia

Es de resaltar que se agradece al gerente Dr. José Antonio y la Dra. Camila por el apoyo recibido al programa de humanización con la entrega de material didáctico (tarjetas de cumpleaños para los pacientes, cartillas pasatiempo, poster educativos, ruleta).

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03 Página: 25 de 27

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

Proporción del cumplimiento de las actividades del programa

- ✓ Número de actividades realizadas en la vigencia/número total de actividades programadas en la vigencia.

Meta: las actividades del programa de humanización deben ejecutarse y cumplir con un porcentaje no menor al 90%.

Grafica

— 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

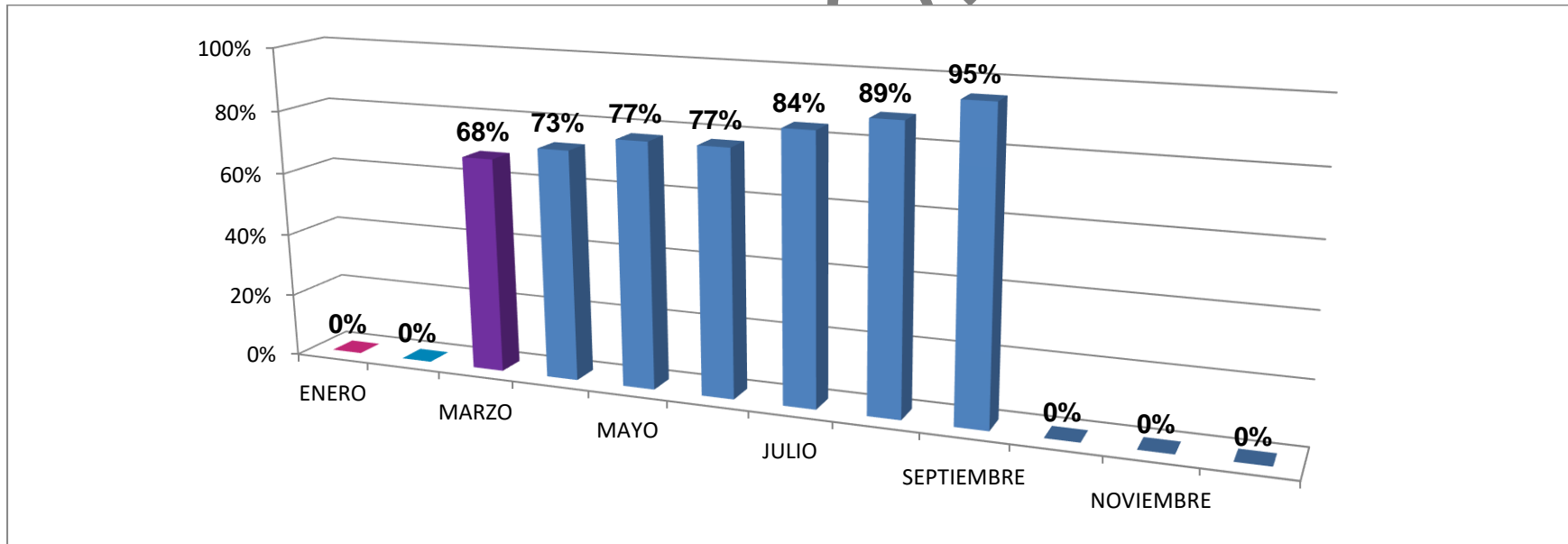
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03


Página: 26 de 27

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERADOR			30	32	34	34	37	39	42			
DENOMINADOR			44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
RESULTADOS	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	68%	73%	77%	77%	84%	89%	95%	0%	0%	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: 27 de 27

Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las actividades programadas se lleva en un **95.4%** de avance.

Atentamente

CAROLINA YASNO GÓMEZ
CC 26.384.035

Carolina Yasno Gómez

Líder Humanización

Elaborado por: Carolina Yasno Gómez

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no válido 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".