	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 30

FECHA:	6 de enero de 2026
ACTIVIDAD:	Elaboración informe actividades ejecutadas desde el área de humanización en la vigencia 2025.
PROCESO VINCULADO:	Humanización
RESPONSABLE:	Personal de humanización
OBJETIVO:	Socializar el informe de actividades realizadas en la política y programa de Humanización durante el año 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 30

N O	LINEA 1 HUMANIZARTE	ENE RO	FEB RE RO	M AR ZO	AB RIL	M AY O	JU NI O	JUL IO	AG OS TO	SE PTI EM BRE	O CT UB RE	NOV IEMB RE	DIC IEM BRE	TOTA L
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	69	0	0	50	0	0	0	0	0	0	0	119
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	4	3	1	0	1	4	3	4	2	5	1	32
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.			36							31			67
4	Difusion en redes sociales institucionales de poster psicoeducativos en el tema de humanizacion.	0	1	0		1	0	1	1	1	1	1		7
5	Implemetar en lapsos de 15 minutos la estrategia del uso de musica relajante en los servicios, con el fin de brindar un espacio agradable los pacientes hospitalizados							1	2	1	1		1	6
6	Sencibilizar a los colaboradores en el aprovechamiento de los espacios para la realizacion de actividades sociales.	0	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69
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	15	14	28	13	11	10	25	15	22	1	3	21	178
8	Diseño, elaboracion y aplicacion de encuestas de humanizacion dirigida a usuarios y/o familiares	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
9	Diseño, elaboracion y aplicacion de encuestas de humanizacion dirigida a los colaboradores	15	15	15	15	15	5	15	15	15	15	15	15	170



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: 3 de 30

10	Diseño, elaboración y aplicación de listas de cliente incognito (usuarios ambulatorios y hospitalizados).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
----	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

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 MEDICIÓN 2025												
	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NI O	JU LI O	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCT UBRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
NUMERA DOR	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
DENOMI NADOR	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
RESULTA DOS	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

FORMATO DE INFORME

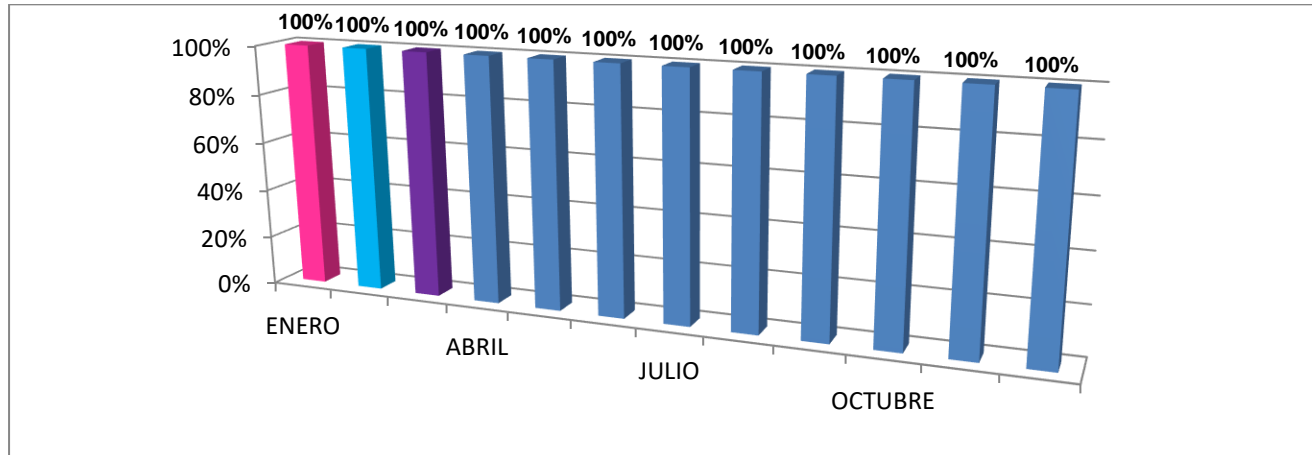
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03

Página: 4 de 30



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 480 encuestas a usuarios y familiares cuales responden: excelente 97 usuarios, bueno 379 usuarios, regular 4, malo 0, pesimo 0

Es de resaltar que las cuatro (4) calificaciones en regular debido a infraestructura (muchas paciente en urgencias, calor, ruido).

La cual arroja una satisfacción del cliente externo del **99.1%**.

Al momento de realizar la encuesta los usuarios y familiares dejan algunas sugerencias:

- ❖ Mejorar la información por parte de los especialistas
- ❖ Adquirir colchonetas para el descanso de los familiares de los pacientes
- ❖ Adquirir televisores
- ❖ Atención prioritaria para discapacitados
- ❖ Mejorar la empatía
- ❖ Mejorar el aseo del servicio de urgencias
- ❖ Revisar las llantas del carro en el que reparten alimentos (se elaboro oficio)

	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 30

- ❖ Instalar aires en el servicio de urgencias
- ❖ Mejorar la información de los pediatras (pasan revisando los niños y no le dicen nada a la familia, toca ir a donde se hacen en el computador a preguntarles)

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

170 encuestas las cuales arrojan el siguiente resultado: excelente: 76 colaboradores bueno 84 colaboradores, regular 8, no responde 3.


La calificación de ocho (8) puntos en regular en debido al trato del especialista con el personal asistencial y corregir conductas en público, trato entre compañeros

Satisfacción del cliente interno: **94.1%**

Los colaboradores sugieren:

- ❖ Señalizar el camino para que los usuarios puedan llegar a la UCI
- ❖ Contar con actividades deportivas, recreativas, integraciones y relajación
- ❖ Las capacitaciones sean extramurales
- ❖ Mayor integración al equipo IAMI en las actividades
- ❖ Campañas para que el personal institucional conteste el saludo
- ❖ Capacitación en manejo del estrés
- ❖ Capacitación en comunicación asertiva
- ❖ Capacitarlos en los derechos de los usuarios
- ❖ Capacitar a los especialista en trato digno a los compañeros
- ❖ Implementar espacios de escucha activa en zonas verdes
- ❖ Celebración fechas especiales y reconocimientos por servicio
- ❖ Publicación de las felicitaciones en lugares visibles

— 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: 6 de 30

- ❖ Mejorar la atención por parte de las agremiaciones
- ❖ Respetar los días libres o días de descanso
- ❖ Capacitación sobre el comité de convivencia laboral



FELICITADOS Y RECONOCIMIENTOS



Salud Integral, Impacto Real



FELICITADOS Y RECONOCIMIENTOS



Salud Integral, Impacto Real

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: 7 de 30



FELICITADOS Y RECONOCIMIENTOS



Salud Integral, Impacto Real



FELICITADOS Y RECONOCIMIENTOS



Salud Integral, Impacto Real

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: 8 de 30

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:

No	LÍNEA 2 EDUCANDO CON AMOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	Realizar campaña de sensibilización para que los colaboradores (saluden, se presenten e informen) tanto al usuario como al familiar.		41		100				146					287
2	Fortalecer en los colaboradores los conocimientos, valores, competencias y herramientas que contribuyen a la mejora de la humanización del servicio	387	395	410	385	394	394	394	394	394	394	394		4335
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 n̄sayugue	701	831	978	618	836	276	1275	984	596	505	652	809	9061
4	Socializar el protocolo de atención a la comunidad LGTBIQ+									32				32
5	Socializar el protocolo de atención telefónica							32						32



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 30

6	Desplegar en colaboradores y junta directiva la Política de humanización	0	98	51	40	127		41	13	18		6	0	394
7	Socializar policita de humanización inducción colaboradores nuevos		19	65			7						0	91
8	Socializar el portafolio de servicio a usuarios	39	48	23	29	26	16	18	17	25	21	14		276
9	Socializar el decálogo del buen trato	108	14									14		136
10	Socializar los tips de humanización					53					31			84
11	Capacitar y evaluar el protocolo de visitas al equipo de vigilancia	8								9			1	18
12	Apoyar a los colaboradores en la estrategia de escucha activa	6	5	3	4	5	2	3	5	8			5	46
13	socialización formato para autorización de acompañante permanente	19												19
14	Elaborar y socializar de protocolo de escucha activa dirigido al cliente interno.					105								105
15	Elaborar y socializar el protocolo manejo del duelo								34					34
16	Elaborar y socializar el protocolo para dar malas noticias.										50			50
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			14							31			45
	Relaciones interpersonales					28								28

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: 10 de 30

Porcentaje de cumplimiento de esta línea es del **100%**, adicionalmente está pendiente capacitar a la junta directiva en la política de humanización.

INDICADOR

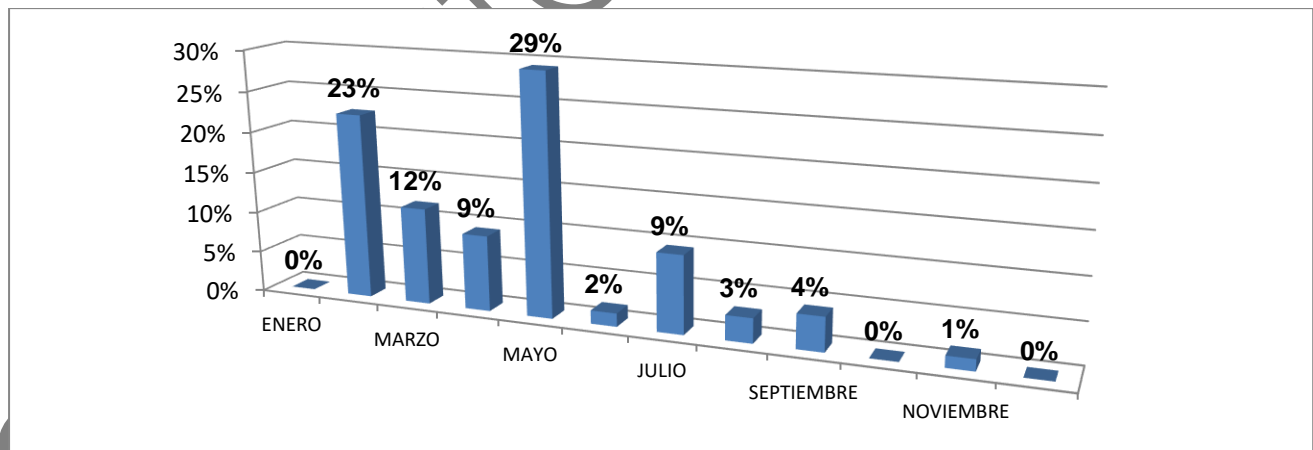
✓ **Adherencia de la Política de Humanización**

(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	0	6	0
DENOMINADOR		434	434	434	434	434	434	434	434	434	434	434
RESULTADOS	#DIV /0!	23%	12%	9%	29%	2%	9%	3%	4%	0%	1%	0%



La socialización y evaluación de la política y el programa de humanización se realizó de manera presencial y virtual a 401 colaboradores, lo cual arroja un porcentaje de cumplimiento del **92.3%**.



Reunión equipo urgencias tema actitud queja sacerdote

- Reunión personal de facturación:
Tema actitud entre compañeros
- Socialización decálogo del buen trato



Reunión comunicación y buen trato equipo farmacia



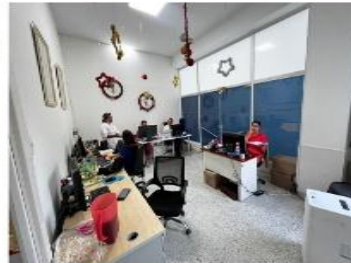
Salud Integral, Impacto Real




Capacitación: la magia de comunicarnos bien, dirigida a personal de laboratorio, servicio de referencia

Salud Integral, Impacto Real

Socialización protocolo necesidades cliente interno



Salud Integral, Impacto Real

	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: 12 de 30



- Capacitación protocolo de visita equipo vigilancia
- Sensibilización trato digno servicio de urgencia
- Socialización protocolo para comunicar malas noticias
- Socialización protocolo atención a la población LGBTIQ+
- Capacitación tips de Humanización
- Manejo de usuarios alterados, escucha al usuario
- Campaña hospital sin ruido

Salud Integral, Impacto Real

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.

— 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 30

Actividades para trabajar en esta línea:

Porcentaje de cumplimiento de esta línea es del **100%**.

No	LÍNEA 3 TU BIENESTAR ES EL MIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
2	Campaña respeto a la confidencialidad								59			0		59
3	Campaña día de la solidaridad			1					1			0		2
4	Diseñar, elaborar, socializar e implementar la estrategia del buzón de PQRSF para los colaboradores												67	67
	Jornada toma tensión arterial a colaboradores					133								133

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

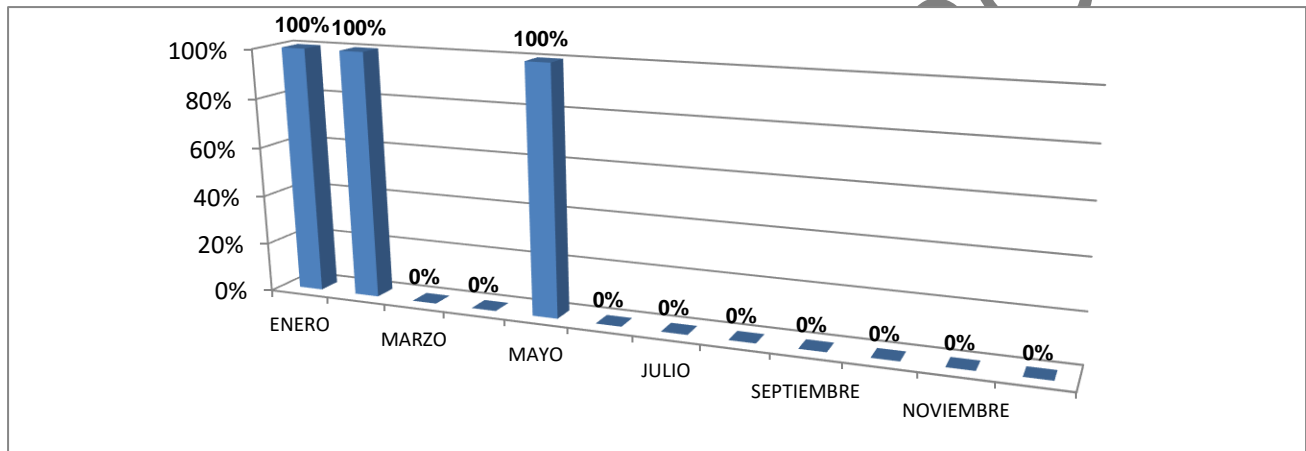
Meta: El equipo de humanización debe gestionar el 100% de los reportes de agresiones que llegan al área.

— 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".

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	0	0	0
DENOMINADOR	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADOS	100%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Actividad trabajada entre humanización y seguridad y salud en el trabajo
 Celebración del día de la seguridad y salud en el trabajo

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: 15 de 30



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



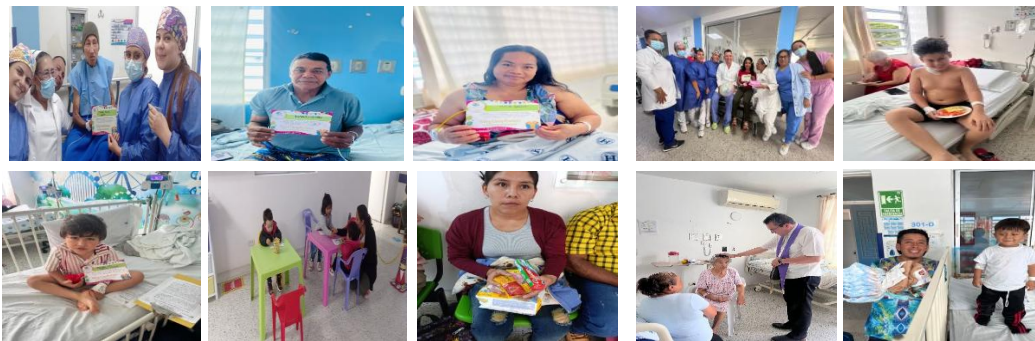
Actividad trabajada entre humanización y seguridad y salud en el trabajo

- Jornada de aeróbicos
- Carrera 5 kilómetros
- Jornada bicicleta

Salud Integral, Impacto Real



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real

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: 16 de 30

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	Actualizar y Socializar el protocolo de acompañamiento espiritual				21									21
2	Brindar apoyo espiritual a quien lo requiera	5	6	3	5	0	1	1	0	0	0	3	0	24
3	Celebracion dia del niño				3									3
4	Celebracion dia del adulto mayor								19					19
5	Jornada de vacunacion contra la indiferencia y entrega de vitaminas HUMANIZACION FORTE, la cual potenciará (sonrisas, comprension, respeto, solidaridad, escucha tolerancia, ayuda, abrazos, empatia) dirigido a nuestros colaboardores.									144				144

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: 17 de 30

6	Caritas felices; espacios creados para contribuir en el bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes hospitalizados a través de actividades lúdicas y recreativas										1			1
7	celebración fecha especial (cumpleaños) pacientes hospitalizados	0	8	8	2	5	0	1	3	3	5	0	3	38
8	Seguimiento a pacientes egresados de la UCI	43	56	47	47	42	0	48	48	50	62	52	35	530
9	Acompañamiento a familiares de los pacientes	2	3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	11
10	Apoyo a usuarios en condiciones de vulnerabilidad	2	6	8	0	6	8	1	7	4	10	15	6	73
11	Rondas hospitalarias	20	21	21	14	20	9	24	18	15	13	16	19	210
12	Informar a usuarios sobre la política de humanización	701	831	978	618	836	276	1275	984	596	505	652	809	9061

Porcentaje de cumplimiento de esta línea es del **100%**

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

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

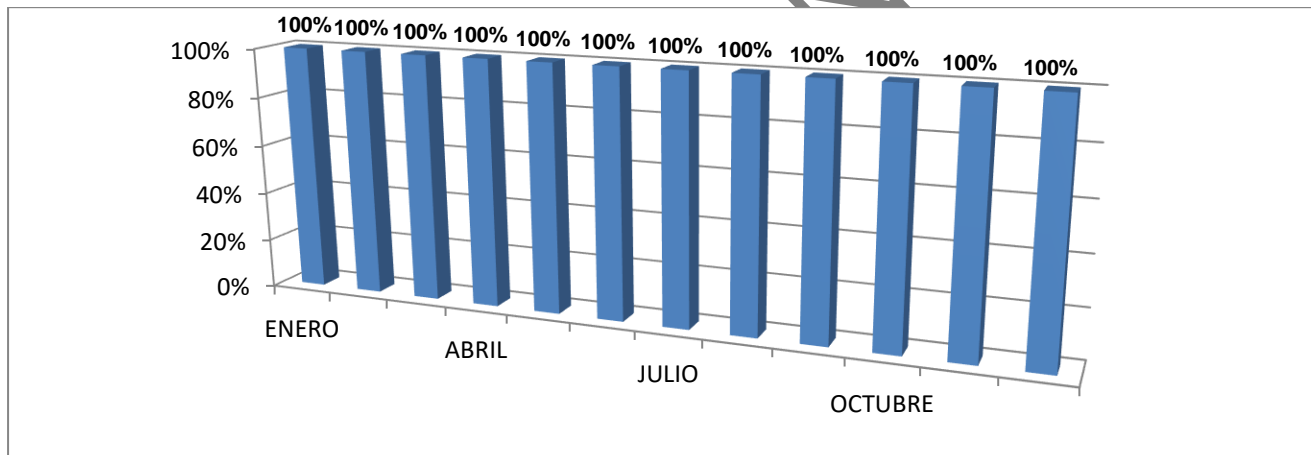
Versión: 03

Página: 18 de 30

a los colaboradores que se encuentren atravesando por situaciones y que ameriten el acompañamiento.

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NI O	JU LI O	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCT UBRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
NUMERA DOR	276	256	449	38 1	722	326	32 6	370	502	298	468	380
DENOMI NADOR	276	256	449	38 1	722	326	32 6	370	502	298	468	380
RESULTA DOS	100 %	100 %	100 %	10 0%	100 %	100 %	10 0%	100 %	100%	100 %	100%	100%



El apoyo psicológico y emocional se brinda al **100** de las solicitudes realizadas por el profesional tratante.

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.

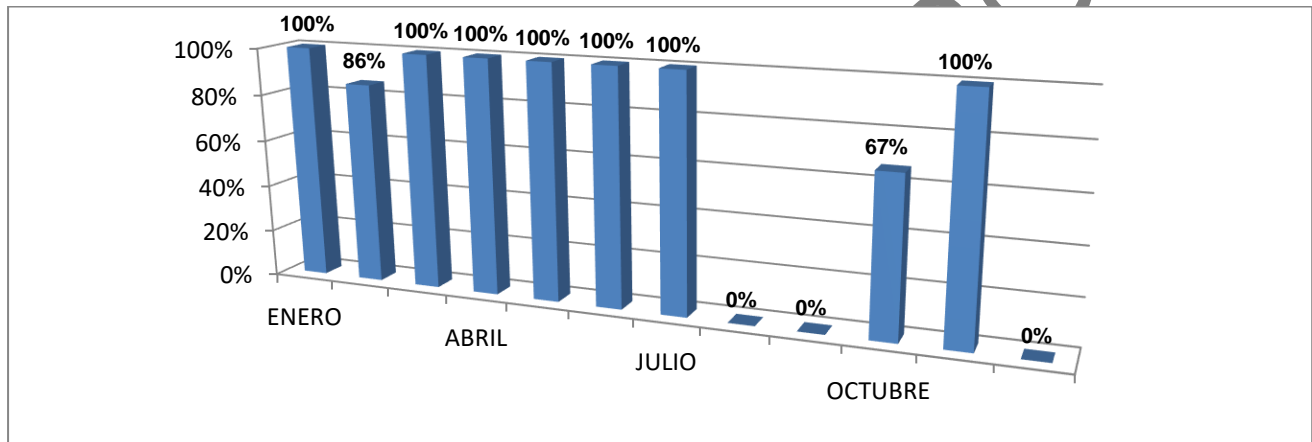


FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 19 de 30

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
NUMERAD OR	5	6	3	5	1	1	1	0	0	2	3	0
DENOMIN ADOR	5	7	3	5	1	1	1	0	0	3	3	0
RESULTAD OS	100 %	86%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	#¡DIV /O!	#¡DIV/ O!	67%	100%	#¡DIV/ O!



El apoyo espiritual es realizado por parte de los sacerdotes de la parroquia Divino Niño o pastores dependiendo el credo religioso del usuario.

Porcentaje de cumplimiento del **93.1%**

En dos oportunidades se requirió el acompañamiento sacerdotal, sin embargo, no fue posible la visita debido a que los sacerdotes del municipio se encontraban en capacitaciones.

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



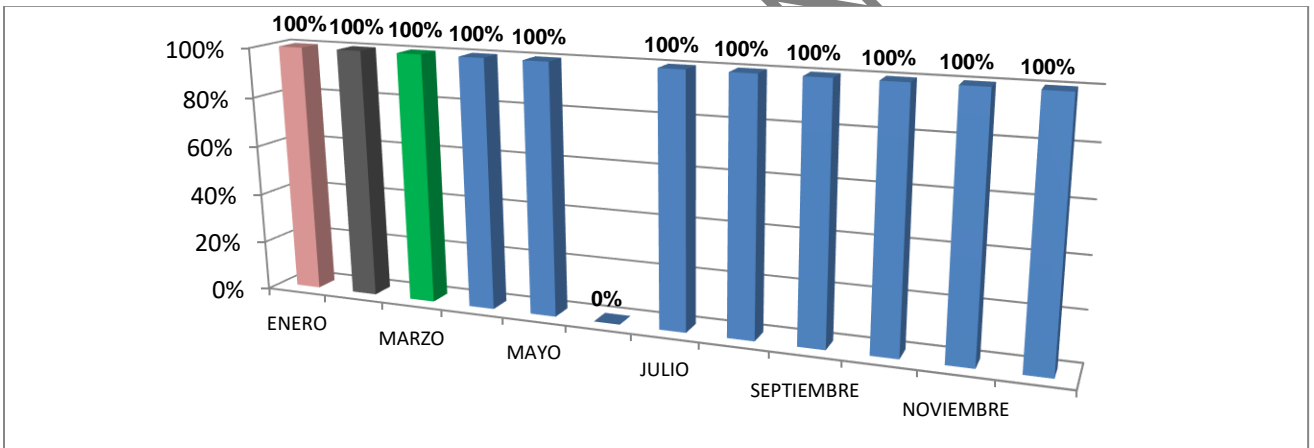
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 20 de 30


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%**.

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	62	48	39
DENOMINADOR	43	56	47	45	42	0	48	48	49	62	48	39
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Se realiza las llamadas de seguimiento a los pacientes que egresan de la UCI, sin embargo, un alto porcentaje de las llamadas no son atendidas (no contesta, correo de voz), adicionalmente las llamadas atendidas los usuarios tienen una buena opinión de la atención brindada por su calidez, amabilidad, sentido de solidaridad.

	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: 21 de 30
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Se



Salud Integral, Impacto Real




EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Celebración fechas especiales: cumpleaños

Salud Integral, Impacto Real

	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: 22 de 30



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real




EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real

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: 23 de 30



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real

Agradece a todo el talento humano de la entidad por el apoyo económico para la realización de actividades desde el programa de humanización, recursos con los cuales fue posible favorecer a muchos usuarios hospitalizados.

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".

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS




Salud Integral, Impacto Real

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real

Salud Integral, Impacto Real

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 03
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Página: 25 de 30

5. 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.

Adicionalmente se permite previa autorización del jefe del servicio el ingreso de menores de edad a los usuarios con bastante estancia hospitalaria, ingreso de alimentos según su preferencia, acompañamiento familiar antes del egreso para remisiones.

Actividades:

N o	LÍNEA 5 PUERTAS ABIERTAS	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	TOT AL
1	Flexibilidad en horarios de visitas, permitir acompañamiento permanente en pacientes críticos, enfermedad es mentales, permitir el ingreso de familiares en pacientes críticos que son remitidos. (Acompañamiento parto humanizado)	975	617	720	734	617	903	949	722	682	845	437	616	8817

INDICADOR

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

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



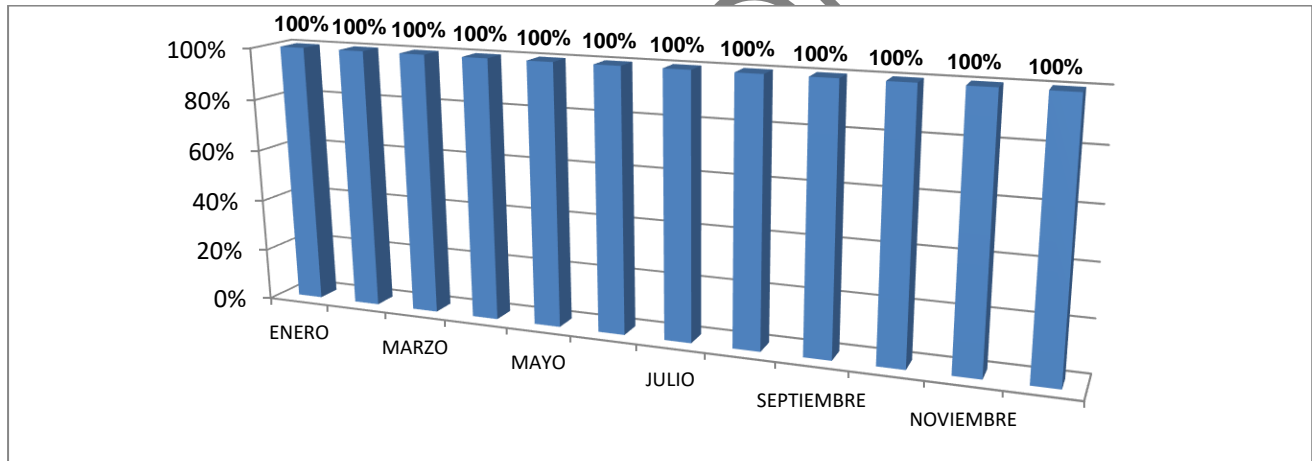
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 26 de 30


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

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NI O	JU LI O	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCT UBRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
NUMERA DOR	975	619	722	73 4	617	903	94 5	719	682	845	437	616
DENOMI NADOR	975	619	722	73 4	617	903	94 5	719	682	845	437	616
RESULTA DOS	100 %	100 %	100 %	10 0%	100 %	100 %	10 0%	100 %	100%	100 %	100%	100%



Adicionalmente se inició con la autorización del permiso de acompañamiento de una persona significativa durante el trabajo de parto y parto.

	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: 27 de 30
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Salud Integral, Impacto Real


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

Otras actividades ejecutadas desde el área de humanización.

- ❖ Reuniones con área con situaciones de conflictos: UCI, urgencias, pediatría, farmacia, laboratorio clínico, facturación.
- ❖ Asistencia a reuniones institucionales
- ❖ Asistencia a reuniones de autocontrol
- ❖ Participación en auditorías internas
- ❖ Apoyo algunas actividades del área de seguridad y salud en el trabajo
- ❖ Organización de actividades religiosas

— 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	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03 Página: 28 de 30

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 —

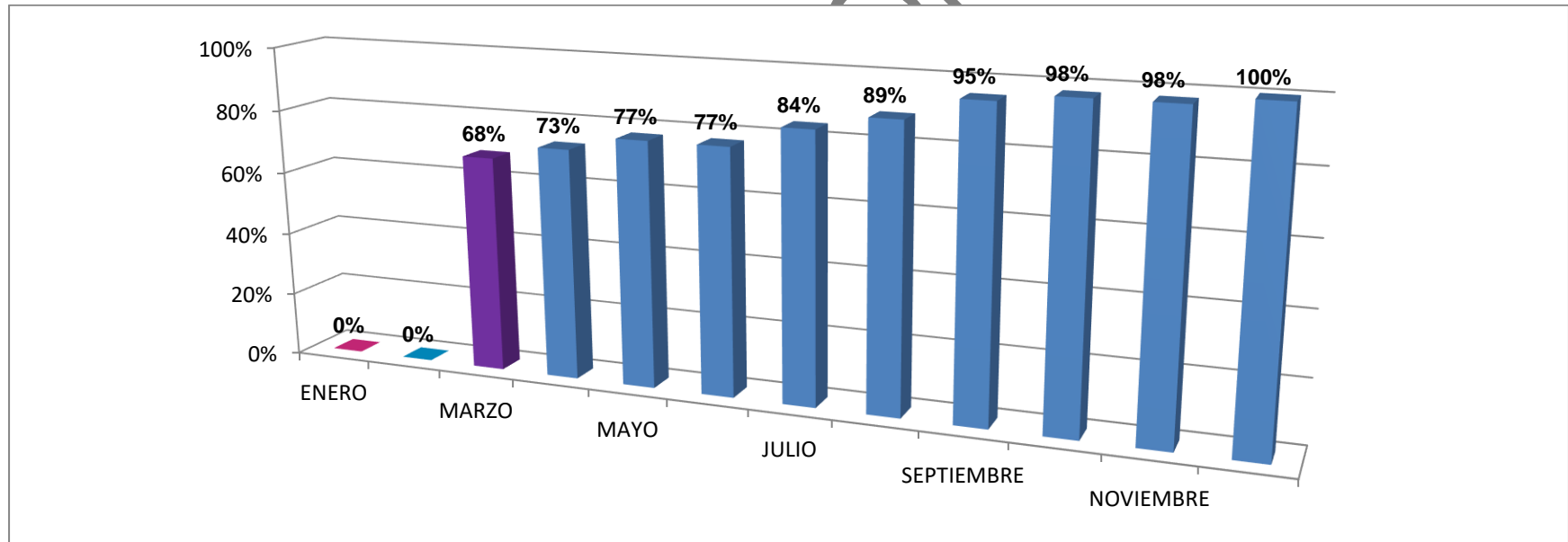


FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL


Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 29 de 30

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIE MBRE
NUMERADOR			30	32	34	34	37	39	42	43	43	44
DENOMINADOR			44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
RESULTADOS	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	68%	73%	77%	77%	84%	89%	95%	98%	98%	100%



— 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: 30 de 30

Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las actividades programadas se lleva en un **100%** de avance.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- ❖ Realizar capacitaciones extramurales, presenciales y virtuales
- ❖ Organizar actividades lúdico-recreativas
- ❖ Incremento de sueldos para todos los colaboradores al mismo tiempo
- ❖ Unificar actividades entre las dos agremiaciones
- ❖ Adquirir colchonetas para el descanso de los familiares de los pacientes hospitalizados
- ❖ Adquirir televisores para distracción de los pacientes hospitalizados
- ❖ Entregar dotaciones al personal agremiado
- ❖ Una vez la institución realice el pago de los servicios prestados el mismo día ver los colaboradores reflejado su salario
- ❖ Destinar recursos para la alimentación de familiares de pacientes en condiciones de vulnerabilidad
- ❖ Contar con recursos para adquirir elementos de aseo personal con destino a población vulnerable
- ❖ Mayor control del horario laboral (turnos de mas de 24 horas especialmente en personal médico)
- ❖ Respetar días de descanso del personal
- ❖ Mejorar el proceso de inducción para que todo el personal nuevo tenga conocimiento de la información institucional.

Atentamente

CAROLINA YASNO GÓMEZ
CC 36.384.035

Carolina Yasno Gómez

Líder Humanización

Laura Valentina Cáceres

Laura Valentina Cáceres Lozano

psicóloga humanización

Elaborado por: Carolina Yasno Gómez,

— Salud Integral, Impacto Real —