

RESULTADOS GENERALES SEGUNDO TRIMESTRE 2025

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota presenta el informe consolidado sobre las Encuestas de Satisfacción al Usuario, dentro del marco legal de la mejoría continua de los procesos y procedimientos, la encuesta de satisfacción al usuario tanto presencial como telefónica con el fin de identificar la percepción de los usuarios de interés al respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

Resultados Generales Segundo Trimestre

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CONSULTA EXTERNA	62	29	46
FARMACIA	46	27	30
HOSPITALIZACION	20	4	3
LABORATORIO	51	31	19
ODONTOLOGIA	18	10	4
URGENCIAS	76	58	29
RAYOS X	36	13	3
PYP	30	15	17
FISIOTERAPIA	6	1	1
MUESTRA	345	188	152

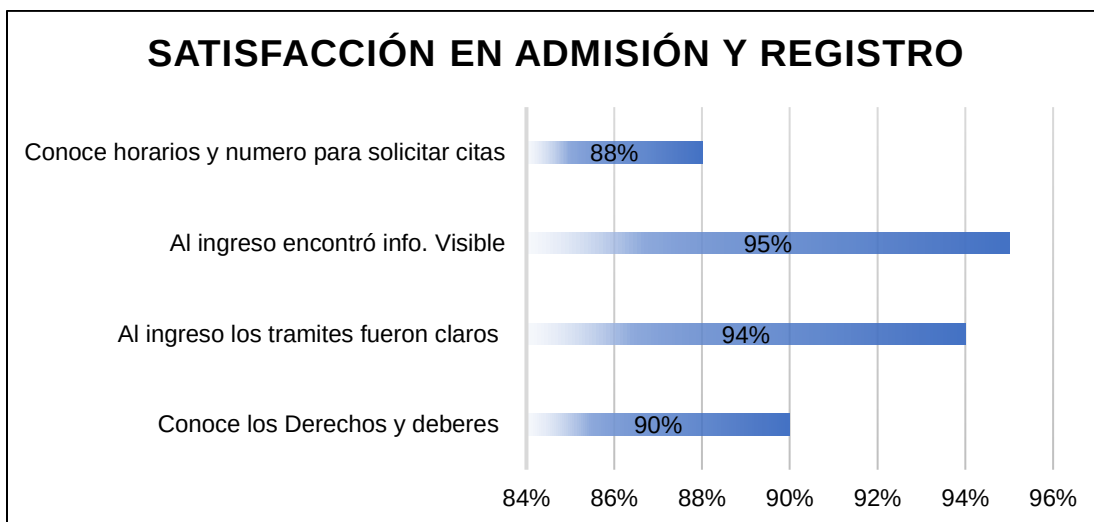
En el segundo trimestre del año 2025 se realizaron 685 encuestas en los diferentes servicios de la Institución, los cuales brindan la siguiente información:

N.º	Admisión y Registro	SI	NO	N/A	TOTAL	%
1	¿Sabe usted que tiene derechos y deberes en salud?	617	68	0	685	90%
2	¿A su llegada al hospital los tramites de ingreso y atención fueron claros?	642	43	0	685	94%
3	¿Al ingreso al hospital encontró información visible que le indique el sitio donde va a ser atendido?	652	33	0	685	95%
4	¿Sabe usted en que horario solicitar una cita y cuál es el número telefónico?	605	80	0	685	88%

Durante el segundo trimestre del año 2025, se llevaron a cabo 685 encuestas en los diferentes servicios de nuestra institución, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios sobre aspectos clave relacionados con la atención recibida. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados:

1. La mayoría de los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes en salud (90%).
2. Un 94% consideró claros los trámites de ingreso y atención al llegar al hospital.
3. El 95% identificó adecuadamente la señalización o información visible sobre los sitios de atención.
4. Un 88% indicó conocer el horario y el número telefónico para solicitar citas. Es importante destacar que, en articulación con el área de Comunicaciones, se han socializado de manera activa los canales oficiales de contacto con la institución. Esta información se encuentra publicada en la página web, en el perfil institucional de WhatsApp y es reforzada de forma permanente por la Oficina de Atención al Usuario, la cual entrega recordatorios frecuentes a los usuarios para facilitar el acceso a los servicios.

Estos resultados reflejan un nivel alto de satisfacción en los aspectos evaluados, aunque se identifican oportunidades de mejora en la difusión de información sobre horarios y canales de contacto para agendamiento de citas.



N.º	Durante la Atención	SI	NO	N/A	TOTAL	%
5	¿Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	537	148	0	685	78%
6	¿El profesional le pregunto el motivo de la consulta, sus enfermedades anteriores y familiares?	627	58	0	685	92%
7	¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?	648	37	0	685	95%
8	¿El profesional que lo atendió se presentó por el nombre?	605	80	0	685	88%
9	¿Piensa que fue atendido amablemente en este hospital?	585	100	0	685	85%

- El **95%** de los usuarios consideró que fue atendido en condiciones adecuadas de privacidad, lo que refleja un alto cumplimiento en este aspecto.
- El **92%** manifestó que el profesional indagó adecuadamente sobre el motivo de consulta y antecedentes, lo cual evidencia una atención centrada en el usuario.
- El aspecto con menor nivel de satisfacción fue el tiempo de espera, con un **78%** de respuestas afirmativas, lo que sugiere una oportunidad de mejora en la gestión de tiempos de atención.
- La amabilidad del personal fue reconocida por el 85% de los encuestados, mientras que el **88%** indicó que el profesional se presentó por su nombre.

Los usuarios que percibieron que la atención fue poco amable, manifestaron lo siguiente en las encuestas realizadas:

Abril:

- *"Buenos días hospital san Rafael yo como usuaria opino que uno de los servicios por mejorar es contestar las llamadas Para las citas muchas gracias por su atención y urgencias"*
- *"Lo único que hay que mejorar es la solicitud de citas, desde hace semanas mi esposa se está intentando comunicar con el hospital para una cita médica con urgencia y no hemos sido capaz (desde atención al usuario la agendaron)"*
- *"Me parece que deben mejorar en el servicio de odontología en cuanto a la asignación de citas de odontología para los usuarios de savia solo veo como fallas en ese sentido y que al momento de asignar citas antes de asignarla preguntar si el día que hay disponibilidad el usuario pueda asistir y mejoren en el momento que se llame a pedir cita contesten más oportunamente se demoran mucho para contestar o a veces se cae la llamada"*
- *"Definitivamente al hospital le hace mucha falta gestión humana, como es posible que desde el momento en que yo ingresé al servicio de urgencias, me hayan pasado a la sala de espera y me*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

dejarán allá prácticamente 1 hora esperando q me atendiera un médico, un médico q casi nunca llega, y aparte de eso llega y no siquiera me revisa lo lugares del cuerpo donde le especifique que tenía las lesiones q sufrí en el momento que me atropello la moto...sin mirarme solo dijo q me iba a ordenar unos rayos x, sin siquiera tomarse el trabajo de revisarme a ver en qué estado estaban las lesiones que tenía en mi cuerpo, una lesión fue la costilla del costado izquierdo, y la otra lesión fue en mi pierna derecha, en ambos lugares presentaba un dolor impresionante, la verdad una falta de respeto que hayan profesionales así de esa manera y aparte de eso me pasan a una silla y se olvidan del paciente”

- “Solo el portero me recibió y me dio paso (no tengo nada contra el médico ni la resección solo que todo se resume en un no me atendieron) no me revisaron me mandaron para la casa y me estaba matando una amigdalitis que se aliviaba con una ampolla eso no es trato para un ser humano ir a buscar ayuda y ser rechazado y menos si pago por eso”

- “Pésimo servicio del médico tratante, me encuentro en peores condiciones”

- “Más ameno la atención he venido en tres ocasiones al hospital y nunca me atienden”

- “Muy mal servicio por que llega una persona bien enferma vuelva a las cinco para darle una fórmula a uno y uno bien enfermo y después le toca pegar uno para Bello y haya si le encuentran a uno esto otra cosa y otra cosa”

- “En general deben mejorar mucho en casi todo”

- “Me siento muy inconforme por la dificultad para los pacientes que necesitamos citas, es muy complicado sacar una cita médica y odontológica mucho más”

- “Todos los servicios del hospital son de excelente calidad, y en general me siento muy satisfecha. Sin embargo, quiero manifestar una queja relacionada con el proceso de asignación de citas, ya que en varias ocasiones he tenido que esperar más de 40 minutos para ser atendido. Cuento con evidencias en forma de pantallazos que muestran la duración de las llamadas realizadas.

Además, recientemente solicité una cita para mi hijo, Hunter Isaac Ossa Chaverra, y fue remitido a urgencias pediátricas en la sede de Bello. En esa ocasión, me encontraba cargando un bolso y al bebé, mientras intentaba comunicarme más de cinco veces para cancelar la cita sin éxito. A pesar de mis intentos, nadie respondió.

Posteriormente, al solicitar una cita de revisión, me respondieron por WhatsApp al número 3046352595 indicando que, por haber faltado, debía acercarme personalmente a atención al usuario, a pesar de haber intentado comunicarme con anticipación al mismo número donde les explicaba mi situación y la urgencia de cancelar la cita, pero no debo perder mi tiempo en atención al usuario.

De continuar esta situación, consideraré trasladar mi núcleo familiar a otra IPS, ya que el canal de comunicación actual resulta completamente ineficaz. Esta es la única queja que tengo, ya que en todo lo demás el servicio ha sido excelente.”

- “Que no se demoren en atende”



Mayo:

- *"Todo estuvo muy bien, lo único fue es que mi hermano es un usuario psiquiátrico y especial un enfermero nos habló muy maluco, el tonito no fue el más adecuado y se evidencio de que no tiene manejo para tratar este tipo de paciente, mejorar en este tipo de personas"*
- *"No solo basta con la parte externa de un hospital, puede ser muy lindo.*

Pero; si ustedes no mejoran el servicio al cliente, van a seguir con la mala fama de gestión...la parte humana y más en un centro de salud debe de ser visible...crear indicadores que les permita ver qué tan efectivos son (si lo están aplicando, no está funcionando) no soy de acá (llevo 8 años de residencia), pero el tiempo que he estado en el hospital no salgo satisfecho....

Capaciten para que despierten esa parte humana que en la mayoría les falta (son pocos los buenos) pero terriblemente se generaliza.

Cómo es posible que una sala de urgencias VACÍA, se demoren casi dos horas para atender un paciente, independiente de lo que estén haciendo debe de haber personal

Listo para atender cualquier novedad... No solo lo digo yo, no he escuchado a la primera persona que hable bien de su entidad.

Los comentarios son nefastos, y saben que es lo peor, que uno de sa cuenta en carne propia que los demás tenía la razón.

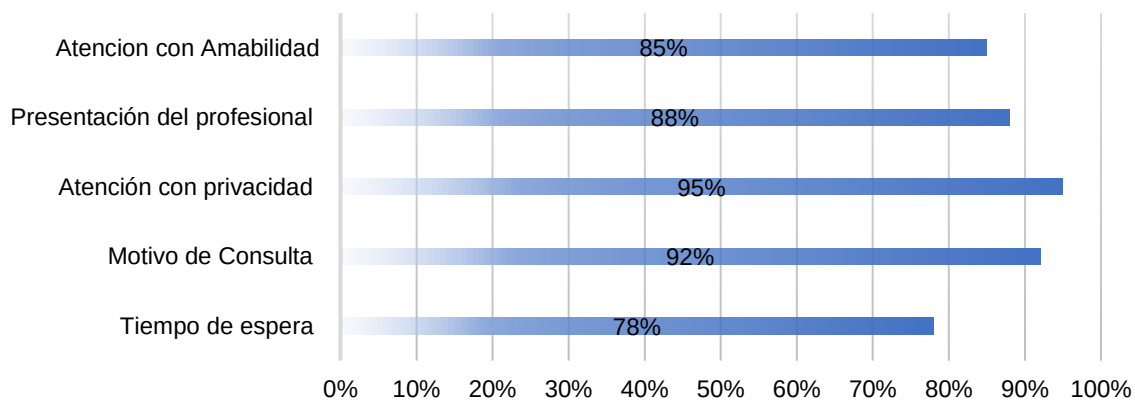
Feliz tarde."

- *"Hola buenas tardes muy mal servicio en urgencias"*
- *"Mejorar porfa eso muy bonito quedo el hospital, pero pésima la atención al público"*
- *"Buenas tardes el Hospital quedo hermoso pero lo que el Hospital necesita es mejor atención con los niños y los adultos que de urgencias los devuelven para la casa con acetaminofén ojalá mejore y disculpen, pero es la verdad"*
- *"Me pareció muy regular el servicio"*
- *"Malo"*
- *"Eso no sirve para nada"*
- *"Hola buenos días te cuento que mi experiencia por el hospital fue pésima tardan mucho en atender un enfermo y todos los médicos en pasillos chismociando y de las enfermeras ni se diga que relajo ese hospital"*

Junio:

- *"cuando uno llama a cancelar las citas nunca contesta y luego lo envían a firmar el compromiso de inasistencia"*
- *"Mejorar más la atención en urgencias ya que es muy lenta la atención"*
- *"Debería de haber más personal para la atención en farmacia más señalización para uno saber dirigirse a los diferentes servicios también se recomienda tener dispensadores de diferentes alimentos para la gente que pasa mucho rato en espera de los diferentes servicios"*
- *"ME HAN ATENDIDO EXCELENTE, NO TENGO CON QUE PAGARLES"*
- *"Lo único para mejorar es el tiempo de espera tan largo para entrar al servicio de urgencias y que un médico lo revise a uno"*
- *"excelente la atención"*
- *"En odontología me regañan porque no puedo abrir bien la boca"*
- *"el Médico John Jairo Romero Jiménez, es un nuevo médico el cual no me sentí bien atendida por él, debido a que ni siquiera en la consulta médica me tomo la presión, ni me pregunto por mis enfermedades, es un médico nuevo como hace para saber el mejor tratamiento que requiero"*
- *"excelente LA ATENCION EN URGENCIAS"*

SATISFACCIÓN DURANTE LA ATENCIÓN

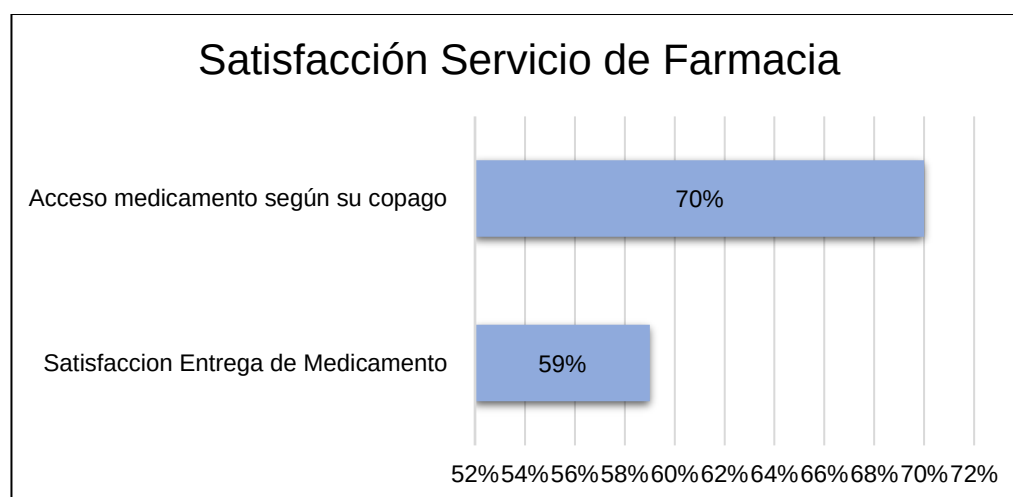


N.º	Servicio de Farmacia	SI	NO	N/A	TOTAL	%
10	¿La entrega de medicamentos generalmente están agotados?	179	402	104	685	59%
11	¿El copago de los medicamentos le permite acceder a la entrega del medicamento?	478	92	115	685	70%

Durante el segundo trimestre de 2025, se evaluó la percepción de los usuarios sobre el acceso a medicamentos y la efectividad del proceso de copago en el servicio de farmacia. A continuación, se presentan los resultados consolidados:

10.El 59% de los usuarios manifestó que los medicamentos no suelen estar agotados, lo que indica una percepción mayoritaria de disponibilidad, aunque aún se evidencian casos de desabastecimiento que deben ser monitoreados.

11.El 70% de los encuestados afirmó que el copago les permite acceder efectivamente a los medicamentos, lo cual refleja una percepción positiva sobre la accesibilidad económica del servicio.



N.º	Salida del usuario	SI	NO	N/A	TOTAL	%
12	¿A usted y/o a su familia le dieron las recomendaciones sobre cómo cuidar su salud en casa?	617	68	0	685	90%
13	¿Las áreas del servicio donde fue atendido, se encontraban limpias, cómodas y agradables?	679	6	0	685	99%
14	¿Si se requiere volvería a utilizar nuestros servicios?	649	36	0	685	95%

12. El **90%** de los usuarios percibió las áreas de atención como limpias, cómodas y agradables, lo que refleja un alto estándar en condiciones ambientales.

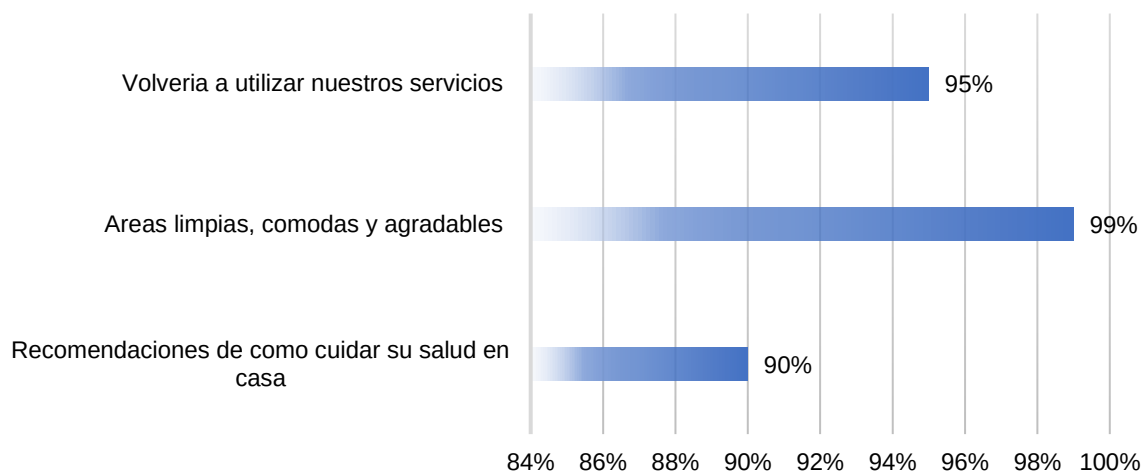
13. El **99%** recibió recomendaciones claras sobre el cuidado de su salud en casa, lo cual evidencia un compromiso con la educación al usuario.

14. El **95%** manifestó su disposición a volver a utilizar los servicios, lo que representa un indicador sólido de fidelización y confianza institucional.

Estos resultados reflejan una experiencia positiva por parte de los usuarios, destacándose especialmente la percepción sobre la infraestructura y la intención de retorno. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de educación en salud para alcanzar una cobertura aún mayor.



SATISFACCIÓN SALIDA DE USUARIOS



Atencion Preferencial y Diferencial

Se encuestaron a:

Adultos Mayores (291 encuestados):

Para Mejorar:

- *"Hospitalización: Su acompañante indicó aspectos por mejorar, como la puntualidad en la alimentación, que llega con retraso, y la falta de apoyo del equipo de enfermería para movilizar al paciente que está en cama. A las 13:15 horas, la paciente no había almorzado, a pesar de que las dietas se solicitaron al equipo de enfermería desde las 11:00 horas."*
- *Hola buenas tardes muy mal servicio en urgencias Mejorar porfa eso muy bonito quedo el hospital, pero pésima la atención al público"*
- *"Pues Q digo yo la atención es Buena. Lo único es Q. Llo Yego muy asficionado y se demoran un poco en. Colocarme. Droga"*
- *"todos los médicos en pasillos chismociando y de las enfermeras ni se diga que relajo ese hospital"*
- *Hola buenos días te cuento que mi experiencia por el hospital fue pésima tardan mucho en atender un enfermo y todos los médicos en pasillos chismociando y de las enfermeras ni se diga que relajo ese hospital"*
- *"En odontología me regañan porque no puedo abrir bien la boca"*
- *"El Médico John Jairo Romero Jiménez, es un nuevo médico el cual no me sentí bien atendida por él, debido a que ni siquiera en la consulta médica me tomo la presión, ni me pregunto por mis enfermedades, es un médico nuevo como hace para saber el mejor tratamiento que requiero"*
- *"dificultad para solicitar cita médica, vivo en esta vereda y puede constatar la dificultad que hay en el desplazamiento u en la señal para llamar y conseguir una cita médica"*
- *"me gustaría que mejoraran el servicio de solicitud de citas"*

Lo estamos realizando bien:

- *"Buenas tardes 1 a 10 la atención es de 9 tanto en atención como aseo y logística de traslados."*
- *"Excelente Muy buena atención Del 1 al 10. 10 punto"*
- *"muy buena atención, he visto que han llevado personas muy malitas, adultos mayores y gracias a la atención del personal de Urgencias salen recuperados"*
- *"Hospitalización: Responde la cuidadora nos ha ido muy bien, la atención es muy buena"*
- *"Buenas noches asta el momento por este medio meaparesido súper eselente la atención en el hospital de las plazas asiso muy buena se uper eselente atencion Muchas gracias y que Dios los bendiga "*
- *"Excelente gracias a todo el personal muy atentos desde la entrada hasta la salida felicitaciones."*
- *- "buen, servicio, muchísimas, gracias"*
- *- "Quedé muy satisfecha con el servicio recibido"*
- *- "NUNCA ME HA PARECIDO MALA LA ATENCION EXCELNETE TODO"*
- *- "Buenas tardes mi nombre es Wilson Martínez los felicito a todo el personal médico y enfermeras con mucha esperiencia en la salud y por el servicio que me an prestado y que gracias a Dios les a dado el don de sanar y curar y cuidar a los que llegamos enfermos dios los bendiga y la virgen los acompañen siempre gracias hospital San Rafael "*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- *"la atención es excelente, muy buena la atención"*
- *"Brigada Salud Encenillos: muchas gracias por traernos los servicios del hospital cerca de la casa"*
- *"Brigada Encenillos: TODO MUY FAVORABLE"*
- *"Brigada Encenillos: Muchas Gracias al Hospital por brindarnos tan buen servicio a nosotros los de las veredas las lejanas"*
- *"la atención es muy buena, no sé por qué hay gente que se queja lo que pasa es que cuando uno va a un hospital debe de entender que hay que sacar el tiempo porque no es solo una persona si no que son muchas la personas que esperamos por la atención"*
- *"me han atendido muy bien hasta el momento"*
- *"muy BIEN LA ATENCION"*
- *"Excelente muchas gracias"*
- *"me han atendido excelente, no tengo con que pagarles"*
- *"excelente la atención"*
- *"excelente la atención en urgencias"*
- *"el mejor servicio para mi es atención al usuario"*

Menores de Edad (96 encuestados):

Para Mejorar:

- *"En general deben mejorar mucho en casi todo"*
- *"No estoy de acuerdo que en la farmacia estén los medicamentos y no los entreguen que por que no tienen convenio, pues la verdad sale más costoso dirigirse a bello o Barbosa"*
- *"Buenas tarde mi opinión es q atiendan a todos los pacientes q lleguen al hospital sea la q tengan y los traten con muchas ganas y con respecto y q los atiendan bien porque para eso están los médicos y q no le estén cobrando todos porque a vemos personas q no tienen ni para una pastillas y q estén más pendiente de los paciente y q le den sus citas q pidan yo anda por una cita con medicina general y no me la dan"*
- *"El día 28 de abril tuve con mi hijo Juan José castrillon cadavid atención en joven sano a las 3:30 pm con la doctora Yuliana fue excelente su atención y explicación de todo. La psicóloga nos llamó a las 3:20 solo pregunto el nombre, donde estudia y si tiene diagnóstico; nos dijo q después q la doctora lo llamara regresara nuevamente para hablar con él, al salir de estar con la doc Yuliana, ya la psicóloga se había ido. Cuando llegamos a registrarnos a la cita eran las 3:00 y en ese momento la odontóloga estaba entregando los papelitos de los pacientes atendido y se fue, no espero si llegaba el siguiente paciente cuando aún faltaba media hora para la cita. Es una falta de respeto con los pacientes ya q uno aunq vía lejos y tenga otros compromisos llegue a tiempo y los "profesionales" no estén ni dejen indicado si tuvo algún inconveniente para la atención."*
- *"buenas tardes el Ospital quedo hermoso pero lo que el lospital necesita es mejor atención con lo niños y los adultos que de urgencias los de buelben para la casa con asetaminofen ojalá mejore y disculpen pero es la berda"*
- *"me pareció muy regular el servicio"*

Lo estamos realizando bien:

- *"Excelente Atención Gracias"*
- *"Muy a gusto con su atención demasiado buena"*

Gestantes (39):

Lo estamos realizando bien:

- *"Agradecida por sus servicios son muy buenos"*
- *"Muy buena Atención"*
- *"Muy buena atención, agradecimiento a la médica que me atendió, me dieron buena información"*

Para Mejorar:

- *"El tiempo de espera después del triage, fue de 2 horas y no se visualizó tanta gente em urgencias, pueden mejorar ese tiempo y sería excelente."*
- *"No solo basta con la parte externa de un hospital, puede ser muy lindo."*
- *Pero; si ustedes no mejoran el servicio al cliente, van a seguir con la mala fama de gestión...la parte humana y más en un centro de salud debe de ser visible...crear indicadores que les permita ver qué tan efectivos son (si lo están aplicando, no está funcionando) no soy de acá (llevo 8 años de residencia), pero el tiempo que he estado en el hospital no salgo satisfecho...."*
- *Capaciten para que despierten esa parte humana que en la mayoría les falta (son pocos los buenos) pero terriblemente se generaliza."*
- *Cómo es posible que una sala de urgencias VACÍA, se demoren casi dos horas para atender un paciente, independiente de lo que estén haciendo debe de haber personal Listo para atender cualquier novedad... No solo lo digo yo, no he escuchado a la primera persona que hable bien de su entidad."*
- *Los comentarios son nefastos, y saben que es lo peor, que uno de sa cuenta en carne propia que los demás tenía la razón. Feliz tarde."*

Migrantes: 128

Lo estamos realizando bien:

- *"Agradecida por sus servicios son muy buenos"*
- *"Buenas tardes 1 a 10 la atención es de 9 tanto en atención como aseo y logística de traslados."*
- *"Muy agusto con su atención demasiado buena"*
- *"Excelente"*
- *Muy buena atención*
- *Del 1 al 10. 10 punto"*
- *"Muy buena Atención"*
- *"Hola buenas tardes yo como usuario de las instalaciones del hospital san Rafael me ha parecido super bien la atención todas las veces que me han atendido tanto como en las consultas y igual en las hospitalización me ha parecido super bien"*

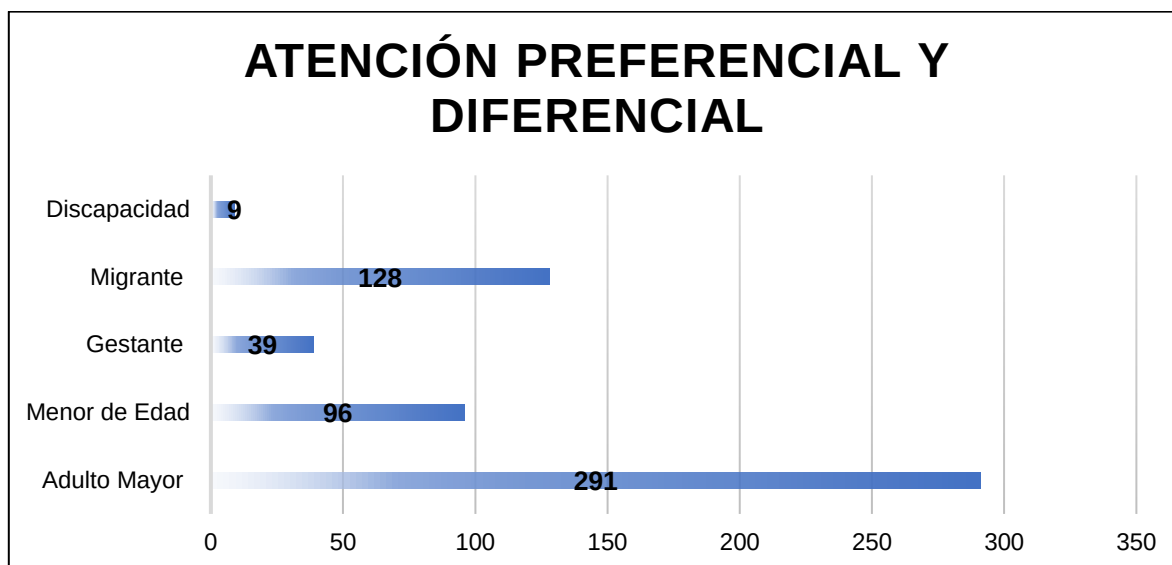


Por Mejorar:

- “Solo el portero me recibió y me dio paso (no tengo nada contra el médico ni la resección solo que todo se resume en un no me atendieron) no me revisaron me mandaron para la casa y me estaba matando un hp amigdalitis que se aliviaba con una hp ampoya eso no es trato para un ser humano ir a buscar ayuda y ser rechazado y menos si pago por eso”
- “Más ameno la atención he venido en tres ocasiones al hospital y nunca me atienden”
- “Buenas tarde mi opinión es q atiendan a todos los paciente q lleguen al hospital sea la q tengan y los traten con muchas ganas y con respecto y q los atiendan bien
- “Mejorar más la atención en urgencias ya que es muy lenta la atención”

Discapacidad (9 usuarios):

- Sin comentarios



Los usuarios encuestados en el segundo trimestre cuando se les pregunto cómo calificaría su experiencia global, manifestaron lo siguiente:

466 usuarios la calificaron como **Buena**
132 usuario la califico como **Muy Buena**
76 usuarios la calificaron como **Regular**
8 usuarios la califico como **Mala**
3 usuarios la califico como **Muy Mala**

Para un total de **685** usuarios encuestados.

Se indaga si recomendarían el Hospital San Rafael de Municipio de Girardota a sus familiares y amigos

166 usuarios manifiestan que **Definitivamente Si.**
438 usuarios manifiestan **Probablemente Si.**
42 usuarios manifiestan **Probablemente No.**
39 usuarios manifiestan **Definitivamente No.**

Para un total de **685** usuarios encuestados.

Cuando se pregunta a los usuarios en que servicio se sintió mejor atendido en la Institución, respondieron:

266 usuarios manifestaron que en el servicio de **Consulta Externa.**
48 usuarios los servicios **PEDT**
188 usuarios en el servicio de **Urgencias**
15 usuarios en el servicio de **Odontología**
17 usuarios manifestaron que en el servicio de **Laboratorio**
6 usuarios en el servicio de **Fisioterapia**
9 usuarios en el servicio de **RX**
136 usuarios en ningún servicio.

685 usuarios no responder la pregunta

Comentarios más relevantes:

Abril:

Positivos:

- *"Excelente Atención Gracias"*
- *"Las veces que he tenido que consultar en el hospital siempre ha sido un servicio excepcional, es entendible que hay muchas personas consultando pero la atención es impecable"*
- *"Me sentí muy conforme con la atención"*
- *"Excelente atención ☺gracias"*
- *"Agradecida por sus servicios son muy buenos"*
- *"Muy agusto con su atención demasiado buena"*
- *"Excelente, Muy buena atención, Del 1 al 10. 10 punto"*
- *"muy buena atencion, he visto que han llevado personas muy malitas, adultos mayores y gracias a la atención del personal de Urgencias salen recuperados"*
- *"Si me siento satisfecha muchas gracias felicitaciones y reconocimiento a las personas que realizan sus actividades con profesionalismo y carisma y empatía muy formales y amables muchas gracias bendiciones 🙏"*
- *"Es muy grato para nosotros en calidad de USUARIOS encontrar respuestas tan OPORTUNAS, SEGURAS Y HUMANAS en la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL, especialmente en el SERVICIO DE URGENCIAS dada la importancia que tiene la RED NACIONAL DE URGENCIAS para SALVAR VIDAS y preservar la DIGNIDAD HUMANA en SALUD. Felicito a toda la FAMILIA de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL en cabeza de su GERENTE, pues más que cumplir el DECRETO 780 DE 2016, la RESOLUCION 3100 DE 2019, La RESOLUCIÓN 5095 DE 2018 y la RESOLUCIÓN 0256 DE 2016, están cumpliendo con la VERDADERA RAZON DE SER de nuestro SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD - SOGCS - "SIRVIENDO A LA COMUNIDAD, COMPROMETIDOS CON LA VIDA"."*
- *"Responde la cuidadora nos ha ido muy bien, la atencion es muy buena"*
- *"Soy de la fundación Fenix y de todos los hospitales que he consultado en Medellín, este ha sido la mejor atención"*
- *"Muy buena la atención, un gran apoyo de parte del personal"*
- *"muy contenta con la atención. Inicialmente dudosa de venir al Hospital, pero tuvo una experiencia muy positiva. Se explicó el proceso de remisión con Sura."*
- *"Me pareció muy buena la atención, más organizados y ágiles en los procesos."*
- *"A mi me parece bien en el tiempo que yo consulto me a ido muy bien"*
- *"Hola buenas tardes para mi ☺ muy bien la atención muchas gracias 🙏🙏🙏"*
- *"Hola buenas tardes yo como usuario de las instalaciones del hospital san Rafael me ha parecido super bien la atención todas las veces que me han atendido tanto como en las consultas y igual en las hospitalización me ha parecido super bien"*
- *"Buenas noches asta el momento por este medio meaparesido súper eselente la atension en el ospital de las plasas asiso muy buena se uper eselente atension"*

Muchas gracias y que Dios los bendiga 🙏🙏🙏

Por Mejorar:

- *"h Su acompañante indicó aspectos por mejorar, como la puntualidad en la alimentación, que llega con retraso, y la falta de apoyo del equipo de enfermería para movilizar al paciente que está en cama. A las 13:15 horas, la paciente no había almorzado, a pesar de que las dietas se solicitaron al equipo de enfermería desde las 11:00 horas."*
- *"Me parece que deben mejorar en el servicio de odontología en cuanto a la asignación de citas de odontología para los usuarios de savia solo veo como fallas en ese sentido y que al momento de asignar citas antes de asignarla preguntar si el día que hay disponibilidad el usuario pueda asistir y mejoren en el momento que se llame a pedir cita contesten más oportunamente se demoran mucho para contestar o a veces se cae la llamada"*
- *"Definitivamente al hospital le hace mucha falta gestión humana, como es posible que desde el momento en que yo ingresé al servicio de urgencias, me hayan pasado ala sala de espera y me dejarán alla prácticamente 1 hora esperando q me atendiera un médico, un médico q casi nunca llega, y aparte de eso llega y no siquiera me revisa lo lugares del cuerpo donde le especifique que tenía las lesiones q sufrí en el momento que me atropello la moto...sin mirarme solo dijo q me iba a ordenar unos rayos x, sin siquiera tomarse el trabajo de revisarme haber en qué estado estaban las lesiones que tenía en mi cuerpo, una lesión fue la costilla del costado izquierdo, y la otra lesión fue en mi pierna derecha, en ambos lugares presentaba un dolor impresionante, la verdad una falta de respeto que hayan profesionales así de esa manera y aparte de eso me pasan a una silla y s olvidan del paciente"*
- *"Solo el portero me recibió y me dio paso (no tengo nada contra el médico ni la resección solo que todo se resume en un no me atendieron) no me revisaron me mandaron para la casa y me estaba matando un amigdalitis que se aliviaba con una ampoya eso no es trato para un ser humano ir a buscar ayuda y ser rechazado y menos si pago por eso"*
- *"Pésimo servicio del médico tratante, me encuentro en peores condiciones"*
- *"Más ameno la atención he venido en tres ocasiones al hospital y nunca me atienden"*
- *"Buenas tardes, 1 a 10 la atención es de 9 tanto en atención como aseo y logística de traslados."*
- *"Muy mal servicio por que llega una persona bien enferma vuelva a las cinco para darle una fórmula a uno y uno bien enfermo y después le toca pegar uno para Bello y haya si le encuentran a uno esto otra cosa y otra cosa"*
- *"En general deben mejorar mucho en casi todo"*
- *"me siento muy inconforme por la dificultad para los pacientes que necesitamos citas, es muy complicado sacar una cita medica y odontologica mucho mas"*
- *"No estoy de acuerdo que en la farmacia esten los medicamentos y no los entreguen que por que no tienen convenio, pues la verdad sale más costoso dirigirse a bello o Barbosa"*
- *"Todos los servicios del hospital son de excelente calidad, y en general me siento muy satisfecha. Sin embargo, quiero manifestar una queja relacionada con el proceso de asignación de citas, ya que en varias ocasiones he tenido que esperar más de 40 minutos para ser atendido. Cuento con evidencias en forma de pantallazos que muestran la duración de las llamadas realizadas."*

Además, recientemente solicité una cita para mi hijo, Hunter Isaac Ossa Chaverra, y fue remitido a urgencias pediátricas en la sede de Bello. En esa ocasión, me encontraba

cargando un bolso y al bebé, mientras intentaba comunicarme más de cinco veces para cancelar la cita sin éxito. A pesar de mis intentos, nadie respondió.

Posteriormente, al solicitar una cita de revisión, me respondieron por WhatsApp al número 3046352595 indicando que, por haber faltado, debía acercarme personalmente a atención al usuario, a pesar de haber intentado. Buenas tarde mi opinión es q atiendan a todos los paciente q lleguen al hospital sea la q tengan y los traten con muchas ganas y con respecto y q los atiendan bien porq para eso están los médicos y q no le estén cobrando todos porq a vemos personas q no tienen ni para una pastillas y q estén más pendiente de los paciente y q le den sus citas q pidan yo anda por una cita con medicina general y no me la dan”

- “El día 28 de abril tuve con mi hijo Juan José castrillon cadavid atención en joven sano a las 3:30 pm con la doctora Yuliana fue excelente su atención y explicación de todo. La psicóloga nos llamó a las a las 3:20 solo pregunto el nombre, donde estudia y si tiene diagnóstico; nos dijo q después q la doctora lo llamara regresara nuevamente para hablar con él, al salir de estar con la doc Yuliana, ya la psicóloga se había ido. Cuando llegamos a regístranos a la cita eran las 3:00 y en ese momento la odontologa estaba entregando los papelitos de los pacientes atendido y se fue, no espero si llegaba el siguiente paciente cuando aún faltaba media hora para la cita. Es una falta de respeto con los pacientes ya q uno aunq vía lejos y tenga otros compromisos llegue a tiempo y los “profesionales” no estén ni dejen indicado si tuvo algún inconveniente para la atención.”

Sugerencias:

- “sigan realizando las jornadas de mamografía es un gran beneficio para la comunidad”



Mayo:

Positivos:

- *"Muy buena atención, agradecimiento a la médica que me atendió, me dieron buena información" (gestante)*
- *"mUY BUENA LA ATENCION"*
- *"Si excelente servicio"*
- *"excelente el servicio"*
- *"Excelente gracias a todo el personal muy atentos desde la entrada hasta la salida felicitaciones."*
- *"Muchas gracias"*
- *"Muy bien gracias"*
- *"buen, cervisio, muchimas, grcias,"*
- *"Exelente"*
- *"Siempre he tenido muy buena atención"*
- *"10/10 muy buen servicio"*
- *"Quedé muy satisfecha con el servicio recibido"*
- *"Buen servicio"*
- *"Buenas tardes pues tenía muy malas experiencias, Pero el sábado fui muy bien atendida muchas gracias se ve q se está mejorando la atención"*
- *"Me parece que es un poco más eficiente pero igual hay que mejorar cositas, pero en el momento lo están haciendo bien"*
- *"Muy excelente la atención muchas gracias feliz tarde"*
- *"me pareció muy regu el servicio"*
- *"NUNCA ME HA PARECIDO MALA LA ATENCION EXCELNETE TODO"*
- *"Buenas tardes mi nombre es Wilson martinez los felicito a todo el personal médico y enfermeras con mucha esperiensa en la salud y por por el servicio que me an prestado y que gracias a Dios les a dado el don de sanar y curar y cuidar a los que llegamos enfermos dios los bendiga y la virgen los acompañen siempre gracias hospital San Rafael 😊"*
- *"Muchas gracias, me sentí muy satisfecha con la atención recibida"*
- *"la atención es excelente, muy buena la atencion"*
- *"la atención es muy buena, no se por que hay gente que se queja lo que pasa es que cuando uno va a un hospital debe de entender que hay que sacar el tiempo por que no es solo una persona si no que son muchas la personas que esperamos por la atención"*
- *"me han atendido muy bien hasta el momento"*
- *"mUY BIEN LA ATENCION"*
- *"Excelente muchas gracias"*

Por Mejorar:

- *"IA VALORACION PSICOLOGICA PARA LOS CODIGOS FUCSIA SE DEMORAN MUCHO PARA SER ATENDIDO"*
- *"mientras en triaje y la atención medica en el turno de la noche espere 7 horas con mi niña es injusto" (menor de edad)*
- *"Vine al triaje y me dijeron que no era una urgencia, luego en la tarde regrese y me dijeron que me iban a dar una consulta prioritaria, de prioritaria me pasaron a urgencias, mi pregunta es ¿de qué manera realizan aquí los triajes? yo no vengo porque yo quiera, ni a verles la cara, vengo porque en realidad estoy enferma" (Triage)*
- *"Estoy inconforme con el tiempo que esperar de la remisión" (Remisiones)*
- *"TODO ESTUVO MUY BIEN, LO UNICO FUE ES QUE MI HERMANO ES UN USUARIO PSQUIATRICO Y ESPECIAL UN ENFERMERO NOS HABLO MUY MALUCO, EL TONITO NO FUE EL MAS ADECUADO Y SE EVIDENCIO DE QUE NO TIENE MANEJO PARA TRATAR ESTE TIPO DE PACIENTE, MEJORAR EN ESTE TIPO DE PÉRSONAS" (personal enfermería)*
- *"TENGO MI HIJO DE UN AÑO ENFERMO LLAMO Y NO CONTESTA PARA UNA CITA VOY POR URGENCIAS Y ME DICEN QUE TENGO QUE LLAMAR QUE POR QUE NO ES UNA URGENCIA, NO SE ENTONCES DONDE SERA QUE LO PUEDEN ATENDER" (Urgencias y Call Center)*
- *"El tiempo de espera después del triaje, fue de 2 horas y no se visualizó tanta gente em urgencias, pueden mejorar ese tiempo y sería excelente." (Triage)*
- *"No solo basta con la parte externa de un hospital, puede ser muy lindo. Pero; si ustedes no mejoran el servicio al cliente, van a seguir con la mala fama de gestión...la parte humana y más en un centro de salud debe de ser visible...crear indicadores que les permita ver qué tan efectivos son (si lo están aplicando, no está funcionando) no soy de acá (llevo 8 años de residencia), pero el tiempo que he estado en el hospital no salgo satisfecho.... Capaciten para que despierten esa parte humana que en la mayoría les falta (son pocos los buenos) pero terriblemente se generaliza."*
- *Cómo es posible que una sala de urgencias VACÍA , se demoren casi dos horas para atender un paciente, independiente de lo que estén haciendo debe de haber personal Listo para atender cualquier novedad... No solo lo digo yo, no he escuchado a la primera persona que hable bien de su entidad.*
- *Los comentarios son nefastos, y saben que es lo peor, que uno de sa cuenta en carne propia que los demás tenía la razón.*
- *Feliz tarde." (Urgencias)*
- *"Hola buenas tardes muy mal servicio en urgencias. Mejorar porfa eso muy bonito quedo el hospital, pero pésima la atención al público" (Urgencias)*
- *"Buenas tardes el Ospital quedo hermoso pero lo que el lospital necesita es mejor atención con los niños y los adultos que de urgencias los de buelben para la casa con asetaminofen ojalá mejore y disculpen pero es la berda" (Urgencias)*
- *"Pues Q digo yo la atención es Buena. Lo único es Q. Llo Yego muy asficiado y se demoran un poco en. Colocarme. Droga"*
- *"Hola buenos días te cuento que mi experiencia por el hospital fue pésima tardan mucho en atender un enfermo y todos los médicos en pasillos chismociando y de las enfermeras ni se diga que relajo ese hospital" (Urgencias)*



Junio:

Positivos:

- *"ME HAN ATENDIDO EXCELENTE, NO TENGO CON QUE PAGARLES"*
- *"excelente la atención"*
- *"excelente LA ATENCION EN URGENCIAS"*
- *"ME GUSTA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO POR QUE SE EVIDENCIA QUE HAY UNA ATENCION PREFERENCIAL"*
- *"EL MEJOR SERVICIO PARA MI ES ATENCION AL USUARIO"*

Por Mejorar:

- *"cuando uno llama a cancelar las citas nunca contesta y luego lo envían a firmar el compromiso de inasistencia"*
- *"Mejorar más la atención en urgencias ya que es muy lenta la atención"*
- *"Debería de haber más personal para la atención en farmacia más señalización para uno saber dirigirse a los diferentes servicios también se recomienda tener dispensadores de diferentes alimentos para la gente que pasa mucho rato en espera de los diferentes servicios"*
- *"Lo único para mejorar es el tiempo de espera tan largo para entrar al servicio de urgencias y que un médico lo revise a uno"*
- *"En odontología me regañan porque no puedo abrir bien la boca"*
- *"el Médico John Jairo Romero Jiménez, es un nuevo médico el cual no me sentí bien atendida por él, debido a que ni siquiera en la consulta médica me tomo la presión, ni me pregunto por mis enfermedades, es un médico nuevo como hace para saber el mejor tratamiento que requiero"*
- *"MAS AMABILIDAD DE PARTE DE LOS FUNCIONARIOS"*
- *"Mejorar los tiempos de repuesta en las llamadas y línea de WhatsApp para agendar las citas y las de odontología"*
- *"dificultad para solicitar cita médica, vivo en esta vereda y puede constatar la dificultad que hay en el desplazamiento u en la señal para llamar y conseguir una cita médica"*
- *"SERVICIO FARMACIA AGILIZAN, MUY POCAS PERSONAS ATENDIENDO - TRASCRIPCION HICE UN TURNO DE 3 HORAS QUE NO HABIA MEDICAMENTOS, VIVO MUY LEJOS"*
- *"Malo – PESIMO"*
- *"más cuidado con los atendidos"*



Recomendaciones:

1. Fortalecer los canales de comunicación institucional

- Continuar con la socialización activa de los canales de contacto (teléfono, WhatsApp, página web), asegurando su visibilidad en puntos estratégicos y su actualización permanente.
- Mejorar los tiempos de respuesta en la línea telefónica y WhatsApp, especialmente para la asignación y cancelación de citas, **dado que este fue uno de los aspectos más mencionados en los comentarios negativos.**

2. Optimizar el proceso de asignación de citas

- Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera y evitar la saturación de los canales de agendamiento.
- Evaluar la posibilidad de ampliar horarios de atención o personal en los picos de demanda.

3. Humanización del servicio y trato digno

- Reforzar procesos de capacitación en atención humanizada, comunicación empática y manejo de usuarios con condiciones especiales (adultos mayores, personas con discapacidad, usuarios psiquiátricos).
- Reforzar protocolos de presentación del personal de salud y seguimiento a los casos donde se reporta trato inadecuado.

4. Seguimiento a tiempos de espera en urgencias

- Realizar auditorías internas para identificar cuellos de botella en la atención en urgencias.

5. Atención preferencial y diferencial

- Garantizar el cumplimiento de rutas de atención para poblaciones vulnerables (adultos mayores, gestantes, migrantes, personas con discapacidad).

Conclusiones:

- La encuesta de satisfacción del segundo trimestre evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, con indicadores destacados en limpieza de las instalaciones (99%), privacidad en la atención (95%) y disposición a volver a utilizar los servicios (95%).
- No obstante, persisten desafíos importantes en la gestión de citas, tiempos de espera en urgencias y farmacia, y en la atención humanizada, especialmente en situaciones de alta demanda o con usuarios en condición de vulnerabilidad.
- Las observaciones y comentarios recopilados reflejan tanto el reconocimiento a la calidad del servicio como la necesidad de fortalecer aspectos operativos y actitudinales del talento humano.
- Desde Atención al Usuario, se reitera el compromiso con la mejora continua, la escucha activa y la implementación de acciones correctivas que garanticen una experiencia digna, oportuna y centrada en las necesidades de la comunidad.



Plan de Acción desde el Servicio de Atención al Usuario.

Oportunidad de Mejora – Fortalecimiento del Canal Digital de Atención al Usuario

Desde la Oficina de Atención al Usuario se ha impulsado significativamente el uso de canales digitales como estrategia para mejorar la accesibilidad, agilidad y cercanía con la comunidad usuaria. En este sentido, se ha habilitado un número de WhatsApp institucional (**323 561 0634**) a través del cual los usuarios pueden:

- Solicitar información sobre los diferentes servicios de la ESE.
- Resolver dudas e inquietudes de manera oportuna.
- Radicar PQRS-F de forma directa y sin desplazamientos.

Este canal ha mostrado una creciente aceptación y uso por parte de la comunidad, consolidándose como una herramienta clave para la humanización del servicio y la mejora en la experiencia del usuario.

ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	No. ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE(S)	No DE ACTIVIDADES REALIZADAS	%
1. Jornada Educativa: Capacitación Derechos y Deberes en salud.	Acta Presentación Listado de Asistencia Evaluación	1	10-ene-25	Líder SIAU	1	100%
2. Socialización de informe PQRS-F y Satisfacción al usuario 2024.	Informe Presentación Listado de Asistencia	1	ene-25	Líder SIAU	1	100%
3. Reunión con el Equipo de Enfermería, Socialización temas importantes para mejorar la calidad del servicio de atención: Comunicación Asertiva - Reporte de Incidentes - Manejo de Usuarios Problemáticos - Derechos y Deberes en Salud - Socialización de PQRS-F.	Acta Listado de Asistencia Presentación	1	15-ene-25	Líder SIAU	1	100%
4. Solicitud de Avisos Importantes para la Sala de Espera: Acompañantes - Prohibido Grabar y Tomar Fotos - Números y Canales Telefónicos de la ESE.	Solicitud con número radicado	1	ene-25	Líder SIAU	1	100%

5. Socialización Política Participación Social en Salud - Política de Atención Preferencial y Diferencial en la Jornada de Inducción.	Listado de Asistencia Acta	1	6-feb-25	Líder SIAU	1	100%
6. Informar y sensibilizar a las fundaciones del Municipio de Girardota sobre temas clave relacionados con la afiliación, portabilidad y la gestión de inasistencias médicas, con el fin de mejorar la atención y el acceso a servicios de salud para sus beneficiarios.	Comunicado a Fundaciones del Municipio	8	20-feb-25	Líder SIAU		0%
7. Incentivar la buena convivencia laboral a través de la entrega de mensajes inspiradores y motivacionales a todos los miembros del equipo. Este esfuerzo busca promover un ambiente de trabajo positivo, colaboración y respeto mutuo.	Registro Fotográfico Informe.	1	25-feb-25	Líder SIAU	1	100%
8. El Comité de Ética Hospitalario llevo a cabo una serie de sesiones informativas en las salas de espera del Hospital San Rafael de Girardota. Los temas a tratar incluyen: Derechos y Deberes en Salud - Clasificación del Triage - Canales de Comunicación de la ESE Hospital San Rafael de Girardota.	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	26-feb-25	Líder SIAU	1	100%
9. Solicitud Diseño de pieza grafica ¿Sabías qué? Socializado con los grupos internos de la Institución. Información de Satisfacción al Usuario socializada con todos.	Solicitud Pieza Grafica Pieza Grafica Socializado en grupos internos de la institución	1	13 – Mar - 25	Líder SIAU	1	100%
10. Jornada Educativa: Gestión de Capacitación con la secretaria de salud, referente al tema de afiliaciones, realizada por encargado de Aseguramiento Alcaldía Municipal.	Acta Capacitación Listado de Asistencia y evaluación Registro Fotográfico.	1	21 – Mar - 25	Líder SIAU	1	100%

11. Socialización y revisión de estatutos de la Asociación de Usuarios: Se solicito a la Gobernación de Antioquia la socialización de la importancia de contar con buenos estatutos, así como la explicación del objeto de la Asociación de Usuarios. Además, se propone la realización de un conversatorio abierto sobre el control social.	Acta Capacitación Listado de Asistencia y evaluación Registro Fotográfico	1	1/04/2025	Líder SIAU	1	100%
12. Articulación secretaria de Salud y ESE Hospital San Rafael con la Actividad: Barrera en el Acceso a los servicios de Salud e la IPS del Municipio de Girardota.	Acta de Reunion	1	3/04/2025	Líder SIAU	1	100%
13. ¡La voz de nuestros usuarios nos impulsa a crecer! 📢 ➡ En toda la institución se socializa el informe de PQRS-F correspondiente al primer trimestre, compartiendo las opiniones de los usuarios y destacando los indicadores clave	Boletín informativo Evidencia compartida con la institución	1	24/04/2025	Líder SIAU	1	100%
14. Socialización Triage y Derechos y deberes en salud: Integrantes de la Asociación de Usuarios, junto con la encargada de atención al usuario, socializan el proceso de triage y los derechos y deberes en salud en la sala de espera. Además, realizan un recorrido durante el cual aplican una encuesta de satisfacción a los usuarios.	Informe Registro Fotográfico	1	14/04/2025	Líder SIAU	1	100%
15. Brigada de Salud Encenillos Actividad: Socialización de derechos y deberes en salud, información sobre canales de atención, instancias participativas y aplicación de encuesta de satisfacción al usuario.	Informe Registro Fotográfico Listado de Asistencia	1	22/05/2025	Líder SIAU	1	100%

16. Articulación secretaria de Salud y ESE Hospital San Rafael con la Actividad: Barrera en el Acceso a los servicios de Salud e la IPS del Municipio de Girardota.	Acta Listado de Asistencia	1	23/05/2025	Líder SIAU	1	100%
17. propuesta al comité directivo: Encuentro institucional con líderes comunitarios.	Acta Listado de Asistencia	1	26/05/2025	Líder SIAU	1	100%
18. Brigada Tu EPS en el Parque	Informes Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	30/06/2025	Líder SIAU	1	100%
19. Socialización de Derechos y deberes en salud en las salas de espera de la institución.	Registro Fotográfico Acta	1	Junio	Líder SIAU	1	100%
20. Jornada Educativa: Socialización informe de Satisfacción al usuario, informe PQRS-F y SUIT.	Acta Listados Asistencia Registro Fotográfico	1	13/06/2025	Líder SIAU	1	100%
21. Capsulas Informativas de Derechos y Deberes en salud.	Ecards Informativas	6	Junio	Líder SIAU	6	100%
22. Acompañamiento Oficina de Riesgo: Derechos y deberes en salud, Satisfacción al usuario y canales de comunicación con atención al usuario y institucionales.	Registro Fotográfico Encuestas Satisfacción	4	Junio	Líder SIAU	4	100%
23. Recorrido por los servicios de la Institución con el Comité de Ética, con mensajes alusivos a la importancia de la prestación de los servicios de parte de cada funcionario.	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	25/06/2025	Líder SIAU	1	100%

24. Solicitud de diseño Ecards oficina de atención al usuario	Ecards	1	26/06/2025	Líder SIAU	1	100%
---	--------	---	------------	------------	---	------

Registro Fotografico:

Socializacion Derechos y Deberes en Salud:

DERECHOS

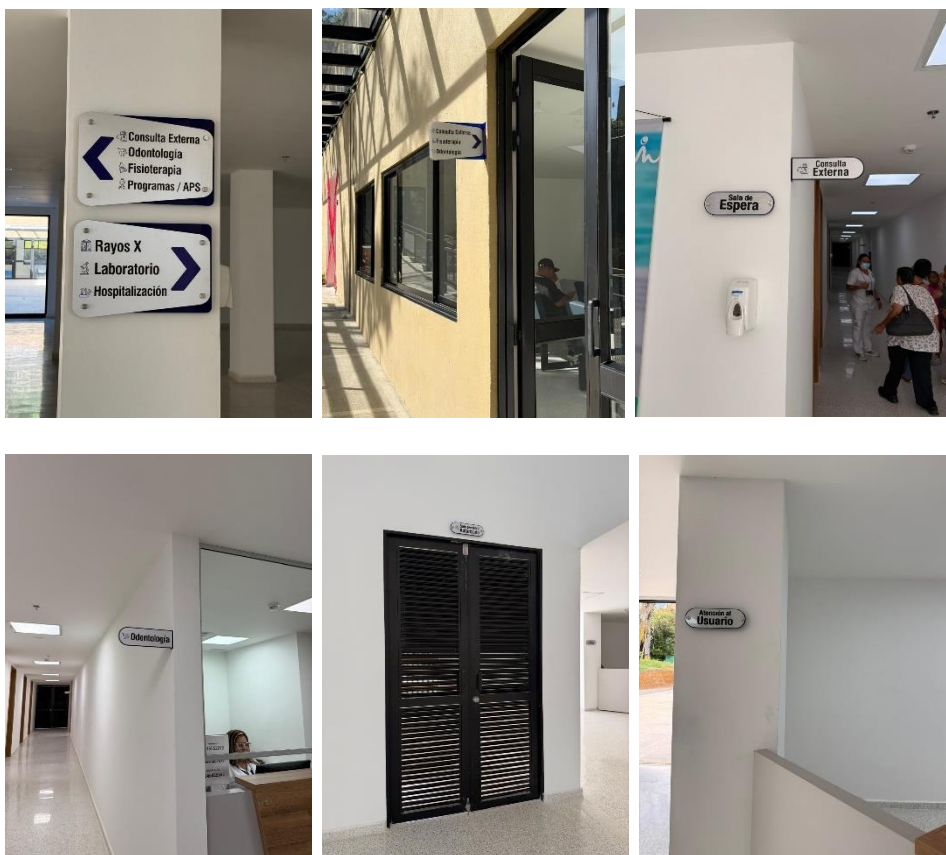
- TIENES DERECHO A:** Elegir la institución, el médico y los profesionales de tu preferencia, que atenderán tu salud y la de tu familia de una forma integral.
- TIENES DERECHO A:** Recibir un trato amable, digno, humano y ético.
- TIENES DERECHO A:** Recibir una atención puntual en las citas y de no ser posible recibir las explicaciones de una forma clara y pertinente.
- TIENES DERECHO A:** Que durante la enfermedad se te ofrezca la mejor asistencia médica dentro del primer nivel de complejidad, respetando tus preferencias en caso de una enfermedad irreversible.
- TIENES DERECHO A:** Revisar y recibir las explicaciones acerca de los costos del servicio obtenido, al igual que las tarifas y trámites administrativos.
- TIENES DERECHO A:** La cercanía de familiares y allegados siempre y cuando no interfieran con el tratamiento al paciente y las normas de la entidad.
- TIENES DERECHO A:** Solicitar una segunda opinión por otro profesional acerca de tu condición médica.

DEBERES

- TIENES EL DEBER DE:** Cuidar y respetar la institución, el médico, los profesionales, tu propia salud y la de tu familia de una forma integral.
- TIENES EL DEBER DE:** Brindar un trato amable, humano y digno al personal asistencial y a los demás usuarios.
- TIENES EL DEBER DE:** Asistir puntualmente a las citas y a los procedimientos programados y, de no ser posible, cancelarla mínimo con 6 horas de anticipación.
- TIENES EL DEBER DE:** Participar activa y responsablemente del proceso de atención dentro del primer nivel de complejidad y de las actividades que realice la institución.
- TIENES EL DEBER DE:** Realizar los pagos sobre los servicios prestados por la institución y brindar la información necesaria para los trámites administrativos que requieras.
- TIENES EL DEBER DE:** Cumplir con las normas, requisitos e instrucciones del hospital y del personal que te brinda la atención, para usuarios y familiares.



Áreas debidamente señalizadas:





Ecards con los numeros telefonicos de la institucion:

¿Necesitas agendar una cita o tienes alguna consulta?
En la E.S.E Hospital San Rafael de Girardota estamos para ayudarte

Citas médicas, odontológicas, psicológicas y nutricionales
604 560 7810
304 635 2595 (solo mensajes)
lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 12:30 p. m.

Citas de fisioterapia
320 877 8920 (solo mensajes)

Preguntas, dudas o inquietudes
323 561 0634 (solo mensajes)
atencionalusuario@hospitalgirardota.com

¡No dudes en comunicarte con nosotros!

San Rafael E.S.E. Hospital de Girardota



Capsulas Informativas Derechos y Deberes en Salud:



Boletín informativo PQRS-F del Primer Trimestre:



Socializacion Derechos y Deberes en Salud:



Jornada Educativa:



Pildoras Educativas en Redes Sociales:

Cápsula de aprendizaje

Juntos aprendemos
nuestro derecho y deber en salud:

Tienes derecho a revisar los costos del servicio obtenido y recibir explicaciones claras sobre tarifas y trámites administrativos.

También tienes el deber de realizar los pagos correspondientes y proporcionar la información necesaria para los trámites administrativos.

Protección y Promoción de la Salud
SanRafael
HOSPITAL DE GIRARDOTA

Cápsula de aprendizaje

Tu derecho y tu deber en salud:

Tienes derecho a no ser discriminado por razones de raza, política, cultura, credo religioso, situación social, económica o tu condición de salud.

También tienes el deber de asistir a tus citas en condiciones adecuadas de aseo, sin importar tu contexto cultural o social.

Protección y Promoción de la Salud
SanRafael
HOSPITAL DE GIRARDOTA

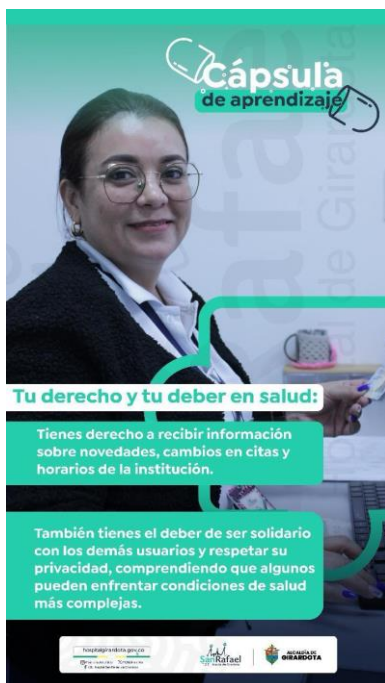
Cápsula de aprendizaje

Tu derecho y tu deber en salud:

Tienes derecho a una comunicación e indicaciones claras y comprensibles durante la atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.

También tienes el deber de proporcionar información clara, veraz y oportuna al profesional de salud para garantizar una atención adecuada.

Protección y Promoción de la Salud
SanRafael
HOSPITAL DE GIRARDOTA



Acompañamiento de Oficina de Riesgo:

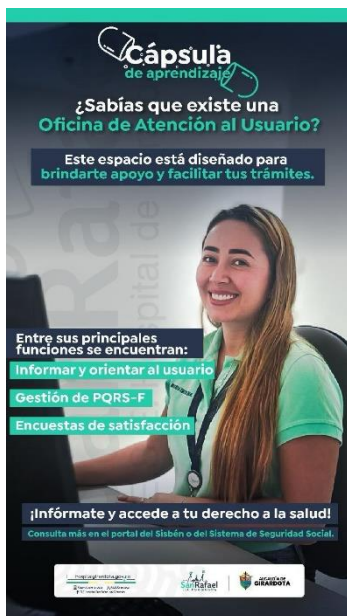




Recorrido ESE Hospital San Rafael de Girardota por el Comité de Ética:



Capsula Informativa:



Ana Maria Muñoz Cano.

Realizado por:

Ana Maria Muñoz Cano.Trabajadora Social.
ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota

