

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Tercer Trimestre del 2025

La ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota presenta los resultados recopilados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F) correspondientes al tercer trimestre del año 2025. Estos datos constituyen una herramienta esencial para analizar y comprender las necesidades y percepciones de quienes confían en los servicios de la Institución.

La importancia de la buena atención al usuario en la actualidad no solo radica en garantizar su satisfacción, sino también en fortalecer el vínculo de confianza y humanización que debe caracterizar la prestación de servicios de salud.

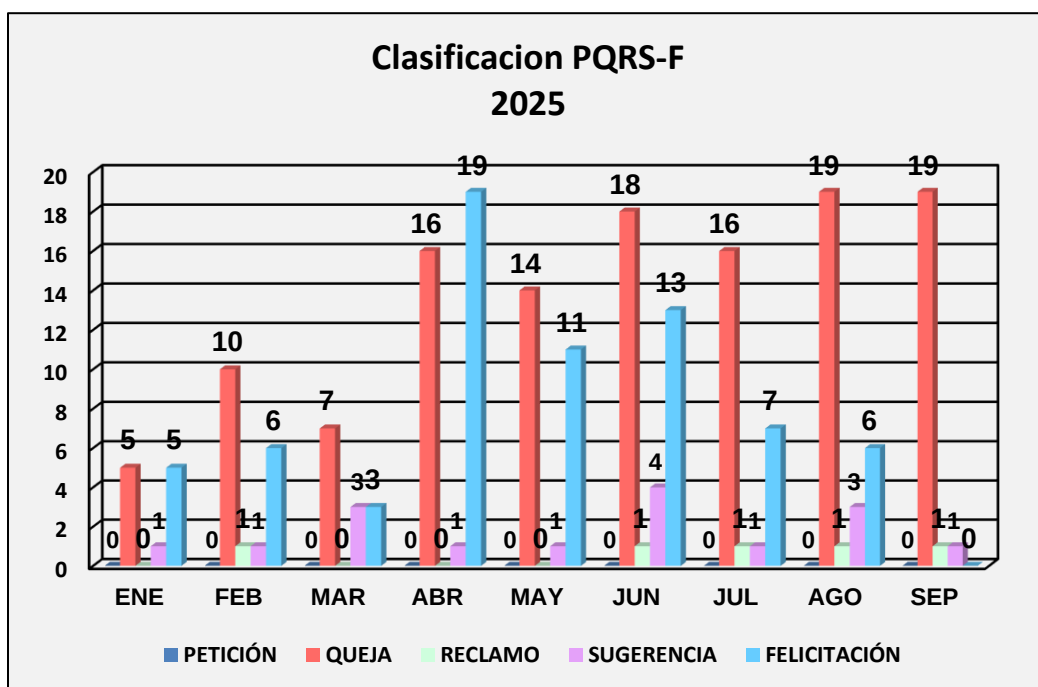
Al revisar esta información, el hospital reafirma su compromiso con la mejora continua de la calidad, adoptando decisiones estratégicas basadas en la retroalimentación de los usuarios. Así, buscamos convertir cada interacción en una oportunidad para aprender, crecer y ofrecer una atención que se destaque por su eficiencia, calidez y respeto.

En el tercer trimestre del año 2025, la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota recopiló un conjunto significativo de PQRS-F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

Estos datos reflejan las experiencias y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados, convirtiéndose en una valiosa herramienta para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de atención. Desde solicitudes específicas hasta inquietudes sobre procesos, estos registros nos ofrecen una ventana directa hacia las expectativas y necesidades de la comunidad, **destacando la importancia de escuchar y actuar en favor de un servicio médico más humano y eficiente.** Es el momento de transformar cada experiencia en una oportunidad para crecer.



CLASIFICACIÓN PQRS-F - 2025	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	10	7	16	14	18	16	19	19	124
RECLAMO	0	1	0	0	0	1	1	1	1	5
SUGERENCIA	1	1	3	1	1	4	1	3	1	16
FELICITACIÓN	5	6	3	19	11	13	7	6	0	70
TOTAL	11	18	13	36	26	36	25	29	21	215

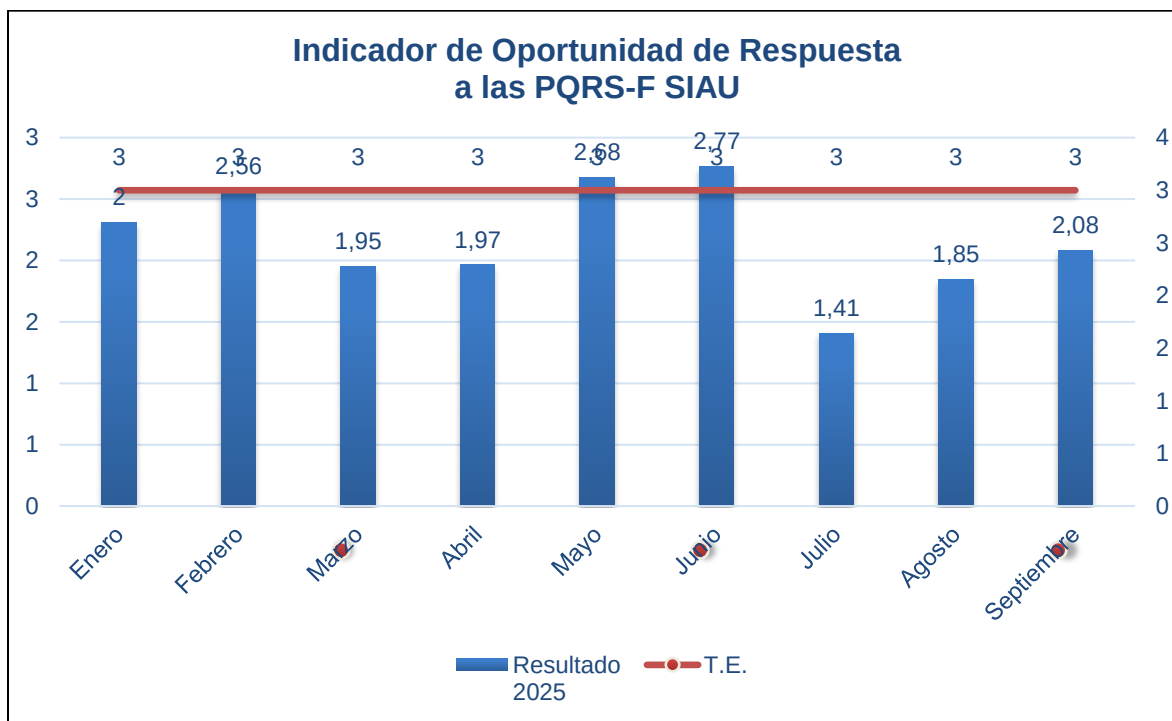


Las **quejas** representan el **65%** del total de PQRSF del tercer trimestre, con una tendencia creciente (18 → 19 → 19). Esto indica una alta percepción de inconformidad por parte de los usuarios y requiere análisis detallado por causa, área responsable y oportunidad de respuesta.

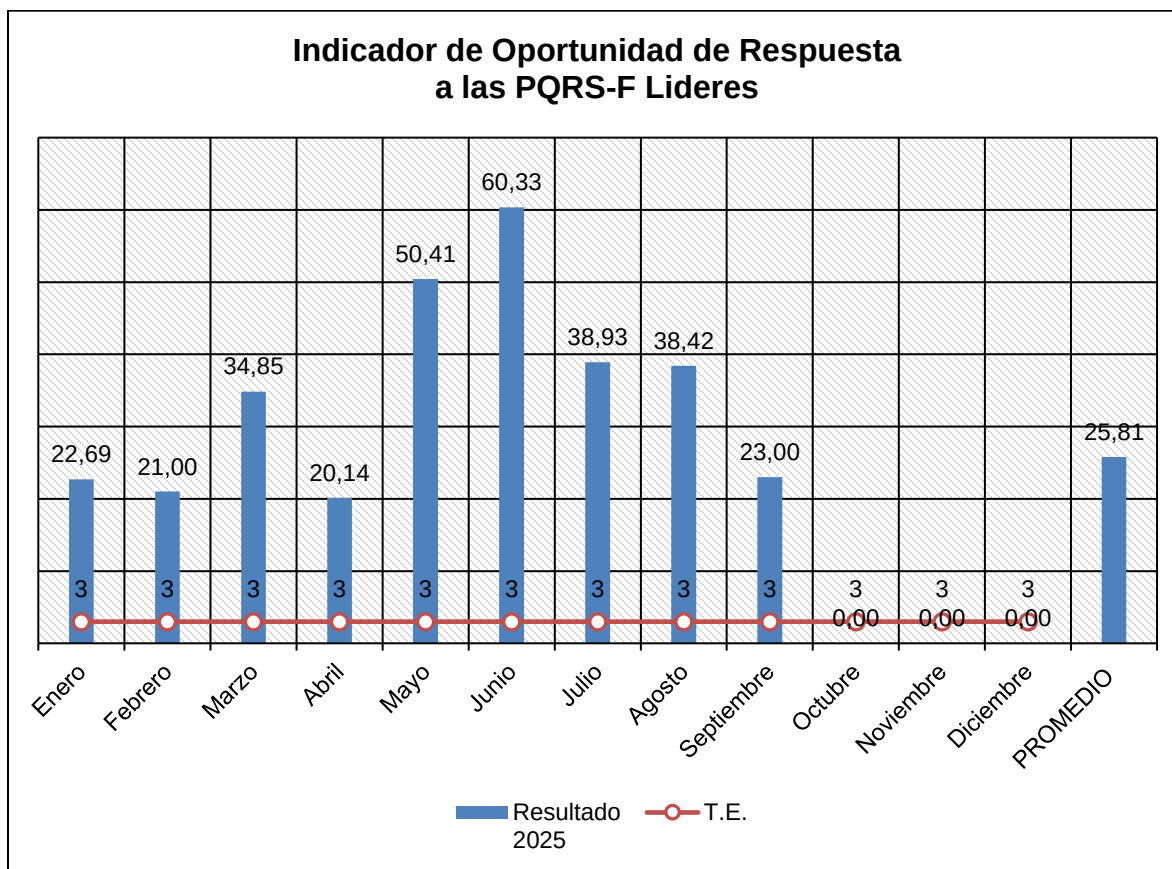
Estabilidad en peticiones: Las peticiones se mantienen relativamente constantes, lo que sugiere que los usuarios continúan utilizando los canales institucionales para solicitar información o servicios. Su gestión oportuna puede prevenir que escalen a quejas.

Ausencia de reclamos: Los reclamos se sostienen.

Sugerencias y felicitaciones en baja proporción: Aunque se registran algunas **sugerencias (5)** y **felicitaciones (13)**, su volumen es bajo en comparación con las quejas. Esto puede reflejar una cultura institucional centrada en la resolución de conflictos más que en la promoción de la participación positiva.



- Se evidencia una recuperación progresiva tras el pico de incumplimiento entre febrero y abril.
- **Julio** destaca como el mes con mejor desempeño (**1.41 días**), lo que sugiere una mejora operativa significativa.
- **Septiembre** logra el cumplimiento exacto del estándar, lo que indica estabilización.



- **Tendencia crítica:** Los primeros ocho meses del año muestran un incumplimiento sostenido y preocupante, con picos alarmantes en Junio (60.33 días) y mayo (50.41 días). Esto sugiere una sobrecarga operativa, desarticulación o falta de seguimiento efectivo.
- **Riesgo reputacional y de satisfacción usuaria:** El incumplimiento prolongado en los primeros ocho meses pudo haber afectado la percepción institucional, generando frustración en los usuarios y debilitando la confianza en la gestión de líderes.

Análisis Quejas:

1. Inconformidad con el Triage – Riesgo Crítico y Recurrente

Las quejas sobre triage representan el mayor riesgo institucional, con implicaciones directas sobre la seguridad clínica y el derecho a la salud:

- Negativas de atención ante síntomas graves (ACV, fiebre alta, neumonía, cardiopatía congénita).
- Omisión de valoración médica y antecedentes clínicos, incluso en menores de edad.
- Demoras prolongadas y distracción del personal, evidenciando falta de ética profesional.
- Clasificación inadecuada y trato poco empático, generando frustración y desconfianza.

2. Atención en Urgencias – Deshumanización y Falta de Oportunidad

Se quejan por fallas graves en la atención médica y organizativa del servicio de urgencias:

- Retrasos en atención a menores de edad.
- Trato despectivo y negligente hacia madres, niños y personas vulnerables.
- Errores diagnósticos (fractura no detectada - omisión de exámenes).
- Condiciones inseguras en infraestructura (sillas defectuosas, no existe lugar adecuado para los acompañantes).

3. Personal de Enfermería – Conductas Inapropiadas y Riesgo en la Atención

Las quejas reflejan fallas éticas, técnicas y actitudinales:

- Errores en administración de medicamentos (dosis duplicadas, omisión de antecedentes).
- Trato descortés y negligente, con demoras en atención básica.
- Conductas inapropiadas (grabación de videos, burlas durante la atención).
- Ingreso de personal en estado de embriaguez, afectando la imagen institucional.

4. Call Center – Barreras de Acceso y Déficit Operativo

Las quejas evidencian fallas sistemáticas en los canales de agendamiento:

- Fallas persistentes en WhatsApp y líneas telefónicas, con demoras de hasta tres días.
- Desinformación e inconsistencias entre canales presenciales y virtuales.
- Trato grosero de personal administrativo y falta de empatía.

5. Atención Médica en Consulta Externa – Incumplimiento y Trato Inadecuado

Las quejas se centran en:

- Incumplimiento sistemático del horario de atención, afectando la puntualidad laboral de los usuarios.
- Trato grosero y poco empático de algunos médicos, especialmente en la consulta con un médico en específico.
- Omisión de remisiones, exámenes y acompañamiento familiar, generando preocupación por la calidad del servicio.

■ 6. Personal Médico – Conducta Ética y Calidad Diagnóstica

Se reportan casos graves de negligencia y presunta conducta inapropiada:

- Presunto comportamiento indebido durante consulta prioritaria.
- Minimización de diagnósticos y omisión de remisiones.
- Omisión envío de exámenes y formulación fuera del consultorio.

■ 7. Admisiones en Urgencias – Falta de Flexibilidad y Criterio Humanizado

Se reporta negativa de atención a una joven víctima de hurto por no portar su cédula, sin considerar el contexto de vulnerabilidad.

■ 9. Infraestructura y Servicios Complementarios

Se reportan fallas en:

- Planeación de parqueaderos para visitantes.
- Ausencia de pasamanos y camillas suficientes.
- Demoras en vacunación.
- Demoras en admisiones de laboratorio.

El tercer trimestre evidencia una concentración de quejas en servicios críticos como triage, urgencias, enfermería y canales de acceso, con implicaciones directas sobre la seguridad del paciente, la humanización del servicio y la percepción institucional. Se recomienda priorizar intervenciones correctivas en estos frentes, fortalecer la formación ética y técnica del personal, y mejorar los canales de comunicación con los usuarios.

Nota aclaratoria: Es importante tener presente que este análisis se construye a partir de las percepciones expresadas por los usuarios, lo cual no implica necesariamente que refleje la totalidad de la realidad institucional. Cada solicitud de PQRS ingresada debe ser objeto de un análisis riguroso y contextualizado, ya que en ocasiones el panorama con el que el usuario se presenta puede diferir de los hechos verificados.

Este ejercicio representa una oportunidad valiosa para fortalecer los procesos de educación al usuario, promoviendo una comprensión más clara de los servicios, sus alcances y canales de resolución.

Análisis Felicitaciones:

1. Servicio de Urgencias – Humanización y Eficiencia

El servicio de urgencias recibió múltiples felicitaciones por su atención cálida, oportuna y

profesional:

- Reconocimiento colectivo al equipo completo de urgencias, destacando el cambio positivo en la calidad humana del servicio.
- Felicitaciones específicas al Dr. Juan Esteban, la auxiliar Luisa, y al personal de admisiones, por su trato amoroso y eficiente.
- Agradecimientos por atención rápida y de excelente calidad, incluso en momentos críticos.
- Valoración del componente humano por parte de médicos, enfermeras, personal administrativo y portería.

2. Odontología – Empatía y Profesionalismo

El área de odontología fue destacada por su trato empático, profesionalismo y capacidad para transformar la experiencia del paciente:

- Felicitaciones a la **auxiliar** Maveryck Casas por su carisma y profesionalismo.
- Reconocimiento especial a la odontóloga Verónica Bustamante, por su paciencia, dedicación y amor al trabajo, logrando que los pacientes superen el miedo al tratamiento.

3. Admisiones – Empatía y Buen Trato

Los usuarios valoraron el trato amable y empático del personal de admisiones en consulta externa y urgencias:

- Felicitaciones a Yesica y Mauricio, auxiliares destacados por su atención cálida y fundamental en la recuperación del paciente.

El tercer trimestre refleja una percepción positiva creciente en áreas críticas como urgencias, odontología y admisiones, donde el componente humano ha sido clave en la experiencia del usuario. Las felicitaciones espontáneas destacan el profesionalismo, la empatía y el compromiso del talento humano, lo que fortalece la imagen institucional y motiva la continuidad de buenas prácticas.

Análisis Recomendaciones:

1. Admisiones Laboratorio Clínico – Falta de Seguimiento y Comunicación

Durante el tercer trimestre se recibieron reclamos que evidencian deficiencias en la gestión de exámenes clínicos, tanto en su orientación inicial como en el seguimiento posterior:

- Julio: Falta de claridad en la gestión de exámenes no contratados con la institución, generando confusión en la familia de un paciente adulto mayor sobre los procedimientos, autorizaciones y canales adecuados.
- Septiembre: Ausencia de seguimiento en la entrega de resultados médicos (examen de tiroides), donde el paciente no recibió la llamada prometida y tuvo que acudir en múltiples ocasiones personalmente para obtener el resultado.

2. Odontología – Barreras de Acceso y Falta de Seguimiento

Se reportó un caso significativo de dificultad para acceder a atención odontológica para una menor de edad:

- Septiembre: Reiteradas respuestas de “no hay agenda” por WhatsApp, incumplimiento de una cita previamente asignada en el hospital y ausencia de seguimiento para reagendar.

Los reclamos del tercer trimestre en laboratorio y odontología reflejan fallas en la articulación entre procesos asistenciales y administrativos, especialmente en la comunicación con el usuario y el seguimiento de solicitudes. Estas situaciones afectan

la percepción de calidad, la continuidad del cuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud.

Se recomienda implementar medidas correctivas orientadas a fortalecer la trazabilidad de solicitudes, mejorar la comunicación proactiva y priorizar la atención a poblaciones vulnerables.

Nota aclaratoria: Es importante tener presente que este análisis se construye a partir de las percepciones expresadas por los usuarios, lo cual no implica necesariamente que refleje la totalidad de la realidad institucional. Cada solicitud de PQRS ingresada debe ser objeto de un análisis riguroso y contextualizado, ya que en ocasiones el panorama con el que el usuario se presenta puede diferir de los hechos verificados.

Este ejercicio representa una oportunidad valiosa para fortalecer los procesos de educación al usuario, promoviendo una comprensión más clara de los servicios, sus alcances y canales de resolución.

Análisis Sugerencias:

■ 1. Instalación de Cambiadores para Bebés en Baños

Septiembre: Se sugiere la instalación de cambiadores para bebés en los baños del servicio, con el fin de facilitar el cuidado de menores durante la espera o atención médica.

■ 2. Mejora de Comodidad para Acompañantes – Dispensadores de Alimentos y Bebidas

A partir de una experiencia positiva de atención, se sugiere mejorar la comodidad de los acompañantes mediante la instalación de dispensadores de alimentos y bebidas dentro del hospital.

■ 3. Control de Temperatura y Dotación de Sábanas

Se reporta incomodidad por el exceso de frío causado por el aire acondicionado y la falta de sábanas para cubrirse adecuadamente.

■ 4. Recolección de Aguas Lluvias para Uso Institucional

Se sugiere implementar sistemas de recolección de aguas lluvias para contribuir al ahorro de agua potable y optimizar recursos de EPM.

Las sugerencias recibidas durante el tercer trimestre reflejan una alta sensibilidad de los usuarios hacia la experiencia hospitalaria, el entorno físico y el bienestar de pacientes y acompañantes. Estas propuestas, aunque diversas, convergen en la necesidad de fortalecer la infraestructura humanizada, la comodidad y la sostenibilidad institucional.

Se recomienda priorizar las mejoras de alto impacto y baja inversión inicial, como los cambiadores de bebés y la dotación de sábanas.

Nota aclaratoria: Es importante tener presente que este análisis se construye a partir de las percepciones expresadas por los usuarios, lo cual no implica necesariamente que

refleje la totalidad de la realidad institucional. Cada solicitud de PQRS ingresada debe ser objeto de un análisis riguroso y contextualizado, ya que en ocasiones el panorama con el que el usuario se presenta puede diferir de los hechos verificados.

Este ejercicio representa una oportunidad valiosa para fortalecer los procesos de educación al usuario, promoviendo una comprensión más clara de los servicios, sus alcances y canales de resolución.

PQRS del primer trimestre pendiente por responder: 5

1. PQRS RAD N°20250073
2. PQRS RAD N°20250199
3. PQRS RAD N°20250256
4. PQRS RAD N°20250281
5. PQRS RAD N°20250313

PQRS pendientes para responder, todas del personal de enfermería, alcanzando los 268 días.

PQRS del segundo trimestre pendiente por responder: 29

1. PQRS RAD N°20250418
2. PQRS RAD N°20250419
3. PQRS RAD N°20250420
4. PQRS RAD N°20250611
5. PQRS RAD N°20250612
6. PQRS RAD N°20250613
7. PQRS RAD N°20250635
8. PQRS RAD N°20250636
9. PQRS RAD N°20250638
10. PQRS RAD N°20250639
11. PQRS RAD N°20250670
12. PQRS RAD N°20250676
13. PQRS RAD N°20250736
14. PQRS RAD N°20250739
15. PQRS RAD N°20250741
16. PQRS RAD N°20250742
17. PQRS RAD N°20250744
18. PQRS RAD N°20250747
19. PQRS RAD N°20250781
20. PQRS RAD N°20250790
21. PQRS RAD N°20250795

22. PQRS RAD N°20250824
23. PQRS RAD N°20250825
24. PQRS RAD N°20250826
25. PQRS RAD N°20250829
26. PQRS RAD N°20250868
27. PQRS RAD N°20250869
28. PQRS RAD N°20250870
29. PQRS RAD N°20250871

PQRS pendientes para responder, alcanzando los 190 días.

PQRS del tercer trimestre pendiente por responder: 43

1. PQRS RAD N°20250961
2. PQRS RAD N°20250963
3. PQRS RAD N°20250987
4. PQRS RAD N°20251015
5. PQRS RAD N°20251016
6. PQRS RAD N°20251017
7. PQRS RAD N°20251018
8. PQRS RAD N°20251020
9. PQRS RAD N°20251092
10. PQRS RAD N°20251093
11. PQRS RAD N°20251094
12. PQRS RAD N°20251095
13. PQRS RAD N°20251096
14. PQRS RAD N°20251204
15. PQRS RAD N°20251205
16. PQRS RAD N°20251256
17. PQRS RAD N°20251257
18. PQRS RAD N°20251258
19. PQRS RAD N°20251259
20. PQRS RAD N°20251260
21. PQRS RAD N°20251261
22. PQRS RAD N°20251262
23. PQRS RAD N°20251294
24. PQRS RAD N°20251299
25. PQRS RAD N°20251300
26. PQRS RAD N°20251301
27. PQRS RAD N°20251407
28. PQRS RAD N°20251408
29. PQRS RAD N°20251409
30. PQRS RAD N°20251487
31. PQRS RAD N°20251488
32. PQRS RAD N°20251489
33. PQRS RAD N°20251490
34. PQRS RAD N°20251491
35. PQRS RAD N°20251492
36. PQRS RAD N°20251530
37. PQRS RAD N°20251531
38. PQRS RAD N°20251533

- 39. PQRS RAD N°20251550
- 40. PQRS RAD N°20251645
- 41. PQRS RAD N°20251646
- 42. PQRS RAD N°20251649
- 43. PQRS RAD N°20251650

PQRS pendientes para responder, alcanzando los 105 días.

Medios de Comunicación:

- PQRS-F ingresadas por Buzón: 56
- PQRS-F ingresadas por Correo: 6
- PQRS-F ingresadas personalmente: 12
- PQRS-F ingresadas escrito: 1

Predominio del buzón físico (73.7%) Esto sugiere que los usuarios siguen confiando en medios tradicionales para expresar sus inquietudes. Puede reflejar:

- Accesibilidad limitada a canales digitales.
- Preferencia por anonimato o formalidad.
- Necesidad de reforzar la promoción de canales virtuales.

Atención personal (15.8%) Este volumen indica que hay una proporción significativa de usuarios que buscan interacción directa. Es clave para:

- Identificar oportunidades de mejora en la atención presencial.
- Capacitar al personal en escucha activa y registro adecuado.

Correo electrónico (7.9%) Aunque bajo, este canal puede ser potenciado como medio ágil y trazable. Se recomienda:

- Verificar que esté claramente difundido y accesible.
- Asegurar respuestas oportunas y seguimiento.

Escrito dirigido (1.3%) Su baja frecuencia podría indicar:

- Quejas más formales o institucionales.
- Necesidad de revisar si este canal está siendo correctamente canalizado y registrado.

Entidad/EPS:

- Anónimo: 5

- Axa Colpatria: 2
- Emsanar: 1
- Fomag: 2
- No Registra: 8
- Nueva EPS: 3
- Positiva: 1
- Previsora: 2
- Salud Total: 1
- Sanitas: 1
- Savia: 32
- Sura: 17

Rango de Edad:

- 0 – 10 años: 4
- 10 – 20 años: 4
- 20 – 30 años: 16
- 30 – 40 años: 8
- 40 – 50 años: 9
- 50 – 60 años: 11
- 60 – 70 años: 7
- 70 – 80 años: 5
- No registra: 11

PQRS Ingresadas desde la EPS Savia Salud: 20

Julio: 4

- 1 cita Médica General
- 3 citas Odontológicas

Agosto: 9

- 6 citas Médicas General
- 1 cita Nutrición y Dietética
- 1 cita Odontológica
- 1 cita Psicología

Septiembre: 7

- 3 cita Odontológica
- Cita terapia
- 3 cita Medico general

Se evidencia que las quejas provenientes de la EPS Savia Salud están relacionadas principalmente con dificultades en la accesibilidad a los servicios. El mes de agosto presentó el mayor número de reportes, seguido por septiembre.

Recomendaciones estratégicas

1. Análisis cualitativo de las quejas: Identificar causas recurrentes, áreas críticas y oportunidades de mejora. Priorizar acciones correctivas en los servicios más mencionados.
2. Fortalecer la gestión de peticiones: Optimizar tiempos de respuesta y claridad en la información entregada para evitar que se conviertan en quejas.
3. Promover la participación positiva: Implementar campañas que incentiven el uso de los canales para sugerencias y felicitaciones, visibilizando el impacto de estas manifestaciones en la mejora institucional.
4. Revisar categorización de PQRSF: Asegurar que los funcionarios encargados clasifiquen correctamente las solicitudes, diferenciando entre queja, reclamo y petición, para mejorar la trazabilidad y análisis.
5. Monitoreo mensual de tendencias: Establecer alertas tempranas ante aumentos sostenidos en quejas, y realizar retroalimentación periódica con los líderes de proceso
6. Realizar auditorías de casos críticos.
7. Refuerzo del enfoque humanizado y diferencial.

Plan de Acción desde el Servicio de Atención al 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 numero 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	julio	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%

25. Socialización a los usuarios en las salas de espera de los Derechos y deberes en salud en la sala de espera, adecuado uso de buzones de PQRS-F y canales de atención de la ESE	Registro Fotográfico Acta	1	14/07/2025	Líder SIAU	1	100%
26. Píldoras Informativas de la Política Participación Social en Salud	Ecards de Píldoras Informativas	1	Julio	Líder SIAU	1	100%
27. Asamblea General con la Asociación de Usuarios: Aprobación de Estatutos	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	16/07/2025	Líder SIAU	1	100%
28. Socialización Derechos y Deberes en salud, Activación de rutas y violencia de género en jornada IAMII	Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	Agosto	Líder SIAU	1	100%
29. Asamblea General: Elección de Cargos de la Asociación de Usuarios	Listado de Asistencia Registro Fotográfico Acta	1	Agosto	Líder SIAU	1	100%
30. Derechos y deberes en salud. Derechos sexuales. Derechos de los niños. Legislación y periodo de lactancia materna.	Listado de Asistencia Registro Fotográfico Acta	1	Septiembre	Líder SIAU	1	100%
31. Liderazgo Humano, ética y convivencia para una transformación social consciente por Invesa	Listado de Asistencia Registro Fotográfico Acta	1	Septiembre	Líder SIAU	1	100%

Registro Fotografico:

Julio:

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.
- TIENES DERECHO A:**
Una comunicación e indicaciones claras y comprensibles durante la atención, teniendo en cuenta tu estado emocional y nivel de aprendizaje.
- TIENES DERECHO A:**
No ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso, situación social y económica o por tu propia condición de salud.
- TIENES DERECHO A:**
La privacidad en la atención y a la confidencialidad de la historia clínica como documento al que solo acceda el dueño de la misma y el equipo de salud.
- TIENES DERECHO A:**
Recibir asistencia espiritual según tus deseos y al manejo del dolor en la medida de las posibilidades.
- TIENES DERECHO A:**
Recibir información de novedades o cambios en las citas y en los horarios de la institución.
- TIENES DERECHO A:**
Recibir una atención oportuna y con calidad, independientemente del régimen de salud al que pertenezcas.

hospitgirardota.gov.co

SanRafael
E.S.E. Hospital de Girardota

ALCALDIA DE GIRARDOTA

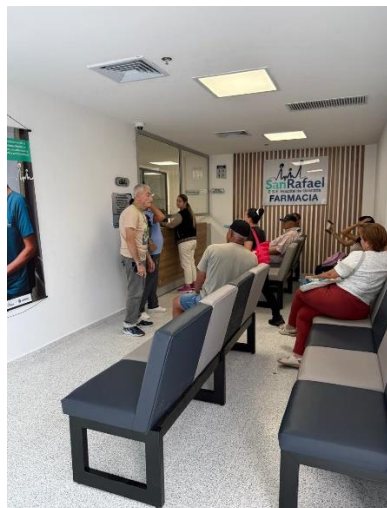
DEBERES

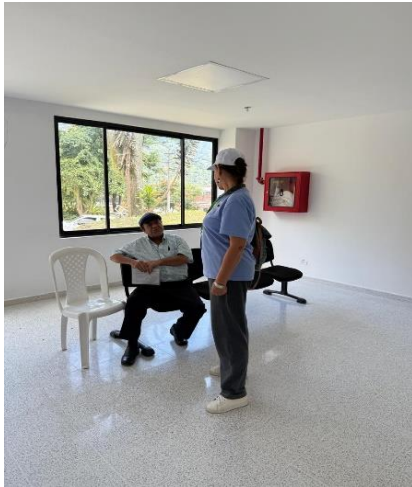
- TIENES EL DEBER DE:**
Cuidar y respetar la institución, el médico, los profesionales, tu propia salud y la de tu familia de una forma integral.
- TIENES EL DEBER DE:**
Brindar un trato amable, humano y digno al personal asistencial y a los demás usuarios.
- TIENES EL DEBER DE:**
Asistir puntualmente 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 brinde la atención, para usuarios y familiares.
- TIENES EL DEBER DE:**
Brindar información clara, veraz y oportuna al profesional acerca de tu condición médica.
- TIENES EL DEBER DE:**
Seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y la fórmula médica que define el equipo de salud durante la atención.
- TIENES EL DEBER DE:**
Asistir a las citas en adecuadas condiciones de aseo, independientemente de tu condición cultural o social.
- TIENES EL DEBER DE:**
Ser solidario con los demás usuarios y respetar su privacidad, entendiendo que otros pueden padecer enfermedades más complejas.
- TIENES EL DEBER DE:**
Pedir con respeto información sobre tu estado de salud, la de tu familia y asistencia espiritual si es necesario. Así mismo, permitir que los profesionales de la salud accedan a tu información y determinen la prioridad de la atención.

hospitgirardota.gov.co

SanRafael
E.S.E. Hospital de Girardota

ALCALDIA DE GIRARDOTA





Instalacion de los Buzones en los Diferentes Servicios de la Institucion:

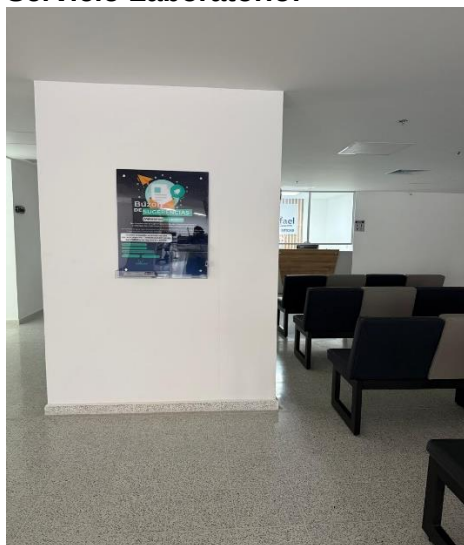
Servicio de Farmacia:



Servicio Consulta Externa:



Servicio Laboratorio:



Servicio Programas:



Pildora Informativas: Política Participacion Social en Salud

- ¿Que es la paticipacion Social en Salud?
- ¿Por que es importante Participar? - ¿Donde puedes participar?
- ¿Que Herramienta existen para fortalecer la participacion?



Asamblea General de Asociacion de Usuarios: Aprobacion de Estatutos



Agosto:

Socialización Derechos y Deberes en Salud – Activación de rutas – Violencia de genero en la Jornada IAMI-I:

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.

hospitalgirardota.gov.co

SanRafael | ALCALDIA DE GIRARDOTA

hospitalgirardota.gov.co

SanRafael | ALCALDIA DE GIRARDOTA



Asamblea General de Asociacion de Usuarios: Eleccion de Cargos



Septiembre:

Capacitación de liderazgo Humano, ética y convivencia para una transformación social consciente por Invesa:



Así vivimos nuestro encuentro mensual

Atención al Usuario realizó su **encuentro mensual**, fortaleciendo conocimientos en **liderazgo humano, ética y convivencia** para aportar a una transformación social consciente.

hospitalgirardota.gov.co
@esegirardota


E.S.E. Hospital de Girardota

Desde el equipo directivo y los líderes de la institución se reconoce la necesidad permanente de fortalecer la formación del cliente interno, como estrategia clave para mejorar de manera continua la calidad de los servicios, los protocolos de atención, la humanización del cuidado y el conocimiento integral de las distintas áreas que conforman la institución.

En coherencia con este compromiso, se anexa al presente informe el Plan de Formación Continua, elaborado por la Oficina de Talento Humano en articulación con el equipo directivo, líderes de procesos y proveedores institucionales. Este plan recoge aportes fundamentales orientados a garantizar una prestación de servicios segura, ética y centrada en el usuario.

N°	TEMAS DE CAPACITACIÓN - CONSOLIDADO 2025	OBJETIVO	DIRIGIDO A:	TIPO DE FORMACIÓN	NUMERO TOTAL DE PERSONAS QUE ASISTIERON	RESPONSABLE / CAPACITADOR	FECHA PROGRAMADAS DE EJECUCIÓN												META	
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	Inducción		TODO EL PERSONAL	Capitación	67	LIDERES		P												
								E												
2	Derechos y deberes de los usuarios		TODO EL PERSONAL	Capitación	36	SIAU J.A	P												1	10 0%
							E												1	
3	Función pública y reglamento interno		TODO EL PERSONAL	Capitación	31	TALENTO HUMANO J.A	P												1	10 0%
							E												1	
4	Comportamiento seguro		TODO EL PERSONAL	Capitación	33	TALENTO HUMANO J.A		P											1	10 0%
								E											1	
5	Aseguramiento en salud y normativa vigente		TODO EL PERSONAL	Capitación	34	TALENTO HUMANO J.A			P										1	10 0%
									E										1	
6	Inmovilización y transporte de lesionados		brigada de emergencias	Capitación	11	TALENTO HUMANO J.A		P											1	10 0%
								E											1	
7	Gestión del tiempo		TODO EL PERSONAL	Capitación	27	TALENTO HUMANO J.A					P								1	10 0%
											E								1	
8	Salud mental y bienestar emocional		TODO EL PERSONAL	Capitación	33	TALENTO HUMANO J.A					P								1	10 0%
											E								1	
9	Salud mental (Donde está mi poder)		TODO EL PERSONAL	Capitación	30	TALENTO HUMANO J.A									P				1	10 0%
															E				1	
10	Tecnovigilancia y farmacovigilancia		TODO EL PERSONAL	Capitación	23	LIDER FARMACIA J.A								P					1	10 0%
														E					1	

53	Habilitación de servicios de salud		JEFE ENFERMERIA	Curso	1	TERCERO	P											1	100%
							E											1	
54	Auditoria		JEFE ENFERMERIA	Curso	1	TERCERO						P	P					2	0%
																		0	
55	Procedimiento para la dispensación de medicamentos		FARMACIA	Capitación	3	REGENTE FARMACIA				P								1	100%
										E								1	
56	Procedimiento para el almacenamiento de medicamentos		FARMACIA	Capitación		REGENTE FARMACIA				P								1	0%
																		0	
57	Procedimiento para la selección de medicamentos y dispositivos médicos		FARMACIA	Capitación		REGENTE FARMACIA									P			1	0%
																		0	
58	Procedimiento para el manejo de medicamentos de control especial		FARMACIA	Capitación	3	REGENTE FARMACIA					P							1	100%
											E							1	
59	Manejo y uso racional de antibióticos		FARMACIA	Capitación	3	REGENTE FARMACIA					P							1	100%
												E						1	
60	Procedimiento para la recepción de medicamentos y dispositivos médicos		FARMACIA	Capitación	3	REGENTE FARMACIA				P								1	100%
										E								1	
61	Procedimiento para la destrucción y disposición final de medicamentos		FARMACIA	Capitación		REGENTE FARMACIA					P							1	100%
											E							1	
62	procedimiento para realizar visitas internas en los servicios		FARMACIA	Capitación		REGENTE FARMACIA				P								1	100%
										E								1	
63	Toma de muestras exámenes de laboratorio		PERSONAL AUXILIAR ENFERMERIA	Capitación											P			1	0%
																		0	
64	Toma de citología		PERSONAL AUXILIAR ENFERMERIA	Capitación												P		1	0%
																		0	
65	Dengue		PERSONAL ASISTENCIAL QUE NO CUENTE CON EL CURSO	Curso	11	TERCERO						P						1	100%
												E						1	
66	Pruebas POCT		AUXILIARES ENFERMERIA	Capitación		LIDER LABORATORIO					P							1	0%
																		0	
67	Técnicas de rotulado		AUXILIARES	Capitación		LIDER LABORATORIO					P							1	0%

80	Manejo de meidcamnetos, dispositivos medicos e insumos odontologicos		PERSONAL ODONTOLOGIA	Capacitación		LIDER ODONTOLOGIA										P			1	0%
																			0	
81	Interpretación clínica del hemoleucograma: aplicaciones en odontología		PERSONAL ODONTOLOGIA	Capacitación	8	TERCERO										P			1	100%
																E			1	
82	Manejo del dolor cronico relacionado con el trigemino		PERSONAL ODONTOLOGIA	Capacitación	5	Universidad de Antioquia Dr Mateo Correa						P							1	100%
												E							1	
83	Seguridad del paciente al servicio de oodntologia		PERSONAL ODONTOLOGIA	Capacitación	10	Universidad de Antioquia Dr Diego Gil						P							1	100%
				Capacitación		Universidad de Antioquia Dr Diego Gil						E							1	
84	Socialización PQRS-F y satisfacción al usuario		TOTOD EL PERSONAL	Capacitación	26	LIDER SIAU							P						1	100%
													E						1	
85	Portafolio de servicios de la institución		TOTOD EL PERSONAL	Capacitación		LIDER SIAU										P			1	0%
																			0	
86	Seguridad vial		TOTOD EL PERSONAL	Capacitación	26	LIDER TALENTO HUMANO							P						1	100%
													E						1	
87	Elaboración de Transferencia Documental		TODOS LOS RESPONSABLES DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL	Capacitación	12	LIDER GESTION DOCUMENTAL					P								1	100%
											E								1	
88	Manejo de sistema Gedsys		MEDICOS	Capacitación	12	LIDER GESTION DOCUMENTAL					P								1	100%
											E								1	
89	Gestión electrónica de documentos		TODO EL PERSONAL	Capacitación		LIDER GESTION DOCUMENTAL						P							1	0%
																			0	
						P	2	6	9	7	9	3	15	10	4	17	8	0	90	57%
						E	2	6	9	7	6	3	7	7	1	2	0	0	50	

Ana Maria Muñoz Cano.

Realizado por:

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