Boletín del HUDN reafirmando su compromiso con la calidad y la humanización.

Edición: I Semestre 2024

Seguimiento a la Gestión de PQRSF: "Mejoramos Contigo"

En el Hospital Universitario Departamental de Nariño (HUDN), reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de los servicios mediante el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas durante el primer semestre de 2024.

Durante el primer semestre de 2024, se gestionaron **1.350** manifestaciones a través de los diferentes canales habilitados.

- Quejas: 300
- Sugerencias: 7
- Felicitaciones: **1.043**

Felicitaciones del mes de junio, diseñada en el área de comunicaciones

Distribución mensual de PQRSF:

Mes	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Enero	22	2	117	141
Febrero	58	0	217	275
Marzo	50	0	202	252
Abril	70	1	211	282
Mayo	62	0	162	224
Junio	38	4	134	176
Total	300	7	1.043	1.35

Tabla, suministrada por Atención al usuario

En el correspondiente semestre del año 2024 se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos por el HUDN un total de **1.350** manifestaciones tipificadas como PQRSF, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para su respectiva gestión según su competencia.

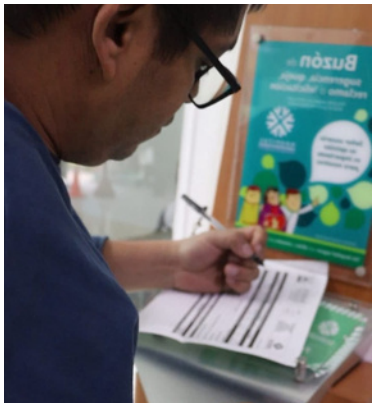

Imagen tomada por el área de comunicaciones. Usuario haciendo uso de uno de los puntos físicos para la PQRSF.

Gráfico, suministrada por Atención al usuario

> ***"Este informe reafirma nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua. Agradecemos a nuestros usuarios por sus aportes y confianza en nuestro equipo. Seguiremos trabajando juntos para garantizar una atención humanizada y de calidad.***

Imagen, suministrada por Atención al usuario

En el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), las quejas se analizaron según los siguientes atributos:

Humanización: Evaluación del trato humano, información, comodidad y privacidad del paciente.
Oportunidad: Capacidad para acceder a servicios sin retrasos críticos.
Seguridad: Minimización de riesgos de eventos adversos durante la atención.
Pertinencia: Garantía de servicios adecuados para las necesidades de los usuarios.
El análisis comparativo entre 2023 y 2024 revelará oportunidades clave para continuar mejorando en cada uno de estos atributos.

Imagen tomada por el área de comunicaciones, al lider de Talento Humano Clara Caicedo, equipo de Atención al Usuario Lorena Benavidez, Deberito, Gerente del HUDN Dr. Antonio Veira y Derecehito.

**Foto tomada por el área de comunicaciones, atención al paciente con calidez*

En el Hospital Universitario Departamental de Nariño, entendemos que la salud no solo depende de la tecnología avanzada y el conocimiento médico, sino también de la calidez humana con la que se brinda la atención. Desde la Gerencia, estamos comprometidos a ofrecer un servicio donde la calidad y la empatía sean fundamentales.

En nuestro equipo trabajamos incansablemente para integrar la humanización en cada aspecto del servicio, ofreciendo no solo soluciones médicas, sino también apoyo emocional y un ambiente cálido que favorezca el bienestar de todas las personas que confían en nosotros.

Reconocemos la invaluable labor que cada integrante de nuestra institución desempeña y, por ello, trabajamos continuamente para promover un ambiente laboral saludable, equitativo y motivador.

**Foto tomada por el área de comunicaciones. El Gerente el Dr. Antonio Veira con enfermeras de área asistencial*

independientemente del tipo de contratación o vínculo laboral, en el HUDN valoramos a cada integrante de nuestra comunidad hospitalaria como un pilar fundamental para la prestación de servicios de salud con calidad y calidez.

Estamos implementando estrategias que priorizan su bienestar físico, mental y profesional, fortaleciendo así nuestro compromiso con el desarrollo humano y organizacional.
Porque juntos, desde cada rol, construimos un hospital más fuerte y cercano a nuestra comunidad.

Código de Integridad y Buen Gobierno

El Código de Integridad y Buen Gobierno del HUDN es una herramienta pedagógica y preventiva que establece estándares de comportamiento íntegro, orientando nuestras actuaciones como parte de entidades públicas colombianas.

Estos principios son el eje de nuestras acciones, promoviendo la transparencia y el respeto hacia la comunidad hospitalaria y los usuarios.

Plan Estratégico de Humanización 2024

Durante el primer semestre de 2024, implementamos acciones que fortalecen la humanización de nuestros servicios:

Intervención a la Infraestructura: Adecuación de accesos y espacios físicos, liderado por el área de Planeación.

**Foto tomada por el área de comunicaciones. área habilitada de 8 camas*

**Foto tomada por el área de comunicaciones, Socialización de derechos y deberes.*

Promoción de Deberes y Derechos de Pacientes: Actividades de inducción, reinducción y mensajes por altoparlante, a cargo de Atención al Usuario.

**Foto tomada por el área de comunicaciones, Estrategia campana de la vida*

Campana de la Vida: Actividades lúdicas para pacientes que concluyen tratamientos oncológicos, incluyendo soporte terapéutico y acompañamiento psicológico clínico.

**Foto tomada por el área de comunicaciones, Acompañamiento Espiritual*

**Foto tomada por el área de comunicaciones, Lectura a Pacientes*

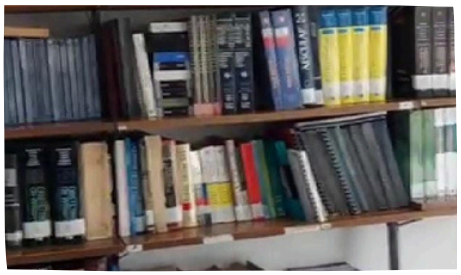

**Foto tomada por el área de comunicaciones, Biblioteca HUDN.*

Acompañamiento Espiritual, lectura a pacientes y Biblioteca HUDN: Lectura para pacientes y actividades de bienestar espiritual, liderado por Atención al Usuario.

Resultados de Inducciones - Primer Semestre 2024

En el primer trimestre del año, realizamos jornadas de inducción con los siguientes resultados:

Fecha	Número de asistentes	Promedio de Calificación
12 mar 24	23	4,8
4 jun 24	35	4,5
26 jul 24	56	4,8

**Foto tomada por el área de comunicaciones, atención al paciente con calidez*

Feria del Emprendimiento HUDN

El pasado 7 de junio de 2024, celebramos la Feria del Emprendimiento, una iniciativa dirigida a todo el personal del HUDN, enfocada en tres aspectos clave:

- Equilibrio entre vida personal y laboral.
- Sostenibilidad y crecimiento económico.
- Integración y calidad de vida laboral.

En esta edición, participaron 35 colaboradores emprendedores, con un promedio de asistencia de 750 visitantes. Las ventas alcanzaron un total de $24.000.000, cumpliendo con los numerales 6.4.4 y 6.4.1.2 de la ISO 26000.

**Foto tomada por el área de comunicaciones, Feria del emprendimiento versión III*

En el HUDN continuamos trabajando para fortalecer nuestra misión de brindar servicios de salud con calidad, calidez y un profundo respeto por nuestra comunidad y colaboradores. ¡Juntos seguimos construyendo un hospital más humano y cercano!