

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO ABRIL 2025 –SIAU

Durante el mes de abril se aplicaron un total de 649 encuestas de satisfacción, de las cuales 620 reflejaron usuarios satisfechos, lo que equivale a un 95,5% de satisfacción general, cumpliendo con la meta nominal establecida por la institución.

En comparación con el mes anterior, se evidencia un incremento del 2,1% en la percepción positiva de los usuarios, resultado atribuible a la implementación de estrategias de mejora enfocadas en la atención de pacientes con órdenes de hospitalización ingresados por el servicio de urgencias, dentro del marco del Plan de Expansión Hospitalaria.

La mayoría de los servicios institucionales cumplieron con los estándares de satisfacción establecidos, destacándose los niveles de referencia positiva por parte de los usuarios. Sin embargo, el servicio de urgencias reportó una satisfacción del 84%, por debajo de la meta esperada. Este resultado indica la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a mejorar la oportunidad y calidad de atención en este servicio crítico.

Se reportó la ausencia de un servicio de fotocopiadora para usuarios, especialmente en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 7:00 a.m., lo que ha generado dificultades para el cumplimiento de los requisitos administrativos relacionados con facturación. Se recomienda evaluar la posibilidad de habilitar este servicio en dicho horario.

Se reorganiza la cocina para el suministro de alimentos a pacientes hospitalizados.

Del total de usuarios encuestados, el 61,4% (399 usuarios) manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 38,5% (250 usuarios) indicó no haber recibido información suficiente al respecto. Este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación y orientación institucional sobre este aspecto clave.

El 98,1% (637 usuarios) de los encuestados manifestó PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMIENDA LA IPS A UN FAMILIAR Ó AMIGO una percepción positiva sobre los servicios prestados por el Hospital Departamental María Inmaculada, mientras que el 1,8% (12 usuarios) expresó una percepción negativa. Estos resultados evidencian una imagen institucional ampliamente favorable ante la comunidad usuaria.

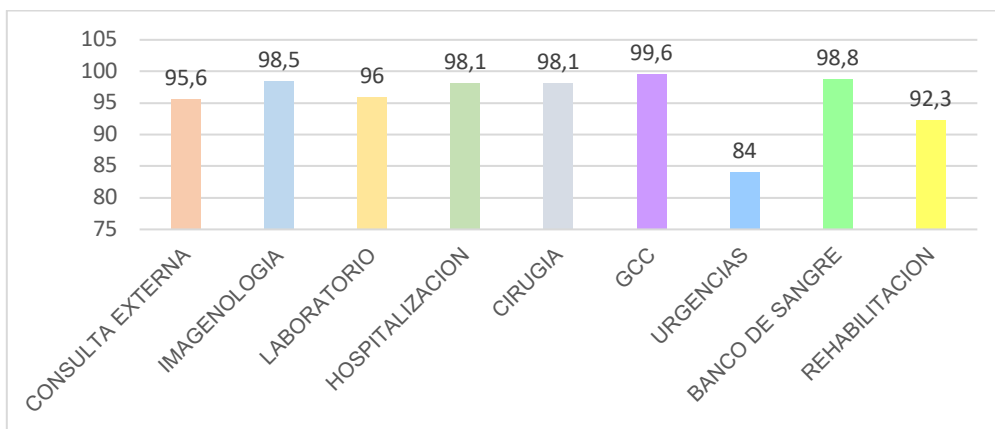
Durante el mes se recibieron un total de 34 manifestaciones, discriminadas así:

- Quejas: 23
- Reclamos: 4
- Sugerencias: 1
- Felicitaciones: 6

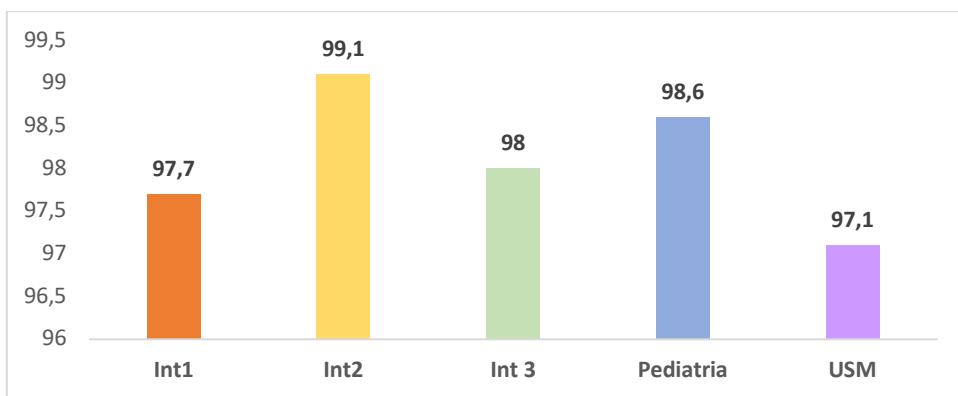
Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

- Oportunidad de atención: 50%
- Atención humanizada y buen trato: 28,5%
- Asistencia médica y técnica: 7,1%
- Seguridad relacionada con oportunidad de atención: 7,1%

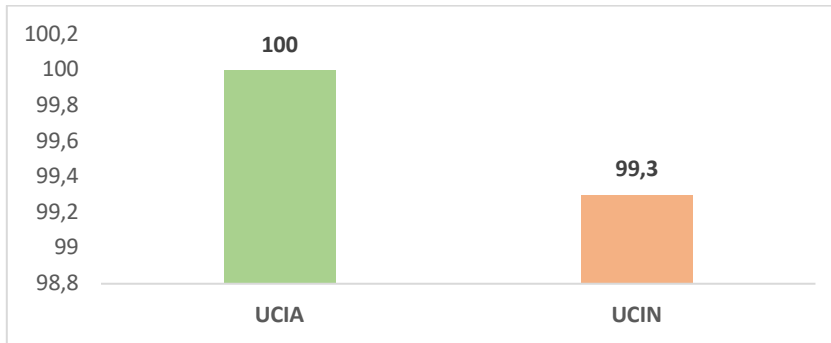
SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



COMPARATIVOS DE GESTION DE CUIDADO CRITICO



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (abril)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
42	C. Ext	88	936	81%
118	Hospitalización	90	1393	95%
42	GCC	91	169	86%
85	Urgencias	85	1272	95%
59	Banco de Sangre	54	129	95%
95	Rehabilitación	95	5267	95%
106	GUO	91	1530	95%
102	Imagenología	83	588	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
2130	subsidiado	79,2

318	contributivo	11,9
200	otros	8,3

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	↑ 95,6	↓ 4,4
IMAGENOLOGIA	↑ 98,5	↓ 1,5
LABORATORIO	↑ 96	↓ 4
HOSPITALIZACION	↑ 98,1	↓ 1,9
CIRUGIA	↑ 98,1	↓ 1,9
GCC	↑ 99,6	↓ 0,4
URGENCIAS	↑ 84	↓ 16
BANCO DE SANGRE	↑ 98,8	↓ 1,2
REHABILITACION	↑ 92,3	↓ 8

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera

El trato

La claridad de la información

Condiciones de privacidad

Comodidad de las instalaciones

Discreción y confidencialidad

Alimentación

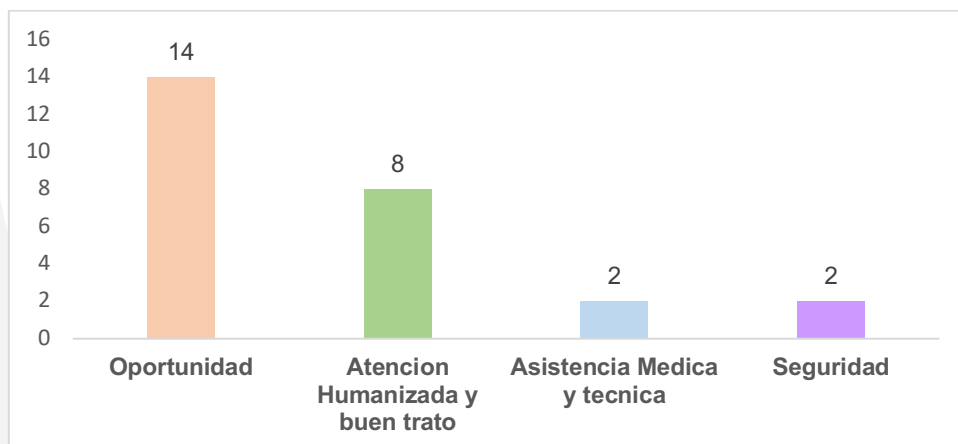
Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

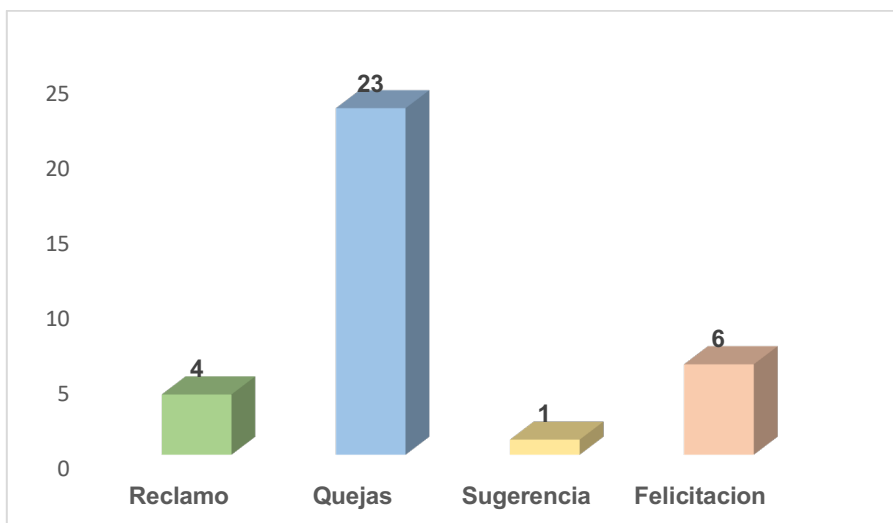
Normas de seguridad

Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES FEBRERO (PQRSF)



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

Se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la codificación incorrecta de patologías externas autorizadas, las cuales no corresponden al código CUPS del estudio requerido. Esta situación genera reprocesos y demoras en la facturación con proveedores externos.

*Adicionalmente, se presentan errores en la solicitud de autorización de materiales que deben ser tramitados ante la ARL y que, de forma incorrecta, son solicitados a la EPS, como en el caso del paciente **John Robinson García Calderón (CC 17.773.189)**.*

También se reporta congestión a las 6:00 a.m. por contar con una sola facturadora. No obstante, se destaca la habilitación de caja en el servicio de Imagenología, lo cual ha mejorado la celeridad en los procesos administrativos y de atención.

Consulta Externa:

El 85% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que debió esperar para la asignación de su cita. Sin embargo, se evidencian limitaciones en la disponibilidad de algunas especialidades:

- *Psiquiatría: 47 pacientes en lista de espera sin programación de control*
- *Ortopedia: 109 pacientes en espera.*
- *Medicina interna: 73 pacientes en espera.*

Estas cifras reflejan una sobrecarga en la demanda que compromete la continuidad asistencial y afecta directamente la oportunidad en la atención de patologías crónicas y de manejo prioritario.

Trámites administrativos

- *El 81% de los usuarios expresó satisfacción con la duración de los trámites en el área de admisiones. No obstante, persisten demoras atribuibles al volumen de usuarios y a procesos manuales que requieren optimización.*

Atención en consulta

- *La satisfacción con el tiempo de espera el día de la cita alcanza el 85,7%.*
- *Sin embargo, varios usuarios reportan esperas superiores a tres horas, motivadas por:*
 - ✓ *Llegada tardía de especialistas.*
 - ✓ *Retrasos acumulados en las consultas previas.*
 - ✓ *Baja adherencia al cumplimiento de agendas programadas.*

Errores administrativos

Se detectaron inconsistencias en la creación de usuarios, afectando la verificación de derechos y generando cancelaciones de citas.

Ejemplo: Pacientes con cédula asignados con tarjeta de identidad, impidiendo el reconocimiento del usuario en el sistema.

Errores en órdenes médicas

Se presentaron omisiones en la entrega de órdenes de control. Caso reportado: Usuario Jenber Ortiz Noble recibió orden médica con especialidad equivocada, pese a que la evolución clínica indicaba control con otra especialidad.

Desfase entre programación y atención

- *Se identificó que en múltiples casos la atención se realiza por orden de llegada y no según la programación informada por el call center.*

Esta práctica genera:

- ✓ *Inconformidad en los usuarios.*
- ✓ *Aumento en los tiempos de espera.*
- ✓ *Desconfianza en la información brindada al momento de agendar.*

Humanización de la atención

El 66,7% de los usuarios refiere que el profesional se presentó por su nombre, lo cual indica una necesidad de fortalecer el protocolo de presentación personal, clave en la relación médico-paciente.

Condiciones generales del servicio

- *Los usuarios sugieren la instalación de dispensadores de agua en la sala de espera, lo cual sería percibido como un valor agregado en la experiencia de atención.*
- *Se reporta falta de higiene en procedimientos menores como la retirada de puntos, lo cual afecta la percepción de seguridad y calidad del servicio.*

Centro de Salud de La Montañita

El 79,2% de los usuarios y familiares encuestados expresaron satisfacción con las condiciones de aseo en salas de espera, consultorios, baños y demás áreas asistenciales.

El 66,7% de los usuarios manifestó sentirse seguro durante su permanencia en la institución. Este indicador señala la necesidad de fortalecer aspectos visibles y operativos de seguridad física y vigilancia, especialmente en áreas de atención continua o en horarios nocturnos.

Solo el 50% de los usuarios se encuentra satisfecho con la comodidad del espacio físico. Este es uno de los aspectos con más baja percepción, lo cual evidencia debilidades en:

- *Espacio disponible en salas de espera.*
- *Mobiliario (sillas, camillas, ventilación).*
- *Ambientación general del centro de salud.*

Un 91,7% de los usuarios afirmó que los profesionales de salud se presentaron por su nombre al momento de brindar la atención, lo cual representa una fortaleza destacable en los procesos de interacción asistencial y un avance significativo en los estándares de humanización.

Rehabilitación:

El 78% de los usuarios reportó satisfacción con el tiempo de espera para obtener citas de rehabilitación. Sin embargo, se reporta una alta demora en la programación de terapias, lo cual afecta la continuidad de los tratamientos y la adherencia a los planes de recuperación funcional.

Dotación de equipos

Solo el 72% de los usuarios expresó satisfacción con los equipos disponibles para la atención, reflejando una percepción negativa sobre el estado físico y mantenimiento de los mismos.

Los pacientes hacen énfasis en la necesidad de:

- ✓ *Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos existentes.*
- ✓ *Adquisición de nuevos equipos que permitan optimizar la cobertura y calidad de las terapias.*

Condiciones de higiene

Se evidencian reiteradas observaciones sobre falta de higiene en camillas y sábanas, reportando casos en los que los usuarios encontraron residuos como pelos o sudor, generando incomodidad y percepción de riesgo sanitario.

Continuidad terapéutica

Los usuarios manifiestan la necesidad de ser atendidos por el mismo terapeuta durante su proceso, con el fin de garantizar coherencia y seguimiento clínico personalizado, aspecto que no está siendo asegurado actualmente de manera sistemática.

Imagenología

En el servicio de Imagenología se identifican dificultades operativas relevantes que afectan tanto la oportunidad como la calidad del proceso diagnóstico. Se reporta daño frecuente en la línea telefónica institucional, lo cual dificulta la comunicación con usuarios, especialmente aquellos provenientes de municipios, afectando la programación de exámenes y generando barreras en el acceso.

Adicionalmente, se registra fuera de funcionamiento el tomógrafo (TAC), situación que limita la capacidad diagnóstica del servicio y obliga a la remisión de pacientes hacia otras IPS aliadas, con los consecuentes retrasos en la atención y mayores cargas logísticas para los usuarios.

A pesar de estas limitaciones técnicas, el 92,2% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para la asignación de citas, lo cual refleja una adecuada gestión en la programación. Asimismo, el 90,2% refirió satisfacción con la duración de los trámites administrativos, destacando positivamente la habilitación de una caja exclusiva para el servicio, lo que ha agilizado el flujo de atención.

En cuanto a la atención del personal, solo el 38,2% de los usuarios encuestados indicó que el personal se presentó por su nombre, lo que representa una oportunidad de mejora en el componente de humanización. En relación con la información suministrada al paciente, el 65,7% manifestó haber recibido orientación adecuada sobre la preparación para procedimientos que requerían la aplicación de medicamentos o sustancias, mientras que el 67,6% indicó que se les explicaron los riesgos asociados y se solicitó su consentimiento informado.

Estos hallazgos señalan la necesidad de fortalecer el componente de comunicación con el usuario, mejorar los canales de contacto institucional y asegurar la disponibilidad de equipos clave para la prestación continua del servicio.

Cirugía General

En el servicio de Cirugía General se identifican tanto fortalezas como oportunidades de mejora en aspectos administrativos, logísticos y comunicacionales.

El 92% de los usuarios encuestados manifestó satisfacción con la duración de los trámites administrativos, lo cual evidencia eficiencia en los procesos de admisión y documentación preoperatoria. No obstante, se presenta una debilidad importante relacionada con la demora en el procesamiento de muestras para patología, debido a errores recurrentes en la facturación, específicamente por incongruencias entre la descripción de la muestra y los códigos CUPS asignados. Esta situación conlleva reprocesos, dilación en el análisis diagnóstico y necesidad de corrección de órdenes que, en muchos casos, no son originadas desde el Hospital Departamental María Inmaculada. Adicionalmente, se observa ausencia de un proceso formalizado para la recepción de muestras, lo que incrementa el riesgo de errores en la trazabilidad y manejo de las mismas.

En cuanto a la programación quirúrgica, los usuarios refieren demoras en la realización de procedimientos debido a la no disponibilidad de salas quirúrgicas, lo que ha ocasionado ayunos prolongados de hasta varios días, sin retroalimentación clara al paciente o su familia. Esta falta de comunicación ha impedido en algunos casos la reordenación oportuna de dietas o la autorización para ingreso de alimentos, afectando el confort y bienestar del paciente hospitalizado.

Respecto a la atención clínica, el 80% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo de espera para ser operado. En el componente de humanización, la presentación del personal quirúrgico se destaca con altos niveles de cumplimiento: el 92,2% de los cirujanos y el 86,3% de los anestesiólogos se identificaron por su nombre ante el paciente, fortaleciendo la confianza y la relación asistencial.

Finalmente, el 96,1% de los usuarios indicaron haber recibido información clara sobre cuándo y dónde asistir a su cita de revisión postoperatoria, lo que demuestra un adecuado proceso de egreso e instrucciones posteriores a la intervención.

Estos hallazgos resaltan la necesidad de formalizar procesos clave como la recepción de muestras y la comunicación operativa en sala, a la vez que se consolidan buenas prácticas en atención humanizada y claridad en el seguimiento clínico.

Hospitalización

En el área de Hospitalización se evidencian aspectos positivos en el cumplimiento de ciertos estándares asistenciales, junto con situaciones críticas que requieren acciones inmediatas para mejorar la seguridad del paciente, la humanización y la adherencia a protocolos clínicos.

El 79,7% de los usuarios y familiares manifestaron satisfacción con el tiempo de espera para el traslado al servicio, mientras que el 88,1% indicó que el personal médico (especialistas) se presenta adecuadamente por su nombre, reflejando buenas prácticas de atención centrada en el usuario. Además, se observan niveles aceptables de conocimiento entre los usuarios respecto a protocolos de emergencia (85,6%) y normas sobre el lavado de manos (87,3%), lo que indica avances en cultura de seguridad y promoción del autocuidado.

No obstante, se identifican fallas importantes en la definición oportuna de conducta médica, como en el caso documentado de la paciente Wendy Yoy Duran, quien, pese a tener una orden vigente para laparoscopia exploratoria desde el 19 de abril y estar en ayuno desde el ingreso, fue dada de alta el 22 de abril sin haberse realizado el procedimiento. Este tipo de situaciones refleja desarticulación en la toma de decisiones clínicas y falta de continuidad asistencial.

A pesar de la implementación del plan de expansión institucional, que ha mejorado las condiciones físicas de algunas áreas, se identifican fallas significativas en la atención humanizada, particularmente en Internación 2, donde se reporta baja empatía por parte del personal auxiliar, falta de respuesta a inquietudes de los pacientes y un trato poco cercano, afectando la experiencia del usuario durante la estancia hospitalaria.

Se registran también errores en el suministro de alimentación, con evidencia de dietas normales entregadas a pacientes con patologías específicas como la diabetes, lo cual representa un riesgo clínico grave por incumplimiento de indicaciones médicas.

Desde el componente de bienestar, se reporta que los televisores no funcionan adecuadamente y no están disponibles en todas las habitaciones, situación que impacta especialmente en pacientes pediátricos con estancias prolongadas, limitando el confort y apoyo emocional durante la hospitalización.

Finalmente, se documenta un incumplimiento del protocolo de administración de medicamentos, evidenciado en el caso de la paciente Natalia Vargas Ordoñez, quien tenía orden de administración endovenosa y recibió el medicamento por vía intramuscular, exponiéndola a riesgos innecesarios y transgresiones de la seguridad clínica.

En conjunto, estos hallazgos reflejan una necesidad urgente de reforzar los protocolos clínicos y operativos, mejorar la formación y supervisión del personal auxiliar, asegurar la personalización de la atención y garantizar el cumplimiento estricto de las órdenes médicas para salvaguardar la seguridad y el bienestar del paciente hospitalizado.

Banco de Sangre

En el servicio del Banco de Sangre se identifican percepciones mixtas por parte de los usuarios, con una valoración positiva de la atención durante el proceso de donación, pero con limitaciones operativas que afectan la experiencia general.

Los usuarios destacan que la atención en el momento de la donación es considerada de buena calidad, lo que sugiere un adecuado manejo técnico y humano por parte del personal en el procedimiento. Sin embargo, se presentan dificultades asociadas al horario de atención, calificado como poco accesible, lo que en algunos casos provoca que los usuarios deban retirarse sin poder realizar la donación, especialmente cuando hay un alto flujo de donantes y no se cuenta con mecanismos de organización anticipada.

Estas situaciones pueden generar desmotivación para futuras donaciones y afectan la eficiencia del proceso, considerando que la donación voluntaria y oportuna es un recurso vital en la atención hospitalaria. Se recomienda revisar los horarios de atención, optimizar la asignación de turnos y considerar estrategias de agendamiento previo o ampliación de horarios en jornadas de alta demanda para evitar pérdida de captaciones y mejorar la satisfacción del donante.

Gestión de cuidado crítico.

En la unidad de Cuidados Críticos se evidencia un alto nivel de satisfacción general con relación al tiempo de espera para el traslado al servicio, alcanzando un 98% de percepción positiva por parte de los usuarios encuestados, lo cual refleja eficiencia en los procesos de admisión a esta unidad.

No obstante, se registran observaciones relevantes en cuanto al cuidado específico de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN). Los usuarios manifiestan preocupación por la exposición ocular de los bebés a lámparas de fototerapia, debido a que los neonatos tienden a quitarse las gafas protectoras, lo que implica un riesgo para su salud visual. Esta situación señala la necesidad de reforzar los mecanismos de aseguramiento y supervisión del uso correcto de estos elementos durante procedimientos terapéuticos.

Adicionalmente, se reportan inquietudes sobre la competencia del personal de enfermería en la alimentación de los bebés, específicamente en aspectos como la adecuada eliminación de gases después de la alimentación. Estas observaciones reflejan percepciones de deficiencias en el cuidado humanizado y técnico, aspectos críticos en una unidad de alta complejidad que atiende población vulnerable.

Se recomienda realizar acciones de mejora enfocadas en la capacitación continua del personal de enfermería en atención neonatal, fortalecer los protocolos de seguridad durante procedimientos sensibles y establecer canales efectivos de comunicación con los familiares, a fin de generar confianza y garantizar una atención integral y segura.

Laboratorio:

La satisfacción general registrada por los usuarios respecto al servicio alcanza un 96%, lo que indica un alto nivel de conformidad con la atención recibida. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad que requieren atención para mejorar la experiencia de los pacientes y familiares:

1. *Comodidad del servicio:* La satisfacción con la comodidad de las instalaciones se encuentra en un 85%, lo que sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios se sienten relativamente cómodos, aún existen aspectos a mejorar en términos de confort, como el mobiliario, el ambiente físico y la adecuación de los espacios.
2. *Presentación del personal por su nombre y actividad a realizar* Un aspecto crítico, que recibe una satisfacción del 58,2%.
3. *Horario de atención:* El horario de atención en el servicio es percibido con una satisfacción del 78,2%, lo que sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos, hay un porcentaje importante de pacientes que experimentan dificultades con los horarios establecidos..

Es recomendable implementar medidas correctivas en estas áreas, tales como:

- Optimización de los espacios para mejorar la comodidad, incluyendo una revisión de los ambientes de espera y consulta.
- Reforzar la formación del personal en aspectos relacionados con la presentación personal y la comunicación efectiva con los pacientes.
- Revisión y ajuste de los horarios de atención,

Sala de Partos.

Tiempo de traslado al servicio: El 81% de los usuarios reportan satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar para ser trasladados al servicio. Aunque este porcentaje es positivo, aún existe un margen para optimizar los tiempos de traslado, lo que podría tener un impacto directo en la experiencia de los pacientes y en la eficiencia de los procesos dentro de la institución.

Comodidades para los familiares: El 90,5% de los usuarios valoran positivamente las comodidades ofrecidas a los familiares durante la estadía del paciente en el servicio. Esto demuestra que las instalaciones para los familiares son adecuadas y cumplen con las expectativas de confort, lo cual es un punto fuerte dentro de la atención hospitalaria.

Humanización de la atención: Las observaciones de los usuarios apuntan a deficiencias en la humanización del servicio, especialmente en momentos críticos como la atención en urgencias. Algunos usuarios reportan que el trato recibido por parte del personal de enfermería y médicos no fue adecuado, destacando actitudes de arrogancia y falta de empatía. En particular, se menciona que, en situaciones de dolor intenso, el personal no mostró la solidaridad esperada, lo cual afecta directamente la percepción de la calidad de la atención.

Este tipo de feedback indica una necesidad urgente de sensibilizar y entrenar al personal en aspectos relacionados con la empatía, la comunicación efectiva y el trato humano hacia los pacientes, especialmente en momentos de vulnerabilidad.

Trámites de salida: La satisfacción con la duración de los trámites de salida fue solo del 52,4%, lo que señala una clara deficiencia en este proceso. Las demoras en la salida, ya sea por aspectos administrativos o falta de coordinación, generan frustración entre los usuarios y familiares. Es esencial que se agilicen los trámites de alta hospitalaria y se proporcione a los pacientes y sus familiares una experiencia más fluida y menos estresante en el momento del alta.

Urgencias:

El 75,3% registra satisfacción con el tiempo de espera en admisiones, lo que indica que, si bien la mayoría de los pacientes están relativamente satisfechos, existe un porcentaje significativo que considera que los tiempos de espera deben mejorar.

En consultorios, el 74,1% de satisfacción también refleja que hay una demora apreciable en la atención médica, lo que podría generar incomodidad y estrés en los pacientes.

Claridad de la información:

87,1% de satisfacción con la claridad de la información brindada por el personal especializado es un aspecto positivo, pero la satisfacción del 52,9% con la información proporcionada por el médico general muestra que hay un área de mejora significativa en la comunicación de los médicos generales con los pacientes, lo que podría afectar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.

Comodidad de las instalaciones:

La comodidad de las instalaciones es referida con un 52,9% de satisfacción, lo que indica que muchas de las instalaciones no cumplen con las expectativas de confort

de los pacientes. Este resultado sugiere que la infraestructura hospitalaria debe ser mejorada, especialmente en áreas críticas como las camas, sillas y otros elementos de uso diario.

Duración de los trámites de salida:

El 62,4% refiere satisfacción respecto a la duración de los trámites de salida, se resalta una clara oportunidad de mejora. Los pacientes y familiares perciben que la gestión administrativa al momento del alta hospitalaria podría agilizarse, mejorando así la experiencia final del servicio.

Problemas Identificados:

Se ha identificado un incumplimiento en el Protocolo de Custodia de los Bienes del Usuario (GUO-Pt-02), lo que pone en riesgo los objetos personales de los pacientes durante su estancia en el hospital. Este tipo de negligencia puede afectar la confianza de los usuarios en la institución.

Errores de digitación en los registros de pacientes, como la asignación incorrecta de edad (por ejemplo, a Yorladys Gaviria Arango), pueden ocasionar confusión y afectar la correcta atención médica, además de generar retrabajos administrativos.

Se reporta la fuga de un paciente (Wilfredo Trujillo Rojas), lo cual es una situación grave que podría indicar deficiencias en los protocolos de seguimiento y monitoreo de los pacientes, especialmente aquellos en condiciones críticas.

La falta de canillas disponibles y la presencia de un número considerable de pacientes con dificultades de movilidad que deben ser ubicados en sillas es un problema importante. Esto no solo afecta la comodidad de los pacientes, sino también su seguridad y bienestar general.

Se reporta falta de higiene en las duchas, con situaciones como la presencia de algodones con sangre.

La demora en la administración de medicamentos según las órdenes médicas es una crítica común entre los pacientes, lo cual puede comprometer la eficacia del tratamiento y la recuperación.

Se reporta una complicación relacionada con la canalización venosa del paciente Dagoberto Lara Briceño, lo que evidencia posibles fallas en la formación y supervisión del personal auxiliar de enfermería.

La falta de aislamiento preventivo adecuado para pacientes con enfermedades contagiosas, como la tuberculosis y el dengue, representa un grave riesgo para la salud de otros pacientes. Los usuarios también mencionan que los pacientes con riesgos infecciosos no están suficientemente separados de otros pacientes.

Falta de atención ante eventos alérgicos y de emergencia:

La paciente Anaveiba Rodríguez sufrió una posible reacción alérgica debido a un error en la administración de medicamentos, a pesar de tener una manilla roja que indicaba alergia al tramadol. La falta de respuesta del médico general ante esta emergencia es preocupante y debe ser investigada para evitar futuras incidencias.

Algunos usuarios reportaron que enfermeras y médicos mostraron actitudes arrogantes y altaneras, Esta falta de humanización en la atención afecta gravemente la experiencia del paciente y puede deteriorar la relación médico-paciente.

El personal auxiliar de enfermería ha sido señalado por dilatar actividades como el cambio de pañales, trasladando la responsabilidad a los familiares. Esto no solo afecta la comodidad del paciente, sino que también evidencia una deficiencia en la atención del personal.