



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

DESPACHADO 06 JUN 2017

331-20.63

00000396

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS MAYO 2017

El indicador de satisfacción se medirá con los usuarios que se manifestaron: **Muy Satisfechos**

Servicio Hospitalización: Se clasifica de la siguiente manera:

36-45 Muy Satisfecho.

20-35 Satisfecho.

Menor o igual a 19 Insatisfecho

Servicios Ambulatorios Programados: (Laboratorio, Consulta Externa, Odontología, Farmacia y Urgencias): Se clasifican de la siguiente manera:

28 - 35 Muy Satisfecho.

15 - 27 Satisfecho.

Menor o igual a 14 Insatisfecho

RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGUN ENCUESTA

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	LABORATORIO	100%
2	HOSPITALIZACION	100%
3	FARMACIA	100%
4	ODONTOLOGIA	100%
5	URGENCIAS	94%
6	CONSULTA EXTERNA	93%

REGISTRO DE INFORMACION INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	Mayo
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado/Nivel de Satisfacción esperado x100	380 - 12 368/380*100= 97%

DIANA MARCELA CARDONA BARRERA
Gerente

Elaboro y proyecto: Víctor Arias/Atención al Usuario