



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

331-20.63

00 000 476

DESPACHADO 1 2 JUL 2017

RANGOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS JUNIO 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 SEGÚN ENCUESTA

| PUESTO | AREA | PORCENTAJE |
|--------|------------------|------------|
| 1 | CONSULTA EXTERNA | 100% |
| 2 | HOSPITALIZACION | 100% |
| 3 | LABORATORIO | 98% |
| 4 | URGENCIAS | 97% |
| 5 | ODONTOLOGIA | 96% |
| 6 | FARMACIA | 94% |

**REGISTRO DE INFORMACION
 INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION GLOBAL**

| Nombre del Indicador | Formula de Calculo | Junio |
|-----------------------------|---|------------------------------|
| 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: Victor Arias/Atención al Usuario