



331-19.01

## PORCENTAJES PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS POR AREAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2019

El indicador de satisfacción se medirá con el análisis individual de cada pregunta según el peso porcentual que se dio a cada pregunta así:

### HOSPITALIZACION

P,1	Como califica la dotación y aseo de los elementos de su habitación (Cama, Colchón, Sabanas, Almohadas, Baño, etc.)? 10%
P,2	El personal que lo atendió mostró discreción, amabilidad y confidencialidad? 15%
P,3	El personal que lo atendió respondió oportunamente a sus solicitudes? (Médico, Enfermera, Facturador, Personal de recepción o portería) 20%
P,4	como califica la explicación dada por el profesional sobre en que consiste su enfermedad y las alternativas posibles para su tratamiento?20%
P,5	Califique su conocimiento sobre sus deberes y derechos como usuario de los servicios en salud? 10%
P,6	Como califica la información brindada por el personal sobre las normas de consumo de alimentos, horarios de visita y normas de seguridad en la institución, uso del timbre de llamado y de manejo de basuras? 15%
P,7	como califica la alimentación durante su estancia? 10%

Servicios Ambulatorios Programados:

### URGENCIAS:

P,1	como califica la atencion brindada por el portero de urgencias? 10%
P,2	como califica la atencion recibida por el personal de facturación del servicio? 10%
P,3	Como califica la atencion por parte del medico que lo atendió? 25%
P,4	Como califica la atencion por parte del personal de enfermería? 25%
P,5	como califica la información brindada por el profesional sobre en que consiste su enfermedad y las alternativas posibles para su tratamiento ?20%
P,6	como califica el aseo de las instalaciones? 10%

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario



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

## LABORATORIO

### CONSULTA EXTERNA

P,1	como califica la atencion brindada por el portero de urgencias? 10%
P,2	como califica la atencion recibida por el personal de facturación del servicio? 10%
P,3	Como califica la atencion por parte del medico que lo atendió? 25%
P,4	Como califica la atencion por parte del personal de enfermería? 25%
P,5	como califica la información brindada por el profesional sobre en que consiste su enfermedad y las alternativas posibles para su tratamiento ?20%
P,6	Como califica el aseo de las instalaciones? 10%

P,1	Como califica la hora de la atencion con respecto a la hora programada ? 10%
P,2	Como califica la atencion recibida por el personal que le tomo el examen? 25%
P,3	Califique su conocimiento sobre sus deberes y derechos como usuario de los servicios en salud? 10%
P,4	Fue clara la información brindada sobre como prepararse para el examen? 25%
P,5	El personal que lo atendió mostró discreción , amabilidad y confidencialidad? 20%
P,6	Como califica la atencion brindada por el facturador? 10%

## FARMACIA

P,1	Califique el tiempo de espera para la entrega de su medicamento? 30%
P,2	Califique su conocimiento sobre sus deberes y derechos como usuario de los servicios de la salud?10%
P,3	Como califica la atencion recibida por el personal que le hace entrega de los medicamentos? 30%
P,4	Como califica la atencion brindada por el facturador? 30%

## ODONTOLOGIA

P,1	Como califica la hora de la atencion con respecto a la hora programada ?10%
P,2	Como califica la explicación dada por el profesional sobre la atención recibida?35%
P,3	Califique su conocimiento sobre sus deberes y derechos como usuario de los servicios de salud? 10%

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario



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

<b>P,4</b>	El personal que lo atendió mostró discreción, amabilidad y confidencialidad?35%
<b>P,5</b>	Como califica la atencion brindada por el facturador?10%

**RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS**

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	HOSPITALIZACION	<b>0 %</b>
2	CONSULTA EXTERNA	<b>94 %</b>
3	URGENCIAS	<b>89%</b>
4	ODONTOLOGIA	<b>87 %</b>
5	FARMACIA	<b>86 %</b>
6	LABORATORIO	<b>82 %</b>

**REGISTRO DE INFORMACION**  
**INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS**

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	AGOSTO
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado por área/numero total de áreas x100	<b>438/5=88%</b>

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario



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

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario

**VIGILAD**   
O Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Cra. 4 Cll. 19 Esquina  
PBX 7520200 – FAX 7520405  
e-mail: [hscj@ese-hscj.gov.co](mailto:hscj@ese-hscj.gov.co)  
[siau@ese-hscj.gov.co](mailto:siau@ese-hscj.gov.co)