



331-19.01

00000747

DESPACHADO 09 OCT 2019,

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

El indicador de satisfacción se medirá con el analisis 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 enfermeria? 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%

**LABORATORIO**

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario



Cra. 4 Cl. 19 Esquina  
 PBX 7520200 – FAX 7520405  
 e-mail: hscj@ese-hscj.gov.co  
 siau@ese-hscj.gov.co

*Handwritten signature*



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

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%

### CONSULTA EXTERNA

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

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario

**VIGILAD Supersalud**  
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  
siau@ese-hscj.gov.co



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

RESULTADO GRADO DE SATISFACCION POR AREA SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS

PUESTO	AREA	PORCENTAJE
1	URGENCIAS	88%
2	CONSULTA EXTERNA	86%
3	HOSPITALIZACION	90 %
4	LABORATORIO	87%
5	FARMACIA	85 %
6	ODONTOLOGIA	78 %

REGISTRO DE INFORMACION  
INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL SEGÚN TOTAL DE ENCUESTAS

Nombre del Indicador	Formula de Calculo	SEPTIEMBRE
Tasa de Satisfacción Global	Nivel de Satisfacción Logrado por área/numero total de áreas x100	514/6=85%

  
DIANA MARCELA CARDONA BARRERA  
Gerente

Elaboro y proyecto: Francy Lorena/Atención al Usuario

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

Cra. 4 Cl. 19 Esquina  
PBX 7520200 – FAX 7520405  
e-mail:hscj@ese-hscj.gov.co  
siau@ese-hscj.gov.co 