

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS 2017-2018



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO – HUILA**

NIT. 891.180.134 - 2

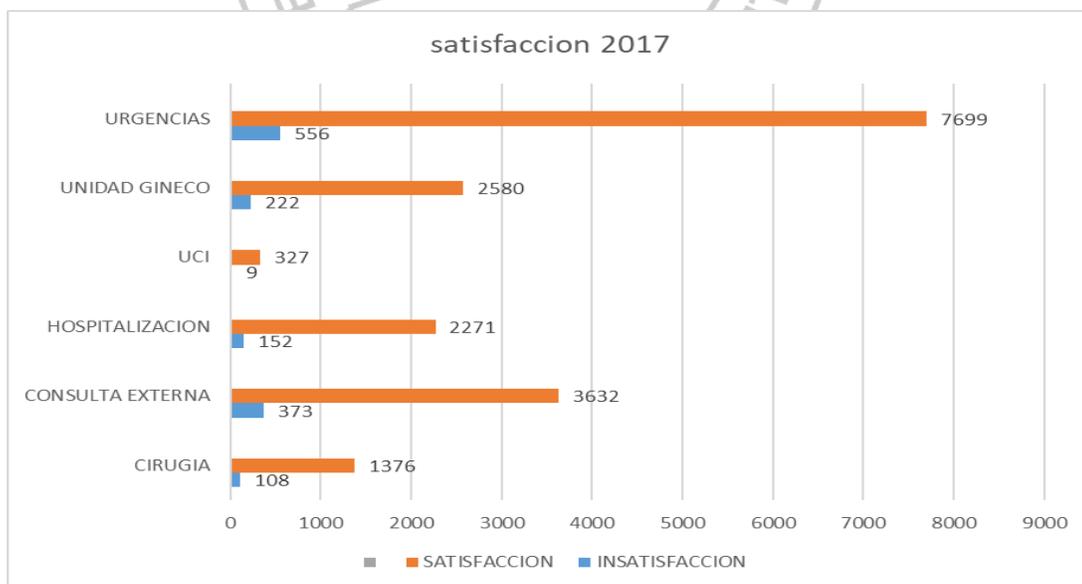
Pitalito, 22 de Abril de 2019

**DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente**

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS 2017-2018

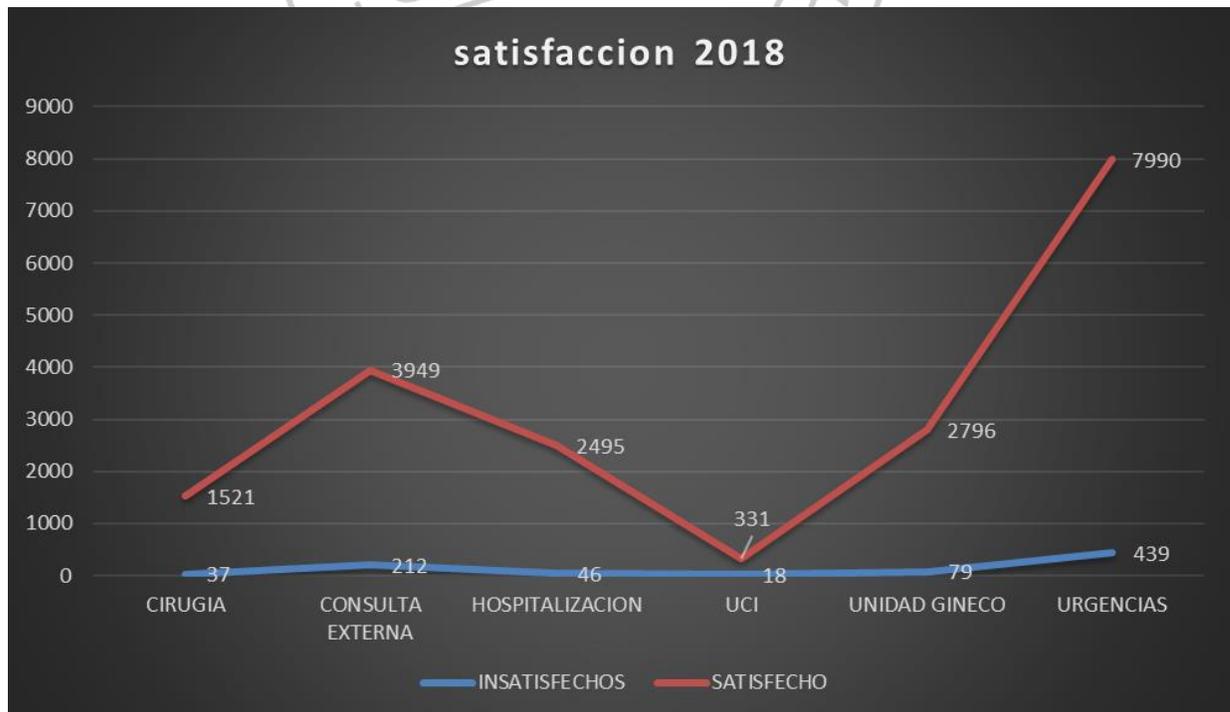
Porcentaje de Satisfacción 2017

| SERVICIO | INSATISFACCION | % | SATISFACCION | % | Total | Total de % |
|----------------------|----------------|-------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| CIRUGIA | 108 | 0,56 | 1376 | 7,13 | 1.484 | 7,7 |
| CONSULTA EXTERNA | 373 | 1,93 | 3.632 | 18,81 | 4.005 | 20,7 |
| HOSPITALIZACION | 152 | 0,79 | 2.271 | 11,76 | 2.423 | 12,6 |
| UCI | 9 | 0,05 | 327 | 1,69 | 336 | 1,7 |
| UNIDAD GINECO | 222 | 1,15 | 2.580 | 13,36 | 2.802 | 14,5 |
| URGENCIAS | 556 | 2,88 | 7.699 | 39,88 | 8.255 | 42,8 |
| Total general | 1.420 | 7,36 | 17.885 | 92,64 | 19.305 | 100 |



Porcentaje de Satisfacción 2018

| SERVICIO | INSATISFECHOS | | SATISFECHO | | Total No. De Usuarios | Total % |
|----------------------|-----------------|-------------|-----------------|--------------|-----------------------|---------------|
| | No. De Usuarios | % | No. De Usuarios | % | | |
| CIRUGIA | 37 | 0,19 | 1.521 | 7,64 | 1.558 | 7,82 |
| CONSULTA EXTERNA | 212 | 1,06 | 3.949 | 19,83 | 4.161 | 20,90 |
| HOSPITALIZACION | 46 | 0,23 | 2.495 | 12,53 | 2.541 | 12,76 |
| UCI | 18 | 0,09 | 331 | 1,66 | 349 | 1,75 |
| UNIDAD GINECO | 79 | 0,40 | 2.796 | 14,04 | 2.875 | 14,44 |
| URGENCIAS | 439 | 2,20 | 7.990 | 40,12 | 8.429 | 42,33 |
| Total general | 831 | 4,17 | 19.082 | 95,83 | 19.913 | 100,00 |



INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION SERVICIOS PRESTADOS

RESOLUCION 0256 DE 2016

9. COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?:

| | | | | | | |
|-------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------------------------|-------|
| MUY BUENA 5782 | BUENA 13032 | REGULAR 946 | MALA 122 | MUY MALA 14 | NO RESPONDIERON 17 | 19913 |
|-------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------------------------|-------|

Porcentaje de satisfacción de la experiencia global 94,48%

10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?:

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| DEFINITIVAMENTE SI 9541 | PROBABLEMENTE SI 9894 | DEFINITIVAMENTE NO 107 | PROBABLEMENTE NO 304 | NO RESPONDIERON 67 | 19913 |
|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|

PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS A PARTIR DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA ATENCION AL USUARIO

- Festivales de derechos y deberes.
- Brigadas de consultas con especialistas para atender la demanda insatisfecha, Capacitaciones en Humanización derechos y deberes para colaboradores y usuarios y sus familias.
- Programa de seguridad del paciente.
- Proceso de atención centrado en el usuario y su familia.

DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente