

FECHA: 15 de mayo de 2020

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFÑE DE AGUACHICA –CESAR, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

I. OBJETIVO GENERAL:

Estudiar y analizar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad en la atención que brindan los funcionarios en los diferentes servicios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, con el propósito de un mejoramiento continuo.

II. ESTUDIO GENERAL:

Dentro de este informe realizaremos un estudio de manera detallada, evidenciando el desempeño del personal y la atención al usuario.

El mecanismo más usual para medir la satisfacción son las encuestas realizadas mensualmente a los diferentes servicios por la oficina del sistema de información y atención al usuario SIAU, por el cual se puede medir la satisfacción y atención a los usuarios.

El hospital considera que la satisfacción del cliente debe ser considerada como un proceso más, que debe integrarse dentro del sistema de gestión y garantizar su realización de forma periódica.

III. CONSOLIDADO TOTAL PORCENTUAL DEL INDICE DE SATISFACCION DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020, A 585 USUARIOS ENCUESTADOS.

MES	% DE Satisfacción del servicio	% de recomendación
ENERO	96%	98%
FEBRERO	90%	97%
MARZO	89%	96%
TOTAL	91%	97%

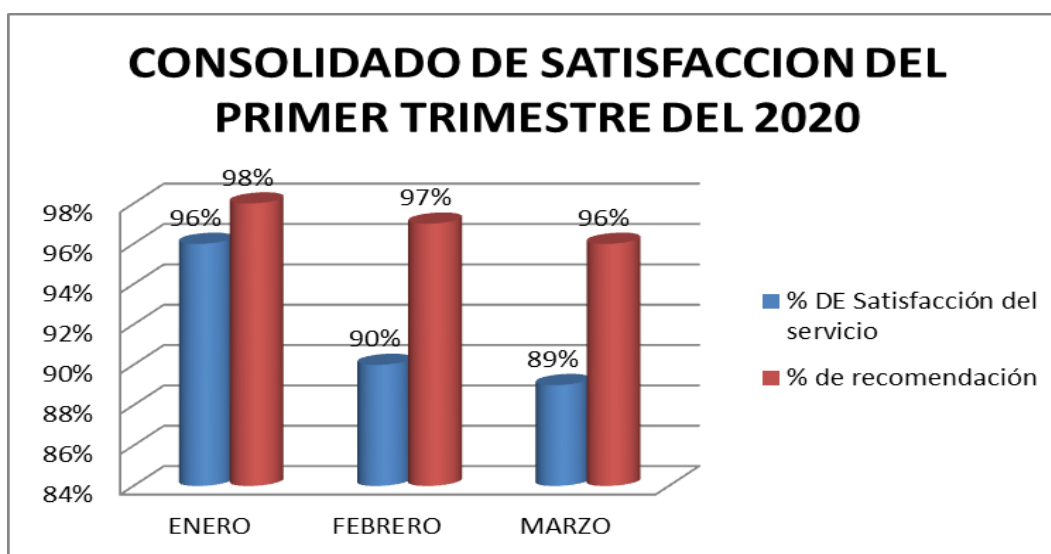


Figura 1. Consolidado de satisfacción del primer trimestre del 2020

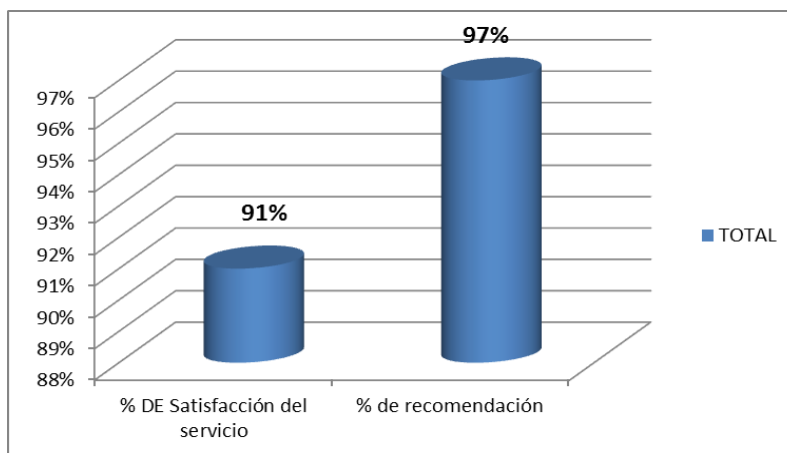


Figura 2. Consolidado total de satisfacción del primer trimestre del 2020

En la **figura 2.** Observamos el consolidado total de satisfacción del primer trimestre del año 2020 en donde la meta es de un (90%), y se puede evidenciar que se cumple con los parámetros de calidad, con un índice de satisfacción del 91% de usuarios que se sienten satisfechos con la atención brindada en los diferentes servicios de la institución.

Figura 1. En el mes de marzo el índice estuvo por debajo de la meta con un 89%.

IV. CONSOLIDADO TOTAL PORCENTUAL DE INSATISFACCION DEL USUARIO DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020

MES	% de los que NO se sienten satisfechos con el servicio	% de los que NO recomiendan el servicio del hospital
ENERO	4%	2%
FEBRERO	10%	3%
MARZO	11%	4%
TOTAL	9%	3%

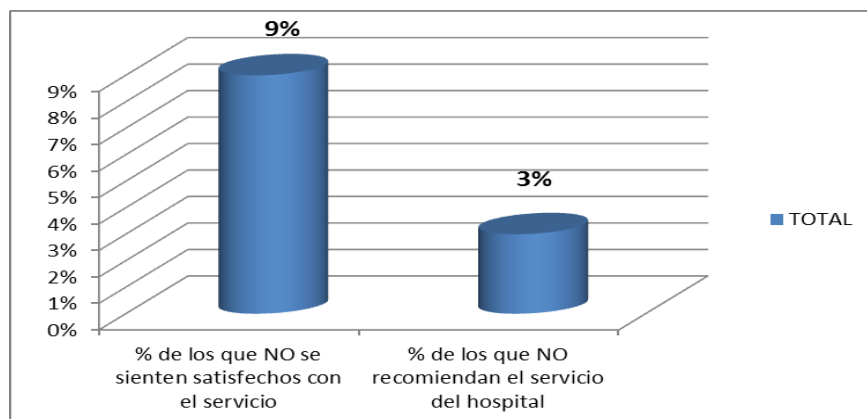


Figura 3. Consolidado total de la NO satisfacción del primer trimestre del 2020

En la **figura 3**. Se observa que el índice total de insatisfacción del usuario está muy por debajo de la meta, la cual garantiza que los procesos de calidad se están brindando y que hay dificultades mínimas que hay que corregir mediante estrategias implementadas en cada servicio.

V. CONSOLIDADO DE SATISFACCION DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

SERVICIO	% DE Satisfacción del servicio			
	MES DE ENERO	MES DE FEBRERO	MES DE MARZO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	100%	77%	83%	87%
URGENCIA	100%	73%	93%	89%
MEDICINA INTERNA	100%	97%	85%	94%
QUIRURGICA	96%	96%	82%	91%
MATERNIDAD	96%	97%	90%	94%
PEDIATRIA	88%	100%	100%	96%
AMBULANCIA	87%	95%	90%	91%
CIRUGIA AMBULATORIA	100%	71%	92%	88%

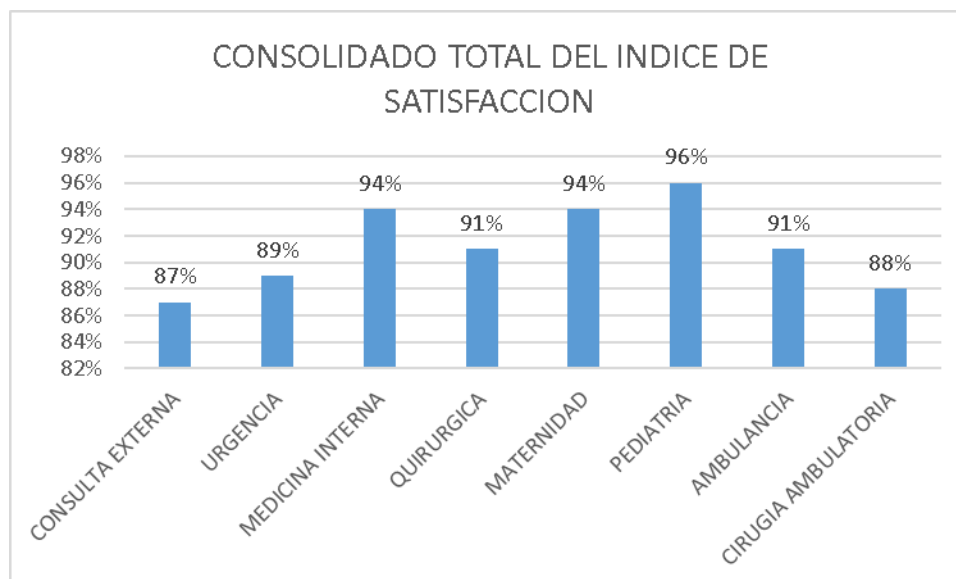


Figura 4. Consolidado total del índice de satisfacción en los diferentes servicios del primer trimestre del 2020

En la **figura 4.** Se evidencia el consolidado total del índice de satisfacción de los diferentes servicios, en donde el servicio de urgencia, consulta externa y cirugía ambulatoria, en los meses de enero, febrero y marzo, se encuentran por debajo de la meta de satisfacción, cabe resaltar que estos servicios son los que tiene un mayor índice de atención a usuarios de la institución, y que ante ello se implementó estrategias de calidad en la minimización de las debilidades que generaron el incumplimiento de la meta, en cuanto al servicio de medicina interna, quirúrgica, maternidad, pediatría, y servicio de ambulancia, cumplieron con el parámetro de calidad con un índice por encima de la meta.

FECHA: 13 DE JULIO DE 2020

INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE DE AGUACHICA –CESAR, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

I. CONSOLIDADO TOTAL PORCENTUAL DEL INDICE DE SATISFACCIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

MES	% De satisfacción del servicio	% de recomendación
ABRIL	100%	100%
MAYO	97%	93%
JUNIO	95%	100%
TOTAL	97%	98%

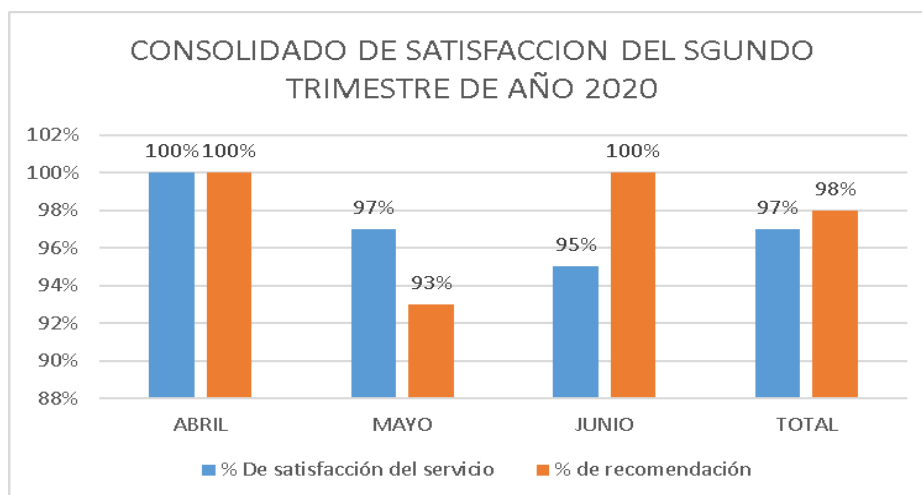


Figura 1. Consolidado porcentual de satisfacción y recomendación del segundo trimestre del 2020

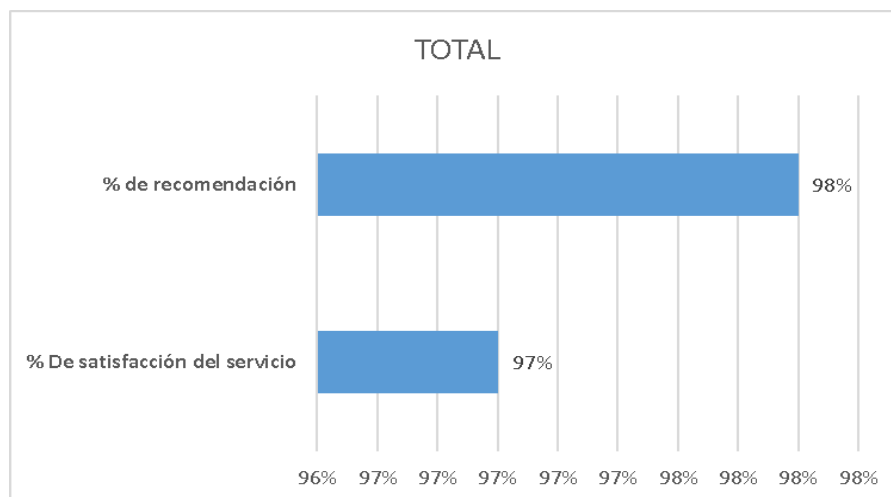


Figura 2. Consolidado total porcentual de satisfacción y recomendación del segundo trimestre del 2020

En la **figura 2.** Observamos el consolidado total de satisfacción del segundo trimestre del año 2020, en donde la meta es de un (90%), y se puede evidenciar que se cumple con los parámetros de calidad, con un índice de satisfacción del 97% de usuarios que se sienten satisfechos con la atención brindada en los diferentes servicios de la institución, y un 98% de usuarios que recomiendan a sus familiares y amigos los servicios de la institución.

Figura 1. El índice de satisfacción está por encima de la meta evidenciándose que los procesos han mejorado y que la calidad en el servicio es una herramienta utilizada en la institución.

II. CONSOLIDADO TOTAL PORCENTUAL DE INSATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

MES	% de los que no se sienten satisfechos con el servicio	% de los que no recomiendan el servicio del hospital
ENERO	0%	0%
FEBRERO	3%	7%
MARZO	5%	0%
TOTAL	3%	2%

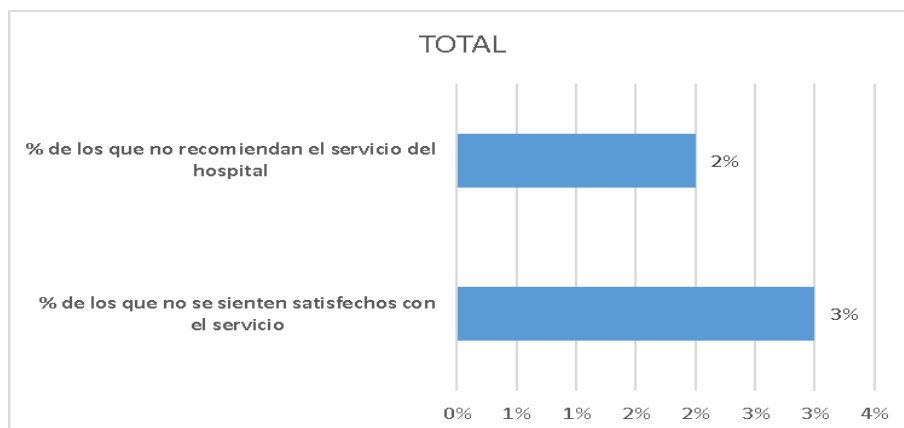


Figura 3. Consolidado total de insatisfacción del segundo trimestre del 2020

En la **figura 3**. Se observa que el índice total de usuarios que no se sienten satisfechos con el servicio, está muy por debajo de la meta (3%), y el índice de usuarios que no recomiendan los servicios de la institución con un (2%), la cual garantiza que los procesos de calidad se están brindando y que hay dificultades mínimas las cuales requieren de un plan de mejoramiento.

III. CONSOLIDADO DE SATISFACCION DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

SERVICIO	% de satisfacción del servicio			
	MES DE ABRIL	MES DE MAYO	MES DE JUNIO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	0%	92%	90%	61%
URGENCIA	100%	100%	80%	94%
MEDICINA INTERNA	100%	90%	100%	97%
QUIRURGICA	100%	100%	95%	98%
MATERNIDAD	100%	100%	100%	100%
PEDIATRIA	100%	97%	97%	98%
AMBULANCIA	100%	100%	100%	100%
CIRUGIA AMBULATORIA	100%	100%	100%	100%

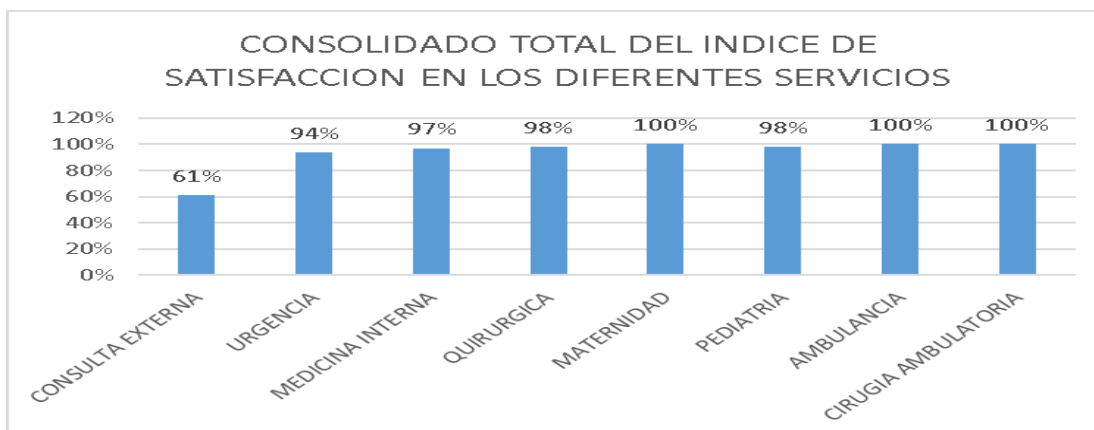


Figura 4. Consolidado total del índice de satisfacción en los diferentes servicios del segundo trimestre del 2020

En la **figura 4.** Se evidencia el consolidado total del índice de satisfacción de los diferentes servicios de la institución, en donde el servicio de consulta externa no alcanza a cumplir la meta de un 90% de satisfacción para los meses de abril, mayo y junio, por el contrario los demás servicios como son urgencias, medicina interna, quirúrgica, maternidad, pediatría, servicio de ambulancia y cirugía ambulatoria cumplieron con el propósito establecido por el Hospital Regional de brindar un servicio de calidad encaminado en la humanización y atención oportuna.