HOSPITAL SAN SEBASTIAN
E.S.E PIEDRAS



INFORME DE SATISFACCION
DICIEMBRE 2022

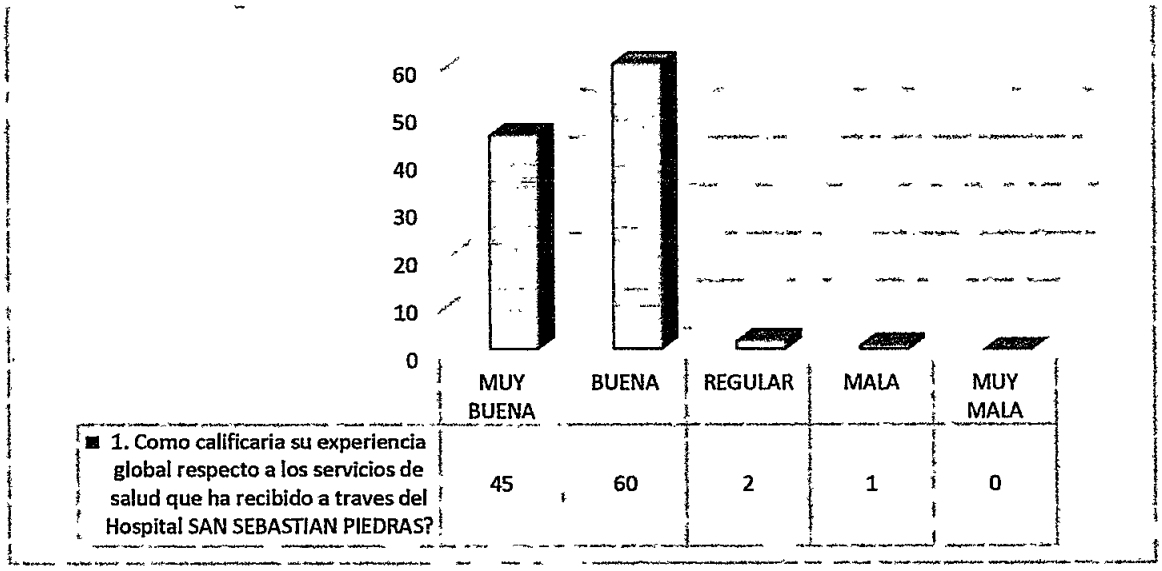
Sistema de Gestión de Calidad

1. OBJETIVO GENERAL: Orientar la gestión del servicio de información y atención al usuario hacia una oportuna información y solución de los posibles problemas que presenten los usuarios del hospital en relación con los servicios que se están prestando y así fortalecer los procesos en la institución.

2. AMBITO GEOGRAFICO: El análisis se realiza en el Hospital San Sebastián Piedras, teniendo en cuenta las respuestas de los usuarios en las encuestas de satisfacción de acuerdo con los servicios de salud que se le brindaron.

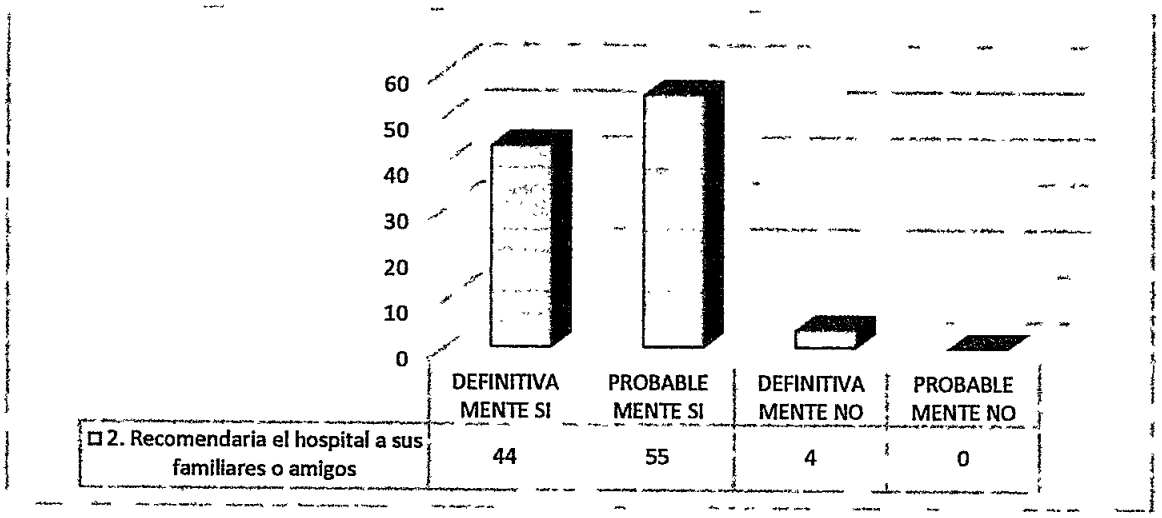
Se registró un total de 108 encuestas en el mes de diciembre del 2022.

Urgencias: **15**
Consulta Externa: **51**
Odontología: **11**
Hospitalización: **2**
Farmacia: **19**
Laboratorio clínico: **10**

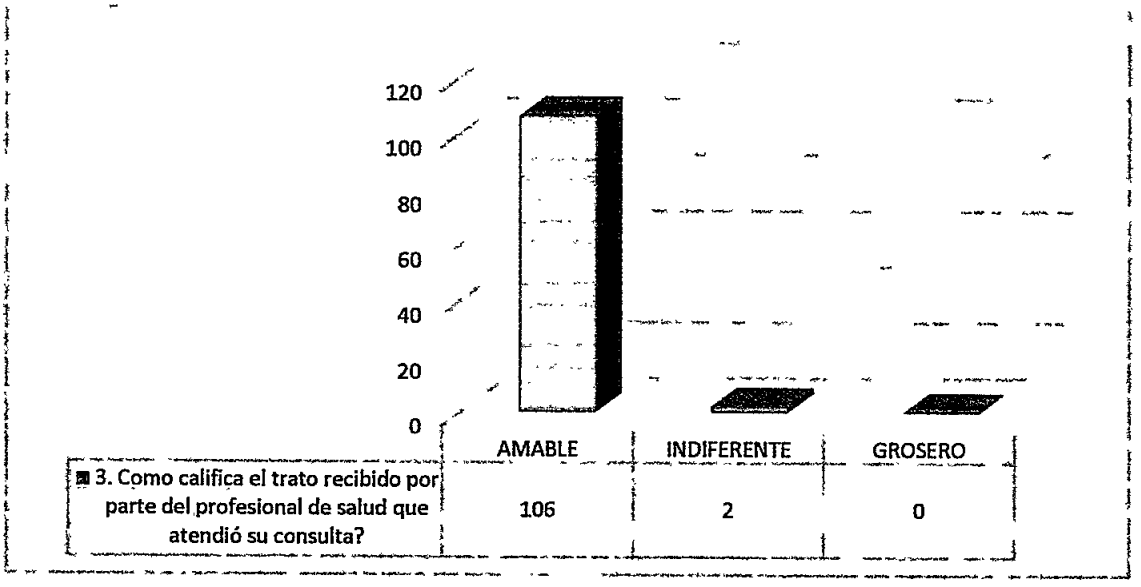


Teniendo en cuenta la experiencia global respecto a los servicio de salud del Hospital San Sebastian ESE Piedras de los 108 encuestados 45 corresponden al

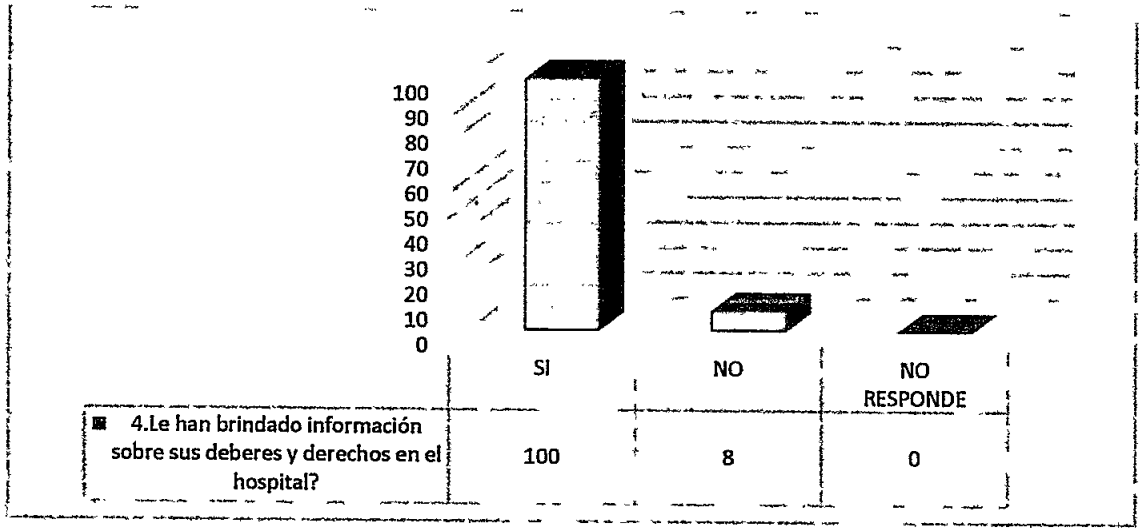
42% expresan que es muy buena 60 que corresponde al 56% que es buena, 2 que corresponde al 2% expresan que es regular y 1% muy mala.



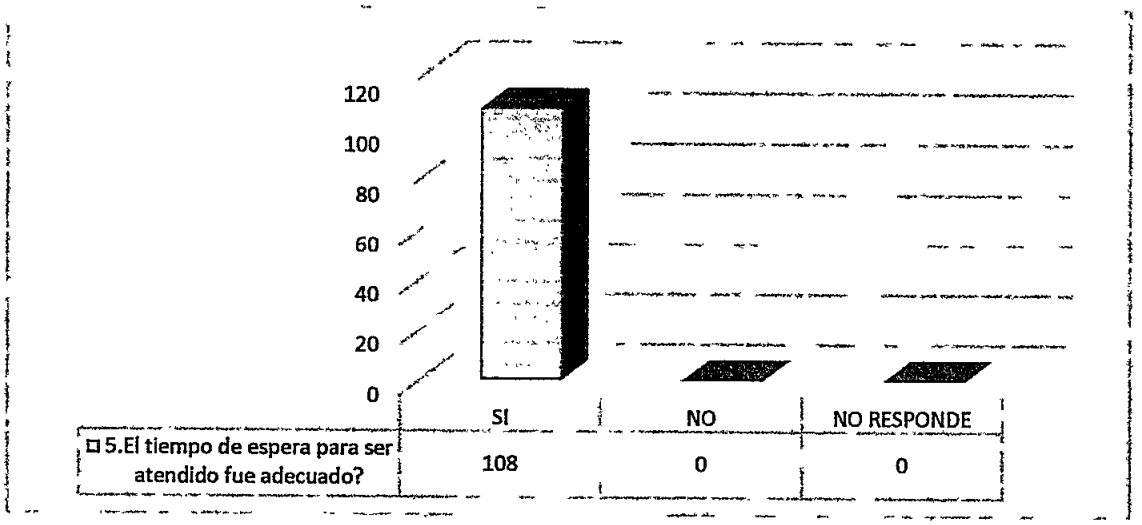
Analizamos que de las 108 personas encuestados 44 opinan que definitivamente si recomendarían al hospital que corresponde al 43%, 55 que probablemente si que corresponde al 53%, 4 que definitivamente no recomendarían a sus familiares que corresponde al 4%.



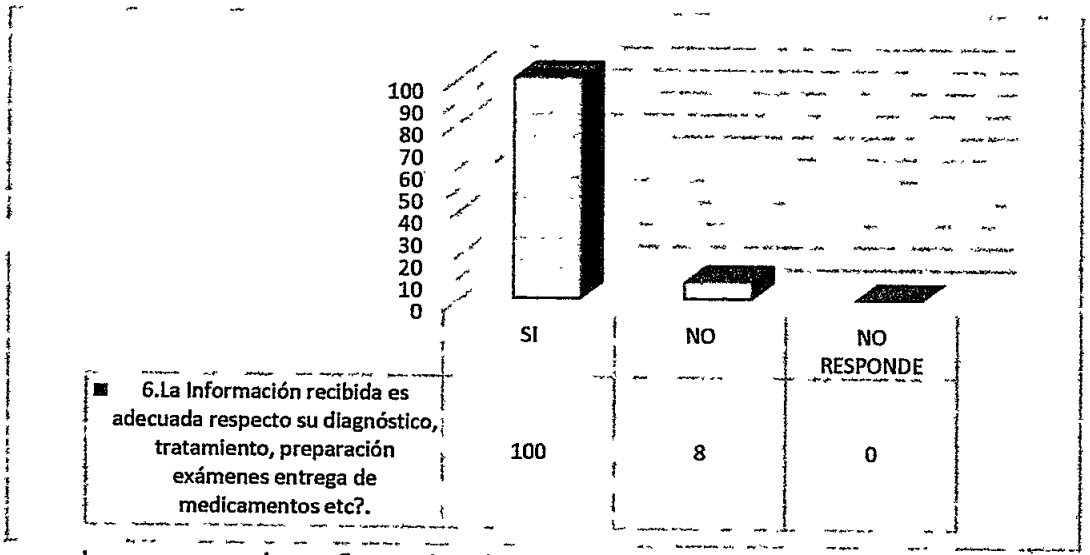
Según el grafico de trato recibido evidenciamos que de los 108 encuestados, 106 encuestados expresaron que fue amable con el 98% y 2 correspondiente al 2% opinan que es indifererente; por lo anterior este indicador les optimo ya que se evidencia trato humanizado y calido con los pacientes.



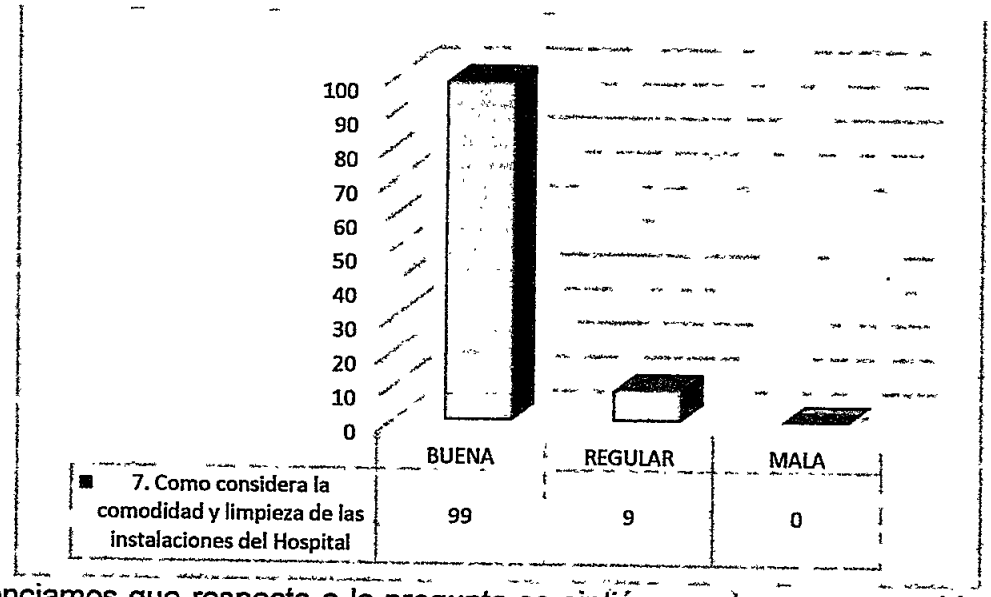
Según el grafico se puede analizar que de los 108 usuarios encuestados 100 que corresponde al 93% opinan que si han socializado deberes y derechos y 8 usuarios contestaron que no correspondiente al 7%. Se sigue capacitando al personal del hospital para que dicha informacion llegue a todos los usuarios.



Según la pregunta del tiempo de espera para ser atendido es adecuado de los 108 encuestados en su totalidad opinaron que es adecuado, es decir, el 100% afirma que el tiempo de atención es adecuado.



Como observamos el grafico sobre la información recibida esta adecuada de las 108 personas encuestadas, 100 expresan que si es adecuada la información es decir el 93% afirma que la información es adecuada, y 8 personas expresan que no recibieron informacion con el 7%.



Evidenciamos que respecto a la pregunta se sintió comodo y en un ambiente de limpieza durante el proceso de atención en el Hospital, de los 108 encuestados, 99 expresaron que es buena equivalente al 92% y tan solo 9 de los encuestados expresaron que es regular.

Karina Sanchez S.

KARINA SANCHEZ SANCHEZ
ASESORA DE CALIDAD