HOSPITAL SAN ANTONIO ESE - AMBALEMA TOLIMA

MATRIZ DE INDICADORES DE CALIDAD-SATISFACCION RESULTADOS MES ENE A JUN DE 2023

NUMERO	INDICADOR	DESCRIPCION NUMERADOR/DENOMINADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	INDICADOR	MAXIMO ACEPTABLE
AU28.1	Tasa de Satisfacción global en IPS	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS	71	61	65	67	61	52	377	88,50	90%
		Número total de pacientes encuestados por la IPS	75	65	75	75	71	65	426		
		TOTAL	94,7	93,85	86,67	89,33	85,9	80			
AU28.2	Tasa de Satisfacción en el servicio urgencias	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en urgencias	71	61	65	67	61	52	377	88,50	
		Número total de pacientes encuestados en urgencias	75	65	75	75	71	65	426		
			94,67	93,85	86,67	89,33	85,92	80,00			
AU28.3	Tasa de Satisfacción en el servicio de Hospitalizacion	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en hospitalizacion	22	29	13	18	20	34	136	88,31	
		Número total de pacientes encuestados en hospitalizacion	24	33	15	20	23	39	154		
			91,66667	87,8788	86,67	90,00	86,96	87,18			
AU28.4	Tasa de Satisfacción en el servicio de Consulta Externa	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en consulta externa	71	61	65	67	61	52	377	88,50	
		Número total de pacientes encuestados en consulta externa	75	65	75	75	71	65	426		
			94,67	93,85	86,67	89,33	85,92	80,00			
AU28.5	Proporción de pacientes insatisfechos	Número total de pacientes que se consideran insatisfechos con los servicios recibidos por la IPS	1	2	1	1	1	2	8	16,33	ND
		Número total de pacientes encuestados por la IPS en el periodo	9	8	7	8	7	10	49		
		TOTAL	11,11111	25	14,28571	12,5	14,285714	20			

AU28.6	Proporción de quejas resueltas antes de 15 días	Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días en el periodo	4	2	3	5	5	1	3	100,00	**100%**
		Número total de quejas recibidas en el periodo	5	3	4	5	6	2	3		
		TOTAL	80	66,6667	75	100	83,333333	50			
AU28.4	Percepción global de calidad del servicio recibido	Calidad percibida por los usuarios que soliciten el servicio salud en una escala de Likert, que hayan recibido atención en el período	71	61	65	67	61	52	52	80,00	**ND**
		Todos los usuarios que soliciten el servicio salud, que hayan recibido atención en el período y participen de la encuesta.	75	65	75	75	71	65	65		
		TOTAL									

AÑO 2023

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Coordinadora de Calidad	Comité de Calidad	Yurany Garcia Torres Gerente.