

# ***HOSPITAL LA VICTORIA ESE III NIVEL DE ATENCIÓN***

INDICES DE SATISFACCION DE SERVICIO II TRIMESTRE DE 2008  
SEDE UNO (HLV)



# Satisfacción Global

En el II trimestre de 2008 se evidencia una satisfacción de los usuarios del Hospital La Victoria sede uno pues se presenta un índice de aceptación general del 87.6% en los servicios

# Satisfacción Global

Ilustración 1 Índice de satisfacción Global

AREA	Indice de satisfaccion
CONSULTA EXTERNA	81,2
URGENCIAS	84,9
URGENCIAS SALAS DE OBSERVACION	88,4
CIRUGIA HOSPITALIZACION	87,0
GINECOLOGIA HOSPITALIZACION	84,6
MEDICINA INTERNA HOSPITALIZACION	92,4
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	82,7
SALUD MENTAL HOSPITALIZACION	94,9
CIRUGIA MAXILOFACIAL Y ODONTOPEDIATRIA	93,3
LABORATORIO CLINICO	89,5
RADIOLOGIA	86,3
REHABILITACION	90,0
FARMACIA	78,6
SALAS DE CIRUGIA	90,8
HOSPITAL DIA	89,3

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

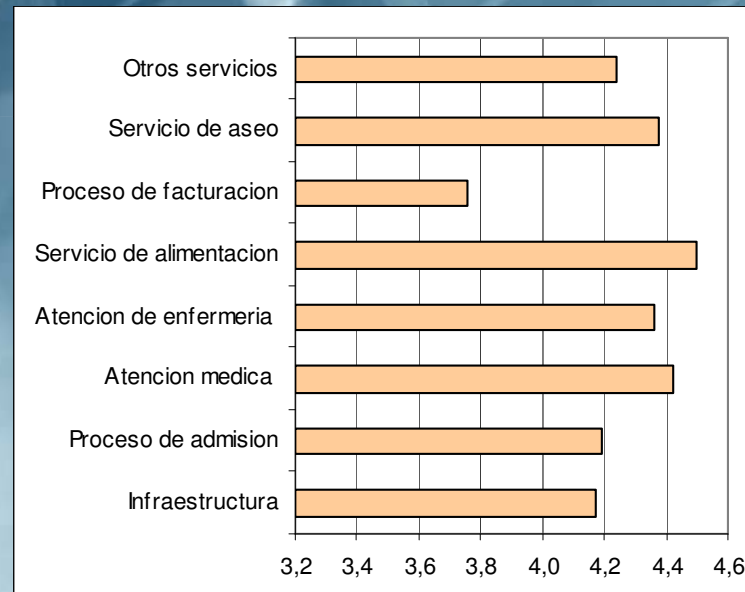
# Servicio de Urgencias

En el servicio de urgencias se evidencia satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido con una calificación promedio de 4.2 puntos (ver ilustración 2), obteniendo un índice de aceptación del 84.9%

# Motivos de insatisfacción

- Poca agilidad del proceso de Admisiones y Facturación

Ilustración 2 Calificación del servicio de urgencias



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio De Salas De Observación De Urgencias

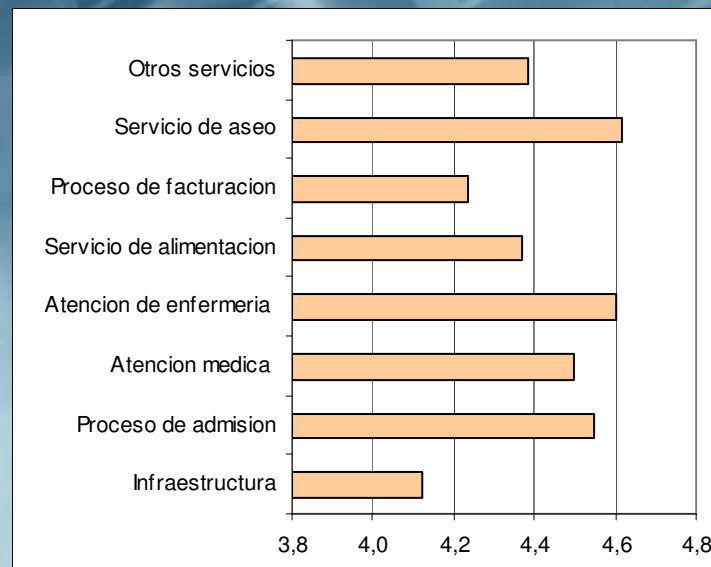
Los usuarios que consultan el servicio de salas de observación de urgencias se encuentran satisfechos con el servicio recibido, lo califican en promedio con 4.4 puntos (ver ilustración 3) logrando un índice de aceptación del 88.4%

# Motivos de insatisfacción

Principales motivos :

- La infraestructura por inconformidad de los usuarios con respecto al aseo y comodidad de las salas de espera

Ilustración 3 Calificación servicio Salas de Observación de urgencias



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

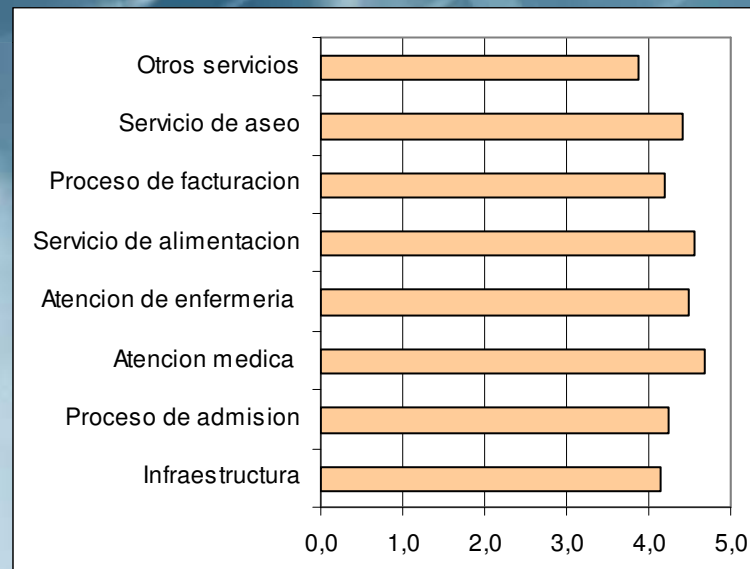
# Servicio De Cirugía Hospitalización

Los usuarios que consultan el servicio de cirugía hospitalización se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.3 (ver ilustración 4) logrando de esta manera un índice de aceptación de 87%

# Motivos de insatisfacción

- Poca agilidad del proceso de Admisiones y Facturación
- Poca agilidad del proceso de Facturación
- Atención recibida de los vigilantes

**Ilustración 4 Calificación servicio de cirugía hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

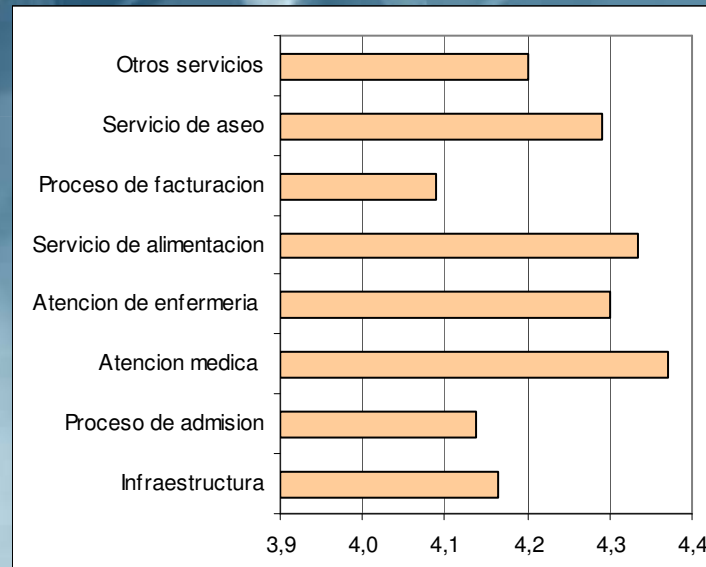
# Servicio De Ginecología Hospitalización

Los usuarios que consultan el servicio de ginecología hospitalización se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.2 puntos (ver ilustración 5), logrando un índice de aceptación del 84.6%

# Motivos de insatisfacción

- Poca agilidad del proceso de Admisiones y Facturación

Ilustración 5 Calificación servicio de ginecología hospitalización



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

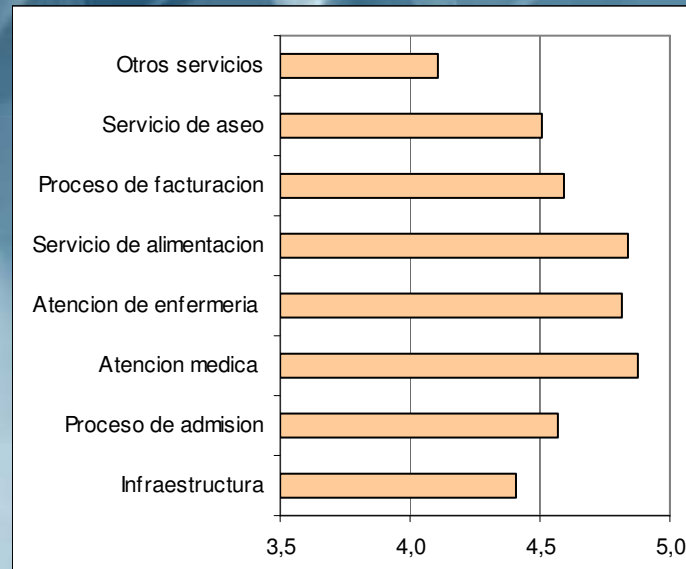
# Servicio De Medicina Interna Hospitalización

En el II trimestre de 2008 los usuarios encuestados en el servicio de Medicina Interna hospitalización manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido pues lo calificaron en promedio 4.6 puntos (ver ilustración 6).logrando un índice de satisfacción del 92.4%

# Motivos de insatisfacción

- No se presentan puntos críticos en la atención

Ilustración 6 Calificación servicio de medicina interna hospitalización



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

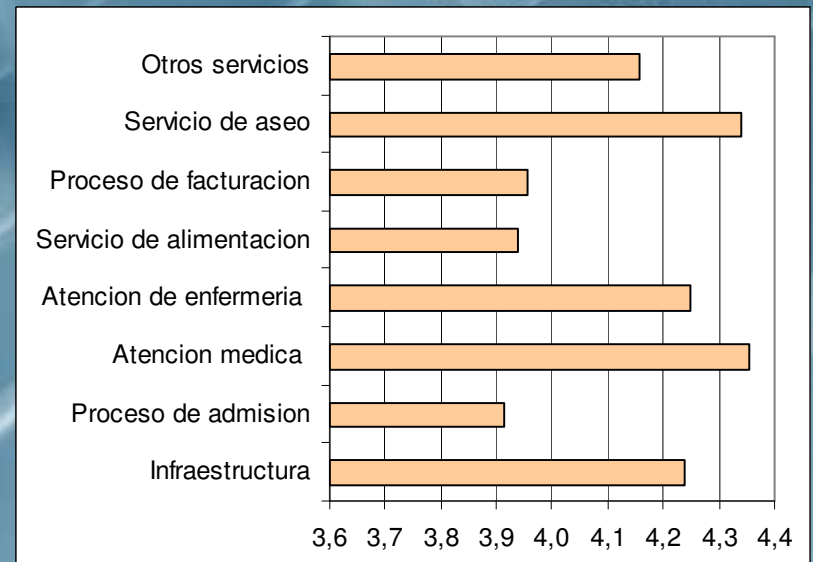
# Servicio De Pediatría Hospitalización

Los usuarios que consultan el servicio de Pediatría Hospitalización se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.1 puntos (ver ilustración 7), logrando un índice de satisfacción del 82.7%

# Motivos de insatisfacción

- Proceso de admisión por poca agilidad del trámite y demoras en la asignación de cama
- Poca agilidad en el proceso de facturación
- Servicio de alimentación por la preparación, presentación y de temperatura suministro

Ilustración 7 Calificación servicio de pediatría hospitalización



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

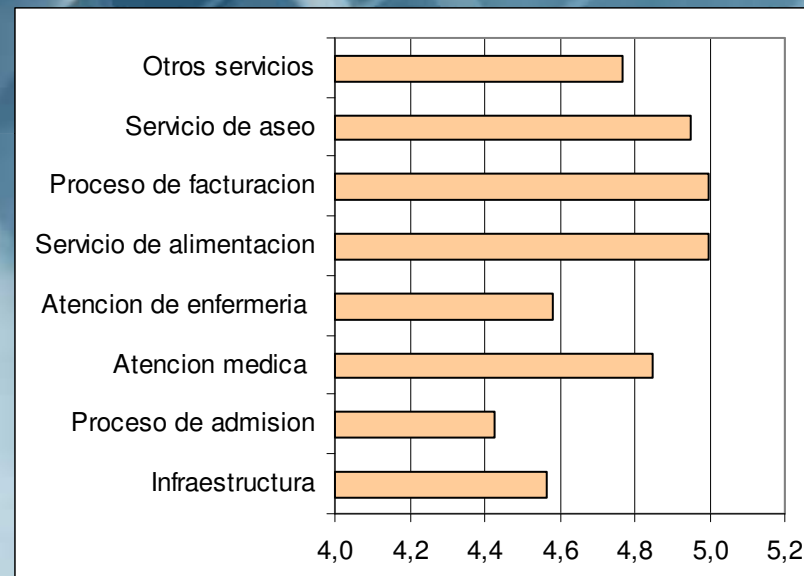
# Servicio De Salud Mental Hospitalización

Los usuarios que consultan el servicio de Salud Mental hospitalización, manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido pues lo calificaron en promedio 4.7 puntos (ver ilustración 8). Logrando un índice de aceptación del 94.9%

# Motivos de insatisfacción

- No se presentan puntos críticos en la atención

Ilustración 8 Calificación servicio de salud mental hospitalización



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio De Consulta Externa

Los usuarios que consultan el servicio de consulta externa se encuentran satisfechos con el servicio en general recibido pues lo califican en promedio 4.1 (ver ilustración 9) logrando un índice de aceptación de 81.2%

# Servicio De Consulta Externa

## Ilustración 9 Calificación servicio de consulta externa

Ítem de evaluación	Calificación Promedio
Atención ofrecida por la funcionario (a) que le contestó en al Call Center	4,2
Información dada por parte de los auxiliares de la oficina de atencion al usuario	4,0
Información dada por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,1
Información dada por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,2
Información dada por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,5
Trato brindado por parte de los auxiliares de la oficina de atencion al usuario	4,1
Trato brindado por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,1
Trato brindado por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,3
Trato brindado por parte del medico en el servicio donde fue atendido	4,5
Trato brindado por parte de los vigilantes	4,1
Señalización para acceder a los diferentes servicios del hospital	4,0
Servicio de baños en cuanto aseo y comodidad.	3,9
Servicio de cafetería en cuanto aseo y comodidad.	0,0
Servicio de salas de espera en cuanto aseo y comodidad.	3,9
Área donde fue atendido en cuanto aseo y comodidad.	4,1
Trámites para acceder al servicio?	3,7
Tiempo transcurrido entre el día de la asignación de la cita y el día de la cita.	3,5

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008



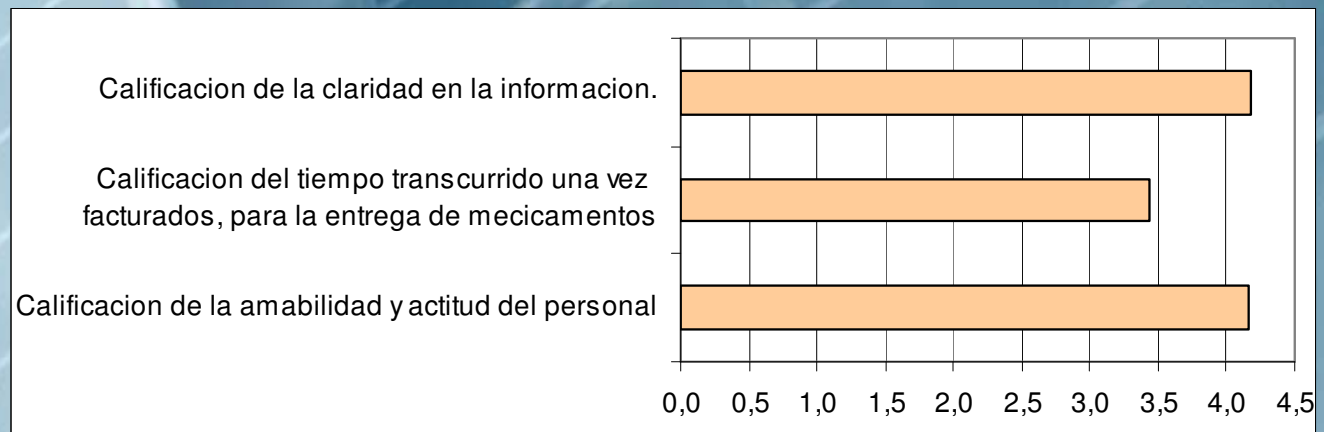
# Servicio de Farmacia de Consulta Externa

El servicio es insatisfactorio para los usuarios pues lo califican en promedio 3.9 (ver ilustración 10), logrando de esta manera un índice de aceptación de 78.6%

# Motivos de insatisfacción

- Tiempo de espera para facturar
- Tiempo de espera para la entrega de medicamentos una vez se facturaron

**Ilustración 10** Calificación servicio de farmacia de consulta externa

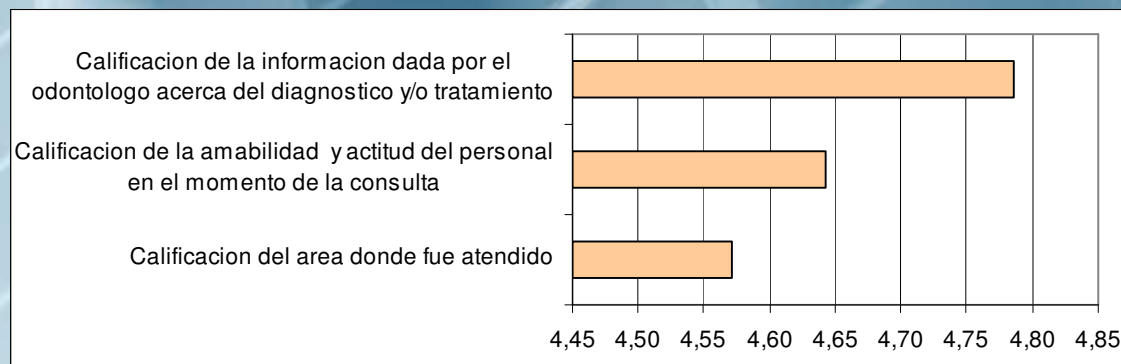


**Fuente:** Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio De Odontología Especializada

Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.7 puntos (ver ilustración 11), consiguiendo un índice de aceptación del 93%, en este servicio no se presentan puntos críticos en la atención.

Ilustración 11 Calificación del servicio de odontología especializada



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

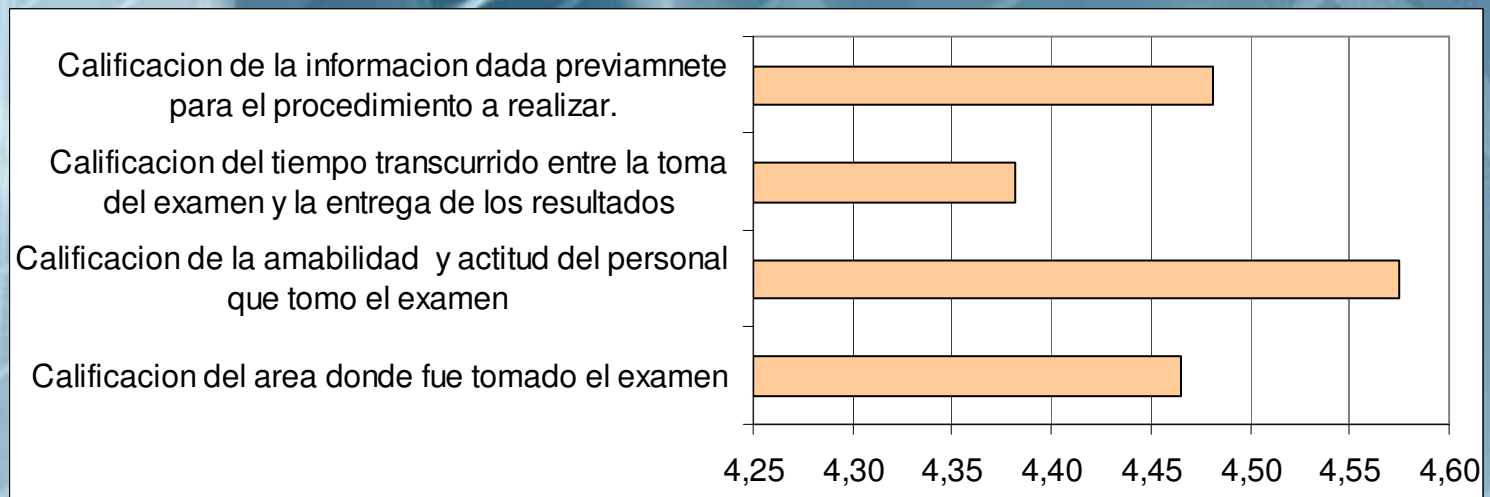
# Servicio de Laboratorio clínico en consulta externa

En el II trimestre de 2008 este servicio fue satisfactorio para los usuarios por lo tanto lo calificaron con un promedio de 4.5 puntos (ver ilustración 12), logrando un índice de satisfacción del 89.5%

# Motivos de insatisfacción

- No se presentan puntos críticos en la atención

**Ilustración 12** Calificación servicio de laboratorio clínico

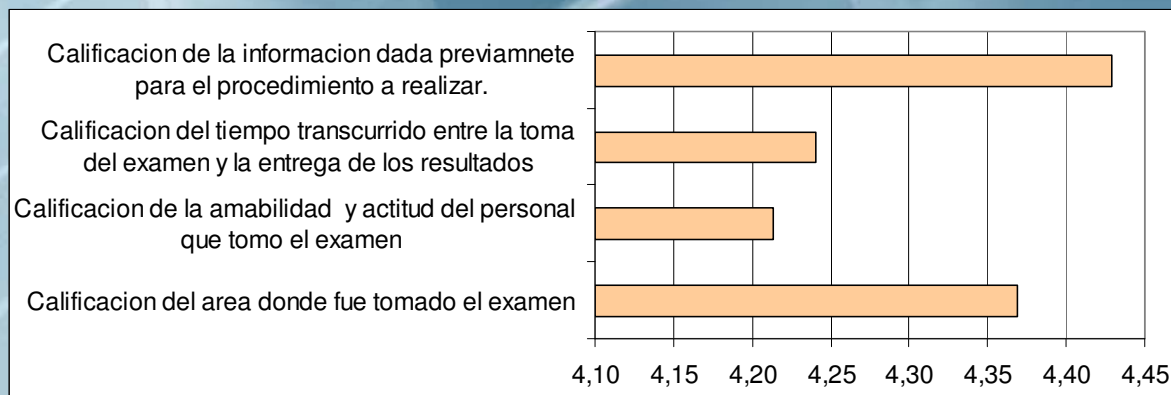


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio de Imagenología en consulta externa

El servicio de imagenología muestra una aceptación de los usuarios para el II trimestre de 2008 con una calificación promedio de 4.3 (ver ilustración 13), obteniendo un índice de satisfacción de servicio del 86.3%; no se presentan puntos críticos en la atención.

Ilustración 13 Calificación servicio de imagenología

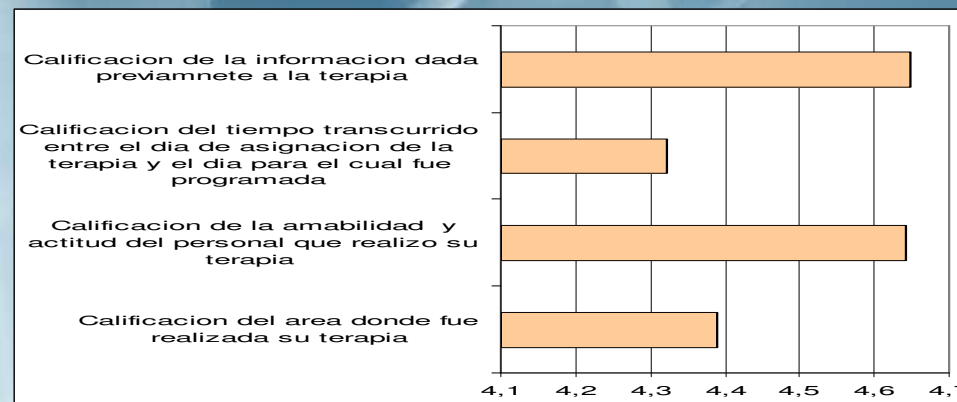


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio de Rehabilitación

En el II trimestre de 2008 el servicio de rehabilitación evidencia una gran aceptación por parte de los usuarios, pues recibió una calificación promedio de 4.5 puntos (ver ilustración 14), consiguiendo un índice de satisfacción del 90%

Ilustración 14 Calificación servicio de rehabilitación

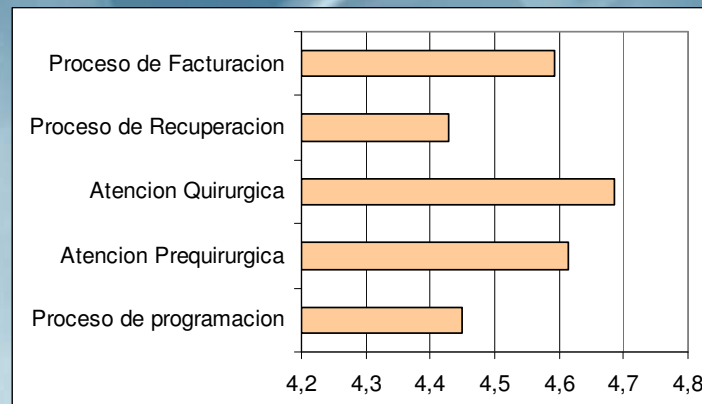


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio Salas de Cirugía

En el II trimestre de 2008 el servicio de Salas de cirugía evidencia una gran aceptación por parte de los usuarios, pues recibió una calificación promedio de 4.5 puntos (ver ilustración 15), consiguiendo un índice de satisfacción del 90.8%

**Ilustración 15** Calificación servicio Salas de Cirugía



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio Hospital Día

En el II trimestre de 2008 el servicio de Hospital Día evidencia una gran aceptación por parte de los usuarios, pues recibió una calificación promedio de 4.5 puntos (ver ilustración 16), consiguiendo un índice de satisfacción del 89.3%

# Motivos de insatisfacción

- Los usuarios se sienten inconformes con el servicio de salas de espera y baños al evaluar el aseo y comodidad de estos

Ilustración 16 Calificación servicio Hospital Día

Ítem de evaluación	Calificación Promedio
Información dada por parte de terapeutas	4,5
Información dada por parte de psicólogos	4,7
Información dada por parte de psiquiatras	4,8
Información dada por parte de trabajadora social	4,7
Trato brindado por parte de terapeutas	4,7
Trato brindado por parte de psicólogos	4,7
Trato brindado por parte de psiquiatras	4,8
Trato brindado por parte de trabajadora social	4,7
Señalización para acceder a los diferentes servicios del hospital	4,0
Servicio de baños en cuanto aseo y comodidad.	3,8
Servicio de cafetería en cuanto aseo y comodidad.	0,0
Servicio de salas de espera en cuanto aseo y comodidad.	3,5
Área donde fue atendido en cuanto aseo y comodidad.	4,3
Trámites para acceder al servicio?	4,6
Tiempo transcurrido entre el día de la asignación de la cita y el día de la cita.	4,8

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Conclusiones Generales

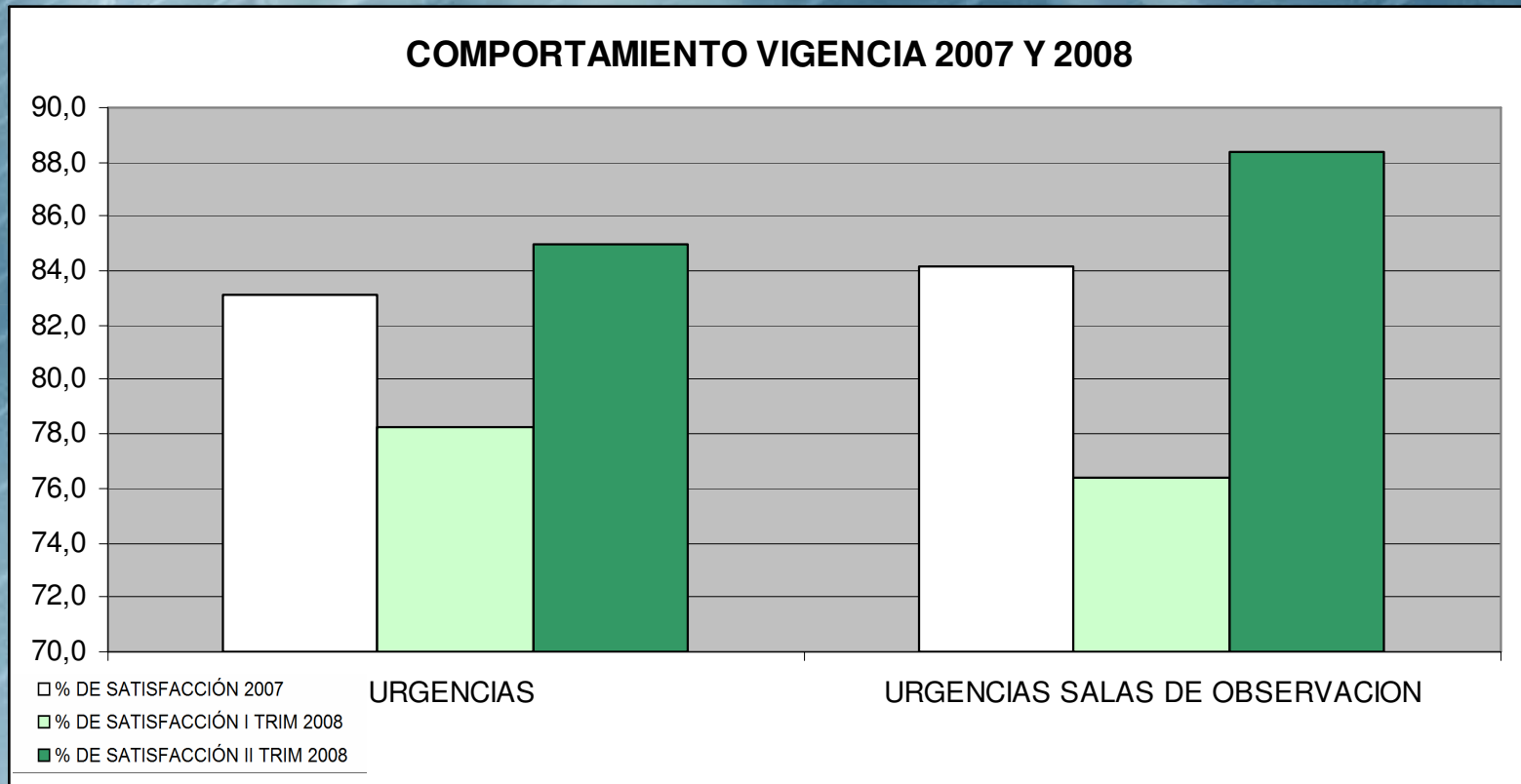
- El servicio de salas de espera es insatisfactorio para los usuarios en cuanto a comodidad y aseo en los servicios de Urgencias, Cirugía Hospitalización, Consulta externa y Hospital Día.
- La agilidad en la atención en el proceso de admisiones es insatisfactoria para los usuarios de los servicios de Urgencias, Ginecología y pediatría, además en este último la oportunidad en la asignación de la cama es motivo de inconformidad.
- El servicio de alimentación es insatisfactorio para los usuarios de pediatría por la preparación y presentación de los alimentos al igual que en el trimestre anterior.

# Conclusiones Generales

- La agilidad en la atención en el proceso de facturación es insatisfactoria para los usuarios de los servicios de Urgencias, Cirugía Hospitalización, Ginecología Hospitalización, Pediatría Hospitalización y Farmacia.
- El servicio de baños en cuanto aseo y comodidad es insatisfactorio para los usuarios de los servicios de Consulta Externa y Hospital Día
- En el servicio de consulta externa los principales determinantes de la baja satisfacción de los usuarios son: poca agilidad en la asignación de citas personalmente, demasiados tramites para acceder al servicio y poca oportunidad en la asignación de consulta.

# COMPARATIVO VIGENCIA 2007 SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA

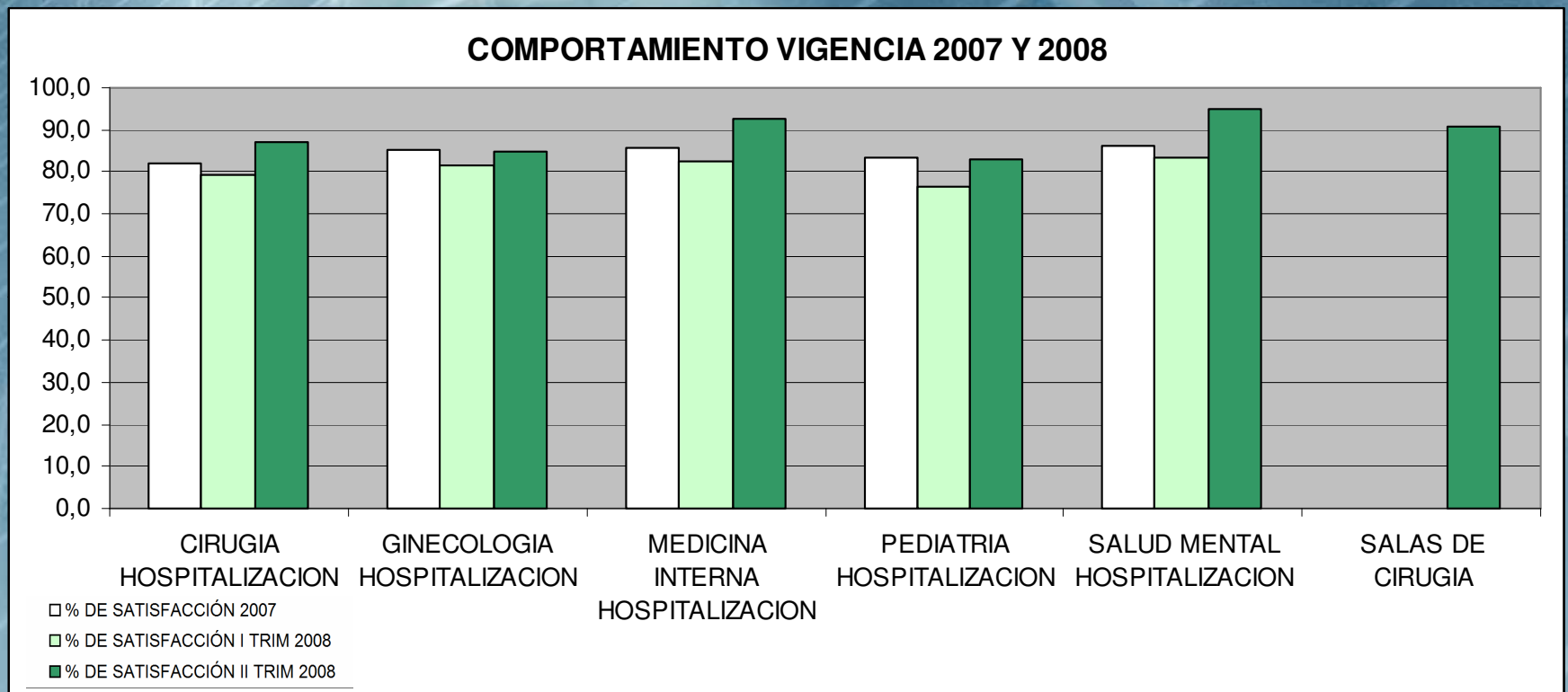
## Ilustración 17 Índice de satisfacción



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas vigencia 2007, I y II trimestre de 2008

# COMPARATIVO VIGENCIA 2007 SERVICIOS DE HOSPITALIZACION

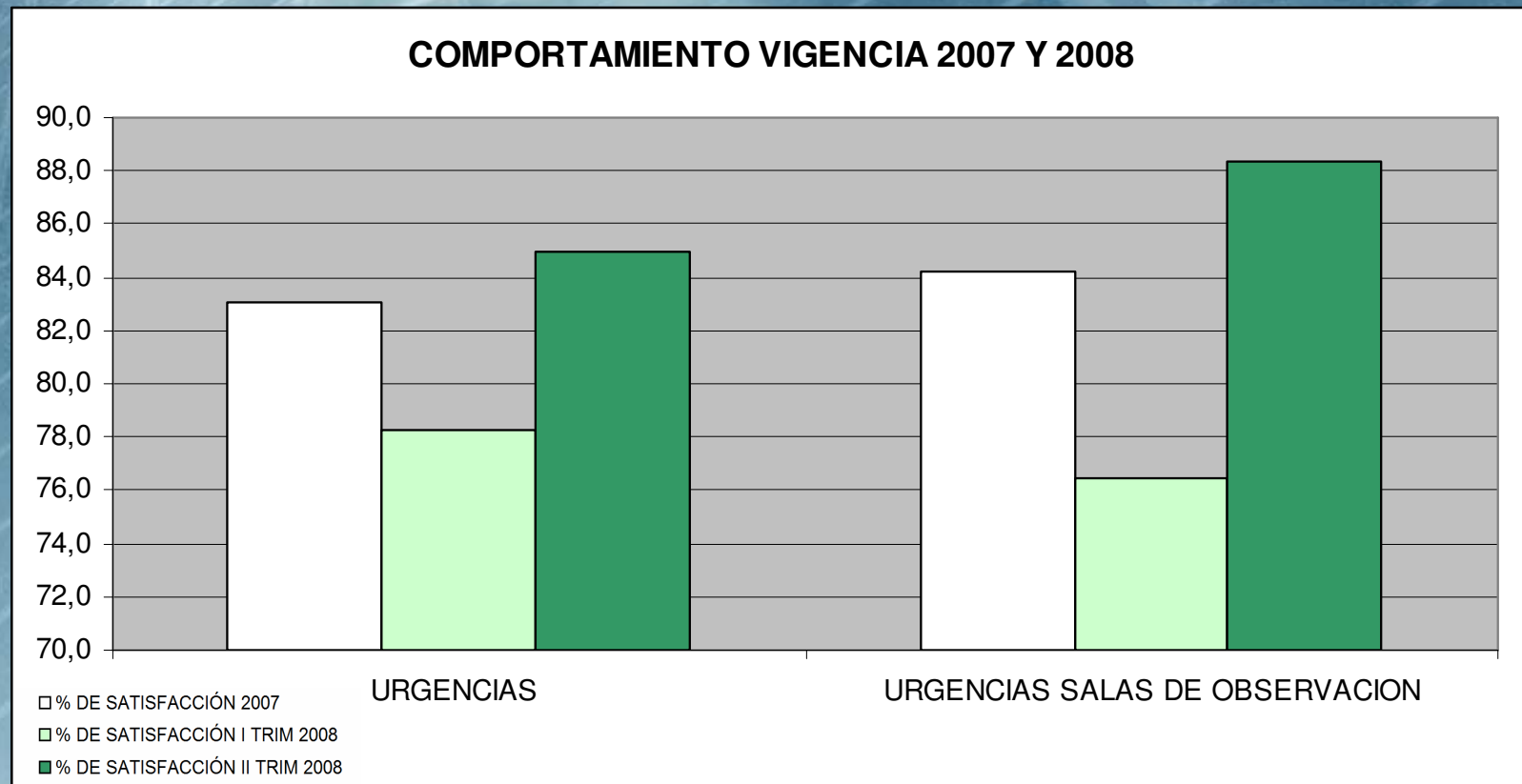
Ilustración 18 Índice de satisfacción



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas vigencia 2007, I y II trimestre de 2008

# COMPARATIVO VIGENCIA 2007 SERVICIOS DE URGENCIAS

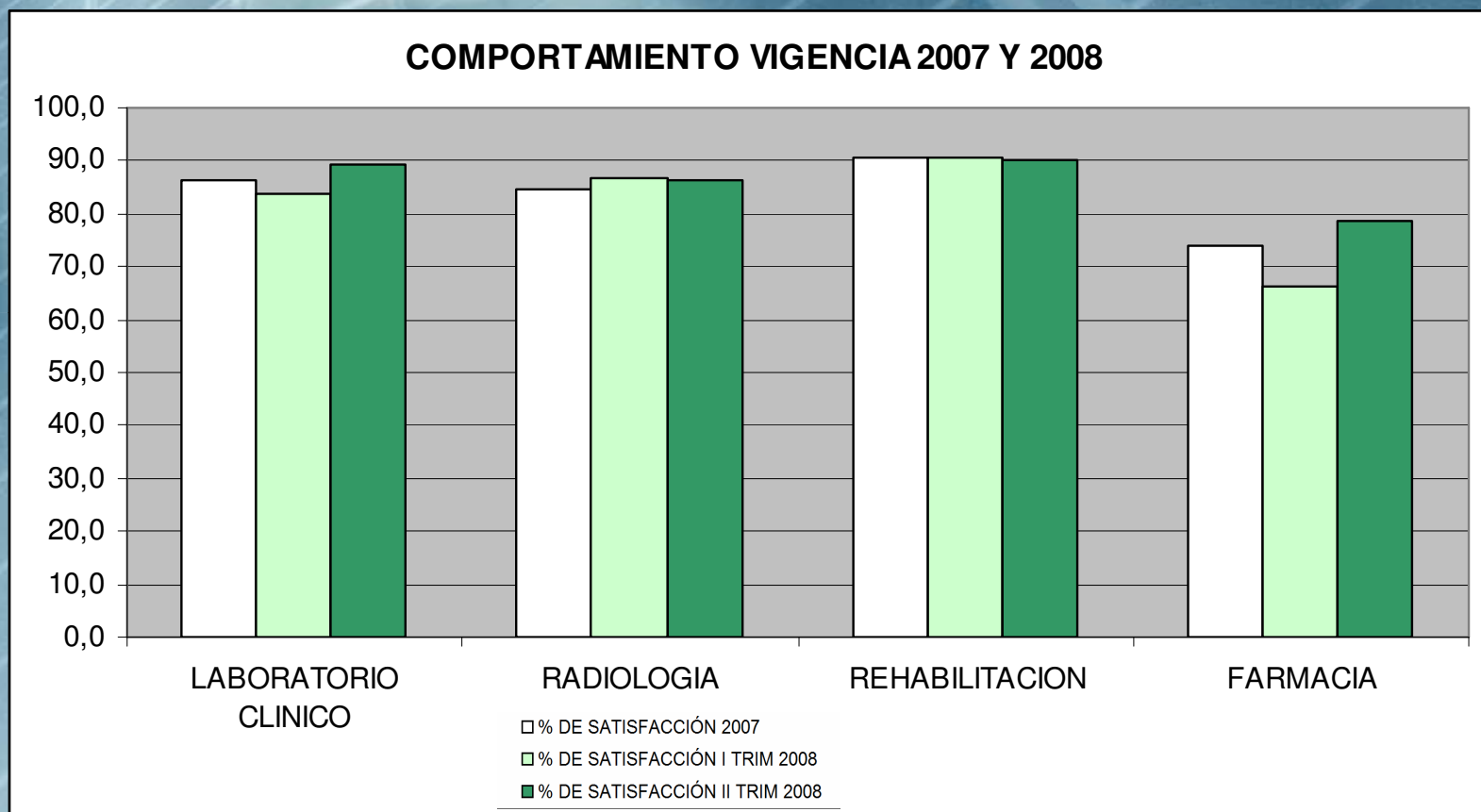
## Ilustración 19 Índice de satisfacción



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas vigencia 2007, I y II trimestre de 2008

# COMPARATIVO VIGENCIA 2007 SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

## Ilustración 20 Índice de satisfacción



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas vigencia 2007, I y II trimestre de 2008

# ***HOSPITAL LA VICTORIA ESE III NIVEL DE ATENCIÓN***



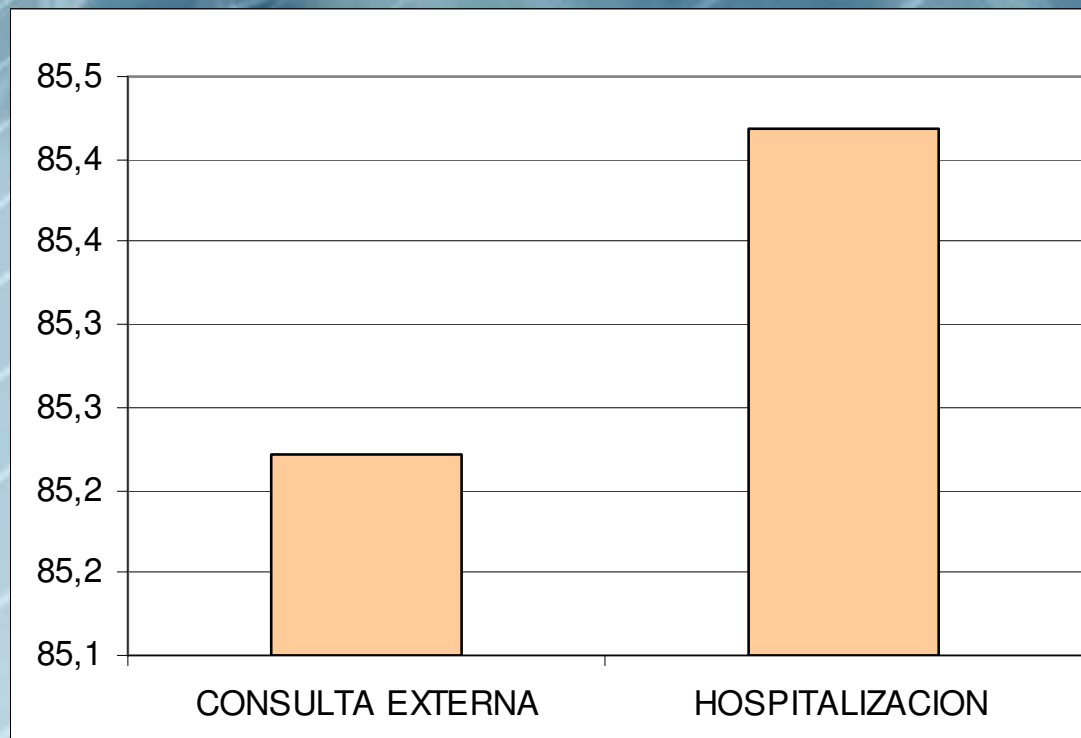
INDICES DE SATISFACCION DE SERVICIO II TRIMESTRE DE 2008  
SEDE DOS (IMI)

# Satisfacción Global

En el II trimestre de 2008 se evidencian una satisfacción general de los usuarios del Hospital La Victoria sede dos IMI con un índice de aceptación del 85.3% (ver ilustración 21)

# Satisfacción Global

## Ilustración 21 Índice de satisfacción

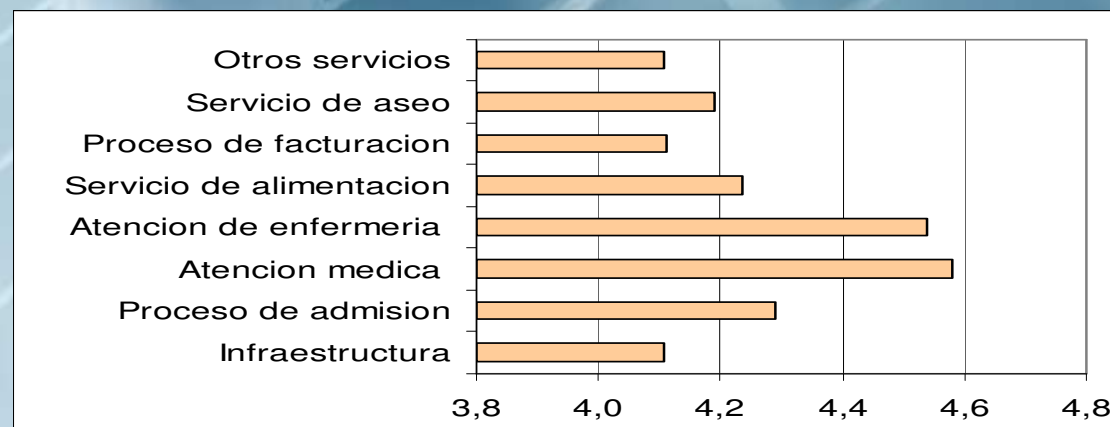


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio Hospitalización

Con el proceso de encuestas adelantado en el II trimestre de 2008 en hospitalización evidencia una aceptación por parte de los usuarios con el servicio en general recibido con una calificación en promedio de 4.3 puntos por proceso (ver ilustración 22), arrojando un índice de satisfacción del 85.4%

**Ilustración 22 Calificación servicio de Hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# Servicio De Consulta Externa

Los usuarios que consultan el servicio de consulta externa se encuentran satisfechos con el servicio en general recibido, evidenciado en una calificación promedio de 4.3 puntos por ítem de evaluación (ver ilustración 23) arrojando un índice de satisfacción general del servicio de 85.2%.

# Motivos de insatisfacción

■ No se presentan puntos críticos en la atención

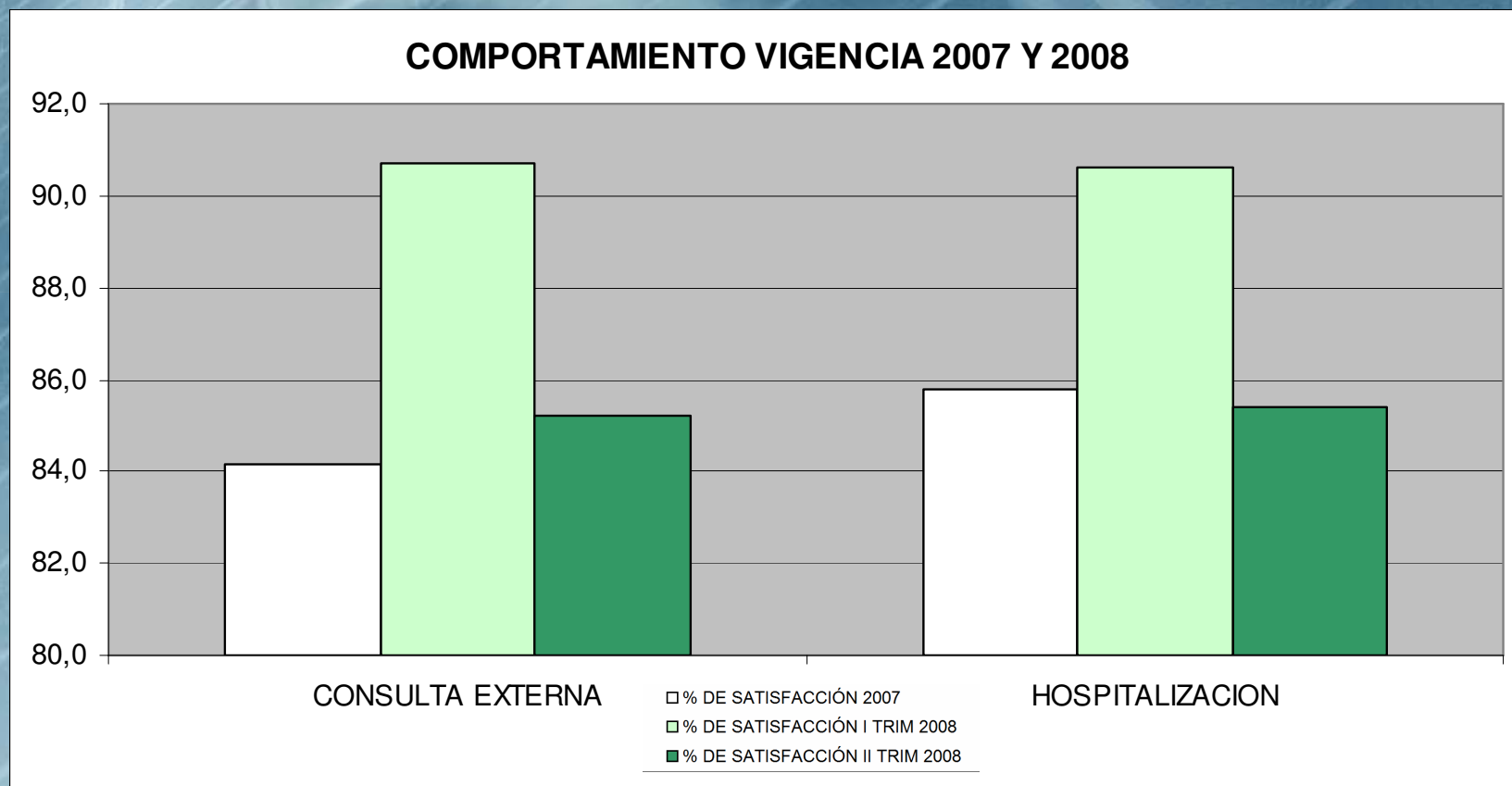
Ilustración 23 Servicio de consulta externa

Ítem de evaluación	Calificación Promedio
Información dada por parte de los auxiliares de la oficina de atención al usuario	4,4
Información dada por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,4
Información dada por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,4
Información dada por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,4
Trato brindado por parte de los auxiliares de la oficina de atención al usuario	4,5
Trato brindado por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,5
Trato brindado por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,5
Trato brindado por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,5
Trato brindado por parte de los vigilantes	4,5
Señalización para acceder a los diferentes servicios del hospital	4,0
Servicio de baños en cuanto aseo y comodidad.	4,0
Servicio de cafetería en cuanto aseo y comodidad.	4,0
Servicio de salas de espera en cuanto aseo y comodidad.	4,0
Área donde fue atendido en cuanto aseo y comodidad.	4,0
Trámites para acceder al servicio?	4,0
Tiempo transcurrido entre el día de la asignación de la cita y el día de la cita.	4,0

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas II trimestre de 2008

# COMPARATIVO VIGENCIA 2007

## Ilustración 24 Índice de satisfacción



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas vigencia 2007, I y II trimestre de 2008