

# **INFORME DE MEDICION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

**HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E**

**INFORME TRIMESTRAL  
ABRIL, MAYO Y JUNIO  
2022**

**Elaborado por  
Ps. Lorena Chamorro Arteaga  
Coordinadora Atención al Usuario HCI**

## APLICACION DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción al usuario y su familia es importante en el sentido que permite conocer la percepción de satisfacción elemento esencial para la prestación de servicios con calidad, para el usuario, la calidad depende de la interacción con el personal de salud e influirá en su comportamiento, es decir, de esto depende que si el usuario vuelve a recibir los servicios en la institución y la proyecte a la comunidad de manera positiva.

El proceso del Sistema Integrado de Atención al Usuario, dentro de sus subprocesos realiza la aplicación y análisis de los resultados de la Encuesta de Experiencia del Usuario con la atención recibida, de los meses Abril, Mayo y Junio se realizó la aplicación de la encuesta FO-2321 Versión 1, realizando un consolidado del SEGUNDO TRIMESTRE 2022.

La Encuesta de Satisfacción cuenta con preguntas cerradas con opciones de respuesta 1) Excelente 2) Muy Bueno 3) Bueno 4) Regular 5) Malo 6) No Informa; 1 Pregunta con escala de respuesta 1) Definitivamente Si 2) Probablemente Si 3) Probablemente No 4) Definitivamente No 5) No Informa y 2 preguntas con posibilidades de respuesta múltiple. Los criterios de elegibilidad para determinar satisfacción son las puntuaciones que oscilan en Respuesta Excelente, Muy Bueno y Bueno.

La Muestra seleccionada para la aplicación cuenta con los parámetros estadísticos establecidos.

Teniendo en cuenta lo anterior para este periodo SEGUNDO TRIMESTRE 2022 de evaluación se aplicó las siguientes encuestas en cada uno de los procesos:

PROCESO	N. ENCUESTAS APLICADAS
Laboratorio	90
Imagenología	60
Rehabilitación	45
Consulta externa	45
Quirúrgicas	30
Cirugía Ambulatoria	30
Urgencias	30
UCIN	30
UCI	30
Ginecología	30
Hospitalización General	30
Medicina Interna	30
Pediatría	30
<b>Total Encuestas</b>	<b>510</b>

## CRITERIOS DE EVALUACION

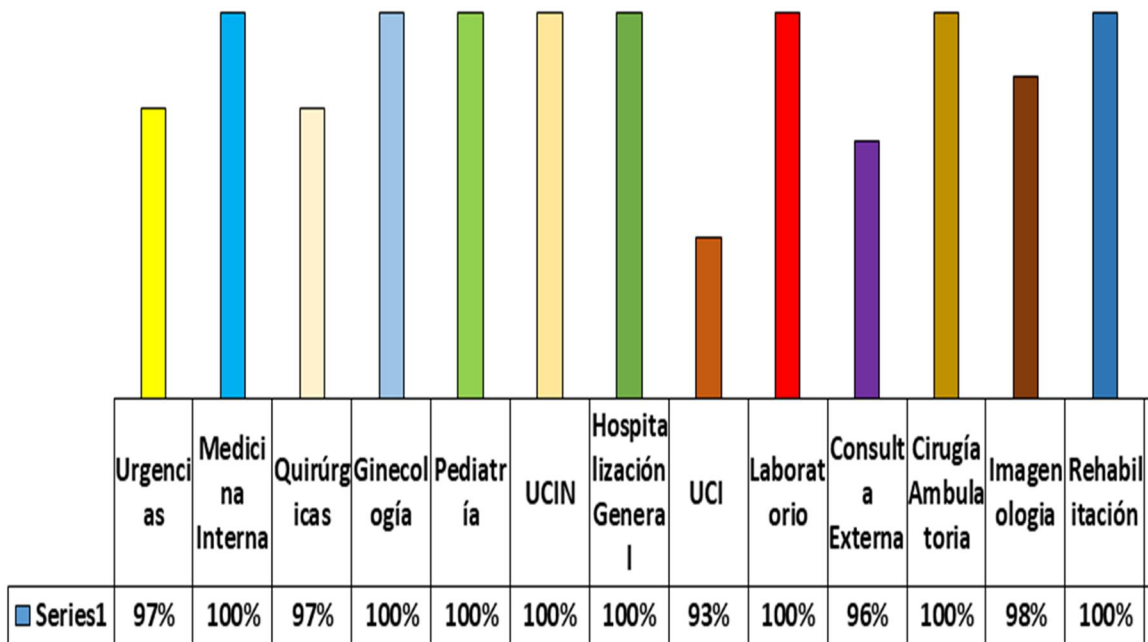
### ❖ Satisfacción con el servicio recibido

PROCESO	Satisfacción General	Meta
Urgencias	97	<b>95%</b>
Medicina Interna	100	
Quirúrgicas	97	
Ginecología	100	
Pediatría	100	
UCIN	100	
Hospitalización General	100	
UCI	93	
Laboratorio	100	
Consulta Externa	96	
Cirugía Ambulatoria	100	
Imagenología	98	
Rehabilitación	100	
<b>TOTAL SATISFACCIÓN</b>	<b>98%</b>	

En el Hospital Civil de IpiALES dentro de la Satisfacción del Usuario con el servicio recibido, se ha proyectado para el Segundo Trimestre 2022 la meta del 95%. La satisfacción total para éste trimestre corresponde al 98% cabe anotar que realizando estudio de los porcentajes se observa que las diferentes áreas asistenciales han asumido un compromiso total.

Se resalta los procesos que si alcanzaron y sobrepasaron la meta proyectada, los procesos son los siguientes: Urgencias 97%, Medicina Interna 100%, Quirúrgicas 97%, Ginecología 100%, Pediatría 100%, UCIN 100%, Laboratorio 100%, Consulta Externa 96%, Cirugía Ambulatoria 100%, Imagenología 98% ,Rehabilitación 100%, Hospitalización General 100%

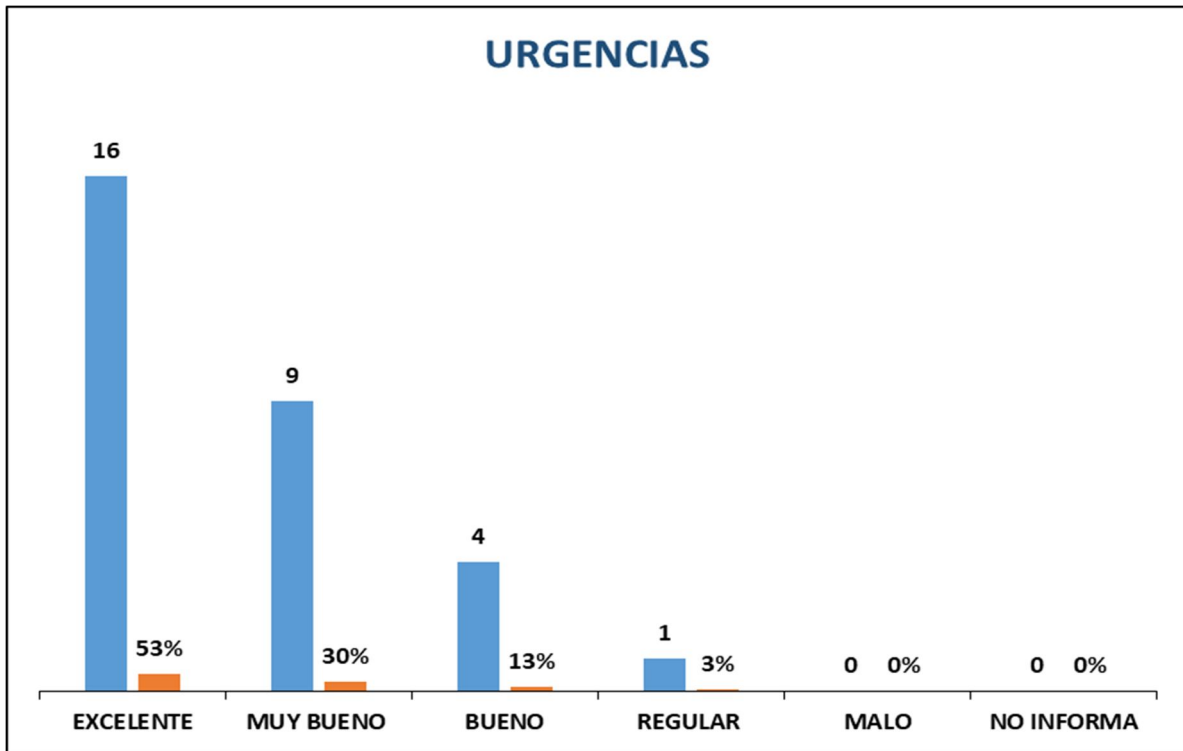
## SATISFACCION II TRIMESTRE



Por lo cual podemos concluir que: En el Segundo Trimestre del año podemos observar que los diferentes procesos han mejorado, se debe procurar la articulación de los diferentes actores como líderes de procesos y colaboradores para que acojan las sugerencias plasmadas en los diferentes reportes mensuales y Planes de Mejora Internos; se debe seguir realizando seguimiento constante de éstos para lograr óptimos resultados.

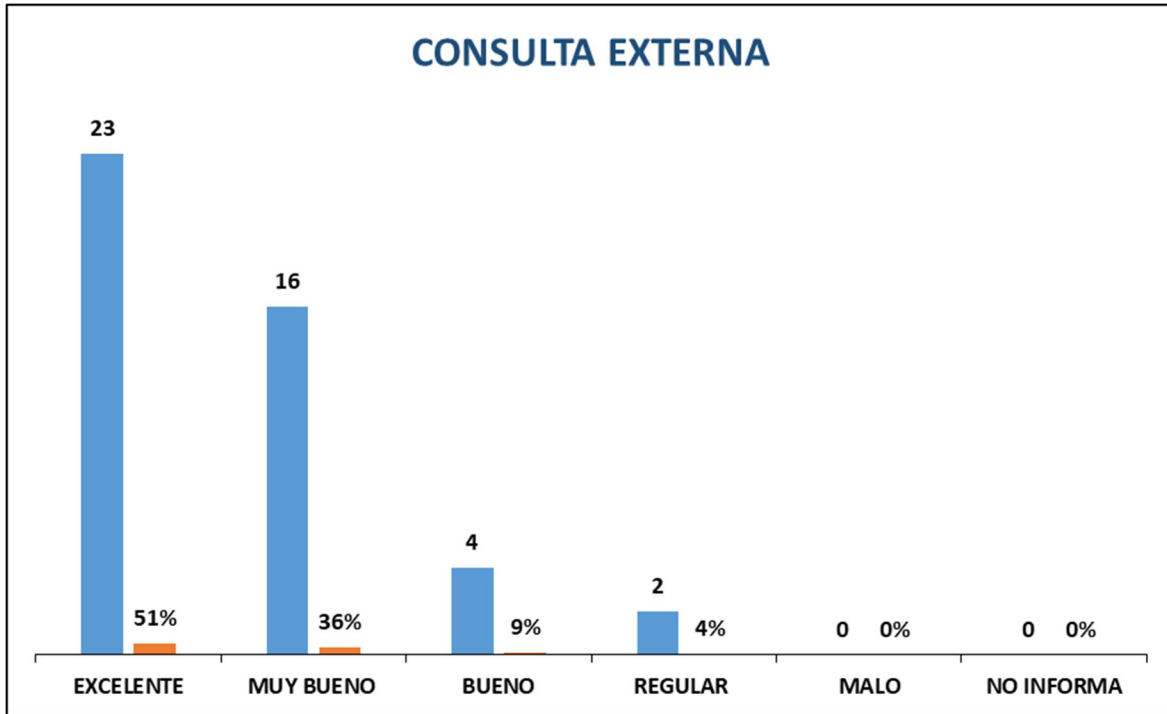
A continuación se detallan el consolidado del SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022, Por cada proceso y las observaciones acumuladas, realizadas por los usuarios:

		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>						
		<b>URGENCIAS</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		16 53%	9 30%	4 13%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	19 63%	11 37%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	19 63%	11 37%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	19 63%	11 37%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	17 57%	9 30%	0 0%	4 13%	0 0%	0 0%	87%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	18 60%	11 37%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	17 57%	10 33%	1 3%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	17 57%	10 33%	1 3%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	18 60%	11 37%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	17 57%	8 27%	1 3%	5 17%	0 0%	0 0%	87%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	20 67%	8 27%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	18 60%	8 27%	3 10%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	b. Escucha sus inquietudes	19 63%	8 27%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	19 63%	9 30%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	19 63%	9 30%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	19 63%	10 33%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	19 63%	10 33%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	19 63%	10 33%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	19 63%	9 30%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 100%		100%



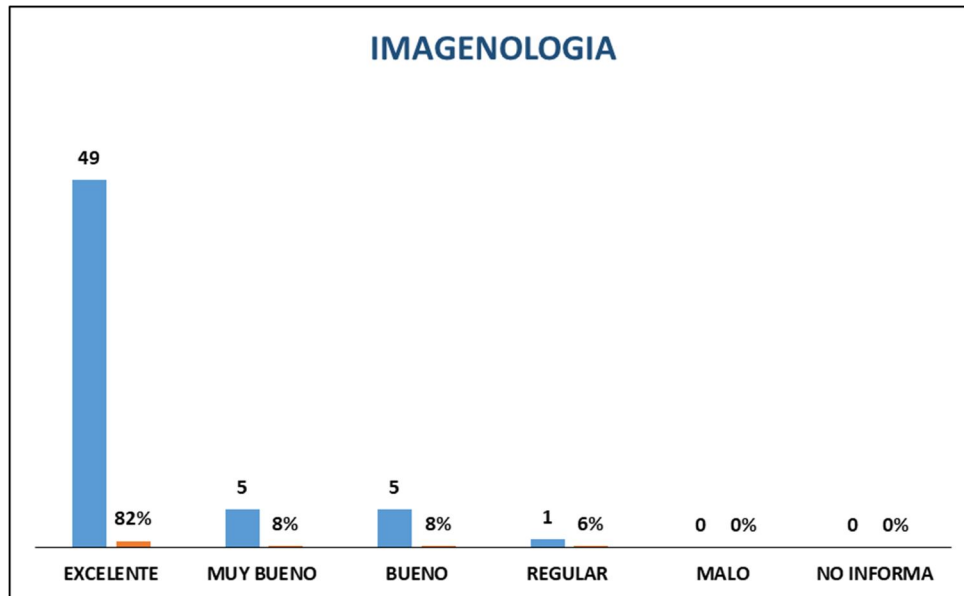
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:</b>
<p>1. AMABILIDAD Y EL MEDICO EXCELENTE</p> <p>2. LA ATENCION DEL PERSONAL ES MUY BUENA Y LOS MEDICOS EXCELENTES.</p> <p>3. LAS ENFERMERAS SON MUY ATENTAS ESTAN MUY PENDEINTES DE LOS PACIENTES.</p> <p>4. LA ATENCION ES EXCELENTE.</p> <p>5. LA ATENCION FUE MUY RAPIDA Y LOS MEDICOS SON MUY PREPARADOS, TODO ESTUVO MUY BIEN</p> <p>6. AGRADECER AL PERSONAL DE URGENCIAS POR LA BUENA ATENCION.</p> <p>7. LA AMABILIDAD Y EL RESPETO DEL PERSONAL</p> <p>8. AGRADECER LA ATENCION Y EL TRATO DEL PERSONAL</p> <p>9. TODA LA ATENCION EXCELENTE, BUEN TRATO</p>	<p>1. SOLICITAR COLOCAR MAS COBIJAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.</p> <p>2. EL SERVICIO DE LOS MEDICOS ESPECIALISTAS ES MUY DEMOROSO, YA QUE EL RESULTADO DE LOS EXAMENES SE TARDO EN SALIR, SE SOLICITA MAS AGILIDAD POR QUE ES UNA URGENCIA</p> <p>3. USUARIO REFIERE QUE SOLICITO EL ALTA VOLUNTARIA YA QUE LOS RESULTADOS DE LOS EXAMENES FUERON MUY DEMOROSOS Y POR LO TANTO LOS MEDICOS ESPECIALISTAS NO LE DIERON UN DIAGNOSTICO CLARO</p> <p>4. USUARIO MANIFIESTA QUE SE COLOQUE MAS COBIJAS</p> <p>5. USUARIO MANIFIESTA QUE SE HAN DEMORADO EN ENTREGAR LOS RESULTADOS DE LOS EXAMENES</p> <p>6. USUARIA MANIFIESTA QUE LA DIETA DE LOS PACIENTES SEA SUPERVISADA POR NUTRICIONISTA YA QUE SALIO DE UNA CIRUGIA Y LE DIERON COMIDA IRRITABLE.</p> <p>7. USUARIA MANIFIESTA QUE SE LE DEN MAS COBIJAS</p> <p>8. USUARIO REFIERE QUE INGRESO A LAS 10 DE LA NOCHE Y SIENDO LAS 9 30 DEL DIA SIGUEINTE NO HA RECIBIDO NINGUNA ALIMENTACION SE SUGIERE QUE HAYA MAS HUMANIDAD EN CUANTO A LA ALIMENTACION, SOLO LES DIJERON QUE ESPERARAN Y HASTA ESA HORA NO LES HAN DADO RAZON DE NADA, SE SUGIERE MAS AGILIDAD DEL PARTE DEL PERSONAL.</p>

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CONSULTA EXTERNA						
		No. ENCUESTAS 45						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						TOTAL PROMEDIO
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	
N/A		23	16	4	2	0	0	96%
		51%	36%	9%	4%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		24	15	6	0	0	0	100%
a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?		53%	33%	13%	0%	0%	0%	
b. Atención amable y trato respetuoso		21	19	5	0	0	0	100%
		47%	42%	11%	0%	0%	0%	
c. Privacidad y confidencialidad		22	16	7	0	0	0	100%
		49%	36%	16%	0%	0%	0%	
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		20	6	8	11	0	0	76%
		44%	13%	18%	24%	0%	0%	
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		30	11	4	0	0	0	100%
		67%	24%	9%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		28	12	5	0	0	0	100%
		62%	27%	11%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		22	17	6	0	0	0	100%
		49%	38%	13%	0%	0%	0%	
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		22	15	5	3	0	0	93%
		49%	33%	11%	7%	0%	0%	
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		20	15	4	6	0	0	87%
		44%	33%	9%	13%	0%	0%	
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		22	17	5	1	0	0	98%
		49%	38%	11%	2%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		22	16	6	1	0	0	98%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		49%	36%	13%	2%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		22	17	6	0	0	0	100%
		49%	38%	13%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		22	16	6	1	0	0	98%
		49%	36%	13%	2%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		22	16	6	1	0	0	98%
		49%	36%	13%	2%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		22	17	6	0	0	0	100%
		49%	38%	13%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		25	14	6	0	0	0	100%
		56%	31%	13%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		22	17	6	0	0	0	100%
		49%	38%	13%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		22	17	5	1	0	0	98%
		49%	38%	11%	2%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		41	4	0	0	0	0	100%
		91%	9%	0%	0%	0%		




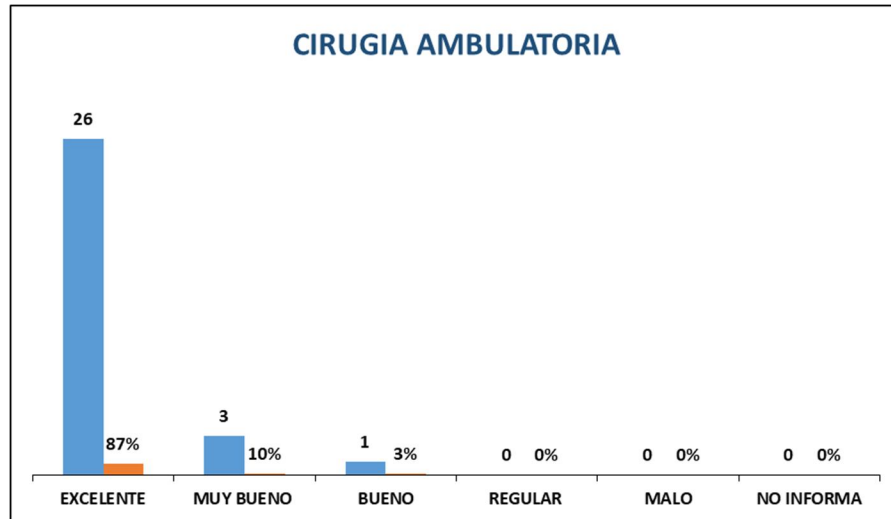
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:</b>
<p>1. EXCELENTE ATENCION                  2. MUY BUEN SERVICIO                  3. LA ATENCION FUE BUENA                  4. LA ATENCION Y LA AMABILIDAD DEL PERSONAL                  5. LAS PERSONAS QUE ATIENDEN SON MUY AMABLES                  6. LOS PROFESIONALES HACEN MUY BIEN SU LABOR                  7. EL MEDICO EXPLICA MUY BIEN LAS RECOMENDACIONES A SEGUIR                  8. PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO Y BUEN ATENCION, INSTALACIONES MUY ADECUADAS.</p>	<p>1. LA ATENCION DEBE SER PUNTUAL YA QUE LA CITA ESTABA PARA UNA HORA Y Y NOS ATENDIERON HORA MAS TARDE                  2. LA ATENCION NO ES OPORTUNA YA QUE SE NECESITA DE LA AYUDA DE LAS ENFERMERAS Y NO ESTABAN ATENTAS DEL TIMBRE, Y HAN APLAZADO MUCHO LA CIRUGIA                  3. LOS MEDICOS ESPECIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR, YA QUE DEBIA COMPRAR SULFATO DE MAGNESIO, PERO NADIE LE INFORMO, DE IGUAL MANERA COMPRAR TERMOMETRO Y TAMPOCO LE AVISARON.                  4. DEBEN MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCION                  5. EL MEDICO NO LEYO LA AUTORIZACION, Y NO EXPLICO CORRECTAMENTE LO QUE DEBIA HACER                  6. LOS TIEMPOS DE ESPERA SON MUY EXTENSOS                  7. USUARIA MANIFIESTA QUE TENIA LA CITA A LAS 11:30 Y EL DOC NO LA LLAMO AL MOMENTO DE PREGUNTAR PORQUE NO LA ATIENDEN LE DICEN QUE EL ESPECIALISTA SE HA IDO QUE YA NO VA A ATENDER. ENTONCES LE SOLUCIONAN Y LA ATIENDE OTRO ESPECIALISTA A LAS 2 DE LA TARDE. LE PARECE UNA FAÑTA DE RESPETO QUE NO LA HAYAN ATENDIDO A LA HORA ASIGNADA Y EL MEDICO SE HAYA IDO Y LA TENGA QUE HABER VALORADO OTRO                  8. USUARIA REFIERE QUE LA ATENCION FUE MUY DEMORADA Y QUE PARA PODER SACAR LA CITA ES MUY COMPLICADO, RECOMIENDA QUE UTILICEN OTROS METODOS PAR QUE NO HAY CONGESTION Y CONTRATEN MAS PERSONAL POR LA CANTIDAD DE PACIENTES.                  9. SE RECOMIENDA QUE UTILICEN OTRO METODO PARA SACAR CITAS YA QUE SE DEMORAN MUCHO EN CONTESTAR EL WHATSAPP                  10. ES MUY DIFICIL SACAR LA CITAS PARA ESPECIALISTAS MUCHAS VECES NO CONTESTAN EL WATSSHAP Y PASA MUCHO TIEMPO PARA PODER TENER ACCESO A LA CITA.                  11. PARA SOLICITAR CITA PARA EL ESPECIALISTA DE NEUROCIRUGIA SE DEMORO MAS DE 3 MESES, LA VERDAD ES MUCHO TIEMPO, USUARIA REFIERE QUE SE CONTRATE MAS ESPECIALISTAS PARA QUE PUEDAN ATENDER A LOS APICIENTES                  12. USUARIO REFIERE TUVO MUCHOS INCONVENIENTES PARA LA ATENCION, QUE NO HABIA CITAS PARA SU ATENCION. TIEMPO PARA ATENCION FUE MUY DEMORADO                  13. ES MUY DIFICIL SACAR UNA CITA SE SUGIERE QUE HAYA UNA LINEA PARA SACAR LAS CITAS MUCHAS PERSONAS NO TIENEN EL MEDIO DE WHATSAAP Y VIVIMOS LEJOS.                  14. PARA DAR UNA CITA SE DEMORAN MUCHO, SE TARDO CASI DOS MESES                  15. CONTRATAR MAS ESPECIALISTAS PARA NEUROCIRUGIA ES MUY DIFICIL SACAR UNA CITA PARA ESTA ESPECIALIDAD Y HABEMOS USUARIOS QUE NECESITAMOS LA ATENCION DE MANERA PRIORITARIA. POR NUESTRA SALUD</p>

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		IMAGENOLOGIA					FO- 2321	
		No. ENCUESTAS 60					Versión: 1 Vigencia 16/07/2021	
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
N/A		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		49	5	5	1	0	0	98%
		82%	8%	8%	6%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		48	8	2	2	0	0	97%
		80%	13%	3%	3%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	47	9	2	2	0	0	97%
		78%	15%	3%	3%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	48	10	2	0	0	0	100%
		80%	17%	3%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	42	7	8	3	0	0	95%
		70%	12%	13%	5%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	50	9	1	0	0	0	100%
		83%	15%	2%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	50	7	3	0	0	0	100%	
	83%	12%	5%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	46	11	3	0	0	0	100%	
	77%	18%	5%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	46	10	3	1	0	0	98%	
	77%	17%	5%	2%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	46	10	4	0	0	0	100%	
	77%	17%	7%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	46	10	4	0	0	0	100%	
	77%	17%	7%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	47	9	3	0	1	0	98%
		78%	15%	5%	0%	2%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	46	10	3	1	0	0	98%
		77%	17%	5%	2%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	46	10	3	1	0	0	98%
		77%	17%	5%	2%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	45	11	3	1	0	0	98%
		75%	18%	5%	2%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto	45	11	4	0	0	0	100%	
	75%	18%	7%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	46	10	4	0	0	0	100%	
	77%	17%	7%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	47	9	3	1	0	0	98%	
	78%	15%	5%	2%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	48	8	3	1	0	0	98%	
	80%	13%	5%	2%	0%	0%		
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		56	4	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%		




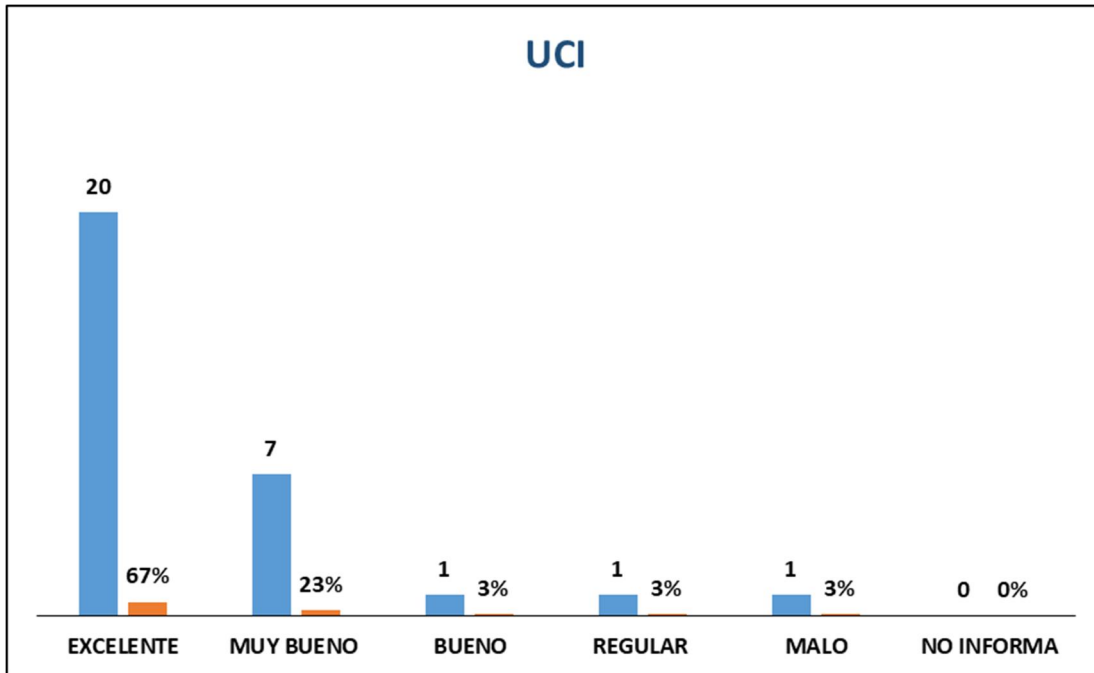
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.MUY BUEN SERVICIO</li> <li>2.FELICITAR AL PERSONAL DE SALUD POR SU BUEN SERVICIO</li> <li>3.LA ATENCION Y LA AMABILIDAD DEL PERSONAL</li> <li>4.LA ATENCION FUE RAPIDA Y ENTREGAN LOS RESULTADOS A TIEMPO</li> <li>5. SON AMABLES Y RESPETUOSOS, LA ATENCION Y LA CORDIALIDAD.</li> <li>6.EL TIEMPO DE ESPERA FUE EL ADECUADO, LA ATENCION ES MUY RAPIDA</li> <li>7. LA ATENCION GENERAL DE TODO EL PERSONAL ES MUY BUENA SE LOS FELICITA POR SU BUENA ATENCION.</li> <li>8.AMABILIDAD Y CORDIALIDAD EN TODA LA ATENCION</li> <li>9.TODO MUY BIEN EN EL HOSPITAL, LA GENEROSIDAD DEL PERSONA</li> <li>10.MUY BUENA LA ATENCION SON AMABLES</li> <li>11.ATENCION AGIL PERSONAL AMABLE</li> <li>12.EL SERVICIO FUE MUY BUENO</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.TENER UNA ATENCION MAS HUMANIZADA</li> <li>2.AGILIZAR EL MANEJO DE CITAS</li> <li>3. EL PESONAL NO LE EXPLICA SOBRE SU DIAGNOSTICO Y NO LE DA RESPUESTA A SUS PREGUNTAS.</li> <li>4.LA ATENCION SE DEMORO, SE RECOMIENDA AGILIDAD EN LA ATENCION</li> <li>5.ME HICIERON ESPERAR MUCHO, PARA RECIBIR MI ATENCION</li> </ol>

		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>				
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021			
		<b>CIRUGIA AMBULATORIA</b> <b>No. ENCUESTAS 30</b>								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION								
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		N/A								
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
2. Pensando en su experiencia general con la atención en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
		b. Atención amable y trato respetuoso		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
		c. Privacidad y confidencialidad		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		25	2	1	2	0	0	93%
				83%	7%	3%	7%	0%	0%	
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
		b. Escucha sus inquietudes		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		26	3	1	0	0	0	100%
				87%	10%	3%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		26	3	1	0	0	0	100%		
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO		
		30	0	0	0	0	0	100%		
		100%	0%	0%	0%	0%				




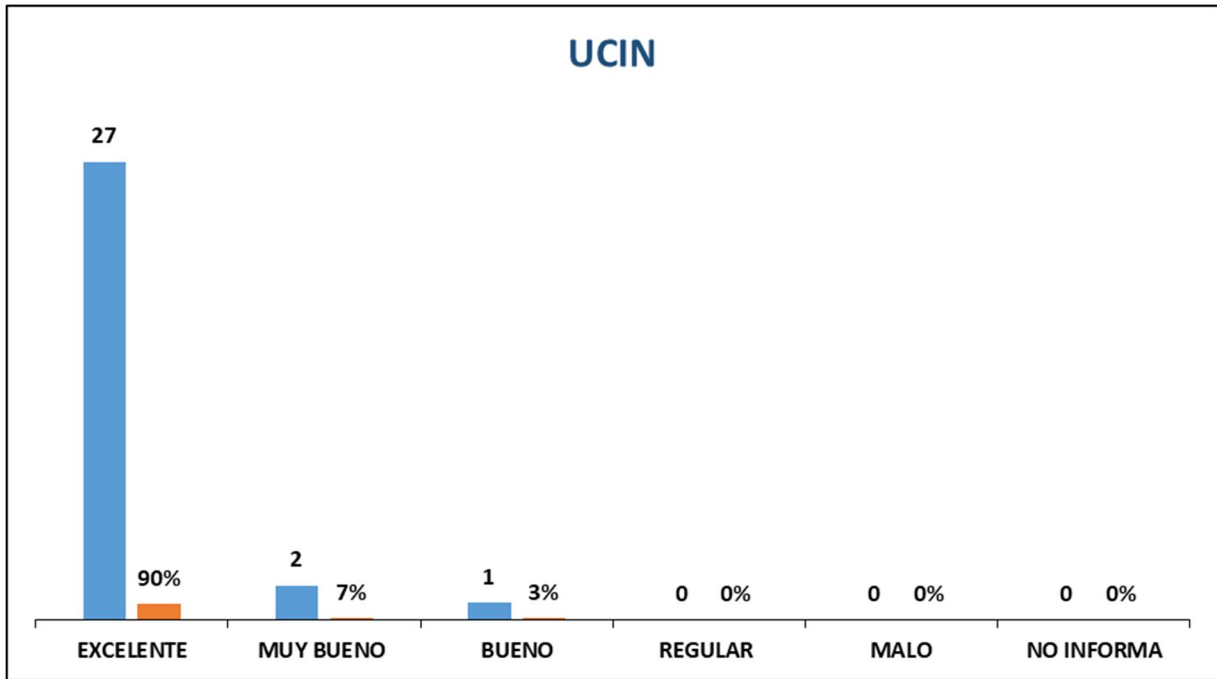
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>b. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SEGUIR CON LA BUENA ATENCION</li> <li>2. BUEN TRATO</li> <li>3. SEGUIR CON LA BUENA ATENCION</li> <li>4. EXCELENTE SERVICIO</li> <li>5. EL PERSONAL DEL SERVICIO DE CIRUGIA, HUMANO, MUY ATENTO Y SERVICIAL</li> <li>6. SATISFECHO CON LA ATENCION</li> <li>7. LA ATENCION FUE MUY BUENA, EL MEDICO ES EXCELENTE EN SU ATENCION.</li> <li>8. EL PERSONAL ES AMABLE, TODO ESTUVO BIEN GRACIAS POR SU ATENCION.</li> <li>9. NO SE PRESENTO NINGUN INCONVENIENTE, TODA LA ATENCION FUE MUY BUENA</li> <li>10. EXCELENTE LA ATENCION, LOS MEDICOS SON EXCELENTE PROFESIONALES, USURIA REFIERE QUE FELICITA A TODO EL PERSONAL DE LA INSTITUCION.</li> <li>11. BUEN TRATO CON LOS PACIENTES, LA ATENCION FUE MUY BUENA, AMABILIDAD DEL PERSONAL</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MEJORAR LA ORGANIZACION, MAS CONCENTRACION.</li> <li>2. MUY DEMORADO, AGILIZAR LA ATENCION</li> <li>3. LAS FACTURADORAS SON GROSERAS</li> <li>4. AGILIZAR LAS CITAS.</li> <li>5. MEJORAR LAS HABITACIONES, INCLULIR TELEVISOR</li> <li>6. MEJORAR EL CONSULTORIO 8</li> <li>7. USUARIA REFIERE LA HORA DE ATENCION YA QUE LE PROGRAMARON LA CIRUGIA A UNA HORA LA ATENDIERON MUY TARDE.</li> <li>8. LA HORA DE ATENCION SE TARDO MUCHO, RECOMENDACION ATENDER A UN TIEMPO PRUDENTE DE LA ASIGNACION DE LA CITA.</li> </ol>

		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>UCI</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		EXCELENTE 20 67%	MUY BUENO 7 23%	BUENO 1 3%	REGULAR 1 3%	MALO 1 3%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 93%
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 7 23%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?		EXCELENTE 22 73%	MUY BUENO 8 27%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 22 73%	MUY BUENO 7 23%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
b. Atención amable y trato respetuoso		EXCELENTE 24 80%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
c. Privacidad y confidencialidad		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 24 80%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 22 73%	MUY BUENO 8 27%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		EXCELENTE 22 73%	MUY BUENO 8 27%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 1 3%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
b. Escucha sus inquietudes		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 7 23%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
e. Lo trata con dignidad y respeto		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 7 23%	BUENO 0 0%	REGULAR 0 0%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
		EXCELENTE 23 77%	MUY BUENO 6 20%	BUENO 0 0%	REGULAR 1 3%	MALO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 97%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI 29 97%	PROBABLEMENTE SI 1 3%	PROBABLEMENTE NO 0 0%	DEFINITIVAMENTE NO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%	
		DEFINITIVAMENTE SI 29 97%	PROBABLEMENTE SI 1 3%	PROBABLEMENTE NO 0 0%	DEFINITIVAMENTE NO 0 0%	NO INFORMA 0 0%	TOTAL PROMEDIO 100%	



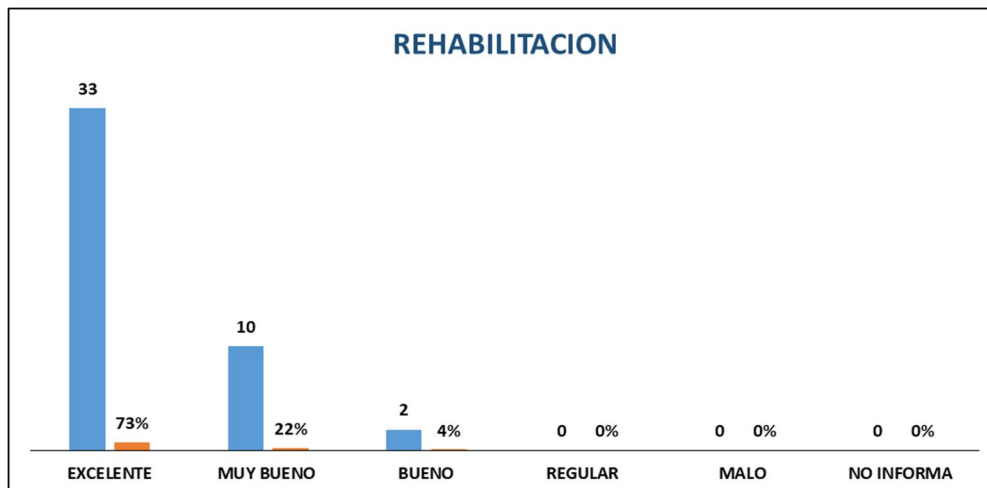
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1. EXCELENTE SERVICIO, EXCELENTE CALIDAD HUMANA</p> <p>2. LA HIJA DE LA USURIA MANIFIESTA ESTAR MUY AGRADECIDA POR LA ATENCION RECIBIDA</p> <p>3. AGRADECER AL PERSONAL DE UCI POR LA ATENCION RECIBIDA</p> <p>4. EL PERSONAL ES MUY HUMANO, USUARIO REFIERE QUE TODO ESTUVO BIEN.</p> <p>5. BUEN TRATO, AMABILIDAD, MEDICOS EXCELENTES, MUY BUENAS INTALACIONES, MUY BUEN TRATO PARA LLOS PACIENTES.</p> <p>6. BUEN TRATO, AMABILIDAD, TODO, TODO MUY BIEN, EXCELENTE.</p> <p>7. TODA LA ATENCION EXCELENTE.</p> <p>8. RESPETO, LA ATENCION MUY OPORTUNA EN TODO, LA ATENCION, LA AMABILIDAD, EL PERSONAL MUY CALIFICADO.</p>	<p>1. USUARIO REFIERE QUE SE DEBE MEJORAR LA ALIMENTACION YA QUE ES MUY POQUITA</p> <p>2. USUARIO REFIERE QUE HUBO DEMORA EN LA REMISION DE SU PADRE QUE LOS MEDICOS NO ESTABAN PENDIENTES ELLOS TIMBRABAN CUANDO NECESITABAN LA TENCION Y NO ERA OPORTUNA LA ATENCION.</p> <p>3. MANIFIESTA QUE ALGUNAS AUXILIARES DE ENFERMERIA NO QUERIAN REALIZAR LA LIMPIEZA DEL PACIENTE Y NO LE TENIAN PACIENCIA, INCLUSO HUBO UNA DISCUSION ENTRE FAMILIAR Y AUXILIAR</p>

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321				
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021			
		<b>UCIN</b>								
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION								
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		N/A		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
				27	2	1	0	0	0	100%
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?		a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	27	2	1	0	0	0	100%	
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
		b. Atención amable y trato respetuoso	27	2	1	0	0	0	100%	
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
		c. Privacidad y confidencialidad	27	2	1	0	0	0	100%	
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	27	2	1	0	0	0	100%	
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	27	2	1	0	0	0	100%	
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	27	2	1	0	0	0	100%			
90%	7%	3%	0%	0%	0%					
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	27	2	1	0	0	0	100%			
90%	7%	3%	0%	0%	0%					
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	27	2	1	0	0	0	100%			
90%	7%	3%	0%	0%	0%					
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	27	2	1	0	0	0	100%			
90%	7%	3%	0%	0%	0%					
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	27	2	1	0	0	0	100%			
90%	7%	3%	0%	0%	0%					
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	26	2	2	0	0	0	100%	
		87%	7%	7%	0%	0%	0%			
		b. Escucha sus inquietudes	27	2	1	0	0	0	100%	
		90%	7%	3%	0%	0%	0%			
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	26	2	2	0	0	0	100%	
		87%	7%	7%	0%	0%	0%			
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	26	2	2	0	0	0	100%	
		87%	7%	7%	0%	0%	0%			
		e. Lo trata con dignidad y respeto	26	3	1	0	0	0	100%	
		87%	10%	3%	0%	0%	0%			
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	26	2	1	1	0	0	97%			
87%	7%	3%	3%	0%	0%					
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	26	2	1	1	0	0	97%			
87%	7%	3%	3%	0%	0%					
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	26	3	1	0	0	0	100%			
87%	10%	3%	0%	0%	0%					
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO		
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		29	1	0	0	0	0	100%		
		97%	3%	0%	0%	0%	0%			



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1.FELICITAR AL PERSONAL DE UCIN POR LA BUENA ATENCION BRINDADA</p> <p>2. MUY BUENA ATENCION MUY AGRADECIDA CON EL PERSONAL CON LAS ENFERMERAS MUY ATENTAS.</p> <p>3. LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS ES MUY BUENA AGRADECE LA ATENCION QUE TUVIERON CON EL BEBE Y CON ELLA.</p> <p>4. EL TRATO DEL PERSONAL, LA AMABILIDAD, EXCELENTE LA ATENCION, LAS ENFERMERAS TIENEN MUCHA HUMADIDAD, SON MUY PACIENTES Y LOS MEDICOS SON EXCELENTE PROFESIONALES MUY AGRADECIDA POR TODO LO QUE HICIERON POR SU BEBE.</p> <p>5.LA ENFERMERAS SON MUY ATENTAS SON MUY CORDIAL, TODA LA ATENCION MUY BUENA, EXCELENTE EL PERSONAL LOS MEDICOS MUY PROFESIONALES.</p> <p>6. USUARIA AGRADECE LA ATENCION PARA SU BEBE, MUY PACIENTES LOS MEDICOS LAS ENFERMERAS.</p>	<p>1.FALTA DE INFORMACION,POR PARTE DEL PERSONAL,NO INFORMAN A LA MADRE SOBRE LA TOMA DE UN ELCTROCARDIOGRAMA Y DE LOS RESULTADOS DE ESTE, SE ENTERO AL MOMENTO DE LEER LA HISTORIA CLINICA</p> <p>2.EL ESPACIO DONDE LAS MADRES DEBEN SACAR LA LECHE ES MUY PEQUEÑO Y HAY QUE ESPERAR MUCHO PARA DICHO ESPACIO</p>

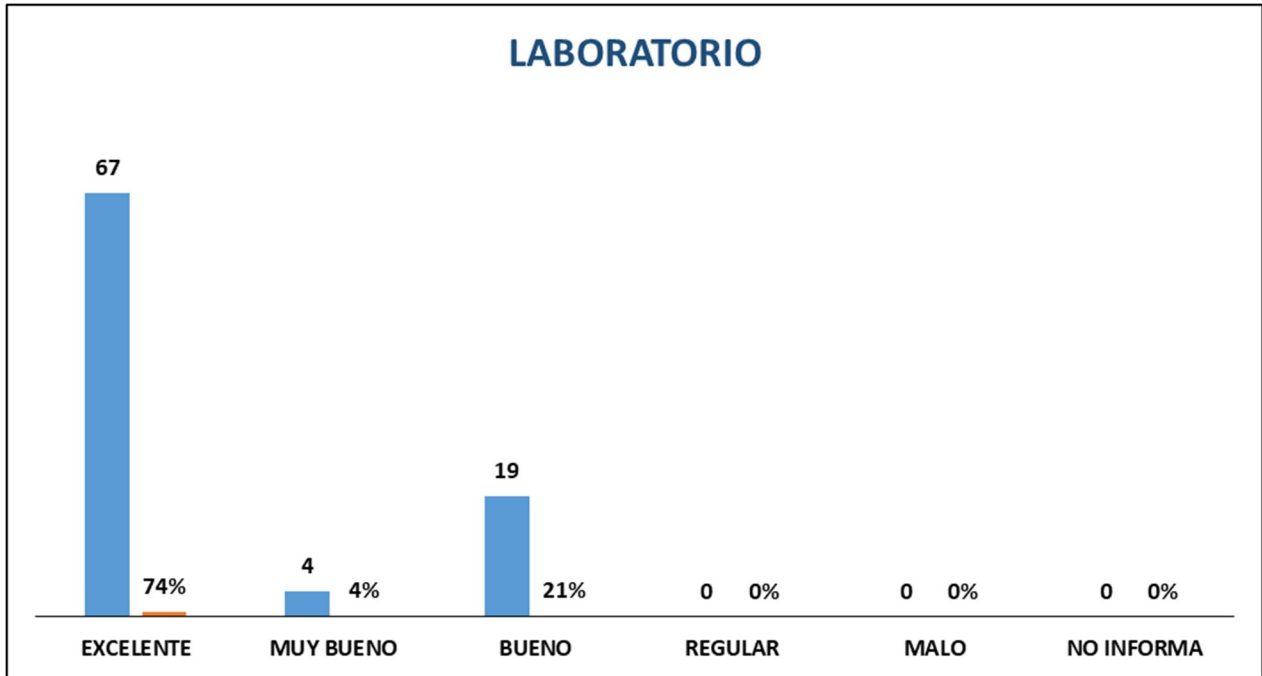
		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>						
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021					
		<b>REHABILITACION</b> <b>No. ENCUESTAS 45</b>										
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION										
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO				
		33 73%	10 22%	2 4%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO				
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	35 78%	9 20%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	b. Atención amable y trato respetuoso	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	c. Privacidad y confidencialidad	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	33 73%	10 22%	1 2%	1 2%	0 0%	0 0%	98%				
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	34 76%	9 20%	2 4%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	33 73%	10 22%	2 4%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	34 76%	9 20%	2 4%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO			
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	b. Escucha sus inquietudes	34 76%	8 18%	3 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	33 73%	9 20%	3 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	33 73%	8 18%	4 9%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	e. Lo trata con dignidad y respeto	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	34 76%	9 20%	2 4%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	34 76%	10 22%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	33 73%	11 24%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	100%				
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??	DEFINITIVAMENTE SI	45 100%	PROBABLEMENTE SI	0 0%	PROBABLEMENTE NO	0 0%	DEFINITIVAMENTE NO	0 0%	NO INFORMA	0 0%	TOTAL PROMEDIO	100%




<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HAY DISPONIBILIDAD Y EL PERSONAL ES MUY AMABLE, HABLAN DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE.</li> <li>2. ATENCIÓN DE TODO EL PERSONAL ES MUY AMABLE</li> <li>3. TODA LA ATENCIÓN EXCELENTE, LA DOCTORA ES MUY AMABLE Y PROFESIONAL EN SU TRABAJO.</li> <li>4. LAS TERAPIAS SON MUY BUENAS, EL PERSONAL ES MUY AMABLE.</li> <li>5. LA ATENCIÓN ES MUY BUENA TODO EL PERSONAL MUY AMABLE.</li> <li>6. LA ATENCIÓN ES BUENA, LAS TERAPIAS AYUDAN MUCHO PARA LA RECUPERACIÓN PRONTA DE LOS PACIENTES.</li> <li>7. EXCELENTE LA ATENCIÓN</li> <li>8. PERSONAL MUY AMABLE Y EL TRATO EXCELENTE.</li> <li>9. FELICITAR A LA DOCTORA Y LA AUXILIAR MUY BUENA ATENCIÓN SON ATENTAS, CORDIALES MUY COMPROMETIDAS CON SU LABOR.</li> <li>10. PERSONAL EXCELENTE, MUY HUMANITARIO, SON CONCIENTES DEL ESTADO DE SALUD DE LOS USUARIOS.</li> <li>11. LA ATENCIÓN MUY BUENA, LA DOCTORA ES MUY AMABLE MUY PENDIENTE DE LOS PACIENTES.</li> <li>12. LA ATENCIÓN ES MUY AMABLE, EL PERSONAL TANTO COMO DOCTORA Y ENFERMERAS ESTAN MUY PENDIENTES DE LOS PACIENTES, FELICITACIONES POR SU GRAN TRABAJO.</li> <li>13. LA DOCTORA Y LA ENFERMERA SON MUY AMABLES, SON MUY PROFESIONALES EN SU TRABAJO ESTAN MUY PENDIENTES DE LOS USUARIOS.</li> <li>14. LA ATENCIÓN ES MUY BUENA, EL TRATO ES RESPETUOSO, EL PERSONAL ES AMABLE.</li> <li>15. LA AMABILIDAD Y PACIENCIA DEL PERSONAL.</li> <li>16. LA ATENCIÓN ES MUY AMABLE, EL PERSONAL TANTO COMO DOCTORA Y ENFERMERAS ESTAN MUY PENDIENTES DE LOS PACIENTES, FELICITACIONES POR SU GRAN TRABAJO</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SE RECOMIENDA QUE CONTRATEN OTRA PERSONA PARA QUE LE AYUDE A LA DOCTORA YA QUE HAY MUCHOS PACIENTES.</li> <li>2. SE RECOMIENDA CONTRATAR OTRA PERSONA PARA QUE ESTE EN PERMANENTE ACOMPAÑAMIENTO CON LA DOCTORA YA QUE HAY MUCHOS PACIENTES.</li> <li>3. SE RECOMIENDA QUE LOS TENDIDOS DEBEN SER EN DESECHABLES.</li> <li>4. SE SUGIERE QUE CONTRATEN UNA AUXILIAR PARA QUE AYUDE TIEMPO COMPLETO A LA DOCTORA YA QUE HAY MUCHOS PACIENTES Y LAS DOS NO DAN ABASTO PARA SU ATENCIÓN.</li> <li>5. SOLO UNA RECOMENDACIÓN, QUE EL TIEMPO DE LA ATENCIÓN SEA UN POCO MÁS EXTENSO YA QUE 30 MINUTOS CONSIDERO QUE ES MUY POCO TIEMPO PARA LAS TERAPIAS.</li> <li>6. SIMPLEMENTE SE RECOMIENDA ORGANIZAR MEJOR LAS AGENDAS, YA QUE HAY MOMENTOS QUE SE SATURAN DE PACIENTES Y NO PUEDEN ESTAR PENDIENTES DE TODOS AL TIEMPO.</li> <li>7. USUARIA REFIERE SERIA BUENO CONTRATAR OTRA PERSONAL QUE LE AYUDE A LA DOCTORA YA QUE ALGUNAS VECES HAY MUCHOS PACIENTES Y SE VE QUE ELLA LA AUXILIAR NO DAN ABASTO CON TODOS LOS USUARIOS.</li> <li>8. MAS SIN EMBARGO HAY ALGUNAS MAQUINAS QUE ESTAN ARRUMADAS SIN HABILITAR Y USUARIO ADEMÁS SUGIERE QUE HABILITEN LA HIDROTERAPIA YA QUE MUCHOS PACIENTES NECESITAN ESTE SERVICIO.</li> <li>9. SE RECOMIENDA ESTAR MÁS PENDIENTE DE LOS PACIENTES O CONTRATAR MÁS PERSONAL YA QUE ALGUNAS VECES HAY MUCHOS PACIENTES</li> </ol>

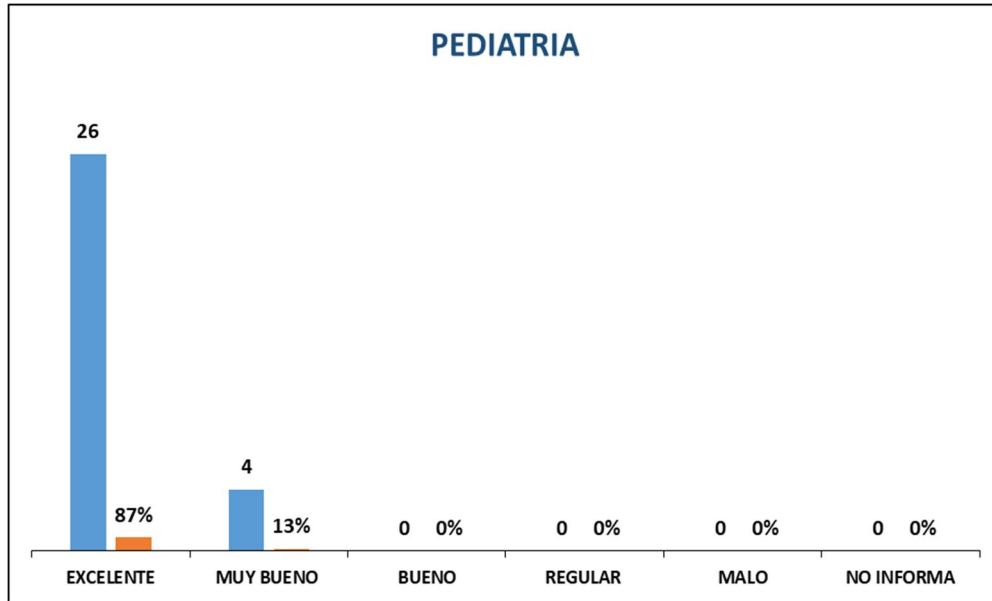
<p>17. EXCELENTES INSTALACIONES. MUY BUENOS EQUIPOS Y MAQUINAS PARA LA ATENCION.</p> <p>18. TIENE MUY BUENAS INSTALACIONES Y MUY BUENOS EQUIPOS.</p> <p>19. LA MEJOR ATENCION, USUARIA FELICITA AL PERSONAL SON EXCELENTES PROFESIONALES.</p>	
---	--

		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>						
		<b>LABORATORIO</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 90</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		67 74%	4 4%	19 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	67 74%	19 21%	4 4%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	67 74%	18 20%	5 6%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	62 69%	15 17%	8 9%	5 6%	0 0%	0 0%	94%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	68 76%	17 19%	5 6%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	77 86%	7 8%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	68 76%	16 18%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	66 73%	18 20%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	67 74%	16 18%	7 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	67 74%	17 19%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	66 73%	18 20%	6 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO	
	86 96%	4 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	



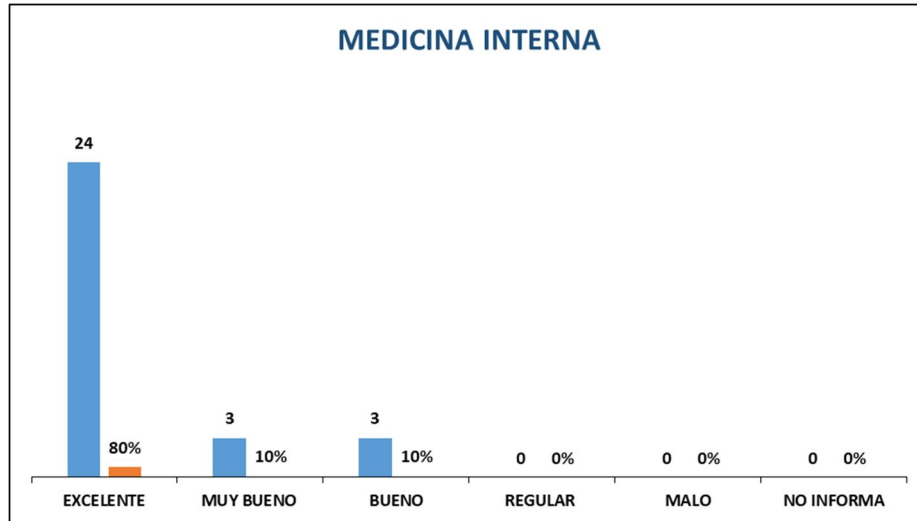
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.MUY BUEN SERVICIO</li> <li>2.MUY BUENA ATENCION</li> <li>3.AMABILIDAD Y HUMANIZACION</li> <li>4. TODA LA ATENCION ESTUVO MUY BIEN.</li> <li>5. BUENA LIMPIEZA, EDUCADAS LAS EMFERMERAS.</li> <li>6. LA ATENCION ES BUENA EL PERSONL ES AMABLE Y DAN MUY BUENA EXPLICACION.</li> <li>7. LA AMBILIDAD Y LA ATENCION DE TODO EL PERSONAL.</li> <li>8. EL PERSONAL AMABLE, USUARIO REFIERE QUEDO MUY SATISFECHO CON SU ATENCION, HAN MEJORADO MUCHO EN TODO MIL GRACIAS POR LA ATENCION.</li> <li>9.LA ATENCION FUE AGIL Y EFICIENTE, SE DESTACA LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES</li> <li>10.FELICITAR A TODO EL PERSONAL YA QUE PRESTAN UNA EXCELENTE ATENCION</li> <li>11. LAS INSTALACIONES SON EXCELENTES SE LOS FELICICTA POR SU HOSPITAL Y EL BENEFICIO PARA TODA LA COMUNIDAD, LA PERONA QUE LO ATENDIO FUE AMABLE LE DIO TODA LA INFORMACION.</li> <li>12.LA INSTALACIONES DEL HOSPITAL HAN MEJORADO MUCHO</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.AGILIZAR AL MOMENTO DE ATENCION</li> <li>2.PESIMA ALIMENTACION, EN EL SERVICIO DONDE UNO SE ENCUENTRA HOSPITALIZADA</li> <li>3. SE RECOMIENDA ESTAR MAS PENDIENTE DE LOS PACIENTES O CONTRATR MAS PERSONAL YA QUE ALGUNAS VECES HAY MUCHOS PACIENTES.</li> <li>4. EL TIEMPO DE ESPERA DEBEN MEJORAR EL USUARIO REFIERE ESPERO MUCHO PARA QUE LO ATIENDAN.</li> <li>5. FALLAN EN EL TIEMPO DE ESPERA, LO DEMAS TODA LA ATENCION FUE BUENA.</li> <li>6. USUARIO REFIERE ESPERO MUCHO PARA SUA ATENCION DEBEN MEJORAR.</li> <li>7. PARA QUE MEJOREN LA ATENCION EN LOS TIEMPOS DE ESPERA, SE DEMORAN MUCHO PARA TOMAR LOS LABORATORIOS.</li> </ol>

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>PEDIATRIA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	25 83%	3 10%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	26 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	24 80%	3 10%	1 3%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	27 90%	2 7%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	b. Escucha sus inquietudes	27 90%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	27 90%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	27 90%	2 7%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	27 90%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	



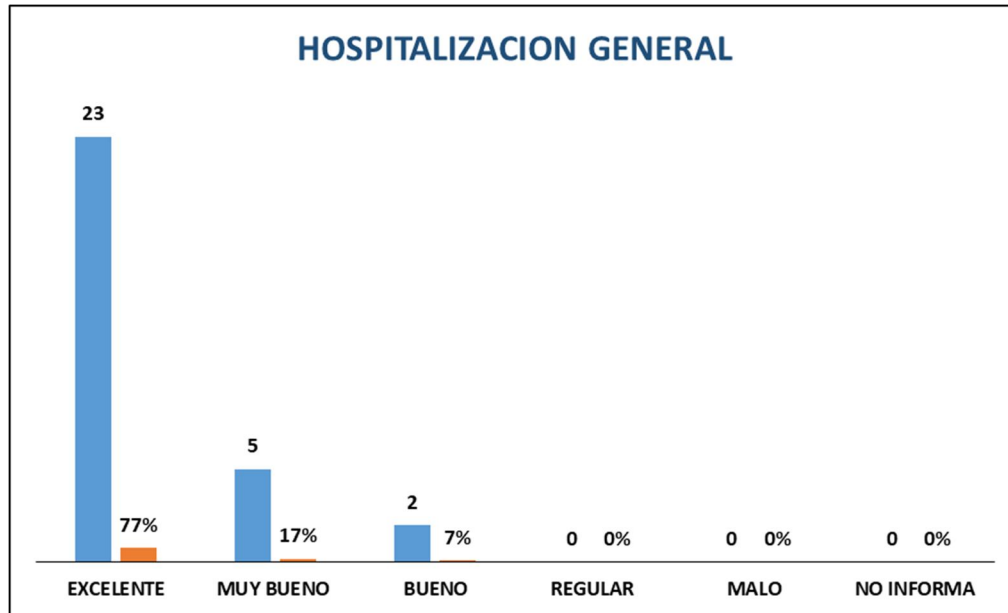
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MUY BUEN SERVICIO, AMABILIDAD, BUEN TRATO</li> <li>2. BUEN TRATO, EL PERSONAL ES AMABLE Y RESPETUOSO</li> <li>3. LAS ENFERMERAS SON AMABLES Y ESTAN MUY PENDIENTES DE LOS PACIENTES</li> <li>4. LA ATENCIÓN HA SIDO MUY BUENA</li> <li>5. EXCELENTE LA ATENCIÓN, EL PERSONAL ES MUY AMABLE, LOS MÉDICOS SON EXCELENTE PROFESIONALES</li> <li>6. LA ATENCIÓN ES MUY AMABLE Y RESPETUOSA</li> <li>7. LAS ENFERMERAS SON RESPETUOSAS CON LOS PACIENTES Y EXPLICAN TODO MUY BIEN</li> <li>8. LA ATENCIÓN DE TODO EL PERSONAL ES MUY BUENA.</li> <li>9. LA ATENCIÓN ES CONFIABLE Y SEGURA.</li> <li>10. EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN ES BUENA</li> <li>11. TODA ATENCIÓN MUY BUENA MADRE REFIERE SU HIJO A MEJORADO MUCHO CON LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PONER EN FUNCIONAMIENTO LOS TELEVISORES</li> <li>2. COLOCAR TELEVISORES QUE FUNCIONEN</li> <li>3. COMO RECOMENDACIÓN COLOCAR TELEVISORES YA QUE SIRVEN PARA QUE LOS NIÑOS SE DISTRAIGAN</li> <li>4. MUCHA DEMORA LA INGRESO POR URGENCIAS SE REQUIERE UN POCO DE AGILIDAD.</li> <li>5. USUARIO REFIERE QUE FALTA UN POCO DE AUTORIDAD EN EL CRITERIO MÉDICO EN CUANTO A LA TOMA DE DECISIONES EN DIFERENTES ESPECIALIDADES TANTO DE PEDIATRÍA Y MÉDICOS CIRUJANOS, RAZÓN POR LA CUAL EL NIÑO SE HA ALARGADO LA PERMANENCIA EN EL HOSPITAL POR LAS NEGLIGENCIAS DE LOS MÉDICOS.</li> <li>6. AL INGRESO POR URGENCIAS SE DEMORARON MUCHO, SE SUGIERE AGILIDAD Y EXPLICAR MEJOR SOBRE LA ATENCIÓN, Y SE DEBERÍA DAR PRIORIDAD A LOS NIÑOS.</li> </ol>

		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>MEDICINA INTERNA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		24	3	3	0	0	0	100%
		80%	10%	10%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	26	2	1	1	0	0	97%
		87%	7%	3%	3%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	27	3	0	0	0	1	100%
		90%	10%	0%	0%	0%	3%	
	c. Privacidad y confidencialidad	28	2	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	28	2	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	28	2	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	28	2	0	0	0	0	100%	
	93%	7%	0%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	28	2	0	0	0	0	100%	
	93%	7%	0%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	28	2	0	0	0	0	100%	
	93%	7%	0%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	28	2	0	0	0	0	100%	
	93%	7%	0%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	29	1	0	0	0	0	100%	
	97%	3%	0%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto	29	1	0	0	0	0	100%	
	97%	3%	0%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	29	1	0	0	0	0	100%	
	97%	3%	0%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	29	1	0	0	0	0	100%	
	97%	3%	0%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	29	1	0	0	0	0	100%	
	97%	3%	0%	0%	0%	0%		
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		30	0	0	0	0	0	100%
		100%	0%	0%	0%	0%		




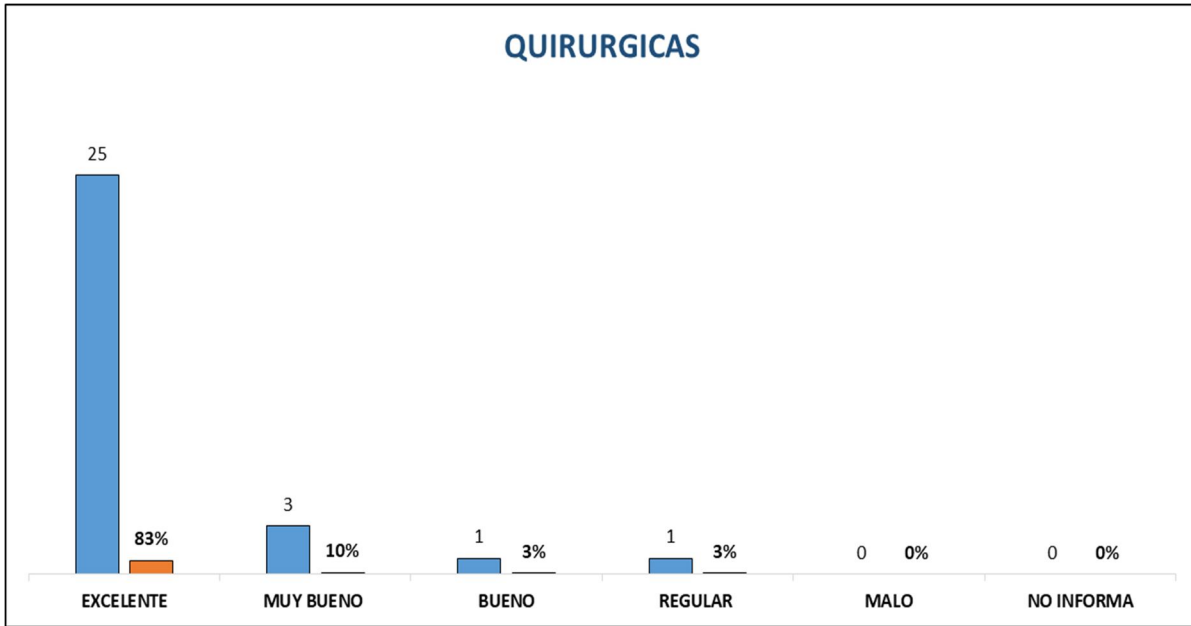
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.SEGUIR CON LA BUENA ATENCION.</li> <li>2.BUENA ATENCION Y OPORTUNA.</li> <li>3.EXCELENTE SERVICIO, HA MEJORADO LA ATENCION.</li> <li>4.MUY BUENA ATENCION</li> <li>5.BUEN EQUIPO DE TRABAJO, SON MUY HUMANOS, MUY ATENTOS</li> <li>6.MUY BIEN EL TRATO MUY AMABLES</li> <li>7.FELICITACIONES EN TODO</li> <li>8.LA ATENCION ES MUY BUENA, LAS ENFERMERAS SON ATENTAS ESTA MUY PENDIENTES DE LOS PACIENTE.</li> <li>9.TODAS LAS ATENCIONES HAN SIDO EXCELENTES</li> <li>10.TODO EXCELENTE</li> <li>11.EL SERVICIO MUY BUENO LA ATENCION EXCELENTE.</li> <li>12.LAS INSTALACIONES, LA ATENCION TODO MUY BIEN.</li> <li>13.ATENCIÓN MUY BUENA AMABILIDAD DEL PERSONAL</li> <li>14.MUY BUENA LA ATENCIÓN AYUDARON MUCHO EN LA RECUPERACIÓN DEL PACIENTE.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.MEJORAR POR QUE EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA HACEN MUCHO RUIDO.</li> <li>2.RECOMENDACION COLOCAR TELEVISOR EN LAS HABITACIONES.</li> <li>3.COLOCAR TELEVISION EN LAS HABITACIONES</li> <li>4.COLOCAR A FUNCIONAR LOS TV</li> </ol>

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>HOSPITALIZACIÓN GENERAL</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		23 77%	5 17%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	24 80%	4 13%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	24 80%	5 17%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	24 80%	5 17%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	25 83%	4 13%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	b. Escucha sus inquietudes	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	26 87%	2 7%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	26 87%	3 10%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??	DEFINITIVAMENTE SI	29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	PROBABLEMENTE SI							



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AGRADECER LA BUENA ATENCION DEL PERSONAL DE HOSPITALIZACION GENERAL</li> <li>2. TODA LA ATENCION ESTUVO MUY BIEN, EL PERSONAL MUY AMABLE Y SIEMPRE FUE OPORTUNA LA ATENCION</li> <li>3. EL PERSONAL ES MUY AMABLE Y PACIENTE.</li> <li>4. LA ATENCION ES AMABLE Y EL PERSONAL MUY PROFESIONAL EN SU TRABAJO.</li> <li>5. TODA LA ATENCION EXCELENTE, EL ASEO LAS INTALACIONES.</li> <li>6. MUY EXCELENTE LA ATENCION, LOS MEDICOS Y LAS ENFERMERAS MUY AMABLES.</li> <li>7. LOS MEDICOS SON EXCELENTES EN SU TRABAJO.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AGILIZAR EL TRAMITE DE LAS SALIDAS</li> <li>2. LA COMIDA MUY POQUITA</li> <li>3. ARREGLAR EL TV</li> <li>4. LOS RESULTADOS DE LOS EXAMENES SON MUY DEMORADOS</li> <li>5. LOS TIMBRES DE LA HABITACION 425 NO FUNCIONA. TIENE PENDIENTE LOS EXAMENES DEL CORAZON YA QUE NO SE LO HAN HECHO PORQUE ESTA EN ESPERA MUY DEMORADO</li> <li>6. LA USUARIA REFIERE QUE DEBEN CONTRATAR UN UROLOGO QUE ESTE EN EL HOSPITAL, YA QUE A SU MADRE LE DAN SALIDA Y ELLA LA MIRA MAL. NECESITA QUE LA REVISE UN UROLOGO Y NO HAY.</li> </ol>

		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>QUIRURGICAS</b> <b>No. ENCUESTAS 30</b>						
		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
		25 83%	3 10%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
		<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
		25 83%	3 10%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		28 93%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		28 93%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		27 90%	1 3%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		30 100%	0 0%	0 0%				



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FELICITAR EL BUEN SERVICIO</li> <li>2. MUY BUEN SERVICIO</li> <li>3. BUENA ATENCION</li> <li>4. TODO MUY BIEN FELICITACIONES</li> <li>5. MUY AMABLES Y OPORTUNOS</li> <li>6. MEJORAR LA ALIMENTACION</li> <li>7. LAS INSTALACIONES MUY COMODAS Y LA AMABILIDAD</li> <li>8. MUY BUENA LA ATENCION FELICITA AL PERSONAL DE QUIRURGICAS POR SU AMABILIDAD.</li> <li>9. EL PERSONAL EXCELENTE DE IGUAL MANERA LAS INSTALACIONES.</li> <li>10. LOS MEDICOS EXCELENTE FELICITA AL DR JUAN CARLOS ROSERO POR TODO QUEDO MUY SATISFECHO Y CONTENTO CON LA ATENCION PESE A LAS DIFICULTADES PRESENTADAS.</li> <li>11. LA ATENCION EN GENERAL TODO EL PERSONAL AMABLE.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MUCHA DEMORA EN LA VALORACION, SE DEMORO 7 HORAS</li> <li>2. PONER EN FUNCIONAMIENTO LOS TELEVISORES</li> <li>3. MEJORAR LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS.</li> <li>4. QUE LAS ENFERMERAS SE INFORMEN SOBRE EL ESTADO DE SALUD PARA UNA MEJOR ATENCION.</li> <li>5. AL INGRESO POR URGENCIAS QUE MEJORE EL TIEMPO DE ATENCION YA QUE SE DEMORA MUCHO</li> <li>6. QUE COLOQUEN TV</li> <li>7. POR UNA SERIE DE INCONVENIENTES LA ATENCION HA SIDO MUY DEMORADA A LOS 5 DIAS LE HICIERON LA CIRUGIA POR UNA SERIE DE EQUIVOCACIONES DEL PERSONAL SE SUGIERE TENER MAS CUIDADO EN SU TRABAJO PARA QUE LA ATENCION SEA OPORTUNA.</li> <li>8. LA PACIENCIA DE PARTE DE LAS ENFERMERAS TENER MAS TOLERANCIA.</li> </ol>

<b>Numerador (número de encuestas satisfactorias)</b>	503
<b>Denominador (total de encuestas aplicadas)</b>	510

<b>Total</b>	<b>98%</b>
--------------	------------

<b>Tasa de satisfacción General HCI</b>	<b>Meta: 95%</b>
<b>SEGUNDO TRIMESTRE: ABRIL, MAYO Y JUNIO 2022</b>	<b>98%</b>

