

Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Calidad humana al servicio de la salud familiar														Código GCH-FO-01	
														Fecha: 12/04/2014	
														Versión: 01	
ANÁLISIS DE ENCUESTAS															
MES MUESTRA MENSUAL 338	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD							RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTE HOSPITAL							OBSERVACIONES
	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO ESPONDE	TOTAL	% DE SATISFACCION GLOBAL	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL		
CONSOLIDADO MENSUAL															
ENERO	12	1	0	0	1	14	86	12	2	0	0	0	14	Un paciente informa que a las personas con edad adulta y enfermedades recurrentes, no les prestan la atención que requieren, argumentando que esto debe hacerse normal en su cotidianidad.	
FEBRERO	25	2	0	0	0	27	93	23	4	0	0	0	27	Dos usuarios informan que no puede responder toda la encuesta porque está muy borrosa y que se debe hacer más clara para poder responder.	
MARZO	18	2	0	0	0	20	90	18	2	0	0	0	20	Los usuarios se quejan porque en odontología no costentan el teléfono, que se debe insistir mucho para pedir una cita, un paciente se solicita que el personal médico tenga más paciencia y en especial de Yeimis Estefanía Gonzalez.	
ABRIL	25	1	0	0	0	26	96	24	2	0	0	0	26	Los usuarios solicitan que el personal médico y enfermería no divulguen en la calle a terceros, lo que sucede dentro de las instalaciones ya que la privacidad de los pacientes es sagrada. Un paciente informa que la atención en curaciones es excelente, y un usuario solicita que la espera no sea tan larga.	
MAYO	48	4	0	0	0	52	92	43	9	0	0	0	52	2 usuarios se quejan de que se demoran mas de 40 minutos para responder la llamada; pero que quien atiende es muy amable. Que no se demoren tanto para atender en urgencias. De citas web solocitan opciones de elegir dia de cita y médico, informan que es muy facil.	
JUNIO	33	2	0	0	0	35	94	33	2	0	0	0	35	En el servicio de curaciones informan que quien atiende es cuidadosa, en la web que asignan rápido las citas y que en odontología no contestan. En laboratorio 4 usuarios se quejan de que la auxiliar que atiende es muy seria, que parece que estuviera enojada.	
JULIO	33	2	0	0	0	35	94	33	2	0	0	0	35	Una paciente informa que cuando le toca inyección de planificar el lunes, no la entregan el sabado porque es para la gente del campo.	
AGOSTO	13	1	0	0	0	14	93	13	0	0	1	0	14	Se aplicaron 3 encuestas en farmacia, 4 en urgencias, 3 en laboratorio, 4 en odontología	
SEPTIEMBRE	15	1	0	0	0	16	94	15	0	0	1	0	16	Se aplicaron 3 encuestas para farmacia, 4 para urgencias, 4 para laboratorio, 1 para citologías, y 4 para odontología. Un paciente informa que en urgencias es muy larga la espera	
OCTUBRE	17	1	1	0	0	19	89.5	17	0	2	0	0	19	1 en cuesta de urgencias informa que no la atienden y tenía mucho dolor de cabeza y otra informa que en urgencias se demoran demasiado para atenderla, 2 usuarias de citolofias manifiestan que la atención en citologías es muy buena	
NOVIEMBRE	23	0	0	0	0	23	100.0	23	0	0	0	0	23	En odontología se quejan de que es difícil conseguir citas, , una paciente informa que la señora de farmacia es muy grosera en ocasiones, informan que en urgencias se demoran mucho para atender y una usuaría reconoce que la actitud de la auxiliar de laboratorio es diferente que ha cambiado y ya no es tan seria.	
DICIEMBRE	18	0	0	0	0	18	100.0	18	0	0	0	0	18		
TOTAL ENCUESTAS MES	280	17	1	0	1	299	93.6	272	23	2	2	0	299		