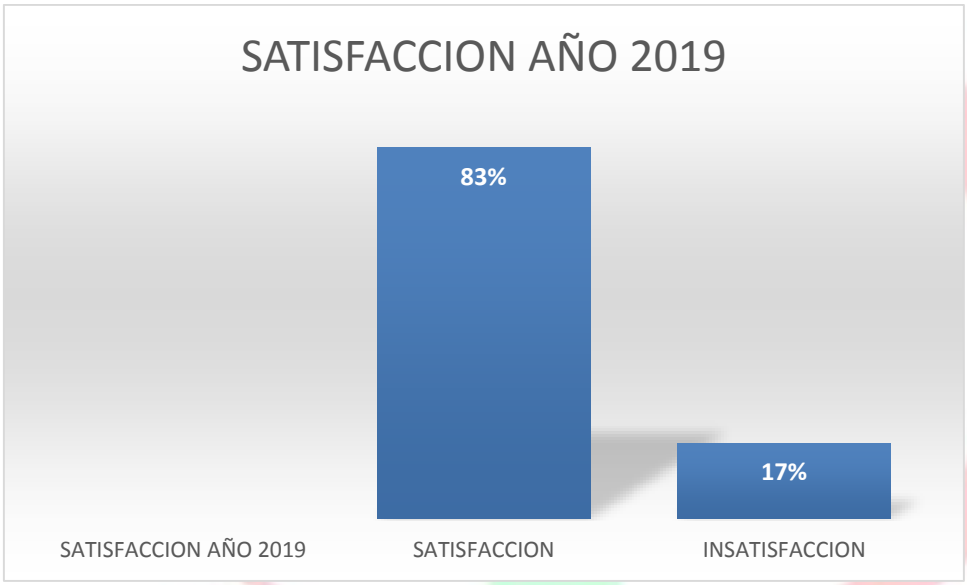
SATISFACCION HOSPITAL SALAZAR DE VILLETA 2019

Durante el AÑO 2019 el indicador de satisfacción del usuario arrojo los siguientes resultados de acuerdo a la información recopilada según las encuestas de satisfacción aplicadas en los servicios de urgencia, hospitalización, consulta externa (laboratorio, medicina especializada odontología, radiología etc.)



ANALISIS SATISFACCION:

Como se evidencia la gráfica, evidenciamos que la satisfacción para el año 2019 quedo en 83% en al año 2019, la muestra para la realización de las encuestas fue más representativa, en donde se abordó al usuario en su lugar de residencia los meses de noviembre y diciembre, evidenciando qué se volvieron respuestas anecdóticas, sin basarse en la experiencia actual del usuario, sin embargo, se realizaron planes me mejoramiento

Estrategias institucionales

- La alta dirección, equipo de humanización definieron estrategias para concientizar y generar adherencia del personal misional ante las expectativas de los usuarios y sus familias.
- La Alta gerencia, gestiono recursos para un convenio enfocado en apoyo lúdico y de formación en cultura de humanización.
- El Grupo de humanización intervendrá hasta donde su competencia lo permita inmediatamente ante una queja o reclamo de un usuario y su familia.
- Se implementarán estrategias institucionales en la Sede y Puestos de salud como SALVAR EL DIA, MARTIN EL CARTERO enfocadas a un acompañamiento y oportunidad de mejora del personal.
- Se generaron espacios y herramientas institucionales para conocer las expectativas y necesidades del cliente interno y así mejorar nuestra prestación de servicio.
- La líder asistencial, supervisara tiempos de trabajo en los procesos de RX y Laboratorio Clínico.
- Se Determinarán las posibles causas internas o externas de esta desviación.
- Se generarán turnos en RX para ampliar la cobertura.
- En Laboratorio se contratará personal para suplir la desviación si fuese necesario.