

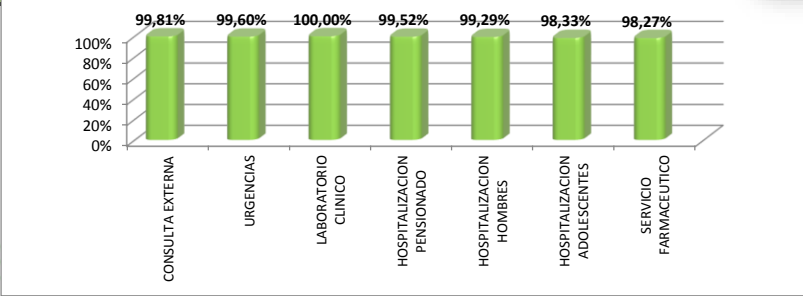
**SATISFACCION GLOBAL - E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA - DICIEMBRE**

|                                                            |       |   |   |   |   |               |                          |                 |
|------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|---------------|--------------------------|-----------------|
| USUARIOS SATISFECHOS - E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA | x 100 | → | → | → | → | <b>99,26%</b> | <b>DICIEMBRE DE 2019</b> | <b>ESTANDAR</b> |
| TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS PARA EL PERIODO              |       |   |   |   |   |               |                          | <b>95%</b>      |



**SATISFACCION POR SERVICIOS - E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA**

|                              |   |                |
|------------------------------|---|----------------|
| CONSULTA EXTERNA             | → | <b>99,81%</b>  |
| URGENCIAS                    | → | <b>99,60%</b>  |
| LABORATORIO CLINICO          | → | <b>100,00%</b> |
| HOSPITALIZACION PENSIONADO   | → | <b>99,52%</b>  |
| HOSPITALIZACION HOMBRES      | → | <b>99,29%</b>  |
| HOSPITALIZACION ADOLESCENTES | → | <b>98,33%</b>  |
| SERVICIO FARMACEUTICO        | → | <b>98,27%</b>  |
| <b>DICIEMBRE</b>             |   |                |



**PERCEPCION GENERAL POR CARACTERISTICA DE CALIDAD**

|                                                                           | C. EXTERNA | TERAPIA | URGENCIAS | LABORATORIO | PENSIONADO | HOMBRES | ADOLESCENTES | MUJERES | FARMACIA |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-----------|-------------|------------|---------|--------------|---------|----------|
| 1 OPORTUNIDAD                                                             | 97,78%     | NA      | NA        | NA          | 96,67%     | 96,67%  | 96,67%       | NA      | NA       |
| 2 TIEMPO DE ESPERA                                                        | 100,00%    | NA      | 95,24%    | 100,00%     | 96,67%     | 100,00% | 96,67%       | NA      | 86,67%   |
| 3 TRATO Y AMABILIDAD                                                      | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 96,67%       | NA      | 100,00%  |
| 4 IDENTIFICACION FRENTE AL PACIENTE                                       | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 93,33%       | NA      | 100,00%  |
| 5 INFORMACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES                                    | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 100,00%      | NA      | 100,00%  |
| 6 PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD                                           | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 100,00%      | NA      | NA       |
| 7 DISPOSICION Y CONTACTO VISUAL DEL FUNCIONARIO                           | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 100,00%      | NA      | 100,00%  |
| 8 EVALUACION CLINICA PROFESIONAL                                          | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 96,67%  | 100,00%      | NA      | NA       |
| 9 INFORMACION CLINICA, PLAN DE MANEJO, RECOMENDACIONES                    | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 96,67%  | 100,00%      | NA      | 100,00%  |
| 10 COMODIDAD Y CONFORT                                                    | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 100,00%      | NA      | 97,78%   |
| 11 VIGILANCIA Y SERVICIOS GENERALES                                       | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 96,67%       | NA      | 100,00%  |
| 12 INFORMACION DE HORARIOS, VISITAS, PERTENENCIAS, RESIDUOS, EMERGENCIAS. | NA         | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 96,67%       | NA      | NA       |
| 13 ALIMENTACION                                                           | NA         | NA      | NA        | NA          | 100,00%    | 100,00% | 100,00%      | NA      | NA       |
| 14 BIOSEGURIDAD                                                           | NA         | NA      | NA        | 100,00%     | NA         | NA      | NA           | NA      | NA       |
| 15 EXPERIENCIA GENERAL DE LA ATENCION                                     | 100,00%    | NA      | 100,00%   | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% | 100,00%      | NA      | 100,00%  |