

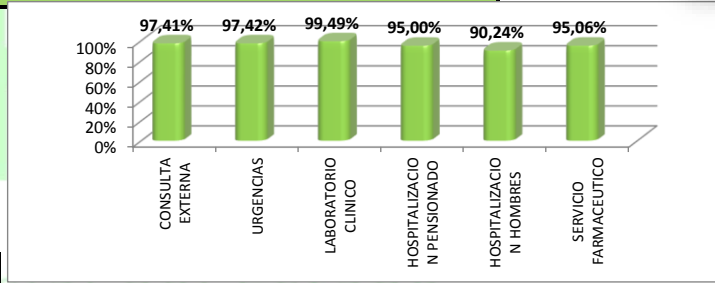
SATISFACCION GLOBAL - E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA - SEPTIEMBRE

USUARIOS SATISFECHOS - E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA	x 100	→	→	→	→	95,77%	ESTANDAR
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS PARA EL PERIODO							95%



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

CONSULTA EXTERNA	→	97,41%
URGENCIAS	→	97,42%
LABORATORIO CLINICO	→	99,49%
HOSPITALIZACION PENSIONADO	→	95,00%
HOSPITALIZACION HOMBRES	→	90,24%
SERVICIO FARMACEUTICO	→	95,06%
SEPTIEMBRE		



PERCEPCION GENERAL POR CARACTERISTICA DE CALIDAD

	C. EXTERNA	TERAPIA	URGENCIAS	LABORATORIO	PENSIONADO	HOMBRES	MUJERES	FARMACIA
1 OPORTUNIDAD	86,67%	NA	NA	NA	100,00%	76,67%	NA	NA
2 TIEMPO DE ESPERA	97,78%	NA	85,71%	100,00%	96,67%	83,33%	NA	88,89%
3 TRATO Y AMABILIDAD	91,11%	NA	95,24%	100,00%	83,33%	90,00%	NA	88,89%
4 IDENTIFICACION FRENTE AL PACIENTE	97,78%	NA	100,00%	100,00%	86,67%	86,67%	NA	93,33%
5 INFORMACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES	100,00%	NA	95,24%	95,56%	96,67%	86,67%	NA	97,78%
6 PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	NA	NA
7 DISPOSICION Y CONTACTO VISUAL DEL FUNCIONARIO	95,56%	NA	100,00%	100,00%	96,67%	86,67%	NA	93,33%
8 EVALUACION CLINICA PROFESIONAL	100,00%	NA	100,00%	100,00%	96,67%	96,67%	NA	NA
9 INFORMACION CLINICA, PLAN DE MANEJO, RECOMENDACIONES	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	NA	93,33%
10 COMODIDAD Y CONFORT	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	NA	100,00%
11 VIGILANCIA Y SERVICIOS GENERALES	100,00%	NA	97,62%	100,00%	100,00%	96,67%	NA	100,00%
12 INFORMACION DE HORARIOS, VISITAS, PERTENENCIAS, RESIDUOS, EMERGENCIAS.	NA	NA	95,24%	97,78%	73,33%	96,67%	NA	NA
13 ALIMENTACION	NA	NA	NA	NA	100,00%	93,33%	NA	NA
14 BIOSEGURIDAD	NA	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA
15 EXPERIENCIA GENERAL DE LA ATENCION	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NA	100,00%