

CRONOGRAMA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2018

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|-------------|---------|-------------|-----------------|----------------------|-------------|
| Laboratorio | | | Urgencias | Rayos X / Ecografías | |
| | | | C. General | Crecimiento y dlo | C. Prenatal |
| | | C. Prenatal | HTA | C. Especialista | Laboratorio |
| | | | Planificación | Vacunación | Urgencias |
| | | | Hospitalización | Odontología | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

- C. Medico gral
- C. Especialista
- Hospitalización
- Urgencias
- Cirugia
- Laboratorio
- RX/ Eco
- Planificación
- Crecimiento y dlo
- HTA
- Vacunación
- EDS y Colono
- Odontologia
- Farmacia

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|----------------------|-----------------|---------------|----------------------|-----------------|---------------|
| Rayos X / Ecografías | Farmacia | Odontología | Rayos X / Ecografías | Farmacia | Odontología |
| Planificación | C. General | EDS y Colonos | Planificación | C. General | EDS y Colonos |
| Hospitalización | C. Especialista | C. Prenatal | Hospitalización | C. Especialista | C. Prenatal |
| Crecimiento y dlo | Urgencias | Cx | Crecimiento y dlo | Urgencias | Cx |
| Urgencias | Vacunación | Laboratorio | Urgencias | Vacunación | Laboratorio |
| HTA | | | HTA | | Urgencias |
| | | | | | |
| JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| Rayos X / Ecografías | Farmacia | EDS y Colonos | Rayos X / Ecografías | Farmacia | Odontología |
| Planificación | C. General | C. Prenatal | Hospitalización | C. General | EDS y Colonos |
| Hospitalización | C. Especialista | Cx | Crecimiento y dlo | C. Especialista | C. Prenatal |
| Crecimiento y dlo | Urgencias | Laboratorio | Urgencias | Vacunación | Cx |
| Urgencias | Vacunación | | HTA | | Laboratorio |
| HTA | | | Odontología | | |
| | | | | | |

INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO 2018

| SERVICIO | Oportunidad | Trato | Privacidad | Comunicación | Información | Infraestructura | TOTAL |
|-------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| Laboratorio | 95,5% | 97,0% | 100,0% | 84,1% | 86,4% | 93,9% | 92,8% |
| TOTAL | 95,5% | 97,0% | 100,0% | 84,1% | 86,4% | 93,9% | 92,8% |

| ENCUESTAS REALIZADAS | |
|----------------------|----|
| Laboratorio | 22 |
| Total encuestas | 22 |

SATISFACCIÓN TOTAL AL MES DE ENERO 92,8%

INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 2018

| SERVICIO | Oportunidad | Trato | Privacidad | Comunicación | Información | Infraestructura | TOTAL |
|-------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| C. Prenatal | 93,3% | 97,0% | 100,0% | 90,0% | 73,8% | 89,3% | 90,6% |
| TOTAL | 93,3% | 97,0% | 100,0% | 90,0% | 73,8% | 89,3% | 90,6% |

| ENCUESTAS REALIZADAS | |
|----------------------|----|
| C. Prenatal | 25 |
| Total encuestas | 25 |

SATISFACCIÓN TOTAL AL MES DE MARZO 90,6%

INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 2018 (VINCULADOS)

| SERVICIO | Oportunidad | Trato | Privacidad | Comunicación | Información | Infraestructura | TOTAL |
|-------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| C. Prenatal | 100,0% | 90,0% | 100,0% | 93,3% | 100,0% | 86,7% | 95,0% |
| TOTAL | 100,0% | 90,0% | 100,0% | 93,3% | 100,0% | 86,7% | 95,0% |

| ENCUESTAS REALIZADAS | |
|----------------------|---|
| C. Prenatal | 5 |
| Total encuestas | 5 |

SATISFACCIÓN TOTAL AL MES DE VINCULADOS 95%

INDICADORES DE SATISFACCIÓN ABRIL 2018

| SERVICIO | Oportunidad | Trato | Privacidad | Comunicación | Información | Infraestructura | TOTAL |
|------------------------|--------------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|--------------|
| C. General | 99,0% | 100,0% | 100,0% | 95,6% | 100,0% | 96,0% | 98,4% |
| HTA | 85,0% | 91,7% | 100,0% | 73,0% | 75,0% | 91,7% | 86,1% |
| Urgencias | 94,7% | 88,6% | 94,7% | 80,7% | 84,7% | 77,2% | 86,8% |
| Planificación | 71,4% | 100,0% | 78,6% | 76,2% | 88,1% | 95,2% | 84,9% |
| Hospitalización | 83,3% | 89,9% | 91,7% | 78,6% | 73,7% | 85,4% | 83,8% |
| TOTAL | 86,7% | 94,0% | 93,0% | 80,8% | 84,3% | 89,1% | 88,0% |

| ENCUESTAS REALIZADAS | |
|-----------------------------|-----------|
| C. General | 25 |
| HTA | 20 |
| Urgencias | 19 |
| Planificación | 7 |
| Hospitalización | 24 |
| Total encuestas | 95 |

SATISFACCIÓN TOTAL AL MES DE ABRIL 88,0%

INDICADORES DE SATISFACCIÓN MAYO 2018

| SERVICIO | Oportunidad | Trato | Privacidad | Comunicación | Información | Infraestructura | TOTAL |
|--------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| C. especialista | 71,6% | 100,0% | 100,0% | 62,3% | 89,0% | 97,0% | 86,7% |
| Vacunación | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 54,0% | 96,0% | 100,0% | 91,7% |
| Crecimiento y Dilo | 84,4% | 97,8% | 100,0% | 90,7% | 92,4% | 91,1% | 92,7% |
| Odotologia | 80,8% | 100,0% | 100,0% | 83,3% | 99,3% | 95,6% | 93,2% |
| TOTAL | 84,2% | 99,5% | 100,0% | 72,6% | 94,2% | 95,9% | 91,1% |

| ENCUESTAS REALIZADAS | |
|------------------------|-----------|
| C. especialista | 22 |
| Vacunación | 10 |
| Crecimiento y Dilo | 15 |
| Odotologia | 30 |
| Total encuestas | 77 |

SATISFACCIÓN TOTAL AL MES DE MAYO 87,9%

INDICADORES DE SATISFACCIÓN JUNIO 2018

| SERVICIO | Oportunidad | Trato | Privacidad | Comunicación | Información | Infraestructura | TOTAL |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| C. Prenatal | 83,3% | 99,2% | 100,0% | 75,7% | 99,2% | 97,2% | 92,4% |
| Laboratorio | 97,6% | 97,6% | 92,9% | 67,9% | 100,0% | 90,5% | 91,1% |
| Urgencias | 81,3% | 90,8% | 100,0% | 85,0% | 85,5% | 76,7% | 86,6% |
| TOTAL | 87,4% | 95,9% | 97,6% | 76,2% | 94,9% | 88,1% | 90,0% |

| ENCUESTAS REALIZADAS | |
|------------------------|-----------|
| C. Prenatal | 24 |
| Laboratorio | 14 |
| Urgencias | 20 |
| Total encuestas | 58 |

SATISFACCIÓN TOTAL AL MES DE JUNIO 90%

Ene
Feb
Mar
Abr
May
Jun
Jul
Ago
Sep
Oct
Nov
Dic

92,8%
92,8%
90,6%
88,0%
87,9%
90,0%

Satisfacción 2018

