



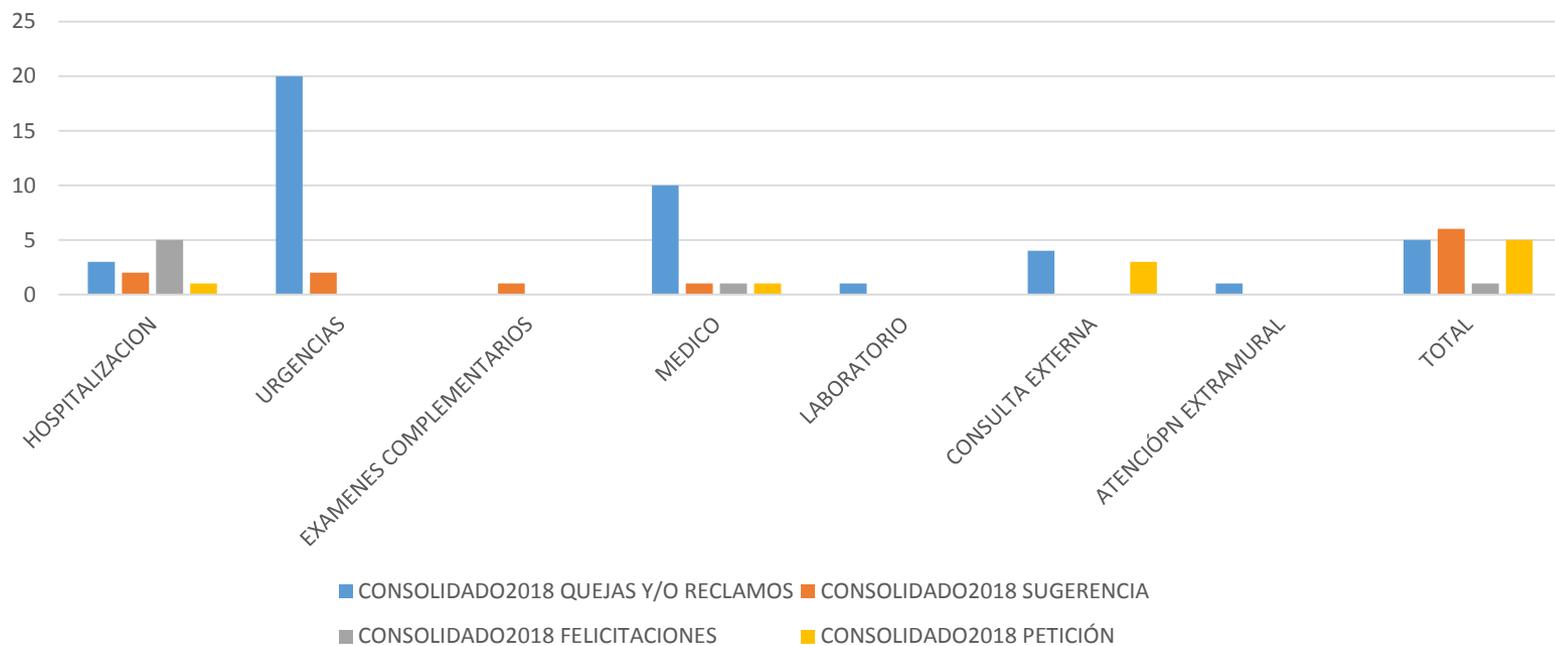
# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) CONSOLIDADO 2018



**SILVIA NAVA**  
Enfermera

# Indicadores SIAU

CONSOLIDADO 2018



Total manifestaciones :56

Respuesta: 52

Porcentaje de manifestaciones con respuesta: 100%

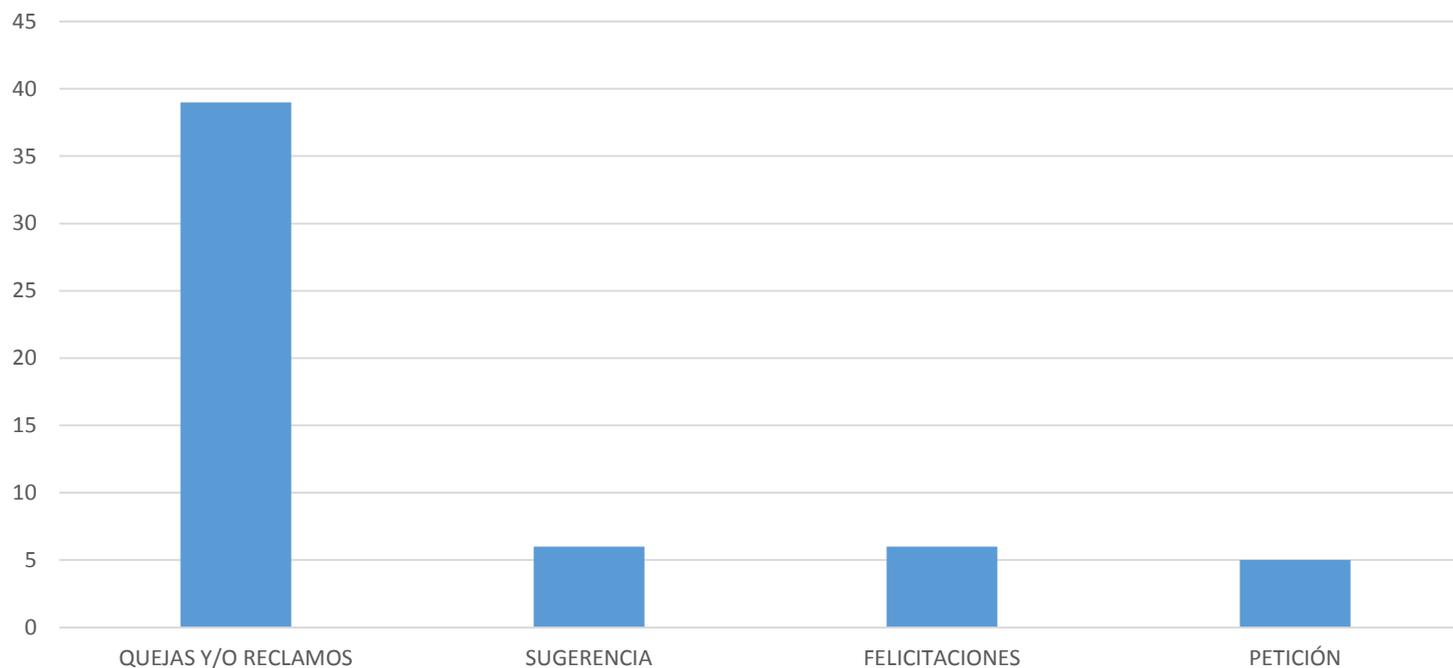
Oportunidad en las respuestas: 11,5 días

# Indicadores SIAU

CONSOLIDADO 2018				
SERVICIO	QUEJAS Y/O RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES	PETICIÓN
HOSPITALIZACION	3	2	5	1
URGENCIAS	20	2		
EXAMENES COMPLEMENTARIOS		1		
MEDICO	10	1	1	1
LABORATORIO	1			
CONSULTA EXTERNA	4			3
ATENCIÓN PN EXTRAMURAL	1			
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

# Indicadores SIAU

CONSOLIDADO MANIFESTACIONES 2018



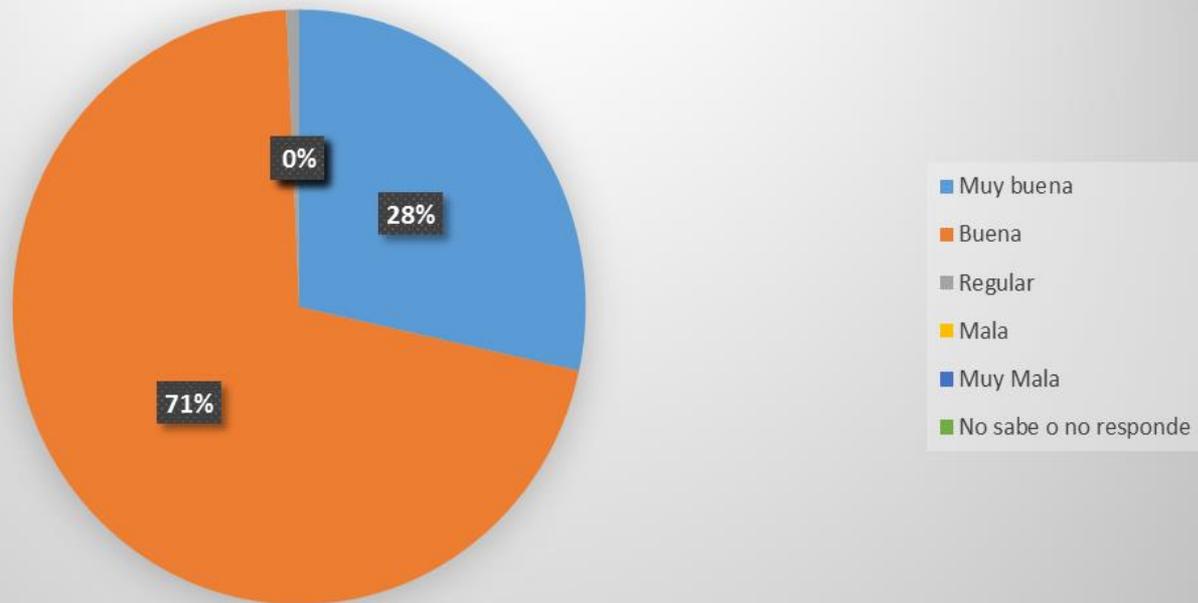
# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

1. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Muy buena	19	32	52	21	56	18	198
Buena	58	77	109	89	95	65	493
Regular	1	3	0	0	1	0	5
Mala	0	0	0	0	0	0	0
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0
No sabe o no responde	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>112</b>	<b>161</b>	<b>110</b>	<b>152</b>	<b>83</b>	<b>696</b>

# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

## EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS



# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

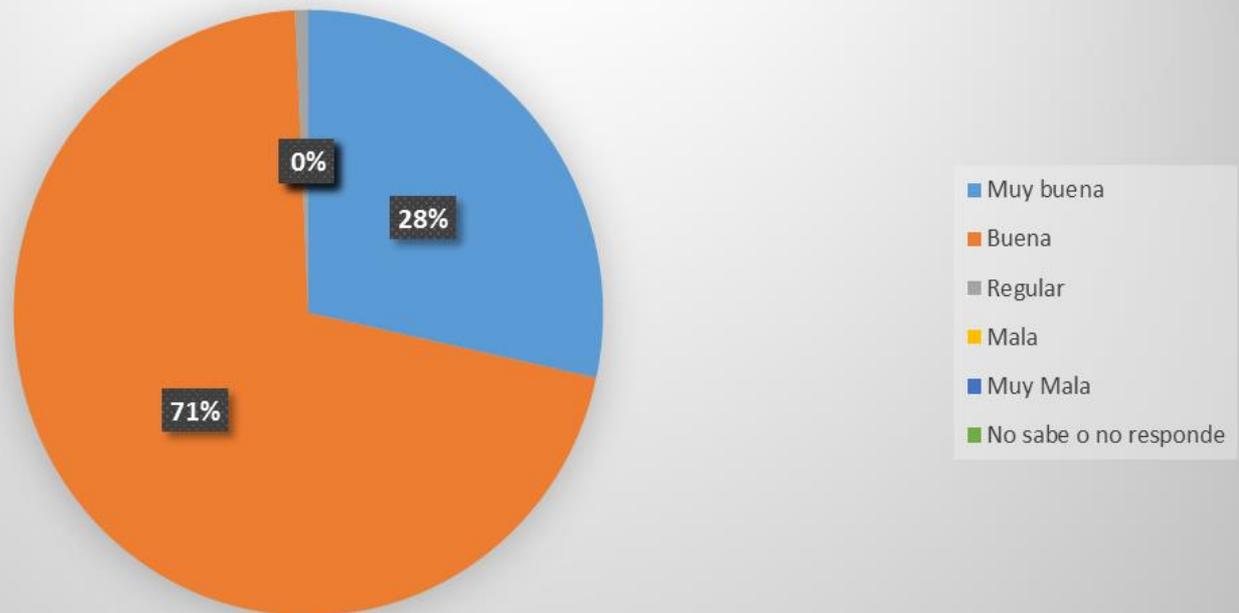
1. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Muy buena	75	42	64	81	67	16	345
Buena	128	102	69	93	119	11	522
Regular	4	4	0	1	1	0	10
Mala	0	0	0	0	0	0	0
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0
No sabe o no responde	0	0	0	0	0	0	0

877

# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

## EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS



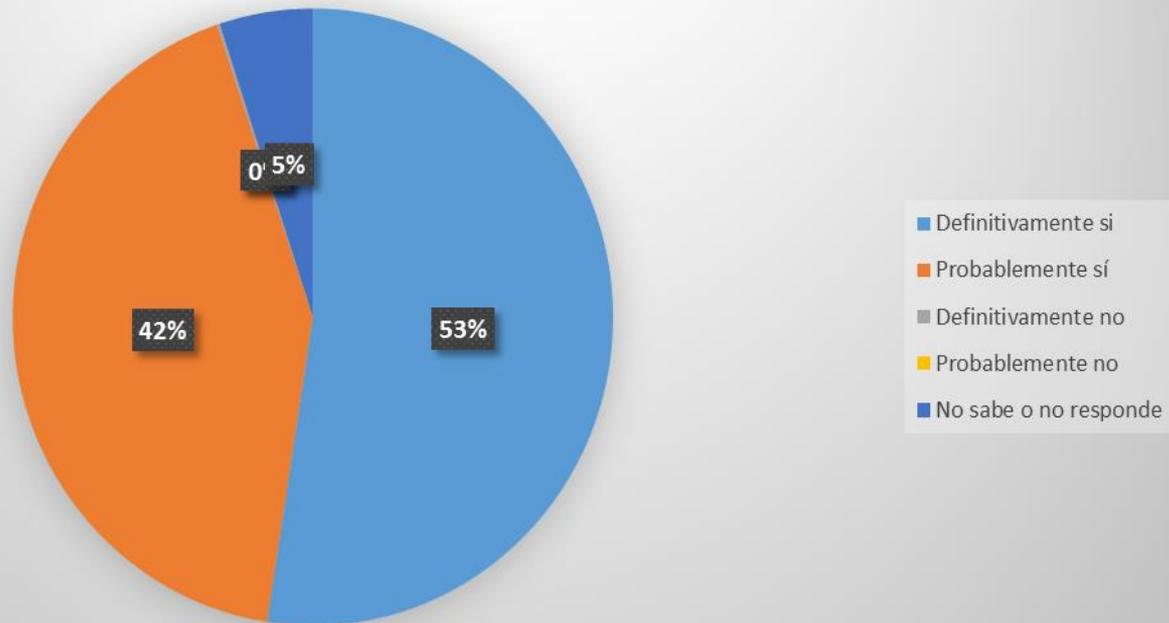
# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital?

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Definitivamente si	39	71	93	36	80	46	365
Probablemente sí	36	38	61	65	59	36	295
Definitivamente no	0	0	0	0	1	0	1
Probablemente no	0	0	0	0	0	0	0
No sabe o no responde	3	3	7	9	12	1	35

# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

## RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS EL HOSPITAL



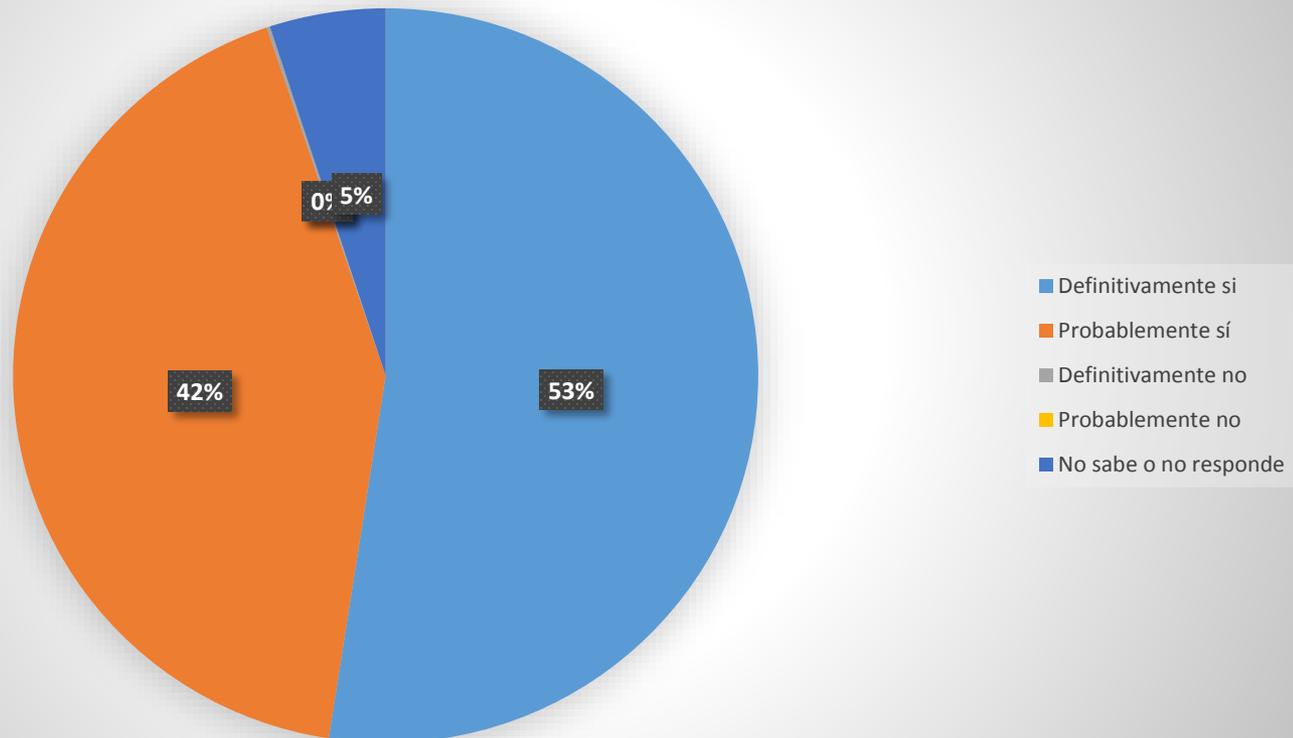
# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital?

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Definitivamente si	102	105	91	129	114	24	565
Probablemente sí	95	42	40	46	69	3	295
Definitivamente no	0	0	0	0	1	0	1
Probablemente no	0	0	0	0	1	0	1
No sabe o no responde	10	1	2	0	2	0	15
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS							877

# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

## RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS EL HOSPITAL



# SOLICITUDES DE AUTORIZACIONES PERSONAS DEL VINCULADO

-Gestión de autorización de servicios  
de niveles superiores.



# AFILIACIONES EN LINEA

- Se afilian los recién nacidos productos de los partos atendidos en la institución.
- Menores de 18 años sin ningún tipo de afiliación.



