

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO ENERO 2023

### INTRODUCCIÓN

La clínica san José IPS para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Usuario con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias acerca del servicio del personal al servicio sean médicos, enfermeras o personal administrativo. Las encuestas realizadas constan de varias preguntas las cuales están enfocadas a la calidad de atención, respeto y amabilidad que se tiene con el usuario.

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la clínica san José IPS, y mediante la información obtenida, realizar reforzamientos y capacitaciones según lo pertinente, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.

### DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR:

**RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.

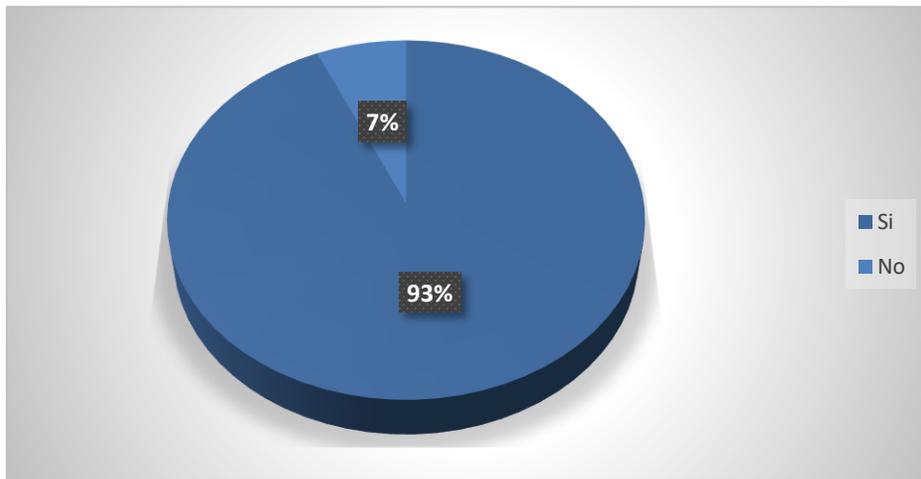
Concepto con el de **eficiencia** (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo)

**EFICACIA:** es la capacidad de alcanzar el **efecto** que espera o se desea tras la realización de una **acción**. No debe confundirse este.

**ANÁLISIS DE ENCUESTAS EJECUTADAS.**

**1. Le informaron claramente el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad.**

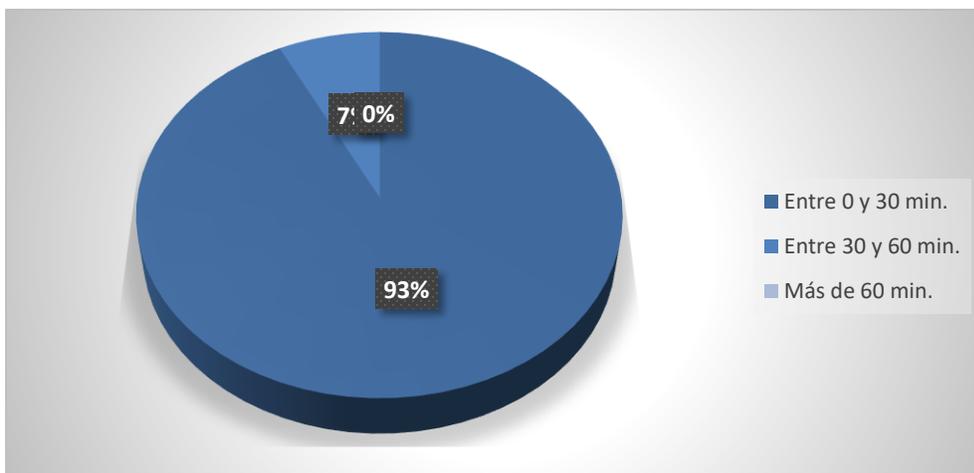
<b>Si</b>	<b>28</b>
<b>No</b>	<b>2</b>



Basado en resultados obtenidos el 93% de usuarios son informados idóneamente de su patología y tratamiento, solo un 3% presenta desinformación de su diagnóstico.

**2. Cuanto tiempo transcurrió desde el momento que ingreso al servicio de urgencias hasta el momento que el médico lo atendió:**

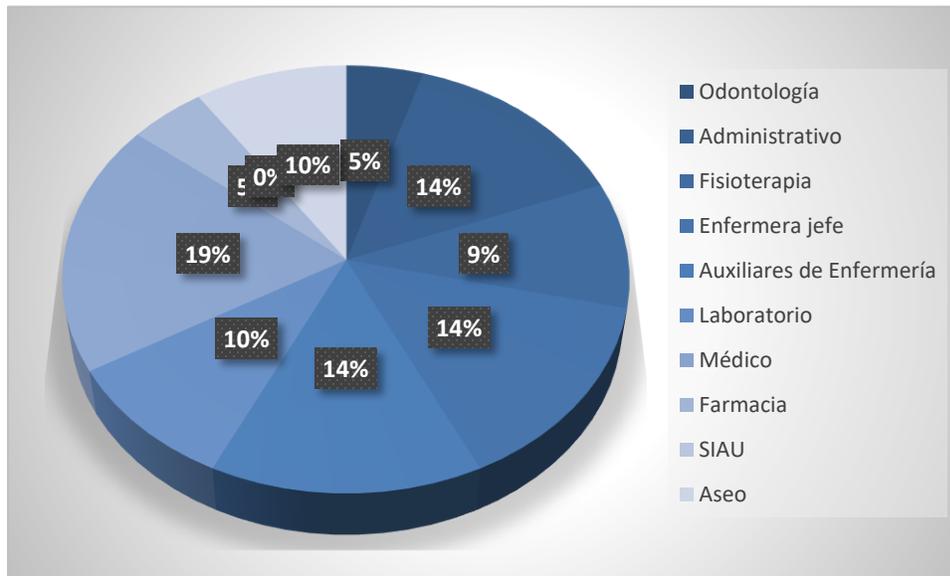
<b>Entre 0 y 30 min.</b>	<b>25</b>
<b>Entre 30 y 60 min.</b>	<b>2</b>
<b>Más de 60 min.</b>	<b>0</b>



Según la encuesta, los resultados obtenidos indican una atención dentro de los estándares estipulados sin ningún encuestado con respuesta negativa.

**3. Califique la calidez y el trato recibido por parte del personal de la Institución:**

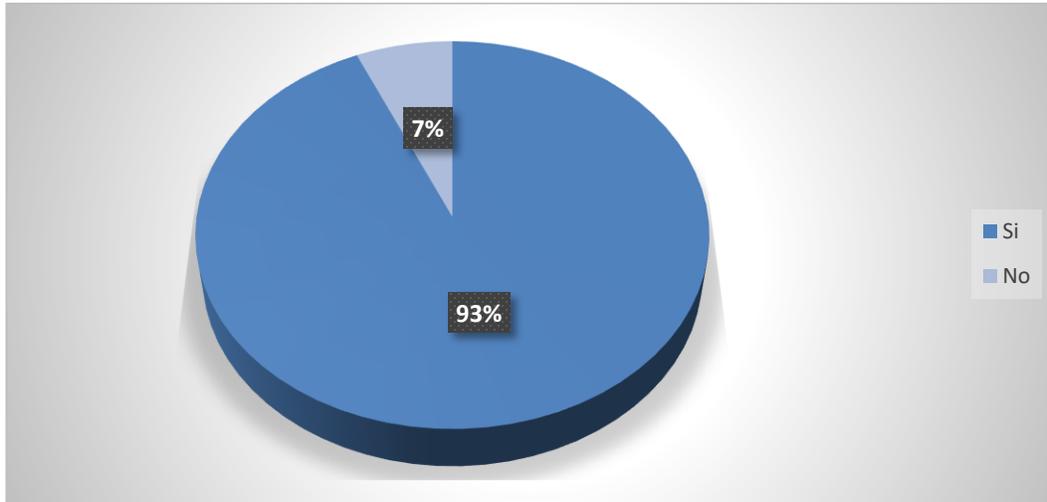
Personal	Excelente	Buena	Mala	No aplica
Odontología	2	17	0	11
Administrativo	6	20	0	4
Fisioterapia	4	15	0	11
Enfermera jefe	6	12	0	12
Auxiliares de Enfermería	6	24	0	0
Laboratorio	4	26	0	0
Médico	8	22	0	0
Farmacia	2	14	0	14
SIAU	0	0	0	30
Aseo	4	16	0	10



Basado en los resultados, se observa un buen trato por parte del personal de la institución.

**4. Durante su estancia en la institución, el personal se identificó en el momento que le prestó el Servicio:**

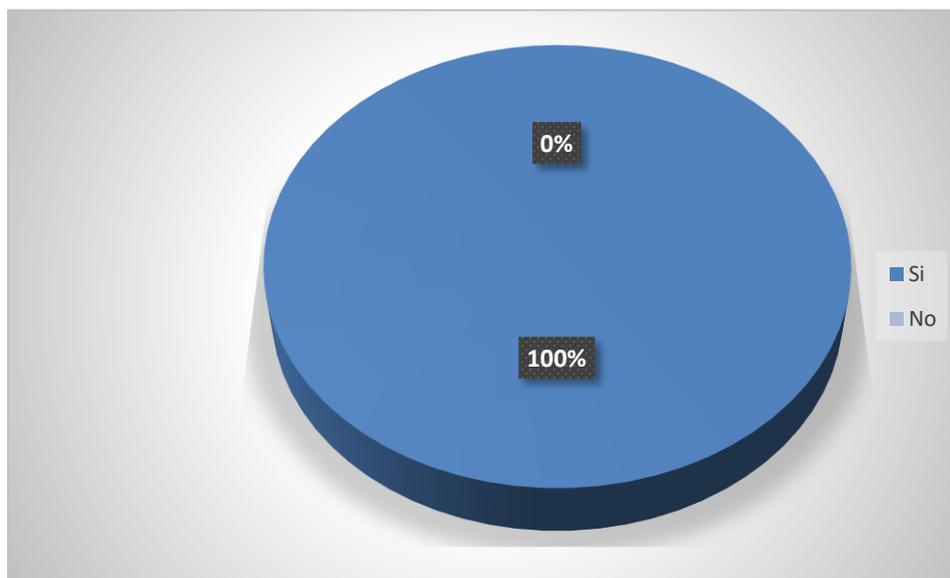
<b>Si</b>	<b>28</b>
<b>No</b>	<b>2</b>



Según la encuesta se observa que un 93% del personal se identifica, mientras que un 7% no lo hace.

**5. Se respetó su privacidad durante el proceso de atención:**

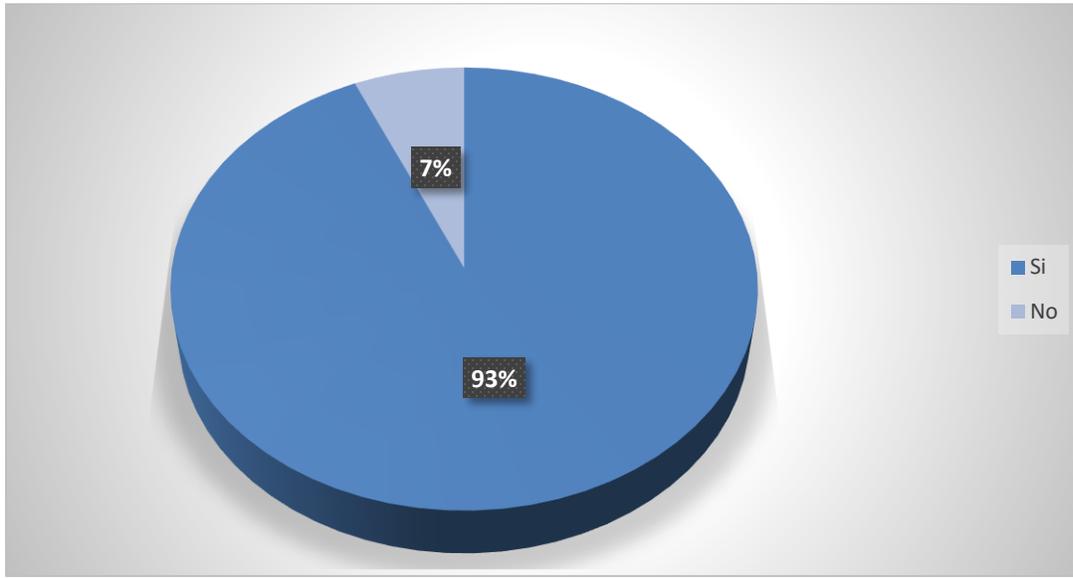
<b>Si</b>	<b>30</b>
<b>No</b>	<b>0</b>



Basado en los resultados se puede precisar que un 100% de los usuarios sienten que se respeta su privacidad.

**6. Indique si durante su estancia en la institución recibió información sobre seguridad del paciente:**

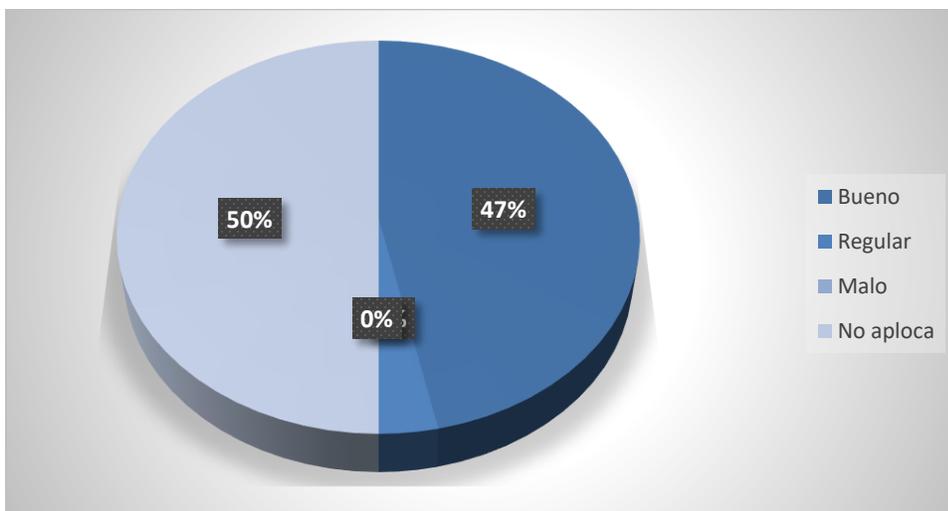
<b>Si</b>	<b>28</b>
<b>No</b>	<b>2</b>



Según la encuesta se observa que un 93% de los usuarios si recibe información sobre seguridad, mientras un 7% no lo asegura así.

**7. El servicio de alimentación fue:**

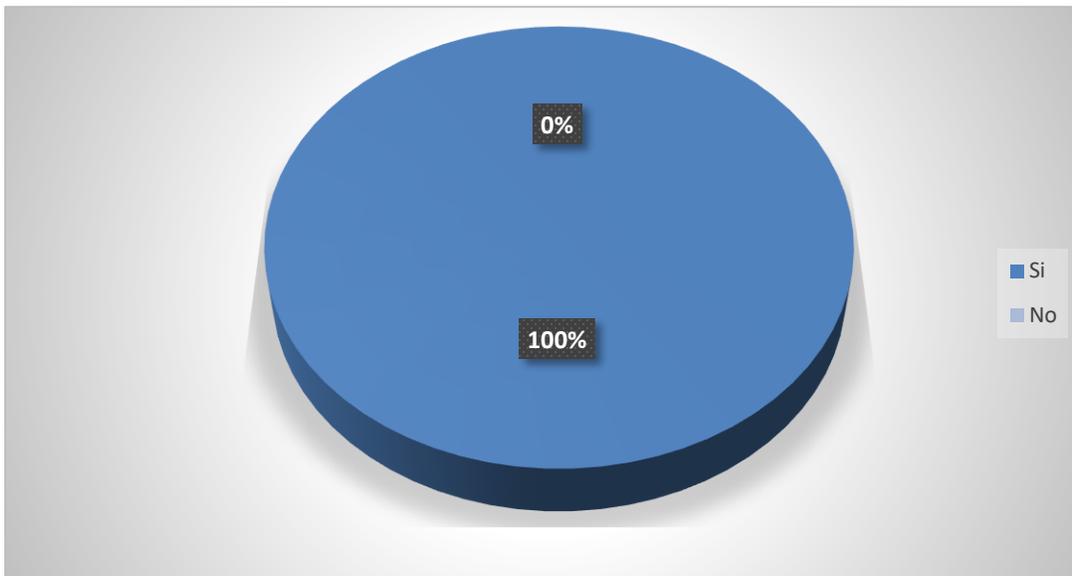
<b>Bueno</b>	<b>14</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>
<b>Malo</b>	<b>0</b>
<b>No aplica</b>	<b>15</b>



Basado en los resultados se puede evidenciar que la alimentación brindada en la institución es buena.

**8. Las instalaciones son cómodas y aseadas:**

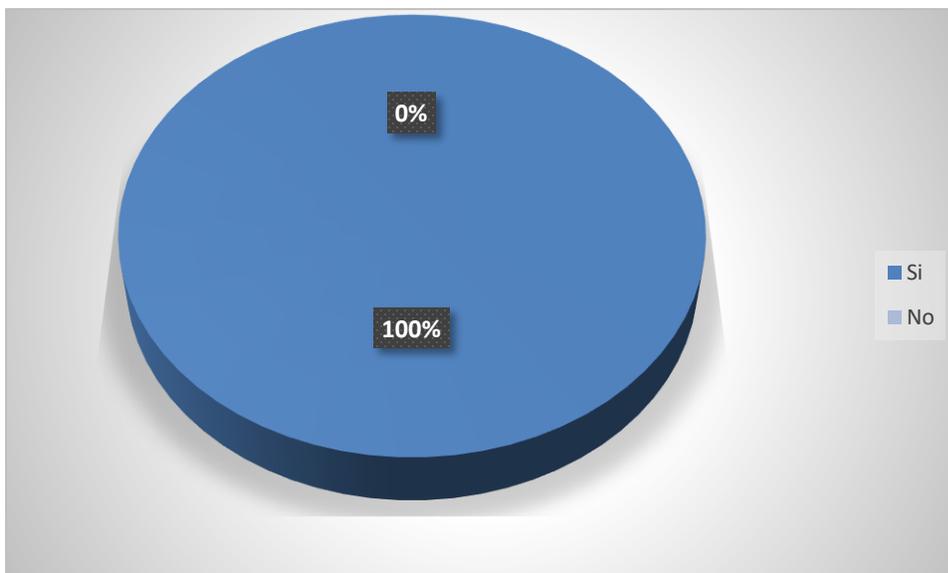
<b>Si</b>	<b>30</b>
<b>No</b>	<b>0</b>



Basado en la encuesta realizada se observa que el 100% de los usuarios están satisfechos con las instalaciones.

**9. Se respetan sus derechos:**

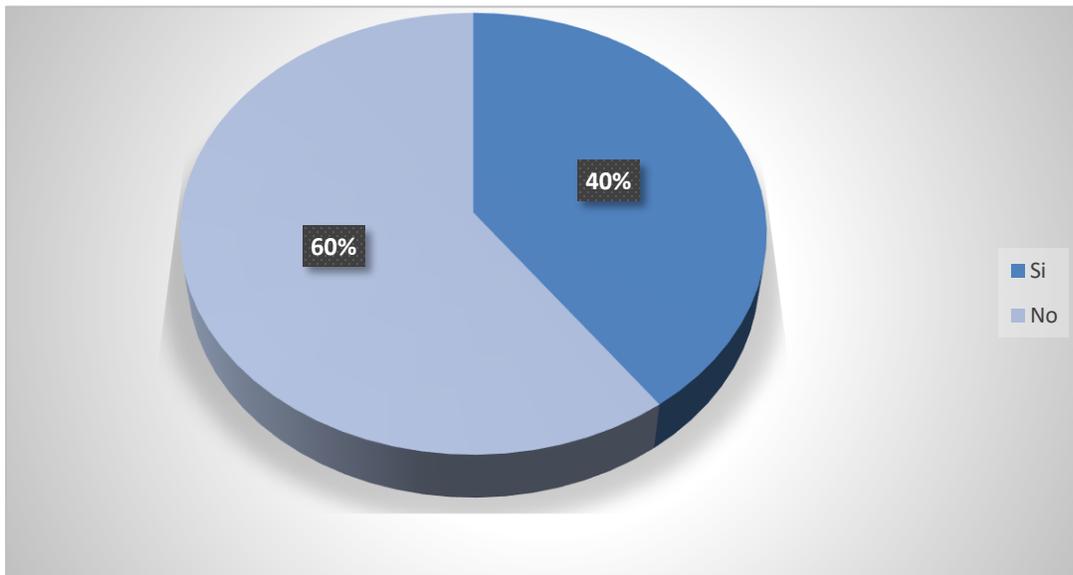
<b>Si</b>	<b>30</b>
<b>No</b>	<b>0</b>



Según los resultados obtenidos se presenta una satisfacción de un 100% en los usuarios respecto a sus derechos.

**10. Indique si durante el proceso de atención recibió información sobre sus Derechos y Deberes**

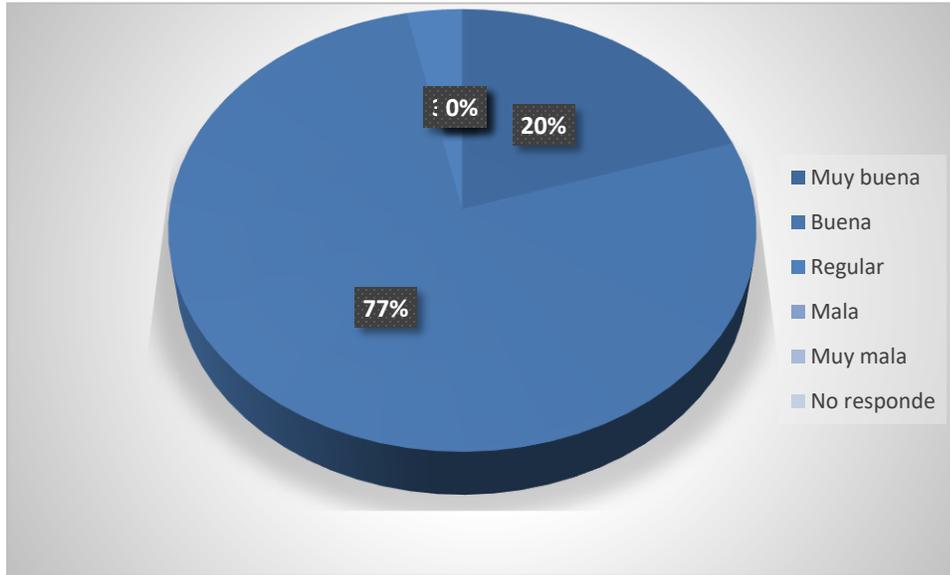
<b>Si</b>	<b>12</b>
<b>No</b>	<b>18</b>



Basado en los resultados se puede observar que un 60% de los usuarios reciben la información y un 40% niegan recibirla, por tanto, se sugiere un plan de acción dinámico para mejorar en dicho aspecto.

**11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"**

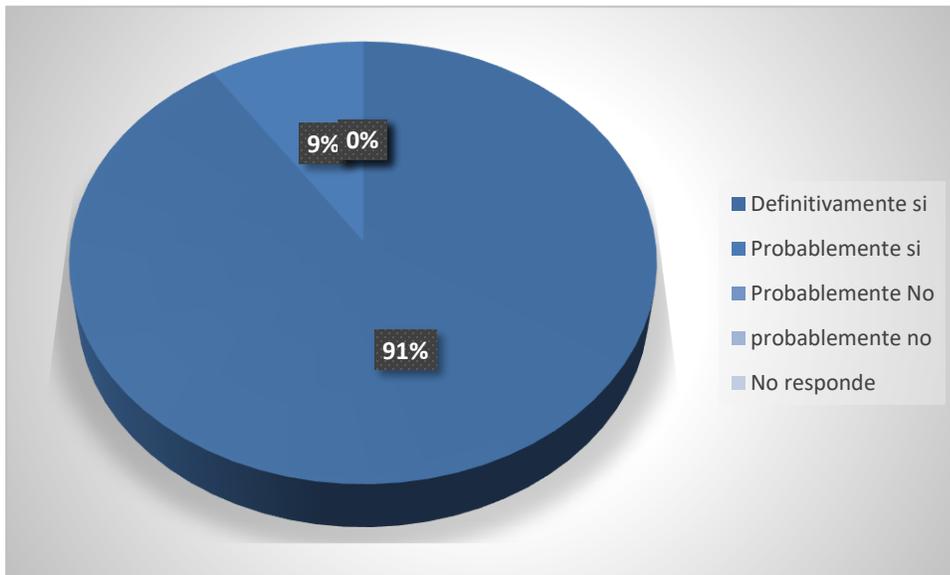
<b>Muy buena</b>	<b>6</b>
<b>Buena</b>	<b>23</b>
<b>Regular</b>	<b>1</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Muy mala</b>	<b>0</b>
<b>No responde</b>	<b>0</b>



Según resultados obtenidos se puede observar que los usuarios en general se sienten satisfechos a la hora de utilizar los servicios de la institución.

**12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"**

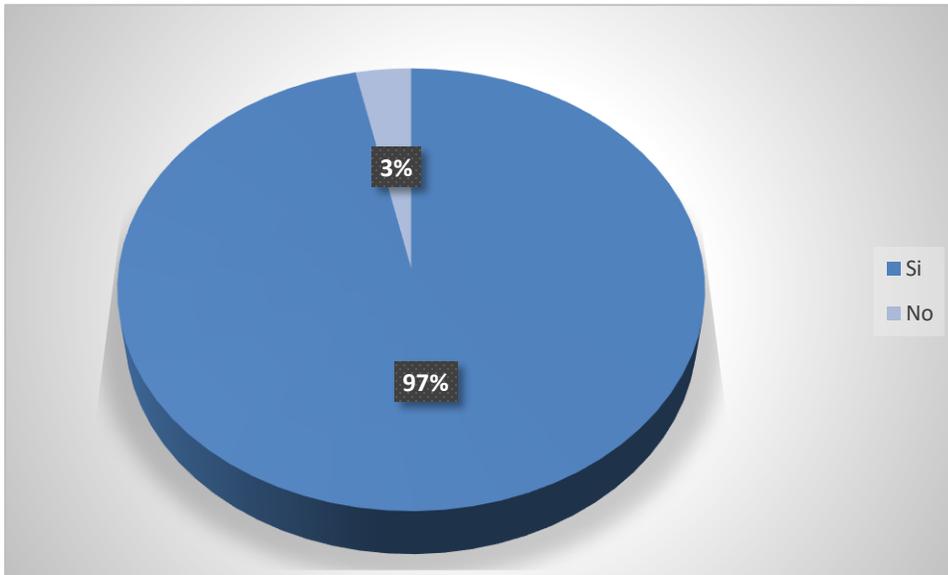
<b>Definitivamente si</b>	<b>29</b>
<b>Probablemente si</b>	<b>3</b>
<b>Probablemente No</b>	<b>0</b>
<b>probablemente no</b>	<b>0</b>
<b>No responde</b>	<b>0</b>



Según análisis obtenidos se puede decir que en general, los usuarios realizarían recomendación de asertividad en los servicios de la institución con un 91% de favorabilidad.

13. ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

Si	29
No	1



Según los resultados obtenidos se presenta satisfacción en un 97% de los usuarios y solo un 3% de insatisfacción.