

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.

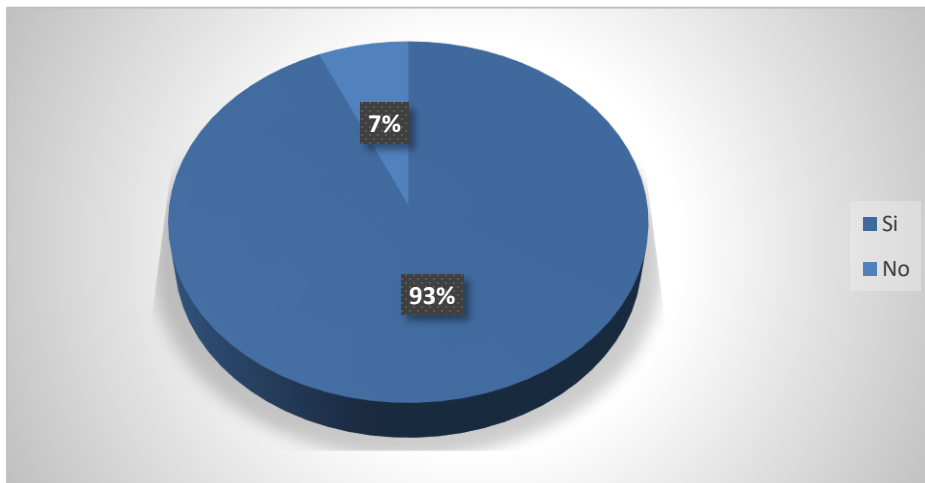
Concepto con el de **eficiencia** (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo)

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.

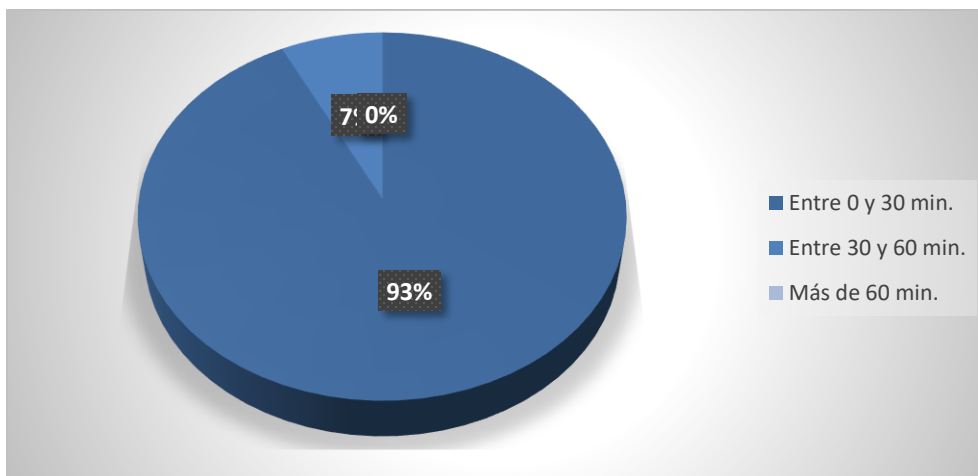
Si	28
No	2



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:

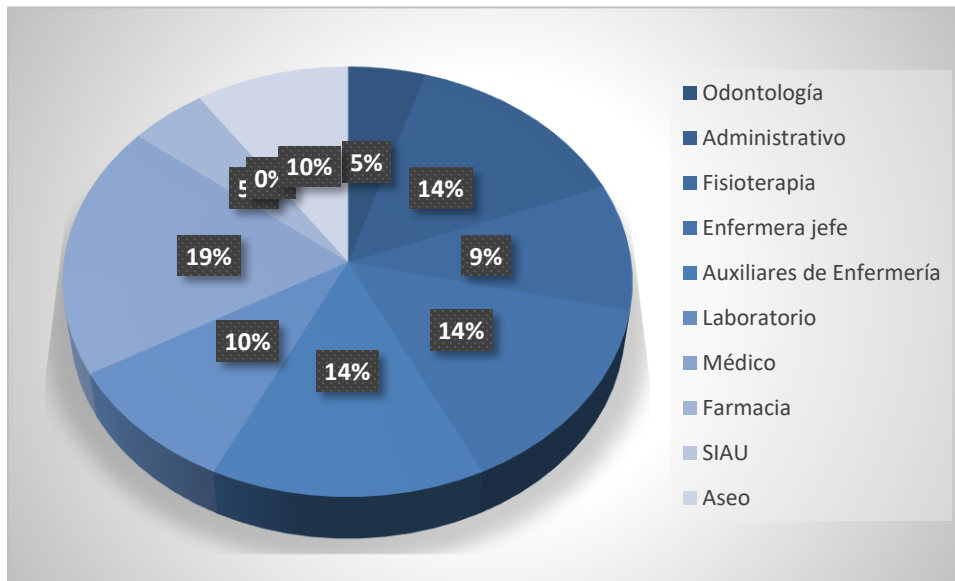
Entre 0 y 30 min.	25
Entre 30 y 60 min.	2
Más de 60 min.	0



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:

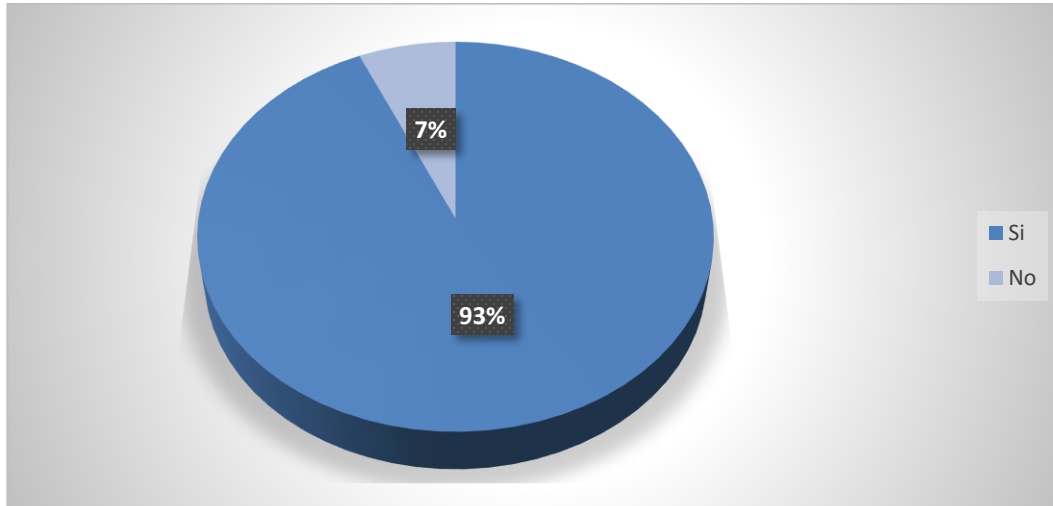
Personal	Excelente	Buena	Mala	No aplica
Odontología	2	17	0	11
Administrativo	6	20	0	4
Fisioterapia	4	15	0	11
Enfermera jefe	6	12	0	12
Auxiliares de Enfermería	6	24	0	0
Laboratorio	4	26	0	0
Médico	8	22	0	0
Farmacia	2	14	0	14
SIAU	0	0	0	30
Aseo	4	16	0	10



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:

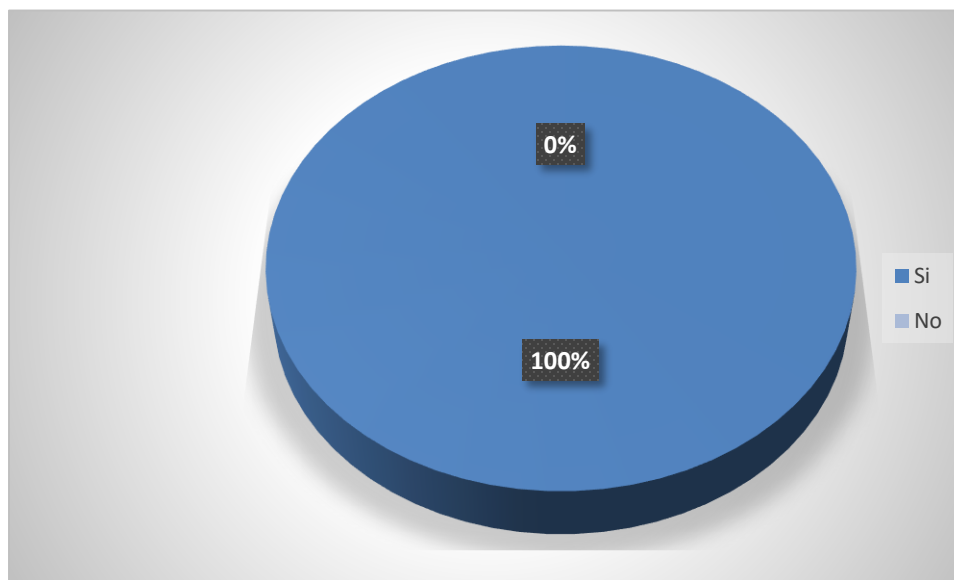
Si	28
No	2



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:

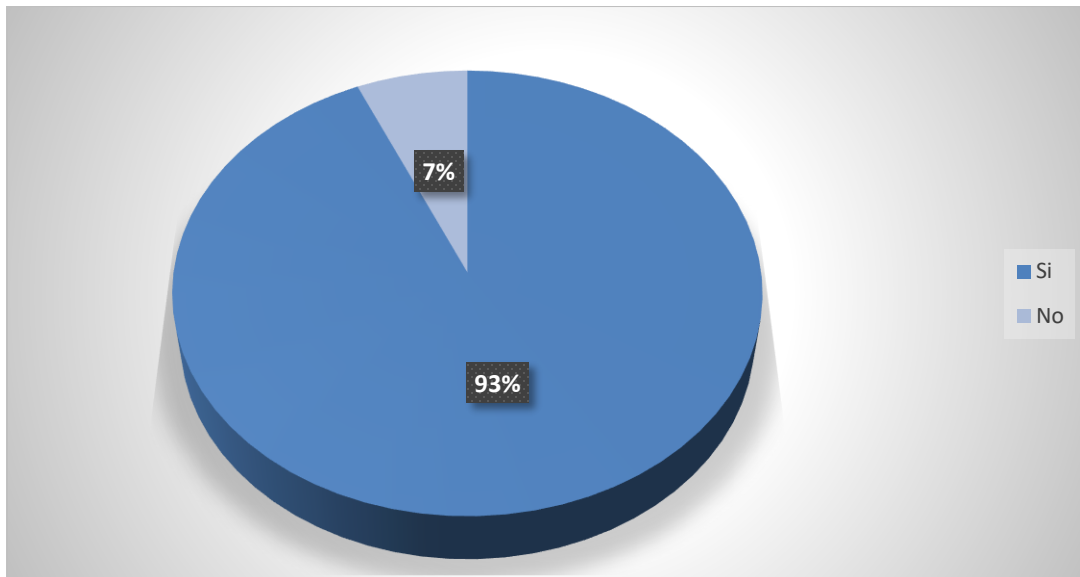
Si	30
No	0



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:

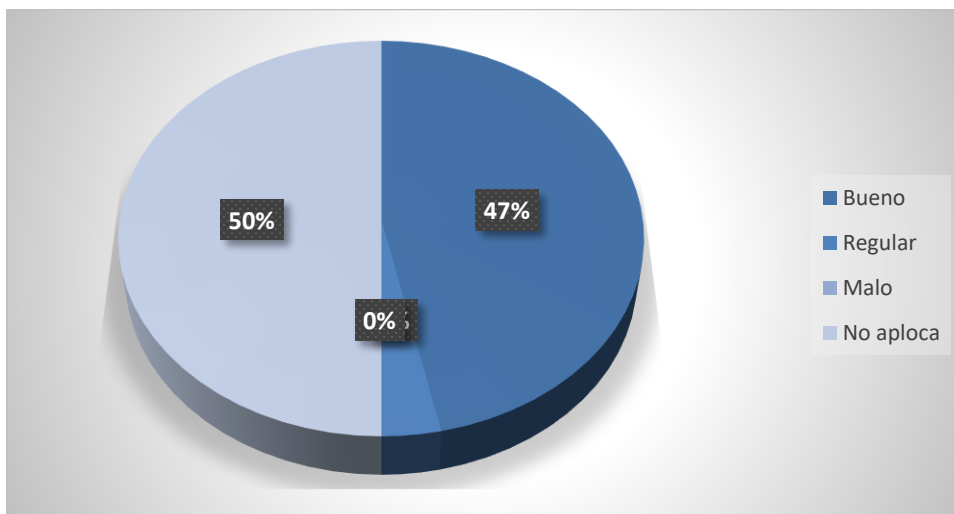
Si	28
No	2



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:

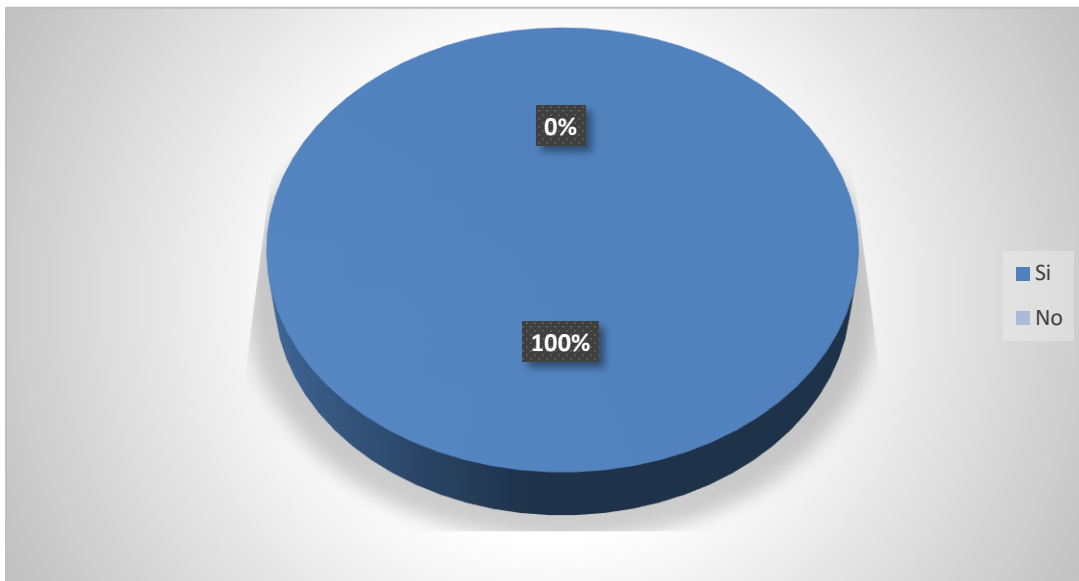
Bueno	14
Regular	1
Malo	0
No aplica	15



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

8. Las instalaciones son cómodas y aseadas:

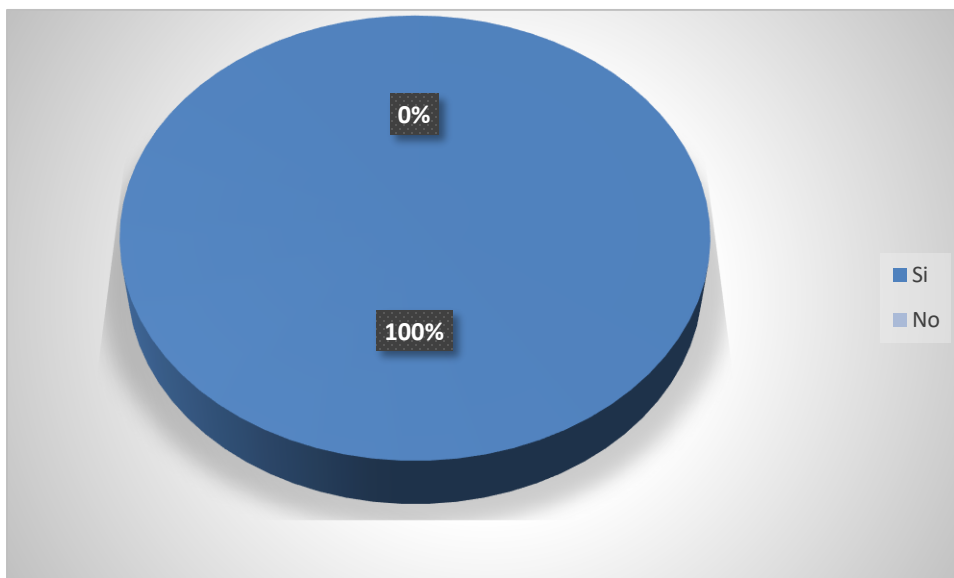
Si	30
No	0



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

9. Se respetan sus derechos:

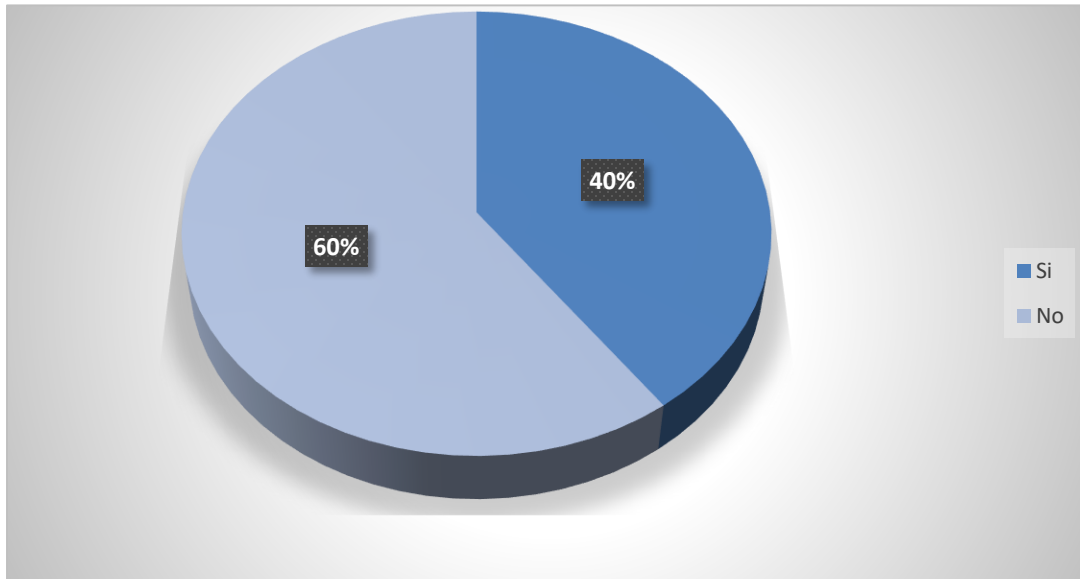
Si	30
No	0



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

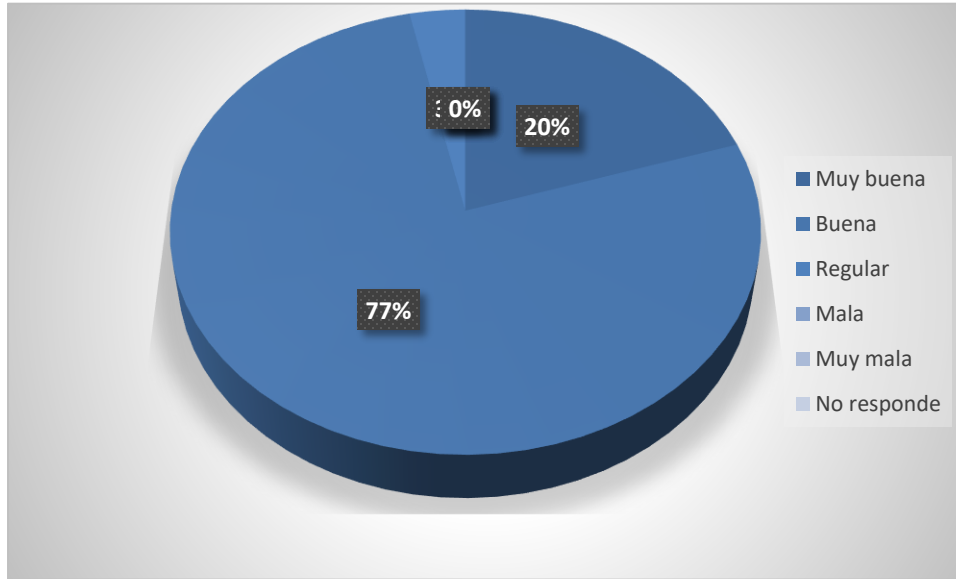
Si	12
No	18



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?"

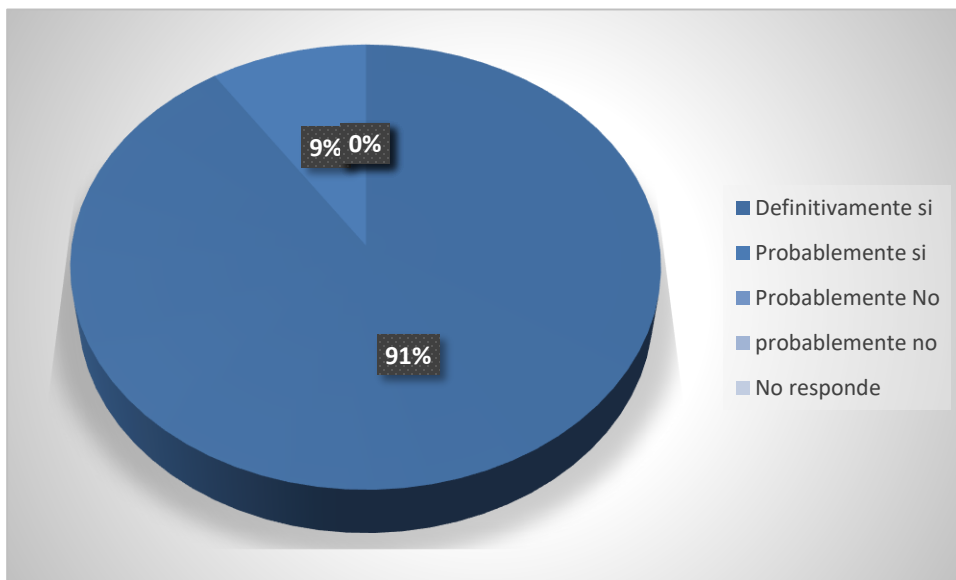
Muy buena	6
Buena	23
Regular	1
Mala	0
Muy mala	0
No responde	0



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?"

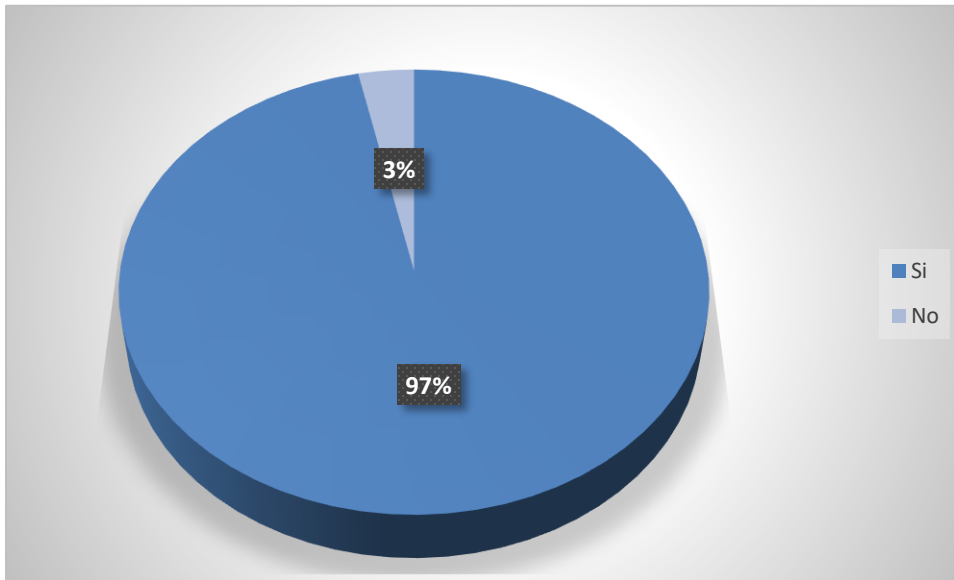
Definitivamente si	29
Probablemente si	3
Probablemente No	0
probablemente no	0
No responde	0



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.