

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

FEBRERO 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.

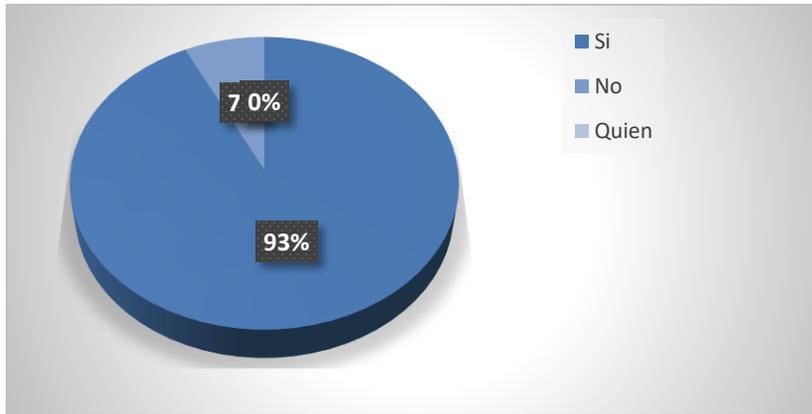
Concepto con el de **eficiencia** (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo)

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.

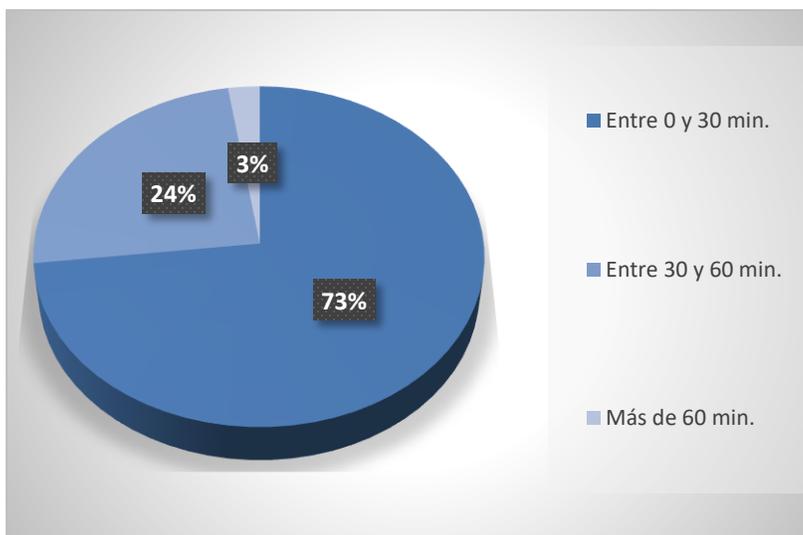
Si	38
No	3
Quien	0



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.	30
Entre 30 y 60 min.	10
Más de 60 min.	1

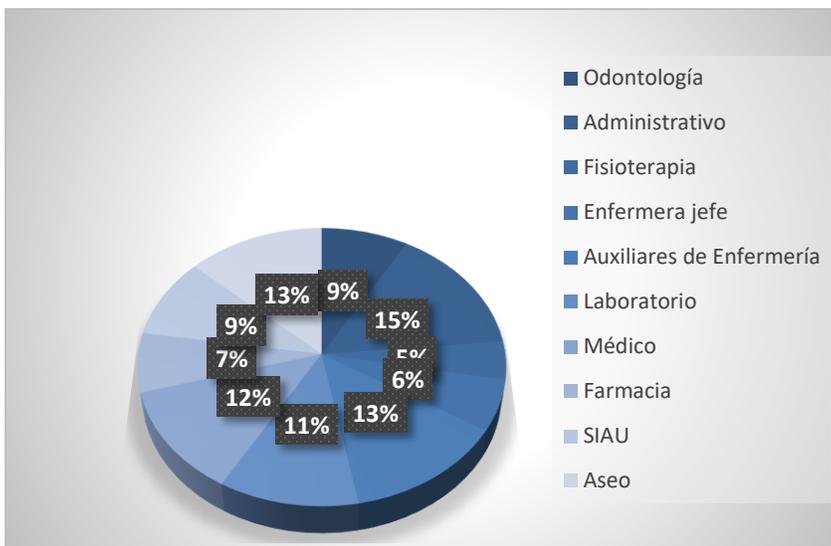


Según la atención dentro de los estándares estipulados.

encueta, los resultados obtenidos indican una

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

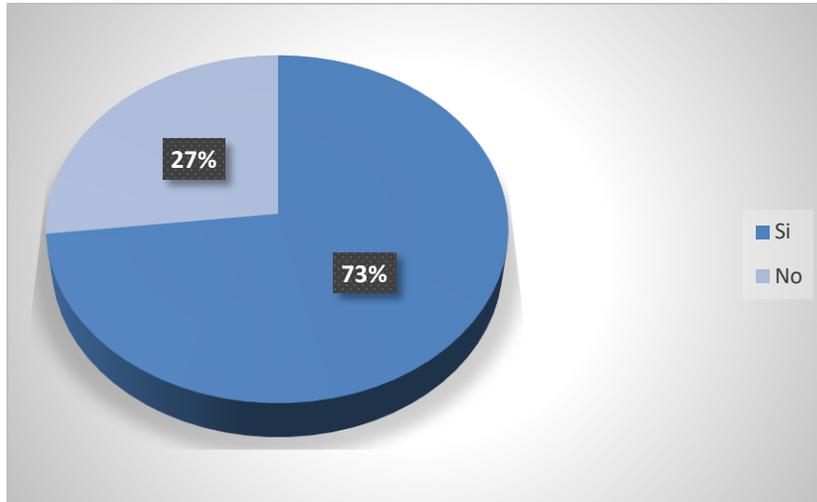
Personal	Excelente	Buena	Mala	No aplica
Odontología	17	8	3	13
Administrativo	31	10	0	0
Fisioterapia	9	9	1	22
Enfermera jefe	12	17	0	12
Auxiliares de Enfermería	27	13	0	0
Laboratorio	23	14	1	4
Médico	25	16	0	0
Farmacia	14	7	3	0
SIAU	19	17	4	0
Aseo	27	12	2	0



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:

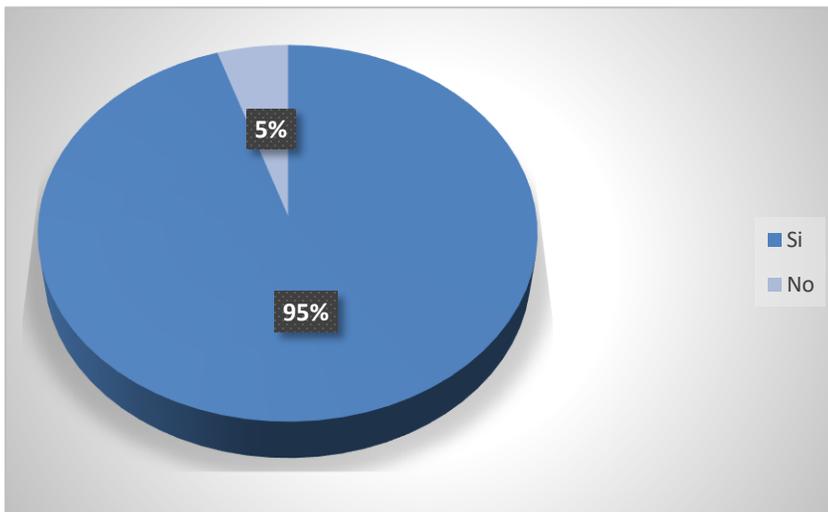
Si	30
No	11



Según la encuesta se observa que un 73% del personal se identifica, mientras que un 27% no lo hace.

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

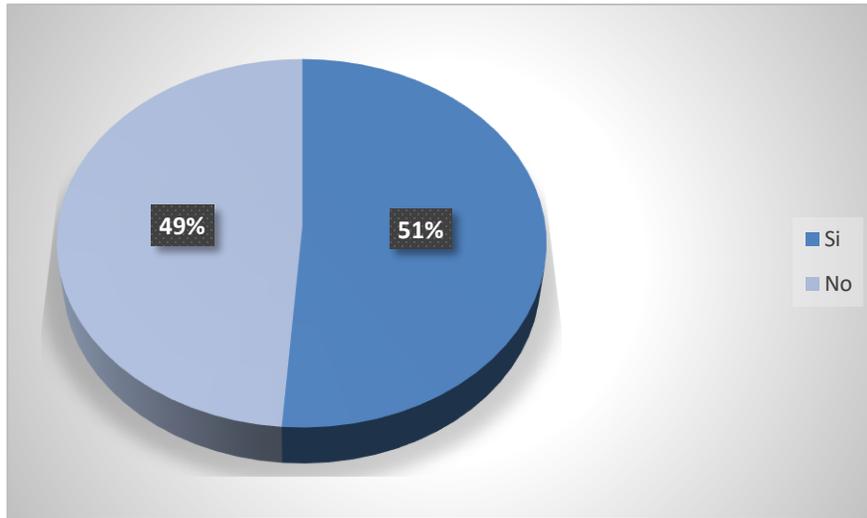
Si	38
No	2



Basado en los resultados se puede precisar que un 95% de los usuarios sienten que se respeta su privacidad y solo un 5% no se sienten seguros.

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

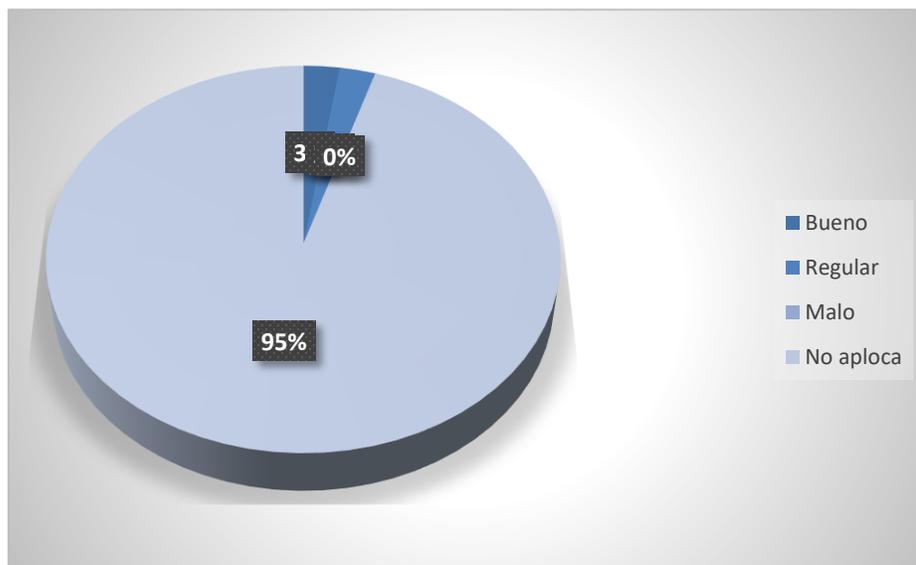
Si	21
No	20



Según la encuesta se observa que un 51% de los usuarios si recibe información sobre seguridad, mientras un 49% no lo asegura así.

7. El servicio de alimentación fue:

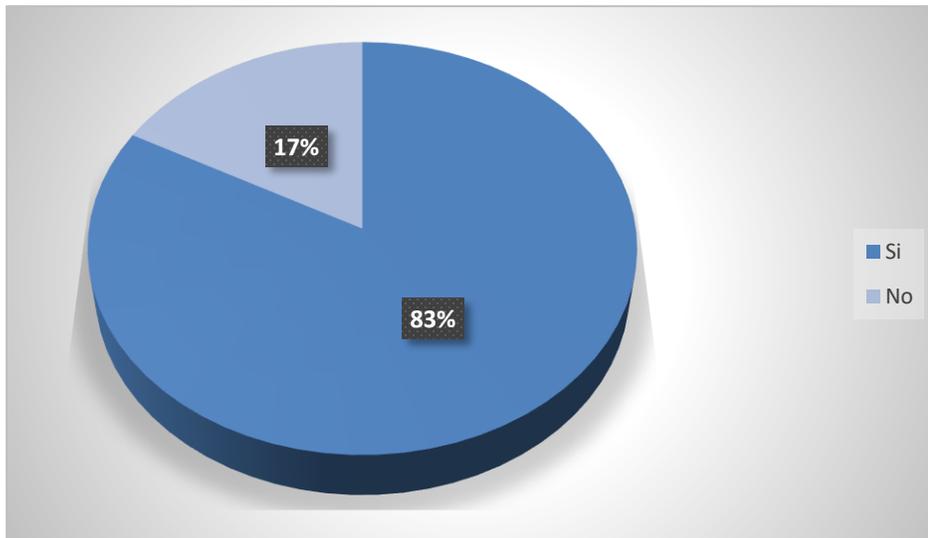
Bueno	1
Regular	1
Malo	0
No aplica	39



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

8. Las instalaciones son cómodas y aseadas:

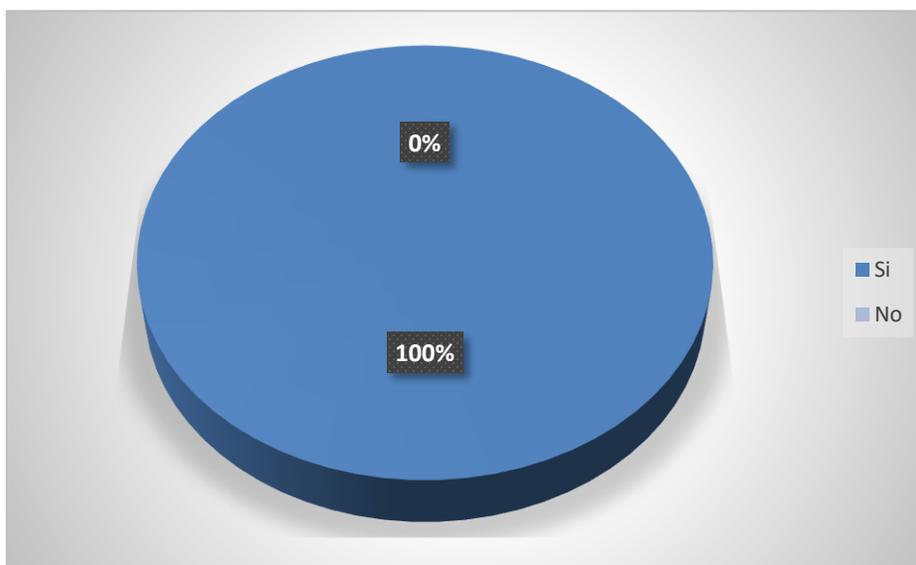
Si	34
No	7



Basado en la encuesta realizada se observa que un 83% de los usuarios se sienten cómodos dentro de las instituciones y solo un 17% no se sienten de la misma manera.

9. Se respetan sus derechos:

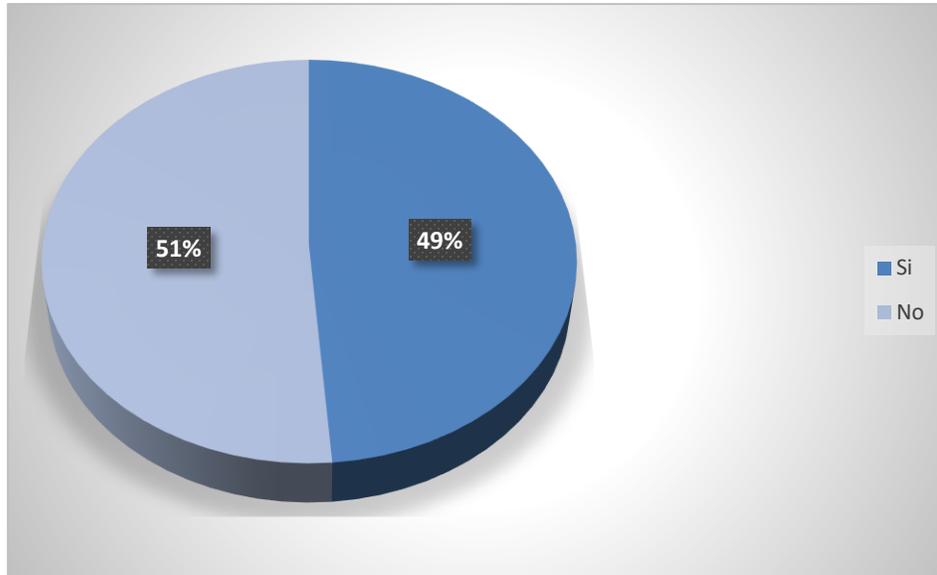
Si	41
No	0



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

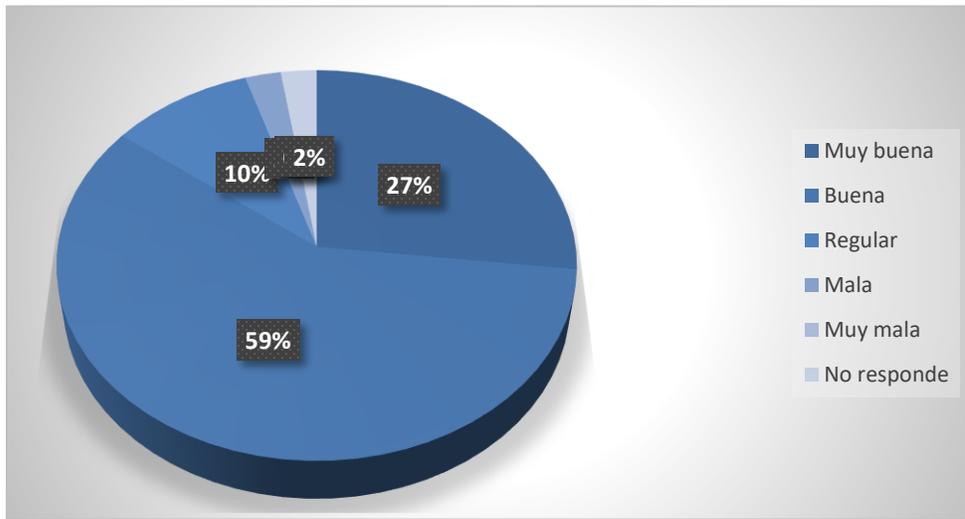
Si	19
No	20



Basado en los resultados se puede observar que un 49% de los usuarios reciben la información y un 51% 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?"

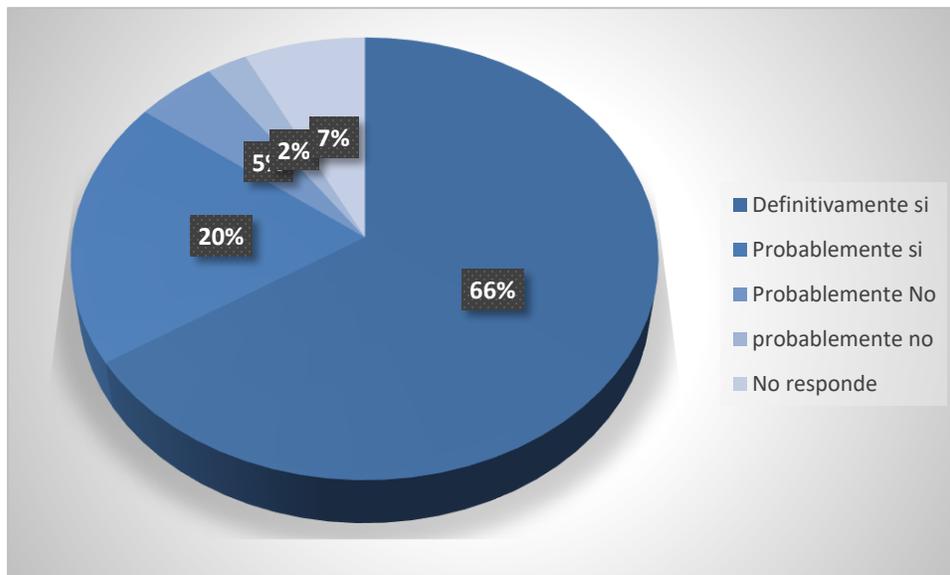
Muy buena	11
Buena	24
Regular	4
Mala	1
Muy mala	0
No responde	1



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?"

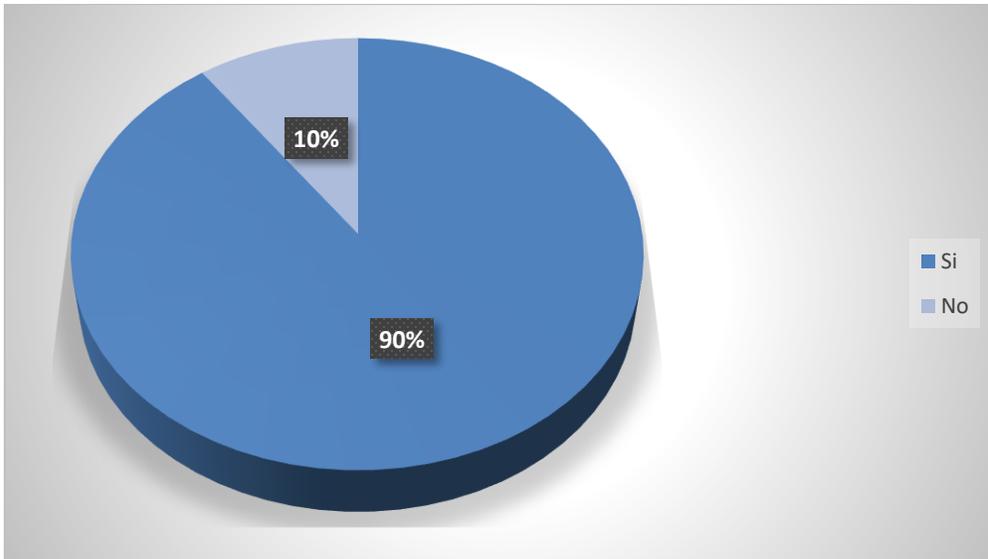
Definitivamente si	27
Probablemente si	8
Probablemente No	2
probablemente no	1
No responde	3



Según análisis obtenidos se puede decir que en general, los usuarios realizarían recomendación de asertividad en los servicios de la institución con un 86% de favorabilidad.

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

Si	36
No	4

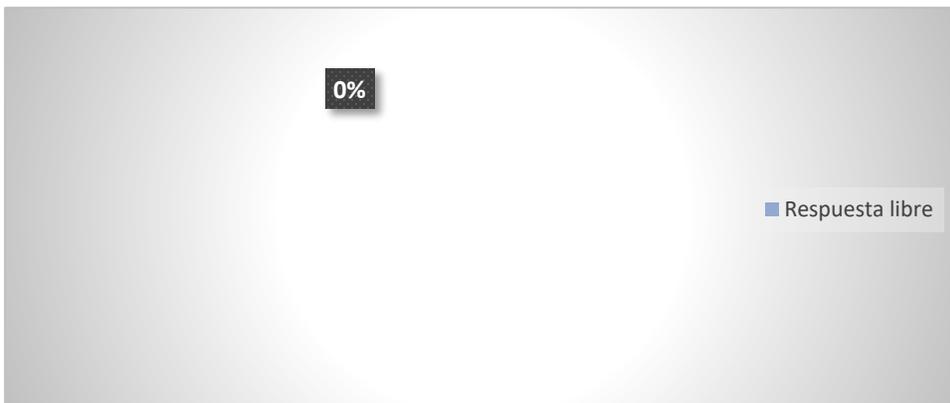


Según los resultados obtenidos se presenta satisfacción en un 90% de los usuarios y solo un 10% de insatisfacción.

14. Si usted desea hacer alguna recomendación u observación con relación al servicio prestado por favor escríbala en este espacio:

“Señor usuario, su opinión es importante para nosotros, contamos con usted para mejorar”

Respuesta libre	0
------------------------	----------



Se observa que los usuarios se abstuvieron de responder esta pregunta formulada.