

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

MARZO 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 refuerzos 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)

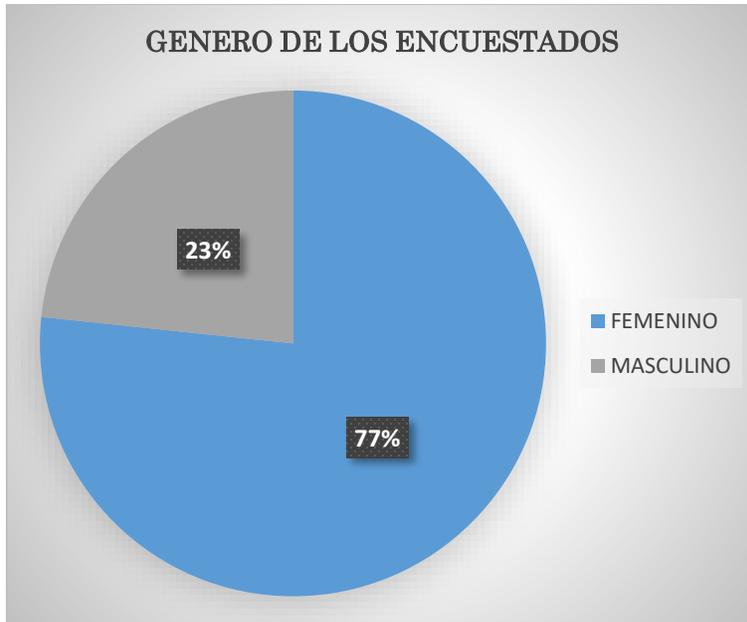
EFICACIA: es la capacidad de alcanzar el **efecto** que espera o se desea tras la realización de una **acción**. No debe confundirse este.

ANÁLISIS DE ENCUESTAS EJECUTADAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas:

❖ GENERO DE LOS ENCUESTADOS:

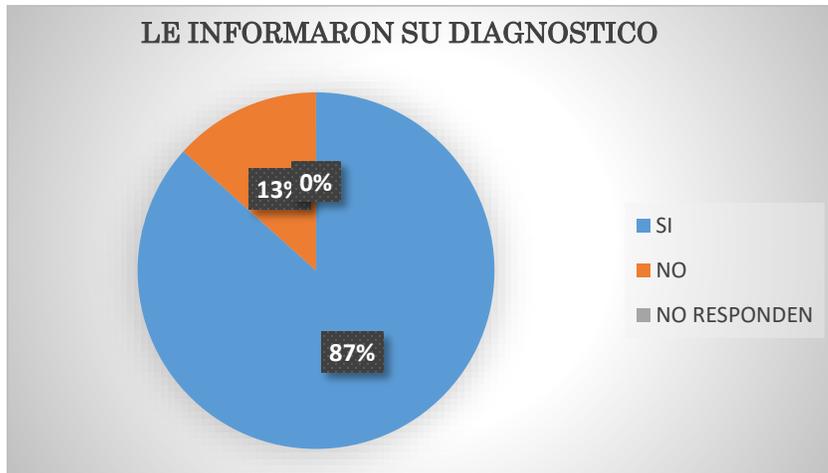
FEMENINO	MASCULINO
23	7



Según las encuestas el 77% son genero femenino y el 23% genero masculino

❖ LE INFORMAN CLARAMENTE EL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO DE SU ENFERMEDAD:

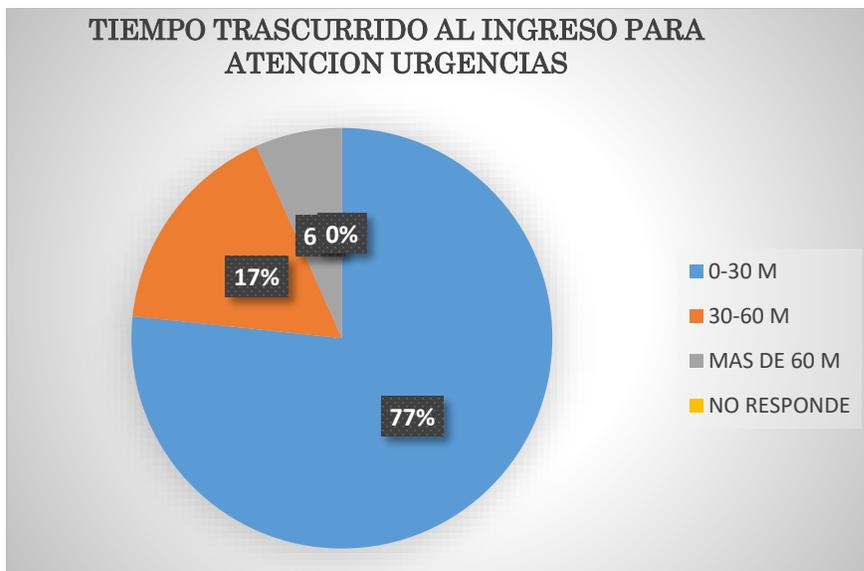
SI	NO	NO RESPONDEN
26	4	0



Se observa un 87% de los usuarios que han recibido claramente informe por parte del medico tratante de su patologia y el plan a seguir, y un 13% de usuarios que no estan satisfecho aunque se espera aumentar el nivel de satisfaccion esta acorde el porcentaje de cumplimiento.

❖ TIEMPO DE ESPERA PARA URGENCIAS:

0-30 M	30-60 M	MAS DE 60 M	NO RESPONDE
23	5	2	0

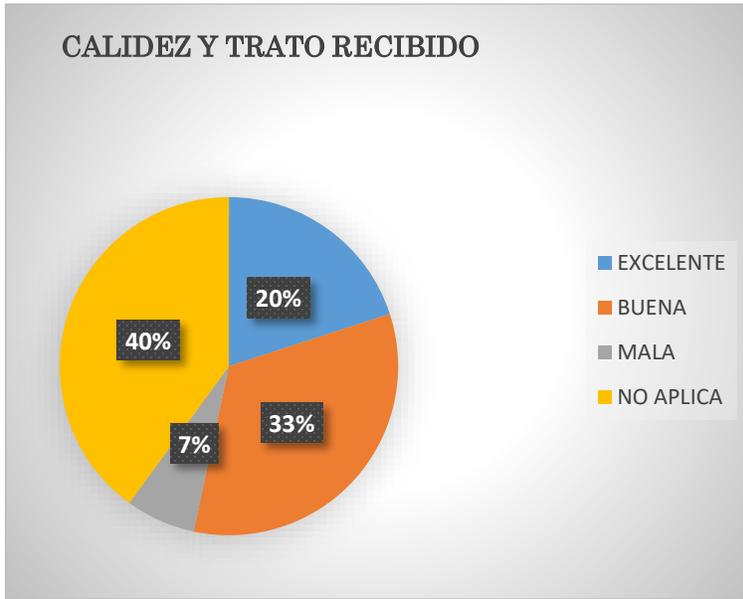


Según las variables estudiadas de los 30 usuarios encuestados en promedio tenemos una tendencia de usuarios que opinan que el servicio esta dentro del tiempo acorde a la atencion disminuyendo el numero de usuarios que opinan que el tiempo de atencion de una urgencia puede tardar demaciado.

❖ CALIDEZ Y TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL:

ODONTOLOGIA

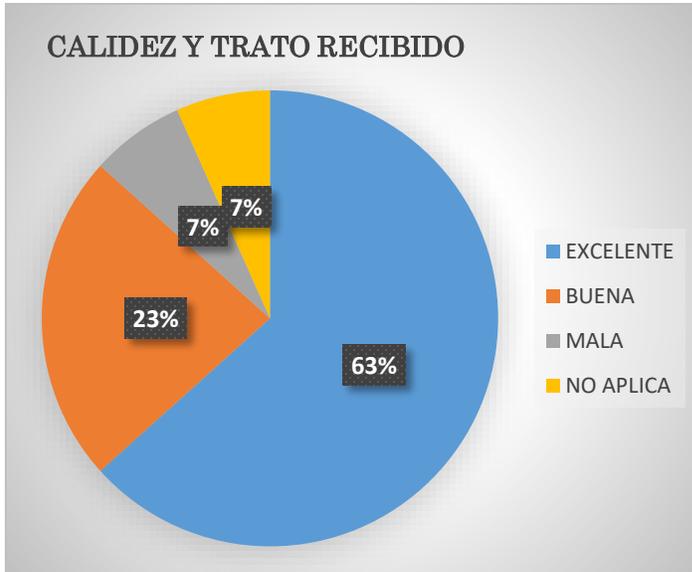
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA	
	6	10	2	12



se puede analizar que el 55% de las personas encuestadas opinan que el trato es favorable pero el 40% no a recibido este servicio por lo cual se mide a satisfaccion este servicio.

ADMINISTRATIVO

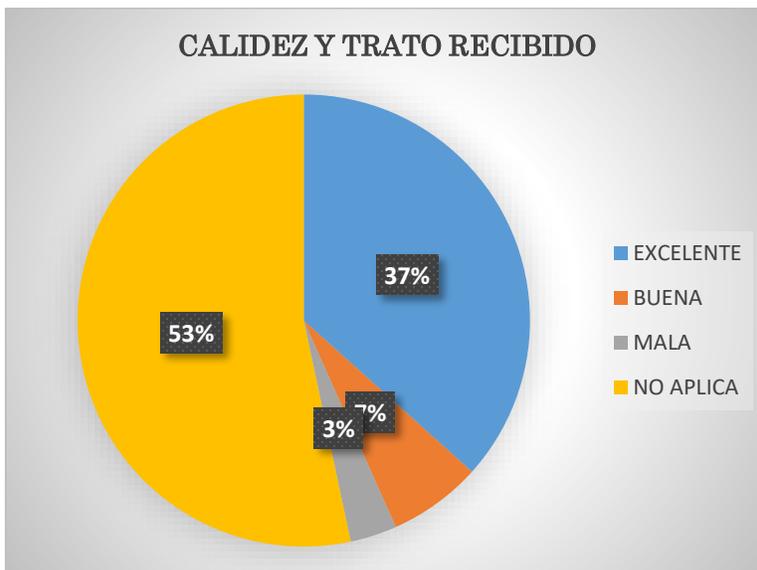
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA	
	19	7	2	2



se puede analizar que el 96% de las respuestas son .

FISIOTERAPIA

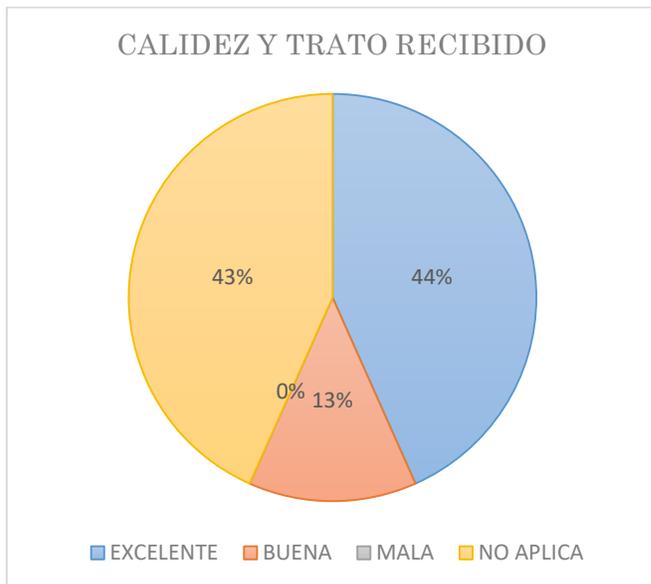
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
11	2	1	16



se puede analizar que el 53% no a recibido este servicio por lo cual no se puede evaluar de forma indicada el servicio, mas no requiere plan de mejora ya que las respuestas obtenidas son positivas.

ENFERMERA JEFE

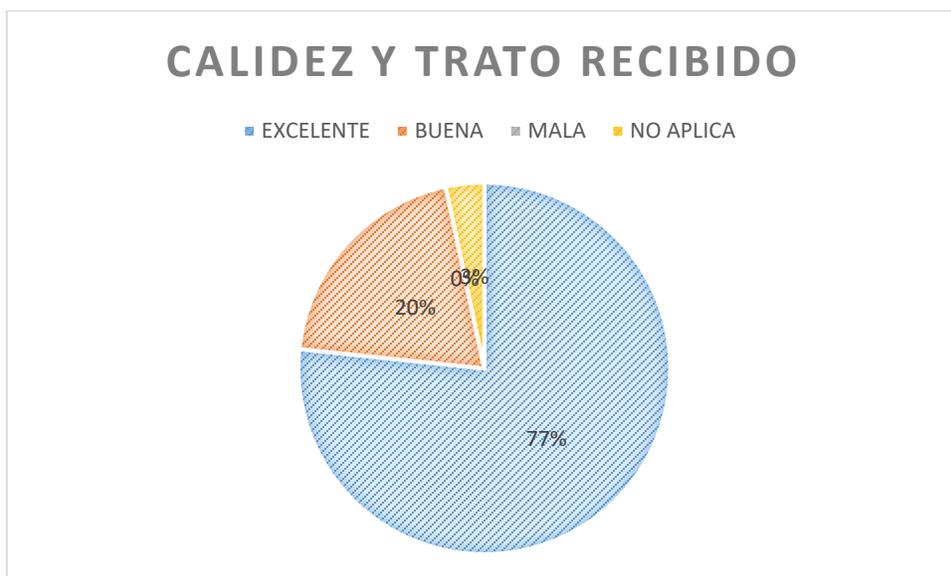
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
	13	4	0
			13



se puede analizar que el 43% no a recibido este servicio y el 57% opinan de forma favorable midiendo de forma positiva la atencion.

AUXILIARES DE ENFERMERIA

EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
	23	6	0
			1



se puede analizar que el 97% opinan que el trato recibido es digno.

LABORATORIO

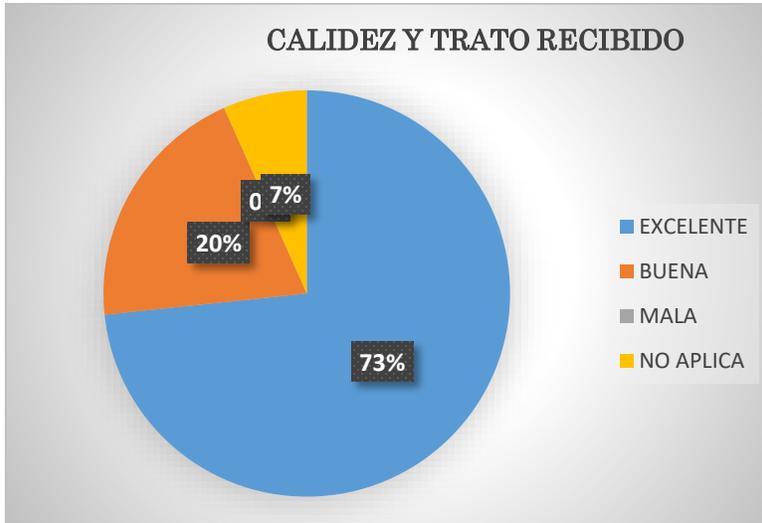
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
24	5	0	1



se puede analizar que el 97% opinan que el trato recibido es digno, el 3% no a recibido este servicio por lo cual no opinan.

MEDICOS

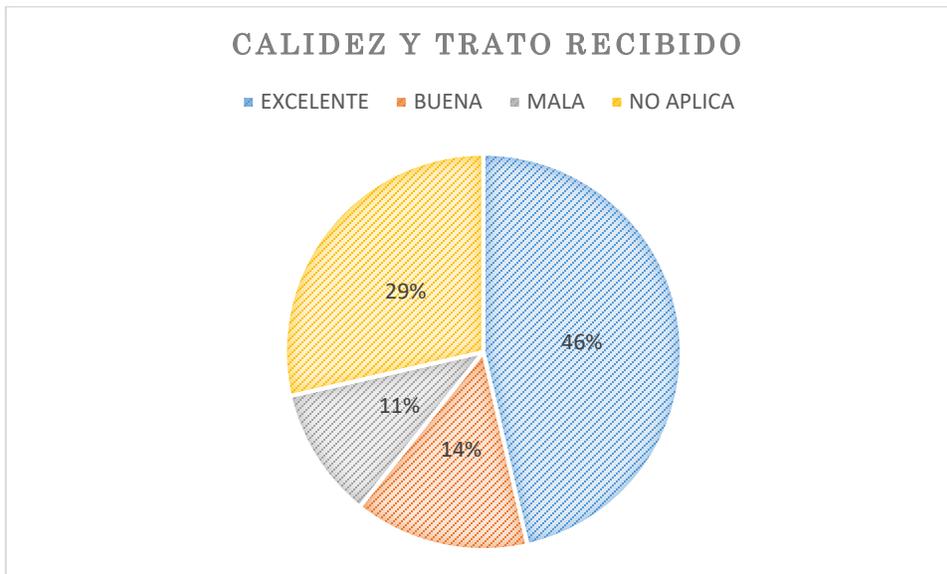
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
22	6	0	2



se puede analizar que el 93% opinan que el trato recibido es digno.

FARMACIA

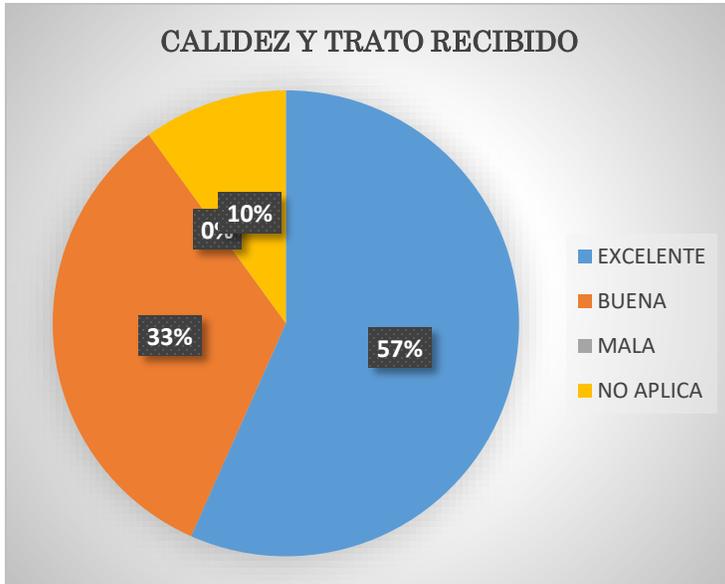
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
13	4	3	8



se puede analizar que el 60% opinan que el trato recibido es digno, el 11% opinan de forma negativa.

SIAU

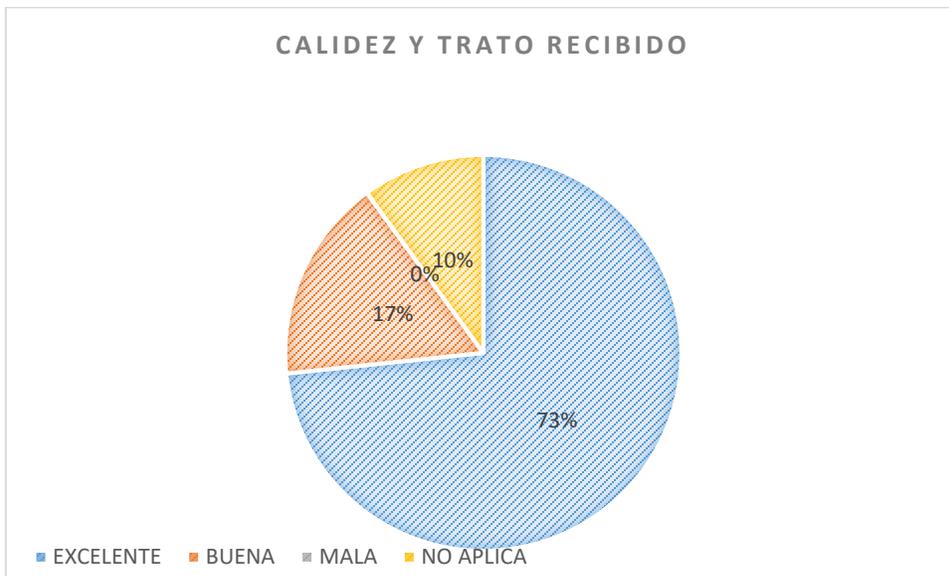
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
17	10	0	3



se puede analizar que el 87% de los encuestados opinan de forma positiva.

ASEO

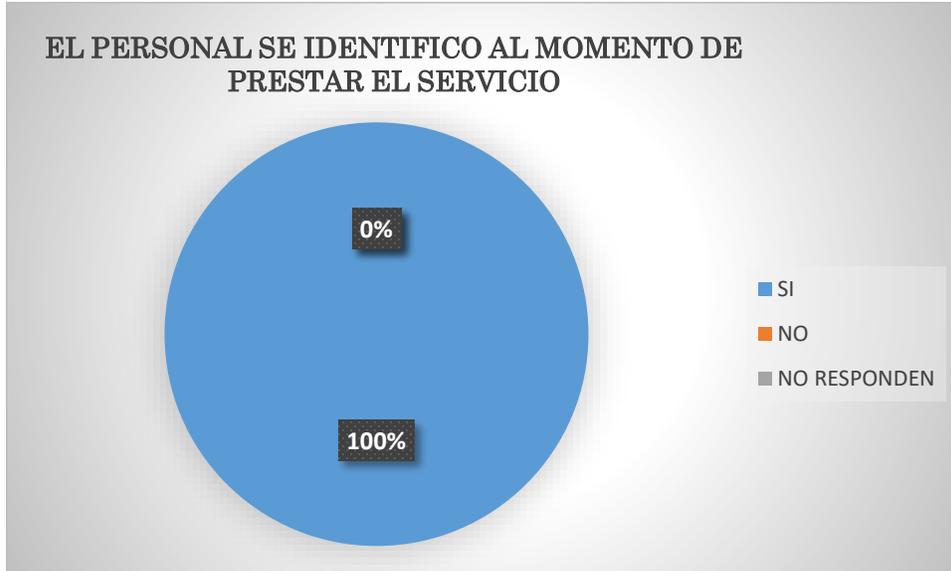
EXCELENTE	BUENA	MALA	NO APLICA
22	5	0	3



Se evidencia que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y el 10% refieren no aplicar para esta pregunta

❖ **EL PERSONAL SE IDENTIFICO EN EL MOMENTO QUE LE PRESTO LA ATENCION:**

SI	NO	NO RESPONDEN
30	0	0



De los 30 encuestados el 100% afirman que sí, se evidencia aumento de los casos positivos.

❖ **SE RESPETO SU PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCION:**

SI	NO	NO RESPONDEN
28	2	0



El 93% de los encuestados responden SI a la pregunta.

❖ **RECIBIO INFORMACION SOBRE SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

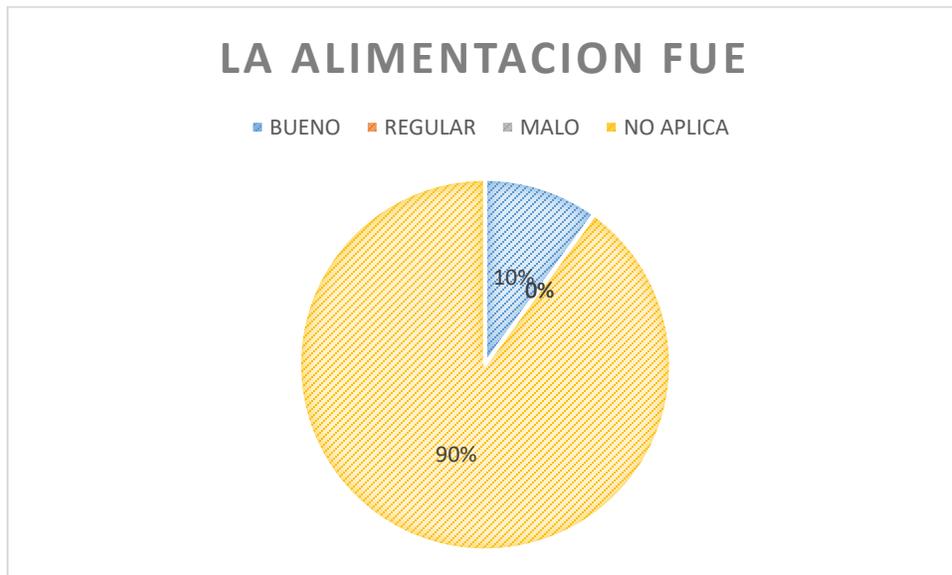
SI	NO	NO RESPONDEN
21	9	0



De los 30 encuestados 70% afirman que sí y 30% afirman de forma negativa se mejoró a comparación del mes anterior

❖ **EL SERVICIO DE ALIMENTACION DURANTE LA HOSPITALIZACION FUE:**

BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
3	0	0	27



De los 30 encuestados el 90% afirman que no han utilizado este servicio por lo cual no podemos medir la satisfacción.

❖ **LAS INSTALACIONES SON COMODAS Y ASEADAS:**

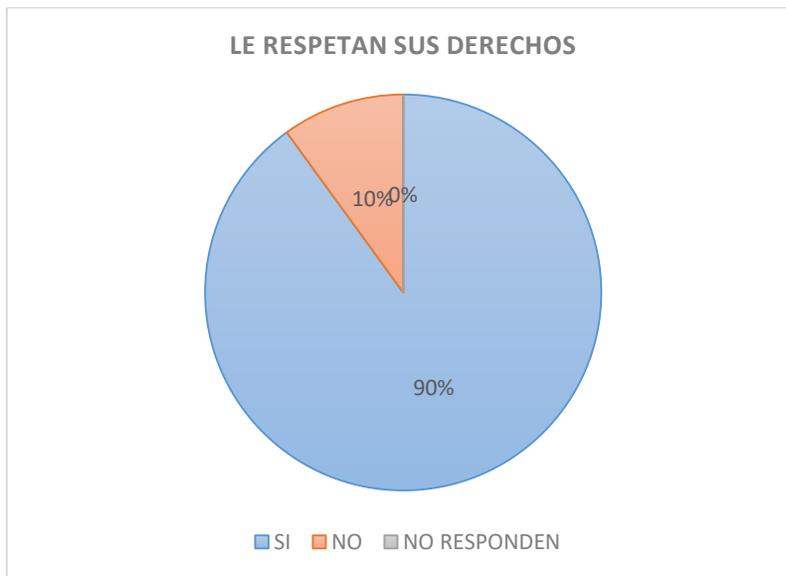
SI	NO	NO RESPONDEN
27	3	0



Según lo analizado el 90% responden de forma positiva.

❖ **SE RESPETAN SUS DERECHOS:**

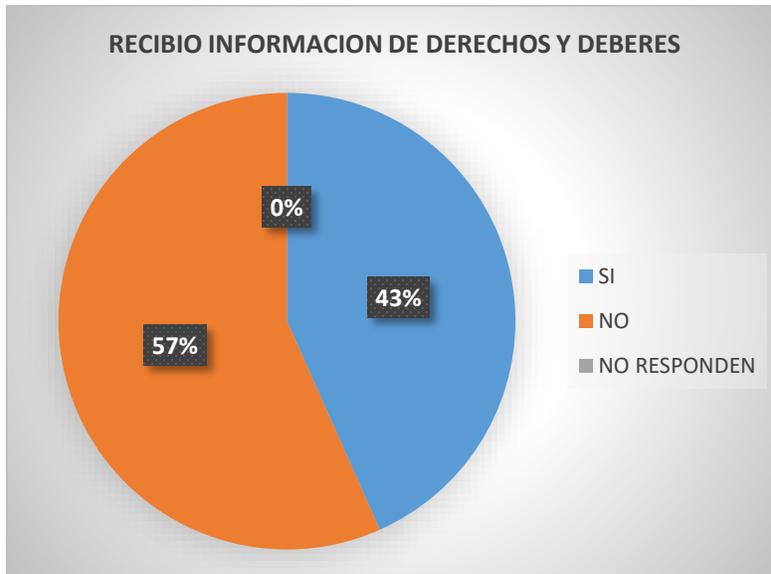
SI	NO	NO RESPONDEN
27	3	0



Según lo analizado el 90 % responden de forma positiva.

❖ **RECIBIO INFORMACION DE SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES:**

SI	NO	NO RESPONDEN
13	17	0



Según las encuestas el 43% de los usuarios afirman que si y el 57% afirman no haber recibido información, ante la negativa se consulta y se encuentra que se realizaron capacitaciones a usuarios durante este mes de derechos y deberes con entrega física de folletos y publicación en redes sociales del mismo Y comparando el mes anterior aumento los casos positivos

❖ **COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS POR LA IPS:**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
21	8	0	1	0	0



Se evidencia que el 97% de los encuestados opinan de forma satisfactoria sobre los servicios brindados.

❖ **RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS:**

DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE
25	3	0	2	0



Según los 30 encuestados el 93% recomendarían esta ips a algún familiar o amigo.

❖ **SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO**

SI	NO	NO RESPONDEN
28	0	2

Según los encuestados el 97% está satisfecho del servicio que la institución le a brindado.