**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO**

**ABRIL 2024**

**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**](http://definicion.de/eficiencia/) (del latín efficientĭa), 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**](http://definicion.de/efecto/) que espera o se desea tras la realización de una [**acción**](http://definicion.de/accion). No debe confundirse este.

ANÁLISIS DE ENCUESTAS EJECUTADAS

A continuación, se analiza cada una de las variables evaluadas:

* **GENERO DE LOS ENCUESTADOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **FEMENINO** | **MASCULINO** |
| **9** | **11** |

Según las encuestas el 11,55% son gènero mascúlino y el 9,45% gènero femenino.

* **LE INFORMAN CLARAMENTE EL DIAGNÒSTICO Y TRATAMIENTO DE SU ENFERMEDAD:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| **16** | **4** | **0** |

Se evidencia cumplimiento ya que el 16,80% de los usuarios han recibido claramente informe por parte del médico tratante de su patologia y el plan a seguir, no se requiere plan de mejoramiento.

* **TIEMPO DE ESPERA EN LA SALA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DE 0 A 30** | **DE 30 A 60** | **MAYOR DE 60** | **NO RESPONDE** |
| 17 | 2 | 1 | 0 |

Según las variables estudiadas de los 20 usuarios encuestados en promedio tenemos una tendencia de usuarios que opinan que el servicio esta dentro del tiempo acorde a la atenciòn disminuyendo el nùmero de usuarios que opinan que el tiempo de atenciòn de una urgencia puede tardar demasiado.

* **CALIDEZ Y TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL:**

**ODONTOLOGIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 6 | 5 | 0 | 9 | 0 |

Se puede analizar que el 11,5% de las respuestas son positivas, el 9,45% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**ADMINISTRATIVO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 8 | 9 | 0 | 3 | 0 |

Se puede analizar que el 17,8% de las respuestas son positivas, el 3,15% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**FISIOTERAPIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 5 | 4 | 0 | 10 | 1 |

Se puede analizar que el 9,45% de las respuestas son positivas, el 12% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**ENFERMERA JEFE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 1 | 0 | 0 | 4 | 15 |

Se puede analizar que el 1.5% opinan que el trato recibido es digno, el 19.9% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y un 0% de respuesta negativa.

**AUXILIARES DE ENFERMERIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 10 | 6 | 0 | 4 | 0 |

Se puede analizar que el 16% de las respuestas son positivas, el 4% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**LABORATORIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 8 | 5 | 0 | 7 | 0 |

Se puede analizar que el 13.6% opinan que el trato recibido es digno, el 7.35% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**MEDICOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 12 | 5 | 0 | 3 | 0 |

Se puede analizar que el 17,8% opinan que el trato recibido es digno, el 3.5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**FARMACIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 7 | 5 | 0 | 8 | 0 |

Se puede analizar que el 12.6% opinan que el trato recibido es digno, el 8.4% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**SIAU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 7 | 9 | 0 | 3 | 1 |

Se puede analizar que el 16% opinan que el trato recibido es digno, el 4% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**ASEO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 9 | 11 | 0 | 0 | 0 |

Se evidencia que el 21% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atencion recibida y 0% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y el 0% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 16 | 4 |

De los 20 encuestados el 16,8% afirman que sí y el 4,2% afirman de forma negativa, se analizarà el próximo mes.

**SE RESPETO SU PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÒN:**

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 19 | 1 |

De los 20 encuentados el 19.9% de responden SI a la pregunta y el 1.5% responden que NO.

* **RECIBIO INFORMACIÒN SOBRE SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 17 | 3 |

De los 20 encuestados el 17.8% afirman que sí y el 3.1% afirman de forma negativa, se analizará el próximo mes.

**EL SERVICIO DE ALIMENTACIÒN DURANTE LA HOSPITALIZACIÒN FUE:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 1 | 1 |  |  | 18 |  |

De los 20 encuestados afirman que un 3 % se encuentran satisfechos con la atención recibida, el 18.9% no ha utilizado este servicio y el 0% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan.

* **LAS INSTALACIONES SON CÒMODAS Y ASEADAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| 19 | 1 | 0 |

Según lo analizado el 19.9% responden de forma positiva, el 1,5% responde de forma negativa y el 0% no responde a lo preguntaba.

* **SE RESPETAN SUS DERECHOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| 19 | 0 | 1 |

Según la encuesta el 19.9% de los encuestados opinan que, SI se respetan sus derechos, el 1.5% no responden a la encuesta y no hay respuestas negativas.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| 12 | 8 | 0 |

Según las encuestas el 12,60% de los usuarios afirman que no y el 8,40% afirman 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.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **MUY MALA** | **NO RESPONDE** |
| 7 | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Se evidencia que el 19.9% de los encuestados opinan de forma satisfactoria sobre los servicios brindados.

* **RECOMENDARIA A SUS FAMILAIRES Y AMIGOS ESTA IPS:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEFINITIVAMENTE SI** | **PROBABLEMENTE SI** | **DEFINITIVAMENTE NO** | **PROBABLEMENTE NO** | **NO RESPONDEN** |
| 13 | 6 | 0 | 1 | 0 |

Según los 20 encuestados el 19.9% recomendarían esta IPS a algún familiar o amigo.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 19 | 1 |

Según los encuestados el 199% está satisfecho del servicio que la institución le ha brindado.

**No. TOTAL ENCUESTAS DEL MES ABRIL 2024: 20**