INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

JUNIO 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** |
| 10 | 10 |

Según las encuestas el 50% son genero femenino y el 40% genero masculino

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

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **0-30 M** | **30-60 M** | **MAS DE 60 M** | **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 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** |
| 7 | 5 | 0 | 8 |

se puede analizar que el 60% de las respuestas son positivas y no existen usuarios con una mala persepcion del servicio recibido.

**ADMINISTRATIVO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 7 | 1 | 0 | 3 |

se puede analizar que el 71% de las respuestas son positivas positivas y no existen usuarios con una mala persepcion del servicio recibido.

**FISIOTERAPIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 7 | 4 | 0 | 13 |

se puede analizar que el 54% no a recibido este servicio por lo cual no se puede evaluar de forma indicada el servico, mas no requiere plan de mejora ya que las respuestas obtenidas son positivas.

**ENFERMERA JEFE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 8 | 7 | 0 | 4 |

se puede analizar que el 79% opinan que el trato recibido es digno, el 21% no a recibido este servicio por lo cual no opinan y un 0% de respuesta negativa.

**AUXILIARES DE ENFERMERIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 8 | 10 | 0 | 2 |

se puede analizar que el 90% opinan que el trato recibido es digno, el 10% no a recibido este servicio por lo cual no opinan y un 0% de respuesta negativa.

**LABORATORIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 10 | 6 | 0 | 4 |

se puede analizar que el 80% opinan que el trato recibido es digno, el 20% no a recibido este servicio por lo cual no opinan y un 0% de respuesta negativa.

**MEDICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 10 | 7 | 0 | 3 |

se puede analizar que el 80% opinan que el trato recibido es digno, el 15% no a recibido este servicio por lo cual no opinan y un 0% de respuesta negativa.

**FARMACIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 7 | 7 | 3 | 6 |

se puede analizar que el 61% opinan que el trato recibido es digno, el 26% no a utilizado este servicio por lo cual no opinan y un 13% de respuesta negativa.

**SIAU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 6 | 8 | 0 | 4 |

No se puede analizar ya que el 77% de los encuestados no oplinan por no haber utilizado el servicios, aunque las respuestas recibidas fueron todas positivas en un 22%.

**ASEO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENA** | **MALA** | **NO APLICA** |
| 9 | 8 | 0 | 3 |

Se evidencia que el 85% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atencion recibida y el 15% refieren como mal la atencion brindada, se analizara el proximo mes para validar si se requiere plan de mejora.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDEN** |
| 15 | 0 | 5 |

De los 20 encuestados el 75% afirman que sí y el 25% no responde observando una buena calificación.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 19 | 2 |

El 90% de los encuestados responden SI a la pregunta.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 14 | 6 |

De los 20 encuestados el 70% afirman que sí y el 30% afirman de forma negativa, se analizara el próximo mes.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 5 | 0 | 1 | 14 |

De los 20 encuestados el 70% no responden , el 25 % refieren buen servicio por lo cual se hace necesario analizar con un porcentaje confiable el próximo mes.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 20 | 0 |

Según lo analizado el 100% responden de forma positiva.

* **SE RESPETAN SUS DERECHOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 20 | 0 |

Según la encuesta el 100% de los encuestados opinan que SI se respetan sus derechos.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 9 | 11 |

Según las encuestas el 55% de los usuarios afirman que no y el 45% 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** |
| 5 | 14 | 1 | 0 | 0 |

Se evidencia que el 95% 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** |
| 8 | 12 | 0 | 0 |

Según los 20 encuestados el 100% recomendarían esta ips a algún familiar o amigo.

* SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO

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

Según los encuestados el 95% está satisfecho del servicio que la institución le a brindado.

No. TOTAL ENCUESTAS DEL MES ENERO 2024: 20

.