INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

FEBRERO 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** |
| **14** | **6** |

Según las encuestas el 14,67% son genero femenino y el 7,33% genero masculino.

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

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

Se evidencia cumplimiento ya que el 17,85% 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:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DE 0 - 30** | **DE 30 A 60** | **MAYOR DE 60** |
| 11 | 6 | 3 |

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 demasiado.

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

**ODONTOLOGIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 4 | 4 | 0 | 12 |

se puede analizar que el 7,37% de las respuestas son positivas, el 12,63% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**ADMINISTRATIVO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 6 | 6 | 0 | 8 |

se puede analizar que el 12,63% de las respuestas son positivas, el 7,37% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**FISIOTERAPIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 1 | 3 | 0 | 16 |

se puede analizar que el 4,65% de las respuestas son positivas, el 16,80% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**ENFERMERA JEFE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 8 | 10 | 0 | 02 |

se puede analizar que el 60% opinan que el trato recibido es digno, el 40% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y un 0% de respuesta negativa.

**AUXILIARES DE ENFERMERIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 6 | 12 | 0 | 2 |

se puede analizar que el 8,4% de las respuestas son positivas, el 12,60% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**LABORATORIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 5 | 13 | 0 | 2 |

se puede analizar que el 18,9% opinan que el trato recibido es digno, el 2.1% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**MEDICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 11 | 5 | 0 | 4 |

se puede analizar que el 16,8% opinan que el trato recibido es digno, el 4,20% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**FARMACIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 3 | 6 | 0 | 11 |

se puede analizar que el 9,45% opinan que el trato recibido es digno, el 11,55% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**SIAU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 0 | 3 | 0 | 17 |

se puede analizar que el 3% opinan que el trato recibido es digno, el 17,1% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

**ASEO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 5 | 15 | 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 no existen usuarios con una mala percepciòn del servicio recibido.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| 15 | 5 |

De los 20 encuestados el 15% afirman que sí y el 5% afirman de forma negativa, se analizara el próximo mes.

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

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

El 100% de los encuestados responden SI a la pregunta.

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

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

De los 20 encuestados el 14% afirman que sí y el 6% afirman de forma negativa, se analizara el próximo mes.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 11 | 0 | 0 | 9 |

De los 20 encuestados afirman que un 11% se encuentran satisfechos con la atencion recibida y 9,45% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y no existen usuarios con una mala percepción del servicio recibido.

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

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

Según lo analizado el 19,95% 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** |
| 8 | 12 |

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** |
| 2 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Se evidencia que el 19,95% 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** | **NO RESPONDEN** |
| 7 | 13 | 0 | 0 | 0 |

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

* SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO

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

Según los encuestados el 19,95% está satisfecho del servicio que la institución le ha brindado.

No. TOTAL ENCUESTAS DEL MES FEBRERO 2024: 20