**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO**

**MARZO 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** |
| **15** | **5** |

Según las encuestas el 15,75% son gènero femenino y el 5,25% gènero masculino.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| **18** | **2** |

Se evidencia cumplimiento ya que el 15,88% de los usuarios han recibido claramente informe por parte del medico 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** |
| 15 | 2 | 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 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** |
| 2 | 14 | 1 | 3 |

Se puede analizar que el 16,8% de las respuestas son positivas, el 3,15% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**ADMINISTRATIVO**

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

Se puede analizar que el 12,6% de las respuestas son positivas, el 7,35% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**FISIOTERAPIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 2 | 12 | 1 | 5 |

Se puede analizar que el 14,7% de las respuestas son positivas, el 5,25% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% de los usuarios tiene 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** |
| 3 | 15 | 1 | 1 |

Se puede analizar que el 18,9% de las respuestas son positivas, el 1,5% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**LABORATORIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 6 | 12 | 1 | 1 |

Se puede analizar que el 18,9% opinan que el trato recibido es digno, el 1,5% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**MEDICOS**

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

Se puede analizar que el 19,9% opinan que el trato recibido es digno, el 1,5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**FARMACIA**

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

Se puede analizar que el 14,7% opinan que el trato recibido es digno, el 5,25% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**SIAU**

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

Se puede analizar que el 10% opinan que el trato recibido es digno, el 9% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y el 1% de los usuarios tiene una mala percepciòn del servicio recibido.

**ASEO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **BUENO** | **MALO** | **NO APLICA** |
| 2 | 11 | 1 | 6 |

Se evidencia que el 13,6% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atencion recibida y 6,3% no ha utilizado este servicio por lo cual no opinan y el 1,5% 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** |
| 18 | 2 |

De los 20 encuentados el 18,9% de responden SI a la pregunta y el 2,1% responden que NO.

* **RECIBIO INFORMACIÒN 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 analizará el próximo mes.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY MALO** | **NO APLICA** | **NO RESPONDE** |
| 8 | 3 | 0 | 0 | 2 | 7 |

De los 20 encuestados afirman que un 11,5% se encuentran satisfechos con la atención recibida, el 2,10% no ha utilizado este servicio y el 7,35% no ha recibido este servicio por lo cual no opinan.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| 17 | 1 | 2 |

Según lo analizado el 17,8% responden de forma positiva, el 1,5% responde de forma negativa y el 2,10% no responde a lo preguntaba.

* **SE RESPETAN SUS DERECHOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| 18 | 0 | 2 |

Según la encuesta el 18,9% de los encuestados opinan que, SI se respetan sus derechos, el 2,10% no responden a la encuesta y no hay respuestas negativas.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SI** | **NO** | **NO RESPONDE** |
| 11 | 6 | 3 |

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** |
| 3 | 12 | 3 |  |  | 2 |

Se evidencia que el 18,9% 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** |
| 15 | 3 |  |  | 2 |

Según los 20 encuestados el 18,9% recomendarían esta IPS a algún familiar o amigo.

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

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

Según los encuestados el 17,85% está satisfecho del servicio que la institución le ha brindado.

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