



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

INFORME DE SATIFACCION JUNIO 2018

POBLACION OBJETO: Usuarios Salud Sogamoso E.S.E.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 370

RESULTADOS

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	150	196	22	2	0	370

TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	93.5%
	346	370	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	219	141	6	4	370

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.3%
360	370	

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	116	213	32	8	1	370

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	89 %
---	---	--	------

	329	370	
--	-----	-----	--

Análisis: En el seguimiento al indicador se observa que en el mes de Junio aumenta seis puntos porcentuales, ya que la mayoría de los encuestados afirman que la Ips presta un buen servicio gracias a la continuidad y oportunidad en los servicios prestados; igualmente gracias al seguimiento y mejoraras en la accesibilidad para solicitar citas vía telefónica.

El tiempo de espera en la institución detectado por los usuarios de Salud Sogamoso fue de 89 % evidenciando mejora en este mes. Este bajo de espera en salas incidió en el apoyo de tres funcionarios con destrezas en el sistema CNT tiempo completo.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	179	184	6	1	0	370
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	169	194	6	0	1	370
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	173	188	6	3	0	370
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	171	191	6	0	2	370
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	188	171	11	0	0	370
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	173	179	15	3	0	370

Análisis: La percepción profesional y paciente de Salud Sogamoso ESE es uno de los puntos considerados importantes para evaluar la satisfacción de los usuarios y este mes aumenta en cuatro puntos porcentuales la humanización del servicio ya que los encuestados realizan una evaluación positiva de los aspectos del servicio, entre ellos la mejora buena información y comunicación, el respeto en el trato y el tiempo que se le dedica para atenderlos, lo que coincide con acciones de mejora propuestas en meses anteriores.

INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	97.3 %
	360	370	

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	69.5 %
	257	370	

Análisis: En este mes aumenta del 59.5 % al 69.5 % en adherencia a deberes y derechos, ya que el acompañamiento y compromiso de los funcionarios que asisten al área de periféricas y unidad móvil en la divulgación en deberes y derechos ha sido continuo al iniciar la atención.

INDICADOR DE PQR	Número de quejas radicas por los usuarios, en los diferentes mecanismos que tiene la institución	Número total de quejas con respuesta en un tiempo no mayor de 15 días	100%
	5	5	

En el mes de Junio se radicaron en los diferentes mecanismos que tiene la institución para conocer las necesidades y expectativas del usuario:

5 quejas, 3 reclamos, 5 sugerencias, 3 felicitaciones.

El **análisis** de cada una de estas manifestaciones, permiten el mejoramiento continuo con las siguientes estrategias:

- ❖ Actualización de datos como teléfono y dirección del usuario.
- ❖ Reprogramación de agendas a tiempo, en caso de que el profesional falte.
- ❖ Continuar con equipo completo en ventanilla y call center.

Proyecto Clara Chaparro
Líder Siau .