

INFORME DE SATIFACCION NOVIEMBRE2018

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 360

RESULTADOS

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		147	186	23	2	2

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	92.5%
		333	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Noviembre aumento en 2.89 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se estableció la asignación de citas presenciales teniendo en cuenta las dificultades de acceso por vía telefónica.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		177	173	8	2

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.22%
350	360	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		87	211	52	6	4

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	82.77%
		298	

Análisis: Para el mes de Noviembre el tiempo de espera en la institución mejoro 5.11 puntos porcentuales respecto al mes anterior.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	165	178	14	3	0	360
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	154	189	16	1	0	360
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	163	180	15	1	1	360
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	148	194	16	2	0	360
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	169	174	16	1	0	360
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	153	193	11	3	0	360

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	95.27%
	343	360	

Análisis: Para este mes la percepción de los usuarios atendidos mejora, aumentando en 2 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se estableció con el personal de asignación de citas la necesidad de brindar una atención más cálida y amble para mejorar así la percepción de los usuarios.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	51.38%
	185	360	

Análisis: para el mes de noviembre se presenta una disminución en el porcentaje de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, esto debido a que los profesionales que brindan educación en este tema disminuyeron la frecuencia y cantidad de usuarios a los cuales les brindan educación.

INDICADOR DE PQRSF	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%
	16	16	

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

16 quejas, 4 sugerencias, 1 peticiones y 7 felicitaciones

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

- ❖ Continuar con equipo completo en ventanilla y call center.
- ❖ Activar línea telefónica móvil
- ❖ Aumentar el número de operadores de call center.
- ❖ Reforzar estrategias que permitan a los usuarios recordar sus derechos y sus deberes.
- ❖ Asignar a los usuarios que tomen fichas la cita por la cual acuden.
- ❖ Reforzar la implementación de la Política de humanización del servicio.

Proyecto LUZ AIDA GUERRERO
Líder Siau