

ANALISIS DE ENCUESTA PRIMER TRIMESTRE 2016

Durante el mes de ENERO - MARZO del año 2016 se realizaron 600 Encuestas en los diferentes servicios de la ESE, arrojando los siguientes datos.

• **EPS*S:** **600 ENCUESTAS**

*COMFAMILIAR	420
*CAFESALUD	98
*NUEVA EPS	82

• **SERVICIOS**

*CONSULTA EXTERNA	179
*URGENCIAS	121
*FARMACIA	77
*LABORATORIO	83
*ODONTOLOGIA	96
*HOSPITALIZACION	44

USUARIOS SATISFECHOS 580 USUARIOS

USUARIOS INSATISFECHOS 20 USUARIOS

• **CAUSAS DE INSATISFACCION:**

- No entrega de medicamentos en las noches y los fines de semana
- Falta de oportunidad para citas médicas y de PyP
- Demora para acceder a citas vía telefónica

• **SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

- Dificil acceso a una cita telefónica

¡Calidad con Calidez!



- Demora en la atención de urgencias
- Que haya entrega de medicamentos en las noches y fines de semana

INDICADOR GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO:

$$\frac{\text{TOTAL DE PACIENTES SATISFECHOS} \times 100}{\text{NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS}} = \frac{580 \times 100}{600} = 96\%$$

- **QUEJAS**

Durante el primer trimestre se presentaron 3 quejas discriminadas así:

- Trato verbal no adecuado de auxiliar de farmacia
- Inconformidad de usuario por el triage IV en urgencias y envían a consulta externa
- Líneas telefónicas saturadas difícil acceso a citas

- **FELICITACIONES**

No se presentaron felicitaciones en este primer trimestre

**HEIDY LORENA LOSADA
SIAU**

¡Calidad con Calidez!