ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACION DE LOS USUARIOS 2022

La oficina de atención al usuario de la **ESE HOSPITAL SAN JORGE DE AYAPEL**, realizó durante el año encuestas a los usuarios, esto nos permite medir la satisfacción y percepción acerca de la calidad de la atención y tomar correctivos e implementar plan de mejora si es necesario en la prestación de servicios, el SIAU es una oficina asesora, encargada de promover la cultura de la participación de los usuarios y la medición de la satisfacción del usuario, además gestiona la calidad y oportunidad en la prestación de servicios.

En el último bimestre se realiza el siguiente número de encuestas

MES	NUMERO DE ENCUESTAS
NOVIEMBRE 2022	300
DICIEMBRE 2022	280

DETALLAMOS LOS ITEM

Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la ESE Hospital San Jorge

MUY BUENA	255
BUENA	325
REGULA	000
MALA	000
TOTAL	580

RECOMENDARIA ESTA INSTITUCION A SUS FAMILIARES O AMIGOS

DEFINITIVAMENTE SI	410
PROBABLEMENTE SI	170

Las principales causales que motivan a los usuarios la presentación de las mismas por escrito son:

- Negación de servicios por no haber disponibilidad en el momento.
  R// Al usuario manifestar su inconformidad, se le gestiona y se le asigna cita inmediata.
- Demora en la atención y llegada tarde del médico a la consulta.
  R//Se ha gestionado ante gerencia y se hace llamado de atención al profesional para que la oportunidad se le brinde al usuario.
- considera mala calidad en la atención en el servicio de urgencias.

R// En ocasiones se congestiona el servicio, hay que llamar al médico disponible para que ayude a evacuar el servicio.

- Recibieron mal trato por parte del médico.
  R// llamado de atención al profesional, todos merecemos trato digno.
- Demora en entrega de resultados.
  R// Se les debe explicar al usuario al momento de tomar la muestra, los días para la entrega (urocultivo).

PASOS PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

- Manejo de empatía en escucha al usuario presentar su queja.
- Comprendemos al usuario al presentar la queja **sin juzgar** ni ser reactivo;
- Respondemos con **respeto**, valorizando la interacción con el usuario;
- Manejo **resolutivo** para conseguir un buen cierre para cada problema, en corto tiempo.

Con respecto a la oportunidad en la asignación de citas para medicina general, está 3 días calendario, odontología general a 3 días calendario, laboratorio clínico y citología a 1 día, cumpliendo con lo normado para la oportunidad de citas asignadas

DAIRO JOSE VERGARA PEREZ
GERENTE ESE HOSPITAL SAN JORGE DE AYAPEL.

Coordinadora de calidad