

120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL TERCER TRIMESTRE 2024



OFICINA SIAU

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN:	7
2.	ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN	7
2.1.	OBJETIVO.....	7
3.	FICHA TÉCNICA	8
4.	ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS	8
5	GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR	10
5.1	MEDICINA GENERAL	10
5.1.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	10
5.1.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	11
5.1.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	12
5.1.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	13
5.1.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	14
5.1.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.....	15
5.1.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	16
5.1.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	17
5.1.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	18
5.2	ODONTOLOGIA	19
5.2.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	19
5.2.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	20
5.2.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	21
5.2.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	22
5.2.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	23
5.2.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.....	24
5.2.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	25
5.2.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	26
5.2.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	27
5.3	ENFERMERIA	28
5.3.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	28
5.3.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	29
5.3.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	30
5.3.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	31
5.3.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	32
5.3.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.....	33

5.3.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	34
5.3.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 35	
5.3.9	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	36
5.4	LABORATORIO.....	37
5.4.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	37
5.4.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	38
5.4.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	39
5.4.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	40
5.4.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención. 41	
5.4.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.....	42
5.4.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 43	
5.4.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	44
6	GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:	45
6.1	MEDICINA GENERAL	45
6.1.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...45	
6.1.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....	46
6.1.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	47
6.1.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	48
6.1.5	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....	49
6.1.6	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma: 50	
6.1.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 51	
6.1.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	52
6.2	ODONTOLOGIA	53
6.2.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...53	
6.2.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....	54
6.2.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....	55
6.2.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	56
6.2.5	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....	56
6.2.6	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma: 57	

6.2.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 58
6.2.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?59
6.3	ENFERMERIA60
6.3.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...60
6.3.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....61
6.3.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....62
6.3.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.64
6.3.5	Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.....65
6.3.6	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma: 66
6.3.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 67
6.3.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?68
6.4	LABORATORIO.....69
6.4.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...69
6.4.2	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.....70
6.4.3	Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.....71
6.4.4	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.72
6.4.5	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma: 73
6.4.6	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 74
6.4.7	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?75
7	GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO.....76
7.1	URGENCIAS.....76
7.1.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención. 76
7.1.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).76
7.1.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.77
7.1.4	Califique si durante su atención, se le respetó sus creencias religiosas.....78
7.1.5	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 79
7.1.6	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?80
7.2	HOSPITALIZACION81

7.2.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	
	81	
7.2.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	82
7.2.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	83
7.2.4	Califique si durante su atención, se le respetó sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	84
7.2.5	Califique Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	85
7.2.6	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	
	86	
7.2.7	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	87
7.3	SALA DE PARTOS.....	88
7.3.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	
	88	
7.3.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	89
7.3.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	90
7.3.4	Califique si durante su atención, se le respetó sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	91
7.3.5	Califique Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	92
7.3.6	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	
	93	
7.3.7	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	94
8	GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO.....	95
8.1	MEDICINA GENERAL	95
8.1.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	95
8.1.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	
	96	
8.1.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	97
8.2	ENFERMERIA	98
8.2.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	98
8.2.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	
	99	
8.2.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	100
8.3	LABORATORIO.....	101
8.3.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	101
8.3.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	
	102	
8.3.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	103
8.4	FARMACIA UIS	104

8.4.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.....	104
8.4.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	105
8.4.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	106
8.5	FARMACIA PILOTO URIBE	107
8.5.1	Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.....	107
8.5.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	108
8.5.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	109
9	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN.....	110

1. INTRODUCCIÓN:

La oficina de atención al usuario mediante los procesos y procedimientos adoptados, realiza la medición de satisfacción al usuario, definiendo y estableciendo un mecanismo de interacción para medir la satisfacción respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, tabulando y analizando a través de las encuestas aplicadas, la calidad de los servicios, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión asistencial.

2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN

2.1. OBJETIVO

El objetivo de la encuesta sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios ofrecidos por cada uno de los centros de atención y la Unidad Intermedia del Sur, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al usuario, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

La cuota de encuestas aplicadas se estipula de acuerdo a la población objeto de la ESE, atendida en la vigencia anterior y definida por cada centro de atención, sometida a revisión y aprobación mediante comité de atención centrada en el usuario y familia, definiéndose una muestra del 95% y un margen de error del 5%, como se relaciona a continuación:

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	378	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA UIS	379	95	95
FARMACIA PILOTO	156	78	78
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	203	50	50
PARTOS	40	10	10
TOTAL	2671	707	707



3. FICHA TÉCNICA

Título	<i>Encuesta de Satisfacción de los usuarios de RedSalud Armenia ESE</i>
Unidad de Muestreo	<i>Usuarios Red Salud Armenia ESE</i>
Tipo de Encuesta	<i>Directa, medio telefónico</i>
Sitio de Encuesta	<i>7 Centros de Atención y la Unidad Intermedia del Sur</i>
Fecha de Iniciación de Encuestas	<i>JULIO de 2024</i>
Fecha de Terminación de Encuestas	<i>SEPTIEMBRE de 2024</i>
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	<i>01 OCTUBRE de 2024</i>
Fecha de terminación del procesamiento de datos	<i>16 OCTUBRE de 2024</i>
Fecha Final de entrega de informe	<i>17 OCTUBRE de 2024</i>

4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

AREA	CORREA GRILLO	PARAISO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES
MEDICINA GENERAL		7	17	4		28
ODONTOLOGIA		8	23	5	19	55
ENFERMERIA	9	8	19	8		44
LABORATORIO	15		19			34
TOTALES	24	23	78	17	19	161

Se realizaron 161 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

AREA	CAA DEL SUR	EL CAIMO	LA CLARITA	CORREA GRILLO	TOTAL
MEDICINA GENERAL	22	3	9	8	42
ODONTOLOGIA	19	3	8	10	40
ENFERMERIA	23	3	9		35
LABORATORIO	23		15		38
TOTAL	87	9	41	18	155

Se realizaron 155 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

AREA	UIS TOTALES
URGENCIAS	95
HOSPITALIZACIONES	50
SALA DE PARTOS	10
TOTALES	155

Se realizaron 155 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

GRUPO 4 DERECHO A PARTICIPAR

AREA	UIS TOTALES
MEDICINA GENERAL	25
ENFERMERIA	15
LABORATORIO	23
FARMACIA	95
TOTALES	158

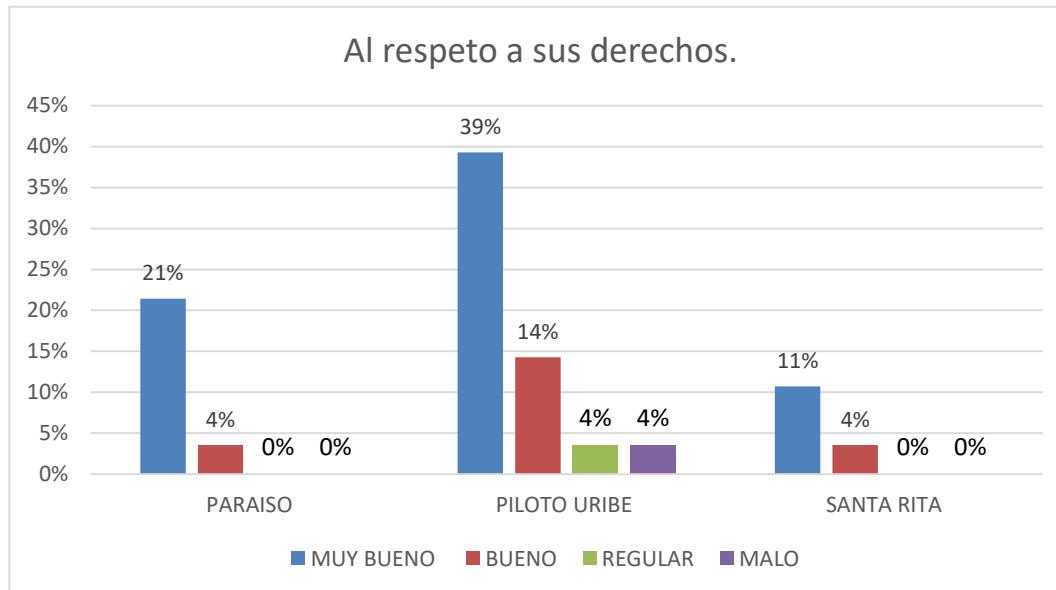
Se realizaron 158 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

5 GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR

5.1 MEDICINA GENERAL

5.1.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

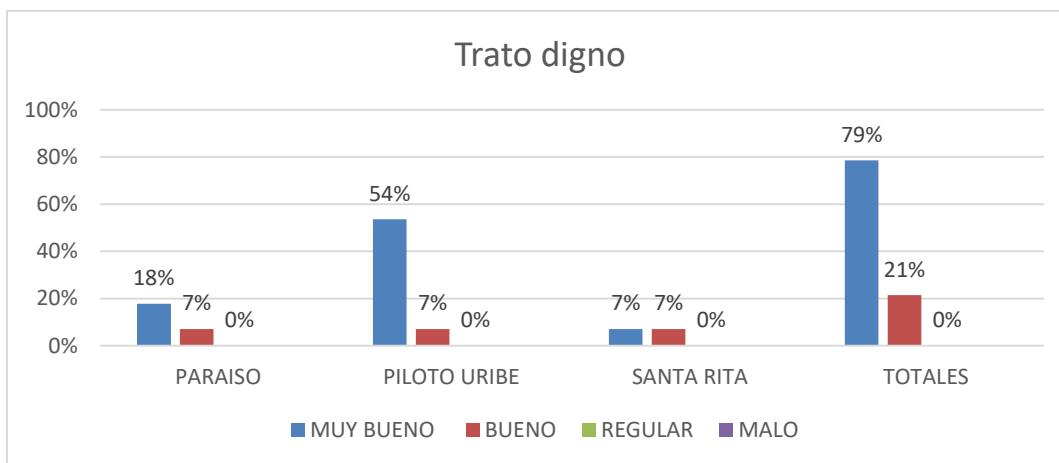
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	21%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	39%	14%	4%	4%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	71%	21%	4%	4%



De los 28 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 92% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.1.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

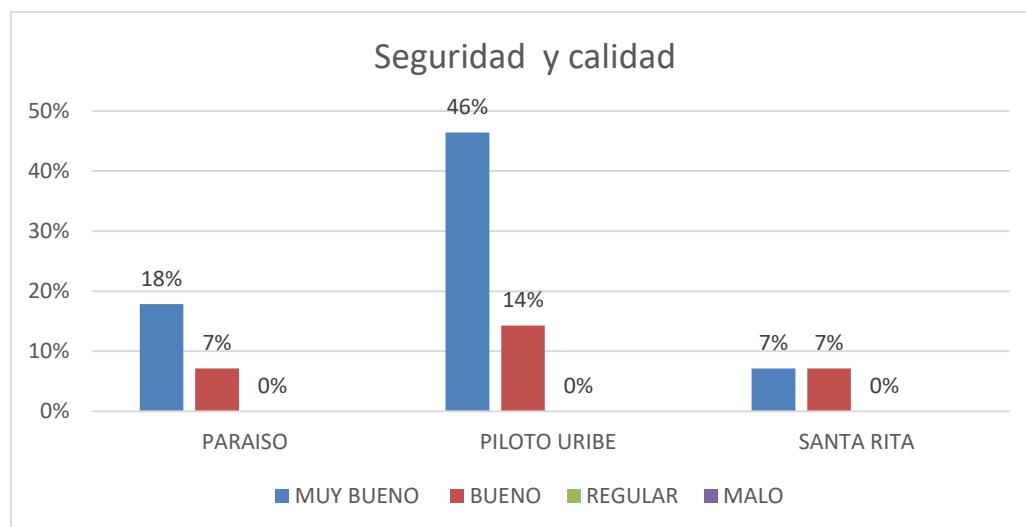
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	54%	7%	0%	0%
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%
TOTALES	79%	21%	0%	0%



De los 28 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.1.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

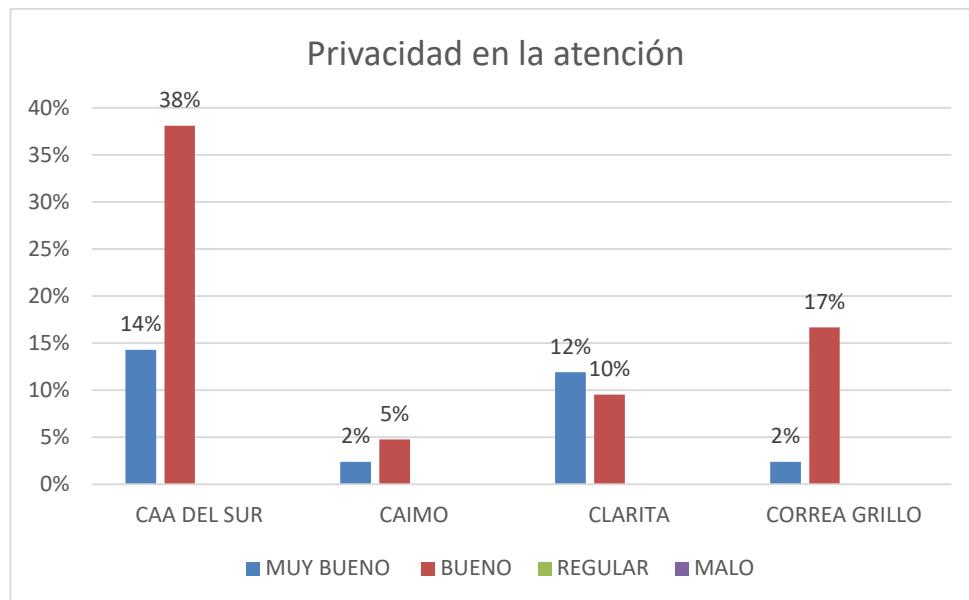
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	46%	14%	0%	0%
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%
TOTALES	71%	29%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 28 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

5.1.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

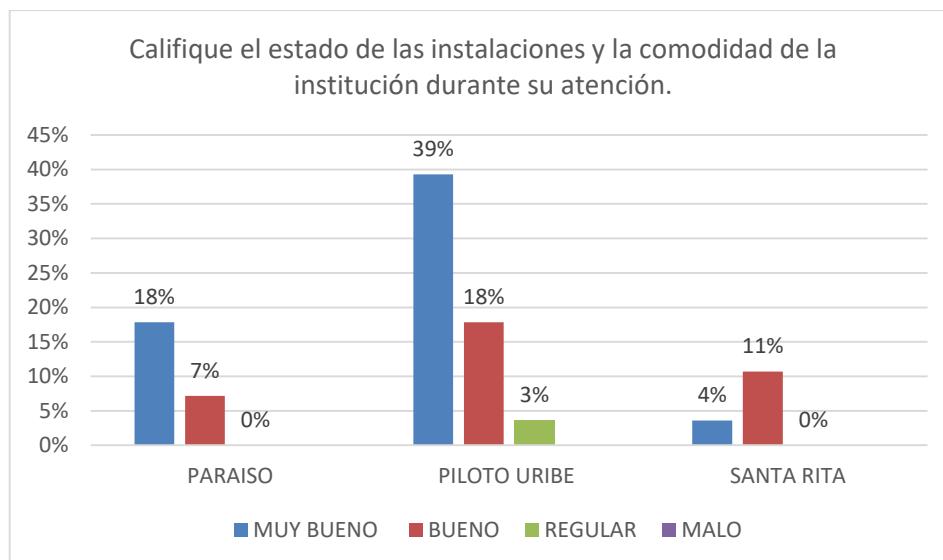
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	14%	46%	0%	0%
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%
TOTALES	39%	61%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 28 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.1.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

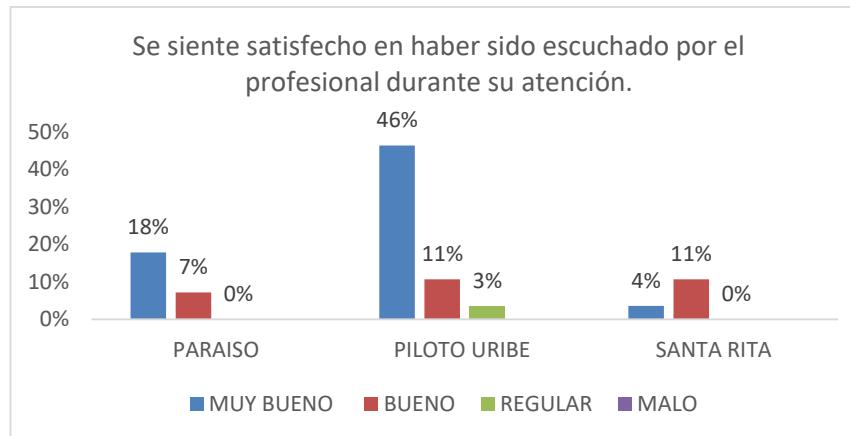
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	39%	18%	3%	0%
SANTA RITA	4%	11%	0%	0%
TOTALES	61%	36%	3%	0%



Con respecto a los 28 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 97% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, y un 3% esta regularmente satisfecho y corresponde a un (1) usuario del centro de salud Piloto Uribe.

5.1.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

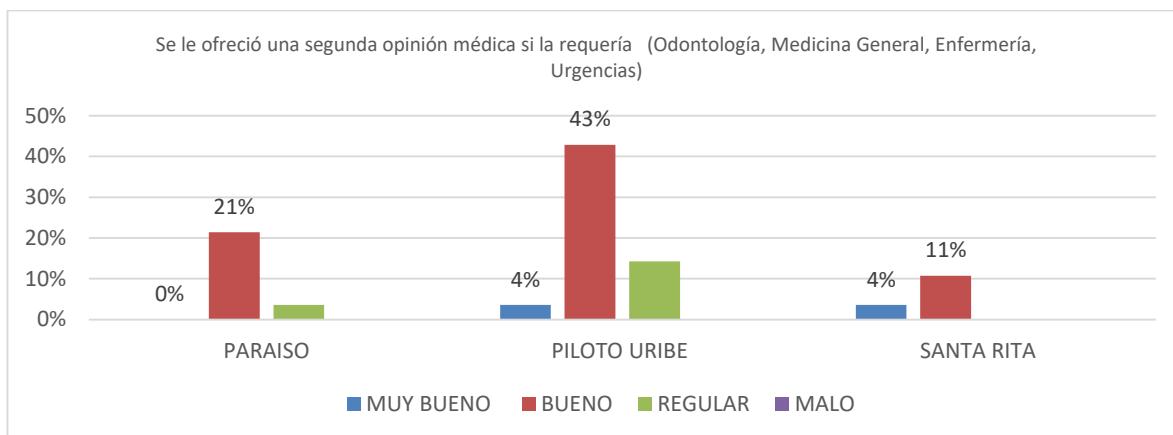
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	46%	11%	3%	0%
SANTA RITA	4%	11%	0%	0%
TOTALES	68%	29%	3%	0%



Con respecto a los 28 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 97% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales; el 3% restante califico su satisfacción como regular, y corresponde a un (1) usuario del centro de salud Piloto Uribe.

5.1.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

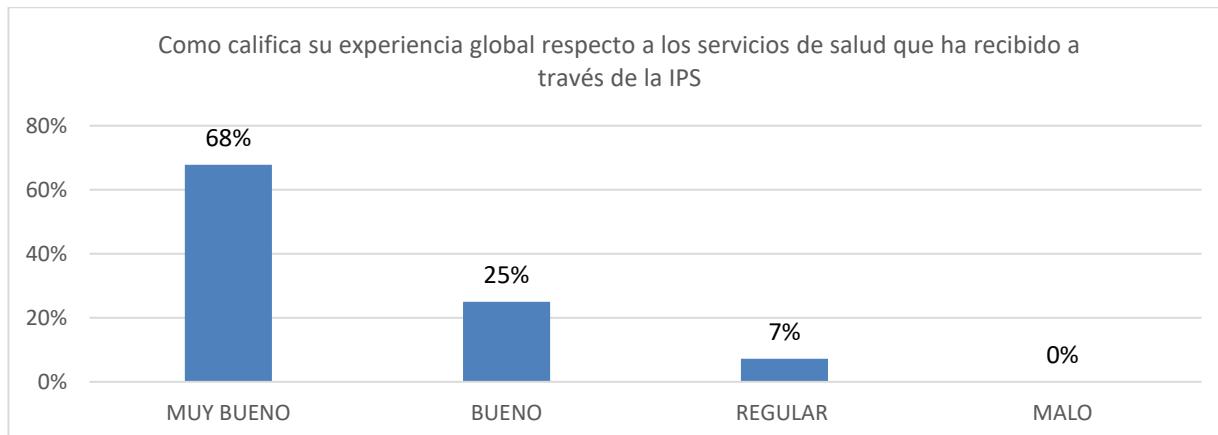
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	0%	21%	4%	0%
PILOTO URIBE	4%	43%	14%	0%
SANTA RITA	4%	11%	0%	0%
TOTALES	7%	75%	18%	0%



De los 28 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 82% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión. El 18% de los usuarios encuestados informan fue regular.

5.1.8 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

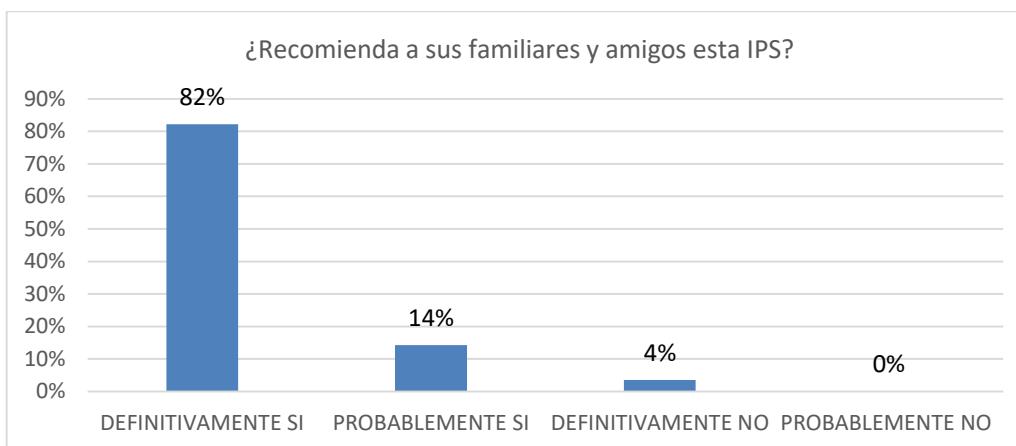
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	11%	11%	4%	0%	3	3	1	0
PILOTO URIBE	46%	11%	3%	0%	13	3	1	0
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%	3	1	0	0
TOTALES	68%	25%	7%	0%	19	7	2	0



Se toman las opciones: muy buena (68%) y buena (25%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 7% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 93%.

5.1.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAISO	21%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	54%	4%	4%	0%
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%
TOTALES	82%	14%	4%	0%

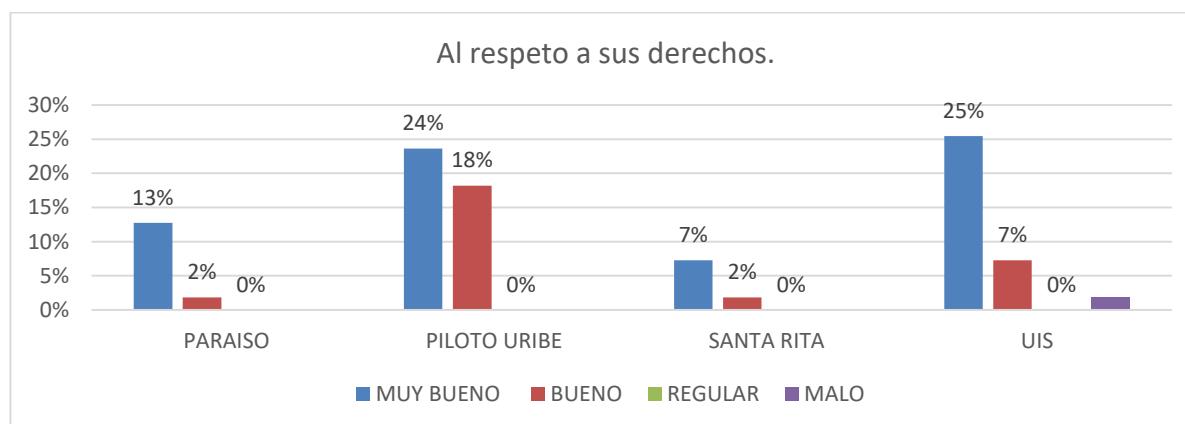


Podemos observar que del total de encuestados un 82% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente sí y un 4% refiere que definitivamente no y corresponde a (1) un usuario del centro de salud Piloto Uribe.

5.2 ODONTOLOGIA

5.2.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

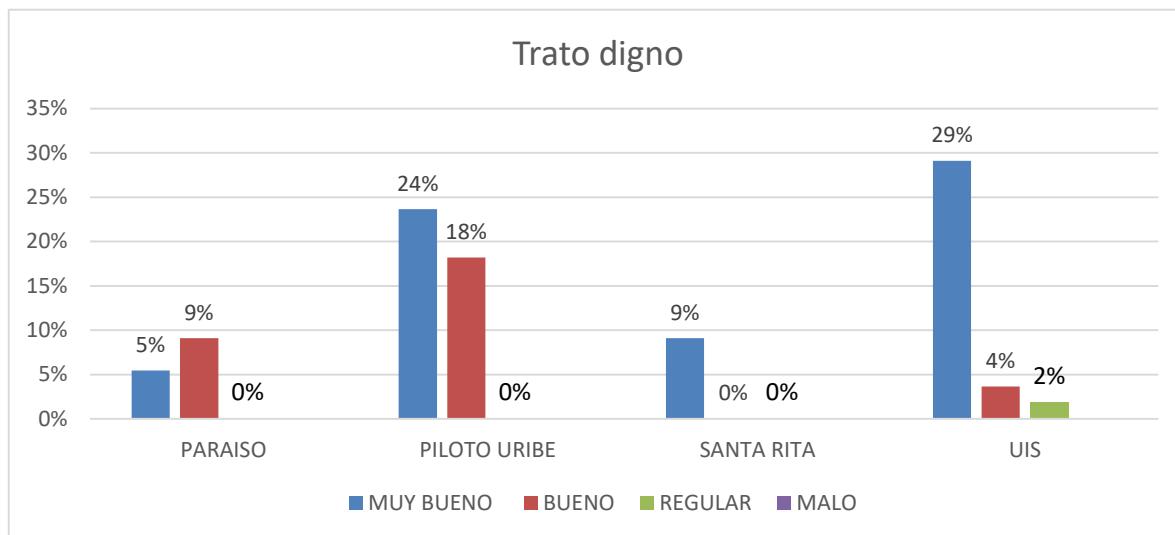
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	13%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	18%	0%	0%
SANTA RITA	7%	2%	0%	0%
UIS	25%	7%	0%	2%
TOTALES	69%	29%	0%	2%



De los 55 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 98 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 2% están insatisfechos corresponde a (1) un usuario de la Unidad Intermedia del Sur.

5.2.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

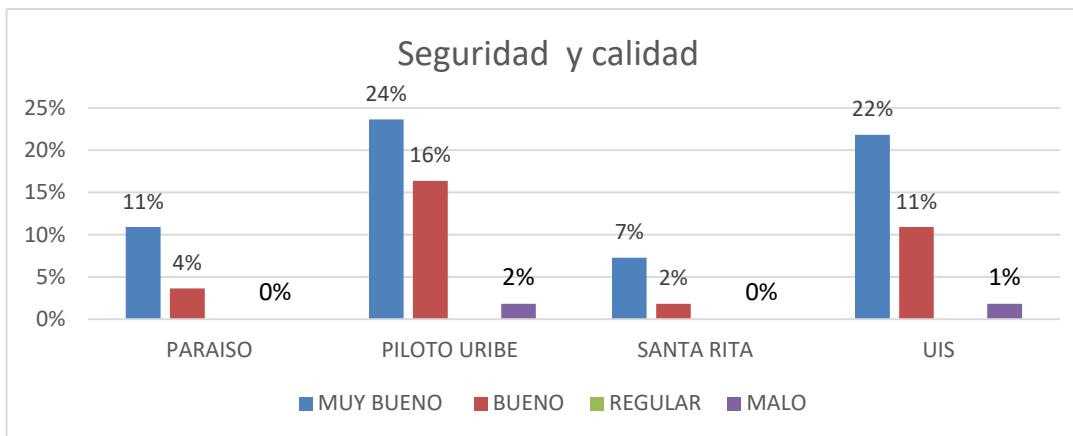
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	5%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	18%	0%	0%
SANTA RITA	9%	0%	0%	0%
UIS	29%	4%	2%	0%
TOTALES	67%	31%	2%	0%



De los 55 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 98% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno, y un 2% la calificó como regular en la Unidad Intermedia del Sur.

5.2.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

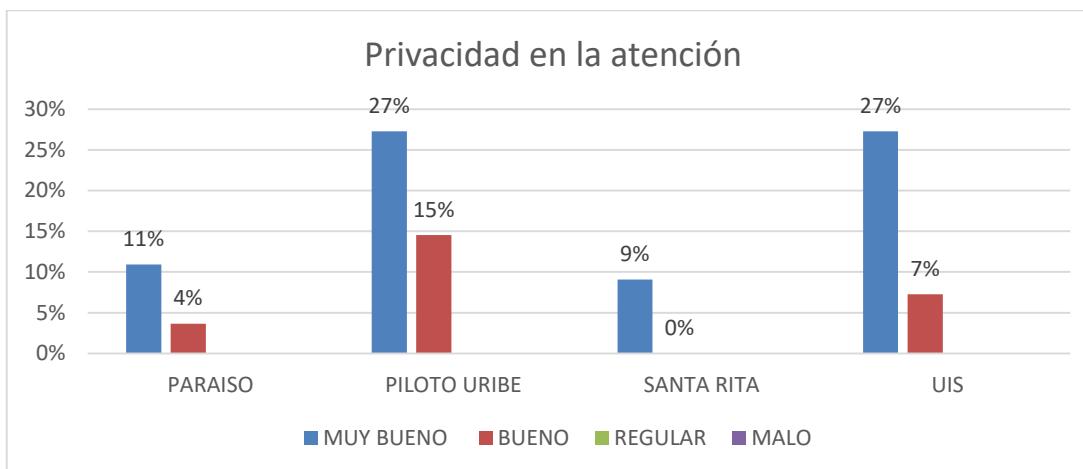
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	11%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	16%	0%	2%
SANTA RITA	7%	2%	0%	0%
UIS	22%	11%	0%	1%
TOTALES	64%	33%	0%	3%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 55 usuarios encuestados donde: El 97% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura y de calidad en las variables muy bueno y bueno, y un 3% están regularmente satisfechos y corresponde a (2) dos pacientes cada uno en los centros de atención en la Unidad Intermedia del Sur y Piloto Uribe.

5.2.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

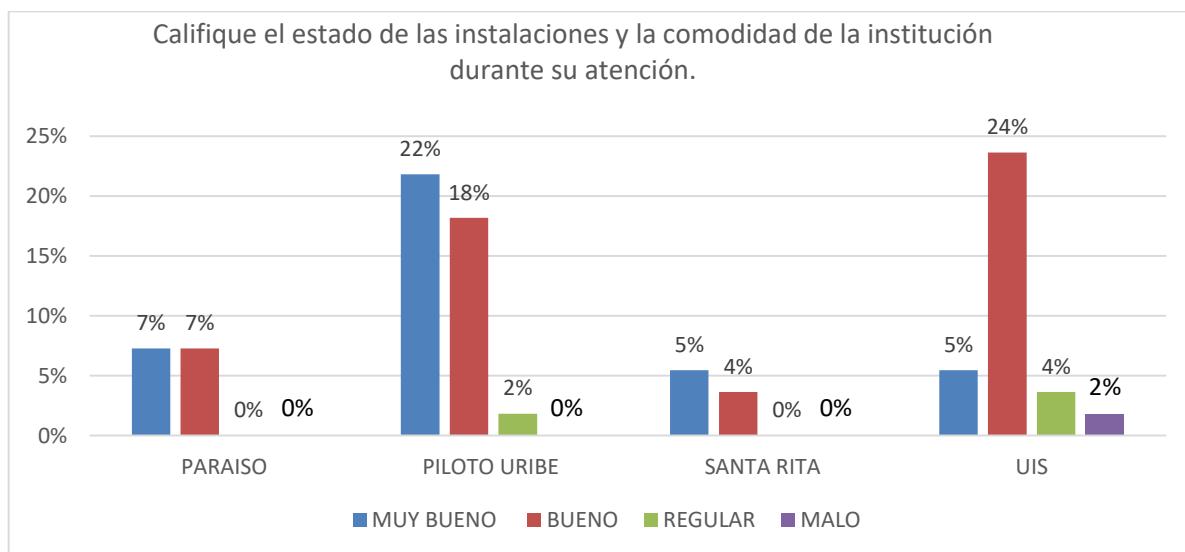
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	11%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	15%	0%	0%
SANTA RITA	9%	0%	0%	0%
UIS	27%	7%	0%	0%
TOTALES	75%	25%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 55 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.2.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

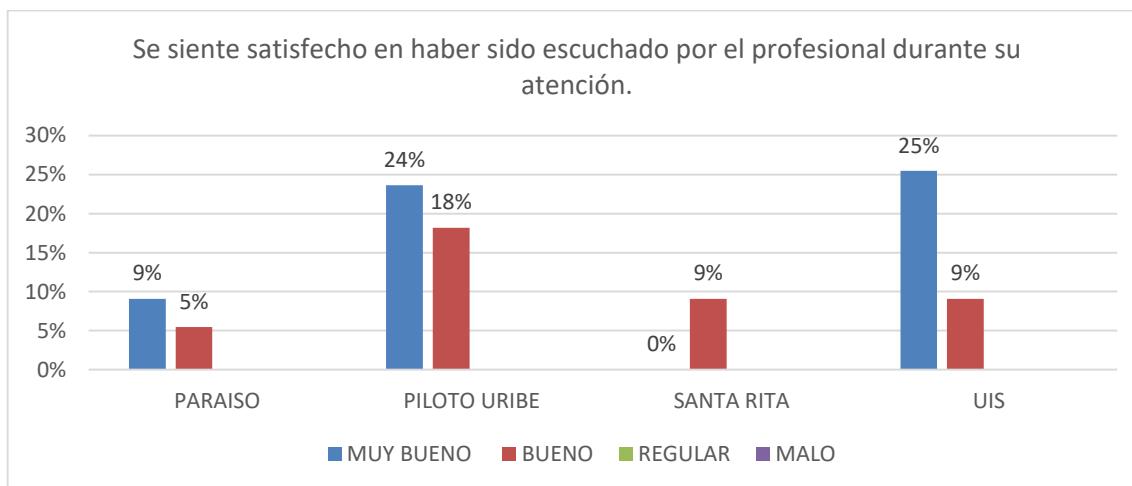
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	7%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	22%	18%	2%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%
UIS	5%	24%	4%	2%
TOTALES	40%	53%	5%	2%



Con respecto a los 55 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 93% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 7% restante califico como regular y mala la satisfacción.

5.2.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

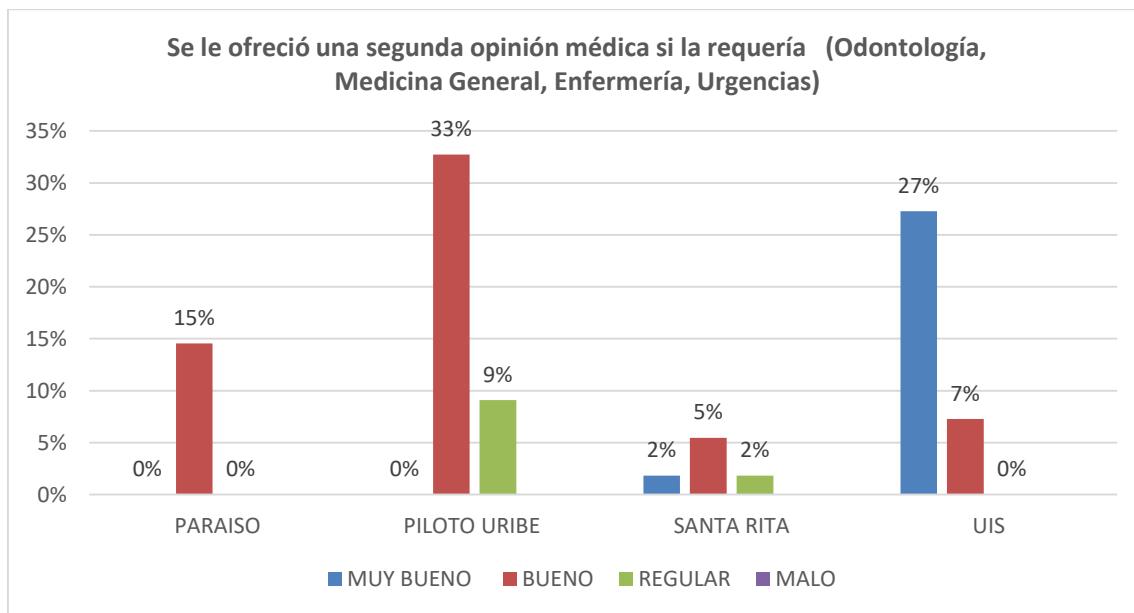
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	9%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	18%	0%	0%
SANTA RITA	0%	9%	0%	0%
UIS	25%	9%	0%	0%
TOTALES	58%	42%	0%	0%



Con respecto a los 55 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.2.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

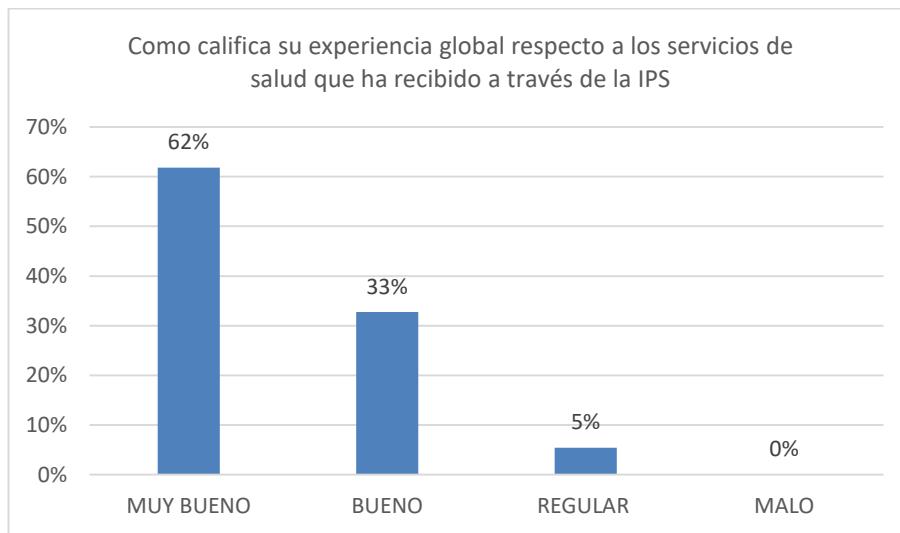
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	0%	15%	0%	0%
PILOTO URIBE	0%	33%	9%	0%
SANTA RITA	2%	5%	2%	0%
UIS	27%	7%	0%	0%
TOTALES	29%	60%	11%	0%



De los 55 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 89% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 11% de los usuarios encuestados informan fue regular.

5.2.8 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

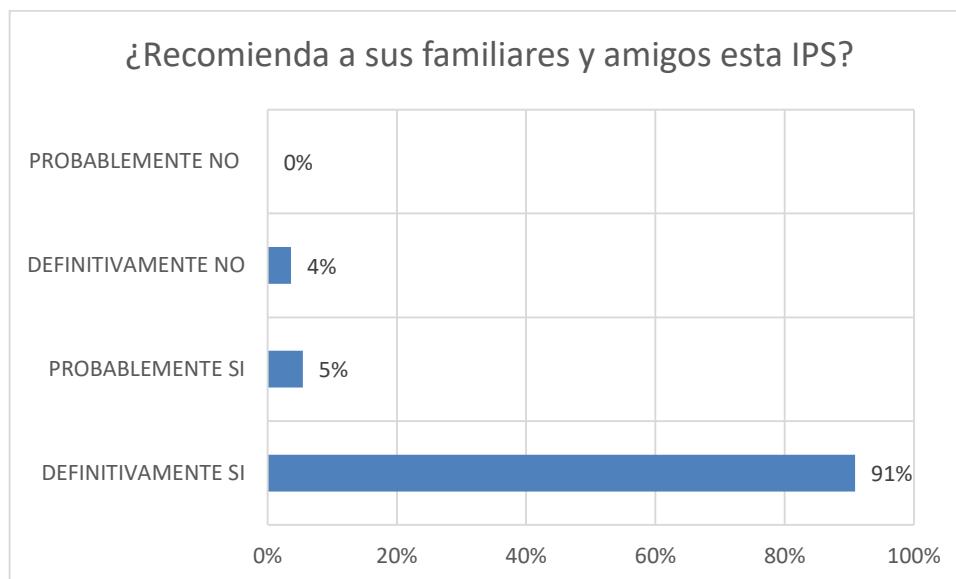
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	11%	4%	0%	0%	6	2	0	0
PILOTO URIBE	20%	20%	2%	0%	11	11	1	0
SANTA RITA	7%	2%	0%	0%	4	1	0	0
UIS	24%	7%	4%	0%	13	4	2	0
TOTALES	62%	33%	5%	0%	34	18	3	0



Se toman las opciones: muy buena (62%) y buena (33%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 5% corresponde a la variable Regular y Malo. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 96%.

5.2.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAISO	13%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	40%	0%	2%	0%
SANTA RITA	7%	2%	0%	0%
UIS	31%	2%	2%	0%
TOTALES	91%	5%	4%	0%

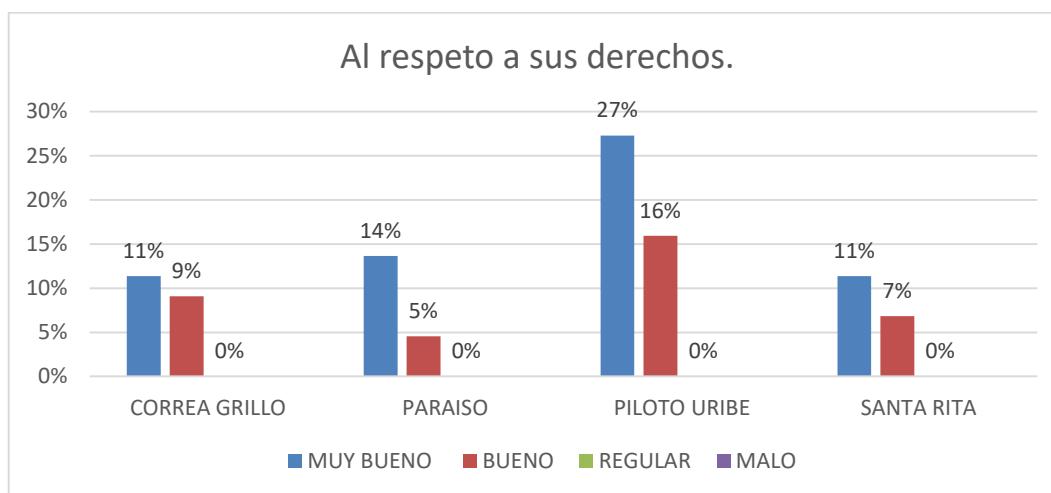


Podemos observar que del total de encuestados un 91% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 5% refiere que probablemente si, y un 4 definitivamente no,

5.3 ENFERMERIA

5.3.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

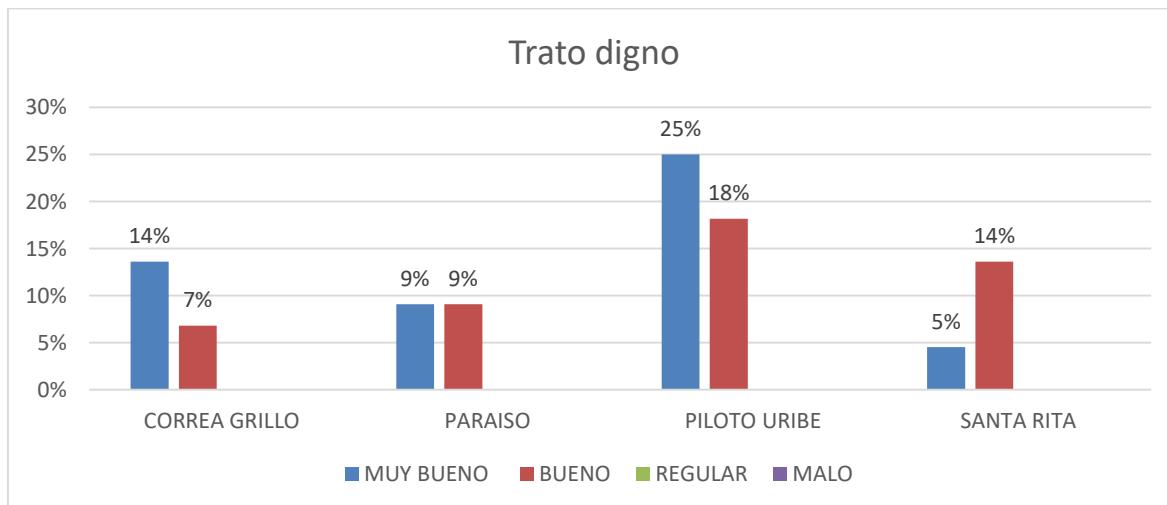
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	11%	9%	0%	0%
PARAISO	14%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%
SANTA RITA	11%	7%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



De los 44 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.3.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

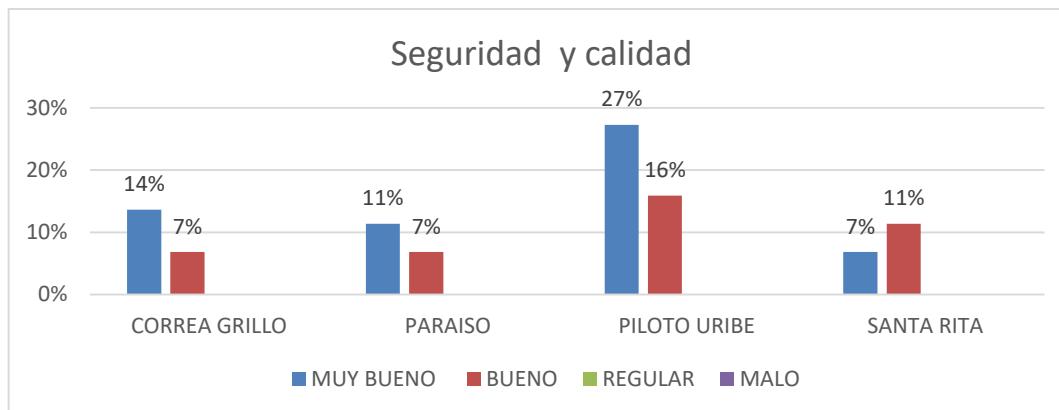
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	14%	7%	0%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	25%	18%	0%	0%
SANTA RITA	5%	14%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



De los 44 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.3.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

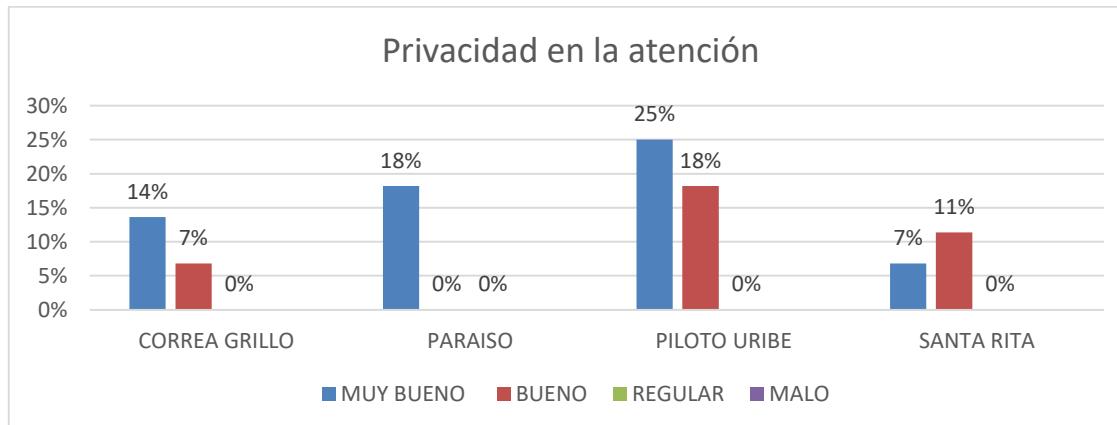
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	14%	7%	0%	0%
PARAISO	11%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%
TOTALES	59%	41%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 44 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

5.3.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

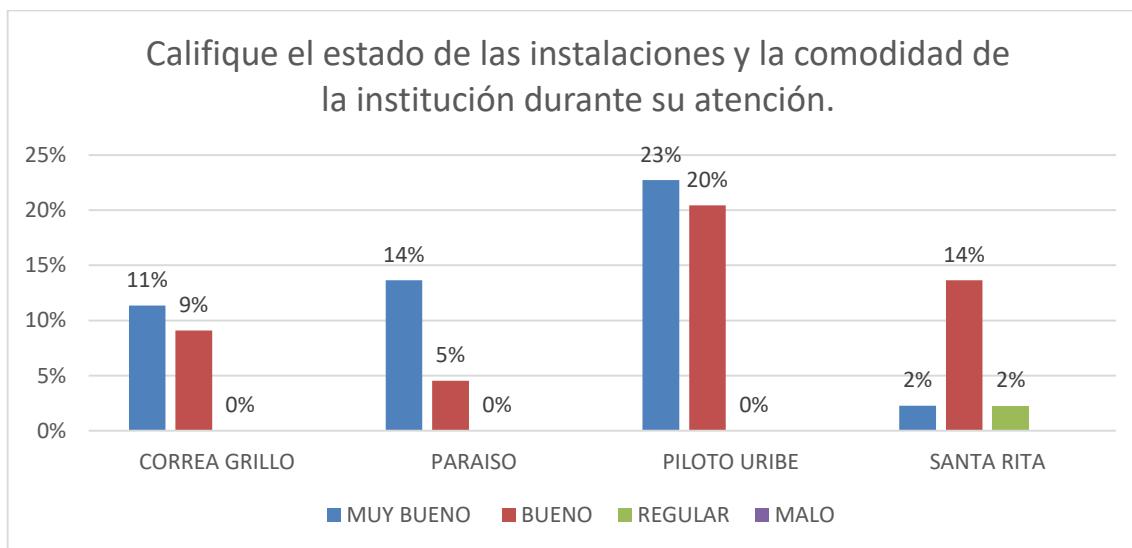
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	14%	7%	0%	0%
PARAISO	18%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	25%	18%	0%	0%
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 44 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.3.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

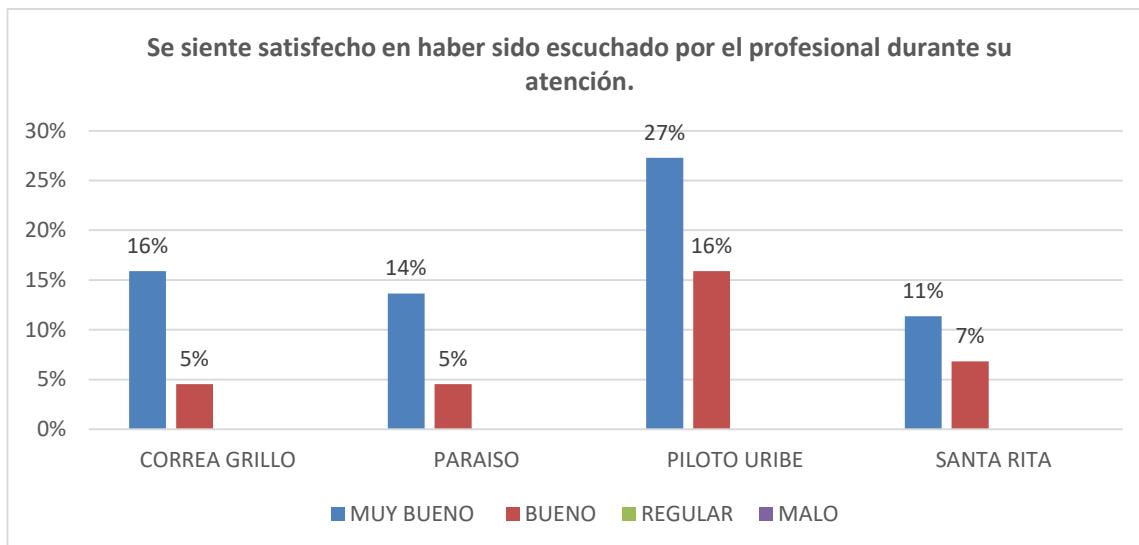
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	11%	9%	0%	0%
PARAISO	14%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	23%	20%	0%	0%
SANTA RITA	2%	14%	2%	0%
TOTALES	50%	48%	2%	0%



Con respecto a los 44 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 98% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 2% restante calificó como regular la satisfacción.

5.3.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

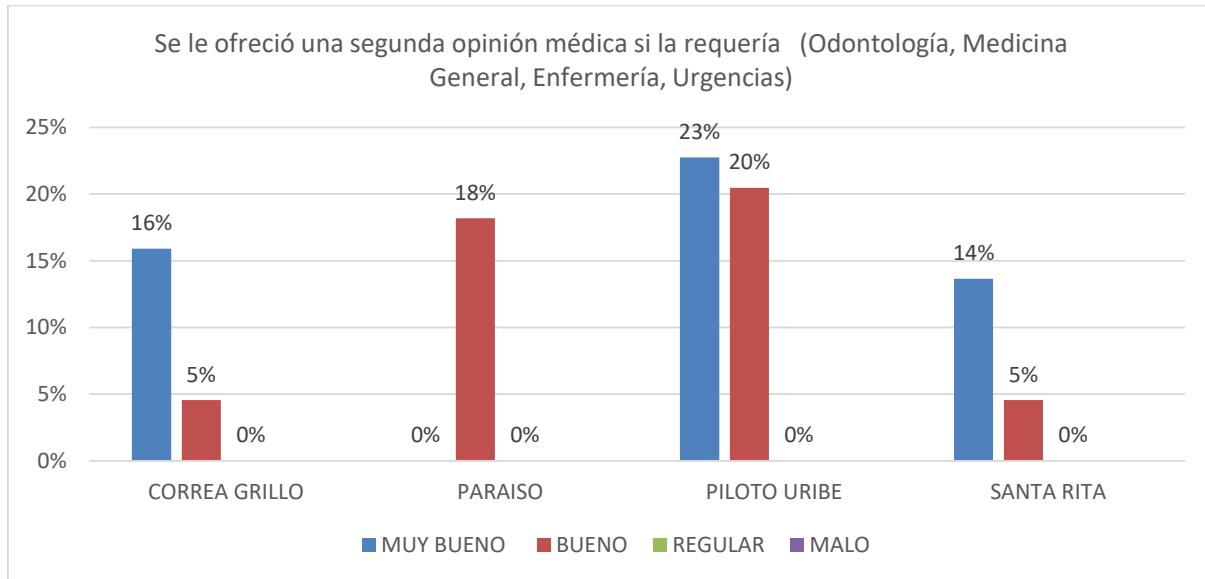
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	16%	5%	0%	0%
PARAISO	14%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%
SANTA RITA	11%	7%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%



Con respecto a los 44 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.3.7 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	16%	5%	0%	0%
PARAISO	0%	18%	0%	0%
PILOTO URIBE	23%	20%	0%	0%
SANTA RITA	14%	5%	0%	0%
TOTALES	52%	48%	0%	0%



De los 44 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 100% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión.

5.3.8 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

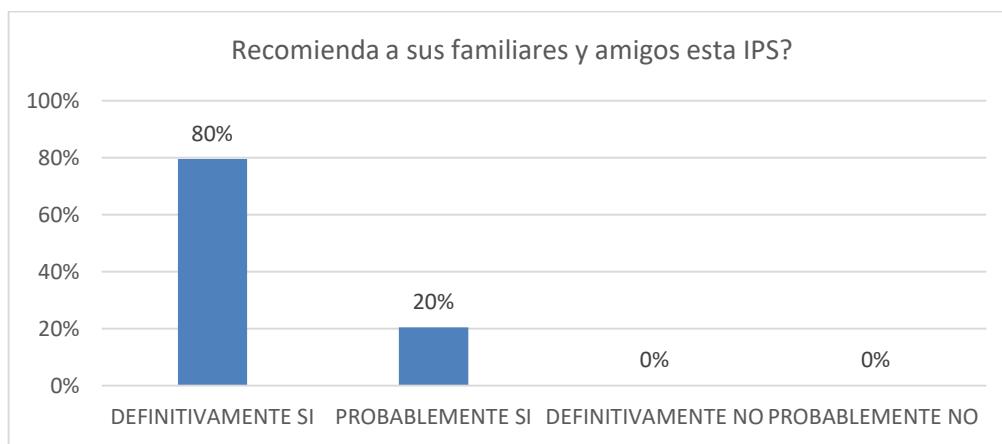
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	14%	7%	0%	0%	6	3	0	0
PARAISO	11%	7%	0%	0%	5	3	0	0
PILOTO URIBE	25%	18%	0%	0%	11	8	0	0
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%	3	5	0	0
TOTALES	57%	43%	0%	0%	25	19	0	0



Se toman las opciones: muy buena (57%) y buena (43%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 5% corresponde a la variable Regular y Malo. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

5.3.9 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	20%	0%	0%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	39%	5%	0%	0%
SANTA RITA	11%	7%	0%	0%
TOTALES	80%	20%	0%	0%

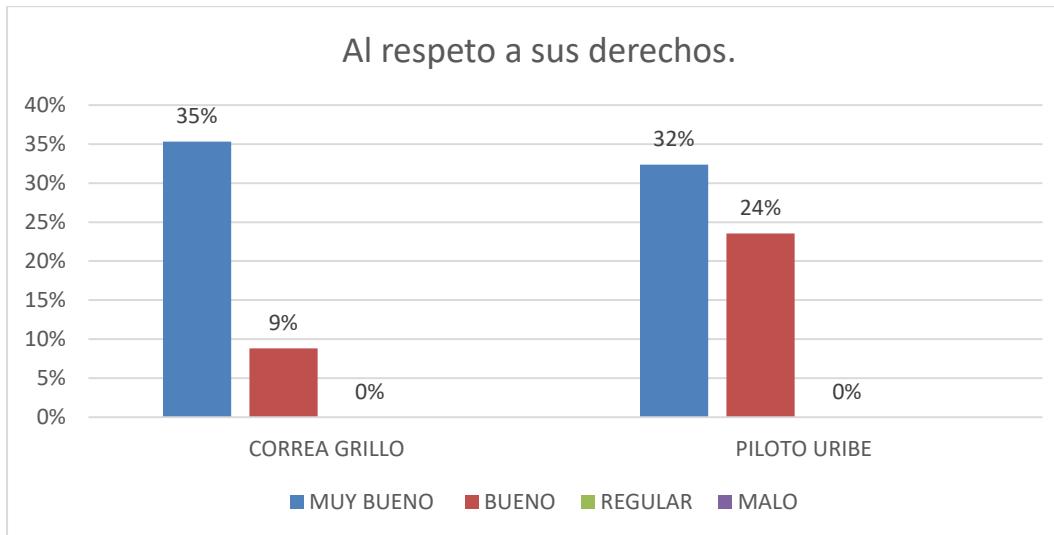


Podemos observar que del total de encuestados un 80% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 20% refiere que probablemente si.

5.4 LABORATORIO

5.4.1 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.

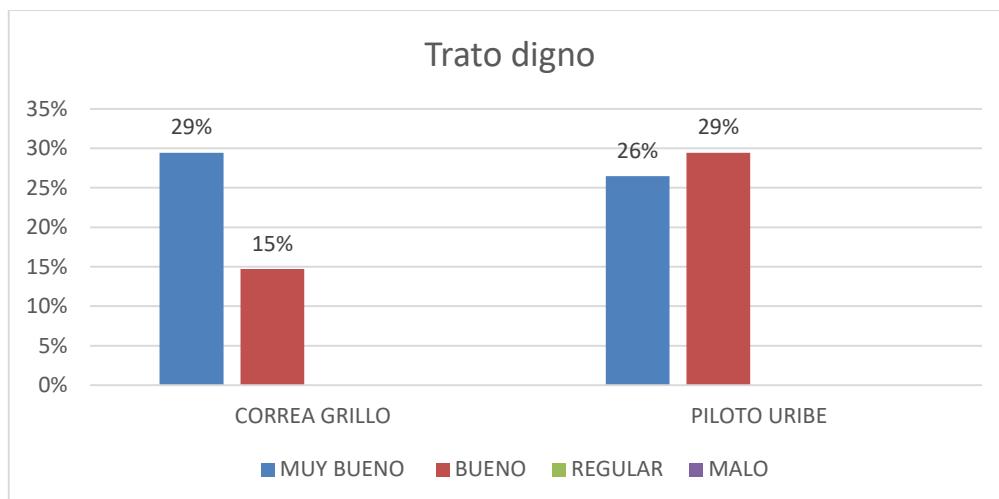
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	35%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	24%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%



De los 34 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.4.2 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.

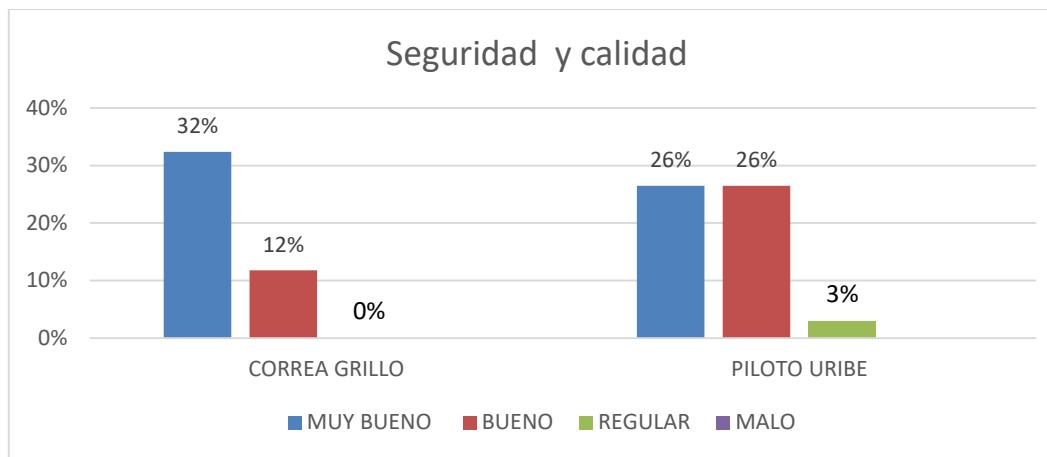
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	29%	15%	0%	0%
PILOTO URIBE	26%	29%	0%	0%
TOTALES	56%	44%	0%	0%



De los 34 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

5.4.3 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.

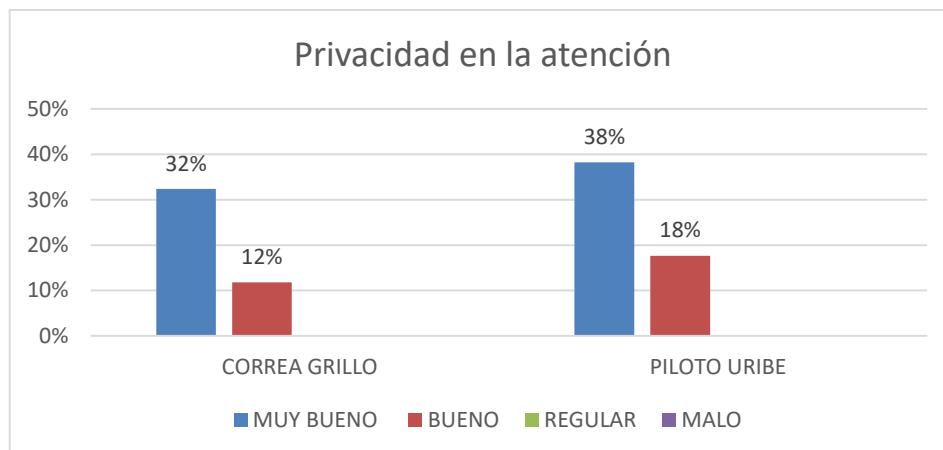
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	32%	12%	0%	0%
PILOTO URIBE	26%	26%	3%	0%
TOTALES	59%	38%	3%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Seguridad y calidad del paciente** a 38 usuarios encuestados donde: El 97% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno, y el 3% refiere que de forma regular, y corresponde a un (1) usuario en centro de salud Piloto Uribe.

5.4.4 Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.

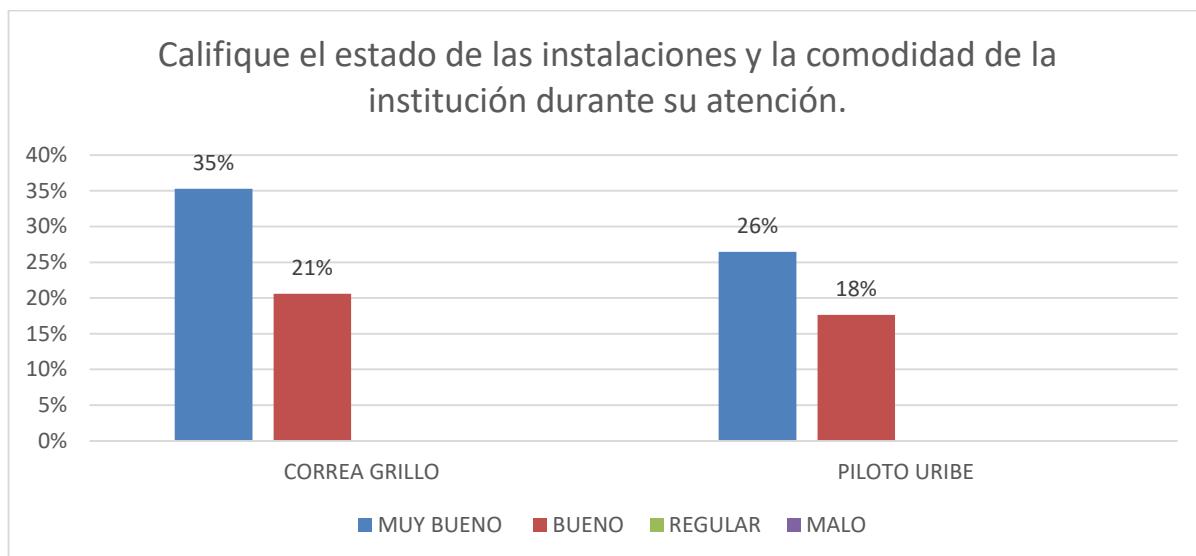
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	32%	12%	0%	0%
PILOTO URIBE	38%	18%	0%	0%
TOTALES	71%	29%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 34 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.4.5 Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.

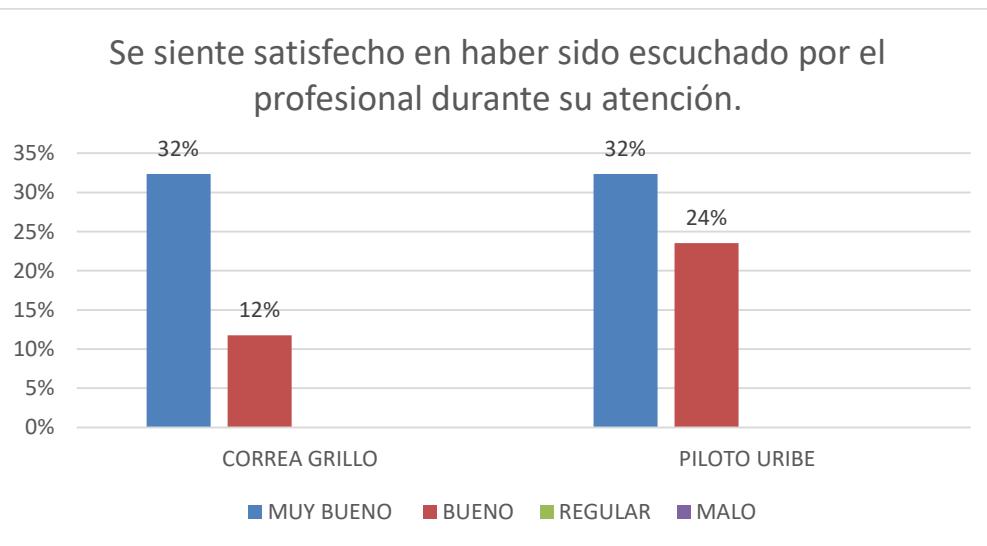
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	35%	21%	0%	0%
PILOTO URIBE	26%	18%	0%	0%
TOTALES	62%	38%	0%	0%



Con respecto a los 34 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 100% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

5.4.6 Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.

Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	32%	12%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	24%	0%	0%
TOTALES	65%	35%	0%	0%



Con respecto a los 34 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

5.4.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

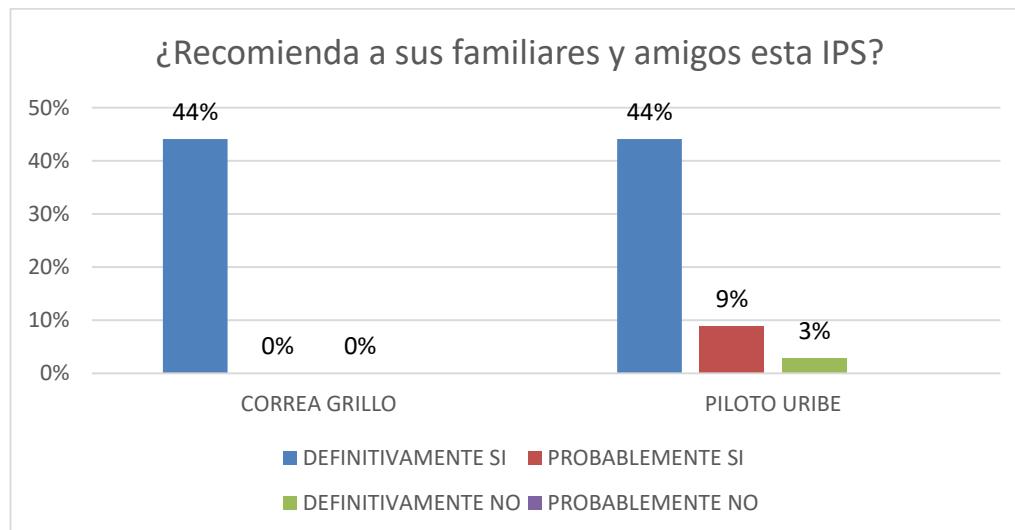
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	26%	18%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	24%	0%	0%
TOTALES	59%	41%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (59%) y buena (41%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

5.4.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	44%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	44%	9%	3%	0%
TOTALES	88%	9%	3%	0%



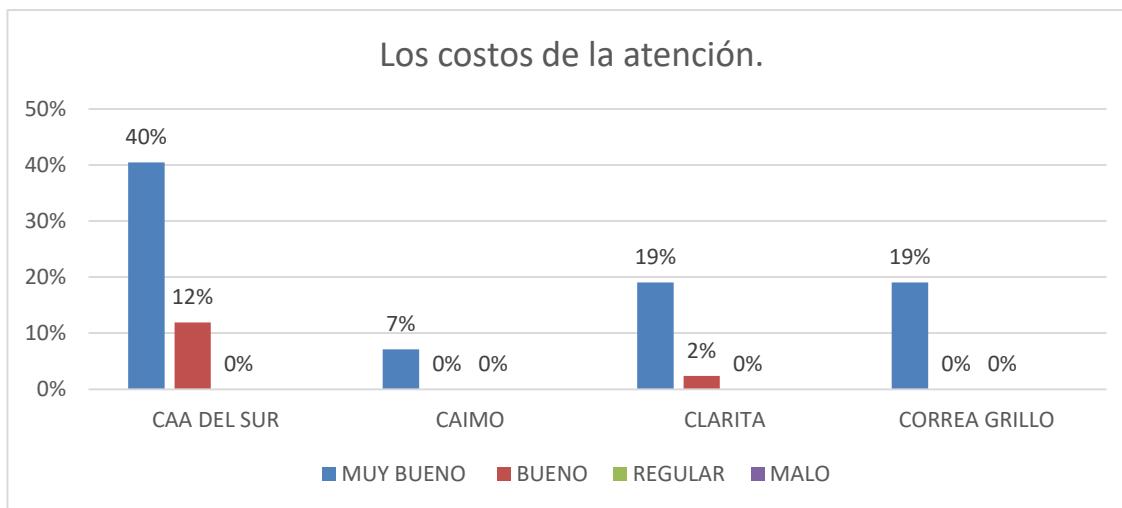
Podemos observar que del total de encuestados de 34 usuarios, un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si y un 3% definitivamente no y este corresponde a un usuario del centro de salud Piloto Uribe.

6 GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

6.1 MEDICINA GENERAL

6.1.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

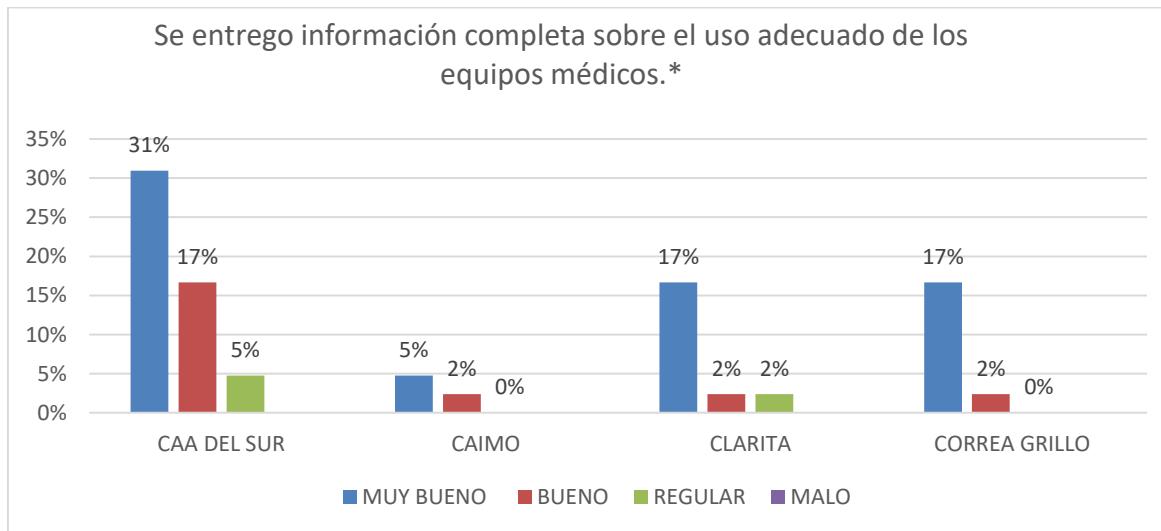
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	40%	12%	0%	0%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	19%	2%	0%	0%
CORREA GRILLO	19%	0%	0%	0%
TOTALES	86%	14%	0%	0%



De los 42 usuarios encuestados. El 100% restante manifestaron satisfacción con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención.

6.1.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

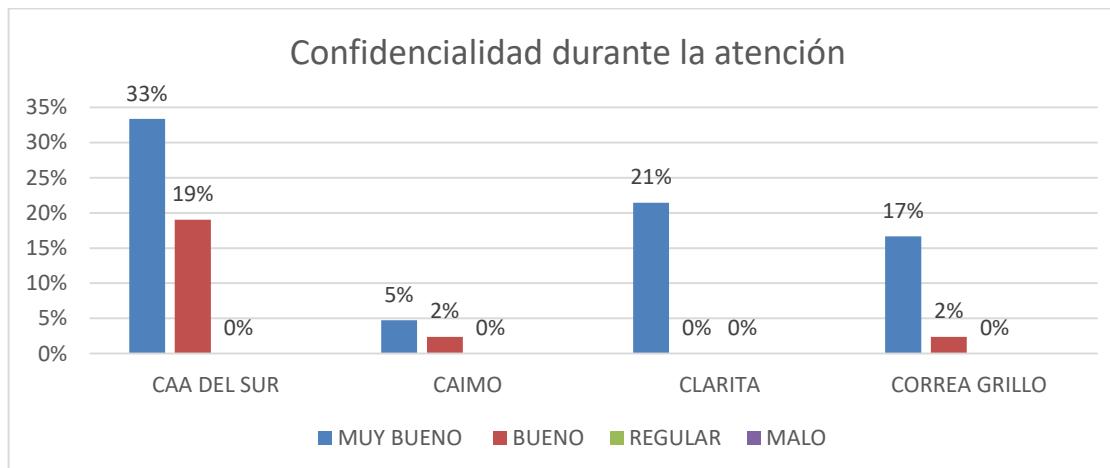
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	31%	17%	5%	0%
CAIMO	5%	2%	0%	0%
CLARITA	17%	2%	2%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
TOTALES	69%	24%	7%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 93% están satisfechos con la información recibida, y el 7% restante están regularmente satisfechos.

6.1.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.

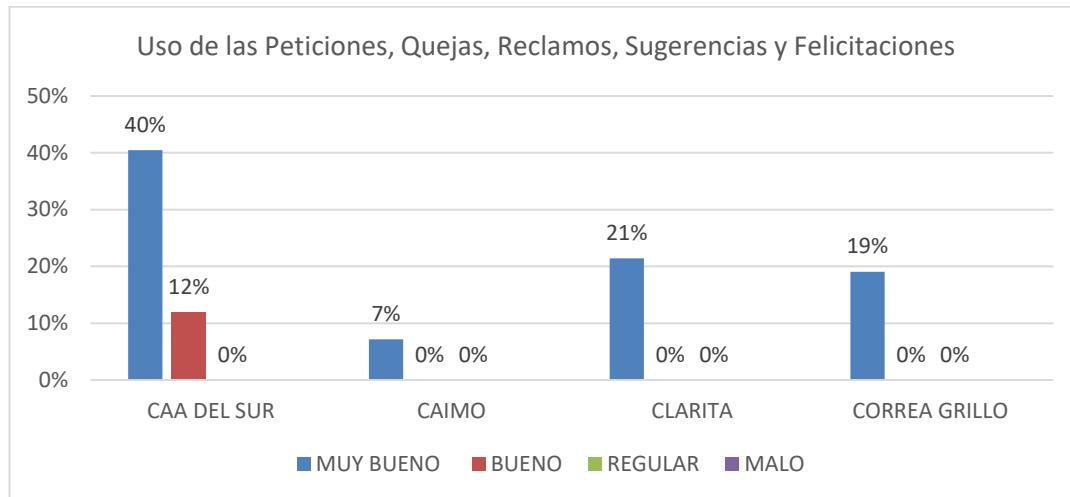
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	33%	19%	0%	0%
CAIMO	5%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	21%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
TOTALES	55%	45%	0%	0%



De los 42 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 96% están satisfechos con la información recibida.

6.1.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

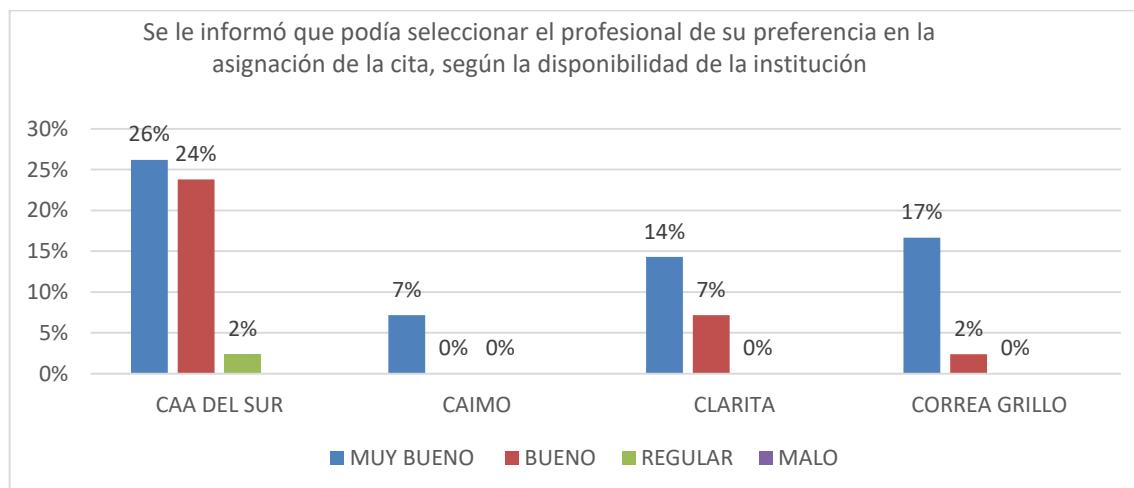
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	40%	12%	0%	0%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	21%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	19%	0%	0%	0%
TOTALES	88%	12%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF.

6.1.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.

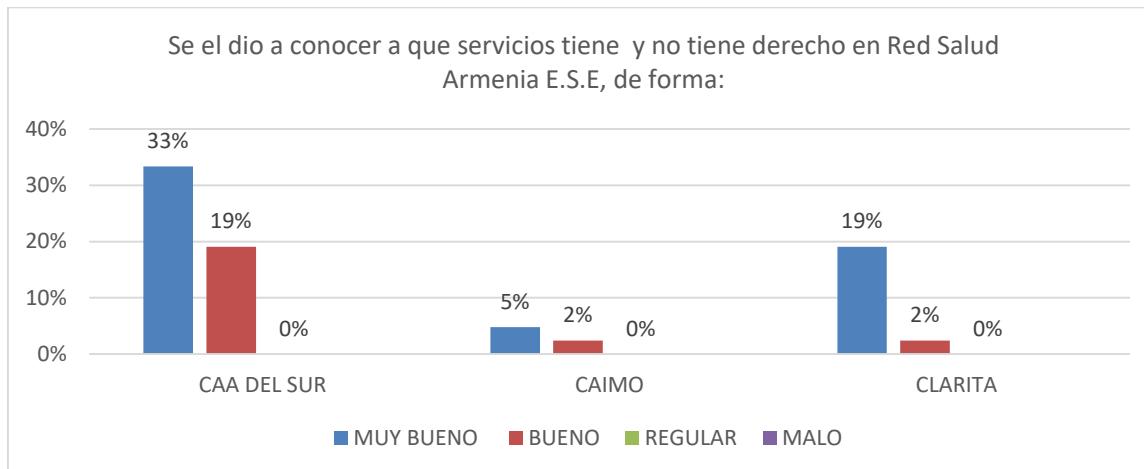
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	26%	24%	2%	0%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
TOTALES	64%	33%	2%	0%



De los 42 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 98% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 2% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular.

6.1.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

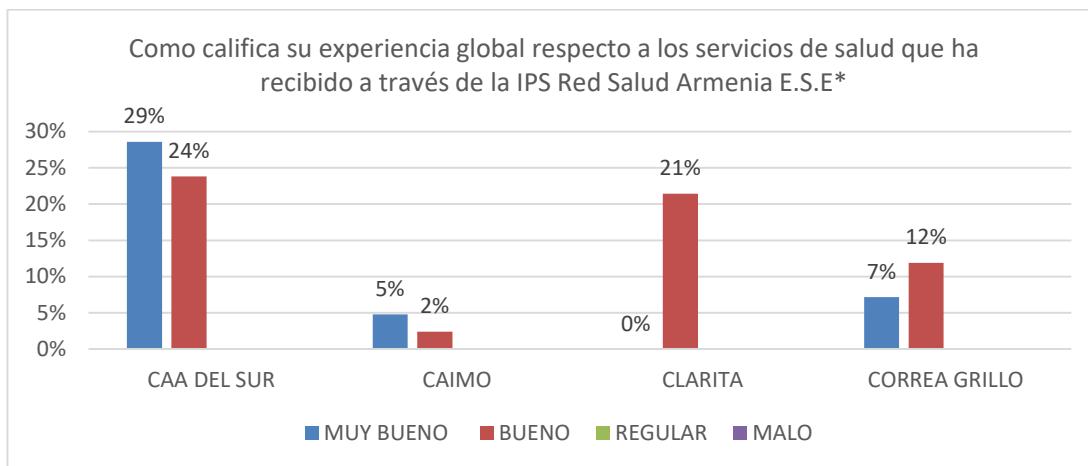
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	33%	19%	0%	0%
CAIMO	5%	2%	0%	0%
CLARITA	19%	2%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%



De los 44 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

6.1.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

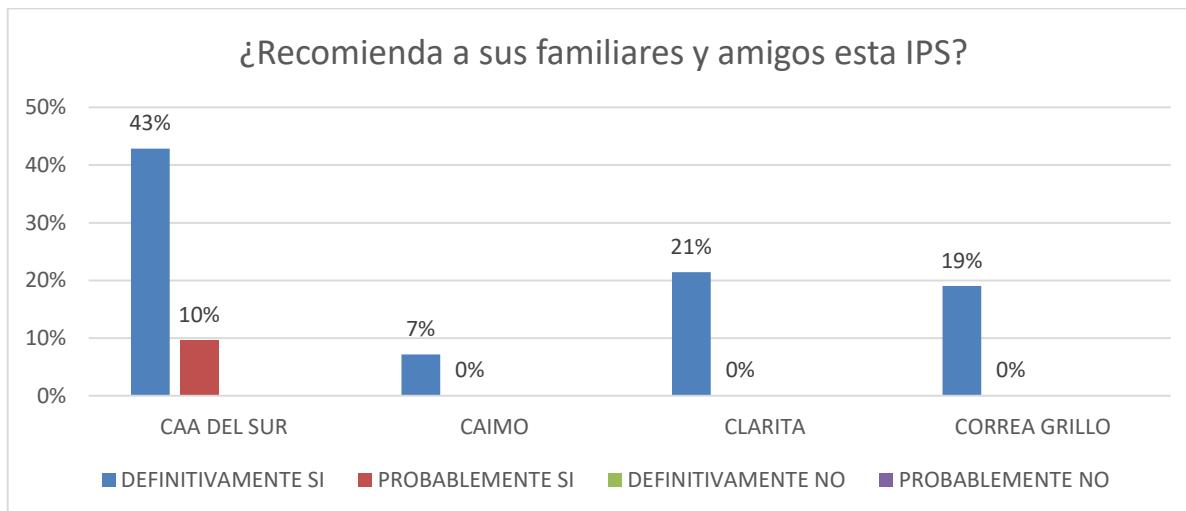
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	24%	0%	0%
CAIMO	5%	2%	0%	0%
CLARITA	0%	21%	0%	0%
CORREA GRILLO	7%	12%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (40%) y buena (60%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.1.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	43%	10%	0%	0%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	21%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	19%	0%	0%	0%
TOTALES	90%	10%	0%	0%

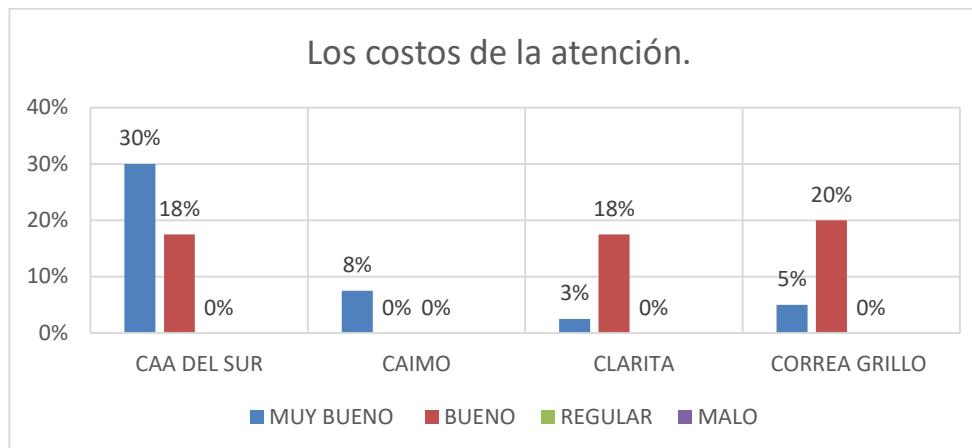


Podemos observar que del total de encuestados un 90% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 10% refiere que probablemente si.

6.2 ODONTOLOGIA

6.2.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

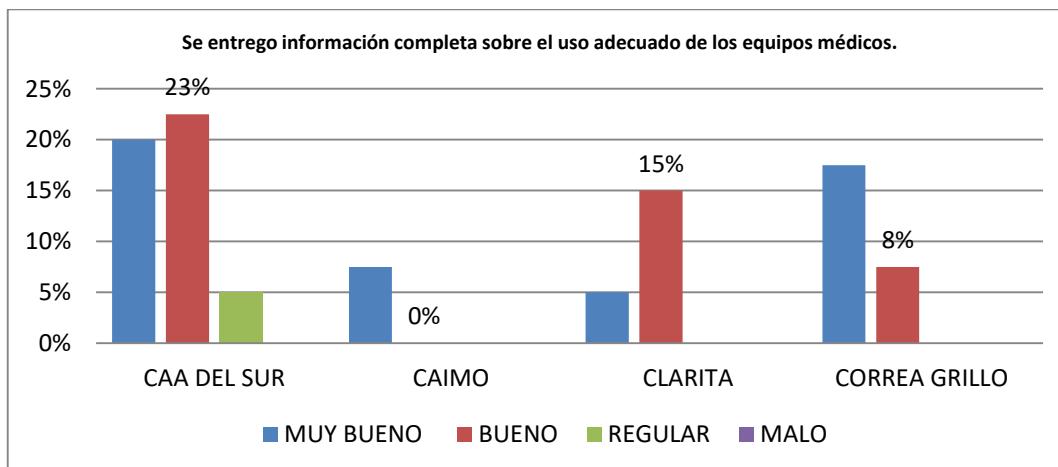
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	30%	18%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	3%	18%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	20%	0%	0%
TOTALES	45%	55%	0%	0%



De los 40 usuarios encuestados sobre **los costos de la atención**. El 100% restante manifestaron satisfacción.

6.2.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

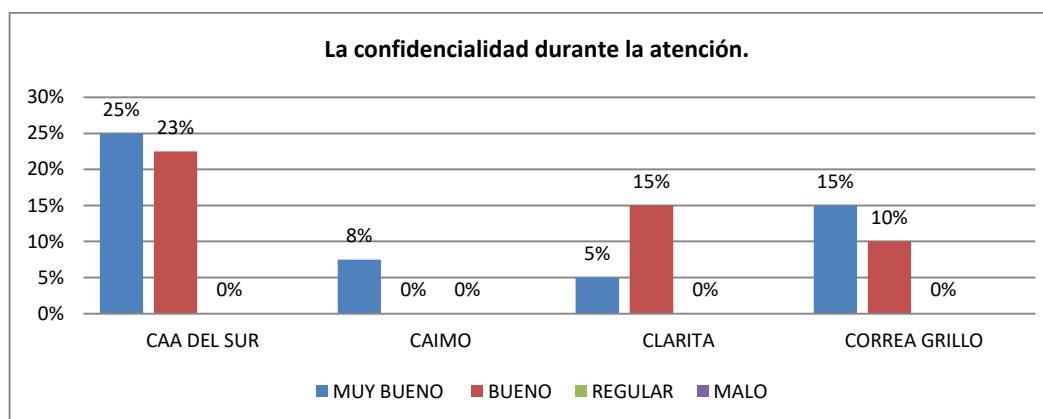
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	20%	23%	5%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	5%	15%	0%	0%
CORREA GRILLO	18%	8%	0%	0%
TOTALES	50%	45%	5%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 95% están satisfechos con la información recibida, y el 5% restante están regularmente satisfechos.

6.2.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.

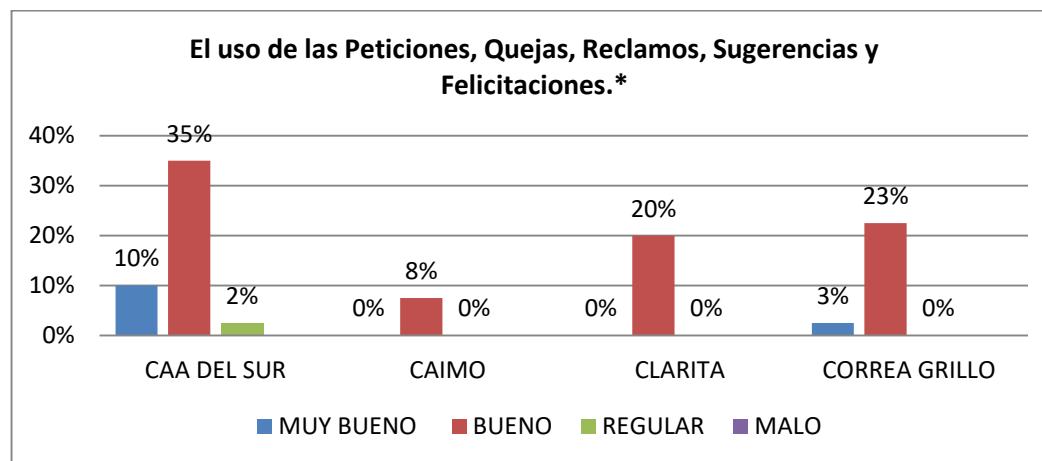
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	25%	23%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	5%	15%	0%	0%
CORREA GRILLO	15%	10%	0%	0%
TOTALES	53%	48%	0%	0%



De los 40 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

6.2.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	10%	35%	2%	0%
CAIMO	0%	8%	0%	0%
CLARITA	0%	20%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	23%	0%	0%
TOTALES	13%	85%	2%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 98% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 2% están regularmente satisfechos con la información recibida.

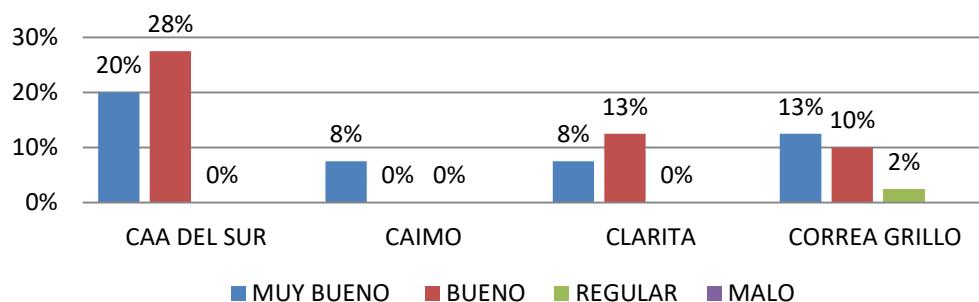
6.2.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la



disponibilidad de la institución.

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	20%	28%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	8%	13%	0%	0%
CORREA GRILLO	13%	10%	2%	0%
TOTALES	48%	50%	2%	0%

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).



De los 40 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 98% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 2% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular.

6.2.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:



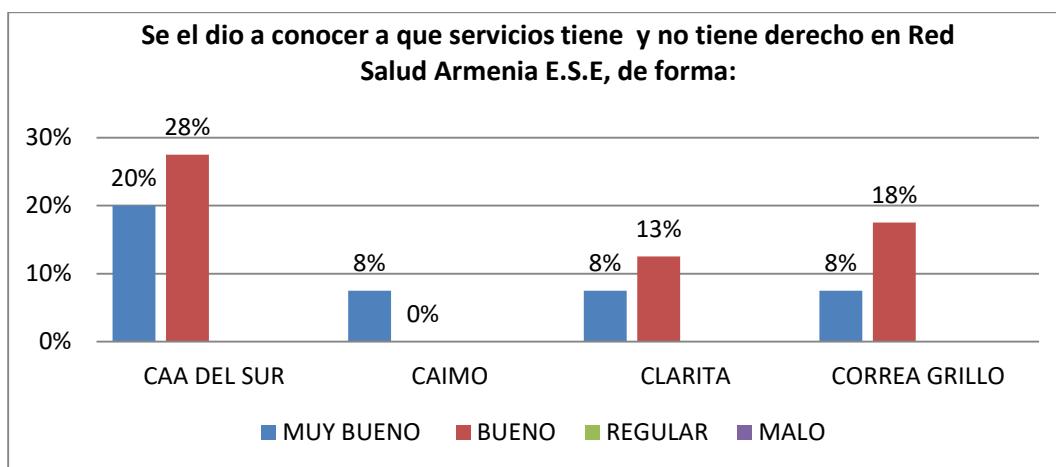
ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	20%	28%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	8%	13%	0%	0%
CORREA GRILLO	8%	18%	0%	0%
TOTALES	43%	58%	0%	0%

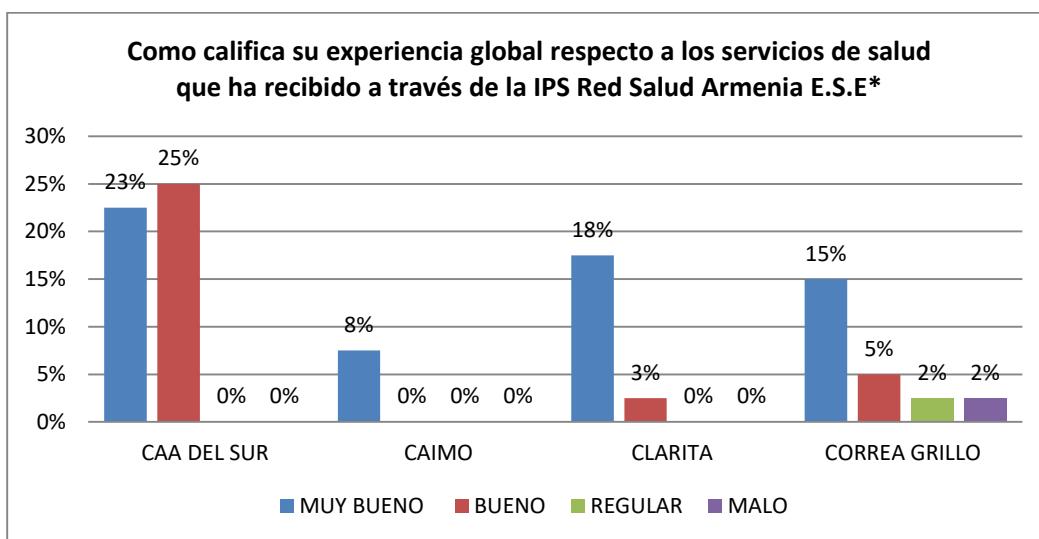


De los 40 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:**
El 100% de los encuestados califico que si se le dio a conocer a que tiene derecho.

6.2.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?



Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	23%	25%	0%	0%	9	10	0	0
CAIMO	8%	0%	0%	0%	3	0	0	0
CLARITA	18%	3%	0%	0%	7	1	0	0
CORREA GRILLO	15%	5%	2%	2%	6	2	1	1
TOTALES	63%	33%	2%	2%	25	13	1	1



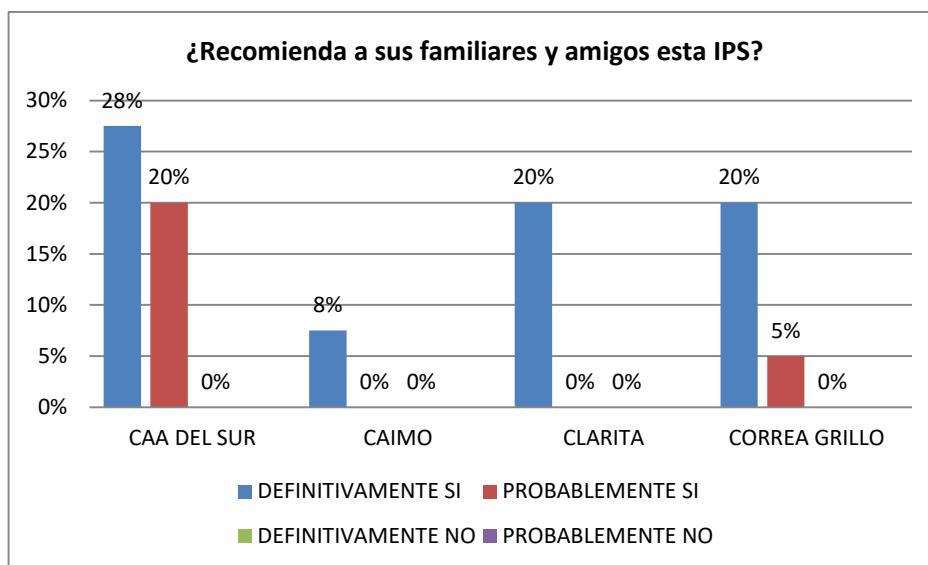
Se toman las opciones: muy buena (63%) y buena (33%), para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un (2%) regular y (2%) malo donde expresan insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de odontología donde se midió la satisfacción, alcanzando un 96%.

6.2.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO



amigos esta IPS?				
CAA DEL SUR	28%	20%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	20%	5%	0%	0%
TOTALES	75%	25%	0%	0%



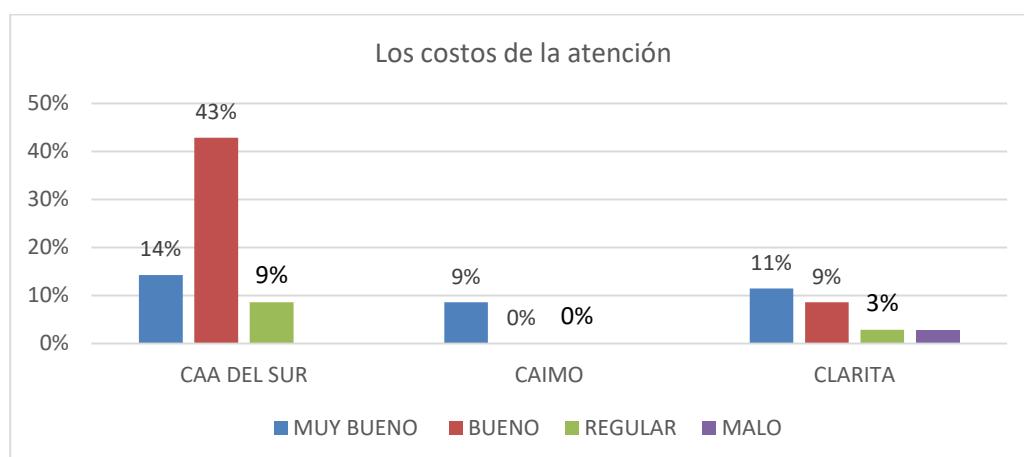
Podemos observar que del total de encuestados un 75% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 25% refiere que probablemente sí.

6.3 ENFERMERIA

6.3.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.



Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	14%	43%	9%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	11%	9%	3%	3%
TOTALES	34%	51%	12%	3%

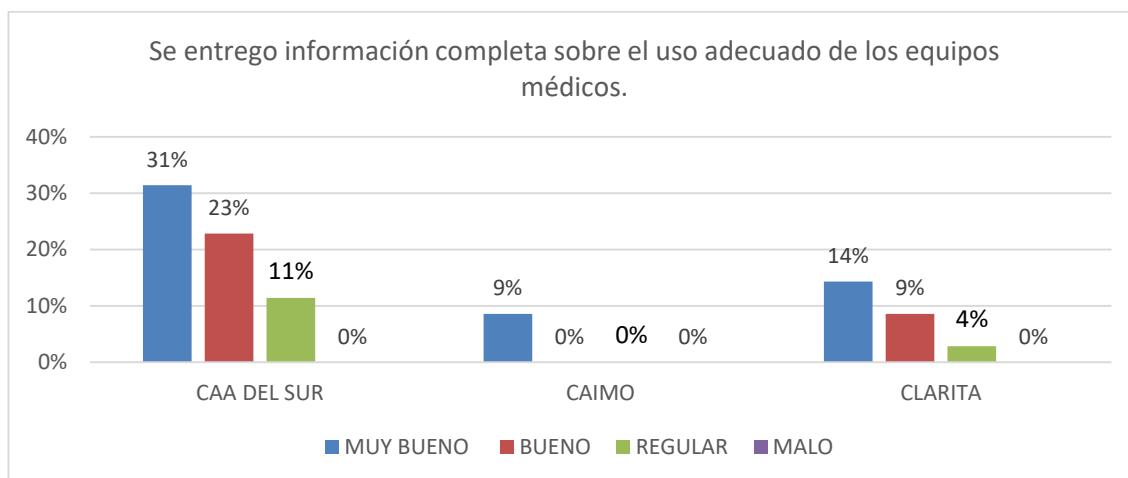


De los 35 usuarios encuestados el 15% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 85% restante manifestaron satisfacción.

6.3.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.



Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	31%	23%	11%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	9%	4%	0%
TOTALES	54%	31%	15%	0%



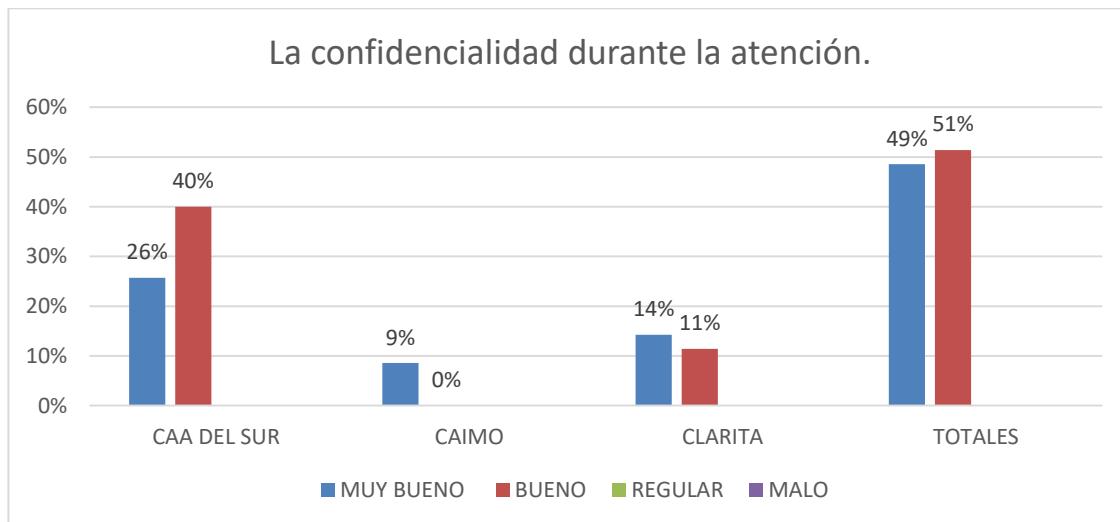
Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 85% están satisfechos con la información recibida, y el 15% restante están regularmente satisfechos.

6.3.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.

La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO



CAA DEL SUR	26%	40%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	11%	0%	0%
TOTALES	49%	51%	0%	0%



De los 35 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.



6.3.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	51%	14%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	11%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 98% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 2% están regularmente satisfechos con la información recibida.



6.3.5 Se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.

Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	26%	34%	6%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	9%	14%	3%	0%
TOTALES	43%	48%	9%	0%

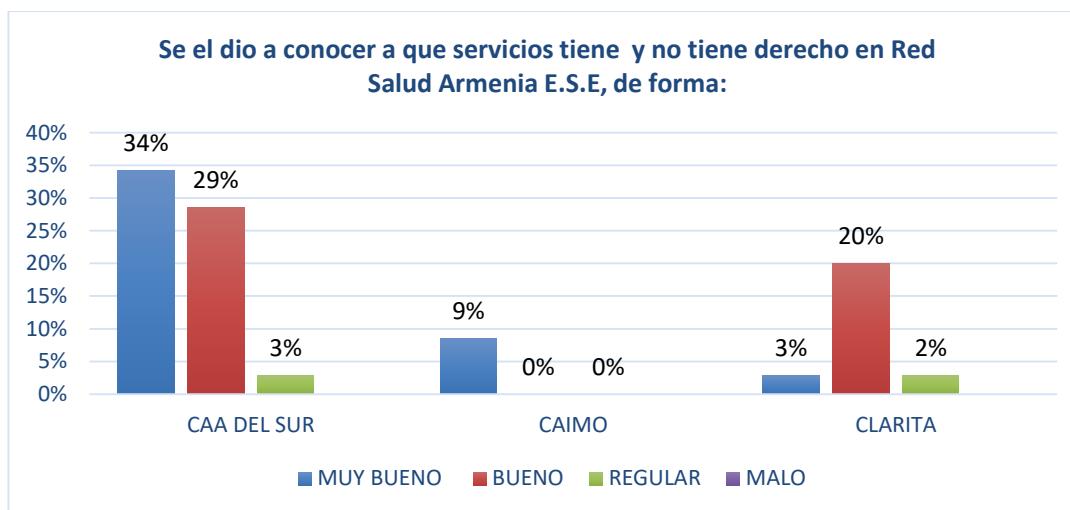


De los 35 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 91% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 9% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular.



6.3.6 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	34%	29%	3%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	3%	20%	2%	0%
TOTALES	46%	49%	5%	0%

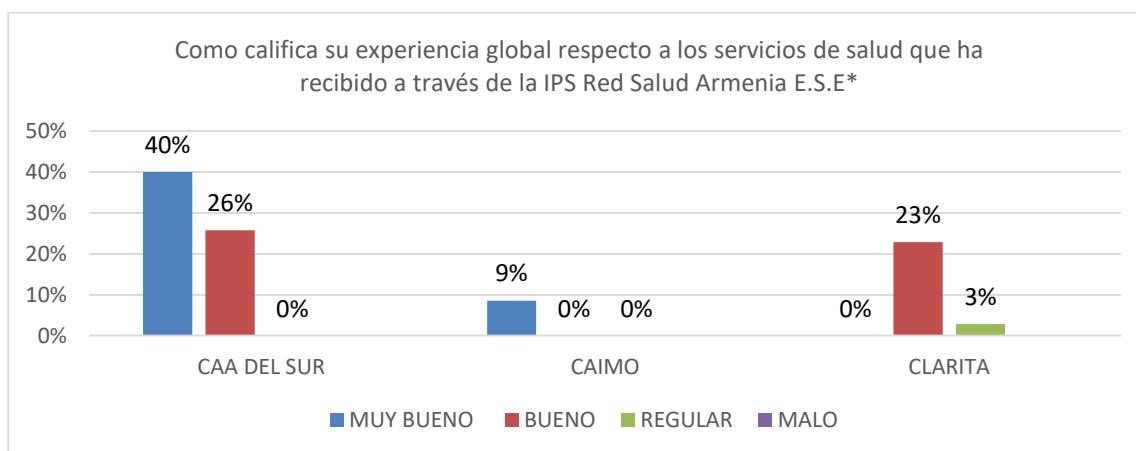


De los 35 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:**
 El 95% de los encuestados calificó que si se le dio a conocer los servicios a los que tiene derecho, el 5% restante calificó regularmente.



6.3.7 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	40%	26%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	0%	23%	3%	0%
TOTALES	49%	49%	3%	0%

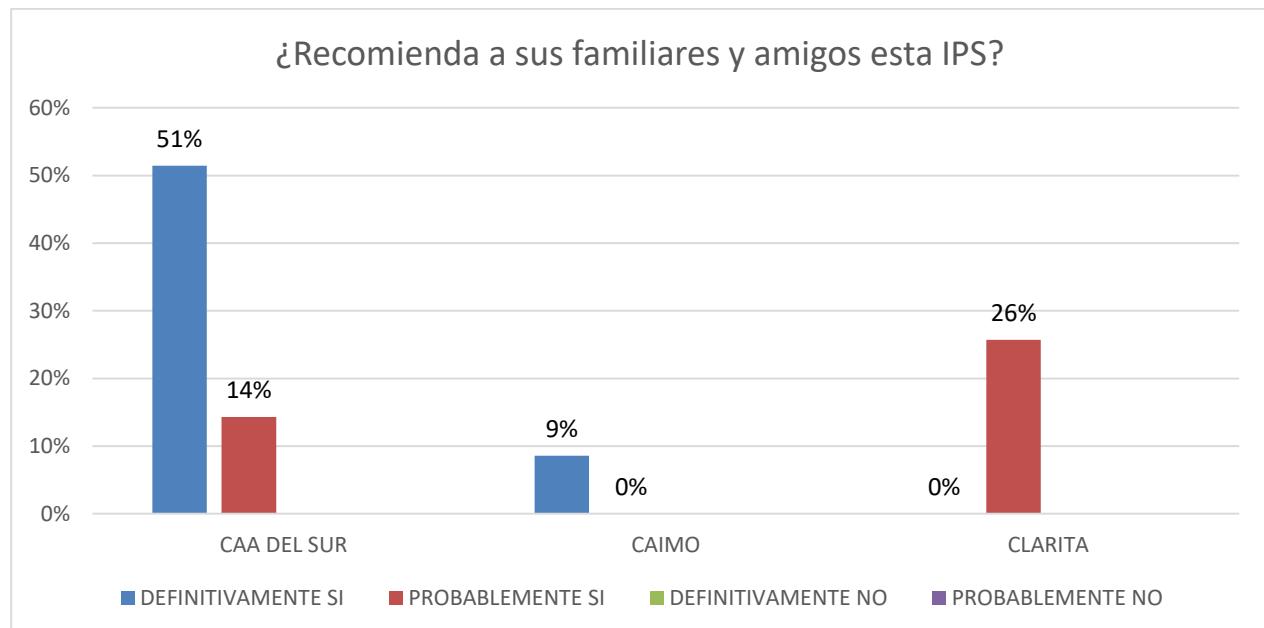


Se toman las opciones: muy buena (49%) y buena (49%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.



6.3.8 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	51%	14%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	0%	26%	0%	0%
TOTALES	60%	40%	0%	0%



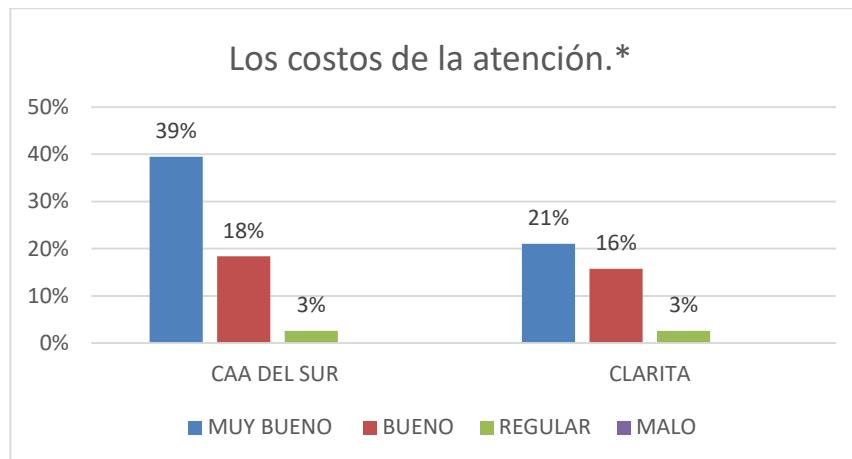
Podemos observar que del total de encuestados un 60% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 40% refiere que probablemente si.



6.4 LABORATORIO

6.4.1 Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.

Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	39%	18%	3%	0%
CLARITA	21%	16%	3%	0%
TOTALES	61%	34%	5%	0%

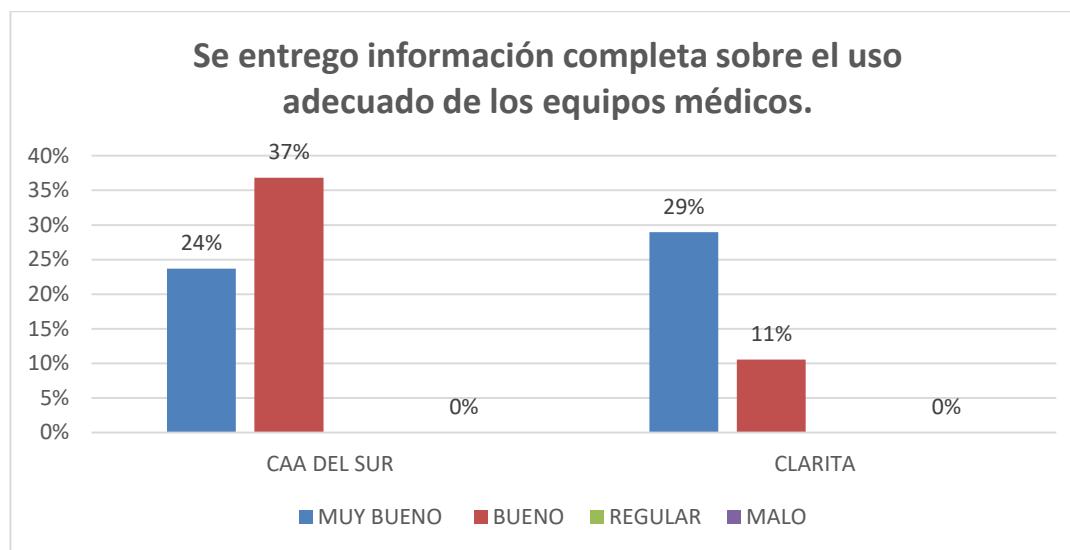


De los 38 usuarios encuestados el 5% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 95% restante manifestaron satisfacción.



6.4.2 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.

Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	24%	37%	0%	0%
CLARITA	29%	11%	0%	0%
TOTALES	53%	47%	0%	0%

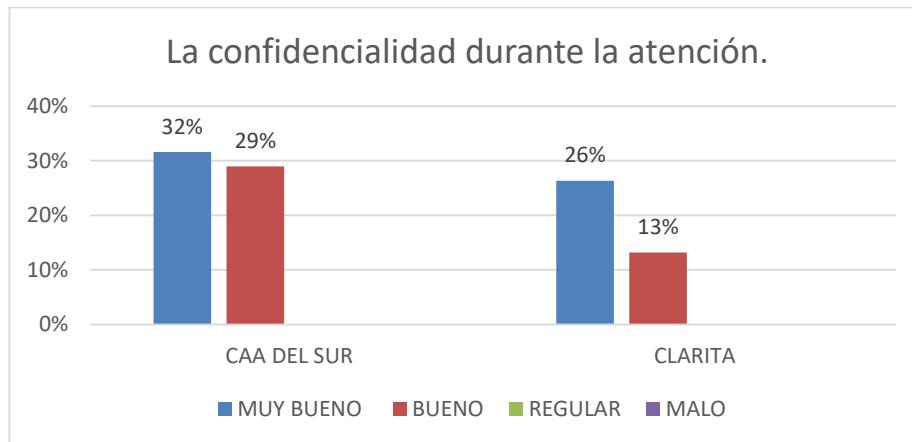


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 100% están satisfechos con la información recibida.



6.4.3 Califique el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: Confidencialidad durante la atención.

La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	32%	29%	0%	0%
CLARITA	26%	13%	0%	0%
TOTALES	58%	42%	0%	0%

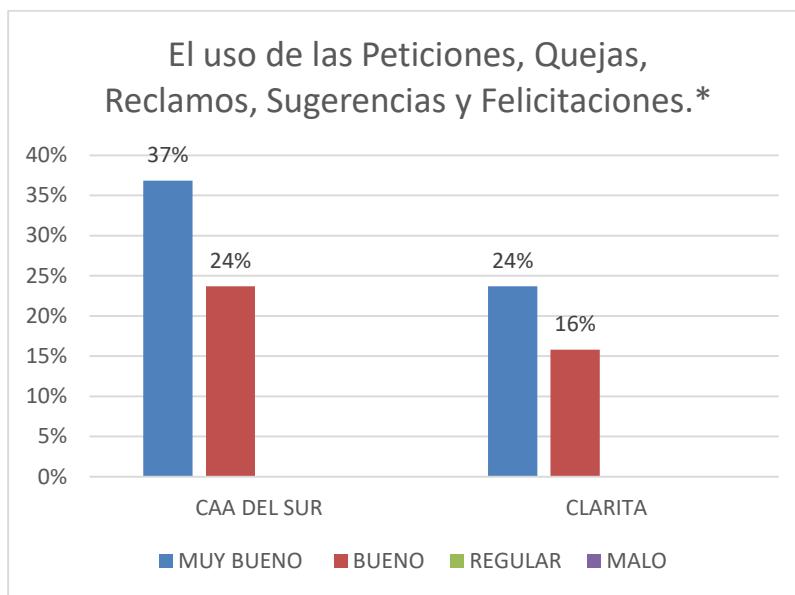


De los 38 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.



6.4.4 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	37%	24%	0%	0%
CLARITA	24%	16%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%

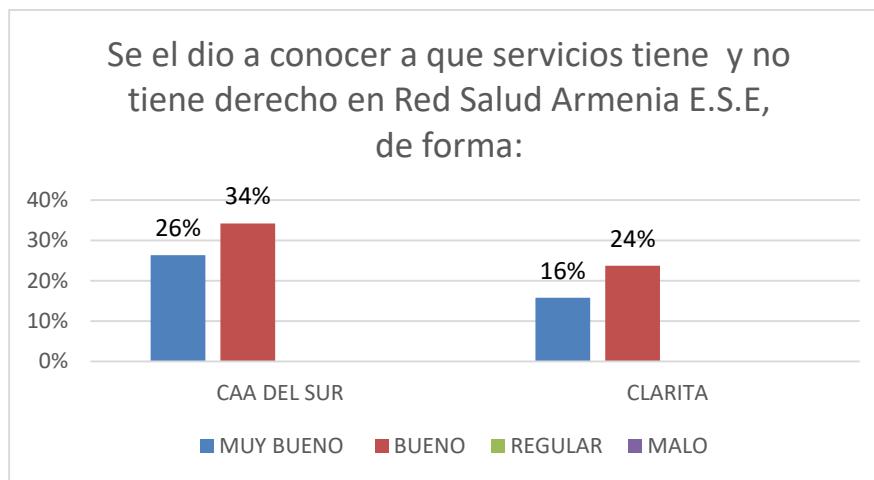


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF



6.4.5 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	26%	34%	0%	0%
CLARITA	16%	24%	0%	0%
TOTALES	42%	58%	0%	0%

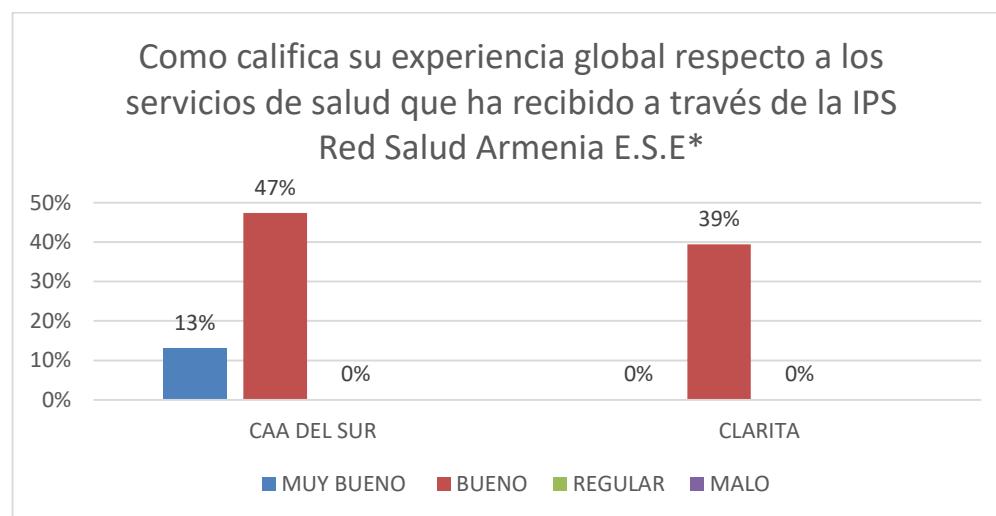


De los 35 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:**
 El 100% de los encuestados califico que si se le dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.



6.4.6 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	47%	13%	0%	0%
CLARITA	0%	39%	0%	0%
TOTALES	47%	53%	0%	0%

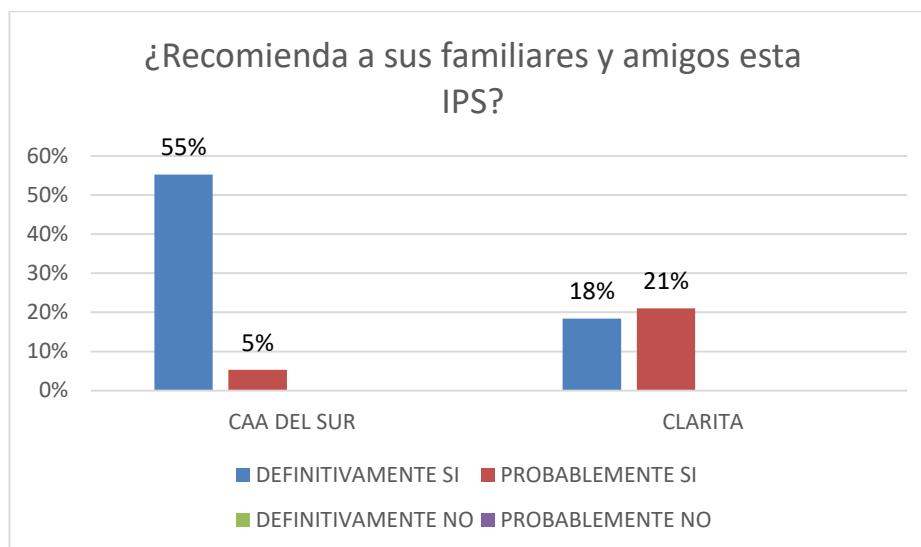


Se toman las opciones: muy buena (47%) y buena (53%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.



6.4.7 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	55%	5%	0%	0%
CLARITA	18%	21%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 74% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 26% refiere que probablemente si.



7 GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

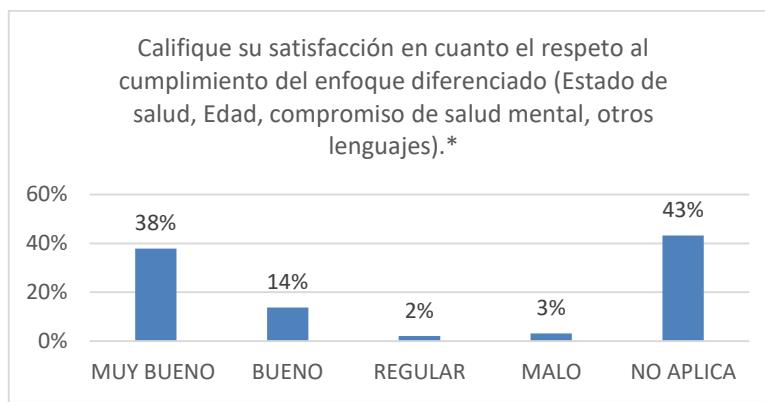
7.1 URGENCIAS

7.1.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

El Servicio de urgencias no se mide con oportunidad sino de acuerdo a la Resolución 5596 de 2015

7.1.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	38%	14%	2%	3%	43%
TOTALES	38%	14%	2%	3%	43%

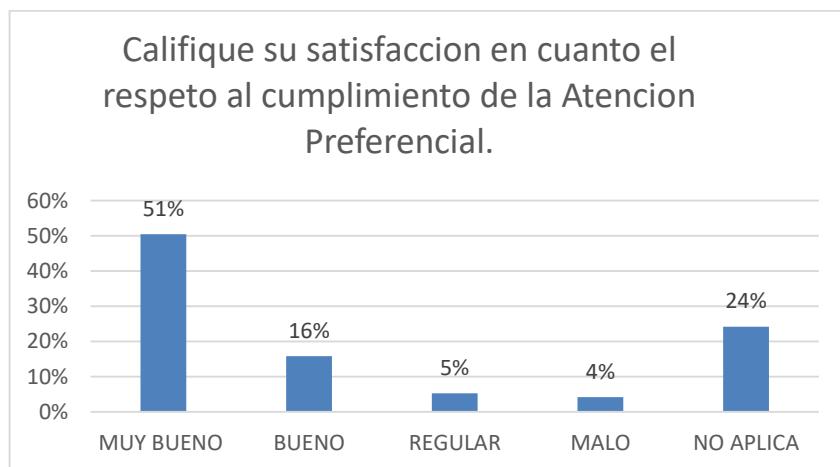


De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 43% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 52% restante están satisfechos; el 5% restante califico como regular y malo.



7.1.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	51%	16%	5%	4%	24%
TOTALES	51%	16%	5%	4%	24%

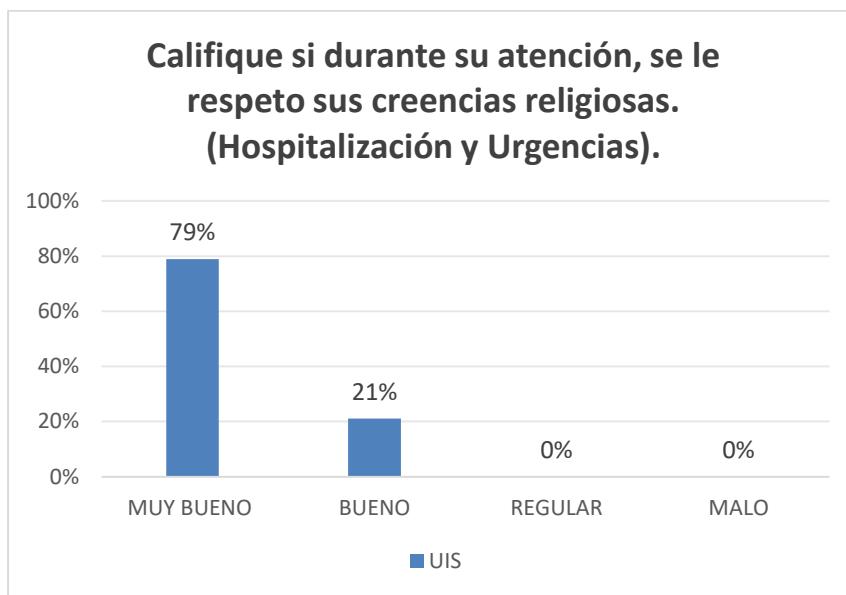


De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 67% están satisfechos; el 24% no aplica para las categorías de la atención preferencial y el 5% restante califico como regular la atención preferencial y 4% como mala.



7.1.4 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.

Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	79%	21%	0%	0%
TOTALES	79%	21%	0%	0%

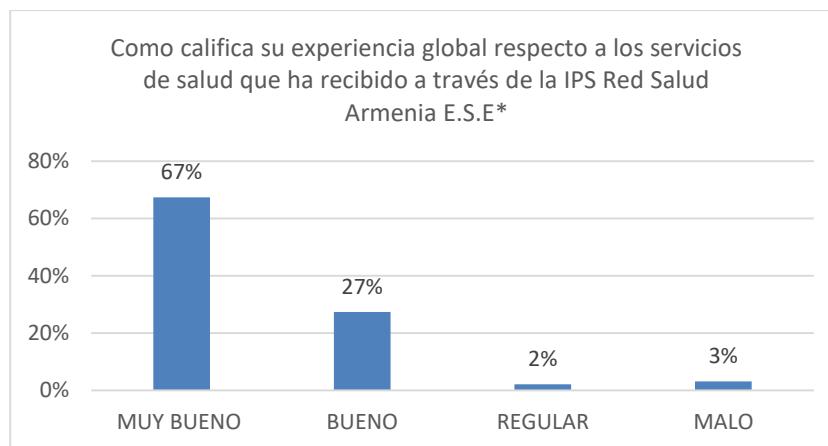


De 95 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.



7.1.5 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	67%	28%	2%	3%
TOTALES	67%	28%	2%	3%

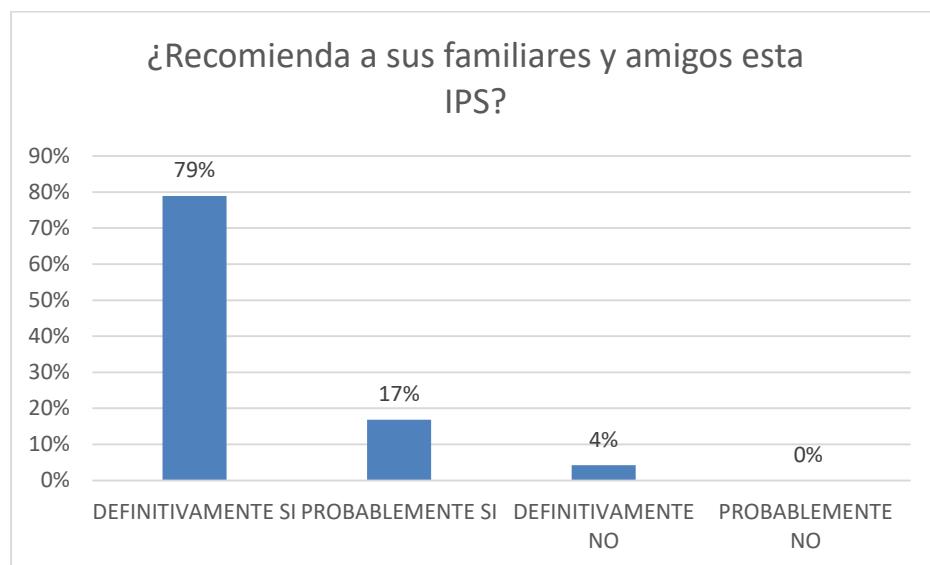


Se toman las opciones: muy buena (67%) y buena (28%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.



7.1.6 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	79%	17%	4%	0%
TOTALES	79%	17%	4%	0%



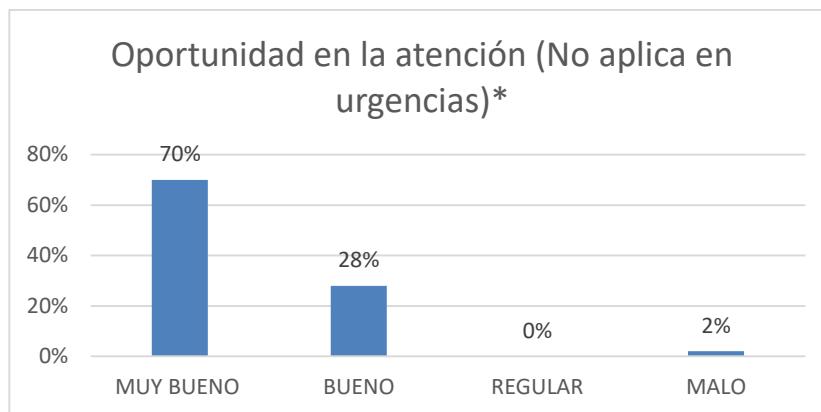
Podemos observar que del total de encuestados un 79% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 17% refiere que probablemente sí, y 4% definitivamente no.



7.2 HOSPITALIZACION

7.2.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	70%	28%	0%	2%
TOTALES	70%	28%	0%	2%

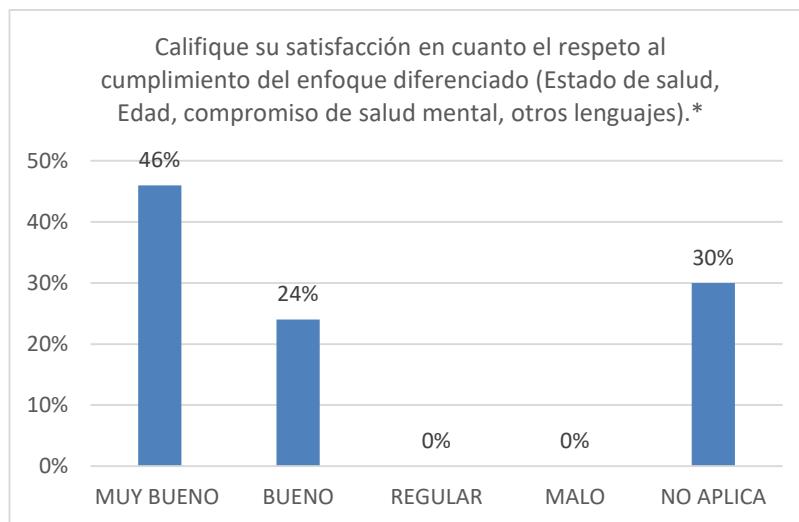


De los 50 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 98% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.



7.2.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	46%	24%	0%	0%	30%
TOTALES	46%	24%	0%	0%	30%

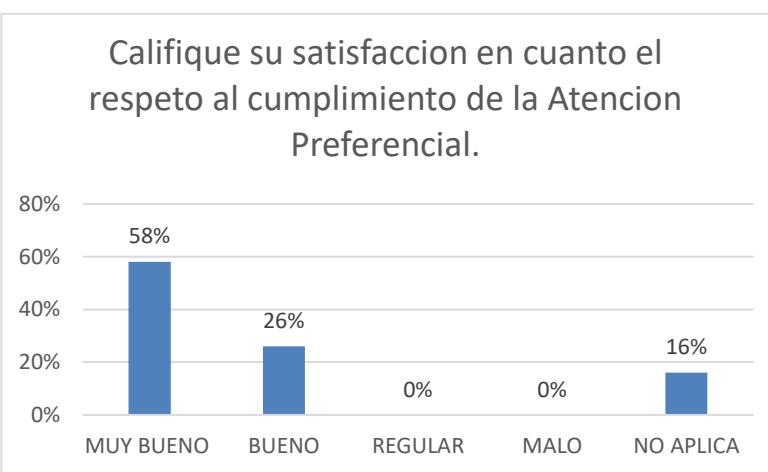


De los 50 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 70% están satisfechos. El 30% restante no aplican dentro de las categorías que contempla el enfoque diferencial.



7.2.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	58%	26%	0%	0%	16%
TOTALES	58%	26%	0%	0%	16%

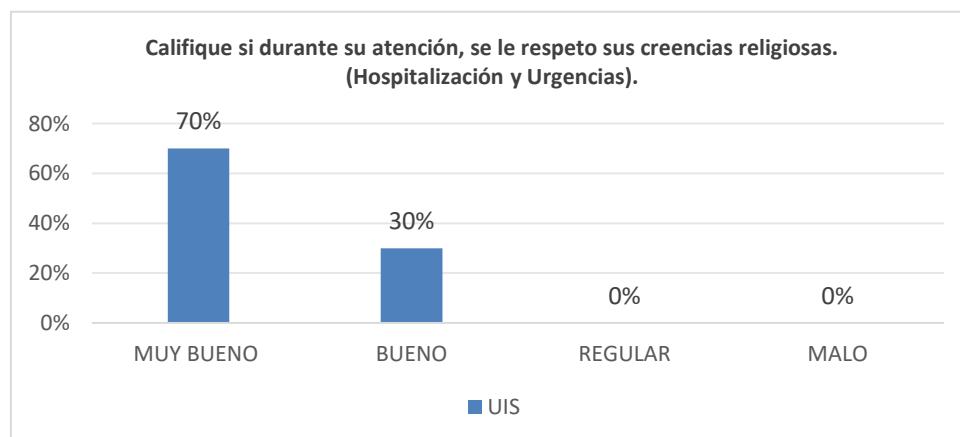


De los 50 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** donde: El 84% están satisfechos. El 16% restante no aplican dentro de las categorías de la atención preferencial.



7.2.4 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).

Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	70%	30%	0%	0%
TOTALES	70%	30%	0%	0%

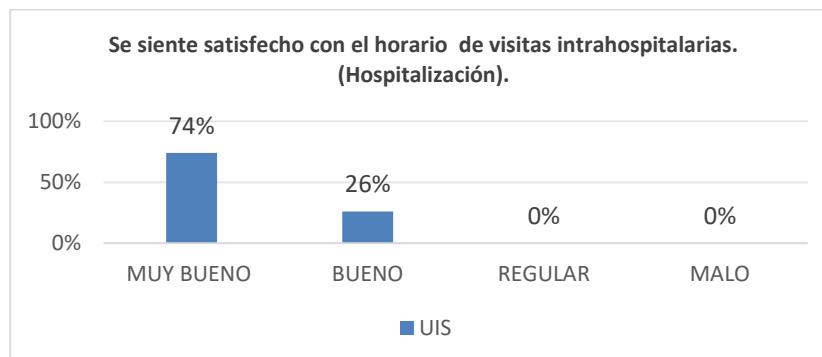


De 50 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.



7.2.5 Califique Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).

Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	74%	26%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%

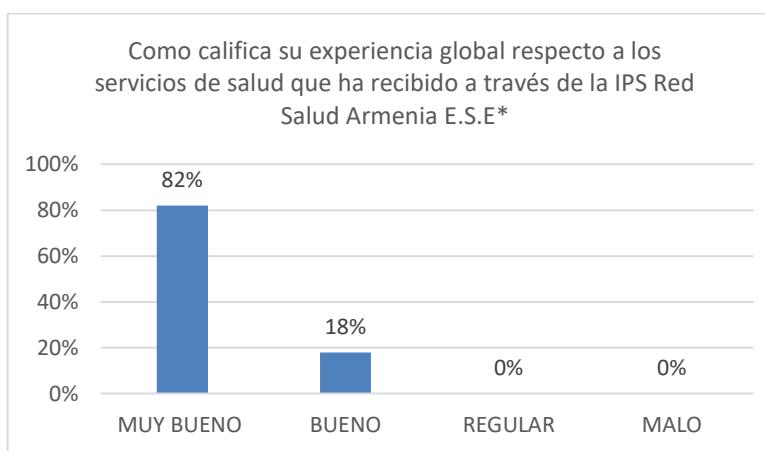


De 50 usuarios encuestados se le aplico la pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias**; donde el 100% de los usuarios calificaron la pregunta entre las variables Muy bueno y bueno.



7.2.6 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	82%	18%	0%	0%
TOTALES	82%	18%	0%	0%

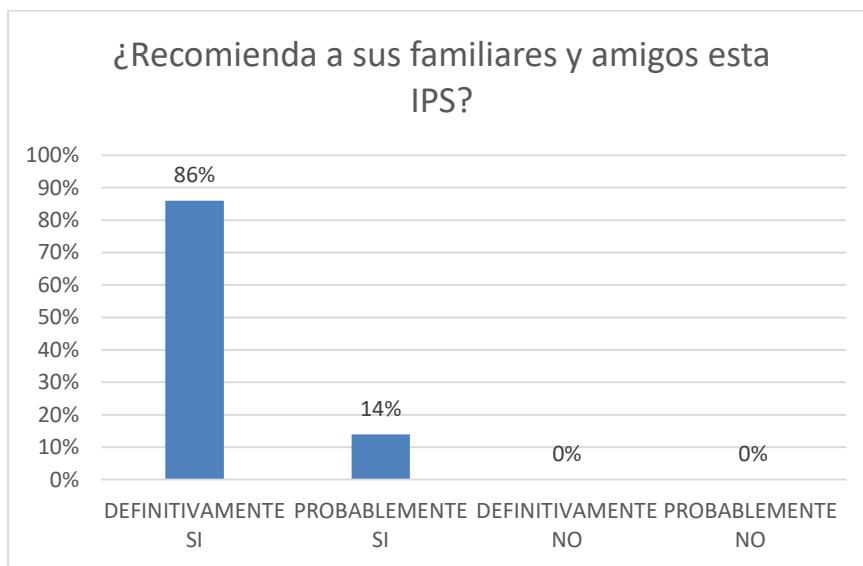


Se toman las opciones: muy buena (82%) y buena (18%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de hospitalización donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.



7.2.7 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	86%	14%	0%	0%
TOTALES	86%	14%	0%	0%



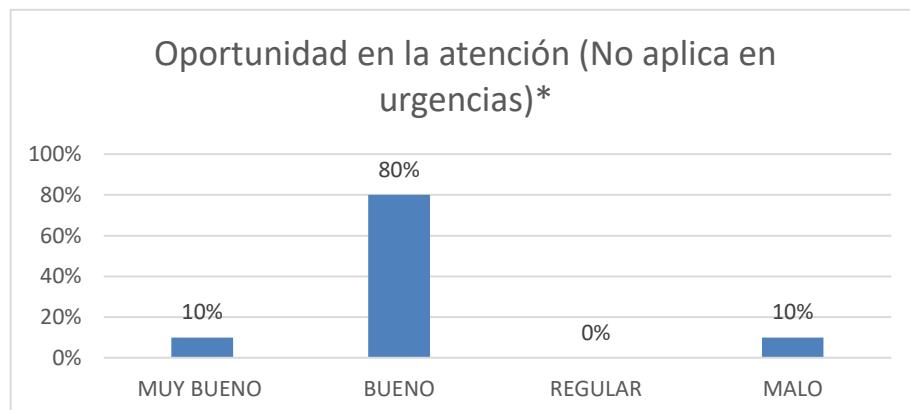
Podemos observar que del total de encuestados un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.



7.3 SALA DE PARTOS

7.3.1 Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.

Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	10%	80%	0%	10%
TOTALES	10%	80%	0%	10%

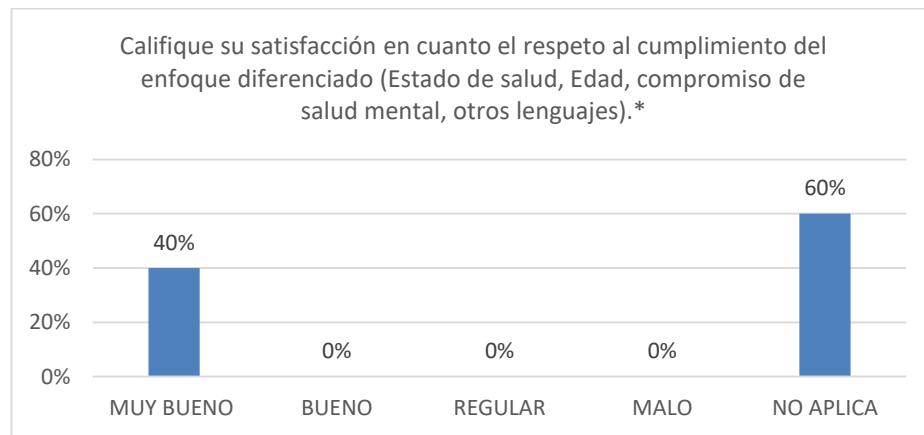


De los 10 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.



7.3.2 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	40%	0%	0%	0%	60%
TOTALES	40%	0%	0%	0%	60%

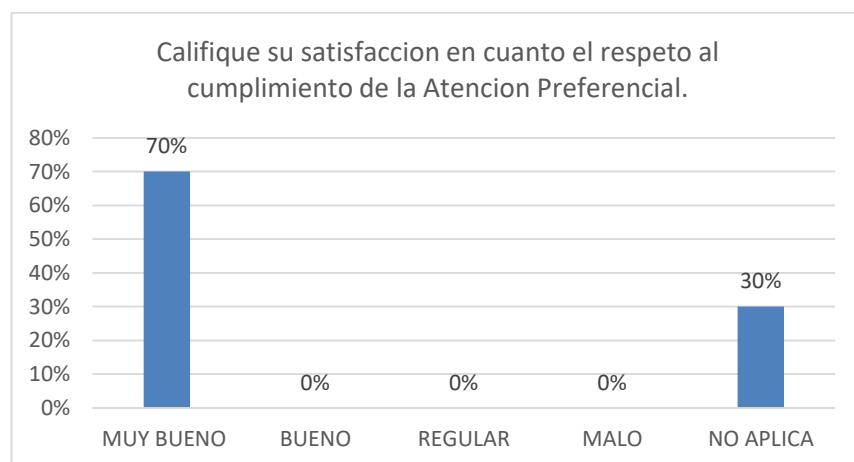


De los 10 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 40% están satisfechos, y el 60% restante no están contemplados dentro de las categorías del enfoque diferencial.



7.3.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.

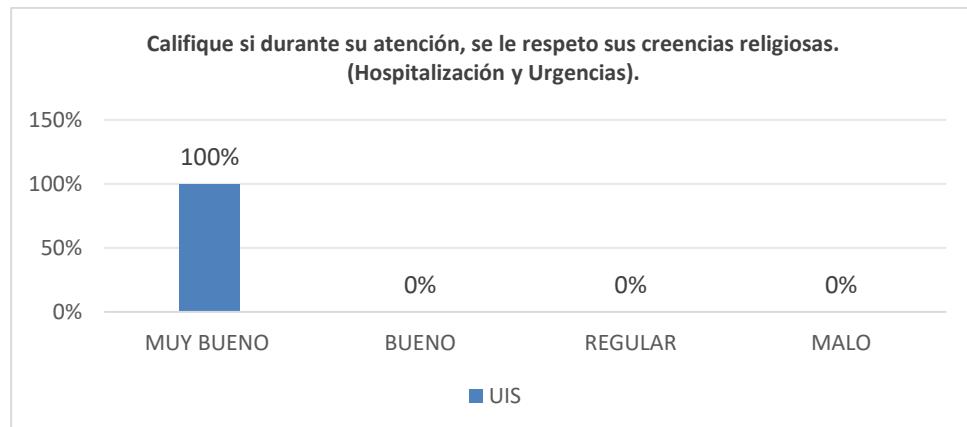
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	70%	0%	0%	0%	30%
TOTALES	70%	0%	0%	0%	30%



De los 10 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** donde: El 70% están satisfechos. Y el 30% restante no aplica para las categorías de la atención preferencial.

7.3.4 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).

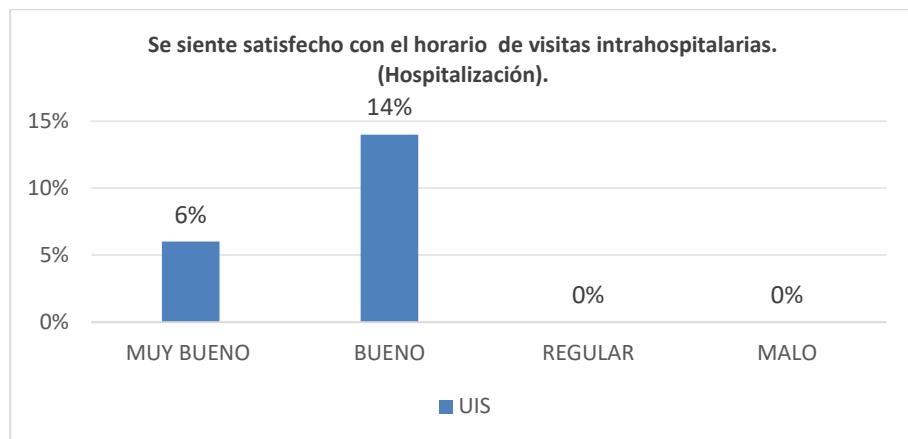
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



De 10 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 100% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias.

7.3.5 Califique Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).

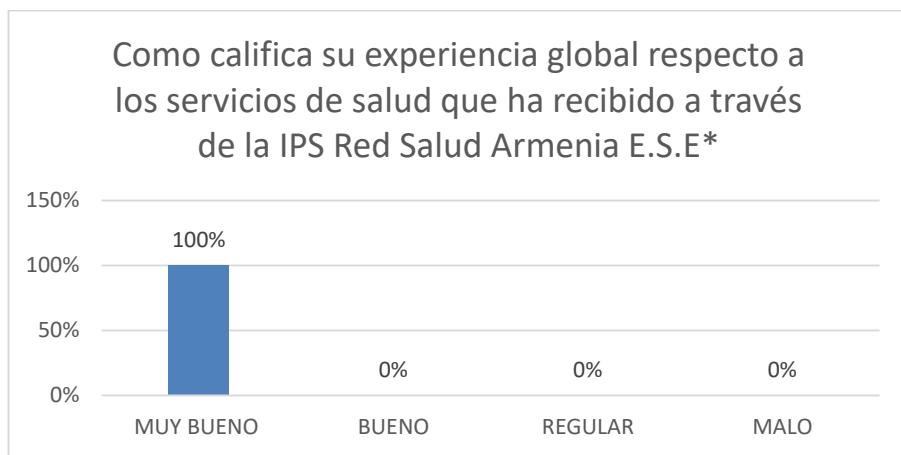
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	6%	14%	0%	0%
TOTALES	6%	14%	0%	0%



De 10 usuarios encuestados se le aplico la pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias;** donde el 100% de los usuarios calificaron la pregunta entre las variables Muy bueno y bueno.

7.3.6 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

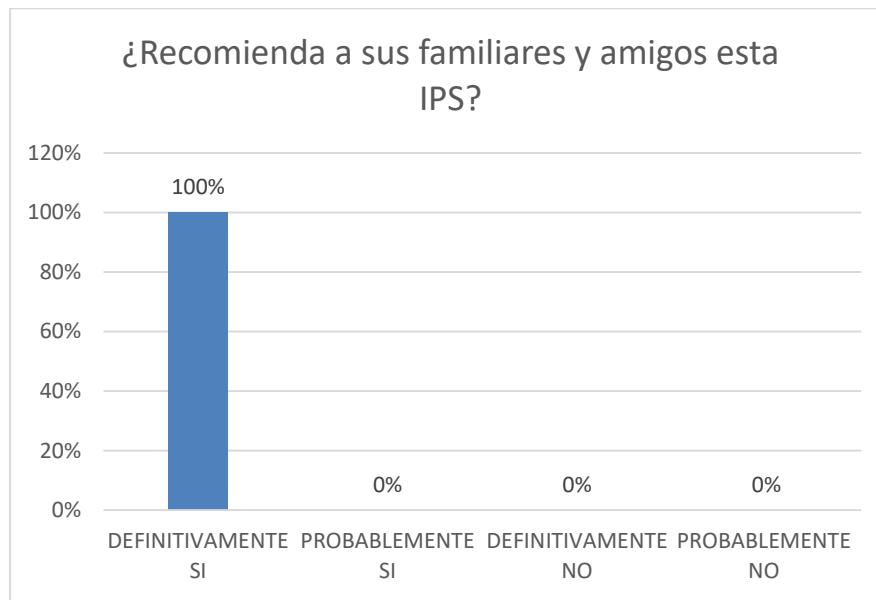
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (100%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

7.3.7 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



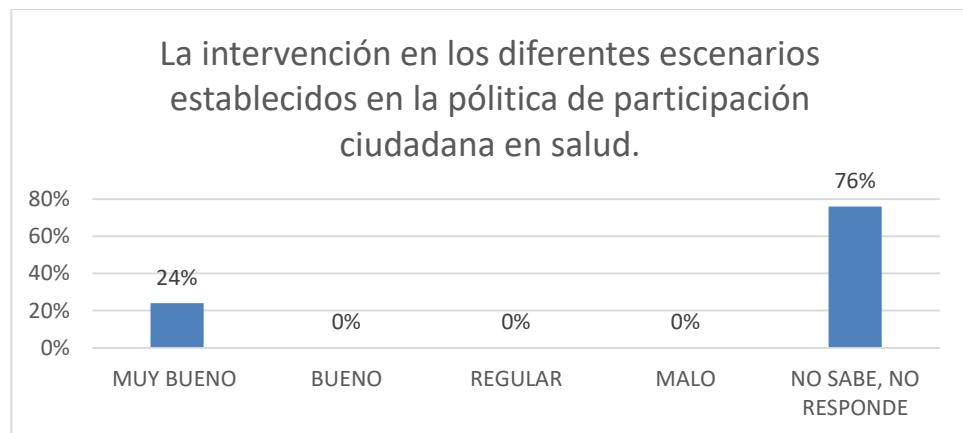
Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

8 GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO

8.1 MEDICINA GENERAL

- 8.1.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.**

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	24%	0%	0%	0%	76%
TOTALES	24%	0%	0%	0%	76%

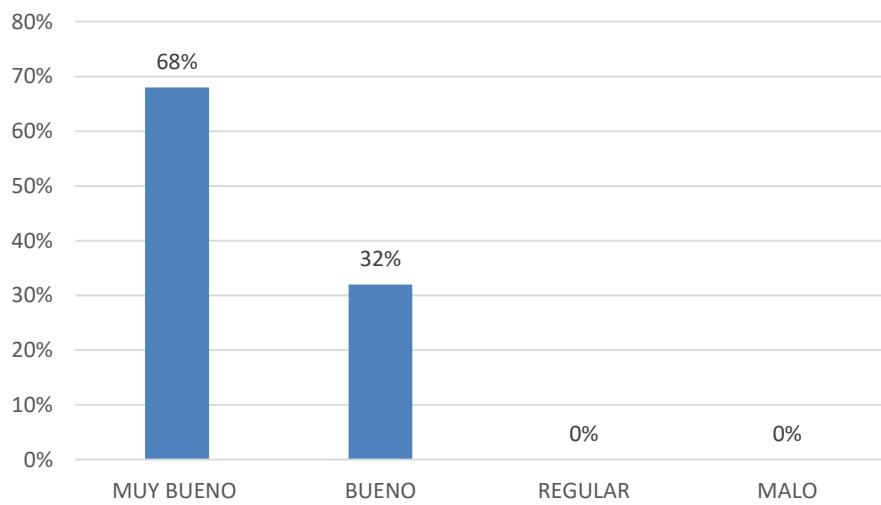


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 24% restante califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 76% no califica la pregunta entre las variables porque no tienen conocimiento.

8.1.2 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	68%	32%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (68%) y buena (32%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 95%.



ALCALDÍA DE
ARMENIA

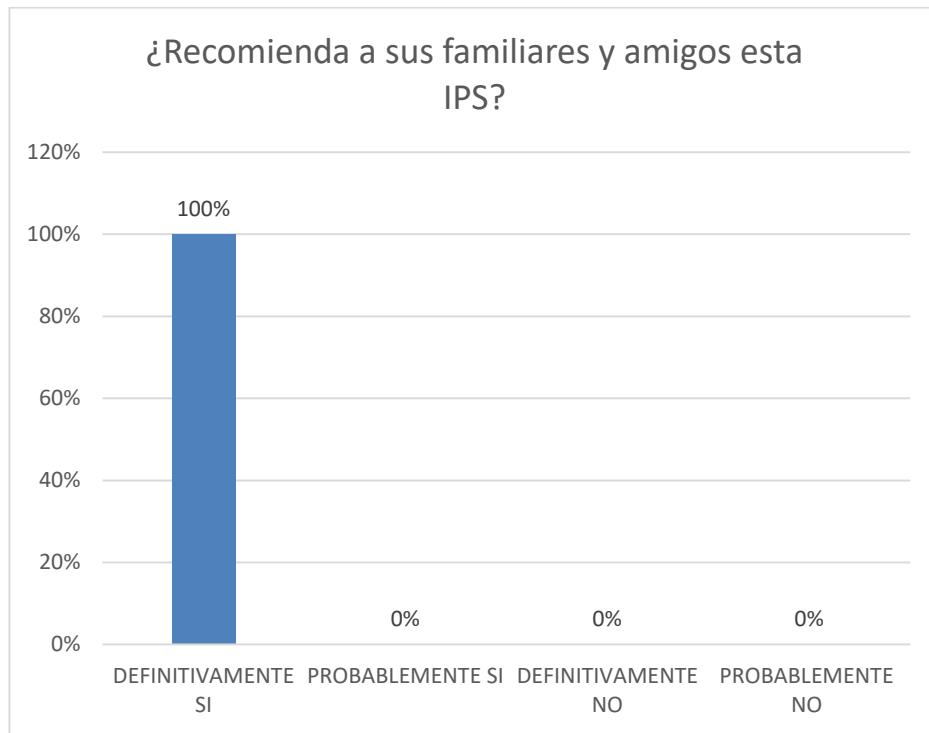


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



8.1.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	100%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

8.2 ENFERMERIA

- 8.2.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.**

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	20%	7%	7%	0%	67%
TOTALES	20%	7%	7%	0%	67%

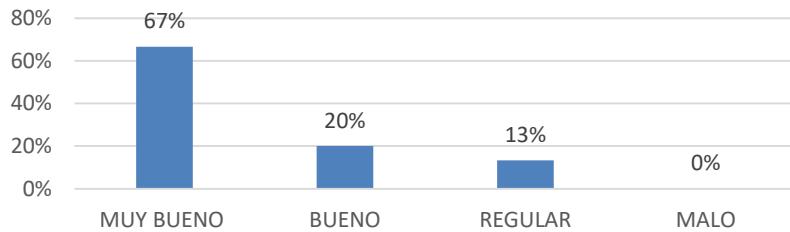


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 27% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 67% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema. Y el 7% califico regular.

8.2.2 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	67%	20%	13%	0%
TOTALES	67%	20%	13%	0%

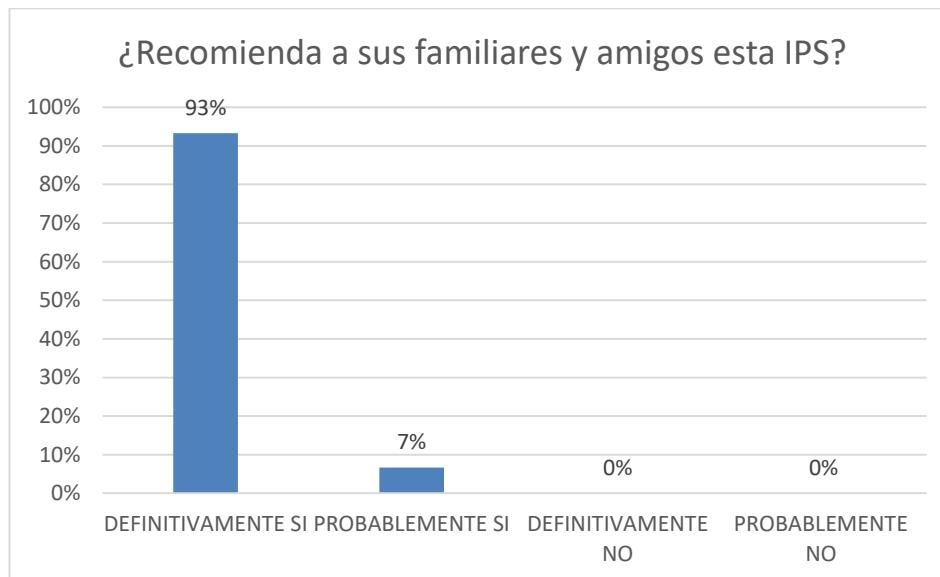
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (67%) y buena (20%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (13%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 87%.

8.2.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	93%	7%	0%	0%
TOTALES	93%	7%	0%	0%

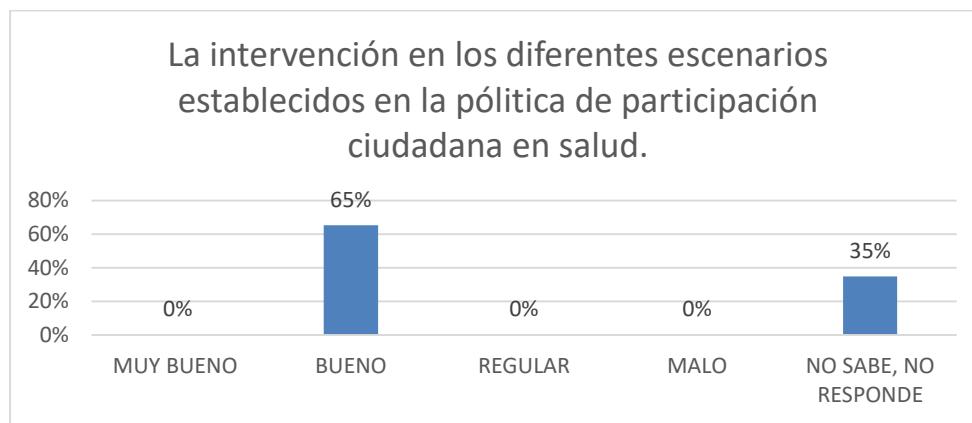


Podemos observar que del total de encuestados un 93% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 7% refiere que probablemente sí.

8.3 LABORATORIO

8.3.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	0%	65%	0%	0%	35%
TOTALES	0%	65%	0%	0%	35%

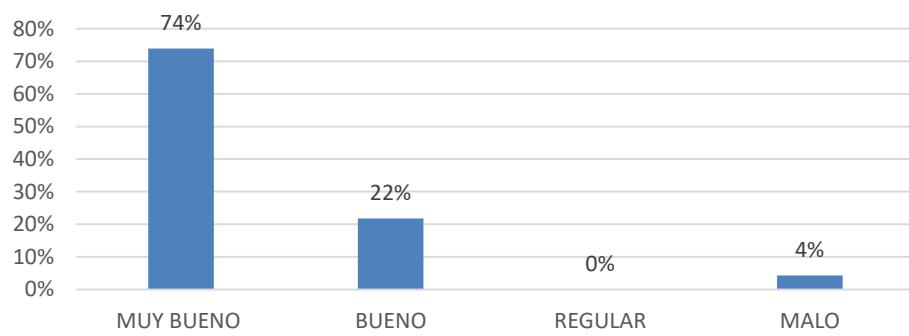


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 65% califico la pregunta en buena, y el 35% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema.

8.3.2 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	74%	22%	0%	4%
TOTALES	74%	22%	0%	4%

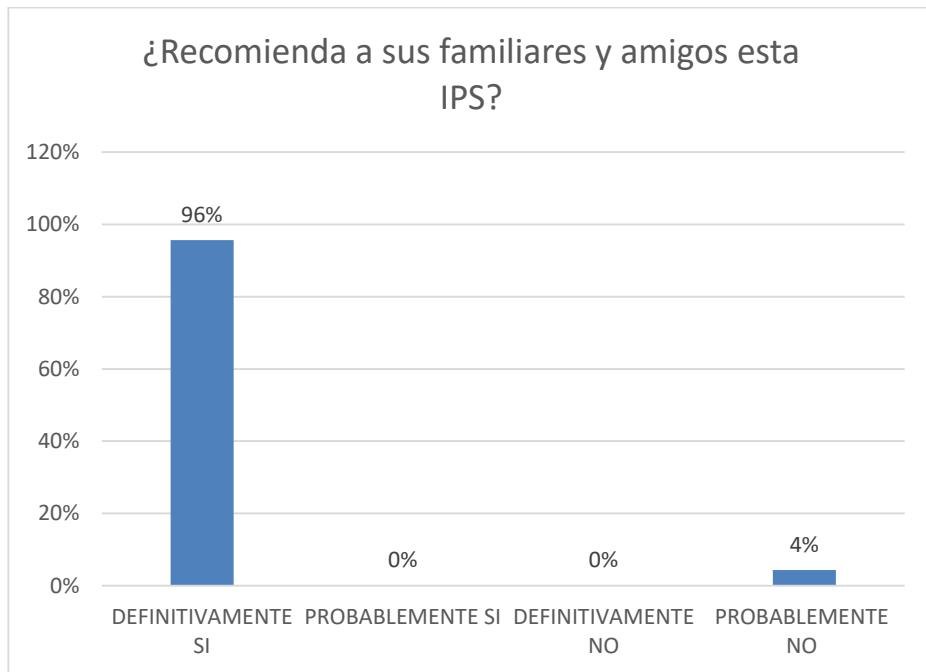
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (74%) y buena (22%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 96%.

8.3.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	96%	0%	0%	4%
TOTALES	96%	0%	0%	4%

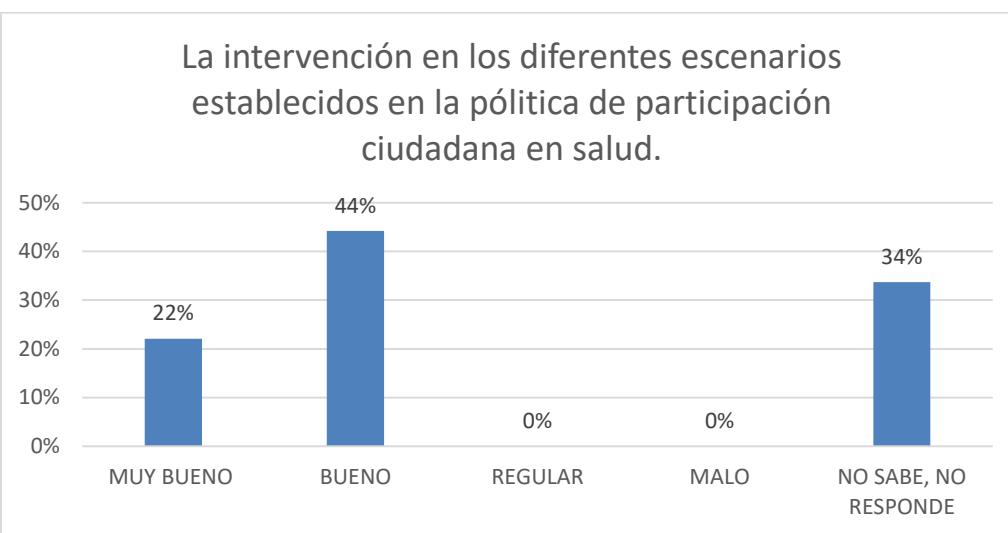


Podemos observar que del total de encuestados un 96% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 4% refiere que probablemente no.

8.4 FARMACIA UIS

8.4.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	22%	44%	0%	0%	34%
TOTALES	22%	44%	0%	0%	34%

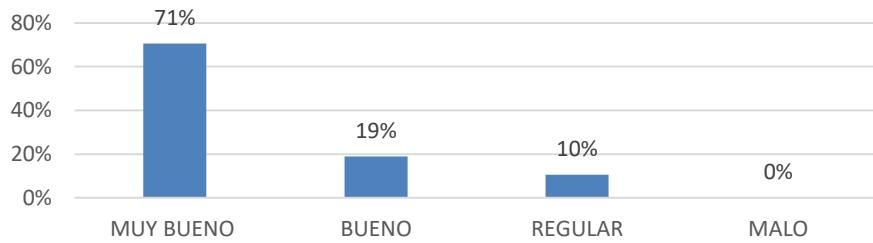


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 66% califico la pregunta en buena y muy buena , y el 34% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema.

8.4.2 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	71%	19%	10%	0%
TOTALES	71%	19%	10%	0%

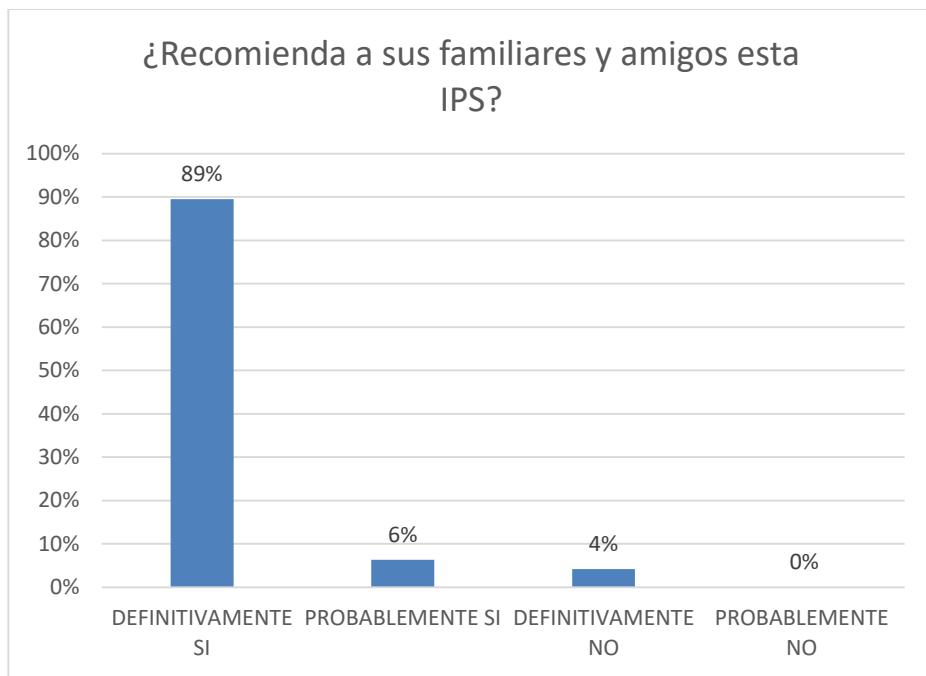
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (71%) y buena (19%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia UIS se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 90%.

8.4.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	89%	6%	4%	0%
TOTALES	89%	6%	4%	0%

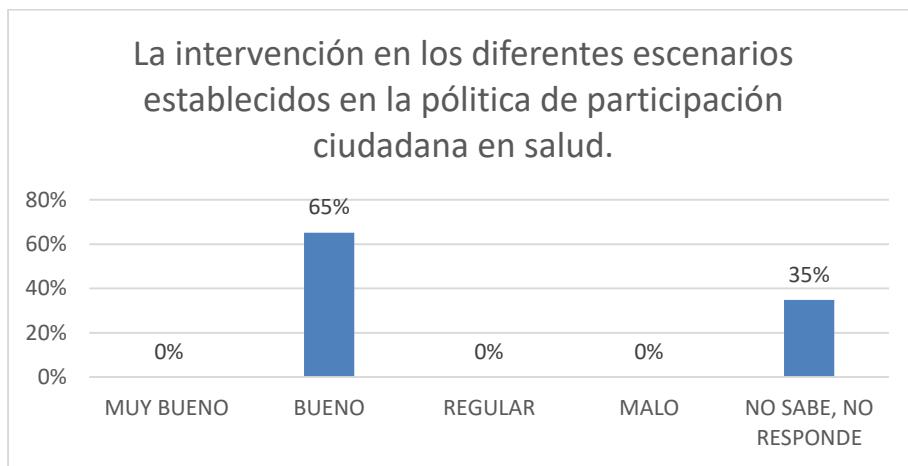


Podemos observar que del total de encuestados un 89% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 6% refiere que probablemente no. Y un 4% refiere que definitivamente no.

8.5 FARMACIA PILOTO URIBE

8.5.1 Se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	12%	51%	1%	0%	36%
TOTALES	12%	51%	1%	0%	36%

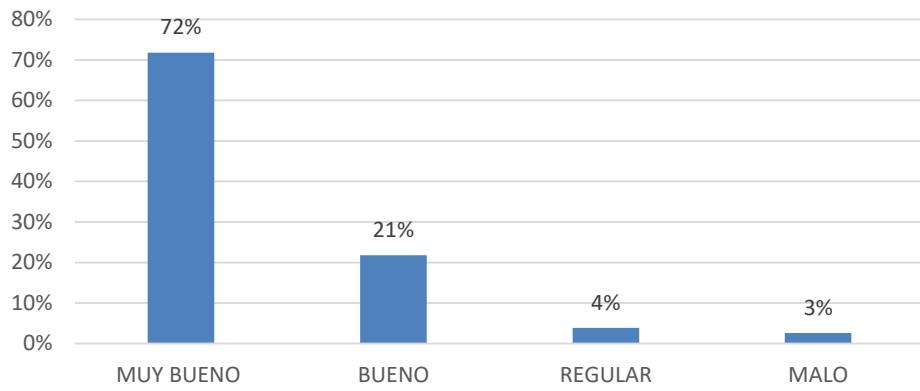


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 63% calificó la pregunta en buena y muy buena, y el 36% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema. Y 1% calificó como regular.

8.5.2 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	72%	21%	4%	3%
TOTALES	72%	21%	4%	3%

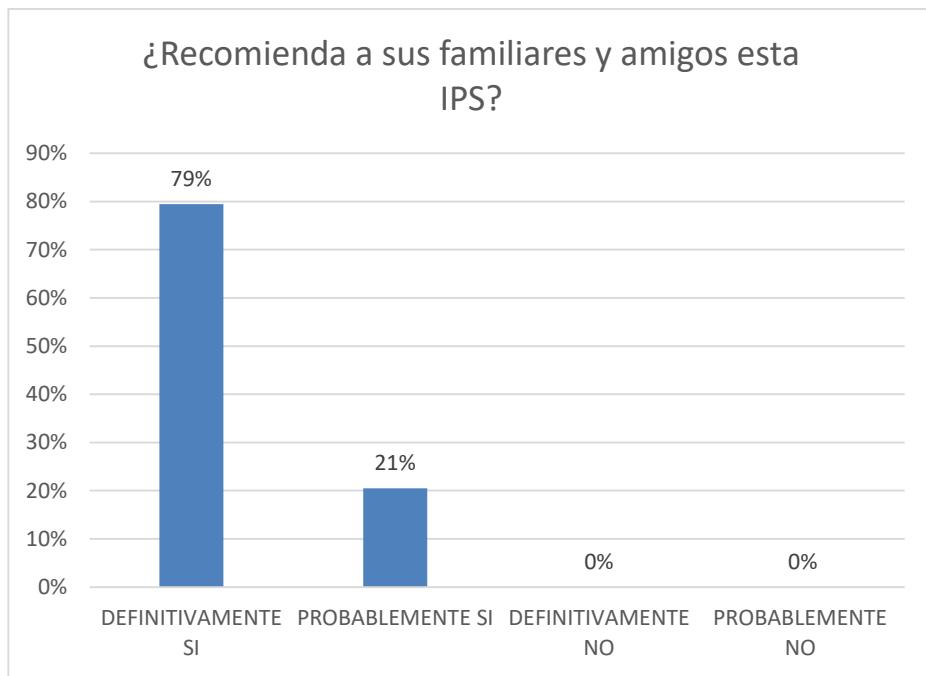
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (72%) y buena (21%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia Piloto, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 94%.

8.5.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	79%	21%	0%	0%
TOTALES	79%	21%	0%	0%

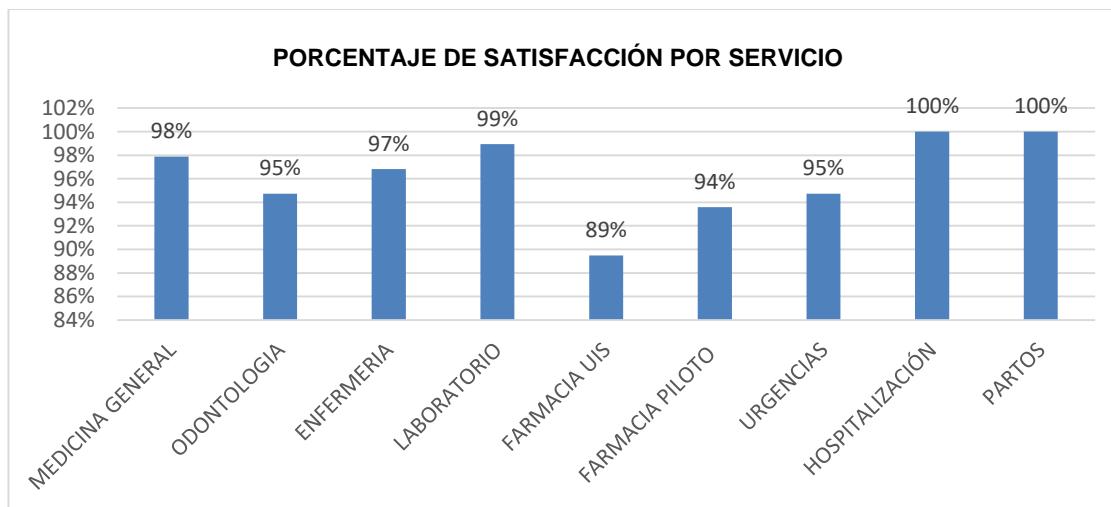


Podemos observar que del total de encuestados un 79% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 21% refiere que probablemente no.

9 ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO	
		NEGATIVAS			
		POSITIVAS	NEGATIVAS		
MEDICINA GENERAL	95	93	2	98%	
ODONTOLOGIA	95	90	5	95%	
ENFERMERIA	94	91	3	97%	
LABORATORIO	95	94	1	99%	
FARMACIA UIS	95	85	10	89%	
FARMACIA PILOTO	78	73	5	94%	
URGENCIAS	95	90	5	95%	
HOSPITALIZACIÓN	50	50	0	100%	
PARTOS	10	10	0	100%	
TOTAL	707	676	31	96%	

Cuadro: Satisfacción global Tercer trimestre 2024



El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (96%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.

	CONSOLIDADO POR GRUPOS DE DERECHOS TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E								PROMEDIO X PREG III TRIMESTRE 2024
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART	
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:									
Al respeto a sus derechos.*	93%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	98%
Trato digno*	100%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Seguridad y calidad *	100%	96%	100%	97%	NA	NA	NA	NA	98%
Privacidad en la atención*	100%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	96%	93%	98%	100%	NA	NA	NA	NA	97%
Califique si durante su atención se le respetó sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	NA	100%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	100%
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	96%	100%	100%	100%	NA	NA	100%	NA	99%
Segunda opinión médica si la requería*	90%	90%	74%	NA	NA	NA	NA	NA	85%
Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a :									
Los costos de la atención.*	100%	100%	86%	95%	NA	NA	NA	NA	95%
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	93%	95%	98%	97%	NA	NA	NA	NA	97%
Confidencialidad durante la atención*	96%	98%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	96%	98%	98%	100%	NA	NA	NA	NA	98%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	93%	95%	95%	NA	NA	NA	NA	NA	94%
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	100%	100%	98%	100%	NA	NA	NA	NA	100%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:									
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	96%	NA	100%	100%	69%	NA	NA	NA	91%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	96%	NA	100%	100%	96%	NA	NA	NA	97%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	96%	NA	100%	100%	83%	NA	NA	NA	89%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participaciones de la ESE:									
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	NA	NA	NA	NA	NA	88%	100%	100%	93%

Atentamente,


MARIA JULIANA MARIN P.

Líder SIAU