

120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2024



OFICINA SIAU

Tabla de 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	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	43
5.4.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 44	
5.4.9	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	45
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...46	
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.49	
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.....50	
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: 51	
6.1.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 52	
6.1.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	53
6.2	ODONTOLOGIA	54
6.2.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...54	
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.....55	
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.....56	
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.57	
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.....58	
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: 59	

6.2.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	60
6.2.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	61
6.3	ENFERMERIA	62
6.3.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...	62
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.....	63
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.....	64
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.	65
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.....	66
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:	67
6.3.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	68
6.3.8	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	69
6.4	LABORATORIO.....	70
6.4.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención...	70
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.....	71
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.....	72
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.	73
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:	74
6.4.6	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	75
6.4.7	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	76
7	GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO.....	77
7.1	MEDICINA GENERAL	77
7.1.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	77
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).	78
7.1.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	79
7.1.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	80
7.1.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	81
7.2	ENFERMERIA	82
7.2.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	82

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).....	83
7.2.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	84
7.2.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 85	
7.2.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	86
7.3	LABORATORIO.....	87
7.3.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	
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).....	88
7.3.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	88
7.3.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 89	
7.3.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	90
7.4	FARMACIA.....	92
7.4.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	
7.4.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).....	93
7.4.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	94
7.4.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 95	
7.4.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	96
8	GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO.....	97
8.1	URGENCIAS.....	97
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.	97
8.1.2	Califique si durante su atención, se le respetó sus creencias religiosas.....	98
8.1.3	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 99	
8.1.4	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	100
8.2	HOSPITALIZACIÓN	101
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.	101
8.2.2	Califique si durante su atención, se le respetó sus creencias religiosas.....	102
8.2.3	Califique si durante su atención, se le respetó sus creencias religiosas.....	103
8.2.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 104	
8.2.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	105
8.3	SALA DE PARTOS.....	106

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.	106
8.3.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.? 107	
8.3.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	108
9	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN.....	109

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
			TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	378	95	95
ENFERMERIA	376	94	94
LABORATORIO	379	95	95
FARMACIA	379	95	95
URGENCIAS	379	95	95
HOSPITALIZACIÓN	203	50	50
PARTOS	40	10	10
TOTAL	2515	629	629

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>ABRIL de 2024</i>
Fecha de Terminación de Encuestas	<i>JUNIO de 2024</i>
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	<i>01 JULIO de 2024</i>
Fecha de terminación del procesamiento de datos	<i>17 JULIO de 2024</i>
Fecha Final de entrega de informe	<i>18 JULIO de 2024</i>

4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

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 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

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.

GRUPO 4 DERECHO A PARTICIPAR

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

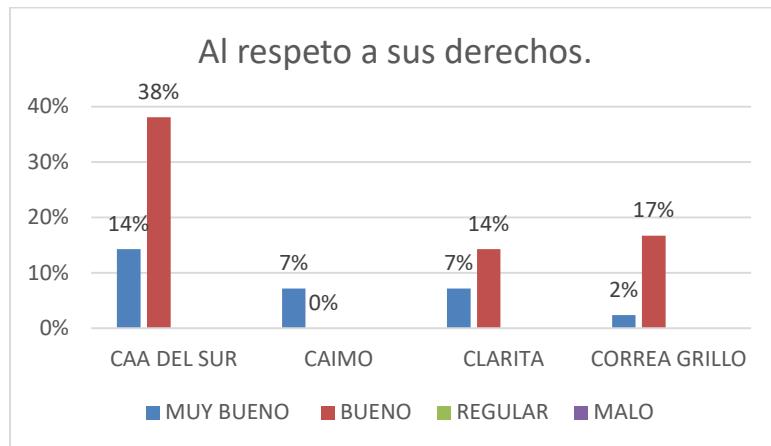
Se realizaron 155 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

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.

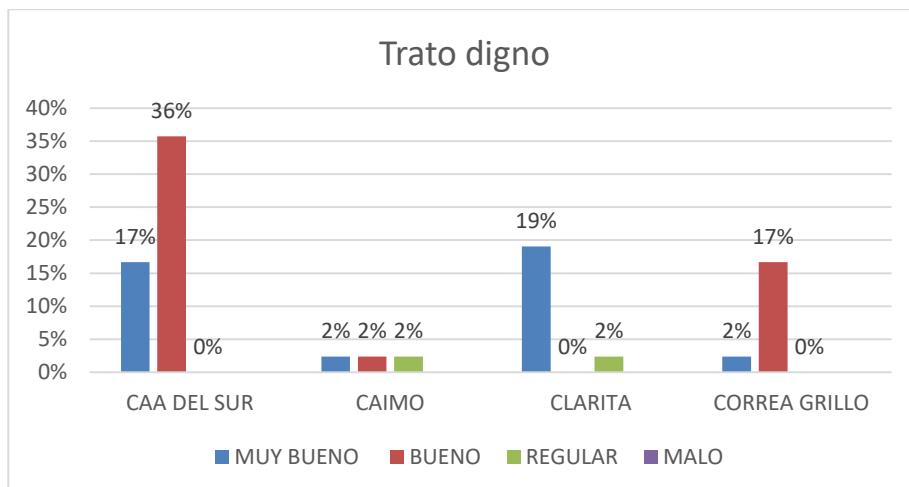
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	14%	38%	0%	0%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	7%	14%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	17%	0%	0%
TOTALES	31%	69%	0%	0%



De los 42 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.

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

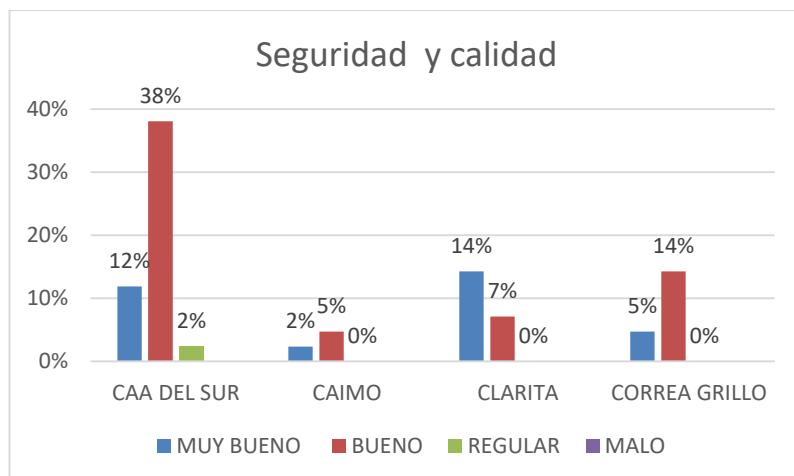
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	36%	0%	0%
CAIMO	2%	2%	2%	0%
CLARITA	19%	0%	2%	0%
CORREA GRILLO	2%	17%	0%	0%
TOTALES	40%	55%	5%	0%



De los 42 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 95 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.; EL 5% restante están regularmente satisfechos con lo relacionado con el trato digno.

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

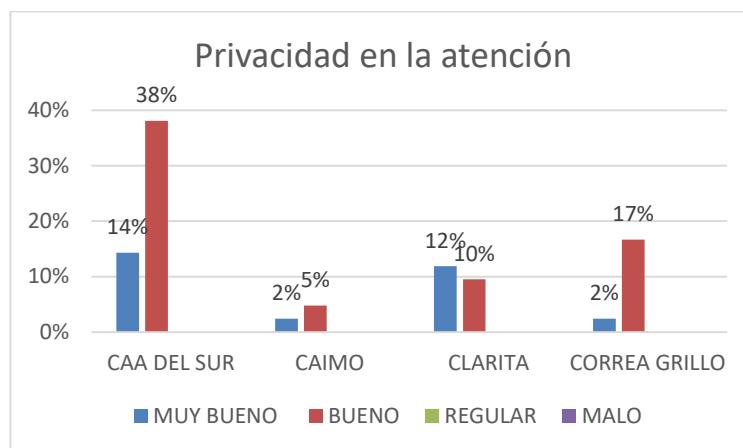
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	12%	38%	2%	0%
CAIMO	2%	5%	0%	0%
CLARITA	14%	7%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	14%	0%	0%
TOTALES	33%	64%	2%	0%



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 42 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno; la encuesta fue aplicada en todos los Centro de Salud y la Unidad Intermedia del Sur.

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

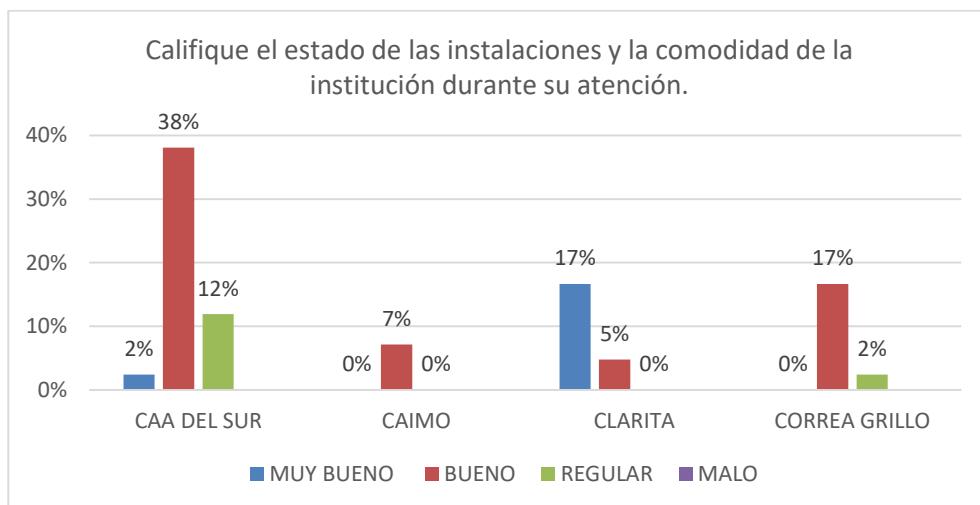
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	14%	38%	0%	0%
CAIMO	2%	5%	0%	0%
CLARITA	12%	10%	0%	0%
CORREA GRILLO	2%	17%	0%	0%
TOTALES	31%	69%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 42 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.

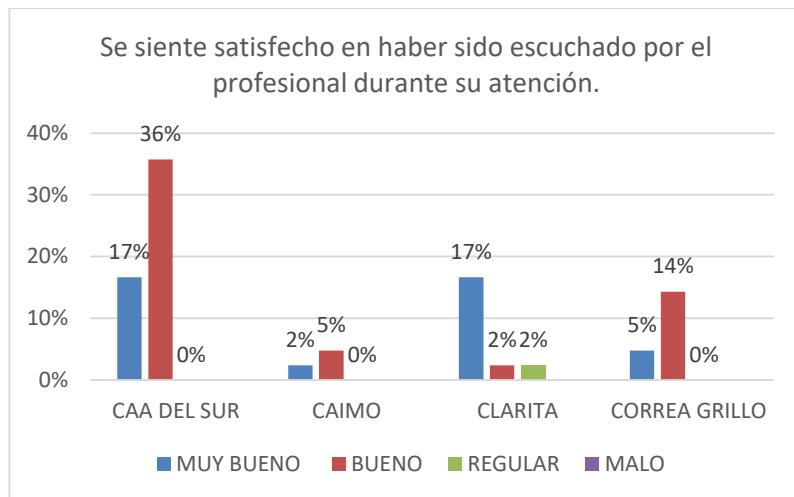
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	2%	38%	12%	0%
CAIMO	0%	7%	0%	0%
CLARITA	17%	5%	0%	0%
CORREA GRILLO	0%	17%	2%	0%
TOTALES	19%	67%	14%	0%



Con respecto a los 42 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 86% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 14% restante califico como regular la satisfacción.

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

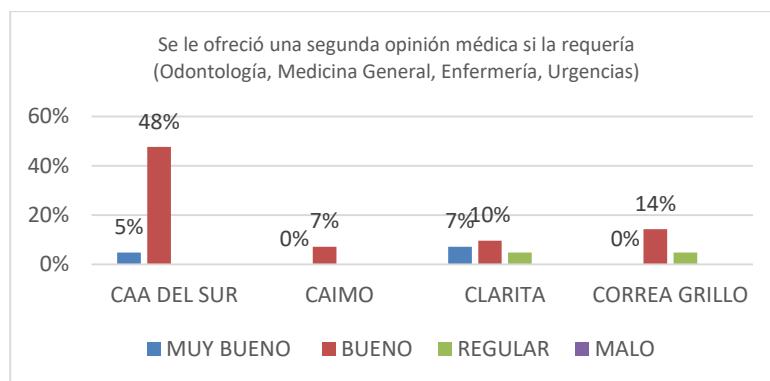
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	36%	0%	0%
CAIMO	2%	5%	0%	0%
CLARITA	17%	2%	2%	0%
CORREA GRILLO	5%	14%	0%	0%
TOTALES	40%	57%	2%	0%



Con respecto a los 42 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 98% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales; el 2% restante calificó su satisfacción como regular.

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
CAA DEL SUR	5%	48%	0%	0%
CAIMO	0%	7%	0%	0%
CLARITA	7%	10%	5%	0%
CORREA GRILLO	0%	14%	5%	0%
TOTALES	12%	79%	10%	0%



De los 42 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 90% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión. El 10% de los usuarios encuestados informan 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.?

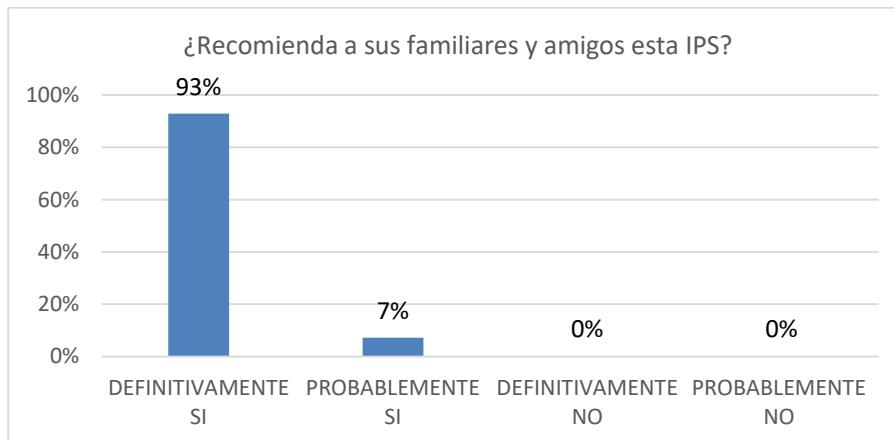
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	17%	31%	5%	0%	7	13	2	0
CAIMO	2%	5%	0%	0%	1	2	0	0
CLARITA	10%	12%	0%	0%	4	5	0	0
CORREA GRILLO	6%	12%	0%	0%	3	5	0	0
TOTALES	35%	60%	5%	0%	15	25	2	0



Se toman las opciones: muy buena (35%) y buena (60%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 5% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

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
CAA DEL SUR	48%	5%	0%	0%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	21%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
TOTALES	93%	7%	0%	0%

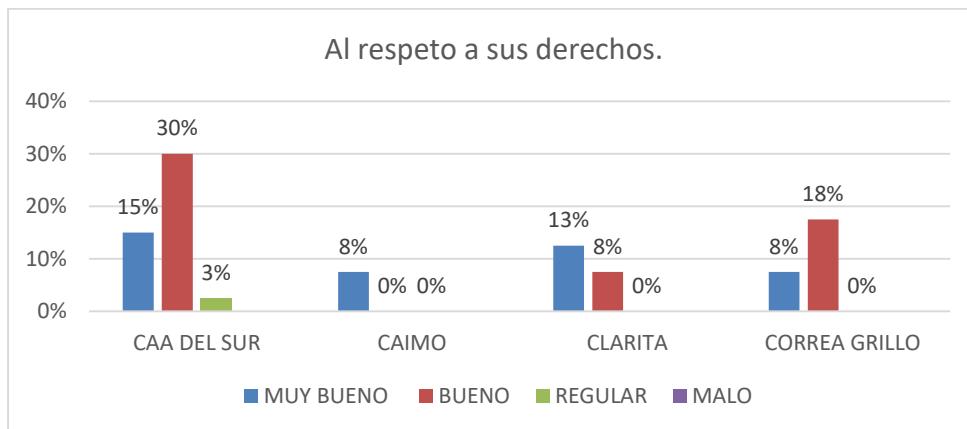


Podemos observar que del total de encuestados un 93% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 7% refiere que probablemente si.

5.2 ODONTOLOGIA

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

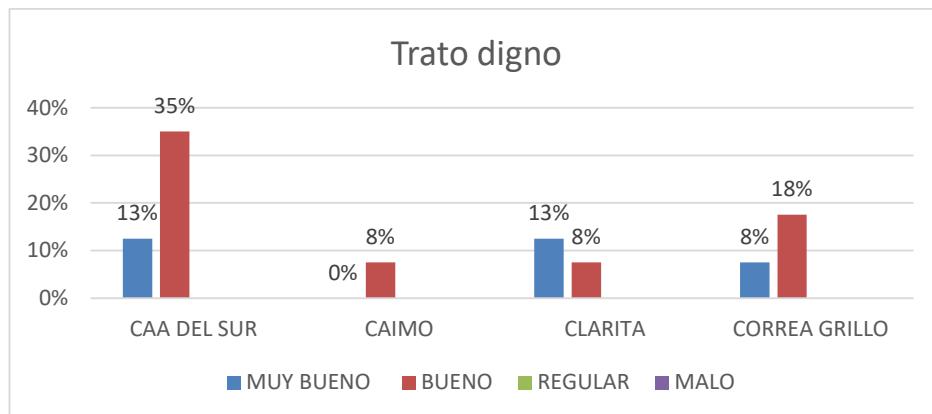
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	15%	30%	3%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	13%	8%	0%	0%
CORREA GRILLO	8%	18%	0%	0%
TOTALES	43%	55%	3%	0%



De los 40 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 97 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 3% están regularmente satisfechos.

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

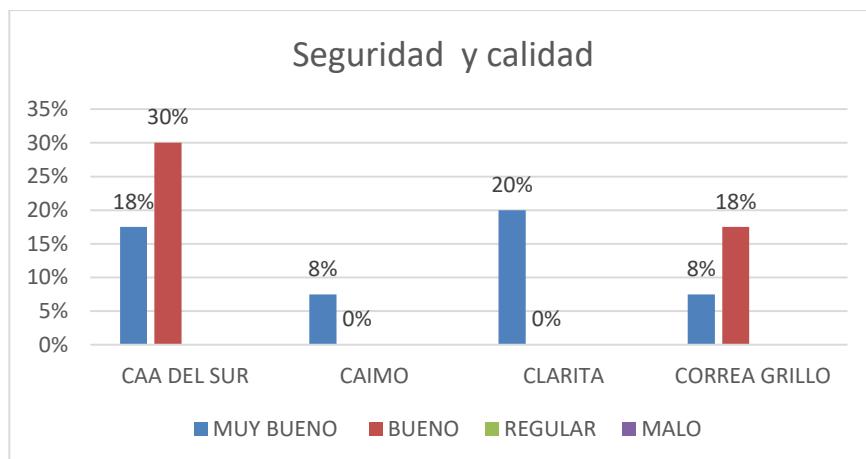
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	13%	35%	0%	0%
CAIMO	0%	8%	0%	0%
CLARITA	13%	8%	0%	0%
CORREA GRILLO	8%	18%	0%	0%
TOTALES	33%	68%	0%	0%



De los 40 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.

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

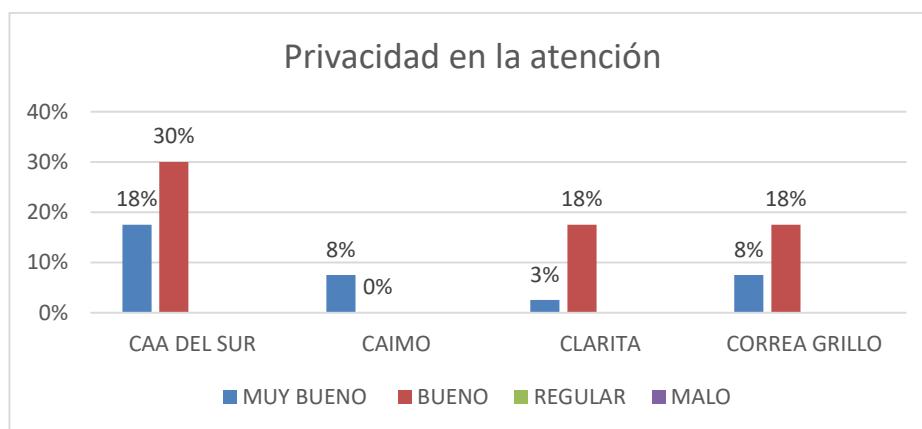
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	18%	30%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	8%	18%	0%	0%
TOTALES	53%	48%	0%	0%



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 40 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

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

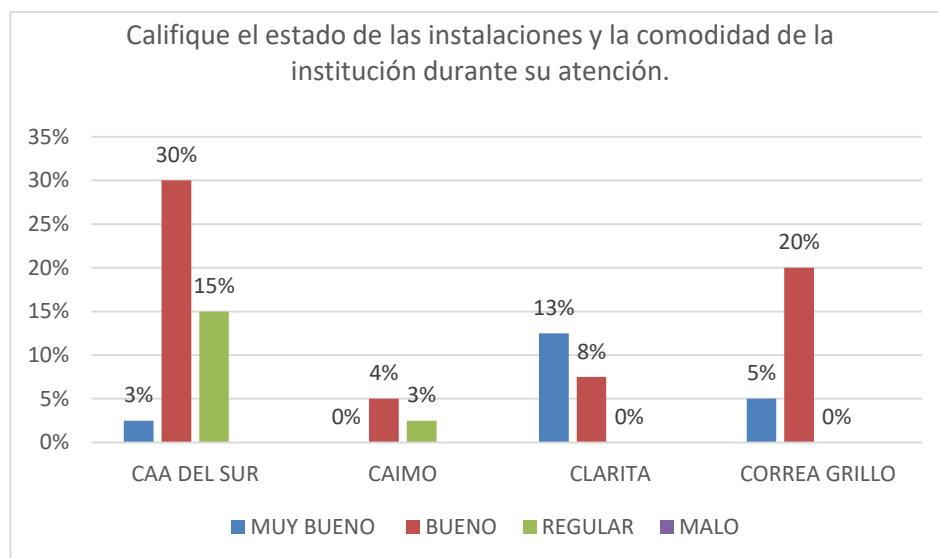
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	18%	30%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	3%	18%	0%	0%
CORREA GRILLO	8%	18%	0%	0%
TOTALES	35%	65%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 40 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.

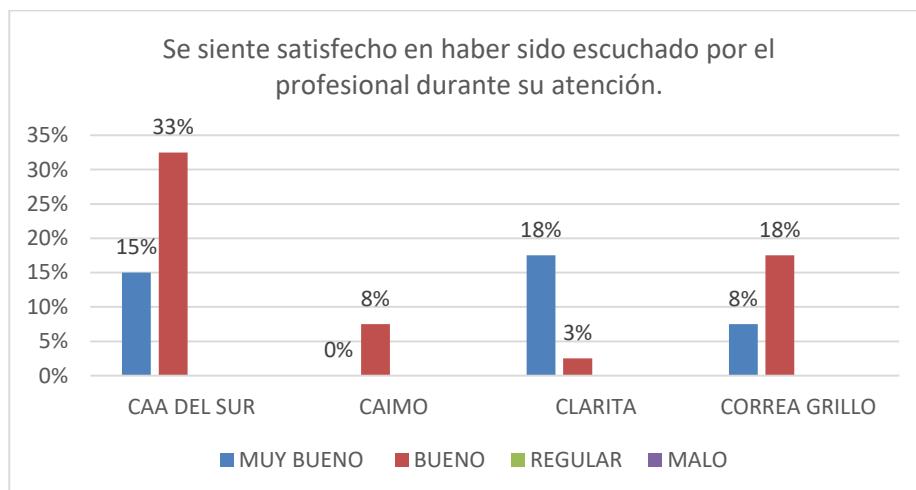
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	3%	30%	15%	0%
CAIMO	0%	4%	3%	0%
CLARITA	13%	8%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	20%	0%	0%
TOTALES	20%	62%	18%	0%



Con respecto a los 40 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 82% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 18% restante califico como regular la satisfacción.

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

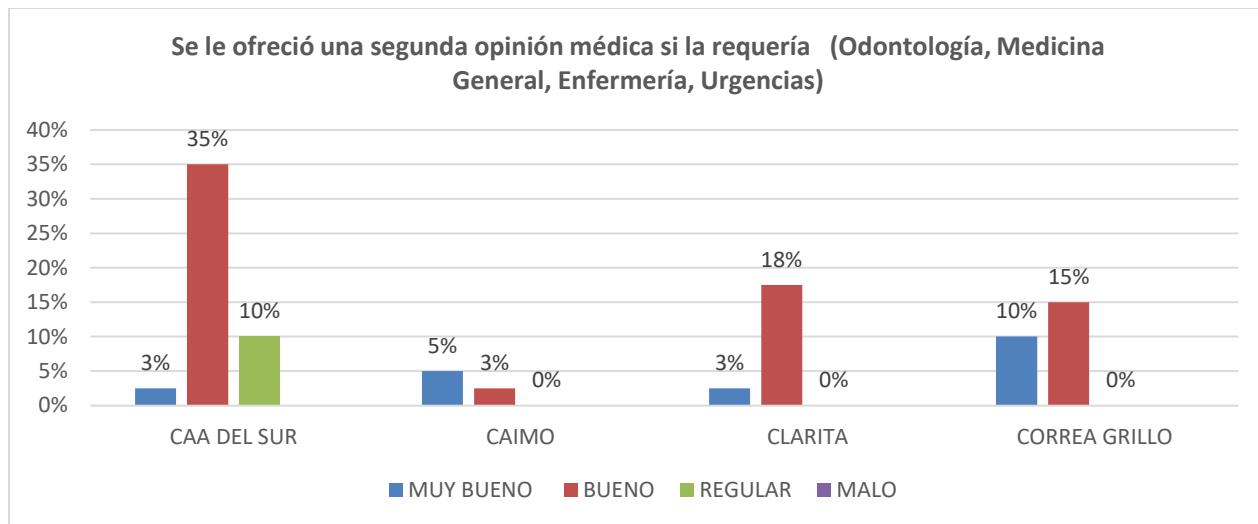
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	15%	33%	0%	0%
CAIMO	0%	8%	0%	0%
CLARITA	18%	3%	0%	0%
CORREA GRILLO	8%	18%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



Con respecto a los 40 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados calificó 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
CAA DEL SUR	3%	35%	10%	0%
CAIMO	5%	3%	0%	0%
CLARITA	3%	18%	0%	0%
CORREA GRILLO	10%	15%	0%	0%
TOTALES	20%	70%	10%	0%



De los 40 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 90% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 10% 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.?

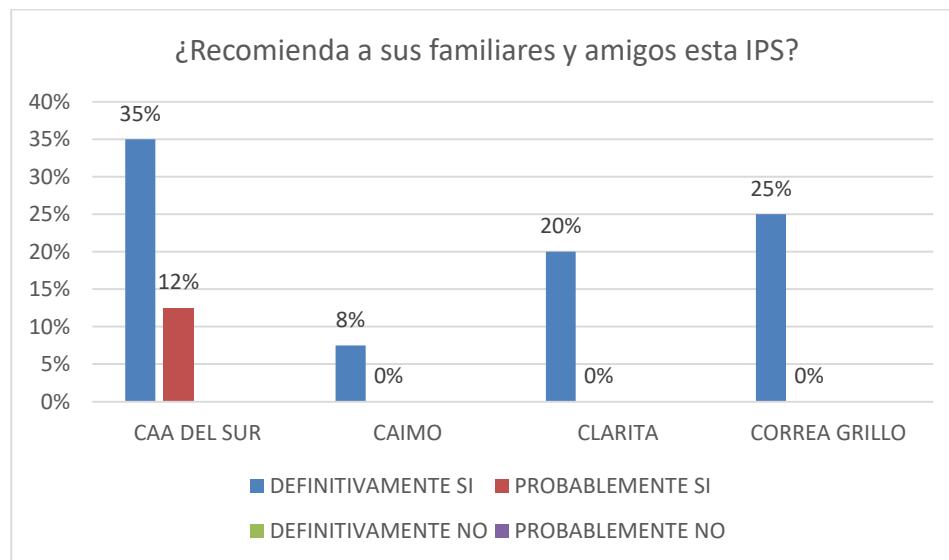
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	20%	25%	0%	2%	8	10	0	1
CAIMO	8%	0%	0%	0%	3	0	0	0
CLARITA	15%	3%	3%	0%	6	1	1	0
CORREA GRILLO	10%	15%	0%	0%	4	6	0	0
TOTALES	53%	43%	3%	2%	21	17	1	1



Se toman las opciones: muy buena (53%) 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 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
CAA DEL SUR	35%	12%	0%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	25%	0%	0%	0%
TOTALES	88%	12%	0%	0%

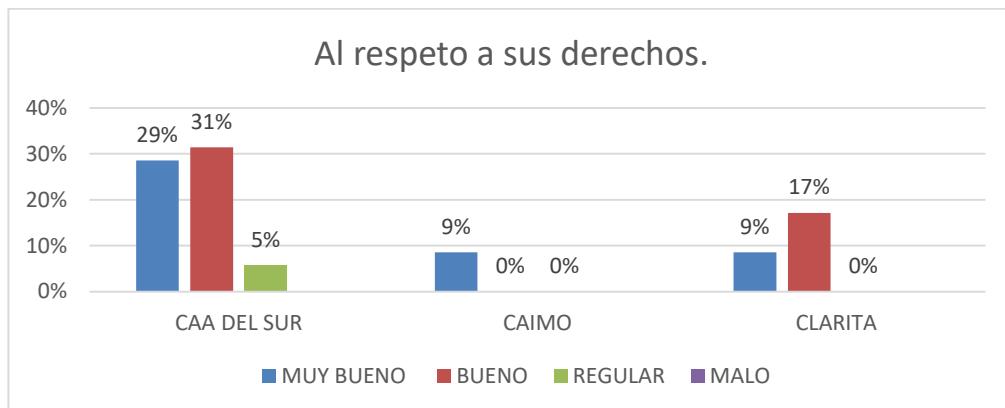


Podemos observar que del total de encuestados un 88% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 12% refiere que probablemente sí.

5.3 ENFERMERIA

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

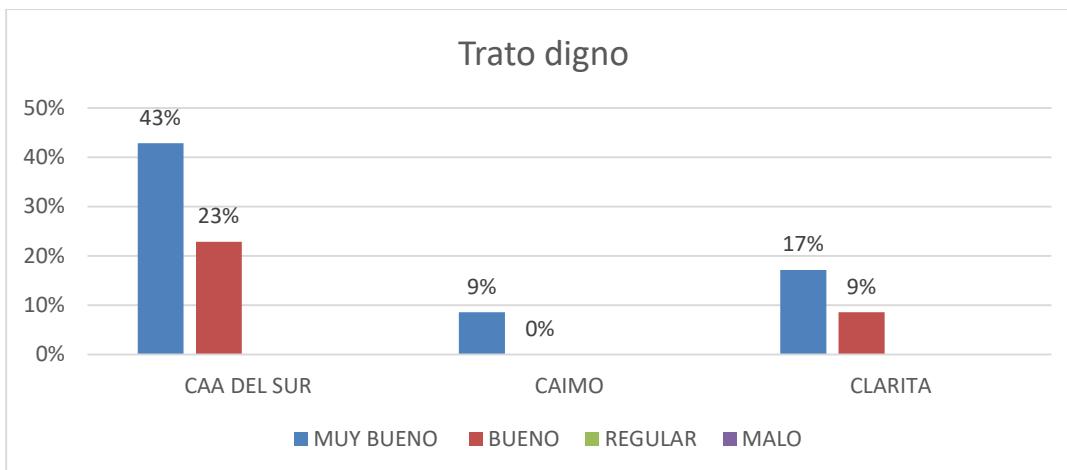
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	31%	5%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	9%	17%	0%	0%
TOTALES	46%	49%	5%	0%



De los 35 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 97 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 5% están regularmente satisfechos.

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

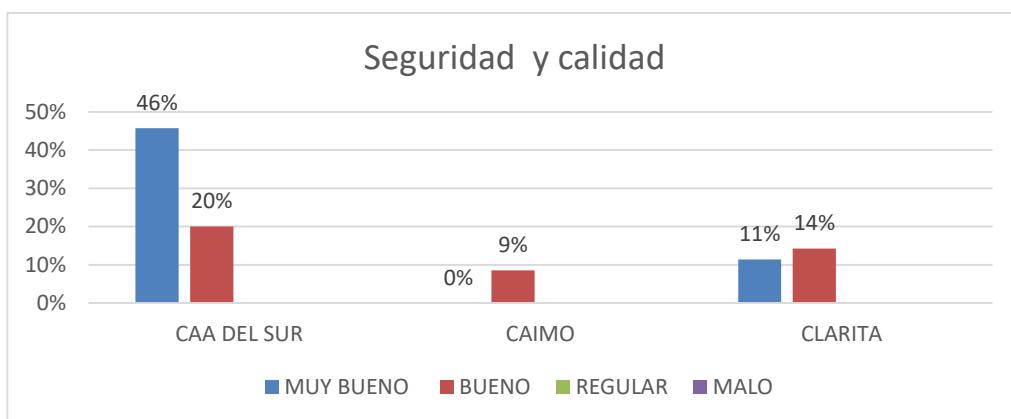
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	43%	23%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	9%	0%	0%
TOTALES	69%	31%	0%	0%



De los 35 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.

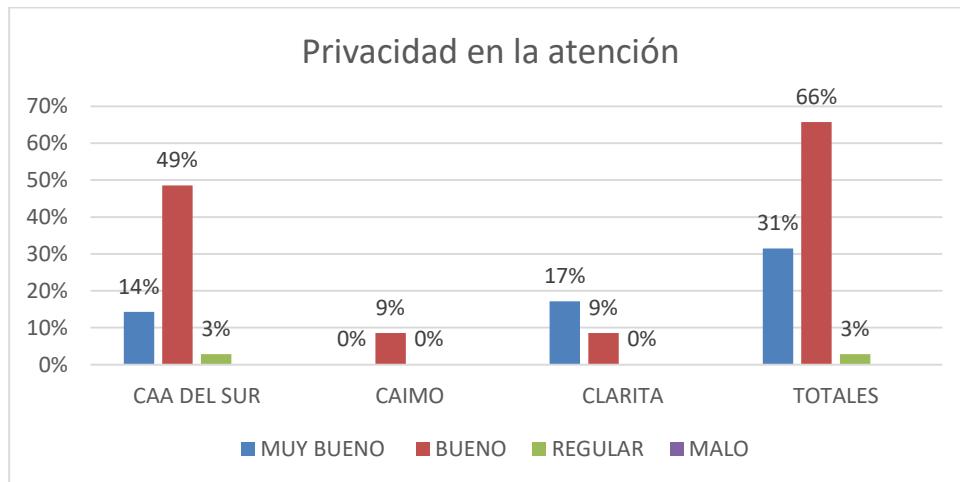
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	46%	20%	0%	0%
CAIMO	0%	9%	0%	0%
CLARITA	11%	14%	0%	0%
TOTALES	57%	43%	0%	0%



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 35 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.

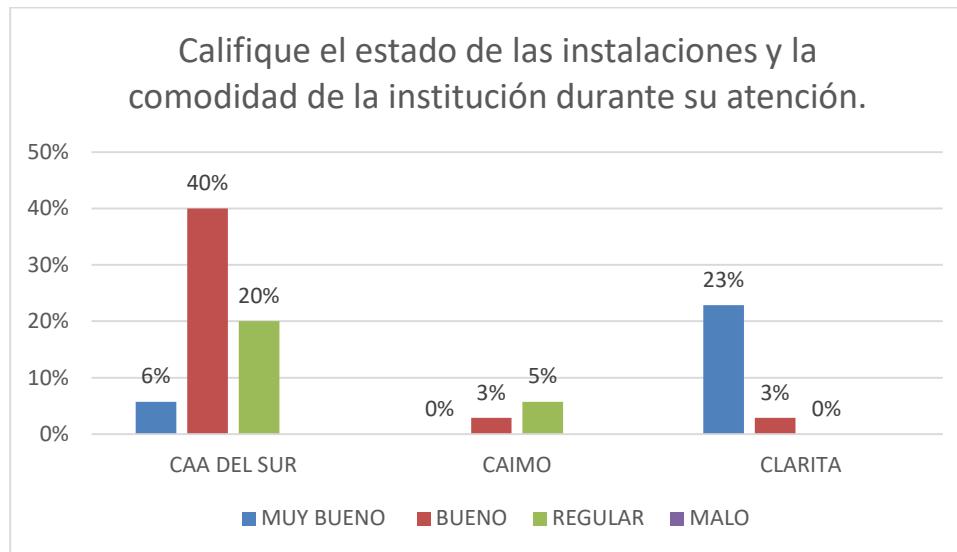
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	14%	49%	3%	0%
CAIMO	0%	9%	0%	0%
CLARITA	17%	9%	0%	0%
TOTALES	31%	66%	3%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 35 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.

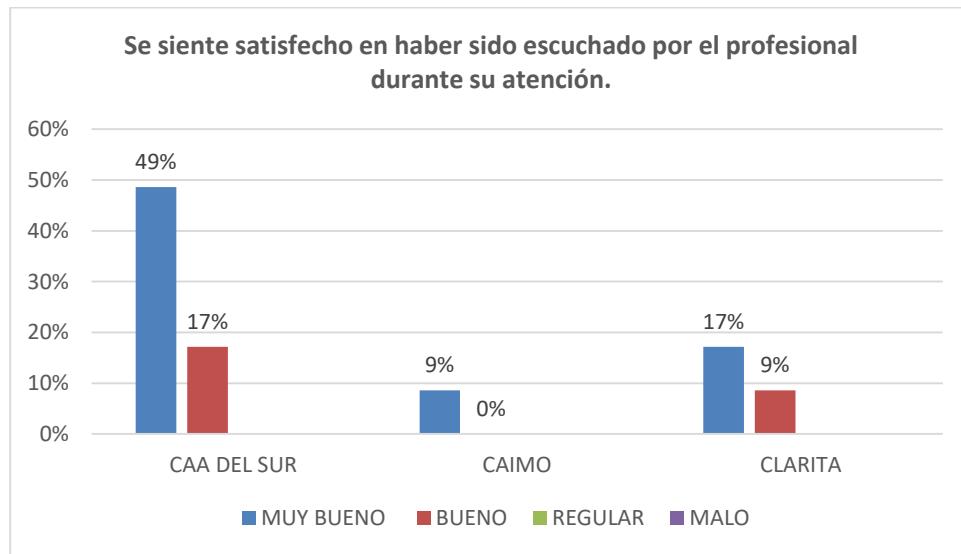
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	6%	40%	20%	0%
CAIMO	0%	3%	5%	0%
CLARITA	23%	3%	0%	0%
TOTALES	29%	46%	25%	0%



Con respecto a los 35 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 82% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 26% restante califico como regular la satisfacción.

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

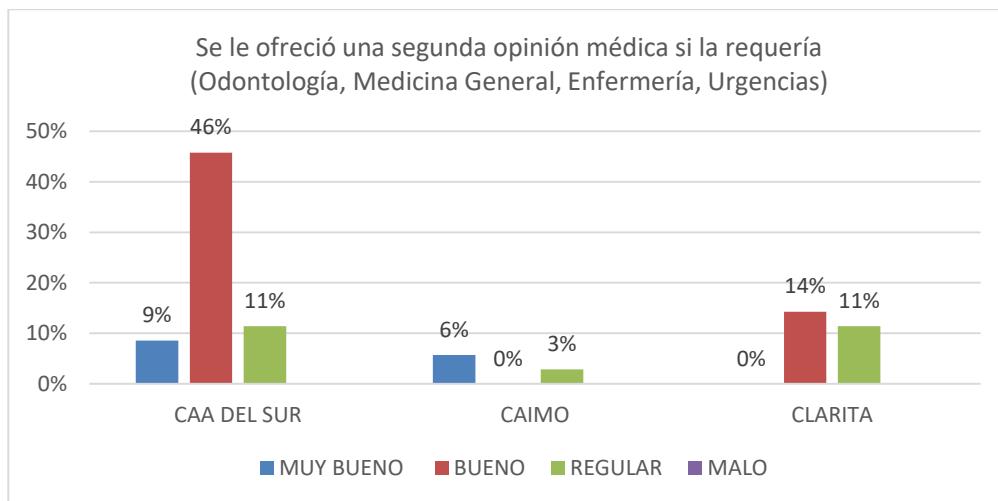
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	49%	17%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	9%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%



Con respecto a los 35 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
CAA DEL SUR	9%	46%	11%	0%
CAIMO	6%	0%	3%	0%
CLARITA	0%	14%	11%	0%
TOTALES	14%	60%	26%	0%



De los 35 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 74% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 26% de los usuarios encuestados informan fue regular.

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

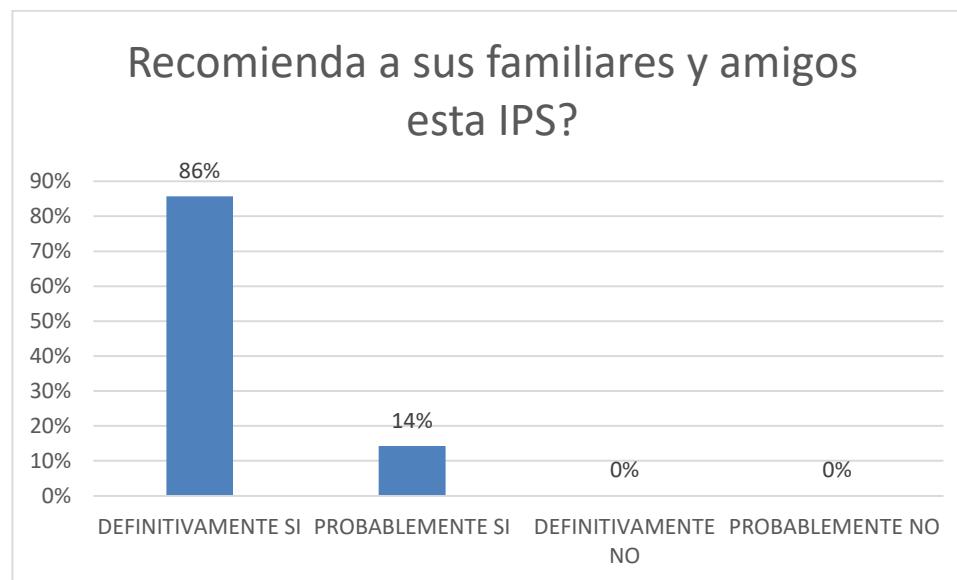
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	51%	14%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	11%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (74%) y buena (26%) 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
CAA DEL SUR	51%	14%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	26%	0%	0%	0%
TOTALES	86%	14%	0%	0%

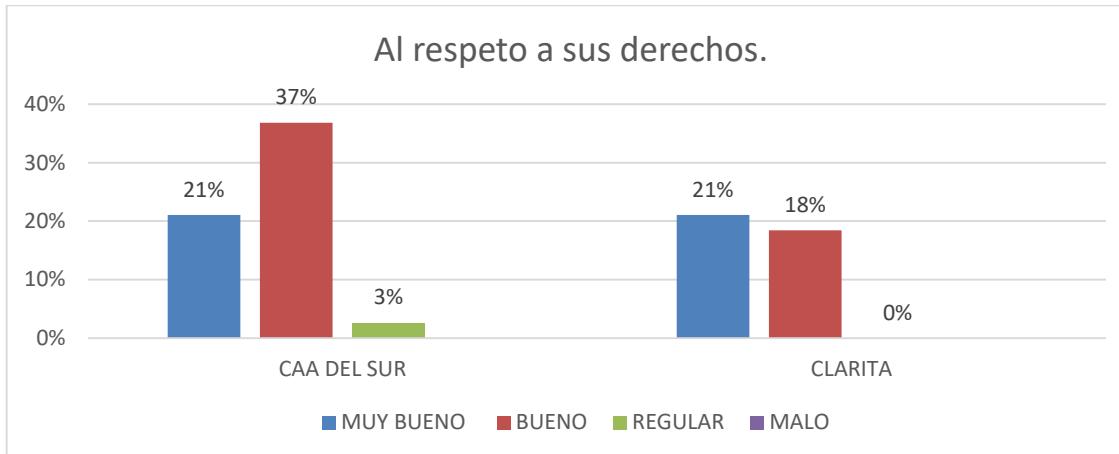


Podemos observar que del total de encuestados un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

5.4 LABORATORIO

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

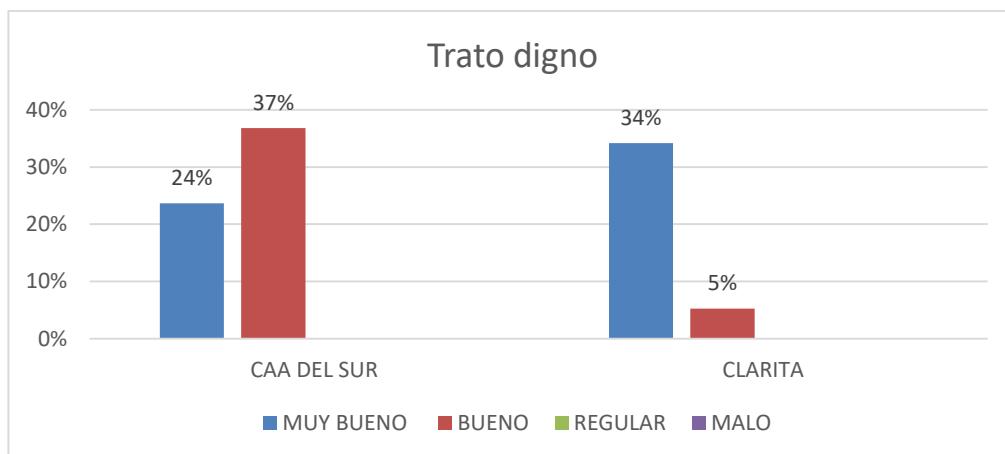
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	21%	37%	3%	0%
CLARITA	21%	18%	0%	0%
TOTALES	42%	55%	3%	0%



De los 38 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 97 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 3% están regularmente satisfechos.

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

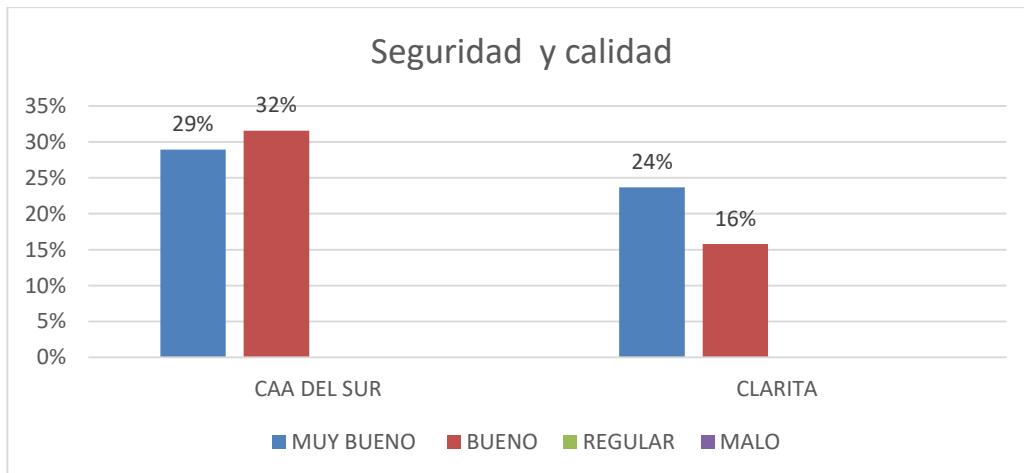
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	24%	37%	0%	0%
CLARITA	34%	5%	0%	0%
TOTALES	58%	42%	0%	0%



De los 38 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.

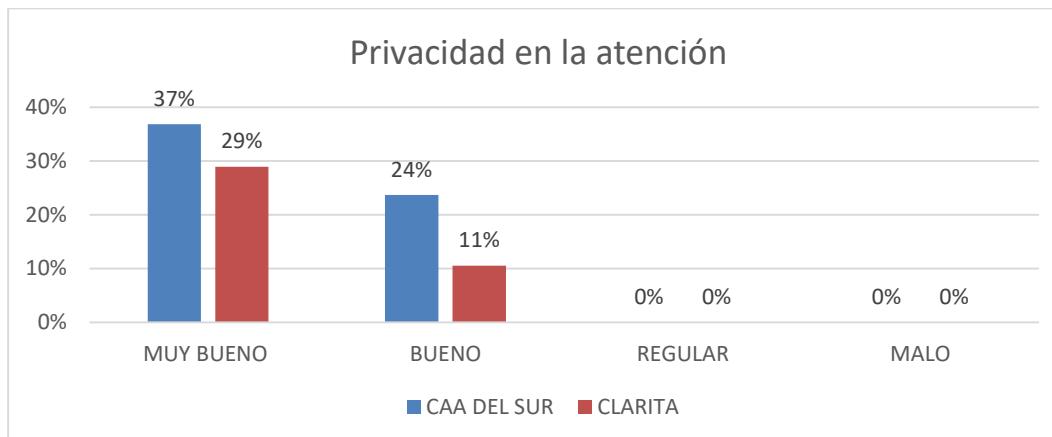
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	29%	32%	0%	0%
CLARITA	24%	16%	0%	0%
TOTALES	53%	47%	0%	0%



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 38 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno.

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
CAA DEL SUR	37%	24%	0%	0%
CLARITA	29%	11%	0%	0%
TOTALES	66%	34%	0%	0%

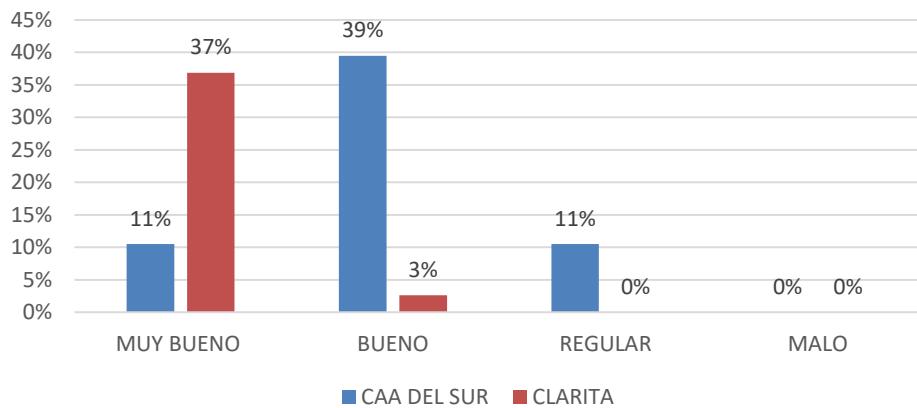


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 38 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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
CAA DEL SUR	11%	39%	11%	0%
CLARITA	37%	3%	0%	0%
TOTALES	47%	42%	11%	0%

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



Con respecto a los 38 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 89% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 11% restante califico como regular la satisfacción.

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

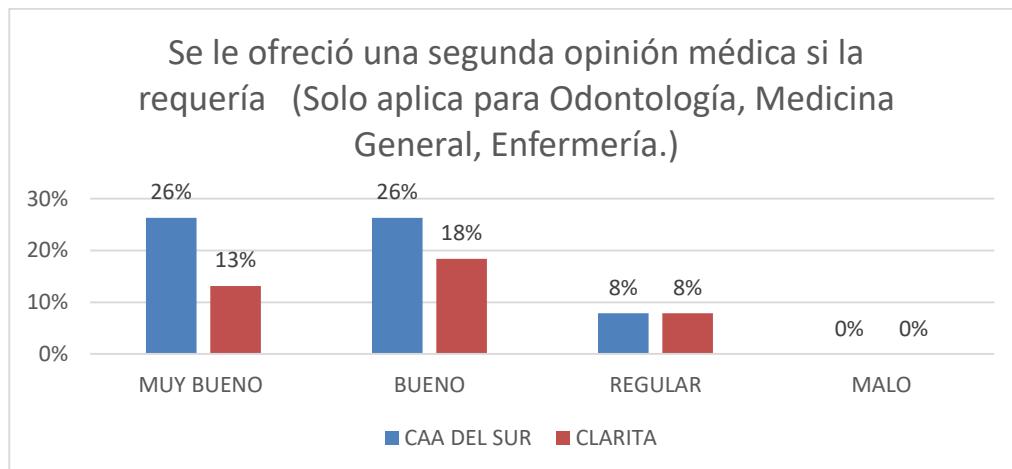
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	32%	29%	0%	0%
CLARITA	24%	16%	0%	0%
TOTALES	55%	45%	0%	0%



Con respecto a los 38 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 Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.

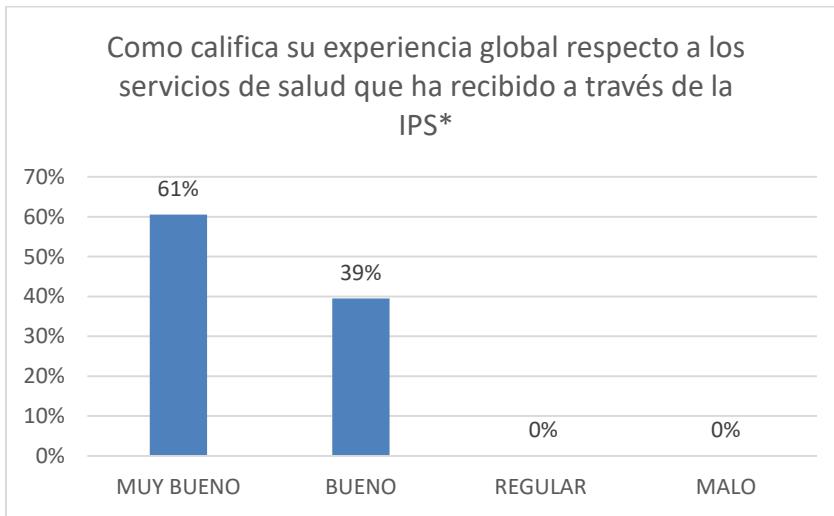
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	26%	26%	8%	0%
CLARITA	13%	18%	8%	0%
TOTALES	39%	45%	16%	0%



De los 38 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informó que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 84% de los encuestados calificó que si se le informó que tiene derecho a una segunda opinión. El 16% de los usuarios encuestados informan fue regular.

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

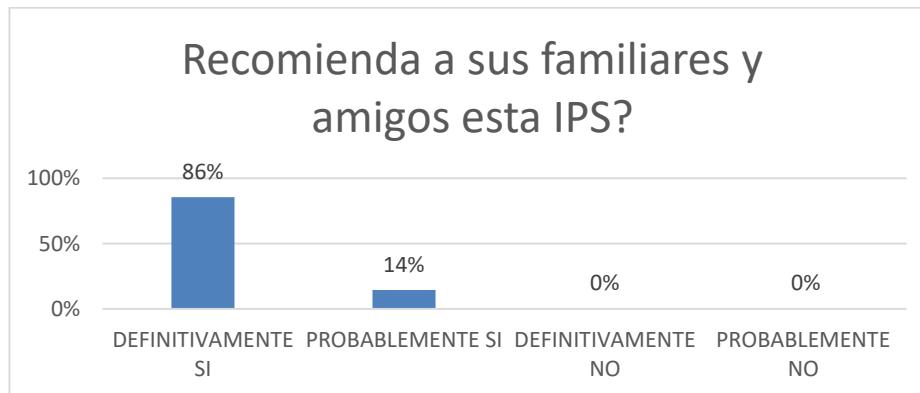
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	24%	37%	0%	0%
CLARITA	37%	3%	0%	0%
TOTALES	61%	39%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (61%) y buena (26%) 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%.

5.4.9 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	51%	14%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	26%	0%	0%	0%
TOTALES	86%	14%	0%	0%



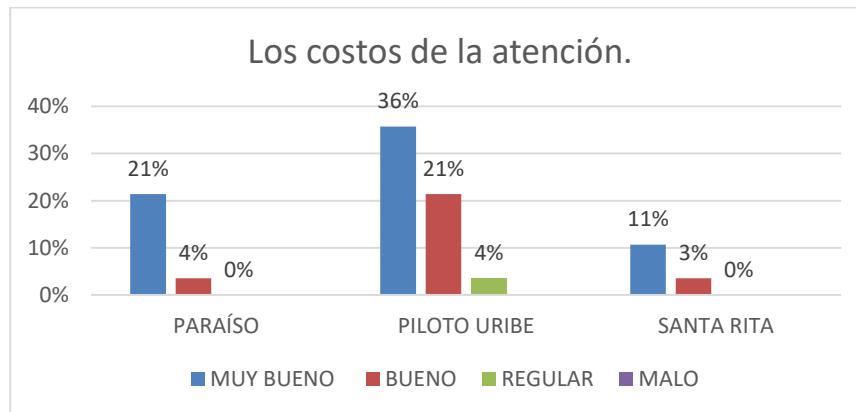
Podemos observar que del total de encuestados un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

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.

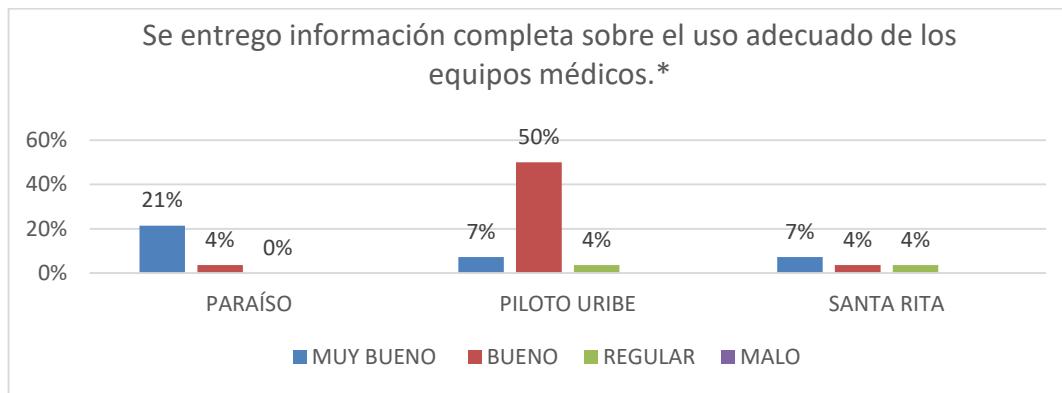
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	21%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	36%	21%	4%	0%
SANTA RITA	11%	3%	0%	0%
TOTALES	68%	28%	4%	0%



De los 28 usuarios encuestados el 44% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron sobre los costos de la atención. El 96% restante manifestaron satisfacción.

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.

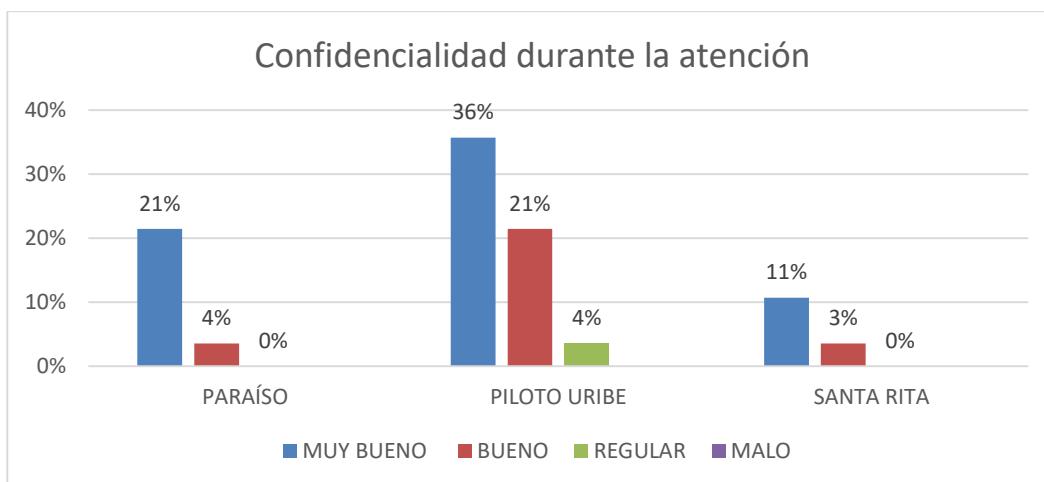
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	21%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	50%	4%	0%
SANTA RITA	7%	4%	4%	0%
TOTALES	36%	57%	7%	0%



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.

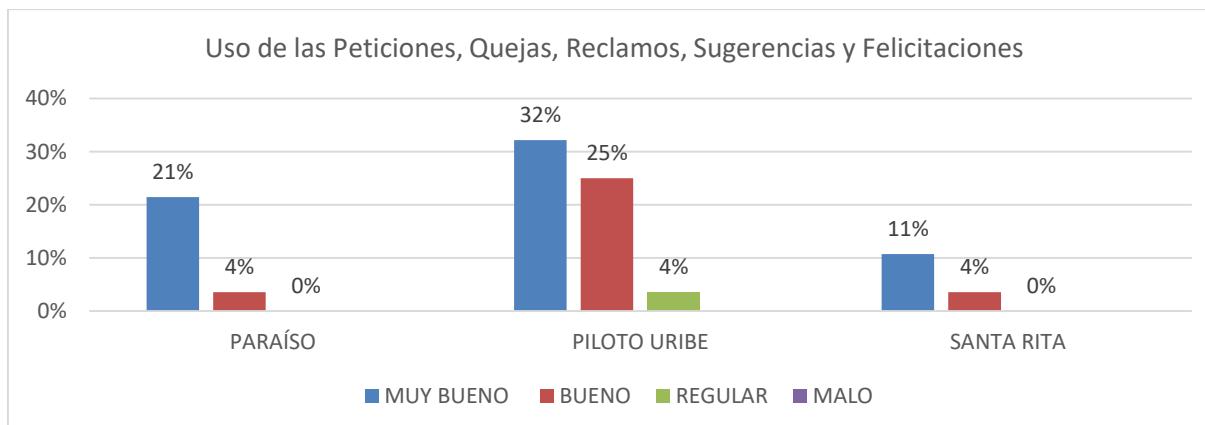
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	21%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	36%	21%	4%	0%
SANTA RITA	11%	3%	0%	0%
TOTALES	68%	28%	4%	0%



De los 28 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, y el 4% restante están regularmente satisfechos.

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.

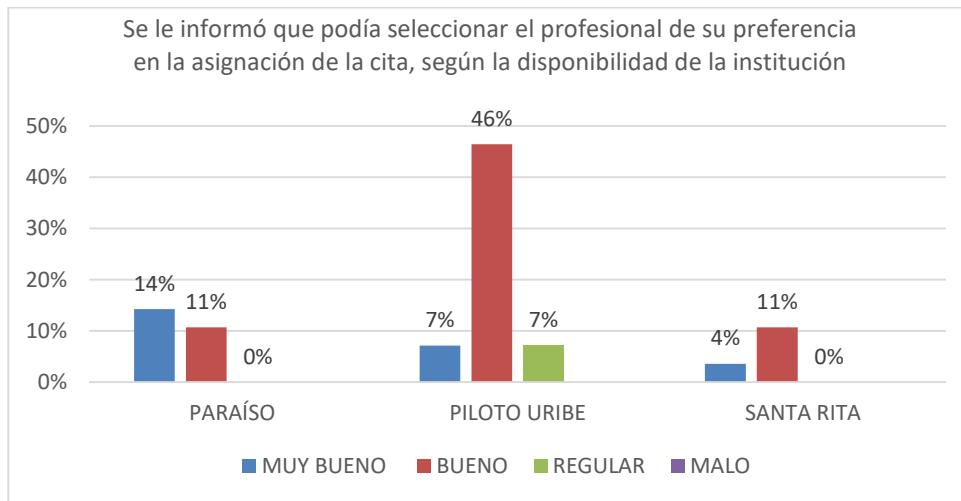
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	21%	4%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	25%	4%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	64%	32%	4%	0%



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 96% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 4% están regularmente satisfechos con la información recibida.

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.

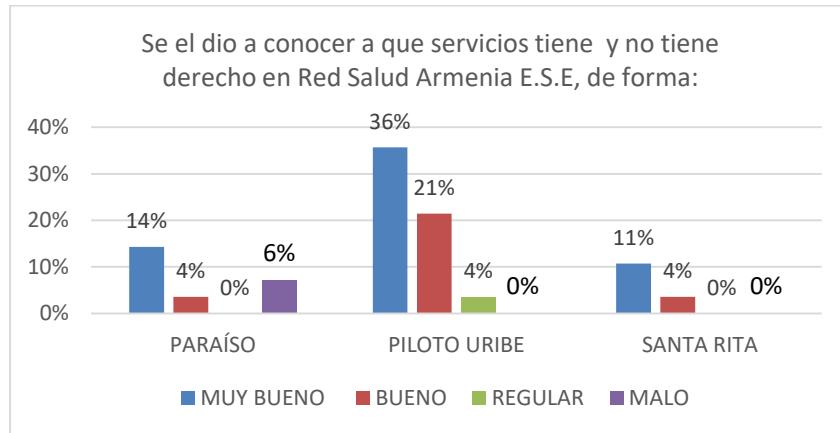
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	14%	11%	0%	0%
PILOTO URIBE	7%	46%	7%	0%
SANTA RITA	4%	11%	0%	0%
TOTALES	25%	68%	7%	0%



De los 28 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 93% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 7% 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:

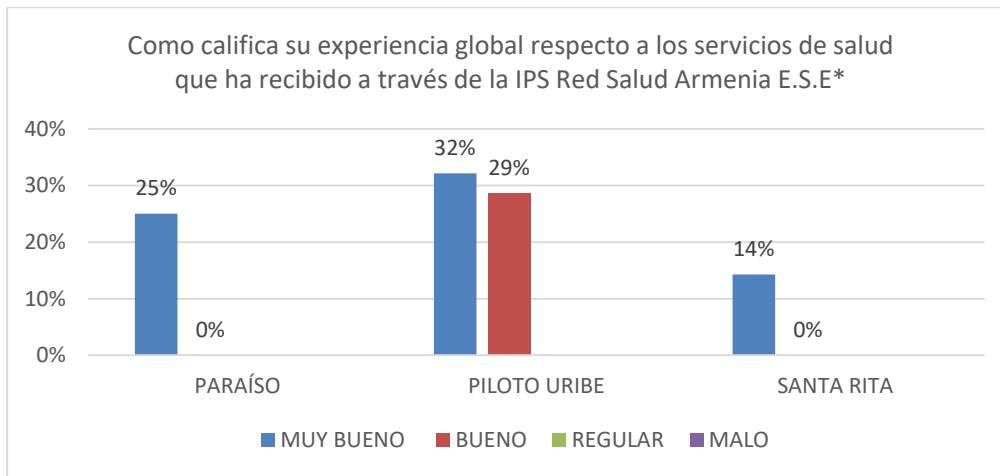
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	14%	4%	0%	6%
PILOTO URIBE	36%	21%	4%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	61%	29%	4%	6%



De los 28 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 90% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 10% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular.

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

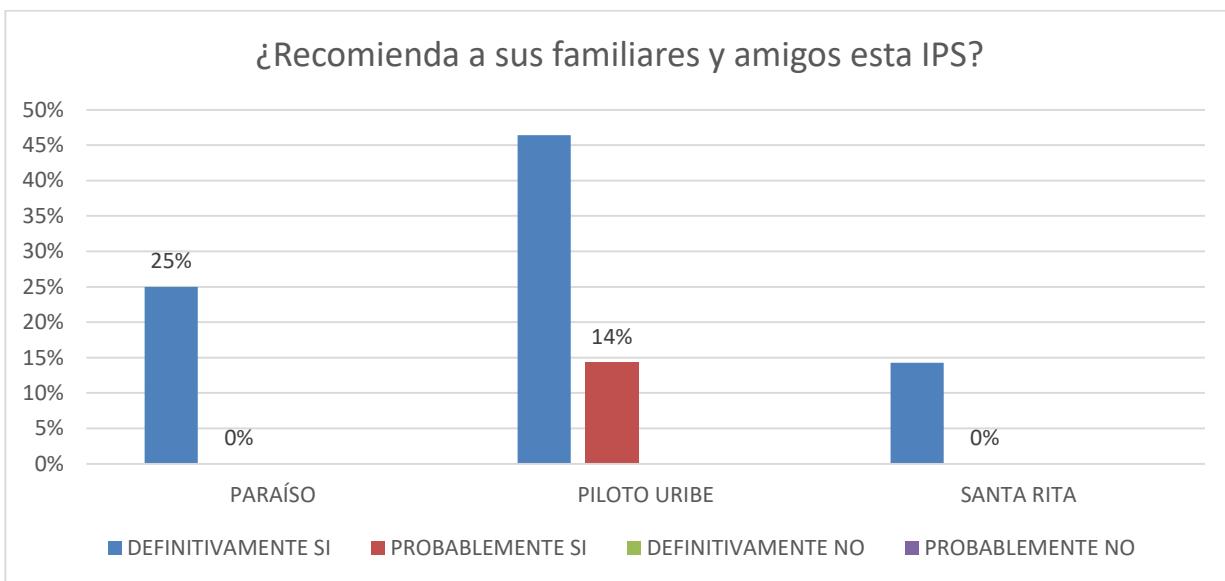
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	25%	0%	0%	0%	7	0	0	0
PILOTO URIBE	32%	29%	0%	0%	9	8	0	0
SANTA RITA	14%	0%	0%	0%	4	0	0	0
TOTALES	71%	29%	0%	0%	20	8	0	0



Se toman las opciones: muy buena (71%) y buena (29%) 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
PARAÍSO	25%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	46%	14%	0%	0%
SANTA RITA	14%	0%	0%	0%
TOTALES	86%	14%	0%	0%

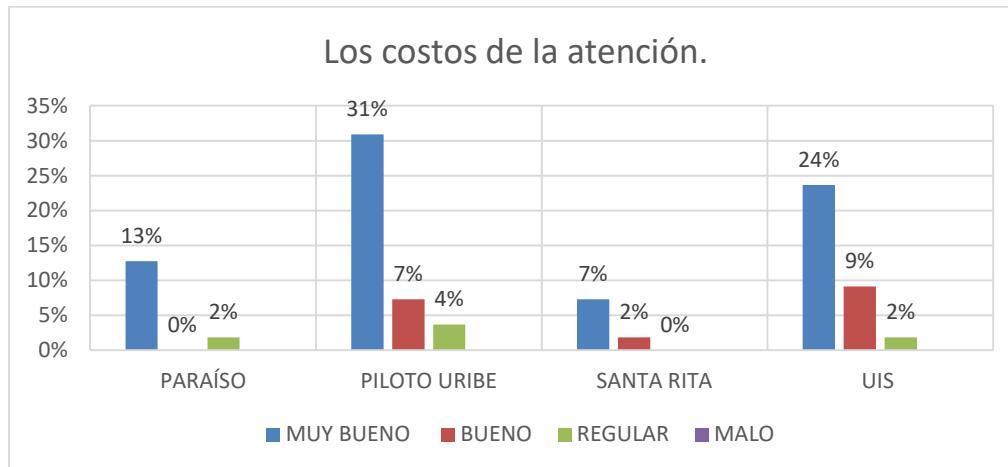


Podemos observar que del total de encuestados un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

6.2 ODONTOLOGIA

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

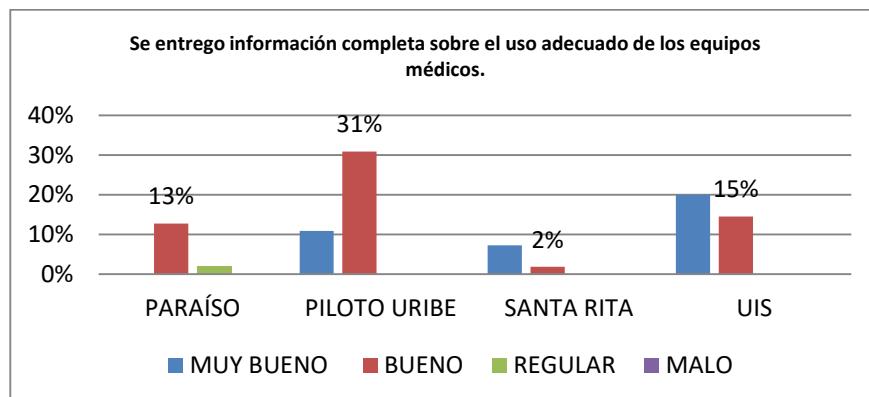
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	13%	0%	2%	0%
PILOTO URIBE	31%	7%	4%	0%
SANTA RITA	7%	2%	0%	0%
UIS	24%	9%	2%	0%
TOTALES	75%	18%	7%	0%



De los 55 usuarios encuestados el 7% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 93% 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.

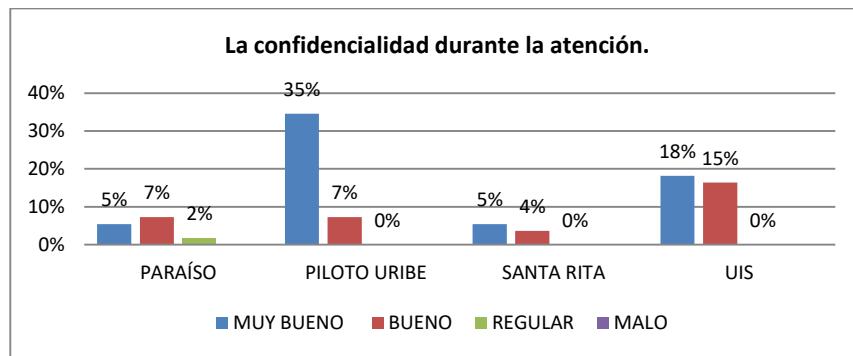
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	0%	13%	2%	0%
PILOTO URIBE	11%	31%	0%	0%
SANTA RITA	7%	2%	0%	0%
UIS	20%	15%	0%	0%
TOTALES	38%	60%	2%	0%



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 98% están satisfechos con la información recibida, y el 2% 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.

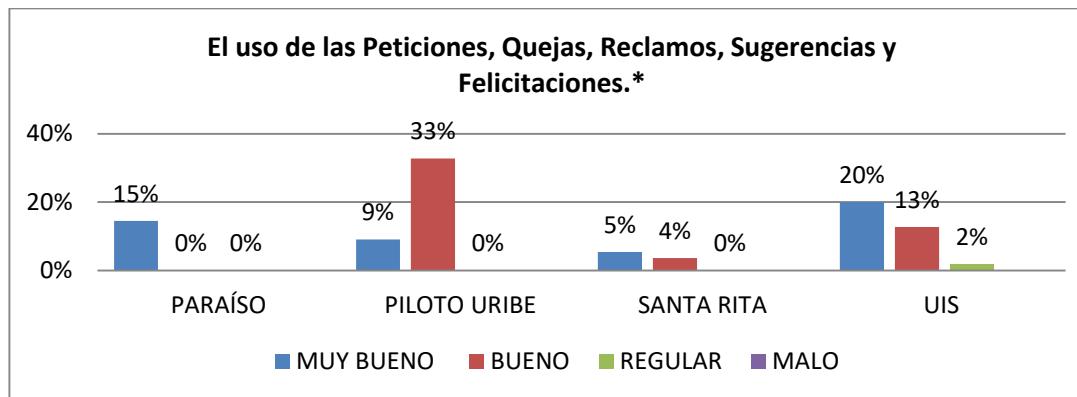
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	5%	7%	2%	0%
PILOTO URIBE	35%	7%	0%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%
UIS	18%	15%	0%	0%
TOTALES	64%	34%	2%	0%



De los 55 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 98% están satisfechos con la información recibida, y el 2% restante están regularmente satisfechos.

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.

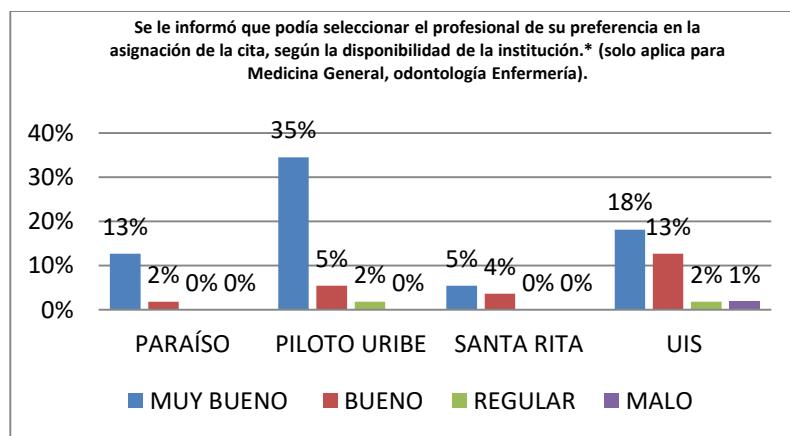
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	15%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	33%	0%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%
UIS	20%	13%	2%	0%
TOTALES	49%	49%	2%	0%



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.

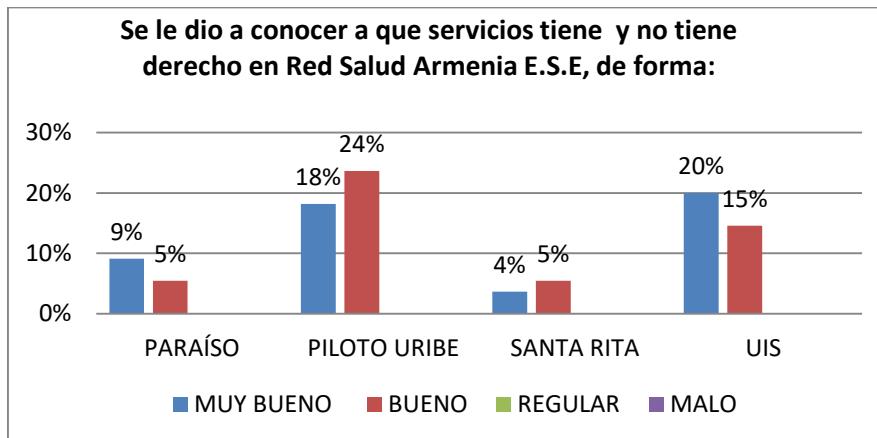
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.* (solo aplica para Medicina General, odontología Enfermería).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	13%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	35%	5%	2%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%
UIS	18%	13%	2%	1%
TOTALES	71%	24%	4%	1%



De los 55 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 95% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 5% 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:

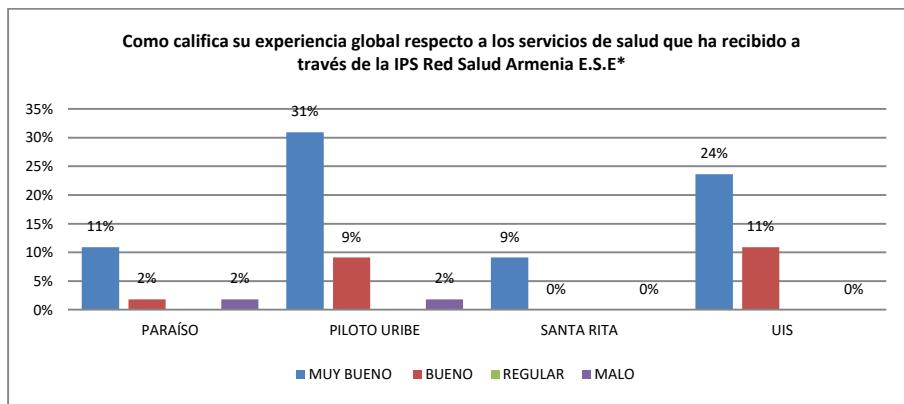
Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	9%	5%	0%	0%
PILOTO URIBE	18%	24%	0%	0%
SANTA RITA	4%	5%	0%	0%
UIS	20%	15%	0%	0%
TOTALES	51%	49%	0%	0%



De los 55 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.?

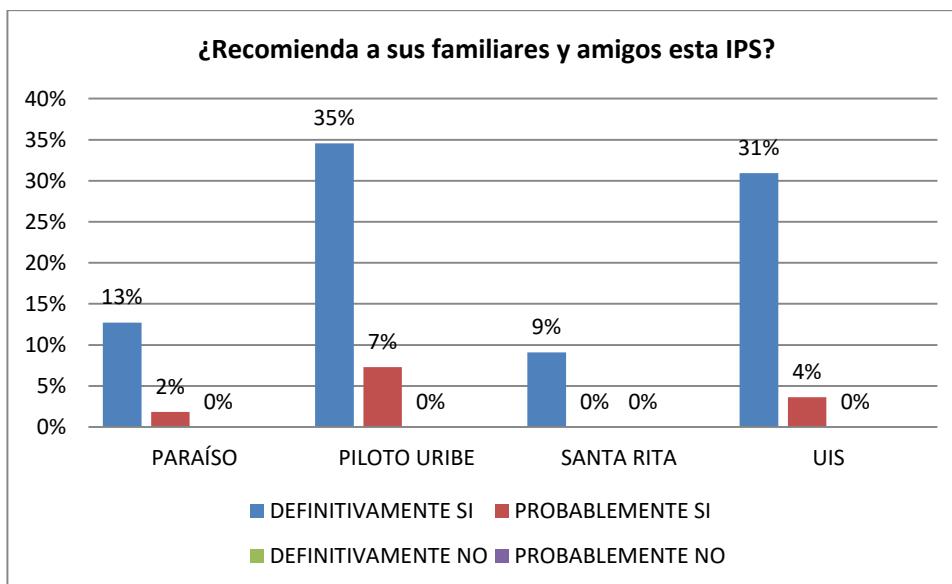
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAÍSO	11%	2%	0%	2%	6	1	0	1
PILOTO URIBE	31%	9%	0%	2%	17	5	0	1
SANTA RITA	9%	0%	0%	0%	5	0	0	0
UIS	24%	11%	0%	0%	13	6	0	0
TOTALES	75%	22%	0%	4%	41	12	0	2



Se toman las opciones: muy buena (75%) y buena (22%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. 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 amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PARAÍSO	13%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	35%	7%	0%	0%
SANTA RITA	9%	0%	0%	0%
UIS	31%	4%	0%	0%
TOTALES	87%	13%	0%	0%

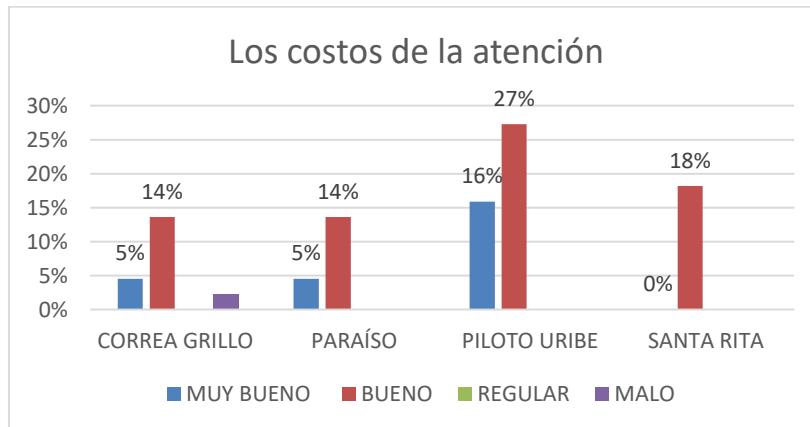


Podemos observar que del total de encuestados un 87% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 13% refiere que probablemente sí.

6.3 ENFERMERIA

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

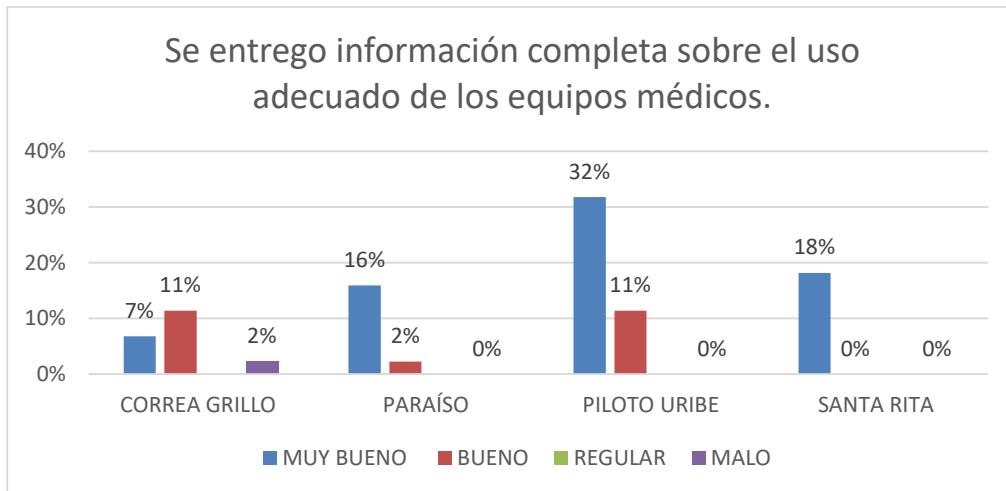
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	5%	14%	0%	2%
PARAÍSO	5%	14%	0%	0%
PILOTO URIBE	16%	27%	0%	0%
SANTA RITA	0%	18%	0%	0%
TOTALES	25%	73%	0%	2%



De los 44 usuarios encuestados el 2% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 98% 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.

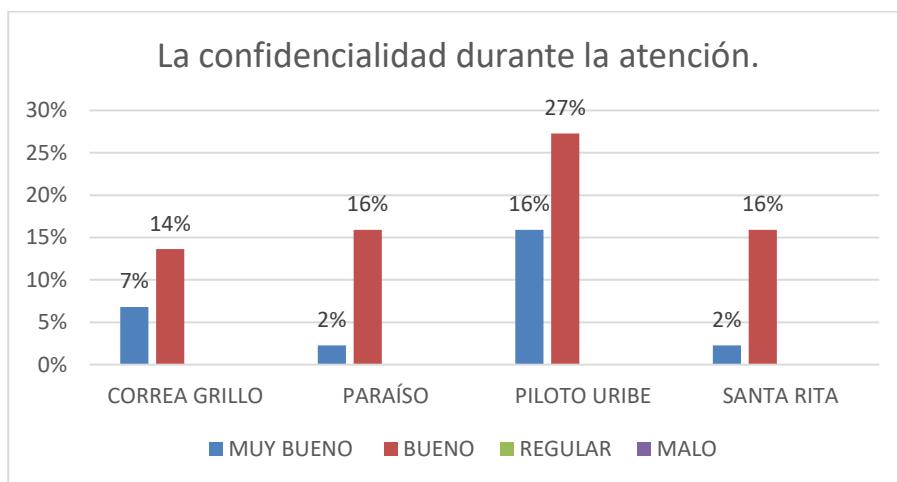
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	7%	11%	0%	2%
PARAÍSO	16%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	11%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	73%	25%	0%	2%



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 98% están satisfechos con la información recibida, y el 2% 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
CORREA GRILLO	7%	14%	0%	0%
PARAÍSO	2%	16%	0%	0%
PILOTO URIBE	16%	27%	0%	0%
SANTA RITA	2%	16%	0%	0%
TOTALES	27%	73%	0%	0%



De los 44 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
CORREA GRILLO	5%	16%	0%	0%
PARAÍSO	7%	11%	0%	0%
PILOTO URIBE	2%	39%	2%	0%
SANTA RITA	0%	18%	0%	0%
TOTALES	14%	84%	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.



6.3.5 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
CORREA GRILLO	5%	14%	2%	0%
PARAÍSO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	9%	34%	0%	0%
SANTA RITA	9%	7%	2%	0%
TOTALES	32%	64%	5%	0%

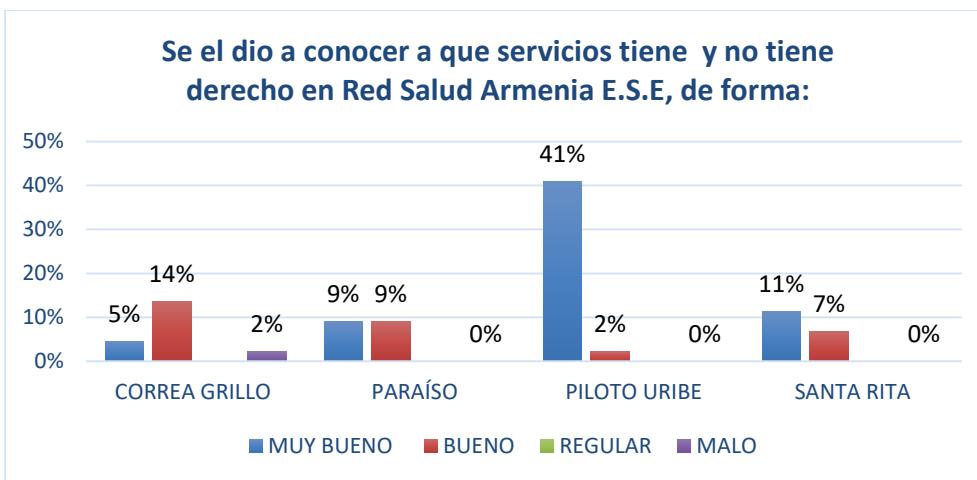


De los 44 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 95% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 5% 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
CORREA GRILLO	5%	14%	0%	2%
PARAÍSO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	41%	2%	0%	0%
SANTA RITA	11%	7%	0%	0%
TOTALES	66%	32%	0%	2%

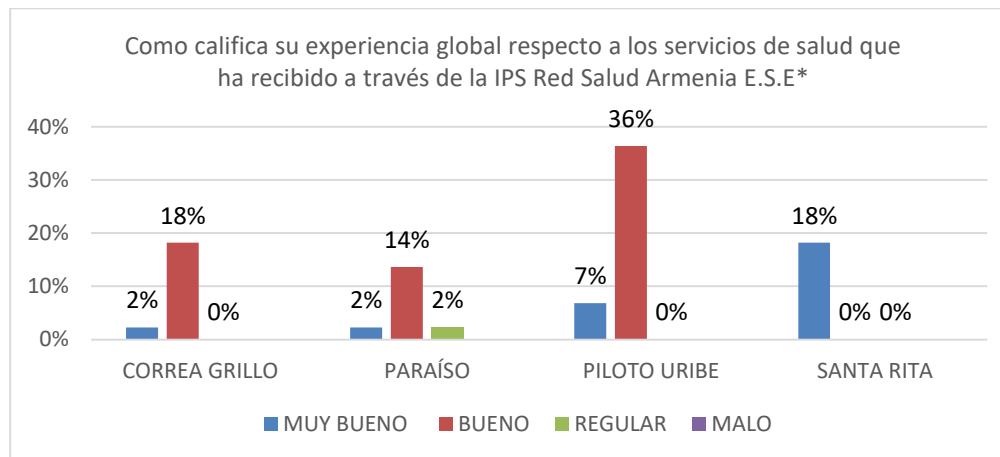


De los 44 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 98% de los encuestados califico que si se le dio a conocer los servicios a los que tiene derecho, el 2% restante califico regularmente.



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
CORREA GRILLO	2%	18%	0%	0%
PARAÍSO	2%	14%	2%	0%
PILOTO URIBE	7%	36%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	30%	68%	2%	0%

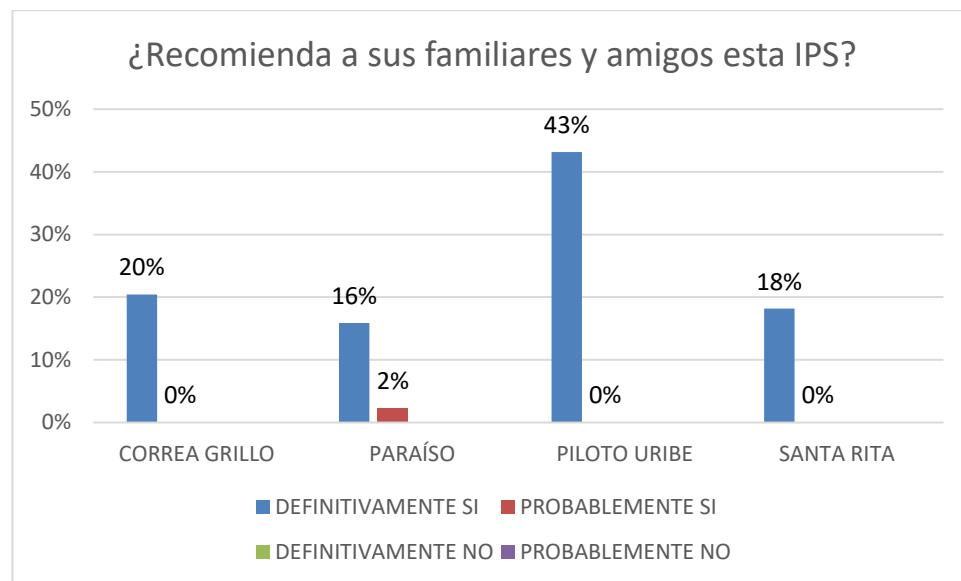


Se toman las opciones: muy buena (30%) y buena (68%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 98%.



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
CORREA GRILLO	20%	0%	0%	0%
PARAÍSO	16%	2%	0%	0%
PILOTO URIBE	43%	0%	0%	0%
SANTA RITA	18%	0%	0%	0%
TOTALES	98%	2%	0%	0%



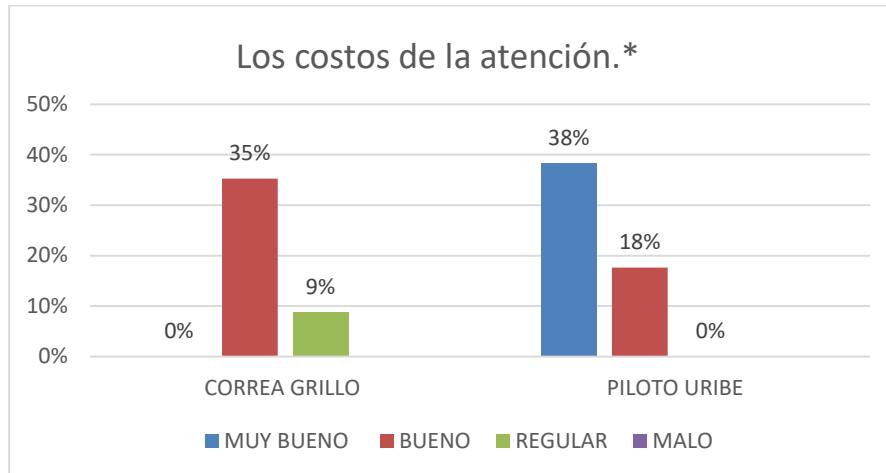
Podemos observar que del total de encuestados un 98% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 2% refiere que probablemente si.



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
CORREA GRILLO	0%	35%	9%	0%
PILOTO URIBE	38%	18%	0%	0%
TOTALES	38%	53%	9%	0%

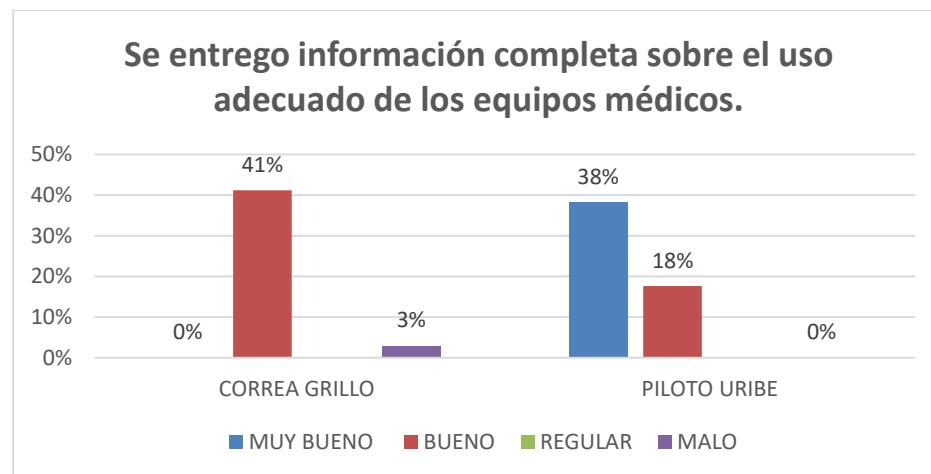


De los 34 usuarios encuestados el 9% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 91% restante manifestaron satisfacción.



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
CORREA GRILLO	0%	41%	0%	3%
PILOTO URIBE	38%	18%	0%	0%
TOTALES	38%	59%	0%	3%

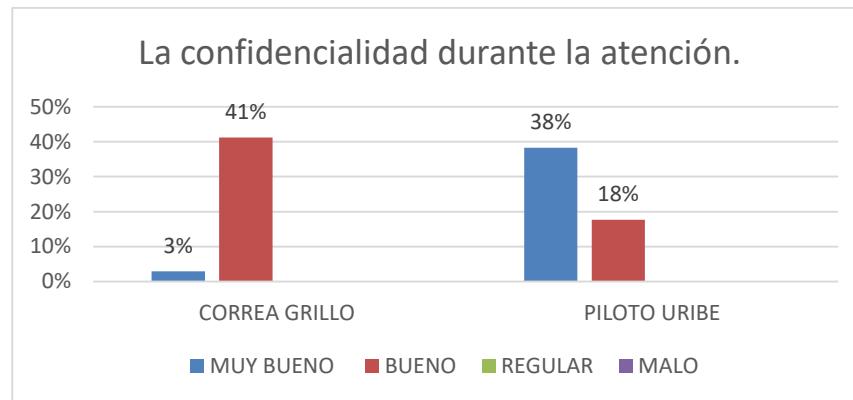


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.** El 97% están satisfechos con la información recibida, y el 3% restante están regularmente satisfechos.



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
CORREA GRILLO	3%	41%	0%	0%
PILOTO URIBE	38%	18%	0%	0%
TOTALES	41%	59%	0%	0%

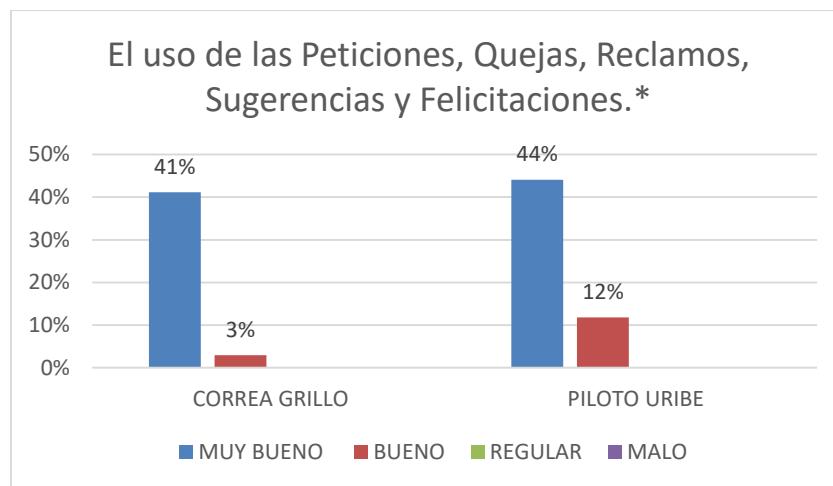


De los 34 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.



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
CORREA GRILLO	41%	3%	0%	0%
PILOTO URIBE	44%	12%	0%	0%
TOTALES	85%	15%	0%	0%

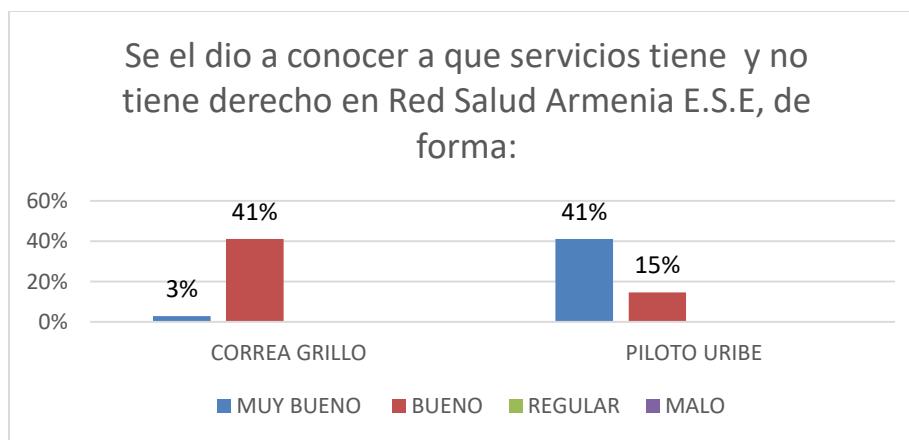


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.** El 100% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF



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
CORREA GRILLO	3%	41%	0%	0%
PILOTO URIBE	41%	15%	0%	0%
TOTALES	44%	56%	0%	0%

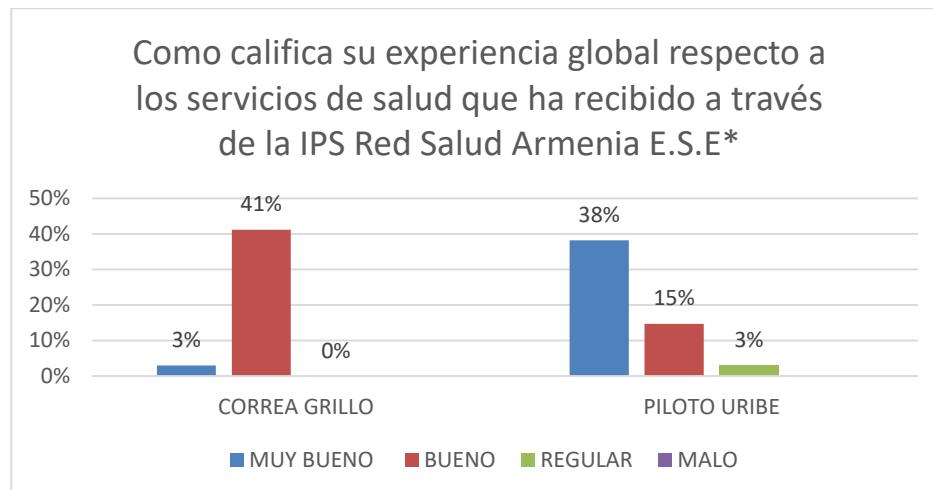


De los 44 usuarios encuestados se calificó si: **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le dio a conocer los servicios a los que tiene derecho.



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
CORREA GRILLO	3%	41%	0%	0%
PILOTO URIBE	38%	15%	3%	0%
TOTALES	41%	56%	3%	0%

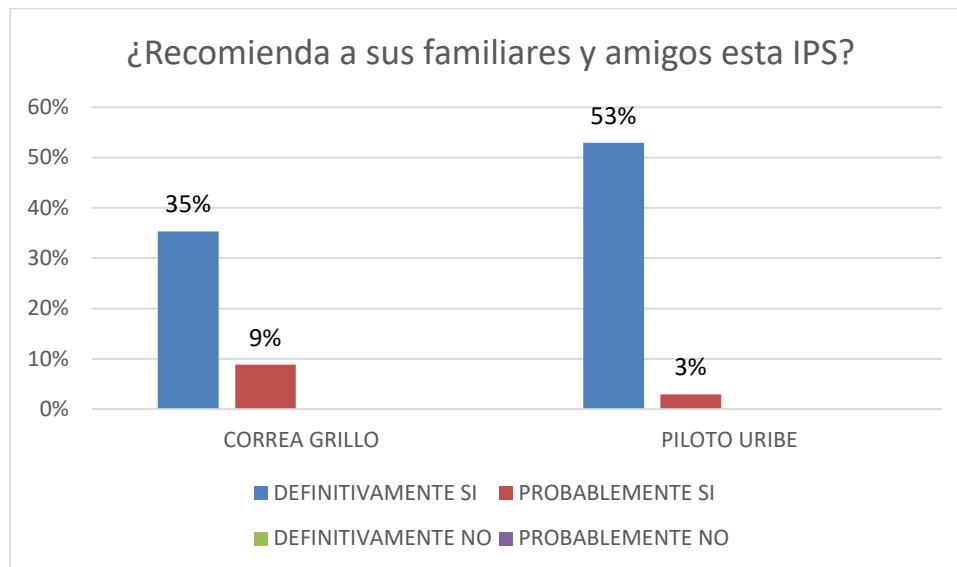


Se toman las opciones: muy buena (41%) y buena (56%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Laboratorio donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.



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
CORREA GRILLO	35%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	53%	3%	0%	0%
TOTALES	88%	12%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 88% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 12% refiere que probablemente si.

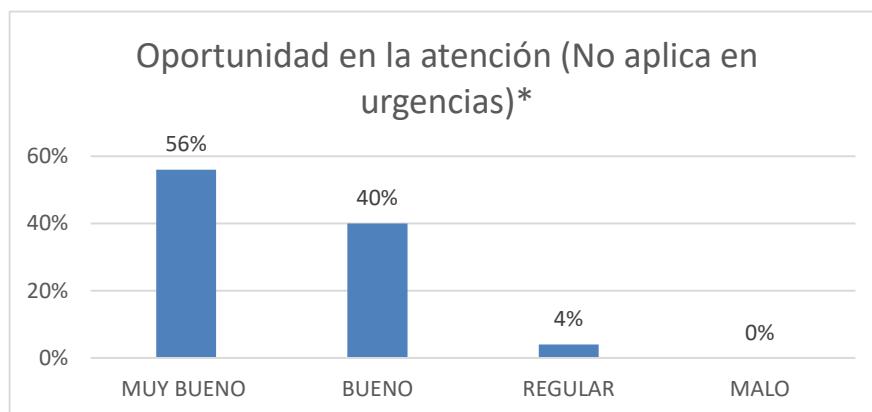


7 GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

7.1 MEDICINA GENERAL

7.1.1 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	56%	40%	4%	0%
TOTALES	56%	40%	4%	0%

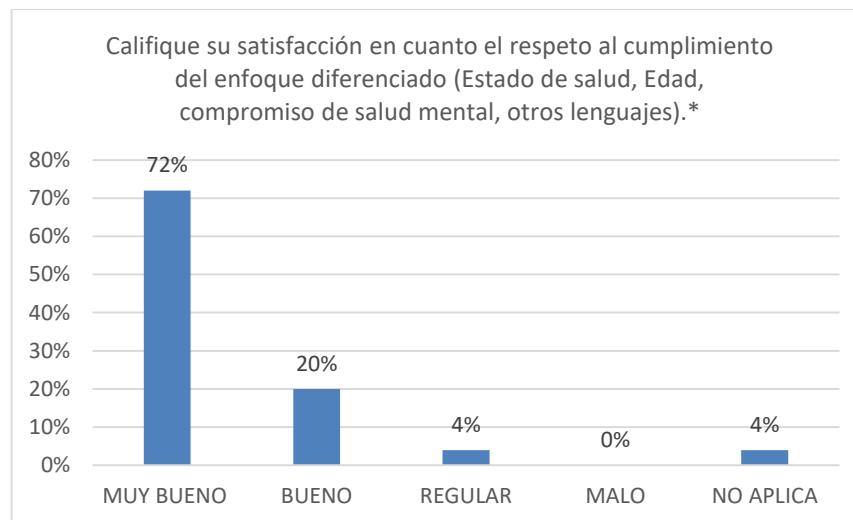


De los 25 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 96% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena; el 4% restante calificó la pregunta como regular.



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	72%	20%	4%	0%	4%
TOTALES	72%	20%	4%	0%	4%

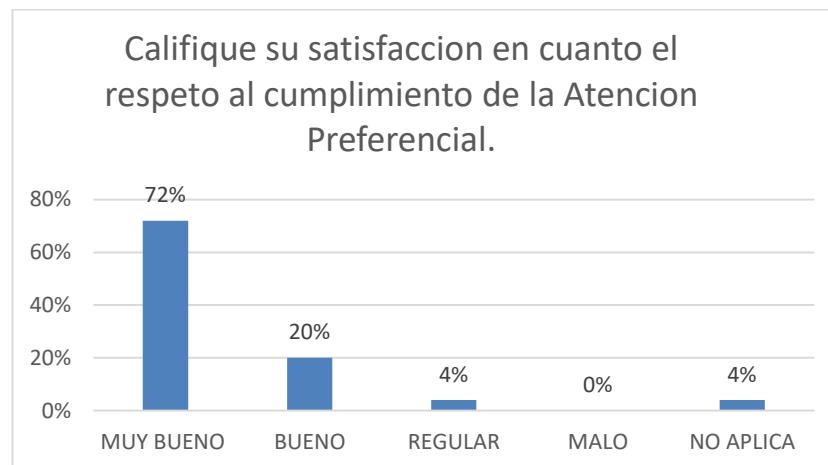


De los 25 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 4% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 92% restante están satisfechos; el 4% restante califico como regular.



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	72%	20%	4%	0%	4%
TOTALES	72%	20%	4%	0%	4%

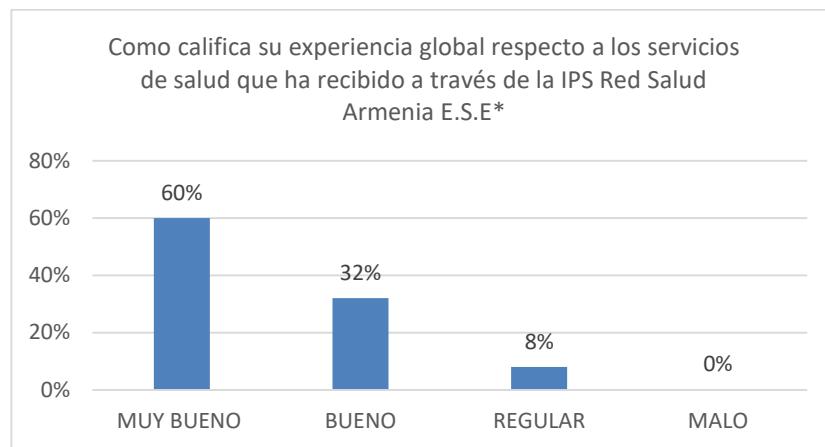


De los 25 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 92% están satisfechos; el 4% no aplica para las categorías de la atención preferencial y el 4% restante calificó como regular la atención preferencial.



7.1.4 ¿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	60%	32%	8%	0%
TOTALES	60%	32%	8%	0%

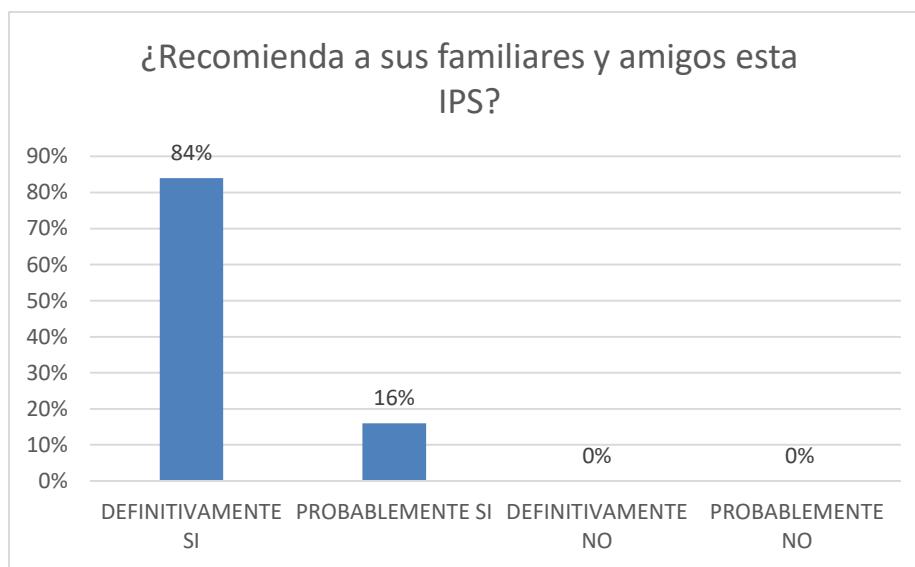


Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (32%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general donde se midió la satisfacción, alcanzando un 92%.



7.1.5 ¿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	84%	16%	0%	0%
TOTALES	84%	16%	0%	0%



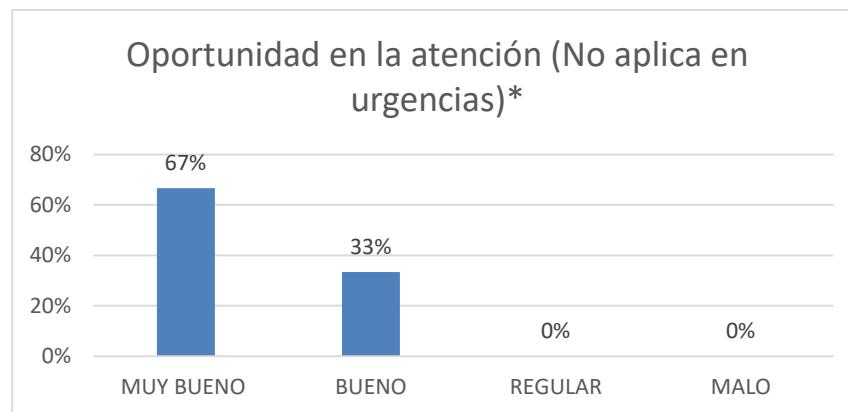
Podemos observar que del total de encuestados un 84% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 16% refiere que probablemente si.



7.2 ENFERMERIA

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	67%	33%	0%	0%
TOTALES	67%	33%	0%	0%

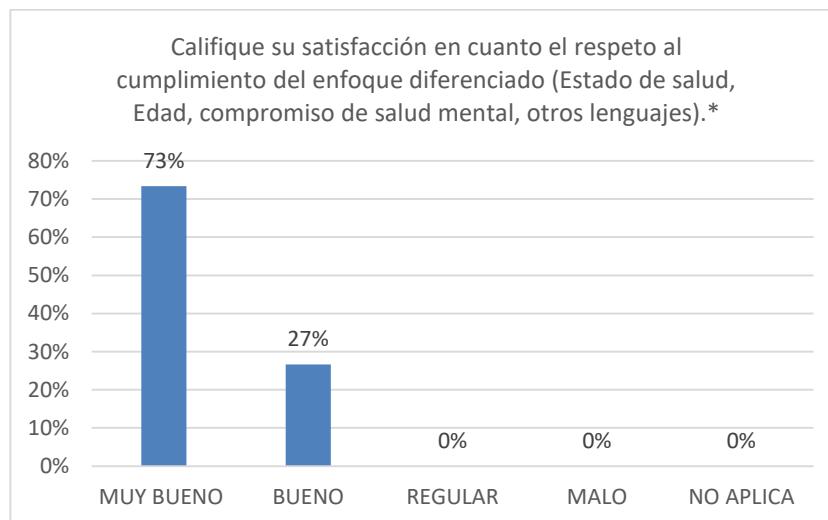


De los 15 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.



7.2.2 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	73%	27%	0%	0%	0%
TOTALES	73%	27%	0%	0%	0%

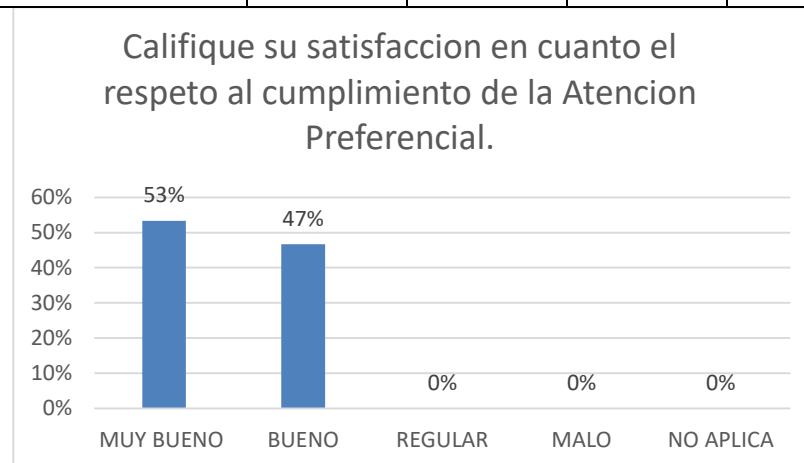


De los 15 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, dónde: El 100% están satisfechos.



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	53%	47%	0%	0%	0%
TOTALES	53%	47%	0%	0%	0%



De los 15 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos.



7.2.4 ¿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	53%	47%	0%	0%
TOTALES	53%	47%	0%	0%

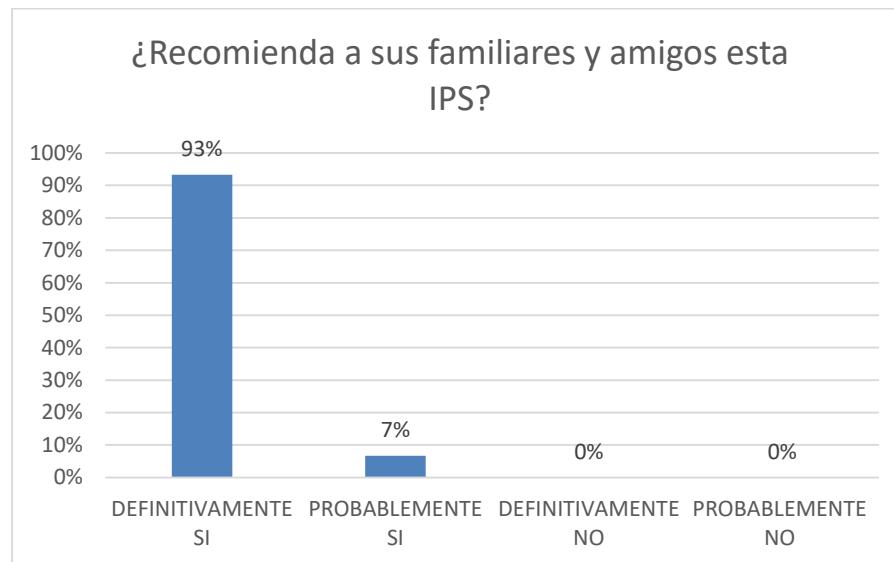


Se toman las opciones: muy buena (53%) y buena (47%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de ENFERMERIA donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.



7.2.5 ¿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%



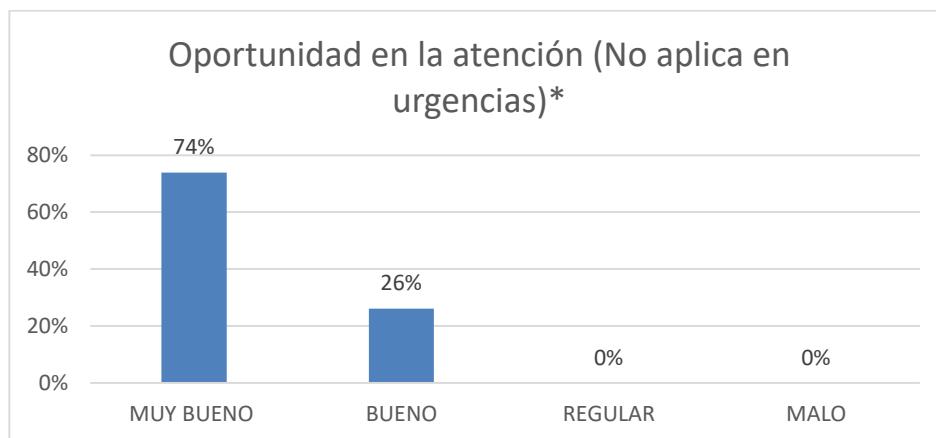
Podemos observar que del total de encuestados un 93% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 7% refiere que probablemente sí.



7.3 LABORATORIO

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	74%	26%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	0%	0%

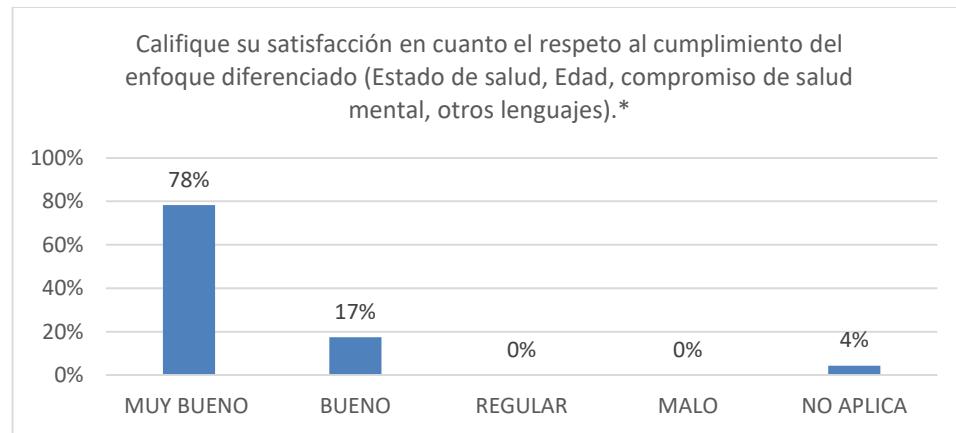


De los 23 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.



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	78%	17%	0%	0%	4%
TOTALES	78%	17%	0%	0%	4%



De los 23 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 96% están satisfechos, y el 4% restante están regularmente satisfechos.

7.3.3 Califique su satisfacción en cuanto el respeto al



ALCALDÍA DE
ARMENIA

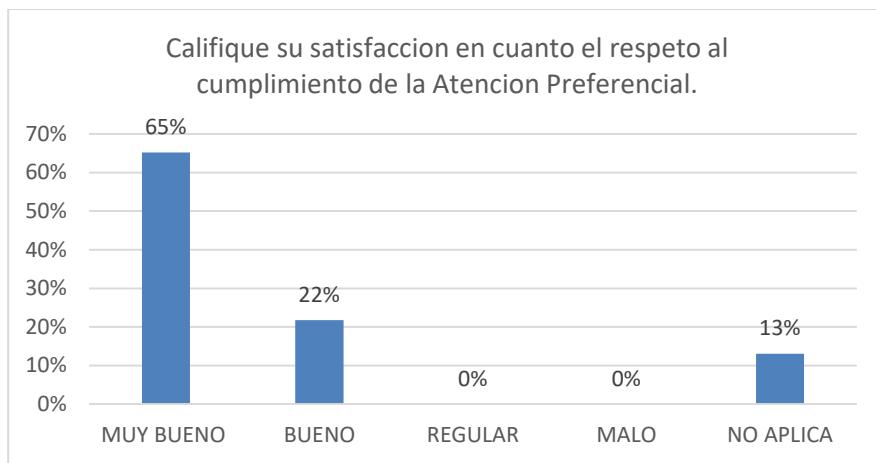


Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



cumplimiento de la Atención Preferencial.

Califique su satisfaccion en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atencion Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
UIS	65%	22%	0%	0%	13%
TOTALES	65%	22%	0%	0%	13%



De los 23 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 87 % están satisfechos. Y el 13% restante no aplica para las categorías de la atención preferencial.

7.3.4 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los



ALCALDÍA DE
ARMENIA



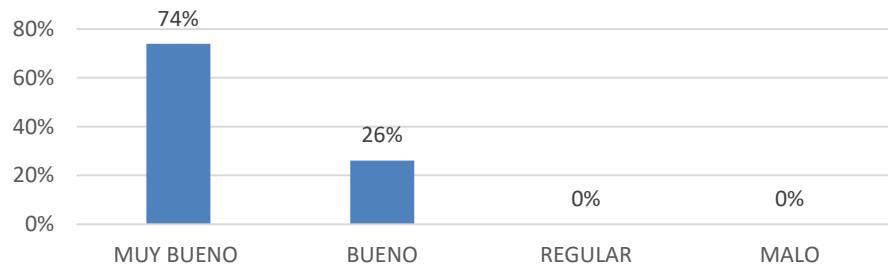
Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



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%	26%	0%	0%
TOTALES	74%	26%	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*

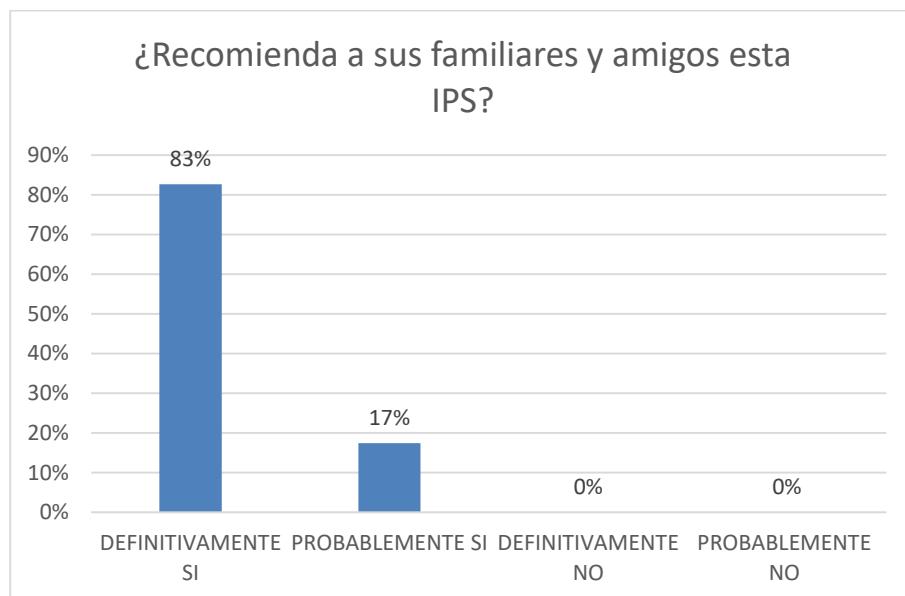


Se toman las opciones: muy buena (74%) y buena (26%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

7.3.5 ¿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	83%	17%	0%	0%
TOTALES	83%	17%	0%	0%

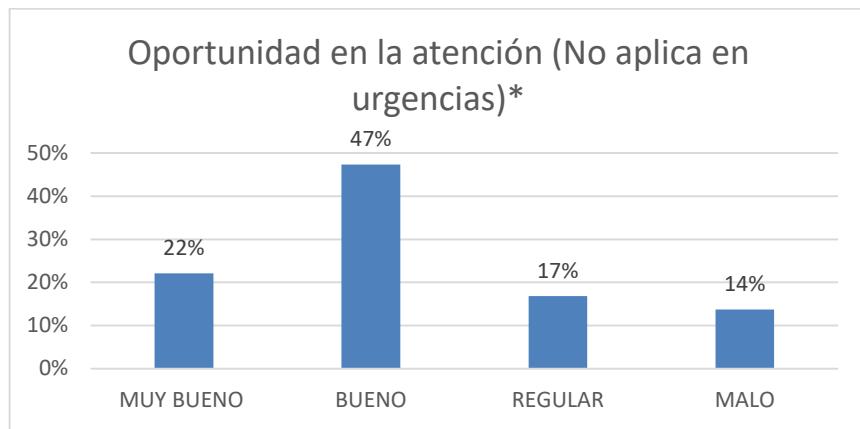


Podemos observar que del total de encuestados un 83% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 17% refiere que probablemente si.

7.4 FARMACIA

7.4.1 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	22%	47%	17%	14%
TOTALES	22%	47%	17%	14%

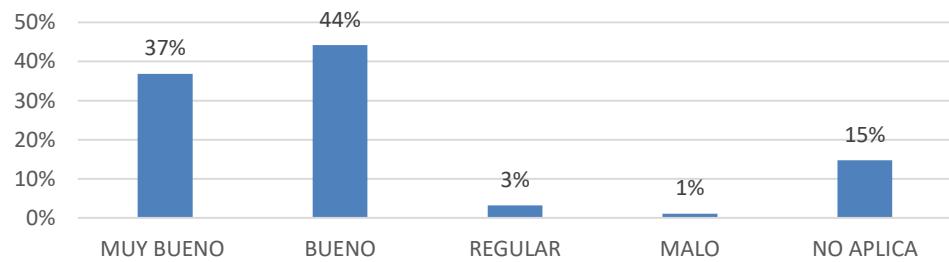


De los 95 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 69% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. El 31% restante calificó la oportunidad entre las variables regular y malo en el servicio de la farmacia.

7.4.2 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	37%	44%	3%	1%	15%
TOTALES	37%	44%	3%	1%	15%

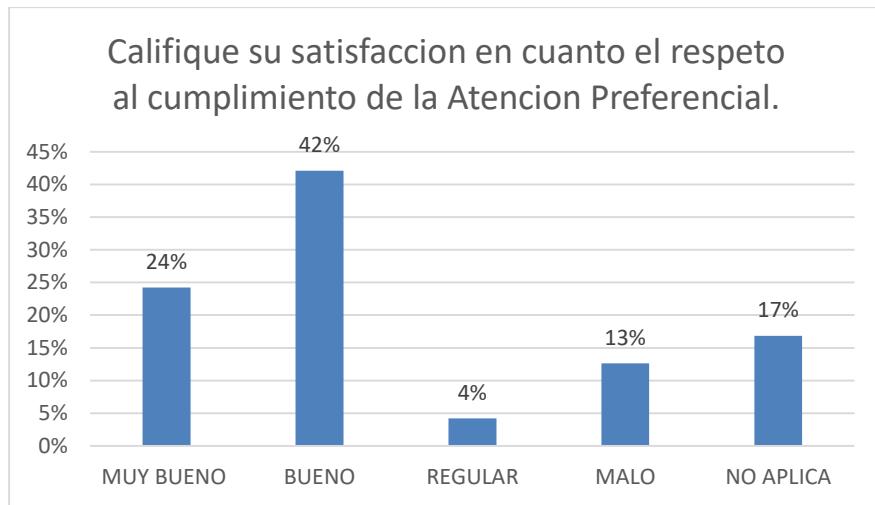
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*



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)**, donde: El 81% están satisfechos, y el 4% restante están dentro de las variables regular y malo y por último el 15% no aplica para las categorías que contemplan el enfoque.

7.4.3 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	24%	42%	4%	13%	17%
TOTALES	24%	42%	4%	13%	17%

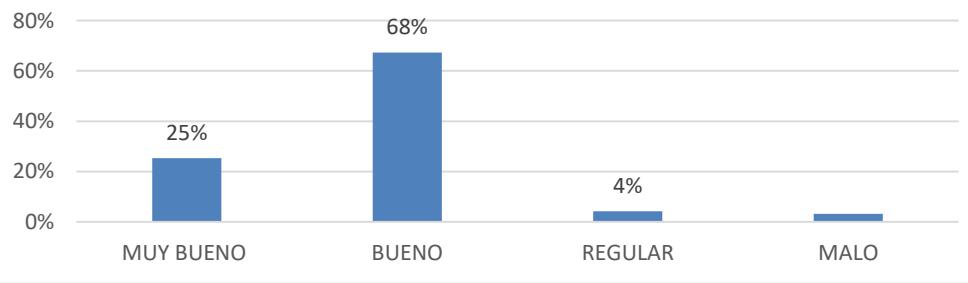


De los 95 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 66 % están satisfechos. Y el 17% restante no aplica para las categorías de la atención preferencial. Y el otro 17% están insatisfechos con la atención preferencial.

7.4.4 ¿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	25%	68%	4%	3%
TOTALES	25%	68%	4%	3%

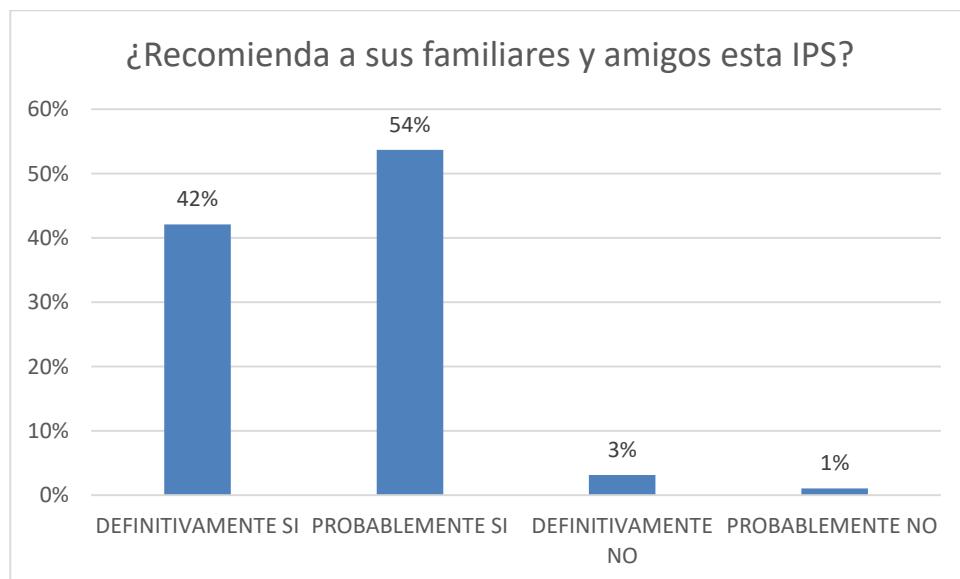
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS
 Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (25%) y buena (68%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 93%.

7.4.5 ¿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	42%	54%	3%	1%
TOTALES	42%	54%	3%	1%



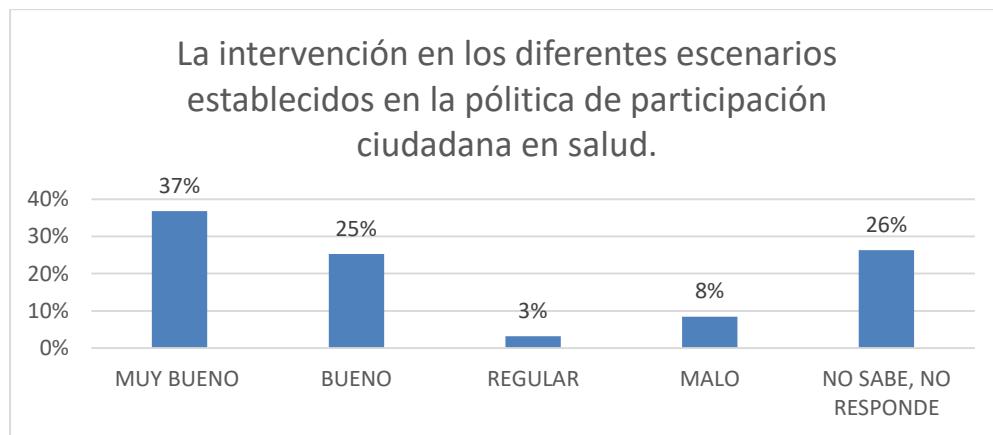
Podemos observar que del total de encuestados un 43% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 54% refiere que probablemente si. El 3% califica que definitivamente no y el 1% restante califica probablemente no.

8 GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO

8.1 URGENCIAS

- 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	37%	25%	3%	8%	26%
TOTALES	37%	25%	3%	8%	26%

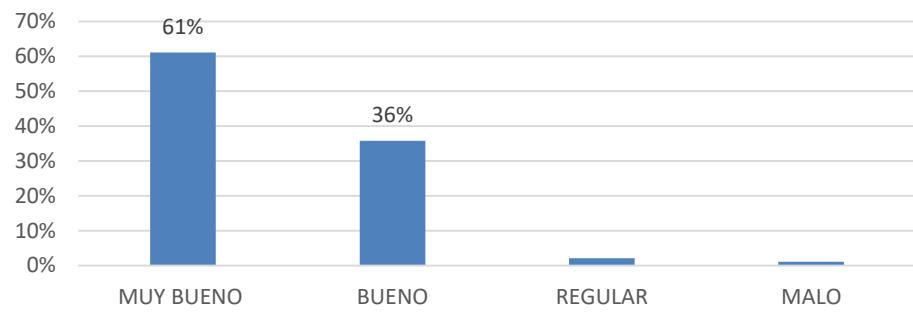


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 11% están regularmente satisfechos; el 62% restante califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 26% no califica la pregunta entre las variables no saben.

8.1.2 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	61%	36%	2%	1%
TOTALES	61%	36%	2%	1%

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

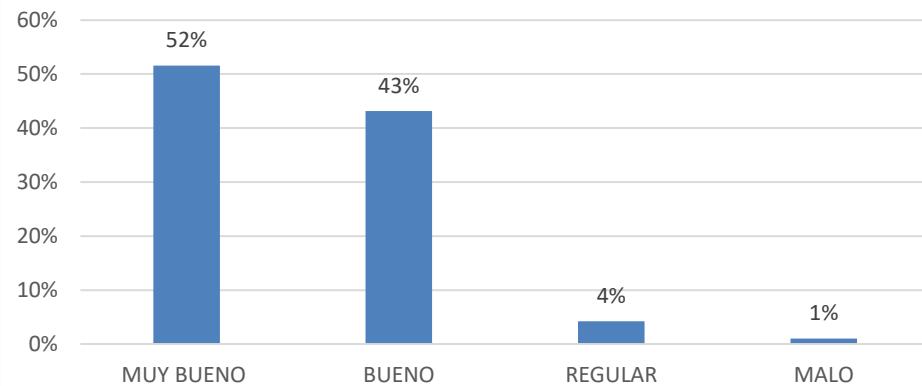


De 95 personas a las que se le aplico la encuesta sobre la pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas**, el 97% califico entre las variables muy bueno y bueno el respeto a sus creencias, el 3% restante califico entre las variables regular y malo.

8.1.3 ¿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	52%	43%	4%	1%
TOTALES	52%	43%	4%	1%

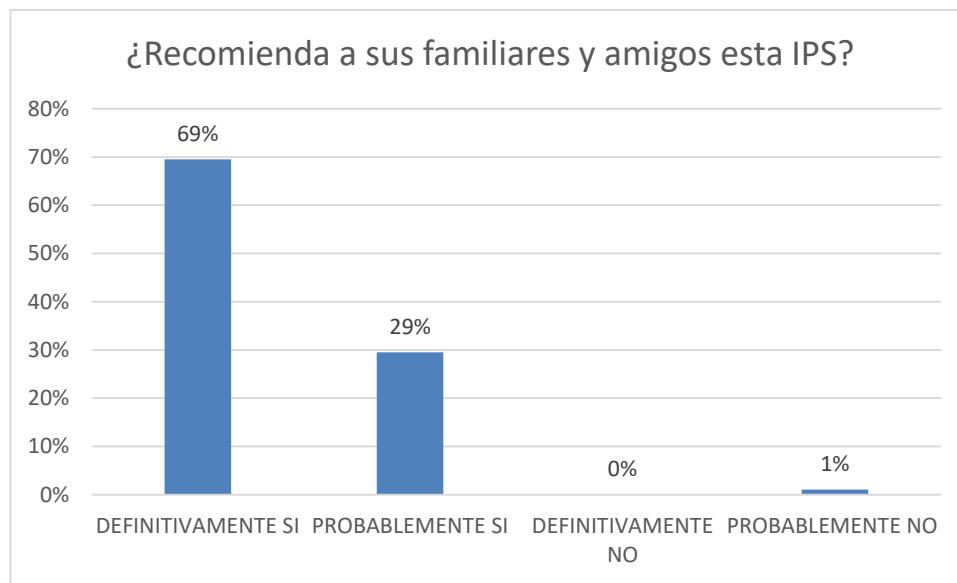
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (52%) y buena (43%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (4%) y mala (1%) para evidenciar insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 95%.

8.1.4 ¿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	69%	29%	0%	1%
TOTALES	69%	29%	0%	1%

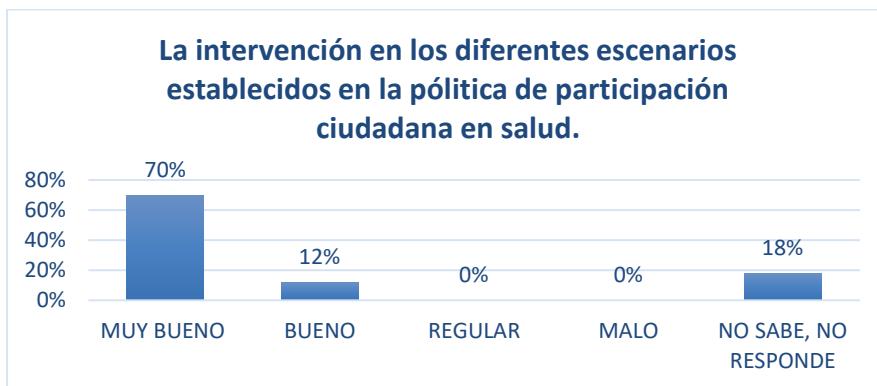


Podemos observar que del total de encuestados un 69% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 29% refiere que probablemente sí, y un 1% que probablemente no.

8.2 HOSPITALIZACIÓN

- 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.**

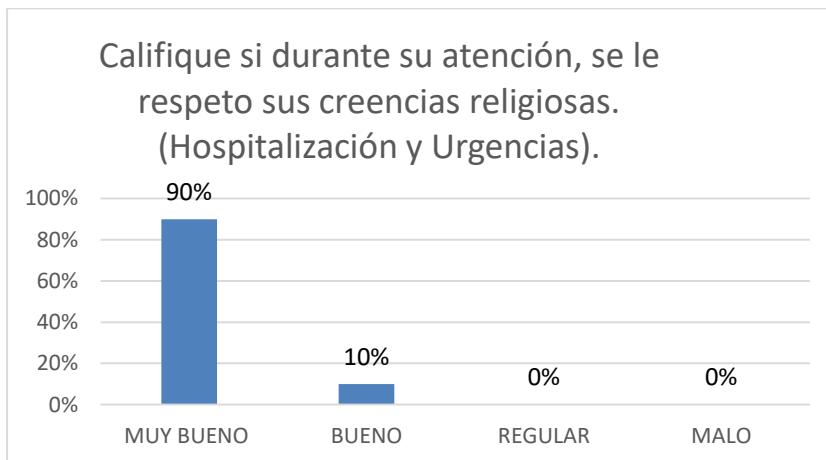
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
UIS	70%	12%	0%	0%	18%
TOTALES	70%	12%	0%	0%	18%



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 82% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 18% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema.

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

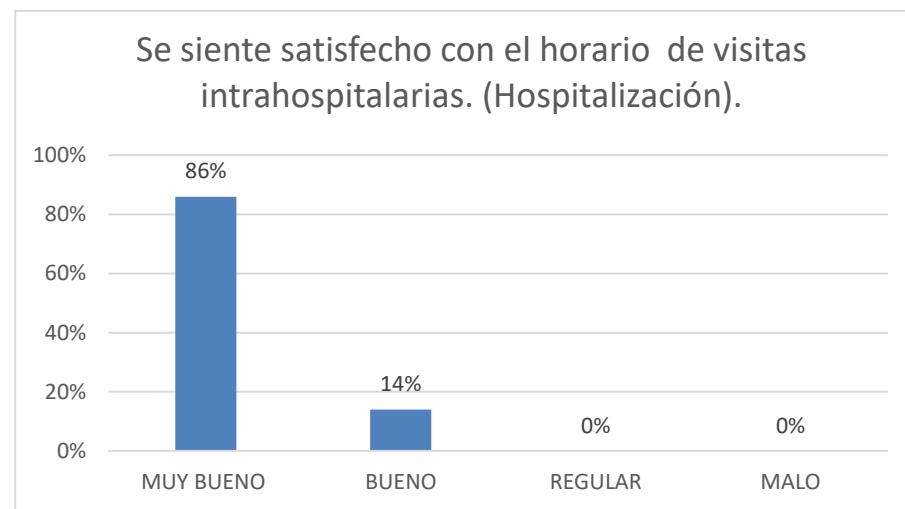
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	90%	10%	0%	0%
TOTALES	90%	10%	0%	0%



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.

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

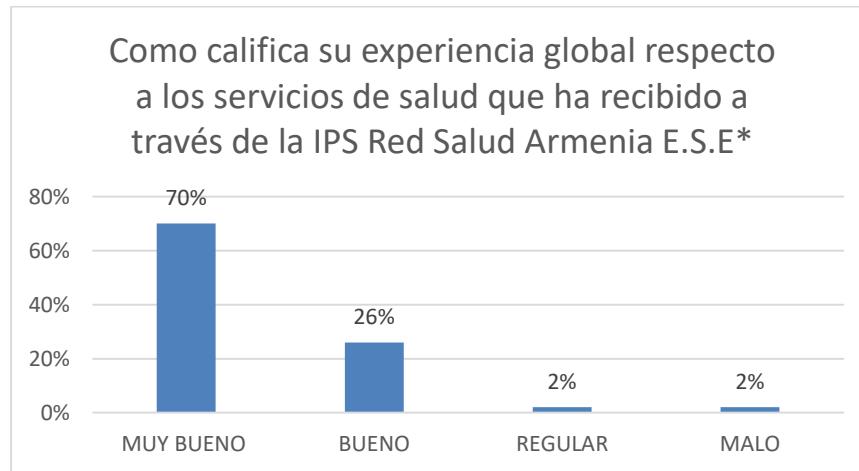
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	86%	14%	0%	0%
TOTALES	86%	14%	0%	0%



De 50 usuarios encuestados se le aplicó 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.

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

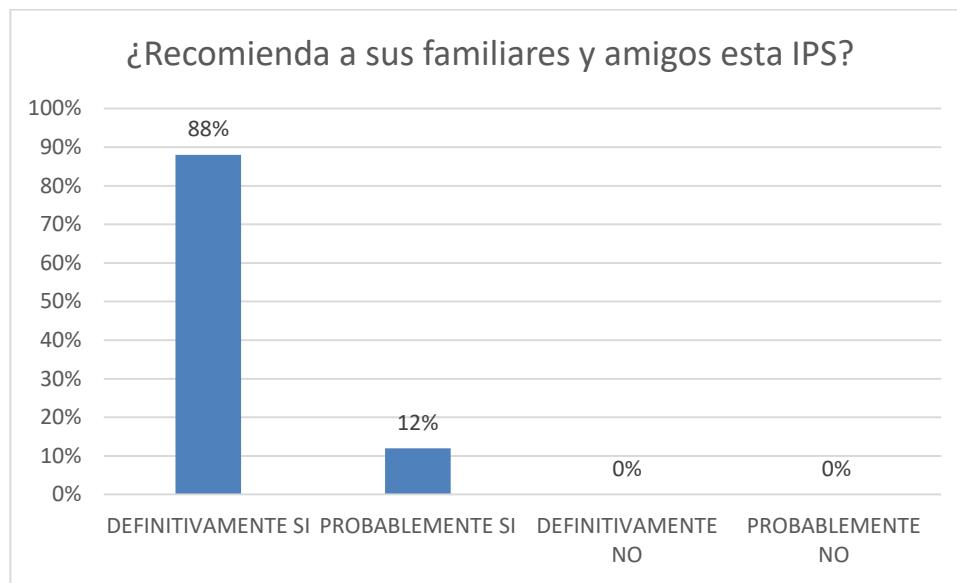
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	70%	26%	2%	2%
TOTALES	70%	26%	2%	2%



Se toman las opciones: muy buena (70%) y buena (26%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (2%) y mala (2%) para evidenciar insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 96%.

8.2.5 ¿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	88%	12%	0%	0%
TOTALES	88%	12%	0%	0%

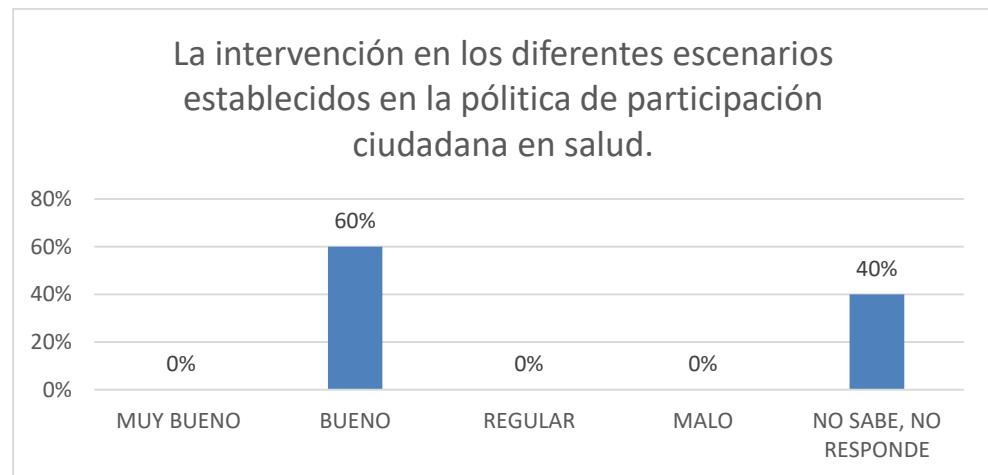


Podemos observar que del total de encuestados un 88% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 12% refiere que probablemente sí.

8.3 SALA DE PARTOS

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%	60%	0%	0%	40%
TOTALES	0%	60%	0%	0%	40%

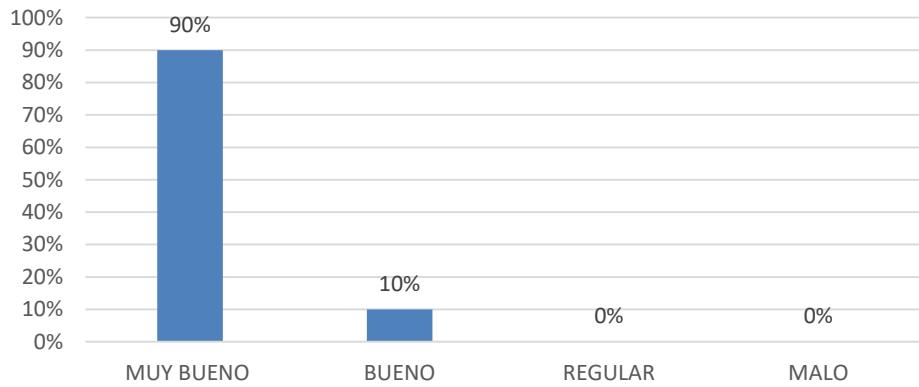


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 60% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 40% no califica la 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	90%	10%	0%	0%
TOTALES	90%	10%	0%	0%

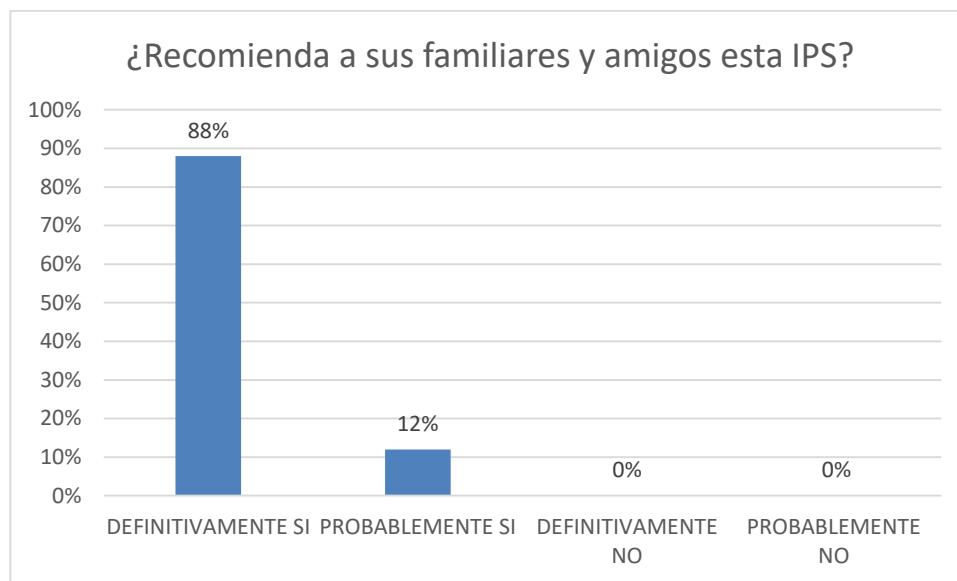
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (90%) y buena (10%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Sala de partos se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 100%.

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	88%	12%	0%	0%
TOTALES	88%	12%	0%	0%

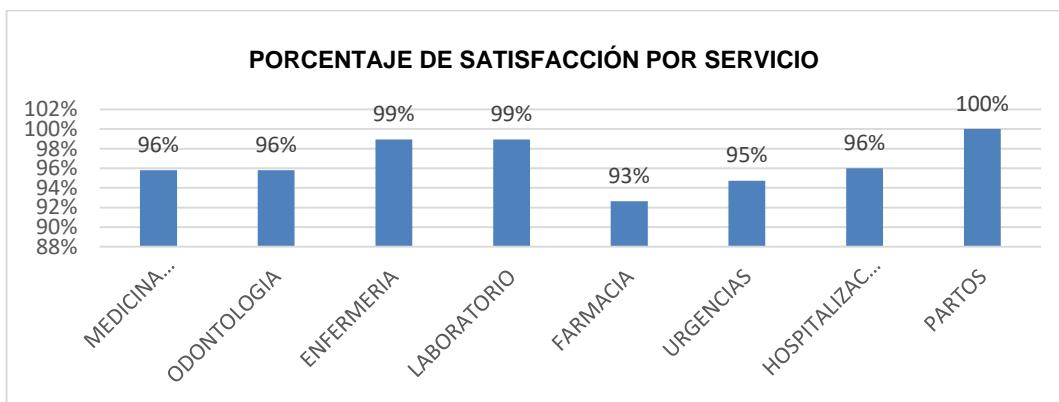


Podemos observar que del total de encuestados un 88% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 12% refiere que probablemente sí.

9 ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

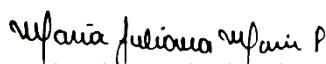
SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%
ODONTOLOGIA	95	91	4	96%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	94	1	99%
FARMACIA	95	88	7	93%
URGENCIAS	95	90	5	95%
HOSPITALIZACIÓN	50	48	2	96%
PARTOS	10	10	0	100%
TOTAL	629	605	24	96%

Cuadro: Satisfacción global Segundo 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.

Atentamente,


MARIA JULIANA MARIN P.

Líder SIAU