

120-28.01

INFORME

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CUARTO TRIMESTRE 2024



OFICINA SIAU



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



SOMOS TODOS

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN:	8
2.	ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN	8
2.1.	OBJETIVO	8
3.	FICHA TÉCNICA	9
4.	ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS	9
5	GRUPO 1. DERECHO A RECIBIR	11
5.1	MEDICINA GENERAL	11
5.1.1 derechos.	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus 11	
5.1.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.....	12
5.1.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	13
5.1.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	
5.1.5 atención.	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su 15	
5.1.6 atención.	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su 16	
5.1.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	17
5.1.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	18
5.1.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	19
5.2	ENFERMERIA	20
5.2.1 derechos.	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus 20	
5.2.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.....	21
5.2.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	22
5.2.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	
5.2.5 atención.	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su 24	
5.2.6 atención.	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su 25	
5.2.7	Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería.....	26
5.2.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	27
5.2.9	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	28
5.3	LABORATORIO	29

5.3.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	29
5.3.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	30
5.3.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	31
5.3.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	32
5.3.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	33
5.3.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	34
5.3.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	35
5.3.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	36
5.4	FARMACIA UIS	37
5.4.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	37
5.4.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	38
5.4.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	39
5.4.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	40
5.4.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	41
5.4.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	42
5.4.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	43
5.4.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	44
5.5	FARMACIA PILOTO URIBE	45
5.5.1	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al respeto a sus derechos.	45
5.5.2	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Al trato digno.	46
5.5.3	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Seguridad y calidad.	47
5.5.4	Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a: Privacidad en la atención.	48
5.5.5	Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	49
5.5.6	Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	50
5.5.7	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	51
5.5.8	Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	52

6	GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:	53
6.1	URGENCIAS	53
6.1.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	53
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.	54
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.	55
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.	56
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.	57
6.1.6	E.S.E, de forma: Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia	58
6.1.7	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización, Urgencias y Sala partos)	59
6.1.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	60
6.1.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	61
6.2	HOSPITALIZACION	62
6.2.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	62
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.	63
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.	64
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.	65
6.2.5	E.S.E, de forma: Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia	66
6.2.6	Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias)	67
6.2.7	Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	68
6.2.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S. ?	69
6.2.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	70
6.3	SALA DE PARTOS	71
6.3.1	Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a: Los costos de la atención.	71

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.	72
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.....	73
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.....	74
6.3.5 E.S.E, de forma:	Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia	75
6.3.6	Califique si durante su atención, se le respeta sus creencias religiosas.	76
6.3.7	Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Sala de partos).	77
6.3.8	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	78
6.3.9	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	79
7	GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO	80
7.1	MEDICINA GENERAL	80
7.1.1 ESE: Oportunidad en la atención.	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	80
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).	81
7.1.3 Preferencial.	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	82
7.1.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	83
7.1.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	84
7.2	ODONTOLOGIA	85
7.2.1 ESE: Oportunidad en la atención.	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	85
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).	86
7.2.3 Preferencial.	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	87
7.2.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	88
7.2.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	89
7.3	ENFERMERIA.....	90
7.3.1 ESE: Oportunidad en la atención.	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	90
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).	91

7.3.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	92
7.3.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	93
7.3.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	94
8.1	LABORATORIO.....	95
8.1.1	Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE: Oportunidad en la atención.	95
8.1.2	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).	96
8.1.3	Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	97
8.1.4	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	98
8.1.5	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	99
8	GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO	100
8.1	MEDICINA GENERAL	100
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.	100
8.1.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	101
8.1.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	102
8.2	ODONTOLOGIA	103
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.	103
8.2.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	104
8.2.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	105
8.3	ENFERMERIA.....	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
8.3	LABORATORIO.....	109
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.	109

8.3.2	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?	110
8.3.3	¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?.....	111
9	ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN	112

1. INTRODUCCIÓN:

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

2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN

2.1. OBJETIVO

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

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

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

3. FICHA TÉCNICA

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

4. ANÁLISIS POR GRUPO DE DERECHOS Y SERVICIOS

GRUPO 1: DERECHO A RECIBIR

AREA	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 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

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

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

GRUPO 3 DERECHO A SER PRIORIZADO

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 4 DERECHO A PARTICIPAR

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

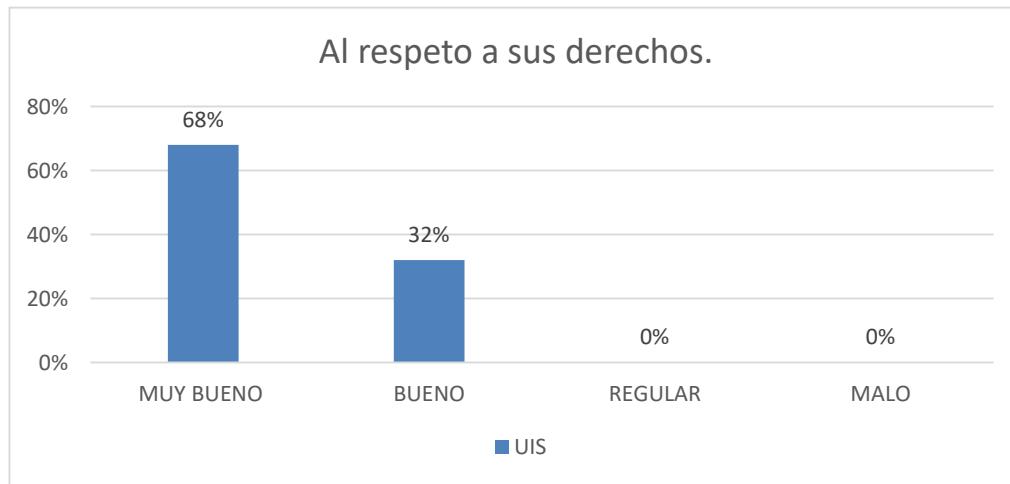
Se realizaron 155 encuestas distribuidas en todos los centros de atención.

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.

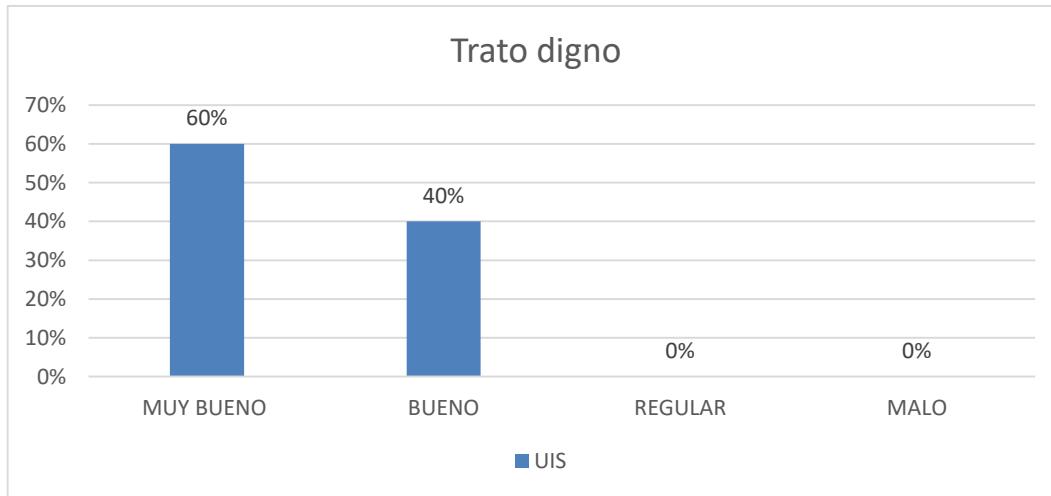
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	68%	32%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%



De los 25 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.

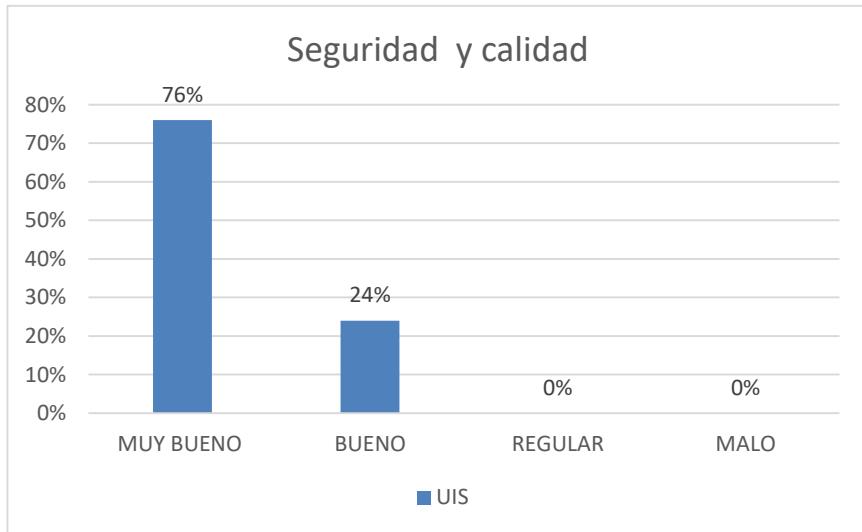
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%
TOTALES	60%	40%	0%	0%



De los 25 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

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

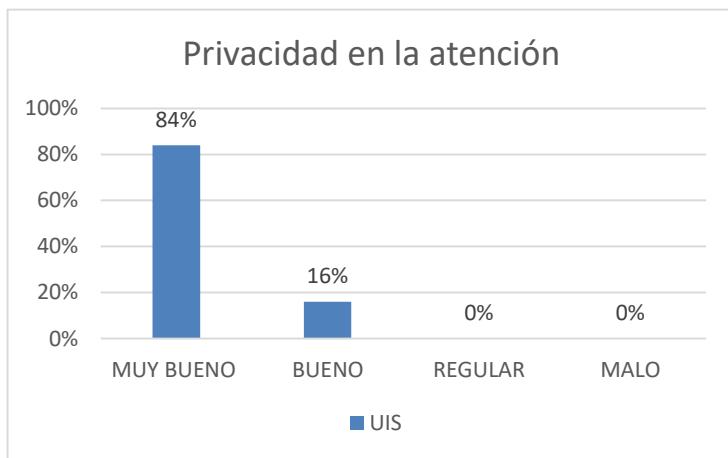
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	76%	24%	0%	0%
TOTALES	76%	24%	0%	0%



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

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

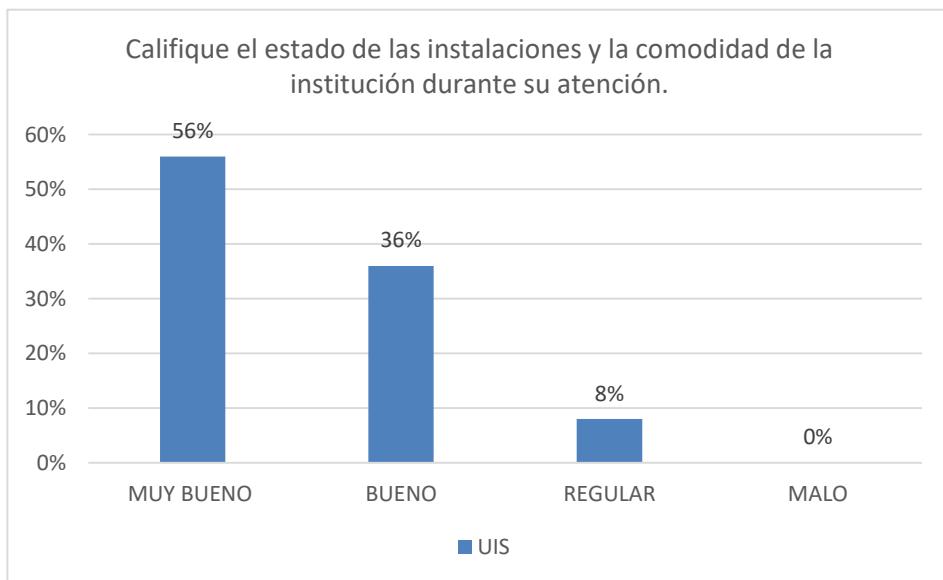
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	84%	16%	0%	0%
TOTALES	84%	16%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 25 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.

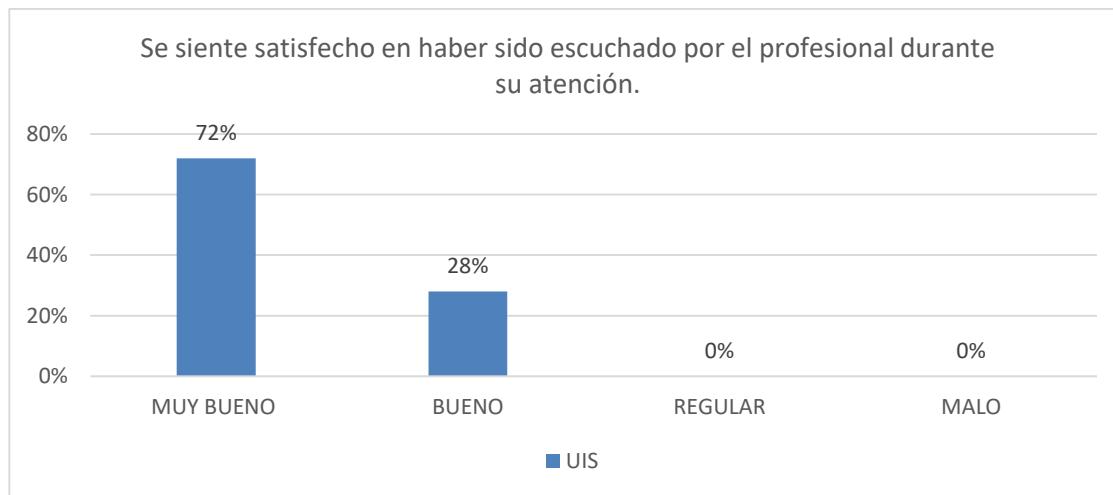
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	56%	36%	8%	0%
TOTALES	56%	36%	8%	0%



Con respecto a los 25 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 92% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, y un 8% está regularmente satisfecho en la Unidad Intermedia del Sur .

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

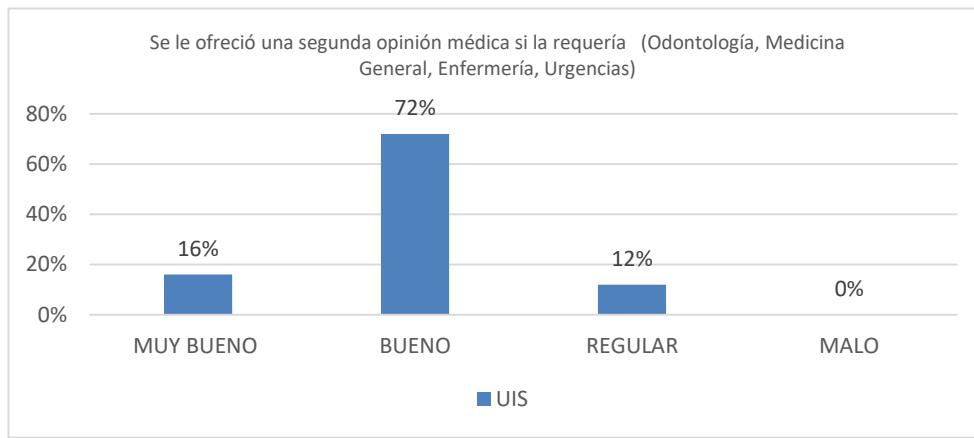
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	72%	28%	0%	0%
TOTALES	72%	28%	0%	0%



Con respecto a los 25 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.

5.1.7 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
UIS	16%	72%	12%	0%
TOTALES	16%	72%	12%	0%



De los 25 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 88% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 12% de los usuarios encuestados informan fue regular.

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

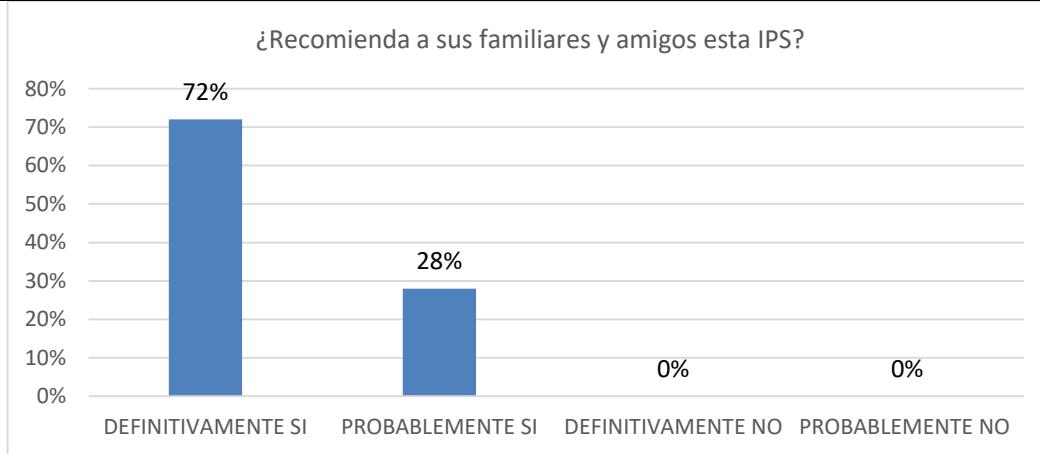
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%	15	10	0	0
TOTALES	60%	40%	0%	0%	15	10	0	0



Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (40%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de medicina general del grupo 1, donde se midió la satisfacción, alcanzó un 100%.

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
UIS	72%	28%	0%	0%
TOTALES	72%	28%	0%	0%

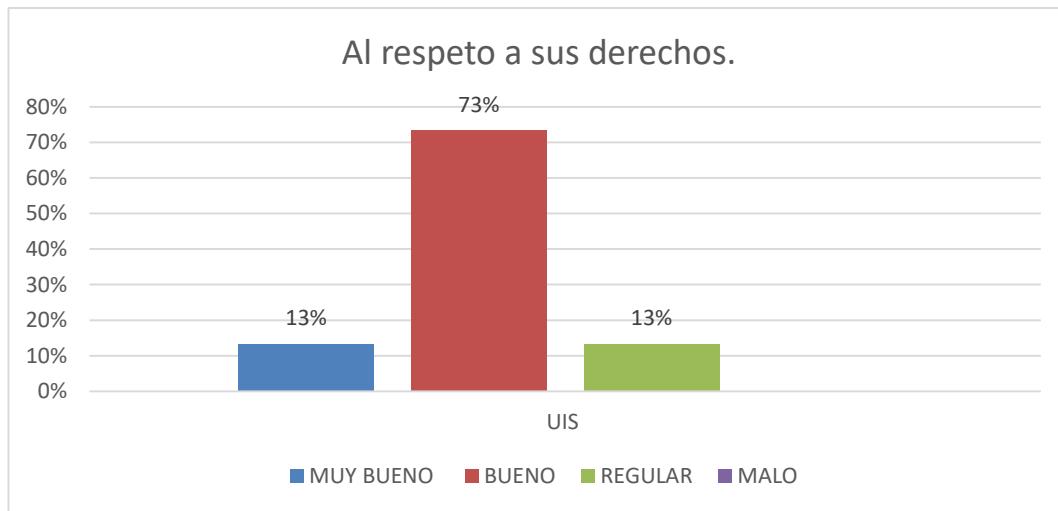


Podemos observar que del total de encuestados un 72% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 28% refiere que probablemente sí recomendaría a familiares y amigos la entidad.

5.2 ENFERMERIA

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

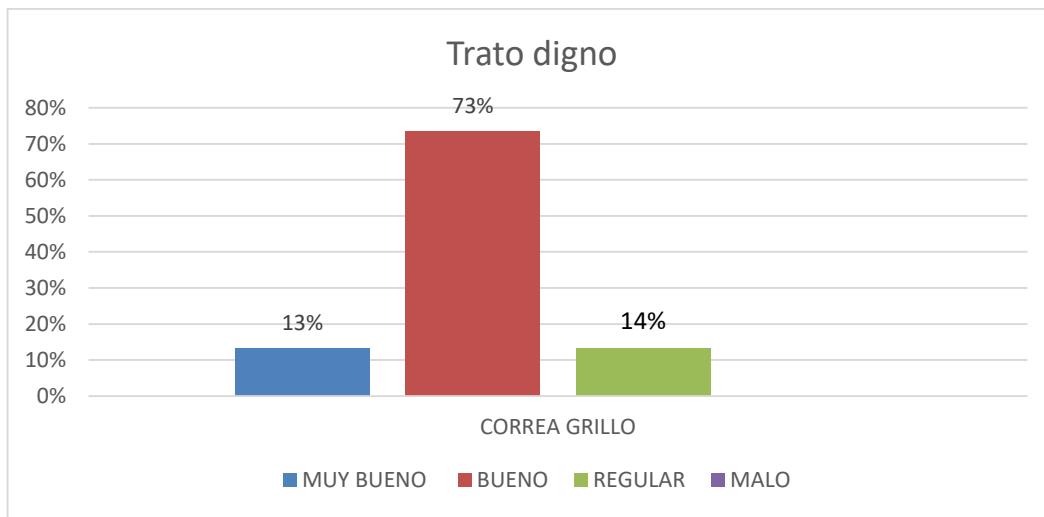
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	73%	13%	0%
TOTALES	13%	73%	13%	0%



De los 15 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.

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

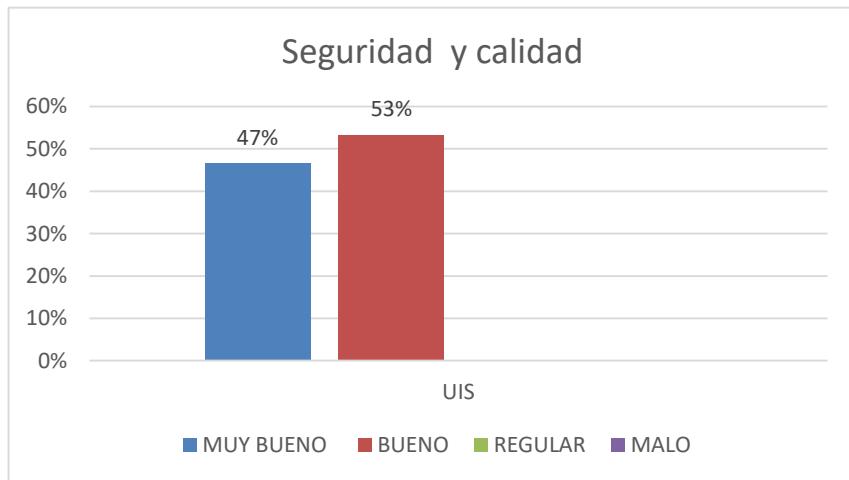
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
UIS	13%	73%	14%
TOTALES	13%	73%	14%



De los 15 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 87 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 14% restante estan regularmente satisfechos.

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

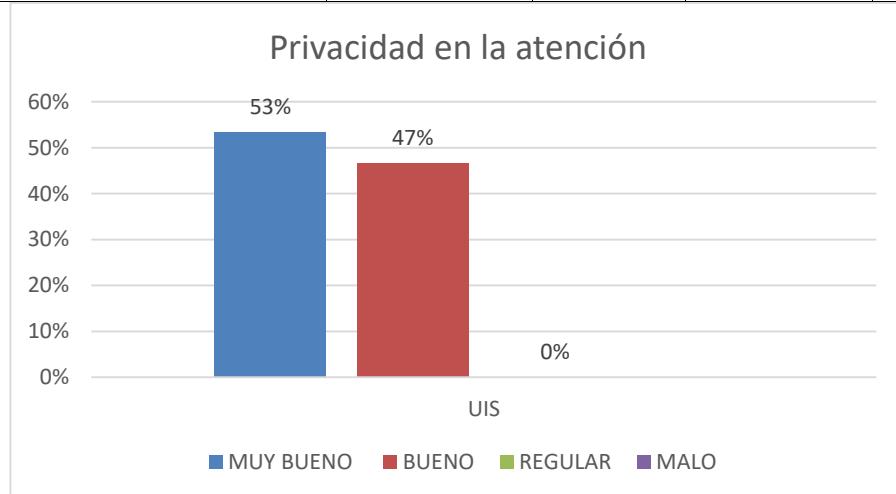
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	47%	53%	0%	0%
TOTALES	47%	53%	0%	0%



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 15 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.**

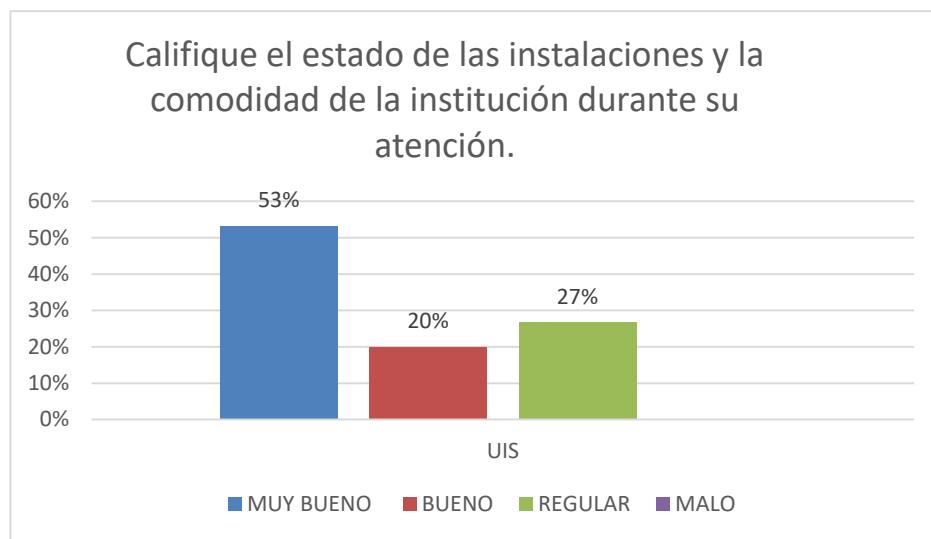
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	53%	47%	0%	0%
TOTALES	53%	47%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 15 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.

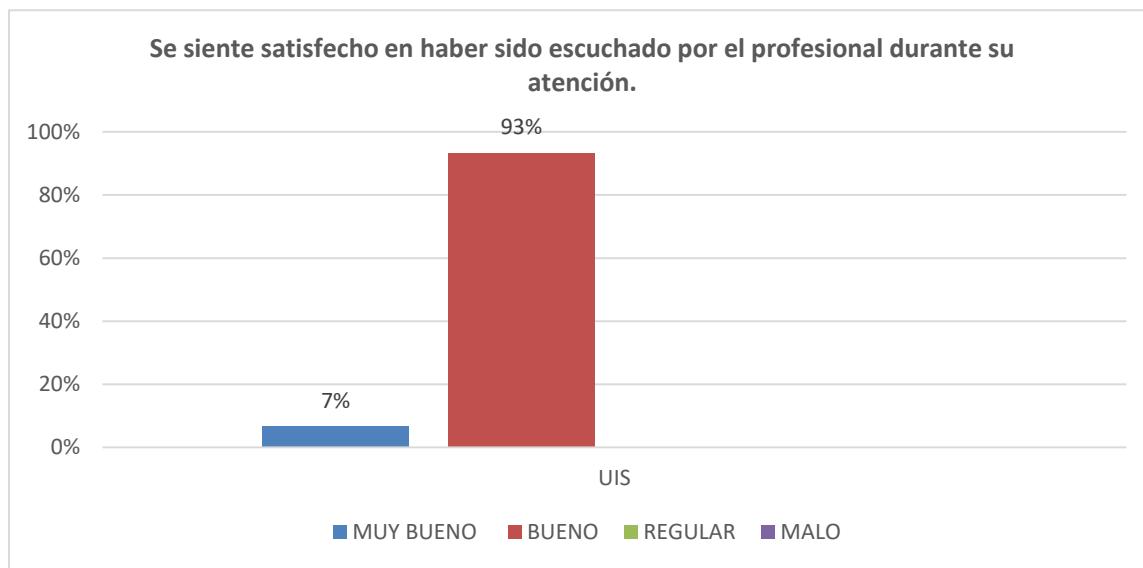
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	53%	20%	27%	0%
TOTALES	53%	20%	27%	0%



Con respecto a los 15 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 73% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones, el 27% restante califico como regular la satisfacción.

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

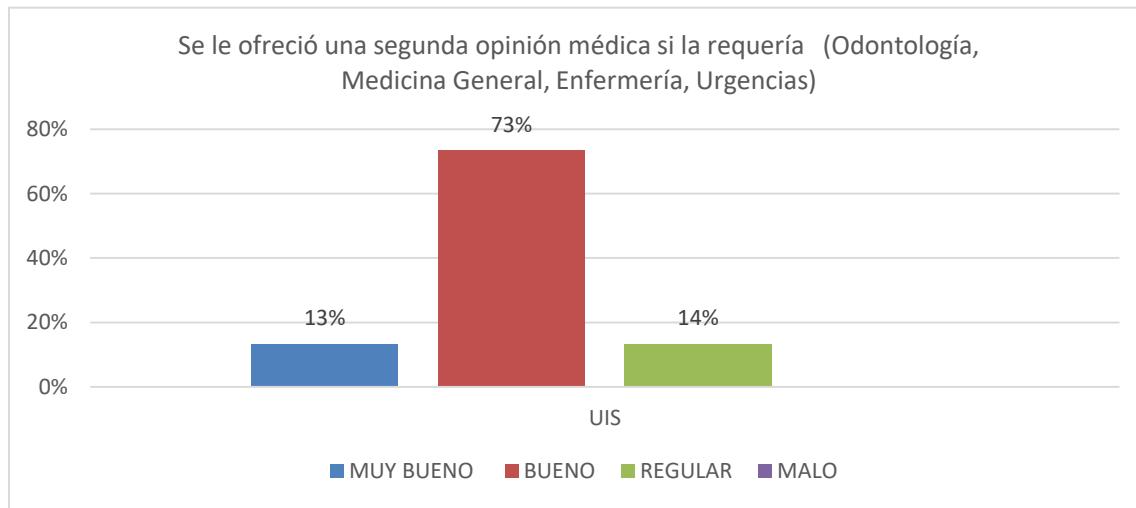
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	7%	93%	0%	0%
TOTALES	7%	93%	0%	0%



Con respecto a los 15 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.

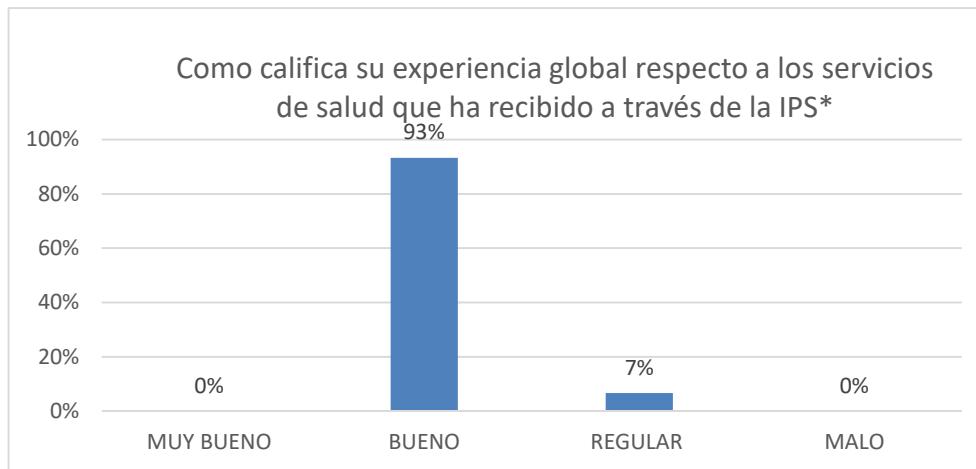
Se le ofreció una segunda opinión médica si la requería (Odontología, Medicina General, Enfermería, Urgencias)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	13%	73%	14%	0%
TOTALES	13%	73%	14%	0%



De los 15 usuarios encuestados se calificó si el personal de salud le informo que tiene derecho a una **segunda opinión médica si la requiere**, donde: El 86% de los encuestados califico que si se le informo que tiene derecho a una segunda opinión. El 14% refieren que están insatisfechos porque se le ofreció la información de forma 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.?

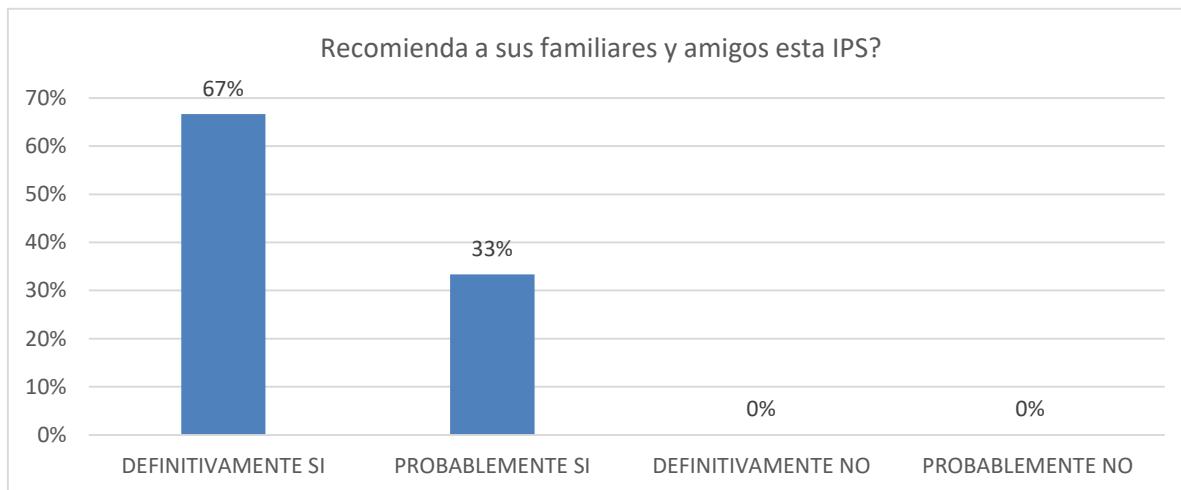
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	0%	93%	7%	0%
TOTALES	0%	93%	7%	0%



Se toman las opciones: muy buena (0%) y buena (93%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho, 7% corresponde a la variable Regular. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería donde se midió la satisfacción, alcanzando un 93%.

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

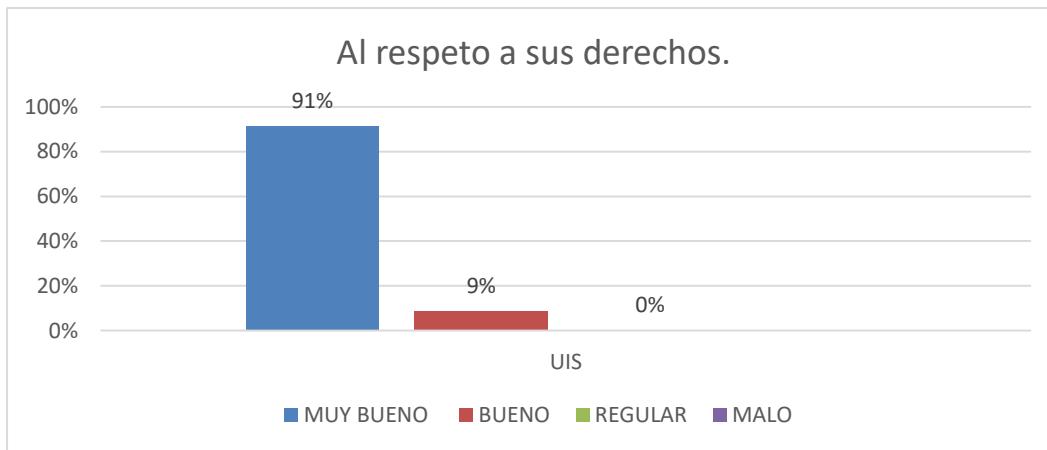


Podemos observar que del total de encuestados un 67% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 33% refiere que probablemente si.

5.3 LABORATORIO

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

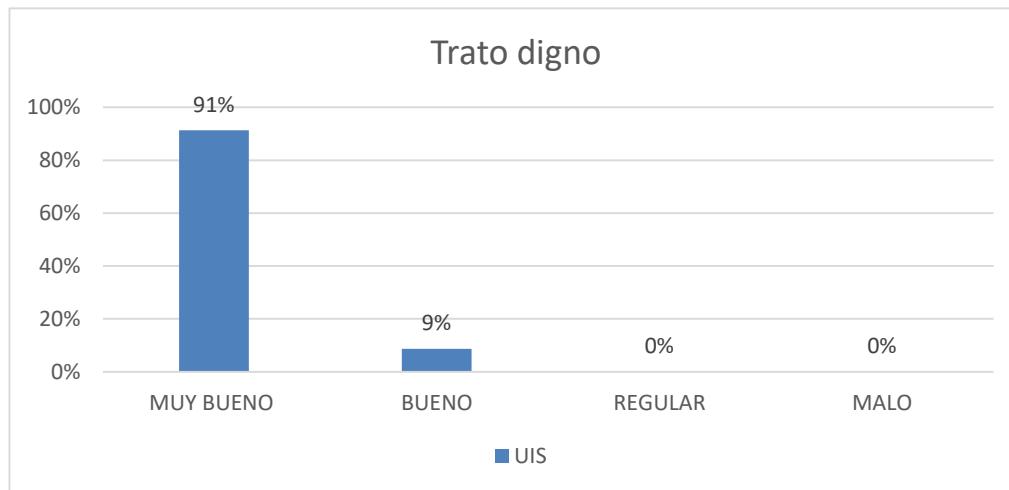
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
TOTALES	91%	9%	0%	0%



De los 23 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos**. El 100 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno.

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

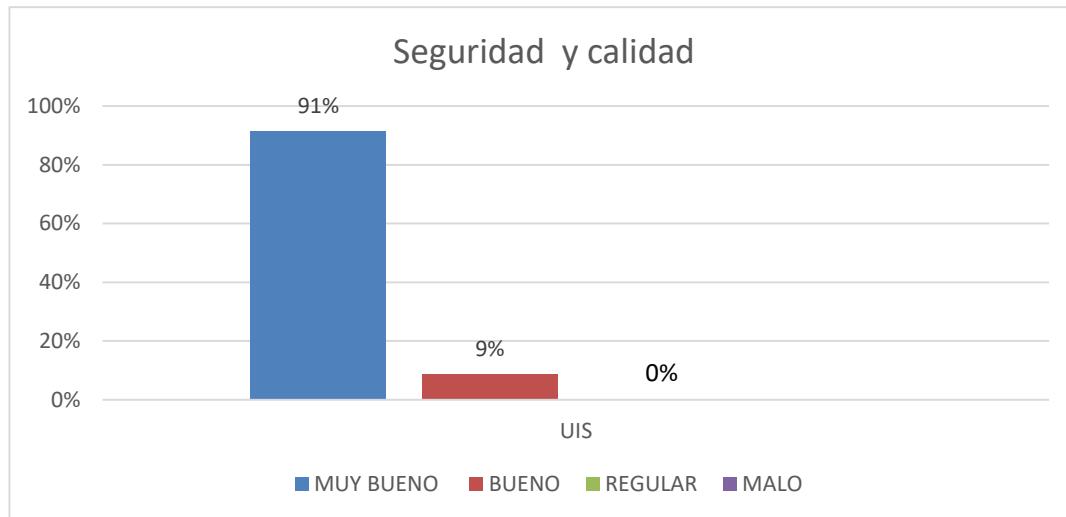
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
TOTALES	91%	9%	0%	0%



De los 23 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.**

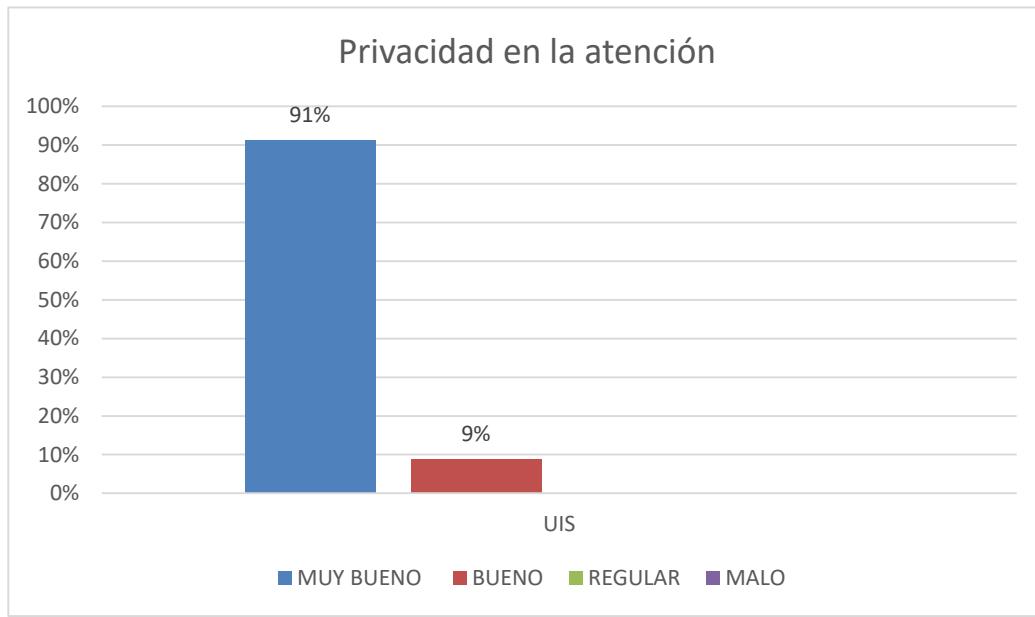
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
TOTALES	91%	9%	0%	0%



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 23 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.

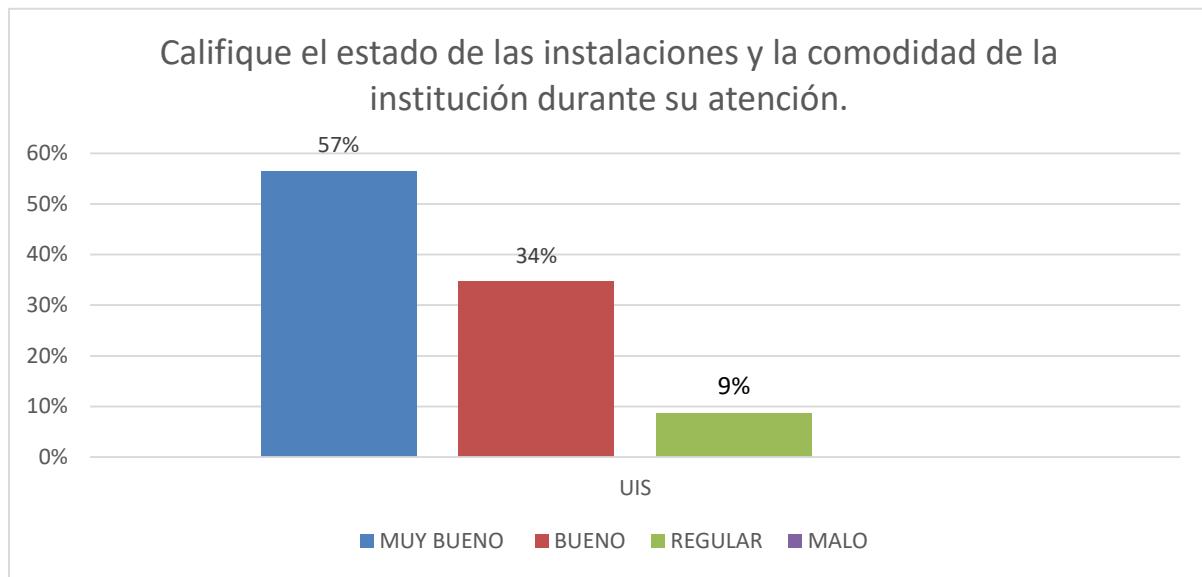
Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	91%	9%	0%	0%
TOTALES	91%	9%	0%	0%



Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 23 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
UIS	57%	34%	9%	0%
TOTALES	57%	34%	9%	0%

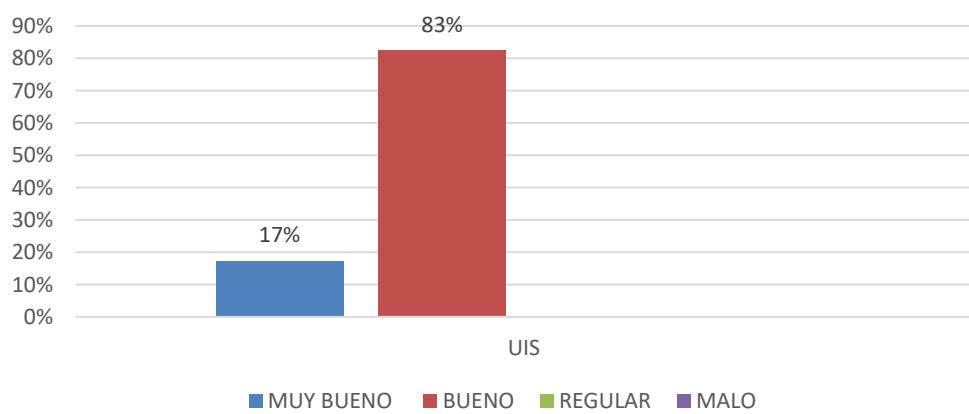


Con respecto a los 23 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 91% de los encuestados calificó entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

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
UIS	17%	83%	0%	0%
TOTALES	17%	83%	0%	0%

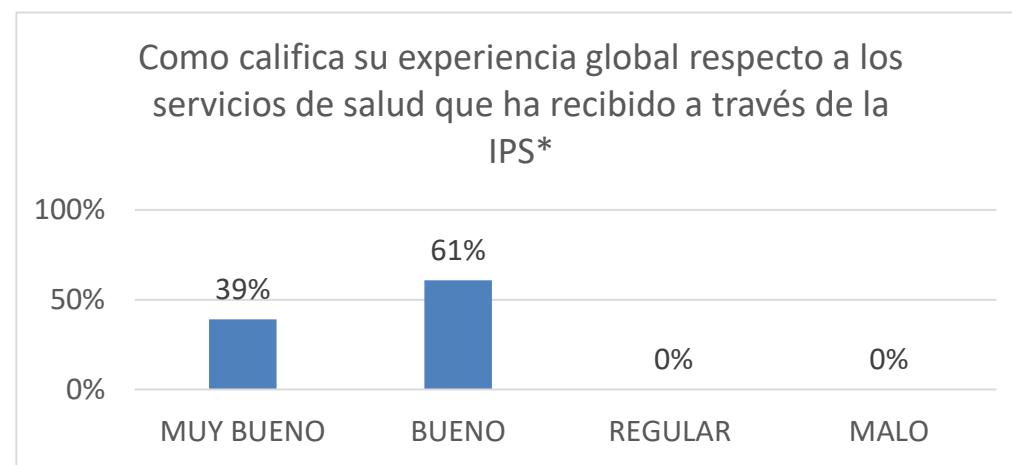
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.



Con respecto a los 23 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.

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

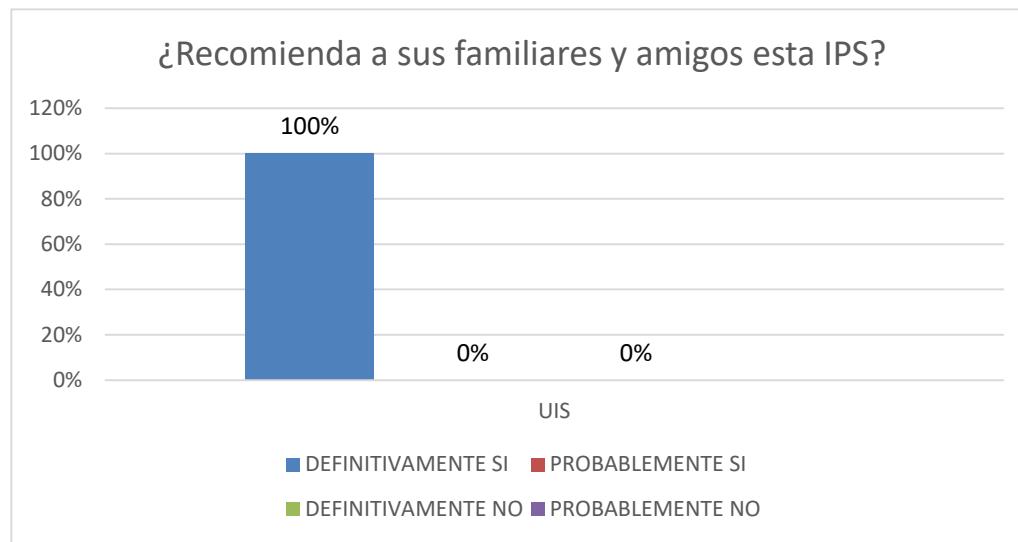
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	39%	61%	0%	0%	9	14	0	0
TOTALES	39%	61%	0%	0%	9	14	0	0



Se toman las opciones: muy buena (39%) y buena (61%) 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%.

5.3.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

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

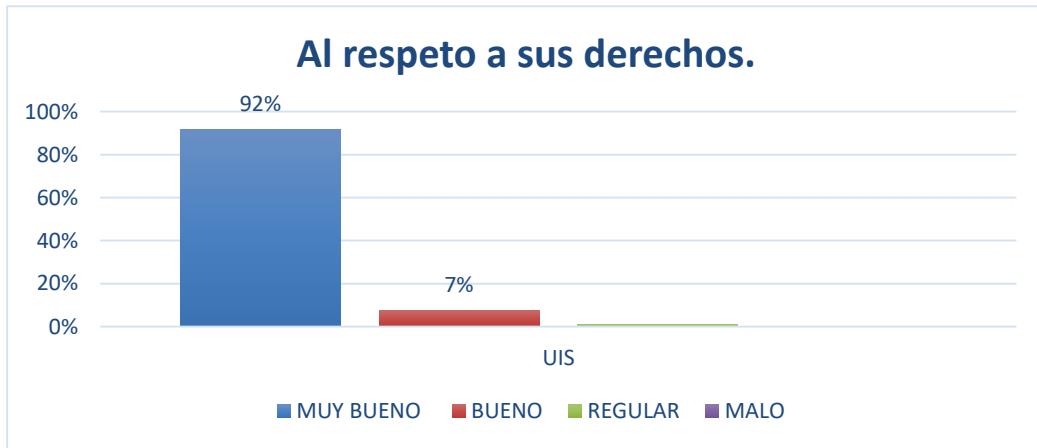


Podemos observar que del total de encuestados de 23 usuarios, un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si

5.4 FARMACIA UIS

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
UIS	92%	7%	1%	0%
TOTALES	92%	7%	1%	0%

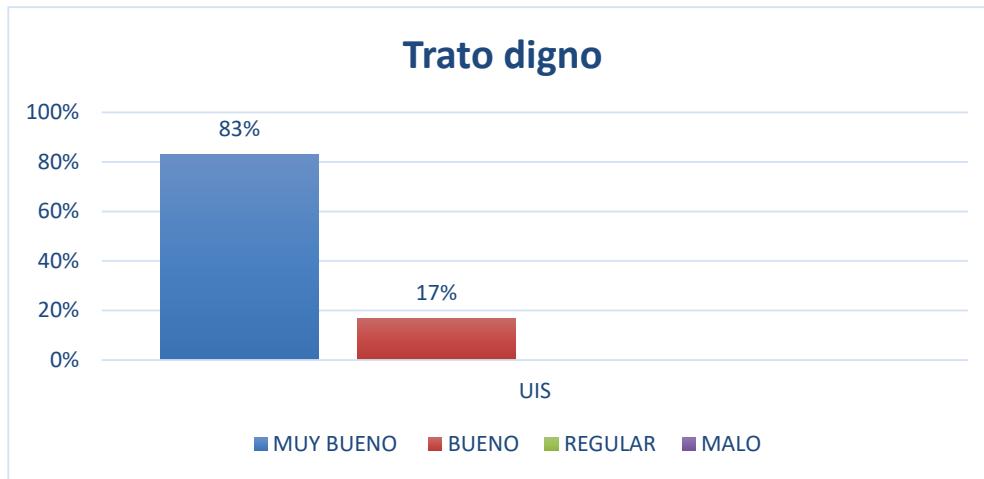


De los 95 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Al respeto a sus derechos.** El 99 % de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. EL 1% está regularmente satisfecho.



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

Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	83%	17%	0%	0%
TOTALES	83%	17%	0%	0%



De los 95 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.

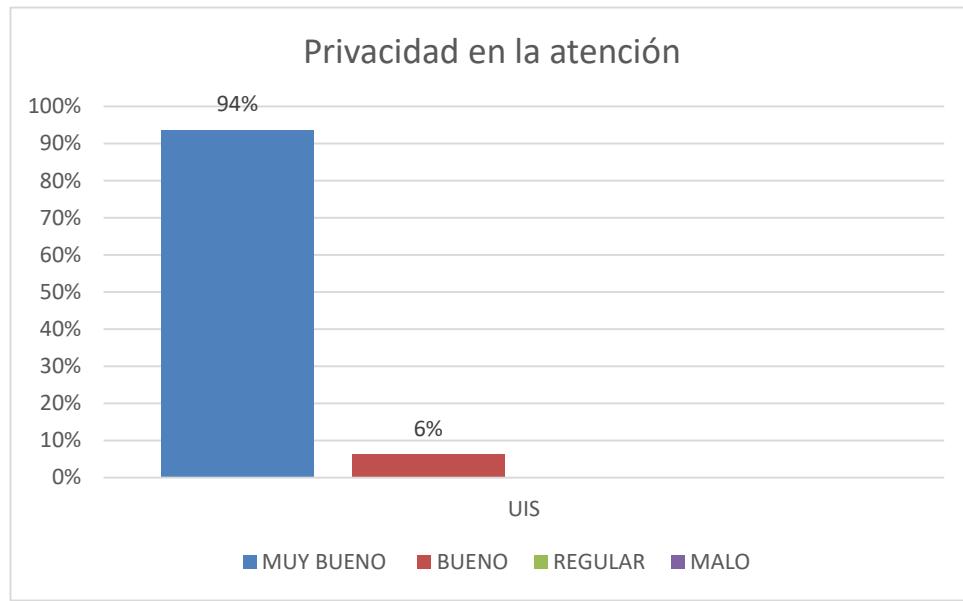
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	93%	6%	1%	0%
TOTALES	93%	6%	1%	0%



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 95 usuarios encuestados donde: El 99% de los encuestados calificó que la atención recibida fue segura en las variables muy bueno y bueno. El 1% refiere que está regularmente satisfecho.

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
UIS	94%	6%	0%	0%
TOTALES	94%	6%	0%	0%

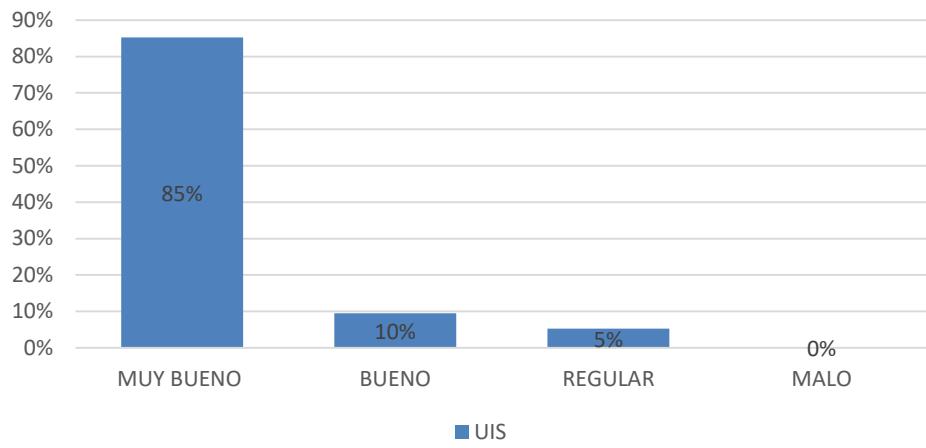


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 95 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

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
UIS	85%	10%	5%	0%
TOTALES	85%	10%	5%	0%

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



Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 995% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones. El 5% restante lo califico como regular.

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

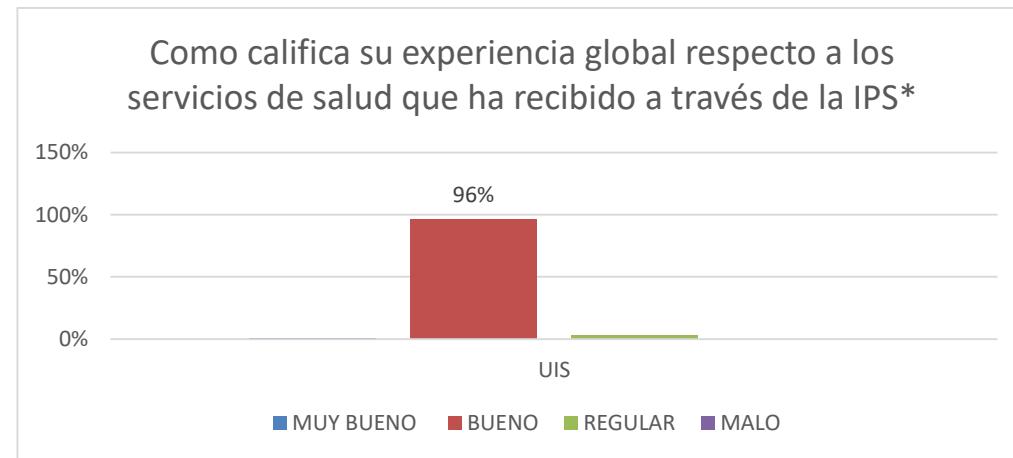
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	93%	7%	0%	0%
TOTALES	93%	7%	0%	0%



Con respecto a los 95 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales.

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

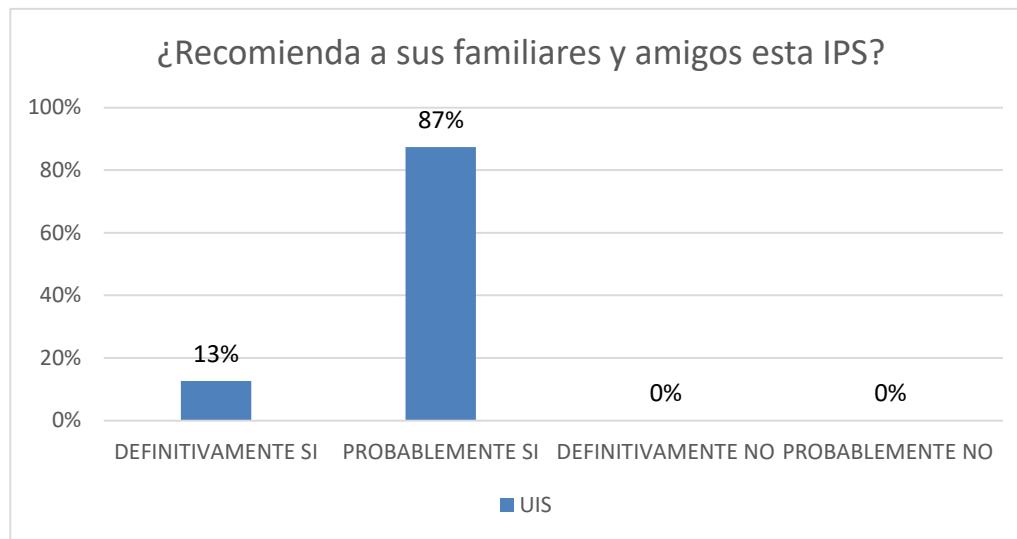
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	1%	96%	3%	0%
TOTALES	1%	96%	3%	0%



Se toman las opciones: muy buena (1%) y buena (96%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y el 3% están regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de farmacia donde se midió la satisfacción, alcanzando un 97%.

5.4.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	13%	87%	0%	0%
TOTALES	13%	87%	0%	0%

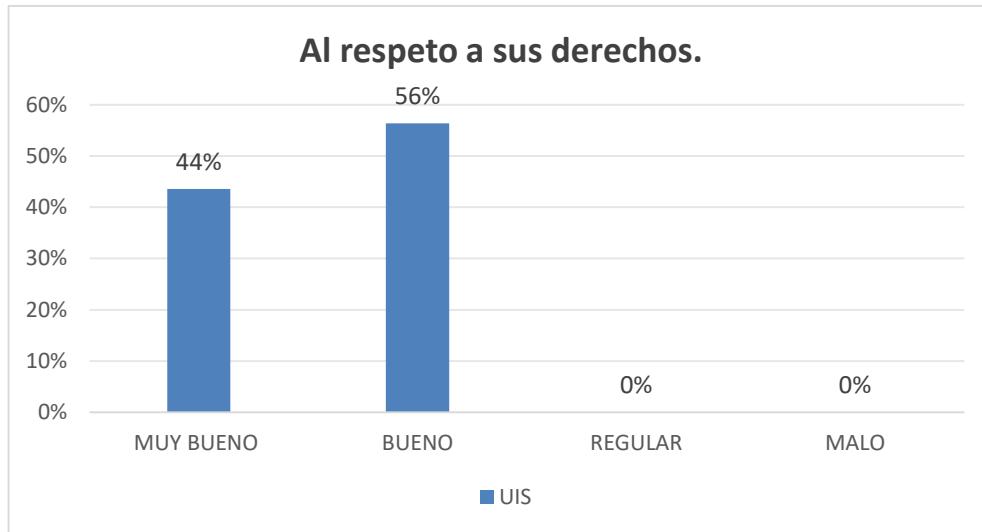


Podemos observar que del total de encuestados de 95 usuarios, un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

5.5 FARMACIA PILOTO URIBE

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

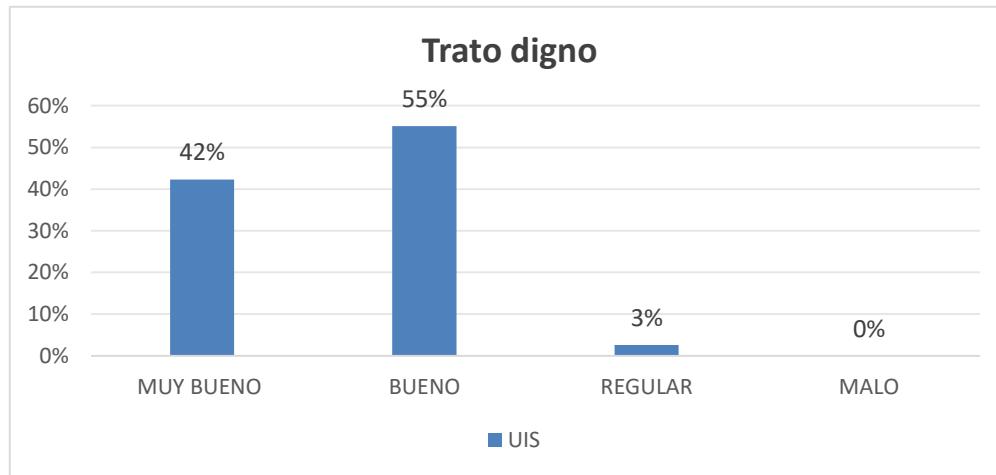
Al respeto a sus derechos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	44%	56%	0%	0%
TOTALES	44%	56%	0%	0%



De los 78 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.

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

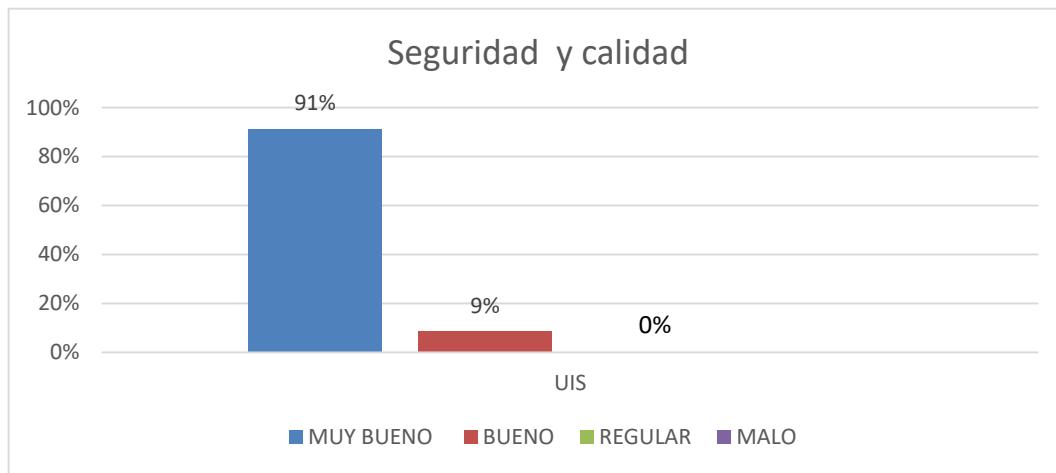
Trato digno	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	42%	55%	3%	0%
TOTALES	42%	55%	3%	0%



De los 78 usuarios encuestados, se calificó si recibió durante su atención por parte del personal de salud **Trato digno**. El 97% de los encuestados calificó que la atención recibida fue con trato digno en las variables de muy bueno y bueno. El 3% restante están regularmente satisfechos.

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

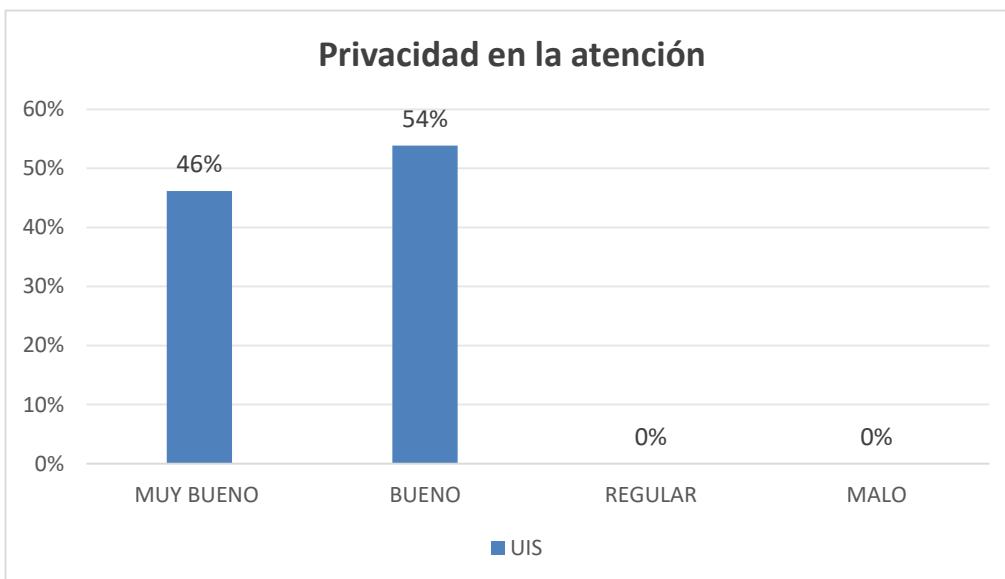
Seguridad y calidad	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	58%	42%	0%	0%
TOTALES	58%	42%	0%	0%



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

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

Privacidad en la atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	46%	54%	0%	0%
TOTALES	46%	54%	0%	0%

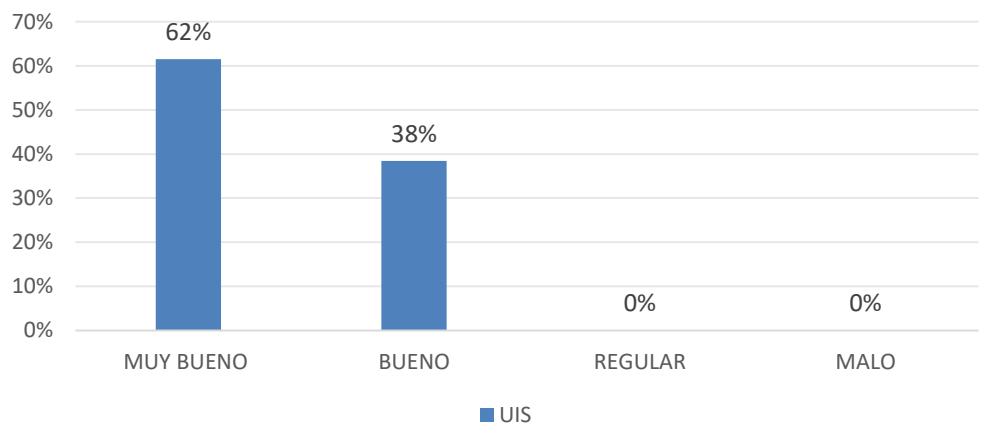


Se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Privacidad en la atención** 78 usuarios encuestados donde: El 100% de los encuestados calificó que la privacidad en la atención recibida fue muy buena y buena.

5.5.5 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
PILOTO URIBE	62%	38%	0%	0%
TOTALES	62%	38%	0%	0%

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



Con respecto a los 78 usuarios encuestados se calificó **el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención**, donde: 100% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno el estado de las instalaciones.

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

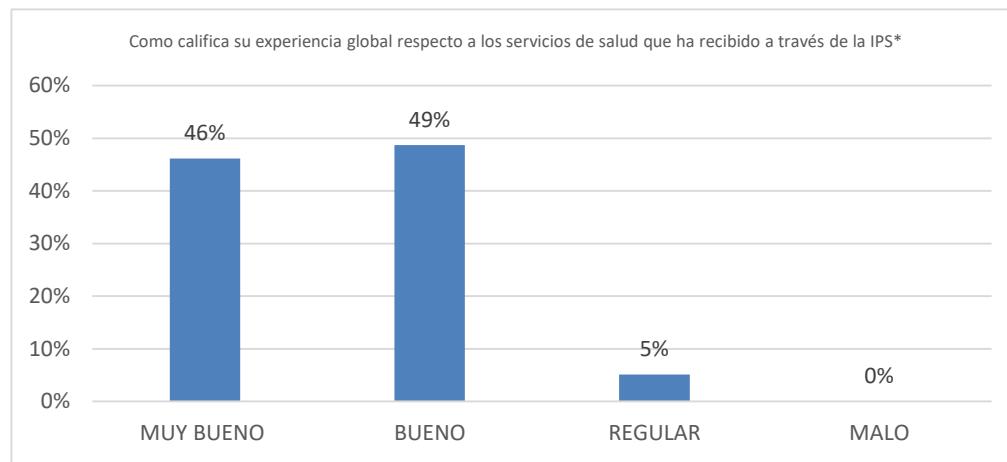
Se siente satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	68%	31%	1%	0%
TOTALES	68%	31%	1%	0%



Con respecto a los 78 usuarios encuestados se calificó **Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención**, donde: El 99% de los encuestados califico entre muy bueno y bueno la escucha por parte de los profesionales. El 1% restante esta regularmente satisfecho.

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

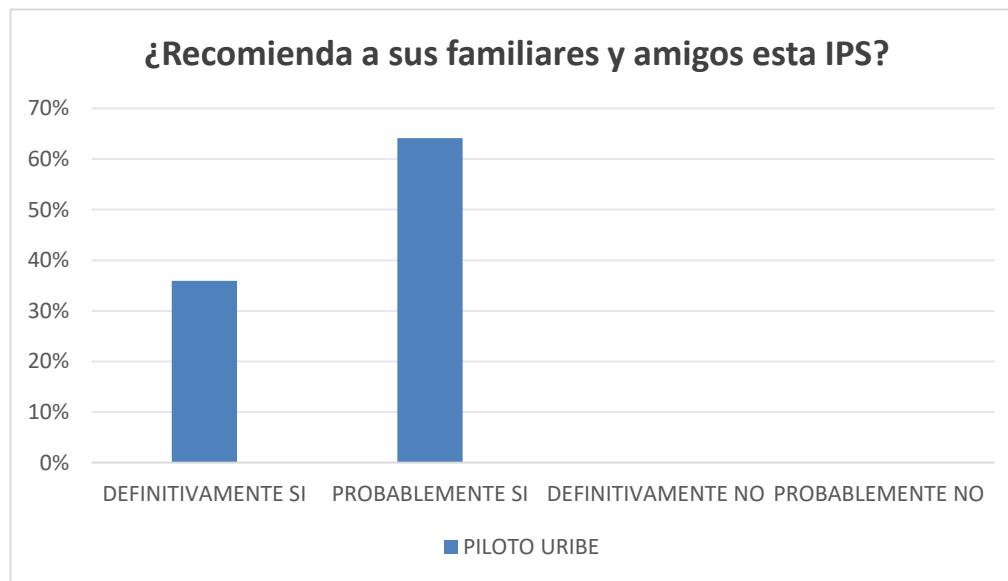
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PILOTO URIBE	46%	49%	5%	0%	36	38	4	0
TOTALES	46%	49%	5%	0%	36	38	4	0



Se toman las opciones: muy buena (46%) y buena (49%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y el 5% están regularmente satisfechos. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Farmacia donde se midió la satisfacción, alcanzando un 95%.

5.5.8 Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
PILOTO URIBE	36%	64%	0%	0%
TOTALES	36%	64%	0%	0%



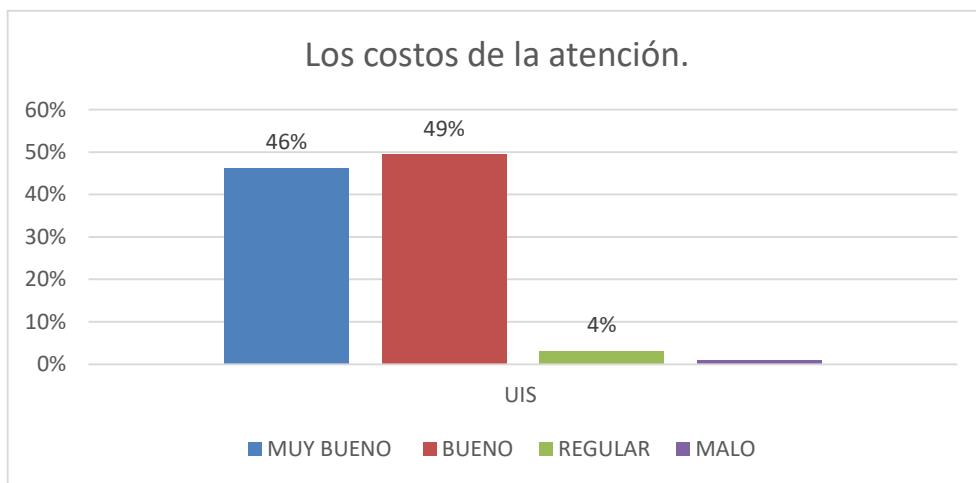
Podemos observar que del total de encuestados de 95 usuarios, un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente si.

6 GRUPO 2 DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

6.1 URGENCIAS

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

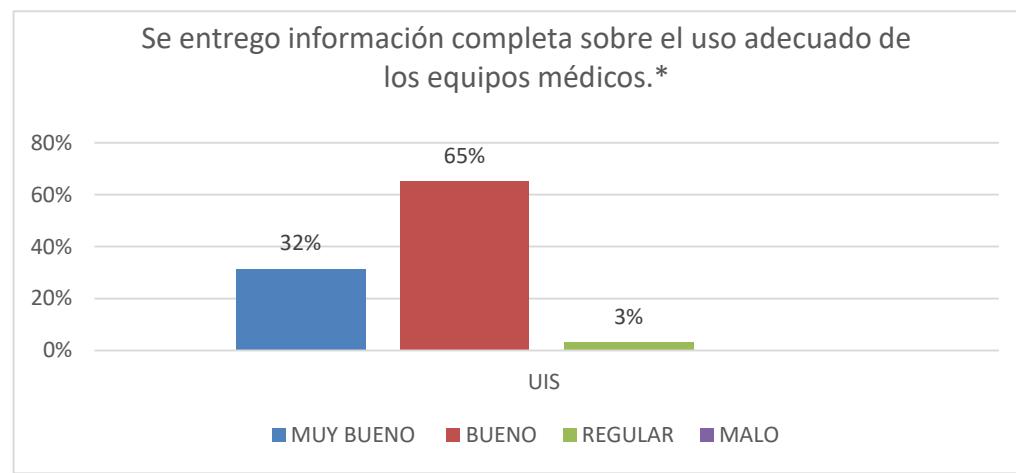
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	46%	49%	4%	1%
TOTALES	46%	49%	4%	1%



De los 95 usuarios encuestados. El 95% restante manifestaron satisfacción el 5% restante manifestó no entrega de información sobre los costos de la atención en el servicio de urgencias.

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.

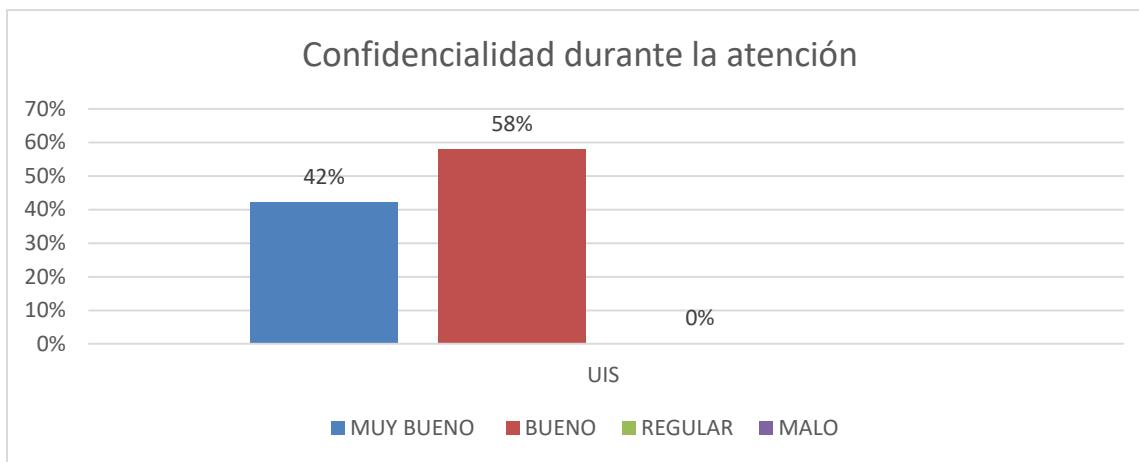
Se entrego información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	32%	65%	3%	0%
TOTALES	32%	65%	3%	0%



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 97% están satisfechos con la información recibida, y el 3% 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.

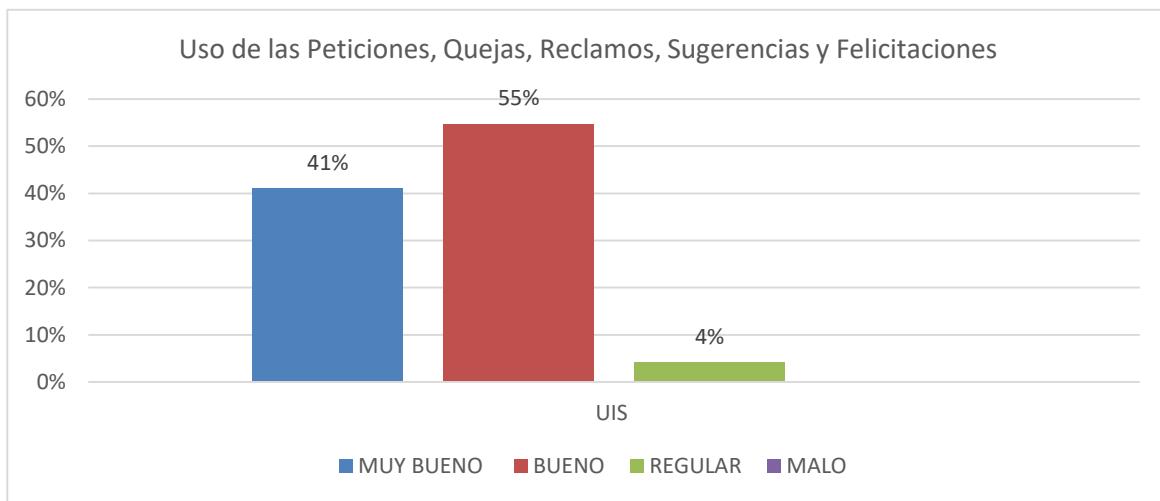
Confidencialidad durante la atención*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	42%	58%	0%	0%
TOTALES	42%	58%	0%	0%



De los 95 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.

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

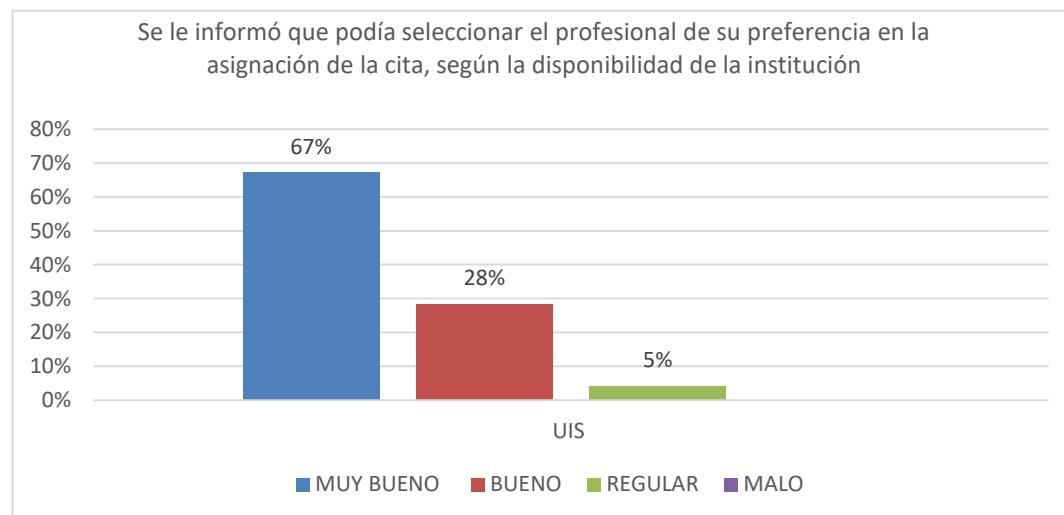
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	41%	55%	4%	0%
TOTALES	41%	55%	4%	0%



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.

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
UIS	67%	28%	5%	0%
TOTALES	67%	28%	5%	0%

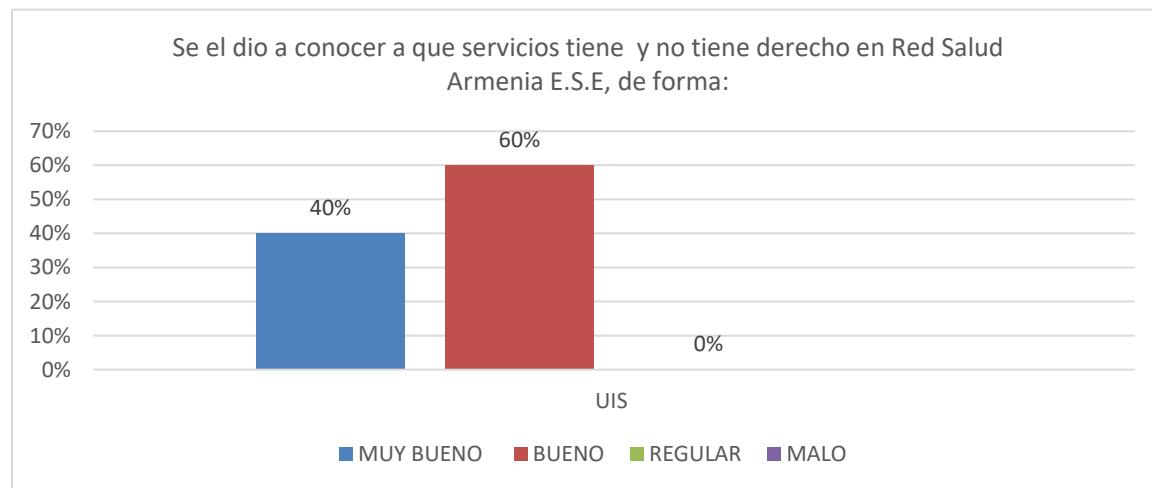


De los 95 usuarios encuestados se calificó si **se le informó que podrá seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución** donde: El 95% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia. El 5% de los usuarios encuestados informan que se le brindo información de forma regular.



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

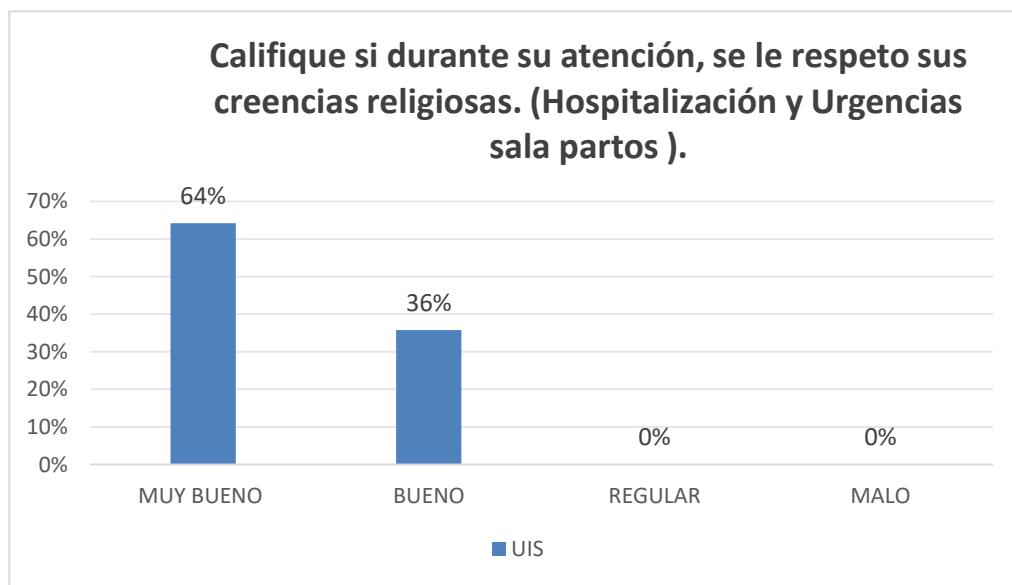
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



De los 95 usuarios encuestados se calificó si **Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:** El 100% de los encuestados califico que si se le informo que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

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

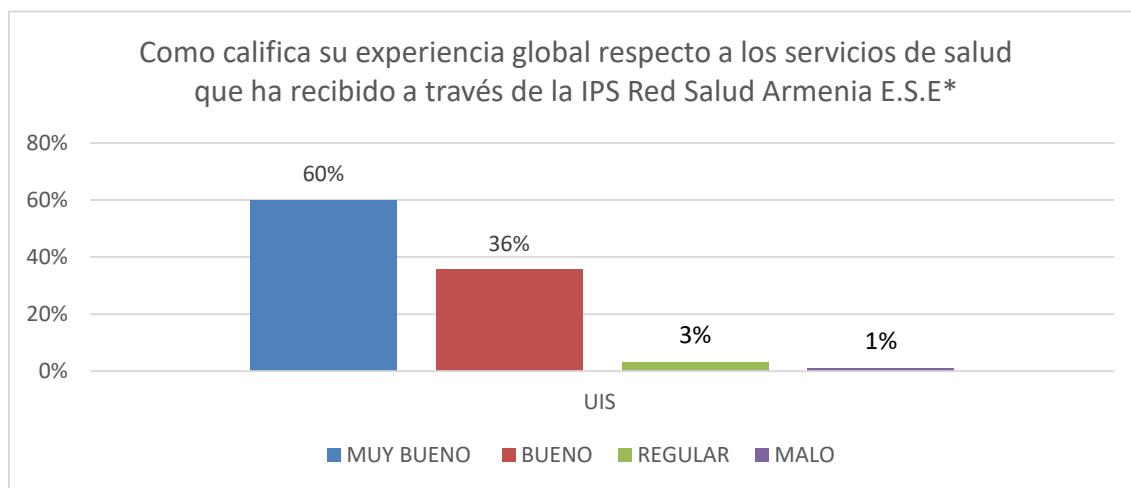
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias sala partos).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	64%	36%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



De los 95 usuarios encuestados se pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.** El 100% de los encuestados calificó que si se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

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

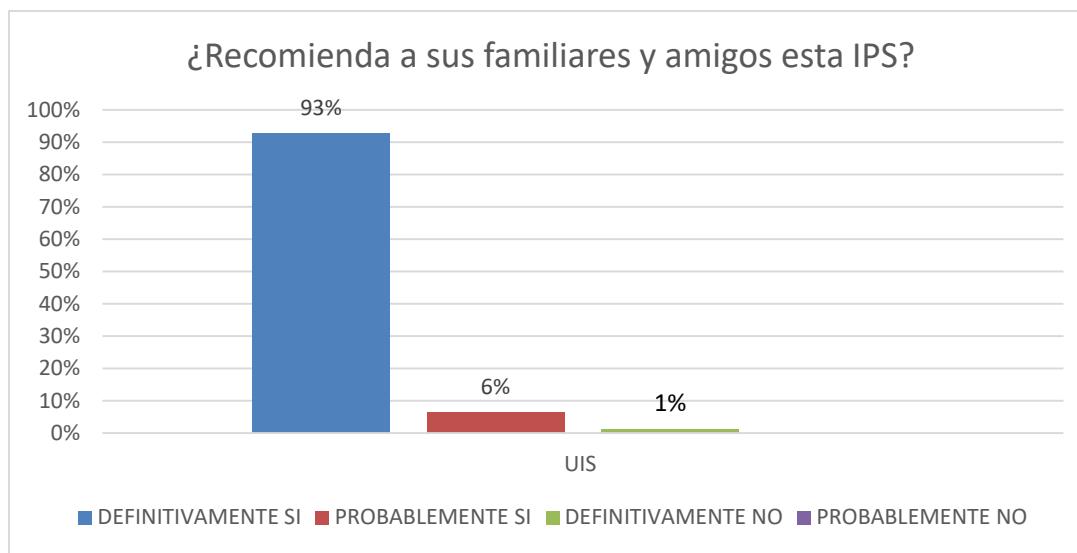
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUEN O	REGUL AR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	36%	3%	1%	57	34	3	1
TOTALES	60%	36%	3%	1%	57	34	3	1



Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (36%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de urgencias donde se midió la satisfacción, alcanzando un 96%.

6.1.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	93%	6%	1%	0%
TOTALES	93%	6%	1%	0%

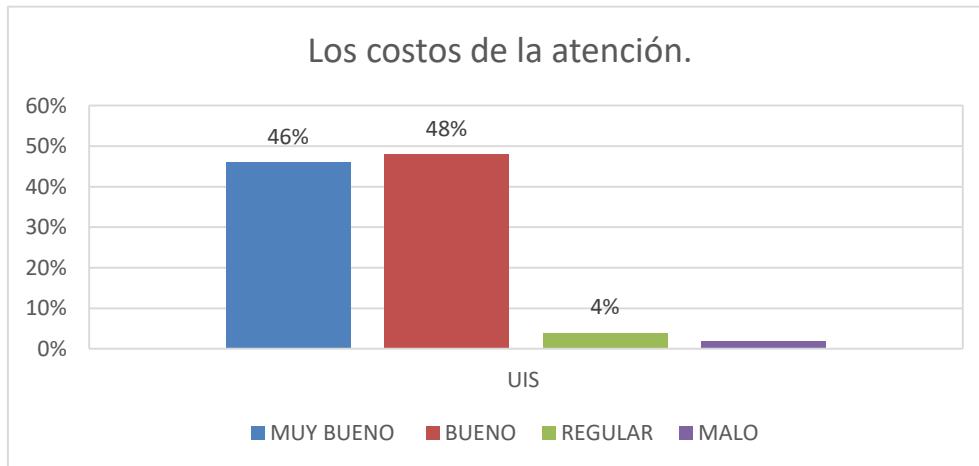


Podemos observar que del total de encuestados un 93% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 6% refiere que probablemente si, y 1 % definitivamente no recomienda a familiares y amigos la IPS.

6.2 HOSPITALIZACION

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

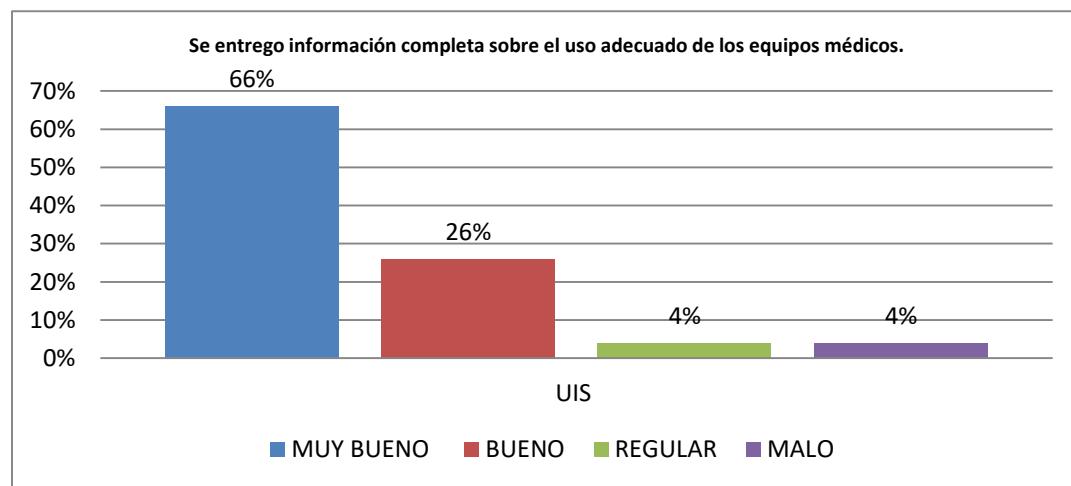
Los costos de la atención.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	46%	48%	4%	2%
TOTALES	46%	48%	4%	2%



De los 50 usuarios encuestados sobre **los costos de la atención**. El 94% restante manifestaron satisfacción. El 6% restante están regularmente satisfechos.

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.

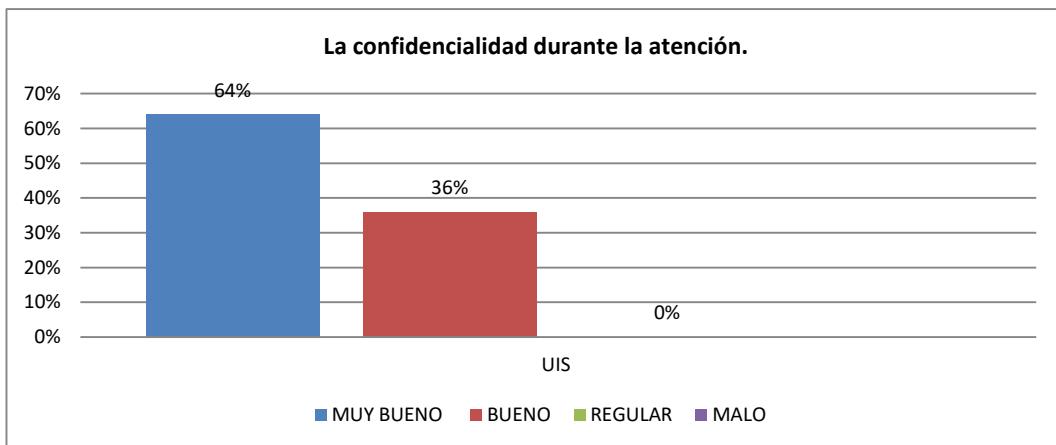
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	66%	26%	4%	4%
TOTALES	66%	26%	4%	4%



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 92% están satisfechos con la información recibida, y el 8% 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.

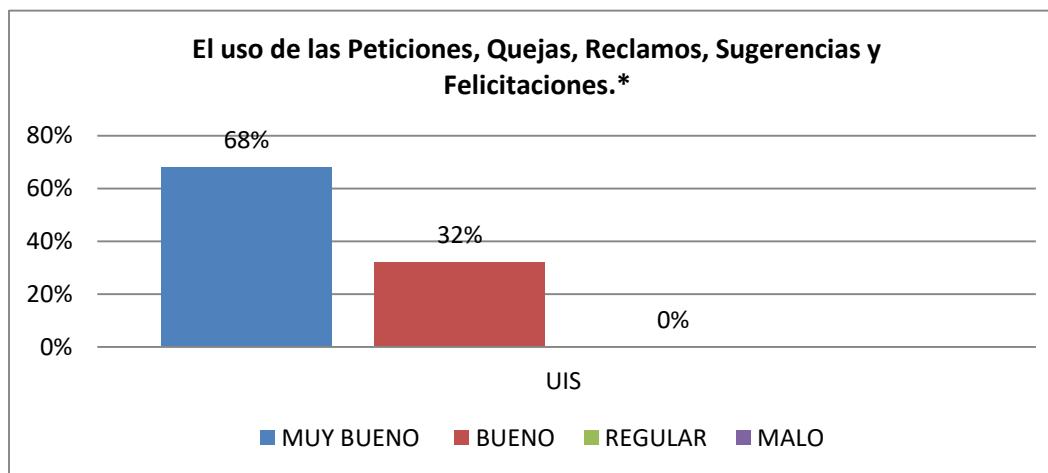
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	64%	36%	0%	0%
TOTALES	64%	36%	0%	0%



De los 50 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Confidencialidad** durante la atención el 100% están satisfechos con la información recibida.

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

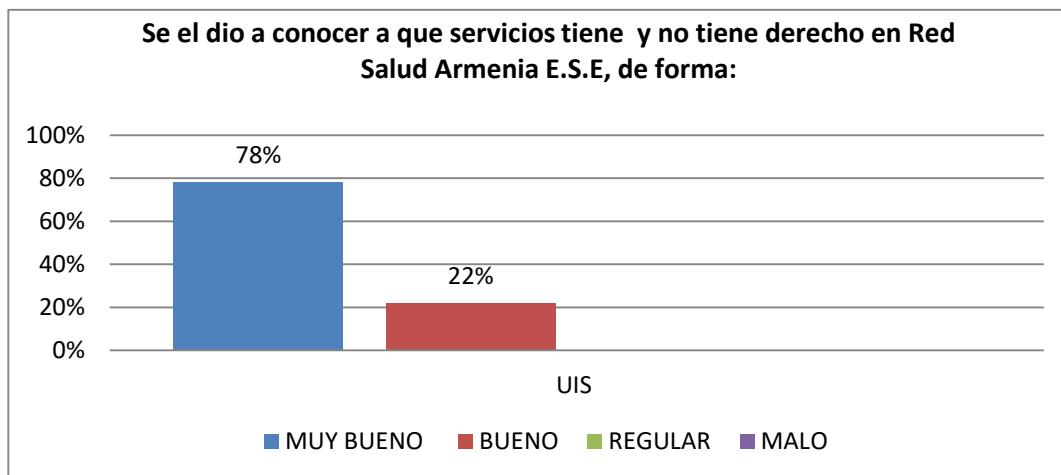
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	68%	32%	0%	0%
TOTALES	68%	32%	0%	0%



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.

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

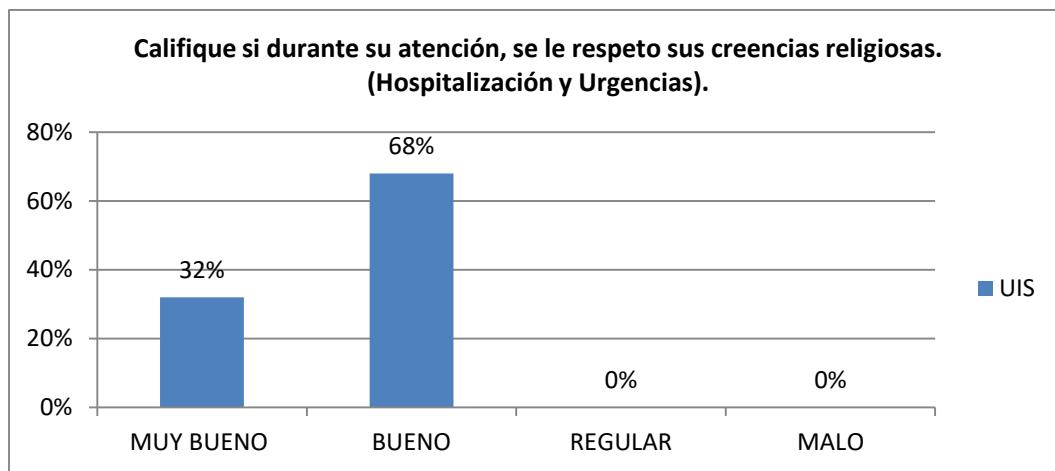
Se el dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	78%	22%	0%	0%
TOTALES	78%	22%	0%	0%



De los 50 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.

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

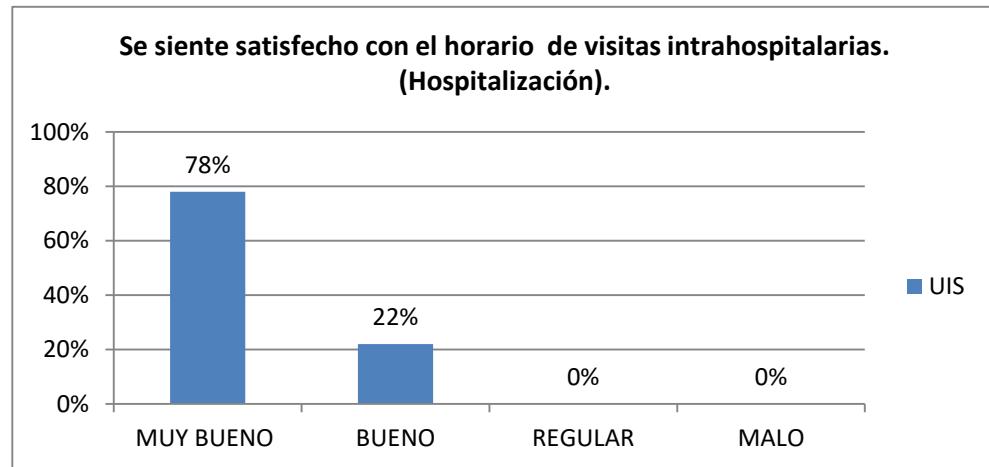
Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas. (Hospitalización y Urgencias).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	32%	68%	0%	0%
TOTALES	32%	68%	0%	0%



De los 50 usuarios encuestados se pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.** El 100% de los encuestados calificó que si se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia.

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

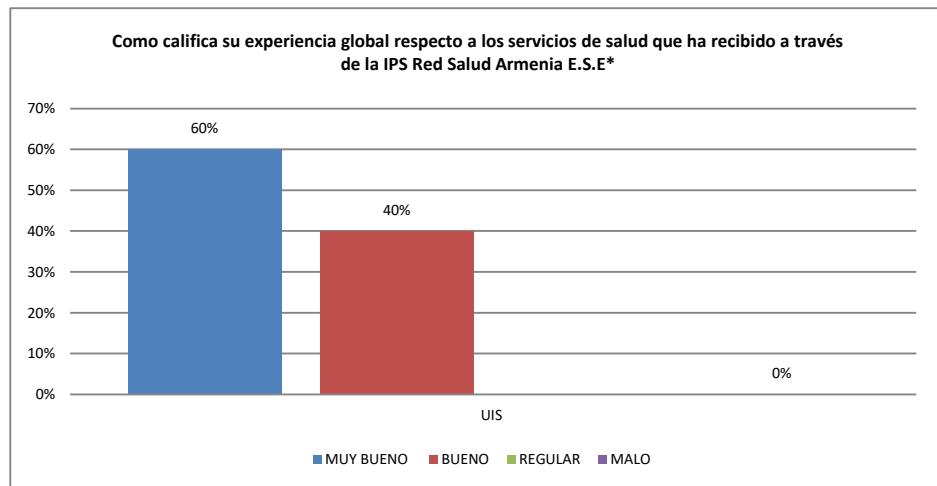
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	78%	22%	0%	0%
TOTALES	78%	22%	0%	0%



De los 50 usuarios encuestados se pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización)**. El 100% de los encuestados califico que si se le respeto los Horarios en el servicio.

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

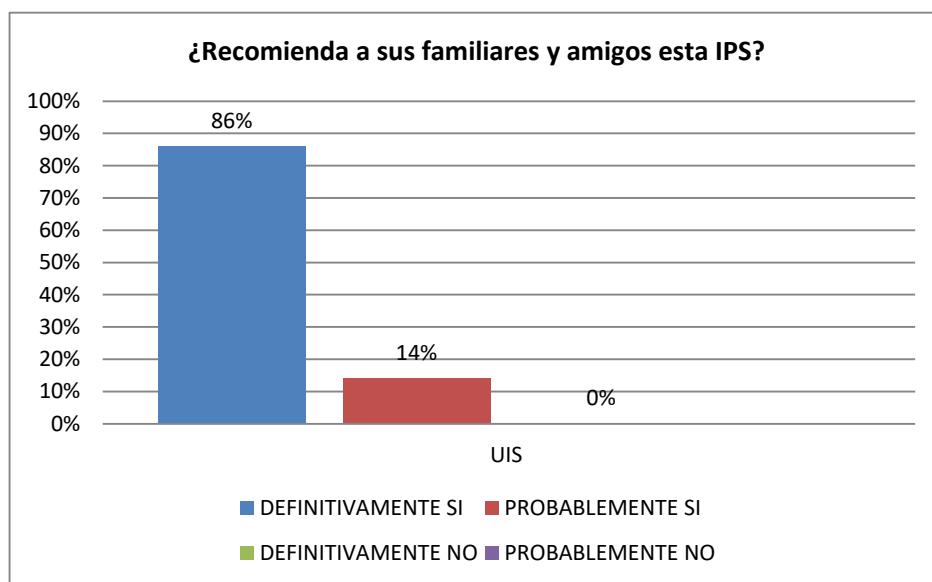
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	60%	40%	0%	0%	30	20	0	0
TOTALES	60%	40%	0%	0%	30	20	0	0



Se toman las opciones: muy buena (60%) y buena (40%), para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y un (0%) regular y (0%) malo donde expresan insatisfacción. La percepción general con la I.P.S en el servicio de Hospitalización, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.2.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

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

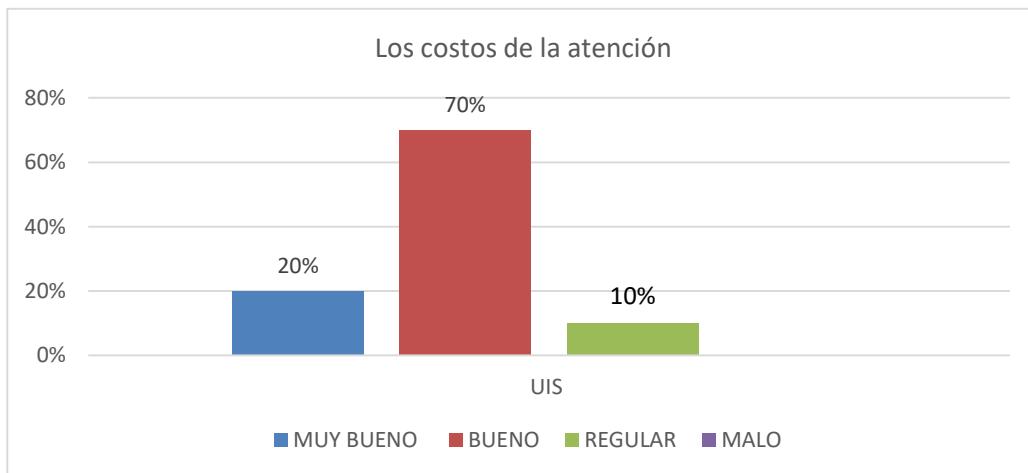


Podemos observar que del total de encuestados un 86% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 14% refiere que probablemente sí.

6.3 SALA DE PARTOS

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
UIS	20%	70%	10%	0%
TOTALES	20%	70%	10%	0%

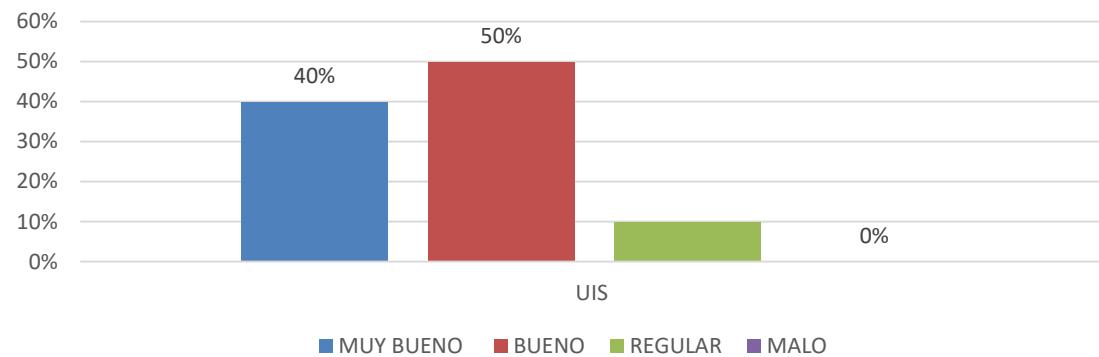


De los 10 usuarios encuestados el 10% manifestaron sentirse insatisfechos con respecto a la información que no recibieron **sobre los costos de la atención**. El 90% restante manifestaron satisfacción.

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
UIS	40%	50%	10%	0%
TOTALES	40%	50%	10%	0%

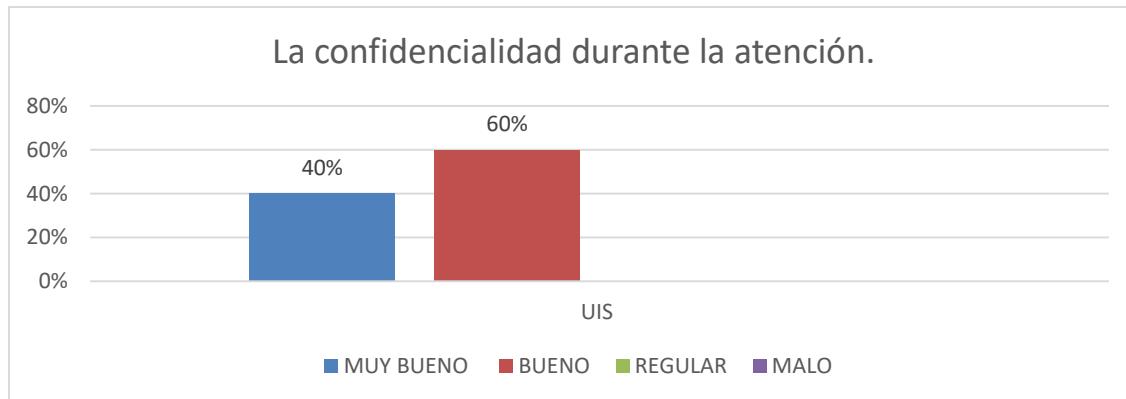
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.



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 90% están satisfechos con la información recibida, y el 10% 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.

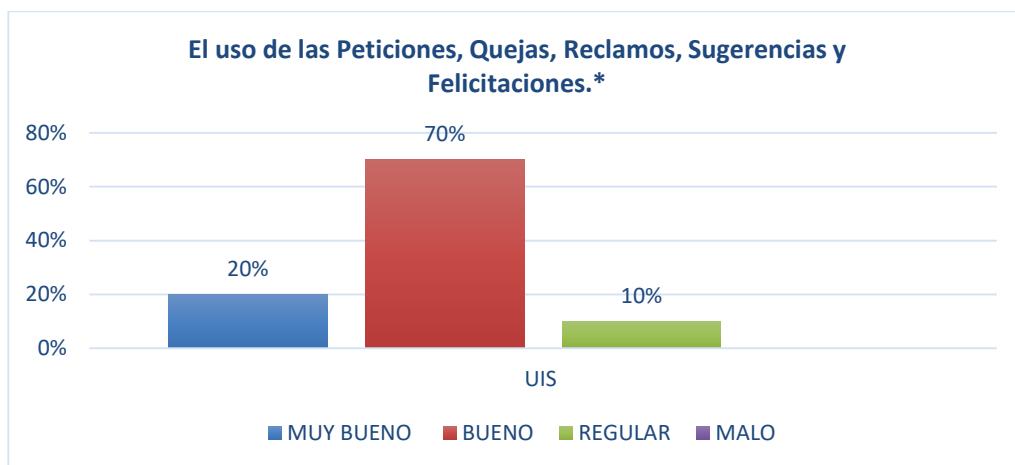
La confidencialidad durante la atención.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	40%	60%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%



De los 10 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.

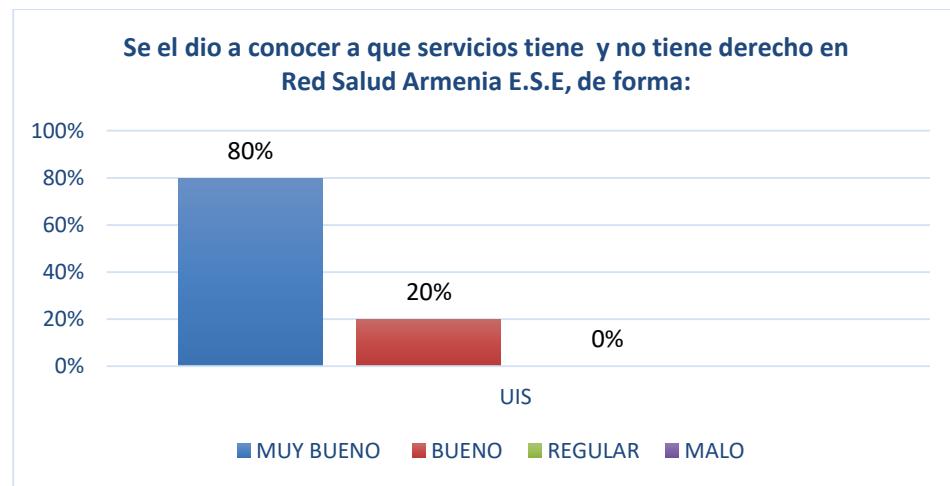
El uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	20%	70%	10%	0%
TOTALES	20%	70%	10%	0%



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 90% de los encuestados manifestó satisfacción con la información brindada a lo que respecta con PQRSF. El 1% están regularmente satisfechos con la información recibida.

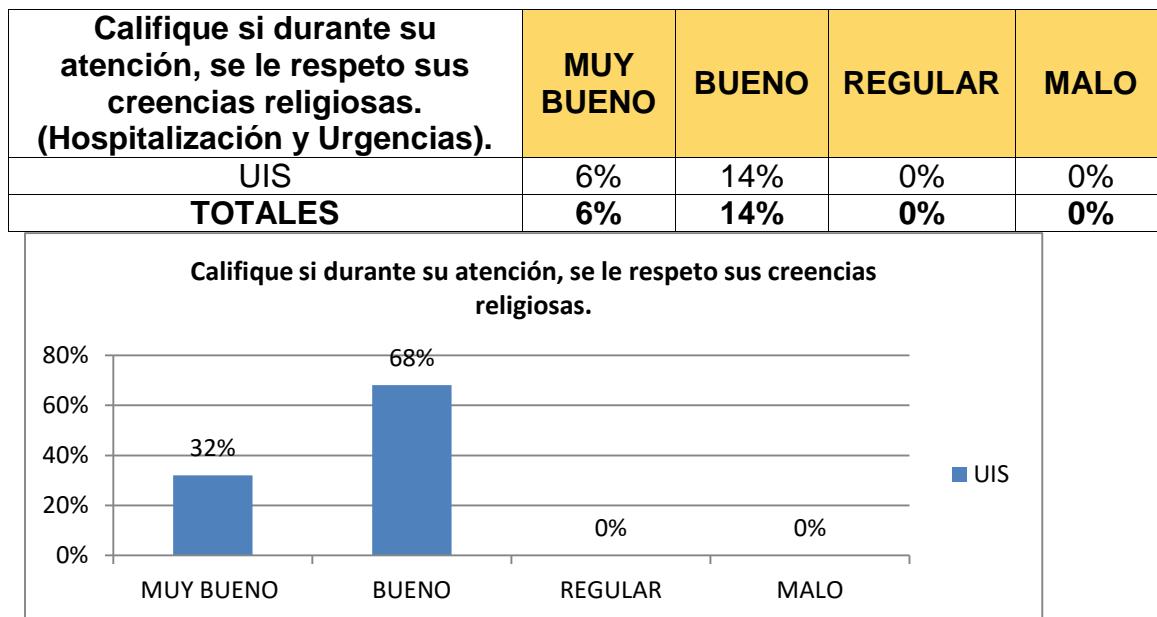
6.3.5 Se le dio a conocer a que servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:

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
UIS	80%	20%	0%	0%
TOTALES	80%	20%	0%	0%



De los 10 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.

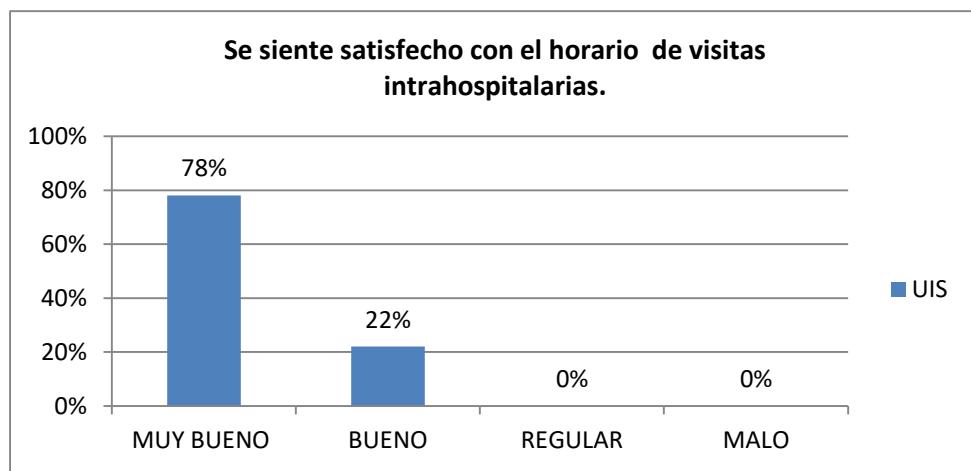
6.3.6 Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.



De los 10 usuarios encuestados se pregunta: **Califique si durante su atención, se le respeto sus creencias religiosas.** El 100% de los encuestados calificó que si se le respeto sus creencias

6.3.7 Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Sala de partos).

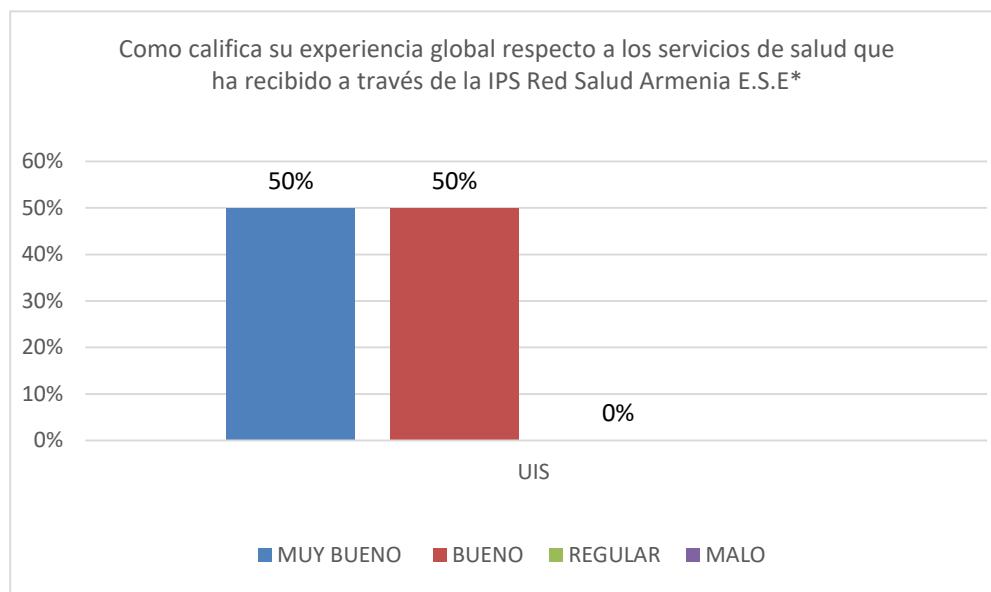
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	16%	4%	0%	0%
TOTALES	16%	4%	0%	0%



De los 10 usuarios encuestados se pregunta: **Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias.** El 100% de los encuestados califico que si se le respeto los Horarios en el servicio.

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

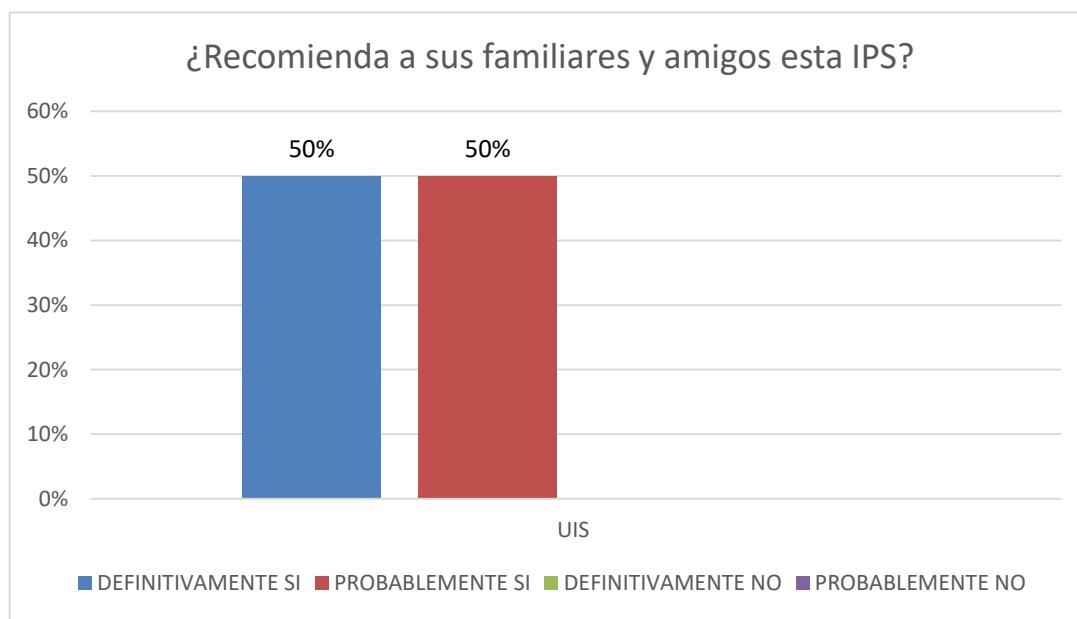
como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
UIS	50%	50%	0%	0%
TOTALES	50%	50%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (50%) y buena (50%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de sala de partos, donde se midió la satisfacción, alcanzando un 100%.

6.3.9 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
UIS	50%	50%	0%	0%
TOTALES	50%	50%	0%	0%



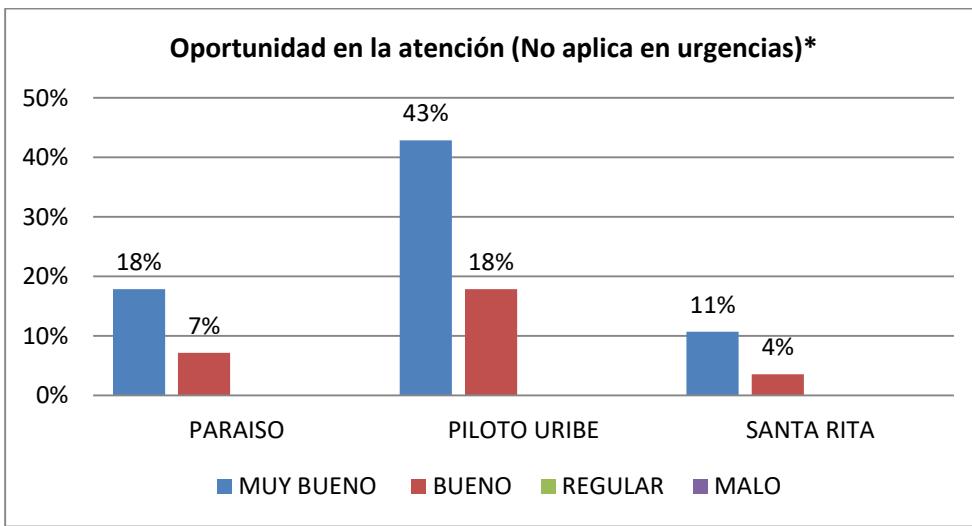
Podemos observar que del total de encuestados un 50% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; 50% refiere que probablemente si.

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.

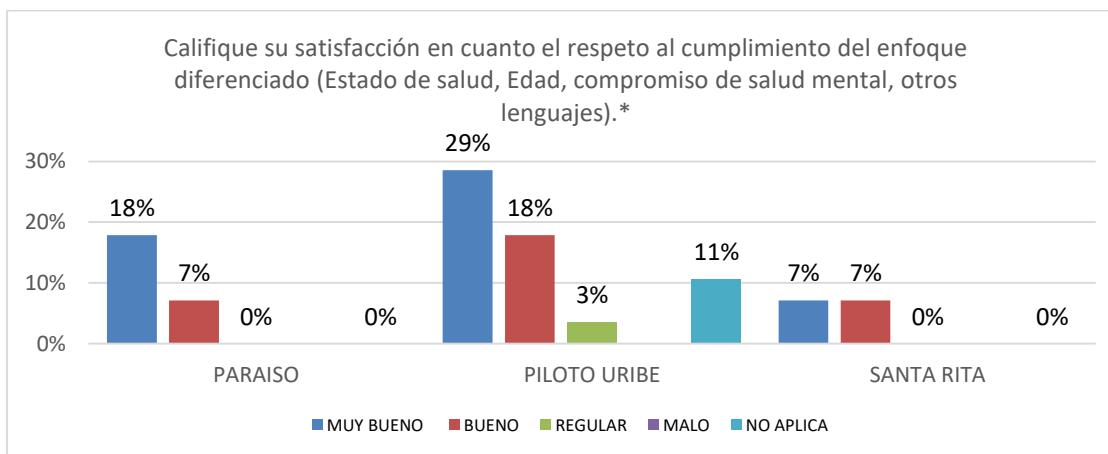
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	18%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	43%	18%	0%	0%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%
TOTALES	71%	29%	0%	0%



De los 28 encuestados la pregunta de: **Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE Oportunidad en la atención**, el 100% califica como oportuna la atención.

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).

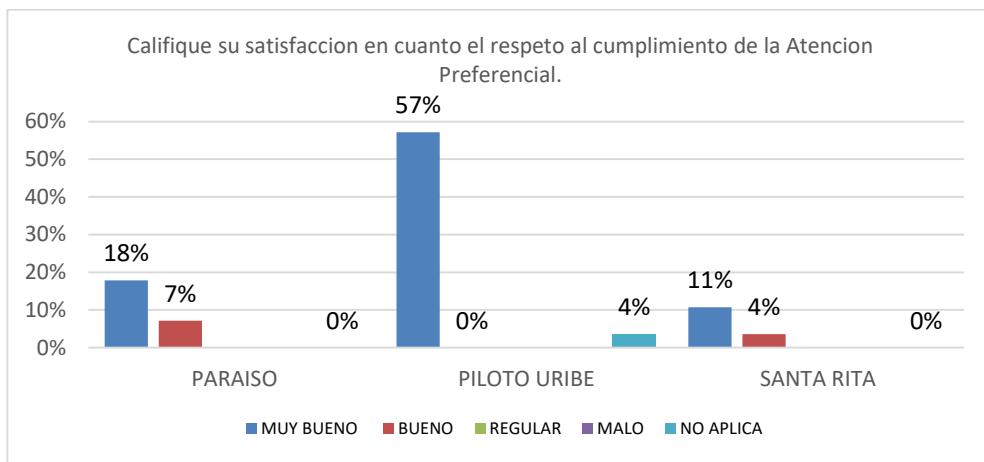
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	18%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	29%	18%	3%	0%	11%
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%	0%
TOTALES	54%	32%	3%	0%	11%



De los 28 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 11% de los encuestados no aplica para responder esta pregunta ya que no están dentro de las categorías que contempla la atención; el 86% restante están satisfechos; el 3% restante calificó como regular y malo.

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

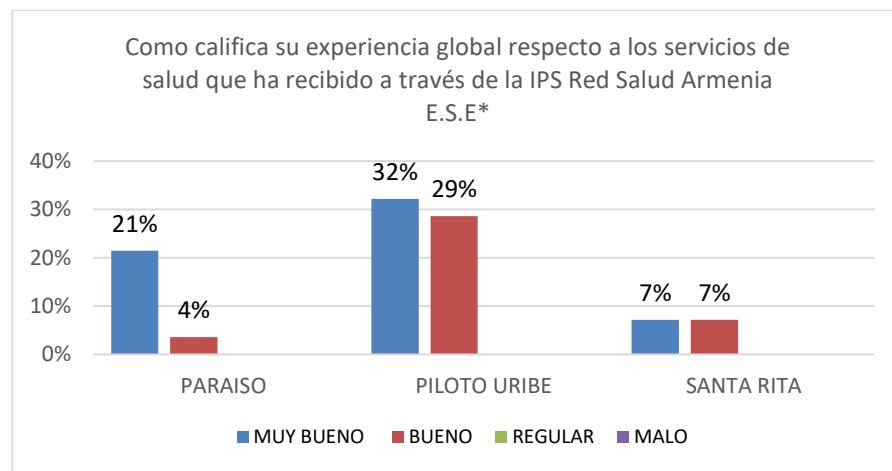
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	18%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	57%	0%	0%	0%	3%
SANTA RITA	11%	4%	0%	0%	0%
TOTALES	86%	11%	0%	0%	3%



De los 28 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** donde: El 97% están satisfechos; el 3% no aplica para las categorías de 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.?

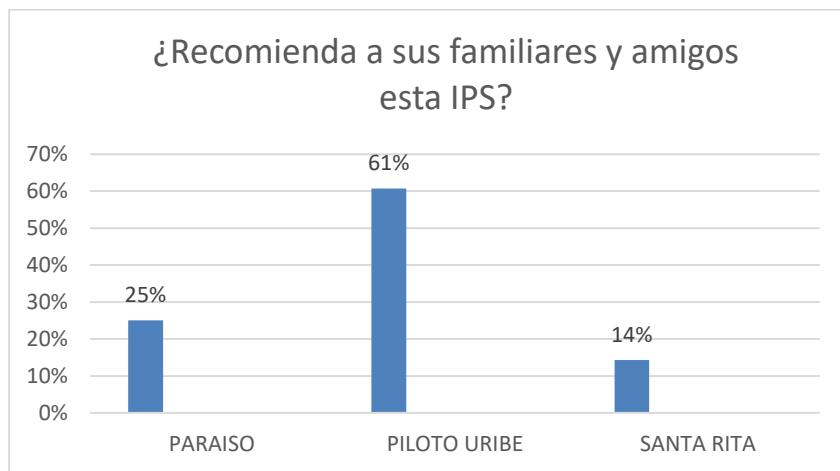
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	PARAISO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	TOTALES	PARAISO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	TOTALES
PARAISO	21%	4%	0%	0%	6	1	0	0
PILOTO URIBE	32%	29%	0%	0%	9	8	0	0
SANTA RITA	7%	7%	0%	0%	2	2	0	0
TOTALES	61%	39%	0%	0%	17	11	0	0



Se toman las opciones: muy buena (61%) y buena (39%) 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%.

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
PARAISO	25%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	61%	0%	0%	0%
SANTA RITA	14%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%

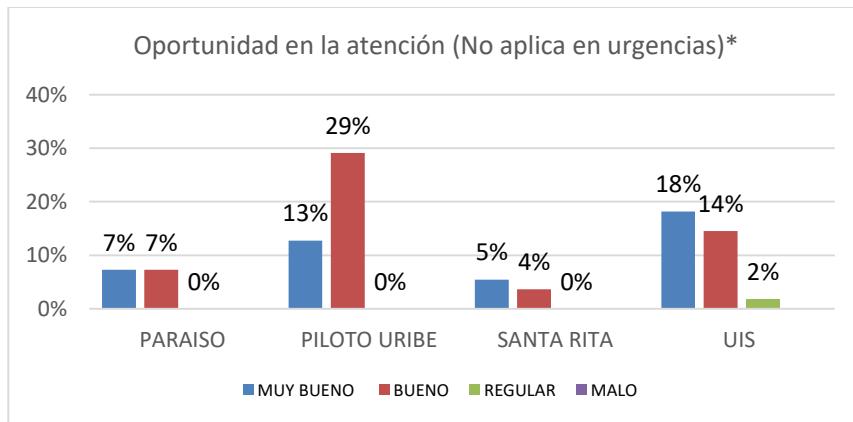


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

7.2 ODONTOLOGIA

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

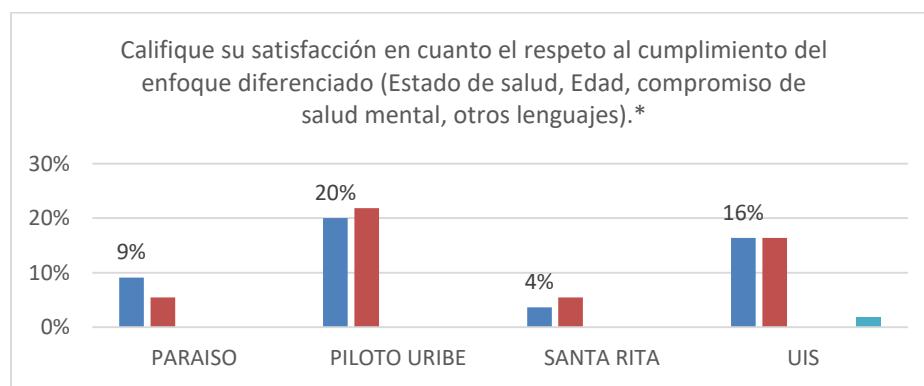
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
PARAISO	7%	7%	0%	0%
PILOTO URIBE	13%	29%	0%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%
UIS	18%	14%	2%	0%
TOTALES	44%	54%	2%	0%



De los 55 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 98% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. Y el 2% restante están regularmente satisfechos.

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
PARAISO	9%	5%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	20%	22%	0%	0%	0%
SANTA RITA	4%	5%	0%	0%	0%
UIS	16%	16%	0%	0%	2%
TOTALES	49%	49%	0%	0%	2%

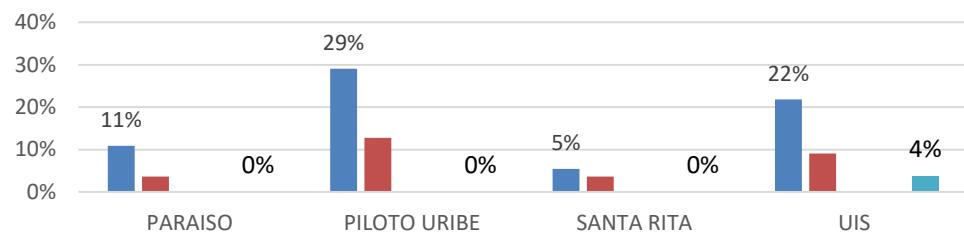


De los 55 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes)**, donde: El 98% están satisfechos. El 2% restante no aplican dentro de las categorías que contempla el enfoque diferencial.

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

Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
PARAISO	11%	4%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	29%	13%	0%	0%	0%
SANTA RITA	5%	4%	0%	0%	0%
UIS	22%	9%	0%	0%	4%
TOTALES	67%	29%	0%	0%	4%

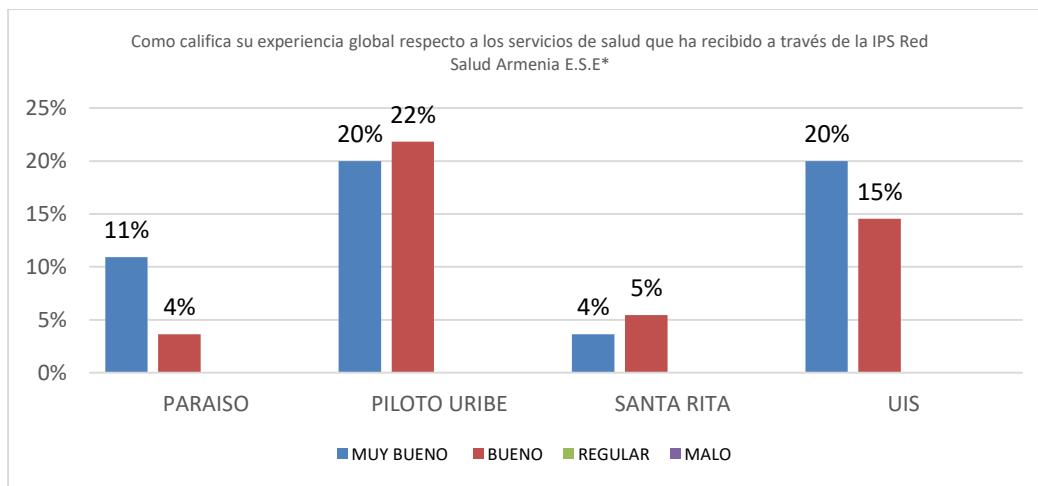
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.



De los 55 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 96% están satisfechos. El 4% restante no aplican dentro de las categorías de la atención preferencial.

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

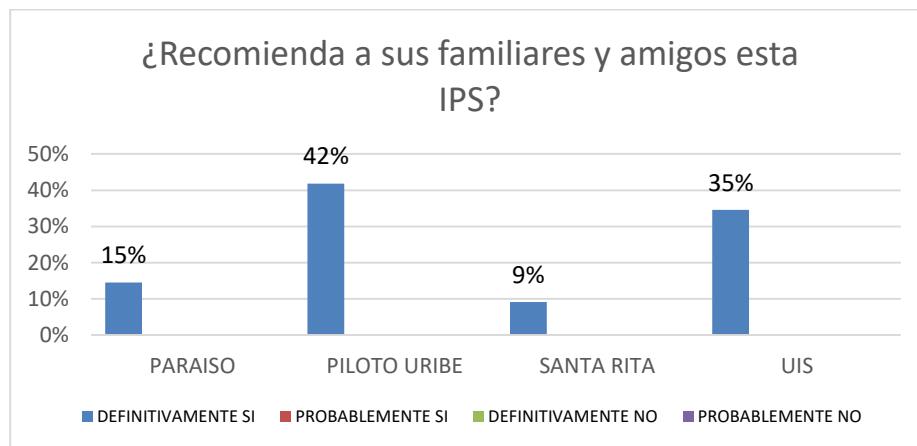
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	PARAISO	PILOTO URIBE	SANTA RITA	UIS	TOTALES			
PARAISO	11%	4%	0%	0%	6	2	0	0
PILOTO URIBE	20%	22%	0%	0%	11	12	0	0
SANTA RITA	4%	5%	0%	0%	2	3	0	0
UIS	20%	15%	0%	0%	11	8	0	0
TOTALES	55%	45%	0%	0%	30	25	0	0



Se toman las opciones: muy buena (55%) y buena (45%) 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 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
PARAISO	15%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	42%	0%	0%	0%
SANTA RITA	9%	0%	0%	0%
UIS	35%	0%	0%	0%
TOTALES	100%	0%	0%	0%

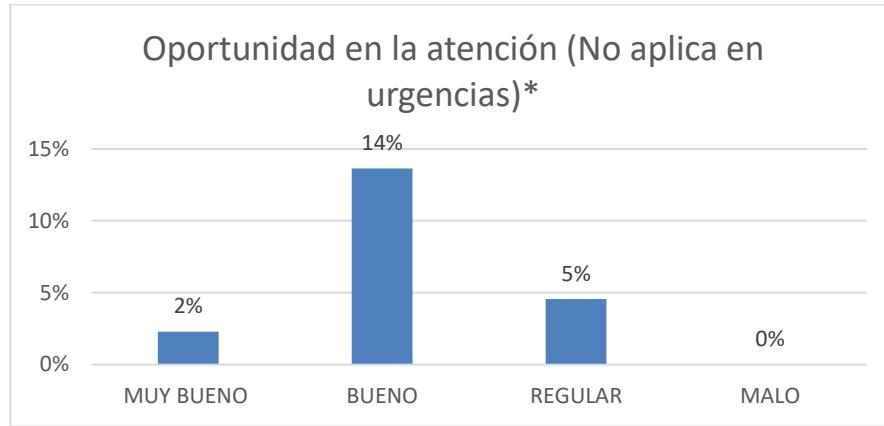


Podemos observar que del total de encuestados un 100% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.

7.3 ENFERMERIA

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

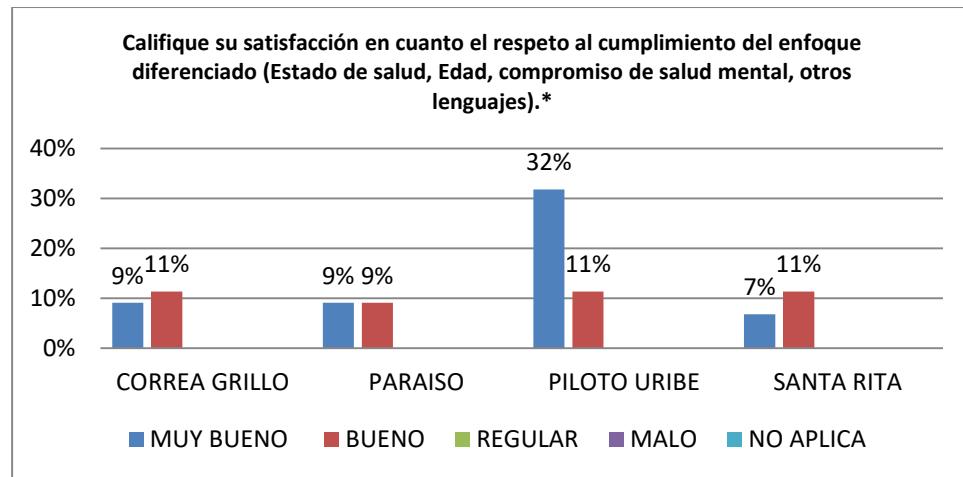
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	2%	14%	5%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
TOTALES	48%	48%	5%	0%



De los 44 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 95% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena. El 5% restante la calificó como regular.

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).

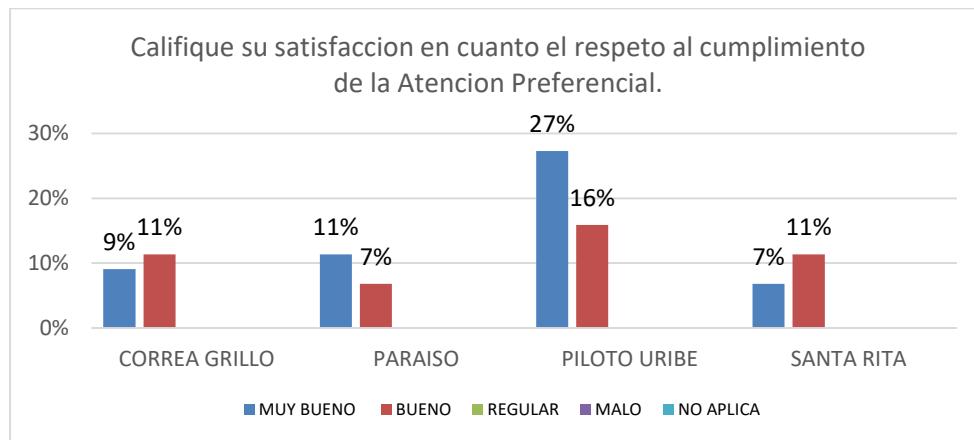
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	9%	11%	0%	0%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	32%	11%	0%	0%	0%
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%	0%
TOTALES	57%	43%	0%	0%	0%



De los 44 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 100% están satisfechos.

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

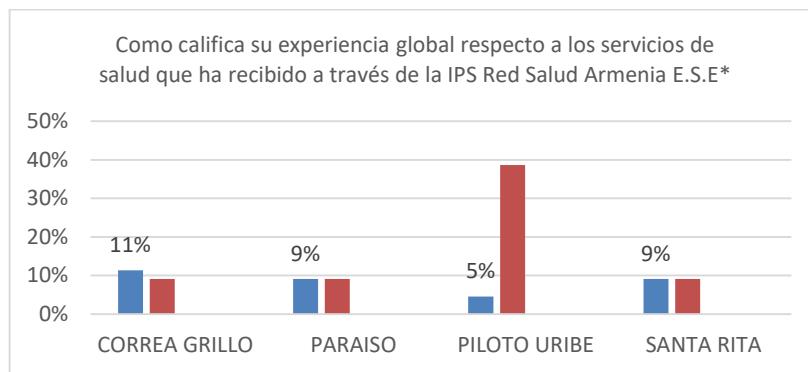
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	9%	11%	0%	0%	0%
PARAISO	11%	7%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	27%	16%	0%	0%	0%
SANTA RITA	7%	11%	0%	0%	0%
TOTALES	55%	45%	0%	0%	0%



De los 44 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 100% están satisfechos.

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

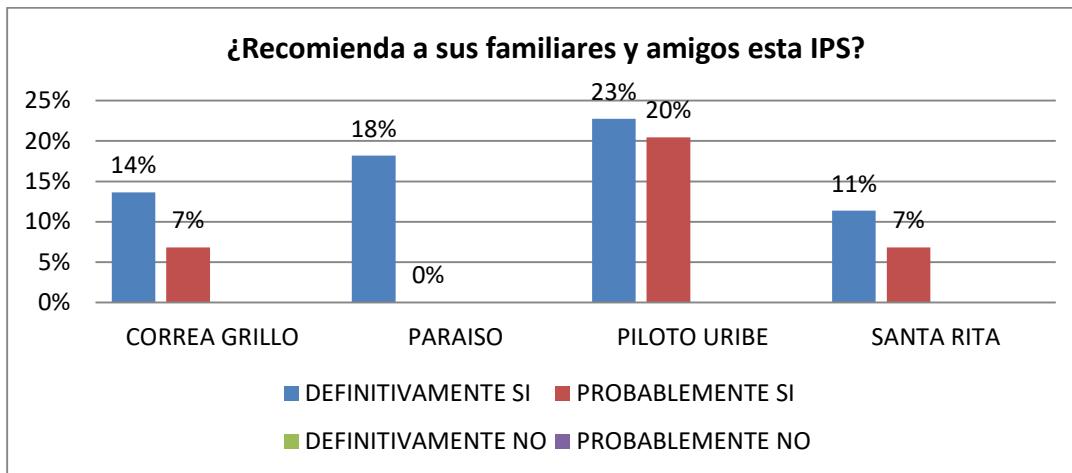
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	11%	9%	0%	0%
PARAISO	9%	9%	0%	0%
PILOTO URIBE	5%	39%	0%	0%
SANTA RITA	9%	9%	0%	0%
TOTALES	34%	66%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (100%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería, 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
CORREA GRILLO	14%	7%	0%	0%
PARAISO	18%	0%	0%	0%
PILOTO URIBE	23%	20%	0%	0%
SANTA RITA	11%	7%	0%	0%
TOTALES	66%	34%	0%	0%

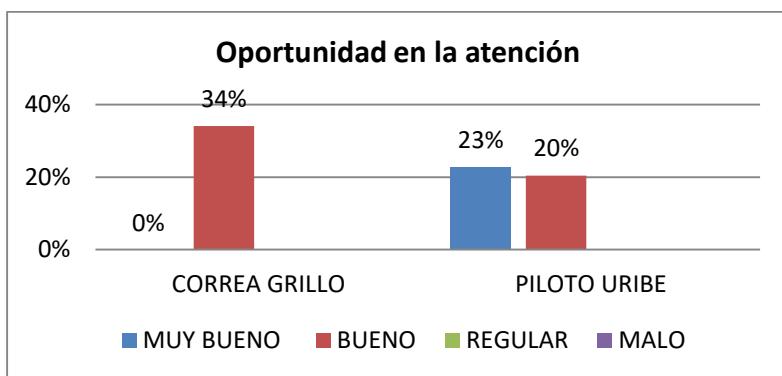


Podemos observar que del total de encuestados un 66% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S, y el 34% probablemente sí.

8.1 LABORATORIO

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

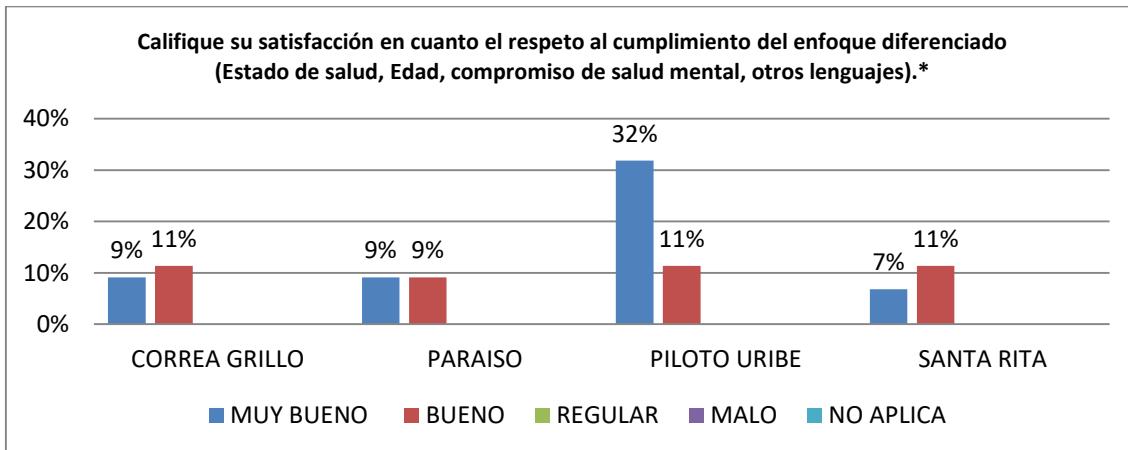
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	0%	34%	0%	0%
PILOTO URIBE	23%	20%	0%	0%
TOTALES	23%	55%	0%	0%



De los 34 usuarios encuestados, se calificó el respeto a sus derechos durante su atención de parte del personal de salud en cuanto a: **Oportunidad en la atención**. El 100% de los encuestados calificó la oportunidad en la atención entre muy buena y buena.

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

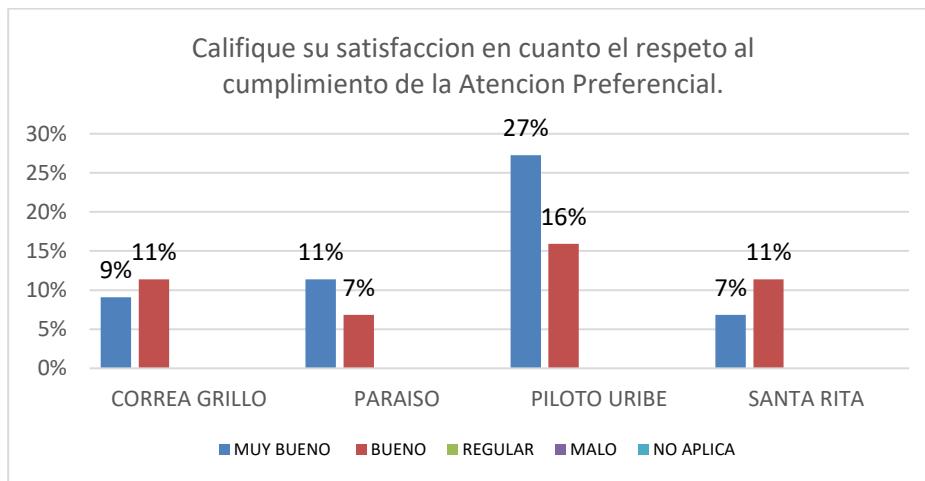
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	9%	29%	0%	0%	6%
PILOTO URIBE	6%	35%	0%	0%	15%
TOTALES	15%	65%	0%	0%	21%



De los 34 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 80% están satisfechos, y el 21% restante no aplica dentro de las categorías que contempla el enfoque.

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

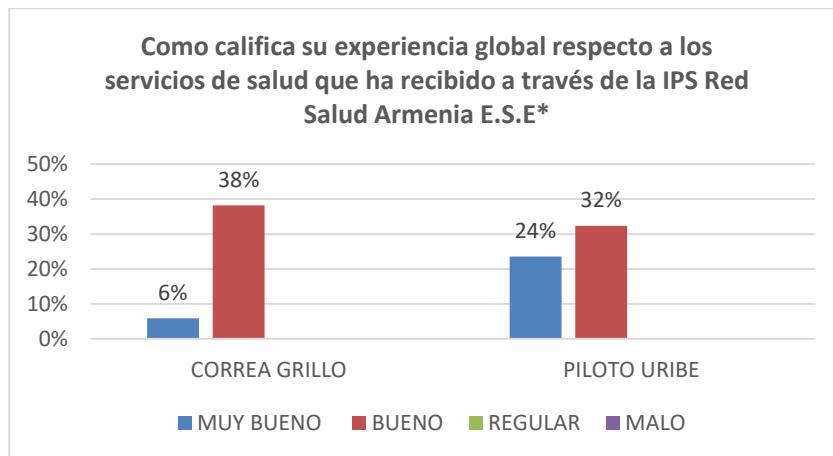
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
CORREA GRILLO	6%	32%	0%	0%	6%
PILOTO URIBE	21%	26%	0%	0%	9%
TOTALES	26%	59%	0%	0%	15%



De los 34 usuarios encuestados se calificó **La satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial** dónde: El 85% están satisfechos. Y el 15% restante no contempla dentro de los grupos poblacionales.

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

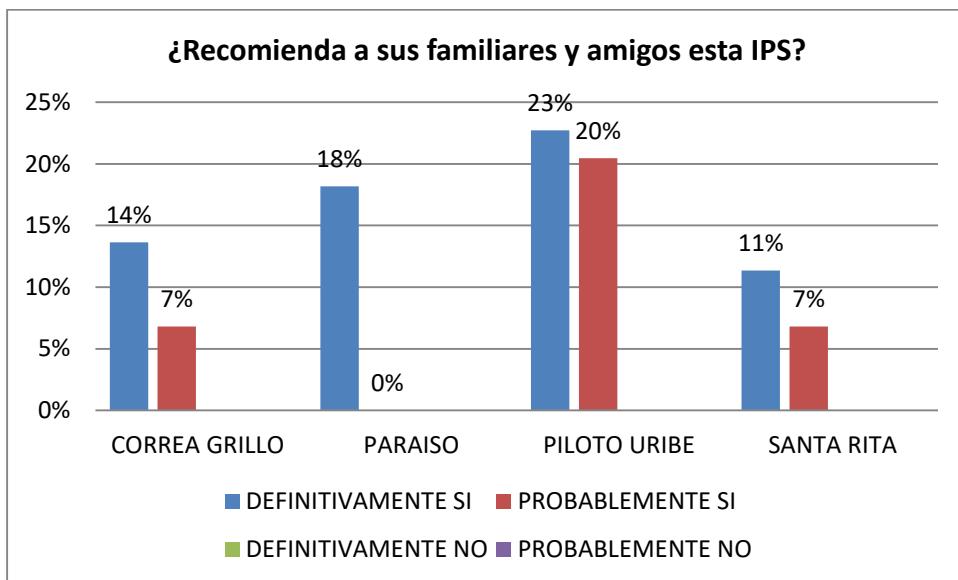
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CORREA GRILLO	6%	38%	0%	0%
PILOTO URIBE	24%	32%	0%	0%
TOTALES	29%	71%	0%	0%



Se toman las opciones: muy buena (29%), y buena (71%) 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%.

8.1.5 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CORREA GRILLO	7%	27%	0%	0%
PILOTO URIBE	11%	32%	0%	0%
TOTALES	18%	59%	0%	0%



Podemos observar que del total de encuestados un 18% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S, y el 59% probablemente sí.

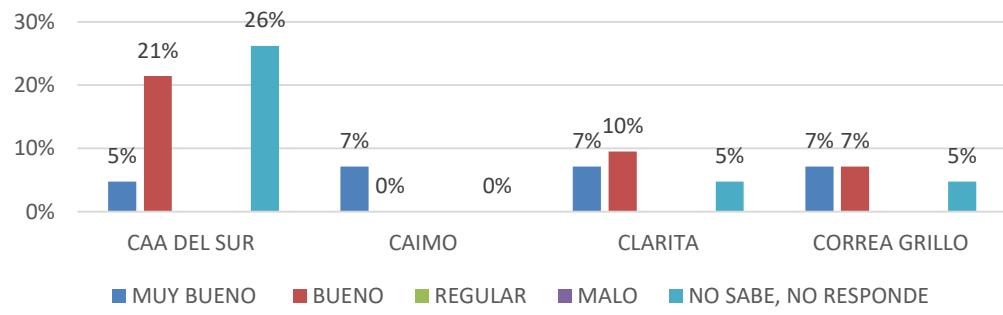
8 GRUPO 4 DERECHO A SER PRIORIZADO

8.1 MEDICINA GENERAL

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

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	5%	21%	0%	0%	26%
CAIMO	7%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	7%	10%	0%	0%	5%
CORREA GRILLO	7%	7%	0%	0%	5%
TOTALES	26%	38%	0%	0%	36%

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.

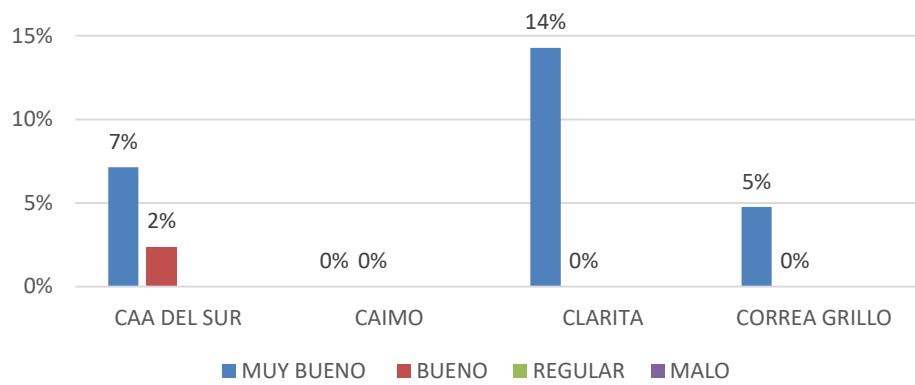


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 64% restante calificó la pregunta entre buena y muy buena, y el 36% no califica la pregunta entre las variables porque no tienen conocimiento.

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

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
CAA DEL SUR	7%	2%	0%	0%
CAIMO	0%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	5%	0%	0%	0%
TOTALES	71%	26%	2%	0%

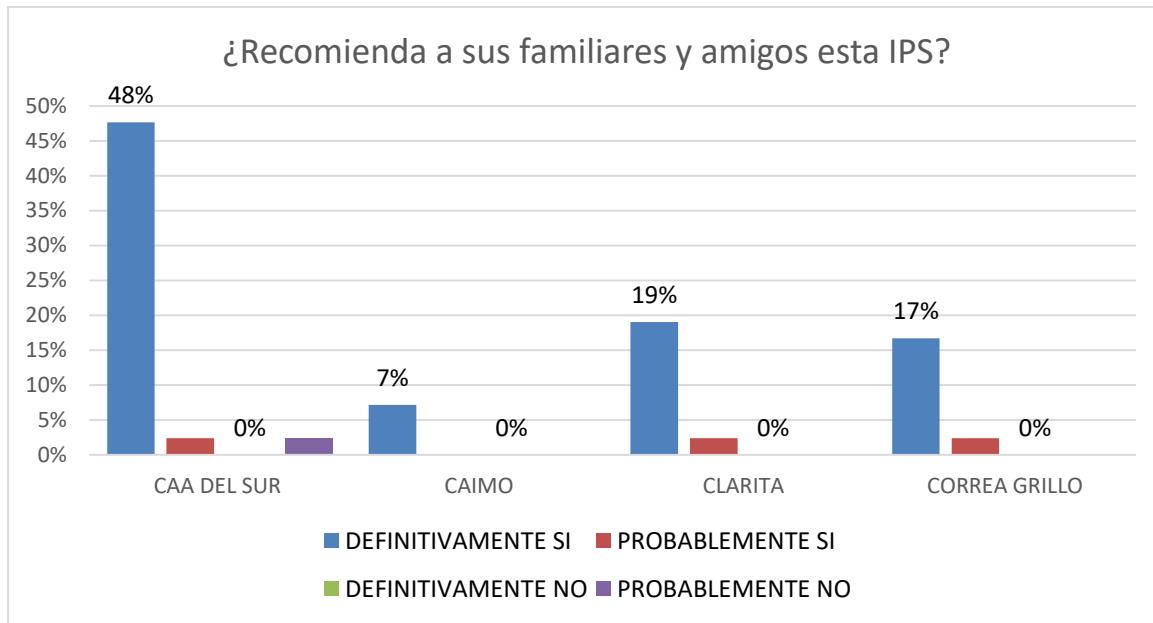
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (71%) y buena (26%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y regular (2%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Medicina General y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.

8.1.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	48%	2%	0%	2%
CAIMO	7%	0%	0%	0%
CLARITA	19%	2%	0%	0%
CORREA GRILLO	17%	2%	0%	0%
TOTALES	90%	7%	0%	2%

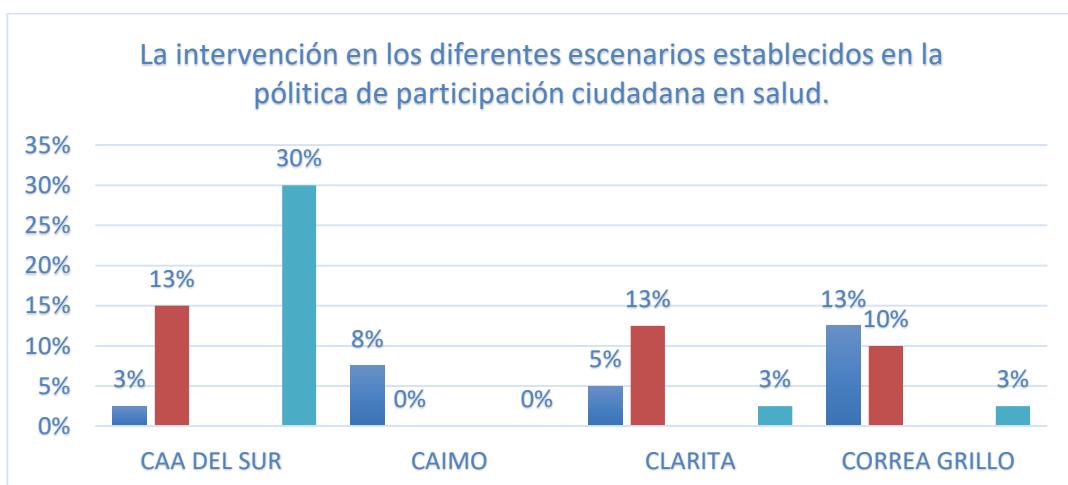


Podemos observar que del total de encuestados un 90% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S.y un 7% probablemente sí y un 2% probablemente no recomienda esta entidad.

8.2 ODONTOLOGIA

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.

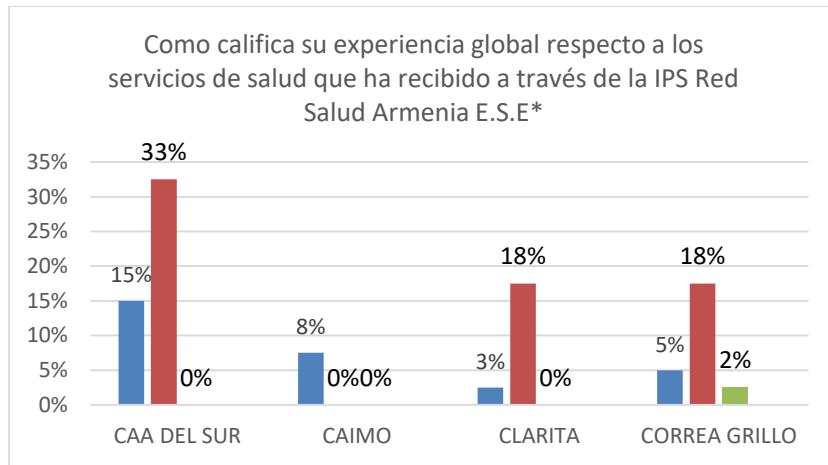
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	3%	13%	0%	0%	30%
CAIMO	8%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	5%	13%	0%	0%	3%
CORREA GRILLO	13%	10%	0%	0%	3%
TOTALES	28%	36%	0%	0%	36%



Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: **La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.** El 64% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 36% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema.

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

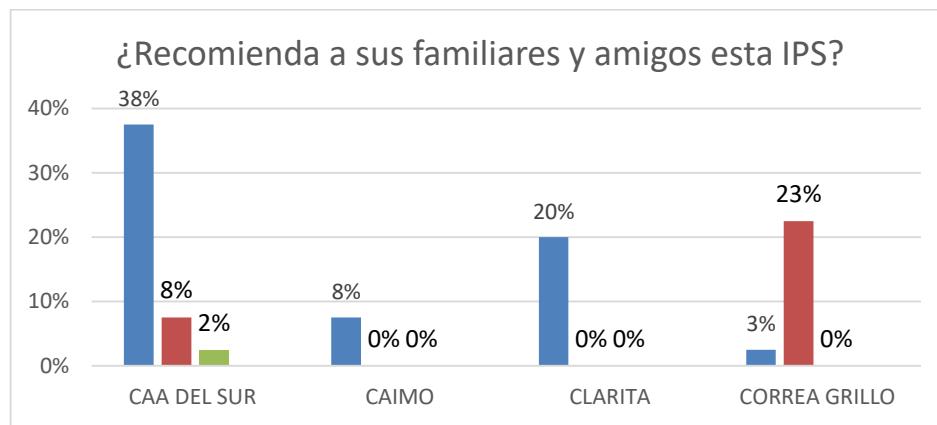
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	15%	33%	0%	0%	6	13	0	0
CAA DEL SUR	15%	33%	0%	0%	6	13	0	0
CAIMO	8%	0%	0%	0%	3	0	0	0
CLARITA	3%	18%	0%	0%	1	7	0	0
CORREA GRILLO	5%	18%	2%	0%	2	7	1	0
TOTALES	30%	68%	2%	0%	12	27	1	0



Se toman las opciones: muy buena (30%) y buena (68%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular (2%). La percepción general con la I.P.S en el servicio de Odontología y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 98%.

8.2.3 ¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CAA DEL SUR	38%	8%	2%	0%
CAIMO	8%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	0%	0%	0%
CORREA GRILLO	3%	23%	0%	0%
TOTALES	68%	30%	2%	0%

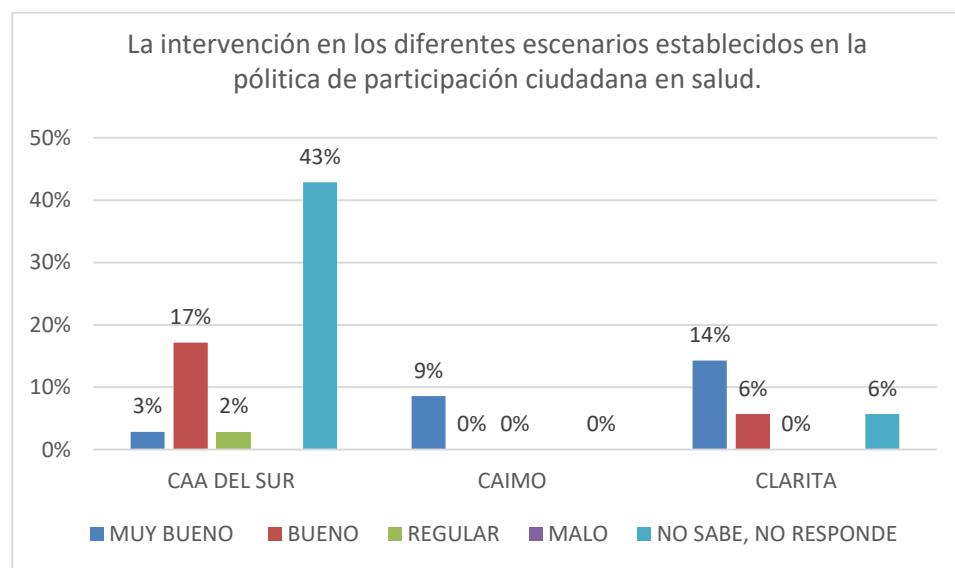


Podemos observar que del total de encuestados un 68% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 30% refiere que probablemente sí, y un usuario refiere definitivamente no con un 2%

8.3 ENFERMERIA

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
CAA DEL SUR	3%	17%	2%	0%	43%
CAIMO	9%	0%	0%	0%	0%
CLARITA	14%	6%	0%	0%	6%
TOTALES	26%	23%	2%	0%	49%

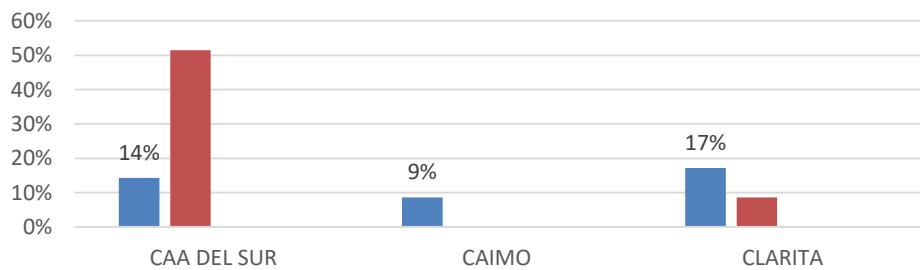


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 49% califico la pregunta entre buena y muy buena, y el 49% no califica la pregunta en la variable no saben del tema. Y el 2% califico regular.

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
CAA DEL SUR	14%	51%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	17%	9%	0%	0%
TOTALES	40%	60%	0%	0%

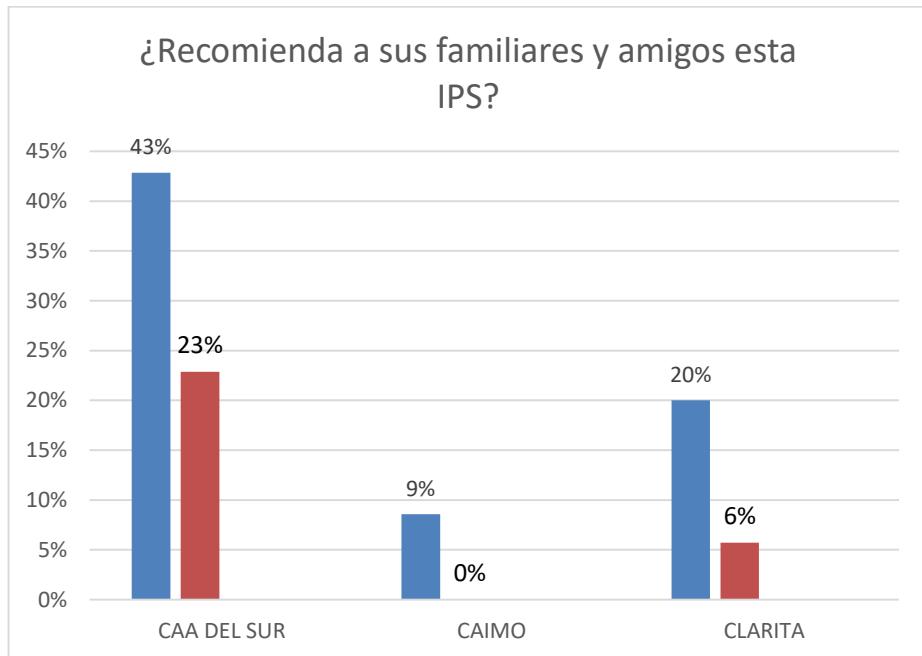
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (40%) y buena (60%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de enfermería 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
CAA DEL SUR	43%	23%	0%	0%
CAIMO	9%	0%	0%	0%
CLARITA	20%	6%	0%	0%
TOTALES	71%	29%	0%	0%

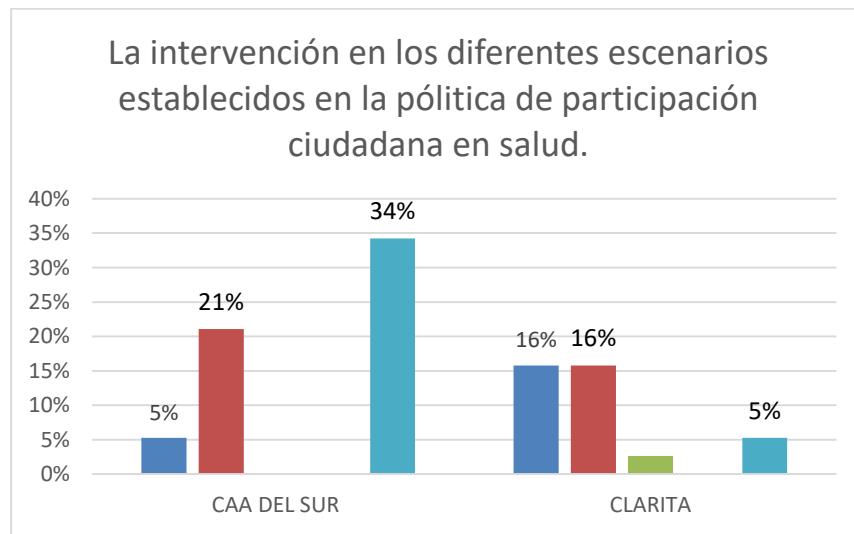


Podemos observar que del total de encuestados un 71% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 29% refiere que probablemente sí.

8.3 LABORATORIO

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

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE, NO RESPONDE
CAA DEL SUR	5%	21%	0%	0%	34%
CLARITA	16%	16%	3%	0%	5%
TOTALES	21%	37%	3%	0%	39%

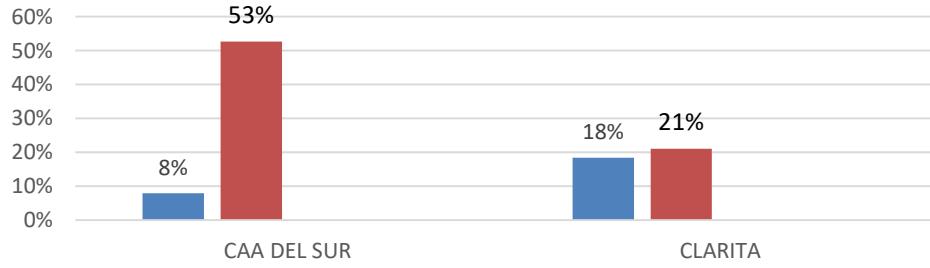


Con respecto, a si se sintió satisfecho con la información y comunicación recibida durante su atención en cuanto a: La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud. El 58% califico la pregunta en buena y muy buena, y el 39% no califica la pregunta entre las variables no saben del tema. Y regular el 3%.

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	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	CAA DEL SUR	CLARITA	TOTALES					
	8%	18%	26%	53%	3	7	10	20
				0%	0%	0%	28	0
				0%	0%	0%	0	0

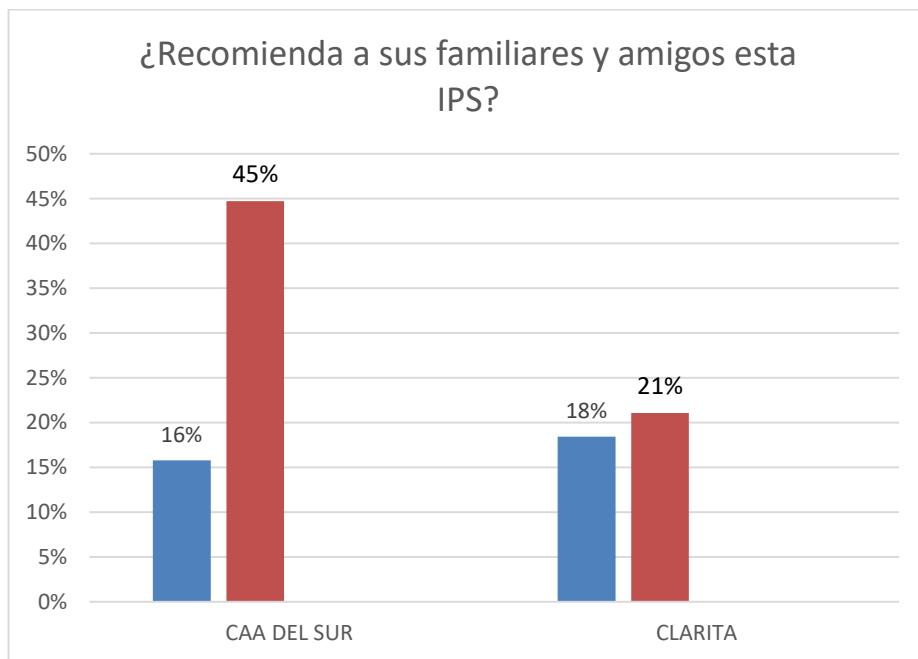
Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS Red Salud Armenia E.S.E*



Se toman las opciones: muy buena (26%) y buena (74%) para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho. La percepción general con la I.P.S en el servicio de laboratorio se midió sobre el 95% de la satisfacción, y este servicio alcanzo un nivel de satisfacción del 9100%.

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
CAA DEL SUR	16%	45%	0%	0%
CLARITA	18%	21%	0%	0%
TOTALES	34%	66%	0%	0%

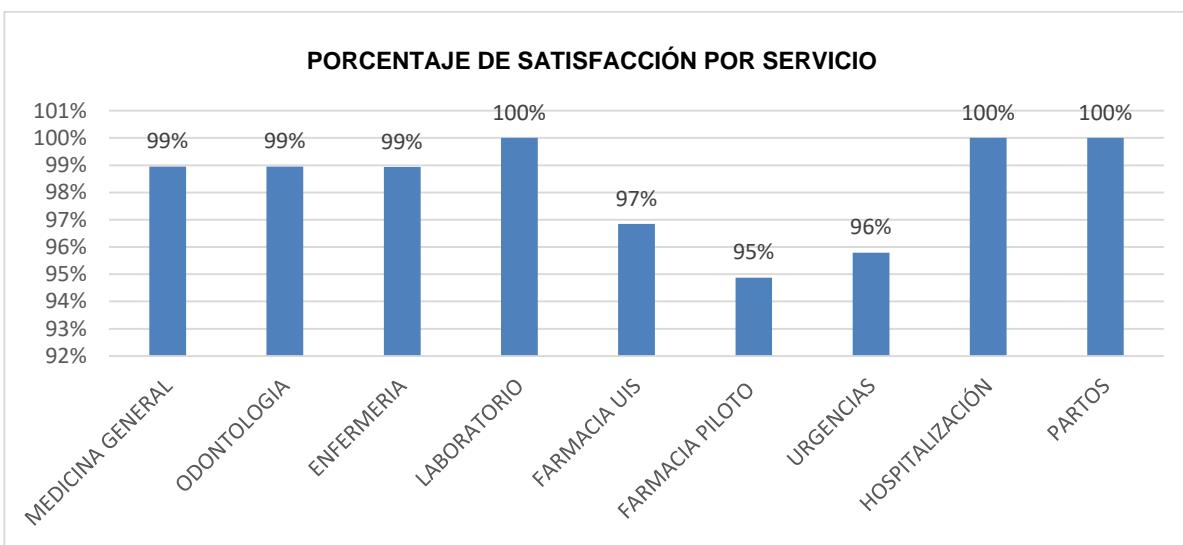


Podemos observar que del total de encuestados un 34% manifiesta que definitivamente sí recomendaría a la I.P.S; un 66% refiere que probablemente no.

9 ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	94	1	99%
ODONTOLOGIA	95	94	1	99%
ENFERMERIA	94	93	1	99%
LABORATORIO	95	95	0	100%
FARMACIA UIS	95	92	3	97%
FARMACIA PILOTO	78	74	4	95%
URGENCIAS	95	91	4	96%
HOSPITALIZACIÓN	50	50	0	100%
PARTOS	10	10	0	100%
TOTAL	707	693	14	98,02%

Cuadro: Satisfacción global - IV trimestre 2024



El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (98%); 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.

	TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E								PROMEDIO X PREG IV TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG III TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG II TRIMESTRE 2024	PROMEDIO X PREG I TRIMESTRE 2024	PRO M AÑO 2024
	MED GRAL	ODONT	ENF	LAB	FAR	URG	HOSPI	SAL PART					
Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:													
Al respeto a sus derechos.*	100%	NA	87%	100%	99%	NA	NA	NA	99%	98%	97%	98%	98%
Trato digno*	100%	NA	87%	100%	99%	NA	NA	NA	98%	99%	99%	95%	98%
Seguridad y calidad *	100%	NA	100%	100%	99%	NA	NA	NA	100%	98%	99%	97%	99%
Privacidad en la atención*	100%	NA	100%	100%	100%	NA	NA	NA	100%	100%	99%	98%	99%
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	96%	NA	80%	91%	97%	NA	NA	NA	95%	96%	83%	90%	91%
Califique si durante su atención se le respetó sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	99%
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	100%	NA	100%	100%	99%	NA	NA	NA	99%	99%	99%	95%	98%
Segunda opinión médica si la requería*	88%	87%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	88%	91%	85%	92%	89%
Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a :													
Los costos de la atención.*	NA	NA	NA	NA	NA	96%	94%	90%	95%	95%	95%	85%	92%
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	NA	NA	NA	NA	NA	97%	92%	90%	95%	93%	97%	94%	95%
Confidencialidad durante la atención*	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	NA	NA	NA	NA	NA	96%	100%	90%	97%	99%	98%	95%	97%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	NA	NA	NA	NA	NA	96%	NA	NA	96%	96%	94%	92%	95%
Se le dio a conocer a qué servicios tiene y no tiene derecho en Red Salud Armenia E.S.E, de forma:	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	99%	97%	98%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:													
Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	100%	98%	95%	100%	NA	NA	NA	NA	98%	97%	91%	93%	95%
Califique su satisfacción en cuanto al respeto al cumplimiento del enfoque diferencial (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	96%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%	97%	97%	99%	98%
Califique su satisfacción en cuanto al respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	96%	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	99%	94%	89%	97%	95%
Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta la participación de la ESE:													
La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	100%	100%	97%	97%	NA	NA	NA	NA	98%	98%	93%	94%	96%

NOTA:

DE LA PREGUNTA DE ATENCION PREFERENCIAL 7 PERSONAS DE LAS 161 NO APlica

PARA ESTA ATENCION.

DE LA PREGUNTA DE ENFOQUE DIFERENCIAL 11 PERSONAS NO APlica PARA SER ATENDIDO CON ENFOQUE DE LOS

161 ENCUESTADOS

DE LA PREGUNTA DE ESCENARIOS DE PARTICIPACION, 61 PERSONAS NO RESPONDEN A LA PREGUNTA PORQUE NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA DE

LOS 155 ENCUESTADOS.

Atentamente,

Maria juliana marin p.

MARIA JULIANA MARIN P.

Líder SIAU



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



SOMOS TODOS