

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Procedimiento: Medición de la satisfacción al usuario
	Código: AUS - P- 04
	Versión: 04
	Fecha de Aprobación: Agosto 2019.

1. OBJETIVO
Conocer cual es el grado de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios de la Red de Salud del Centro Y conocer el grado de satisfacción de las ESES y EPS. Sobre la atención brindada en los servicios de por ti mujer, SICO y POLL de ambulancias.
2. ALCANCE
Inicia desde la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios y entes contratantes, hasta la realización de estrategias de mejoramiento.
3. DEFINICIONES
Satisfacción del Usuario: percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos, por parte de la organización.
4. RESPONSABLE
Trabajo Social, líder de por ti mujer, líder de SICO y POOL de ambulancias, área de calidad
5. REQUISITOS CLAVES
5.1 Formato modelo de encuesta de satisfacción del usuario. 5.2 Formato satisfacción a contratantes. 5.3 formato de satisfacción traslado de pacientes a IPS. 5.4 Formato satisfacción de usuarios del pool de ambulancias. 5.5 formato satisfacción programa por ti mujer. 5.6 Personal entrenado para la aplicación de las encuestas. 5.7 Formatos de encuestas diligenciados. 5.8 Informe de tabulación de datos de encuesta de satisfacción del usuario.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Procedimiento: Medición de la satisfacción al usuario
	Código: AUS - P- 04
	Versión: 04
	Fecha de Aprobación: Agosto 2019.

6. MATERIALES/EQUIPOS/MEDIOS NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Computadores – sistema de información Formatos de encuestas. • Papelería y lapiceros.
7. DESARROLLO DEL PROCESO
<p>7.1 La periodicidad de la encuesta será:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para usuarios de los servicios: aplicación diaria consolidada mensual. • Para usuarios del pool de ambulancias, programa por ti mujer: aplicación diaria consolidada mensual. • Para contratantes del programa por ti mujer e: aplicación y consolidado trimestral. • Para EPS y entes territoriales contratantes: aplicación y consolidado trimestral. <p>7.2 Muestra para aplicar la encuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para usuarios de los servicios: se aplican mensualmente 100 encuestas para el hospital, 40 para los núcleos de comuna, y 20 para otras IPS. • Para usuarios del pool de ambulancias y programa por ti mujer: se aplican 30 mensual. • Para contratantes del programa por ti mujer: una por cada contratante. • Para EPS y entes territoriales contratantes: una por cada contratante. Para el caso de la EPS EMSSANAR. también se aplicaran para las IPS que se encuentran fuera del municipio de Cali con quien se tenga contrato, para tal fin se adicionara a la encuesta la pregunta sobre oportunidad en la mensajería. • Se incluirá la aplicación de 107 encuestas trimestrales aplicadas de forma mensual a los usuarios finales del aplicativo por ti mujer de las ESES de CALI

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Procedimiento: Medición de la satisfacción al usuario
	Código: AUS - P- 04
	Versión: 04
	Fecha de Aprobación: Agosto 2019.

así: Ese Ladera 39, ESE Oriente 29, ESE Norte 19, ESE Centro 16 ESE Sur Oriente 4,

7.3 Diseñar y aprobar el modelo de encuestas de satisfacción.

7.4 La aplicación de la encuesta de los servicios se hace posterior a la prestación del mismo, abordando al usuario a la salida del servicio, en el caso de los usuarios del pool se hace vía telefónica. Para los entes contratantes y EPS se utilizan diferentes modalidades (correo, telefónicamente y personalizada).

7.5 Una vez recopiladas las encuestas se digitan y tabulan los registros en módulo R-Fast. Las encuestas se archivarán cronológicamente en la oficina de SIAU durante dos años, posterior a los cuales se procederá a su eliminación. Las encuestas que se apliquen desde los diferentes servicios se tabulan por cada líder.

7.6 Analizar la información recogida en las encuestas de satisfacción. el responsable del SIAU, realiza reporte mensual a la oficina de calidad y entes externos, y reporte trimestral a las subgerencias.

7.7 De acuerdo a los reportes e informes emitidos por el SIAU, los responsables de servicio, líderes de proceso o líderes de comuna realizarán las acciones de mejoramiento respectivas, de lo cual enviarán copia a la oficina del SIAU y a la oficina de calidad.

7.8 El seguimiento a las acciones de mejora implementadas las realizará el proceso de evaluación y mejora.

8. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

El personal para la aplicación de las encuestas debe ser entrenado y capacitado.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Procedimiento: Medición de la satisfacción al usuario
	Código: AUS - P- 04
	Versión: 04
	Fecha de Aprobación: Agosto 2019.

9. ACCIONES A TOMAR EN CONDICIONES ANORMALES
En caso de que alguno de los servicios no se pueda aplicar el número de encuestas determinado se redistribuirá en los otros servicios.
10. ANEXOS
<p>Formatos encuesta de satisfacción del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción a contratantes (Código: <i>EVM - F – 36</i>). Se aplica a EPS. Tanto en por ti mujer como SICO (Trabajo social) • Encuesta de satisfacción de usuarios servicio de traslado de pacientes SICO a IPS (código: <i>EVM –F- 52</i>). Se aplica a personal de las ESES (coordinación pool) • Encuesta de satisfacción usuarios del pool de ambulancias (Código: <i>EVM - F – 37</i>) (Trabajo social) • Encuesta satisfacción de usuarios de servicios (Código: <i>EVM - F – 38</i>). (Trabajo social) • Encuesta de satisfacción de pacientes programa por ti mujer. (código: <i>APD-F-109</i>) Se aplica a los pacientes (calidad, por ti mujer) • Encuesta de satisfacción usuarios programa por ti mujer (código: <i>APD-F.110</i>) se aplica a los usuarios del aplicativo en las ESES. (google Drive)

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Procedimiento: Medición de la satisfacción al usuario
	Código: AUS - P- 04
	Versión: 04
Fecha de Aprobación: Agosto 2019.	

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	21 /01/ 2013	01	02	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizo la información del numeral 1, 2, 3, 7, y 10.
02	09/02/18	02	03	Se revisa el documento y : <ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el objetivo y los responsables del procedimiento. se actualiza el desarrollo del proceso del documento. Se incluye el programa por ti mujer al procedimiento.

Elaboró: <i>Firmado En Origina</i>	Revisó: <i>Firmado En Origina</i> Subgerente y/o Representante de la Dirección	Aprobó: <i>Firmado En Origina</i> Gerente y/o Subgerente
--	---	---