1. **OBJETIVO**:

Evaluar la satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé, con el fin de identificar oportunidades de mejora y superar sus expectativas

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento inicia con la planeación para medir la satisfacción del usuario, hasta el análisis de la información recopilada que permita tomar acciones que mejoren la percepción del cliente hacia la empresa

1. **RESPONSABLES:**

Son responsables de la adecuada implementación de este procedimiento el Representante de la Dirección, el Responsable del Sistema de Información y Atención al Usuario.

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario

Encuestas: Es un instrumento de recolección de información, tienen el objetivo de medir la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido.

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Satisfacción: Dar más de lo que un cliente espera, cubrir sus necesidades y expectativas con un servicios ofrecido

Puntualidad: Brindar el servicio en el tiempo, momento acordado

Oportunidad: Ofrecimiento de un servicio en el menor tiempo posible

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Buzón De Sugerencia: Se está mencionando una técnica de recolección, que implica que la queja sea escrita, y que debe ser depositada en un lugar específico. Este lugar tradicionalmente es una urna estratégicamente ubicada por la organización, ya sea para estimular que la gente se queje o que no lo haga.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

|  |
| --- |
|  |
| 1. La evaluación de la satisfacción del cliente se debe hacer al menos una vez al año. 2. Los encuestadores preferiblemente deben ser independientes al servicio que se evalua. 3. La evaluación de la satisfacción del usuario debe hacerse a una muestra estadisticamente significativa de los usuarios que usan los servicios. 4. Se considera como valor de satisfacción si el 80% o mas de las respuestas de la encuesta son positivas. 5. Los encuestadores deben ser entrenados en la tecnica de encuesta para evitar sesgos. |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

| **No** | **ACTIVIDADES ESENCIALES** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS / PUNTOS DE CONTROL** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Planificación de la Evaluación** |  |  |
| **1** | Se define población para cada uno de los servicios donde se aplicaran las encuestas,  Los servicios a los cuales se les va a evaluar los niveles de satisfacción del usuario son los siguientes:  Consulta ambulatoria médica y odontológica  Consulta de Programas de Promoción y Prevención  Atención Hospitalaria  Atención de Urgencias  Atención en el Servicio Farmacéutico  Atención en el Servicio de Imagenología  Atención en el Laboratorio | Responsable del SIAU |  |
| **2** | Definir los criterios de encuesta  Para hospitalización será el 100% de los usuarios hospitalizados en el periodo.  Para los servicios de urgencias, consulta externa, PyP, servicio farmacéutico, laboratorio e imagenología se define población según el número de usuarios atendidos o número de consultas realizadas en el servicio en el año inmediatamente anterior. | Responsable del SIAU | Gerencial de producción del servicios |
| **3** | Para el cálculo de la muestra se utiliza una herramienta estadística utilizando una confiabilidad del 95% y un factor de error del 5%, por cada servicio y proporcional al número de atenciones.  En caso de que la muestra supera la capacidad instalada del Hospital se tomará una muestra entre estos límites hasta una confiabilidad mínimo del 90% y un margen de error máximo del 10% | Responsable del SIAU | Herramienta estadística |
| **4** | Trimestralmente se calcula la muestra a encuestar por cada servicio y se distribuye durante los días laborables del trimestre para aplicar la encuesta.  También se puede tomar uno de los tres meses del trimestre y se aplica la muestra durante ese mes. | Responsable del SIAU | Encuesta |
|  | **Realizar la Encuesta** |  |  |
| **5** | Trimestralmente se aplican las encuestas a las muestras definidas por cada servicio, por los encuestadores seleccionados.  La determinación de los niveles se hará mediante el diligenciamiento de una encuesta independiente para cada servicio evaluado.  La encuesta fue diseñada por la ESE de tal forma que su aplicación permita monitorear la percepción del usuario con respecto a sus derechos, durante el proceso de atención | Responsable del SIAU  Encuestadores | Encuestas  Punto de Control  Cumplir con la muestra asignada a cada servicio para garantizar la validez de los datos |
| **6** | Con el fin de garantizar la máxima confianza del usuario y la mayor neutralidad en la información, la encuesta será realizada por personal independiente a las actividades asistenciales o personal externo de la ESE. (Personal en entrenamiento).  En ambos casos el personal que ejecute las encuestas deberá recibir formación al respecto y ejecutar la actividad bajo la supervisión de la oficina de atención al usuario |  |  |
|  | **Tabular la Información** |  |  |
| **6** | Recopilar la información de las encuestas de cada servicio, tabular la información | Responsable del SIAU | Informe de Tabulación |
| **7** | Elaborar y enviar Informe de satisfacción al usuario y presentarlo a la Gerencia y al Comité Técnico.  Medir los indicadores de satisfacción del usuario.  Trimestralmente y de acuerdo a los servicios y criterios evaluados la oficina de atención al usuario, genera un informe de satisfacción por servicio, el cual incluye la calificación global de nivel de satisfacción del usuario frente al servicio y la calificación porcentual de cada uno de los criterios evaluados. Esta información se retroalimenta al cliente interno y externo, a través de diferentes estrategias. | Responsable del SIAU | Informe Trimestral y anual de Satisfacción del Usuario |
|  | **Analizar la Información** |  |  |
| **8** | Analizar los datos presentados en el informe de la satisfacción del usuario, recomendando las acciones correctivas o preventivas con miras a mejorar la satisfacción del usuario.  Para el análisis de los resultados se tendrán los siguientes estándares: | Gerencia  Comité Técnico | Acta Comité Control Interno y Calidad  Plan de mejoramiento |
| **9** | Comunicar los resultados de la satisfacción del usuario frente a la atención recibida en el servicio, a sus equipos de trabajo y realizar análisis de causas de resultados aceptables o inaceptables y definir acciones preventivas o correctivas según el caso. | Los líderes de los procesos |  |
| **10** | Implementar el plan de mejoramiento a las acciones propuestas por el Comité Técnico en cada uno de los procesos implicados. | Líderes de los Procesos | Plan de Mejoramiento por Proceso. |
|  | **Publicar la Información** |  |  |
| **11** | Los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario se publicarán en la página Web de la Empresa y la cartelera institucional.  Se socializará a cada servicio los resultados para que se implemente el plan de mejoramiento.  En la rendición de cuentas anual se presenta el consolidado anual de la evaluación de la satisfacción del usuario y comparativa con años anteriores. Adicionalmente se debe informar las acciones generadas producto de la evaluación. | Responsable del SIAU  Gerente | Informe evaluación trimestral y anual de la satisfacción del usuario  Informe Rendicion de Cuentas |
|  | **Seguimiento a la Evaluación de la Satisfacción del Usuario** |  |  |
| **12** | Monitorear la eficacia y efectividad de las acciones de mejoramiento definidas por los diferentes servicios, frente a los resultados obtenidos. | líder del proceso  Oficina de atención al usuario |  |
| **13** | Semestralmente se realiza evaluación al procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente, a las acciones tomadas y su eficacia.  El informe del seguimiento se publica en la página Web de la Empresa. | Asesor de Control Interno o quien haga sus veces | Informe semestral de evaluación de la satisfacción del usuario. |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Sistema obligatorio de Garantía de Calidad en Salud

Políticas institucionales

Estándares del Sistema obligatorio de Garantía de Calidad en Salud

Ley 1474 de 2011

Decreto Ley 019 de 2012

1. **DEFINICIONES:**
2. **ANEXOS:**

Encuestas de Evaluación de Satisfacción del Usuario por servicio

Herramienta estadística para el cálculo de la muestra.

1. **NOTAS DE CAMBIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Versión** | **Breve descripción del cambio** | **Fecha** |
| 1 | 01 | Elaboración del documento | 03 febrero 2016 |
| 2 | 02 | Cambio en la normatividad | 20 diciembre 2020 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboró: Gerente | Revisó: Asesor | Aprobó: Gerente |