

**Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada a la Clínica Empresarial de Medianos Contribuyentes Centro Express de Gobierno**

**Fecha de elaboración**

**Septiembre 2022**

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – DGEA**

**ÍNDICE**

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc112776835)

[OBJETIVOS 3](#_Toc112776836)

[CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO 3](#_Toc112776837)

[1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra 3](#_Toc112776838)

[CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO 3](#_Toc112776839)

[2.1 Infraestructura y elementos tangibles 3](#_Toc112776840)

[2.2 Empatía del personal 4](#_Toc112776841)

[2.3 Profesionalismo de los empleados 5](#_Toc112776842)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 5](#_Toc112776843)

[CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 6](#_Toc112776844)

[3.1 Índice global satisfacción por los usuarios. 6](#_Toc112776845)

[3.3 Índice de satisfacción por Clase de Usuario y por Clase de Servicios. 6](#_Toc112776846)

[CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES 7](#_Toc112776847)

[4.1 Evolución de la calidad del servicio 7](#_Toc112776848)

[CAPITULO 5: CONCLUSIONES 8](#_Toc112776849)

[5.2 Conclusiones 8](#_Toc112776850)

[Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción 10](#_Toc112776851)

[Anexo 3: Promedio por Clase de Usuario 10](#_Toc112776852)

[Anexo 4: Promedio por Servicio Médico 10](#_Toc112776853)

[Anexo 5: Promedio por Servicio Administrativo y Enfermería 11](#_Toc112776854)

#

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de medición de la satisfacción de los usuarios internos de los servicios brindados por la Clínica Empresarial, se detalla lo siguiente:

**1.Medicina General:**

* Enfermedad común
* Enfermedad Respiratoria

**2.Enfermería:**

* Curaciones
* Toma de signos
* Inyecciones
* Toma de exámenes

**3.Administrativo:**

* Entrega de citas
* Entrega de medicamentos
* Recepción y entrega de documentos

**El informe consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación**:

* Primer capítulo expone los datos generales del estudio (clase de usuario, oficina evaluada y el servicio recibido).
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y Capacidad de respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta el índice global de satisfacción de los usuarios; además, se compara resultados de estudios anteriores.
* Cuarto capítulo abarca otros aspectos institucionales que comprende la percepción de los usuarios respecto a la evolución de la calidad de los servicios.
* Quinto capítulo presenta las sugerencias y conclusiones de la presente edición.

# OBJETIVOS

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a los servicios brindados por la Clínica Empresarial.

**Objetivo específico:**

* Identificar oportunidades de mejora y fortalezas de los servicios evaluados.

# CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DEL ESTUDIO

La medición se realizó en la Clínica Empresarial de Medianos Contribuyentes, como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 26 preguntas, organizado en 6 módulos (ver anexo 1). Así mismo, el levantamiento de encuestas se efectuó de forma telefónica y correo electrónico.

## Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

De acuerdo al listado de usuarios proporcionado por las Dependencias, el universo fue de 205 usuarios internos, empleados del Ministerio de Hacienda que recibieron los servicios en el período de abril a junio del presente año 2022

Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para cada uno de los servicios, la muestra obtenida fue de 155 usuarios; con un nivel de confianza del 95.5% y 4% de error muestral. El número de entrevistados reales fue de 92 usuarios. El levantamiento de encuestas se realizó durante el período comprendido del 25 al 29 de julio /2022 (Ver Gráfico 1.1).

**Gráfico 1.1**

# CAPITULO 2: RESULTADOS POR MÓDULO TEMÁTICO

Femenino

## 2.1 Infraestructura y elementos tangibles

En este módulo se evalúa condiciones de espacios físicos, lugares de espera, el orden, limpieza de las instalaciones y el manejo interno de la documentación que usted proporciona, la entrega de material informativo escrito o digital.

El resultado promedio de este apartado es de 9.05 puntos, considerando que el aspecto mejor evaluado fue el relacionado con “El orden y limpieza” con 9.36 puntos y el de menor puntuación, “La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera” con 8.60 puntos (Ver Gráfico 2.1).

**Gráfico 2.1**

**Comentario expresado por los usuarios del servicio:**

* No se cuenta con baños ya que es solo para el personal, aunque si uno quiere hacer uso ellos lo prestan (3)
* Los espacios de la clínica son pequeños; sin embargo, el personal hace excelentes labores para acomodar a los pacientes a fin de que sea más fácil pasar la consulta y sobre todo cuando hay consulta de otras especialidades (22)
* Excelente servicio y en cuanto al orden y limpieza es impecable y acorde a los esperado (30)
* Solamente el área de gripario debería mejorarse pues se atiende en la calle donde hay mucho ruido, el calor es intenso y en época de lluvia es mucho más difícil (8).
* Eficientes y rápidos (2)
* Son organizados y cuidadosos en el manejo de documentación distribuyen bien las citas (5)
* Proyectarse a corto o mediano plazo la ampliación de las instalaciones físicas (1)
* Ética para el manejo de la información eficientes y rápidos (3)

## 2.2 Empatía del personal

Mide la atención brindada con amabilidad y cortesía, la disposición e interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consulto; en esta dimensión el cuestionario cuenta con 3 ítems (Ver Anexo 1).

El resultado promedio obtenido en este apartado es de 9.37 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “la amabilidad y el trato recibido por parte del personal durante su consulta” con 9.40 puntos y con menor puntuación “la disposición, e interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consulto” con 9.30 puntos (Ver Gráfico 2.2).

**Gráfico 2.2**

**Comentario expresado por los usuarios del servicio:**

* Todo el personal de la clínica ha sido amables, respetuosos y eficientes en su desempeño, buscan brindar soluciones a las necesidades de los pacientes, ponen todo su esfuerzo y dedicación. (42)
* Excelente la atención en cuanto a los servicios que brinda el personal desde la Dra. Laura Valle, el Joven William Parada y la Srita. Ivania Ramírez (26).
* Respetan el orden de llegada no se ha visto favoritismo (5).
* Felicitar al personal de enfermería al joven William por la entrega a su trabajo, por ser una persona que sobrepasa los límites a su profesión con responsabilidad y mucho altruismo (1).
* Están atentos a llamarnos par que nos presentemos a la hora de la cita programada (1)
* Son oportunos con las interrogantes a efecto de dar un buen diagnóstico (1).
* La Dra. Laura Valle demuestra poca empatía hacia los pacientes, cero carismas, y atiende con desidia y de mala gana, resta importancia y desestima siempre la situación o síntomas de los pacientes, especialmente en casos de síntomas respiratorios (1).
* Sabemos que existe una programación de atención para el servicio de gripario, pero si en ese momento llega un paciente con una enfermedad grave no lo atienden y nos hacen esperar (1).
* Tener un poco más de empatía con los pacientes ya que si uno consulta es porque se siente mal y quiere medicamento por eso acude a ellos (2).

## 2.3 Profesionalismo de los empleados

Se refiere al conocimiento y competencia de los empleados para brindar atención médica. Se realizaron 4 preguntas concernientes al módulo (Ver Anexo 1).

Este apartado obtuvo un promedio de 9.33 puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención medica “con 9.38 puntos, y con menor puntuación es el “La utilidad y exactitud de la información o diagnostico proporcionado de parte del personal médico” con 9.21 puntos (Ver Gráfico 2.3).

**Gráfico 2.3**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

* Excelente servicio (26).
* El personal es muy profesional en las labores que desempeña están enfocados en la atención al paciente (21).
* La Dra. Laura Valle es detallista para examinar y da excelentes indicaciones a seguir con el tratamiento (9).
* Felicitar a la Dra. Laura Elizabeth Valle ya que posee mucho conocimiento y proporciona tratamientos adecuados y totalmente acertados, es una doctora la cual agradecemos al Ministerio de Hacienda por contar con personal altamente calificado y con mucha dedicación a su trabajo (1).
* Se respeta el orden de llegada y el horario, pero si pudieran atender desde las 7:00 am para el gripario y extender a atención hasta las 12 del mediodía (9).
* Realizan campañas y no cuentan con cupos (1).
* Manejar bien los diagnósticos de una gripe y una alergia ya que solo recetan antialérgico, se tiene tos y uno empeora con el aire acondicionado en la oficina y se vuelve foco de contagio. Además, realiza prueba rápida de covid, sale positiva y solicitan que se haga nuevamente en un lugar privado (2).

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Este apartado evalúa la capacidad y el tiempo para brindar un servicio ágil y eficiente, entre otros, este módulo contiene 5 ítems cuantitativos y 1 cualitativo (Ver Anexo 1).

El promedio obtenido de este apartado fue de 9.15 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “la documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio” con 9.35 puntos y el de menor puntuación “El tiempo total de duración del servicio” con 9.05 puntos (Ver Gráfico 2.4).

**Gráfico 2.4**

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

* El servicio es ágil eficiente y el tiempo de respuesta es excelente (19).
* Siempre me han despachado el medicamento se tardan, pero no depende de la clínica (2).
* La fila de espera para el gripario es en pleno sol, afuera de las instalaciones, deben de mejorar (1).
* Positivo el apoyo que brindan a los comités SSO (1).
* Hace un me realice el examen de Citología y aún no he tenido respuesta (1).
* Felicitaciones al personal Médico, Paramédico y administrativo por el buen servicio y orientación, incluyendo a Don Alex Candray personal de servicios generales (2).
* Abastecer de medicamentos en la clínica sobre todo para las personas que les brindan incapacidad (4).
* Positivo el apoyo que brindan a los comités SSO (1).
* Continuar con las campañas medicas ya que son de mucha ayuda a nivel de concientización y prevención para nuestra salud (1).

**2.5 ¿Cuál fue el tiempo total del servicio recibido?**

En este apartado los usuarios manifestaron el tiempo real para recibir respuesta para adquirir el servicio solicitado. Desde que entrega la documentación en recepción hasta que finaliza la consulta medica

**Gráfico 2.5**

# CAPITULO 3: ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3.1 Índice global satisfacción por los usuarios**.**

En índice global de satisfacción de los usuarios internos del servicio recibido de la clínica empresarial obtuvo 9.23 puntos, se considera un resultado muy satisfactorio dentro de la escala de satisfacción del modelo empleado (ver Gráfico 3.1).

Además, se identifica que el aspecto con mayor puntuación es Empatía del personal con 9.37 puntos y el de menor puntuación la infraestructura y elementos tangibles con 9.05 puntos.

**Gráfico 3.1**

## 3.3 Índice de satisfacción por Clase de Usuario y por Clase de Servicios.

En lo que respecta al resultado del índice de satisfacción por clase de usuario se determina lo siguiente:

1. Clase de usuario: Administrativo obtuvo un índice de satisfacción de 9.75 puntos de los aspectos de Empatía del personal y Profesionalismo de los Empleados (Ver Anexo 3)
2. Cruce por servicio: Consulta por enfermedad respiratoria y Consulta por enfermedad común brindado por el Médico de la Clínica Empresarial, ambos obtuvieron un índice 9.27 puntos, de muy satisfactorio (Ver Anexo 4).
3. Además, se identifica que los aspectos mejor evaluados por el servicio médico son: Empatía del personal con un promedio de 9.55 y el siguiente aspecto Profesionalismo de los Empleados con un promedio de 9.39 (Ver Anexo 4)
4. Cruce por servicio: entrega de medicamentos brindado por el área administrativo, obtuvo el índice bajo con 8.85 puntos. (Ver Anexo 5)

# CAPITULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de otros aspectos Institucionales, los cuales corresponden al quehacer del Ministerio; además, las relacionadas con quejas de los usuarios en la prestación de los servicios, entre otros aspectos; este es el último módulo del cuestionario comprende 6 preguntas (Ver Anexo 1). En el cual se obtuvo el siguiente resultado:

## 4.1 Evolución de la calidad del servicio

**¿Considera que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la Clínica Empresarial?**

Para el presente año se obtuvieron los siguientes resultados: el 78.26% percibió que ha mejorado la calidad de los servicios, el 21.74 % manifestó que está igual (Ver Gráfico 4.1).

**Gráfico 4.1**

**4.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?**

* Adecuar una sala de espera para consultas generales y para el área de gripario (8).
* Agilizar la entrega de medicamentos y también para pacientes de Covid (8).
* Atender los casos de gripe en cualquier momento (1).
* Que en la clínica pongan vacuna de covid para no tener que ir hasta las 3 torres (1).
* La respuesta de las los exámenes es muy largo el plazo (1).
* Mantener el estándar de atención al paciente (1).
* Cuando nos remiten a la clínica Atlacat nos queda lejos si nos pudieran dejar más cerca del ISSS (1).
* Ampliar las especialidades y realizar más campañas de odontología, salud visual, psicología, citología, pediatría entre otros (6)
* Ampliar el horario de atención de gripario (1).

**4.3 ¿Cumplió con sus expectativas el servicio recibido?**

De los entrevistados el 96.74% manifestó que si y un 3.26% dijo que no.

**Los usuarios que manifestaron que no se sumplieron sus expectativas?**

* A lo largo de este año he tenido que pasar consulta por diferentes padecimientos, y he tenido que ir a otro lugar a pasar consulta de nuevo (3)

**4.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas, sugerencias físico o virtual?**

El 96.74% de los pacientes expresaron no hacer uso del buzón, un 3.26% manifestó que sí.

**4.5 ¿Cómo califica el funcionamiento del buzón de quejas, sugerencias?**

El promedio fue de 8.5 con calificación de (7 al 10) número de personas que evaluaron (2)

**4.6 Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado?**

El 93.48% manifestó que no, y un 6.52% manifestó que sí.

**Comentario expresado por los usuarios por servicio:**

* Actitud de poco interés hacia el paciente por parte de la Dra. Laura Valle nada de empatía ni carisma (2).
* He pasado consulta por diferentes padecimientos, tuve que acudir después a otro lugar a pasar consulta nuevamente (1).
* Me comencé a sentir mal de las vías respiratorias en la tarde y me fui a la clínica a pasar consulta, pero como no era en horario de gripario no me quisieron atender, creo que ahí contagié a más gente porque no me quisieron atender (1).
* Una vez me pidieron que devolviera un medicamento (jarabe para la tos) porque ya me habían recetado uno y me dijeron que tenían que pasar 19 días para que me recetaran otro, me llamaron para devolverlo la siguiente semana (1).

#

# CAPITULO 5: CONCLUSIONES

## 5.2 Conclusiones

1. El índice de Satisfacción Global de los usuarios que reciben el servicio de Atención médica, servicio de enfermería y entrega de medicamentos por parte de la clínica empresarial es de 9.23, dentro de la escala es de muy satisfactorio; asimismo, se obtuvo los promedios mejor evaluados de los módulos Empatía del personal y Profesionalismo de los empleados.
2. En el módulo de Infraestructura y elementos tangibles obtuvo la menor calificación, al presentar 9.05 puntos; el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de Empatía del personal, con 9.37 puntos.
3. Respecto a la evolución de la calidad de los servicios prestados por la clínica empresarial, el 78.26% de los entrevistados percibe que la calidad de los servicios ha mejorado, el 21.74% manifestó que está igual.
4. Departamento de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de un muestreo de usuarios que reciben los servicios evaluados
5. Considerando la información por servicio, tenemos como resultado el índice de satisfacción siguiente:
* Los servicios: Consulta Médica por enfermedad común y respiratoria que brinda la Médico de la Clínica Empresarial ambos obtuvieron 9.27 puntos.
* El servicio de: Inyecciones toma de signos temperatura corporal, pulso, frecuencia respiratoria, presión arterial, peso y talla, toma de glucosa, toma de exámenes entrega de medicamento; que brinda el área de enfermería obtuvo 9.38 puntos.
1. La modalidad por el cual recibieron el servicio: el 100% de forma presencial.
2. La Clínica Empresarial deben dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del proceso evaluado, establecer acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.

Atentamente,

**Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara**

**Jefe de la Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA**

Medición de Satisfacción de los Usuarios realizada a la Clínica Empresarial de Medianos Contribuyentes

Sussan Álvarez**,** Técnico de Atención al Cliente

|  |
| --- |
| Escala de satisfacción: |
| ExcelenteMuy satisfactorioSatisfactorioAceptableInsatisfactorioMuy insatisfactorioPésimo | 109-87-654-32-10 |

 ANEXOS

 Anexo 1: Encuesta de satisfacción de los usuarios

Buenos días / Buenas tardes. Mi nombre es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Estamos llevando acabo una encuesta con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos brindados los empleados por parte de la Clínica Empresarial, Medianos Contribuyentes. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su opinión, la información aportada será tratada de manera confidencial.

|  |
| --- |
| INTRODUCCIÓN |
| ¿Usted conoce y hace uso de los servicios médicos? | Sí [ ]  No [ ]  (finalizar la entrevista) |
| **MODULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA** |
| 1.1 Clase de usuario | Usuario interno  | [ ]  |
| 1.2 Oficina evaluada: | Clínica Empresarial Medianos Contribuyentes | [ ]  |
| * 1. Nombre Servicios:
 | 1. **Medicina General**
2. Enfermedad común
3. Enfermedad respiratoria
 | [ ] [ ] [ ]  | 1. **Enfermería**
2. Curaciones
3. Toma de signos
4. Inyecciones
5. Toma de Exámenes
 | [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  |
| 1. **Administrativo**
2. Entrega de citas
3. Entrega de medicamentos
4. Recepción y entrega de documentos
 | [ ] [ ] [ ] [ ]  |
| 1.4 ¿Usted realizó cita previa para ser atendido? | a) Si [ ]  b) No [ ]  |  |
| **MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas y rotulación** |
| **De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la Clínica Empresarial** |
| **ASPECTOS** | **RESPUESTAS** |
| 2.1 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.2 La señalización interna (rotulación, carteles, afiches, entre otros) y la información visual desplegada  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.3 El manejo interno de la documentación que usted proporcionó **(Ejemplo: se extravió o dañó algún documento estando en la gestión de la clínica)** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.4 La disponibilidad de baños | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 2.5 El orden y limpieza de las instalaciones | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |

|  |
| --- |
| **MODULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios** |
| 3.1 La amabilidad y el trato recibido por parte del personal durante su consulta (recepcionista/médico general/enfermería) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 3.2 La disposición e interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consultó | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 3.3 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie (según la emergencia de la consulta) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para brindar los servicios** |
| 4.1 El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención médica | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.2 El comportamiento del personal durante su estadía en la clínica | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.3 La utilidad y exactitud de la información y/o diagnóstico proporcionados de parte del personal médico | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 4.4 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (De 7:30 Am a 3:30 Pm | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| **MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente** |
| 5.1 La orientación recibida durante su consulta | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.2 El tiempo de espera para ser atendido | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.3 La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio (copia de Carnet ampliada al150% con detalle de número de afiliación y laminado) | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 5.4 El tiempo total de duración del servicio (consulta médica o servicio de enfermería)  | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| ¿Cómo califica el tiempo total? |  |
| **MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES** |
| 6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la clínica empresarial? | a) Ha mejorado [ ]  b) Está igual [ ]  c) Ha empeorado [ ]  d) No responde [ ]   |
| 6.2 ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido? | (respuesta abierta) |
| 6.3 Cumplió sus expectativas el servició que recibió? | Sí [ ]  | No [ ] ¿Por qué? |
| 6.4 ¿Ha hecho uso del buzón de quejas y sugerencias? | Sí [ ] (pasa a pregunta 6.5) | No [ ] (Pasa a pregunta 6.6) |
| 6.5 ¿Cómo calificaría el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias? | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| 6.2 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó? | Sí [ ] Explique detalladamente la situación que se le presentó | No [ ]  |

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

|  |
| --- |
| ENCUESTADOR |
| SUPERVISOR: |
| FECHA:  |

## Anexo 2: Cálculo del índice de Satisfacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | **Porcentaje Ponderado** | **Promedio por Módulo Temático 2022** | **Índice de Satisfacción 2022** |
| Infraestructura y elementos tangibles | 11% | 9.05 | 1.00 |
| Empatía del personal | 16% | 9.37 | 1.50 |
| Profesionalismo de los empleados | 32% | 9.33 | 2.99 |
| Capacidad de respuesta institucional | 41% | 9.15 | 3.75 |
| **Total** | **100%** |  | **9.23** |

##

## Anexo 3: Promedio por Clase de Usuario

|  |
| --- |
| CRUCE POR CLASE DE USUARIO  |
| ASPECTOS A EVALUAR  | Administrativo | Jefatura | Técnico | Total, general |
| ¿La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?   | 9.25 | 8.08 | 8.58 | 8.60 |
| ¿La entrega de material informativo escrito o digital, (por ejemplo: indicaciones médicas, recetas, requisitos para la toma de exámenes, ¿entre otros)?   | 9.58 | 9.15 | 8.88 | 9.01 |
| ¿El manejo interno de la documentación que usted proporcionó? | 9.67 | 9.15 | 9.19 | 9.25 |
| ¿El orden y la limpieza de las instalaciones? | 9.67 | 9.15 | 9.34 | 9.36 |
| INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES  | 9.54 | 8.88 | 9.00 | 9.05 |
| ¿La amabilidad y el trato recibido por parte del personal durante su consulta? | 9.83 | 9.54 | 9.30 | 9.40 |
| ¿La disposición e interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consultó? | 9.75 | 9.23 | 9.24 | 9.30 |
| ¿La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie? | 9.75 | 9.46 | 9.31 | 9.39 |
| EMPATÍA DEL PERSONAL  | 9.78 | 9.41 | 9.28 | 9.37 |
| ¿El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención médica? | 9.75 | 9.54 | 9.28 | 9.38 |
| ¿El cumplimiento de los horarios de atención establecidos? | 9.75 | 9.31 | 9.31 | 9.37 |
| ¿El comportamiento del personal durante su estadía en la clínica? | 9.75 | 9.54 | 9.25 | 9.36 |
| ¿La utilidad y exactitud de la información y/o diagnóstico proporcionados de parte del personal médico? | 9.58 | 9.31 | 9.12 | 9.21 |
| PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS  | 9.71 | 9.42 | 9.24 | 9.33 |
| La orientación recibida durante todo el servicio? | 9.75 | 9.38 | 9.03 | 9.17 |
| El tiempo de espera para ser atendido? | 9.75 | 9.15 | 8.94 | 9.08 |
| El cumplimiento de plazos establecidos para completar  el tramite o servicio?  | 9.75 | 9.23 | 8.94 | 9.09 |
| La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 9.75 | 9.23 | 9.30 | 9.35 |
| El tiempo total de duración del servicio? | 9.75 | 9.31 | 8.88 | 9.05 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL  | 9.75 | 9.26 | 9.02 | 9.15 |
| **ÍNIDICE**  | **9.75** | **9.24** | **9.14** | **9.23** |

## Anexo 4: Promedio por Servicio Médico

|  |
| --- |
| **CRUCE POR SERVICIO QUE SE LE BRINDO DURANTE SU VISITA A LA CLINICA** |
| Aspectos a  evaluar  | Consulta Médica por enfermedad común | Consulta Médica por enfermedad común, Consulta Médica por enfermedad respiratoria | Consulta Médica por enfermedad respiratoria | Total, general |
| ¿La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?   | 9.11 | 8.38 | 8.09 | 8.60 |
| La entrega de material informativo escrito o digital, (por ejemplo: indicaciones médicas, recetas, requisitos para la toma de exámenes, ¿entre otros)?   | 9.25 | 8.82 | 8.90 | 9.01 |
| ¿El manejo interno de la documentación que usted proporcionó? | 9.33 | 9.15 | 9.27 | 9.25 |
| ¿El orden y la limpieza de las instalaciones? | 9.42 | 9.32 | 9.32 | 9.36 |
| INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES  | 9.28 | 8.92 | 8.90 | 9.05 |
| ¿La amabilidad y el trato recibido por parte del personal durante su consulta? | 9.33 | 9.38 | 9.55 | 9.40 |
| ¿La disposición e interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consultó? | 9.25 | 9.21 | 9.55 | 9.30 |
| ¿La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie? | 9.42 | 9.26 | 9.55 | 9.39 |
| EMPATÍA DEL PERSONAL  | 9.33 | 9.28 | **9.55** | 9.37 |
| El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención médica? | 9.36 | 9.35 | 9.45 | 9.38 |
| El comportamiento del personal durante su estadía en la clínica? | 9.36 | 9.29 | 9.45 | 9.36 |
| La utilidad y exactitud de la información y/o diagnóstico proporcionados de parte del personal médico? | 9.25 | 9.12 | 9.27 | 9.21 |
| El cumplimiento de los horarios de atención  | 9.36 | 9.29 | 9.50 | 9.37 |
| PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS  | 9.32 | 9.25 | **9.39** | 9.33 |
| La orientación recibida durante todo el servicio? | 9.17 | 9.03 | 9.41 | 9.17 |
| La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 9.36 | 9.32 | 9.36 | 9.35 |
| El tiempo de espera para ser atendido? | 9.11 | 9.00 | 9.14 | 9.08 |
| El cumplimiento de plazos establecidos para completar  el tramite o servicio?  | 9.11 | 8.97 | 9.23 | 9.09 |
| El tiempo total de duración del servicio? | 9.00 | 9.06 | 9.14 | 9.05 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL  | **9.15** | **9.08** | **9.25** | **9.15** |
| **ÍNIDICE**  | **9.27** | **9.13** | **9.27** | **9.23** |

## Anexo 5: Promedio por Servicio Administrativo y Enfermería

|  |
| --- |
| **CRUCE POR SERVICIO AREA ADMINISTRATIVO Y DE ENFERMERÍA**  |
|  Aspectos  a evaluar  | Entrega de medicamento | Inyecciones; Toma de signos (Temperatura corporal, Pulso, Frecuencia respiratoria (respiración), Presión arterial, peso y talla, toma de glucosa); Toma de exámenes; Entrega de medicamento; | Toma de signos (Temperatura corporal, Pulso, Frecuencia respiratoria (respiración), Presión arterial, peso y talla, toma de glucosa); | Total, general |
| ¿La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera?   | 8.00 | 8.52 | 8.71 | 8.60 |
| La entrega de material informativo escrito o digital, (por ejemplo: indicaciones médicas, recetas, requisitos para la toma de exámenes, ¿entre otros)?   | 8.33 | 9.23 | 8.96 | 9.01 |
| ¿El manejo interno de la documentación que usted proporcionó? | 8.83 | 9.39 | 9.22 | 9.25 |
| ¿El orden y la limpieza de las instalaciones? | 8.33 | 9.58 | 9.35 | 9.36 |
| INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES  | 8.38 | 9.18 | 9.06 | 9.05 |
| ¿La amabilidad y el trato recibido por parte del personal durante su consulta? | 9.17 | 9.61 | 9.31 | 9.40 |
| ¿La disposición e interés por conocer a detalle la situación de salud por la que consultó? | 9.33 | 9.42 | 9.24 | 9.30 |
| ¿La atención de los usuarios sin favoritismo, ni privilegios para nadie? | 9.00 | 9.55 | 9.35 | 9.39 |
| EMPATÍA DEL PERSONAL  | 9.17 | 9.53 | 9.30 | 9.37 |
| ¿El conocimiento y competencia de los empleados para brindarle atención médica? | 8.67 | 9.61 | 9.33 | 9.38 |
| ¿El comportamiento del personal durante su estadía en la clínica? | 8.67 | 9.55 | 9.33 | 9.36 |
| La utilidad y exactitud de la información y/o diagnóstico proporcionados de parte del personal médico? | 9.17 | 9.35 | 9.13 | 9.21 |
| El cumplimiento de los horarios de atención establecidos? | 9.17 | 9.45 | 9.35 | 9.37 |
| PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS  | 8.60 | 9.49 | 9.25 | 9.31 |
| La orientación recibida durante todo el servicio? | 8.83 | 9.39 | 9.09 | 9.17 |
| La documentación o requisitos exigidos para solicitar el servicio? | 9.33 | 9.52 | 9.25 | 9.35 |
| El tiempo de espera para ser atendido? | 9.00 | 9.29 | 8.96 | 9.08 |
| El cumplimiento de plazos establecidos para completar  el tramite o servicio?  | 8.83 | 9.23 | 9.04 | 9.09 |
| El tiempo total de duración del servicio? | 8.67 | 9.26 | 8.98 | 9.05 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL  | 8.93 | 9.34 | 9.07 | 9.15 |
| **ÍNIDICE**  | **8.85** | **9.38** | **9.18** | **9.23** |

**Nota 1:** De acuerdo al modelo de medición Serv Perf se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del índice de satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada uno.