



ENCUESTA DE SATISFACCION

ENCUESTA DE SATISFACCION

La encuesta se realiza con la finalidad de efectuar un diagnóstico acerca de la experiencia frente a los servicios recibidos por Fundación Salud Mía EPS, mediante la aplicación telefónica de un cuestionario, con un total de 10 preguntas algunas de ellas obligatorias y otras optativas, que se ha diseñado específicamente para los usuarios activos de la Fundación Salud Mía EPS.

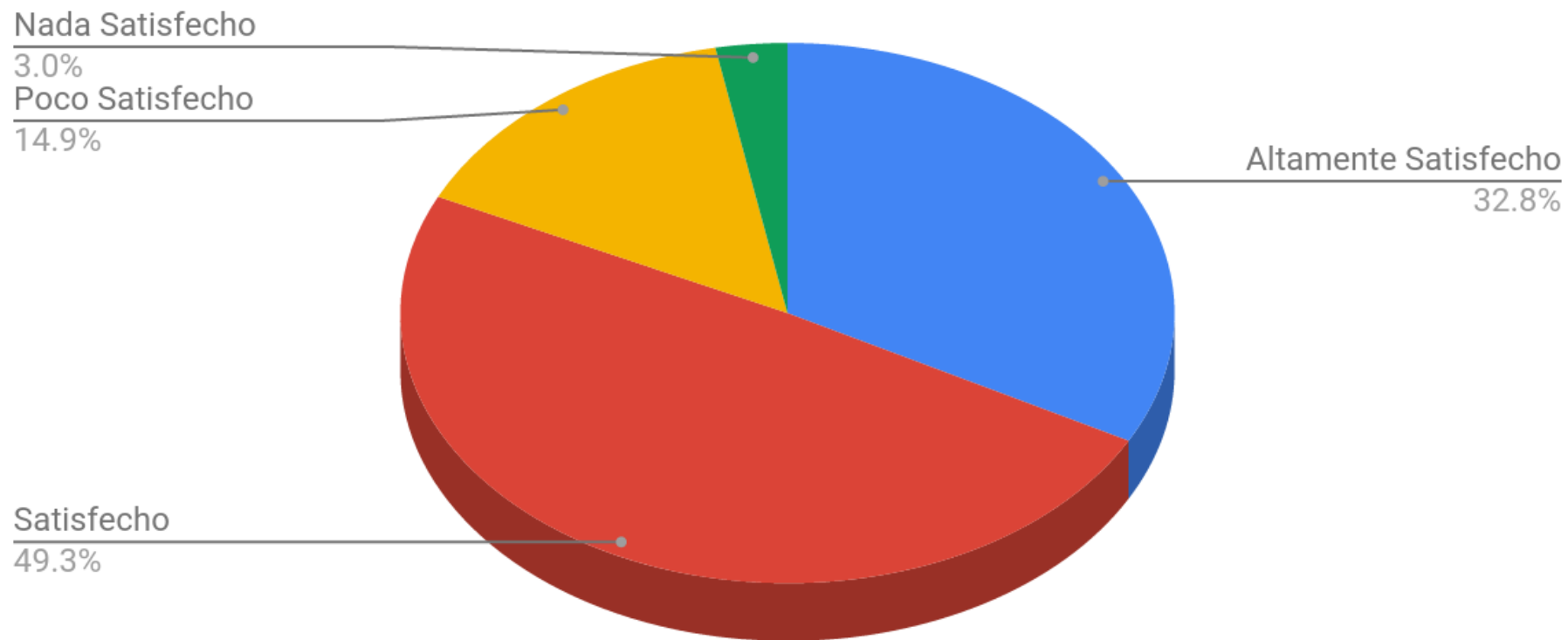
La muestra está compuesta por 58 usuarios escogidos aleatoriamente de una tabla de afiliados con corte al día 29 de enero del 2019, a los cuales se contactó los días 31/01/2019 y 01/02/2019.

Para la aplicación de esta técnica de investigación ha sido necesario el diseño previo de un cuestionario. Una vez elaborado y validado dicho cuestionario se comenzó con el proceso de la tele encuesta. Este proceso consistió en realizar llamadas telefónicas a los usuarios activos con la finalidad de contactar y posteriormente poder aplicar la encuesta.

En estas entrevistas, de una duración aproximada de 3-7 minutos, la labor del encuestador consistía en leer las preguntas que lo componían e ir señalando la respuesta suministrada en cada una de ellas.

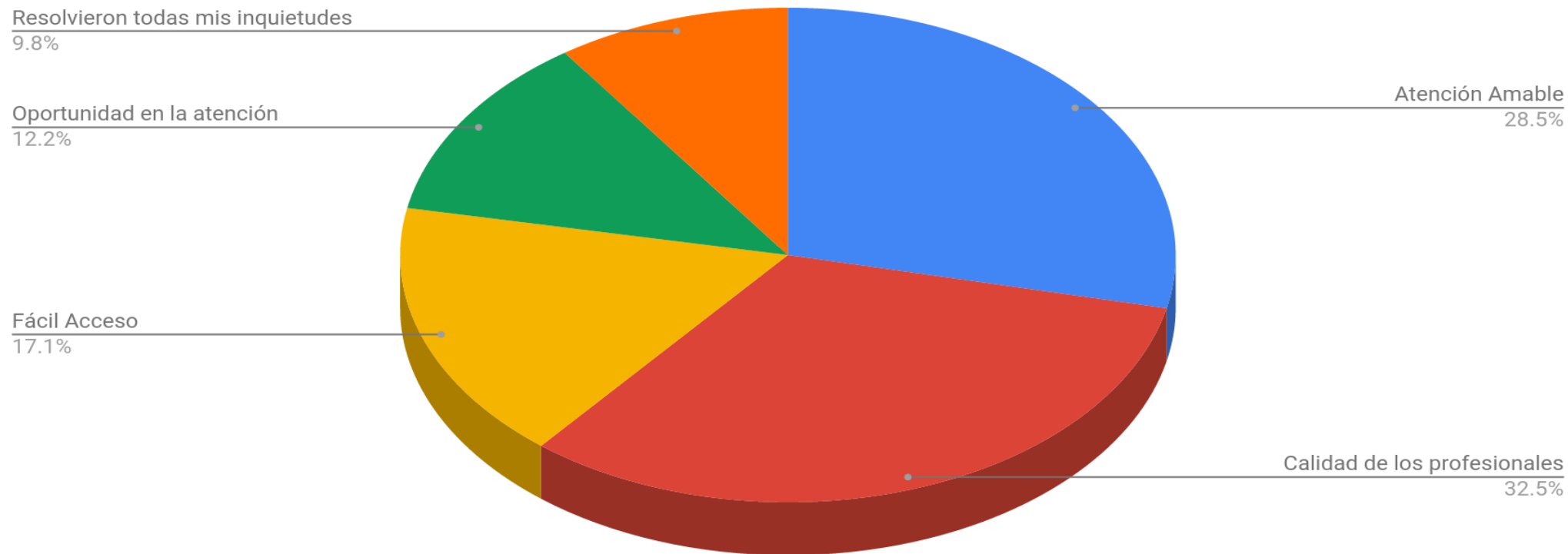
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 1. Indique su nivel de satisfacción general con la atención recibida en Fundación Salud Mía EPS



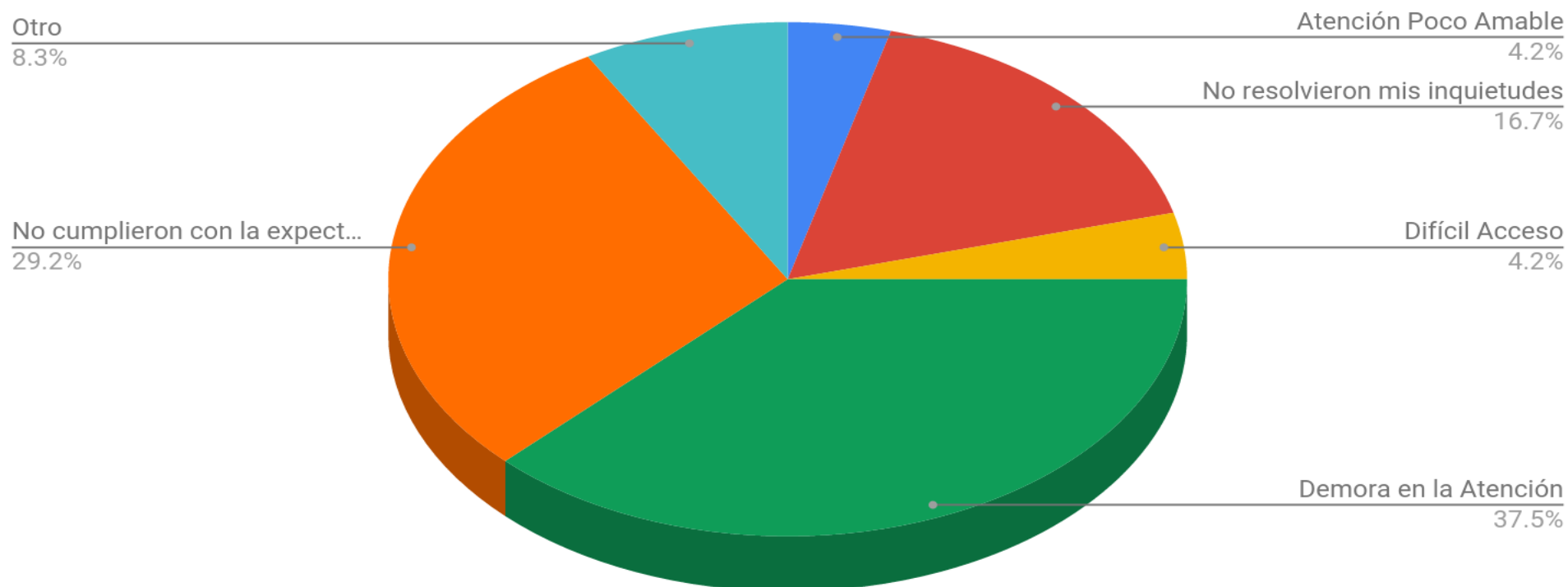
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 2 De las siguientes razones, señale aquellas por las cuales se encuentra Altamente Satisfecho o Satisfecho con la atención recibida en Salud Mía EPS.



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

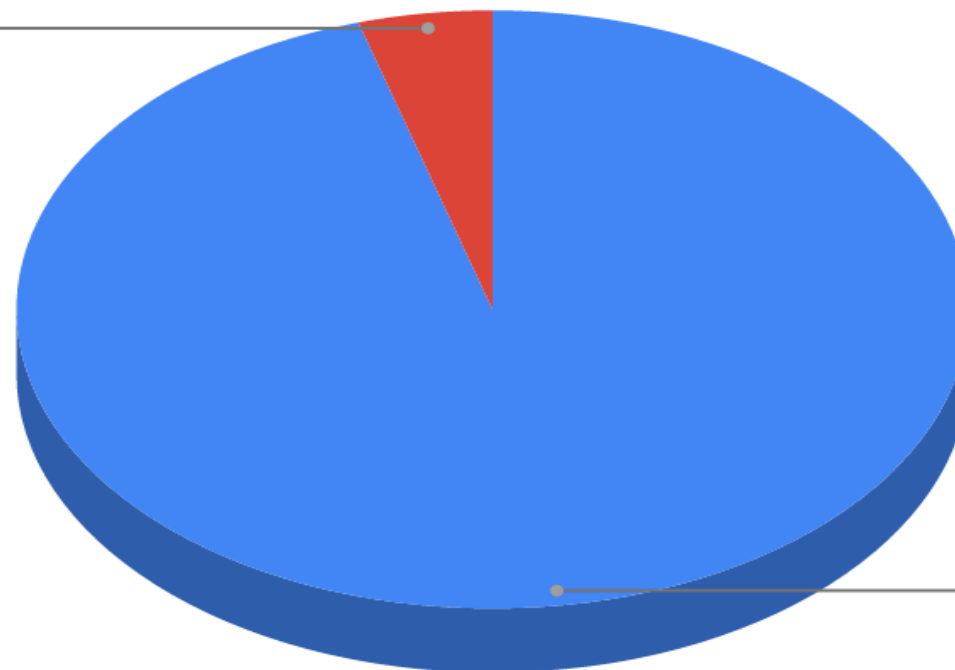
Pregunta 3. En caso de encontrarse poco satisfecho o nada satisfecho con la atención recibida en Salud Mía EPS por favor indique las causas:



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 4. Considera que las instalaciones donde fue atendido son:

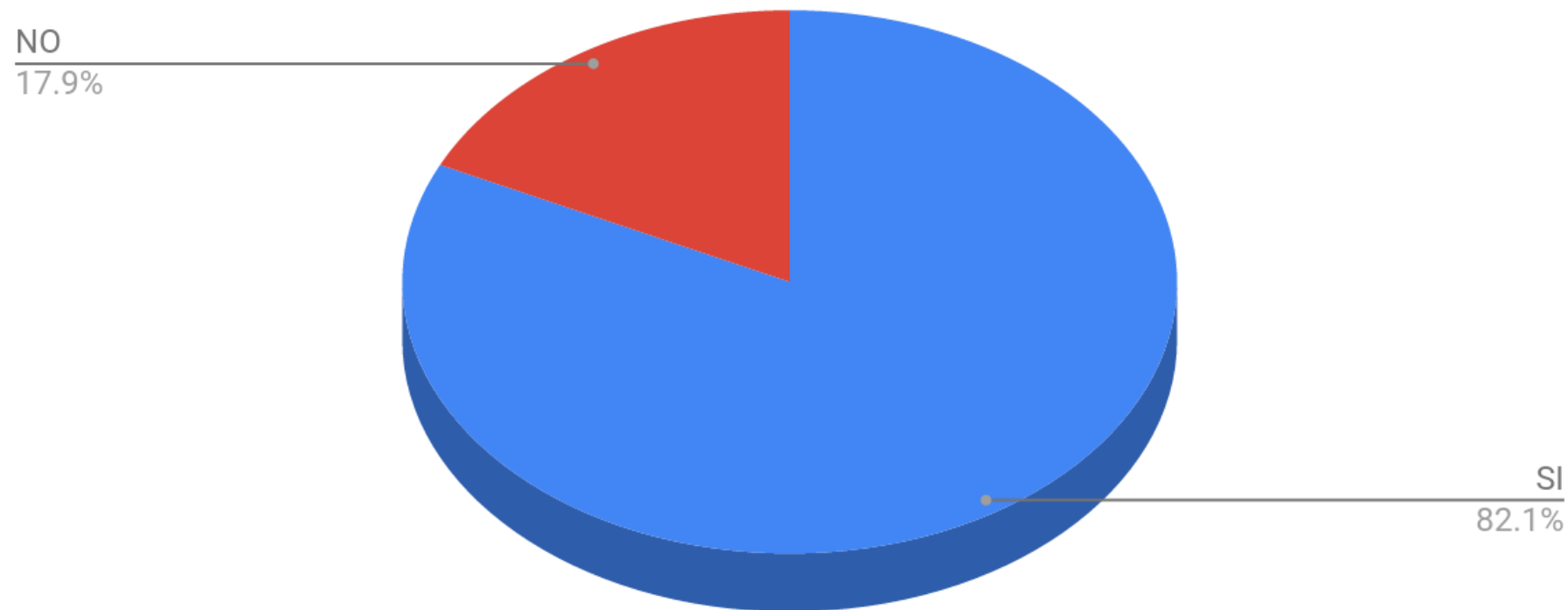
Regulares
4.5%



Buenas
95.5%

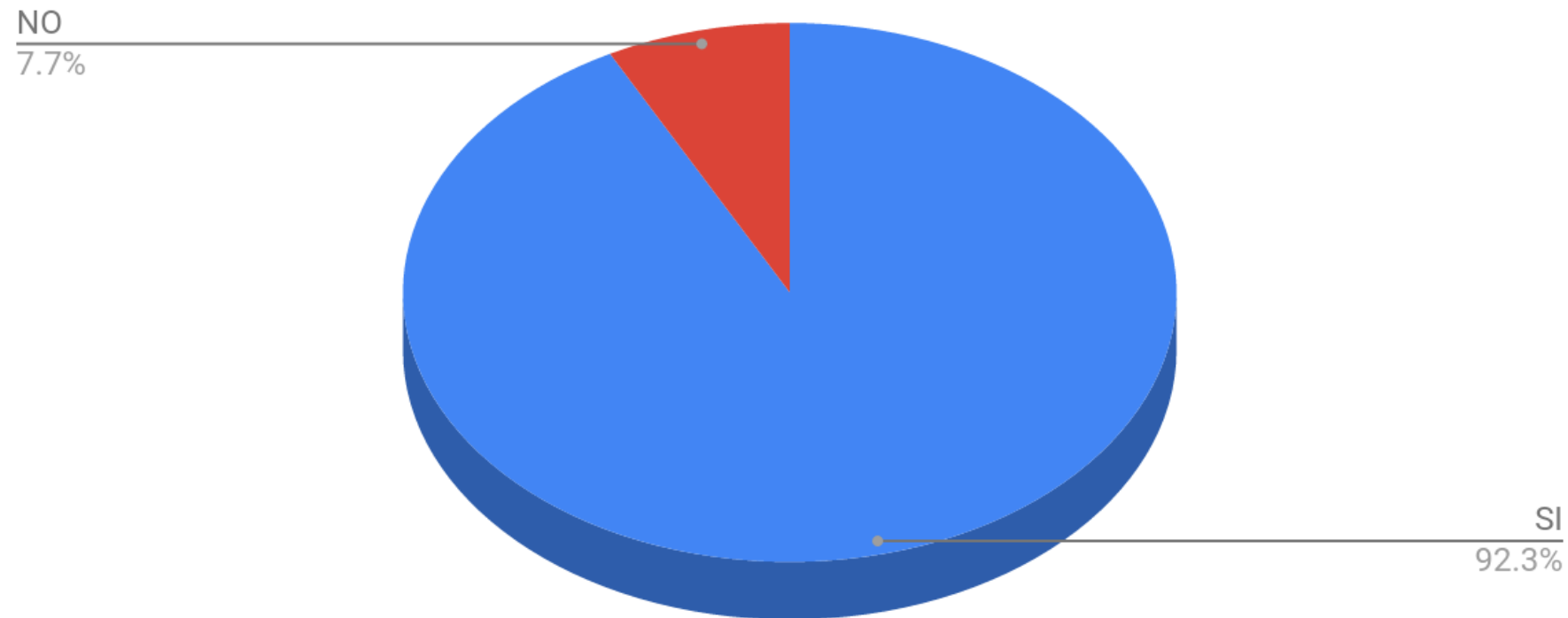
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 5. Se encuentra satisfecho con los servicios médicos recibidos?



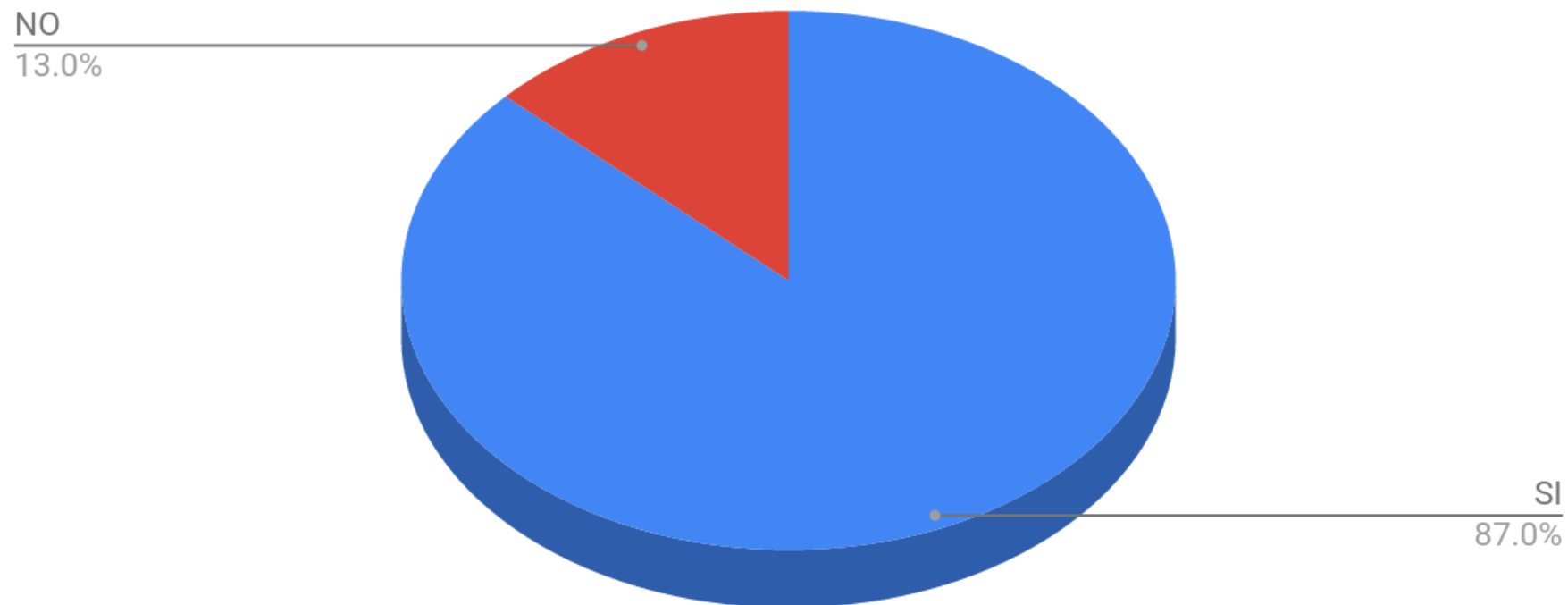
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 6. Le explicaron su situación de salud, de manera que usted entendiera?



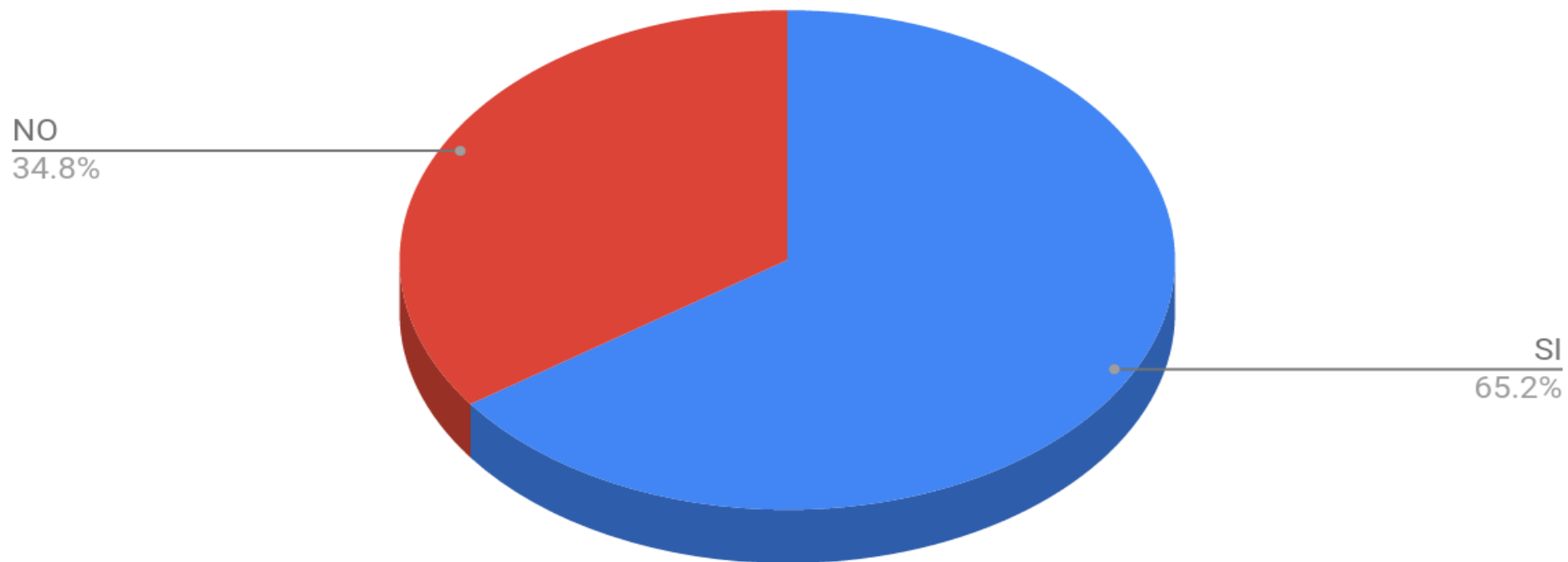
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 7. Los medicamentos le fueron entregados de manera oportuna?



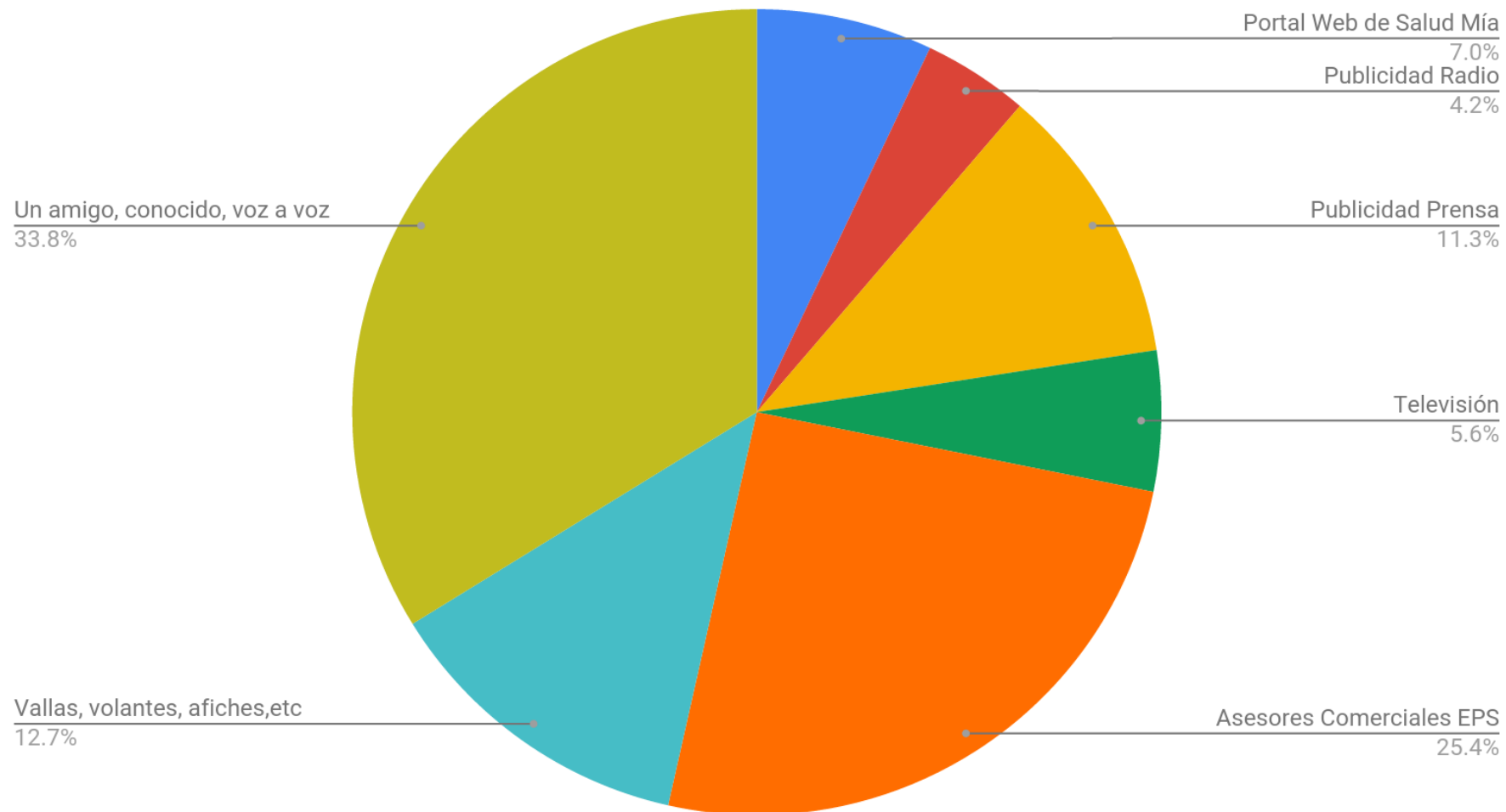
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 8. Los medicamentos le fueron entregados de manera oportuna?



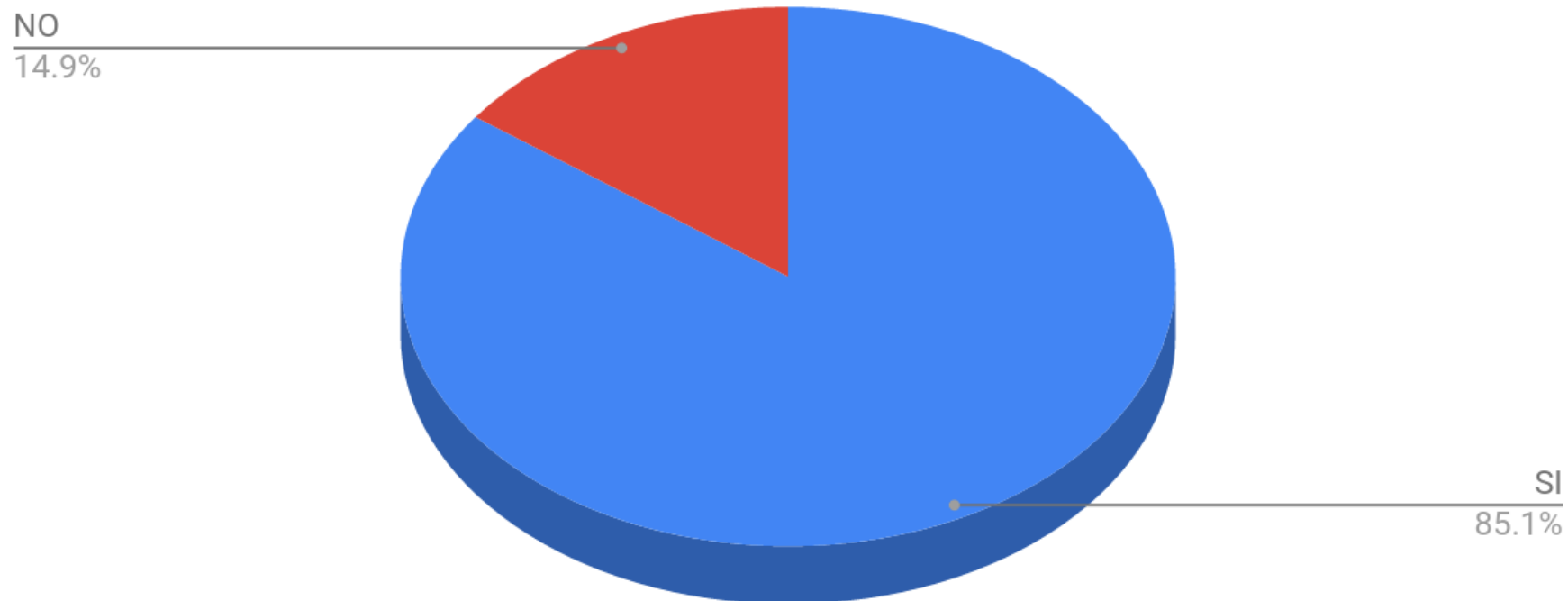
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 9. Por que medio se entero sobre Fundación Salud Mía EPS?



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

Pregunta 10. Recomendaría a un familiar o conocido suyo a que utilizara los servicios de la EPS?



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

- Oportunidad entrega de medicamentos (4)
- Demora en atención de cita medica programada (3)
- Insatisfacción con el trato administrativo de la IPS (3)
- Dificultad para acceder a servicio POS (2)
- Insatisfacción con Infraestructura de oficinas de atención al usuario (2)
- Insatisfacción por la no gestión de solicitudes de afiliación (2)
- Oportunidad consulta por medicina general (2)
- Oportunidad consulta por medicina especializada (2)
- Acceso Medicina General (1)
- Dificultad en tramites administrativos relacionados con prestaciones económicas (1)
- Dificultades contact center (1)
- Insatisfacción con la atención medica en la IPS (1)
- Insatisfacción con el acceso a las instalaciones dela EPS
- Insatisfacción con la información recibida del asesor
- Oportunidad apoyo Diagnostico
- Oportunidad en consulta odontológica
- Oportunidad en el servicio de Urgencias
- Solicitud de novedades usuarios y/o aportantes
- Solicitud estado de traslados (2)
- Solicitud información de afiliación

PQRS 2018

Mes de Radicación	PQRS	Afiliados BDUA (Corte a Final de cada Mes)	PQRS x cada 1000 Afiliados en Base de Datos
Octubre	6	3.080	1,9
Noviembre	13	4.860	2,7
Diciembre	15	6.630	2,3

- BDUA del mes + afiliados inicio de cobertura mes siguiente + movilidad Régimen Subsidiado



¡PARTICIPA

EN LA PRIMERA CONVOCATORIA PARA CONFORMAR
NUESTRA ASOCIACIÓN DE USUARIOS!

Desarrollemos juntos un Modelo de Atención en
Salud integral, coordinado y resolutivo.

Te invitamos a ser parte de nuestra Asociación de
Usuarios, **para mayor información presiona aquí.**