

Apéndice A. *Encuesta de satisfacción al usuario*

Estimado usuario, la presente encuesta tiene como fin evaluar el servicio prestado en la IPS Integrados en salud, por ello nos gustaría conocer su opinión sobre los siguientes aspectos:

1. ¿Qué tan satisfecho se siente del servicio que ha recibido?

- a. Muy Satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho
- d. No satisfecho

2. ¿Qué aspectos cree que se deben mejorar en la infraestructura de la IPS?

- a. Sala de espera
- b. Baños
- c. Consultorios
- d. Toma de muestras de laboratorio.

3. Con relación a la atención recibida en servicio al cliente (información y caja), ¿Cómo le pareció la actitud del personal?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

4. Motivo de atención del servicio.

- a. Medicina general.
- b. Odontología
- c. Higiene oral
- d. Consulta de promoción y prevención
- e. Medicina especializada. (interna, ginecología, pediatría,)
- f. Vacunación
- h. Farmacia.

5. El trato por medio del profesional que lo atendió (médico, odontólogo, auxiliar y enfermero(a) que lo atendió es:

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

6. ¿Qué aspectos cree que se deben mejorar, con relación en la atención en la IPS?

- a. Atención al cliente
- b. Cumplimiento en los horarios de las citas.
- c. Información clara por parte del personal.
- d. Menos tiempo para asignación de las citas.
- e. Atención del orientador.

7. ¿De acuerdo con el servicio que recibió en esta IPS, recomendaría usted la utilización de este centro de salud?

- a. Si lo recomendaría
- b. Sí, pero con algunas observaciones
- c. No lo recomendaría

8. Según su percepción ¿Qué funcionario se destacaría por su atención?

- a. Recepción.
- b. El orientador
- c. El profesional (médico, odontólogo o enfermero)
- d. El coordinador médico y/o el auxiliar administrativo
- e. Otro, ¿Cuál? _____
- f. Ninguno

9. Según su percepción ¿Qué funcionario desearía que mejorara su atención?

- a. Recepción.
- b. El orientador
- c. El profesional (médico, odontólogo o enfermero)
- d. El coordinador médico y/o el auxiliar administrativo
- e. Otro, ¿Cuál? _____
- f. Ninguno

10. Considerando el servicio recibido el día de hoy, ¿cumplió con sus expectativas?
SI _____ NO _____

11. Presenta inconformidad con el servicio que se le prestó porque:

- a. Incumplieron su cita Programada
- b. Para conseguir la cita tuvo que esperar más de tres días.
- c. Siente que el problema de salud no fue resuelto en su consulta.
- d. No estaban disponibles los elementos para su atención.
- e. La información suministrada por los profesionales no fue precisa.
- f. La información suministrada por servicio al cliente y administrativos no resolvieron sus inquietudes.
- g. Demora en la entrega de medicamentos.
- h. Líneas telefónicas insuficientes para la asignación de citas y atención.
- i. Demora en la atención de la cita programada

12. Para usted una atención de calidad corresponde a:

- a. Atención cálida y humanizada.
- b. Explicación del profesional de su patología.
- c. Explicación del profesional de su tratamiento.
- c. Explicación del profesional por la salud de su grupo familiar.
- d. Explicación de sus derechos y deberes.
- e. Rápida atención cumpliendo Horarios.
- f. Todas las anteriores.

13. que aspectos considera que se pueden resaltar en la atención de la IPS

- a. Atención de los especialistas.
- b. Atención de los enfermeros (as)
- c. Personal administrativo
- d. Personal de farmacia.

13. Le dieron a conocer sus derechos y deberes.

SI ____ NO ____

15. Siente que en la atención dada en la IPS han vulneraron algún derecho.

SI ____ NO ____

¿Cuál? _____

Nombre: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico (si tiene): _____

Firma: _____

