

INFORME DE INDICADORES GESTION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EPSS AMBUQ ESS

II Semestre 2019

INFORME DE INDICADORES GESTION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta la Circular Externa 000012 del 04 Agosto 2016 y demás normas que adicionen o modifiquen, AMBUQ EPS está desarrollando a nivel institucional el PAMEC (programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud) como un instrumento de evaluación y mejoramiento continuo de los procesos internos y del seguimiento de los indicadores normativos y los propios de la organización que permita la identificación de oportunidades de mejora para la definición de planes de acción que incentiven la mejora continua tanto en nuestros procesos internos como los de la evaluación realizada a nuestra red de prestadores, y así ofrecer un servicio con calidad a nuestros afiliados.

Se realizaron un total de 24615 Encuestas de satisfacción a los usuarios que utilizaron los servicios de la EPS en el segundo trimestre año 2019 (Abril- Mayo-Junio).

Encuestas de Satisfacción al Usuario realizadas

- ▶ Encuestas de Satisfacción Global
- ▶ Encuestas de Recomendación a Familiares y Amigos
- ▶ Encuestas de Usuarios que han pensado cambiarse
- ▶ Encuestas de Atención humanizada en Puntos de Atención
- ▶ Encuestas de Atención en los servicios Ambulatorio
- ▶ Encuestas de Servicios ofrecidos en los Puntos de Atención

CONSOLIDADO II. TRIM. 2019 - INDICADORES DE GESTION DE LA SATISFACCION AL USUARIO						
INDICADOR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	ESTÁNDAR	
Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la EPS	97.08%	97.32%	95.43%	96.61%	75.00%	↑
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	96.86%	98.56%	99.71%	98.38%	83.00%	↑
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	12.09%	6.79%	6.07%	8.32%	11.00%	↑
Proporción de usuarios satisfechos con la atención humanizada en los puntos de atención de la EPS-S	96.23%	96.81%	96.51%	96.52%	90.00%	↑
Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de la atención en los servicios ambulatorios	92.68%	87.38%	89.53%	89.87%	90.00%	↓
Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de los servicios ofrecidos en los puntos de la EPS-S	90.94%	90.19%	84.95%	88.69%	90.00%	↓