

INFORME ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA CON ESPECIALISTA-EPS SANITAS

Asociación de Usuarios Sanitas

OBJETIVOS

1. Conocer la percepción del servicio de consulta médico con especialistas
2. Determinar los principales problemas en la prestación de servicio.
3. Determinar la calidad del servicio de las IPS

Tamaño de la muestra

1. Bogotá:

- Encuestas 434
- IPS 17

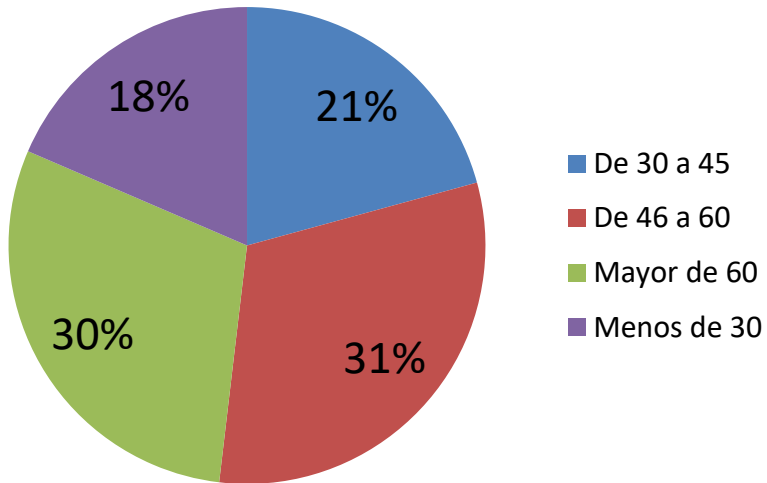
2. Otras ciudades 19

- Encuestas 424
- IPS 21

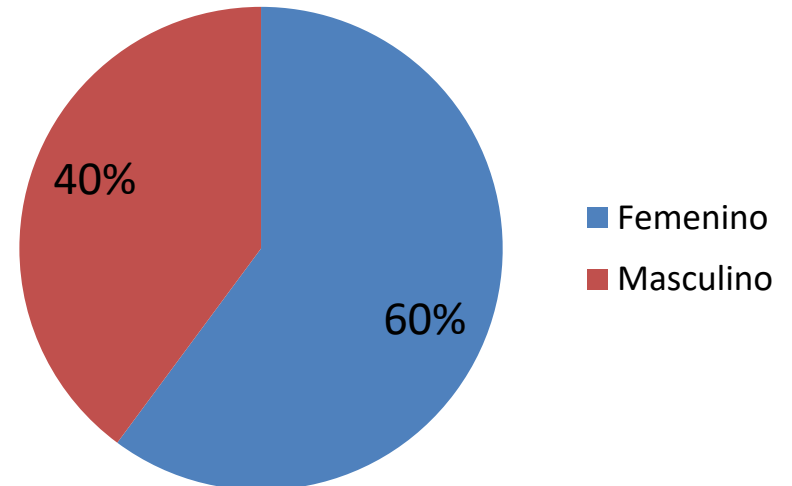
3. Total encuestas: 858

Perfil Demográfico

Edad



Género

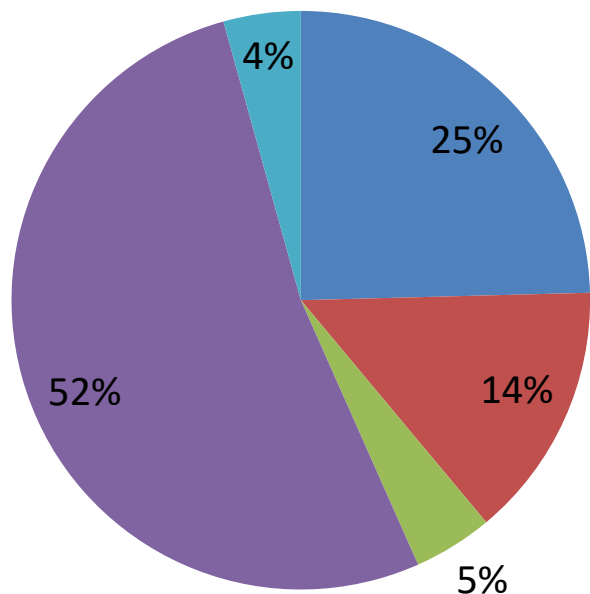


Especialidades evaluadas

Especialidad	Porcentaje
Ortopedia	11%
Oftalmología	10%
Internista	9%
Otorrinolaringología	8%
Neurología	7%
Ginecología	6%
Urología	6%
Cardiología	6%
Dermatología	4%
Reumatología	4%
Total especialidades	

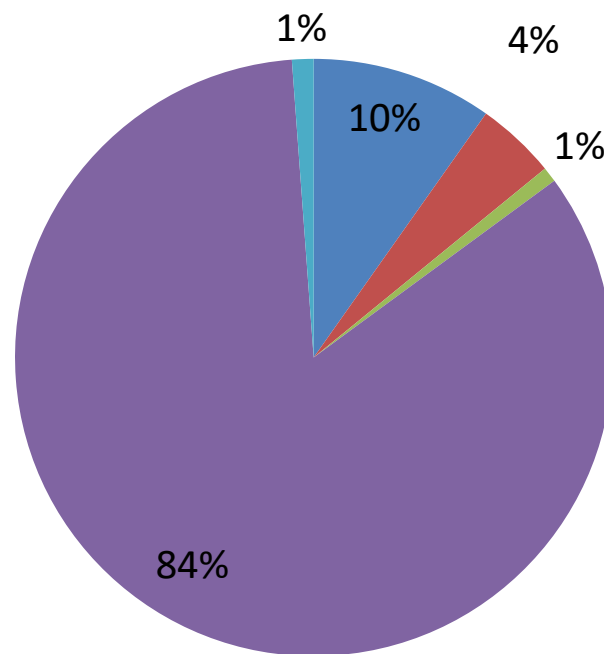
¿Cuánto se demora el acceso a su canal ?

Acceso a canal call center EPS Sanitas



0 - 20 minutos 20 - 40 minutos
40 - 60 minutos No lo he utilizado
Más de 60 minutos

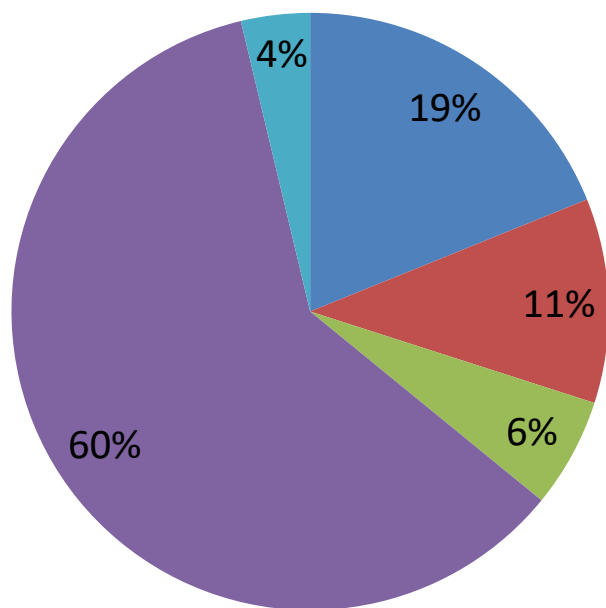
Acceso a canal página web EPS Sanitas



0 - 20 minutos 20 - 40 minutos
40 - 60 minutos No lo he utilizado
Más de 60 minutos

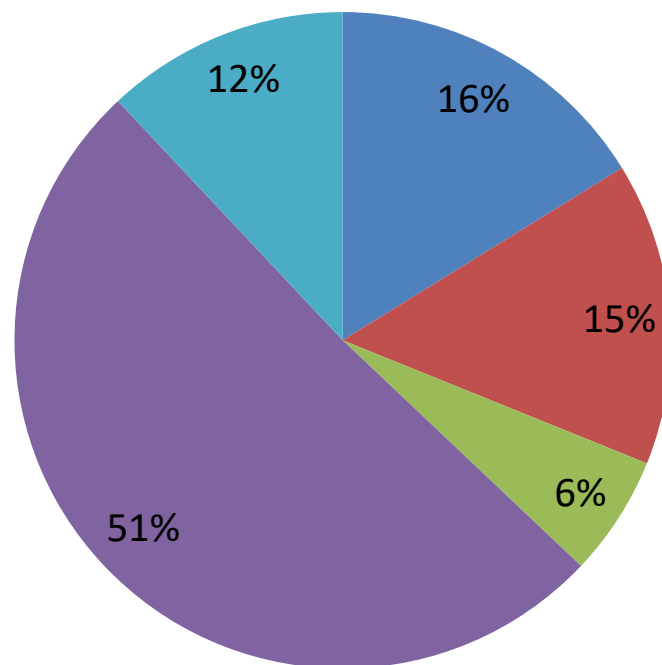
¿Cuánto se demora el acceso a su canal ?

Acceso a canal solicitud presencial oficina EPS Sanitas



■ 0 - 20 minutos ■ 20 - 40 minutos
■ 40 - 60 minutos ■ No lo he utilizado
■ Más de 60 minutos

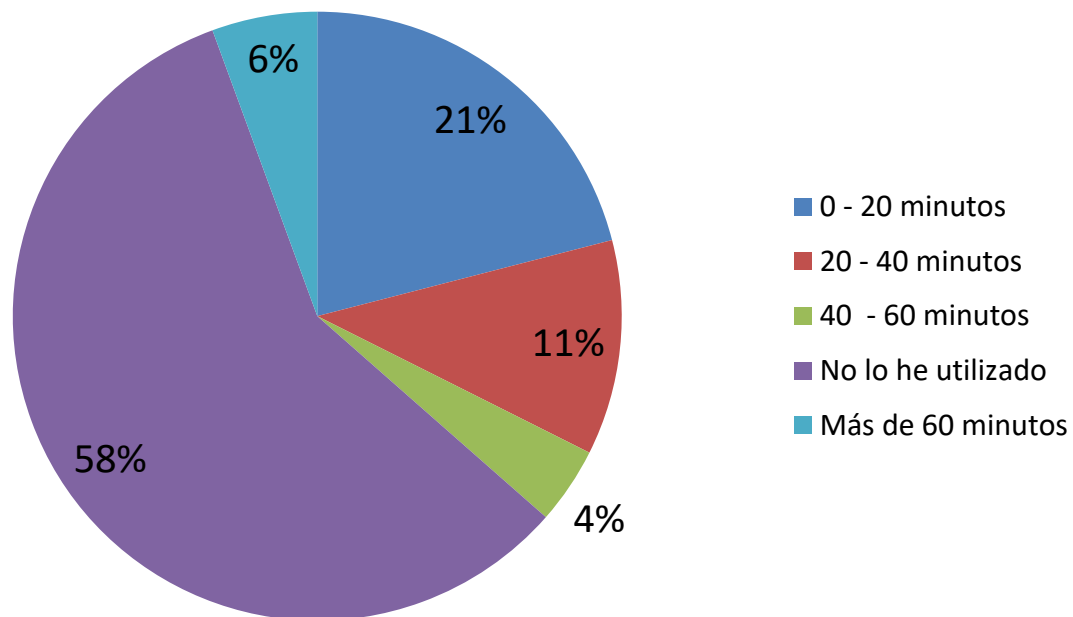
Acceso a canal teléfono de IPS asignada



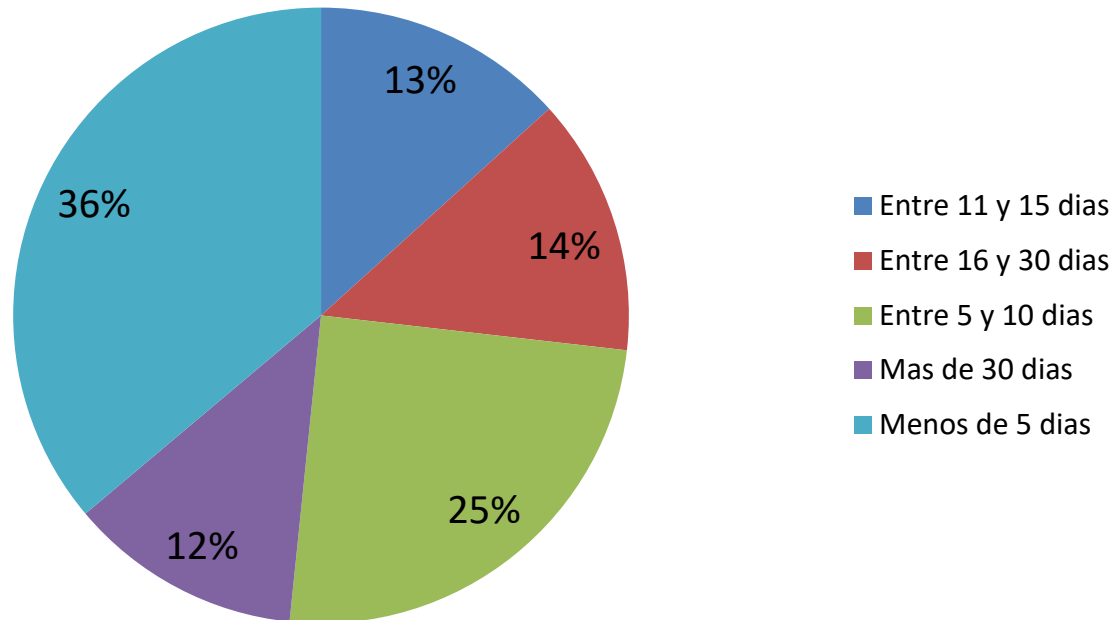
■ 0 - 20 minutos ■ 20 - 40 minutos ■ 40 - 60 minutos
■ No lo he utilizado ■ Más de 60 minutos

¿Cuánto se demora el acceso a su canal ?

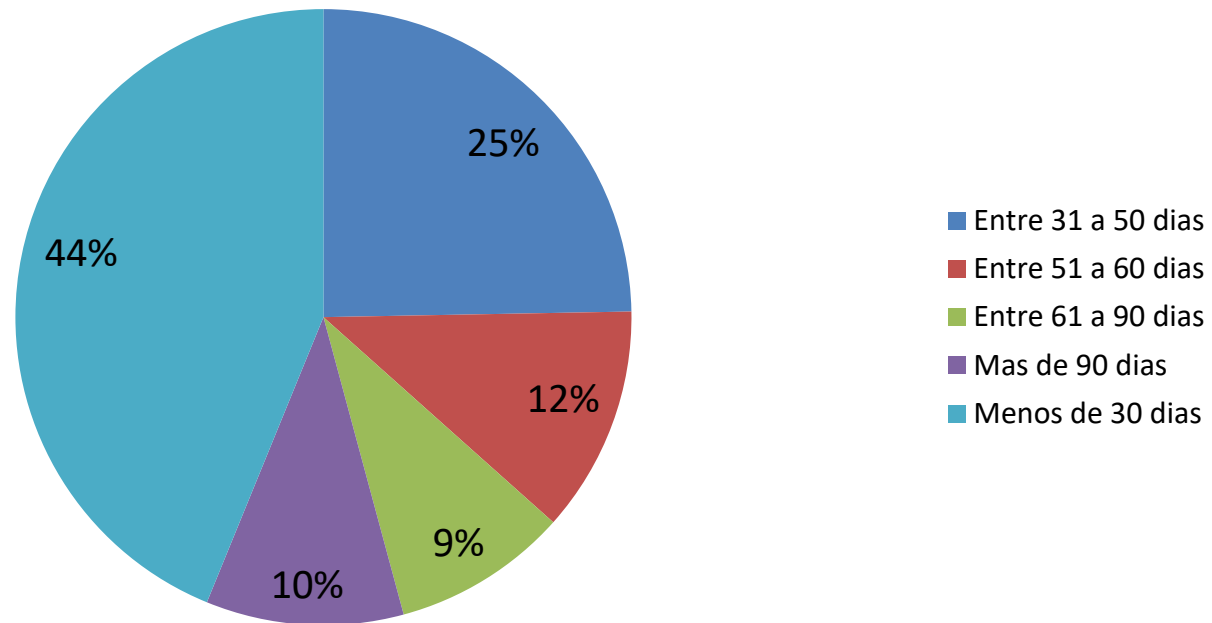
Acceso a canal solicitud presencial IPS asignada



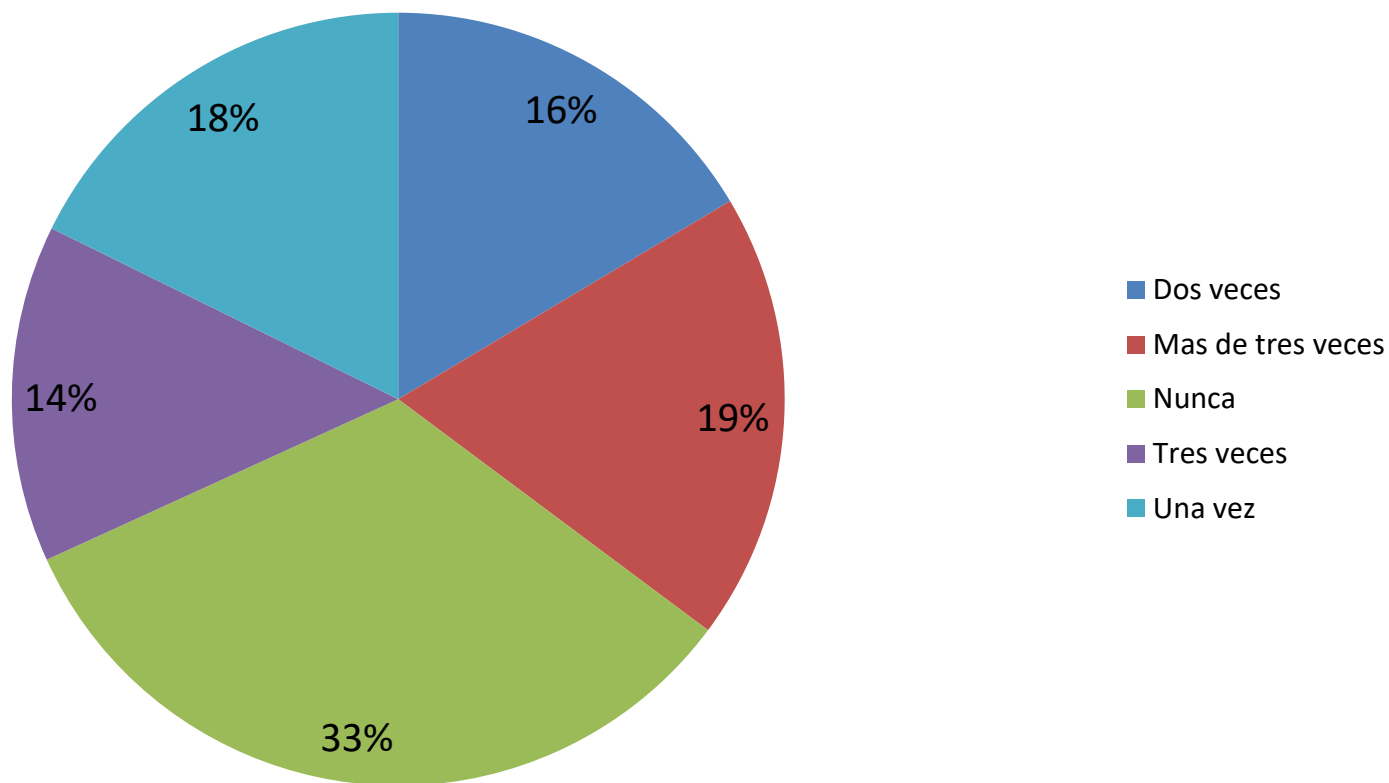
¿Cuánto tiempo transcurre en promedio entre sus primer contacto telefónico hasta la asignación de la cita?



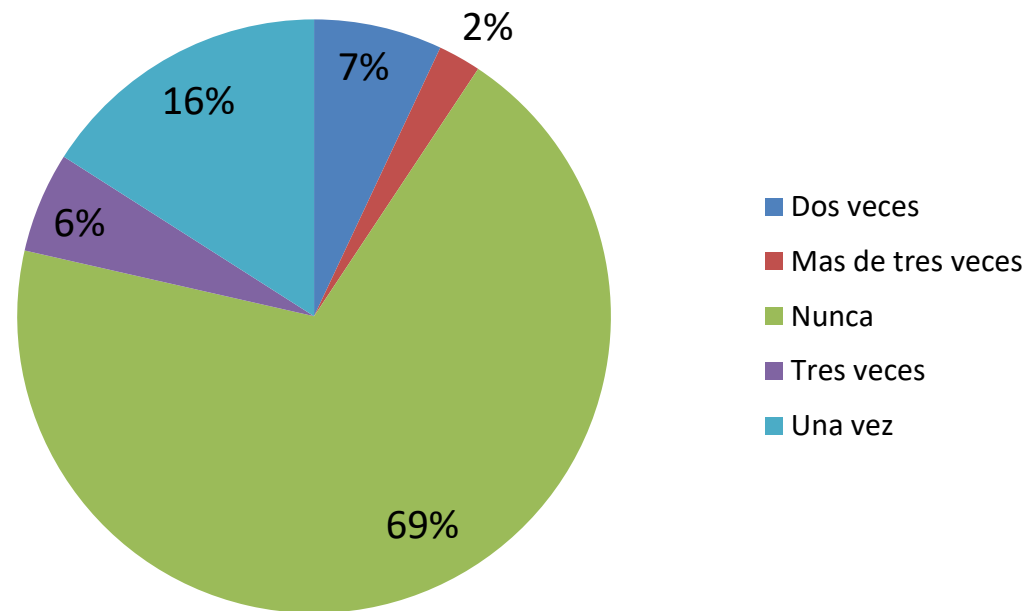
A partir de la fecha de asignación de cita ¿Cuánto tiempo en promedio debe esperar para recibir la atención del especialista seleccionado?



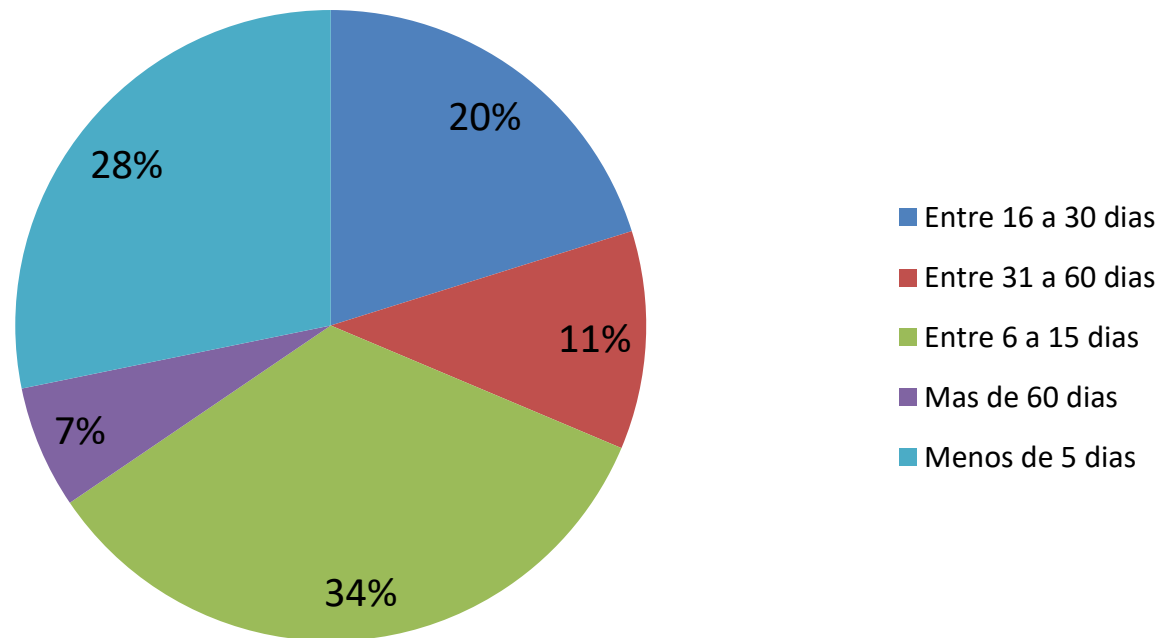
¿Cuando usted ha solicitado una cita con especialista ¿Cuántas veces le han respondido que no hay agenda abierta para la especialidad seleccionada?



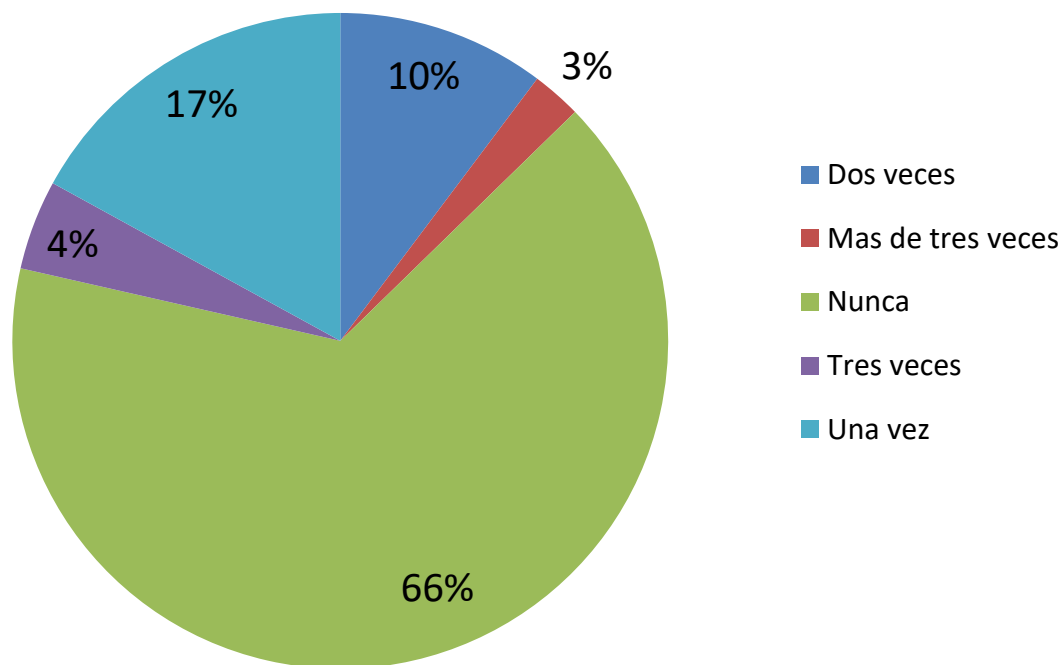
¿Cuántas veces la EPS Sanitas le ha cancelado una cita con especialista que usted ya tenía programada?



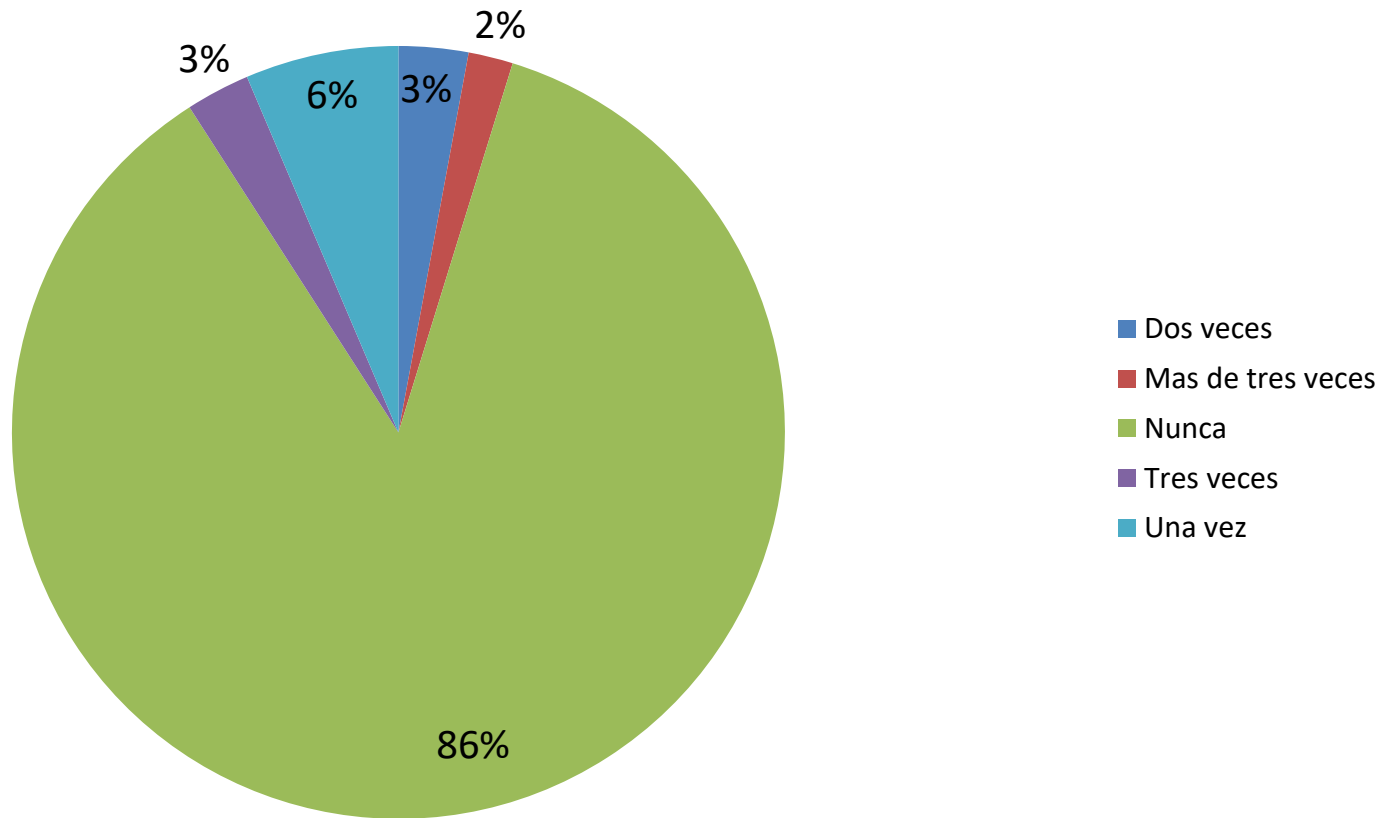
¿Cuánto tiempo en promedio espera para obtener la cita de exámenes diagnósticos solicitados por el especialista?



¿Cuántas veces ha tenido que renovar la autorización de consulta médica especializada por vencimiento?

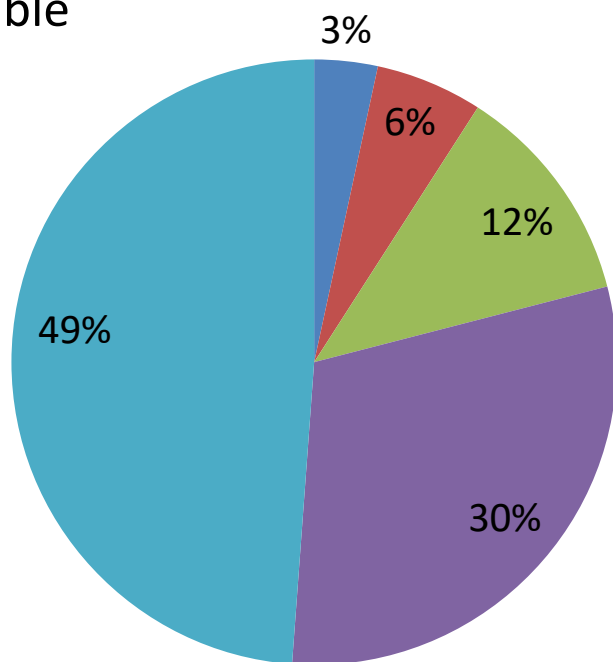


Teniendo en cuenta que el servicio de la especialidad se presta en su ciudad ¿Lo han trasladado a otra ciudad para su cita medica?



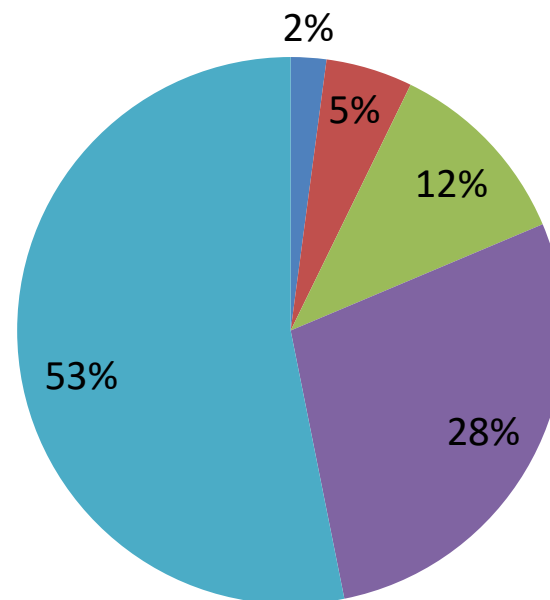
Evalúe el servicio de especialistas con los siguientes enunciados según su experiencia donde 1 es el menor y 5 es la mayor

El personal de la recepción fue amable



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

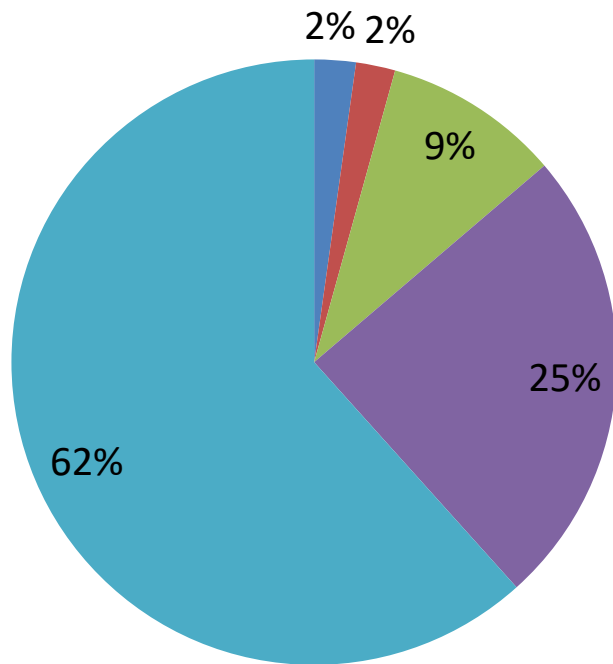
El personal asistente actuó de manera profesional



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

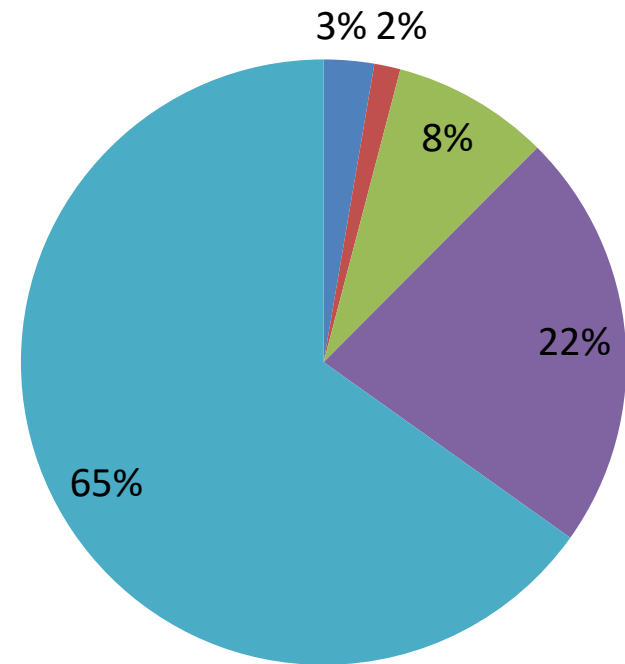
Evalúe el servicio de especialistas con los siguientes enunciados según su experiencia donde 1 es el menor y 5 es la mayor

El médico respondió todas mis preguntas



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

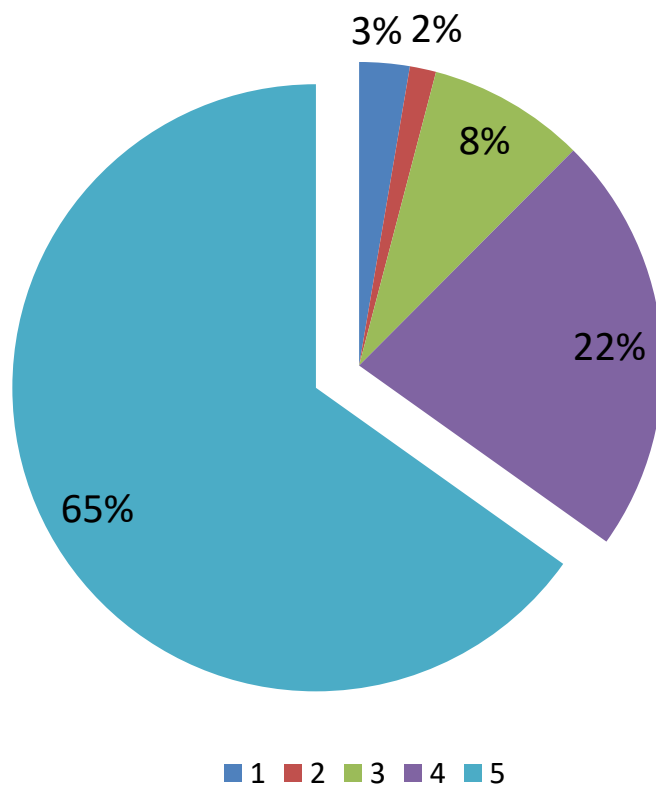
El médico fue amable y me trato muy bien



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Evalúe el servicio de especialistas con los siguientes enunciados según su experiencia donde 1 es el menor y 5 es la mayor

El médico me facilitó toda la información importante y necesaria



Comparta con nosotros las dificultades que haya tenido en los servicios médicos de especialistas diferentes a los preguntados anteriormente. Escriba una respuesta

- Citas muy lejanas 159 19%
- Ninguna 538 63%
- Más tiempo en consulta 10 1%
- Pésimo servicio 36 4%
- No contestan 21 2%
- Alta rotación de especialistas 25 3%
- Las autorizaciones son muy demoradas 11 1%
- Total 93%

Conclusiones

Dentro de las observaciones realizadas durante la aplicación de la encuesta se encuentran:

- Las instalaciones de las de las IPS que visité eran buenas, ventiladas, aseadas y en buen estado
- La calidad del servicio al cliente está directamente relacionado con la IPS
- La queja por la demora para conseguir citas
- Los usuarios consideran tienen buen servicio y acceso a especialidades que antes no tenían oportunidad
- La percepción de que se aumenta el número de afiliados pero no los servicios
- Los procesos de autorización son muy demorados