

## **Asociación de Usuarios Sanitas**

### **Encuesta Consulta Medicina Especializada WEB- Mayo 2018 y en el punto de la IPS (In Situ)- Octubre 2018.**

#### **Conclusiones:**

#### **Oportunidad en la consulta de medicina especializada:**

En el marco de la encuesta aplicada por la WEB y en el punto de la IPS (In Situ), sobre el comportamiento del servicio en consulta de medicina especializada se rescatan las siguientes conclusiones:

1. El canal más utilizado para obtener las citas es el Call Center, con la utilización del 69% y el 44% de los mismos accede antes de 20 minutos.
  - a. En la encuesta In Situ : El canal más utilizado para obtener las citas es el Call Center, con la utilización del 48% y el 25% accede antes de los 20 minutos
2. El 77% se demora hasta 15 días en conseguir la cita.
  - a. En la encuesta In Situ, el 26% se demora 15 días o más, en conseguir la cita.
3. Al 43% de los usuarios se le asigna la cita a más de 30 días.
  - a. En la encuesta In Situ al 56% de los usuarios se le asigna la cita a más de 30 días.
4. Al 75% de los solicitantes le han informado que no hay agenda.
  - a. En la encuesta In Situ al 67% de los solicitantes le han informado que no hay agenda.
5. Al 33% le han cancelado la cita por lo menos una vez.
  - a. En la encuesta In Situ al 31% le han cancelado la cita por lo menos una vez.
6. Al 48% ha tenido que renovar la autorización por vencimiento.
  - a. -En la encuesta In Situ al 34% ha tenido que renovar la autorización por vencimiento.
7. La encuesta permite detectar que 97 quejas por mal servicio, 67 comentarios sobre buen servicio, 45 sobre deficiente comunicación y 36 sobre falta de especialistas. In Situ el 19% reafirma que considera lejano la asignación de citas, el 63% no realizó comentario.

