

ANALISIS INDICADORES DE CALIDAD RESOLUCIÓN 256 DE 2016 I TRIMESTRE 2023

CONCEPTO	DATO
NOMBRE DE LA ENTIDAD	AMBULANCIAS EMERGENCIAS LTDA
NIT	900244267
DIRECCION	CRA 28- 35-
DEPARTAMENTO	SANTANDER
CIUDAD	BUCARAMANGA
TELEFONOS	
CELULAR	3046519242
CORREO	Aemergencias.calidad@gmail.com
CONTACTO	DAYANA GOMEZ
CORREO CONTACTO	Aemergencias.calidad@gmail.com

Teniendo en cuenta los servicios declarados y frente a la resolución 256 de 2016, AMBULANCIAS EMERGENCIAS LTDA, reporta ante el Ministerio de la Protección Social en la plataforma PISIS SISPRO, los siguientes indicadores

- Satisfacción Global de usuarios
- Eventos Adversos

SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS

SATISFACCIÓN GLOBAL	
Pregunta	Respuesta
Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	22

Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	50
Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: "¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	0
Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	0
Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	0
Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	0
Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	72
Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	0
Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	0
Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	0
Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	0

SOPORTE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION INSTITUCIONAL

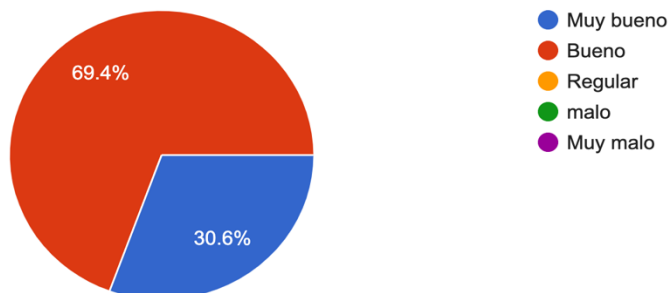
ANALISIS:

La encuesta se realiza a través de formulario Google https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfbAdno4_X-p9VVPDOzNFshRpM8fQthPtHzUtiTbenHJPoncA/viewform?usp=sf_link

Los resultados son arrojados automáticamente por la plataforma

Del total de los pacientes atendidos en la IPS AMBULANCIAS EMERGENCIAS LTDA se decide tomar el 30% de los pacientes trasladados, equivalente a 65 pacientes. En este trimestre se cerró el link por equivocación y solo se registraron 59 encuestas, equivalente al 27% del total de pacientes

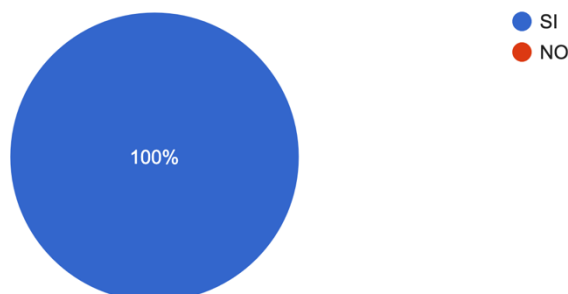
. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en EMERGENCIAS LTDA
72 respuestas



La experiencia de estos 72 pacientes, califica a AMBULANCIAS EMERGENCIAS entre Bueno. 30,6%. Y muy bueno 69,4%. Sin que se conozca la causa del por qué no se está completamente satisfecho. Motivo por el cual se decide incluir en el siguiente encuestamiento otro ítem que nos permita conocer el motivo de esta calificación

¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS

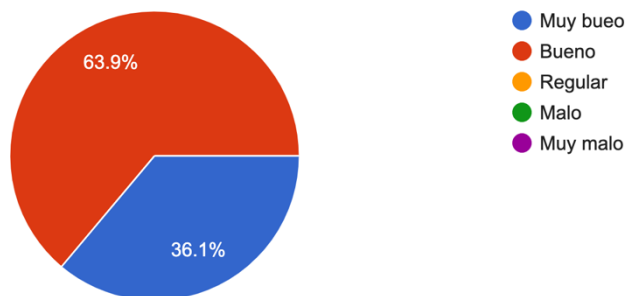
72 respuestas



En este criterio de la encuesta AMBULANCIAS EMERGENCIAS fue calificada con la mayor puntuación El 100% de los pacientes contestaron que SI Recomendarían la Institución a sus amigos y familiares

3. Califique la atención recibida por medio de nuestros servidores y lo canales de atención.

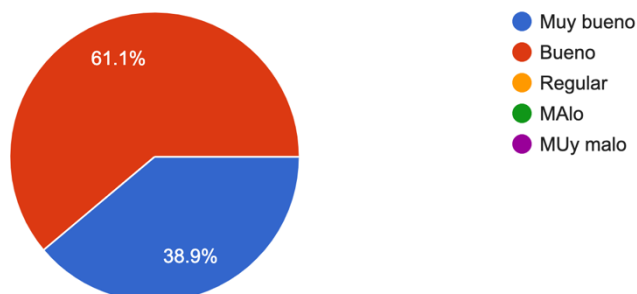
72 respuestas



En este criterio AMBULANCIAS EMERGENCIAS fue evaluada en la atención de los servidores y canales de comunicación por el 36.1% como muy bueno Sin embargo existe un gran % que no está del todo satisfecho con la atención recibida Por ello dentro del plan de acción será imperativo buscar el 100% de satisfacción de nuestros pacientes y sus familiares

En cuanto al trato recibido, y la información usted nos califica:

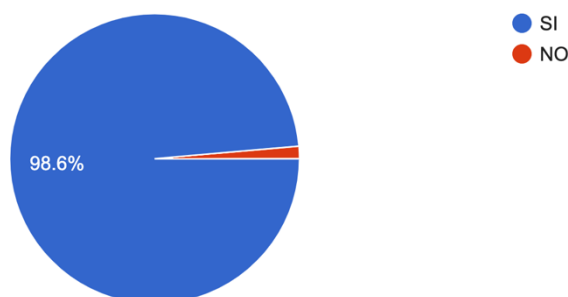
72 respuestas



En este criterio concluimos que existe un gran porcentaje que no está del todo satisfecho con la atención, Partiendo de que en ningún momento declara estar insatisfecho con nuestro trato. Se propone continuar en la búsqueda del motivo, aunque estamos completamente convencidos de que es un gran reto alcanzar el 100% de satisfacción de nuestros clientes

Fueron compartidos con usted, los deberes y derechos de los pacientes en el momento de la atención

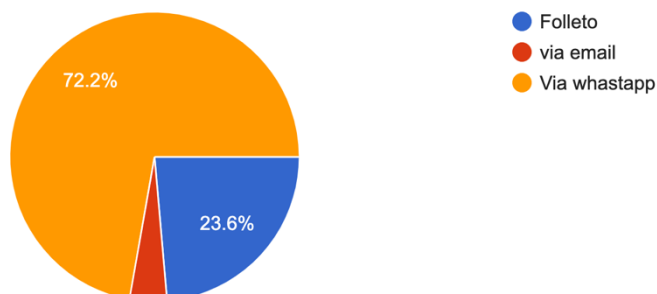
72 respuestas



En comparación con la estadística del trimestre anterior se observa que la labor de socializar los deberes y derechos a nuestros pacientes mejoro sustancialmente

De que forma fueron compartidos los deberes y derechos institucionales

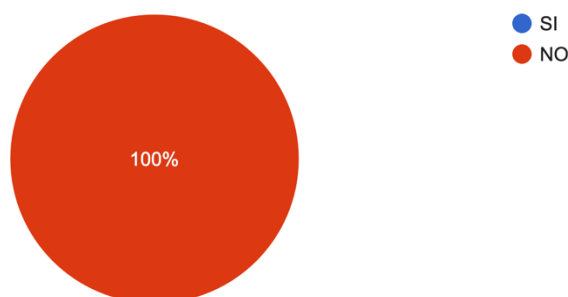
72 respuestas



Se observa que los deberes y derechos de los pacientes, fueron aceptados de una u otra forma coherente con la respuesta anterior

Considera que alguno de sus derechos fueron vulnerados durante de la atención en nuestra IPS

72 respuestas



Afortunadamente este es un indicador que nos permite visualizar el buen trato a nuestros pacientes, dentro de los derechos de dignidad, seguridad, confidencialidad etc.

Si su respuesta es positiva, responda cuál derecho fue vulnerado

72 respuestas



Esta grafica nos permite observar la coherencia de este resultado con los resultados de la pregunta anterior, Sin plan de acción a tomar

Para concluir el informe de la encuesta, se deja en conocimiento del comité, los comentarios escritos por los pacientes de AMBULANCIAS EMERGENCIAS LTDA en este periodo

En conclusión, los resultados arrojados por la encuesta indica al comité continuar con el trabajo en el proceso de calidad, administrativo y asistencial con igual o mayor empeño. Y replantear la especificidad del instrumento, de tal manera que permita avanzar en el proceso de Mejora continua
INDICADOR EVENTOS ADVERSOS

En AMBULANCIAS EMERGENCIAS no se evidenciaron Eventos adversos en ninguna de las estrategias planteadas en el programa de seguridad del paciente, en el Primer Trimestre del año 2023. Lo que lleva al comité a concluir que se debe reforzar el proceso de capacitación del programa de seguridad del paciente insistiendo en el reporte no punitivo frente al suceso Pues el desconocimiento de los términos básicos, clasificación de Evento Adverso y demás componentes del programa, puede ser el motivo del subregistro de los casos reportados.


DAYANA CATHERINE GOMEZ
Representante Legal