

# Encuesta de Calidad del Servicio Redgesam año 2012



# EVALUACION CUANTATIVA ENCUESTA

CALIDAD DEL SERVICIO REDGESAM AÑO 2012



# 1.- ¿Cómo calificaría Usted la atención recibida desde Call Center?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 5,5      | 5,2           | 5,6           | 5,5              |

## 2.- ¿Cómo calificaría Usted la atención recibida en la recepción del centro clínico?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 6,4      | 6,2           | 6,2           | 6,3              |

### 3.- ¿Cómo calificaría Usted la atención recibida por su Médico tratante actual?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 6,4      | 6,1           | 6,5           | 6,4              |

## 4.-¿ Cómo calificaría Usted el tiempo de espera en recibir su atención?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 5,8      | 5,2           | 5,5           | 5,6              |

5.- Si Usted está siendo tratada(o) por psicólogo actualmente ¿Cómo calificaría Usted la atención recibida?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 6,2      | 5,9           | 6,3           | 6,2              |

6.- ¿Qué nota del 1 al 7 le pondría a las instalaciones de Redgesam, es decir, sala de espera, box de atención, baños, entre otros?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 5,8      | 5,0           | 6,0           | 5,8              |

7.- ¿Cómo calificaría Usted la ubicación geográfica del centro donde recibe la atención?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 5,5      | 6,1           | 6,1           | 5,9              |

8.- Considerando todos los aspectos anteriores ¿qué nota global le pondría a la atención recibida en RedGesam?

| Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|----------|---------------|---------------|------------------|
| 6,2      | 5,8           | 6,2           | 6,1              |

## 9.- ¿Usted recomendaría Redgesam a algún familiar o amigo?

|           | Salvador | Panoramico 12 | Panoramico 14 | Santiago General |
|-----------|----------|---------------|---------------|------------------|
| SI        | 174      | 52            | 188           | 414              |
| NO        | 2        | 1             | 4             | 7                |
| NO APLICA | 23       | 3             | 6             | 32               |

# EVALUACION CUALITATIVA ENCUESTA

CALIDAD DEL SERVICIO REDGESAM 2012



# EVALUACION CUALITATIVA SALVADOR

## \* **ASPECTOS POSITIVOS**

- \* - EN GENERAL LOS REPORTES DE LOS PACIENTES SON DE FELICITACIONES PARA EL CENTRO MEDICO , EN RELACION A LA ATENCION MEDICA, LA RECEPCION Y LA DISPOSICION A AYUDAR A RESOLVER SUS PROBLEMATICAS.
- \* APROXIMADAMENTE EL 90% DE LOS PACIENTES REFIERE QUE RECOMENDARIA A ALGUN FAMILIAR O AMIGO A REDGESAM.

## \* **ASPECTOS NEGATIVOS**

- \* EVALUACION NEGATIVA EN RELACION A CALL CENTER, PACIENTES REFIEREN, QUE SE DEMORAN EN CONTESTAR Y QUE EJECUTIVAS NO SON MUY RESOLUTIVAS.
  - DISTANCIAMIENTO GEOGRAFICO, PACIENTES REFIEREN QUE EL CENTRO MEDICO SE ENCUENTRA LEJOS DE METRO.
  - MEJORAR EQUIPAMIENTO DE SALA DE ESPERA (REVISTAS, TV, ILUMINACION)
  - FALTA DE ESTACIONAMIENTOS PARA PACIENTES.
  - POCA DISPONIBILIDAD DE HORAS.
  - REDCOMPRA Y VENTA DE BONOS ELECTRONICOS CON TODAS LAS ISAPRES.
  - TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION CON PROFESIONALES.
  -

# EVALUACION CUALITATIVA PANORAMICO 12

## **- ASPECTOS POSITIVOS**

- \* EN GENERAL, LOS PACIENTES REFIEREN COMENTARIOS POSITIVOS EN RELACION LA ATENCION DE LAS RECEPCIONISTAS, DE LOS PROFESIONALES Y DE LA RESOLUCION DESDE EL CENTRO CLINICO A SUS PROBLEMAS.
- \* APROXIMADAMENTE EL 96% DE LOS PACIENTES RECOMENDARIA A REDGESAM A UN FAMILIAR O AMIGO.

## **\* ASPECTOS NEGATIVOS**

- PACIENTES REFIEREN QUE CALL CENTER NO FUNCIONA BIEN, SE DEMORAN EN CONTESTAR.
- AIRE ACONDICIONADO EN VERANO EN TODOS LOS BOX DE ATENCION.
- MEJORAR EQUIPAMIENTO DE SALA DE ESPERA ( TV, REVISTAS, ILUMINACION, MAS SILLAS PARA LA ESPERA, COLOR DE PINTURA DE SALA DE ESPERA).
- TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION PROFESIONAL.

# EVALUACION CUALITATIVA PANORAMICO 14

## **- ASPECTOS POSITIVOS**

- \* EN GENERAL, LOS PACIENTES REFIEREN COMENTARIOS POSITIVOS EN RELACION LA ATENCION DE LAS RECEPCIONISTAS, DE LOS PROFESIONALES Y DE LA RESOLUCION DESDE EL CENTRO CLINICO A SUS PROBLEMATICAS. APROXIMADAMENTE EL 98% DE LOS PACIENTES RECOMENDARIA A REDGESAM A UN FAMILIAR O AMIGO.

## **-ASPECTOS NEGATIVOS**

- MALA PERCEPCION DEL SERVICIO DE CALL CENTER, DESDE LOS PACIENTES, REFIEREN QUE SE DEMORAN EN ATENDER Y CONTESTAR EL TELEFONO.
- TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCION DE LOS PROFESIONALES
- VENTA DE BONOS ELECTRONICOS CON TODAS LAS ISAPRES.
- USO DE SISTEMAS COMO REDCOMPRA PARA COMPRA DE BONOS.
- SILLONES BAJOS EN LOS BOX DE ATENCION.
- BAÑOS SEPARADOS POR SEXO (MUJER/HOMBRE)
- FALTA DE ESTACIONAMIENTOS PARA PACIENTES.
- UTILIZAR MENOS HOJAS DE PAPEL, USAR PAPEL RECICALDO (RSE)