

Resultados Encuesta Sistema Web Recetarios División Sustancias Controlada

Procesada por Area Mejora Continua
Noviembre/2016





Encuesta a usuarios

Objetivo de la encuesta: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el nuevo sistema de gestión de recetarios vía Web.

Población objetivo: Dirigida a todos los usuarios médicos, veterinarios, odontólogos y prestadores de salud. Se estima que son aproximadamente 1500 usuarios

Tipo de encuesta: Formulario Web.

Período de realización: De setiembre a diciembre 2015

Índice de respuesta: 359 encuestas respondidas 24%.

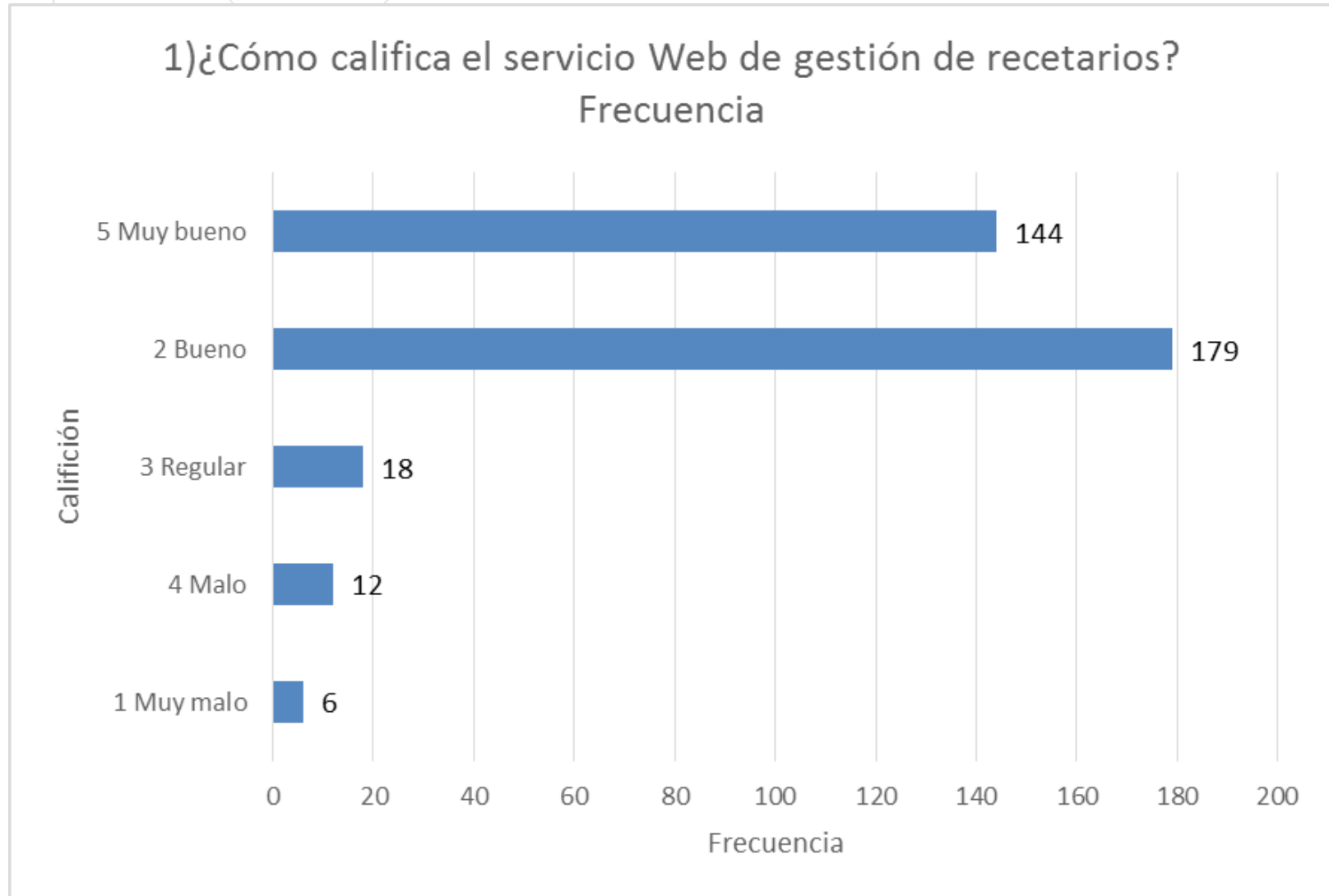


Formulario de Encuesta

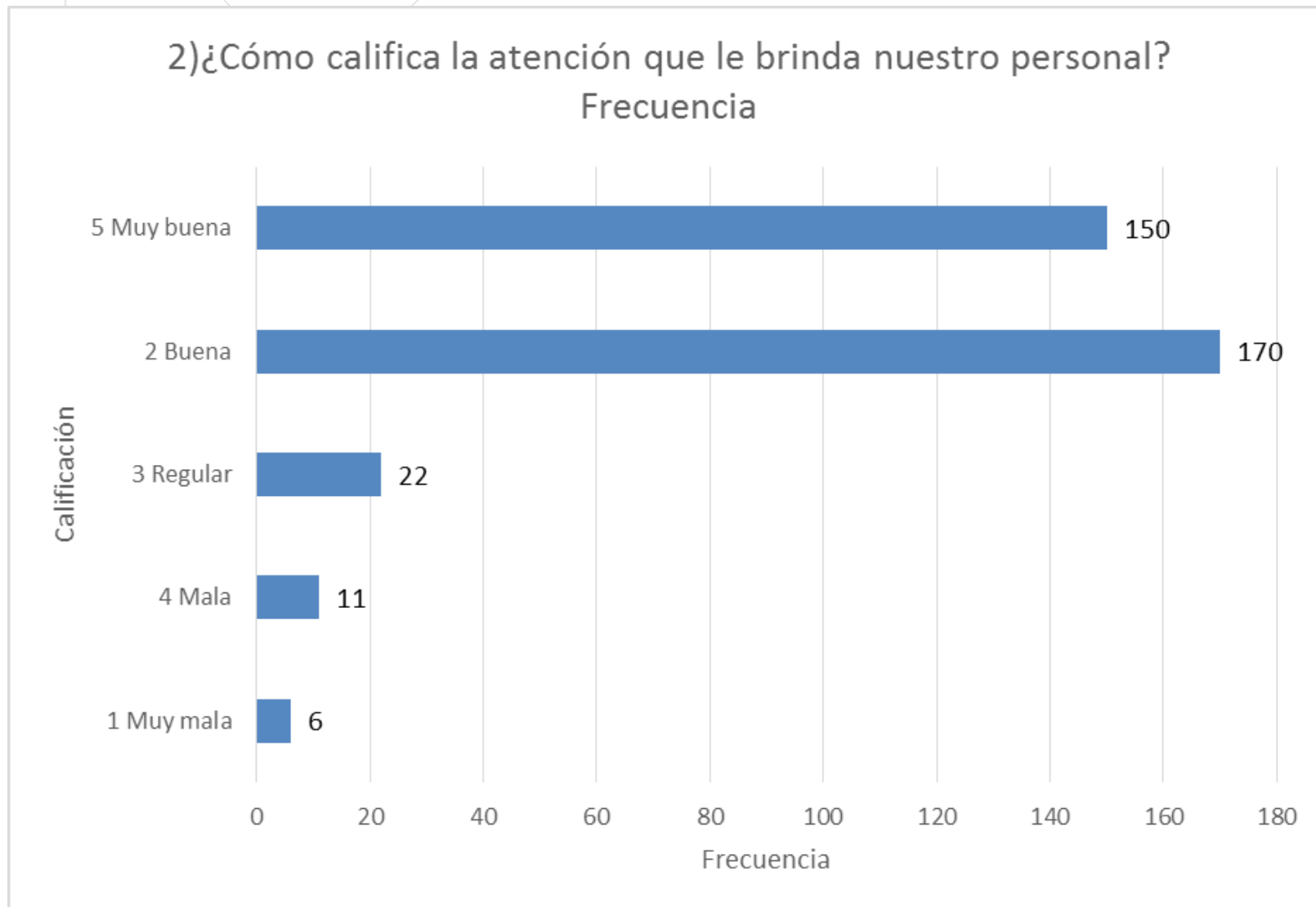
Preguntas	Opciones de respuestas				
1)¿Cómo califica el servicio Web de gestión de recetarios?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
2)¿Cómo califica la atención que le brinda nuestro personal?	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
3)¿Cómo califica el tiempo de respuesta frente a sus solicitudes?	Muy rápido	Rápido	Normal	Prolongado	Muy prolongado
4)- Frente a un problema, la gestión de nuestro personal para resolverlo le resultó:	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
5)¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza Abitab?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
6)¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza RedPagos?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
7)¿Cómo califica el servicio de envío a través del Correo Uruguayo?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
8) Sus observaciones u sugerencias son útiles en nuestro proceso de mejora:					



1) ¿Cómo califica el servicio Web de gestión de recetarios?

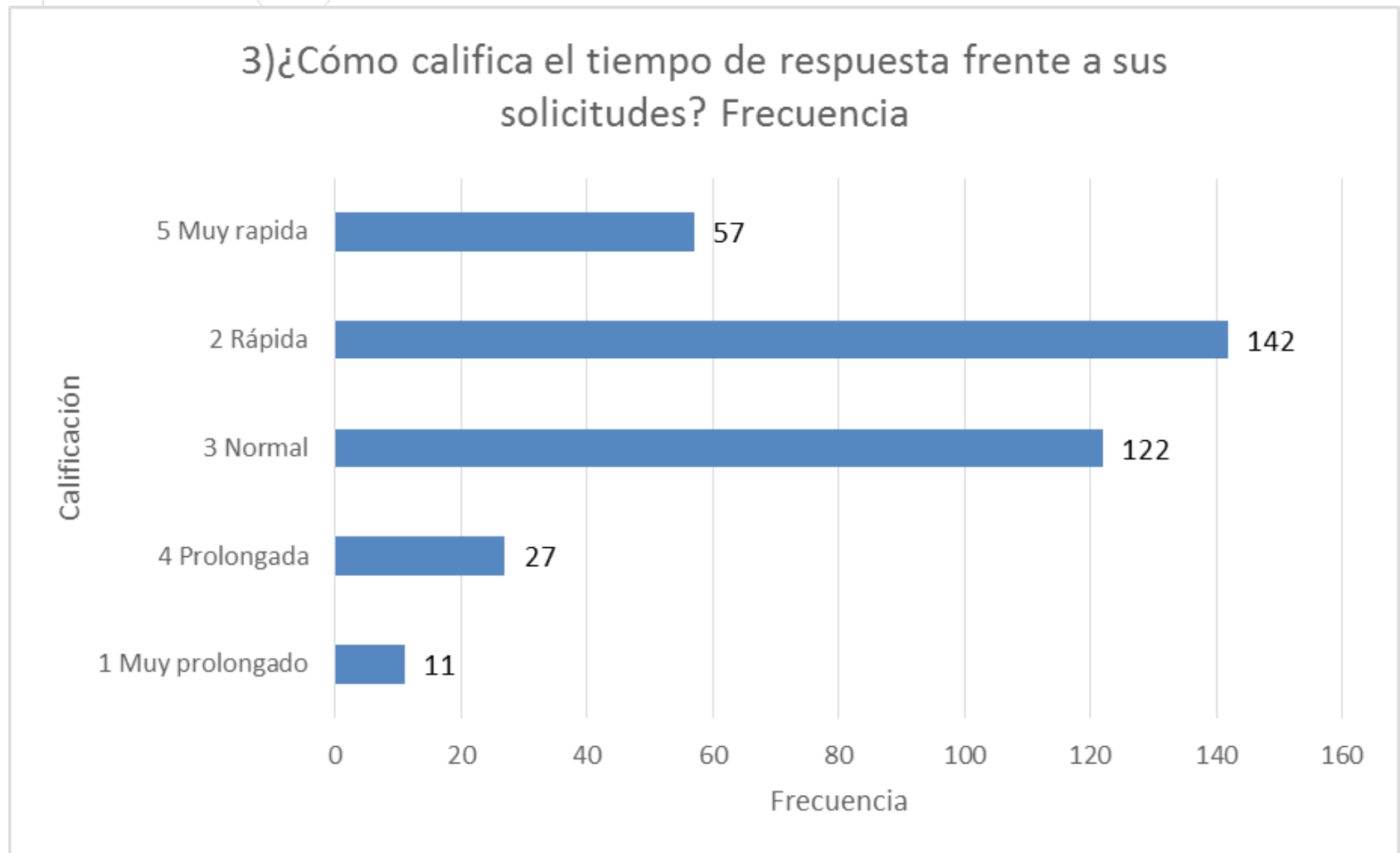


2) ¿Cómo califica la atención que le brinda nuestro personal?



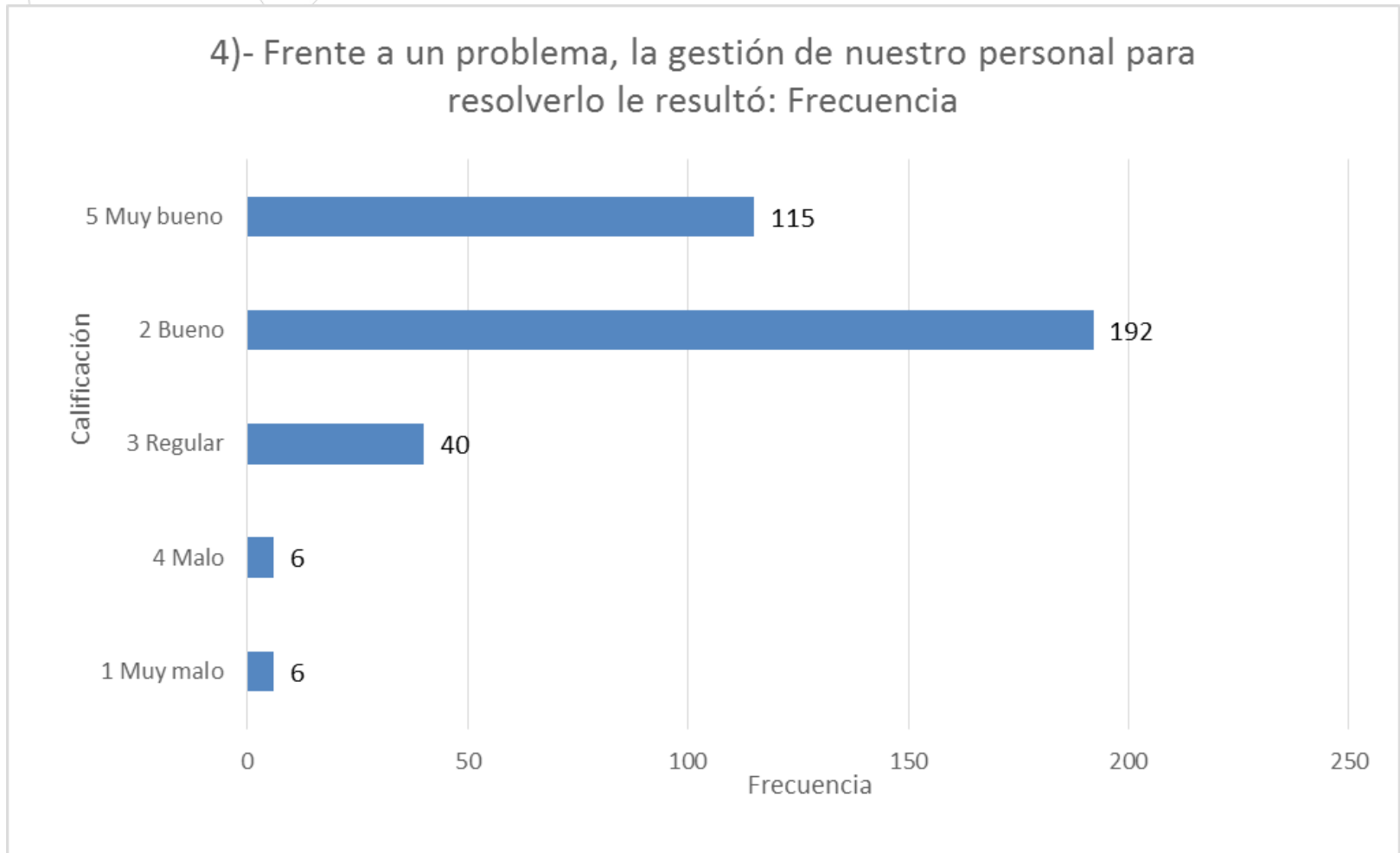


3) ¿Cómo califica el tiempo de respuesta frente a sus solicitudes?





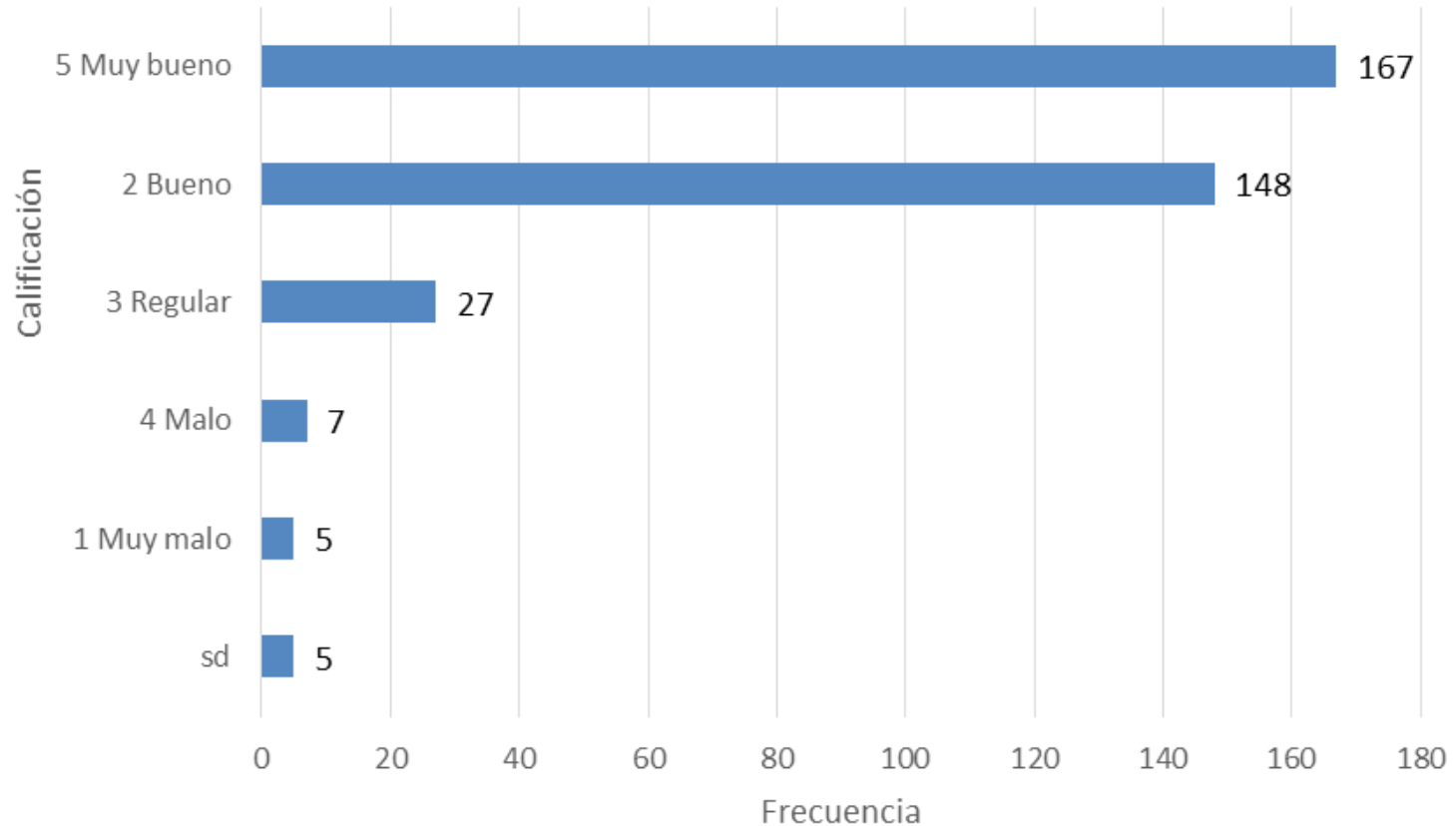
4)- Frente a un problema, la gestión de nuestro personal para resolverlo le resultó:





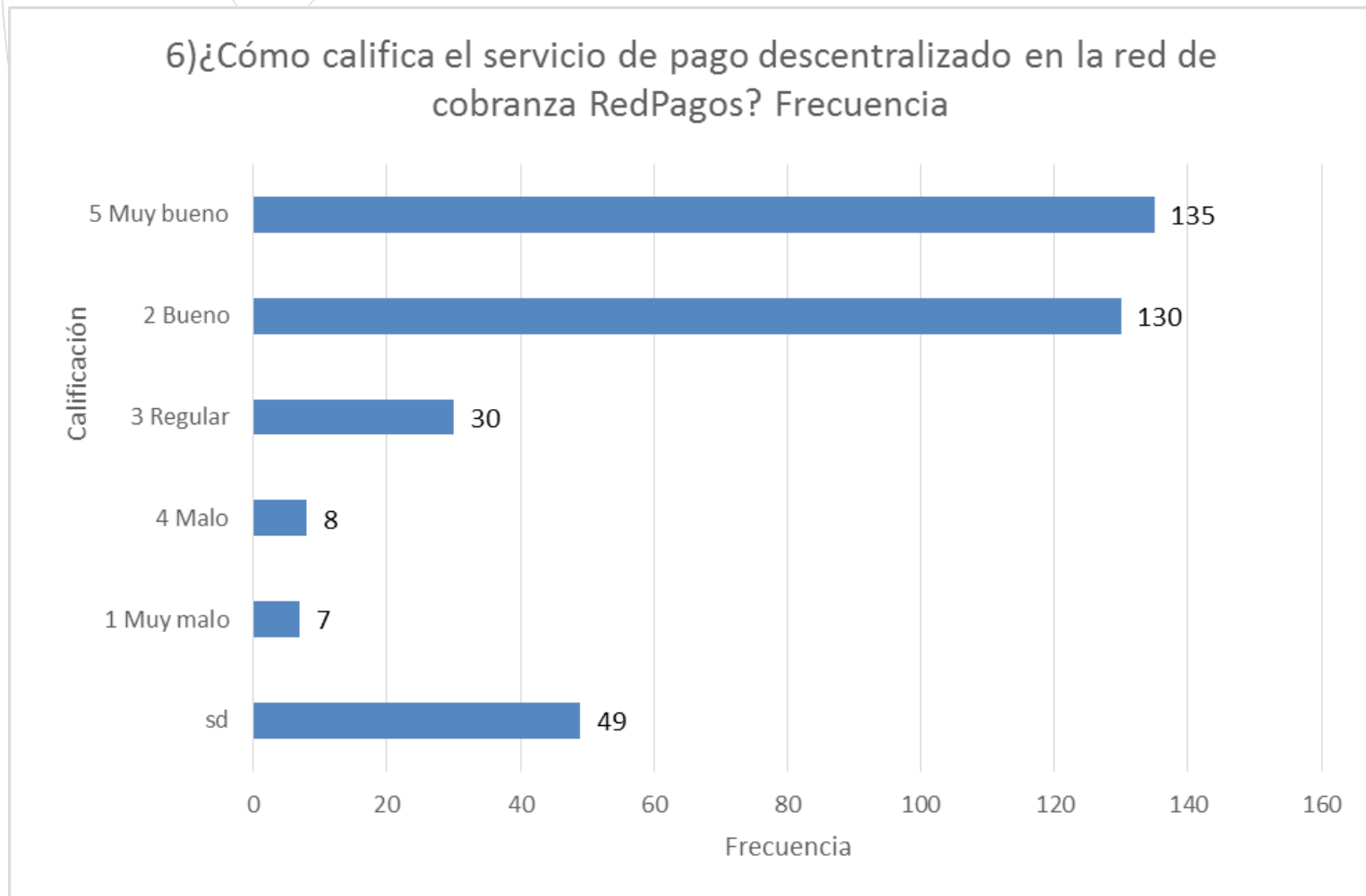
5) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza Abitab?

5) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza Abitab? Frecuencia



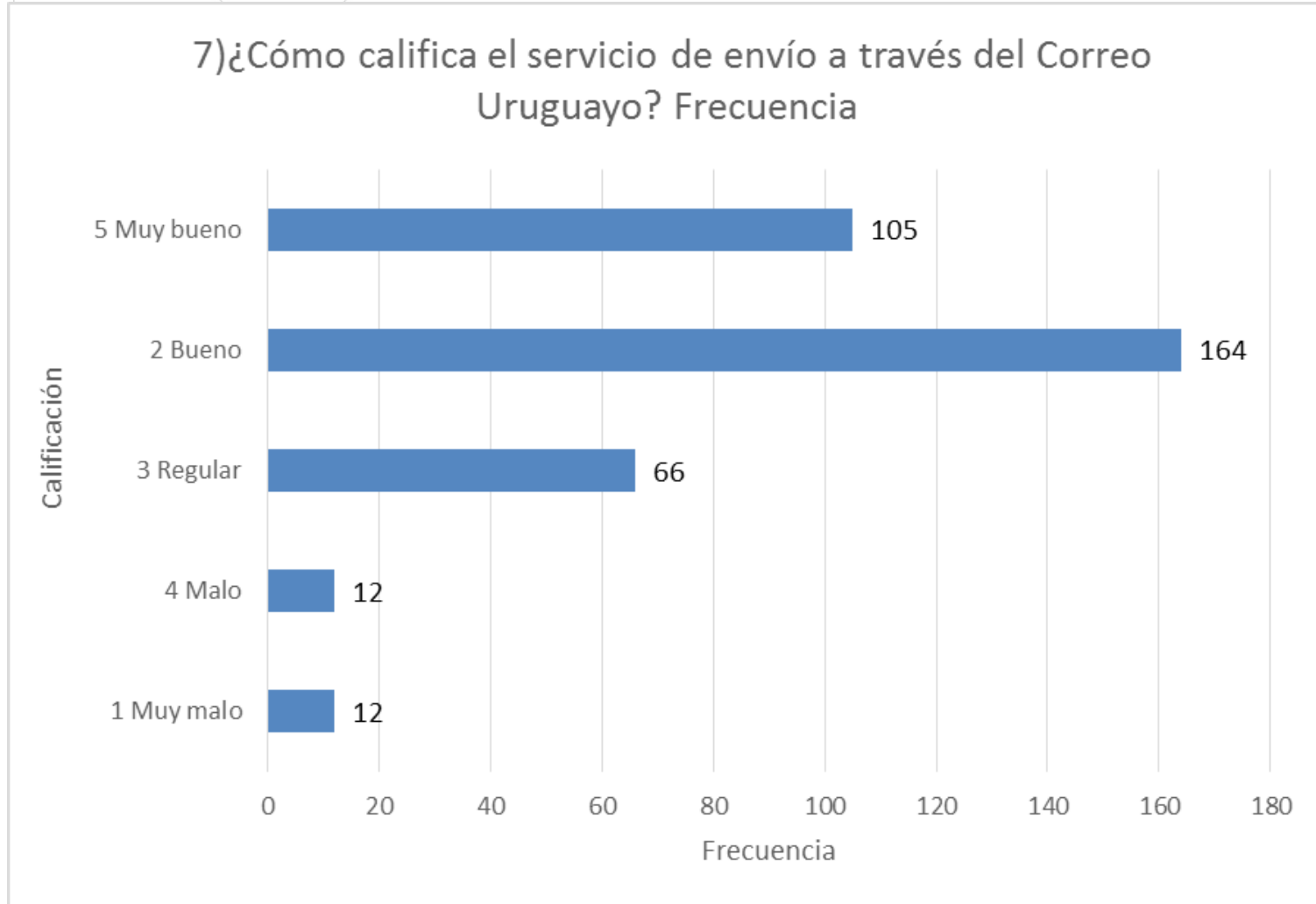


6) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza RedPagos?





7) ¿Cómo califica el servicio de envío a través del Correo Uruguayo?





8) Observaciones y Sugerencias

118 respuestas que fueron agrupadas y clasificadas

Referencia	NC	Neutro	Conformidad	No conformidad	Sugerencia de mejora
Servicio Web de gestión de recetarios	106	21	35	13	13
Atención que le brinda nuestro personal	124	0	12	5	1
Tiempo de respuesta frente a sus solicitudes	113	0	1	6	0
Frente a un problema, la gestión del personal	121	0	5	2	0
Servicio de pago descentralizado en Abitab	116	0	2	4	0
Servicio de pago descentralizado en RedPagos	114	0	0	4	0
Servicio de envío del Correo Uruguayo	103	0	1	14	2



Sugerencias de Mejora en punto 8)

Se propusieron un total de 16 Sugerencias de Mejora con el siguiente contenido y frecuencia:

- 1 Caja en PB MSP
- 1 Pude modificar pedidos
- 1 Incorporar número de pedido
- 2 Incorporar urgentes
- 2 Visualizar pedidos pendientes
- 1 Más fluida la entrega de correo
- 1 Mayor cupo recetarios por pedido
- 1 Mayor horario de atención
- 2 Mayor plazo pedidos
- 1 Numerar renglones de pedidos
- 2 Simplificar acceso al sistema
- 1 Solicitud mensual



Preguntas??

¡GRACIAS!