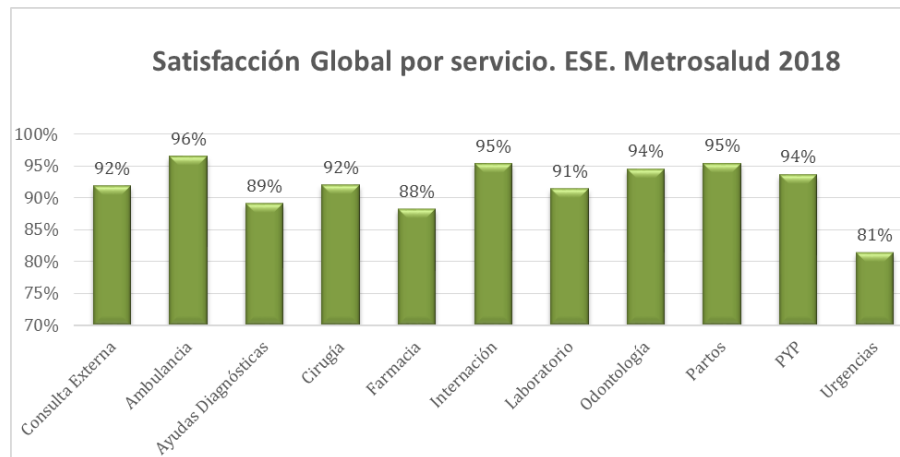


## ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION 2018

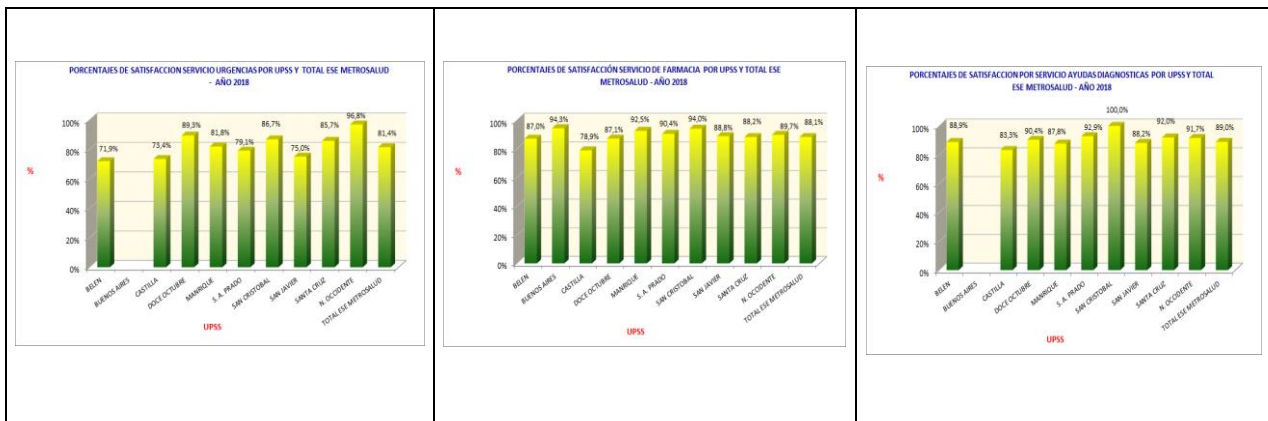
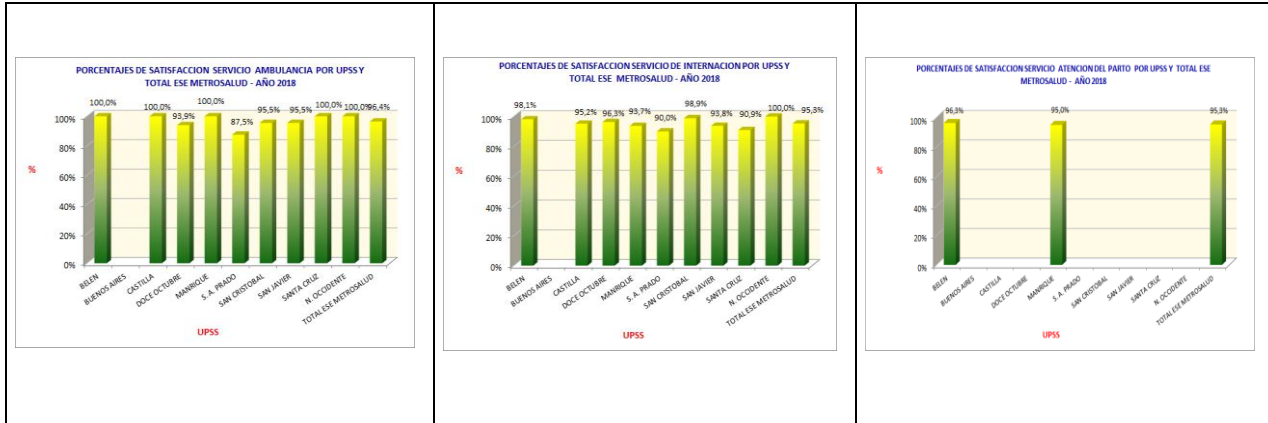
La ESE Metrosalud en su interés de mejorar siempre la prestación de sus servicios y velar por la satisfacción de sus usuarios, midió la proporción de usuarios satisfechos en 2018, aplicándose 14.194 encuestas distribuidas en los diferentes servicios de acuerdo a muestras estadísticas por población atendida: medicina general, ambulancia, cirugía, ayudas diagnósticas, farmacia, laboratorio, hospitalización, partos, cirugía, programas de promoción y prevención, así:



Como puede observarse la satisfacción global para el año es del 91.6%. Las UPSSs's con mayor participación en el dato debido al volumen de población atendida son UPSS Belén, Castilla y Manrique con 2.388, 1944 y 1871 encuestas aplicadas respectivamente y la de menor participación fue San Cristobal con 789 encuestas aplicadas.

Los 3 servicios con mejor porcentaje obtenido es en primer lugar ambulancia con 96%; internación/hospitalización con 95% y Partos con el 95% de satisfacción y los más bajos son en primer lugar es Urgencias con el 81%; farmacia con 88% y Ayudas Diagnosticas con 89%.

En los siguientes gráficos se visualizan los resultados por UPSS de los servicios con mayor y menor porcentaje:



Las causas de insatisfacción más frecuentes identificadas en las respuestas de los entrevistados son:

**Ambulancia:**

- Tiempos prolongados en la espera del servicio después de haberse solicitado.

**Ayudas Diagnósticas:**

- El horario de atención es muy limitado.

**Cirugía:**

- Revisión superficial por personal médico mientras estuvo hospitalizado después de la cirugía.

**Consulta médica:**

- Falta de Identificación con nombre y cargo del servidor que le atendió el servicio.

#### **Farmacia:**

- Despacho de fórmulas incompletas
- Lentitud en el despacho de los medicamentos

#### **Hospitalización:**

- Timbres de llamado en mal estado
- No es atendido oportunamente por el personal de enfermería

#### **Laboratorio:**

- Falta de Identificación con nombre y cargo del servidor que le atendió el servicio

#### **Partos:**

- Escasa información sobre riesgos del parto y el procedimiento en general.
- No autorización de ingreso del padre del bebe al parto.

#### **Urgencias:**

- Lugares incomodos para la atención que no garantizan privacidad.
- Tiempos de espera muy prolongados para clasificación y atención.

De acuerdo a los resultados por servicios y causas identificadas de insatisfacción con la prestación, se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos como:

- Informar con un lenguaje claro, cálido y respetuoso los riesgos que puede tener el usuario con el tratamiento y/o procedimiento que le realizaran.
- Implementar el programa de despliegue de los derechos y deberes de los usuarios permanentemente en todos los servicios.
- Fortalecer la campaña de identificación personal con los servidores.
- En el servicio de hospitalización que se identifiquen timbres en mal estado gestionar su arreglo para que sea atendido oportunamente el llamado del paciente hospitalizado.

Frente a la pregunta “Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios”, se obtuvo los siguientes resultados donde se observa que el 2.3% definitivamente no recomendaría y el 2.4% probablemente no lo recomendaría.

MEDICION Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios - Total año 2018

CENTRO DE ATENCIÓN	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>TOTALES</b>	<b>9261</b>	<b>65,0%</b>	<b>4195</b>	<b>29,4%</b>	<b>321</b>	<b>2,3%</b>	<b>349</b>	<b>2,4%</b>	<b>127</b>	<b>0,9%</b>	<b>14253</b>

Los puntos de atención que más contribuyeron a este resultado son:

- Unidad Hospitalaria Castilla con un porcentaje de 8.1% de los encuestado no lo recomendarían
- El Centro de Salud Aranjuez con un 18.9%
- El Centro de Salud Manantial de Vida con un 9.1%
- El Centro de Salud Moravia con un 6.8%
- El Centro de Salud Sol de Oriente con un 5%

En los comités Técnicos y con el liderazgo del Director de la UPSS se deben analizar los motivos y acciones de mejora de acuerdo a recursos, población y enfoque institucional.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social  
Revisó: Dr Francisco Lopez, Subgerencia Red de Servicios.