

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U.C)

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PLAN DE MEJORAMIENTO IV SEMESTRE 2021

Dic 2021

PRESENTACIÓN

Para la ESE Metrosalud es muy importante conocer la experiencia de sus usuarios, la familia y la comunidad con la prestación de los servicios que brinda en cada punto de atención de su Red Prestadora, por tanto tiene diseñada, con estándares de Acreditación, la encuesta de Satisfacción.

Además, como Empresa Social del Estado estamos en la obligación de cumplir con las directrices de la resolución 256 de 2016 del Ministerio, por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

El procedimiento para la medición de la satisfacción inicia con la revisión del instrumento año a año, seleccionar la muestra de acuerdo a la producción de cada servicio, entrenamiento de los encuestadores, aplicación de la encuesta, procesamiento de la información brindada por los usuarios que recibieron el servicio, análisis, plan de mejora e informe que se presenta a las directivas y Entes de Control.

Durante su aplicación hay un protocolo donde se le explica al usuario, sea telefónica o presencialmente, el procedimiento y la destinación de la información que proporcione por medio de sus respuestas, las cuales se convierten en una fuente de mejora continua para la empresa.

OBJETIVO.

Presentar por medio de este informe las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la red de servicios, producto de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el cuarto semestre y año consolidado 2021, con el fin de hacer cierre de brechas y avanzar hacia una mejor Satisfacción de nuestros usuarios con los servicios ofrecidos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la Red de Servicios de la ESE Metrosalud.

Plantear acciones de mejora para aumentar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Presentar informe al equipo directivo como parte del Plan de Acción 2021.

METODOLOGIA.

La muestra por servicio se proyectó desde la dirección de sistemas de información de acuerdo al instructivo de PE02 325 de aplicación de encuesta de satisfacción:

RESULTADOS.

- Total encuestas aplicadas completas en el trimestre: 5639
- Modalidad de aplicación de la encuesta: telefónica y presencial
- Total Servicios encuestados: 11
- Total puntos de atención con reporte oportuno de encuesta: 43
- Total puntos de atención sin reporte oportuno: 8
- Fecha de corte para reporte de resultados: 31 de diciembre de 2021
- **SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 93.9%**

En la siguiente tabla se visualiza la satisfacción consolidada por punto de atención de la Red de Servicio.

4° TRIMESTRE AÑO 2021 - Está satisfecho con la atención recibida en el ser **TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS**

CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Unidad Hospitalaria Belén	10	5,8%	141	82,0%			20	11,6%	1	0,6%	172	87,8%
Unidad Hospitalaria Castilla	75	25,4%	164	55,6%	47	15,9%	6	2,0%	3	1,0%	295	81,0%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	27	56,3%	20	41,7%	1	2,1%					48	97,9%
Unidad Hospitalaria Manrique	166	46,8%	173	48,7%	16	4,5%					355	95,5%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	207	78,4%	57	21,6%							264	100,0%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	107	53,2%	81	40,3%	10	5,0%	1	0,5%	2	1,0%	201	93,5%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	122	62,9%	70	36,1%	2	1,0%					194	99,0%
Unidad Hospitalaria San Javier	111	41,6%	120	44,9%	27	10,1%	8	3,0%	1	0,4%	267	86,5%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	70	25,7%	156	57,4%	38	14,0%	3	1,1%	5	1,8%	272	83,1%
Centro de Salud Alfonso López			114	97,4%	1	0,9%	2	1,7%			117	97,4%
Centro de Salud Altavista												
Centro de Salud Aranjuez	96	73,8%	22	16,9%	3	2,3%	8	6,2%	1	0,8%	130	90,8%
Centro de Salud Belén Rincón	56	74,7%	14	18,7%	5	6,7%					75	93,3%
Centro de Salud Campo Valdés	56	62,2%	28	31,1%	4	4,4%			2	2,2%	90	93,3%
Centro de Salud Carpinelo	74	64,3%	40	34,8%					1	0,9%	115	99,1%
Centro de Salud Civitón	69	62,7%	40	36,4%	1	0,9%					110	99,1%
Centro de Salud El Limonar	35	43,2%	39	48,1%	7	8,6%					81	91,4%
Centro de Salud El Poblado												
Centro de Salud El Salvador												
Centro de Salud El Triunfo	45	47,4%	49	51,6%	1	1,1%					95	98,9%
Centro de Salud Enciso	47	65,3%	25	34,7%							72	100,0%
Centro de Salud Estadio	104	92,9%	8	7,1%							112	100,0%
CISAMIF	51	56,7%	31	34,4%	6	6,7%	1	1,1%	1	1,1%	90	91,1%
Centro de Salud Guayabal												
Centro de Salud La Cruz	70	64,2%	38	34,9%			1	0,9%			109	99,1%
Centro de Salud La Esperanza	64	79,0%	17	21,0%							81	100,0%
Centro de Salud La Loma	79	86,8%	12	13,2%							91	100,0%
Centro de Salud La Quebra	93	85,3%	16	14,7%							109	100,0%
Centro de Salud Las Margaritas	70	59,8%	47	40,2%							117	100,0%
Centro de Salud Llanaditas												
Centro de Salud Loreto	101	67,3%	49	32,7%							150	100,0%
Centro de Salud Manantial de Vida	68	61,3%	43	38,7%							111	100,0%
Centro de Salud Moravia	50	52,1%	45	46,9%	1	1,0%					96	99,0%
Centro de Salud Pablo VI	75	67,6%	35	31,5%	1	0,9%					111	99,1%
Centro de Salud Palmitas	87	87,9%	12	12,1%							99	100,0%
Centro de Salud Picachito	42	72,4%	16	27,6%							58	100,0%
Centro de Salud Popular	29	26,6%	59	54,1%	19	17,4%			2	1,8%	109	80,7%
Centro de Salud Raizal	75	45,7%	85	51,8%	4	2,4%					164	97,6%
Centro de Salud Robledo	91	83,5%	15	13,8%					3	2,8%	109	97,2%
Centro de Salud San Blas												
Centro de Salud San Camilo	94	85,5%	16	14,5%							110	100,0%
Centro de Salud San Lorenzo	108	64,7%	50	29,9%	9	5,4%					167	94,6%
Centro de Salud Santa Elena												
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	64	58,7%	33	30,3%	10	9,2%	2	1,8%			109	89,0%
Centro de Salud Santander	54	59,3%	36	39,6%			1	1,1%			91	98,9%
Centro de Salud Santo Domingo	55	37,9%	64	44,1%	21	14,5%	5	3,4%			145	82,1%
Centro de Salud Sol de Oriente	4	11,4%	15	42,9%	14	40,0%	2	5,7%			35	54,3%
Centro de Salud Trinidad	117	81,3%	23	16,0%			3	2,1%	1	0,7%	144	97,2%
Centro de Salud Villa del Socorro	66	59,5%	32	28,8%	8	7,2%	4	3,6%	1	0,9%	111	88,3%
Centro de Salud Villa Laura	94	83,9%	16	14,3%	1	0,9%			1	0,9%	112	98,2%
Centro de Salud Villatina												
TOTALES	3178	55,8%	2166	38,0%	257	4,5%	67	1,2%	25	0,4%	5693	93,9%

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

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 el cuarto trimestre de 2021, aplicándose 5693 encuestas completas distribuidas en los diferentes servicios de acuerdo a las muestras estadísticas por población atendida; las encuestas se aplicaron en los servicios de medicina general, ambulancia, cirugía, ayudas diagnósticas, farmacia, laboratorio, hospitalización, partos, cirugía, programas de promoción y prevención, así:

4° TRIMESTRE AÑO 2021 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?

SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LABORATORIO	195	56,5%	131	38,0%	16	4,6%	3	0,9%			345	94,5%
FARMACIA	524	52,6%	367	36,8%	73	7,3%	26	2,6%	7	0,7%	997	89,4%
AYUDAS DX	93	43,5%	106	49,5%	11	5,1%	3	1,4%	1	0,5%	214	93,0%
AMBULANCIA	66	44,6%	67	45,3%	12	8,1%	2	1,4%	1	0,7%	148	89,9%
URGENCIAS	92	35,2%	143	54,8%	16	6,1%	6	2,3%	4	1,5%	261	90,0%
PROMOCION Y PREVENCION	733	63,3%	383	33,1%	32	2,8%	5	0,4%	5	0,4%	1158	96,4%
CONSULTA MEDICA EXTERNA	642	56,9%	429	38,0%	46	4,1%	9	0,8%	3	0,3%	1129	94,9%
ODONTOLOGIA	644	59,9%	384	35,7%	36	3,3%	10	0,9%	1	0,1%	1075	95,6%
PARTOS	8	16,7%	38	79,2%			1	2,1%	1	2,1%	48	95,8%
CIRUGIA	42	62,7%	23	34,3%	1	1,5%	1	1,5%			67	97,0%
HOSPITALIZACION	139	55,4%	95	37,8%	14	5,6%	1	0,4%	2	0,8%	251	93,2%

Como puede observarse los 3 servicios con mejor porcentaje obtenido son: en primer lugar cirugía con 97%, Programas de Promoción y Prevención con 96.4%; parto 95.8%, de satisfacción y los más bajos son: en primer lugar farmacia con el 89.4%; ambulancia con 89.9% y urgencias con 90%.

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

- **Laboratorio.**
 - “..Algunos del personal son muy groseros”.
 - “..me faltaron algunos exámenes”
 - “...que sean más rápidos para atender los adultos mayores

▪ **Farmacia**

“..muchos faltante de medicamentos”

“..Muchas veces se encuentra la farmacia cerrada

“..muchas veces no hay servicio de farmacia, ya que la regente se encuentra en castilla haciendo turno”

▪ **Ayudas DX.**

- “Ampliar el horario”
- “Demora en la entrega de resultados”
- “Entregar la lectura del examen realizado”
- “Mejorar la información en orientar al servicio donde se requiere”
- “cuando hay mucha gente debemos esperar mucho en ciertas horas deberían colocar a otra persona para minimizar el tiempo de espera”

▪ **Ambulancia.**

- ...“Muy prepotente el conductor”
- “La ambulancia estaba cochina.
- “..más cuidado al manejar la camilla”
- “..Que el medico sea más humano en su trato con los pacientes”

▪ **Urgencias**

- “...Que grosería la señora del triage”
- “..Grosera y mala persona la enfermera del triage, una mona ella, bajita”
- “..Muy mala la atención y trato del personal administrativo. Las instalaciones están muy olvidadas”
- “..El gentío que había era impresionante y eso no tiene ni aire acondicionado ni nada”

▪ **Programas de Promoción y Prevención**

- “Que atiendan a la hora que es porque uno también tienen cosas que hacer”
- “Muchas veces nos mandan a pedir cita por la página, y no se encuentran, entonces uno que hace, pierde tiempo”
- “qué bueno que fueran más horas de atención”
- “mal servicio, horarios muy reducidos, muy lentos, pasa uno todo el día esperando”

▪ **Medicina Externa**

- “...Traigan más médicos”

- "...La atención en la taquilla es nefasta pero de resto los médicos muy queridos todos..."
 - "...contraten más médicos"
 - "la orientación en la taquilla"
 - "los de la taquilla ponen problema por la hora..."
- **Odontología**
- "...es necesario en ciertos casos que la cita sea presencial"
 - "...dar la información de manera más amable"
 - "...mejorar tiempo de espera ser más ágiles.."
 - "...que le pongan más atención a los usuarios"
- **Partos**
- "Mejorar el trato de las enfermeras del servicio de hospitalización.."
 - "usuaria refiere mejorar más la parte de admisiones tuvo mucho inconveniente en la parte de papelería"
 - "...la usuaria refiere que deben tener más personal de Enfermería porque le pareció poco el personal para tanto trabajo"
- **Cirugía**
- "...mejorar la información que sean más claros y que le brinden una buena información a los familiares que no los dejen esperando tanto sin informarles nada de los pacientes"
 - "usuaria manifiesta que se debe mejorar la atención inicial mucha demora para atenderlas y mejorar la calidad humana por parte del personal médico y de Enfermería".
- **Hospitalización**
- "Más privacidad para el paciente hospitalizado, lo revisan a uno delante de todos los demás pacientes.
 - "...mejorar la llenada de documentos manuales, porque el documento de nacido vivo se lo llenaron mal y le toco muchos inconvenientes por eso".
 - "Mejorar la calidad humana y la indolencia del personal de Enfermería, los médicos y especialistas hacia el trato de los usuarios."
 - "Arreglar, quitar o poner televisores buenos ya que no sirven los que tienen."

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:

- ✓ implementar el taller de trato digno en el marco del programa de humanización de los servicios, para aquellos servidores que tengan manifestaciones tipo queja por parte de los usuarios.
- ✓ Hacer controles de limpieza y asepsia en las ambulancias
- ✓ Revisar la suficiencia del talento humano y de ser necesario cubrir por medio de contratación de personal médico de acuerdo a la demanda y disponibilidad de consultorios.
- ✓ Fortalecer la contratación de medicamentos con los proveedores institucionales.
- ✓ Divulgar por diferentes medios y espacios todo lo relacionado con la atención humanizada como: correctos de humanización, principios, valores institucionales, deberes de los servidores públicos, carta de derechos y deberes de los usuarios, carta de trato digno, entre otros.
- ✓ hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.

Frente a la pregunta "Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios", se obtuvo los siguientes resultados donde se observa que el 1,2% definitivamente no recomendaría y el 1.9% probablemente no lo recomendaría; contra un 96,9% que SI recomendarían los servicios que prestamos en Metrosalud.

Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
4117	72,3%	1403	24,6%	69	1,2%	107	1,9%			5696

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 los resultados, recursos, población y enfoque institucional.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social

Revisó: Dr. Carlos Arturo Zapata Zapata. jefe Salud Publica y Gestion Territorial