



**INFORME DE PERCEPCION DE SATISFACCIÓN CON
LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

**Oficina de Salud Pública y Gestión Territorial
DR. ALVARO HERNAN LOPEZ DUQUE**

**Participación Social y Comunitaria en Salud
Profesional Universitario Dioselina Vergara Muñoz**

Medellín, Septiembre 30 de 2023



Alcaldía de Medellín

Presentación

Los resultados de la consulta de percepción sobre la prestación de los servicios de salud en Metrosalud son fundamentales, no solo para el cumplimiento de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio sobre el Sistema de Información para la Calidad; sino para el mejoramiento continuo de indicadores institucionales que así lo ameriten por su comportamiento negativo en los criterios de calidad –COPAS- continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad.

Para este trimestre del año se recibieron 4028 respuestas a los mensajes de texto enviados a los usuarios con la Encuesta de Satisfacción de los servicios recibidos en Metrosalud, la cual contiene bloques de preguntas comunes, preguntas propias del servicio y preguntas trazadoras diseñadas por el Ministerio de Salud para medir e identificar las mejoras que los usuarios y sus acompañantes sugieren a la empresa.

OBJETIVO.

Medir y analizar las principales causas de insatisfacción con la prestación de los servicios de salud, por medio de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el Tercer trimestre del año 2023, con el fin de hacer cierre de brechas entre la meta establecida y los resultados obtenidos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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

Formular acciones que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Presentar los resultados de satisfacción al equipo directivo de Metrosalud con las principales causas y servicios que afectaron el resultado.

Publicar informe de resultados de la encuesta de satisfacción como documento público en el link de transparencia del sitio web institucional.

METODOLOGIA.

De acuerdo a la actualización del instructivo institucional PE02 325 de aplicación de encuesta de satisfacción institucional, la encuesta se envía a los números de celulares de los usuarios, por medio de mensaje de texto

con el link; la selección de la muestra se realiza por DEFA y el procesamiento de la información se realiza desde la misma plataforma google; el equipo de estadísticos de la dirección de Sistemas de Información realizan el informe estadístico consolidado de las respuestas de los usuarios y las envían a los directores de las UPSS para sus respectivos planes de mejora de acuerdo al resultado y aumentar la satisfacción en aquellos servicios que están por debajo de la meta establecida.

RESULTADOS.

- Total encuestas aplicadas: 4028
- Modalidad de aplicación de la encuesta: Link Mensaje de texto a celulares de los usuarios de la muestra
- Total Servicios encuestados: 12
- Fecha de corte para reporte de resultados: Septiembre 30 de 2023
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 84.9%

ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En este Tercer trimestre de 2023 recibieron 4028 respuestas en total de las encuestas en Línea, en esta oportunidad los usuarios directamente sin ninguna intermediación de encuestadores, para una satisfacción global de 84.9% con 3418 respuesta entre muy satisfecho y satisfecho con los servicios recibidos, comparada con el trimestre inmediatamente anterior tiene una brecha hacia la tendencia negativa de 0.1 puntos porcentuales, ya que en el segundo trimestre se obtuvo 85% de satisfacción global.

Frente al resultado por servicio se obtuvo la siguiente satisfacción por parte de los usuarios:

RESULTADOS E.S. POR SERVICIOS TRIM III 2023	
SERVICIO	% DE SATISFACCION GLOBAL
Ambulancia	93%
Cirugía	84.80%
Consulta Externa	82.10%
Ecografía	92.20%
Farmacia	77.10%
Hospitalización	91.90%
Laboratorio	89.80%
Odontología	93%
Partos	87.80%
Promoc y Preven	89.10%
Rayos X	85.10%
Urgencias	62.20%

<p>P3.14 RES 256_PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS (proceso)</p> <p>- 1 resultados -</p>	<p>Meta 90.0% (Marzo 31 de 2023) Semáforo (Lineal) Tendencia Finalidad Maximizar</p> <p>>= - infinito < 80 >= 80 < 90 >= 90 < + infinito</p>
--	--

Es importante resaltar los servicios de Ecografía, odontología y ambulancia y hospitalización que en esta oportunidad favorecieron positivamente el resultado de percepción estando por encima del 90%; no así los servicios de Farmacia y urgencias donde la satisfacción de los usuarios está por debajo del 80%. Frente a este resultado es necesario implementar acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones de los usuarios como en el servicio de:

FARMACIA

“Para mejorar me dijeron que me enviaban los medicamentos a la casa y nunca llegaron”

“Los medicamentos son muy escasos”

“Mantener medicamentos para recoger lo formulado en el mismo lugar de atención”

“Tener todos los medicamentos necesarios”

“MALISIMA LA ACTITUD DE LAS SERVIDORAS, el joven que atiende es excelente pero las chicas muy groseras con la gente, malacarasas, no se les ve las ganas de atender por ningún lado, falta de tolerancia y también de conocimiento sobre atención al cliente”

URGENCIAS

“La calidad humana, y el respeto ante el dolor ajeno”

“La empatía del personal médico con los pacientes. Me fue dado 4 diagnósticos de manera abrupta sin siquiera ordenar exámenes; el médico que me atendió fue perverso en el trato hacia mí y mi familia, tanto así que decidimos radicar una queja formal ante la mala atención”.

“Mejor personal calificado, más personal y la atención más rápida, mientras esperaba se me quitó el dolor”

“Que hayan más internistas y que pongan sangre por que casi me muero esperando un traslado”

“En los baños se necesita más implementos de aseo y desinfección”

“El tiempo de atención es muy demorado muchas horas para poder que pongan medicamentos”

Con respecto al trato de los funcionarios hacia los usuarios se recomienda continuar con el taller de trato digno por parte de Talento Humano y aplicación de sanciones a servidores que no tengan la adherencia esperada.

Otra de las preguntas importantes para nuestro sistema obligatorio de calidad y garantía en salud que permite aumentar la población asignada a nuestra IPS es la direccionada por el Ministerio de Salud y Protección Social “...Recomendaría a familiares...; donde obtuvimos los siguientes resultados:

RESULTADOS E.S. POR SERVICIOS TRIM III 2023	
SERVICIO	RECOMENDARIA A FLIARES Y AMIGOS
Ambulancia	99%
Cirugía	89.9%
Consulta Externa	89.5%
Ecografía	95.9%
Farmacia	89.5%
Hospitalización	94.6%
Laboratorio	94.1%
Odontología	97.4%
Partos	97.6%
Promoc y Preven	94.5%
Rayos X	91.3%
Urgencias	69.4%

Como se puede observar en este gráfico el 92% de los usuarios que respondieron la pregunta expresan que recomendarían a Metrosalud a familiares y amigos, lo que supera la satisfacción global de empresa, aspecto muy favorable para la fidelización de nuestros usuarios y aumentar la población usuaria. Frente al 8% que no recomendarían expresan las siguientes causas:

CIRUGIA

“... Mejor información al paciente sobre los riesgos del procedimiento...”

“... Mas amabilidad por parte de los médicos especialistas en ortopedia...”

“... Más personal para trámites administrativos del servicio...”

URGENCIAS:

"...Muy congestionadas las salas de urgencias"

"...se requiere que el personal de aseo realice su trabajo bien"

“...El personal de vigilancia preguntan lo que no les corresponde”

“...Las enfermeras no responden a las preguntas que se les hace”

De acuerdo a las expresiones de insatisfacción con la prestación, se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos y puedan recomendar a otros usuarios nuestros servicios:

- ✓ 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.
- ✓ Se recomienda continuar con el taller de trato digno que se realizaba por parte de la psicóloga organizacional de Talento Humano, el cual de alguna manera mejoró este aspecto en la institución

- ✓ hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.

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. Además, deben socializar estas necesidades ante el Comité de Gerencia, Comité de Prestación de Servicios de la Subgerencia Red y espacios institucionales donde se posibilite la implementación de las acciones de mejora planteadas, como por ejemplo la insuficiencia del Talento Humano con la Dirección de Talento Humano de la empresa.

Elaboró: Dioselina Vergara. PU Participación Social

Revisó: Dr. Álvaro Hernán López Duque, Jefe Salud Pública y Gestión Territorial.