



**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, junio 30 de 2023



Alcaldía de Medellín

Presentación

La experiencia del usuario y/o acompañante en los servicios prestados por la Red de Servicios de Salud de la ESE Metrosalud, incluye las percepciones de quienes responden la encuesta que se les envía para medición de su satisfacción con la atención en salud; sin embargo el consolidado de respuestas ofrece datos importantes como fuente de mejora continua en la calidad en la prestación de los servicios.

La Encuesta de Satisfacción con los servicios recibidos en Metrosalud, contiene bloques de preguntas comunes, preguntas propias del servicio y preguntas trazadoras diseñadas por el Ministerio de Salud; la cual se envía por mensaje de texto a los números de celulares de los usuarios filtrados para la muestra estadística establecida para la medición.

Los resultados de percepción 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 manejo de planes de mejora de indicadores institucionales que así lo ameriten por su comportamiento negativo en los criterios de calidad –COPAS- continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad.

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 segundo 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; en Power BI se visualizan los resultados en tiempo real de respuestas y en Comités Técnicos de las UPSS y el equipo directivo de la empresa formulan acciones de mejora para aumentar la satisfacción en aquellos servicios que están por debajo de la meta establecida.

RESULTADOS.

- Total encuestas aplicadas: 2571
- 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: junio 30 de 2023
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 85%

ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En este segundo trimestre de 2023 se realizó ajustes al formulario pasando de único formato a 12 formatos, uno por cada servicio evaluado. Se aplicaron en total 2571 encuestas en Línea, en formulario google que respondieron los usuarios directamente sin ninguna intermediación de encuestadores, para una satisfacción global de 85% con 2180 respuesta entre muy satisfecho y satisfecho con los servicios

recibidos, comparada con el mismo trimestre del año anterior tiene una brecha de 10.9 puntos porcentuales. Este movimiento en el indicador se puede atribuir a la metodología de aplicación de la encuesta, la cual hoy no está con intermediación de encuestador, sino que el mismo usuario desde su dispositivo móvil diligencia el formulario de acuerdo a su experiencia en los servicios de salud. De acuerdo a las respuestas recibidas sobre la pregunta trazadora se obtuvo:

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención en general?												
SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho- Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PROMOC Y PREV	383	49.5%	296	38.2%	60	7.8%	17	2.2%	18	2.3%	774	88%
LABORATORIO	60	50.4%	40	33.6%	10	8.4%	5	4.2%	4	3.4%	119	84%
ECOGRAFIA	20	71.4%	8	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	100%
RAYOS X	16	42.1%	20	52.6%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.6%	38	95%
FARMACIA	350	44.3%	301	38.1%	78	9.9%	42	5.3%	19	2.4%	790	82%
PARTOS	7	36.8%	10	52.6%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	19	89%
ODONTOLOGIA	33	61.1%	18	33.3%	2	3.7%	1	1.9%	0	0.0%	54	94%
AMBULANCIA	12	40.0%	15	50.0%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	90%
URGENCIAS	51	43.2%	38	32.2%	10	8.5%	9	7.6%	10	8.5%	118	75%
CIRUGIA	4	14.3%	14	50.0%	4	14.3%	5	17.9%	1	3.6%	28	64%
HOSPITALIZACION	16	50.0%	12	37.5%	2	6.3%	1	3.1%	1	3.1%	32	88%
CONSULTA EXTERNA	255	47.1%	201	37.2%	52	9.6%	17	3.1%	16	3%	541	84.3%
TOTALES	1207		973		224		97		70		2571	85%



Es importante resaltar los servicios de Ecografía, Rayos X, odontología y ambulancia que en esta oportunidad favorecieron positivamente el resultado de percepción estando en 90% o por encima de este porcentaje de satisfacción; no así los servicios de cirugía y urgencias que donde la satisfacción de los usuarios está por debajo del 80%. En estos servicios se han planteado acciones de mejora que según este resultado no han sido efectivos, por lo tanto es necesario implementar otros como el fortalecimiento del Talento Humano para cumplir con la suficiencia del mismo; también el trato por parte de los servidores hacia los usuarios es otra causal de insatisfacción que afecta negativamente la percepción en la prestación de los servicios; es por tanto que se recomienda retomar el taller de trato digno que se realizó hasta

septiembre del año 2022 y que de alguna manera mejoró este aspecto en la institución.

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:

¿Recomendaría a otras personas (familiares y/o amigos) la utilización de nuestros servicios?										
SERVICIO	Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Definitivamente No		Probablemente No		TOTALES	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PROMOC Y PREV	543	70.2%	185	23.8%	20	2.6%	26	3.4%	774	94.0%
LABORATORIO	79	66.4%	26	21.8%	2	2.5%	11	9.2%	118	88.2%
ECOGRAFIA	22	78.6%	6	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	28	100.0%
RAYOS X	23	60.5%	14	36.8%	1	2.6%	0	0.0%	38	97.3%
FARMACIA	504	63.7%	218	27.6%	29	3.6%	40	5.1%	791	91.3%
PARTOS	5	26.3%	14	73.7%	0	0.0%	0	0.0%	19	100.0%
ODONTOLOGIA	40	74.1%	13	24.1%	1	1.8%	0	0.0%	54	98.2%
AMBULANCIA	12	40.0%	17	56.7%	0	0.0%	1	3.3%	30	96.7%
URGENCIAS	65	55.1%	32	27.1%	13	11.0%	8	6.8%	118	82.2%
CIRUGIA	4	14.3%	17	60.7%	1	3.6%	6	21.4%	28	75.0%
HOSPITALIZACION	17	53.1%	13	40.6%	0	0.0%	2	6.3%	32	93.7%
CONSULTA EXTERNA	368	68.0%	129	23.8%	14	2.6%	30	5.5%	541	91.8%
TOTALES	1682		684		81		124		2571	92.0%

Como se puede observar en este grafico 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 retomar el taller de trato digno que se realizó hasta septiembre del año 2022 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.

