



**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, abril 30 2024**



**Alcaldía de Medellín**

## Presentación

Para la ESE Metrosalud, la consulta de percepción sobre la prestación de los servicios de salud en Metrosalud es fundamental, 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 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 1730 respuestas de los usuarios a la Encuesta de Satisfacción con los servicios recibidos en Metrosalud entre enero y marzo de este año, 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 primer trimestre del año 2024, 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.

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: 1730
- 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: marzo 30 de 2024
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 81.3%

## **ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION**

En este primer trimestre de 2024 se recibieron 1730 respuestas en total de las encuestas en Línea, en esta oportunidad los usuarios respondieron directamente sin ninguna intermediación de encuestadores, para una satisfacción global de 81.3% con 1407 respuesta entre muy satisfecho y satisfecho con los servicios recibidos, comparada con el trimestre inmediatamente anterior tiene una brecha hacia la tendencia negativa de 3,6 puntos porcentuales, ya que en el último trimestre de 2023 se obtuvo 84.9% de satisfacción global.

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

RESULTADOS E.S. POR SERVICIOS TRIM I 2024	
SERVICIO	% DE SATISFACCION GLOBAL
Ambulancia	100
Cirugía	92.3
Consulta Externa	82.6
Ecografía	85.5
Farmacia	67.1
Hospitalización	89.5
Laboratorio	92.4
Odontología	92.8
Partos	87.5
Promoción y Prevención	87.5
Rayos X	91.4
Urgencias	65.3

P3.14 RES 256\_PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS (proceso)

Meta 90.0% (Marzo 31 de 2023) Semáforo (Lineal) Tendencia Finalidad Maximizar

- 1 resultados -

>= - infinito < 80    >= 80 < 90    >= 90 < + infinito

Es importante resaltar los servicios de ambulancia, odontología, Laboratorio y cirugía, que en esta oportunidad favorecieron positivamente el resultado de percepción estando por encima del 90%; no así los servicios de Urgencias y Farmacia respectivamente, donde la satisfacción de los usuarios está por debajo del 70%. Frente a este resultado es necesario implementar acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones de los usuarios con estos dos servicios,

## FARMACIA

“Las personas que atiende muy déspotas”

“Mejor calidad en la atención principalmente de la farmacia porque prácticamente nunca me han entregado la medicación completa”

“Más personal atendiendo para agilizar más la atención”

“No me entregaron el medicamento minutos después de salir de urgencias”

“No tiene los medicamentos que los pacientes necesitan, también nos manda para otras unidades para reclamar medicamentos y pregunta uno por tal medicamento que el medico diagnosticó y la respuesta es que no la hay..”

## URGENCIAS

“Cordial saludo! Recomendación aumentar más el personal para la atención luego de pasar por triaje, ya que es demasiado demostrado llegué a las 12:30 pm pasé el triaje como a la hora y luego a las 5 de la tarde fui atendida.”

“Extremadamente malo entre como paciente prioritario y no me hicieron ni un solo examen de los que me mandaron la peor salud lo dejan morir a uno”

“La verdad hay doctores que no lo atienden bien a uno no digo que todos algunos y el servicio de exámenes es muy malo cada que voy hacérmelos no hay atención para mis exámenes fuera bueno que lo mirarán porque uno muchas veces gasta pasaje para ir al punto”

“Mantenimiento y limpieza de infraestructura y muebles”

“Más claridad del personal profesional una atención más humana, que sean específicos parecen robots se limitan a mirarte, pero no dicen que podría ser o el procedimiento a seguir”

Con respecto a estos resultados y teniendo en cuenta que desde el nivel central se hizo un plan de mejoramiento para el servicio de urgencias es muy importante hacerle el seguimiento a su ejecución en todos los componentes. Con respecto al servicio de farmacia desde la dirección administrativa, se tiene en el plan de compras mantener al día y de manera suficiente los servicios de farmacia para no tener pendientes que le correspondan a Metrosalud entregar.

Frente al trato de los funcionarios hacia los usuarios se revisó con la dirección de Talento Humano, psicología organizacional las actividades de humanización realizadas y por realizar para citar también a los funcionarios que han recibido quejas por parte de los usuarios para que reciban capacitación en cumplimiento de derechos y deberes hacia nuestros usuarios y sus acompañantes.

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 SERVICIO TRIM I 2024	
SERVICIO	RECOMENDARIA A FLIARES Y AMIGOS
Ambulancia	95.8
Cirugía	100
Consulta Externa	88.8
Ecografía	92.7
Farmacia	83.6
Hospitalización	93.0
Laboratorio	95.3
Odontología	94.7
Partos	94.2
Promoción y Prevención	96.3
Rayos X	94.8
Urgencias	74.9

De las 1730 respuestas recibidas en esta pregunta de la encuesta 1533 personas expresaron que recomendarían a Metrosalud a familiares y amigos, lo que favorece la fidelización de nuestros usuarios y aumentar la población usuaria. Frente a los 197 usuarios que no recomendarían expresan las siguientes causas:

#### **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 las actividades de humanización programado y realizado por parte de la psicóloga organizacional de Talento Humano.
- ✓ hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.
- ✓ Socializar la carta de derechos y deberes de los usuarios de manera personalizada a cada paciente que esté estable en el servicio 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.