

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

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PLAN DE MEJORAMIENTO I SEMESTRE 2020

PRESENTACIÓN

Para la ESE Metrosalud es muy importante conocer cómo se sienten sus usuarios, la familia y la comunidad con la prestación de los servicios que brinda en cada servicio y 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 primer semestre de 2020, 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 2020.

RESULTADOS.

- Total encuestas aplicadas completas: 7911
- Modalidad de aplicación de la encuesta: telefónica y presencial
- Tipo de Afiliación de los usuarios encuestados: subsidiado, contributivo, PPNA
- Total Servicios encuestados: 11
- Total puntos de atención con reporte oportuno de encuesta: 44
- Total puntos de atención sin reporte oportuno: 8
- Fecha de corte para reporte de resultados: 24 de julio de 2020
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 95.6%
- En la siguiente tabla se visualiza la satisfacción consolidada por punto de atención de la Red de Servicio.

AÑO 2020 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?												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		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Unidad Hospitalaria Belén	521	84,9%	80	13,0%	6	1,0%	5	0,8%	2	0,3%	614	97,9%	
Unidad Hospitalaria Castilla	38	40,0%	41	43,2%	14	14,7%	2	2,1%			95	83,2%	
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	151	60,9%	87	35,1%	9	3,6%	1	0,4%			248	96,0%	
Unidad Hospitalaria Manrique	251	60,3%	139	33,4%	14	3,4%	11	2,6%	1	0,2%	416	93,8%	
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	97	38,0%	133	52,2%	23	9,0%	2	0,8%			255	90,2%	
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	440	75,1%	119	20,3%	12	2,0%	9	1,5%	6	1,0%	586	95,4%	
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	134	55,8%	95	39,6%	6	2,5%	3	1,3%	2	0,8%	240	95,4%	
Unidad Hospitalaria San Javier	134	56,8%	93	39,4%	5	2,1%	3	1,3%	1	0,4%	236	96,2%	
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	98	33,2%	167	56,6%	18	6,1%	12	4,1%			295	89,8%	
Centro de Salud Alfonso López	62	49,2%	60	47,6%	2	1,6%	1	0,8%	1	0,8%	126	96,8%	
Centro de Salud Altavista	308	71,3%	98	22,7%	9	2,1%	17	3,9%			432	94,0%	
Centro de Salud Aranjuez	70	63,1%	28	25,2%	9	8,1%	4	3,6%			111	88,3%	
Centro de Salud Belén Rincón	79	79,8%	19	19,2%	1	1,0%					99	99,0%	
Centro de Salud Campo Valdés	135	83,3%	26	16,0%					1	0,6%	162	99,4%	
Centro de Salud Carpinelo	39	50,6%	30	39,0%	6	7,8%			2	2,6%	77	89,6%	
Centro de Salud Civitón	43	64,2%	23	34,3%	1	1,5%					67	98,5%	
Centro de Salud El Limonar	158	90,8%	14	8,0%	1	0,6%	1	0,6%			174	98,9%	
Centro de Salud El Poblado	38	76,0%	10	20,0%	1	2,0%	1	2,0%			50	96,0%	
Centro de Salud El Salvador													
Centro de Salud El Triunfo	62	82,7%	13	17,3%							75	100,0%	
Centro de Salud Enciso													
Centro de Salud Estadio	70	68,0%	32	31,1%			1	1,0%			103	99,0%	
CISAMIF	127	76,0%	37	22,2%	2	1,2%	1	0,6%			167	98,2%	
Centro de Salud Guayabal	133	76,0%	36	20,6%	4	2,3%	2	1,1%			175	96,6%	
Centro de Salud La Cruz	215	52,8%	179	44,0%	9	2,2%	1	0,2%	3	0,7%	407	96,8%	
Centro de Salud La Esperanza	40	65,6%	16	26,2%	4	6,6%	1	1,6%			61	91,8%	
Centro de Salud La Loma	83	83,0%	16	16,0%					1	1,0%	100	99,0%	
Centro de Salud La Quiebra	166	76,9%	45	20,8%	5	2,3%					216	97,7%	
Centro de Salud Las Margaritas	128	88,3%	16	11,0%					1	0,7%	145	99,3%	
Centro de Salud Llanaditas													
Centro de Salud Loreto	66	73,3%	23	25,6%	1	1,1%					90	98,9%	
Centro de Salud Manantial de Vida	125	51,7%	111	45,9%	6	2,5%					242	97,5%	
Centro de Salud Moravia	92	76,7%	26	21,7%			1	0,8%	1	0,8%	120	98,3%	
Centro de Salud Pablo VI													
Centro de Salud Palmitas	94	85,5%	15	13,6%	1	0,9%					110	99,1%	
Centro de Salud Picachito	127	84,7%	21	14,0%					2	1,3%	150	98,7%	
Centro de Salud Popular	28	40,6%	25	36,2%	9	13,0%	7	10,1%			69	76,8%	
Centro de Salud Raizal	131	62,1%	70	33,2%	3	1,4%	7	3,3%			211	95,3%	
Centro de Salud Robledo	84	70,6%	34	28,6%	1	0,8%					119	99,2%	
Centro de Salud San Blas	72	70,6%	26	25,5%	4	3,9%					102	96,1%	
Centro de Salud San Camilo	98	81,7%	22	18,3%							120	100,0%	
Centro de Salud San Lorenzo													
Centro de Salud Santa Elena													
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	72	64,9%	34	30,6%	3	2,7%	2	1,8%			111	95,5%	
Centro de Salud Santander	51	42,5%	69	57,5%							120	100,0%	
Centro de Salud Santo Domingo	38	25,9%	75	51,0%	26	17,7%	4	2,7%	4	2,7%	147	76,9%	
Centro de Salud Sol de Oriente													
Centro de Salud Trinidad	74	64,3%	37	32,2%	2	1,7%	2	1,7%			115	96,5%	
Centro de Salud Villa del Socorro	113	72,4%	41	26,3%	1	0,6%	1	0,6%			156	98,7%	
Centro de Salud Villa Laura	171	86,8%	22	11,2%	3	1,5%			1	0,5%	197	98,0%	
Centro de Salud Villatina													
TOTALES	5256	66,4%	2303	29,1%	221	2,8%	102	1,3%	29	0,4%	7911	95,6%	

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 primer semestre de 2020, aplicándose 7911 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:

SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO ENCUESTADO												
SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Laboratorio	255	65,2%	121	30,9%	11	2,8%	4	1,0%	0		391	96,2%
Farmacia	1095	64,6%	511	30,1%	55	3,2%	29	1,7%	5	0,3%	1695	95,7%
Ayudas Dx	173	63,4%	88	32,2%	8	2,9%	4	1,5%	0		273	95,6%
Ambulancia	116	58,3%	72	36,2%	6	3,0%	4	2,0%	1	0,5%	199	94,5%
Urgencias	179	54,2%	114	34,5%	24	7,3%	7	2,1%	6	1,8%	330	91,8%
Programas de P y P	1211	73,0%	403	24,3%	31	1,9%	11	0,7%	3	0,2%	1659	97,7%
Medicina Externa	1017	66,3%	445	29,0%	39	2,5%	25	1,6%	7	0,5%	1533	95,4%
Odontología	956	69,2%	380	27,5%	31	2,2%	9	0,7%	6	0,4%	1382	96,7%
Partos	43	51,8%	34	41,0%	2	2,4%	3	3,6%	1	1,2%	83	93,8%
Cirugia	55	76,4%	15	20,8%	2	2,8%	0		0		72	97,6%
Hospitalización	156	53,1%	120	40,8%	12	4,1%	6	2,0%	0		294	96,9%
TOTALES	5256	63,2%	2303	31,6%	221	3,2%	102	1,7%	29	0,7%	7911	95,6

Como puede observarse los 4 servicios con mejor porcentaje obtenido son: en primer lugar Programas de Promoción y Prevención con 97.5%; Cirugía con 97.6%, Hospitalización con 96.9% y odontología con 96.7% de satisfacción y los más bajos son en primer lugar es Urgencias con el 91.8%; partos con 93.8%; ambulancia con 94.5% y consulta médica con 95.4%.

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

- **Laboratorio.**

- “..extender el horario en atención para la entrega de resultados de los exámenes médicos y establecer buenos horarios para ellos.

- “..mejorar el tema de la información que sea más clara y tener prioridad con los adultos mayores”
 - “...Que Savia Salud autorice todos los exámenes para Metrosalud y no para otros laboratorios para evitar desplazamientos innecesarios
- **Farmacia**
 - “que entreguen los medicamentos completos..”
 - “más sillas para cuando a uno le toca esperar..”
 - “...entregar los medicamentos en un mismo sitio”
- **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.**
 - ... que sean más ágiles en los tramites de papeleria para autorizaciones
 - “Se recomienda mejorar la agilidad en las ordenes medicas”
 - “..mejorar el servicio de ambulancia cuando la llaman es demorada para el traslado de pacientes”
 - “..mejorar la calidad humana del personal del servicio”
- **Urgencias**
 - “...Que la atención sea más ágil, a veces no hay casi pacientes pero igual se demora mucho la atencion”
 - “..mejorar la atencion en el servicio de urgencias es muy demorado y se mantiene muy colapsado”
 - “..que la comunicación con el usuario sea más claro al darles la información orientación para otros trámites, mas paciencia”
 - “..ampliar la oferta de servicios y los médicos en la parte de urgencias ya que solo es un médico para realizar el triage”
- **Programas de Promoción y Prevención**
 - “Muy lenta la atención en el servicio de vacunación”
 - “los horarios para atender en la caja son muy cortos”

- "ser más puntuales con las horas de la citas"
- "en la taquilla deben poner dos personas es muy lento el proceso"

▪ **Medicina Externa**

- "...Los médicos deben de llamar más puntual para la cita"
- "...más citas disponibles en la página web.."
- "..En facturación solo un servidor, lo que hace el servicio muy lento"
- "siempre pegados del computador y no lo miran a uno no prestan atención están clavados y uno no sabe si lo están escuchando"
- "Se Controle la bulla de los que están en la sala de espera.."

▪ **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:

- ✓ 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.
- ✓ Diligenciar en HC toda la información brindada al usuario desde el ingreso hasta el egreso.
- ✓ hacer inventario de los aparatos de televisión y retirar los inservibles.
- ✓ indicar de manera clara a los usuarios el acceso para entrega de resultados de ayudas diagnósticas y laboratorio.
- ✓ Continuar con la contratación de servidores según necesidades de planta de cargos.

Frente a la pregunta "Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios", se obtuvo los siguientes resultados donde se observa que el 1.1% definitivamente no recomendaría y el 1.1% probablemente no lo recomendaría; contra un 97.8% que SI recomendarían los servicios que prestamos en Metrosalud.

MEDICION Recomendaria a otras personas el uso de nuestros servicios - Año 2020				TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS							
CALIFICACION	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
TOTALES	6454	81,6%	1282	16,2%	87	1,1%	88	1,1%			7911

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. Lina Gialdo, Subgerencia Red de Servicios.