

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

## **INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PLAN DE MEJORAMIENTO II SEMESTRE 2021**

**Junio 2021**

## 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 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 segundo semestre de 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: 5527
- Modalidad de aplicación de la encuesta: telefónica y presencial
- Total Servicios encuestados: 11
- Total puntos de atención con reporte oportuno de encuesta: 41
- Total puntos de atención sin reporte oportuno: 11
- Fecha de corte para reporte de resultados: 30 de junio de 2021
- **SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 95.6%**

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

2° TRIMESTRE AÑO 2021 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?

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	73	40,3%	82	45,3%	18	9,9%	7	3,9%	1	0,6%	181	85,6%
Unidad Hospitalaria Castilla	105	38,9%	153	56,7%	9	3,3%	3	1,1%			270	95,6%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	147	50,3%	129	44,2%	11	3,8%	1	0,3%	4	1,4%	292	94,5%
Unidad Hospitalaria Manrique	39	10,4%	317	84,5%	19	5,1%					375	94,9%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	83	33,5%	144	58,1%	9	3,6%	10	4,0%	2	0,8%	248	91,5%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	85	33,5%	155	61,0%	9	3,5%	4	1,6%	1	0,4%	254	94,5%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	130	53,1%	106	43,3%	5	2,0%	2	0,8%	2	0,8%	245	96,3%
Unidad Hospitalaria San Javier	153	56,5%	108	39,9%	6	2,2%	3	1,1%	1	0,4%	271	96,3%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz												
Centro de Salud Alfonso López	74	57,8%	47	36,7%	6	4,7%	1	0,8%			128	94,5%

Centro de Salud Altavista	29	51,8%	25	44,6%	2	3,6%					56	96,4%
Centro de Salud Aranjuez	177	77,0%	34	14,8%	7	3,0%	11	4,8%	1	0,4%	230	91,7%
Centro de Salud Belén Rincón	56	74,7%	14	18,7%	5	6,7%					75	93,3%
Centro de Salud Campo Valdés												
Centro de Salud Carpinelo												
Centro de Salud Cívito	32	58,2%	21	38,2%	2	3,6%					55	96,4%
Centro de Salud El Limonar	35	32,7%	69	64,5%	1	0,9%	2	1,9%			107	97,2%
Centro de Salud El Poblado	14	29,2%	34	70,8%							48	100,0%
Centro de Salud El Salvador												
Centro de Salud El Triunfo												
Centro de Salud Enciso	52	75,4%	17	24,6%							69	100,0%
Centro de Salud Estadio	43	93,5%	3	6,5%							46	100,0%
CISAMF	40	44,0%	51	56,0%							91	100,0%
Centro de Salud Guayabal	65	76,5%	20	23,5%							85	100,0%
Centro de Salud La Cruz	97	85,8%	16	14,2%							113	100,0%
Centro de Salud La Esperanza	47	87,0%	7	13,0%							54	100,0%
Centro de Salud La Loma	26	65,0%	14	35,0%							40	100,0%
Centro de Salud La Quiebra	87	78,4%	19	17,1%	5	4,5%					111	95,5%
Centro de Salud Las Margaritas	37	41,6%	52	58,4%							89	100,0%
Centro de Salud Llanaditas												
Centro de Salud Loreto												
Centro de Salud Manantial de Vida	70	78,7%	19	21,3%							89	100,0%
Centro de Salud Moravia	46	40,0%	59	51,3%	6	5,2%	3	2,6%	1	0,9%	115	91,3%
Centro de Salud Pablo VI												
Centro de Salud Palmitas	87	84,5%	15	14,6%	1	1,0%					103	99,0%
Centro de Salud Picachito	25	62,5%	15	37,5%							40	100,0%
Centro de Salud Popular												
Centro de Salud Raizal	64	33,3%	108	56,3%	19	9,9%	1	0,5%			192	89,6%
Centro de Salud Robledo	56	63,6%	28	31,8%	1	1,1%	3	3,4%			88	95,5%
Centro de Salud San Blas	45	15,1%	238	79,9%	14	4,7%	1	0,3%			298	95,0%
Centro de Salud San Camilo	89	80,9%	21	19,1%							110	100,0%
Centro de Salud San Lorenzo	60	61,9%	33	34,0%	4	4,1%					97	95,9%
Centro de Salud Santa Elena	71	71,7%	27	27,3%	1	1,0%					99	99,0%
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	107	90,7%	10	8,5%			1	0,8%			118	99,2%
Centro de Salud Santander	29	28,2%	72	69,9%	2	1,9%					103	98,1%
Centro de Salud Santo Domingo												
Centro de Salud Sol de Oriente	103	48,1%	104	48,6%	6	2,8%	1	0,5%			214	96,7%
Centro de Salud Trinidad	73	76,0%	18	18,8%	1	1,0%	4	4,2%			96	94,8%
Centro de Salud Villa del Socorro												
Centro de Salud Villa Laura	190	81,9%	40	17,2%					2	0,9%	232	99,1%
Centro de Salud Villatina												
<b>TOTALES</b>	<b>2841</b>	<b>51,4%</b>	<b>2444</b>	<b>44,2%</b>	<b>169</b>	<b>3,1%</b>	<b>58</b>	<b>1,0%</b>	<b>15</b>	<b>0,3%</b>	<b>5527</b>	<b>95,6%</b>

## 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 segundo semestre de 2021, aplicándose 5527 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:

2° 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	
LABORATORIO	141	38,1%	211	57,0%	14	3,8%	4	1,1%			370	95,1%
FARMACIA	613	51,9%	503	42,6%	52	4,4%	11	0,9%	3	0,3%	1182	94,4%
AYUDAS DX	91	37,8%	139	57,7%	8	3,3%	3	1,2%			241	95,4%
AMBULANCIA	66	42,3%	83	53,2%	4	2,6%	2	1,3%	1	0,6%	156	95,5%
URGENCIAS	78	32,1%	132	54,3%	21	8,6%	7	2,9%	5	2,1%	243	86,4%
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	652	58,1%	443	39,5%	16	1,4%	10	0,9%	1	0,1%	1122	97,6%
CONSULTA MEDICA EXTERNA	639	55,7%	455	39,7%	37	3,2%	13	1,1%	3	0,3%	1147	95,4%
ODONTOLOGIA	447	59,0%	292	38,6%	10	1,3%	6	0,8%	2	0,3%	757	97,6%
PARTO	8	18,6%	32	74,4%	3	7,0%					43	93,0%
CIRUGIA	7	16,7%	32	76,2%	2	4,8%	1	2,4%			42	92,9%
HOSPITALIZACION	99	44,2%	122	54,5%	2	0,9%	1	0,4%			224	98,7%
<b>SATISFACCION GLOBAL</b>	<b>2841</b>	<b>51,4%</b>	<b>2444</b>	<b>44,2%</b>	<b>169</b>	<b>3,1%</b>	<b>58</b>	<b>1,0%</b>	<b>15</b>	<b>0,3%</b>	<b>5527</b>	<b>95,6%</b>

Como puede observarse los 3 servicios con mejor porcentaje obtenido son: en primer lugar Hospitalización con 98.7%, Programas de Promoción y Prevención con 97.6%; odontología 97.6%, de satisfacción y los más bajos son: en primer lugar Urgencias con el 86.4%; cirugía con 92.9% y partos con 93%.

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 atencion 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.
- ✓ indicar de manera clara a los usuarios el acceso para entrega de resultados de ayudas diagnósticas y laboratorio.

Frente a la pregunta "Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios", se obtuvo los siguientes resultados donde se observa que el 0.7% definitivamente no recomendaría y el 1.3% probablemente no lo recomendaría; contra un 97.9% que SI recomendarían los servicios que prestamos en Metrosalud.

MEDICION Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios - Año 2021 - 2° Trimestre				TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS							
CENTRO DE ATENCIÓN	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>TOTALES</b>	<b>4181</b>	<b>75,6%</b>	<b>1231</b>	<b>22,3%</b>	<b>41</b>	<b>0,7%</b>	<b>74</b>	<b>1,3%</b>			<b>5527</b>

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