



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

**Oficina de Salud Pública y Gestión Territorial
DR. Álvaro Hernán López Duque**

**Participación Social y Comunitaria en Salud
Trabajadora Social Dioselina Vergara M.**

Medellín, Marzo 31 de 2023



Alcaldía de Medellín

PRESENTACIÓN

Conocer la experiencia de sus usuarios, la familia y la comunidad con la prestación de los servicios *en cada punto de atención de su Red Prestadora*, es fundamental para la ESE Metrosalud, por tanto la Encuesta de Satisfacción que se aplica a nuestros usuarios está diseñada con estándares de calidad y un lenguaje claro que permita al usuario expresar su sentir al momento de diligenciarla.

Además, como Empresa Social del Estado estamos en la obligatoriedad 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 para este año 2023 se revisó y ajustó tanto en metodología como en la encuesta, la cual quedó en formato único atendiendo los criterios de calidad –COPAS- continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad; además de las preguntas obligatorias del Ministerio de Salud. En cuanto a la metodología de aplicación se utilizó formulario google, el cual se envió en link por mensaje de texto a 369 usuarios de los diferentes servicios como prueba piloto tecnológica.

Encuesta de satisfacción de usuarios de METROSALUD

El presente formulario tiene como propósito conocer su grado de satisfacción con respecto a la atención que usted ha recibido en Metrosalud. Estamos convencidos que su opinión nos ayudará a mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios.

Por favor marque la respuesta que mejor identifique su percepción, agradecemos sus opiniones y sugerencias como fuente de mejora continua.

Elige el Centro de Salud o Unidad Hospitalaria donde recibió atención *

- Unidad Hospitalaria Belén
- Centro de Salud Belén Rincón
- Centro de Salud Altavista

OBJETIVO.

Identificar las principales causas de insatisfacción, por medio de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el primer Trimestre del año 2023, con el fin de hacer cierre de brechas y avanzar hacia una mejor Satisfacción de nuestros usuarios con los servicios recibidos.

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 consolidado final de la información se envía a los directores de UPSS, a la subgerencia red de servicios y finalmente se presenta en Comités Técnicos de las UPSS y al equipo directivo de la empresa con el fin de formular acciones de mejora para aumentar la satisfacción en aquellos servicios que están por debajo de la meta establecida.

RESULTADOS.

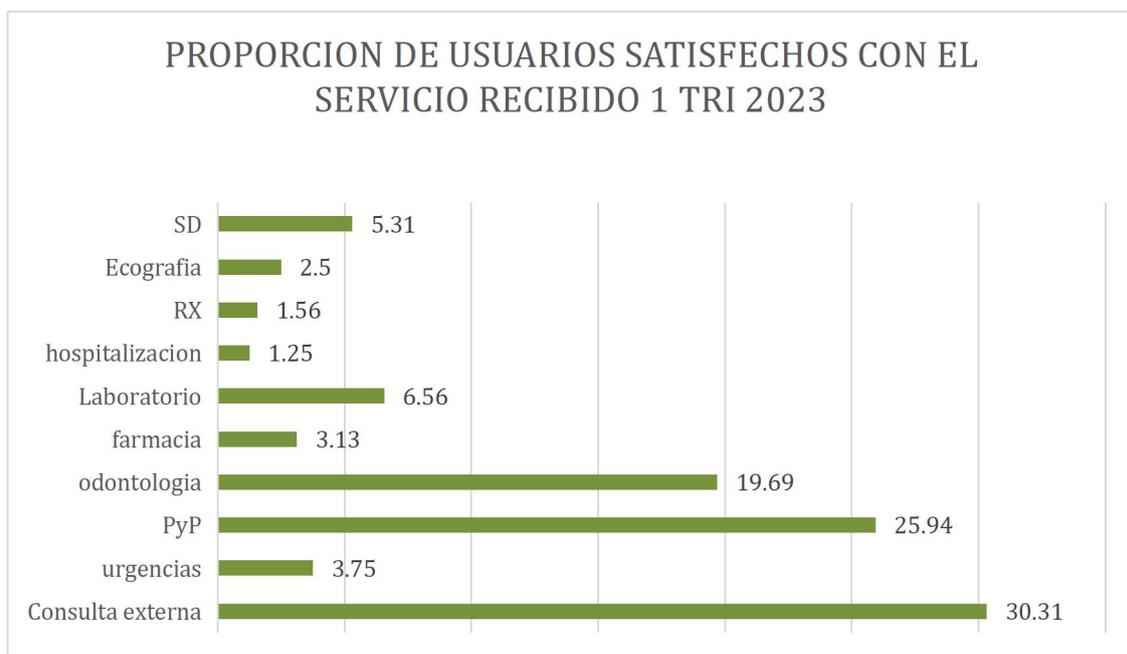
- Total encuestas aplicadas completas: 369
- Modalidad de aplicación de la encuesta: Link Mensaje de texto a celulares de los usuarios de la muestra
- Total Servicios encuestados: 12
- Fecha de corte para reporte de resultados: marzo 31 de 2023
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 82.5%

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En este primer trimestre de 2023 se realizó ajustes al formulario y al procedimiento en cuanto a la forma de aplicación, asumiéndose éste como prueba piloto. Se aplicaron en total 369 encuestas en Línea, en formulario google que respondieron los usuarios directamente sin ninguna intermediación de encuestadores, por tanto se puede considerar que el dato de satisfacción global de 82.5% es un resultado

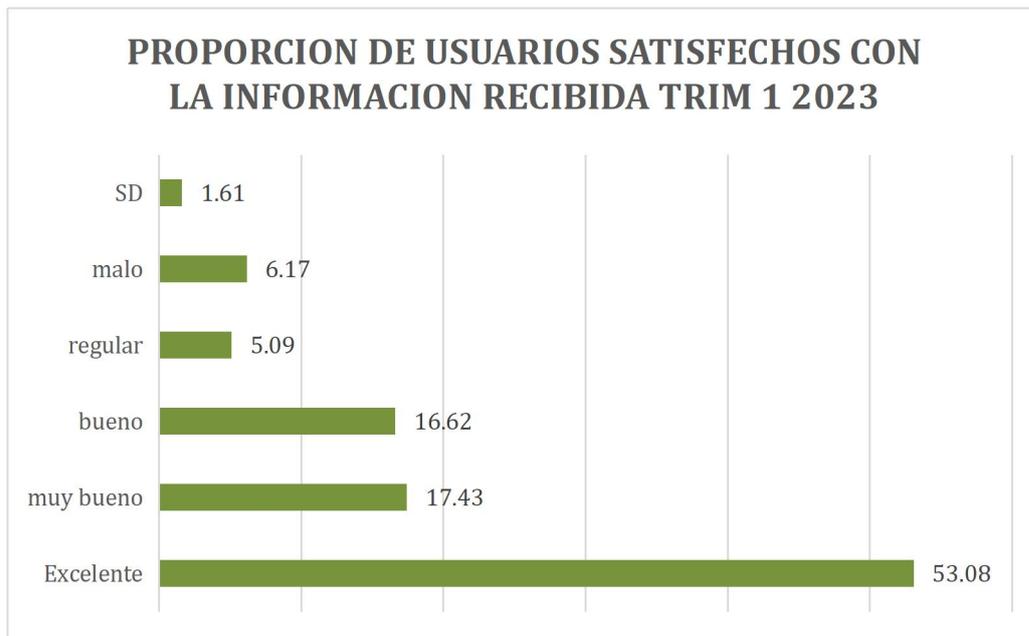
real de la percepción del usuario con el servicio recibido. La mejora para los próximos trimestres es aumentar la muestra para enviar el mensaje de texto a los usuarios filtrados por el DEFA que hayan usado alguno de nuestros 12 servicios en los últimos 10 días y así obtener un resultado con margen de error menor.

En relación con los resultados obtenidos en trimestres del año inmediatamente anterior, era de esperarse el movimiento del indicador con pasando de un promedio anual de 95.1% a 82.5% ya que como se expresó anteriormente. Los resultados son más cercanos a la realidad de percepción de los usuarios encuestados por servicios.

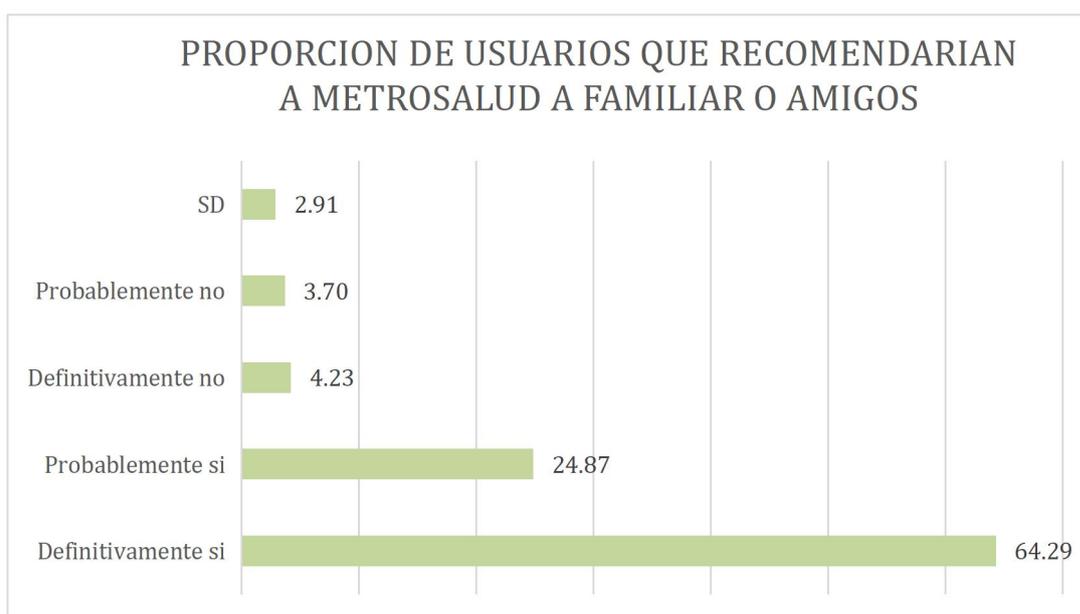


Es importante resaltar los servicios de consulta externa, programas de promoción y prevención como hipertensión, gestantes, diabetes, y el servicio de odontología en esta oportunidad favorecieron positivamente el resultado de percepción; no así los servicios de urgencias, farmacia hospitalización, rayos X que no aportaron de manera positiva a la satisfacción de los usuarios que utilizaron estos servicios.. 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; además, la disponibilidad de medicamentos para entrega a los usuarios de manera oportuna y mejorar la satisfacción y fidelización de los mismos.



En la pregunta relacionada con la información recibida sobre el servicio y la atención el 87.13% de los usuarios expresaron estar satisfechos con este aspecto; sin embargo es importante la mejora para ese 12.87% que no quedaron satisfechos.



Como se puede observar en este grafico el 89.16% 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 7.93% 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"

AYUDAS DIAGNOSTICAS:

"...Los tiempos de espera son muy largos"

"...Me devolvieron porque no hay el reactivo..."

"Tuve que dejar a mi mama afuera porque no la dejaron entrar a acompañarme..."

"...Se demoran mucho atendiendo los fichos..."

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:

- ✓ *Revisar la suficiencia del talento humano y cubrir las vacantes por jubilación, novedad laboral como incapacidades, vacaciones, licencias, entre otros.*
- ✓ Fortalecer la contratación de insumos
- ✓ 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.

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: DVergara. PU Participación Social

Revisó: Dr. Carlos Arturo Zapata Zapata. Jefe Salud Pública y Gestión Territorial