



**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, Diciembre 31 de 2023



Alcaldía de Medellín

Presentación

Los resultados de la consulta de percepción sobre la prestación de los servicios de salud en Metrosalud 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 mejoramiento continuo de indicadores institucionales que así 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 7653 respuestas a los mensajes de texto enviados a los usuarios con la Encuesta de Satisfacción de los servicios recibidos en Metrosalud, 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 cuarto 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; 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: 7653
- 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: Diciembre 31 de 2023
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 85.8%

ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En este cuarto trimestre de 2023 recibieron 7653 respuestas en total de las encuestas en Línea, en esta oportunidad los usuarios directamente diligenciaron su respuestas sin ninguna intermediación de encuestadores, para una satisfacción global de 85.8% con 6567 respuesta entre muy satisfecho y satisfecho con los servicios recibidos, comparada con el trimestre inmediatamente anterior tiene una brecha hacia la tendencia negativa de 0.9 puntos porcentuales, ya que en el tercer trimestre 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 IV 2023	
SERVICIO	% DE SATISFACCION GLOBAL
Ambulancia	91%
Cirugía	Sin respuestas
Consulta Externa	83.70%
Ecografía	94.30%
Farmacia	80.60%
Hospitalización	83.70%
Laboratorio	88.90%
Odontología	90%
Partos	85.40%
Promoc y Preven	88.50%
Rayos X	88.70%
Urgencias	73.90%



Es importante resaltar los servicios de Ecografía, odontología y ambulancia que en esta oportunidad favorecieron positivamente el resultado de percepción estando por encima del 90%; no así los servicios de Farmacia y urgencias donde la satisfacción de los usuarios está por debajo del 80%. Frente a este resultado es necesario implementar acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones de los usuarios como en el servicio de:

FARMACIA

“Para mejorar me dijeron que me enviaban los medicamentos a la casa y nunca llegaron”

“Los medicamentos son muy escasos”

“Mantener medicamentos para recoger lo formulado en el mismo lugar de atención”

“Tener todos los medicamentos necesarios”

“MALISIMA LA ACTITUD DE LAS SERVIDORAS, el joven que atiende es excelente pero las chicas muy groseras con la gente, malacarasas, no se les ve las ganas de atender por ningún lado, falta de tolerancia y también de conocimiento sobre atención al cliente”

URGENCIAS

“La calidad humana, y el respeto ante el dolor ajeno”

“La empatía del personal médico con los pacientes. Me fue dado 4 diagnósticos de manera abrupta sin siquiera ordenar exámenes; el médico que me atendió fue perverso en el trato hacia mí y mi familia, tanto así que decidimos radicar una queja formal ante la mala atención”.

“Mejor personal calificado, más personal y la atención más rápida, mientras esperaba se me quitó el dolor”

“Que hayan más internistas y que pongan sangre por que casi me muero esperando un traslado”

“En los baños se necesita más implementos de aseo y desinfección”

“El tiempo de atención es muy demorado muchas horas para poder que pongan medicamentos”

CONSULTA EXTERNA

“deberían escucharnos más y dejar explicar más sobre la salud del paciente”

“Ojalá las cita para una persona de la tercera edad sea más rápido”

“Mejorar en la fila para reclamar el dicho que si están atendiendo no se pongan a charlar y dejen los usuarios esperando ser atendidos de resto todo muy bien gracias”

“Que el personal médico tenga más humanidad”

LABORATORIO

“Que la atención a los exámenes sean más rápidas y a de más hasta la fecha no me han entregado los exámenes porque no tiene la forma de imprimir tuve la cita con la doctora y no le pude mostrar los exámenes”

“me citaron a las 6 y 30 y un vigilante no me deajo ingresar q tenia q tener un papel firmado ,,y yo le decía q me habían llamado y como iba a llevar algo firmado y no me deajo entrar hasta que no quiso”

“La atención sea más rápida porque a veces se demoran para atenderlo a uno y siente que se va a desmayar, porque no come nada antes del examen”.

PARTOS:

“La sala de partos estaba colapsada tanto de mujeres para tener los bebés como de las que ya habían tenido sus bebés en recuperación nos tocó esperar todo el día en sala de partos esperando habitación porque no habían de resto todo muy bien excelente servicio”

“Me gustaría que le permitan al padre del bebé, estar en las habitaciones con su pareja después del parto para ser un apoyo, en el caso de que las personas vivan lejos les permitan quedarse con su pareja ya que todos no tienen la facilidad económica de estar yendo y viniendo al hospital”.

“Tener a personas mejor preparadas para poder recibir adecuadamente una nueva vida, tener acompañamiento ya que es un momento difícil para la madre, estar atentos a lo que hacen, no tener miedo en momentos difíciles y actuar profesionalmente, saber agarrar los bebés y a las madres”.

PROMOCION Y PREVENCION:

“Calor humano. No discriminar por ser estrato 1”

“Prestar más atención a las mujeres embarazadas”

“Mejorar el cumplimiento con los horarios de la cita”

“Atención más oportuna, tomarse más en serio el tema de los embarazos riesgosos”

RAYOS X

“Deben estar pendientes del mantenimiento de los aparatos e instrumentos de rayos x pero de resto todo fue perfecto gracias”

“El equipo estaba malo tocaba repetir los Rx”

“En cuanto a la lectura de los RX una vez no me la dieron y el médico no me aceptó eso así sin lectura”

“La espera para la atención muy lenta y solo el procedimiento dura 5 minutos . 4 horas y media esperando atención”

PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA:

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:

- Con respecto al trato de los funcionarios hacia los usuarios se recomienda continuar haciendo despliegue institucional sobre el protocolo de atención al usuario del Ministerio de Salud y Protección social y además, reforzar en las reuniones de personal y comité técnico de las UPSS.

- Se recomienda tener en cuenta a los servidores que no apliquen el protocolo en la evaluación de desempeño laboral en los compromisos comportamentales.
- Revisar la suficiencia de personal en los servicios y contratar servidores para las vacantes que han quedado debido a diferentes motivos como renuncias, jubilaciones y novedades laborales.
- Desde la dirección administrativa, tener en cuenta en la contratación de medicamentos, aquellos que se requieren y no tienen carta de desabastecimiento, se reciben un volumen de reclamaciones alto por este motivo.
- En el servicio de urgencias es necesario que fortalecer el personal de Enfermería para la aplicación de los medicamentos que ordenan los médicos, ya que es la mayor insatisfacción de los usuarios en este servicio.
- 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 el taller de trato digno que se realizaba 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.