

NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS SUBSIDIADOS Y POBLACION POBRE NO AFILIADA PRIMER TRIMESTRE 2023

INTRODUCCION

Conforme al decreto 1011 de 2006, sobre el sistema obligatorio de garantía de la calidad, uno de los componentes fundamentales para conocer los avances de calidad de las entidades prestadoras de servicios, lo constituye el análisis de las encuestas de satisfacción a los usuarios; razón por la cual el Ministerio de la Protección Social, reglamentó por medio de las resoluciones 030 y 056, el sistema de información para la calidad, en donde contempló la satisfacción global de los usuarios.

En el presente informe, se muestra el índice de satisfacción de la población pobre No Afiliada y del Régimen Subsidiado del Municipio de Manizales, que acudieron a las instalaciones de Assbasalud E.S.E., en el primer trimestre del año 2023.

1. RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de datos, Assbasalud E.S.E., implementó la siguiente estrategia:

Llamadas telefónicas a los usuarios que fueron atendidos en cualquiera de las instalaciones de la empresa, realizando una muestra aleatoria. A aquellas personas elegidas, se les aplicó la encuesta diseñada y aprobada por el comité de calidad de la entidad.

2. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

La información suministrada por los usuarios es ingresada al sistema de información de Assbasalud E.S.E., denominado SERVICLIENTE, el cual genera la tabulación de datos respectiva. Dichos datos fueron exportados a Excel para generar las respectivas tablas.

3. ANALISIS DE RESULTADOS

Dentro del análisis de resultados, se consideran los servicios de Consulta Externa, (médica ambulatoria y salud oral) Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias:



@AssbasaludESE

Se utilizó la semaforización para determinar las brechas entre el resultado obtenido y la meta así:

- Verde:** Cumplimiento de meta (95%)
Amarillo: Brecha entre el resultado obtenido y la meta (80% a 94%)
Rojo: Brecha entre el resultado obtenido y la meta (79% y menos)

INDICADORES DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023							
INDICADOR	SERVICIO	TRIM. I %	TRIM. II %	TRIM. III %	TRIM. IV %	BRECHA %	META %
I. INFRAESTRUCTURA	SALUD ORAL	99,80				0,00	95,00
	LABORATORIO	92,20				2,80	95,00
	CONSULTA MEDICA	99,33				0,00	95,00
	URGENCIAS	97,93				0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	100,00				0,00	95,00
II. ACCESO	SALUD ORAL	99,00				0,00	95,00
	LABORATORIO	98,00				0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	95,87				0,00	95,00
	URGENCIAS	72,93				22,07	95,00
III. SATISFACCIÓN	SALUD ORAL	92,25				2,75	95,00
	LABORATORIO	91,97				3,03	95,00
	CONSULTA MEDICA	92,88				2,12	95,00
	URGENCIAS	88,30				6,70	95,00
	HOSPITALIZACION	91,41				3,59	95,00
IV. TRATO	SALUD ORAL	92,18				2,82	95,00
	LABORATORIO	90,43				4,57	95,00
	CONSULTA MEDICA	90,53				4,47	95,00
	URGENCIAS	89,67				5,33	95,00
	HOSPITALIZACION	86,44				8,56	95,00
V. INFORMACIÓN	SALUD ORAL	58,83				36,17	95,00
	LABORATORIO	68,70				26,30	95,00
	CONSULTA MEDICA	74,33				20,67	95,00
	URGENCIAS	63,77				31,23	95,00
	HOSPITALIZACION	72,50				22,50	95,00
VI. SEGUIMIENTO	HOSPITALIZACION	38,41				56,59	95,00
VII. PERTINENCIA	URGENCIAS	95,00				0,00	95,00

Fuente. Módulo Serviciente. Reportes

De la tabla anterior, se puede evidenciar que la meta en “**infraestructura**” se mantuvo por encima de la meta propuesta del 95%, a excepción del servicio de Laboratorio.

En la variable de “**acceso**” en el servicio de urgencias quedó una brecha por superar del 22.07% por encima de la brecha del mismo trimestre de año 2022 que fue del 2.57% “**satisfacción**” relacionada con las preguntas del ministerio, **NO** se logró la meta propuesta en ninguno de los servicios, con relación al “**trato**”, no se alcanzó la meta los servicios “**pertinencia**” se alcanzó una meta del 95%

NIVEL DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023							
NIVEL DE SATISFACCION	SERVICIO	TRIM. I %	TRIM. II %	TRIM. III %	TRIM. IV %	BRECHA %	META %
I. ALTAMENTE SATISFECHO	LABORATORIO	86,70				0,00	95,00
	SALUD ORAL	87,02				0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	90,42				0,00	95,00
	URGENCIAS	84,00				0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	25,64				2,69	95,00
II. SATISFECHO	LABORATORIO	12,02				0,00	95,00
	SALUD ORAL	12,98				0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	9,21				0,00	95,00
	URGENCIAS	12,00				0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	66,67				2,69	95,00
III. MEDIANAMENTE SATISFECHO	LABORATORIO	0,86				0,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00				0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,18				0,00	95,00
	URGENCIAS	2,00				0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	7,69				N/A	95,00
IV. INSATISFECHO	LABORATORIO	0,43				0,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00				0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,18				0,00	95,00
	URGENCIAS	2,00				0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	0,00				N/A	95,00
V. ALTAMENTE INSATISFECHO	LABORATORIO	0,00				0,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00				0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,00				0,00	95,00
	URGENCIAS	0,00				0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	0,00				N/A	95,00

Para medir el nivel de satisfacción se tuvo en cuenta para el logro de la meta, la sumatoria entre “**altamente satisfecho**” y “**satisfecho**” por lo cual tal como se evidencia en la tabla, se alcanzó la meta de satisfacción propuesta en todos los servicios.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023						
SERVICIO	TRIM. I %	TRIM. II %	TRIM. III %	TRIM. IV %	BRECHA %	META %
CONSULTA MEDICA	89,58				5,42	95,00
URGENCIAS	82,49				12,51	95,00
HOSPITALIZACION	81,27				13,73	95,00
LABORATORIO	87,44				7,56	95,00
SALUD ORAL	87,78				7,22	95,00
TOTAL GENERAL	88,16				6,84	95,00

Durante el primer trimestre del año 2023 se aplicaron un total de 996 encuestas de satisfacción, con un porcentaje de satisfacción del 88.16%, brecha para el cumplimiento de la meta del 6.84% quedando evidenciado que la satisfacción se bajó con respecto del primer trimestre del año 2022 que estuvo en 90%.

Usuarios satisfechos con la prestación del servicio:

% DE SATISFACCION ALCANZADO					
TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	BRECHA %	META %
99,00				0,00	95,00

Finalmente el Número de pacientes que se encuentran satisfechos con el servicio prestado sobre el total de pacientes atendidos encuestados, corresponde al 99.00%, superando la meta propuesta.

Conclusiones:

- En la variable de “trato”, es necesario que la entidad permanentemente desarrolle estrategias para basadas en la humanización del servicio y trato del que habla la circular 000008 de 2018, que desde el área de recursos humanos, se inicie en la selección del personal, hasta los procesos de formación y capacitación para el desarrollo humano, para que esta permanezca estable en el tiempo, puesto que es una variable directamente relacionada con la actitud de los colaboradores hacia los usuarios.



Recomendaciones:

- Se reitera la importancia que la entidad trabaje en la variable de “**información**” y “**seguimiento**” en todos los procesos correspondientes, ya que existe una brecha semaforizada en **rojo** desde el año 2018 que si bien es cierto muestra una tendencia de mejora, esta no es suficiente y afecta considerablemente para el logro de la meta fijada del 95%.

Claudia Patricia Valencia Giraldo
Profesional Universitario
Servicio al Cliente



@AssbasaludESE