

NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS SUBSIDIADOS Y POBLACION POBRE NO AFILIADA CUARTO TRIMESTRE 2022

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 **cuarto** trimestre del año 2022.

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 médica ambulatoria, salud oral, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias:

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 CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022							
INDICADOR	SERVICIO	TRIM. I %	TRIM. II %	TRIM. III %	TRIM. IV %	BRECHA %	META %
I. INFRAESTRUCTURA	SALUD ORAL	100,00	99,80	98,77	100,00	0,00	95,00
	LABORATORIO	99,30	97,70	99,80	99,20	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	99,57	99,90	92,83	99,20	0,00	95,00
	URGENCIAS	100,00	98,40	99,60	100,00	0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	100,00	100,00	100,00	0,00	95,00
II. ACCESO	SALUD ORAL	92,43	98,40	99,37	97,07	0,00	95,00
	LABORATORIO	95,70	91,20	97,50	95,40	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	96,63	98,50	91,33	97,95	0,00	95,00
	URGENCIAS	100,00	70,70	74,98	62,97	32,03	95,00
III. SATISFACCIÓN	SALUD ORAL	98,69	96,48	92,35	90,36	4,64	95,00
	LABORATORIO	96,69	90,36	80,62	92,51	2,49	95,00
	CONSULTA MEDICA	96,84	96,69	93,17	91,55	3,45	95,00
	URGENCIAS	80,00	94,18	89,46	88,73	6,27	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	91,10	82,29	88,45	6,55	95,00
IV. TRATO	SALUD ORAL	94,88	95,38	93,18	89,12	5,88	95,00
	LABORATORIO	95,79	87,77	85,10	89,00	6,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	96,42	94,88	91,80	87,28	7,72	95,00
	URGENCIAS	91,43	93,31	87,15	92,36	2,64	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	93,51	77,67	80,15	14,85	95,00
V. INFORMACIÓN	SALUD ORAL	53,37	59,90	68,30	68,87	26,13	95,00
	LABORATORIO	62,90	48,45	69,43	63,60	31,40	95,00
	CONSULTA MEDICA	46,08	65,03	79,05	75,64	19,36	95,00
	URGENCIAS	36,40	60,65	54,23	51,50	43,50	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	56,12	56,55	61,95	33,05	95,00
VI. SEGUIMIENTO	HOSPITALIZACION	N/A	22,23	30,00	13,65	81,35	95,00
VII. PERTINENCIA	URGENCIAS	100,00	99,20	97,25	93,33	1,67	95,00

Fuente. Módulo Serviciente. Reportes

De la tabla anterior, se puede evidenciar que la meta en “**infraestructura**” la meta propuesta en todos los servicios.

En la variable de “**acceso**” urgencias no alcanzó la meta propuesta, “**satisfacción**” relacionada con las preguntas del Ministerio, **No** se logró la meta propuesta del 95% en ninguno de los servicios, con relación al “**trato**”, No se alcanzó la meta en ninguno de los servicios “**pertinencia**” por primera vez en año **No** se alcanzó una meta con el 93.33%

NIVEL DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022							
NIVEL DE SATISFACCIÓN	SERVICIO	TRIM. I %	TRIM. II %	TRIM. III %	TRIM. IV %	BRECHA %	META %
I. ALTAMENTE SATISFECHO	LABORATORIO	73,57	69,97	70,63	80,79	0,00	95,00
	SALUD ORAL	84,55	87,03	85,61	86,36	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	89,67	88,89	86,39	91,30	0,00	95,00
	URGENCIAS	0,00	70,37	60,47	73,53	0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	54,55	30,00	23,08	0,00	95,00
II. SATISFECHO	LABORATORIO	24,67	27,06	28,57	18,64	0,00	95,00
	SALUD ORAL	15,45	11,89	14,39	12,00	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	9,45	10,20	11,78	8,21	0,00	95,00
	URGENCIAS	100,00	25,93	32,56	23,53	0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	45,45	40,00	76,92	0,00	95,00
III. MEDIANAMENTE SATISFECHO	LABORATORIO	1,76	2,97	0,40	0,56	0,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00	1,08	0,00	1,14	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,88	0,91	1,57	0,48	0,00	95,00
	URGENCIAS	0,00	0,93	4,65	2,94	0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	0,00	30,00	0,00	0,00	95,00
IV. INSATISFECHO	LABORATORIO	0,00	0,00	0,40	0,00	0,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,00	0,00	0,26	0,00	0,00	95,00
	URGENCIAS	0,00	2,78	2,33	0,00	0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00
V. ALTAMENTE INSATISFECHO	LABORATORIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00
	URGENCIAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00
	HOSPITALIZACION	N/A	0,00	0,00	0,00	0,00	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**” se alcanzó la meta en todos los servicios.

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022						
SERVICIO	TRIM. I %	TRIM. II %	TRIM. III %	TRIM. IV %	BRECHA %	META %
SALUD ORAL	88,37	89,47	89,05	87,45	7,55	95,00
LABORATORIO	89,69	81,58	81,75	85,98	9,02	95,00
CONSULTA MEDICA	90,66	90,50	89,88	88,92	6,08	95,00
URGENCIAS	80,28	85,50	81,44	81,00	14,00	95,00
HOSPITALIZACION	N/A	78,39	71,41	73,76	21,24	95,00
TOTAL GENERAL	90	87,01	86,34	87,38	7,62	95,00

Durante el cuarto trimestre del año 2022 se aplicaron un total de 726 encuestas de satisfacción, con un porcentaje de satisfacción del 87.38%, brecha para el cumplimiento de la meta del 7.62% aunque se evidenció que la satisfacción **subió 1.04%** con respecto del tercer trimestre del año 2022, no fue suficiente para el logro de la meta propuesta del 95%.

Usuarios satisfechos con la prestación del servicio:

% DE SATISFACCION ALCANZADO					
TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	BRECHA %	META %
99,01	98,18%	97,81	99,17	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 **99.17%, superando la meta propuesta.**

Conclusiones:

- En la variable de “trato”, se reitera la necesidad 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**” en todos los procesos, ya que existe una brecha semaforizada en **rojo** desde el año 2018 y afecta considerablemente para el logro de la meta fijada del 95%.
- Es importante insistir en que se retome el **seguimiento** post hospitalario, puesto no solo mejora el índice de satisfacción, si no que contribuye a la reducción de reingresos a los servicios de salud.

Claudia Patricia Valencia Giraldo
Profesional Universitario
Servicio al Cliente

