

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SUBSIDIADOS Y POBLACIÓN NO AFILIADA

PRIMER TRIMESTRE 2024

INTRODUCCIÓN

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 2024.

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 SERVICIENTE, el cual genera la tabulación de datos. Dicha información fue exportada 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:

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)

Cabe aclarar que se montan los cuadros de los resultados de los años 2023 y 2024 con el fin de hacer un comparativo con la información de ambas vigencias

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 Serviciante. Reportes

INDICADORES DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024				
INDICADOR	SERVICIO	TOTAL	BRECHA	META
ACCESO	ENCUESTA URGENCIAS	78,52	16,48	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	100,00	-5,00	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	91,16	3,84	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	97,25	-2,25	95,00
INFORMACIÓN	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	58,00	37,37	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	44,73	50,28	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	100,00	-5,00	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	78,24	16,76	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	72,18	22,82	95,00
INFRAESTRUCTURA	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	100,00	-5,00	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	100,00	-5,00	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	100,00	-5,00	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	99,69	-4,69	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	97,16	-2,16	95,00
PERTINENCIA	ENCUESTA URGENCIAS	98,57	-3,57	95,00
SATISFACCIÓN	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	89,00	6,00	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	87,31	7,70	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	100,00	-5,00	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	99,69	-4,69	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	97,16	-2,16	95,00
SEGUIMIENTO	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	22,50	72,50	95,00
TRATO	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	92,33	2,67	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	94,31	0,69	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	91,43	3,57	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	95,10	-0,10	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	92,55	2,45	95,00

Fuente. Módulo Serviciiente. Reportes

De la tabla anterior, se puede evidenciar que dos de los indicadores se mantuvieron por encima de la meta propuesta del “**infraestructura**” con **95%** y “**pertinencia**” alcanzó un **98,57%**.

En la variable de “**acceso**” en el servicio de urgencias quedó una brecha por superar en la presente vigencia del **16,48%**, la cual está por debajo de la brecha del mismo trimestre del año 2023 que fue del **22,7%**.

Respecto al índice de “**satisfacción**” **SI** se logró la meta propuesta en los servicios de LABORATORIO, ATENCIÓN MÉDICA Y SALUD ORAL, pero **NO** se logró la meta propuesta en los servicios de HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS; con relación al “**trato**”, se alcanzó a meta en el servicio de ATENCIÓN MÉDICA y **NO** se alcanzó la

meta los servicios de HOSPITALIZACIÓN, URGENCIAS LABORATORIO Y SALUD ORAL “**pertinencia**” se alcanzó y se superó la meta propuesta en un **98,57%**.

NIVEL DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024				
NIVEL DE SATISFACCIÓN	SERVICIO	%	BRECHA	META
1. ALTAMENTE SATISFECHO	LABORATORIO	100	-5,00	95,00
	SALUD ORAL	81,25	13,75	95,00
	CONSULTA MEDICA	83,88	11,12	95,00
	URGENCIAS	35,94	59,06	95,00
	HOSPITALIZACIÓN	22,22	72,78	95,00
2. SATISFECHO	LABORATORIO	0,00	95,00	95,00
	SALUD ORAL	17,43	77,57	95,00
	CONSULTA MEDICA	14,63	80,37	95,00
	URGENCIAS	59,38	35,62	95,00
	HOSPITALIZACIÓN	66,67	28,33	95,00
3. MEDIANAMENTE SATISFECHO	LABORATORIO	0,00	95,00	95,00
	SALUD ORAL	0,99	94,01	95,00
	CONSULTA MEDICA	1,49	93,51	95,00
	URGENCIAS	1,56	93,44	95,00
	HOSPITALIZACIÓN	11,11	83,89	95,00
4. INSATISFECHO	LABORATORIO	0,00	95,00	95,00
	SALUD ORAL	0,33	94,67	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,00	95,00	95,00
	URGENCIAS	0,13	94,87	95,00
	HOSPITALIZACIÓN	0,00	95,00	95,00
5. ALTAMENTE INSATISFECHO	LABORATORIO	0,00	95,00	95,00
	SALUD ORAL	0,00	95,00	95,00
	CONSULTA MEDICA	0,00	95,00	95,00
	URGENCIAS	0,00	95,00	95,00
	HOSPITALIZACIÓN	0,00	95,00	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**” por lo cual tal como se evidencia en la tabla, se alcanzó la meta propuesta.

2023 Vs 2024

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

SERVICIO 2024	% TRIM I	% BRECHA	% META
HOSPITALIZACION	72,29	22,71	95,00
LABORATORIO	98,29	-3,29	95,00
CONSULTA MEDICA	91,10	3,90	95,00
SALUD ORAL	91,01	3,99	95,00
URGENCIAS	83,90	11,10	95,00
TOTAL GENERAL	86,13	8,87	95,00

Durante el primer trimestre del año 2024 el porcentaje de satisfacción fue del **86,13%** la brecha para el cumplimiento de la META quedó en **8,87%** quedando evidenciado que la satisfacción bajó con respecto del primer trimestre del año 2023 que estuvo en **88,16%**. El único servicio que alcanzó la Meta propuesta fue el servicio de LABORATORIO con un **98,29%**. El servicio con la satisfacción más baja fue el de HOSPITALIZACIÓN con un **72,29%**

Usuarios satisfechos con la prestación del servicio 2023:

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

Usuarios satisfechos con la prestación del servicio 2024:

% SATISFACCIÓN ALCANZADO VIGENCIA 2024		
TRIM I	BRECHA	META
97,24	-2,24	95,00

Finalmente el número de pacientes que se encuentran satisfechos con el servicio prestado sobre el total de pacientes atendidos encuestados, corresponde al 97,24%, 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.
- Es importante tener presente que el Servicio de ATENCIÓN MÉDICA alcanzó la meta propuesta con un 95,10%

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%.

Nataly Monsalve O.

Nataly Monsalve O.

Profesional Universitaria SIAU