

INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
I SEMESTRE DE 2017
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS I SEMESTRE DE 2017 (ENCUESTAS DE OPINION)

FICHA TECNICA

TABLA GUÍA MUESTREO POBLACIÓN			
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN UNIVERSO	MINIMA	MEDIA	MAXIMA
2 a 8	2	2	3
9 a 15	2	3	5
16 – 25	3	5	8
26 – 50	5	8	12
51 – 90	5	12	20
91 – 150	8	20	32
151 – 280	13	32	50
281 – 500	20	50	80
501 – 1.200	32	80	125
1.201 – 3.200	50	125	200
3.201 – 10.000	80	200	315
10.001 - 35.000	125	315	500
35.001 - 150.000	200	500	800
150.001 - 500.000	315	800	1250
500.001 o más 500	500	1250	2000

Fuente: Norma Chilena NCH 43, Emitida por el Instituto Nacional de Normalización. En la ESE Barrancabermeja la determinación del tamaño muestral, se aplicara en el nivel medio, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error muestral en el 5%.

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente.

Se aplicó el instrumento en los siguientes servicios:

- Consulta externa
- Consulta odontológica
- Laboratorio clínico
- Farmacia
- Promoción y prevención
- Urgencia
- Hospitalización

Escala de satisfacción según variables

Muy buena	Satisfecho
Buena	Satisfecho
Regular	Insatisfecho
Mala	Insatisfecho
Muy mala	Insatisfecho
No responde	Insatisfecho

Fuente Resolución 0256 de 2016

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, I SEMESTRE DE 2017

Durante el I SEMESTRE de 2017 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2420 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Semestre de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2420	100		
216	9%	1941	80%	99	4%	161	7%	3	0%	0	0%				
TOTAL SATISFACCIÓN 2157 89%				TOTAL INSATISFACCIÓN 263 11%											

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$\frac{\text{Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{2157}{2420} \times 100 = 89\%$

Número de usuari@s encuestados 2420

Según resolución 0256 de 2016, por la cual se establecen indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, la satisfacción está dada por las respuestas que incluyen las variables muy buena y buena. En ese orden de ideas, se observa que los 2420 usuari@s, 216 corresponden a la frecuencia de muy buena y 1941 a buena, para una frecuencia total de 2157, que porcentualmente corresponde al 89%.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES I SEMESTRE DE 2017

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
ENERO	330	92%	8%
FEBRERO	400	91%	9%
MARZO	400	90%	10%
ABRIL	400	88%	12%
MAYO	450	87%	13%
JUNIO	440	89%	11%
TOTAL	2420	PROMEDIO 89%	PROMEDIO 11%

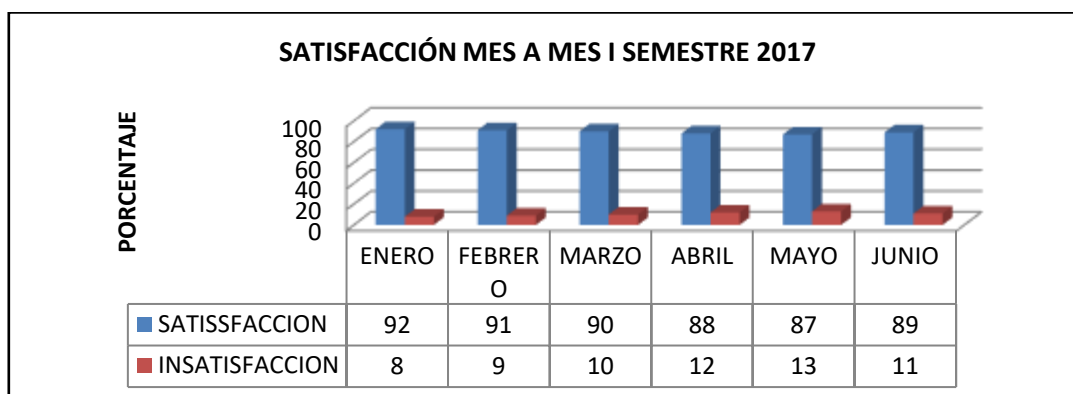
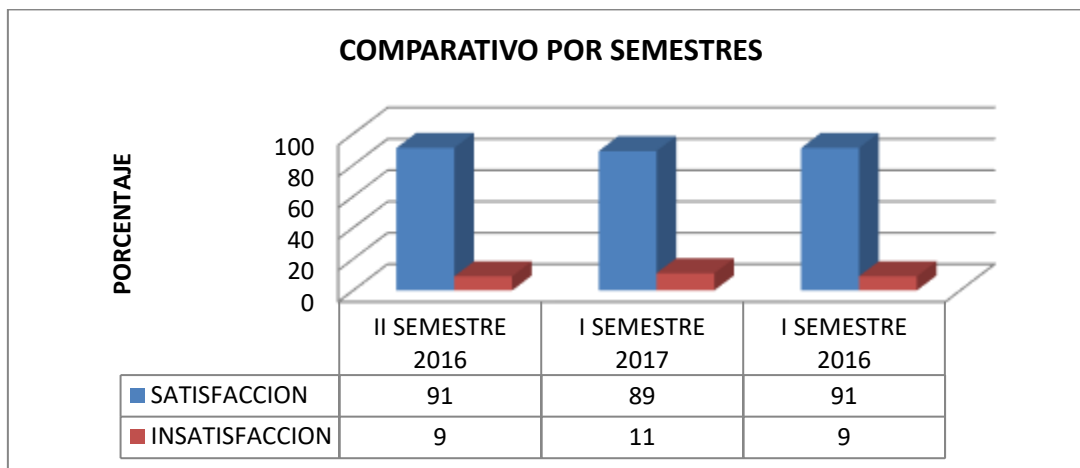


TABLA 3. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEMESTRE 2016)	SEMESTRE ACTUAL (I SEMESTRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2016)
91%	89%	91%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el I SEMESTRE de 2017, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de Enero (92%) y el menor corresponde a mayo con un 87%. Se observa que la tendencia mes a mes de enero a mayo es a la disminución entre el 1 y 2%. Sin embargo, en el mes de junio se presenta un ligero aumento. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la atención por asignación de citas a más de tres días y en el sistema de facturación, demoras en el servicio de urgencias, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, trato poco amable de algunos funcionarios y solicitudes de confort. **El promedio del semestre corresponde a un 89%.**

Comparando con el semestre anterior, II semestre 2016, que fue del 91%, se evidencia una disminución en un 2%; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (I semestre de 2016: 91%), también la tendencia es a la disminución en un 2%.

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, I SEMESTRE 2017

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
22	1%	184	8%	2101	87%	105	4%	8	0

Referente a la satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, y específicamente a la pregunta si recomendaría esta institución a sus familiares y amigos, 2101 usuari@s (87%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 105 usuari@s (4%); 184 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 22 (1%) informan que definitivamente no y 8 (0%) no informan.

TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO I SEMESTRE 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	156	9	1359	81	69	4	99	6	2	0
MASCULINO	60	8	582	79	30	4	62	9	1	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 90% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 10% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 87% e insatisfacción del 13%.

Tabla 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, I SEMESTRE 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	186	8%	1781	81%	94	4%	134	6%	3	0%
VINCULADO	30	14%	160	72%	5	2%	27	12%	0	0%

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 89% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 86%. La participación por régimen subsidiado es del 91% (2198 usuario@s) y por vinculados del 9% (222 usuario@s).

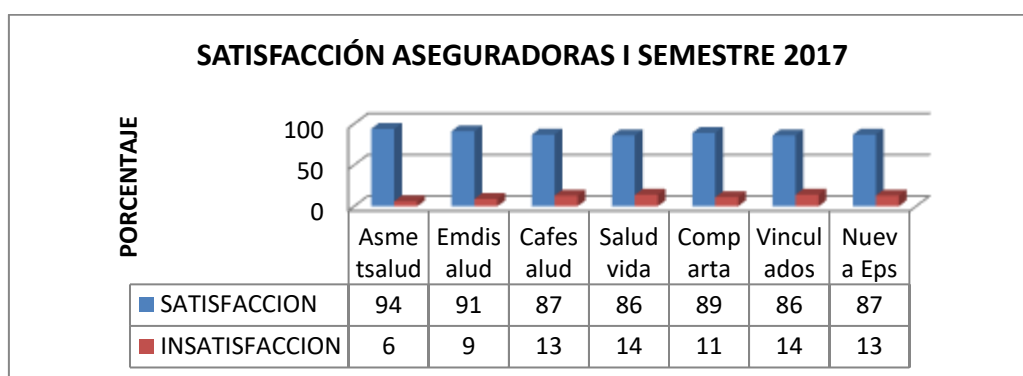
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I SEMESTRE 2017

Tabla 7. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora I Semestre 2017

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	33	1.3	341	14	11	0.4	12	0.5	2	0.08
Nueva Eps	22	1	145	6	8	0.3	15	0.6	1	0.04
Emdisalud	44	2	502	21	21	0.9	33	1.3	0	0
Cafesalud	18	0.7	192	8	14	0.5	18	0.7	0	0
Saludvida	37	1.5	348	14	27	1.1	34	1.4	0	0
Comparta	32	1.3	253	10	13	0.5	22	0.9	0	0
Vinculados	30	1.2	160	7	5	0.2	27	1.1	0	0
TOTAL	216		1941		99		161		3	

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras I Semestre 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asmetsalud	399	374	94	25	6
Nueva Eps	191	167	87	24	13
Emdisalud	600	546	91	54	9
Cafesalud	242	210	87	32	13
Saludvida	446	385	86	61	14
Comparta	320	285	89	35	11
Vinculados	222	190	86	32	14
TOTAL	2420	2157		263	



Durante el I Semestre de 2017, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 94%, continúa Emdisalud 91%, Comparta 89%, Cafesalud 87%, Nueva Eps 87%, Saludvida 86% y vinculados 86%.

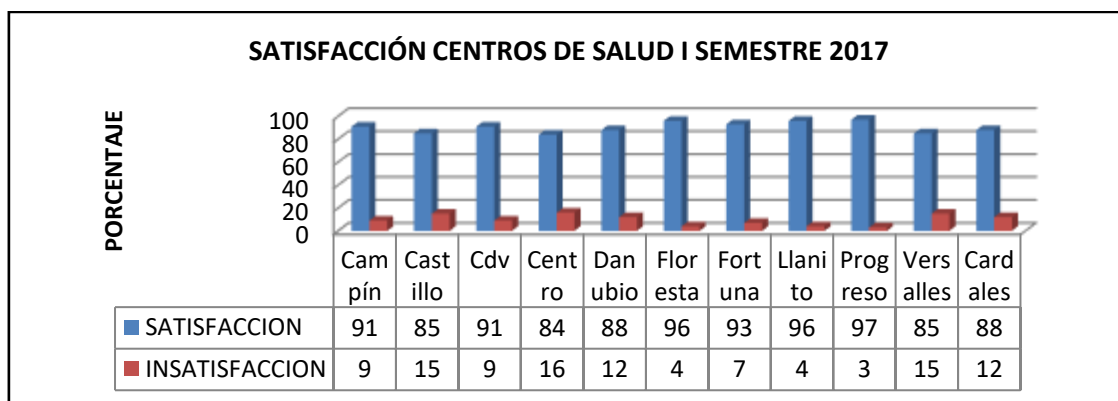
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2017

TABLA 9- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud I Semestre 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	124	5	5	0.2	2	0.08	11	0.4	0	0
Cardales	132	5.4	32	1.3	9	0.3	13	0.5	0	0
Castillo	276	11	55	2	19	0.8	41	1.7	0	0
Cdv	115	4.7	20	0.8	5	0.2	8	0.3	1	0.04
Centro	142	6	22	0.9	10	0.4	18	0.7	2	0.08
Danubio	477	20	13	0.5	21	0.9	48	2	0	0
Floresta	128	5.2	22	0.9	5	0.2	2	0.08	0	0
Fortuna	114	4.7	0	0	7	0.2	1	0.04	0	0
Llanito	144	6	15	0.6	4	0.1	2	0.08	0	0
Progreso	130	5.3	25	1	2	0.08	3	0.12	0	0
Versalles	159	7	7	0.2	15	0.6	14	0.5	0	0
TOTALES	1.941		216		99		161		3	
		FR 2157	89%				FR= 263	11%		

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud I semestre 2017

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	142	129	91	13	9
cardales	186	164	88	22	12
Castillo	391	331	85	60	15
cdv	149	135	91	14	9
Centro	194	164	84	30	16
Danubio	559	490	88	69	12
Floresta	157	150	96	7	4
fortuna	122	114	93	8	7
llanito	165	159	96	6	4
progreso	160	155	97	5	3
Versalles	195	166	85	29	15
TOTAL	2420	2157		263	



Durante el I Semestre de 2017, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Progreso con el 97%, continúa Floresta 96%, Llanito 96%, fortuna 93%, Cdv 91%, Campín 91%, Danubio 88%, Cardales 88%, Versalles 85%, Castillo 85% y Centro 84%.

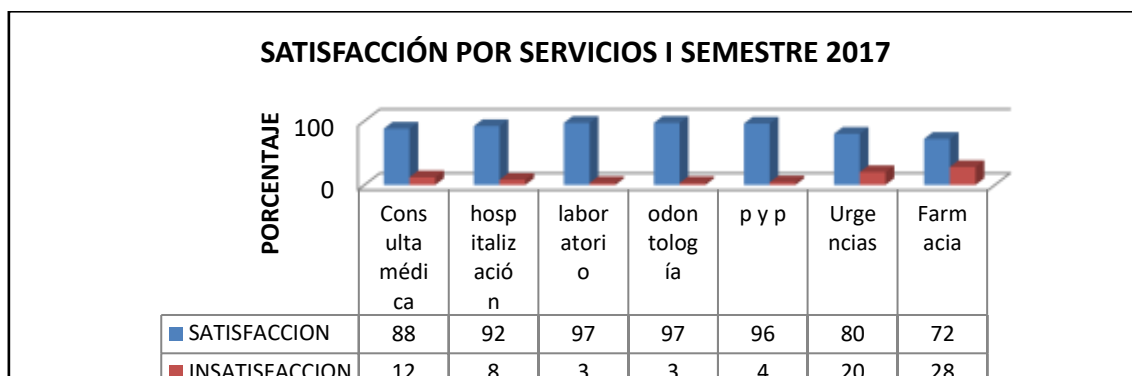
1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2017

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios I semestre 2017

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	440	18%	42	1.5%	21	0.9%	41	1.7%	1	0.04%
Farmacia	216	9%	7	0.2%	40	1.7%	47	1.9%	0	0%
Hospitalización	90	4%	4	0.16%	5	0.2%	3	0.12%	0	0%
Laboratorio	130	5%	16	0.7%	3	0.1%	1	0.04%	0	0%
Odontología	349	14%	33	1.4%	2	0.08%	8	0.3%	1	0.04%
P y p	510	21%	74	3%	12	0.5%	14	0.6%	1	0.04%
Urgencias	206	8.5%	40	1.6%	16	0.7%	47	2%	0	0%
TOTALES	1.941		216		99		161		3	
	FR 2157 89%				FR= 263 11%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios I semestre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	545	482	88	63	12
farmacia	310	223	72	87	28
hospitalización	102	94	92	8	8
Laboratorio	150	146	97	4	3
odontología	393	382	97	11	3
P y p	611	584	96	27	4
urgencias	309	246	80	63	20
TOTAL	2420	2157		263	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el Semestre la obtienen los servicios de laboratorio con el 97%, odontología 97%, p y p obtiene 96%, hospitalización 92%, consulta médica 88%, urgencias 80% y farmacia 72%.

1.5 Análisis atributos afectados

- **Accesibilidad:**
 - ✓ **Motivo de satisfacción:** Usuarios y usuarias refieren satisfacción con la accesibilidad a las citas programadas de p y p.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Se destaca insatisfacción en el semestre por la limitación de citas de consulta externa a población general y al adulto mayor. También hay no conformidades por la falta de accesibilidad a grupos vulnerables (adulto mayor, población rural).
- **Oportunidad:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con el mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas de p y p.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Los usuarios muestran insatisfacción con la falta de oportunidad en el servicio de urgencias, solicitan mayor oportunidad en la asignación de citas médicas en algunos centros de salud. Hay insatisfacción en el área de facturación, lo que retrasa las otras atenciones. De igual manera, se destacó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.
- **Infraestructura:**

- ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con las instalaciones en sentido general, destacando la infraestructura del centro de salud Campín.
- ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Los usuarios solicitan pronta entrega del centro de salud Danubio, remodelación de cdv, mejoramiento en ampliar espacios para toma de citologías, como en el caso del centro de salud Castillo, mejor ventilación en salas de espera, realizar seguimiento constante al funcionamiento de los aires, Solicitud de elaborar carpas para protección a usuarios y usuarias de las inclemencias del clima, arreglos de goteras en algunas áreas.
- **Calidez en la Atención:**
 - ✓ **Motivos de satisfacción:** Los usuarios muestran satisfacción a nivel general con la amabilidad de los servidores públicos-
 - ✓ **Motivos de Insatisfacción:** Los usuarios manifiestan insatisfacción en casos individuales de médicos, odontólogos, facturadores , auxiliares y vigilantes.

CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación se infieren las siguientes conclusiones:

- Durante el I semestre de 2017, el promedio de satisfacción corresponde a un 89%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de Junio (89%) y el menor durante el mes de mayo (87%),. En relación con el semestre anterior, II semestre de 2016 que fue del 91%, hubo disminución del 2%. Con relación al mismo periodo del año anterior que fue del 91%, se destaca disminución del 2% La satisfacción por género femenino fue del 90%, y la del masculino 87%. El régimen subsidiado obtiene 89% y vinculados 86%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el I semestre de 2017, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 94% y la menor correspondió a Saludvida con el 86%, vinculados 86%..
- Durante el I semestre de 2017 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 84% y 97%, correspondiendo el más alto al centro de salud Progreso (97%). Los más bajos fueron Castillo y Centro con 85% y 84%, respectivamente
- Durante el I semestre de 2017, la satisfacción por servicios oscila entre el 72% y 97%, correspondiendo el más alto a laboratorio 97% y odontología 97%; y el más bajo a urgencias 80% Y Farmacia 72%.

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones, muy respetuosamente se permiten dar las siguientes recomendaciones:

- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo
- Realizar mantenimiento preventivo en las instalaciones de los centros de salud, y realizar los correctivos a que hubiere lugar a fin de garantizar la seguridad y generar oportunidad en la atención.
- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, y fortalecer la educación en deberes y derechos.
- Fortalecer la política de humanización, a través de capacitaciones y actividades continuas al cliente interno, promoviendo el buen trato y la calidez en la atención a usuarios y usuarias.