

**INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
IV TRIMESTRE DE 2017
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS IV TRIMESTRE 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. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IV TRIMESTRE DE 2017

Durante el IV TRIMESTRE de 2017 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), se aplicaron 1425 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL IV TRIMESTRE DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación IV Trimestre de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1425	100
105	7	1127	79	53	4	140	10	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 1232 86%				TOTAL INSATISFACCIÓN 193 14%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $1232 \times 100 = 86\%$

Número de usuari@s encuestados

1425

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 1425 usuari@s, 105 corresponden a la frecuencia de muy buena y 1127 a buena, para una frecuencia total de 1232, que porcentualmente corresponde al 86%.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES IV TRIMESTRE DE 2017

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OCTUBRE	500	435	87%	65	13%
NOVIEMBRE	450	387	86%	63	14%
DICIEMBRE	475	410	86%	65	14%
TOTAL	1425	1232	PROMEDIO 86%	193	PROMEDIO 14%

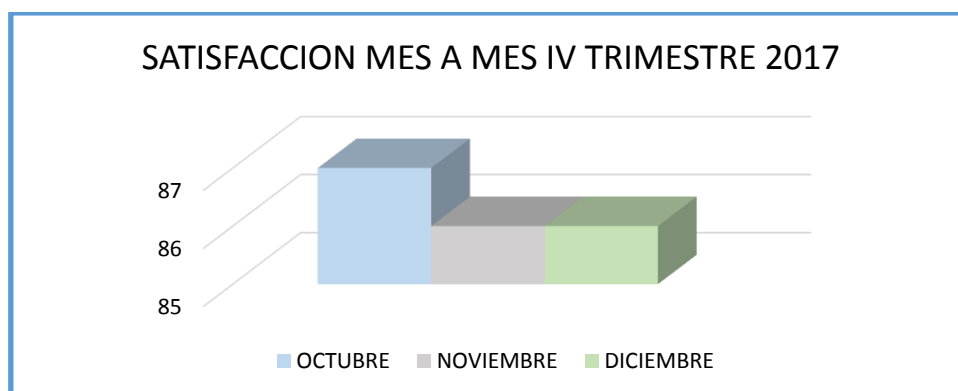
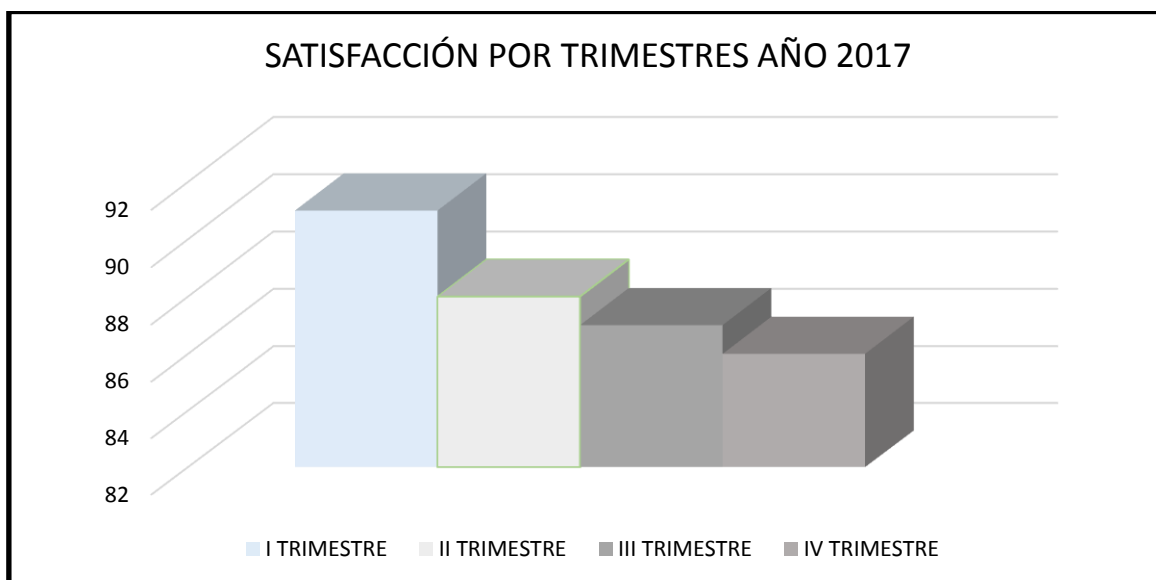


TABLA 3. Comparativo Satisfacción Trimestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

TRIMESTRE ANTERIOR (III TRIMESTRE 2017)	TRIMESTRE ACTUAL (IVTRIMESTRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (IVTRIMESTRE 2016)
87%	86%	90%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el IV TRIMESTRE de 2017, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de Octubre (87%) y el menor corresponde a los meses de noviembre y diciembre en las que se mantuvo en un 86%. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la atención por la impuntualidad de los profesionales en las citas programadas, reclamos por la disminución en la asignación de citas, especialmente en los centros Cardales y Campín, la falta de oportunidad en la atención en el servicio de urgencias, trato poco amable de algunos servidores públicos y solicitud de adecuaciones locativas. **El promedio del trimestre corresponde a un 86%-.**

Comparando con el trimestre anterior, III trimestre 2017, que fue del 87%, se evidencia una disminución en un 1%; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (III trimestre de 2016: 92%), también la tendencia es a la disminución en un 5%.

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
36	2,5	107	7,5	61	4	1221	86	0	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, 1221 usuari@s

(86%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 61 usuari@s (4%); 107(7.5%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría y 36 (2.5%) informan que definitivamente no..

TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO IV TRIMESTRE 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	76	7	906	80	45	4	102	9	0	0
MASCULINO	29	10	221	74	8	3	38	13	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 87% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 13% (evaluación de regular, y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 84% e insatisfacción del 16%..

Tabla 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, IV TRIMESTRE 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	84	6	1066	80	53	4	127	10	0	0
VINCULADO	21	22	61	64	0	0	13	14	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 86% (evaluación de buena y muy buena), Igualmente vinculado obtiene un 86%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (1330 usuario@s) y por vinculados del 7% (95 usuario@s).

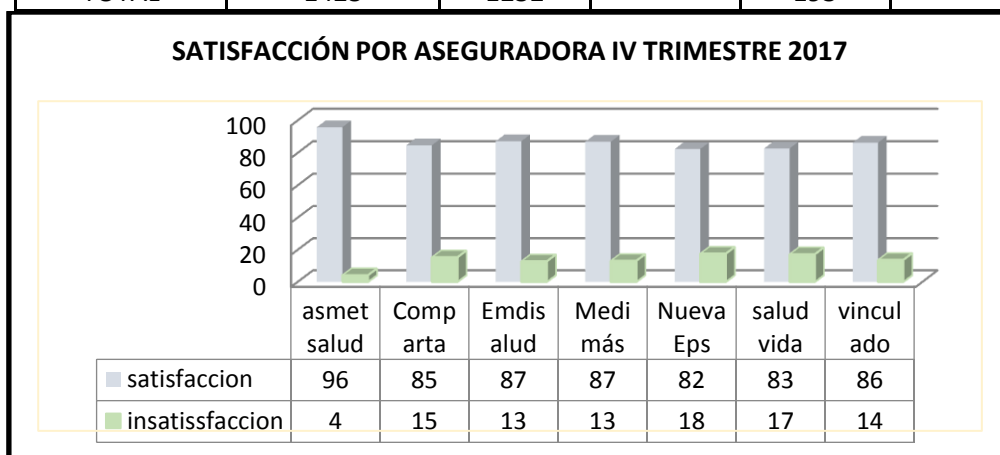
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2017

Tabla 7. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora IV Trimestre 2017

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	21	11	163	85	3	1	5	3	0	0
Comparta	11	5	177	80	11	5	23	10	0	0
Emdisalud	15	5	250	82	13	4	26	9	0	0
Medimás	11	6	141	81	6	3	17	10	0	0
Nueva Eps	18	10	127	72	7	4	24	14	0	0
Saludvida	8	3	208	80	13	5	32	12	0	0
Vinculados	21	22	61	64	0	0	13	14	0	0
TOTALES	105		1127		53		140		0	
	1232 86%				193 14%					

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras IV trimestre 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	192	184	96	8	4
Comparta	222	188	85	34	15
Emdisalud	304	265	87	39	13
Medimás	175	152	87	23	13
Nueva Eps	176	145	82	31	18
Saludvida	261	216	87	45	13
Vinculado	95	82	86	13	14
TOTAL	1425	1232		193	



Durante el IV trimestre de 2017, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 96%, Emdisalud 87%, Medimás 87%, vinculados 86%, Comparta 85%, Saludvida 83% y Nueva Eps 82%.

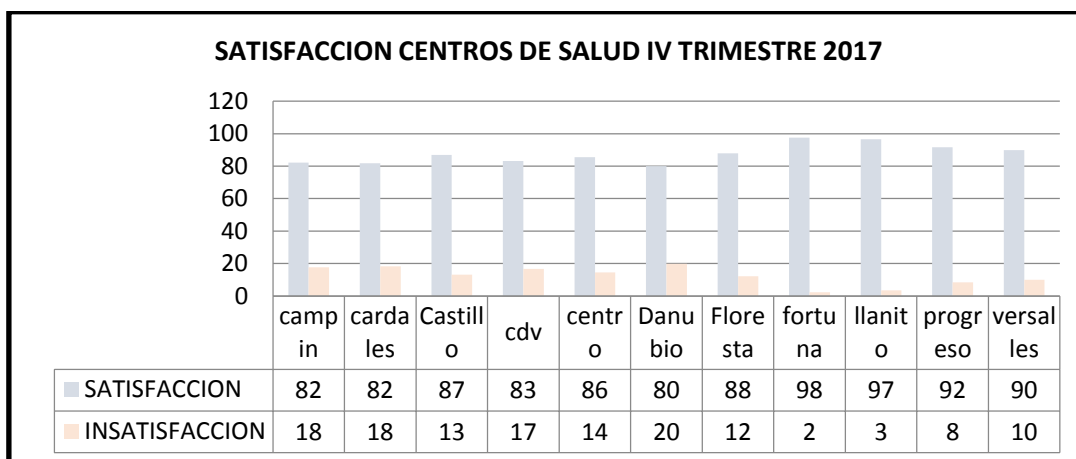
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2017

TABLA 9- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud IV Trimestre 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	96	68	20	14	1	1	24	17	0	0
Cardales	122	74	13	8	9	5	21	13	0	0
Castillo	129	74	23	13	9	5	14	8	0	0
Cdv	112	78	7	5	9	6	15	11	0	0
Centro	52	75	7	10	6	9	4	6	0	0
Danubio	141	72	16	8	8	4	31	16	0	0
Floresta	95	83	6	5	3	3	11	9	0	0
Fortuna	81	94	3	4	1	1	1	1	0	0
Llanito	84	94	2	2	2	2	1	1	0	0
Progreso	95	89	3	3	4	4	5	5	0	0
Versalles	120	86	5	4	1	1	13	9	0	0
TOTALES	1127		105		53		140		0	0
	1232				193					

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud IV Trimestre 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	141	116	82	25	18
cardales	165	135	82	30	18
Castillo	175	152	87	23	13
cdv	143	119	87	24	13
Centro	69	59	86	10	14
Danubio	196	157	80	39	20
Floresta	115	101	88	14	12
fortuna	86	84	98	2	2
llanito	89	86	97	3	3
progreso	107	98	92	9	8
Versalles	139	125	90	14	10
TOTAL	1425	1232		193	



Durante el IV trimestre de 2017, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en el centro de salud Fortuna con el 98%; continúa Llanito con el 97%, Progreso 92%, Versalles 90%, Floresta 88%, Castillo 87%, Centro 86%, Cdv 83%, Campín 82%, Cardales 82% y Danubio 80%

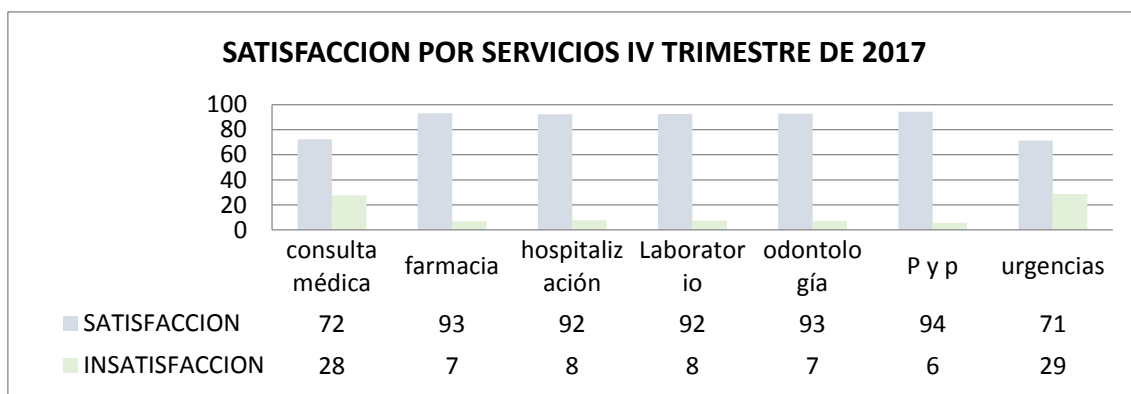
1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2017

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios IV trimestre 2017

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	228	67%	17	5%	25	7%	69	20%	0	0%
Farmacia	106	93%	0	0%	1	1%	7	6%	0	0%
Hospitalización	43	84%	4	8%	3	6%	1	2%	0	0%
Laboratorio	94	88%	4	4%	3	3%	5	5%	0	0%
Odontología	162	84%	18	9%	13	7%	1	1%	0	0%
P y p	423	86%	41	8%	6	1%	22	5%	0	0%
Urgencias	71	55%	21	16%	2	2%	35	27%	0	0%
TOTALES	1127		105		53		140		0	
	FR 1232		86%		FR= 193		14%			

Tabla 12. Satisfacción por servicios IV trimestre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	339	245	72	94	28
farmacia	114	106	93	8	7
hospitalización	51	47	92	4	8
Laboratorio	106	98	92	8	8
odontología	194	180	93	14	7
P y p	492	464	94	28	6
urgencias	129	92	71	37	29
TOTALES	1425	1232		193	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el trimestre lo obtiene el servicio de P Y P Con el 94%, continúa farmacia 93%, odontología 93%, hospitalización 92%, laboratorio 92%, consulta médica 72% y urgencias 71%.

- **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 trimestre 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 en especial en los servicios de urgencias.
- **Oportunidad:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con el mejoramiento en la oportunidad en la entrega de exámenes de citología.
 - ✓ **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. De igual manera, se destacó la falta de puntualidad de algunos profesionales en las citas programadas.
- **Infraestructura:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con las instalaciones en sentido general.

- ✓ **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. Asignar más sillas en algunos centros de salud como Cdv y Cardales.
- **Calidez en la Atención:**
 - ✓ **Motivos de satisfacción:** Los usuarios muestran satisfacción a nivel general con la amabilidad de los funcionarios.
 - ✓ **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 IV Trimestre de 2017, el promedio de satisfacción corresponde a un 86%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de Octubre (87%) y los menores durante los meses de noviembre y diciembre, donde se mantuvo en un 86%. En relación con el trimestre anterior, III trimestre de 2017 que fue del 87%, hubo disminución del 1%. Con relación al mismo periodo del año anterior que fue del 90%, se destaca disminución del 4%. La satisfacción por género femenino fue del 87%, y la del masculino 84%. El régimen subsidiado obtiene 86% y vinculados 86%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el IV trimestre de 2017, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 96% y la menor correspondió a Nueva Eps con el 82%.
- Durante el IV trimestre de 2017 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 80% y 98%, correspondiendo el más alto al centro de salud Fortuna; y el más bajo al centro de salud Danubio.
- Durante el IV trimestre de 2017, la satisfacción por servicios oscila entre el 71% y 94%, correspondiendo el más alto a P Y P; y el más bajo a urgencias 71%.

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.