

**INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
III TRIMESTRE DE 2017
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS III 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, III TRIMESTRE DE 2017

Durante el III TRIMESTRE de 2017 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE), se aplicaron 1335 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2017

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

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1335	100
298	22	870	65	76	6	84	6	7	1	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 1168 87%				TOTAL INSATISFACCIÓN 167 13%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = 1168 x 100 =87%

Número de usuari@s encuestados

1335

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 1335 usuari@s, 298 corresponden a la frecuencia de muy buena y 870 a buena, para una frecuencia total de 1168, que porcentualmente corresponde al 87%.

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

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JULIO	450	400	89%	50	11%
AGOSTO	415	358	86%	57	14%
SEPTIEMBRE	470	410	87%	60	13%
TOTAL	1335	1168	PROMEDIO 87%	167	PROMEDIO 13%

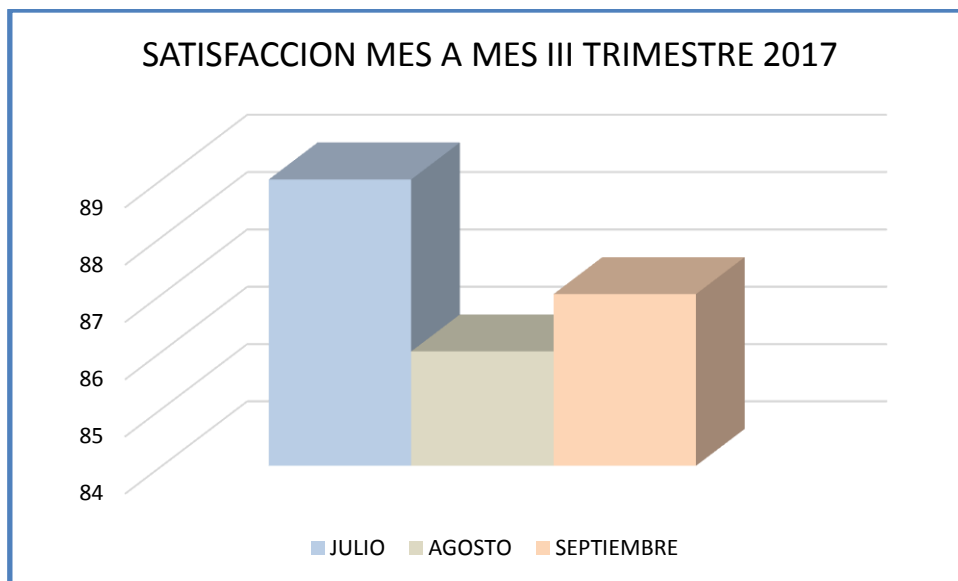
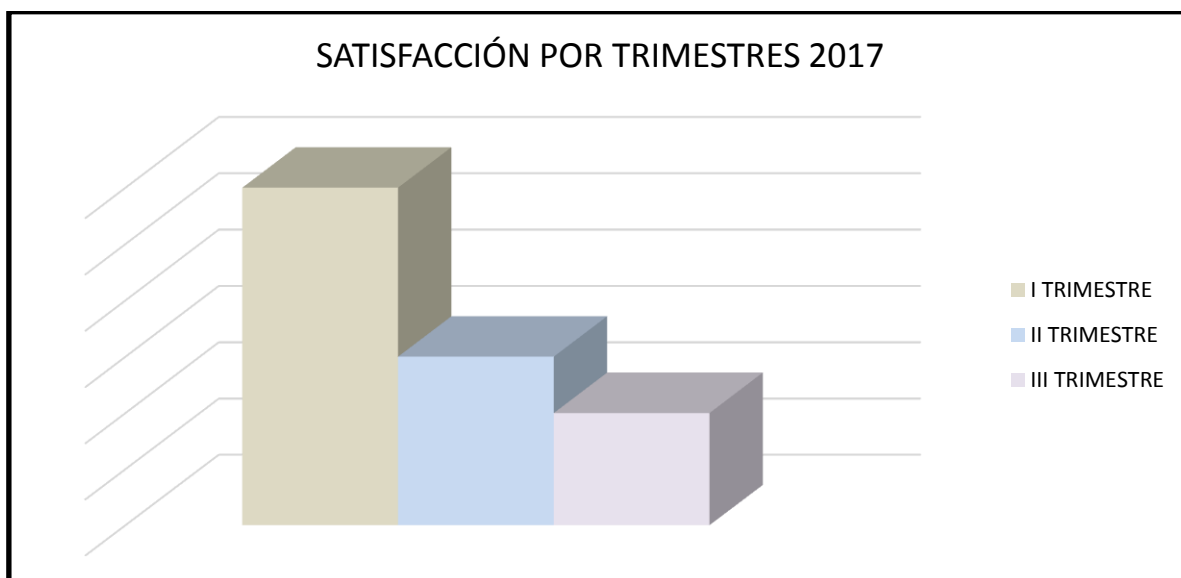


TABLA 3. Comparativo Satisfacción Trimestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

TRIMESTRE ANTERIOR (II TRIMESTRE 2017)	TRIMESTRE ACTUAL (III TRIMESTRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2016)
88%	87%	92%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el III TRIMESTRE de 2017, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de Julio (89%) y el menor corresponde a agosto con un 86%. Se observa que la tendencia de julio a agosto fue de disminución en un 3%; pero en mes de septiembre aumenta ligeramente en un 1%. 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 87%-.**

Comparando con el trimestre anterior, II trimestre 2017, que fue del 88%, 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 PERCEPCIÓN INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, III 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	%
39	3	72	5	77	6	1147	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, 1147 usuari@s (86%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 77 usuari@s (6%); 72(5%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría y 39 (3%) informan que definitivamente no..

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	224	24	604	65	54	6	46	5	6	1
MASCULINO	74	18	266	66	22	6	38	10	1	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 89% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 11% (evaluación de regular, mala y muy 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, III TRIMESTRE 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	276	22	800	65	73	6	73	6	5	1
VINCULADO	22	20	70	65	3	3	11	10	2	2

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 85% (evaluación de buena y muy buena), Igualmente vinculado obtiene un 85%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (1227 usuario@s) y por vinculados del 8% (108 usuario@s).

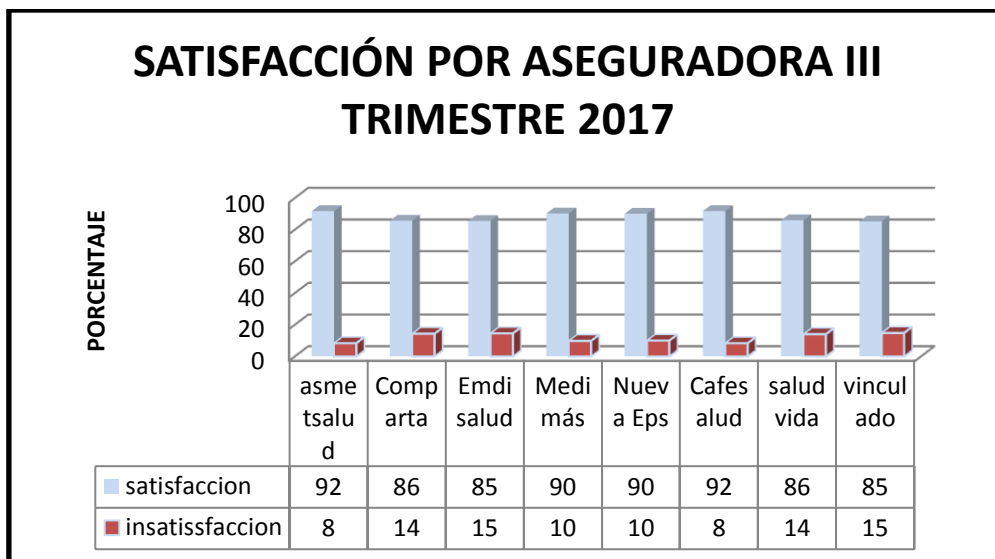
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA III TRIMESTRE 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	36	18	151	74	10	5	5	2	2	1
Comparta	63	30	116	56	15	7	14	7	1	1
Emdisalud	44	16	197	70	23	8	17	6	1	1
Medimás	40	43	43	47	4	4	5	5	0	0
Nueva Eps	43	31	83	59	6	4	8	6	0	0
Saludvida	45	17	182	69	14	5	22	8	1	1
Cafesalud	5	14	28	78	1	3	2	5	0	0
Vinculados	22	20	70	65	3	3	11	10	2	2
TOTALES	298		870		76		84		7	
	1168 87%				167 13%					

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras III trimestre 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	204	187	92	17	8
Comparta	209	179	86	30	14
Emdisalud	282	241	85	41	15
Medimás	92	83	90	9	10
Nueva Eps	140	126	90	14	10
Cafesalud	36	33	92	3	8
Saludvida	264	227	86	37	14
Vinculado	108	92	85	16	15
TOTAL	1335	1168		167	



Durante el III trimestre de 2017, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 92%, Cafesalud 92% (resultado sólo un mes), Medimás 90%, Nueva Eps 90%, Comparta 86%, Saludvida 86%, Emdisalud 85% y vinculados 85%.

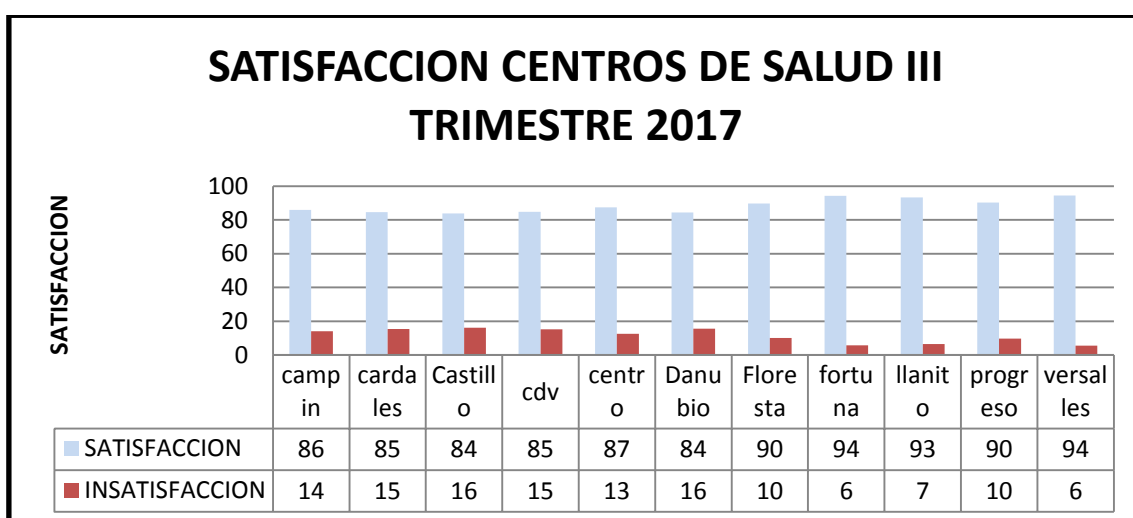
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2017

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	42	46	37	40	7	7	6	7	0	0
Cardales	61	63	21	22	7	7	8	8	0	0
Castillo	105	47	82	37	13	6	20	9	3	1
Cdv	66	67	18	18	3	3	12	12	0	0
Centro	75	56	43	32	11	8	6	4	0	0
Danubio	166	72	29	13	14	6	18	8	4	1
Floresta	65	60	32	30	7	6	4	4	0	0
Fortuna	63	91	2	3	4	6	0	0	0	0
Llanito	67	74	18	20	2	2	4	4	0	0
Progreso	65	79	9	11	7	8	1	1	0	0
Versalles	95	88	7	6	1	1	5	5	0	0
Totales	870		298		76		84		7	
TOTALES	1168 87%				167 13%					

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud III Trimestre 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	92	79	86	13	14
cardales	97	82	85	15	15
Castillo	223	187	84	36	16
cdv	99	84	85	15	15
Centro	135	118	87	17	13
Danubio	231	195	84	36	16
Floresta	108	97	90	11	10
fortuna	69	65	94	4	6
llanito	91	85	93	6	7
progreso	82	74	90	8	10
Versalles	108	102	94	6	6
TOTAL	1335	1168		167	



Durante el III trimestre de 2017, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en los centros de salud Versalles 94%, Fortuna 94%, continúa Llanito 93%, Floresta 90%, Progreso 90%, Centro 87%, Campín 86%, Cardales 85%, Cdv 85%, Castillo 84% y Danubio 84%,

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2017

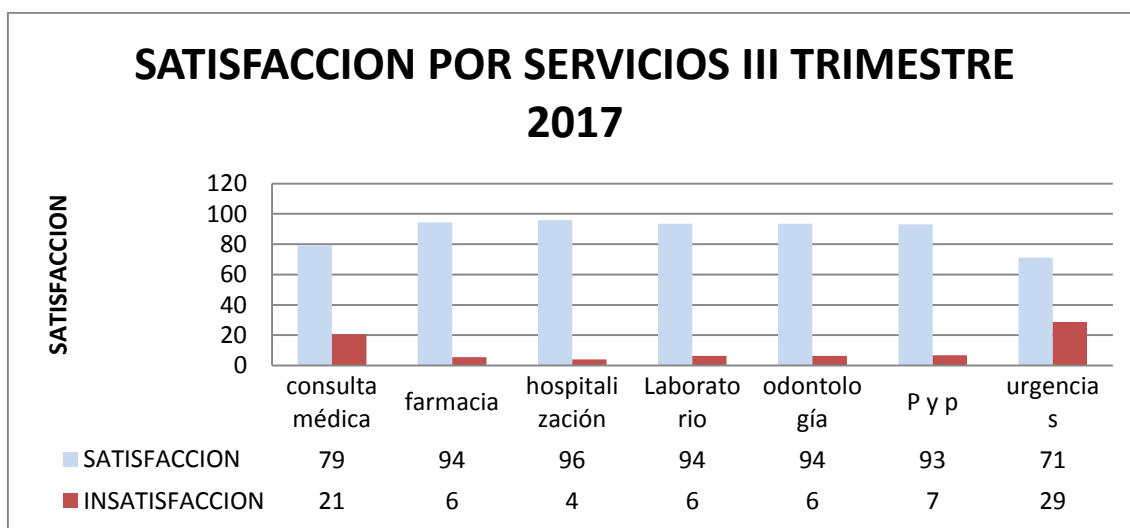
TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios III trimestre 2017

TABLA 12. Satisfacción de servicios por Variables III trimestre 2017

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	199	65%	42	14%	38	12%	25	8%	0	0%
Farmacia	135	83%	19	11%	4	2%	5	3%	0	0%
Hospitalización	26	53%	21	43%	2	4%	0	0%	0	0%
Laboratorio	50	64%	23	29%	2	3%	3	4%	0	0%
Odontología	142	76%	33	18%	7	4%	5	3%	0	0%
P y p	230	60%	124	33%	9	2%	17	4%	0	0%
Urgencias	88	90%	36	21%	14	8%	29	17%	7	4%
TOTALES	870		298		76		84		7	
	FR 1168 87%				FR= 167 13%					

Tabla 13. Satisfacción por servicios III trimestre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	304	241	79	63	21
farmacia	163	154	94	9	6
hospitalización	49	47	96	2	4
Laboratorio	78	73	94	5	6
odontología	187	175	94	12	6
P y p	380	354	93	26	7
urgencias	174	124	71	50	29
TOTALES	1335	1168		167	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el trimestre lo obtiene el servicio de hospitalización con el 96%, continúa farmacia 94%, laboratorio 94%, odontología 94%, p y p 93%, consulta médica 79% 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 asignación de citas de p y p (mayor oportunidad citologías).

- ✓ **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. También se destaca las fallas en el sistema que retrasa el proceso de facturación.
- **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 III Trimestre de 2017, el promedio de satisfacción corresponde a un 87%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de Julio (89%) y el menor durante el mes de agosto (86%). En relación con el trimestre anterior, II trimestre de 2017 que fue del 88%, hubo disminución del 1%. Con relación al mismo periodo del año anterior que fue del 92%, se destaca disminución del 5%. La satisfacción por género femenino fue del 89%, y la del masculino 84%. El régimen subsidiado obtiene 85% y vinculados 85%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el III trimestre de 2017, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 92% y la menor correspondió a Emdisalud 95%, vinculados 95%.
- Durante el III trimestre de 2017 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 84% y 94%, correspondiendo el más alto al centros de salud Versalles 94%. Los más bajos fueron Castillo 84%, Danubio 84%.
- Durante el III trimestre de 2017, la satisfacción por servicios oscila entre el 71% y 96%, correspondiendo el más alto a Hospitalización 96%; y el más bajo a consulta médica 79% y 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.