

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ABRIL 2020**

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

Para evaluación de la información, se tiene en cuenta aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez en la atención, Información, infraestructura, expectativas de los usuarios, preguntas si recomendaría la institución a sus familiares y amigos y evaluación global de los servicios.

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ABRIL 2020

Durante el mes de ABRIL de 2020, se aplicaron 240 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 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL ABRIL DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Abril de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	240	100
12	5	204	85	8	3	16	7	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 216 90%				TOTAL INSATISFACCIÓN 24 10%									

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global Abril 2020

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de Abril 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$216/240 \times 100 = 90\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el periodo cumple con la meta,

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS ABRIL 2020

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Abril 2020

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
5	2	11	4,5	11	4,5	213	89	0	0

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de abril 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$224/240 \times 100 = 93\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 93% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. cumple con la meta establecida por la ESEB

TABLA 5. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (MARZO 2020)	MES ACTUAL (ABRIL 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	90%	80%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 10% y Aumento en un 8% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, ABRIL 2020

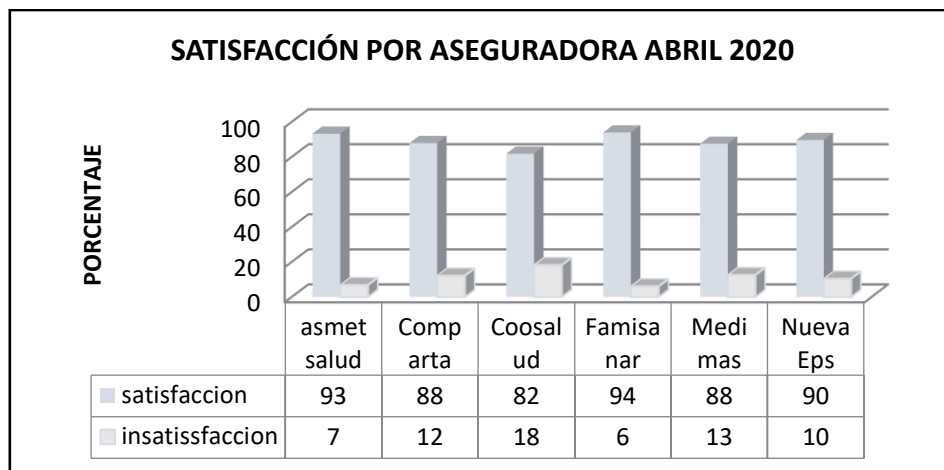
TABLA 6. Satisfacción por Género Abril de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	8	5	143	85	6	4	11	6	0	0	El género femenino tiene una participación de 168 usuarios (70%) y el masculino de 72 (30%). Satisfacción femenina 90% y satisfacción masculino 90%)
MASCULINO	4	5	61	85	2	3	5	7	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ABRIL 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, ABRIL 2020

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	3	5	52	88	55	93	3	5	1	2	0	0	4	7	59	100
Comparta	3	9	26	79	29	88	0	0	4	12	0	0	4	12	33	100
Coosalud	0	0	18	82	18	82	1	5	3	14	0	0	4	18	22	100
Famisanar	4	12	27	82	31	94	1	3	1	3	0	0	2	6	33	100
Medimás	0	0	14	88	14	88	2	13	0	0	0	0	2	13	16	100
Nueva Eps	2	3	67	87	69	90	1	1	7	9	0	0	8	10	77	100
TOTALES	12	5	204	85	216	90	8	3	16	7	0	0	24	10	240	100



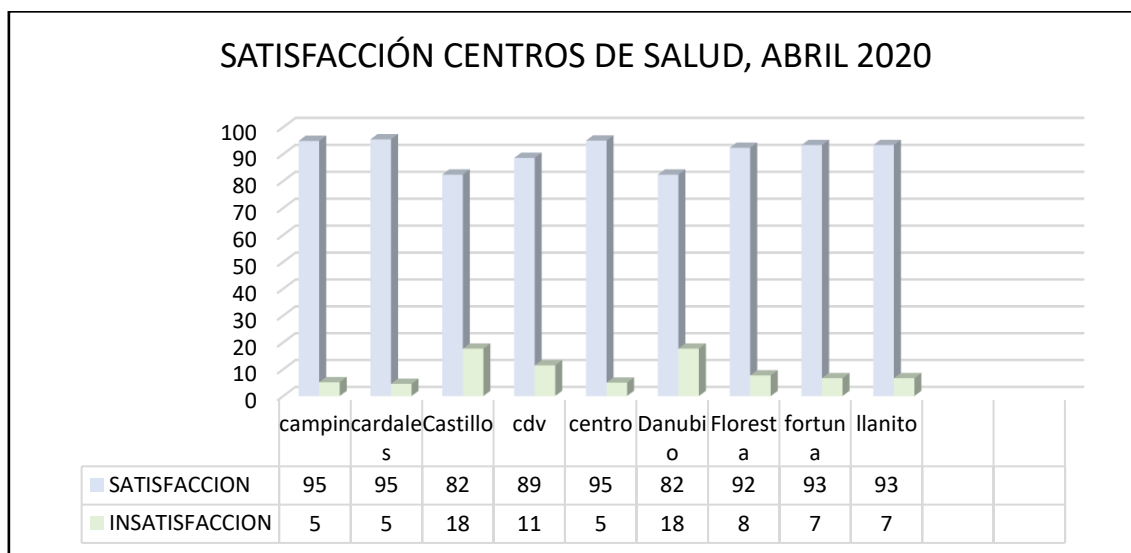
La satisfacción por EPS oscila entre el 88% y 94%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Comparta- Medimas.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ABRIL 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Abril 2020

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	5	13	32	82	37	95	1	3	1	3	0	0	2	5	39	100
Cardales	0	0	21	95	21	95	1	5	0	0	0	0	1	5	22	100
Castillo	0	0	28	82	28	82	0	0	6	18	0	0	6	18	34	100
Cdv	0	0	31	89	31	89	2	6	2	6	0	0	4	11	35	100
Centro	0	0	19	95	19	95	1	5	0	0	0	0	1	5	20	100
Danubio	4	12	24	71	28	82	1	3	5	15	0	0	6	18	34	100
Floresta	0	0	24	92	24	92	1	4	1	4	0	0	2	8	26	100
Fortuna	1	7	13	87	14	93	1	7	0	0	0	0	1	7	15	100
Llanito	2	13	12	80	14	93	0	0	1	7	0	0	1	7	15	100
TOTALES	12	5	204	85	216	90	8	3	16	7	0	0	24	10	240	100

Encuesta aplicada a centros de salud habilitados para la atención, medida preventiva para evitar la expansión del coronavirus covid (circular 021, 24 de marzo 2020)



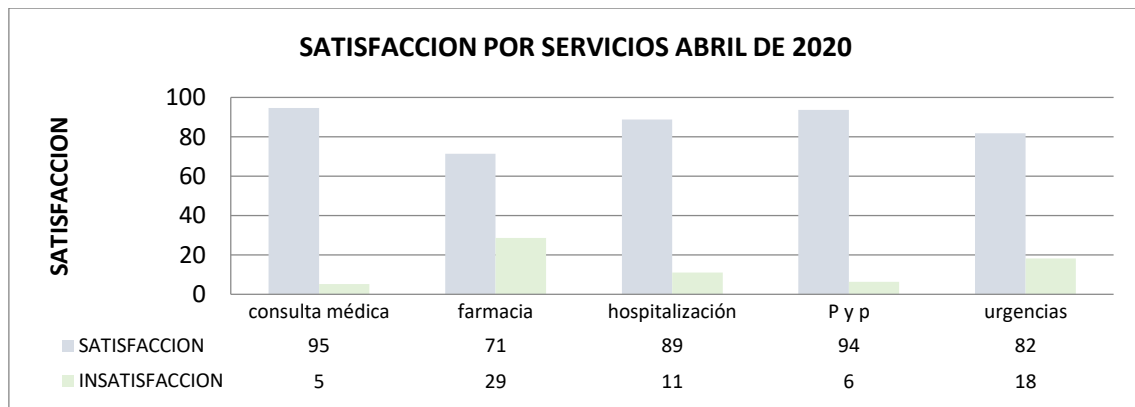
La satisfacción por centros de salud oscila entre el 82% y 95%; siendo el mayor para Cardales, Campín y Centro. El más bajo para Danubio Castillo

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS ABRIL 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Abril 2020

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	3	16	15	79	18	95	1	5	0	0	0	0	1	5	19	100
Farmacia	0	0	15	71	15	71	1	5	5	24	0	0	6	29	21	100
Hospitalización	0	0	8	89	8	89	0	0	1	11	0	0	1	11	9	100
P y p	6	4	142	90	148	94	6	4	4	3	0	0	10	6	158	100
Urgencias	3	9	24	73	27	82	0	0	6	18	0	0	6	18	33	100
TOTALES	12	5	204	85	216	90	8	3	16	7	0	0	24	10	240	100

Evaluación de servicios, de acuerdo a los habilitados como medida para evitar la expansión del coronavirus covid 19. Consultas médicas y de p y p, atendidas por teleconsulta. En consultas de crónicos(adultos mayores) se llamó a los familiares a quienes el personal de salud le dio las indicaciones pertinentes y entrega de medicamentos. Entrega de medicamentos en algunos casos fueron entregados a domicilio; y en otros se generó la fórmula desde el centro de atención para que el usuario la reclamara en farmacia, con las medidas de seguridad y prevención dadas para evitar la expansión del coronavirus covid 19

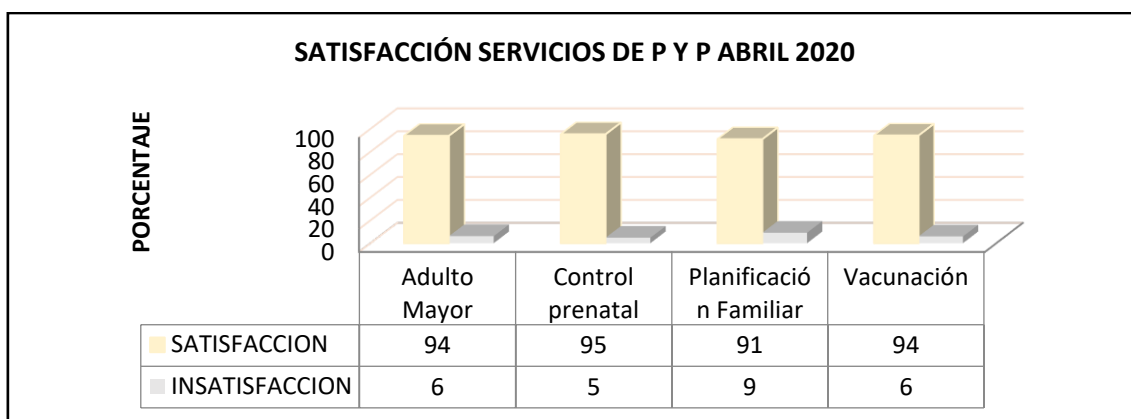


1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Abril 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Abril 2020

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	5	5	87	89	92	94	3	3	3	3	0	0	6	6	98	100
Control prenatal	0	0	20	95	20	95	0	0	1	5	0	0	1	5	21	100
Planificación familiar	0	0	20	91	20	91	2	9	0	0	0	0	2	9	22	100
Vacunación	1	6	15	88	16	94	1	6	0	0	0	0	1	6	17	100
TOTALES	6	4	142	90	148	94	6	4	4	3	0	0	10	6	158	100

Evaluación de actividades de p y p habilitados por La ESEB, como medida preventiva para evitar la expansión del coronavirus, covid 19



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 71 y 95%; siendo la mayor para consulta externa y la menor para farmacia. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 91 y 95%, siendo el mayor porcentaje para control prenatal

Tabla 11. Motivo/causa satisfacción e insatisfacción, manifestadas por los usuarios, Abril 2020

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Buena Disposición del profesional en la atención	Mejorar las líneas de comunicación para evitar gastos al usuario	Campín	Consulta externa, P y P (adulto mayor, control prenatal)	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, coordinadora p y p
Buena atención	Mejor coordinación con el área de farmacia para la generación de la fórmula	Cardales, Cdv	Farmacia	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, regente de farmacia
Personal comprometido en la atención	Mejor actitud de la profesional en el servicio de urgencias, diagnósticos más claros, mayor gestión en las remisiones	Castillo	urgencias, hospitalización	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, Darsalud,
Buena atención	Mejor infraestructura en el área de urgencias y adecuaciones al centro de salud en general	Centro	Administrativa,	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, líder en ambiente físico y salud ocupacional
Buena atención Médica Marta Cecilia y Médica Diana	Mayor claridad del diagnóstico, pronta entrega del nuevo Danubio para mayor comodidad y seguridad al usuario	Danubio	Administrativa, urgencias,	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, subdirector administrativo, Darsalud
Buena atención jefe Karen	Disponibilidad de todas las vacunas, revisar el agendamiento de la cita y se coloquen avisos visibles para los cambios de atención	Floresta	Py p	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, líder en ambiente físico y coordinadora p y p
Buena atención en general	Mayor frecuencia en la atención médica	Fortuna	Consulta médica	Se remite a subdirección científica y jefe servicios ambulatorios
Buena atención en general	Pronta remodelación del centro de salud,	Llanito	Administrativa	Se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ABRIL 2020

Tabla 12. Oportunidad servicios de Farmacia Abril 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	16	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	3
MALO	0	0	3

Observación: los usuarios refieren que por medidas preventivas contra la pandemia del coronavirus, covid 19, el tiempo es oportuno y no hay aglomeraciones en sala. Otros usuarios refieren haber recibido el medicamento a domicilio con recomendaciones de mejor organización en la entrega

Tabla 13. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Abril 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	36	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	0	3

Tabla 14. Satisfacción Triaje Abril 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	36	86
MEDIANAMENTE SATISFECHO	3	8
NADA SATISFECHO	3	8

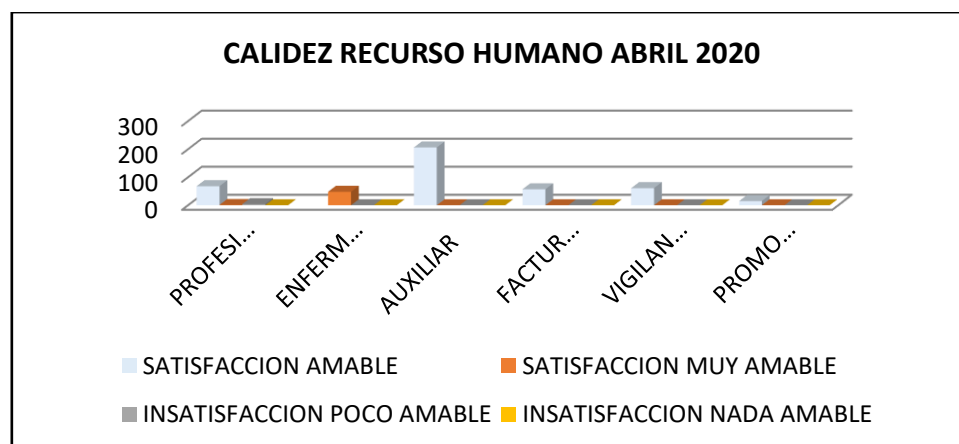
Tabla 15. Frecuencia ronda hospitalaria abril 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	9	100
MÁS DE UNA VEZ	0	0
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Abril 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	68	1	4	0
ENFERMERA JEFE	48	0	0	0
AUXILIAR	206	0	0	0
FACTURADOR	57	0	0	0
VIGILANTE	61	0	0	0
PROMOTOR	15	0	0	0



1.10 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Abril 2020

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	63	7	0
ENFERMERA JEFE	0	42	1	0
AUXILIAR	0	205	3	0
FACTURADOR	0	63	0	0
PROMOTOR	0	15	0	0
VIGILANTE	0	58	5	0



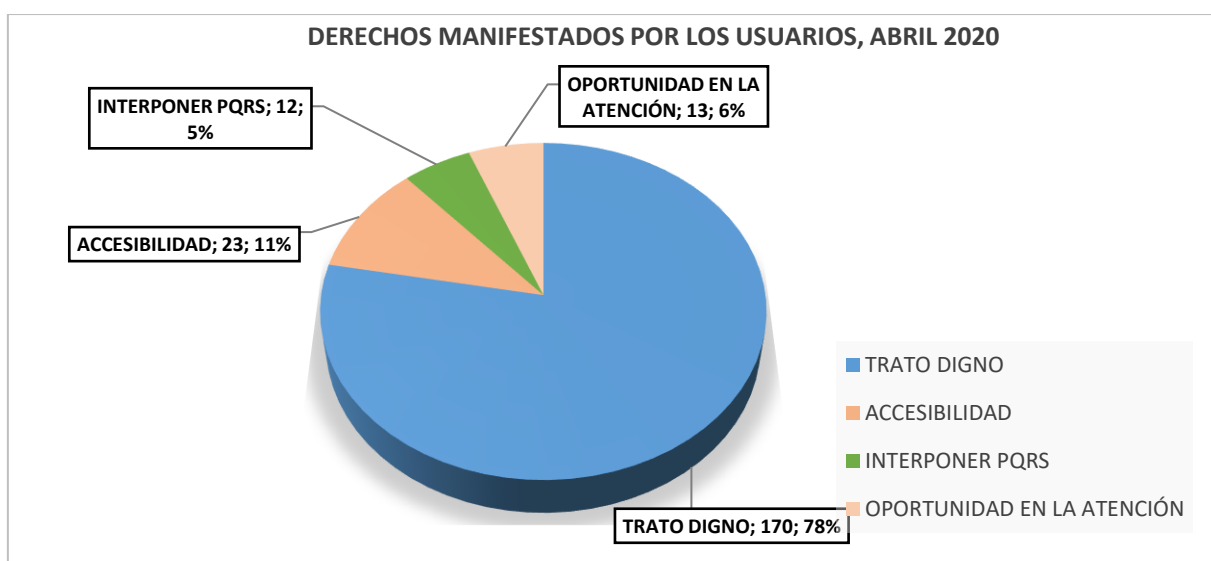
TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P Abril 2020

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	235 (98%)	99	26	42	5	60	3
NO	5 (2%)						

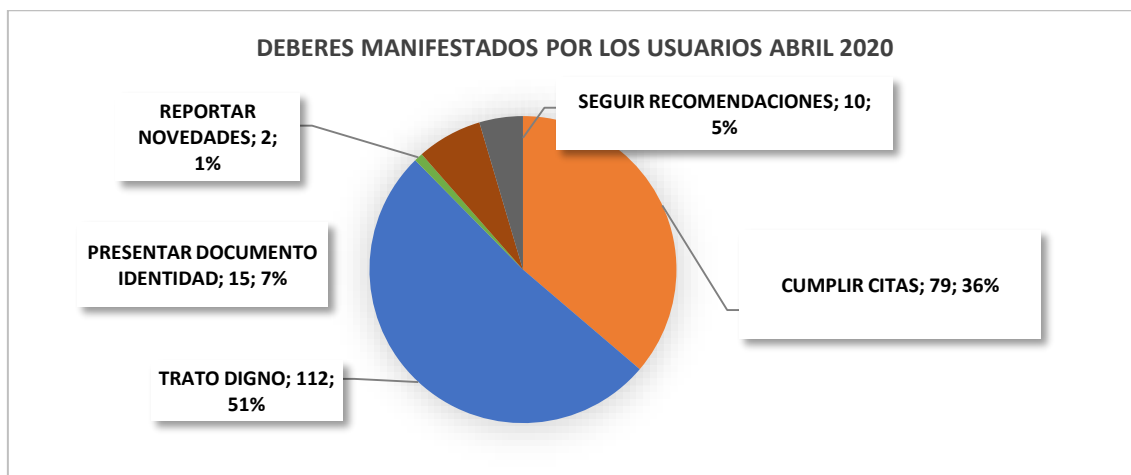
TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, Abril 2020

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	218	91%	22	9%	152	66	0	0

DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, Abril 2020



DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, Abril 2020

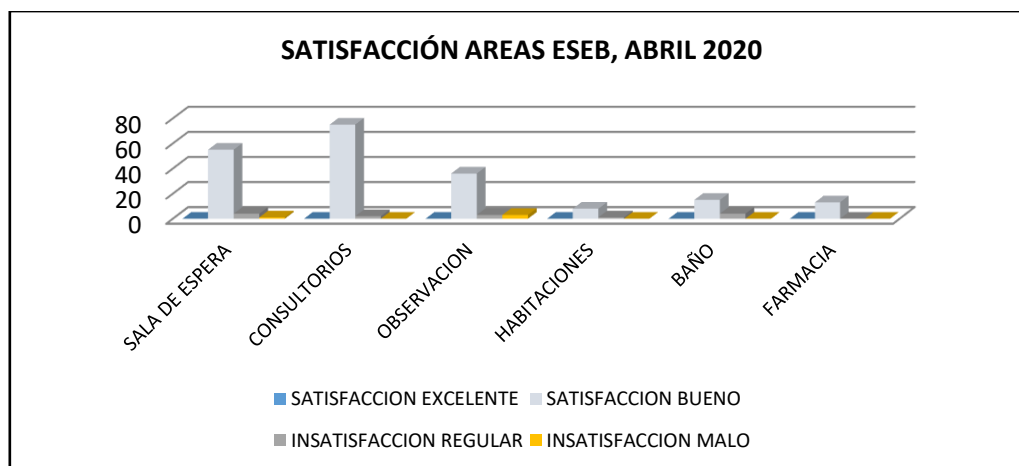


1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 20. Infraestructura mes de Abril 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	55	4	1
CONSULTORIOS	0	75	2	0
OBSERVACION	0	36	3	3
HABITACIONES	0	8	1	0
BAÑO	0	15	4	0
FARMACIA	0	13	0	0

Evaluación de áreas, sólo de aquellos usuarios que en determinados servicios asistieron directamente al centro de salud (urgencias, hospitalización, en algunos casos de p y p), dado que en su gran mayoría no ingresaron al centro de salud, debido a las medidas de prevención contra del coronavirus covid 19



CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ABRIL 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	90%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	93%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 90%. FEMENINO 90%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILISANAR: 94%, MENOR RESULTADO COOSALUD 82%	CUMPLE CON LA META FAMILISANAR, ASMETSALUD Y NUEVA EPS
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO CARDALES-CAMPIN-CENTRO 95%, MENOR RESULTADO CASTILLO-DANUBIO 82%	CUMPLEN CON LA META CENTRO DE SALUD CARDALES, CAMPIN, CENTRO, FLORESTA, FORTUNA Y LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO: CONSULTA EXTERNA 95%. MENOR RESULTADO FARMACIA 71%	CUMPLEN CON LA META CONSULTA EXTERNA Y P Y P (SE DESTACA QUE ESTAS ATENCIONES FUERON ATENCIONES POR TELECONSULTA, P Y P)
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	NO APLICA PARA EL PERIODO (MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA CORONAVIRUS COVID 19)	SE REALIZARON CONSULTAS EXTERNAS PRIORITARIAS POR TELECONSULTA, DENTRO DE LA NORMATIVIDAD. NO HAY ASIGNACIÓN DE CITAS EN FORMA PRESENCIAL DADO LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR LA EXPANSIÓN DEL CORONAVIRUS COVID 19 EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS LOS USUARIOS TIENEN PERCEPCIÓN DE DEMORA, SI BIEN HAY UNOS NIVELES PRIORITARIOS PARA LOS TIEMPOS EN LA ATENCIÓN
	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS	TELECONSULTAS (DE ACUERDO A LA PRIORIDAD)	
	URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN TRIAGE	86% (NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB)	
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES POR TRATO POCO AMABLE, PROFESIONAL TRATANTE,
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SE IDENTIFICAN PROBLEMAS DE VENTILACIÓN, FALTA DE ILUMINACIÓN, ÁREAS EN MAL ESTADO (BAÑOS)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: AUXILIAR ENFERMERÍA, PROMOTOR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD	Se remite a Subdirección científica, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en algunos medicamentos, se direccionó a la Jefe de Servicios ambulatorios y regente, pudiéndose destacar que algunos medicamentos siguen agotados por desabastecimiento. Se hizo gestión para entrega de uno que otro faltante, y se destaca en ciertos casos la entrega del medicamento a domicilio
ACCESIBILIDAD	Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud	En la actualidad, por efecto de la pandemia, se da accesibilidad a los programas prioritarios de p y p, y se garantiza el servicio de urgencias,. La teleconsulta fue un medio entre la institución y el usuario para la atención de consulta médica y programas de p y p
CALIDEZ	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato	Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención,
INFORMACIÓN	Se reporta al jefe del proceso involucrado e interventor del contrato	Se gestionó con el proceso involucrado para generar información actualizada a los usuarios y se retroalimentó en usuarios el proveer actualización de datos de contacto
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Dependiendo de la prioridad de necesidades y de acuerdo a la disponibilidad de recursos