

**INFORME DE ENCUESTAS DE OPINION
ESE BARRANCABERMEJA
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS AÑO 2018**

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	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

1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO 2018

Durante el año 2018 se aplicaron 5120 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:

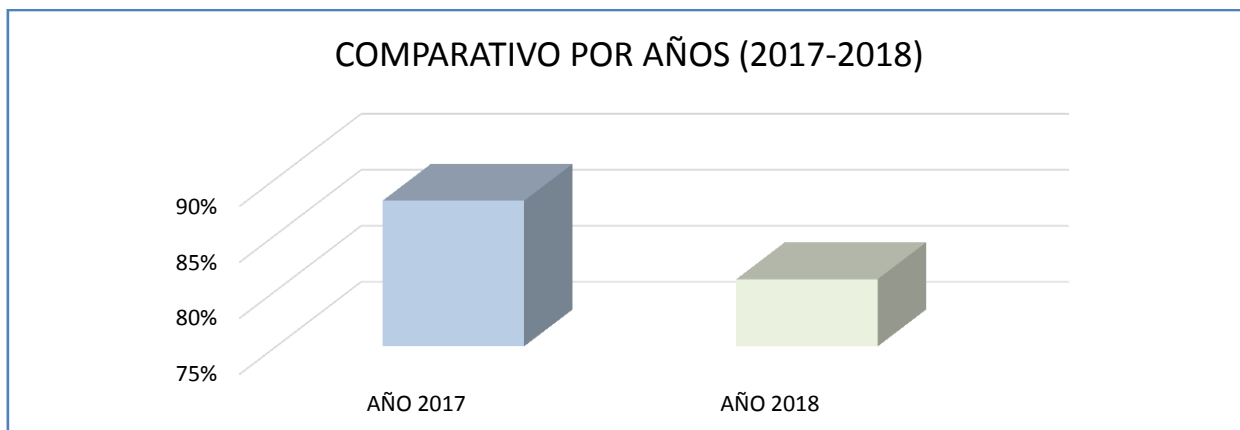
1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2018

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación Año 2018

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
ENERO	35	9	306	77	16	4	43	11	0	0	0	0	400	100
FEBRERO	46	12	283	71	24	6	45	11	2	1	0	0	400	100
MARZO	48	11	317	70	28	6	52	12	5	1	0	0	450	100
ABRIL	71	15	303	66	20	4	66	14	0	0	0	0	460	100
MAYO	34	7	344	75	35	8	47	10	0	0	0	0	460	100
JUNIO	28	6	328	75	34	8	50	11	0	0	0	0	440	100
JULIO	81	19	258	61	26	6	55	13	0	0	0	0	420	99
AGOSTO	108	24	252	56	61	14	29	6	0	0	0	0	450	100
SEPTIEMBRE	73	18	255	62	45	11	37	9	0	0	0	0	410	100
OCTUBRE	80	19	263	61	40	9	47	11	0	0	0	0	430	100
NOVIEMBRE	67	17	258	64	36	9	39	10	0	0	0	0	400	100
DICIEMBRE	81	20	239	60	29	7	51	13	0	0	0	0	400	100
TOTAL	752		3406		394		561		7		0		5120	

TABLA 2. Comparativo Satisfacción Año actual y Mismo periodo del año anterior.

AÑO ANTERIOR (2017)	AÑO ACTUAL (2018)
88%	81%



RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $4158 \times 100 = 81\%$

Número de usuari@s encuestados

5120

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 5120 usuari@s, 752 corresponden a la frecuencia de muy buena y 3406 a buena, para una frecuencia total de 4158, que porcentualmente corresponde al 81%.

Comparando la satisfacción mes a mes, durante el año 2018, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de Enero (85%). La tendencia a lo largo del año fue la disminución, manteniéndose en el 80%.

Comparando con el año anterior, 2017, que fue del 88%, se evidencia una disminución en un 7%. Al obtener satisfacción del 81% en el 2018

TABLA 3. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2017

MESES	RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS										TOTALES	
	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
ENERO	14	4	33	8	19	5	334	84	0	0	400	100
FEBRERO	20	5	30	8	21	5	329	82	0	0	400	100
MARZO	30	7	28	6	31	7	361	80	0	0	450	100
ABRIL	26	6	40	9	24	5	370	80	0	0	460	100
MAYO	16	3	37	8	54	12	353	77	0	0	460	100
JUNIO	23	5	33	8	51	12	333	76	0	0	440	100
JULIO	23	6	34	8	35	8	328	78	0	0	420	100
AGOSTO	9	2	19	4	59	13	363	81	0	0	450	100
SEPTIEMBRE	16	4	21	5	48	12	325	79	0	0	410	100
OCTUBRE	16	4	33	8	58	13	323	75	0	0	430	100
NOVIEMBRE	8	2	36	9	56	14	300	75	0	0	400	100
DICIEMBRE	23	6	30	8	29	7	318	79	0	0	400	100
TOTAL	224	4	374	7	485	10	4037	79	0	0	5120	

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, 4037 usuari@s (79%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden

probablemente sí un total de 485 usuari@s (10%); 374 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 224 (4%) informan que definitivamente no.

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO AÑO 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	544	14	2609	68	285	7	395	10	3	0
MASCULINO	297	23	708	55	109	8	166	13	4	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 82% (evaluación de muy buena y buena) e insatisfacción del 18% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 78% e insatisfacción del 22%.

Tabla 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO AÑO 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	902	19	2958	62	389	8	510	11	7	0
VINCULADO	75	21	223	63	5	1	51	14	0	0

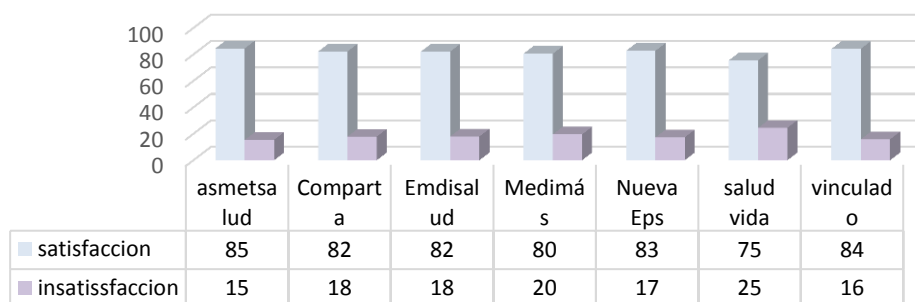
Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 81% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 84%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (4766 usuario@s) y por vinculados del 7% (354 usuario@s).

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2018

Tabla 6. Satisfacción por Aseguradoras Año 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	700	592	86	108	14
Comparta	935	768	81	167	19
Emdisalud	997	818	81	179	19
Medimás	482	388	86	94	14
Nueva Eps	648	536	84	112	16
Saludvida	1004	758	77	246	23
Vinculado	354	298	85	56	15
TOTAL	5120	4158		962	

SATISFACCIÓN ASEGURADORA AÑO 2018



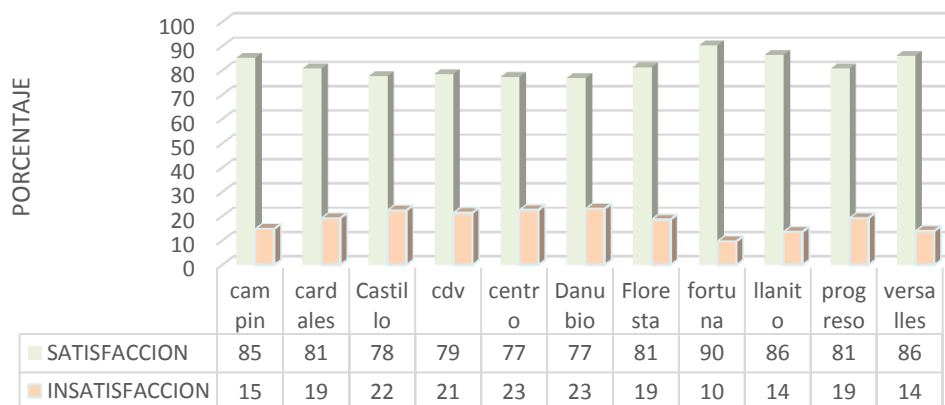
Durante el año 2018, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 85%, continúa Vinculado 84%, Nueva Eps 83%; Comparta 82%, Emdisalud 82%, Medimás 80% y saludvida 75%.

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD ANUAL 2018

Tabla 7. Satisfacción Por centros de salud Año 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	392	334	85	58	15
cardales	474	383	81	91	19
Castillo	777	603	78	174	22
cdv	420	330	79	90	21
Centro	376	291	77	85	23
Danubio	719	553	77	166	23
Floresta	440	358	81	82	19
fortuna	340	307	90	33	10
llanito	346	299	86	47	14
progreso	369	298	81	71	19
Versalles	467	402	86	65	14
TOTAL	5120	4158		962	

SATISFACCIÓN CENTROS DE SALUD ANUAL 2018

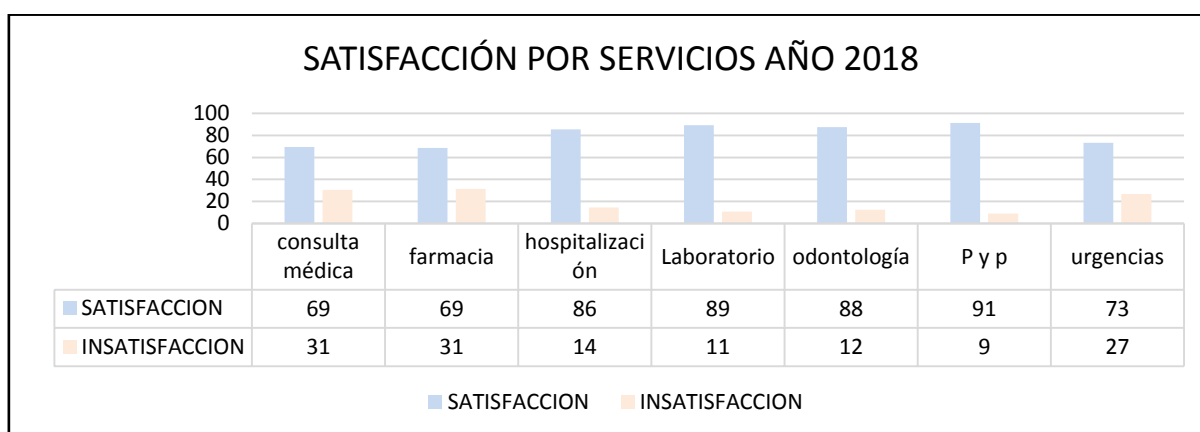


Durante el año 2018, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Fortuna 90%, Continúa Llanito 86%, Versalles 86%, continúa Campín 85%, Cardales 81%, floresta 81%, Progreso 81%, Cdv 79%, Castillo 78%, Centro 77% y Danubio 77%.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2018

Tabla 8. Satisfacción por servicios Año 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	1256	872	69	384	31
farmacia	477	327	69	150	31
hospitalización	180	154	86	26	14
Laboratorio	306	273	89	33	11
odontología	648	568	88	80	12
P y p	1748	1594	91	154	9
urgencias	505	370	73	135	27
TOTALES	5120	4158		962	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el año la obtiene p y p con el 91%, continúa laboratorio con 89%, odontología 88%, hospitalización 86%; urgencias 73%, farmacia 69%, consulta médica 69%.

CONCLUSIONES

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

- Durante el año 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 81%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de enero (85%) y con tendencia a la disminución en los siguientes meses, manteniéndose hasta el mes de diciembre en un 80%. En relación con el año anterior, que fue del 88%, hubo disminución del 7%. La satisfacción por género femenino fue del 82%, y la del masculino 78%. El régimen subsidiado obtiene 81% y vinculados 84%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el año 2018, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 85% y la menor correspondió a Saludvida con el 75%, Medimás 75%.

- Durante el año de 2018 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 77% y 90%, correspondiendo el más alto al centro de salud Fortuna. Los más bajos fueron Centro y Danubio
- Durante el año 2018, la satisfacción por servicios oscila entre el 69% y 91%, correspondiendo el más alto a p y p. El más bajo a Farmacia y consulta externa.

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.