

**INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
IV TRIMESTRE DE 2018**

SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS IV TRIMESTRE DE 2018 (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

La Escala de evaluación está dada de la siguiente forma:

Muy Insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

La escala de satisfacción está dada de la siguiente manera:

< 50%	Muy insatisfecho	No cumple
51 – 80%	Insatisfecho	No cumple
81-90%	Satisfecho	Cumple
91-100%	Muy satisfecho	Cumple

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IV TRIMESTRE DE 2018

Durante el IV TRIMESTRE de 2018 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), se aplicaron 1230 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 2018

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación IV Trimestre de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1230	100
228	18	760	62	105	9	137	11	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 988 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 242 20%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $988 \times 100 = 80\%$

Número de usuari@s encuestados

1230

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 1230 usuari@s, 228 corresponden a la frecuencia de muy buena y 760 a buena, para una frecuencia total de 988, que porcentualmente corresponde al 80%.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES IV TRIMESTRE DE 2018

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OCTUBRE	430	343	80%	87	20%
NOVIEMBRE	400	325	81%	75	19%
DICIEMBRE	400	320	80%	80	20%
TOTAL	1230	988	80%	242	20%

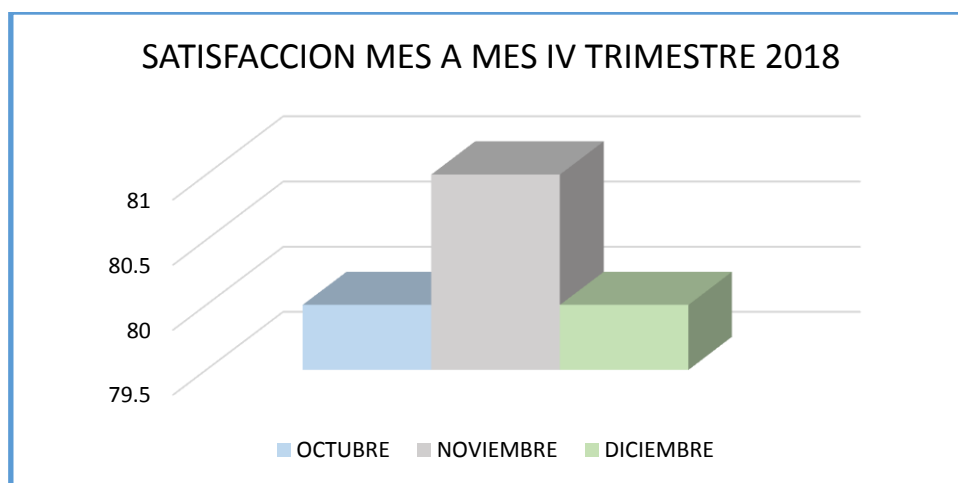


TABLA 3. Comparativo Satisfacción Trimestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

TRIMESTRE ANTERIOR (III TRIMESTRE 2018)	TRIMESTRE ACTUAL (IVTRIMESTRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (IIITRIMESTRE 2017)
80%	80%	86%

Comparando la satisfacción mes a mes, durante el IV TRIMESTRE de 2018, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de NOVIEMBRE (81%) y los más bajos a los meses de octubre y diciembre, donde se mantuvo en el 80%. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de accesibilidad por limitación en la atención por asignación de citas de consulta médica, demoras en el servicio de urgencias, falta de oportunidad entrega de medicamentos y trato poco amable de algunos funcionarios y solicitudes de confort. **El promedio del trimestre corresponde a un 80%.**

Comparando con el trimestre anterior, III trimestre 2018, que fue del 80%, se evidencia Tendencia a la igualdad; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (IV trimestre de 2017: 86%) la tendencia es a la disminución en un 6%,

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, IV TRIMESTRE 2018

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
47	4	99	8	143	12	941	76	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, 941 usuari@s (76%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 143 usuari@s (12%); 99 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 47(4%) informan que definitivamente no.

TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO IV TRIMESTRE 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	164	17	613	64	78	8	101	11	0	0
MASCULINO	64	23	147	54	27	10	36	13	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 81% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 19% (evaluación de regular,

mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 77% e insatisfacción del 23%.

Tabla 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, IV TRIMESTRE 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	202	18	703	62	103	9	122	11	0	0
VINCULADO	26	26	57	57	2	2	15	15	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (1130 usuario@s) y por vinculados del 8% (100 usuario@s).

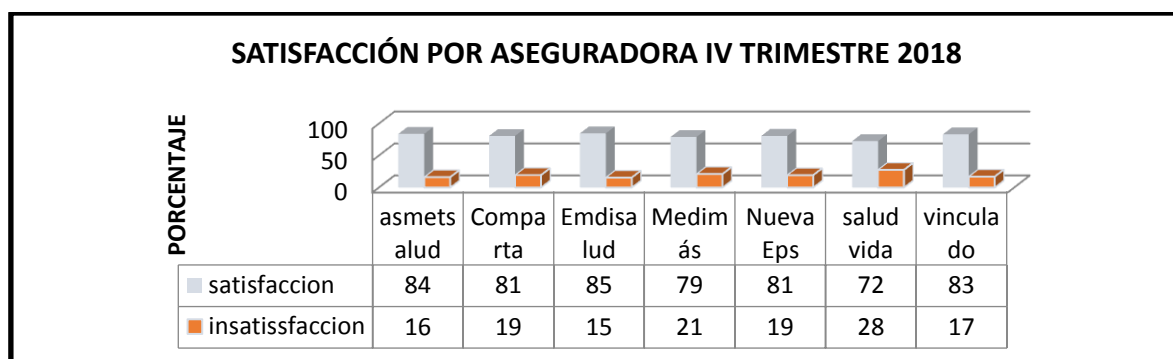
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2018

Tabla 7. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora IV Trimestre 2018

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	29	18	106	66	14	9	12	7	0	0
Comparta	30	16	120	65	10	5	26	14	0	0
Emdisalud	53	21	160	64	24	9	15	6	0	0
Medimás	16	13	82	66	12	10	14	11	0	0
Nueva Eps	37	22	101	59	17	10	16	9	0	0
Saludvida	37	16	134	57	26	11	39	17	0	0
Vinculados	26	26	57	57	2	2	15	15	0	0
TOTALES	228		760		105		137			
	988 80%				242 20%					

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras IV trimestre 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	161	135	84	26	16
Comparta	186	150	81	36	19
Emdisalud	252	213	85	39	15
Medimás	124	98	79	26	21
Nueva Eps	171	138	81	33	19
Saludvida	236	171	72	65	28
Vinculado	100	83	83	17	17
TOTAL	1230	988		242	



Durante el IV trimestre de 2018, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Emdisalud con el 85%, continúa Asmetsalud 84%, Vinculado 83%, Comparta 81%, Nueva Eps 81%, Medimás 79% y Saludvida 72%.

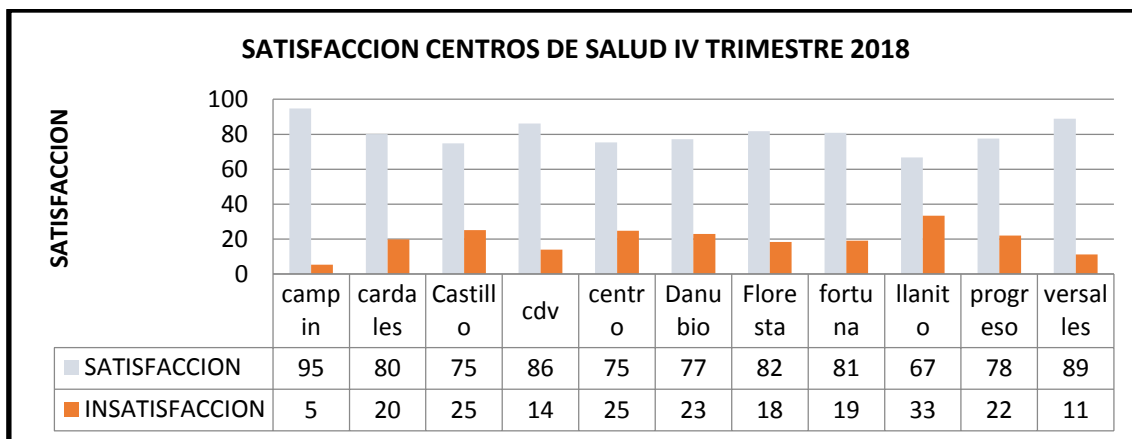
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2018

TABLA 9- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud IV Trimestre 2018

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	69	73	20	21	2	2	3	3	0	0
Cardales	65	56	28	24	8	7	15	13	0	0
Castillo	95	57	30	18	17	10	25	15	0	0
Cdv	80	74	13	12	6	6	9	8	0	0
Centro	51	52	22	23	10	10	14	14	0	0
Danubio	93	57	32	20	10	6	27	17	0	0
Floresta	71	62	23	20	12	10	9	8	0	0
Fortuna	47	69	8	12	2	3	11	16	0	0
Llanito	36	55	8	12	14	21	8	12	0	0
Progreso	66	55	27	23	19	16	8	7	0	0
Versalles	87	74	17	14	5	4	8	7	0	0
TOTALES	760		228		105		137		0	0
	988 80%				242 20%					

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud IV Trimestre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	94	89	95	5	5
cardales	116	93	80	23	20
Castillo	167	125	75	42	25
cdv	108	93	86	15	14
Centro	97	73	75	24	25
Danubio	162	125	77	37	23
Floresta	115	94	82	21	18
fortuna	68	55	81	13	19
llanito	66	44	67	22	33
progreso	120	93	78	27	22
Versalles	117	104	89	13	11
TOTAL	1230	988		242	



Durante el IV trimestre de 2018, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en el centro de salud Campín con el 95%, continúa Versalles con 89%, Cdv 86%, Floresta 82%, Fortuna 81%, Cardales 80%, Progreso 78%, Danubio 77%, Castillo 75%, Centro 75% y Llanito 67%.

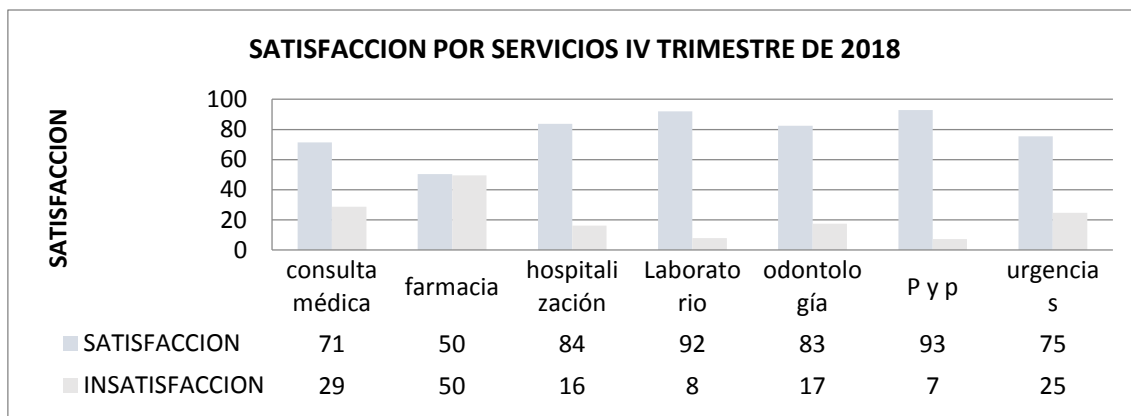
1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS IVTRIMESTRE DE 2018

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios IV trimestre 2018

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	177	56%	50	16%	59	18%	32	10%	0	0%
Farmacia	49	45%	6	5%	7	6%	47	43%	0	0%
Hospitalización	21	57%	10	27%	4	11%	2	1%	0	0%
Laboratorio	50	79%	8	13%	2	3%	3	5%	0	0%
Odontología	79	63%	25	19%	12	9%	10	8%	0	0%
P y p	317	71%	98	22%	15	3%	17	4%	0	0%
Urgencias	67	51%	31	24%	6	5%	26	20%	0	0%
TOTALES	760		228		105		137		0	
	FR 988 80%				242 20%					

TABLA 12. Satisfacción por servicios IV trimestre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	318	227	71	91	29
farmacia	109	55	50	54	50
Hospitalización	37	31	84	6	16
Laboratorio	63	58	92	5	8
Odontología	126	104	83	22	17
P y p	447	415	93	32	7
Urgencias	130	98	75	32	25
TOTALES	1230	988		242	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el trimestre la obtiene P Y P con el 93%. Continúa laboratorio con el 92%; odontología 86%, hospitalización 84%; Odontología 83%, urgencias 75%, consulta médica 71% y farmacia 50%.

- **Accesibilidad:**
 - ✓ **Motivo de satisfacción:** Usuarios y usuarias muestran satisfacción con la accesibilidad a los programas de p y p.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Falta de accesibilidad para obtener citas por medicina general a población en general y adulto mayor.
- **Oportunidad:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con la oportunidad en algunas atenciones de p y p, como control de joven, agudeza visual.
 - ✓ **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 , mayor puntualidad de los profesionales en las citas programadas. Se destaca la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.
- **Infraestructura:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con las instalaciones en general.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Los usuarios solicitan mejoras en la infraestructura (disponer de áreas más amplias para la atención, mejorar funcionamiento de baños, arreglos de aire acondicionados, limpieza del frente). Expectativas en la entrega del nuevo Danubio .
- **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 IV Trimestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 80% , alcanzando el nivel más alto durante el mes de Noviembre (81%) y los menores durante los meses de octubre y diciembre, donde la satisfacción se mantuvo en el

80%. En relación tanto con el trimestre anterior (III trimestre de 2018) se mantiene tendencia a la igualdad. Con respecto al mismo trimestre del año anterior, la tendencia es a la disminución en un 6%. La satisfacción por género femenino fue del 81%, y la del masculino 77%. El régimen subsidiado obtiene 80% y vinculados 83%.

- Durante el IV trimestre de 2018, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Emdisalud con el 85% y la menor a Saludvida con el 72%.
- Durante el IV trimestre de 2018 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 67% y 95%, correspondiendo el más alto al centro de salud Campín y el menor a Llanito.
- Durante el IV trimestre de 2018, la satisfacción por servicios oscila entre el 93% y 50%, correspondiendo el más alto a P YP y el más bajo a farmacia.

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.