

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

SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS II 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, II TRIMESTRE DE 2018

Durante el II TRIMESTRE de 2018 (ABRIL, MAYO Y JUNIO)), se aplicaron 1360 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 SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE DE 2018

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

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1360	100
133	10	975	71	89	7	163	12	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 1108 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 252 19%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $1108 \times 100 = 81\%$

Número de usuari@s encuestados

1360

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 1360 usuari@s, 133 corresponden a la frecuencia de muy buena y 975 a buena, para una frecuencia total de 1108, que porcentualmente corresponde al 81%.

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

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ABRIL	460	374	81%	86	19%
MAYO	460	378	82%	82	18%
JUNIO	440	356	81%	84	19%
TOTAL	1360	1108	81%	252	19%

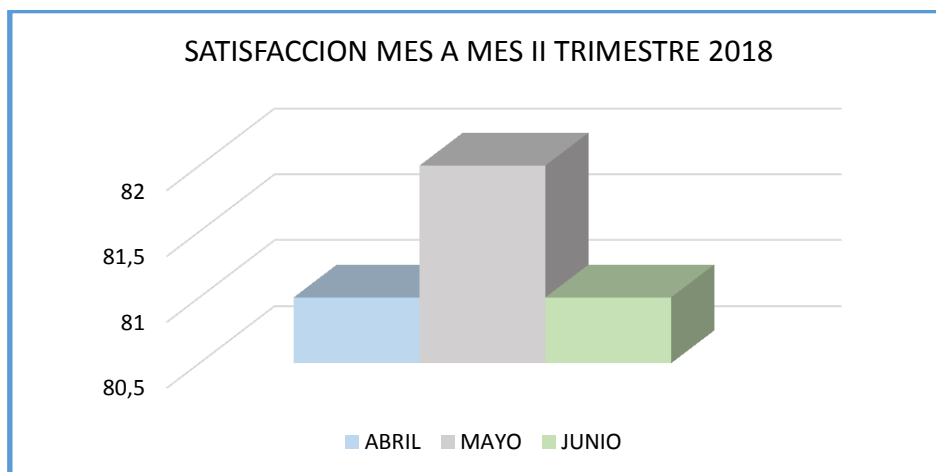
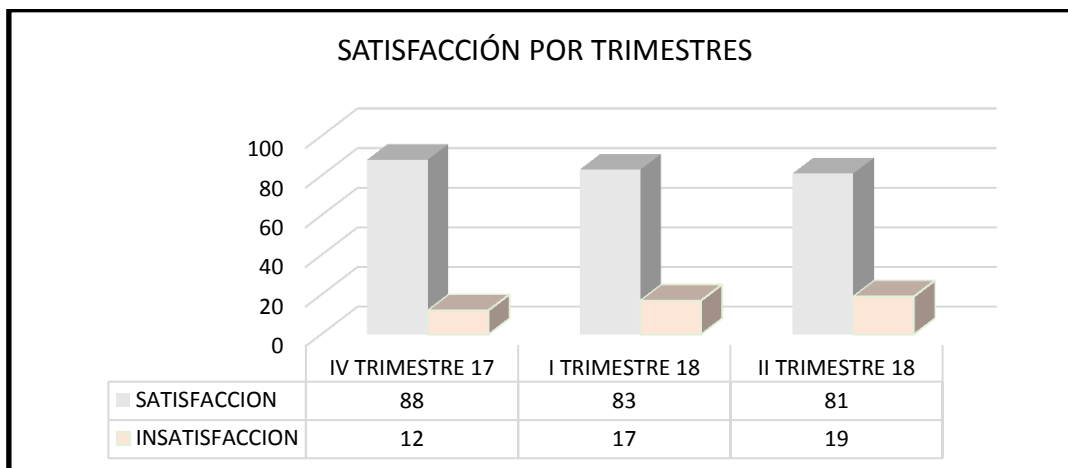


TABLA 3. Comparativo Satisfacción Trimestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

TRIMESTRE ANTERIOR (I TRIMESTRE 2018)	TRIMESTRE ACTUAL (II TRIMESTRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2017)
83%	81%	88%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el II TRIMESTRE de 2018, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de MAYO (82%) y el menor corresponde a ABRIL con un 81%, JUNIO 81%. Se observa que la tendencia mes a mes es la disminución. 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 81%-.**

Comparando con el trimestre anterior, I trimestre 2018, que fue del 83%, se evidencia disminución en un 2%; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (II trimestre de 2017: 88%), también la tendencia es a la disminución en un 7%,

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, II 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	%
65	5	110	8	129	9	1056	78	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, 1056 usuari@s (78%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 129 usuari@s (9%); 110 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 65(5%) informan que definitivamente no.

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	97	10	724	73	65	6	109	11	0	0
MASCULINO	125	34	162	44	24	7	54	15	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (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 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, II TRIMESTRE 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	351	27	698	54	87	7	154	12	0	0
VINCULADO	7	10	52	74	2	3	9	13	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 95% (1290 usuario@s) y por vinculados del 5% (70 usuario@s).

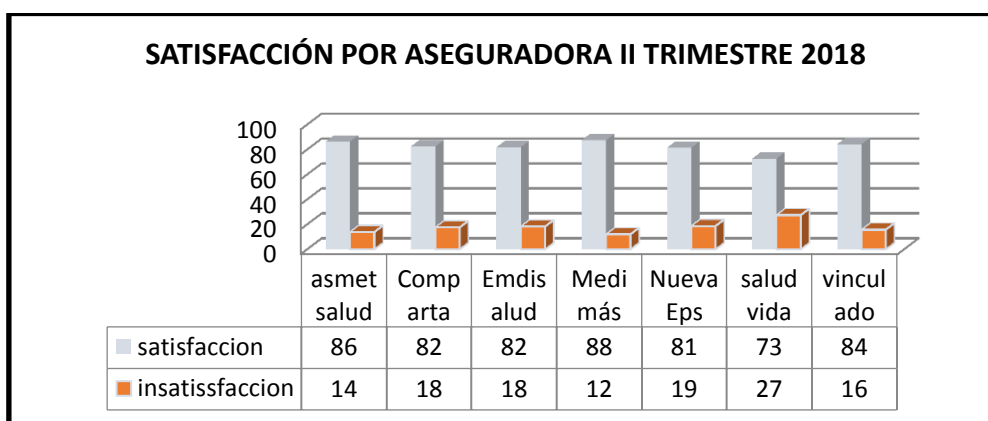
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II TRIMESTRE 2018

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	13	6	181	80	8	4	23	10	0	0
Comparta	39	14	187	68	12	4	36	13	0	0
Emdisalud	18	7	197	75	22	8	26	10	0	0
Medimás	16	13	89	74	4	3	11	9	0	0
Nueva Eps	15	10	103	71	10	7	17	12	0	0
Saludvida	25	10	166	63	31	12	41	15	0	0
Vinculados	7	10	52	74	2	3	9	13	0	0
TOTALES	133		975		89		163			
	1108 81%				252 19%					

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras II trimestre 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	225	194	86	31	14
Comparta	274	226	82	48	18
Emdisalud	263	215	82	48	18
Medimás	120	105	88	15	12
Nueva Eps	145	118	81	27	19
Saludvida	263	191	73	72	27
Vinculado	70	59	84	11	16
TOTAL	1360	1108		252	



Durante el II trimestre de 2018, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Medimás con el 88%, continúa Asmetsalud 86%, vinculado 84%, Saludvida 83%, Comparta 82%, Emdisalud 83% y Nueva Eps 81%.

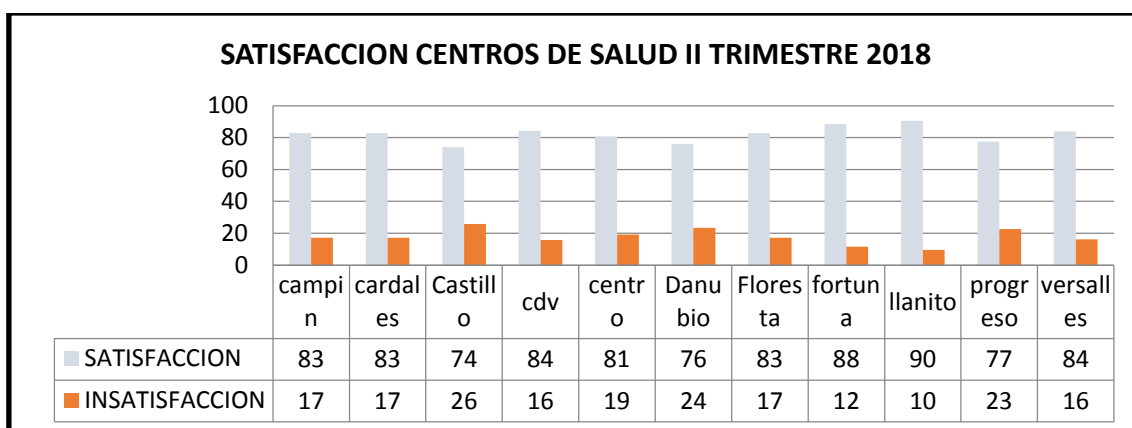
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II TRIMESTRE 2018

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	85	77	7	6	6	5	13	12	0	0	
Cardales	84	80	3	3	6	6	12	11	0	0	
Castillo	130	67	13	7	14	7	36	19	0	0	
Cdv	73	67	18	17	5	5	12	11	0	0	
Centro	79	73	9	8	3	3	18	16	0	0	
Danubio	142	71	11	5	18	9	29	15	0	0	
Floresta	93	80	4	3	6	5	14	12	0	0	
Fortuna	66	69	18	19	8	8	3	3	0	0	
Llanito	85	74	19	16	4	4	7	6	0	0	
Progreso	52	73	3	4	8	11	8	11	0	0	
Versalles	86	63	28	21	11	8	11	8	0	0	
TOTALES	975		133		89		163		0	0	
		1108 81%					252 19%				

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud II Trimestre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	111	92	83	19	17
cardales	105	87	83	18	17
Castillo	193	143	74	50	26
cdv	108	91	84	17	16
Centro	109	88	81	21	17
Danubio	200	153	76	47	24
Floresta	117	97	83	20	17
Fortuna	95	84	88	11	12
Llanito	115	104	90	11	10
Progreso	71	55	77	16	23
Versalles	136	114	84	22	16
TOTAL	1360	1108		252	



Durante el II trimestre de 2018, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en el centro de salud Llanito con el 90%; continúa Fortuna con el 88%, Versalles 84%, Cdv 84%, Campín 83%, Cardales 83%, Floresta 83%, Centro 81%, Progreso 77%, Danubio 76% y Castillo 74%.

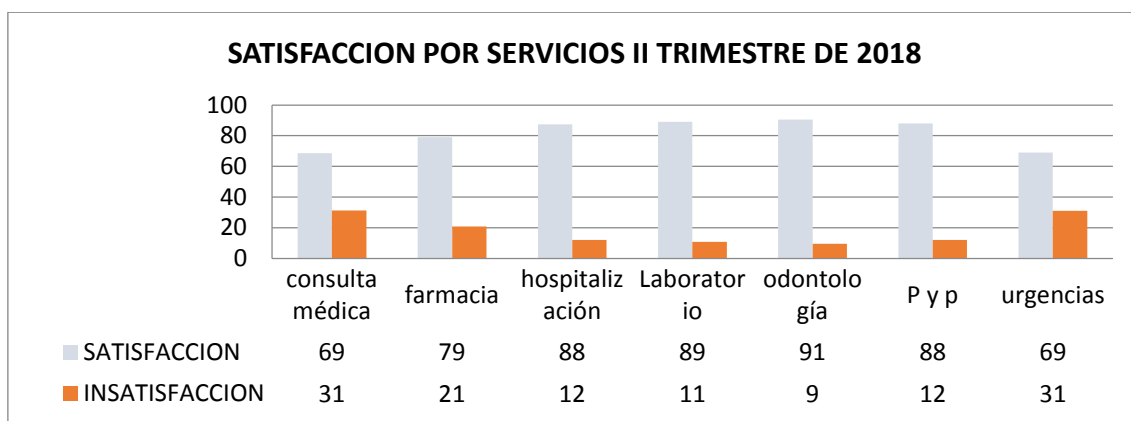
1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS II TRIMESTRE DE 2018

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	189	60%	28	9%	23	7%	76	24%	0	0%
Farmacia	87	67%	15	12%	18	14%	9	7%	0	0%
Hospitalización	37	77%	5	10%	2	4%	4	8%	0	0%
Laboratorio	79	86%	3	3%	5	5%	5	5%	0	0%
Odontología	146	77%	26	14%	5	3%	13	7%	0	0%
P y p	367	78%	48	10%	30	6%	27	6%	0	0%
Urgencias	70	62%	8	7%	6	5%	29	26%	0	0%
TOTALES	975		133		89		163		0	
			FR 1108	81%			252	19%		

TABLA 12. Satisfacción por servicios II trimestre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	316	217	69	99	31
farmacia	129	102	79	27	21
hospitalización	48	42	88	6	12
Laboratorio	92	82	89	10	11
odontología	190	172	91	18	9
P y p	472	415	88	57	12
urgencias	113	78	69	35	31
TOTALES	1360	1108		252	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el trimestre la obtiene odontología con el 91%. Continúa laboratorio con el 89%; P y p 88%, hospitalización 88%; farmacia 79%, consulta externa 69% y urgencias 69%.

- **Accesibilidad:**
 - ✓ **Motivo de satisfacción:** Usuarios y usuarias muestran satisfacción con la accesibilidad a los programas de p y p.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Se destacan reiteradamente reclamos por la limitación en la asignación de citas de consulta médica general y no asignación de las mismas. Se presentan sugerencias de ampliar o asignar horarios adicionales de citas, tanto en el servicio de consulta médica como odontología e inclusive que éstas puedan darse telefónicamente. Además, se destaca la sugerencia de mayor accesibilidad para grupos vulnerables y usuarios de la zona rural.
- **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. Se destaca el mejoramiento en la oportunidad en la entrega de resultados 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, mayor puntualidad de los profesionales en las citas programadas.
- **Infraestructura:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con las instalaciones de los centros de salud Campín, Castillo, Cardales.

- ✓ **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.
- **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 II Trimestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 81%, , alcanzando el nivel más alto durante el mes de mayo (82%) y el menor durante los meses de abril y junio, donde la satisfacción fue del 81%. En relación tanto con el trimestre anterior (I trimestre de 2018) como con el II trimestre de 2017, hubo tendencia a la disminución en un 2% y 7%, respectivamente. La satisfacción por género femenino fue del 83%, y la del masculino 78%. El régimen subsidiado obtiene 81% y vinculados 84%.
- Durante el II trimestre de 2018, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Medimás con el 88% y la menor a Nueva Eps con el 81%.
- Durante el II trimestre de 2018 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 74% y 90%, correspondiendo el más alto al centro de salud Llanito y el menor a Castillo.
- Durante el II trimestre de 2018, la satisfacción por servicios oscila entre el 69% y 91%, correspondiendo el más alto a Odontología y los más bajos a urgencias 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.