

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS AÑO 2018
(Periodo comprendido entre Junio 2017 – Junio 2018)

CALCULO DE LA MUESTRA	
Nivel de Confianza:	95%
Varianza:	1.96
Error Estimado:	5%
Población:	22,911
Muestra:	378
Mujeres:	257
Hombres:	121

FORMULA

PRIMERA PARTE: ANALISIS INICIAL

- **Filtro: ¿Fue prestado el servicio de salud solicitado?**

TABLA 1 PRETACIÓN DEL SERVICIO		
Pregunta	Nº	%
SI	345	91.3%
NO	33	8.7%
TOTAL	378	100.0%

Conclusión: Frente a esta pregunta considerada como filtro inicial, se aprecia que de un total de 378 usuarios encuestados, el 91.3% equivalente a 345 usuarios, afirmó que si le habían prestado el servicio de salud requerido.

- **Pregunta:** ¿Se siente satisfecho, con el trámite dado por la Secretaria Seccional de Salud de Antioquia (S.S.S.A) a la solicitud de servicios de salud requeridos por usted?

TABLA 2 SATISFACCION		
Pregunta	N°	%
SI	360	95.2%
NO	18	4.8%
TOTAL	378	100.0%

Conclusión: Se observa que la gran mayoría de los usuarios (95.2%) se encuentran satisfechos con el trámite que se realiza en la S.S.S.A para la generación de órdenes de servicios de salud; dentro de este total, están 15 de los usuarios a los que se les autorizó el servicio y aunque éste no fue prestado por la I.P.S., se sintieron satisfechos con el trámite dado por la S.S.S.A.

- **Pregunta:** ¿Que tan oportuna fue la respuesta dada por la S.S.S.A a su solicitud de servicios de salud?

TABLA 3 OPORTUNIDAD		
Pregunta	N°	%
BUENA	165	43.7%
MUY BUENA	201	53.2%
REGULAR	7	1.9%

DEFICIENTE	5	1.3%
TOTAL	378	100.0%

TOTAL	378	100.0%
-------	-----	--------

Conclusión: En conjunto el (96.8%) de las usuarios encuestados, manifestaron que la oportunidad en la respuesta de la S.S.S.A es “muy buena o buena”.

- **Pregunta:** ¿Las instituciones de salud para donde se le autorizaron los servicios, lo atendieron oportunamente y le garantizaron la totalidad de los mismos?

TABLA 4 CALIDAD EN LA ATENCIÓN		
Pregunta	N°	%
SI	336	88.9%
NO	42	11.1%
TOTAL	378	100.0%

Conclusión: El 88.9% de las usuarios encuestados consideran que la atención prestada en la institución de salud donde lo atendieron fue con calidad, es decir que allí le prestaron todos los servicios autorizados y de forma oportuna.

- **Pregunta:** ¿Quedo usted satisfecho (a) con la atención brindada por la institución que lo atendió?

TABLA 5 SATISFACCION IPS		
Pregunta	N°	%
SI	342	90.5%
NO	36	9.5%
TOTAL	378	100.0%

Conclusión: Según los resultados obtenidos por la encuesta, se concluye que los usuarios en un 90.5% se encuentran satisfechos con la atención brindada por la institución de salud donde fueron atendidos.

- **Pregunta:** ¿Usted tiene conocimiento de que los servicios de salud que le prestaron, fueron cubiertos por la S.S.S.A.?

TABLA 6 CUBRIMIENTO DEL PAGO		
Pregunta	N°	%

Pregunta	N°	%
SI	304	80.4%
NO	74	19.6%
TOTAL	378	100.0%

Conclusión: Se concluye que La gran mayoría de nuestros usuarios 80.4%, conocen quien es el pagador de las atenciones prestadas.

- **Pregunta:** Tiene usted algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio de trámites de autorización de servicios de salud?

TABLA 7 SUGERENCIAS		
Pregunta	N°	%
SI	143	37.8%
NO	235	62.2%
TOTAL	378	100.0%

Conclusión: Un total de 143 usuarios equivalentes al 37.8% de la muestra realizaron alguna observación positiva o negativa acerca de la S.S.S.A o de la institución de salud que los atendió; la interpretación de estas observaciones se hará más adelante.

SEGUNDA PARTE: CRUCE DE VARIABLES

- **Filtro vs Satisfacción:** Queriendo conocer la satisfacción de los usuarios que manifestaron que les habían prestado el servicio requerido (Ver Tabla1), se cruzaron ambas variables, el resultado es el siguiente:

TABLA 8 FILTRO VS SATISFACCIÓN		
Pregunta	N°	%
Satisfechos	338	98.0%
No Satisfechos	7	2.0%
TOTAL	345	100.0%

Conclusión: De los 345 usuarios que dijeron que si les habían prestado el servicio autorizado, el 98% se sintieron satisfechos con el tramite hecho por la S.S.S.A. a su solicitud de servicios de salud.

- **Filtro vs Oportunidad:** Se cruzaron estas dos variables para conocer entre aquellos usuarios a los cuales se les presto el servicio, consideraban que la generación de la orden por parte de la S.S.S.A. fue oportuna o no; este es el resultado:

TABLA 9 FILTRO VS OPORTUNIDAD		
Pregunta	N°	%
MUY BUENA	190	55.1%
BUENA	151	43.8%
REGULAR	4	1.2%
TOTAL	345	100.0%

Conclusión: Se concluye que la gran mayoría de los usuarios a los cuales les prestaron el servicio demandado, en un 98.8% consideran que hay una muy buena o buena oportunidad en la generación de la autorización por parte de la S.S.S.A.

- **Filtro vs Calidad en la Atención:** Queriendo conocer entre los usuarios atendidos, como fue la atención prestada en la I.P.S. se cruzaron ambas variables obteniéndose los siguientes resultados:

TABLA 10 FILTRO VS CALIDAD EN LA ATENCIÓN		
Pregunta	N°	%
SI	329	95.4%
NO	16	4.6%
TOTAL	345	100.0%

Conclusión: El 95.4% de los usuarios atendidos sintieron que el servicio brindado en la I.P.S. fue con calidad, ya que les prestaron la totalidad de los servicios autorizados de una manera oportuna.

- **Calidad vs Satisfacción (En la I.P.S.):** Entre los 336 usuarios que manifestaron que la atención en la I.P.S. fue con calidad (Ver Tabla 4), se interpola la información contra la variable “Satisfacción en la I.P.S.” (Tabla 5), el resultado se aprecian a continuación:

TABLA 11 CALIDAD VS SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN		
Pregunta	N°	%
SI	333	99.1%
NO	3	0.9%

TOTAL	336	97.4%
--------------	------------	--------------

Conclusión: Es muy representativo que el 99.1%, que los usuarios que fueron atendidos con calidad, también se sintieron satisfechos con la atención brindada en la I.P.S.

- **Filtro vs Conocimiento en la Cobertura de Servicios:** Entre los 345 usuarios que en el filtro inicial manifestaron que les habían prestado el servicio, se cruzó la información con la variable “conocimiento de la cobertura de los servicios”, se concluye que el 82.9% de nuestros usuarios, sabían que fue la S.S.S.A. quien cubrió los servicios prestados.

TABLA 12 FILTRO VS CONOCIMIENTO DEL PAGO		
Pregunta	N°	%
SI	286	82.9%
NO	59	17.1%
TOTAL	345	100.0%

- Con los 336 usuarios que manifestaron que la I.P.S. los había atendido con oportunidad, se cruzó la información contra la variable “Oportunidad en la S.S.S.A” y se concluyó que en conjunto el 99.4% de los usuarios, coinciden que tanto en la I.P.S. como en la S.S.S.A. el servicio fue oportuno.

TABLA 13 IPS VS SSSA (OPORTUNIDAD)		
Pregunta	N°	%
MUY BUENA	190	56.5%
BUENA	144	42.9%

REGULAR	2	0.6%
TOTAL	336	100.0%

TERCERA PARTE ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES

TABLA 14 COMENTARIOS		
Observación	N°	%
MUY BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN (SSSA – IPS)	45	31.5%
EXCELENTE SERVICIO Y ATENCIÓN (SSSA – IPS)	24	16.8%
MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LAS CITAS EN LAS IPS	20	14.0%
MEJORAR EL SERVICIO EN EL H. LA MARÍA (AGENDAS, AVISAR SOBRE CITAS, ATENCIÓN DE ESPECIALISTAS, SERVICIO DE FARMACIA, MALA ORIENTACIÓN AL USUARIO, CUBRIMIENTO DE AYUDAS DIAGNOSTICAS)	10	7.0%
MEJORAR EL SERVICIO EN EL H. SAN RAFAEL DE ITAGUI (AGENDAS, ATENCIÓN AL USUARIO Y OPORTUNIDAD)	5	3.5%
NO LE HAN PRESTADO EL SERVICIO EN LA IPS	5	3.5%
MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN EL TRAMITE DE LA ORDEN POR LA SSSA	4	2.8%
LA SSSA DEBERIA LLAMAR LOS USUARIOS PARA AVIZAR DEL SERVICIO	4	2.8%
MEJORAR LA GEOREFERENCIACIÓN DE LA RED POR PARTE DE LA SSSA	3	2.1%
EXCELENTE SERVICIO EN EL HOMO	3	2.1%
AGENDAS MUY DEMORADAS EN EL H. SAN VICENTE DE CALDAS	2	1.4%
QUEJAS SOBRE METROSALUD: (MEJORES SALAS DE ESPERA, MEJORAR LA PRIVACIDAD DE LOS QUIROFANOS EN MANRIQUE)	2	1.4%
NO SABIA QUE LA SSSA PAGABA ESOS SERVICIOS	2	1.4%

EN "CLOFAN" NO LE HAN CUMPLIDO CON LA CIRUGIA, LA TIENEN EN ESPERA HACE MAS DE 5 MESES	1	0.7%
EMMSA NO LE PRESTO EL SERVICIO	1	0.7%
INCONFORMIDAD CON EL PUNTAJE DEL SISBEN	1	0.7%
DEMORA EN LAS CITAS EN LA ESE DE LA ESTRELLA.	1	0.7%
SOLICITA EXCEPCIÓN PARA PAGAR EL COPAGO	1	0.7%
LA SSSA DEBERIAN FILTRAR MEJOR LA SEGURIDAD SOCIAL DE LOS USUARIOS.	1	0.7%
MUY MALA ATENCION EN EL H. MANUEL URIBE ANGEL	1	0.7%
MUY BUENA ATENCION EN EL MARCO FIDEL SUÁREZ DE BELLO	1	0.7%
MUCHA TRAMITOLOGIA EN LA SSSA PARA DAR UNA ORDEN	1	0.7%
BUENA ATENCION EN EL H. SAN VICENTE DE CALDAS	1	0.7%
MALA ATENCIÓN EN LA IPS	1	0.7%
EXCELENTE SERVICIO EN EL H. MANUEL URIBE ANGEL	1	0.7%
MAS CONTROL DE LA SSSA HACIA LA IPS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	0.7%
LA FARMACIA DEL H. SANTA GERTRUDIS ES MUY DEMORADA PARA ENTREGAR MEDICAMENTOS	1	0.7%
TOTAL	143	100.0%

TABLA 15 TIPO DE OBSERVACION		
Clase	N°	%
POSITIVAS	75	53.8%
NEGATIVAS	64	44.8%
OTRAS	4	1.4%
TOTAL	143	100.0%

Conclusión: De las 143 personas que expresaron algún comentario o sugerencia acerca del trámite de servicios realizado por la SSSA o la atención prestada en las IPS, se concluye que el 53.8% de los usuarios realizaron comentarios positivos acerca de los mismos, mientras que el 44.8% de los usuarios expresaron inconformidades o sugerencias acerca de dichos procesos. (Ver tabla 15).

Analizando un poco más a fondo la **Tabla 14**, se aprecia que el 32.9% de los usuarios consideran que en general la S.S.S.A. y las diferentes IPS a donde se autorizaron las solicitudes, prestan muy buen servicio y atención, mientras que el 21% lo consideran excelente; estas dos categorías en conjunto aportan el 53.9% del total de las observaciones; cabe resaltar que el 26.6% de los usuarios sienten que las IPS deben mejorar la oportunidad en la asignación de las citas, el 4.9% manifestaron que nunca les habían prestado el servicio y el 3.5% que las IPS deben mejorar la atención a los usuarios, en conjunto estas tres categorías suman el 35% del total de usuarios. Por otro lado el 9.8% de los usuarios indicaron que la S.S.S.A. debe mejorar sus procesos, las sugerencias manifestadas fueron: Mejorar la oportunidad en el trámite de la orden, llamar a los usuarios a dar razón acerca de los servicios solicitados, mejorar la georreferenciación de las autorizaciones según el lugar de residencia del usuario, filtrar mejor la seguridad social del usuario al momento de generar la autorización, evitar la tramitología en sus procesos y controlar que la IPS cumplan con la prestación de los servicios a los usuario.

LUIS FERNANDO GALLEGO ARANGO
Profesional Universitario
Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia
Centro Regulador de Urgencias, Emergencias

Funcionarios Centro Regulador de Atenciones Electivas -CRAE-

