

ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIO EXTERNO CENTRO REGULADOR CRUE –SSSA

2^{DO} SEMESTRE DE 2016 – 1^{ER} SEMESTRE DE 2017

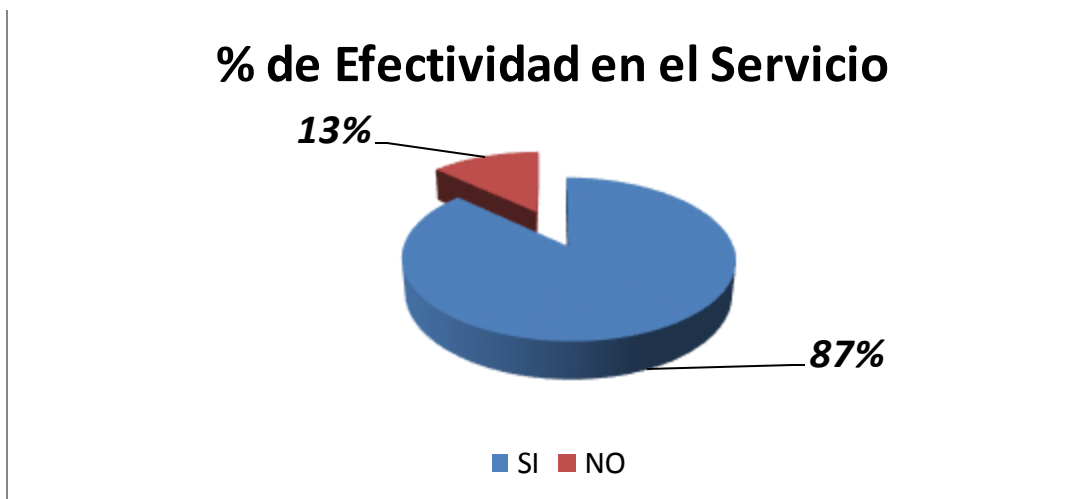
SECRETARIA SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCION DE ANTIOQUIA

Partiendo de las personas que demandaron servicios de salud al C.R.U.E. departamental durante el segundo semestre del año 2016 y el primer semestre del año 2017, se realizó “Encuesta de Satisfacción de usuarios”. Para dicho estudio se obtuvo una muestra estadística de 382 encuestas, con una confianza del (95%) y un error estimado del (3%). La encuesta se hizo a usuarios vía telefónica y los resultados se muestran a continuación:

Filtro de entrada:

¿Le fue prestado el servicio de salud solicitado?

Filtro	N°	%
SI	332	86.9%
NO	50	13.1%
TOTAL	382	100.0%



Análisis: Esta pregunta se hizo con el fin de estimar que tan satisfecha o no, podría estar la gente. Frente a esta pregunta, el 86.9% de los usuarios encuestados, dijo que si se les había prestado el servicio requerido, lo cual sugiere una alta probabilidad de satisfacción; sin embargo el estudio se aplica a toda la población satisfecha o no satisfecha.

Respecto a las 50 personas que dijeron que **No** les habían prestado el servicio de salud requerido, se quiso indagar si tenían alguna observación que hacer a la S.S.S.A. y estas fueron sus respuestas:

- El usuario manifestó que había un error en la orden y lo autorizado no correspondía con lo requerido.
- El usuario manifestó que nunca había solicitado dicho servicio.
- No me dieron la cita por tener un puntaje muy alto en la encuesta del SISBEN.
- No tenía dinero para pagar el Copago, puso Tutela.
- Respondió haciendo énfasis a otras atenciones que no correspondían con el actual periodo de estudio (Corte de Información).
- Manifestaron que la cita se la dieron para más de tres meses, es decir alto tiempo de espera.
- Por la avanzada edad del paciente no le pudieron prestar la atención.
- Lo llamaron de la I.P.S. para cancelarle la cita

1. Se siente **satisfecho**, con el trámite dado por la Seccional de Salud a la solicitud de servicios de salud requeridos por usted?

Pregunta_1	N°	%
SI	372	97.4%
NO	10	2.6%
TOTAL	382	100.0%



Análisis: Tal como se parecía en el cuadro y gráfico, la gran mayoría de las personas manifestaron sentirse satisfechas con el trámite dado por el CRUE a la solicitud de los servicios requeridos.

Frente a las 10 personas que manifestaron insatisfacción, estas fueron sus opiniones:

- Inconformidad con el puntaje asignado en la encuesta del Sisben, (esto imposibilita la autorización del servicio)
- Demasiado tiempo de espera (Citas a mucho tiempo)
- Manifestó insatisfacción pero no dijo porque
- Manifestó insatisfacción pero hablaba de atenciones anteriores

2. Que tan oportuna fue la respuesta dada a su solicitud?

Pregunta_2	N°	%
BUENA	228	59.7%
MUY BUENA	139	36.4%
REGULAR	11	2.9%
DEFICIENTE	4	1.0%
TOTAL	382	100.0%



Análisis: En conjunto el 96.1% de las personas encuestadas manifestaron haber tenido una oportunidad en la respuesta a su solicitud "buena o muy buena". Lo cual es importante al momento de medir la satisfacción en la atención dada.

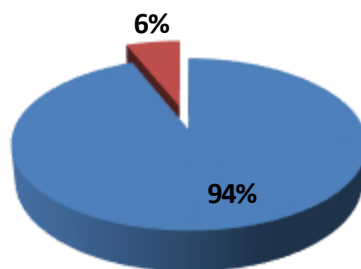
Respecto a las 15 personas que respondieron "Regular o Deficiente", estas fueron sus opiniones:

- La inconformidad era con respecto a atenciones anteriores
- Demasiado tiempo de espera (Citas a mucho tiempo)

3. Las instituciones de salud para donde se le autorizaron los servicios, lo atendieron oportunamente y le garantizaron la totalidad de los mismos?

Pregunta_3	N°	%
SI	359	94.0%
NO	23	6.0%
TOTAL	382	100.0%

Calidad y oportunidad en la prestación de los Servicios



■ SI ■ NO

Análisis: El 94% de los usuarios encuestados, manifestaron que la atención dada en la I.P.S. autorizada por el C.R.U.E. fue oportuna y estando allí les garantizaron la totalidad de los servicios requeridos por el médico tratante. Este aspecto es muy importante porque nadie sale satisfecho de la institución de salud si no le entregan todos los medicamentos o se le practican los exámenes mandados por el médico tratante.

Respecto a las 23 personas que respondieron “No”, estas fueron sus opiniones:

- No asistió porque nunca le avisaron de la cita
- No tenía para el Copago (Necesidad económica)
- Respondió haciendo énfasis a atenciones anteriores
- Respondió que “No” pero no explico causa alguna
- Le quedo pendiente una cita pero con mucho tiempo de espera
- Lo llamaron de la institución y le cancelaron la cita
- Por la edad no le pudieron hacer el examen

4. Quedo usted satisfecho (a) con la atención brindada por la institución(es) que lo atendieron?

Pregunta_4	N°	%
SI	359	94.0%
NO	23	6.0%
TOTAL	382	100.0%



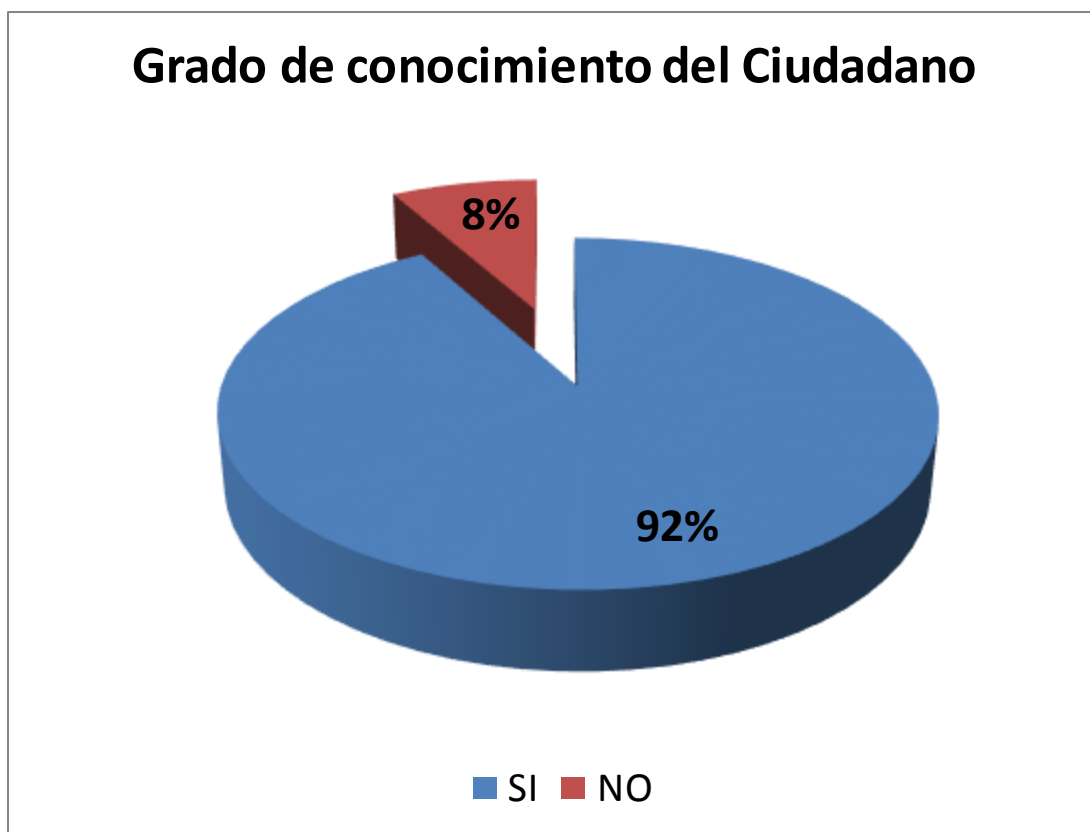
Análisis: El 94% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la atención brindada en la I.P.S. donde fueron atendidos.

Respecto a las personas que manifestaron insatisfacción, estas fueron sus opiniones:

- El personal de salud que los atendió no se ponían de acuerdo entre ellos mismos, faltaba comunicación: los baños de la habitación estaban malos y además nos cobraron unos servicios de más que no entendemos porque, quedando endeudados en la institución.
- La misma institución llamo y le cancelo el servicio y aun no se lo han prestado.

5. Usted tiene conocimiento de que los servicios de salud que le prestaron, fueron cubiertos por la Seccional de Salud de Antioquia.

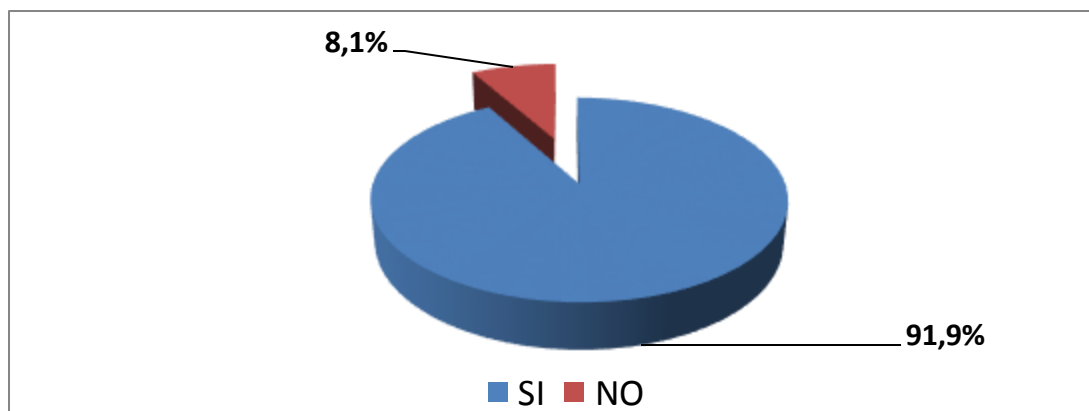
Pregunta_5	N°	%
SI	351	91.9%
NO	31	8.1%
TOTAL	382	100.0%



Análisis: Frente a esta pregunta, el 91.9% de los usuarios manifestaron conocer que los servicios prestados fueron pagados por la S.S.S.A. Aunque algunas personas no están enteradas de cómo funciona el sistema de salud en Colombia y por ende desconocen que hay detrás de una atención de servicios de salud.

6. Tiene usted algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio de trámites de autorización de servicios de salud?

Pregunta_6	N°	%
SI	26	6.8%
NO	356	93.2%
TOTAL	382	100.0%



Análisis: el 93.2% de los usuarios encuestados no realizaron sugerencias o recomendaciones porque para ellos el trámite de autorización está bien así como esta. Respecto a las 26 personas que quisieron hacer algún comentario, estas fueron sus respuestas:

- La cita quedo pendiente porque el usuario la cancelo pero prontamente realizara de nuevo el trámite de la solicitud.
- Hay inconformidad con la asignación del puntaje en la encuesta del Sisben.
- Los usuario manifiestan inconformidad porque las agendas están a mucho tiempo, sobre todo las de especialistas
- Los usuarios colocan Tutela porque no tienen capacidad económica para pagar el Copago, solicitando exoneración del mismo.
- Algunos usuarios se quejaron de la atención recibida en el Hospital San Juan de Dios de Rionegro por el mal servicio prestado en dicha institución; esto es: Baños malos, Cobran servicios que dice el usuario no le prestaron, el personal de facturación es muy grosero, no hay buena comunicación entre su mismo personal.
- Algunos usuarios felicitaron el servicio prestado en el Hospital San Vicente de Paul de Caldas.
- Algunos usuarios se quejaron manifestando que en la S.S.S.A. se demoraron para dar la orden.
- Algunos usuarios felicitaron a la S.S.S.A. por su excelente servicio a la comunidad.
- Algunos usuarios se quejaron de que no les habían avisado que tenían la cita y por esto no asistieron a la misma, perdiendo el servicio.
- Hubo usuarios a los cuales en la I.P.S. los llamaron para cancelarles la cita

- Hubo un caso donde se quejaron del Hospital del Sur sede Calatrava porque el médico tratante fue demasiado grosero.
- Algunos usuarios se quejaron de la agenda de CLOFAN porque programan las citas para mucho tiempo de espera.
- Hubo un caso de un error en la orden generada en la S.S.S.A porque dice el usuario que lo autorizado no era lo que estaba solicitando.
- Algunos usuarios no asistieron a la cita porque ya estaban afiliados a una E.P.S. Subsidiada o Contributiva.