

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que los autores Arias Paternina Liana Lizeth, Niño Piratova Alba Leyda, Rojas Alvarez Javier Alfonzo, han autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Estrategias para la Evaluación de Satisfacción del Cliente Externo en la E.S.E. Edmundo

German Arias Duarte

Arias Paternina Liana Lizeth, Niño Piratova Alba Leyda, Rojas Alvarez Javier

**Propuesta Estudio del Caso para optar el título de Especialización en Gerencia de
Instituciones en Seguridad Social en Salud**

Director

Ovidio Peña Vega

Profesional en Gestión Empresarial

Universidad Santo Tomas –Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Economía

Especialidad en Gerencia en Instituciones en Seguridad Social en Salud

2018

Contenido

	Pág.
Introducción	7
1. Estrategias para la Evaluación de Satisfacción del Cliente Externo en la E.S.E. Edmundo German Arias Duarte	9
1.1 Objetivo.....	10
1.2 Pregunta de Investigación	10
1.3 Metodología	10
1.4 Contenido del informe	11
2. Presentación de la Experiencia (Caso y/o Unidad de Analisis).....	13
2.1 Reseña histórica	13
3. Sistematización de la Experiencia	19
3.1 Situación inicial	19
3.2 Proceso de intervención	19
3.2.1 Focus Group.....	21
3.2.2 Encuesta.	21
3.2.3 Revisión Literaria.....	22
4. Resultados Arrojados por las Intervenciones.....	25

4.1 Resultados Focus Group	25
4.1.1 Resultados Encuesta.....	26
4.1.2 Situación Final.	27
5. Lecciones Aprendidas, Conclusiones o Recomendaciones	28
5.1 Lecciones aprendidas	29
5.2 Conclusiones	29
5.3 Recomendaciones	31
Referencias Bibliográficas	33
Apéndices.....	36

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Resumen de la Encuesta	26

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Focus Group realizado en la E.S.E. Edmundo German Arias Duarte del municipio Puerto Wilches	36
Apéndice B. Encuesta para medir el nivel de satisfacción del cliente externo en la E.S.E Edmundo German Arias Duarte.....	39
Apéndice C. Tabulación Encuestas servicio de Urgencias y Consulta Externa	42

Introducción

Antecedentes

En Chile el sistema de salud está conformado por dos sectores, público y privado. El público tiene cubrimiento del 80% de la población a través del Fondo Nacional de Salud, mediante el Sistema Nacional de Servicio de Salud y adicional sus redes que son 29 que corresponden a Servicios de Salud Regionales, junto con el Sistema Municipal de Atención Primaria, teniendo cubrimiento a alrededor de 70% de la población nacional. El 3% adicional está cubierto por los Servicios de Salud de las Fuerzas Armadas y el 7% restante son trabajadores independientes y sus familias que no cotizan al Fondo Nacional de Salud y que, en caso de necesidad, utilizan los servicios del sector público.

Para el caso del sector privado está conformado por las Instituciones de Salud Previsional, cubriendo aproximadamente a 17.5% de la población donde también proveen servicios a través de instalaciones tanto del sector privado como del sector público. Una mínima población paga por la atención a la salud, como particular o de su bolsillo directamente.

El sistema ha adoptado innovaciones en la red de hospitales e instituciones de salud, en gran parte se ha impulsado la participación de los usuarios a través de consejos de consulta de usuarios en los hospitales así como también a nivel de las Direcciones de los Servicios Regionales de Salud. Estos consejos tienen como fin el control social propio del establecimiento cuyo objetivo es retroalimentar la gestión y asesorar al administrador. Están constituidos por los usuarios de cada hospital junto con los trabajadores y representantes de los niveles directivos. (Becerril, 2011, pp.3-5).

A nivel general de países latinoamericanos se da prioridad a la implementación de Guías Técnicas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud y servicios médicos de apoyo, este instrumento es implementado en las diferentes etapas del proceso de atención de salud, proporcionando información sobre el nivel de calidad con referencia a la atención del servicio de salud. (Becerril, 2011, pp.3-6).

En Colombia se implementa la estrategia de medición de satisfacción al usuario en el sector salud, como son las evaluaciones de calidad de la atención y orientación, haciendo esta parte de un indicador útil para el desarrollo de diferentes programas de salud con la prestación del servicio con calidad. Con características de integridad y sistematicidad para que los resultados y sus procesos sean confiables y válidos logrando satisfacción del usuario en la atención recibida.

A nivel de Santander en las diferentes entidades prestadoras de los servicios de salud tanto públicas como del sector privado, implementan mecanismos de medición de satisfacción del usuario evaluando la calidad percibida, a través de cuestionarios y encuestas de satisfacción. Modelo que busca evaluar, detectar y establecer objetivos en la gestión del sistema de salud, ya que conocer el nivel de percepción del usuario hacia las instituciones hace que se tomen medidas correctivas a los resultados negativos de estas mismas, esto con el fin del lograr que la prestación del servicio de salud se logre dar con calidad.

Justificación

Actualmente el sistema de salud en Colombia se encuentra afectado por muchos factores económicos y sociales que están llevando a declive a diferentes instituciones en salud, razón por la cual ha venido afectando el buen nombre de las participantes al gremio de la salud.

El ministerio de salud se ha dado a la tarea de establecer normas y decretos, como son el Decreto 1011 del 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de

la Atención del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para vigilancia y el seguimiento de la calidad y la eficiencia de la prestación de los servicios de salud en las diferentes instituciones por medio de indicadores como lo es la satisfacción del usuario, desde el eje individual como colectivo. (Decreto 1011 de 2006, pp.2-17).

Es importante conocer la percepción del usuario de la prestación de los servicios de salud de cada institución, ya que de esta manera se logra detectar inconformidades y hace mejoras a las mismas. El sistema de gestión de la calidad en salud en Colombia contempla la Resolución 0256 del 2016 donde establece los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, que permitan pronosticar y facilitar la toma de decisiones en pro de la mejora continua en la prestación de la atención en salud desde las áreas administrativas y financieras. Ya que la acreditación de la institución parte de la calidad y productividad de sus servicios. Por lo cual cada institución es responsable de establecer estrategias que permiten articular los diferentes actores de la red del sistema de salud, con el fin de disminuir las barreras y problemáticas que dificultan optimizar los servicios en salud para la población en general y que lleven a cada institución a identificar, satisfacer y exceder las necesidades y expectativas de sus usuarios. (Resolución 0256 de 2016, pp.1-28).

1. Estrategias para la Evaluación de Satisfacción del Cliente Externo en la E.S.E. Edmundo

German Arias Duarte

1.1 Objetivo

Definir las estrategias para la evaluación de satisfacción del cliente externo en la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE TOMANDO COMO REFERENCIA EL NUEVO HOSPITAL DE BOCA GRANDE.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cómo lograr la implementación eficaz de la evaluación de la atención del cliente externo en la E.S.E EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, que permita la identificación de las brechas en la prestación de los servicios de salud en las áreas con mayor demanda, para contribuir a la mejora constante de la calidad brindada a los usuarios de la institución?

1.3 Metodología

La recolección de datos se realizara de manera cualitativa nominal ya que de esa forma se obtiene información semiestructurada y dinámica la cual admite hacer una observación directa de la situación con cada usuario entrevistado, permitiendo de este modo evaluar la satisfacción del servicio prestado en la institución de manera natural y de forma objetiva.

Las estrategias se definirán a partir de fuentes primarias como la observación, entrevista, revisión literaria, focusgroup y la revisión de estrategias realizadas en la E.S.E EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE vs NUEVO HOSPITAL DE BOCA GRANDE, realizando revisión de sus procesos, experiencia de los usuarios y resultados de encuestas.

De esta manera establecer los temas o ítems comunes que generan inconformidades a la hora de calificar la atención, con el fin de escoger estrategias que por medio de sus intervenciones permitan fortalecer la calidad de las experiencias en salud por parte de los usuarios en el ámbito local. Designando como población de objeto de estudio a la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE.

El método a utilizar para la recolección de información se hace entre otros de la implementación del focusgroup, la observación y recolección de información a través de encuestas. De acuerdo al resultado de este análisis se establecen las brechas en los distintos servicios de salud para definir estrategias de evaluación de la calidad en los servicios de mayor demanda. Para el análisis de la encuesta, los resultados se introducirán en una base de datos, lo que permitirá obtener estadísticas globales, por áreas de servicio. Posteriormente se trasladarán los datos a una hoja de cálculo, se tomará como referencia la Frecuencia en las respuestas, luego se construirán los gráficos y con base en estos, hacer el análisis del caso y sacar las conclusiones.

Dicho análisis se hace con base a la pregunta de investigación planteada en el estudio del caso, analizando los eventos con mayor repetición en las áreas de urgencias y consulta externa, evidenciando demoras en la asignación de citas en el área de consulta externa y las diversas inconformidades en el servicio de urgencias.

1.4 Contenido del informe

El estudio del caso está conformado por un esquema dividido en seis partes:

Introducción: compuesta por cuatro partes en las cuales se encuentran: los antecedentes y justificación; en los antecedentes se mencionan las experiencias relacionadas con el estudio del caso a nivel internacional, nacional y regional y en la justificación; se indican las razones por las cuales se eligió el estudio del caso. Posteriormente se encuentra el propósito y la pregunta investigativa; estos hacen referencia al objetivo que se desea alcanzar, respondiendo a la pregunta planteada como guía para la investigación del estudio del caso. Por último se define la metodología y el contenido del informe; a través de la metodología se logra describir el método utilizado para la recolección de la información, para el estudio del caso y finalmente en el contenido del informe se relacionan las secciones del informe haciendo un breve recuento del contenido del estudio del caso.

Título: este indica cual es el propósito del informe.

Presentación General de La Experiencia: dividida en dos segmentos: la reseña histórica; mediante la cual se describe la evolución en el tiempo que ha tenido la experiencia según la unidad de análisis y la identificación de la experiencia, la cual describe las características importantes de la organización y el área escogida para su análisis.

Sistematización de la Experiencia: fragmentadas en tres partes: situación inicial, proceso de investigación y situación final. En la situación inicial, se describe la problemática en la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, antes de la intervención realizada para el estudio del caso. Para el tema de proceso de intervención, se refiere a las intervenciones realizadas en la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, a través de fuentes primarias como lo son el

FocusGroup, entrevistas y observaciones mediante encuestas. Y como situación final; se detalla los resultados, beneficios obtenidos en el proceso de intervención.

Lecciones Aprendidas, Conclusiones o Recomendaciones: en este punto se mencionan las lecciones aprendidas en el estudio del caso, ya sean positivas o negativas, por otra parte se hacen conclusiones generales según identificación del caso escogido y por ultimo las recomendaciones de tipo gerencial y administrativo, de forma teóricas y prácticas, que tienen como fin el mejoramiento de las fallas en las que este incurriendo para este caso puntual la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE.

Referencias: detalla la bibliografía utilizada para el desarrollo del estudio del caso.

2. Presentación de la Experiencia (Caso y/o Unidad de Analisis)

2.1 Reseña histórica

El concepto de calidad no tiene una fecha de nacimiento, se ha venido desarrollando de varias formas, de acuerdo a las circunstancias y necesidades, desde los antiguos egipcios, romanos y griegos, se comienza a observar en el sector de la construcción, en la edad media época de la era industrial se evidencio en el sector productivo en fábricas, proceso de producción que provoco cambios en la gestión de la calidad. El control de calidad nace durante las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, surgiendo de la necesidad de la intercambiabilidad creado por el modelo de producción en serie. En los años 60 se adoptan las ideas y prácticas del control de

calidad japonés para producir cambios, la idea es satisfacer tanto al cliente interno como externo, realizar procesos de mejoramiento continuo y asegurar la sostenibilidad de las organizaciones en el tiempo a través de la satisfacción de todos los involucrados en su éxito. Aparecen las normas internacionales ISO que señalan los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad en una empresa; en Europa aparece la Fundación Europea para la Gestión de Calidad para impulsar la excelencia en las organizaciones europeas de manera sostenida a través de su modelo de calidad EFQM. (Dr.Gil, pp.1-20).

En Colombia, antes de la ley 100 de 1993, el sistema de salud no tenía establecidos indicadores de calidad, que fueran directamente evaluados por el cliente externo, es así como en el año 2002 a través del decreto 2309 del ministerio de salud y protección social, define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. En el cual en su artículo 29. Información a los usuarios. Con el propósito de que los usuarios de los servicios de salud se encuentren informados sobre el cumplimiento de las condiciones de habilitación, los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales fijarán en lugares visibles para los usuarios, copia del Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud debidamente radicado ante la autoridad competente y de la Certificación del Cumplimiento de tales condiciones, a partir del momento en que el Prestador de Servicios de Salud o el definido como tal haya recibido este documento.

Pasados los años y cada vez con más intención de evaluar la calidad de cada institución prestadora de los servicios de salud, el ministerio de salud y protección social, por medio del decreto 1011 del 2006, modifica el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Consagrando en su artículo 37°.-

PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD. Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos: Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud y Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.

Para el año 2016, el ministerio de salud y protección social establecen la RESOLUCION 0256 DEL 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Teniendo en cuenta lo anterior y dado que la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE está sujeta a esta normatividad (registro de los indicadores de efectividad, seguridad, experiencia de la atención y gestión del riesgo), estos son los indicadores que tienen medición interna:

- Oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Oportunidad en la asignación de cita de odontología
- Oportunidad en la atención de las citas de urgencias
- Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados
- Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas
- Tasa de infecciones intrahospitalarias
- Proporción de vigilancia de eventos adversos
- Proporción de pacientes con hipertensión controlada
- Proporción de partos remitidos a niveles superiores
- Tasa de satisfacción global del usuario

- Oportunidad en la toma de muestras de laboratorio
- Tiempo de espera de consulta de urgencias
- Razón de mortalidad materna
- Tasa de mortalidad en menores de 5 años
- Tasa de mortalidad infantil
- Producción servicio de laboratorio clínico
- Producción de servicio de salas de parto
- Producción de servicio de consulta externa
- Producción de internación (egresos)
- Producción servicio de urgencias
- Dosis de biológicos aplicados
- Porcentaje de citas incumplidas
- Número de pacientes en observación de urgencias
- Promedio día estancia
- Giro cama
- Porcentaje ocupacional
- Producción total

La resolución 0256 que a través del registro 3 establece el REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCION GLOBAL, la cual busca que a través de una encuesta realizada a los usuarios de las IPS, se pueda establecer y dar un diagnóstico de la calidad de la experiencia global de la atención en salud recibida en dicha institución. Esta medición se realiza a través de dos preguntas concretas las cuales son:

- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?
- ¿Recomendaría a sus amigos y familiares la IPS?

Estas dos preguntas deben estar por normatividad inmersas en las encuestas de satisfacción de cada IPS, en la cual se pueden agregar preguntas referentes a los servicios que presta cada institución y acorde a su nivel de atención. Para lo cual la institución realiza una encuesta enfocado a recoger información acerca de la calidad esperada en los usuarios. La cual se recoge de manera mensual y se tabula y analiza de manera trimestral. Para ser presentada a los diferentes comités y entes de control. Así mismo para la toma de decisiones y generación de planes de mejora.

Para el primer semestre del año 2018 la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, según su informe de calidad y producción para el indicador de tasa satisfacción global de los usuarios, reflejo que el comportamiento de este indicador corresponde para el primer trimestre a un 86.3% promedio cercano al estándar meta institucional. Para lo cual la institución usara como estrategia el fortalecimiento del sistemas de información y atención al usuario y educar a la familia o acompañante sobre los derechos y deberes de los mismos.

LA E.S.E EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE DE PUERTO WILCHES: presta los servicios de salud a 31.511 habitantes, su funcionamiento se viene dando desde 1947, este nació como un puesto de salud de caridad, cambiando su razón social a la mencionada anteriormente, creado mediante Acuerdo 10 de Mayo 16 de 2008.

Siendo esta una entidad pública, descentralizada, del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Cuyo objeto social es la prestación del servicio

público como parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el primer nivel de complejidad. Tiene como Misión prestar el servicio de Salud con el ánimo de satisfacer la múltiples necesidades de cada usuario, contribuyendo de este modo con el mejoramiento de la calidad de vida a las personas que solicitan el servicio y como visión está encaminada a ser un Hospital líder en centros de excelencia de baja complejidad, centrado en el ser humano, de acuerdo a la identificación de las necesidades en la población para dar solución oportuna y eficaz a través de servicios de salud de excelente calidad. Dando prioridad en su portafolio de servicios, al servicio de Urgencias.

Nuevo Hospital de Boca Grande de Cartagena de Indias:

Hasta el 8 de mayo de 2009 funciono la Institución Hospital Boca grande S.A. Desde esa fecha entro en disolución y liquidación y alquilo sus instalaciones a Promotora Boca grande, actual administración, sin embargo, su razón social es Nuevo Hospital Boca grande.

El nuevo hospital se encuentra ubicado en el barrio Boca grande de la ciudad de Cartagena de Indias, a la orilla de la playa, cuenta con un centro médico y laboratorio que sirven como apoyo para el cubrimiento de los servicios de salud a una población estimada de 967.103 habitantes incluyendo los habitantes de las islas barú y tierra bomba, población marginal de la ciudad.

Es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de alta complejidad orientados a la atención humanizada bajo estándares de calidad. Tiene como visión ser el primer centro de referencia de alta complejidad con tecnología de vanguardia y miras a la acreditación. Contando con Políticas de calidad en los servicios de salud que se ofrecen a los usuarios y sus familias, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad centrado en el mejoramiento continuo y la seguridad del paciente, alcanzando el mayor beneficio con el menor riesgo”. Cuenta con un portafolio de servicios muy

amplio donde se atiende servicios de Urgencias, Hospitalizaciones, unidad de cuidados intensivos, diversidad de Cirugías y servicios ambulatorios.

3. Sistematización de la Experiencia

3.1 Situación inicial

La E.S.E. Edmundo German Arias Darte del municipio de Puerto Wilches, carece de estrategias para la evaluación de la calidad de la prestación de sus servicios por lo cual existe la necesidad de definir estrategias de participación de los usuarios para la evaluación de sus indicadores de calidad, teniendo en cuenta que la institución es de carácter público y como única oferente del servicio de urgencias para la población tanto urbana como rural. Uno de los factores que generan la situación actual, es la implementación de evaluaciones a través de encuestas realizadas directamente por el personal profesional al usuario a la hora de la prestación del servicio, lo cual generan sesgos en los resultados de la evaluación de la calidad de la prestación del servicio.

Adicionalmente se carece de mecanismos o estrategias de participación ciudadana, en el proceso de evaluar objetivamente el servicio.

3.2 Proceso de intervención

Se realizó una gira académica a la ciudad de Cartagena el día 5 de abril. Visitando el hospital de Boca grande, específicamente a la oficina de experiencia en la satisfacción del cliente, en la cual laboran tres profesionales de la salud como son: dos psicólogas, una trabajadora social, a los cuales se les realizó entrevista verbal sobre el proceso de evaluar la satisfacción del usuario, donde manifestaron que por cada servicio se aplica una encuesta teniendo en cuenta que en cada servicio se realizan diferentes actividades. De esta manera se puede identificar necesidades y brechas en la prestación de las mismas, con estas encuestas discriminadas por servicios se busca disminuir PQR, realizando planes de mejoras, a partir de los planes de mejora que surgen de acuerdo a los resultados de estas encuestas. Así mismo teniendo en cuenta la cantidad de usuarios en cada servicio se aplica a una muestra del 10 % de pacientes por servicio de manera personalizada, teniendo en cuenta los días de hospitalización o tiempo de los tratamientos que llevan en la institución, logrando respuestas efectivas.

Igualmente se hace la aclaración que el único personal que tiene contacto con el análisis de encuestas es el personal del servicio de calidad. Este proceso se realiza mensualmente, desarrollándose por etapas diarias en promedio de 5 a 7 encuestas por día, considerando que a mayor recolección de encuesta, mayor es la posibilidad de lograr los resultados esperados, una vez recolectadas las encuestas se hace la tabulación, posteriormente se hace el análisis con el comité de calidad, conociendo los resultados, se aplica plan de mejora para los resultados negativos. Favoreciendo al buen desarrollo en la prestación del servicio de salud en la institución.

Para su realización se tienen en cuenta los costos del personal de atención al usuario conformado por 3 personas, el equipo de calidad conformado por 5 personas y el personal que

realiza las encuestas en cada área y los costos generados por el consumo de papelería para cada encuesta.

En la E.S.E EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, se realizó observación, entrevista y focusgroup, fuentes primarias que permitieron evaluar la percepción del cliente frente a la prestación del servicio. El proceso de intervención constó de estas etapas o herramientas:

3.2.1 FocusGroup. Este proceso se realizó en las instalaciones de la E.S.E EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE con la participación de un moderador, usuarios invitados y observadores pertenecientes a la institución. Se contó con lista de preguntas y consentimiento informado para poder ejecutar la actividad, en la cual se siguió una mecánica, se realizaron preguntas objetivas, se registraron respuestas grabadas en audio y de manera escrita.

Los factores que favorecieron esta intervención puntual fueron:

- Fácil acceso a las instalaciones de la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE y disposición para realizar la intervención
- Colaboración y disposición por parte de los participantes respondiendo las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad.
- Buenas condiciones físicas para el desarrollo de la actividad.
- Propositiones por parte de los participantes para posibles planes de mejora.

Los factores desfavorables fueron:

- No participación de todas las personas convocadas

3.2.2 Encuesta. Se realizó una entrevista a través de una encuesta anónima, en la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, la cual constaba de preguntas enfocadas a medir la

calidad percibida por los usuarios a la hora de recibir servicios de salud en la institución, en las áreas de urgencias y de consulta externa. Los resultados fueron tabulados por cada una de la respuesta y por servicio. Para de esta manera hacer un análisis de las condiciones actuales que percibe el usuario y priorizar aquellas donde existe mayor inconformidad.

Inversión de la Intervención

- La inversión de esta intervención consiste en material de oficina como papelería utilizada para diligenciar las encuestas y bolígrafos.
- No requirió contratación de personal para entregar y recibir las encuestas ya que uno de los estudiantes participe del estudio de caso, labora en la institución.

Los factores que favorecen la intervención son:

- Disposición de los usuarios para diligenciar la encuesta.
- Respuestas concretas que evidencian las falencias tanto de talento humano como de calidad en los servicios evaluados.
- Permite que los usuarios expresen sus inconformidades frente a la prestación del servicio de salud

Los factores que desfavorecen la intervención son:

- Mala interpretación de la información por parte de los usuarios, debido al nivel sociocultural existente en el sector, afectación que delimita la observación esperada.

3.2.3 Revisión Literaria. Los resultados de los indicadores de calidad de las diferentes IPS son todos aquellos enmarcados en la resolución 0256 del año 2016. Ya anteriormente

mencionada en el documento. Cabe resaltar que en la visita realizada al HOSPITAL DE BOCAGRANDE solo se nos fue suministrada información acerca del de las estrategias de recolección de datos y medición de la satisfacción del usuario en cada uno de sus servicios, ya que para la solicitud de resultados de gestión de la calidad de la institución era necesario que la persona responsable administrativamente de esta área fuera quien nos hubiera recibido la visita, pero en el momento de la realización se encontraba en la ciudad de Bogotá rindiendo informe ante la superintendencia de salud, siendo esta la información brindada por el coordinador médico en ese momento.

La E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE, permitió tener conocimiento acerca de sus indicadores de calidad correspondiente al primer semestre del año 2018 y al reporte SIHO correspondiente al segundo trimestre del año 2018, el cual al momento de realizar revisión se encontraron los siguientes resultados:

- Para la pregunta de ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Total de personas encuestadas: 540

Total de usuarios que respondieron buena o muy buena: 466

El análisis de estos resultados nos lleva a concluir que un 86, 2 % de los usuarios califican su experiencia como buena o muy buena a la hora de recibir los servicios en salud, frente a un 14,6 que califica como mala o muy mala la experiencia a la hora de recibir servicios de salud en la institución. A lo cual según este informe no enfatiza en que servicio ocurre esta inconformidad.

Es importante aclarar que la pregunta anterior obedece al único indicador de calidad que por normatividad es cargada a la página del sistema de información hospitalaria SIHO, donde todas

las instituciones de salud están obligadas a cargar de manera trimestral la información respectiva a temas de calidad, seguridad y producción.

Los factores que favorecieron esta intervención son:

- Fácil acceso a la información e informes de calidad de la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE.
- La obtención de los indicadores de calidad del reporte a SIHO de la E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE del segundo trimestre del año 2018.
- Conocimiento acerca de las estrategias de recolección de información en ambas instituciones de salud.
- Oportunidad de interactuar con el equipo interdisciplinario que conforma la oficina de calidad del NUEVO HOSPITAL DE BOCAGRANDE.
- Acceso a la información de primera mano de los procesos y estrategias de calidad que se realizan en las instituciones.
- Recolección de evidencia de la intervención en audio y de manera física de las intervenciones realizadas.

Los factores que desfavorecen la intervención son:

- En el NUEVO HOSPITAL DE BOCAGRANDE, no se logró obtener información acerca de los resultados de calidad, debido a la confidencialidad con la que manejan el tema y el mayor obstáculo, la imposibilidad de hacer contacto directo con el personal de calidad, debido a su ausencia en su momento.
- Tiempo limitado para obtener información, ya que para lograr un encuentro con el personal de calidad se debía programar días después, según programación de la gira.

4. Resultados Arrojados por las Intervenciones

4.1 Resultados FocusGroup

A través de esta fuente primaria se logró percibir alto grado de inconformidad por parte de los usuarios en el manejo de asignación de citas, tanto que se da la oportunidad de que el usuario diera su opinión desde su perspectiva en una posición gerencial y considera que le haría cambios al mecanismo utilizado de entrega de citas, debido a que en la actualidad se toman diariamente y sólo de manera presencial. Por otra parte se observa inconformidad en el servicio de urgencias, resultado que sirve para hacer seguimiento e identificar las fallas persistentes de la prestación del servicio en esta área. Otra insatisfacción del usuario que marca el 100%, es la falta de interés por parte del personal de la E.S.E al momento de recibir un tratamiento médico, resultado que no es claro con respecto a las opiniones dadas del personal profesional y el trato por parte del mismo, ya que opinan que el personal es idóneo y dan buen trato en la prestación del servicio. Se deduce que en la población existe un bajo nivel académico lo cual se evidencia en la mala interpretación frente al tema propuesto a calificar. Debido a este resultado se toma la decisión de utilizar como fuente de observación las encuestas, y de esta manera evidenciar las barreras descubiertas en la prestación del servicio en la institución.(Detalle y Ampliacion de la intervención del Focus Group, se encuentra en Apéndice A.)

4.1.1 Resultados Encuesta. Para la observación se toma una muestra de 50 usuarios (lo que corresponde al 25 % de usuarios que a diario consultan en la institución), los cuales son divididos en partes iguales en las áreas de urgencias y consulta externa, tomando medidas de calificación según escala; donde 1 = malo 2 = regular 3 = bueno. Con el fin de observar el comportamiento de los servicios más importantes prestados en la institución.

Se observa que tanto en el servicio de urgencias como en el de consulta externa los usuarios reciben buen trato por parte del personal y lo consideran capacitado para realizar los servicios en la E.S.E, también perciben instalaciones, elementos, productos o equipos adecuados.

En cuanto a la asignación de citas médicas se observa inconformismo en los dos servicios, siendo mayor en el servicio de consulta externa.

Frente a las respuestas a las solicitudes, quejas requerimientos realizadas por los usuarios, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 1.

Resumen de la Encuesta

Resumen De La Encuesta	Urgencias		Consulta Externa	
	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO
Según percepción de los usuarios, la institución cumple con las normas de aseo	44%	56%	36%	84%
Referente al tiempo de espera en los servicios	52%	36%	16%	84%
El usuario califica la experiencia respecto al servicio de salud prestado		60%		84%

Se deduce que en el área de urgencias es donde más se perciben inconformidades, frente al tema de aseo, tiempos de espera en la atención y la experiencia respecto al servicio recibido de la E.S.E. Así mismo se evidencia que en el servicio de consulta externa en el proceso de asignación de citas existe gran inconformidad por parte de los usuarios siendo esto una barrera

para los procesos de mejora de la calidad. (Detalle y Ampliación de la intervención de la Encuesta se encuentra en Apéndice B.)

4.1.2 Situación Final. A través de las intervenciones se logró obtener conocimiento acerca de la situación actual referente a calidad que tiene la E.S.E. Así mismo se logró observar desde diferentes perspectivas la percepción de los usuarios frente a los procesos que maneja la institución para la prestación de sus servicios de salud.

Se logró identificar que las intervenciones incentivan a favorecer la institución en ámbitos como:

- El buen posicionamiento de los usuarios frente a la institución.
- La participación de la comunidad en los procesos de mejora continua de la institución.
- Las mejores relaciones con la comunidad y demás grupos de interés.
- Permite la captación y fidelización de los usuarios.
- Permite comparaciones entre instituciones de diferentes niveles y régimen.

Frente a los logros obtenidos mediante la ejecución de las intervenciones son:

- Apropia herramientas de medición de la satisfacción del usuario externo.
- Logra identificar resultados concretos que benefician al cliente interno para la toma de decisiones y proposición de planes de mejora.
- Mejora en la comunicación; por medio del focusgroup se logró escuchar al cliente, se tomó en cuenta su aporte y experiencia, lo cual ayuda a crear una cultura de comunicación abierta y retroalimentación recurrente.

- Crea compromiso de aplicar las herramientas y estrategias, para que estas sean implementadas, evaluadas, mejoradas y tengan seguimiento de manera periódica dentro del proceso de mejora continua.
- Genera cambios; según resultados encontrados se pueden realizar cambios, a nivel interno del ámbito administrativo, logístico, de infraestructura o de recurso humano.
- Fomenta el desarrollo; las diferentes oportunidades de desarrollo que se pueden dar a los empleados que prestan el servicio, con el objetivo de atender exitosamente la demanda del servicio.

Los cambios que se dieron en la institución son:

- El acercamiento directo al cliente externo para conocer sus inquietudes e inconformidades.
- Propuestas para la mejora continua frente a los resultados negativos encontrados.
- Identificación de las necesidades de los usuarios a la hora de demandar servicios en salud.

Por medio del estudio de este caso y de la implementación de las fuentes primarias utilizadas, se logra validar la situación actual de la E.S.E. con la situación inicial, teniendo en cuenta que inicialmente se desconocía como se encontraba posicionada la E.S.E, frente al cliente externo, dejando claro el alcance del campo de acción, según las fortalezas y debilidades de la institución a la cual se aplica plan de mejora, logrando disminuir la problemática existente.

5. Lecciones Aprendidas, Conclusiones o Recomendaciones

5.1 Lecciones aprendidas

- Durante el desarrollo de la especialización se logran obtener experiencias que permiten ampliar conocimientos que apoyan al crecimiento profesional y personal de cada uno de los participantes, experiencias, como la oportunidad de llevar a cabo, a realizar una gira académica en las diferentes instituciones de salud y el desarrollo del estudio del caso, permiten conocer más a fondo la realidad del sistema de seguridad en salud en Colombia.
- Se identifican requisitos e indicadores mínimos normativos requeridos por los diferentes entes de control en el sistema de gestión de la calidad para las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia, buscan garantizar el acceso, oportunidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios.
- Se toma como referencia instituciones de mayor nivel de complejidad las cuales permiten detallar y evaluar la calidad del servicio frente a la gestión que realiza la E.S.E.
- Con base a los resultados obtenidos, se propone desarrollar acciones para la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.
- Se encontraron algunos sesgos en los resultados deseados, debido a factores socioeconómicos y culturales en la región, aspectos a tener presentes en la realización de futuras intervenciones para garantizar el fácil entendimiento en los participantes.

5.2 Conclusiones

-FALENCIAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Dentro del análisis desarrollado, se hallaron algunas falencias en la prestación del servicio y este obedece básicamente a fallas en el sistema de asignación de citas, lo que dificulta el acceso a los usuarios, generando contratiempos e indisposición entre la comunidad impactada por la ESE, situación que deteriora o afecta el buen funcionamiento y el servicio prestado por parte de la E.S.E. Para ello se deben trazar estrategias y herramientas en aras de lograr mejoras en la asignación de citas médicas.

-NECESIDAD DE EQUIPOS

Actualmente en el área de Urgencias no se está aplicando de forma debida y/o ágil el protocolo de clasificación Triage, esto genera fallas en la priorización y clasificación de los usuarios al momento de su atención, generando demoras e incomodidades en el servicio prestado; por ello se requiere el equipo técnico para mejorar con esta clasificación.

-IMPLEMENTACION y/o FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO HUMANO DEL AREA DE CALIDAD

Hoy día la ESE no cuenta con un área de Calidad dentro de su estructura administrativa y con base en el análisis desarrollado, se hace evidente la necesidad de la implementación de un departamento o área de calidad; este proceso se encuentra en proceso de ejecución.

-EL NIVEL SOCIOCULTURAL DE LA POBLACION IMPACTADA ES BAJO

El municipio y las áreas circunvecinas presentan altos niveles de pobreza y analfabetismo dentro de sus habitantes, situación que genera especialmente estas condiciones:

1. en ocasiones comportamientos inadecuados al momento de demandar o utilizar los servicios de la ESE (incumplimiento de las normas)
2. mal entendimiento (mal interpretación) de las instrucciones administrativas

3. mal entendimiento (mal interpretación) de las indicaciones médicas

Esta situación descrita, genera inconvenientes en el momento de la prestación del servicio y una inadecuada percepción del servicio de la ESE por parte de la mayoría de los usuarios, llegando a afirmar que la entidad no se preocupa por la salud de la población.

5.3 Recomendaciones

- Las intervenciones demuestran que la administración de la E.S.E. debe generar canales de comunicación con el usuario y no solo basarse en las encuestas de satisfacción requeridas dentro de la normatividad que existe para medir estándares e indicadores de calidad, sino también mejorar la oficina de CIAU (Central de Información y Atención al Usuario), para optimizar los procesos dentro de la institución y satisfacer las necesidades del cliente externo.
- Se sugiere que la institución implemente modalidades de solicitud de citas médicas, probar alternativas como citas telefónicas entre otras opciones que contribuyan al mejoramiento a la problemática de mayor impacto presentadas especialmente en el área de consulta externa.
- Se recomienda trabajar en procesos educativos de fortalecimiento continuo para el talento humano de la institución, especialmente en temas relacionados con empoderamiento, sentido de pertenencia, comunicación asertiva, sinergia, servicio al cliente y trato humanizado, esto con el fin de mejorar la comunicación y la empatía entre el cliente interno, contribuyendo a la prestación del servicio eficaz.

- Educar a los usuarios sobre derechos y deberes en salud, buscando la participación ciudadana en los PQRSF y formulación de planes de mejora.
- Se sugiere implementar cambios estructurales del espacio de recepción y solicitud de citas médicas, así como la oficina CIAU.
- Se propone trabajar en el fortalecimiento de los procesos de participación social en salud con cada uno de los actores.

Referencias Bibliográficas

- Avalos GMI. La Evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: consideraciones teóricas y metodológicas.. Calidad y Gestión de Servicios de Salud. 2010 Septiembre; 9(1)
- Becerril: Sistemas de Salud de Chile. Año 2011. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800009
- Decreto 1011. [Ley 100 de 1993]. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Promulgación: Año 2006. Ministerio de la protección social. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
- Gas A. Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. Cir. 2008 abril; 76(187-196).
- Gil: Antecedentes y perspectiva de la calidad total, año 2009. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL <http://gilhazas.webs.com/calidadtotal.htm>
- Guía Técnica, Ministerio de Salud Perú, año 2011. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- J. M. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Med. Hered. 2001 Diciembre; 12(3).
- Ley 100 de 1993. Sistema de Seguridad Social Integral. Promulgación: 23 diciembre de 1993. Diario Oficial 41.148. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

- Olivar, Rueda, Rueda: Encuesta Satisfacción de Usuarios de Servicios, año 2007. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/286/1/Encuesta_satisfaccion_usuarios_servicio_de_urgencias_hospital_local_norte_ISABU.pdf
- Ortiz, Pérez: Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Usuario, año 2015. [consultado el 2 de marzo de 2018] URL <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160187.pdf>
- Pezoa: Departamento de estudio y desarrollo, año 2012. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL http://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/articles-7392_recurso_1.pdf
- Pezoa: Departamento de estudio y desarrollo, año 2014. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf
- Psicol.AM. Lat. Psicología para América Latina. Año 2006. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014
- Resolución 0256 de 2016. Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Promulgación: Año 2016. [Ministerio de Salud y protección social]. [Consultado el 2 de marzo de 2018] URL <http://www.acreditacionensalud.org.co/sua/Documents/Resoluci%C3%B3n%200256%20de%202016%20SinfCalidad.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Focus Group realizado en la E.S.E. Edmundo German Arias Duarte del municipio Puerto Wilches

Fecha Realización: Junio 27 Del 2018

Lugar: E.S.E. EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE

Municipio: Puerto Wilches

Hora: 9:00 a.m.

Número de participantes: 7

Moderador: JAVIER ROJAS

Instrumento: Consentimiento Informado Y Grabadora

- Se inicia dándole a conocer a las personas la dinámica del FOCUS GROUP, sus integrantes y el consentimiento informado.
- Se le asigna un número a cada persona, para ser identificada cada una de sus respuestas.
- Se procede a realizar las preguntas:

Preguntas

1. ¿Considera usted que es fácil obtener cita médica en la E.S.E. EGAD?
2. ¿Considera usted que el personal profesional que atiende en la E.S.E. Es el idóneo?

3. ¿El trato que recibe del personal de la E.S.E EGAD es amable?
4. ¿Cómo califica la atención en el servicio de urgencias?
5. ¿Cuándo ha estado en un tratamiento médico, el personal de la E.S.E se ha preocupado por su salud?
6. ¿Si usted fuera el gerente del hospital a cuales servicios le haría cambios?

Participantes:

PARTICIPANTES	NOMBRE Y APELLIDOS
PARTICIPANTE 1	HORTENSIA TURIZO PALLAREZ
PARTICIPANTE 2	MARISOL PALLAREZ TURIZO
PARTICIPANTE 3	YENIFER CARRILLO
PARTICIPANTE 4	SINDY BAGAROZA CAÑAS
PARTICIPANTE 5	SANDY ENARA LOPEZ
PARTICIPANTE 6	DALIA PAEZ PEINADO
PARTICIPANTE 7	EUGENIA CELIA MANRIQUE

Tabulación FocusGroup

	PREGUNT A 1	PREGUNT A 2	PREGUNT A 3	PREGUNT A 4	PREGUNT A 5	PREGUNT A 6
RESPUESTAS	¿Considera usted que es fácil obtener cita médica en la E.S.E. EGAD?	¿Considera usted que el personal que atiende en la E.S.E. Es el idóneo?	¿El trato que recibe del personal de la E.S.E EGAD es amable?	¿Cómo califica la atención en el servicio de urgencias?	¿Cuándo ha estado en un tratamiento médico, el personal de la E.S.E se ha preocupado por su salud?	¿Si usted fuera el gerente del hospital a cuales servicios le haría cambios?
PARTICIPANTE 1	NO	SI	SI	BUENO	NO	Horario de entrega de citas medicas
PARTICIPANTE 2	SI	SI	SI	BUENO	NO	Atención al cliente
PARTICIPANTE 3	NO	SI	SI	NO HA UTILIZADO EL SERVICIO	NO	Horario de entrega de citas medicas
PARTICIPANTE 4	SI	SI	SI	MALO	NO	Horario de entrega de citas

						medicas
PARTICIPANTE 5	NO	SI	SI	MALO	NO	Horario de entrega de citas medicas
PARTICIPANTE 6	NO	SI	SI	MALO	NO	Horario de entrega de citas medicas
PARTICIPANTE 7	NO	SI	SI	MALO	NO	Mejorar infraestructura para el acceso al área de facturación
CONSIDERACIONES:						
% CONFORME	29.6	100 %	100 %	28, 5 %	0%	
% INCONFORME	71.4	0	0	71.4 %	100 %	71 % horario de entrega de citas

Apéndice B. Encuesta para medir el nivel de satisfacción del cliente externo en la E.S.E**Edmundo German Arias Duarte.**

Ámbito Territorial: MUNICIPIO DE PUERTO WILCHES.

Tipo de encuesta: directa.

Tipo de Muestreo: mediante entrevista personal

Perfil de los entrevistados: mayores de 18 años

Cuestionario Individual:

Fecha de Elaboración: Julio 23 del 2018

Categoría de Respuestas: Nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala: 1 = MALO 2 = REGULAR 3 = BUENO

Elaboración de Resultados: Hoja de cálculo

El objetivo: es conocer la opinión de los usuarios frente a la satisfacción de los servicios prestados en la E.S.E EDMUNDO GERMAN ARIAS DUARTE. La veracidad de los datos obtenidos es fundamental para lograr resultados esperados y lograr proponer estrategias de mejoramiento en la calidad del servicio prestado en la institución.

Se plantean 8 preguntas, considerado que cubren los aspectos más significativos y comunes en la prestación del servicio de salud.

1. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?, esta pregunta sirve para obtener un indicador global de la calidad del servicio de salud, prestado por el profesional conocedor y capacitado para prestar el servicio en la institución.

2. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado para realizar los servicios? Esta pregunta permite valorar la opinión del usuario frente al personal como profesional prestador del servicio de salud.
3. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?, esta pregunta mide el cumplimiento con los requerimientos básicos para la prestación del servicio de salud.
4. ¿Cómo considera usted el servicio de entrega de citas médicas en la institución?, esta pregunta permite valorar el estado del servicio específico.
5. ¿Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?, esta pregunta valora la importancia por parte de la institución para resolver los diferentes requerimientos del usuario.
6. ¿Cómo califica el aseo en la institución?, esta pregunta permite conocer el estado de higiene implementado en la institución.
7. ¿Cómo califica el tiempo de espera para su atención?, esta pregunta valora el cumplimiento de la atención en tiempos oportunos.
8. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta área?, esta pregunta permite conocer el grado de satisfacción del usuario frente a los servicios recibidos en la institución.

El tamaño de la muestra se definió tomando un promedio de usuarios atendidos diariamente y de allí se tomó el 50 % para practicar la encuesta. Designando el 25% para el área de urgencias y el otro 25% para el área de consulta externa.

Formato Encuesta:

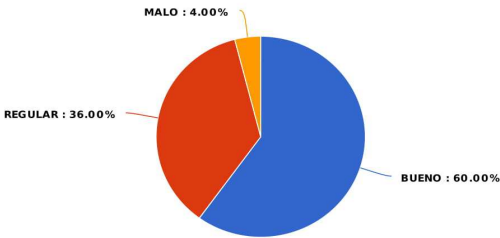
 E.S.E. EDMUNDO GERMÁN ARIAS DUARTE Puerto Wilches / NIT. 890201724-6												
Apreciado usuario le invitamos a diligenciar esta encuesta que tomará solo cinco minutos, esta nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios; los datos registrados se manejarán de forma anónima y con la debida prudencia. Muchas gracias												
Si ha vivido la experiencia citada, marque con una X su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala:												
1 = MALO 2 = REGULAR 3 = BUENO												
FECHA:										BUENO 1	REGULAR 2	MAL O 3
1. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?												
2. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado para realizar los servicios?												
3. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?												
4. ¿Cómo considera usted el servicio de entrega de citas médicas en la institución?												
5. ¿Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?												
6. ¿Cómo califica el aseo en la institución?												
7. ¿Cómo califica el tiempo de espera para su atención?												
8. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta área?												
Tiene alguna sugerencia o comentario:												
FECHA DE ELABORACIÓN:					RESPONSABLE:			FECHA DE REVISIÓN:				
Julio 23 del 2018					Liana Arias Paternina, Alba Leyda Niño y Javier Rojas							

Apéndice C. Tabulación Encuestas servicio de Urgencias y Consulta Externa

Encuesta Realizadas al Servicio de Urgencias

¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?

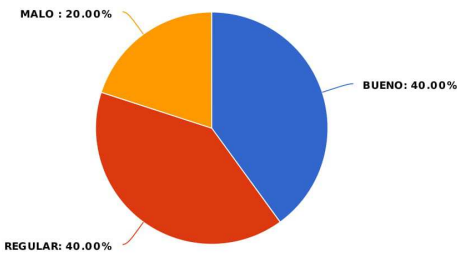
Se observa que el 60% del total de la muestra, correspondiente a 25 encuestas designada al área de urgencias, 15 usuarios califican que es bueno, seguido de 9 usuarios que opinan regular, evidenciándose solo el 4% como malo. Se deduce que los usuarios perciben buen trato por parte del personal de la E.S.E.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas	
BUENO	60.00%	15	Total de participantes	25
REGULAR	36.00%	9		
MALO	4.00%	1		

¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado para realizar los servicios?

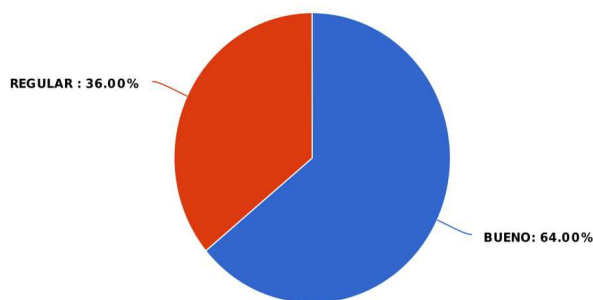
Se obtiene como resultado el 40% equivalente a 10 usuarios con calificación buena, igual cantidad de usuarios para la calificación regular con un 40% y 5 usuarios dan calificación mala correspondiente al 20%. Quiere decir que los usuarios perciben que el personal de la institución es apto para la prestación del servicio.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas	
BUENO	40.00%	10	Total de participantes	25
REGULAR	40.00%	10		
MALO	20.00%	5		

¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?

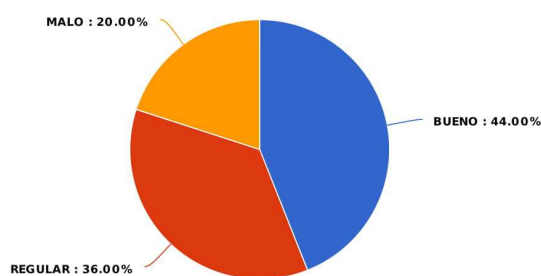
El 64% equivalente a 16 usuarios de 25 personas encuestadas responden bueno y el restante que corresponde al 36% responden regular. Evidenciando que los usuarios perciben una instalación adecuada al igual que elementos y equipos empleados para prestación del servicio de salud.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
BUENO	64.00%	16	Total de participantes 25
REGULAR	36.00%	9	

¿Cómo considera usted el servicio de entrega de citas medicas en la institución?

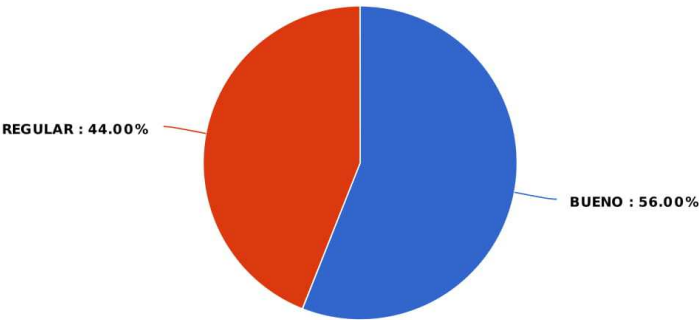
De 25 encuestados, 11 usuarios, equivalente a 44% opinan que es bueno, seguido de 9 usuarios, que es igual al 36% opinan que es regular y 5 usuarios que corresponden al 20% opinan ser malo el servicio de entrega de citas médicas en la institución. Resultado que permite observar que a pesar de arrojar un resultado positivo, este está por debajo de un 50%, sumadas las calificaciones bueno y malo estos dos dan como resultado el 56%, siendo un resultado negativo. Lo cual se logra detectar que existen fallencias en los mecanismos de asignación de citas utilizados actualmente.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
BUENO	44.00%	11	Total de participantes 25
REGULAR	36.00%	9	
MALO	20.00%	5	

¿ Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

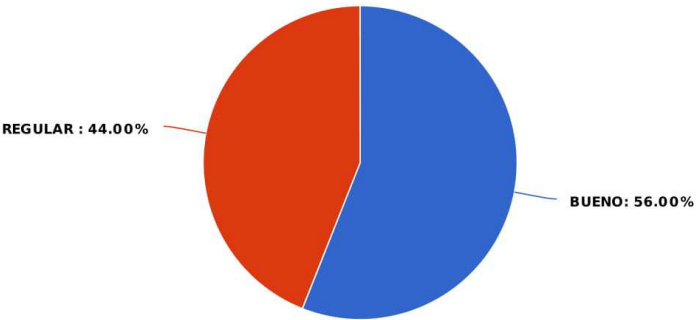
El 56% de la muestra, correspondiente a 14 usuarios con opiniones buenas y el 44% que corresponde a 11 encuestados, dicen encontrar respuestas acordes a su solicitud, queja o requerimiento. Según los resultados los usuarios encuentran en la institución respuestas a sus inconformidades.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
BUENO	56.00%	14	Total de participantes 25
REGULAR	44.00%	11	

¿ Como califica el aseo en la institución?

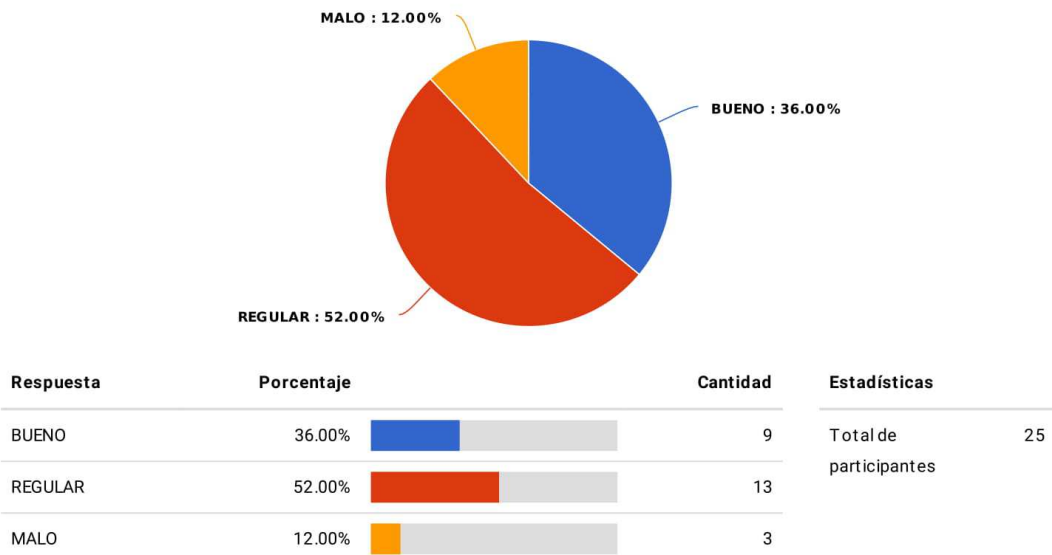
14 usuarios encuestados que es igual al 56% opinan bueno y 11 usuarios que es igual al 44% opinan regular, frente a la calificación que le dan al aseo en la institución. Resultado que permite observar que a pesar de los resultados obtenidos, siendo estos resultados positivos, la E.S.No cumple con normas de higiene ya que por ser una institución prestadora servicios de salud debería arrojar resultados 100% buenos.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
BUENO	56.00%	14	Total de participantes 25
REGULAR	44.00%	11	

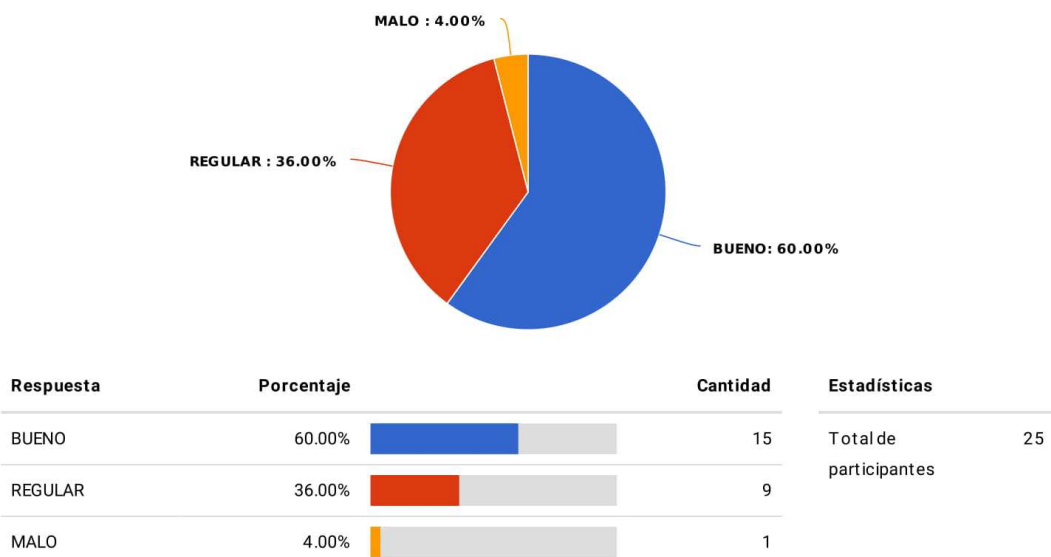
¿Cómo califica el tiempo de espera para su atención ?

Se obtiene calificación buena de 9 encuestados que corresponden a un 36%, seguido de la calificación regular de 13 encuestados correspondiente al 52%, donde la calificación mala es la mas baja, dada por 3 usuarios, correspondiente al 12%. En el área de urgencias el tiempo de espera para la atención es buena y regular, siendo la calificación regular la de mayor porcentaje, se evidencia que si existe congestión en el servicio pero puede ser controlable.

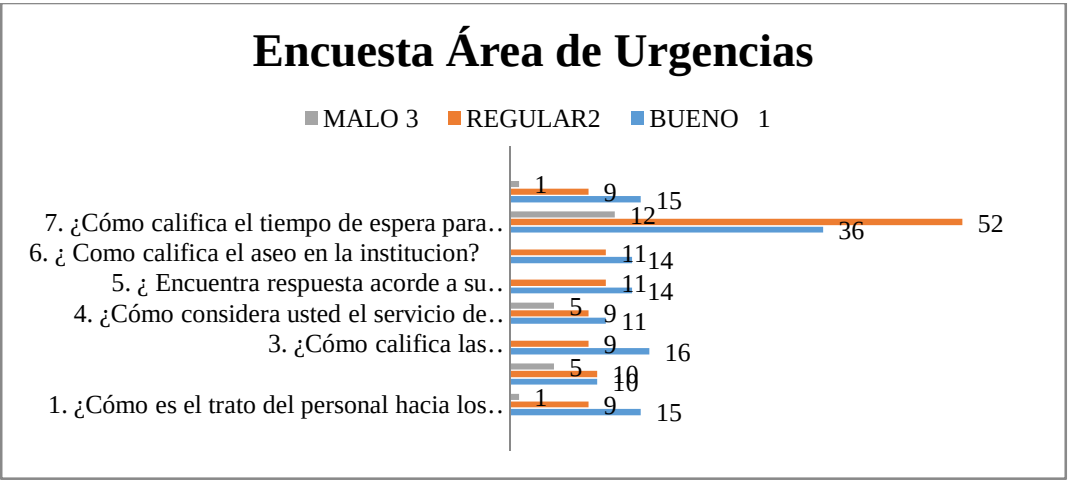


¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta area?

Del total de los encuestados 15 usuarios que corresponden al 60% opinan bueno, 9 usuarios siendo igual al 36% opinan regular y solo un usuario opina que es malo. Significa que el usuario califica la experiencia respecto a los servicios de salud recibido en el área de urgencias, como buenos a pesar de ser regular el tiempo de espera para su atención.



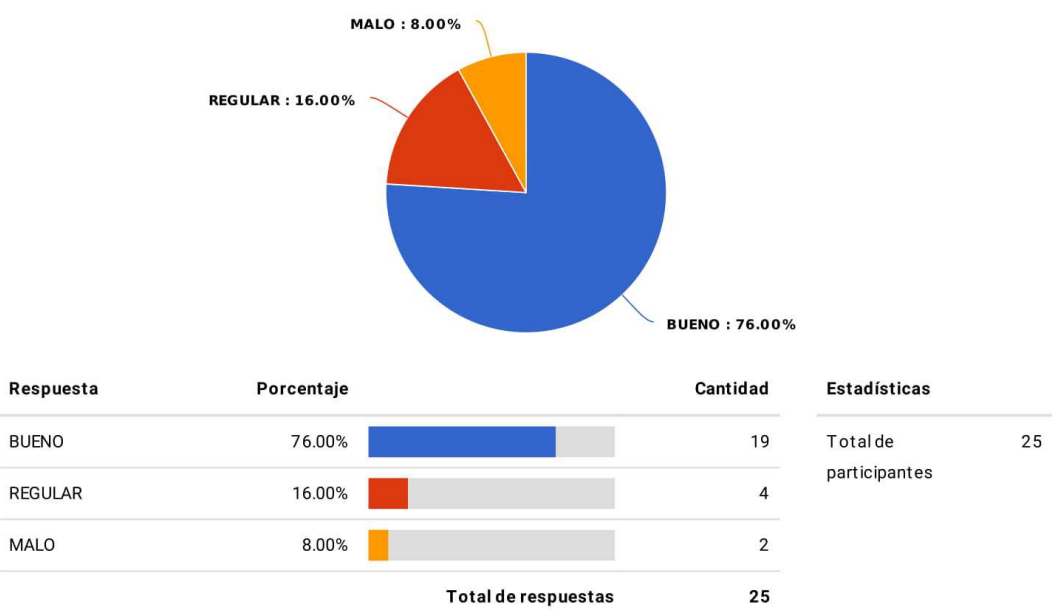
Encuesta General del Área de Urgencias



Encuesta Realizadas en Consulta Externa

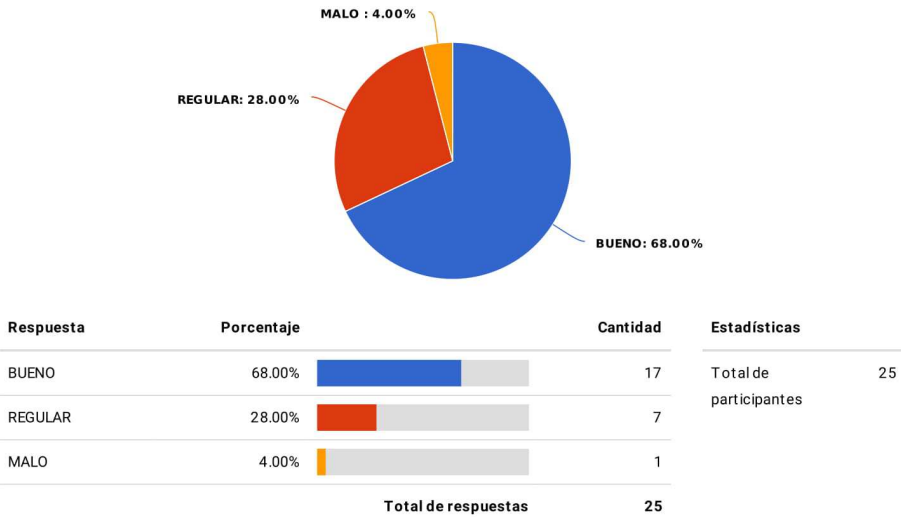
1 ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?

Se observa que el 76% del total de la muestra, correspondiente a 25 encuestas designada al área de urgencias, 19 usuarios califican que es bueno, seguido de 4 usuarios que opinan regular, evidenciándose el 8% como malo. Se deduce que los usuarios perciben buen trato por parte del personal de la E.S.E.



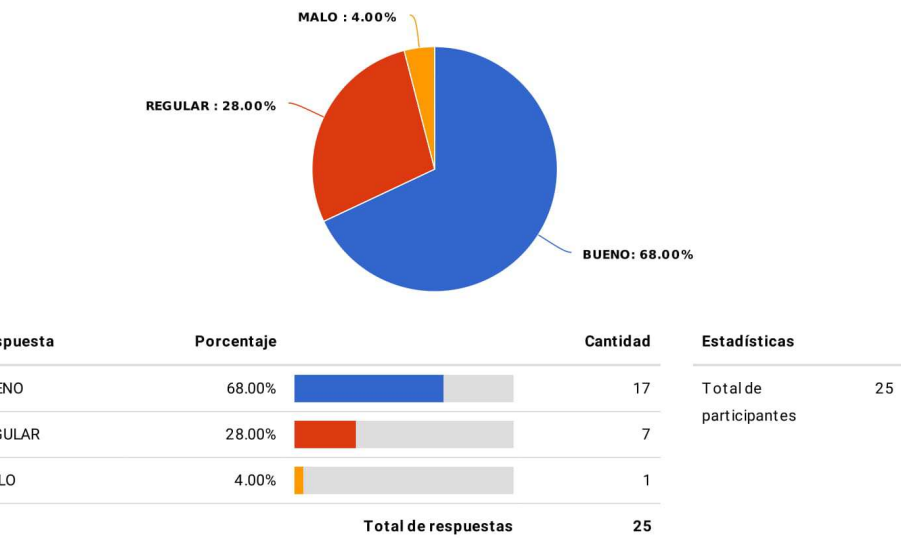
2 ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado para realizar los servicios?

Se obtiene como resultado el 68% equivalente a 17 usuarios con calificación buena, el 28% conformando por 7 usuarios responden regular y solo un 4% correspondiente a 1 usuario opina ser malo. Quiere decir que los usuarios perciben que el personal de la institución es apto para la prestación del servicio.



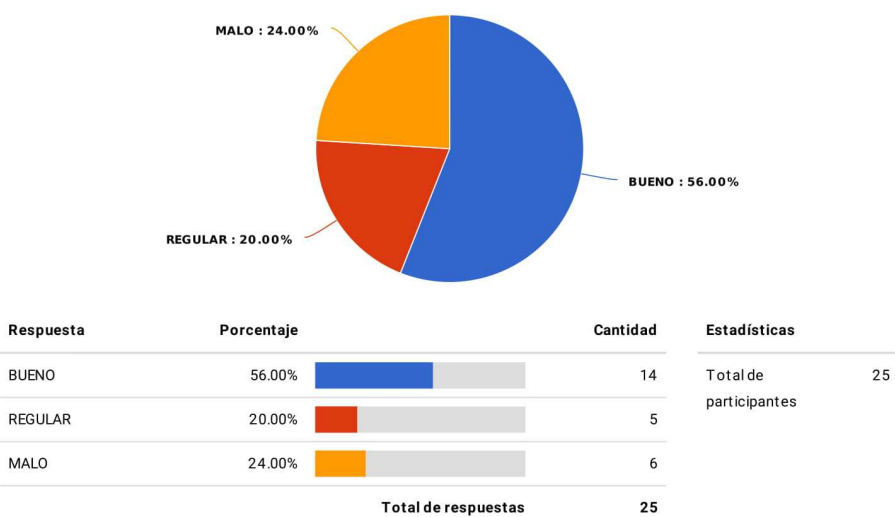
3 ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?

El 68% equivalente a 17 usuarios de 25 personas encuestadas responden bueno, 7 usuarios que corresponde al 28% responden regular y 1 persona que corresponde al 4% opina malo. Evidenciando que los usuarios perciben una instalación adecuada al igual que elementos y equipos empleados para prestación del servicio de salud.



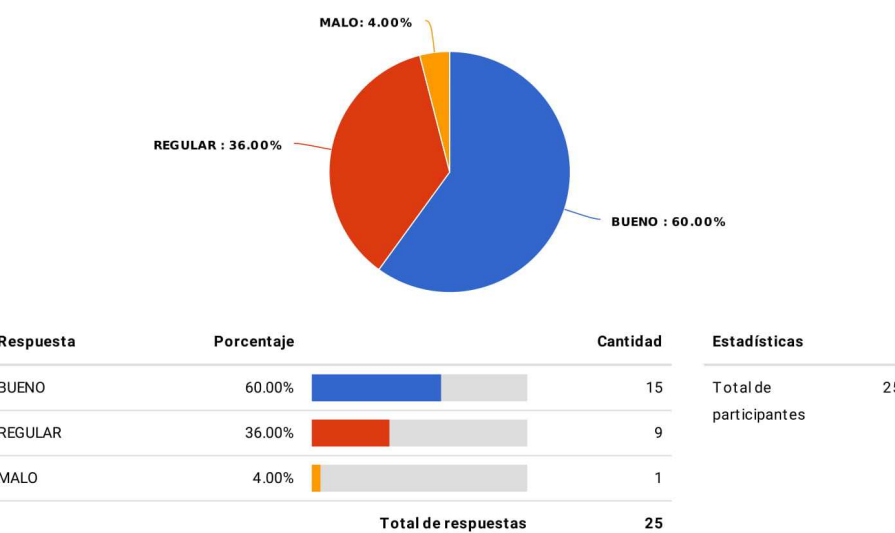
4 ¿Cómo considera usted el servicio de entrega de citas medicas en la institución?

De 25 encuestados, 14 usuarios, equivalente a 56% opinan que es bueno, seguido de 5 usuarios que es igual al 20% opinan que es regular y 6 usuarios que corresponden al 24% opinan ser malo el servicio de entrega de citas médicas en la institución. Resultado que permite observar que el servicio es bueno con una calificación superior al 50%, se recomienda hacer seguimiento al porcentaje que opina que el servicio es malo porque es posible que existen falencias en los mecanismos de asignación de citas utilizados actualmente.



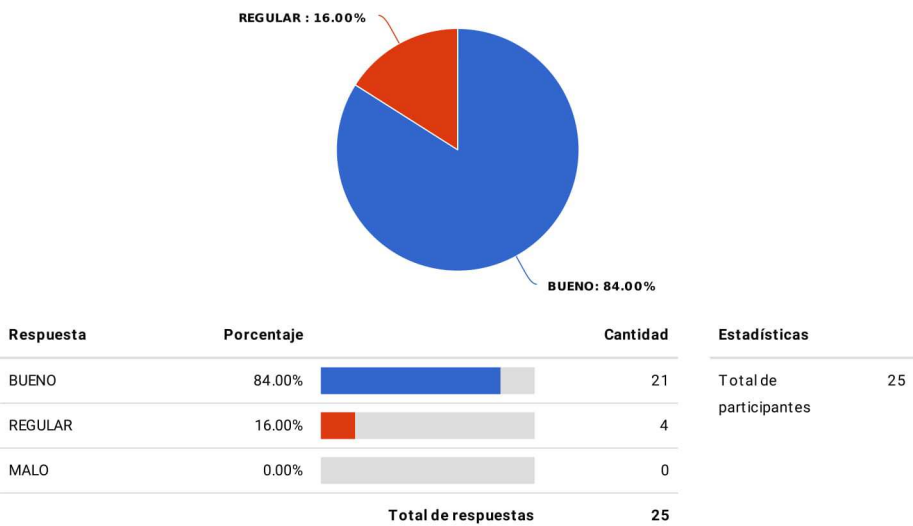
5 ¿ Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

El 60% de la muestra, correspondiente a 15 usuarios con opiniones buenas, el 36% que corresponde a 9 encuestados y el 1% corresponde a un usuario, dicen encontrar respuestas acordes a su solicitud, queja o requerimiento. Según los resultados los usuarios encuentran en la institución respuestas a sus inconformidades.



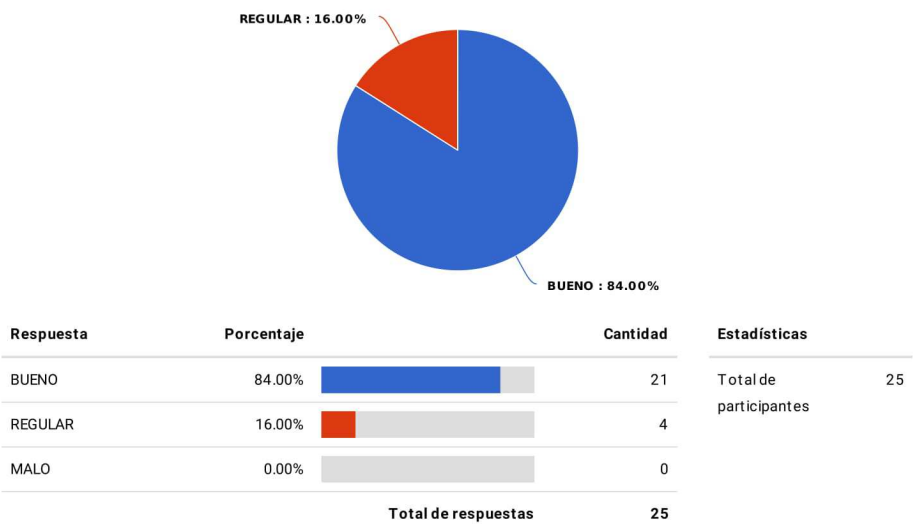
6 ¿ Como califica el aseo en la institución?

21 usuarios encuestados que es igual al 84% opinan bueno y 4 usuarios que es igual al 16% opinan regular, frente a la calificación que le dan al aseo en la institución. Resultado que permite observar que en consulta externa el personal percibe buen aseo en la institución.



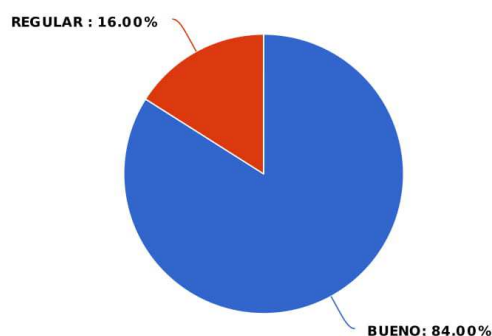
7 ¿Cómo califica el tiempo de espera para su atención ?

Se obtiene calificación buena de 21 encuestados que corresponden a un 84%, seguido de la calificación regular de 4 encuestados correspondiente al 16%. Lo cual significa que en el área de consulta externa el tiempo de espera para la atención es buena.



8 ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta área?

Del total de los encuestados 21 usuarios que corresponden al 84% opinan bueno, 4 usuarios siendo igual al 16% opinan regular. Significa que los usuarios califican la experiencia respecto a los servicios de salud recibido en el área de consulta externa, como buenos.



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
BUENO	84.00%	21	Total de participantes 25
REGULAR	16.00%	4	
MALO	0.00%	0	
Total de respuestas		25	

Encuesta General del Área de Consulta Externa

