

**Implementación de estrategias desde el servicio en salud para evitar no conformidades por
calidad en Colmedicos S.A.S**

Karol Tatiana Montero y Lina María Hincapié García

Universidad Santo Tomas

Facultad de economía, Auditoria en salud

Luz Adriana Restrepo

Bogotá D.C, Colombia

Mayo de 2023

Título: Implementación de estrategias desde el servicio en salud para evitar no conformidades por calidad Colmedicos S.A.S

Resumen

El objetivo de la mayoría de las Instituciones Prestadoras de Salud es realizar cada uno de sus procesos administrativos y asistenciales de forma eficiente y que esto les permita manejar correctamente su recurso financiero, recurso humano, infraestructura y demás recursos con los que cuenta la institución.

Es por ello que el desarrollo del proyecto busca la implementación de estrategias para disminuir la insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de Colmedicos SAS, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios por medio de encuestas de satisfacción en contactos claves en la prestación del servicio.

La educación y la capacitación del personal para evitar y disminuir los errores en cada una de las atenciones se convierte en una inversión a futuro para la institución junto con las demás actividades informativas y prácticas que debe realizar para poder minimizar errores humanos que se presentan y aumentan la NO calidad en la prestación del servicio.

Abstract

The objective of most Health Providing Institutions is to carry out each of their administrative and care processes efficiently and that this allows them to correctly manage their financial resources, human resources, infrastructure and other resources that the institution has.

That is why the development of the project seeks the implementation of strategies to reduce user dissatisfaction in the provision of the Colmedicos SAS service, taking into account the perception of users through satisfaction surveys in key contacts in the provision of the service.

The education and training of the staff to avoid and reduce errors in each of the attentions becomes an investment in the future for the institution along with the other informative and practical activities that must be carried out in order to minimize human errors that arise and increase the NO quality in the provision of the service.

Palabras Claves

- **Experiencia.**
- **Salud**
- **Calidad**
- **Usuario**

Introducción

El presente trabajo pretende abordar e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios durante la prestación de los servicios de salud en la IPS COLMEDICOS SAS, de esta forma poder implementar estrategias que permitan disminuir progresivamente las no conformidades en la prestación de los servicios. La experiencia de los usuarios en la prestación de los servicios en salud es fundamental para identificar falencias tanto administrativas como asistenciales en la institución y con esto se busca disminuir la brecha del conocimiento, mejorando los procesos a partir de investigaciones de mercado, incluyendo el diseño de cuestionarios y entrevistas, implementando sistemas efectivos de retroalimentación del cliente, donde se incluyen encuestas de satisfacción y análisis de las necesidades.

Colmedicos busca generar una mejor experiencia en sus usuarios a través de la prestación de los servicios con calidad, para el desarrollo investigativo se realiza una fase diagnóstica donde se aplican 3.018 encuestas de satisfacción durante tres contactos específicos con los usuarios para conocer su percepción, su satisfacción e identificar la calidad brindada desde el proceso de atención al usuario y así poder abordar la problemática con el despliegue de diferentes estrategias que buscan disminuir la No calidad en la prestación del servicio.

En el presente documento, se desarrollará con los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios desde la fase diagnóstica hasta los resultados obtenidos, los datos serán presentados a través de gráficas, tablas y análisis de la información recolectada en el desarrollo del proyecto.

Planteamiento del problema

La experiencia del servicio se ha convertido en uno de los temas principales para la atención en salud, la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ,s.f)) define la experiencia del paciente como las interacciones que un paciente tiene con el sistema de atención en la salud. Esto incluye atención de planes de salud, así como el trato al personal médico y hospitalario. La experiencia del paciente incluye aspectos que los pacientes valoran cuando buscan atención médica. Por lo tanto para este proyecto se desea medir la experiencia de los usuarios de Colmedicos S.A.S en cada uno de los puntos de contacto que se tienen con el proceso de atención al usuario y así desarrollar estrategias para evitar la no calidad en la prestación del servicio.

Pregunta Problema

¿Cuál es la percepción global de los usuarios durante la atención de los servicios de salud en la IPS Colmedicos y qué impacto tiene la no conformidad en la atención prestada?

Objetivo General

- Implementar estrategias para mejorar la experiencia del servicio teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el proceso investigativo.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la satisfacción global del usuario por medio de las encuestas de satisfacción propuestas para la fase diagnóstica.
- Identificar la causa de la insatisfacción del usuario con precisión para el abordaje de estrategias con el proceso de atención al usuario.
- Identificar la calidad brindada en la atención de los colaboradores del proceso de atención al usuario.

Marco teórico

Al abordar la problemática de las no conformidades por calidad en la prestación de los servicios de salud, donde se busca mejorar la experiencia del servicio de los usuarios, es necesario revisar diferentes proyectos investigativos y teorías planteadas a nivel nacional o internacional, como por ejemplo:

Se busca incorporar el punto de vista del paciente para la elaboración del diseño de los procesos de calidad. La satisfacción y la calidad percibida son conceptos cercanos; ambos se organizan comparando expectativas y percepciones en el proceso. De aquí que la tendencia actual es considerar la satisfacción del paciente como el resultado de comparar la percepción que posee sobre la atención de salud, con los estándares personales de lo que él considera una atención mínima aceptable. Es poco frecuente que se realicen estudios intra- hospitales y entre hospitales con la misma metodología que permitan comparar varios centros a bajo costo con el propósito de identificar áreas de mejora. (Villagarcia, Delgadillo, Arguello, Villanueva et al., 2017)

Las formas en que las personas viven su atención de salud, lo que piensan sobre los servicios y el aporte que pueden hacer son temas poco explorados, en un modelo de atención que prioriza los indicadores sanitarios vinculados a la enfermedad, y que se articula en torno a sistemas de diagnóstico y paquetes de tratamiento rígido. Esto reproduce una profunda asimetría en las decisiones, desde la interacción clínica hasta las políticas de salud. (Montenegro, Bravo, Rodriguez, Dois et al, 2021)

La cantidad de casos de estudio sobre patient experience se ha incrementado durante los últimos años. Así como los proveedores de reconocido prestigio que incorporan buenas prácticas de patient experience; por ejemplo la Mayo Clinic dispone de un departamento de Experiencia del Paciente, que coordina las acciones que se realizan en este sentido. Además, se debe tener en cuenta que existen evidencias de que el enfoque de satisfacción del paciente, asociado solamente a la calidad de servicio, no es suficiente para mejorar los outcomes sanitarios. Se ha demostrado, por ejemplo, que seguir estándares de calidad ISO en hospitales no necesariamente mejoraba la satisfacción de los pacientes.

Es decir, el patient experience busca mejorar la experiencia en el proceso global, desde el primer contacto al sistema hasta las altas ambulatorias. Teniendo en cuenta elementos como: el cross cultural awareness y la importancia de la empatía. En definitiva, la trazabilidad de la experiencia del paciente en cada episodio y actores implicados se hace obligatoria. (Gascón, 2017)

<https://www.fundacionisys.org/es/blogs/profesional/el-rincon-de-la-evidencia/274-la-experiencia-de-paciente-nuevo-paradigma-en-la-atencion-sanitaria>

El concepto de calidad del servicio ha sido ampliamente debatido, sus primeras concepciones se orientaron a definirlo desde criterios medibles y verificables centrados en la oferta, enfoque que se conoce como calidad objetiva. Bajo la necesidad de generar cambios a esta concepción, a partir de los trabajos de Gronroos en 1982 y 1994, se enfatizó en la importancia de la interacción activa entre el comprador y el proveedor, este enfoque introdujo la importancia de la percepción del usuario en la calidad de los servicios. Desde esta perspectiva, la calidad

percibida de los servicios hace referencia a las percepciones y consideraciones subjetivas de los usuarios sobre las características objetivas de los servicios. Se han realizado diferentes estudios en torno al constructo calidad de servicio orientados a determinar sus dimensiones constitutivas, Donabedian propone tres componentes de la calidad asistencial.

- Componentes técnicos: Tiene que ver con el uso de la ciencia y la tecnología en el abordaje de un paciente.
- Componente interpersonal: Indica que las relaciones que se establecen entre las personas deben estar orientadas en normas y valores sociales, influenciadas por códigos éticos de los profesionales y por las expectativas de las personas.
- Aspectos confort: Son todos los elementos del entorno que proporcionan a los usuarios una atención comfortable.

Parasuraman, et al., plantearon el modelo SERVQUAL, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida para desarrollar un instrumento cuyo propósito fue cuantificar la calidad del servicio a partir del abordaje de cinco dimensiones: Confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad.

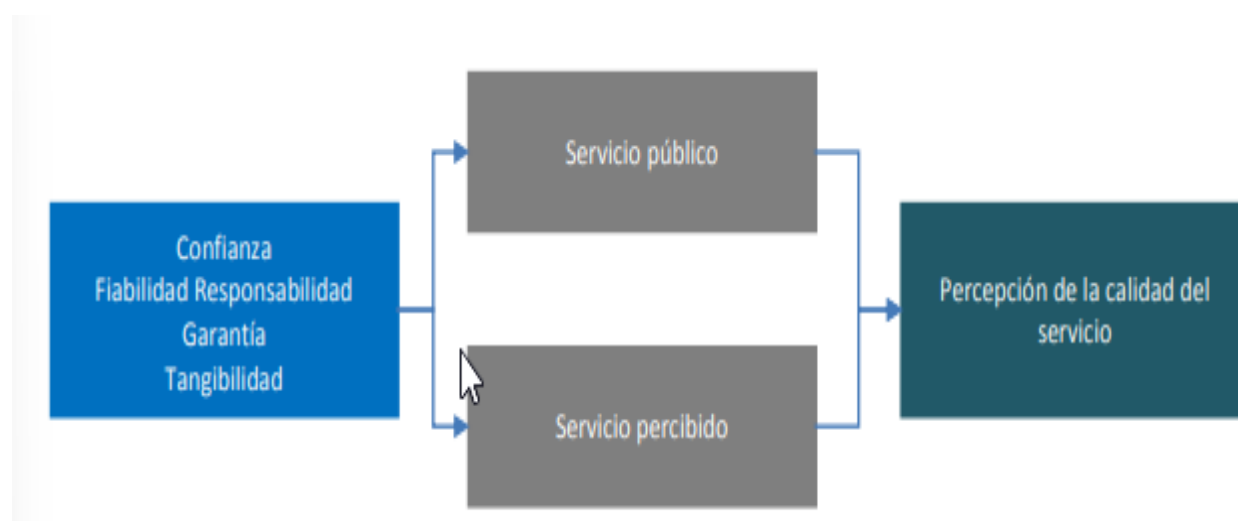


Figura 1. Dimensiones del Modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Berry y Parasuraman

Teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por Parasuraman et al., se desarrolló un estudio cualitativo en el que participaron usuarios de primer nivel de atención del municipio de pasto .Esta investigación tuvo por objeto conocer las percepciones frente a la atención sanitaria recibida con el fin de identificar los aspectos que inciden en la calidad desde las experiencias subjetivas de los usuarios, como un aporte a los servicios e instituciones de salud que posibiliten el fortalecimiento de la atención. (Chamorro,Cepeda, Fajardo et al., 2018)

Metodología

Colmedicos es una IPS líder, que marca tendencia en servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo ofreciendo servicios de medicina preventiva y medicina laboral, con una amplia experiencia que se plasma en una trayectoria de más de 35 años, logrando un reconocimiento superior caracterizado por establecer estándares de atención de alta calidad; con una proyección enfocada a brindar soluciones a los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo en pro al desarrollo de empresas de diferentes sectores, garantizando así llegar a varias ubicaciones del territorio nacional por medio de sedes propias y de Red Nacional con IPS aliadas.

En Colmedicos, son conscientes de que hacen parte fundamental de los procesos y buscan ser una extensión de amabilidad, calidad y buen servicio para los clientes y usuarios.

De acuerdo a lo anterior, Colmedicos buscar mejorar la experiencia de sus usuarios durante la prestación de los servicios de salud, por esto el proceso investigativo inicia con una fase diagnóstica, donde se aplican 3.018 encuestas a los usuarios en las diez sedes de la IPS Colmedicos en la ciudad de Bogotá, las encuestas se aplican de la siguiente manera:

- Se aplican 932 encuestas de satisfacción en el filtro inicial, es decir cuando el usuario llega a la sede donde va a ser atendido, allí se valida la cita asignada para dar el ingreso a las instalaciones.

- El segundo momento para la aplicación de las encuestas de satisfacción es la atención en la recepción donde se facturan los exámenes que serán realizados al usuario y se indican los pasos a seguir para la prestación del servicio , allí fueron aplicadas 1.073.
- Por último se aplican 1.013 encuestas de satisfacción para conocer la percepción general durante la atención en la prestación del servicio, es decir estas encuestas fueron aplicadas cuando el usuario finaliza el proceso y pide su salida.

Estas encuestas se dividen por los tipos de exámenes que tienen los usuarios ingreso, control o egreso, cada encuesta en los diferentes momentos cuenta con varias preguntas específicas.

Filtro inicial

- ¿Consideras que el servicio de atención fue el adecuado?, si la respuesta es No, indícanos el motivo.
- ¿Qué nos recomendarías para mejorar nuestro servicio?

Recepción

- ¿Quién te atendió?
- ¿Cómo fue la información brindada por recepción?
- ¿Consideras que el servicio de atención en recepción fue el adecuado?, si la respuesta es NO indica el motivo.
- ¿Qué nos recomendarías para mejorar nuestro servicio?

General

- Con base en tu experiencia hoy ¿Cómo calificarías nuestra atención?
- ¿Qué nos recomendarías para mejorar nuestra atención?

Posterior a esto se realiza la tabulación de la información, se hacen los análisis correspondientes y se proponen las estrategias para abordar la problemática identificada.

Enfoque :

Cuantitativo

El enfoque que hemos escogido para el desarrollo del proyecto es cuantitativo el cual tiene las características necesarias para desarrollar la investigación a través de datos que pueden ser medibles y analizados para dar respuesta a la problemática planteada.

- Este tipo de estudio nos permite realizar una recopilación de datos que se fundamenta en la medición de variables o conceptos obtenidos desde la fase inicial del proyecto.
- El estudio cuantitativo sigue un patrón predecible y estructurado y permite tomar decisiones críticas según el proceso de recolección de datos.
- Permite identificar y analizar el comportamiento de la problemática que se está analizando y poder implementar procesos o estrategias necesarias (Fernandez,2016)

Tipo de estudio :Exploratorio

El tipo de estudio que hemos escogido para el desarrollo de la investigación es exploratorio el cual nos permite llevar a cabo el desarrollo de los objetivos que se han trazado y poder desarrollar la investigación de forma más precisa y detallada. A Continuación se presentan diferentes definiciones de varios autores que confirman las características que puede tener una investigación de tipo exploratoria.

Weiers, Ronald. Esta investigación tiene por objeto ayudar a que el investigador se familiarice con la situación problema, identifique las variables más importantes, reconozca otros cursos de acción, proponga pistas idóneas para trabajos posteriores y puntualice cuál de esas posibilidades tiene la máxima prioridad en la asignación de los escasos recursos presupuestarios de la empresa. En pocas palabras, la finalidad de los estudios exploratorios es ayudar a obtener, con relativa rapidez, ideas y conocimientos en una situación. Es un tipo de investigación extremadamente útil como paso inicial en los procesos de investigación.

Kinnear-Taylor. La investigación exploratoria es el paso inicial en una serie de estudios diseñados para suministrar información en la toma de decisiones. El propósito de esta investigación es formular hipótesis con referencia a los problemas potenciales y oportunidades presentes en la situación de decisión. Esta investigación es apropiada cuando los objetivos incluyen la identificación de problemas u oportunidades, el desarrollo del problema o de una oportunidad vagamente identificada, la adquisición de una mejor perspectiva sobre la extensión de las variables, establecimiento de prioridades, lograr perspectivas a nivel gerencial y de

investigación, identificar y crear cursos de acción y la recolección de información sobre problemas asociados.

Zikmund, William. Esta investigación se conduce para aclarar la naturaleza de los problemas ambiguos cuando la gerencia descubre un problema general, pero podría requerir una investigación para comprender mejor las dimensiones del problema, la cual ayudaría a realizar el análisis. Por lo general, la investigación exploratoria se conduce con la expectativa de que se requerirá una investigación subsecuente para proporcionar dicha evidencia concluyente. En resumen, podríamos decir que es una investigación inicial y está conducida para aclarar y definir la naturaleza de un problema.

Camacho da Silva, Ilda. Es aquella que proporciona al investigador mayor información sobre el problema; es decir, mediante esta investigación se define clara y profundamente la situación problema, identificando las variables de mayor importancia que afecten directa e indirectamente al desarrollo de la investigación y, por supuesto, ayudar a obtener mayor conocimiento de aquello que estamos estudiando a fin de lograr los mayores beneficios con esta investigación, la cual se podría afirmar que es una de las más importantes en la etapa inicial.

Fuentes de información

La principal fuente que utilizaremos para la recopilación de información son las 3.18 encuestas realizadas en las diferentes fases de contacto desde la fase diagnóstica a cada uno de los usuarios sobre la experiencia que han recibido en la prestación del servicio en la IPS y de esta manera generar las estrategias y planes de acción para generar una experiencia positiva en los usuarios durante la prestación del servicio.

Población y muestra si aplica.

El desarrollo de la investigación se realizará a través de las encuestas realizadas a los usuarios de Colmedicos S.A.S con una muestra de 3.018 usuarios, en diferentes fases de la prestación del servicio.

Población encuestada: 3.018 Usuarios

Población atendida: 20.213

POBLACIÓN ENCUESTADA	POBLACIÓN ATENDIDA	%	TOTAL
3018	21453	100%	7,11

La tabla anterior representa la información de las encuestas que se realizaron las últimas dos semanas del mes de Enero desde el 14 hasta el 28 del mismo mes, la población encuestada corresponde a un 7.11% del total de la población atendida durante este mismo periodo de tiempo.

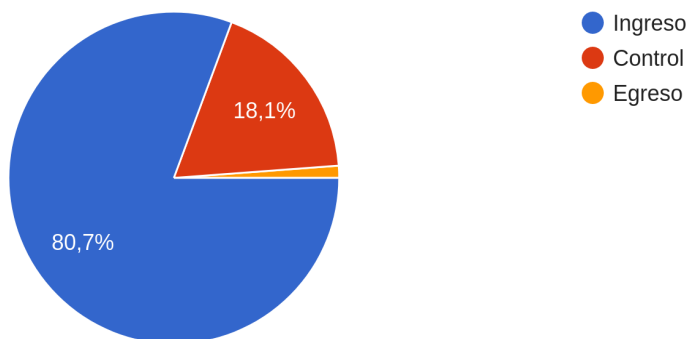
Resultados

Es importante resaltar que Colmedicos S.A.S es una IPS que presta servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo de manera particular, sus clientes hacen parte de los diferentes sectores económicos, quienes envía a sus colaboradores a realizarse exámenes de ingreso, control o egreso.

Encuestas de satisfacción filtro inicial

Como se mencionó en el desarrollo de la metodología, se realizaron las primeras encuestas de satisfacción en el filtro inicial con un total de 932 respuestas, estas fueron clasificadas de acuerdo al tipo de exámenes que se iban a realizar los usuarios, encontrando que el 80,7% de los usuarios encuestados tenían exámenes de ingreso, el 18,1% de los usuarios aspiraban a exámenes de control y solo el 1,2% se presentaron para exámenes de egreso, así como se muestra a continuación en la gráfica 1.

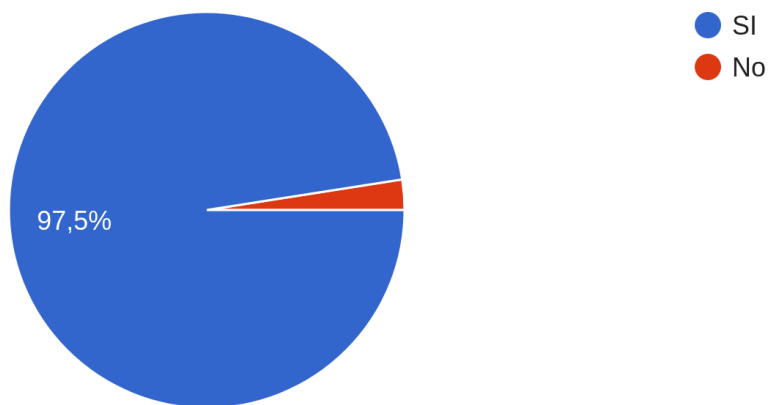
Examen
932 respuestas



Gráfica 1. Tipos de exámenes

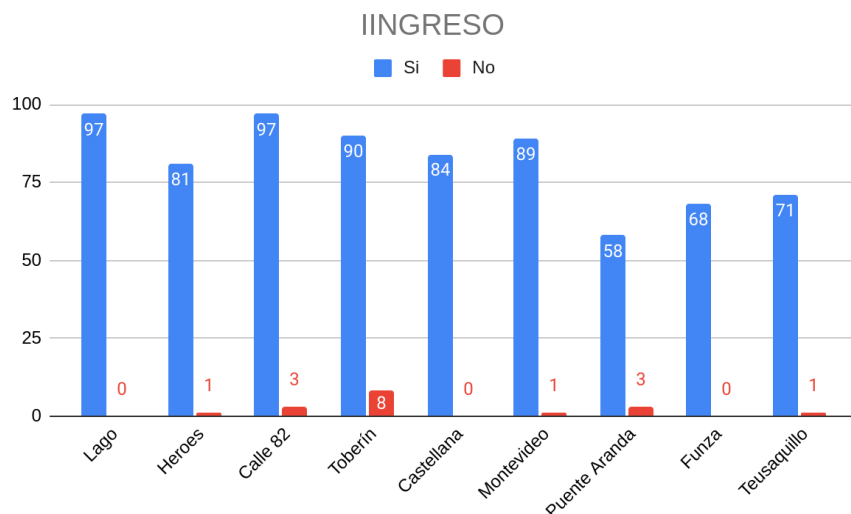
La primera pregunta de estas encuestas fue ¿Considera que el servicio de atención fue el adecuado?, donde el 97,5% de los usuarios contestó SÍ y el 2,5% contestó No, resultados que se pueden apreciar en la gráfica 2.

¿Consideras que el servicio de atención fue el adecuado?
932 respuestas



Gráfica 2. Responderes primera pregunta.

El comportamiento de esta respuesta en las diferentes sedes se evidencia en la gráfica 3, donde se muestra que las mayores respuestas negativas de los usuarios que tenían exámenes de ingreso están en las sedes de Toberín, Calle 82 y Puentes Aranda.



Gráfica 3. Primera pregunta exámenes de ingreso

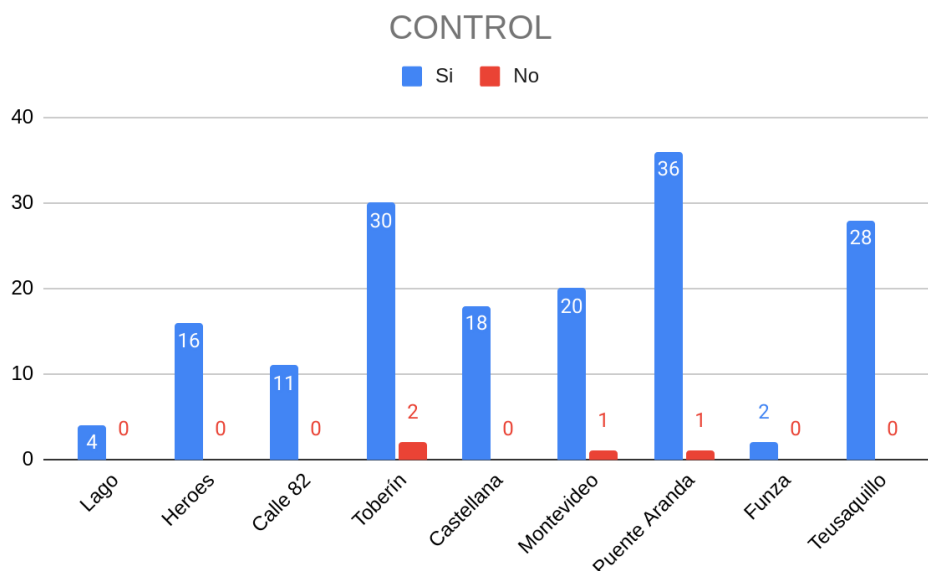
Como el objetivo de la investigación es identificar la No calidad del servicio prestado, a los usuarios de exámenes de ingreso que contestaron NO se les solicitó ampliar su respuesta indicando el motivo de insatisfacción, dentro de las opciones que se dieron a los usuarios están: No hay distanciamiento, tiempos de espera, medidas de bioseguridad u otra. En la tabla dispuesta a continuación se resaltan comentarios con respecto al trato recibido en el filtro inicial, también se encuentran respuestas enfocadas a tiempos de espera.

Heroes	• Tiempos de espera
Calle 82	• Falta de cordialidad • Tiempos de espera • No hay espacios para la atención

Toberin	• Frío esperando afuera • Instalaciones • 2= Medidas de bioseguridad • 4= tiempos de espera
Montevideo	• Tiempos de espera
Puente Aranda	• No hay distanciamiento • No cordialidad, muy tosca • No le parece que la gente se deba atender afuera.
Teusaquillo	• Tiempos de espera

Tabla 1. Primera pregunta exámenes de ingreso No Calidad en filtro inicial

El comportamiento de las respuestas de los usuarios que aspiraban a los exámenes de control, se muestra en la gráfica 4, allí se evidencia nuevamente que la sede Toberín cuenta con el mayor número de respuestas negativas, seguido por Montevideo y Puente Aranda.



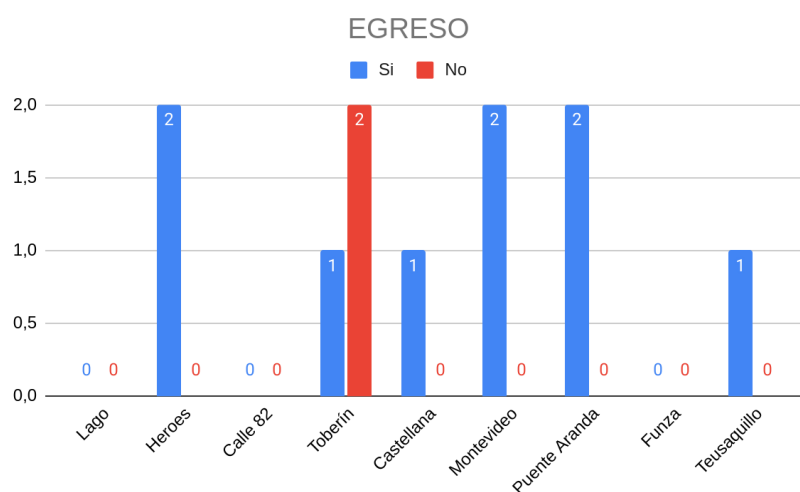
Gráfica 4. Primera pregunta exámenes de control

Al realizar la ampliación de la información en las respuestas donde se evidencio no calidad en la atención, se señala que para los usuarios sigue siendo muy importante la orientación en la prestación del servicio y los tiempos de espera.

Toberin	(2)No hay nadie en puerta dando información
Montevideo	Tiempos de espera
Puente Aranda	Tiempo de espera, no se deberían atender en la calle, no hay desinfección de sillas

Tabla 2. Primera pregunta exámenes de control No Calidad en filtro inicial

En la primera pregunta para los usuarios que asisten para exámenes de egreso se evidencia el comportamiento reiterativo de respuestas negativas en la sede Toberín, lo que se evidencia en la gráfica 5.



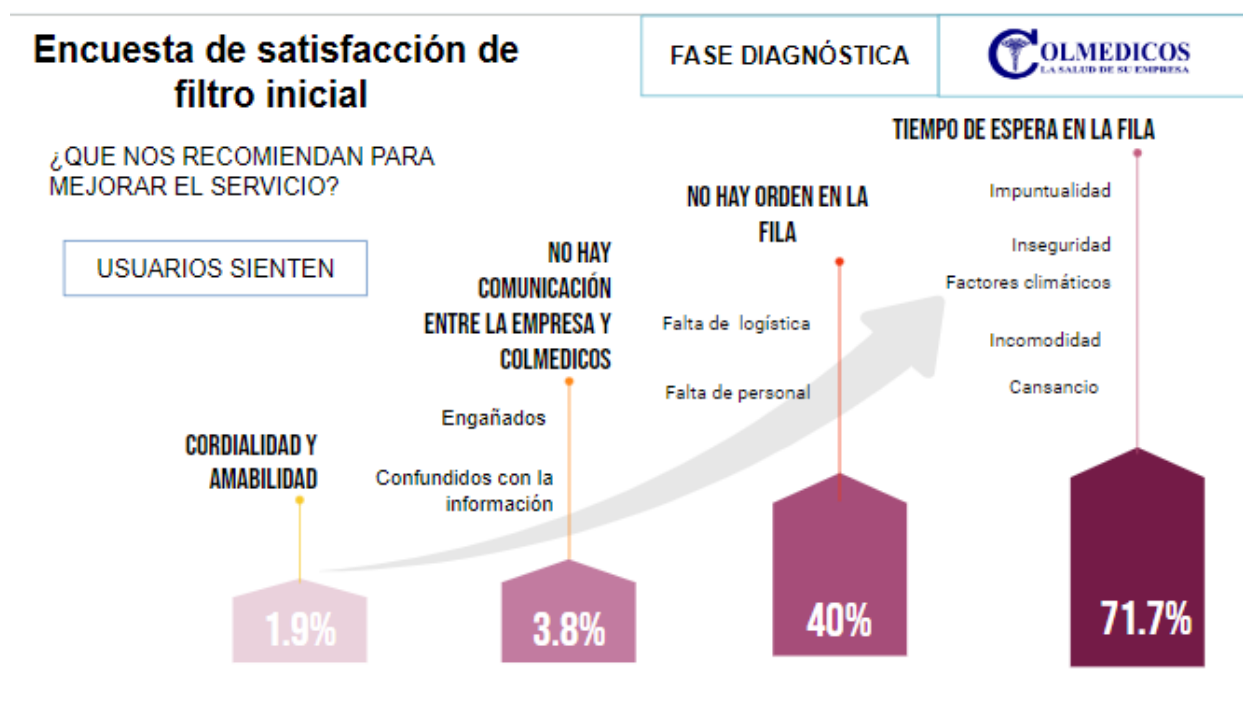
Gráfica 5. Primera pregunta exámenes de egreso

Al solicitar la ampliación de la información en las respuestas negativas frente a la calidad de la prestación del servicio, se vuelve a percibir la insatisfacción frente a los tiempos de espera, lo que se puede evidenciar en la tabla 3.

Toberin	• Muchas filas y no se respeta de atención • Tiempos de espera
---------	---

Tabla 3. Primera pregunta exámenes de egreso No Calidad en filtro inicial

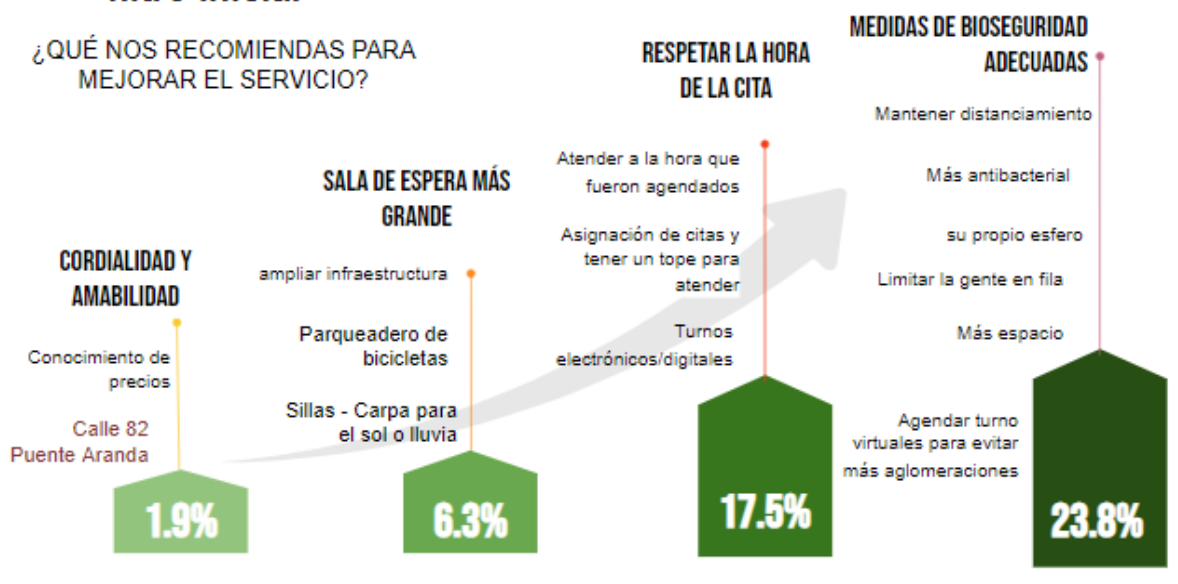
La segunda pregunta de las encuestas de satisfacción de filtro inicial, es abierta donde se indaga con los usuarios lo siguiente: ¿Qué nos recomendaría para mejorar el servicio?. Desde allí se cuenta con diferentes perspectivas de los usuarios frente a la cordialidad y amabilidad, comunicación entre las empresas clientes y Colmedicos, orden en las filas de ingreso, tiempos de espera en las filas, espacios físicos, horarios de citas y medidas de bioseguridad, en las gráficas 6 y 7 se observan los porcentajes de acuerdo a los resultados.



Gráfica 6. Recomendaciones para mejorar la prestación del servicio

Encuesta de satisfacción de filtro inicial

¿QUÉ NOS RECOMIENDAS PARA MEJORAR EL SERVICIO?



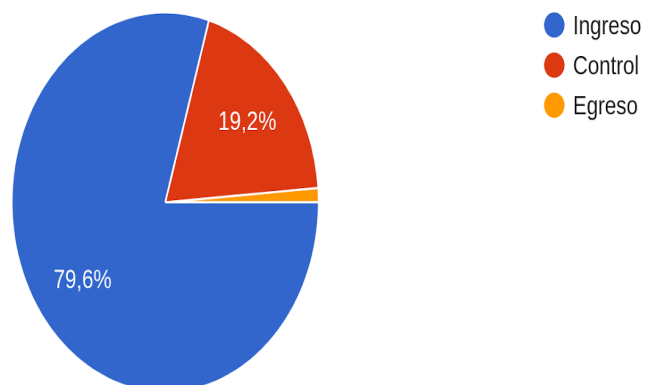
Gráfica 7. Recomendaciones para mejorar la prestación del servicio

Encuesta de Satisfacción

La siguiente información corresponde a las encuestas realizadas a cada uno de los usuarios respecto a el nivel de satisfacción que tiene cada uno de los usuarios frente a la información y atención recibida en el área de recepción de Colmedicos SAS.

Examen

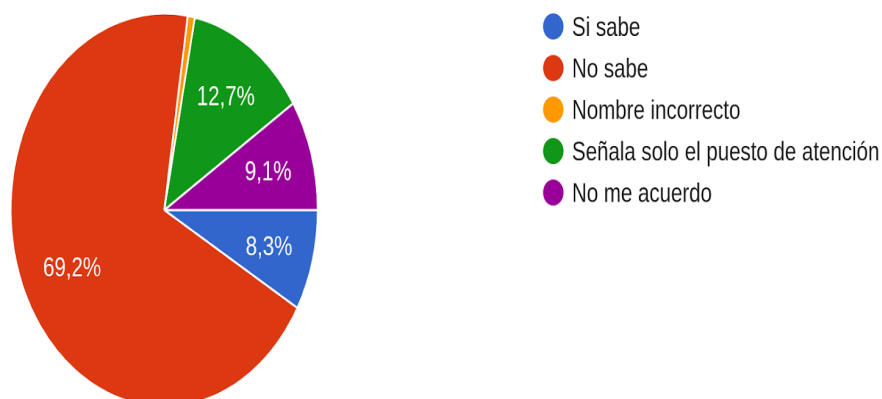
1.073 respuestas

**Gráfica 8. Primera pregunta encuesta de satisfacción (Recepción)**

En la anterior gráfica podemos evidenciar que el mayor número de usuarios de las encuestas realizadas en la fase diagnóstica corresponde a 79.6% que acceden a los exámenes de ingreso, el 19.2% corresponde a exámenes de control y el 1.2% corresponde a los usuarios que reciben servicios para exámenes de egreso.

Quién te atendió

1.073 respuestas

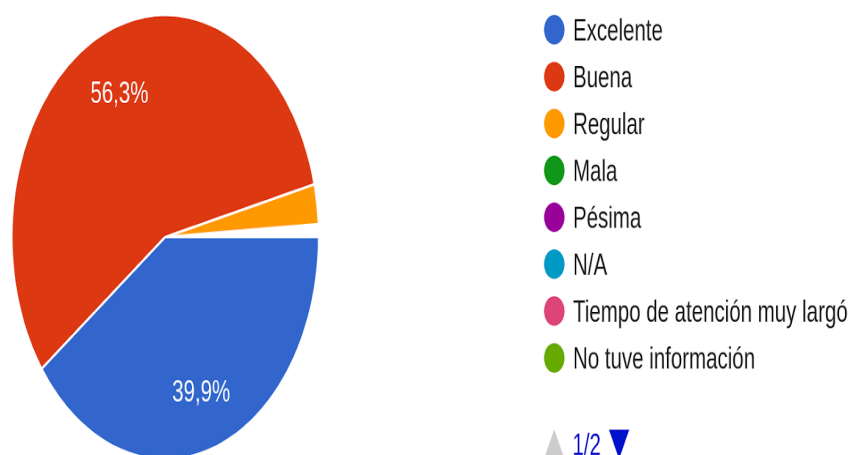


Gráfica 9.Segunda pregunta encuesta de satisfacción (Recepción)

Respecto a las encuestas realizadas en la anterior gráfica podemos evidenciar que existen falencias al iniciar el proceso de atención a cada uno de los usuarios, desde el área de recepción la información no es completa y clara. La gráfica muestra que un 69.2% de la población encuestada no está enterada del personal por el cual está siendo atendido y continua con un 12.7% correspondiente a usuarios que diferencian el puesto de atención, estos son los dos factores que mayor prevalencia tienen en la anterior información.

¿Cómo fue la información brindada en recepción?

1.073 respuestas



Gráfica 10. Tercera pregunta encuesta de satisfacción (Recepción)

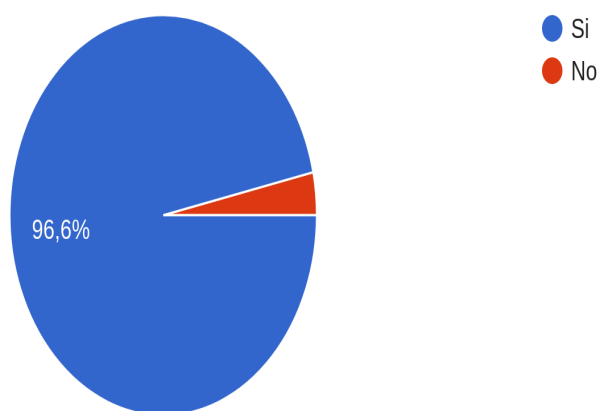
En la gráfica anterior se logra evidenciar que del total de las respuestas a las encuestas realizadas de ¿Cómo fue la información brindada en recepción? es muy positiva para la institución, teniendo en cuenta que el 56.3% de usuarios la califican como “Buena” y el 39.6% a los que califican que la información brindada ha sido “Excelente”, el 2.9% de la población encuestada la califica como “Regular”.

En las encuestas realizadas en la fase diagnóstica se identifica que en su gran mayoría las respuestas fueron positivas sin embargo el 2.9% de la población presentó inconformidad con la atención por diferentes motivos o errores presentados durante el tiempo de atención.

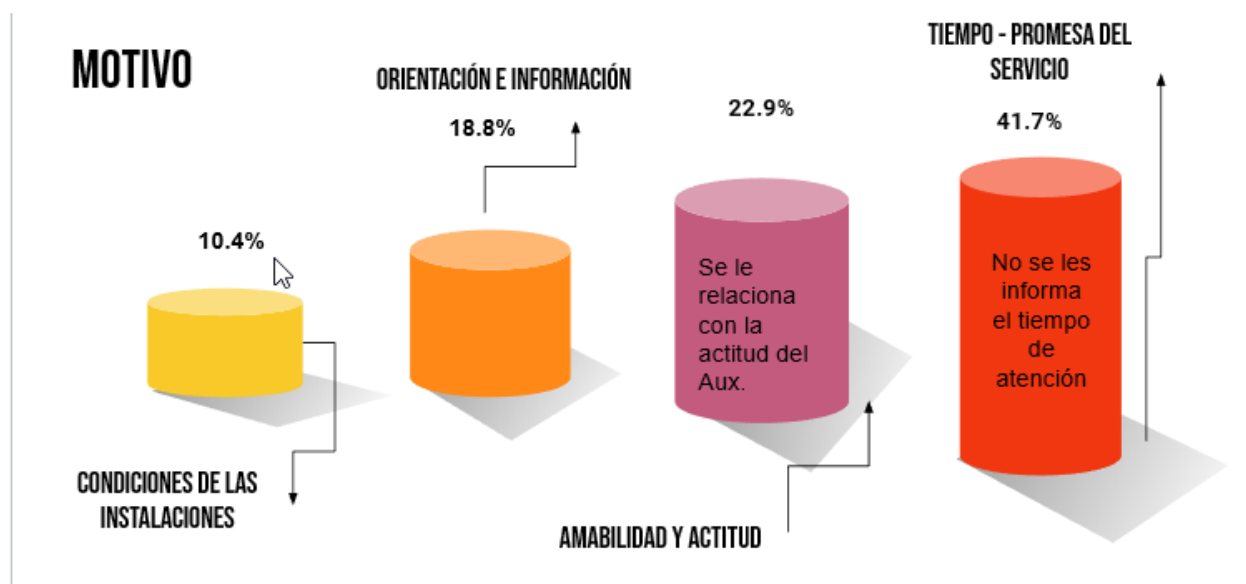
La siguiente gráfica muestra los resultados de la población encuestada en Colmedicos SAS, las respuestas se muestran favorables para la institución teniendo en cuenta que el nivel de satisfacción obtenido es del 96.6% frente a la pregunta ¿Consideras que el servicios de atención en recepcion fue el adecuado?

En total se realizaron 1.073 encuestas , las respuestas positivas fueron 1.036 y 37 usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio que se ha prestado.

Consideras que el servicio de atención en recepción fue el adecuado
1.073 respuestas

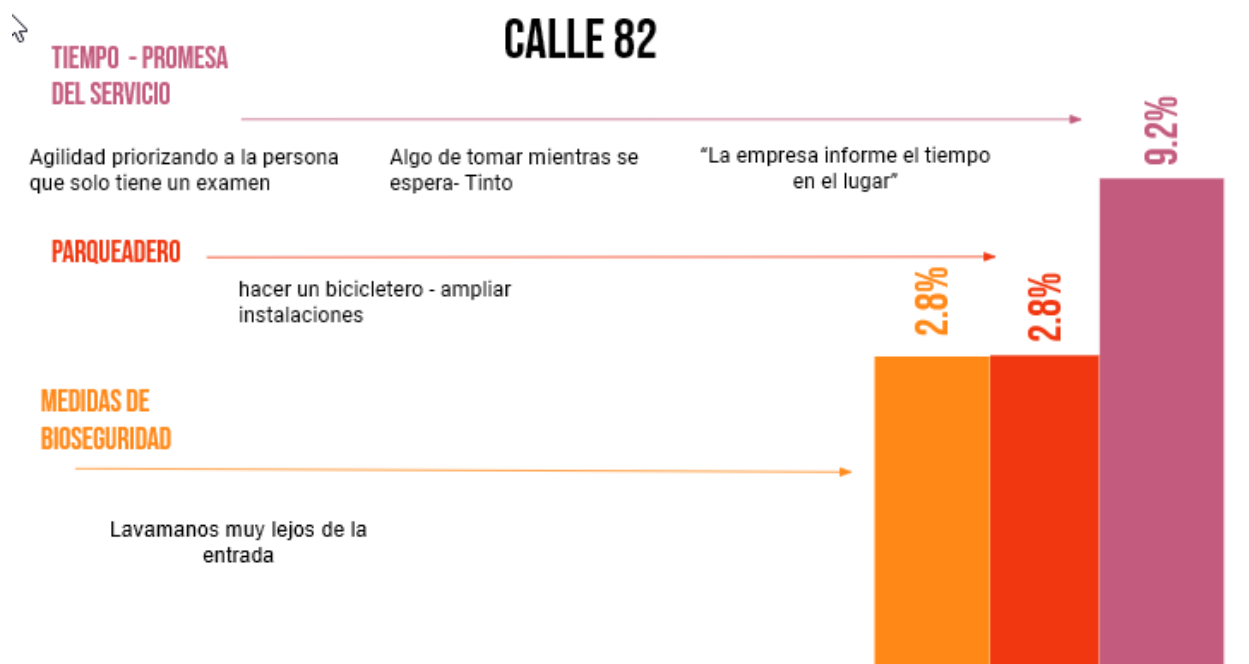


Gráfica 11. Cuarta pregunta encuesta de satisfacción (Recepción)



Gráfica 12. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción)

En la anterior gráfica se puede evidenciar que la población que no se encuentra satisfecha con la atención recibida en el área de recepción el factor o motivo más recurrente es la desinformación sobre el tiempo de atención con un 41.7% de la población total insatisfecha y el segundo motivo más frecuente de insatisfacción es la amabilidad y la actitud de los funcionarios de la institución con un 22.9%.



Gráfica 13. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede calle 82)

Las recomendaciones y/o sugerencias para mejorar el servicio de la sede calle 82 dadas por los usuarios encuestados como se puede observar en la gráfica es sobre el tiempo de espera y promesa de servicio, segmentando los usuarios y cantidad de servicios que estos requieren



SEDE: CASTELLANA

ORGANIZACIÓN

Sitio de espera más agradable, mejorar la entrada

INSTALACIONES

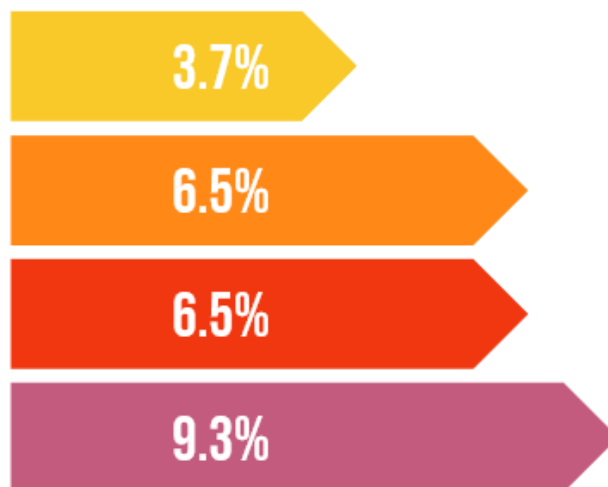
letrero de lavado de baños, Servicio de rx en la misma sede, Dirección difícil de encontrar, más sillas en sala de espera

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Línea que delimite donde se para cada uno en el ingreso para distanciamiento, Control de personas con gripa, otro lavamanos

TIEMPO PROMESA DEL SERVICIO

Agilidad, rapidez



Gráfica 14. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Castellana)



SEDE: FUNZA

TIEMPO -PROMESA DEL SERVICIO

Hayan mas doctores, Respetar la hora de la cita, Agilizar exámen físico, Agua para los usuarios

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

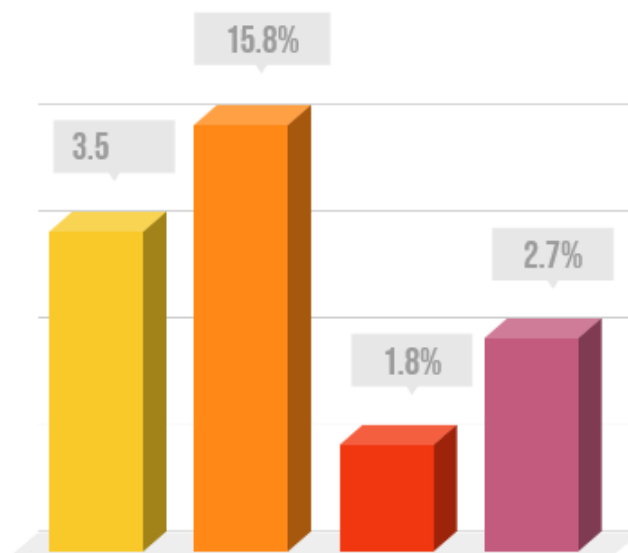
Aglomeraciones.

SEÑALIZACIÓN

Poner señalización en sede, Orientación para el usuario

ATENCIÓN

Saludar y dar la bienvenida al usuario,



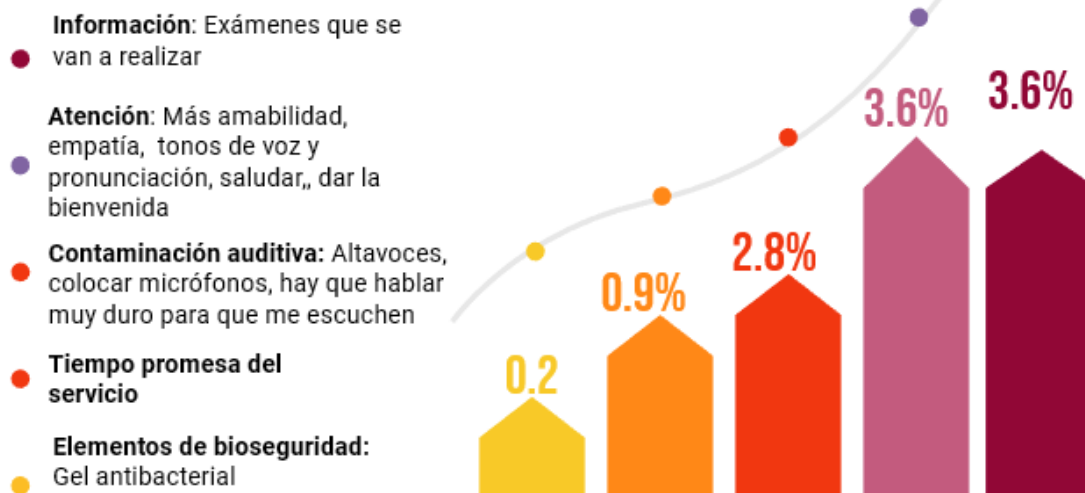
Gráfica 15. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Funza)

HEROES



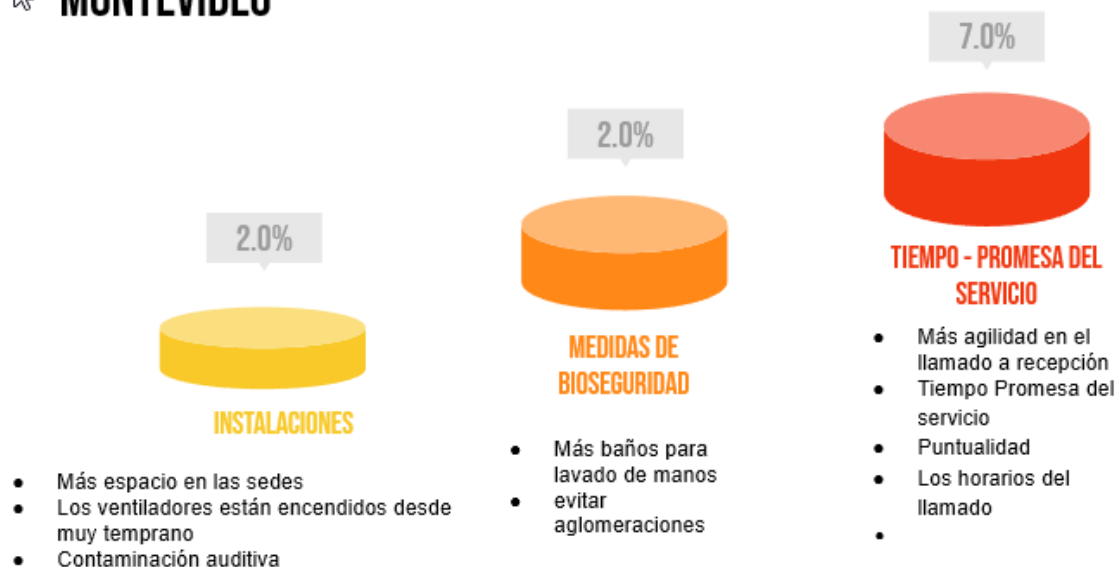
Gráfica 16. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Heroes)

EL LAGO



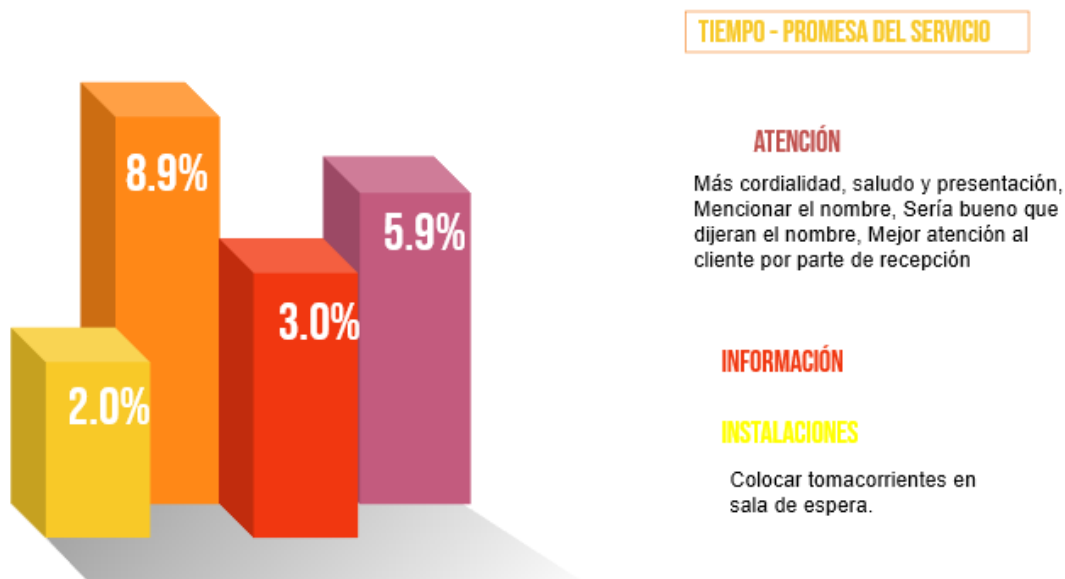
Gráfica 17. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede El Lago)

MONTEVIDEO



Gráfica 18. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Montevideo)

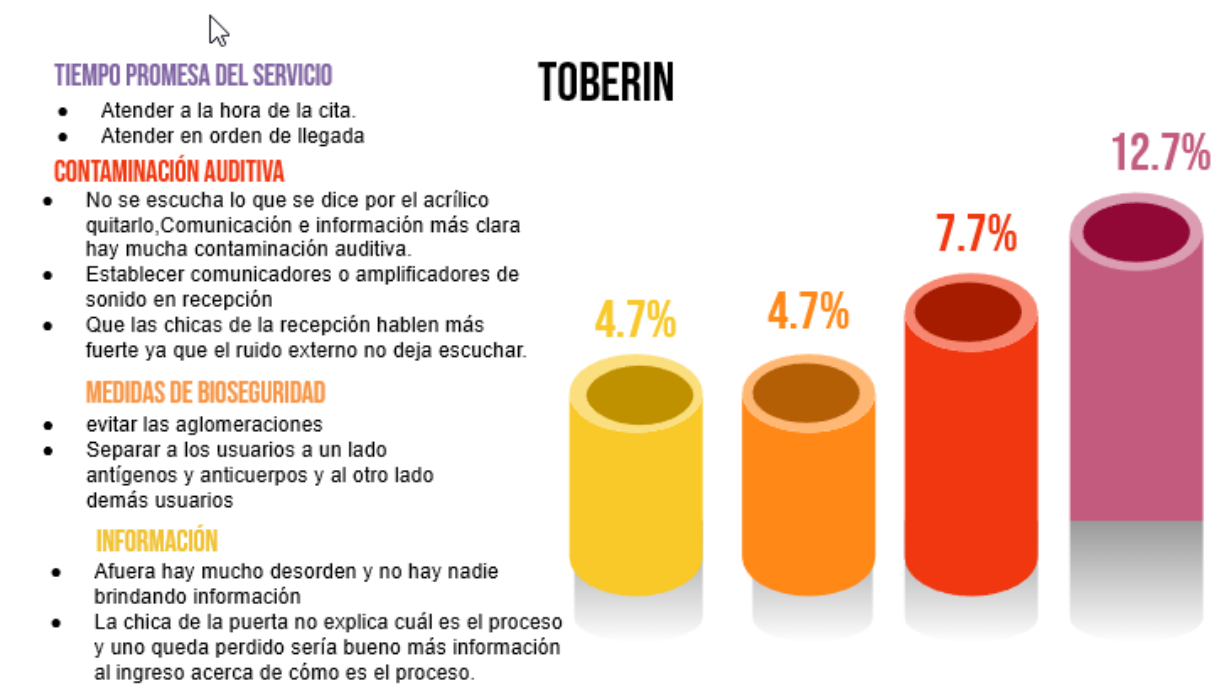
PUENTE ARANDA



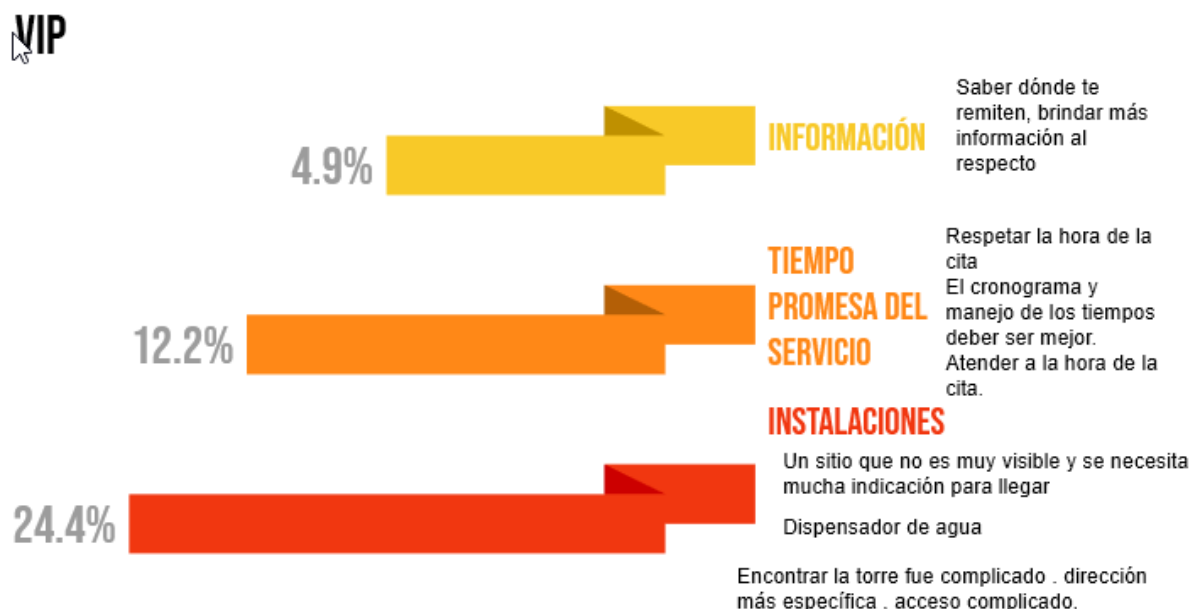
Gráfica 19. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Puente Aranda)



Gráfica 20. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Teusaquillo)



Gráfica 21. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede Toberin)



Gráfica 22. Recomendaciones para mejorar el servicio (Recepción-Sede VIP)

En las anteriores gráficas se logra evidenciar que uno de los principales aspectos para mejorar a nivel institucional y en cada una de las sedes que presta servicios de salud, es el tiempo de atención y promesa en el servicio, la población encuestada coincide en que los tiempos de espera y rapidez en cada uno de los procesos deben mejorar respetando la programación acordada para cada uno de los usuarios.

Sin embargo en la **Gráfica 22** que corresponde a la sede VIP es la única sede en donde la población encuestada refleja mayor insatisfacción frente a las instalaciones donde se prestan los servicios, por varios factores entre ellos la ubicación y visibilidad que esta tiene, lo que dificulta el acceso en especial para personas mayores.

La siguiente información corresponde a las encuestas de satisfacción general obtenida en cada una de las sedes de la institución frente como fue la atención brindada por Colmedicos SAS.

Las siguientes preguntas fueron las realizadas en las encuestas de satisfacción general a cada uno de los usuario de las sedes de Colmedicos SAS .

Examen *

☐ Ingreso

☐ Control

☐ Egreso

Con base en tu experiencia hoy ¿Cómo calificarías nuestra atención ? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada Satisfactorio ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy Satisfactorio

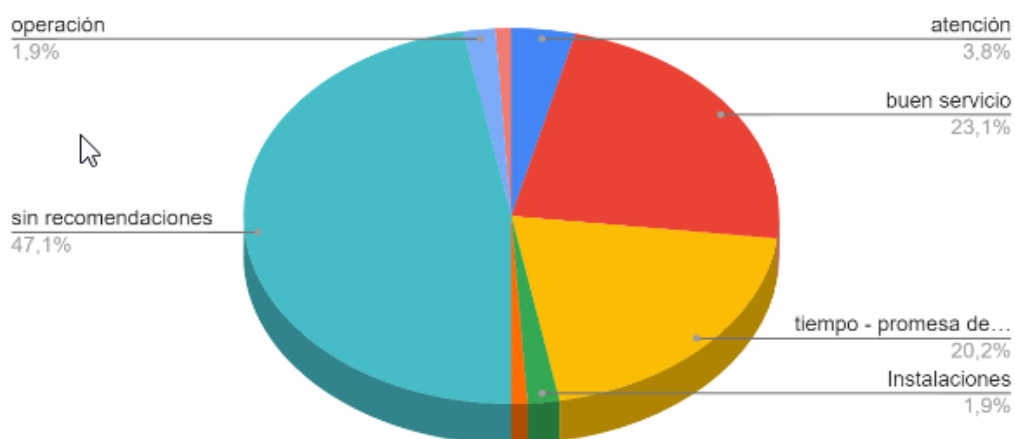
¿Qué nos recomendarías para mejorar nuestra atención? *

Texto de respuesta corta

Sede	# de encuestas	Ingreso	Control	Egreso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lago	125	124	1	0	0	0	0	0	1	0	6	14	52	52
Heroes	102	88	14	0	0	0	0	0	1	3	4	14	22	58
Calle 82	104	88	16	0	2	0	1	1	2	1	1	12	10	74
Toberín	109	92	17	0	2	0	0	1	3	4	5	19	22	55
Castellana	100	72	28	0	0	0	0	0	1	2	2	12	15	69
Montevideo	123	78	45	0	1	0	1	2	4	1	2	14	20	80
Puente Aranda	107	75	32	0	0	0	0	0	4	3	8	17	17	61
Funza	76	61	15	0	0	1	0	1	0	1	2	8	23	42
Teusaquillo	113	79	34	0	1	1	0	1	1	4	4	9	23	71
VIP	42	30	12	0	0	0	0	0	0	0	3	6	4	29
TOTAL	1013	799	214	0	6	2	2	6	17	19	37	5	208	591

Tabla 4. Respuestas a encuestas de satisfacción general

Calle 82

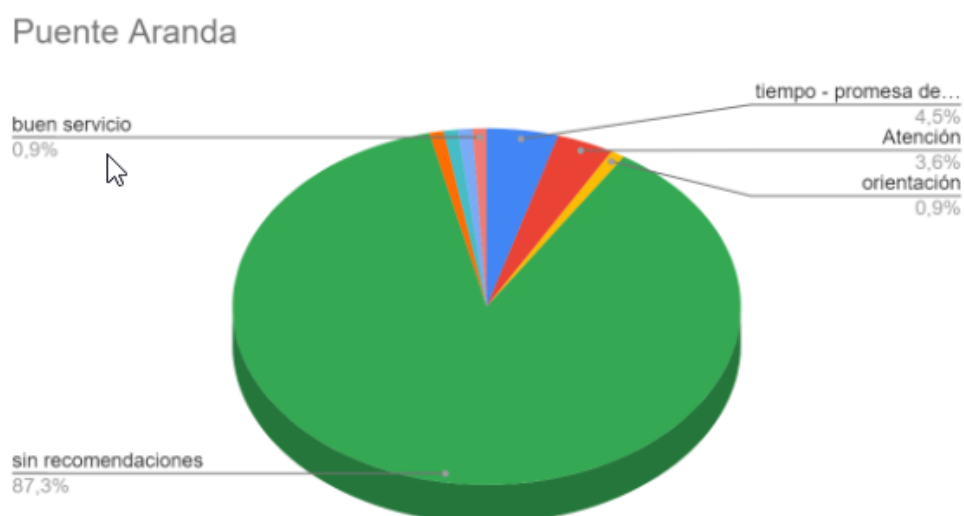


Gráfica 23. Respuestas encuesta de satisfacción general (Sede Calle 82)

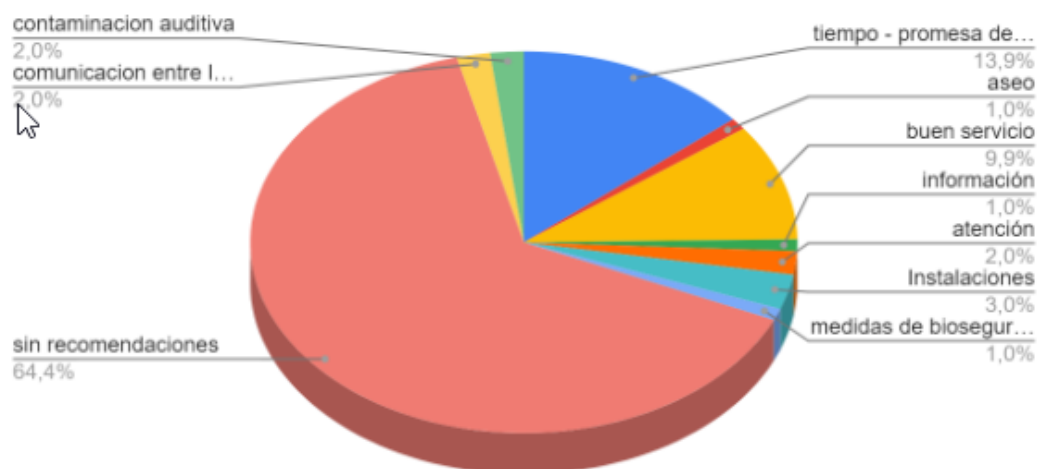
En las encuestas realizadas para la sede calle 82 de la Ips Colmedicos SAS el mayor número de usuarios responde o califica que se encuentra muy satisfecho con la atención brindada por el personal de la institución.

Gráfica 24. Respuestas encuesta de satisfacción general (Sede Puente Aranda)

Según las encuestas realizadas como se puede evidenciar en la tabla una de las sedes con mayor satisfacción en atención al usuario es la de puente aranda, la población respondió a una de sus preguntas de calificación y obtuvieron la puntuación más alta por gran parte de los encuestados

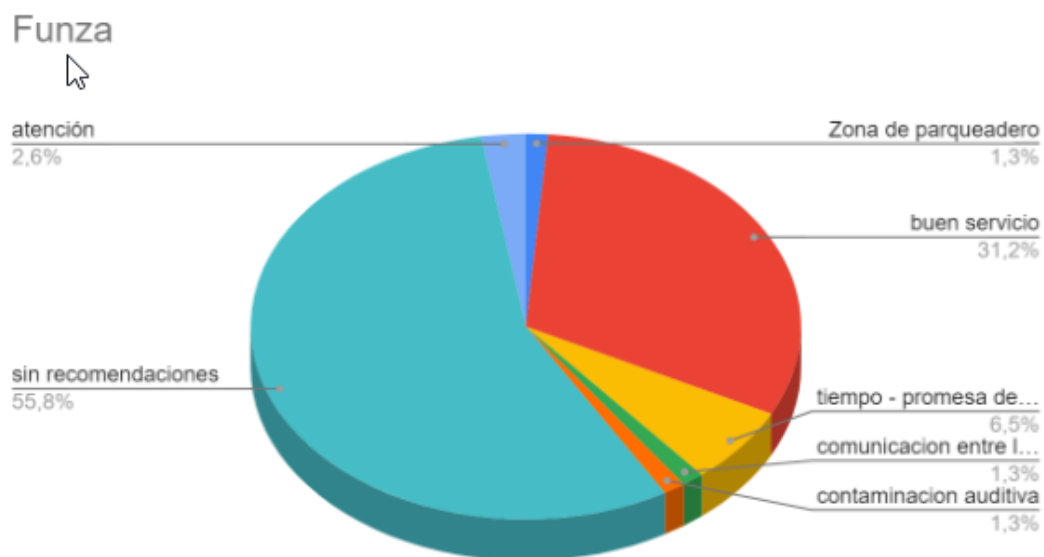


Castellana



Gráfica 25. Respuestas encuesta de satisfacción general (Sede Castellana)

Las respuestas a las encuestas realizadas de la atención brindada en la sede Castellana son positivas para la institución teniendo en cuenta que el 64.4% de esta población se encuentra satisfecha con los servicios prestados, sin embargo también se puede observar que hay algunas falencias administrativas y asistenciales que se pueden abordar para mejorar la calidad en cada una de las atenciones.



Gráfica 26 Respuestas encuesta de satisfacción general (Sede Funza)

La sede de funza también obtuvo una buena calificación por parte de los usuarios , sin embargo el 55.8% de la población queda muy satisfecha con los servicios brindados, pero en comparacion con las demas sedes ha sido una de las sede con menor satisfacción con respecto a la atención obtenida por cada uno de los funcionarios.

Resultados Generales

1. Satisfacción global de los usuarios

1. Se evidencia que la satisfacción general de los usuarios corresponde a: **78.8%** siendo **usuarios promotores del servicio**.
2. **Usuarios neutros 16%** No están suficientemente satisfechos
3. **Usuarios detractores 5.2%** Usuarios menos satisfechos y más capaces de expresar su descontento.

2. Cada sede tiene necesidades específicas pero de manera globalizada se evidencia:

1. Como primera causa de insatisfacción del usuario: **El tiempo de espera** en todos los filtros de atención y en todas las modalidades.
 2. Medidas de bioseguridad y aforo de la población.
 3. Problema de comunicación entre colmedios y las empresas - colmedicos y los usuarios
 4. Atención al usuario
- La mayor inconformidad en la variable de atención corresponden a los auxiliares de atención al usuario en cada sede comparada con los auxiliares asistenciales.

- En cuanto a la atención de los auxiliares asistenciales las recomendaciones van encaminadas a la información brindada considerándose inconclusa o incompleta.
- En cuanto a los auxiliares de atención al usuario, la mala atención va enfocada hacia la cordialidad y amabilidad.
- Equipo de AU No se presenta ante el usuario, no se siguen protocolos.
- Se evidencia que la presentación del auxiliar si es importante y relevante para el usuario, considerándola un acto de amabilidad y atención, de cordialidad.
- Se debe trabajar en el seguimiento de protocolos, indagar el por qué no se está realizando esta parte y capacitar en la importancia que esta acción tiene para el usuario.
- La atención también está relacionada a otros factores como: la cordialidad de los profesionales y el tiempo de espera en sede.

Acciones de Mejora

- Dar a conocer la fase diagnóstica al equipo de atención al usuario - Reconocer las acciones de mejora que nazcan desde el área de atención al usuario - sentirse partícipes del proceso.
- Diseñar lista de seguimiento a cada auxiliar y líder de atención al usuario (enfocada en servicio) - Incluyendo los aspectos de mejora detectados y la retroalimentación realizada.
- Diseñar los diferentes puntos de contacto y el nivel de satisfacción en cada área
- Implementación de estrategias generales y por sede
- Capacitaciones motivacionales, continuas y transversales al equipo.
- Idear una macroestrategia para contrarrestar la desinformación de los usuarios con respecto a la promesa del servicio.

Bibliografía.

Impacto de la acreditación en Colombia [Revista-Normas-y-Calidad-No-85.pdf](#)

[\(acreditacionensalud.org.co\)](#) (Rodriguez H Carlos Édgar)

Listado de IPS en Colombia según su nivel de complejidad

<https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Listado-de-IPS-en-Colombia-seg-un-su-nivel-de-compl/ugc5-acjp>

Conocimientos, percepciones y barreras del personal de salud con la acreditación institucional en seis Empresas Sociales del Estado de primer nivel de atención del Valle de Aburrá en el departamento de Antioquia en el año 2015.

https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/716/Conocimientos_Percepciones_Personal.pdf;jsessionid=379DC6DD87B784C077B668DB73877DE5?sequence=2

ABC sobre el Sistema Único de Acreditación en Salud

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/abc-suas.pdf>

Tipos de estudio

<https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20nivel%20de%20conocimiento,de%20an%C3%A1lisis%20que%20deber%C3%A1%20realiz ar.>

Enfoques de investigación

<https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php#:~:text=Enfoques%20de%20investigaciones&text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20considera%20que,se%20prueban%20hip%C3%B3tesis%20previamente%20formuladas.>

Acreditación en salud: Aprendiendo de la experiencia mundial

<https://oes.org.co/portfolio/revista-via-salud-no13-2000/>

Instituciones prestadoras de salud acreditadas

Organización para la excelencia de la salud [Entidades acreditadas en Colombia » Organización para la Excelencia de la Salud – OES](#)

Organización Mundial de la salud: Seguridad del paciente

[Seguridad del paciente \(who.int\)](#)

Luis C (2019) Importancia de los costos de la calidad y no calidad en las empresas de salud como herramienta de gestión para la competitividad ([Importancia de los costos de la calidad y no calidad en las empresas de salud como herramienta de gestión para la competitividad \(scielo.org.co\)](#))

Investigación exploratoria [HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf \(ula.edu.mx\)](#)

(Villagarcía, Delgadillo, Arguello, Villanueva et al., 2017)

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100046#B12

Tipos de Enfoque

Fernandez,2016) [El Enfoque Cuantitativo – Metodologias de la Investigacion \(wordpress.com\)](#)

Experiencia usuaria en salud Montenegro, Bravo, Rodriguez, Dois et al, 2021)

[Paper134_ Experiencia-usuaria-en-salud-Final.pdf \(uc.cl\)](#)

Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto,

Colombia(Chamorro,Cepeda, Fajardo et al., 2018)[0124-7107-reus-20-02-00097.pdf](#)

[\(scielo.org.co\)](#)