

## **INFORME FINAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DE SALUD**

### **FUSAGASUGÁ**

Una de las preocupaciones de los servicios en salud que ha venido creciendo últimamente en nuestro país, tiene que ver con la calidad de la prestación de servicios en salud por parte de las y EAPB a sus afiliados. Aunque exista una calidad y cantidad en el servicio proporcionado, este es insuficiente para los usuarios. Lo cual disminuye la calidad de la prestación de servicios y hace excesivo el descontento de sus afiliados. Uno de los procesos de implementación que tiene que ver con las políticas públicas en salud es mejorar la calidad progresiva de las áreas en salud en atención a pacientes. Auditorías, evaluación, verificación y avances en la atención es servicios de salud.

Dentro de los servicios de salud se requiere Vigilancia y control. específicamente en atención al usuario. Frente a su solicitud de medicamentos. Solicitud de exámenes, solicitud de autorizaciones, las cuales. Han ido desmejorando desmedidamente. Ya que la desinformación al usuario. Y la mala atención son factores primordiales.

Para el municipio de Fusagasugá es importante evaluar la calidad y la satisfacción de los usuarios. Afiliados a las distintas EAPB presentes en el municipio. Con el fin de articular acciones y mejorar la prestación de los servicios por parte de estas a sus beneficiarios.

Buscando así articulación continua y comunicación asertiva que pueda garantizar. una mejor atención a los afiliados.

**OBGETIVO:** Evaluar la Percepción de Satisfacción en Usuario de los Servicios de Salud, de la secretaria de Salud el Municipio de Fusagasugá, de acuerdo a los resultados obtenidos a través de una encuesta de satisfacción.

**METODO:** Se implementa encuestas a los usuarios de las EAPB (Entidades Administradoras De Planes De Beneficio) de Régimen Subsidiado y contributivo, Convida, Ecoopsos Nueva EPS, Famisanar, Sanitas, Salud Total, Compensar, sura, régimen especial o de excepción del Municipio de Fusagasugá indagando acerca de garantía de acceso a los servicios, entrega oportuna de autorizaciones, conocimiento de las Asociaciones de

usuarios, cumplimiento en entrega de medicamentos, Conocimiento en Derechos y Deberes en Salud, satisfacción con el trato del personal de las EAPB.

**METODOLOGIA:** Se abordaron un total de 9 preguntas las cuales se aplicaron en el siguiente orden:

1. Tipo de población encuestada

El objetivo de esta pregunta es poder identificar el tipo de población a encuestar, definiendo así el tipo de riesgo que pudiese llegar a tener.

2. ¿A que EPS o EAPB se encuentra afiliado?

El objetivo de esta pregunta es el poder determinar el número de afiliados a las distintas EAPB y el tipo de régimen de afiliación y de allí determinar las acciones individuales para cada una de ellas.

3. ¿A qué régimen de salud se encuentra usted afiliado?

El objetivo de esta pregunta es determinar el conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud

4. Considera que los horarios de atención brindados en los puntos de atención de la EPS, IPS y dispensarios son pertinentes

El objetivo de esta pregunta es conocer si el horario que maneja cada EPS es considerado pertinente y justo para la atención dirigida a los usuarios pertenecientes de estas.

5. La EPS le ha garantizado de manera oportuna la información relevante frente a los diferentes procesos (Afiliación, traslados, autorizaciones, PQRS)

El objetivo de esta pregunta es verificar que efectivamente la EPS les esté brindando la información obligatoria y necesaria de los derechos y deberes de cada usuario frente al servicio que les están prestando.

6. ¿La EPS le ha garantizado la entrega de autorizaciones y medicamentos de manera oportuna y completa?

El objetivo de esta pregunta es en primer lugar que el usuario sepa que, en cuanto a entrega de autorizaciones el plazo máximo para esta solicitud es de 5 días establecido por la resolución 4331 del 2012, y verificar que efectivamente se esté cumpliendo con este tiempo para la entrega de las mismas.

7. ¿La EPS le ha garantizado de manera oportuna el acceso a los servicios de Medicina general, odontología, exámenes de laboratorio y citas con diferentes especialidades?

El objetivo de esta pregunta es en primer lugar que el usuario sepa que, en cuanto a entrega de autorizaciones el plazo máximo para esta solicitud es de 3 días establecido bajo la resolución 4331 del 2012 y verificar que efectivamente se esté cumpliendo con este tiempo para la respectiva asignación de citas en medicina general y odontología.

8. Con que probabilidad recomendaría su EPS a un amigo o compañero

El objetivo de esta pregunta es conocer la satisfacción del usuario con la IPS asignada por la EPS, si ha estado a gusto con el servicio prestado y si considera adecuado la recomendación de la misma a familiares y amigos

9. Sugerencia u observación

En este punto se anotan todas las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias que refieren los usuarios frente al servicio prestado tanto por la EPS como por la IPS.

De acuerdo a lo anterior con corte 2 de mayo del 2022 se realizaron 410 encuestas a usuarios de las diferentes EPS.

## **ANALISIS ESTADISTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

Se realizaron un total de 410 encuestas a población afiliada, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿A que EPS o EAPB se encuentra afiliado?

EAPB	NUMERO DE AFILIADOS
EPS FAMISANAR	196
NUEVA EPS	93
CONVIDA	85
COMPENSAR EPS	19
SANTAS EPS	16
Otra	1
Total general	410

Como resultado a la primera pregunta se evidencia que mayor número de encuestas realizadas fue a los afiliados de la EPS Famisanar con un total de 196 usuarios.

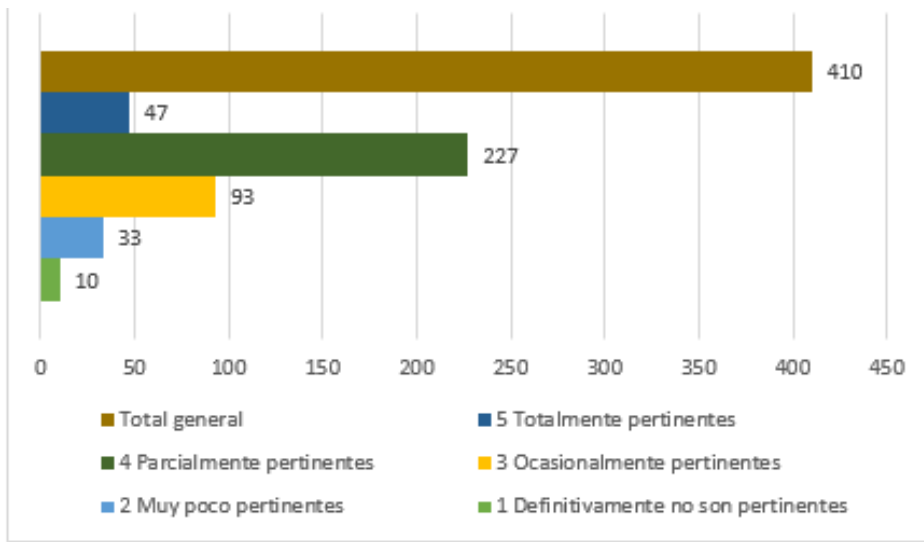
2. ¿A qué régimen de salud se encuentra usted afiliado?

REGIMEN	# DE AFILIADOS
Contributivo	391
De excepción o especial	1
Subsidiado	18
<b>Total general</b>	<b>410</b>

El régimen de mayor afiliación a quien se encuestó pertenece a Régimen Contributivo 391 afiliados, frente a tan solo 18 de régimen subsidiado.

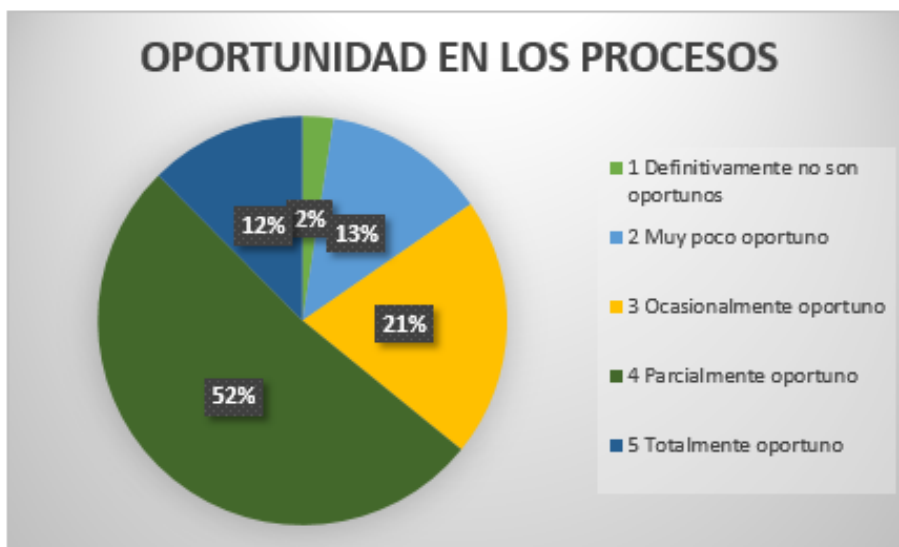
3. ¿Considera que los horarios de atención brindados en los puntos de atención de la EPS, IPS y dispensarios son pertinentes?

PERTINENCIA EN LOS HORARIOS



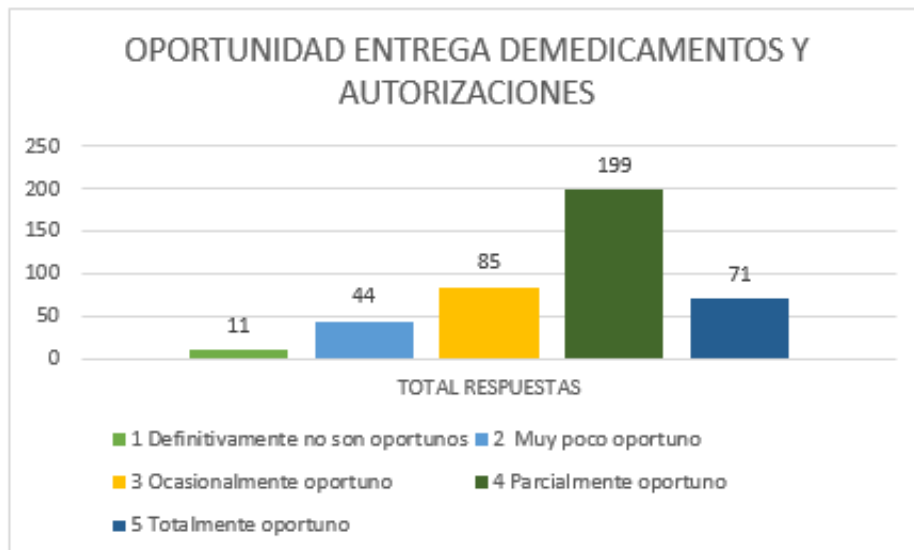
En cuanto a la pertinencia en los horarios de atención, un total de 227 usuarios consideran que son parcialmente pertinentes, mientras que tan solo 10 consideran que definitivamente no son pertinentes.

4. ¿La EPS le ha garantizado de manera oportuna la información relevante frente a los diferentes procesos (Afiliación, traslados, autorizaciones, PQRS)?



En cuanto a las garantías de la oportunidad en la información, el 52% coinciden en que es parcialmente oportuno, en relación con un 13% que dice que es muy poco oportuno.

5. ¿La EPS le ha garantizado la entrega de autorizaciones y medicamentos de manera oportuna y completa?



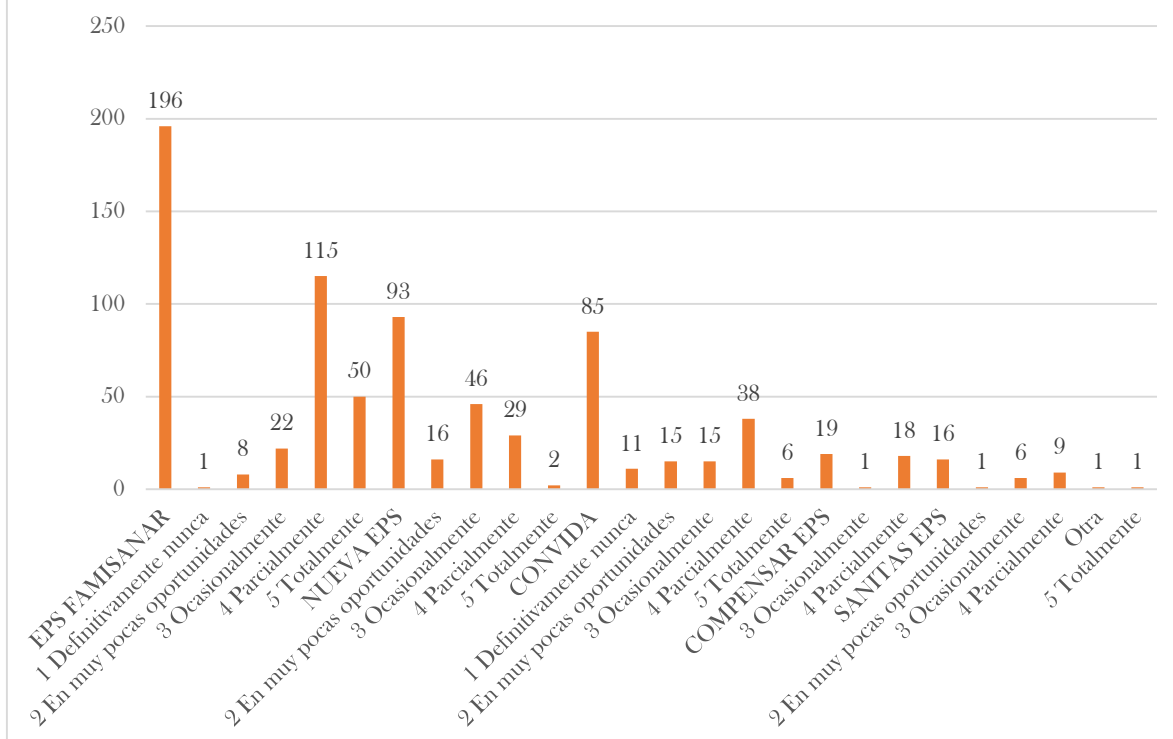
Los usuarios manifiestan que en cuanto a la entrega de medicamentos y autorizaciones parcialmente es oportuno con un total de 199 usuarios, pero un total de 85 manifiestan que es ocasionalmente oportuno.

6. ¿La EPS le ha garantizado de manera oportuna el acceso a los servicios de Medicina general, odontología, exámenes de laboratorio y citas con diferentes especialidades?

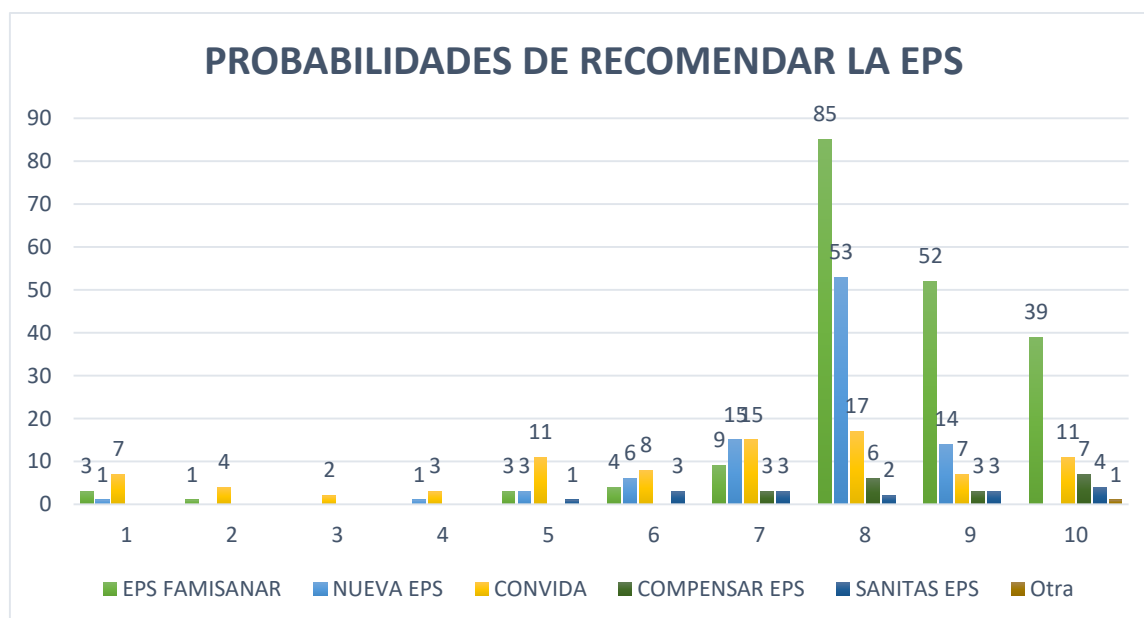
ACCESO A SERVICIOS	TOTAL RESPUESTAS
1 Definitivamente nunca	12
2 En muy pocas oportunidades	40
3 Ocasionalmente	90
4 Parcialmente	209
5 Totalmente	59
<b>Total general</b>	<b>410</b>

De acuerdo a las garantías de manera oportuna el acceso a los servicios en salud se tiene que tan solo 12 usuarios afirman que definitivamente nunca han tenido garantías, mientras que para 209 usuarios parcialmente la garantía de acceso a los servicios se da de manera oportuna.

## GARANTIA OPORTUNA DE SERVICIOS



7. Con que probabilidad recomendaría su EPS a un amigo o compañero



8. Sugerencia u observación

OBSERVACIONES POR EPS	# de usuarios
<b>EPS FAMISANAR</b>	196
no contestan el WhatsApp, y les toca desplazarse hasta la EPS	1
(en blanco)	195
<b>NUEVA EPS</b>	93

(en blanco)	93
<b>CONVIDA</b>	85
agilizar el proceso de autorizaciones	1
agradecida	1
autorizaciones con mucha dificultad	1
autorizaciones demoradas	1
citas con especialista de manera oportuna	1
citas muy demoradas	1
complicaciones a la hora de pedir autorizaciones	1
complicado las citas con especialista, se las asignan en Bogotá y a las 3:00 de la mañana, se les dificulta el traslado.	1
demora en las citas con especialistas	1
demoras en las citas	1
demoras para traslados	1
desorden en la entrega de fichas, no tienen horarios	1
dificultad para comunicarse telefónicamente para pedir las citas	1
el usuario dice que no pertenece a esta EPS	1
entrega de medicamentos incompleta	1
entrega de medicamentos incompletos	1
inconformidad con el horario, largas filas para reclamar los resultados de exámenes	1
inconvenientes a la hora de sacra citas con especialistas	1
la respuestas frente a citas con especialista es que no hay agenda	1
las ordenes salen borrosas y toca repetir el proceso nuevamente	1



le parece el servicio bastante regular, a la hora de dar las citas con especialistas	1
mejora del servicio, demora en la citas, muy mal servicio	1
mejorar el servicio de atención	1
mejorar del proceso de exámenes de laboratorio	1
mucha demora en papeleos y demasiadas filas	1
muy cogestionado	1
no son oportunas las citas	1
que la citas sean más cercanas.	1
que las ordenes de especialistas sean, en el mismo municipio, puesto que están remitiendo a los pacientes a hospitales fuera de la ciudad de Fusagasugá .	1
revisar el sistema para verificar si en el sistema, el paciente requiere hospitalización.	1
servicio regular	1
(en blanco)	54
<b>COMPENSAR EPS</b>	19
teléfono fijo nunca está en funcionamiento, y lo mismo ocurre con el WhatsApp	1
Se presenta demasiadas fallas en el sistema ,la atención es, muy demorada, la infraestructura es muy pequeña.	1
(en blanco)	17
<b>SANITAS EPS</b>	16

asignación de citas con especialista en la ciudad de Bogotá, no tienen los recursos para desplazarse	1
el usuario inconforme con los horarios de atención y disponibilidad para brindar los servicios.	1
tener acceso a especialistas acá en la ciudad de Fusagasugá, para no tener que trasladarse a Bogotá .	1
(en blanco)	13
<b>Otra</b>	1
Excelente servicio	1
<b>Total general</b>	<b>410</b>

Las observaciones más recurrentes para las EAPB en general son las complicaciones en las asignaciones de citas, el no contar con los especialistas en el municipio ya que se dificulta el traslado a Bogotá.