

Evaluación de satisfacción de usuarios

Informe de satisfacción de usuarios

Savia Salud EPS

Atención al Usuario

Septiembre - Octubre

2024



Contenido

- 1. Introducción**
- 2. Antecedentes**
- 3. Objetivos**
 - 3.1 Objetivo general**
 - 3.2 Objetivos específicos**
- 4. Aspectos metodológicos**
 - 4.1 Población**
 - 4.2 Muestra**
 - 4.3 Formato encuesta de satisfacción**
- 5. Resultados encuesta de satisfacción**
 - 5.1 Caracterización del usuario**
 - 5.2 Servicios evaluados**
 - 5.3 Aspectos evaluados**
 - 5.4 Satisfacción del usuario**
- 6. Sugerencias**
- 7. Conclusiones**



INTRODUCCIÓN

El siguiente informe presenta los resultados correspondientes a los meses Septiembre-octubre de 2024. La información obtenida a partir del estudio de 768 encuestas de satisfacción.

Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen los afiliados del Savia Salud EPS acerca de la calidad de los servicios que brinda tanto la red prestadora, como la EPS; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera bimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de las encuestas de manera telefónica en contacto directo con los usuarios, permitiendo a partir del análisis de la información, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.



ANTECEDENTES

Savia Salud EPS es una Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados.

La EPS realiza un estudio que permite determinar el grado de satisfacción del encuestado de manera bimensual, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. La cual presentó para el año 2024 un cumplimiento de la meta en la proporción de satisfacción global de los afiliados en la EPS.



OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados a Savia Salud, respecto a los servicios que ofrece tanto la red prestadora como la EPS, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión: *“En el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia”*.

Con el fin de lograr lo descrito en el párrafo anterior, se considera fundamental la articulación de todos los procesos de Savia Salud EPS para centrar todo el recurso y esfuerzo en mejorar cada vez más la experiencia del servicio que se brinda a nuestros afiliados, lográndose así su fidelización y satisfacción.

Objetivos específicos

- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros afiliados, evaluando aspectos como: La información suministrada por el personal encargado de la atención (asistencial y administrativo), la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se prestó el servicio.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis, articular los procesos de Savia Salud para identificar oportunidades de mejora que nos lleven a posesionarnos como la mejor EPS del Régimen Subsidiado del departamento de Antioquia.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Población

La población encuestada corresponde a afiliados del departamento de Antioquia, que hicieron uso de los servicios ofertados por la red prestadora y oficinas de atención al usuario de la EPS.

Es de anotar que para la aplicación de la encuesta de satisfacción se incluyó población mayor a 15 años, afiliada a Savia Salud EPS.

Es así, como se toma un total de 677.890 afiliados del departamento de Antioquia.

Muestra

La población encuestada parte de un muestreo tipo estratificado, por medio del cual se busca estimar la proporción de satisfacción global con un número representativo de la población, asignando de manera proporcional a todos los municipios una representación según su número de afiliados.

El tamaño muestral corresponde a la cuantificación probabilística que la población quede contenida en el intervalo de confianza calculado a partir de la muestra, el error de muestro es la precisión deseada que dependerá de los recursos disponibles y la proporción estimada la cual puede partir de históricos, prueba piloto, conocimiento o experiencias o metas que se tenga sobre la población en la estratificación.

El nivel de confianza que se usó fue del 90%, con un error de muestreo del 10%, y una homogeneidad del 50%, resultando el cálculo de muestra con un mínimo de 60 afiliados a encuestar.

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra estratificada por municipios para la satisfacción global de los afiliados.

$$n = \frac{\sum_{h=1}^L W_h^2 \frac{N_h P_h Q_h}{(N_h - 1)} + 1}{\left(\frac{z_{\alpha/2}}{N} \right)^2 + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^L W_h \frac{N_h P_h Q_h}{(N_h - 1)}}$$



Donde:

$$\text{Sea: } n_h = n(w_h); \text{ donde: } \sum_{h=1}^L w_h = 1$$
$$N = \sum_{h=1}^L N_h$$
$$\hat{P} = \sum_{h=1}^L W_h \hat{P}_h; \text{ donde } \hat{P}_h \text{ es proporción estimada de la población } h$$

y \hat{P} es la proporción estimada global

$$\hat{Q} = \hat{P} - 1$$

(w_h) es la ponderación de la muestra en el estrato h

Formato encuesta de satisfacción

Se aplica un formato de encuesta como instrumento de recolección de información, buscando comprensión y agilidad por parte del encuestado. Se tomo como base las necesidades de la EPS y el componente de satisfacción de la Resolución 256 del 2016 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global (Ver AU-1.2-FO02 Formato encuesta de satisfacción).

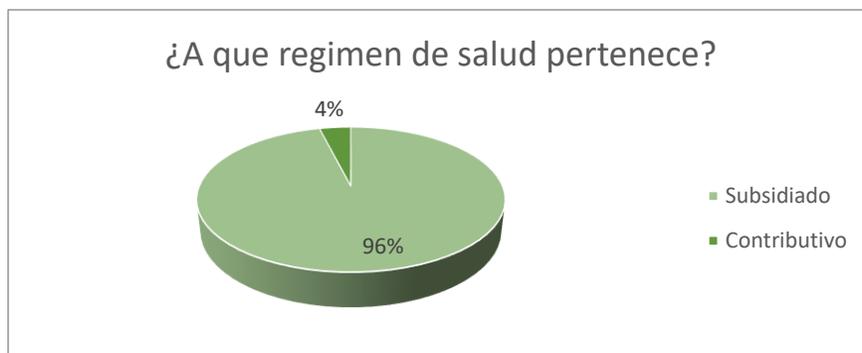
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Caracterización del usuario

Los resultados presentados en el informe corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados.

A partir de las encuestas de satisfacción implementadas a los afiliados, se presentó que el 96% (738) pertenecen al régimen subsidiado, mientras que el 4% (30) manifestó pertenecer al régimen contributivo. (Ver gráfico 1).

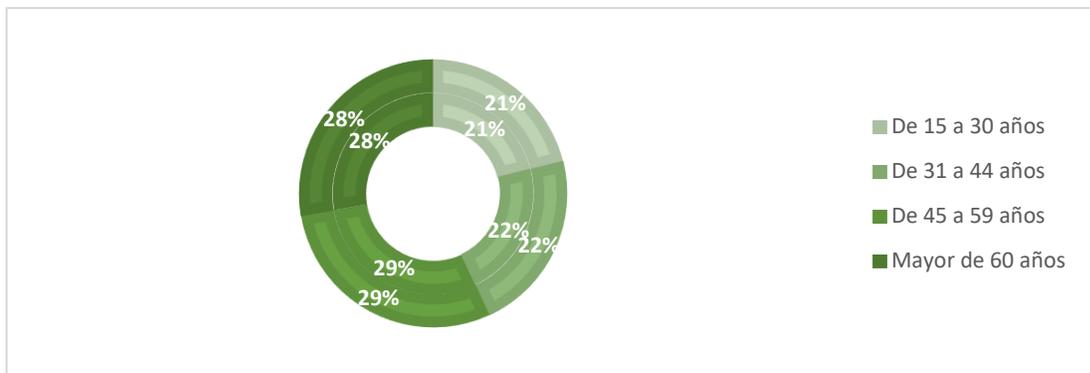
Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimensual septiembre-octubre 2024



*Fuente: Encuesta de satisfacción
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Por medio de los rangos de edad se identificó con un porcentaje del 29,30% (225) que la mayor concentración de población encuestada se presentó en un rango de 45 a 59 años, seguido de la población mayor de 60 años con el 27,60% (212), continuo 31 a 44 años con el 22,01% (169).

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimensual septiembre-octubre 2024



Fuente: Encuesta de satisfacción
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

El rango de edad con menor participación se presentó en la población de 15 a 30 con el 21,09% (162)

servicios evaluados

Los servicios evaluados por parte de los afiliados se logra identificar diversas barreras y dificultades que presenta la población durante su proceso de atención y es a través de esta evaluación que se establecen medidas de mejoramiento ayudando a mitigar puntos de insatisfacción en la atención a los usuarios.

Para el bimensual septiembre-octubre de 2024, la **consulta externa** se presentó como el servicio más evaluado con el 53,13% (408), situación que se relaciona de manera directa al ser el servicio con mayor demanda por parte de nuestros afiliados (Ver tabla 1).

Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS Bimensual septiembre-octubre 2024

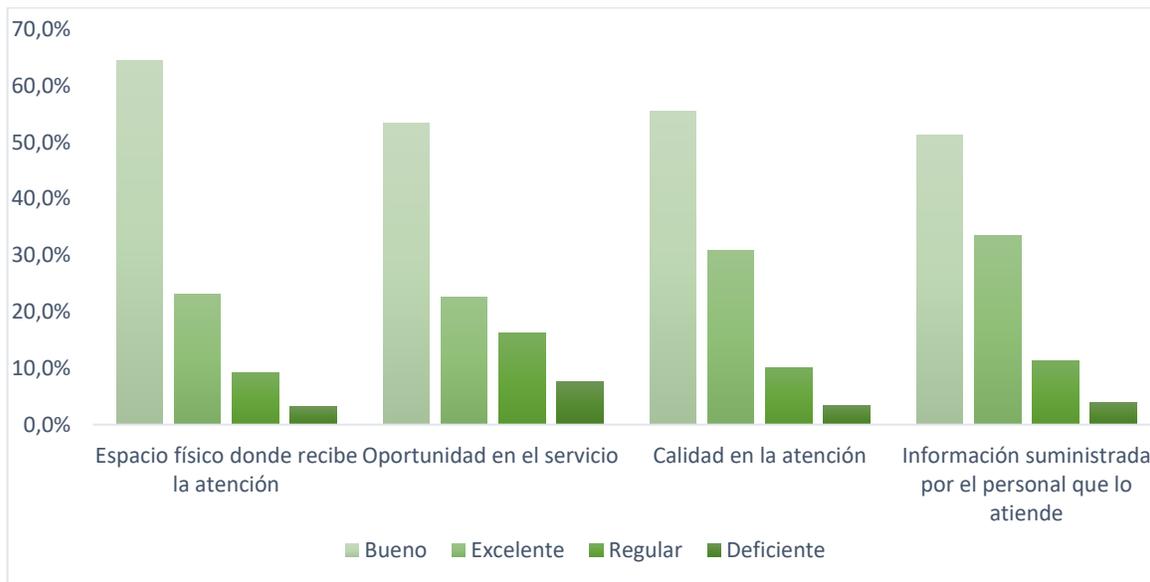
¿A cual de los siguientes servicios tuviste acceso o deseas evaluar?	%	Cantidad
Consulta Externa	53,13%	408
Entrega de Medicamentos	19,01%	146
Oficina atención al usuario Savia Salud EPS	10,03%	77
Cirugía	8,98%	69
Hospitalización	5,08%	39
Programas de Promoción y Prevención	3,78%	29
Total general	100,00%	768

Fuente: Encuesta de satisfacción
 Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Aspectos evaluados

Dentro de los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción se encuentra la información suministrada por el personal encargado de la atención, la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se presta el servicio. Por medio de los cuales se analizan diferentes causas de insatisfacción presentadas por los usuarios, tomando así una medida en escalas de excelente, buena, regular y deficiente que permitan su análisis.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS Bimensual septiembre-octubre 2024



Fuente: Encuesta de satisfacción
 Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

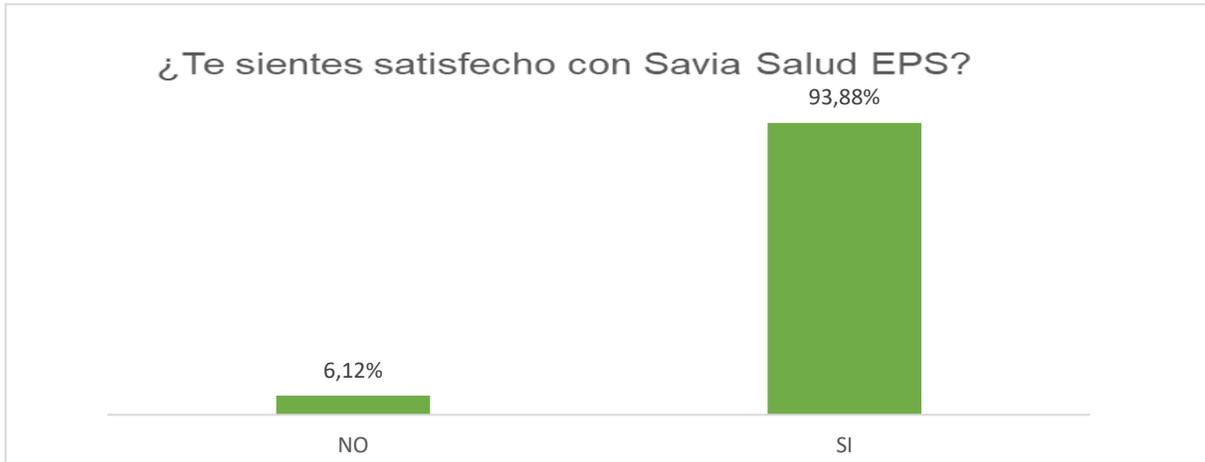
Para el periodo analizado, las calificaciones con mayores porcentajes se presentaron en las calificaciones de **buena** con un promedio del 56,2% en cada uno de los aspectos, seguido de **excelente** con el 27,5% (Ver gráfico 3).

Satisfacción del usuario

Con relación a los indicadores de **proporción de satisfacción global de los usuarios que recomendaría la EPS** no se logró reportar sobre la meta establecida de un 90% para los meses (septiembre-octubre 2024).

El 93,88% (721) de los afiliados expresan estar satisfechos con Savia Salud EPS

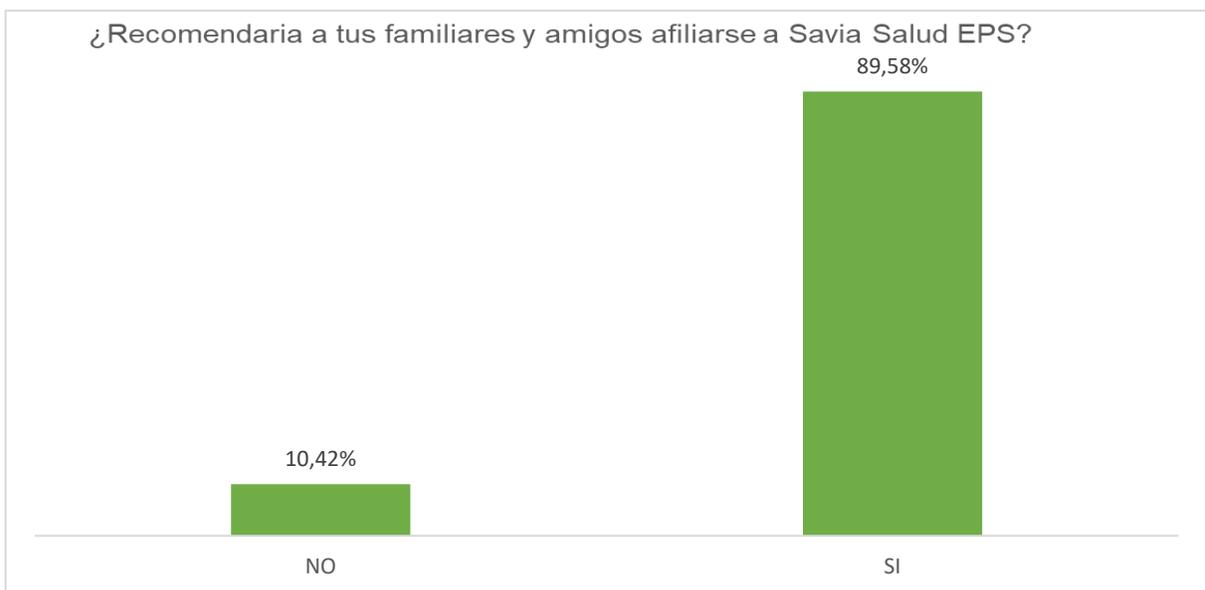
Gráfico 4. Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Gráfico 5. Proporción de usuarios que recomendaría la EPS a familiares y amigos

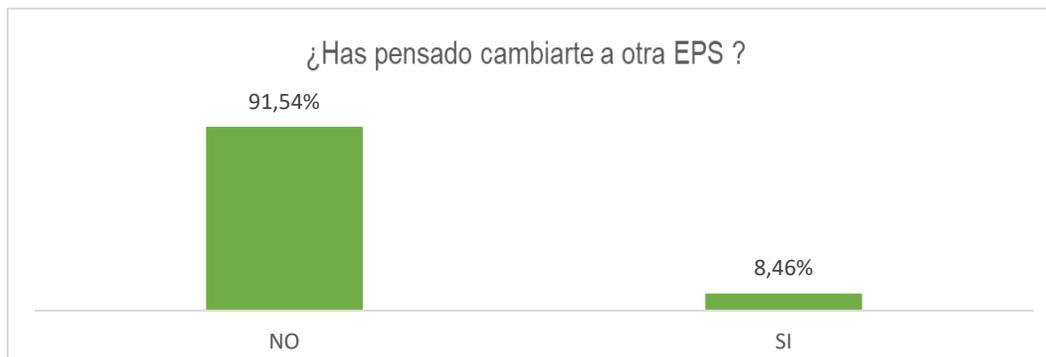


Fuente: Encuesta de satisfacción
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

El indicador de **proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS** cumplió con la meta al presentar por debajo del 15% con un reporte del 8,46% (Ver gráfico 6).

Entre la población encuestada que manifestó la posibilidad de cambiarse de EPS, se identificó como motivo principal la **Demora para recibir los servicios**

Gráfico 6. Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



Fuente: Encuesta de satisfacción
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Por medio del espacio voluntario para las manifestaciones de sugerencias, agradecimientos y felicitaciones presentadas por los usuarios se presentaron:

- ✓ “Todo está bien”
- ✓ “Todo bien por el momento”
- ✓ “Todo muy bien”

Por otra parte, entre los comentarios de sugerencias se presenta:

- ✓ “Agilizar el tiempo de autorización y mejorar al agendamiento de citas”
- ✓ “Disponibilidad de medicamentos”
- ✓ “Actualizar las líneas de contacto de las IPS”
- ✓ “Citas médicas más rápidas”



CONCLUSIONES

Para el periodo septiembre-octubre de 2024 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción de Savia Salud EPS a los usuarios del departamento de Antioquia se logró identificar:

- Cumplimiento en el indicador de satisfacción global de los usuarios Savia Salud EPS la meta del 90% se cumple con un 93,88 % y una proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 89,58%
- Cumplimiento del indicador de proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS con una meta por debajo del 15% reportando un porcentaje del 8,46%.
- Niveles de satisfacción relacionado a los diferentes servicios evaluados del 83,7% para la clasificación entre excelente y buena.
- Reporte del 53,13% de las calificaciones bajo el servicio de **consulta externa**, como principal servicio de atención entre la población encuestada.