

Evaluación de satisfacción de usuarios

Informe de satisfacción de usuarios

Savia Salud EPS

Atención al Usuario

Septiembre - Octubre

2021



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 y Octubre 2021. La información obtenida a partir del estudio de 256 encuestas de satisfacción.

Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen los afiliados 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 bimestral, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. La cual presentó para el año 2020 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 los usuarios de Savia Salud que hicieron uso de los servicios ofertados por la red prestadora y oficinas de atención al usuario de la EPS. Se incluyó la población mayor a 15 años de los municipios del Departamento de Antioquia en los que Savia Salud EPS tiene cobertura.

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 uso fue del 95%, con un error de muestreo de 0.065, se usó una proporción del 50% para todos los municipios menos para Medellín, la cual fue del 85% dado que esta asignación busca mayor representatividad de los municipios diferentes de Medellín. Resultando en un cálculo de muestra con mínimo 253 afiliados.

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

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

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

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

(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 encuetado. 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).

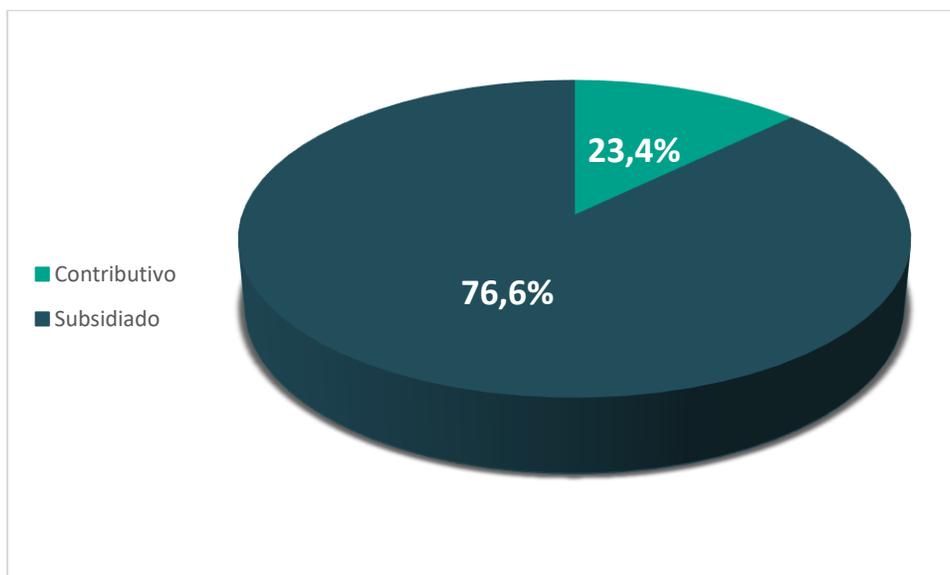
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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 76,6% (196) pertenecen al régimen subsidiado, mientras que tan solo el 23,4% (60) manifestaron pertenece al régimen contributivo. (Ver gráfico 1).

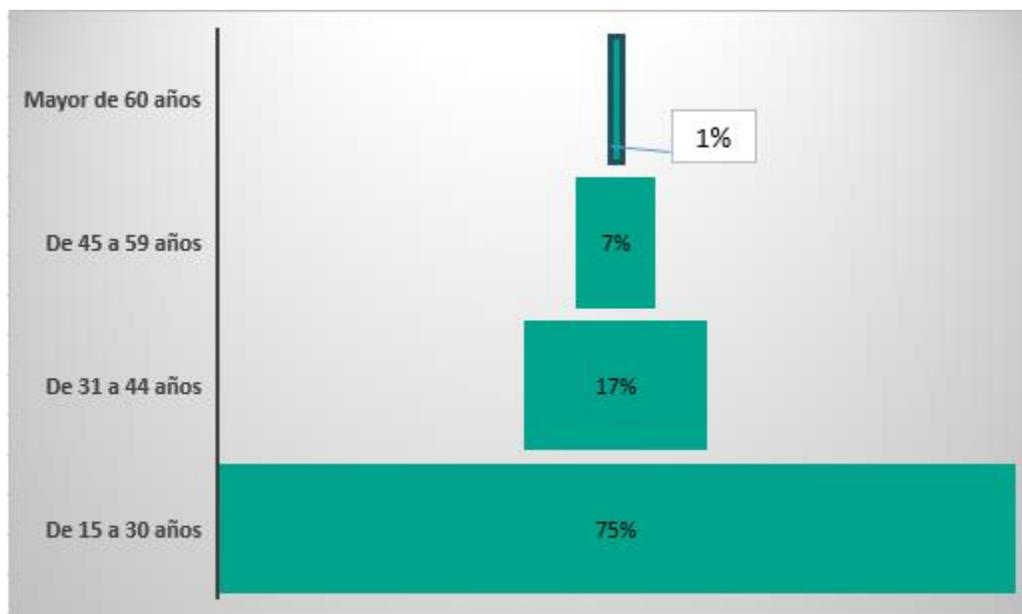
Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (Septiembre – Octubre 2021)



*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 75,0% (192) que la mayor concentración de población encuestada se presentó en un rango de edad de 15 a 30 años, seguido de la población de 31 a 44 años con un 17,0% (43). Como principal servicio evaluado por esta población se presentó la **Consulta externa** en un 95,3% (224) de los casos.

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (Septiembre - Octubre 2021)



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

Entre los rangos de edad con menor participación se presentó la población de 45 a 59 años con el 7,0% (18) y los mayores a 60 años con el 1,0% (3)

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 bimestre Septiembre - Octubre 2021, la **consulta externa** se presentó como el servicio más evaluado con el 95,3% (244), 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 (Septiembre- Octubre 2021)

| Servicio | Cantidad | % |
|-----------------------------|----------|---------|
| Consulta externa | 244 | 95.3% |
| Cirugía | 4 | 1.6% |
| Entrega de Medicamentos | 3 | 1,2% |
| Oficina Atención al Usuario | 3 | 1,6% |
| Hospitalización | 2 | 0,8% |
| Total general | 256 | 100.00% |

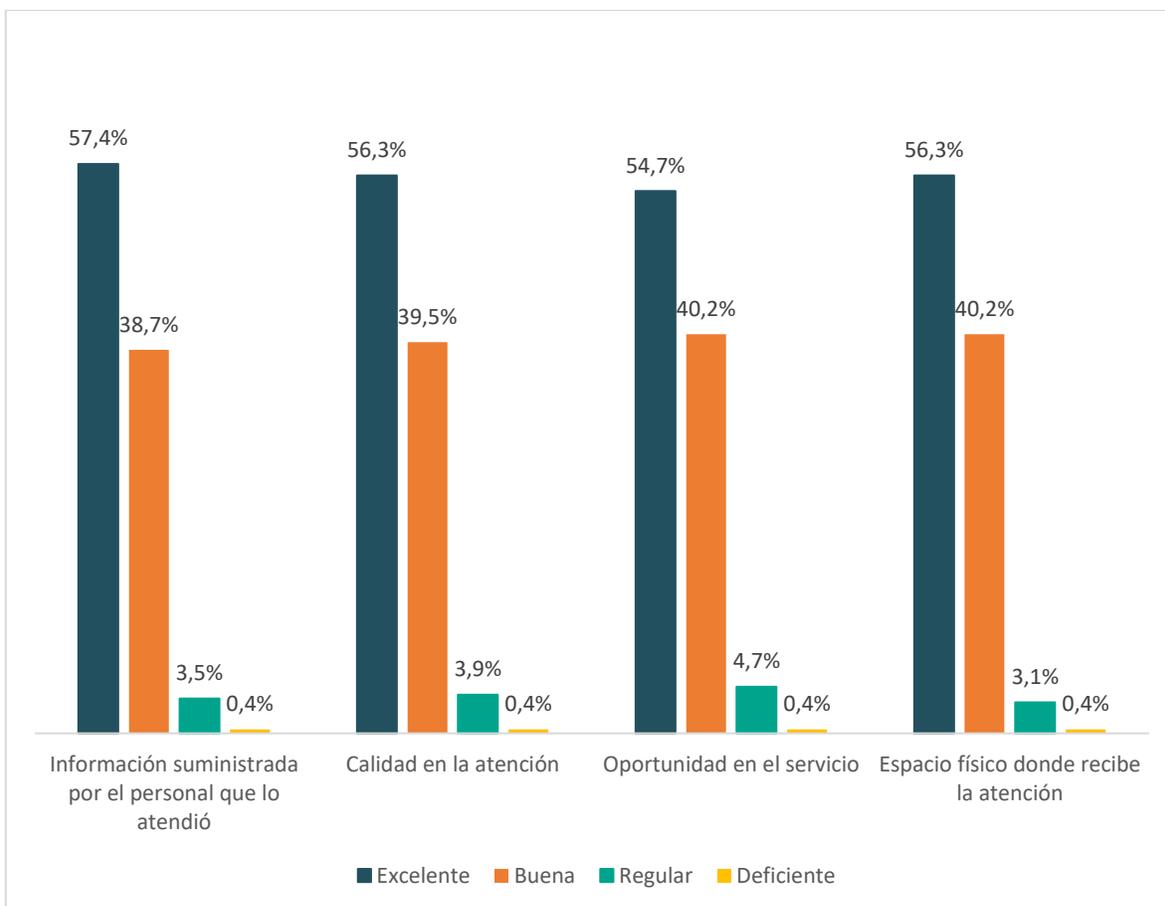
Fuente: Encuesta de satisfacción

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 llegan a analizar 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 (Septiembre - Octubre 2021)



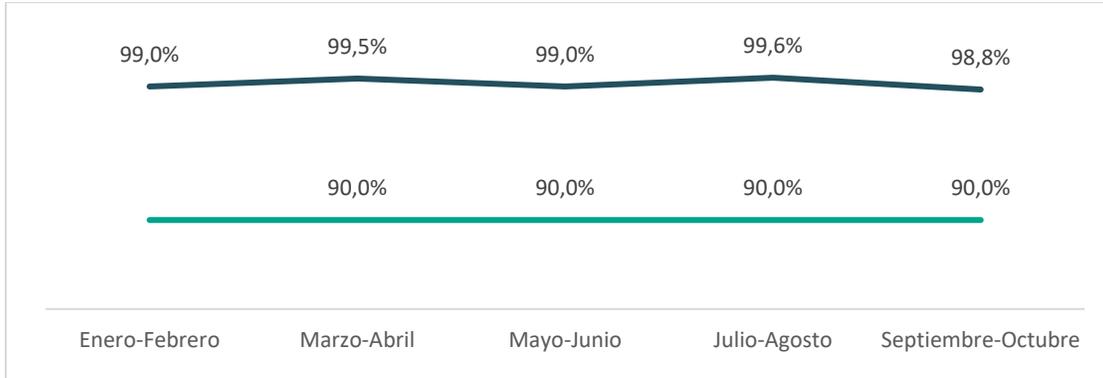
Fuente: Encuesta de satisfacción
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Para el bimestre analizado las calificaciones con mayores porcentajes se presentaron en las calificaciones de **Excelente** con un promedio del 56,2% en cada uno de los aspectos, seguido de **Buena** con el 39,6% (Ver gráfico 3).

Satisfacción del usuario

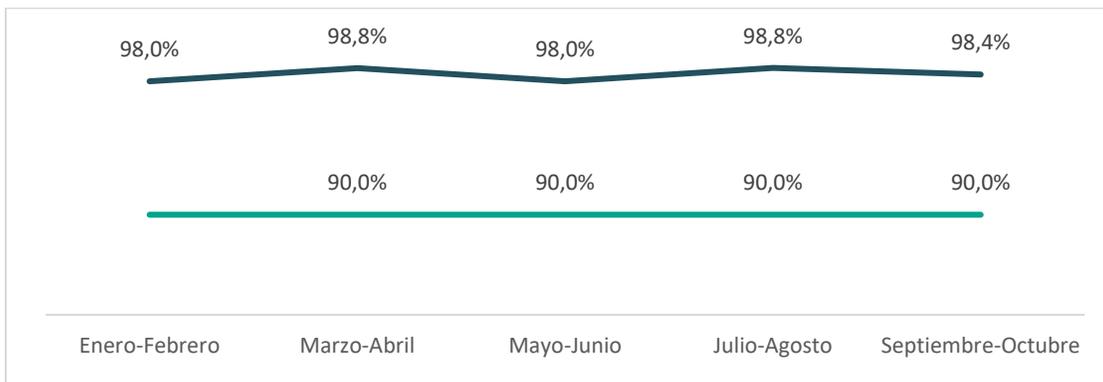
Con relación a los indicadores de **proporción de satisfacción global** y **proporción de usuarios que recomendaría la EPS** se logró reportar sobre la meta establecida de un 90.0% para el cuarto bimestre del año 2021 con un reporte del 98,8% y 98,4% respectivamente, presentando una ligera disminución con relación al bimestre anterior.

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



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

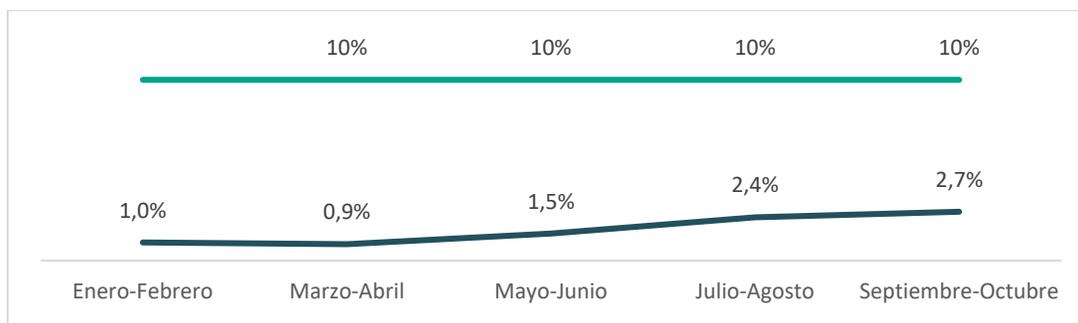
Gráfico 5. Proporción de usuarios que recomendaría la EPS a familiares y amigos



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

Igualmente, el indicador de **proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS** cumplió con la meta al presentarse por debajo del 10% con un reporte del 2,7% (Ver gráfico 6).

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

Entre la población encuestada que manifestó la posibilidad de cambiarse de EPS, se identificó como motivo principal se identificó la **Falta de acceso a los servicios de salud**.

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

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

- ✓ “Excelente super bien gracias a Dios”
- ✓ “Buenos servicios las pocas veces que la ha utilizado”
- ✓ “Excelente servicios”
- ✓ “Buen servicio a pesar de utilizar pocos los servicios”

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

- ✓ “Bien, pero mucha demora para las autorizaciones”
- ✓ “Excelentes servicios por parte de savia salud, pero la única es una médica que se demora en la atención siempre que van a la consulta”
- ✓ “Buen servicio por parte de savia, pero la gestora del municipio es muy grosera y negligente”



CONCLUSIONES

Para el bimestre de Septiembre y Octubre 2021 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS se logró identificar:

- Cumplimiento en los indicadores de satisfacción con un reporte para la proporción de satisfacción global de los usuarios Savia Salud EPS del 98,8% y una proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 98,4% sobre la meta establecida del 90,0%.
- Cumplimiento del indicador de proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS con una meta por debajo del 10% reportando un porcentaje del 2,7%.
- Niveles de satisfacción relacionado a los diferentes servicios evaluados del 56,3% para la clasificación de **Excelente**.
- Reporte del 95,3% de las calificaciones bajo el servicio de **consulta externa**, como principal servicio de atención entre la población encuestada.