

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

**INFORME DE SATISFACCION DE
USUARIOS**

SAVIA SALUD EPS

ATENCIÓN AL USUARIO

**JULIO – AGOSTO
2019**



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
8. Anexos
 - 7.1 Formato encuesta de satisfacción



INTRODUCCION

El presente informe: “Evaluación de la satisfacción de usuarios de Savia Salud EPS”, reporta los resultados correspondientes a los meses julio y agosto del 2019. La información es obtenida a partir del estudio de 336 encuestas de satisfacción.

Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros 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 una metodología mixta entre el canal telefónico y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.



2. 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. Para el último informe generado correspondiente al bimestre mayo – junio, se reportó una satisfacción global del 93,3% sobre una meta del 90%.



3. OBJETIVOS

3.1 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.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICO

- 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 poseionarnos como la mejor EPS del Régimen Subsidiado del departamento de Antioquia.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 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 116 municipios del Departamento de Antioquia que cuentan con cobertura Savia Salud EPS.

4.2 MUESTRA

La muestra poblacional parte de un muestro tipo estratificado, por medio del cual se busca estimar la proporción de satisfacción global por un número de afiliados representativos de la población, asignando de manera proporcional a todos los municipios una representación según su número de afiliados de los municipios con respecto a la población total y su variabilidad de satisfacción.

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 demuestra de 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

4.3 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se realizó modificación del instrumento de recolección de información, buscando comprensión y agilidad por parte del encuestado. Se tomó 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 anexo 1 – Formato encuesta de satisfacción*).

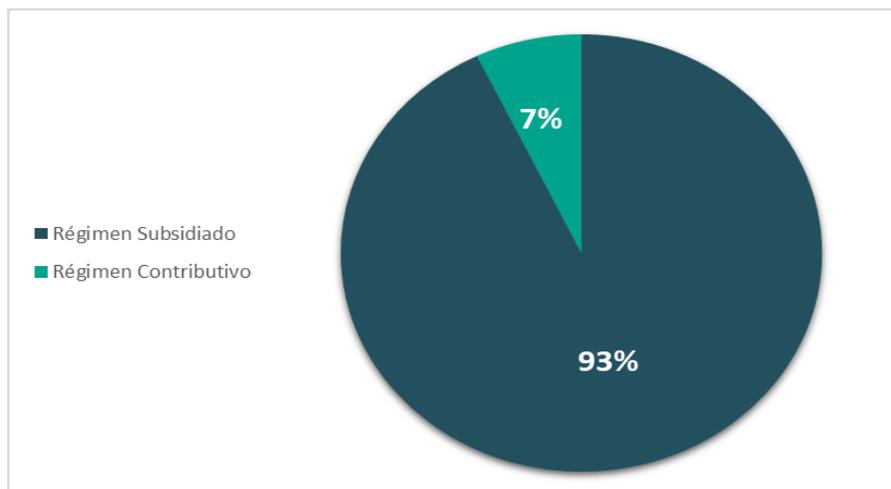
5. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

5.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, 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.

Se obtuvo con una muestra total de 336 usuarios de Savia Salud EPS encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de julio y agosto del presente año, de los cuales, se identificó a 312 encuestados, cifra que representa el 93% de la muestra poblacional como afiliados al régimen subsidiado y 24 por parte del contributivo (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (julio – agosto 2019)

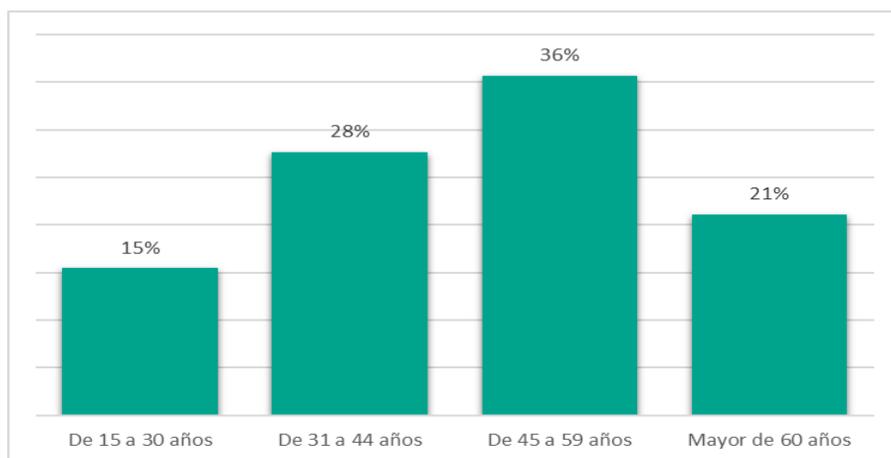


Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (julio – agosto 2019)

La distribución de la población encuestada según su rango de edad presentó ligeras diferencias en la información obtenida.

La mayoría de los afiliados encuestados se encuentran en un rango de edad distribuido desde los 15 a mayores de 60 años, se identificó una mayor concentración de población clasificada en el grupo de edad entre los 45 a 59 años representando cerca del 36% de la población, por su parte, el grupo de 15 a 30 años presentaron una menor participación, representando 15% de la población (ver grafica 2).

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (julio – agosto 2019)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS julio - agosto 2019

5.2 SERVICIOS EVALUADOS

Por medio del análisis de los diferentes tipos de servicios, se observó una amplia diferencia entre la evaluación de estos, identificando que cerca de la mitad de la población encuestada evaluó el servicio recibido en consulta externa, acción que se encuentra directamente relacionada al ser el servicio con mayor demanda por parte de los afiliados a Savia Salud EPS (Ver tabla 1).

Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (julio – agosto 2019)

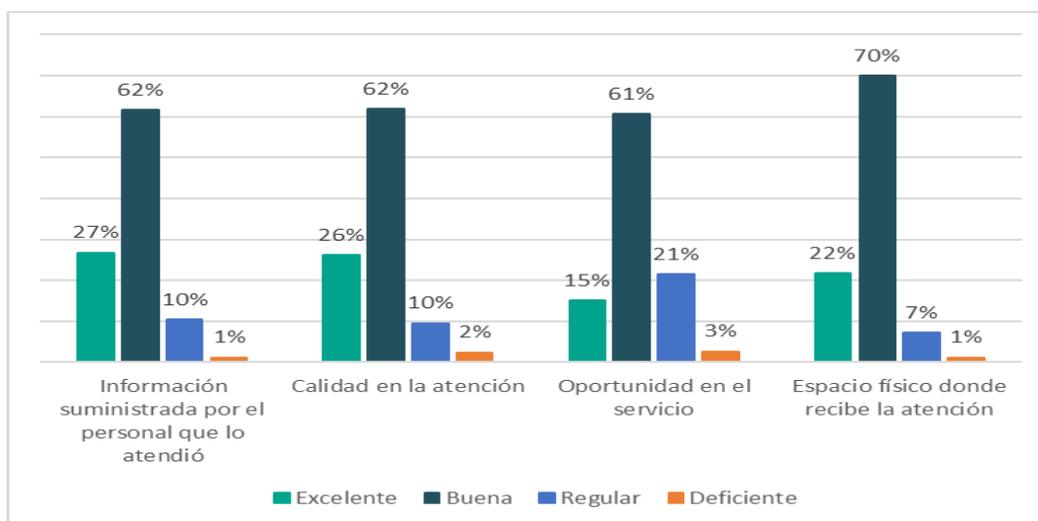
SERVICIO EVALUADO	NÚM. ENCUESTAS	PORCENTAJE
Consulta externa	174	52%
Oficina de Atención al Usuario Savia Salud EPS	59	18%
Entrega de medicamentos	48	14%
Programas de promoción y prevención	25	7%
Hospitalización	14	4%
Cirugía	16	5%
Total	336	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS julio - agosto 2019

5.3 ASPECTOS EVALUADOS

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a 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.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (julio – agosto 2019)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS julio - agosto 2019

La clasificación de “Buena” reportó el más alto porcentaje de evaluación por parte de los usuarios encuestados, presentando una distribución similar entre un 62% y 70% para cada uno de los aspectos tenidos en cuenta en la evaluación.

Con una diferencia significativa en porcentajes de calificación, la clasificación de “Excelente”, presentando un mayor impacto en la *información suministrada por el personal encargado de la atención y la calidad en la atención* con el 27% y 26% respectivamente.

Por su parte, es altamente importante las clasificaciones de “Regular” y “Deficiente”, las cuales, a pesar de presentarse en menores porcentajes por parte de los usuarios encuestados, reflejan las mayores inconformidades y desencadenan la insatisfacción en el afiliado por la inoportunidad en la prestación del servicio.

5.4 SATISFACCION DE USUARIOS SAVIA SALUD EPS

La satisfacción global, partiendo de las manifestaciones de los afiliados encuestados, ha disminuido en comparación al bimestre anterior (mayo – junio 2019) logrando para el periodo actual una satisfacción del 92,6% (Ver tabla 2).

Tabla 2. Indicadores de satisfacción, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (julio – agosto 2019)

INDICADOR	MAYO-JUNIO	JULIO-AGOSTO
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS	93,3%	92,6%
Meta	90%	90%
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	92,3%	92,6%
Meta	90%	90%
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EPS	87,5%	11,3%
Meta	90%	90%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS julio - agosto 2019

Al evaluar la proporción de usuarios que recomendarían la EPS a sus familiares y amigos, se evidenció que en un 92,6% (311 usuarios) de los encuestados, respondieron si recomendarían la EPS, mientras que el 7,4% (25 usuarios) restante no lo haría. El indicador cumplió sobre una meta del 90% para el bimestre julio – agosto 2019.

La proporción de los encuestados que manifestaron no haber pensado en cambiarse de la EPS corresponde a 88,7% (298), por su parte 11,3% (38) si manifestaron su posición frente al cambio de EPS, presentado como principales motivos la demora para recibir los servicios y la falta de acceso a los servicios de salud.

6. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 336 encuestas realizadas para el bimestre de julio – agosto 2019, se contó con la manifestación de 241 encuestados que de manera voluntaria las describieron, de las cuales alrededor del 20% se identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

- *“Felicitaciones por el servicio de hospitalización fue excelente”*
- *“Gracias por la prestación de los servicios”*
- *“Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”*
- *“Yo vivo feliz de ser afiliada de savia salud EPS”*
- *“Satisfecho con los servicios prestados”*
- *“Todo está muy bien”*

Por otra parte, el comentario más reiterativo en cerca de la mitad de las manifestaciones presentadas corresponde a la sugerencia: Mayor agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios:

- *“Agilidad en las autorizaciones de servicios, citas más rápidas”*
- *“Oportunidad en las citas”*
- *“La oportunidad para pedir la cita”*
- *“Muy demoradas las autorizaciones”*
- *“Citas muy demoradas”*
- *“Mal servicio, ser más ágil el trámite con las autorizaciones y traslados”.*
- *“Demoras en la atención”*
- *“Demora para autorizar cita con especialistas”*
- *“Mejorar la oportunidad de la entrega de autorizaciones”*
- *“Mejorar el tiempo de las autorizaciones, tener prioridad con los usuarios más críticos, y no dejar pasar tanto tiempo, no años para una autorización”*
- *“Más agilidad entre Savia Salud y Manuel Uribe Ángel por que el servicio interno entre el hospital es pésimo”*
- *“Mejorar la entrega de medicamentos”*

Entre otras manifestaciones identificadas, se encuentran asociadas la actitud y trato de los funcionarios hacia los usuarios, el acceso a las líneas ofertadas y poco personal para el proceso de atención.



7. CONCLUSIONES

Para los meses de julio y agosto el resultado obtenido a partir de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS se identificó:

- Proporción de satisfacción global de los usuarios Savia Salud EPS del 92,6%
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 92,6%
- Proporción de usuario que no han pensado en cambiarse de EPS del 88,7%.
- El aspecto evaluado con mayor calificación de “Excelente” por parte de los usuarios encuestados corresponde a la Calidad en la atención.
- La calificación “Buena” presento el mayor número de reportes por los usuarios encuestados para cada uno de los aspectos evaluados (Información suministrada por el personal que lo atiende, calidad en la atención, oportunidad en el servicio, y espacio físico donde recibe el servicio).

8. ANEXOS

8.1 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VOLUNTARIA Y ANÓNIMA

FECHA		
DÍA	MES	AÑO

Tu opinión es muy importante para nosotros por este motivo, te invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción por medio de la cual buscamos conocer tu experiencia con la atención y servicio prestado.

1. ¿Eres afiliado a Savia Salud EPS? SI _____ NO _____

En caso afirmativo ¿Cuál es tu municipio de afiliación? _____ En caso negativo, por favor abstenerse de diligenciar la encuesta.

2. ¿A qué régimen de salud perteneces? Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	Subsidiado
<input type="checkbox"/>	Contributivo

3. ¿En qué rango de edad te encuentras? Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	De 15 a 30 años	<input type="checkbox"/>	De 31 a 44 años	<input type="checkbox"/>	De 45 a 59 años	<input type="checkbox"/>	Mayor de 60 años
--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	------------------

4. Escribe el nombre del Hospital o Punto de Atención donde recibiste el servicio _____

5. ¿A cuál de los siguientes servicios tuviste acceso y deseas evaluar? Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	Cirugía	<input type="checkbox"/>	Hospitalización
<input type="checkbox"/>	Consulta Externa	<input type="checkbox"/>	Programas de Promoción y Prevención
<input type="checkbox"/>	Entrega de medicamentos	<input type="checkbox"/>	Oficina atención al usuario Savia Salud EPS

VIGILADO Supersalud

6. Por favor, califica tu satisfacción teniendo en cuenta los siguientes aspectos. Marca con una X.

	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Información suministrada por el personal que lo atiende				
Calidad en la atención				
Oportunidad en el servicio				
Espacio físico donde recibe la atención				

7. ¿Te sientes satisfecho con Savia Salud EPS? Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

8. ¿Recomendarías a tus familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS? Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

9. ¿Has pensado cambiarte a otra EPS? Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

10. Si tu respuesta anterior fue afirmativa (SI), selecciona el motivo por el cual solicitarías el cambio de EPS. Marca con una X.

<input type="checkbox"/>	Demora para recibir los servicios	<input type="checkbox"/>	Por motivos personales (cambio de domicilio)
<input type="checkbox"/>	Trato poco amable	<input type="checkbox"/>	Falta de acceso a los servicios de salud

11. A continuación, describe tu sugerencia para nuestro mejoramiento continuo.

Te recordamos nuestros medios de contacto



Línea nacional de atención 01 8000 423 683 Opción 1
Línea local: 4481747



Atención al usuario: atencionalciudadano@saviasaludeps.com
Portabilidad: portabilidad@saviasaludeps.com

Código: AU-1.2-F002/ Versión:01 / Fecha: 15/05/2019



saviasaludeps



saviasaludeps



@saviasaludeps

www.saviasaludeps.com