

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

**INFORME DE SATISFACCION DE
USUARIOS**

SAVIA SALUD EPS

ATENCIÓN AL USUARIO

**SEPTIEMBRE - OCTUBRE
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



INTRODUCCION

El presente informe: “Evaluación de la satisfacción de usuarios de Savia Salud EPS”, reporta los resultados correspondientes a los meses septiembre y octubre del 2019. La información es obtenida a partir del estudio de 426 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 septiembre - octubre, se reportó una satisfacción global del 92,6% 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 posesionarnos 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 en los que Savia Salud EPS tiene cobertura.

4.2 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 muestreo 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 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.

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

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 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).

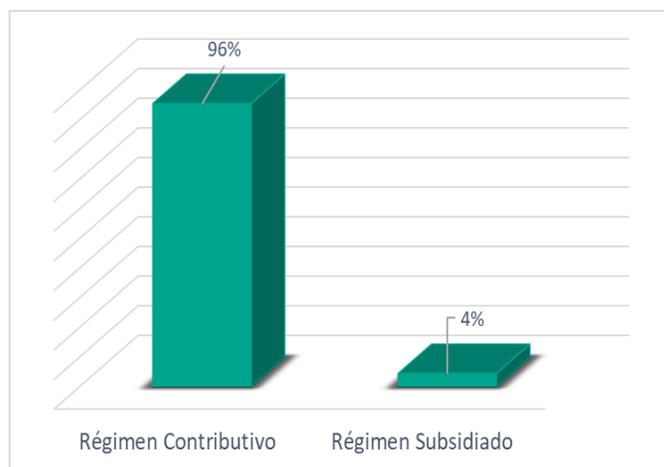
5. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

5.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción de 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 de 426 usuarios de Savia Salud EPS encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de septiembre y octubre del presente año, de los cuales, se identificó a 423 encuestados, cifra que representa el 96% de la muestra poblacional como afiliados al régimen subsidiado y 19 encuestados por parte del contributivo (*ver gráfico 1*).

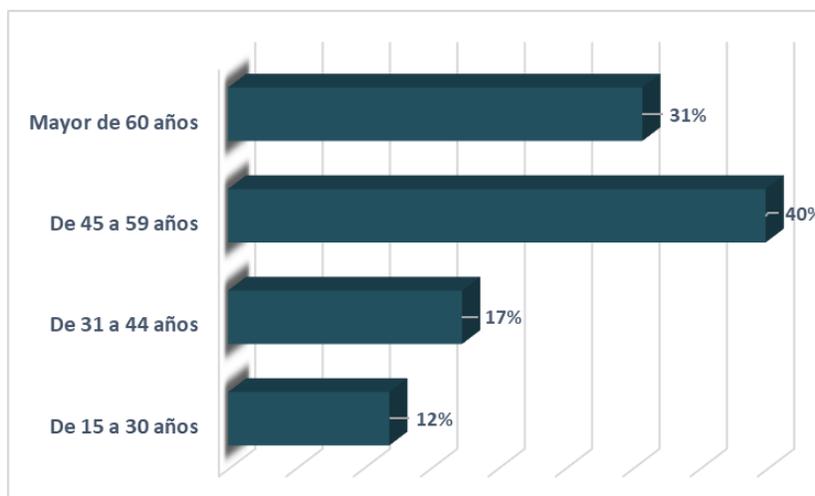
Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (septiembre - octubre 2019)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (septiembre – octubre 2019)

La población encuestada se ubica en un rango de edad desde los 15 años a mayores de 60 años, identificando una mayor concentración de población clasificada entre los 45 a 59 años, los cuales representan cerca del 40% de la población (*ver gráfica 2*).

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (septiembre - octubre 2019)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS septiembre - octubre 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 más del 50% 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, seguido de la **entrega de medicamentos** con el 25% (Ver tabla 1).

Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (septiembre - octubre 2019)

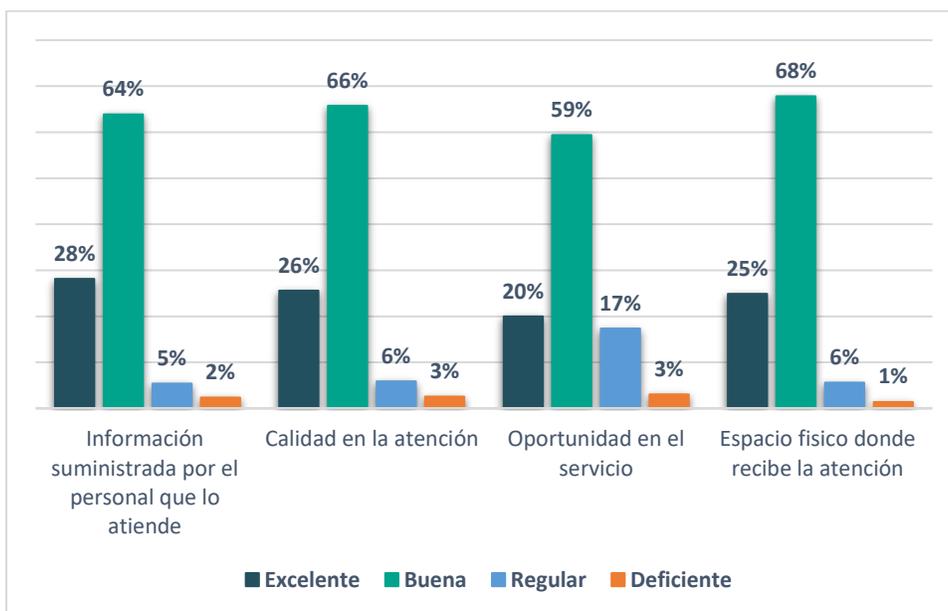
SERVICIO EVALUADO	NÚM. ENCUESTAS	PORCENTAJE
Consulta Externa	224	53%
Entrega de medicamentos	108	25%
Oficina de Atención al Usuario Savia Salud EPS	59	14%
Programas de promoción y Prevención	15	4%
Cirugía	12	3%
Hospitalización	8	2%
Total	426	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS septiembre - octubre 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 prestación del servicio, la **calidad en la atención**, la **oportunidad en el servicio** y el **espacio físico donde se presta el servicio**, con escalas de evaluación clasificadas como **excelente**, **buena**, **regular** y **deficiente**.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (septiembre - octubre 2019)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS septiembre - octubre 2019

La calificación **buena** representa en cada uno de los aspectos evaluados el mayor porcentaje de representación desde el 59% al 68%. Por su parte, con una diferencia significativa de representación, se encuentra la categoría de **excelente**, la cual presenta en promedio un 24%. Es importante resaltar las clasificaciones de **regular** y **deficiente**, las cuales presentaron una baja representación con promedios del 8% y 4% respectivamente, información que refleja las mayores inconformidades y desencadenan la insatisfacción en del afiliado por la inoportunidad en la prestación del servicio.

5.4 SATISFACCION DE USUARIOS SAVIA SALUD EPS

En comparación al último bimestre evaluado, el cual corresponde a los meses de julio y agosto, se identificó un incremento en la medición de proporción de satisfacción global de los usuarios savia salud EPS, en donde 413 usuarios encuestados respondieron **SI** estar satisfecho con la EPS.

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

INDICADOR	MAYO-JUNIO	JULIO-AGOSTO	SEPTIEMBRE - OCTUBRE
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS	93,3%	92,6%	96,9%
Meta	90%	90%	90%
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	92,3%	92,6%	97,9%
Meta	90%	90%	90%
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EPS	12,5%	11,3%	5,4%
Meta	10%	10%	10%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS septiembre - octubre 2019

La satisfacción global, partiendo de las manifestaciones de los afiliados encuestados, presento una satisfacción del 96,9%, al evaluar la proporción de usuarios que recomendarían la EPS a sus familiares y amigos, se evidencio que en un 97,6% (417 usuarios) de los encuestados, respondieron si recomendarían la EPS, mientras que el 2,1% (9 usuarios) restante no lo haría. El indicador cumplió sobre una meta del 90% para el bimestre septiembre - octubre 2019.

La proporción de los encuestados que manifestaron no haber pensado en cambiarse de la EPS corresponde a 96,0% (409 usuarios), por su parte 4,0% (17 usuarios) si manifestaron su posición frente al cambio de EPS, presentado como principales motivos la **demora para recibir los servicio** y la **falta de acceso a los servicios de salud** (Ver tabla 3).

Tabla 3. Distribución de motivos del cambio de EPS, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (septiembre – octubre 2019)

Motivo del Cambio	Núm. encuestados	Porcentaje
Demora para recibir los servicios	8	47%
Falta de acceso a los servicios de salud	5	29%
Por motivos personales	3	18%
Trato poco amable	1	6%
Total, general	17	100,0%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS septiembre - octubre 2019.

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 septiembre - octubre 2019, se contó con la manifestación de 280 encuestados, los cuales representan el 66% del total de encuestados que de manera voluntaria las describieron, entre las cuales se identificaron felicitaciones y sugerencias por temas relacionados a mejoras en el proceso de autorizaciones, demora en la prestación de los servicios, mejoras en los servicios, mejoras en plantas físicas y calidad en la atención (Ver tabla 4).

Tabla 4. Distribución de sugerencias manifestadas, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (septiembre – octubre 2019)

Sugerencias	Núm. encuestados	Porcentaje
Felicitaciones	80	28,6%
Mejoras en el proceso de autorizaciones	62	22,1%
Demora en la prestación de los servicios	59	21,1%
Mejoras en los servicios	56	20,0%
Mejoras en plantas física	14	5,0%
Calidad humana	9	3,2%
Total	280	100,0%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS septiembre - octubre 2019

Con 80 manifestaciones en el espacio destinado a las sugerencias, las felicitaciones representaron cerca del 28,6%, entre los que se describen:

- *“Gracias a savia mi Salud ha mejorado, mucho por agradecer”*
- *“Felicitaciones a savia por los servicios prestados”*
- *“Gracias a savia por prestar sus servicios”*
- *“Quiero felicitarlos por su buena labor”*
- *“Gracias por los servicios prestados por savia”*
- *“Estoy muy contenta con la atención que me brinda savia salud EPS”*
- *“Felicitaciones”*
- *“Me siento muy bien”*
- *“Me parece que mejoro”*

Por otra parte, el comentario más reiterativo en cerca de la mitad de las manifestaciones presentadas corresponde a la sugerencia: Mejora en el proceso de autorizaciones, demoras en la prestación del servicio, mejoras en los procesos, mejoras en plantas físicas y calidad humana:

- *“Agilizar autorización de órdenes”*
- *“Mejorar el tiempo de autorización”*
- *“que las autorizaciones de los servicios no se demoren tanto, porque atrasa el tratamiento”*
- *“Las autorizaciones se demoran mucho y se vencen las órdenes”*
- *“Menos plazo de tiempo para servicio”.*
- *“La entrega de medicamentos es pésima tenemos tiempos de espera hasta de 2 horas”*
- *“Disminuir demora en procesos”*
- *“Mejorar entrega de medicamentos y citas por teléfono”*
- *“No tener que madrugar tanto para que lo atiendan a uno”*
- *“Más atención en las llamadas”*
- *“Me gustaría que les dieran más prioridad a las personas mayores de edad”*
- *“Más aire acondicionado”*
- *“Más puntos de atención”*
- *“Adecuar un espacio amplio para la atención y entrega de fichos”*
- *“El monitor del turno presenta fallas y el llamado no se escucha”*
- *“Más calidad humana”*
- *“Que las niñas que lo atienden en la oficina dejen de ser prepotentes que lo traten a uno con humildad”*
- *“Que en las oficinas la atención sea más ágil”*
- *“las niñas de las taquillas no son amables y orientan bien”*
- *“la oficina de Savia Salud no abre todos los días”*
- *“Hay mucha demora para encontrar citas con especialistas”*
- *“Tenemos que madrugar para encontrar turno”*

7. CONCLUSIONES

Para los meses de septiembre y octubre 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 96,9%
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 97,9%
- Proporción de usuario que no han pensado en cambiarse de EPS del 96,0%.
- El aspecto evaluado con mayor calificación de **Excelente** por parte de los usuarios encuestados corresponde a **Información suministrada por el personal que lo atiende.**
- 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).
- Savia Salud EPS por medio de las encuestas de satisfacción y otras fuentes de información reconoce oportunidades de mejora con relación a la garantía de la prestación de servicios, con el motivo específico *falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas* y la experiencia del servicio en las oficinas de atención al usuario ubicadas en los 116 municipios del departamento de Antioquia que debe brindarse en versión mejorada. Los diferentes procesos de la empresa se encuentran trabajando articuladamente en planes de mejoramiento en pro de impactar en la satisfacción y fidelización de los usuarios.
- Usuarios encuestados, por medio de las manifestaciones descritas han hecho referencia al reconocimiento del avance favorable de la EPS.