

Evaluación de satisfacción de usuarios

Informe de satisfacción de usuarios

Savia Salud EPS

Atención al Usuario

Enero – febrero

2020



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 enero y febrero 2020. La información obtenida a partir del estudio de 336 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 una metodología mixta entre el canal telefónico y personalizado 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. Presentando así para el año 2019 un cumplimiento de la meta establecida sobre el 90%.



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 116 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 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.

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

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 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).

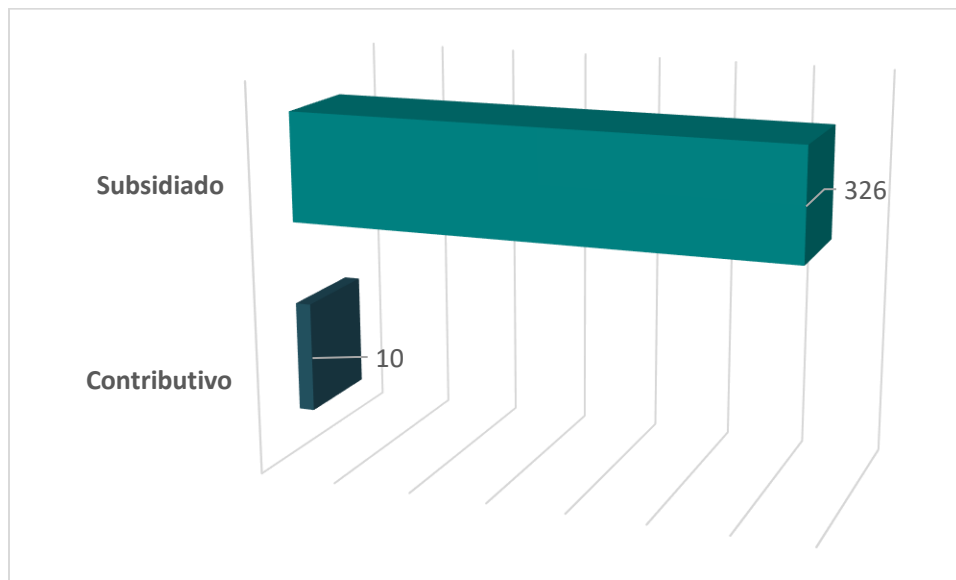
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Caracterización del usuario

La información presentada a continuación, representa los resultados obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS, observaciones y sugerencias por parte de los encuestados. Presentando así un análisis general de diferentes aspectos considerados para evaluar la percepción y nivel de satisfacción de los afiliados con la EPS.

La caracterización del usuario presenta de manera general los principales factores sociales de nuestra población afiliada, la cual se clasifica dentro de los niveles 1 y 2, población adulta mayor afiliada al régimen subsidiado.

Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (enero – febrero 2020)

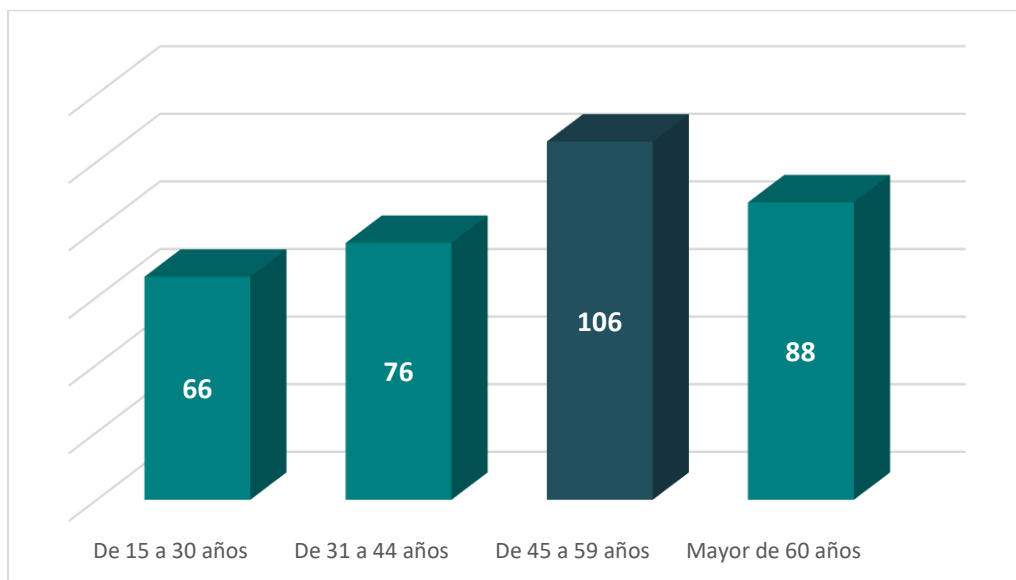


Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (Enero – febrero 2020)

Durante el bimestre evaluado correspondiente a los meses enero y febrero del año 2020, se obtuvo una muestra de 336 encuestados, entre los cuales 326 (97%) se identificó como afiliado activo a Savia Salud EPS dentro del régimen subsidiado y 10 (3%) como dentro del régimen contributivo (Ver gráfico 1).

La población encuestada se encuentra en un rango de edad desde los 15 a los mayores de 60 años, identificando así una mayor parte de la población en un rango poblacional desde los 45 años en adelante con la representación de más del 50% de los datos obtenidos.

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (enero – febrero 2020)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (Enero – febrero 2020)

Servicios evacuados

Por medio de diferentes servicios que ofrece la EPS a los afiliados, se pretende identificar cuales presenta una mayor demanda de atención y conocer a través de la evaluación de la población encuestada los niveles de satisfacción y percepción que tienen frente a estos, con el fin de identificar aspectos de mejora en los procesos de atención.

Tabla 1. Distribución por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (enero - febrero 2020)

Servicios evaluados	Núm. Encuestas	Porcentaje
Consulta externa	158	47,0%
Oficina de Atención al Usuario Savia Salud EPS	67	19,9%
Entrega de medicamentos	51	15,2%
Programas de promoción y prevención	29	8,6%
Hospitalización	20	6,0%
Cirugía	11	3,3%
Total, general	336	100,0%

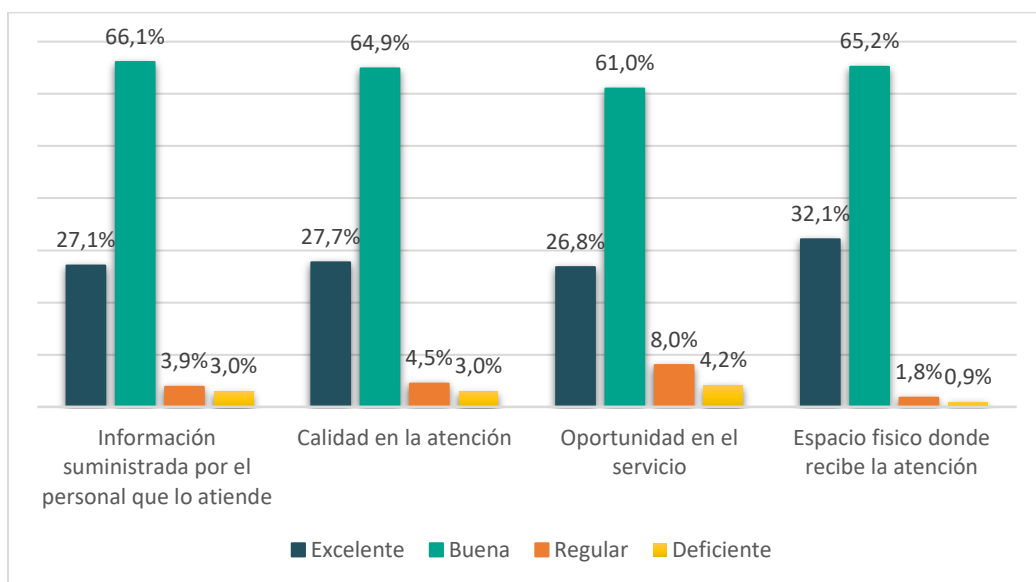
Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (Enero – febrero 2020)

A través del análisis, se reflejó que, de manera reiterativa en relación con periodos anteriores, el servicio de consulta externa se ve identificado por la mayor parte de la población encuestada, presentando para el bimestre evaluado.

Aspectos evaluados

Dentro de los diferentes aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción, se busca identificar las principales causas de insatisfacción presentadas por los usuarios, las cuales se miden bajo una escala de excelente, buena, regular y deficiente, relacionando así la información suministradas por el personal de atención, calidad en la atención, oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se recibe la atención.

Gráfico 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (enero - febrero 2020)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (Enero – febrero 2020)

Para el bimestre evaluado la calificación con mayor porcentaje de representación corresponde a buena, representando en La información suministrada por el personal que lo atiende el 66,1% de los datos, en calidad de la atención el 64,9%, oportunidad en el servicio el 61,0% y en el espacio físico donde se recibe la atención el 65,2% (Ver gráfico 3).

Los datos reportados presentan una tendencia con relación al bimestre anterior, en los cuales el promedio de la calificación buena representa el 60% en cada uno de los servicios evaluados.

Sin embargo, la oportunidad en el servicio reporta el porcentaje más alto de insatisfacción entre los servicios, con reportes de 8,0% como regular y 4,2% deficiente, representado una de las principales barreras en la prestación de servicios en salud.

Satisfacción del usuario

Para el bimestre enero – febrero 2020 la proporción de satisfacción global de los usuarios de la EPS se registró en un 95,2% cumpliendo con la meta establecida correspondiente al 90%.

Tabla 2. Indicadores de satisfacción, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (enero – febrero 2020)

INDICADOR	ENERO - FEBRERO
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS	95,2%
Meta	90%
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	94,3%
Meta	90%
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EPS	8,6%
Meta	10%

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

La proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos también alcanzó el cumplimiento de la meta establecida, con indicador del 94,3% un total de 317 usuarios encuestados que afirmaron si recomendar la EPS.

Por su parte, la porción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS se reportó sobre un 8,6% con un total 29 manifestaciones de si considerar el cambio de EPS. Entre los principales motivos se describe la falta de acceso a los servicios de salud, la demora para recibir la prestación de los servicios y por motivos personales.

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

En el desarrollo de la encuesta de satisfacción se ofrece un espacio por medio del cual los usuarios presentan las sugerencias, agradecimientos y felicitaciones con relación a su experiencia en el proceso de atención a los servicios de salud que le brinda la EPS. Por medio de esta información, se puede evaluar la percepción que presentan frente al servicio y tomar medidas en busca de crecimiento en el servicio y mejoramiento continuo.

Para el bimestre enero – febrero 2020 de un total de 336 encuestas realizadas 198 usuarios presentaron un comentario de sugerencias, identificando que el 41% de la información se encontró relacionada a la demora en la prestación de los servicios, por medio de la cual manifestaron la inconformidad con los prolongados tiempos de espera especialmente para la entrega de medicamentos y la programación de citas con especialistas.

Los comentarios de felicitación reflejaron el 30% entre los cuales se reconoce la labor diariamente realizada por el personal en relación con nuestros usuarios, la satisfacción de ser afiliados Savia Salud EPS y la gratitud que reflejan frente a la prestación de los servicios.

Tabla 3. Distribución de sugerencias manifestadas, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (enero – febrero 2020)

Sugerencias	Núm. encuestados	Porcentaje
Demora en la prestación de los servicios	81	41%
Felicitaciones	59	30%
Mejoras en el proceso de autorizaciones	38	19%
Falta de personal	20	10%
Total	198	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS enero- febrero 2020

Las mejoras en el proceso de autorización y la falta de personal representaron el 19% y 10% respectivamente, relacionando la oportunidad en el proceso de generación y entrega de autorizaciones y comentarios solicitando más personal tanto administrativo como de salud en los diferentes puntos de atención.



CONCLUSIONES

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

- La proporción de satisfacción global de los usuarios y la proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS se presentaron en un 95,2% y 94,3% respectivamente, cumpliendo con la meta establecida del 90%.
- Proporción de usuario que han pensado en cambiarse de EPS se registro en un 8,6% evidenciando un aumento con relación al bimestre anterior el cual reportó un porcentaje del 1,1%.
- Los servicios evaluados reflejaron de manera general porcentajes de satisfacción por parte de los usuarios, recibiendo la calificación de **Buena** en más del 60% para cada uno de los servicios. (Información suministrada por el personal que lo atiende, calidad en la atención, oportunidad en el servicio, y espacio físico donde recibe el servicio).
- Consulta externa represento el mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios 47% relacionada a uno de los servicios con mayor demanda, es por esto por lo que conocer el grado de percepción que presentan los usuarios es fundamental para las acciones de mejora en el proceso de atención y acceso a los servicios de salud de la EPS.