

Evaluación de satisfacción de usuarios

Informe de satisfacción de usuarios

Savia Salud EPS

Atención al Usuario

Mayo - junio

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 mayo y junio 2020. La información obtenida a partir del estudio de 2.017 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 2019 un cumplimiento de la meta en la proporción de satisfacción global de los afiliados en la EPS.

Por su parte, para el año 2020 se cuenta para los primeros dos bimestres del año un promedio de 92,5% de satisfacción global y un 92,2% de los usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos. Por su parte el promedio para los usuarios que han pensado en cambiarse de EPS representa un 11,8% por encima de una meta del 10%.



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).

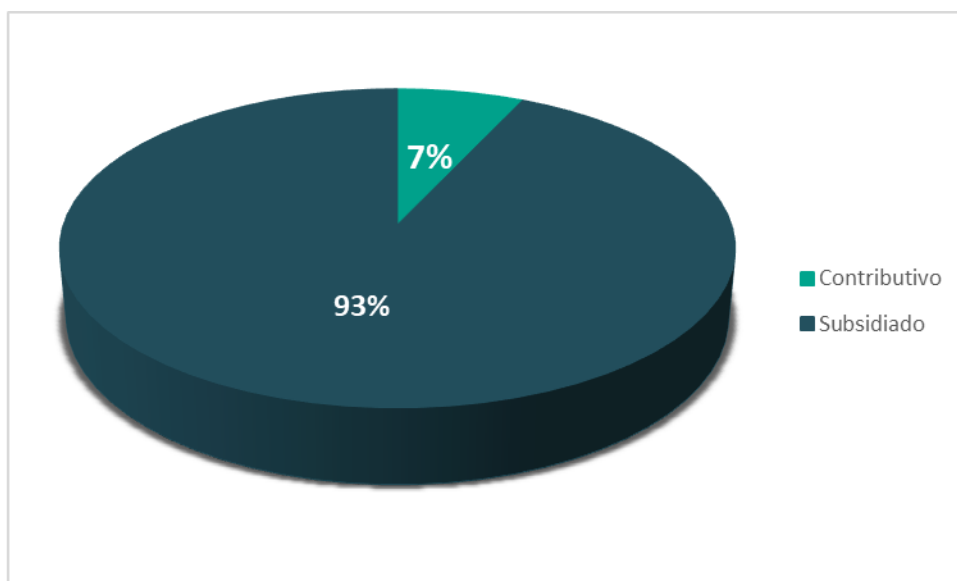
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Caracterización del usuario

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 2.017 usuarios de Savia Salud EPS encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de mayo y junio del presente año, de los cuales, se identificó a 1.876 encuestados, cifra que representa el 93% de la muestra poblacional como afiliados al régimen subsidiado y 141 por parte del contributivo (*ver gráfico 1*).

Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (mayo-junio 2020)

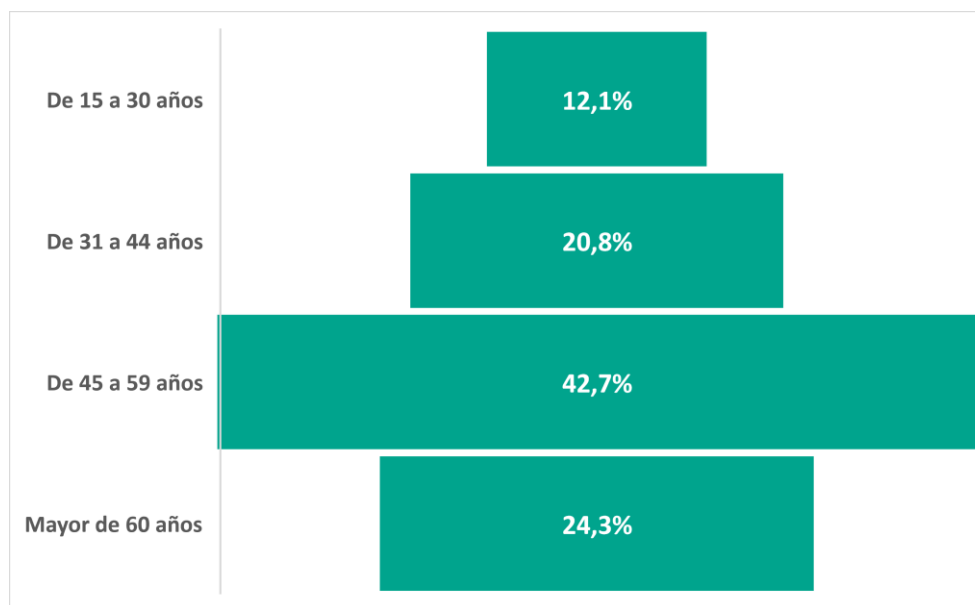


Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

La distribución de la población encuestada según su rango de edad presento diferencias en la información obtenida, ya que después de analizar los rangos de edad, se identificó una mayor concentración de población clasificada en el grupo de edad entre los 45 a 59 años representando el 42,7% de la población, mientras que los mayores a 60 años representan un 24,3%, el grupo de 21 a 44 un 20,8% y el grupo de 15 a 30 años presentaron una menor participación, representando 12,1% de la población (ver grafica 2).

Gráfico 2. Distribución porcentual por grupos de edad encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (mayo-junio 2020)



Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

La información anterior refleja una tendencia similar a bimestres anteriores, en la cual la población de 45 a 59 años y mayores de 60 representan a los grupos con mayor número de población. Identificando entre estos el servicio de consulta externa como servicio más evaluado durante el periodo analizado.

Servicios evacuados

Por medio del análisis de los diferentes tipos de servicios, que el 33,0% de la población encuestada evaluó el servicio recibido en consulta externa, acción que presenta relaciones 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 (mayo-junio 2020)

Servicios evaluados	Núm. Encuestas	Porcentaje
Consulta externa	665	33,0%
Oficina de Atención al Usuario Savia Salud EPS	416	20,6%
Programas de promoción y prevención	342	17,0%
Entrega de medicamentos	333	16,5%
Hospitalización	150	7,4%
Cirugía	111	5,5%
Total	2.017	100,0%

Fuente: Encuesta de satisfacción

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Esta situación con relación a los bimestres anteriores presento una tendencia similar en su porcentaje reportado, el cual se identificó en 47,0% para enero – febrero y en 27,7% para marzo – abril del mismo año.

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. Por medio de estos se analizan causas principales de insatisfacción presentadas por los usuarios, las cuales son medidas en una escala de excelente, buena, regular y deficiente.

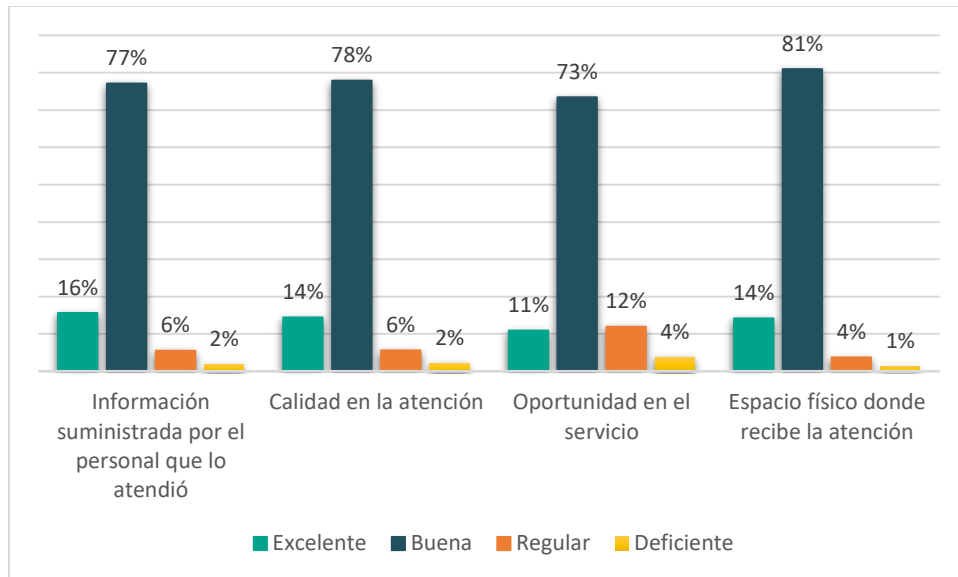
La clasificación de “Buena” reporto el más alto porcentaje de evaluación por parte de los usuarios encuestados, presentando una distribución similar entre un 62% y 70% para cada uno de los aspectos tenidos en cuenta en la evaluación.

Para el bimestre mayo – junio se evidencio una diferencia significativa entre los porcentajes de calificación, la clasificación de “Excelente”, presentando un mayor impacto en cada uno de los aspectos evaluados, con porcentajes del 77% con relación a la información suministrada por el personal que lo atendió, 78% en calidad en la atención, 73% en

la oportunidad en el servicio y del 81% para el espacio físico donde recibe la atención (Ver gráfico 3).

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 del afiliado por la inoportunidad en la prestación del servicio, las cuales reportaron los más altos porcentajes para la oportunidad del servicio con un 12% como regular y 4% como deficiente.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción

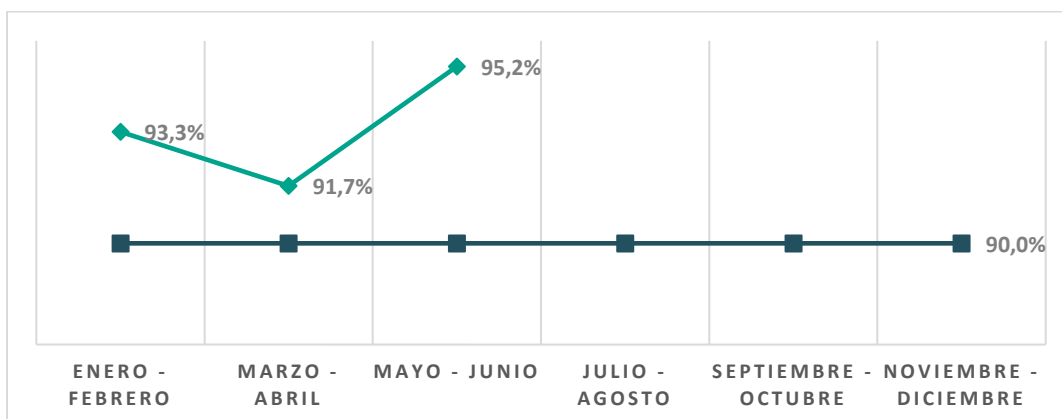
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Con relación al bimestre anterior, se presenta una tendencia similar, al representar los más altos porcentajes calificación como buena y excelente en cada uno de los aspectos evaluados.

Satisfacción del usuario

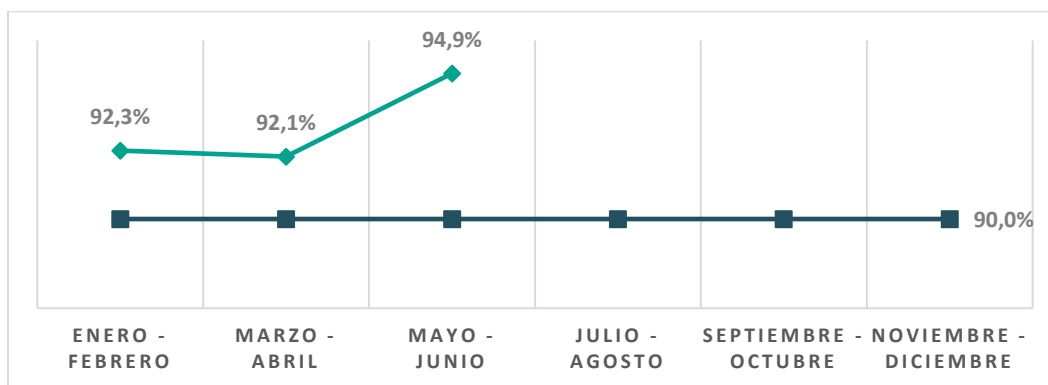
Para el año 2020, los indicadores de satisfacción se han presentado un comportamiento positivo reportando porcentajes sobre la meta establecida del 90% para la proporción de satisfacción global de los usuarios, indicador que se reportó para el bimestre evaluado en 95,2% y la proporción de usuario que recomendaría la EPS a familiares y amigos con un 94,9% (Ver graficas 4 y 5).

Gráfico 4. Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS (2020)



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

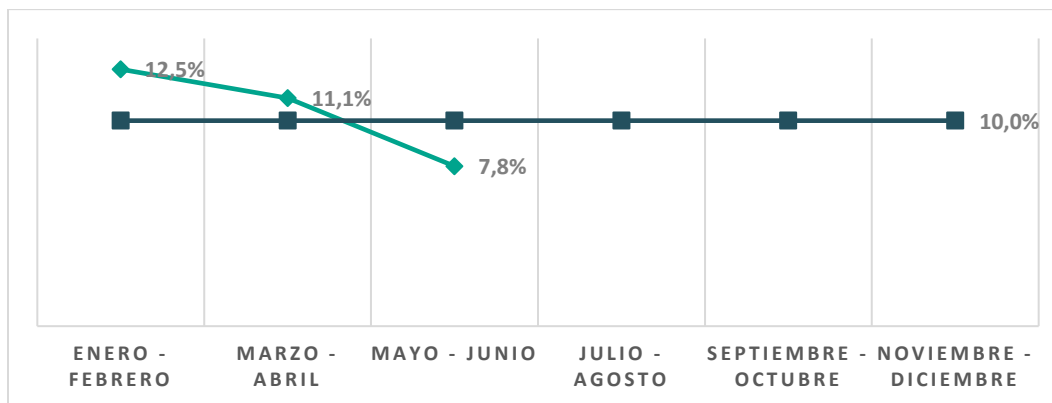
Gráfico 5. Proporción de usuarios que recomendaría se EPS a familiares y amigos (2020)



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

Por su parte, la proporción de los encuestados que manifestó pensar en cambiarse de la EPS corresponde al 7,8% por debajo de una meta del 10% mejorando en comparación a los bimestres evaluados en los cuales se sobrepasó el indicador con reportes de 11,1% y 12,5% (Ver gráfico 6).

Gráfico 6. Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS (2020)

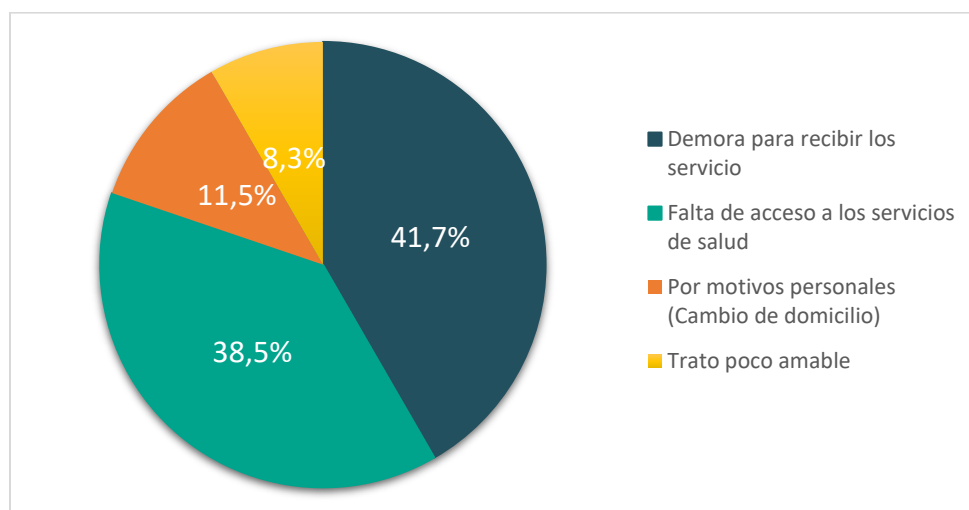


Fuente: Encuesta de satisfacción
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Entre los principales motivos se identificaron **demora para recibir los servicios** con un porcentaje del 41,7%, **la falta de acceso a los servicios de salud** con un 38,5%, **por motivos personales** con un 11,5% y el **trato poco amable** con una representación del 8,3% (Ver gráfico 7).

Los datos obtenidos por medio de los usuarios encuestados relacionan las barreras en el proceso de acceso y prestación de servicios como uno de los principales puntos de insatisfacción con el servicio.

Gráfico 7. Distribución porcentual de motivos relacionados al cambio de EPS encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (mayo - junio 2020)



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

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Por parte de las manifestaciones, agradecimientos y felicitaciones presentadas por los usuarios permiten aportar información como base de un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios. Para el bimestre mayo – junio de un total de 2.017 el 85% de los usuarios encuestados describieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

- ✓ *“Felicitaciones me encanta estar en savia salud”*
- ✓ *“Felicitaciones por preocuparse por gracias.”*
- ✓ *“Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”*
- ✓ *“Felicitaciones a savia por los servicios prestados”*
- ✓ *“Quiero felicitarlos por su buena labor”*
- ✓ *“Quiero felicitar por el buen servicio”*
- ✓ *“Hay que felicitar a los funcionarios por su excelente labor”*

Por otra parte, entre los comentarios más reiterativos con relación a manifestaciones relacionadas a sugerencias por parte de los usuarios se presenta en mayor medida la agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios

- ✓ *“Mas agilidad en la prestación del servicio”*
- ✓ *“Que tengan más agilidad en el servicio”*
- ✓ *“Por favor traer más personal para agilizar el trabajo”*
- ✓ *“Los tiempos de espera son muy prolongados y muchas veces no entregan todos los medicamentos”*
- ✓ *“5 horas de espera para ser atendidas es muy prolongado, el aseo debe mejorar”*
- ✓ *“Larga la espera, pero bueno el servicio”*
- ✓ *“Mejorar la oportunidad en autorizaciones para exámenes y ordenes médicas.”*
- ✓ *“Mas prontitud en la generación de las autorizaciones”*



CONCLUSIONES

Para el bimestre de mayo - junio 2020 el resultado obtenido a partir del desarrollo de la encuesta de satisfacción Savia Salud EPS se logró identificar:

- Cumplimiento de la proporción de satisfacción global de los usuarios Savia Salud EPS con un reporte del 95,2% sobre la meta establecida del 90%.
- Cumplimiento de la proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS con un reporte del 94,9% sobre la meta establecida del 90%.
- La proporción de usuarios que han pensado en cambiarse de EPS se registro con un porcentaje del 7,8% cumpliendo con la meta menos al 10%. Esta situación se relaciona principalmente a motivos por cambio de EPS por parte de los usuarios, entre los que se encuentran la falta de acceso a los servicios de salud y la demora en la atención.