



# PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SAVIA SALUD EPS Mayo – junio 2019

### PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO





## CONTENIDO

1. Introducción
2. Aspectos metodológicos
3. Resultados encuesta de satisfacción
4. Sugerencias
5. Conclusiones



## **INTRODUCCION**

Con el fin de 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; El proceso de Atención al Usuario utiliza información obtenida por medio de la aplicación de la encuesta como fuente fundamental para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos que conforman la empresa, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera bimestral.

Durante los meses de mayo y junio de 2019, se aplicó un total de doscientas cincuenta y cinco (255) encuestas de satisfacción aplicando el formato de Savia Salud EPS (AU-1.2F002). Este tamaño muestral corresponde a la metodología implementada dando cumplimiento al bimestre evaluado por medio de la aplicación mixta entre el canal telefónico y personalizado en contacto directo con los usuarios.

La encuesta hace parte del seguimiento y evaluación a la gestión de la calidad en la atención en salud, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.



## ASPECTOS METODOLÓGICOS

### **Población**

La población encuestada corresponde a usuarios que hayan usado los servicios ofertados por la EPS. Se incluyó población mayor a 15 años de los 116 municipios del departamento de Antioquia que se encuentran afiliados en Savia Salud EPS.

### **Muestra**

La muestra poblacional parte de un muestro tipo estratificado, por medio del cual se busca identificar el número de afiliados representativos de la población, asignando de manera proporcional a la población afiliada en cada uno de los municipios que presentan cobertura de atención. El tamaño muestral será el mínimo que garantice un nivel de confianza del 95%.

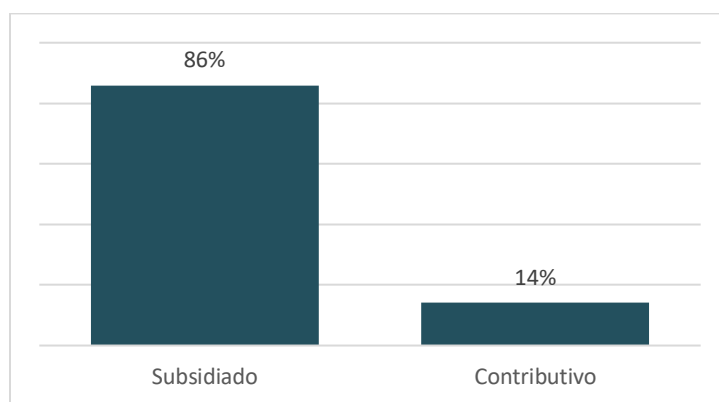
### **Aspectos evaluados**

Los aspectos evaluados por medio de la implementación de la encuesta de satisfacción corresponden a caracterización del usuario, servicio, atención, y satisfacción.

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.

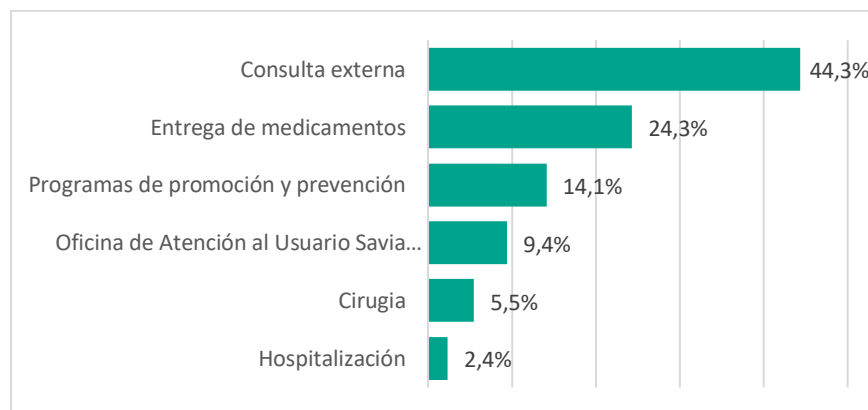
*Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (mayo – junio 2019)*



*Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (mayo – junio 2019)*

Se encuestó un total de 255 usuarios durante los meses de mayo y junio, se encontró que cerca del 99% de la población encuestada se encuentra actualmente afiliada a Savia Salud EPS, agrupados en su mayoría en un rango de edad entre los 45 y 59 años. De la población afiliada, se identificó que 219 hacen parte del régimen subsidiado y 36 del contributivo.

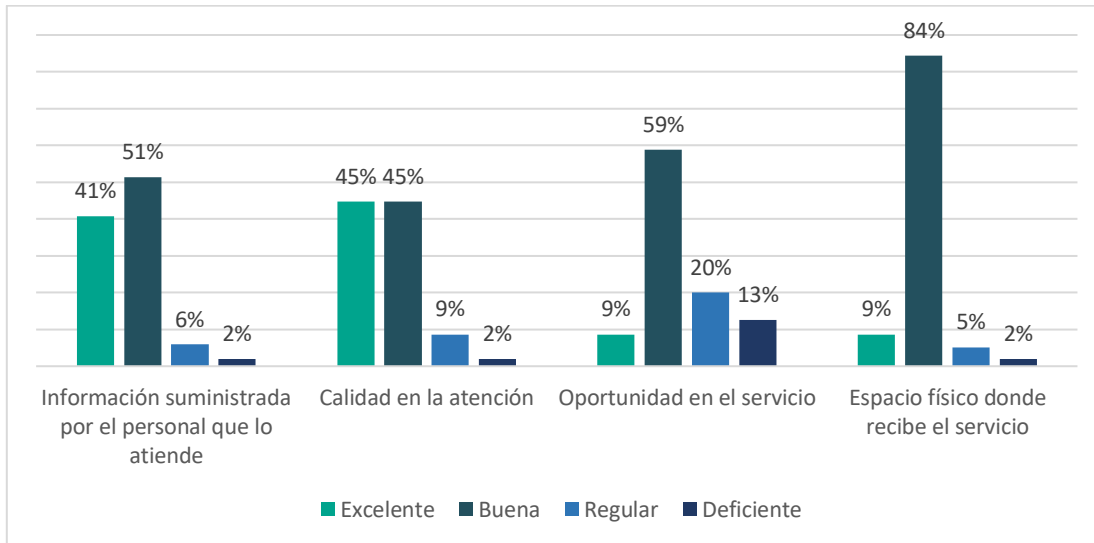
*Gráfico 2. Distribución porcentual por tipo de servicio evaluado Encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (mayo – junio 2019)*



*Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS mayo – junio 2019*

El servicio que más se evaluó por parte del usuario corresponde al servicio de consulta externa y la entrega de medicamentos, los cuales se encuentran asociados a los servicios de mayor demanda por parte de los usuarios Savia Salud EPS.

*Gráfico 1. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (mayo – junio 2019)*



*Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS mayo – junio 2019*

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por el personal, la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se presta el servicio.

El espacio físico donde se recibe el servicio se presentó como el factor con mayor impacto en la calificación por parte del usuario, calificado como “Buena” por 215 (84%) de los usuarios encuestados. Por parte de la información suministrada por el personal de atención y la calidad en la atención, fueron calificados en cerca del 90% como “Excelente” y “Buena”.

Por su parte, las clasificaciones de “Regular” y “Deficiente” se presentaron en menor proporción, pero se considera de igual manera importante por estar relacionado a la oportunidad en el servicio, el cual fue calificado por 51 (20%) y 32 (13%) usuarios encuestados respectivamente.



Tabla 1. Distribución de satisfacción de usuarios Savia Salud EPS, encuesta de satisfacción – Bimestre (mayo – junio 2019)

<b>¿Te sientes satisfecho con Savia Salud EPS?</b>	
Sí	238 (93,3%)
No	17 (6,7%)
<b>¿Recomendaría a tus familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS?</b>	
Sí	237 (92,9%)
No	18 (7,1%)
<b>¿Has pensado en cambiarte de EPS?</b>	
Sí	32 (12,5%)
No	223 (87,5%)

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS mayo – junio 2019

El 93,3% de los usuarios encuestados manifestaron estar actualmente satisfechos con Savia Salud EPS y el 92,9% recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a la EPS. Por su parte, la proporción de usuarios que manifestaron haber pensado en cambiarse de la EPS corresponde a 12,5%, los cuales presentaron como principales motivos la demora para recibir los servicios y la falta de acceso a los servicios de salud.



## AGRADECIMIENTOS

- *“Muy agradecida con la atención en savia salud EPS”*
- *“Ha sido excelente la atención”*
- *“Buen servicio por parte de la EPS”*
- *“Estoy muy agradecida con savia salud por la atención que me ha dado ellos me salvaron la vida”*
- *“Agradecida con savia salud EPS”*
- *“Mil gracias por la atención prestada”*

## CONCLUSIONES

Para los meses de mayo y junio 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 93%
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 93%
- Proporción de usuario que han pensado en cambiarse de EPS del 87%
- 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).