

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN 2017-2018

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como fin socializar a la ciudadanía sobre las mediciones de satisfacción que se realizan de manera mensual con sus respectivos resultados, así como las acciones que se han implementado para mejorar continuamente y ofrecer un servicio de salud bajo criterios de calidad como accesibilidad, seguridad, oportunidad y calidez.

Es importante mencionar que la encuesta de satisfacción que se emplea es la Modelo Distrito, es decir la misma que se utiliza en las demás Sub-redes. Actualmente, se aplican (3) encuestas, una en los servicios de hospitalización, otra en los servicios de urgencias y finalmente en consulta externa.

Para la Subred Sur Occidente E.S.E es de gran importancia conocer cuál es la percepción de la satisfacción de los usuarios identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y una de las maneras de hacerlo es a través de la encuesta de satisfacción donde los usuarios tienen la oportunidad de calificar los servicios y la atención prestada.

Si usted como usuario desea evaluar la satisfacción del ciclo de atención durante el acceso, la atención y el egreso puede realizarlo a través de encuestas directamente en los puntos de atención o puede ingresar a la página web de la Subred al botón atención al ciudadano, encuesta de satisfacción al usuario y diligenciarla, ya que su opinión es muy importante para nosotros y nos ayuda a mejorar continuamente.

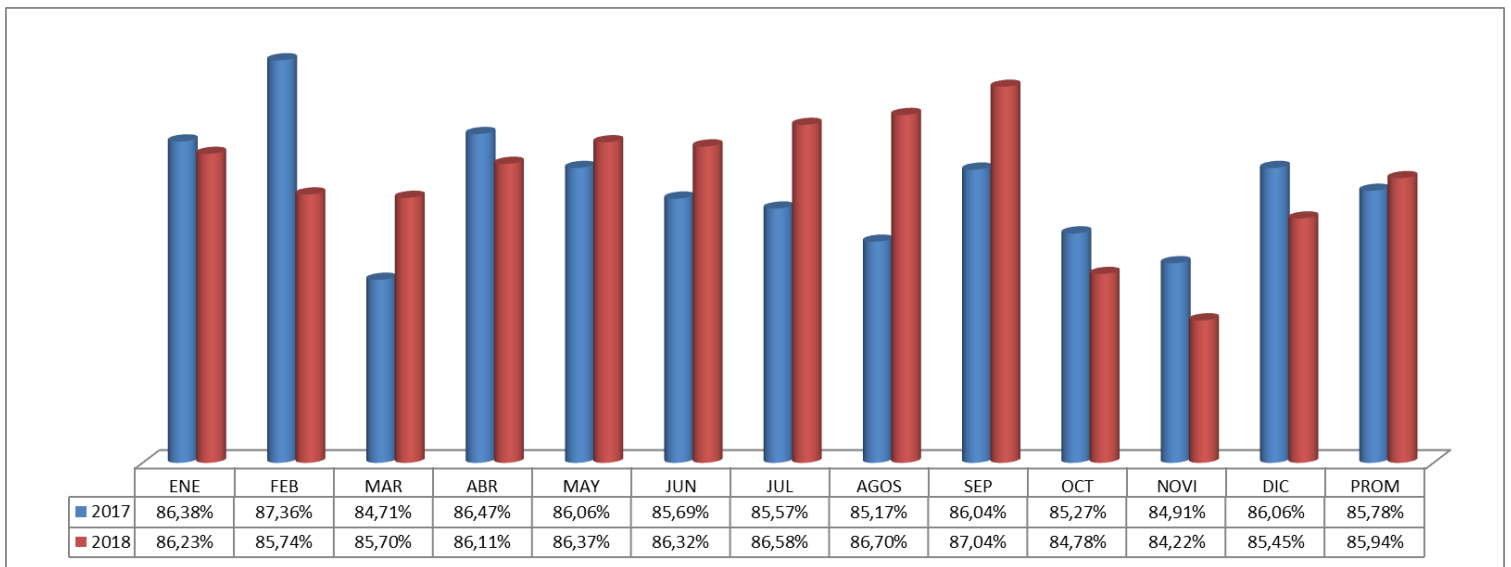
OBJETIVO: Dar a conocer los resultados de satisfacción de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E de los periodos correspondientes a las vigencias 2017-2018 a la ciudadanía a nivel general y/o usuarios de los servicios de salud.



RESULTADOS:

Tabla N°1 resultados de satisfacción general año 2017 vs 2018

SATISFACCION GENERAL 2017 VS 2018													
AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCTUB	NOVIE	DICI	PROM
2017	86,38%	87,36%	84,71%	86,47%	86,06%	85,69%	85,57%	85,17%	86,04%	85,27%	84,91%	86,06%	85,78%
2018	86,23%	85,74%	85,70%	86,11%	86,37%	86,32%	86,58%	86,70%	87,04%	84,78%	84,22%	85,45%	85,94%



Grafica N°1. Trazabilidad de satisfacción 2017-2018

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

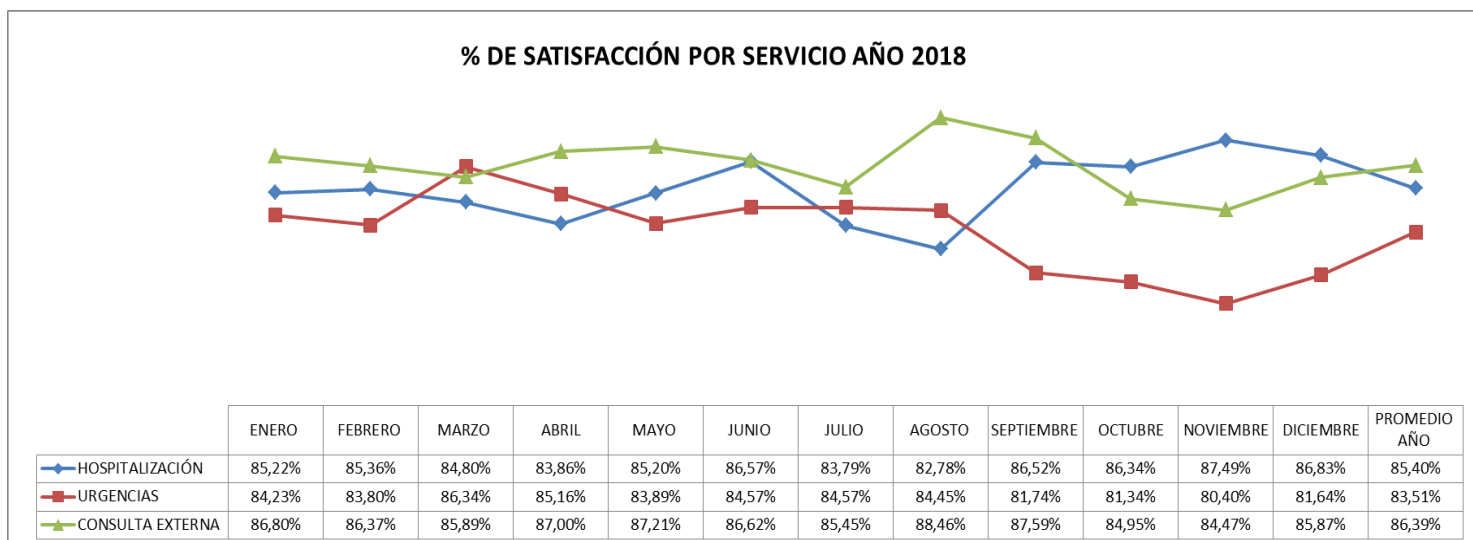
Como se puede observar en la gráfica anterior se reflejan los resultados de satisfacción obtenidos mes a mes durante las vigencias 2017 y 2018, a nivel general se identifica que de un año a otro la satisfacción pasó de encontrarse en un 85,78% a un 85,94% incrementando en un 0,16%, fruto de acciones de mejora y de un trabajo arduo de las direcciones y de los equipos de trabajo.



En cuanto a las mediciones de por servicio se cuenta con resultados a partir del año 2018 con un comportamiento así:

Tabla N°2. Resultados de satisfacción por servicios

2018													
SERVICIOS	ENE	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JULIO	AGOSTO	SEPTIE	OCTUB	NOVIE	DICI	PROMEDIO AÑO
HOSPITALIZACIÓN	85,22%	85,36%	84,80%	83,86%	85,20%	86,57%	83,79%	82,78%	86,52%	86,34%	87,49%	86,83%	85,40%
URGENCIAS	84,23%	83,80%	86,34%	85,16%	83,89%	84,57%	84,57%	84,45%	81,74%	81,34%	80,40%	81,64%	83,51%
CONSULTA EX-TERNA	86,80%	86,37%	85,89%	87,00%	87,21%	86,62%	85,45%	88,46%	87,59%	84,95%	84,47%	85,87%	86,39%



Grafica N°2. Trazabilidad de satisfacción por servicio año 2018

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En la tabla y gráfica anterior se identifica la satisfacción por cada uno de los servicios, el proceso que menor porcentaje obtuvo fue el servicio de urgencias con un 83,51%, seguido de hospitalización con un 85,40%, finalmente se encuentra el proceso de Consulta Externa con un 86,39%.

ACCIONES ADELANTADAS:

- La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano socializa de manera permanente los resultados de satisfacción, así como los principales hallazgos al equipo directivo con el fin de tomar decisiones en pro de la mejora continua.
- En año 2018 se elabora la matriz de priorización de necesidades y partes interesadas (03-02-FO-0001) cuyo objetivo ha sido alimentarla con los hallazgos identificados producto de los informes que la elabora la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, donde uno de los informes de insumo es el de satisfacción. Posteriormente es enviada a las áreas involucradas para la generación de Plan de Mejoramiento.
- Dentro de las acciones que se realizan desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano se encuentran: **1)** Educación en salas de espera sobre temas transversales e importantes, entre ellos la adecuada utilización de los servicios de urgencias y los tiempos de espera del triage de acuerdo a la norma vigente. **2)** Auxiliares de servicio al Ciudadano en cada uno de los puntos de atención que se encargan de orientar y direccionar a los usuarios del servicio de salud. **3)** Procesos de capacitación al personal de la oficina con el fin de informar al usuario de una manera veraz y oportuna. **4)** Procesos de acompañamientos y mediciones a los equipos de la oficina para verificar las fortalezas y falencias y retroalimentaciones realizadas en campo. **5)** Estandarización de documentos que guían el actuar de cada uno de perfiles que atienden a los usuarios.