

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

**INFORME DE SATISFACCION DE
USUARIOS**

SAVIA SALUD EPS

ATENCIÓN AL USUARIO

**NOVIEMBRE - DICIEMBRE
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 noviembre y diciembre del 2019. La información es obtenida a partir del estudio de 270 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 uso 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*).

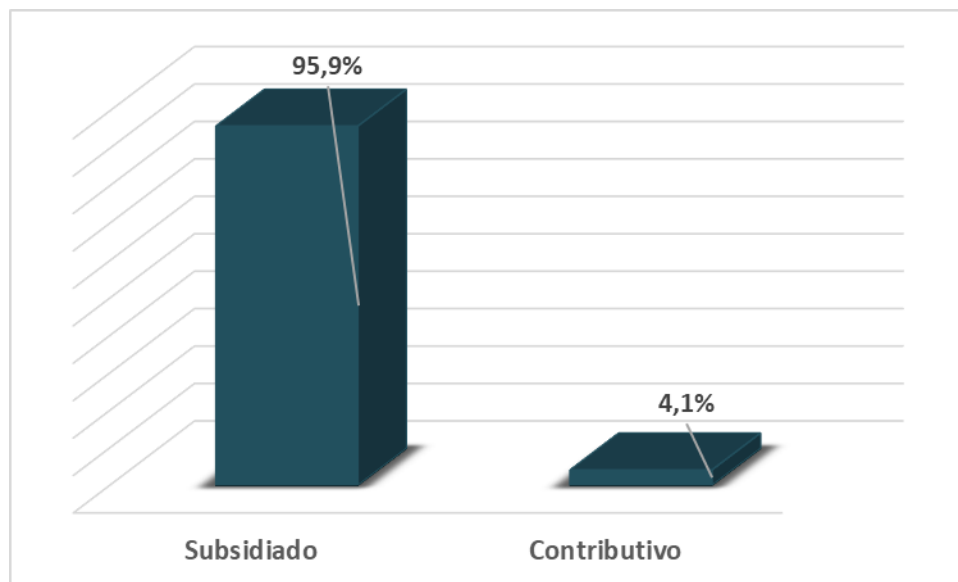
5. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.

Para el bimestre analizado correspondiente a los meses de noviembre y diciembre del año 2019, de un total de 270 encuestas realizadas su presente en un 95,9% (259) de los casos población del régimen subsidiado, mientras que el 4,1% (11) restante corresponden al régimen contributivo (ver gráfico 1).

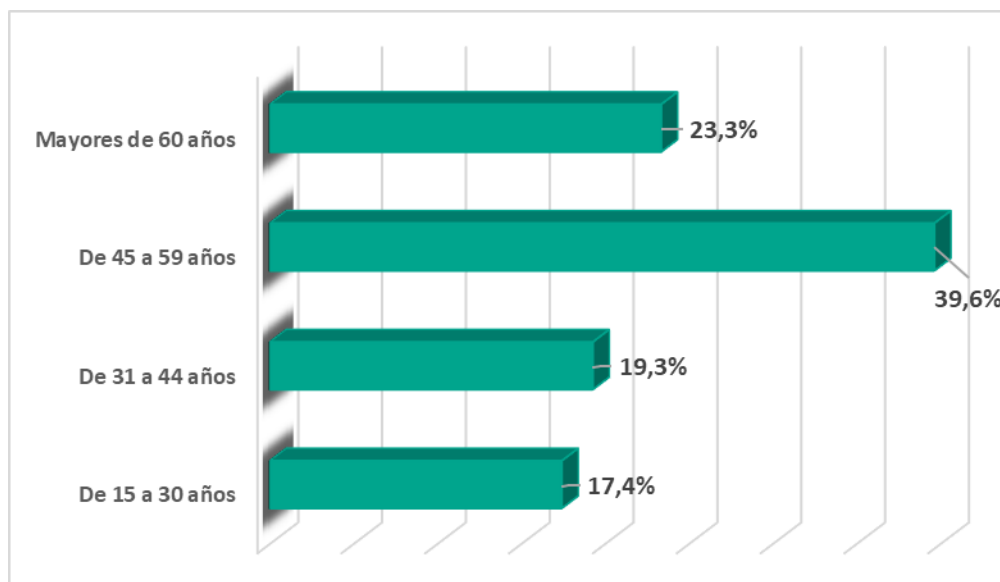
Gráfico 1. Distribución porcentual por régimen de afiliación encuesta de satisfacción Savia Salud EPS – Bimestre (noviembre - diciembre 2019)



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS bimestre (noviembre - diciembre 2019)

El grupo poblacional con una mayor concentración de población se identificó en el grupo de edad de **45 a 59 años** con la representación del 39,6% (107) de la información, seguido de los **mayores a 60 años** con el 23,3% (63). Identificándose así una tendencia de mayor prestación de servicios a población adulta mayor (Ver gráfico 2).

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



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS noviembre - diciembre 2019

5.2 SERVICIOS EVALUADOS

A partir del análisis realizado por medio de los diferentes tipos de servicios evaluados en la encuesta de satisfacción, se observó que el 30,4% (82) de la población encuestada evaluó el servicio de las **Oficina atención al usuario Savia Salud EPS**, seguido de **Consulta externa** con 27,8% (22) y la **Entrega de medicamentos** representando el 20,4% (55) de la información (Ver tabla 1).

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

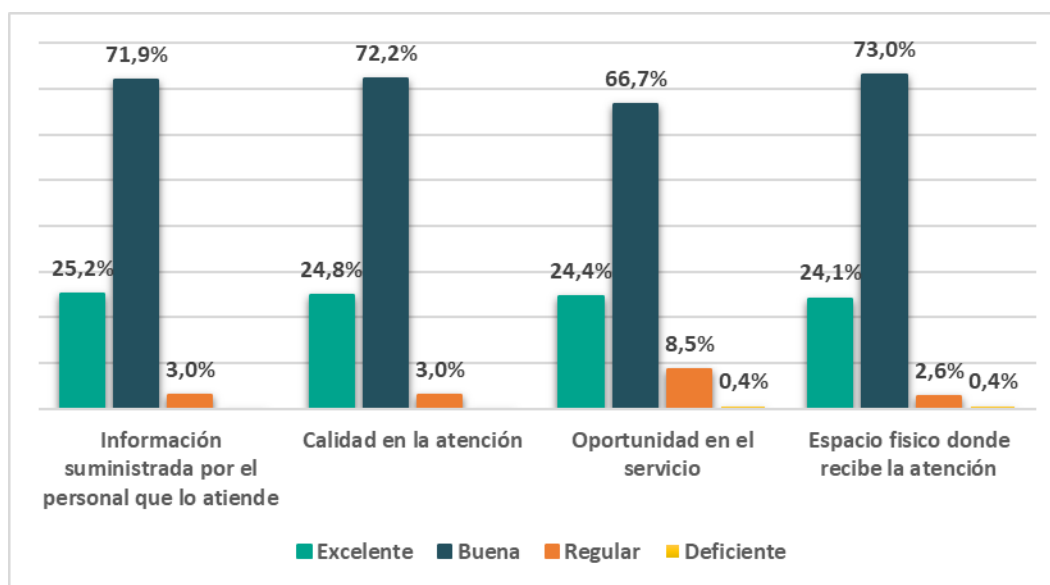
SERVICIO EVALUADO	NÚM. ENCUESTAS	PORCENTAJE
Cirugía	22	8,1%
Consulta Externa	75	27,8%
Entrega de medicamentos	55	20,4%
Hospitalización	19	7,0%
Programas de promoción y Prevención	17	6,3%
Oficina atención al usuario Savia Salud EPS	82	30,4%
Total	270	100,0%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS noviembre - diciembre 2019

5.3 ASPECTOS EVALUADOS

Por medio de los aspectos evaluados en la encuesta de satisfacción, se presenta información relacionada a la experiencia del servicio de nuestros usuarios, los cuales corresponden a factores como: **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 que miden la experiencia en **excelente, buena, regular y deficiente**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS noviembre - diciembre 2019

Para el periodo evaluado, la clasificación de **buena** se presentó en cada uno de los aspectos evaluados con mayor representación, con porcentajes que van desde el 66,7% al 73,0%. Seguidamente, se encuentra la clasificación de excelente, la cual tiene un promedio de calificación por parte de los usuarios encuestados del 24,7% en cada uno de los aspectos evaluados. Igualmente, se debe resaltar las clasificaciones de regular y deficiente, las cuales, a pesar de representar un bajo porcentaje de participación, se identificó que el 8,5% de los encuestados calificaron la **oportunidad del servicio** como **regular** (Ver gráfico 3).

5.4 SATISFACCION DE USUARIOS SAVIA SALUD EPS

Al comparar los últimos bimestres evaluados, se evidencia un incremento en la medición de proporción de satisfacción global de los usuarios Savia Salud EPS, el cual para el periodo correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de reporto en un 98,5% con un total de 266 usuarios los cuales respondieron **SI** estar satisfechos con la EPS, sobre un total de 270 encuestados.

Tabla 2. Indicadores de satisfacción, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (noviembre - diciembre 2019)

INDICADOR	MAYO-JUNIO	JULIO-AGOSTO	SEPTIEMBRE - OCTUBRE	NOVIEMBRE – DICIEMBRE
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS	93,3%	92,6%	96,9%	98,5%
Meta	90%	90%	90%	90%
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	92,3%	92,6%	97,9%	99,3%
Meta	90%	90%	90%	90%
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EPS	12,5%	11,3%	5,4%	1,1%
Meta	10%	10%	10%	10%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS noviembre – diciembre 2019

La proporción de usuarios que recomendarían su EPS a familiares y amigos se determinó con la medición de 268 usuarios que, **SI** la recomendarían sobre un total de 270 encuestados, evidenciando un 99,3%. Por su parte, 3 usuarios manifestaron considerar el cambiarse de EPS, los cuales representan al 1,1% correspondiente a la proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS (*Ver tabla 2*).

Los motivos manifestados por los usuarios al momento de cambiarse de la EPS se identificaron como la **demora para recibir los servicios** (2 usuarios) y **motivos personales** (1 usuarios).

6. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Del total de 270 usuarios encuestados, se identificaron 76 sugerencias que de manera voluntaria se presentaron por los usuarios y las cuales representan el 28% de la información obtenida durante el bimestre de noviembre – diciembre 2019.

Entre las manifestaciones se identificaron sugerencias en cuanto, a la demora en la atención, mejoras en la prestación de los servicios, mejoras en el proceso de autorizaciones, calidad humana y felicitaciones (Ver tabla 3).

Tabla 3. Distribución de sugerencias manifestadas, encuesta de Satisfacción Savia Salud EPS (noviembre - diciembre 2019)

Sugerencias	Núm. encuestados	Porcentaje
Felicitaciones	31	40,8%
Demora en la prestación de los servicios	20	26,3%
Mejoras en los servicios	13	17,1%
Mejoras en el proceso de autorizaciones	9	11,8%
Calidad humana	3	3,9%
Total	76	100,0%

Fuente: Encuesta de satisfacción Savia Salud EPS noviembre - diciembre 2019

Entre las sugerencias presentadas por los usuarios encuestados, el 40,8% corresponde a felicitaciones, entre los que se describen:

- *“Gracias a los servicios de PYP, empecé en el plan de planificación familiar, muy agradecida”*
- *“Gracias por brindarnos los servicios de medicina general e interna”*
- *“Gracias a savia por los métodos de planificación”*
- *“Quiero felicitarlos por su buena labor”*
- *“Agradecer por los servicios prestados”*

Por otra parte, entre los comentarios relacionados a la demora en la atención, mejoras en la prestación de los servicios, mejoras en el proceso de autorizaciones y la calidad humana:

- *“muy demoradas las autorizaciones”*
- *“Lo único que me gustaría que mejoraran es la oportunidad de autorizar, porque en ocasiones se vencen las fórmulas e interrumpe el tratamiento”*
- *“Que las niñas que lo atienden en la oficina dejen de ser prepotente que lo traten a uno con humildad”*



- *“Mejorar la oportunidad con las citas”*
- *“Entrega oportuna de las autorizaciones”*
- *“Las niñas que atienden son muy demoradas”*
- *“Menos tiempo para entregar las autorizaciones”*
- *“Por favor dar más prioridad a las personas mayores de edad ya que son muchas horas de pie gracias”*



7. CONCLUSIONES

Para los meses de noviembre y diciembre 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 presento un incremento de 96,9% en el bimestre anterior a un 98,5%.
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse a Savia Salud EPS del 99,3%
- Proporción de usuario que han pensado en cambiarse de EPS del 1,1%.
- Los aspectos evaluados presentaron altos porcentajes de calificación entre los niveles de **Excelente** por parte de los usuarios encuestados.
- Usuarios encuestados, por medio de las manifestaciones descritas han hecho referencia al reconocimiento del avance favorable de la EPS.