

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la entidad Saludcoop mediante encuesta en el municipio de Pitalito durante el año 2015.

Autores

ZORAIDA DURAN MORA  
CARMEN CASTELLANOS CHAVEZ  
JOAQUIN PACHECO ROCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD  
MANIZALES

## **AGRADECIMIENTOS**

- A Dios dueño de nuestras vidas que nos permite el don de la sabiduría y acompañarnos en todo momento de dificultad.
- A nuestros padres, hijos y familia en general por siempre apoyarnos en todo momento a pesar de todas las adversidades que se presentaron y darnos fuerzas para llegar a esta gran meta.
- A todos los docentes de la Universidad Católica de Manizales que compartieron sus conocimientos, dentro y fuera de clase, haciendo posible que nuestra formación profesional se resuma en satisfacciones académicas e inquietudes.
- A nuestro amigo y maestro, Dr. Rubén Darío Agudelo que jamás dejó a un lado su esfuerzo por querer darnos la orientación necesaria en cada tutoría presencial y virtual.
- A la Eps Saludcoop sede Pitalito al colaborarnos y abrirnos las puertas para realizar este estudio de investigación.
- Finalmente nuestros agradecimientos a todas aquellas personas que participaron usuarios, pacientes, orientadores, compañeros de clases y demás que de una u otra forma hicieron posible que este trabajo se llevara a cabo.

**CARMEN CASTELLANOS CHAVEZ  
JOAQUIN PACHECO ROCA  
ZORAIDA DURAN MORA**

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Paginas</b>
Presentación.....	1
Titulo.....	4
Planteamiento del problema.....	6
Pregunta de investigación.....	7
Justificación.....	7
Hipótesis.....	8
Introducción.....	5
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Marco teórico.....	9
Marco conceptual.....	12
Diseño metodológico.....	17
Metodología para la recopilación de datos.....	17
Resultados y análisis.....	19
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	40
Bibliografía.....	43
Anexos.....	44



Universidad  
Católica  
de Manizales

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
DESARROLLO**

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la entidad Saludcoop mediante encuesta en el municipio de Pitalito durante el año 2015.

Investigador Principal: Zoraida Duran Mora, Carmen Castellanos Chavez, Joaquin Pacheco Roca.

Coinvestigador No aplica	Dedicación: TC   TP X   MT
Coinvestigador No aplica	Dedicación: TC   TP X   MT
Coinvestigador No aplica	Dedicación: TC   TP X   MT
Asistente de Investigación No aplica	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación No aplica	Trabajo de Grado Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Salud

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud.

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: Pitalito                      Departamento: Huila

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 semestres

### 3. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se llevó a cabo a través de un plan de trabajo y un análisis, proporcionando la información necesaria para su desarrollo, siendo de gran importancia en lo personal y profesional. El estudio fue encaminado a los usuarios de la clínica Saludcoop del municipio de Pitalito Huila, descubriendo cual es el nivel de satisfacción de estos afiliados ante la clínica, y conociendo sus sugerencias, recomendaciones, quejas o felicitaciones para conocer las diferentes opiniones a través de una encuesta que contribuye a mejorar cada día los servicios que se prestan.

Saludcoop es una entidad de salud que cuenta con una gran influencia de afiliados, en los informes realizados por ACEMI, saludcoop EPS mantiene su liderazgo como la EPS número uno del ranking a nivel nacional de participación en el mercado con el 23.35% de la población activa, seguida por coomeva y salud total.

En el municipio de Pitalito la EPS cuenta con 30.000 afiliados, según datos obtenidos de la dirección administrativa. Se asoció con la entidad cafesalud iniciando su atención al régimen contributivo, y posteriormente presta sus servicios al régimen subsidiado que se atendían anteriormente en el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, dando un incremento más alto en los afiliados y a la vez un compromiso de prestar un mejor servicio cada día, convirtiéndola en la entidad líder prestadora de servicio de salud en urgencias y atención en primer y segundo nivel del municipio de Pitalito.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Saludcoop es una entidad de salud que cuenta con una gran influencia de afiliados, en los informes realizados por ACEMI, Saludcoop EPS mantiene su liderazgo como la EPS número uno del ranking a nivel nacional de participación en el mercado con el 23.35% de la población activa, seguida por Coomeva y Salud total, datos hasta el año 2009; para finales del año 2013 esta entidad contaba con aproximadamente un número de 4.748.223 usuarios activos, a comparación del año 2012 que para la misma fecha era 4.703.707 usuarios, incrementándose el número de afiliados año tras año. Mediante las estadísticas regionales de finales del 2013 la participación de usuarios para la región del Huila es del 4.65% a comparación de otras regiones. De acuerdo a la rendición de cuentas del año 2013, Saludcoop identificó el grado de satisfacción de los servicios que se prestaron en el mes de enero del 2013, el número de usuarios satisfechos fue de 89.95% disminuyendo en el mes de mayo con 86.82%, e incrementando en el mes de agosto con el 89.66%, nuevamente disminuye en el mes de noviembre y diciembre en un 89.36%, cabe resaltar que estas encuestas fueron realizadas por la EPS a 168.798 usuarios a través del correo electrónico<sup>1</sup>.

Por otro lado en el municipio de Pitalito la EPS cuenta con 30.000 Mil afiliados a Saludcoop, según datos obtenidos de la dirección administrativa de la EPS, se asoció con la entidad Cafesalud iniciando su atención al régimen contributivo, y posteriormente presta sus servicios al régimen subsidiado que se atendían en el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, dando un incremento más alto en los afiliados, convirtiéndola en la entidad líder prestadora de servicios de salud en urgencias y la atención en primer y segundo nivel en el municipio de Pitalito. Como se puede observar el crecimiento en afiliados a esta EPS va en aumento comprometiendo a esta entidad a incrementar sus servicios y su personal médico-asistencial y administrativo, evidenciando en los usuarios a

través del SIAU el incremento de quejas de satisfacción en los servicios prestados, demora de la atención médica, asignación de citas con especialistas en tiempos muy prolongados, remisión de los pacientes a otras ciudades para atención de segundo nivel, para tratamientos e intervenciones.

Por otra parte, estudios realizados en proyectos relacionados al tema nos mencionan que hoy en día las problemáticas de la atención en la salud son las mismas, puesto que a través de un sistema del SIAU se identificaron que *“mediante encuestas de satisfacción al usuario donde se ha podido observar que las quejas más sentidas son: la falta de otro médico y la insatisfacción con los servicios recibidos en el área de consulta externa”*<sup>2</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario identificar la satisfacción que tienen los usuarios ante el servicio que se presta, se desea conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de la entidad de Saludcoop en el municipio de Pitalito; Para ello se plantea la aplicación de una encuesta que nos ayudara a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios permitiendo tomar las decisiones para mejorar los servicios con los cuales los usuarios no están satisfechos.

### **PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la entidad Saludcoop mediante encuesta en el municipio de Pitalito durante el año 2015?

### **JUSTIFICACIÓN**

La satisfacción del usuario constituye un elemento muy importante para la evaluación de la prestación del servicio de salud, este trabajo justifica el nivel de satisfacción de algunos afiliados de la E.P.S SALUDCOOP del municipio de Pitalito. Dicha satisfacción le permite a esta entidad tener conocimiento del grado o nivel de percepción que tienen los usuarios al momento de solicitar y adquirir el servicio.

De esta manera trataremos de buscar soluciones mediante la identificación de las causas y las principales quejas que permite a esta entidad producir inconformidades o conformidades, ya que esta institución es la que tiene un gran número de afiliados en este municipio. Por lo anterior decidimos tener como objeto de estudio a los afiliados de E.P.S Saludcoop, para que mediante los objetivos propuestos en este proyecto se puedan identificar y analizar para mejorar los servicios a los afiliados y cambien el imaginario social que se tiene frente a la institución, pues de esta manera el desarrollo de este trabajo beneficiara a todos sus afiliados en el momento de recibir el servicio de salud prestado por esta entidad, puesto que al dar sugerencias mediante los resultados, la gerencia administrativa tomara de alguna forma medidas de solución con el fin de mejorar las deficiencias que está presenta para lograr llegar a una de las grandes E.P.S con mejores oportunidades de atención en salud.

Por otro lado la E.P.S. ha venido trayendo deficiencias y críticas por sus propios usuarios, inconformidades que han salido en los diferentes medio de comunicación del país, disminuyendo su popularidad y su nivel de prestación de servicio, logrando que con este trabajo se pueda ayudar a resolver algunos de estos problemas que se están presentando actualmente.

Este proyecto ayudara a orientar a las personas que quieran investigar más sobre el tema.

## **HIPOTESIS**

A partir de las situaciones que se han venido presentando y de las diferentes percepciones que tiene el cliente externo en la prestación de los servicios de salud por parte de la EPS inferimos identificar mediante encuesta, el porqué de las quejas de los usuarios al momento de adquirir el servicio.



## 4. OBJETIVOS

### 4.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción en salud de los usuarios externos de la entidad Saludcoop, en el primer y segundo semestre del año 2015.

### 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las causas predominantes que afectan la satisfacción del usuario de Saludcoop con respecto a la atención de la salud.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción que tiene los usuarios externos hacia la prestación de los servicios de salud de la entidad mediante las respuestas de la encuesta.

## 5. REFERENTE TEÓRICO

### 5.1 MARCO TEÓRICO

#### 5.1.1 HISTORIA Y EVOLUCION

En el año 1990, y bajo la filosofía cooperativista, se empieza a construir la idea de crear una cooperativa que prestara los servicios de salud con calidad humana y técnico- científica del país, bajo los principios de equidad e inclusión social.

En 1993 se publicó la Ley 100, que reformó la seguridad social en Colombia, los empresarios del cooperativismo vieron la necesidad de que estas entidades sin ánimo de lucro se unieran para impulsar un modelo de atención al alcance de toda la población colombiana.

Se crea en 1994 Saludcoop Entidad Promotora de Salud, para prestar servicios del Plan Obligatorio de Salud en el Régimen Contributivo que se define como "*conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al*

*sistema general de seguridad social en salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador."*<sup>3</sup> y el régimen subsidiado que "es aquel en que se encuentran las personas sin capacidad de cotizar al Sistema por lo cual el Estado les proporciona los medios para su afiliación mediante los subsidios a la demanda"<sup>3</sup>

En el año 1995 inicia operaciones, donde se observa un crecimiento rápido y con expansión geográfica en el país; bajo la gerencia de Carlos Palacino Antía, se da el inicio a la afiliación de usuarios, con una clara estrategia social, hacer presencia en municipios apartados y zonas rurales, donde las grandes empresas de salud no querían llegar. *"Desde 1996 inicia una amplia labor de cobertura en todo el país, incluyendo ciudades pequeñas y municipios, donde la población requería un apoyo en salud cercano y acorde con sus expectativas. Dos años más tarde se inaugura la primera clínica Saludcoop de alta complejidad en Bogotá, con la cual la EPS empieza el desarrollo de proyectos similares en las principales ciudades del país, en alianza con prestigiosas instituciones."*<sup>1</sup>

La entidad es de carácter privado, vinculada con el grupo Saludcoop, cuya matriz es la EPS y en el año 2011 fue aportante en la creación de esta Corporación, quien tiene una de las redes privada de clínicas y hospitales más grandes en el país, cuenta con sede nacional, 150 sedes regionales ubicadas en 20 departamentos, 4 distritos y prestan servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad, principalmente al Grupo Saludcoop.

Su Propósito fundamental es la *"Promoción de la afiliación al sistema general de la seguridad social de salud lo cual se logra a través de la capitación de usuarios mediante el ofrecimiento de servicios de excelente calidad con amplia cobertura a nivel nacional, alta tecnología e infraestructura y diseño de programas integrales de salud para el afiliado"*<sup>1</sup>

## 5.1.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

### **Misión**

*" Trabajar de manera permanente por el bienestar de los usuarios y la sociedad, a través de la presentación de servicios de excelente calidad, fomentando el desarrollo humano de todos nuestros colaboradores"¹.*

### **Visión**

*"Ser la EPS de mayor reconocimiento por su función y compromiso social con Colombia"¹*

### **Valores**

*"Ayuda mutua, Responsabilidad propia, Democracia, Igualdad, Equidad, Solidaridad, Honestidad y Transparencia, Responsabilidad y Vocación social".¹*

### **Promesa de Valor**

Promover el cuidado de la salud y el bienestar de los afiliados en todo el territorio nacional generando estrategias que fortalezcan la participación de la EPS en el desarrollo de Colombia.

## 5.1.3 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS

Entre los estudios de investigación realizados sobre esta temática tenemos:

### **1. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital de Naylamp.<sup>4</sup>**

El objetivo de este estudio fue identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población en el periodo de abril a junio del 2004, su tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal y

se manejó un cuestionario de Marshall GN and Hanges RD aplicado a 320 usuarios. De acuerdo a lo anterior se obtuvo un grado de satisfacción significativo del 80,9% en accesibilidad y conveniencia una alta insatisfacción en un 60,9% reflejando dificultades para acceder a citas médicas.

## **2. Oportunidad, Satisfacción y Razones de no Uso de los Servicios de Salud en Colombia<sup>5</sup>.**

Con este estudio Velandia S. Ardón C. Cárdenas M. Jara N. y Pérez M. buscaron identificar desde la perspectiva del usuario la satisfacción y la oportunidad de los servicios de atención médica en Colombia y las razones para no usarlos, buscando determinar los logros alcanzados en materia de calidad desde la promulgación de la Ley 100 de 1993. El trabajo evalúa la oportunidad y la calidad de los servicios de salud en un segmento de la población Colombiana, se identificó algunos factores que determinan las variaciones en las evaluaciones de la oportunidad y de la calidad, lo mismo que en las razones para no utilizar los servicios de atención médica. En relación a las razones de no uso de los servicios, se encontró que 64,7 % de la población que no utilizó los servicios de atención médica, mencionó razones que se asocian con problemas de calidad e insatisfacción por los servicios recibidos.

### **5.1.4 Marco Conceptual:**

Para hablar de satisfacción en la atención al usuario tenemos que tener claro estos conceptos:

**Calidad:** Son muchas las definiciones que actualmente existen pero según Avedis Donabedian (1980) " *La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención*

*suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios<sup>6</sup>." otra definición clara de calidad de la atención de salud se entiende "como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios."<sup>6</sup>*

Los atributos que la constituyen son:

- **Accesibilidad:** Entendida como la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud, esta también relacionada con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Pertinencia:** Grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

**Continuidad:** Grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

## **2. Garantía de calidad**

Su objetivo primordial es " *formular y ejecutar métodos sostenibles para mejorar*

*la calidad de la atención de salud en los países menos desarrollados, las compone la prestación de asistencia técnica para la formulación y ejecución de estrategias de vigilancia de la calidad, corregir las deficiencias sistémicas y perfeccionar los métodos existentes para asegurar la calidad en la atención en salud<sup>7</sup>.*

### **3. Satisfacción del Usuario**

Se entiende por satisfacción el grado de conformidad que tienen el usuario-paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de salud o en una entidad prestadora de salud, que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado, atención prestada, y que se cumpla con todas las expectativas con respecto a la resolución del problema de salud.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, su implementación sólo es posible si se tienen en cuenta," 1. *Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción y 2. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. Por lo anterior la satisfacción es una herramienta muy valiosa porque a través de encuestas nos proporciona información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a los servicios que se le prestan<sup>8</sup>.*

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como *"la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades*

*de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud".<sup>8</sup>*

La satisfacción del usuario se mide a través de las siguientes variables:

- Variable dependiente: Calidad de atención médica y satisfacción
- Variable independiente: Amenidades, tiempo de espera, tiempo de consulta, amabilidad y resolución de problemas.
- Variable confusora: Edad, sexo, escolaridad, estado civil, ingreso económico.

La satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud es un tema de mucha relevancia, por tal razón se debe incluir el tema de la calidad de los servicios ya que debe trabajar en conjunto y se puede lograr mediante trabajo en equipo identificando las expectativas o intereses de los usuarios internos y externos de la EPS logrando satisfacer sus necesidades, creando en esta entidad diferentes mecanismos para evaluar la atención y saber cómo se sienten los usuarios.

Teniendo claros los conceptos se puede deducir que ayuda a los gerentes y administradores de la salud a direccionar los servicios aplicando métodos sistémicos para la identificación y resolución de problemas, para definir normas clínicas, procedimientos estandarizados, establecer sistemas de supervisión, evaluación del desempeño con relaciones a las normas y proceder con fin de mejorar y acentuar la nivel de servicio.

Por tal motivo es importante plasmar este mensaje para que mediante la encuesta se reconozca y se mejoren las falencias. *“Es imprescindible tener en*

*mente que lo que no se puede medir no se puede evaluar, y lo que no se puede evaluar, simplemente, no podrá mejorarse*<sup>8</sup>. Ahí radica la importancia de observar los grados de satisfacción de los usuarios de la EPS.

#### **4. Normatividad<sup>9</sup>**

La legislación que regula los derechos fundamentales de la salud es la Ley 1751 del 2015 por medio de la cual refiere las disposiciones, elementos esenciales, principios, derechos y deberes. En el Art. 6° menciona los elementos y principios del derecho fundamental a la salud, que incluye los siguientes elementos esenciales e interrelacionados:

a) Disponibilidad: El Estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnologías e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente.

b) Aceptabilidad: Los diferentes agentes del sistema deberán ser respetuosos de la ética médica así como de las diversas culturas de las personas, minorías étnicas, pueblos y comunidades, respetando sus particularidades socioculturales y cosmovisión de la salud, permitiendo su participación en las decisiones del sistema de salud que le afecten, de conformidad con el artículo 12 de la presente ley y responder adecuadamente a las necesidades de salud relacionadas con el género y el ciclo de vida. Los establecimientos deberán prestar los servicios para mejorar el estado de salud de las personas dentro del respeto a la confidencialidad.

c) Accesibilidad: Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el



acceso a la información.

d) Calidad e idoneidad profesional: Los establecimientos, servicios y tecnologías de salud deberán estar centrados en el usuario, ser apropiados desde el punto de vista médico y técnico y responder a estándares de calidad aceptados por las comunidades científicas. Ello requiere, entre otros, personal de la salud adecuadamente competente, enriquecida con educación continua e investigación científica y una evaluación oportuna de la calidad de los servicios y tecnologías ofrecidos.

## 6. METODOLOGÍA

### **Tipo de Investigación**

El presente estudio pertenece a la investigación de tipo descriptivo porque se hará basada en la recolección de datos a través de una encuesta estructurada y validada por la EPS Saludcoop, como medio para analizar, e identificar la satisfacción de los usuarios que reciben atención en asignación de citas, atención de urgencias, entrega de medicamentos y atención en las áreas administrativas, entre otras, definido en el objetivo de este proyecto.

### **Población Objeto**

La muestra representativa es el 10% de los 30.000 afiliados, de todas las edades y todos los géneros afiliados a la EPS Saludcoop de los régimen contributivo o régimen subsidiado del Municipio de Pitalito.

Los criterios de Inclusión son todos los usuarios afiliados a la EPS, mayor de edad, incluyendo los acudientes de los menores; y los criterios de exclusión son los usuarios que se evidencia algún tipo de trastorno mental o retardo mental.

### **Tamaño de la Muestra**

Se determinó una población equivalente a 300 usuarios de diferentes rangos de edad del régimen subsidiado y contributivo mediante la aplicación de una encuesta.

### **Instrumento de Recolección**

Encuesta que se compone de la identificación del usuario, datos demográficos, datos administrativos y satisfacción del servicio de salud. Se abordará desde la metodología de prueba diagnóstica, en este caso, la encuesta de satisfacción funciona como un test para determinar la satisfacción del usuario.

Las variables independientes que se van a tener en cuenta es la Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad; Las variables dependientes serán la edad, género, lugar de procedencia, atención personalizada entre otras.

### **Proceso de Recolección**

Se iniciará con autorización de la coordinación de la EPS donde tiene conocimiento previo del proyecto de investigación, se aplicará el instrumento en los diferentes servicios como citas médicas, farmacia, servicio de urgencias, observación, sala de espera entre otros.

### **Selección y Capacitación del Personal**

La aplicación de este instrumento se realizará por los tres (3) profesionales de la salud que se encuentran desarrollando el proyecto y quienes conocen el objetivo de esta investigación.

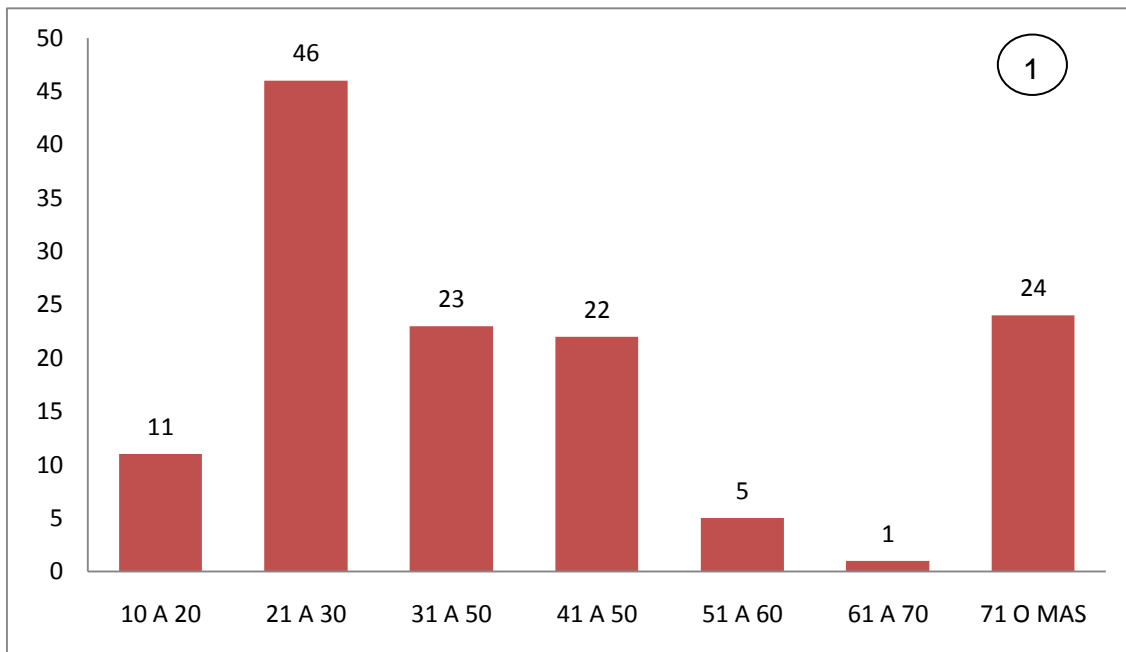
### **Fechas y Tiempo de Aplicación**

Se aplicará en horarios acordados por la EPS y se estima que se escogerán días y horas al azar, de tal forma que no hallan sesgos ya que algunos días y horas son críticos donde habrá congestión del servicio; El tiempo de la encuesta no supera 8 minutos y es de acuerdo al encuestado.

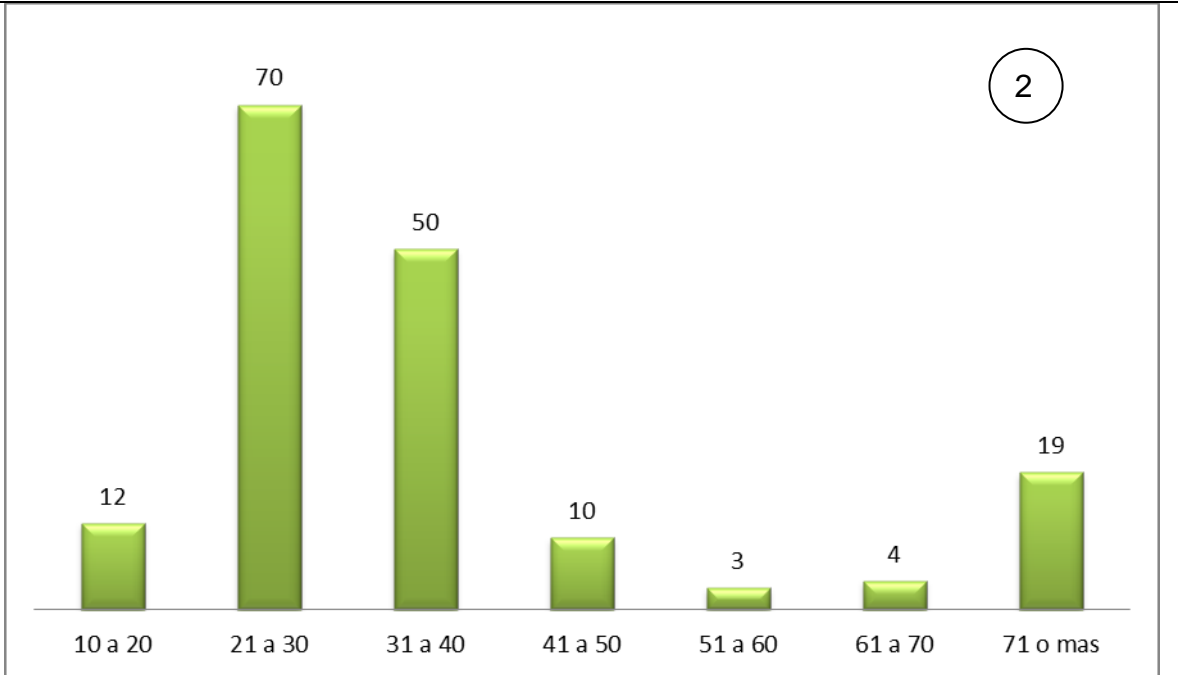
## 7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

### BASE DE DATOS Y ANÁLISIS

#### EDAD MASCULINO



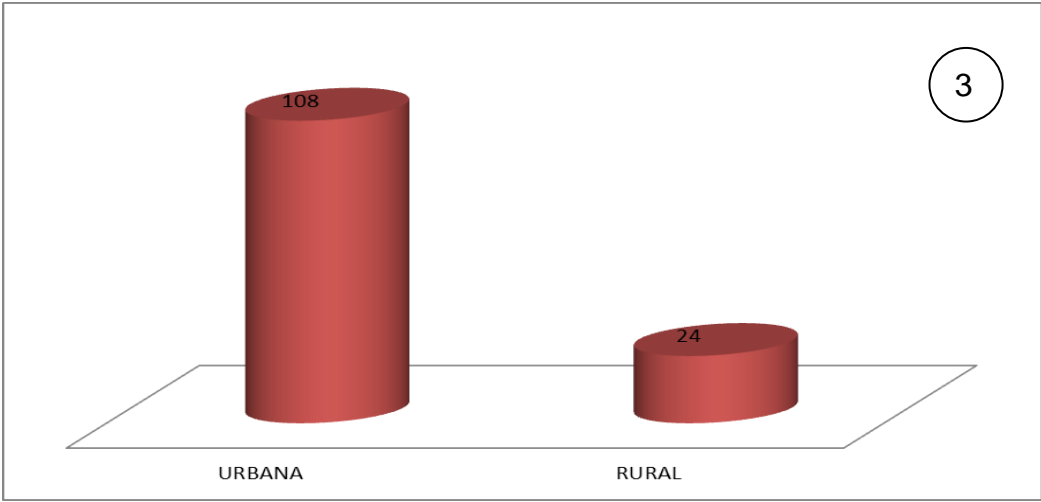
#### FEMENINO



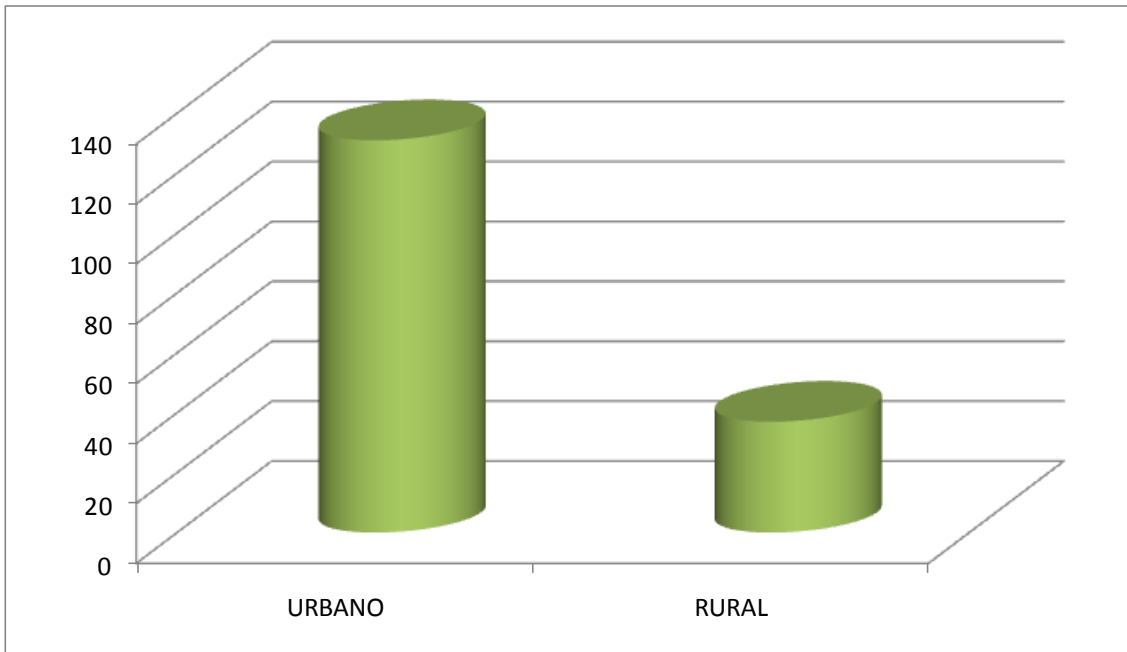
**Análisis:** Siendo un total de 23 encuestados entre edades de 10 a 20 años, 116 de 21 a 30, 73 para edades 31 a 40, 32 entre 41 a 50, 8 entre 51 a 60, 5 entre 61 a 70 y 43 ciudadanos entre los 70 años o más.

**RESIDENCIA**

**MASCULINO**



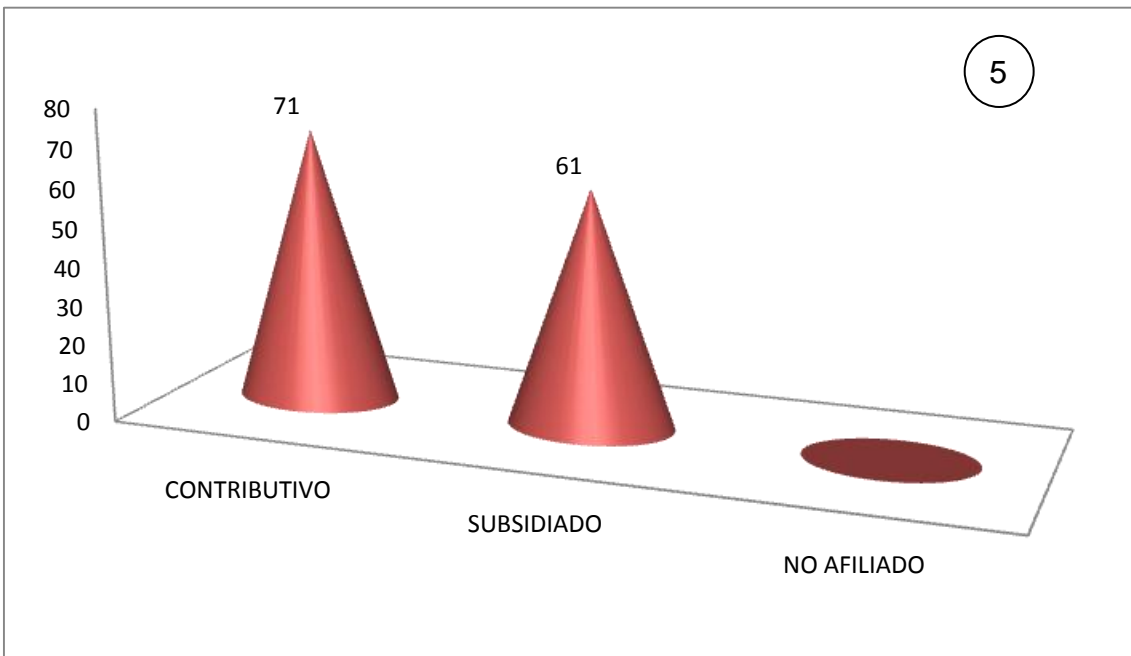
**FEMENINO**



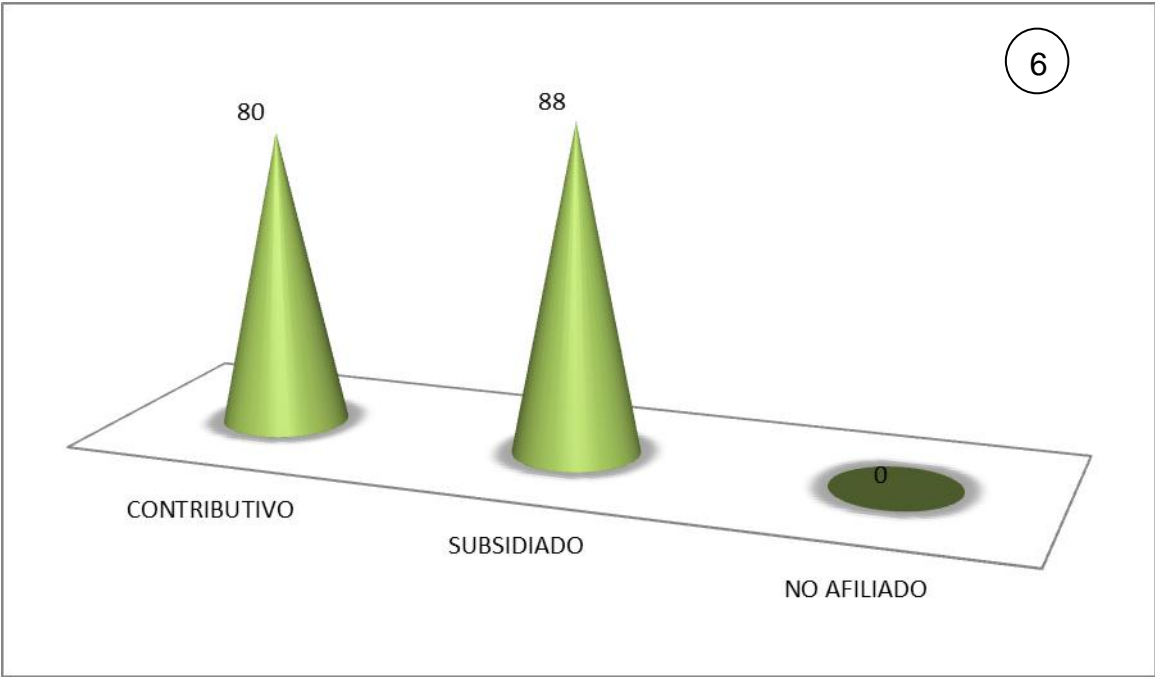
**Análisis:** Para un total de 239 en zona urbana y 61 en zona rural

**ESTADO AFILIACIÓN O SEGURIDAD SOCIAL**

**MASCULINO**



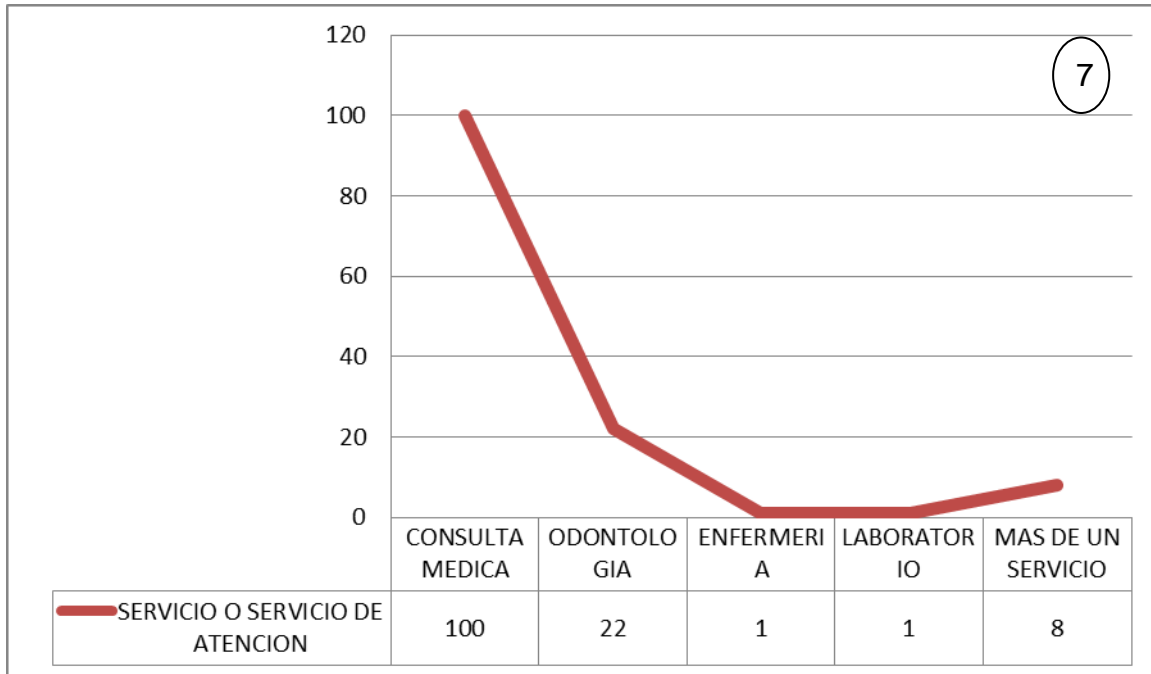
**FEMENINO**



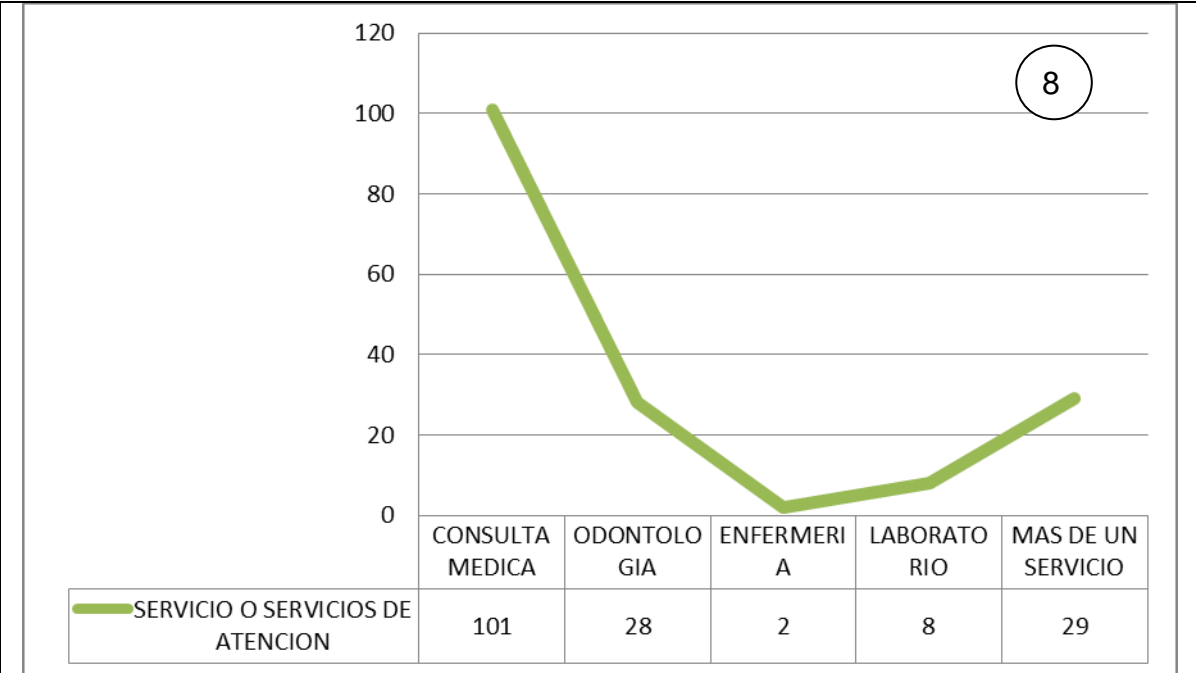
**Análisis:** Con un total 151 en el régimen contributivo y de 149 para el régimen subsidiado

## SERVICIO O SERVICIOS EN LOS CUALES FUE ATENDIDO

### MASCULINO



### FEMENINO

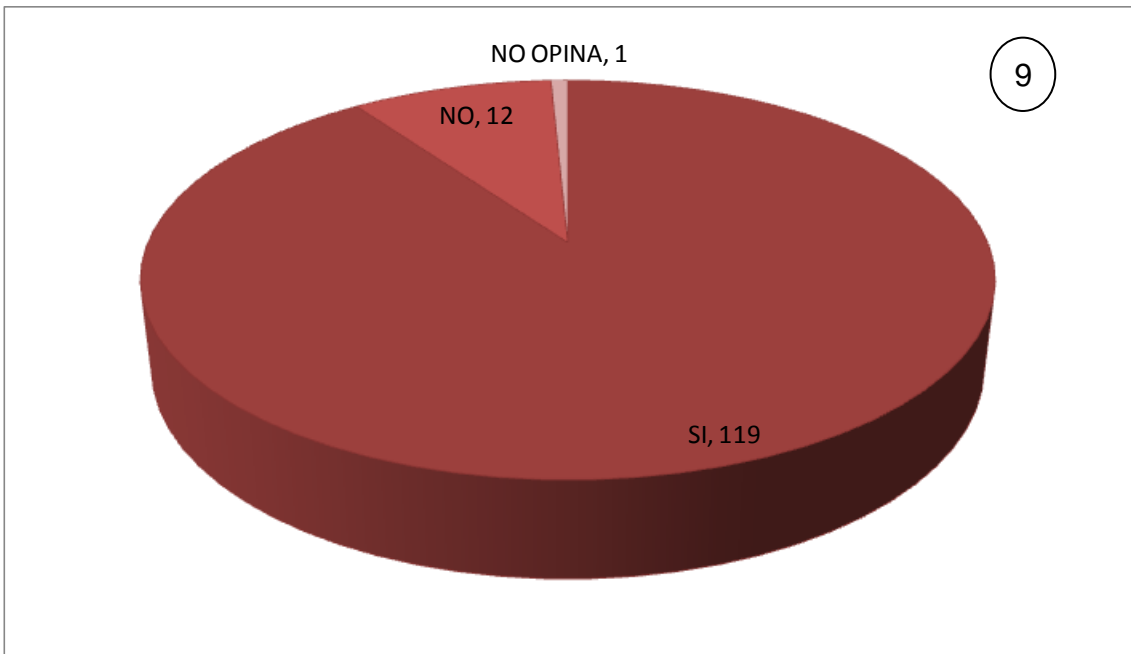


**Análisis:** El servicio más prestado para los encuestados es medicina con 201 casos, seguido de odontología con 50, tercero más de un servicio con 37, 9 para laboratorio, y 3 en enfermería

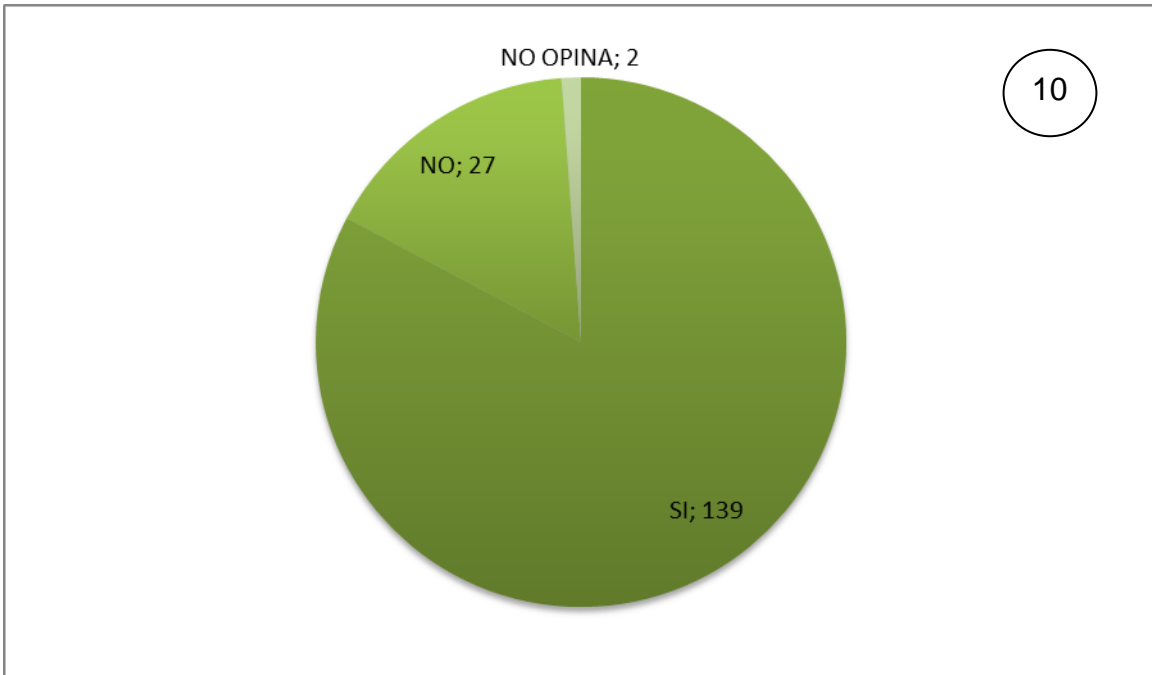
**CUANDO LLEGO A LA CLÍNICA. ENCONTRÉ SEÑALES O LE DIERON INDICACIONES QUE LE HICIERON FÁCIL ENCONTRAR A LAS PERSONAS O LOS SERVICIOS QUE BUSCABA?**

**MASCULINO**





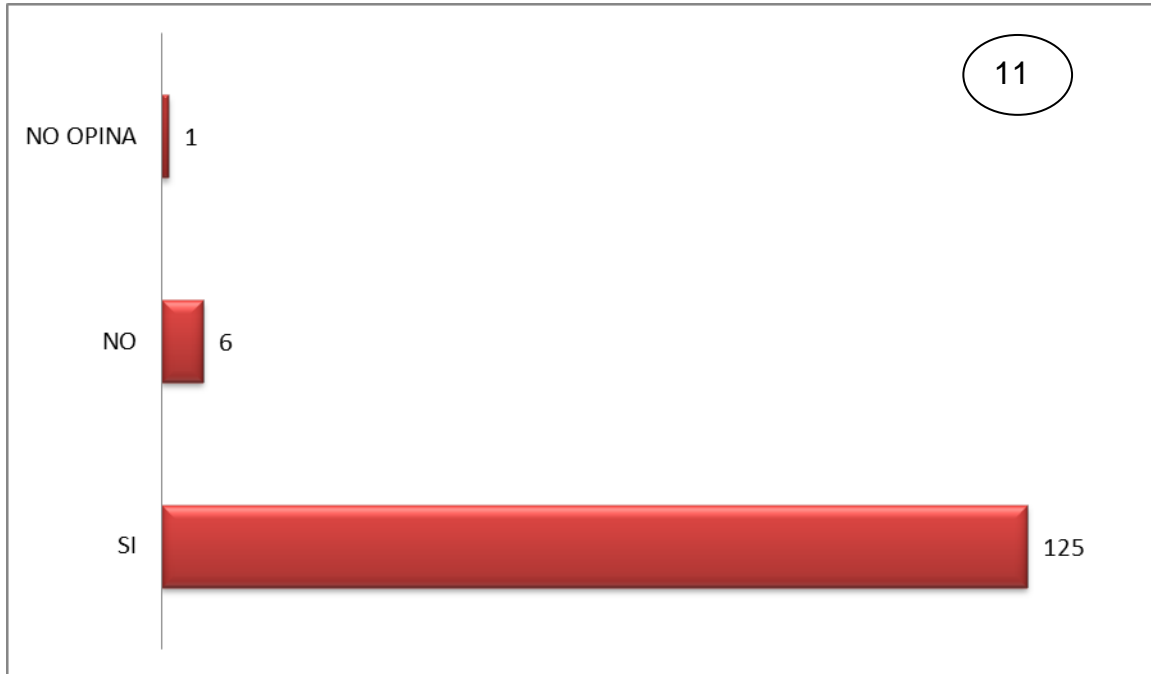
**FEMENINO**



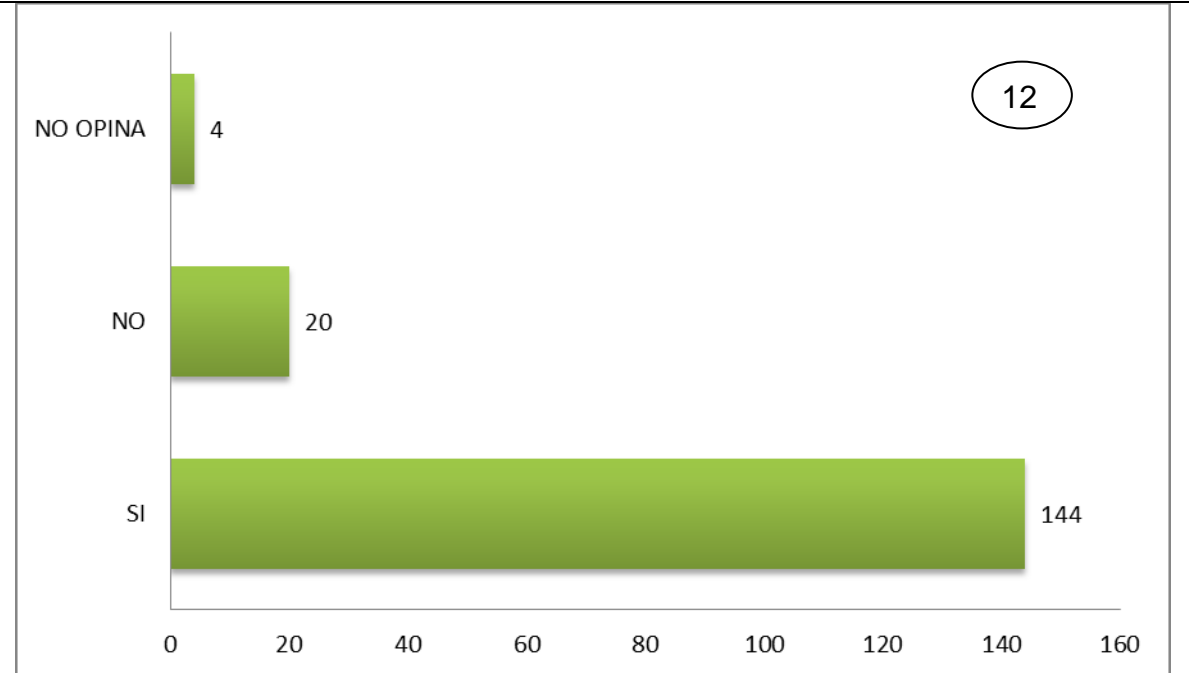
**Análisis:** Para los encuestados 258 manifiestan si hacérseles llevar a los servicios, 39 dicen que no y 3 no opinaron.

**EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA LE PARECE ADECUADA PARA SUS NECESIDADES?**

**MASCULINO**

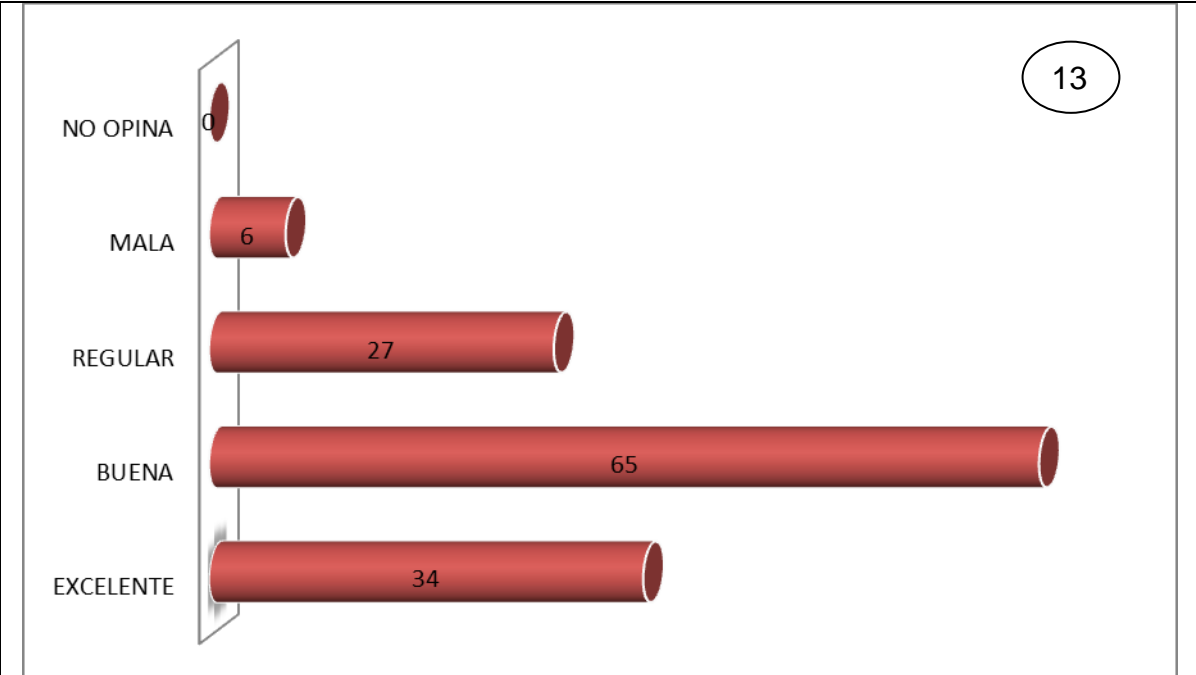


**FEMENINO**

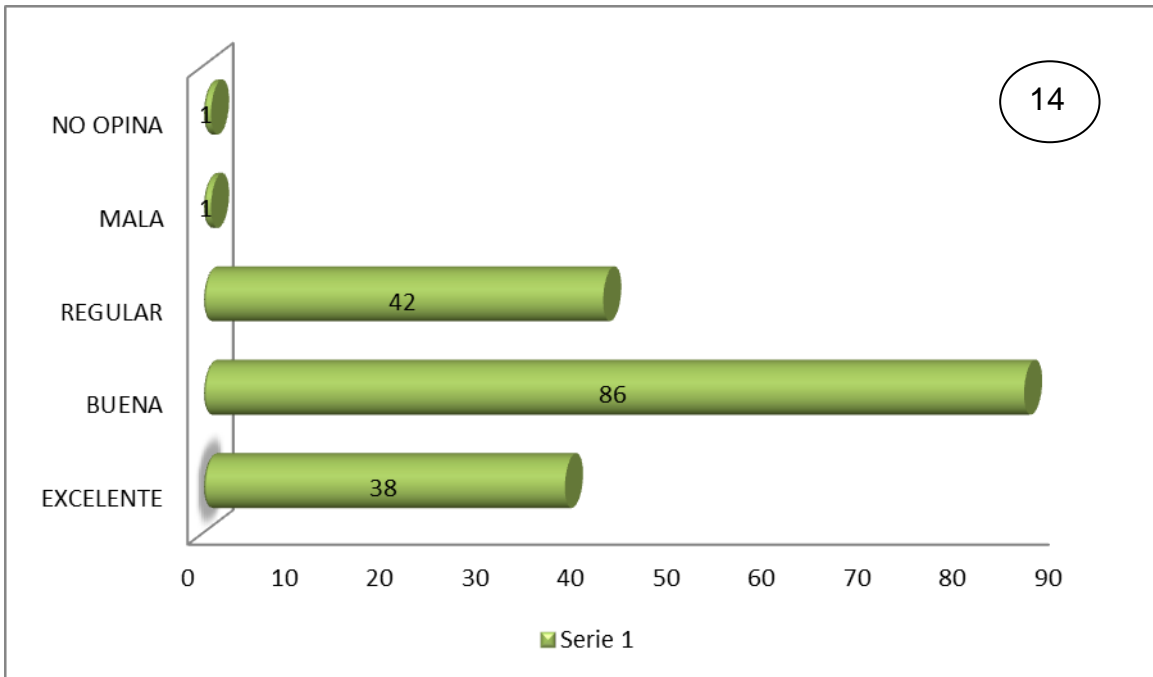


**Análisis:** Con un total de 269 opinaron que si, 26 dicen que no y 5 deciden no opinar.

**COMO LE PARECIÓ LA ATENCIÓN QUE LE OFRECIERON EN LAS  
DIFERENTES ÁREAS O SERVICIOS?  
MASCULINO**



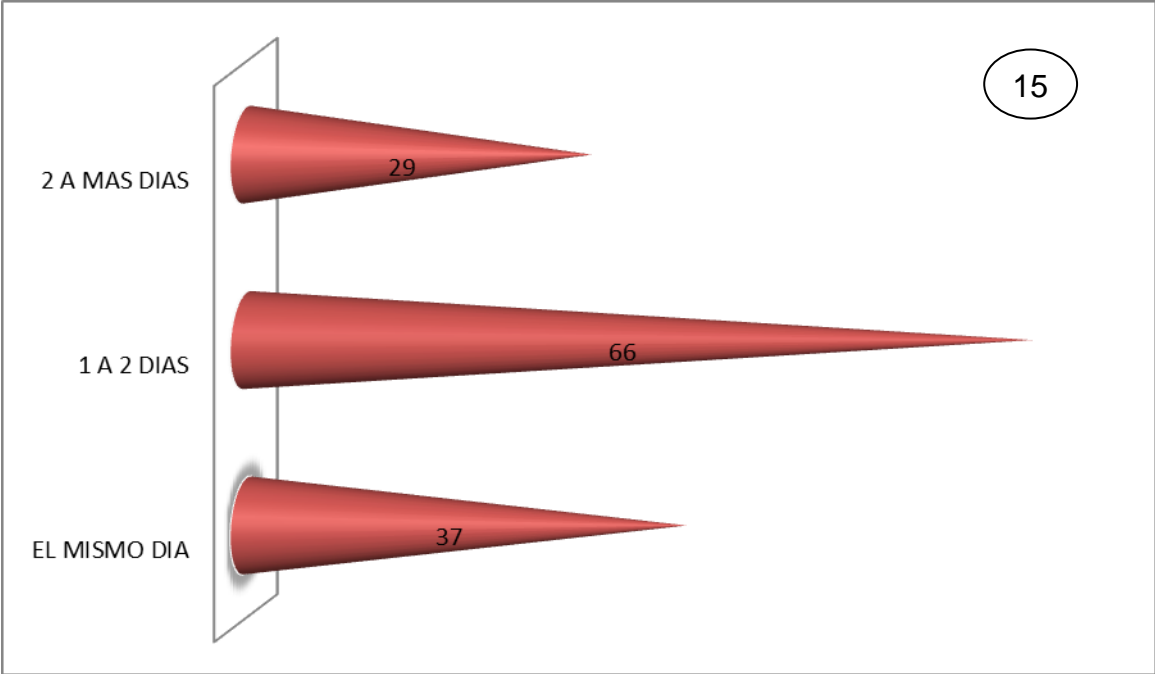
**FEMENINO**



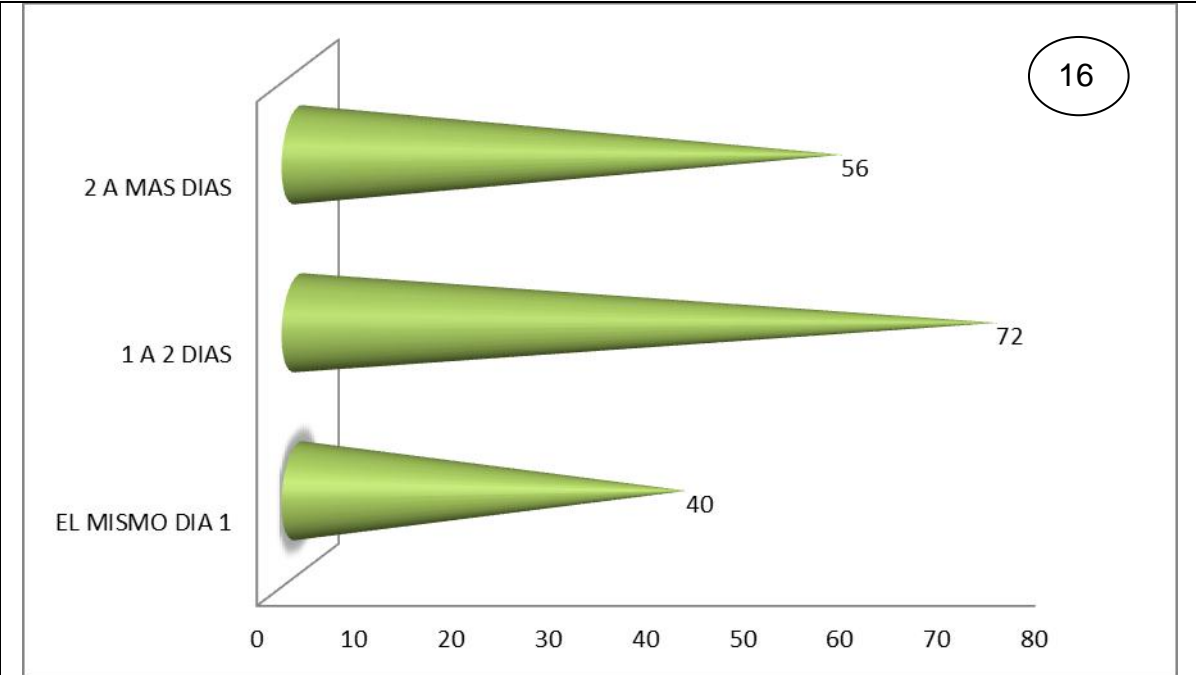
**Análisis:** Para un total de 151 calificaron que les ofrecieron un servicio bueno, 69 opinan un servicio regular, 72 dicen excelentes, 7 malo y 1 no opina.

**CUANTO TIEMPO TRANSCURRIÓ ENTRE SU SOLICITUD DE CONSULTA Y LA ASIGNACIÓN DE CITAS?**

**MASCULINO**



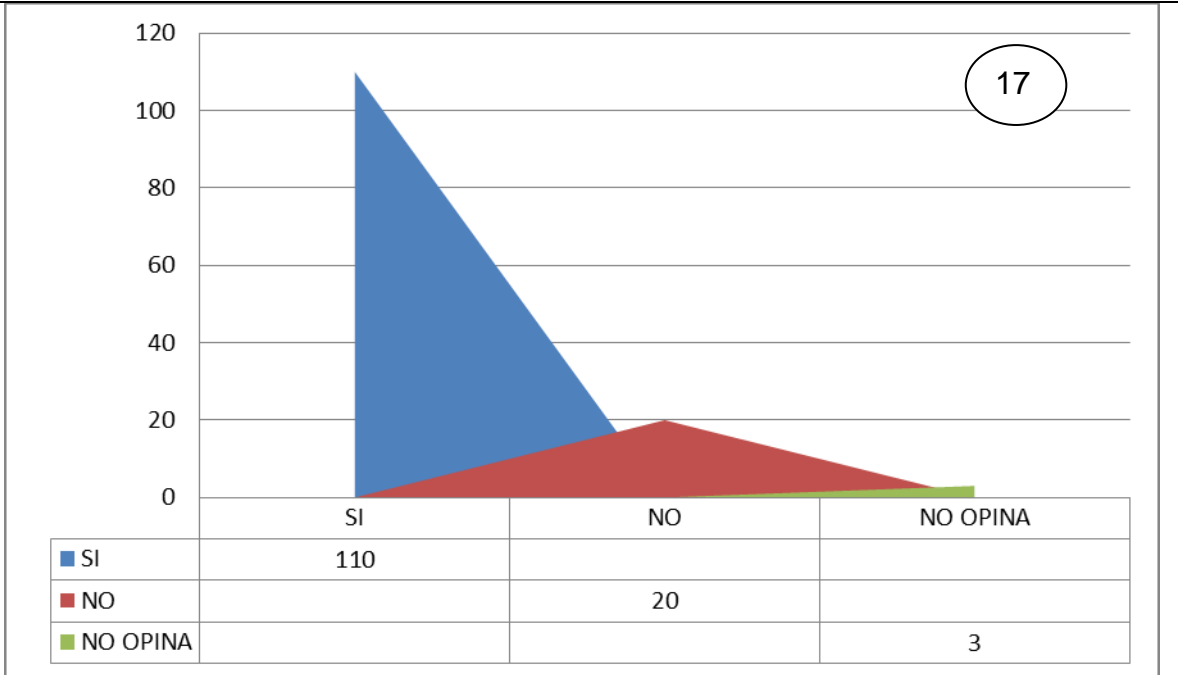
**FEMENINO**



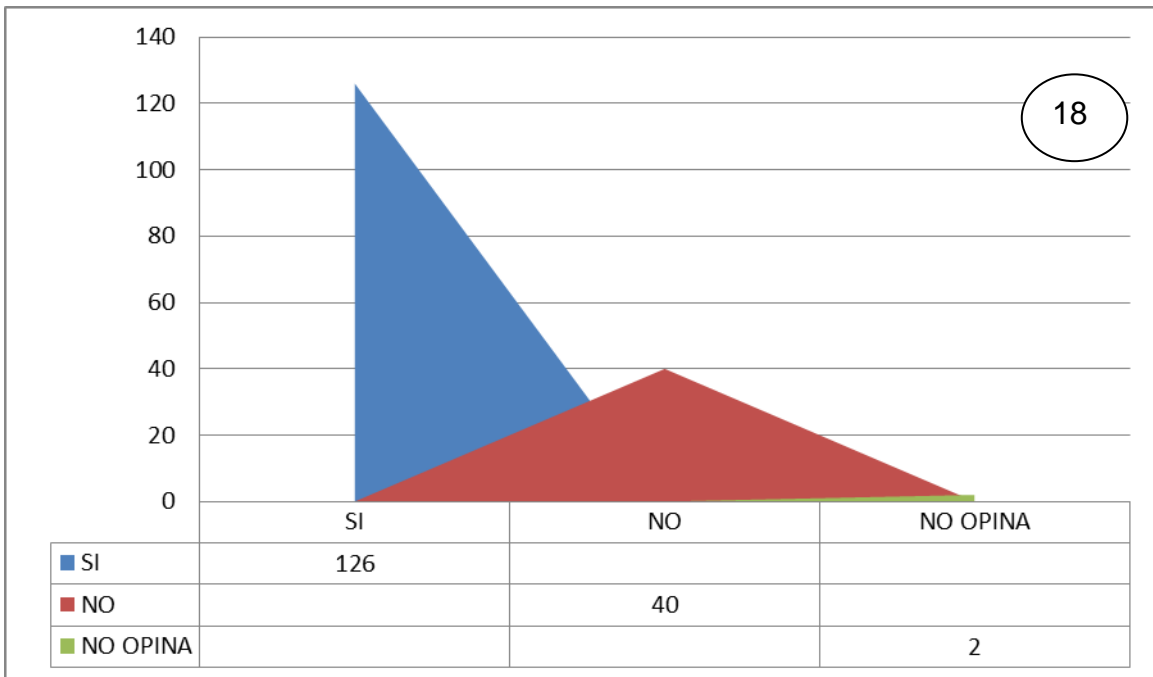
**Análisis:** 138 encuestados manifestaron que sus citas son entre un día o 2 días, 85 reportaron que más de dos días y 77 dicen que para el mismo día.

**EL PROFESIONAL DE LA SALUD QUE LO ATENDIÓ SE LE PRESENTO?**

**MASCULINO**



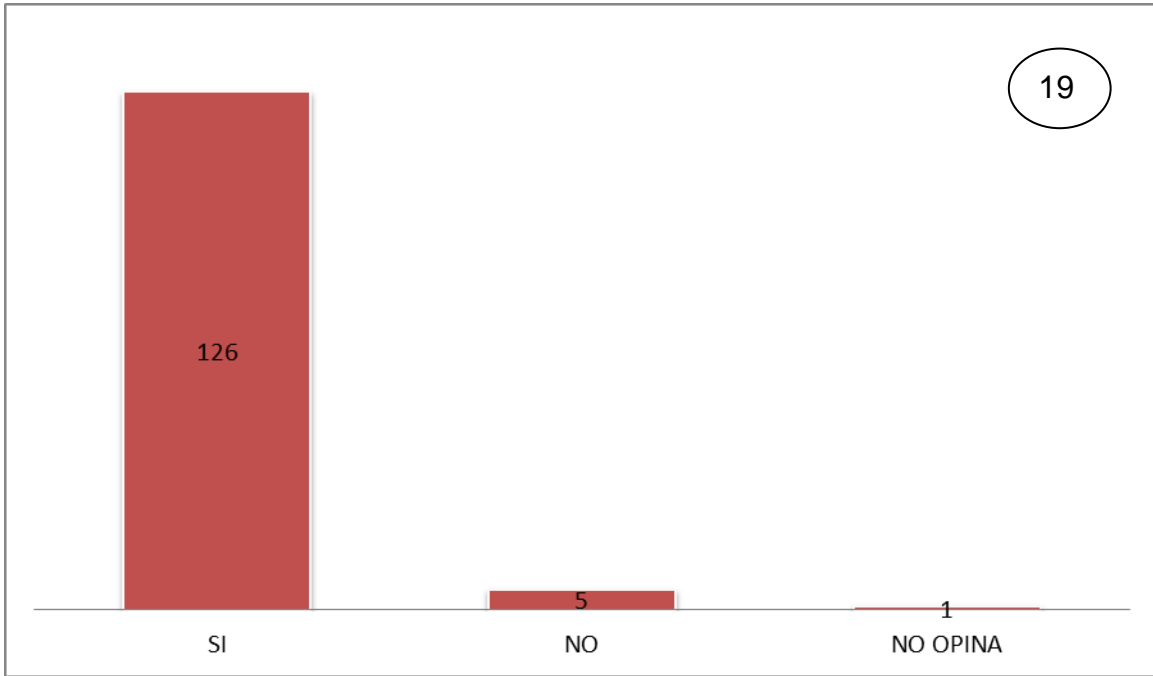
**FEMENINO**



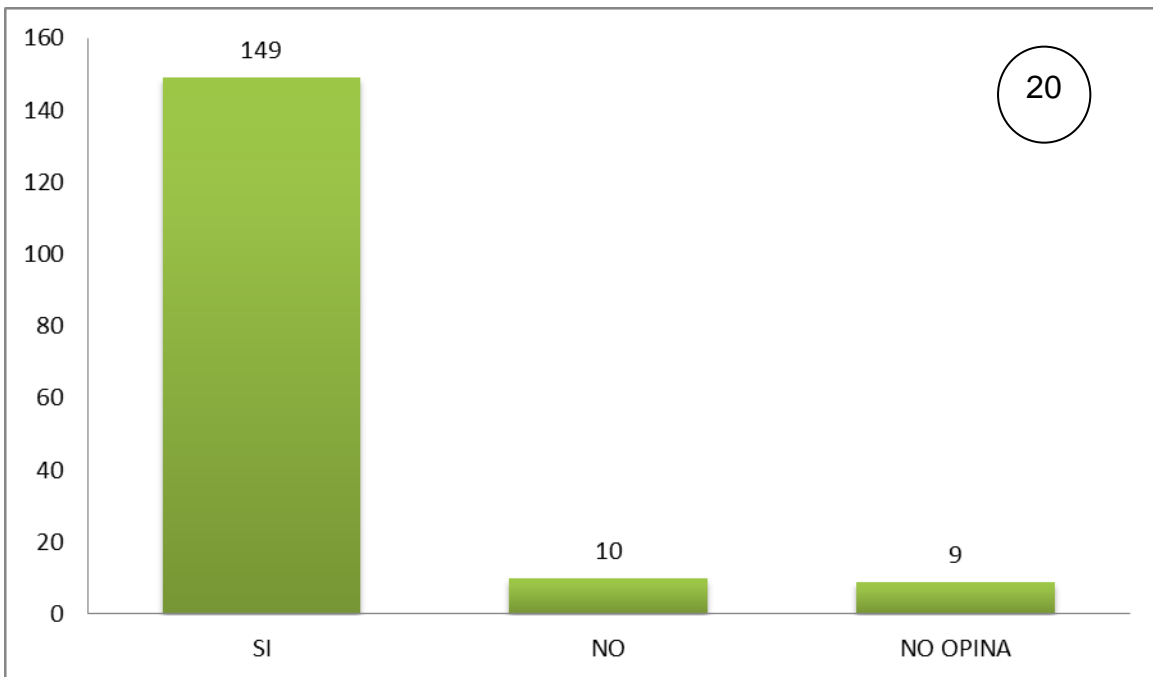
**Análisis:** Un total de 236 para el sí, 60 para el no y 4 no opinaron.

**CONSIDERA QUE LO ATENDIERON EN CONDICIONES DE SEGURIDAD?**

### MASCULINO



### FEMENINO

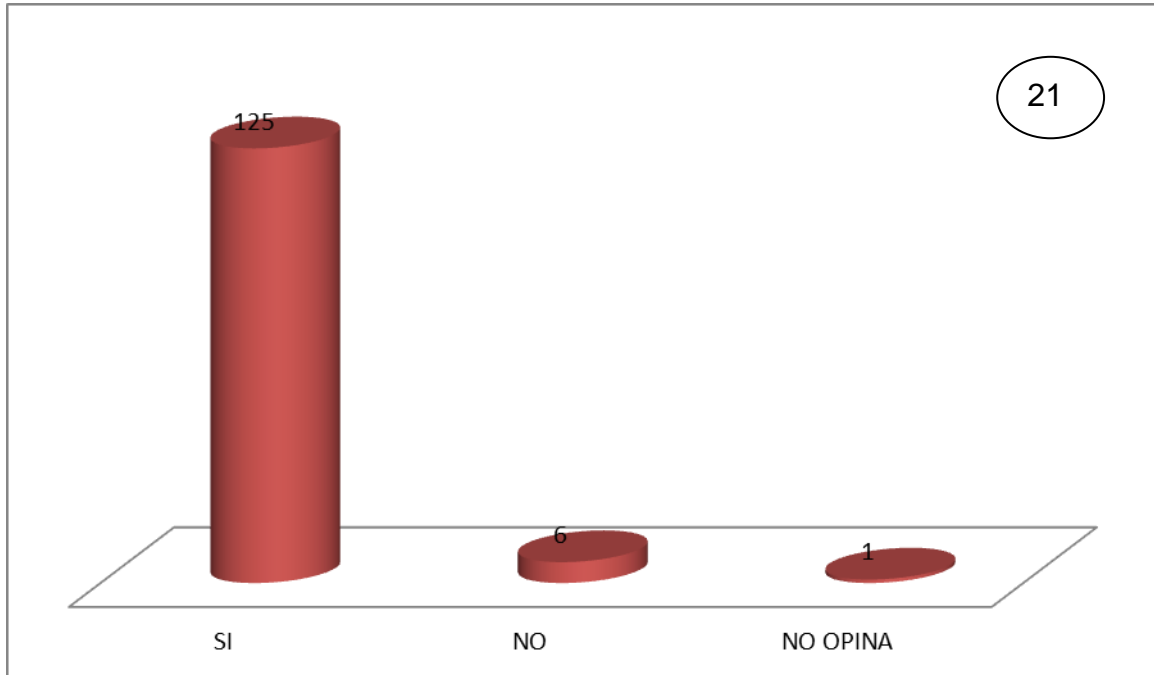




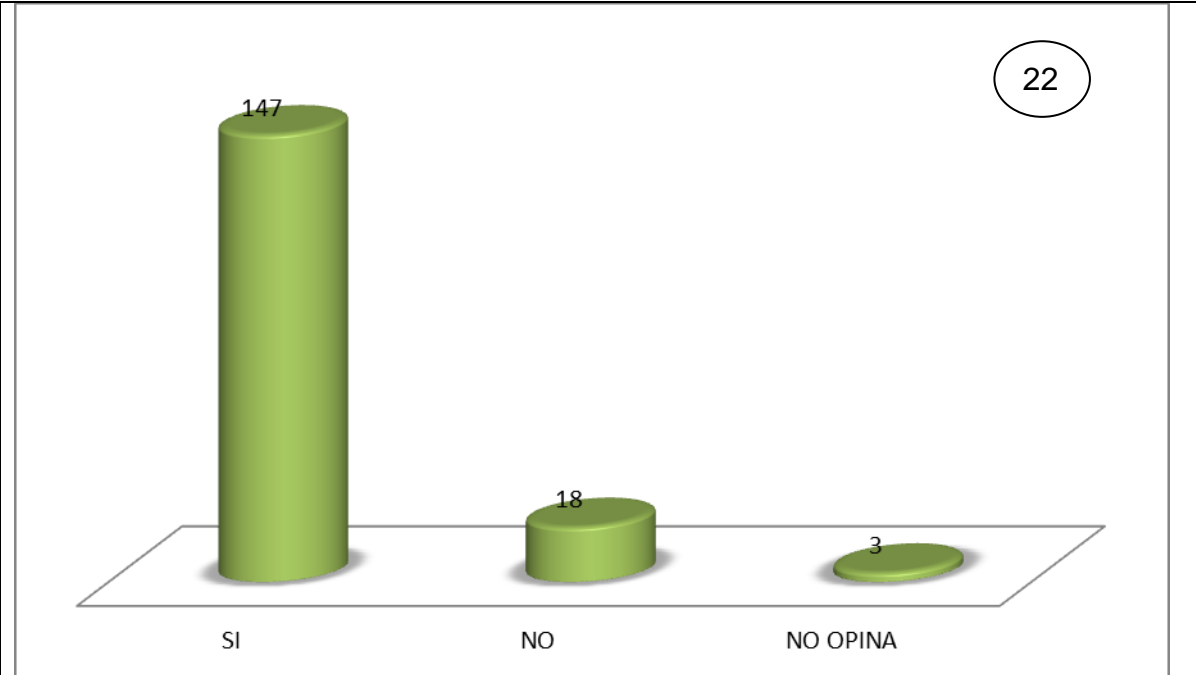
**Análisis:** En total 275 encuestados se les ha atendido en condiciones de seguridad, 15 no están de acuerdo con esto y 10 prefirieron no opinar.

**CONSIDERA QUE EL PROFESIONAL LE PERMITIÓ EXPRESAR LIBREMENTE SU MOTIVO DE CONSULTA?**

**MASCULINO**

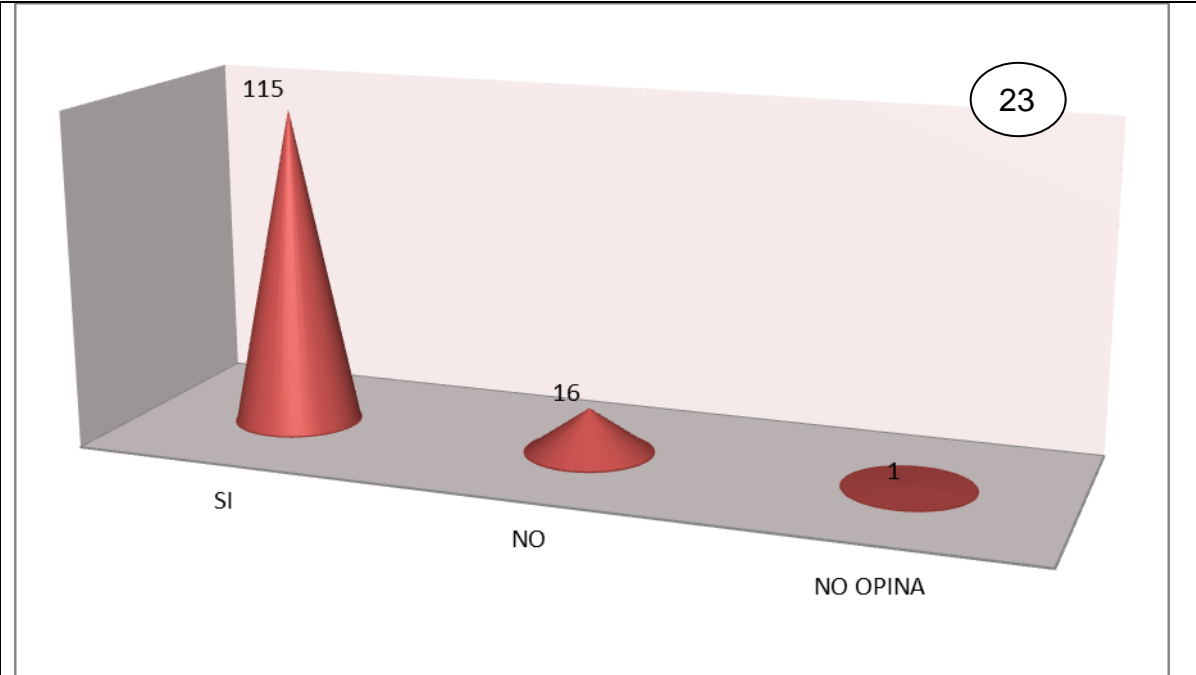


**FEMENINO**

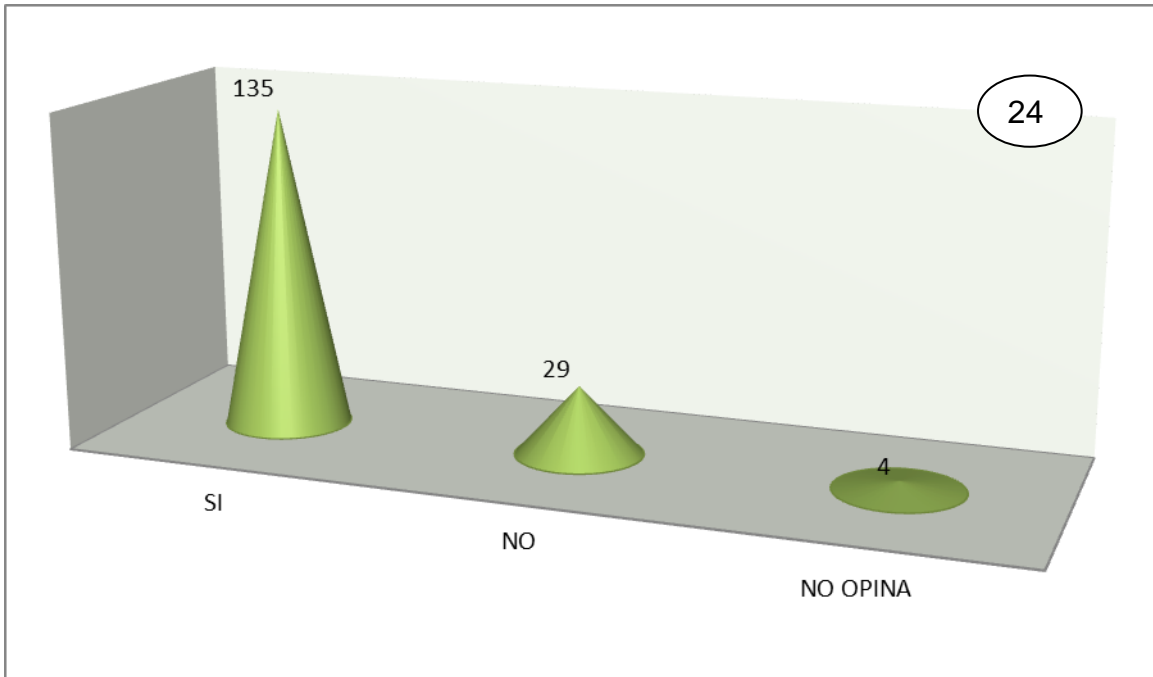


**Análisis:** Siendo esta encuesta para la pregunta de 272 a la respuesta si, 24 al no y 4 no opinan.

**DURANTE LA CONSULTA LE HICIERON UN EXAMEN COMPLETO?  
MASCULINO**

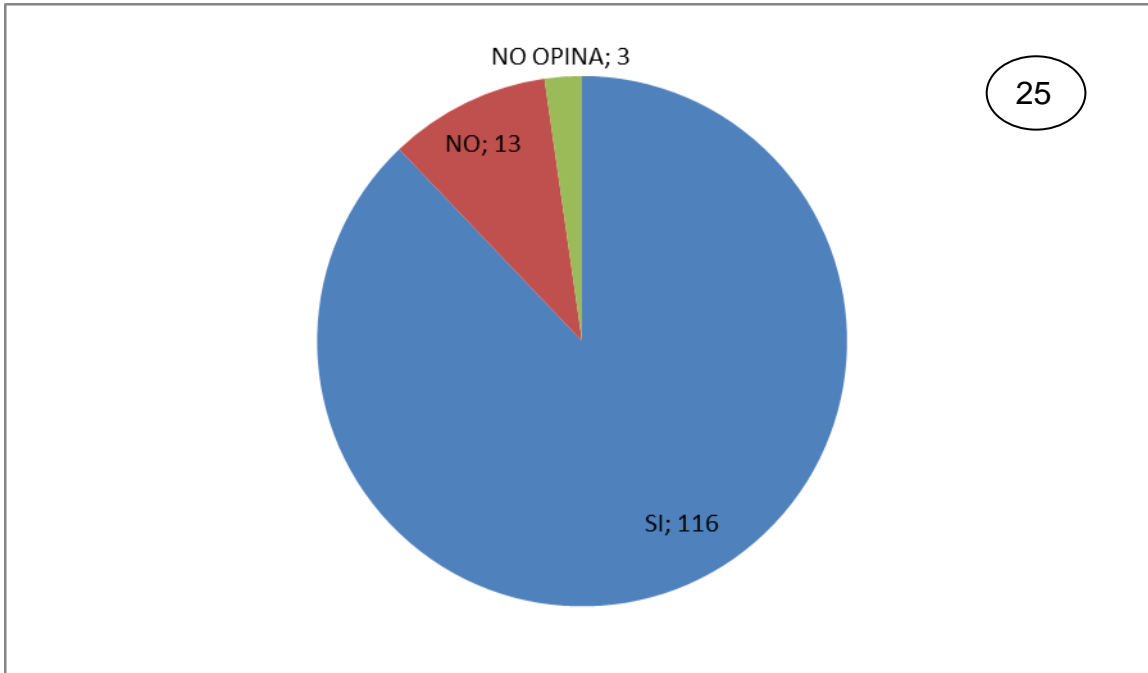


**FEMENINO**

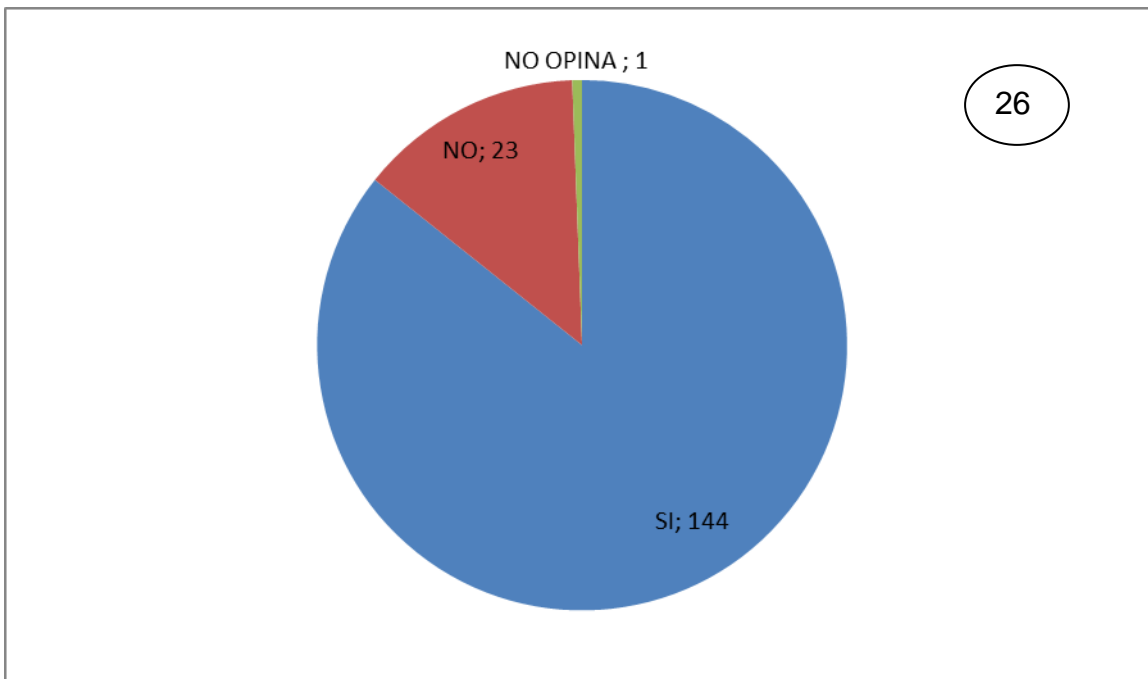


**Análisis:** De los 300 encuestados 250 dicen si y los 50 restantes aseguran el no y no opinan.

**EL PROFESIONAL QUE LO ATENDIO LE EXPLICO CON PALABRAS  
FACILES DE ENTENDER CUAL ERA SU ESTADO DE SALU Y EL  
TRATAMIENTO QUE NECESITA?  
MASCULINO**



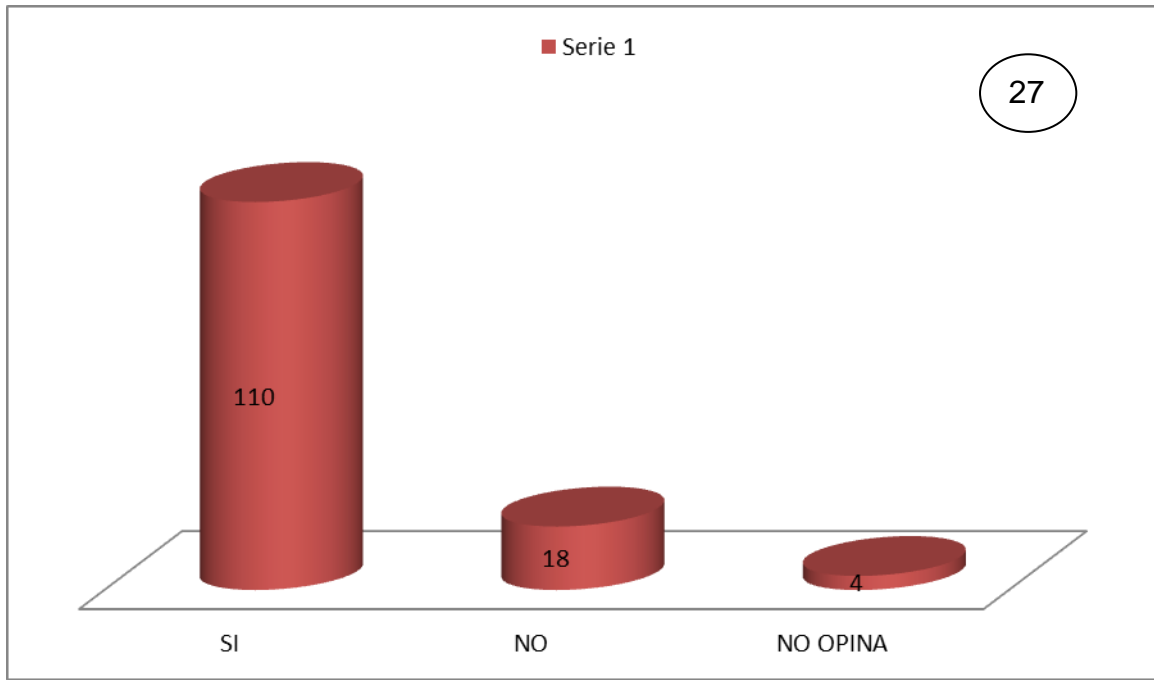
**FEMENINO**



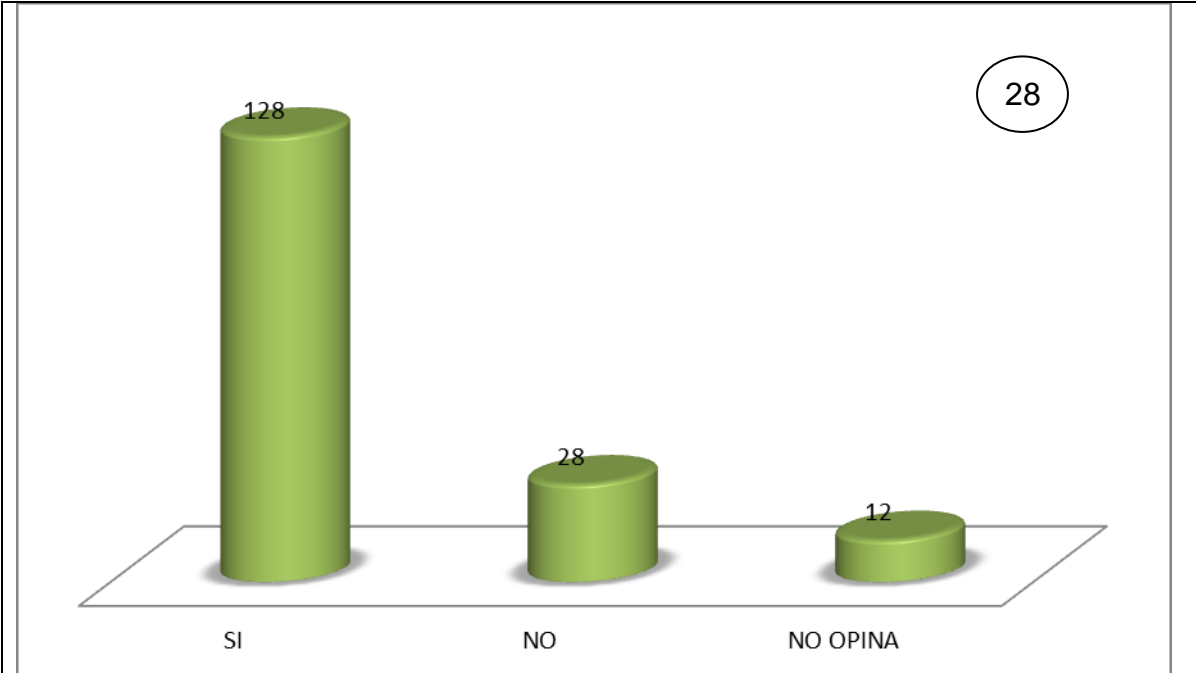
**Análisis:** Para los encuestados la mayoría con 260 entienden perfectamente su estado de salud y tratamiento por parte del médico, 36 dicen lo contrario y 4 no opinaron.

**EN TÉRMINOS GENERALES USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?**

**MASCULINO**



**FEMENINO**



**Análisis:** La satisfacción que tienen los usuarios de Saludcoop en las atenciones recibidas, con una cifra de 300 encuestados 238 dicen si, 46 no y 16 prefieren no opinar.

A la pregunta número 8 de manera libre en el que los encuestados podrian expresar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones a manera de recomendaciones encontramos lo siguiente:

- Mejorar el servicio para la entrega de medicamentos
- Entregar mejores medicamentos y completos
- En sala de urgencia la demora para la atención es muy frecuente
- Falta de equipos para algunos tratamientos a los pacientes
- Inconformidades en los problemas al dar una autorizacion
- La parte de urgencia es muy pequeña
- Solicitud de medicos especialistas en el municipio
- Mejorar las informaciones trasmitidas al usuario

- Tratar de mejorar la cortesía de los médicos al paciente
- Mala calidad de la atención
- Prescripción de los mismos medicamentos
- La atención con el médico no se demora nada, que sea un poco mas extensa
- Mejorar el servicio de odontología para algunos tratamientos
- Agilizar citas con especialistas
- El servicio de promoción y prevención es muy buena
- Mal genio por parte de los médicos y la cortesía no es la mejor
- No demorar las citas después de realizar exámenes de laboratorio
- Sugieren cambiar el horario para algunos servicios
- Más privacidad para realización de procedimientos en urgencias
- Realizar todos los exámenes necesarios para dar un diagnostico efectivo
- Tener personal con calidad humana y ética profesional
- Contratación de más personal médico
- Otros prefirieron no opinar.

Se presentó una base de datos y análisis de las 300 encuestas realizadas en el municipio de Pitalito a los usuarios externos de Saludcoop durante el año 2015.

Se dividió el análisis por género, para un total masculino de 132 y femenino de 168; completando los 300 usuarios que se requieren para el desarrollo de esta investigación.

Al ver las gráficas se percibe que hay diferencias en las respuestas de los usuarios encuestados ( si, no, o no opina).

El margen de edad de los encuestados oscila entre 10 y 80 años del régimen contributivo y subsidiado, donde calificaron las diferentes áreas de servicio que

presta dicha entidad.

De acuerdo a la gráfica se observa una similitud entre el régimen contributivo y subsidiado en el estado de afiliación.

Se sienten conformes 269 encuestados con el horario que saludcoop presta en todos sus servicios para sus usuarios.

En la pregunta de cómo les pareció la atención en las diferentes áreas que les ofrece la clínica respondieron.

- buena = 151
- regular = 69
- excelente = 72
- malo = 7
- no opina = 1 dando a entender o concluyendo que la mayoría se sienten conforme con el servicio que presta saludcoop en sus respectivas áreas o servicios.

El tiempo que transcurre de una solicitud de la cita para el día de la consulta es un promedio de dos o más días.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 CONCLUSIONES**

La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, analítico y con resultados propositivos, durante este proceso se consiguió identificar la satisfacción del usuario y proponer acciones de mejora.



Se tuvo en cuenta las encuestas aplicadas a los usuarios del régimen contributivo y régimen subsidiado con una muestra representativa de 300 encuestas que corresponden al 10% de los usuarios, se pudo evidenciar que el 90% de los afiliados se sienten conformes de alguna u otra manera en los servicios que presta saludcoop a sus usuarios.

Por otra parte encontramos que el 10% no se siente satisfecho en algunos servicios, predominando más en el área de urgencias que cuenta con una sala de espera muy reducida para la gran cantidad de usuarios que llegan a solicitar este servicio, tanto en el área de recepción como en farmacia; y la falta de privacidad para la realización de pequeños procedimientos de urgencias.

También se evidencia la inconformidad de los usuarios en la demora de la atención en servicios urgencias por falta de médicos para la atención oportuna, y en algunos casos se refleja la deshumanización del profesional frente al paciente.

En consulta externa son muchos los usuarios que manifiestan que deben esperar de dos o más días para la atención y valoración médica; Para la entrega de medicamentos en muchas ocasiones no los entregan completos, teniendo que el usuario comprarlo o esperar una nueva fecha para reclamarlos.

Con base a lo anterior, podemos concluir que los resultados de este estudio realizado salieron satisfactorios para la entidad de salud al identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la entidad saludcoop .

## **8.2 RECOMENDACIONES:**

En todas las empresas o instituciones para mejorar la calidad de algo que no funciona bien, se debe establecer un factor primordial que es el cambio de cultura y de actitud del personal de salud hacia el usuario, para ello se deben establecer las siguientes planes de mejora:

1. La EPS Saludcoop con sede en Pitalito Huila, debe establecer un proceso

continuo de exploración del grado de satisfacción de sus usuarios, no solo a través de la aplicación de encuestas sino utilizando otras estrategias como el buzón de quejas o sugerencias, vía telefónica y personal, estas permitirán realizar un análisis permanente de la satisfacción del usuario frente a los servicios.

2. Realizar periódicamente socialización de resultados con respecto a la satisfacción del usuario al personal de salud (médico-asistencial y administrativo) que constituye la EPS, para realizar los respectivos planes de mejoramiento que contribuyan a mejorar el servicio y desarrollar talleres de sensibilización.

3. La entidad debe establecer seguimiento permanente a los momentos de verdad en la atención ofrecida, a través de los resultados reportados por SIAU en sus informes periódicos.

4. Mejorar el stock de los medicamentos a través de la renovación de proveedores, para dar cumplimiento oportuno a la entrega de medicamentos.

5. Tener disponibilidad de médicos de acuerdo a la población de usuarios para la atención oportuna en urgencias, consultas externa y especializada.

6. Agilizar los procesos de autorización (medicina especializada, pequeños procedimientos y cirugías).

7. Ampliar la infraestructura destinada para el servicio de urgencias, la sala de espera, farmacia y para realizar pequeños procedimientos de urgencias.

8. Aumentar las agendas de atención o disponibilidad de citas oportunas de

consulta externa y/o especialista.

9. Capacitar al personal de salud con respecto a la atención del usuario, mejorando la relación medico-paciente (deshumanización en la salud).

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Saludcoop.coop, Saludcoop Eps [sede Web]. Colombia: Saludcoop.coop;2009-[actualizada el 10 de octubre de 2015, acceso 12 de junio del 2015]. Disponible en <http://www.saludcoop.coop>
2. Orozco B, Henao T, Londoño M. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda Caldas-Ese[monografía por internet]\*Colombia: Facultad de la salud; 2011[04/30/2011]. Disponible en <file:///C:/Users/DELL/Desktop/Beatriz%20A.%20Osorio%20B.pdf>
3. Wikipedia.org, Entidad promotora de salud [sede Web].Colombia: Wikipedia.org;2015-[actualizada el 21 de septiembre de 2015, acceso 15 de junio del 2015].Disponible en <https://es.wikipedia.org>
4. Bustamante V, Orozco B, Henao T, Londoño M. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital de Naylamp [monografía por internet]\* Lima: Facultad de la salud; 2012. Disponible en [ateneo.unmsm.edu.pe](http://ateneo.unmsm.edu.pe)
5. Velandia F, Ardón N, Jara M, Cárdenas J, Pérez N. Oportunidad, Satisfacción y Razones de no Uso de los Servicios de Salud en Colombia [monografía por internet]\* Colombia: Facultad de salud; 2003. Disponible en <http://www.scielo.org.co>

6. Minsa.gob, Boletín informativo [ sede Web ]. Lima: Minsa.gob; 2005-[acceso 21 de julio del 2015]. Disponible en <http://www.minsa.gob>

7. Brown L, Franco L, Rafeh N, Hatzell T. [en línea ]. Usa: Bethesda; -[acceso 21 de julio del 2015]. Disponible en [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnach089.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf)

8. Acosta I, Ballesteros A, Quintero E. Satisfacción de Usuarios en consulta externa en el hospital Pio XII de colon departamento del Putumayo en el ultimo trimestre del año 2007 [monografía por internet]\* Colombia: Facultad de ciencias de la salud; 2008. Disponible en <http://bdigital.ces.edu.co>

9. Alcaldiabogota.gov.co, Ley 1751 del 2015 Nivel Nacional [ sede Web ]. Colombia: Alcaldiabogota.gov.co;2015-[acceso 16 de julio del 2015]. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co>

## ANEXOS

### GRUPO DE TRABAJO



## ENCUESTA DE SATISFACCION

### ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD PRIMER NIVEL DE ATENCION CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA Y OTROS SERVICIOS

#### IDENTIFICACION

EDAD \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_ RESIDENCIA: URBANA \_\_\_\_\_ RURAL \_\_\_\_\_

#### ESTADO AFILIACION O SEGURIDAD SOCIAL

CONTRIBUTIVO \_\_\_\_\_ SUBSIDIADO \_\_\_\_\_ POBRE NO AFILIADO \_\_\_\_\_

1. SERVICIO O SERVICIOS EN LOS CUALES FUE ATENDIDO (marcar con X)  
CONSULTA MEDICA \_\_\_\_\_ ODONTOLOGIA \_\_\_\_\_ ENFERMERIA \_\_\_\_\_ LABORATORIO \_\_\_\_\_

2. ¿CUANDO LLEGO A ESTE HOSPITAL, ¿ENCONTRO SEÑALES O LE DIERON INDICACIONES QUE LE HICIERAN FACIL ENCONTRAR A LAS PERSONAS O LOS SERVICIOS QUE BUSCABA? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

3. ¿EL HORARIO DE ATENCION DE ESTE HOSPITAL LE PARECE ADECUADO PARA SUS NECESIDADES?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

4. ¿COMO LE PARECIO LA ATENCION QUE LE OFRECIERON EN LAS DIFERENTES AREAS O SERVICIOS?  
EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENA \_\_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_\_ MALA \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

5. ¿CUANTO TIEMPO TRANSCURRIO ENTRE SU SOLICITUD DE CONSULTA Y LA ASIGNACION DE SU CITA?  
EL MISMO DIA \_\_\_\_\_ DE UNO (1) A DOS (2) DIAS \_\_\_\_\_ MAS DE DOS (2) DIAS \_\_\_\_\_

#### 6. ALGUNAS OPINIONES DEL PROFESIONAL DE SALUD.

6.1 ¿EL PROFESIONAL DE SALUD QUE LO ATENDIO SE LE PRESENTO?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

6.2 ¿CONSIDERA QUE LO ATENDIERON EN CONDICIONES DE SEGURIDAD?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

6.3 CONSIDERA QUE EL PROFESIONAL LE PERMITIO EXPRESAR LIBREMENTE SU MOTIVO DE LA CONSULTA?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

6.4 ¿DURANTE LA CONSULTA LE HICIERON UN EXAMEN COMPLETO?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

6.5 ¿EL PROFESIONAL QUE LO ATENDIO LE EXPLICO CON PALABRAS FACILES DE ENTENDER CUAL ES SU ESTADO DE SALUD Y TRATAMIENTO QUE NECESITA?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

7. EN TERMINOS GENERALES ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCION RECIBIDA?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO OPINA \_\_\_\_\_

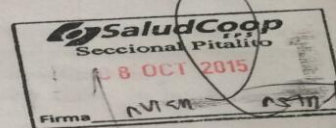
8. RECOMENDACIONES: OTRA QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES  
\_\_\_\_\_

Encuesta Tomada de NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JOSE DE MARULANDA CALDAS- ESE.

## CARTA

Manizales, Septiembre 28 de 2015

Doctora  
Yeimy Rocío Pérez Olaya  
Directora Seccional  
Saludcoop E.P.S  
Calle 4 #5-69  
Pitalito Huila



ASUNTO: Autorización trabajo de investigación

De la manera más atenta me permito solicitar su autorización para desarrollar el trabajo de investigación de los estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud enfocado a "Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la entidad Saludcoop mediante encuesta en el municipio de Pitalito en el primer y segundo semestre del año 2015."

Por lo anterior solicitamos su valiosa colaboración para que nos autorice la aplicación de las encuestas de este proyecto de investigación. Dicho proyecto permitirá tanto para ustedes como para nosotros enriquecernos de conocimientos y mejorar aspectos de deficiencia que en esta se presenten, esta información es relevante pues le sirve para implementar acciones de mejora que ayudaran a disminuir el grado de inconformidad de los usuarios de SALUDCOOP al momento de adquirir el servicio de salud y de orientación.

Así mismo los estudiantes entregarán a la institución los resultados del proyecto con sus respectivas recomendaciones. El anteproyecto ya tiene el aval institucional, por parte de la Universidad Católica de Manizales, es importante aclarar que desde el componente ético, el desarrollo del proyecto de investigación no implica ningún tipo de riesgo para los pacientes, pues no se llevará a cabo ningún proceso de intervención directa que impacte variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales en los individuos.

Los investigadores se comprometen a manejar la confidencialidad frente a la información recopilada y los nombres de los participantes que suministrarán dicha información, pues ésta será manipulada solo con fines investigativos.

El trabajo de investigación estará orientado por Rubén Darío Agudelo Loaiza, docente de investigación del posgrado.

Relaciono los nombres de los estudiantes interesados en realizar este trabajo de investigación:

Carmen Castellanos Chávez CC: 55163170 de Neiva  
[castellanos.ch@misena.edu.co](mailto:castellanos.ch@misena.edu.co)

Zoraida Duran Mora CC: 31844465 de Cali [zoraidadm@misena.edu.co](mailto:zoraidadm@misena.edu.co)

Joaquin Junior Pacheco Roca CC: 1140848209 de B/quilla  
[joaquinpachecor@hotmail.com](mailto:joaquinpachecor@hotmail.com)

De antemano agradezco su amable atención y colaboración.

Atentamente,

PATRICIA GÓMEZ GONZÁLEZ  
Directora Especialización Administración de Salud  
Calle 4 No 5-69 PITALITO HUILA

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

