

**EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN LA
FUNDACION AVANZAR FOS SEDE PIEDECUESTA**

**LUZ ELENA BETANCOURT HERNANDEZ
ISABEL CRISTINA CASTRO TOLOZA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD
BUCARAMANGA
2016**

**EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN LA
FUNDACION AVANZAR FOS SEDE PIEDECUESTA**

**LUZ ELENA BETANCOURT HERNANDEZ
ISABEL CRISTINA CASTRO TOLOZA**

**Monografía presentada como requisito para optar al título de
Especialistas en Administración de servicios de salud**

**Asesora:
RUBY HELENA ACELA DIAZ
Enfermera Especialista en administración de servicios de salud**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD
BUCARAMANGA
2016**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	18
1.2. JUSTIFICACION	19
1.3. OBJETIVOS	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos	20
2. MARCO DE REFERENCIA	21
2.1. CALIDAD	21
2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	22
2.3. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	23
2.4. METODOLOGÍAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	24
2.5. PERCEPCIÓN SOCIAL DEL SISTEMA DE SALUD EN COLOMBIA.	25
2.6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA FAFOS	31
2.6.1. Misión	32
2.6.2. Visión	32
2.6.3. Valores Corporativos	32
2.7. POLÍTICA DE CALIDAD FAFOS	33
2.7.1. Objetivos Política de Calidad	34
2.7.2. Mapa de procesos	35
2.8. SISTEMA DE LA GARANTÍA DE LA CALIDAD FAFOS	38
2.8.1. Alcance del sistema	38
2.8.2. Gestión de los recursos	38
2.8.3. Medición, Análisis Y Mejora de los Procesos de Gestión.	38
2.8.4. Seguimiento y Medición de los Procesos.	39
3. METODOLOGIA	40
3.1. TIPO DE ESTUDIO	40

3.2. POBLACION Y MUESTRA	40
3.3. CRITERIOS DE INCLUSION	41
3.4. CRITERIOS DE EXCLUSION	41
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTO	41
3.6. RECOLECCION DE LA INFORMACION	42
4. ANALISIS DE RESULTADOS	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1. CONCLUSIONES	52
5.2. RECOMENDACIONES	53
6. BILIOGRAFIA	54
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la amabilidad y cortesía de los funcionarios.	44
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la agilidad en la prestación de servicios.	44
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario según el trato y calidad humana de los profesionales.	45
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la puntualidad de los profesionales	46
Tabla 5. Nivel de satisfacción sobre la oportunidad que se brindó de expresar su problema de salud.	46
Tabla 6. Nivel de satisfacción con respecto al examen físico que realiza el profesional.	47
Tabla 7. Nivel de satisfacción con respecto a la explicación clara del médico sobre su estado de salud.	48
Tabla 8. Nivel de satisfacción en las indicaciones escritas.	48
Tabla 9. Nivel de satisfacción en la comodidad de los consultorios de los profesionales	49
Tabla 10. Nivel de Satisfacción con respecto al espacio y mobiliarios de la sede	49
Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario sobre el aseo y la limpieza en la sede.	50
Tabla 12. Nivel de satisfacción sobre la atención en general	51

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Amabilidad y Cortesía.	44
Grafico 2. Agilidad de los funcionarios	45
Grafico 3. Trato y Calidad humana	46
Grafico 4. Puntualidad	47
Grafico 5. Oportunidad de expresión	47
Grafico 6. Realización de Examen físico	47
Grafico 7. Claridad del médico en la Atención	48
Grafico 8. Claridad en las indicaciones	48
Grafico 9. Comodidad	49
Grafico 10. Espacio y Mobiliario	50
Grafico 11. Aseo de la Sede	51
Grafico 12. Atención General.	51

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizanal	Pág. 35
Figura 1. Mapa de Procesos Fundación Avanzar FOS	37

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Encuesta	Pág. 56
ANEXO B. Propuesta de encuesta	57

RESUMEN

TITULO: EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO EN LA FUNDACION AVANZAR FOS SEDE PIEDECUESTA¹

AUTORES: LUZ ELENA BETANCOURT HERNANDEZ – ISABEL CRISTINA CASTRO TOLOZA²

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del cliente, Calidad de la atención en salud, Cliente Externo.

DESCRIPCION:

Colombia a través de su sistema Obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGCS, busca generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud a todo el territorio nacional permitiendo mejores resultados en la atención. A partir de este decreto tanto EAPB como prestadores de servicios de salud que se encuentran dentro del sistema general de seguridad social en salud deben acogerse y contribuir a que los usuarios del sistema decidan sobre las entidades que le brinden la mejor atención en salud. Por ende, el objetivo de esta monografía fue realizar un estudio de satisfacción de los usuarios en la Sede Piedecuesta de Fundación Avanzar FOS con el fin de conocer la percepción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos, evaluar si la política de calidad establecida se ajusta a las necesidades de los pacientes y se encuentra acorde con los estándares de calidad exigidos por el ministerio (otros entes de control y a la política de calidad de la organización). Este trabajo se desarrolló en las siguientes fases: a) Revisión Documental, b) Aplicación de la encuesta de satisfacción a 182 usuarios de la sede Piedecuesta c) Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas d) Elaboración de recomendaciones y acciones de mejora con base en los resultados en los procesos de gestión de la organización.

Como resultado de esta monografía se pudo observar que los usuarios se encuentran muy satisfechos con los servicios de salud prestados por la IPS y de igual forma se plantean acciones de mejora con respecto a las variables que no obtuvieron un buen puntaje por los usuarios.

1 Trabajo de Grado

2 ¹ Facultad de Salud. Escuela de Medicina. Especialización Servicios de Salud. Asesora. **RUBY HELENA ACELA DIAZ**

SUMMARY

TITLE: EVALUATION OF EXTERNAL CUSTOMER SATISFACTION IN THE FOUNDATION HEADQUARTERS MOVE FOS PIEDECUESTA.³

AUTHORS: LUZ ELENA BETANCOURT HERNANDEZ - ISABEL CRISTINA CASTRO TOLOZA.⁴

KEY WORDS: Customer satisfaction, quality health care, External Customer.

DESCRIPTION:

Colombia through its mandatory system of quality assurance in health - SOGCS, wants to ensure adequate provision of health services in different IPS, because it involves the continuous improvement of institutions and allows better care outcomes. From this decree all IPS found within the general social security system in health should benefit and contribute to system users decide on the entities that give you the best health care. Therefore, the objective of this paper was to conduct a study of user satisfaction in the Piedecuesta Headquarters Foundation Advance FOS in order to know the perception of users regarding the services offered and to fulfill the quality standards required from ministry, other control agencies and the quality policy of the organization. This work was developed in the following phases: a) Document Review, b) Implementation of the satisfaction survey of 182 users of the site Piedecuesta c) Analysis of the results of the implementation of surveys d) Development of recommendations or actions improvement based on the results in the management processes of the organization.

As a result of this monograph it was observed that users are very satisfied in relation to the services offered by the IPS and similarly arise improvement actions regarding the variables that did not get a good score by users.

³ Degree work

⁴ Faculty of Health. Medicine School. Specialization in Health Services. Advisor. RUBY DIAZ HELENA ACELA

INTRODUCCION

El hombre es un ser cambiante y en constante evolución con necesidades complejas pero claramente identificables, un ser que pertenece a una sociedad consumista que define una cultura, un sistema económico, político y social, y que suele también determinar cómo se deben satisfacer dichas necesidades. Las necesidades también han pasado por un proceso de evolución en el tiempo y cada necesidad suele satisfacerse a niveles diferentes y con distintas intensidades elevando así, las exigencias de los seres humanos en cuanto a la prestación de servicios o compra de productos.

La satisfacción por el contrario es una percepción subjetiva del cliente como resultados de la prestación de un servicio, esta percepción no es influenciable y actualmente suele dar gran importancia a las organizaciones pues les permite ser más competitivas y sobresalir frente a las demás, en los servicios de salud esto no difiere de lo anterior, ya que los usuarios siempre están en una búsqueda constante de cumplimiento a sus expectativas, y suelen ser más exigentes al reclamar la calidad.

En Colombia, el decreto que promulga el sistema Obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGCS establece los lineamientos básicos para que EAPB e instituciones prestadoras de servicios de salud puedan dar cumplimiento a las expectativas de los usuarios y por ende ofrecer de manera segura, constante y con altos estándares de calidad sus servicios, haciendo a los actores del sistema más confiables.

Por consiguiente es importante conocer cuáles son las percepciones y necesidades de los pacientes considerar desde la organización la importancia de medir periódicamente y de manera sistemática el grado de satisfacción de los pacientes después de recibido el servicio y con base en los resultados buscar acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de la norma y por ende el crecimiento organizacional.

Dado lo anterior, el objeto de esta monografía se basa en la medición de la satisfacción de los pacientes de una institución prestadora de servicios de salud, la cual ha tenido una larga historia a través del tiempo y además cuenta con un alto número de pacientes adscritos, que son atendidos diariamente en sus sedes. Este estudio le permitirá a la organización conocer la percepción que tienen los pacientes que acuden a sus servicios e implementar estrategias que permitan su satisfacción, lo cual a futura se va a ver reflejado en la productividad de la empresa porque los pacientes los van a elegir cada vez que puedan decidir donde recibir atención en salud. Alcanzar un nivel de calidad óptimo según las características de la población que atiende, descifrando sus percepciones y satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Fundación Avanzar FOS es una empresa prestadora de servicios de salud para los afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- FNPSM, sus beneficiarios y otras EPS; ubicada en los departamentos de: Arauca, sur del Cesar y Santander. Cuenta con una sede principal y doce sedes propias para ofrecer servicios ambulatorios de primer y segundo nivel de complejidad en varios municipios de estos departamentos.

En el departamento de Santander las principales sedes se ubican en el área metropolitana en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, este último con una capacidad instalada para prestar servicios de primer nivel ampliado: medicina general, odontología, psicología, nutrición y cuatro especialidades básicas (medicina interna, medicina familiar, pediatría, ginecología) a una población capitada de aproximadamente 12.000 usuarios de NUEVA EPS.

Fundación Avanzar FOS ha desarrollado un sistema de garantía de la calidad en salud, en el que se considera la calidad como prioridad enfocada en el usuario, el cual responde de manera integral por el manejo del riesgo y la garantía de los servicios médicos asistenciales, satisfaciendo las necesidades de salud de los pacientes mediante el cumplimiento de los estándares de calidad e indicadores exigidos por el Ministerio de la Protección Social y demás entes de control.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente externo se define como el estado en que las necesidades, deseos o expectativas del cliente han sido satisfechas dando por resultado nuevas compras y una lealtad continuada, y que

en salud la satisfacción del cliente externo constituye una parte fundamental para hablar de calidad, Fundación Avanzar FOS busca la prestación de servicios con altos estándares de calidad, y se encuentra en la transición de medir y conocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en su nueva sede ubicada en el municipio de Piedecuesta, con el ánimo de garantizar de forma indirecta el cumplimiento de la política de calidad tal como lo han cumplido otras sedes de la organización que tienen más experiencia en tiempo de servicio y están siendo evaluadas periódicamente, resultados que a su vez, quizá, permitirá la implementación de acciones de seguimiento y mejora continua de los procesos.

1.2. JUSTIFICACION

Basados en los reportes de los medios de comunicación sobre las dificultades y falencias relacionadas con la insatisfacción de los pacientes por la falta de servicios de salud con calidad a nivel general, con este estudio pretendemos conocer qué grado de satisfacción tienen los pacientes que utilizan los servicios de Fundación Avanzar FOS sede Piedecuesta y entregar una propuesta que le permita a la organización la implementación de acciones de mejora que se ajusten a la política de calidad definida por los directivos, facilitando la toma de decisiones con relación a procesos de planeación, contratación, gestión humana, financieros y por ende el crecimiento dentro del sistema.

Finalmente este estudio representa un esfuerzo de tipo académico en las cuales se concretan los conocimientos, capacidades y habilidades de gestión del futuro administrador de servicios de salud, además de garantizar a la empresa un marco de referencia que contribuirá en la implementación a mediano plazo de estudios de satisfacción del usuario que respondan a las necesidades de la organización y le permita a lograr el reconocimiento nacional que desea.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General.

Conocer el grado de satisfacción de los pacientes que utilizan los servicios de salud en la FUNDACION AVANZAR FOS sede PIEDECUESTA.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Aplicar el instrumento de medición de satisfacción implementado actualmente por la Fundación Avanzar FOS (Encuesta) a los usuarios que reciben los servicios de salud en la sede Piedecuesta.
- Reconocer áreas de la IPS que funcionan de forma adecuada y aquellas que requieren ser intervenidas.
- Proponer acciones de mejora que permitan fortalecer las áreas identificadas como críticas.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. CALIDAD

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer o de recibir un producto al más bajo costo posible, también ha sido considerada por otros autores como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. (1)

El Organismo Internacional de Normalización (ISO)(International Standards Organization) define la calidad como el grado en que las características de un producto o servicio cumple las expectativas para la que fue creada (2), puntualizando en el ámbito de la salud, la OMS (Organización Mundial de la Salud) ha definido calidad como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente”(3)

Según el pensamiento de Avedís Donabedian(1996) pionero en el estudio de la definición y evaluación de la calidad de la atención en salud : “la calidad de la atención médica es una idea extremadamente difícil de definir”, tanto por la rigurosidad técnico-científica con la que se debe afrontar, como por el significado práctico para la percepción del usuario (4); donde la rigurosidad científico-técnica, está sustentada en la ciencia y la tecnología médica que persigue alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el paciente (García et al., 2007) (5).

Ahora bien, es importante resaltar que la evaluación de calidad se apoya en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con dos vertientes: la evaluación desde la perspectiva de los profesionales y la evaluación desde la perspectiva de los usuarios ⁽⁶⁾, siendo la primera inicialmente más utilizada, sin embargo la evaluación de la calidad desde la perspectiva de los clientes ha tomado gran relevancia a través del tiempo, ya que los clientes perciben, comprenden, y valoran la calidad de los servicios y la cualificación técnica y profesional del personal de salud en todo el proceso de atención.

En este sentido, se considera que los usuarios satisfechos seguirán utilizando los servicios y mantendrán un vínculo con esas organizaciones, además de cumplir cabalmente con los planes de cuidado y aportaran información indispensable.

2.2. SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción del usuario constituye uno de los elementos fundamentales de la calidad y aún más en servicios de salud, ya que se trata de servicios ofrecidos a personas con algún grado de vulnerabilidad; sin embargo, más difícil que ubicar su origen, es definirla, ya que no existe uniformidad en su definición; incluso varios autores afirman que existe una carencia de información sobre el tema, no obstante Johnson y Hartley (2007) nos proveen algunos de los conceptos:

1. “Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.”
2. “Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.”
3. El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado” ⁽⁷⁾.

Por otro lado, la definición de Pascoe es una de las más simples y aceptadas “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” ⁽⁸⁾

2.3. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Con respecto a la Satisfacción del Usuario se han descrito varias teorías ⁽⁹⁾:

1. TEORIA DE LA NO CONFIRMACION DE EXPECTATIVAS: Cada usuario determina el grado de satisfacción que le produce un servicio al compararlo con sus experiencias previas. (Shi; Holahan; y Jurkat; 2004)
2. DESCONTENTO POTENCIAL: Enfatiza la importancia de la queja como reflejo del descontento de los clientes con el servicio que ha recibido. (Huang, 2006, p.28)
3. ANALISIS DE LA DISPONIBILIDAD: La accesibilidad a los servicios en el momento en que son requeridos por los clientes también es un mecanismo para evaluar la satisfacción que estos generan. (Oberhofer, 1981)
4. MEDICION DE LA CALIDAD PERCIBIDA: Según esta teoría los clientes forman su percepción acerca de un servicio con base en una evaluación de desempeño de varios niveles que finalmente forman un concepto global del servicio. (Cronin y Taylor, 1992)

2.4. METODOLOGÍA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

El conocimiento de las expectativas de los usuarios constituye un paso importante en la prestación de servicios de salud ya que permite suministrar a la organización el grado de percepción de los usuarios con respecto a los servicios suministrados; este conocimiento se puede evidenciar a través de la aplicación de metodologías que midan el grado de satisfacción de los usuarios y además que permitan el análisis de los resultados para la toma de decisiones y la determinación de acciones de mejora^(10,11).

Existe una gran variedad de metodologías o herramientas para la medición; sin embargo es crucial tener en cuenta cual es el objetivo de estas, que información se pretende recolectar y cuál debe ser la herramienta más adecuada para la recolección de la información, teniendo en cuenta que es indispensable abandonar la actitud negativa de aplicar encuestas por requisito que no generen un valor agregado y no permitan un ejercicio consciente de mejoramiento de procesos al interior de la organización.

A continuación se hace una breve descripción de los aspectos y características de las herramientas para la medición de la satisfacción del usuario ⁽¹²⁾.

ENCUESTA DE SATISFACCION. Herramienta que permite a la organización conocer la opinión de los usuarios con respecto a los servicios suministrados, la cual puede darse in situ “en el sitio” ya sea en el momento real de la atención de manera presencial o después de haber prestado el servicio o entregado el producto al finalizar un periodo del año.

SISTEMA DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS. Mecanismo que permite a los usuarios registrar sus quejas, reclamos o sugerencias de los servicios suministrados en las instalaciones de la organización. Puede darse de manera presencial, telefónica o virtual y cada institución debe establecer el proceso para la resolución y respuesta de las peticiones de los usuarios de forma clara, oportuna y de calidad.

GRUPOS FOCALES. El propósito de estos grupos es indagar la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios suministrados además de poder conocer los aspectos que ellos estiman como criterios de calidad, se hace con un grupo de personas que preferiblemente no se conozcan (no más de 10 personas) y un entrevistador o analista. Este mecanismo lo puede utilizar cuantas veces considere la organización y el tiempo que se estima para cada reunión depende del tema que se trate.

CLIENTE OCULTO O INCOGNITO. Con esta metodología se pretende evaluar por medio de un cliente entrenado, la solicitud de servicios para demostrar que sí se están ofreciendo de forma adecuada. Básicamente permite la realización de auditoria y conocimiento de los momentos de verdad de la institución, identificando las áreas críticas de la organización.

Además de estas herramientas actualmente encontramos estrategias que contienen indicadores preestablecidos para la evaluación de la calidad de los servicios. Entre ellos, lo más publicados son ⁽¹³⁾ :

SERVQUAL. Modelo propuesto por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en 1988, conocido también como “modelo de discrepancias” ya que sugiere que las expectativas y las percepciones de los usuarios, pueden establecer una medida de la calidad en los servicios.

Este instrumento mide cinco dimensiones de la calidad, entre ellos la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, está conformado por 22 afirmaciones que registran las expectativas del usuario y 22 afirmaciones sobre la calidad percibida; cada afirmación se mide con una escala de evaluación de 7 puntos que va desde totalmente de acuerdo, hasta totalmente en desacuerdo.

SERVPERF. Desarrollada por Cronin & Taylor (1992, 1994) la cual evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio por medio de 22 afirmaciones. Es decir reduce a la mitad las mediciones del modelo SERVQUAL y los autores sugieren que esta escala presenta superioridad teórica y estadística en comparación con SERVQUAL.

2.5. PERCEPCIÓN SOCIAL DEL SISTEMA DE SALUD EN COLOMBIA

El sistema de salud colombiano también se ha preocupado por ofrecer servicios con calidad, basado en el SGSSS y la normatividad actual, ha definido calidad como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios ⁽¹⁴⁾. Esta definición se centra en el usuario, involucra aspectos como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana.

Partiendo desde las bases otorgadas por la Ley 100 de 1993 y si de calidad se trata debemos considerar los siguientes artículos allí contemplados ⁽¹⁵⁾:

La calidad como un atributo igualitario de la equidad (numeral 1 artículo 153)

“El Sistema general de seguridad social en salud proveerá gradualmente servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes en Colombia, independientemente de su capacidad de pago”.

La calidad y sus atributos como garantía de integralidad de la atención (numeral 3 artículo 153 ley 100, artículo 23 ley 1122)

“El Sistema general de seguridad social en salud brindará atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del Plan obligatorio de salud”.

La calidad y el control (numeral 9 artículo 153 ley 100, artículo 39 ley 1122)

“El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. De acuerdo con la reglamentación que expida el

Gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia”.

La calidad y las funciones de los órganos de dirección del sistema (artículo 172 ley 100)

Es igualmente función del Ministerio dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo, que son de obligatorio cumplimiento por las entidades promotoras de salud y por las instituciones prestadoras de servicios de salud del Sistema general de seguridad social de salud en Colombia – Los principios en salud y por las direcciones seccionales, distritales y locales de salud.

La calidad y las instituciones del sistema (artículos 178 y 180 ley 100, artículo 185 ley 1122)

“Las EPS tienen la obligación de establecer los procedimientos para controlar y evaluar sistemáticamente la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad de los servicios prestados por las instituciones prestadoras de servicios de salud”.

“El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente” y en su parágrafo: “El Ministerio de Salud solicitará la información que estime necesaria con el objeto de establecer sistemas homogéneos de registro y análisis que permitan periódicamente la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”, quizás para nosotros el más importante.

Calidad y un sistema de garantía de calidad (artículo 227 ley 100)

Por último, encontramos el artículo 227 que dice: *“Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica de*

obligatorio desarrollo en las entidades promotoras de salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios. La información producida será de conocimiento público”.

Una vez fue promulgada la Ley 100 de 1993, se da el primer paso para el desarrollo normativo del sistema, aunque desde su inicio ha sido necesario realizarle algunas modificaciones en búsqueda de ajustarla a las necesidades generadas por el mismo sistema a través del tiempo.

Es así como formalmente el Sistema obligatorio de garantía de calidad aparece en el año 1996, a través del Decreto 2174 de 1996. Definido como el conjunto de instituciones, normas, requisitos y procedimientos indispensables que deben cumplir los integrantes del Sistema general de seguridad social en salud para garantizar a los usuarios de los servicios el mayor beneficio, a un costo razonable y con el mínimo riesgo posible. Ese SOGC define competencias para el Ministerio de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud, las direcciones territoriales de salud, las entidades promotoras de salud y las entidades que se le asimilen, los prestadores de servicios de salud y los usuarios.⁽¹⁵⁾

Dentro de estas competencias se plantea que para las EPS y las que se les asimilen, el SOGC debe contener como mínimo la verificación permanente del cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud del Sistema único de habilitación; la evaluación y mejoramiento de la red de servicios y del Sistema de referencia y contrarreferencia; los procesos de auditoría médica; el desarrollo de un subsistema de información que permita conocer, en forma continua y oportuna los niveles de calidad a partir de los indicadores definidos por la entidad; la definición de mecanismos para garantizar la oportunidad en el pago a los prestadores de servicios de salud.⁽¹⁵⁾

Además el decreto 2174 de 1996 planteó instrumentos tales como la acreditación de prestadores de servicios de salud, como un procedimiento sistemático voluntario y periódico, orientado a demostrar el cumplimiento de estándares de

calidad superiores a los establecidos en el Sistema único de habilitación para la prestación de servicios de salud y el establecimiento de pautas para la creación de un Plan nacional de mejoramiento de la calidad, con el fin de propiciar el mejoramiento continuo de la calidad.⁽¹⁵⁾

El Decreto 2309 de octubre 15 de 2002 deroga al anterior manteniendo algunos conceptos planteados por este último. Concretamente define una serie de características básicas del sistema, como son su campo de aplicación, el cual cobija a las entidades promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas, las empresas de medicina prepagada y las entidades departamentales, distritales y municipales de salud. También definió a quiénes no se les aplicaría dicha norma.⁽¹⁵⁾

En la actualidad rige el Decreto 1011 de abril 3 de 2006, que deroga a los anteriores manteniendo la estructura del Sistema obligatorio de garantía de calidad establecida en estos, pues mantiene intactos sus componentes y la gran mayoría de sus herramientas y métodos tal como el antes mencionado Plan nacional de mejoramiento de la calidad que en la actualidad hace parte de las políticas en salud y que ampliaremos a continuación.⁽¹⁵⁾

En el marco de la política de mejoramiento de la calidad de Salud en Colombia fue creado el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 encaminado a lograr cuatro (4) grandes Objetivos⁽¹⁶⁾:

1. Mejorar las condiciones de salud de las poblaciones y disminuir brechas en los resultados en salud.
2. Aumentar el acceso y mejorar la calidad de atención.
3. Recuperar la confianza y legitimidad.
4. Garantizar sostenibilidad financiera de SGSSS

Concentrémonos en los objetivos 2 y 3 del PND 2014 – 2018 y teniendo en cuenta que estos hacen alusión directamente a la calidad ofrecida a los usuarios de los

servicios de salud, ⁽¹⁴⁾entendemos que el mejoramiento continuo de la salud en Colombia es un tema prioritario para el estado que en la actualidad invierte grandes capitales en su constante evaluación y seguimiento, buscando estructurar estrategias de mejoramiento, como se evidencia en la encuesta realizada por el ministerio de salud en 2012 denominada “Evaluación de la Percepción Social del Sistema de Salud y Ordenamiento de las Entidades Promotoras de Salud (EPS)” que a través de un análisis cualitativo con grupos focales de usuarios y entrevistas con líderes de opinión identificaron aspectos definidos como los más importantes cuando se reciben servicios de salud por parte de las EPS, tales aspectos llevaron al desarrollo de un cuestionario que permitió saber la percepción que tienen los usuarios del desempeño de la EPS a la que están afiliados a lo largo de la cadena de prestación, aplicada a 16.578 usuarios del servicio de salud a través de EPS en 70 municipios del país entre los meses de julio y septiembre de 2012. Muestra representativa de los afiliados a las EPS del régimen contributivo (7474) y subsidiado (9104), en esta fueron evaluados ocho (8) grandes temas:

1. Percepción del proceso de afiliación
2. Percepción de la calidad de los servicios
3. Percepción de los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad
4. Entrega de medicamentos
5. Financiación
6. Percepción de la información para los usuarios
7. Percepción de la representación del usuario
8. Percepción global de la EPS a la que se encuentra afiliado

Entre los principales resultados arrojados en esta encuesta, solamente el 58% de los afiliados obtuvieron una cita de medicina general en menos de 3 días, es decir una porción importante de las EPS todavía incumplen con el decreto Antitrámites que establece tres (3) días como plazo máximo para este servicio. En cuanto a las citas con especialistas es evidente el déficit de oferta de especialistas en el país, llama la atención que el (81%) considera que de llegar a estar gravemente

enfermo puede acceder de manera oportuna a los servicios de salud. Por último, la encuesta clasifica a la EPS en cuatro niveles de satisfacción (alto, medio alto, medio bajo y bajo)⁽¹⁶⁾

Teniendo en cuenta los conceptos y la normatividad aquí definidos se puede deducir que aun cuando la calidad en la prestación del servicio se conceptúa como un todo, producto de la interacción de múltiples factores técnico científicos, administrativos, recursos económicos, recursos humanos, relaciones interpersonales, entre otros, es la perspectiva del usuario la que establece las pautas a seguir cuando sus expectativas no son satisfechas⁽¹¹⁾, por lo que se hace indispensable la aplicación de cuestionarios o interrogatorios periódicos a los usuarios a fin de corroborar su percepción sobre el servicio prestado, de ahí la importancia de que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en términos de calidad se preocupen por evaluar la satisfacción de sus usuarios como principal herramienta en la toma de decisiones en el plan de mejoramiento continuo⁽¹⁷⁾ para que la organización invierta tiempo dinero y otros recursos en acciones que sean consideradas importantes para los usuarios⁽¹¹⁾.

La Fundación Avanzar FOS es una IPS que se preocupa por el mejoramiento continuo de sus procesos y por tal razón ha establecido una política de calidad que responda de manera integral por el manejo del riesgo y la garantía de los servicios médicos asistenciales y a su vez permita satisfacer las necesidades de salud de los pacientes mediante el cumplimiento de los estándares de calidad y los indicadores exigidos por el ministerio de la protección social y demás entes de control ⁽¹⁸⁾.

2.6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA FUNDACIÓN AVANZAR FOS.

La fundación Avanzar FOS se encuentra preparada para atender las necesidades de salud de la población adscrita a la IPS que requiera sus servicios en los departamentos de Arauca, Cesar y Santander, con un alto grado de

Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios Médicos Asistenciales Integrales de promoción en salud, Prevención de la enfermedad, Diagnóstico temprano, tratamiento oportuno y Rehabilitación

El cumplimiento del plan estratégico de la Fundación Avanzar FOS se enfoca en los siguientes principios:

- La Calidad como prioridad y centrada en el usuario
- El Mejoramiento Continuo de los procesos asistenciales y administrativos
- Servicio eficiente, oportuno y personalizado
- Tecnología médica de punta
- Actualización permanente del conocimiento médico – científico
- Atención oportuna a la VOZ del usuario
- Corrección oportuna y adecuada de las deficiencias detectada
- Medición oportuna y rigurosa de los resultados para toma de las decisiones consecuentes ⁽¹⁸⁾.

2.6.1. Misión. Somos una institución prestadora de servicios de salud, comprometidos con la satisfacción y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, a través de una atención Integral con profesionales idóneos, tecnología apropiada y la función social bajo los principios de Responsabilidad, Calidad y Calidez para con nuestros trabajadores y usuarios ⁽¹⁸⁾.

2.6.2. Visión. La Fundación Avanzar FOS, alcanzará en el 2016 el reconocimiento Nacional como uno de los mejores Prestadores de Servicios de Salud, brindando satisfacción y confianza a nuestros usuarios mediante altos estándares de Calidad, Calidez y Oportunidad ⁽¹⁸⁾.

2.6.3. Valores corporativos.

- **CALIDEZ:** Aptitud de cortesía con los usuarios o clientes, disposición del personal para escuchar al cliente, resolver dudas e inquietudes.

- **COMPROMISO:** Supone un esfuerzo permanente hacia la consecución de un objetivo.
- **HONESTIDAD:** Permite que el usuario perciba que quien lo atiende sea totalmente honesto en sugerencias y recomendaciones.
- **ESFUERZO EN CONJUNTO:** Cooperación entre el equipo de trabajo para el logro de un objetivo en común.
- **LEALTAD:** Fidelidad hacia una persona, comunidad u organización.
- **COMPRESION:** Actitud de tolerancia frente a una situación determinada.
- **RESPECTO:** Actitud de valoración que se mantienen frente al usuario.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Compromiso que los miembros de la organización tienen entre sí o con la sociedad.
- **EFICIENCIA:** Capacidad de una persona competente para cumplir con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Conjunto de actividades relacionadas para que los clientes o usuarios obtengan los productos y buscar en ellos su total satisfacción.

2.7. POLÍTICA DE CALIDAD.

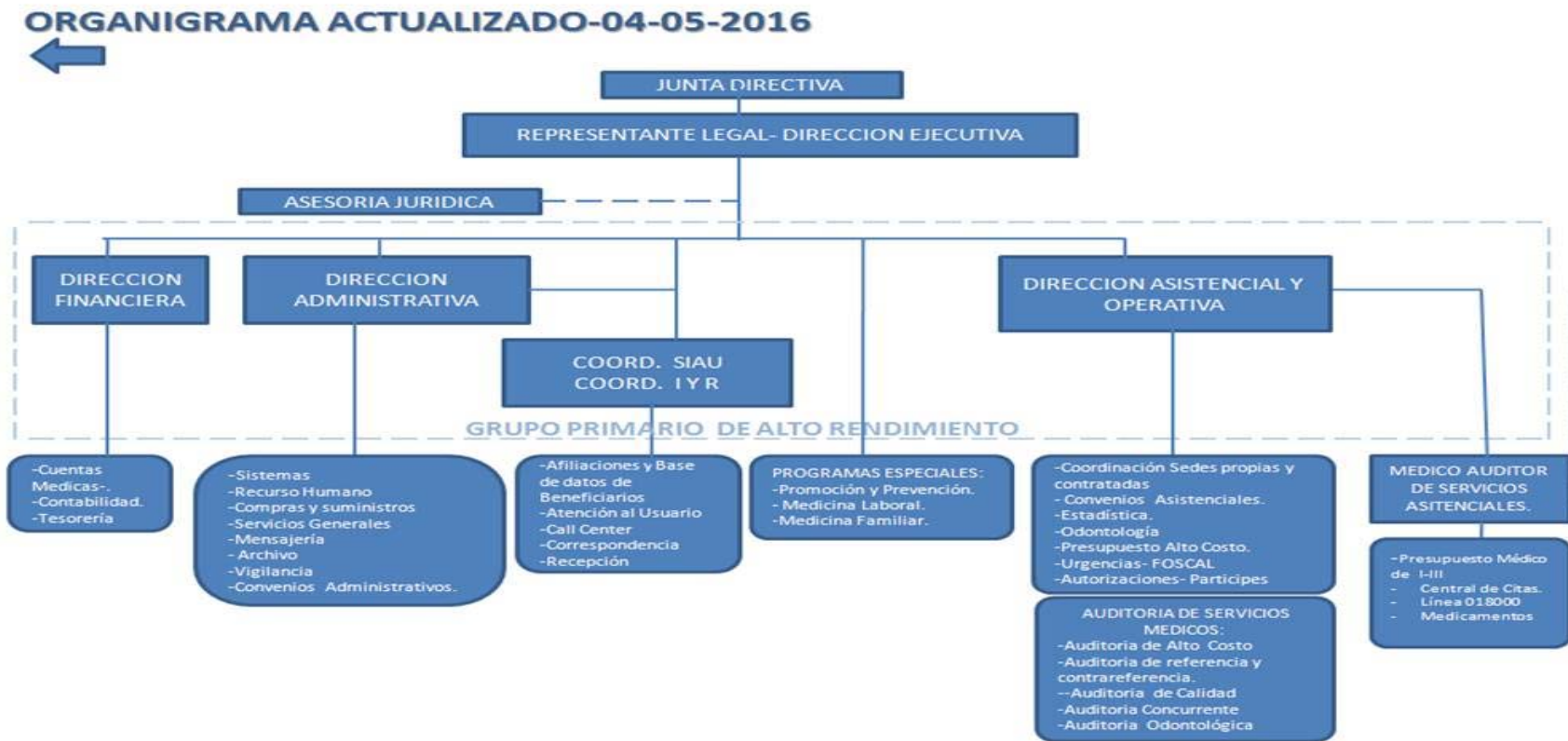
La política de calidad garantiza a los usuarios un adecuado manejo de los sistemas de información, y permite planificar y asignar los recursos necesarios para la prestación de los servicios ⁽¹⁸⁾, básicamente gestiona que las acciones y servicios de salud que se prestan a los usuarios del programa, cumplan con los requisitos de calidad a fin de lograr el mejor resultado de la atención y el mayor impacto posible en el perfil de salud de la población, así como la satisfacción de los usuarios, Promoviendo un proceso permanente de mejoramiento de los procesos de atención y calidad de los servicios de salud prestados.

Para lograr esta política, la organización dispone de una amplia red de instituciones prestadoras de servicios de salud que integran la mayor tecnología disponible en el país, profesionales idóneos para garantizar la satisfacción de las

expectativas de los usuarios con el mayor beneficio, a un costo razonable y con el mínimo riesgo posible (18).

2.7.1. Objetivo de la Política de Calidad. Ofrecer servicios médicos asistenciales oportunos con actitud humanística basados en el mejoramiento continuo de los procesos garantizando accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, integralidad y calidad humana (18).

Figura 1. Estructura Organizacional.



Fuente: Política de Calidad. Fundación Avanzar Fos. 2014

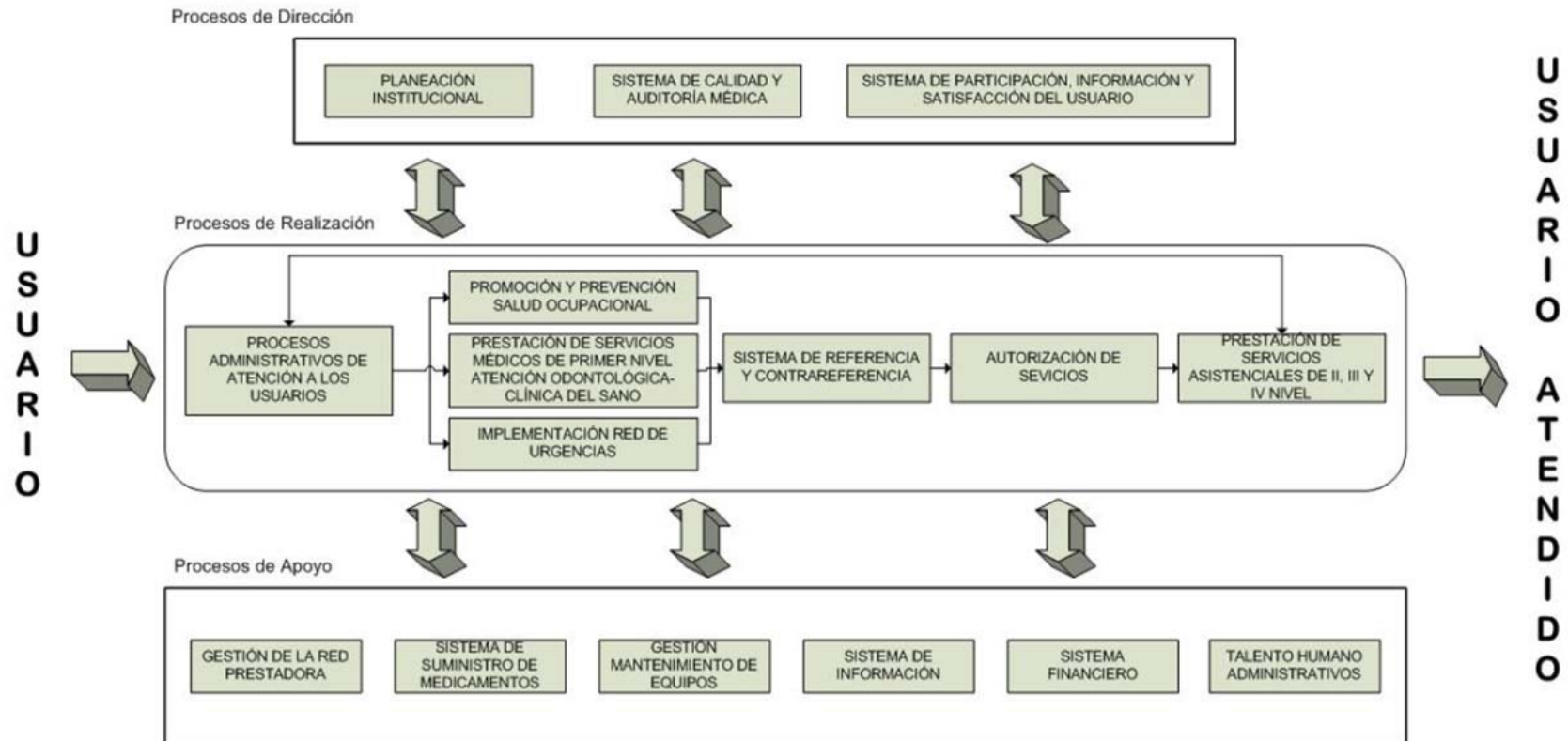
2.7.2. Mapa de Procesos

El alcance del sistema aplica para los procesos:

- Procesos de Dirección (Estratégicos)
- Planeación Institucional
- Sistema de Calidad y Auditoria Médica.
- Sistema de Participación, Información, y Satisfacción del Usuario.
- Procesos de Realización (Misionales)
- Administrativos de Atención a los Usuarios.
- Programas Especiales (Promoción y Prevención, Clínica del Sano, Salud Ocupacional)
- Prestación de Servicios Médicos de I Nivel.
- Prestación de Servicios Asistenciales de II,III y IV nivel.
- Implementación Red de Urgencias
- Sistema de Referencia y Contrareferencia
- Autorización de servicios
- Procesos de Apoyo
- Gestión de la Red prestadora
- Sistema Suministro de Medicamentos
- Gestión de mantenimiento de Equipos Médicos/Odontológicos
- Sistema Financiero
- Talento Humano Administrativos
- Sistemas de Información (Cuentas Medicas- Estadística) ⁽¹⁸⁾

Figura 2. Mapa de procesos Fundación Avanzar Fos

MAPA DE PROCESOS



Fuente: Política de Calidad. Fundación Avanzar FOS. 2014

2.8. SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD - FUNDACIÓN AVANZAR FOS

Este se describe como el conjunto de procesos, procedimientos y acciones sistemáticas orientadas a la mejora de los resultados de la atención en salud. En Fundación Avanzar FOS La implementación del Sistema permite generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud, a través del ciclo de planear, hacer, verificar y actuar PHVA. ⁽¹⁸⁾

2.8.1. Alcance del Sistema. Prestación de servicios de salud ambulatorios de baja y mediana complejidad para Consulta de Medicina General y Especializada, Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, Salud Ocupacional, Programa de Crónicos, Odontología, Farmacia, Apoyo terapéutico y Diagnóstico, Servicios Administrativos de Actualización Bases de Datos, Inscripción de Usuarios y Referencia y contrareferencia para los departamentos de Arauca, Cesar y Santander ⁽¹⁸⁾.

2.8.2. Gestión de los Recursos. La dirección ejecutiva proporciona los recursos necesarios para implementar el Sistema de Garantía y Control de la Calidad, los cuales se establecen en la planificación del presupuesto anual ⁽¹⁸⁾.

2.8.3. Medición, Análisis Y Mejora de los Procesos de Gestión. La Fundación Avanzar FOS ha implementado un sistema de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la eficacia del sistema, por medio de la evaluación sistemática y continua del cumplimiento de los estándares de calidad y a través de la comparación de la calidad observada y la esperada, definida mediante guías de manejo y normas técnico científicas y administrativas que permitan el mejoramiento de la calidad de la atención adoptando medidas en las desviaciones detectadas sobre los parámetros previamente establecidos ⁽¹⁸⁾.

Para lograr la medición, el análisis y la mejora en los procesos de gestión, la organización adopta las siguientes estrategias:

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE. Para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios entregados, el área de atención al usuario se encarga de la realización de encuestas periódicas en las diferentes sedes de la empresa; estas encuestas reportan resultados que son analizados y retroalimentados a las áreas pertinentes para realizar las respectivas mejoras al proceso ⁽¹⁸⁾.

AUDITORIAS INTERNA Y EXTERNA. Las auditorías internas se realizan de acuerdo a lo descrito en el Manual de Procesos y Procedimientos y las auditorías Externas, son aquellas realizadas por los entes externos a la organización tales como: Secretarías de Salud de los Departamentos donde tenemos cobertura, Firmas de Auditorías contratadas por la Fiduprevisora, que tienen establecido sus propios modelos de auditoría, las cuales son socializadas durante las reuniones de apertura ⁽¹⁸⁾.

2.8.4. Seguimiento y Medición de los Procesos. El nivel de operación busca que cada funcionario y/o dependencia de la organización realice los procesos de acuerdo con los estándares de calidad y los parámetros definidos; este seguimiento básicamente tiene como finalidad que cada persona en su nivel de autocontrol desarrolle sus actividades teniendo como base el ciclo de mejoramiento PHVA: planear – hacer – verificar – actuar ⁽¹⁸⁾, fomentando el autocontrol que lleva implícita la idea de responsabilidad frente a la confianza que la organización deposita en cada uno de los integrantes de su red de prestadores, permitiendo una clara distribución de responsabilidades y coordinación del trabajo en equipo.

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Se realizó un estudio de tipo descriptivo que se refiere principalmente al hecho de medir una característica o un aspecto relevante de estudio, en este caso, el nivel de satisfacción de los pacientes de la sede PIEDECUESTA de Fundación Avanzar FOS.

Con relación al periodo de tiempo, este es un estudio transversal ya que el nivel de satisfacción se mide una vez en un solo momento en el tiempo, por consiguiente este estudio se realizó en los meses de Enero a Marzo de 2016

3.2. POBLACION Y MUESTRA

Teniendo en cuenta que el universo de usuarios de la IPS AVANZAR FOS SEDE PIEDECUESTA es de 2412, asumiendo un error tipo I de 0.05, poder del 80%, prevalencia mínima esperada de factor de satisfacción en la población 50%, una precisión para encontrar el estimador del 7% y un efecto del diseño de 1.0, se estimó el tamaño de muestra en 182 formatos de satisfacción a incluir en el análisis de la presente monografía. El cálculo del tamaño de muestra se realizó en el programa EPIDAT 3.1.

El mecanismo de muestreo para la aplicación del instrumento fue la selección aleatoria de los afiliados adscritos a la IPS, que se encontraran en los diferentes servicios de consulta externa.

3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Con respecto a los criterios de inclusión se verificó lo siguiente: Pacientes mayores de edad que asistieron a consulta a cualquiera de los servicios de consulta externa de la IPS durante el horario de atención de la sede (Lunes a Viernes de 7:00am - 12:00m y 1:00pm – 5:00pm), que estuvieran en condiciones de resolver un cuestionario de satisfacción y manifestaran su consentimiento verbal para participar.

3.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Los criterios de exclusión que se tuvieron en cuenta para escoger la muestra fueron los siguientes: Pacientes menores de edad y paciente que voluntariamente no quisieron participar en la encuesta de satisfacción.

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTO

Para este estudio se implementaron fuentes de información primarias, las técnicas utilizadas para la recolección de la información básicamente fueron la observación y la encuesta. Por medio de la observación se identifican las situaciones características de la problemática

Encuesta: Es el instrumento que se utiliza para recolectar e identificar los niveles de conformidad con el servicio, este se aplica a la muestra mediante cuestionarios individuales y contiene preguntas cerradas que permite conocer el nivel de calidad percibida por el usuario.

El instrumento fue diseñado por la empresa y está conformado por un total de doce (12) preguntas, nueve (9) de ellas enfocadas a evaluar la atención brindada por el personal que labora en la IPS y las tres (3) restantes enfocadas a evaluar la percepción del usuario con respecto a la infraestructura de la sede; el valor

mínimo que puede obtener cada respuesta es 1 que indica el menor grado de satisfacción y 5, el mayor grado de satisfacción.

La aplicación del instrumento se realizó de la siguiente manera:

- Se utilizó un tiempo promedio de 5 minutos para responder la encuesta
- Las encuestas fueron aplicadas por personal de la institución, preparado adecuadamente para llegar al usuario respetuosamente.

Los usuarios fueron abordados en la sala de espera, posteriormente a su consulta de medicina general, odontología, psicología, nutrición y cuatro especialidades básicas (medicina interna, medicina familiar, pediatría, ginecología).

3.6. RECOLECCION DE LA INFORMACION

Para llevar a cabo el proceso de recolección de la información y el procesamiento de los datos, elaboramos una matriz en Excel para tabular la información recolectada de las encuestas, a partir de esto se obtuvieron los resultados que determinan el grado de satisfacción de los usuarios de la sede Piedecuesta de fundación Avanzar FOS.

4. ANALISIS DE RESULTADOS

A Continuación se presentan los resultados obtenidos después de aplicadas las 182 encuestas a usuarios activos de AVANZAR FOS IPS (Sede Piedecuesta) que asistieron a consulta de medicina general, odontología, psicología, nutrición y cuatro especialidades básicas (medicina interna, medicina familiar, pediatría, ginecología y enfermería) en los meses de enero, febrero y marzo de 2016; cada encuesta constituida por doce (12) preguntas, nueve (9) de ellas enfocadas a evaluar la atención brindada por el personal que labora en la IPS, las tres (3) restantes con el objeto de evaluar la percepción del usuario en cuanto a la infraestructura de la sede. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

El 95.05% de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención general ofrecida en la sede, mientras que solo el 0.61% está insatisfecho, y el 3.89% restante dio una respuesta intermedia.

Las nueve (9) preguntas relacionadas con la atención del personal (administrativo y médico) alcanzaron un alto nivel (mayor al 90%); dentro de estos, el ítem que alcanzó un porcentaje mayor de satisfacción, fue el diligenciamiento claro de las indicaciones en la fórmula médica con un 97.77% de satisfacción, mientras que la pregunta que reportó el menor porcentaje de satisfacción fue: “Agilidad con que ha sido atendido por el funcionario de citas” con un 92.6% de satisfacción.

Con respecto a las preguntas aplicadas para evaluar la opinión de los usuarios sobre la infraestructura de la sede, la pregunta que presentó menor porcentaje de satisfacción fue “La sede cuenta con suficiente espacio mobiliario para acoger de forma cómoda a los usuarios que la visitan” con un 88.63%, constituyéndose esta, a su vez como el menor porcentaje de la satisfacción a nivel general por parte de los usuarios.

A continuación se encuentran las tablas y los gráficos que describen lo anteriormente dicho:

Tabla 1. Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la amabilidad y cortesía de los funcionarios.

Puntaje	Total de Encuestas	Amabilidad y cortesía
1	1	0,12%
2	1	0,23%
3	2	0,70%
4	41	19,11%
5	137	79,84%

Grafico 1. Amabilidad y cortesía

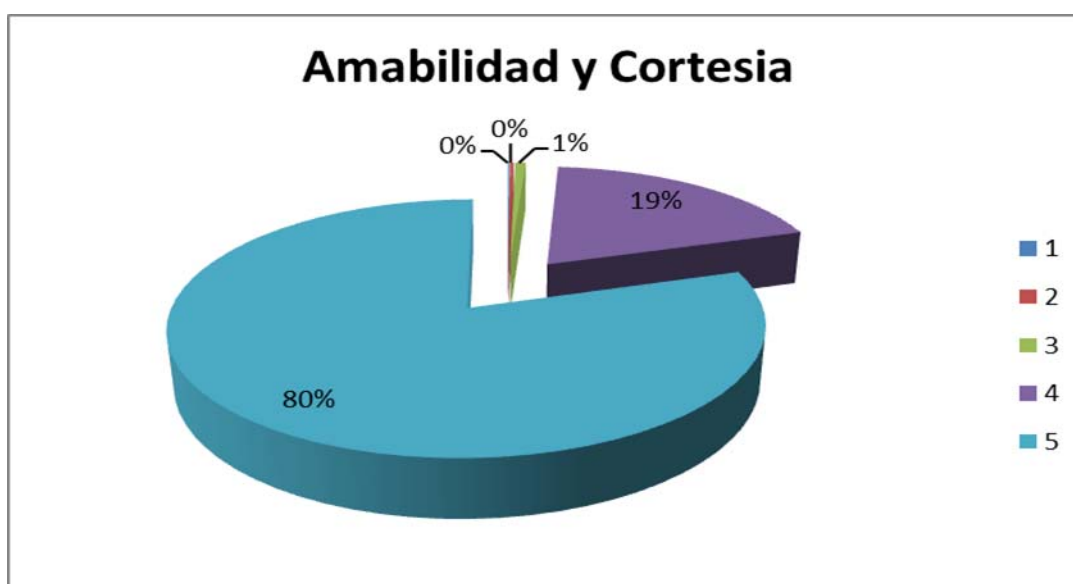


Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la agilidad en la prestación de servicios.

Puntaje	Total de Encuestas	Agilidad de los Funcionarios
1	3	0,37%
2	0	0,00%
3	19	7,03%
4	49	24,17%
5	11	68,43%

Grafico 2. Agilidad de los funcionarios

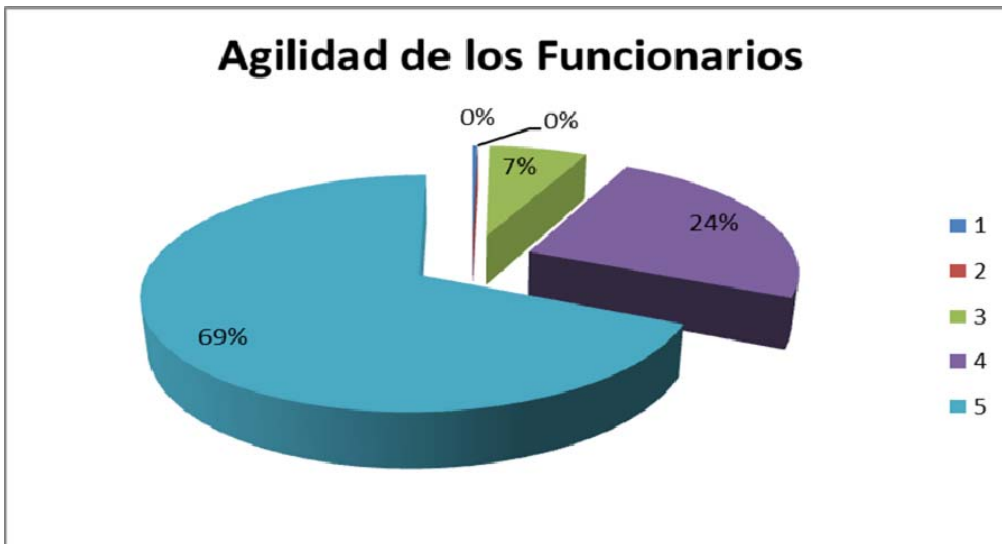


Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario según el trato y calidad humana de los profesionales.

Puntaje	Total de Encuestas	Trato y Calidad Humana
1	1	0,12%
2	0	0,00%
3	5	1,75%
4	37	17,23%
5	139	80,91%

Grafico 3. Trato y calidad y humana

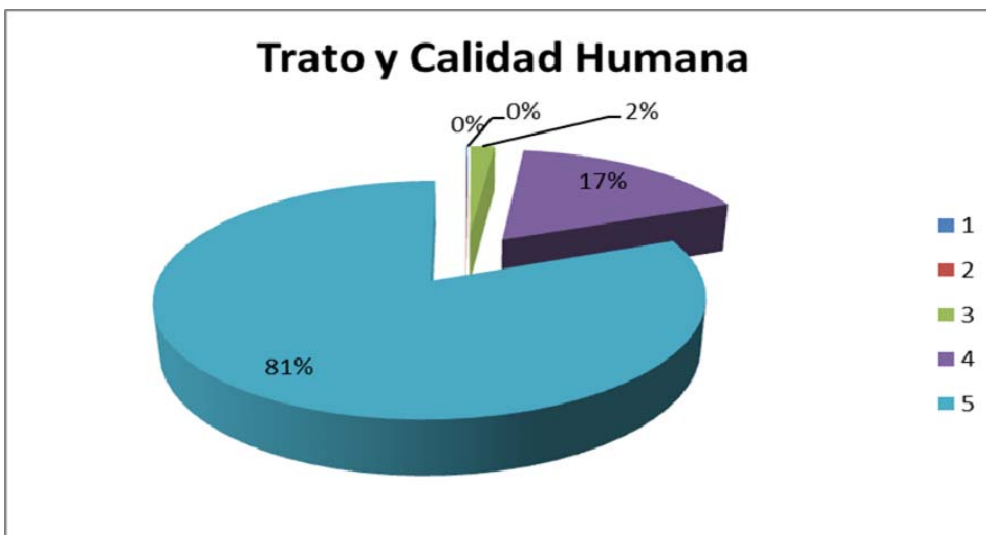


Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la puntualidad de los profesionales

Puntaje	Total de Encuestas	Puntualidad de los Profesionales
1	0	0,00%
2	2	0,49%
3	16	5,93%
4	63	31,15%
5	101	62,42%

Grafico 4. Puntualidad de los profesionales



Tabla 5. Nivel de satisfacción sobre la oportunidad que se brindó de expresar su problema de salud.

Puntaje	Total de Encuestas	Oportunidad de Expresion
1	0	0,00%
2	2	0,47%
3	9	3,20%
4	43	20,40%
5	128	75,92%

Grafico 5. Oportunidad de expresión

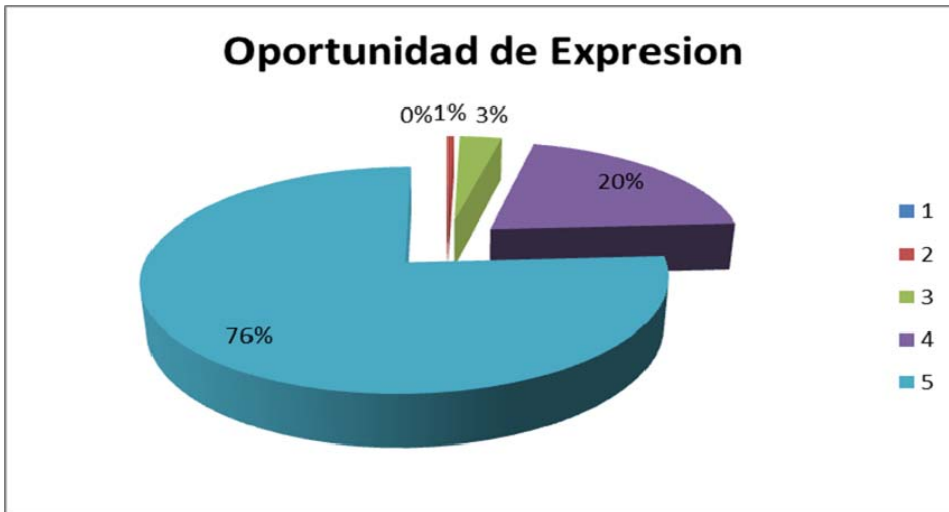


Tabla 6. Nivel de satisfacción con respecto al examen físico que realiza el profesional.

Puntaje	Total de Encuestas	Realización de Examen Físico
1	1	0,12%
2	4	0,98%
3	13	4,78%
4	52	25,49%
5	112	68,63%

Grafico 6. Realización de examen físico

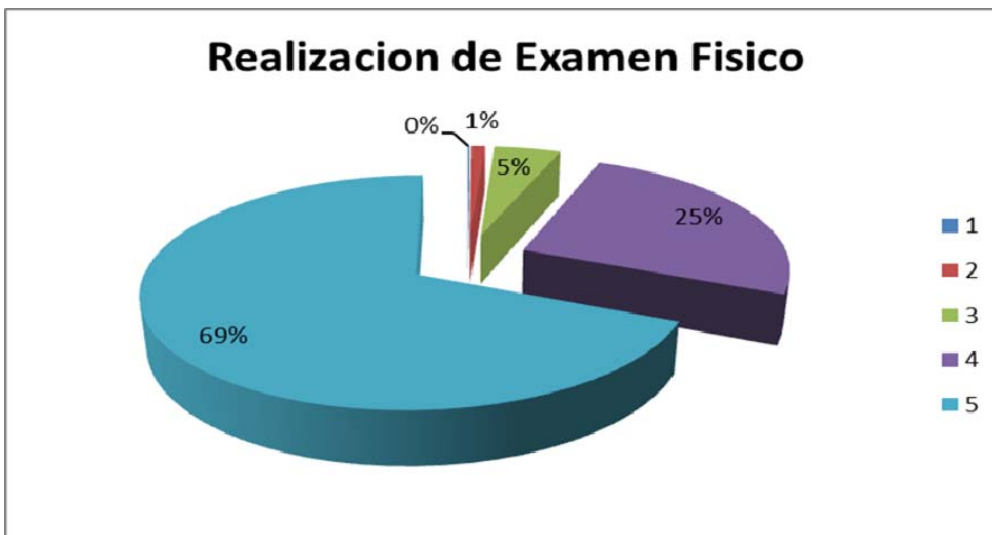


Tabla 7. Nivel de satisfacción con respecto a la explicación clara del médico sobre su estado de salud.

Puntaje	Total de Encuestas	Claridad en la Atención
1	1	0,12%
2	0	0,00%
3	12	4,28%
4	41	19,50%
5	128	76,10%

Grafico 7. Claridad el medico en la atención

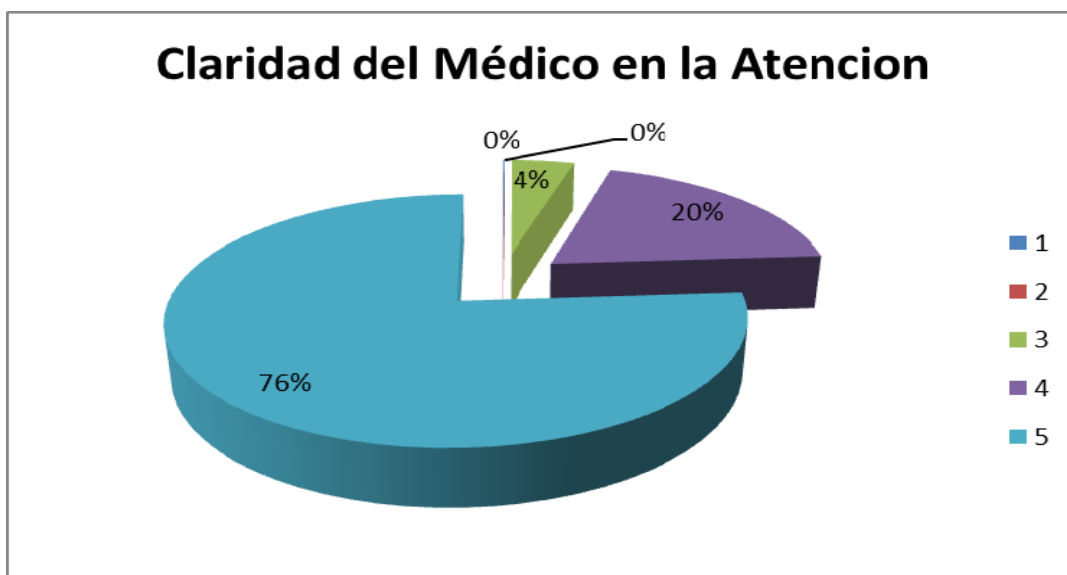


Tabla 8. Nivel de satisfacción en las indicaciones escritas.

Puntaje	Total de Encuestas	Claridad en las Indicaciones
1	2	0,23%
2	1	0,23%
3	5	1,74%
4	29	13,49%
5	145	84,30%

Grafico 8. Claridad de las indicaciones

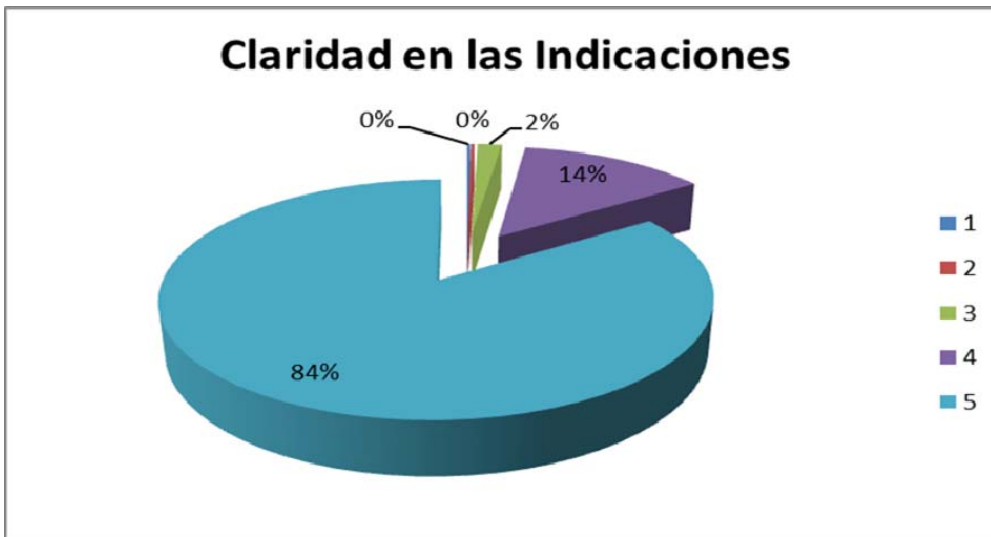


Tabla 9. Nivel de satisfacción en la comodidad de los consultorios de los profesionales.

Puntaje	Total de Encuestas	Comodidad
1	1	0,12%
2	3	0,72%
3	11	3,96%
4	42	20,17%
5	125	75,03%

Grafico 9. Comodidad

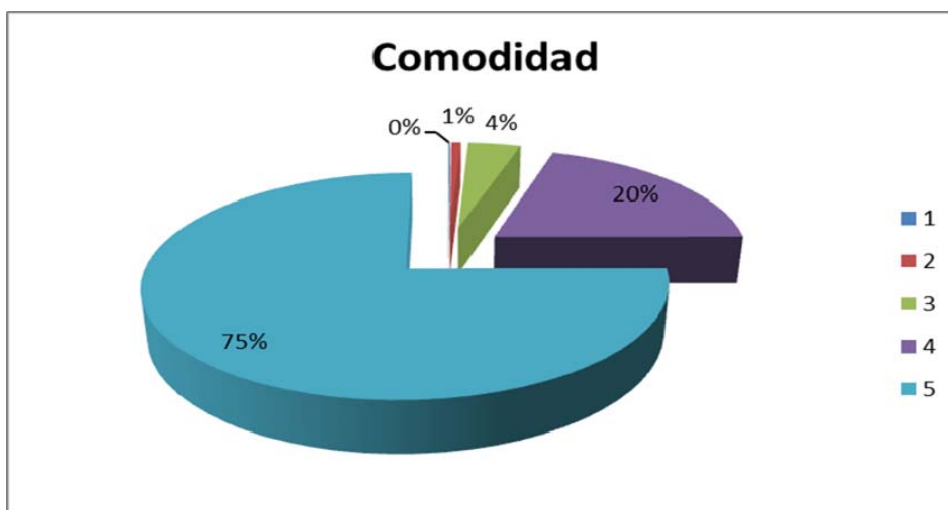


Tabla 10. Nivel de Satisfacción con respecto al espacio y mobiliarios de la sede

Puntaje	Total de Encuestas	Espacio y Mobiliario
1	7	0,92%
2	4	1,05%
3	24	9,41%
4	57	29,80%
5	90	58,82%

Grafico 10. Espacio y mobiliario

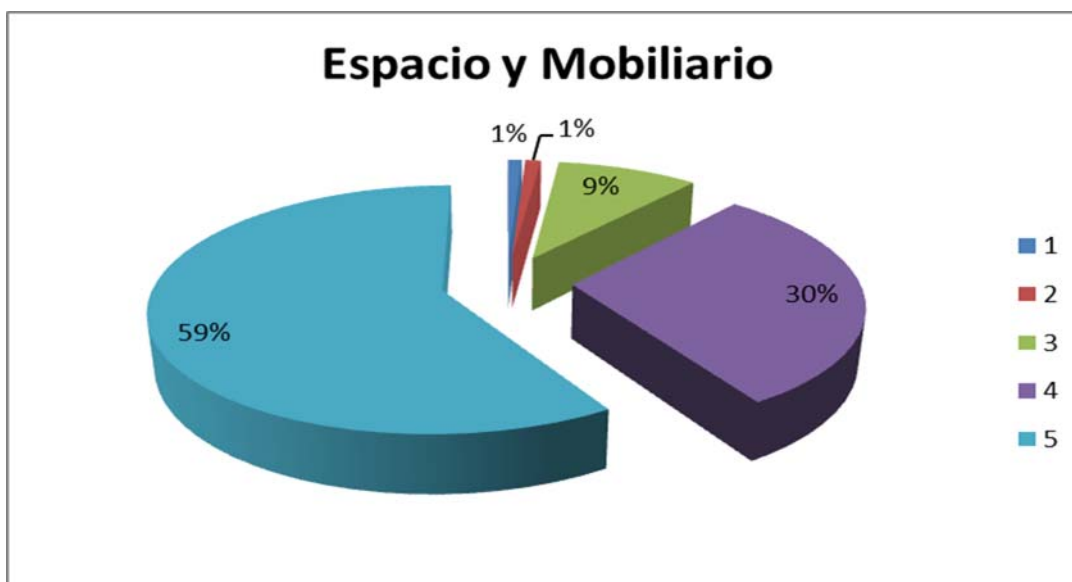


Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario sobre el aseo y la limpieza en la sede.

Puntaje	Total de Encuestas	Aseo y Limpieza
1	0	0,00%
2	3	0,70%
3	3	1,05%
4	34	15,80%
5	142	82,46%

Grafico 11. Aseo y limpieza

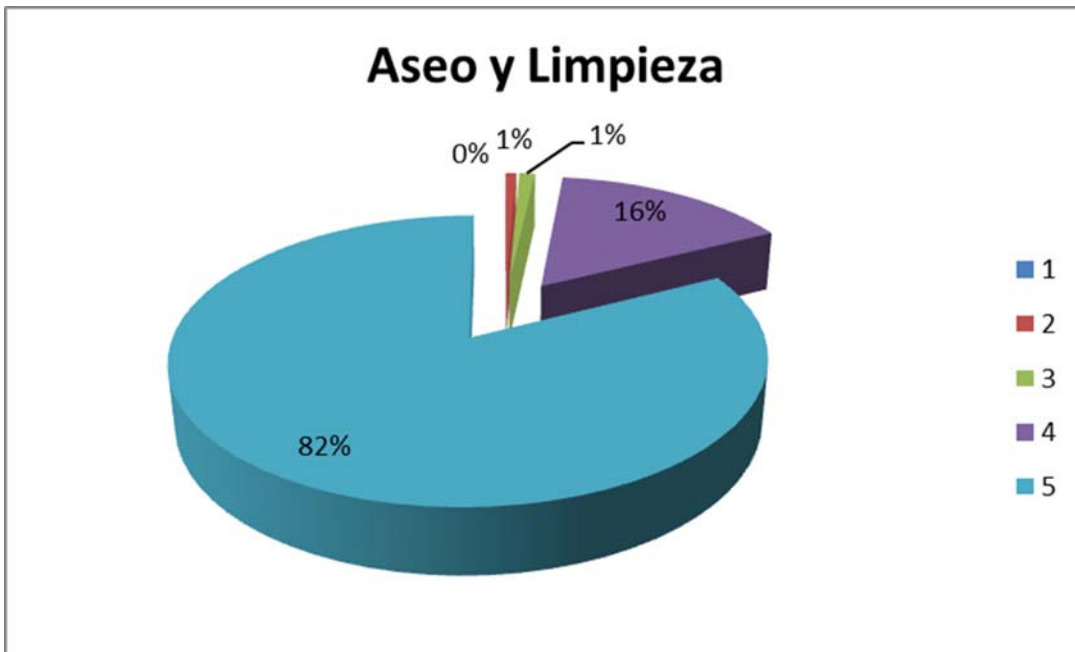
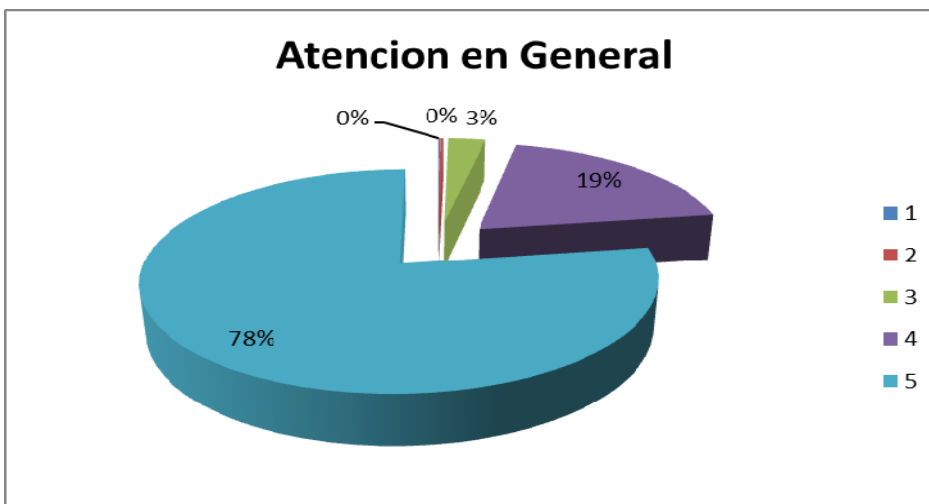


Tabla 12. Nivel de satisfacción sobre la atención en general

Puntaje	Total de Encuestas	Atención en General
1	1	0,12%
2	1	0,24%
3	8	2,84%
4	41	19,39%
5	131	77,42%

Grafico 12. Atención en general



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La IPS Avanzar FOS tiene una política de calidad muy bien estructurada que ha instaurado en cada una de sus sedes. La IPS sede Piedecuesta, no ha sido la excepción, a pesar del corto tiempo de funcionamiento; el nivel de satisfacción de los usuarios es bastante alto, más aun si se compara con los niveles de satisfacción de los usuarios que fueron reportados por el Ministerio de Protección Social en el último estudio realizado en 2012 “Evaluación de la Percepción Social del Sistema de Salud y Ordenamiento de las Entidades Promotoras de Salud (EPS)”.

El estudio demuestra que la atención brindada por el personal médico y administrativo constituye una de las fortalezas de la institución lo cual debe perpetuarse y perfeccionarse en la búsqueda del mejoramiento continuo de la IPS. La comodidad de la planta física se percibe como el único factor por mejorar en la atención, sin embargo alcanzó un nivel bastante superior de satisfacción.

Se considera importante reevaluar el instrumento de medición pues se observa que la encuesta no incluye algunos aspectos importantes a la hora de hablar de calidad en la atención y percepción de los usuarios tales como (clasificación por grupos etarios, género, tipo de consulta a la que asiste, nivel de educación, oportunidad en la atención, resolución de sus motivos de consulta, oportunidad en la entrega de medicamentos), lo cual puede considerarse un sesgo al incluirse solo los aspectos que se perciben positivos. De igual forma existen preguntas relacionadas con la infraestructura que son redundantes como la comodidad de los consultorios y la que evalúa espacio y mobiliario de los consultorios, al igual la última pregunta de la encuesta se considera muy general y no aporta información específica sobre un aspecto que pueda ser intervenido.

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados encontrados sugerimos realizar la implementación de planes de mejora mediante la definición de acciones correctivas teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Realizar algunos cambios a la encuesta para incluir preguntas que faciliten la medición de criterios que según el estudio con la actual no son concluyentes, se propone encuesta modificada (ver ANEXO B).
2. Identificar el porcentaje de adherencia de los funcionarios de Avanzar FOS sede Piedecuesta a las políticas de calidad definidas por la organización.
3. Incluir dentro del programa de capacitación temas relacionados con la política de calidad con base en los ítem que se reporten bajos en la evaluación.
4. Publicar el documento que contiene la política de calidad en la página web institucional y permitir el fácil acceso a esta.
5. Continuar fomentando la comunicación con los usuarios, la calidez en la atención, la puntualidad en la prestación de los servicios y la comodidad en infraestructura y mobiliario para garantizar la fidelidad de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

1. Atkinson SJ. Anthropology in research on the quality of health services. *Cad Saúde Públ* 1993;9(3):283-99.
2. Campbell S, Roland M, Buetow S. Defining quality of care. *Social Science and Medicine* 2000 Donabedian, Avedis (1996). *Calidad de la atención en salud*. Vol. 3 N° 1 y 2. México D.F
3. Fundación Avanzar Fos. *Manual de Calidad Fundación Avanzar FOS*. Bucaramanga, 2014
4. García Ruiz, José; Canca Sánchez, José; Jiménez Puente, Jorge; Fuentes Gómez, Víctor y Pérez Trueba, Enrique (2007). *Calidad Hospitalaria*. McGraw Hill Interamericana. Madrid, España.
5. GONZALEZ, Blanca; LOPEZ, Pablo; MARIN, Irma; HARO, Luis, MACIAS, Ana. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *En: Rev Med IMSS* 2002; 40 (4): 301-304.
6. HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
7. Jiménez Caugas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. *Rev Cubana Salud Pública*. 1996;22(1):37-43.
8. JOHNSON, F.; Hartley, R.J. (2007) User satisfaction as a measure of system performance. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39 (3) : 142-152.
9. Kerguelén, Carlos. *Calidad en salud en Colombia: Los principios: Proyecto Evaluación y ajuste de los procesos, estrategias y organismos encargados de la operación del Sistema de garantía de calidad para las instituciones de prestación de servicios (1999 – 2001)*, En: Bogotá D.C, Marzo 2008.
10. Ministerio de Salud y Protección Social. *Evaluación de la Percepción Social del Sistema de Salud y ordenamiento de las Entidades Promotoras de Salud*. Bogotá D.C: MinSalud, Octubre 2012.
11. Ministerio de Salud y Protección Social. *Plan Estratégico Sectorial 2014-2018. Sector Administrativo de Salud y Protección Social*. Bogotá D.C: MinSalud, Noviembre de 2015. p 1-34.
12. Organización Internacional de Normalización-ISO (2000). *ISO 9000: Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Disponible en www.iso.org consulta realizada el 22 de marzo de 2016.
13. Organización Mundial de la Salud -OMS (1991). Disponible en: www.who.int/publication.
14. Organización Panamericana de la Salud- OPS, (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería*. En Programa de Organización y Gestión de Sistema de Servicios de Salud. HSO
15. Pascoe G. Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*. 1983;6:185-210.
16. SECIEN-PALACIN, Juan; DARRAS, Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000, En: *An Fac Med Lima* 2005; 66(2): 127-141.

17. Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá. Mecanismos De Medición De La Satisfacción Del Usuario y Partes Interesadas. Sistema integrado de Gestión Distrital Julio 2014. Disponible en: www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co Consulta realizada el 22 de Marzo de 2016.
18. VARGAS, Vilma; VALECILLOS, José; HERNANDEZ, Carmen. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. En: Revista de Ciencias Sociales (Ve), Octubre-Diciembre, 2013 vol. XIX, núm. 4 pp. 663-671.

ANEXOS

ANEXO A. Encuesta



SEÑOR USUARIO, estamos haciendo un estudio para conocer su percepción sobre el servicio que se brinda en esta Sede. Agradecemos que diligencie la totalidad de la encuesta de lo contrario no se podrá tener en cuenta en el momento de consolidar la información.

SEDE AVANZAR MEDICO DE _____ FECHA _____
NOMBRE USUARIO _____ CEDULA _____
TELEFONO (FIJO-CELULAR) _____

TENIENDO EN CUENTA QUE

5 - Es el mayor grado de satisfacción Y 1 - Es el menor grado de satisfacción

CALIFIQUE SU GRADO DE SATISFACCION RESPECTO A:

1) La Amabilidad y cortesía que ha recibido por parte del personal Administrativo de la Sede.	5	4	3	2	1
2) La agilidad con que ha sido atendido por el funcionario de citas.	5	4	3	2	1
3) El trato y calidad humana de los profesionales en salud que lo han atendido en la Sede.	5	4	3	2	1
4) La puntualidad de los profesionales en la atención de la consulta.	5	4	3	2	1
5) La oportunidad que le brindó el profesional para expresar completamente el problema de salud por el cual consulta.	5	4	3	2	1
6) Si considera que el profesional realizó durante la consulta médica un examen físico completo.	5	4	3	2	1
7) Si el profesional que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	5	4	3	2	1
8) Si las indicaciones que le dieron en la receta (fórmula); están escritas en forma clara para Usted.	5	4	3	2	1
9) La comodidad de los consultorios de los profesionales.	5	4	3	2	1
10) Si la Sede cuenta con suficiente espacio y mobiliario para acoger de forma cómoda a los usuarios que la visitan.	5	4	3	2	1
11) El aseo y limpieza en la sede.	5	4	3	2	1
12) La atención en general que ha recibido en la Sede.	5	4	3	2	1

Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO B. Propuesta de encuesta



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
SERVICIO EN LAS SEDES**

SEÑOR USUARIO, estamos haciendo un estudio para conocer su percepción sobre el servicio que se brinda en esta Sede. Agradecemos que diligencie la totalidad de la encuesta de lo contrario no se podrá tener en cuenta en el momento de consolidar la información.

SEDE AVANZAR FOS DE _____ FECHA _____

Sexo: Femenino: _____ Masculino: _____

Edad: _____

1. Quién contesta la encuesta? (Relación con el consultante)

Consultante	Madre	Padre	Hijo (a)	Otro ¿Quién?

2. Motivo de asistencia a la sede (marque con una x)

Consulta Especializada				Consulta Medicina General	Consulta Odontológica	PyP
Pediatría	Medicina Interna	Medicina Familiar	Ginecología			

CALIFIQUE SU GRADO DE SATISFACCION RESPECTO A:

Atención (en relación a la última atención recibida)	Bueno	Malo
1. La Amabilidad y cortesía que ha recibido por parte del personal Administrativo de la Sede fue:		
2. El trato y calidad humana de los profesionales en salud que lo han atendido en la Sede fue:		
3. La oportunidad que le brindó el profesional para expresar completamente el problema de salud por el cual consulta fue:		
4. Considera que el examen físico realizado por el profesional durante la consulta médica fue:		
5. Las indicaciones brindadas por el medico durante la atención fueron dadas de forma clara:		

Organización y Funcionamiento de la sede	Bueno	Malo
6. La agilidad con que ha sido atendido por el funcionario de la sede.		
7. La puntualidad de los profesionales en la atención de la consulta.		
8. Considera que la oportunidad en la asignación de su cita fue:		
9. El tiempo que le brindo el medico durante la consulta fue:		
10. La disponibilidad y entrega de medicamentos en farmacia fue:		
11. En relación a sus reclamos, sugerencias y felicitaciones la respuesta de los funcionarios fue:		

Infraestructura.	Bueno	Malo
12. La Sede cuenta con suficiente espacio y mobiliario para acoger de forma cómoda a los usuarios que la visitan.		
13. El aseo y limpieza en la sede es:		
14. El acceso a la sede es:		

GRACIAS POR SU COLABORACION