PROCESO ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

OBJETIVO

Monitorizar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a las IPS a obtener asistencia de los diferentes servicios y programas.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Inicia con la generación del formato de encuesta de Satisfacción y finaliza con el seguimiento de las acciones de mejoras implementadas.

RESPONSABLES

Funcionario de la Oficina de atención al usuario.

PRODUCTO O SERVICIO

- Formato de encuesta
- Encuestas diligenciadas
- Base de datos de las encuestas
- Informe de evaluación de la satisfacción
- Acta de socialización y análisis de los resultados.
- Plan de mejoramiento de las IPS
- Seguimiento al plan de mejoramiento.

NORMATIVIDAD

- Ley 10/90 Por la cual se reorganiza Sistema Nacional de Salud.
- Constitución Política de Colombia 1.991 Articulo 23 y Título II Capitulo I.
- Ley 100/93 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral.
- Decreto 1011/06 Por la cual se define el sistema obligatorio de garantía en calidad de la atención de salud del sistema General de Seguridad social en salud.

DEFINICIONES

POBLACIÓN OBJETIVO: personas que asisten a las IPS de los municipios de Solano, Sólita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha, y que hacen uso de los servicios allí se prestan.

MUESTRA: Porción de la población objetivo, la cual será encuestada sobre la satisfacción y se generalizarán los resultados**.**

ENCUESTA DE SATISFACCION: Cuestionario corto con preguntas cerradas que permite medir el grado o nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a las IPS

TABULACIÓN: Generación de la base de datos, a partir de los datos contenidos de la

encuesta de satisfacción

SEGUIMIENTO: Aplicación de un control a través de un plan de mejoramiento para verificar el cumplimiento de actividades previstas en dicho plan.

FIABILIDAD: Indica la consistencia de una determinada medida.

VALIDEZ: se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

REPRODUCIBILIDAD: la capacidad de un instrumento de dar el mismo resultado en mediciones diferentes, realizadas en las mismas condiciones a lo largo de periodos dilatados de tiempo

RECURSOS

Tecnológicos: Equipos de cómputo, línea abierta telefónica, Software.

Logísticos: Mobiliario, compuesto por un escritorio, una silla giratoria, una silla para visitas, Archivador, Línea telefónica, papelería básica.

Humanos: Usuarios y Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario.

Metodológicos:
Directriz emitida desde la sede administrativa por la Gerencia de la ESE, Proceso y procedimiento documentado, Manuales adoptados y Normatividad vigente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. GENERACION DE LA ENCUESTA

Quién	Técnico Administrativo de la Oficina SIAU Sede Administrativa.
Cuándo	Cada vez que se identifiquen acciones de mejora del formato.
Dónde	la Oficina SIAU Sede Administrativa
Para qué	Generar una herramienta que permita medir el grado de satisfacción de los Usuarios en la prestación de los servicio de salud en cada IPS.
Como	Se genera el formato de encuesta, el cual se evaluará periódicamente, bajo los criterios de fiabilidad, validez y reproducibilidad. Una vez se apruebe dicho formato por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud. El diseño del contenido de la encuesta se debe realizar cada 6 meses si amerita.

2. CALCULO DE LA MUESTRA

Quién	Subgerente de Servicios de Salud y Técnico Administrativo de la Oficina SIAU Sede Administrativa.
Cuándo	Anualmente
Dónde	la Oficina SIAU Sede Administrativa
Para qué	Optimizar los recursos disponibles en la E.S.E de tal forma que permita resultados concluyentes, tomando solo una porción de la población.
Como	Se realizará el cálculo de la muestra de la siguiente manera: 1. Utilizando el programa Epi Info 6.04 Ver Instructivo. 2. El promedio de consulta mensual, estimada a partir de los indicadores de producción del año inmediatamente anterior. 3. Se calculará por servicio y sede de atención. 4. Si se desconoce el resultado de la evaluación anterior, se utilizará como prevalencia de satisfacción el 50% para el cálculo de la muestra. Los datos obtenidos del tamaño de la muestra se darán a conocer a cada uno de los responsables de llevar a cabo la recolección de los datos.

3. PRESENTACION Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Quién	Auxiliar Administrativo Oficina SIAU en cada IPS.
Cuándo	El usuario termine de hacer uso del servicio.
Dónde	En la oficina de SIAU.
Para qué	Dar las instrucciones en el adecuado diligenciamiento de la encuesta y obtener los datos necesarios para la evaluación de la satisfacción.
Cómo	El Auxiliar administrativo del SIAU debe realizar la presentación del formato, su contenido y el objetivo de la encuesta, haciendo énfasis en el correcto diligenciamiento del formato. Para la aplicación de estas encuestas se deberán tener en cuenta lo siguiente: 1. La muestra a recolectar será mensual por sede y por servicio. 2. Evaluar solo el servicio utilizado por el usuario. 3. Selección aleatoria de los usuarios a encuestar. 4. El auxiliar debe verificar que las encuestas estén diligenciadas en su totalidad y que el usuario amplié las calificaciones bajas. 5. El auxiliar del SIAU como parte del acompañamiento, deberá realizar lectura previa de cada una de las preguntas, teniendo especial

	cuidado de no inducir las respuestas, en usuarios que no sepan leer ni escribir.

4. TABULACION DE LA ENCUESTA

Quién	Auxiliar Administrativo Oficina SIAU en cada IPS.
Cuándo	Diariamente.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Para la conformación de la base de datos confiables que logren determinar el grado de satisfacción de los Usuarios en la prestación de los servicio de salud en cada IPS.
Cómo	El auxiliar administrativo del SIAU en cada IPS, registra la información en una matriz, preestablecida que contiene las variables de la encuesta. Luego debe ser remitida por Email a la Oficina SIAU de la Sede Administrativa a la dirección atención_usuario@esefjl.gov.co en los dos (2) primero días hábiles del mes.

5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Quién	IPS: Auxiliares Administrativos SIAU
Cuándo	Entre el 2 y 3 día hábil del mes.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Establecer el estado de satisfacción de los usuarios
Como	Para el análisis se tendrá en cuenta: Realizar análisis de la tendencia de la tasa global de la satisfacción por periodos anuales y por sedes de atención. Utilizar la siguiente escala:

RANGO DE EVALUACION	
OPTIMA	100%
ACEPTABLE	90% y 99%
DEFICIENTE	51% y 80%
MUY DEFICIENTE	INFERIOR A 50%

Adicionalmente se analizarán las categorías usada para calificar la percepción Excelente, Bueno, Regular y Malo.
Para el análisis se tendrá en cuenta la satisfacción global, la cual sería igual

	al número de personas que califican el servicio como Bueno o Excelente sobre el total de personas encuestadas. Con los resultados obtenidos se construirá un informe estadístico para ser reportado por Email a la Oficina SIAU de la Sede Administrativa a la dirección atención_usuario@esefjl.gov.co

6. REMISION DE INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Quién	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU IPS: Auxiliares Administrativos SIAU
Cuándo	IPS: 4 y 5 día hábil Sede Administrativa 6 día hábil
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Dar a conocer los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios encuestados a la Gerencia de la ESE, los directores y/o coordinadores y ente de control que lo soslicite, para su conocimiento y fines pertinentes.
Cómo	Inicialmente los auxiliares administrativos SIAU remiten los informes de los resultados de los análisis de las encuestas entre el 4 y 5 día hábil para que la técnica administrativa SIAU consolide la información, la remita al Subgerente de Servicios de salud, para su revisión y aprobación. Finalmente se remite a la Gerencia y Directores y/o coordinadores de cada sede de atención; a estos últimos, se les solicita el plan de mejoramiento por aquellas observaciones que afectan la calidad de la prestación de los servicios de salud según la percepción de los usuarios encuestados.

7. SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Quién	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU IPS: Auxiliares Administrativos SIAU
Cuándo	En el marco del Comité Técnico Científico
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Crear un espacio de discusión sobre los resultados que posibilite la identificación de acciones de mejora para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.
Cómo	Se organiza la presentación del informe en la herramienta de sistemas y se realiza la socialización de los resultados de las encuestas en cada sede de atención, evidenciándose promedio de cada servicio y programa a nivel de

	IPS y ESE. De igual forma se evidencian los puntos críticos que consideran los usuarios, requieren mejoras y se discuten las recomendaciones escritas por los usuarios, para lo cual se dará un tiempo a los responsables de los procesos para sus explicaciones.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Quién	Funcionarios responsables que atienden los servicios y programas afectados
Cuándo	IPS: 4 y 5 día hábil Sede Administrativa 6 día hábil.
Dónde	Cada sede de atención.
Para qué	Implementar acciones que permitan superar las inconformidades presentadas por los usuarios.
Cómo	Para la elaboración del plan de mejoramiento se toman las variables con puntajes inferiores al 80% de satisfacción y los puntos críticos, se debe proponer un tratamiento que permita superar la inconformidad potencial, fijando responsable y fecha de cumplimiento; una vez se tenga diligenciado el plan, se remite al director para su revisión. Este plan debe ser remitido al Técnico Administrativo de la Oficina SIAU Sede Administrativa, a la dirección atención_usuario@esefjl.gov.co en el tiempo determinado.

9. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Quién	Técnico Administrativo y Auxiliar de la Oficina SIAU.
Cuándo	Técnico Administrativo: Mensual - Auxiliar de la Oficina: Permanente
Dónde	Desde la oficina SIAU.
Para qué	Para el cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento.
Como	El Auxiliar de la Oficina SIAU realizará permanente seguimiento con los funcionarios responsables de las actividades, con el fin de que se cumplan en la fecha prevista; y de manera mensual registrará los avances o cumplimiento de estas en el formato diseñado para tal fin; es necesario que se cuente con los soportes que reflejen el cumplimiento de las actividades (oficios, correos, actas, etc.). Una vez se registre la información se debe remitir el informe a la Técnico Administrativo de la Oficina SIAU a la dirección atención_usuario@esefjl.gov.co, quien consolidará los informes de las IPS y realizará seguimiento a la oportunidad y cumplimiento de las actividades.

PROCEDIMIENTO EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Formatos: Encuestas – Versión 02
Plan de Mejoramiento – Versión 02
Epi Info

Coordinó: Paulo Cesar Fandiño Vargas, Asesor de Calidad
Elaboro: Hilva Lynn Espitia Técnica Administrativa Atención al Usuario.
Fecha de Elaboración: Marzo 2010.
Ajusto: Kelly Johana Salazar Cuéllar - Técnica Administrativa Atención al Usuario
Fecha: Febrero 2011