

MEDICION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA PRESTADA POR SALUCOOP EPS EN LOS MESES DE FEBRERO MARZO Y ABRIL DE 2012

Autor: Maria Camila Montaña Tocora, Mayra Alejandra Medina Mosquera, Luisa Maria Trujillo Amezquita.

Estudiantes de Fisioterapia. Fundación Universitaria Maríacano, extensión Neiva, facultad ciencias de la salud, programa de fisioterapia.

Resumen

En 1976, la Organización Mundial de la Salud (OMS), definió la salud como “ el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades”¹. En base a esto, es por ello que la salud debería ser considerada como el objetivo primordial de cada entidad de salud y como el valor máspreciado a rescatar; de igual forma, todas aquellas personas que se benefician y que pertenecen a una empresa de salud, merecen por derecho propio que se les atienda y escuche en base a todas sus necesidades, sin que esto represente interpelar por él.

La gestión de los servicios de salud se ha visto alterado o modificado por las demandas de ofrecer un servicio rápido que satisfaga aparentemente a los usuarios pero que por múltiples razones se descuida la calidad y eficacia de los mismos; el mercadeo, dentro del rol de la salud, busca la forma de mirar la relación usuario-empresa, con el fin de identificar esa necesidad básica que es el derecho a una vida saludable y como se puede intervenir para que los procesos de atención mejoren.

¹OMS. Organización Mundial de la Salud. Citado el 14 de agosto de 2012. Disponible en: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/index.html>

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de este estudio, fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de urgencias y consulta externa que asisten o están afiliados a SALUDCOOP EPS en los meses de febrero, marzo y abril del año en curso; esto, teniendo en cuenta que fueran mayores de edad y que por disposición propia desearan ofrecer este tipo de información.

SUMARY

In 1976, the World Health Organization (WHO) defined health as "a state of complete physical, mental and social well being and not merely the absence of disease or infirmity." Based on this, which is why health should be considered as the primary objective of each entity and health as the most important value to rescue, and likewise, all those who benefit and who belong to a health company , deserve their own right to attend and listen to them based on your needs, without this representing challenged by.

The management of health services has been altered or modified by the demands of providing fast service that meets users apparently for many reasons but neglected the quality and effectiveness thereof; marketing, within the role of health, find a way of looking at user-company relationship, in order to identify the basic need is the right to a healthy life and how we can intervene to improve care processes.

Considering the above, the aim of this study was to determine the level of user satisfaction in the emergency department and outpatient attending or are affiliated with SALUDCOOP EPS in the months of February, March and April of this year and this, considering that they were older and who wish available own offer such information.

INTRODUCCIÓN

El servicio de salud, como producto y desde el enfoque mercadológico, es el resultado de un proceso sistemático, orientado hacia la satisfacción de las necesidades de la salud integral de una comunidad o mercado y en tal sentido, se constituye en una alternativa de solución a los problemas que impiden la satisfacción de dichas necesidades: mediante la determinación de objetivos, la asignación de responsabilidades y recursos y el planeamiento y desarrollo de los correspondientes proceso, las instituciones de salud buscan, a través de sus ofertas, generar en la comunidad atendida un mejor y mayor bienestar. En esencia, el servicio de salud, desde la óptica del marketing, es el marco de referencia tangible para implementar una orientación hacia el mercado de toda institución de salud, de tal manera que su progreso y madurez-el de los servicios de salud, respondan a los cambios, necesidades, intereses y expectativas de la población atendida.²

SALUDCOOP EPS Neiva es una Entidad sin ánimo de lucro perteneciente al sector cooperativo, que reinvierte el 100% de sus utilidades en el desarrollo de infraestructura de atención, beneficios adicionales que mejoran la calidad del Plan Obligatorio de Salud y en proyectos de educación para la comunidad. Cuenta con clínicas a nivel nacional propias y en sociedad con grupos profesionales o instituciones universitarias, cuenta con apoyo de alta tecnología e intervenciones de alta complejidad.

En el presente proyecto se busca medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de urgencias y consulta externa que presta la empresa, mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos que permita recopilar información y brindarle a la empresa un soporte mediante el cual puedan mejorar la calidad de sus servicios.

²RAMOS, Sandra Mónica. Los servicios de salud como producto. 2011. Citado el 14 de agosto de 2011.

En este trabajo el lector puede encontrar información pertinente a la empresa como situación problemática, diagnóstico contextual y situación actual, objetivos, justificación, población beneficiada, aspectos metodológicos, aspectos legales, teóricos y generales, resultados, conclusiones y recomendaciones.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación experimental de tipodescriptiva, con 50 usuarios mayores de 18 años, que pertenezcan o estén afiliados a SALUDCOOP EPS y que asistan a los servicios de urgencias y consulta externa, teniendo en cuenta los meses de febrero, marzo y abril del año en curso.

Para la realización de este estudio se pasó una petición a SALUDCOOP EPS, donde se mencionaba el motivo por el cual se hacía esta investigación, la importancia de realizarla y a su vez, solicitar el permiso para aplicar un instrumento (encuesta) de satisfacción a determinados usuarios, que nos permitiera confrontar la opinión de los mismos.

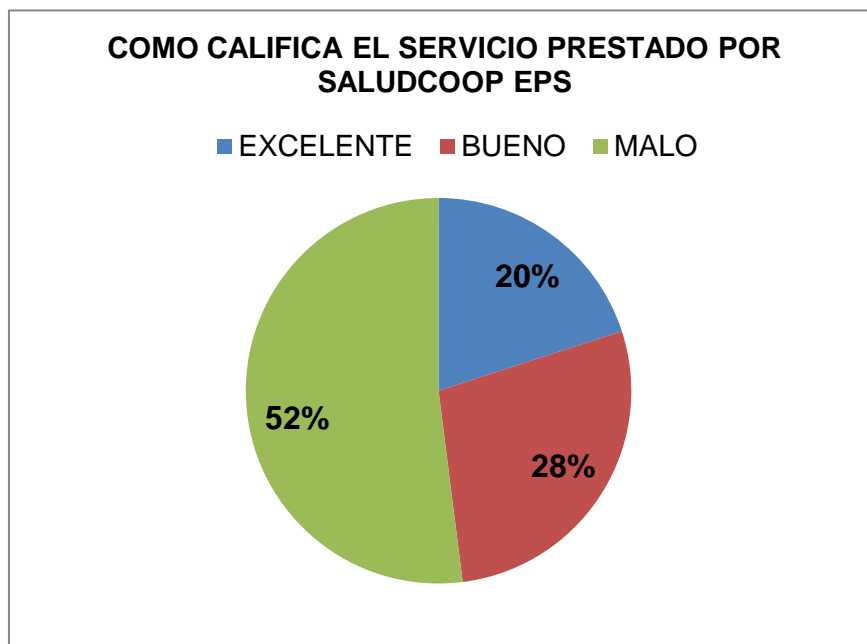
Los usuarios fueron escogidos al azar teniendo en cuenta la disposición e interés frente al tema, se dio a conocer cuál era el objetivo primordial y en qué consistía la actividad permitiéndose así contar con la participación de 50 personas en tres días. Se aplicó el instrumento (encuesta) con su respectivo registro fotográfico que posteriormente fue tabulado y analizado.

RESULTADOS

Se realizaron 6 preguntas a 50 afiliados de SALUDCOOP EPS Neiva a través de una encuesta donde se realizaron preguntas que miden el nivel de satisfacción

que tienen los usuarios y cuyos resultados fue analizado mediante la siguiente tabulación

Grafica 1.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De las 50 personas incluidas en el estudio, 26(52%) afiliados encuestados contestaron que el servicio que presta SALUDCOOP EPS es malo y 14 (28%) dijeron que era bueno.

Grafica 2.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De las 50 personas incluidas en el estudio, 32 (64%) de los afiliados encuestados dijeron que la atención que se le prestó no fue oportuna ni a tiempo.

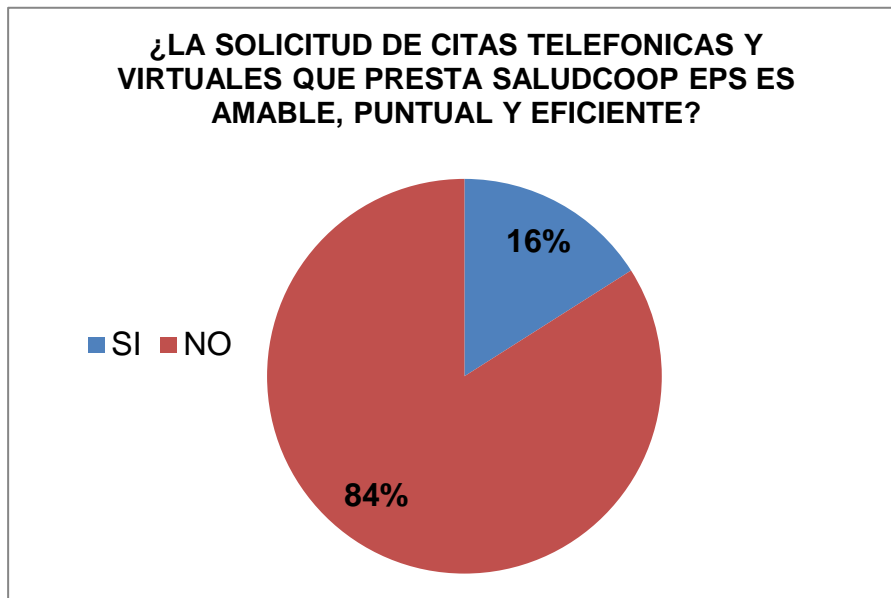
Grafica 3.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De las 50 personas incluidas en el estudio, 39(78%) de los afiliados encuestados dijeron que los horarios de atención al público no son puntuales, ni adecuados ni respetuosos.

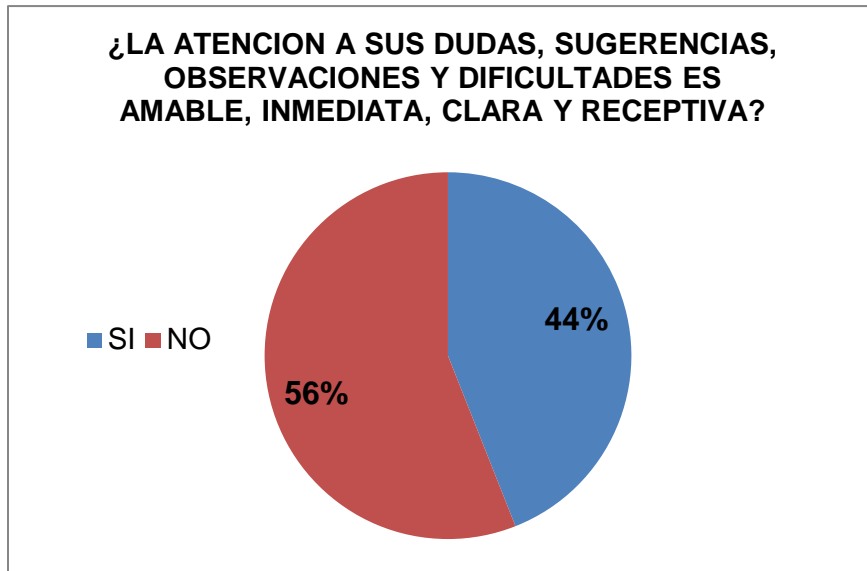
Grafica 4.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De las 50 personas incluidas en el estudio, 42(84%)afiliados dijeron que el servicio de asignación de citas telefónicas y virtuales no era amable, ni puntual, ni eficiente.

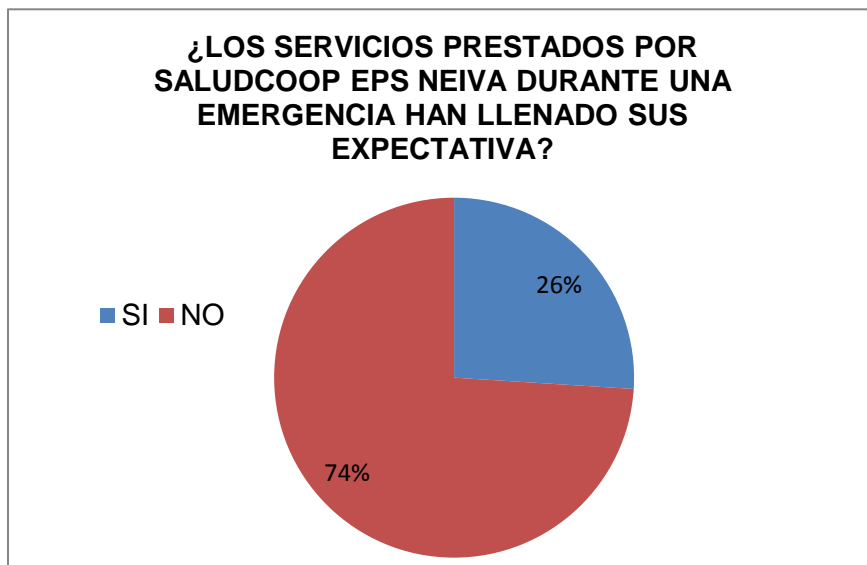
Grafica 5.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De las 50 personas incluidas en el estudio, 28(56%) afiliados dijeron que sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades no era amable, ni clara, ni receptiva.

Grafica 6.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: De las 50 personas incluidas en el estudio, 37 (74%) afiliados dijeron que los servicios prestados por SALUDCOOP EPS Neiva durante una emergencia no han llenado las expectativas.

DISCUSIÓN

En Colombia en los últimos años el sector de la salud se ha visto afectado por una serie de polémicas en las cuales se ha podido evidenciar que ya no les importa salvar vidas sino que generar beneficio económico para sus dirigentes.

La calidad con que se presta un servicio en una empresa es importante porque de este depende la satisfacción del cliente y el progreso de la misma.

Partiendo de las necesidades presentes en todas las empresas prestadoras del servicio de salud se realizó este estudio en SALUDCOOP EPS para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de urgencias y consulta externa que presta la empresa.

Se elaboró una encuesta en donde se recopiló información encontrándose que más de la mitad de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado por SALUDCOOP es malo, también refieren que la atención prestada no fue oportuna ni a tiempo.

Los horarios de atención al público no son puntuales, ni adecuado ni respetuoso según el 78% de los encuestados; también refieren que los servicios prestados durante una emergencia no han llenado sus expectativas.

Con todo lo anterior se hace evidente la necesidad de crear estrategias para lograr agrupar las necesidades que tienen los usuarios y así suplirlas a cabalidad.

CONCLUSIONES

Se observó que los afiliados a SALUDCOOP EPS Neiva no están muy satisfechos con el servicio prestado por esta entidad.

La Satisfacción de los afiliados es una actitud esencial de la entidad, y se debe renovar la forma de atención para mejorar la calidad del servicio.

La satisfacción se relaciona sistemáticamente con la productividad de la organización y las necesidades de los afiliados. Se relaciona con pensar primeramente en prestar un excelente servicio y no en enriquecernos pasando por encima de los afiliados.

Los resultados arrojan que más del 50% de los encuestados no están satisfechos con la forma con que SALUDCOOP EPS aclara las dudas ya que el servicio que presta no es claro ni inmediato.

Los servicios de salud de apoyo terapéutico siguen siendo “lujos” que se dan algunas instituciones, más que prioridades en la atención en salud con calidad.

Aún siguen siendo insuficientes las mediciones que se realizan alrededor de la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud. Se proponen diferentes enfoques y herramientas para alcanzar los objetivos, pero subsisten limitantes alrededor de su validez, innovación, costo, oportunidad, factibilidad y valores éticos que aún no hacen posible hablar del modelo “ideal” que garantice la obtención objetiva de los resultados y aporte todos los elementos para su fácil implementación y adopción por parte de las Instituciones de salud.

El Fisioterapeuta debe brindar al usuario toda la información sobre el tratamiento, y evaluación de las patologías relacionadas con los factores que inciden en la dinámica corporal humano.

El Fisioterapeuta debe participar en proyectos investigativos relacionados con la prevención, promoción, habilitación y rehabilitación del movimiento corporal humano.

El Fisioterapeuta debe ser agente de cambio, participando en los procesos de transformación social, desde la perspectiva disciplinaria y comprometido con la problemática social para coadyuvar en el incremento de los niveles satisfacción del usuario.

El Fisioterapeuta para dar un servicio con calidad y satisfacción del usuario debe desarrollar un espíritu crítico e investigativo que le permita una indagación permanente acerca de la validez científica y social de su acción profesional.

El trabajo del equipo de rehabilitación ha de ser coordinado para conseguir el objetivo común de facilitar una atención integral y abordar todas las necesidades que presentan las personas con discapacidad.

Para lograr calidad y satisfacción del usuario se debe brindar oportunidad en: atención de urgencias, medicina general, medicina especializada, cirugías, exámenes de laboratorio, imágenes diagnósticas, entrega de medicamentos

RECOMENDACIONES

Finalmente podemos decir que si SALUDCOOP EPS Neiva pretende seguir siendo una empresa con gran cobertura a nivel regional debe renovar la manera como se está atendiendo a los usuarios, ya que por medio de este trabajo nos

pudimos dar cuenta que el nivel de satisfacción de estas personas es bajo y de cierta manera el principal objetivo de una institución prestadora de servicios de salud debe ser el completo bienestar de los afiliados.

Además debemos considerar que si deseamos que el nivel de satisfacción aumente tenemos que lograr entender cuál es el error que se está cometiendo y volver a ser una buena planeación, tener una buena ejecución y el control de las actividades debe ser cada vez más exigente para que así sea más los satisfechos que los insatisfechos.

Para lograr un servicio con calidad y satisfacción se deben reducir los tiempos con respecto a los factores que afectan la insatisfacción los cuales son: 1) Factor “oportunidad” con respecto al tiempo que tardó el usuario en ser atendido en cada uno de los servicios o en obtener la entrega de medicamentos. 2) Factor “percepción” satisfacción del usuario con el personal que lo atendió y con cada uno de los servicios prestados.

Saludcoop EPS Neiva debe garantizar los principios de continuidad e integralidad en los tratamientos.

Saludcoop EPS Neiva debe organizar conferencias que mantengan informados a sus usuarios de manera constante, ágil y oportuna en materia de derechos y deberes con respecto a los servicios.

Saludcoop EPS Neiva debe establecer estrategias efectivas que permitan el ingreso real de las personas a los programas de promoción y prevención por cuanto estos constituyen el fundamento del sistema, y así evitar saturación en los servicios de urgencias.

Hacer campañas sobre la buena utilización del servicio de Urgencias, ya que cuando se utiliza correctamente este servicio se le está permitiendo al paciente recibir atención oportuna cuando está en riesgo su vida.

Saludcoop EPS Neiva debe darle importancia a los mecanismos de participación social por parte de los usuarios con el fin de que ellos ejerzan sus deberes y derechos en salud, transmitir sus sugerencias, solicitudes de mejoramiento e inconformidades.

Anexos.



FUENTE. Elaboración propia



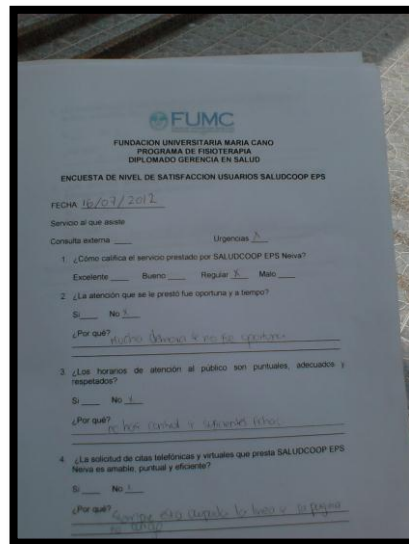
FUENTE. Elaboración propia



FUENTE. Elaboración propia



FUENTE. Elaboración propia



FUMC
FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA
DIPLOMADO GERENCIA EN SALUD

ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCION USUARIOS SALUDCOOP EPS

FECHA: 16/07/2012

Servicio al que asiste: _____ Urgencias 2

Consulta externa _____

1. ¿Cómo califica el servicio prestado por SALUDCOOP EPS Neiva?
Excelente _____ Bueno _____ Regular 3 Malo _____

2. ¿La atención que se le prestó fue oportuna y a tiempo?
Si _____ No 2
¿Por qué? porque llegamos a una hora oportuna

3. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?
Si _____ No 1
¿Por qué? no los respetan y cambian los horarios

4. ¿La solicitud de citas telefónicas y virtuales que presta SALUDCOOP EPS Neiva es amable, puntual y eficiente?
Si _____ No 1
¿Por qué? siempre para cuando la necesito se pasan

FUENTE. Elaboración propia

REFERENCIAS

CARACOL RADIO. No terminan los problemas con la Nueva EPS. Citado el 4 de mayo de 2012. Online. Disponible en: <http://www.caracol.com.co/noticias/actualidad/no-terminan-los-problemas-con-la-nueva-eps/20080815/nota/652920.aspx>.

CARACOL RADIO. No terminan los problemas con la Nueva EPS. Citado el 4 de mayo de 2012. Online. Disponible en: <http://www.caracol.com.co/noticias/actualidad/no-terminan-los-problemas-con-la-nueva-eps/20080815/nota/652920.aspx>.

DEFINICION. Citado el 10 de junio de 2012. Disponible en: <http://definicion.de/cliente/>

EL TIEMPO. Los graves problemas del sistema de salud colombiano. Citado el 4 de mayo de 2012. Online. Disponible en: http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/salud/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-9536948.html.

GALLEGO, Rómulo. La investigación, investigación documental. Citado el 15 de Mayo de 2012. Online. Disponible en: <http://modalidadesdelainvestigacion.blogspot.com/>.

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Metodología de la investigación cualitativa. Online. Disponible en: <http://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>.

OMS. Organización Mundial de la Salud. Citado el 14 de agosto de 2012. Disponible en: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/index.html>

PLUS FORMACION. Saludcoop una organización con visión futurista. Citado el 5 de mayo de 2012. Online. Disponible en: <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Saludcoop-una-organizacion-vision-futurista>.

RAMOS, Sandra Mónica. Los servicios de salud como producto. 2011. Citado el 14 de agosto de 2011.

SALUDCOOP NEIVA. Blog informativo. Citado el 2 de mayo de 2012. Online. Disponible en: <http://saludcoopneiva.blogspot.com/>.

SALUDCOOP EPS Neiva. Página oficial. Citado el 2 de mayo de 2012. Online. Disponible en: http://www.saludcoop.coop/index.php?option=com_content&view=article&id=96&Itemid=56.

SEMANA. SaludCoop: la caída de un imperio. Citado el 5 de mayo de 2012. Online. Disponible en: <http://www.semana.com/nacion/saludcoop-caida-imperio/156723-3.aspx>.