

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESE E IPS</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-11
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación:
		Página: 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la atención en salud brindada por las ESE e IPS privadas que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento, que propenda por usuarios de salud satisfechos y el mejoramiento continuo de la calidad en salud.

## 2. RESPONSABLE:

Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

## 3. ALCANCE

Inicia con la identificación de los Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento y finaliza con la divulgación de los resultados a través de asistencias técnicas.

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOS

**ACCIONES DE MEJORA:** Conjunto de actividades preventivas, de seguimiento y coyunturales en los procesos de la organización, para la mejora continua.

**ACCIONES PREVENTIVAS.** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría sobre los procesos prioritarios definidos por la entidad, que deben realizar las personas y la organización, en forma previa a la atención de los usuarios para garantizar la calidad de la misma.

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO.** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría, que deben realizar las personas y la organización a la prestación de sus servicios de salud, sobre los procesos definidos como prioritarios, para garantizar su calidad.

**ACCIONES COYUNTURALES.** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría que deben realizar las personas y la organización retrospectivamente, para alertar, informar y analizar la ocurrencia de eventos adversos durante los procesos de atención de salud y facilitar la aplicación de intervenciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados y a la prevención de su recurrencia.

**ATENCIÓN EN SALUD.** Es el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población

**ATENCIÓN EN SALUD CENTRADA EN EL USUARIO.** Se incorpora como un elemento transversal del concepto de calidad, la perspectiva de una atención en salud centrada en el usuario, como la racionalidad que debe orientar el desarrollo de todas las acciones enmarcadas en el concepto de Garantía de la Calidad. La adhesión y satisfacción del usuario son los resultados esperados de la atención en salud.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN:** Es la provisión de servicios de salud individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción del usuario.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESE E IPS</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-11
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación:
		Página: 2 de 5

**ENCUESTA:** Herramienta de recopilación de datos, previamente diseñado, donde se recoge la información por medio de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

**EVALUACIÓN:** Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención de los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD.** Comprende un conjunto de principios que deben llevar a las organizaciones a pensar más allá de la Evaluación de la Calidad o de establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven únicamente para la Inspección. El Mejoramiento Continuo de la Calidad debe ser visto como un proceso de Autocontrol, centrado en el usuario y sus necesidades, que lo involucra en sus actividades, y que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios, cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad, encaminarse a constituir una organización de excelencia y superar las expectativas de dichos usuarios.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** Está relacionada con la garantía al acceso a los servicios de salud, el mejoramiento permanente de la calidad de la atención en salud y la búsqueda y generación de eficiencia en la prestación de los servicios de salud a la población.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

**USUARIO DE SALUD:** persona que recibe un servicio en salud.

## 5. CONTENIDO:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1.	Identificar los Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento.	Profesional Universitario	Inventario de Prestadores de Servicios de Salud de la red pública.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-11
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 3 de 5

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2.	Realizar seguimiento a la medición de satisfacción del usuarios mediante la solicitud del diligenciamiento del formato FO-SP-M3-P6-02-06: Seguimiento a la medición de satisfacción del usuario, a las ESE e IPS que hacen parte de la red pública, mediante correo electrónico, oficios remisorios o visita.	Profesional Universitario	Correos electrónicos Oficios remisorios o Acta de visita FO-SP-M3-P6-02-06
3.	Solicitar transporte en caso que se requiera hacer visita.	Profesional Universitario	FO-P9-04-01 Solicitud de transporte terrestre
4.	Recibir información y soportes de las ESE e IPS que hacen parte de la red pública, con el fin de verificar la información registrada en el formato FO-SP-M3-P6-02-06	Profesional Universitario	Formatos: FO-SP-M3-P6-02-06
5.	Analizar la información que fue recibida por parte de las ESE e IPS que hacen parte de la red pública, en el formato FO-SP-M3-P6-02-06	Profesional Universitario	Consolidado de información recibida
6.	Divulgar los resultados obtenidos del seguimiento mediante asistencia técnica (Ver Procedimiento PR-M3-P6-01), a las ESE e IPS que hacen parte de la red pública	Profesional Universitario	Acta
7	Fin del procedimiento (Proyectado a diciembre de cada año)		

6. SOPORTE NORMATIVO Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ver normograma del proceso

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO -M9-P3-01	Actas	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD
FO-M9-P3-05	Informes de gestión	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-11
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 4 de 5

No aplica	Soportes	Profesional Universitario	Computador	Copia de Seguridad en Medio Magnético	Copia de Seguridad	Según TRD	Según TRD
FO-SP-M3-P6-02-06	Seguimiento a la medición de satisfacción del usuario	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD
FO-P9-04-01	Solicitud de transporte terrestre	Profesional Universitario	Computador	Copia de Seguridad en Medio Magnético	Copia de Seguridad	Según TRD	Según TRD

#### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

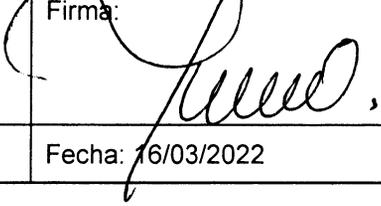
CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización y/o Descripción del Cambio	Fecha
01	Levantamiento del Procedimiento	22/09/2017
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	15/08/2018
02	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	17/06/2019
03	Ajuste de las actividades del procedimiento	20/08/2020
04	Ajuste de acuerdo a la normatividad vigente con relación al aseguramiento universal	06/05/2022

#### 9. LISTADO DE ANEXOS:

- Flujograma del procedimiento

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Código: PR-SP-M3-P6-02-11
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página: 5 de 5

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Elaborado por: Luz Mabel Ramírez Montes	Nora Elena Muñoz Ruiz	Comité Institucional de Gestión y Desempeño  Acta No. 003
Cargo: Profesional Especializada	Cargo: Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 15/03/2022	Fecha: 16/03/2022	Fecha: 06/05/2022

ANEXO:

Seguimiento de la Medición a la Satisfacción del Usuario

