



CASO DE ÉXITO – GESTIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

ASPECTOS NORMATIVOS

Resolución 0216 de 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

NTC ISO 9001/2015: Requisitos de un SGC para lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.



MUESTREO (ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN)

Para determinar la muestra de manera confiable se utiliza el muestro aleatorio simple, siendo un procedimiento de muestreo probabilístico cuyo resultado de la muestra infiere sobre la población. En donde es importante tener en cuenta que entre menor sea el error o sesgo o mayor sea el tamaño de la muestra, mayor exactitud tendrán los resultados para inferir sobre la población.



MUESTREO (ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN)

FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALOR
σ	= Desviación estándar de la población	0,5
N	= Tamaño de la población	9.000
Z	= Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza del 95%	1,96
e	= Límite aceptable del error muestral	0,05
n_{esperado}	= Tamaño mínimo de la población objetivo esperado para un nivel de confianza del 95%	368,47



TAMAÑO DE LA MUESTRA - ÚLTIMO TRIMESTRE

SERVICIO	MES	CONSULTAS	MUESTRA
CONSULTA MEDICINA GENERAL	ENERO	2464	333
	FEBRERO	2438	332
	MARZO	2912	340

Se promedia conforme al histórico, motivo por el cual el promedio del tamaño de las muestras en la E.S.E. oscila alrededor de 300 encuestas mensuales



ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS

Se realiza a través de un formulario de google:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6W9A92t0KUhX7sXxz4BntYR6Mc13K46-Lunq_Ew1_wYFmIA/viewform

Lo que ha generado beneficios como: ahorro en el consumo de papel, mayor practicidad al momento de tabular, facilita el trabajo de los profesionales, garantiza el almacenamiento digital de los resultados.



ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS

Aplicar la encuesta de satisfacción a través de este medio ha permitido a la E.S.E incluir preguntas adicionales a las obligatorias establecidas por la Resolución 0256 de 2016:

- Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS
- Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos

Incluyendo preguntas sobre confort, atención, humanización, seguridad, entre otros elementos claves para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.



PROTOCOLO PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- Se distribuye las encuestas por todos los servicios.
- Se utiliza muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra, es decir, el número de encuestas.
- Participan todos los líderes de procesos.
- Se realiza análisis mensual ante la asociación de usuarios y comité de gestión y desempeño.
- Se genera informe mensual enviado a los líderes de procesos.
- Se relaciona con las aperturas de los buzones de sugerencias.



OTRA FORMA DE MEDIR LA PERCEPCIÓN (BUZONES DE SUGERENCIAS)



CONCLUSIONES

Para el Sistema de Gestión de la calidad es fundamental conocer la percepción de los usuarios, siendo además un requisito de la NTC ISO 9001:2015, por tanto, los resultados de la percepción de la satisfacción son esenciales para tomar decisiones que impacten el mejoramiento continuo de los servicios, sin embargo, la toma de decisiones basada en la evidencia requiere del uso de técnicas aprobadas y aceptadas que permitan minimizar el seso y la subjetivada y aumentar la confianza y objetividad de los resultados.



RECOMENDACIONES

Aplicar técnicas estadísticas de correlación de datos entre las encuestas de satisfacción y las PQRS, determinando de esta forma como se afectan los resultados entre si y si las mejoras que se aplican son efectivas.



VALORES

• HONESTIDAD

Actuaré apropiadamente siempre con base en la verdad, sin contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos y acciones.

• COMPROMISO

Me identifico con la misión y visión de la empresa, pongo empeño en lo que hago y voy más allá de mis obligaciones.



• JUSTICIA

Buscare tanto el bien propio como el de la sociedad (compañeros).

• RESPECTO

Daré a los usuarios y compañeros un trato de fraternidad.

• DILIGENCIA

Me esmero en ejecutar mis labores.