



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE DE 2021

Bogotá D.C., Agosto de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	4
FICHA TÉCNICA.....	4
RECOLECCIÓN DE DATOS	5
RESULTADOS SSFM	6
RESULTADOS EJÉRCITO	10
RESULTADOS ARMADA	14
RESULTADOS FUERZA AÉREA	18
INDICADORES	22
DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SSFM.....	26
ANÁLISIS DE DATOS TEXTUAL.....	27
CONCLUSIONES.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	6
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta ..	7
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM.....	9
Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta	10
Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	11
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA	13
Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta	14
Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	15
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA	17
Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta...	18
Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	19
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA.....	21
Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio.....	22
Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	23
Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.	24
Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	25
Gráfico 17 Resultados por fuerza - pregunta 14: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?	26
Gráfico 18 Resultados por SSFM – pregunta 14: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?	26
Gráfico 19 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 1	28
Gráfico 20 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 2	29
Gráfico 21 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 3	30
Gráfico 22 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 4	31
Gráfico 23 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 5	32
Gráfico 24 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 6	33
Gráfico 25 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 7	34
Gráfico 26 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 8	35
Gráfico 27 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 9	36
Gráfico 28 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 10	37
Gráfico 29 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 11	38
Gráfico 30 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 12	39
Gráfico 31 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 13	40
Gráfico 32 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 15	41

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019-2022, establece como objetivo "Mejorar la seguridad jurídica de los miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, así como la salud y bienestar del personal activo, pensionado y con asignación de retiro" y tiene como meta: "Mejorar el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional", teniendo así como indicador de medición y seguimiento, el indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. De acuerdo con las instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa, con la coordinación y articulación de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, se unificaron y estandarizaron los criterios y lineamientos (diseño muestral, ficha técnica, cuestionario, periodicidad, metodología de recolección y captura de la información, entre otros) para la medición del indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. Se tomará como referencia normativa lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, "por el 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", siendo el indicador de satisfacción del usuario en los servicios de salud uno de los atributos a medir en dicha resolución. Para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, en relación con la atención recibida en dichos servicios, donde se identifican los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad de la atención y así abordarlos a través de acciones de mejora continua por parte de los actores y procesos responsables, con el fin de analizar si las acciones adelantadas están alcanzando el impacto esperado, o se debe fortalecer y/o reconsiderar dichas actividades. Adicionalmente, para la gestión institucional es importante conocer las características y necesidades de los usuarios, así como sus expectativas y percepción respecto a los servicios de salud y trámites ofrecidos, para la toma de decisiones que tiendan a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la percepción de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el segundo trimestre del 2021, en donde se puedan identificar los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los dueños de los procesos tanto de la Dirección de Sanidad Militar como de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y los Establecimientos de Sanidad Militar para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el segundo trimestre del 2021 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II TRIMESTRE 2021 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFSa-SSFM-EJC-ARC-FAC
UNIVERSO DE ESTUDIO	47 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 26 EJC - 15 ARC - 6 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 17 años y excluyendo por código CIE-10 Z203-Z102 los correspondientes a usuarios atendidos por exámenes médicos correspondientes a reclutamiento
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	RIPS 2020-2021
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado-muestreo aleatorio simple
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 2.874 personas EJE: 2.033 ARC: 598 FAC: 243
PRECISION REQUERIDA	Confiability del 96% y una magnitud de error del 3%
PERÍODO DE REFERENCIA	II trimestre de 2021

RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través de cada DISAN y JEFSa por medio de llamadas telefónicas a los usuarios y correos electrónicos a los cuales se enviaba el formulario de preguntas.

Para la recolección de los datos, se pueden presentar diferentes circunstancias ajenas al personal que está realizando la encuesta, pues depende de la voluntad, disposición y tiempo del encuestado, sumado a que los números telefónicos de los usuarios seleccionados estén actualizados, se consideró de vital importancia dejar consignado el comportamiento de cada llamada, para tener información cuantitativa y cualitativa que le permita a la Dirección General de Sanidad Militar, hacer la trazabilidad a la efectividad del proceso [Formulario encuesta de Satisfacción – 2020].

En la siguiente tabla se observa la cantidad de encuestas realizadas, partiendo de las unidades de observación muestreadas, con lo cual, se observan los porcentajes de recolección de datos con base a la muestra calculada para cada fuerza.

FUERZA	NUMERO DE ESM	MUESTRA	ENCUESTADOS	DIFERENCIA	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	26	2.033	1.494	539	73%
ARC	15	598	482	116	81%
FAC	6	243	253	-10	104%
TOTAL	47	2.874	2.229	645	78%

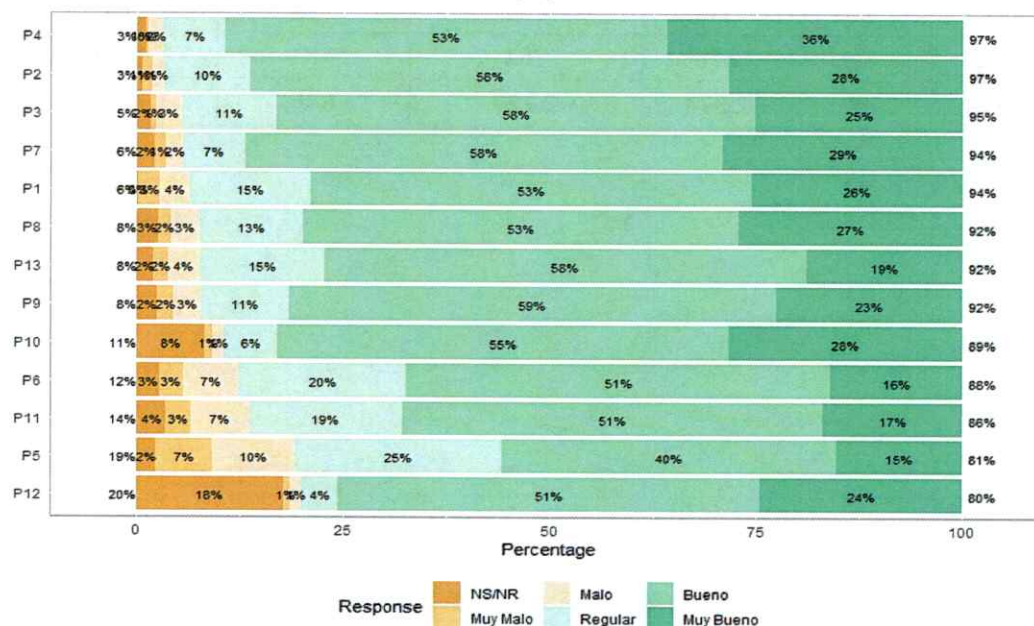
RESULTADOS SSFM

Los resultados presentados en el gráfico 1 evidencian las calificaciones en términos porcentuales de cada categoría en cada pregunta, con esto, se obtiene una visión de la percepción de los usuarios hacia los servicios de salud en cada una de las preguntas evaluadas.

Se identifica que una mejor percepción está contenida en las preguntas: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (P4), ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) y ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3). La ayuda visual enseña que el 97% de los encuestados considera regular, bueno y muy bueno el trato por parte del personal de salud y del personal administrativo al momento de la realización de la atención. El 95% de los encuestados manifiesta que las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido es regular, bueno y muy bueno, así como el 97% de los afiliados al SSFM califica de regular, bueno y muy bueno su estado de salud después de la atención recibida.

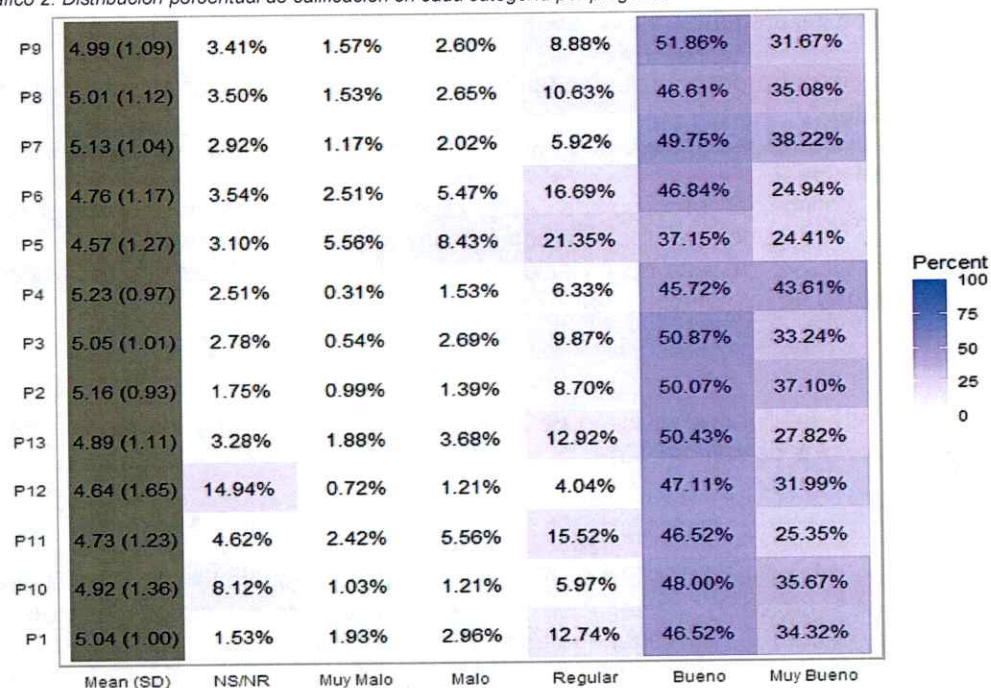
Se puede observar que la calificación de la percepción en las preguntas P5, P12 y P11 se ven afectadas por el porcentaje de no respuesta, obteniendo que el 81% de los usuarios tienen una percepción buena y muy buena frente al proceso de agendamiento o asignación de citas (P5) así como en los procesos de afiliación y actualización de datos (P12) la percepción favorable fue del 80%, mientras que frente a los procesos de autorizaciones de atención especializada, procedimientos y medicamentos (P11) la percepción es buena y muy buena en el 86% de los usuarios entrevistados.

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 2 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es 9: ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)? (P9) con el 51.86% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 14.94%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional? (P1) con el 1.53%.

Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta



El gráfico 3 muestra la matriz DOFA del SSFM, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados a la oportunidad, agilidad, trato, accesibilidad, información.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P5 - ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P6 - ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

P11 - ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

P12 - ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el proceso de atención al usuario (P10) y los medios para acceder a los servicios de salud (P13)

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal asistencial hacia el usuario, el trato del personal que suministra los medicamentos, instalaciones de atención, oportunidad de la atención y los medios de acceso a los servicios medico asistenciales.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P4 - ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

P7 - ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P9 - ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la entrega de medicamentos. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que este tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

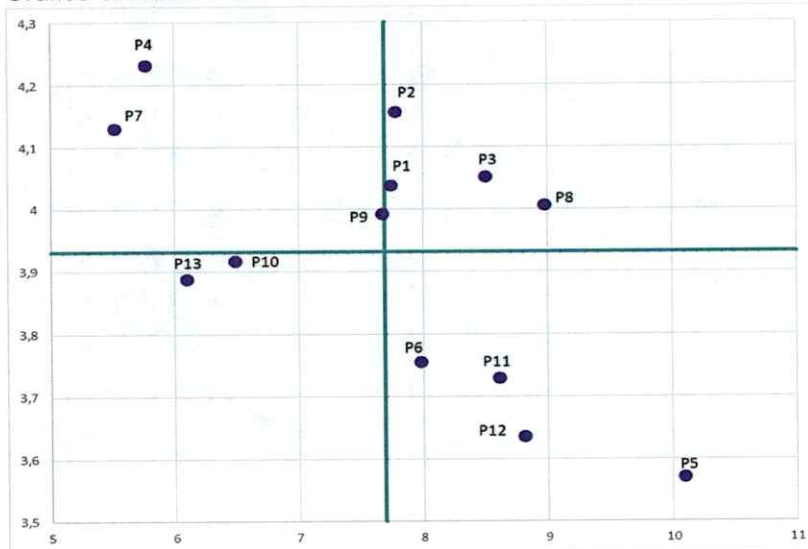
P1 - 1. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

P2 - ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P3 - ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P8 - ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

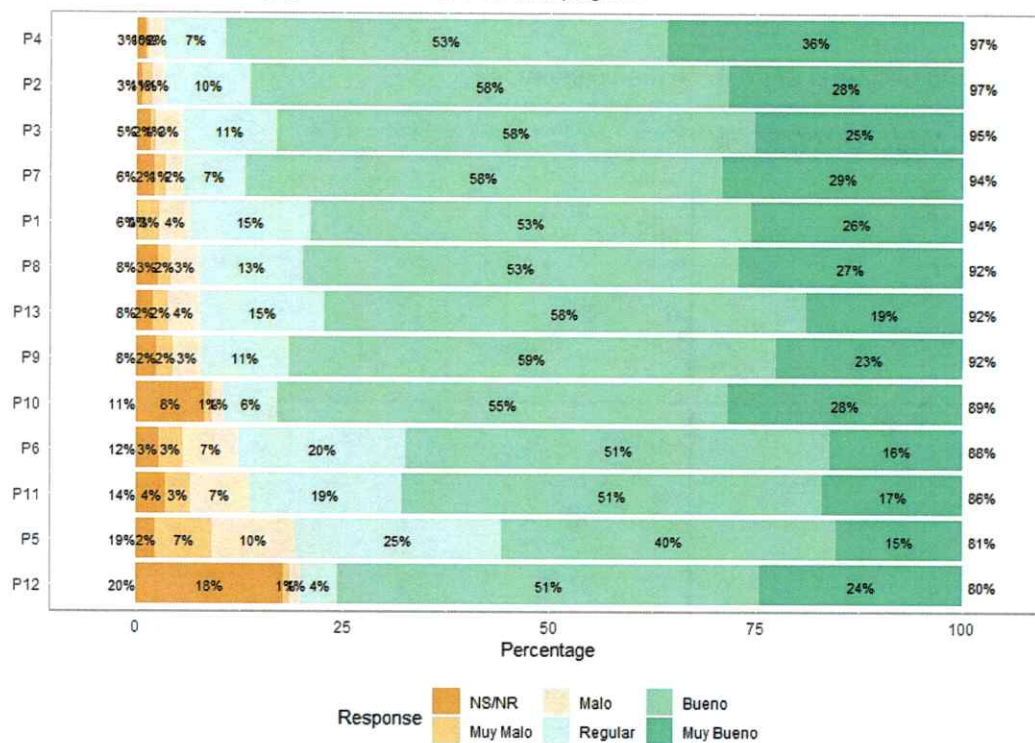
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM



RESULTADOS EJÉRCITO

El gráfico 4 muestra que la pregunta ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (P4) presenta un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 97% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados. La pregunta ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) y la pregunta ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) también presentaron un desempeño importante al registrar que el 95% y 97% respectivamente de los usuarios, presentan una percepción positiva frente a estos dos ítems evaluados.

Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 5 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: 9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)? (P9) con el 58.90% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 17.80%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en las preguntas ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares? (P1) con el 0.20%.

Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 6 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscrito en la fuerza Ejército, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados procesos de agendamiento, de autorizaciones y de afiliación.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P5 - ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P11 - ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

P12 - ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad la oportunidad de asignación de citas. La pregunta clasificada en este cuadrante es la ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (P6)

P13 - ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal asistencial hacia el usuario, el trato del personal que suministra los medicamentos, instalaciones de atención, oportunidad de la atención y los medios de acceso a los servicios medico asistenciales.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P2 - ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P4 - ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

P7 - ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P9 - 9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

P10 - ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la entrega de medicamentos, oportunidad en la atención médica y el proceso de atención al usuario. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que este tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

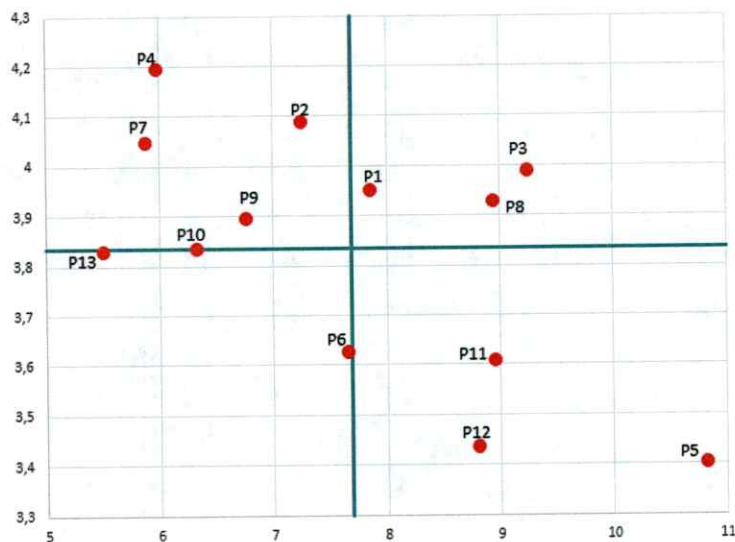
Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1 - ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional

P3 - ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P8 - ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA

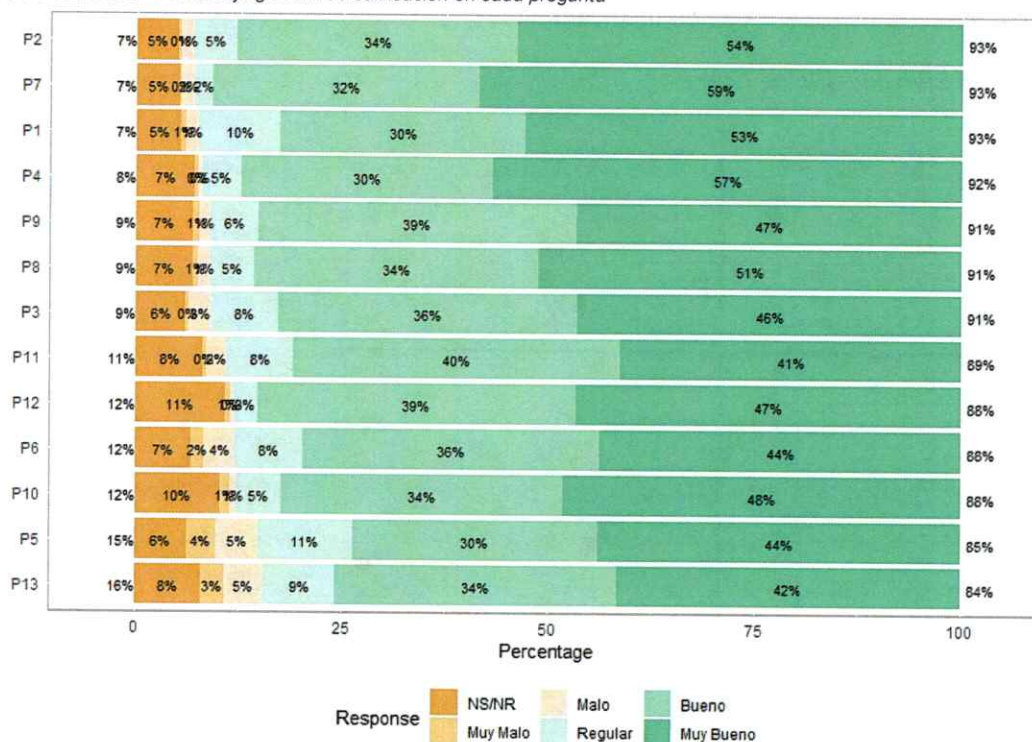


RESULTADOS ARMADA

El gráfico 7 muestra que las preguntas, ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2), ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispuso los medicamentos? (P7) y ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional? (P1) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 93% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

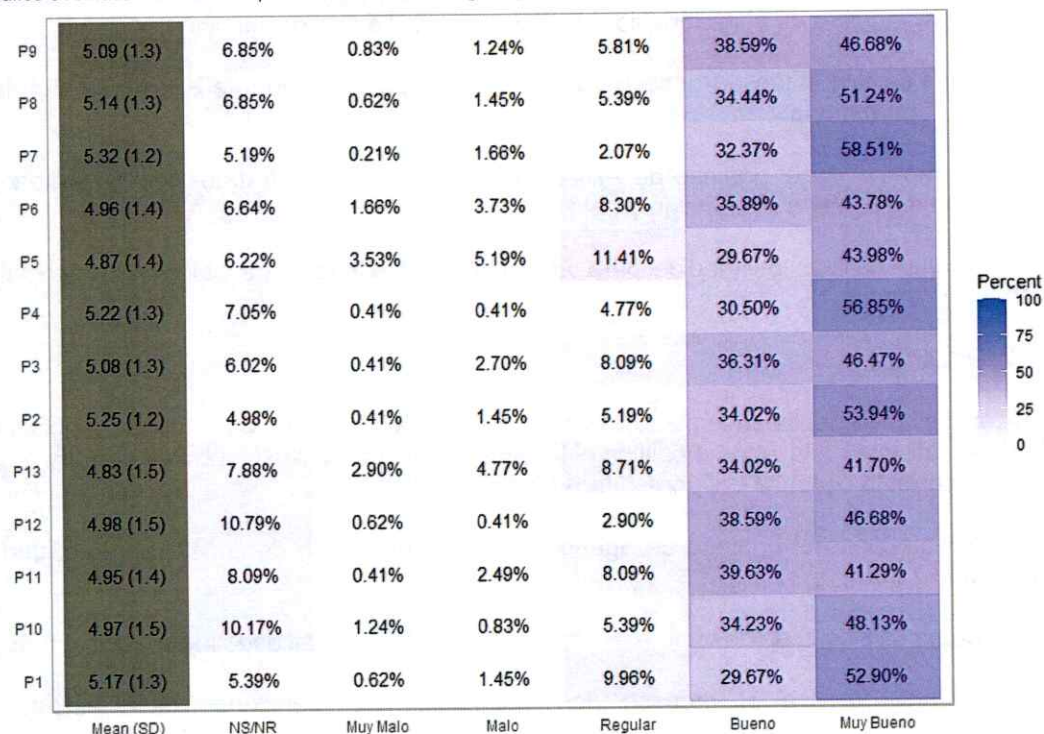
Se puede observar que la calificación de la percepción en las preguntas P10, P5 y P13 se ven afectadas por el porcentaje de no respuesta, obteniendo que el 88%, 85% y 84 respectivamente de los usuarios tienen una percepción regular, buena y muy buena frente a los procesos de atención al usuario (P10), procesos de agendamiento (P5) y los medios para acceder a los servicios de salud (P13).

Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 8 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría muy bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (P7) con el 58.51% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 10.79%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) con el 4.98%.

Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 9 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscritos en la fuerza Armada, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados a las instalaciones de atención, el proceso de agendamiento de citas, la oportunidad de asignación de citas, procesos de autorización, proceso de afiliación y los medios para acceder a los servicios de salud.

P6 - ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

P12 - ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

P13 - ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad la oportunidad de asignación de citas. La pregunta clasificada en este cuadrante es la ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (P6)

P5 - ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P10 - ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

P11 - ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal asistencial y administrativo, trato del personal que suministra medicamentos, oportunidad en la atención médica y el proceso de atención al usuario

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P4 - ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

P7 - ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la percepción de los usuarios después de la atención recibida y la entrega de medicamentos. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que este tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1 - 1. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

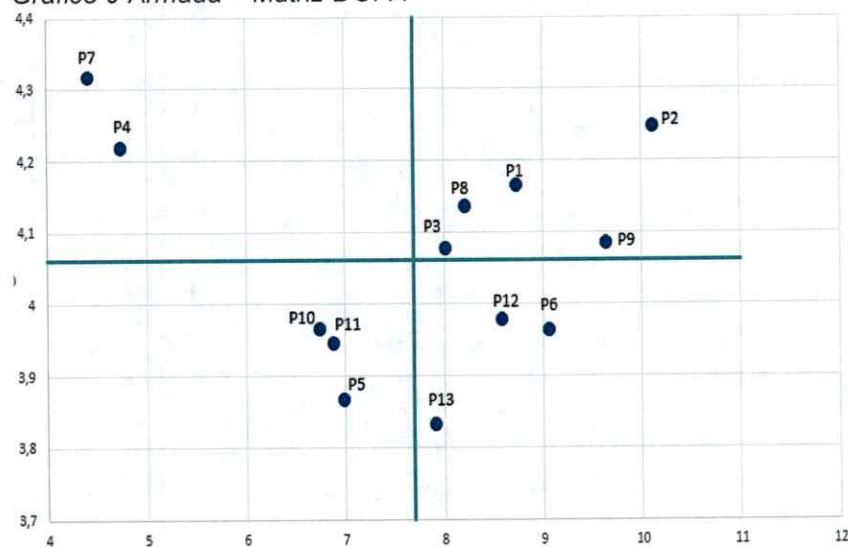
P2 - 2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida

P3 - ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P8 - ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P9 - ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA

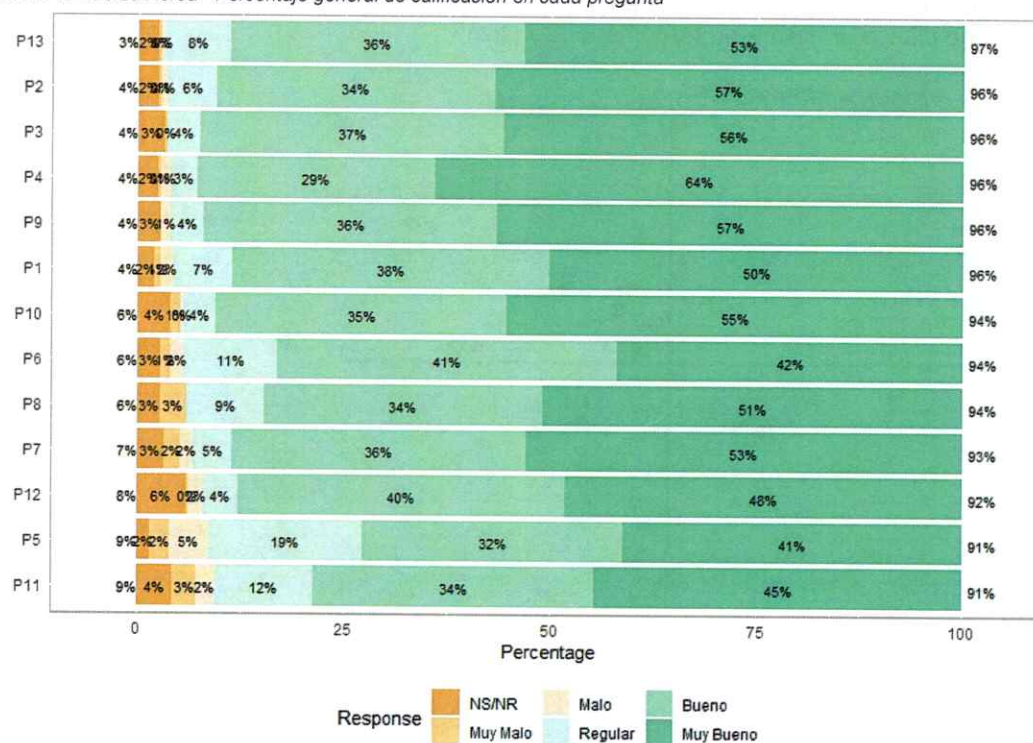


RESULTADOS FUERZA AÉREA

El gráfico 10 muestra que las preguntas ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual) (P13), ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) y ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 97% y el 96% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

Se puede observar que la calificación de la percepción en las preguntas P12, P5 y P11 se ven afectadas por el porcentaje de no respuesta, obteniendo que el 92%, el 91% de los usuarios tienen una percepción regular, buena y muy buena frente a la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12), ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) (P5) y ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato) (P11).

Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 11 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (P4), con el 64.03% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 5.93% mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) (P5) con el 1.58%.

Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 12 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscritos en la fuerza Armada, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados a los procesos de asignación de citas, la entrega de medicamentos y los procesos de autorización.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P5 - ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P6 - ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

P8 - ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P11 - ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

P12 - ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud el estado de las instalaciones de atención, la oportunidad en la atención médica y los procesos de atención al usuario.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1 - ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

P2 - ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida

P7 - ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P9 - ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?

P10 - ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

P13 - ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

FORTALEZAS

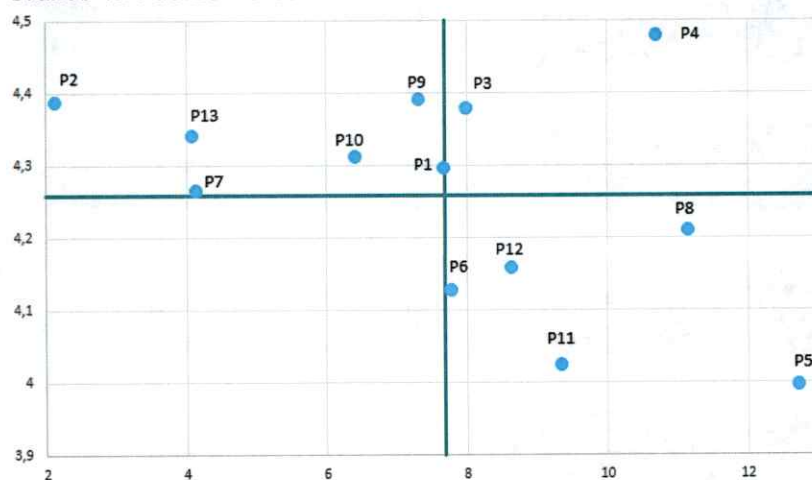
Como clasificación de fortalezas se identifica la percepción de los usuarios después de la atención recibida, el trato del personal de salud y administrativo y los medios de acceso a los servicios de salud. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que este tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P3 - ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P4 - ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA



INDICADORES

Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la debida transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques presentados en el cuestionario de preguntas: experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites y el cálculo del indicador de satisfacción global. El gráfico 13 presenta los indicadores por fuerza de atención en cada bloque de estudio mostrando que el indicador de la tasa de satisfacción global para el SSFM es del 75,8%, donde el mejor desempeño se muestra para el indicador de experiencia con el 84,2% de satisfacción por parte de los usuarios.

Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio



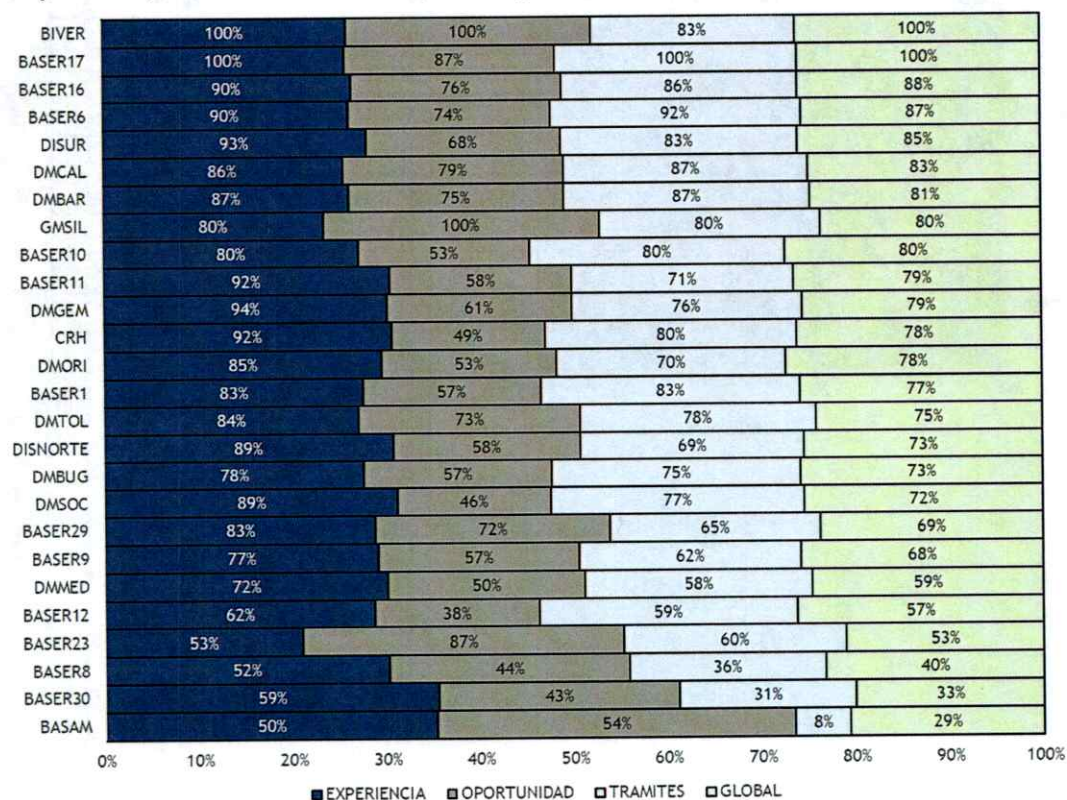
Para cada ESM de atención en la fuerza Ejército, el gráfico 14 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el BIVER y BASER17.

En el bloque de trámites, el ESM BASER17 presenta indicadores del 100% de satisfacción, mientras los ESM que registran cálculos más bajos son el BASER8, BASER30 y BASAM.

Para los indicadores del bloque de oportunidad, el ESM BIVER, tienen mediciones del 100% de satisfacción, mientras que BASER8, BASER30, BASAM presentan indicadores de menor cálculo.

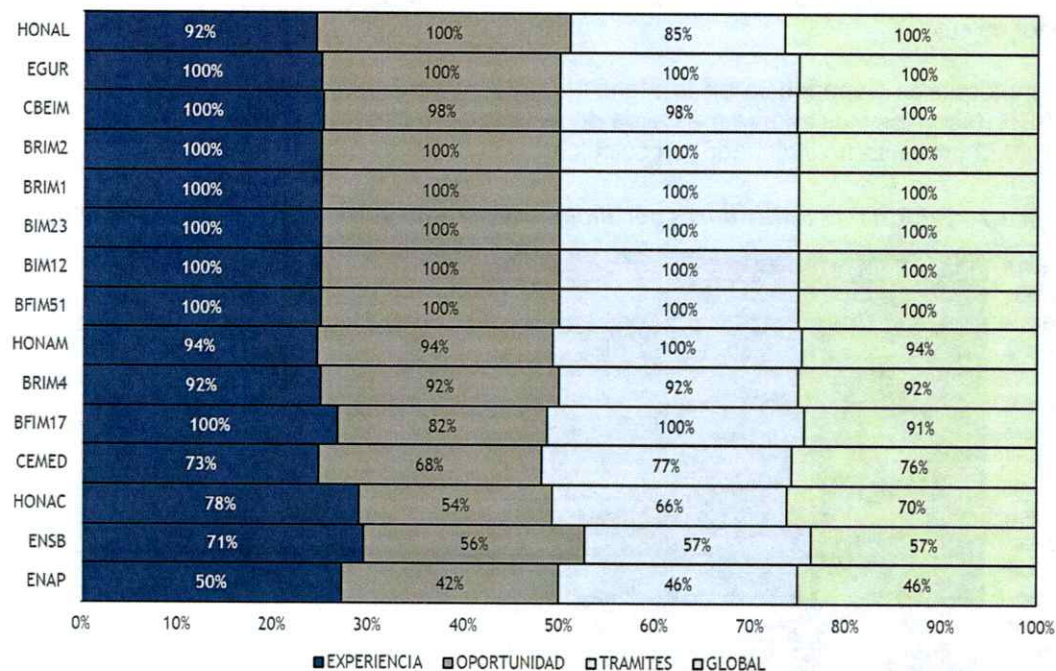
En el bloque de Experiencia en la atención, se visualiza a los ESM BIVER, BASER17 y BASER16 con los indicadores más altos de satisfacción, mientras que BASER8, BASER30 y BASAM presenta un indicador con cálculos bajos en su medición.

Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



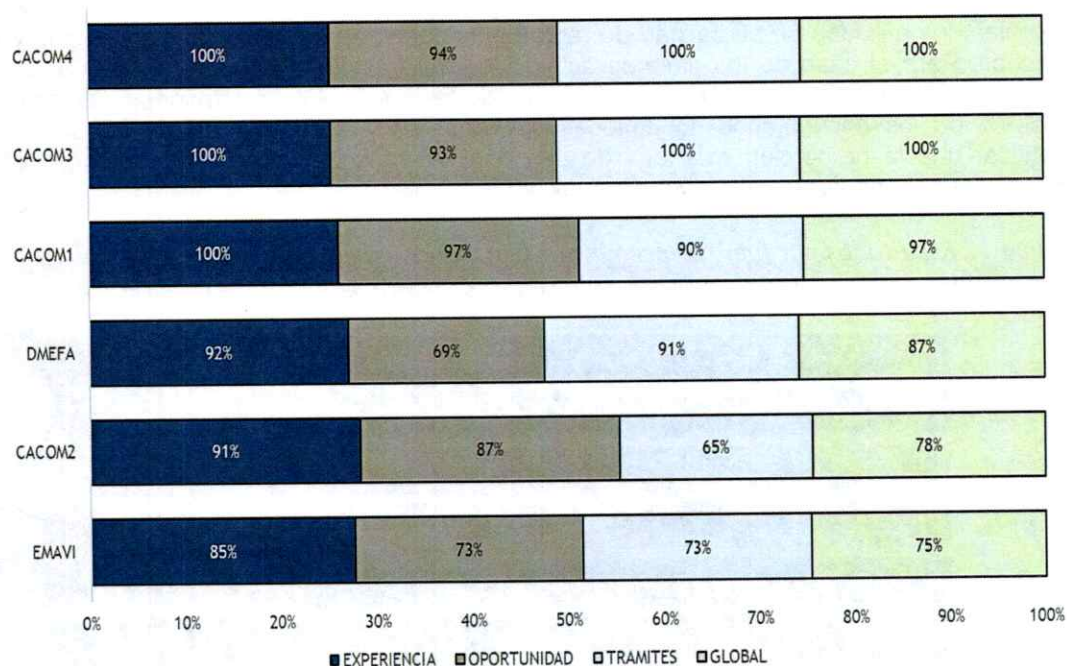
Para cada ESM de atención en la fuerza Armada, el gráfico 15 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el HONAL, EGUR, CBEIM, BRIM2, BRIM1, BIM23, BIM12 y BFIM51. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblacionales son diferentes y por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Para cada ESM de atención en la fuerza Aérea, el gráfico 16 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el CACOM4, CACAOM3 y CACOM1, mientras que el CACOM2 y el ESM EMAVI presentan un indicador con desempeño más bajo. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblacionales son diferentes y por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SSFM

Con el objetivo de tener una percepción de si los usuarios encuestados tienen conocimiento acerca de los deberes y derechos en su calidad de afiliados al SSFM, se planteó la pregunta 14: ¿conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares? desde donde los datos recopilados se tabulan por fuerza y por subsistema identificando el tipo de afiliado que responde a este ítem. De esta manera, se observa que el gráfico 17 contiene la información por tipo de usuario y fuerza, mientras que el gráfico 18 muestra los resultados por tipo de usuario a nivel SSFM. En términos generales, los afiliados en su calidad de retirados conocen en su mayoría sus deberes y derechos. Para el caso de los titulares activos, en las tres fuerzas, conocen en mayor proporción de sus deberes y derechos. Observando los resultados en términos de SSFM, el 18.9% de los encuestados no conocen sus deberes y derechos, donde se puede identificar que la proporción más alta de desconocimientos de deberes y derechos se encuentra en los titulares activos y los beneficiarios.

Gráfico 17 Resultados por fuerza - pregunta 14: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

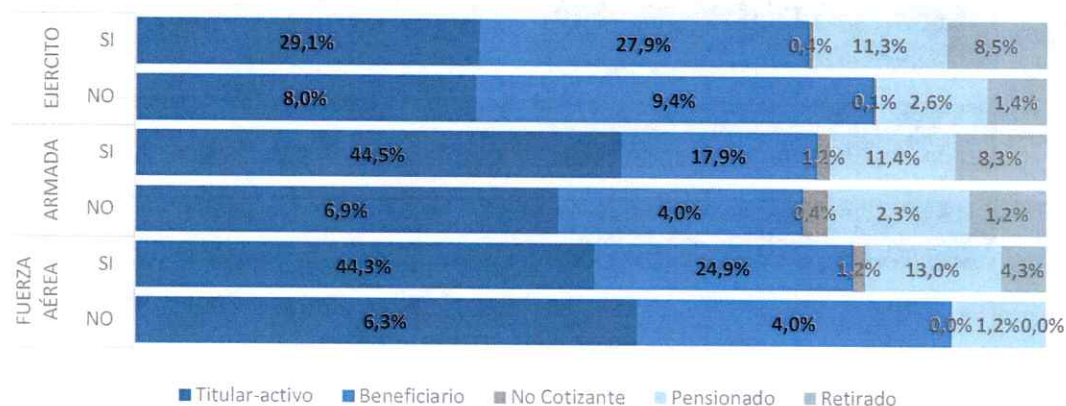
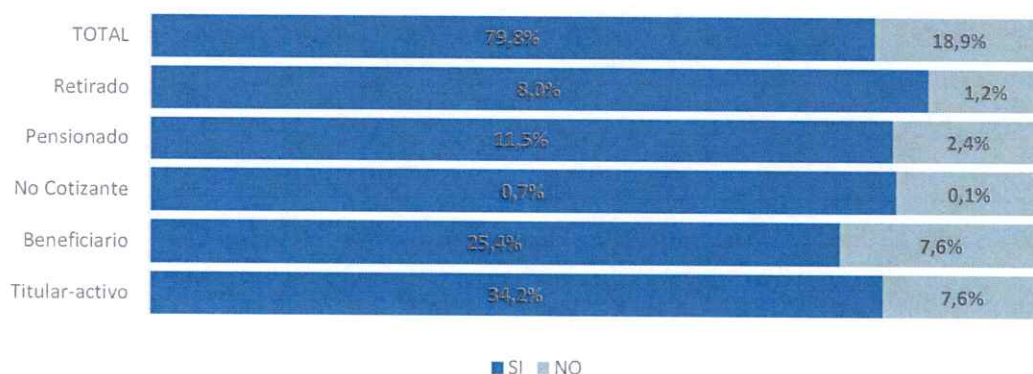


Gráfico 18 Resultados por SSFM – pregunta 14: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?



ANÁLISIS DE DATOS TEXTUAL

Para llevar a cabo el análisis de datos textual, se toma como referencia las palabras con mayor frecuencia en cada pregunta abierta de cada ítem evaluado. Estas preguntas son solicitadas al entrevistado, siempre y cuando la pregunta predecesora tenga una calificación de 1, 2 o 3 (Muy malo, Malo, Regular), con lo cual, cada gráfico representa la insatisfacción descrita en las palabras más frecuentes de cada pregunta evaluada, así como las oraciones en que estas palabras fueron utilizadas según el total de caracteres cuantificados.

En la pregunta 1: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?, los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, servicio, demora, atención, medicamentos y asignación, manifestando las siguientes expresiones:

“DESDE HACE MAS DE UN MES ESTOY ESPERANDO LA AUTORIZACION DE GAFAS, EN GINECOLOGIA COLCARON HORARIOS PARA REALIZAR CITOLOGIAS Y EN LOS DIAS QUE LO COLOCARON ES DIFICIL ACCEDER A LAS CITAS, NO CUENTAN A LA FECHA CON LOS CONTRATOS PARA REALIZAR CITAS Y SERVICIOS CON EXAMENES ESPECIALIZADOS, Y LE DAN LARGAS A LAS CITAS PARA NEGAR LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS. SIEMPRE LE DICEN A UNO QUE DEBE PAGAR POR FUERA LOS SERVICIOS PORQUE NO CUENTAN CON ELLOS O LO NIEGAN COMO EL CASO DE OFTALMOLOGIA”

“ESTUVE ENFERMO, FUY HOSPITALIZADO Y TUVE QUE REINGRESAR AL SERVICIO SIN QUE EL PERSONAL MEDICO FUERA EFICIENTE EN SU APRECIACION COMO MEDICO, EL PERSONAL NO TIENE MUCHA EXPERIENCIA Y TUVE QUE GASTAR DINERO EN MI TRATAMIENTO, ERL PERSONAL DE MEDICOS RURALES NO TIENE LA EXPERIENCIA EN LA INASTAURACION DE TRATAMIENTOS MEDICOS LO CUAL PODRIA DERIVAR EN UNA MAL DESENLACE POR FALTA DE CONOCIMIENTO”

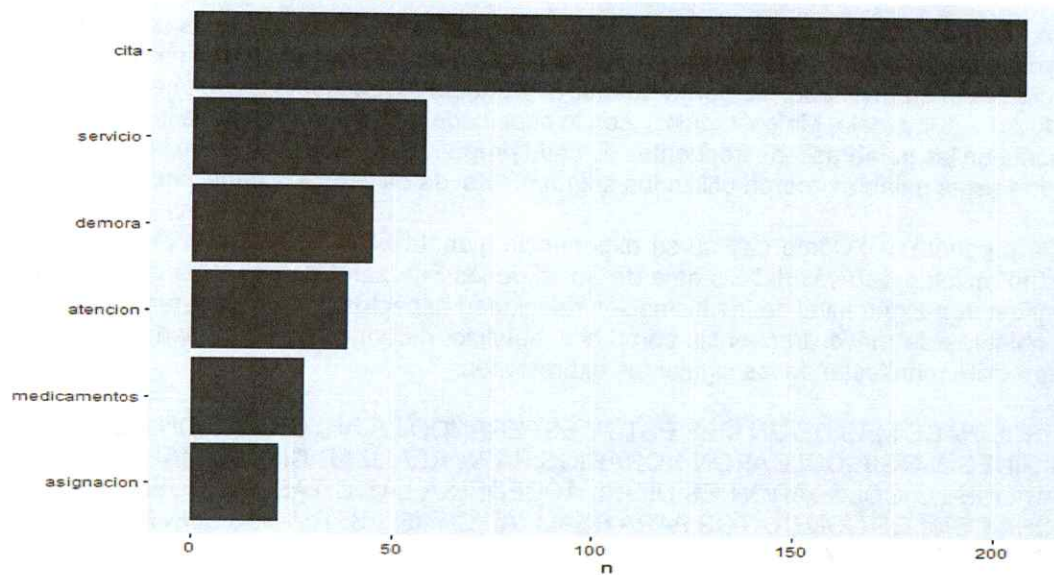
“EL SERVICIO DE ASIGNACION DE CITAS ES DEMORADO A LOS ALTOS MANDOS SI LES CORREN CUANDO REQUIEREN CITAS, PERO A LOS SOLDADOS ES DISCRIMINACION FALTA DE CONTRATO DEMORA EN LOS PROCESOS ACA EN FLORENCIA FALTA MAS INVERSION EN SALUD Y PERSONAL CALIFICADO NO HAY UNIDAD PARA IR A UNA CITA DE ODONTOLOGIA LA CAPACIDAD INSTALADA NO DA BASTO PARA LOS USUARIOS QUE HAY EN FLORENCIA”

“AUNQUE HA MEJORADO, TUVE QUE PONER UN DERECHO DE PETICION Y QUEJA ANTE LA SUPERSALUD POR LA MALA ATENCION QUE ESTABAN PROPORCIONADO AL NO DAR LAS CITAS Y CONSULTAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, ADICIONAL ME TOCO AFILIARME A UNA PREPAGADA POR QUE NO ESTABA RECIBIENDO MIS TRATAMIENTOS Y CONSULTAS MEDICAS”

“EN LA BRIGADA VOY A UN SERVICIO MEDICO Y NO HAY SERVICIO LLEVO UN AÑO PARA EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y NO HA SIDO POSIBLE EN FLORENCIA Y EL MEDICAMENTO DEVUELVEN LAS FORMULAS HASTA POR UNA COMA ESE SERVICIO DE FARMACIA ES PESIMO Y YO SOY DIABETICO Y SE ME ACABAN LOS MEDICAMENTOS ES UN COMPLIQUE”

Gráfico 19 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 1

MAYOR FRECUENCIA DE PLABRAS EN PREGUNTA 1



En la pregunta 2 ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?, los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como atención, citas, salud, tratamiento, y continuidad, manifestando las siguientes expresiones:

"MI ESTADO ES REGULAR DEBIDO A QUE LA ATENCION NO ES OPORTUNA Y ES MUCHO TRAMITE PARA AUTORIZAR UNA ORDEN EN EL DISPENSARIO DE FLORENCIA ES SIEMPRE ENVIE AL CORREO, PERO SIN RESPUESTA"

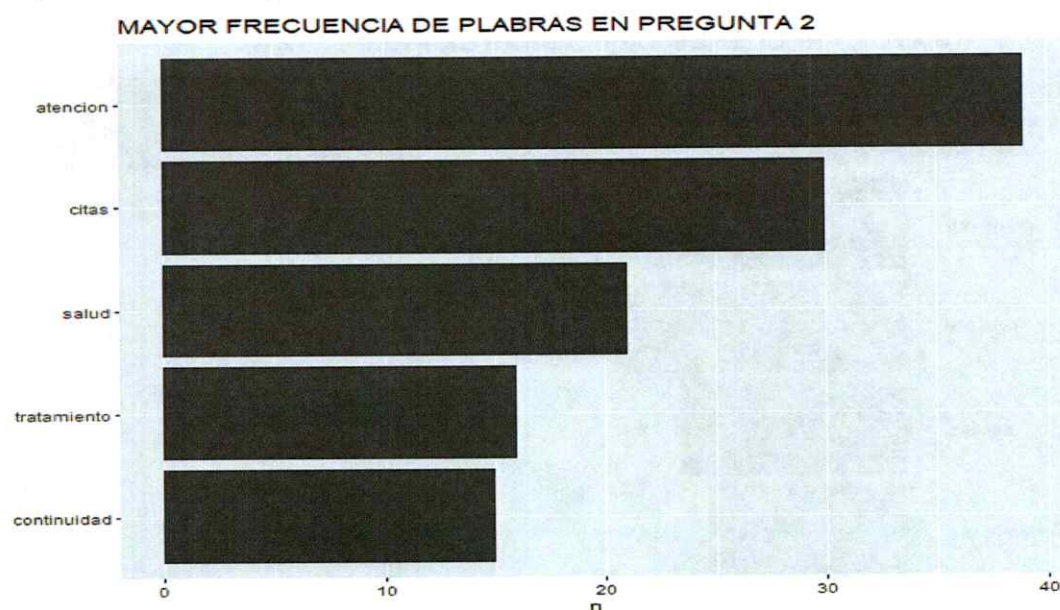
"TIENE PROBLEMAS CON LAS MANOS Y SU SALUD A DESMEJORADO, PRIMERO SE VENCEN LAS AUTORIZACIONES, Y LAS AUTORIZACIONES PARA LA RED EXTERNA NO HAY DISPINIBILIDAD DE CITAS".

"EN GENERAL LA CITAS LOS SERVICIOS SOBREPASAN LOS LIMITES DE TIEMPOS, YO ESTOY PAGANDO EL SERVICIO EN OTRA ENTIDAD DE SALUD PORQUE AQUI ES PESIMO".

"TENGO MI HIJA CON DESARROLLO PREMATURO, FUE PESIMO EL TRATAMIENTO NO TIENEN CONOCIMIENTO PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO"

"CONTINUIDAD CON EL TRTAMIENTO ME DIO COVID Y EL MEDICO ESPORADICAMENTE ME LLAMABA, PERO LLEGARON A LOS ULTIMOS DIAS PARA VALORARNOS"

Gráfico 20 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 2



En la pregunta 3 ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?, los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como instalaciones, deterioro, estado, baños y equipos, manifestando las siguientes expresiones:

"MODIFICAR RESTAURAR EL DISPENSARIO EL SERVICIO DE URGENCIAS SE ESTA CAYENDO A PEDAZOS INVERSION EN LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS EN EL DISPENSARIO DE FLORENCIA CREO QUE SON MAS DE DIEZ MIL USUARIOS EL PERSONAL QUE CONTRATAN DE MEDICOS ES POCO PARA EL VOLUMEN DE USUARIOS"

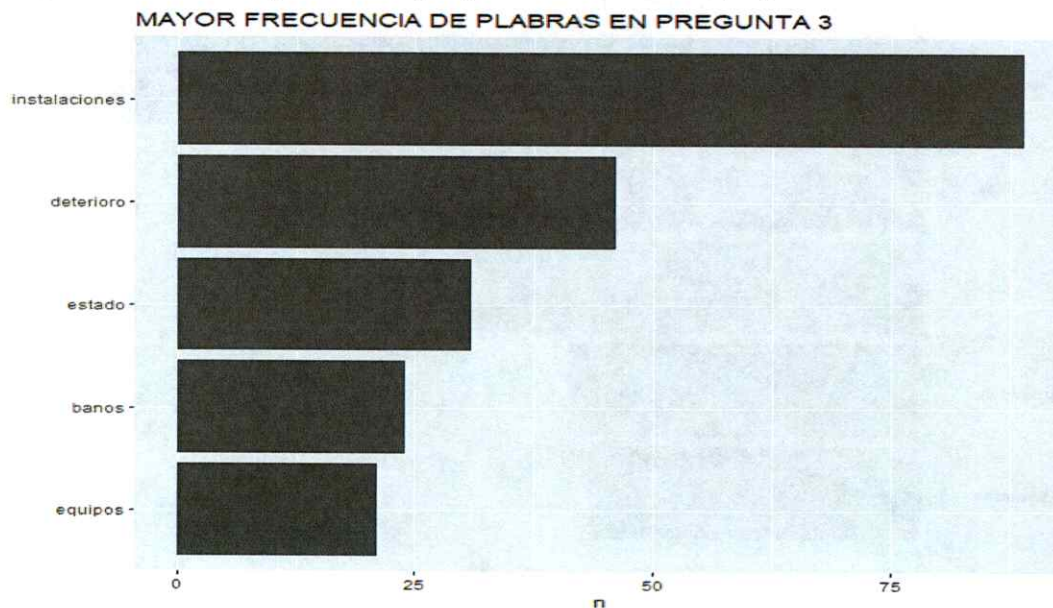
"ESTA MUY DETERIORADA, FALTA DE SILLAS PARA ESPERAR, EL PARQUEADERO MUY PEQUEÑO PARA LA CANTIDAD DE USUARIOS"

"LOS EQUIPOS DE ODONTOLOGIA ESTAN OBSOLETOS EN MUY MAL ESTADO, LOS BAÑOS ESTAN OXIDADOS A VECES HAY FUGA DE AGUA"

"FALTA MANTENIMIENTO EN LOS BAÑOS, HAY MUCHA HUMEDAD, INVERSION EN LOS ESTABLECIMIENTOS, UNA FOTOCOPIADORA, NUNCA HAY COMO SACAR UNA COPIA, SILLETERIA PARA LOS USUARIOS EN EL DISPENSARIO DE FLORENCIA"

"CON TODA LA POBLACION DE BENEFICIARIOS QUE TIENE EL DISPENSARIO, DEBERIA TENER LA DOTACION ADECUADA EN EQUIPOS PARA NO SER TRASLADADOS"

Gráfico 21 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 3



En la pregunta 4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como atención, personal, servicio, información y usuarios, manifestando las siguientes expresiones:

"TIENEN FUNCIONARIOS QUE SON BUROCRATAS Y NO RESUELVEN LA SITUACION QUE LOS USUARIOS LES EXPONEMOS, DESDE EL TRASLADO DEL MAYOR LIZARAZO EL ESM NO ES IGUAL EN CUANTO A LA ATENCION DE LOS USUARIOS, QUIEN EN REALIDAD LE SOLUCIONABA A LOS USURIOS"

"EL PERSONAL SIEMPRE DA LA MISMA INFORMACION Y NO SOLUCIONAN NADA, LA PERSONA ME ESCUCHABA, PERO ME DABA UNA INFORACION PARA OTRA PERSONA, PARECIA UN GUION QUE NO CORRESPONDIA A LA SITUACION PLANTEADA Y EL PERSONAL NO ESCUCHA LO QUE UNO LES DICE"

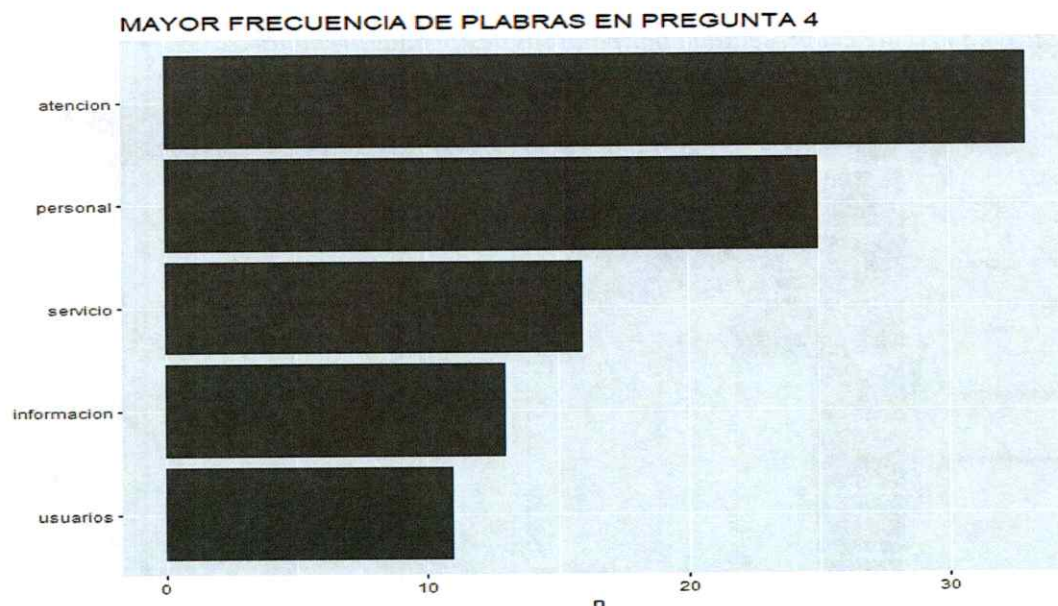
"DIFICULTADES EN LA INFORMACION, NO MANIFIESTAN EL ¿POR QUÉ EXISTEN DEMORAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS? - NO HAY FUNCIONARIO QUE SALGA A BRINDAR LA INFORMACION"

"NO DAN LA INFORMACION CORRECTA, AUNQUE LOS MEDICOS ATIENDEN MUY BIEN"

"ALGUNOS NO TIENEN BUEN TRATO COMO LO ES EL DIRECTOR Y LA JEFE DE URGENCIAS SON MUY GROSEROS Y LOS ADMINISTRATIVOS NO SABEN TRATAR A LOS USUARIOS"

"LAS ENFERMERAS SON GROSERAS, LES FALTA MAS HUMANIZACION Y CULTURA"

Gráfico 22 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 4



En la pregunta 5 ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, demora, agenda, contestan, asignación, disponibilidad, difícil, teléfono, manifestando las siguientes expresiones:

"TENIENDO EN CUENTA QUE NO HAY DISPONIBILIDAD DE AGENDA, TENGO PENDIENTE CITA CON DERMATOLOGIA - OFTALMOLOGIA, YA QUE SIEMPRE QUE LLAMO NO HAY DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA LOS SERVICIOS. ES CRITICO TENIENDO EN CUENTA QUE LAS AUTORIZACIONES TIENE FECHA LIMITE Y ESTAS SE VENCIERON"

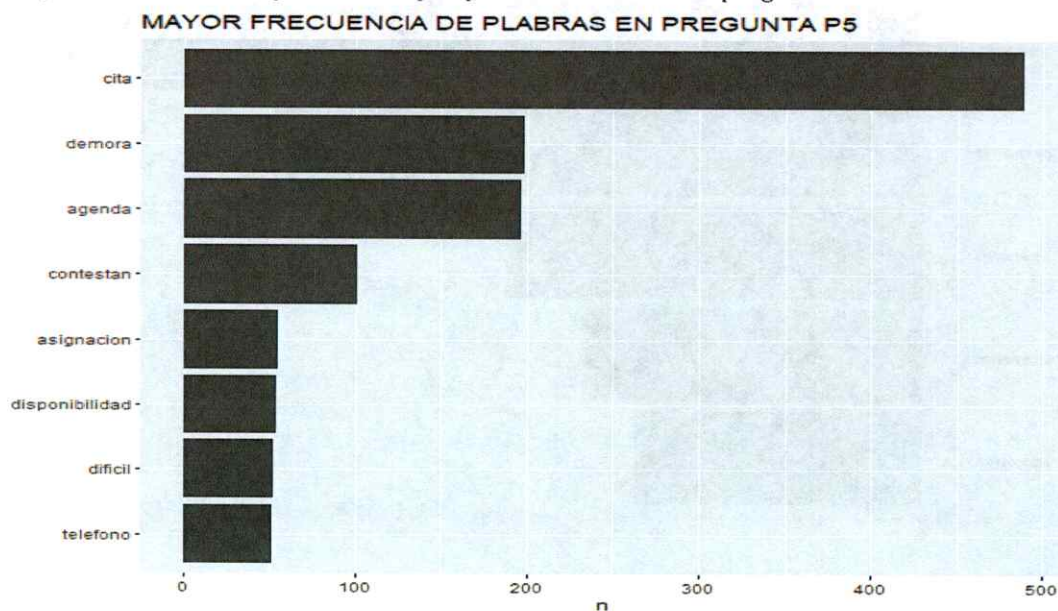
"MUY POCO PERSONAL ASISTENCIAL PARA TODOS LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN ACA EN FLORENCIA POR LO CUAL ES SERVICIO ES DEMORADO"

"SE LLAMA Y NO HAY AGENDA DISPONIBLE, LE AGENDERON POR TELECONSULTA POR PEDIATRIA Y HASTA LA FECHA NO LO ATENDIERON. NUEVAMENTE LLAMA A QUE LE VULEVAN A AGENDAR"

"DEMORAS EN LA ATENCION MEDICA ESPECIALIZADA, NUNCA CONTESTAN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA O LO DEJAN ESPERANDO"

"LOS MEDIOS TECNOLOGICOS ASIGNADOS NO SIRVEN PARA NADA, REVISAR PARA EVITAR ASISTENCIA PRESENCIAL"

Gráfico 23 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 5



En la pregunta 6 ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, demora, tiempo, días y agenda, manifestando las siguientes expresiones:

“OCASIONALMENTE LA OPORTUNIDAD DE LAS CITAS SE ENCUENTRA A MUCHOS DIAS, Y ESO GENERA RETRASO EN LOS TRATAMIENTOS Y LA FORMULACION DE LOS MEDICAMENTOS QUE DAN PARA TIEMPOS LIMITADOS, AL NO TENER LA CITA EL MEDICAMENTO DEBE SER COMPRADO POR EL PACIENTE”

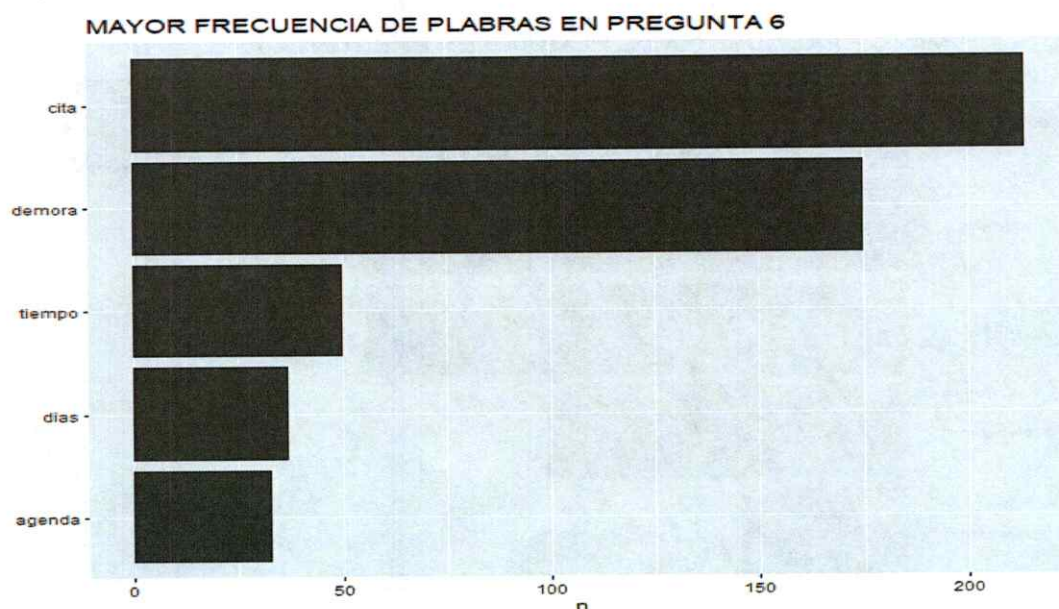
“DEMASIADOS DEMORADOS Y NO ESTOY DE ACUERDO, O POR LO MENOS, AVISAR EL POR QUÉ DE LA DEMORA”

“MUCHO TIEMPO DE ESPERA, POR TELEFONO SOLO DICEN NO HAY AGENDA VUELVA A LLAMAR Y NO HAY TRAZABILIDAD”

“NUNCA HAY AGENDA Y RESPONDEN A LOS CINCO DIAS PARA DECIR NO HAY AGENDA EL CELULAR SE ENCUENTRA APAGADO”

“SIEMPRE QUE UNO LLAMA NO HAY AGENDA, DEBERIAN TENER PRIORIDAD CON LOS PACIENTES CON ENFERMEDADES CRONICAS”

Gráfico 24 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 6



En la pregunta 7 ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como medicamento, demora, entrega, atención y personal, manifestando las siguientes expresiones:

"MANIEFIESTO QUE AL MOMENTO DE REALIZAR LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EL PERSONAL NO ES AGIL Y NO BRINDA UNA INFORMACION ADECUADA, RESPECTO A LOS MEDICAMETOS QUE NO HAY EN EL MOMENTO"

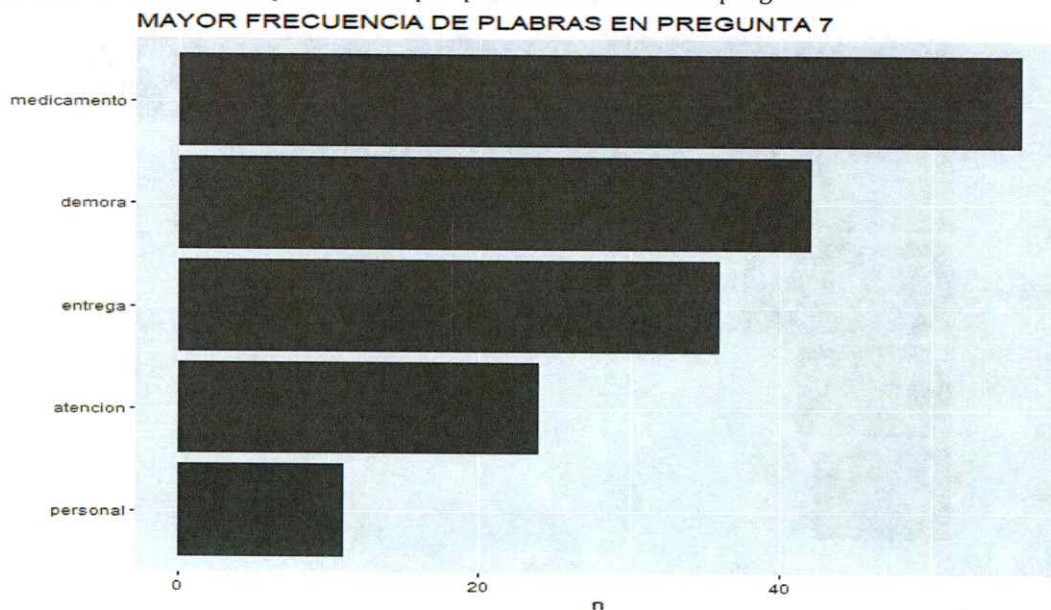
"LAS POCAS VECES QUE ME HA TOCADO DEMORAN DEMASIADO HABLAN MUCHO ENTRE ELLOS"

"NUNCA DAN LO QUE LE FORMULAN A UNO LA VERDAD DAN UNAS FORMULAS QUE PENDIENTES UNA SEGUNDA ENTREGA QUE NI CUMPLEN ELLOS"

"SIEMPRE QUE UNO VA ESTAN OCUPADOS Y NO TIENEN MUCHA DISPOSICION PARA LA ATENCION AL USUARIO Y NO SE PREOCUPAN PARA PREGUNTAR QUE REQUIERE UNO, LA ATENCION AL CLIENTE ES PESIMA"

"EL PERSONAL ATIENDEN USUARIOS ENFERMOS A VECES SON REPELENTES Y LA PERSONA DURA DOS HORAS O MAS PARA QUE LE DIGAN QUE LA FORMULA NO LA HAY"

Gráfico 25 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 7



En la pregunta 8 ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como medicamento, entrega, pendiente, demora, completos, manifestando las siguientes expresiones:

"HE TENIDO INCONVENIENTES EN LA DIPENSACION DE LOS MEDICAMENTOS TENIENDO EN CUENTA QUE AL MOMENTO DE IR A FARMACIA A RECLAMARLOS ME RESPONDEN QUE NO HAY, QUE DESPUES LOS ENVIAN A DOMICILIO Y NUCA SE REALIZA LA ENTREGA Y CUANDO VUELVO A PREGUNTAR POR EL MEDICAMENTO EN FARMACIA ME DICEN QUE NO HAY, QUE VUELVA CONSULTAR CON EL MEDICO"

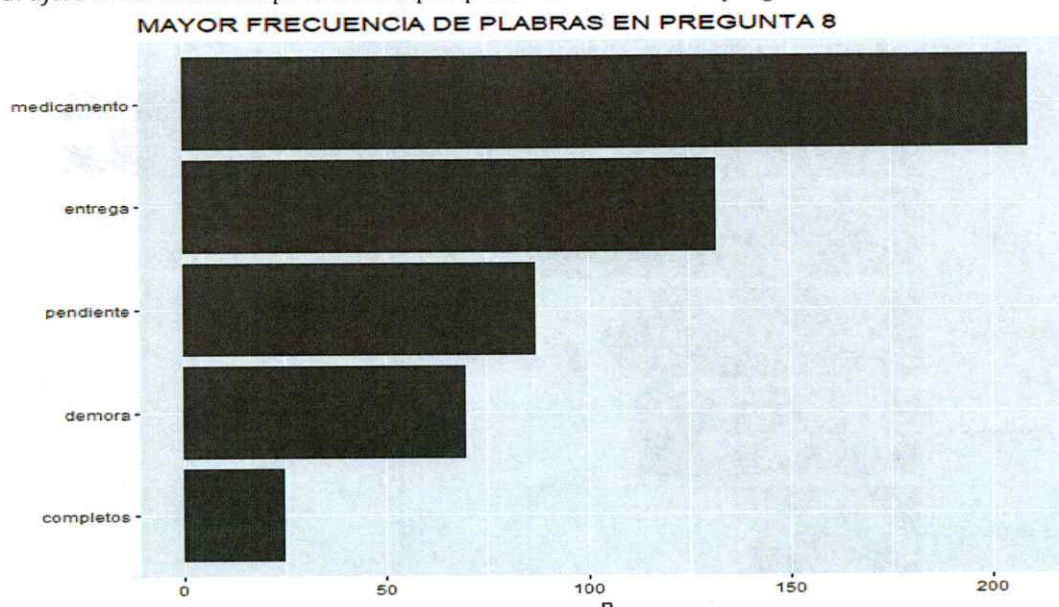
"TUVE UN INCONVENIENTE POR SER PACIENTE CRONICO QUE ME ENCUENTRO EN EL AREA DE OPERACIONES Y TENGO QUE SALIR SOLO PARA TRANSCRIPCIONES Y ME LAS ENTREGAN MAL O INCOMPLETOS"

"BUENA, AUNQUE SE DEMORA EN LA ENTREGA, LOS PENDIENTES NO LE DICEN QUE YA LLEGO LE TOCA ESTAR PENDIENTE AL USUARIO"

"MUY DEMORADA HAY QUE ESPERAR COMO DOS HORAS"

"NO ENTREGAN LOS MEDICAMENTO COMPLETOS Y CUANDO QUEDA PENDIENTE ME TOCA IR A LA FARMACIA, SI LLAMAN PARA QUE UNO VAYA POR LOS MEDICAMENTOS"

Gráfico 26 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 8



En la pregunta 9 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, demora, odontología, agendamiento y atención, manifestando las siguientes expresiones:

“NO SE TIENE CLARO COMO SE AGENDAN MUCHOS PROCESOS. EN RADIOLOGIA LE DICEN QUE POR CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y LUEGO QUE PRESENCIAL, PERO EN NINGUNA HAY CITA”

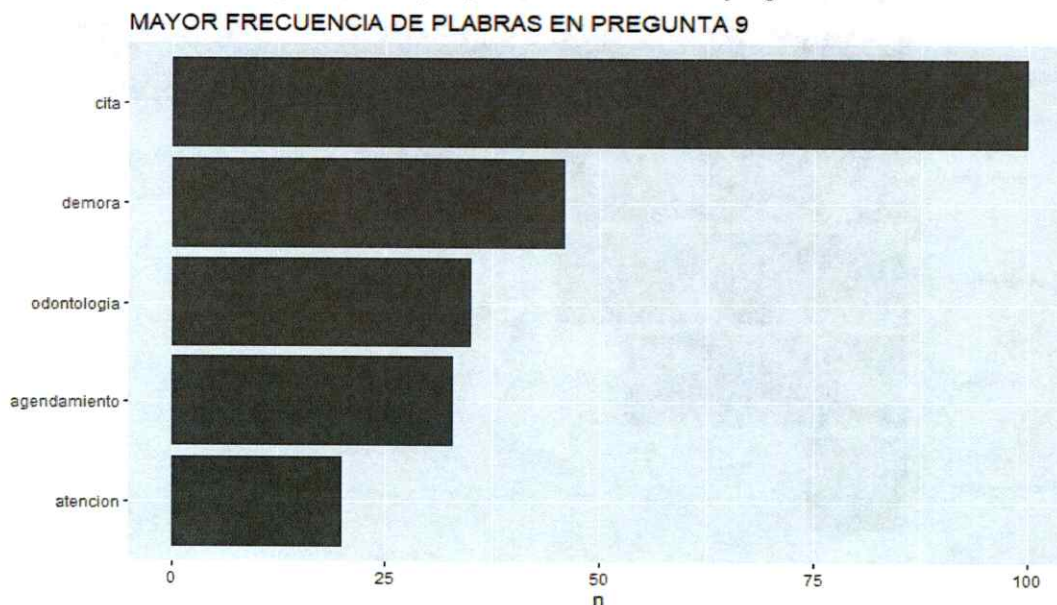
“ME HAN DICHO QUE NO ME PUEDEN ATENDER PORQUE LLEGO TARDE, PERO YO VIVO LEJOS Y HAY VECES QUE NO SABEMOS CUANTO TIEMPO DEMORA EL BUS”

“EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA ES MALO, NO ATIENDEN, EL EQUIPO DAÑADO, SIEMPRE ES CON EXCUSAS Y QUE LUEGO ME LLAMABAN Y NUNA LO HICIERON YA ESO HACE MAS O MENOS 4 MESES”

“POCO AGENDAMIENTO, HAY EXAMENES QUE NO SE TOMAN AHI. HAY TRAMITES QUE NO SON ACCESIBLES PARA ADULTOS MAYORES”

“HAY QUE MEJORAR EN QUE LA ATENCION SEA DENTRO DEL MISMO DISPENSARIO QUE SE ENCUENTRA ADSCRITA Y NO DIRIGIRSE PARA SER ATENDIDOS”

Gráfico 27 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 9



En la pregunta 10 ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como atención, usuario, información, demora, y respuesta, manifestando las siguientes expresiones:

"SI ES DE MANERA TELEFONICA LA ATENCION NO ES MUY BUENA PERO CUANDO ES PRESENCIAL LA SITUACION MEJORA OSTENSIBLEMENTE Y ATIENDEN MEJOR AL USUARIO, NO HAY UN TELEFONO DE SERVICIO AL CLIENTE COMO TAL"

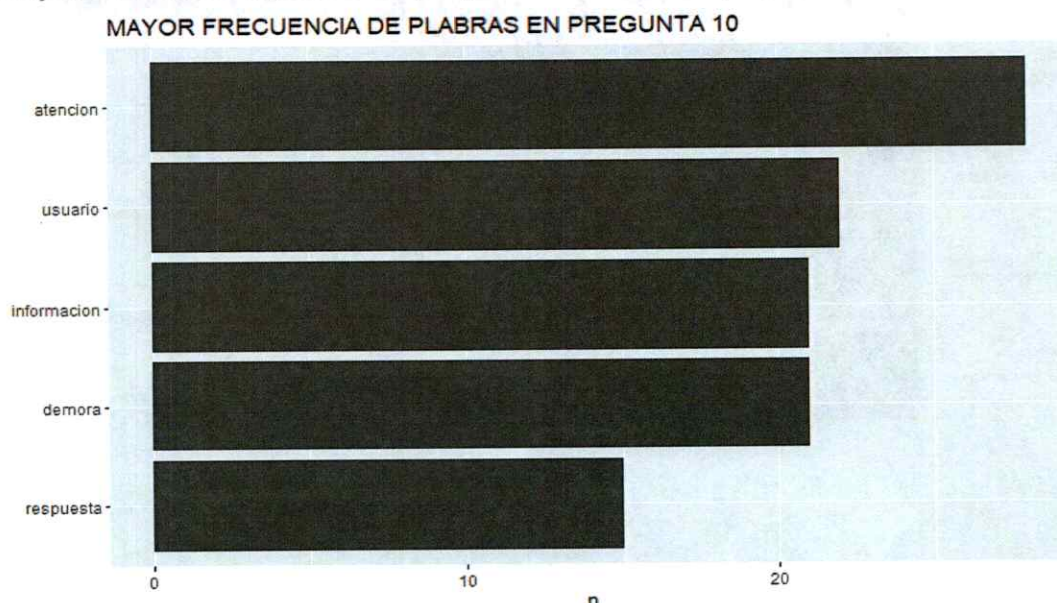
"UNO ENTIENDE EL ESTRES QUE MANEJAN, PERO NO COMPRENDEN LA SITUACION DE LOS USUARIOS Y FALTA EMPATIA"

"NO HAY AGENDA Y EN OCASIONES NO HAY UNA BUENA COMUNICACIÓN. MARQUÉ COMO INDICA EL CONMUTADOR, NO EXISTE O NO HAY, NADIE TIENE INFORMACION DE LA VACUNA Y EN LA DIGSA NO CONTESTAN"

"QUE DEN UN TIEMPO EXTRA PARA LLEGAR A LA CITA POR QUE SE DEMORA 5 MINUTOS Y SE PIERDE LA CITA, Y EL MEDICO LLEGA TARDE Y NO HAY INCONVENIENTE Y TOCA ESPERAR"

"MUY DIFICIL ACCEDER A COMUNICARSE, NO HAY SEGUIMIENTO Y GESTION DE LAS QUEJAS NI UNA RESPUESTA A TIEMPO"

Gráfico 28 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 10



En la pregunta 11 ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como demora, autorizaciones, ordenes, proceso y correo, manifestando las siguientes expresiones:

“MUCHA DEMORA EN ESTE PROCESO. IR PRESENCIAL PARA COLOCAR SELLOS, A RECLAMAR LA AUTORIZACION FALTA AGILIZAR MAS, HAY ORDENES MAL ELABORADAS”

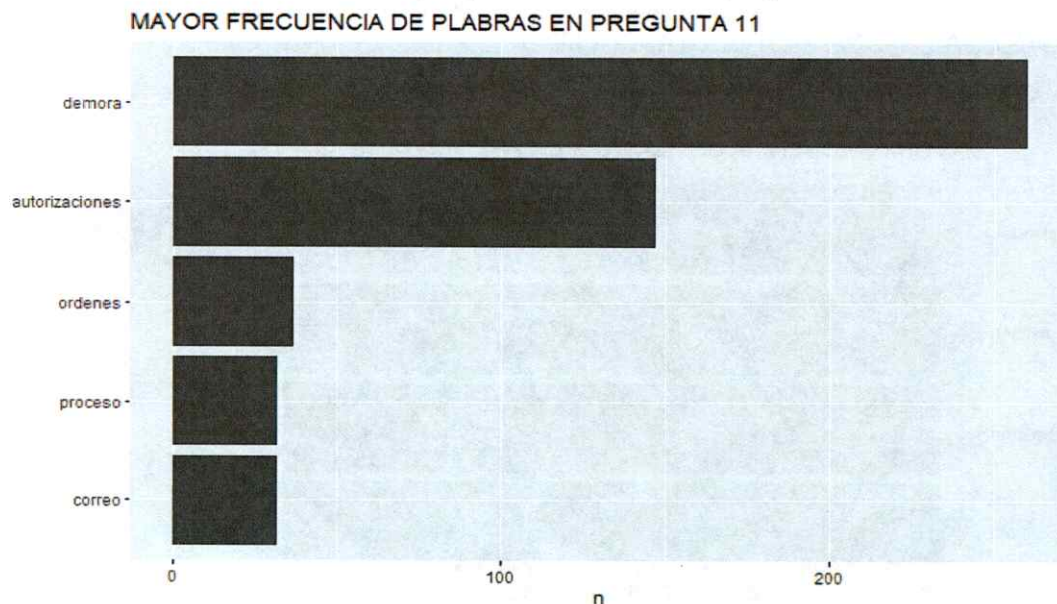
“EN EL MOMENTO TIENE PENDIENTE UNA AUTORIZACION DE UNA CIRUGIA DE HEMORROIDES LA CUAL ESTAN TRAMITANDO EN CALI PORQUE TRABAJAN EN ESTE SECTOR Y NO HA SIDO POSIBLE QUE LE REALICEN LA CIRUGIA. EN EL DISPENSARIO DE NIEVA NO FUE POSIBLE ESE PROCEDIMIENTO”

“BASTANTE DESACTUALIZADOS DEBIDO A QUE NO ME PARECE QUE LAS ORDENES LAS TENGAN QUE BUSCAR FISICAS PARA LUEGO ENVIARLAS POR CORREO, DEBEMOS SER OPORTUNOS”

“LOS PROCESOS SON MUY EXTENSOS, LOS MEDICAMENTOS EN VARIAS OCASIONES NO SE ENCUENTRAN”

“HAY INCONSISTENCIAS CON EL CORREO, LOS DEVUELVEN POR CUALQUIER COSA Y HAY QUE ESPERAR MAS DE UN MES PARA QUE DEN UNA RESPUESTA”

Gráfico 29 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 11



En la pregunta 12 ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como datos, utilizado, demorado, servicio, proceso y actualización, manifestando las siguientes expresiones:

“LA ACTUALIZACION DE DATOS CADA SEMESTRE ES TERRIBLE Y NO SE PUEDE MANEJAR LA PLATAFORMA DE PORTAL.SIS”

“POR QUE EN EL HONAM NO HAY OFICINA DE CARNETIZACION Y TOCA HACERLO POR SISTEMA Y ES MUY DEMORADO POR QUE HASTA QUE LE RESPONDA BOGOTA SON 15 DIAS Y LO MANIFIESTO POR EXPERIENCIA VIVIDA”

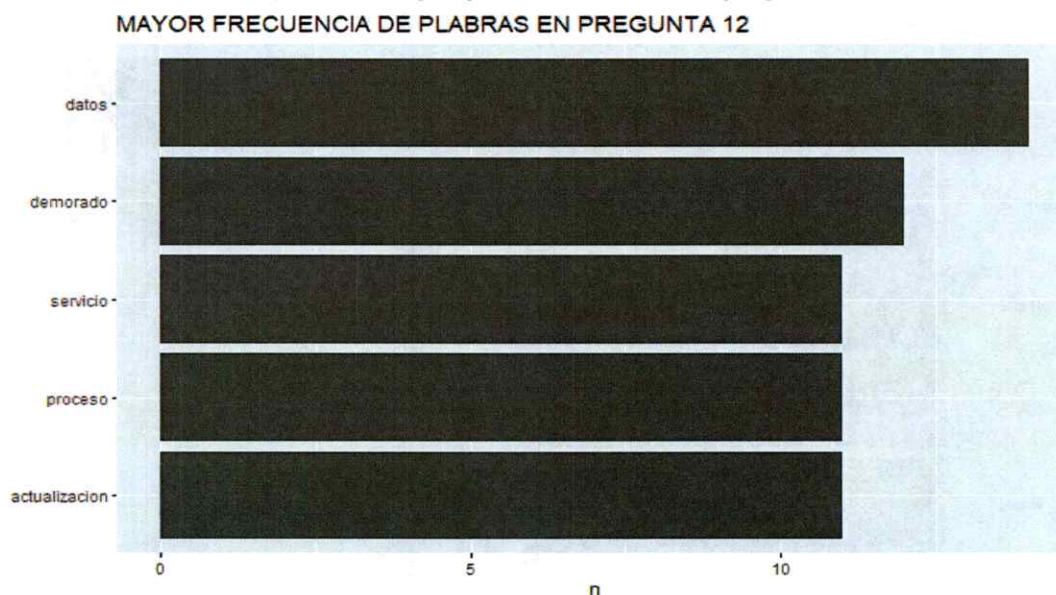
“LAS VECES QUE HE TENIDO QUE UTILIZAR EL SERVICIO NUNCA ATIENDEN, NUNCA CONTESTAN LOS CORREOS Y DEBO IR HASTA BOGOTA, LA SEÑORA FLOR QUE ATIENDE ES GROSERAS”

“EL PROCESO DE CAMBIO DE ACTIVO A RETIRADO, TODA MI FAMILIA RESULTO DESAFILIADA Y DURE EN ESE PROCESO MAS DE UN MES Y ESO QUE SOY UN PACIENTE HERIDO EN COMBATE”

“ES COMPLICADO HACER LA ACTUALIZACION Y NO HAY GESTION OPORTUNA”

“TODOS LOS AÑOS DEBEN ACTUALIZAR LA AFILIACION DE LOS PADRES”

Gráfico 30 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 12



En la pregunta 13 ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como citas, contestan, presencial, teléfono y virtual, manifestando las siguientes expresiones:

“LOS EXAMENES Y ALGUNAS CITAS SON ENVIADAS A SOGAMOSO O BOGOTA Y EN ALGUNOS CASOS NO CONTESTAN Y HEMOS TENIDO QUE PAGAR LOS EXAMENES PARTICULAR, NOS ENVIAN A BOGOTA A UN EXAMEN DE SANGRE, NOS SALE MUY COSTOSO, EN EL HOSPITAL DE SOGAMOSO NO CONTESTAN”

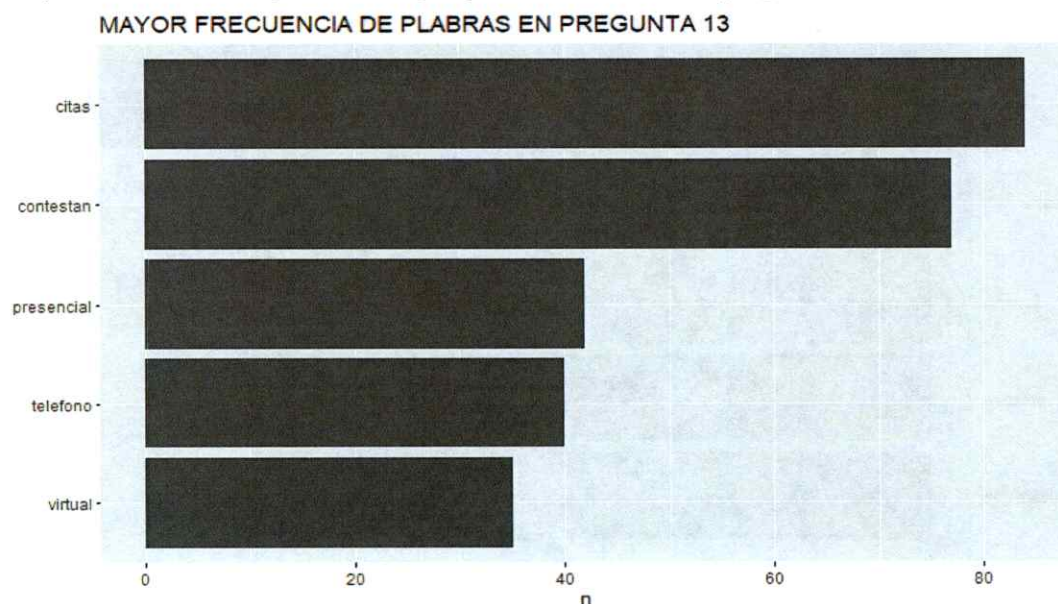
“LAS LINEAS TELEFONICAS NUNCA CONTESTAN, PERO DE MANERA VIRTUAL ES BUENO SIN EMBARGO HAY QUE MEJORAR MUCHAS COSAS”

“SI ES DE MANERA TELEFONICA LA ATENCION NO ES MUY BUENA PERO CUANDO ES PRESENCIAL LA SITUACION MEJORA OSTENSIBLEMENTE Y ATIENDEN MEJOR AL USUARIO, NO HAY UN TELEFONO DE SERVICIO AL CLIENTE COMO TAL, EL CUAL ES REALMENTE NECESARIO, NO TENEMOS COMO ACCEEDER DE MANERA TELEFONICA A UN BUEN SERVICIO”

“MANIFIESTA QUE PARA ACCEDER LOS SERVICIOS DE SALUD POR MEDIO DE VIA TELEFONICA ES MUY PERSIMO DEBIDO A QUE NO RESPONDEN Y LE TOCA LLAMAR A BOGOTA, PERO DE MANERA VIRTUAL ES MUY RAPIDO”

“VIRTUAL NO ES OPTIMO YA QUE EL USUARIO REQUIERE QUE LO EXAMINEN POR TELECONSULTA NO ME SIRVE SUFRO DE ANSIEDAD”

Gráfico 31 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 13



En la pregunta 15 ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?, los usuarios manifestaron diferentes aspectos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, atención, asignación, agendamiento y medicamentos, manifestando las siguientes expresiones:

“EL TRATO QUE DA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA INSTITUCION A NIVEL GLOBAL; CONSIDERO QUE SI EL TRATO ES HUMANIZADO TODO FLUYE; POR OTRA PARTE, SE DEBE AUMENTAR LA PLANTA DE PERSONAL. SE INFORMA QUE EL TRATO DE LA DRA. IBAGON ES UN TRATO DESPECTIVO HACIA EL PACIENTE Y UNA FELICITACION PARA LA DRA. MARTHA EMILIA VAQUERO PEDIATRA. POR OTRA PARTE, SE DEBE CUIDAR LA PLANTA FISICA DEL DISPENSARIO”

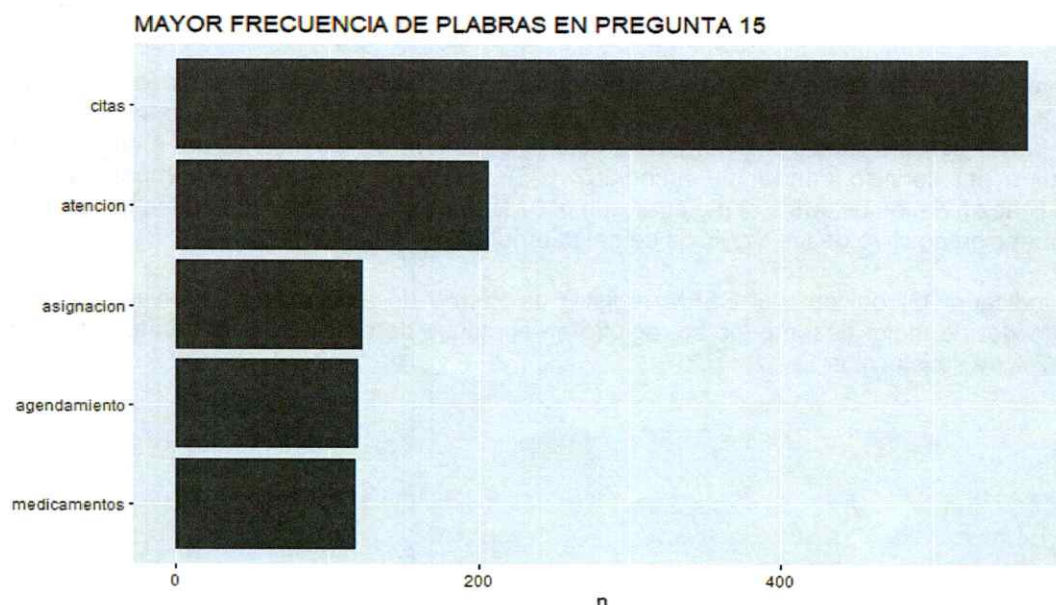
“COMO MEDICO QUE FORMULO ESTA EL PROBLEMA DE LOS MEDICAMENTOS EL MANUAL DE MEDICAMENTOS NO CONCUERDA CON EL MANUAL DE SALUD.SIS ESTO GENERA UN CUELLO DE BOTELLA PARA UNA MENOR ATENCION EN DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS ES UN MANUAL GENERAL ALGUN MEDICAMENTO NO ESTARA DISPONIBLE PORQUE SE HA ACABADO Y NUNCA LLEGARA, ESTO GENERA QUE EL PACIENTE ACUDA NUEVAMENTE A CONSULTA. MODIFICAR UNA FORMULA NO ES SIEMPRE FACIL SOY MEDICO DEL HOSPITAL MILITAR Y ESTO LO HE MANIFESTADO EN REUNION DEL COMITE DE SALUD”

“TIEMPOS DE ASIGNACION, MEJORAR LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES”

“CUANDO TENGA TELECONSULTA LO LLAMEN A LA HORA QUE ES Y NO LO DEJEN ESPERANDO. ACCEDER AL AGENDAMIENTO DE ECOGRAFIAS, RAYOS X Y MAMOGRAFIAS POR TELEFONO”

“TUVIERAN MAS CONVENIOS PARA QUE LAS PERSONAS ALEJADAS AL DISPENSARIO PUEDAN ACCEDER A SERVICIOS MAS CERCANOS COMO RECLAMAR MEDICAMENTOS O LABORATORIOS. YO VIVO EN GUAMO, A TOLEMAIDA DEMORO HORA Y MEDIA Y GASTO HASTA 40 MIL PESOS EN PASAJES”

Gráfico 32 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 15



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, la pregunta 4: *¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?* tuvo mejor calificación teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno con el 97%.

El porcentaje de no respuesta más alto con el 14.94% de participación se registró en la pregunta 12 que evalúa que evalúa los procesos de afiliación y/o actualización de datos.

A nivel SSFM el análisis de la matriz DOFA sugiere como fortalezas la calificación de la experiencia global, el estado de salud después de la atención recibida, instalaciones y la entrega de medicamentos.

A nivel Ejército, la pregunta mejor calificada teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno corresponde el trato del personal de salud y administrativo durante su atención, contenido en la pregunta 4

La fuerza Ejército, a través de su matriz DOFA señala como clasificación de fortalezas la entrega de medicamentos, oportunidad en la atención médica y el proceso de atención al usuario. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que este tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

A nivel Armada, las preguntas, *¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?* (P2), *¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispuso los medicamentos?* (P7) y *¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?* (P1) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 93% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

A nivel Fuerza Aérea, las preguntas *¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?* (Presencial, telefónico y virtual) (P13), *¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?* (P2) y *¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?* (P3) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 97% y el 96% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

El indicador Global para el SSFM registró un 75.8% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de experiencia en la atención con 84.2% de satisfacción.

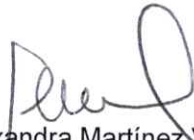
Elaboró:


PS Andres Herrera

Profesional en Estadística

Grupo de Planeación Estratégica

Revisó


PD. Alexandra Martínez Vargas

Coordinadora Grupo de Planeación Estratégica

~~Grupo de Planeación Estratégica~~

