



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C., abril de 2022



CR. Fabiola Benítez Suarez
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
y Participación Social

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo de Planeación Estratégica

PD. Edgar Andres Herrera Herrera
Área de Costos y Estadística

TASD. Claudia Maritza Quintero Sanabria
Atención al Usuario y Participación Social

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	5
FICHA TÉCNICA.....	5
RECOLECCIÓN DE DATOS	6
RESULTADOS SSFM	7
RESULTADOS EJÉRCITO.....	11
RESULTADOS ARMADA.....	14
RESULTADOS FUERZA AÉREA	17
INDICADORES	20
ANÁLISIS DE DATOS TEXTUAL.....	24
CONCLUSIONES.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	7
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta ..	8
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM.....	10
Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta	11
Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	12
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.....	16
Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta...	17
Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	18
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA.....	19
Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio	20
Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	21
Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	22
Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	23
Gráfico 17. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 1	25
Gráfico 18. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 2	27
Gráfico 20. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 4.....	29
Gráfico 21. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 5	30
Gráfico 22. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 6	31
Gráfico 23. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 7	32
Gráfico 24. Frecuencia de palabras más utilizadas en la pregunta 8.....	33
Gráfico 25. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 9	34
Gráfico 27. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 11	39
Gráfico 28. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 12.....	40
Gráfico 29. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 13	41
Gráfico 30. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 15	43

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 primer trimestre de 2022, 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 primer trimestre del 2022 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2022 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 2021-2022
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 2.401 personas EJE: 1.755 ARC: 519 FAC: 127
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 96% y una magnitud de error del 3%
PERIODO DE REFERENCIA	I trimestre de 2022

RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través la plataforma de información SALUD.SIS, con lo cual el usuario fue autónomo en el diligenciamiento de la encuesta omitiendo la metodología de entrevistado vs usuario.

Para la recolección de los datos, se parte del principio de voluntad, disposición, tiempo y medios electrónicos de los afiliados.

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 DE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	26	1755	1967	-212	112%
ARC	15	519	604	-85	116%
FAC	6	127	263	-136	207%
SSFM	47	2401	2834	-433	118%

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.

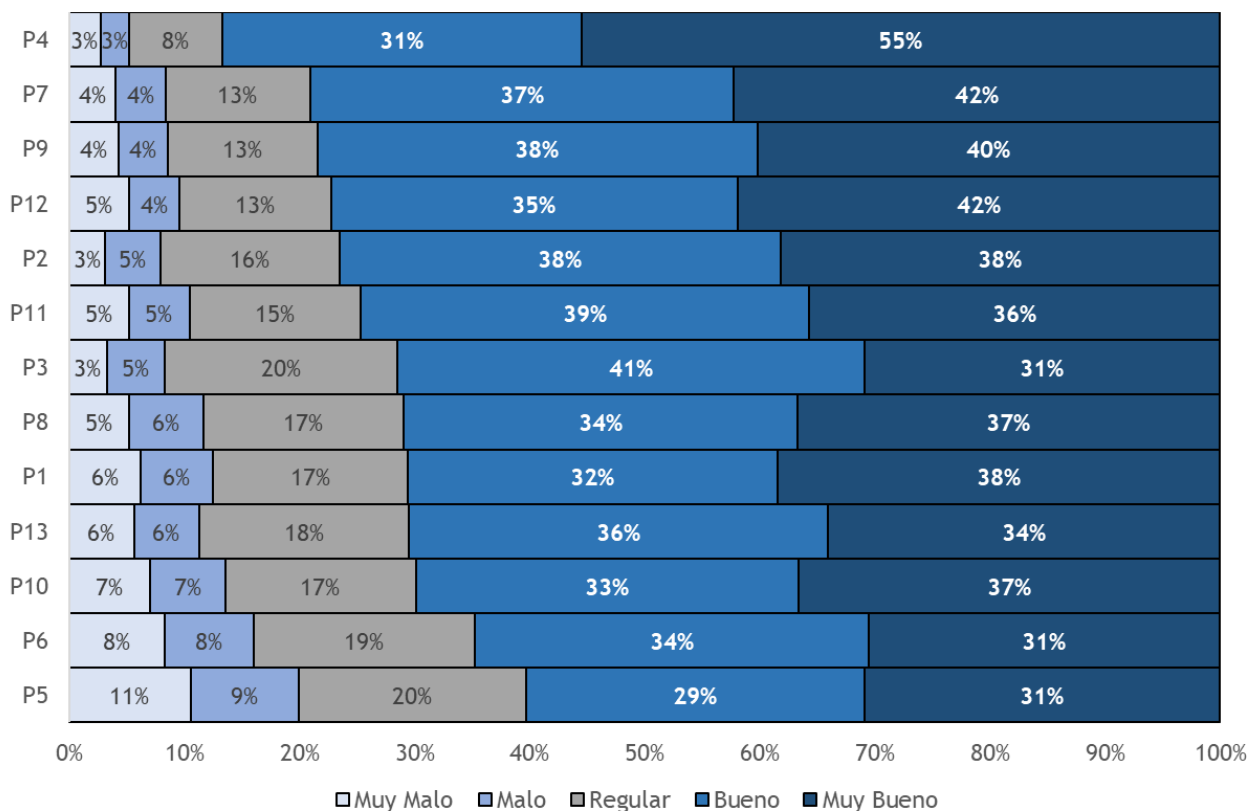
Tomando en cuenta las categorías regular, bueno y muy bueno, se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son:

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?

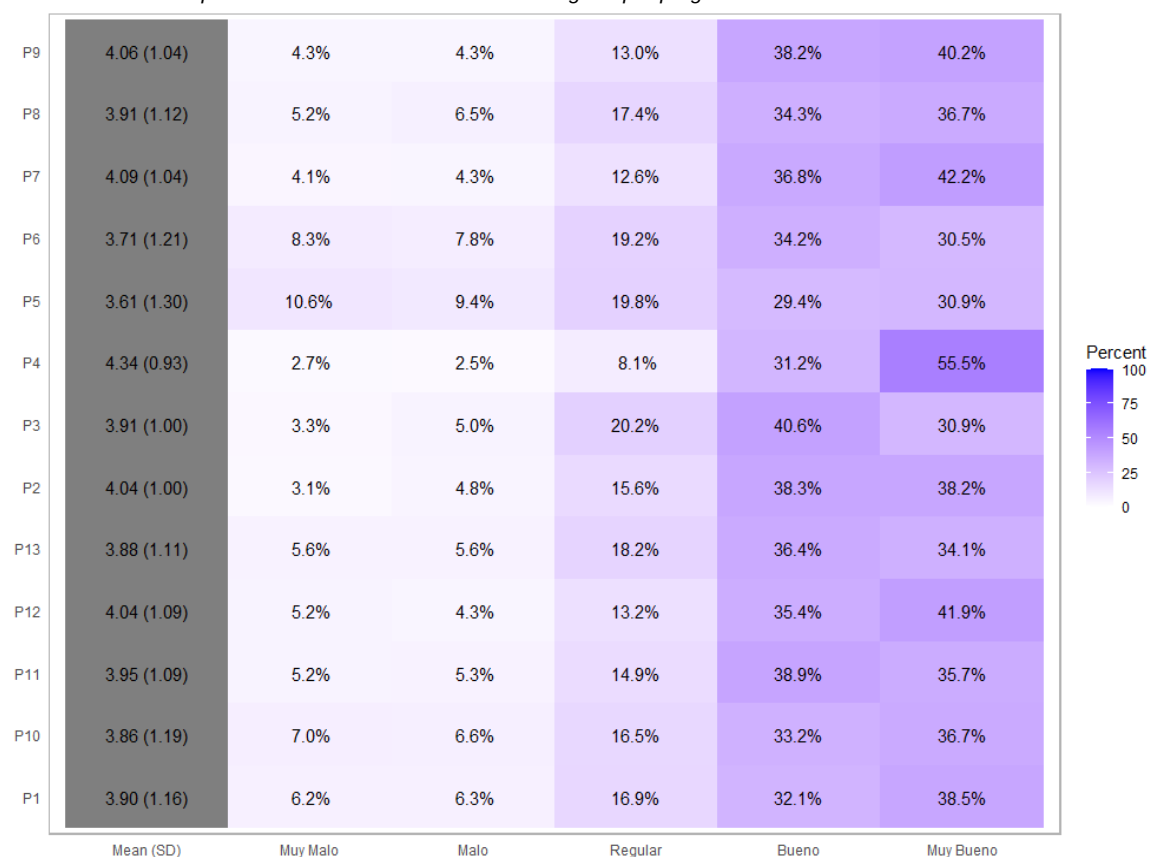
P9: ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

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



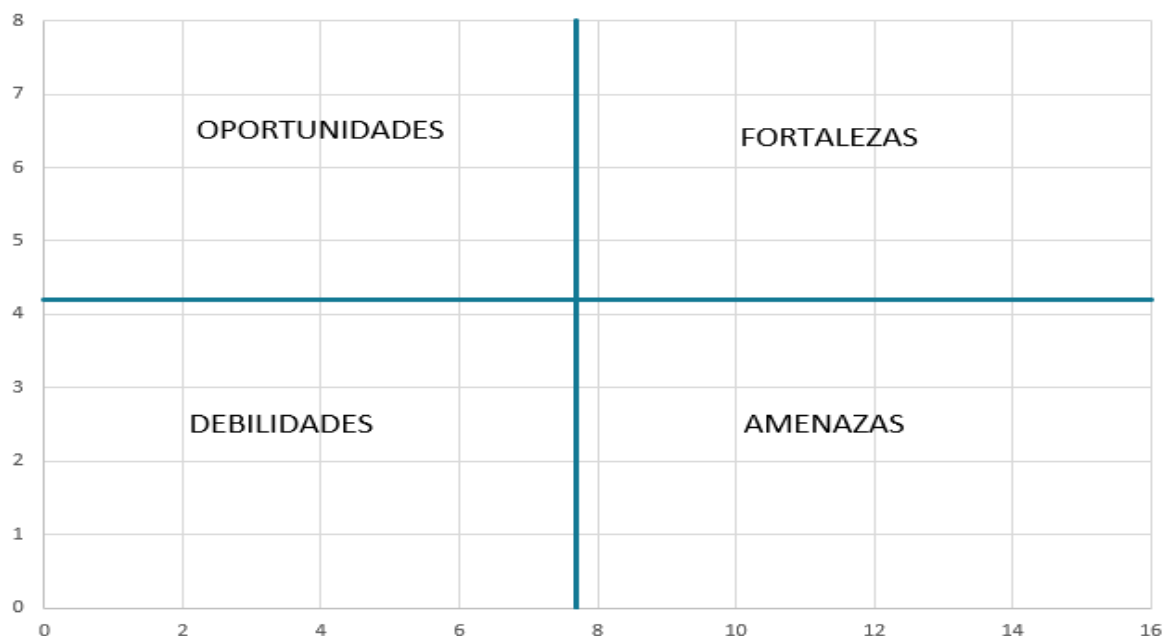
El gráfico 2 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en las categorías Bueno y Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: P4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? con el 55.5% de participación junto con la pregunta P7 ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? con el 42.2% de participación.

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



MATRIZ DOFA

Con el objetivo de tener una clasificación de las preguntas evaluadas por los usuarios afiliados al SSFM que recibieron servicios de salud, se construye la matriz DOFA que orienta la situación de percepción actual distribuyendo las categorías de la siguiente manera:



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.

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 de salud y administrativo hacia el usuario, accesibilidad y trato por parte del personal que suministró los medicamentos, oportunidad en la atención médica, el proceso de afiliación y actualización de datos y los procesos de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos.

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la percepción del estado de salud del paciente después de haber recibido la atención.

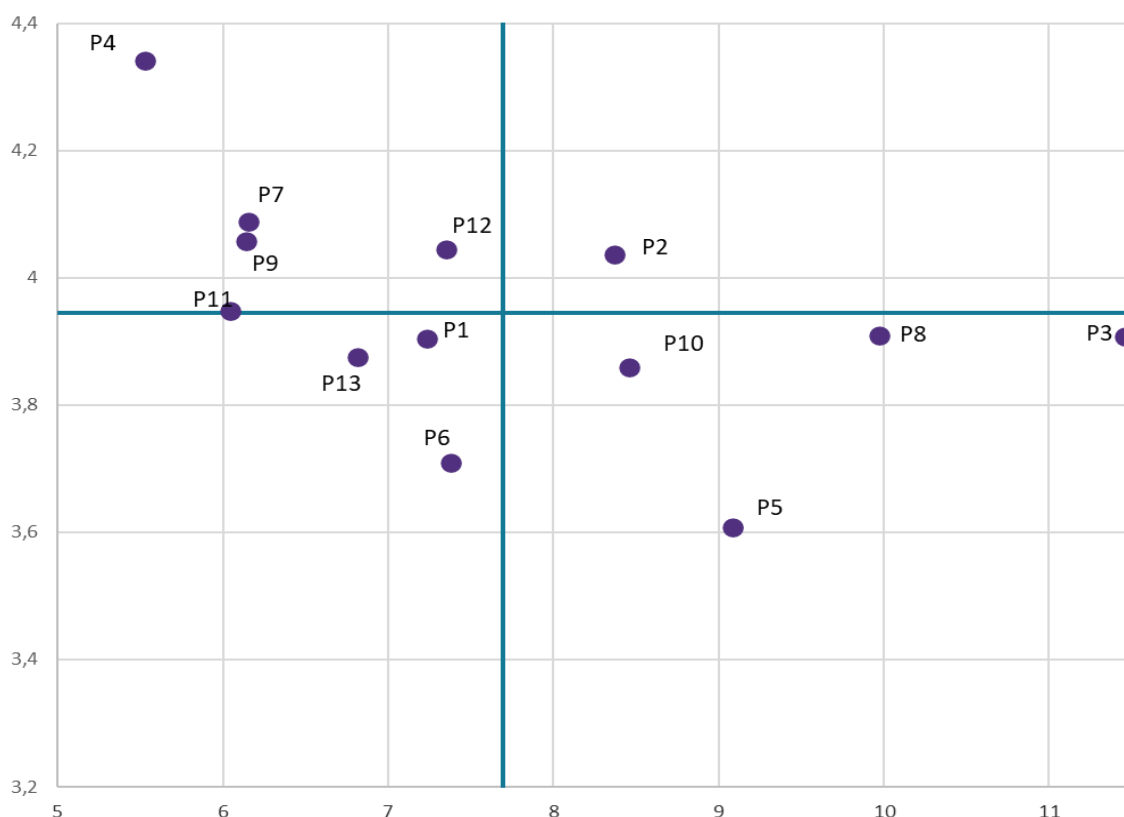
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para 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 el proceso de atención al usuario, la entrega de medicamentos, el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio a donde fue atendido el usuario y el proceso de agendamiento o asignación de citas.

DEBILIDADES

Se observan como debilidades para tener en cuenta para el mejoramiento de la prestación de servicios en salud aspectos como la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del SSFM, los medios para acceder a los servicios de salud y el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta.

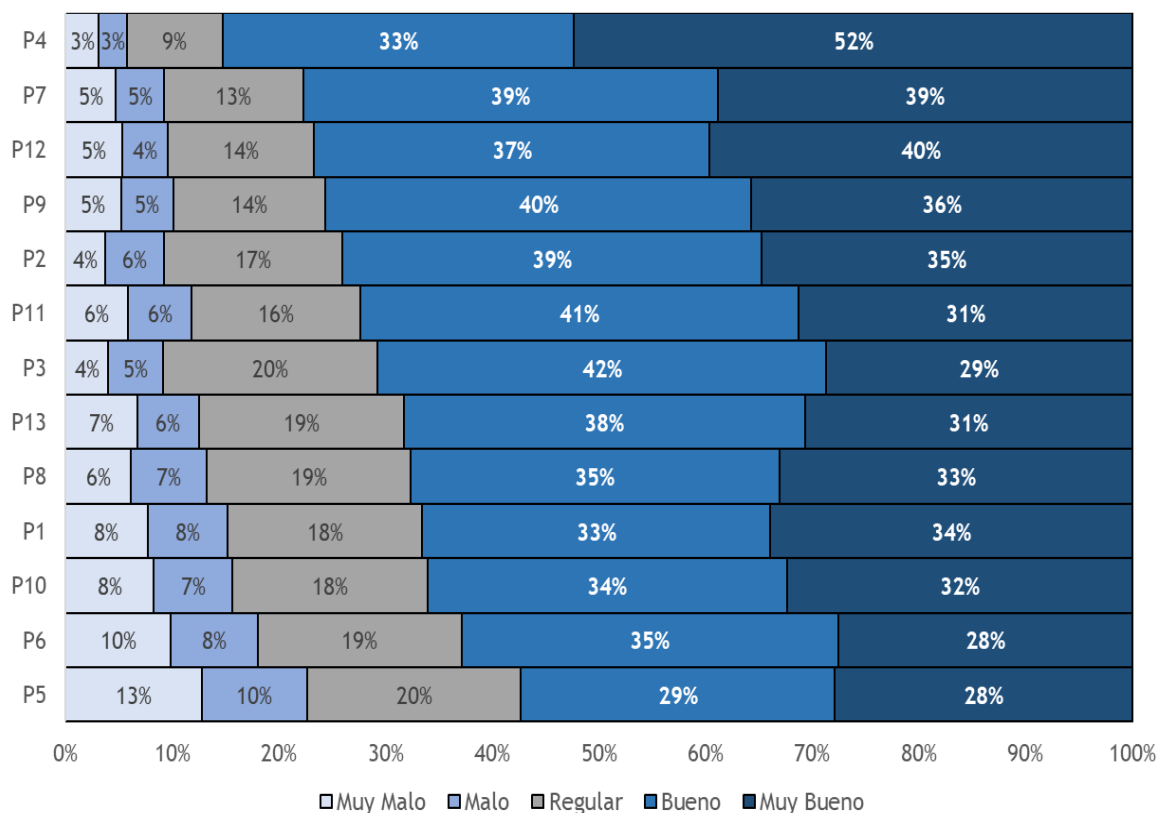
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM



RESULTADOS EJÉRCITO

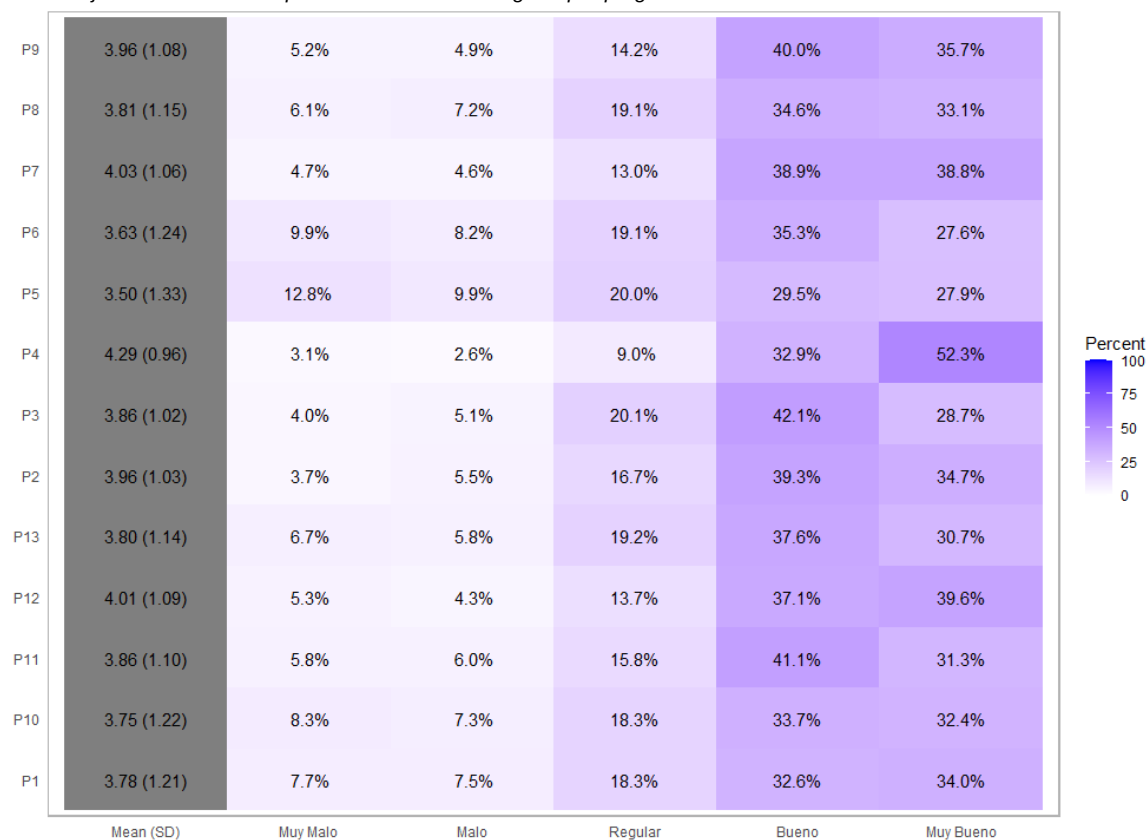
El gráfico 4 muestra una mejor calificación en las preguntas P4, P12 y P7, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, el proceso de afiliación y actualización de datos y el trato del personal que suministró los medicamentos a los usuarios.

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 Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 4 con el 52.3% de participación que evalúa aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario.

Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 6 muestra la matriz DOFA 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.

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo, accesibilidad y trato del personal que administró los medicamentos, el estado de salud luego de la atención recibida, la oportunidad en la atención médica, el proceso de afiliación y actualización de datos.

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde el usuario fue atendido.

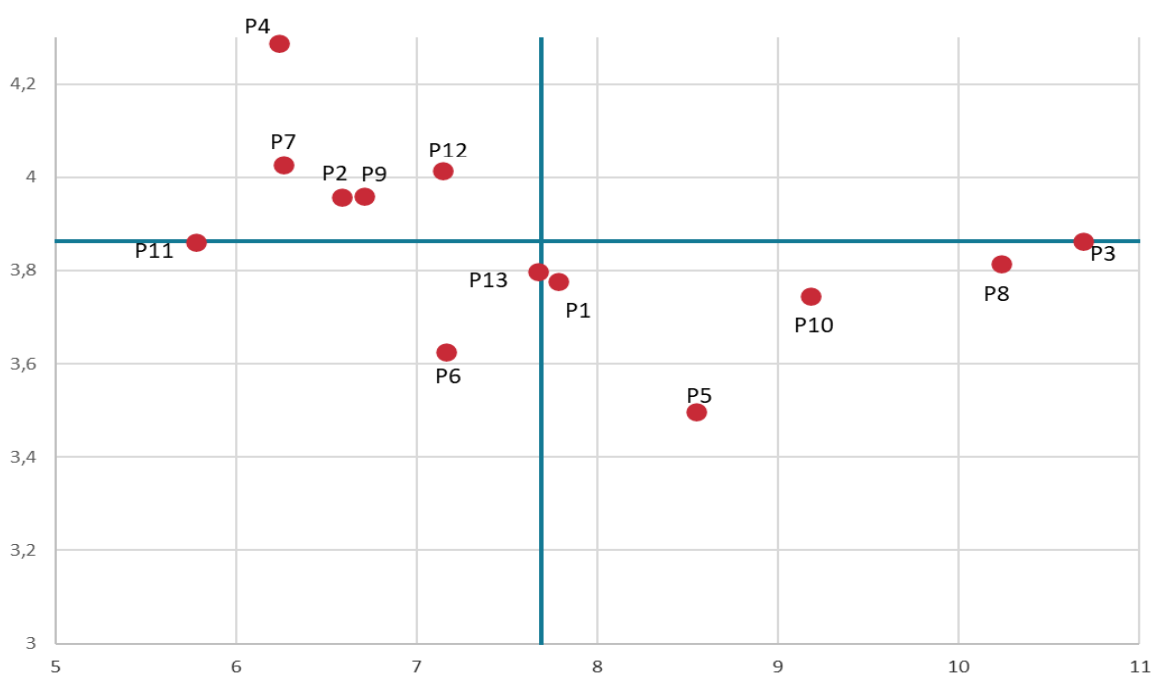
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para 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 con la entrega de medicamentos, el proceso de atención al usuario, la experiencia global frente a los servicios de salud y el proceso de agendamiento o asignación de citas.

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el proceso de autorización, los medios para acceder a los servicios de salud, califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta.

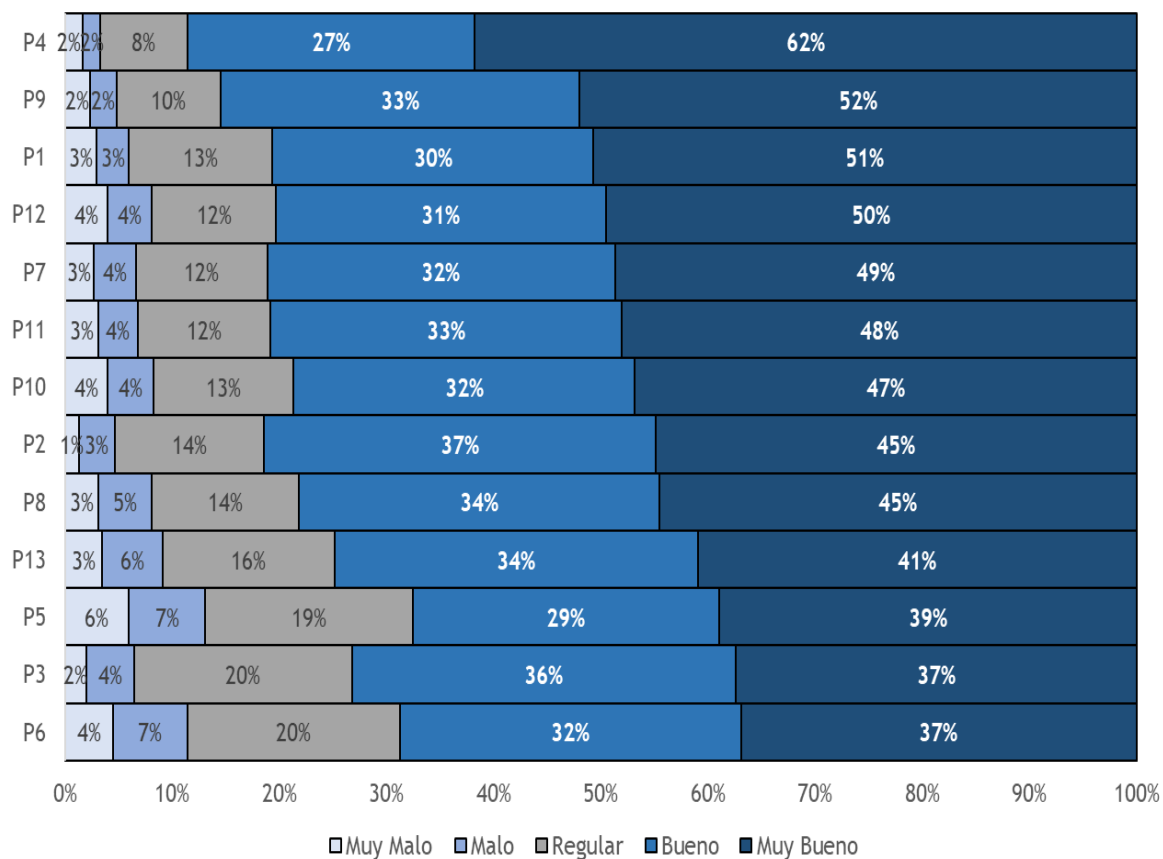
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA



RESULTADOS ARMADA

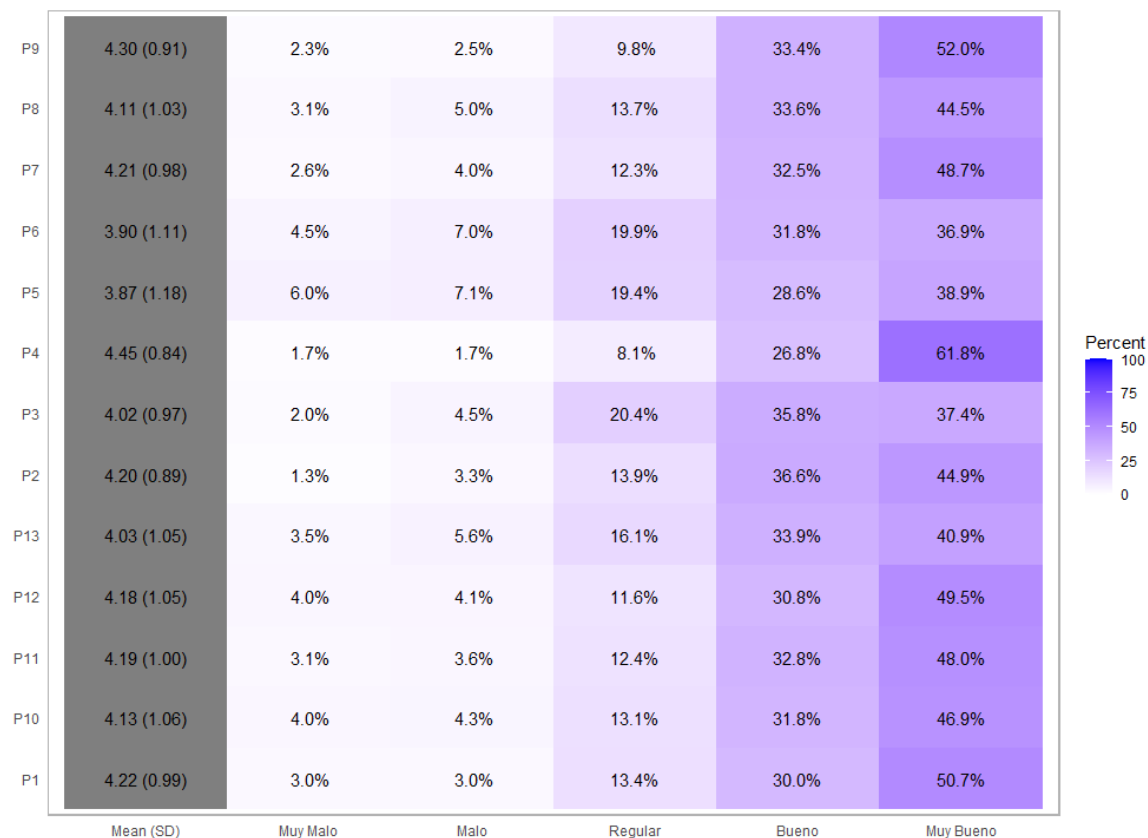
El gráfico 7 muestra que las preguntas P4, P9 y P1, que evalúan los tópicos del trato del personal de salud y administrativo, la oportunidad en la atención médica y la satisfacción global frente a los servicios de salud prestados, son las de mayor puntuación en las categorías de Bueno y Muy Bueno.

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 la pregunta 4 que evalúa el trato del personal de salud y administrativo durante la atención en salud.

Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 9 muestra la matriz DOFA 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.

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades los aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo, la oportunidad en la atención médica, la accesibilidad y el trato del personal que suministró los medicamentos, experiencia global respecto a los servicios de salud, el proceso de Autorización de atenciones y el proceso de Afiliación y/o actualización de datos.

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se determina el estado de salud luego de la atención recibida.

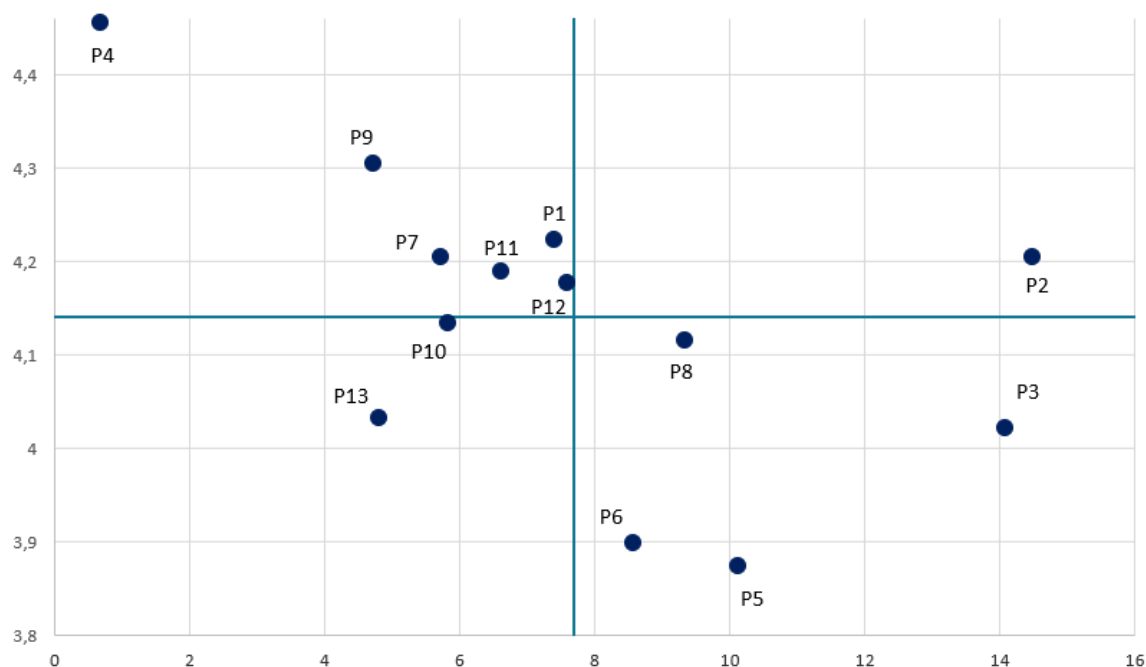
DEBILIDADES

Se identifica como debilidad la entrega de medicamentos, el estado de las instalaciones, el proceso de agendamiento o asignación de citas y el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para 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 con el proceso de Atención al Usuario y los medios para acceder a los servicios de salud.

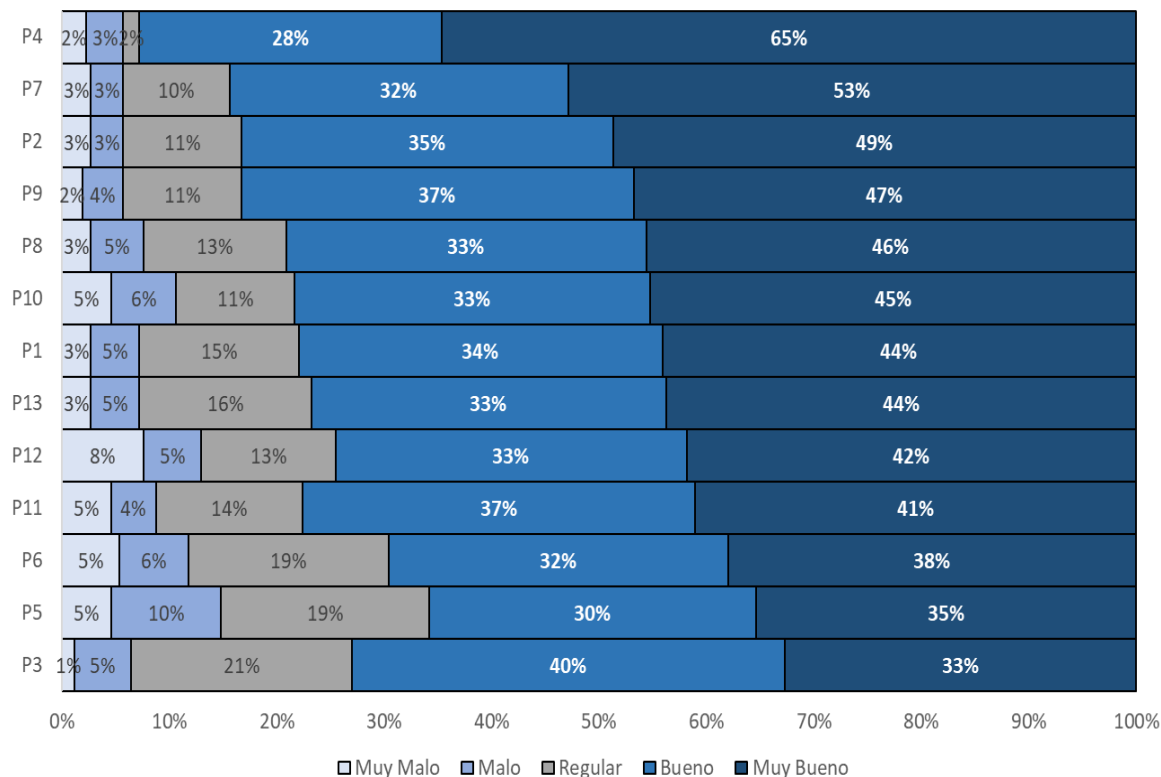
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA



RESULTADOS FUERZA AÉREA

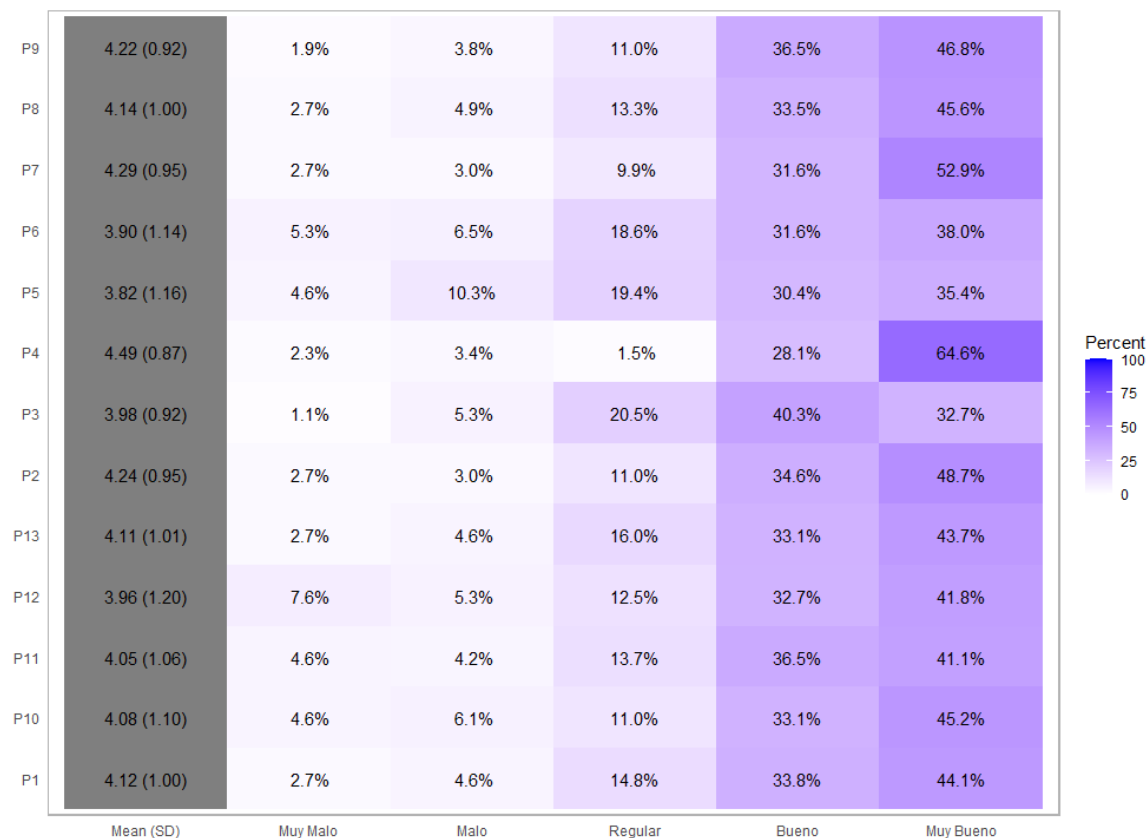
El gráfico 10 muestra que las preguntas P4, P7 y P2, que evalúan aspectos del trato del personal de salud y administrativo, la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos y el estado de salud luego de la atención recibida, son las de mejor puntuación en las categorías de Bueno y Muy Bueno y que presentan un mejor desempeño con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

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 P4 que toma en cuenta el tema relacionado con el trato del personal de salud y administrativo.

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



El gráfico 12 muestra la matriz DOFA 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.

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades los aspectos relacionados con la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos, el trato del personal de salud y administrativo durante su atención, los medios para acceder a los servicios de salud y califica la oportunidad en la atención médica.

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se determina el estado de salud luego de la atención recibida y la entrega de medicamentos.

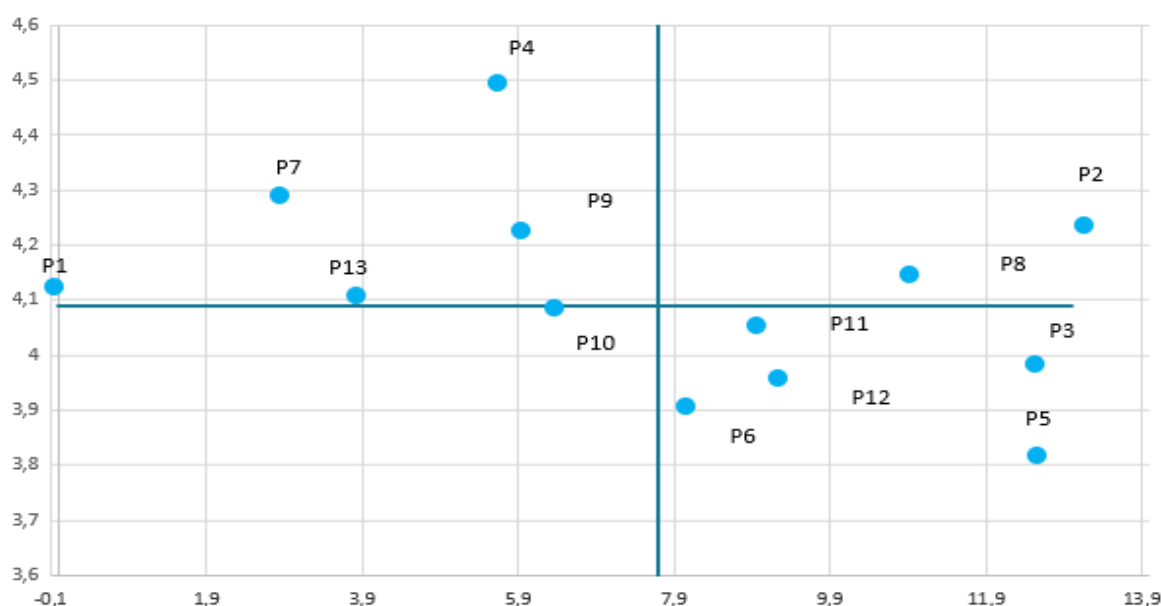
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para 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 con el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos, el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido, el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta, el proceso de Afiliación y/o actualización de datos y el proceso de agendamiento o asignación de citas.

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el proceso de Atención al Usuario.

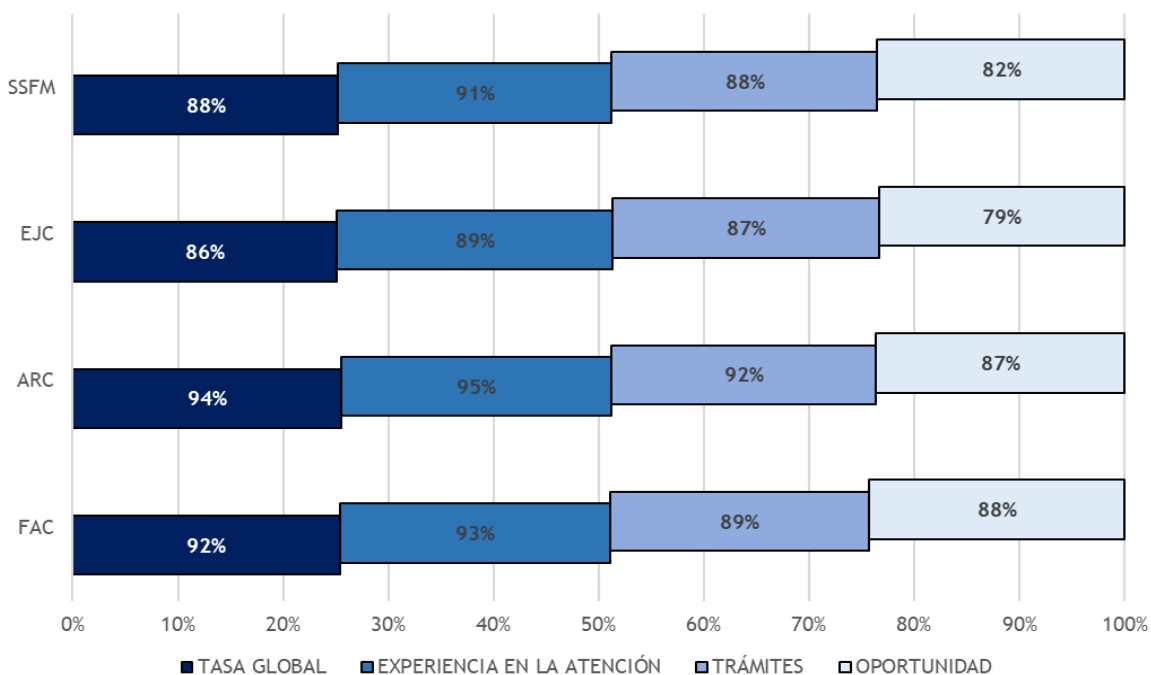
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA



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 88%. También se evidencia que el indicador de experiencia en la atención presenta un alto porcentaje de satisfacción con el 91%.

Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio

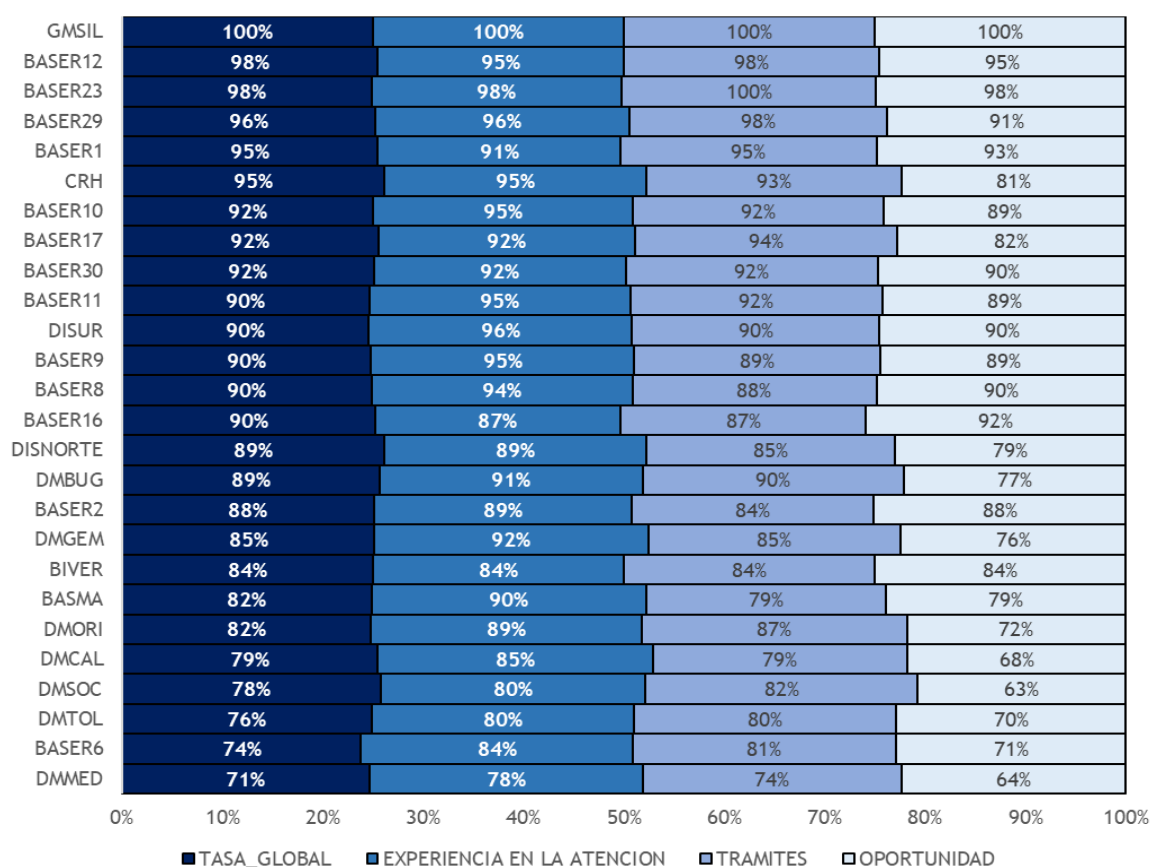


Para cada ESM de atención en la fuerza Ejército, el gráfico 14 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el GMSIL, BASER12 y BASER23.

En el bloque de Experiencia en la Atención y de Trámites, se observa que los ESM GMSIL, BASER23 y BASER29 presentan un alto desempeño en la percepción de satisfacción.

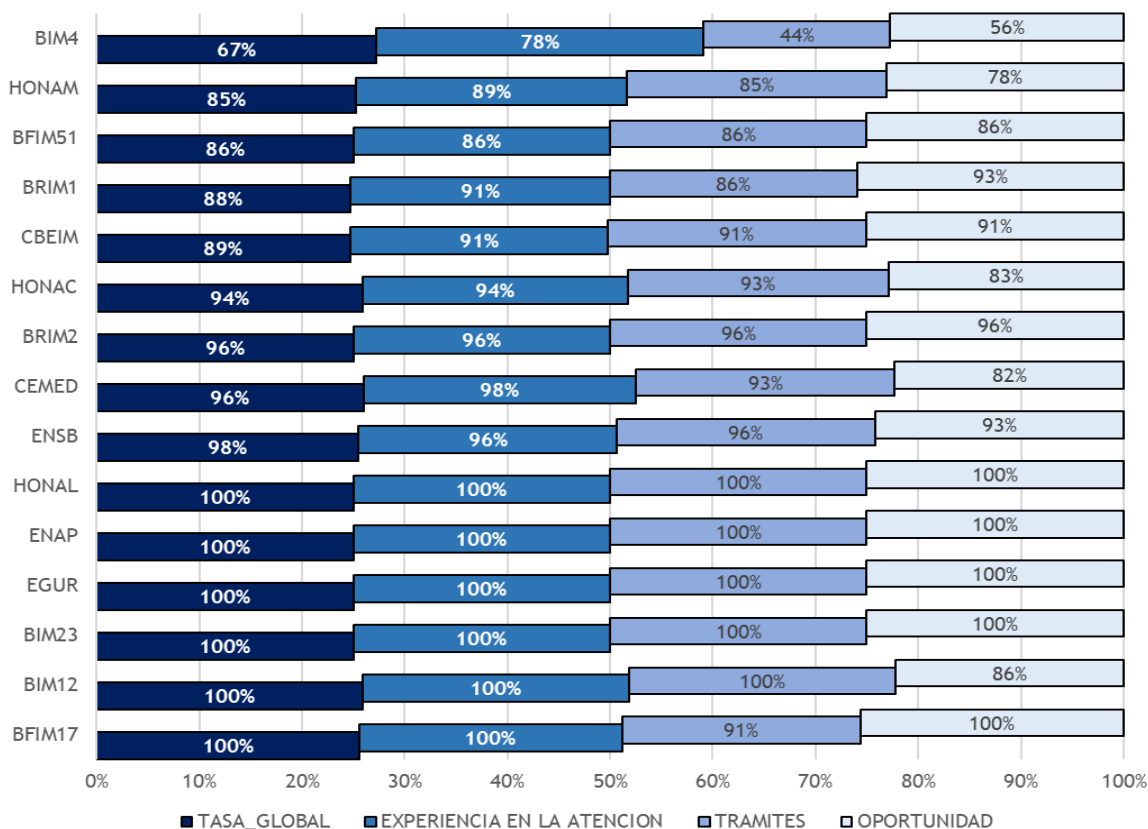
Para los indicadores del bloque de oportunidad, los ESM GMSIL, BASER23 y BASER12 tienen mejor desempeño.

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



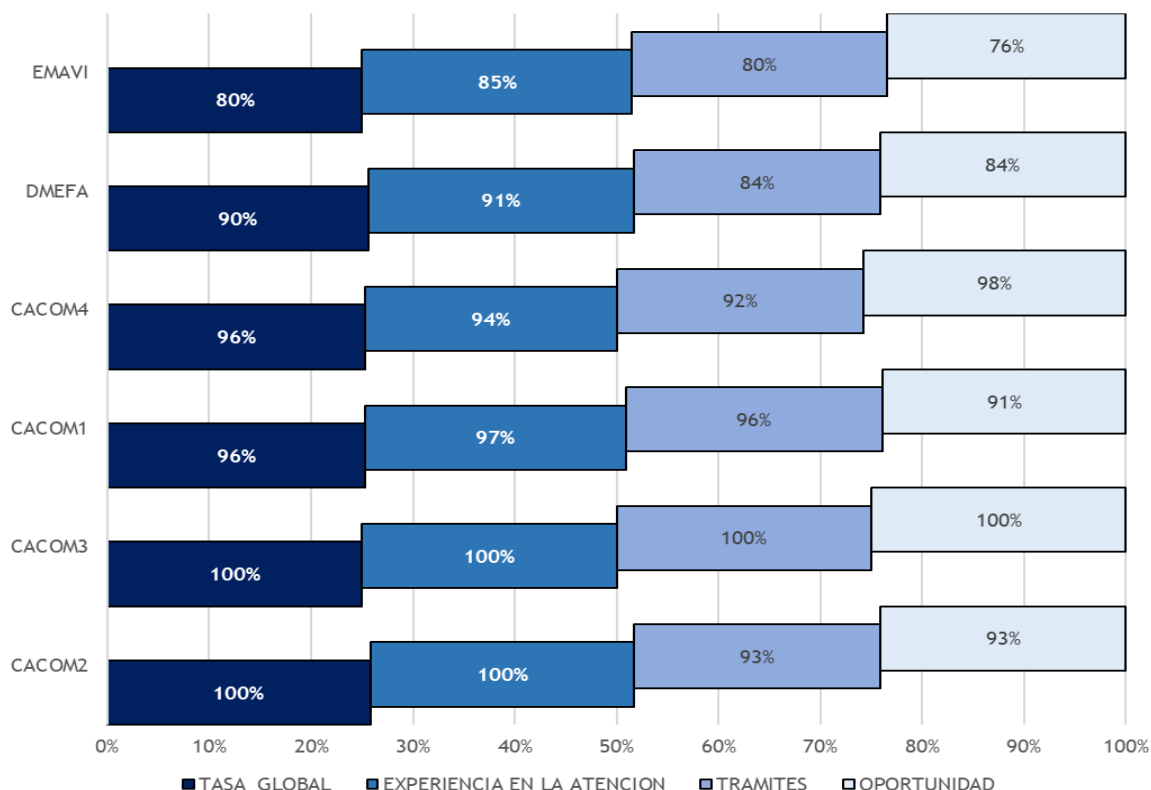
Para cada ESM de atención en la fuerza Armada Nacional, el gráfico 15 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global son el BFIM17, BIM12, BIM23, EGUR, ENAP, y HONAL. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblaciones 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 el ESM con indicador de 100% en cuanto a la satisfacción global es CACOM2 y CACOM3 que al igual con los bloques de Experiencia en la Atención y Trámites obtiene puntuaciones favorables.

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



ANÁLISIS DE DATOS TEXTUAL

El análisis de datos textual, se toma referencia las palabras con mayor frecuencia utilizada por los usuarios en cada pregunta realizada al evaluar cada indicador; las preguntas son solicitadas al entrevistado, siempre y cuando la pregunta predecesora tenga una calificación de 1, 2 o 3 (Muy malo, Malo, Regular), 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, atención, servicio, especialistas, demora y agenda, manifestando las siguientes expresiones:

“Considero que 1 es la calificación más baja porque el call center casi nunca contesta, cuando responde queda en espera o presuntamente le cuelgan la llamada o lo dejan esperando por más de una hora para responder que no hay citas. En cuanto a citas la primera barrera de acceso es tener citas de medicina general, no hay. En cuanto a las citas de especialidades, el panorama es más crítico ya que para autorizarlas, primero que todo, se están pasando de los 6 días que por norma, ustedes estipulan hasta más de un mes y si usted manda más de una orden, no autorizan todas provocando tener que hacer de nuevo el proceso y por la falta de oportunidad en las citas se vencen las autorizaciones”.

“En procedimientos diagnósticos de los dispensarios, no son claros en el proceso para la citas ya que hay momentos en que dicen que es por el call center y en otros momentos que directamente donde toman el diagnostico haciendo perder el tiempo al paciente. Anteriormente cuando existía la figura del oficial o el suboficial de servicio en los establecimientos, permitía que los derechos de los pacientes no se vulneran y en caso que se dieran, se toman acciones oportunas sin tanto tramite y protocolo empezando por la presentación de los establecimientos. Baños salas de espera medios audiovisuales y la parte de sistematización”.

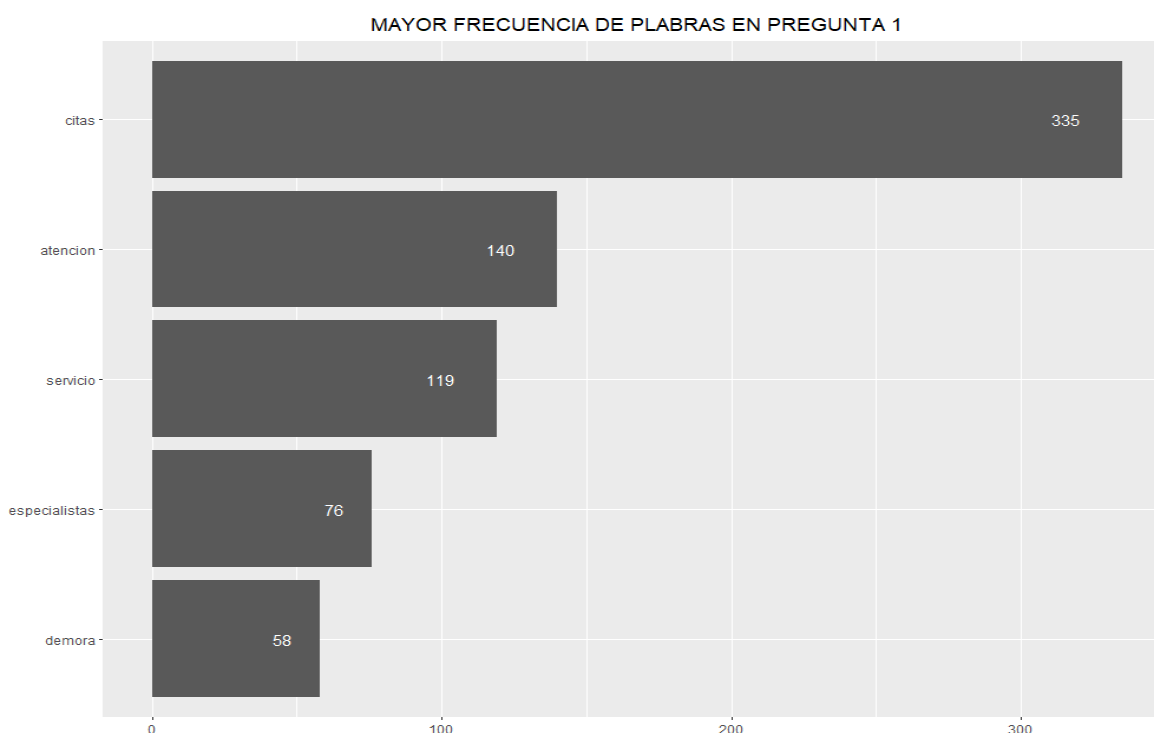
“Porque siempre ya le dan a uno las mismas respuestas: que no hay contratación, que no hay productos; muchos de los profesionales que contratan son de la misma familia de nosotros los militares, son muy groseros con el personal de soldados y demás situaciones, muy mal y los directores de estos establecimientos de sanidad militar se prestan para esto porque le permiten al profesional dar el incumplimiento, de muchas falencias que se están presentando ahora mismo a nivel fuerzas militares del país sin equipos para la atención, de esta manera y de otras más le niegan el derecho al personal que se enferme, por favor hasta donde hemos llegado, ya ahora yo tengo que pedir permiso al comandante para poderme enfermar. ¡No sean hipócritas!”.

“No hay un servicio como tal sino superficial, sin continuidad en los tratamientos, cirugías, medicamentos, demoras en todos los sentidos a pesar del dolor y prontitud para controlarlos y no sea más el gasto de los mismos, no hay contrataciones médicas, en un año solo durante seis meses y restringidos, a la fecha no hay contratos solo a cuenta gotas, todo lo que se expone en Bogotá no se tiene en cuenta por los comandante de sanidad y la deuda sigue creciendo sin mejorar la salud, lo comparo con el Sisbén el cual es mucho más efectivo y a nuestra edad de 74 años con esposa, no tenemos quien nos de la salud en estos años de vejez y deteriorando cada vez más, esto no es calidad de vida, ya lo dimos todo ¡ayúdenos! a tener mejor salud y un poco de vida más amable, además que nos llaman señores y no por nuestros grados. Saludos y piensen en apoyo porque todos estaremos en el mismo barco”.

“Las agendas médicas, casi nunca hay disponibilidad y la mayoría de los especialistas los envían para Bogotá en lugar de hacer contratación con IPS de la región y evitar el gasto de viáticos a los usuarios ya que nos toca de nuestro bolsillo”.

“Mucha demora para atender urgencia, la entrega de medicamentos es incompleta ya que los medicamentos faltantes manifiestan que posteriormente los entregan en las casas y por más que uno de los datos bien, nunca llegan”.

Gráfico 17. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de 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?



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 citas, salud, exámenes, especialistas, medicamentos, médica y control, manifestando las siguientes expresiones:

“Desde agosto del año pasado no he podido ser atendido para uro dinamia, porque a pesar de tener la autorización el convenio con el hospital san Vicente fundación se vio interrumpido y me cancelaron las citas programadas 3 veces y se venció en febrero de 2022. No me han podido hacer una endoscopia digestiva por no tener equipos y me remitieron al hospital general y no he podido sacar la citas porque allí no contestan para asignar las citas, presenté hematuria y el médico de urgencias me ordenó una ecografía de vías urinarias y no hay urólogo en el dispensario para que me la realice, no hay contrato con red externa y eso que soy paciente anticoagulado, afortunadamente no he seguido sangrando de lo contrario posiblemente no estaría respondiendo esta encuesta”.

“Como titular, llevo más de 10 años con un mal que me aqueja en la cintura, al permanecer por mucho tiempo de pie... para lo cual siempre me han enviado terapias y calmantes que por cierto tiempo me calma, pero luego persiste. En cuanto a mi hija, viene presentando ciertos problemas de dolor precordial muscular hormonal y dermatológico, que por los antecedentes familiares que se han expuesto, la atención no ha sido muy oportuna”.

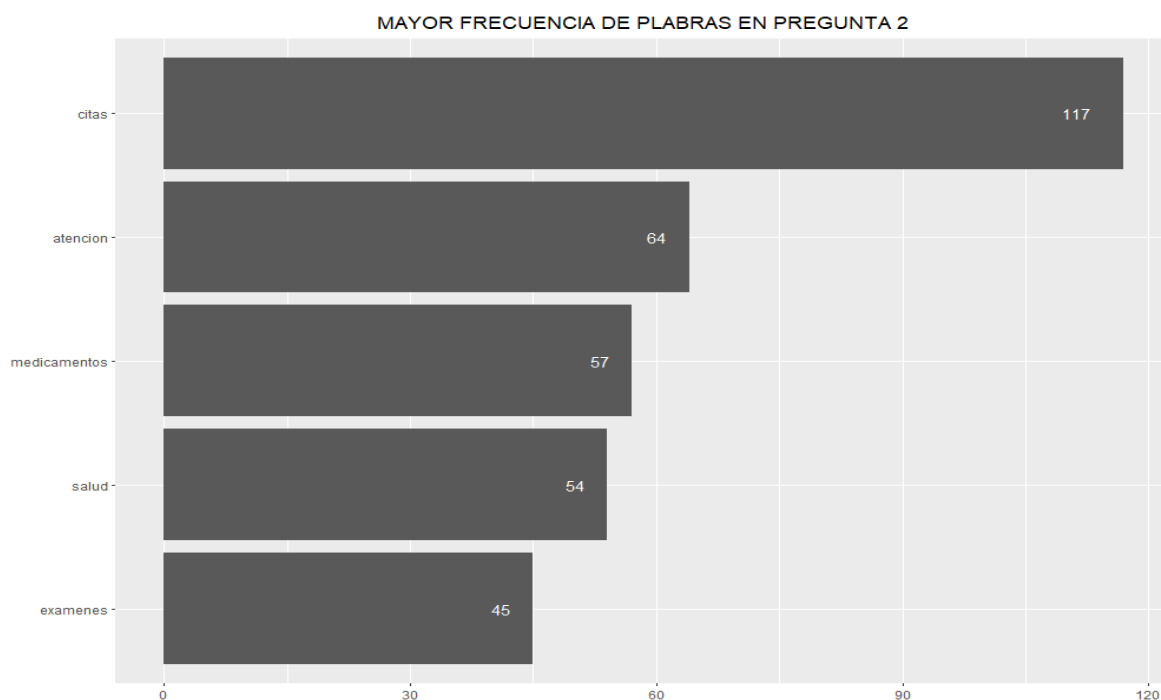
“No dan medicamento”.

“Los medicamentos no son los indicados para mi estado de salud, me han recetado para esquizofrenia, la cual no he tenido ese estado, y luego en farmacia, después de horas de espera, este medicamento no hay. Llamé a ver cuando llega y al final, después de un mes y de volver a la espera en fila me entregan el medicamento que ya no me es útil para lo que me recetaron, al final a la basura, ya no puedo hacer nada con el medicamento pues no lo puedo donar”

“Pues si no hay un cumplimiento en las autorizaciones y en las citas como tal con el médico, la salud nunca va a ser la mejor... mi madre estuvo hospitalizada en UCI hace 2 meses y es la hora y no la han podido atender el internista para el control”.

“Mala para las personas que tenemos falencias para poder hacer las autorizaciones, por que el decir no hay plata para autorizar estos exámenes, primero me muero que saber ¿qué tengo?! a mi me a tocado pagar exámenes por fuera y venga en 15 días y esos días es hasta un año o seis meses, en total horrible”

Gráfico 18. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 2
¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?



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 equipos, instalaciones, infraestructura, atención, dispensario y servicios, manifestando las siguientes expresiones:

“En cuanto a instalaciones les falta mucho mantenimiento y presentación. En baños, salas de espera y consultorios, la falta de insumos, especial los de laboratorio ya que hacen madrugar a los pacientes y no están todos los biológicos. En equipos tecnológicos, los establecimientos no cuentan con una buena red de internet provocando demoras en la atención y en el manejo de su historia clínica, los equipos de diagnóstico presentan continuamente fallas que aparte de que es demorado adquirir una cita de estas, al cancelárselas no tienen al paciente en cuenta para reprogramársela”

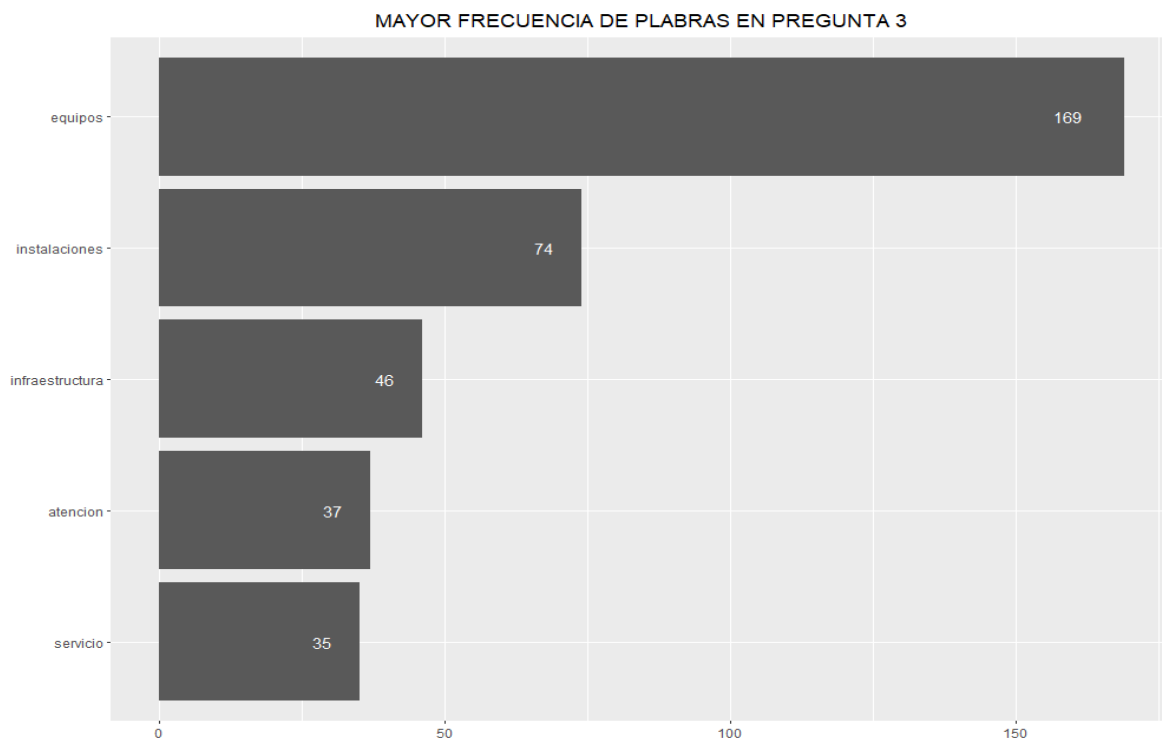
“La planta física es muy pequeña para la cantidad de usuarios que se maneja, lleva más de 30 años esas mismas instalaciones y la demanda de pacientes cada día aumenta más, en este tiempo de pandemia y de enfermedades respiratorias nuevas las instalaciones no prestan el servicio para un buen aislamiento y privacidad en algunos servicios, el servicio de internet es muy malo y el sistema se cae continuamente”.

“En cuanto a la infraestructura se requiere más ventilación, sala de espera para los pacientes en la ventanilla de validación para no hacer fila de pie cuando el paciente reclama ordenes médicas”

“La impresora que hay en la atención en el segundo piso mantiene dañada y por eso algunos médicos no pueden imprimir la historia clínica, los que la dan como el psiquiatra que si es profesional y la entrega, los otros nunca entregan historias clínicas”.

“Aires acondicionados fuera de servicio, baños sin agua y las puertas no tienen privacidad. Cuando un soldado se tiene que remitir la unidad a la cual pertenece, debe poner el combustible porque el dispensario no le da combustible, las enfermeras hacen el ingreso del paciente con el celular de ellas porque no hay internet ni computador para hacerlo y me ha tocado compartirle datos para mi ingreso”.

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



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, mala, usuario.

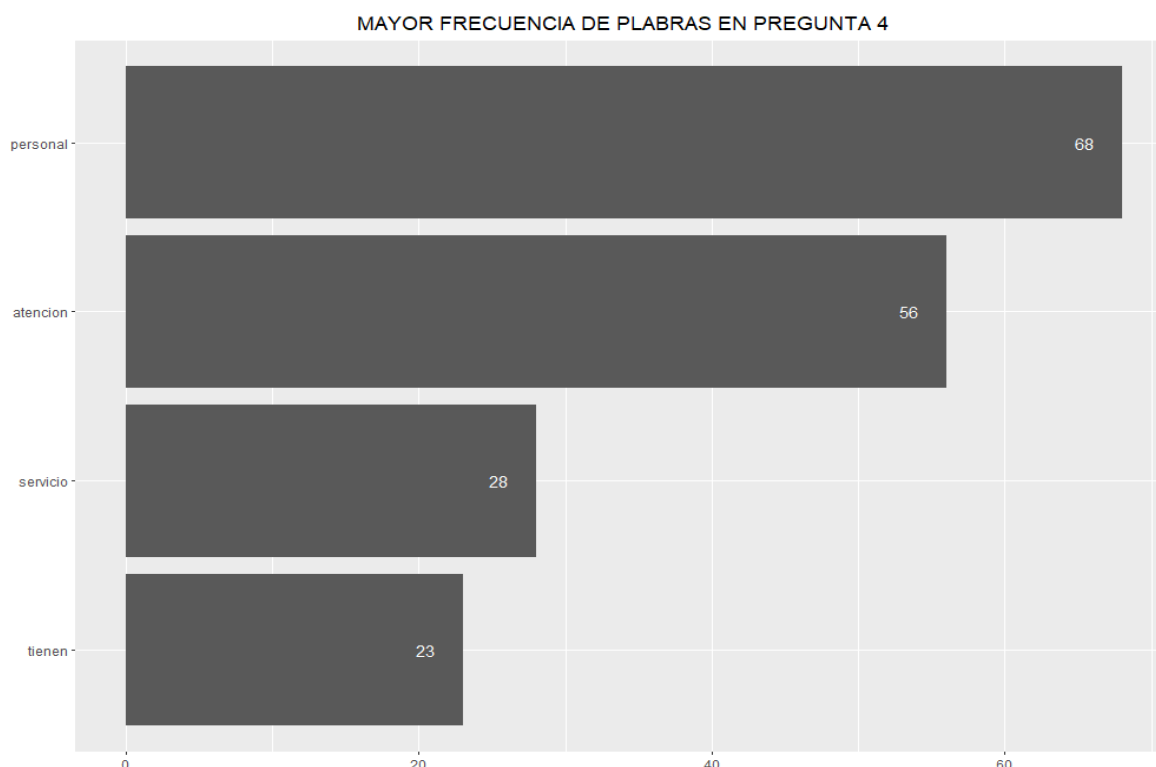
“Por parte del personal de salud, considero que les falta más empatía con el paciente y por parte del personal administrativo hace falta un cambio, en especial las señoritas enfermeras y enfermeros encargados de la zona del reporte, ya que son muy groseras y vanidosos, les falta mucha empatía con el paciente y además que la forma en la responden a uno, no se si es porque son compañeros de los doctores, ¡¿qué se creen?! con autonomía de tratar al paciente como quieren, en especial la señora del tercer piso, mona, es una señora muy grosera, la mayoría de veces veo que no solo es a mí a quien responde mal, ¡sino a la mayoría de pacientes!. En síntesis, falta un cambio tanto personal, administrativo como médico.”

“La directora cree que somos mendigos, que llegamos a pedir regalada la atención, no se deja hablar, tiene el dispensario en un abandono total, el subdirector que es un sargento es irrespetuoso y arrogante, el lema de él es: que él colabora, y no es así, ellos no tienen que colaborar, tienen es que cumplir con su función, los médicos solo recetan lo que autoriza la directora y solo medio tratamiento.”

“Pésimo servicio de la enfermera que menciono, solicito verifiquen porque he escuchado de forma repetitivas quejas con respecto a esta persona y ahora tuve el desagradable evento de distinguirla y veo que es cierto.”

“Hay médicos que son groseros y altaneros y pareciera que no tienen conocimiento de lo que hacen y su ética profesional deja mucho que desear en cuanto a los administrativos, ni siquiera responden el saludo.”

Gráfico 19. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 4
¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?



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 citas, agenda, contestan, demorado, difícil, manifestando las siguientes expresiones:

“El acceder a este derecho es muy práctico ya que es por vía telefónica, pero el tiempo de espera hay veces es muy extenso, para que al final por lo general le respondan que no hay citas, debería de existir la opción de seleccionar la especialidad, para que si usted al esperar tenga la esperanza de obtenerla citas. La información en cuanto al agendamiento es nula, ya que los usuarios no tenemos con claridad las fechas de las aperturas de las agendas, el trato en cuanto al personal que atiende es bueno, aunque sugiero que debería de existir una casilla donde ciertos pacientes que, por su condición de salud, el médico tratante le dé una calificación prioritaria para que en el call center los agentes identifique la prioridad y tengan estos pacientes en cuenta.”

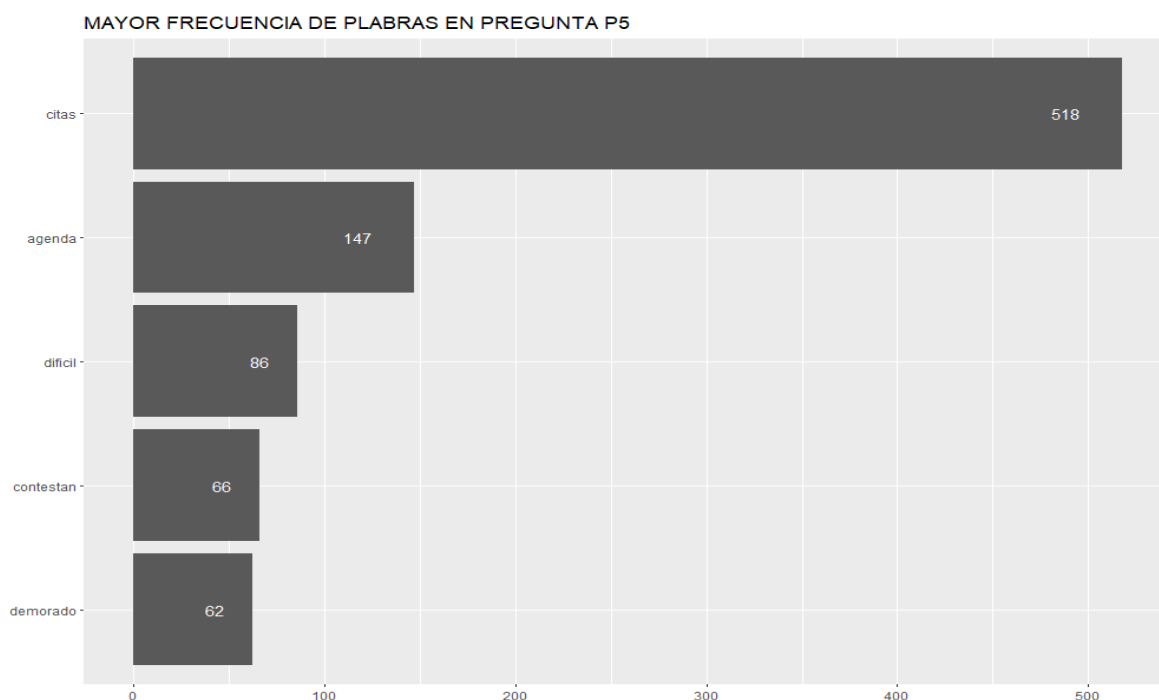
“Muy lejos debido a que uno llama para algunas áreas y no le informan a uno que no hay agenda, debemos seguir llamando para conseguir para el mes subsiguiente.”

“¡Es muy difícil, casi imposible lograrlas!, sobre todo en imágenes diagnosticas en los dispensarios.

“Los sistemas ya están obsoletos, no contestan la línea ya que están saturados, no se tienen los suficientes operarios contra la demanda, adicional no poseen sistemas informáticos eficientes para un call center o un sistema de digitalización de turnos presenciales.”

“Muy demorado y teniendo presente que somos personas de la tercera edad y requerimos atención ágil porque nuestros tratamientos comprometen nuestro bienestar y la vida misma.”

Gráfico 20. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 5 ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato



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 citas, tiempo, días, agenda, especialistas, manifestando las siguientes expresiones:

“Malo, ¡muy malo! porque estoy en mi casa de descanso, de vacaciones, quiero aprovechar para hacerme limpieza dental e igual que mi beneficiaria y cómo es posible que en más de un mes no pueda tener una citas para una simple limpieza dental y lo peor del caso es q le dicen q los viernes es el agendamiento de citas para odontología y contestan como casi a los 5 días para decir q no hay programación de citas, que porque está en mantenimiento, pero cada mes si no falla el descuento de más de 60 mil pesos entonces, me parece pésimo y falta de respeto con los usuarios del servicio”.

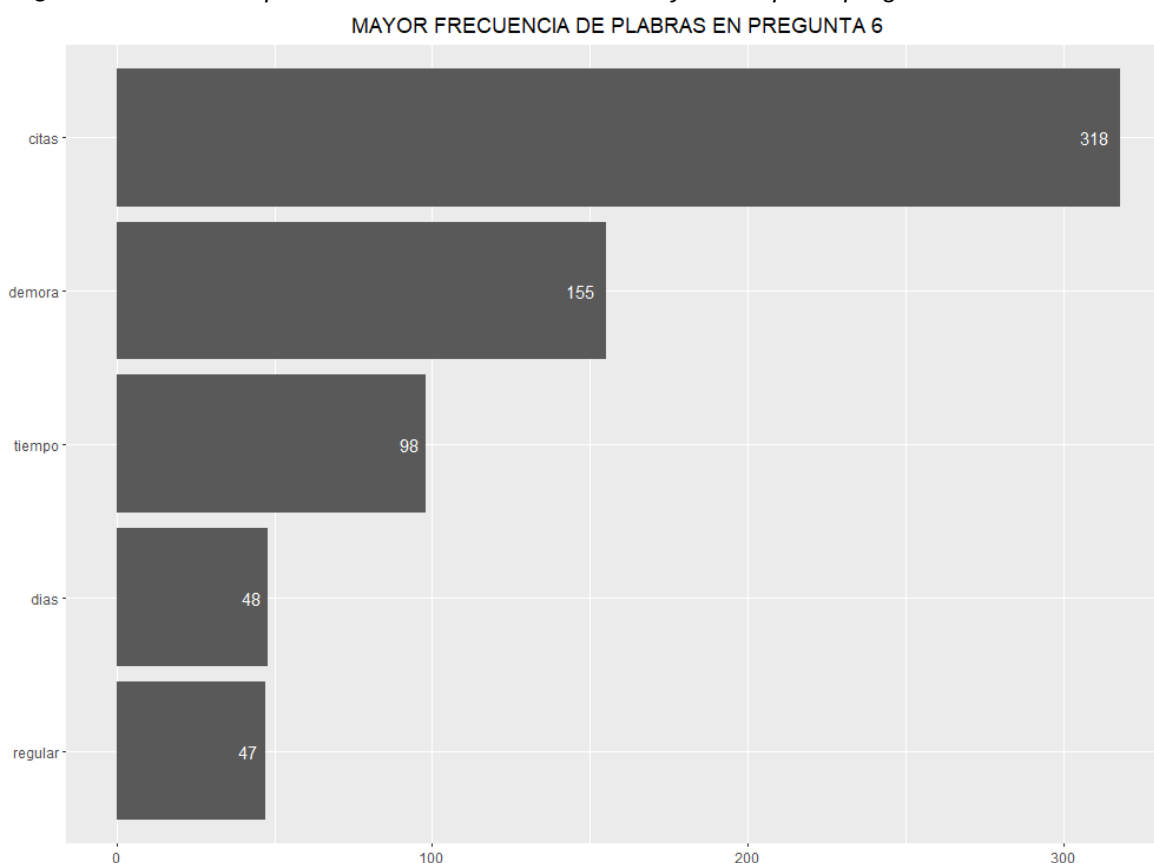
“Muy demorada la atención telefónica, he tenido la oportunidad de durar más de una hora en una llamada y se cuelga cuando me están atendiendo.”

“Como he mencionado, nunca se puede gestionar completamente un tratamiento de salud debido a que los tiempos son muy largos (se vencen las fórmulas)”.

“Después de intentar varias veces el día de asignación, fue normal a 3 días, aunque para ese día se me complico asistir porque ya estaba muy enferma y actualmente estoy residiendo fuera de Bogotá.”

“Muy regular porque el proceso es lento y siempre dicen que no hay médicos.”

Gráfico 21. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 6 ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?



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 medicamentos, atención, regular, entrega y personal, manifestando las siguientes expresiones:

“Es bastante demorado, siempre hay solo dos funcionarios despachando y los demás en la parte de atrás charlando, es increíble que se demoren hasta para entregar un turno y casi entre dos horas y media a tres horas para decir que no hay los medicamentos, de dos medicamentos casi nunca los hay y no los envían, de acuerdo al decreto del ministerio de salud que reza si el establecimiento no tiene en momento el medicamento, debe de ser dispensado dentro de las 48 horas siguientes debe ser entregado en la residencia del usuario pero como falta director del dispensario, se lo pasan por la faja, esta norma solo sirve para los generales en el HOSMIL, que si tienen varios domiciliarios para llevarles los medicamentos, actúan por grados.”

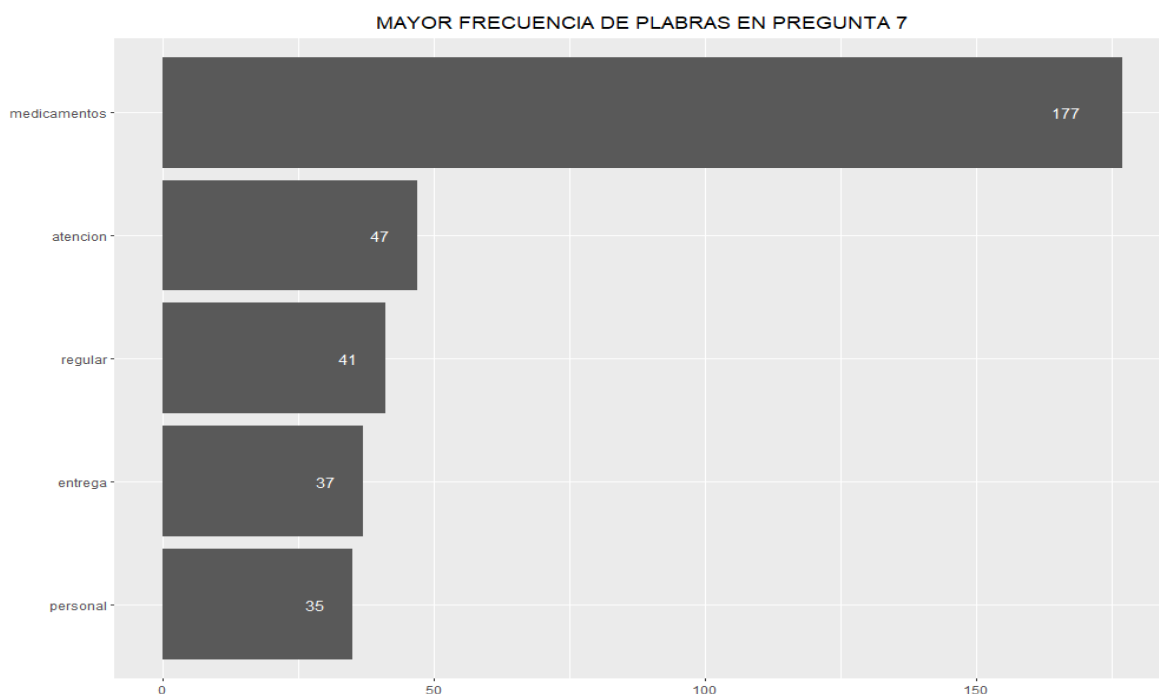
“Una atención muy demorada de las personas que atienden, siempre alguien debe quejarse a ver si se mueven las auxiliares que despachan de 7 personas o más, solo 2 atendiendo, eso he observado, casi siempre que he ido dura hasta más de 1 hora esperando el turno y al final no lo hay y quedan pendientes.”

“Me parece muy regular, es muy muy muy demorado, algunas señoritas son muy grotescas a la hora de dar una respuesta, son groseras y no son amables.”

“Ellos despachan lo que tienen y lo que falta nunca lo entregan y si uno les recuerda ese pendiente le contestan que siga preguntando hasta que nunca lo entregan.”

“En estos momentos son una rueda suelta en el andamiaje militar y son personal civil que manifiestan que no tienen nada que ver con los militares.”

Gráfico 22. Frecuencia de palabras más utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 7
¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?



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 medicamentos, entrega, demora, pendientes, regular, manifestando las siguientes expresiones:

“Siempre quedan pendientes medicamentos, casi se llega la fecha de la próxima cita y no los entregan, quedan en enviarlos a las casas, tampoco los envían, muchas veces pasa a uno y le dicen que la formula ya está vencida pero la demora siempre ha sido de ellos. Personalmente voy varias veces, hago que me coloquen la fecha, igual las fórmulas se terminan venciendo, en este momento tengo medicamentos pendientes por dermatología que no los han entregado, la respuesta es que son medicamentos que llevan mucho tiempo sin dispensar y entonces yo no sé ¿por qué no hablan con los médicos? para que ellos no formulen eso y formulen otras cosas que si estén entregado.”

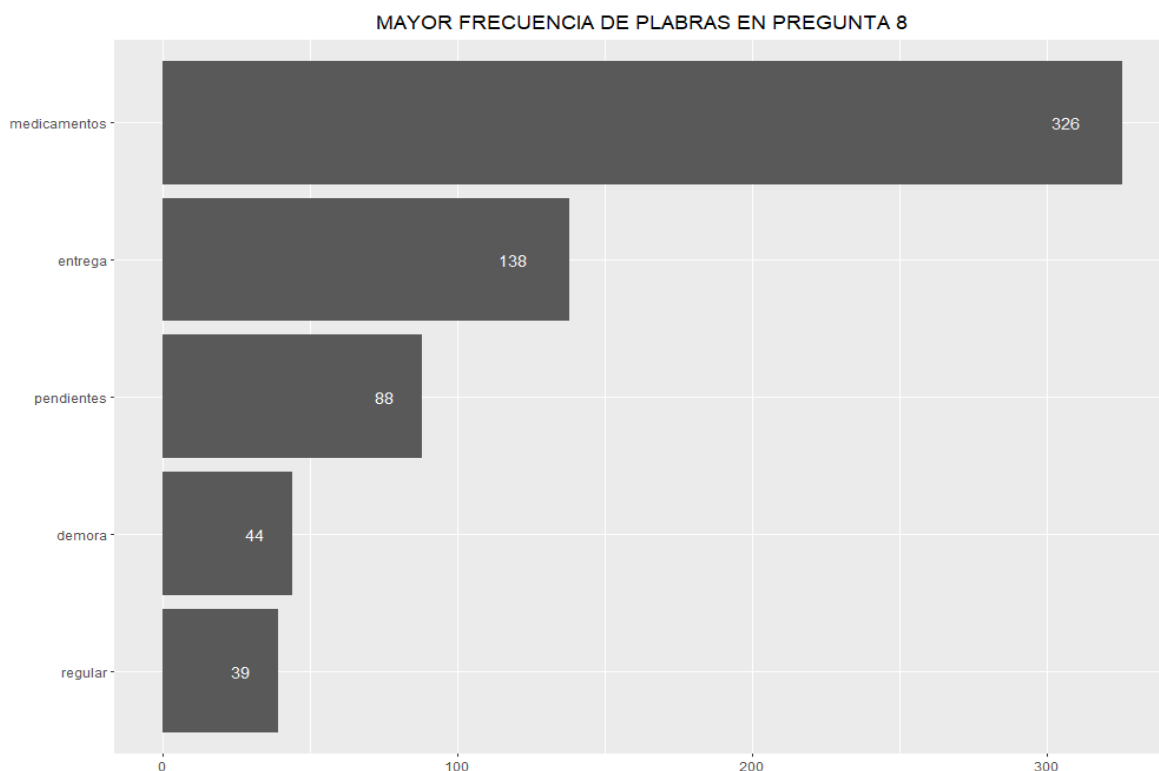
“No entregan los pendientes después de determinado tiempo y le dicen al paciente que ya se venció, cuando la responsabilidad es de ellos que no lo entregaron en el tiempo que corresponde, devolviendo al paciente a otra consulta, lo que se convierte en un reproceso y traumatismo para darle continuidad al tratamiento”.

“Nunca es posible llevarse la formulación completa, siempre quedan pendientes lo cual veo mal, ¿cómo se va a mejorar un paciente si no tiene completo el tratamiento ordenado?!”.

“El dispensario del sur oriente tiene seis ventanillas y solo hay tres personas atendiendo, razón por la cual es demasiada demora”.

“Regular por mucho papeleo, así la haya y si no la hay igual de papeleo”.

Gráfico 23. Frecuencia de palabras más utilizadas en la pregunta 8
¿Cómo califica la entrega de medicamentos?



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 citas, odontología, atención, regular, agenda, manifestando las siguientes expresiones:

“Yo fui a la cita y eran las 6 a.m. y la doctora llegó a las 6:15 a.m. cuando el usuario por algún motivo llega tarde, así sean 5 minutos, dicen que no los pueden atender, en punto llegué al servicio de atención prioritaria a las 9 a.m. y llegaron las 12 de medio día y salió la enfermera a decir que la doctora volvía a las 2 p.m., una falta de respeto con el personal que se encuentra afuera esperando y después de las 7 p.m. no hay médico”.

“En odontología es ¡pésima!, porque allí se comete el abuso de decir que un tratamiento con especialista lo debe hacer uno particular, allí la prioridad es para el oficial y sus beneficiarios, personalmente recibí una respuesta de la endodoncista, que me dijo: váyase para sonría, como quien dice vaya pague. Se nota la discriminación”.

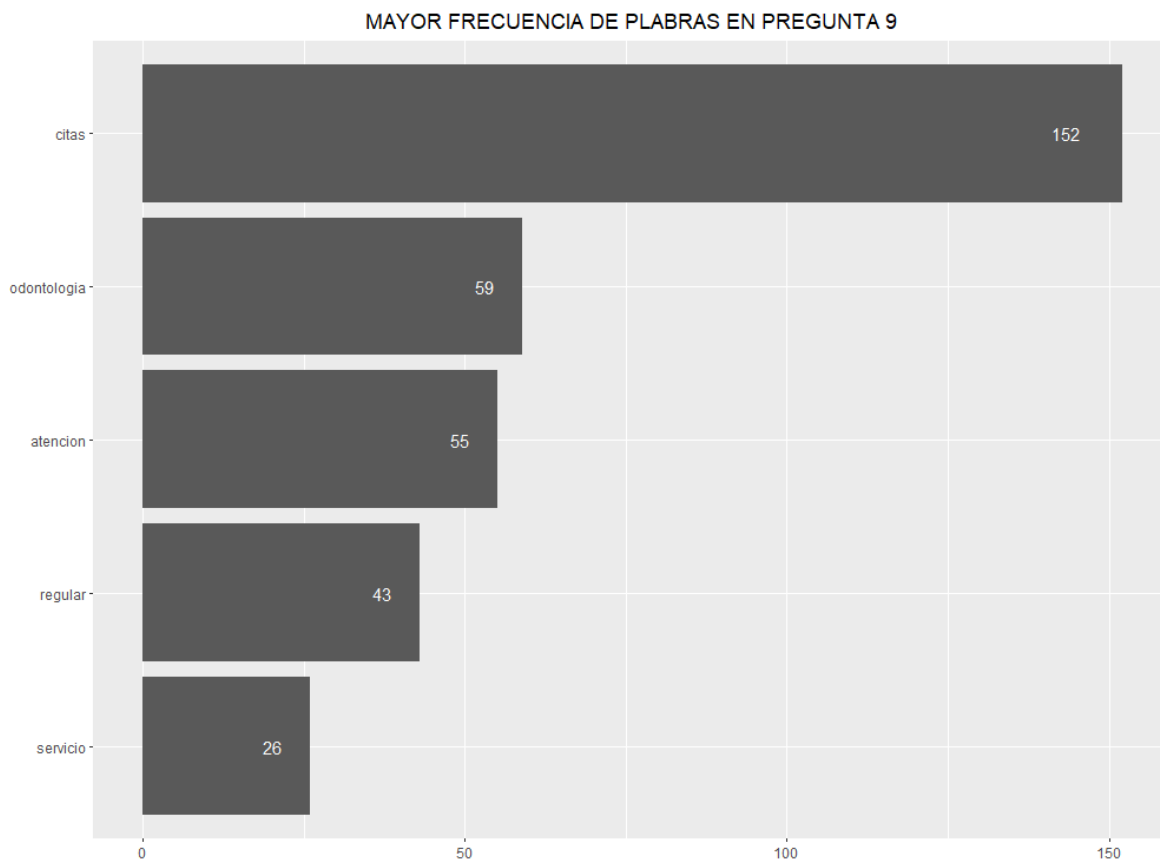
“Muchas más atienden con afanes o por estar realizando funciones que no le competen con el servicio que deben prestar, hacen esperar demasiado tiempo a los pacientes, en mi caso que tengo una situación medica que debería ser especial y de atención rápida... no he contado con una atención rápida”.

“Como ya dije anteriormente, los médicos son altaneros y groseros, en ocasiones los odontólogos, no se saben, si no son bien preparados o hacen el trabajo a medias, ya que las calzas no duran nada y la limpieza queda regular y toca acudir a particulares. Las terapias son muy demoradas la asignación”.

“En laboratorio clínico porque cuando uno va al servicio como que se lo quieren negar o como que se molestan o no tienen interés al atender al cliente”.

Gráfico 24. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 9

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



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 demora, autorizaciones, atención, regular, información, manifestando las siguientes expresiones:

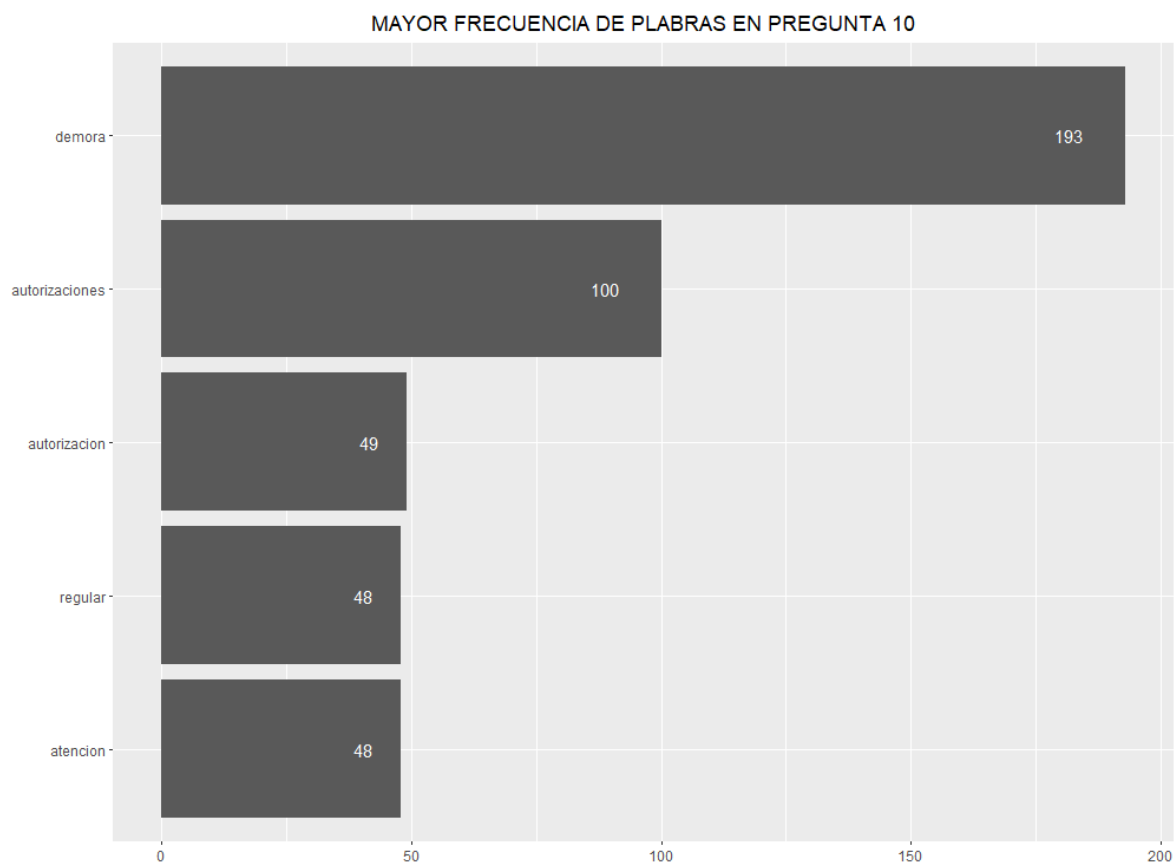
“Deberían minimizar tanta tramitología, es demasiada demora el tema de autorizaciones, duré más de 1 mes esperando me autorizaran unas órdenes, si envías algo mal te retrasan 15 días más y sigues o vuelves a la fila así reenvías el correo pasa a cola nuevamente en vez de autorizar y decirte para la próxima enviar, eso retrasa todo para el usuario, tampoco hay nadie que explique que se puede y que no se puede enviar. En fin, falta información desde los mismos médicos, son muy cuadriculados”.

“Se requiere que en el HOSMIL exista la forma de registrar las autorizaciones, dado que el desplazamiento de los pacientes hasta puente Aranda no es trato para los pacientes, maxime cuando el enfermo no se puede movilizar en los tiempos donde la tecnología esta avanzada, es preciso evitar tales desplazamientos, hasta hace un tiempo existía en el HOSMIL una oficina de autorizaciones y según dicen, por falta de empatía entre los directores eliminaron esa atención, no tuvieron en cuenta a los pacientes, razón de ser de la sanidad militar”.

“No hay autorización para cirugías que se están esperando hace más de un año y mucho menos para especialistas, todo lo quieren solucionar con un médico familiar cuando hay necesidades especiales que el médico de familia no puede solucionar”.

“Es regular, algunos soldados como Barahona requieren capacitación de atención y servicio al cliente por parte del SENA u otra entidad o por parte de sus jefes inmediatos”.

“Las trabajadora sociales, que son la cara amable de la entidad, cuando lo ven a uno vulnerado en un derecho, no se evidencia ese rol ya que no es oportuna la calidad y no orienta por que presuntamente desconoce los procesos y protocolos de la entidad, las respuestas que muchas veces dan a las quejas no tienen sentido, el término quejoso es ofensivo e irrespetuoso para la persona que quiere manifestar por medio del formato de atención al usuario, deben de dejar de hacer uso de la palabra, le estoy colaborando ya que el término no se articula con el profesional que es remunerado por sus funciones, el uso de las tecnologías por parte de estos profesionales a hecho que se limiten al espacio de la oficina y no interactúan con los usuarios para que se den procesos de divulgación de los cambios y novedades dentro de la institución oportunamente”.



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:

“1, Especialistas fuera del ESM, ¡un total problema! las EPS contratadas, trato descortés y poco aceptable. 2, En cuanto a los medicamentos enviados por los especialistas y que no son post es un total caos, los CTC son negados por mal diligenciamiento, quien recibe y está contratado en cada ESM no revisa, cuando es su función, no se reúnen con la clínicas y especialistas para dar las indicaciones y pautas, descargan el problema en los usuarios que no es el lavadero de mano, en conclusión, si los eruditos de DISAN y evaluadores de CTC devuelven porque los especialistas contratados no saben o envían cosas que para ellos son innecesarias, ¿por qué no les agendan pacientes en las regionales y no le retrasan los procedimientos a los usuarios meses y meses por negación? y borrón y cuenta nueva”.

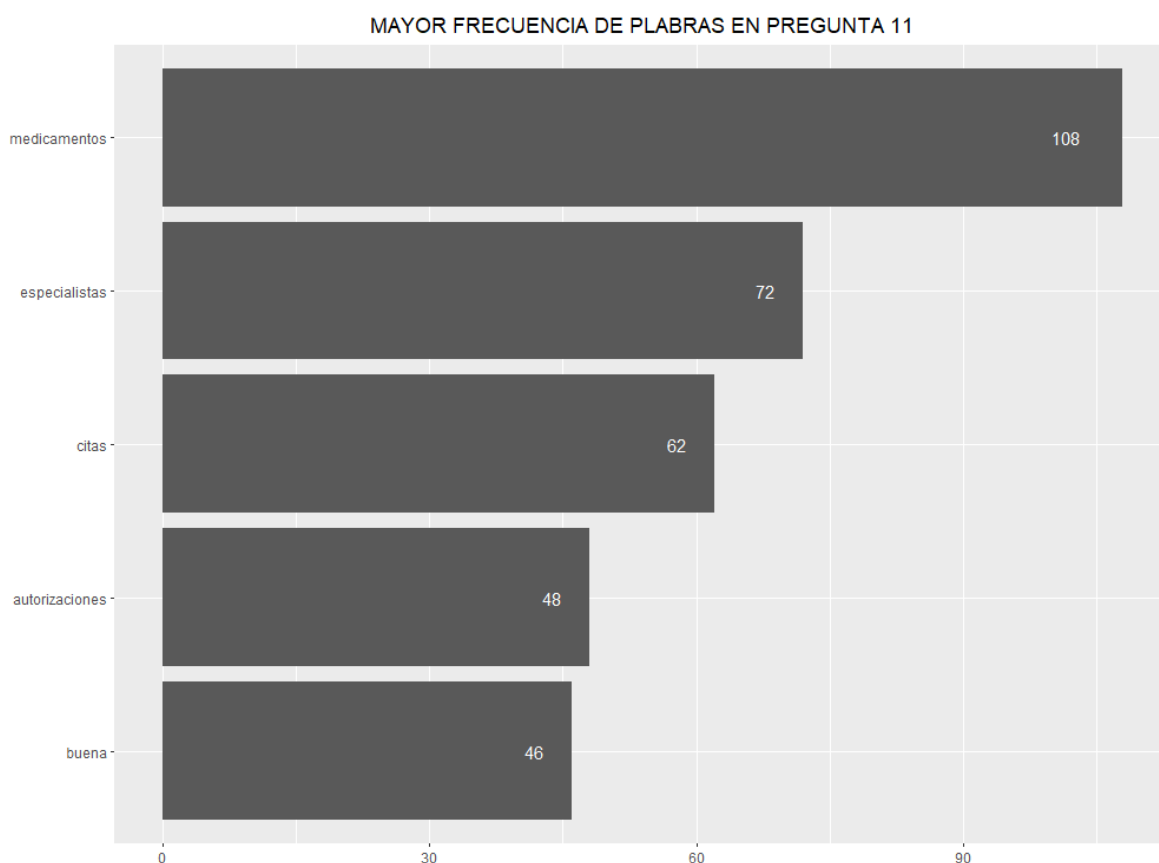
“Hay desinformación interna entre los especialistas y la farmacia y eso afecta mucho la salud del paciente, cuando lo hacen cambiar formulas con el doctor las señoritas de farmacia”.

“Hay poca oportunidad con servicios de imágenes diagnosticas, las citas primero se vencen, las órdenes antes de poder acceder a una cita, no tienen el suficiente personal para atender toda la contratación que adquieren, mala coordinación en el tiempo de espera de las citas, todo lo anterior de la red externa”.

“¡Autorizaciones pésimo!, hace 15 días mandé las autorizaciones para una cirugía y todavía sigo esperando, se acerca a ventanilla y no dan razón, la señora muy amargada. Se necesita un cambio, hay muchas personas de excelentes capacidades que pueden desempeñar mucho mejor ese trabajo”.

“La atención de los profesionales en la salud de la red externa y algunos del dispensario es buena”.

Gráfico 25. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 11.
¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?



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:

“Regular, aparezco como compañera aun cuando actualicé. Soy esposa”.

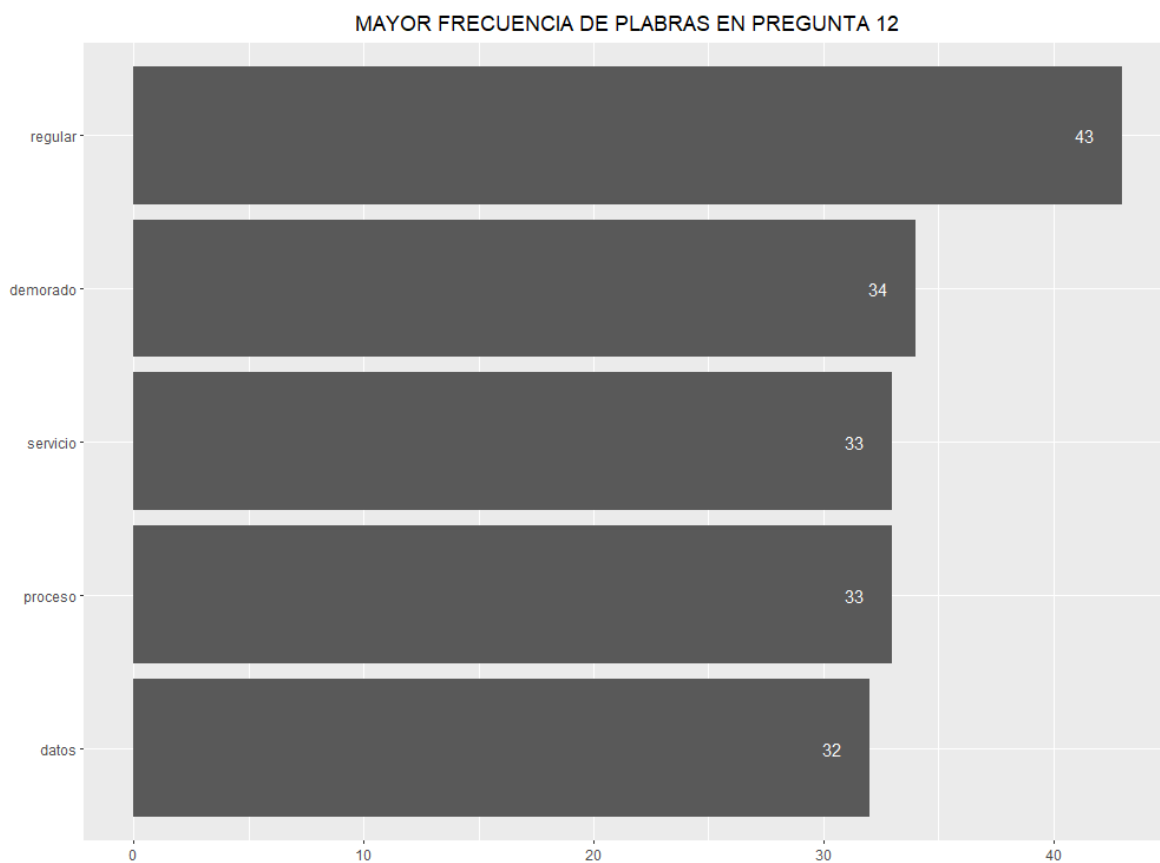
“En las instalaciones para hacer trámites personales de información sobre datos es mala, muy demorado, atiende unas 6 personas en la media jornada, algunos datos que hemos actualizado por plataforma es excelente gracias”.

“Tengo una recomendación, porque solo puede uno pedir citas en el dispensario donde este uno inscrito, o sea, que si uno está en otra ciudad no lo atienden y no puede pedir una cita en otra ciudad, lo deberían atender y poder pedir citas en la ciudad donde uno se encuentre viviendo, no importa donde este inscrito, después que uno este afiliado los servicios médicos”.

“Porque la salud debe de ser la atención igual en cualquier parte del país, pero si no se hace el proceso de traslado, no atienden al usuario beneficiario hasta que no se realice ese proceso”.

“Veo la necesidad para cada racto actualizar datos, yo llevo 30 años con mi ex poso y cada seis meses al utilizar datos para dirección o los hijos, esto no se veía antes y es un apuro llenar tantas hojas una a una cosa y la otra para otra cosa... en fin, mucha vuelta, debería llamarlo a uno por su teléfono y preguntar porque hay personas de edad que les cuesta llenar esas hojas o si no, nulos, a la plataforma no saben”.

Gráfico 26. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 12.
¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?



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, virtual y teléfono, manifestando las siguientes expresiones:

“En la parte presencial, en ciertos casos de exámenes diagnósticos, la información no es clara ni completa, ya que no se sabe con exactitud los horarios y días de atención tanto del personal de los establecimientos como del call center. Por medio de telefonía, como anteriormente opiné, que el tiempo para ser atendido por asesor es muy largo para que al final no obtenga ninguna cita. Por la parte virtual, la página se cae a cada rato y la verdad nunca he podido lograr acceder a ninguna cita”.

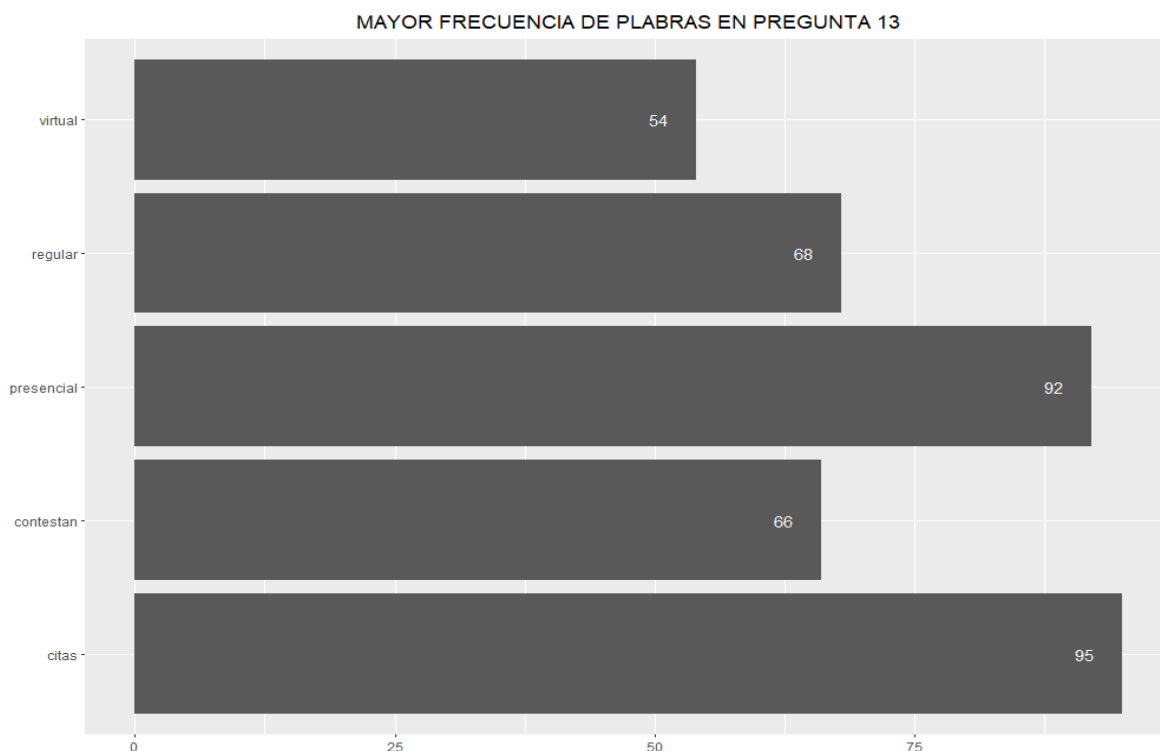
“Son regulares porque no se da cumplimiento a la hora asignada de las citas, usted tiene que esperar, pero si uno llega cinco minutos tarde ya no lo atienden, eso tiene que darse cumplimiento para las dos partes”.

“Nunca contestan las llamadas y si contestan nunca hay citas, en cuanto a lo presencial, el personal piensa que le están regalando al usuario el servicio cuando a cada uno de los miembros del ejército nos descuentan para tener los servicios de salud”.

“En imagenología del dispensario de Cali no contestan, como pasa en el dispensario de palmira no contestan ese número, lo tiene un soldado que, sin desmeritar, pero lo debería de tener un suboficial o supervisarlos a todos los de referencia y contrarreferencia”.

“Esta calificación la doy por la atención telefónica, principalmente en la sede dispensario médico suroccidente héroes de Sumapaz, para asignación de citas ruta cardiovascular es pésima”.

Gráfico 27. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 13.
¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?



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, especialistas, servicio, personal, manifestando las siguientes expresiones:

“Es cierto que en todo lo que he respondido en esta encuesta es bastante claro lo que espero como usuario en los distintos servicios de sanidad, pero con mucho gusto vuelvo y aclaro mis puntos oportunidad de citas sea en el tiempo oportuno, que las herramientas tecnológicas puestas al servicio de los profesionales y usuarios funcionen correctamente, que haya suficiente personal de profesionales para cubrir la demanda de los usuarios, que por parte del personal de atención al usuario haya una mayor participación e interacción con los usuarios para mejorar los servicios, que la figura del oficial o suboficial de servicio, si aún existe, que sea más visible en la presentación de infraestructura y en la supervisión del trabajo de los profesionales”.

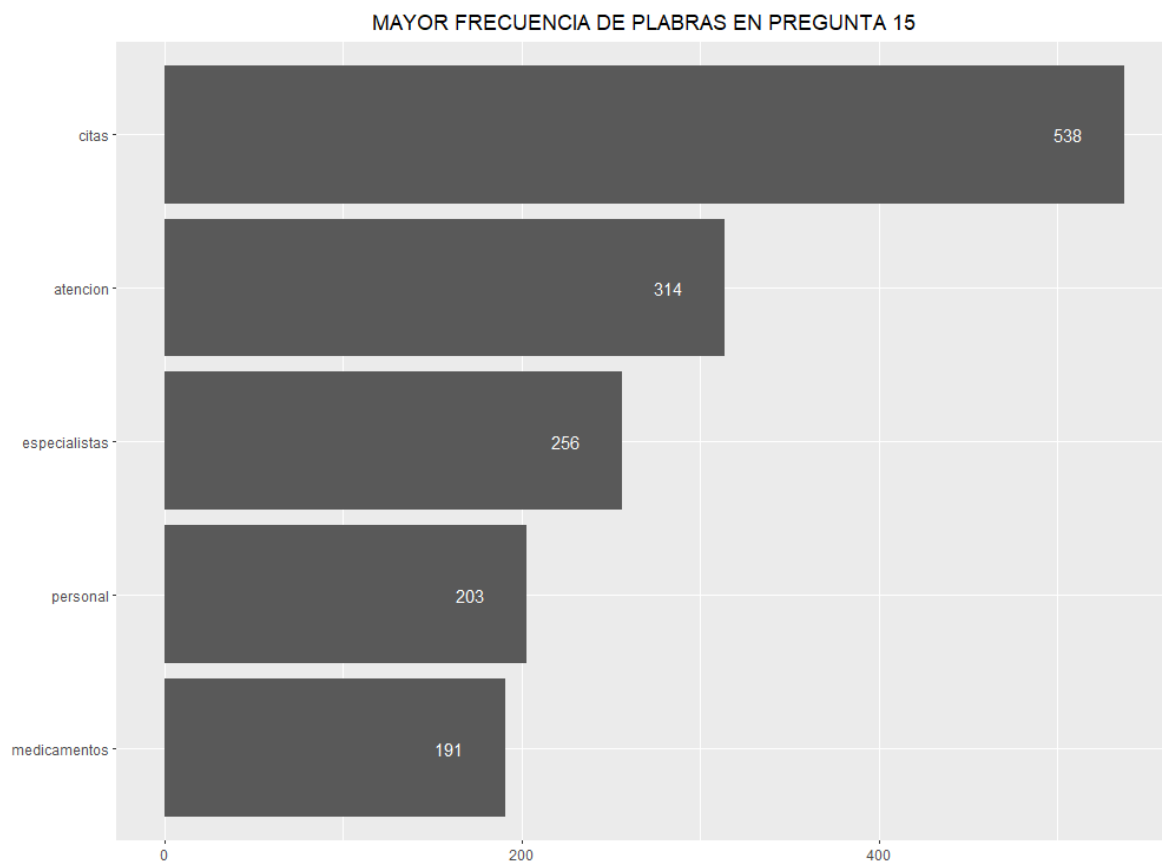
“La fila mientras llueve no es para nada agradable, deberían permitirle el acceso a los usuarios para que se amparen de la lluvia cuando en horas de la madrugada este lloviendo, no es conveniente que todos aquellos pacientes a quienes se les ordena un exámen tengan que regresar al día siguiente al dispensario para entregar la orden y luego regresar por tercer vez en ocho días para reclamar la orden ya autorizada, es por ello que el dispensario se mantiene full innecesariamente, mejorar la atención en el dispensario con las damas que perfectamente podríamos llamar las coroneles odontólogas”.

“En primer lugar el estado de las instalaciones, en segundo lugar, se debe mejorar el tiempo en el que el usuario puede obtener una consulta por especialista, si bien es cierto que es necesario ir por el médico general para que este genere el proceso hacia el especialista, muchas de las personas no contamos con el tiempo necesario para realizar el trámite, hasta el especialista de modo que en un periodo de tiempo de un (01) mes, como es el de vacaciones uno no alcanza a ser verificado por los especialistas”.

“1, que coloquen directores de las regionales comprometidos con los usuarios, con la salud de los usuarios, que no justifiquen la violación de derechos de los usuarios, que atiendan a los usuarios, que lleguen temprano a trabajar por los usuarios y que sean preparados con gerencia en salud y en administración pública para trabajar por los usuarios. 2, Que se creen líneas telefónicas celulares institucionales 7/24 de dirección y subdirección para acabar “este es mi número personal”, que atiendan y solucionen en modo, tiempo y lugar, para eso están los servicios después, que los señores subdirector y director a una hora prudente se van a descansar, por eso el militar es pensionado a los 25 años de servicio sin importar la edad, no a los 62 o 57, acaben de una vez con ese “este es mi número personal”, ya está bueno de tanta negligencia y absurdo barato creado para evadir desde el director general hasta el militar más nuevo de la sanidad, ¡actúen!, no más excusas y violaciones con respuestas mentirosas”.

“Creería que los controles preventivos y periódicos, utilizando los medios tecnológicos, podrían ahorrar costos en tratamientos y medicamentos por detección temprana de enfermedades crónicas, así como evitar la subcontratación con el HOMIC cuando este deba también subcontratar dichos servicios, disminuir los tiempos de agendamiento para exámenes y médicos especializados, puesto que si el médico general de pediatría o especialista prescribe es porque requiere el servicio”.

Gráfico 28. Mayor frecuencia de palabras utilizadas en la respuesta abierta de la pregunta 15
¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, aspectos como el trato por parte del personal administrativo y de salud durante la atención, fueron los mejor calificados teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno.

A nivel SSFM el análisis de la matriz DOFA sugiere como clasificación de fortalezas la entrega de medicamentos y el estado de las instalaciones, dotación y equipo donde se brindó atención en salud al usuario, como oportunidades, trato del personal de salud y administrativo hacia el usuario, accesibilidad y trato por parte del personal que suministró los medicamentos, el estado de salud después de la atención recibida, oportunidad en la atención médica, el proceso de afiliación y actualización de datos, como amenazas, aspectos relacionados con el proceso de agendamiento y oportunidad de citas, y el proceso de atención al usuario; como debilidades, la experiencia en general del servicio de salud prestado, el proceso de autorización y los medios de acceso por parte de los usuarios a los servicios prestados por el SSFM.

A nivel Ejército, aspectos relacionados con el trato por parte del personal administrativo y de salud, el proceso de afiliación y actualización de datos, y el acceso y trato por parte del personal que dispensa los medicamentos fueron los mejor calificados teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno.

En cuanto a la fuerza Armada, la mejor percepción de satisfacción se identifica en aspectos como el trato del personal administrativo y de salud durante la atención, el acceso y trato del personal que administra los medicamentos, así como la entrega de medicamentos.

Para la Fuerza Aérea, los procesos relacionados con el trato del personal administrativo y de salud durante la atención, y el estado de salud después de la atención recibida, se encuentran en los aspectos de mayor percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

El indicador Global para el SSFM registró un 88% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de experiencia en la atención con 91% de satisfacción.