

# ENCUESTA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS EPS

## Informe Final Colombia

2017



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Contenido



- ✓ **Introducción**
- ✓ **Aspectos metodológicos**
- ✓ **Resultados**
- ✓ **Conclusiones y recomendaciones**

# Introducción

**La encuesta hace parte del seguimiento y evaluación a la gestión de la calidad en la atención en salud, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)**

**Enmarcada dentro del Sistema de Información para la Calidad (SIC)**

**Indaga la manera en que los usuarios perciben la EPS**

## **Antecedentes**

- Defensoría del pueblo – Evaluación de los servicios de salud que brindan las EPS - (2005)
- Encuesta PECASUSS –percepción global de satisfacción - (2006 y 2008)
- Ministerio de Salud y Protección Social-Encuestas de evaluación de los servicios de salud- (2012 – 2013 – 2014 - 2015- 2016- 2017)

# Contexto

¿ Qué es la Encuesta?



**Indaga la manera en que los usuarios perciben la EPS (Contributivo, Subsidiado) a la cual están afiliados. La entrevista se realiza de manera personal cara a cara con aplicación de cuestionario estructurado.**

**Permite establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca del desempeño y la calidad de las EPS, desde diferentes dimensiones.**

“La voz estructurada de los usuarios del Sistema de Salud de Colombia”

# Población

## ASPECTOS METODOLOGICOS



Afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud que hayan usado los servicios de salud que les presta la EPS en los 6 meses previos a la aplicación de la encuesta. Todo el país, urbano-rural (Centros poblados), todas las edades.

Se excluyen las personas que pertenecen a los regímenes especiales, medicina prepagada y planes complementarios.

# Tipo de muestra y tamaño

Probabilística, multietápica, estratificada y de conglomerados

❖ Primera etapa: Se crearon tres estratos de los cuales se hizo la selección de 95 municipios. 32 capitales de departamento; 23 municipios de categoría 1 a 5 (Clasificación DNP); 40 municipios categoría 6

❖ Segunda etapa: Selección de manzanas mediante diseño proporcional a la cantidad de hogares.

❖ Tercera etapa: Selección de una persona dentro del hogar (usuario del sistema de salud en los últimos 6 meses).



**Numero de usuarios entrevistados en 2017: 24.586**  
Para menores de edad se solicitó como informante de la encuesta al adulto que acompaña al menor al servicio de salud

# Ejes temáticos de la encuesta



Satisfacción

Oportunidad

Acceso

Trato digno

Respuesta

Caracterización del usuario

Corresponsabilidad usuario

1. Decreto 1011 de 2006

2. Ara, et al 2003; OMS, 2000; AHRQ, 2004

3. Ong et al., 1995; Roter et al., 1997

# RESULTADOS 2017



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017





# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2017-2016



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



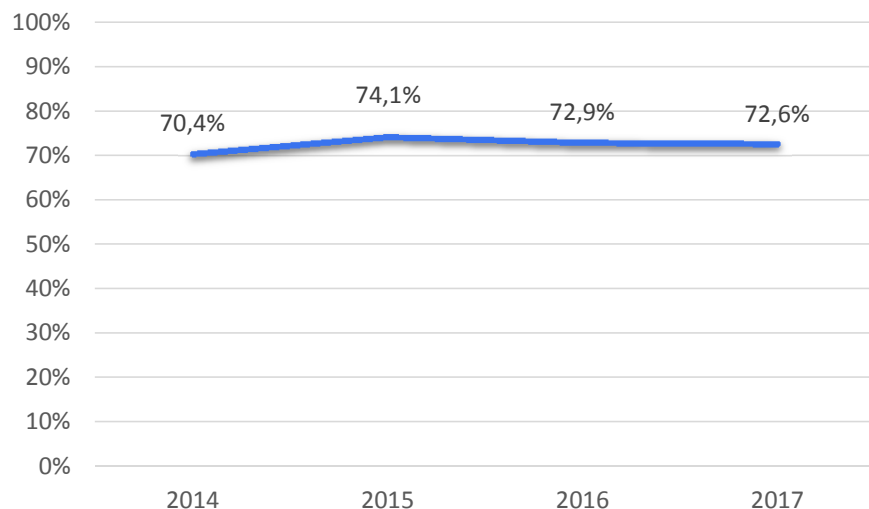
# DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN

Se refiere al grado en que un sistema organiza sus funciones de acuerdo a las necesidades del paciente/usuario en lo que refiere a la prestación de servicios de salud y, a menudo se evalúa en términos de la experiencia durante su atención.

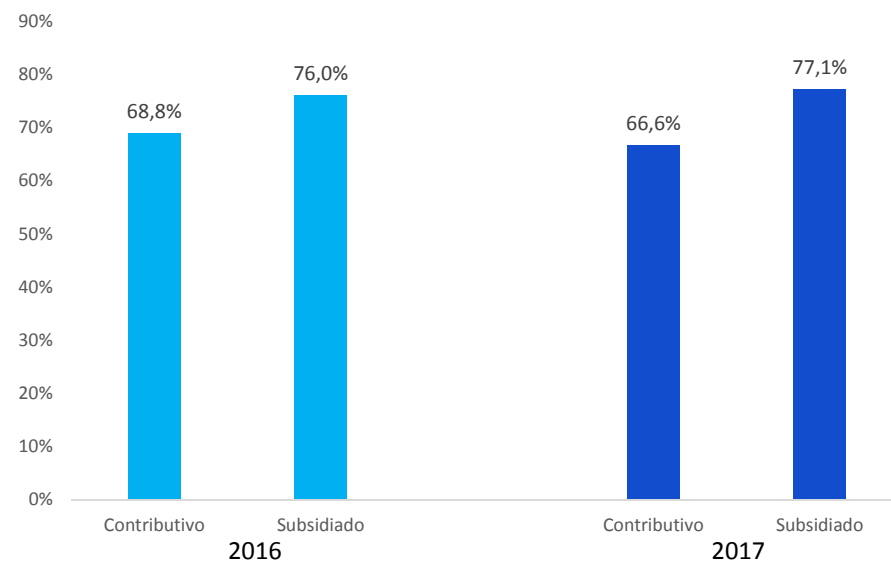
# Satisfacción

P29.a. Calificación a la experiencia global respecto a los servicios de salud en su EPS (\*)

### Total nacional



### Regimen 2016-2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



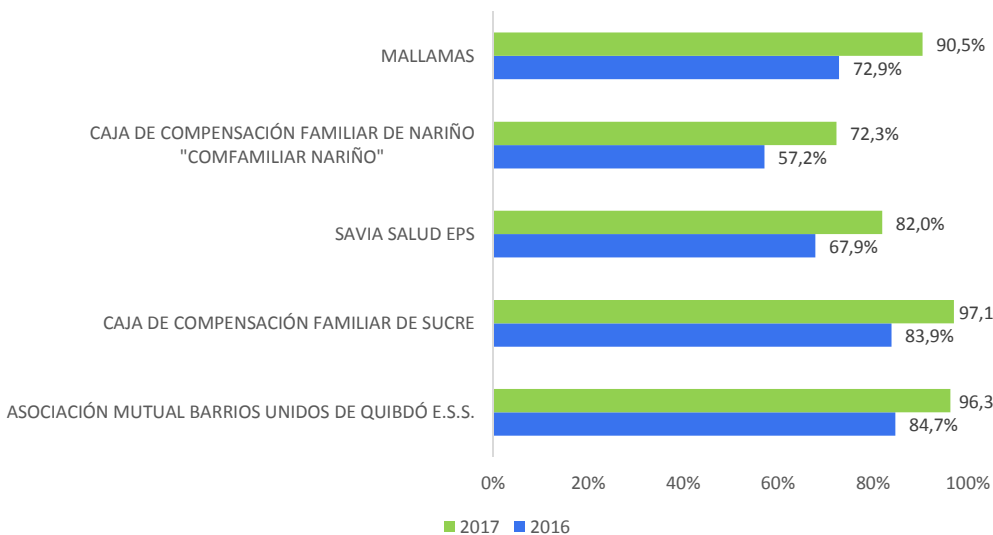
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



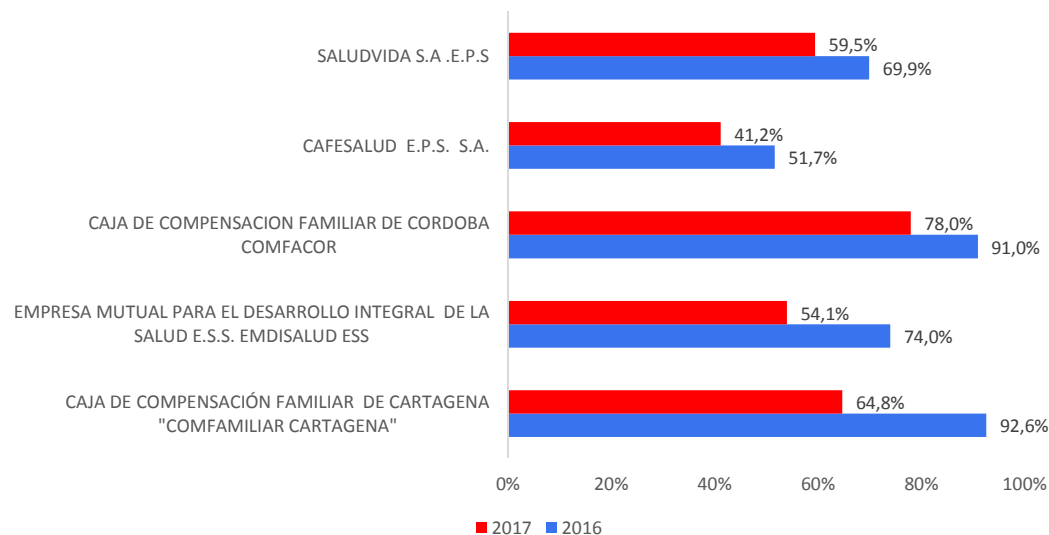
# Satisfacción

## P29.a. Calificación a la experiencia global respecto a los servicios de salud en su EPS (\*)

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



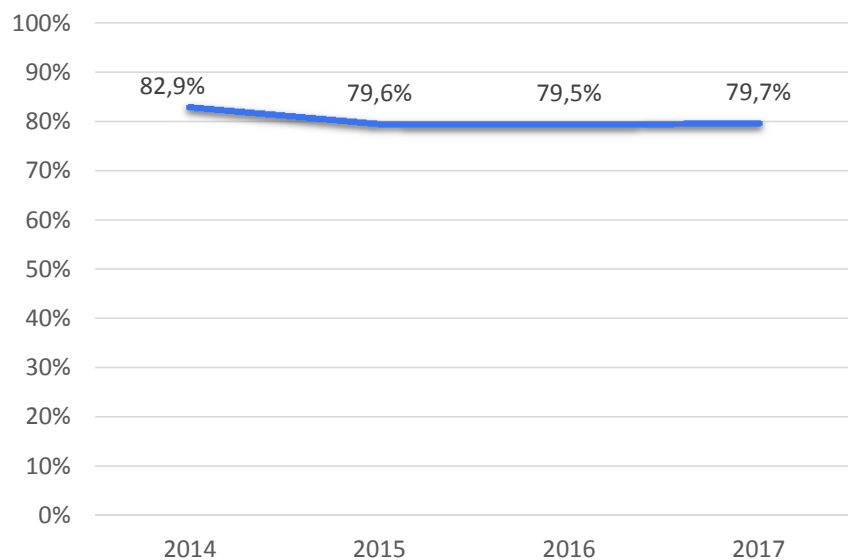
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



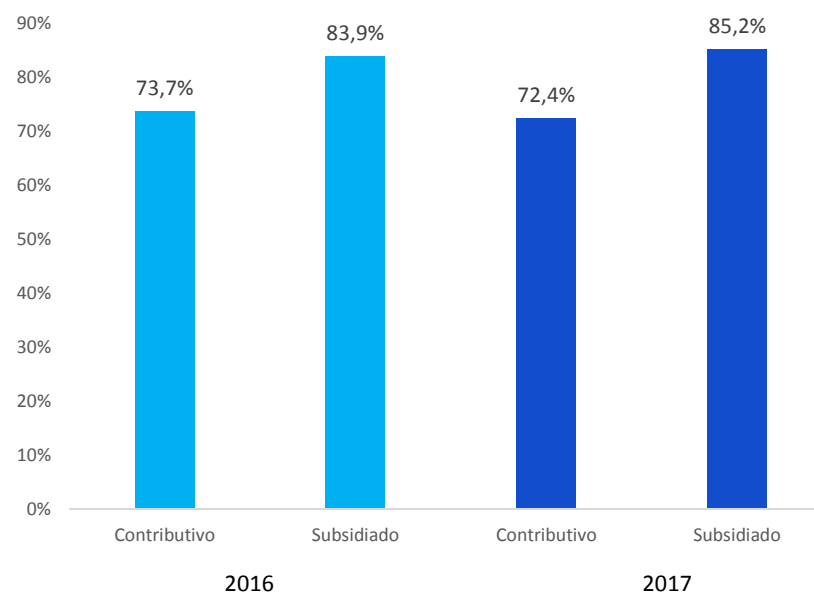
# Satisfacción

¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?

Total nacional



Regimen 2016-2017



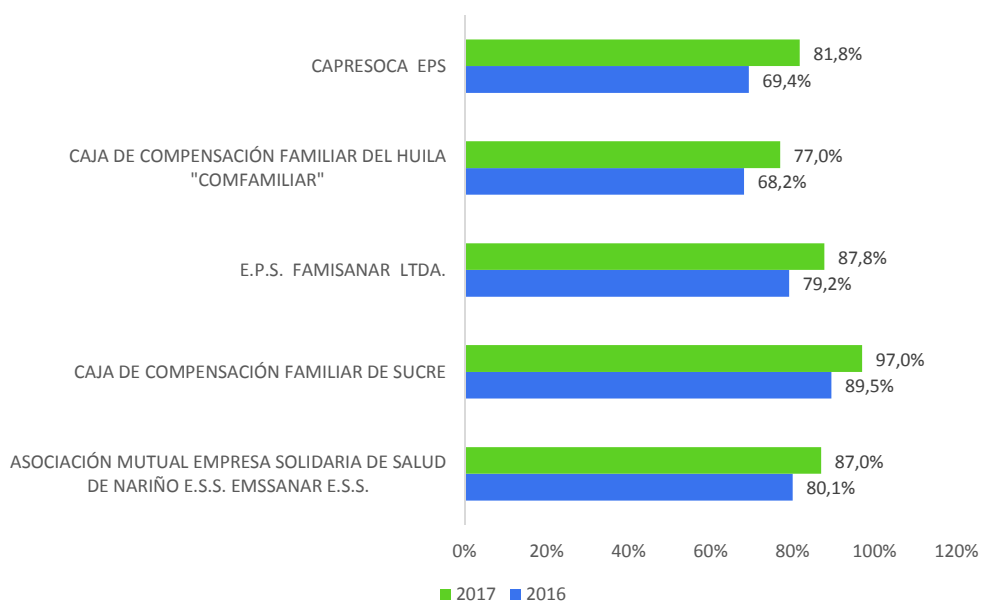
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



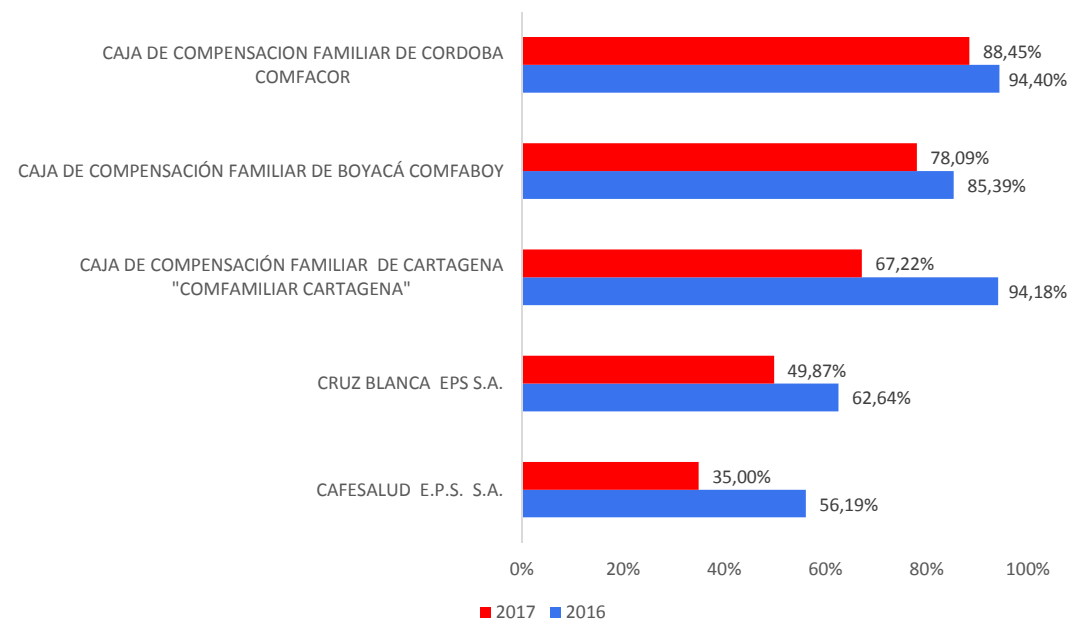
# Satisfacción

¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



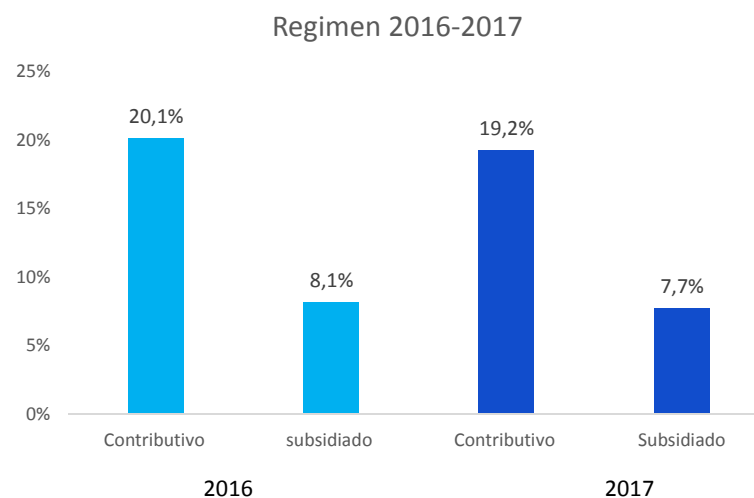
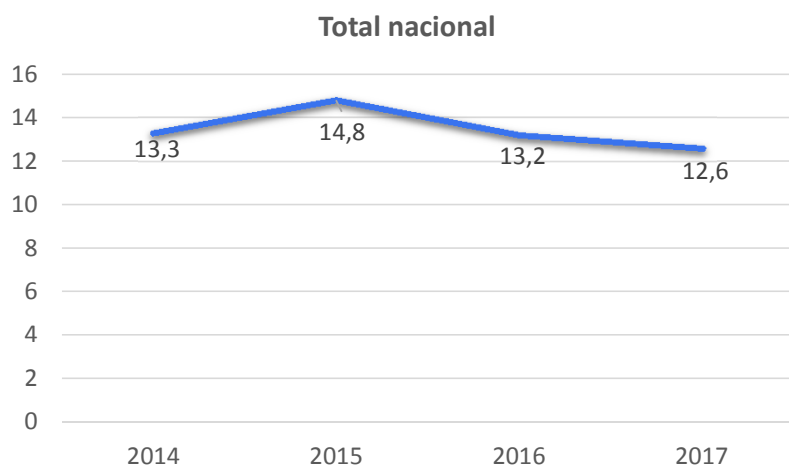
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Satisfacción

## Usuarios que han pensado cambiarse de EPS

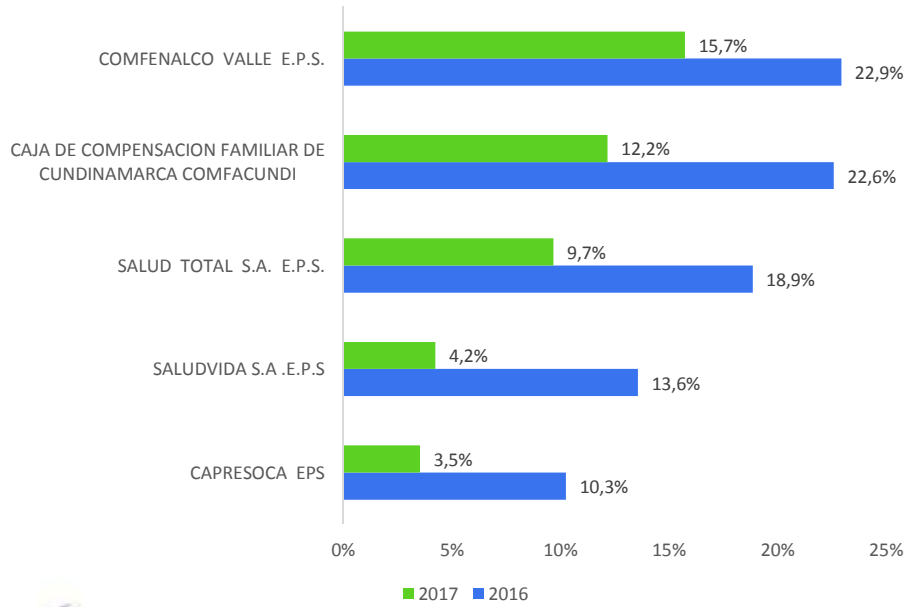
La proporción de personas que manifestaron haber pensado en cambiarse de su EPS actual, tanto en 2016 como en 2017, es significativamente mayor en el régimen contributivo, donde cerca al 20% de los usuarios han pensado en cambiarse. Estos manifiestan como principales motivos dificultades de acceso y oportunidad de los servicios, que pasan por cuestiones de mala gestión de los procesos de las EPS.



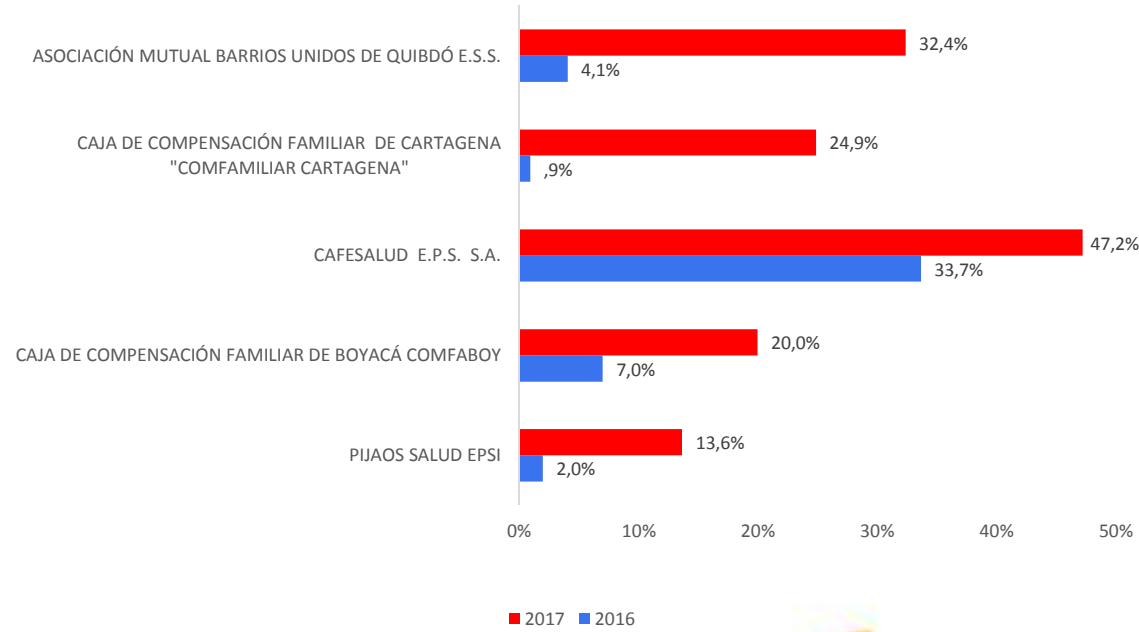
# Satisfacción

## Usuarios que han pensado cambiarse de EPS

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



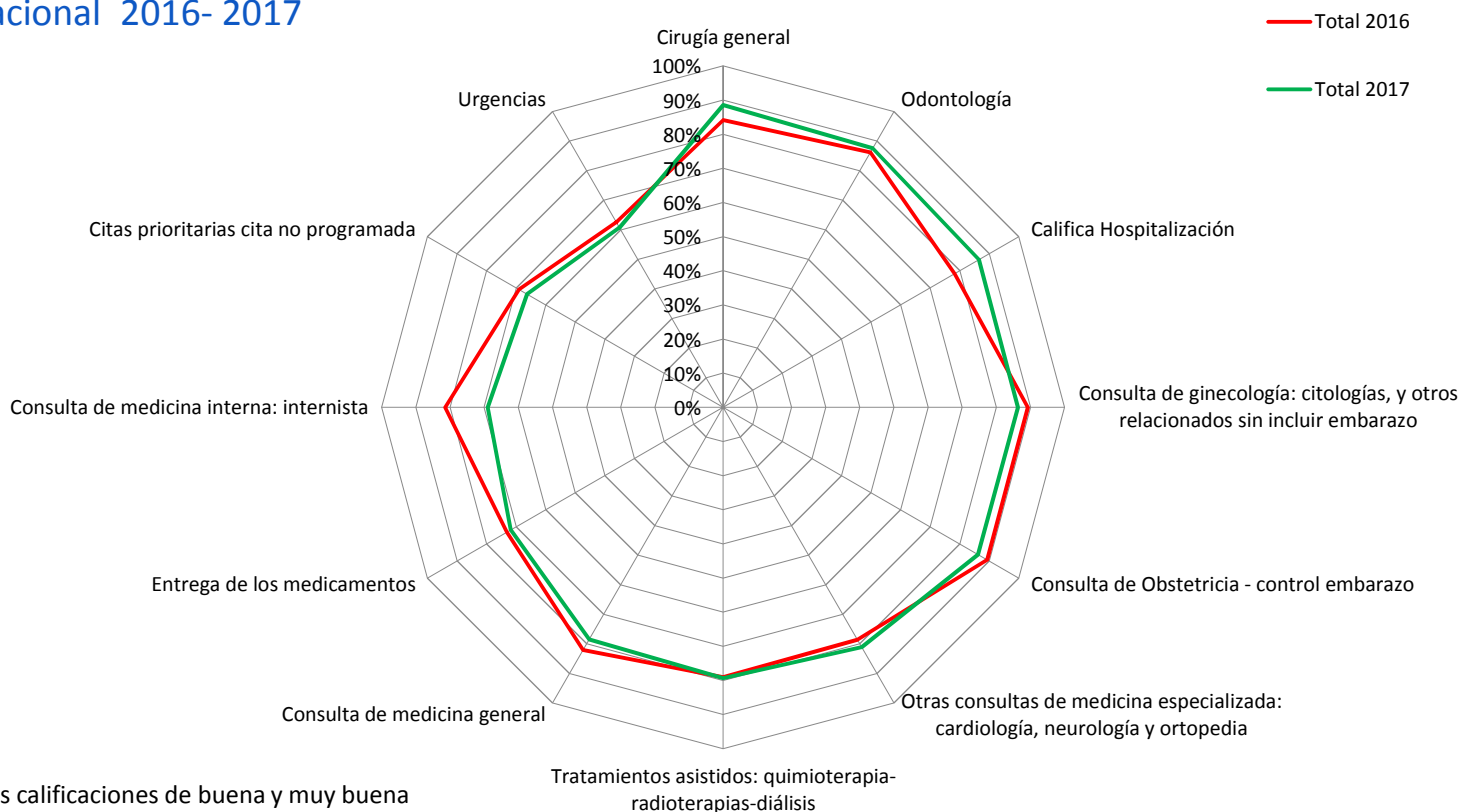
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017





# Satisfacción – Calificación a cada servicios de salud

Total nacional 2016- 2017

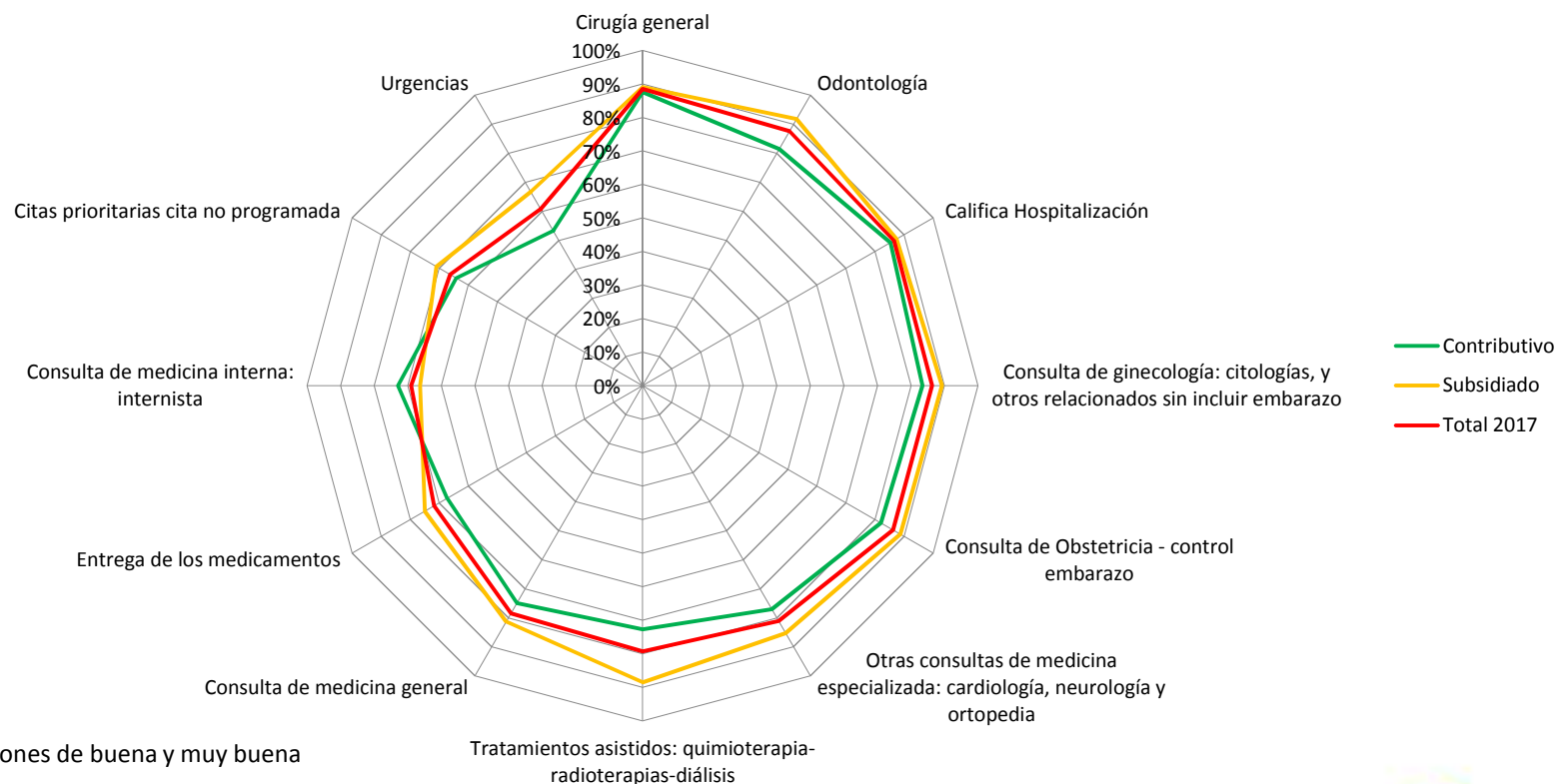


\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



# Satisfacción - Servicios de salud

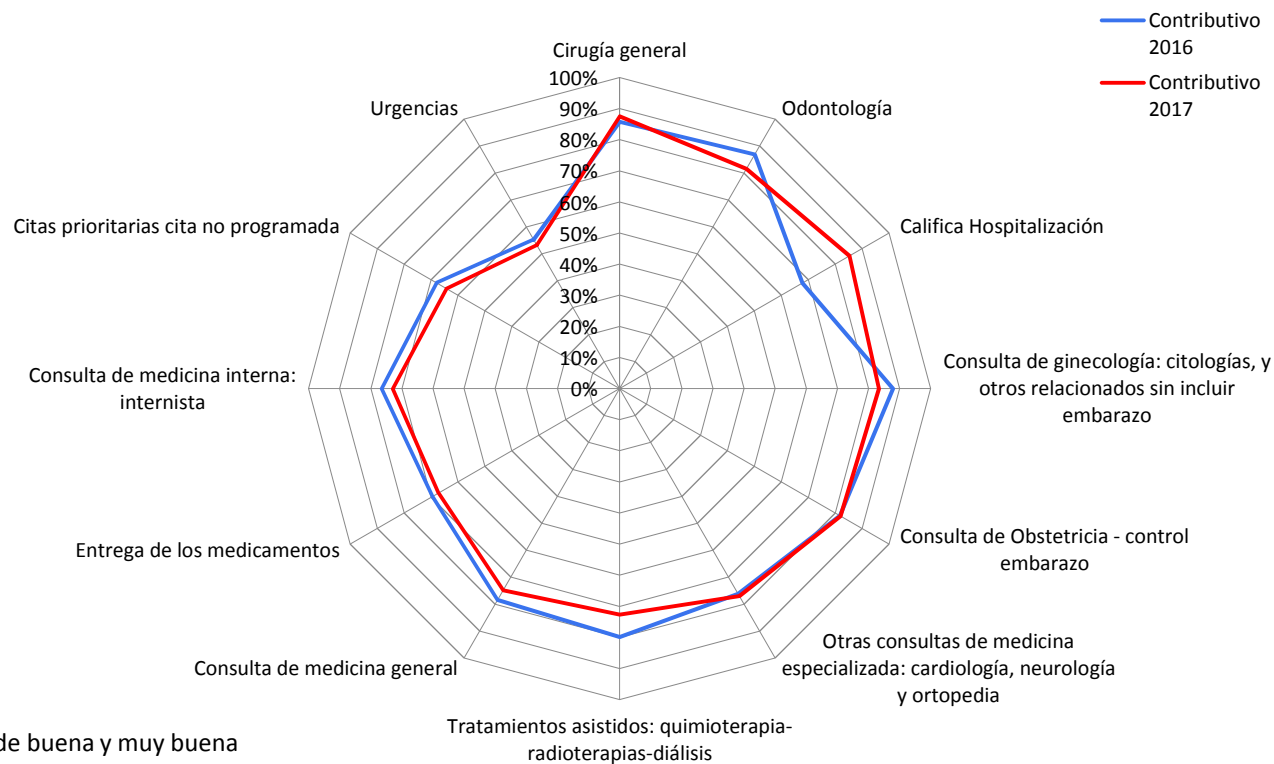
Por Regimen 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena

# Satisfacción - Servicios de salud

Contributivo 2016 -2017

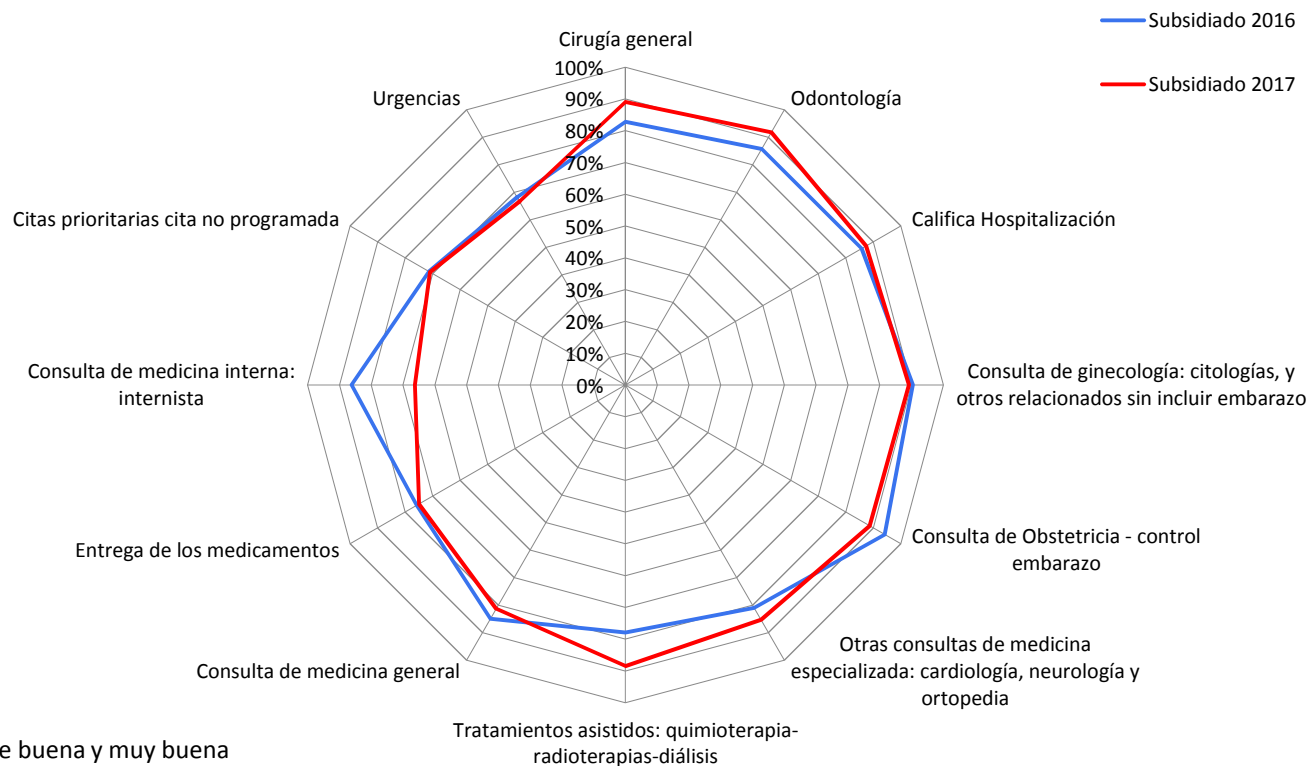


\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



# Satisfacción - Servicios de salud

Subsidiado 2016 -2017

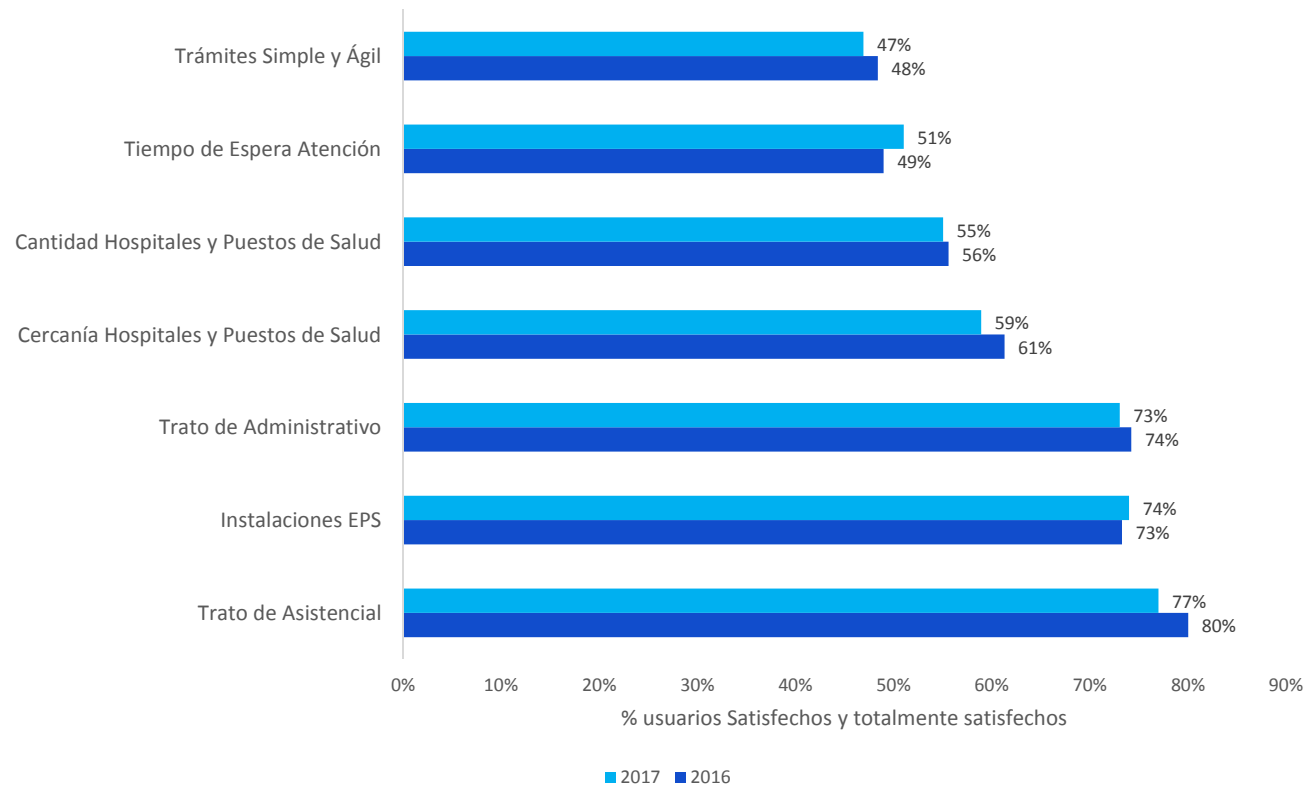


\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



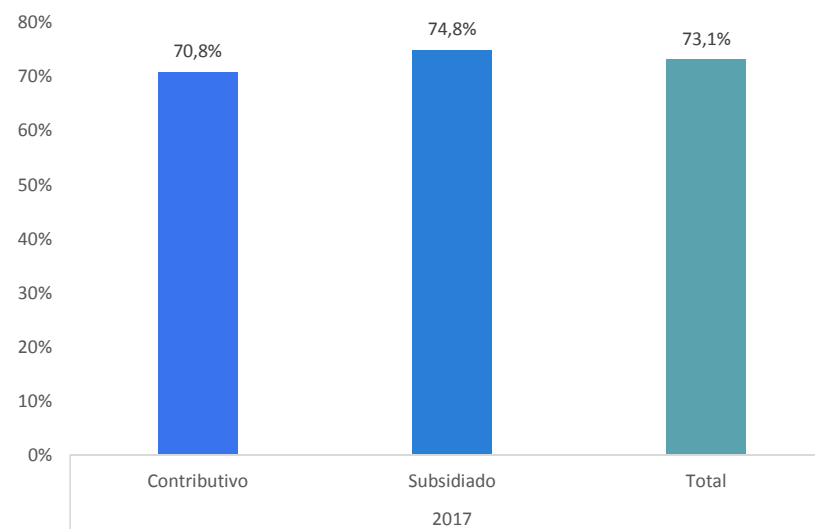
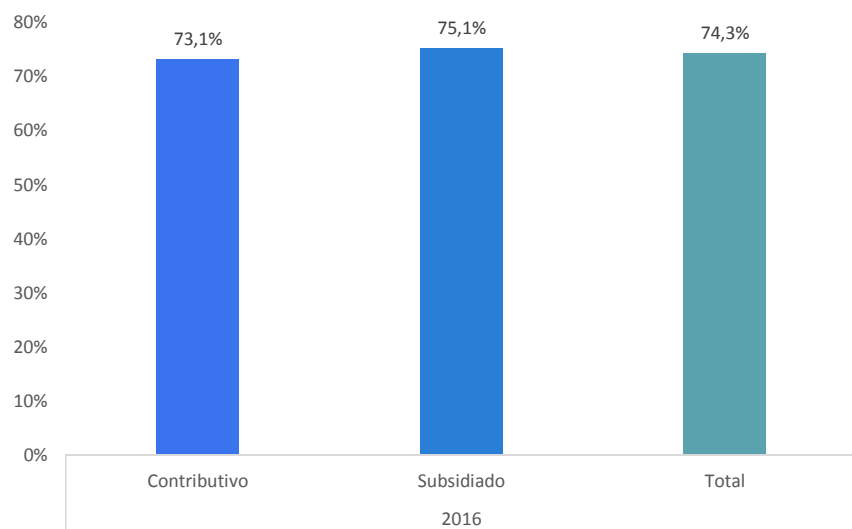
# Satisfacción: Factores de servicio

Satisfacción total nacional 2017-2016



# Satisfacción

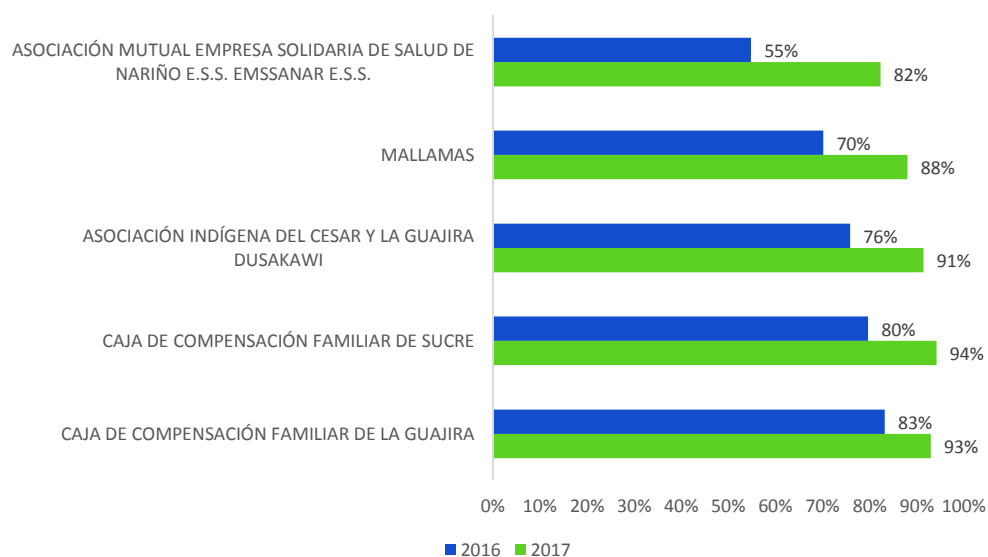
Trato amable personal administrativo



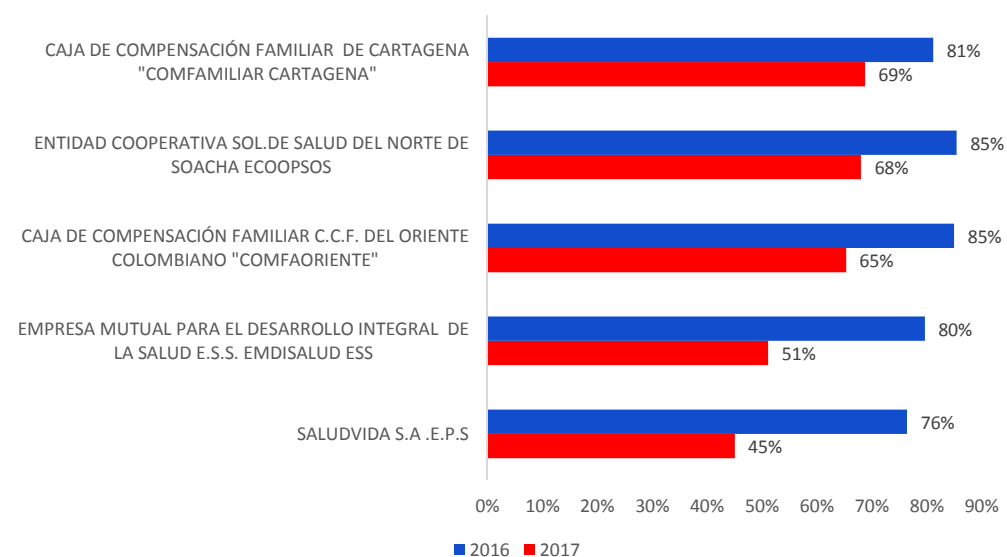
# Satisfacción

## Trato amable del personal administrativo

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena

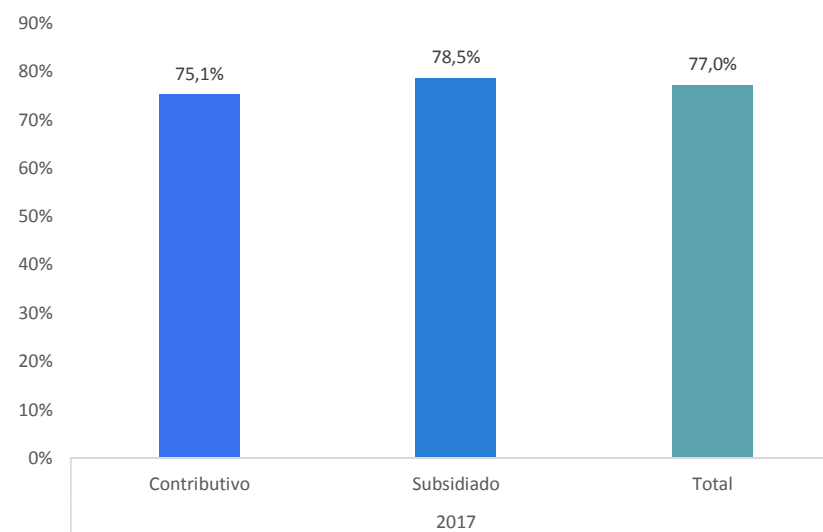
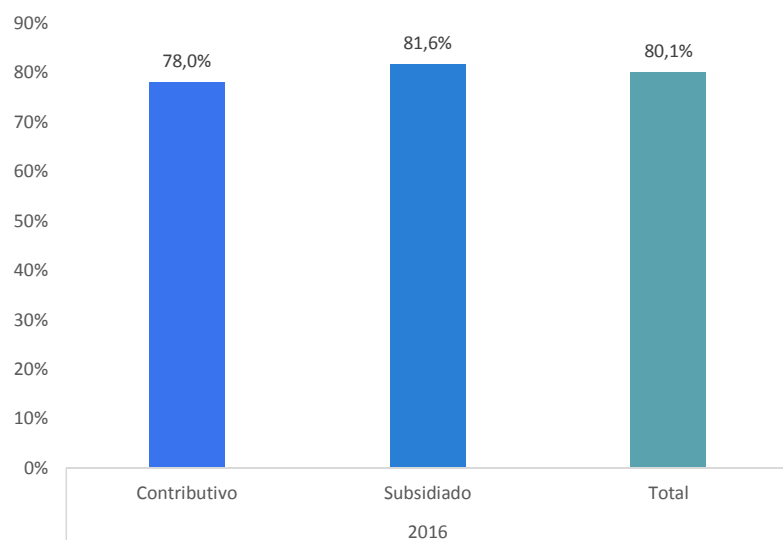


Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Satisfacción

Trato amable personal asistencial

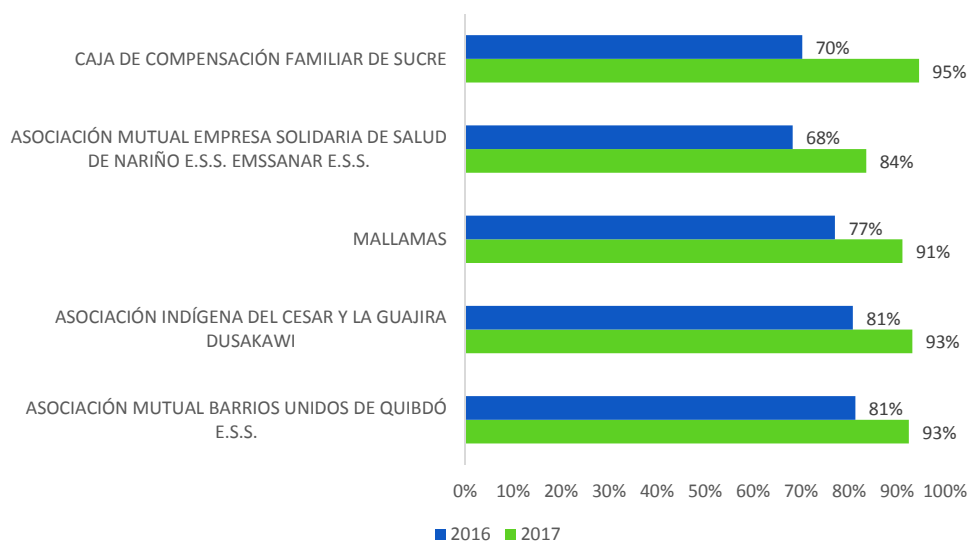




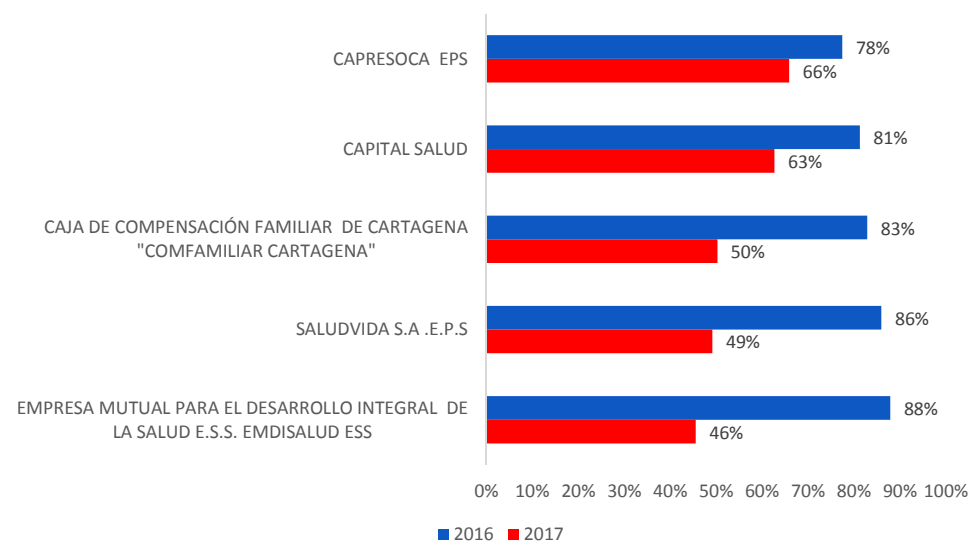
# Satisfacción

## Trato amable del personal asistencial

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que mejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



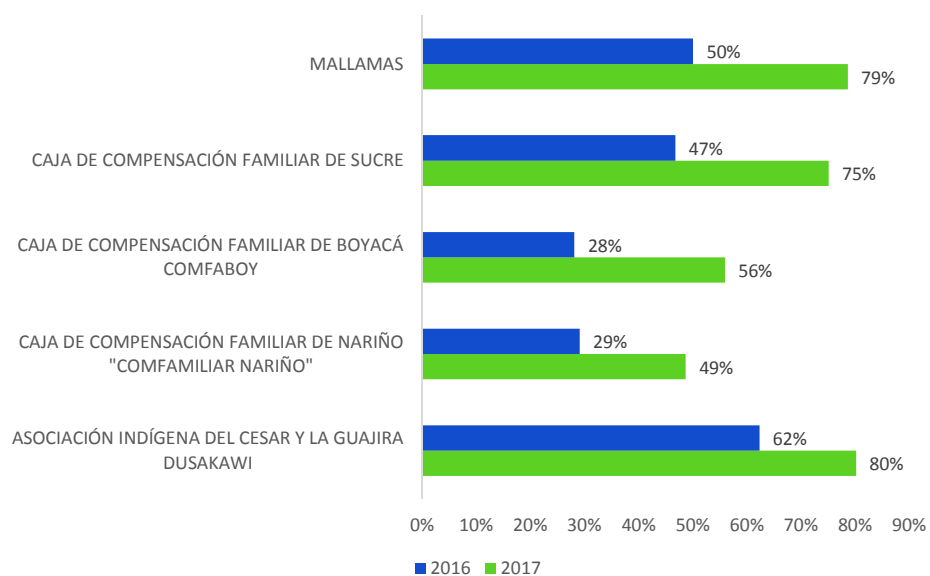
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



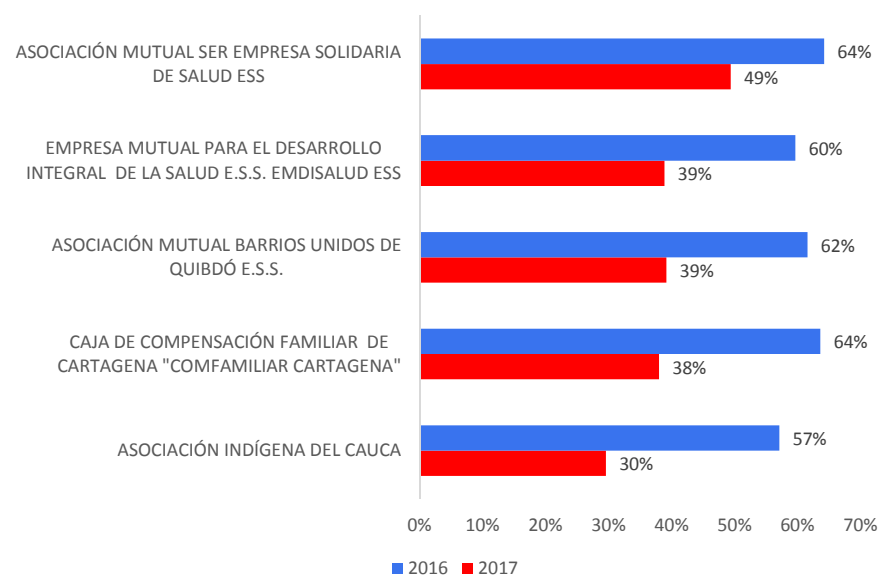
# Satisfacción

## Tiempo de Espera Atención

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



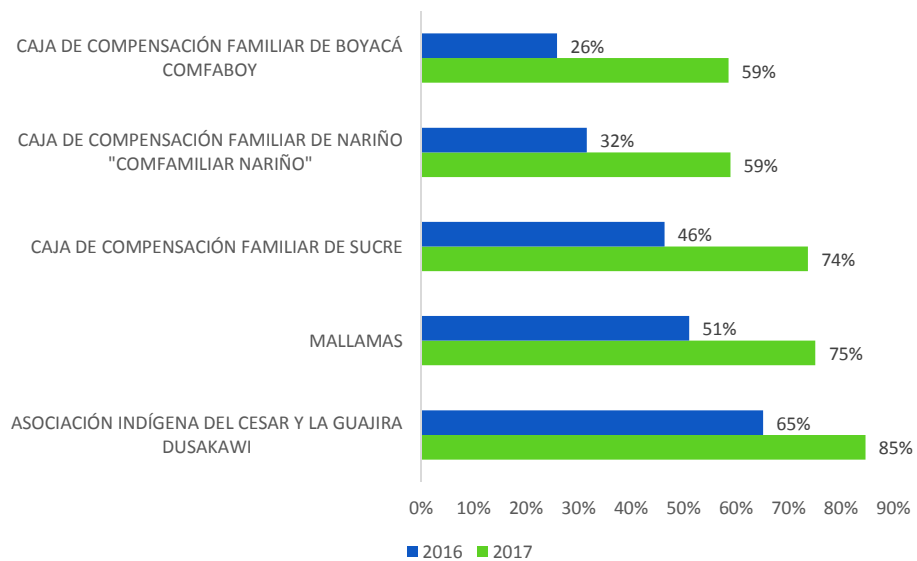
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



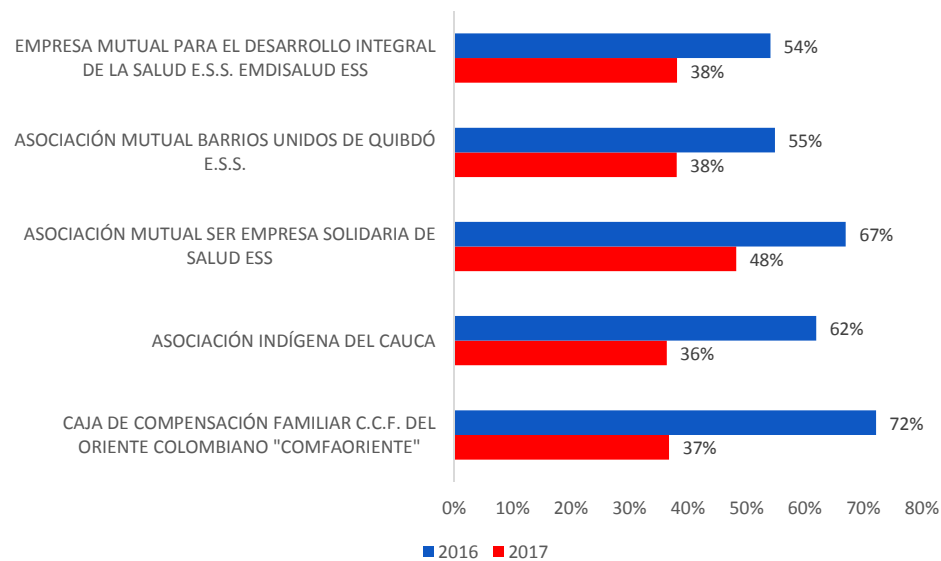
# Satisfacción

## Trámites Simple y Ágil

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



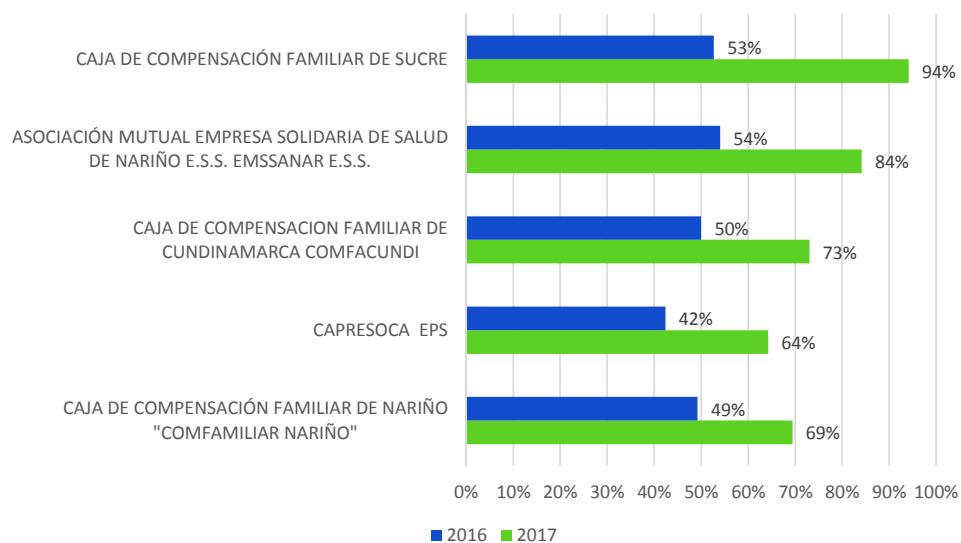
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



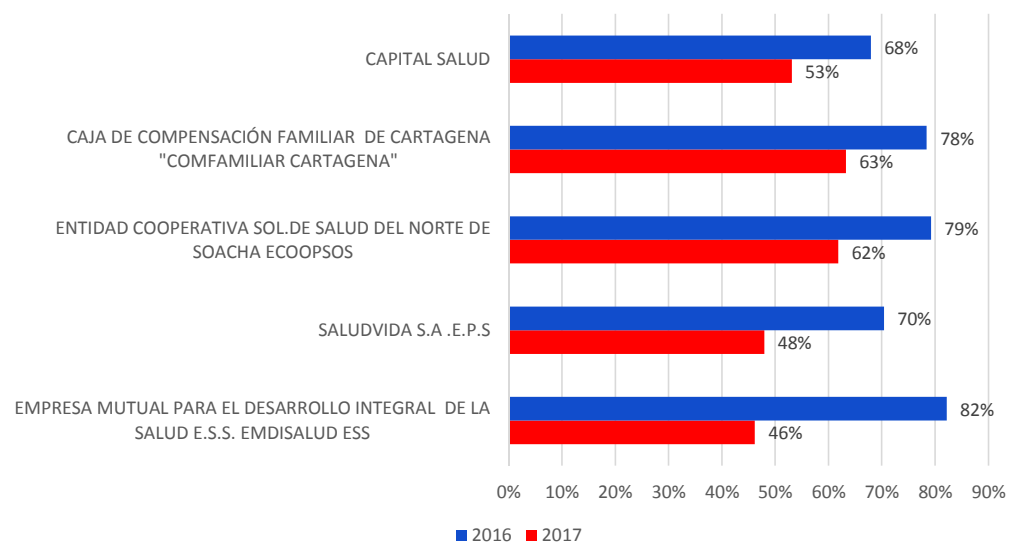
# Satisfacción

## Instalaciones

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



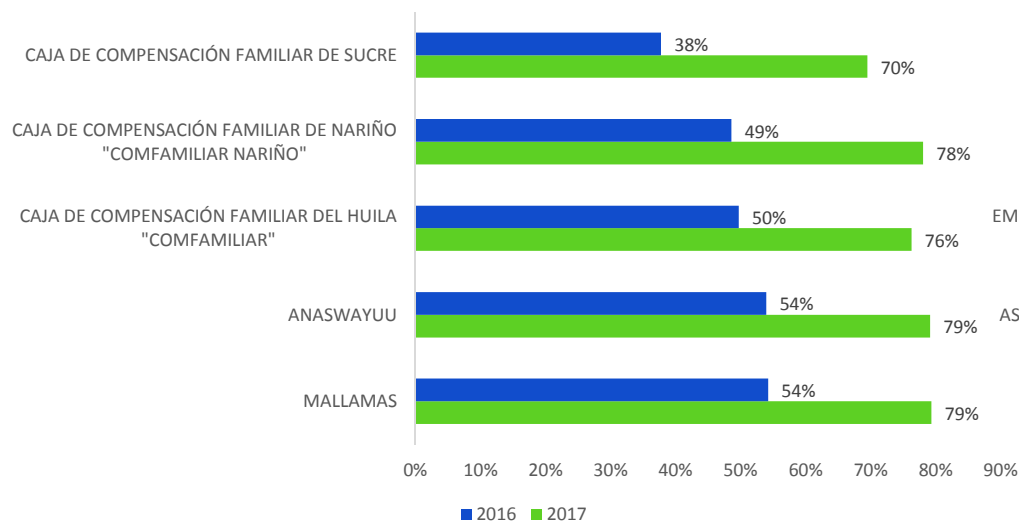
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



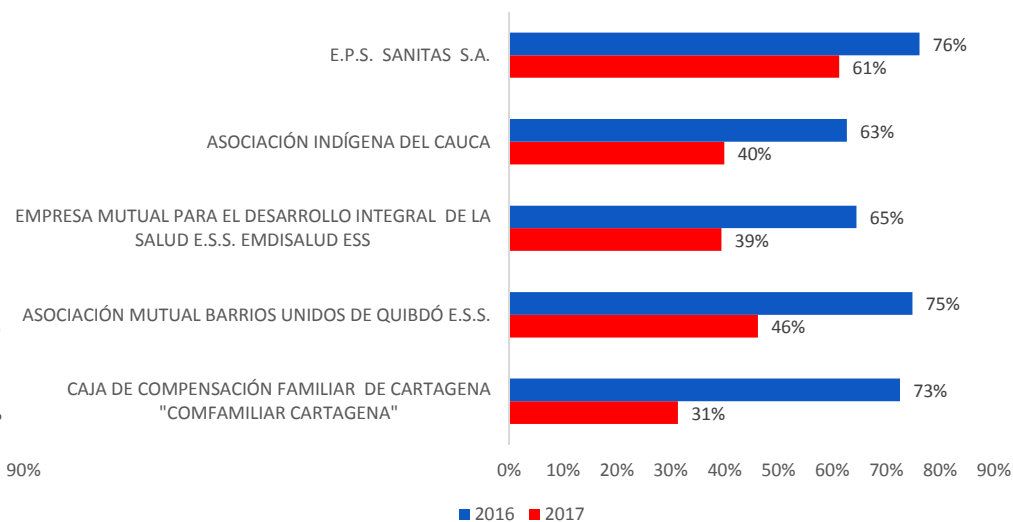
# Satisfacción

## Cercanía hospitales y puestos de salud

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que mejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



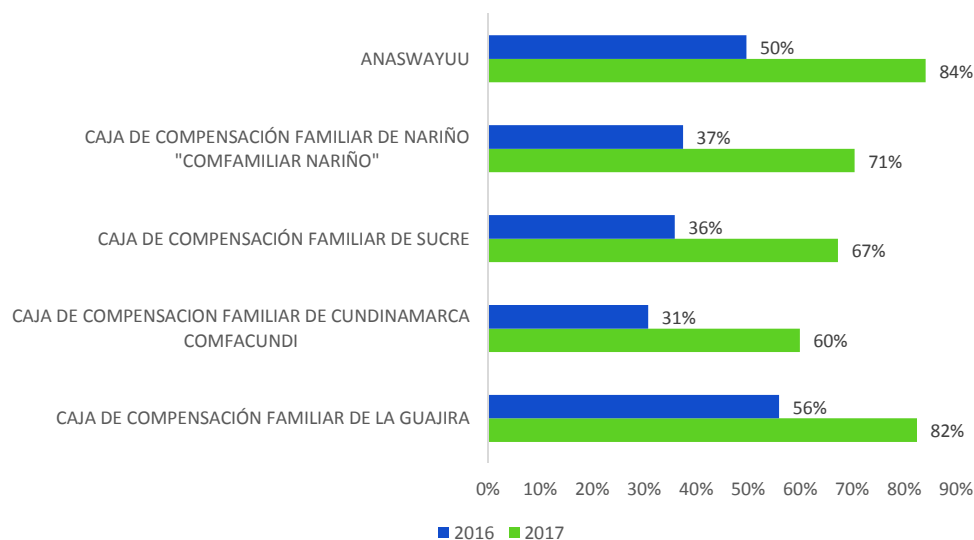
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



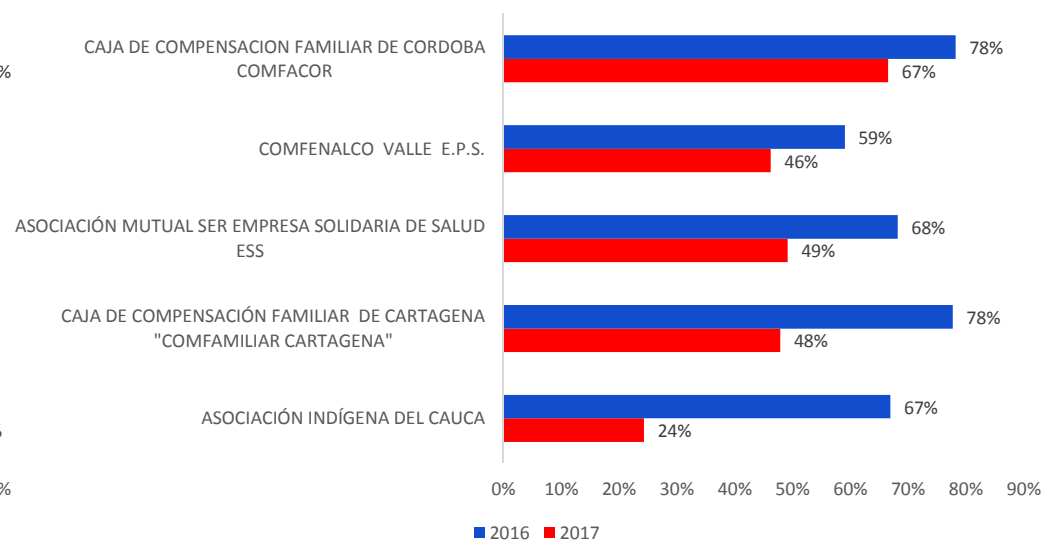
# Satisfacción

## Cantidad hospitales y puestos de salud

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



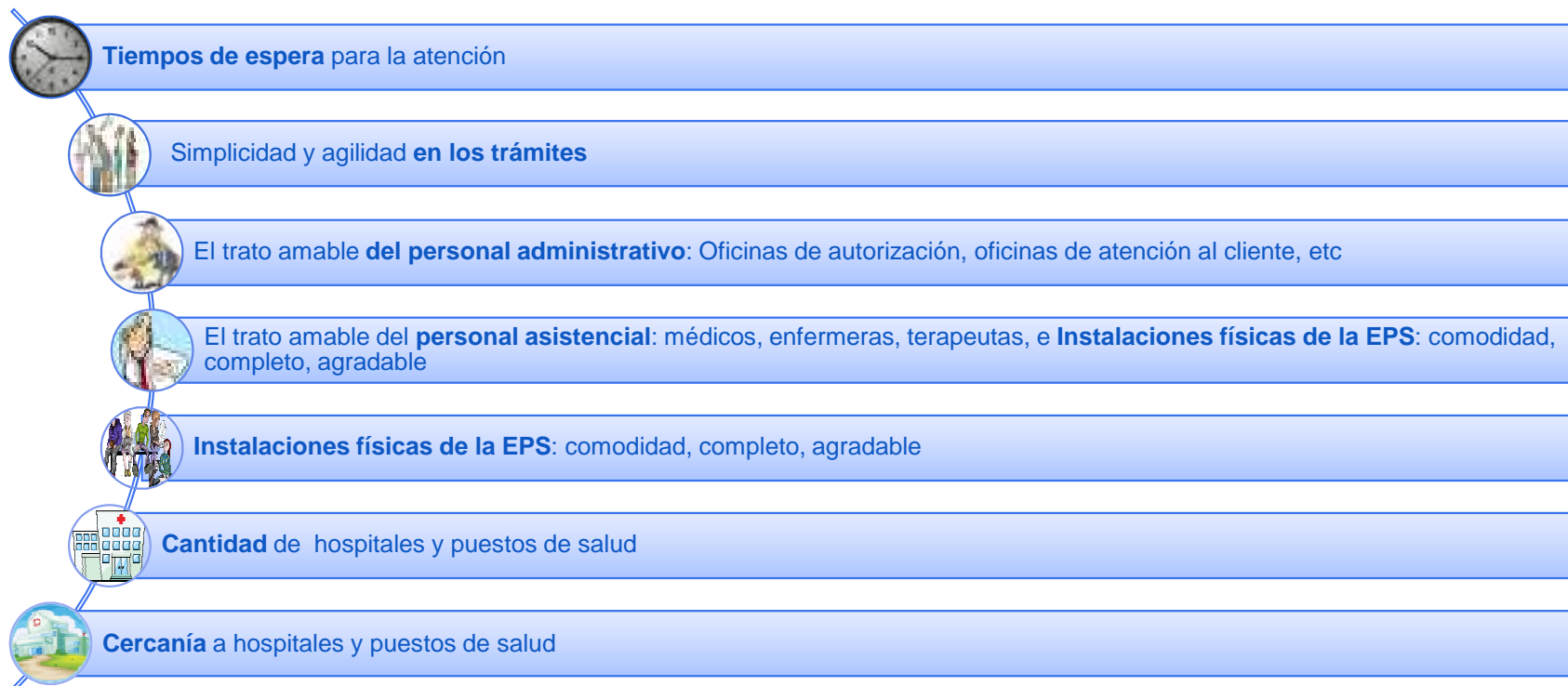
# MAPAS BIDIMENSIONALES DE LA SATISFACCIÓN



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Satisfacción : Factores calificar importancia y cumplimiento





# Mapas de satisfacción



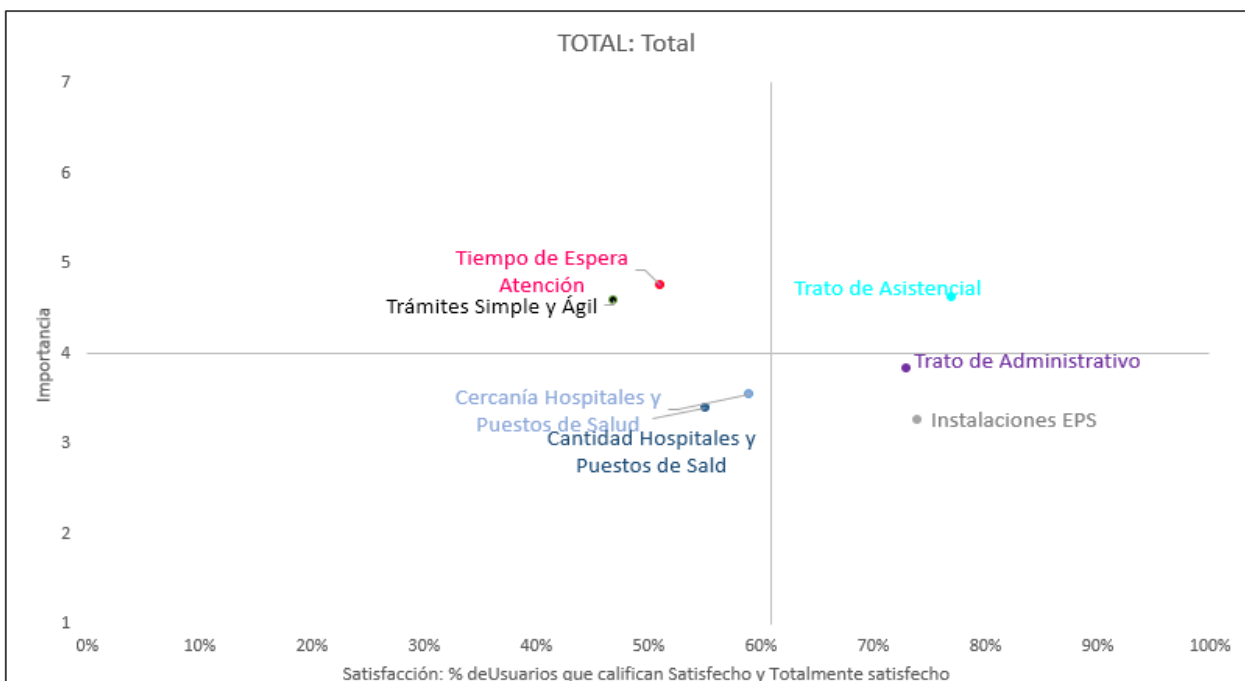
# Satisfacción

## MAPA DE SATISFACCIÓN

TOTAL

Total

Recuerde actualizar las dos pestañas cada vez que desee visualizar un mapa diferente



	Importancia	Satisfacción	Cuadrante
Trato de Administrativo	3,8	73%	4
Trato de Asistencial	4,6	77%	2
Instalaciones EPS	3,3	74%	4
Cercanía Hospitales y Puestos de Salud	3,5	59%	3
Tiempo de Espera Atención	4,8	51%	1
Trámites Simple y Ágil	4,6	47%	1
Cantidad Hospitales y Puestos de Salud	3,4	55%	3

# Satisfacción

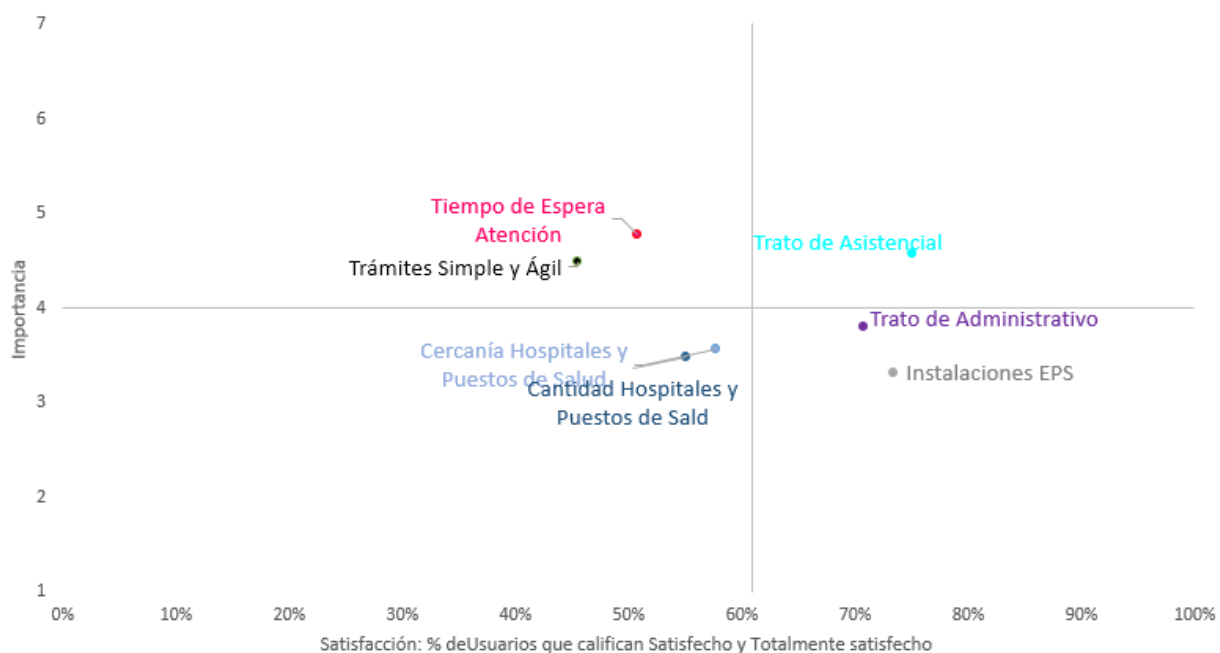
## MAPA DE SATISFACCIÓN

REGIMEN

Contributivo

Recuerde actualizar las dos pestañas cada vez que desee visualizar un mapa diferente

REGIMEN: Contributivo



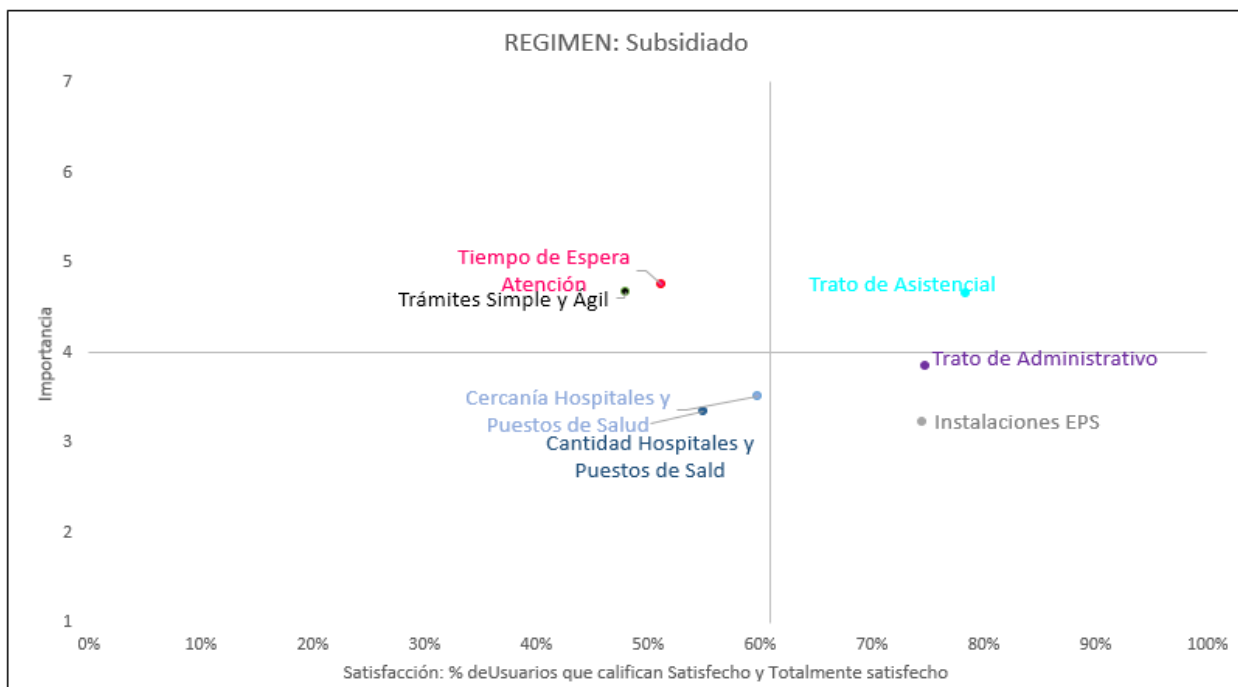
	Importancia	Satisfacción	Cuadrante
Trato de Administrativo	3,8	71%	4
Trato de Asistencial	4,6	75%	2
Instalaciones EPS	3,3	73%	4
Cercanía Hospitales y Puestos de Salud	3,6	58%	3
Tiempo de Espera Atención	4,8	51%	1
Trámites Simple y Ágil	4,5	46%	1
Cantidad Hospitales y Puestos de Salud	3,5	55%	3

# Satisfacción

## MAPA DE SATISFACCIÓN

**REGIMEN**  
Subsidiado

Recuerde actualizar las dos pestañas cada vez que desee visualizar un mapa diferente



	Importancia	Satisfacción	Cuadrante
Trato de Administrativo	3,8	75%	4
Trato de Asistencial	4,7	78%	2
Instalaciones EPS	3,2	75%	4
Cercanía Hospitales y Puestos de Salud	3,5	60%	3
Tiempo de Espera Atención	4,8	51%	1
Trámites Simple y Ágil	4,7	48%	1
Cantidad Hospitales y Puestos de Salud	3,3	55%	3

# CONCLUSIONES



En el análisis de debilidades y fortalezas, se encontró que las debilidades más importantes de las EPS, sigue siendo el tiempo de espera en la atención y la simplicidad y agilidad en los trámites.

Estos problemas de oportunidad y de trámites, aparecen también como razones importantes en la presentación de quejas y derechos de petición.

# Recomendaciones de los usuarios



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017

# CONCLUSIONES

La satisfacción global para el año 2017 fue del 72,6% en el total de usuarios. Cifra similar al año anterior. Al igual que en otros indicadores de percepción sobre la calidad del servicio, los usuarios en el régimen subsidiado están más satisfechos que los del régimen contributivo. La diferencia entre los dos fue de 10,5%, superior a la distancia que se tuvo en el 2016 de 7,1%. Los beneficiarios son más exigentes con el servicio, lo que resulta en una menor satisfacción (66,1%), frente a la de beneficiarios (77,1%).

Aunque la satisfacción global es muy similar para los dos años de comparación, cuando se observa el indicador por EPS, hay diferencia importante entre el indicador para los dos años de comparación. Algunas EPS mejoraron el indicador de Satisfacción global de manera importante, mientras que otras de la misma forma desmejoraron. En la gráfica se puede observar muy bien los cambios

En relación con el año anterior, la mayoría de los servicios presentan poca variación. Los usuarios mantienen una menor satisfacción en especial en Urgencias y en Citas no programadas. Servicios como Medicina Interna, sufrieron un deterioro de cerca al 10%, mientras que en el caso de cirugía general, hubo una mejora en la misma proporción con respecto a la del año pasado. Esta mejora en el servicio de cirugía es aportada por una mejora en el régimen contributivo.

# CONCLUSIONES

La encuesta de este año, evaluó siete factores de servicio, solicitando al usuario un ranking de la importancia que le da a factor y la calificación que da a la satisfacción que tiene en cada factor con su EPS. La comparación entre esa importancia y satisfacción permite Identificar los factores de servicio que son fortalezas y debilidades en las diferentes EPS. El análisis mostró como factores que son debilidades importantes los *Trámites simples y ágiles, y tiempo de espera para la atención*. Estos serían entonces los temas a mejorar e intervenir de manera pronta para el logro de la satisfacción del usuario debido a que esos dos temas son de alta importancia para el usuario, pero su satisfacción respecto a estos es muy baja.

En total el 79,6% de los usuarios expresa que recomendaría su EPS. Los datos muestran un comportamiento muy parecido en la serie a nivel nacional. Sin embargo, cuando se mira por régimen se observa una mayor tasa de adherencia en el régimen subsidiado, alcanzando un nivel del 85,2% y una mayor brecha entre los dos regímenes 13% con respecto al año anterior.



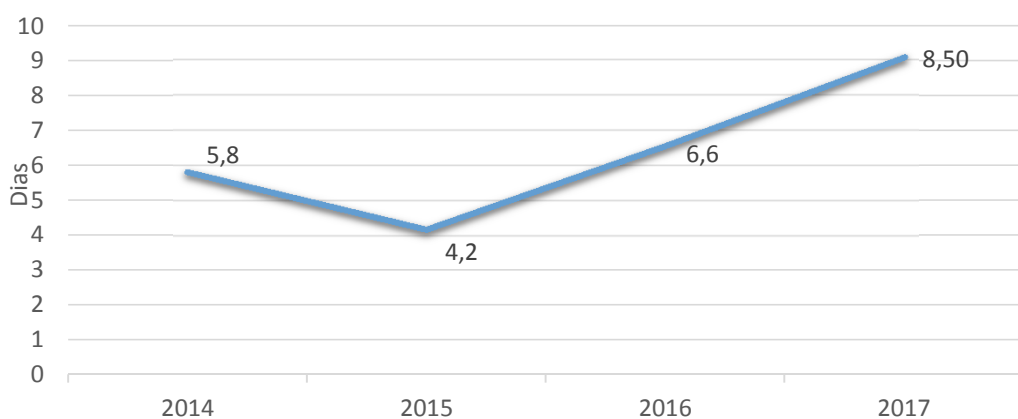
# DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

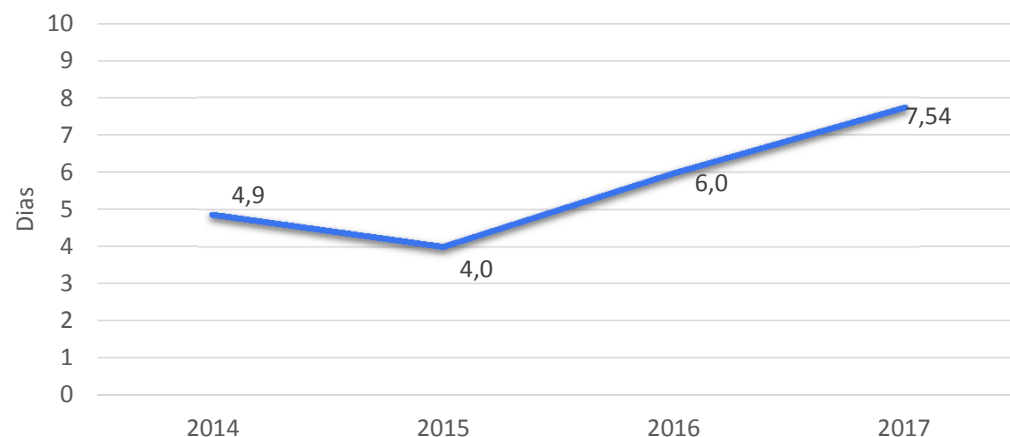
# Oportunidad

Promedio dias de espera consulta

## Medicina General

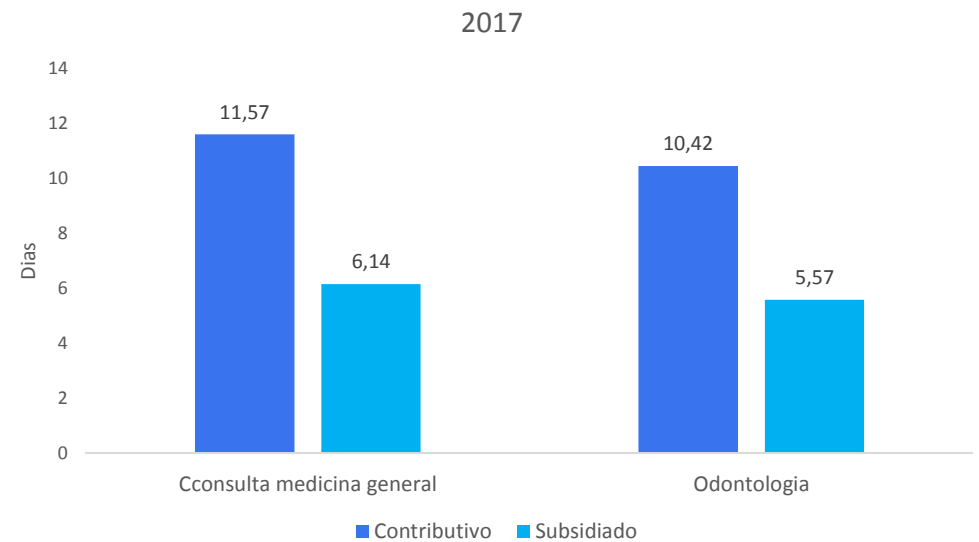
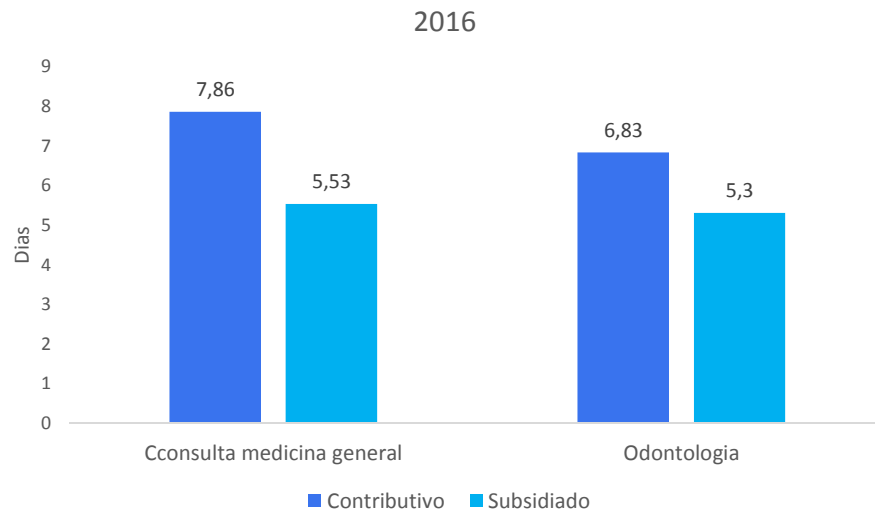


## Odontología



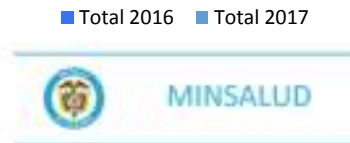
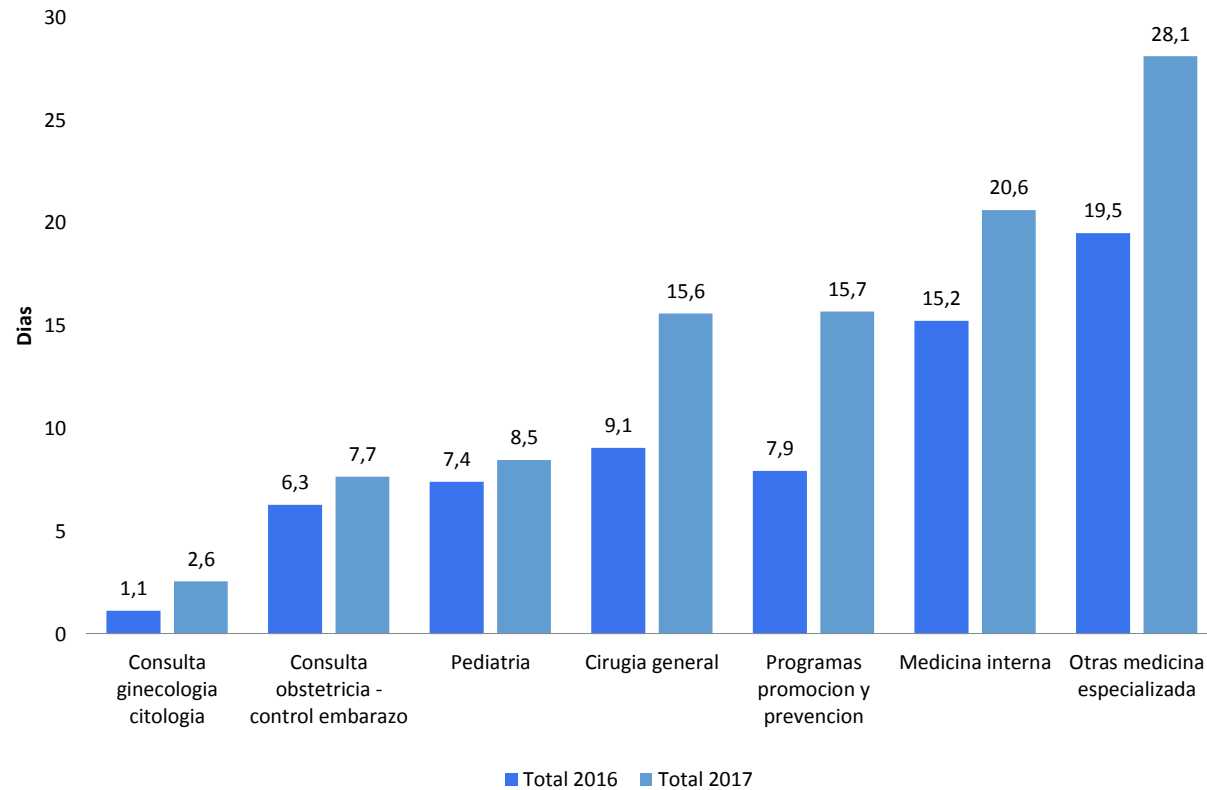
# Oportunidad

Promedio dias de espera consulta: Medicina general y Odontologia



# Oportunidad

Mediana total dias de espera: Otros servicios. Total.

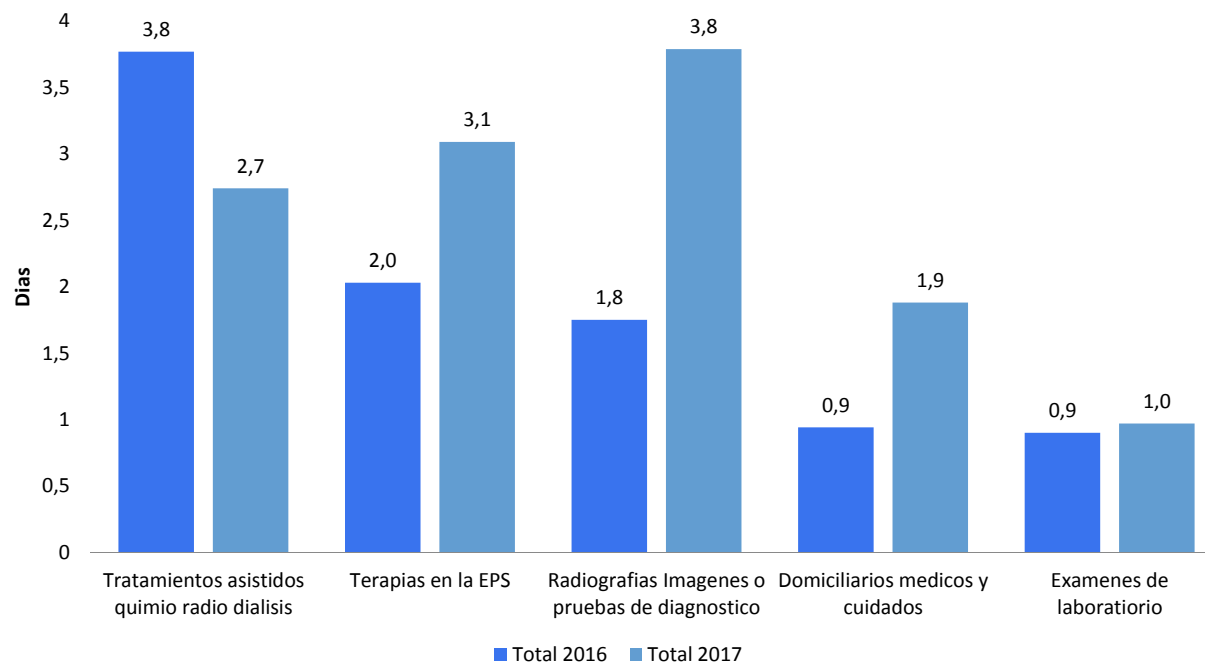


Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Oportunidad

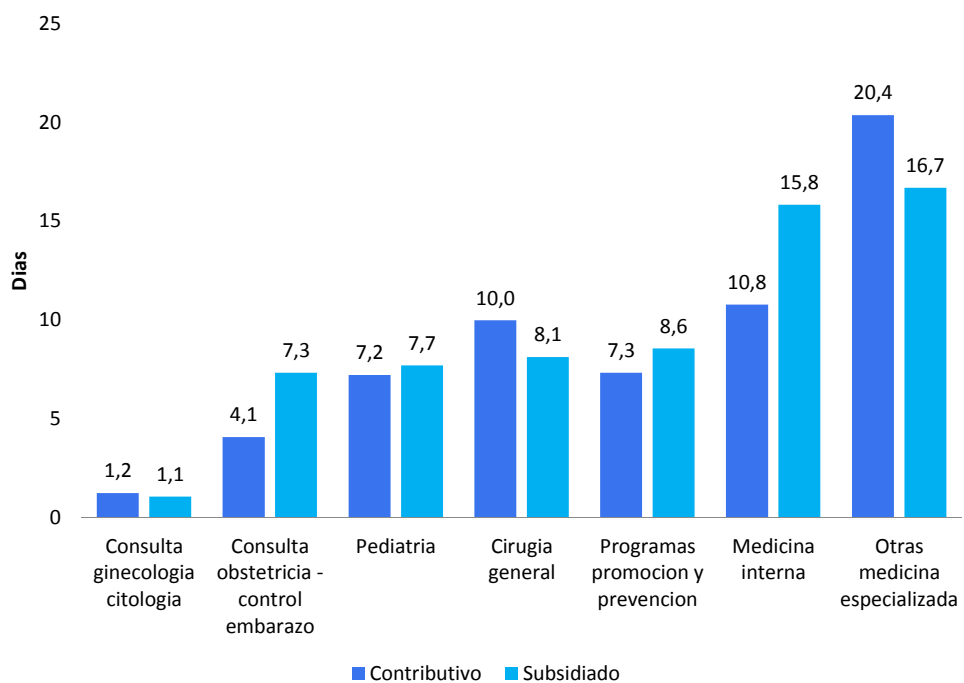
Mediana total dias de espera: Servicios de apoyo. Total



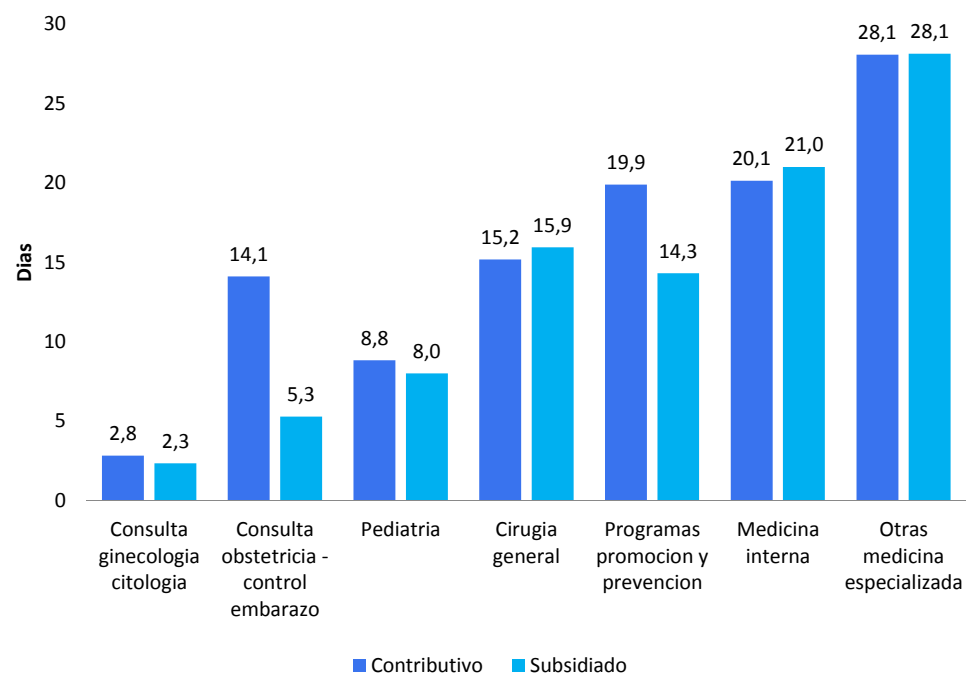
# Oportunidad

Mediana total dias de espera: Otros servicios . Por Regimen

**2016**



**2017**



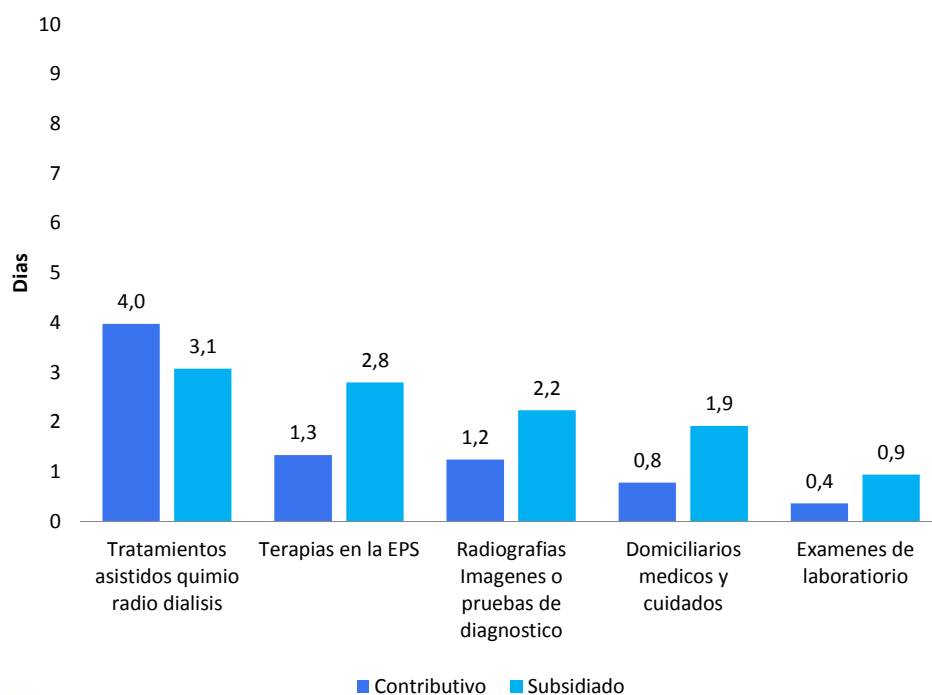
Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



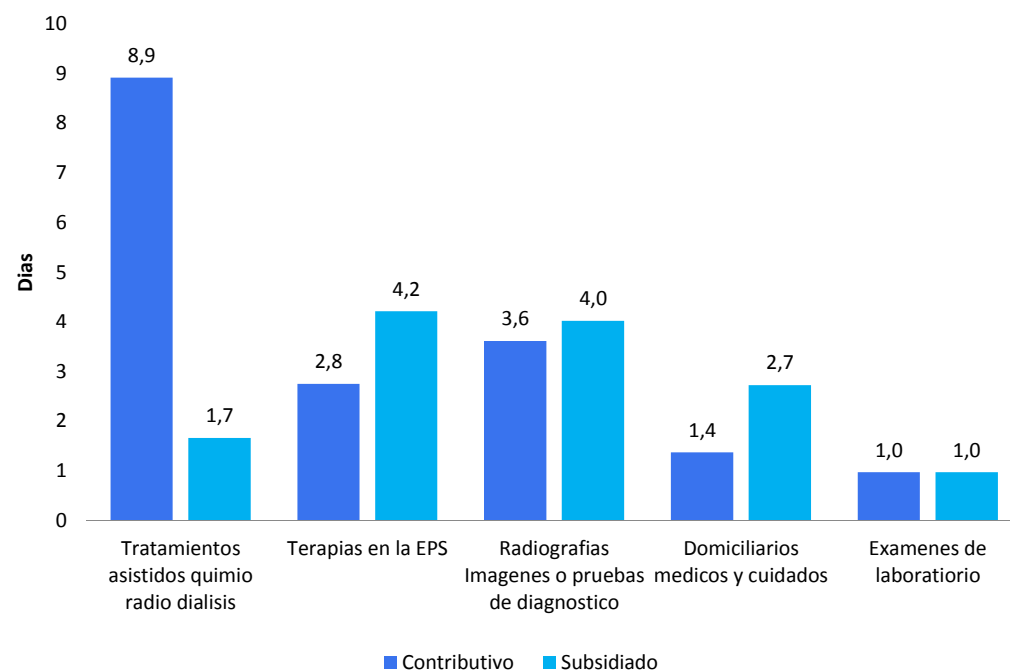
# Oportunidad

Mediana dias de espera : Servicio de apoyo. Regimen

2016



2017

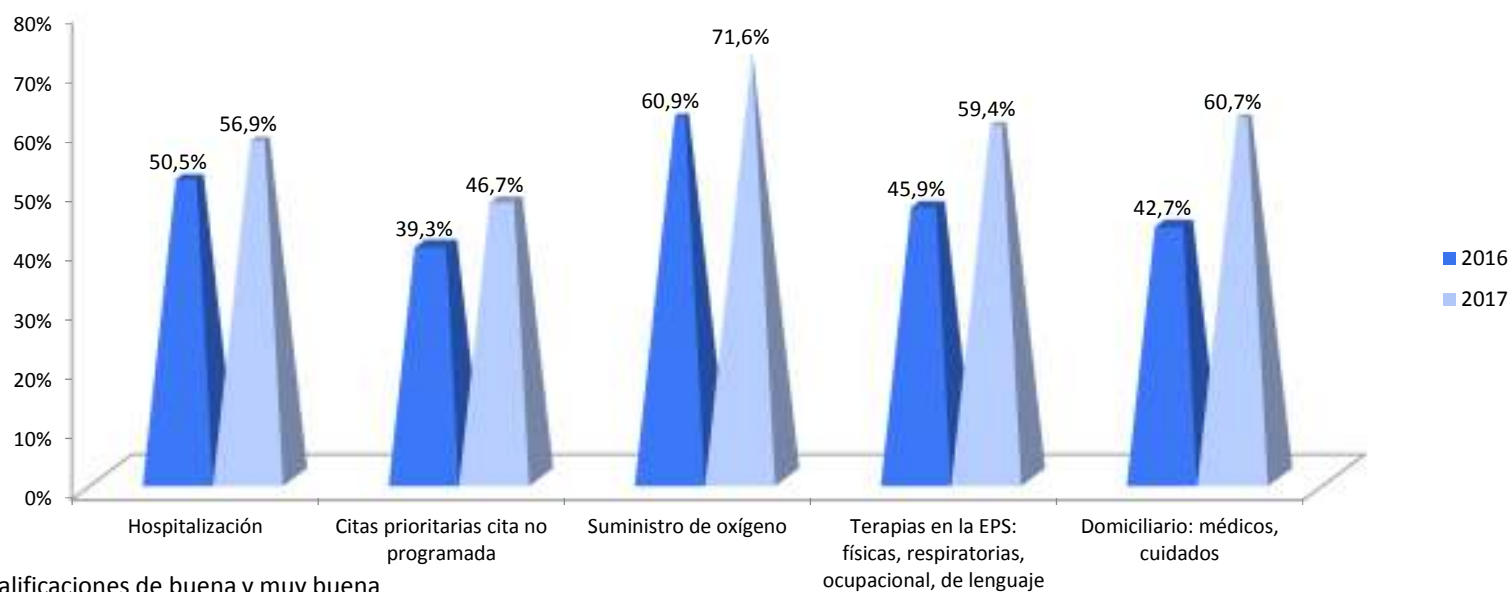


Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Percepción del tiempo

El tiempo corto muy corto: cinco servicios



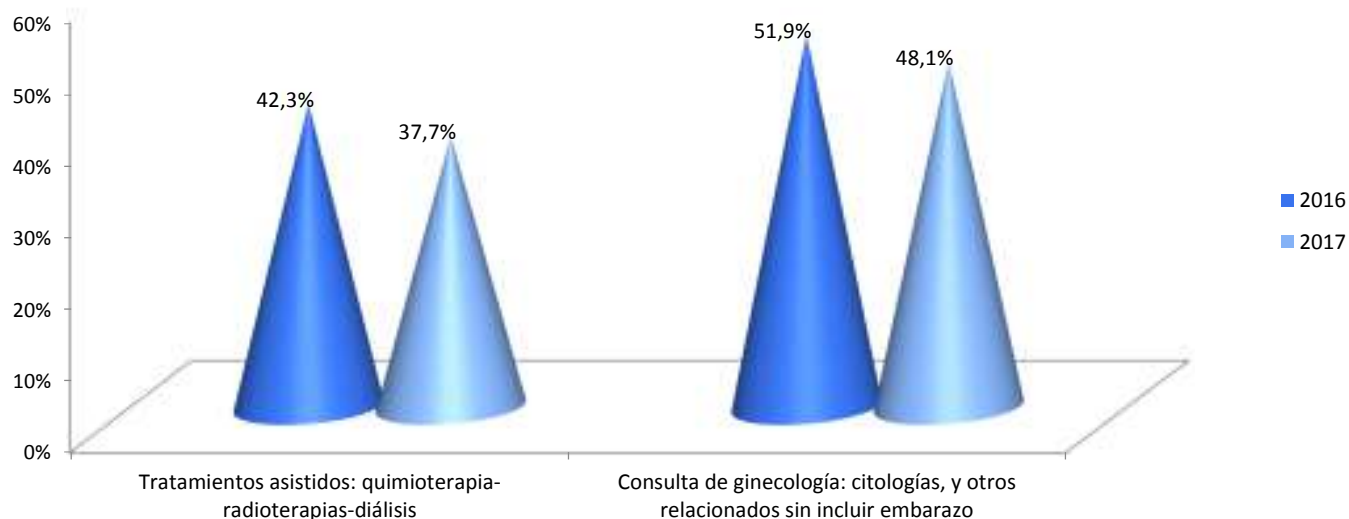
\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena



# Percepción del tiempo

En tiempo corto muy corto: Dos servicios

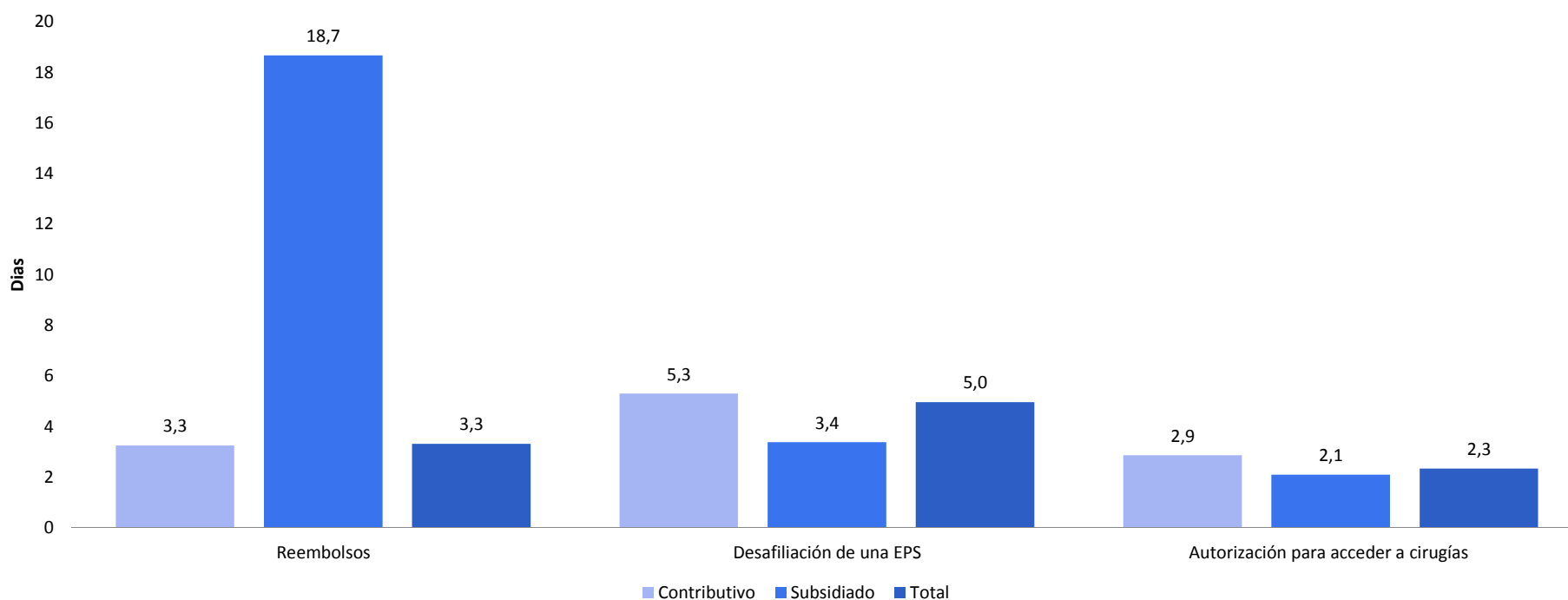
### Percepción del tiempo (Total opinión tiempo)



\* Se refiere a las calificaciones de buena y muy buena

# Oportunidad

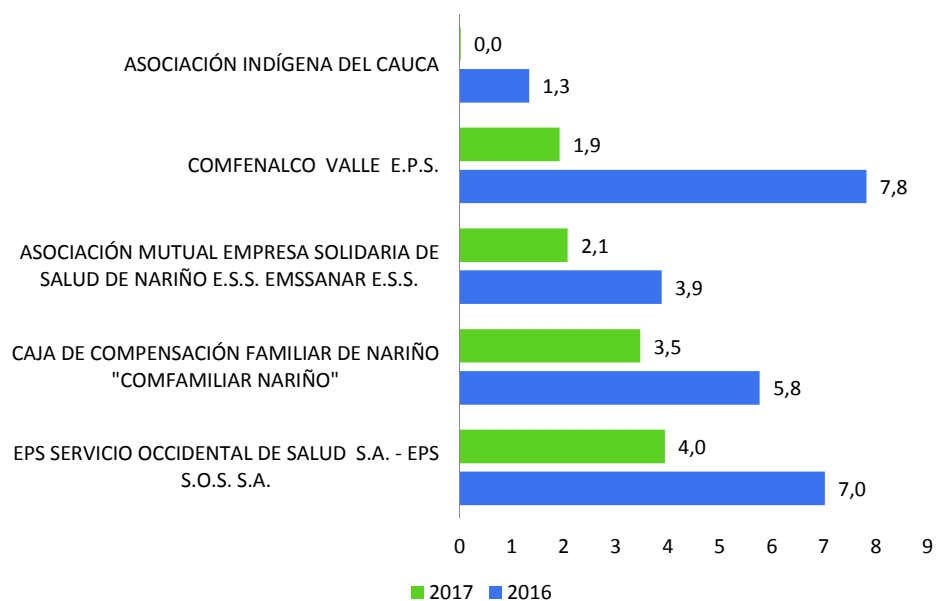
## Mediana días tramites



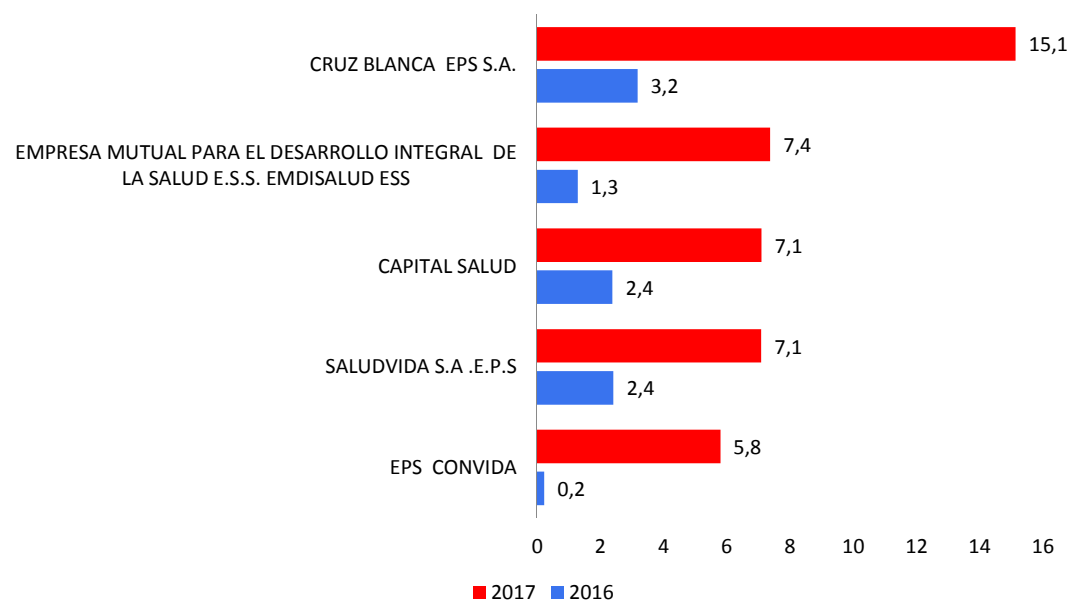
# Oportunidad

Mediana por EPS : dias de espera cita medicina general

Las EPS que mejoraron en 2017



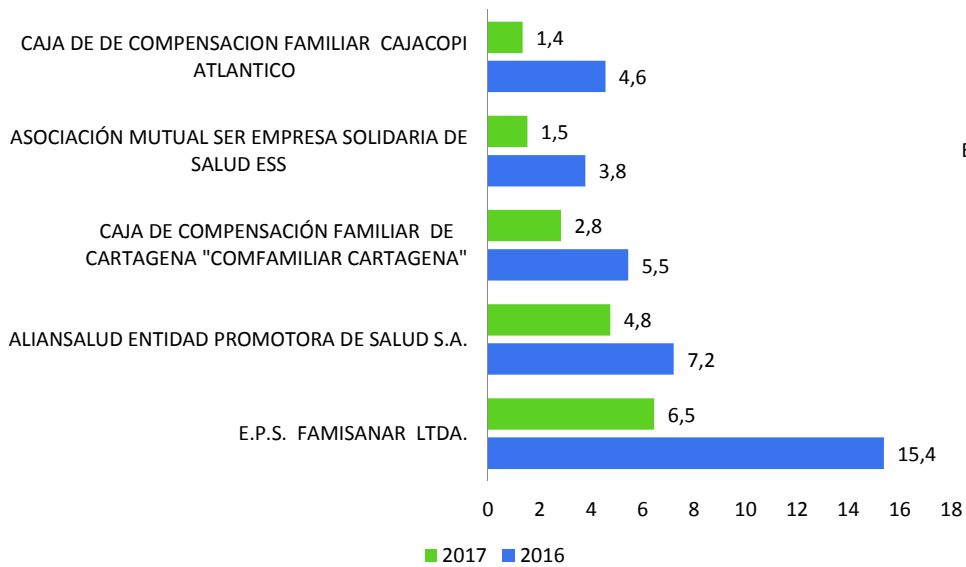
Las EPS que desmejoraron en 2017



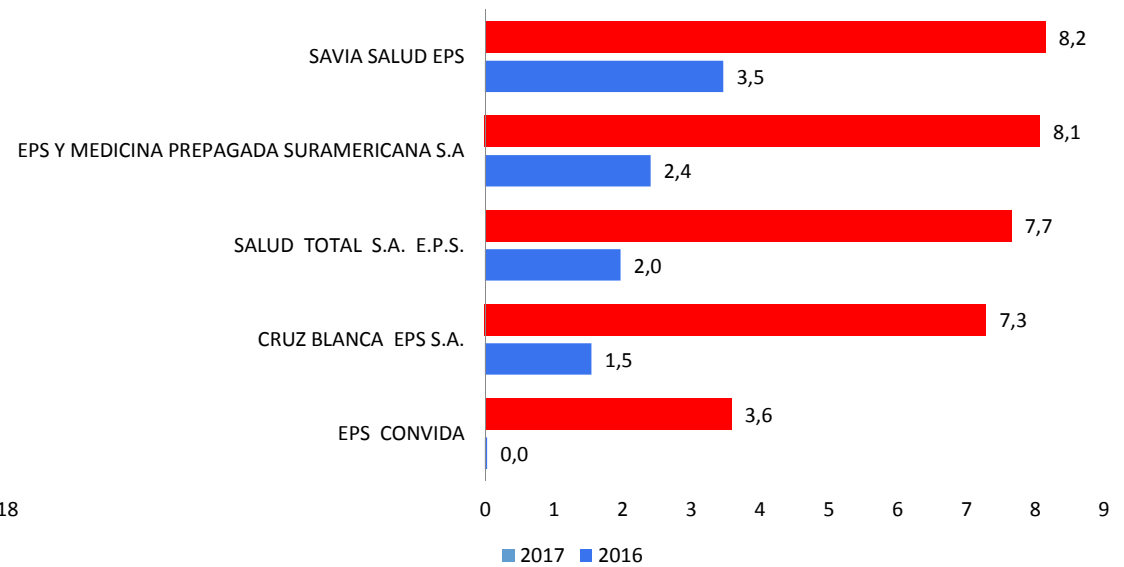
# Oportunidad

Mediana por EPS: días de espera cita odontología

Las EPS que mejoraron en 2017



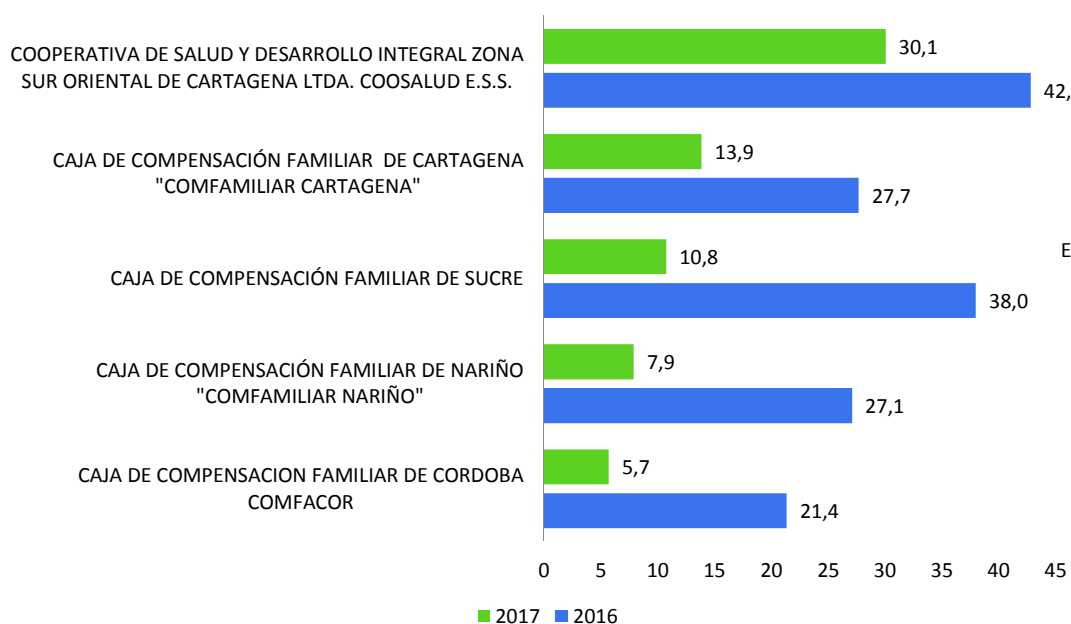
Las EPS que desmejoraron en 2017



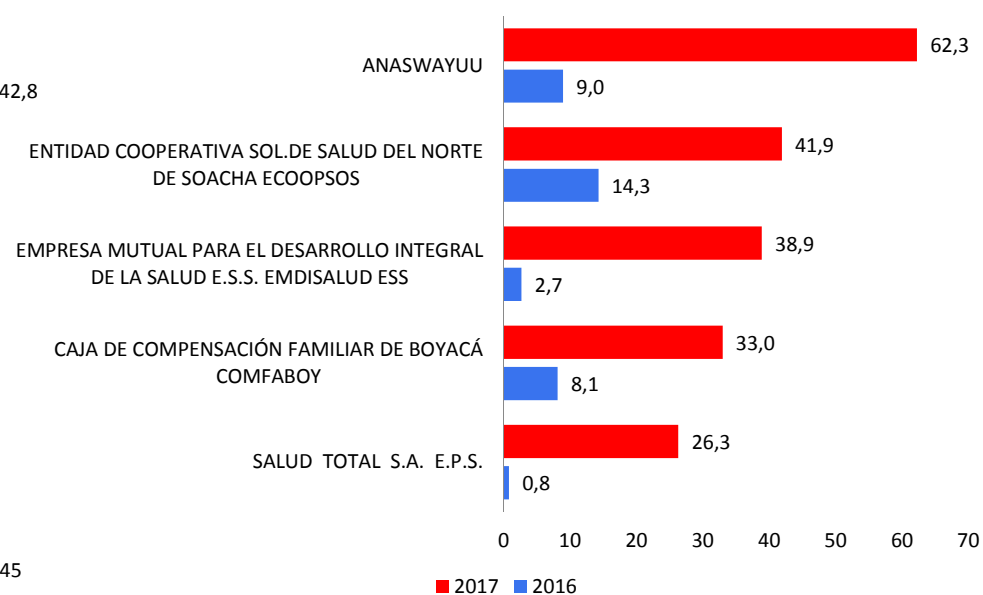
# Oportunidad

Mediana por EPS: días de espera cita medicina interna

Las EPS que mejoraron en 2017



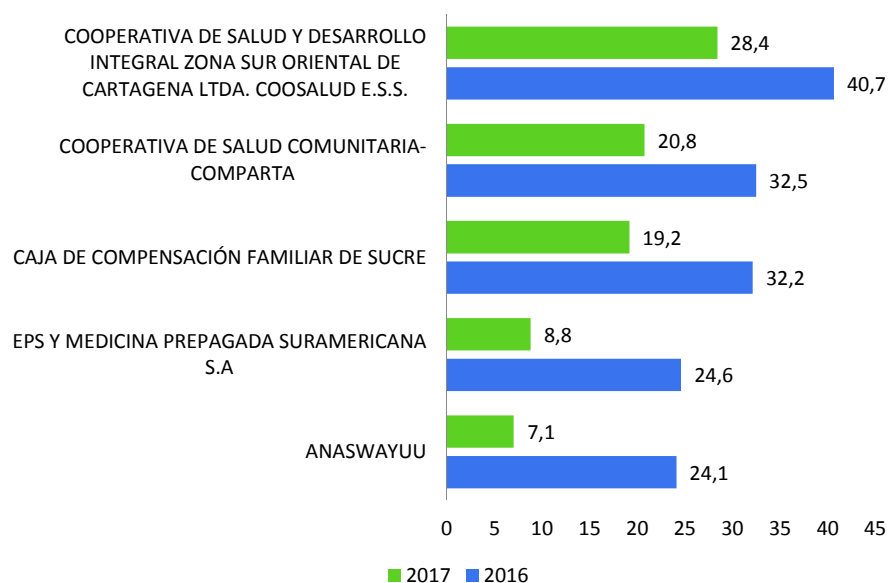
Las EPS que desmejoraron en 2017



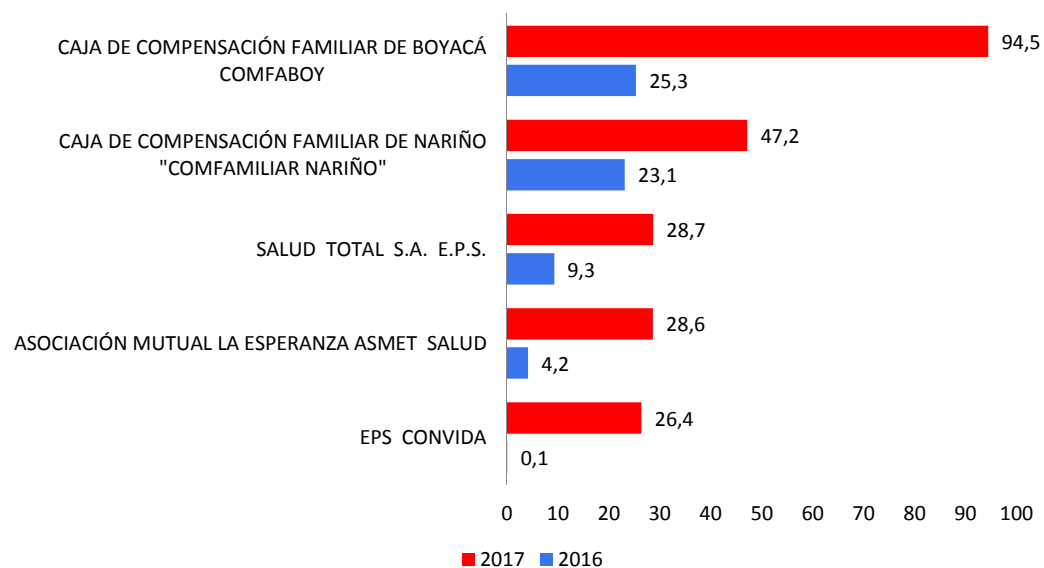
# Oportunidad

Mediana por EPS: días de espera cita otras medicinas especializadas

Las EPS que mejoraron en 2017

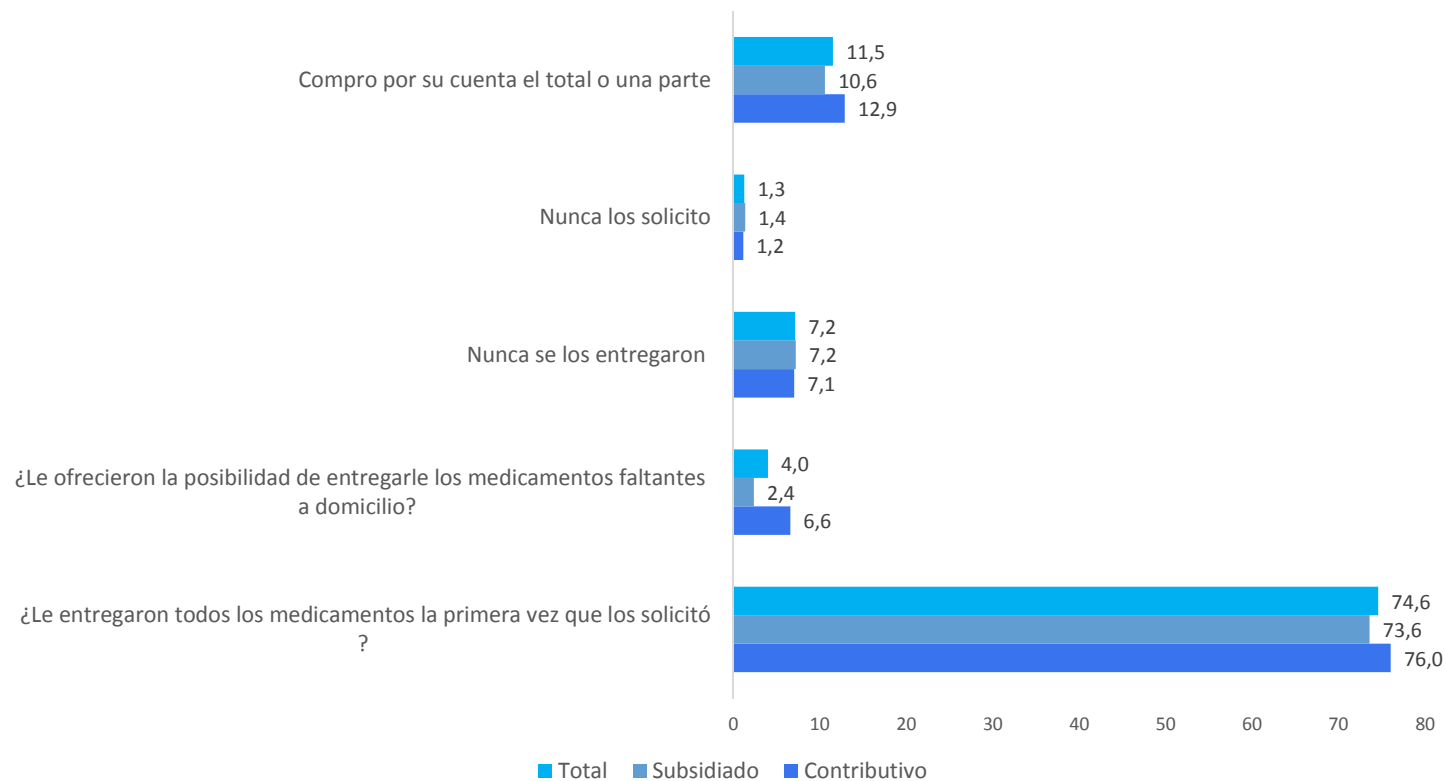


Las EPS que desmejoraron en 2017



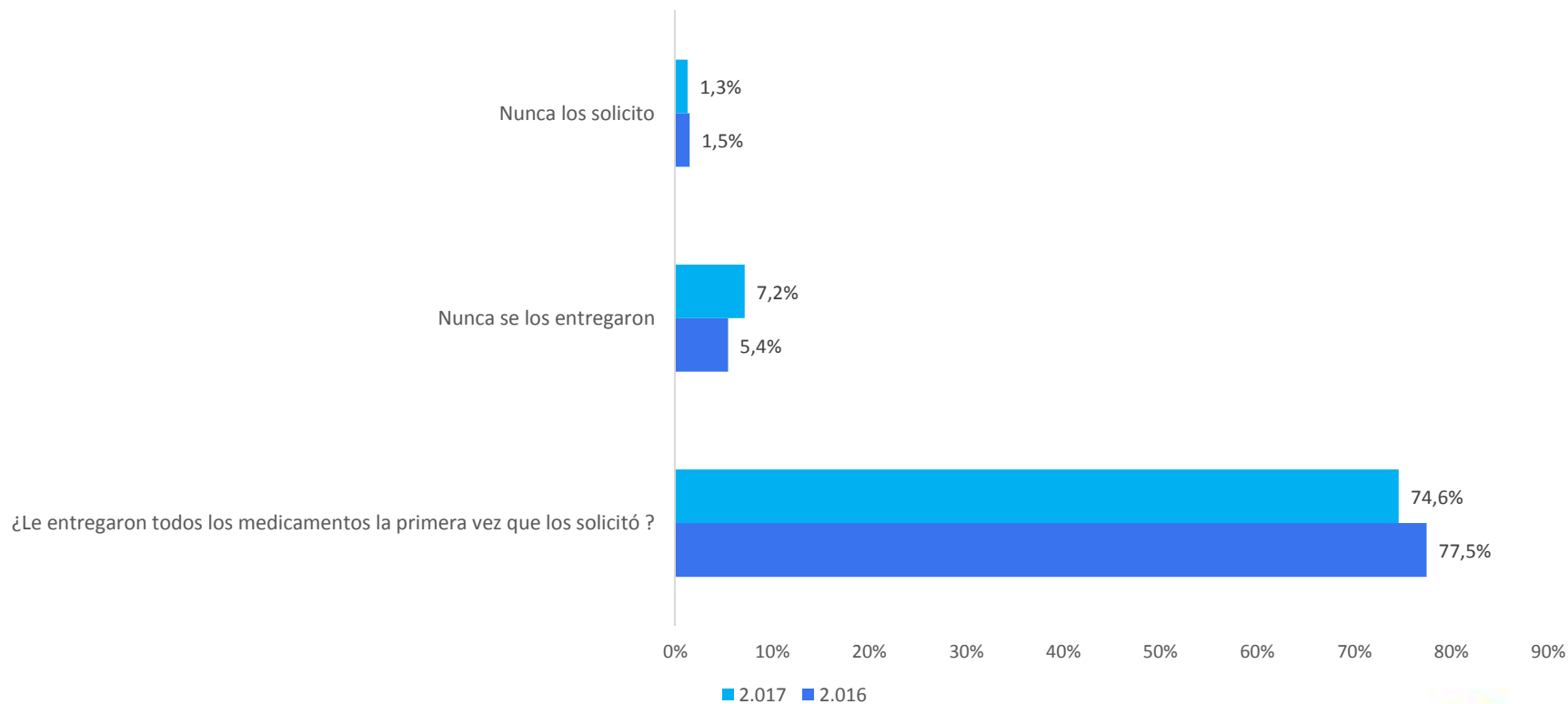
# Oportunidad – Entrega de medicamentos

2017



# Oportunidad- Entrega de medicamentos

Comparación





# CONCLUSIONES

En promedio los tiempos de espera de medicina general aumentaron de 6.6 días en el año 2016 a 8,5 en este año. La brecha por régimen se amplió a 5 días, siendo mayor el impacto del crecimiento en el tiempo en el régimen contributivo.

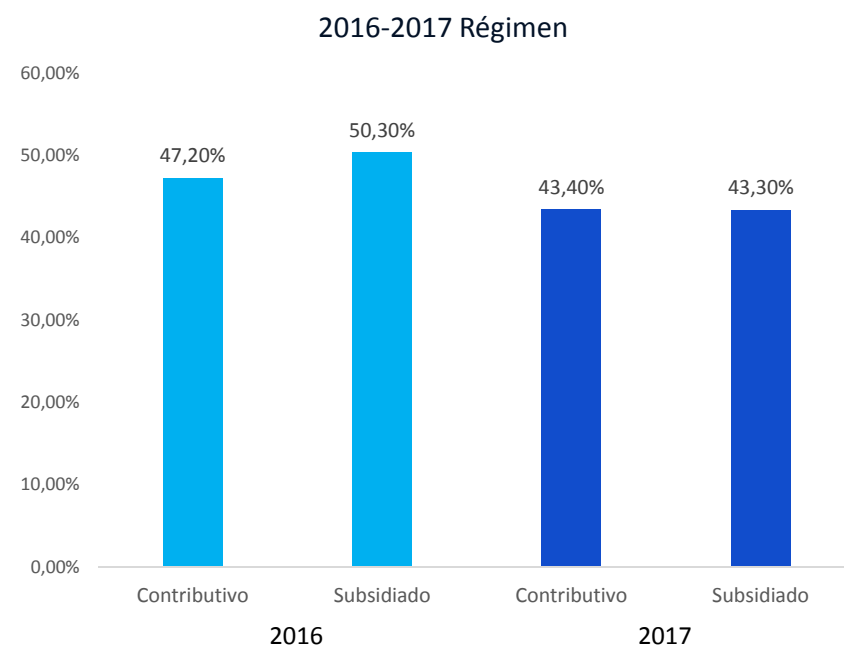
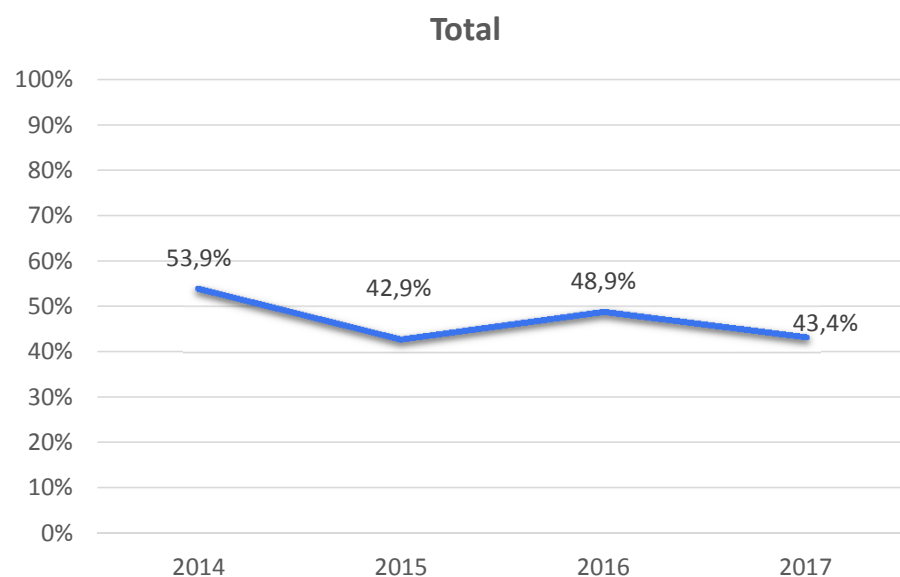
El mejor indicador para analizar los tiempos de espera dado el tipo de distribución que tienen los datos es la mediana. Los tiempos de espera medianos más altos están asociados a: otra medicina especializada, medicina interna, cirugía general, programas de promoción y prevención. El aumento en la mediana en el último año para estos servicios ha sido considerable, en el caso por ejemplo de las citas de Otra medicina especializada subió 8,6 días con respecto al año anterior y esta diferencia se debe básicamente a un aumento en el régimen subsidiado.

# DIMENSIÓN DE ACCESO

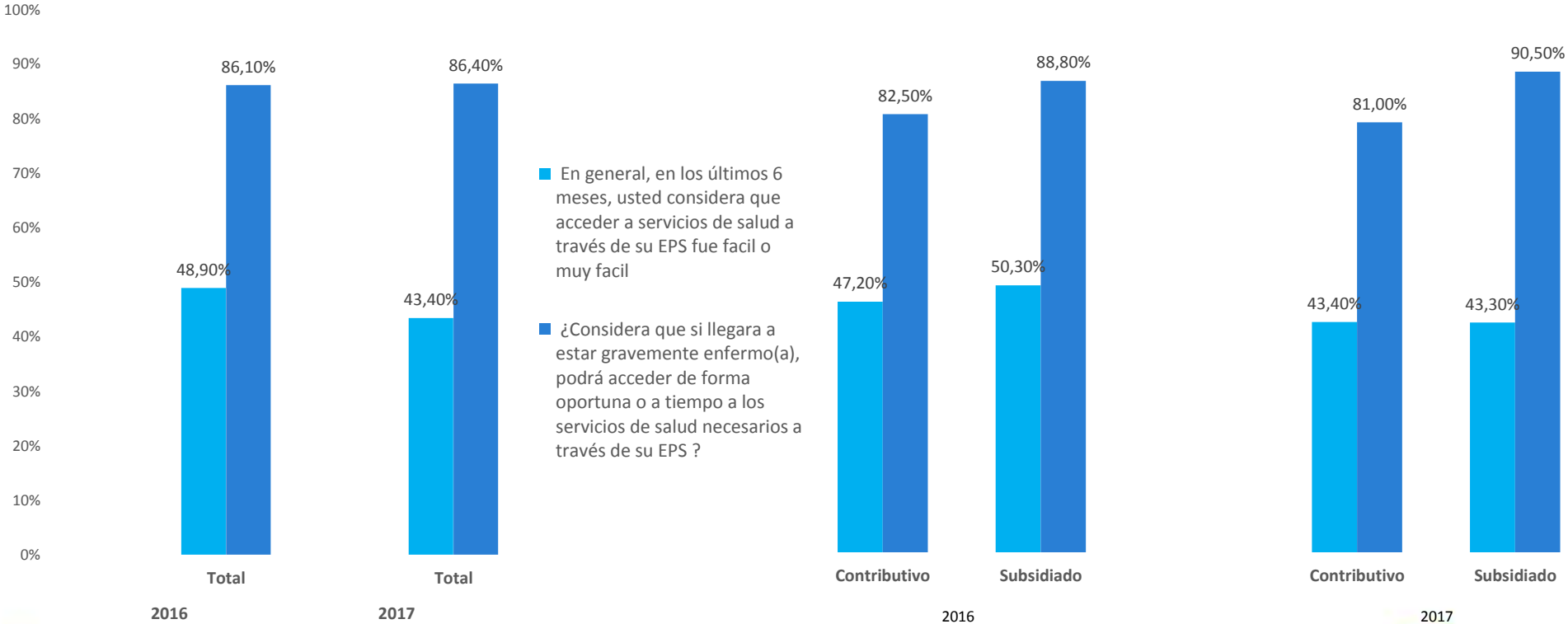
Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

# Acceso

En general, en los últimos 6 meses, usted considera que acceder a servicios de salud a través de su EPS fue fácil o muy fácil



# Barreras al acceso



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017

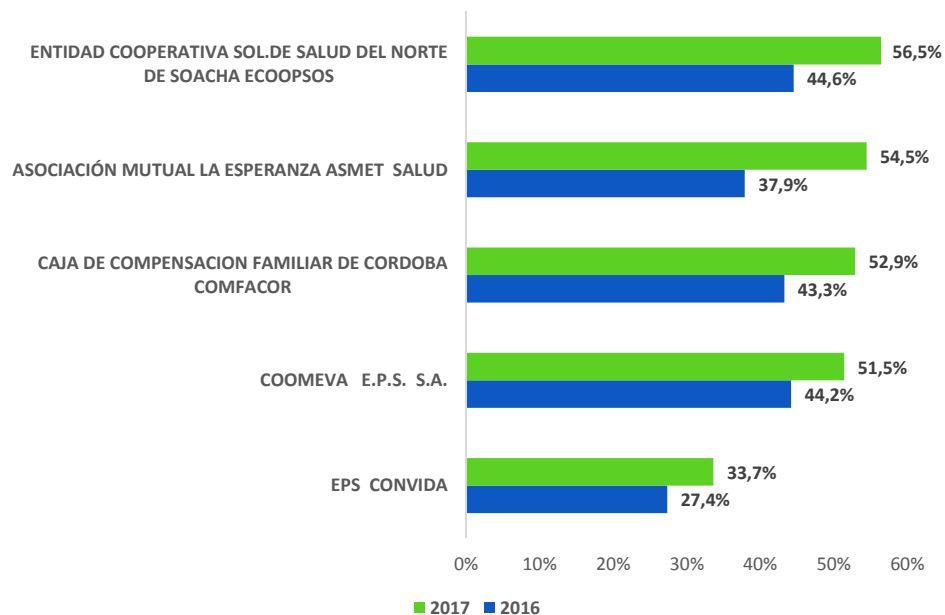


# Acceso

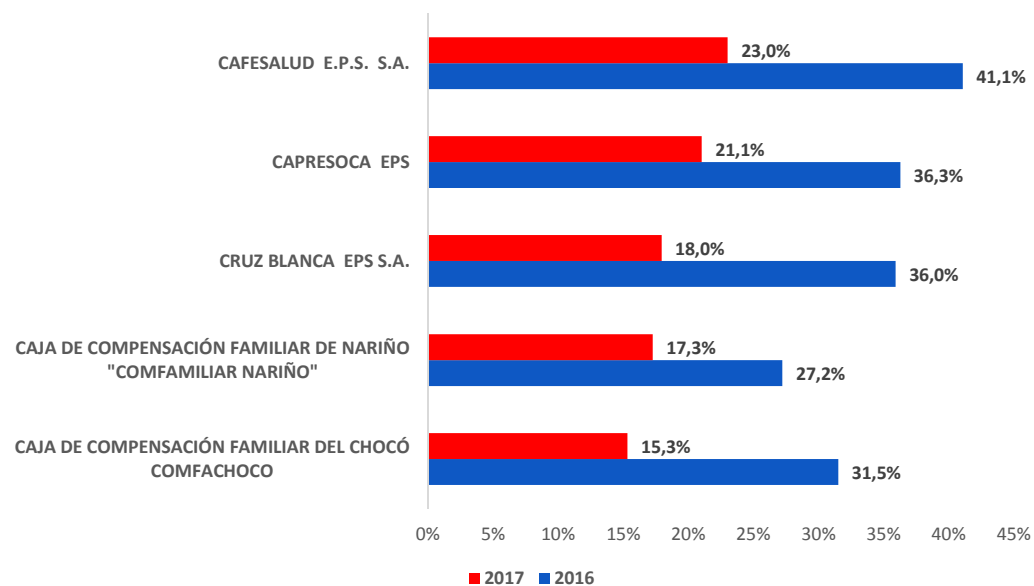
Considera que acceder a los servicios fue fácil

Se considera la mejoría en terminos al porcentaje dado para el año anterior

Las EPS que mejoraron en 2017



Las EPS que desmejoraron en 2017



\* Incluye las calificaciones de satisfecho y muy satisfecho

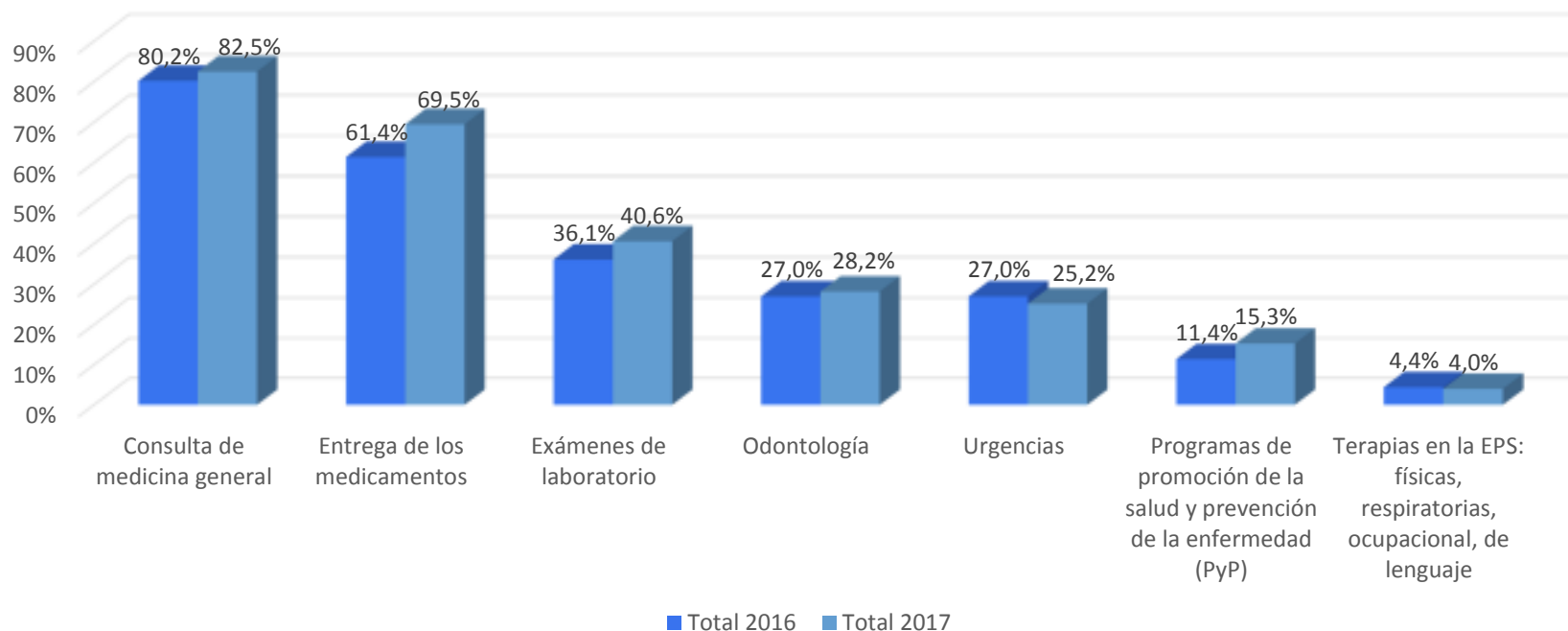


Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



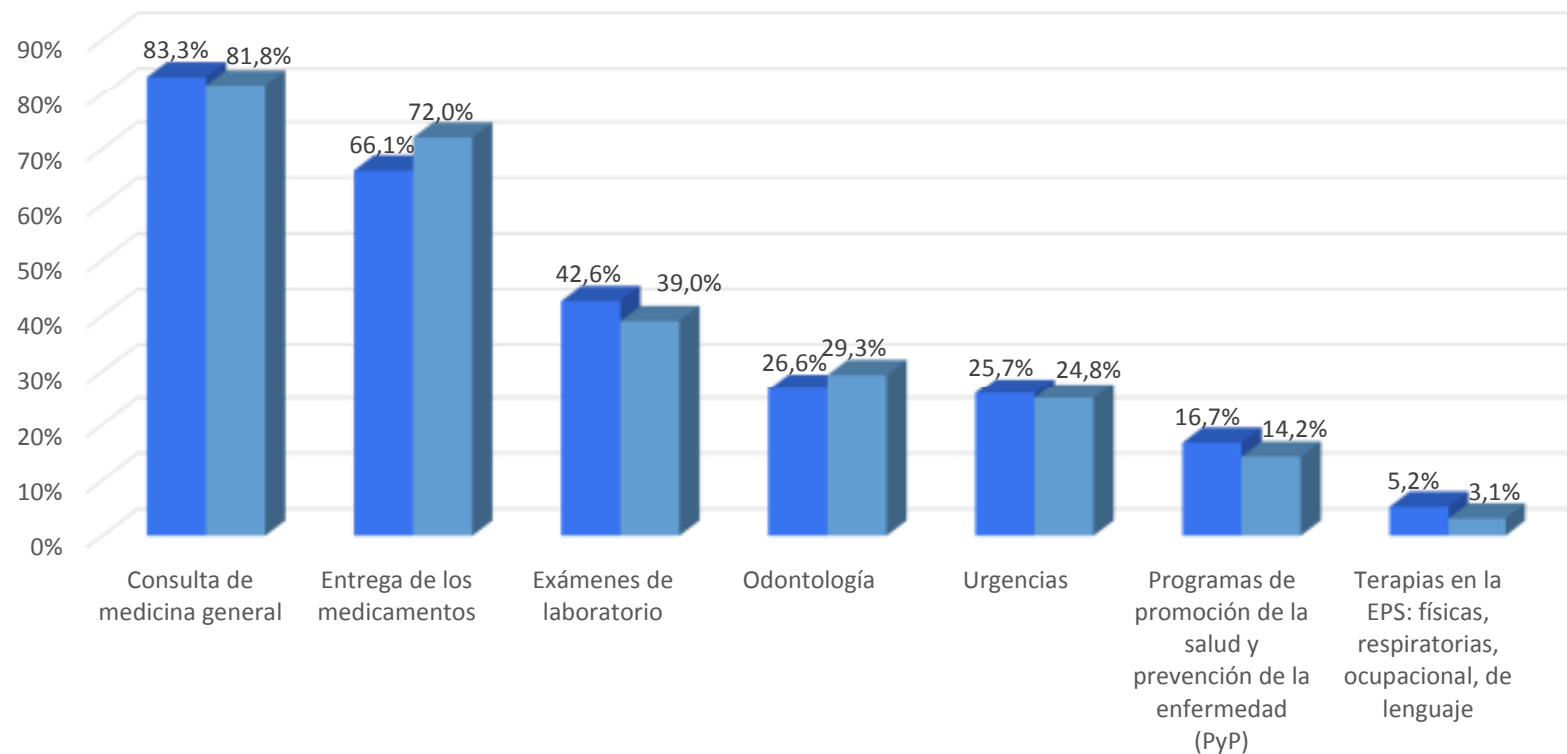
# Acceso a servicios de salud de la E.P.S

Utilización de servicios generales 2016-2017



# Acceso a servicios de salud de la E.P.S

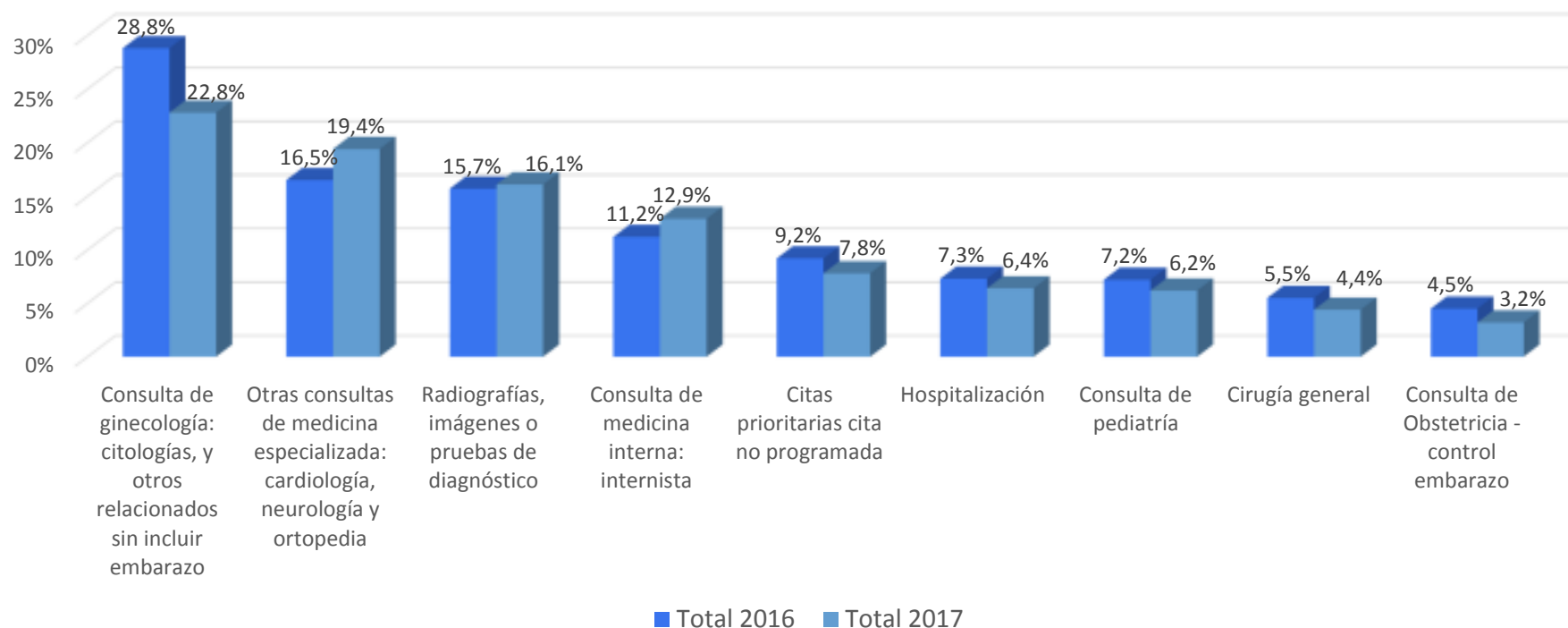
Utilización de servicios generales 2017 por regimen



■ Contributivo ■ Subsidiado

# Acceso a servicios de salud de la E.P.S

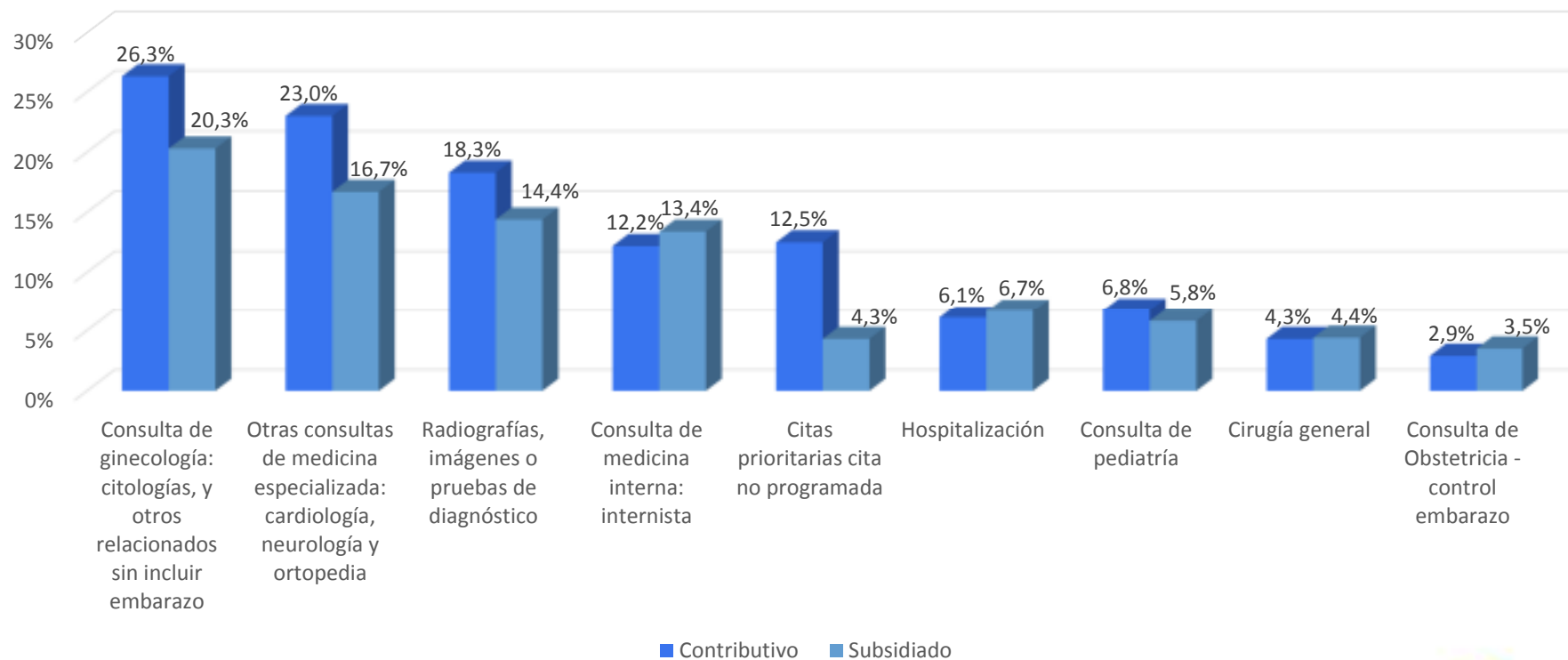
## Utilización de servicios Especializados 2016-2017





# Acceso a servicios de salud de la E.P.S

Utilización de servicios especializados 2017 por regimen



# CONCLUSIONES

La facilidad en el acceso a los servicios de salud, desmejoró en un 5%.

La proporción de usuarios que utilizaron la tutela o derecho de petición para obtener un servicio, disminuyeron con respecto al año anterior

# Acceso

## Caracterización de trámites

Medido solo en el año 2017



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



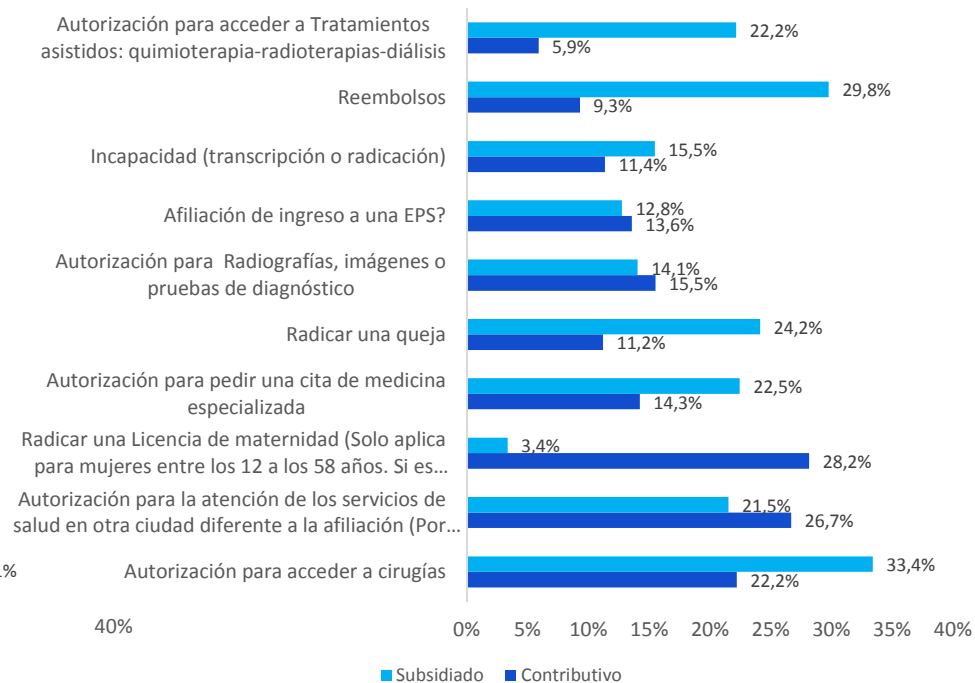
# Trámites

Debido trasladarse a otro municipio para realizar trámite

Total

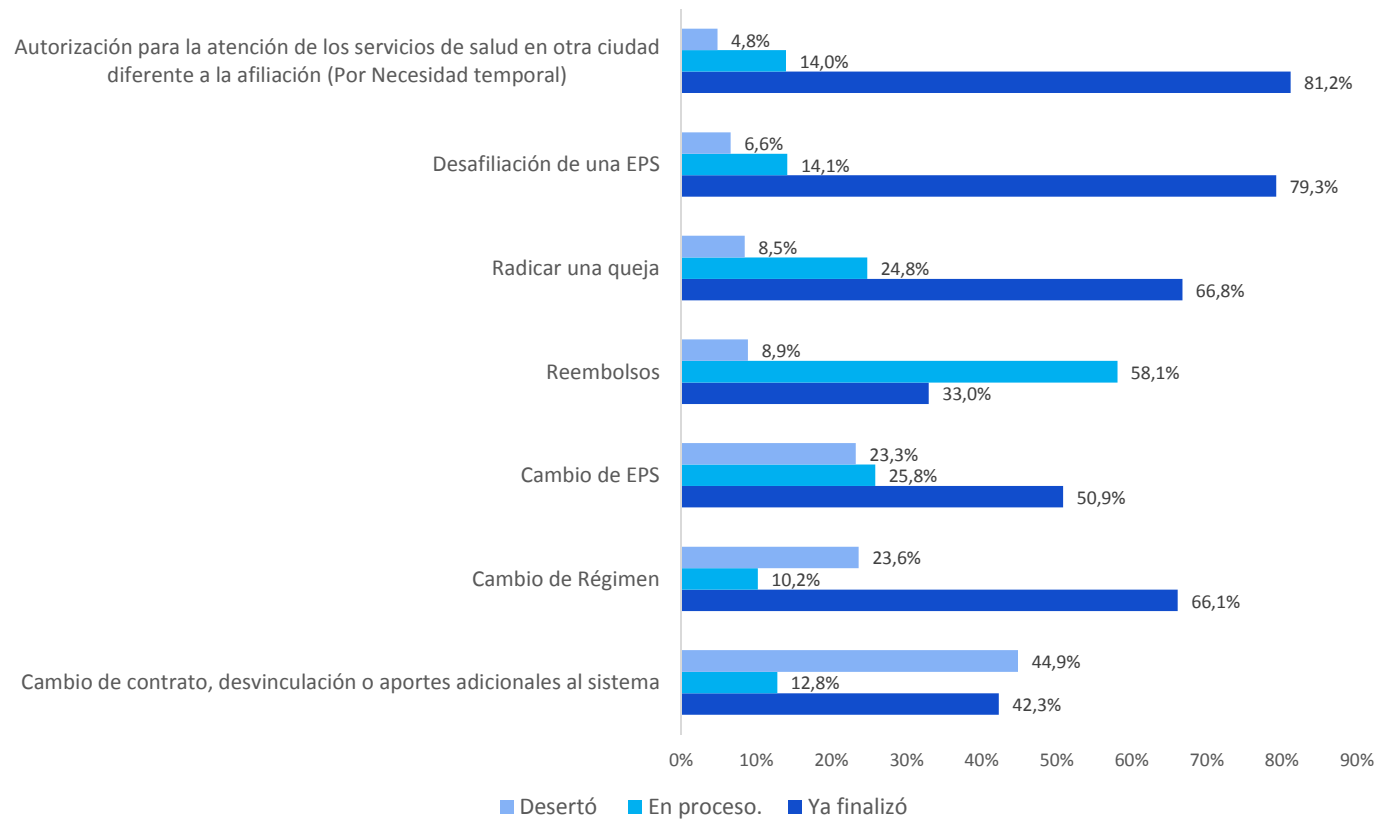


Regimen

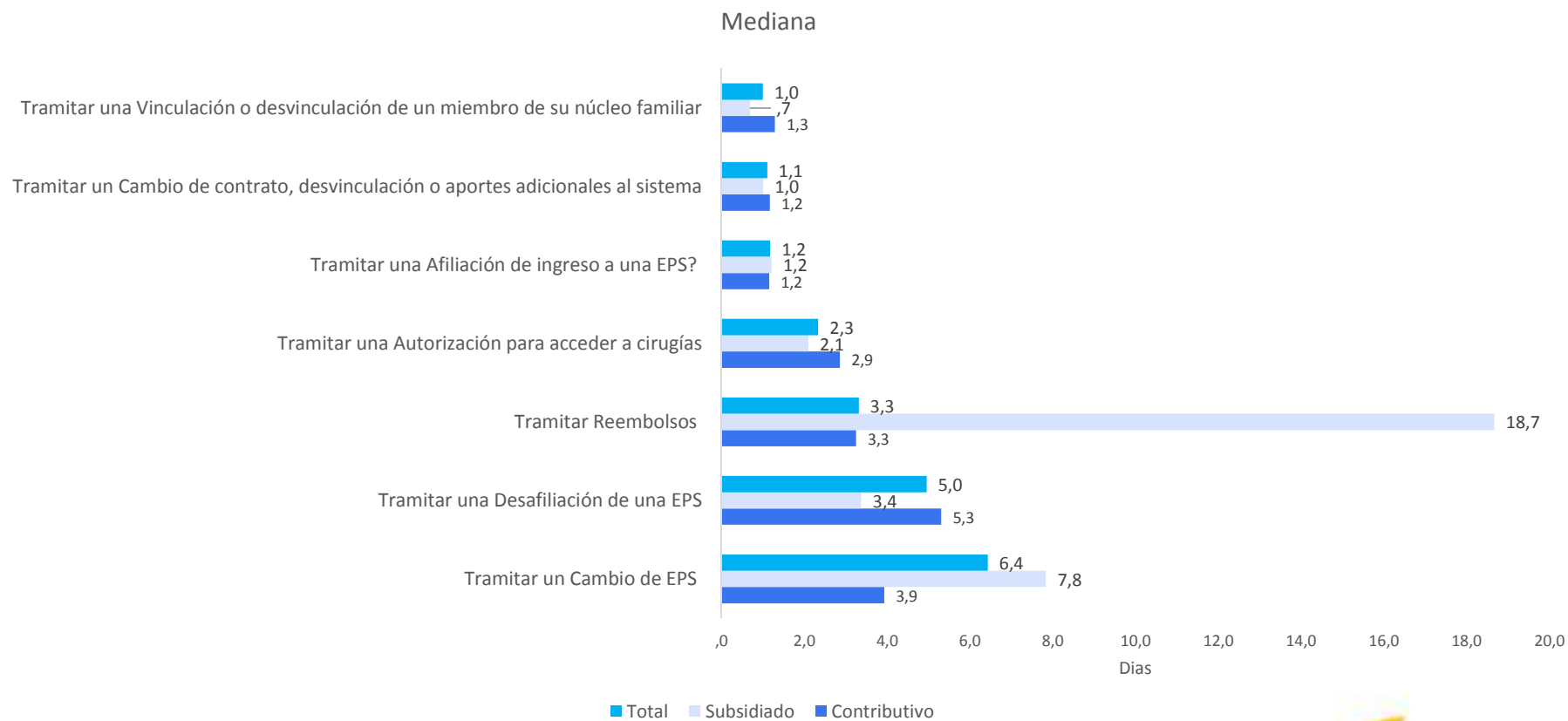


Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017

# Trámites



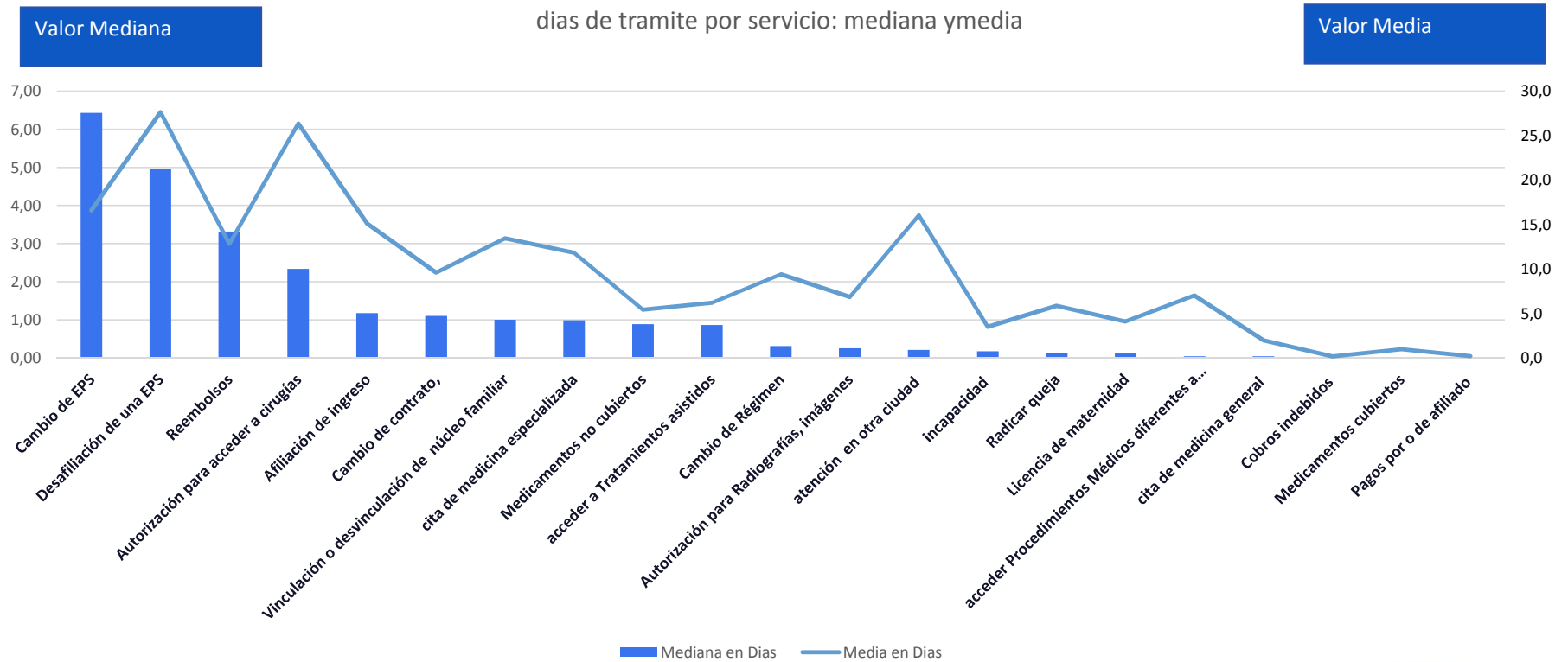
# Trámites



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# Trámites



# CONCLUSIONES

La menor oportunidad en la atención, está en la atención especializada y los trámites en estos servicios. Esto sugiere que hay falta de capacidad resolutive en los centros de atención y/o dificultades en los contratos con las IPS.

Solo una tercera parte de los usuarios consideran que los tiempos de espera para la consulta de medicina interna y otras consultas de especialista son cortas o muy cortas



# CONCLUSIONES

La medición de los tiempos en la realización de trámites administrativos ante una EPS, muestra que las mayores medianas de tiempo se dan para tramitar: Cambio de EPS, Desafiliación de una EPS, Reembolsos y para acceder a cirugías. En el caso de cambio de EPS es de 6,4 días, siendo más demorado en el régimen subsidiado 7,8 días.

Algunos trámites son complejos para el usuario y lo llevan a desertar de realizarlo. Los mayores niveles de deserción fueron el Cambio de contrato, desvinculación o aportes adicionales al sistema 44,9%, el Cambio de Régimen 23,6%, Cambio de EPS 23,3% y Reembolsos 8,9%.

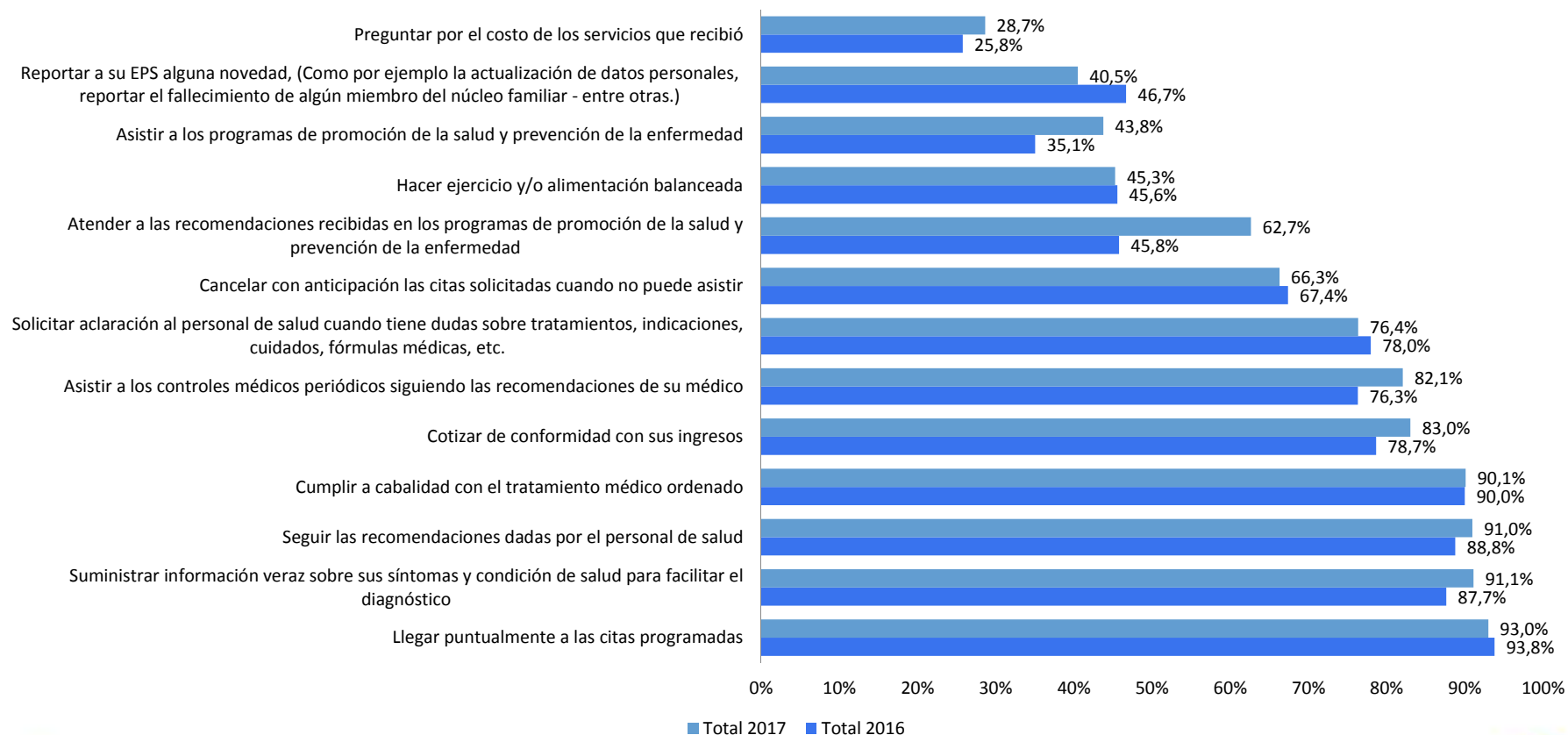
Quizás lo más engorroso de los trámites, está en tener que desplazarse a otro Municipio. La proporción de usuarios que se trasladaron a otro Municipio para la Autorización para acceder a cirugías fue de 29,1%, siendo significativamente más grande esta proporción en el régimen Subsidiado 33,4%. Los trámites en los cuales fue necesario también el desplazamiento a otro municipio y que mayor proporción presentaron fueron: Autorización para la atención de los servicios de salud en otra ciudad diferente a la afiliación (Por Necesidad temporal) 23,8%; Radicar una Licencia de maternidad 22,2%; Autorización para pedir una cita de medicina especializada 18,9%; Radicar una queja 15,3%; y Autorización para Radiografías, imágenes o pruebas de diagnóstico 14,8%.

# DIMENSIÓN DE CORRESPONSABILIDAD

**Esta comprende aquellos deberes que deben cumplir los usuarios en el curso de su experiencia de la atención recibida.**

# Corresponsabilidad

## Total Nacional



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# CONCLUSIONES FINALES



Encuesta de evaluación de servicios de las EPS 2017



# CONCLUSIONES

En general el acceso a los servicios de salud se mantiene con muy pocos cambios respecto al año anterior, con una mayor tasa de uso de los servicios de medicina general y entrega de medicamentos. No obstante, persisten dificultades y barreras de índole administrativo y organizacional que llevan a demoras para obtener la atención, lo que deteriora la experiencia del usuario y su percepción sobre el servicio.

# CONCLUSIONES

Se recomienda a las EPS que se deben optimizar procesos (tiempos y movimientos) para hacer más sencillos y rápidos los trámites, y disminuir los tiempos, que permita tener un acceso más oportuno a los usuarios de los servicios de salud.

Se recomienda a las EPS, promover el uso de nuevas tecnologías para la asignación de citas médicas, la realización de trámites, solicitudes, y autorizaciones, que permitan mejorar oportunidad y el acceso a los servicios de salud por parte de los usuarios.