

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS FFMM DE LOS
SERVICIOS DE SALUD QUE SE ENCUENTREN EN COMISIÓN DEL SERVICIO
EN EL EXTERIOR**

Ensayo

PRESENTADO POR:

JHON JAIRO MONTES GRANOBLES

D0103981



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Bogotá, D.C.

2016

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción -----	3
Objetivo General -----	4
Metodología -----	5
Aspectos de Medición -----	7
Proceso para aplicación de la encuesta -----	9
Bibliografía -----	13
Anexos -----	14
Instrumento -----	16

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de La ley 100 de 1993, en sus artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud. Se puede determinar que la acreditación en las entidades de salud es un proceso que cada uno es libre de utilizar, pero la aplicación periódica de la autoevaluación y revisión de los procesos garantizan y mejoran la calidad de la prestación de servicios de salud.

Aunque la Dirección General de Sanidad Militar en la actualidad no está acreditada como tal, trabaja para tener estándares que fomenten la mejora continua de la calidad y que sus usuarios que por Derecho pertenecen a este Sistema de Excepción reciban servicios de salud con altos niveles de calidad.

El artículo 23 parágrafo 1º de la Ley 352 de 1997, dispuso que el SSMP garantizaría la prestación integral de los servicios médico asistenciales a los afiliados que se encuentren en comisión de servicios en el exterior y sus beneficiarios. En el marco de los Lineamientos de Política Sectoriales, el Ministerio de Salud, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Teniendo en cuenta lo anterior establecer una encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, de tal manera que el resultado de las encuestas se generen propuestas de mejora que se adapten a situaciones reales y se acierte en las necesidades de los usuarios de las Fuerzas Militares que viajan de comisión al exterior, impactando positivamente en la calidad de los servicios de salud internacionales.

2. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una encuesta que permita garantizar, evaluar y mejorar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en referencia al cubrimiento del servicio de salud para afiliados al SSFM, que se encuentren en comisión de servicios en el exterior, sus beneficiarios y/o los(as) cónyuges cotizantes del SSFM que no ostentan la categoría de beneficiarios(as) del Titular quien es destinado en comisión permanente fuera del país, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y emitir un plan de mejoramiento de los servicios.

Objetivos Específicos

Tener la información de la percepción y sensación que tienen los afiliados y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. (SSFFMM), de la prestación de servicios médicos recibidos durante su comisión en el exterior.

Proponer mejoras o en dado caso solicitar a la Empresa Aseguradora renovar y fortalecer la red internacional quien es la encargada de la prestación de servicios de salud en el exterior y aumentar la satisfacción a los afiliados y beneficiarios del SSFFMM., teniendo en cuenta los resultados de las encuestas.

Utilizar las encuestas como una herramienta en la toma de decisiones de la gestión de la Dirección General de Sanidad Militar, aportando soportes para la elaboración de políticas que apliquen medidas apropiadas para aumentar la satisfacción de los afiliados y sus beneficiarios del SSFFMM, resolviendo problemas causante de los resultados negativos de la encuestas.

3. METODOLOGÍA

Para lograr este objetivo, se elaborará un cuestionario con preguntas muy sencillas, de fácil comprensión y aplicación enfocada en la percepción de los usuarios en la prestación de servicios de salud en el exterior cuando aplique y la calificación de los dos mecanismos utilizados actualmente por la Aseguradora para garantizar los mismos.

Para lo anterior se tendrá en cuenta los datos más relevantes del entorno implicados en la prestación de los servicios de salud en el exterior, para ello se aplicará una encuesta durante y/o a la llegada a país de los afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que enviados en comisión del servicio al exterior.

En el diseño de la presente encuesta, para la elaboración de las preguntas, se ha tenido en consideración la prestación de servicios de salud con calidad y los correspondientes atributos y estándares establecidos dentro del contrato establecido con la aseguradora para el cumplimiento de la Ley 352 del 1997 para el cumplimiento del Artículo 23,

Parágrafo 1o. Cuando la atención médico-asistencial de un afiliado que se encuentre en servicio activo en las Fuerzas Militares, en la Policía Nacional o en el Ministerio de Defensa Nacional o de sus beneficiarios deba prestarse en el exterior, por encontrarse el afiliado en comisión del servicio, el SSMP garantizará la prestación integral de todos los servicios médico-asistenciales. Las urgencias se atenderán sin necesidad de aprobación previa.

Para el levantamiento de la información se utilizará la encuesta tipo cuestionario y será diligenciada directamente por el usuarios que recibió el servicio, con varias opciones de envío: directa, en la Carrera 10 No. 27-51 Of. 206, vía correo electrónico y/o por acceso a la

página WEB de la Dirección General de Sanidad Militar :

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co.

La encuesta debe ser previamente verificada y revisada para garantizar la medición de las características que se quiere medir en la prestación de servicios de salud en el exterior.

4. ASPECTOS DE MEDICION

Para la medición se ha estructurado la encuesta de tres partes conformadas inicialmente por información general del usuario, posteriormente por 15 preguntas cerradas y una abierta para definir la percepción del usuario frente a la prestación de servicios de salud recibida en el exterior y finalmente una pregunta donde se da libertad al usuario para opinar y dar sugerencia para tener en cuenta y mejorar el proceso. (Anexo 1)

4.1 PARTES DEL INSTRUMENTO:

Parte I: Aspectos Generales

Se recopila la información general del usuario y/o beneficiario que diligencia la encuesta, con datos importantes como Fuerza, Grado, País, Ciudad de comisión, Fecha de inicio, terminación de la comisión y si es Titular o beneficiario de la póliza.

Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida

Las preguntas 1 a 3 corresponden al Acceso y agilidad en el trámite, con estas preguntas podemos medir si la suscripción de documentos y su diligenciamiento están acordes con los servicios que se recibe en el exterior.

En la pregunta 4 corresponde a la cantidad de utilización de los servicios médicos recibidos en el exterior.

En las preguntas 5 corresponde a los servicios con mayor número de utilizations en el exterior.

En las preguntas 6 corresponde a la medición de la modalidad de pago más empleada en la prestación de servicios médicos en el exterior.

En la pregunta 7 y 8 compete en la frecuencia más alta de utilización de la comunicación para recibir la atención médica internacional.

En la pregunta 9 y 10 define el nivel de pago y servicios que no obtuvieron respuesta de pago satisfactoria.

En la preguntas 11 es enfocar cual fue la razón de elección del establecimiento, teniendo en cuenta la ubicación, es decir la cercanía al médico y/o institución médica, en caso que haya sido por referencia que aprobó la atención o finalmente si fue por necesidad dl usuario que lo hizo elegir el médico o institución médica en el exterior.

En las preguntas 12 y 13 finalmente quiere definir el nivel de satisfacción global del o de los servicios médicos recibidos estando fuera del país.

Parte III: Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida. Corresponde a la respuesta abierta donde el usuario tiene la oportunidad de expresar libremente su percepción en cuanto a su experiencia positiva o negativa en el exterior y si el beneficio que tiene por ley le aportó tranquilidad a él y si es el caso a su familia en caso de eventos de salud que requieren la atención medico en el exterior.

5. PROCESO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

5.1 ¿A quiénes entrevistar?

Entrevistar a los afiliados cotizantes al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares mayores de edad que sean destinados en comisión del servicio al exterior y sus beneficiarios afiliados al mismo subsistema mayores de 18 años, incluye las (los) cónyuges de los comisionados que ostenten la condición de cotizantes al SSFM.

5.2 ¿A cuántos entrevistar?

La muestra tiene que ser representativa de la población objeto, se pueden ocasionar errores imprevistos e incontrolados, mencionados errores se definen como sesgos y si suceden diremos que la muestra está sesgada.

Las distintas maneras de elegir una muestra de una población se denominan muestreos, en este caso se elige el muestreo en poblaciones finitas que consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística (U), con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población.

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores, en este caso especial el número de población que viajo en comisión de servicio al exterior para el 2015 fue un total de 6781. Entonces decimos lo siguiente:

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

n: es el tamaño de la muestra

N: es el tamaño de la población

O: Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del encuestador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

DETALLE	VALOR
e	0,05
N	6781
O	0,5
Confianza	95
Area a la izquierda -Z	0,025
-Z	-1,95996398
Z	1,95996398
total	363,601366

5.3 ¿Cada cuánto tiempo aplicar la encuesta?

Dado que el resultado del total de la muestra es de 634 del total de la población, se puede determinar que se debe aplicar hasta completar el número de 634, para obtener un efecto acertado acerca de la satisfacción de los afiliados que reciben servicios médicos en el exterior.

5.4 ¿Quién debería aplicar la encuesta?

La persona encargada por la Dirección General de Sanidad Militar, la persona delegada por la Aseguradora quien hace la atención al usuario y finalmente el usuario de la póliza podrá

diligenciarla estando en el exterior por la página de la Dirección General de Sanidad Militar (www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co) y/o por correo electrónico.

5.5 ¿En qué momento encuestar?

Se pueden presentar varias ocasiones en las cuales será efectiva diligenciar la encuesta:

- Cuando el usuario termine su comisión en el exterior y se acerque a la oficina a realizar el reembolso de algún servicio médico utilizado.
- Por la página de la Dirección General de Sanidad Militar posteriormente cuando el usuario haya utilizado servicios médicos en el exterior.
- Por correo electrónico cada vez que consulte el proceso para la utilización de la póliza de Hospitalización y Cirugía con cobertura en el exterior.

5.6 ¿Dónde encuestar?

Teniendo en cuenta que los usuarios de la Póliza se encuentran designados en comisión en cualquier parte del mundo, es importante que la encuesta este a su alcance. Por lo anterior es importante que esté disponible en la página www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co. Y se pueda diligenciar y tramitar vía correo electrónico.

Adicionalmente la opción de aplicarla dentro de las instalaciones de la Dirección General de Sanidad Militar, cuando termine su comisión en el exterior.

5.7 ¿Cómo tabular los datos manualmente?

Cuando se complete el número indicado en la muestra, es decir, las 364 encuestas, se deben diligenciar los resultados consolidados en una base de datos y cuantificar las distintas respuestas en cada pregunta. Contar las respuestas con la opción de SI y cuantos con la opción de NO.

Para el caso de las respuestas con el tipo de servicio utilizado contar las respuestas con el servicio marcado.

Con las preguntas que tienen opciones abiertas, se deben agrupar por semejanza. Luego se cuentan y se obtienen resultados para este tipo de pregunta.

5.8 ¿Cómo presentar los resultados?

Tan pronto se complete el total de la muestra, se debe realizar un informe ejecutivo para darlo a conocer los resultados a la Dirección. Adicionalmente dentro del informe se debe adjuntar un plan de mejora para tomar medidas correctivas, en caso de arrojar resultados no favorables se debe comunicar la Ministerio de Defensa Nacional para que se tomen medidas en la nueva contratación y se mejoren los procesos.

Cuando se tenga más de dos análisis se deben realizar comparaciones para evidenciar las mejoras.

Cuando las Directivas conozcan los resultados de la encuesta, se debe publicar para que los usuarios observen que la institución está trabajando para brindarles una prestación de servicios médicos con calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ley 352 de 1997: “Por el cual se re estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional”.
2. Información de la Dirección General de Sanidad Militar de los afiliados al SSFM, que se encuentren en comisión de servicios en el exterior, sus beneficiarios y/o los(as) cónyuges cotizantes del SSFM que no ostentan la categoría de beneficiarios(as) del Titular quien es destinado en comisión permanente fuera del país.
3. Como hacer una Encuesta: <http://www.crecenegocios.com/como-hacer-una-encuesta-paso-a-paso/>
4. <http://www.gestiopolis.com/search/encuestas/>
5. Calidad en salud en Colombia - Carlos Alfonso Kerguelén Botero - MD MA
6. Acuerdo 002 de 2001: “Por el cual se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial”.
7. Acuerdo 010 de 2001. Por el cual se adiciona el Acuerdo 002 de 2001 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional – CSSMP que establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial.
8. Acuerdo 015 de 2002: “Por el cual se fija la política general para la prestación de servicios médico-asistenciales en el exterior al personal afiliado al SSMP que se encuentre en comisión en el exterior y a sus beneficiarios”
9. Proceso de expedición de Póliza de Hospitalización y Cirugía con cobertura en el exterior de la Dirección General de Sanidad Militar.

10. <http://www.acreditacionensalud.org.co/acreditacion>.
11. Decreto 1011- Resolución 1445 de 2006
12. www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co
13. Resolución 0328 del 2012, Por el cual se establecen los requisitos específicos para el registro de afiliación, validación y extinción de derechos para el personal de usuarios del subsistema de salud de las fuerzas militares.
14. [https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_\(estad%C3%ADstica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_(estad%C3%ADstica))
15. https://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_en_poblaciones_finitas
16. Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.
17. <http://www.monografias.com/trabajos87/calculo-del-tamano-muestra/calculo-del-tamano-muestra.shtml>

ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN EL EXTERIOR

Número de Encuesta

Fecha

Día	Mes	Año
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Parte I: Aspectos Generales

Fuerza Grado

País de Comisión Ciudad de Comisión en el Exterior

Fecha de Inicio de la comisión Fecha de Terminación de la comisión

Titular y/o Beneficiario de la Póliza de Salud

TITULAR	BENEFICIARIO
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para medir el nivel de satisfacción de la prestación de servicios de salud en el exterior. Le agradeceremos brindarnos su tiempo y responder las siguientes preguntas:

Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida

- | | | |
|---|------------------------------------|----------------------|
| | SI | NO |
| 1 El tramite inicial para expedición de la póliza de Hospitalización y Cirugía, fue adecuado? | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | SI | NO |
| 2 La capacitación recibida antes de viajar le brindo la información adecuada y completa del acceso a los servicios de salud en el exterior? | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | SI | NO |
| 3 Se sintió satisfecho con el personal que le brindo la capacitación? | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | SI | NO |
| 4 Durante su permanencia en el exterior utilizó servicios médicos en el exterior? | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 5 El servicio medico utilizado fue:
Marque con una x | Atención de Urgencia | <input type="text"/> |
| | Servicios Hospitalarios | <input type="text"/> |
| | Consultas Medicas | <input type="text"/> |
| | Exámenes de laboratorio | <input type="text"/> |
| | Medicamentos | <input type="text"/> |
| | Terapias | <input type="text"/> |
| | Exámenes especiales de diagnostico | <input type="text"/> |
| | Otros | <input type="text"/> |
| Cual <input type="text"/> | | |
| 6 La modalidad de pago del servicio medico fue por: Reembolso
Marque con una x | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | Autorización | <input type="text"/> |
| | SI | NO |
| 7 Se comunico con el operador internacional? | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8 Si no se comunico con el operador internacional, con quien fue su comunicación? | DGSM | <input type="text"/> |
| | ALLIANZ | <input type="text"/> |
| | NINGUNO DE LOS ANTERIORES | <input type="text"/> |
| | SI | NO |
| 9 Si, proceso tramite por reembolso fue rápido y recibió el pago total del servicio medico? | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

10 Si no fue así, cual fue la razón?

Servicio excluido de la cobertura
Falta de documentación
Otro

Cual _____

11 El medico y/o institución medica donde fue atendido, se eligió por?

Por Ubicación
Por Referencia
Por Necesidad

SI **NO**

12 Tuvo algún problema con la prestación del servicio medico en el exterior?

--	--

Cual _____

13 En términos generales se siente satisfecho con la atención recibida?

SI	NO
-----------	-----------

Porque? _____

Parte III: Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.
