

Anexo 1. Instrumento No. 2

Formulario de encuesta

Satisfacción de los usuarios

A. Características sociodemográficas de la población.

Identificación del usuario:

1. Municipio: 1. Popayán__ 2. Corinto__ 3. Totoró__ 4. Guapi__ 5. Sotará 6. Sucre__ 7. Argelia__ 8. Piendamó__ 9. Timbío__ 10. Cajibío__ 11. Tambo__ 12. La Vega__ 13. Balboa__ 14. Miranda__ 15. Mercaderes__ 16. Morales__ 17. Silvia__ 18. Rosas__ 19. El Patía__ 20. La Sierra__ 21. Santander de Quilichao__
2. Procedencia: 1. Rural ____ 2. Urbano__
3. Clasificación del SISBEN 1. I__ 2. II__ 3. III__
4. Edad: 1. 0 a 17 años__ 2. 18 a 29 años__ 3. 30 a 45 años__ 4. >45 años
5. Sexo: 1. Masculino__ 2. Femenino__
6. Tipo de usuario: 1. Vinculado__ 2. Subsidiado Total__ 3. Subsidiado Parcial__
7. Nivel educativo: 1. Ninguno__ 2. Primaria__ 3. Secundaria__ 4. Técnico/Tecnólogo__ 5. Universitario__ 6. Otro__

B. Posibles causas de insatisfacción antes de la atención

8. Para que le autoricen los servicios del CRAS ha tenido que recurrir a:
1. Tutela__ 2. Derecho de petición__ 3. Amedrentar al personal__ 4. No insistir__
9. Está satisfecho con la ubicación del CRAS?
1. Si__ 2. No__
10. Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la información dada sobre la red de prestadores de la Secretaría de Salud Departamental?
1. Excelente__ 2. Bueno__ 3. Regular__ 4. Malo__
11. La Secretaría de Salud Departamental le ha informado los servicios a que tiene derecho?
1. Si__ 2. No__
12. Le han ordenado cita con el médico especialista?
1. Si__ 2. No__
13. Cuantas veces al año utiliza éste servicio?

1. Ninguna___ 2. De una a tres veces___ 3. De cuatro a seis veces___ 4. Más de seis___
14. Le han ordenado cirugía?
1. Si___ 2. No___
15. Le han formulado medicamentos que deban ser autorizados por el CRAS?
1. Si___ 2. No___
16. Le han ordenado ayudas diagnósticas que requieren orden de apoyo por el CRAS?
1. Si___ 2. No___
17. Le han ordenado servicios de odontología especializada que requieren orden de apoyo por el CRAS?
1. Si___ 2. No___

C. Posibles Causas de insatisfacción durante de la atención

18. Le autorizaron la cita con el médico especialista?
1. Si___ 2. No___ 3. No aplica___
19. En cuanto tiempo le autorizaron la cita con el médico especialista?
1. Menos de 3 días___ 2. De 3 a 10 días___ 3. De 11 a 30 días___ 4. Más de 30 días___ 5. No aplica___
20. Tuvo la oportunidad de seleccionar el médico especialista?
1. Si___ 2. No___ 3. No aplica___
21. Califique la atención del servicio del CRAS.
1. Excelente___ 2. Bueno___ 3. Regular___ 4. Malo___
22. Le autorizaron la cirugía?
1. Si___ 2. No___ 3. No aplica___
23. En cuanto tiempo le autorizaron la cirugía?
1. Menos de 3 días___ 2. De 3 a 10 días___ 3. De 11 a 30 días___ 4. Más de 30 días___ 5. No aplica___
24. Le autorizaron los laboratorios que requieren orden de apoyo por el CRAS?
1. Si___ 2. No___ 3. No aplica___
25. Le autorizaron las ayudas diagnósticas que requieren orden de apoyo por el CRAS?
1. Si___ 2. No___ 3. No Aplica___
26. Le autorizaron los servicios de odontología especializada que requieren orden de apoyo por el CRAS?
1. Si___ 2. No___ 3. No aplica___

D. Posibles causas de insatisfacción después de la atención

27. Una vez autorizada la cita con el médico especialista en cuanto tiempo fue atendido por él?
1. Menos de 3 días___ 2. De 3 a 10 días___ 3. De 11 a 30 días___ 4. Más de 30 días___ 5. No aplica___
28. En cuanto tiempo le autorizaron los medicamentos?
1. Menos de 3 días___ 2. De 3 a 10 días___ 3. De 11 a 30 días___ 4. Más de 30 días___ 5. No aplica___
29. Una vez autorizados los medicamentos en cuanto tiempo se los entregaron?
1. Menos de 3 días___ 2. De 3 a 10 días___ 3. De 11 a 30 días___ 4. Más de 30 días___ 5. No aplica___
30. Como fue la entrega de medicamentos?
1. No se entregaron___ 2. Los entregaron parcialmente___ 3. Todos en varios días___ 4. Todos en un mismo día___ 5. No aplica___
- 31.Cuál es su grado de satisfacción con la ubicación en donde le entregaron los medicamentos?
1. Excelente___ 2. Bueno___ 3. Regular___ 4. Malo___ 5. No aplica___

Glosario

- **Acción de tutela:** es un instrumento judicial para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas cuando estos se han visto amenazados o vulnerados por parte de las autoridades o de determinados particulares.
- **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el sistema general de seguridad social en salud.
- **Atención ambulatoria:** modalidad de prestación de servicios de salud, en la cual toda tecnología en salud se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente
- **Atención de urgencias:** prestación oportuna de servicios de salud, con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas.
- **Calidad de la atención en salud:** provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
- **Continuidad:** es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico contrarreferencia: respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió.
- **Cras:** centro regulador de servicios ambulatorios. Tiene como objetivo brindar información, direccionar y dar apoyo logístico para que el usuario conozca sus deberes y derechos en el sistema general de seguridad social en salud y acceder a los servicios de salud.
- **Eapb:** empresas administradoras de planes de beneficios. Se consideran como tales, las entidades promotoras de salud del régimen contributivo y del régimen subsidiado, entidades adaptadas y empresas de medicina prepagada.
- **Entidades responsables del pago de servicios de salud:** se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las

entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.

- **Oportunidad:** es la 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. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Pertinencia:** es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **Población pobre no cubierta con subsidio a la demanda:** es la población pobre y vulnerable no afiliada a los regímenes contributivo ni subsidiado en salud, antiguos participantes vinculados al sistema general de seguridad social en salud.
- **Pos:** plan obligatorio de salud. Conjunto de tecnologías en salud a que tiene derecho, en caso de necesitarlo, todo afiliado al SGSSS.
- **Pos-c:** plan obligatorio de salud del régimen contributivo
- **Pos-s:** plan obligatorio de salud del régimen subsidiado
- **Prestadores de servicios de salud:** se consideran como tales, las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes.
- **Red de prestación de servicios de salud:** conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de referencia y contrarreferencia establecidos por la entidad responsable del pago
- **Referencia:** envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica.
- **Referencia y contrarreferencia:** conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes,

- **Satisfacción:** razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o del gusto
- **Seguridad:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Sisben:** sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales
- **Sgsss:** sistema general de seguridad social en salud: conjunto de instituciones, normas y procedimientos de que disponen la persona y comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento de planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias , especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr bienestar individual y la integración de la comunidad.
- **Sogc:** sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud del sistema general de seguridad social en salud. Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.
- **Usuario:** que usa ordinariamente algo. Dicho de una persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Ingrid Johana Orbanó Alegría

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1.061.699.081

Nombre Completo Reinaldo Perafán Santacruz

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 97.248.586

Nombre Completo Lorena Rodríguez Meneses

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1.061.695.146

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

"Satisfacción de los usuarios del centro regulador de servicios ambulatorios (CRAS) de la secretaría de Salud Departamental del Cauca; Junio 2012"

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Ingrid Johana Urbán
FIRMA: Ingrid Johana Urbán
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.061.699.081
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: Auditoría y Garantía de Calidad en Salud, énfasis epidemiología

NOMBRE COMPLETO: Reinaldo Perafán
FIRMA: Reinaldo Perafán
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 87248386
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: Auditoría y Garantía de Calidad en Salud, énfasis epidemiología

NOMBRE COMPLETO: Lorena Rodríguez
FIRMA: Lorena Rodríguez
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.061.695.146
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: Auditoría y Garantía de Calidad en Salud énfasis epidemiología

NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 22 Junio del 2012