



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Resultados de la Encuestas de Satisfacción de la Implementación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud 2018

Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Régimen de Protección Social en Salud de Nuevo León



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Objetivo

Conocer la percepción de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) referente a la atención que se les brinda en los establecimientos de salud que forman parte de la Red de Prestadores de Servicio, a través de la Herramienta en línea MOSESS.

Meta

Por medio del Oficio **CNPSS-DGSS-393-2018** con fecha del 12 de marzo de 2018, la CNPSS determinó el tamaño de muestra para nuestra entidad.

Entidad	Tamaño de muestra J.S. (Afiliados, IC 95%, E=0.05)	Total de beneficiarios por entidad
NUEVO LEÓN	384 Afiliados por J.S.	6,144



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Actividades

Del 1 de mayo al 1 de noviembre de 2018 se han aplicado **6,174** encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Seguro Popular, mismas que representan un **100.4%** de la meta anual antes mencionada, presentando la siguiente distribución:

Número de encuestas aplicadas por nivel de atención	
1er Nivel	3345
2do Nivel	2244
3er Nivel	583

Número de unidades supervisadas por nivel de atención	
1er Nivel	288
2do Nivel	8
3er Nivel	1



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Parámetros evaluados

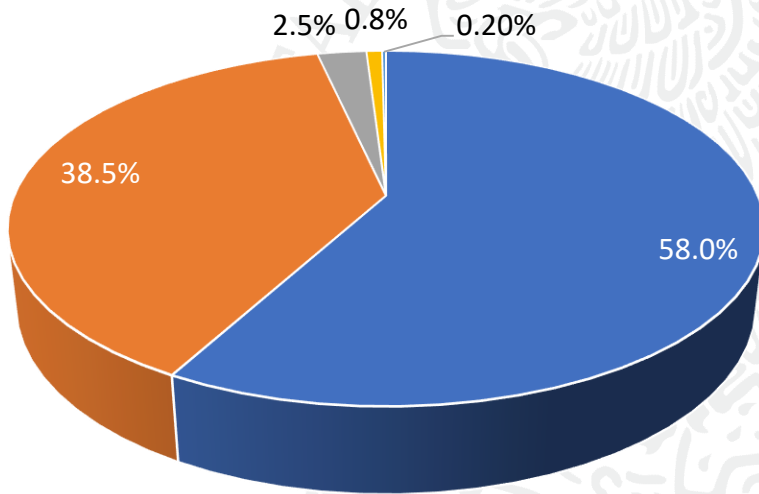
En concordancia con los puntos establecidos en el Anexo VIII el presente documento analiza las siguientes preguntas:

- a) ¿Qué tan satisfecho (a) está con la atención médica recibida?
- b) ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó atención hasta que la recibió?
- c) ¿Qué tan satisfecho está con el surtimiento de medicamentos?
- d) Porcentaje de surtimiento de medicamentos
- e) Durante su proceso de atención ¿Le han solicitado pagar por algún servicio?



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Rubro específico de supervisión:	Atención Médica
Proceso Supervisado:	¿Qué tan satisfecho (a) está con la atención médica recibida?



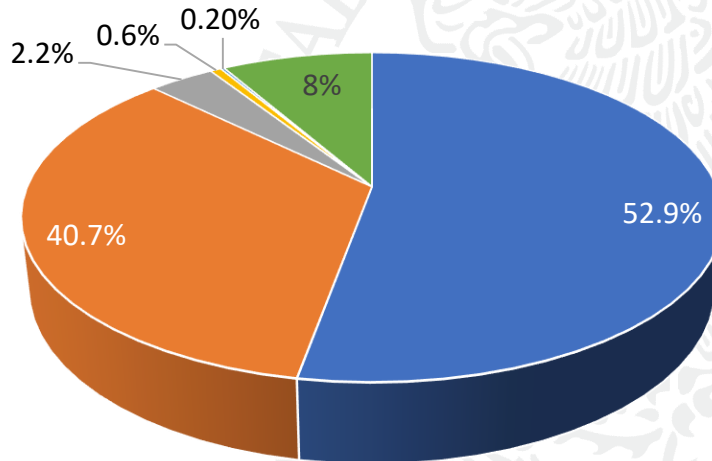
Ítem	Porcentaje
Muy satisfecho	58%
Satisfecho	38.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2.5%
Insatisfecho	0.8%
Muy insatisfecho	0.2%

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Rubro específico de supervisión:	Tiempo de Espera
Proceso Supervisado:	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó atención hasta que la recibió?



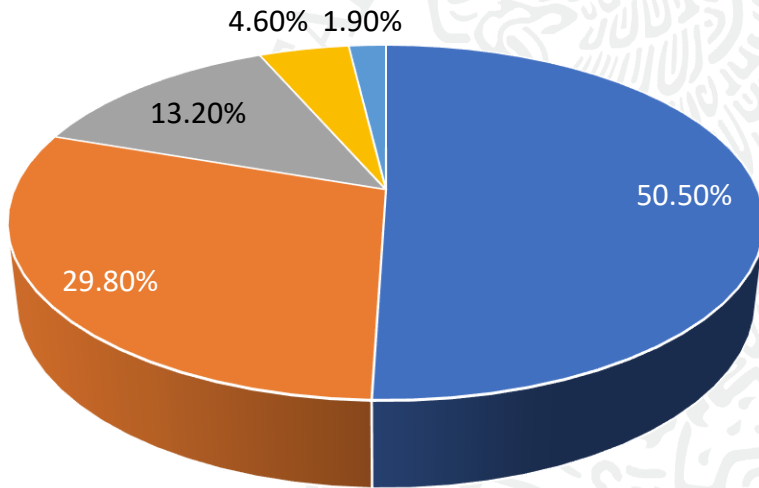
Ítem	Porcentaje
Muy satisfecho	52.9%
Satisfecho	40.7%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2.2%
Insatisfecho	0.6%
Muy insatisfecho	0.2%
No contesto	8.3%

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho
- No respondió



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Rubro específico de supervisión:	Surtimiento de Medicamentos
Proceso Supervisado:	¿Qué tan satisfecho está con el surtimiento de medicamentos?



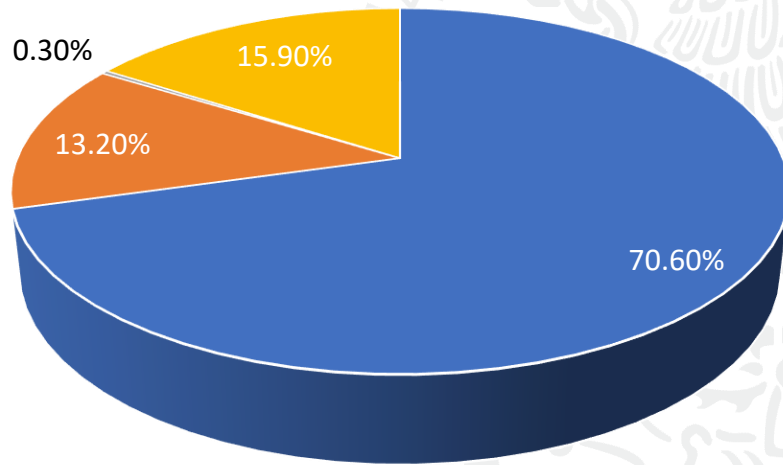
Ítem	Porcentaje
Muy satisfecho	50.5%
Satisfecho	29.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	13.2%
Insatisfecho	4.6%
Muy insatisfecho	1.9%

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Rubro específico de supervisión:	Surtimiento de Medicamentos
Proceso Supervisado:	¿Le surtieron todos los medicamentos que le recetaron?



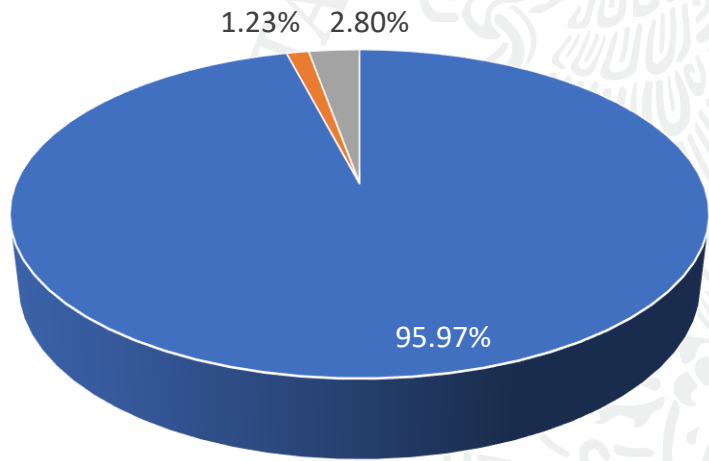
Ítem	Porcentaje
Surtimiento completo	70.6%
Surtimiento parcial	13.2%
No surtieron ningún medicamento	0.3%
Sin surtimiento porque el paciente no pasó a farmacia	15.9%

- Surtimiento completo
- Surtimiento parcial
- No surtieron ningún medicamento
- Sin surtimiento porque el paciente no pasó a farmacia



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Rubro específico de supervisión:	Gasto de Bolsillo
Proceso Supervisado:	Durante su proceso de atención ¿Le han solicitado pagar por algún servicio?



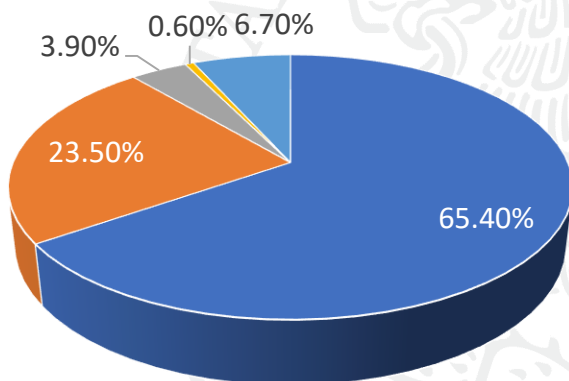
■ No ■ Si ■ No sabe/No recuerda

Ítem	Porcentaje
No	95.97%
Si	1.23%
No sabe/No recuerda	2.80%



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

Rubro específico de supervisión:	Gasto de Bolsillo
Proceso Supervisado:	Durante su proceso de atención ¿Le han solicitado pagar por algún servicio?



Ítem	Porcentaje
Consulta	65.4%
Estudios de laboratorio y/o gabinete	23.5%
Farmacia	3.9%
Hospitalización	0.6%
Instrumental o equipo médico	6.7%

- Consulta
- Estudios de laboratorio y/o gabinete
- Farmacia
- Hospitalización
- Instrumental o equipo médico

Rubro específico de supervisión:	Encuesta de Satisfacción del MOSESSE
Proceso	Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En general el beneficiario se encuentra satisfecho con la atención y el tiempo de espera, sin embargo existe 1% de la población que se encuentra insatisfecha.

1.23% de los encuestados reportan haber realizado un pago durante su atención médica, siendo las 3 causas principales el pago de consulta, estudios de laboratorio y equipo o instrumental médico.

Recomendaciones

Los SESA en coordinación con el REPSS deberán realizar las acciones necesarias para mejorar los tiempos de espera para la atención médica, así como reforzar las acciones de promoción del Sistema Unificado de Gestión a fin de que los usuarios de los servicios de salud, conozcan un mecanismo donde puedan exponer sus quejas, sugerencias y felicitaciones, a fin de mejorar la calidad en la atención.

Así mismo, deberán aumentar las capacitaciones a todo el personal involucrado con la atención del beneficiario del Seguro Popular, con la finalidad de evitar el gasto de bolsillo por acciones cubiertas por cualquiera de las carteras.



Dirección de Gestión de Servicios de Salud
Subdirección de Supervisión de Servicios de Salud

ELABORÓ

Dr. Ernesto García Martínez
Subdirector de Supervisión de Servicios de Salud

REVISÓ

Lic. María José Vianey Sánchez Pacheco
Subdirectora de Calidad de Servicios de Salud

REVISÓ

Dr. Sandra E. Rodríguez Monsiváis
Directora de Gestión de Servicios de Salud

APROBÓ

Dr. Juan Luis González Treviño
Director General del Régimen de Protección Social de
Salud en Nuevo León, O.P.D.