

“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Encuesta de Satisfacción del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de los Servicios de Salud 2017



“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Metodología

En alcance al Oficio CNPSS-DGGSS-524-2017 y con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos generales contenidos en el Anexo VIII Apéndice B del Acuerdo de Coordinación que celebra la Secretaría de Salud y el Estado de Nuevo León para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud, se inicio por parte de los Gestores de Seguro Popular el levantamiento de la encuesta de satisfacción de los beneficiarios del Seguro Popular a través de la herramienta informática del MOSSSESS,

El numero de preguntas fue distinto en ambas encuestas ya que del segundo semestre fue diseñada para ser puntual en puntos específicos como tiempo de espera y grado de satisfacción

Metas

Periodo	Beneficiarios a encuestar	Unidades medicas por visitar
01 de Abril al 31 de Mayo	3073	200
01 Octubre al 31 de Noviembre	3073	200

“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Análisis

Durante el primer periodo se aplicaron 3385, sobrepasando la meta al tener 110% en cumplimiento.

Preguntas		
¿Se encuentra Satisfecho por la atención recibida en este establecimiento de salud?		99%
¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención recibida en este establecimiento?	Muy satisfecho	77%
	Satisfecho	22%
	Medianamente insatisfecho	1%
	Insatisfecho	0%
¿Si tuviera oportunidad de escoger, ¿regresaría a este mismo establecimiento de salud para atenderse?		94%
¿Ha presentado alguna queja por la atención médica?		1%
Causa	Atención	74%
	Tiempo de espera	8%
	Medicamentos	16%
	Gasto de bolsillo	3%
	Infraestructura	0%

“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Pregunta		
¿Entendió la información que le dio el médico en relación a su padecimiento?		98%
¿Le solicitaron pagar por algún servicio?		4%
¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó atención hasta que la recibió?	Muy satisfecho	55%
	Satisfecho	30%
	Medianamente insatisfecho	9%
	Insatisfecho	4%
¿Le surtieron todos los medicamentos que le recetaron?		91%
¿Qué tan satisfecho está con el surtimiento de medicamentos?	Muy satisfecho	76%
	Satisfecho	21%
	Medianamente insatisfecho	2%
	Insatisfecho	1%
¿El personal del establecimiento lo trató con amabilidad y respeto?		97%
¿Sintió un trato discriminatorio durante la atención recibida por parte del personal de la unidad?		0%
¿Conoce el mecanismo para solicitar un reembolso?		0%

“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Durante el segundo periodo se aplicaron 3304, con lo que se sobrepaso la meta al tener 107% en cumplimiento.

Pregunta		
Nivel de Atención	Primero	40%
	Segundo	44%
	Tercero	17%
Sexo	Masculino	81%
	Femenino	19%
Motivo por el que acudió	Auxiliares diagnósticos	6%
	Consulta externa	81%
	Farmacia	1%
	Hospitalización	4%
	Medicina preventiva	1%
	Otro	1%
	Urgencia	7%
Le fue entregada su carta de derechos	No	9%
	No sabe / No recuerda	9%
	Si	81%
Le dieron información clara		97%
Se atendería nuevamente con el mismo medico		97%
Recomendaría al medico		94%

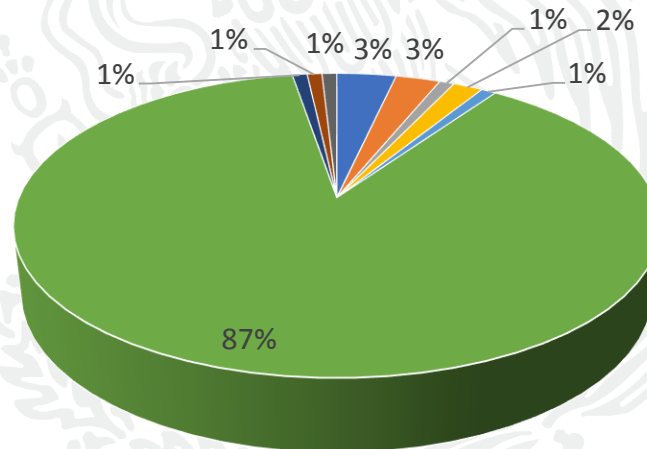
“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Pregunta		
Atención Recibida	Muy satisfecho	61%
	Satisfecho	34%
	Ni satisfecho / ni insatisfecho	4%
	Insatisfecho	0%
	Muy insatisfecho	0%
Tiempo de Espera	Muy satisfecho	44%
	Satisfecho	32%
	Ni satisfecho / ni insatisfecho	13%
	Insatisfecho	7%
	Muy insatisfecho	3%
Medicamento	Surtimiento completo	67%
	Surtimiento parcial	15%
	Sin surtimiento porque el paciente no pasó a farmacia	17%
	No surtieron	1%
Compró medicamento	Si	20%
	No	80%
Pago por algún servicio	Si	4%
	No	96%
Conoce el procedimiento de reembolso		1%

“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Pregunta	
Lo trataron con amabilidad	99%
Se ha sentido discriminado	1%
Desea presentar una queja	4%

Gasto de Bolsillo



- HOSPITAL UNIVERSITARIO
- C.S.U. CERRO DE LA SILLA
- C.S.U. SAN ISIDRO

- C.S.U. ALLENDE
- HOSPITAL GENERAL LINARES
- C.S.U. BICENTENARIO

- C.S.U. RÍO PESQUERIA
- HOSPITAL GENERAL VIRGINIA AYALA DE GARZA
- C.S.U. REAL DEL PALMAS

“2017, CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES”

Conclusiones	Recomendaciones
<p>En general la atención recibida es satisfactoria, sin embargo los tiempos de espera y los medicamentos son las principal causa de insatisfacción.</p> <p>La falta de medicamento, deriva en el gasto de bolsillo que realizan los beneficiarios al tener que comprar el tratamiento que requieren.</p>	<p>Los SESA, requieren mejorar el abasto/surtimiento de medicamentos con la finalidad de mejorar la satisfacción del beneficiarios.</p> <p>El REPSS deberá mantener la supervisión del abasto de medicamentos y el surtimiento completo de la receta y así mismo notificar a los SESA los resultados generados.</p>