



Encuestas de Satisfacción en la atención y otorgamiento de Servicios de Salud a los beneficiarios del SPSS

Informe

ENERO - DICIEMBRE 2018



SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS AFILIADOS AL SPSS

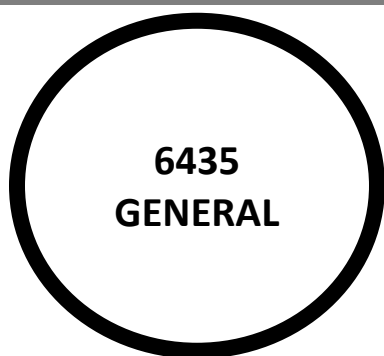
En seguimiento a la Tutela de los Derechos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud y de conformidad con los artículos 77 bis 1, 77 bis 5, 77 bis 37 de la Ley General de Salud; 54 y 57 del Reglamento de la Ley General de Salud del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud; y 6 y 7 fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud y con fundamento en los Lineamientos para Evaluar la Satisfacción del Usuario del Sistema de Protección Social en Salud, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de septiembre de 2007; se verifica y evalúa la satisfacción del beneficiario al SPSS en relación a los servicios recibidos mediante análisis de encuestas de opinión para identificar la percepción de satisfacción que tienen los usuarios respecto a la atención médica recibida en las diferentes fases que la determinan: la oportunidad, el proceso y los resultados de la atención; la amabilidad, las relaciones con el personal y la información respecto al problema de salud.

Bajo este contexto se comparten los resultados del monitoreo de encuestas de salida que realizaron los Gestores del Seguro Popular, en unidades médicas del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato, durante el periodo enero a diciembre de 2018.

Metodología

- I. MUESTREO:** Se realizó con la participación de 89 gestores distribuidos en los diferentes niveles de atención en unidades médicas.
- II. MEDICIÓN:** Mediante la aplicación diaria de encuestas de satisfacción a los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud, verificando la calidad de los servicios otorgados en unidades prestadoras de servicios acreditadas.
- III. LEVANTAMIENTO:** El levantamiento de la información se realiza en unidades médicas donde existe al menos en Gestor del Seguro Popular, mediante una encuesta de salida a los beneficiarios del Seguro Popular de manera aleatoria simple.

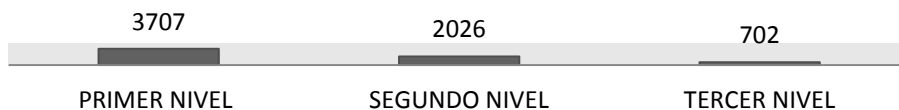
TOTAL DE USUARIOS



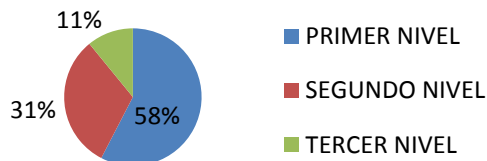
Fuente:
Encuestas de Satisfacción 2018
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre

USUARIOS ENTREVISTADOS POR TIPO DE UNIDAD

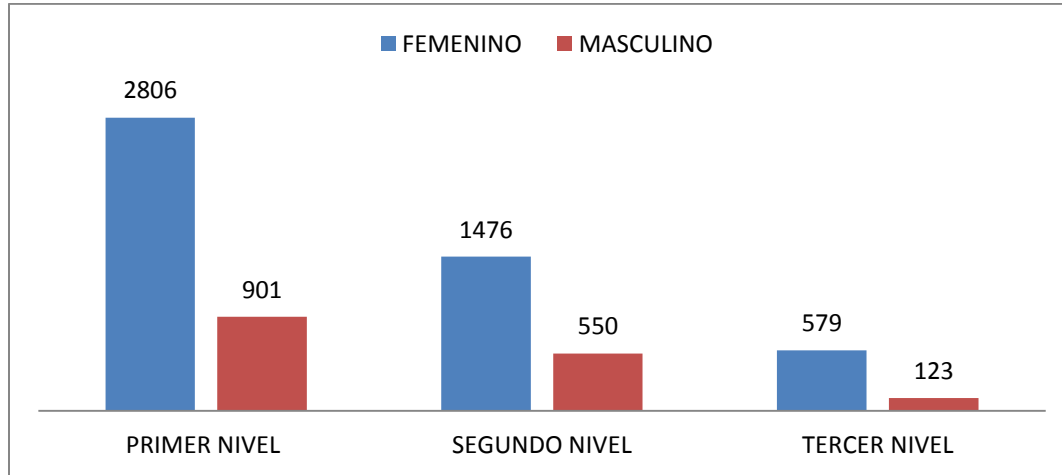
TOTAL DE USUARIOS EN NOVIEMBRE



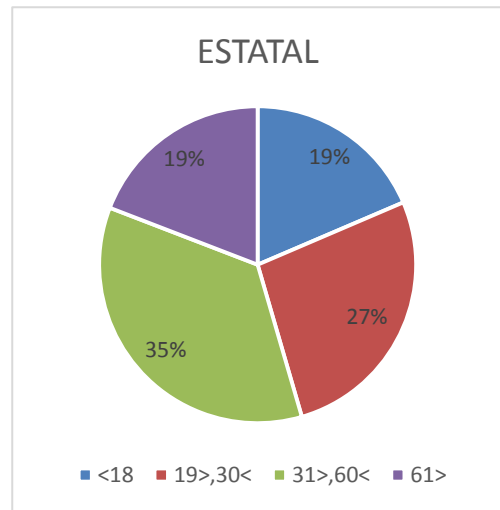
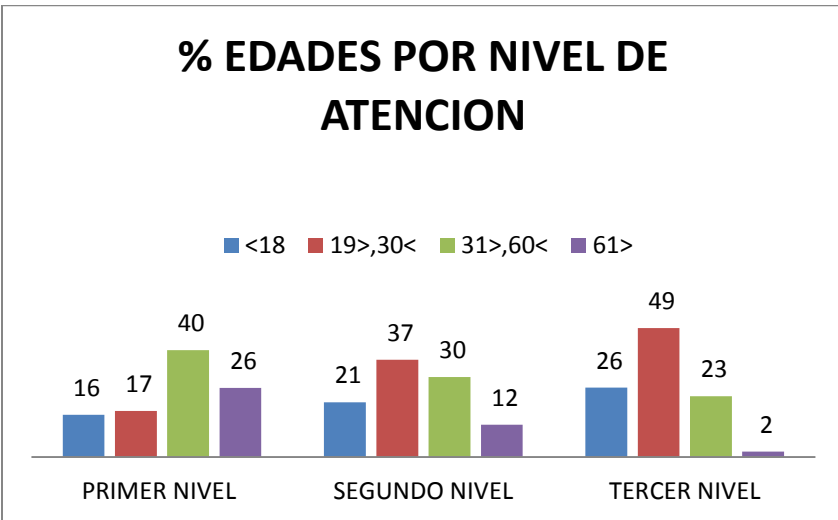
% DE ATENCIÓN POR NIVEL



USUARIOS ENTREVISTADOS POR GÉNERO Y RANGO DE EDADES

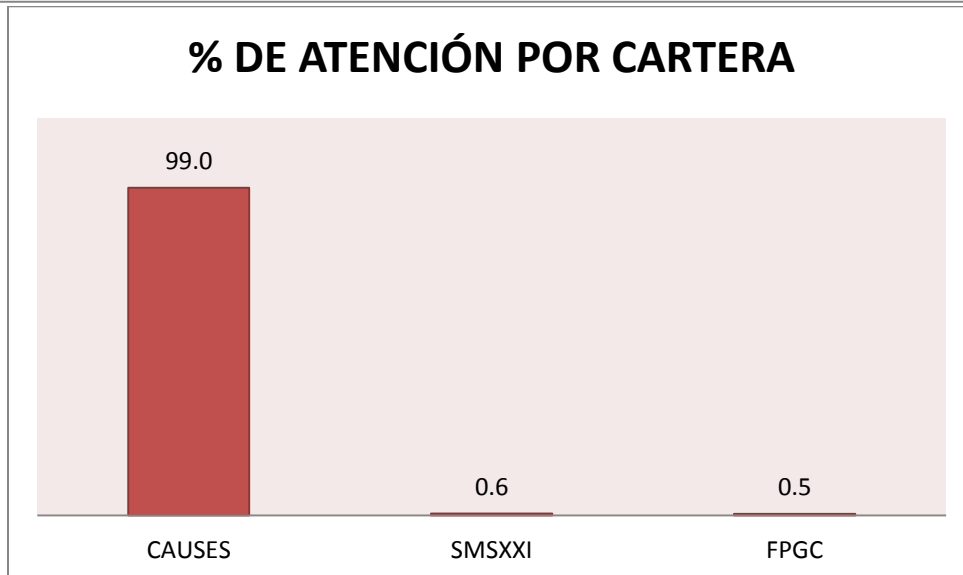
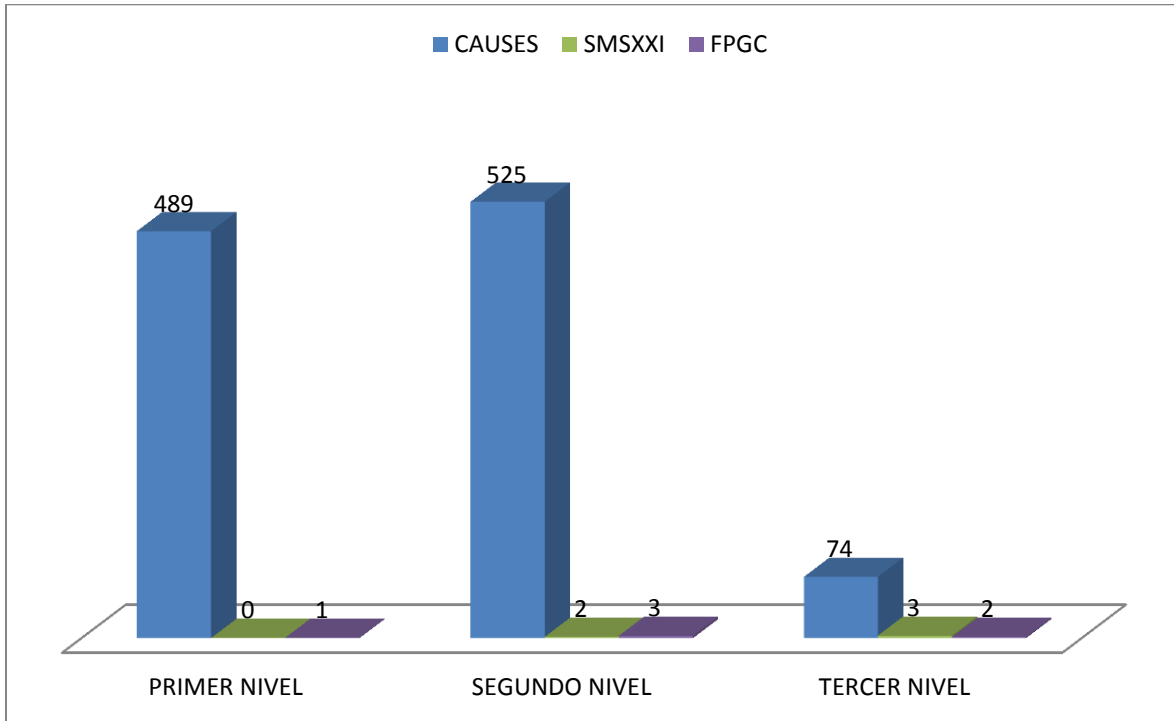


MUJERES 76% HOMBRES 24 %



Fuente: Encuesta de Satisfacción- ENSATIS 2018
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre

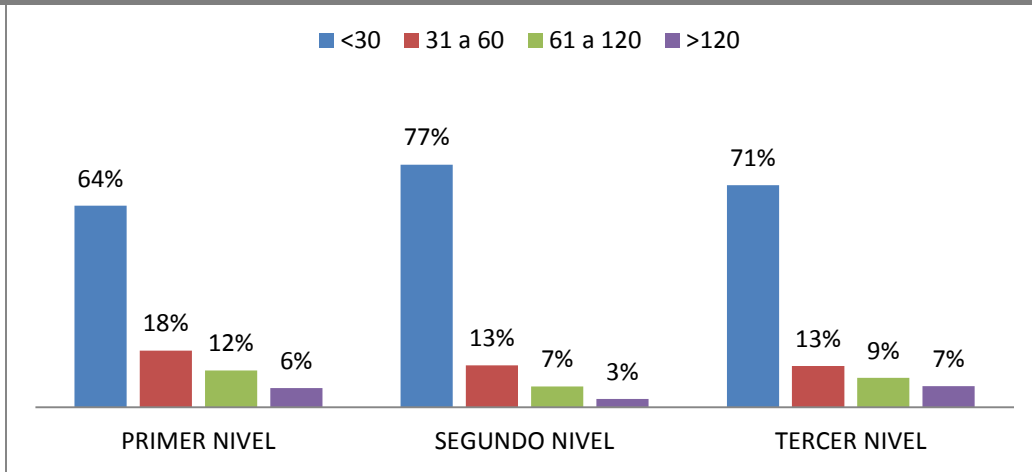
Porcentaje de entrevistados por cartera de servicios (motivo de atención)



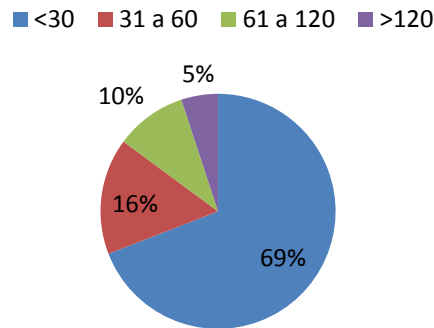
Fuente: Encuesta de Satisfacción- ENSATIS NOVIEMBRE 2018
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre



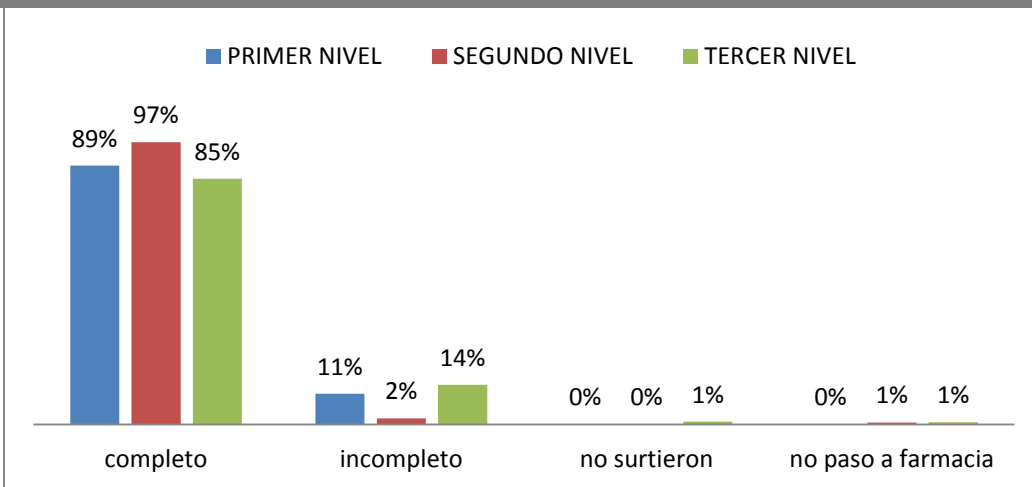
% TIEMPO DE ESPERA



% DE TIEMPO DE ESPERA - ESTATAL

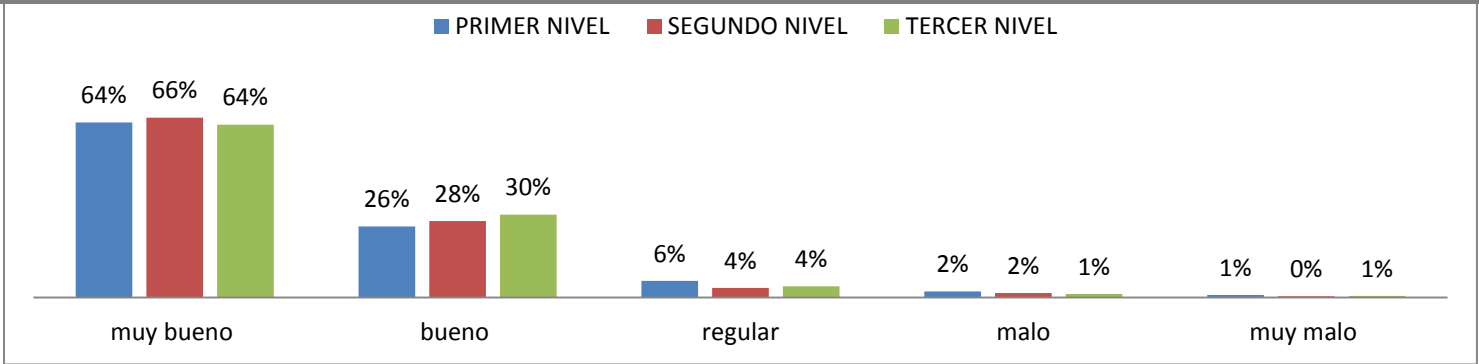


% SURTIMIENTO DE RECETAS

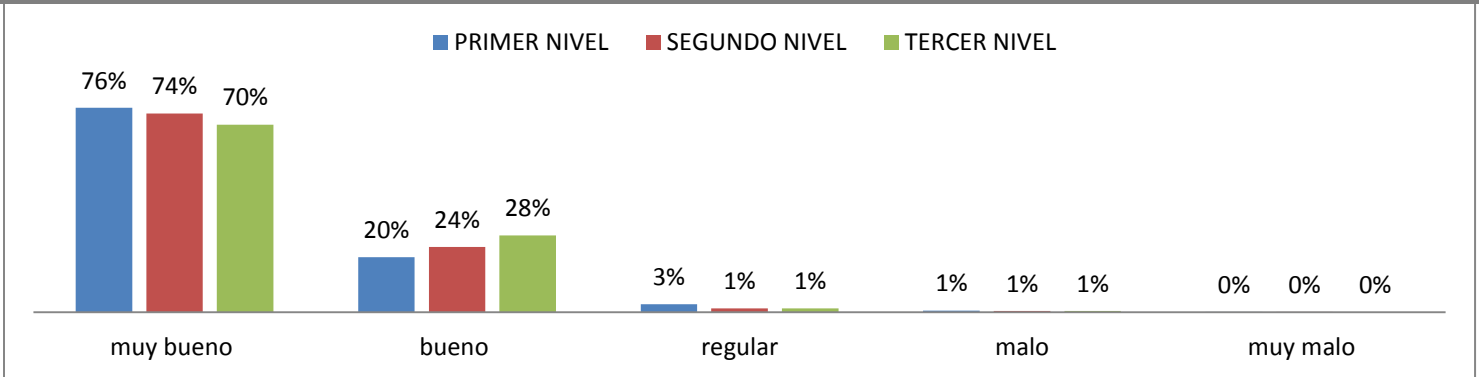


Fuente: Encuesta de Satisfacción- ENSATIS NOVIEMBRE 2018
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre

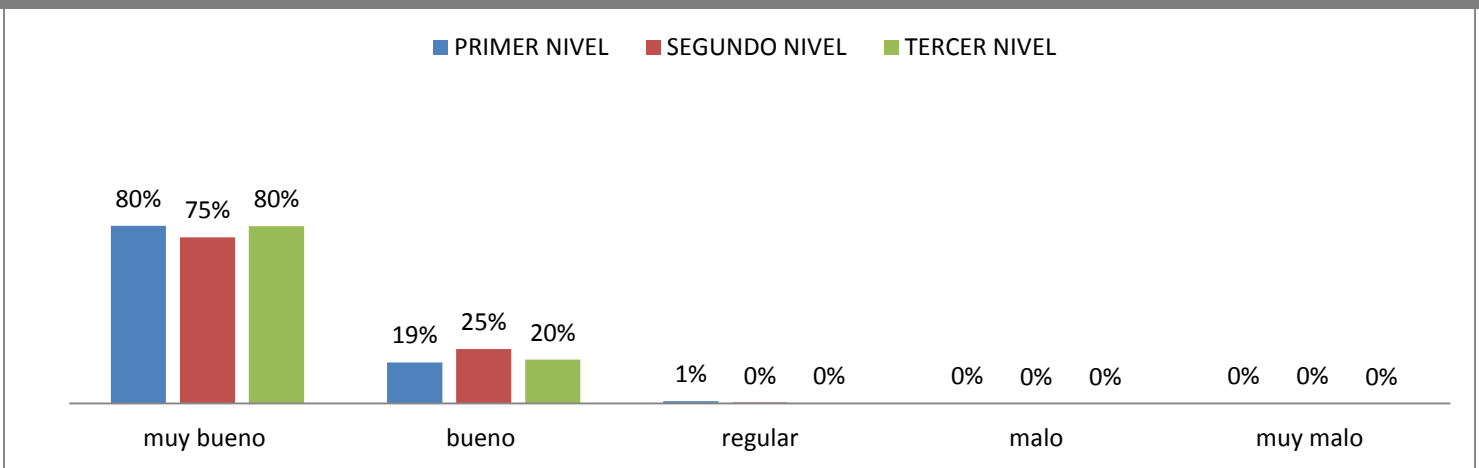
SATISFACCIÓN POR EL TIEMPO DE ESPERA



SATISFACCIÓN POR EL SURTIMIENTO DE MEDICAMENTO



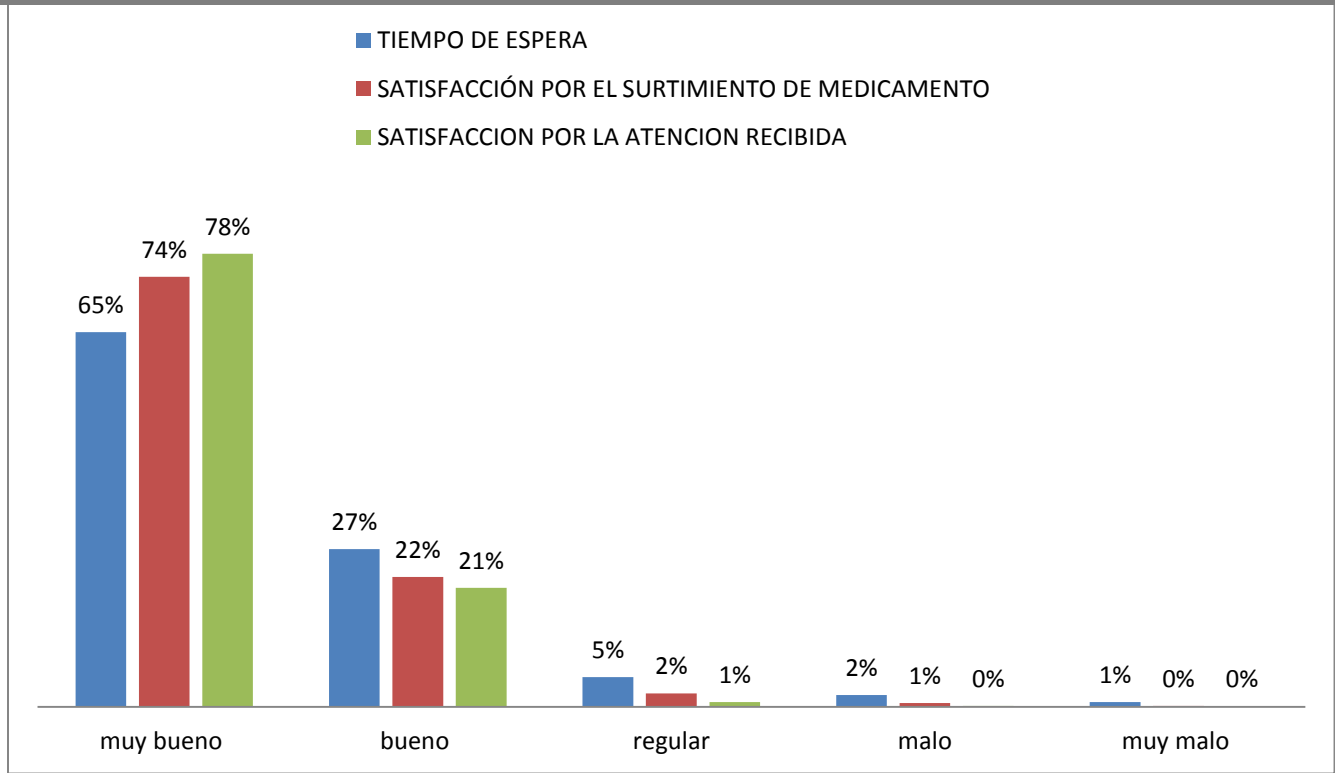
SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA



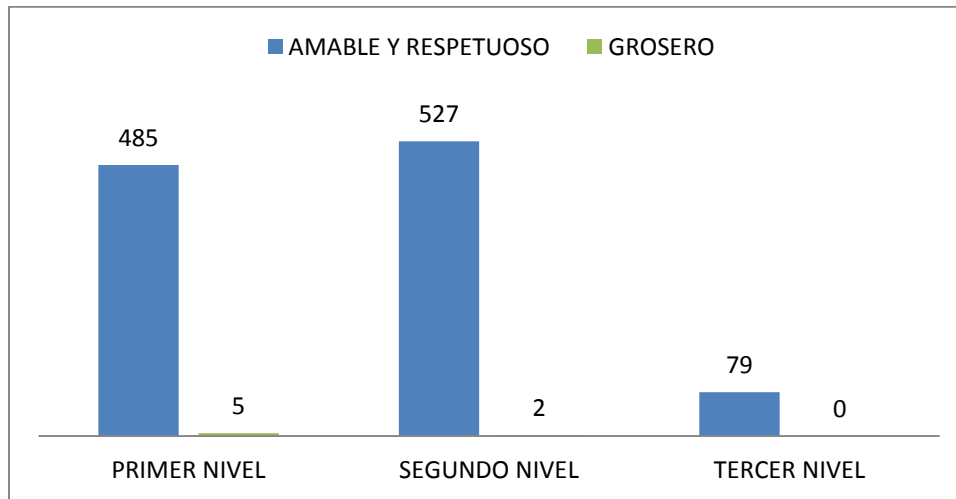
Fuente: Encuesta de Satisfacción- ENSATIS NOVIEMBRE 2018
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre



SATISFACCION ESTATAL EN GENERAL



TRATO DEL PERSONAL



Fuente: Encuesta de Satisfacción- ENSATIS NOVIEMBRE 2018
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre

Comentarios finales.

Se concluyó con el cierre de encuestas correspondientes al periodo enero diciembre 2018, donde se realizó el levantamiento a 6435 beneficiarios del SPSS por los Gestores del Seguro Popular en el estado de Guanajuato.

1. El equipo de trabajo de los GSP tiene la finalidad de monitorear de manera continua que los beneficiarios del SPSS se les brinde la atención de calidad, y sin desembolso.
2. Continuar con el fortalecimiento de las sesiones informativas en salas de espera por parte del Gestor de Seguro Popular, para difundir las carteras de Sistema con énfasis en Derechos y Obligaciones...

ATENTAMENTE
COORDINADOR DEL REPSSEG

DR. JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CENDEJAS

GALZ, ETC, ROH