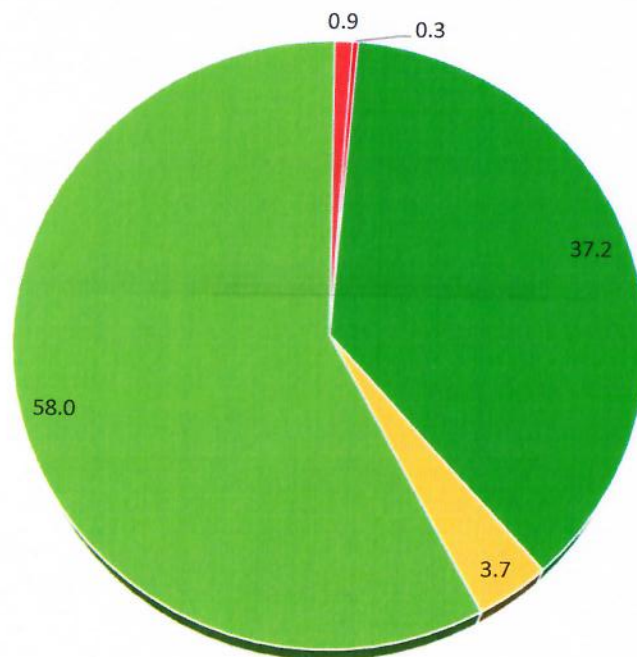


ATENCIÓN RECIBIDA

Pregunta 10

En una escala del 1 al 5, siendo el 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. ¿Que tan satisfecho (a) está con la atención médica recibida?

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



RESPUESTA OBTENIDAS	TOTAL
Muy Satisfecho	1146
Satisfecho	1788
Ni satisfecho ni insatisfecho	113
Insatisfecho	28
Muy Insatisfecho	9
TOTAL DE ENCUESTAS	3084

En la gráfica se observa que predomina la satisfacción del beneficiario al momento de haber recibido la atención con un 95.2%, sin embargo, sigue prevaleciendo un 4.9% que no se siente satisfecho con la misma, es necesario seguir fortaleciendo en el personal que labora en las Unidades de Salud la importancia del trato con respeto y calidad

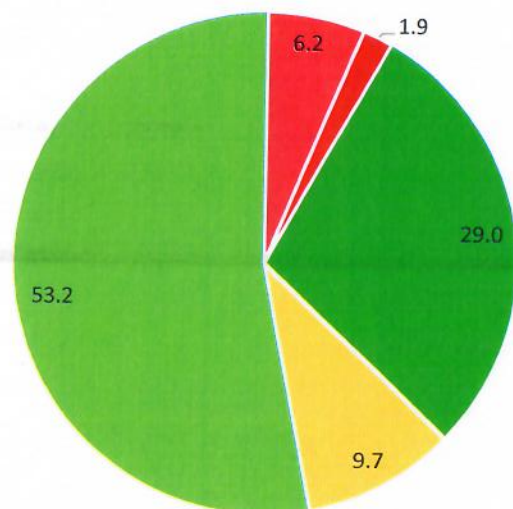
Fuente: Herramienta MOSSESS (Satisfacción al Usuario) octubre-noviembre 2018.



TIEMPO DE ESPERA

Pregunta 13

En una escala del 1 al 5, siendo el 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿Qué tal satisfecho (a) está con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó atención hasta que la recibió?



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

RESPUESTA OBTENIDAS	TOTAL
Muy Satisfecho	895
Satisfecho	1640
Ni satisfecho ni insatisfecho	300
Insatisfecho	190
Muy Insatisfecho	59
TOTAL DE ENCUESTAS	3084

En la gráfica se observa que la atención al beneficiario ha sido adecuada en los tiempos de espera ya que el 82.2% manifestó satisfacción al respecto, solo el 17.8% expresó inconformidad. Por lo que es necesario, revisar los protocolos que se manejan en las Unidades de Salud con la finalidad de eficientar en su totalidad el tiempo para la atención a todos los beneficiarios que la requieran.

Fuente: Herramienta MOSESS (Satisfacción al Usuario) octubre-noviembre 2018.

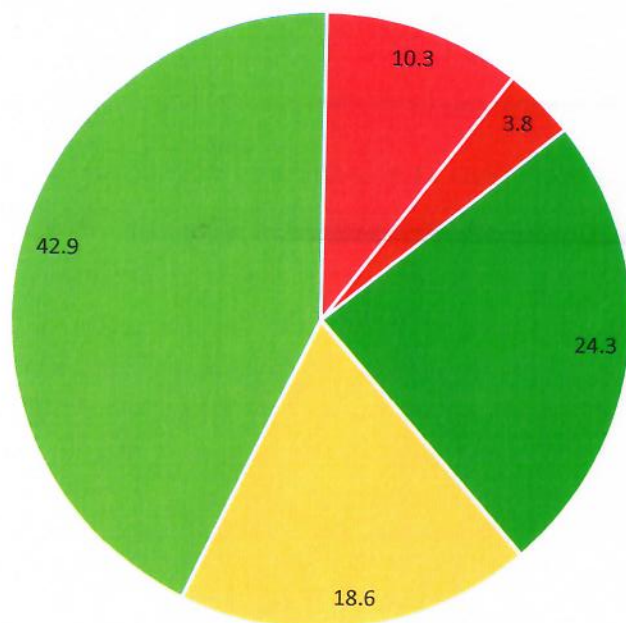


SURTIMIENTO DE MEDICAMENTO

Pregunta 16

En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho (a) está con el surtimiento de medicamentos?

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



RESPUESTA OBTENIDAS	TOTAL
Muy Satisfecho	750
Satisfecho	1324
Ni satisfecho ni insatisfecho	572
Insatisfecho	319
Muy Insatisfecho	118
TOTAL DE ENCUESTAS	3083

En la gráfica se observa la satisfacción de los beneficiarios encuestados por la entrega de medicamento al ser el 67.3% del total entrevistado, solo el 32.7% manifestó inconformidad en la entrega. Es preciso mencionar que predominaron las respuestas de surtimiento completo, sin embargo, le sigue el surtimiento parcial (algunos medicamentos) de los mismos, por lo que es prioritario actualizar el abasto o desabasto en las unidades de salud con mayor puntualidad y precisión.

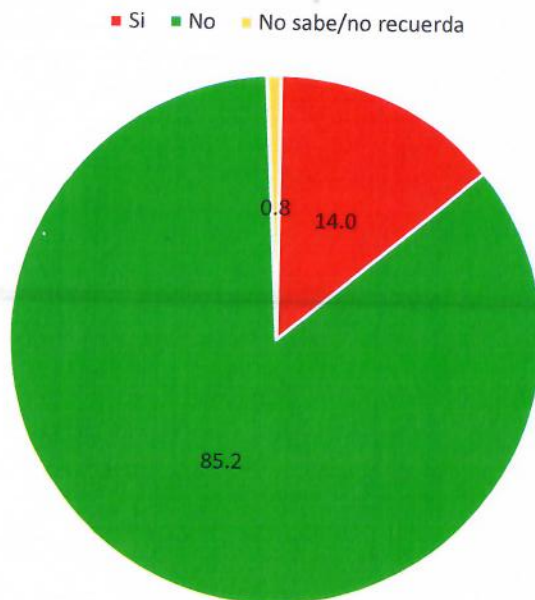
Fuente: Herramienta MOSESS (Satisfacción al Usuario) octubre-noviembre 2018.



GASTO DE BOLSILLO

Pregunta 18

Durante su proceso de atención ¿Le han solicitado pagar por algún servicio?



RESPUESTA OBTENIDAS	TOTAL
Si	431
No	2626
No sabe/No recuerda	26
TOTAL DE ENCUESTAS	3083

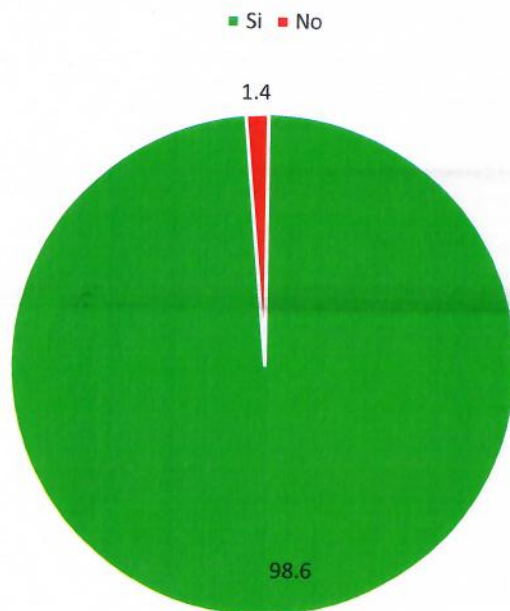
En la gráfica se observa que predomina la atención adecuada en los servicios que ofrecen las Unidades de Salud en cuanto al pago de servicios. Los que predominan con base a las respuestas emitidas por los beneficiarios en las Encuestas de Satisfacción realizadas son: Estudios de laboratorio y/o gabinete, Farmacia y Instrumental Médico.



TRATO DIGNO

Pregunta 21

¿El personal del establecimiento lo trató con amabilidad y respeto?



RESPUESTA OBTENIDAS	TOTAL
Si	3039
No	44
TOTAL DE ENCUESTAS	3083

En la gráfica se muestra que el 98.6% del personal brindó un trato digno a los beneficiarios entrevistados, solo el 1.4% manifestó ser tratado de manera inadecuada, predominando el personal del área de enfermería, médico del consultorio y médico de urgencia, por lo que es necesario la supervisión y capacitación a dicho personal por ser el que determina y lleva a cabo los protocolos de atención a los beneficiarios.

Fuente: Herramienta MOSSESS (Satisfacción al Usuario) octubre-noviembre 2018.

