



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

H HIDALGO
crece contigo



SEGURO POPULAR
SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN 2018

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DEL
RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD



INTRODUCCIÓN

El recurso que se destina para la atención de los afiliados debe estar dirigido a **garantizar el acceso efectivo a Servicios de Salud de calidad**; La Encuesta de Satisfacción del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (**REPSS**), mide la percepción de satisfacción en relación a; Consulta Segura, Información Recibida, Eficiencia, Calidad y Tutela de Derechos, a su vez logra identificar las posibles condiciones de los procesos que no están alcanzando la efectividad planteada, y aporta elementos que contribuyan para la elaboración de estrategias de mejora que permitan cubrir las necesidades específicas de los usuarios cuando acuden a los establecimientos de salud que otorgan atención a la población afiliada al Sistema de Protección Social en Salud «**Seguro Popular**» en esta entidad federativa.



OBJETIVO GENERAL

Documentar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) «**Seguro Popular**», en relación a la atención recibida por parte de los Servicios de Salud del Estado de Hidalgo (SSH).



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Detectar áreas de oportunidad dentro de las unidades de salud de 1er y 2do nivel de atención.
- ❖ Conocer la frecuencia de los funcionamientos inadecuados por parte del prestador de servicios (SSH).
- ❖ Evaluar el grado de satisfacción e insatisfacción de los beneficiarios al hacer uso de los servicios de salud en las unidades de 1er y 2do nivel.



UNIVERSO Y MUESTRA

-UNIVERSO-

Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud, los cuales recibieron atención médica en alguna unidad correspondiente a los Servicios de Salud de Hidalgo durante el año 2018.

-MUESTRA-

El Estudio contempla **un total de 6,258 entrevistas** a beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud que son atendidos en primer y segundo nivel de atención.



MODELO DE EVALUACIÓN INTEGRAL

-INSTRUMENTO Y MODELO-

El instrumento incluye 22 reactivos que permiten generar información sobre las temáticas de: **Consulta Segura** (4 reactivos), **Información Recibida** (2 reactivos), **Eficiencia** (7 reactivos), **Calidad** (5 reactivos), **Tutela de Derechos** (10 reactivos) y un apartado para los **comentarios** del beneficiario encuestado, que resumen el grado de satisfacción y percepción de la calidad de los servicios brindados.

-ANALISIS-

El análisis de los indicadores se realiza calculando la frecuencia relativa de cada uno de los reactivos, destacando así los que deberían ser priorizados como oportunidades de mejora.



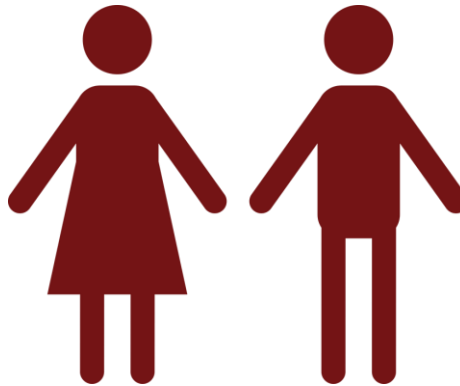
POBLACIÓN

TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS: 6258

1er Nivel: 2,983 | 2do Nivel: 3,275

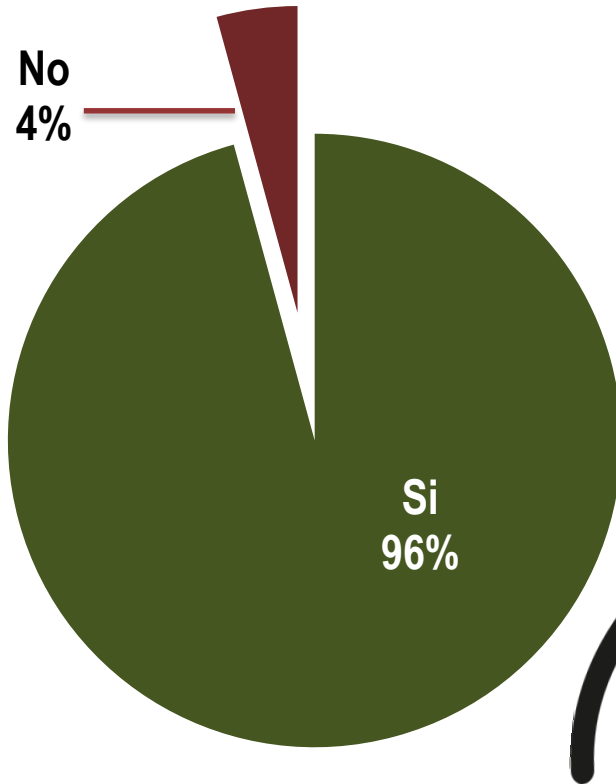
FEMENINO

4816 Encuestados



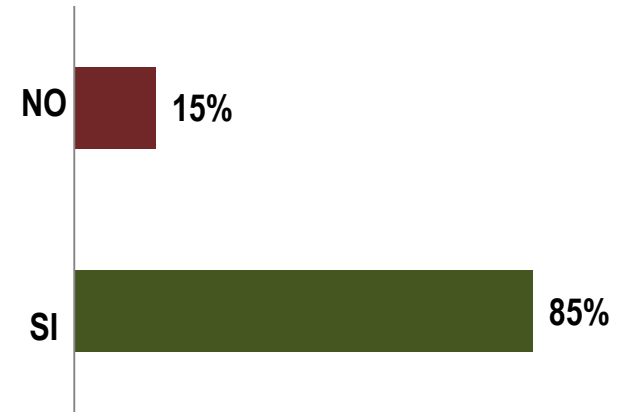
MASCULINO

1442 Encuestados



-CONSULTA SEGURA-

¿Realizó su Consulta Segura?



Al momento de ser encuestados, el **96%** de los usuarios, indican haber sido informados sobre Consulta Segura. Y el **4%** refiere no haber recibido la información.

El **15%** de los usuarios no asistió a realizar Consulta Segura.



Motivos por los que el beneficiario no realizó Consulta Segura

Falta de Insumos
5%

Falta de Personal
5%

Falta de equipo por parte de la unidad
2%

Falta de interés por parte del beneficiario
9%

Horarios restringidos
4%

El beneficiario no sabe para que sirve la Consulta Segura
4%

4% manifiesta otros motivos

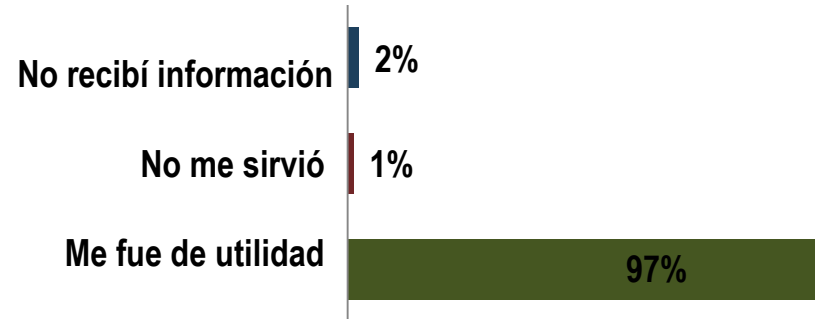
52%
Falta de tiempo por parte del beneficiario



- INFORMACIÓN -

97%

De los beneficiarios refiere que la información proporcionada por parte del **módulo de afiliación** le es de utilidad, cumpliendo con ello el **«Derecho a la Información clara»** del afiliado al Seguro Popular.



«Porcentaje correspondiente a la población que no recibió información por parte del módulo de afiliación»	
Segundo Nivel	39%
Primer Nivel	61%

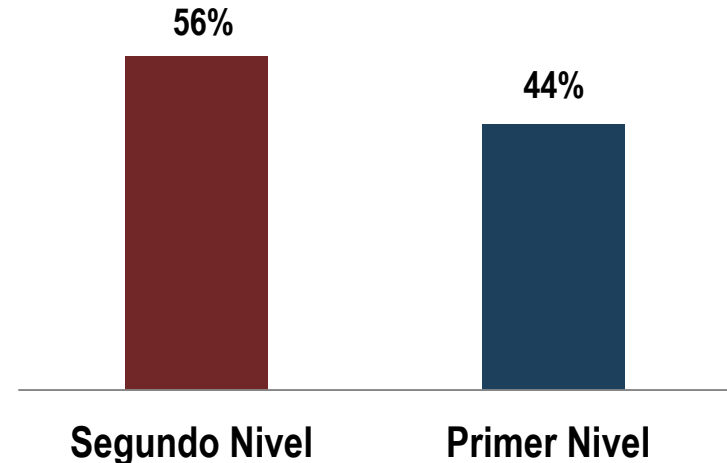
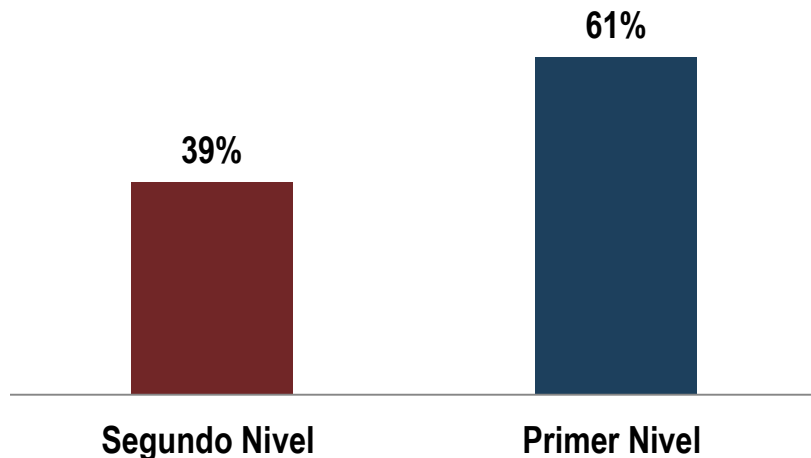


77%

de los beneficiarios encuestados, conocen al **Gestor del Seguro Popular.**

Los beneficiarios que mencionan conocer al Gestor del Seguro Popular , el **78%** refiere un buen trato, **2%** trato regular y un **20%** restante aún no tiene contacto con el Gestor .

El **61%** de personas que indican no conocer al Gestor del Seguro Popular corresponde a primer nivel.

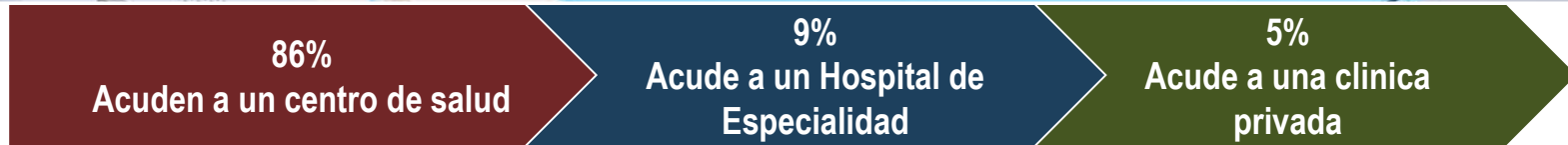


56% de los beneficiarios que responden conocer al Gestor fueron atendidos en 2do nivel de atención.



-EFICIENCIA-

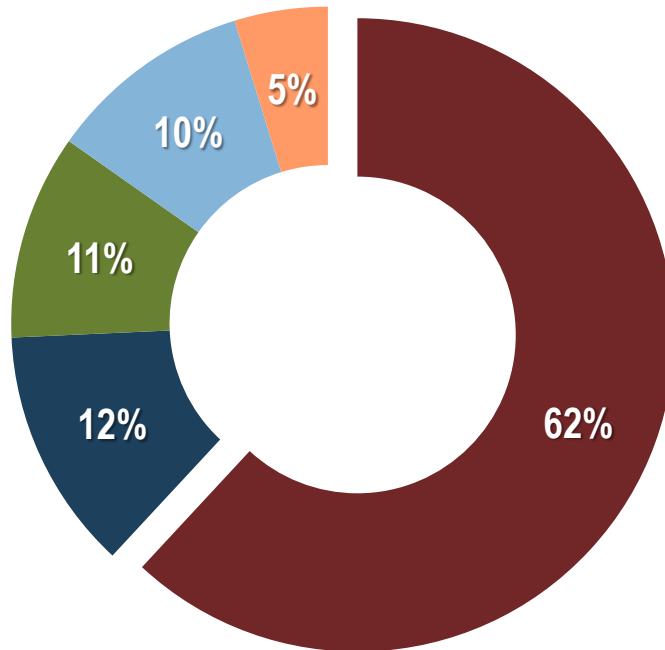
La evaluación revela que la población sigue prefiriendo acudir a 1er nivel de atención a solicitar valoración médica.





El **98%** de los beneficiarios encuestados refieren que durante los últimos tres meses, no se les ha negado ninguna atención en las unidades médicas.

■ Consulta ■ Medicamento ■ Laboratorio ■ Exámenes de gabinete ■ Cirugía

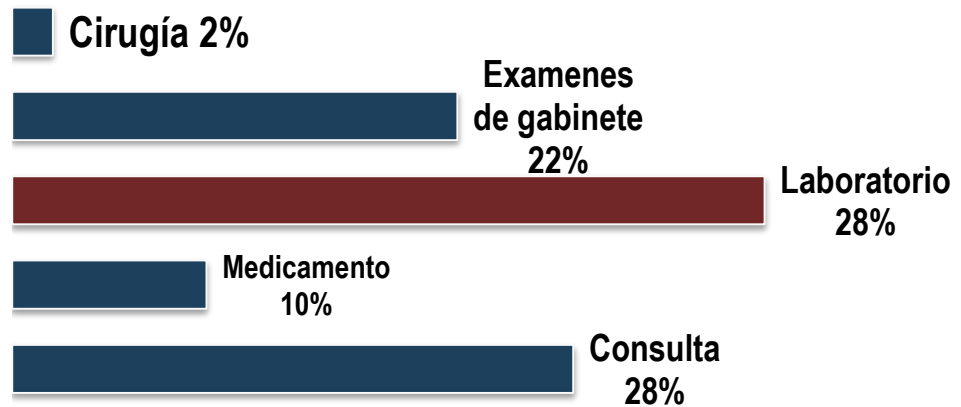


Solo el 2% de los encuestados refieren que se les ha negado alguna vez la atención por parte de los Servicios de Salud.



El 90% refiere no se le cobró ningún servicio médico

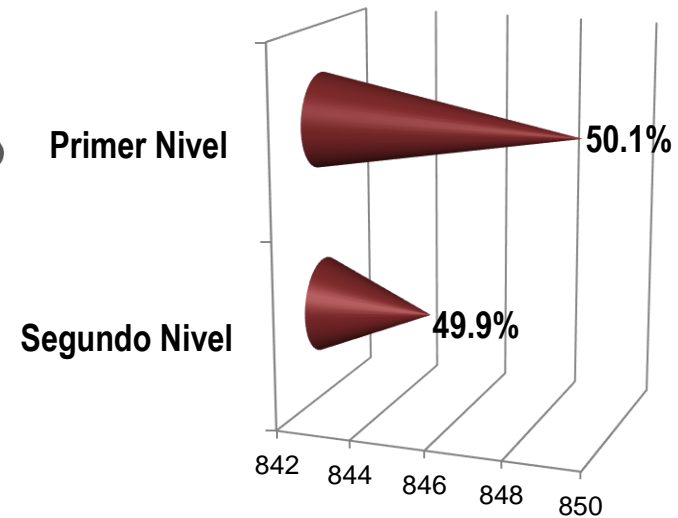
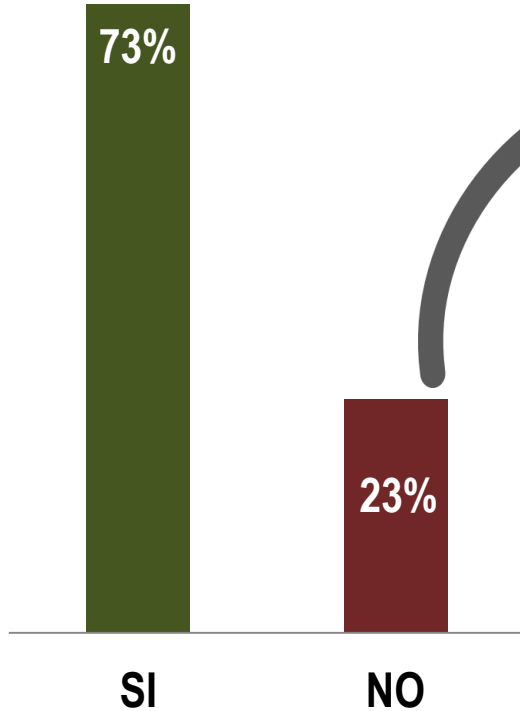
El 10% que refiere se le realizó algún cobro en las unidades de salud, mencionan los siguientes servicios:



Los casos referidos se concentran en un **97%** dentro del **segundo nivel** de atención, mientras que el **3% refiere a primer nivel**.



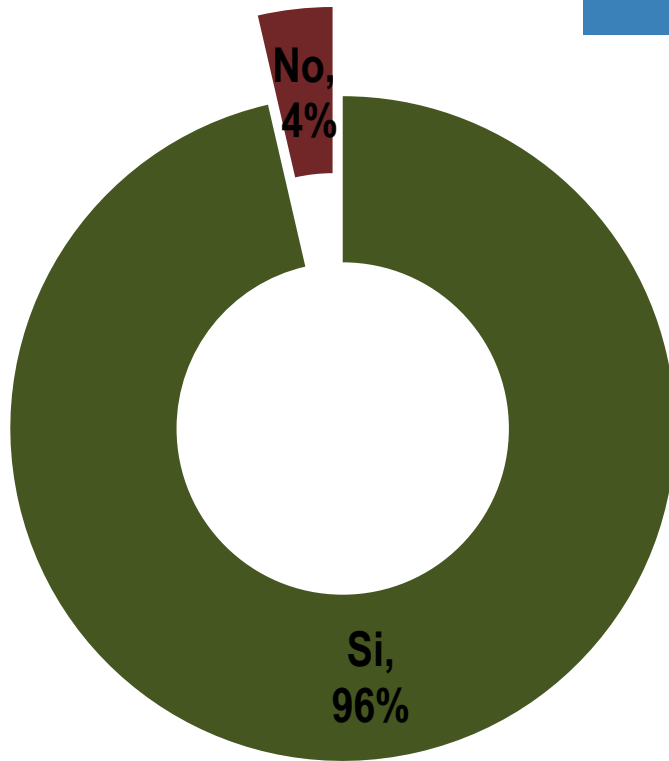
¿En la última consulta le entregaron todos sus medicamentos?



Los beneficiarios que indican no haber recibido medicamento completo fueron atendidos en 1er nivel se los Servicios de Salud.



- CALIDAD -

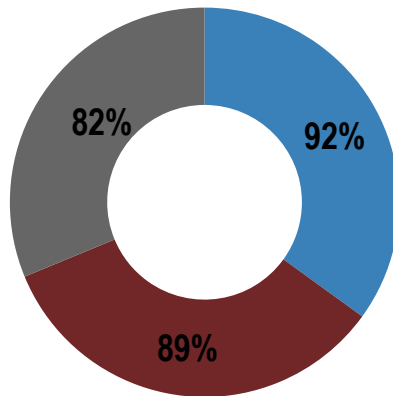


¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCIÓN?

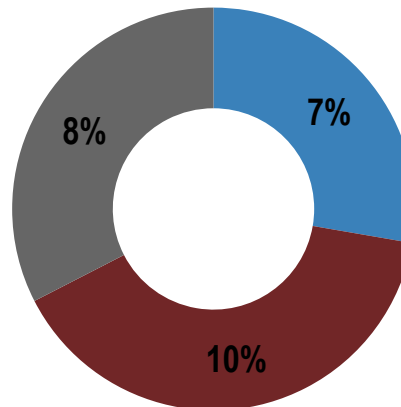
El **96%** de los beneficiarios atendidos por parte del personal de Servicios de Salud y Seguro Popular, refieren estar satisfechos con la atención proporcionada durante el año 2019.



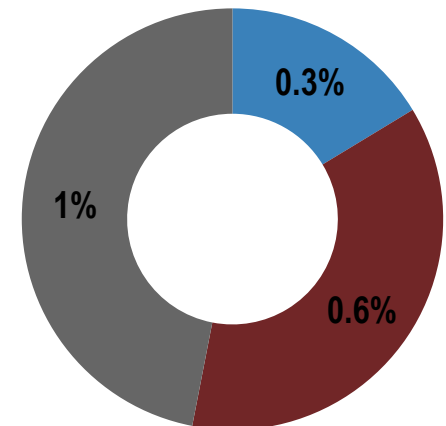
Bueno



Regular



Malo



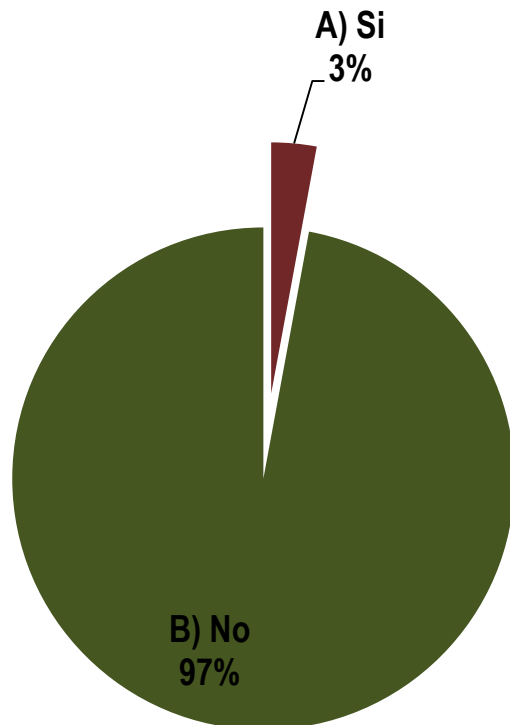
■ MEDICO ■ ENFERMERA ■ ADM.

En relación al trato por parte del *personal médico, enfermería y administrativo*, el beneficiario refiere en los tres casos estar satisfecho con el desempeño del personal de las unidades.

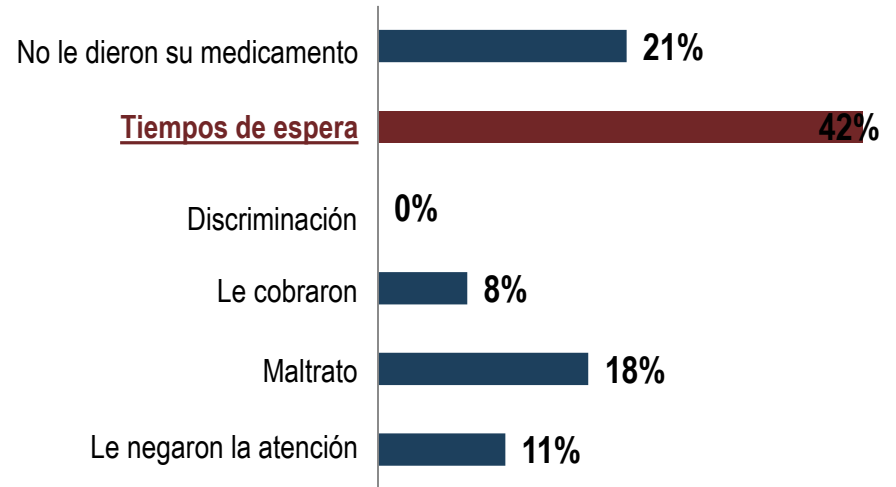


-TUTELA DE DERECHOS-

¿Alguna vez a externado alguna queja?



El 3% de las personas encuestadas refieren haber realizado una queja, teniendo como razones las siguientes causas:

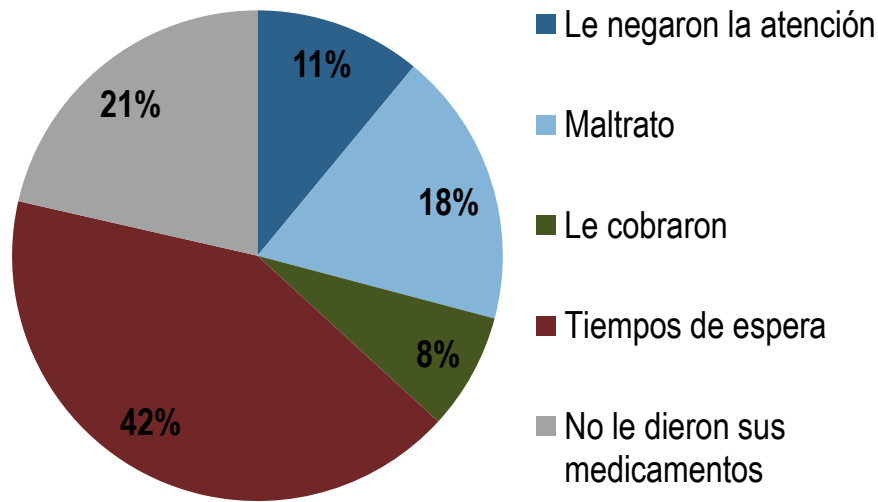


Del 3% de los beneficiarios que refieren haber realizado una queja, el 54% corresponde **primer nivel**, mientras que el 46% fueron usuarios de **segundo nivel**.

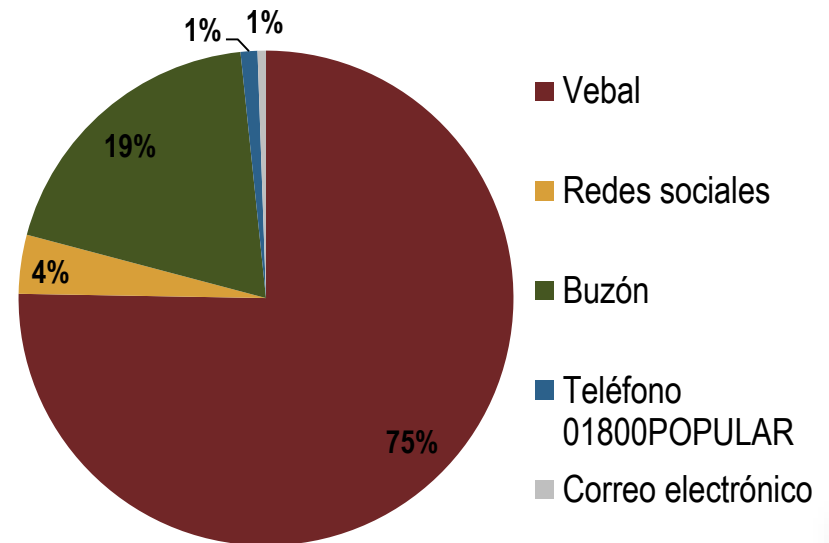
Segundo Nivel	54%
Primer Nivel	46%



Motivos por los que levantaron queja

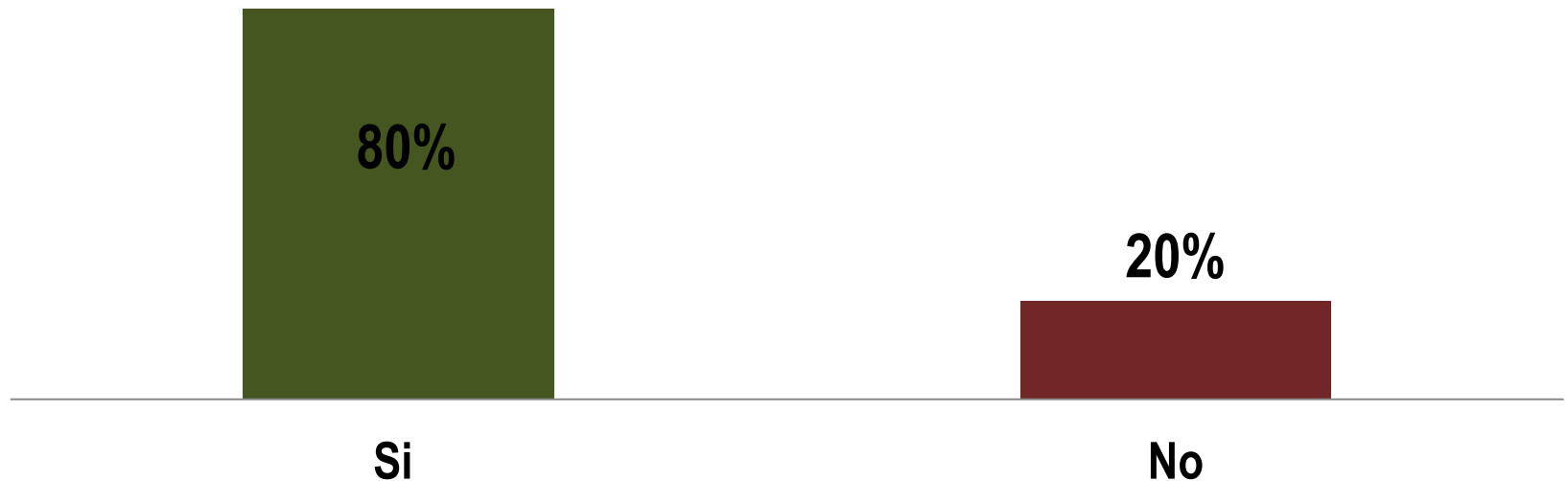


Medios que utilizaron para realizar su queja





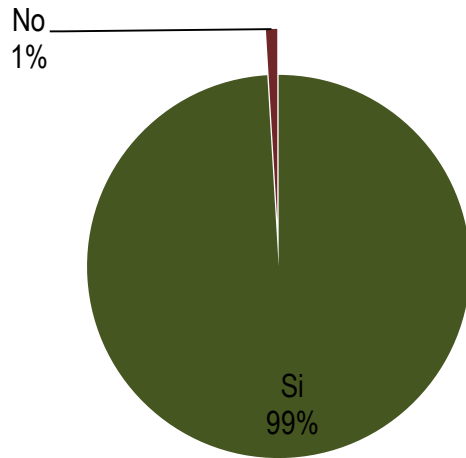
¿CONOCE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES?



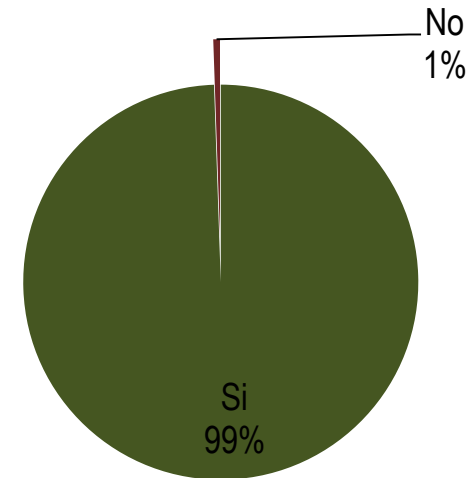
El 16% de la población encuestada desconoce sus derechos y obligaciones, motivo por el cual el personal de Afiliación y Gestores del Seguro Popular deberán invertir mayor esfuerzo para capacitar al usuario en este tema y dar cumplimiento con ello a la Tutela de Derechos.



¿Contar con Seguro Popular le ha traído algún beneficiario?



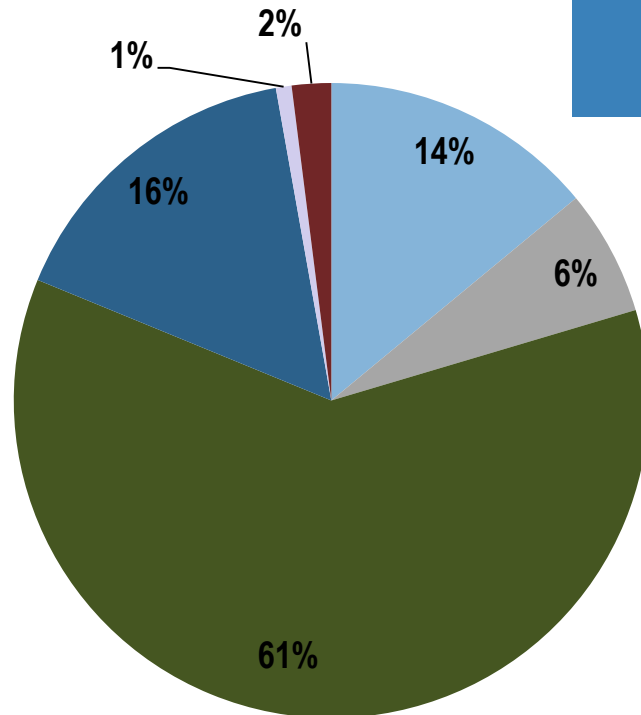
¿Usted se re afiliaría al Seguro Popular?



Un alto porcentaje de la población encuestada refiere haber tenido beneficios al tener Seguro Popular, razón por la que piensa volver a afiliarse.



- COMENTARIOS -



- Queja: Surtimiento de Insumos
- Queja: Trato digno
- Felicitación
- Queja: Oportunidad en la atención
- Queja: Seguridad
- Sugerencia

El **61%** de los beneficiarios encuestados, externaron una felicitación al personal de los Servicios de Salud y Seguro Popular. En relación a las quejas realizadas por parte del beneficiario se buscará mediante estrategias de mejora «responder a las expectativas de atención en salud y dar cumplimiento a los derechos del beneficiario».



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

HIDALGO
crece contigo



SEGURO POPULAR
SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HIDALGO

RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD