

INFORME ANUAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Enero - Diciembre
2019**

VICTORIA DE DURANGO

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El tamaño de la muestra estatal fue de 1495 Encuestas de Satisfacción (ES) para el segundo periodo 2019, distribuidas en las cuatro Jurisdicciones Sanitarias, de acuerdo a la población afiliada al SPSS.

ENTIDAD	JURISDICCIÓN	DISTRIBUCION	REGISTRADAS
DURANGO	Jurisdicción 1	816	849
	Jurisdicción 2	397	392
	Jurisdicción 3	194	190
	Jurisdicción 4	89	84
	TOTAL	1495	1515

A continuación se enlistan las Unidades Médicas (UM) de las cuatro Jurisdicciones Sanitarias donde se aplicaron las ES, así como el número de usuarios entrevistados.

UNIDADES PRIMER NIVEL:

Nº	CLUES	UNIDAD	JURISDICCIÓN SANITARIA	ENCUESTADOS
1	DGSSA000401	COLONIA ARTURO GAMIZ	1	4
2	DGSSA003182	CESSA DR. CARLOS LEÓN DE LA PEÑA	1	70
3	DGSSA000425	COLONIA VALLE DEL GUADIANA	1	8
4	DGSSA000495	C.DE SALUD NO. 2 DR. CARLOS STA. MARÍA	1	72
5	DGSSA017860	CENTRO DE SALUD CON SERVICIOS AMPLIADOS (CESSA) 450	1	73
6	DGSSA000396	COLONIA TIERRA Y LIBERTAD	1	8
7	DGSSA000594	PILAR DE ZARAGOZA	1	5
8	DGSSA000326	COLONIA ISABEL ALMANZA	1	7
9	DGSSA000413	COLONIA AZCAPOTZALCO	1	10
10	DGSSA000570	EL NAYAR	1	2
11	DGSSA017476	CENTRO DE SALUD COLONIA LA VIRGEN	1	15
12	DGSSA000261	COLONIA GUSTAVO DÍAZ ORDAZ	1	7
13	DGSSA002204	VICENTE GUERRERO	1	5
14	DGSSA000331	COLONIA JOSÉ LÓPEZ PORTILLO	1	8
15	DGSSA000623	JOSÉ MARÍA PINO SUÁREZ	1	3
16	DGSSA000606	PRAXEDIS GUERRERO NUEVO	1	3
17	DGSSA000256	COLONIA BENJAMIN MENDEZ	1	6
18	DGSSA000360	COLONIA MAXIMO GAMIZ	1	5
19	DGSSA000483	COLONIA JOSÉ ÁNGEL LEAL	1	1
20	DGSSA003113	CENTRO DE SALUD COLONIA LUZ DEL CÁRMEN	1	6

21	DGSSA000285	COLONIA EMILIANO ZAPATA	1	5
22	DGSSA000471	COLONIA JOSÉ REVUELTAS	1	2
23	DGSSA001533	PANUCO DE CORONADO	1	2
24	DGSSA017464	CENTRO DE SALUD BOSQUES DEL VALLE	1	4
25	DGSSA000384	COLONIA SAN MARTÍN DE PORRES	1	4
26	DGSSA000314	COLONIA FRANCISCO ZARCO	1	1
27	DGSSA017773	UNEME CISAME DURANGO	1	1
28	DGSSA000780	DR. ISAURO VENZOR	2	46
29	DGSSA001084	LA LOMA	2	10
30	DGSSA002262	SAN JOSÉ DEL VIÑEDO	2	1
31	DGSSA000734	INDEPENDENCIA	2	7
32	DGSSA001031	DR. ROBERTO GARCÍA SOSA	2	11
33	DGSSA000121	CUENCAME	2	4
34	DGSSA001014	COL. CESAR GUILLERMO MERAZ	2	19
35	DGSSA001026	COL. SAN ISIDRO	2	1
36	DGSSA001900	DR. TOMÁS BERMÚDEZ GONZÁLEZ	3	48
37	DGSSA003122	CENTRO DE SALUD SAN JUAN DEL RIO	4	44
				458

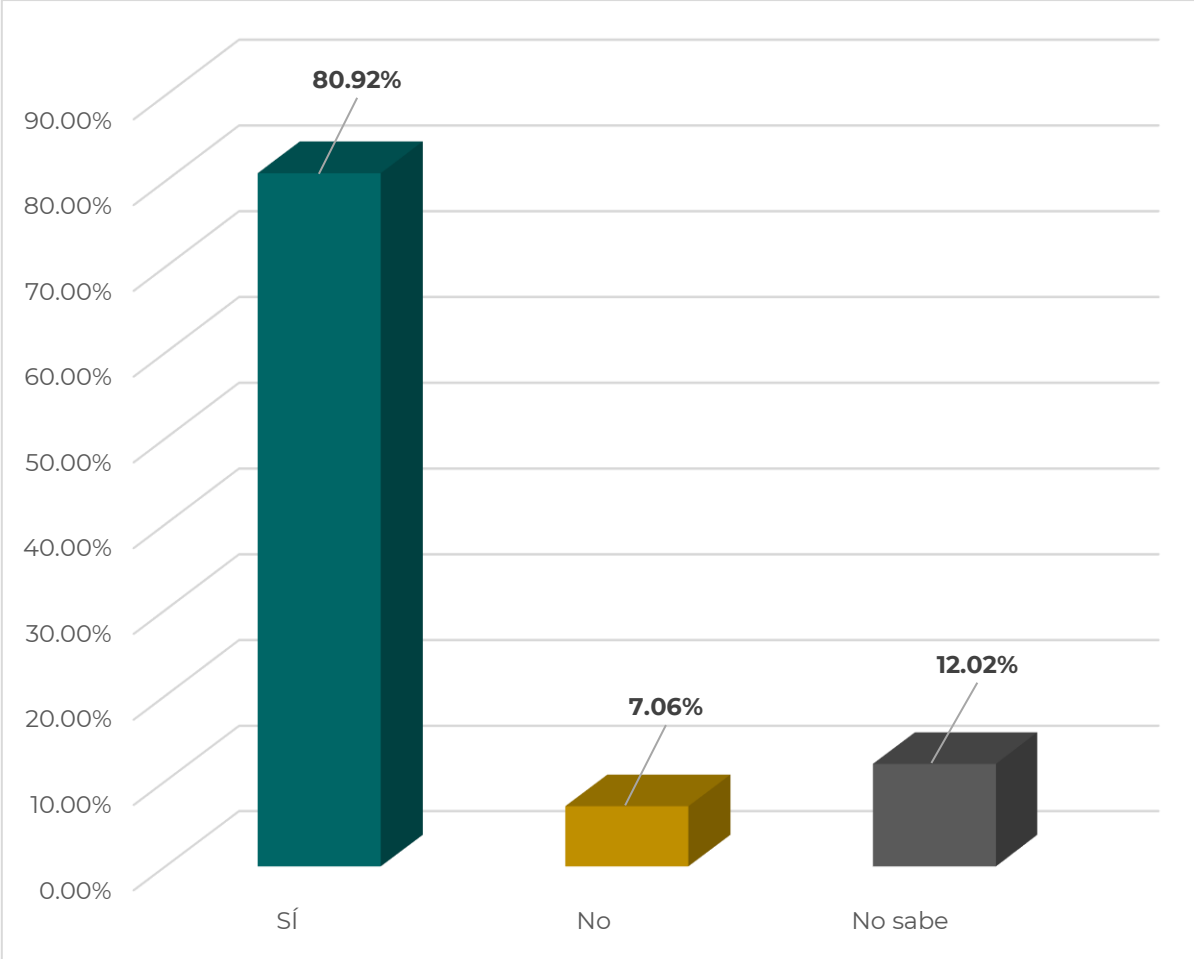
UNIDADES SEGUNDO NIVEL:

Nº	CLUES	UNIDAD MÉDICA	JURISDICCIÓN SANITARIA	APLICADAS
1	DGSSA000186	CENTRO ESTATAL DE CANCEROLOGÍA	1	46
2	DGSSA017872	HOSPITAL GENERAL 450	1	139
3	DGSSA000191	HOSPITAL GENERAL DE DURANGO	1	233
4	DGSSA017254	HOSPITAL INTEGRAL DEL MEZQUITAL	1	48
5	DGSSA001574	HOSPITAL INTEGRAL DEL SALTO	1	46
6	DGSSA017761	HOSPITAL GENERAL LERDO.	2	144
7	DGSSA000676	HOSPITAL GENERAL DE GÓMEZ PALACIO	2	149
8	DGSSA001895	HOSPITAL GRAL. A SANTIAGO PAPANQUIARO	3	94
9	DGSSA000010	HOSPITAL INTEGRAL DE CANATLAN	3	48
10	DGSSA001446	HOSPITAL GENERAL DE SANTA MARÍA DEL ORO	4	40
				987

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

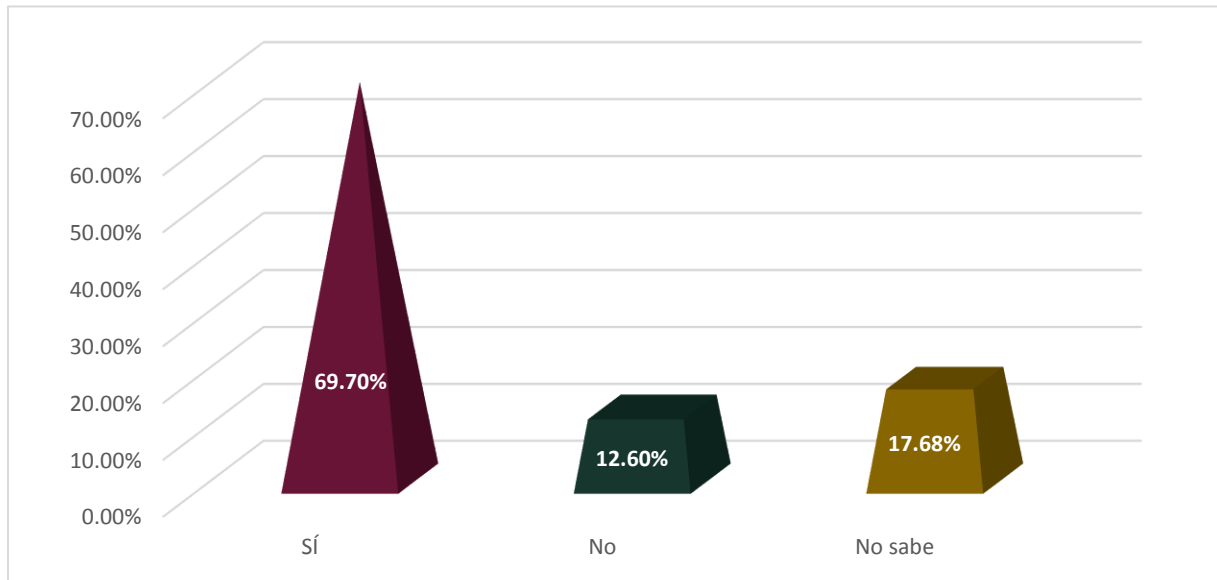
En este apartado se describirán las respuestas obtenidas a través de las ES con la finalidad de obtener la información sobre la satisfacción de los beneficiarios en relación con los Servicios de Salud.

1.- Al afiliarse, ¿le entregaron su Carta de Derechos y Obligaciones?



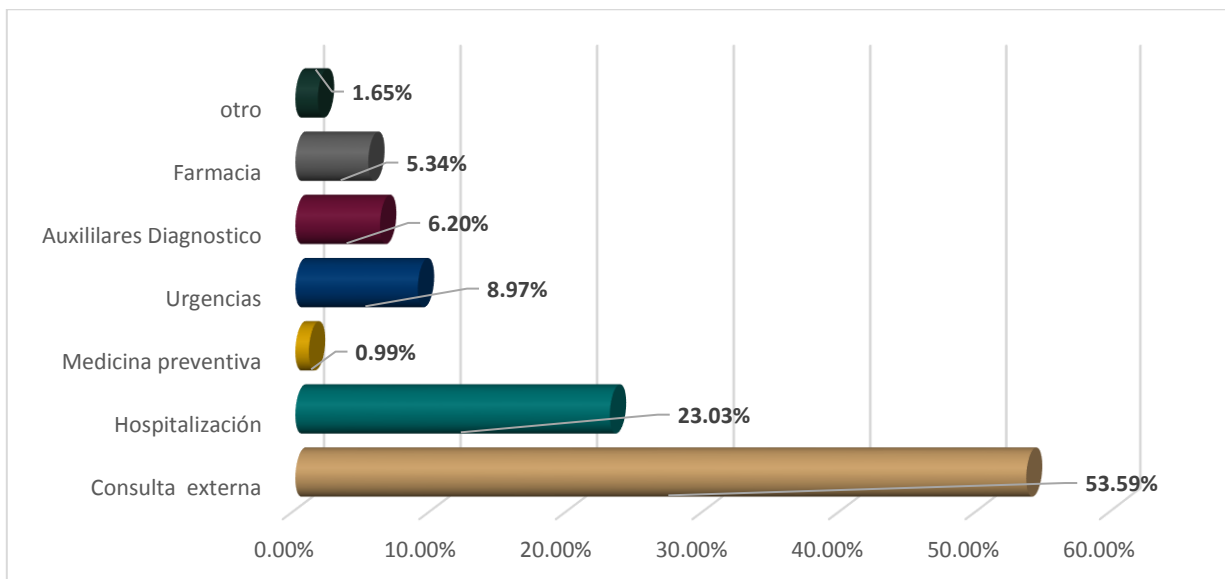
80.92% de los afiliados manifestaron recibir su Carta de Derechos y Obligaciones, en otro parámetro del 12.02% desconocen si se les entregaron dicho formato.

2.- ¿Le explicaron el contenido de la Carta de Derechos y Obligaciones?



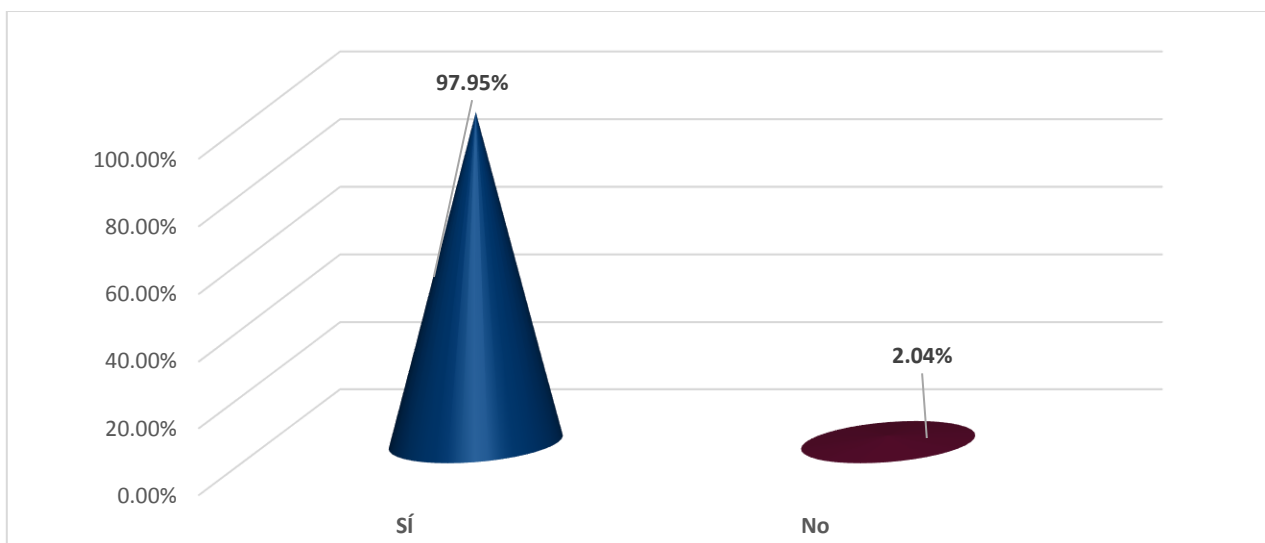
De acuerdo a los entrevistados 69.70% les explicaron la Carta de Derechos y Obligaciones.

3.- ¿Cuál es el motivo por el que acudió a este establecimiento?



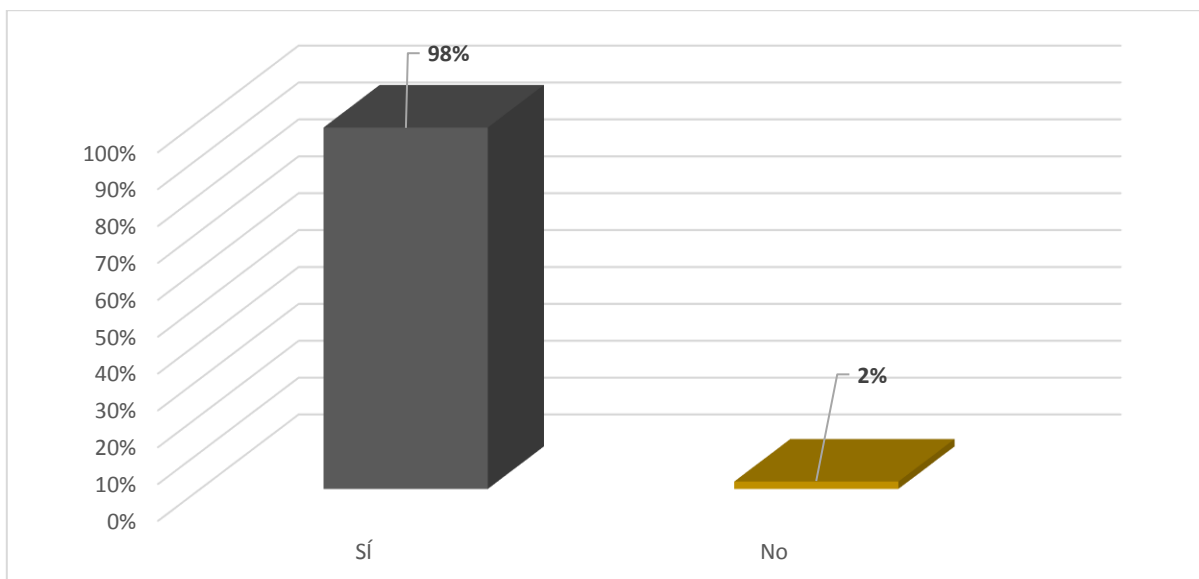
El mayor porcentaje representado en la gráfica con un 53.59% asistieron a recibir atención en consulta externa, en viceversa el 0.99% de los beneficiarios acuden a medicina preventiva.

4.- ¿Le dieron información clara sobre su enfermedad o el motivo por el cual acude a este establecimiento?



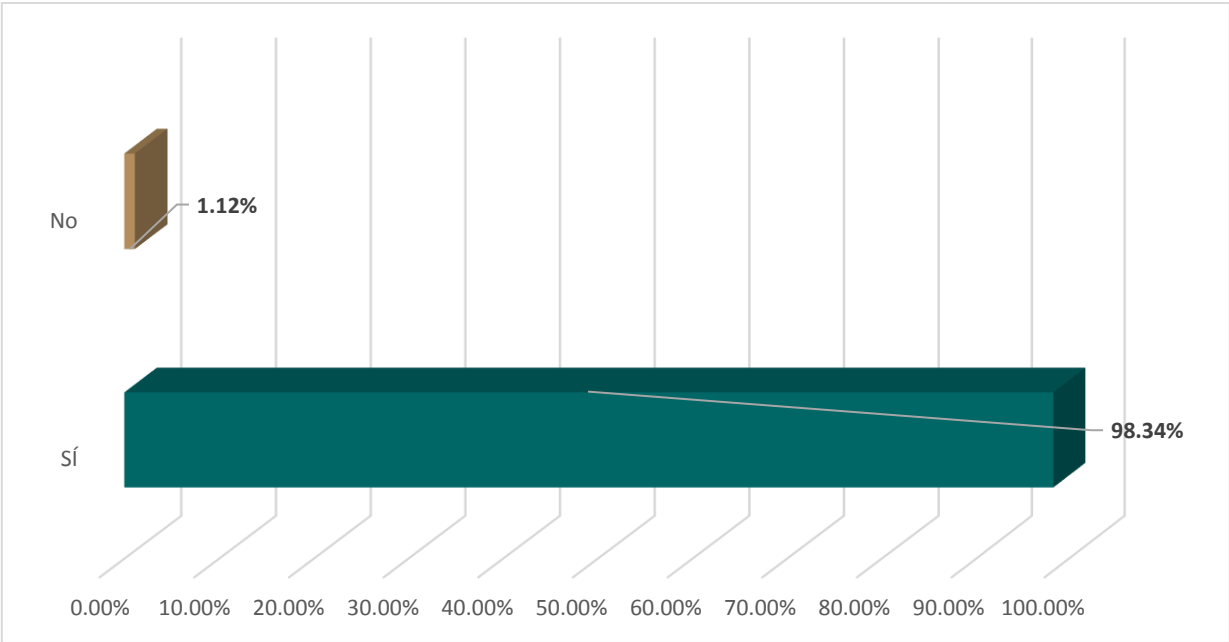
Al cuestionar este rubro con los beneficiarios 97.95% afirmaron que el médico tratante les brindó la información necesaria de su diagnóstico.

5.- ¿Entendió la información que le dio el médico en relación a su padecimiento?



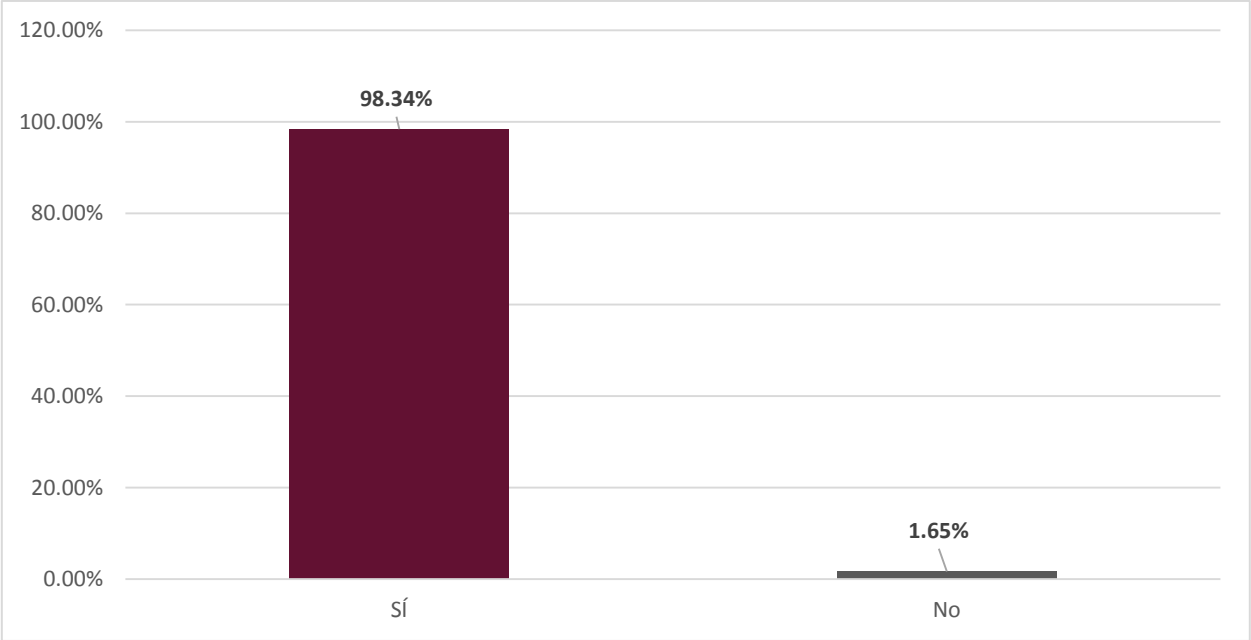
98% de los entrevistados afirmaron comprender la información dada por su médico tratante.

6.- ¿Se atendería nuevamente con el mismo médico?



98.34% declararon que volverían a atenderse con su médico.

7.- ¿Recomendaría al médico que lo atendió con otras personas?

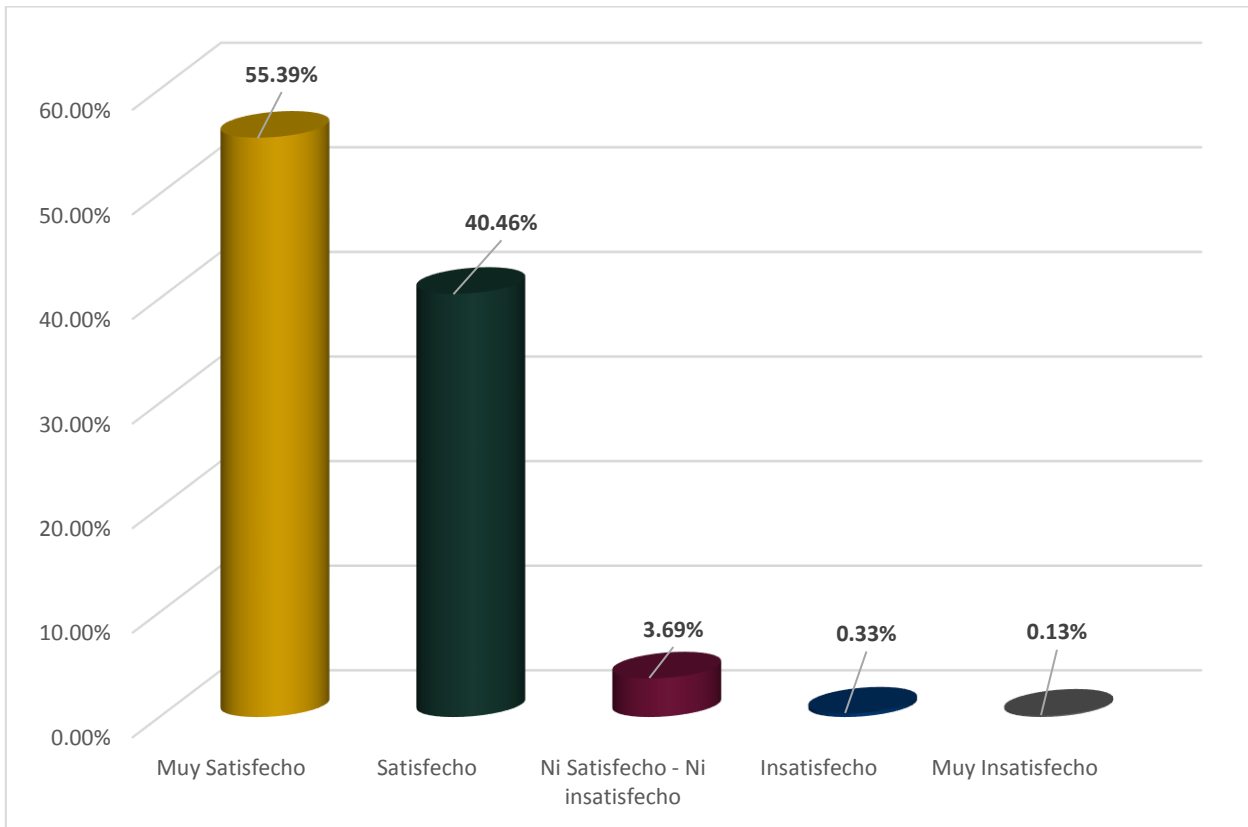


Se han manifestado con el mayor porcentaje de los beneficiarios entrevistado con recomendar a su médico tratante.

8.-De una escala del 1 al 5, siendo el 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. ¿Cómo calificaría a quien le atendió del área médica?

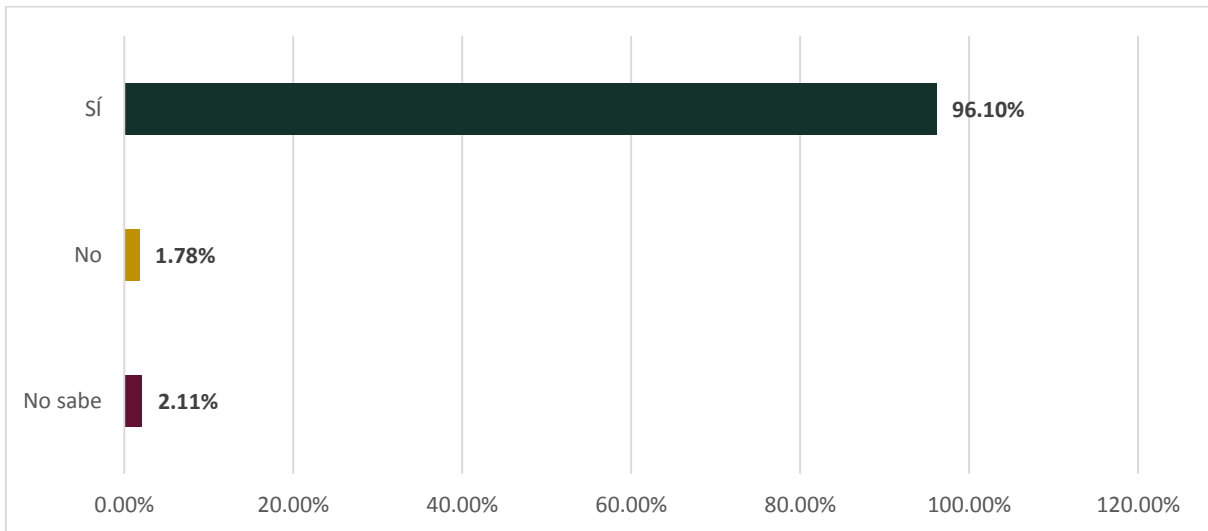
*En la base de datos, de la CNPSS no se proporcionó la información de esta pregunta.

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



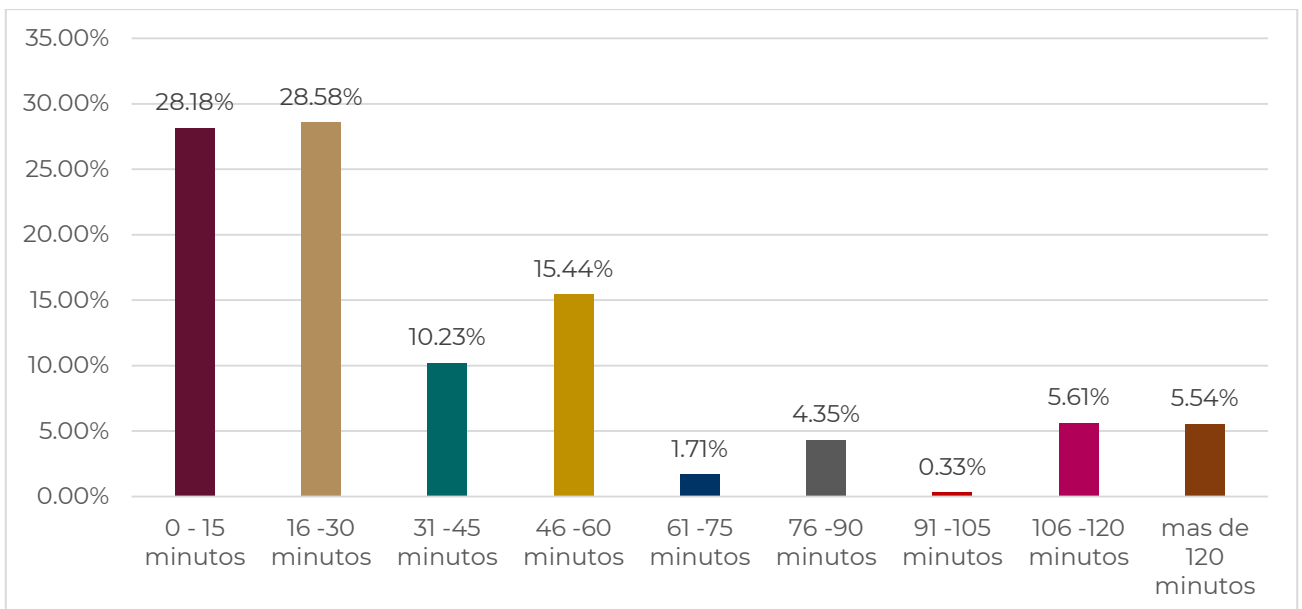
De los beneficiarios que respondieron entre los rubros muy satisfechos y satisfechos se encuentra el 95.83% causando un gran impacto de la percepción de su atención recibida.

10.- Si pudiera elegir, ¿se atendería en el mismo establecimiento?



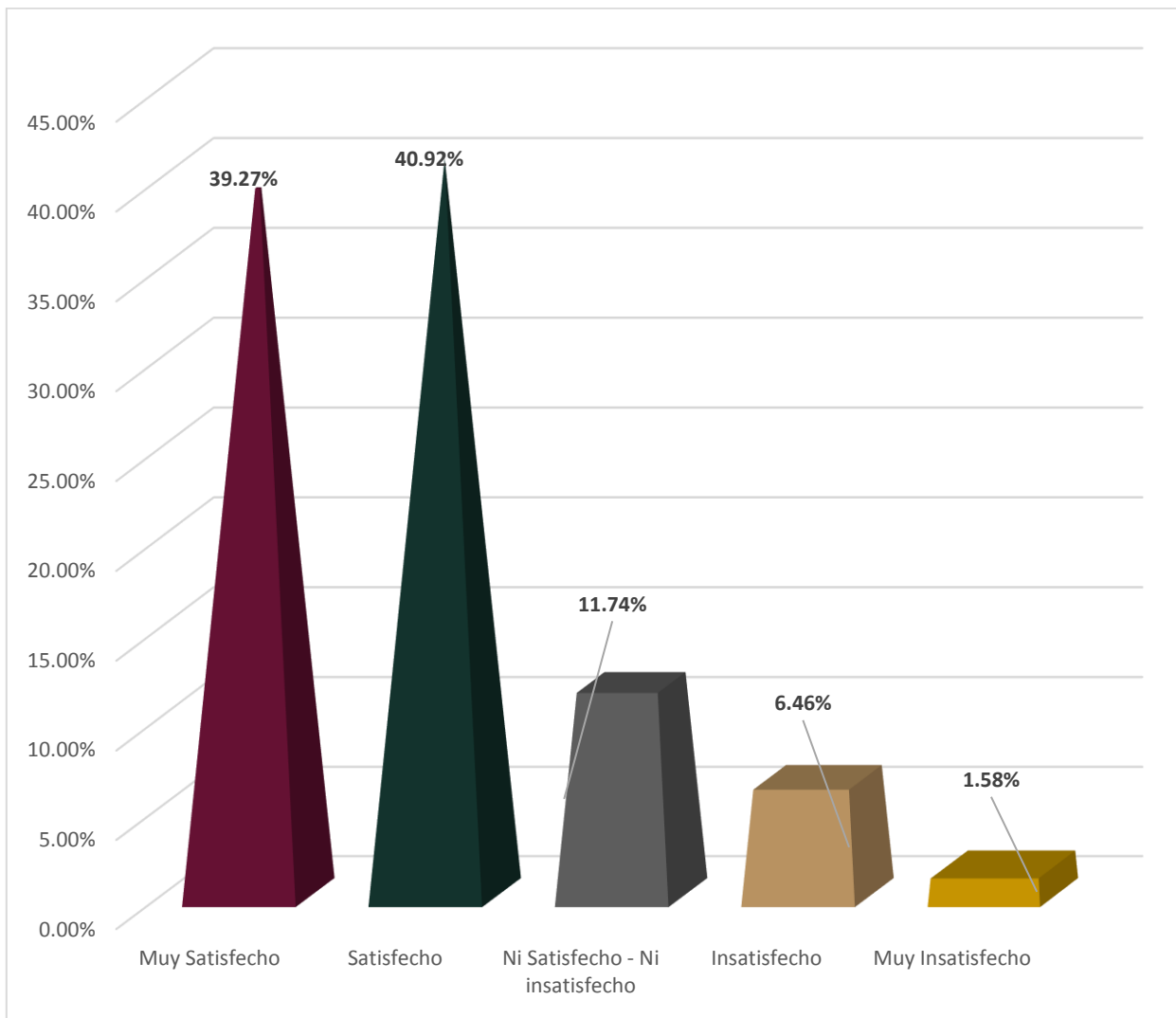
96.10% de los beneficiarios eligieron volver a atenderse en su establecimiento.

11.- Una vez que estuvo dentro del establecimiento de salud ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que recibió su ficha u hora de consulta programada hasta que recibió su atención?



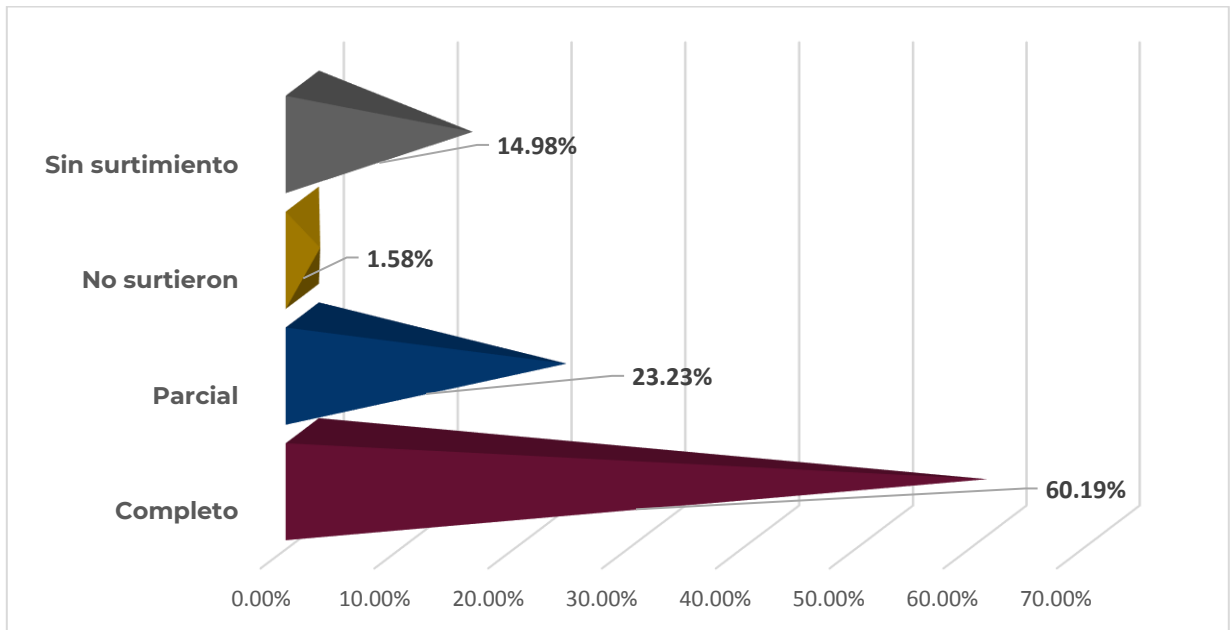
Los parámetros de tiempo de espera de 0 minutos – 30 minutos para recibir una atención en el establecimiento de salud superan el 50% del número de entrevistados.

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



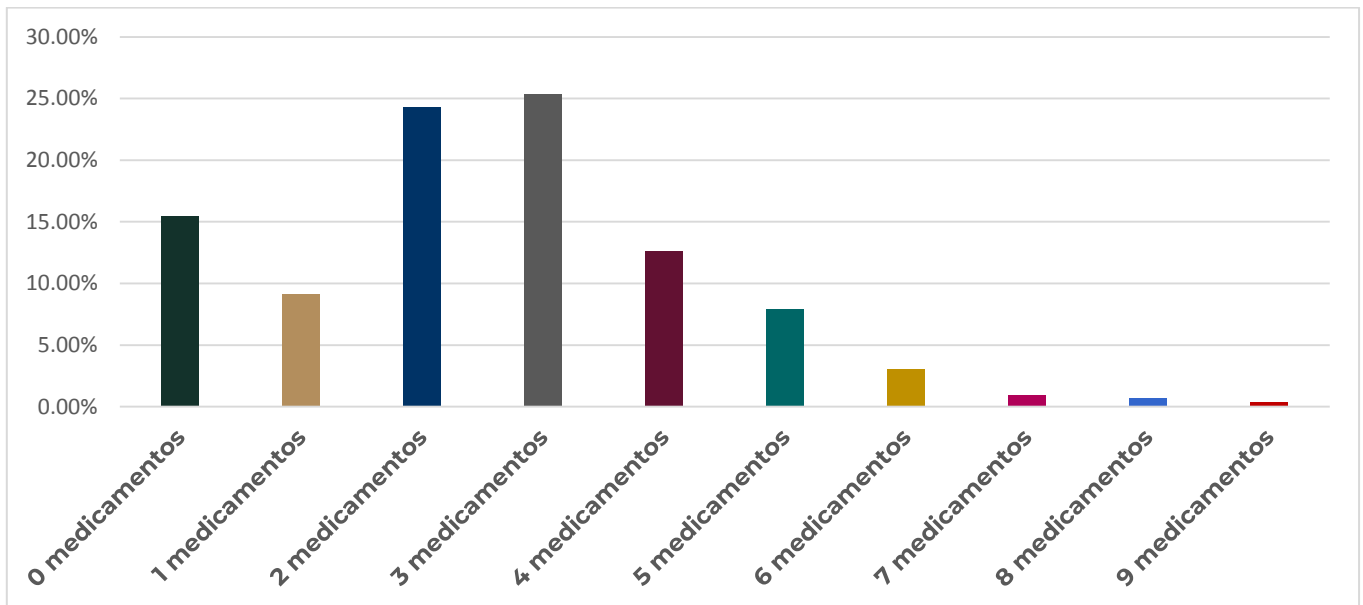
El parámetro de espera para la atención de los beneficiarios es positiva en un 80.19% y con el menor índice de porcentaje de insatisfecho con el 1.58%.

13.- ¿Le surtieron todos los medicamentos prescritos?



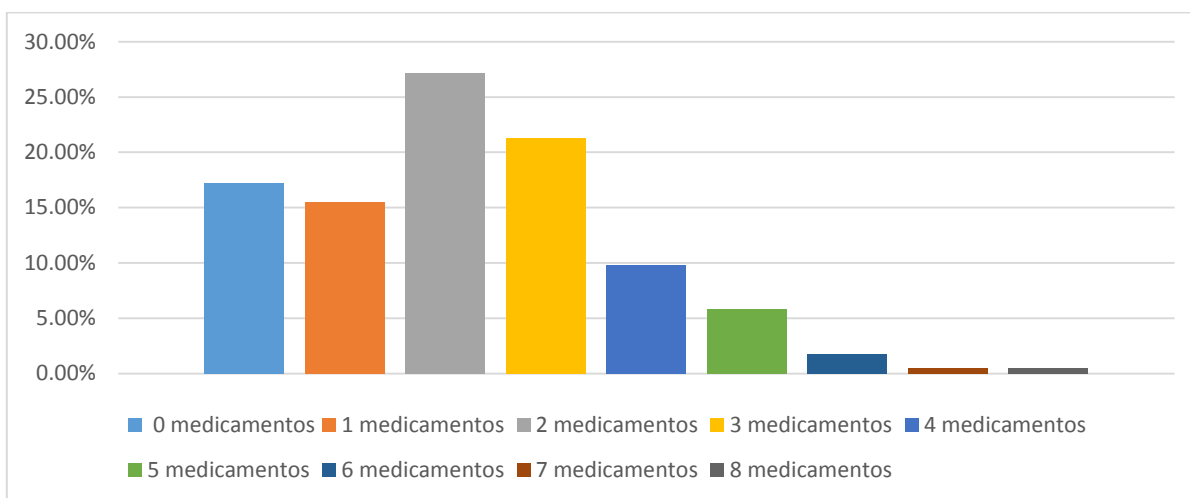
60.19% de los usuarios les fueron proporcionados completamente sus medicamentos, así como el 1.58% no se entregaron sus medicamentos.

14.- ¿Cuántos medicamentos le fueron recetados por su médico tratante?



El 58.61% de los médicos recetan de 1 a 3 medicamento, 15.37% no requirieron recetar medicamentos y 0.47% ordenaron más de 10 medicamentos.

15.-¿Cuántos medicamentos de los recetados, le fueron surtidos?



El mayor porcentaje de suministro de fármacos fue 27.12% equivalente a la entrega de dos medicamentos; en ninguno de los casos se entregaron los 9 medicamentos recetados por el médico.

16.-Especifique los medicamentos faltantes:

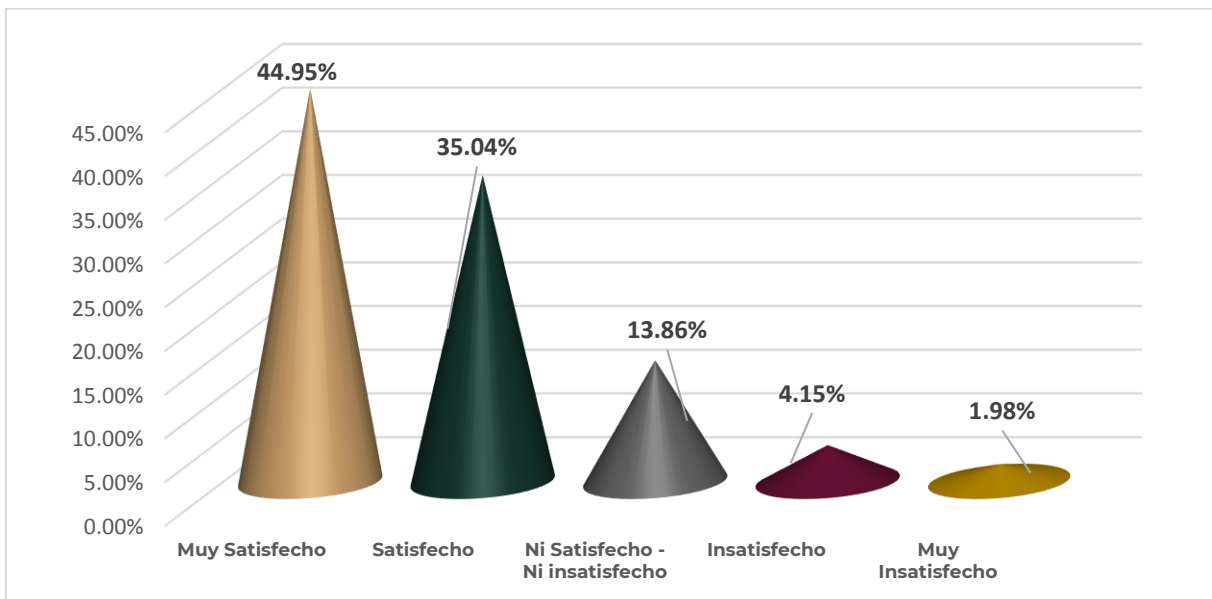
N ^a	NOMBRE DE MEDICAMENTOS
1	ACICLOVIR COMPRIMIDO O TABLETA
2	ÁCIDO FÓLICO TABLETA
3	ALPRAZOLAM TABLETA
4	ALUMINIO Y MAGNESIO TABLETA MASTICABLE
5	AMBROXOL SOLUCIÓN
6	AMIKACINA SOLUCIÓN INYECTABLE
7	AMITRIPTILINA TABLETA
8	AMLODIPINO TABLETA O CÁPSULA
9	AMOXICILINA ¿ ÁCIDO CLAVULÁNICO TABLETA
10	AMOXICILINA CÁPSULA
11	AMOXICILINA SUSPENSIÓN ORAL
12	AMPICILINA SUSPENSIÓN ORAL
13	AMPICILINA TABLETA O CÁPSULA
14	ATORVASTATINA TABLETA
15	AZATIOPRINA TABLETA
16	BENCILPENICILINA BENZATÍNICA COMPUESTA SUSPENSIÓN INYECTABLE
17	BETAMETASONA UNGÜENTO

18	BEZAFIBRATO TABLETA
19	BROMURO DE TIOTROPIO CÁPSULA
20	BUTILHIOSCINA GRAGEA O TABLETA
21	CALCIO COMPRIMIDO EFERVESCENTE
22	CALCITRIOL CÁPSULA DE GELATINA BLANDA
23	CEFALEXINA TABLETA O CÁPSULA
24	CEFOTAXIMA SOLUCIÓN INYECTABLE
25	CELECOXIB CÁPSULA
26	CIPROFLOXACINO
27	CIPROFLOXACINO CÁPSULA O TABLETA
28	CIPROFLOXACINO SOLUCIÓN INYECTABLE
29	CLARITROMICINA TABLETA
30	CLINDAMICINA CÁPSULA
31	CLINDAMICINA SOLUCIÓN INYECTABLE (300mg/2ml)
32	CLONAZEPAM TABLETA
33	CLONIXINATO DE LISINA SOLUCIÓN INYECTABLE
34	CLOPIDOGREL GRAGEA O TABLETA
35	CLORFENAMINA TABLETA
36	CLORURO DE SODIO(0.9 g / 100 mL, envase 500ml)
37	COMPLEJO B TABLETA, COMPRIMIDO O CÁPSULA
38	DEXAMETASONA SOLUCIÓN INYECTABLE
39	DICLOFENACO CÁPSULA O GRAGEA DE LIBERACIÓN PROLONGADA
40	DICLOFENACO SOLUCIÓN INYECTABLE
41	DICLOXACILINA CÁPSULA O COMPRIMIDO
42	DICLOXACILINA SUSPENSIÓN ORAL
43	DIFENIDOL TABLETA
44	DIGOXINA TABLETA
45	DULOXETINA CÁPSULA DE LIBERACIÓN RETARDADA
46	ENALAPRIL O LISINOPRIL O RAMIPRIL CÁPSULA O TABLETA
47	ENOXAPARINA (sol. Inyectable 60mg/0.6ml)
48	ESPIRONOLACTONA TABLETA
49	ESTRÓGENOS CONJUGADOS CREMA VAGINAL
50	EZETIMIBA TABLETA
51	FENAZOPIRIDINA
52	FENITOÍNA SUSPENSIÓN ORAL
53	FENITOÍNA TABLETA
54	FINASTERIDA GRAGEA O TABLETA RECUBIERTA
55	FLUOXETINA CÁPSULA O TABLETA
56	FUMARATO FERROSO SUSPENSIÓN ORAL
57	FUMARATO FERROSO TABLETA
58	GABAPENTINA CÁPSULA
59	HALOPERIDOL SOLUCIÓN INYECTABLE
60	HIDROCLOROTIAZIDA TABLETA

61	HIDROCORTISONA CREMA
62	HIDROXOCOBALAMINA SOLUCIÓN INYECTABLE
63	HIPROMELOSA SOLUCIÓN OFTÁLMICA AL 2%
64	INDOMETACINA CÁPSULA
65	INDOMETACINA SUPOSITORIO
66	INSULINA GLARGINA SOLUCIÓN INYECTABLE
67	INSULINA HUMANA SUSPENSIÓN INYECTABLE ACCIÓN INTERMEDIA NPH
68	INSULINA LISPRO, LISPRO PROTAMINA SUSPENSIÓN INYECTABLE
69	IPRATROPIO SUSPENSIÓN EN AEROSOL
70	IRBESARTÁN TABLETA
71	KETOPROFENO CÁPSULA
72	KETOROLACO SOLUCIÓN INYECTABLE
73	LEVOFLOXACINO SOLUCIÓN INYECTABLE
74	LEVONORGESTREL COMPRIMIDO O TABLETA
75	LEVOTIROXINA TABLETA
76	LIDOCAÍNA - HIDROCORTISONA UNGÜENTO
77	LINAGLIPTINA TABLETAS
78	LINEZOLID TABLETA
79	LOPERAMIDA COMPRIMIDO, TABLETA O GRAGEA
80	LORATADINA TABLETA O GRAGEA
81	LOSARTÁN GRAGEA O COMPRIMIDO RECUBIERTO
82	METAMIZOL SÓDICO COMPRIMIDO
83	METFORMINA TABLETA
84	METILDOPA TABLETA
85	METILFENIDATO COMPRIMIDO
86	METOCARBAMOL TABLETA
87	METOCLOPRAMIDA SOLUCIÓN
88	METOPROLOL TABLETA
89	METRONIDAZOL
90	METRONIDAZOL ÓVULO O TABLETA VAGINAL
91	METRONIDAZOL TABLETA
92	MICONAZOL CREMA
93	MOMETASONA SUSPENSIÓN PARA INHALACIÓN
94	MONTELUKAST COMPRIMIDO RECUBIERTO
95	MULTIVITAMINAS (POLIVITAMINAS) Y MINERALES JARABE
96	NAPROXENO TABLETA
97	NIFEDIPINO CÁPSULA DE GELATINA BLANDA
98	NISTATINA ÓVULO O TABLETA VAGINAL
99	NITROFURANTOÍNA CÁPSULA
100	OMEPRAZOL O PANTOPRAZOL SOLUCIÓN INYECTABLE
115	OXIBUTININA
116	PANTOPRAZOL O RABEPRAZOL U OMEPRAZOL
131	PARACETAMOL (sol. Inyectable 1g/100ml)

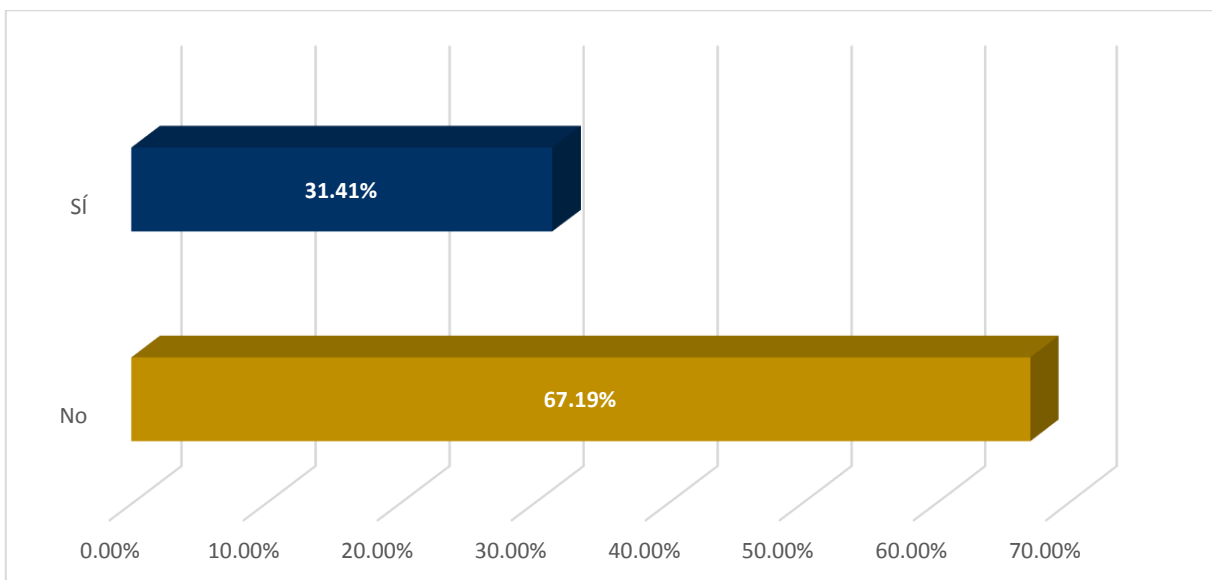
132	PARACETAMOL SOLUCIÓN INYECTABLE
140	PARACETAMOL SOLUCIÓN ORAL
141	PARACETAMOL SUPOSITARIO
157	PARACETAMOL TABLETA
158	PENTOXIFILINA
159	PRAVASTATINA TABLETA
167	PREDNISONA TABLETA
168	PREGABALINA CÁPSULA
173	PROGESTERONA PERLAS
174	RANITIDINA GRAGEA O TABLETA
177	RISPERIDONA TABLETA
178	RIVAROXABAN COMPRIMIDO
180	SALBUTAMOL SUSPENSIÓN EN AEROSOL
186	SITAGLIPTINA COMPRIMIDO
187	SULFASALAZINA TABLETA CON CAPA ENTÉRICA
188	SULFATO FERROSO TABLETA
197	TAMSULOSINA CÁPSULA DE LIBERACIÓN PROLONGADA
200	TELMISARTÁN HIDROCLOROTIAZIDA TABLETA
201	TELMISARTÁN TABLETA
208	TRAMADOL SOLUCIÓN INYECTABLE
209	VALPROATO DE MAGNESIO TABLETA CON CUBIERTA ENTÉRICA
210	VENLAFAXINA CÁPSULA O GRAGEA DE LIBERACIÓN PROLONGADA
214	VITAMINA A CÁPSULA
215	VITAMINAS A, C, D SOLUCIÓN

17.- En una escala del 1 al 5, siendo el 1 Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho ¿Que tan satisfecho (a) está con el surtimiento de medicamentos?



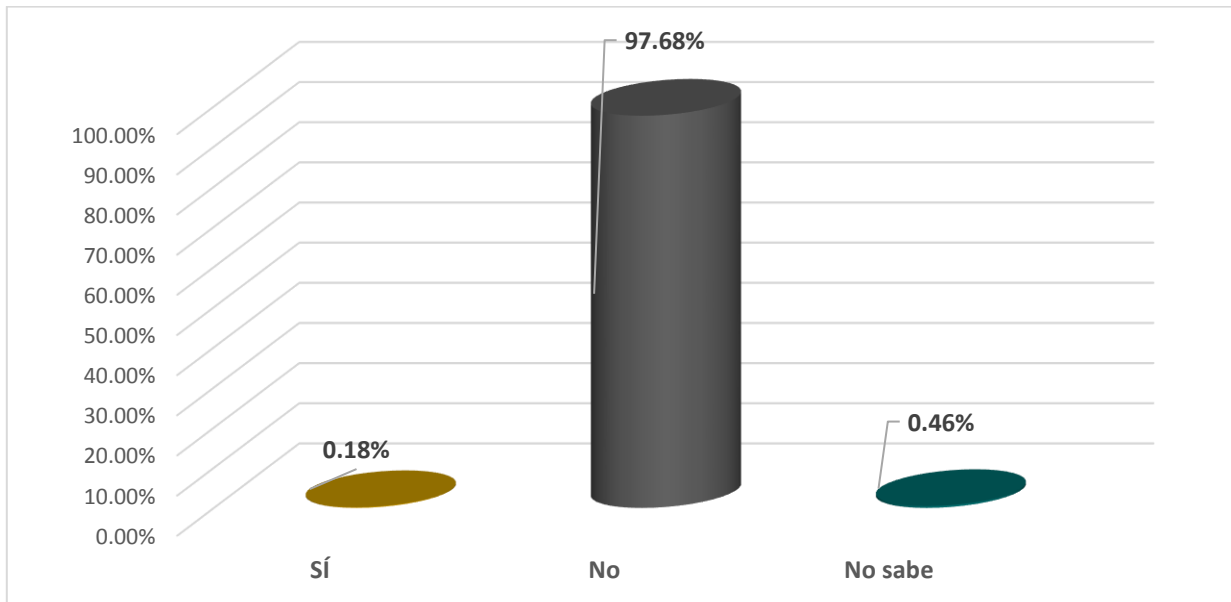
79.99% de los usuarios se encuentran satisfechos con el surtimientos de medicamentos.

18.- Durante el proceso de atención en los últimos 3 meses, ¿Ha teniendo que realizar alguna compra de medicamentos



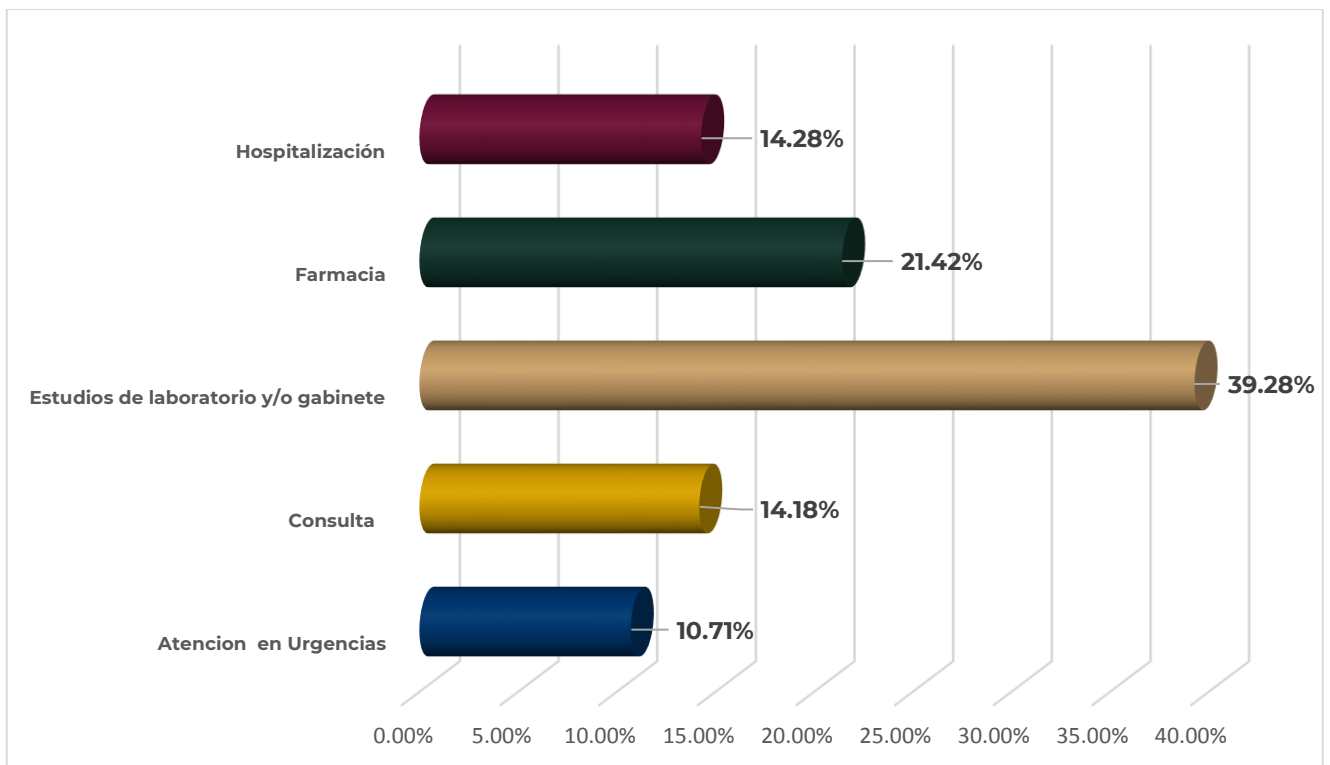
67.19% mencionaron no haber realizado gasto de compra de medicamentos.

19.- Durante el proceso de atención. ¿Le han solicitado pagar por algún servicio?



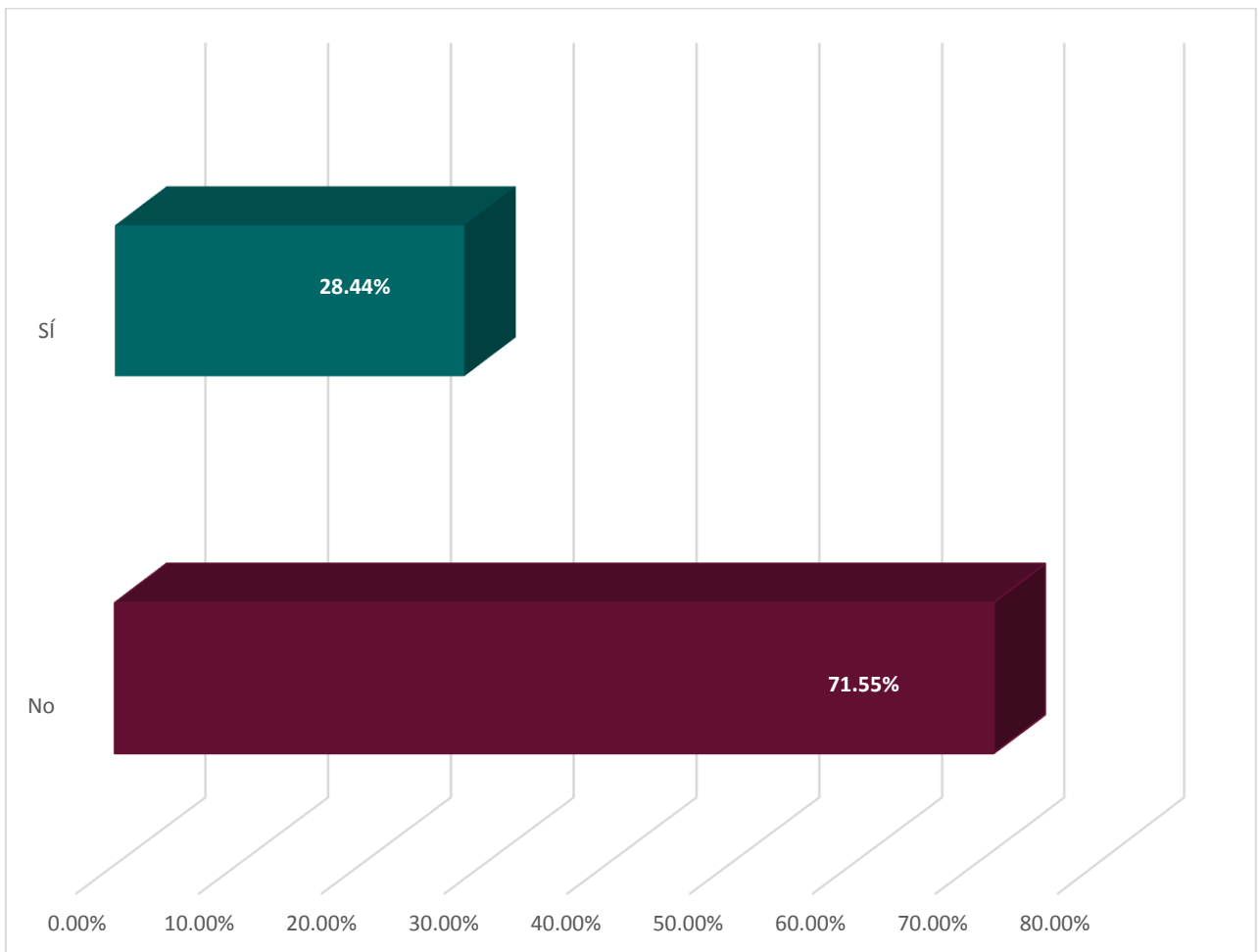
97.68% afirman no haber pagado en la UM por algún servicio.

20.- ¿Qué servicio pagó?



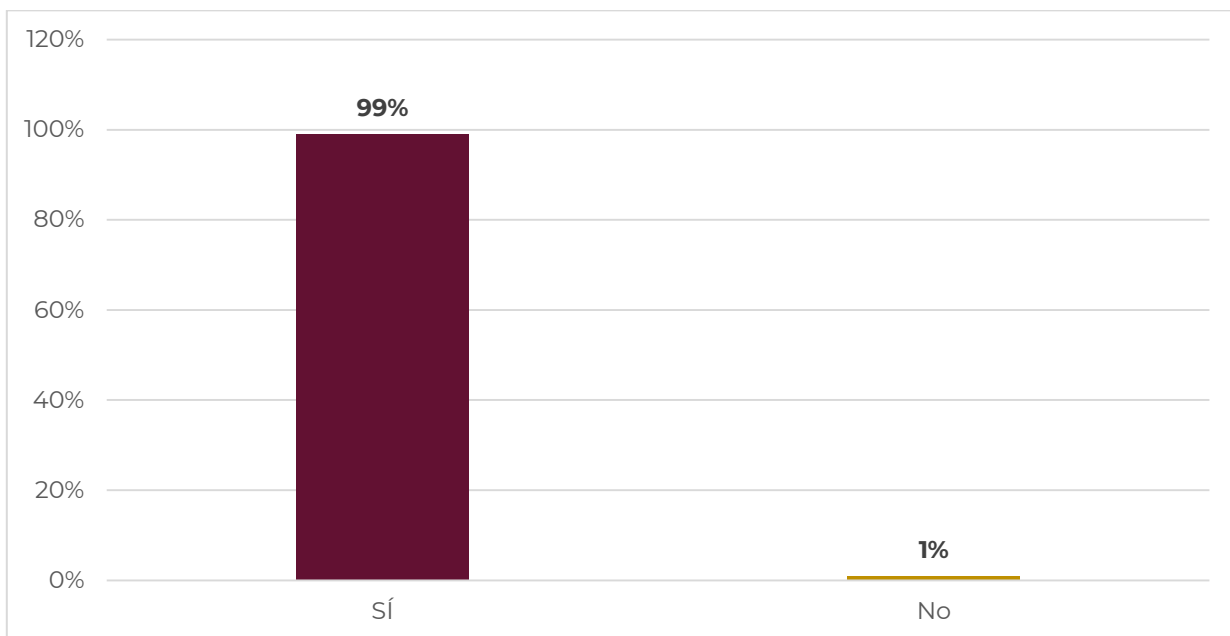
El mayor porcentaje de gasto de bolsillo (39.28%), se refleja en estudios de laboratorio y/o gabinete.

21.- ¿Conoce el procedimiento para solicitar la devolución del pago por cobro indebido?



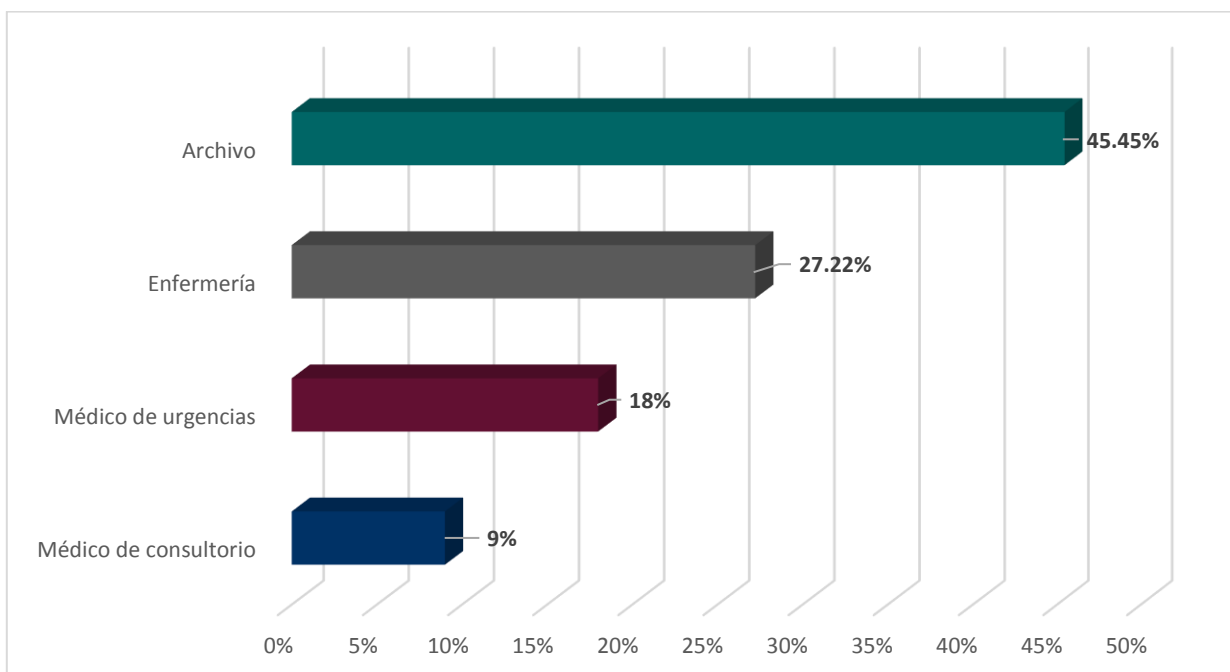
71.55% desconocen el proceso de reintegro en las Unidades de Salud correspondientes para su atención médica.

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



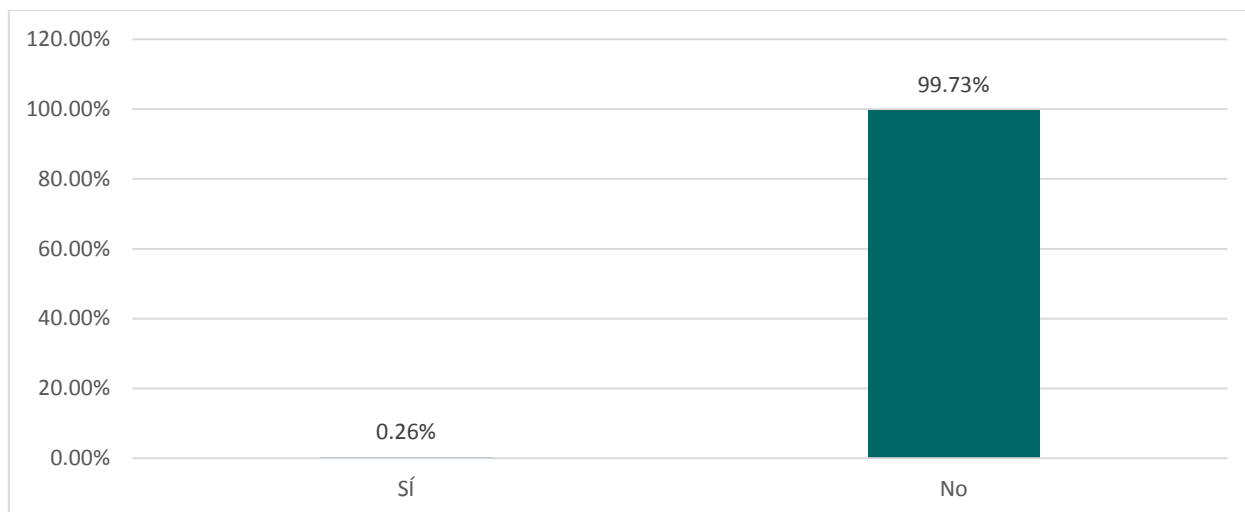
99% de los entrevistados están conforme con el trato recibido por el personal de las UM.

23.- Especificar a qué servicio pertenece el personal del cuál no recibió un trato amable y respetuoso:



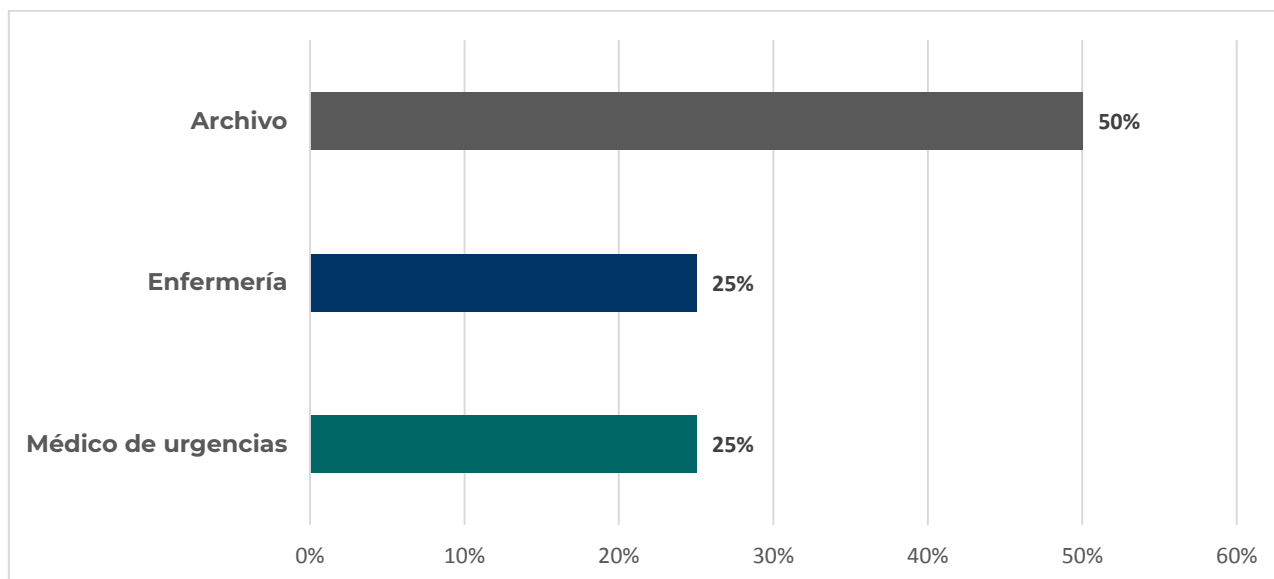
Del 1% de los entrevistados que afirmo recibir un mal trato se percibe que el mayor porcentaje se inclina al personal de archivo.

24.- ¿Se ha sentido discriminado o mal tratado durante su atención en este establecimiento?



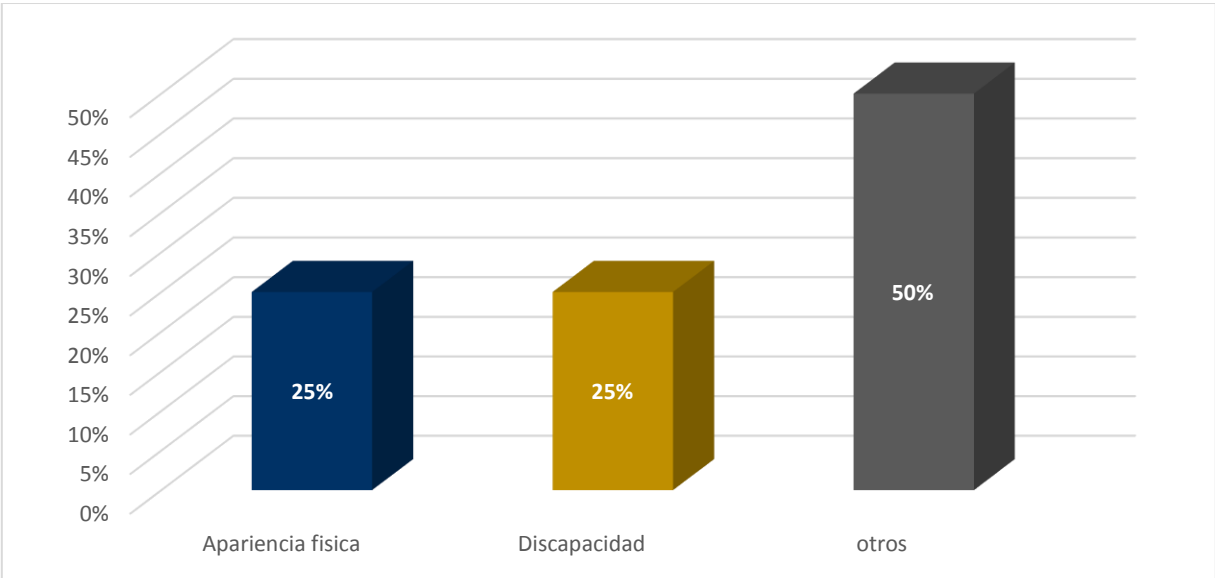
Por parte de los beneficiarios con el 99.73% niegan haber sentido discriminados o recibir un trato inadecuado durante su estancia en las Unidades de Salud.

25.- Especificar ¿A qué servicio pertenece el personal de quién sintió o percibió alguna discriminación?



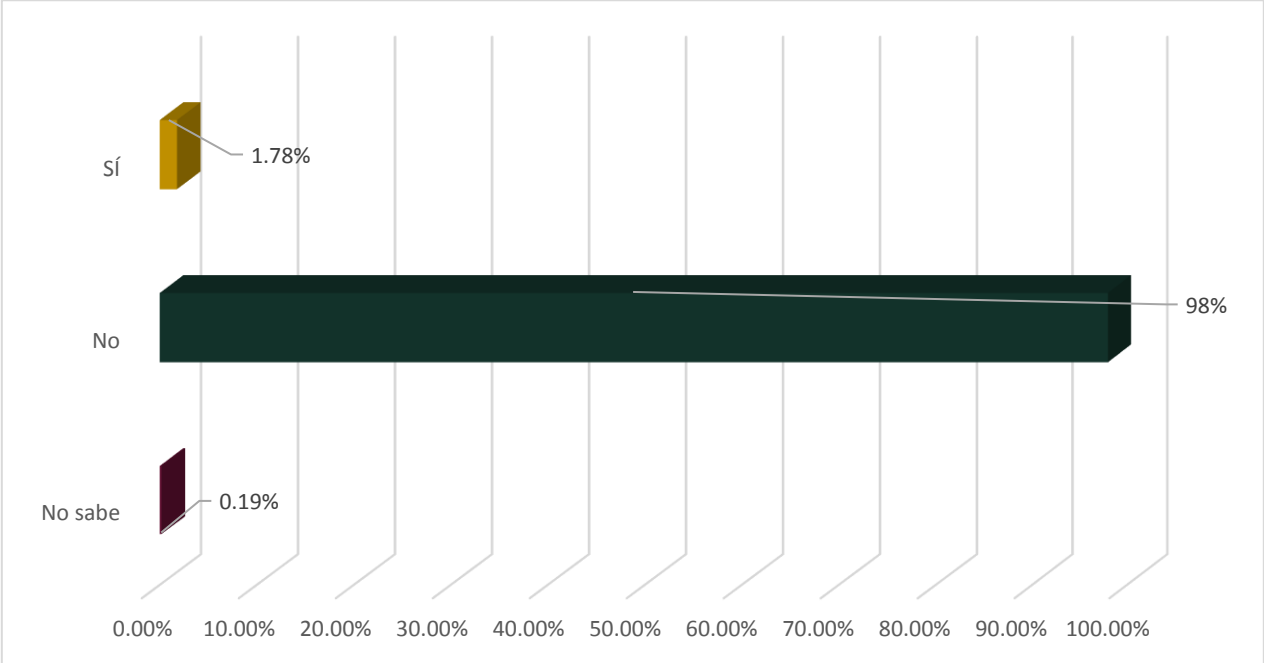
Del 0.26% que afirmaron haberse sentido discriminados y/o recibir un mal trato por personal de las UM, 50% de quejas son referentes a la atención brindada por el área de archivo.

26.- ¿Cuál fue el motivo por el cual que usted se sintió discriminado?



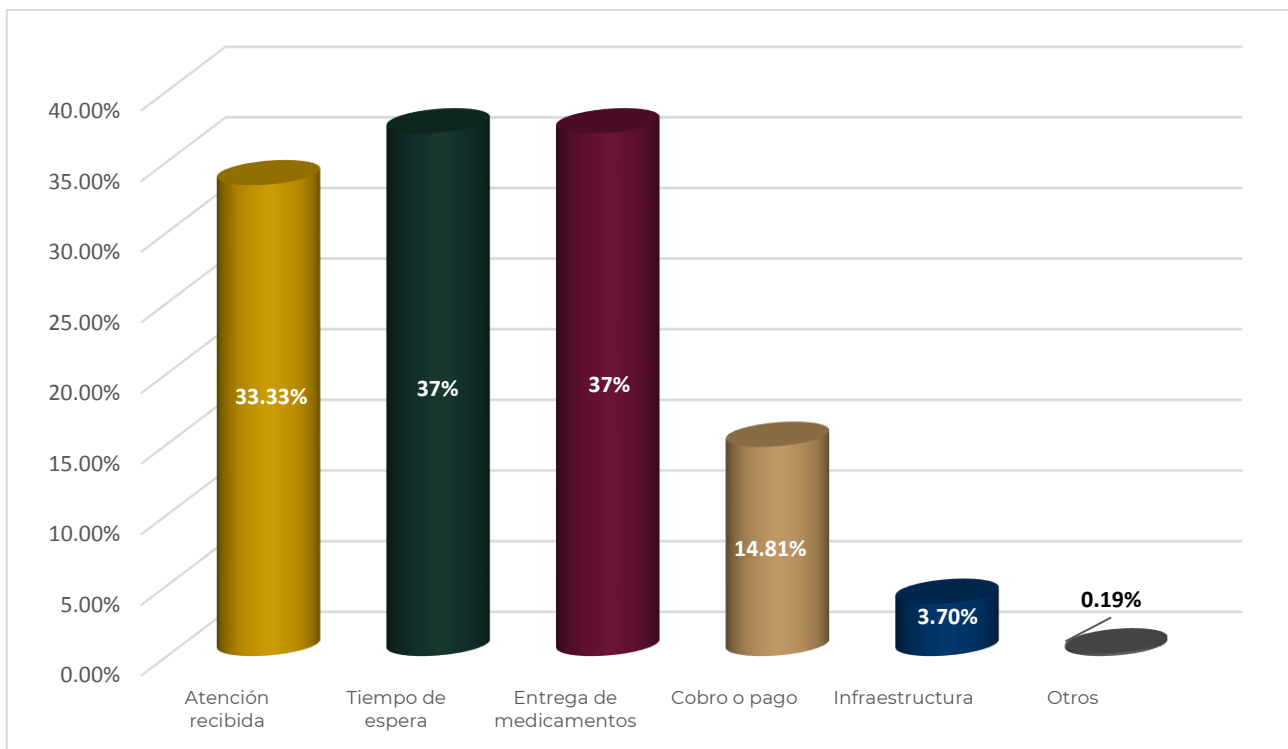
La percepción de los beneficiarios de dicha atención fue con un porcentaje mayoritario del aspecto de otros con el 50% , sin estar detallado el motivo, así mismo con el 25% se ubica el rubro de apariencia física y discapacidad.

27.- ¿Desea presentar una queja?



98% de los beneficiarios no pretenden realizar una queja, así como el 0.19% se abstuvieron a responder dicho cuestionamiento.

28.- Especificar el rubro de la queja:



Del 1.78% que afirmaron interponer una queja se destaca que con un 37% fue por el tiempo de espera para recibir la prestación de los servicios en las unidades médicas y con el 0.19% manifestaron otros motivos sin detallar dicha situación.