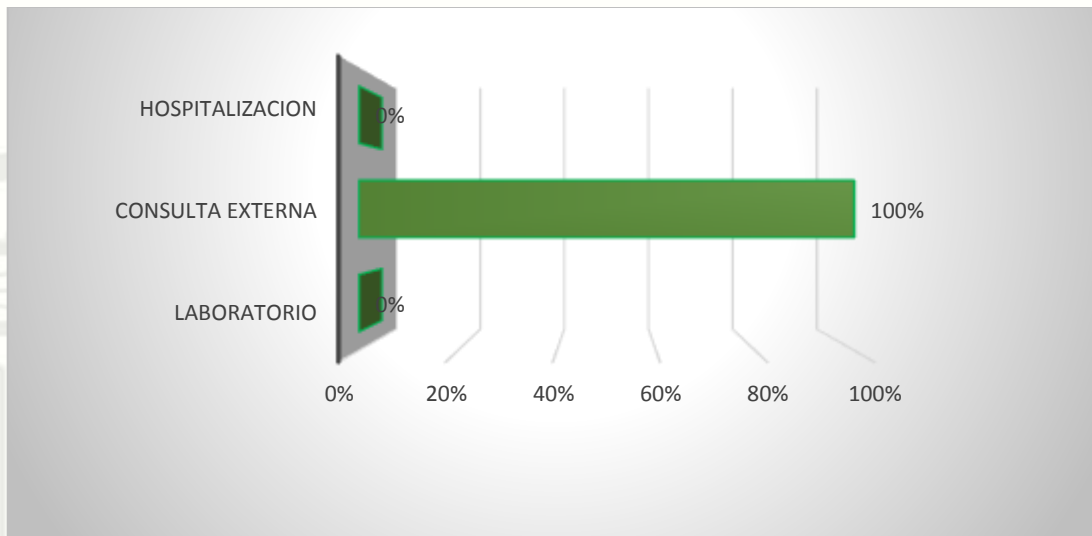


**“INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN”  
PRIMER SEMESTRE 2017**

**Cumplimiento de metas usuarios 106.51 %**

**Análisis de distribución de porcentaje de metas de usuarios por nivel de atención**



Se realizaron 2864 encuestas en las unidades de atención de primer y segundo nivel, rebasando la meta establecida con una distribución: 38 unidades de primer nivel y 16 unidades de segundo nivel

**ATENCIÓN RECIBIDA**

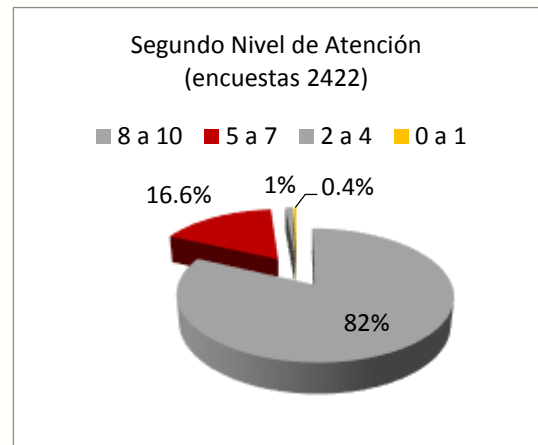
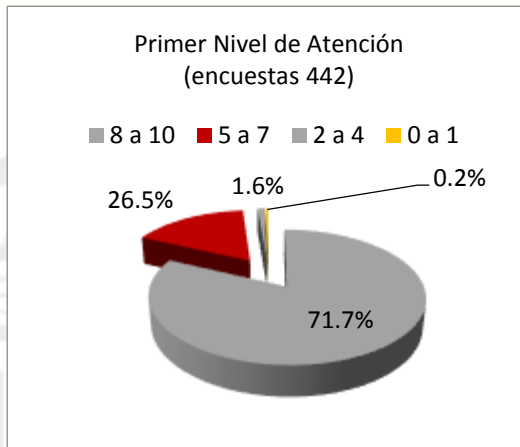
**Análisis de distribución de porcentaje de Atención recibida por nivel de atención**



Atención Recibida: De acuerdo al resultado de las encuestas el 96.8% y 98% correspondiente a primer y segundo nivel de atención los encuestados que recibieron atención

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

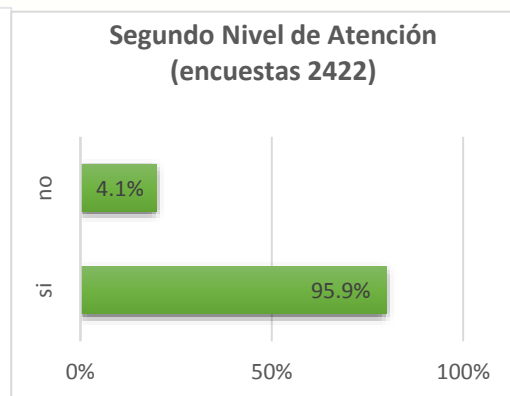
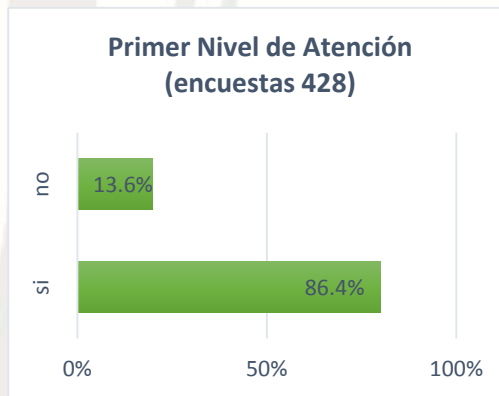
**Análisis de distribución de porcentaje de nivel de satisfacción manifestada en primer y segundo nivel de atención**



Nivel de satisfacción: De acuerdo a los resultados de las encuestas el 71.7% de primer nivel y el 82% de segundo nivel de atención manifestó un grado de satisfacción entre un 8 y 10 de calificación.

**Análisis de porcentajes de primer y segundo nivel de atención en cuanto nivel de satisfacción**

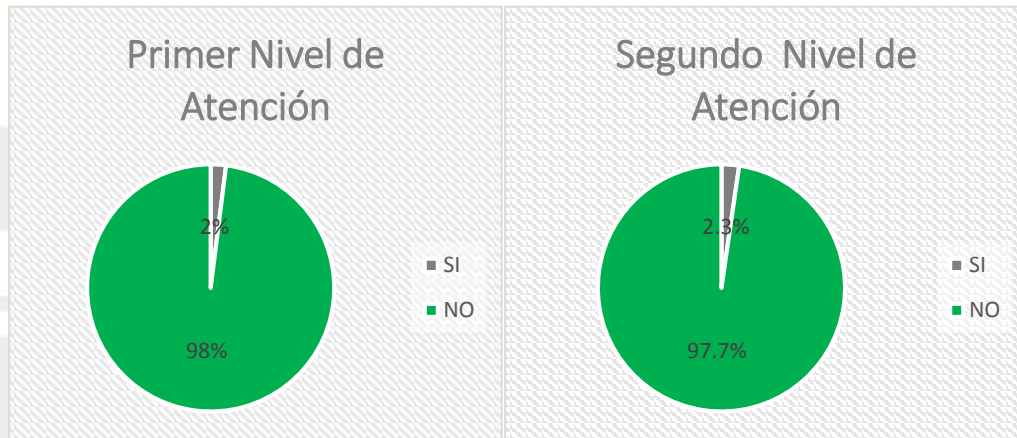
## ¿REGRESARIA?



El 86.4% y el 95.9% de primer y segundo nivel de atención manifestó que regresaría a la unidad.

### ¿HA PRESENTADO UNA QUEJA?

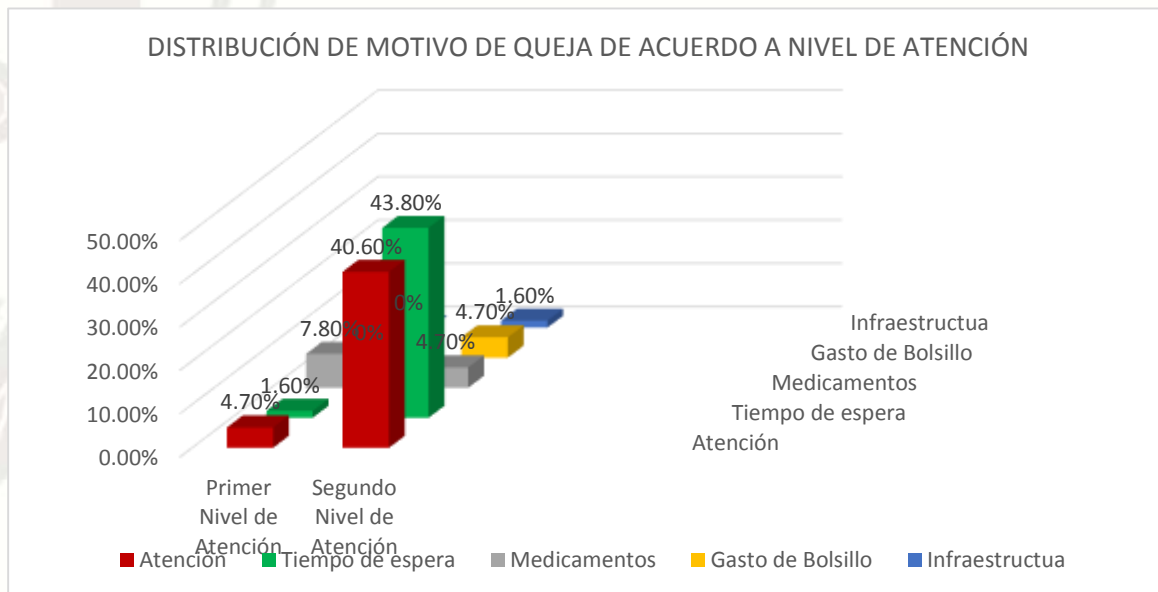
#### Análisis de porcentaje de primer y segundo nivel de atención



El 2% Y 2.3% de primer y segundo nivel de atención manifestó haber presentado queja en la unidad de atención.

### MOTIVO DE QUEJA

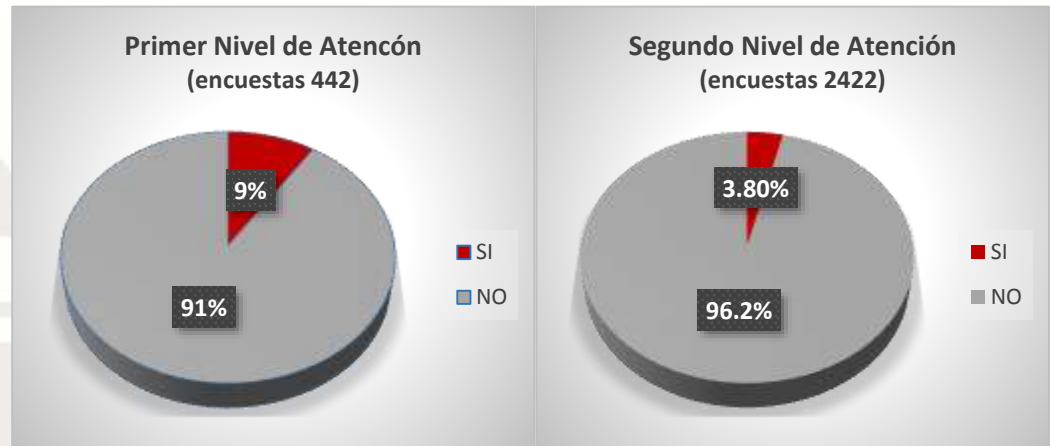
#### Análisis de porcentaje de motivos de queja de primer y segundo nivel de atención



De acuerdo al porcentaje de personas que presentaron queja en primer y segundo nivel de atención los motivos principales fueron 4.7% Y 40.6% en primer y segundo nivel de atención de acuerdo a la atención brindada; en tiempo de espera fueron: 1.6% y 43.8% respectivamente, siendo estos los principales motivos de quejas.

**¿QUIERE PRESENTAR UNA QUEJA?**

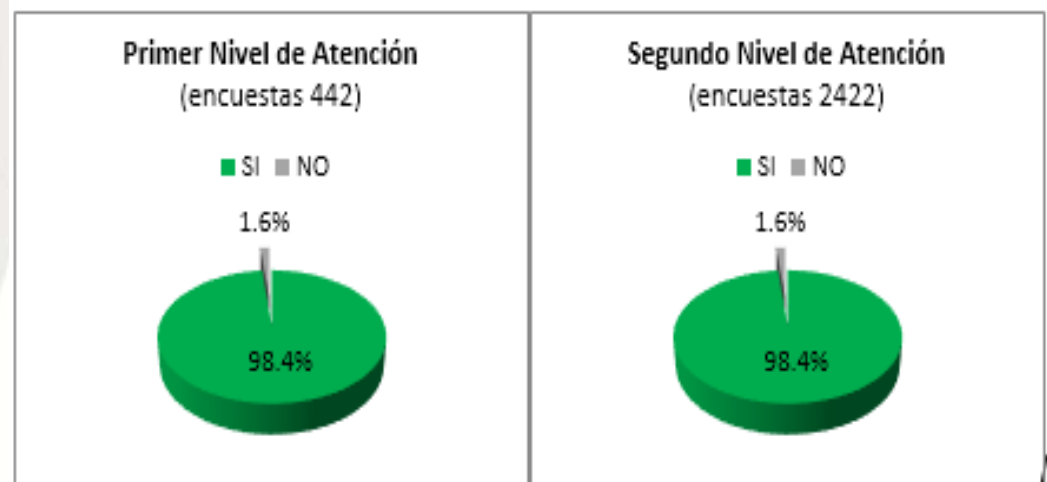
**Análisis de porcentaje de personas que si quieren presentar una queja**



De acuerdo a las personas encuestadas el 9% y 3.8% de primer y segundo nivel de atención indicaron "si quieren presentar alguna queja" en el momento de la entrevista.

**¿ENTENDIÓ LA INFORMACION DEL PADECIMIENTO?**

**Análisis de porcentaje de primer y segundo nivel atención en ¿Entendió la información del padecimiento?**



De acuerdo a las personas encuestadas en primer y segundo nivel de atención el 98.4% en ambos niveles, indicaron que entendieron la información del padecimiento por el cual se le está recibiendo atención

### ¿PAGO POR SERVICIO?

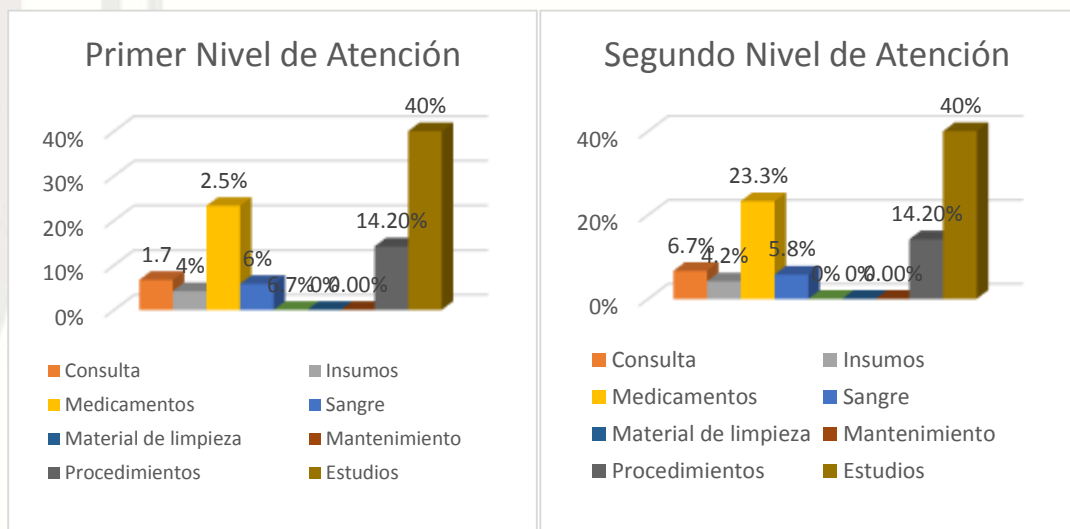
**Análisis de porcentaje de primer y segundo nivel de atención que realizaron pagos por algún servicio recibido**



De acuerdo a las encuestas realizadas el 3.4% y 4.3% de primer y segundo nivel atención externó haber pagado algún servicio.

### MOTIVO DEL PAGO

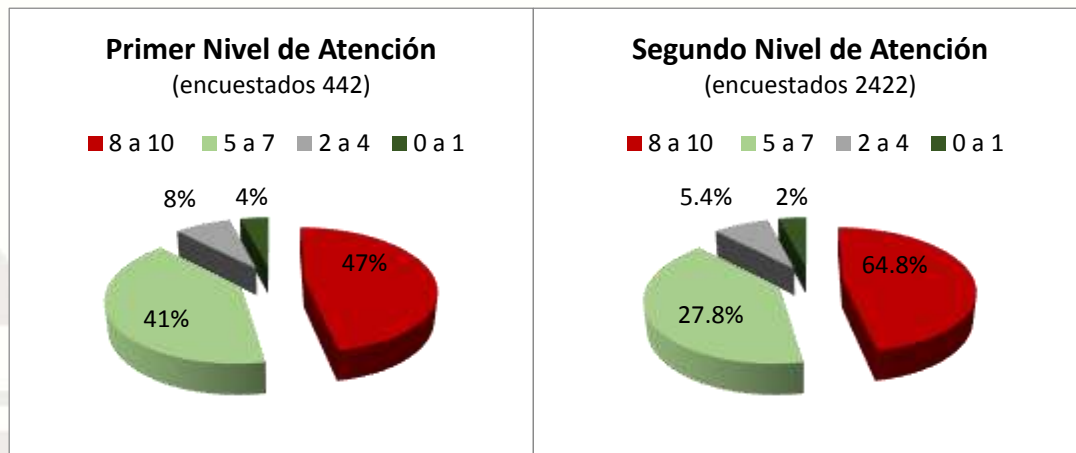
**Análisis de porcentaje de motivos de pago en primer y segundo nivel de atención**



De acuerdo al motivo de pago el 40% en ambos niveles de atención primer y segundo nivel, fue por pago de algún procedimiento.

**NIVEL DE SATISFACCION EN TIEMPO DE ESPERA**

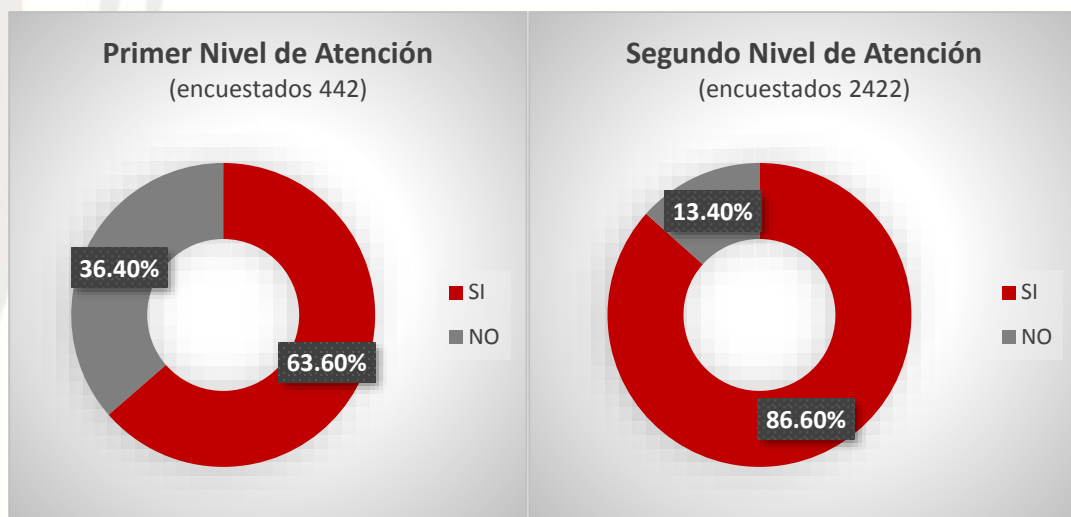
**Análisis de porcentaje de nivel de satisfacción en tiempo de espera de primer y segundo nivel de atención**



De acuerdo a los niveles de satisfacción en tiempo de espera que manifestó las personas encuestadas de primer y segundo nivel de atención el 47% y 64.8% calificó de un 8 a 10 y 41% y 27.8% calificó entre 5 a 7 respectivamente

**¿ENTREGARON TODOS LOS MEDICAMENTOS?**

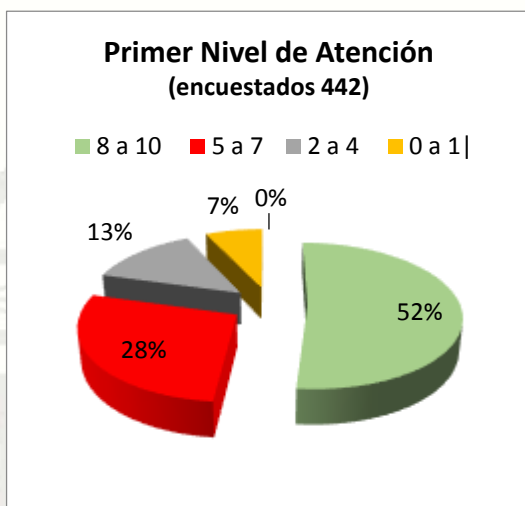
**Análisis de porcentaje que manifestó que se entregó todos los medicamentos recetados en primer y segundo nivel de atención**



De acuerdo a nivel de satisfacción en la entrega de medicamentos, los encuestados manifestaron un 63.6% y 86.6% en primer y segundo nivel de atención que recibieron la totalidad de los medicamentos

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MEDICAMENTOS

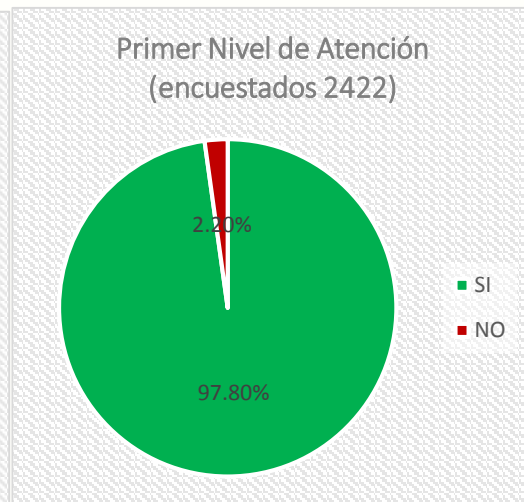
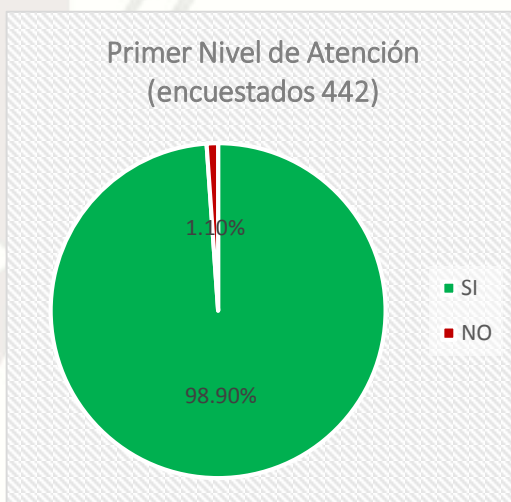
Análisis de porcentaje de nivel de atención de primer y segundo nivel de atención



De acuerdo a los resultados de las personas encuestadas en el nivel de satisfacción de medicamentos las calificaciones sobresalientes de primer y segundo nivel de atención fue de 8 a 10 quedando 52% y 79% respectivamente

### ¿RECIBIO TRATO AMABLE?

Análisis de porcentaje de trato amable de acuerdo a nivel de atención



De acuerdo los resultados de las encuesta el 98.9% y 97.8% externaron haber recibido trato amable durante su atención

**¿RECIBIO TRATO DISCRIMINATORIO?**

**ANÁLISIS DE PORCENTAJE DE PERSONAS QUE RECIBIERON TRATO DISCRIMINATORIO**



De acuerdo a los resultados del nivel de satisfacción de los encuestados el 99% y 99% en primer y segundo nivel de atención respectivamente manifestaron no haber recibido trato discriminatorio.

**¿CONOCE EL MECANISMO DE REEMBOLSO?**

**ANÁLISIS DE PORCENTAJE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN DEL CONOCER EL MECANISMO DE REEMBOLSO**



De acuerdo a los resultados de las encuestas el 5% y 4% manifestaron conocer el mecanismo de reembolso de primer y segundo nivel de atención.



### CARTERA DE SERVICIO

**Análisis de porcentaje de Servicio por el cual recibieron atención**



De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas en primer y segundo nivel de atención los pacientes manifestaron que el 99% recibió servicio por la cartelera de CAUSES (Catalogo universal de servicios de salud), el 0.4% por FPGC (Fondo de protección de gastos) y 1% por SMXXI (Seguro médico siglo XXI)