

# REPORTE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

## SEGUNDO INFORME SEMESTRAL JULIO A DICIEMBRE 2019

JEFATURA DE CALIDAD E INFORMACIÓN  
DIRECCIÓN DE ÁREA DE GESTIÓN MEDICA  
O.P.D. REPSS JALISCO



Organismo Público Descentralizado REPSS Jalisco.  
Dirección de Área de Gestión Médica.

## 1.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MOSSESS 2019

### 1.1.1. NUMERO DE ENCUESTAS

Se realizaron un total de 1313 cédulas MOSSESS en el primer semestre del presente año con temporalidad de Octubre/Noviembre, obteniendo el 87.7% del cumplimiento de meta.

### 1.1.2. NÚMERO DE UNIDADES SUPERVISADAS

Durante el primer semestre de este 2019 se supervisaron en el tema de encuestas de satisfacción MOSSESS se realizaron en 231 unidades del estado de Jalisco.

De las cuales:

- 197 unidades de 1er. Nivel de atención.
- 27 unidades de 2do. Nivel de atención.
- 7 unidades de 3er. Nivel de atención.

Actualmente contamos con 204 unidades acreditadas en el estado de Jalisco 200 en CAUSES y 4 en Fondo de gastos catastróficos.



### 1.1.3. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

<b>INFORME DE SEGUNDO SEMESTRE ENCUESTAS DE SATISFACCION MOSSSES 2019</b>						
	<b>Atención Médica</b>		<b>Surtimiento de Medicamentos</b>		<b>Tiempo de Espera</b>	
	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje
<b>Satisfacción</b>	1296	98.70%	1008	76.77%	1157	88.11%
<b>Ni Insatisfacción Ni Satisfacción</b>	15	1.14%	227	17.28%	111	8.45%
<b>Insatisfacción</b>	2	0.15%	78	5.94%	45	3.42%
<b>Total</b>	1313	100%	1313	100%	1313	100%

### 1.1.4. ANÁLISIS DE: SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA, ABASTO DE MEDICAMENTOS Y TIEMPO DE ESPERA

En cuanto al análisis de las encuestas de satisfacción encontramos:

- Adecuada satisfacción en la atención médica brindada por la Red de Prestadores de Servicios de Salud del estado Jalisco.
- Respecto a la percepción del tiempo de espera es satisfactorio, estando entre un rango de 1 a 30 minutos.
- En el tópico de surtimiento de medicamentos la satisfacción no cumple con nuestras expectativas la cual es tener una percepción mayor del 90%. Cabe mencionar que la percepción referente al primer periodo fue mayor.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**SEGURO  
POPULAR**  
SISTEMA DE PROTECCIÓN  
SOCIAL EN SALUD

