

Concentrado de estatus del Sistema Unificado de Gestión a Diciembre 2016

Capturada	Quejas (menor a 90 días)	Quejas (mayor a 90 días)	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	Total	Porcentaje
Capturada	357	252	111	425	47	1192	46.98
Investigación	26	19	1	1	4	51	2.01
Resuelta	262	87	83	482	72	986	38.86
Notificada	22	18	8	19	50	117	4.61
Acciones de Mejora	100	10	12	68	1	191	7.53
Total	767.00	386.00	215.00	995.00	174.00	2537.00	
Porcentaje	23.01	11.58	6.45	29.85	5.22		

Fuente: www.sistemas.cnpsg.gob.mx



JALISCO
GOBIERNO DEL ESTADO

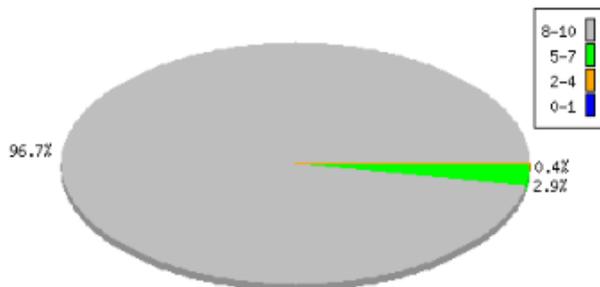
Indicadores de la Encuesta de Satisfacción

Reporte de Satisfacción.xlsx

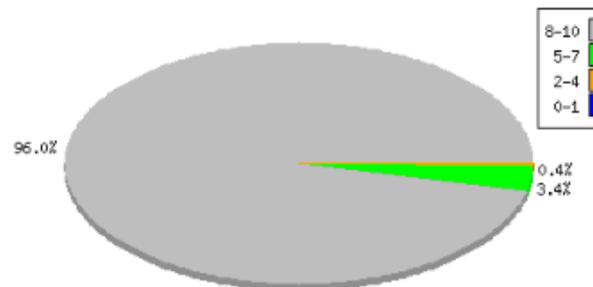
Atención

2.- ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención recibida en este establecimiento?

Primer nivel (encuestas:732)



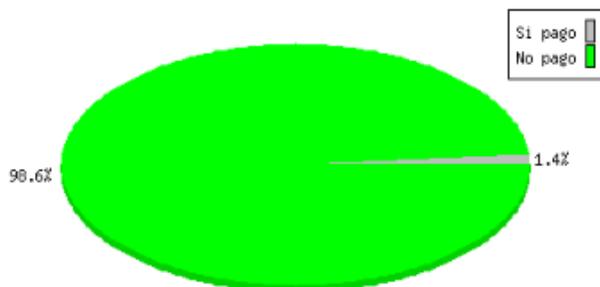
Segundo nivel (encuestas:2451)



Gasto de bolsillo

7.- ¿Le solicitaron pagar por algún servicio?

Primer nivel (encuestas:732)



Segundo nivel (encuestas:2451)



Fuente: www.capacitacionsce.salud.gob.mx/tools/mossess/home.html



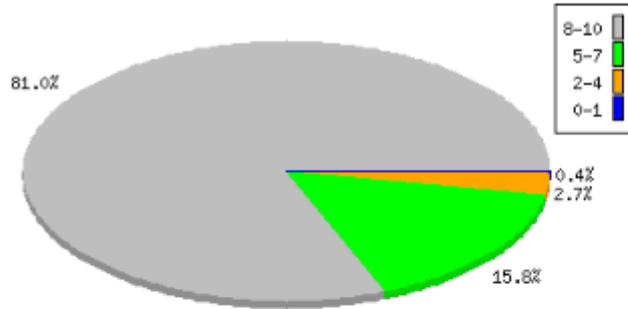
JALISCO
GOBIERNO DEL ESTADO

Indicadores de la Encuesta de Satisfacción

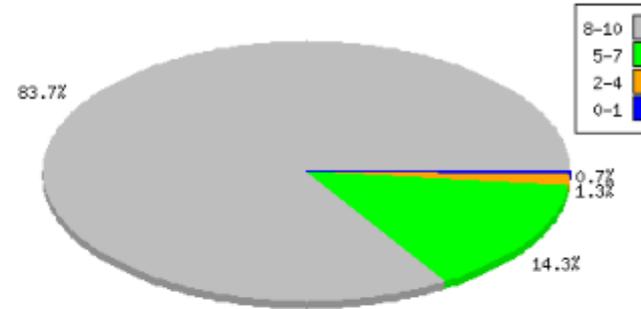
Tiempos de espera

9.- ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que solicitó atención hasta que la recibió?

Primer nivel (encuestas:732)



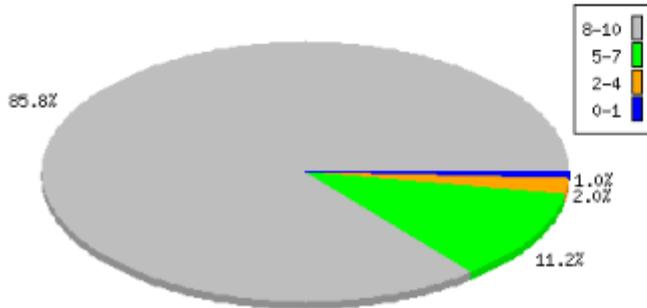
Segundo nivel (encuestas:2451)



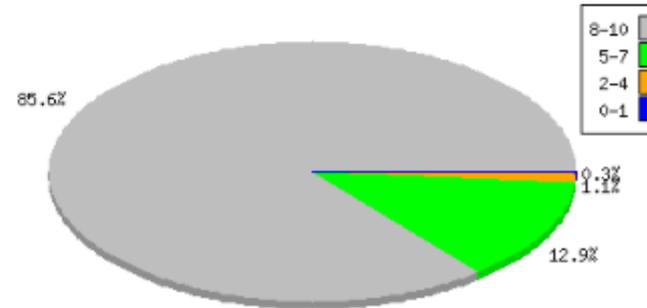
Surtimiento de medicamentos

11.- ¿Qué tan satisfecho está con el surtimiento de medicamentos?

Primer nivel (encuestas:732)



Segundo nivel (encuestas:2451)



Fuente: www.capacitacionsce.salud.gob.mx/tools/mosess/home.html

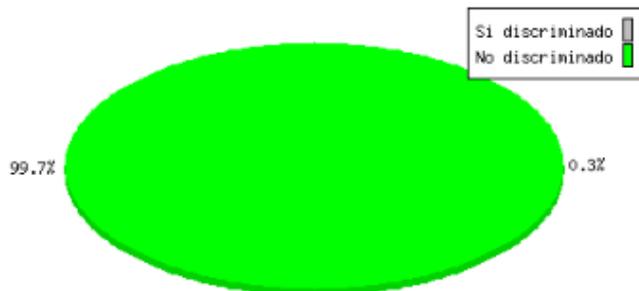


Indicadores de la Encuesta de Satisfacción

Discriminación

13.- ¿Sintió un trato discriminatorio durante la atención recibida por parte del personal de la unidad?

Primer nivel (encuestas:732)



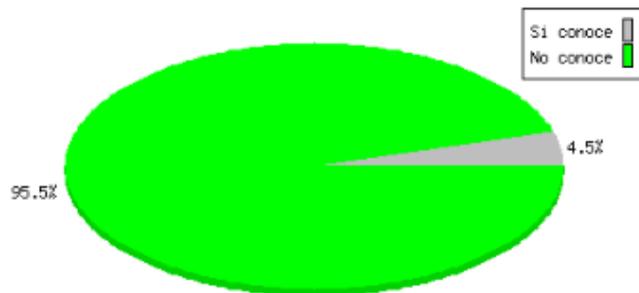
Segundo nivel (encuestas:2451)



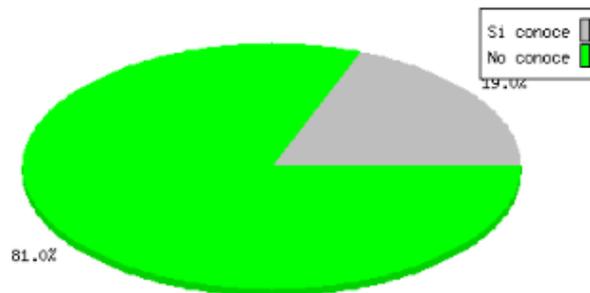
Mecanismo de reembolso

14.- ¿Conoce el mecanismo para solicitar un reembolso?

Primer nivel (encuestas:732)



Segundo nivel (encuestas:2451)



Fuente: www.capacitacionsce.salud.gob.mx/tools/mossess/home.html

RESULTADOS DE LA CÉDULA DEL MODELO DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO ESTATAL DE SERVICIOS DE SALUD (MOSESS). PRIMER SEMESTRE 2016. SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

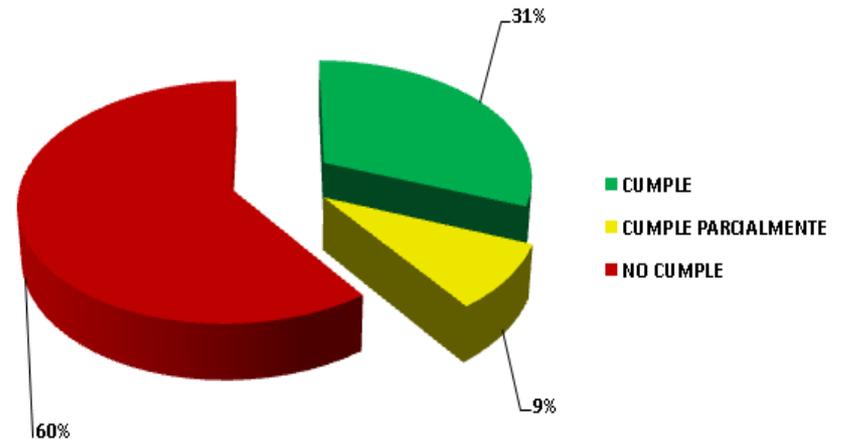
La Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), recomienda la evaluación de algunos procesos de atención médica a través de la aplicación de las cédulas del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSESS), con aplicación semestral en las diferentes unidades médicas que integran los SESA y proveedores particulares, en este reporte se describen los resultados en 5 de 10 Hospitales Regionales, se aplicaron 5 cédulas en cada hospital con 134 indicadores en total, fueron aplicadas por el Gestor del Seguro Popular y avaladas con la firma del Director de cada Unidad.

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



En primer término, se encontró que solo el 31% de los hospitales Regionales cumplen con la observancia del total de los criterios que contiene la cédula.

PORCENTAJE DE HOSPITALES REGIONALES QUE CUMPLIERON CON LOS CRITERIOS DE LA CEDULA MOSESS DURANTE EL 1ER SEMESTRE 2016



Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



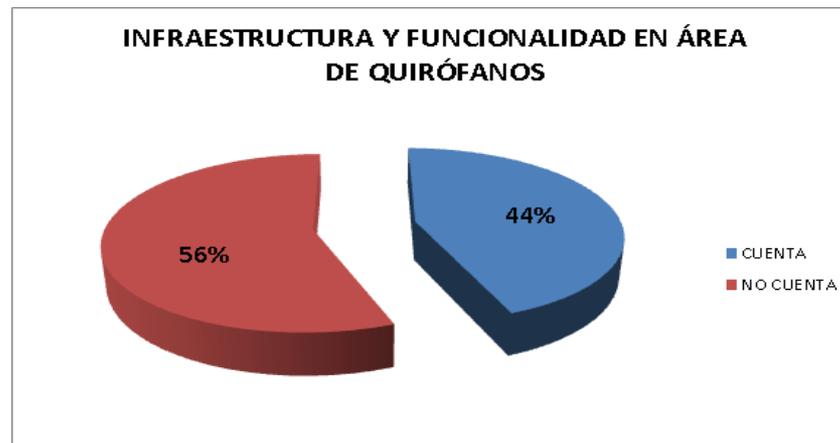
En este sentido, se enuncian algunos de los resultados que se consideran con mayor impacto en la prestación de los servicios.

- Los resultados de la aplicación de la cédula, muestran que **ninguno** de los Hospitales Regionales evaluados cuenta con la plantilla de personal completa. Con estos resultados se puede inferir que en estos hospitales, los servicios otorgados no cumplen con la instrucción del Artículo 77 Bis 1 de la Ley General de Salud que establece la integralidad, oportunidad de los mismos. Por otro lado, las autoridades del hospital deben reforzar la gestión en la consecución de los recursos humanos.

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



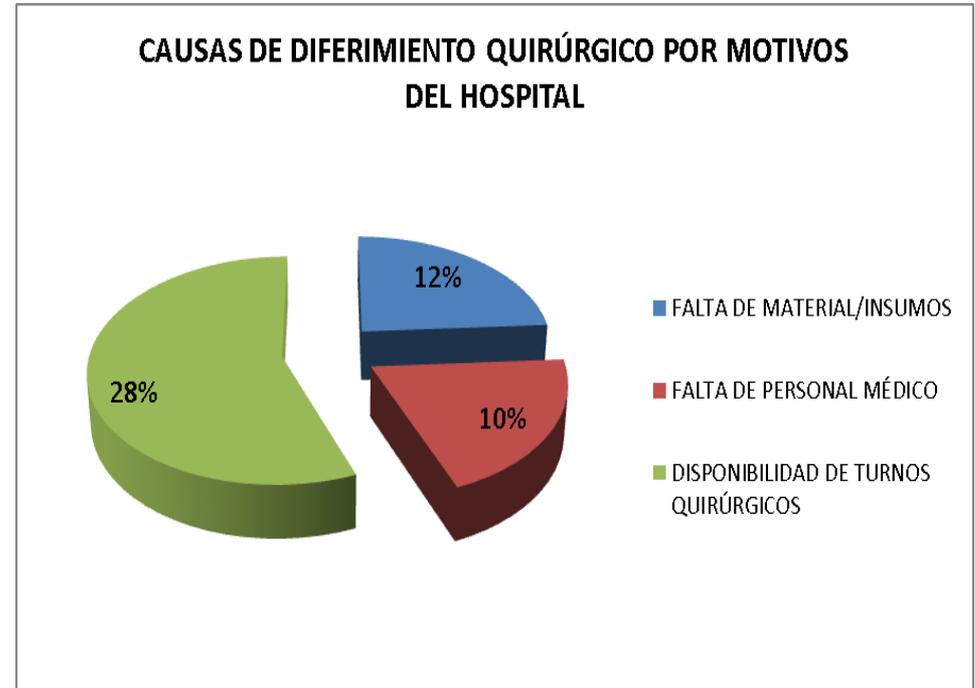
- En lo referente a CEYE (Central de Equipos y Esterilización) en las unidades de segundo nivel de atención, sólo el 44% de las unidades cuentan con el equipo e infraestructura según la NOM-016-SSA3-2012.
-
- En el área de quirófanos de las unidades que cuentan con equipo e infraestructura, sólo el 44% cumplen con este rubro, lo que significa que no están en condiciones para realizar procesos quirúrgicos de calidad acorde a norma.



Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



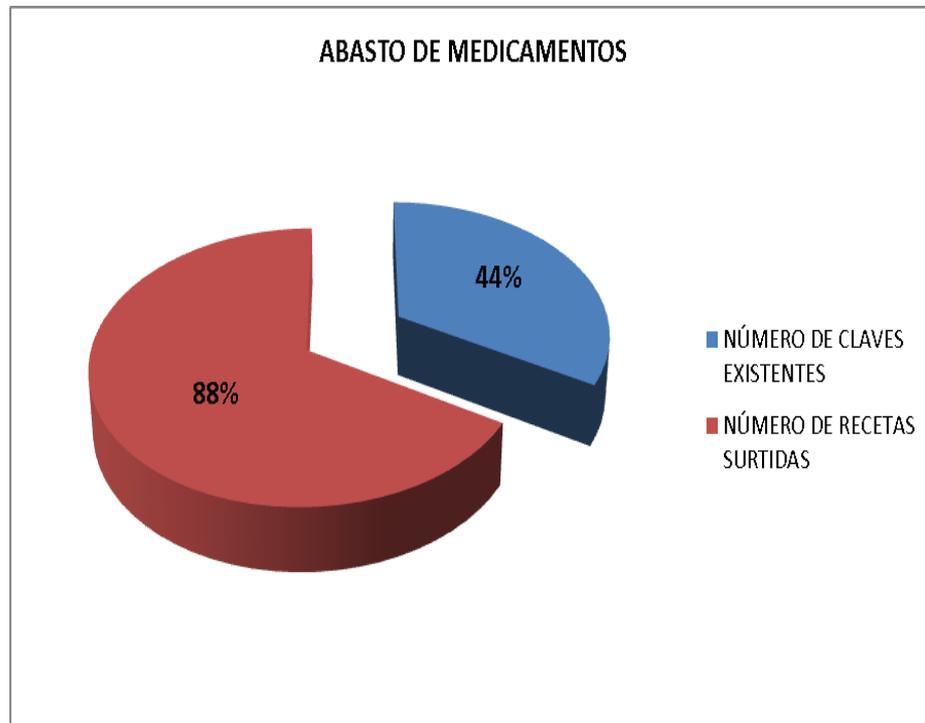
- Se identificaron las principales causas de diferimiento quirúrgico por motivos o condiciones de los hospitales tal y como se describen en el gráfico de al lado.



Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



En lo referente al Abasto de medicamentos, se identificó que el porcentaje de claves existentes en farmacia es del 44% y en cuanto al número de recetas surtidas a los afiliados del SP por parte de farmacia en los Hospitales Regionales fue del 88%, lo que repercute en la falta de apego al tratamiento.



Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



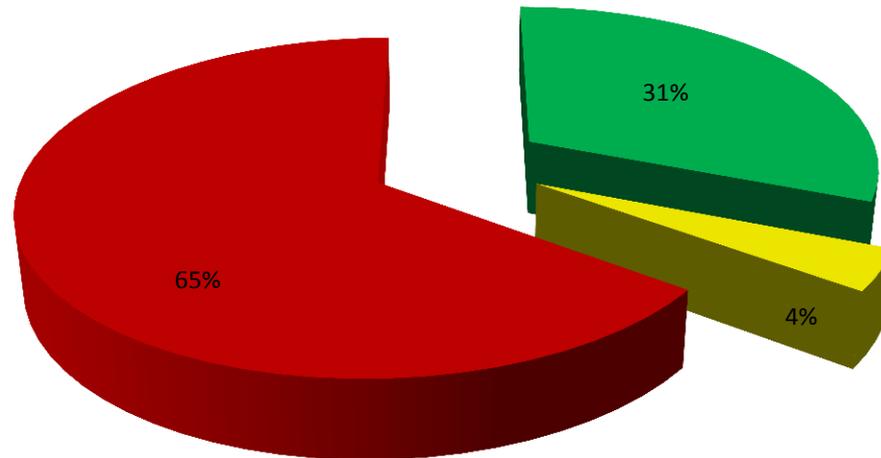
RESULTADOS DE LA CÉDULA DEL MODELO DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO ESTATAL DE SERVICIOS DE SALUD (MOSESS). PRIMER SEMESTRE 2016. PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

La Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), recomienda la evaluación de algunos procesos de atención médica a través de la aplicación de las cédulas del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSESS), con aplicación semestral en 40 Centros de Salud que integran los SESA, en este reporte se describen los resultados de dichos Centros localizados en 7 de 13 Regiones Sanitarias, aplicadas por el Gestor del Seguro Popular y avaladas con la firma del Director de cada Unidad.

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



Porcentaje de Centros de Salud que cumplieron con los criterios de Cédula MOSESS durante el 1er Semestre 2016



■ CUMPLE

■ CUMPLE PARCIALMENTE

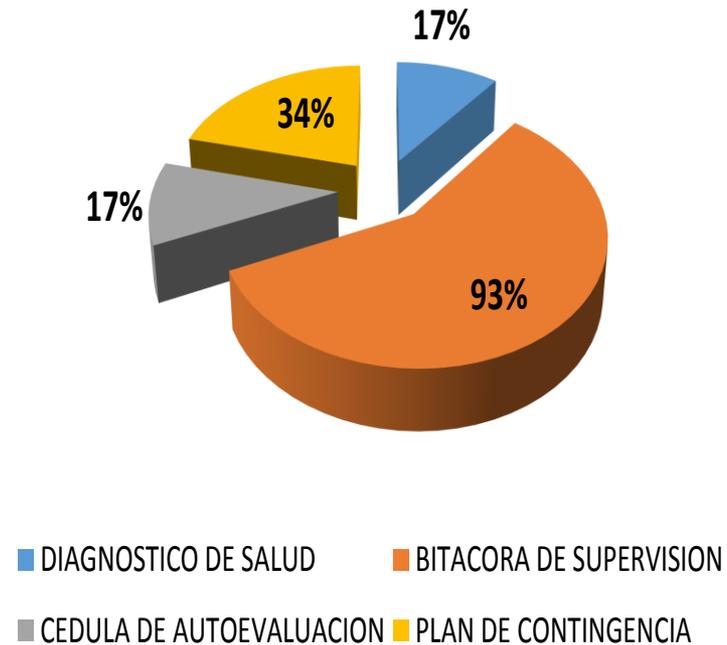
■ NO CUMPLE

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



En el grafico siguiente se demuestra que en los Centros de Salud no se ha consolidado la cultura de la Mejora Continua, ni se visualizan elementos que permitan avanzar hacia la calidad, no es posible que solo el 17% de los Centros de Salud evaluados tenga evidencia de contar con Cédula de Autoevaluación.

MECANISMOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD



Fuente: Resultados Cédulas MOSSSESS



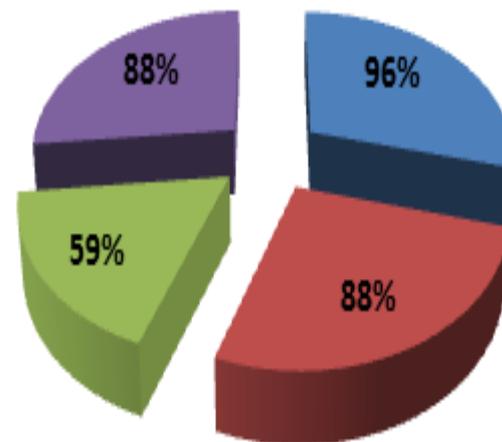
JALISCO
GOBIERNO DEL ESTADO

De acuerdo a los análisis de los resultados de las Cédulas aplicadas en los Centros de Salud, correspondientes al 1er semestre del año en curso, mencionaremos algunos de estos resultados que representan mayor impacto en la prestación de los servicios a los afiliados del Seguro Popular:

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS

En el tema de “Acciones de prevención y promoción a la salud”, de los programas prioritarios de Tamiz Neonatal, VPH, Cáncer de mama y Cáncer Cervico uterino, los resultados demuestran inoportunidad importante en la entrega de los resultados, ya que ningún programa alcanzó ni siquiera el 10% en este rubro y en el Caso del Tamiz neonatal se obtuvo el 0%. Sin embargo como se muestra en la siguiente grafica los resultados se efectúan posterior a los 30 días, con excepción de las Mastografías con una pérdida del 41% de este recurso.

ENTREGA DE RESULTADOS EN PROGRAMAS PRIORITARIOS



■ TAMIZ NEONATAL ■ VPH ■ CANCER DE MAMA ■ CANCER CERVICOUTERINO

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



JALISCO
GOBIERNO DEL ESTADO

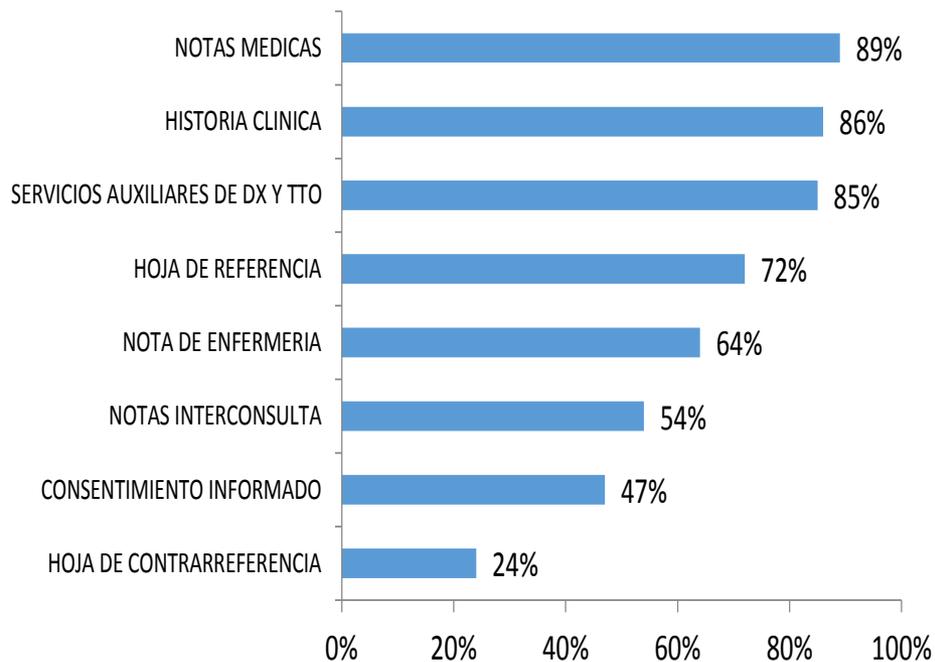
En cuanto al tema de Abasto de Medicamentos e Insumos, los Centros de Salud tienen un fuerte problema del mismo ya que el resultado de las Cédulas refleja que solamente le surten el 44% de Medicamentos y el 33% en Insumos tales como: tiras reactivas, lancetas, torundas, algodón, alcohol, entre otros. Estos resultados no permiten el cumplimiento del Art. 77 bis 1 de la Ley General de Salud, ni permiten el objetivo planteado por el Sistema de Protección Social en Salud

Fuente: Resultados Cédulas MOSESS



Finalmente dentro de las variables que se evaluaron en la Cédula está la evaluación de la integración del expediente clínico. La grafica siguiente muestra que ninguno de los expedientes evaluados se encontró integrado adecuadamente

ELEMENTOS PARA LA INTEGRACION DEL EXPEDIENTE CLINICO



Fuente: Resultados Cédulas MOSESS