



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



GOBIERNO DEL ESTADO DE
GUERRERO
2015 - 2021



Secretaría
de Salud



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

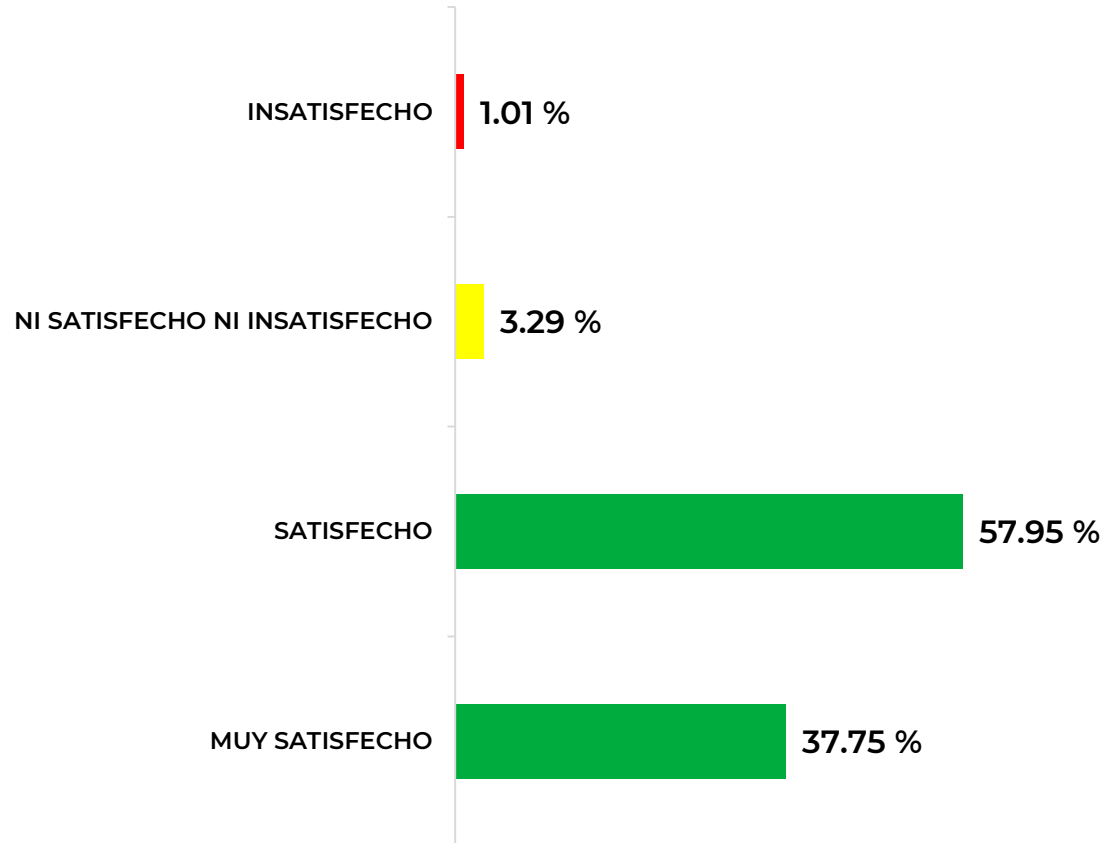
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ABRIL-JUNIO 2019
2^{DO.} TRIMESTRE

ATENCIÓN RECIBIDA

Pregunta 10

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



ENCUESTAS APLICADAS

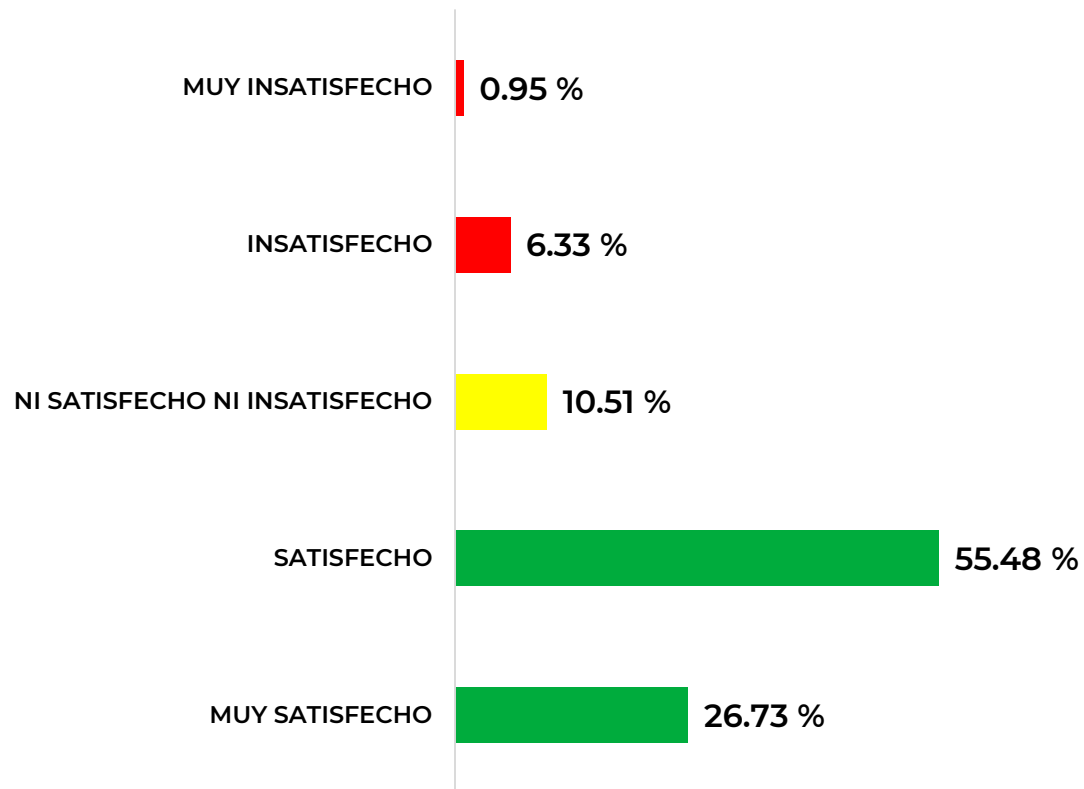
1579

1511 de los beneficiarios entrevistados expresaron satisfacción por la atención recibida al momento de acudir a la unidad de salud, únicamente 68 beneficiarios del Seguro Popular externaron insatisfacción en la atención brindada.

TIEMPO DE ESPERA

Pregunta 13

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



ENCUESTAS APLICADAS

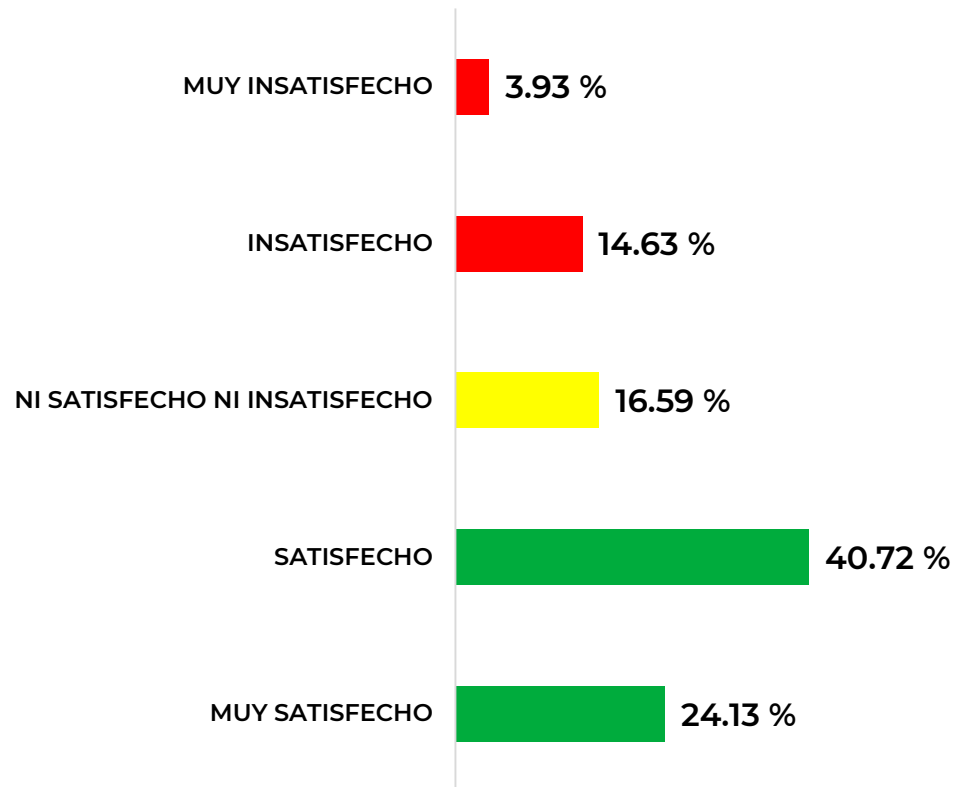
1579

1298 de los beneficiarios entrevistados expresaron satisfacción por el tiempo que tuvieron que esperar para recibir la atención requerida en la unidad de salud, 281 beneficiarios mencionaron estar insatisfechos, siendo entre 5 minutos y 2 horas el tiempo a esperar determinado por los beneficiarios en las entrevistas realizadas.

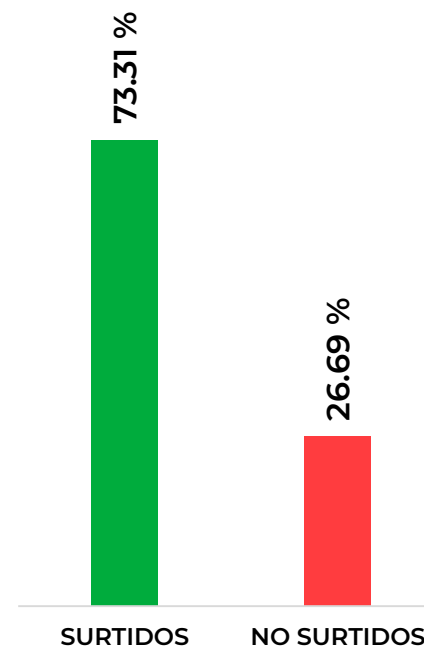
SURTIMIENTO DE MEDICAMENTO

Pregunta 18

En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho (a) está con el surtimiento de medicamentos?



MEDICAMENTO PRESCRITO



ENCUESTAS APLICADAS

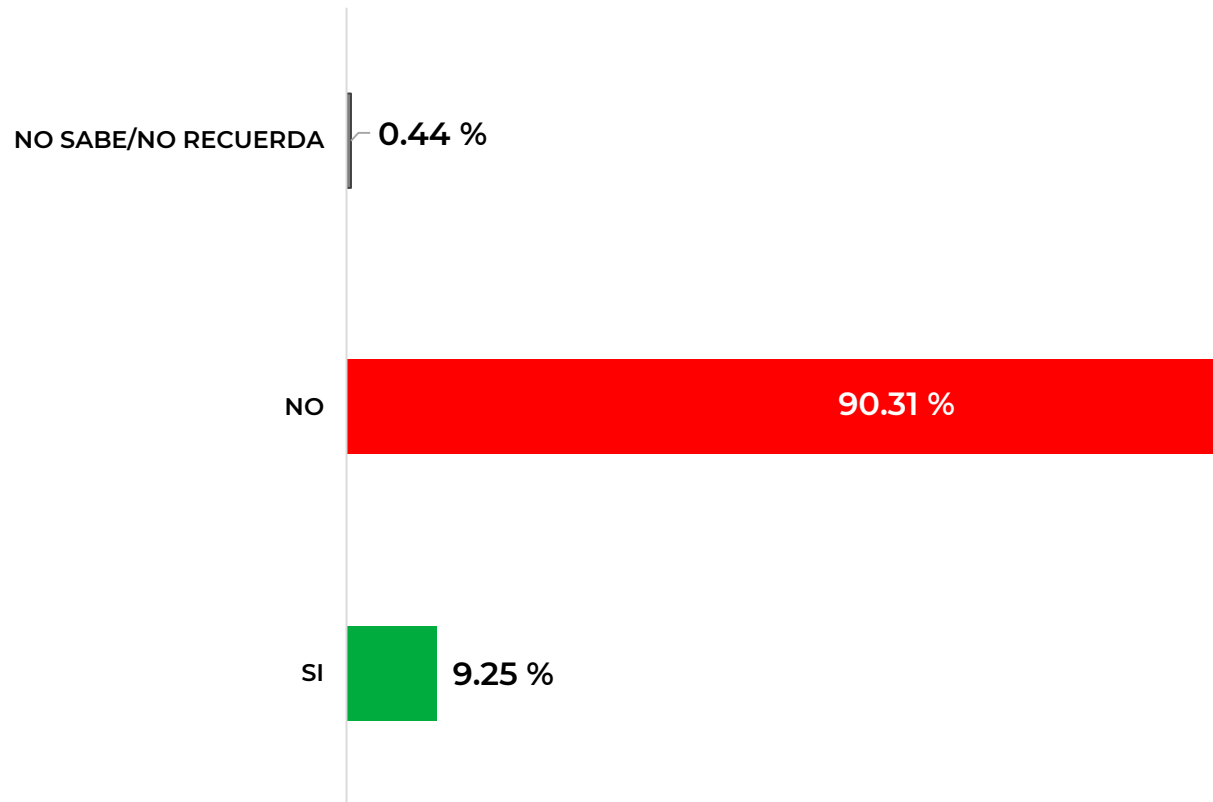
1579

1024 de los beneficiarios entrevistados expresaron satisfacción por el medicamento surtido en el área de farmacia de la unidad de salud a la cual acudieron, 555 beneficiarios manifestaron insatisfacción por la falta de medicamentos requeridos entre los que destacan Ampicilina solución inyectable, Cefalexina tableta o cápsula, Ceftriaxona solución inyectable, Complejo B tableta, comprimido o cápsula, fumarato ferroso tableta, Ketorolaco solución inyectable, Paracetamol tableta, entre otros.

GASTO DE BOLSILLO

Pregunta 20

Durante su proceso de atención ¿Le han solicitado pagar por algún servicio?



ENCUESTAS APLICADAS

1579

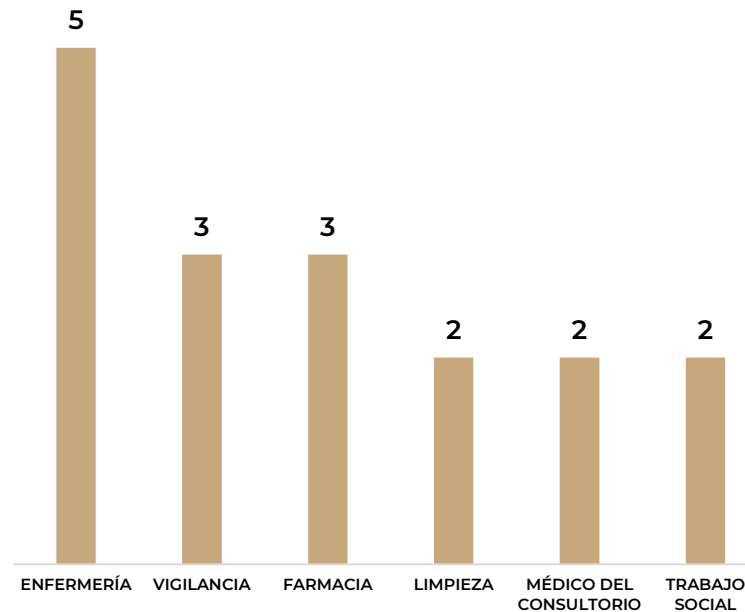
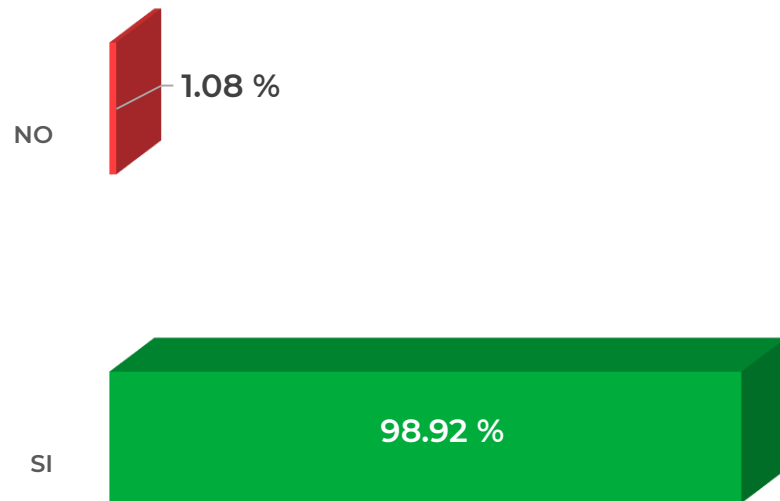
1429 beneficiarios encuestados no pagaron por el servicio brindado en la unidad de salud, sin embargo, 149 beneficiarios tuvieron que realizar un gasto sobre todo para estudios de laboratorio y/o gabinete y farmacia.

TRATO DIGNO

Pregunta 23

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

SERVICIO CON PERSONAL IRRESPECTUOSO



ENCUESTAS APLICADAS

1579

RESPUESTAS OBTENIDAS

17

1562 beneficiarios percibieron amabilidad y respeto por parte del personal de la unidad de salud a la que acudieron, únicamente 17 beneficiarios percibieron trato inapropiado por parte del personal de los servicios de enfermería principalmente.