

Dirección General de Gestión de Servicios de Salud

“2017 AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS”

Ciudad de México a 09 de marzo de 2017  
CNPSS-DGGSS-524-2017

**Dr. Luis Fernando Monroy Araux**  
**Director General del Régimen Estatal de**  
**Protección Social en Salud de Sonora**  
**Presente**

La satisfacción de los beneficiarios en relación con los servicios de salud es un elemento fundamental que refleja los alcances del principal objetivo del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS): *proporcionar protección financiera en salud a la población no derechohabiente del país, garantizando el acceso oportuno, de calidad, sin desembolso en el momento de utilización, y sin discriminación a los servicios médicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud de los beneficiarios.*

En este sentido la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud (DGGSS), a través de la Dirección de Supervisión y Verificación (DSV), puso a disposición de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) la herramienta informática del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSSESS), el cual contempla dentro de su diseño actual un módulo específico para la medición de la satisfacción de los beneficiarios.

Con base en lo anterior y con el fin de dar cumplimiento al Anexo V, VII y VIII del Acuerdo de Coordinación para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud en particular a lo referente al MOSSSESS, me permito enviar a usted el número de unidades a visitar y el número de beneficiarios a entrevistar que se conforman de la siguiente manera:

Entidad	Tamaño de muestra J.S (Afiliados, IC 95%, E=0.05)	Tamaño de muestra Entidad (Centros de Salud, IC 95%, E=0.05)	Total de beneficiarios por entidad. *
SONORA	384 Afiliados por J.S.	143 Unidades de Salud	1,921

\*N° de jurisdicciones  
sanitarias 5

Por otra parte me permito informar a usted que el periodo establecido para el levantamiento de encuestas de satisfacción para el primer periodo del año, será del 01 de abril al 31 de mayo, fecha para la cual tendrá que estar registrada en la plataforma toda la información.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**  
**Director General de Gestión de**  
**Servicios de Salud**

**Dr. Javier Lozano Herrera**



C.c.p. Dr. Gabriel O'Shea Cuevas.- Comisionado Nacional de Protección Social en Salud.- Para su conocimiento.- Presente.  
Dr. Rey David Alarcón Marín.- Director de Gestión de Servicios de Salud del REPSS Sonora.- Presente.

Reviso: Dr. Luis Antonio García Valladares  
Autorizó: Ing. Omar Orozco Ramírez

## Informe Encuesta de Satisfacción 2017 - Sonora -

**Total de Capturas  
realizadas**

**2,995**

**Total de Unidades**

**123**

### CARTERA

	CAUSES	FPGC	SMSXXI
Encuestas	98.5%	0.2%	1.3%
<b>Total</b>	<b>2949</b>	<b>5</b>	<b>41</b>

## Informe Encuesta de Satisfacción 2017 - Sonora -

### ATENCIÓN

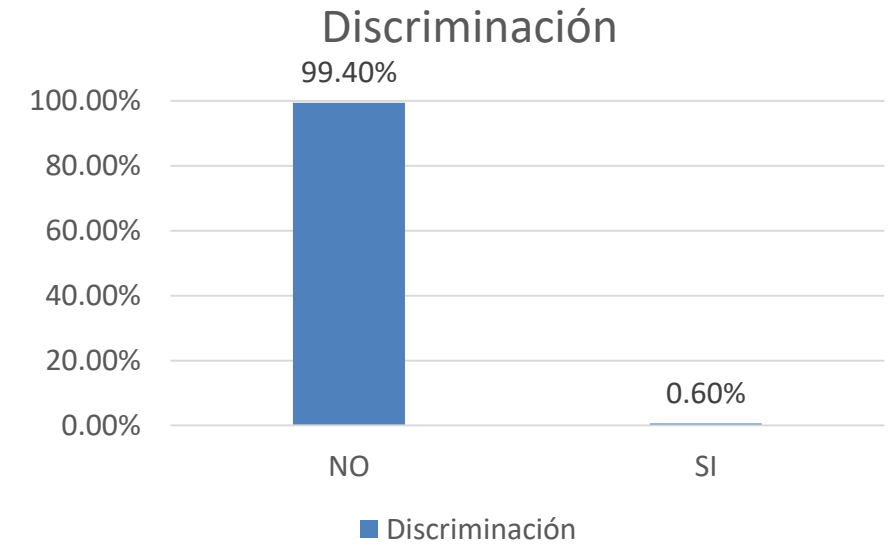
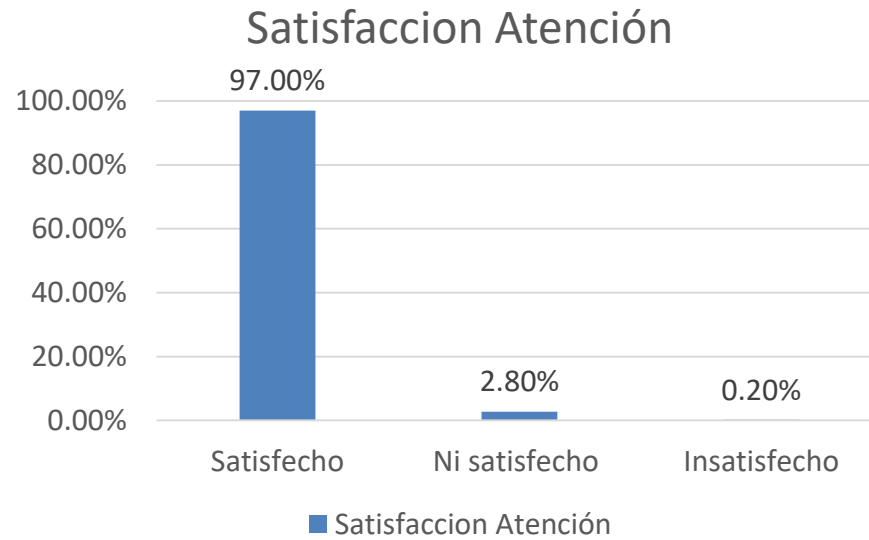
	%	Total
<b>Satisfacción</b>		
<b>Satisfecho *</b>	<b>97.0%</b>	<b>2906</b>
<b>Ni satisfecho</b>	<b>2.8%</b>	<b>82</b>
<b>Insatisfecho **</b>	<b>0.2%</b>	<b>7</b>

\*Se considero Muy Satisfecho

\*\* Se considero Insatisfecho y Insatisfecho medianamente satisfecho

	%	Total
<b>Discriminado</b>		
<b>NO</b>	<b>99.4%</b>	<b>2978</b>
<b>SI</b>	<b>0.6%</b>	<b>17*</b>

\*Personal con el que refirieron sentir discriminación:  
Médico de consultorio, Enfermería, Farmacia y Archivo  
(Respuestas mas recurrentes).

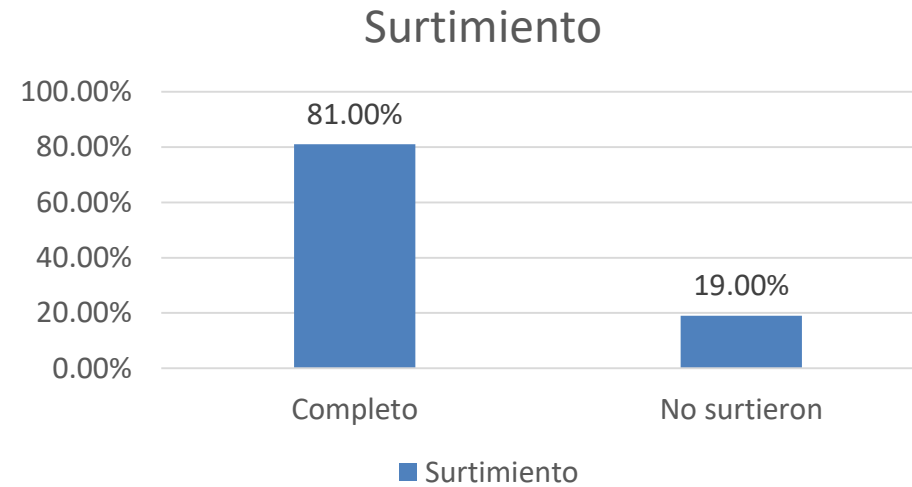


## Informe Encuesta de Satisfacción 2017 - Sonora -

### MEDICAMENTOS

	%	Total
<b>Surtimiento de Medicamentos</b>		
<b>Completo</b>	81.0%	<b>2427</b>
<b>No surtieron*</b>	19.0%	<b>568</b>

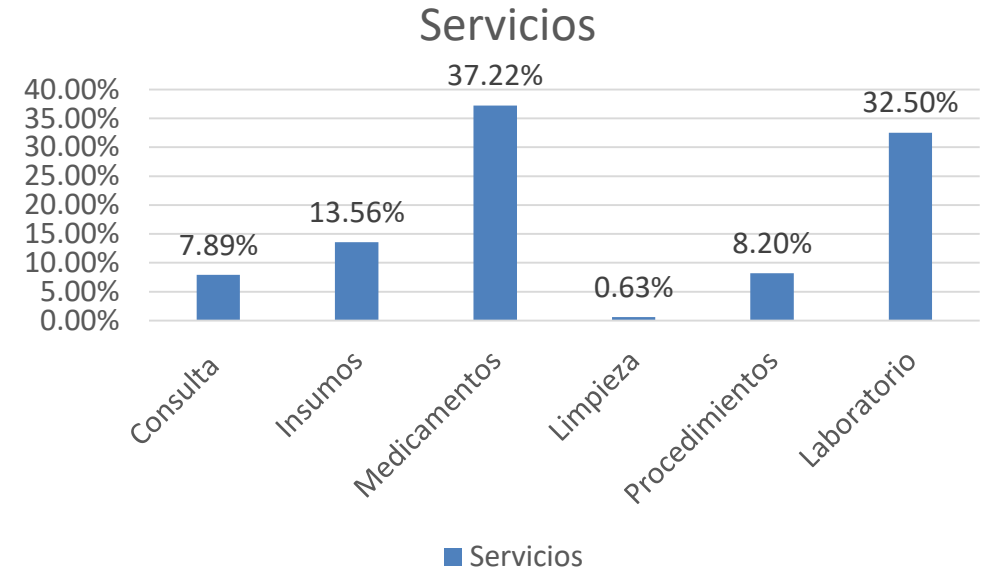
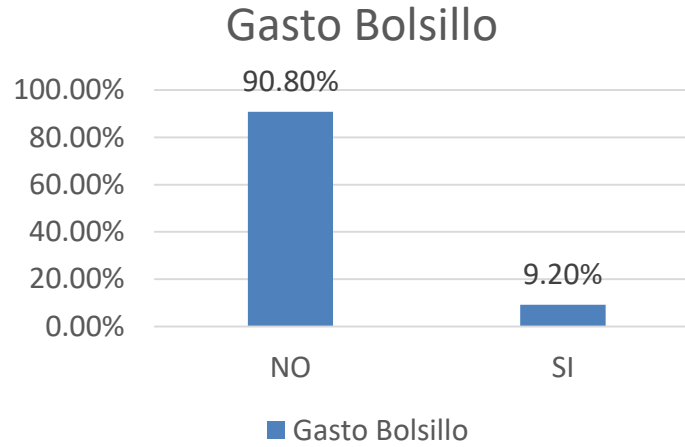
\*Se considero surtimiento parcial o nulo



## Informe Encuesta de Satisfacción 2017 - Sonora -

### GASTO DE BOLSILLO

	%	TOTAL
<b>Gasto de Bolsillo</b>		
NO	90.8%	2720
SI	9.2%	275



	%
<b>Servicios de Gasto de Bolsillo</b>	
Consulta	7.89%
Insumos	13.56%
Medicamentos	37.22%
Limpieza	0.63%
Procedimientos	8.2%
Laboratorio	32.5%