



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 14 de septiembre de 2017
CNPSS-DGGSS-1915-2017

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

Con el propósito de dar continuidad en la aplicación de la encuesta de satisfacción del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de los Servicios de Salud (MOSESS) me permito enviarle de forma adjunta en formato electrónico e impreso, la actualización del **Instrumento para la evaluación de la Encuesta de Satisfacción** que se aplicará en el periodo y conforme a la meta previamente notificada mediante el oficio CNPSS-DGGSS-1888-2017.

Asimismo le informo los periodos de cierre y actualización de la Herramienta en Línea que se llevarán a cabo conforme a lo siguiente:

- El día miércoles 20 de septiembre de 2017 se cerrará el Módulo "**Encuesta de Satisfacción**" vigente por lo que será la fecha límite para la captura de la información de las encuestas aplicadas a la fecha, posterior al cierre, se podrá solicitar a través del correo **gmosess1@gmail.com** el concentrado de las encuestas aplicadas.
- Durante el periodo del 25 al 29 de septiembre del año en curso, se habilitará la **actualización** del Módulo "**Encuesta de Satisfacción**", este periodo servirá para realizar pruebas y el pilotaje de la encuesta, por lo anterior, solicito amablemente que cualquier comentario o problemática en la captura sea notificado al correo: **gmosess1@gmail.com** con copia al correo **salvador.flores@salud.gob.mx**.
- El día Lunes 2 de octubre, dará inicio la aplicación de la "**Encuesta de Satisfacción**" correspondiente al segundo semestre del año, lo anterior con base a las metas establecidas en los indicadores del Anexo VII del Acuerdo de Coordinación para la ejecución del Sistema, misma que concluirá el día 30 de noviembre del 2017.
Una vez concluido el periodo establecido para cumplimiento de metas, la plataforma permanecerá abierta para el registro permanente de la aplicación de la encuesta.

Para cualquier duda o aclaración, favor de comunicarse con el **Ing. Omar Orozco Ramírez**, Director de Supervisión y Verificación de la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud y/o el **Mtro. Luis Antonio García Valladares**, Subdirector de Coordinación Operativa en Entidades Federativas, al teléfono 01 (55) 5090-3600 ext. 57420.

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

Atentamente
El 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.

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

Encuesta de Satisfacción MOSSESS - Sonora -

**Total de Capturas
realizadas**

3,574

Total de Unidades

120

	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel
Encuestas	41%	51%	8%
Total	1452	1822	300

	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel
Unidades	85%	14%	1%
Total	102	17	1

Actualizado a: 6 DEC, 2017

Encuesta de Satisfacción MOSSESS - Sonora -

ATENCIÓN

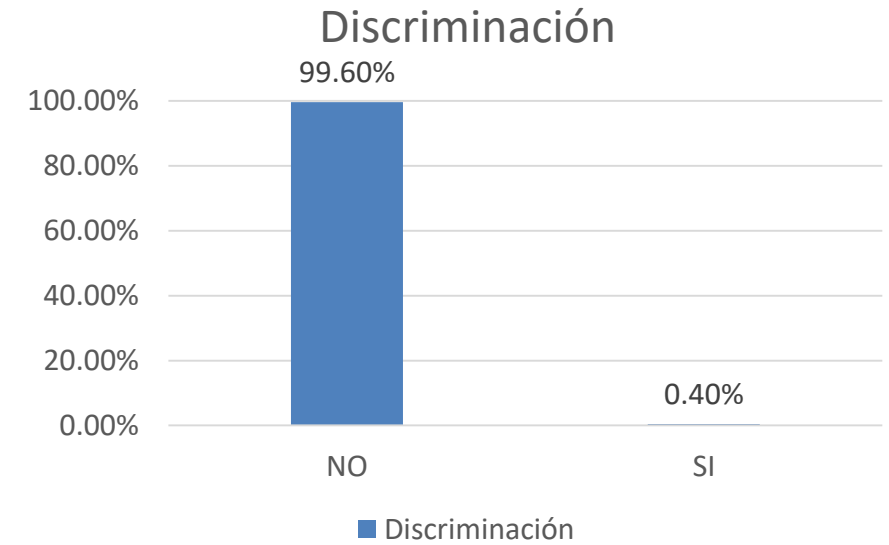
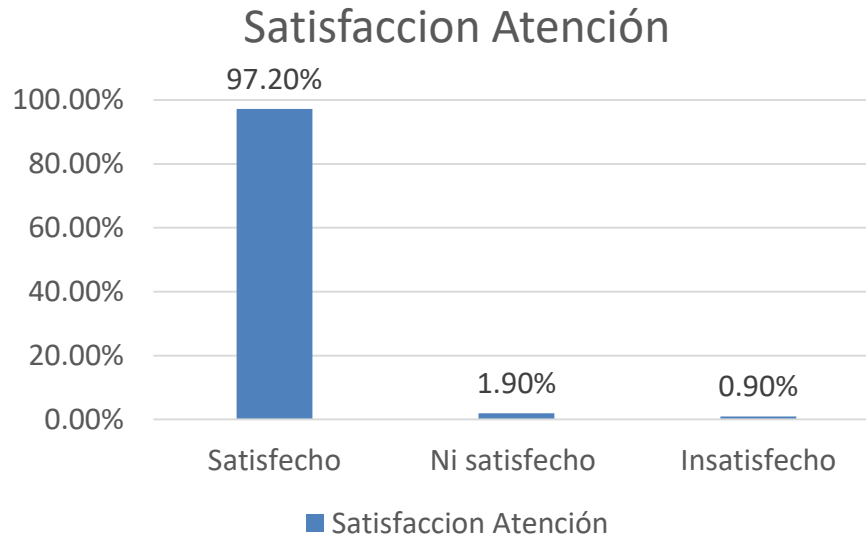
	%	Total
Satisfacción		
Satisfecho *	97.2%	3475
Ni satisfecho	1.9%	67
Insatisfecho **	0.9%	32

*Se considero Satisfecho y Muy Satisfecho

** Se considero Insatisfecho y Muy Insatisfecho

	%	Total
Discriminado		
NO	99.6%	3559
SI	0.4%	15*

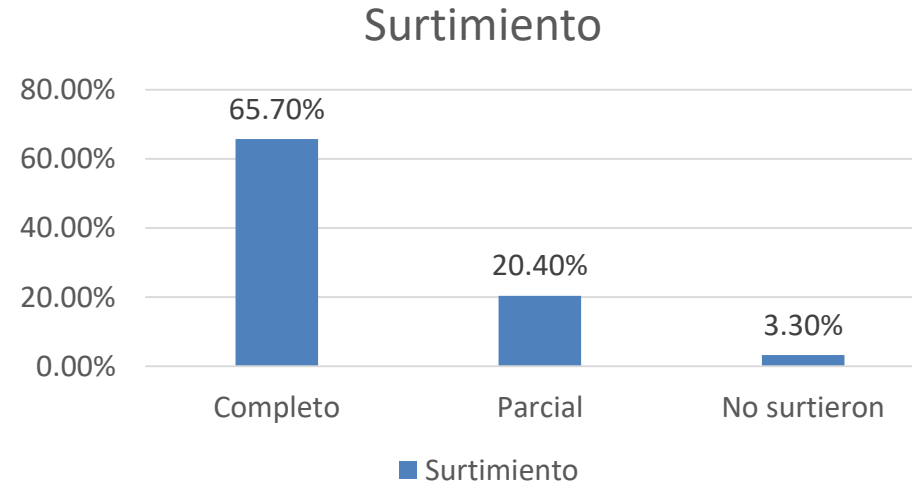
*Personal con el que refirieron sentir discriminación:
Médico de consultorio, Médico de urgencias, Enfermería
(Respuestas mas recurrentes).



Encuesta de Satisfacción MOSSESS - Sonora - MEDICAMENTOS

	%	Total
Surtimiento de Medicamentos		
Completo	65.7%	2349
Parcial	20.4%	730
No surtieron	3.3%	119

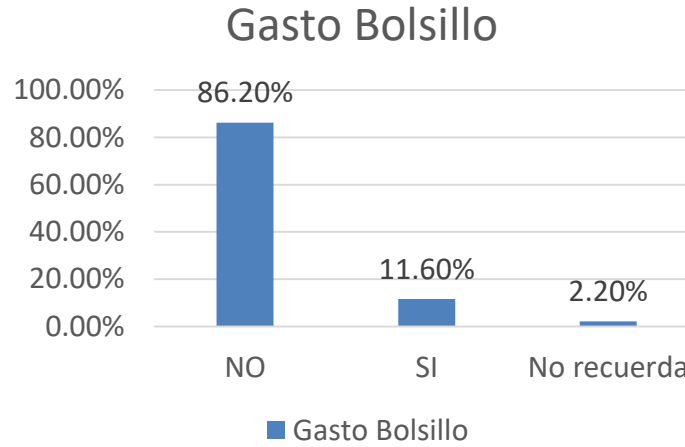
*10.6% sin surtimiento por que no pasaron a farmacia



Encuesta de Satisfacción MOSSESS - Sonora -

GASTO DE BOLSILLO

	%	TOTAL
Gasto de Bolsillo		
NO	86.2%	3081
SI	11.6%	413
No recuerda	2.2%	80



	%
Servicios de Gasto de Bolsillo	
Consulta	7.4%
Atención en Urgencias	2.4%
Hospitalización	2.4%
Estudios laboratorio y/o imagen	43.3%
Instrumental o equipo	12.6%
Farmacia	31.2%
Limpieza o mantenimiento	0.7%

