



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFILIADAS AL
SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
DEL DISTRITO FEDERAL, QUE ACUDIERON A
SERVICIOS DE SALUD DEL 1° Y 2° NIVEL**

*Subdirección de Vinculación y Enlace
Evaluación y Supervisión*

Junio 2013



SEGURO POPULAR

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

INDICE

TEMA

I. Introducción

II. Metodología

- 1.- Medición.
- 2.- Levantamiento.
- 3.- Análisis.

III. Datos Generales (1° y 2° niveles de atención)

- Género.
- Estado Civil.
- Estado Civil (Hombres).
- Estado Civil (Mujeres).
- Edad.
- Edad (Hombres).
- Edad (Mujeres).
- Ocupación.
- Ocupación (Hombres).
- Ocupación (Mujeres).
- Motivo de la visita.

IV. Datos de Satisfacción al momento de la afiliación (1° y 2° nivel de atención)

- ¿Ya se realizó la Consulta Segura?
- ¿Cómo lo atendieron cuando se afilió?
- ¿Conoce los Derechos y Obligaciones adquiridos al haberse afiliado?
- ¿Quién le recomendó que se afiliara al SPSS DF?
- ¿Ha requerido servicio médico?
- ¿En qué nivel?
- En promedio el tiempo de espera para recibir atención es de:
- ¿Le explicó el médico sobre su padecimiento?

V. Datos de satisfacción y percepción del servicio (1° y 2° niveles de atención)

¿Cómo califica la atención recibida?

¿Conoce al Gestor Médico y cuáles son sus funciones?

¿Conoce el mecanismo para presentar una queja?

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el Sistema de Protección Social en Salud?

¿Seguirá usted afiliado al Seguro Popular (SPSSDF)?

¿Considera que la existencia de medicamento es adecuada?

¿Ha pagado por los servicios recibidos?

VI. Conclusiones

Comparativo de los principales indicadores del Estudio de Satisfacción del Seguro Popular (SPSSDF).

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Protección Social en Salud tiene por objeto establecer los criterios a que se sujetará la evaluación de la satisfacción de usuarios en la prestación de los servicios, lo anterior con fundamento en lo establecido por los “Lineamientos para evaluar la satisfacción del Usuario del Sistema de Protección Social en Salud”; publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de septiembre de 2007.

Dicha evaluación, se fundamenta en el análisis de encuestas de opinión para identificar la percepción de satisfacción que tienen los usuarios respecto a la atención médica recibida en las Unidades Médicas en sus diferentes fases que la determinan; siendo éstas la satisfacción al momento de la afiliación y la satisfacción y percepción del servicio.

II. METODOLOGÍA

1. *Medición*

La medición de la percepción de los servicios recibidos por los afiliados al Sistema de Protección Social en salud del Distrito Federal, se realizó mediante la aplicación directa de cuestionarios de satisfacción durante los meses de marzo y abril de 2013 y captura de resultados.

Se visitaron 141 Unidades Médicas, de las cuales 110 son Centros de Salud T-II y T-III, y 31 Hospitales (Generales, Materno Infantiles, Pediátricos y de Especialidades).

2. *Levantamiento*

El levantamiento de la información se realizó mediante entrevista directa a los afiliados en las unidades prestadoras de servicio.

Las entrevistas se llevaron a cabo en las salas de consulta externa y con pacientes egresados de las Unidades Medicas.

La aplicación de los cuestionarios fue a cargo de los Gestores de Servicios de Salud de Hospitales y Centros de Salud, bajo la coordinación y supervisión de la Subdirección de Vinculación y Enlace.

3. *Análisis*

Se aplicaron un total de **5,700** (cinco mil setecientos) cuestionarios de Satisfacción de los Afiliados al Sistema de Protección Social en Salud del Distrito Federal, a igual número de usuarios se realizó un análisis estadístico de las respuestas de la muestra seleccionada, de los cuales **1,900** (mil novecientos) correspondieron al 1er. Nivel y **3,800** (tres mil ochocientos) al 2do. Nivel de atención.

Los resultados se separaron de acuerdo al nivel de atención analizando las muestras por separado.

III DATOS GENERALES

De acuerdo al cuestionario y al análisis estadístico realizado, el género preponderante de los encuestados corresponde a mujeres, como se aprecia en los siguientes cuadros:

<i>1er. Nivel de Atención</i>		<i>2o. Nivel de Atención</i>	
GÉNERO		GÉNERO	
MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1,663	237	3,254	546
87.53%	12.47%	85.63%	14.37%

En relación al Estado Civil de los afiliados encuestados la mayor participación en 1er nivel corresponde a los casados con **34.26%**, dominando el género masculino con un **46.41%**, seguido de la Unión Libre de mujeres con un **33.79%**, entre otros, como se puede apreciar en las siguientes tablas:

1er. Nivel de Atención

ESTADO CIVIL					
CASADOS	U. LIBRE	SOLTEROS	VIUDO	DIVORCIADOS	OTRO
651	594	497	76	52	30
34.26%	31.26%	26.16%	4.0%	2.74%	1.58%

ESTADO CIVIL (HOMBRES)					
CASADOS	SOLTEROS	U. LIBRE	DIVORCIADOS	VIUDOS	OTRO
110	69	32	14	9	3
46.41%	29.11%	13.50%	5.90%	3.80%	1.27%

ESTADO CIVIL (MUJERES)					
U. LIBRE	CASADAS	SOLTERAS	VIUDAS	DIVORCIADAS	OTRO
562	541	428	67	38	27
33.79%	32.53%	25.74%	4.03%	2.29%	1.62%

En relación al Estado Civil de los afiliados encuestados la mayor participación en 2do nivel corresponde a los de Unión Libre con **37.66%**, sin embargo se encuentra un porcentaje mayor de hombres casados con un **45.60%**, por un **39.98%** de mujeres en Unión Libre. Como se demuestra en las siguientes tablas:

2o. Nivel de Atención

ESTADO CIVIL

U. LIBRE	CASADOS	SOLTEROS	DIVORCIADOS	VIUDOS	OTRO
1,431	1352	789	113	101	14
37.66%	35.58%	20.76%	2.97%	2.66	0.37%

ESTADO CIVIL (HOMBRES)

CASADOS	U. LIBRE	SOLTEROS	DIVORCIADOS	VIUDOS	OTRO
249	130	117	25	23	2
45.60%	23.81%	21.43%	4.58%	4.21%	0.37%

ESTADO CIVIL (MUJERES)

U. LIBRE	CASADAS	SOLTERAS	DIVORCIADAS	VIUDAS	OTRO
1301	1103	672	88	78	12
39.98%	33.89%	20.65%	2.70%	2.40%	0.37%

Si correlacionamos la información anterior con el género de los encuestados, la información queda como a continuación se demuestra:

1er. Nivel de Atención

ESTADO CIVIL (HOMBRES)

CASADOS	SOLTEROS	U. LIBRE	DIVORCIADOS	VIUDOS	OTRO
110	69	32	14	9	3
46.41%	29.11%	13.50%	5.90%	3.80%	1.27%

2o. Nivel de Atención

ESTADO CIVIL (HOMBRES)

CASADOS	U. LIBRE	SOLTEROS	DIVORCIADOS	VIUDOS	OTRO
249	130	117	25	23	2
45.60%	23.81%	21.43%	4.58%	4.21%	0.37%

Como puede apreciarse la condición de los casados de acuerdo al género masculino continúa, en este caso con una participación del **46.41%** y **45.60%** en 1° y 2° nivel respectivamente.

En el caso del Género femenino, la condición cambia de la siguiente manera:

1er. Nivel de Atención

ESTADO CIVIL (MUJERES)

U. LIBRE	CASADAS	SOLTERAS	VIUDAS	DIVORCIADAS	OTRO
562	541	428	67	38	27
33.79%	32.53%	25.74%	4.03%	2.29%	1.62%

2o. Nivel de Atención

ESTADO CIVIL (MUJERES)

U. LIBRE	CASADAS	SOLTERAS	DIVORCIADAS	VIUDAS	OTRO
1301	1103	672	88	78	12
39.98%	33.89%	20.65%	2.70%	2.40%	0.37%

Como puede apreciarse la condición de los que se encuentran en Unión Libre de acuerdo al género femenino predomina, en este caso con una participación del **33.79%** y **39.98%** en 1° y 2° nivel respectivamente.

Analizando otra condición de los encuestados la de la edad, se dividió en siete rangos desde 0 años hasta 66 o más, como a continuación se demuestra:

1er. Nivel de Atención

E D A D						
15 - 17 años	18 - 24 años	25 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 ó más
45	416	471	356	283	211	118
2.37%	21.89%	24.79%	18.74%	14.89%	11.11%	6.21%

2o. Nivel de Atención

E D A D						
15 - 17 años	18 - 24 años	25 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 ó más
156	1109	1166	677	333	203	156
4.10%	29.18%	30.68%	17.82%	8.76%	5.34%	4.10%

Como puede apreciarse, los rangos con mayor valor corresponden a: 25-35 años en ambos niveles de atención con **24.79%** y **30.68%**, en segundo lugar también en ambos casos corresponde al rango de 18-24 años; si sumamos los valores desde la mayoría de edad, estos representan el **46.68%** de la muestra de 1° nivel y **59.86%** en 2° nivel, es decir, en promedio más de la población encuestada son jóvenes desde su mayoría de edad hasta los 35 años.

Si se desagrega la información anterior nuevamente entre ambos géneros, tenemos lo siguiente:

1er. Nivel de Atención

EDAD (HOMBRES)

15-17 años	18 - 24 años	25 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 ó más
1	33	29	42	49	47	36
0.42%	13.92%	12.24%	17.72%	20.68%	19.83%	15.19%

2o. Nivel de Atención

EDAD (HOMBRES)

15-17 años	18 - 24 años	25 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 ó más
4	62	128	117	106	64	65
0.73%	11.36%	23.44%	21.43%	19.41%	11.72%	11.90%

En este caso de acuerdo al nivel de atención los rangos cambian, correspondiendo a Hombres entre 46-55 años el más representativo en 1° nivel con un valor de 20.68% y Hombres de 25-35 años en 2° nivel con 23.44% siendo este último casi la cuarta parte de la muestra encuestada.

Se revisa la misma información en el caso del género femenino, las tablas quedan de la siguiente forma:

1er. Nivel de Atención

EDAD (MUJERES)

15-17 años	18 - 24 años	25 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 ó más
44	383	442	314	234	164	82
2.65%	23.03%	26.58%	18.88%	14.07%	9.86%	4.93%

Como puede apreciarse nuevamente el rango preponderante permanece incluso en ambos niveles de atención, correspondiendo a **26.58%** en el rango entre 25-35 años. Seguido de mujeres entre 18-24 años con **23.03%**.

2o. Nivel de Atención

En este caso la participación del rango de mujeres de 25-35 años es mucho mayor que el de 1° nivel con **31.90%** lo que representa 5 puntos arriba que en el primer caso; para el segundo rango mujeres entre 18-24 años, el valor es **32.18%**, también mayor que en el 1° nivel.

EDAD (MUJERES)

15-17 años	18 - 24 años	25 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 ó más
152	1047	1038	560	227	139	91
4.67%	32.18%	31.90%	17.21%	6.98%	4.27%	2.80%

Analizando ahora el criterio socio-demográfico ocupación de los encuestados, la información que se obtiene es la siguiente:

1er. Nivel de Atención

O C U P A C I Ó N

Hogar	Trabaja por su cuenta	Trabaja en una empresa	Desempleado	Empleo de ½ tiempo	Otro	S/D
1263	297	107	90	66	60	17
66.47%	15.63%	5.63%	4.74%	3.47%	3.16%	0.90%

En el cuadro anterior podemos observar que la ocupación más importante corresponde a labores en el Hogar con **66.47%**, seguida de Trabaja por su cuenta con **15.63%**.

2o. Nivel de Atención

O C U P A C I Ó N

Hogar	Trabaja por su cuenta	Trabaja en una empresa	Desempleado	Empleo de ½ tiempo	Otro	S/D
2489	536	299	196	186	74	20
65.50%	14.11%	7.87%	5.16%	4.90%	1.95%	0.53%

En este caso, nuevamente la labor en el Hogar predomina con 6.5 de cada 10 mujeres encuestadas, seguido igualmente de la ocupación de Trabajo por cuenta Propia.

En este rubro es importante señalar que más de un 5% en ambos niveles de atención, refirieron laborar en una empresa sin que ésta les proporcione seguridad social en salud, por lo que cuentan con el Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular).

Correlacionando variables de ocupación con el género de los encuestados, en el caso de varones tenemos:

1er. Nivel de Atención O C U P A C I Ó N (HOMBRES)

Trabaja por su cuenta	Desempleado	Trabaja en una empresa	Hogar	Empleo de ½ tiempo	Otro	S/D
82	55	42	22	18	14	4
34.60%	23.21%	17.72%	9.28%	7.60%	5.90%	1.69%

En este caso el mayor corresponde a los hombres que trabajan por su cuenta con 34.60%, seguido de los hombres que se encuentran desempleados, posteriormente de hombres que trabajan en una empresa con **17.72%**

2o. Nivel de Atención

O C U P A C I Ó N (HOMBRES)

Trabaja por su cuenta	Trabaja en una empresa	Desempleado	Hogar	Empleo de ½ tiempo	Otro	S/D
220	121	105	44	42	6	8
40.29%	22.16%	19.23%	8.06%	7.69%	1.10%	1.47%

De manera similar al 1° nivel, los hombres que trabajan por su cuenta representan la mayor cantidad de los encuestados con 40.2960%, es decir, casi una tercera parte de la muestra.

Para la correlación Ocupación-Mujeres, la información es la siguiente:



1er. Nivel de Atención

O C U P A C I Ó N (MUJERES)

Hogar	Trabaja por su cuenta	Trabaja en una empresa	Empleo de ½ tiempo	Otro	Desempleada	S/D
1,241	215	65	48	46	35	13
74.62%	12.93%	3.91%	2.89%	2.77%	2.10%	0.78%

De la tabla anterior se desprende que la ocupación preponderante con el **74.62%**, corresponde a labores del Hogar, seguido del trabajo por cuenta propia con **12.93%**. También se puede observar que el rubro de menor participación corresponde a las mujeres desempleadas con solamente **2.10%**.

2o. Nivel de Atención

O C U P A C I Ó N (MUJERES)

Hogar	Trabaja por su cuenta	Trabaja en una empresa	Empleo de ½ tiempo	Desempleada	Otro	S/D
2,445	316	178	144	91	68	12
75.14%	9.71%	5.47%	4.42%	2.80%	2.09%	0.37%

De la información anterior se observa que de manera similar al 1° nivel, la mayor participación corresponde a las mujeres que laboran en el Hogar con el **75.14%** e igual que en caso de los hombres el trabajo por su cuenta se encuentra en segundo lugar con **9.71%**.

Otro criterio de evaluación correspondió al motivo de la visita al Centro de Salud u Hospital el día de la aplicación de la muestra, dentro de diversos motivos se agrupó los cinco más importantes, de acuerdo al nivel de atención queda como sigue:

1er. Nivel de Atención

MOTIVO DE LA VISITA

Consulta de seguimiento	Otros Motivos	Consulta 1 ^a . vez	Acompañante	Visita para Análisis
1,519	146	127	59	49
79.95%	7.68%	6.68%	3.10%	2.58%

De esta información es evidente que en casi más de tres cuartas partes el motivo preponderante por el que los pacientes acuden a la Unidad Médica es a la consulta de seguimiento con el **79.95%**.

2o. Nivel de Atención-

MOTIVO DE LA VISITA

Consulta de seguimiento	Consulta 1 ^a . vez	Acompañante	Otros Motivos	Visita para Análisis
1,606	1,252	465	332	145
42.26%	32.95%	12.24%	8.74%	3.81%

De igual manera, los pacientes que acuden a los Hospitales de la Red son motivados al seguimiento de sus padecimientos como se puede constatar con el valor de **42.26%**, seguido con el **32.95%** en consultas de primera vez.

IV.- DATOS DE SATISFACCIÓN AL MOMENTO DE LA AFILIACIÓN

El primer dato de satisfacción evaluado corresponde a la realización de la consulta segura.

1er. Nivel de Atención

¿Ya se realizó CONSEG?

SI	NO
457	1,443
24.05%	75.95%

2o. Nivel de Atención

¿Ya se realizó CONSEG?

SI	NO
546	3254
14.37%	85.63%

De acuerdo a lo anterior puede apreciarse que en ambos casos es la minoría de los encuestados los que se realizan la Consulta Segura, siendo el **24.05%** en 1° nivel y el **14.37%** en el 2° nivel, observándose una diferencia considerable del **10%** entre ambos. Un dato de satisfacción evaluado corresponde a la atención brindada en el momento de la afiliación.

1er. Nivel de Atención

¿CÓMO LO ATENDIERON CUANDO SE AFILIÓ?

BIEN	MUY BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL
1064	791	39	3	3
56%	41.63%	2.05%	0.16%	0.16%

De acuerdo a lo anterior más de la mitad de los encuestados contestaron que se les atendió bien, seguido de muy bien con una participación del **41.63%**, en general el nivel de buena aceptación al momento de la afiliación es de **97.63%** para este nivel.

2o. Nivel de Atención

¿CÓMO LO ATENDIERON CUANDO SE AFILIÓ?

BIEN	MUY BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL
1,916	1,735	118	27	4
50.42%	45.66%	3.11%	0.71%	0.11%

En este caso poco más de la mitad de los encuestados contestaron que se les atendió bien, y un poco menos de la mitad contestaron que se les atendió muy bien, por lo que el nivel de buena aceptación al momento de la afiliación es de **96.08%**.

Una pregunta cerrada dentro de la encuesta fue cuestionar si conoce los derechos y obligaciones adquiridos al haberse afiliado al Sistema de Protección Social en Salud, obteniendo el siguiente resultado:

1er. Nivel de Atención
¿CONOCE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ADQUIRIDOS AL HABERSE AFILIADO?

SI	NO
1,549	351
81.53%	18.47%

2o. Nivel de Atención
¿CONOCE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ADQUIRIDOS AL HABERSE AFILIADO?

SI	NO
3,328	472
87.58%	12.42%

Como puede apreciarse, en promedio en ambos niveles de atención 8 de cada 10 respondieron afirmativamente, por lo que dada la importancia de conocer los derechos y obligaciones adquiridas, esto constituye un área de oportunidad para atender al **20%** restante.

El siguiente elemento de evaluación fue conocer que motivo o quién recomendó la afiliación al Sistema de Protección Social en Salud, quedando la siguiente información:

1er. Nivel de Atención

¿QUIÉN LE RECOMENDÓ QUE SE AFILIARA?

EN LA CLÍNICA QUE ME ATIENDO	FAMILIAR	UN AFILIADOR DEL S.P.	OTRO	UN AMIGO	PUBLICIDAD EN T.V.	PUBLICIDAD EN RADIO
756	409	397	109	99	90	40
39.79%	21.53%	20.89%	5.74%	5.21%	4.74%	2.11%

En este nivel casi la cuarta parte de la población de los encuestados refirieron haber sido recomendados por personal de la clínica en que se atienden con un **39.79%**, seguido por un familiar con **21.53%**.

2o. Nivel de Atención

¿QUIÉN LE RECOMENDÓ QUE SE AFILIARA?

FAMILIAR	EN LA CLÍNICA QUE ME ATIENDO	UN AFILIADOR DEL S.P.	UN AMIGO	PUBLICIDAD EN T.V.	PUBLICIDAD EN RADIO	OTRO
1,128	1,091	906	273	224	134	44
29.68%	28.71%	23.84%	7.18%	5.90%	3.53%	1.16%

Igual que en los Centros de Salud, en los Hospitales de la Red los afiliados al Sistema afirmaron haber sido recomendados por la clínica en que se atienden en casi la tercera parte de los encuestados, así como de sus familiares. En este sentido es importante mencionar-ción apenas del 8% en los dos niveles de atención, lo que constituye un área de oportunidad para reforzar, cambiar o renovar el concepto de la publicidad.

De la muestra analizada, se cuestionó si habían requerido servicio médico y en qué nivel de atención, arrojándose los siguientes datos:

1er. Nivel de Atención

**¿HA REQUERIDO
SERVICIO MÉDICO?**

SI	NO
1,876	24
98.74%	1.26%

2o. Nivel de Atención

**¿HA REQUERIDO
SERVICIO MÉDICO?**

SI	NO
3,734	66
98.26%	1.74%

**¿EN QUÉ NIVEL HA REQUERIDO
EL SERVICIO?**

CENTRO DE SALUD	HOSPITAL	HOSPITAL DE ESPECIALIDADES
1,633	255	12
85.95%	13.42%	0.63%

**¿EN QUÉ NIVEL HA REQUERIDO
EL SERVICIO?**

HOSPITAL	CENTRO DE SALUD	HOSPITAL DE ESPECIALIDADES
2,956	835	9
77.79%	21.97%	0.24%

De acuerdo a las tablas anteriores el **98%** ha recibido servicio médico, de estos, los encuestados en Centros de Salud afirmaron más del **85%** que lo recibieron en ese mismo lugar; en los Hospitales casi el **80%** contestaron en la misma proporción, dicha atención la recibieron en las Unidades Médicas.

Otro elemento de valoración es el tiempo de espera que realizan los afiliados para recibir el servicio, el cual varía de acuerdo al nivel de atención en el que se encuentran, y para su valoración se dividió en 6 rangos de 15 minutos cada uno, como a continuación se describe:

1er. Nivel de Atención

¿EN PROMEDIO EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN ES?

0 - 15 min.	16 - 30 min.	31 - 45 min.	46 - 60 min.	61 - 75 min.	76 - 90 min.	91 o más
128	404	269	334	156	230	379
6.74%	21.26%	14.58%	17.58%	8.21%	12.11%	19.95%

2o. Nivel de Atención

¿EN PROMEDIO EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN ES?

0 - 15 min.	16 - 30 min.	31 - 45 min.	46 - 60 min.	61 - 75 min.	76 - 90 min.	91 o más
693	1,048	702	609	351	165	232
18.24%	27.58%	18.47%	16.03%	9.24%	4.34%	6.11%

Como puede apreciarse en las tablas anteriores en los Centros de Salud el promedio de tiempo de espera es de 16-30 minutos, sin embargo el porcentaje es apenas del **21.26 %**, seguido del tiempo de espera de 91 o más, con casi un **20%**, lo que deja una diferencia entre ambas de 60 minutos o más. Contrario a lo que sucede en los Hospitales en los que si bien es cierto también el promedio de tiempo de espera de 16-30 minutos es del **27.58%**, el promedio de tiempo que le sigue con **18.47%** es el de 31-45 minutos.

Otro factor que se incluyó en este análisis fue la explicación del médico sobre el padecimiento del usuario, arrojándose los siguientes datos:

1er. Nivel de Atención

¿LE EXPLICÓ EL MÉDICO SOBRE SU PADECIMIENTO?

DETALLADAMENTE	PARCIALMENTE	NO LE EXPLICARON
1,671	201	28
87.95%	10.58%	1.47%

2o. Nivel de Atención

¿LE EXPLICÓ EL MÉDICO SOBRE SU PADECIMIENTO?

DETALLADAMENTE	PARCIALMENTE	NO LE EXPLICARON
2,975	765	60
78.29%	20.13%	1.58%

De acuerdo a la información anterior, generalmente los usuarios reciben una explicación detallada de su padecimiento por parte del prestador de servicios y solamente un porcentaje mínimo refirió lo contrario.

V. DATOS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a la atención recibida como se explicó anteriormente, se aplicó una pregunta que proporciona la calificación que le asignan los usuarios a la atención que reciben, como a continuación se describe:

1er. Nivel de Atención

¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA?

MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL
842	810	225	19	4
44.32%	42.63%	11.84%	1%	0.21%

2o. Nivel de Atención

¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA?

MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL	MUY MAL
1,986	1,571	204	34	5
52.26%	41.34%	5.37%	0.90%	0.13%

Derivado de los datos arrojados es posible asegurar que en promedio el **96%** de los usuarios califica la atención brindada muy bien, lo que da un nivel bastante aceptable y, solamente alrededor del **0.34%** desapueba o descalifica el nivel de la atención brindada.

Otro factor de evaluación lo constituyó la figura del Gestor Médico o Gestor de Servicios de Salud y sus funciones, por lo que se planteo la siguiente pregunta:

1er. Nivel de Atención

¿CONOCE AL GESTOR MÉDICO Y CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

SI	NO
1,342	558
70.63%	29.37%

Como puede apreciarse en los Centros de Salud el conocimiento del mecanismo para la presentación de una queja es del **36.36%**, menor al obtenido en los Hospitales que representa el **67,53%**, lo que representa un área de oportunidad en el 1° nivel para promover la información de dicho recurso.

A efecto de conocer el índice de satisfacción de los usuarios, se cuestiono a los encuestados de manera general qué tan satisfecho se encuentra con el Seguro Popular, a lo que respondieron de la siguiente forma:

1er. Nivel de Atención

¿QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL SEGURO POPULAR?

MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	REGULAR	NO SABE	INSATISFECHO
1,262	433	185	19	1
66.42%	22.79%	9.74%	1.0%	0.05%

2o. Nivel de Atención

¿QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL SEGURO POPULAR?

MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	REGULAR	INSATISFECHO	NO SABE
2,517	1,091	157	20	15
66.24%	28.71%	4.13%	0.52%	0.40%

De acuerdo a lo anterior, se desprende que el índice de satisfacción de los usuarios del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular) de manera general fue del **66%**, lo que representa un área de oportunidad para elevar el nivel de atención y por tanto de satisfacción. Cabe hacer hincapié que en la medida que el índice de satisfacción puede ser un factor determinante en la afiliación o reafiliación al Sistema de Protección Social en Salud.

2o. Nivel de Atención

¿CONOCE AL GESTOR MÉDICO Y CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

SI	NO
3,546	254
93.32%	6.68%

Como puede apreciarse el Gestor Médico es más conocido en los Hospitales que en los Centros de Salud con una diferencia del **23%**, bastante considerable; lo que representa un área de oportunidad en el 1° nivel, para promover la figura del Gestor de Servicios de Salud y este tenga un impacto mas importante en su figura y funciones.

De la muestra analizada, también se cuestionó si conoce el mecanismo para presentar una queja, arrojándose los siguientes datos:

1er. Nivel de Atención

¿CONOCE EL MECANISMO PARA PRESENTAR UNA QUEJA?

SI	NO
689	1,211
36.36%	63.74%

2o. Nivel de Atención

¿CONOCE EL MECANISMO PARA PRESENTAR UNA QUEJA?

SI	NO
2,566	1,234
67.53%	32.47%

Ante la pregunta expresa de si seguiría afiliado al Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud)

1er. Nivel de Atención

¿SEGUIRÁ AFILIADO AL SEGURO POPULAR?

SI	NO
1,886	14
99.26%	0.74%

2o. Nivel de Atención

¿SEGUIRÁ AFILIADO AL SEGURO POPULAR?

SI	NO
3,768	32
99.16%	0.84%

En ambos casos el porcentaje arrojado por la muestra respecto del interés en seguir afiliado al Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud) fue del orden del **99%**, en ambos niveles, es decir, la mayoría de los encuestados estarían dispuestos a seguir con el servicio y reafiliarse cuando sea requerido.

Otro rubro importante lo constituye el medicamento por lo que se cuestiono a los usuarios en relación a su existencia en las unidades médicas, a lo que contestaron lo siguiente:

1er. Nivel de Atención

**¿CONSIDERA QUE LA
EXISTENCIA DE
MEDICAMENTOS ES
LA ADECUADA?**

SI	NO
976	924
51.37%	48.63%

2o. Nivel de Atención

**¿CONSIDERA QUE LA
EXISTENCIA DE
MEDICAMENTOS ES
LA ADECUADA?**

SI	NO
2,777	1,023
73.08%	26.92%

De esta información obtenida se detecta otra área de oportunidad principalmente en los Centros de Salud, los cuales requieren un mayor surtimiento de medicamentos en farmacia.

Y para concluir con la muestra se cuestiono a los usuarios si habían pagado por los servicios recibidos, siendo este el resultado:

1er. Nivel de Atención

**¿HA PAGADO POR LOS
SERVICIOS RECIBIDOS
?**

SI	NO
51	1,849
2.68%	97.32%

2o. Nivel de Atención

**¿HA PAGADO POR LOS
SERVICIOS RECIBIDOS?**

SI	NO
79	3,721
2.08%	97.92%

En ambos sentidos el porcentaje de la muestra es muy bajo al manifestarse respecto del pago de los servicios recibidos, en 1° nivel apenas el **2.68%** y en segundo nivel el **2.08%**, lo que equivale a que el servicio otorgado se adapta a la norma de gratuidad. Cabe hacer mención que en el caso de los afiliados que han tenido que realizar un pago por los servicios de salud es derivado a que al momento de solicitar la atención médica, no llevaban la póliza de afiliación o ésta se encontraba vencida.

VI. CONCLUSIONES

Como puede apreciarse el padrón de afiliados es dinámico y cambiante, ya que representa la continuación de un proceso de generación de información relevante, que sirve de base referente para la realización de acciones específicas que incidan y/o del como resultado la mejora de los servicios de salud que se otorga a sus afiliados.

En este sentido pudo apreciarse al efectuarse los trabajos de levantamiento de las encuestas, las condiciones de los afiliados y de las Unidades Médicas respecto de los servicios de salud prestados, siendo que las tendencias en la percepción de los afiliados en cuanto a la calidad del servicio y otras variables como la atención, en general han seguido una tendencia positiva en los últimos dos años, situación que tiene su soporte en la evaluación del segundo semestre del año 2012 y con los datos arrojados por la Comisión de Protección Social en Salud, en su documento *“Estudio de satisfacción de usuarios del Sistema de Protección Social en Salud, 2011”*.

La influencia de beneficiarios se ha incrementado en las unidades de 1° y 2° niveles de atención, sin que esto merme la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad en el servicio.

Existe mayor interés por participar en las mujeres que en los hombres, lo que constituyó un sesgo en el análisis estadístico, sin que esto afecte la objetividad y veracidad de los resultados de la muestra.

Así mismo la mayor participación en cuanto a la edad es la que se encuentra en el rubro de 25-35 años en ambos niveles lo que representa la percepción de los usuarios de una población relativamente joven, sin que tampoco afecte de alguna manera la claridad de los resultados.

Por lo que respecta a la ocupación de los afiliados, la participación más prolifera es la de mujeres que se dedican al Hogar.

Un rubro importante que es de interés puntualizar son las áreas de oportunidades detectadas, a través del análisis de la encuesta y que son por un lado el poco impacto y difusión que tienen los medios de comunicación en los radioescuchas y televidentes para la afiliación al Sistema de Protección Social en Salud, lo que constituye hacer un replanteamiento en todo el concepto de publicidad; del mismo modo en la utilización de los mecanismos de queja se establece la poca información que se proporciona a los afiliados respecto de su existencia y utilización, por lo que se necesita más medios de información en ambas unidades de salud (1° y 2° niveles), y por último el surtimiento de medicamentos de los Centros de Salud.

En general existe una percepción positiva de los servicios brindados tanto al momento de la afiliación al Seguro Popular, como al recibir los servicios médicos requeridos, incrementándose esta percepción en el 2° nivel de atención, ya que uno de los factores que afecta a los Centros de Salud es la insatisfacción en la falta de medicamentos en las farmacias.

Por otro lado, se percibe un mayor involucramiento de las áreas administrativas que comprenden las unidades médicas de ambos niveles con el funcionamiento del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular), lo implica un mayor nivel de atención y que da como resultado una mayor satisfacción con los usuarios afiliados.

Con lo que se finaliza la muestra de los encuestados afiliados al Sistema de Protección en Salud del Distrito Federal (Seguro Popular).