

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REPSS SAN LUIS POTOSÍ

Introducción

Utilizando como herramienta la encuesta, La Subdirección de Afiliación y Operación (SAO) del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS), se dió a la tarea de conocer la opinión de los beneficiarios del Seguro Popular, respecto a los servicios otorgados en las ferias de Reafiliación.

Objetivo

Obtener información estadística definida a partir de una población muestra de usuarios del Seguro Popular, para medir la satisfacción del beneficiario respecto a la atención otorgada en dichos eventos, así como los recibidos a través del Seguro Popular.

Universo de Estudio

Población Objetivo: Titulares de las pólizas de afiliación.

Municipios: Aquismón, Ciudad Valles, Matehuala, Rioverde, Soledad de Graciano Sánchez, San Luis Potosí, Tamuín, Tamazunchale, Villa de Ramos y Xilitla.

Tipo de muestra: Aleatoria

Tamaño de la muestra: 1,730 (26%)

Universo de aplicación: 6,674 folios

Periodo de aplicación: Abril-Agosto 2013

Estructura de la Encuesta

Nueve preguntas mas un espacio para observaciones y sugerencias:

1-4: Atención y trato por parte del personal de afiliación.

5: Tiempo de espera.

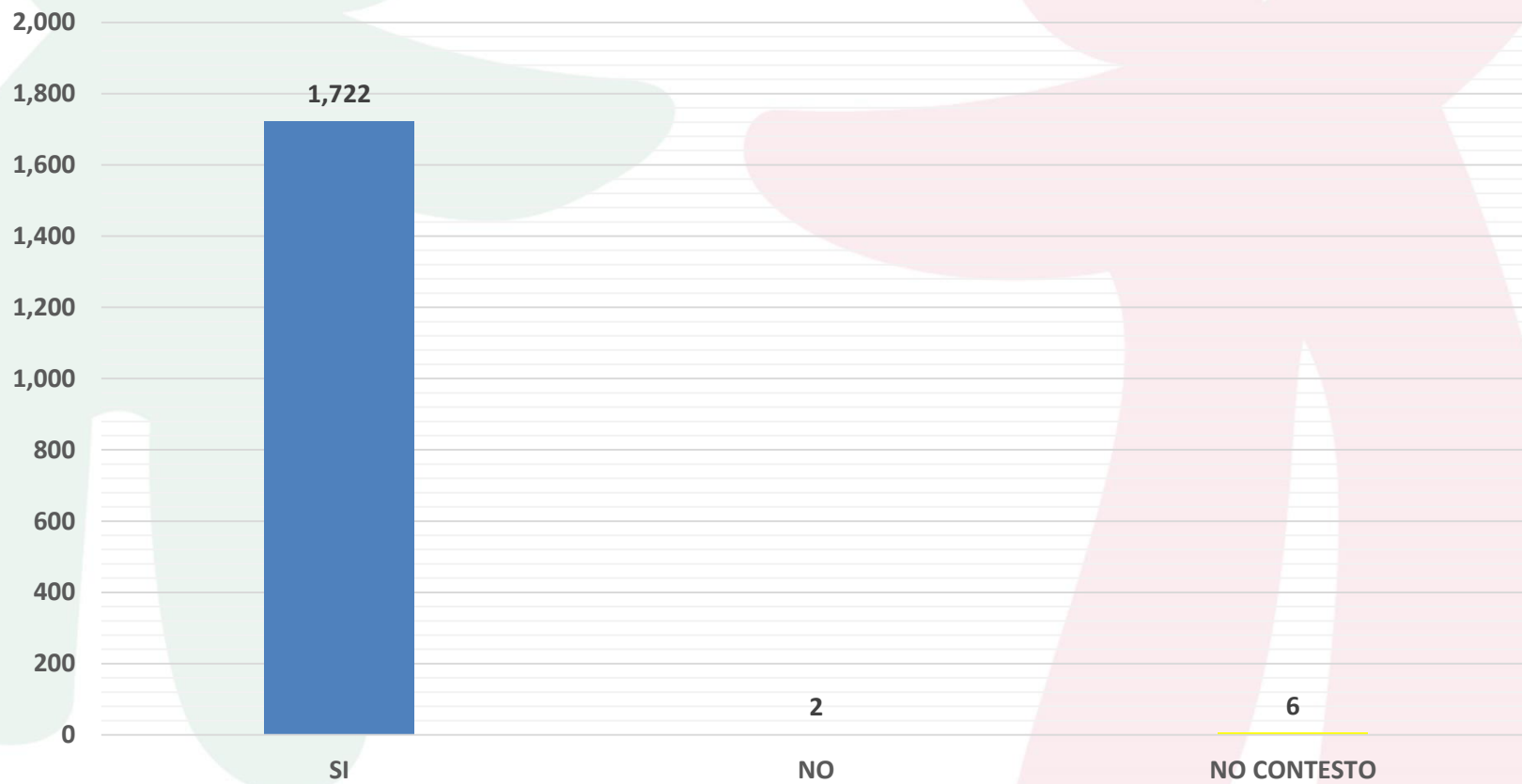
6: Servicio recibido.

7: Afiliación/Reafiliación.

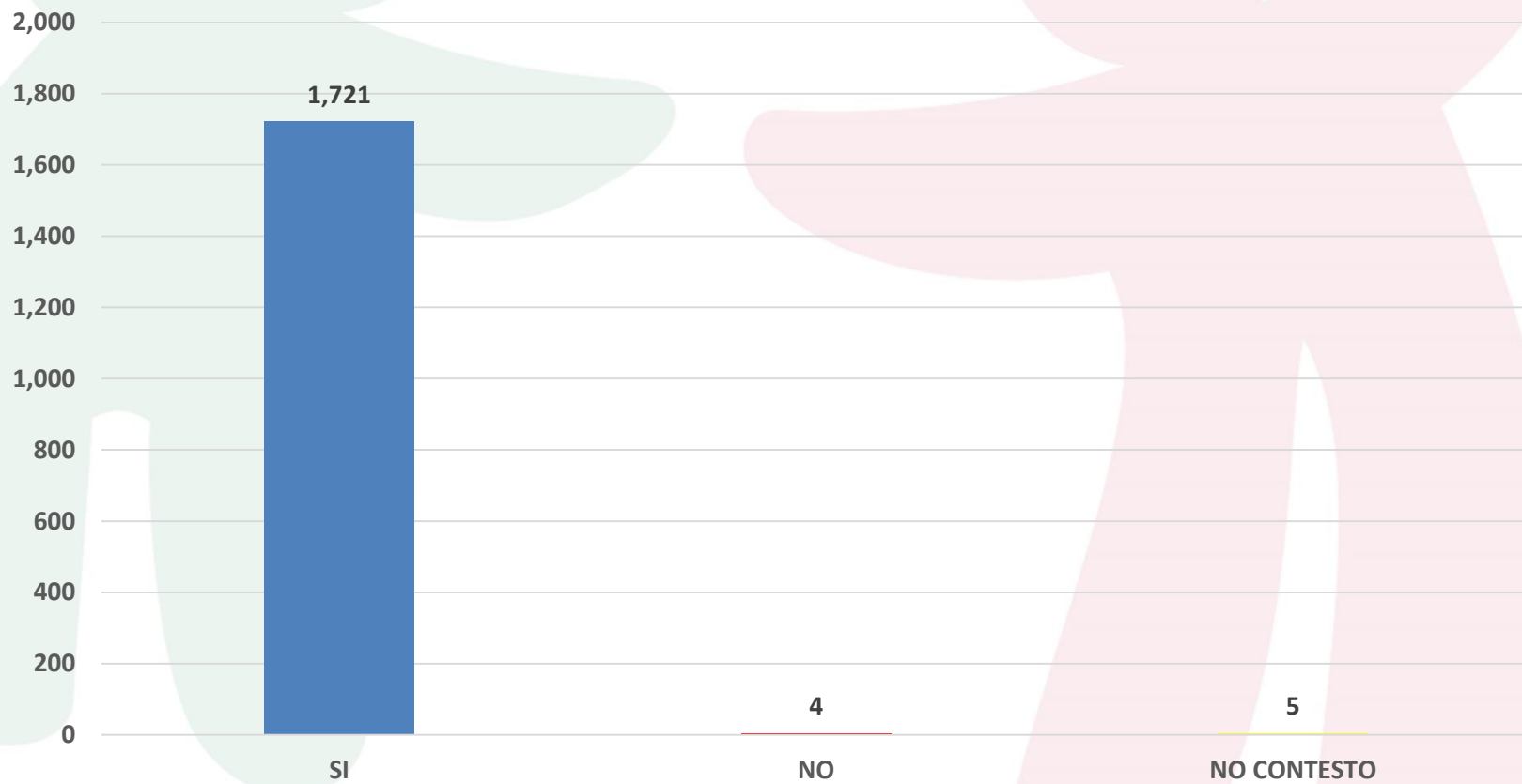
8: Servicio que brinda el Seguro Popular.

9: Surtimiento y abasto de medicamento.

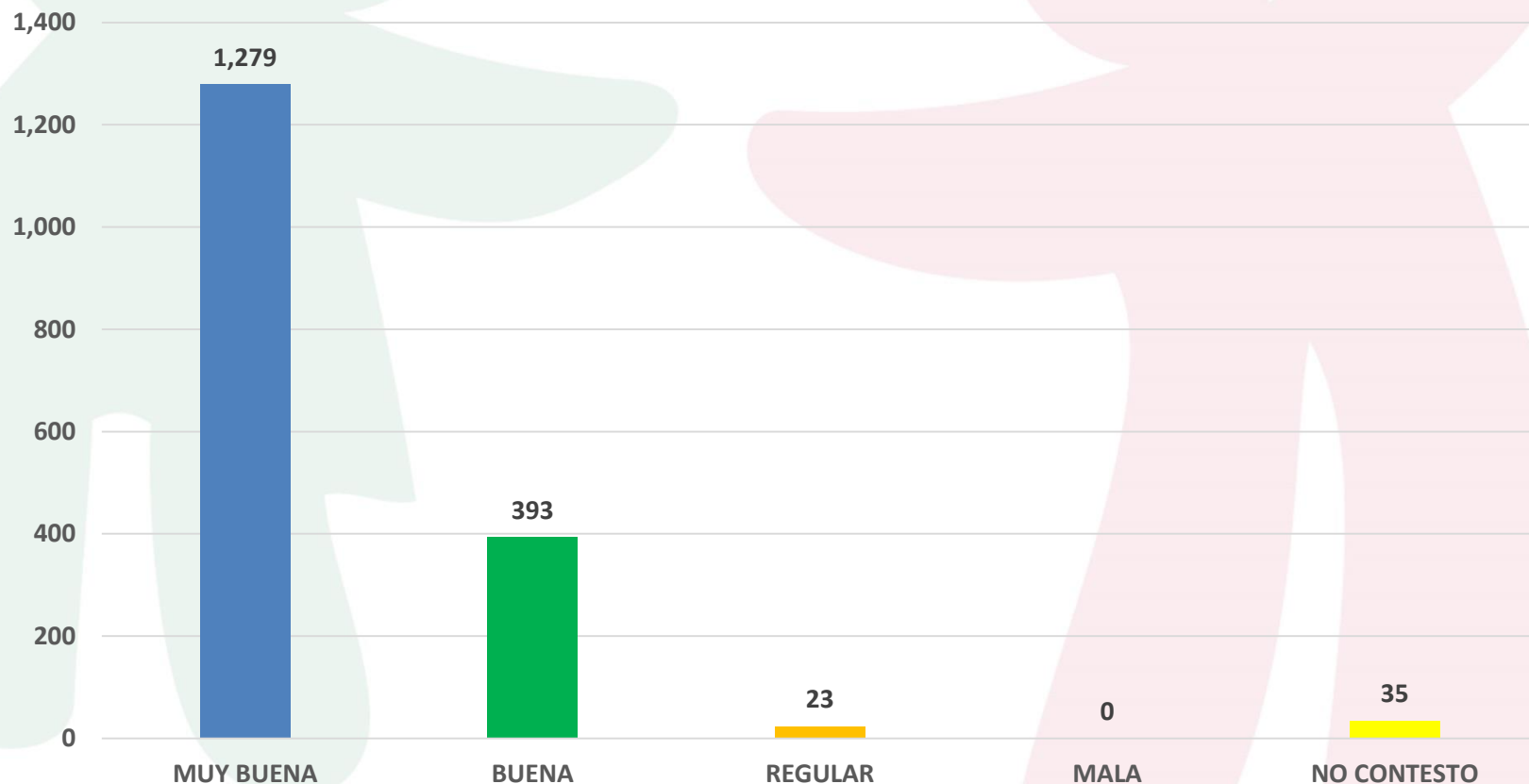
¿El Personal fue amable y respetuoso con usted?



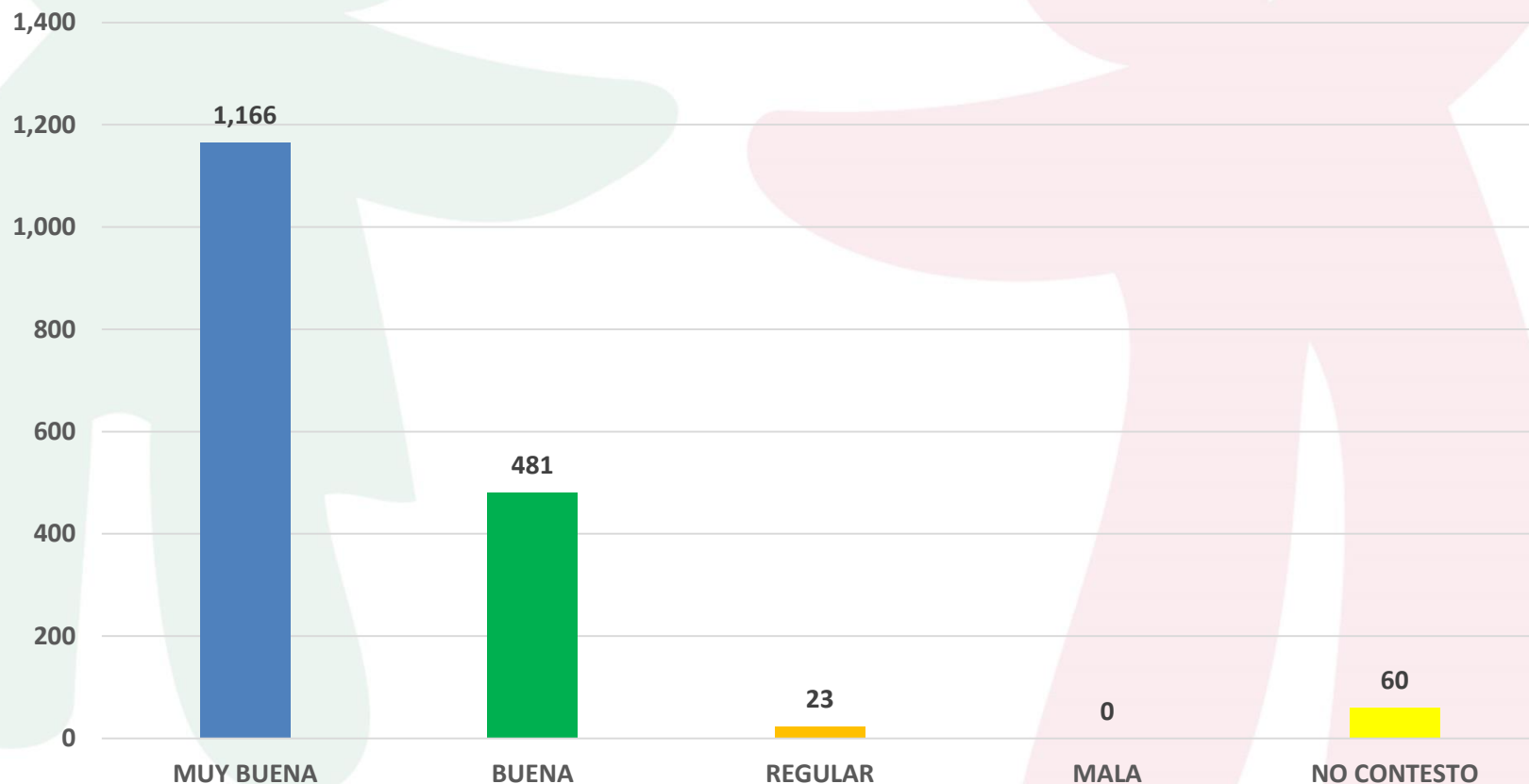
¿El personal fue claro al darle las indicaciones?



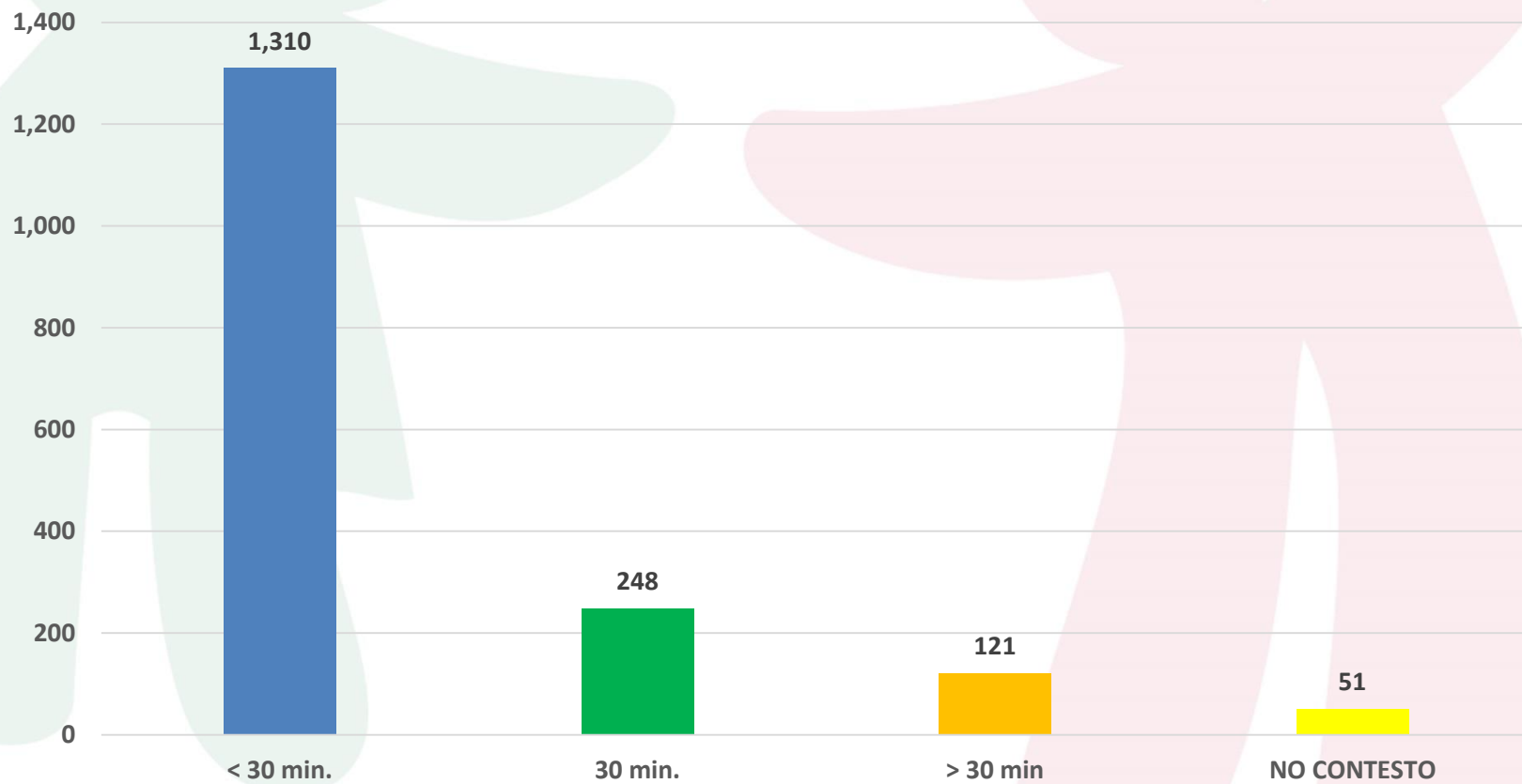
¿Cómo fue la atención que recibió del personal de captura de huella?



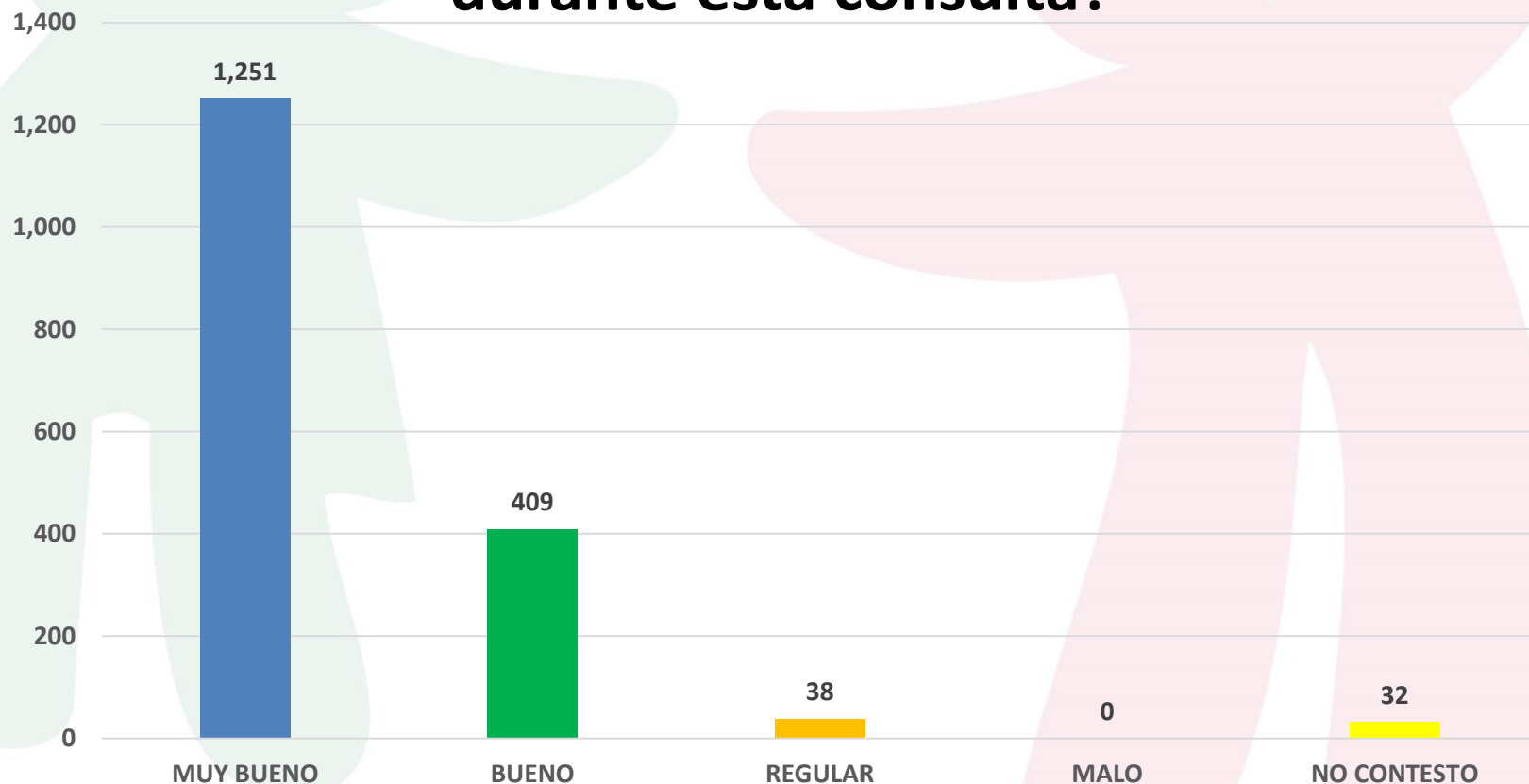
¿Cómo fue la atención que recibió del personal de enfermería?



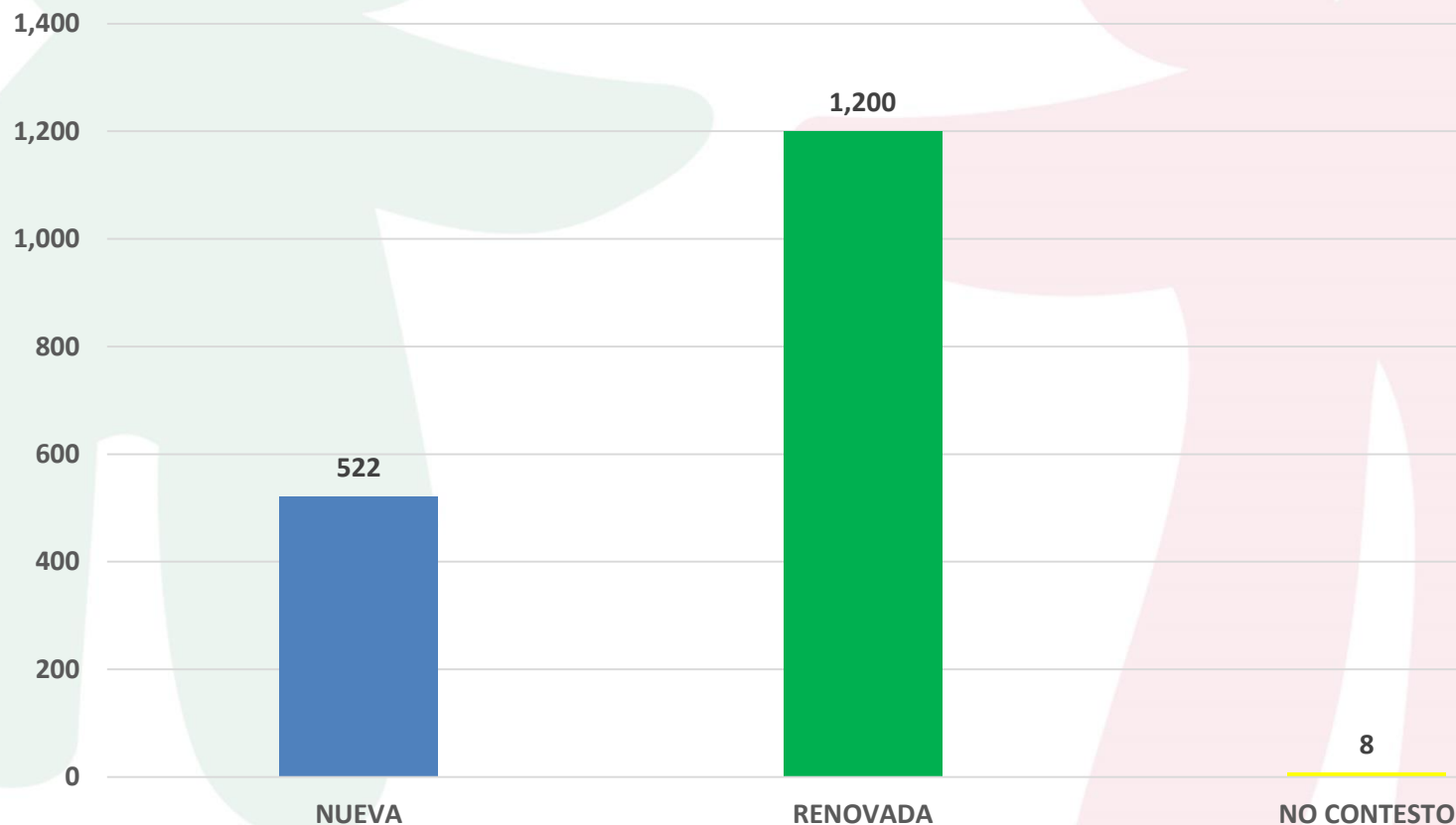
Su consulta se realizó en:



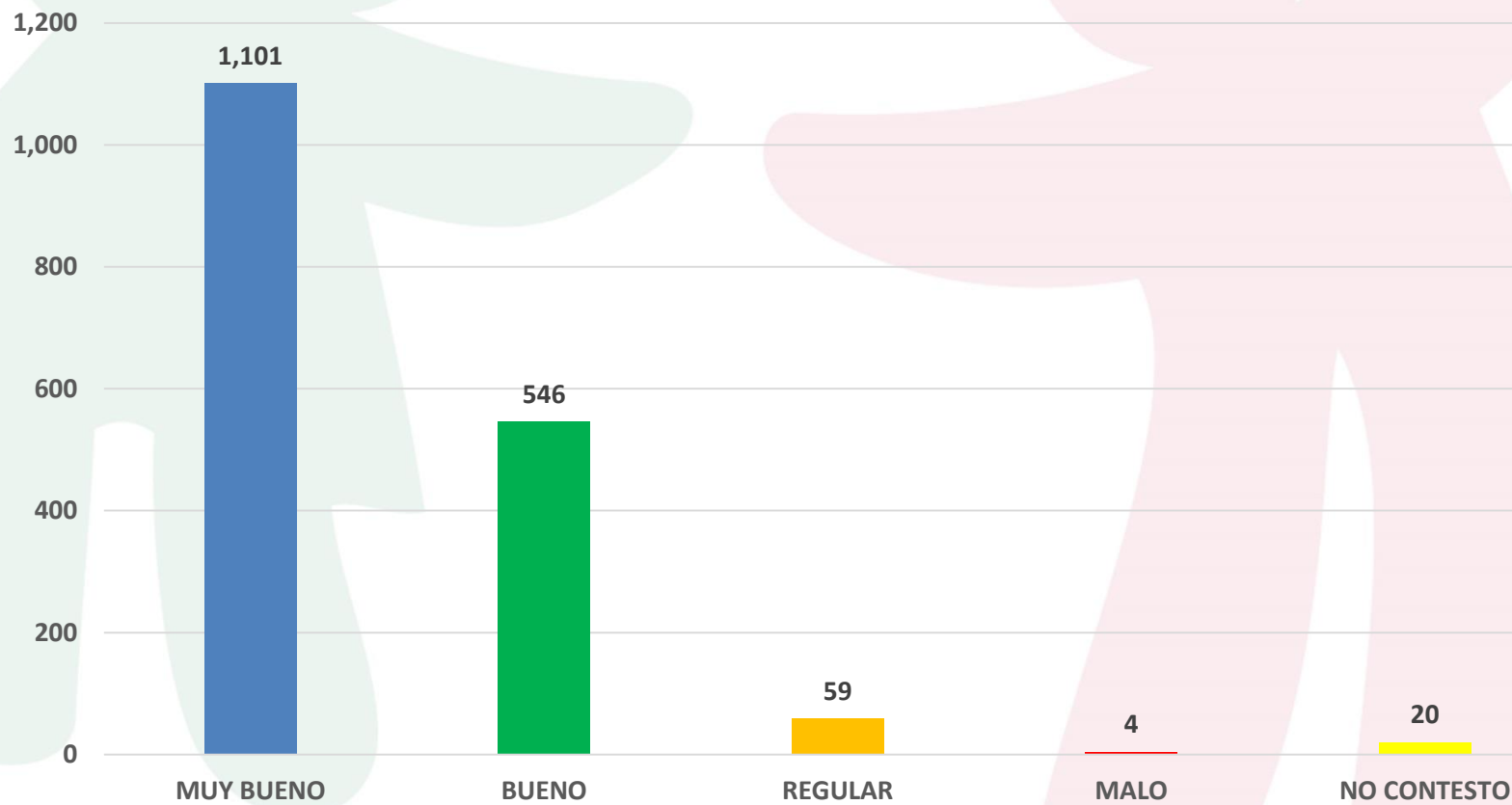
En general, ¿Cómo califica el servicio que recibió durante esta consulta?



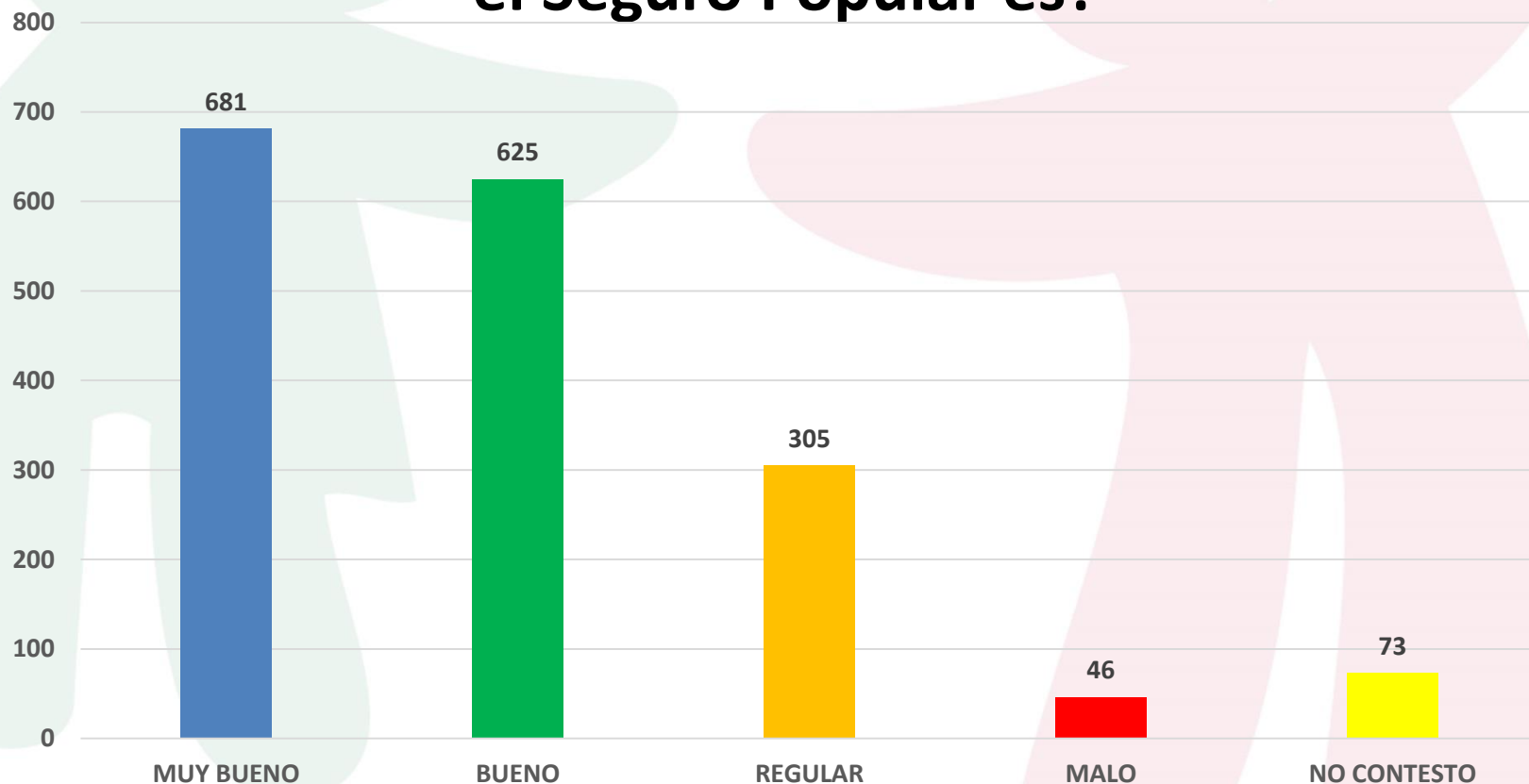
Actualmente la póliza de su seguro popular es:



¿Cómo califica el servicio que le brinda el Seguro Popular?



¿ El surtido y abasto de medicamentos que le ofrece el Seguro Popular es?



Resultados

- El 99% de los encuestados consideran haber recibido un trato amable e indicaciones claras.
- 95.7% manifiestan haber recibido muy buena y buena atención por parte del personal de afiliación y enfermería.
- En referencia al tiempo de la atención el 75% consideró que fué menor a 30 min.
- El 96% de los encuestados refirió haber recibido un muy buen y buen servicio en el trámite realizado.

Resultados

- El 69% acudió a reafiliarse.
- El 95% de los encuestados catalogaron como muy bueno y bueno el servicio que brinda el seguro popular.
- En cuanto al surtimiento y abasto de medicamentos el 39% lo refiere como muy bueno, mientras que el 36% como bueno.