

Monitoreo del Proceso de Otorgamiento de los Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos

Actividad 3.5 del Proyecto: "El Derecho de Acceso a la Información Pública (DAIP) como estrategia de monitoreo vecinal y de mejoramiento institucional, del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, en Centros de Salud Comunitarios del Distrito Federal".

Comparación de resultados (indicadores) del programa vs encuesta.

Como parte de nuestro proyecto y con la finalidad de hacer un comparativo de resultados de la "Encuesta de Satisfacción de Usuarios", decidimos implementar un muestreo en el Centro de Salud Comunitario T-III-A Mixcoac con el mismo instrumento estadístico.

Este muestreo se aplicó a 100 usuarios del Centro de Salud el día 13 de noviembre del 2008, de 11:00 a 17:00 hrs., para generar un resultado en donde se incluyera a la población que se atiende tanto por la mañana como por la tarde.

Originalmente se pretendía aplicar la mitad de estos cuestionarios en el Centro de Salud T-I Valentín Gómez Farías, sin embargo no fue posible debido a que se encontraba en remodelación.



El cuestionario, mismo que aplica la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias y que tiene como objetivo ubicar los obstáculos en el servicio médico, consta de 17 preguntas; 16 con respuestas de opción múltiple y una que señala sólo la hora y minuto y que es de manera abierta. (Se anexa el cuestionario)

Contenido de la Encuesta

- Datos generales del usuario.
- Centro de Salud.
- 17 preguntas.

Temática de las preguntas

- Atención en hospital o consulta externa.
- Incorporación al programa.
- Tiempo de espera.
- Trato recibido por parte del personal.
- Medicamentos proporcionados.
- Instalaciones.
- Servicio.
- Cuota de recuperación.

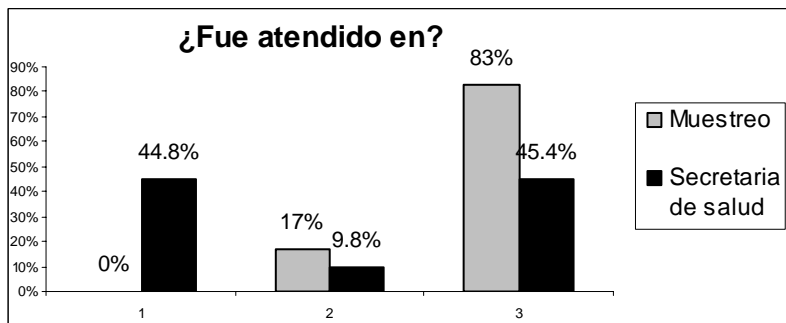


Los resultados de nuestro muestreo se compararon con los de la Secretaría de Salud, estos datos cubren el periodo de enero a junio del 2008 y fueron aplicados en todos los Centros de Salud del Distrito Federal. Al hacer un comparativo de ambos datos y calcular los porcentajes finales pudimos observar que existen grandes coincidencias.

Resultados obtenidos por pregunta:

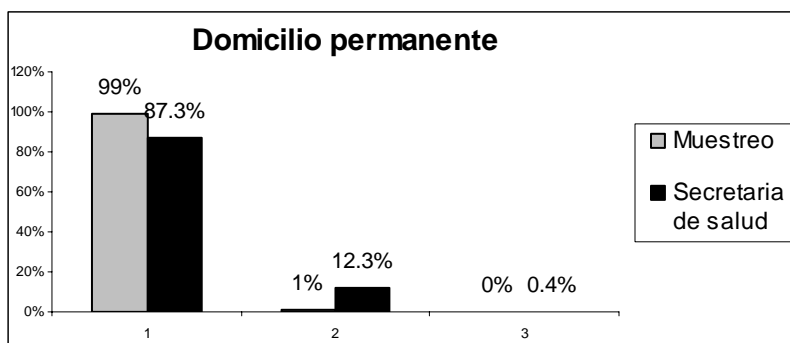
1) Fue atendido en:

Fue atendido en :		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.*
1-Urgencias	0%	44.8%
2-Hospitalización	17%	9.8%
3-Consulta Externa	83%	45.4%
Total	100%	100%



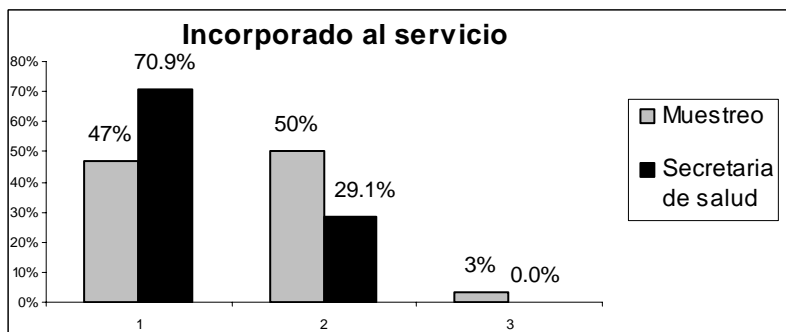
2) Su domicilio permanente se encuentra en:

Domicilio Permanente en		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1-D.F.	99%	87.3%
2-Estado de México	1%	12.3%
3-Otro Estado	0%	0.4%
Total	100%	100%



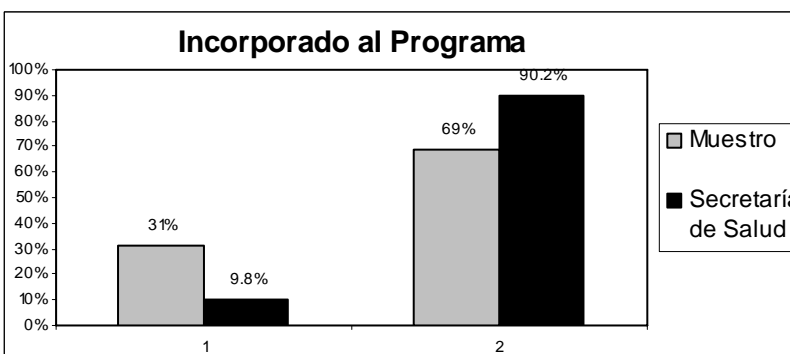
3) ¿Está usted incorporado al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos?

Incorporado al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1-Si	47%	70.9%
2-No	50%	29.1%
3-No Contesto	3%	0.0%
Total	100%	100%



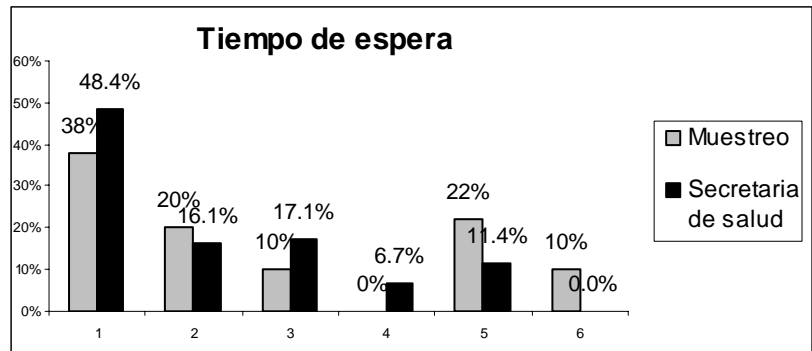
4) ¿Está usted incorporado al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular)?

Esta incorporado al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular)		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1-Si	31%	9.8%
2-No	69%	90.2%
Total	100%	100%



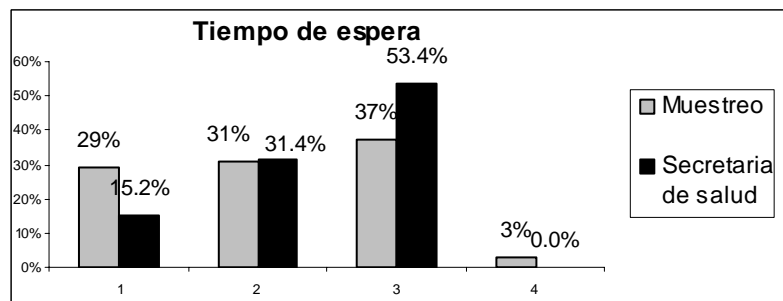
5) ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido desde que llegó al Hospital?

Tiempo en Espera		
	Muestreo Pro-vecino	S.S.D.F.
1- 0 a 30 min	38%	48.4%
2- 31a 60 min	20%	16.1%
3- 61 a 90 min	10%	17.1%
4- 91 a 120 min	0%	6.7%
5- Más de 121 min	22%	11.4%
6- No Contesto	10%	0.0%
Total	100%	100%



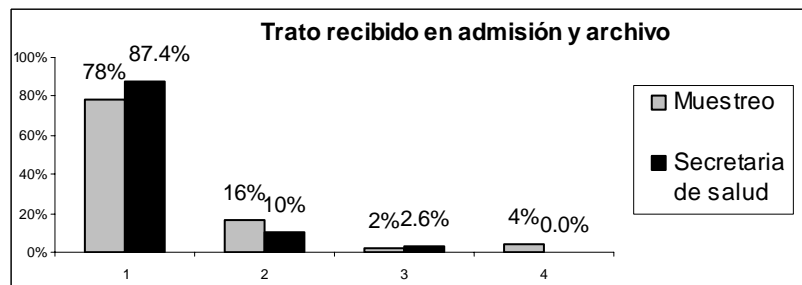
6) El tiempo que esperó. ¿Cuánto de parece?

El Tiempo que Espero ¿Cuánto le parece?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Mucho	29%	15.2%
2- Regular	31%	31.4%
3- Poco	37%	53.4%
4- No Contesto	3%	0.0%
Total	100%	100%



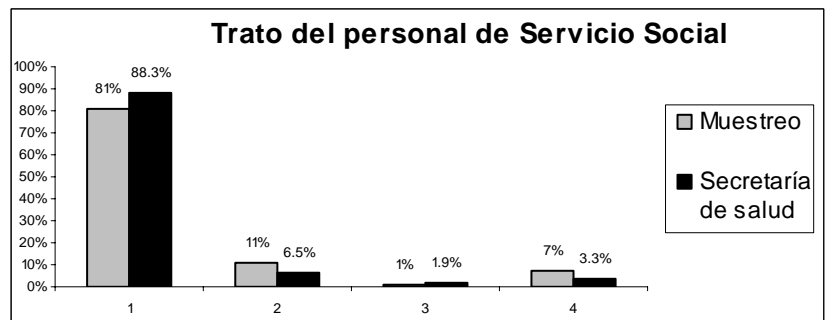
7) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal de Admisión y Archivo?

Trato Recibido de Admisión y Archivo		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	78%	87.4%
2- Poco Amable	16%	10%
3- Grosero	2%	2.6%
4- No Contesto	4%	0.0%
Total	100%	100%



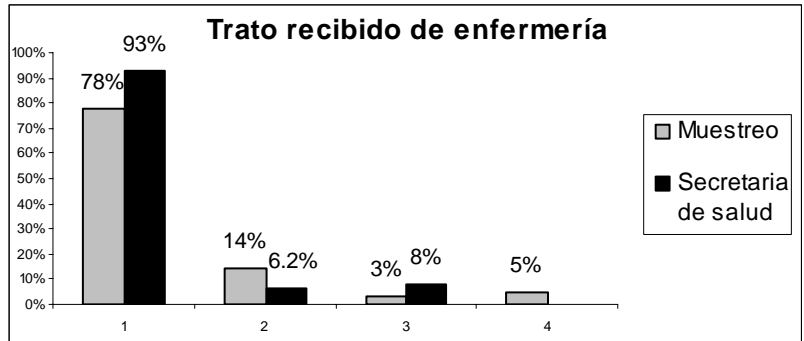
8) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal de Trabajo Social?

¿Trato que Recibió del Personal de Trabajo Social?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	81%	88.3%
2- Poco Amable	11%	6.5%
3- Grosero	1%	1.9%
4- No Aplica	7%	3.3%
Total	100%	100%



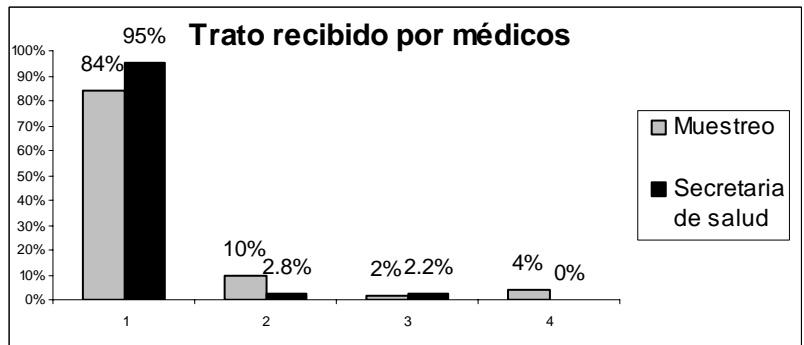
9) ¿Cómo sintió el trato que recibió de Enfermería?

¿Cómo Sintió el Trato que Recibió de Enfermería?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	78%	93%
2- Poco Amable	14%	6.2%
3- Grosero	3%	0.8%
4- No Contesto	5%	
Total	100%	100%



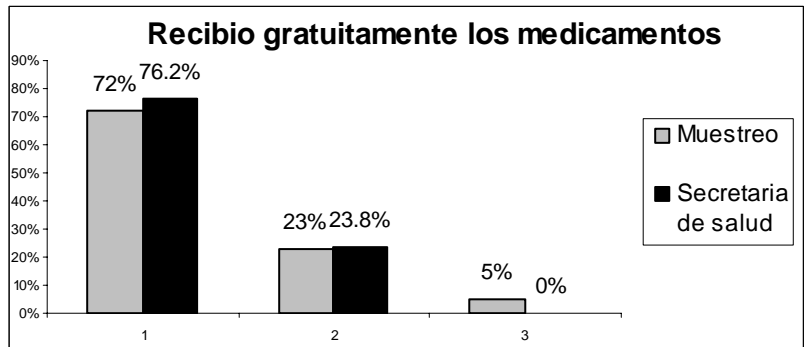
10) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal médico que lo atendió?

Trato Recibido del Médico		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	84%	95%
2- Poco Amable	10%	2.8%
3- Grosero	2%	2.2%
4- No Contesto	4%	0%
Total	100%	100%



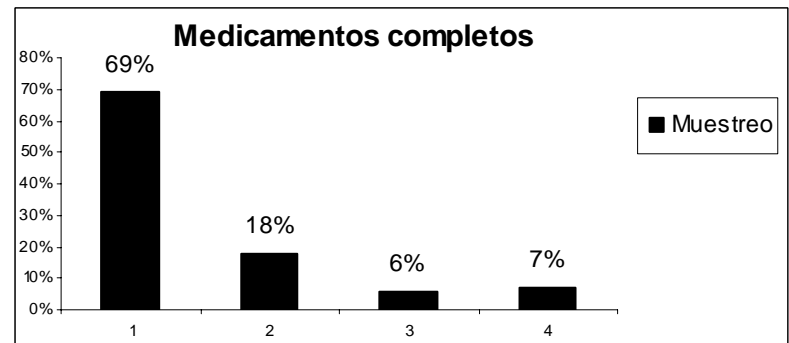
11) Si vive en el D.F., ¿Recibió gratuitamente los medicamentos?

Vive en el D.F. ¿Recibió Gratuitamente sus Medicamentos?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Si	72%	76.2%
2- No	23%	23.8%
3- No Contesto	5%	0%
Total	100%	100%



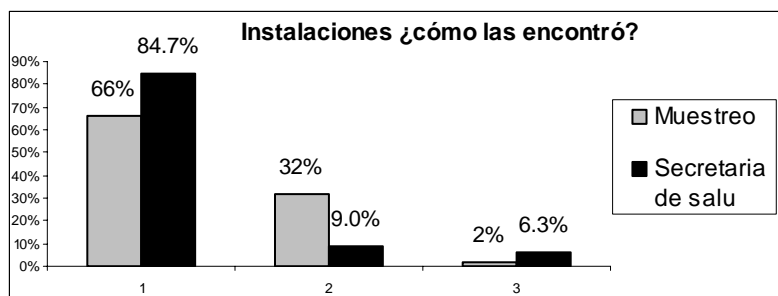
12) ¿Los medicamentos se los dieron completos?

¿Los medicamentos se los dieron completos?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Si	69%	0
2- No	18%	0
3- No había	6%	0
4- No contesto	7%	0
Total	100%	0



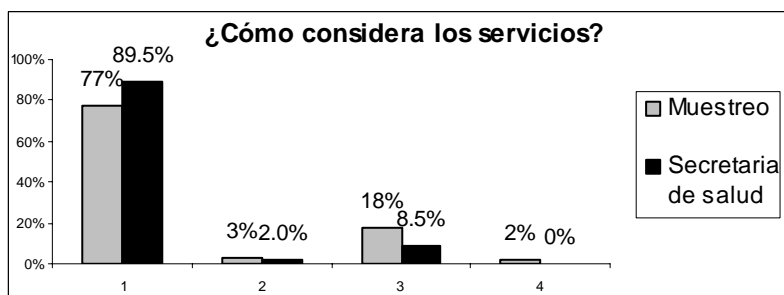
13) Las instalaciones ¿Cómo las encontró?

Instalaciones ¿Cómo las encontró?		
	Muestro Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Limpias	66%	84.7%
2- Regulares	32%	9.0%
3- Sucias	2%	6.3%
Total	100%	100%



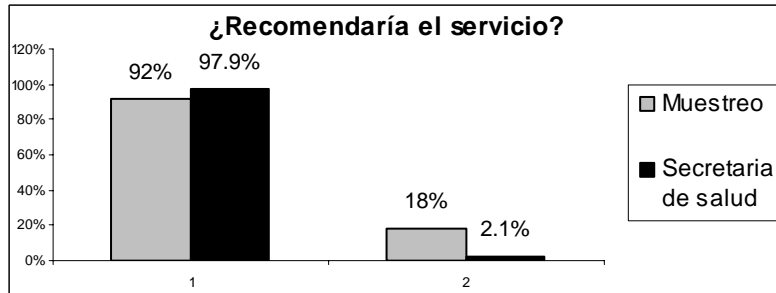
14) En general ¿Cómo considera los servicios que recibió?

¿Cómo considera los servicios que recibió?		
	Muestro	S.S.D.F.
1- Buenos	77%	89.5%
2- Malos	3%	2.0%
3- Regulares	18%	8.5%
4- No Contestó	2%	0%
Total	100%	100%



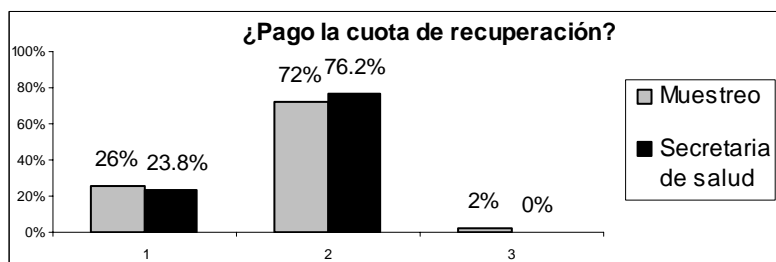
15) ¿Recomendaría a otras personas estos servicios?

¿Recomendaría a otras personas estos servicios?		
	Muestro Pro-vecino	S.S.D.F.
1- Si	92%	97.9%
2- No	18%	2.1%
Total	100%	100%



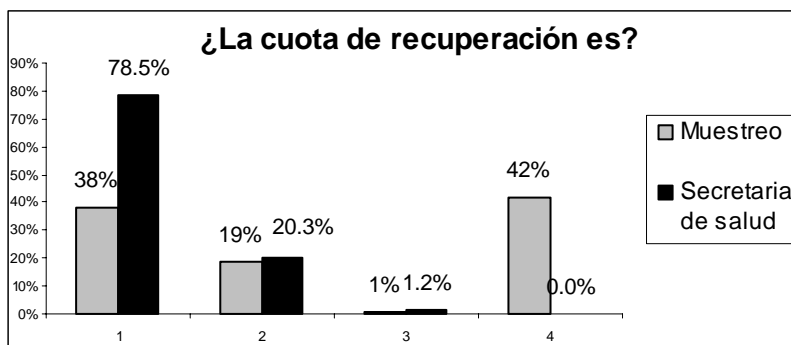
16) ¿Pagó cuota de recuperación por el servicio?

¿Pago cuota de recuperación por el servicio?		
	Muestro Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Si	26%	23.8%
2- No	72%	76.2%
3- No Contestó	2%	0%
Total	100%	100%



17) En su opinión: ¿La cuota de recuperación es?

En su opinión: ¿la cuota de recuperación es?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Justa	38%	78.5%
2- Barata	19%	20.3%
3- Cara	1%	1.2%
4- No Contesto	42%	0.0%
Total	100%	100%



*Secretaría de Salud del Distrito Federal.

Análisis de los resultados:

- En la pregunta 1: nos encontramos con un porcentaje alto de personas que se atendió en consulta externa 83%, si lo comparamos con la encuesta de Salud nos damos cuenta que tan solo el 45.4% es comparable con este resultado, esto debido a que casi la mitad de la población (44.8%) se atendió en el área de urgencias.

- En las preguntas 2 a 4: podemos observar que existe una relación con las cifras de la Secretaria de Salud. Los derechohabientes que forman parte del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, son habitantes permanentes del Distrito Federal, tal y como lo marcan las reglas de operación.



El porcentaje de personas que vive en el DF es de 99% mientras que el resultado de la SSDF arrojó un 87.3 %.

Por otra parte encontramos una diferencia en el porcentaje de personas inscritas en el Programa, ya que nuestro muestreo arrojó un 47% de inscritos y un 50% de no inscritos; mientras que la SSDF habla de un 70.9% de inscritos y de 29.1% no inscritos.

Existe población que es beneficiaria del Programa Seguro Popular, sin embargo es una población que de acuerdo a nuestras cifras no rebasa el 30%, mientras que la encuesta de la SSDF solo marca un 10%.

- El tiempo de espera no es el óptimo. El promedio de tiempo de espera más alto es de 30 minutos, mientras que un porcentaje representativo señaló que para ser atendidos les llevó más de 121 minutos es decir poco más de 2 horas; en esté último resultado, las encuestas de la SSDF reflejaron un 11.4% de la población que mencionó dicho rango de tiempo, mientras que en nuestro muestreo reflejó un 22%.
- En cuanto a los resultados sobre el trato recibido por el personal administrativo y los médicos, las personas encuestadas lo califican como amable, en una escala que contabiliza éste como: *amable, poco amable y grosero*. Al reflejar en porcentajes los resultados de la encuesta de la SSDF generan un 91.8% de personas que consideran el trato amable, 6.3% que lo considera poco amable y tan sólo un

1.9% como grosero. Los resultados de nuestro muestreo, señalan una leve diferencia: 80% trato amable, 13% poco amable y 7% grosero.

El personal del Trabajo Social es quien atiende directamente a los beneficiarios, en este sentido los resultados de ambas encuestas marcan una calificación de amable para el trato del personal y tan solo un mínimo porcentaje refleja un trato grosero.

- Una de las preguntas más importantes del muestreo es la que refleja la obtención de medicamentos gratuitos y desde luego si estos fueron surtidos en su totalidad. En cuanto a los medicamentos que fueron recibidos gratuitamente, las personas indican que sus medicamentos fueron recibidos gratuitamente, en total 76.2% de acuerdo al estudio de la SSDF y un 72% con nuestro muestreo, mientras que el porcentaje de personas que no los recibió de forma gratuita fue de 23% para ambos estudios.



En el caso de los resultados sobre si recibió los medicamentos completos, es importante mencionar que estos no venían reflejados en las encuestas de la SSDF, sin embargo nuestros resultados reflejan que tan sólo el 69% de la población encuestada los recibió completos.

- En cuanto a la limpieza de las instalaciones y el servicio, la población beneficiaria reflejó que las instalaciones son limpias, sin embargo en nuestra encuesta el 32% las calificó como regulares. En contraparte el resultado de ambos estudios reflejó como bueno el servicio (77% Pro-Vecino y 89.5% SSDF) y un porcentaje pequeño pero notable lo calificó como regular (18% muestreo Pro-Vecino y 8.5% SSDF).
- Al preguntar si recomendarían el servicio, ambas encuestas reflejaron resultados muy altos sobre dicha recomendación, en nuestro caso fue el 92% y en el caso de la SSDF fue el 97.9%
- Finalmente se realizan un par de preguntas que reflejan un resultado útil para este estudio pues hablan sobre el porcentaje de personas que pagó cuota de recuperación. Resultado de éste tenemos que el 26% de la población encuestada por nosotros así lo hizo, mientras que el estudio de la SSDF reflejó un 24%.



En relación a este resultado, se preguntó si la cuota de recuperación es justa, barata o cara, nuestra encuesta arrojó los siguientes resultados: justa 38%, Barata 19%, cara 1%, No Contesto 42%, Muestreo SSDF: justa 79%, Barata 20.3%, cara 1.2%, No Contesto 0%.

Como podemos observar algunos resultados pueden llegar a ser similares, sin embargo en nuestro muestreo, se reflejan porcentajes que pueden llegar a ser 10 o 15 por ciento más alto, mismos que se encuentran en preguntas de suma importancia en cuanto al servicio otorgado, y que desde luego, pueden ser intimidantes para el usuario.

En base a los resultados obtenidos por nuestro muestreo y que fueron comparados con los de la SSDF, consideramos que estos son confiables, ya que los porcentajes son similares.