



INFORME DE ACTIVIDADES

Departamento de Vinculación y Atención al
Derechohabiente

Febrero del 2023

SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

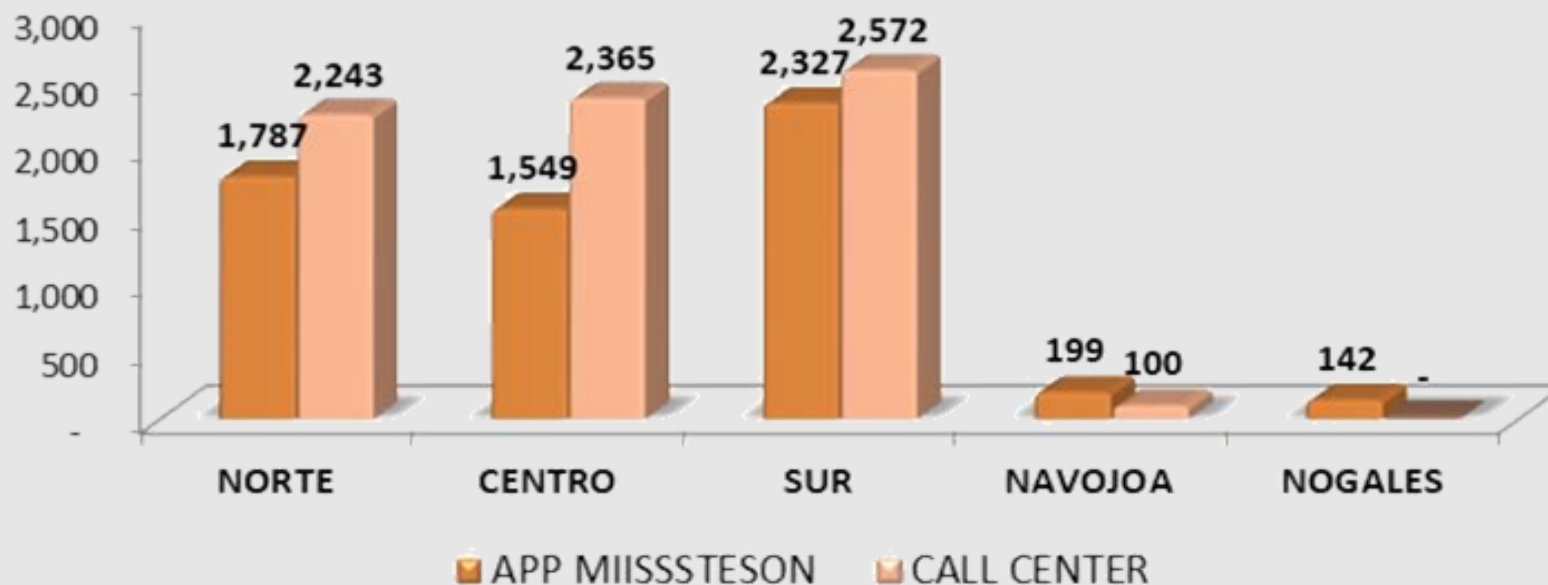
AREA DE CITAS MÉDICAS ISSSTESON DEL 01 AL 28 DE FEBRERO DEL 2023

En el Área de Agenda de Citas Médicas, se realizaron **29,590 acciones**. De éstas, **18,236** corresponden a Derechohabientes citados para Médico Familiar, Dentista, Especialistas CMDICH y Afiliados, **2,983** citas para laboratorio, **1,052** cancelaciones y **1,098** confirmaciones para citas con médico familiar y especialistas. Así mismo, se atendieron **6,221** llamadas para información general y reagenda de Citas Médicas.



CITAS DE MÉDICO FAMILIAR AGENDADAS POR MEDIO DE LA APP MIISSTESON Y CALL CENTER DEL 01 AL 28 DE FEBRERO 2023

CIAS	APP MIISSTESON	CALL CENTER	TOTAL
NORTE	1,787	2,243	4,030
CENTRO	1,549	2,365	3,914
SUR	2,327	2,572	4,899
NAVOJOA	199	100	299
NOGALES	142	-	142
TOTAL	6,004	7,180	13,184
(%)	46%	54%	



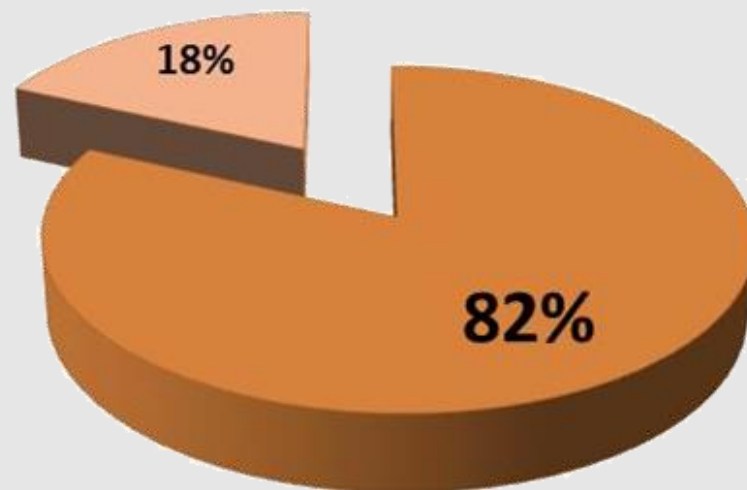
SERVICIOS BRINDADOS EN LA LÍNEA CONTACTO ISSSTESON 01 AL 28 DE FEBRERO DEL 2023

En la Línea CONTACTO ISSSTESON, se registraron un total **de 795 servicios**, de los cuales **754 corresponden a la atención de servicios de información** de los Derechohabientes, **1 felicitación**; además se brindaron **40 servicios** por concepto de Gestión y Seguimiento de Trámites y Servicios de los usuarios, los que han sido remitidos para su atención y seguimiento a las áreas involucradas.



LÍNEA CONTACTO ISSSTESON QUEJAS RECIBIDAS DEL 01 AL 28 DE FEBRERO DEL 2023

CLASIFICACIÓN	QUEJAS
ATENCIÓN MÉDICA	9
FARMACIAS	2
TOTAL	11



SOLVENTADAS



9%



91%

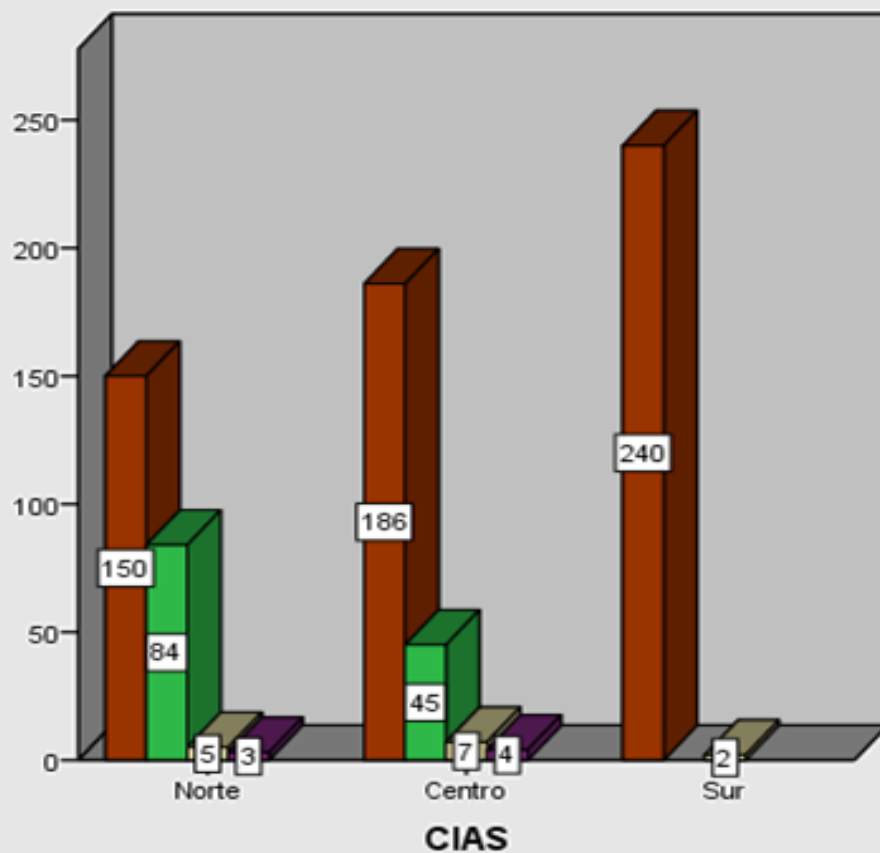
- ATENCIÓN MÉDICA
- FARMACIAS

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y FARMACIAS EN HERMOSILLO

En el Área de Evaluaciones, en el mes de Febrero del 2023 se aplicaron **726 cuestionarios** de **trato digno a Derechohabientes** que hicieron uso de consulta externa de primer nivel en los **Centros Integrales de Atención a la Salud en Hermosillo.**



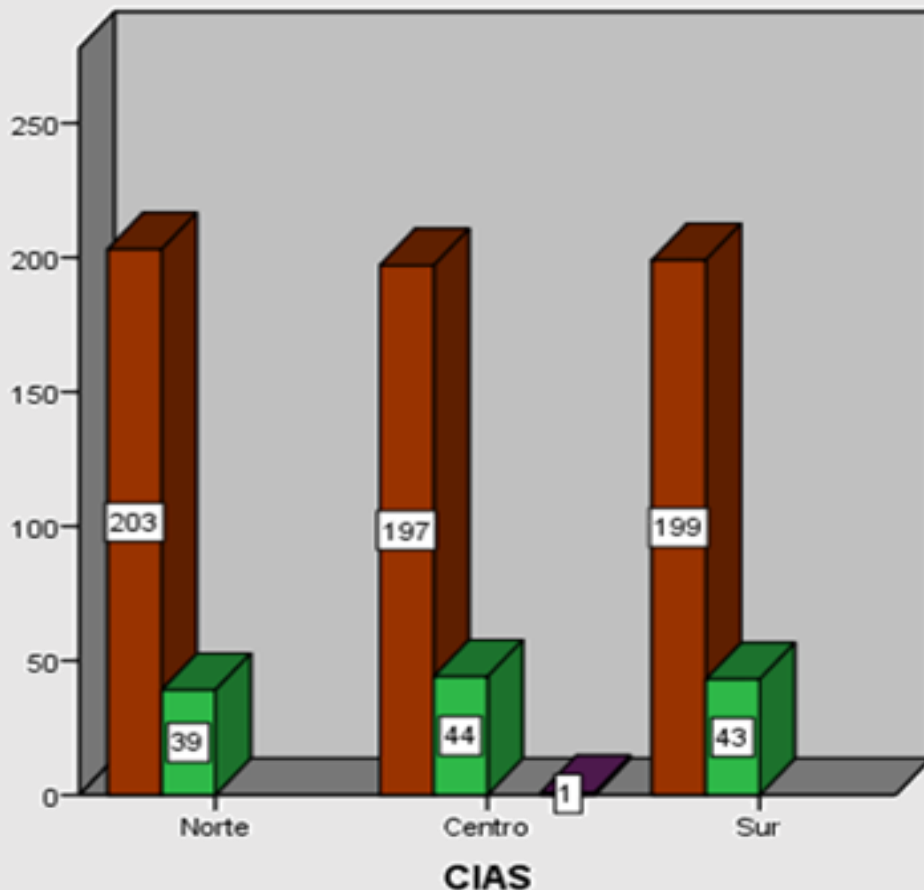
¿EL TRATO RECIBIDO EN RECEPCIÓN FUE?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	576	79.3	79.3
Bueno	129	17.8	97.1
Regular	14	1.9	99.0
Malo	7	1.0	100.0
Total	726	100.0	

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

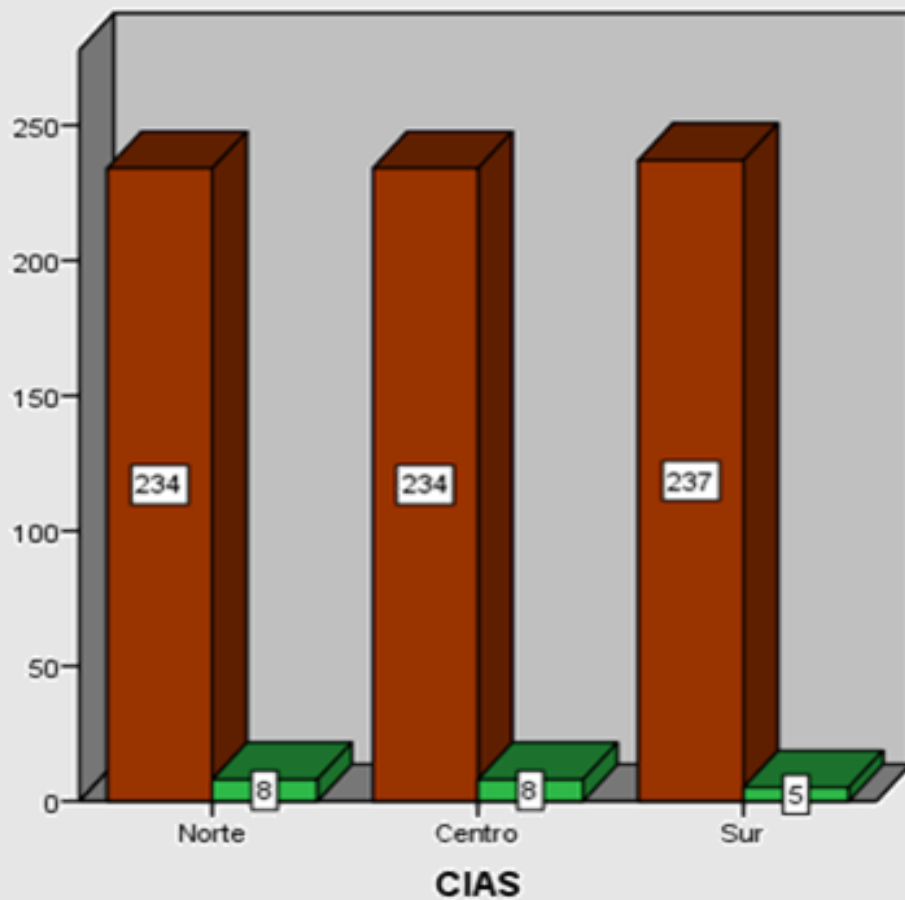
¿LE PROPORCIONARON EN ENFERMERÍA INFORMACIÓN SOBRE LOS CUIDADOS A SEGUIR CON RESPECTO A SU SALUD?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	599	82.5	82.5
No	126	17.4	99.9
No entro	1	.1	100.0
Total	726	100.0	

- SI
- NO
- NO ENTRO

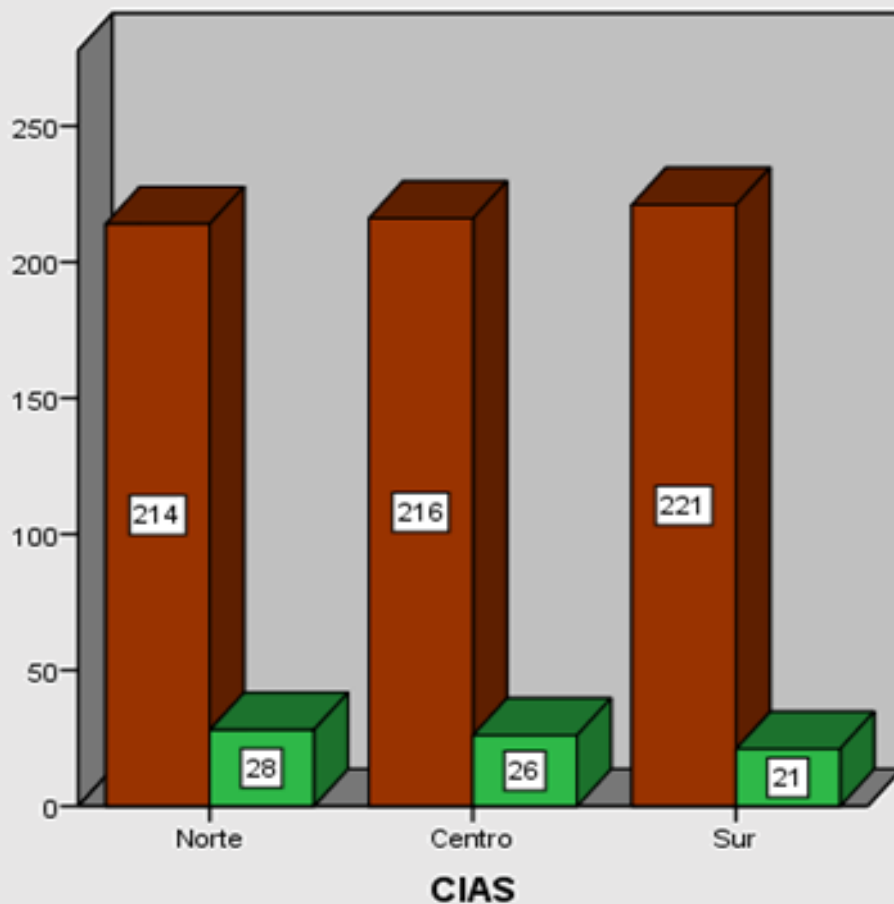
¿EL MÉDICO LE PERMITIÓ HABLAR SOBRE SU ESTADO DE SALUD?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	705	97.1	97.1
No	21	2.9	100.0
Total	726	100.0	

■ SI
■ NO

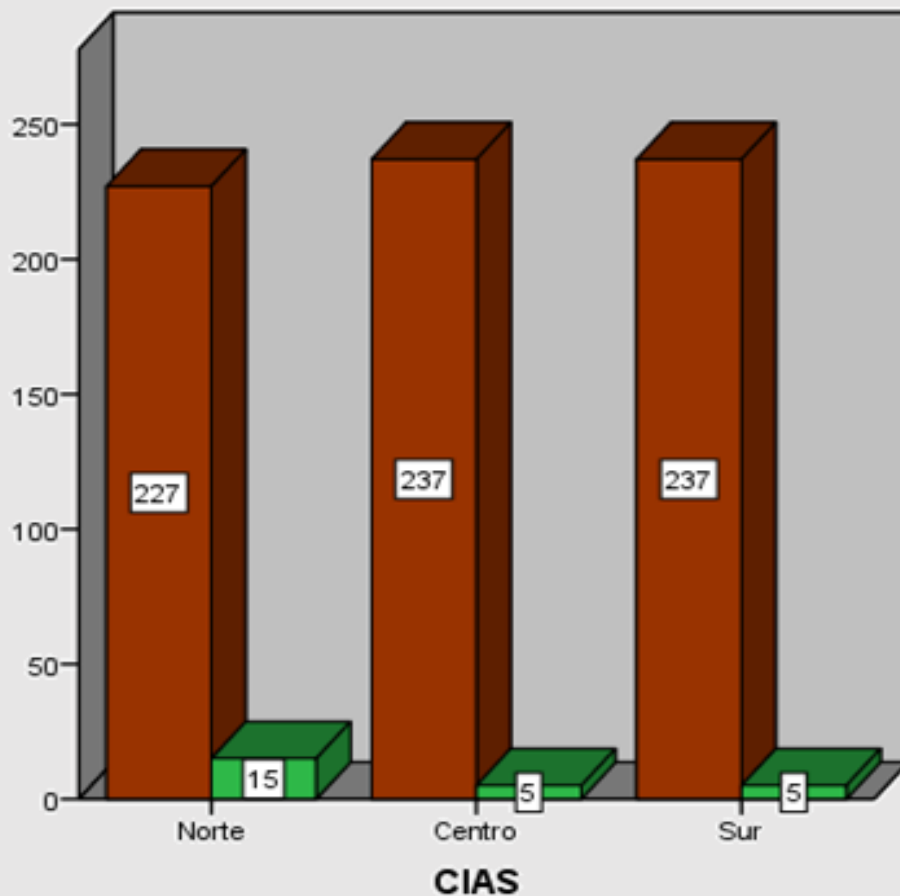
¿EL MÉDICO LE EXAMINÓ?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	651	89.7	89.7
No	75	10.3	100.0
Total	726	100.0	

■ SI
■ NO

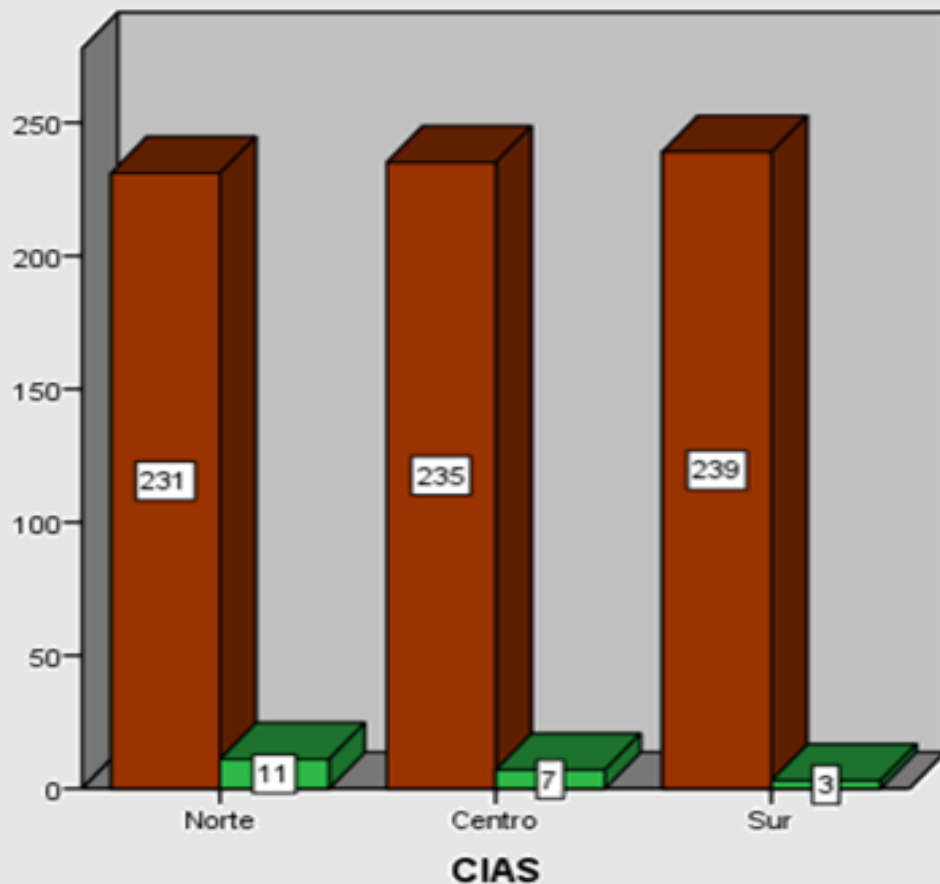
¿EL MÉDICO LE EXPLICÓ SOBRE SU ESTADO DE SALUD (DIAGNÓSTICO)?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	701	96.6	96.6
No	25	3.4	100.0
Total	726	100.0	

■ SI
■ NO

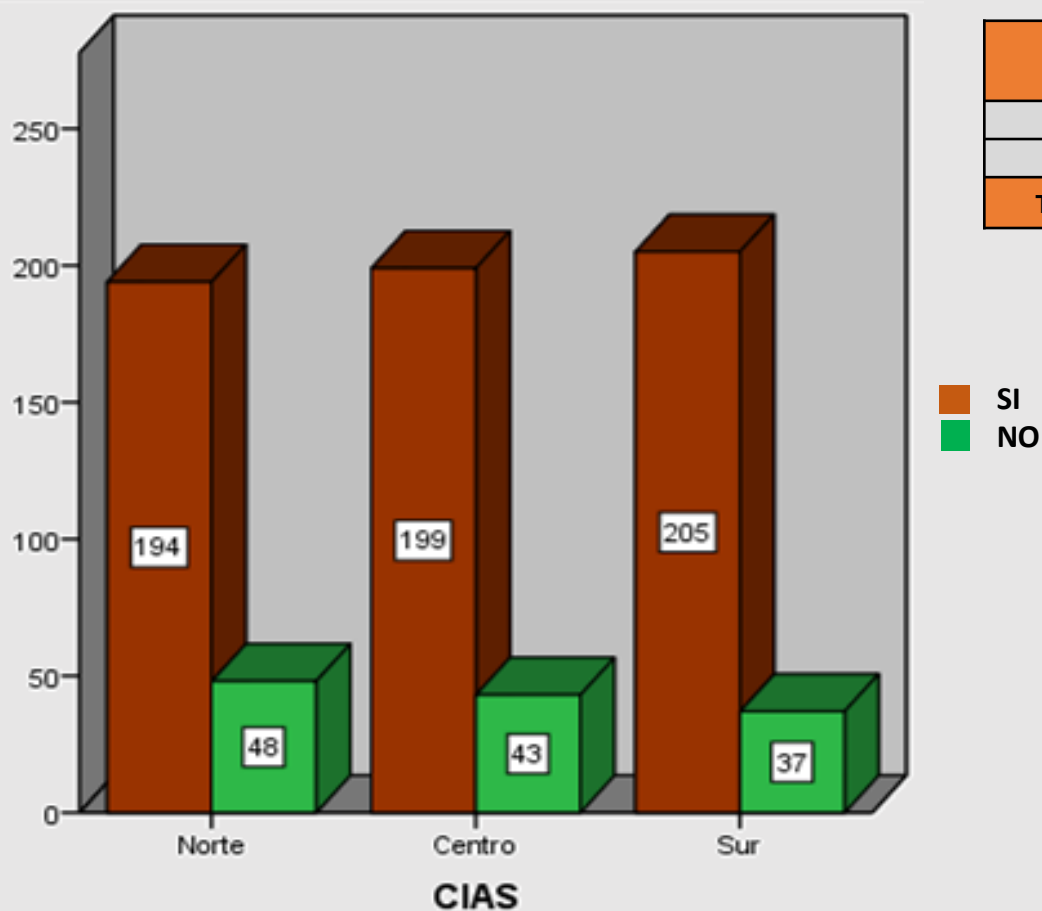
¿EL MÉDICO LE EXPLICÓ SOBRE EL TRATAMIENTO Y CUIDADOS A SEGUIR?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	705	97.1	97.1
No	21	2.9	100.0
Total	726	100.0	

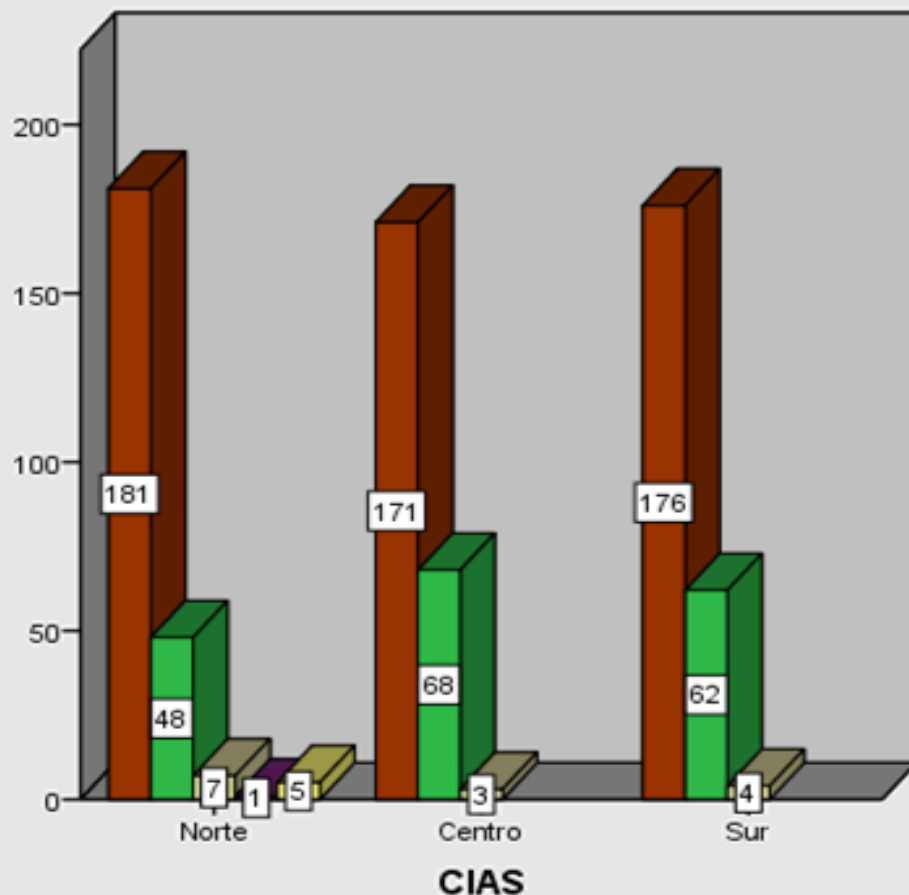
■ SI
■ NO

¿EL MÉDICO LE MENCIONÓ QUE PODÍA PROGRAMAR SU CITA DE SEGUIMIENTO?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	598	82.4	82.4
No	128	17.6	100.0
Total	726	100.0	

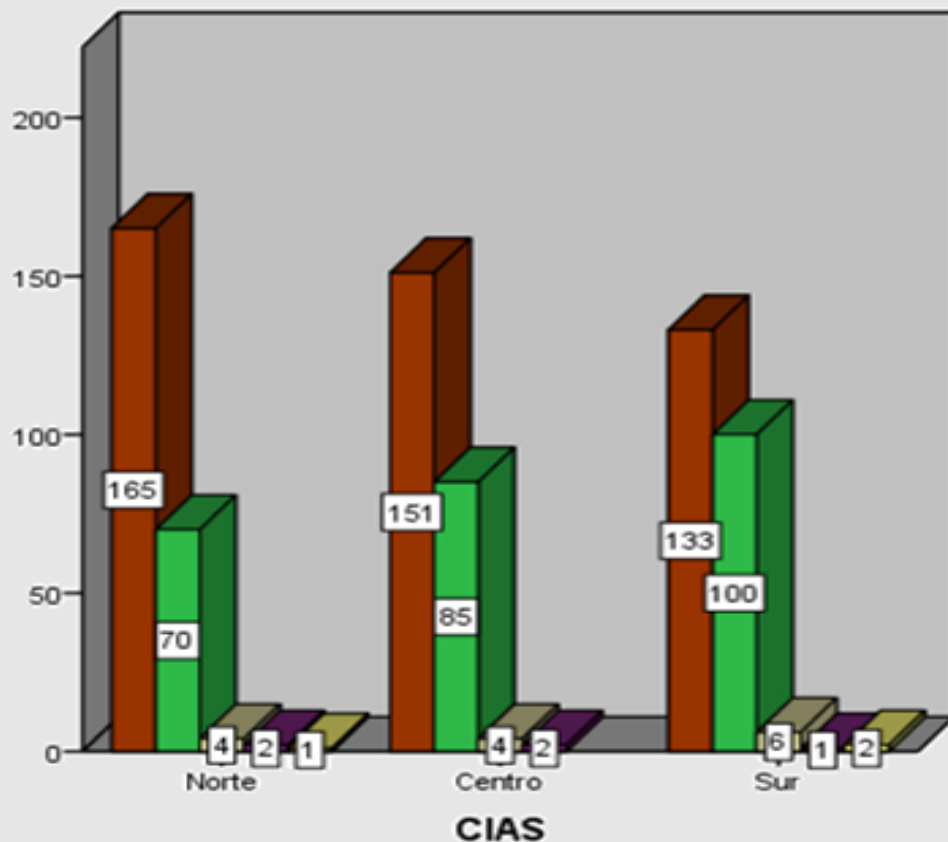
SI PUDIERA EVALUAR LA ATENCIÓN DEL MÉDICO DEL 1 AL 10, SIENDO 10 EL MAYOR; ¿QUÉ VALOR LE ASIGNARÍA?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
10	528	72.7	72.7
9-8	178	24.5	97.2
7-6	14	1.9	99.2
5-4	1	.1	99.3
3-1	5	.7	100.0
Total	726	100.0	



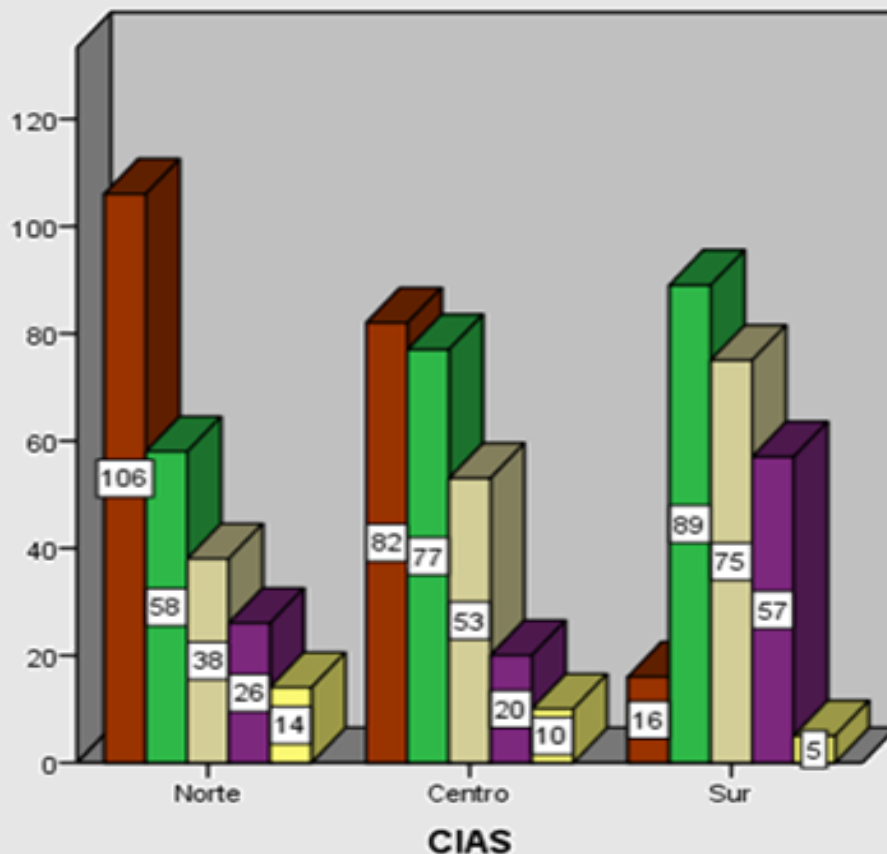
SI PUDIERA EVALUAR LA ATENCIÓN QUE LE OFRECIERON EN LA UNIDAD MÉDICA DEL 1 AL 10, SIENDO 10 EL MAYOR; ¿QUÉ VALOR LE ASIGNARÍA?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
10	449	61.8	61.8
9-8	255	35.1	97.0
7-6	14	1.9	98.9
5-4	5	.7	99.6
3-1	3	.4	100.0
Total	726	100.0	



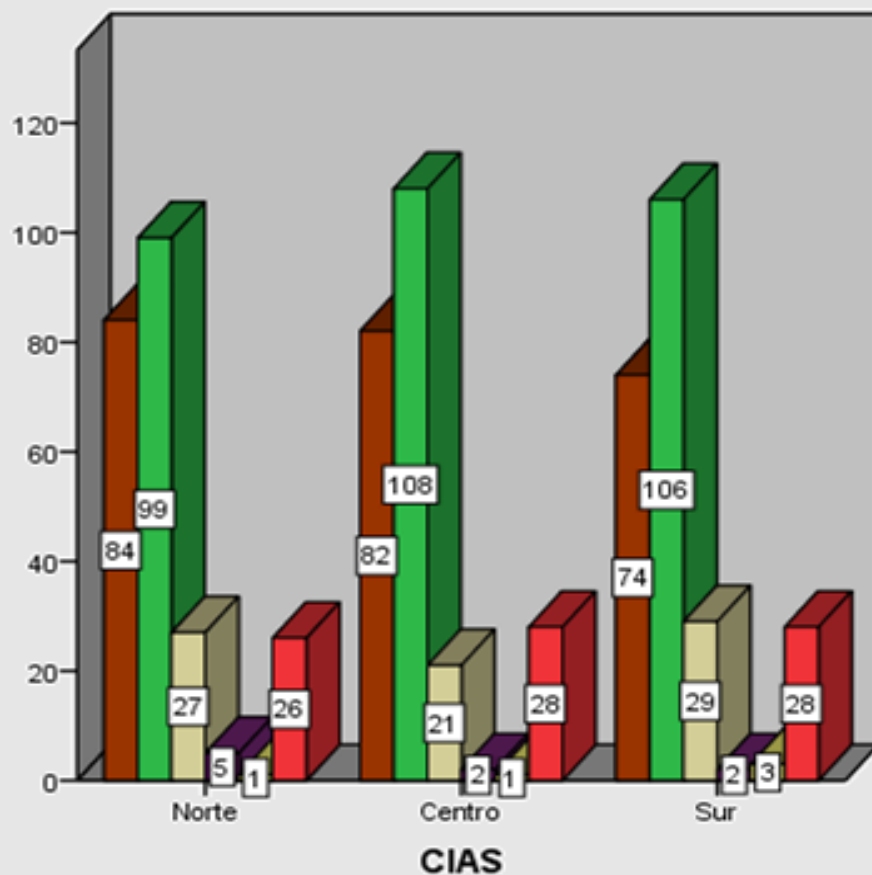
CON LA CANTIDAD DE MEDICAMENTO QUE LE PROPORCIONARON EN FARMACIA, ¿CÓMO SE SIENTE?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	204	28.1	28.1
Satisfecho	224	30.9	59.0
Más o menos satisfecho	166	22.9	81.8
Insatisfecho	103	14.2	96.0
Muy insatisfecho	29	4.0	100.0
Total	726	100.0	

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Más o Menos Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

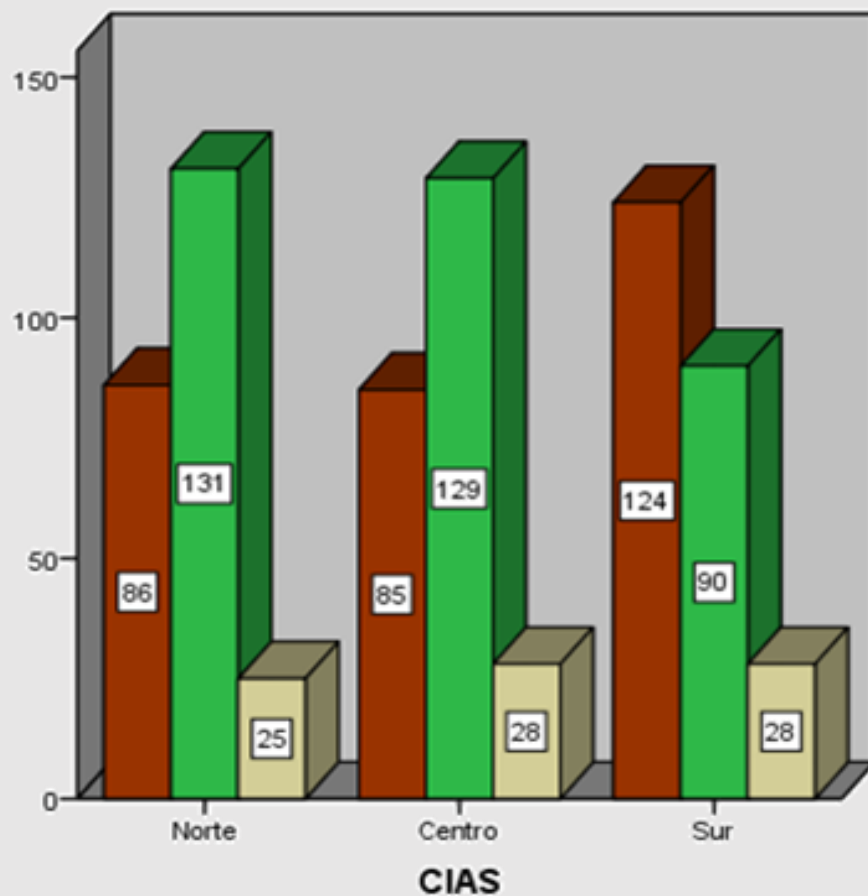
¿CUÁNTOS MEDICAMENTOS LE RECETARON?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1-2	240	33.1	33.2
3-4	313	43.1	74.8
5-6	77	10.6	86.2
7-8	9	1.2	87.6
Más de 8	5	.7	88.6
Ninguno	82	11.3	100.0
Total	726	100.0	

- 1-2
- 3-4
- 5-6
- 7-8
- Más de 8
- Ninguno

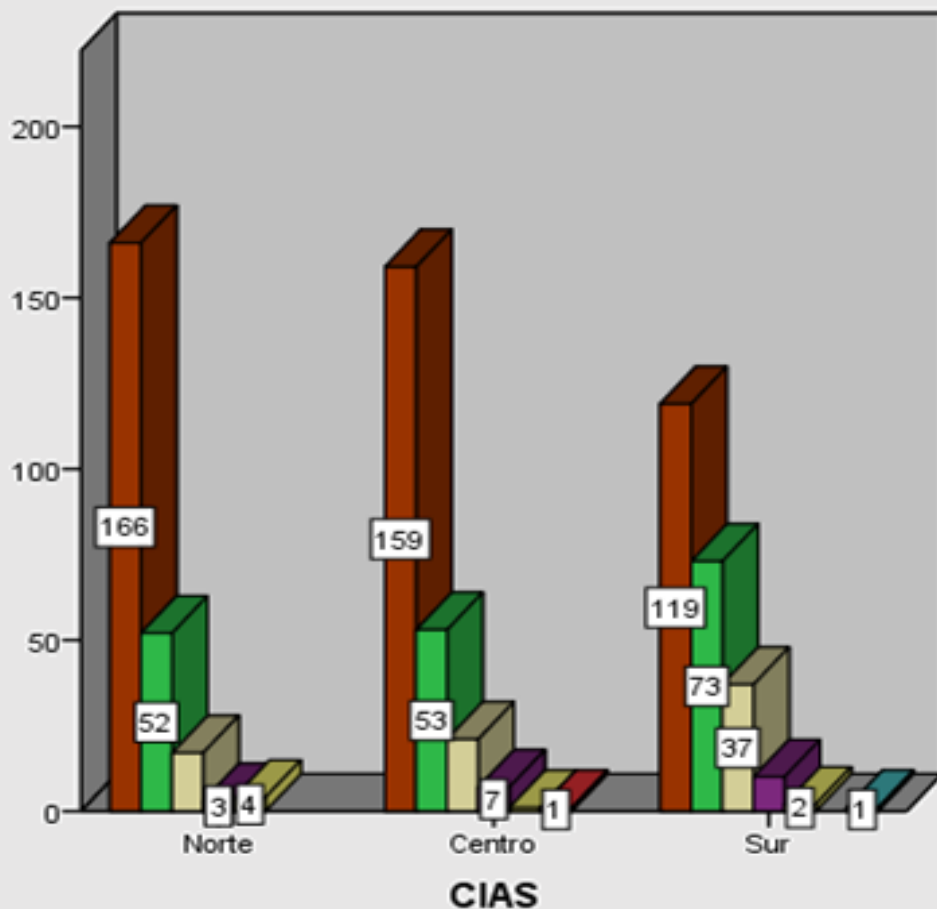
¿DE LOS MEDICAMENTOS RECETADOS, LE HIZO FALTA ALGUNO?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	295	40.6	40.6
No	350	48.2	88.8
No aplica	81	11.2	100.0
Total	726	100.0	

- Si
- No
- No aplica

¿DE LOS MEDICAMENTOS RECETADOS, CUÁNTOS LE HICIERON FALTA?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ninguno	444	61.2	61.2
1	178	24.5	85.7
2	75	10.3	96.0
3	20	2.8	98.8
4	7	1.0	99.7
5	1	.1	99.9
6	1	.1	100.0
Total	726	100	





INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De la Evaluación del Mes de Febrero del 2023, estamos en condiciones de presentar los siguientes hallazgos:

1. El **97.2%** de los entrevistados evaluó la Atención Médica con una calificación entre 10 y 8.
2. El **97%** entre 10 y 8 la Atención que le ofrecieron en la Unidad Médica que fue atendido.
3. El **59%** de los usuarios se encuentra entre **Muy Satisfecho y Satisfechos con la Cantidad de Medicamento** que le entregaron en Farmacia y el **41%** se encuentra **Más o menos satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho.**