



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES**  
**DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**INFORME DE LA COMISIÓN**

**NÚMERO DE PLIEGO**

**3478**

Ciudad de México, a 28 de abril de 2022

Nombre del Coordinador Normativo: **DRA. GISELA J. LARA SALDAÑA**

Nombre de la Coordinación Normativa: **UNIDAD IMSS BIENESTAR**

<b>ADSCRIPCIÓN:</b> COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
<b>LUGAR DE LA COMISIÓN:</b> TEPIC, NAY. <b>DEL:</b> 18/04/2022 <b>AL:</b> 23/04/2022
<b>OBJETO DE LA COMISIÓN:</b> SUPERVISION EN UNIDADES MED.
<b>1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN</b> Aplicar encuesta diagnóstica de satisfacción a los usuarios de los hospitales de Nayarit transferidos por la Secretaría de Salud al Programa IMSS-BIENESTAR. Se visitaron los Hospitales de. San Cayetano ubicado a 14 km de la cabecera municipal, Hospital Comunitario de Compostela a 1.8 km de la cabecera municipal; Hospital Comunitario de Acaponeta a 2.3 km de la cabecera municipal, Hospital General de Rosa Morada a 1.1 km de la cabecera municipal y Hospital General Santiago Ixcuintla a 0.7 km de la cabecera municipal.
<b>2. ACTIVIDADES REALIZADAS</b> - Reunión con personal del Hospital San Cayetano y personal de apoyo de Sinaloa para capacitación e implementación de logística. - Aplicación de cuestionarios de la encuesta diagnóstica en los Hospitales de Compostela, Acaponeta, Rosamorada y Santiago Ixcuintla - Reunión de cierre
<b>3. CONCLUSIONES</b> La información obtenida de los cuestionarios aplicados servirá de línea base para medir la satisfacción general de la población nayarita con los servicios, al momento de recepción de las unidades médicas y contrastar estos resultados con levantamientos posteriores, para obtener información sobre el cambio de percepción en la satisfacción de los usuarios, derivado de la incorporación del Modelo de prestación de servicios de IMSS-BIENESTAR en esa entidad.
<b>4. RESULTADOS OBTENIDOS</b> Se obtuvieron porcentajes de: la percepción histórica del servicio; la cobertura de personal médico; el trato y comunicación del personal con los usuarios; tiempo de espera; prescripción y surtimiento de medicamentos y la satisfacción del servicio en general.
<b>5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA</b> Validar la opinión que los usuarios tienen de los servicios al momento de recepción de las unidades médicas servirá como fuente de información para detectar áreas de oportunidad y mejora.

"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos, y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"

*Gomez*

**MARIA GUADALUPE GOMEZ CALVO**  
Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032

*[Handwritten mark]*