

INDICADO E023 38. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos/FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100

Variable 1. Número de usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos  
Variable 2. Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados x 100

ENTIDAD	INDICADOR V1o	ORIGINAL V2o	ALCANZADO V1a	V2a	DIFERENCIAS V1a-V1o x V2a-V2o / (V2o x 100)	CAUSA	EFFECTO	OTROS MOTIVOS						
1 M7F INSTITUTO NACIONAL DE PSQUIATRIA	84.0	21	25	90.6	29	32	8	138.1	7	128.0	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento de 105.1%=(90.2/85.0)*100, lo que lo sitúa en semáforo en color AMARILLO. Se logró encuestar a un mayor número de pacientes hospitalizados.	Este indicador no representa un riesgo para la población atendida en el servicio de hospitalización, más bien, le permite tener la oportunidad de externalizar la calidad de la atención que recibió durante su estancia.	Capacitación a los encuestadores.	
2 NBY INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	80.0	80	100	93.0	93	100	13	116.3	0	100.0	CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 116.3 por ciento, que lo sitúa en semáforo color rojo, debido a que se cuenta con una base de datos parametrizada que permite conocer que, de 100 encuestas aplicadas, en 93 de éstas se obtuvo calificación superior a 80 puntos. Lo que indica que un mayor número de usuarios tienen un mayor grado de satisfacción, en comparación con lo establecido en la línea base.	0	0	Bases de datos parametrizada
3 NCA INSTITUTO NACIONAL DE CARDILOGIA "IGNACIO CHAVEZ"	90.0	234	260	89.0	187	210	-47	79.9	-50	80.8	AL CIERRE DEL PRIMER TRIMESTRE SE OBTUVO EL 89.0% DE USUARIOS CON PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA CON 187 DE 210 ENCUESTADOS; LA PROGRAMACIÓN FUE DEL 90.0% CON 234 USUARIOS A SATISFACER DE 260 A ENCUESTAR, CABE MENCIONAR QUE AUN CUANDO SE REALIZÓ UN MENOR NÚMERO DE ENCUESTAS, LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD SE HA MANTENIDO CONSTANTE. CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP, EL CUMPLIMIENTO ALCANZADO ES DEL 98.9% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMÁFORO DE COLOR VERDE.	0	0	0
4 NCD INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	89.7	210	234	91.0	213	234	3	101.4	0	100.0	El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 101.4% que lo sitúa en el semáforo color verde. El rubro con mayor calificación corresponde a la identificación del paciente a través de la colocación del brazalete.	0	0	0
5 NCG INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION	88.0	827	940	84.7	232	274	-595	28.1	-666	29.1	El indicador presenta una meta alcanzada de 84.7 por ciento de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos. Referente a la meta programada, se logró un cumplimiento del 92.3 por ciento, situando al indicador en semáforo color amarillo.	Esto debido a los siguientes factores: Durante el periodo se registró falta de personal por periodo vacacional, lo cual propició que no cumpliera con la meta establecida. Además se piloteó una nueva aplicación para la realización de las encuestas lo que originó en la primera semana de uso pérdida de información de estas.	Sin embargo, acorde a la muestra poblacional, el número de encuestas aplicadas a los pacientes hospitalizados es representativa para conocer la percepción de satisfacción. Debido que la aplicación de la encuesta es en horarios estratégicos para un mayor análisis de los factores que propician dicho cumplimiento.	
6 NCH INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENERAL											Durante el periodo enero - marzo de 2017, se realizaron un total de 276 encuestas de opinión de los servicios de atención médica hospitalaria. El resultado de usuarios satisfechos fue de 84.1%, superior al 81.5% programado lo cual indica una mayor cantidad y calidad de la atención hospitalaria.	El resultado del indicador se ubica en semáforo verde.	0	0

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*  
17/10/2017

8	NCZ	INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	76.0	38	50	78.0	39	50	1	102.6	0	100.0	En el periodo 39 usuarios declararon estar satisfechos de un total de 50 usuarios encuestados, el resultado del indicador es 78.0, con una variación absoluta de 2.0 y porcentual de 102.6, por lo que el semáforo está en verde. Del total, cuatro usuarios declararon estar muy satisfechos y 35 satisfechos.	Nueve usuarios declararon estar regularmente satisfechos y dos estar insatisfechos, lo que representa el 22.0 de los usuarios.	Se dará seguimiento a los comentarios recibidos.
---	-----	---------------------------------	------	----	----	------	----	----	---	-------	---	-------	---	--	--

9	NDE	INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA	90.1	547	607	95.1	545	573	-2	99.6	-34	94.4	La mayoría de las pacientes y/o de sus familiares refirieron estar satisfechos con la atención recibida en los servicios de hospitalización; la meta fue rebasada en 5.5% este trimestre. Las variables que conforman el indicador tuvieron un comportamiento conforme a lo esperado.	0	0
---	-----	-------------------------------------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	------	-----	------	---	---	---

10	NDF	INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION	85.0	401	472	93.9	323	344	-78	80.5	-128	72.9	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 110.5 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color rojo debido a que se mejoró la calidad en la atención médica por el médico, enfermería, trabajo social y admisión hospitalaria. Sin embargo la variación presentada en las variables obedece a que hubo una menor cantidad de pacientes que aceptaron ser encuestados.	Derivado de los resultados presentados en el indicador, no existe riesgo para la población.	Las acciones adoptadas para este indicador son, considerar las tendencias recientes en los datos para diseñar la meta en el siguiente periodo.
----	-----	--------------------------------------	------	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	------	------	---	---	--

11	NDY	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA													
12	WGB	INSTITUTO DE GERIATRIA													

13	NBG	HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO	94.6	1,305	1,380	95.1	1,027	1,080	-278	78.7	-300	78.3	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 100.5 por ciento, que lo sitúa en semáforo verde. La variación en el cumplimiento del indicador se debió a la aplicación oportuna de encuestas a usuarios de servicios de hospitalización que ofrece el HIMFG las cuales presentan niveles de satisfacción altos semejantes a los programados.	En caso de no mantener este comportamiento en el indicador, la población demandante podría no recibir atención hospitalaria con calidad de acuerdo a la vocación institucional y disminuir la percepción de la atención médica hospitalaria que otorga el HIMFG.	Seguimiento del indicador en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) para la mantener el comportamiento del indicador con niveles de satisfacción superiores al 90 por ciento.
----	-----	-----------------------------	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	------	------	--	--	--

SUB TOTAL			89.5	3,888	4,344	92.0	2,920	3,173	-968	75.1	-1,171	73.0			
-----------	--	--	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	--------	------	--	--	--

14	NBD	HOSPITAL GENERAL DE MEXICO	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0.0	0	0	0.0	0	0.0	
15	NBB	HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ	85.1	291	342	85.2	299	351	8	102.7	9	102.6	100.1	por dentro, por lo que lo situa en el semáforo de color verde. La meta se cumplió satisfactoriamente.	0	0	0	0	0	0

16	HNH	HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO	80.2	73	91	0.0	0	0	-73	0.0	-91	0.0	0	0	0	0	0	0	0
----	-----	-------------------------------	------	----	----	-----	---	---	-----	-----	-----	-----	---	---	---	---	---	---	---

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO TUVO UN CUMPLIMIENTO SUPERIOR A DE LO PROGRAMADO, LO QUE SITU A SEMAFORO EN COLOR VERDE. LAS ACTIVIDADES SE EJECUTARON CON FORME A LO PROGRAMADO.

EFFECTO EN LA POBLACION OBJETIVO DEL PROGRAMA POR LA VARIACION EN VARIABLES EN LAS METAS COMPROMETIDAS EN EL INDICADOR, ES POSITIVO

17	HMM	HOSPITAL DE LA MUJER	90.0	1,032	1,147	91.8	1,062	1,157	30	102.9	10	100.9	0	0	0	0	0	0	0
----	-----	----------------------	------	-------	-------	------	-------	-------	----	-------	----	-------	---	---	---	---	---	---	---

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 102.4% en el porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos, con relación a la meta programada de 87.5%, que lo situa en semáforo de cumplimiento color verde.

El comportamiento del indicador fue adecuado.

El comportamiento del indicador fue adecuado.

18	HJC	HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO	0.0	0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0
19	NAW	HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO	87.5	84	96	89.6	86	96	2	102.4	0	100.0	0	0	0	0	0	0	0

El resultado del indicador obedece a que de los 84 usuarios programados en atención hospitalaria que manifestarían una calificación de percepción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos, el 102.4% de los usuarios manifestaron una calificación satisfactoria de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos, en los rubros de: trato, instalaciones, satisfacción, honestidad y discriminación.

Los servicios en los cuales se aplicaron las 96 encuestas fueron: Ortopedia (23), Ginecología (21), Cirugía General (18), Cirugía Vascular (13), Medicina Interna (seis), Otorrinolaringología (cinco), Neurología (tres), Oncología (tres), Gastroenterología (dos) y Geriátria (dos).

SUB TOTAL 88.3 1,480 1,576 90.2 1,447 1,604 -33 97.8 -72 95.7

Se tuvo 108.43% de cumplimiento respecto a la meta programada, ubicándose en un semáforo de color amarillo. Logrando superar la meta, debido a la atención que se le brindó a los pacientes.

No existe riesgo para la población, se sigue trabajando para mejorar la satisfacción de los pacientes.

Difusión entre el personal clínico acerca de las acciones que impactan en la mejora de la calidad de la atención médica (campaña de reforzamiento y sensibilización).

20 NBR HRAE DAVAZCA 90.0 243 270 0.0 0 0 -243 0.0 -270 0.0

21 NBS HRAE YUCATAN 86.0 382 444 78.3 450 575 68 117.8 131 125.5

Examos en un semáforo amarillo. Las posibles causas a revisar se encuentran en la satisfacción de la información que proporciona el médico al paciente, al igual que la satisfacción en la información de conocer el procedimiento de como hacer una queja. De igual forma en la insatisfacción en la ropa que el paciente recibe y la falta de información sobre su alimentación, lo que lo lleva a tener una insatisfacción en sus alimentos.

0

Revisar detalladamente los procedimientos de información al paciente o familiar e identificar las causas verdaderas, realizar los ajustes necesarios para lograr el cumplimiento. Hacer una supervisión estrecha para lograr el apego a estos procedimientos y verificar los resultados de las evaluaciones mes con mes.

22 NBT HRAE VICTORIA 86.7 104 120 85.7 96 112 -8 92.3 -8 93.3

Se cumple con la meta porogramada, logrando sematforización verde.

0

23 NBU HRAE IXTAPALUCA 92.4 327 354 92.3 325 352 -2 99.4 -2 99.4

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DE 99.9% CON UNA VARIACION ABSOLUTA DE -0.1 POR LO QUE SE UBICA EN SEMAFORO DE COLOR VERDE.

0

24 N7A GRAE CHIAPAS 89.1 657 737 96.0 987 1,028 330 150.2 291 139.5

LA SEMAFORIZACION DEL INDICADOR LO SITUA EN COLOR ROJO POSITIVO 0 DEBIDO A QUE EN ESTE TRIMESTRE EXISTIO MAYOR DEMANDA DE INGRESOS EN LA AREA HOSPITALARIAS DEL HOSPITAL CIUDAD SALUD.

0

25 SUB TOTAL 88.8 1,749 1,970 89.8 1,897 2,112 148 108.5 142 107.2

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 92.8 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador respecto a la programación original se debió a que aun no se realiza la apertura de la nueva área de hospitalización del Hospital Psiquiátrico Samuel Ramírez Moreno.

Los principales efectos que se producen por la variación registrada son una menor percepción de la calidad de la atención hospitalaria, a expensas del área pendiente de habilitarse en el Hospital Psiquiátrico Samuel Ramírez Moreno.

Las medidas preventivas que se tomaron para eliminar las variaciones son esperar la apertura de la nueva área de hospitalización durante el primer semestre de 2017.

26 N7X CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

27 N7X SUB TOTAL 86.5 244 282 80.3 368 458 124 150.8 176 162.4

28 N7X TOTALES 89.0 7,361 8,272 90.30 6,632 7,347 -729 90.1 -925 88.8

Handwritten notes: 40-77 and 101.93