

INDICADOR 3

R E03 36 Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos. FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100

Variable 1: Número de usuarios en atención ambulatoria 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 ambulatoria encuestados x 100

ENIDAD	INDICADOR	ORIGINAL			ALCANZADO			DIFERENCIAS			CAUSA	EFECTO	OTROS MOTIVOS			
		V10	V20	IDICADOR V13	V23	V10/V10B	V20/V20B	V13/V13B	V23/V23B							
1	M7F	INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	85.0	1,062	1,250	85.0	1,062	1,250	0	100.0	0	100.0	0	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento del [85.0/85.0] (100.0/100.0%) que lo sitúa en semáforo color VERDE. Derivado de la reorganización del Área de Gestión de Calidad, quien se encargó de llevar a cabo las encuestas, fue posible alcanzar la meta programada.		
2	NBV	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	80.0	320	400	80.3	321	400	1	100.3	0	100.0	0	CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 100.4 por ciento, que lo sitúa en semáforo color verde.		
3	NCA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA (SEMAGO CHAVEZ)	90.5	833	920	88.0	511	581	-322	61.3	-339	63.2	0	AL CONCLUIR EL PRIMER SEMESTRE SE OBTUVO EL 88.0% DE USUARIOS CON PERCEPCION SATISFACTORIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA AMBULATORIA CON 511 USUARIOS SATISFECOS DE UN TOTAL DE 581 ENCUESTADOS; LA PROGRAMACION FUE DEL 90.5% CON 833 USUARIOS POSIBLEMENTE SATISFECOS DE UN TOTAL DE 920 A ENCUESTAR. SE HA MANTENIDO EL NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCION MEDICA AMBULATORIA, CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP. EL CUMPLIMIENTO OBTENIDO ES DEL 97.2% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMAFORO DE COLOR VERDE.		
4	NCD	INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	89.2	198	222	92.8	206	222	8	104.0	0	100.0	0	El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 104.0%, que lo sitúa en el semáforo color verde. El rubro con mayor calificación en el periodo corresponde a que el médico le permitió hablar sobre su estado de salud.		
5	NCG	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION	88.0	1,470	1,671	85.0	1,407	1,655	-63	95.7	-16	99.0	0	El indicador presenta una meta alcanzada de 85 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 96.6 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde.		
6	NCF	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENOMICA											0	En el primer semestre de 2017, se aplicaron un total de 978 encuestas de opinión de los servicios de atención médica ambulatoria, de las cuales el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 84.9%, mismo que se encuentra dentro de los estándares esperados.		
7	NCK	INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIURGIA	85.4	984	1,152	84.9	978	1,152	-6	99.4	0	100.0	0	En el periodo se aplicaron 174 encuestas de satisfacción a usuarios de la atención médica ambulatoria, 158 de ellos manifestaron estar satisfechos, el resultado del indicador es de 90.9%, con una variación absoluta de 5.8 y porcentual de 106.8, por lo que el semáforo está en amarillo. Del total, seis usuarios declararon estar muy satisfechos y 152 satisfechos.		
8	NCZ	INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	85.0	85	100	90.8	158	174	73	185.9	74	174.0	0	Declaró usuarios declararon estar más o menos satisfechos, lo que representa el 9.2 por ciento de las encuestas, este porcentaje de usuarios no totalmente satisfechos debe alertarnos para tomar medidas para mejorar la calidad de atención al usuario		
9	NDE	INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA	90.0	1,961	2,179	88.6	1,792	2,022	-169	91.4	-157	92.8	0	El 88.6% de las personas entrevistadas arrojó una evaluación superior a los 80 puntos globalmente en la encuesta de satisfacción, lo que indica que se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en atención ambulatoria.		
10	NDF	INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION	96.8	1,220	1,260	93.7	1,194	1,274	-26	97.9	14	101.1	0	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 96.8 por ciento, que lo sitúa en semáforo de cumplimiento en color verde, logrando las metas de acuerdo a lo programado		
11	NBY	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA	0.0			0.0							0	Debido de los resultados presentados en el indicador no existe riesgo para la población		
12	WBD	INSTITUTO DE GERIATRIA	0.0			0.0							0	Se lograron las metas de acuerdo a lo programado		
13	NBG	HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO	83.3	660	792	79.0	640	810	-20	97.0	18	102.3	0	El principal riesgo es la percepción subjetiva que pueden tener los usuarios al responder las encuestas de satisfacción. Seguimiento del indicador en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) así como la aplicación de acciones de mejora encaminadas a satisfacer las necesidades de los pacientes y usuarios de los servicios de salud.		
		SUB TOTAL	88.4	8,793	9,946	86.7	8,269	9,540	-524	94.0	-406	95.9	0			

Signature
14/11/2017

Se obtuvo un 81.3 % de cumplimiento, ubicándose el semáforo en color rojo.

No se alcanzó la meta, sin embargo, no un incremento del 1.4% con respecto a los resultados obtenidos del periodo anterior evaluado, esto a causa de la implementación de la nueva herramienta para la medición del indicador llamada "ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA", la cual se aplica como estrategia de mejora a la evaluación, siendo aplicada en el periodo presente, evaluando y mostrando dichos resultados. De igual forma seguimos trabajando en el reforzamiento de la difusión de los criterios evaluados con el personal médico, como una estrategia más para fortalecer la percepción sobre la calidad de la atención recibida.

Deficit de la atención del servicio brindado, disminuyendo la calidad y satisfacción, teniendo como consecuencia el agravamiento de la salud en los pacientes.

Difusión entre el personal clínico acerca de los criterios que impactan en la mejora de la atención médica (campaña de sensibilización).

21	NBR	HRAE OAXACA	90.0	718	798	86.8	745	858	27	103.8	60	107.5	0	0	0
El resultado del indicador nos da un semáforo verde considerando el cumplimiento de la meta propuesta, arriba de esta en 2.9 puntos.															
22	NBS	HRAE YUCATAN	89.0	1,843	2,070	91.9	2,127	2,314	284	115.4	244	111.8	0	0	0
Se cumple la meta programada, alcanzando semaforización verde.															
23	NBT	HRAE VICTORIA	87.3	524	600	86.5	506	585	-18	96.6	-15	97.5	0	0	0
El INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO TUVO UN CUMPLIMIENTO DE 98.9% CON UNA VARIACIÓN ABSOLUTA DE -0.1 QUE LO UBICA EN SEMAFORO DE COLOR VERDE. SE ALCANZA LA META ESTABLECIDA, YA QUE SE HA GENERADO COMO ACTIVIDAD DIARIA EL CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, Y ASI PODER LLEVAR A CABO MEDIDAS CORRECTIVAS A FIN DE GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE CALIDAD EN LOS USUARIOS															
24	NBU	HRAE INTAPALUCA	92.9	663	714	92.8	661	712	-2	99.7	-2	99.7	0	0	0
El cumplimiento del indicador fue de 112.9% lo que lo situa en semáforo de color rojo positivo, esto se debió a que en el periodo existió mayor satisfacción en la atención brindada.															
25	M7A	CRAE CHIAPAS	85.4	1,470	1,722	96.4	1,489	1,544	19	101.3	-178	89.7	0	0	0
El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 105.3 por ciento, que lo situa en el semáforo de cumplimiento color verde. Las causas por las cuales se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo programado institucionalmente.															
26	N00	SERVICIOS DE ATENCION PSQUIATRIACA	91.0	2,311	2,540	95.8	2,458	2,567	147	106.4	27	101.1	0	0	0
27	M7K	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
28	M8H	DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	91.0	2,311	2,540	95.8	2,458	2,567	147	106.4	27	101.1	0	0	0
SUB TOTAL															
87.1 22,059 / 25,324 / 87.50 21,824 / 24,950 / 235 98.9 374 98.5															

87.10 / 5.19 /