

INDICADOR 5
R 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

Signature
24/01/2017

ENTIDAD	ORIGINAL		ALCANZADO		DIFERENCIAS		CAUSA	EFECTO	OTROS MOTIVOS					
	INDICADOR V10	V20	INDICADOR V1a	V2a	v1a-v10	a1/v10x100				v2a-v20	a2/v20x100			
1 MZF	INSTITUTO NACIONAL DE PSQUIATRIA	84.0	42	50	86.0	43	50	1	102.4	0	100.0	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento del [(86.0/84.0)*100=102.4] que lo sitúa en semáforo color VERDE. Se logró encuestar a los usuarios programados y aumentar en 2.4% la satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria que recibieron los usuarios.	0	0
2 NBV	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	80.0	160	200	88.0	176	200	16	110.0	0	100.0	CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 110.0 por ciento, que lo sitúa en semáforo color rojo. Cabe mencionar, que se tiene como medio de verificación una base de datos parametrizada donde se capturaron las respuestas de encuestas, arrojando que, de 200 encuestas aplicadas, en 176 de éstas se obtuvo calificación superior a 80 puntos, lo que indica que se tiene un mayor número de usuarios satisfechos a lo establecido en la línea base.	0	0
3 NCA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA "IGNACIO CHAVEZ"	90.0	430	478	89.6	372	415	-58	86.5	-63	86.8	AL CONCLUIR EL PRIMER SEMESTRE SE OBTUVO EL 89.6% DE USUARIOS CON PERCEPCION DE SATISFACCION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION HOSPITALARIA CON 372 DE 415 ENCUESTADOS; LA PROGRAMACION FUE DEL 90.0% CON 430 USUARIOS A SATISFACER DE 478 A ENCUESTAR. AUN CUANDO SE HA REALIZADO UN MENOR NUMERO DE ENCUESTAS, LA PERCEPCION DE SATISFACCION DE LA CALIDAD SE HA MANTENIDO CONSTANTE. CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP, EL CUMPLIMIENTO ALCANZADO ES DEL 99.8% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMAFORO DE COLOR VERDE.	0	0
4 NCD	INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	89.9	426	474	91.2	426	467	0	100.0	-7	98.5	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.	0	0
5 NCG	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION	88.1	554	629	87.0	563	647	9	101.6	18	102.9	El indicador presenta una meta alcanzada de 87.5 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 98.8 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde.	0	0
6 NCH	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENERAL											En el primer semestre de 2017, se realizaron un total de 552 encuestas de opinión de los servicios de atención médica hospitalaria. El resultado de usuarios satisfechos fue de 83.3%, superior al 81.5% programado lo cual indica una mayor cantidad y calidad de la atención hospitalaria.	0	0
7 NCK	INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIURGIA	81.5	450	552	83.3	460	552	10	102.2	0	100.0		0	0

En el periodo 149 usuarios declararon estar satisfechos de un total de 164, el resto del indicador es de 90.9 con una variación absoluta de 15.9 y por ciento 7.9 por ciento de las encuestas, este indicador es de 221.2 por lo que el semáforo está en rojo. Del total, 14 usuarios declararon estar muy satisfechos y 135 satisfechos. Trece usuarios declararon estar más o menos satisfechos, lo que representa el 7.9 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.

El comportamiento del indicador en este semestre es adecuado, al igual que el de las variables que lo conforman.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 101.7 por ciento, que lo sitúa en semáforo verde. Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo programado institucionalmente.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 101.7 por ciento, que lo sitúa en semáforo verde. Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo programado institucionalmente.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 101.7 por ciento, que lo sitúa en semáforo verde. Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo programado institucionalmente.

INDICADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA	INSTITUTO DE GERIATRIA							
8	N-CZ	75.0	75	100	90.9	149	164	74	198.7	64	164.0
9	NDE	90.1	1.116	1.239	95.4	1.149	1.205	33	103.0	-34	97.3
10	NDF	85.0	802	944	96.3	699	726	-103	87.2	-218	76.9
11	NDY	94.5	2.610	2.760	96.2	2.055	2.136	-555	78.7	-624	77.4
12	W00	89.8	6.665	7.426	92.8	6.092	6.562	-573	91.4	-864	88.4
13	NBG	94.5	2.610	2.760	96.2	2.055	2.136	-555	78.7	-624	77.4
SUB-TOTAL		89.8	6.665	7.426	92.8	6.092	6.562	-573	91.4	-864	88.4

EL INDICADOR ALCANZO UN RESULTADO DE 92.3% ALCANZANDO / 81.8% NO HAY RIESGOS PARA EL USUARIO. SE CONTINUA CON LAS ACCIONES PROGRAMADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE 112.8% QUE LO PERMITE AUMENTAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MEDICA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y/O FAMILIAR QUE FUERON ENCUESTADOS EN LAS AREAS DE HOSPITALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE OTORRINOLARINGOLOGÍA, OFTALMOLOGÍA, HEMATOLOGÍA, MEDICINA INTERNA (UNIDADES 110 Y 108) Y ONCOLOGÍA, SU PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN HOSPITALIZACIÓN FUE DEL 92.3%. EN ESTE TRIMESTRE FUERON INAUGURADAS LAS NUEVAS TORRES.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un incremento del 16.2 por ciento por lo que lo situa en el semáforo rojo, debido a que la información y el trato otorgado al paciente y/o familiar durante el proceso de internamiento, ha permitido que al paciente expresen sus inconformidades al personal de salud, quien actúa al momento para corregir y tomar las acciones necesarias para solventarlas.

No existe riesgo debido a la percepción del paciente como satisficte por la atención otorgada.

Se continuara con la sensibilización del personal de salud para otorgar trato digno al paciente y dar respuestas inmediatas a las no conformidades que exprese el paciente y su familiar durante el periodo de su internamiento.

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DE 119.2, CON UNA VARIACIÓN DE 15.4, QUE LO SITUA EN EL SEMÁFORO COLORES VERDES. LO ANTERIOR DEBIDO A QUE EL NÚMERO DE USUARIOS CON PERCEPCIÓN CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA RECIBIDA CON PUNTAJES SUPERIOR A 80 PUNTOS ES ALTA.

NO SE DETECTAN RIESGOS PARA LA POBLACIÓN USUARIA

MANTEGER LOS NIVELES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN OTORGADA A LOS USUARIOS

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO TUVO UN CUMPLIMIENTO CONFORME A DE LO PROGRAMADO. LO QUE SITUA AL SEMÁFORO EN COLORES VERDES. LAS ACTIVIDADES SE DEJECUTARON CON FORME A LO PROGRAMADO.

LA POBLACIÓN ATENDIDA ES ATENDIDA CON LA CALIDAD MEDICA HOSPITALARIA OPTIMA, LA CUAL ESTA EN CONSTANTE ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN EN BENEFICIO DE LA PACIENTE.

MANTEGER LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS EN BENEFICIO DE LA PACIENTE.

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.

La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la programación original, obedece a que solo cuatro usuarios más de los 168 programados en la atención hospitalaria, manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención hospitalaria recibida superior a 80 puntos, en los rubros de información.

Los servicios en los cuales se aplicaron las encuestas fueron: Cirugía General de Adultos (49), Ortopedia (38), Oncología (30), Ginecología (21), Cirugía Vasculuar (13), Otorrinolaringología (10), Urología (9), Medicina Interna (6), Ortopedia Pediátrica (4), Nefrología (4), Gastroenterología (3), Geriatria (3), Oftalmología (1) y Neurocirugía (1).

14	NBD	HOSPITAL GENERAL DE MEXICO	81.8	296	362	92.3	334	362	38	112.8	0	100.0
15	NBB	HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ	95.1	582	684	98.9	819	828	237	140.7	144	121.1
16	HMH	HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO	80.2	146	182	95.6	172	180	26	117.8	-2	98.9
17	HMM	HOSPITAL DE LA MUJER	90.0	2,065	2,295	90.7	2,098	2,313	33	201.6	18	100.8
18	HIC	HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO	0.0	0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0.0
19	NAW	HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO	87.5	168	192	89.6	172	192	4	102.4	0	100.0
SUB TOTAL			87.7	3,257	3,715	92.8	3,595	3,875	338	110.4	160	104.3

20 NBR2 JIO 80.0 72 90 78.9 71 90 -1 98.6 0 100.0
 Se obtuvo un 98.6% de cumplimiento, ubicándose el semáforo en color verde.
 Comportamiento acorde a lo esperado. Continúamos con el compromiso de mantener la meta programada.

21 NBR HRAE OAXACA 90.0 486 540 91.9 251 273 -235 51.6 -267 50.6
 NO SE CUENTA CON PERSONAL EXCLUSIVO PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS. 0

22 NBS HRAE YUCATAN 86.0 764 888 84.0 910 1,083 146 119.1 195 122.0
 El resultado del indicador esta por debajo de la meta en 2 puntos. Este resultado se encuentra dentro del rango del semáforo verde, por lo tanto estamos cumpliendo la meta. 0

23 NBT HRAE VICTORIA 87.5 210 240 87.5 189 216 -21 90.0 -24 90.0
 Se cumple con la meta porogramada logrando sematforización verde. 0

24 NBU HRAE IXTAPALUCA 92.9 658 708 92.5 649 702 -9 98.6 -6 99.2
 EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DE 99.5% CON UNA VARIACIÓN ABSOLUTA DE -0.4 POR LO QUE SE UBICA EN SEMAFORO DE COLOR VERDE. 0

25 MZA CRAE CHIAPAS 89.0 1,311 1,473 96.1 1,514 1,575 203 115.5 102 106.9
 La sematforización del indicador lo sitúa en color amarillo, esto debido a que en este periodo existió mayor demanda de ingresos en la áreas hospitalarias de las unidades. No existen riesgos para la población. 0

26 N00 SERVICIOS DE ATENCION PSICUIATRICA 86.3 487 564 83.2 604 726 117 124.0 162 128.7
 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 96.4 por ciento, que lo sitúa 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. 0

27 M7K CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL 86.3 487 564 83.2 604 726 117 124.0 162 128.7
 28 NHK DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA 88.9 13,910 15,644 91.90 13,875 15,107 -35 99.7 -542 96.5
 86.90 / 91.88