

INDICADO E023 3 Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos. FÓRMULA: VARIAB1 / VARIAB2 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

INDICADOR	ENTIDAD	ORIGINAL		ALCANZADO		DIFERENCIAS		CAUSA	EFECTO	OTROS MOTIVOS
		INDICAD V1a	V2a	JUDICAD V1a	V2a	V1a-V1c(V1b)/V2a	V2c/V2aX100			
1	M71 INSTITUTO NACIONAL DE PSICUATRIA	85.0	1,593	1,875	85.0	1,593	1,875	0	100.0	0
<p>El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 100.0% que lo sitúa en semáforo de cumplimiento en 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.</p>										
2	NBV INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	80.0	480	600	81.0	486	600	6	101.3	0
<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 101.3 por ciento, que lo sitúa en semáforo color verde.</p>										
3	NCA INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA "IGNACIO CHAVEZ"	90.5	1,281	1,415	88.6	1,093	1,234	-188	85.3	-181
<p>AL CIERRE DEL TERCER TRIMESTRE SE OBTUVO EL 88.6% DE USUARIOS CON PERCEPCION SATISFACTORIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA AMBULATORIA CON 1,093 USUARIOS SATISFECOS DE UN TOTAL DE 1,234 ENCUESTADOS; LA PROGRAMACION FUE DEL 90.5% CON 1,281 USUARIOS POSIBLEMENTE SATISFECOS DE UN TOTAL DE 1,415 A ENCUESTAR; DURANTE EL PERIODO DE REPORTE SE HA MANTENIDO EL NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCION MEDICA AMBULATORIA, EL CUMPLIMIENTO OBTENIDO ES DEL 97.9% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMAFORO DE COLOR VERDE, CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP.</p>										
4	NCD INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	90.1	300	333	93.1	310	333	10	103.3	0
<p>El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 103.3% que lo sitúa en el semáforo color verde.</p>										
5	NGG INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION	88.0	2,191	2,490	90.7	2,281	2,515	90	104.1	25
<p>El indicador presenta una meta alcanzada de 90.7 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 104.1 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde.</p>										
6	N41 INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENOMICA									
7	NCK INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIENCIA	85.4	1,476	1,728	87.2	1,506	1,728	30	102.0	0
<p>En el periodo de enero - septiembre de 2017, se aplicaron un total de 1,728 encuestas de opinión de los servicios de atención médica ambulatoria, de las cuales el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 87.2%, mismo que se encuentra dentro de los estándares esperados.</p>										
8	NCC INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	85.3	128	150	93.2	221	237	93	172.7	87
<p>En el periodo se aplicaron 237 encuestas de satisfacción a usuarios de la atención médica ambulatoria, 221 de ellos manifestaron estar satisfechos, el resultado del indicador es de 93.2, con una variación absoluta de 7.9 y porcentual de 109.3, por lo que el semáforo está en amarillo. Del total, 30 usuarios declararon estar muy satisfechos y 191 satisfechos.</p>										
9	NDE INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA	90.0	2,912	3,236	89.6	2,480	2,769	-432	85.2	-467
<p>En este periodo se cumple cabalmente la meta programada, indicando que la gran mayoría de las personas encuestadas se muestran satisfechas con la atención recibida en servicios ambulatorios, a pesar de que tanto la variable 1 como la 2 presentan variaciones cercanas al 15% por debajo de lo proyectado.</p>										
10	NDF INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION	97.0	1,630	1,680	93.6	1,586	1,694	-44	97.3	14
<p>El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 96.5 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color verde, logrando las metas de acuerdo a lo programado.</p>										
11	NBY INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA	81.9			81.0					
12	4591 INSTITUTO DE GEMATRIA	61.0			61.0					
<p>El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 97.0 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, sin embargo, la percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria se vio afectada principalmente en el rubro mantenimiento de las instalaciones.</p>										
13	NBG HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO	80.8	960	1,188	78.4	933	1,215	-7	99.3	27
<p>El principal riesgo es la percepción subjetiva que puedan tener los usuarios al responder las encuestas de satisfacción. Seguimiento del indicador en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASTP) así como la aplicación de acciones de mejora encaminadas a satisfacer las necesidades de los pacientes y usuarios de los servicios de salud.</p>										
SUB TOTAL		88.1	12,951	14,695	88.1	12,509	14,200	-442	96.6	-495

Fiscal
Trinidad
13/X/2017

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
----	-----	----------------------------	-----	---	---	-----	---	---	---	-----	---	-----	---	-----	---	---	---	---	---

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 116.5 por ciento, por lo que lo situa en el semáforo rojo. No existe riesgo, el paciente manifiesta estar satisfecho con el trato y la información recibida.

Se continuará con el envío de oficios de notificación de las no conformidad de los pacientes y/o familiares donde se genere la inconformidad para que establezcan las acciones a seguir y se siga con la atención inmediata de la solución a las quejas detectadas durante la consulta.

15	NBB	HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ	84.9	963	1,134	98.9	1,085	1,097	122	112.7	-37	96.7							
----	-----	--	------	-----	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	------	--	--	--	--	--	--	--

El indicador al final del periodo que se reporta, tuvo un cumplimiento del 102.1 por ciento, con una variación del 1.7, que lo situa en el semáforo color verde logrando un cumplimiento del indicador programado. SUPERVISION DE LA CONTINUIDAD EN EL REGISTRO Y FLUJO DE PACIENTES OTORGANDO ATENCION EN TIEMPO Y FORMA A TODA LA POBLACION USUARIA QUE SOLICITE ATENCION.

16	HHH	HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO	80.3	440	548	82.0	657	801	217	149.3	253	146.2							
----	-----	-------------------------------	------	-----	-----	------	-----	-----	-----	-------	-----	-------	--	--	--	--	--	--	--

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 103.4%, con una variación absoluta de 2.9 que corresponde al 87.2% alcanzado, respecto al 85% programado, lo cual lo situa en el semáforo de cumplimiento color verde. Los riesgos puede ser una captación mayor de pacientes ante el otorgamiento de servicios con calidad y seguridad, que pudiera sobrepasar la población objetivo en base a los recursos tanto de infraestructura como humanos con los que cuenta la unidad.

17	HHM	HOSPITAL DE LA MUJER	81.0	4,919	6,075	80.0	4,603	5,755	-316	93.6	-320	94.7							
----	-----	----------------------	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	------	------	--	--	--	--	--	--	--

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 101.15% con relación al porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria 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.

18	HIC	HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO	85.0	765	906	87.9	791	900	26	103.4	0	100.0							
----	-----	----------------------------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------	--	--	--	--	--	--	--

Las causas por las cuales se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que 255 pacientes de los 288 usuarios encuestados en atención ambulatoria, manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención ambulatoria recibida superior a 80 puntos. El comportamiento del indicador fue adecuado.

19	NAW	HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO	87.5	252	288	88.5	255	288	3	101.2	0	100.0							
----	-----	---------------------------	------	-----	-----	------	-----	-----	---	-------	---	-------	--	--	--	--	--	--	--

Las encuestas aplicadas en los servicios de Neumología (23), Cirugía General (23), Ginecología (22), Neurología (21), Neumología (18), Cardiología (16), Medicina Interna (16), Endocrinología (12), Neurología (12), Neurología (11), Urgencias Adultos (11), Urología (11), Biología de la Reproducción (11), Gastroenterología (11), Hematología (10), Dermatología (10), Endoscopia (8), Otorrinolaringología (5), Alergia (5), Cirugía Maxilofacial (5), Ortopedia (4), Neurocirugía (4), Pediatría (1), Geriatria (1), Infectología (1) y Genética (1).

SUBTOTAL			82.0	7,339	8,945	83.6	7,391	8,841	52	100.7	-104	98.8							
----------	--	--	------	-------	-------	------	-------	-------	----	-------	------	------	--	--	--	--	--	--	--

20	MIR	HRAE BAJIO	89.4	700	79.9	626	78.3	-74	88.4	0	100.0	SE OBTUVO UN 89.4% DE CUMPLIMIENTO, UBICÁNDOSE EN UN SEMAFORO COLOR ROJO. NO SE ALCANZO LA META, SIN EMBARGO SE OBTUVO UN INCREMENTO DEL 7.7% CON RESPECTO A LOS RESULTADOS DEL PERIODO ANTERIOR. ESTO DEBIDO A LA IMPLEMENTACION DE LA NUEVA HERRAMIENTA PARA MEDIR EL INDICADOR: "ENCUESTA DE PERCEPCION DE SATISFACCION LA CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA". SE CONTINUARA DESARROLLANDO LOS CRITERIOS EVALUADOS CON EL PERSONAL MEDICO, PARA FORTALECER LA PERCEPCION SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCION RECIBIDA.	NO EXISTE RIESGO PARA LA POBLACION, SE SIGUE TRABAJANDO PARA MEJORAR LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES.	ACERCA DE LOS CRITERIOS EVALUADOS QUE IMPACTAN EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA (CAMPAÑA DE REFORZAMIENTO Y SENSIBILIZACION).
----	-----	------------	------	-----	------	-----	------	-----	------	---	-------	---	--	---

21	MIR	HRAE OMAACA	90.0	1,077	1,197	87.1	1,093	1,255	16	101.5	58	104.8	0	0	0
----	-----	-------------	------	-------	-------	------	-------	-------	----	-------	----	-------	---	---	---

El indicador se presenta con un semáforo Verde, arriba de la meta en 3.2 puntos. Las variables 1 y 2, presentan una variación arriba de la meta, como consecuencia al apego de supervisión para asegurar el cumplimiento de las muestras establecidas, lo que impactó en el cumplimiento de los objetivos y metas de las variables.

22	MIR	HRAE YUCATAN	89.0	2,762	3,105	92.2	3,059	3,318	297	110.8	213	106.9	0	0	0
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	---	---	---

Se cumple con el 95.3 % de la meta, se alcanza semáforización verde.

23	MIR	HRAE VICTORIA	87.4	787	900	83.3	750	900	-37	95.3	0	100.0	0	0	0
----	-----	---------------	------	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	---	-------	---	---	---

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 92.6% CON UNA VARIACION 0 ABSOLUTA DE -0.3 QUE LO UBICA EN SEMAFORO DE COLOR VERDE.

24	MIR	HRAE XTAPALUCA	92.9	995	1,071	92.6	989	1,068	-6	99.4	-3	99.7	0	0	0
----	-----	----------------	------	-----	-------	------	-----	-------	----	------	----	------	---	---	---

El cumplimiento del indicador fue de 112.5% lo que lo situa en semáforo de color rojo positivo, Sin embargo la modificación que en el otorgamiento de los servicios durante 23 días del mes de septiembre que se presentó en el Hospital de Especialidades Pediátricas a consecuencia del evento(Sismo), Impidieron lograr el objetivo del incremento de diversas actividades, lo que se traducía en un mayor porcentaje de incremento del cumplimiento reportado.

25	MIR	CRAE CHIAPAS	85.4	2,206	2,583	96.4	2,307	2,393	101	104.6	-190	92.6	0	0	0
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	------	------	---	---	---

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 104.7 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	MIR	SERVICIOS DE ATENCION PSIQUIATRICA	91.1	3,488	3,830	95.4	3,894	4,081	406	111.6	251	106.6	0	0	0
----	-----	------------------------------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	---	---	---

El indicador de cumplimiento de la familia

27	MIR	CENTRO 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	MIR	PREVALENCIA INFANTIL DE LA FAMILIA	91.1	3,488	3,830	95.4	3,894	4,081	406	111.6	251	106.6	0	0	0
----	-----	------------------------------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	---	---	---

		SUB TOTAL	87.1	32,895	37,109	88.5	32,618	36,889	313	101.0	-270	99.3	0	0	0
--	--	-----------	------	--------	--------	------	--------	--------	-----	-------	------	------	---	---	---

87.10 ✓