

INDICADO

R E023 8 Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos/0.80. 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

Trinidad
13/11/2017

ENTIDAD	ORIGINAL		ALCANZADO		DIFERENCIAS		CAUSA	EFECTO	OTROS MOTIVOS						
	INDICADOR V10	V20	INDICADOR V1A	V2A	V1A-V10	V2A-V20									
1 MTF	INSTITUTO NACIONAL DE PSQUIATRIA	84.0	63	75	84.0	63	75	0	100.0	0	100.0	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento del ((84.0/84.0)*100=100) que lo sitúa en semáforo color verde. Se logró encuestar a los usuarios programados manteniendo el nivel de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria que recibieron los usuarios.	No se considera riesgo para la población que atiende el programa	Medio de verificación: base de datos y expediente de encuestas aplicadas.	
2 NBV	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	80.0	240	300	85.7	257	360	17	107.1	0	100.0	AL CIERRE DEL TERCER TRIMESTRE SE OBTUVO EL 90.0% DE USUARIOS CON PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN HOSPITALARIA CON 556 DE 618 ENCUESTADOS. LA PROGRAMACIÓN FUE DEL 90.0% CON 636 USUARIOS A SATISFACER DE 707 A ENCUESTAR. AUN CUANDO SE HA REALIZADO 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 100% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMÁFORO DE COLOR VERDE.			
3 NCA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA "IGNACIO CHÁVEZ"	90.0	636	707	90.0	556	618	-80	87.4	-89	87.4	El indicador presenta una meta alcanzada de 87.3 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 93.1 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde.	Las actividades se realizaron de acuerdo a lo programado.	0	
4 NCD	INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	90.0	645	717	91.1	653	717	8	101.2	0	100.0	El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 101.2% que lo sitúa en el semáforo color verde.		0	
5 NCG	INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION	88.1	704	799	87.3	749	858	45	106.4	59	107.4	En el periodo reportado de 2017, se realizaron un total de 828 encuestas de opinión de los servicios de atención médica hospitalaria. El resultado de usuarios satisfechos fue de 81.93%, superior al 81.5% programado lo cual indica una mayor cantidad y calidad de la atención hospitalaria.	Trece usuarios declararon estar más o menos satisfechos, lo que representa el 6.0 por ciento de las encuestas	Se dará seguimiento a los comentarios recibidos y se revisará el instrumento	
6 NCH	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENERAL														
7 NCK	INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIENCIA	81.5	675	828	81.9	678	828	3	100.4	0	100.0	En el periodo 204 usuarios declararon estar satisfechos de un total de 218, el resultado del indicador es de 93.6 con una variación absoluta de 18.3 y porcentual de 124.3 por lo que el semáforo está en rojo. Del total, 37 usuarios declararon estar muy satisfechos y 167 satisfechos		0	
8 NECZ	INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	75.3	113	150	93.6	204	218	91	180.5	68	145.3	El 95% de las personas encuestadas refirió estar satisfecha con la atención recibida en los servicios de hospitalización, lo que da lugar a que la meta programada sea superada en casi 6%, pero encontrándose aun dentro de los límites aceptables.	Derivado de los resultados presentados en el indicador no existe riesgo para la población	La acción adoptada para este indicador es, considerar las tendencias recientes en los datos para programar la meta del siguiente periodo	
9 NDE	INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA	90.0	1,663	1,847	95.0	1,766	1,858	103	106.2	11	100.6	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 109.9 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.		0	
10 NDF	INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION	85.0	1,204	1,416	93.4	1,004	1,075	-200	83.4	-341	75.9	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 91.4 por ciento, que lo sitúa en semáforo amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador respecto a la programación original se debió a la disminución en el número de encuestas aplicadas derivado de procesos de reestructuración así como, al evento ocurrido el pasado 19 de septiembre en la Ciudad de México.	Mantener el comportamiento de este indicador para que la población demandante pueda recibir atención hospitalaria con calidad de acuerdo a la vocación institucional y aumentar 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 mantener el comportamiento del indicador con niveles de satisfacción superiores a 80 puntos.	
11 NBY	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA														
12 NW00	INSTITUTO DE GERIATRIA														
13 NBG	HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO	94.6	3,915	4,140	86.5	3,239	3,745	-676	82.7	-395	90.5	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 91.4 por ciento, que lo sitúa en semáforo amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador respecto a la programación original se debió a la disminución en el número de encuestas aplicadas derivado de procesos de reestructuración así como, al evento ocurrido el pasado 19 de septiembre en la Ciudad de México.			
SUB TOTAL		89.8	9,858	10,979	89.1	9,169	10,292	-689	93.0	-687	93.7				

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
15	NBB	HOSPITAL GENERAL DR. MAUVEL GEA GONZALEZ	85.1	873	1,026	99.0	1,253	1,266	380	143.5	240	123.4					
<p>El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 116.3 por ciento, por lo que lo situa en el semáforo rojo. La variación se debe al incremento de la percepción de satisfacción de los usuarios en la atención otorgada y que se logró incrementar el número de usuarios encuestados, que permite al paciente expresar sus inconformidades al personal de salud, quien actúa al momento para corregir y tomar las acciones necesarias para solventarlas</p>																	
16	HNH	HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO	89.1	220	247	97.9	421	430	201	191.4	183	174.1					
<p>EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 109.9 POR CIENTO, CON UNA VARIACION DEL 8.8, QUE LO SITUA EN EL SEMAFORO COLOR AMARILLO. LO ANTERIOR DEBIDO A UN INCREMENTO EN EL NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS Y LA MEJOR PERCEPCION DE LA ATENCION POR LA POBLACION.</p>																	
17	HMM	HOSPITAL DE LA MUJER	90.0	3,098	3,442	91.3	3,161	3,461	63	102.0	19	100.6					
<p>EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO TUVO UN CUMPLIMIENTO CONFORME A DE LO PROGRAMADO, LO QUE SITUA AL SEMAFORO EN COLOR VERDE. LAS ACTIVIDADES SE EJECUTARON CON FORME A LO PROGRAMADO.</p>																	
18	HJC	HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO	0.0	0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0.0					
<p>El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 105.6% 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 amarillo.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador obedece a que los 288 pacientes encuestados, únicamente 22 pacientes manifestaron no estar satisfechos con la atención recibida en los rubros de: disminuir tiempos de espera en atención hospitalaria, mejorar la actitud de servicio y comunicación efectiva.</p> <p>Las encuestas fueron aplicadas en los siguientes servicios: Ortopedia (57), Cirugía General de Adultos (49), Oncología (40), Ginecología (32), Medicina Interna (17), Otorrinolaringología (14), Cirugía Vasculuar (13), Pediatría (11), Urología (10), Neurocirugía (10), Geriatria (9), Nefrología (8), Gastroenterología (5), Cardiología (4), Ortopedia Pediátrica (4), Toxicología (4) y Oftalmología (1).</p>																	
19	NAW	HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO	87.5	252	288	92.4	266	288	14	105.6	0	100.0					
<p>El comportamiento del indicador fue adecuado.</p>																	
<p>El comportamiento del indicador fue adecuado.</p>																	
SUB TOTAL			88.8	4,443	5,003	93.7	5,101	5,445	658	114.8	442	108.8					

20	NBD	HRAE BAJIO	80.0	108	135	83.7	113	135	5	104.6	0	100.0	SE OBTUVO UN 104.6% DE CUMPLIMIENTO, UBICÁNDOSE EN EL SEMÁFORO DE COLOR VERDE.	0
----	-----	------------	------	-----	-----	------	-----	-----	---	-------	---	-------	--	---

21	NBR	HRAE OAXACA	90.0	729	810	89.5	384	429	-345	52.7	-381	53.0	LA FALTA DE PERSONAL EXCLUSIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS, GENERA EL INCUMPLIMIENTO DE LA META.	NO IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	SOLICITAR APOYO A LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN HOSPITALIZACIÓN.
----	-----	-------------	------	-----	-----	------	-----	-----	------	------	------	------	--	---	--

22	NBS	HRAE YUCATAN	86.0	1,145	1,332	83.4	1,261	1,512	116	110.1	180	113.5	El indicador se presenta con un semáforo Verde. En la variable 1, como en la variable 2, se presenta una variación arriba de la meta esperada aunque esto no impacta en el logro de la meta del indicador.	Lesjos de ser un riesgo, esto favorece a la confiabilidad de la información que proporciona en mayor número los pacientes y familiares encuestados.	0
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	---	---	---

23	NBT	HRAE VICTORIA	87.8	316	360	84.2	303	360	-13	95.9	0	100.0	Se cumple con el 95.9 % de la meta, se alcanza sematización verde.	0	0
----	-----	---------------	------	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	---	-------	--	---	---

24	NBU	HRAE IXTAPALUCA	93.0	988	1,062	92.9	984	1,059	-4	99.6	-3	99.7	EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DE 92.9% CON UNA VARIACIÓN ABSOLUTA DE -0.1% QUE LO SITUA EN SEMÁFORO DE COLOR VERDE.	0	0
----	-----	-----------------	------	-----	-------	------	-----	-------	----	------	----	------	---	---	---

La sematización del indicador lo sitúa en color amarillo. 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, aunado a esto en este periodo existió mayor demanda de ingresos en la áreas hospitalarias del Hospital Ciudad Salud.

25	MTA	CRAE CHIAPAS	88.8	1,962	2,210	97.1	2,366	2,436	404	120.6	226	110.2	El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 99.9 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
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	--	---

26	NDD	SERVICIOS DE ATENCION PSICQUIATRICA	86.2	729	846	85.3	974	1,142	245	133.6	296	135.0		0
SUB TOTAL			88.8	5,248	5,909	91.2	5,411	5,931	163	103.1	22	100.4		0
TOTALS			89.2	20,278	22,734	90.60	20,555	22,810	377	101.9	73	100.3		0

59.20 ✓