

INDICADO R E023 3 Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLES X 100

Variable 1 Numero 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 MONITORS
		V10	V20	IDICAD	V1a	V2a	V3a				
1	MWF	85.0	2,124	2,500	85.0	2,124	2,500	0	100.0	0	100.0

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento del 100% (2,124/2,124) que lo sitúa en semáforo de cumplimiento en VERDE. Derivado de la reprogramación del Área de Gestión de Calidad, quien se encargó de llevar a cabo las encuestas, fue posible alcanzar la meta programada.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 98.5 por ciento, que lo sitúa en semáforo color verde. Cabe mencionar, que en el cuarto trimestre se redujo el porcentaje debido a que se obtuvieron 144 encuestas con calificación superior a 80 puntos y aumento el número de usuarios que calificaron por debajo de los 80 puntos (56 encuestas).

El cuarto trimestre se obtuvo menor número de usuarios que calificaron superior a 80 puntos (144 encuestas) y un mayor número de usuarios que calificaron por debajo de los 80 puntos (56 encuestas).

Possible riesgo para la población de la institución: médicos y enfermeras con estrés laboral por sobrecarga de trabajo, situación que es percibida por los encuestados.

Se emiten oficios a los Subdirectores de las áreas involucradas, mandando la solicitud producto de las encuestas, solicitando las medidas a implementar en un plazo no mayor a 30 días hábiles para mejorar esta percepción, así como el seguimiento que se les hará al personal que participa en la atención a los usuarios.

2	NBV	80.0	640	800	78.8	630	800	-10	98.4	0	100.0
---	-----	------	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	---	-------

AL CIERRE DEL EJERCICIO SE OBTUVO EL 88.6% DE USUARIOS CON PERCEPCIÓN SATISFACTORIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA CON 1,420 USUARIOS SATISFECHOS DE UN TOTAL DE 1,602 ENCUESTADOS; LA PROGRAMACIÓN FUE DEL 90.5% CON 1,733 USUARIOS POSIBLEMENTE SATISFECHOS DE UN TOTAL DE 1,915 A ENCUESTAS; DURANTE ESTE EJERCICIO SE HA MANTENIDO UN BUEN NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA, AUN CUANDO SE HA RESPONDIDO UN MENOR NÚMERO DE ENCUESTAS POR RAZONES DE LOGÍSTICA, EN LAS CUALES SE ESTÁ TRABAJANDO. EL CUMPLIMIENTO DE META OBTENIDO ES DEL 97.9% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMÁFORO DE COLOR VERDE, CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP.

4	NCD	90.5	402	444	93.5	415	444	13	103.2	0	100.0
---	-----	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------

El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 103.2% que lo sitúa en el semáforo color verde. Los rubros con mayor calificación en el periodo corresponden a que el médico le permitió hablar sobre su estado de salud, le explicó sobre su estado de salud y sobre el tratamiento que debe de seguir.

El indicador presenta una meta alcanzada de 79.9 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 90.8 por ciento, situando al indicador en semáforo color amarillo.

Secundario a los sucesos ocurridos el 19 de septiembre, se realizaron cambios en la ubicación de los pacientes del Instituto, motivo por el cual la realización de las encuestas no se llevo a cabo de acuerdo a lo programado.

Por otro lado la red de Internet del Instituto se abrió al público en general por indicación oficial, lo que ocasionó saturación en las mismas. Dado que las encuestas se realizan a través de Internet, existe pérdida de encuestas o encuestas realizadas de forma inconclusa, por lo que se excluyeron.

5	NCG	88.0	2,921	3,319	79.9	2,504	3,135	-417	85.7	-184	94.5
---	-----	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	------	------

En el periodo de enero - diciembre de 2017, se aplicaron un total de 2,047 encuestas de opinión de los servicios de atención médica ambulatoria, de las cuales el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 85.6%, mismo que se encuentra dentro de los estándares esperados.

En el periodo 754 usuarios declararon estar satisfechos de un total de 280, el resultado del indicador es de 94.3 con una variación absoluta de 9.3 y porcentual de 110.9 por lo que el semáforo está en rojo.

Del total, 49 usuarios declararon estar muy satisfechos y 215 satisfechos.

7	NCK	85.4	1,966	2,304	86.6	1,772	2,047	-196	90.0	-257	88.8
---	-----	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	------	------

El indicador muestra un comportamiento adecuado a lo largo del año, prácticamente logrando la meta programada. El 88.8% de los usuarios de servicios ambulatorios encuestados arrojaron una calificación global superior a los 80 puntos.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 97.6 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color verde logrando las metas de acuerdo a lo programado.

9	NDE	90.0	3,860	4,289	88.8	3,443	3,877	-417	89.2	-412	90.4
---	-----	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	------	------

El indicador muestra un comportamiento adecuado a lo largo del año, prácticamente logrando la meta programada. El 88.8% de los usuarios de servicios ambulatorios encuestados arrojaron una calificación global superior a los 80 puntos.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 97.6 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color verde logrando las metas de acuerdo a lo programado.

10	NDF	97.6	2,460	2,520	95.3	2,382	2,499	-78	96.8	-21	99.2
11	NDV	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
12	VOU	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

Handwritten notes:
E023 consistente
Revisión de servicios
Enero 2018
Enero - dic 2017

13	NBG	HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO	79.5	1,260	1,584	77.8	1,253	1,611	-7	99.4	27	101.7
		SUBTOTAL	88.2	17,538	19,875	86.2	16,207	18,795	-1,331	92.4	-1,080	94.6

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 97.9 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.

Aplicación de acciones de mejora encaminadas a satisfacer las necesidades de un mayor número de pacientes y usuarios de los servicios de salud.

Se vigilo el resultado del indicador con el seguimiento oportuno conforme a lo programado.

14 NBO HOSPITAL GENERAL DE MEXICO 84.7 805 950 91.0 852 936 47 105.8 -14 98.5

EL RESULTADO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2017 FUE DE 107.4% CONTRA 84.7% PROGRAMADO, SU CUMPLIMIENTO FUE DE 107.4% QUEDANDO EN SEMAFORO AMARILLO. EL RESULTADO FUE LA PERCEPCION DE LOS PACIENTES, EN LA ATENCION RECIBIDA EN LAS AREAS DE ATENCION AMBULATORIA EN LA INSTITUCION, FUERON ENCUESTADOS 936 PACIENTES, OBTIENIENDO 852 ESTAR MUY SATISFECHOS Y SATISFECHOS CON LA ATENCION MEDICA BRINDADA POR EL MEDICO.

SIN RIESGO.

SE CONTINUA CON LAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA EN LAS AREAS DE ATENCION MEDICA Y ADMINISTRATIVA.

15 NBF HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ 85.0 1,285 1,512 98.6 1,436 1,457 151 111.8 -55 96.4

1. El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 116.0 por ciento, por lo que se sitúa en el semáforo rojo. Se puede observar que en este periodo el total de encuestas aplicadas alcanzó un cumplimiento favorable en el indicador comparado con la meta establecida, sin verse afectada por el deterioro de la atención de la consulta externa en la segunda quincena de septiembre, la información y el trato que percibe el paciente y su familiar por la atención otorgada, durante la consulta, así como en los trámites administrativos es satisfactoria.

No existe riesgo, el paciente manifiesta estar satisfecho con el trato y la información recibida.

Se continuará con el envío de oficios de notificaciones de las no conformidades 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.

16 HNH HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO 80.3 588 732 0.0 0 0 -588 0.0 -732 0.0

0

0

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO TUVO UN CUMPLIMIENTO DE ACUERDO A LO PROGRAMADO, LO QUE SITUA AL SEMAFORO EN COLOR VERDE. LAS ACTIVIDADES SE EJECUTARON CONFORME SE PLANEO.

LA ATENCION MEDICA AMBULATORIA CUMPLE CON LAS NECESIDADES DE ATENCION MEDICA Y DE CALIDAD REQUERIDAS POR LA POBLACION ATENDIDA.

17 HMM HOSPITAL DE LA MUJER 81.0 6,559 8,100 81.9 6,378 7,788 -181 97.2 -316 96.1

-181 97.2 -316 96.1

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 87.9% alcanzada, respecto al 85% programado, lo cual 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, destacando lo siguiente: la contratación del personal a través de sus diferentes responsabilidades acerca del trato digno a los usuarios así como la gestión oportuna de las oportunidades de mejora por los usuarios en los buzones de opinión, las cuales son vistas como oportunidades de mejora que son atendidas de forma inmediata permitiendo mantener una percepción de satisfacción en el trato y otorgamiento de los servicios ofertados.

Los riesgos pueden ser producto de una atención con calidad y buen trato que resulta en una capacidad residual tanto de infraestructura como de talento humano en salud.

18 HJC HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO 85.0 1,020 1,200 87.9 1,055 1,200 35 103.4 0 100.0

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 104.5% en el 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 sitúa en semáforo de cumplimiento color verde.

Las causas por las cuales se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que de los 384 usuarios en atención ambulatoria encuestados, 351 manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos en los rubros de trato, satisfacción, honestidad, discriminación, instalaciones y equipo.

Las encuestas fueron aplicadas en los servicios de: Preconsulta (47), Oftalmología (26), Cirugía General (23), Ginecología (22), Neurología (21), Reumatología (18), Medicina Interna (16), Cardiología (16), Alergia e Inmunología (16), Endocrinología (12), Neurología (12), Geriátrica (12), Piquetería (11), Urgencias Adultos (11), Urología (11), Radiología (11), Oncología (11), Biología de la Reproducción (11), Neurofisiología (11), Neurología (11), Gastroenterología (11), Hematología (10), Dermatología (10), Endoscopia (8), Cirugía Maxilofacial (6), Ortopedia (4), Neurocirugía (4), Pediatría (1), Fisiología (1) y Genética (1).

Los 33 usuarios que no manifestaron una calidad de la atención recibida superior a 80 puntos se debió a que se registró un índice menor de satisfacción en los ítems de: mejorar tiempos de espera, mejorar la actitud del servicio otorgado y ampliar horarios de servicio en consulta.

El comportamiento del indicador fue adecuado.

El comportamiento del indicador fue adecuado, sin embargo se dará seguimiento por parte del área de calidad, para mejorar los aspectos que registran un índice menor de satisfacción en la atención médica ambulatoria recibida.

19 NAW HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO 87.5 336 384 91.4 351 384 15 104.5 0 100.0

SUBTOTAL 82.3 10,593 12,878 85.6 10,072 11,761 -521 95.1 -1,127 91.3

82.3 10,593 12,878 85.6 10,072 11,761 -521 95.1 -1,127 91.3

Escalante

SE OBTUVO UN 93.2% DE CUMPLIMIENTO RESPECTO A LA META PROGRAMADA, UBICÁNDOSE EN UN SEMÁFORO DE COLOR AMARILLO.

NO SE ALCANZÓ LA META, SIN EMBARGO, SE OBTUVO UN INCREMENTO DEL 4% CON RESPECTO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL PERIODO ANTERIOR EVALUADO, SE CONTINUÓ DIFUNDIR LOS CRITERIOS EVALUADOS CON EL PERSONAL MÉDICO, PARA FORTALECER LA PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA.

NO EXISTE RIESGO PARA LA POBLACIÓN, SE SIGUE TRABAJANDO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES.

DIFUSIÓN ENTRE EL PERSONAL CLÍNICO A CERCA DE LOS CRITERIOS EVALUADOS QUE IMPACTAN EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA (CAMPAÑA DE REFORZAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN).

El indicador se presenta con un semáforo verde, arriba de la meta en 3.1 puntos. Las variables 1 y 2, presentaron una variación arriba de la meta, como consecuencia al apoyo de supervisión para asegurar el cumplimiento de las muestras estandarizadas, lo que impactó en el cumplimiento de los objetivos y metas de las variables a este final de año.

Se cumple con el 104.3% de la meta, se alcanza semáforización verde.

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO REPORTADO TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 93.3% CON UNA VARIACIÓN DEL 0.3% DEL ORIGINAL, LO QUE UBICA EL SEMÁFORO EN COLOR VERDE.

El acercamiento y sensibilización del personal de salud brindando apoyo moral a pacientes y familiares en el mismo del pasado mes de septiembre permitió alcanzar un porcentaje de cumplimiento del indicador de 113.3%, aun cuando no se logró la programación original de encuestados, tradujo satisfacción en la atención recibida.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 103.6 por ciento que lo ubica en el semáforo de cumplimiento en color verde. Las causas por las cuales se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecieron que las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo planificado institucionalmente.

Se realizaron las metas de acuerdo a lo programado.

20	NBQ	HRAE BAJIO	90.0	940	1,044	83.9	876	1,044	-64	93.2	0	100.0	
21	NBR	HRAE OAXACA	90.0	1,436	1,596	92.6	1,560	1,685	124	108.6	89	105.6	
22	NBS	HRAE YUCATAN	89.0	3,683	4,140	92.1	3,976	4,316	299	108.0	176	104.3	
23	NBT	HRAE VICTORIA	87.5	1,050	1,200	91.8	1,102	1,200	52	105.0	0	100.0	
24	NBU	HRAE XTAPALLUCA	93.0	1,319	1,418	93.3	1,317	1,412	-2	99.8	-6	99.6	
25	M7A	CRAE CHIAPAS	85.4	2,941	3,444	96.7	2,823	2,918	-118	96.0	-526	84.7	
SUB TOTAL			88.5	11,369	12,842	92.7	11,654	12,575	285	102.5	-267	97.9	
26	N00	SERVICIOS DE ATENCION PSICQUIATRICA	91.0	4,661	5,120	94.3	4,417	4,686	-244	94.8	-434	91.5	
27	M7A	CENTROS DE INTERACCION JUVENIL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
28	NHM	DESAEROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	91.0	4,667	5,120	94.3	4,417	4,686	-244	94.8	-434	91.5	
SUB TOTAL			91.0	4,667	5,120	94.3	4,417	4,686	-244	94.8	-434	91.5	
TOTAL			87.10	50,715	55,350	88.60	52,350	57,111	4,761	94.30	1,761	94.3	

Exped

dehido

dehido