

INDICADO

R E023 8 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

Final CPB016
6/11/2017
25.18

ENTIDAD	ORIGINAL		ALCANZADO		DIFERENCIAS		CAUSA	OTROS MOTIVOS
	INDICADOI	V10	V20	INDICADOI	V1A	V2A		
1 M7F INSTITUTO NACIONAL DE PSQUIATRIA	85.0	85	100	85.0	85	100	0	0

2 NBV INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	80.0	320	400	84.5	338	400	18	105.6	0	100.0
--	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------

CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 105.6 por ciento, que lo sitúa en semáforo color verde.
Durante el año se mantuvo una cifra de satisfacción del 0 usuario por arriba de la meta establecida.

AL CIERRE DEL EJERCICIO SE OBTUVO EL 89.5% DE USUARIOS CON PERCEPCION DE SATISFACCION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION HOSPITALARIA CON 667 DE 745 ENCUESTADOS; LA PROGRAMACION FUE DEL 90.0% CON 851 USUARIOS A SATISFACER DE 946 A ENCUESTAR. LA PERCEPCION DE SATISFACCION DE LA CALIDAD SE HA MANTENIDO CONSTANTE. EL CUMPLIMIENTO DE LA META ES DEL 99.4%, SEÑALANDO EL SEMAFORO DE COLOR VERDE CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP.

3 NCA INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA "IGNACIO CHAVEZ"	90.0	851	946	89.5	667	745	-184	78.4	-201	78.8
--	------	-----	-----	------	-----	-----	------	------	------	------

CCP
Con relación al indicador No. 8 "Porcentaje de usuarios de satisfacción de la calidad de la atención hospitalaria recibida superior a 80 puntos", la disminución de las encuestas aplicadas, se debió a que durante el segundo semestre del 2017 dio inicio la remodelación del 8° piso de hospitalización; sin embargo la Unidad de Calidad continúa trabajando en desarrollar estrategias de fortalecimiento para reforzar la participación de los servicios en la evaluación de la calidad de la atención médica.

4 NCD INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	90.0	867	963	90.4	871	963	4	100.5	0	100.0
--	------	-----	-----	------	-----	-----	---	-------	---	-------

El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 100.4% que lo sitúa en el semáforo color verde. Los hubros con mayor calificación corresponden a la percepción de la atención general y a que los pacientes regresaran al INER.
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 llevó a cabo de acuerdo a lo programado.

5 NCG INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION	88.1	970	1,101	86.8	865	997	-105	89.2	-104	90.6
--	------	-----	-------	------	-----	-----	------	------	------	------

El indicador presenta una meta alcanzada de 86.8 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 98.5 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde.
Dado que las encuestas se realizan a través de internet, existió pérdida de encuestas o encuestas realizadas de forma inconclusa, por lo que se excluyeron.

6 NCI										
7 NCK INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIENCIA	81.5	900	1,104	82.0	885	1,079	-15	98.3	-25	97.7

En el periodo reportado de 2017, se realizaron un total de 1,079 encuestas de opinión de los servicios de atención médica hospitalaria. El resultado de usuarios satisfechos fue de 82.0%, superior al 81.5% programado lo cual indica una mayor cantidad y calidad de la atención hospitalaria.
En el periodo 259 usuarios declararon estar satisfechos de un total de 275, el resultado del indicador es de 94.2 con una variación absoluta de 19.2 y porcentual de 125.6 por lo que el semáforo está en rojo
Del total, 63 usuarios declararon estar muy satisfechos y 198 satisfechos
Se da seguimiento a los comentarios recibidos y se revisará el instrumento

8 NCZ INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA	75.0	150	200	94.2	259	275	109	172.7	75	137.5
9 NDE INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA	90.0	2,207	2,451	95.1	2,357	2,479	150	106.8	28	101.1
10 NDF INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION	85.0	1,604	1,888	93.8	1,207	1,287	-397	75.2	-601	68.2

13 NBG HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO 94.6 5,220 5,520 88.7 4,544 5,125 -676 87.0 -395 92.8
 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 93.8 por ciento, que lo sitúa en el semáforo amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador respecto a la programación original se debió a la disminución de usuarios que acuden a la institución y que requieren atención médica hospitalaria respecto a la meta establecida.

14 NBD HOSPITAL GENERAL DE MEXICO 81.4 539 662 92.3 554 600 15 102.8 -62 90.6
 SUB TOTAL 89.8 13,174 14,673 89.8 12,078 13,450 -1,096 91.7 -1,223 91.7
 El resultado reflejado por los pacientes que fueron encuestados, en total 600, 554 de ellos dijo estar muy satisfecho y satisfecho con la atención médica recibida en las áreas de hospitalización, obteniendo un resultado de 92.3%, que contra la meta de 81.4% se obtuvo un cumplimiento de 113.4% que lo ubica en semáforo rojo positivo.

15 NBB HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ 85.0 1,163 1,368 98.6 1,674 1,698 511 143.9 390 124.1
 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 116.0 por ciento, por lo que lo sitúa 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.

16 HNH HOSPITAL NACIONAL HOMOPATICO 80.3 294 366 96.7 752 778 458 255.8 412 212.6
 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 120.4 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color rojo. La diferencia en variable 1 es de 458 y de la variable 2 es de 412, debido a que a mayor cantidad de pacientes atendidos se requiere una proporción mayor de encuestas a realizar para generar información veraz.

17 HMM HOSPITAL DE LA MUJER 90.0 4,130 4,590 90.8 4,187 4,612 57 101.4 22 100.5
 El indicador al final del periodo tuvo un cumplimiento conforme a de lo programado, lo que sitúa al semáforo en color verde. Las actividades se ejecutaron conforme a lo programado.

18 HIC HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO 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 107.2% 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 sitúa en semáforo de cumplimiento color amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la meta programada obedeció a que de los 384 usuarios en atención hospitalaria encuestados, 360 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.

19 NAW HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO 87.5 336 384 93.8 360 384 24 107.1 0 100.0
 Los servicios en los cuales se aplicaron las encuestas fueron: Ortopedia (80), Cirugía General de Adultos (49), Oncología (48), Ginecología (42), Medicina Interna (28), Urología (27), Neurología (21), Cardiología (15), Otorrinolaringología (14), Cirugía Vasculat (13), Pediatría (11), Geriatria (9), Nefrología (8), Gastroenterología (5), Toxicología (4), Ortopedia Pediatría (4), Infectología (4) y Oftalmología (2). No obstante el haber superado la meta programada de satisfacción en la calidad de la atención médica hospitalaria recibida, el área de Calidad continuará trabajando en la mejora de la disminución de tiempos de espera, comunicación efectiva y actitud en el servicio.

SUB TOTAL 87.7 5,462 7,370 93.2 7,527 8,072 1,065 116.5 702 109.5

20	MBC	HRAE BAJO	80.0	144	180	83.9	151	180	7	104.9	0	100.0	SE OBTUVO UN 105% DE CUMPLIMIENTO RESPECTO A LA META PROGRAMADA, UBICÁNDOSE EN UN SEMÁFORO DE COLOR VERDE.	NO EXISTE RIESGO PARA LA POBLACIÓN, SE SIGUE TRABAJANDO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES.	CONTINUAMOS CON EL COMPROMISO DE MANTENER LA META PROGRAMADA.
----	-----	-----------	------	-----	-----	------	-----	-----	---	-------	---	-------	--	--	---

21	NBR	HRAE OAXACA	90.0	972	1,080	95.5	530	549	-442	54.5	-531	50.8	La meta establecida no se cumplió debido a que no se cuenta con el recurso humano exclusivo para la realización de las encuestas.	La propuesta de acción será tener un acercamiento con la subdirección de trabajo social para coordinar las actividades pertinentes y realizar las encuestas de acuerdo a la meta establecida, esto debido a que la subdirección de trabajo social es quien tiene conocimiento de que pacientes son los que egresan por día.
----	-----	-------------	------	-----	-------	------	-----	-----	------	------	------	------	---	---

22	NBS	HRAE YUCATAN	86.0	1,527	1,776	84.7	1,699	2,005	172	111.3	229	112.9	El indicador se presenta con un semáforo Verde al cierre de este año	Lejos de ser un riesgo, esto favorece la confiabilidad de la 0 información, que es obtenida al lograr un mayor número de pacientes y familiares encuestados al final del año.
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	--	---

23	NBT	HRAE VICTORIA	87.9	422	480	92.1	442	480	20	104.7	0	100.0	Se cumple con la meta, se alcanza semáforización Verde.	0
----	-----	---------------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------	---	---

24	NBU	HRAE TAPALUCA	93.2	1,320	1,416	93.1	1,314	1,412	-6	99.5	-4	99.7	El indicador al final del periodo reportado tuvo un cumplimiento del 93.1% con una variación del -0.1% del original, lo que ubica el semáforo en color Verde.	0
----	-----	---------------	------	-------	-------	------	-------	-------	----	------	----	------	---	---

25	M7A	CRAE CHIAPAS	88.8	2,616	2,946	97.6	3,174	3,251	558	121.3	305	110.4	El resultado de este indicador se debe a que en el Hospital Regional de Alta Especialidad en Ciudad Salud, se incrementaron los servicios hospitalarios lo que permitió lograr que la percepción en de satisfacción se incrementara.	0
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	--	---

26	N00	SERVICIOS DE ATENCION PSICOLÓGICA	86.8	969	1,117	84.7	1,194	1,410	225	123.2	293	126.2	El indicador al final del periodo tuvo un cumplimiento del 97.6 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	CENTRO DE INVESTIGACIONES DEPSICOLÓGICO INTEGRAL DE LA FAMILIA	86.8	969	1,117	84.7	1,194	1,410	225	123.2	293	126.2		
		SUB TOTAL	86.8	969	1,117	84.7	1,194	1,410	225	123.2	293	126.2		
		TOTALES	86.9	27,605	31,038	91.20	28,109	30,809	503	101.8	-229	99.3		

MAR 88.90 4. COMR.
 MAY 88.50 ALC/AB 102.59 ✓
 ALC 91.20 ALC/AS 102.59 ✓

88.90 ✓