

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 / VARIABLE2 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

ENTIDAD ORIGINAL ALCANZADO DIFERENCIAS

CAUSA

EFFECTO

OTROS MOTIVOS

1 M7F INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRIA 85.0 531 625 99.5 616 619 85 116.0 -6 99.0

El riesgo institucional que representa este indicador sería sobrepasar las metas establecidas, lo que no repercute a los pacientes. Reforzar a los encuestadores la importancia de este programa

2 NBV INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA 80.0 160 200 91.5 183 200 23 114.4 0 100.0

CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 114.4 por ciento, que lo sitúa en semáforo color rojo. Esto, debido a que de 200 encuestas aplicadas, 183 usuarios dieron una calificación superior a 80 puntos, lo que indica que un mayor número de usuarios tienen un mayor grado de satisfacción, en comparación con lo establecido en la línea base.

3 NCA INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA "IGNACIO CHÁVEZ" 90.1 419 465 89.6 389 434 -30 92.8 -31 93.3

AL CIERRE DEL PRIMER TRIMESTRE SE ALCANZÓ EL 89.6% DE USUARIOS CON PERCEPCIÓN SATISFACTORIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA CON 389 USUARIOS DE UN TOTAL DE 444 ENCUESTADOS. LA PROGRAMACIÓN FUE DEL 90.1% CON 419 USUARIOS POSIBLEMENTE SATISFECHOS DE UN TOTAL DE 465 A ENCUESTAR. AUN CUANDO EL NÚMERO DE USUARIOS FUE MENOR A LO PROGRAMADO, SE HA MANTENIDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA, CONFORME AL CRITERIO DE LA SHCP. EL CUMPLIMIENTO OBTENIDO ES DEL 99.4% SITUANDO AL INDICADOR EN SEMÁFORO DE COLOR VERDE.

4 NCD INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS 92.7 102 110 92.7 102 110 0 100.0 0 100.0

El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 100.0% que lo sitúa en el semáforo color verde. Lo anterior como resultado de la satisfacción de los usuarios por la atención recibida en los diferentes servicios ambulatorios.

5 NCG INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN 88.0 753 856 86.9 670 771 -83 89.0 -85 90.1

En el transcurso del periodo hubo una transición de la red malabábrica en el Instituto. Debido a que las encuestas de satisfacción que se realizan en la institución se hacen a través de la red malabábrica institucional, hubo capturas incompletas de las encuestas lo que llevo a excluir las del total de las encuestas realizadas, esto ocasiono el no cumplimiento de la meta programada para el periodo. Situando al indicador en semáforo color verde.

7 NCK INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROQUIRURGIA 85.4 492 576 89.1 467 524 -25 94.9 -52 91.0

Durante el periodo enero-marzo de 2018, se aplicaron un total de 524 encuestas de opinión de los servicios de atención médica ambulatoria, de las cuales el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 89.1%, mismo que se encuentra dentro de los estándares esperados.

8 NCZ INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA 90.0 367 408 100.0 60 60 -307 16.3 -348 14.7

El resultado del indicador es 100.0 con una variación absoluta de 10.0 y porcentual de 111.1 por lo que el semáforo está en verde. En el periodo se aplicaron 60 encuestas y el 100 por ciento fue informado como muy bien o bien, se revisará el proceso.

9 NDE INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA 87.9 735 836 92.0 601 653 -134 81.8 -183 78.1

Entre las personas encuestadas para evaluar la satisfacción con la calidad de la atención recibida en servicios ambulatorios, la mayoría (92%) arrojó una calificación global superior a 80 puntos, situándose este indicador muy cercano al valor de la meta programada para este periodo; sin embargo tanto la variable 1 como la 2 muestran variaciones a la baja respecto de lo proyectado (18.2% por debajo la variable 1 y 21.9% por debajo la variable 2), lo que se debe a que durante este trimestre de las 10 personas encuestadas de la aplicación de encuestas (tanto en servicios ambulatorios como en servicios de hospitalización), tres solicitaron licencia por salud propia o de algún familiar, por lo que fue imposible cubrir la totalidad de encuestas programadas.

10 NDF INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION 95.2 400 420 92.9 377 406 -23 94.3 -14 96.7

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 97.6 por ciento, logrando las metas de acuerdo a lo programado

11 NDY INSTITUTO NACIONAL DE SALUD FÍSICA 80.0 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 91.2 por ciento, que lo sitúa en semáforo amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador se debió a la disminución de aplicación de encuestas de usuarios de servicios de salud que ofrece el IMHFG.

13 NBG HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO 87.2 327 375 79.5 322 405 -5 98.5 30 108.0

Los principales riesgos que se producen por la variación registrada son: Disminución en la percepción de la atención ambulatoria especializada que otorga el IMHFG a población no derechohabiente, cuyas causas de dicha percepción se están revisando en el servicio de calidad.

SUB TOTAL 88.0 4,286 4,871 90.6 3,787 4,182 -499 88.4 -689 85.9

Se logran las metas de acuerdo a lo programado



14 NBD HOSPITAL GENERAL DE MEXICO 0.0 0 0 0.0 0 0 0 0.0 0.0

EL REPORTE DE ESTE INDICADOR ES EN LOS MESES DE JUNIO Y DICIEMBRE

SIN RIESGOS

0

15 NBB HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ 84.9 321 378 97.9 370 378 49 115.3 0 100.0

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 115.3% POR LO QUE LO SITUO EN EL SEMAFORO ROJO.

La variación se debe a la normalización de las citas tanto programadas como por vía telefónica a partir de enero 2018 y a las intervenciones inmediatas por parte del personal de informes, médicos, enfermeras en las inconformidades que expresa el paciente y su familia, así como, a la ordenación que reciben para los trámites y ubicación de servicio a los que son enviados por el servicio tratante.

No existe riesgo, porque el paciente estuvo satisfecho con la atención prestada.

Se continuara con la sensibilización del personal de salud en dar respuestas inmediatas a las no conformidades que expresa el paciente y su familia durante el periodo de su consulta, internamiento y egreso.

16 HNH HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO 91.9 171 186 92.5 172 185 1 100.6 0 100.0

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

0

17 HMM HOSPITAL DE LA MUJER 80.0 1,620 2,025 83.7 1,895 2,026 75 104.6 1 100.0

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO QUE SE REPORTA TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 98.1% POR CIENTO, CON UNA VARIACION ABSOLUTA NEGATIVA DE 1.7 QUE CORRESPONDE AL 88.3% ALCANZADO RESPECTO A LA META ORIGINAL DE 90%. LO CUAL LO SITUO EN UN SEMAFORO DE CUMPLIMIENTO DE COLOR VERDE. LAS CAUSAS POR LAS CUALES SE OBTUVO UN CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO SE DEBIERON A QUE LAS ACTIVIDADES SE DESARROLLARON DE ACUERDO A LO PROGRAMADO INSTITUCIONALMENTE, DESTACANDO LA CALIDAD Y SEGURIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS Y SUS FAMILIARES EN LOS DISTINTOS PROCESOS DE ATENCION

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 108.2% 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 88.7% que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color amarillo.

La variación del cumplimiento del indicador con respecto a la programación original se debió a que 11 usuarios más manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos. Los atributos en los cuales se registró una calificación satisfactoria fueron: trato, satisfacción, información, honestidad y discriminación.

Se identificó que los seis usuarios que no manifestaron una calidad de la atención recibida superior a 80 puntos, fue en el atributo de instalaciones y equipo.

Las encuestas fueron aplicadas en los servicios de: Reumatología (11), Ginecología (17), Cardiología (9), Dermatología (12), Endocrinología (13), Gastroenterología (16), Hematología (15), Medicina interna (11), Neumología (11), Inhaloterapia (12), Biología de la Reproducción Humana (1), Oftalmología (5), Cirugía General (6), Cirugía maxilofacial (1), Otorrinolaringología (3), Clínica de Obesidad (1) y Geriatria (6).

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.

18 HHC HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO 90.0 270 300 88.3 265 300 -5 98.1 0 100.0

SUBTOTAL 82.8 2,515 3,039 87.0 2,646 3,040 131 105.2 1 100.0

19 NAW HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO 88.7 133 150 96.0 144 150 11 108.3 0 100.0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Se logró el 123.8% de cumplimiento respecto a la meta programada ubicándose en un semáforo color rojo. No existe riesgo para la población, se sigue trabajando para mejorar la satisfacción de los pacientes.

ES IMPORTANTE COMENTAR QUE AUN NO SE CUENTA CON LOS DATOS QUE CORRESPONDEN AL MES DE MARZO DEL 2018. DEBIDO A QUE EL PERSONAL QUE REALIZA LAS ENCUESTAS TIENEN FECHA DE ENTREGA DE LAS MISMAS PARA EL DIA 7 DE ABRIL DEL AÑO EN CURSO. EN VIRTUD DE QUE EN EL MES DE FEBRERO SE OBSERVO QUE NO SE ESTABA CUMPLIENDO LA META ESTABLECIDA EN RELACION AL NUMERO DE PACIENTES ENCUESTADOS, SE REALIZO UNA REUNION DE TRABAJO CON LAS AREAS RESPONSABLES Y SE TOMARON MEDIDAS INMEDIATAS QUE PERMITAN EL LOGRO DE LA META ESTABLECIDA PARA EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE OAXACA, COMO CONSTA EN LA MINUTA DE ACUERDOS QUE SE ENCUENTRA EN EL DEPARTAMENTO DE CALIDAD.

Continuamos con el compromiso de mantener la meta programada que se ajustará con base en los resultados que se obtengan a lo largo del año

Se obtuvo un semáforo verde, estamos dentro de los criterios de la percepción de la satisfacción de los usuarios arriba de lo esperado en la meta

Se superó la meta en un 9.2% alcanzando señalización amarilla, ya que se ha tenido percepción de la calidad satisfactoria en la atención ambulatoria, representando un resultado favorable.

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO REPORTADO TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 92.9% CON UNA VARIACION DE -0.2% DEL ORIGINAL, LO QUE UBICA EL SEMAFORO EN COLOR VERDE.

El porcentaje de cumplimiento de este indicador fue del 100%, lo que lo ubica en semáforo de color verde y dentro de la programación establecida para el periodo.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 99.2 por ciento que lo sitúa 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 programado institucionalmente.

20	NBO	HRAE BAJIO	80.1	209	261	99.2	259	261	50	123.9	0	100.0	0	0
21	NBR	HRAE OAXACA	90.0	359	399	94.2	161	171	-198	44.8	-228	42.9	0	0
22	NBS	HRAE YUCATAN	86.0	893	1,038	89.9	890	990	-3	99.7	-48	95.4	0	0
23	NBT	HRAE VICTORIA	87.0	261	300	95.0	285	300	24	109.2	0	100.0	0	0
24	NBU	HRAE INTAPALUCA	93.1	349	375	92.9	342	368	-7	98.0	-7	98.1	0	0
25	MZA	CRAE CHIAPAS	96.6	828	857	96.6	807	835	-21	97.5	-22	97.4	0	0
		SUBTOTAL	89.8	2,899	3,230	93.8	2,744	2,935	-155	94.7	-305	90.6	0	0
26	N00	SERVICIOS DE ATENCION PSQUIATRICA	95.0	1,186	1,249	94.2	1,079	1,146	-107	91.0	-103	91.8	0	0
27	MIV	CENTRO DE ATENCION JUVENIL	0.0			0.0								
28	MIB	HRAE DEFENSA INTEGRAL DE LA VIDA	0.0			0.0								
		SUBTOTAL	95.0	1,186	1,249	94.2	1,079	1,146	-107	91.0	-103	91.8	0	0
		TOTALES	87.9	10,896	12,389	90.80	10,256	11,293	-630	94.2	-1,035	91.2	0	0

87.90 ✓