

Manuel
15/Jul/2018

INDICADOR R E33 8 Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos/FORMULA: 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

ENTIDAD INDICADOR ORIGINAL V20 MEDICADO V1a ALCANZADO V1a DIFERENCIAS V1a-V10 V10-V20 V2a-V20

1 MZF INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA 84.0 42 50 100.0 53 53 11 126.2 3 106.0 encuestas aplicadas. El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento del 100.0% (=100.0/84.0)*100, que lo sitúa en semáforo color ROJO POSITIVO. Se realizó la programación según cuotas asignadas para los encuestadores y en el primer trimestre se integraron más encuestadores, lo que refleja un incremento en las encuestas aplicadas. No implica un riesgo para la institución. Ajuste en la aplicación de encuestas para los próximos cuatrimestres del periodo 2018, con el propósito de dar cumplimiento a la meta comprometida.

2 NBV INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA 87.4 306 350 86.3 302 350 -4 98.7 0 100.0 semáforo color verde. CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 98.7 por ciento, que lo sitúa en 0 semáforo color verde. No se identifica riesgo, ya que los resultados de las encuestas realizadas en el área hospitalaria, evalúan satisfactoriamente el proceso de atención a pacientes y familiares.

3 NCA INSTITUTO NACIONAL DE RADIOLOGIA "IGNACIO CHÁVEZ" 90.0 430 478 88.1 737 837 307 171.4 359 175.1 El cumplimiento que se alcanzó fue del 97.9 %, señalando un semáforo de color verde conforme al criterio de la SHCP. El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 102.1% que lo sitúa en el semáforo color verde. Lo anterior como resultado de la satisfacción de los usuarios por la atención recibida en las diferentes servicios de hospitalización. No se identifica riesgo, ya que los resultados de las encuestas realizadas en el área hospitalaria, evalúan satisfactoriamente el proceso de atención a pacientes y familiares.

4 NCD INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS 91.9 442 481 93.8 395 421 -47 89.4 -60 87.5 El indicador presenta una meta alcanzada del 87 por ciento de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria. Referente a la meta programada, se logró un cumplimiento del 93.8 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde. El resultado de usuarios satisfechos fue de 83.5%, lo cual indica una mayor calidad de la atención hospitalaria. No se identifica riesgo, ya que los resultados de las encuestas realizadas en el área hospitalaria, evalúan satisfactoriamente el proceso de atención a pacientes y familiares.

5 NCG INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION 88.1 570 647 87.0 535 615 -35 93.9 -32 95.1 Durante el periodo enero-junio de 2018, se realizaron un total de 411 encuestas de opinión de los servicios de atención médica hospitalaria. El resultado de usuarios satisfechos fue de 83.5%, lo cual indica una mayor calidad de la atención hospitalaria. No se identifica riesgo, ya que los resultados de las encuestas realizadas en el área hospitalaria, evalúan satisfactoriamente el proceso de atención a pacientes y familiares.

7 NCK INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIURGIA 81.5 450 552 83.5 343 411 -107 76.2 -141 74.5 En el periodo se aplicaron 119 encuestas de satisfacción, 111 usuarios manifestaron una satisfacción superior a 80 puntos. El resultado del indicador es 93.3 con una variación absoluta de 3.4 y porcentual de 103.3 por lo que el semáforo está en verde. 40 usuarios declararon estar muy satisfechos, 71 satisfechos, siete más o menos satisfecho y uno muy insatisfecho. El Aval Ciudadano y el personal institucional aplicarán esta nueva encuesta cuatrimestralmente a partir del mes de julio, que corresponde al segundo cuatrimestre de 2018. No implica un riesgo para la institución. Ajuste en la aplicación de encuestas para los próximos cuatrimestres del periodo 2018, con el propósito de dar cumplimiento a la meta comprometida.

8 NCZ INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA 89.9 615 684 93.3 111 119 -504 18.0 -565 17.4 En el periodo se aplicaron 119 encuestas de satisfacción, 111 usuarios manifestaron una satisfacción superior a 80 puntos. El resultado del indicador es 93.3 con una variación absoluta de 3.4 y porcentual de 103.3 por lo que el semáforo está en verde. 40 usuarios declararon estar muy satisfechos, 71 satisfechos, siete más o menos satisfecho y uno muy insatisfecho. El Aval Ciudadano y el personal institucional aplicarán esta nueva encuesta cuatrimestralmente a partir del mes de julio, que corresponde al segundo cuatrimestre de 2018. No implica un riesgo para la institución. Ajuste en la aplicación de encuestas para los próximos cuatrimestres del periodo 2018, con el propósito de dar cumplimiento a la meta comprometida.

AL PRIMER SEMESTRE DE 2018 LOS USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN HOSPITALIZACIÓN, CALIFICARON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD EN 91.9%, CONTRA 87.5% DE LA META PROGRAMADA, QUEBANDO EN EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE (91.9/87.5) X 100 = 105.0% UBICÁNDOSE EN EL SEMÁFORO VERDE.

DE 210 PACIENTES ENCUESTADOS, 193 CALIFICARON DE SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS LA ATENCIÓN MÉDICA EN HOSPITALIZACIÓN.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 115.6 por ciento, por lo que lo sitúa en el semáforo de color rojo. Los resultados del indicador en este periodo reflejan que la atención hospitalaria especializada otorgada ha sido satisfactoria para la gran mayoría de los usuarios, lo cual va acorde al objetivo establecido del programa.

La variación superior al 10% respecto de la meta original y a la Variable 1 es favorable por lo que no supone riesgo alguno para la población ni para la institución.

Con base en los resultados del periodo, se considerará modificar la meta para el año 2019, con el objetivo de mantener los procesos hospitalarios en mejora continua.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 101.2%, lo que lo sitúa en semáforo de color verde.

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO PRESENTA UN NIVEL DE CUMPLIMIENTO MENOR A LO PROGRAMADO DE 1.3% LO QUE SITU AL INDICADOR EN SEMÁFORO VERDE.

NO SE PRESENTAN RIESGOS PARA LA POBLACIÓN, POR EL CONTRARIO SE ABREN VENTANAS DE OPORTUNIDAD PARA REALIZAR CAMBIOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN A LA SALUD.

El comportamiento del indicador fue adecuado.

El área de calidad dará seguimiento a las acciones que permitan mejorar la satisfacción en el rubro de instalación y equipo.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 108.4% 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 88.3 % que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color amarillo.

La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la programación original, se debió a que 22 usuarios más con respecto a los 265 programados manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención hospitalaria recibida superior a 80 puntos en los atributos de: trato, satisfacción, información, honestidad y discriminación. Este resultado se debió a la capacitación en el tema de calidad en trato digno al paciente.

Los 13 usuarios que no tuvieron una percepción con satisfacción superior a 80 puntos fue en el rubro de instalaciones y equipo.

Las 300 encuestas aplicadas fueron en los siguientes servicios: Oncología (64), Ortopedia (36), Medicina Interna (29), Cirugía General de Adultos (27), Neurocirugía (22), Cardiología (17), Gastroenterología (14), Obstetricia (15), Ginecología (11), Neurología (8), Hematología (8), Otorrinolaringología (7), Urología (7), Geriatria (6), Neumología (5), Nefrología (4), Pediatría (4), Infectología (3), Cirugía Plástica (2) y Oftalmología (1).

HIC	HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO	80.0	0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
15	NAW	HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO	88.3	265	300	95.7	287	300	22	108.3	0	100.0	
SUB TOTAL													
			88.8	3,410	3,842	91.9	3,546	3,860	136	104.0	18	100.5	

SE OBTUVO UN 123.6% DE CUMPLIMIENTO, UBICÁNDOSE EL SEMAFORO EN COLOR ROJO. ESTO DEBIDO A QUE NO EXISTE RIESGO PARA LA POBLACIÓN, SE SIGUE TRABAJANDO PARA MEJORAR LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES. CONTINUAMOS CON EL COMPROMISO DE MANTENER LA META PROGRAMADA.

20	HC	HRAE BAJIO	80.0	72	90	98.9	89	90	17	123.6	0	100.0		
21	HBR	HRAE OAXACA	90.0	486	540	0.0	0	0	-486	0.0	-540	0.0	0	0
22	HBS	HRAE YUCATAN	86.0	826	960	87.5	757	865	-69	91.6	-95	90.1	0	0
23	HBT	HRAE VICTORIA	87.5	210	240	91.7	220	240	10	104.8	0	100.0	0	0
24	HBU	HRAE IXTAPALUCA	93.0	694	746	92.4	685	741	-9	98.7	-5	99.3	0	0
25	HVA	CRAE CHIAPAS	90.9	1,665	1,831	90.3	1,877	2,078	212	112.7	247	113.5	0	0
		SUB TOTAL	89.7	3,953	4,407	90.4	3,628	4,014	-325	91.8	-393	91.1		
26	HND	SERVICIOS DE ATENCION PSIQUIATRICA	85.8	458	534	82.7	492	595	34	107.4	61	111.4		
		SUB TOTAL	85.8	458	534	82.7	492	595	34	107.4	61	111.4		
27	HMK	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	89.6	14,919	16,653	91.10	13,943	15,385	-976	93.5	-1,348	91.9		
28	HMK	RECARREGLO INTEGRAL DE LA FAMILIA												

89,60 /

El porcentaje de cumplimiento de este indicador fue del 99.3%, lo que lo ubica en semáforo de color verde, el resultado se debió al reforzamiento de trato digno en los servicios Hospitalarios del Centro Regional.

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 96.4%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color verde. Las causas por las cuales se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo programado.