

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 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

ENTIDAD ORIGINAL V1o V2o IDICAD V1a V2a DIFERENCIAS V1a-V1c/V1oXV2a-V2c/V2oX100

CAUSA

EFECTO

OTROS MOTIVOS

1 M7F INSTITUTO NACIONAL DE PSQUIATRIA 85.0 886 1,042 99.3 1,031 1,038 145 116.4 -4 99.6 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un nivel de cumplimiento del 117.0%=(99.3/84.9)\*100, que lo sitúa en semáforo color ROJO POSITIVO. Se realiza la programación según cuotas asignadas para los encuestadores y en primer trimestre se integraron más encuestadores, lo que refleja un incremento en encuestas aplicadas. Seago en la interpretación de resultados y oportunidad de acciones de mejora que no reflejen la eficiencia de las atenciones otorgadas. Ajuste en la aplicación de encuestas para los próximos cuatrimestres del periodo 2018, con el propósito de dar cumplimiento a la meta comprometida y al Sistema Indica

2 NBV INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA 80.0 288 360 85.8 309 360 21 107.3 0 100.0 CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento de 107.3 por ciento, que lo sitúa en semáforo color amarillo. Esto, debido a que de 360 encuestas aplicadas, 309 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. El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 93.1% que lo sitúa en el semáforo color verde. Lo anterior como resultado de la satisfacción de los usuarios por la atención

3 NCA INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA "IGNACIO CHÁVEZ" 90.5 695 768 91.2 635 696 -60 91.4 -72 90.6 Al cierre de este periodo, se alcanzó el 91.2% con 635 usuarios con percepción satisfactoria de la calidad en la atención médica ambulatoria de un total de 695 usuarios encuestados; la programación fue del 90.5% con 695 usuarios posiblemente satisfechos de un total de 768 a encuestar. Se destaca que se ha mantenido el nivel de satisfacción aún cuando el número de usuarios satisfechos fue ligeramente menor a lo programado. El cumplimiento obtenido es del 100.8%, situando al indicador en semáforo en color verde conforme al criterio de la SHCP.

4 NCD INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS 92.4 170 184 91.6 186 203 16 109.4 19 110.3 El resultado del indicador muestra un cumplimiento del 93.1% que lo sitúa en el semáforo color verde. Lo anterior como resultado de la satisfacción de los usuarios por la atención

5 NCG INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION 88.0 1,384 1,573 84.9 1,298 1,528 -86 93.8 -45 97.1 El indicador presenta una meta alcanzada del 84.9 por ciento de porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria. Referente a la meta programada, se logró un cumplimiento del 84.9 por ciento, situando al indicador en semáforo color verde. En el periodo se observó que los pacientes se encuentran poco satisfechos con el trato del personal de vigilancia, así como con la limpieza de los baños, lo que se vio reflejado en la percepción de satisfacción de la atención recibida. A través del sistema unificado de gestión se está trabajando con el personal de las diferentes áreas para el desarrollo de acciones de mejora sobre los fallos antes mencionados.

6 HCH INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENOMICA 85.4 820 960 89.8 750 835 -70 91.5 -125 87.0 Durante el periodo enero-mayo de 2018, se aplicaron un total de 835 encuestas de opinión de los servicios de atención médica ambulatoria, de las cuales el porcentaje de usuarios satisfechos fue de 89.8%, mismo que se encuentra dentro de los estándares esperados. El riesgo para la población es que no se puede determinar el grado de satisfacción por un tamaño de muestra insuficiente

8 NCZ INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA 90.0 612 680 99.0 99 100 -513 16.2 -580 14.7 En el periodo se aplicaron 100 encuestas de satisfacción, 99 usuarios manifestaron una satisfacción superior a 80 puntos. El resultado del indicador es 99.0 con una variación absoluta de 9.0 y potencial de 110.0 por lo que el semáforo está en verde. Se aplicaron 680 encuestas, 45 usuarios declararon estar muy satisfechos, 54 satisfechos, y uno más o breves satisfecho. Incrementar el número de encuestas aplicadas

9 NDE INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA 88.9 883 993 91.5 821 897 -62 93.0 -96 90.3 En total en el periodo de enero a mayo de 2018 se encuestó a un total de 897 personas usuarias de servicios ambulatorios en el INP o sus familiares, y de ellos el 91.5% arrojó una calificación superior a los 80 puntos en cuanto a su percepción de calidad de dichos servicios, lo que supera únicamente en un 3% a la meta establecida para este lapso. Detrás de los resultados obtenidos en el indicador para el periodo de reporte, no existe riesgo para la población

10 NDF INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION 96.4 310 840 98.6 784 795 -26 96.8 -45 94.6 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 102.3 por ciento, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento en color verde logrando las metas de acuerdo a lo programado. Seguimiento del indicador en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCCASP) y aplicación de acciones de mejora encaminadas a satisfacer las necesidades de un mayor número de pacientes y usuarios de los servicios de salud.

11 NDT INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMERIA 82.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0

12 NDO INSTITUTO DE GERIATRIA 82.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0

13 NBG HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO 87.2 545 625 78.5 530 675 -15 97.2 50 108.0 El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 90.0 por ciento, que lo sitúa en semáforo amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador se debió a la disminución en la percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria, principalmente en el rubro mantenimiento de las instalaciones. Percepción subjetiva del usuario al responder las encuestas de satisfacción.

SUB TOTAL 88.4 7,093 8,025 90.4 6,443 7,127 -650 90.8 -898 88.8

*va. de E*

15 NBB HOSPITAL GENERAL DR. 84.9 535 630 98.4 496 504 -39 92.7 -126 80.0  
 MANUEL GEA GONZALEZ

El indicador registro un cumplimiento del 115.9 por ciento, por lo que lo sitúa en el semáforo de color rojo, los resultados del indicador en este periodo reflejan que, la atención ambulatoria especializada otorgada ha sido satisfactoria para la gran mayoría de los usuarios, lo cual va acorde al objetivo establecido del programa. La variación respecto al número de usuarios encuestados, obedece a que en el mes de mayo no se aplicaron las encuestas programadas, toda vez que la Dirección General de Calidad y Educación en Salud actualizó el instrumento, el cual se encuentra en proceso de implementación.

La variación superior al 10% respecto de la meta original y a la Variable 2, no supone riesgo alguno para la población ni para la Institución.

Dado que la variación superior al 10% de la meta alcanzada es favorable, ya que refleja una alta percepción de la satisfacción de los usuarios, se continuará con las acciones implementadas para mantener la satisfacción de los usuarios. Se realicará el ajuste correspondiente del número de encuestas a ser aplicadas en el siguiente periodo, a fin de que no impacte en la Meta Anual establecida.

16 HNH HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO 91.9 285 310 90.0 279 310 -6 97.9 0 100.0

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 97.9%, lo que lo sitúa en semáforo de color verde.

No existen riesgos para la población atendida.

0

17 HMM HOSPITAL DE LA MUJER 80.0 2,700 3,375 82.3 2,759 3,354 59 102.2 -21 99.4

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO PRESENTA UN CUMPLIMIENTO DENTRO DE LOS PARAMETROS PROGRAMADOS (NO MAYOR DEL 10%), LO QUE LO SITUA AL INDICADOR EN SEMAFORIZACION VERDE. NO HAY RIESGO ALGUNO PARA LA POBLACION O LA INSTITUCION.

LA POBLACION ATENDIDA EN LA UNIDAD RECIBE LA ATENCION MEDICA ESPECIALIZADA QUE REQUIERE PARA MEJORAR SU ESTADO DE SALUD.

CONTINUAR CON LO PROGRAMADO

18 HIC HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO 90.0 450 500 83.4 442 500 -8 98.2 0 100.0

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 98.2%, con una variación absoluta negativa de 1.6 con un 88.4% alcanzado, respecto del 90% programado, lo 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.

El comportamiento del indicador fue adecuado.

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

19 NAW HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO 88.4 221 250 96.4 241 250 20 109.0 0 100.0

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 109.0% 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 88.4% que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color amarillo. La variación en el cumplimiento del indicador, se debió a que 20 usuarios más de los programados manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos. Los atributos en los cuales se registro una calificación satisfactoria fueron: trato, satisfacción, información, honestidad y discriminación. Las encuestas fueron aplicadas en los servicios de: Reumatología (11), Ginecología (17), Cardiología (9), Dermatología (15), Endocrinología (13), Gastroenterología (16), Hematología (15), Medicina Interna (11), Neumología (11), Inhaloterapia (12), Biología de la Reproducción Humana (6), Otorrinolaringología (12), Cirugía General (6), Otorrinolaringología (9), Clínica de Obesidad (1), Geriatria (6), Neurología (8), Nefrología (11), Oncología (22), Urología (10), Urogenidas (17), Inmunología (3), Ortopedia (5), Endoscopia (4), Psiquiatría (3) y Radiología (2).

Cabe mencionar, que de los 250 usuarios ambulatorios encuestados, nueve manifestaron una calidad de la atención recibida inferior a 80 puntos, en los rubros de: Instalaciones y

SUB TOTAL 82.7 4,191 5,065 85.7 4,217 4,918 26 100.6 -147 97.1

SE OBTUVO UN 123.6% DE CUMPLIMIENTO RESPECTO A LA META PROGRAMADA. UBICÁNDOSE EL SEMÁFORO EN COLOR ROJO. ESTO DEBIDO A QUE SE SUPERÓ LA META ESTABLECIDA DE UN 80.0 %.

NO EXISTE RIESGO PARA LA POBLACIÓN, SE SIGUE TRABAJANDO CONTINUAMOS CON EL COMPROMISO DE MANTENER LA META PROGRAMADA.

20	NBQ	HRAE BAJO	80.0	348	435	98.9	438	443	90	125.9	8	101.8	0	0
----	-----	-----------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------	---	---

21	NBR	HRAE OXACACA	90.0	479	532	94.5	503	532	24	105.0	0	100.0	0	0
----	-----	--------------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------	---	---

PARA EL CIERRE DEL PERIODO ENERO-MAYO DEL AÑO 2018, EL INDICADOR ALCANZO UNA SEMANALIZACION VERDE DANDO UN CUMPLIMIENTO DEL 90.2% CON RESPECTO A LA META PROGRAMADA CON UN PORCENTAJE DE VARIACION DEL 4.2%. En relación a la diferencia en el resultado de las variables, esta se debe al cambio en el formato de encuestas aplicadas, ya que hasta el mes de abril se aplicaron los formatos del programa Indicas, y en el mes de mayo, se inicio la implementación de la encuesta de satisfacción, tanto adecuado y digno (ESTAD/ESTAD). Dicha transición, incluyó capacitación del personal que aplica la encuesta por lo que no se retrasó la aplicación de las mismas y por consiguiente no se alcanzó la meta, sin embargo el cumplimiento del indicador se ha logrado con base en la meta programada.

22	NBS	HRAE YUCATAN	86.0	1,487	1,720	90.2	1,197	1,327	-290	80.5	-403	76.7	0	0
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	------	------	------	------	---	---

23	NBT	HRAE VICTORIA	87.2	436	500	91.6	458	500	22	105.0	0	100.0	0	0
----	-----	---------------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	-------	---	-------	---	---

24	NBU	HRAE XTAPALUCA	93.1	582	625	92.3	575	623	-7	98.8	-2	99.7	0	0
----	-----	----------------	------	-----	-----	------	-----	-----	----	------	----	------	---	---

EL INDICADOR AL FINAL DEL PERIODO REPORTADO TUVO UN CUMPLIMIENTO DEL 92.3% CON UNA VARIACION DE -0.8 DEL ORIGINAL, LO QUE UBICA EL SEMÁFORO EN COLOR VERDE.

25	M7A	CRAE CHIAPAS	85.2	1,245	1,461	89.8	1,244	1,385	-1	99.9	-76	94.8	0	0
----	-----	--------------	------	-------	-------	------	-------	-------	----	------	-----	------	---	---

El porcentaje de cumplimiento de este indicador fue del 105.4%, lo que lo ubica en semáforo de color verde, el resultado se debió al reforzamiento de trato digno en los servicios de consulta externa del Centro Regional.

26	N00	SERVICIOS DE ATENCION PSICQUIATRICA	95.0	2,003	2,108	95.8	2,294	2,394	291	114.5	286	113.6	0	0
----	-----	-------------------------------------	------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	---	---

El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento del 100.8%, que lo ubica 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 institucionalmente.

87.20 /

27	M18	CENTRO DE INTERVENCIÓN LIVESTRIL	95.0	2,003	2,108	95.8	2,294	2,394	291	114.5	286	113.6	0	0
28	M18	DIAGNOSTICO INTEGRAL DEL PLANIMETRIA	87.2	11,564	23,481	90.20	17,368	16,219	-495	97.2	-1,337	94.0	0	0