

## SESTAD

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

## INICIO | REPORTES

## == COMPARATIVO MONITOREO INSTITUCIONAL Y AVAL CIUDADANO ==

1) PERIODO: 201903 2) SERVICIO: SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA  
 3) INSTITUCIÓN: SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES  
 4) ENTIDAD: MÉXICO 5) JURISDICCIÓN: TOLUCA  
 5) ESTABLECIMIENTO: HOSPITAL PARA EL NIÑO IMIEM

## ESTATUS ESTABLECIMIENTO: AVALADO

COMPONENTE	VARIABLE	MONITOREO INSTITUCIONAL	MONITOREO AVAL	DIFERENCIA	ESTATUS
TRATO DIGNO	1 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA.	95.60 %	97.80 %	2.20 %	
	2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA.	90.11 %	89.01 %	1.10 %	
OPORTUNIDAD	3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A LA UNIDAD MÉDICA.	16.48 %	27.47 %	10.99 %	
	4 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE SU DOLOR FUE ATENDIDO.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	5 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.	54.44 %	51.65 %	2.79 %	
COMUNICACION	6 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	7 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.	97.80 %	97.80 %	0.00 %	
	8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
AUTONOMIA	9 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBÍA SEGUIR EN SU CASA.	98.81 %	100.00 %	1.19 %	
	10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.	96.70 %	92.31 %	4.39 %	
FINANCIAMIENTO	11 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE ASISTIR A ALGUNA CONSULTA POR NO PODER PAGARLA.	93.41 %	92.31 %	1.10 %	
	12 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE REALIZARSE ESTUDIOS O CUMPLIR CON SU TRATAMIENTO (CIRUGÍA, REHABILITACIÓN) POR NO PODER PAGARLO EN ALGUN MOMENTO.	89.01 %	95.60 %	6.59 %	
	13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGUN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.	89.01 %	93.41 %	4.40 %	
CALIDAD PERCIBIDA	14 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER RECIBIDO TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITABAN.	0.00 %	0.00 %	0.00 %	
	15 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.	71.43 %	74.73 %	3.30 %	



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Marina Nacional 60, piso 8, Col. Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410

## SESTAD

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

## INICIO | REPORTES

## == COMPARATIVO MONITOREO INSTITUCIONAL Y AVAL CIUDADANO ==

1) PERIODO 201903 2) SERVICIO SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN

3) INSTITUCIÓN SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES

4) ENTIDAD MÉXICO 5) JURISDICCIÓN TOLUCA

5) ESTABLECIMIENTO HOSPITAL PARA EL NIÑO IMIEM

## ESTATUS ESTABLECIMIENTO: AVALADO

COMPONENTE	VARIABLE	MONITOREO INSTITUCIONAL	MONITOREO AVAL	DIFERENCIA	ESTATUS
TRATO DIGNO	1 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	88.89 %	88.89 %	0.00 %	
OPORTUNIDAD	3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	44.44 %	44.44 %	0.00 %	
	4 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE SU DOLOR FUE ATENDIDO.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	5 PORCENTAJE DE USUARIOS SE RESPONDIERON SER ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE SALUD EN EL MOMENTO DE SOLICITARLO DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	6 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.	57.14 %	57.14 %	0.00 %	
COMUNICACIÓN	7 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO A SU ESTADO DE SALUD.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	9 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
AUTONOMÍA	10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍAN SEGUIR EN SU CASA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	11 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
FINANCIAMIENTO	12 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGÚN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE REALIZARSE ESTUDIOS O CUMPLIR CON SU TRATAMIENTO (CIRUGÍA, REHABILITACIÓN) POR NO PODER PAGARLO EN ALGÚN MOMENTO.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	14 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER RECIBIDO TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITÓ DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	33.33 %	33.33 %	0.00 %	
CALIDAD PERCIBIDA	15 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.	88.89 %	88.89 %	0.00 %	



SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

## SESTAD

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

## INICIO | REPORTES

## == COMPARATIVO MONITOREO INSTITUCIONAL Y AVAL CIUDADANO ==

1) PERIODO	201903	2) SERVICIO	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS
3) INSTITUCIÓN	SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES		
4) ENTIDAD	MÉXICO	5) JURISDICCIÓN	TOLUCA
5) ESTABLECIMIENTO	HOSPITAL PARA EL NIÑO IMIEM		

## ESTATUS ESTABLECIMIENTO: AVALADO

COMPONENTE	VARIABLE	MONITOREO INSTITUCIONAL	MONITOREO AVAL	DIFERENCIA	ESTATUS
TRATO DIGNO	1 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA.	92.50 %	100.00 %	7.50 %	
	2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU VISITA AL SERVICIO DE URGENCIAS.	72.50 %	77.50 %	5.00 %	
	3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A URGENCIAS.	72.50 %	77.50 %	5.00 %	
OPORTUNIDAD	4 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE SU DOLOR FUE ATENDIDO.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	5 PORCENTAJE DE USUARIOS A LOS QUE LES DIJERON CUANTO TIEMPO IBAN A ESPERAR PARA RECIBIR LA ATENCIÓN DE ACUERDO A LA GRAVEDAD DE SU PADECIMIENTO.	47.50 %	42.50 %	5.00 %	
	6 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER ESPERADO ENTRE 0 Y 15 MINUTOS ANTES DE SER ATENDIDOS.	77.50 %	82.50 %	5.00 %	
COMUNICACIÓN	7 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE URGENCIAS.	97.50 %	95.00 %	2.50 %	
	8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.	87.50 %	92.50 %	5.00 %	
	9 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA EXPLICACIÓN DE CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.	97.44 %	92.50 %	4.94 %	
AUTONOMÍA	10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍA SEGUIR EN SU CASA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	11 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.	85.00 %	77.50 %	7.50 %	
FINANCIAMIENTO	12 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE REALIZARSE ESTUDIOS O CUMPLIR CON SU TRATAMIENTO (CIRUGÍA, REHABILITACIÓN) POR NO PODER PAGARLO EN ALGÚN MOMENTO.	85.00 %	90.00 %	5.00 %	
	13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGÚN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.	94.87 %	97.50 %	2.63 %	
CALIDAD PERCIBIDA	14 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.	67.50 %	70.00 %	2.50 %	



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Marina Nacional 60, piso 8, Col. Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410