SESTAD

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

== 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 DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICÍA 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.		90.38 %	96.15 %	5.77 %	
	2	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA.		92.31 %	96.15 %	3.84 %	
OPORTUNIDAD	3	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A LA UNIDAD MÉDICA.		7.69 %	21.15 %	13.46 %	
	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.		96.00 %	88.46 %	7.54 %	
	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.		94.23 %	98.08 %	3.85 %	
COMUNICACIÓN	7	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.		94.23 %	98.08 %	3.85 %	
	8	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.		100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	9	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBÍA SEGUIR EN SU CASA.		100.00 %	100.00 %	0.00 %	
AUTONOMIA	10	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.		94.23 %	90.38 %	3.85 %	
	11	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE ASISTIR A ALGUNA CONSULTA POR NO PODER PAGARLA.		96.15 %	92.31 %	3.84 %	
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.		100.00 %	92.31 %	7.69 %	
	13	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGÚN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.		98.08 %	90.38 %	7.70 %	
	14	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER RECIBIDO TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITABAN.		95.92 %	90.00 %	5.92 %	
CALIDAD PERCIBIDA	15	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.		88.46 %	82.69 %	5.77 %	

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

== 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 DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICÍA 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.		91.67 %	97.22 %	5.55 %	
	2	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.		91.67 %	100.00 %	8.33 %	
OPORTUNIDAD	3	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.		75.00 %	44.44 %	30.56 %	
	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.		91.67 %	97.22 %	5.55 %	
	6	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONIDERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.		88.00 %	85.19 %	2.81 %	
	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.		97.22 %	91.67 %	5.55 %	
COMUNICACIÓN	8	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.		94.44 %	94.44 %	0.00 %	
	9	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.		91.67 %	100.00 %	8.33 %	
	10	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍAN SEGUIR EN SU CASA.		94.44 %	100.00 %	5.56 %	
AUTONOMIA	11	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.		97.22 %	97.22 %	0.00 %	
	12	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGÚN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.		97.22 %	100.00 %	2.78 %	
FINANCIAMIENTO	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.		83.33 %	88.89 %	5.56 %	
CALIDAD PERCIBIDA	15	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA RECIBIDA.		80.56 %	83.33 %	2.77 %	

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

SESTAD

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

== 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 DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICÍA 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.		94.34 %	100.00 %	5.66 %	
	2	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU VISITA AL SERVICIO DE URGENCIAS.		90.57 %	98.11 %	7.54 %	
OPORTUNIDAD	3	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A URGENCIAS.		88.68 %	90.57 %	1.89 %	
	4	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE SU DOLOR FUÉ 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.		75.47 %	77.36 %	1.89 %	
	6	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER ESPERADO ENTRE 0 Y 15 MINUTOS ANTES DE SER ATENDIDOS.		67.92 %	64.15 %	3.77 %	
	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.		84.91 %	88.68 %	3.77 %	
COMUNICACIÓN	8	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.		90.57 %	92.45 %	1.88 %	
	9	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA EXPLICACIÓN DE CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.		85.19 %	96.30 %	11.11 %	
	10	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍA SEGUIR EN SU CASA.		100.00 %	100.00 %	0.00 %	
AUTONOMIA	11	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.		86.79 %	86.79 %	0.00 %	
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.		94.34 %	100.00 %	5.66 %	
	13	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGÚN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.		92.59 %	100.00 %	7.41 %	
CALIDAD PERCIBIDA	14	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.		83.02 %	83.02 %	0.00 %	

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