

15/7/2020

## SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD) 1.0

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 201902 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 OBSTETRICIA 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.                                                                                         | 89.80 %                 | 100.00 %       | 10.20 %    |         |
|                   | 2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA.                                                                         | 93.88 %                 | 95.92 %        | 2.04 %     |         |
| OPORTUNIDAD       | 3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A LA UNIDAD MÉDICA.                                                                                  | 16.33 %                 | 20.41 %        | 4.08 %     |         |
|                   | 4 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE SU DOLOR FUE ATENDIDO.                                                                                                                | 100.00 %                | 100.00 %       | 0.00 %     |         |
| COMUNICACIÓN      | 5 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.                                                         | 95.92 %                 | 85.71 %        | 10.21 %    |         |
|                   | 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. | 91.84 %                 | 100.00 %       | 8.16 %     |         |
| AUTONOMÍA         | 7 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.                                                                                  | 91.84 %                 | 100.00 %       | 8.16 %     |         |
|                   | 8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.                                                                                                               | 95.24 %                 | 100.00 %       | 4.76 %     |         |
| FINANCIAMIENTO    | 9 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBÍA SEGUIR EN SU CASA.                                                                                                  | 97.73 %                 | 100.00 %       | 2.27 %     |         |
|                   | 10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.                                                | 89.80 %                 | 95.92 %        | 6.12 %     |         |
| CALIDAD PERCIBIDA | 11 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE ASISTIR A ALGUNA CONSULTA POR NO PODER PAGARLA.                                                                        | 91.84 %                 | 91.84 %        | 0.00 %     |         |
|                   | 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.      | 93.88 %                 | 83.67 %        | 10.21 %    |         |
|                   | 13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGÚN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.                                                                          | 89.80 %                 | 85.71 %        | 4.09 %     |         |
|                   | 14 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER RECIBIDO TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITABAN.                                                                                   | 85.11 %                 | 84.09 %        | 1.02 %     |         |
|                   | 15 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.                                                                                                | 77.55 %                 | 77.55 %        | 0.00 %     |         |



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

[desdgc.es.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt\\_comparativo?gobierno=GU01537701090000&mesurando=MI000001&periodo=2...](https://desdgc.es.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_comparativo?gobierno=GU01537701090000&mesurando=MI000001&periodo=2...) 1/2

15/7/2020

## SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD) 1.0

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  
6) ESTABLECIMIENTO HOSPITAL DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA 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 MEDICO PASO 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 MEDICA.                                                                                  | 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 MAS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.                                                         | 96.00 %                 | 88.46 %        | 7.54 %     |         |
|                   | 6 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MEDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIO A LA CONSULTA. | 94.23 %                 | 98.08 %        | 3.85 %     |         |
| COMUNICACION      | 7 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MEDICO LES DIO EXPLICACIONES FACILES DE ENTENDER.                                                                                  | 94.23 %                 | 98.08 %        | 3.85 %     |         |
|                   | 8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON COMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.                                                                                                               | 100.00 %                | 100.00 %       | 0.00 %     |         |
|                   | 9 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBIA SEGUIR EN SU CASA.                                                                                                  | 100.00 %                | 100.00 %       | 0.00 %     |         |
|                   | 10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MEDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMO 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 %     |         |
|                   | 12 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE REALIZARSE ESTUDIOS O CUMPLIR CON SU TRATAMIENTO (CIRUGIA, REHABILITACIÓN) POR NO PODER PAGARLO EN ALGUN MOMENTO.      | 100.00 %                | 92.31 %        | 7.69 %     |         |
| FINANCIAMIENTO    | 13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGUN 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 ATENCION MEDICA RECIBIDA.                                                                                                | 88.46 %                 | 82.69 %        | 5.77 %     |         |



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

[desdges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt\\_comparativo?gobierno=GU01537701090000&mesurando=MI000001&periodo=2...](https://desdges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_comparativo?gobierno=GU01537701090000&mesurando=MI000001&periodo=2...) 1/2

15/7/2020

## SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD) 1.0

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 201902 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 OBSTETRICIA 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.                                                                                    | 87.50 %                 | 92.50 %        | 5.00 %     |         |
|                   | 2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.                                                             | 87.50 %                 | 95.00 %        | 7.50 %     |         |
| OPORTUNIDAD       | 3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.                                                                                       | 95.00 %                 | 92.50 %        | 2.50 %     |         |
|                   | 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.                                       | 92.50 %                 | 92.50 %        | 0.00 %     |         |
|                   | 6 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.                                                    | 97.50 %                 | 92.50 %        | 5.00 %     |         |
| 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.                     | 92.50 %                 | 97.50 %        | 5.00 %     |         |
|                   | 8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.                                                                             | 87.50 %                 | 95.00 %        | 7.50 %     |         |
|                   | 9 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.                                                                                                          | 95.00 %                 | 97.44 %        | 2.44 %     |         |
|                   | 10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍAN SEGUIR EN SU CASA.                                                                                         | 95.00 %                 | 97.37 %        | 2.37 %     |         |
| AUTONOMÍA         | 11 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.                                           | 100.00 %                | 92.50 %        | 7.50 %     |         |
| FINANCIAMIENTO    | 12 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGUN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.                                                                     | 92.50 %                 | 87.50 %        | 5.00 %     |         |
|                   | 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. | 90.00 %                 | 92.50 %        | 2.50 %     |         |
|                   | 14 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER RECIBIDO TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITÓ DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.                                                      | 77.50 %                 | 70.00 %        | 7.50 %     |         |
| CALIDAD PERCIBIDA | 15 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.                                                                                           | 85.00 %                 | 90.00 %        | 5.00 %     |         |



SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

15/7/2020

## SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD) 1.0

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  
6.) ESTABLECIMIENTO: HOSPITAL DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA 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 %     |         |
|                   | 3. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.                                                                                       | 75.00 %                 | 44.44 %        | 30.56 %    |         |
| OPORTUNIDAD       | 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 RESPONDIERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.                                                    | 88.00 %                 | 85.19 %        | 2.81 %     |         |
| 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.                     | 97.22 %                 | 91.67 %        | 5.55 %     |         |
|                   | 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 %     |         |
| AUTONOMÍA         | 10. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍAN SEGUIR EN SU CASA.                                                                                         | 94.44 %                 | 100.00 %       | 5.56 %     |         |
|                   | 11. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMO 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 NECESITO DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.                                                      | 83.33 %                 | 88.89 %        | 5.56 %     |         |
| CALIDAD PERCIBIDA | 15. PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.                                                                                           | 80.56 %                 | 83.33 %        | 2.77 %     |         |

SALUD  
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

15/7/2020

## SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD) 1.0

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 201902 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 OBSTETRICIA 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.                                                                                                       | 90.00 %                 | 100.00 %       | 10.00 %    |         |
|                   | 2 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU VISITA AL SERVICIO DE URGENCIAS.                                                                | 91.67 %                 | 95.00 %        | 3.33 %     |         |
|                   | 3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A URGENCIAS.                                                                                                       | 96.67 %                 | 86.67 %        | 10.00 %    |         |
| 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.                                                 | 85.00 %                 | 83.33 %        | 1.67 %     |         |
|                   | 6 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER ESPERADO ENTRE 0 Y 15 MINUTOS ANTES DE SER ATENDIDOS.                                                                                             | 45.00 %                 | 55.00 %        | 10.00 %    |         |
| 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. | 91.67 %                 | 98.33 %        | 6.66 %     |         |
|                   | 8 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.                                                                                                | 95.00 %                 | 98.33 %        | 3.33 %     |         |
|                   | 9 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA EXPLICACIÓN DE CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.                                                                                                           | 100.00 %                | 100.00 %       | 0.00 %     |         |
| AUTONOMÍA         | 10 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍA SEGUIR EN SU CASA.                                                                                                             | 98.08 %                 | 100.00 %       | 1.92 %     |         |
|                   | 11 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMO EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.                                                              | 88.33 %                 | 96.67 %        | 8.34 %     |         |
|                   | 12 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE REALIZARSE ESTUDIOS O CUMPLIR CON SU TRATAMIENTO (QUIRÚJICA, REHABILITACIÓN) POR NO PODER PAGARLO EN ALGUN MOMENTO.                  | 88.33 %                 | 93.33 %        | 5.00 %     |         |
| FINANCIAMIENTO    | 13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGUN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.                                                                                        | 85.00 %                 | 95.00 %        | 10.00 %    |         |
|                   | 14 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.                                                                                                              | 65.00 %                 | 75.00 %        | 10.00 %    |         |
| CALIDAD PERCIBIDA |                                                                                                                                                                                                   |                         |                |            |         |



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

[desdges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/humeralia/rpt\\_comparativo?gobierno=GU01537701090000&mesurando=MI000003&periodo=2...](https://desdges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/humeralia/rpt_comparativo?gobierno=GU01537701090000&mesurando=MI000003&periodo=2...) 1/1

15/7/2020

## SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD) 1.0

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 DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA 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 %     |         |
|                   | 3 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A URGENCIAS.                                                                                                       | 88.68 %                 | 90.57 %        | 1.89 %     |         |
| 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.                                                 | 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 %     |         |
| 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. | 84.91 %                 | 86.68 %        | 3.77 %     |         |
|                   | 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 %    |         |
| 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.                                                              | 86.79 %                 | 86.79 %        | 0.00 %     |         |
|                   | 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 %     |         |
| FINANCIAMIENTO    | 13 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGUN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.                                                                                        | 92.59 %                 | 100.00 %       | 7.41 %     |         |
|                   | 14 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.                                                                                                              | 83.02 %                 | 83.02 %        | 0.00 %     |         |
| CALIDAD PERCIBIDA |                                                                                                                                                                                                   |                         |                |            |         |



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