



Gobierno de
México



HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO DR. EDUARDO LICEAGA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
LOS SERVICIOS MÉDICOS**

2024

101 OTORRINOLARINGOLOGÍA

**CONSULTA DE PRIMERA VEZ, SUBSECUENTE Y
HOSPITALIZACIÓN**

INTRODUCCIÓN

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) del Programa Sectorial de Salud 2019-2024 y en correspondencia con el Desempeño Institucional, se llevó a cabo la Evaluación de la Satisfacción de los Pacientes, respecto de la Calidad de la Atención Médica gratuita otorgada en cumplimiento a los indicadores de medición, definidos en el Programa Presupuestario E023 “Atención a la Salud” y demás Programas Institucionales; el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”, para asegurar y mejorar la calidad en los Servicios de Atención Médica, evalúo con una periodicidad semestral el nivel de Satisfacción de los Pacientes y/o familiares en los diversos servicios y unidades médicas de esta Institución, a través de encuestas que se aplicaron a cada paciente o familiar al salir de la atención médica en Consulta Externa y a los pacientes Hospitalizados.

En este año 2024, se llevó a cabo la Evaluación de la Satisfacción del Usuario, con el apoyo del Departamento de Trabajo Social y Relaciones Públicas, para la aplicación de los instrumentos de evaluación a los pacientes y/o familiares en los siguientes servicios evaluados: Oncología, Gineco-obstetricia, Trasplantes, Gastroenterología, Coloproctología, Cirugía General, Infectología, Cardiología, Angiología y Neumología .

Se actualizaron los instrumentos de evaluación, considerando la gratuidad de la atención, para Consulta de Primera Vez, Consulta Subsecuente y pacientes Hospitalizados.

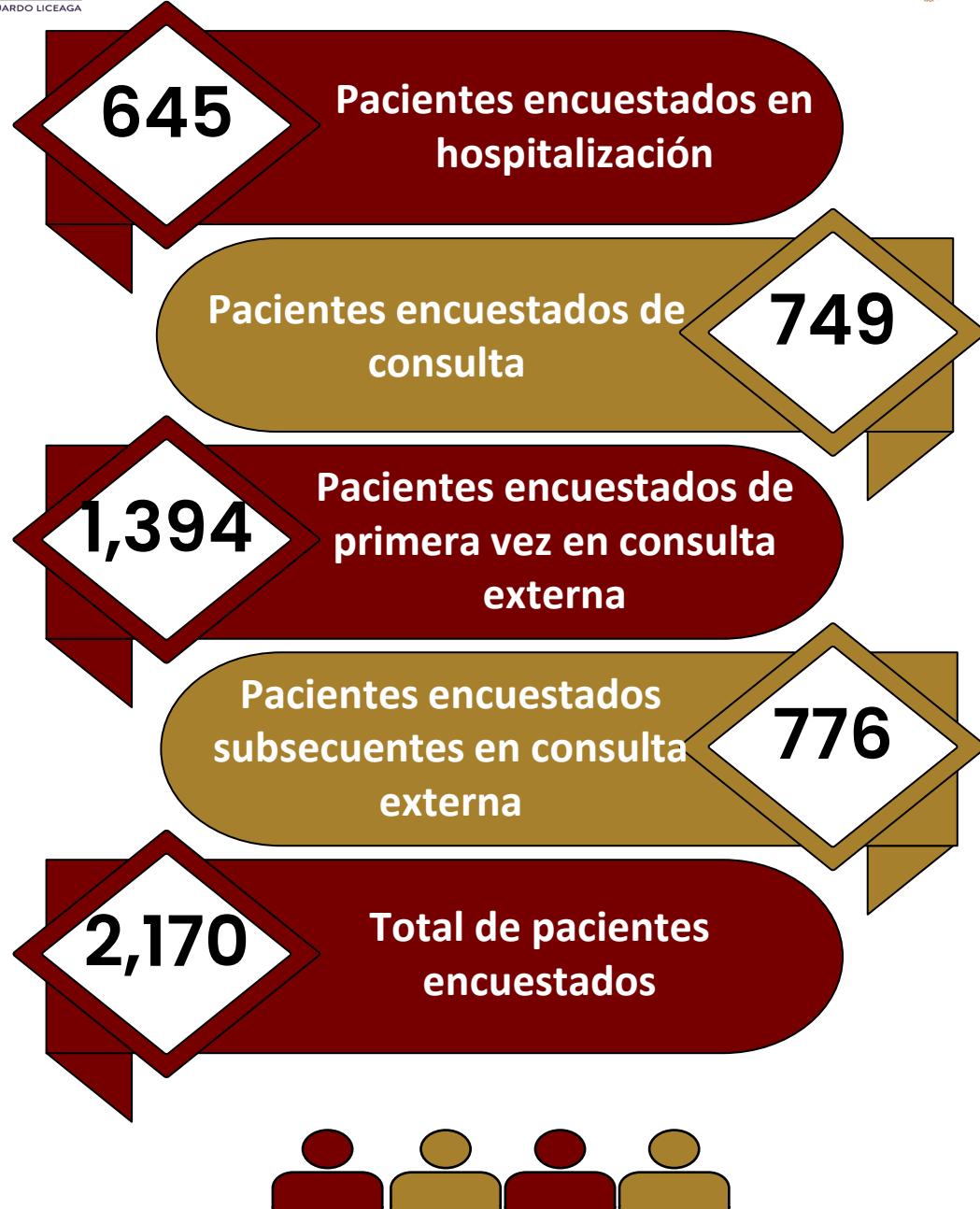
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestado y es publicado en la página web del Hospital en la liga www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluacion.html.



Introducción

En esta evaluación fueron encuestados 1,394 pacientes en atención ambulatoria 46.3% en pacientes de primera vez, en consulta y 53.7% de pacientes en consulta subsecuente.

En hospitalización fueron 776 (35.8%), consulta 1,394(64.2%), respecto del total de 2,170 pacientes encuestados en esta evaluación.





Instrumentos para su aplicación

Concepto	Total	%
Consulta externa	183	66.1
1 ^a . Vez	87	31.5
Subsecuente	96	34.6
Hospitalización	94	33.9
Total	277	100

Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	183	66.1
1 ^a . Vez	87	31.5
Subsecuente	96	34.6
Hospitalización	94	33.9
Total	277	100

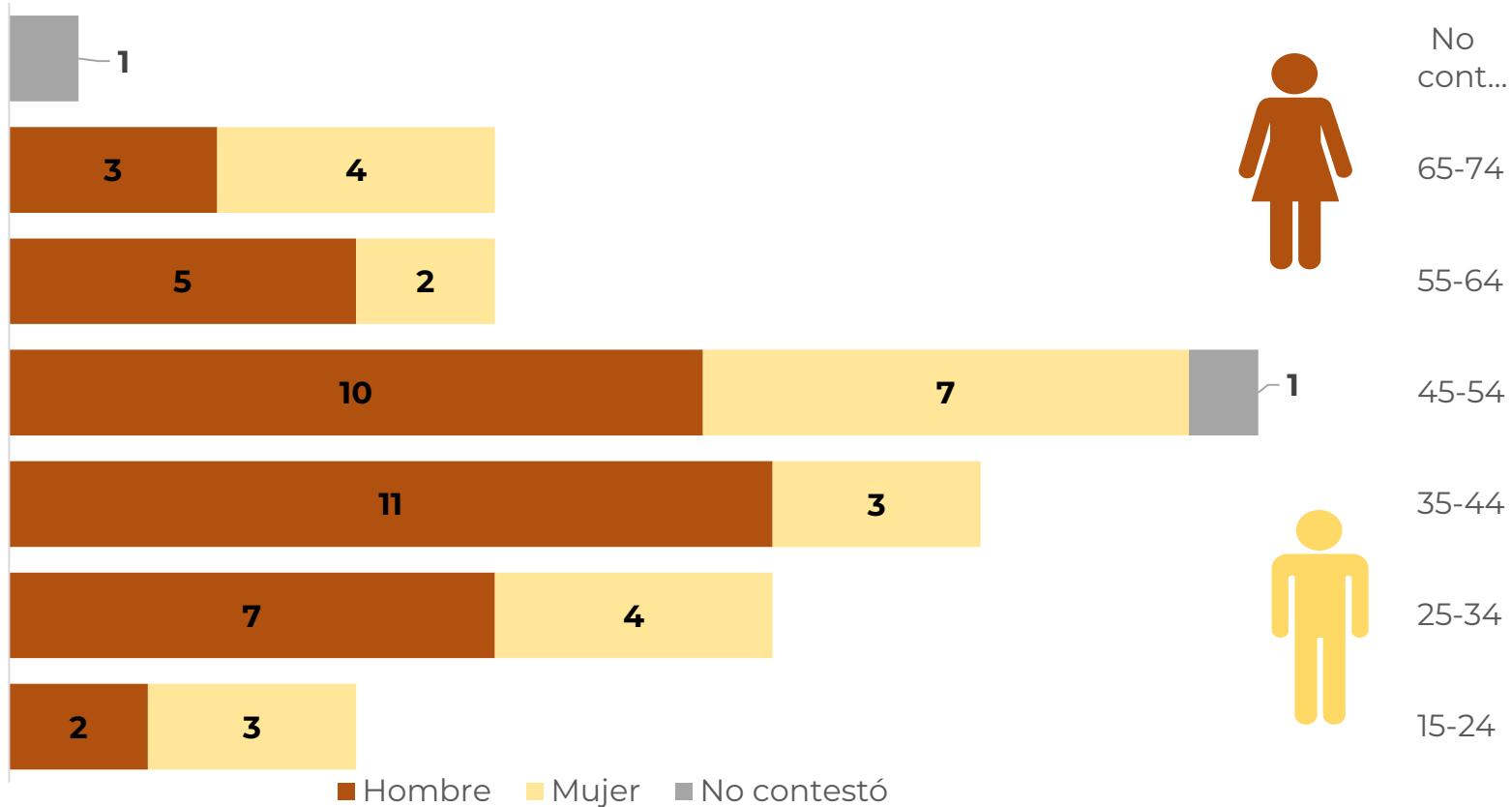
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

INFECTOLOGÍA

(Pacientes de Primera vez)

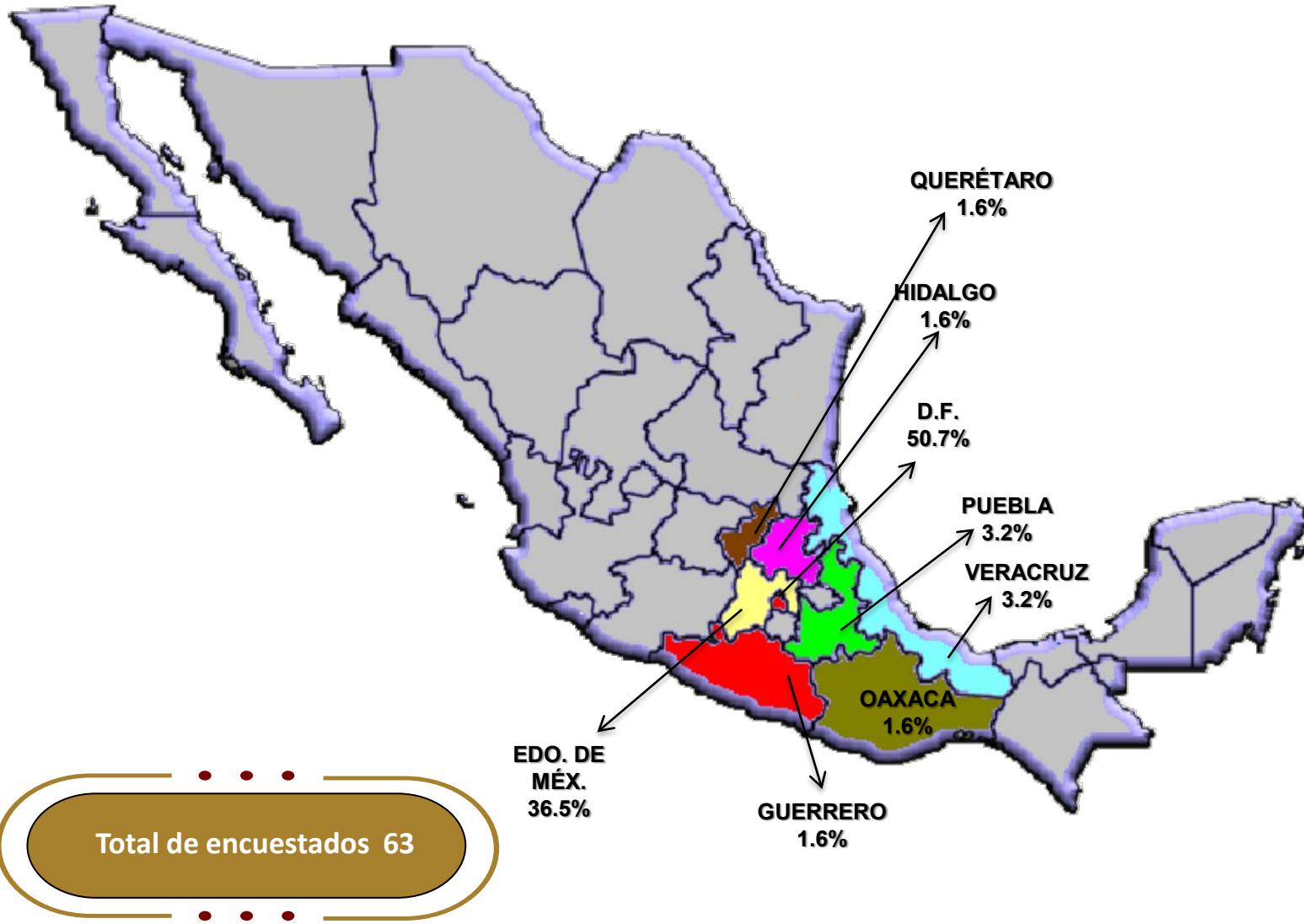


Usuario encuestado por rangos de edad y género (en Consulta de Primera Vez)

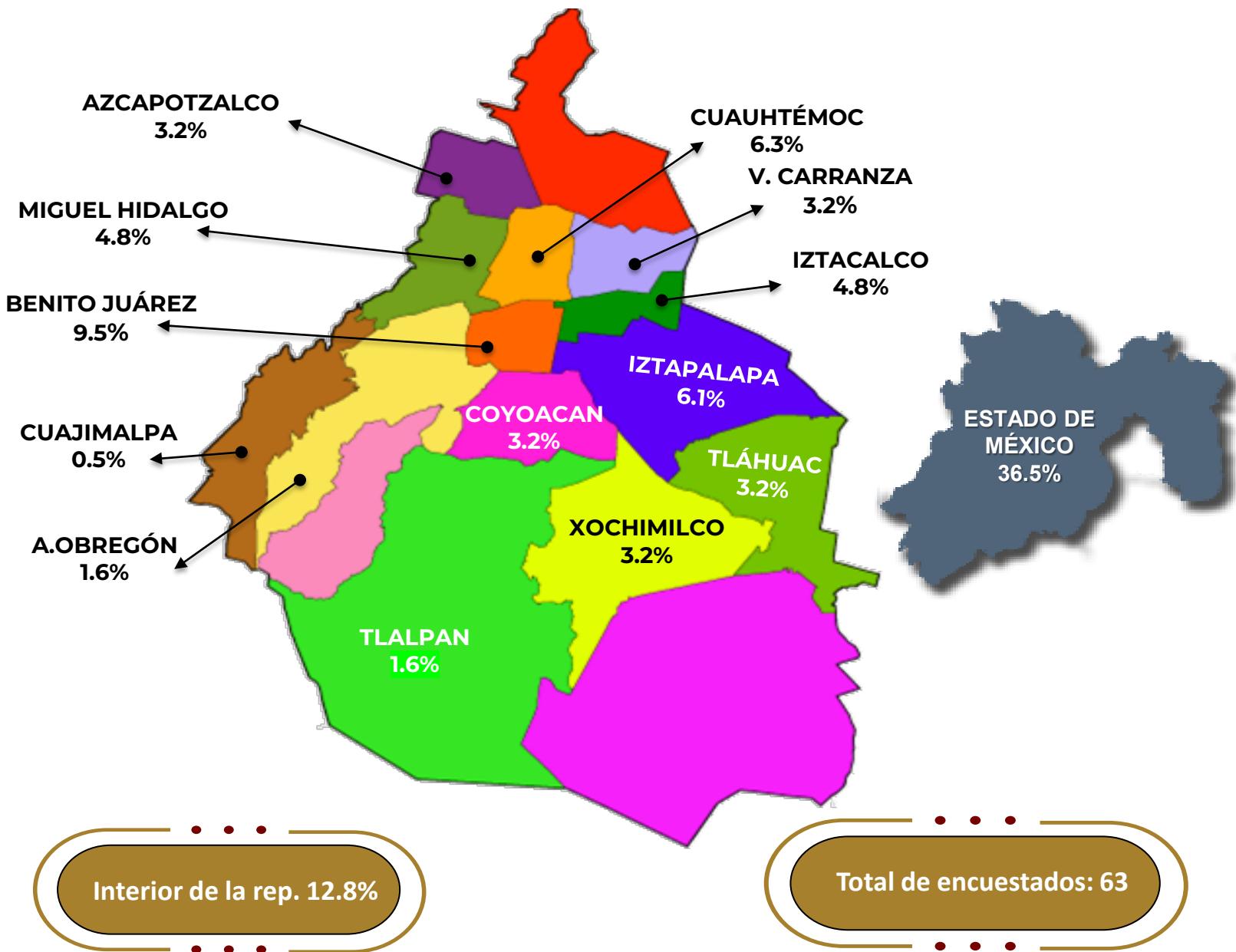


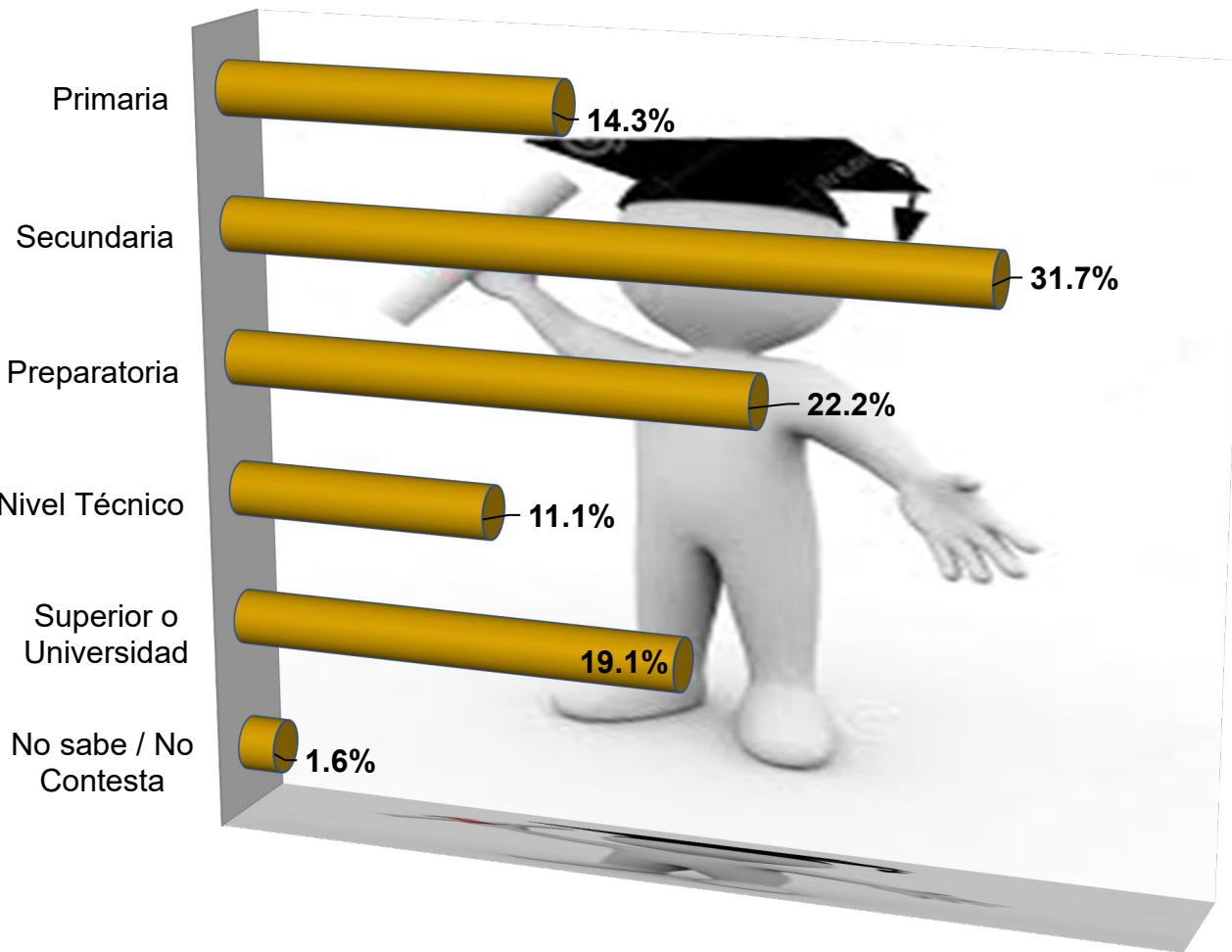
Total de encuestados 63

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



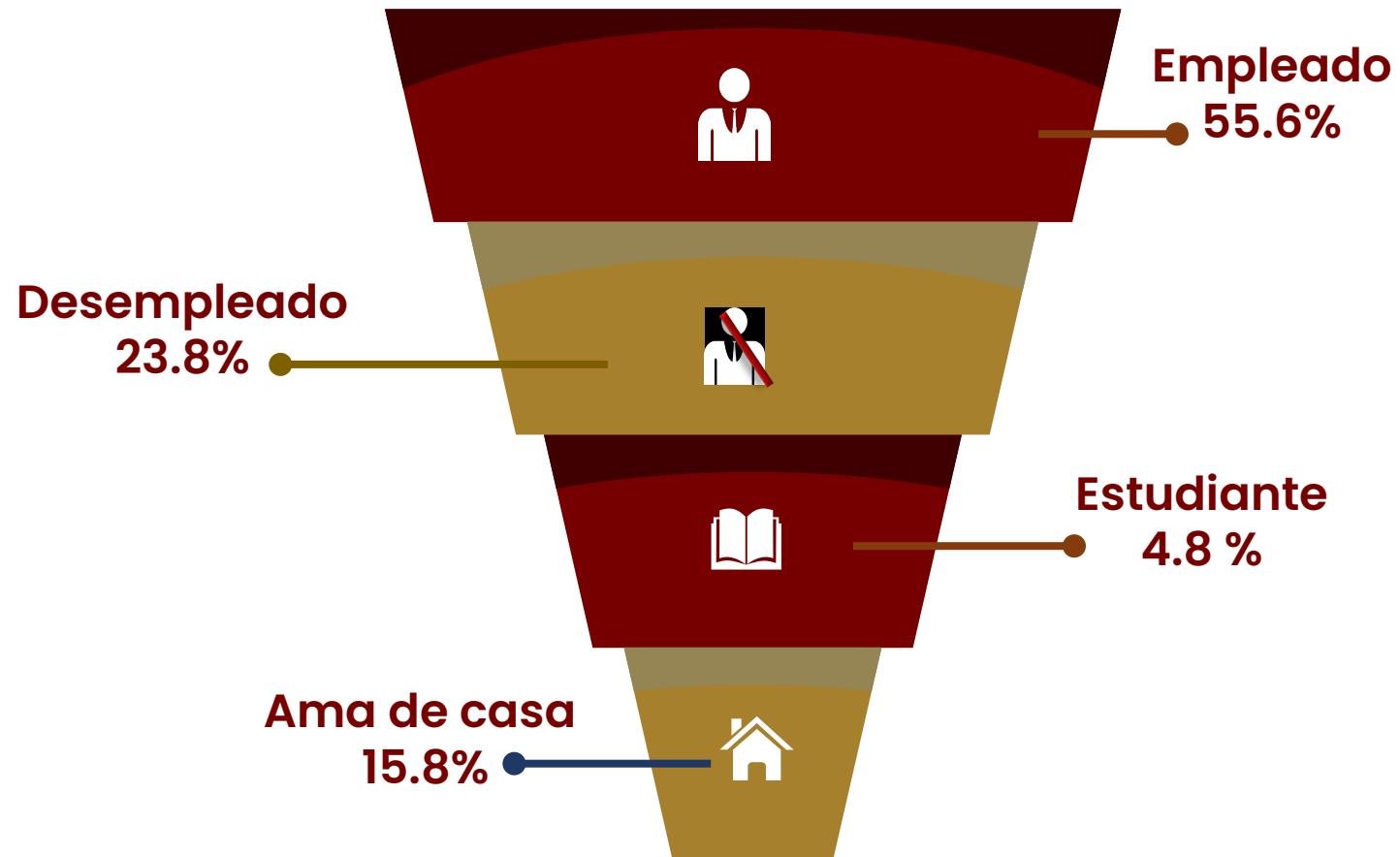
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



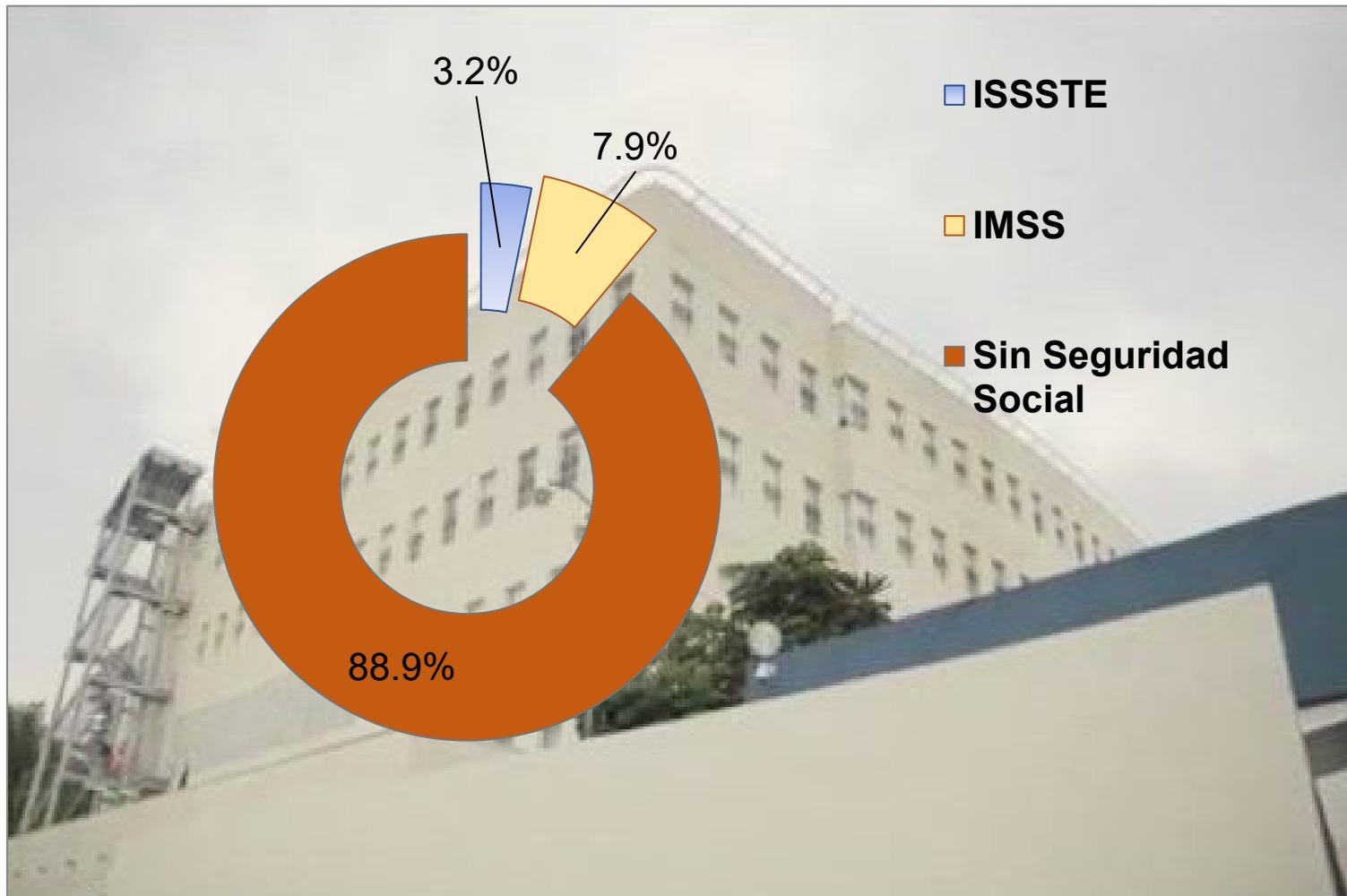


Total de encuestados 63

Ocupación actual del usuario encuestado



Total de encuestados 63



Total de encuestados 63

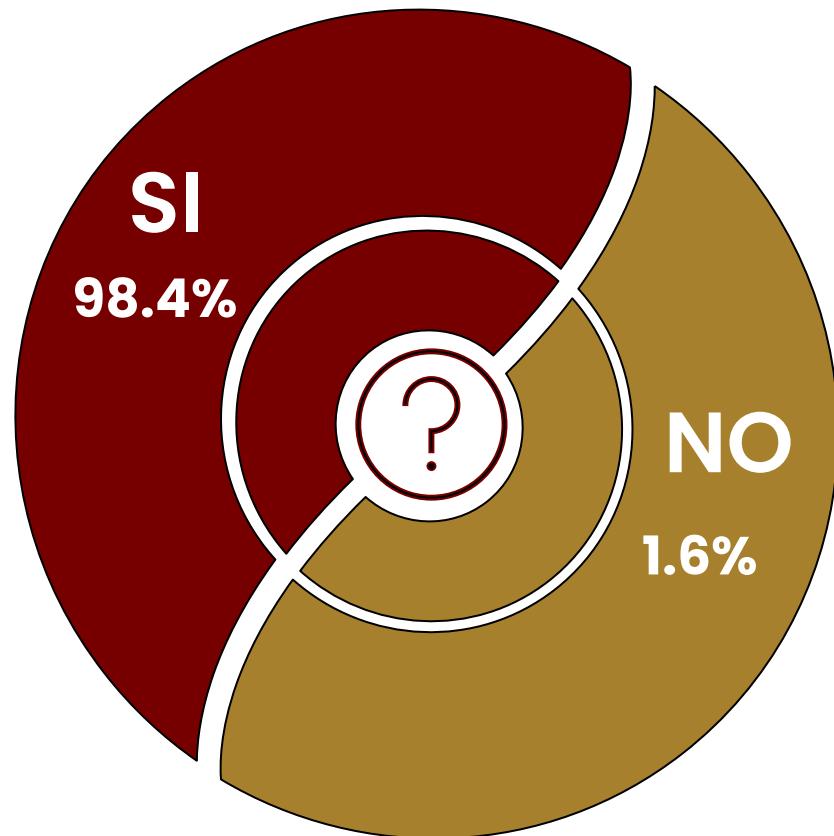
¿Por qué eligió atenderse en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 63



¿Fue orientado (a) e informado (a) por el personal de salud que lo atendió durante el proceso para su Atención Médica en Consulta de Primera Vez?



Total de encuestados 63

¿Cómo califica la orientación que recibió del personal de salud que lo atendió durante el proceso para su atención médica en Consulta de Primera Vez?

Muy Clara
46.0%

Clara
47.6%

Nada Clara
1.6%

Poco Clara
4.8%



Total de encuestados 63



Durante el proceso para su atención en Consulta Externa de Primera Vez, del siguiente personal ¿Alguno le pidió dinero o alguna dádiva para otorgarle el servicio?

Ninguno

100%



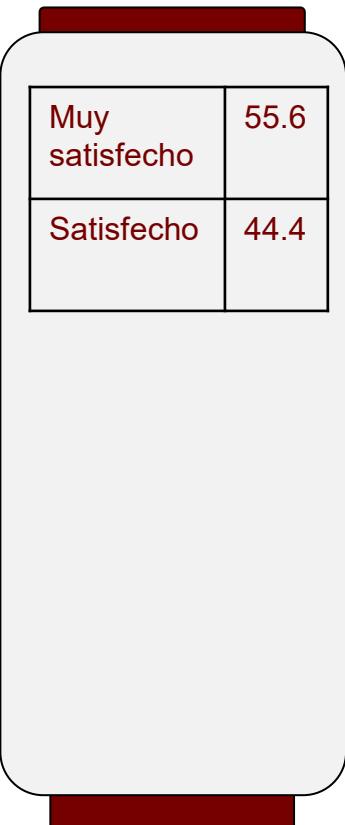
Total de encuestados 63

Durante el proceso de Atención Médica en Consulta de Primera vez, ¿Quedó satisfecho con la Atención Médica, Información, Tratamiento y Cuidados a seguir que le indicó el médico que lo atendió?

Atención médica



Tratamiento



Información



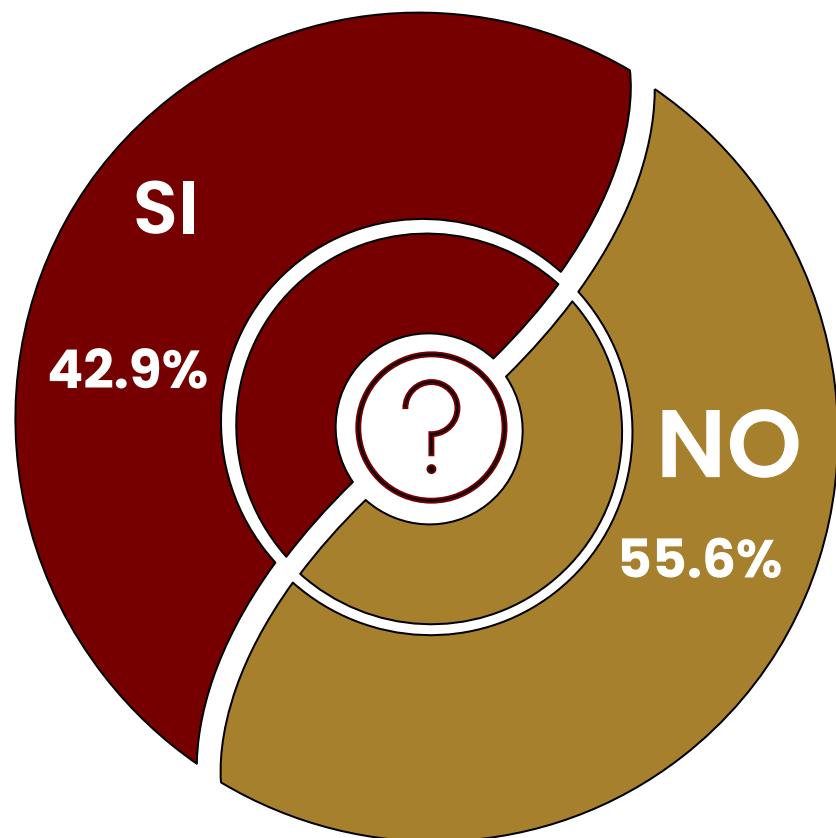
Cuidados a Seguir



Total de encuestados 63



Al salir de su atención en consulta
¿Se le proporcionó todo el medicamento?



Total de encuestados 63

No contestó 1.5%



En términos generales ¿Cómo se siente con la atención recibida en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?

Muy
Satisfecho

Satisfecho

Poco
Satisfecho

No
contestó



Total de encuestados 63



Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención médica recibida en Consulta Externa de Primera vez

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS, ESTAN MUY SUCIOS	1	1.6
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	1	1.6
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	1	1.6
MÁS AGILIDAD RN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	2	3.2
RL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MÁS ATENTO	3	4.8
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	12	19
FALTA MATERIAL MÉDICO	4	6.3
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	2	3.2
NO HAY MEDICAMENTOS	1	1.6
NO CONTESTÓ	36	57.1
Total	63	100%

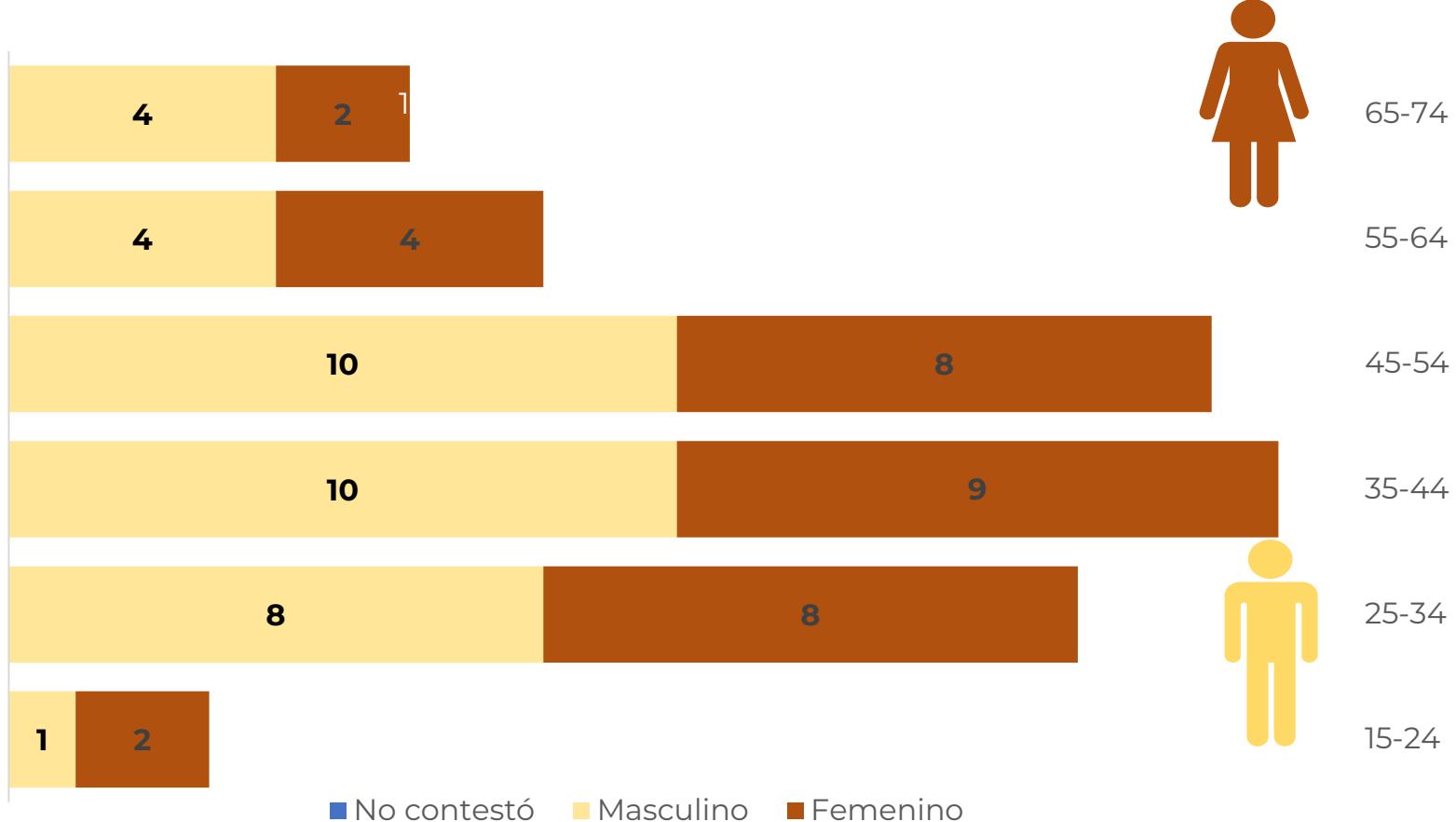
Total de encuestados 63

Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



Consulta Externa
(Pacientes subsecuentes)

Usuario encuestado por rangos de edad y género (Consulta Externa Subsecuente)

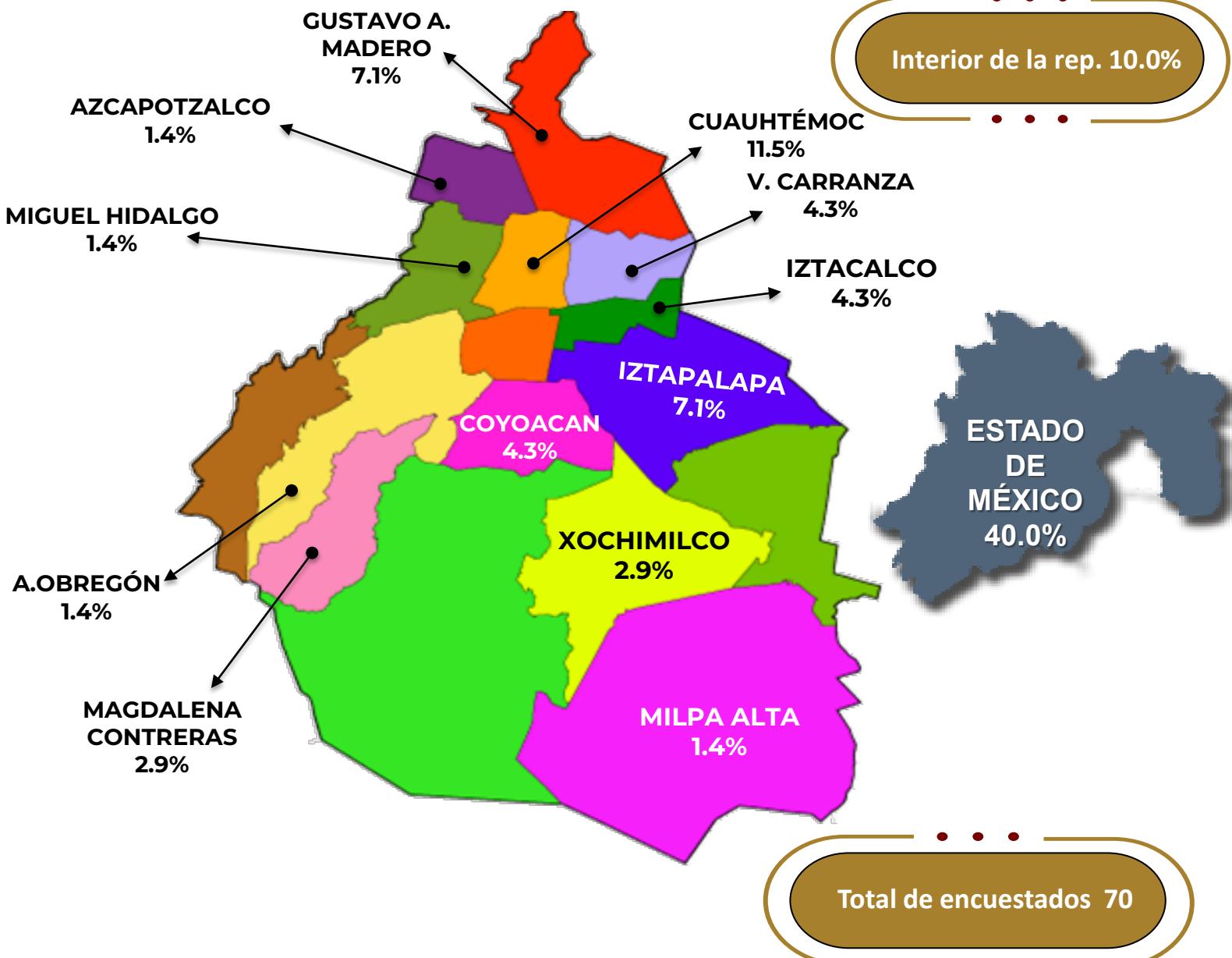


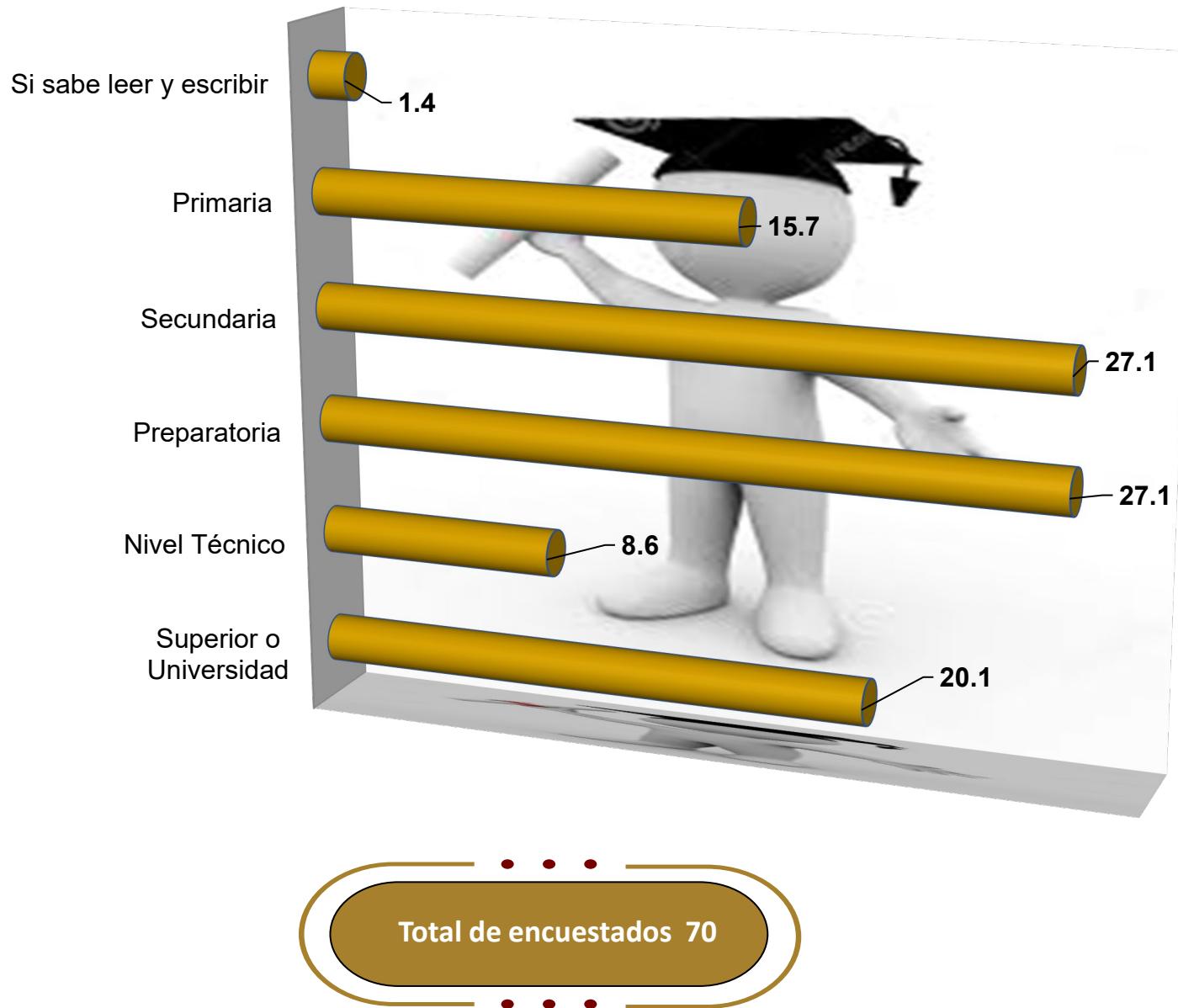
Total de encuestados 70

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

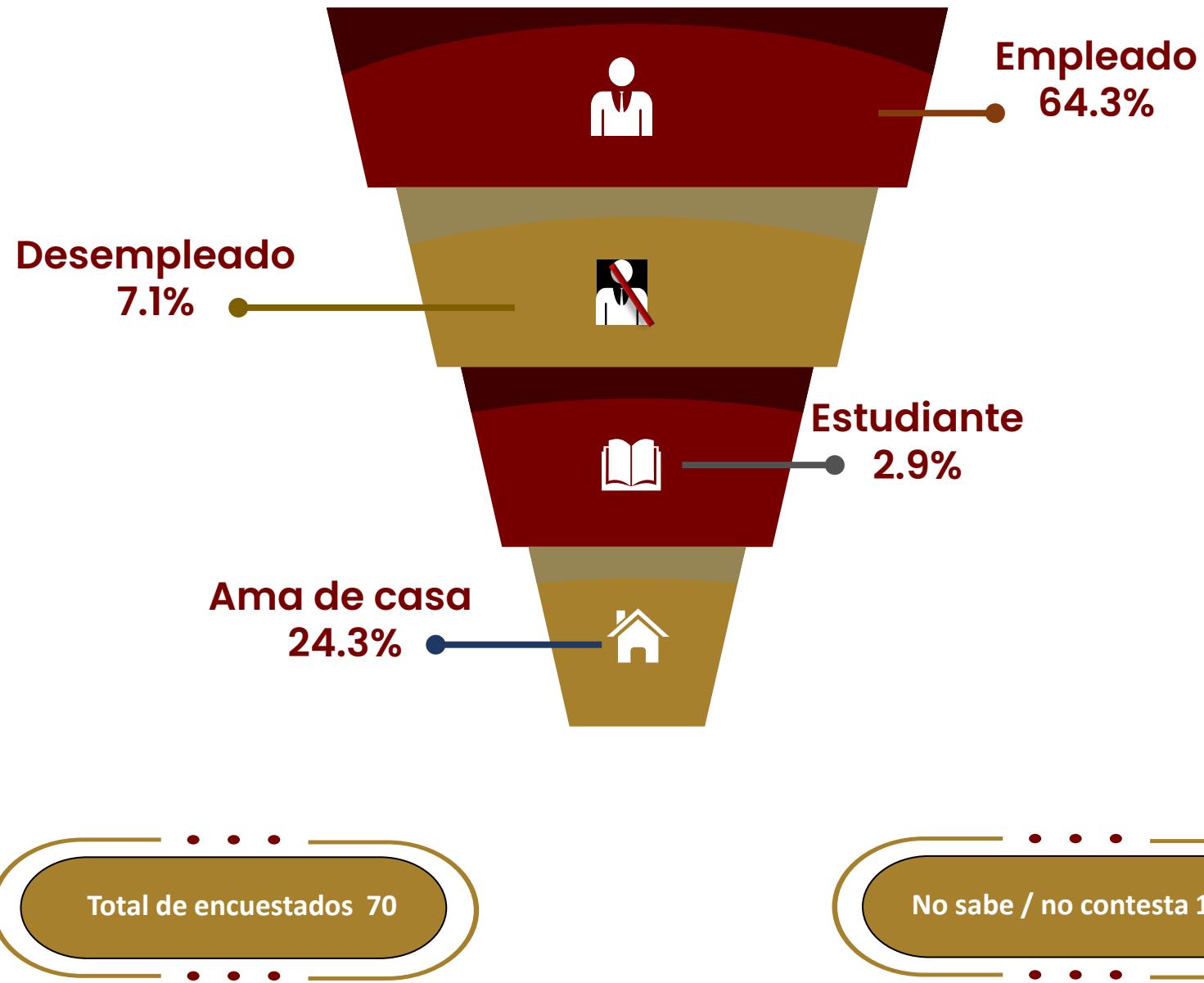


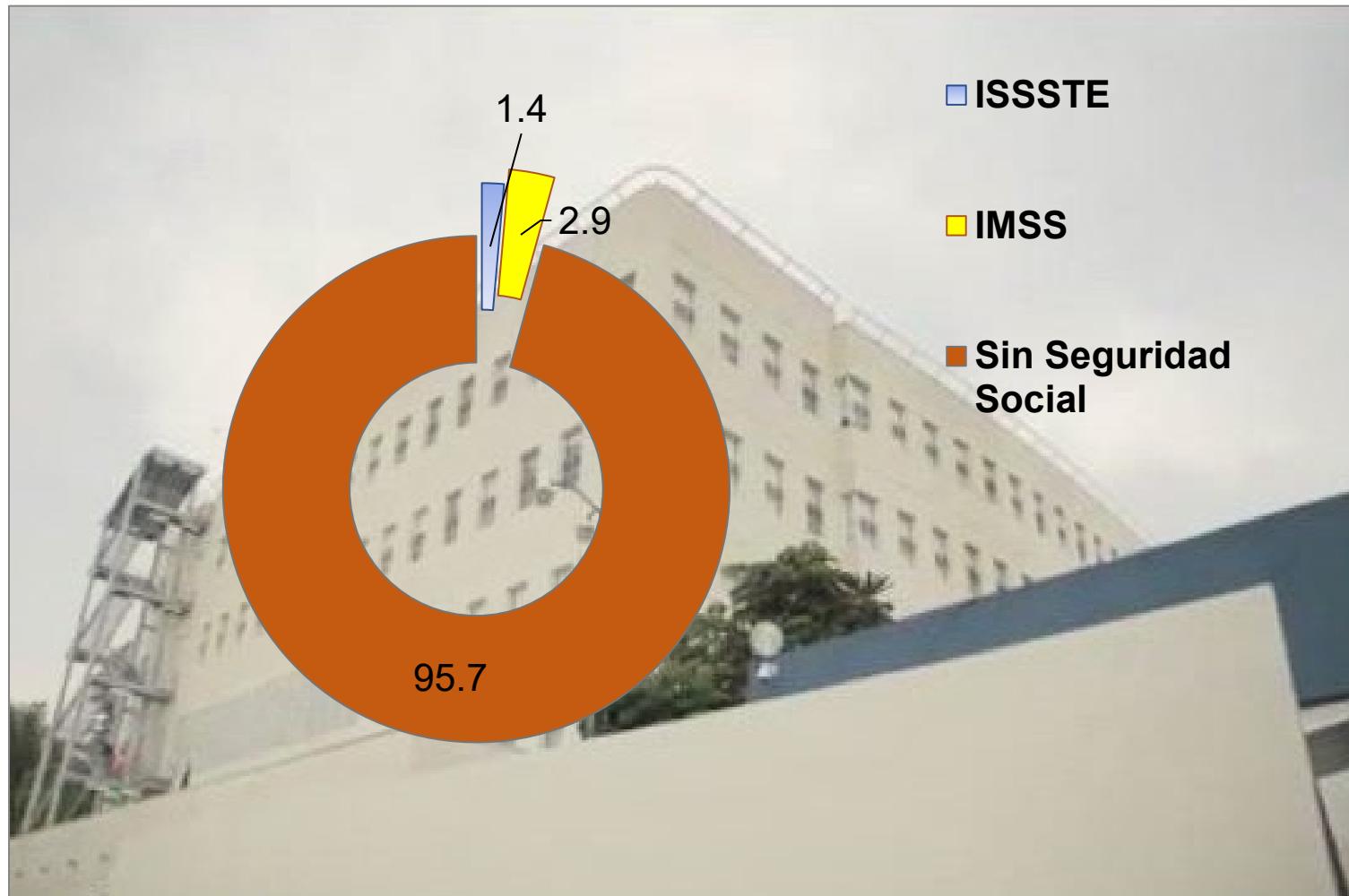
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México





Ocupación actual del usuario encuestado





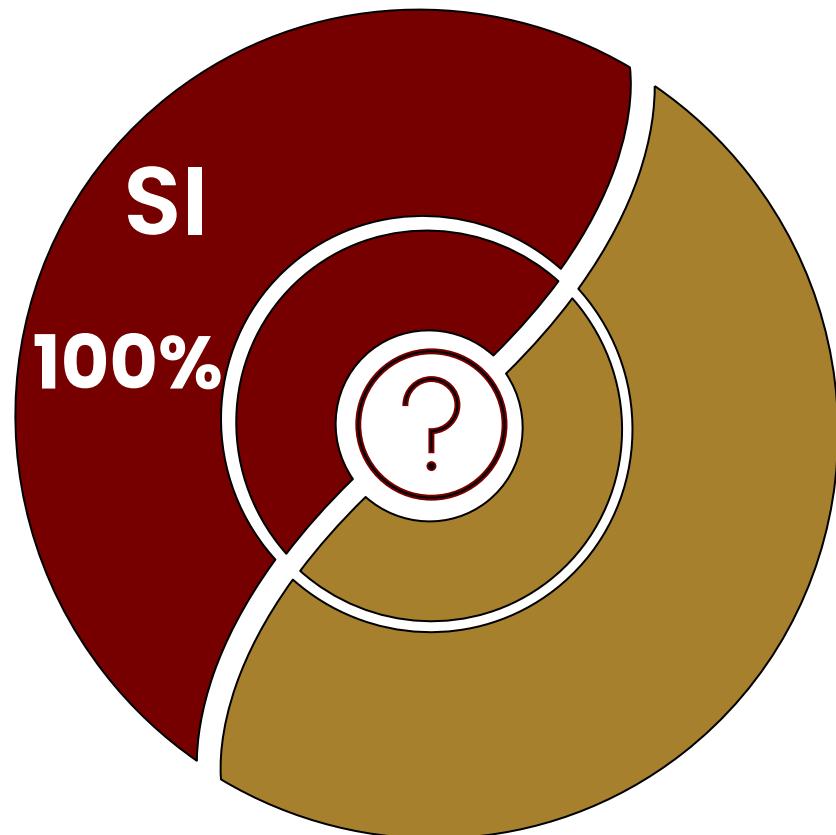
Total de encuestados 70

¿Por qué eligió atenderse en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 70

¿Fue orientado (a) e informado (a) por el personal de salud
que lo atendió durante el proceso para su Atención Médica
en Consulta Externa Subsecuente?



Total de encuestados 70

¿Cómo califica la orientación e información que recibió del personal de salud que lo atendió durante el proceso para su Atención Médica en Consulta Externa Subsecuente?

Muy Clara
50.0%

Clara
45.7%

Poco Clara
4.3%

Total de encuestados 70



Durante el proceso para su Atención en Consulta Externa
Subsecuente, del siguiente personal ¿Alguno le pidió dinero o
alguna dádiva para otorgarle el servicio?

Ninguno

100%



Total de encuestados 70

Durante el proceso de Atención Médica en Consulta Externa Subsecuente ¿Quedó satisfecho con la Atención Médica, Información, Tratamiento y Cuidados a seguir que le indicó el Médico que lo atendió?

Atención médica

Muy satisfecho	44.3
Satisfecho	50.0
Poco satisfecho	4.3
No contestó	1.4

Tratamiento

Muy satisfecho	45.7
Satisfecho	47.1
Poco satisfecho	4.3
No contestó	2.9

Información

Muy satisfecho	44.3
Satisfecho	51.4
Poco satisfecho	4.3
No contestó	

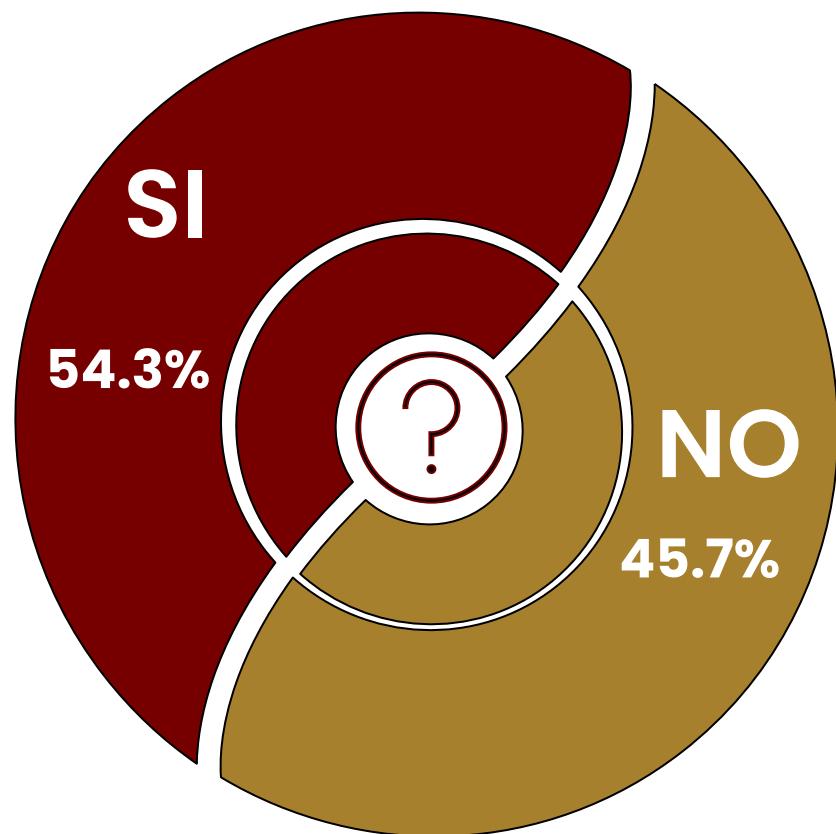
Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	40.0
Satisfecho	51.4
Poco satisfecho	5.7
No contestó	2.9

Total de encuestados 70



Al salir de su Atención en Consulta
¿Se le proporcionó todo el medicamento?



Total de encuestados 70

En términos generales ¿Cómo se siente con la atención recibida en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 70

Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención médica recibida en Consulta Externa Subsecuente

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Mas higiene en los baños están muy sucios	2	2.9
Cambian frecuentemente de médicos y se pierde tiempo	1	1.4
Que se respete los horarios siempre empiezan tarde	1	1.4
Mas agilidad en los trámites administrativos	1	1.4
El personal debería ser más cordial y más atento	2	2.9
Estoy satisfecho con el servicio	14	20
Falta material médico	1	1.4
No hay medicamentos	46	65.7
No contestó	46	65.7
Total	70	100

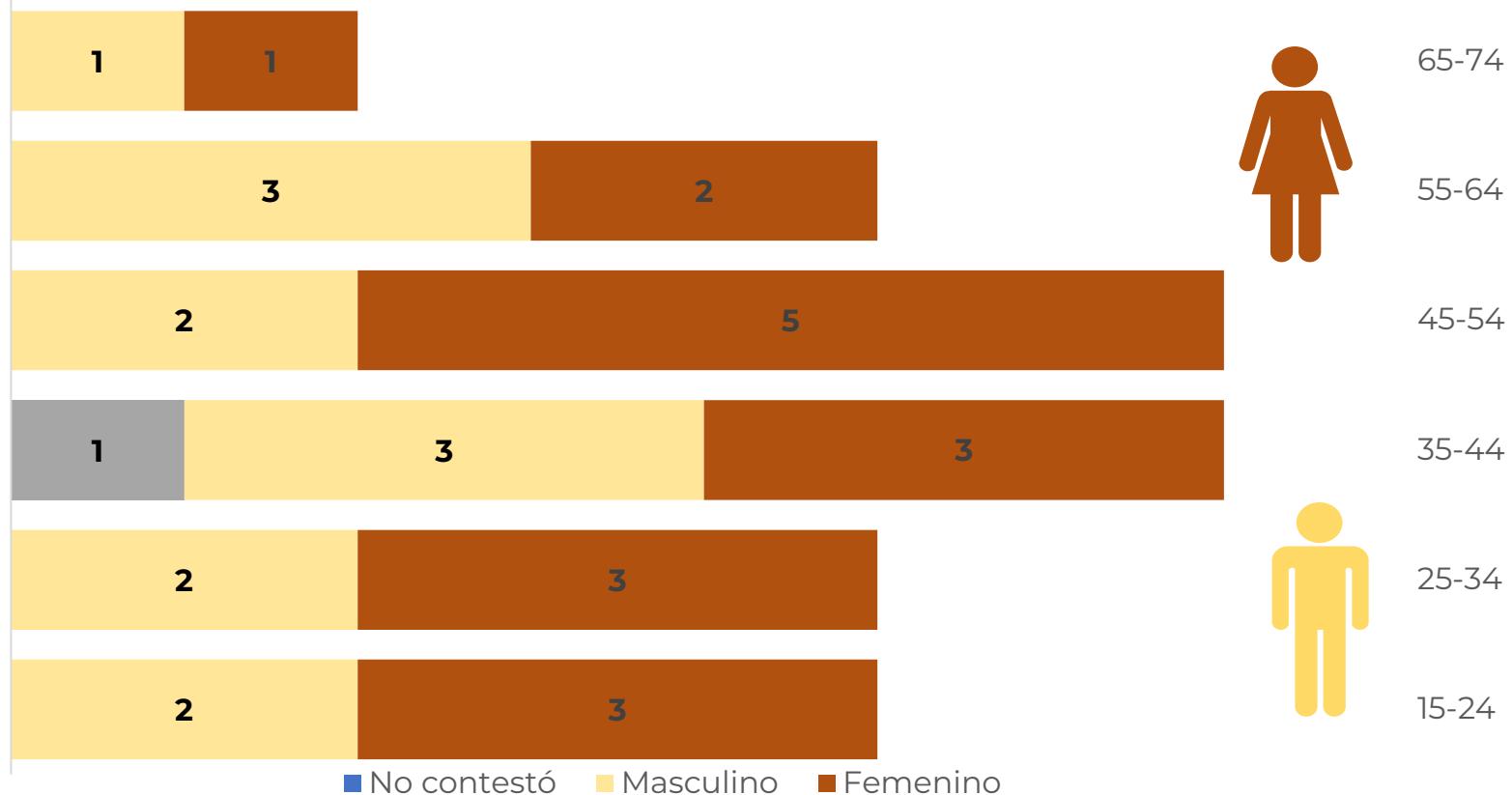
Total de encuestados 70

Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



Hospitalización

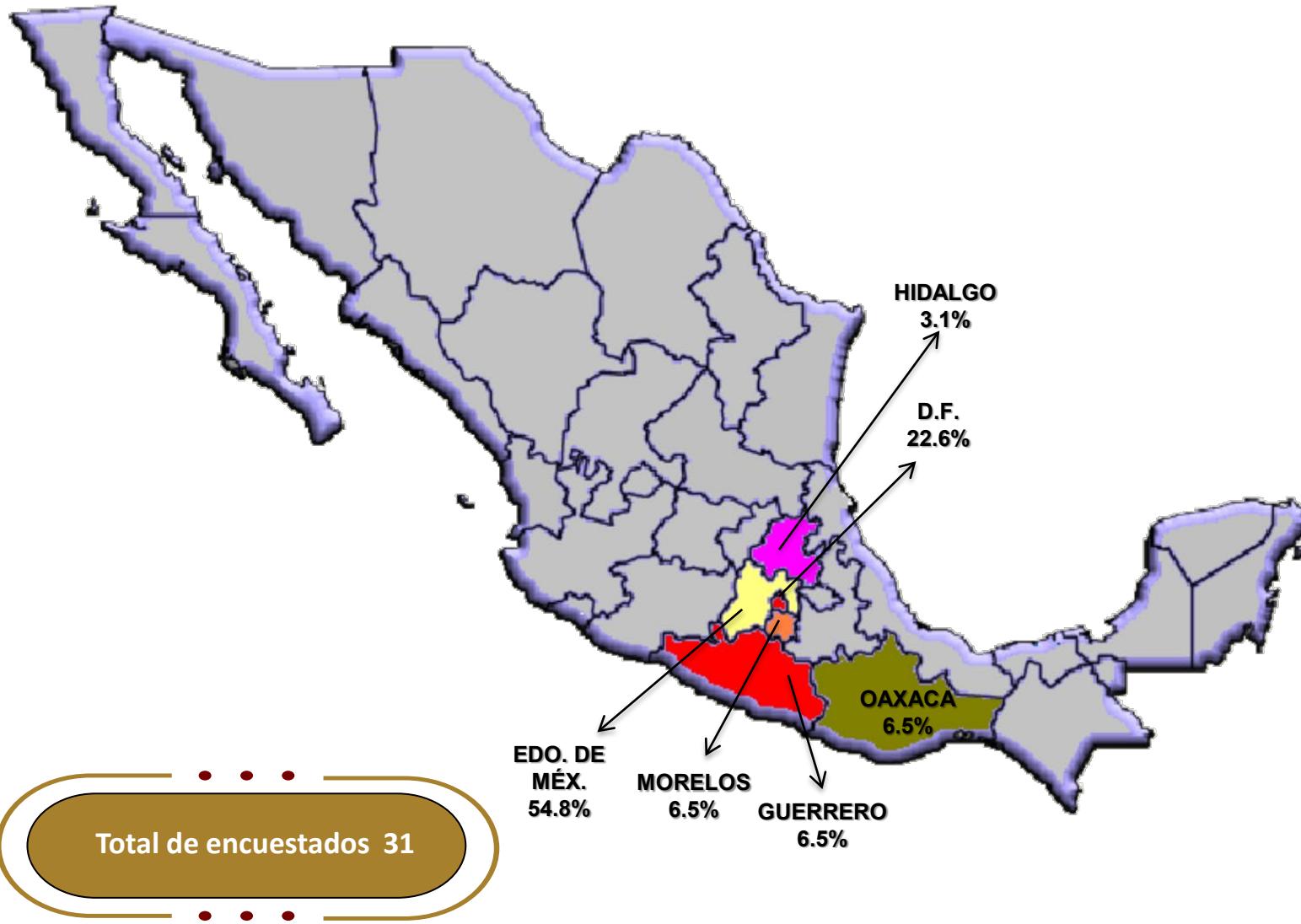
Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



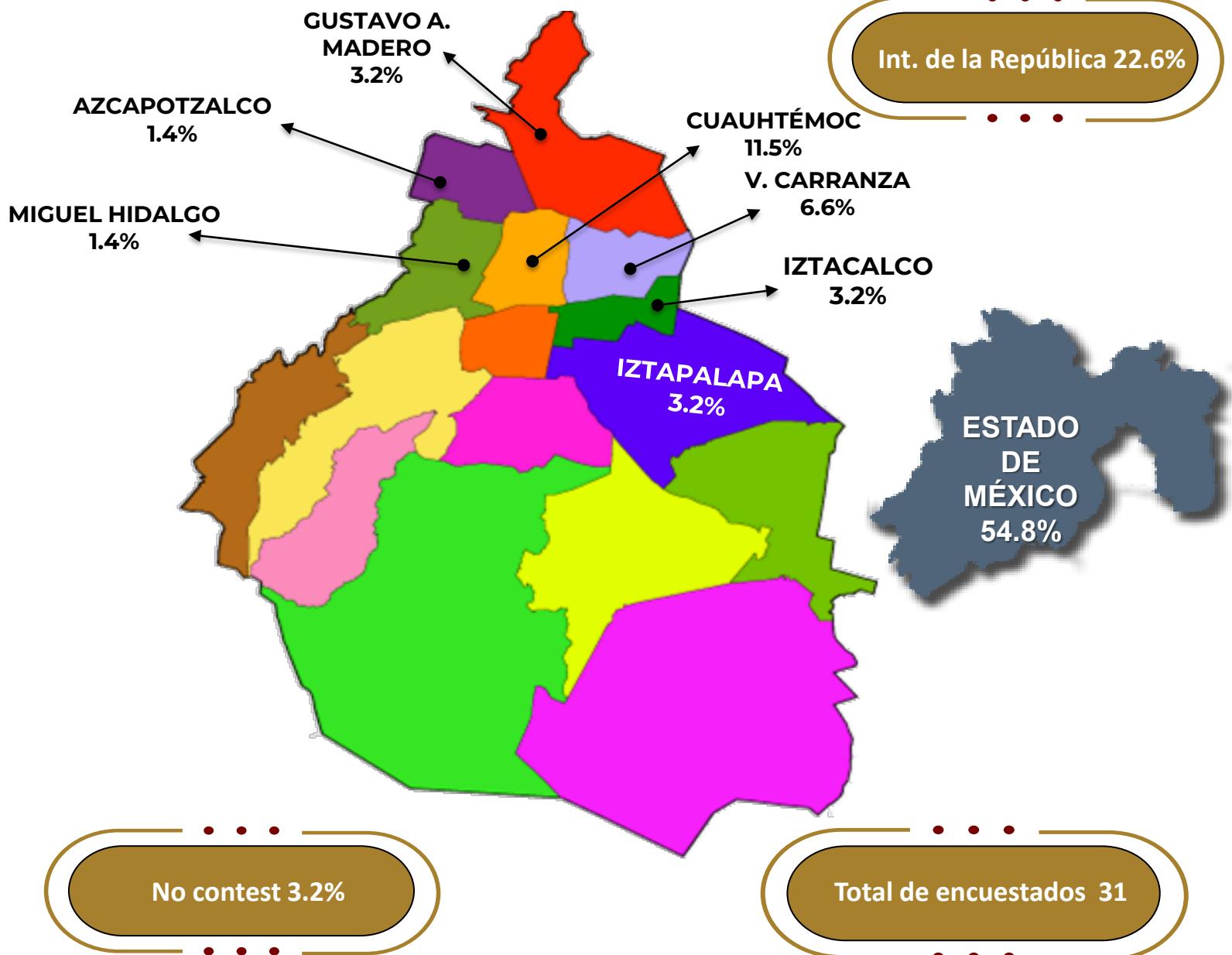
• • •
Total de encuestados 31
• • •



Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Si sabe leer y escribir

3.2

Primaria

9.7

Secundaria

32.3

Preparatoria

32.3

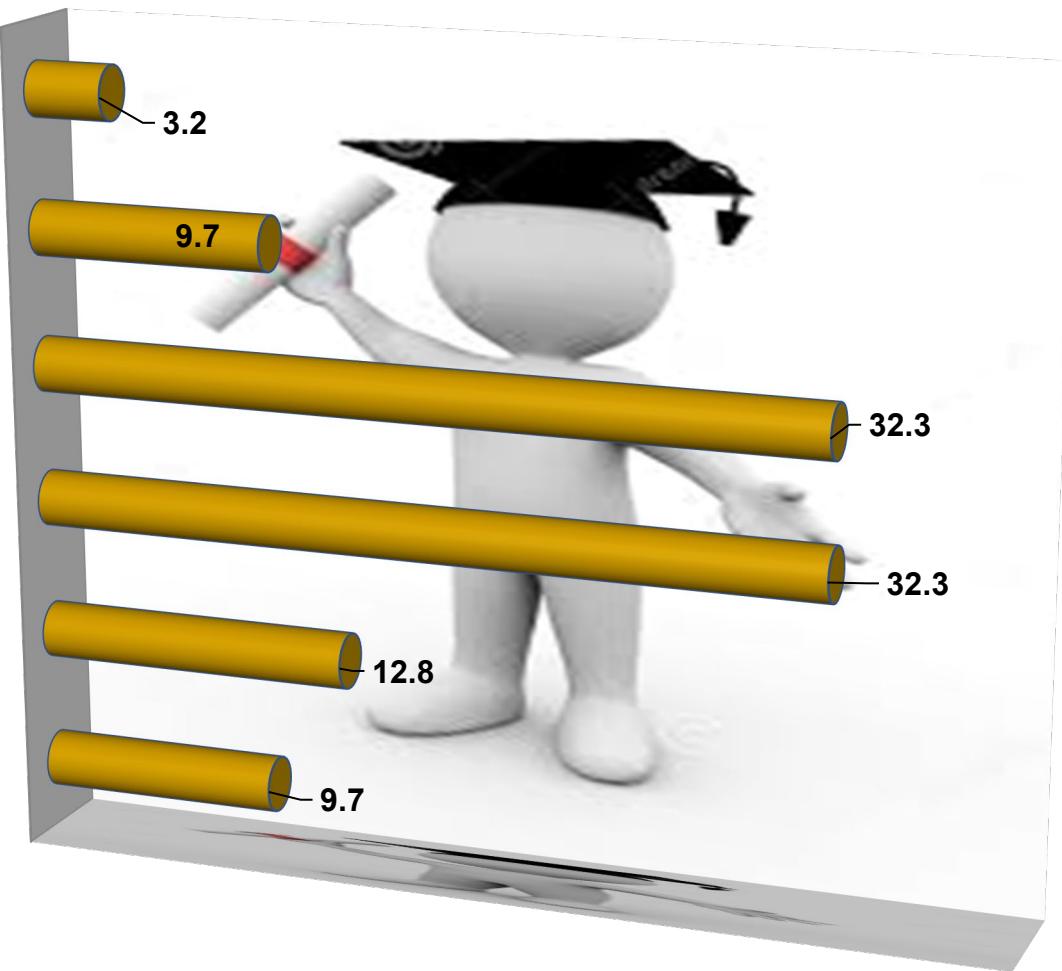
Nivel Técnico

12.8

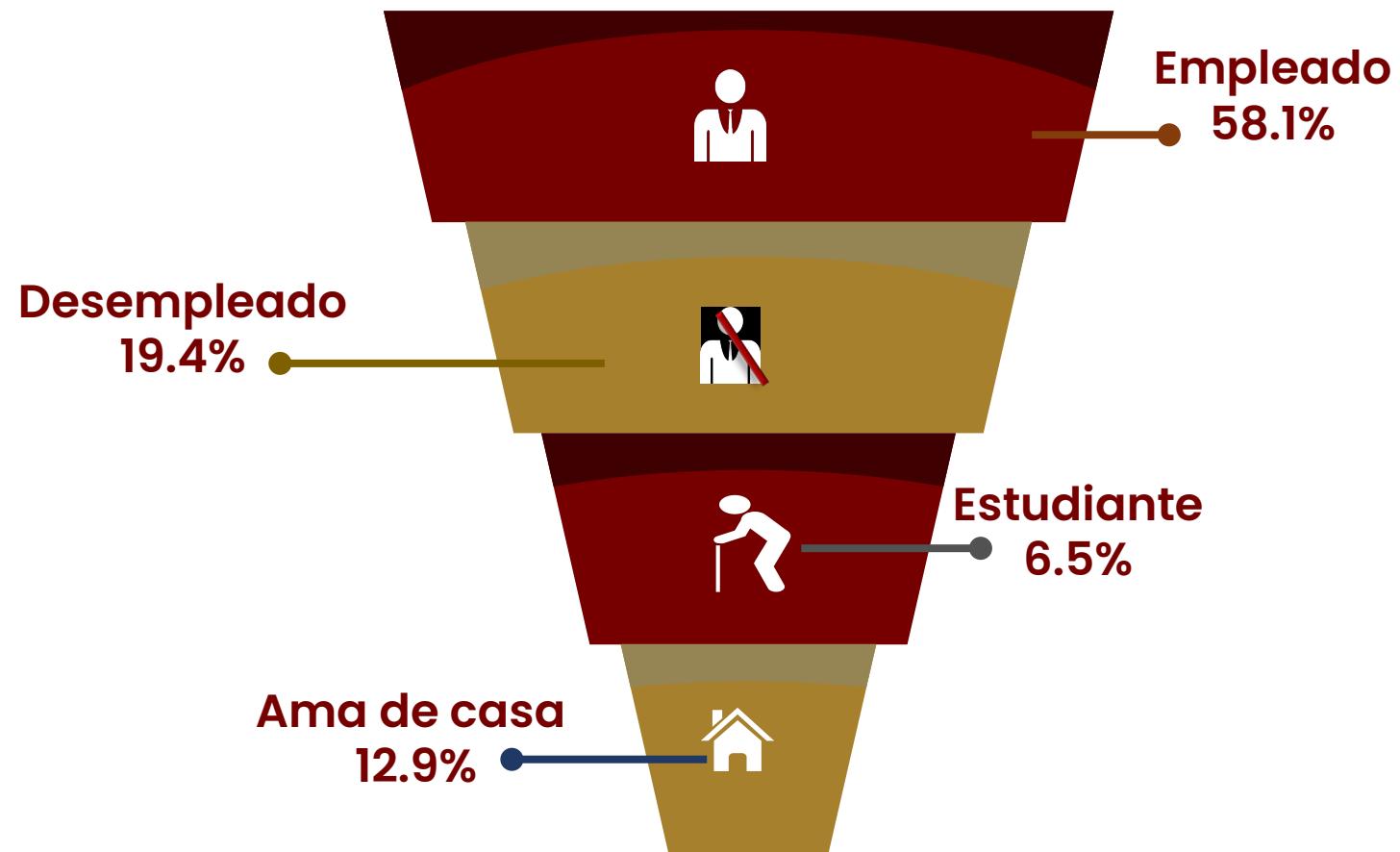
Superior o
Universidad

9.7

Total de encuestados 31

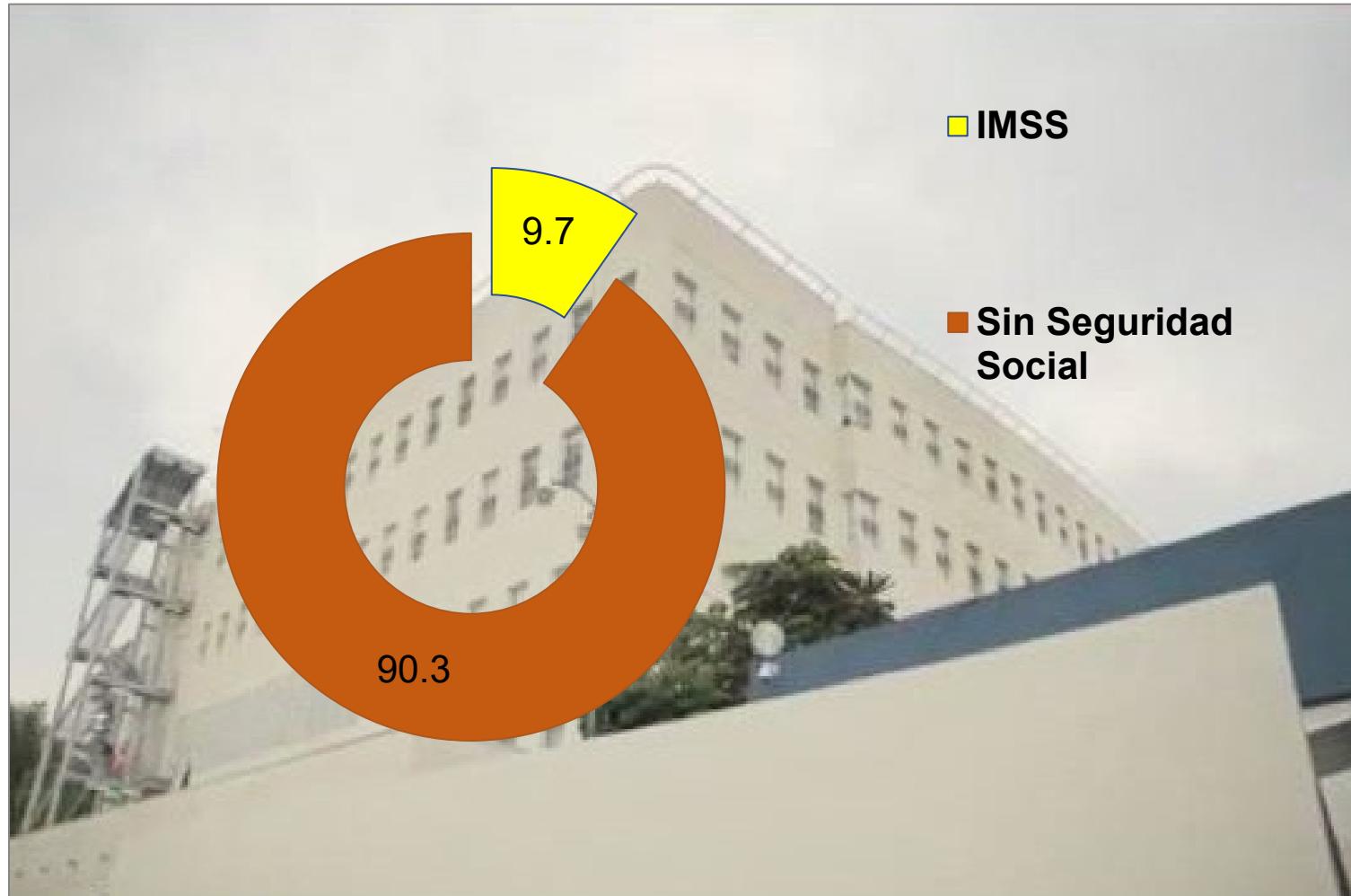


Ocupación actual del usuario encuestado



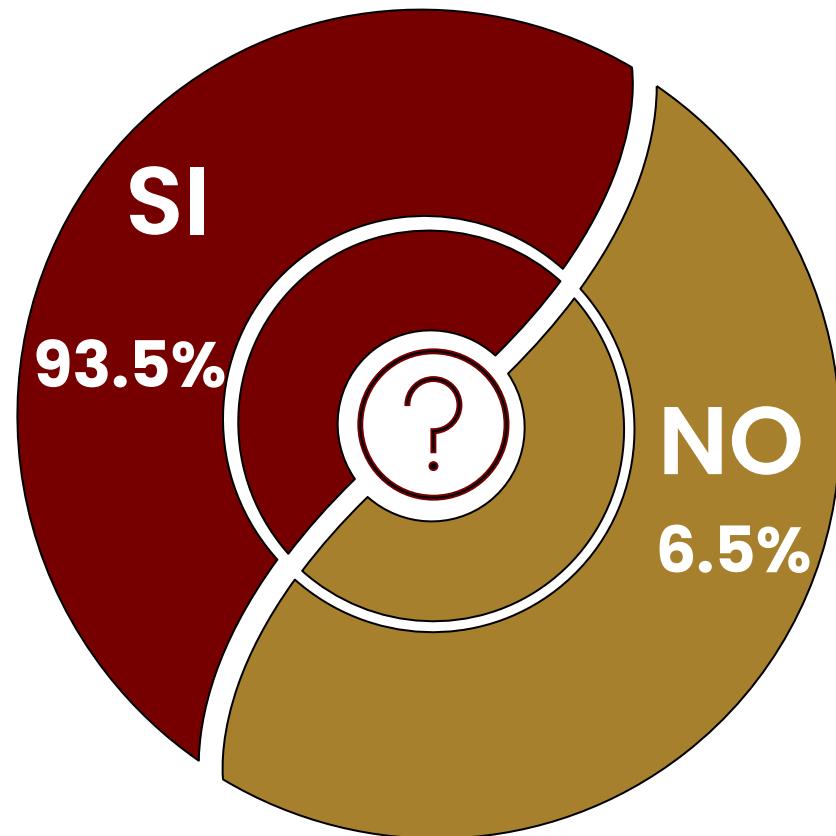
Total de encuestados 31

No sabe / no contesta 3.1%



Total de encuestados 31

¿Fue orientado (a) e informado (a) por el personal de salud que lo atendió para ingresar al servicio de Hospitalización



Total de encuestados 31

¿Cómo califica la orientación e información que recibió del personal de salud que lo atendió durante el proceso para su Atención Médica en Hospitalización?

Muy Clara
32.3%

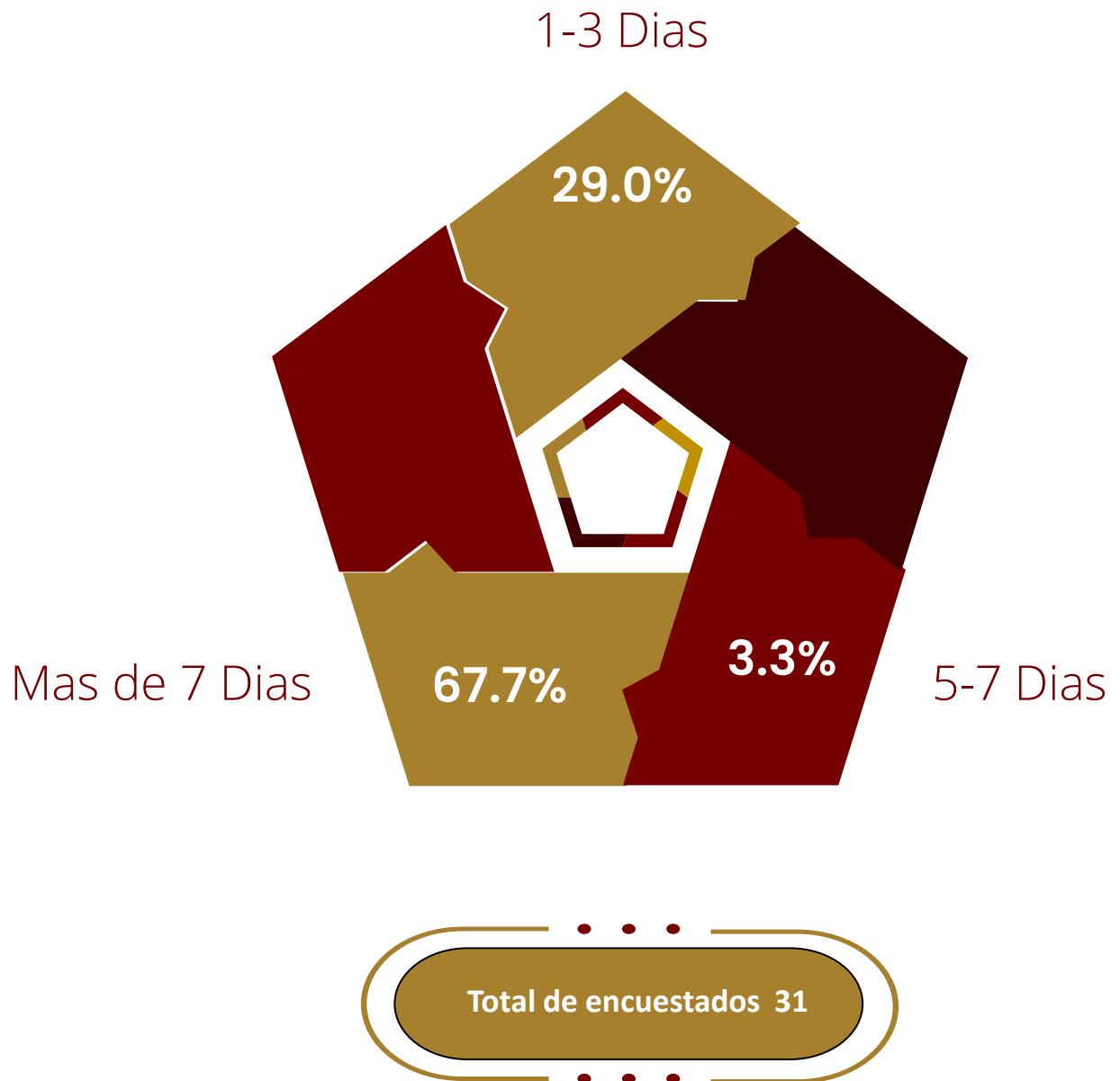
Clara
64.5%

Poco Clara
3.2%

Total de encuestados 31



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?

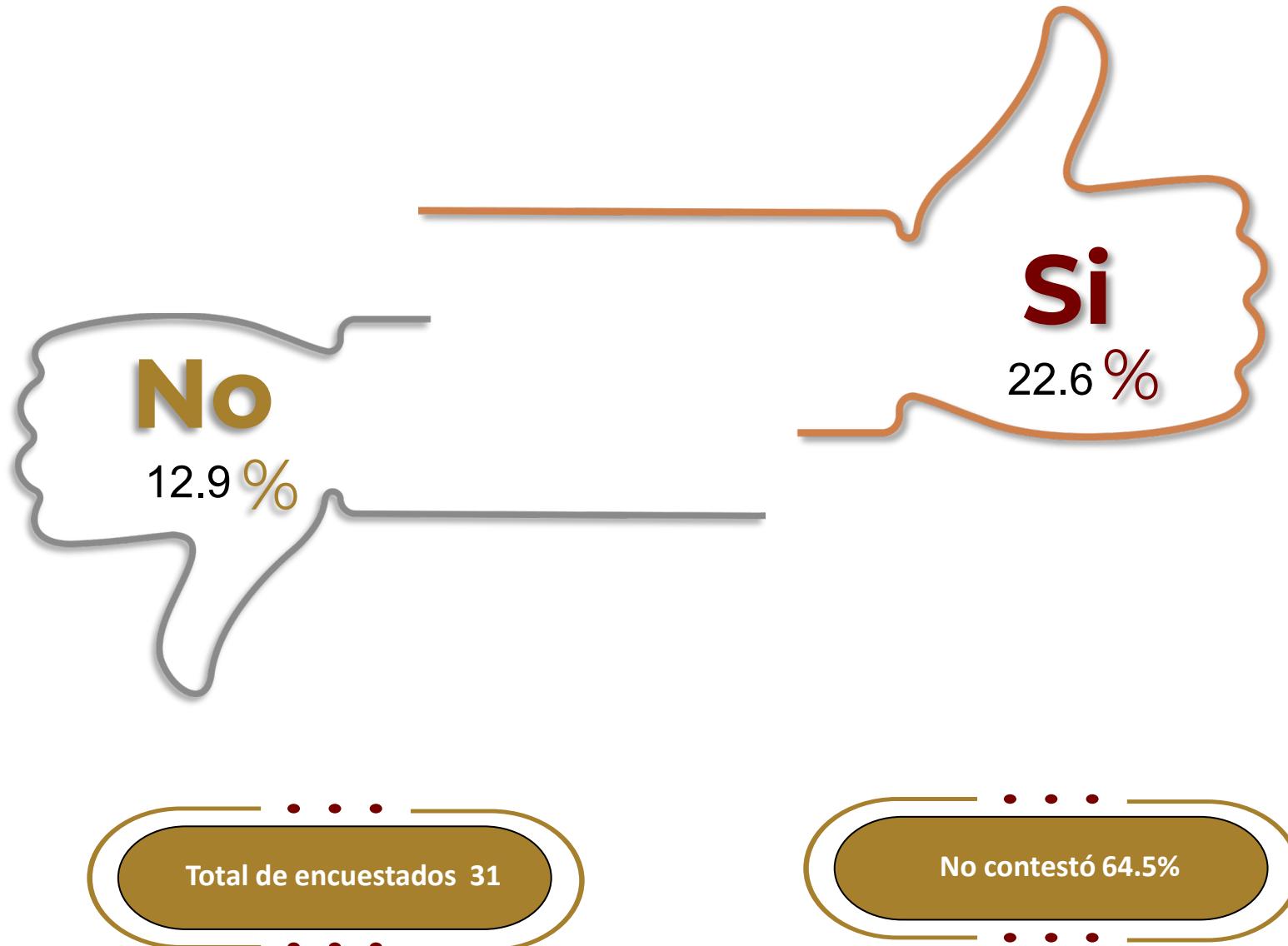


Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

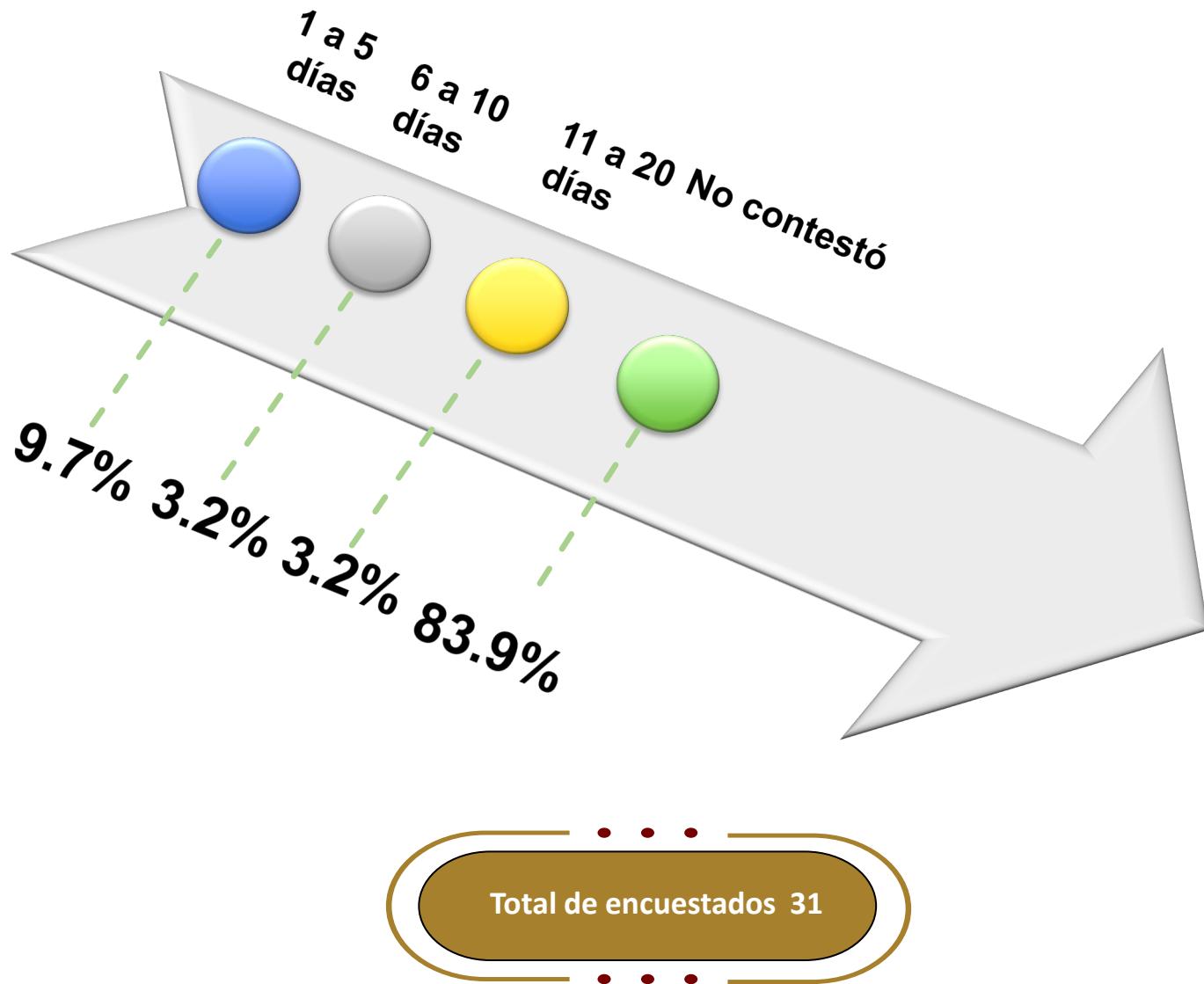


Total de encuestados 31

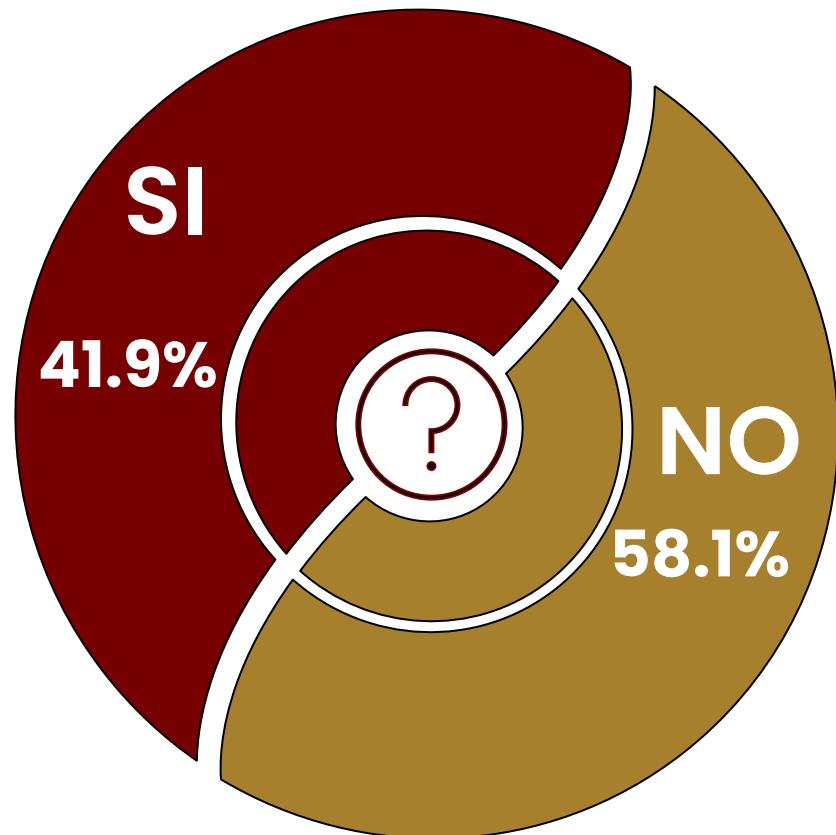
Si contesto que sí ¿la intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



Si contesto que no ¿Cuánto tiempo le retrasaron su cirugía?



Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



Total de encuestados 31

Durante el proceso de los trámites para su ingreso a Hospitalización, del siguiente personal ¿alguno le pidió dinero o alguna dádiva para otorgarle el servicio?

Ninguno

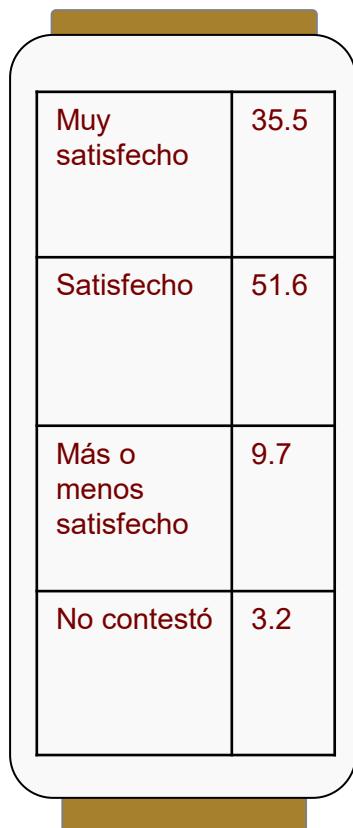
100%



Total de encuestados 31

Durante su estancia hospitalaria ¿Quedó satisfecho con la Atención Médica, Información, Tratamiento y Cuidados a seguir que le indicó el Médico que lo atendió?

Atención médica



Tratamiento



Información



Cuidados a Seguir



Total de encuestados 31



En términos generales ¿Cómo se siente con la atención recibida en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 31

Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención médica recibida en su estancia hospitalaria

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Que las instalaciones estén más limpias	2	6.5
Cambian frecuentemente de médicos y se pierde tiempo	1	3.2
El medico no me explico bien	2	6.5
Estoy satisfecho con el servicio	5	16.1
Que haya más orientación	3	9.7
No contestó	18	58.0
Total	31	100

Total de encuestados 31