

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



Gobierno de
México



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
LOS SERVICIOS MÉDICOS
2024

108 MEDICINA INTERNA

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 encuestada y es publicado en la página web del Hospital en la liga www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.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.

645

Pacientes encuestados en hospitalización

Pacientes encuestados de consulta

749

1,394

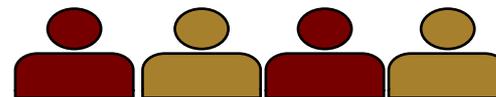
Pacientes encuestados de primera vez en consulta externa

Pacientes encuestados subsecuentes en consulta externa

776

2,170

Total de pacientes encuestados



Encuestas entregadas al Departamento de Trabajo Social y Relaciones Públicas, para su aplicación a los usuarios del Servicio del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”



Instrumentos para su aplicación

Concepto	Total	%
Consulta externa	155	60.7
1ª. Vez	74	29.0
Subsecuente	81	31.7
Hospitalización	100	39.3
Total	255	100

Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	155	60.7
1ª. Vez	74	29.0
Subsecuente	81	31.7
Hospitalización	100	39.3
Total	255	100

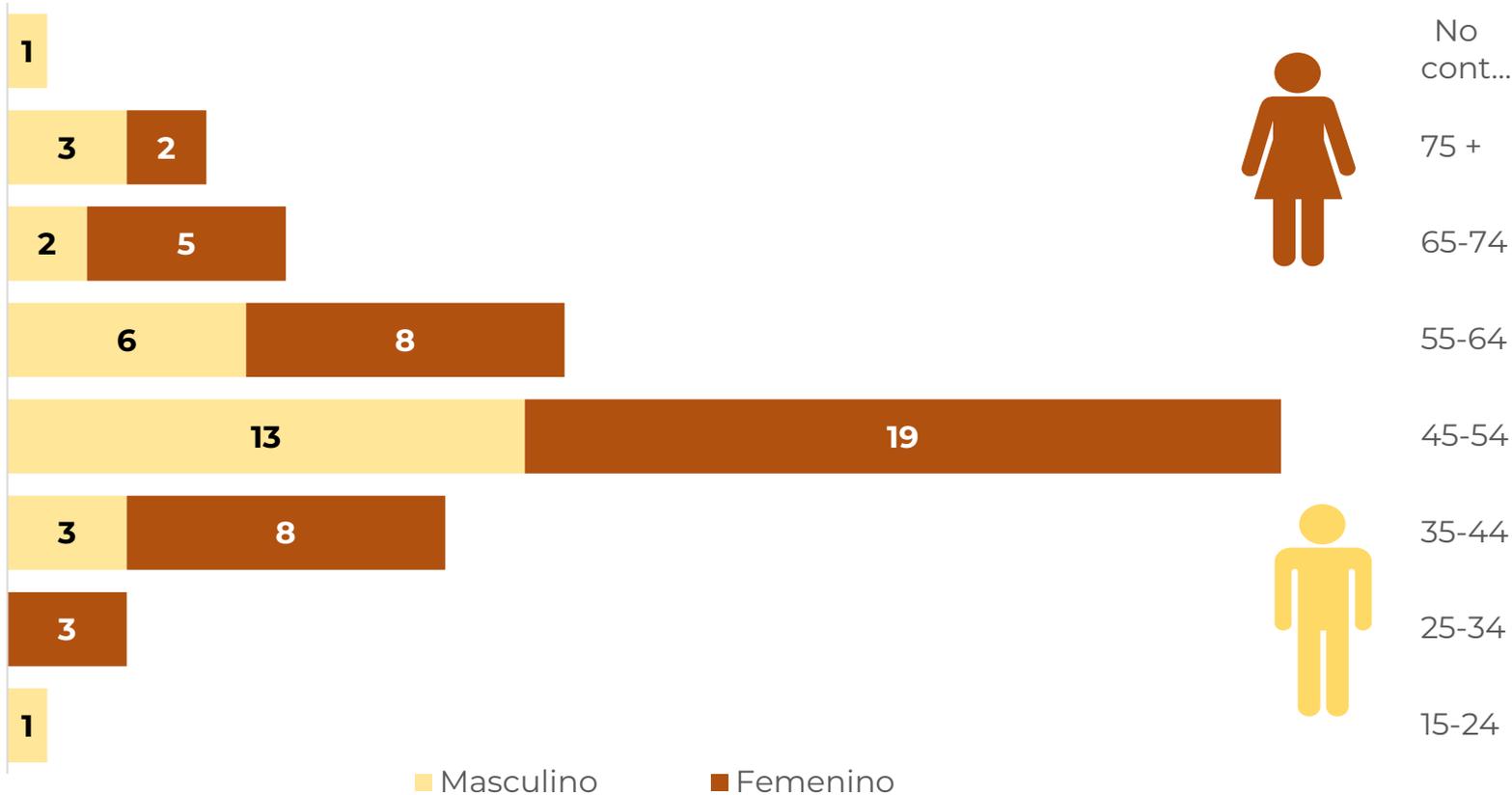
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

CONSULTA EXTERNA

(Pacientes de Primera vez)



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




Total de encuestados 74

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



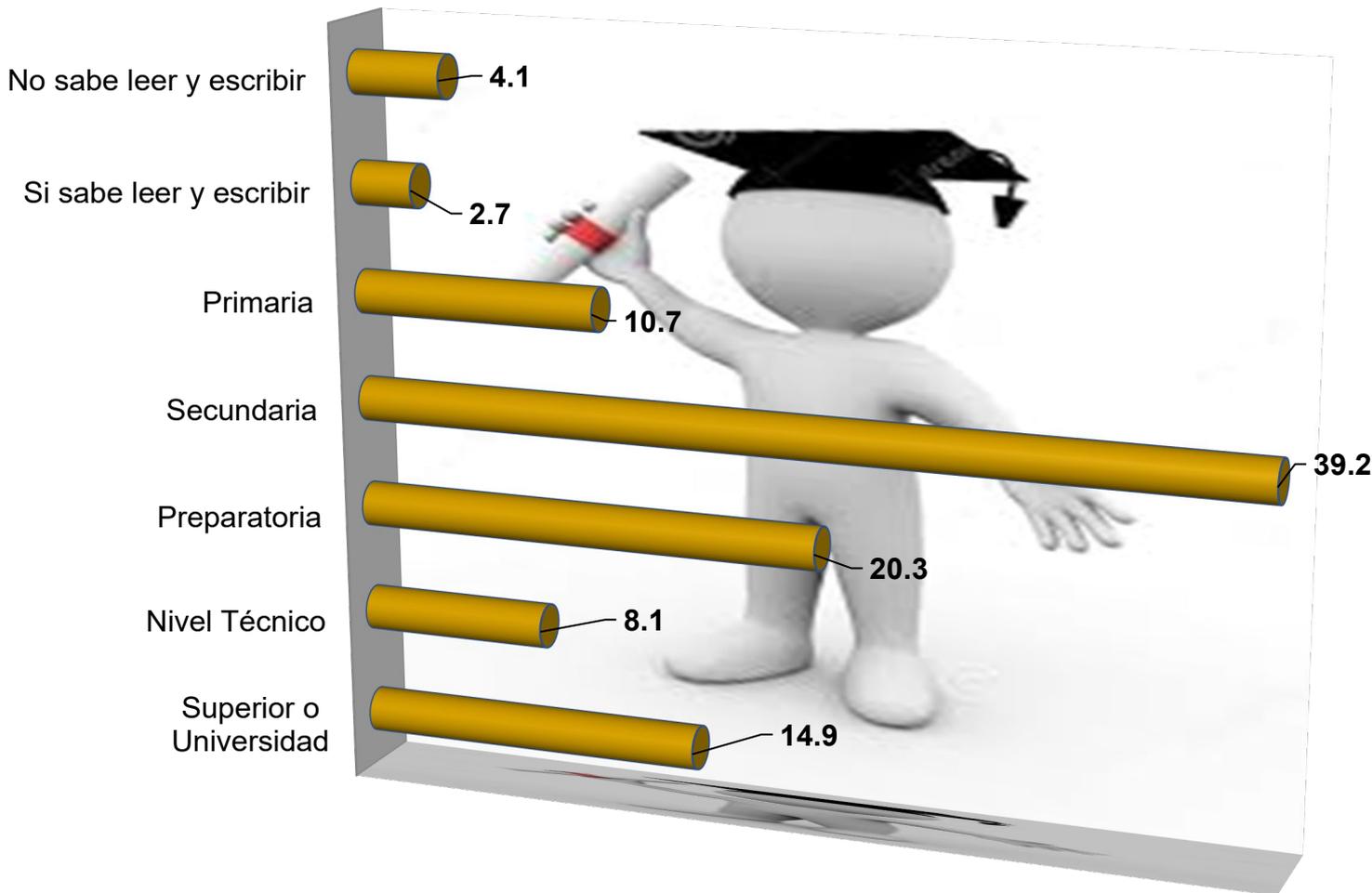
No contestó 5.0%



Total de encuestados 74

Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

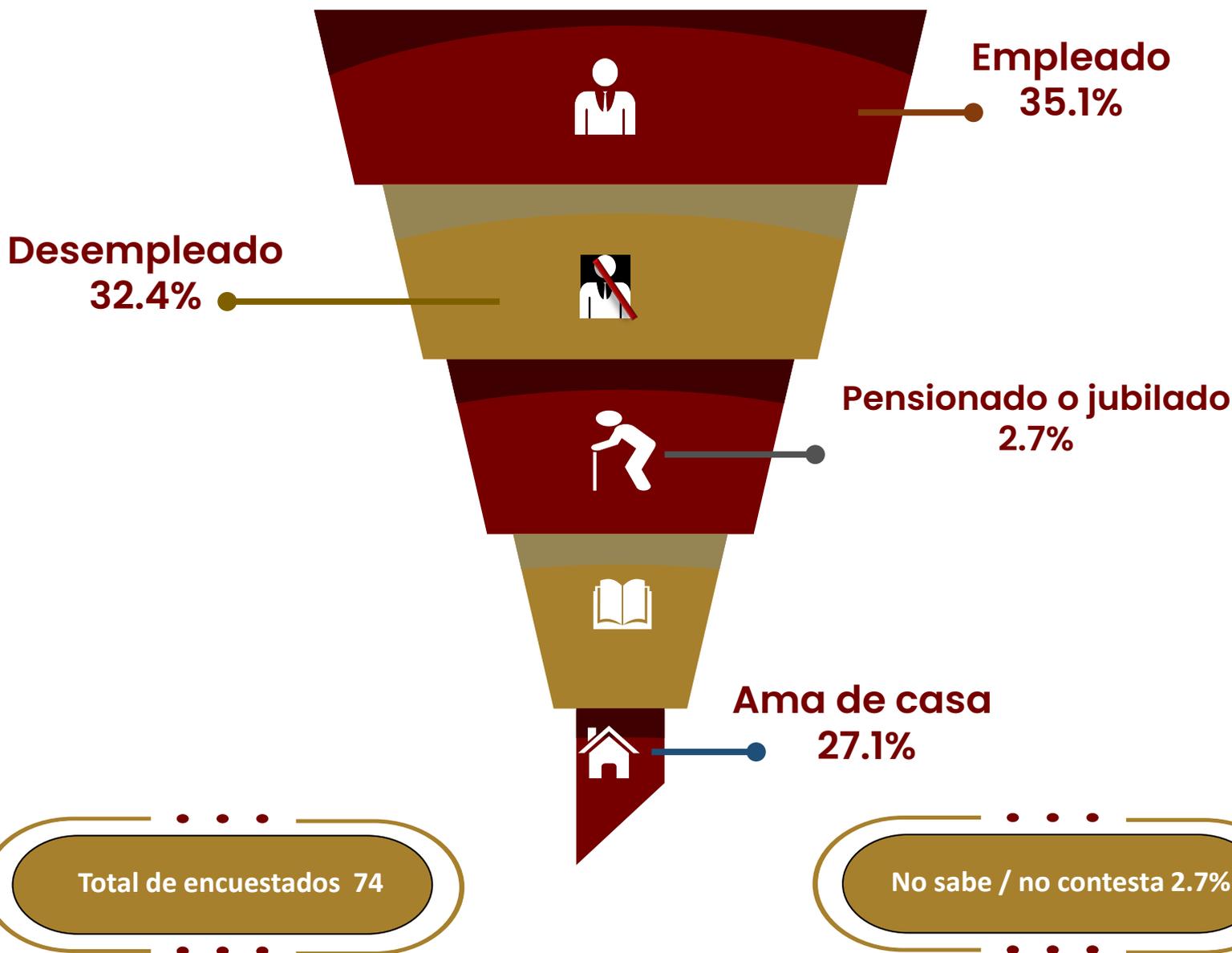


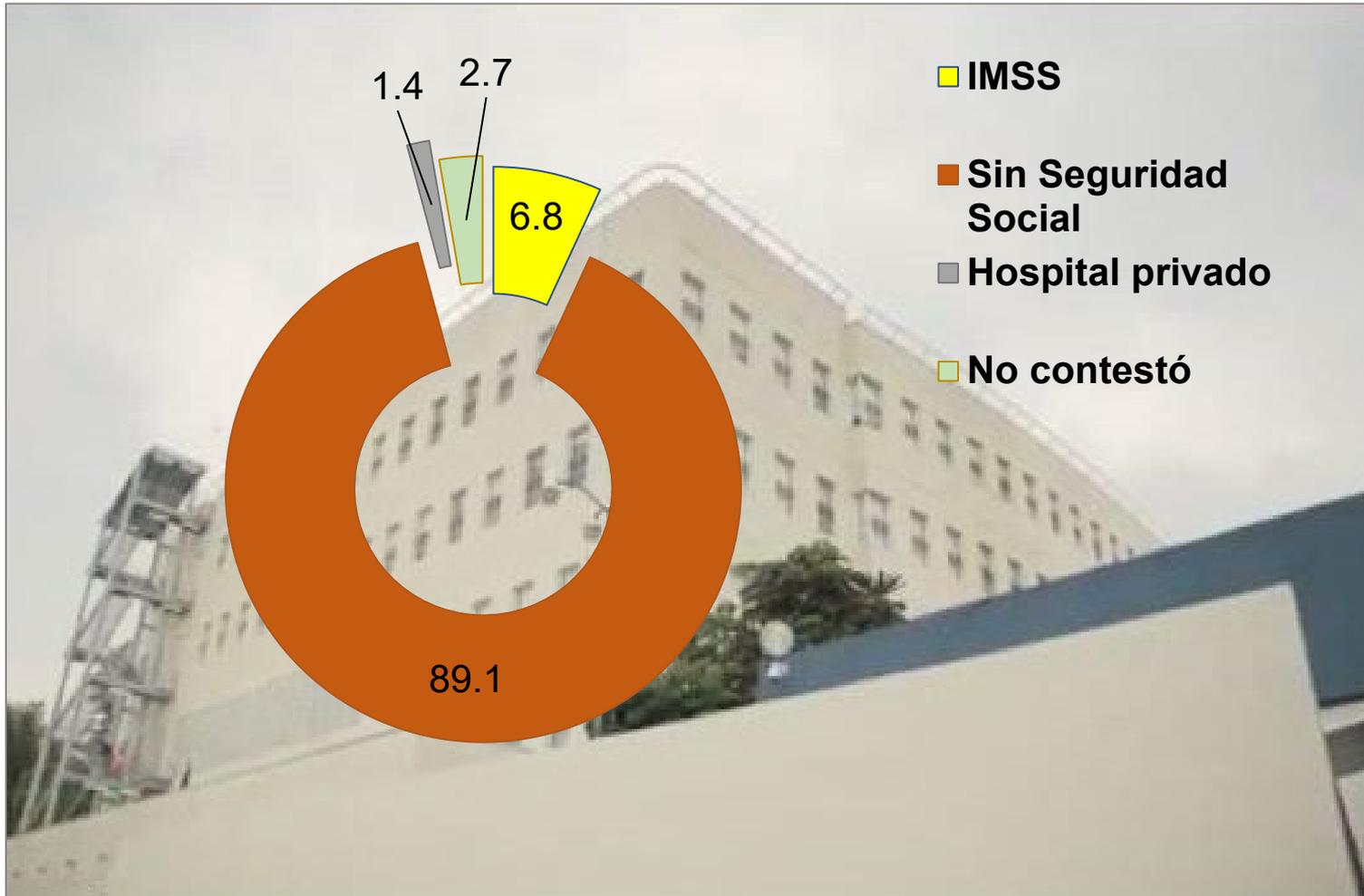


Total de encuestados 74



Ocupación actual del usuario encuestado





Total de encuestados 74



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



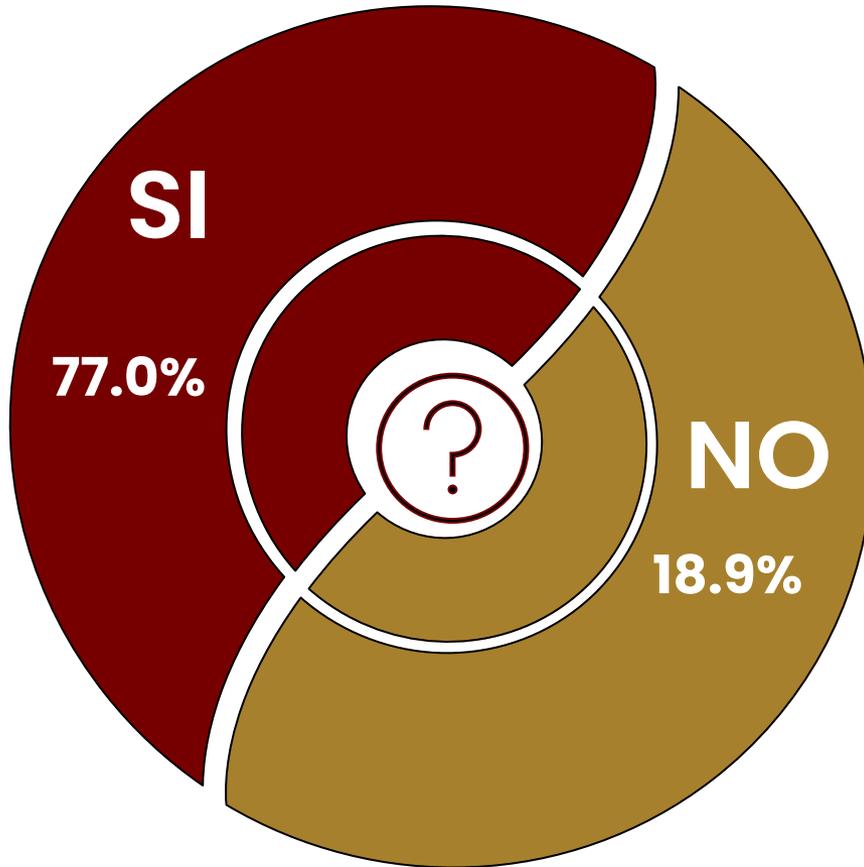
Total de encuestados 74

No contestó 2.7%





¿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 74

No contestó 4.1%



¿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
29.7%

Clara
41.9%

Nada Clara
2.7%

Poco Clara
21.6%

Total de encuestados 74

No contestó 4.1%



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 74



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

Muy satisfecho	43.2
Satisfecho	47.2
Poco satisfecho	4.1
Nada satisfecho	1.4
No contestó	4.1

Tratamiento

Muy satisfecho	33.7
Satisfecho	47.3
Poco satisfecho	12.2
Nada satisfecho	2.7
No contestó	4.1

Información

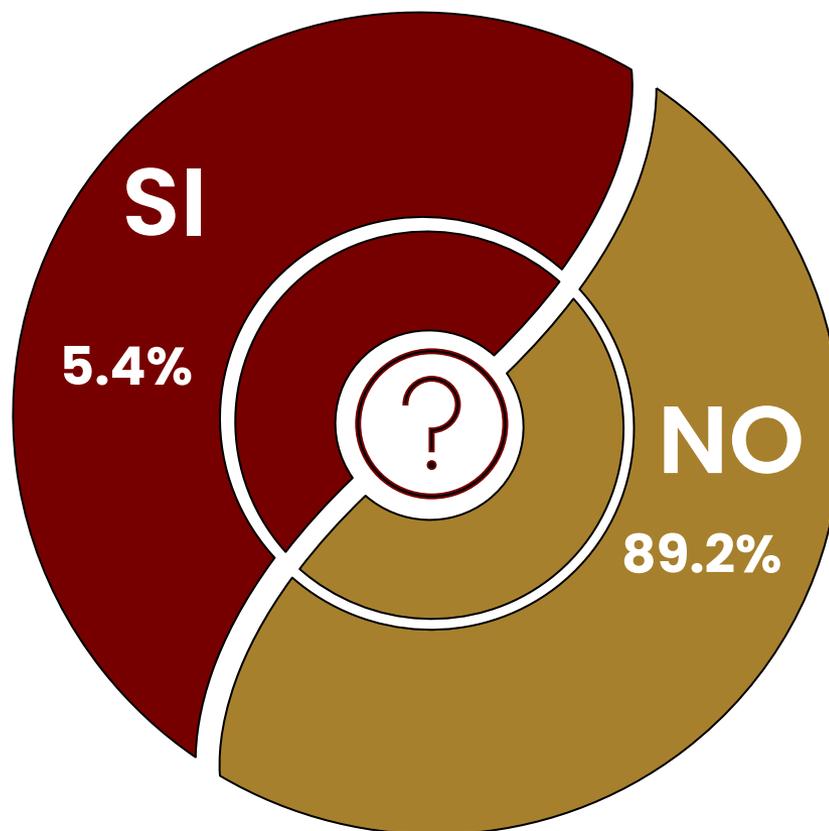
Muy satisfecho	37.8
Satisfecho	36.5
Poco satisfecho	18.9
Nada satisfecho	2.7
No contestó	4.1

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	39.2
Satisfecho	47.3
Poco satisfecho	5.4
Nada satisfecho	2.7
No contestó	5.4

Total de encuestados 74

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



Total de encuestados 74

No contestó 5.4%



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



Total de encuestados 74

No contestó 4.1%

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, ESTÁN MUY SUCIOS	4	5.4
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	2	2.7
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	1	1.4
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	9	12.2
MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	1.4
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA	1	1.4
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MAS ATENTO	6	8.1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	5	6.8
FALTA MATERIAL MÉDICO	7	9.5
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	7	9.5
NO CONTESTÓ	31	41.6
Total	74	100

Total de encuestados 74



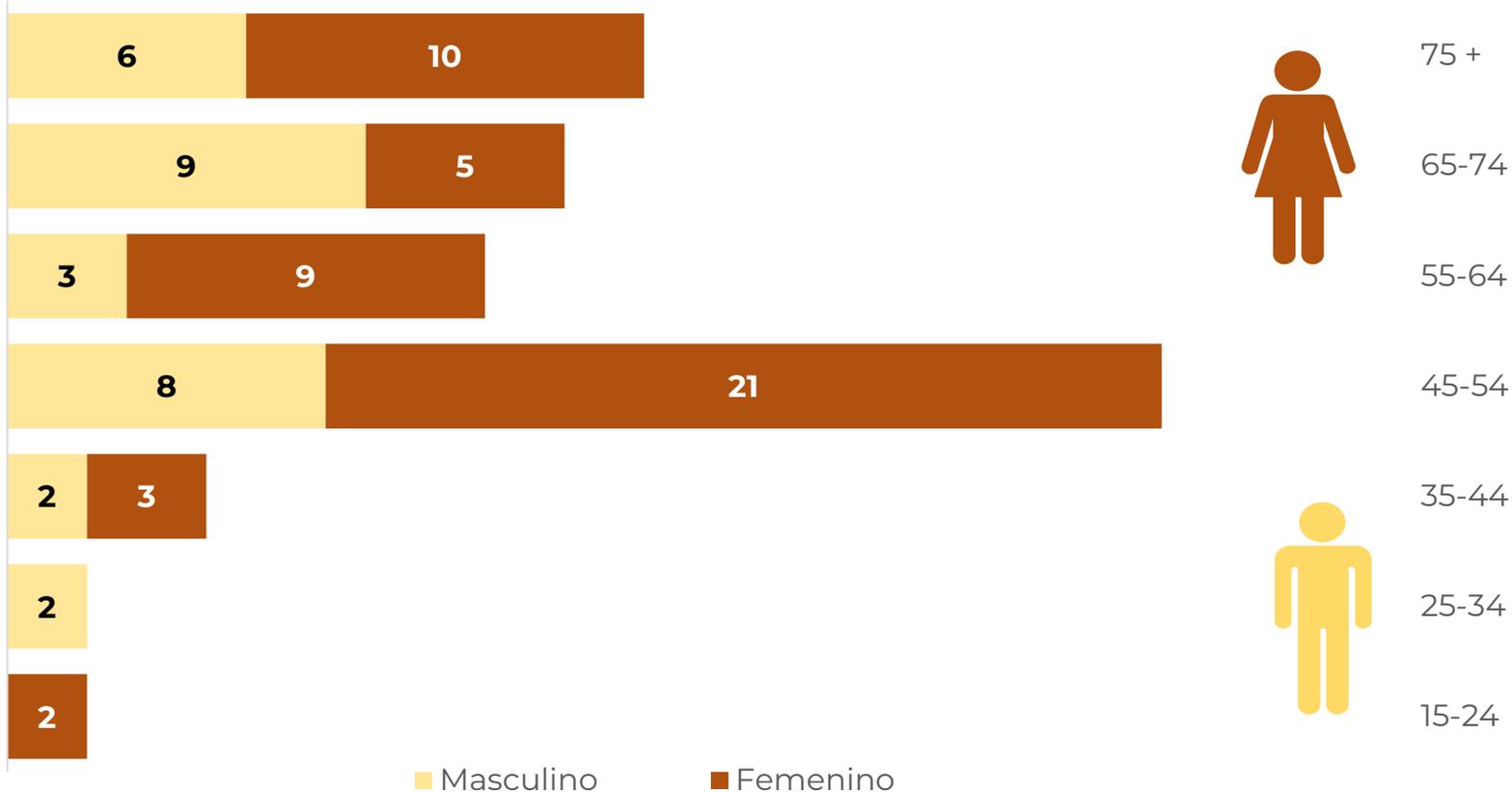
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



Consulta Externa

(Pacientes subsecuentes)

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



Total de encuestados 81



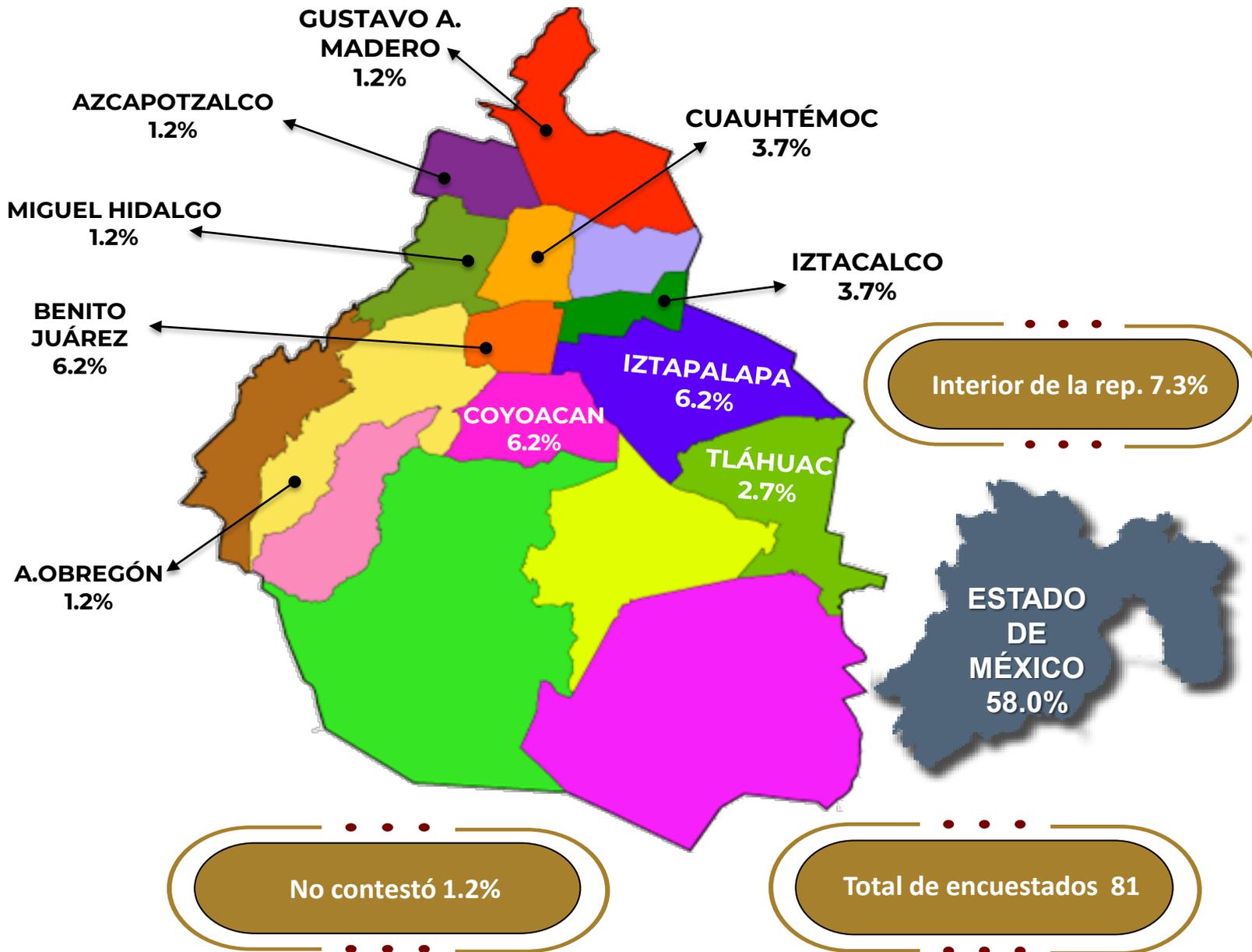
Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



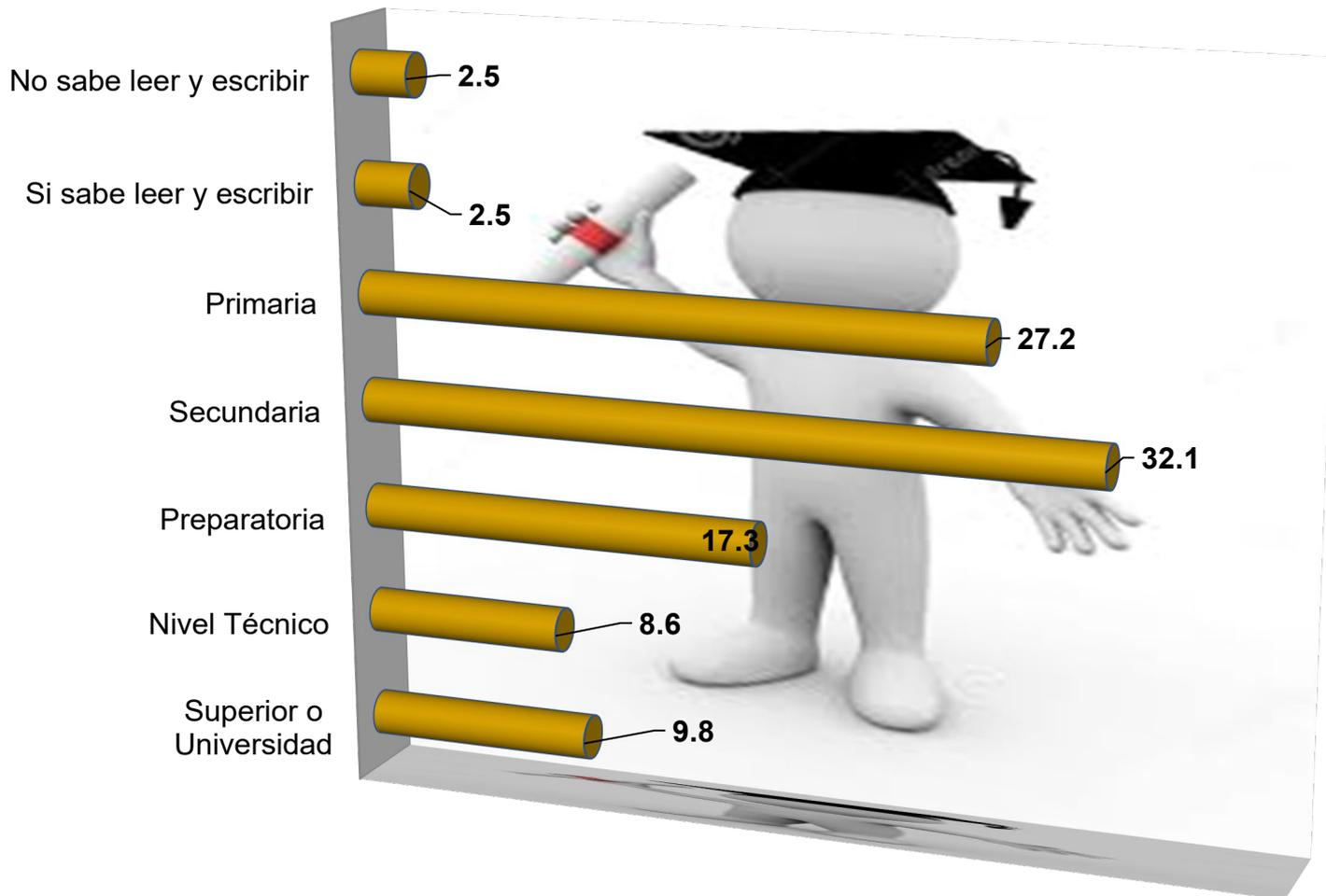
Total de encuestados 81



Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



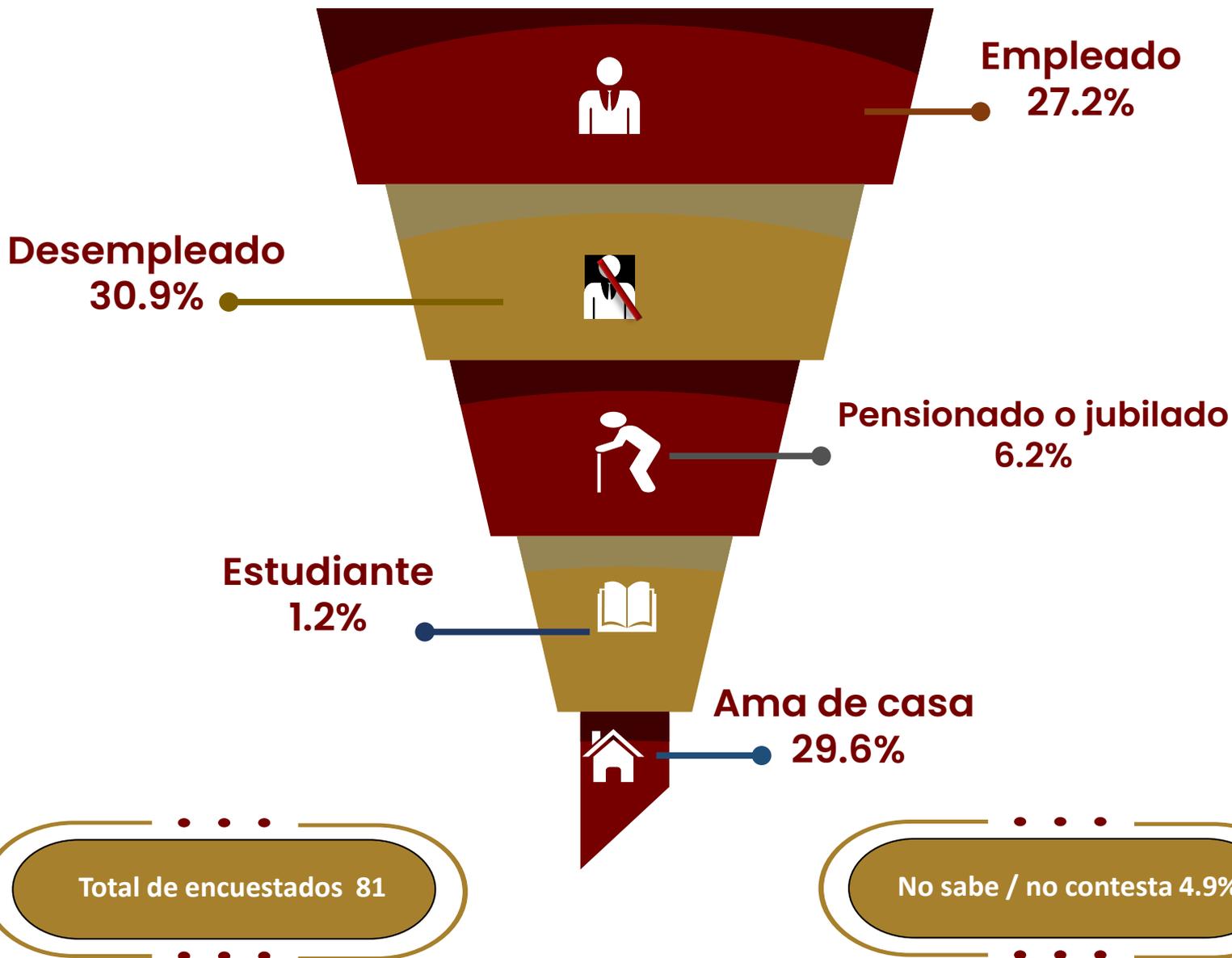
Nivel de escolaridad del usuario encuestado



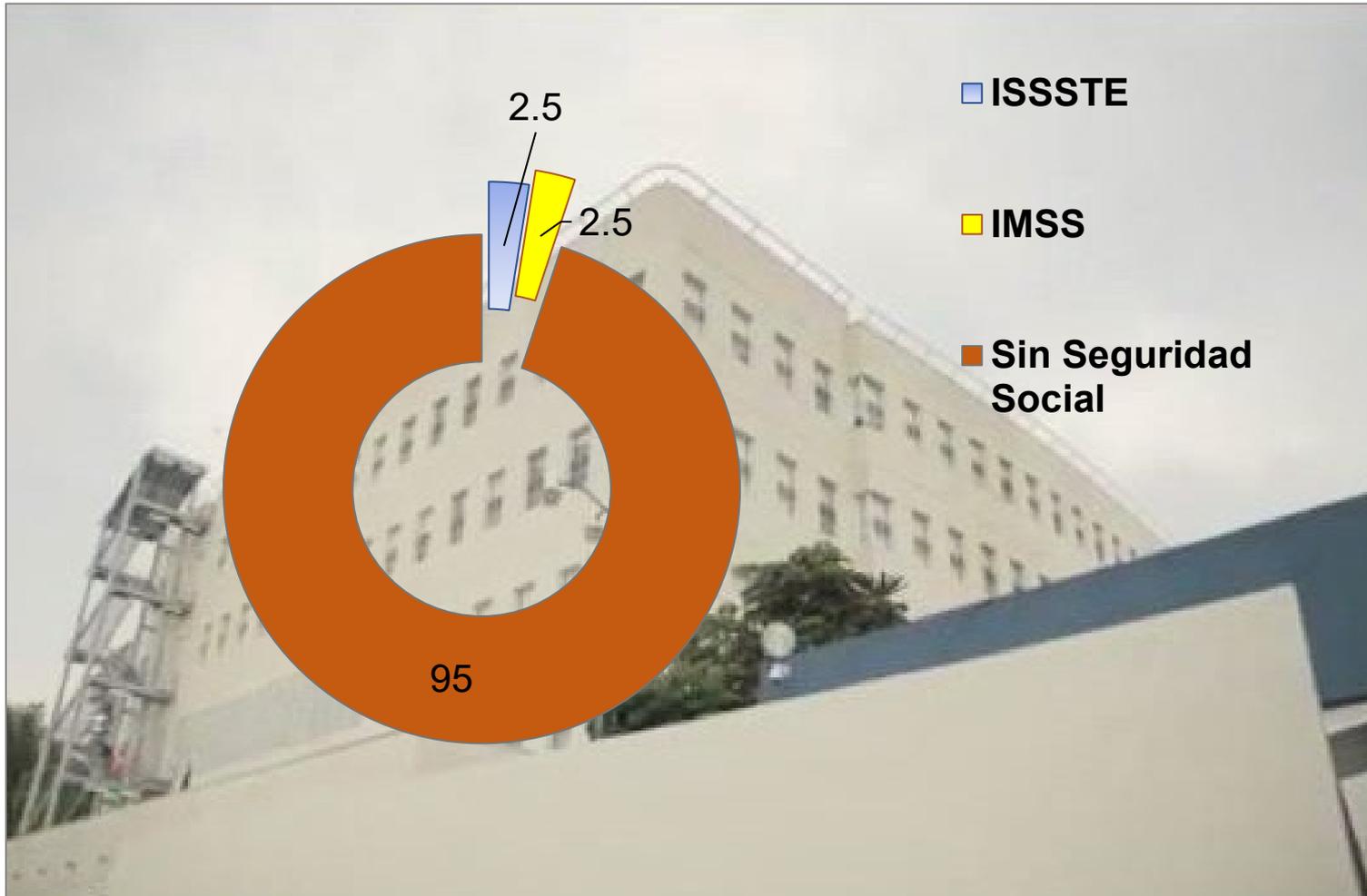
Total de encuestados 81



Ocupación actual del usuario encuestado



Sistema de salud al que pertenece el usuario



Total de encuestados 81



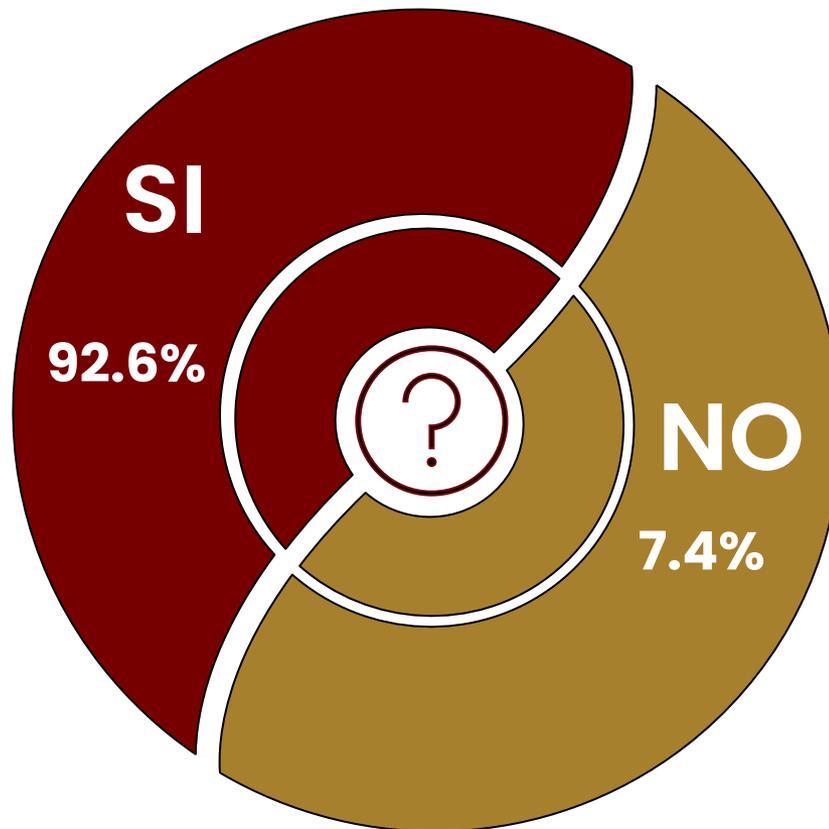
¿Por qué eligió atenderse en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 81



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



Total de encuestados 81



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

Muy Clara
40.7%

Clara
46.9%

Nada Clara
3.8%

Poco Clara
8.6%



Total de encuestados 81



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 81



Durante el proceso de Atención Médica en Consulta 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	59.3
Satisfecho	39.5
Poco satisfecho	1.2

Tratamiento

Muy satisfecho	56.8
Satisfecho	40.7
Poco satisfecho	2.5

Información

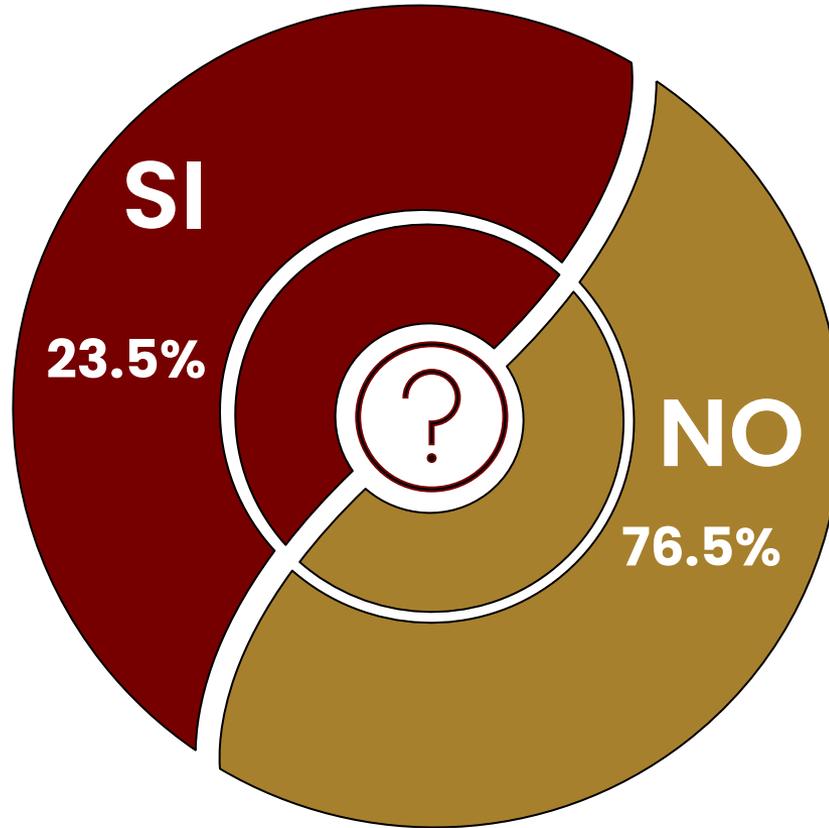
Muy satisfecho	58.0
Satisfecho	38.3
Poco satisfecho	2.5
Nada satisfecho	1.2

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	61.7
Satisfecho	35.8
Poco satisfecho	2.5

Total de encuestados 81

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



Total de encuestados 81



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



Total de encuestados 81

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	4	4.9
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	1	1.2
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	2	2.5
TODO ES MUY CARO	1	1.2
TENER CUIDADO EN LOS NOMBRES DE LOS RESULTADOS DE PACIENTES	1	1.2
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	9	11.1
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	4	4.9
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA	1	1.2
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS ATENTO	2	2.5
EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN	1	1.2
FALTA MATERIAL MEDICO	18	22.2
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	3	3.7
FALTA DE PERSONAL	1	1.2
NO HAY MEDICAMENTOS	1	1.2
Total	81	100

Total de encuestados 81

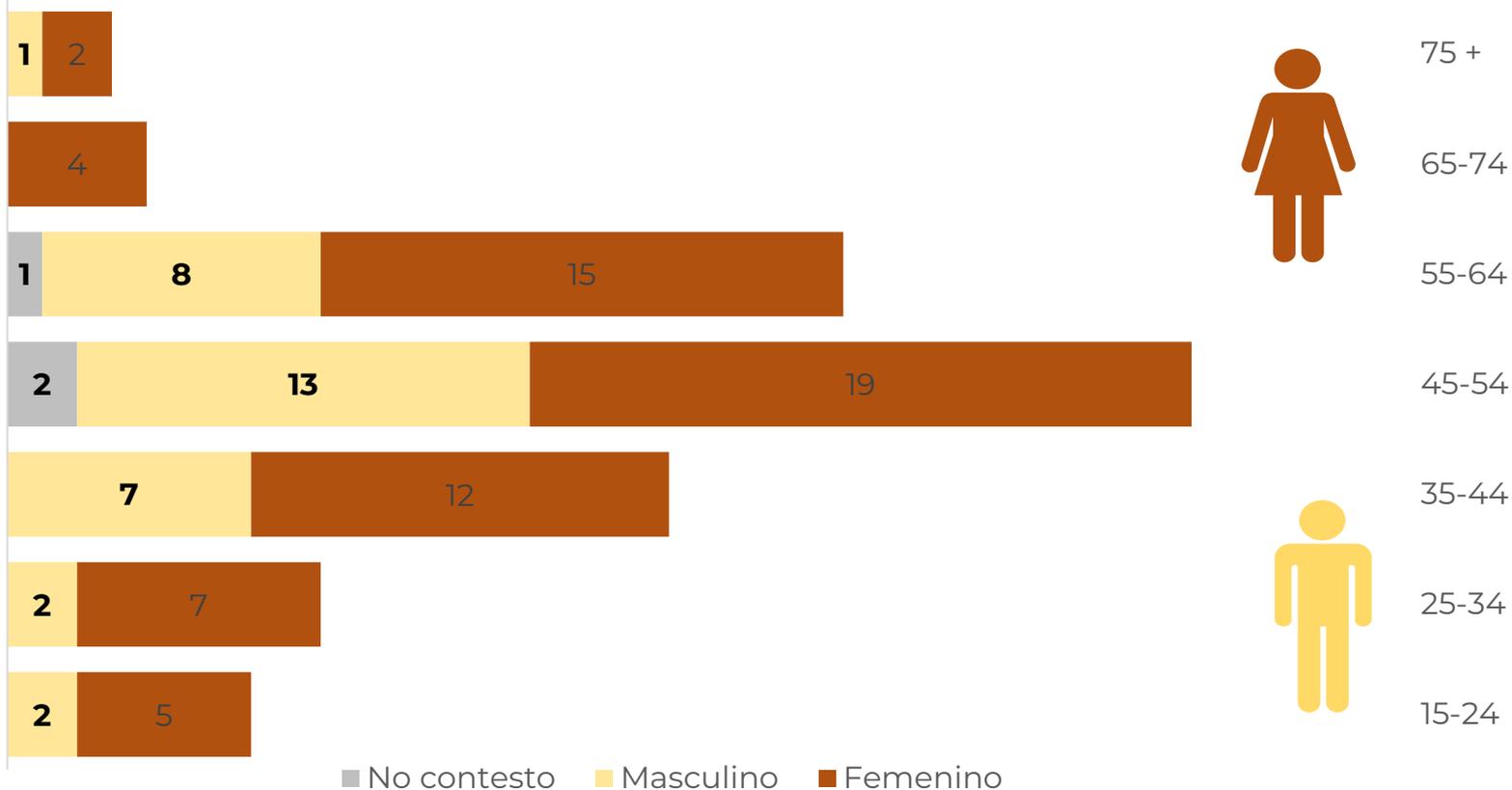
No contestó 39.8%

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



(Hospitalización)

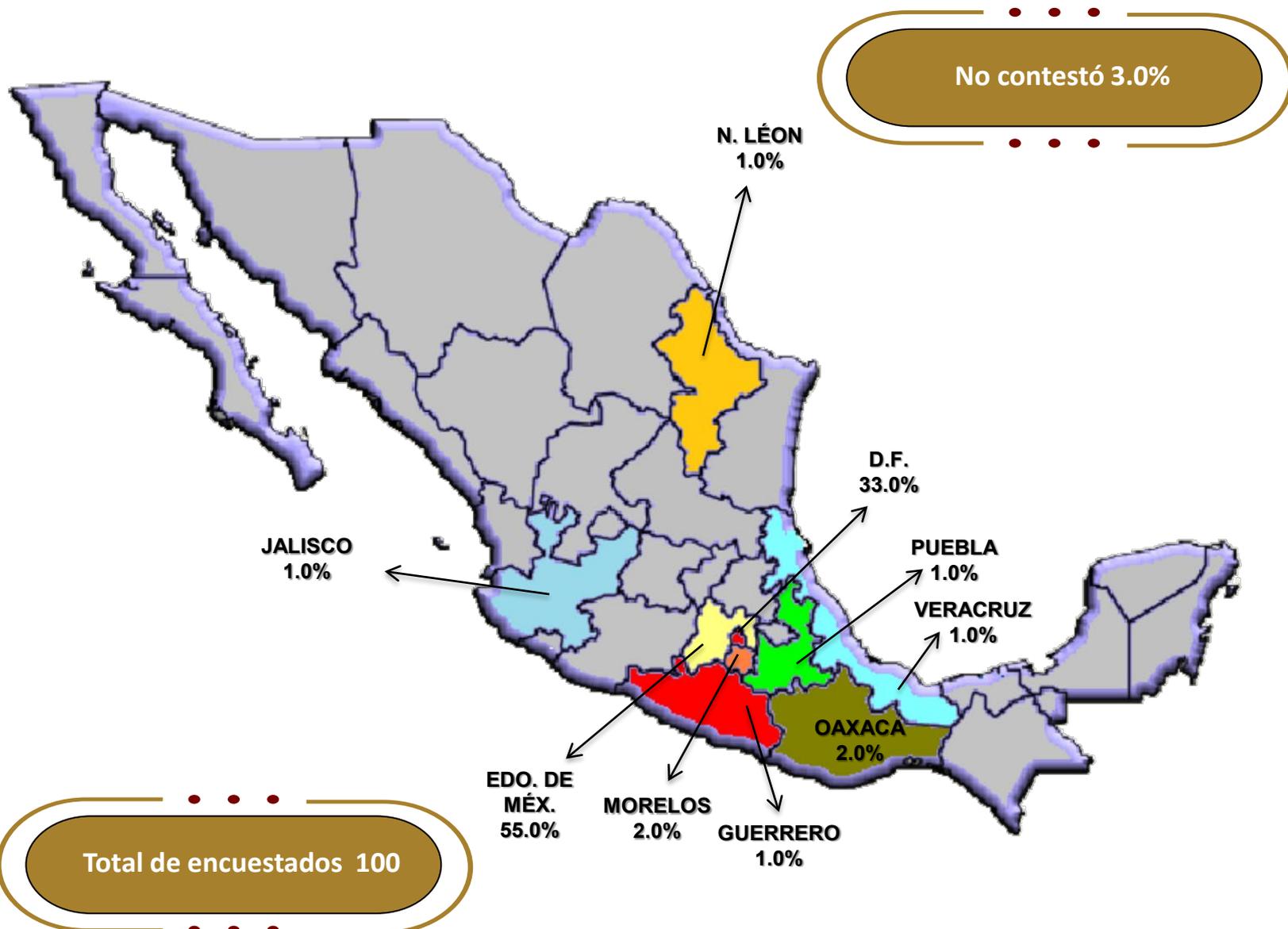
Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



Total de encuestados 100

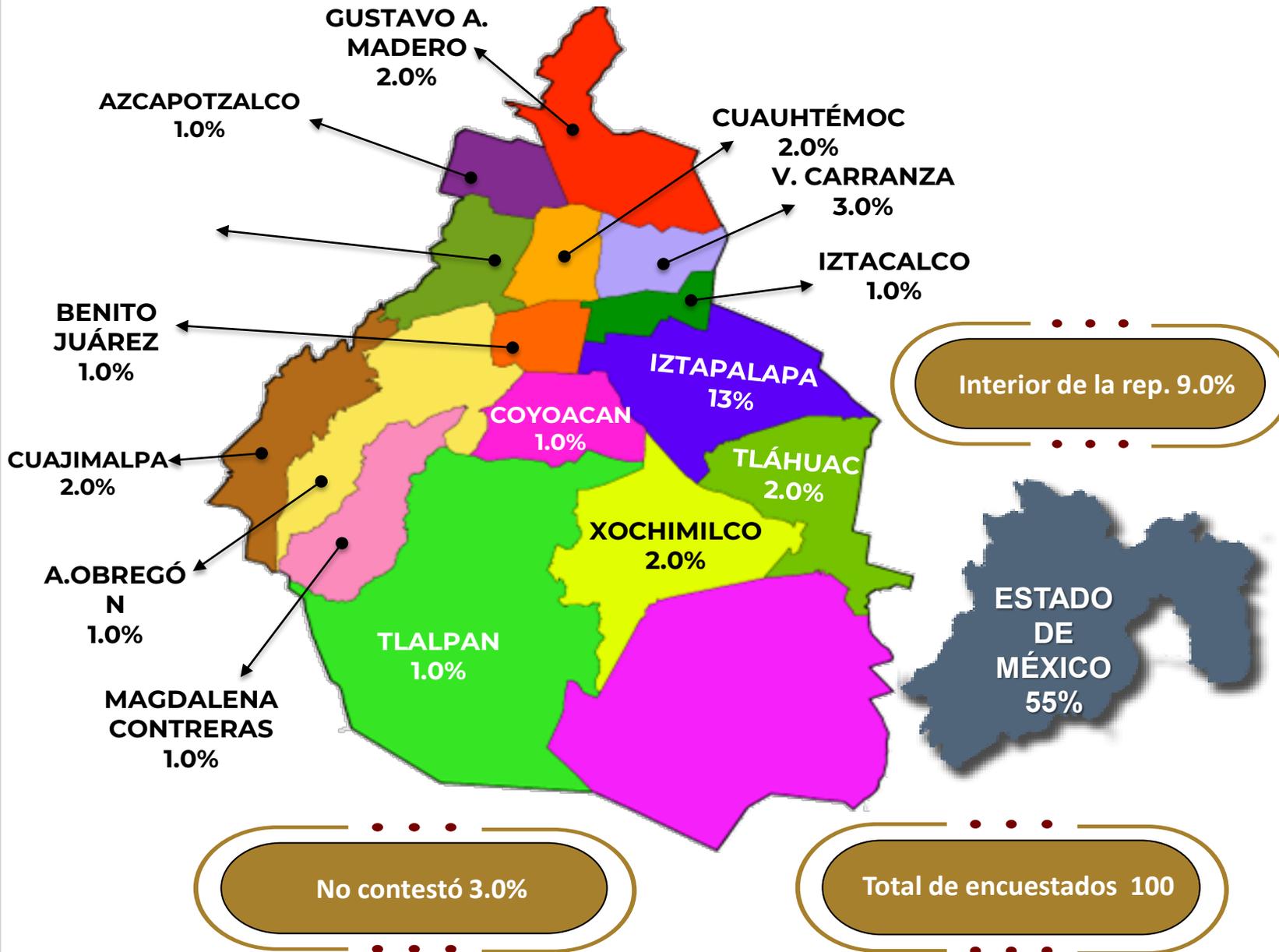


Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

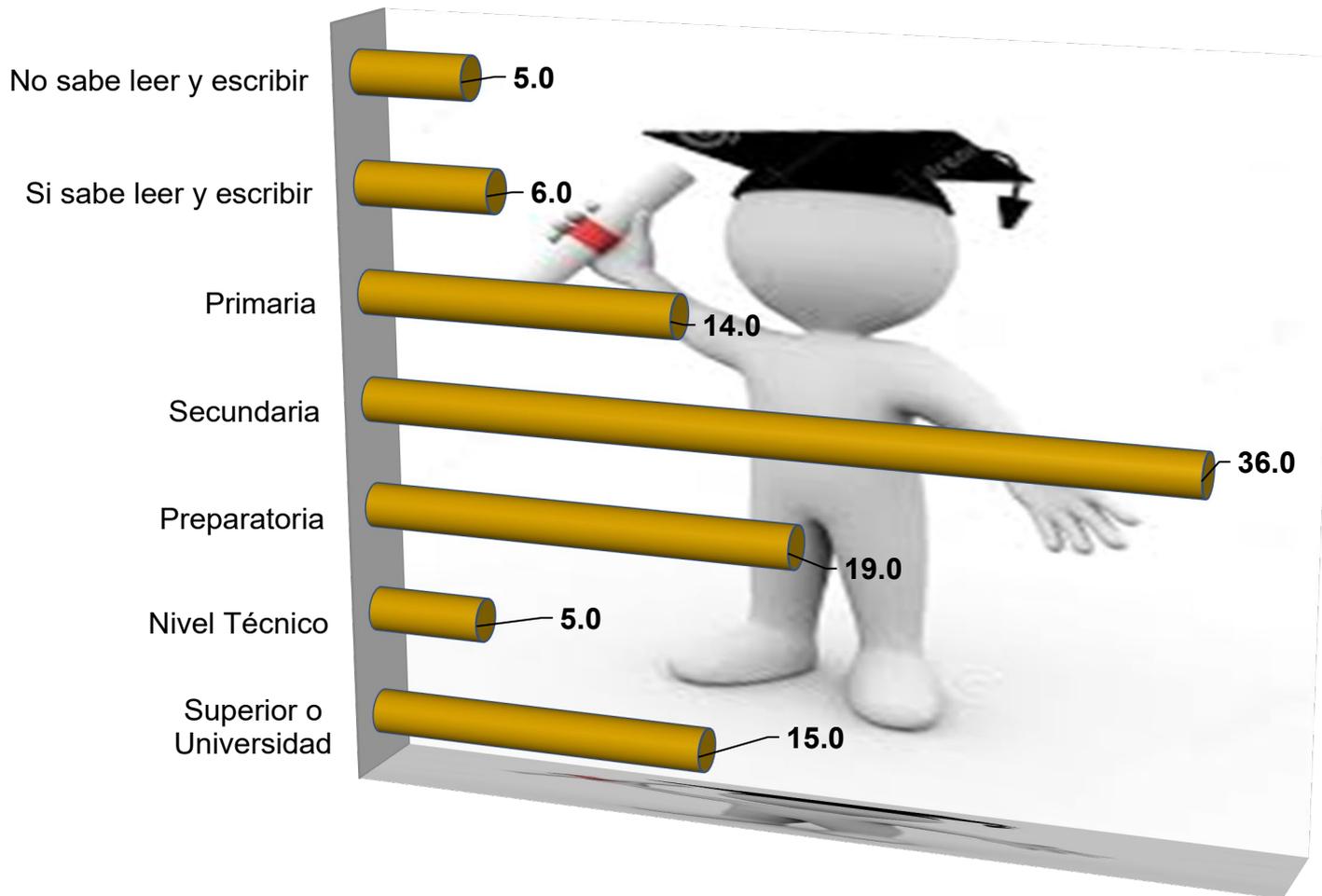


Total de encuestados 100

Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



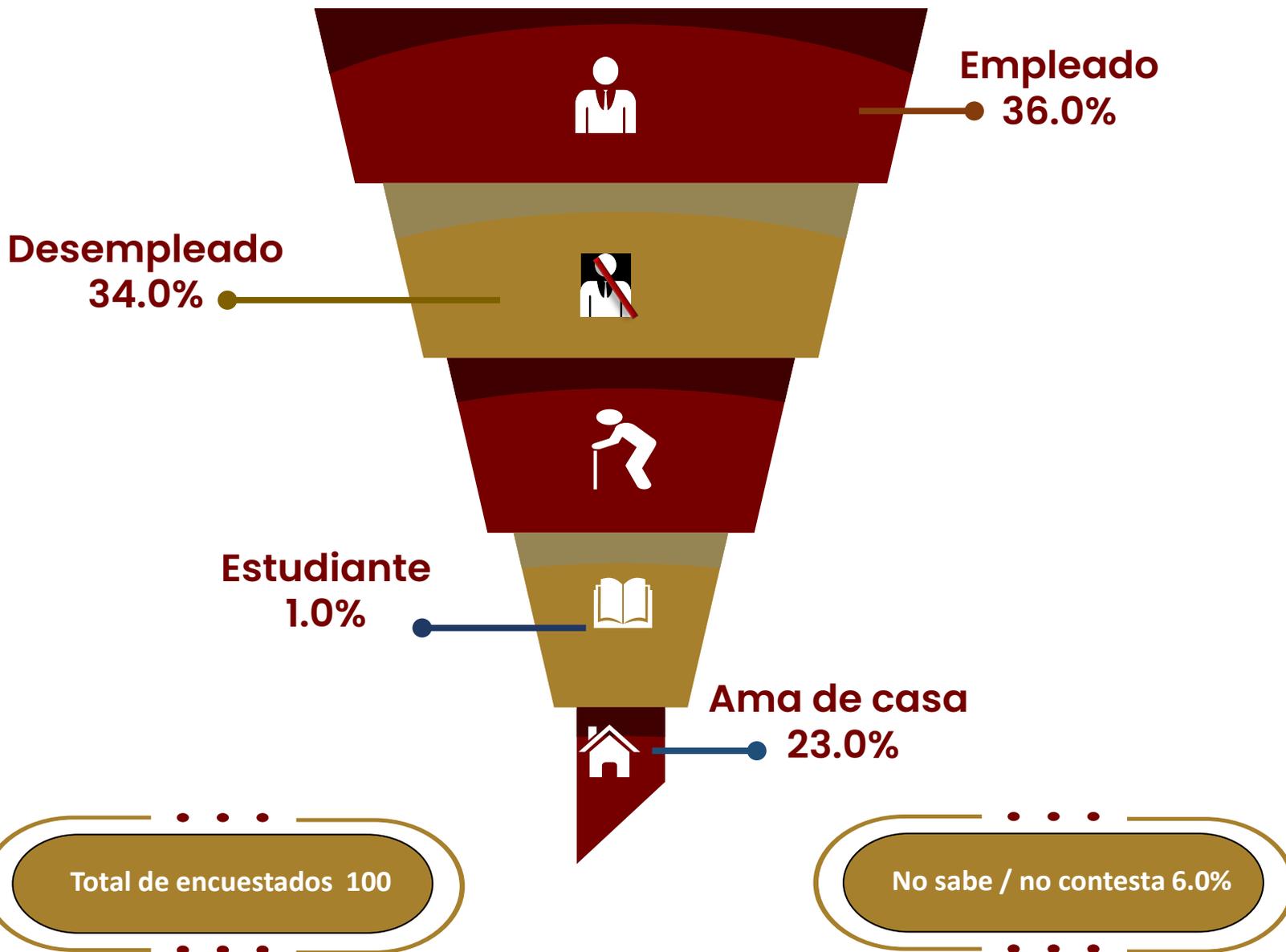
Nivel de escolaridad del usuario encuestado

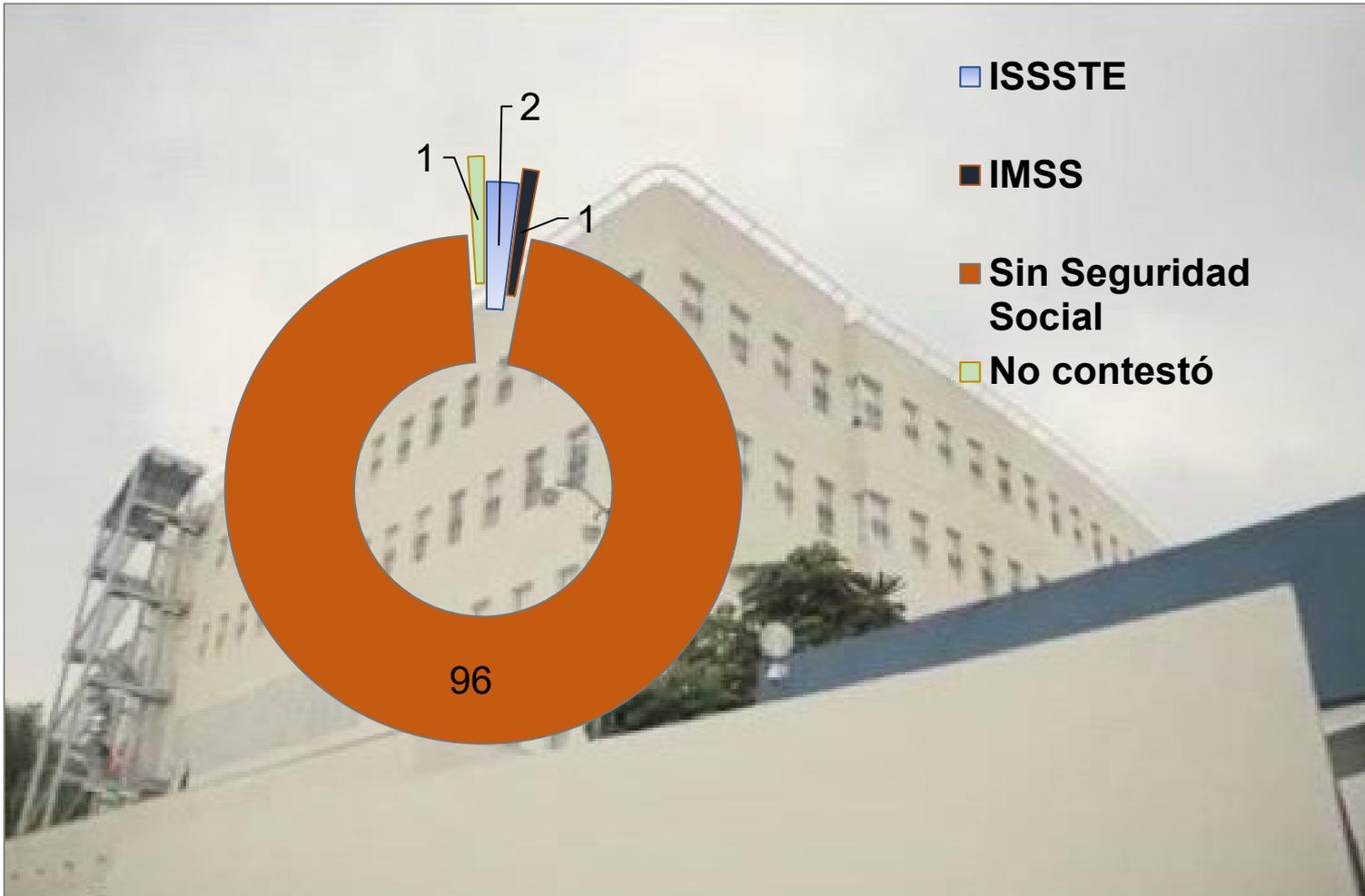


Total de encuestados 100



Ocupación actual del usuario encuestado

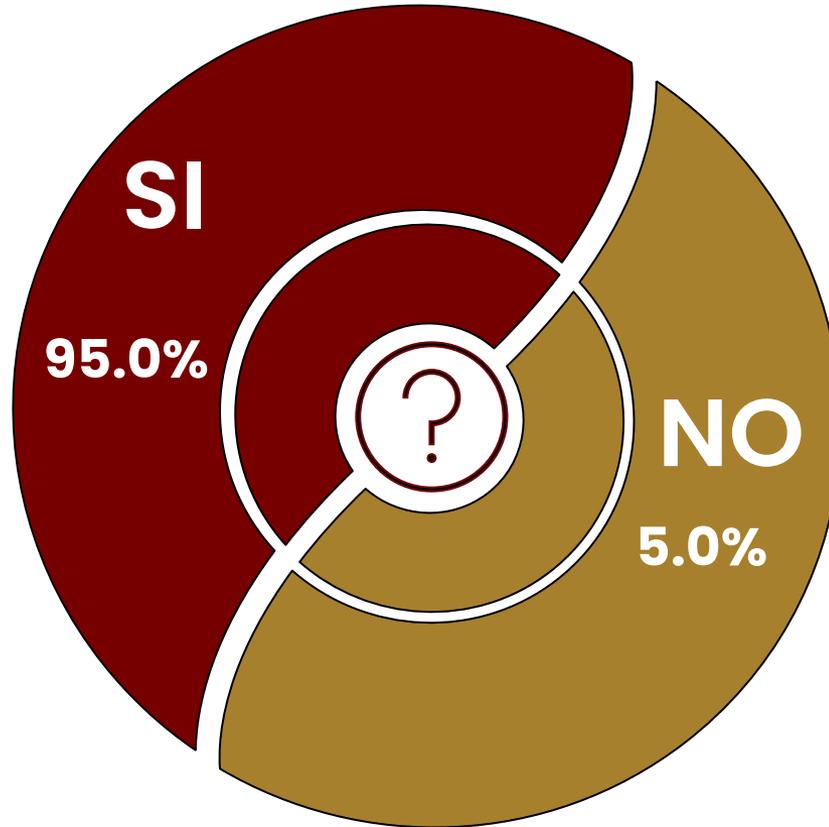




Total de encuestados 100



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



Total de encuestados 100



¿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
51.0%

Clara
41.0%

Nada Clara
1.0%

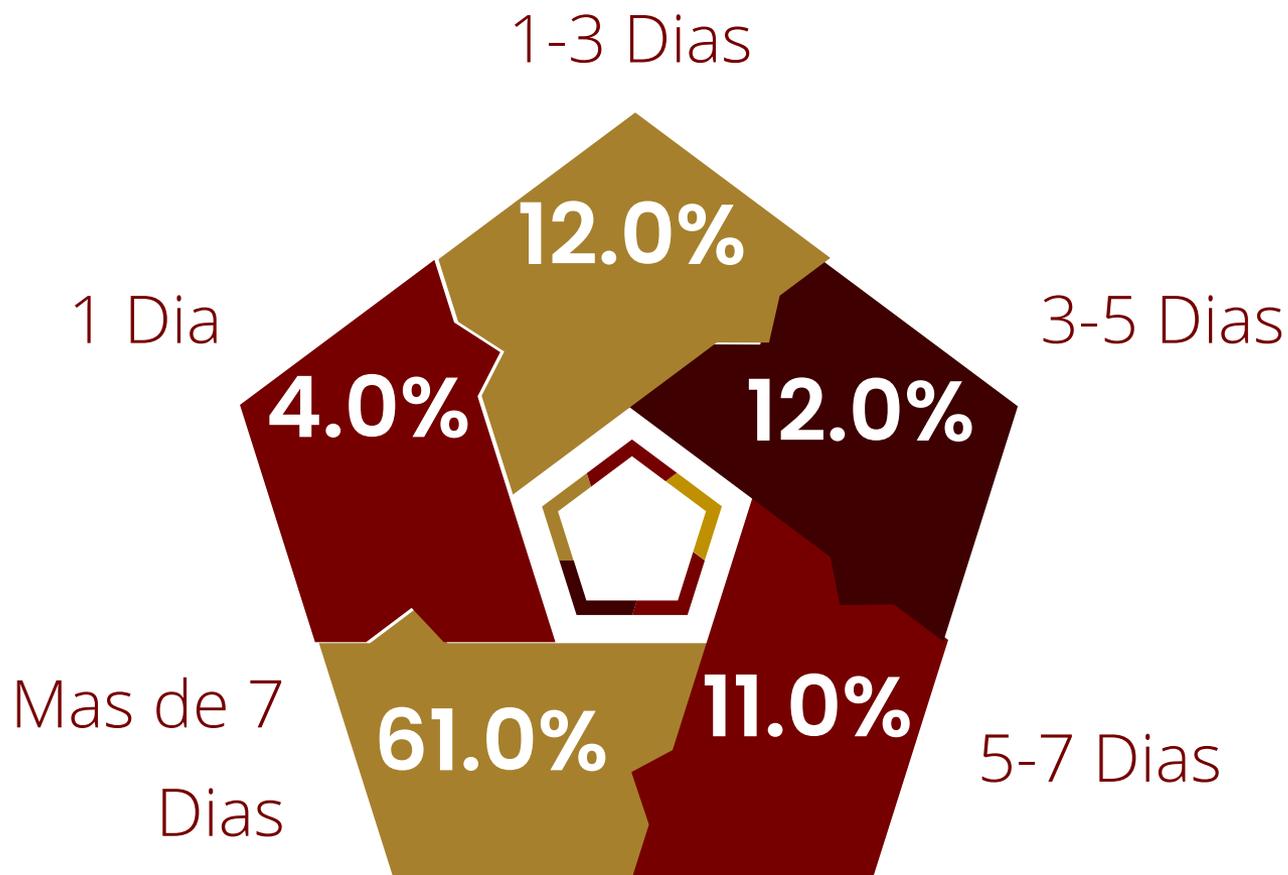
Poco Clara
7.0%



Total de encuestados 100



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 100



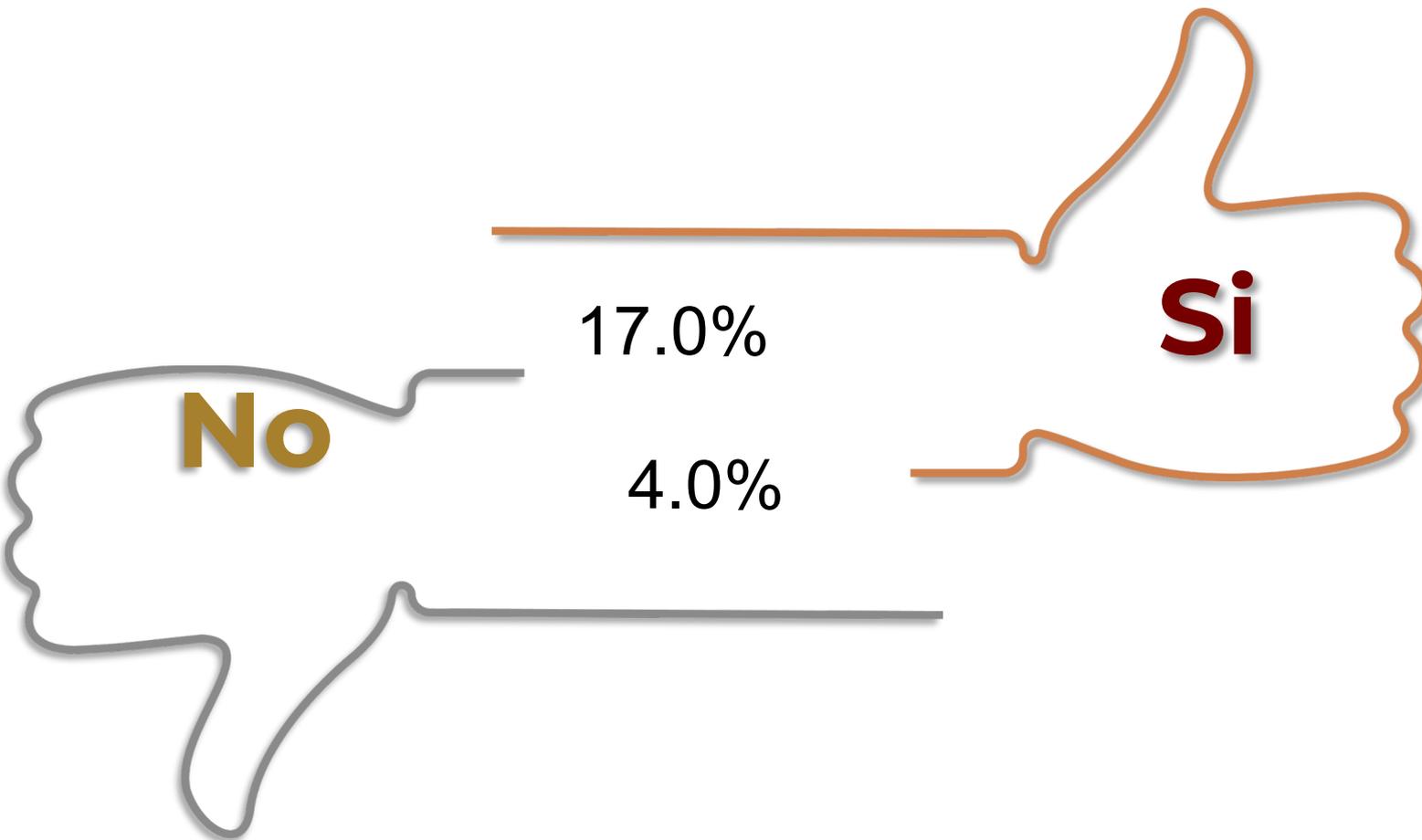
Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?



Total de encuestados 100



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

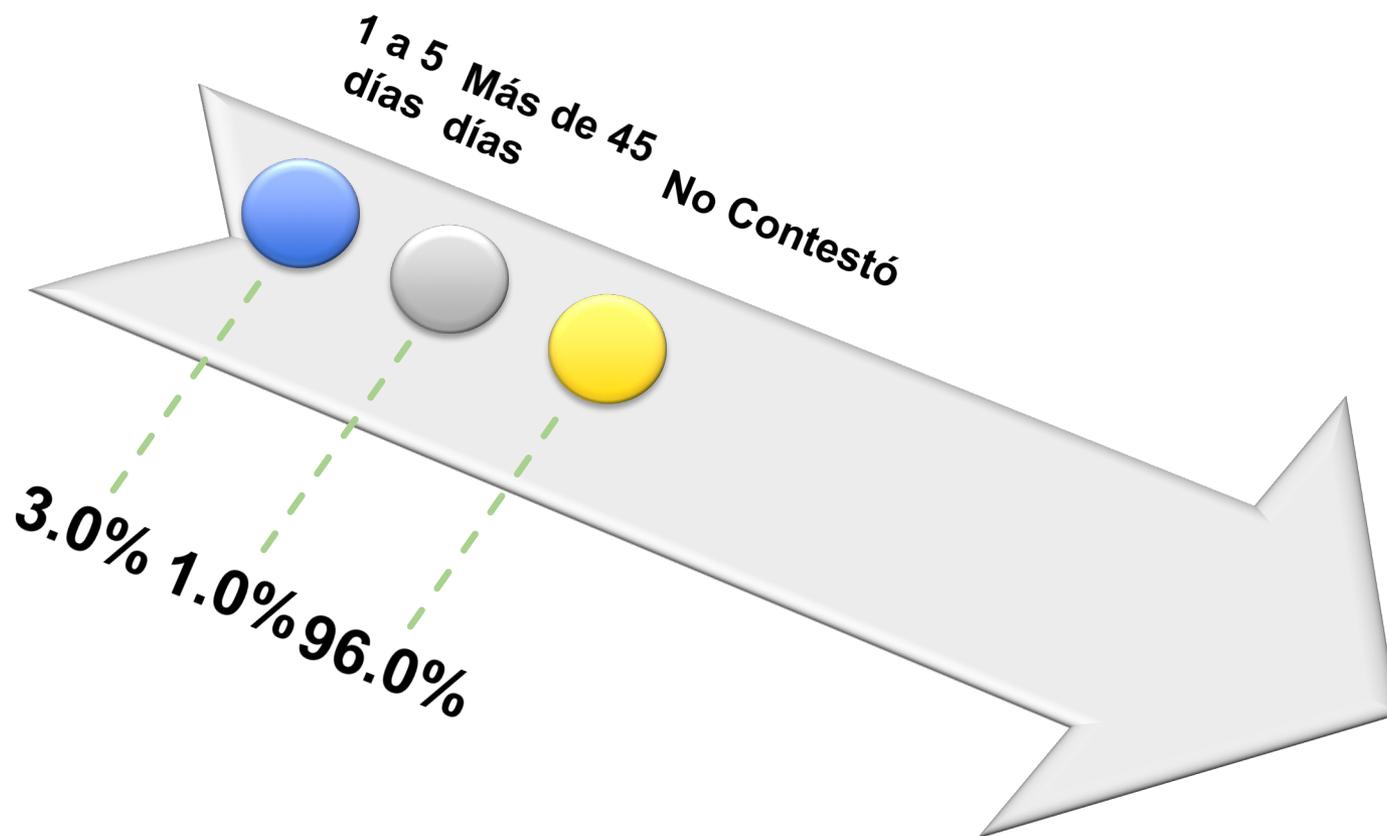


Total de encuestados 100

No contestó 79.0%



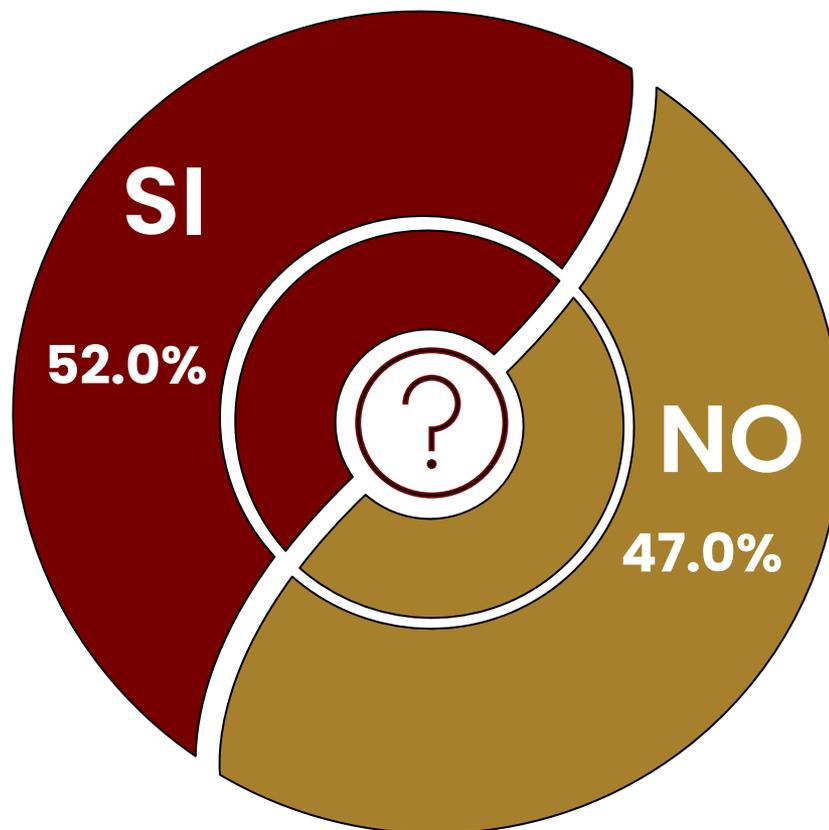
Si contesto que no ¿Cuánto tiempo le retrasaron su cirugía?



Total de encuestados 100



Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



Total de encuestados 100

No contestó 1.0%



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%



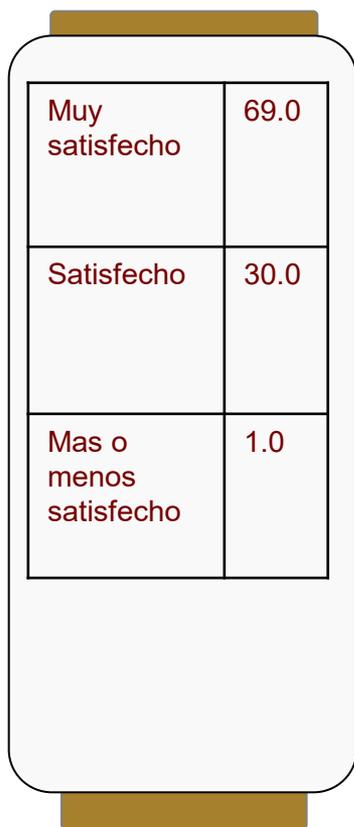
Total de encuestados 100



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



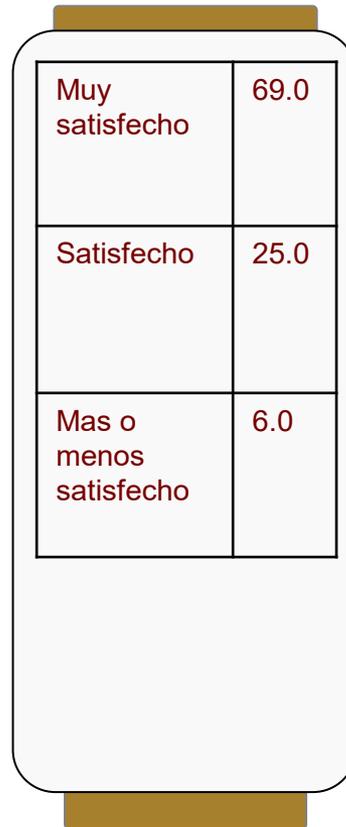
Atención médica



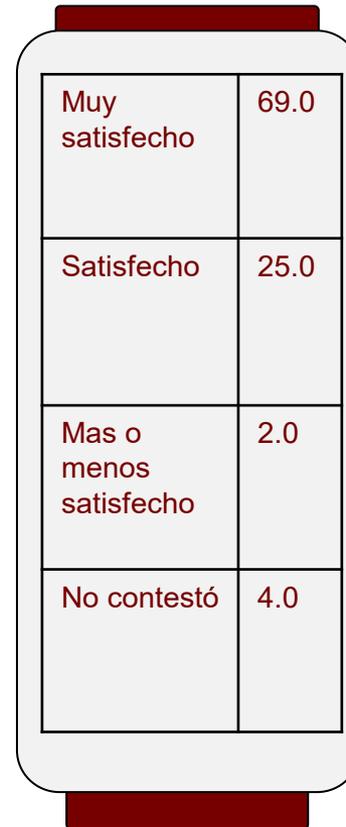
Tratamiento



Información



Cuidados a Seguir



Total de encuestados 100

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



Total de encuestados 100

No contestó 6.0%

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS, ESTÁN MUY SUCIOS	3	3.0
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	3	3.0
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	1	1.0
TODO ES MUY CARO	3	3.0
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	4	4.0
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS, SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	1	1.0
LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO	2	2.0
EL MÉDICO SE PORTO POCO TOLERANTE, SIN ÉTICA	1	1.0
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA	5	5.0
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MAS ATENTO	9	9.0
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	33	33.0
FALTA MATERIAL MEDICO	2	2.0
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	3	3.0
TARDAN MUCHO EN ATENDER	6	6.0
EL ENFERMERO FUE VIOLENTO CON EL PACIENTE	2	2.0
Total	100	100

Total de encuestados 100

No contestó 22.0%

