

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

105-B NEFROLOGÍA

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, evaluó 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.

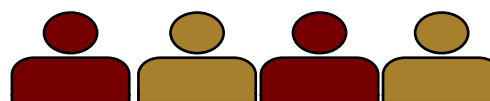
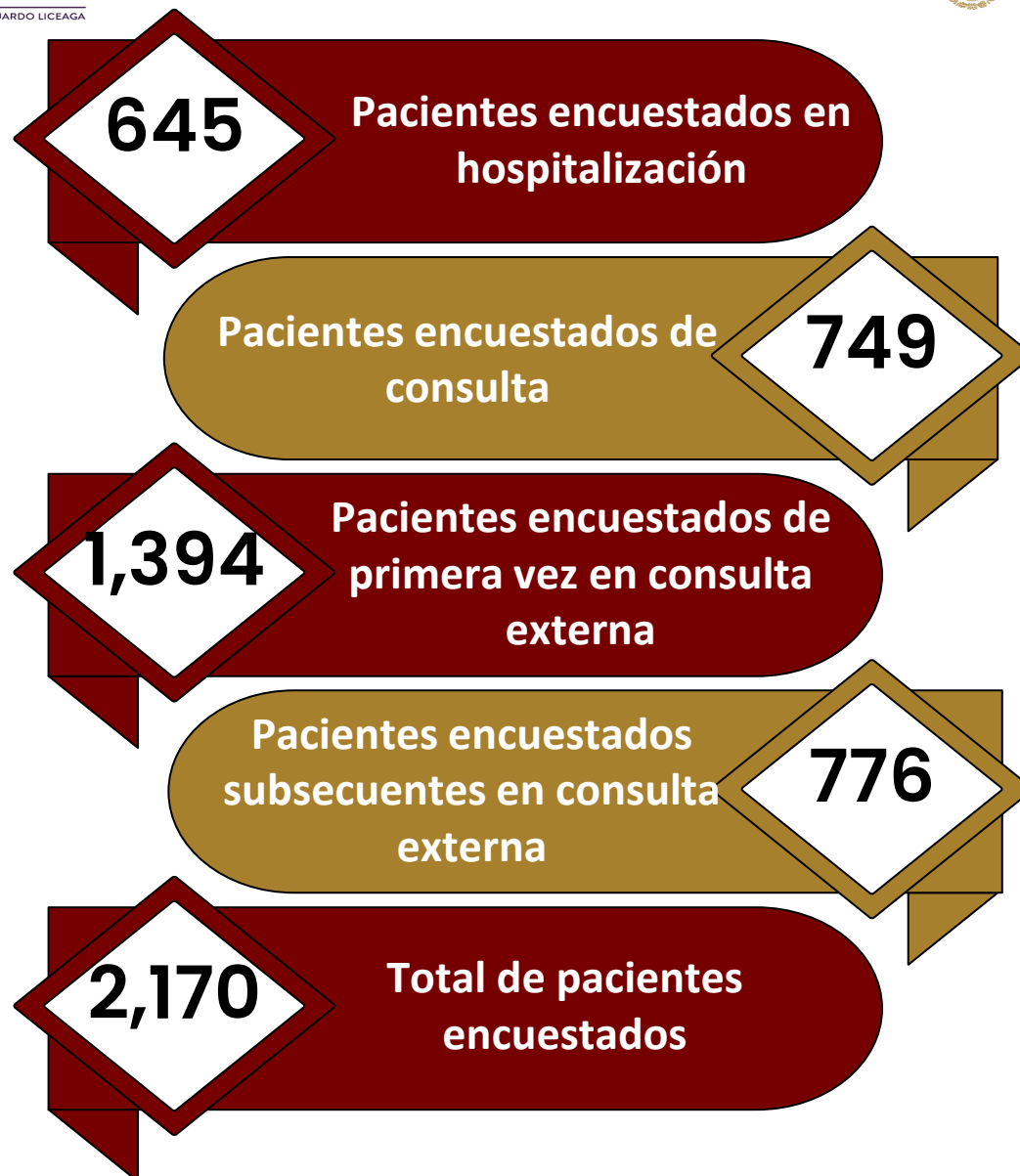
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestada y es publicado en la página web del Hospital en la liga www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html.



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.



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	1,394	64.3
1ª. Vez	645	29.7
Subsecuente	749	34.6
Hospitalización	776	35.7
Total	2170	100

Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	1,394	64.3
1ª. Vez	645	29.7
Subsecuente	749	34.6
Hospitalización	776	35.7
Total	2170	100

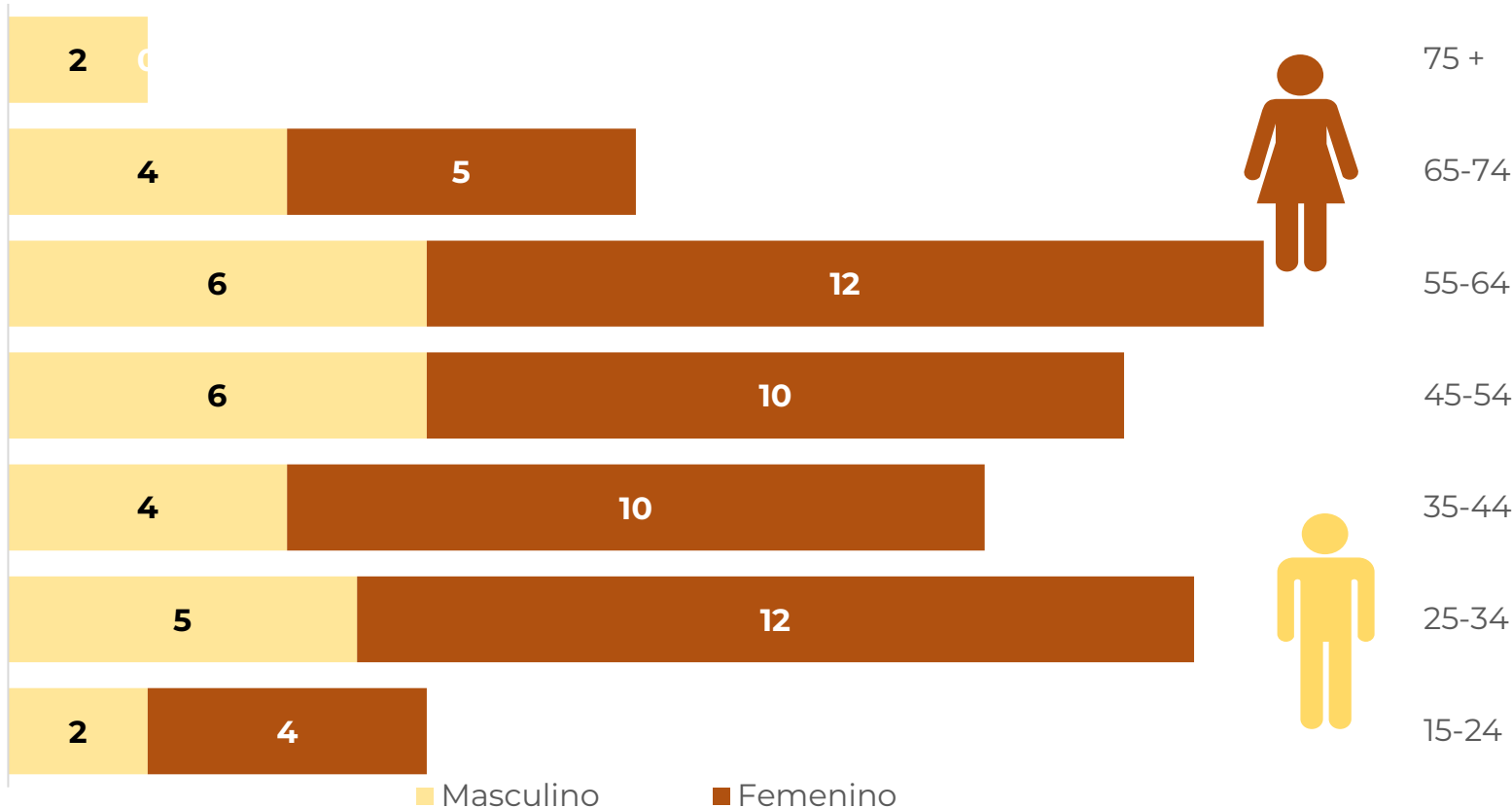
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

Consulta Externa

(Pacientes de Primera vez)

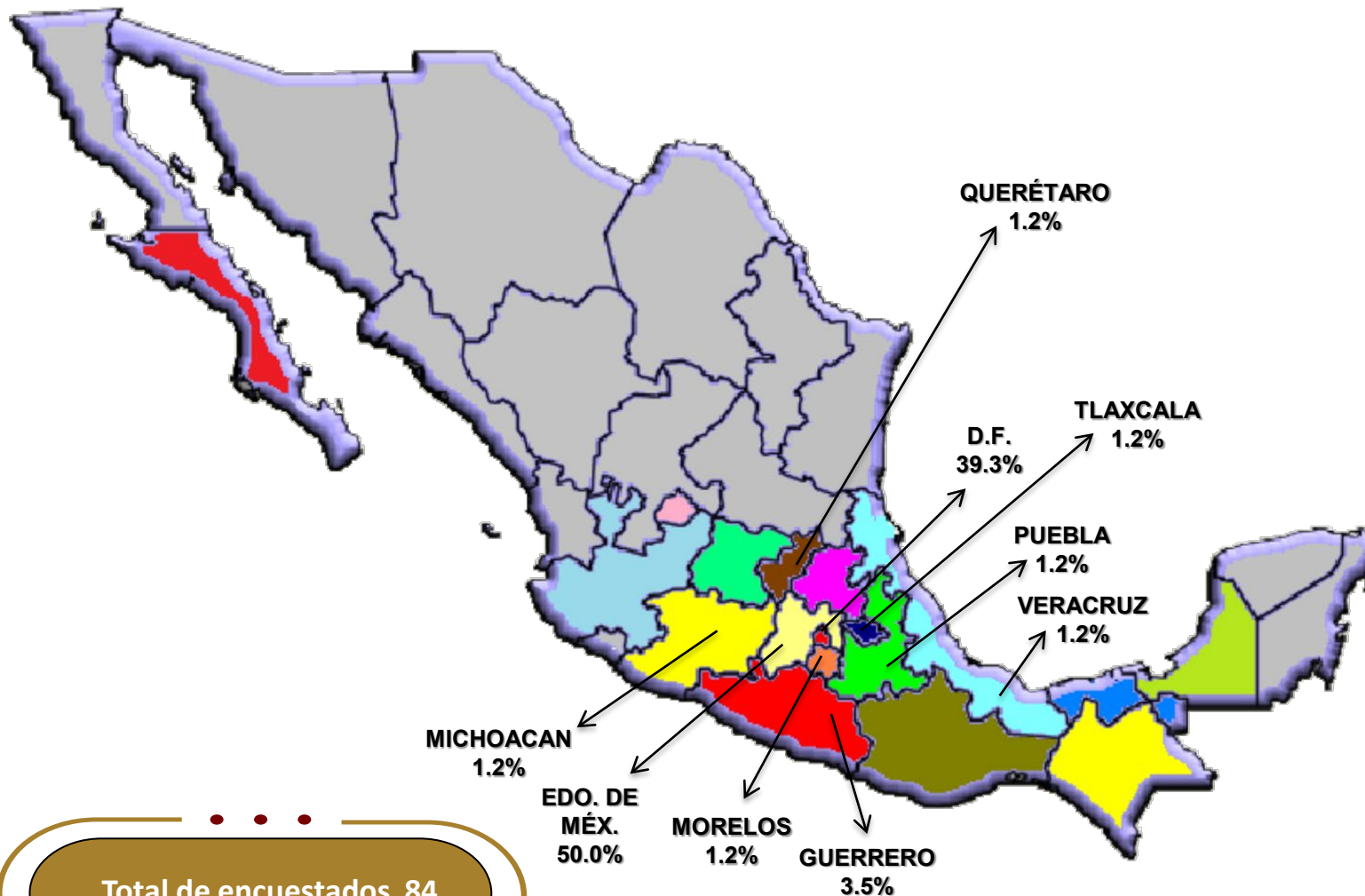


Usuario encuestado por rangos de edad y género (Consulta Externa de Primera Vez)



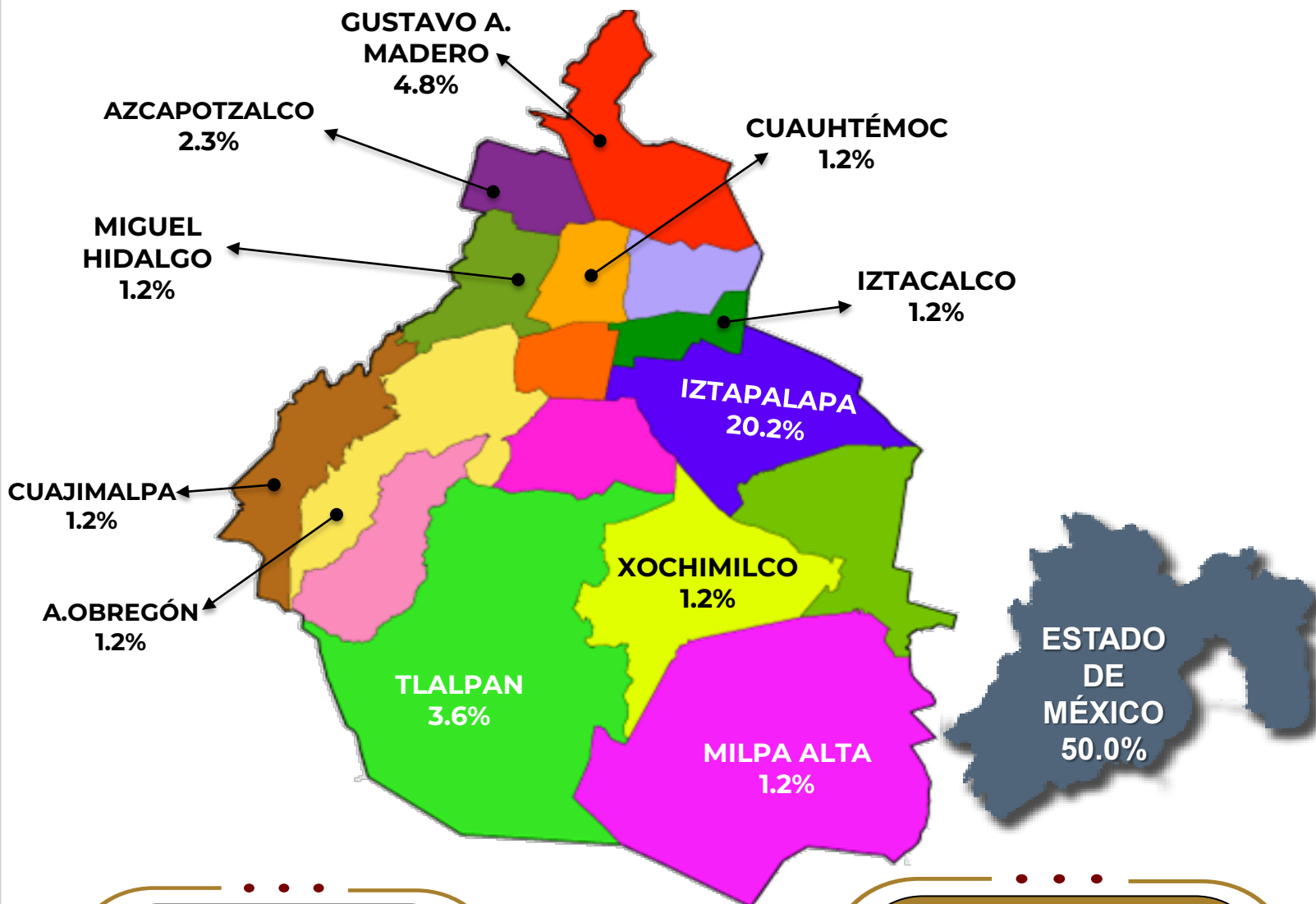
Total de encuestados 84

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 84

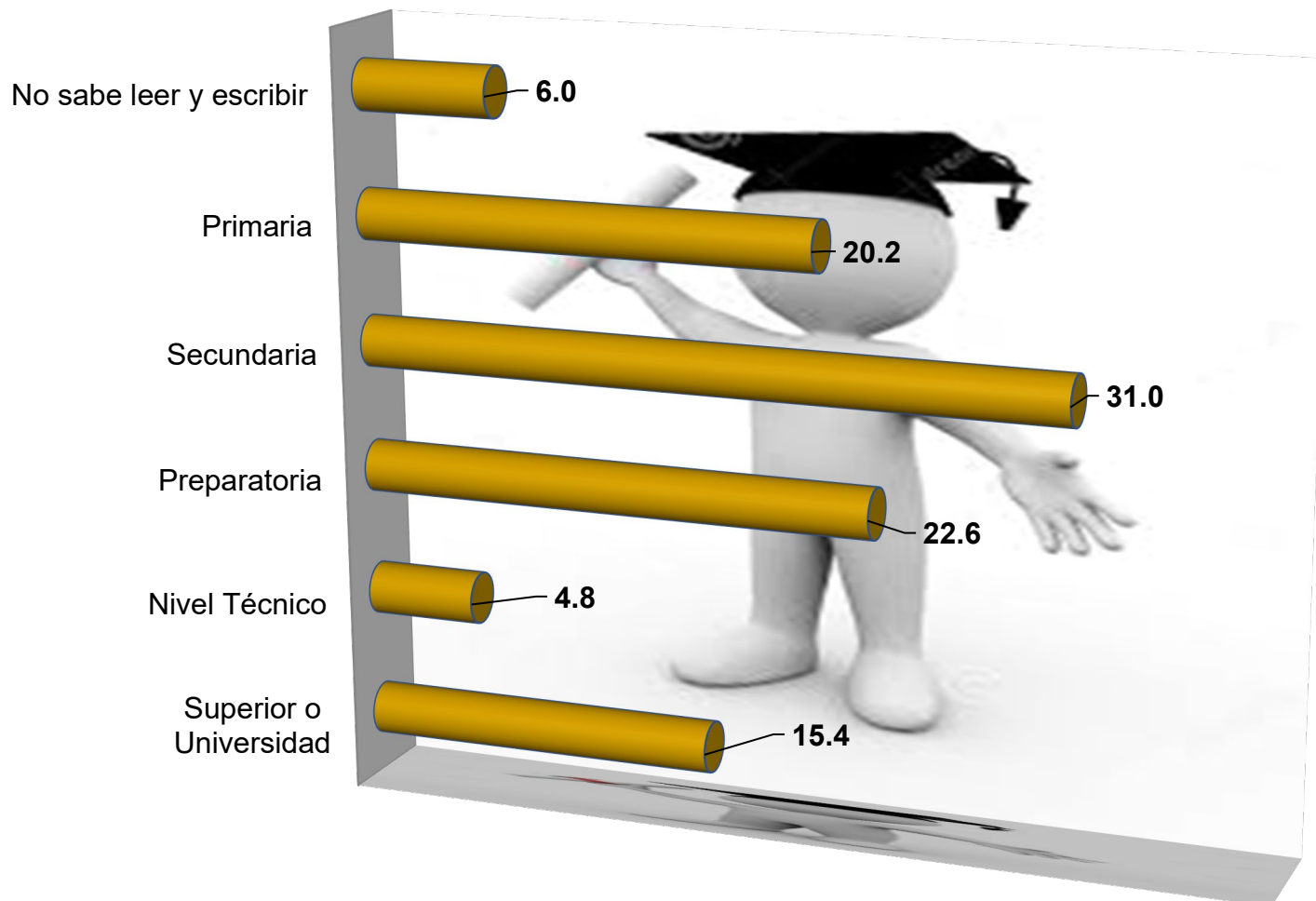
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Interior de la rep. 10.7%

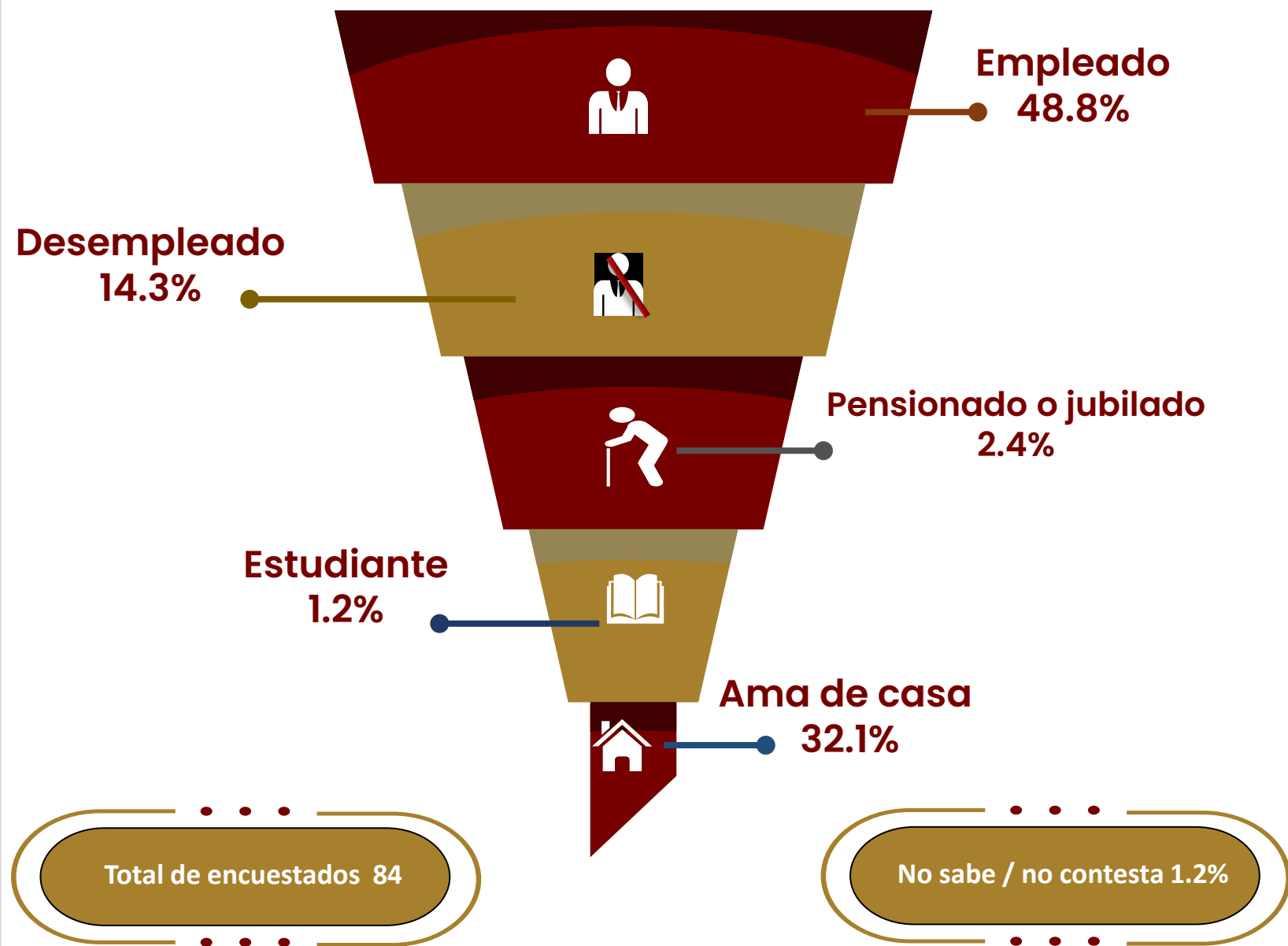
Total de encuestados 84

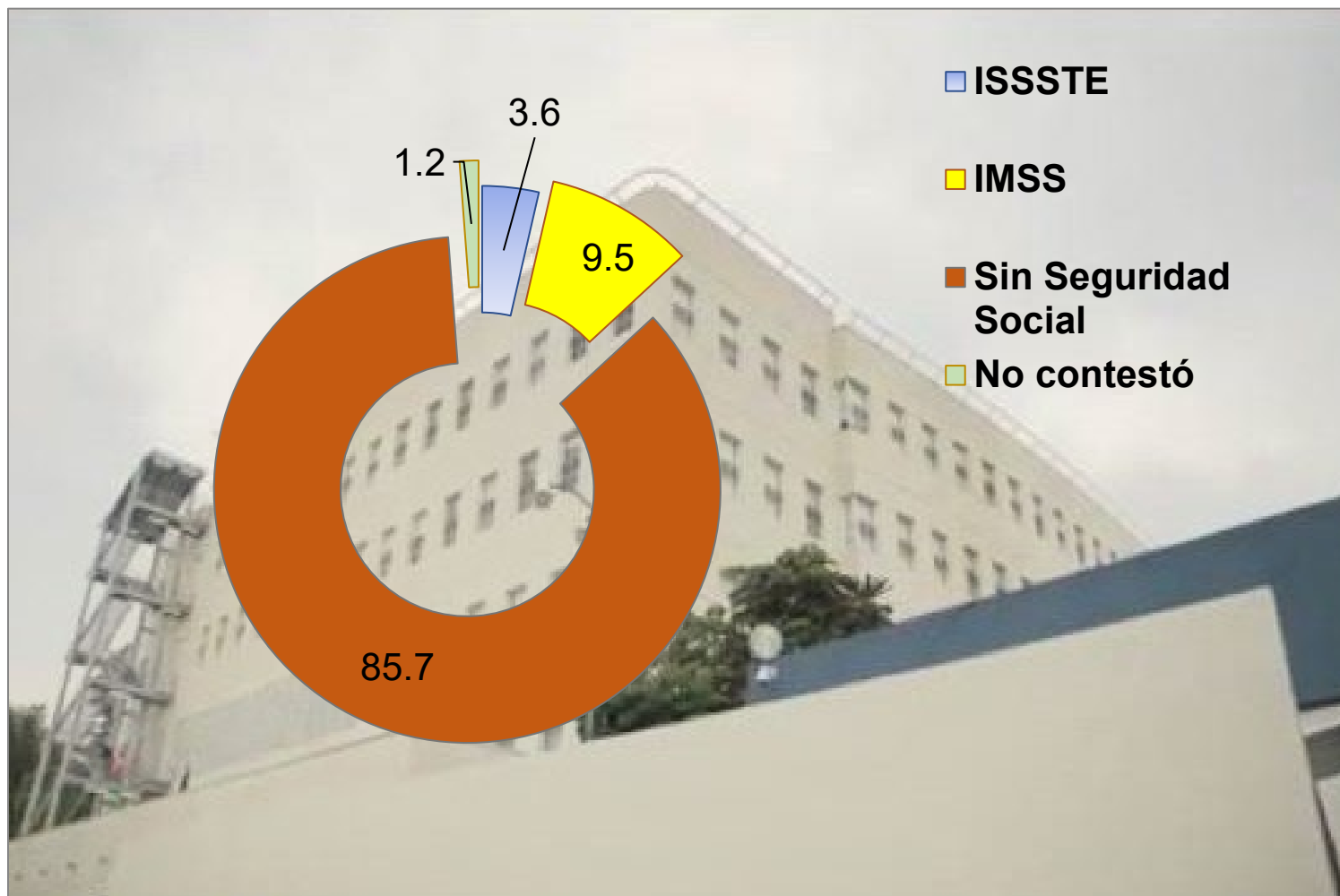
Nivel de escolaridad del usuario encuestado



Total de encuestados 84

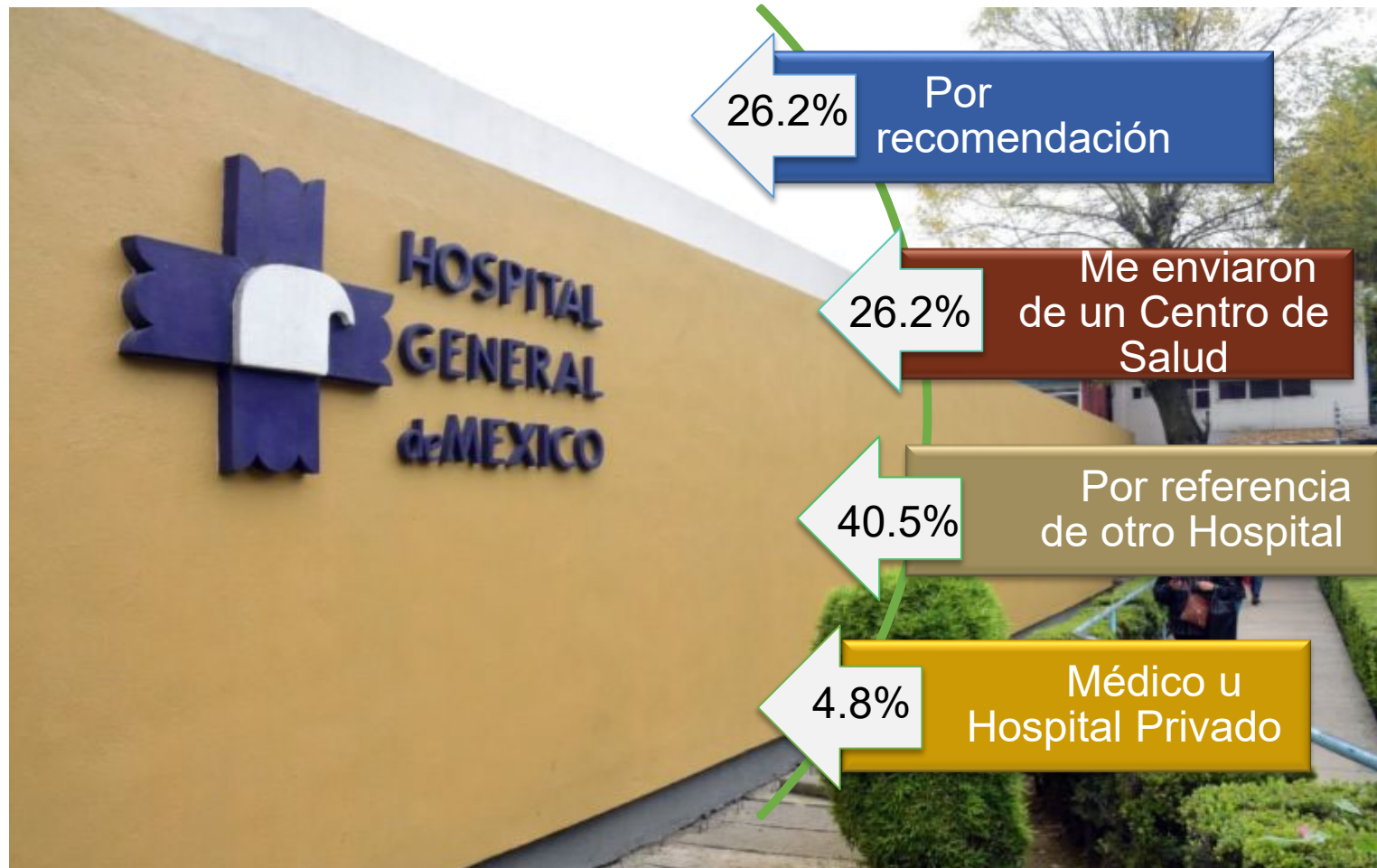
Ocupación actual del usuario encuestado





Total de encuestados 84

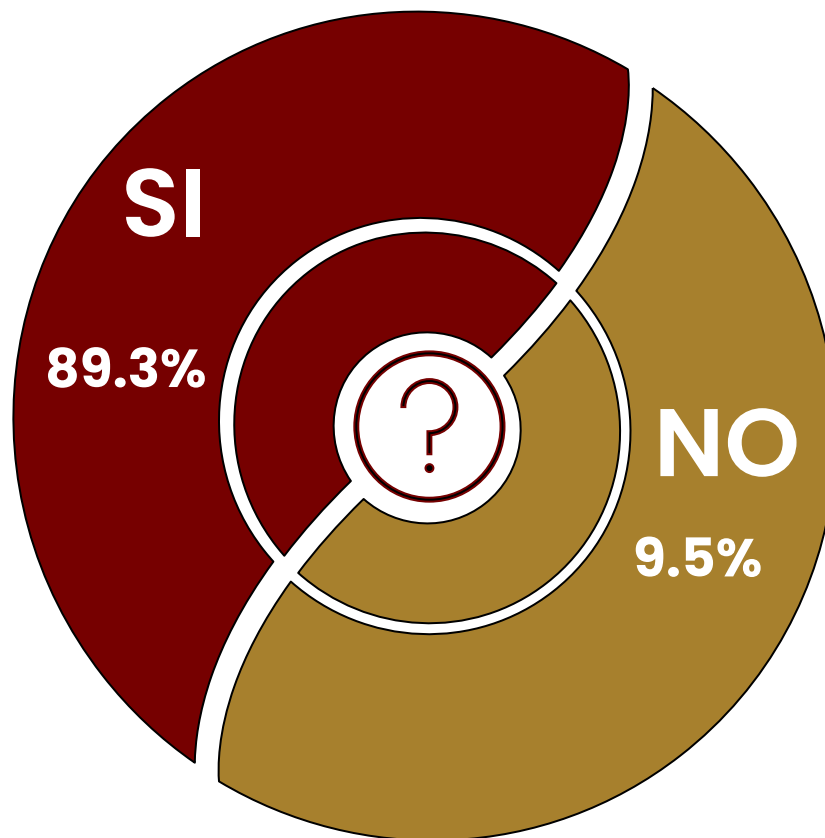
¿Por qué eligió atenderse en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 84

No contestó 2.3%

¿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 84

No contestó 1.2%

¿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
28.6%

Clara
53.6%

Nada Clara
3.5%

Poco Clara
13.1%

Total de encuestados 84

No contestó 1.2%



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

96.4%



Total de encuestados 84

No contestó 3.6%

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	36.9
Satisfecho	48.8
Poco satisfecho	8.3
No contestó	6.0

Tratamiento

Muy satisfecho	36.9
Satisfecho	53.6
Poco satisfecho	2.4
Nada satisfecho	2.4
No contesto	4.7

Información

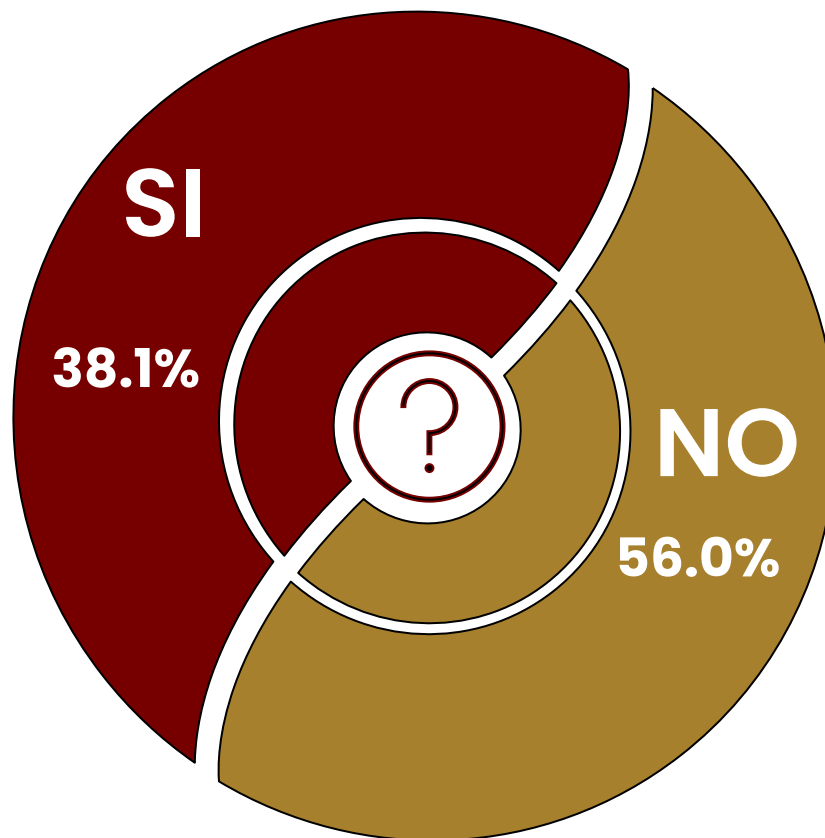
Muy satisfecho	44.0
Satisfecho	44.0
Poco satisfecho	6.0
No contestó	6.0

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	36.9
Satisfecho	48.8
Poco satisfecho	7.1
Nada satisfecho	1.2
No contesto	6.0

Total de encuestados 84

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



Total de encuestados 84

No contestó 5.9%



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

**Muy
Satisfecho**

34.5

Satisfecho

56

**Poco
Satisfecho**

8.3

**No
contestó**

1.2

Total de encuestados 84

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE NE LOS BAÑOS ESTÁN MUY SUCIOS	1	1.2
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	12	14.3
CAMBIAN FRECUENTEMENTE DE MÉDICOS Y SE PIERDE TIEMPO	1	1.2
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	1	1.2
MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	2	2.4
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MAS ATENTO	1	1.2
EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN	3	3.6
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	8	9.5
FALTA MATERIAL MEDICO	6	7.1
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	4	4.8
TARDAN MUCHO EN ATENDER	3	3.6
NO CONTESTÓ	42	49.9
Total	84	100

Total de encuestados 84

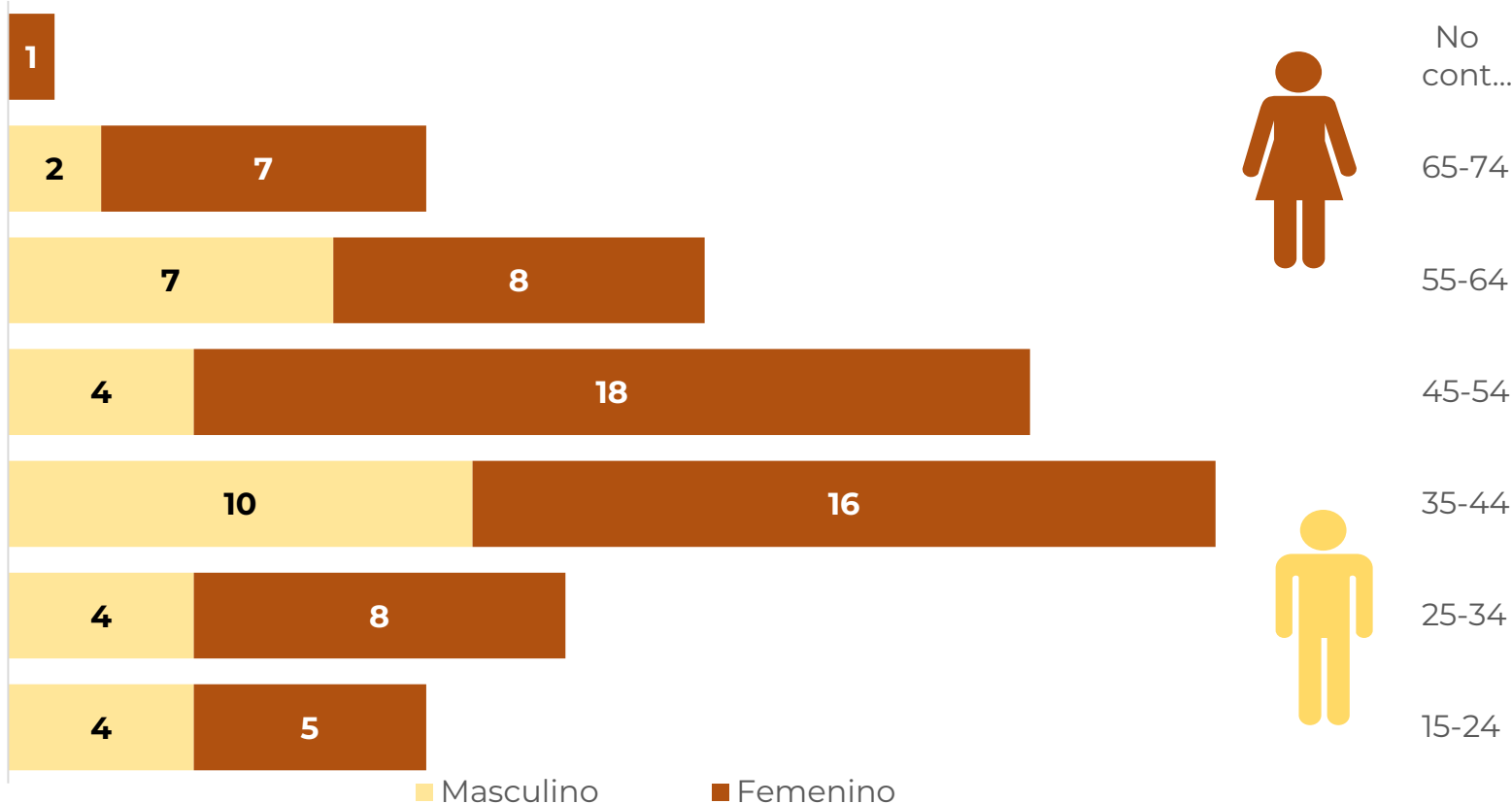
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



Consulta Externa

(Pacientes subsecuentes)

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



Total de encuestados 95



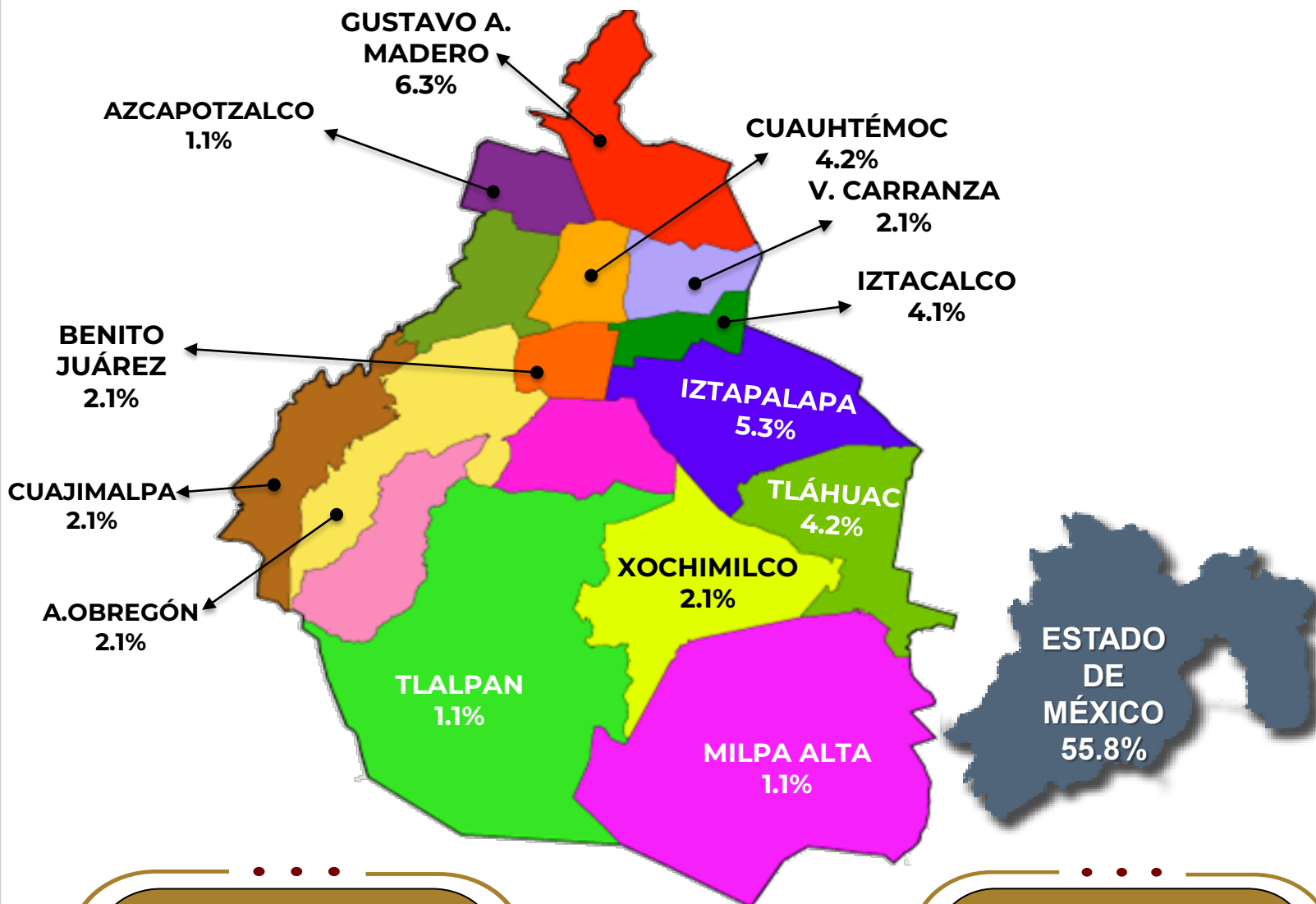
Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 95



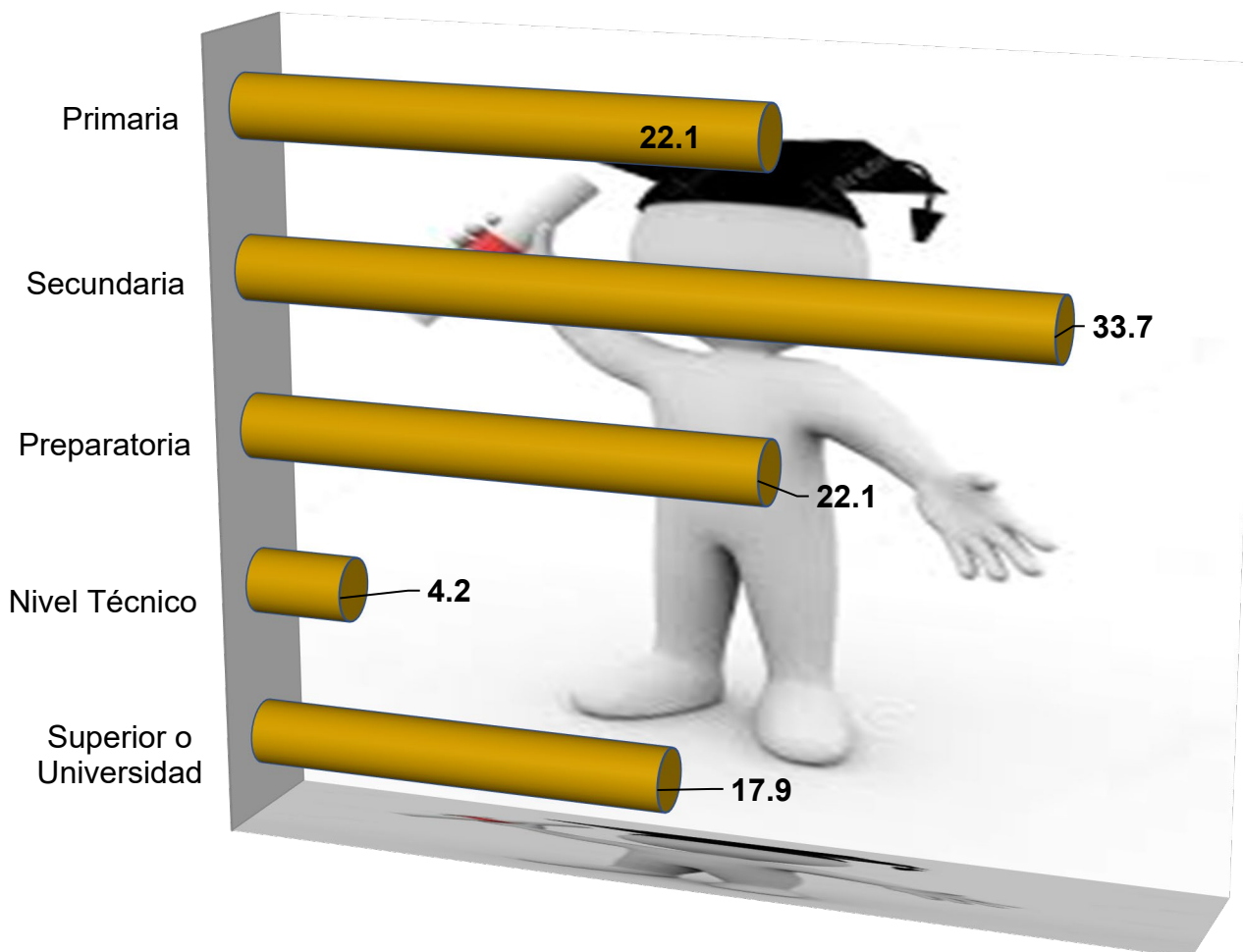
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Total de encuestados 95

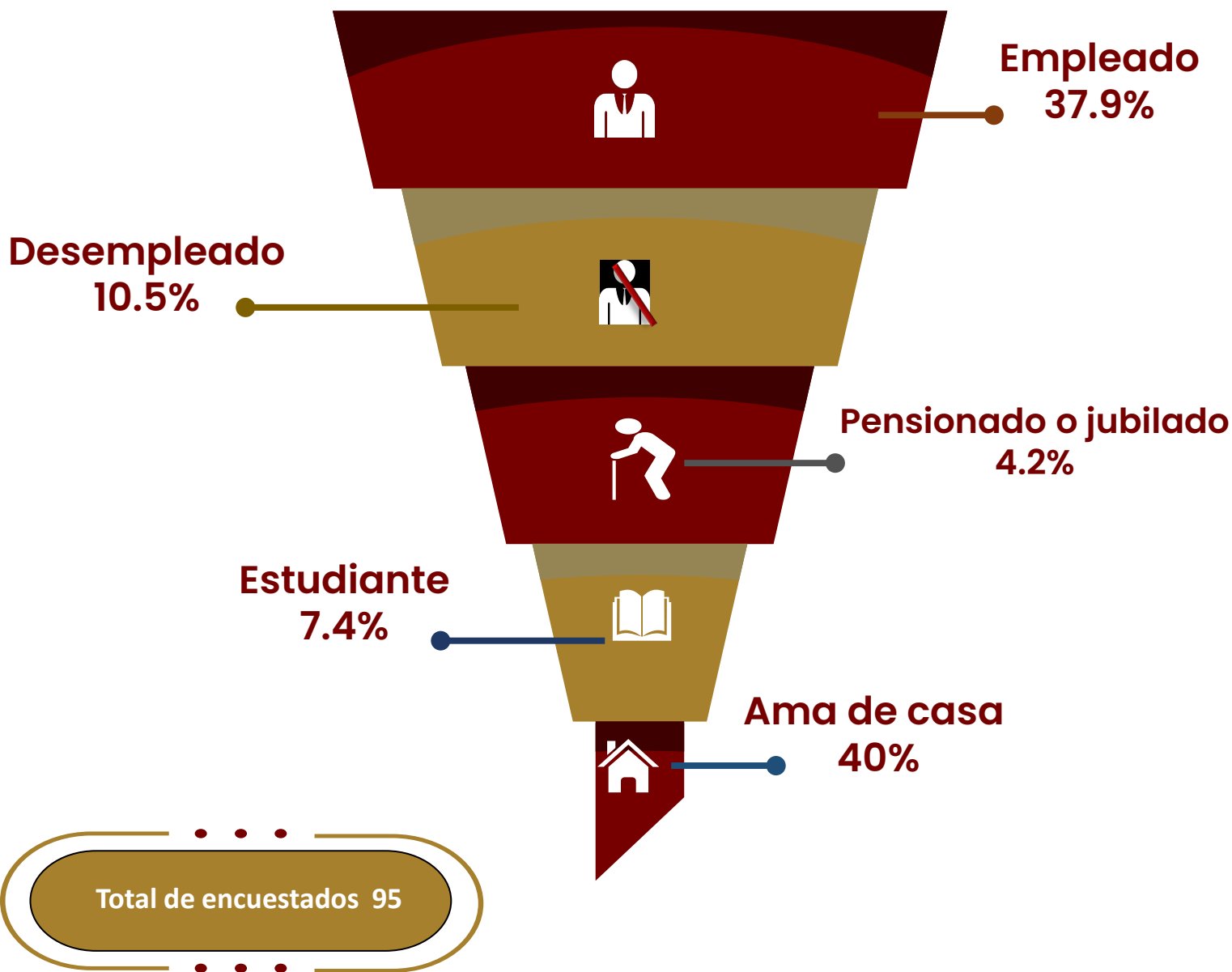
Interior de la rep. 6.3%

Nivel de escolaridad del usuario encuestado

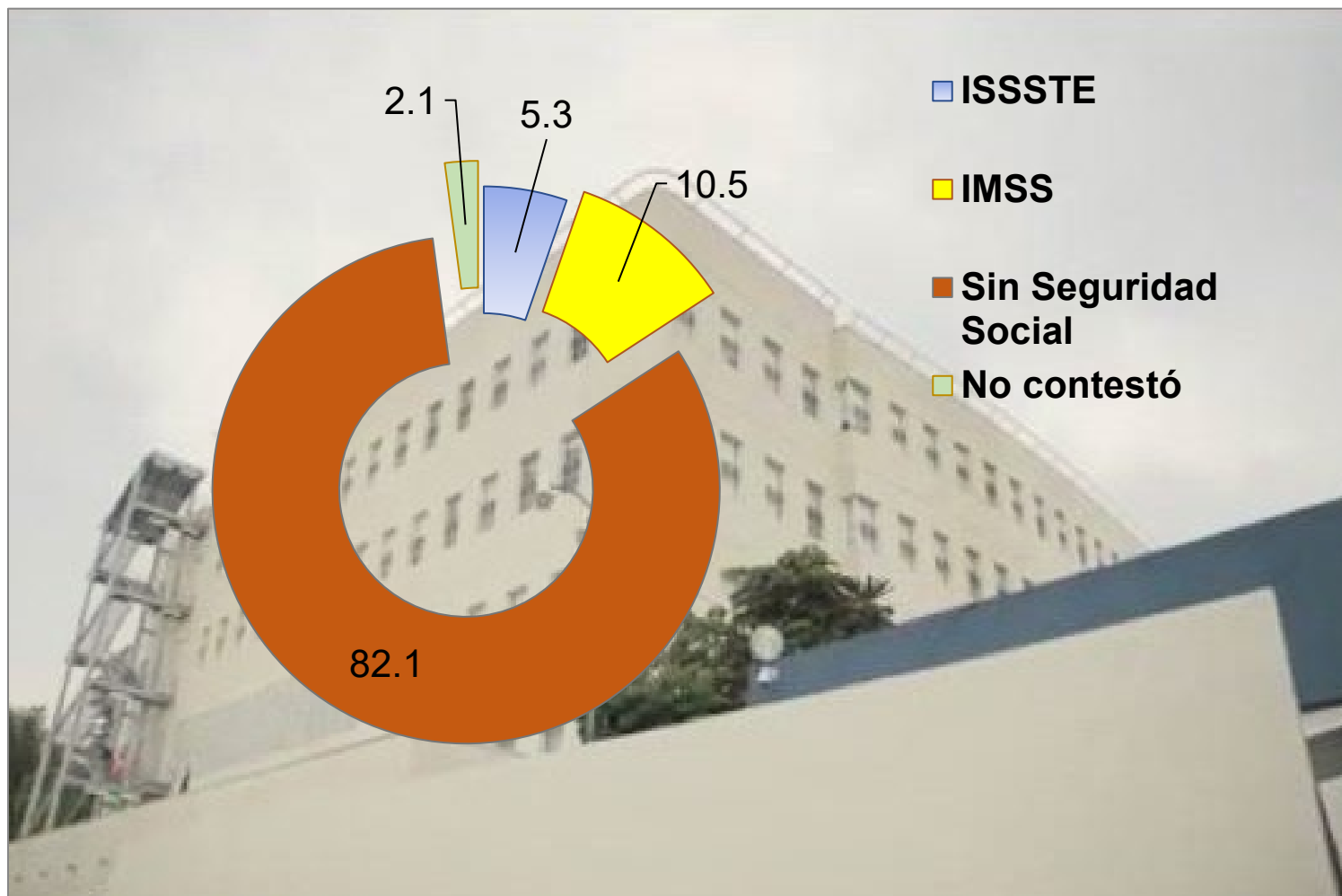


Total de encuestados 95

Ocupación actual del usuario encuestado



Sistema de salud al que pertenece el usuario



Total de encuestados 95

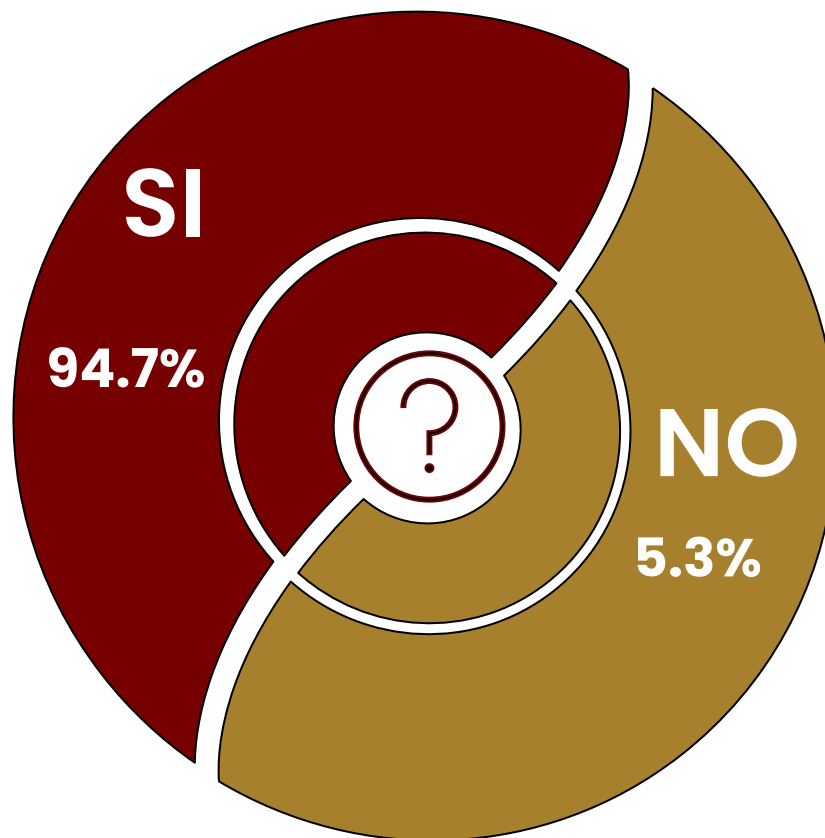
¿Por qué eligió atenderse en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 95

No contestó 3.2%

¿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 95



¿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
35.8%

Clara
43.2%

Nada Clara
7.4%

Poco Clara
11.6%

Total de encuestados 95

No contestó 2.0%



**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

98.9%



Total de encuestados 95

No contestó 1.1 %



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	49.5
Satisfecho	43.2
Poco satisfecho	6.2
Nada satisfecho	1.1

Tratamiento

Muy satisfecho	44.2
Satisfecho	45.3
Poco satisfecho	7.4
Nada satisfecho	3.1

Información

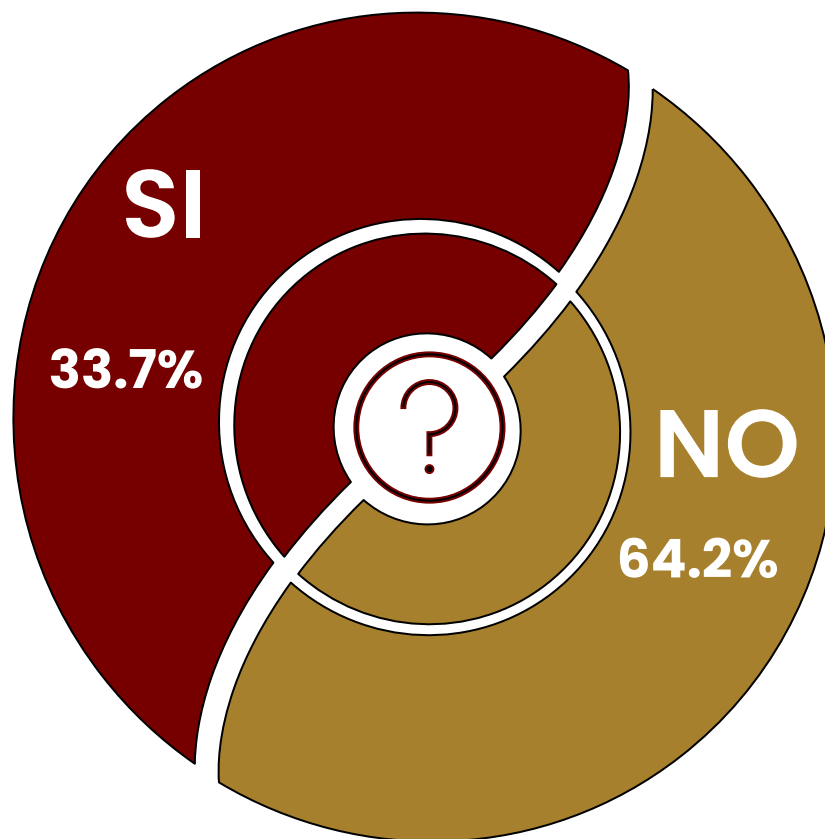
Muy satisfecho	43.2
Satisfecho	38.9
Poco satisfecho	16.8
Nada satisfecho	1.1

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	47.4
Satisfecho	46.3
Poco satisfecho	4.2
Nada satisfecho	2.1

Total de encuestados 95

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



Total de encuestados 95

No contestó 2.1%

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

**Muy
Satisfecho**

39.9

Satisfecho

50.5

**Poco
Satisfecho**

5.3

**Nada
Satisfecho**

3.2

**No
contestó**

1.1

Total de encuestados 95

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	2	2.1
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	4	4.2
TODO ESTA MUY CARO	1	1.1
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE PACIENTE SE INTERNE	1	1.1
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS, SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	3	3.2
MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	1.1
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA	1	1.1
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MAS ATENTO	9	9.5
EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN	2	2.1
EL SERVICIO MEDICO MUY BIEN, SON MUY AMABLES	1	1.1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	45	47.4
FALTA MATERIAL MEDICO	11	11.1
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	7	7.4
TARDAN MUCHO EN ATENDER	1	1.1
LAS TRABAJADORAS SOCIALES SON GROSERAS Y DESPOTAS	2	2.1
FALTA PERSONAL	3	3.2
NO HAY MEDICAMENTOS	1	1.1
Total	95	100

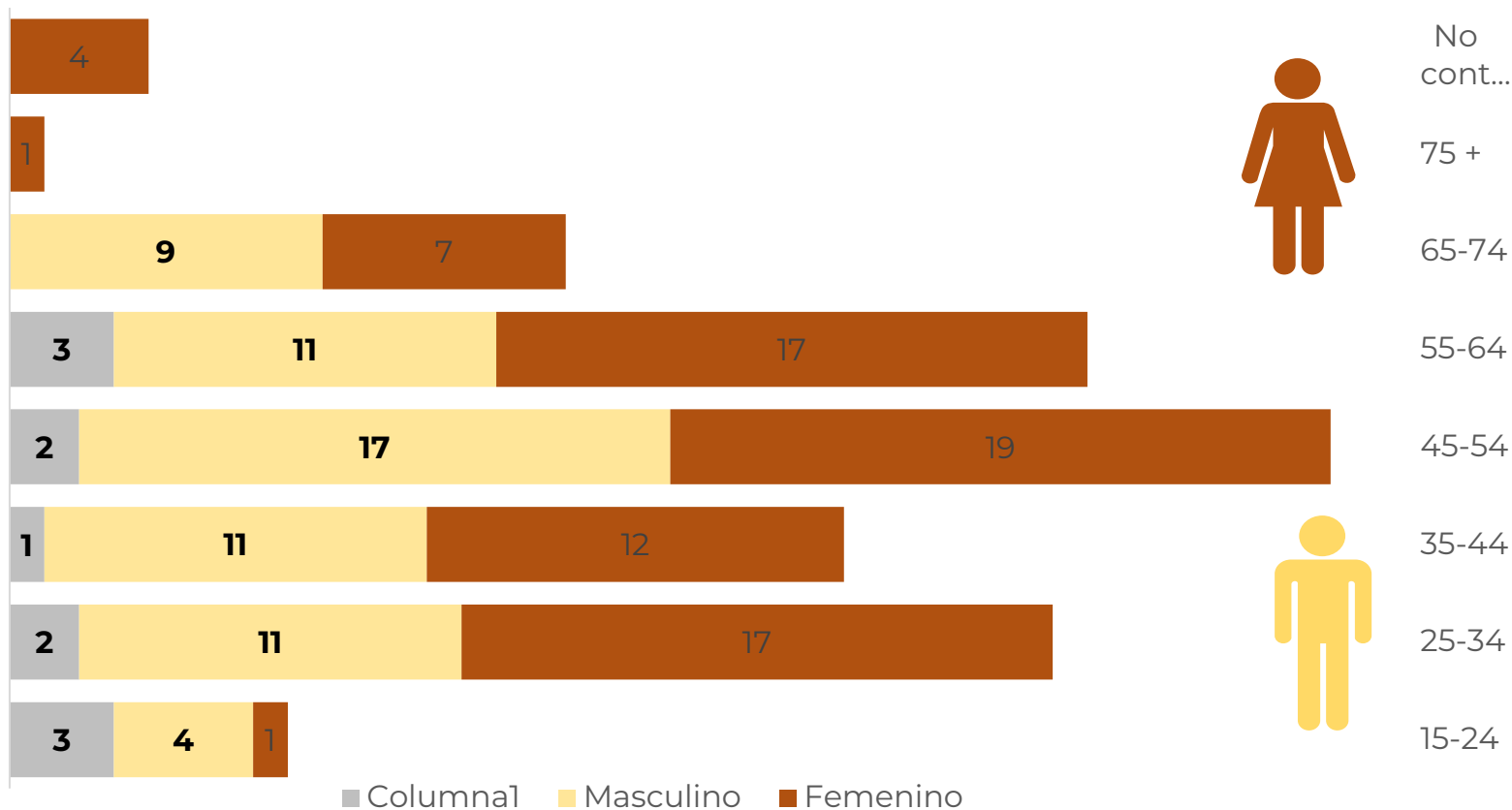
Total de encuestados 95

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



(Hospitalización)

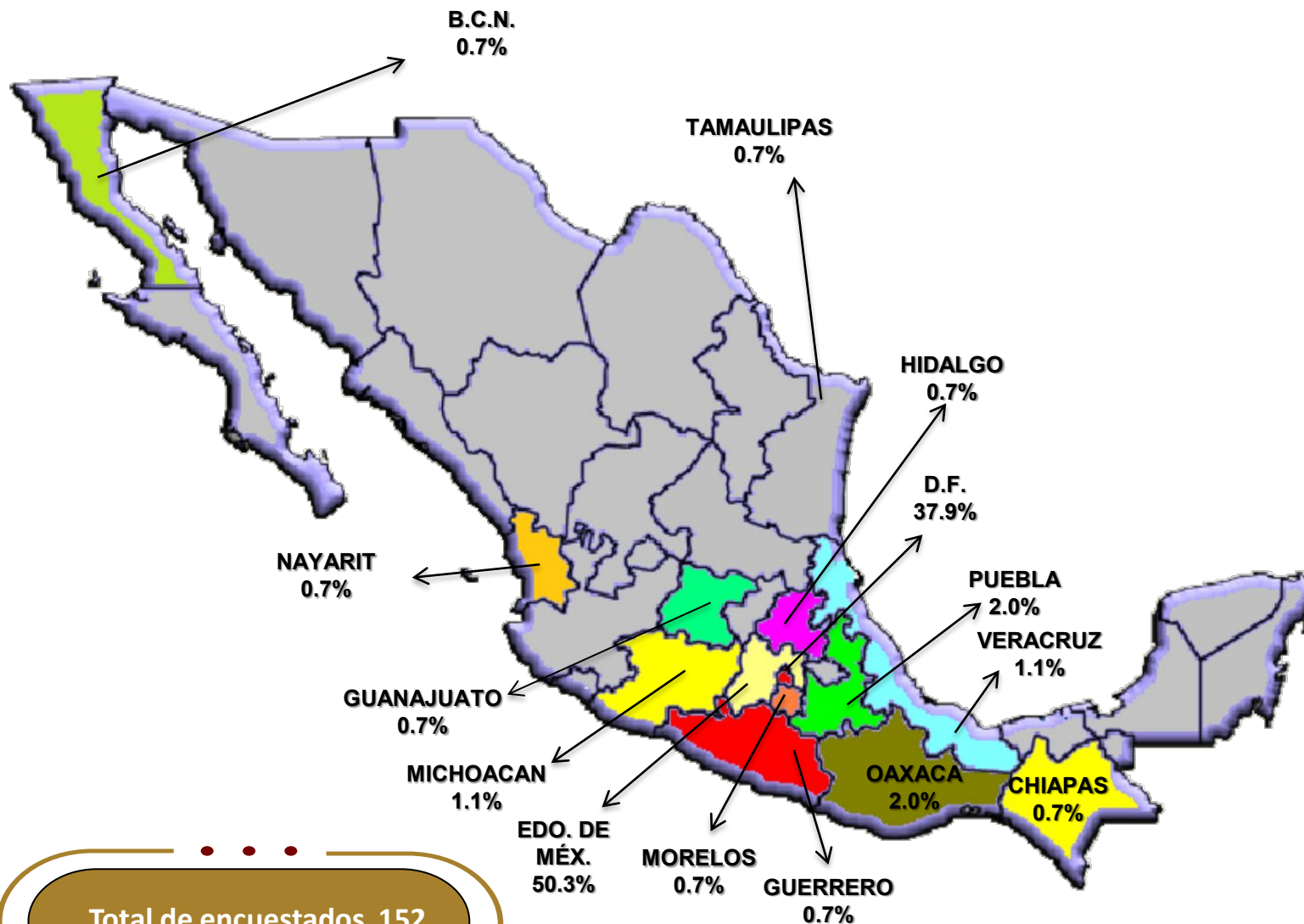
Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



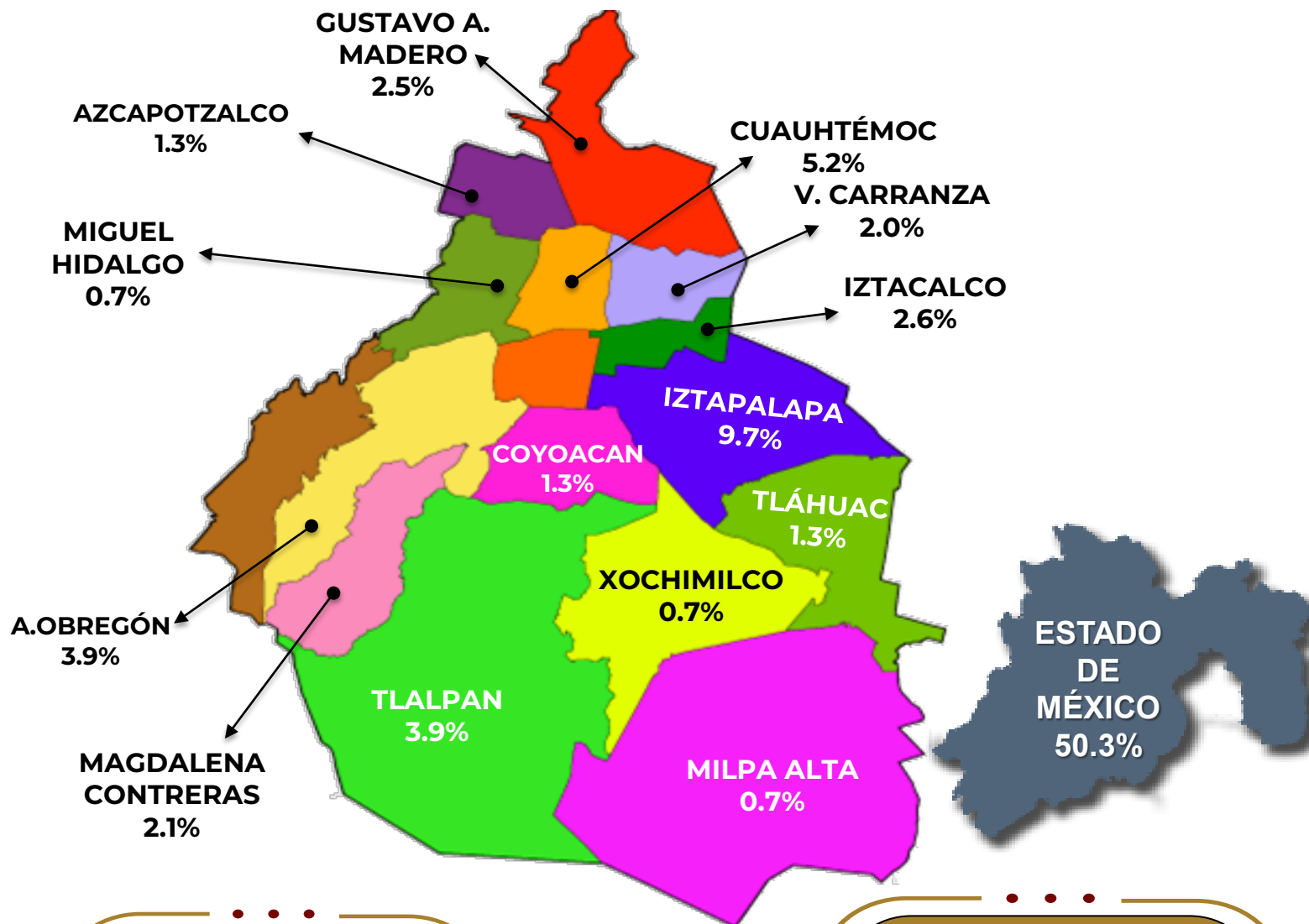
Total de encuestados 152



Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



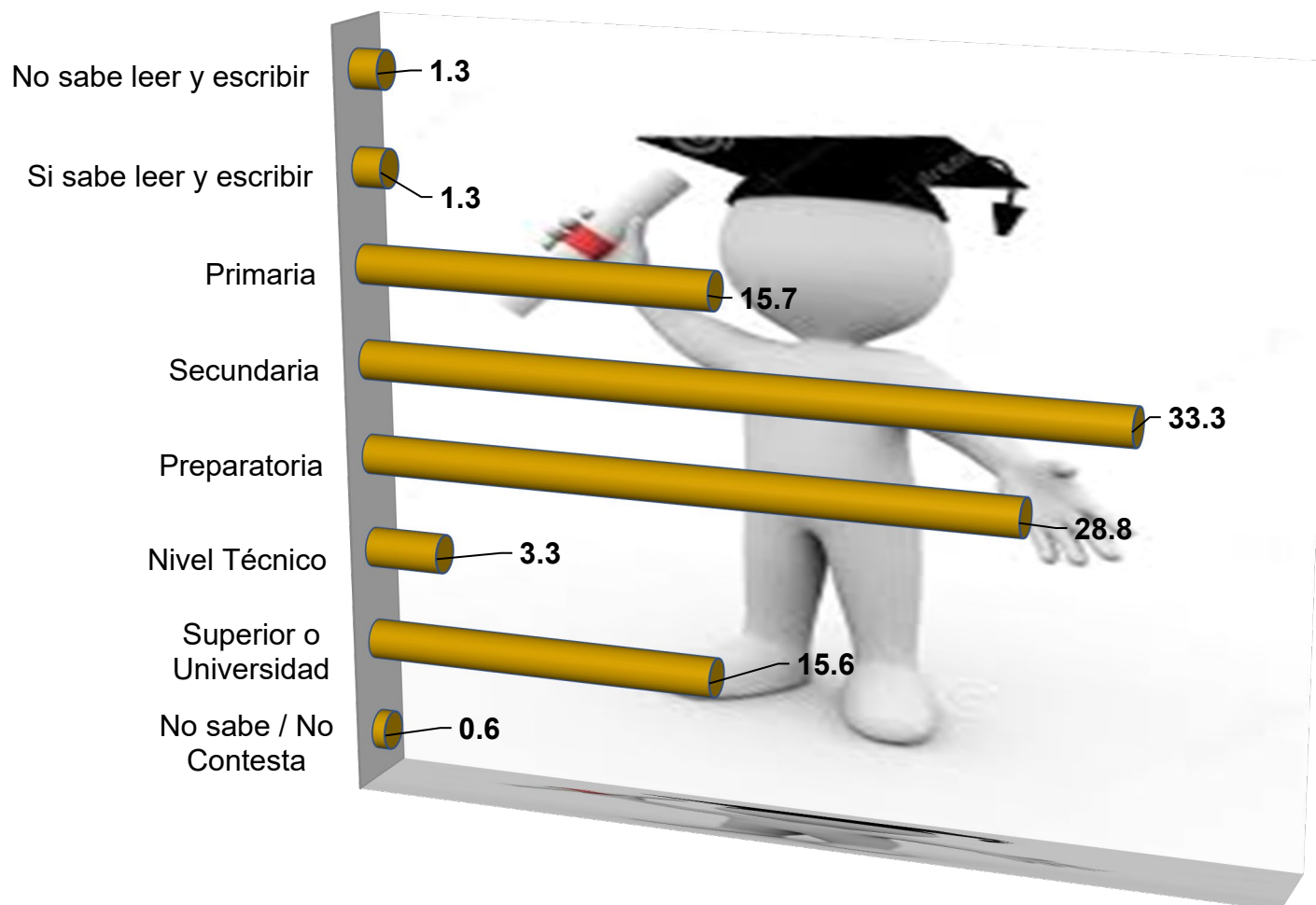
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Interior de la rep. 11.8%

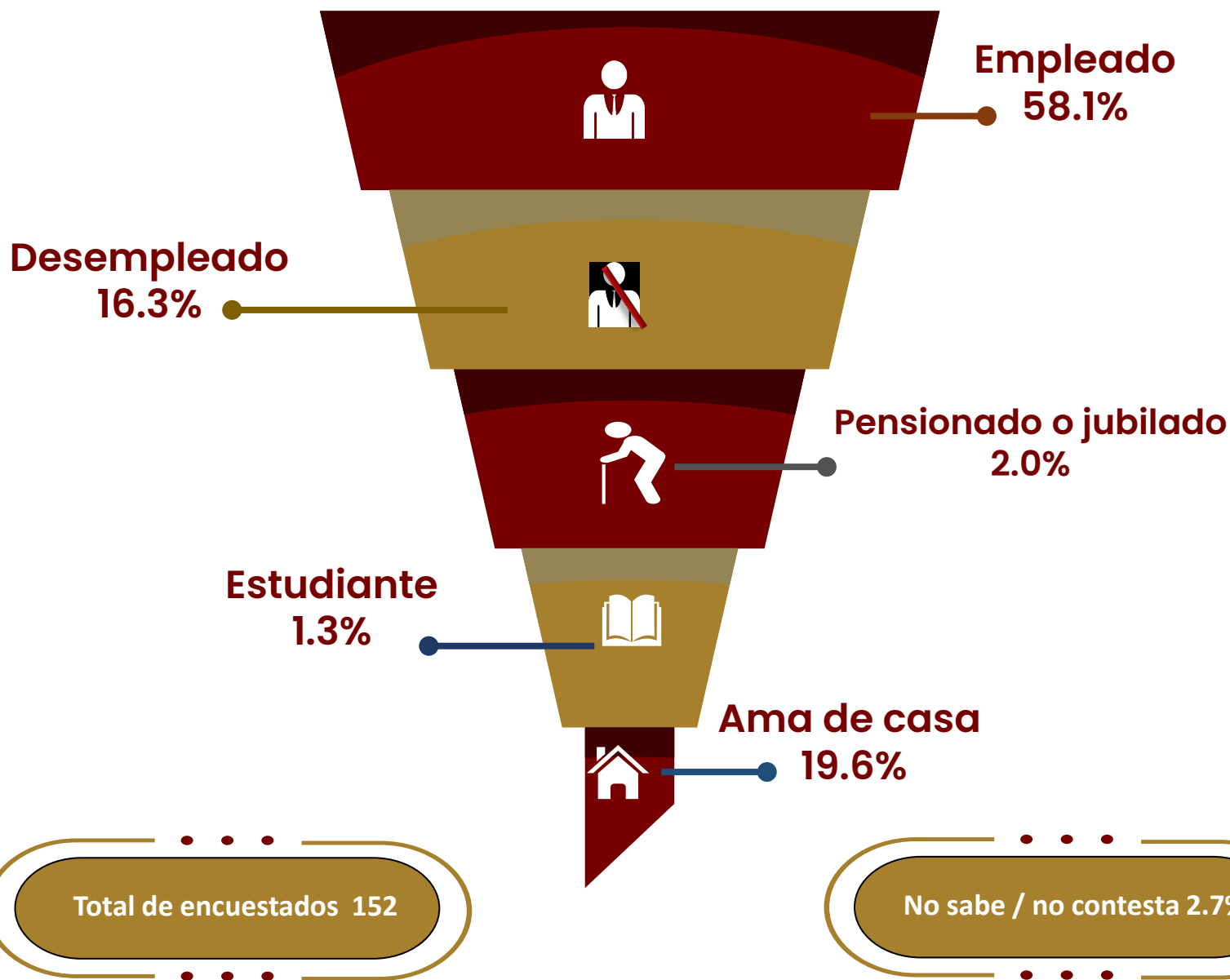
Total de encuestados 152

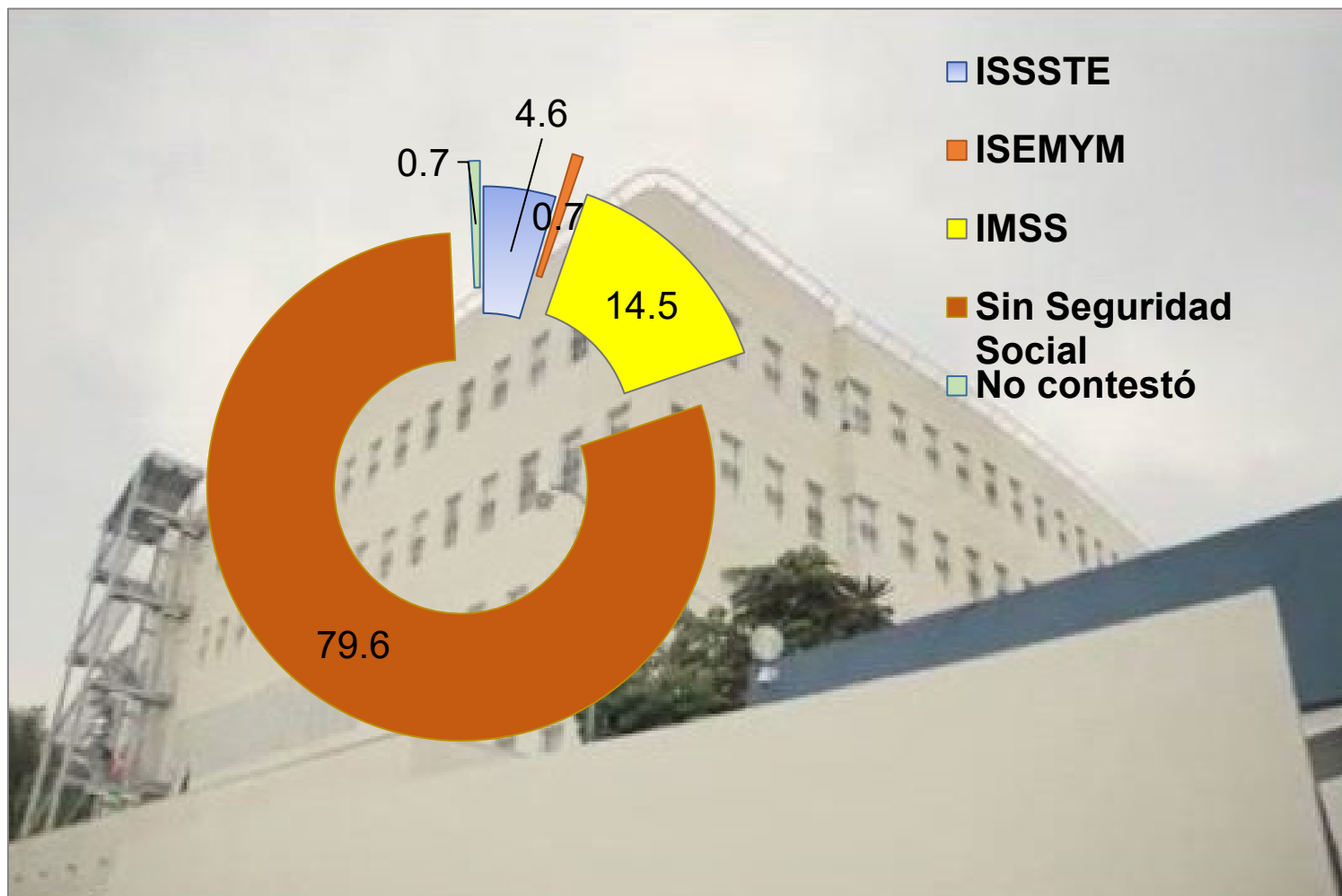
Nivel de escolaridad del usuario encuestado



Total de encuestados 152

Ocupación actual del usuario encuestado

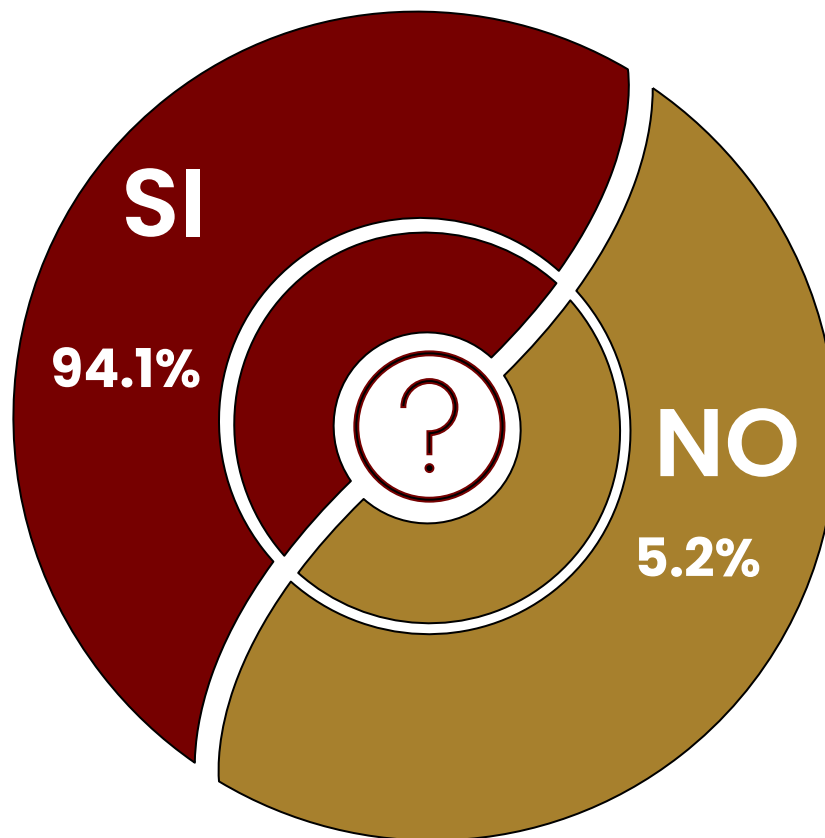




Total de encuestados 152

No contestó 0.7%

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



Total de encuestados 152

No contestó 0.7%



¿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
37.9%

Clara
51.6%

Nada Clara
4.6%

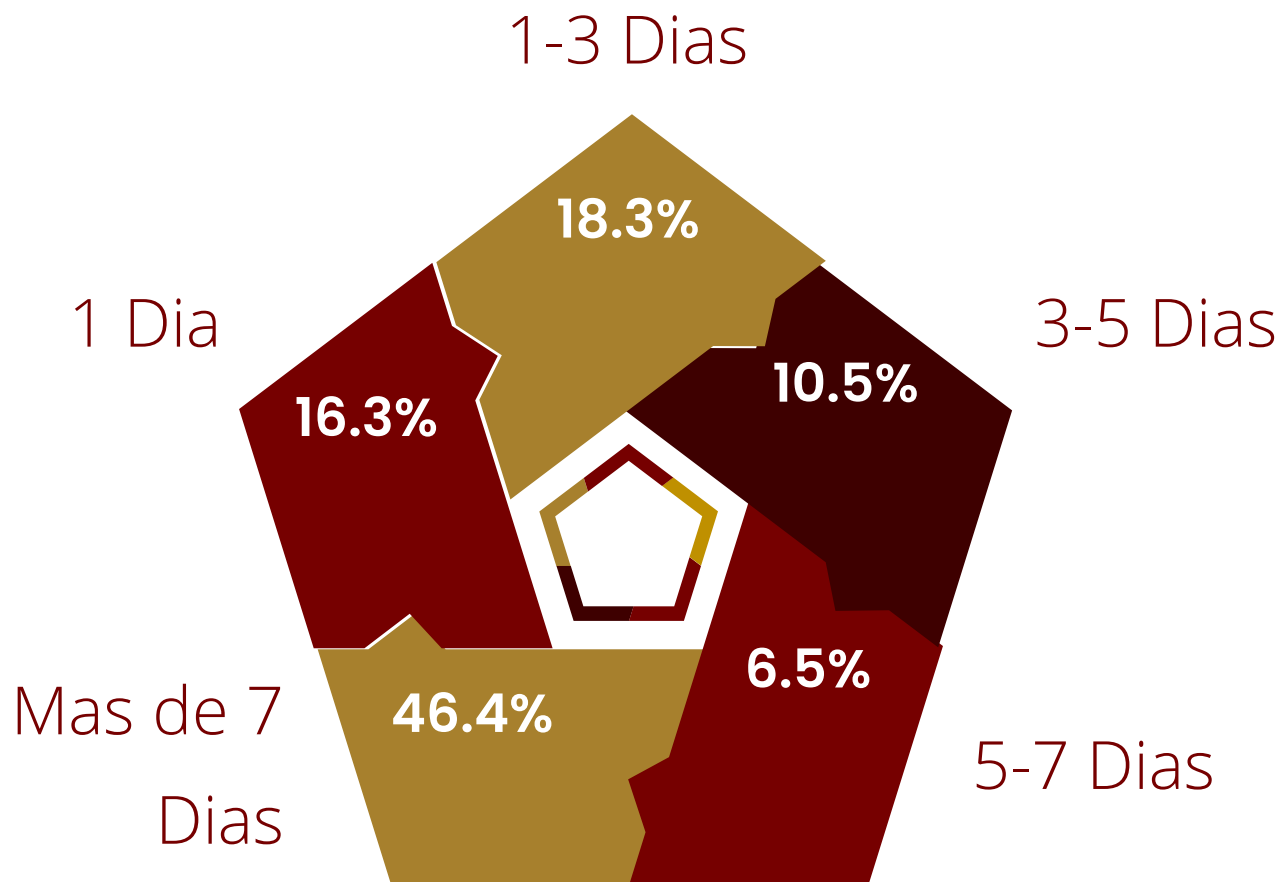
Poco Clara
3.9%

Total de encuestados 152

No contestó 2.0%



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 152

No contestó 2.0%

Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

SI
20.9%

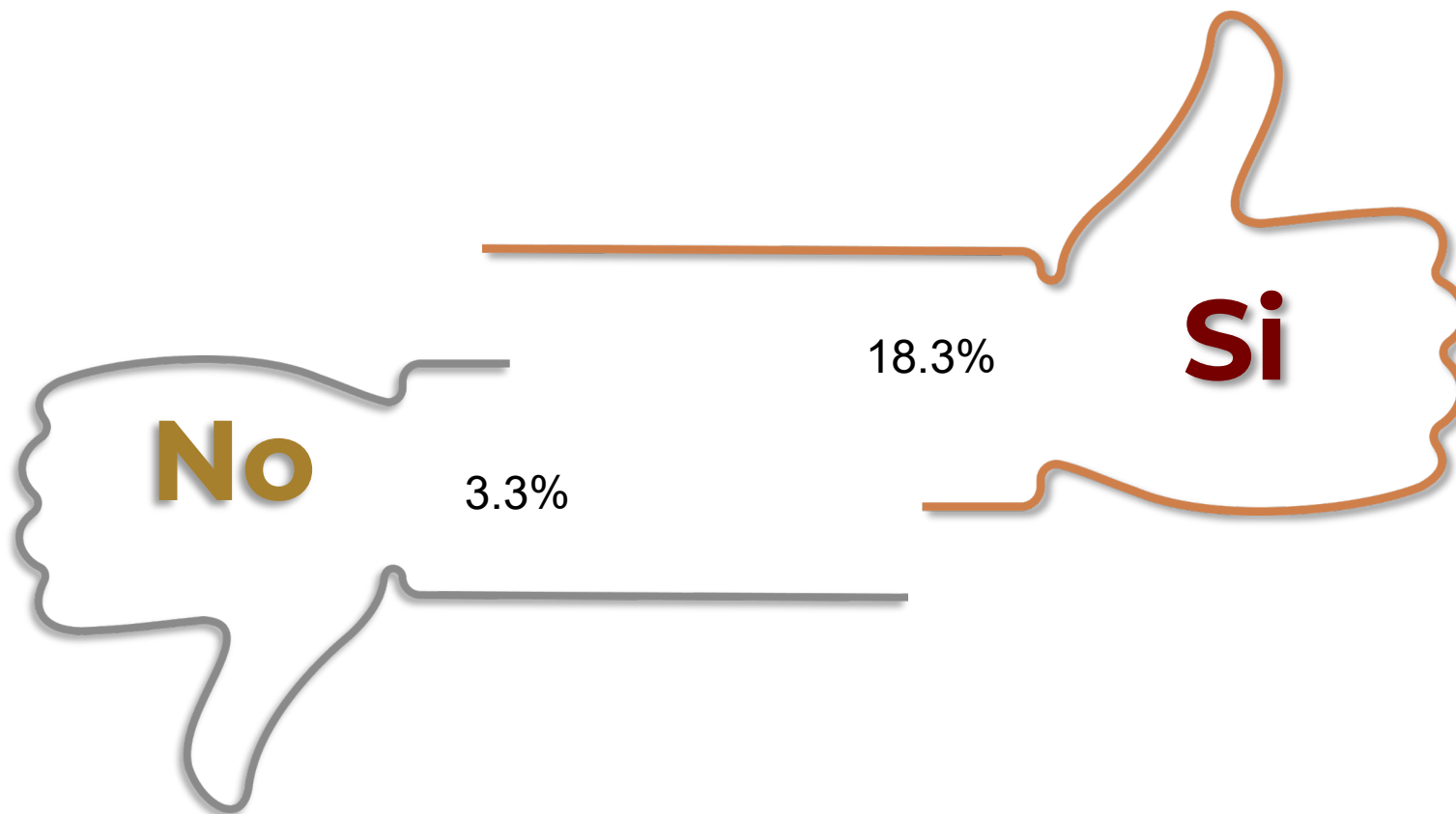
NO
78.4%

NO CONTESTÓ
0.7%



Total de encuestados 152

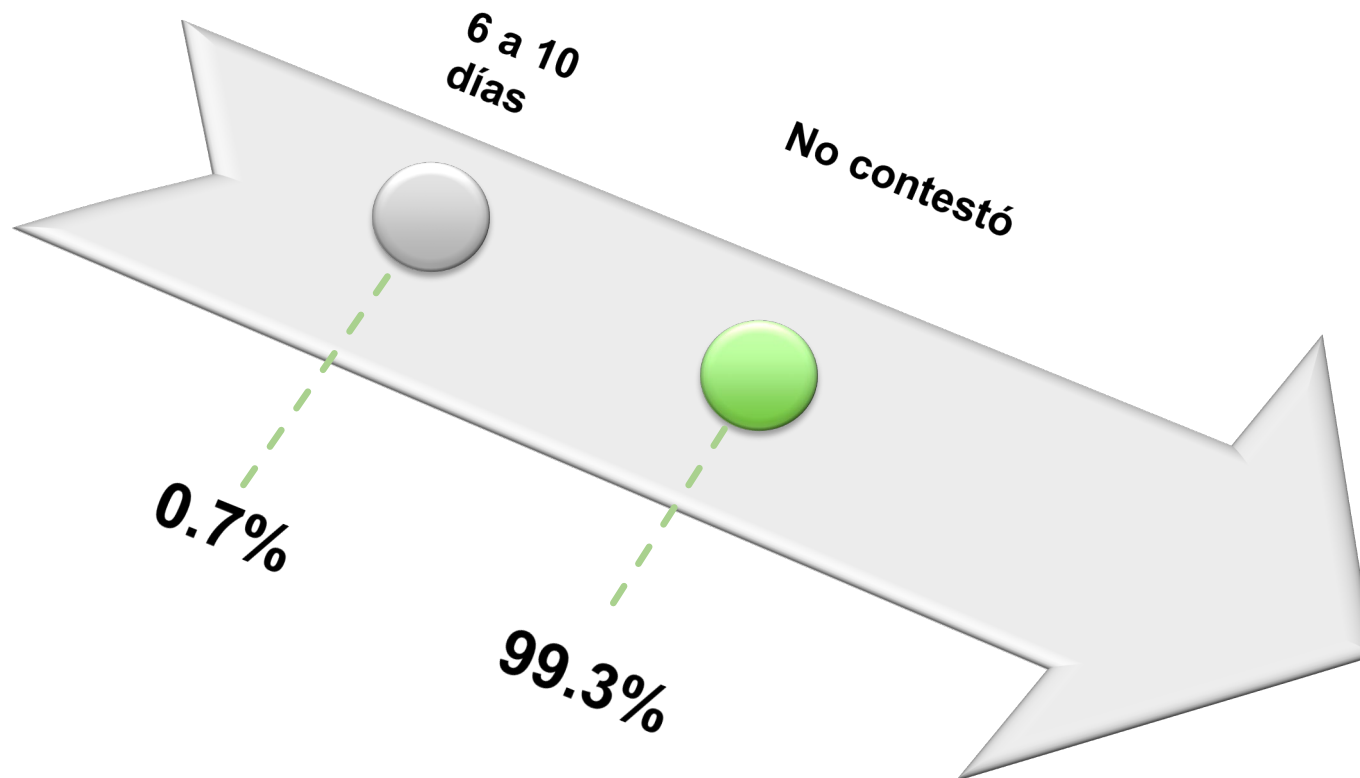
**Si contesto que si ¿la intervención quirúrgica
que le realizaron se llevó a cabo en la fecha
programada?**



Total de encuestados 152

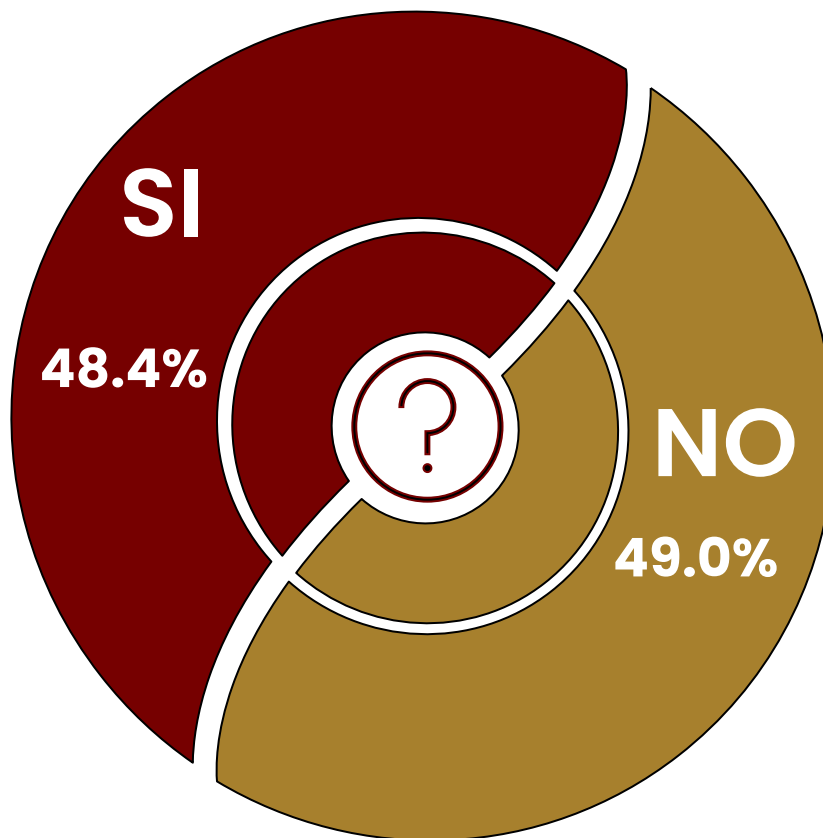
No contestó 78.4

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



Total de encuestados 152

Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



Total de encuestados 152

No contestó 2.6%



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

98.0%



Total de encuestados 152

No contestó 2.0%

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

Muy satisfecho	47.7
Satisfecho	43.8
Mas o menos satisfecho	6.5
Insatisfecho	1.3
No contesto	0.7

Tratamiento

Muy satisfecho	47.1
Satisfecho	43.8
Mas o menos satisfecho	7.2
Insatisfecho	1.3
No contesto	0.6

Información

Muy satisfecho	42.5
Satisfecho	41.2
Mas o menos satisfecho	9.8
Insatisfecho	4.6
No contesto	1.9

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	41.8
Satisfecho	47.7
Mas o menos satisfecho	7.9
Insatisfecho	1.3
No contesto	1.3

Total de encuestados 152

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

**Muy
Satisfecho**

36.6

Satisfecho

50.3

**Poco
Satisfecho**

5.9

**Nada
Satisfecho**

0.7

**No
contestó**

6.5

Total de encuestados 152

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS, ESTÁN MUY SUCIOS	4	2.6
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	6	3.9
TODO ES MUY CARO	1	0.7
TENER CUIDADO EN LOS NOMBRES DE LOS RESULTADOS DE PACIENTES	1	0.7
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	3	2.0
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	1	0.7
MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	0.7
LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO	4	2.6
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA	2	1.3
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MAS ATENTO	3	2.0
EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN	2	1.3
EL SERVICIO MEDICO MUY BIEN, SON MUY AMABLES	1	0.7
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	83	54.2
FALTA MATERIAL MEDICO	10	6.5
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	6	3.9
TARDAN MUCHO EN ATENDER	13	8.5
PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL SON GROSEROS	1	0.7
FALTA PERSONAL	1	0.7
EL ENFERMERO FUE VIOLENTO CON EL PACIENTE	4	2.6
NO HAY MEDICAMENTOS	1	0.7
NO CONTESTÓ	4	3.0
Total	152	100

