

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

---

**102 OFTALMOLOGÍA**

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.

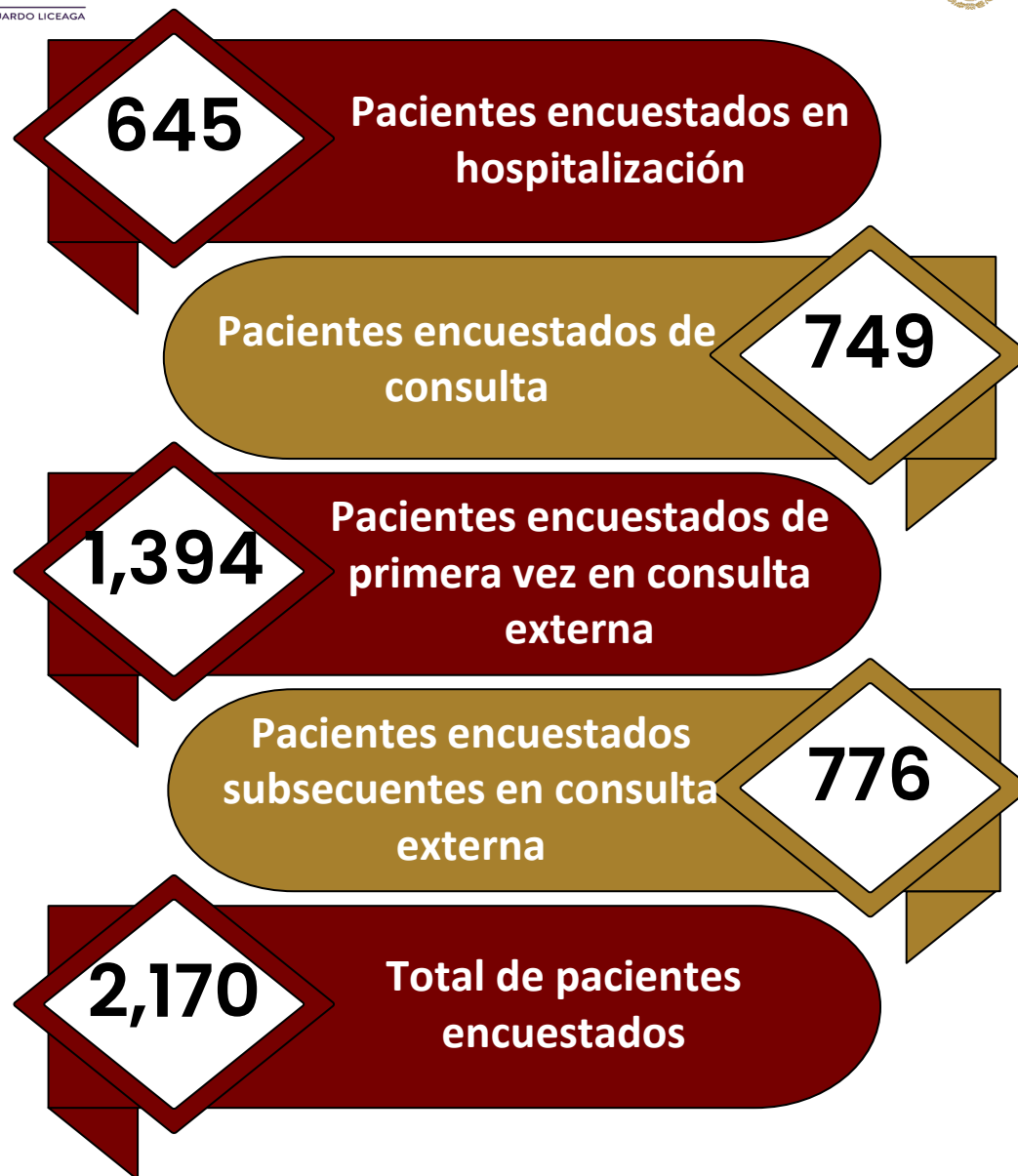
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestado y es publicado en la página web del Hospital en la liga [www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html](http://www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html).



## 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	202	71.6
1ª. Vez	96	34.0
Subsecuente	106	37.6
Hospitalización	80	28.4
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

### Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	202	71.6
1ª. Vez	96	34.0
Subsecuente	106	37.6
Hospitalización	80	28.4
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

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

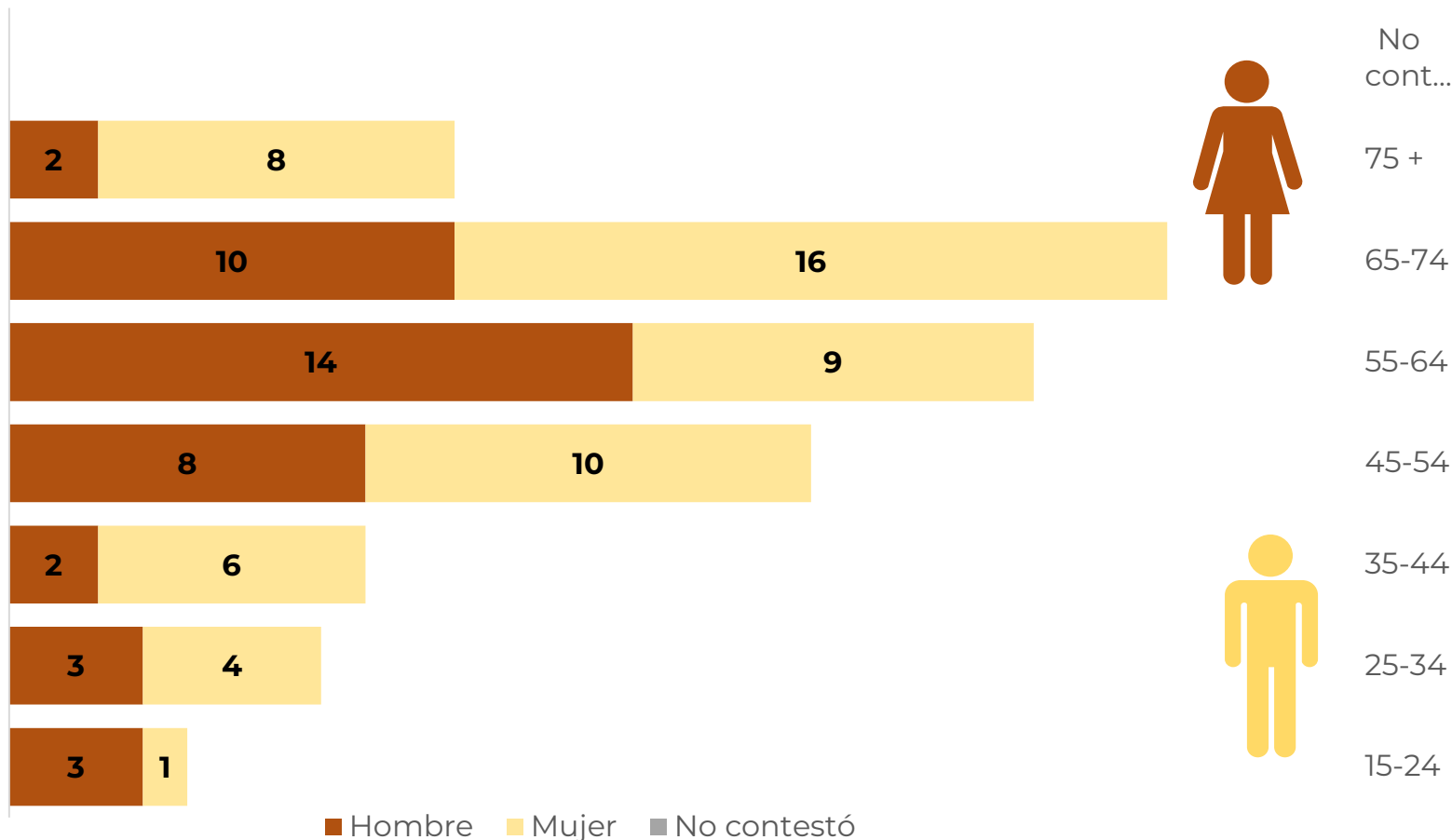
---

Consulta Externa

(Pacientes de Primera vez)



# Usuario encuestado por rangos de edad y género en Consulta Externa de Primera Vez

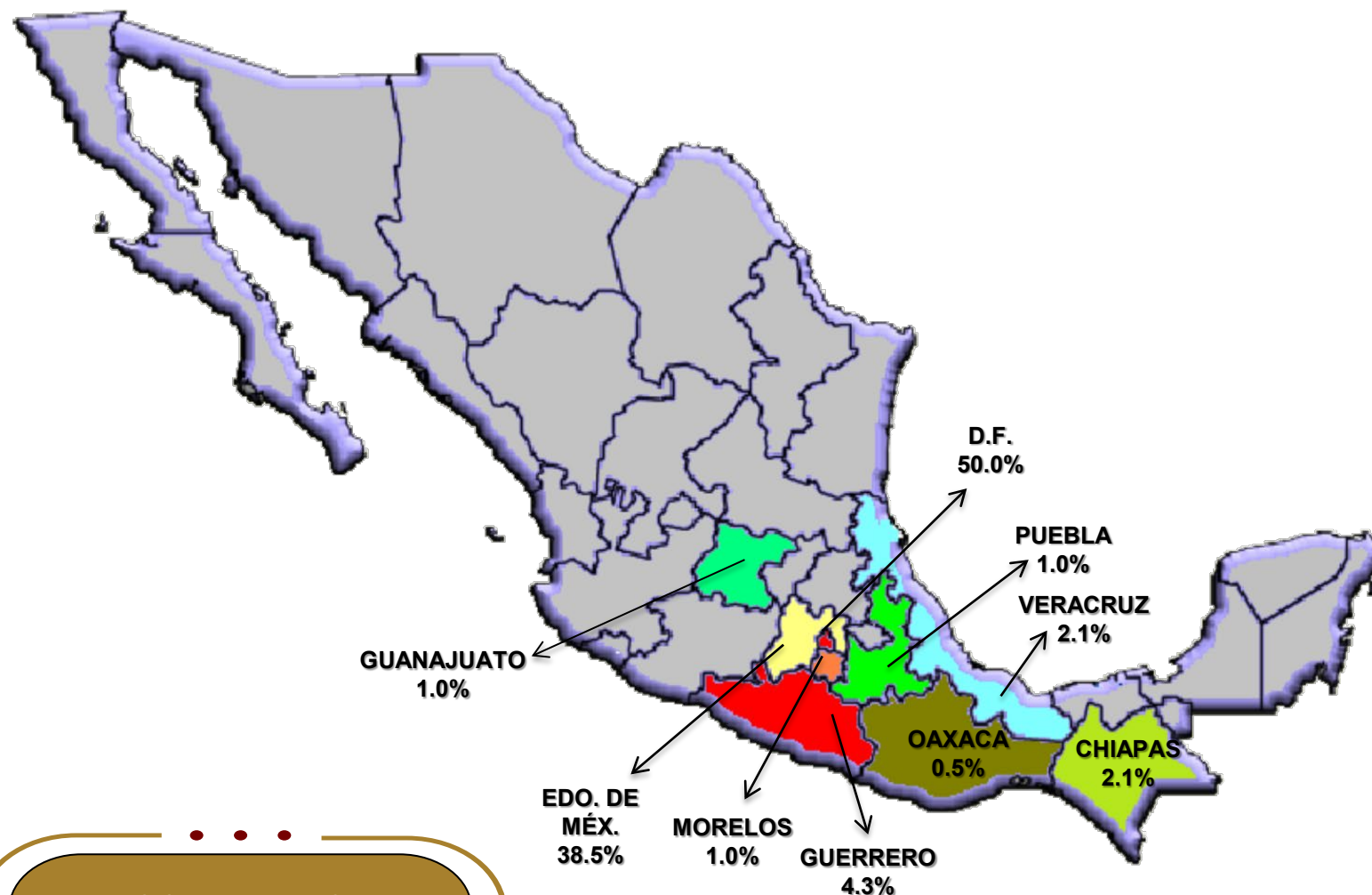


Total de encuestados 96



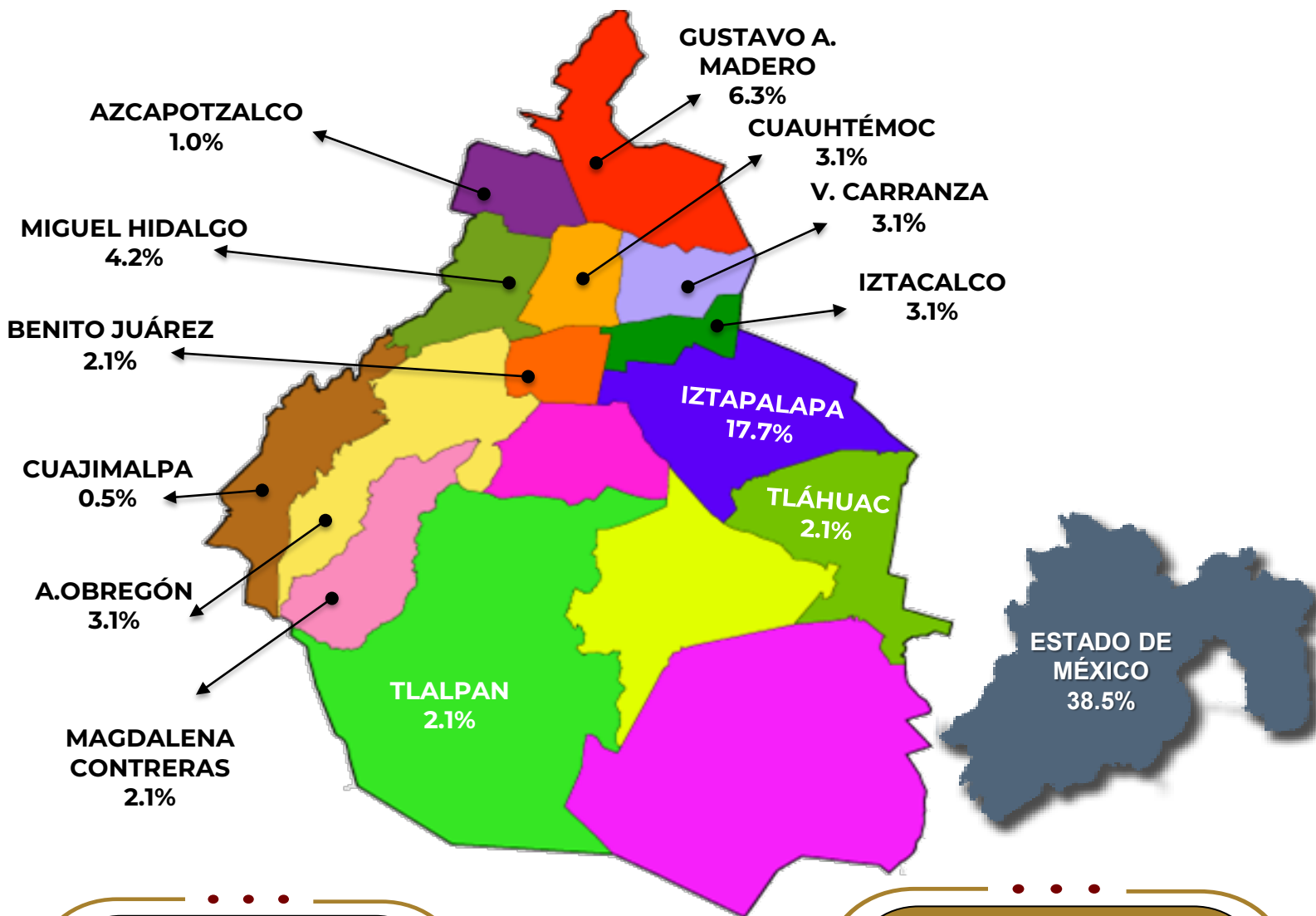


# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 96

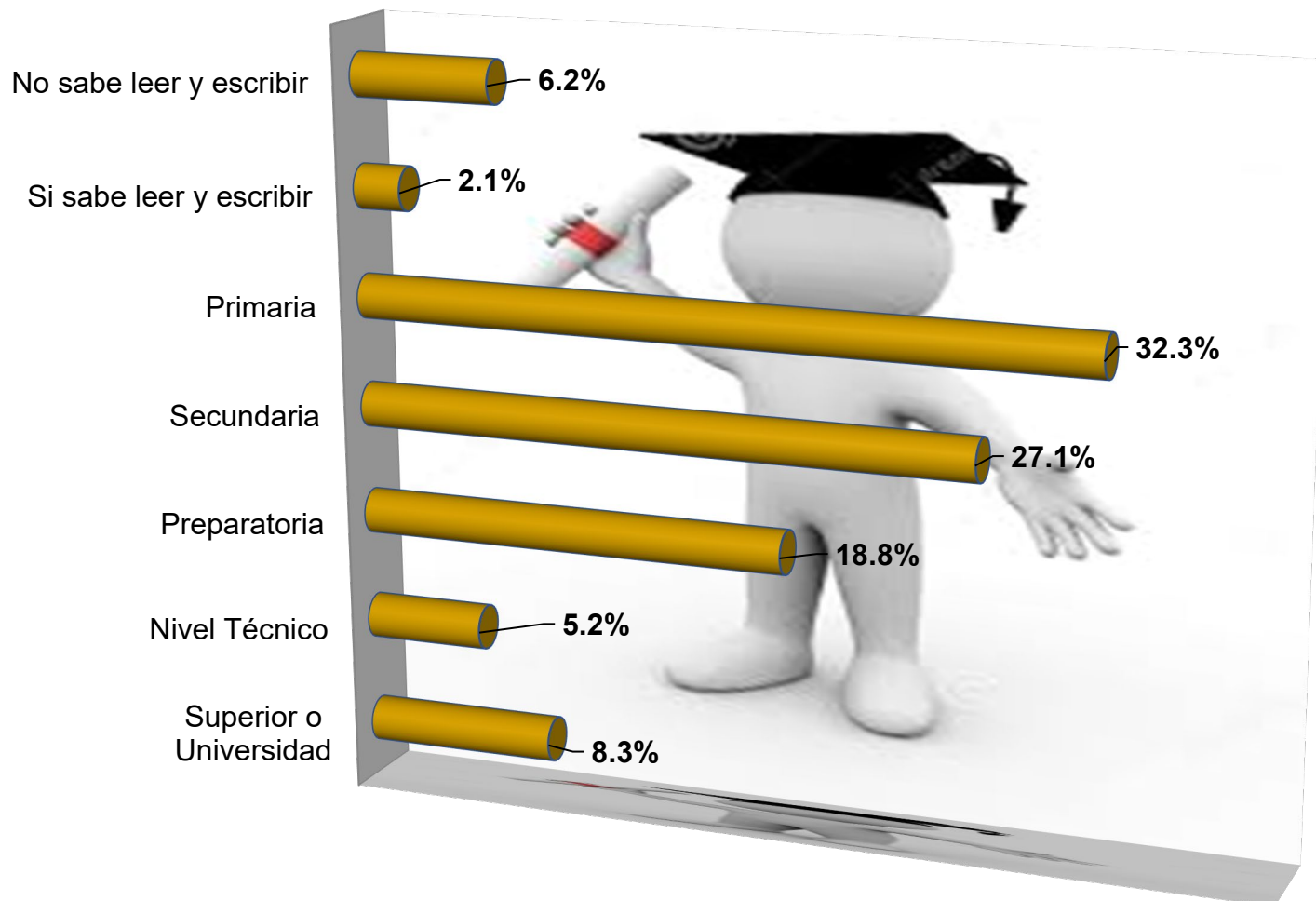
# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Interior de la rep. 11.5%

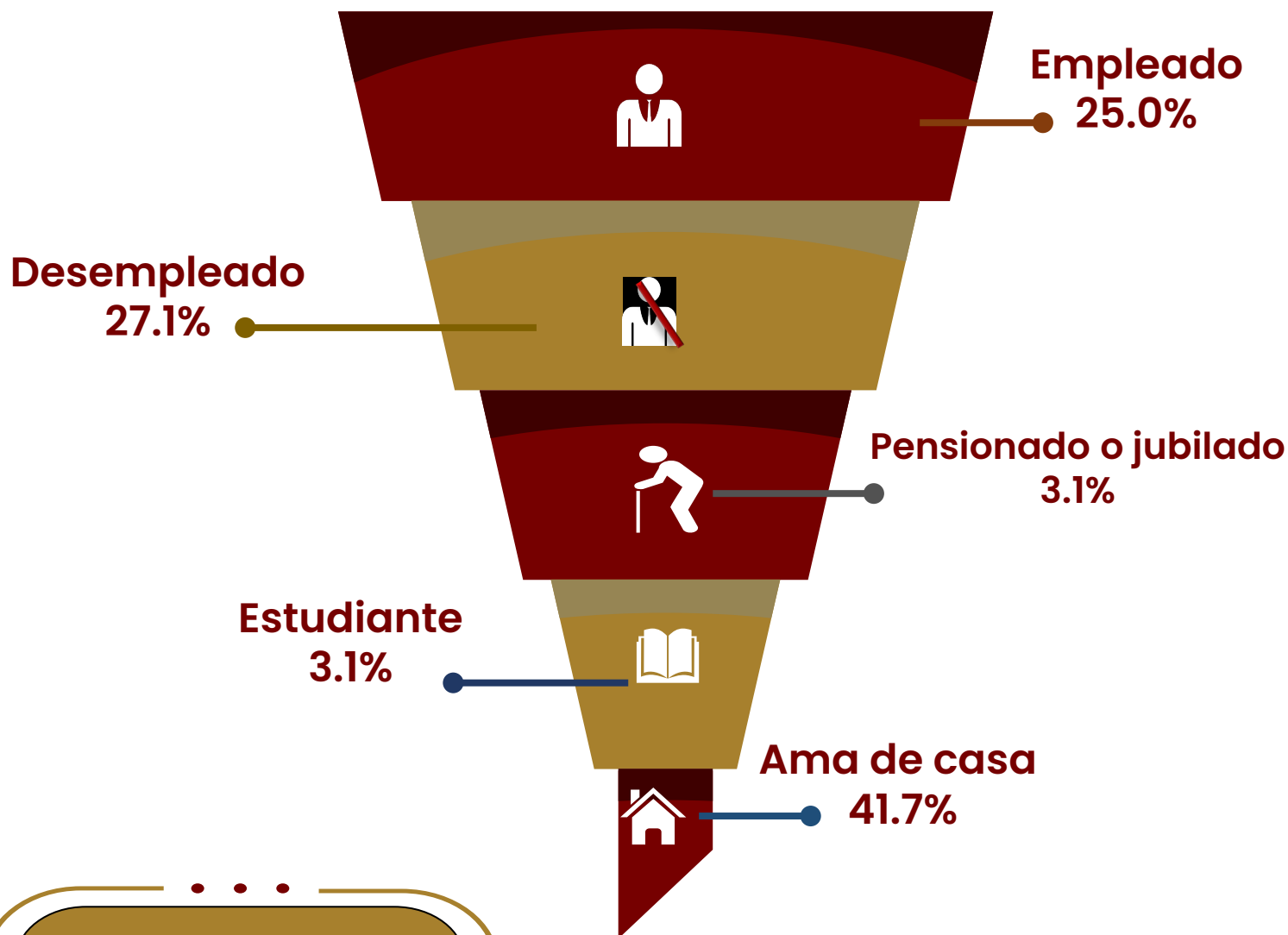
Total de encuestados: 96



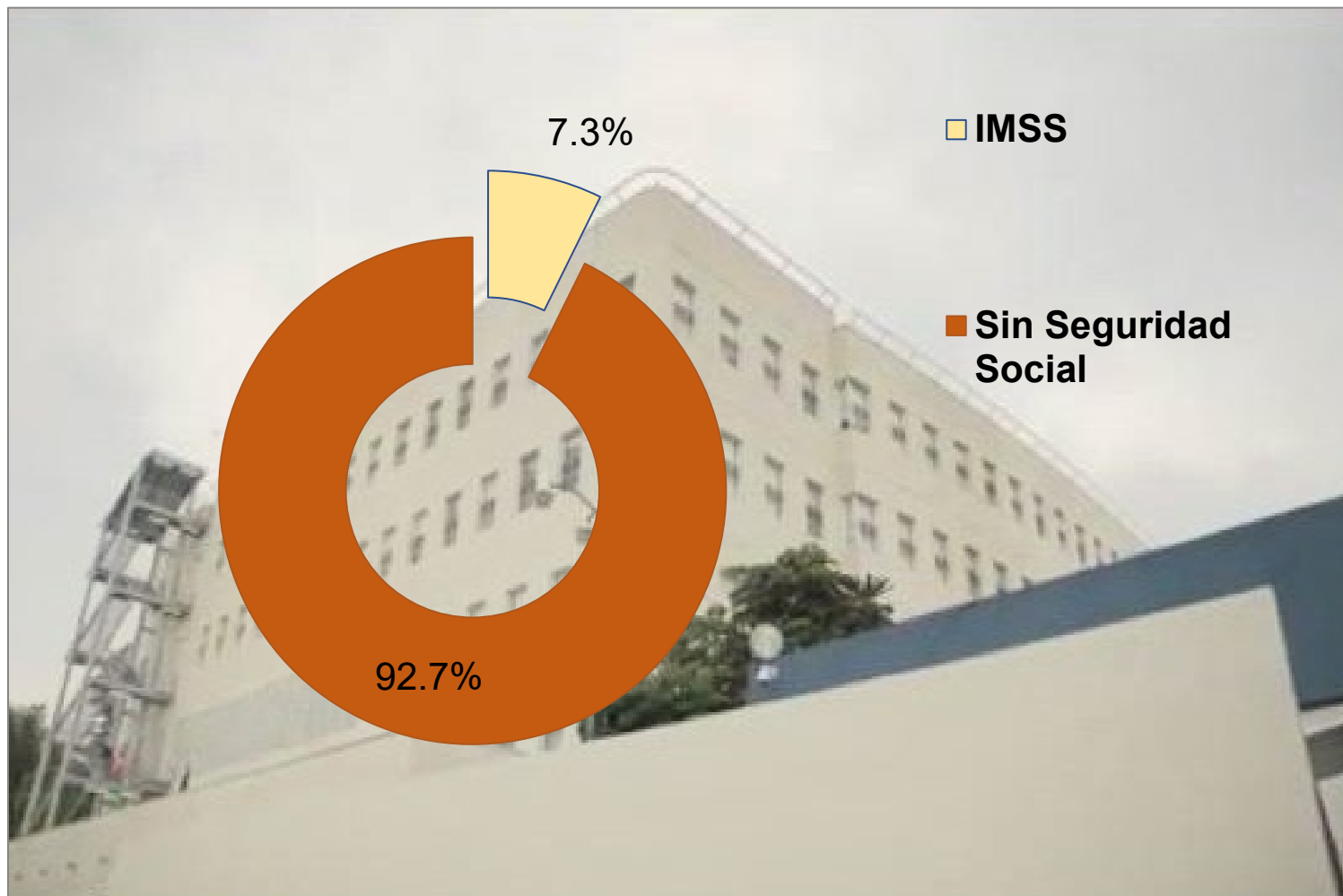


Total de encuestados 96

# Ocupación actual del usuario encuestado



Total de encuestados 96



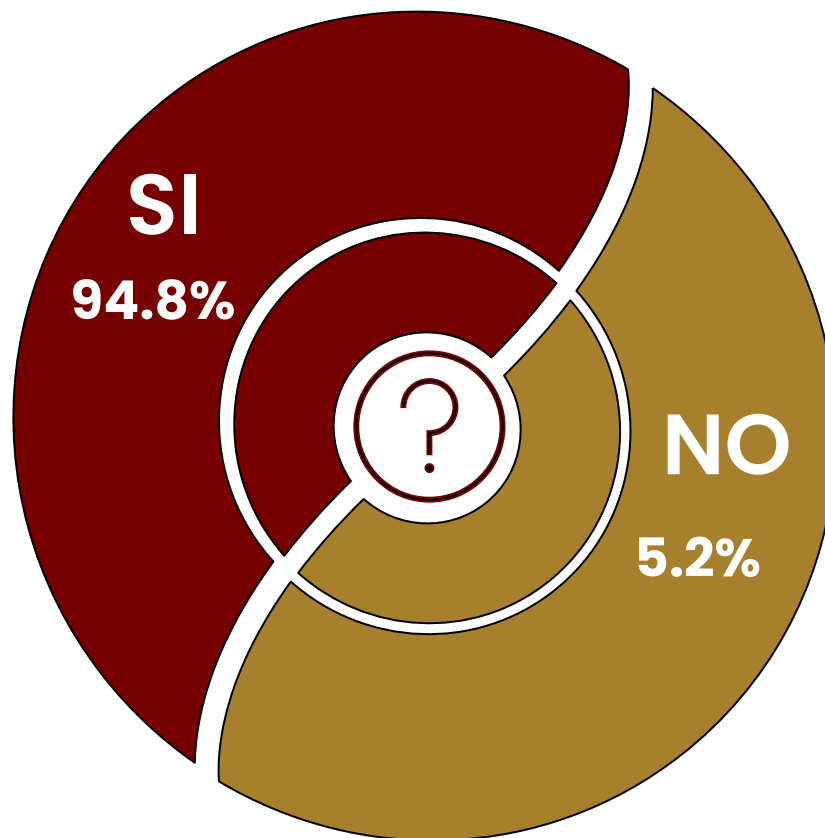
Total de encuestados 96

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



Total de encuestados 96

¿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 96





## ¿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**  
**7.3%**

**Clara**  
**86.5%**

**Nada Clara**  
**1.0%**

**Poco Clara**  
**3.1%**

**Total de encuestados 96**

**No contestó 2.1%**



**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 96**

# 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	8.4
Satisfecho	90.6
Poco satisfecho	1.0

## Tratamiento

Muy satisfecho	8.4
Satisfecho	90.6
Poco satisfecho	1.0

## Información

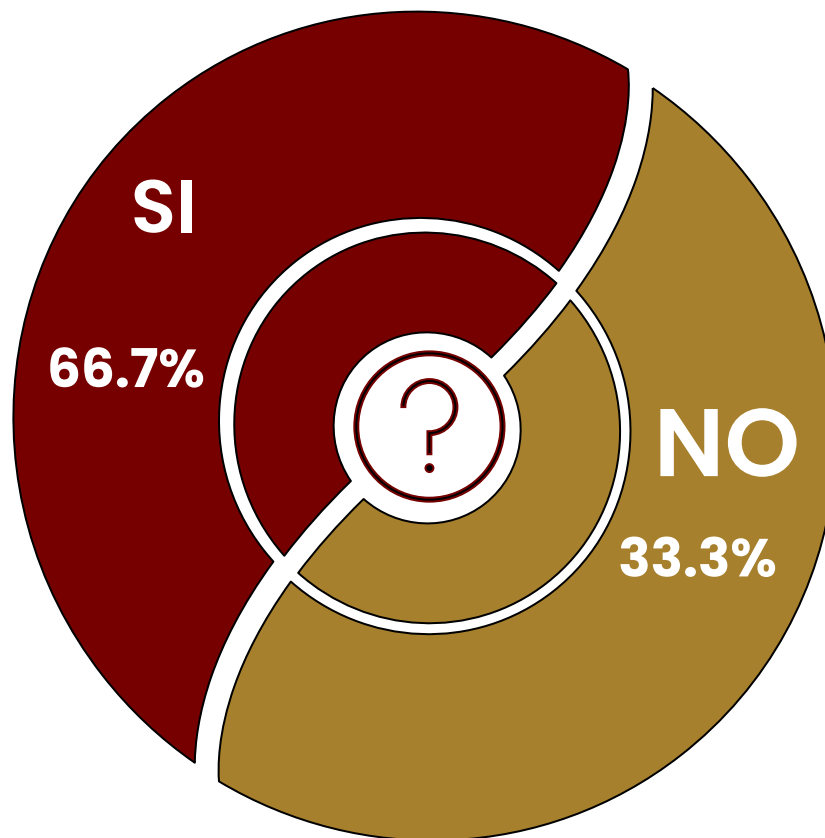
Muy satisfecho	8.4
Satisfecho	90.6
Poco satisfecho	1.0

## Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	8.4
Satisfecho	90.6
Poco satisfecho	1.0
Nada satisfecho	1.0

Total de encuestados 96

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



Total de encuestados 96



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

**Muy  
Satisfecho**

**5.3**

**Satisfecho**

**92.7**

**Poco  
Satisfecho**

**1.0**

**Nada  
Satisfecho**

**1.0**

**Total de encuestados 96**



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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
EL PERSONAL DEBERÍA SER MÁS CORDIAL Y MÁS ATENTO	5	5.3
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	89	92.7
FALTA MATERIAL MEDICO	1	1.0
TARDAN MUCHO EN ATENDER	1	1.0
NO CONTESTÓ	89	92.8
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

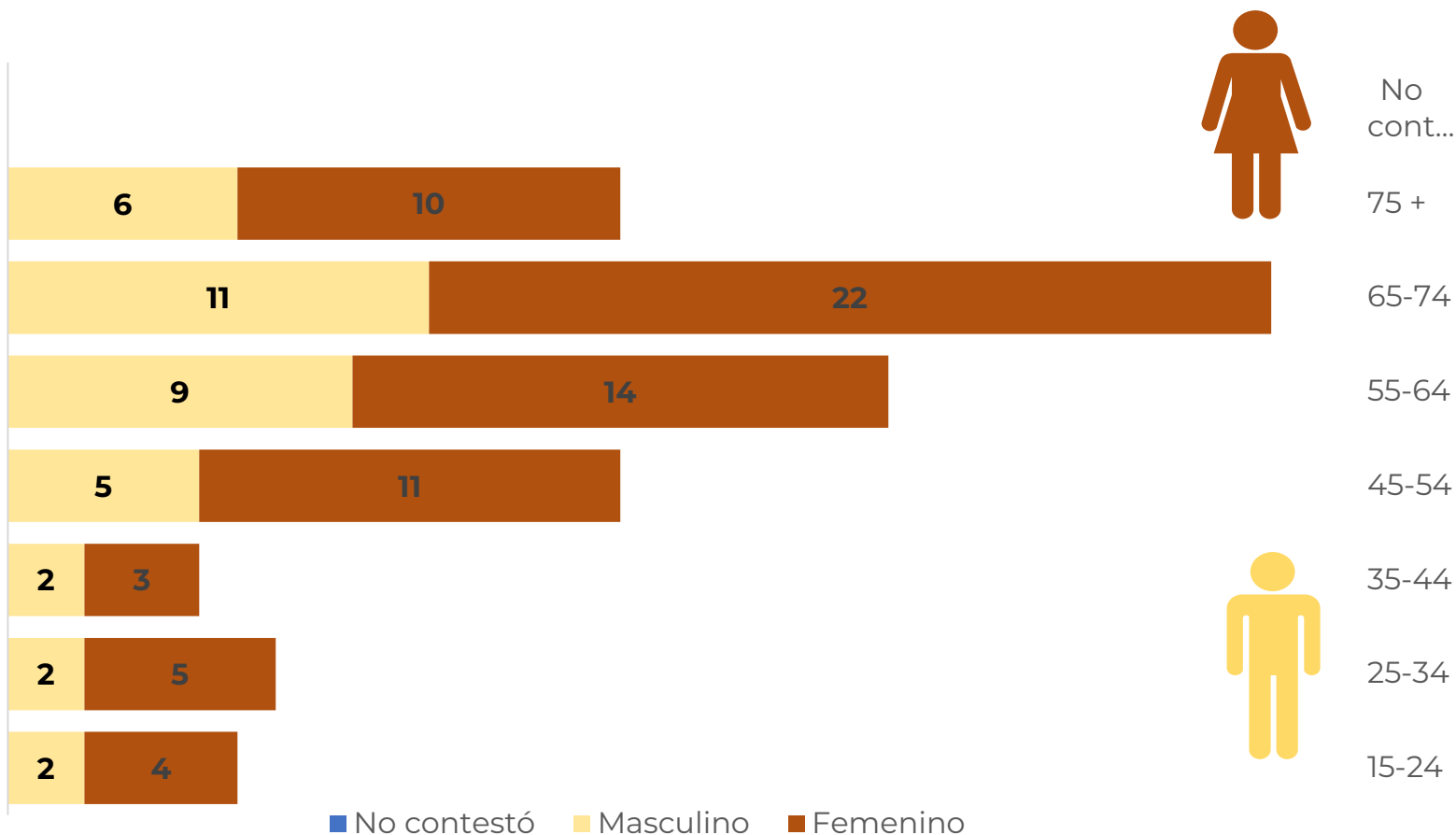
Total de encuestados 96

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



Consulta Externa  
(Pacientes Subsecuentes)

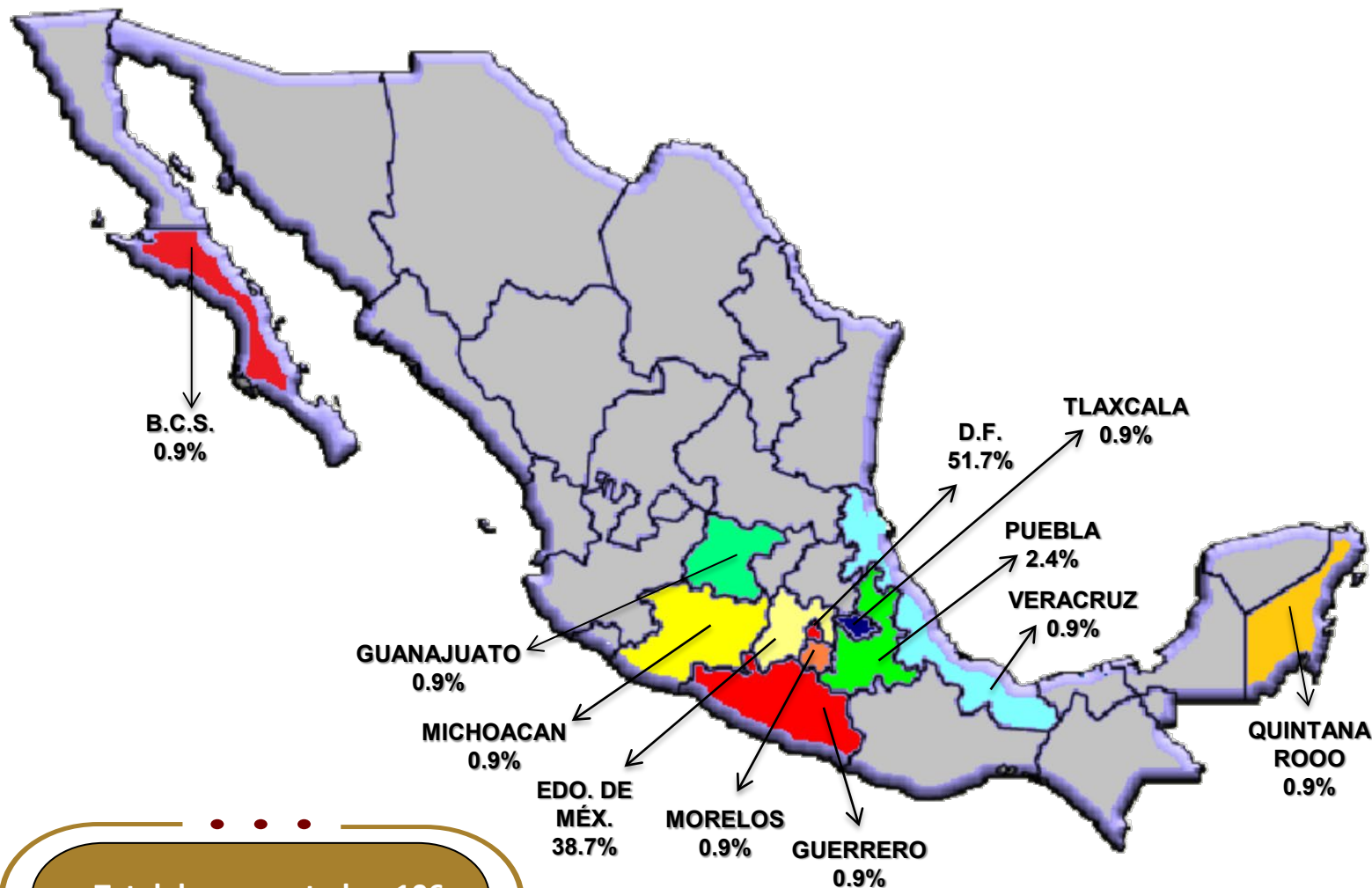
# Usuario encuestado por rangos de edad y género (Consulta Subsecuente)



Total de encuestados 106

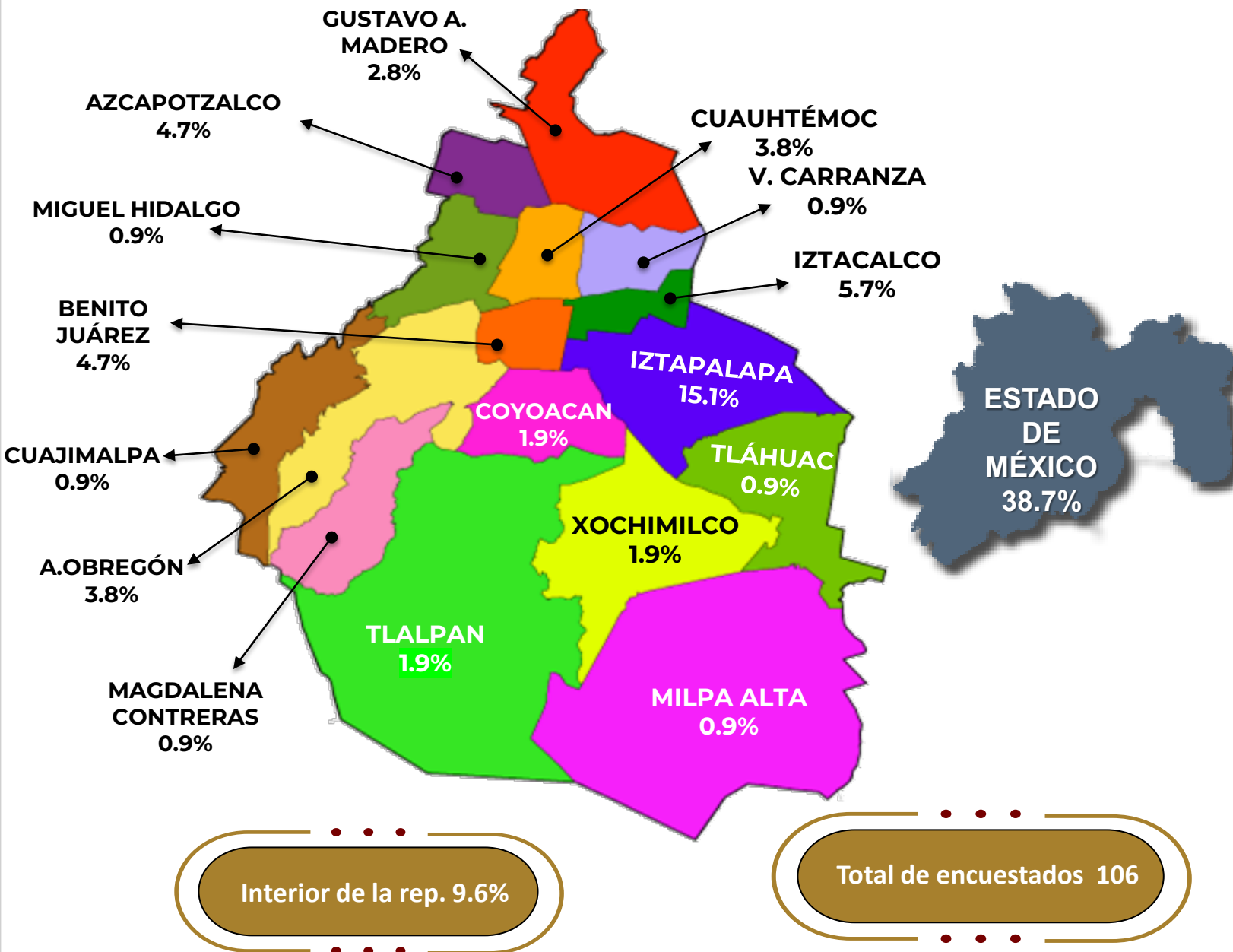


# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



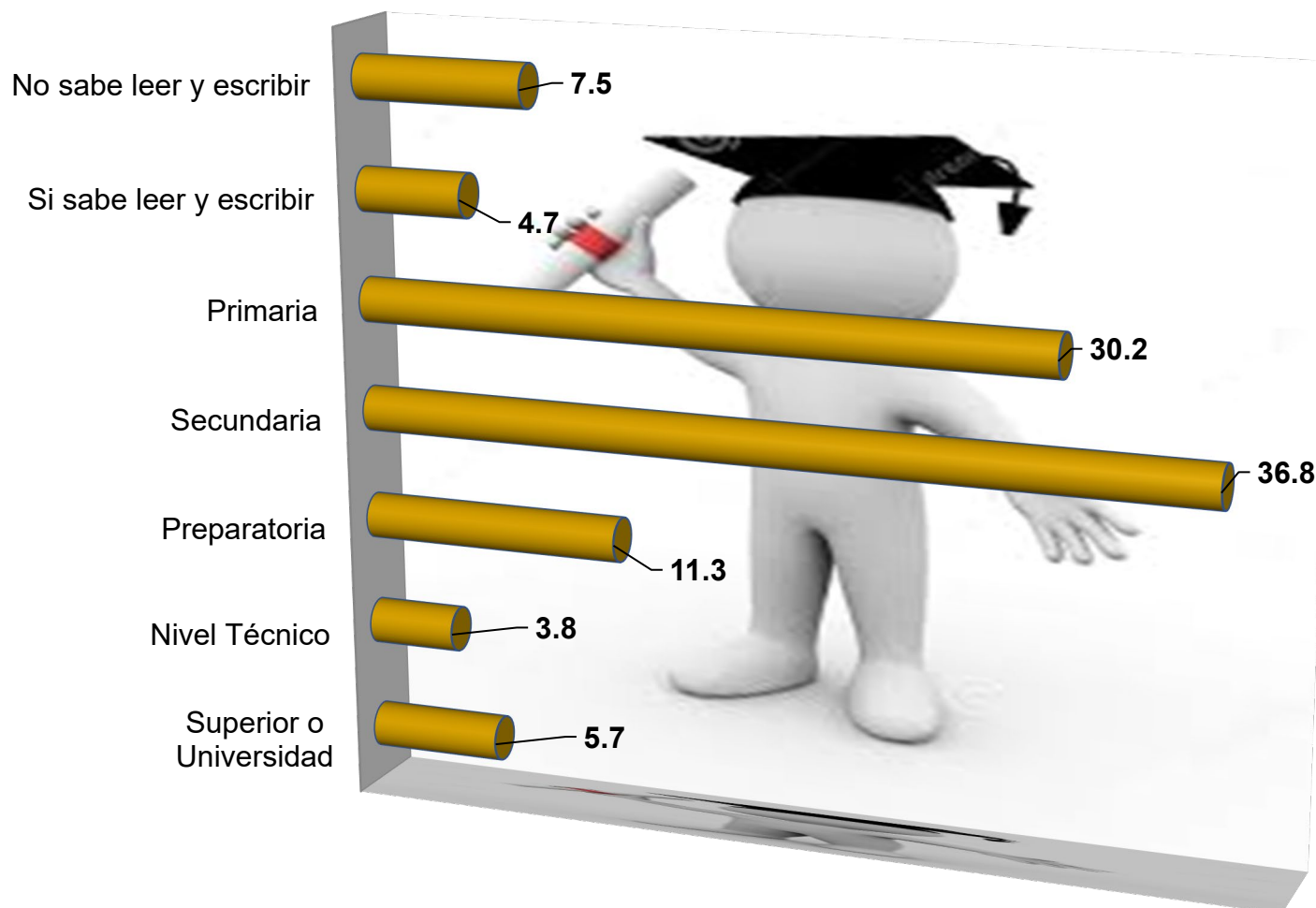
Total de encuestados 106

# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



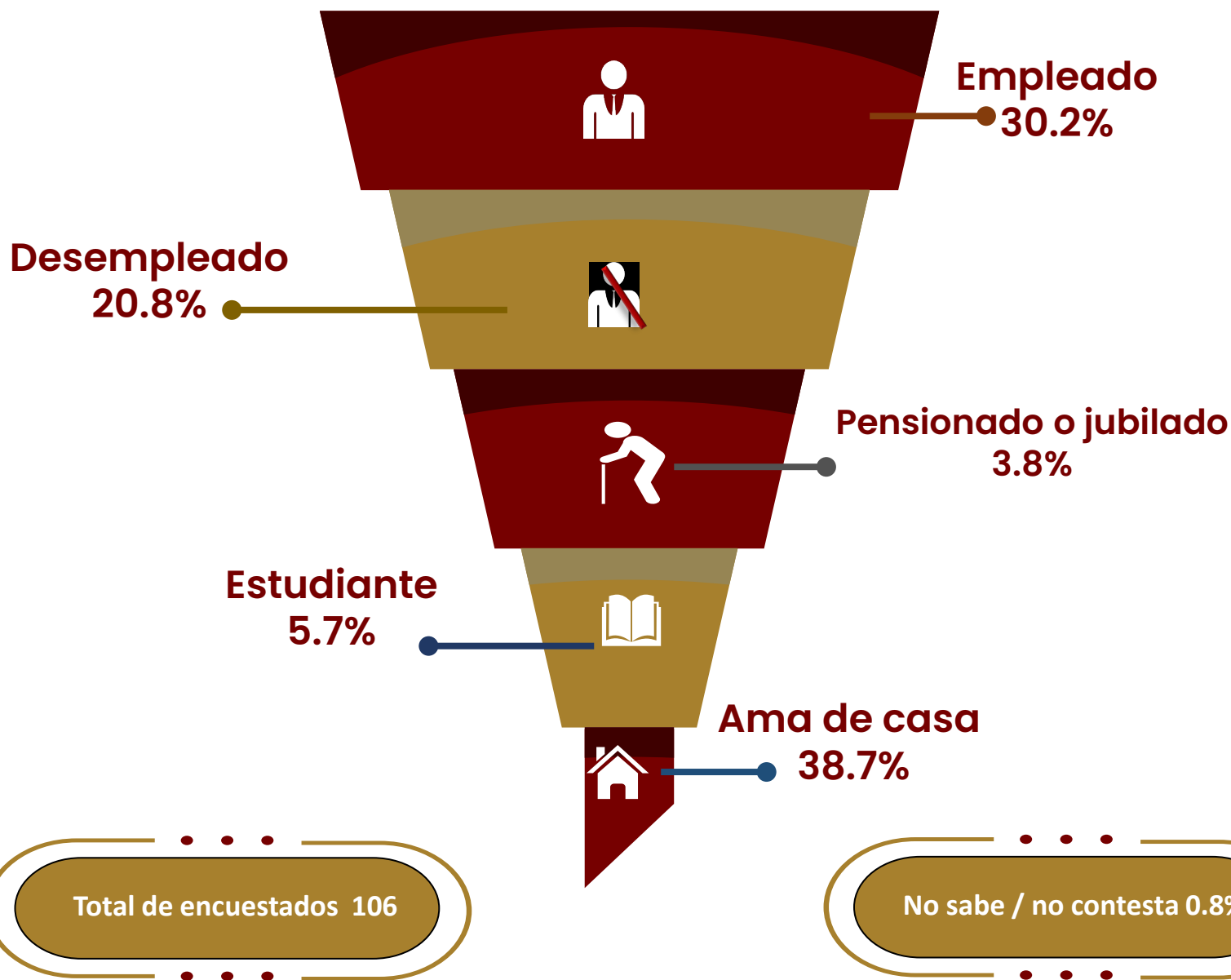


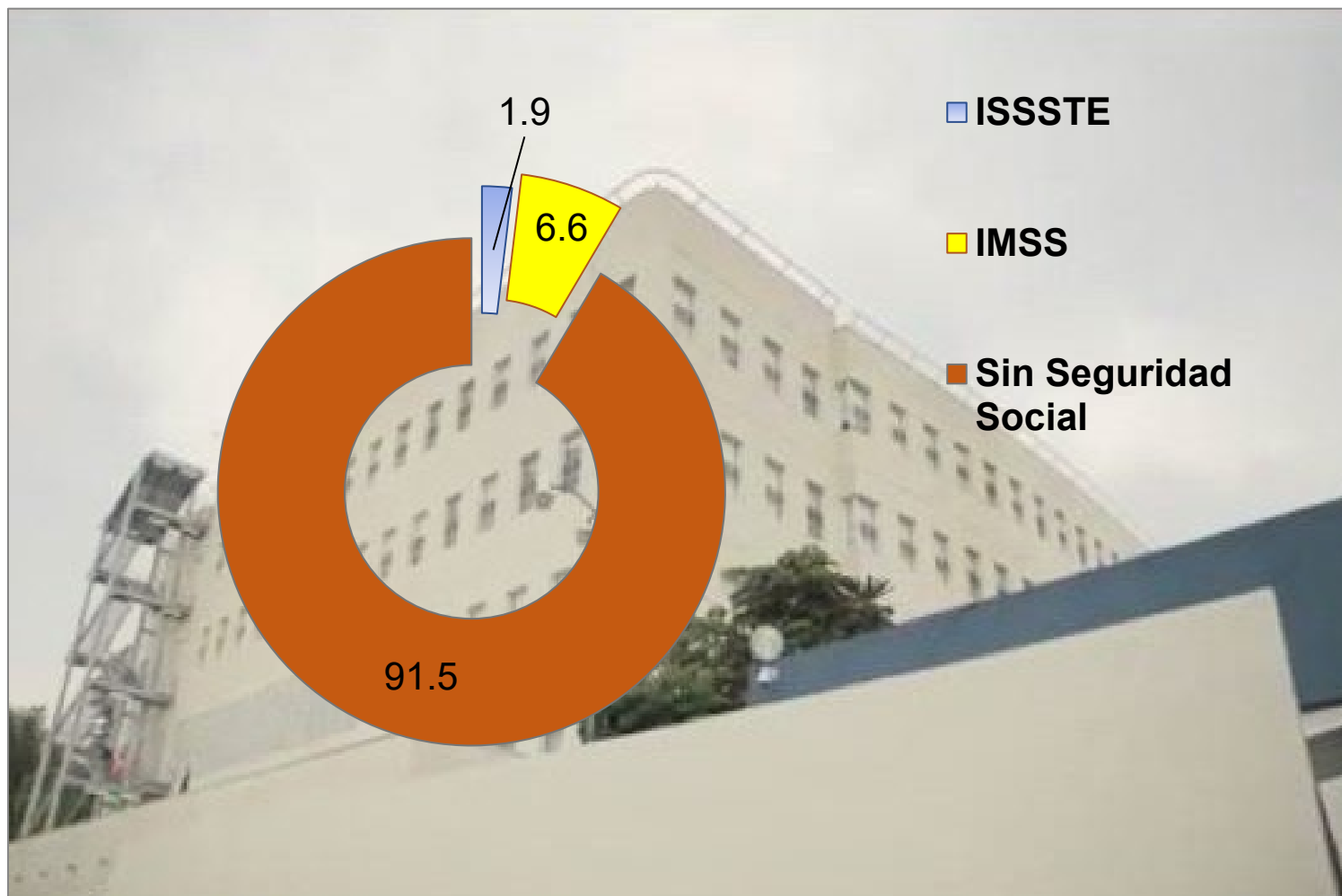
# Nivel de escolaridad del usuario encuestado



Total de encuestados 106

# Ocupación actual del usuario encuestado





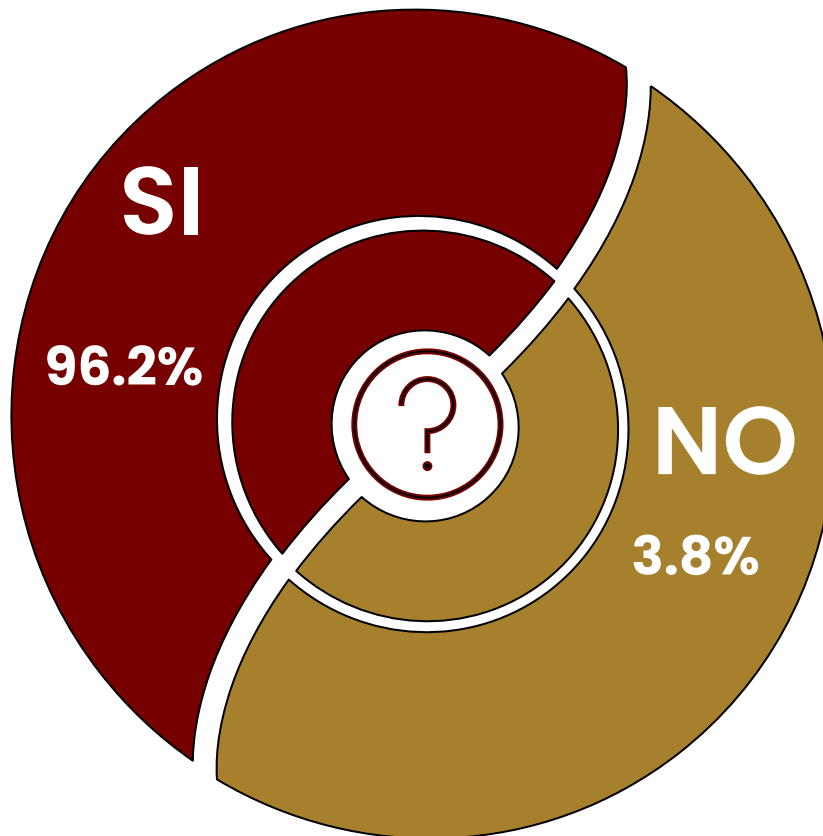
Total de encuestados 106

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



Total de encuestados 106

## ¿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 106





# ¿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**  
**14.2%**

**Clara**  
**79.2%**

**Nada Clara**  
**1.9%**

**Poco Clara**  
**4.7%**



**Total de encuestados 106**



**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 106**

**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	21.7
Satisfecho	77.4
Poco satisfecho	0.9

**Tratamiento**

Muy satisfecho	20.8
Satisfecho	78.3
Poco satisfecho	0.9

**Información**

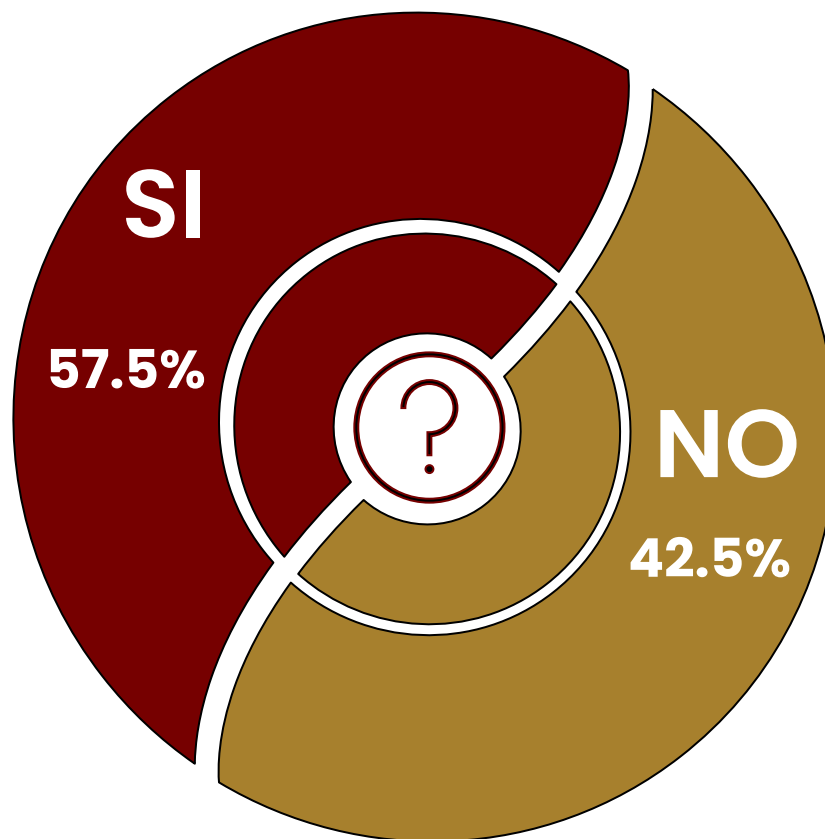
Muy satisfecho	20.8
Satisfecho	76.4
Poco satisfecho	2.8

**Cuidados a  
Seguir**

Muy satisfecho	20.8
Satisfecho	77.4
Poco satisfecho	1.8

**Total de encuestados 106**

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



Total de encuestados 106



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

**Muy  
Satisfecho**

**15.1**

**Satisfecho**

**82.1**

**Poco  
Satisfecho**

**2.8**

**Total de encuestados 106**



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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
AMPLIAR LAS SALAS DE ESPERA	1	0.9
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	1	0.9
TODO ES MUY CARO	1	0.9
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA	1	0.9
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	2	1.9
FALTA MATERIAL MEDICO	2	1.9
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	1	0.9
TARDAN MUCHO EN ATENDER	1	0.9
NO CONTESTO	96	90.8
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Total de encuestados 106

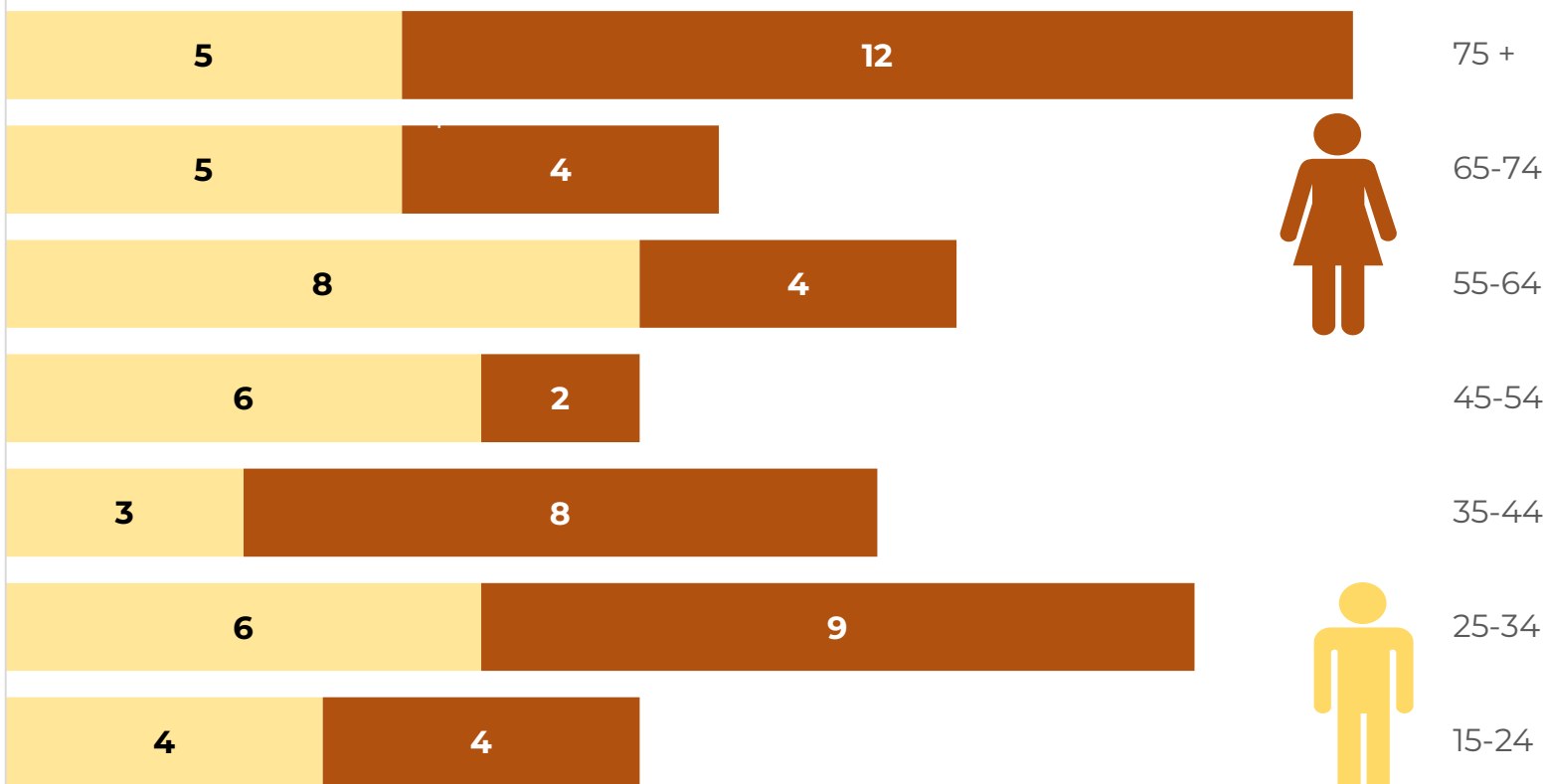
# Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

---



Hospitalización

# Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)

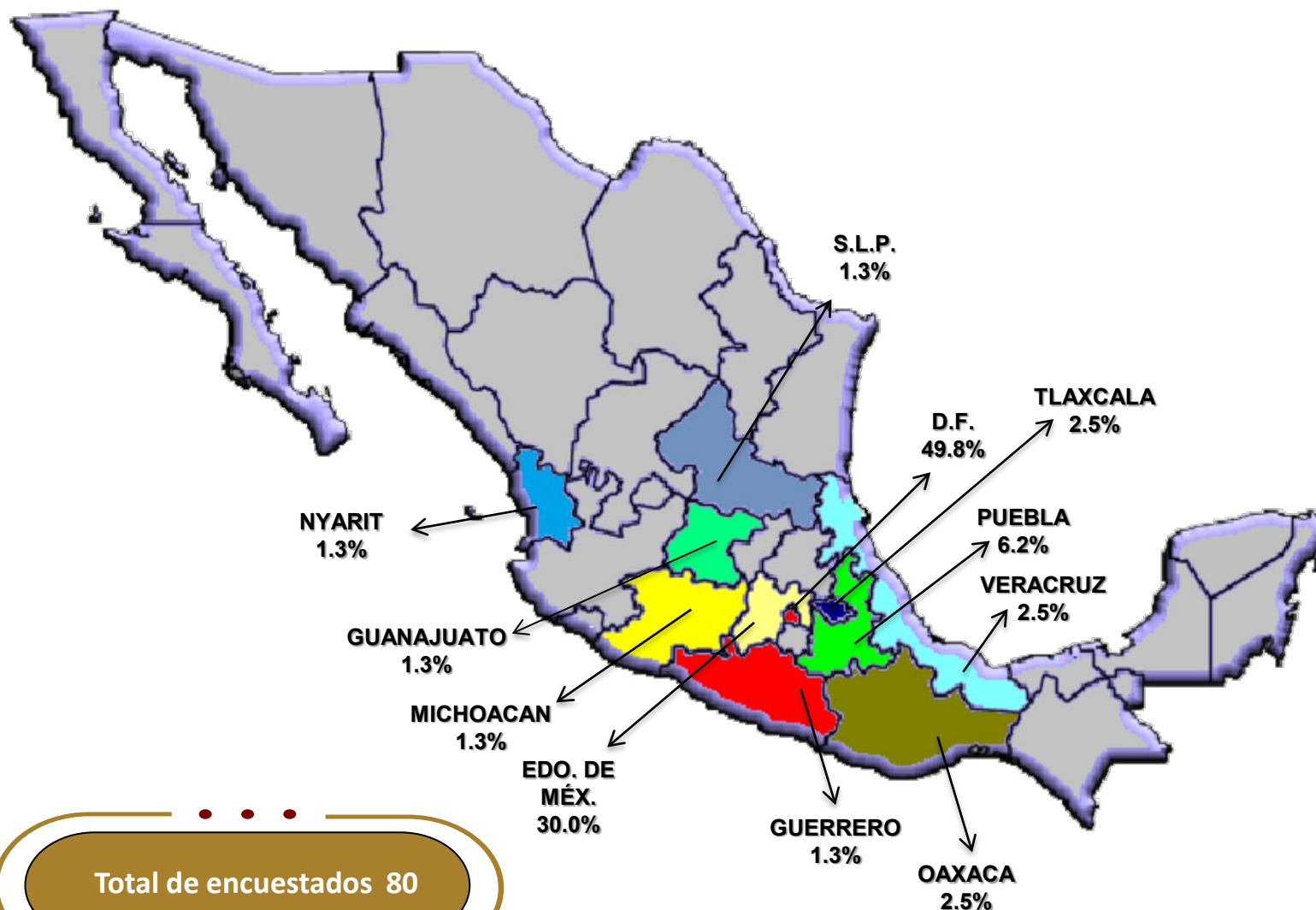


Masculino

Femenino

Total de encuestados 80

# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

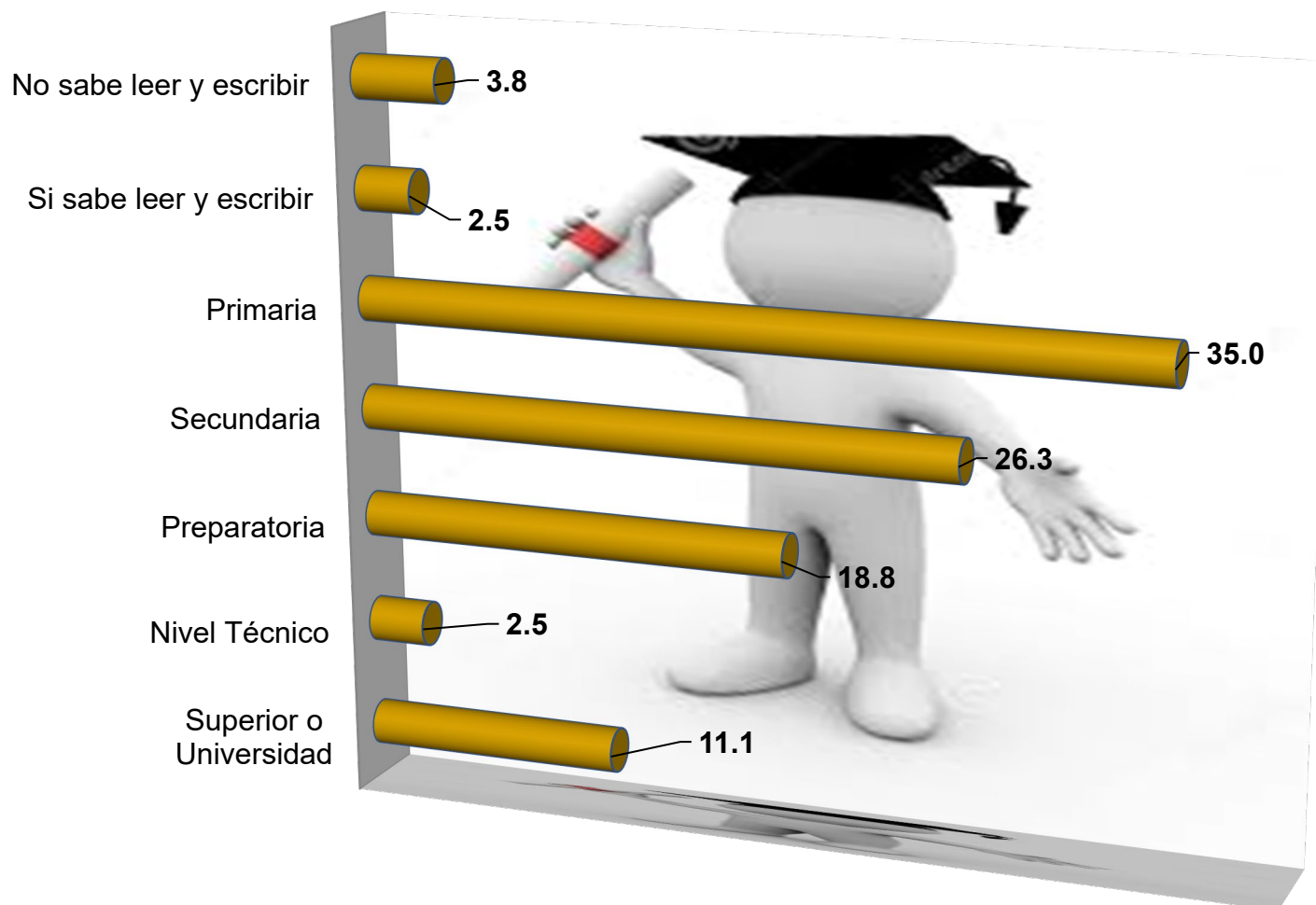


# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



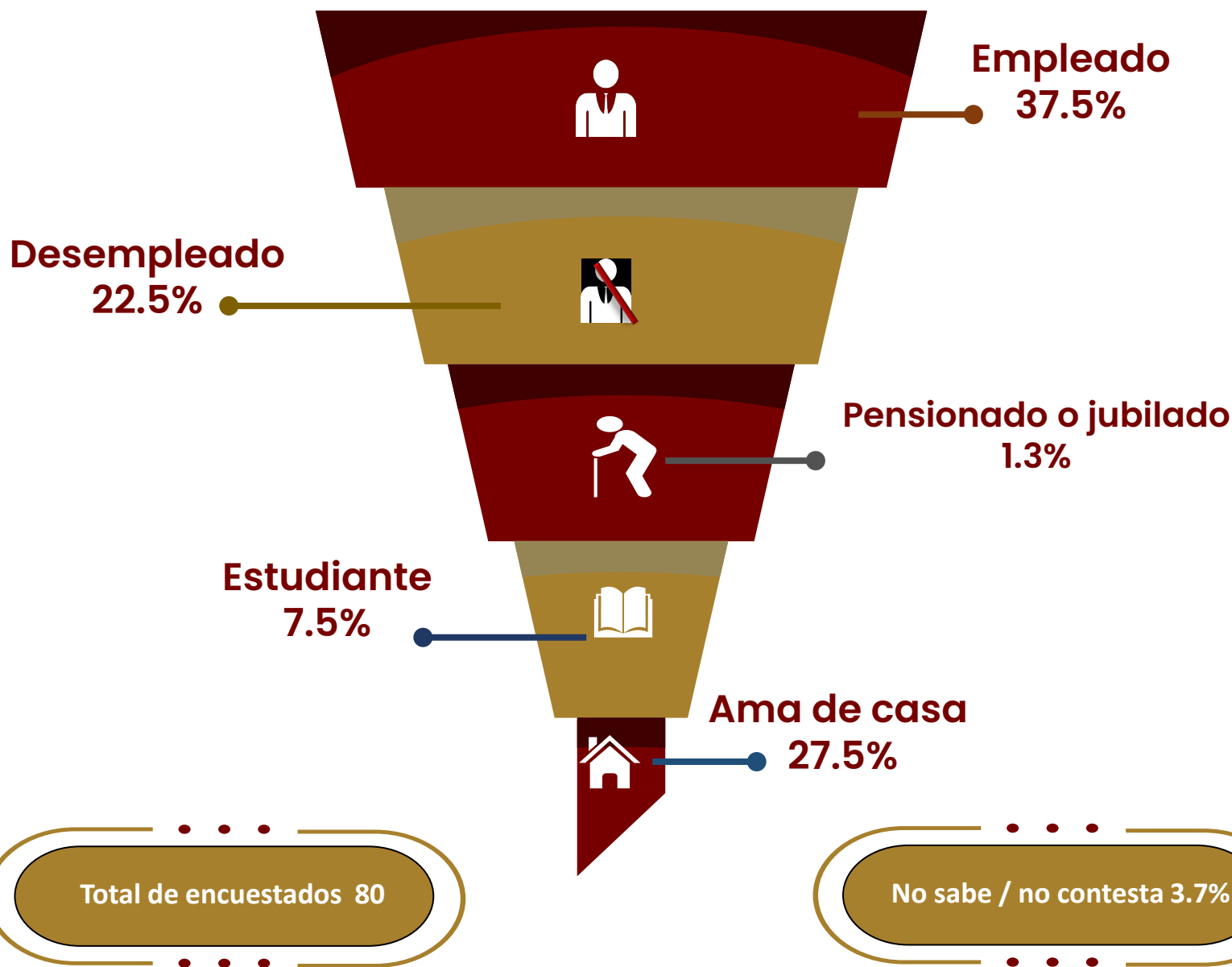


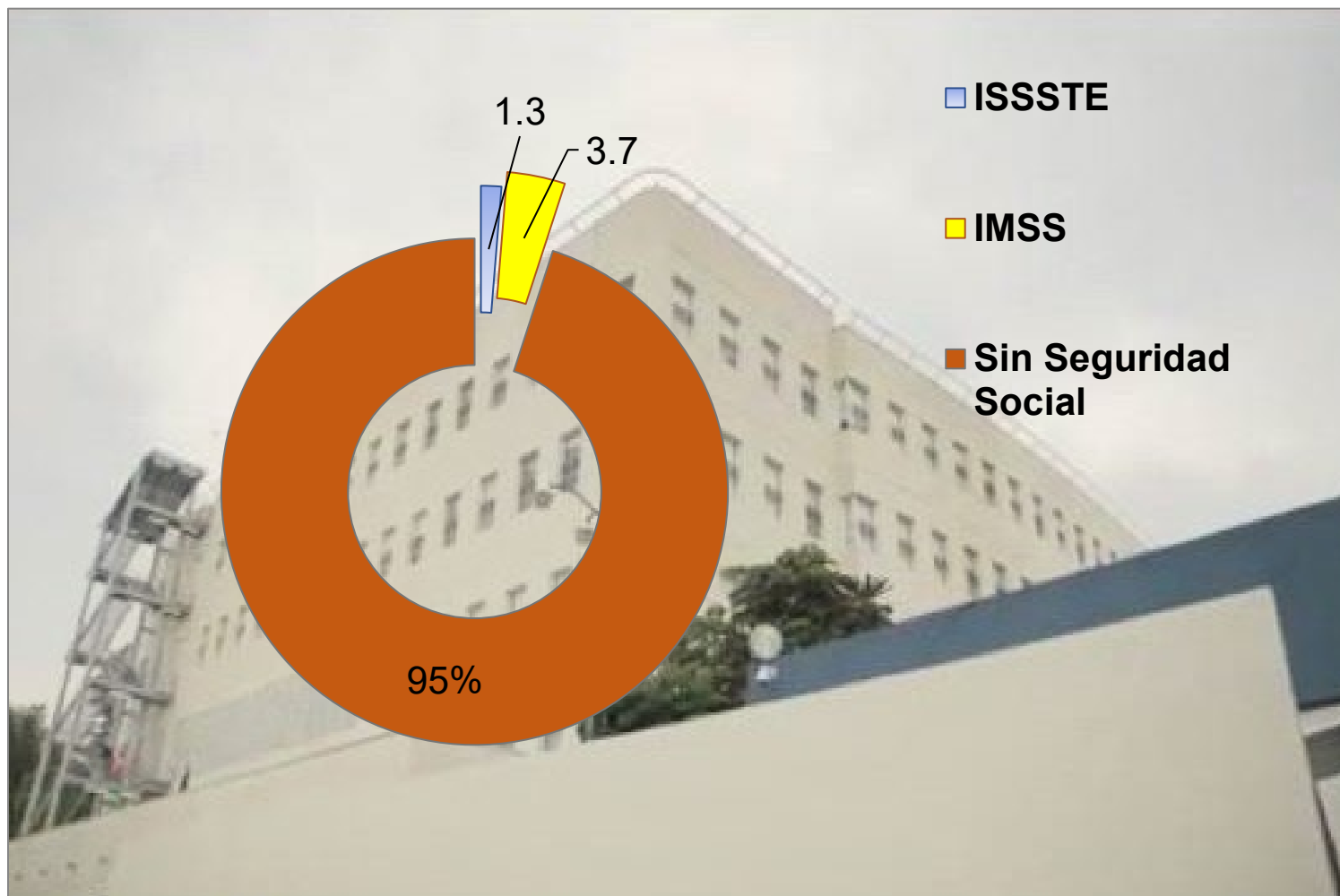
# Nivel de escolaridad del usuario encuestado



Total de encuestados 80

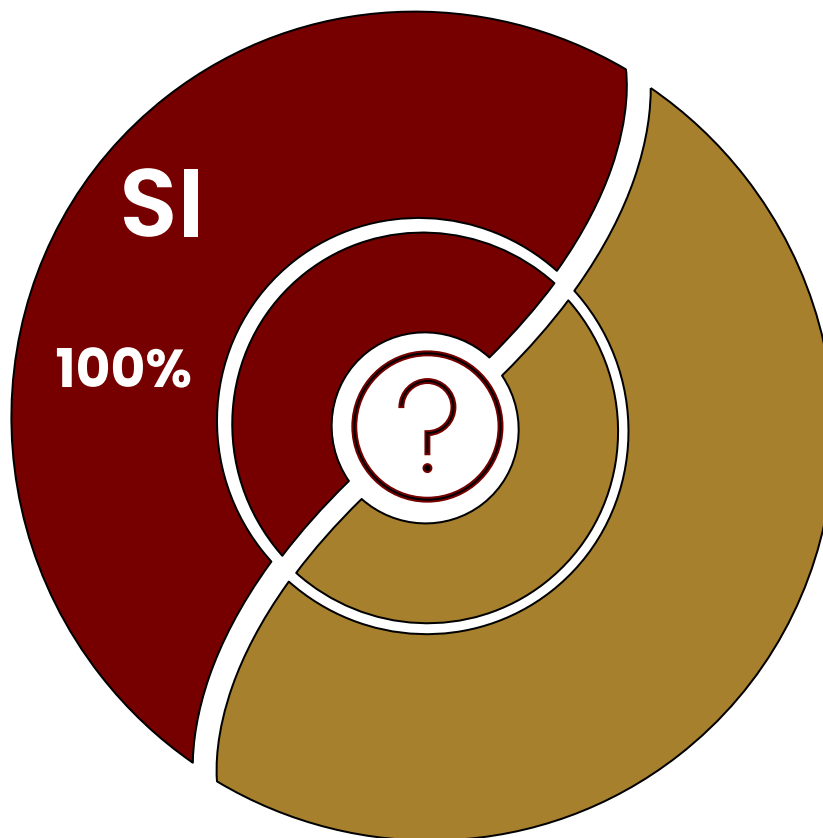
# Ocupación actual del usuario encuestado





Total de encuestados 80

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



Total de encuestados 80



## ¿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**  
**16.3%**

**Clara**  
**80.0%**

**Nada Clara**  
**2.4%**

**Poco Clara**  
**1.3%**

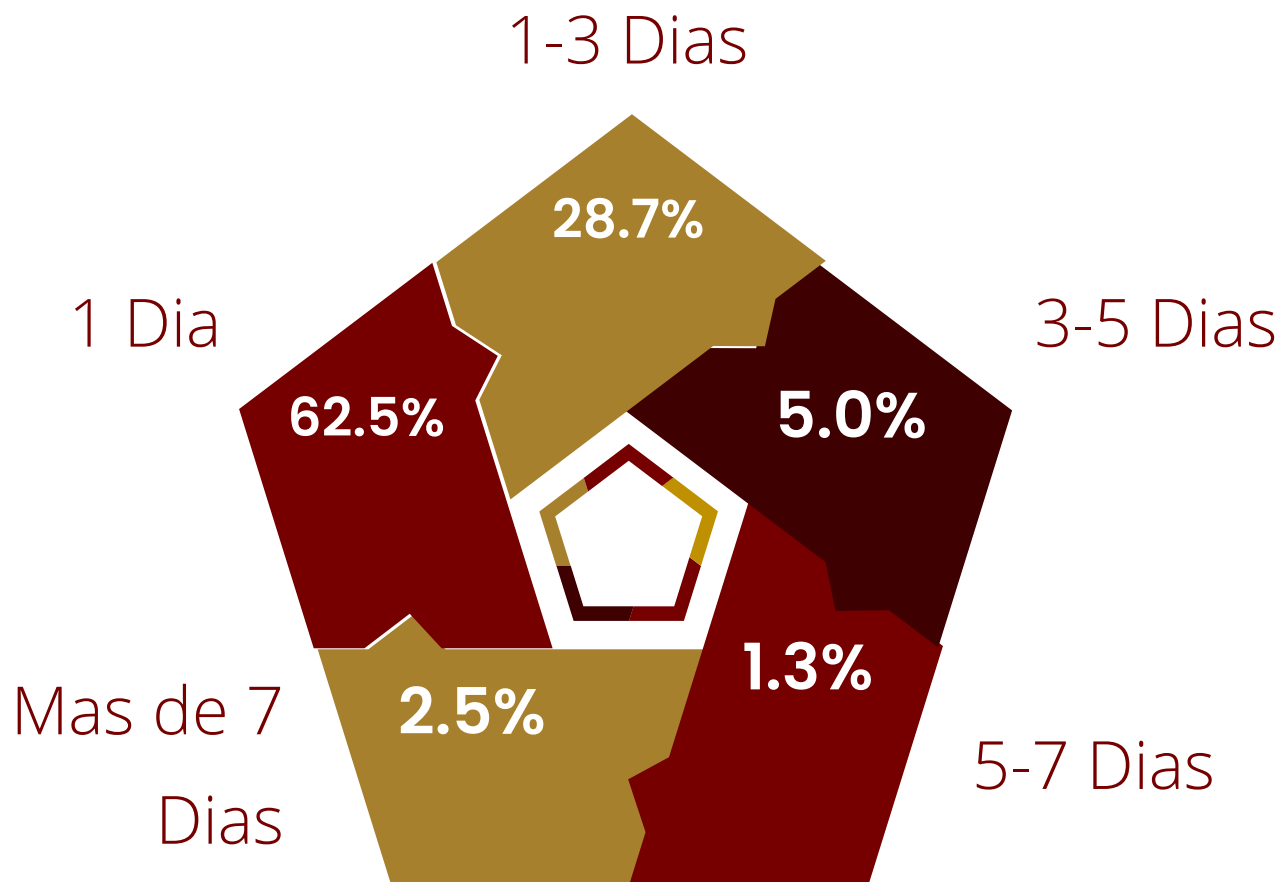


**Total de encuestados 80**





## ¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 80

# Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

**SI**  
**78.8%**

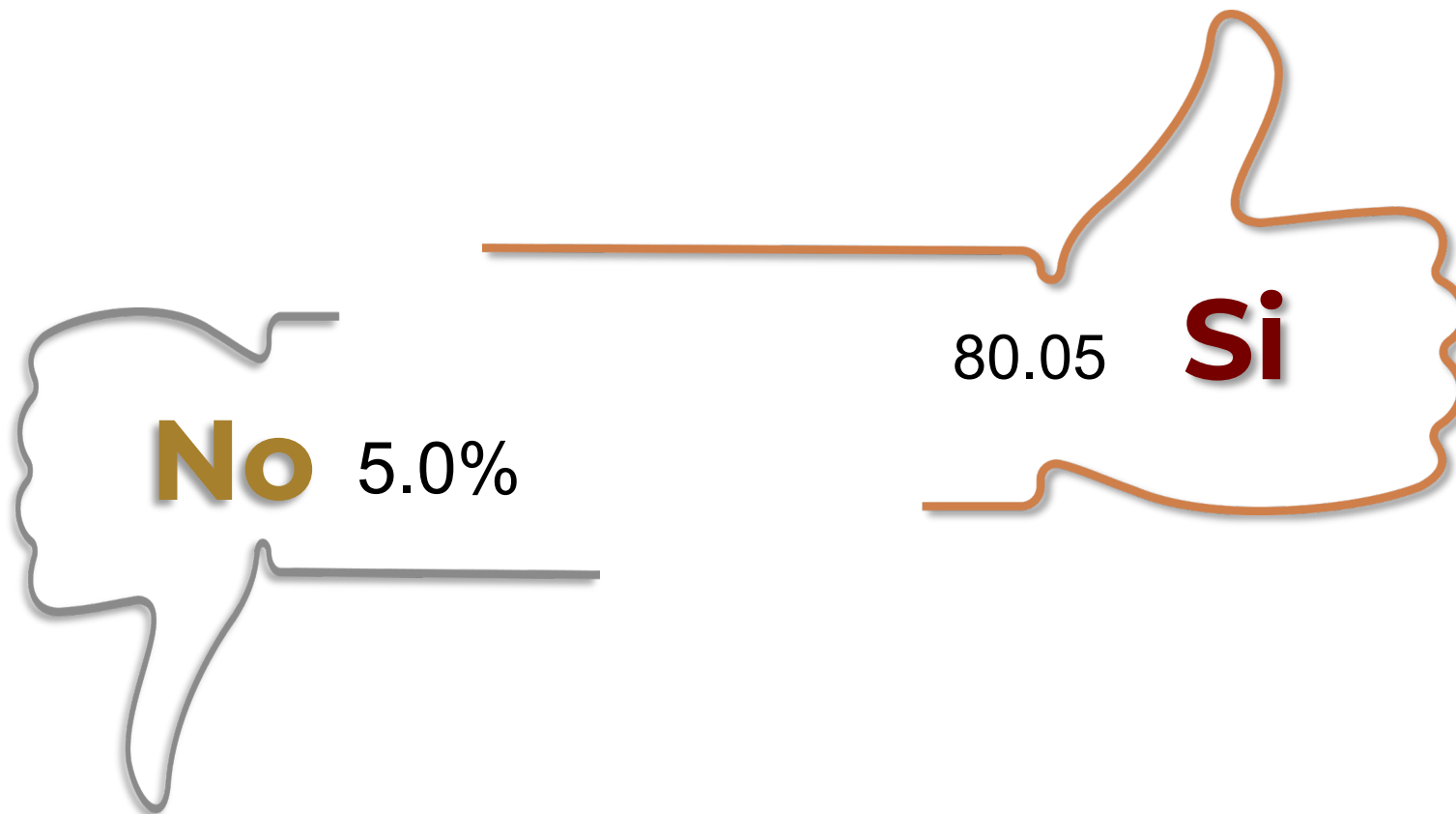
**NO**  
**20.0%**

**NO CONTESTÓ**  
**1.2%**



Total de encuestados 80

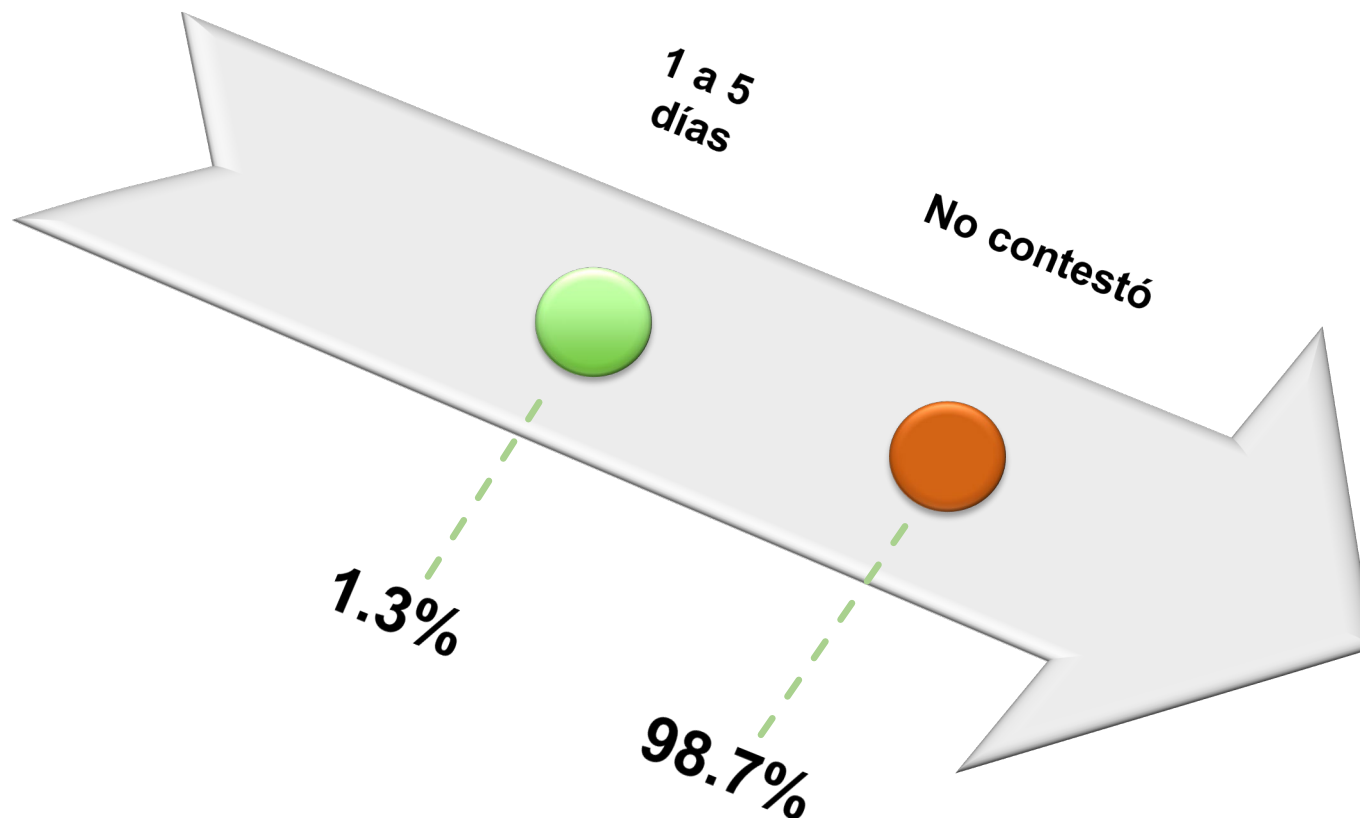
# Si contesto que si ¿La intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



Total de encuestados 80

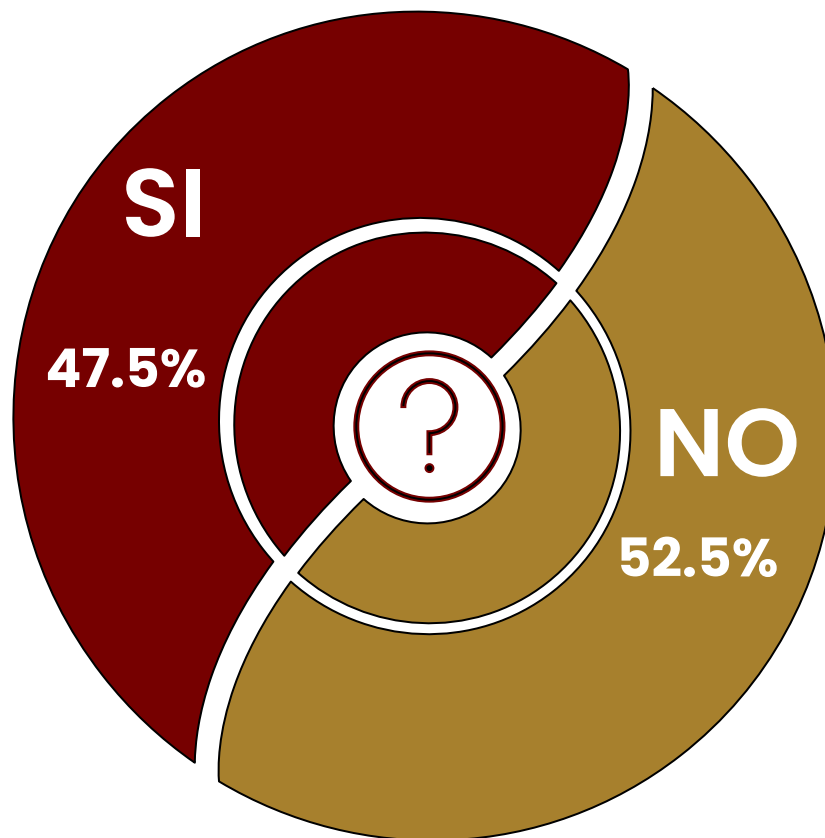
No contestó 15.0%

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



Total de encuestados 80

## Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



Total de encuestados 80





**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 80**

# 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	21.3
Satisfecho	77.5
Poco satisfecho	1.2

## Tratamiento

Muy satisfecho	21.3
Satisfecho	77.5
Poco satisfecho	1.2

## Información

Muy satisfecho	21.3
Satisfecho	76.3
Poco satisfecho	2.4

## Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	22.5
Satisfecho	76.3
Poco satisfecho	1.2

Total de encuestados 80

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

**Muy  
Satisfecho**

**23.8**

**Satisfecho**

**72.5**

**Poco  
Satisfecho**

**2.5**

**Total de encuestados 80**

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	1	1.3
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	1	1.3
MÁS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	1.3
EM MÉDICO SE PORTO POCO TOLERANTE, SIN ÉTICA	1	1.3
EL SERVICIO DE ENFERMERÍA MUY BIEN SON MUY AMABLES	1	1.3
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	1	1.3
NO CONTESTÓ	74	92.2
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Total de encuestados 80