

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.

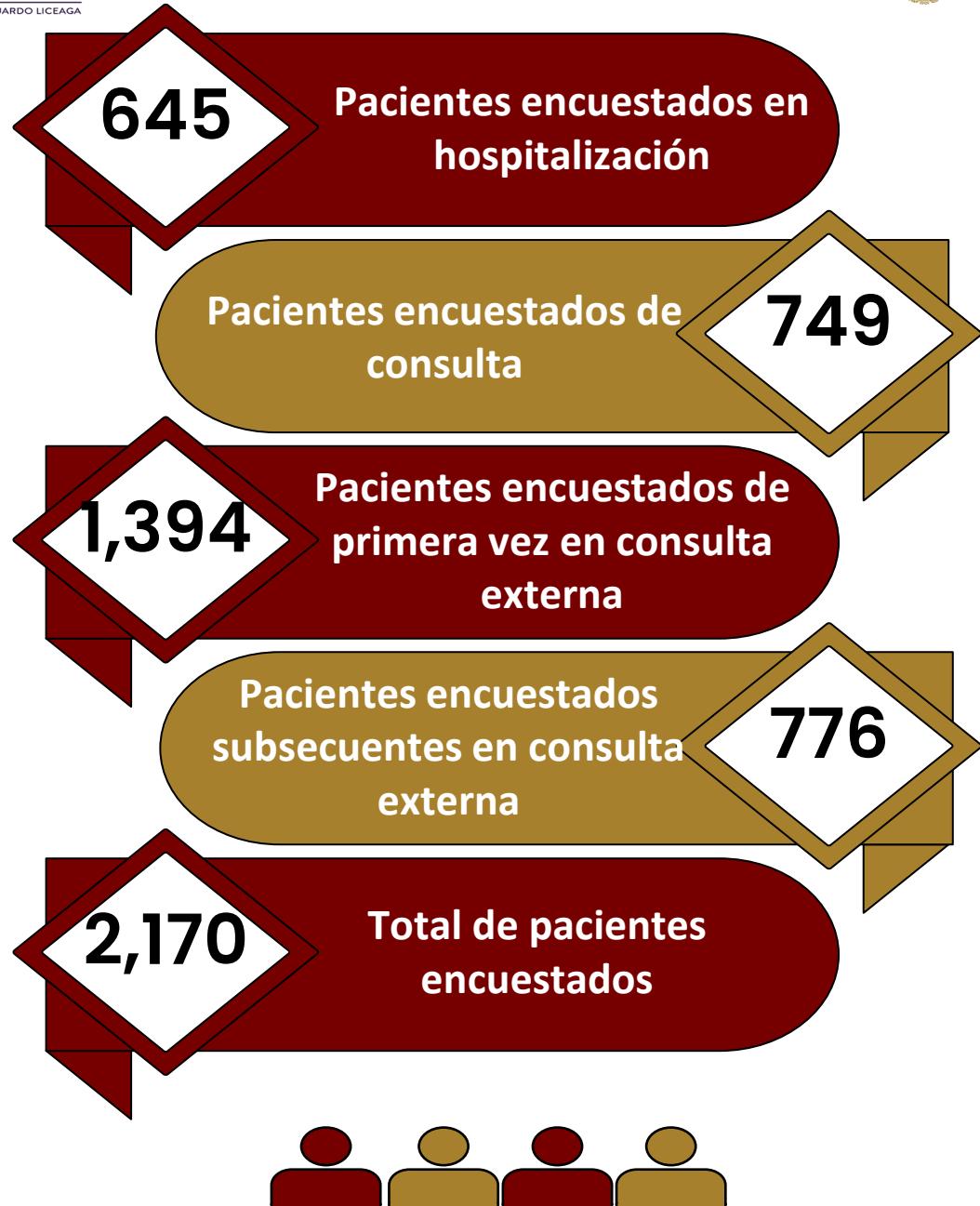
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestado y es publicado en la página web del Hospital en la liga www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluacion.html.



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.





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
1 ^a . Vez	96	34.0
Subsecuente	106	37.6
Hospitalización	80	28.4
Total	282	100

Instrumentos aplicados

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



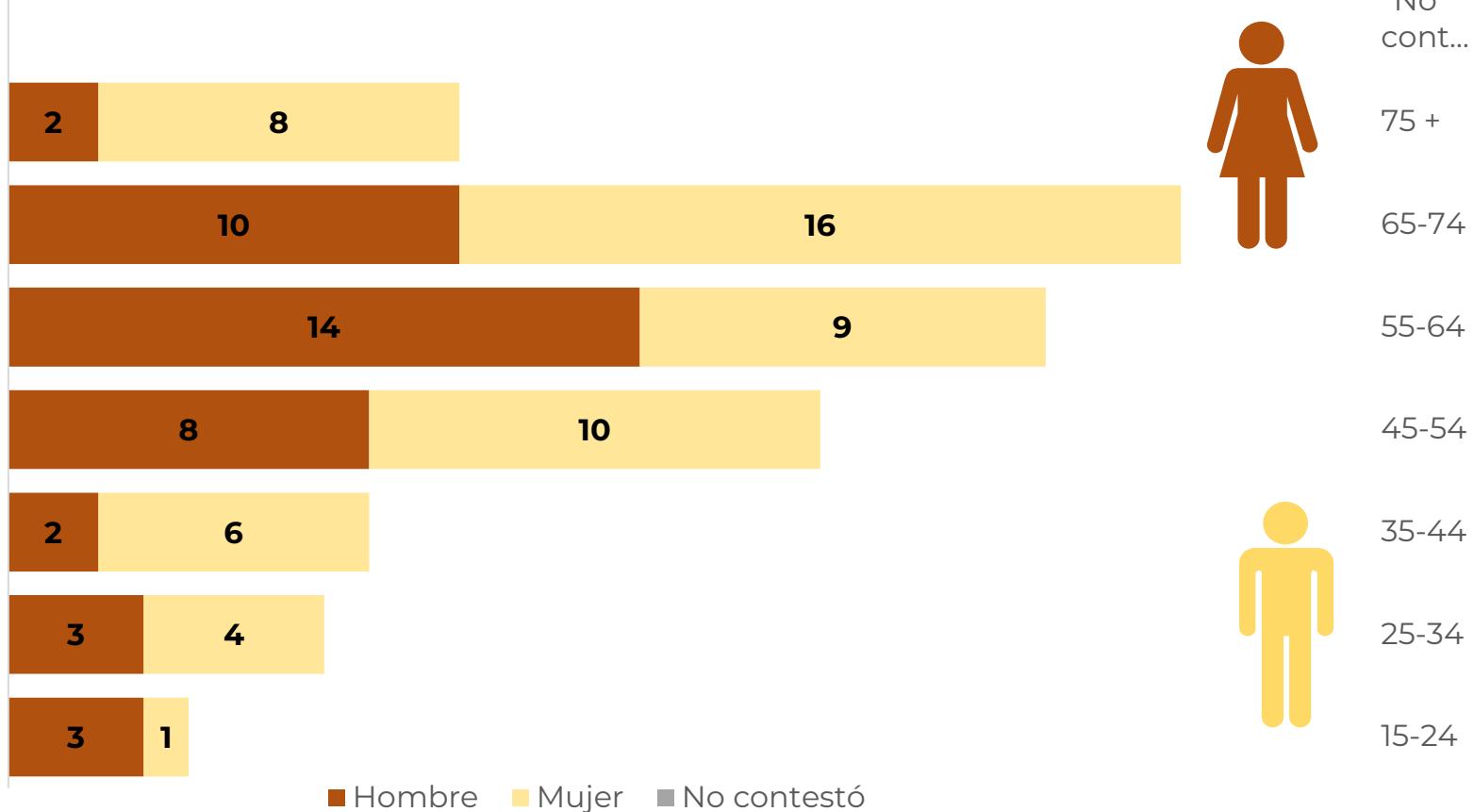
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

Consulta Externa

(Pacientes de Primera vez)



Usuario encuestado por rangos de edad y género 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



No sabe leer y escribir

Si sabe leer y escribir

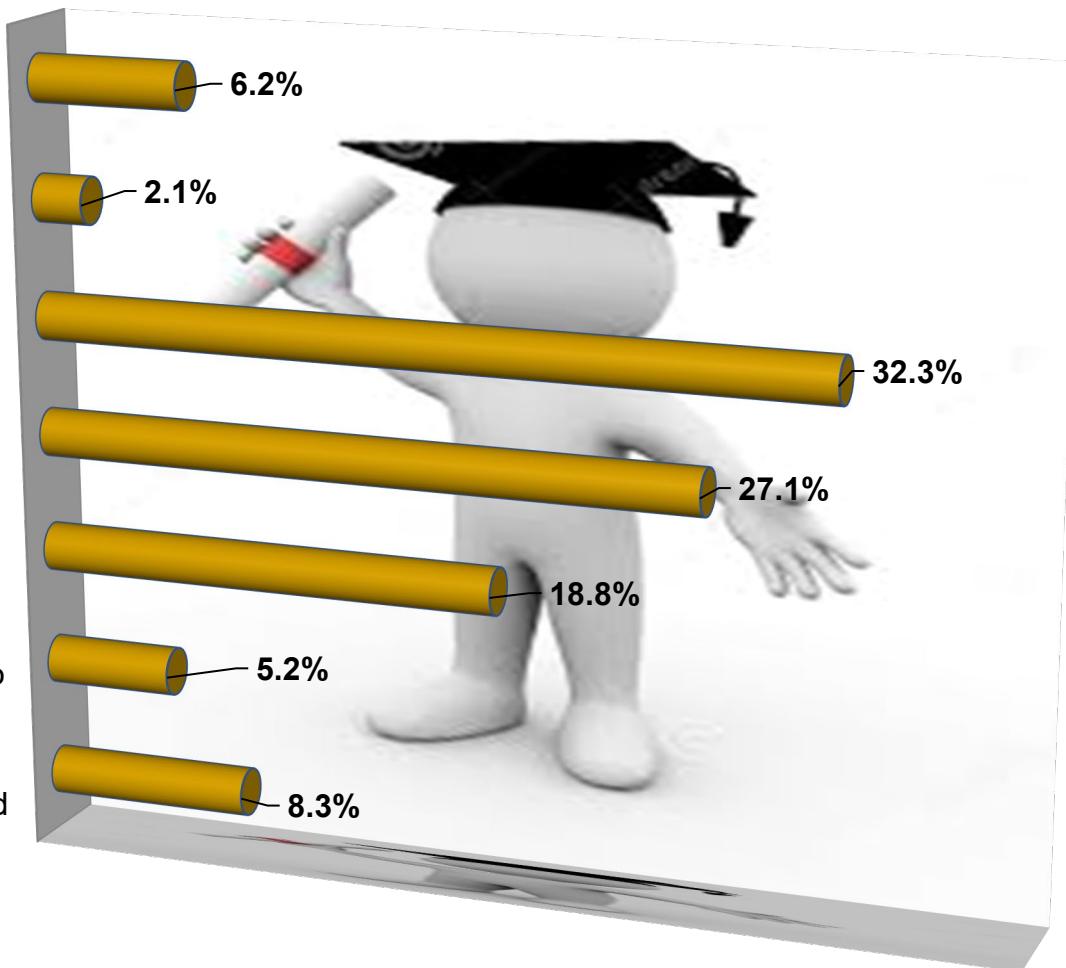
Primaria

Secundaria

Preparatoria

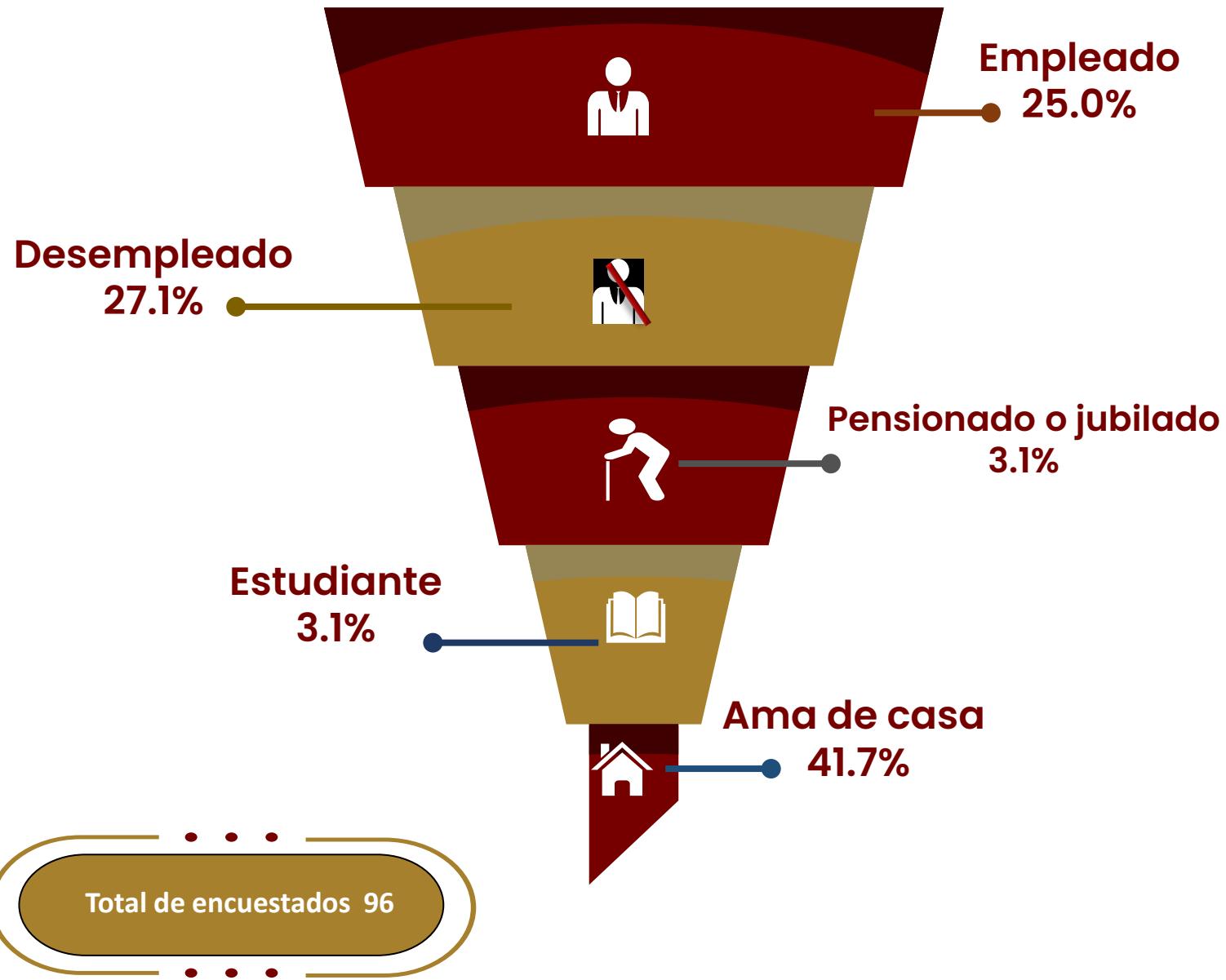
Nivel Técnico

Superior o
Universidad

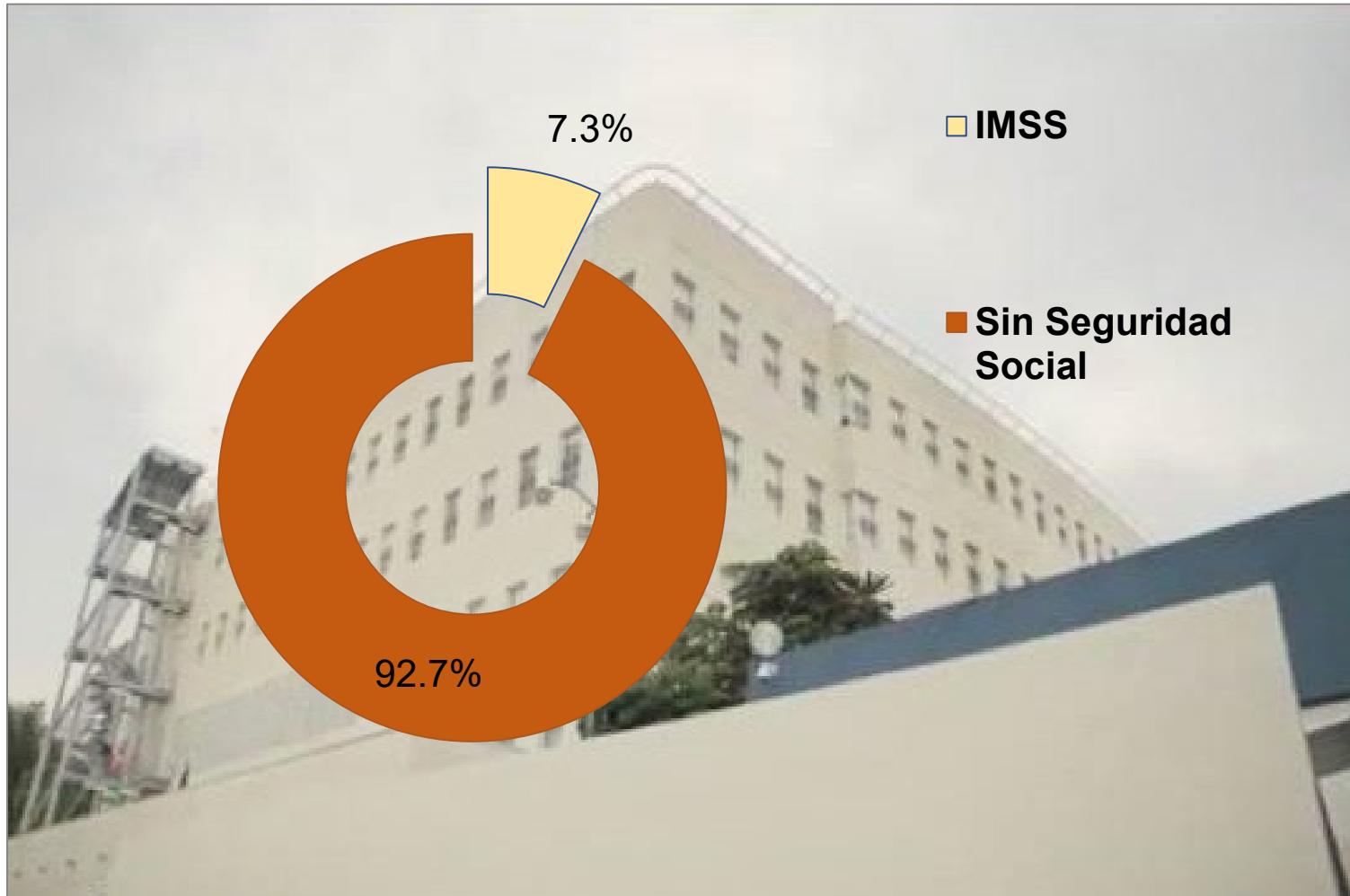


Total de encuestados 96

Ocupación actual del usuario encuestado



Sistema de salud al que pertenece el usuario



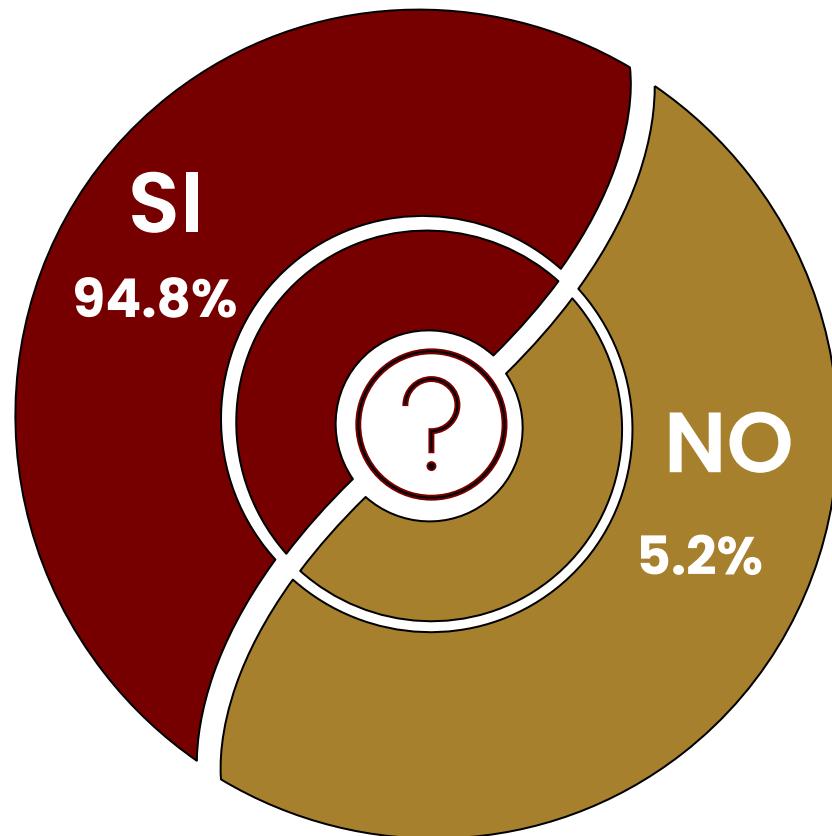
Total de encuestados 96

¿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

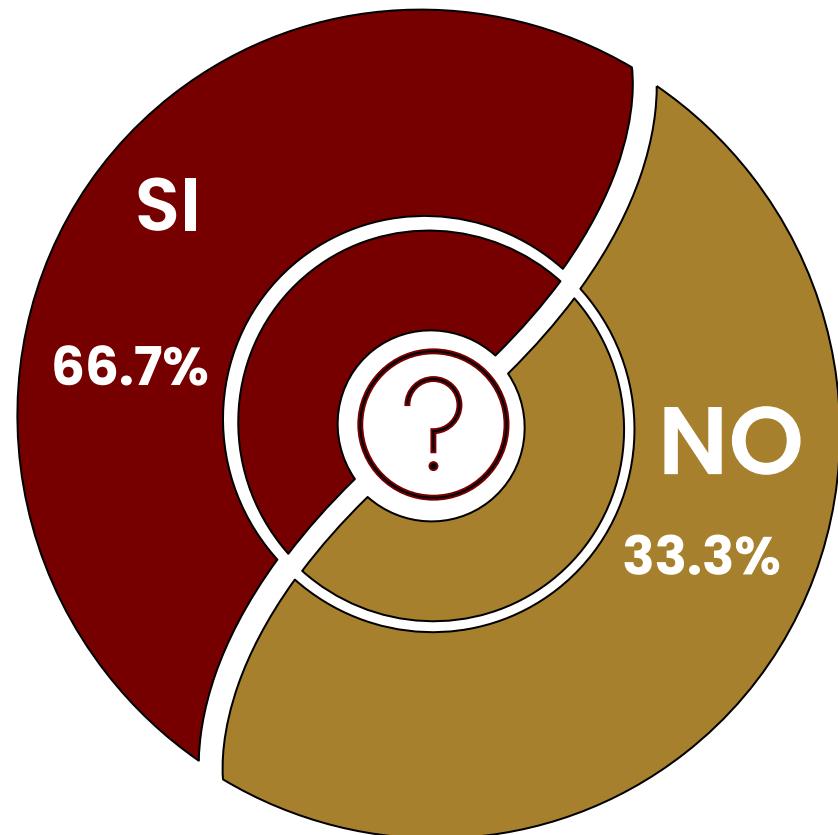
Cuidados a Seguir

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”?



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
Total	96	100

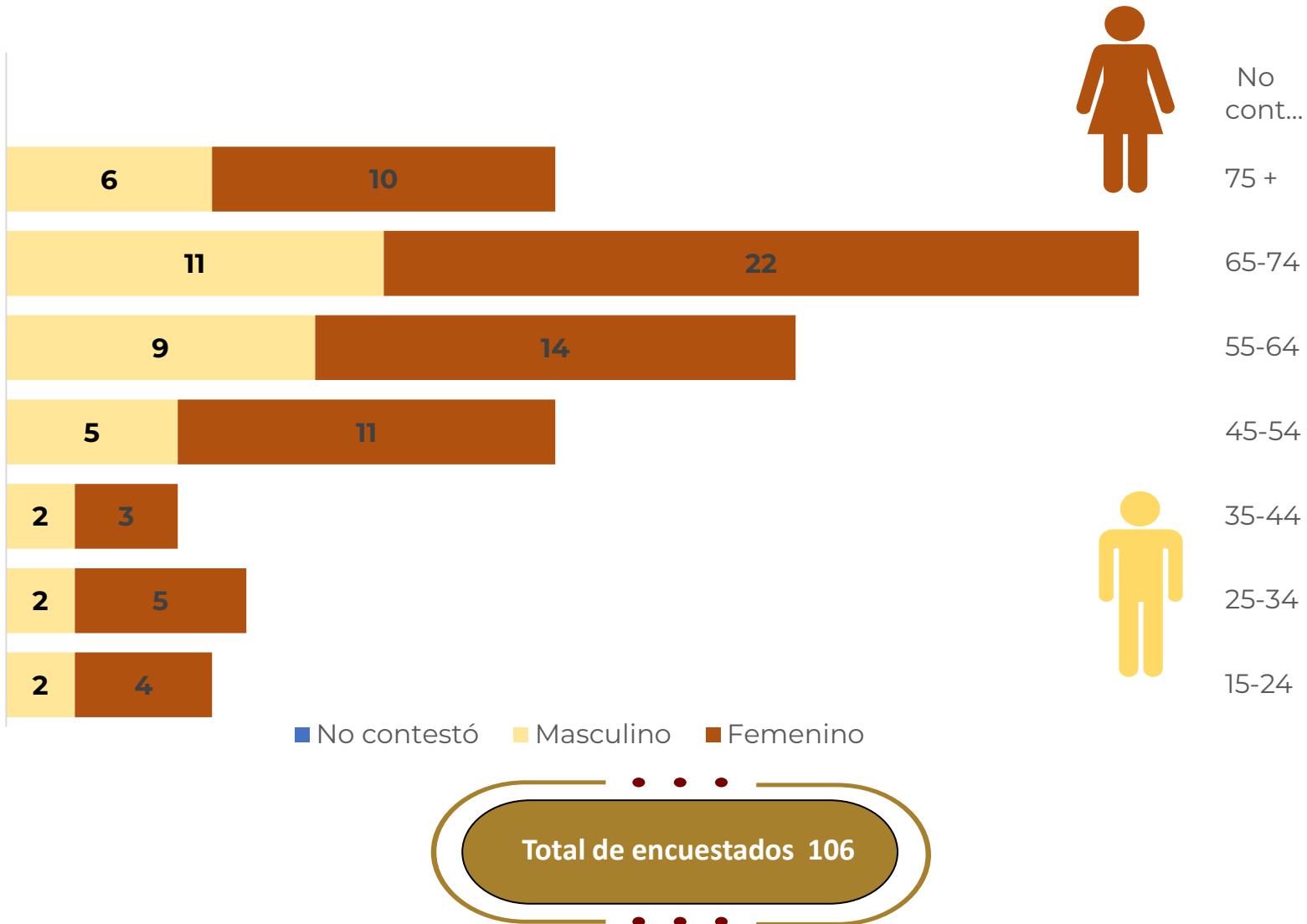
Total de encuestados 96

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

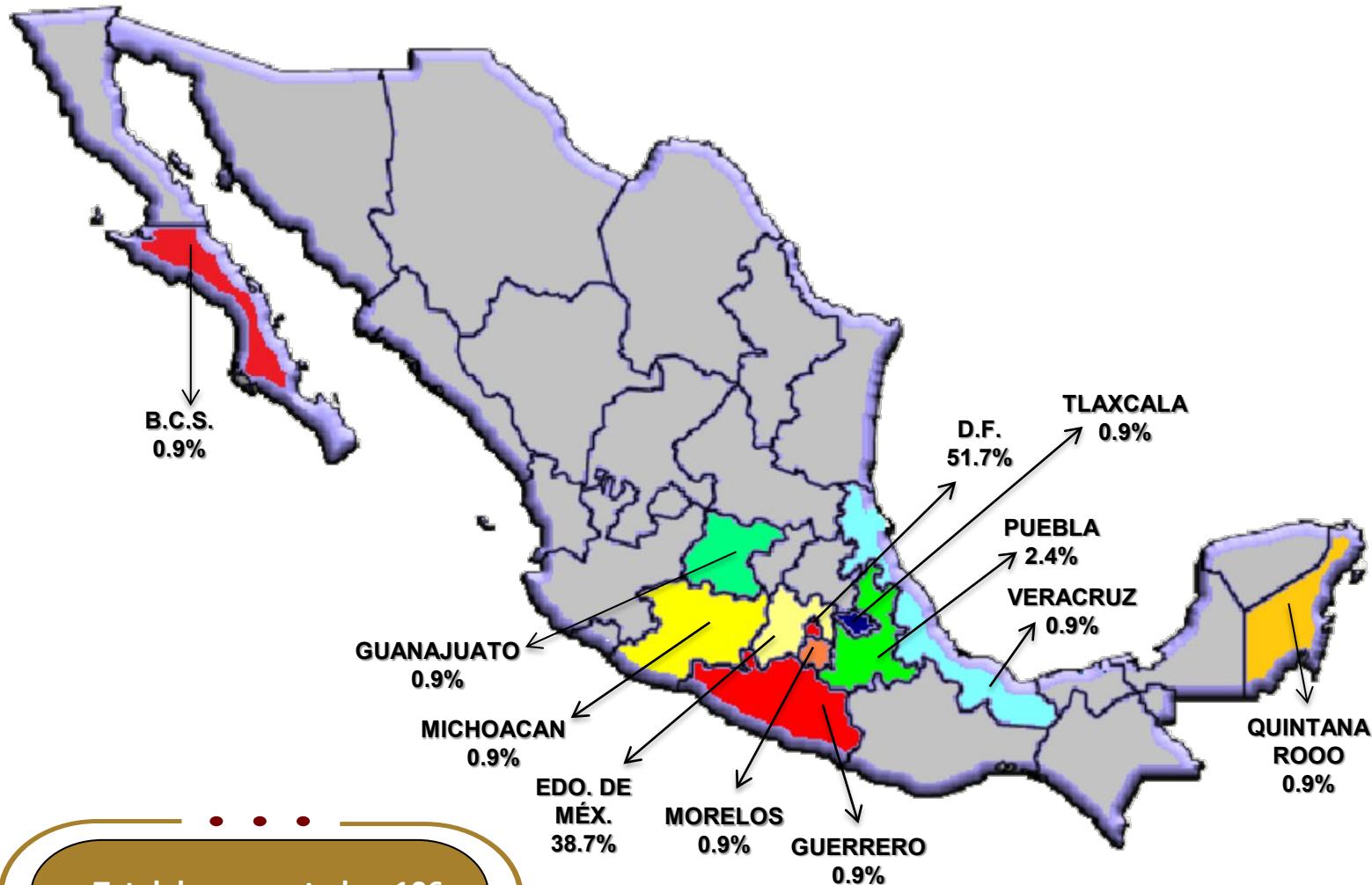


Consulta Externa
(Pacientes Subsecuentes)

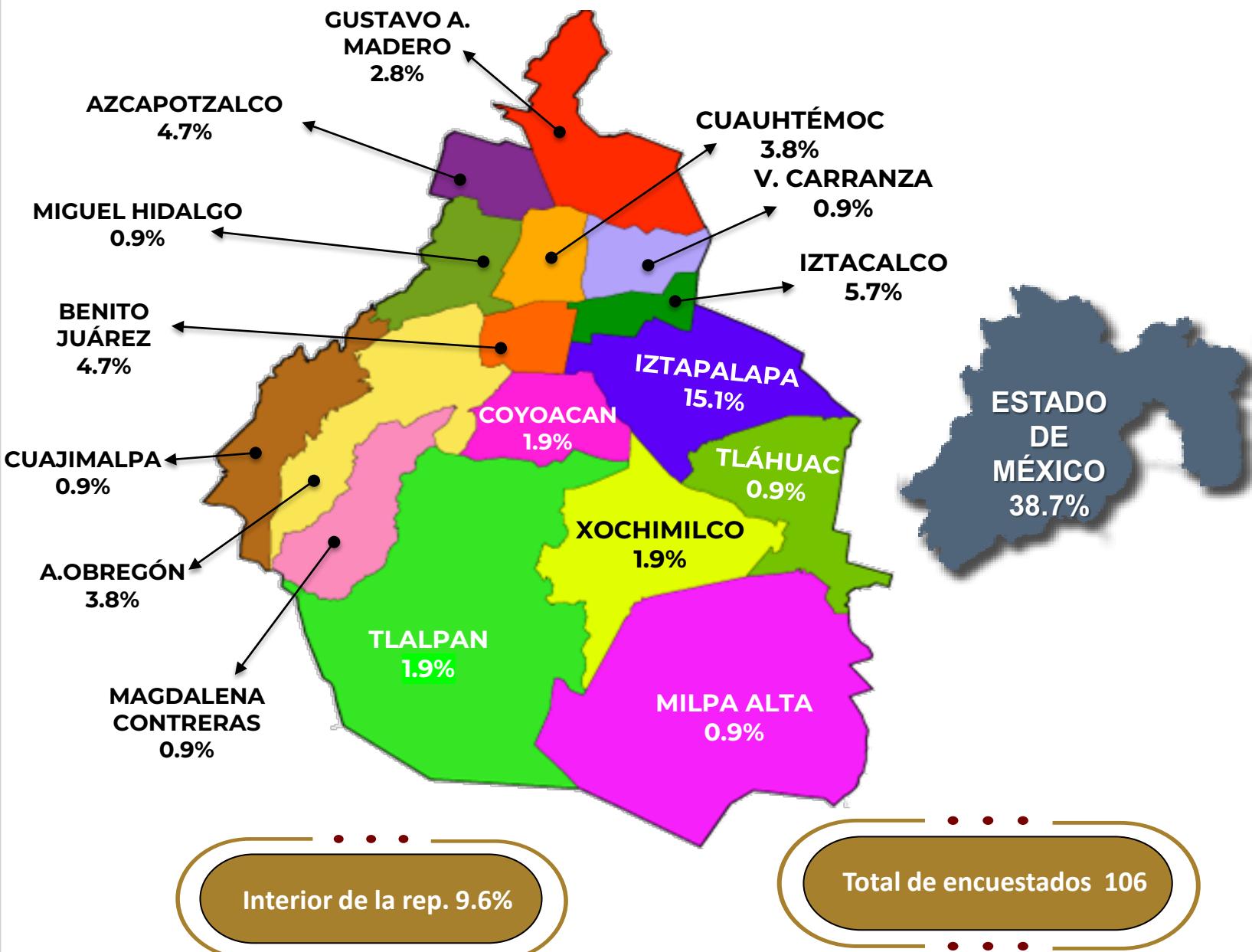
Usuario encuestado por rangos de edad y género (Consulta Subsecuente)



Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Nivel de escolaridad del usuario encuestado

No sabe leer y escribir

Si sabe leer y escribir

Primaria

Secundaria

Preparatoria

Nivel Técnico

Superior o
Universidad

7.5

4.7

30.2

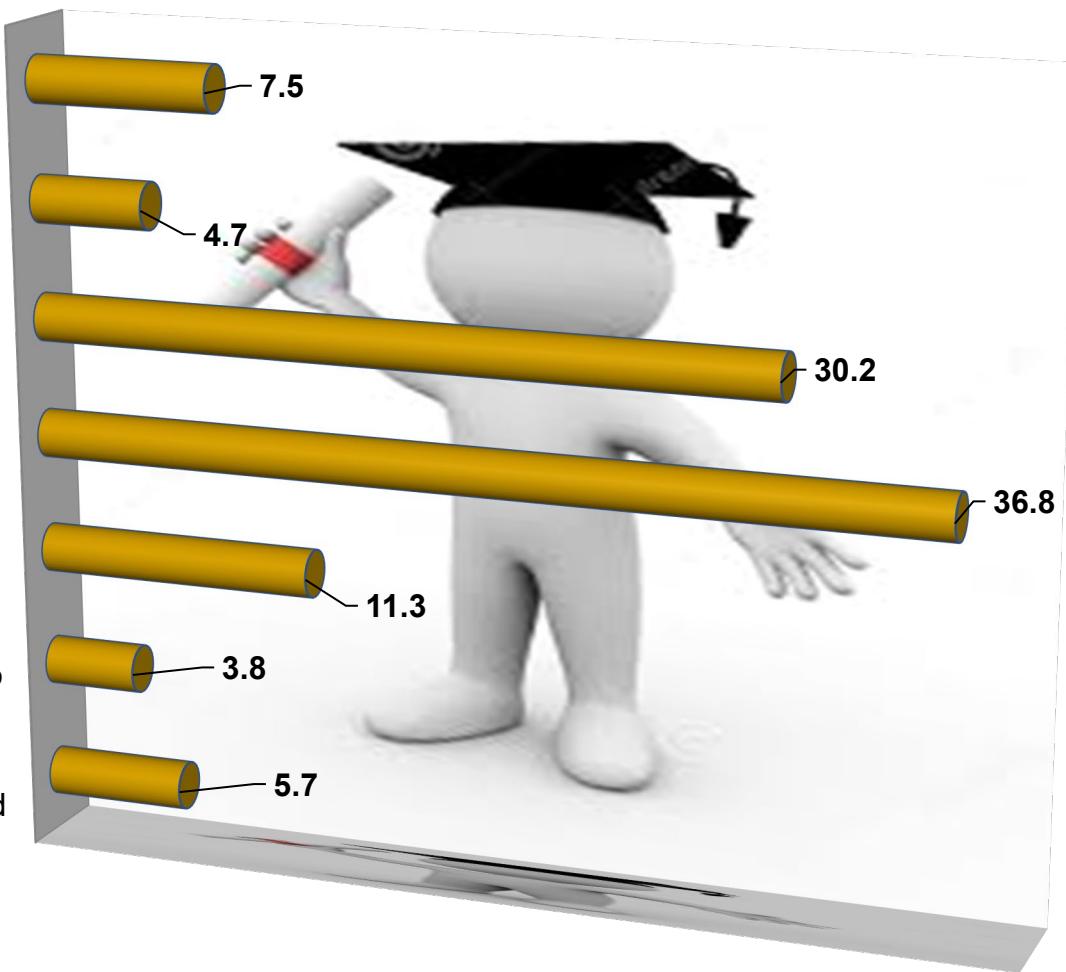
36.8

11.3

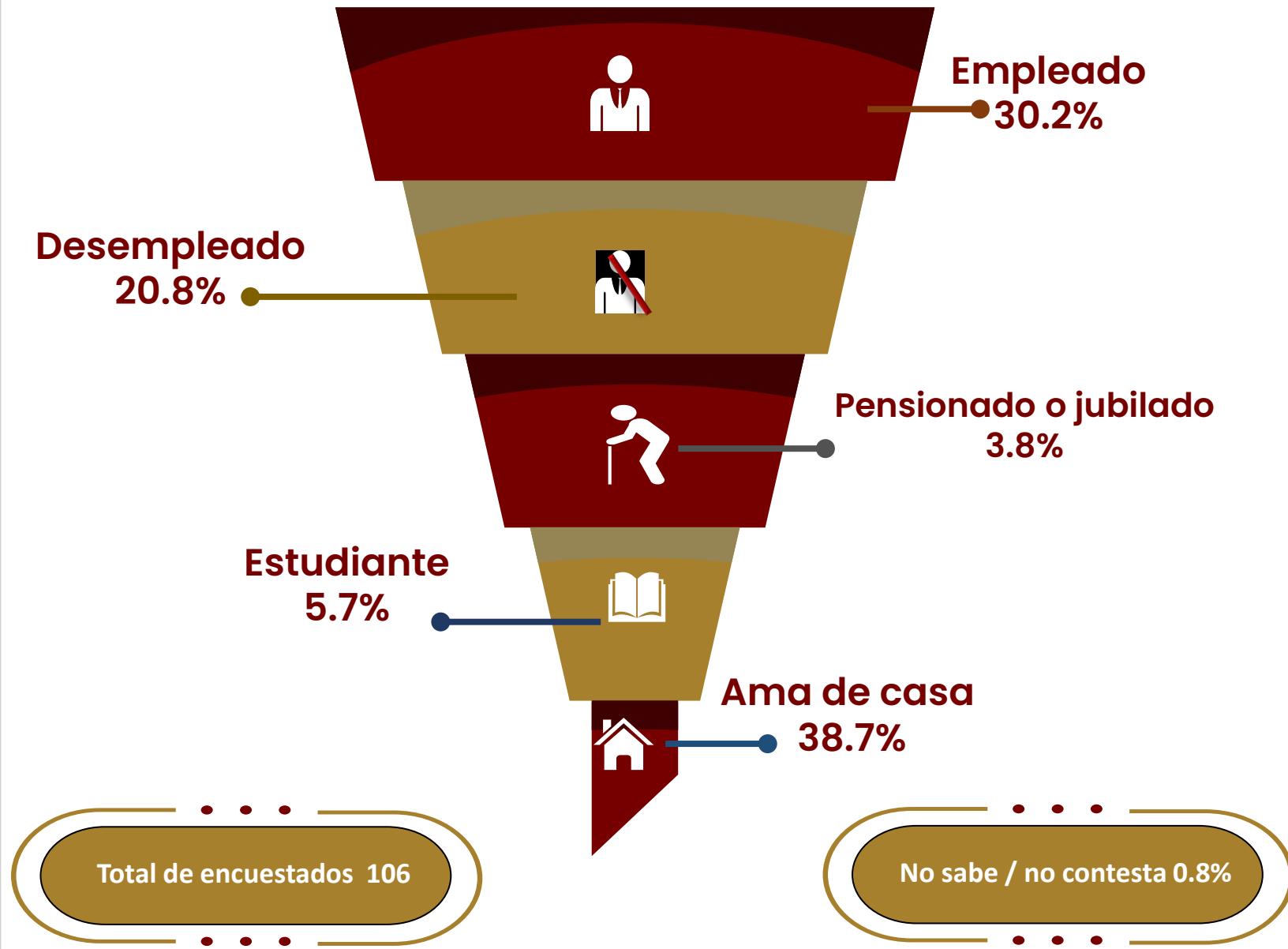
3.8

5.7

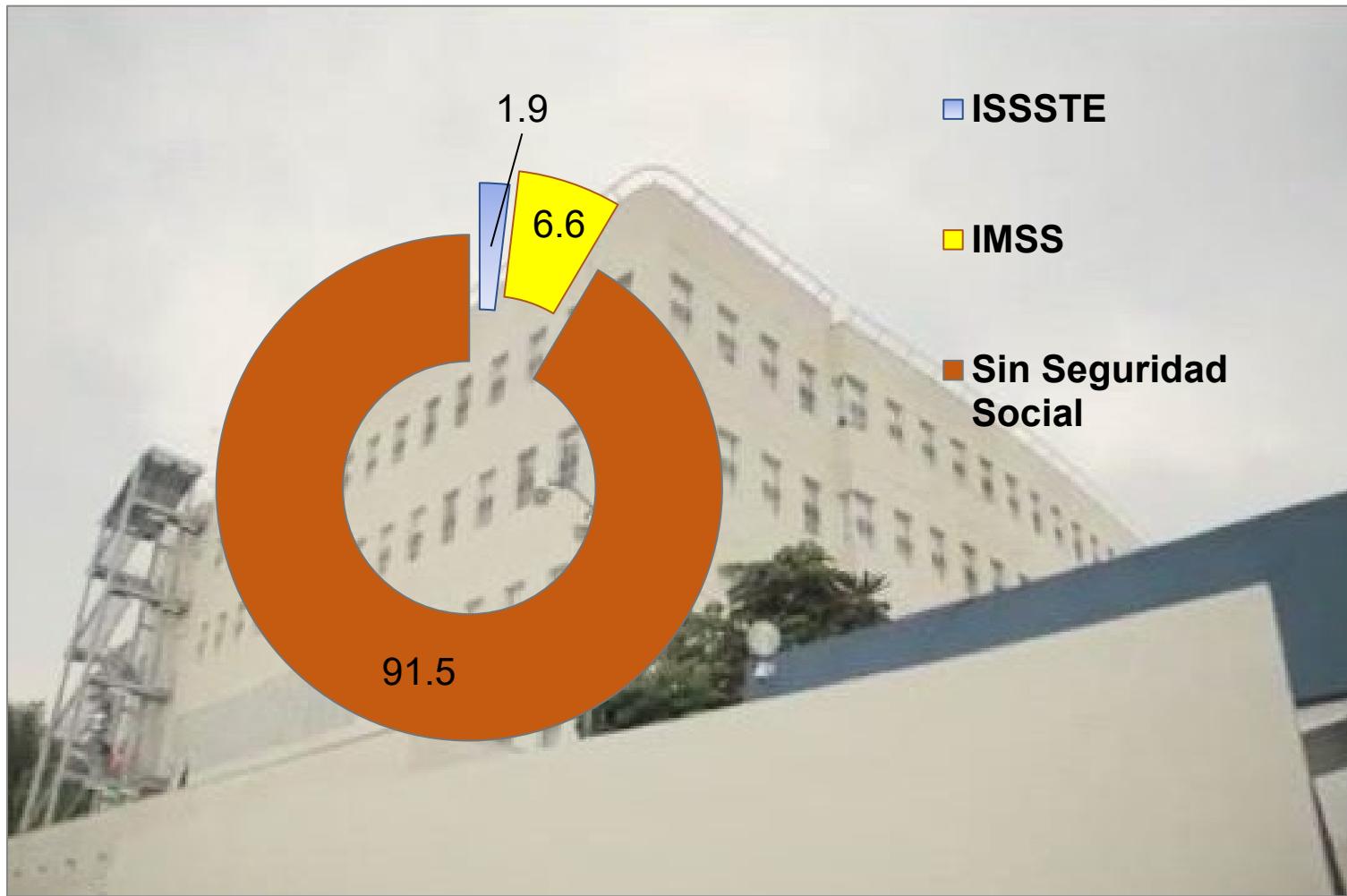
Total de encuestados 106



Ocupación actual del usuario encuestado



Sistema de salud al que pertenece el usuario



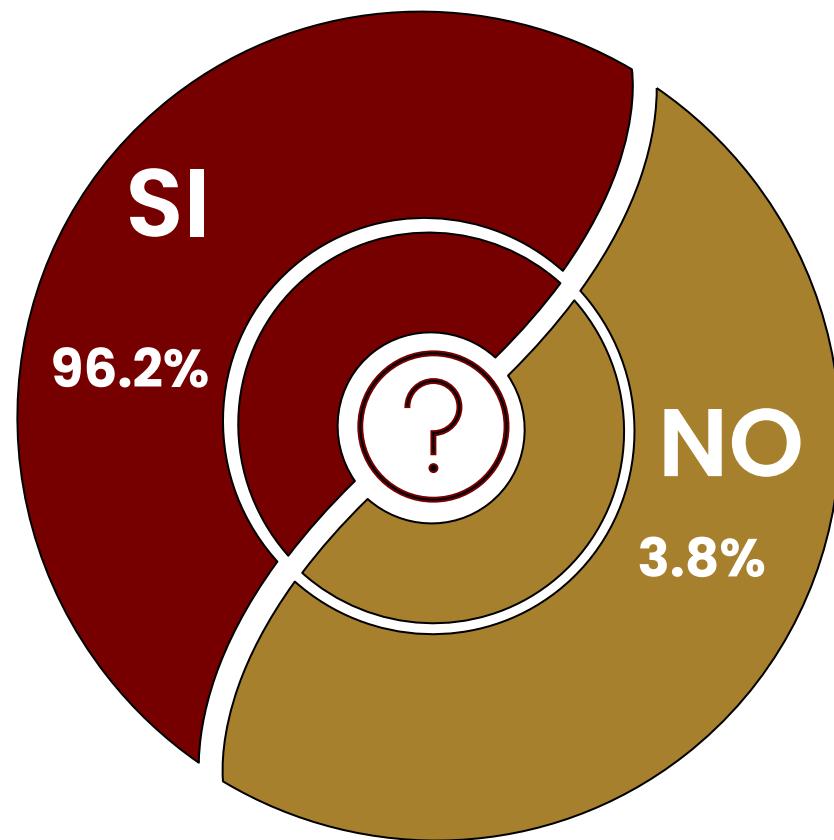
Total de encuestados 106

¿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

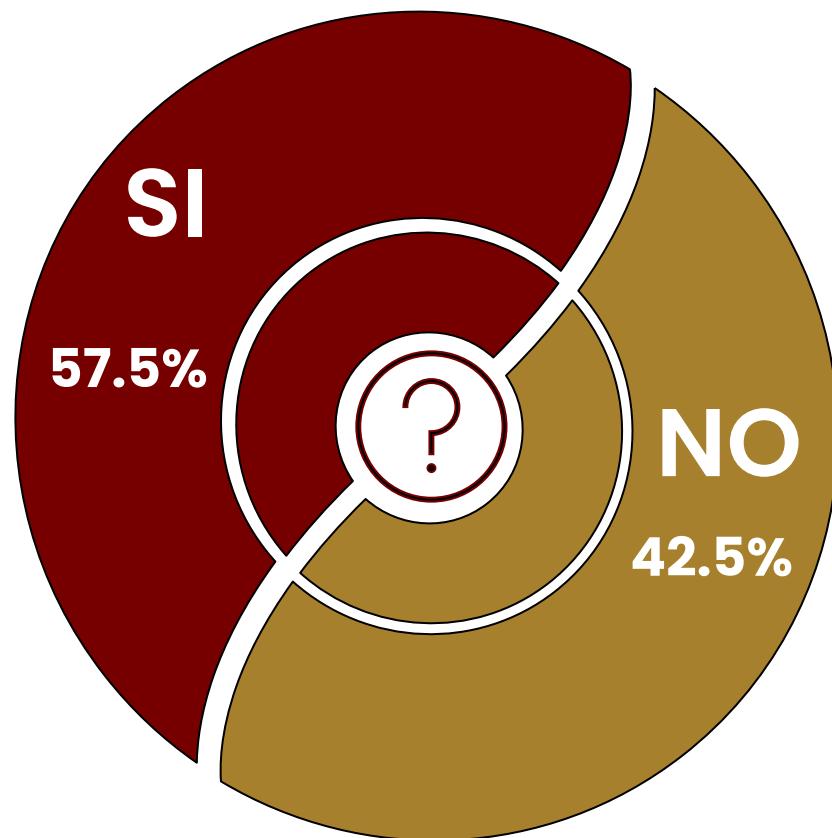
Cuidados a Seguir

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

Satisfecho

Poco Satisfecho

15.1

82.1

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
Total	106	100

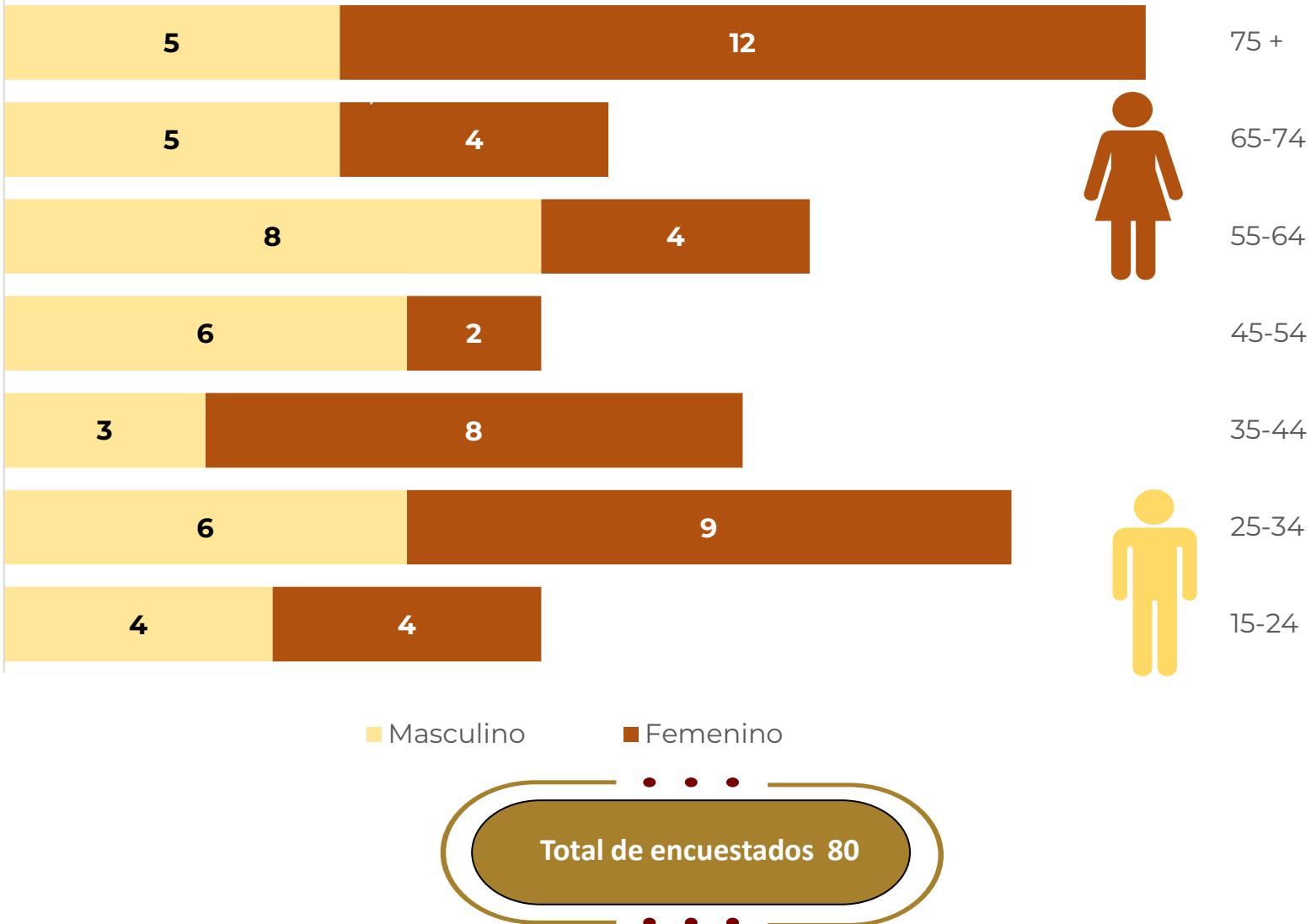
Total de encuestados 106

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

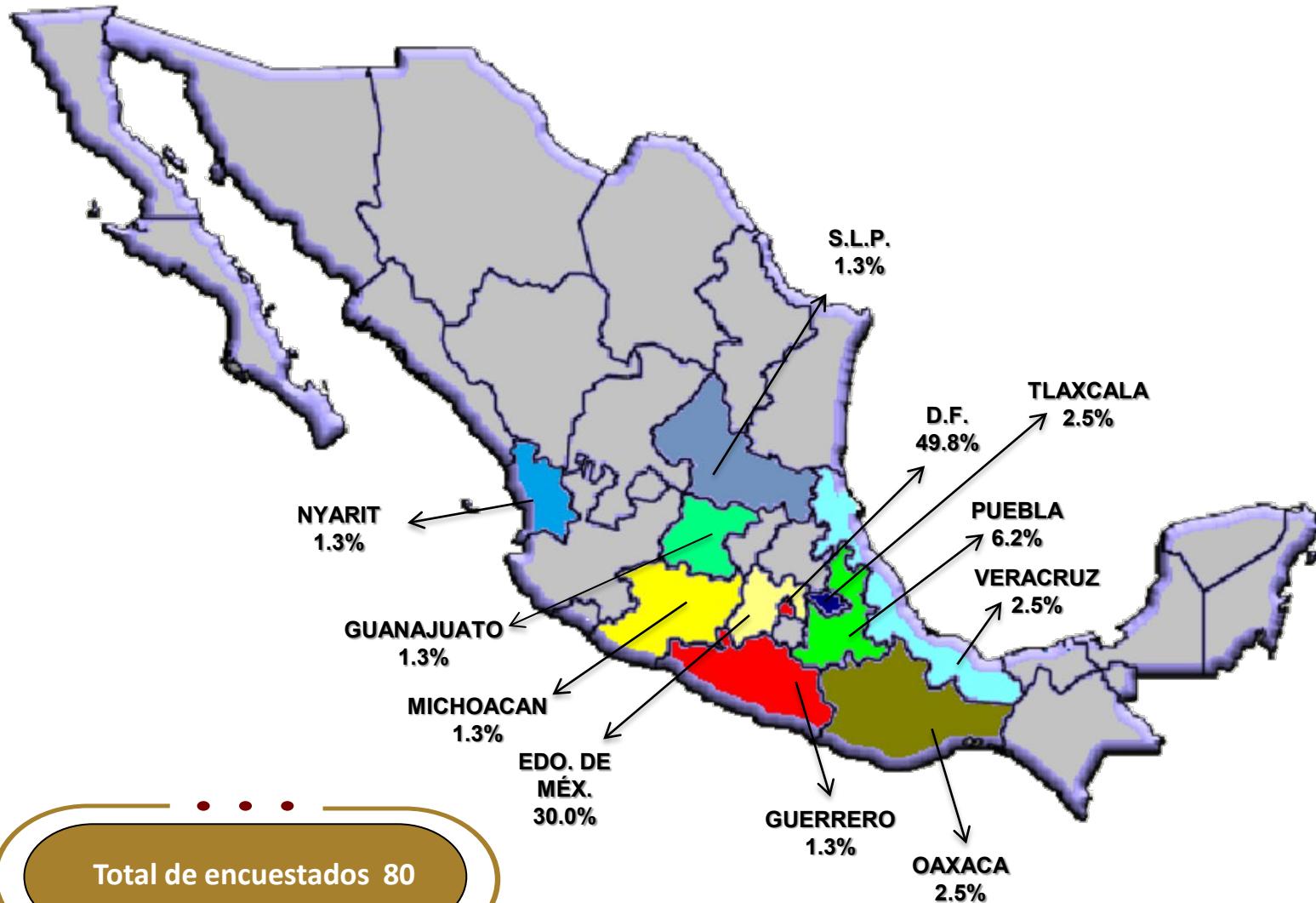


Hospitalización

Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



Nivel de escolaridad del usuario encuestado

No sabe leer y escribir

Si sabe leer y escribir

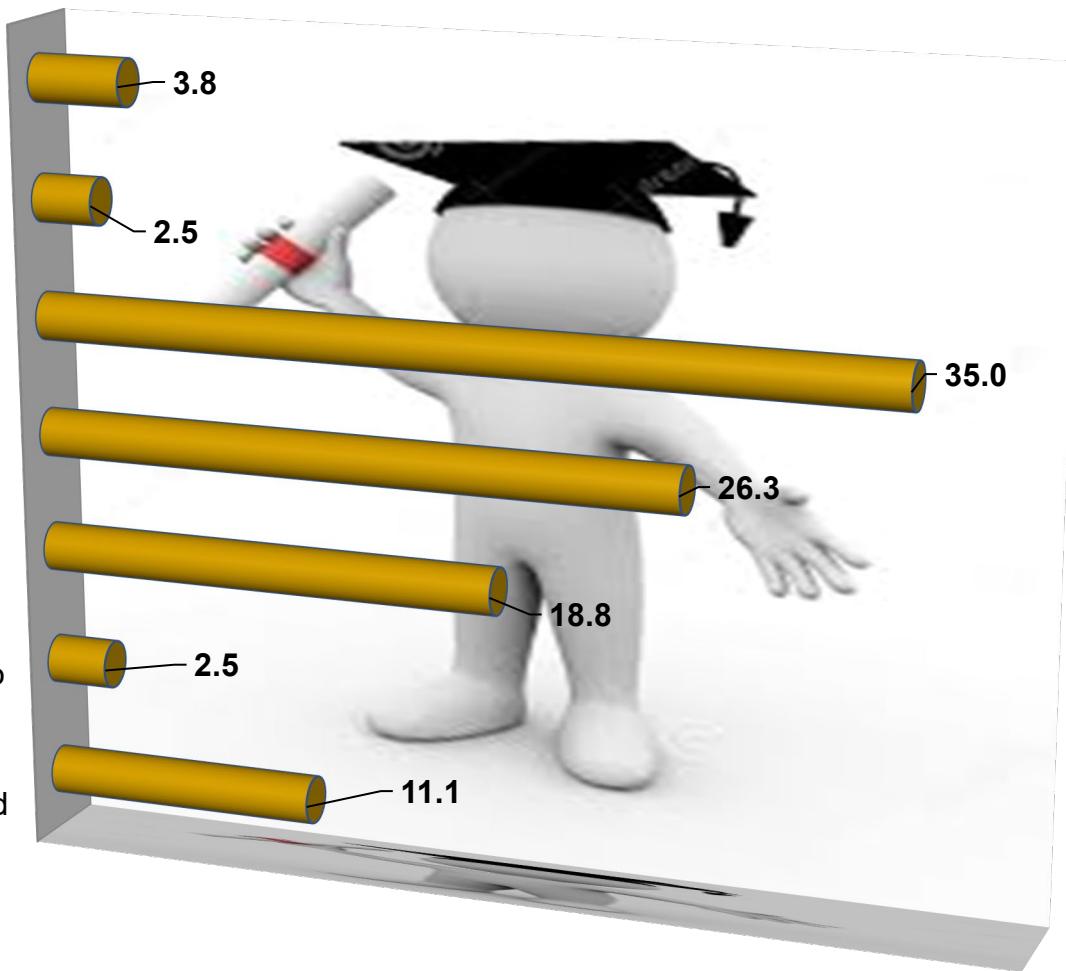
Primaria

Secundaria

Preparatoria

Nivel Técnico

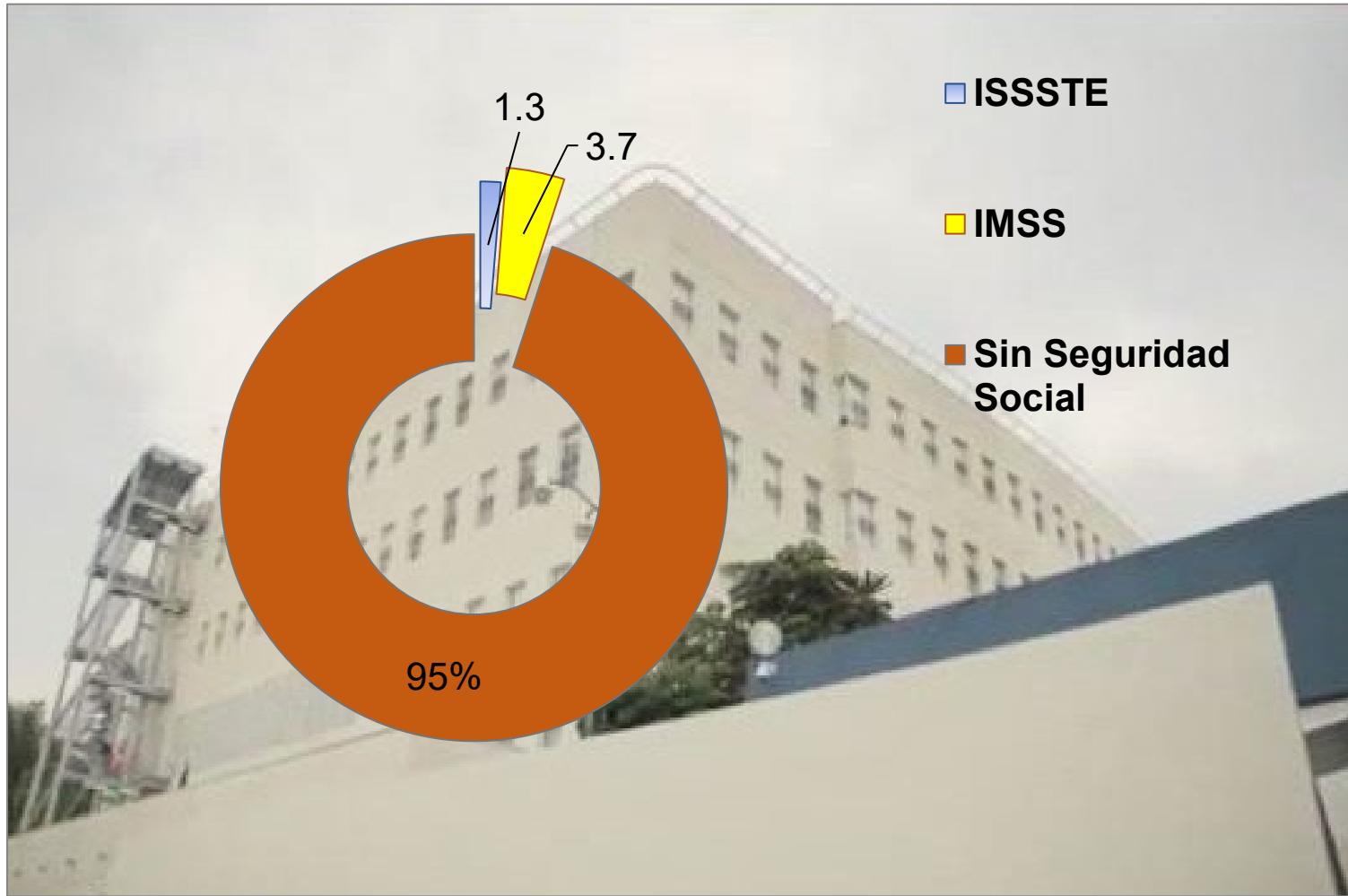
Superior o
Universidad



Total de encuestados 80

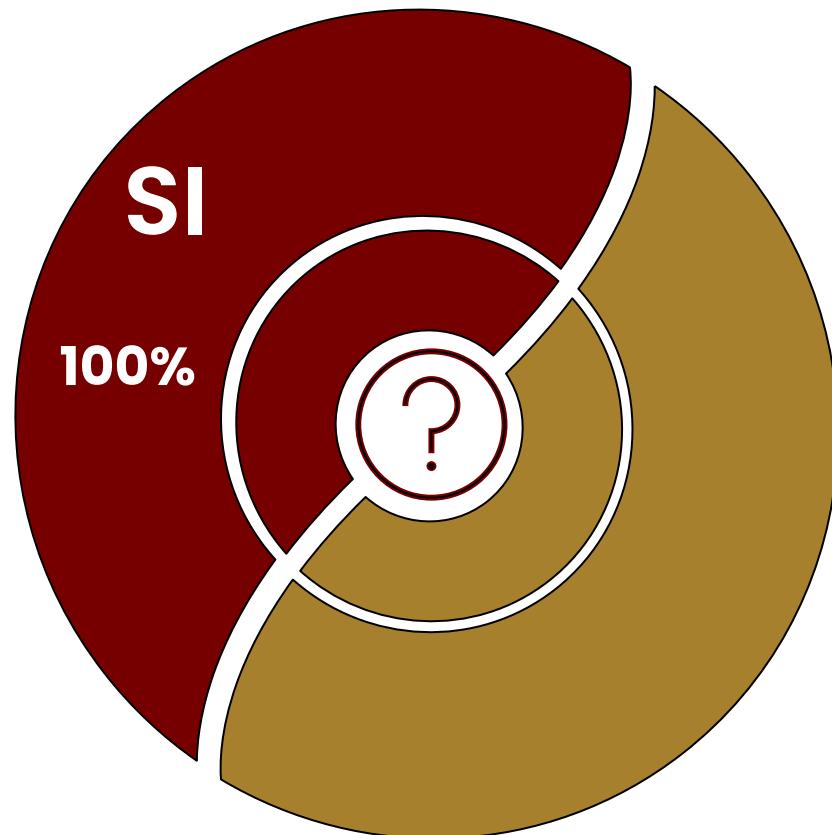
Ocupación actual del usuario encuestado





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%

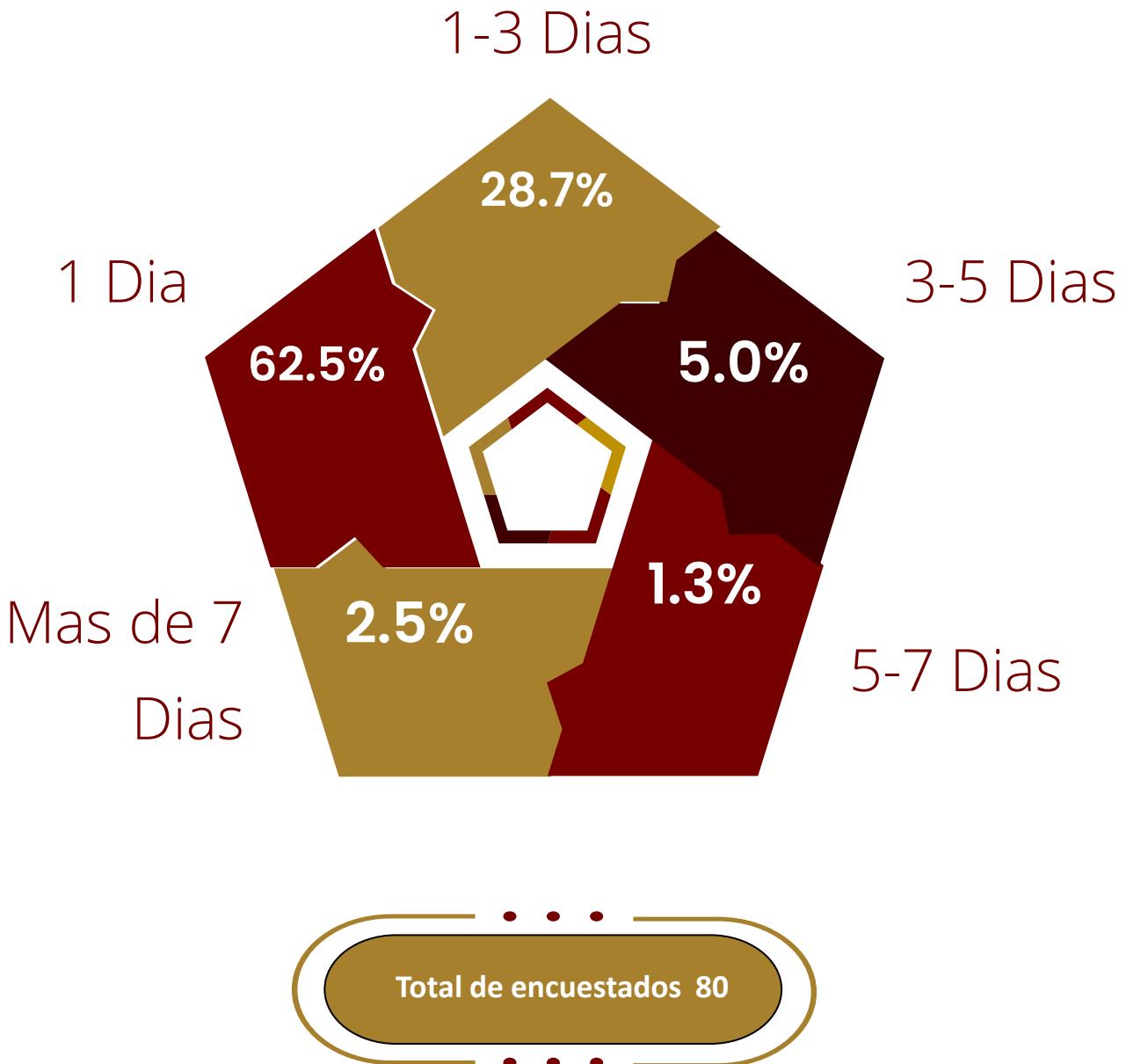
Nada Clara
2.4%

Poco Clara
1.3%

Total de encuestados 80



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



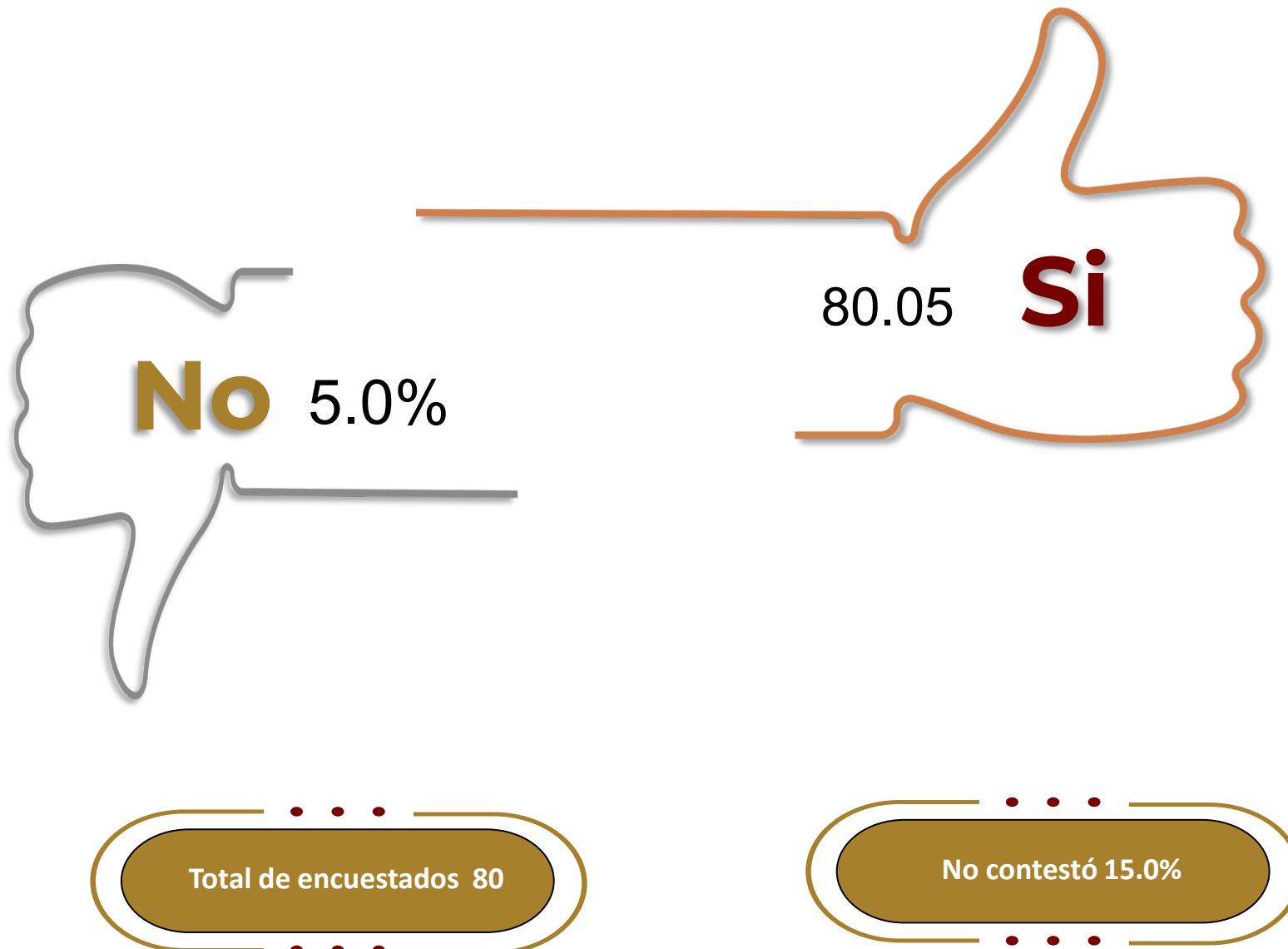
Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?



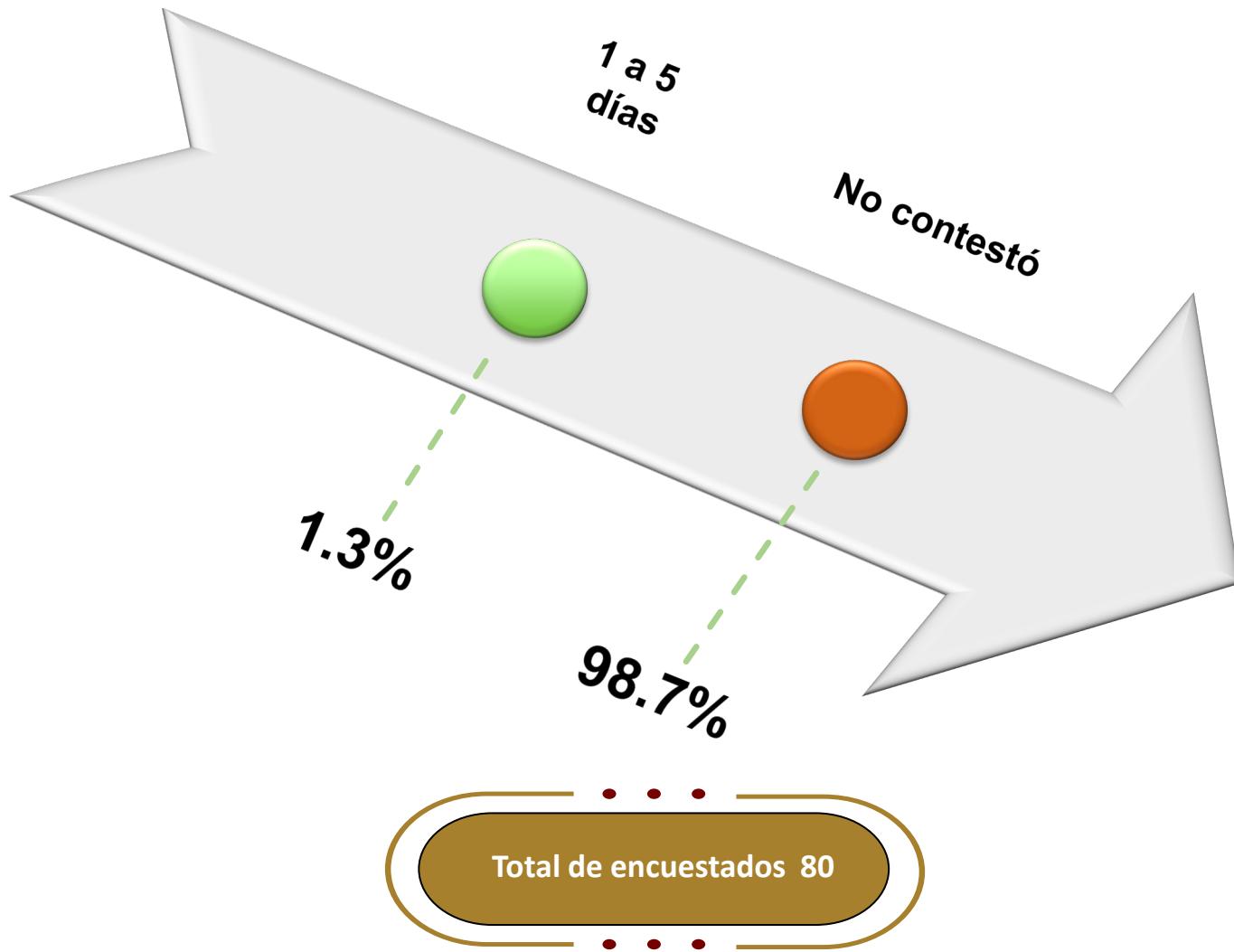
Total de encuestados 80



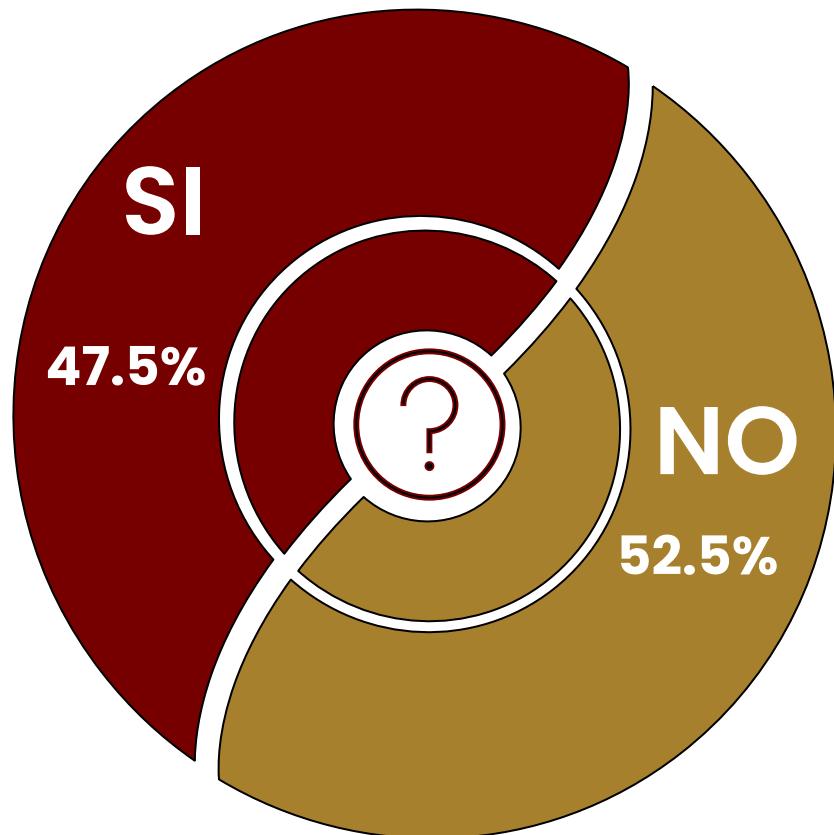
Si contesto que si ¿La intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



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



Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



Total de encuestados 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

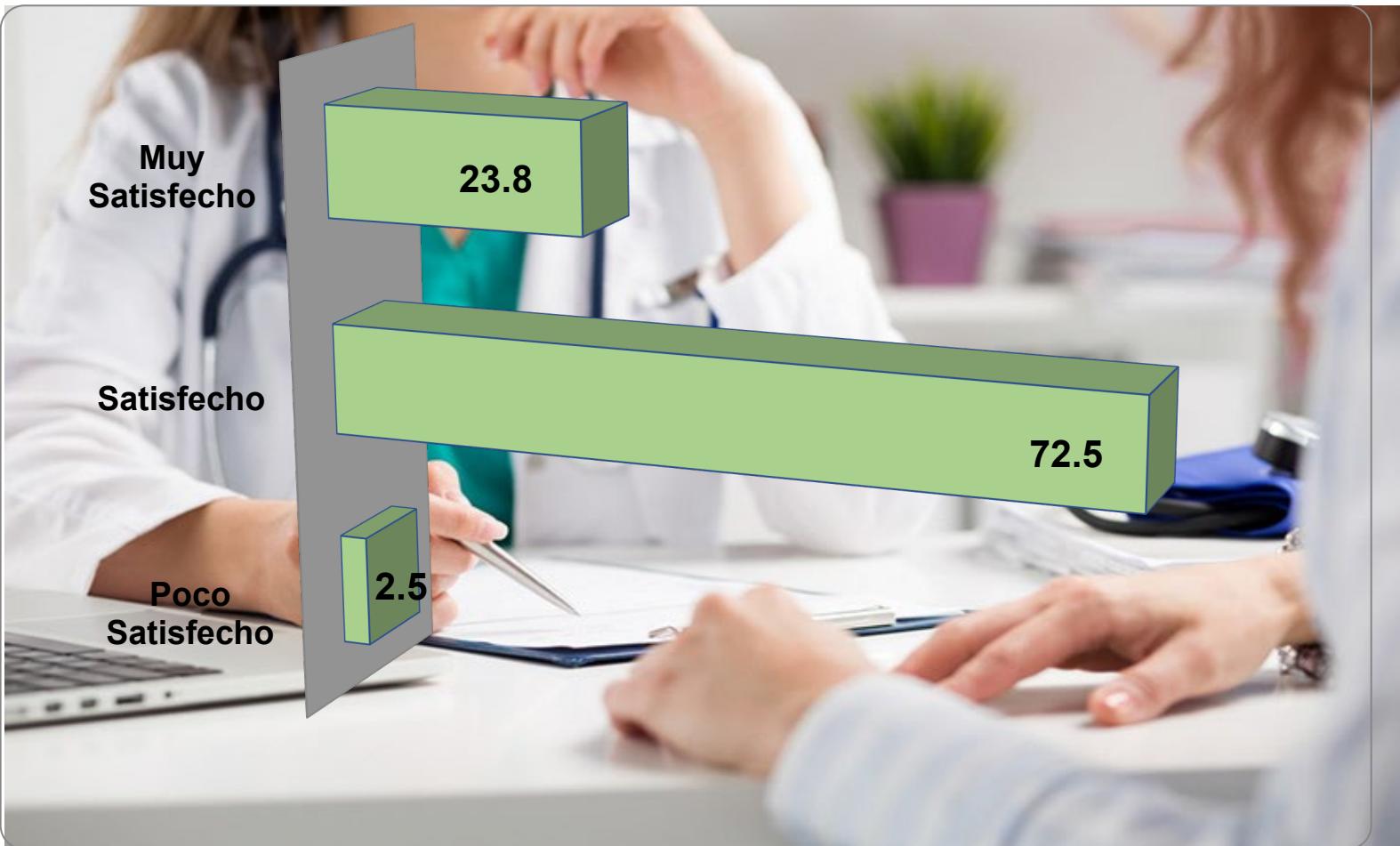
Cuidados a Seguir

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”?.



Total de encuestados 80

Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención médica 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
EL MÉDICO SE PORTÓ 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
Total	80	100

Total de encuestados 80