

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

---

**106 ORTOPEDÍA**

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.

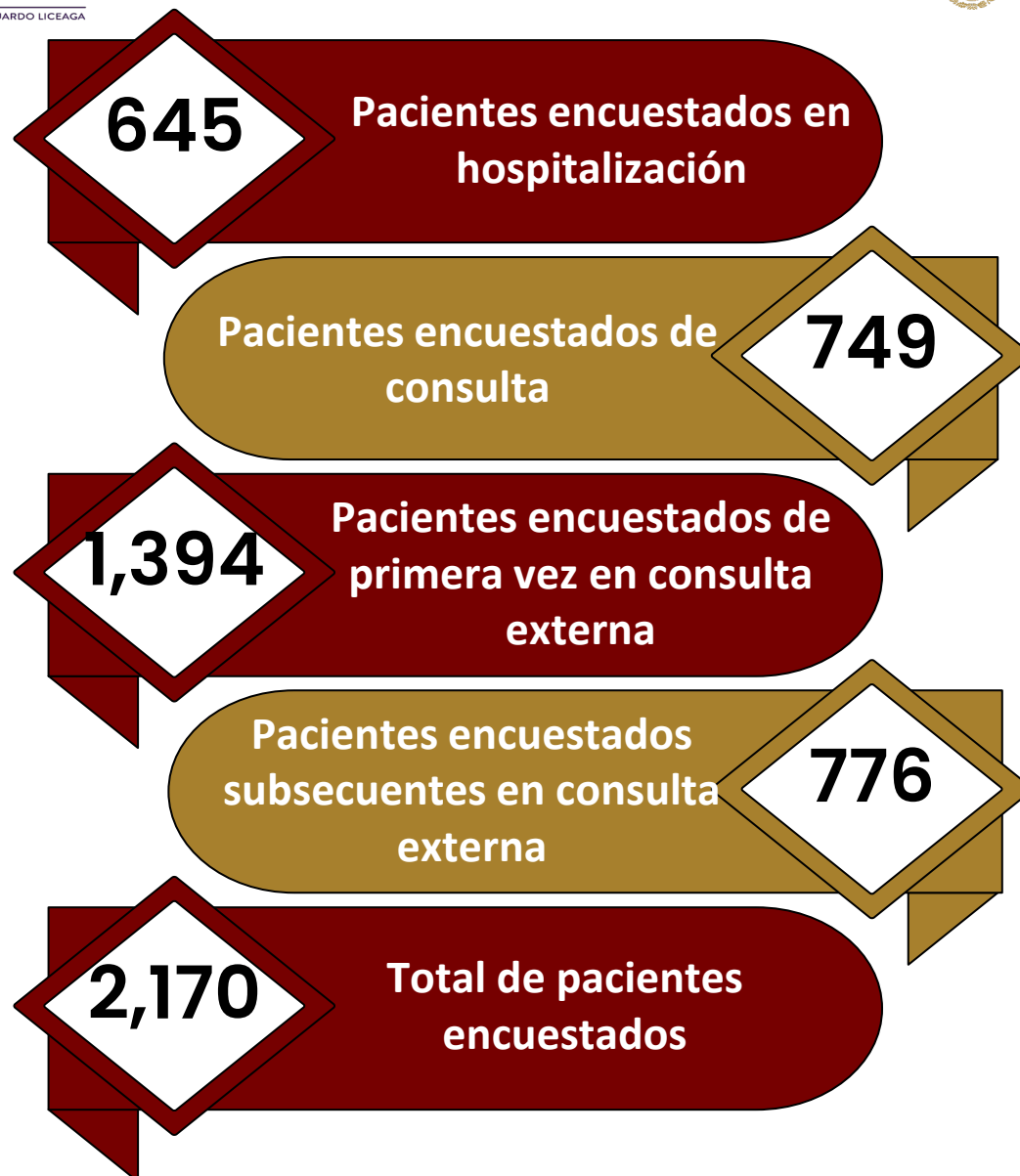
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestado y es publicado en la página web del Hospital en la liga [www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html](http://www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html).



## 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	186	65.0
1ª. Vez	89	31.0
Subsecuente	97	34.0
Hospitalización	102	35.0
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100</b>

### Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	186	65.0
1ª. Vez	89	31.0
Subsecuente	97	34.0
Hospitalización	102	35.0
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100</b>

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

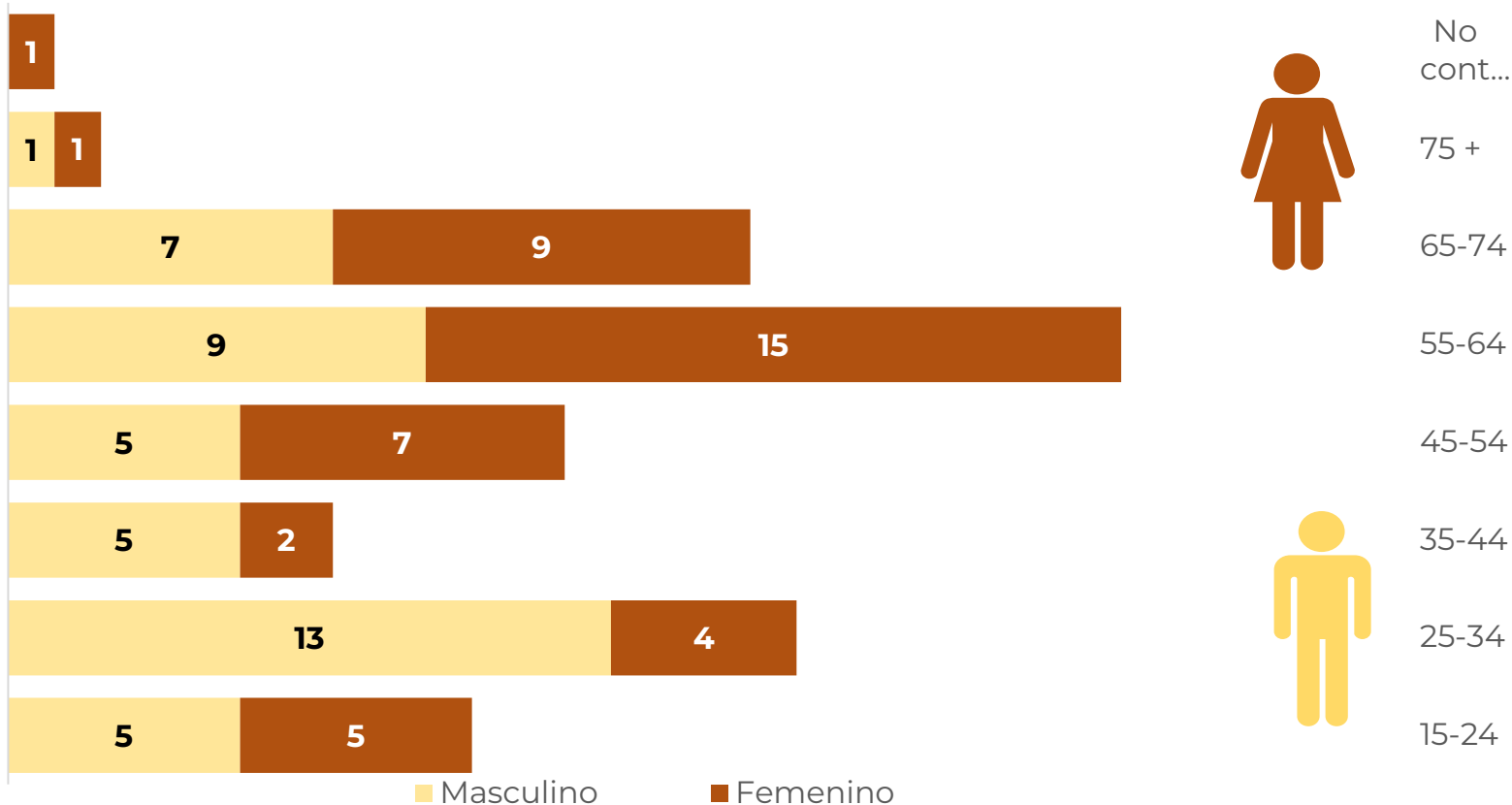
---

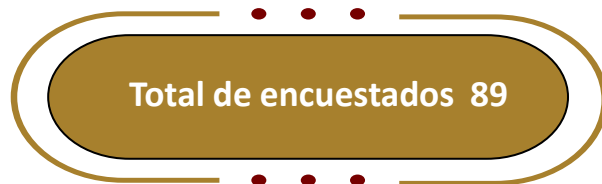
CONSULTA EXTERNA

(Pacientes de Primera vez)



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




**Total de encuestados 89**





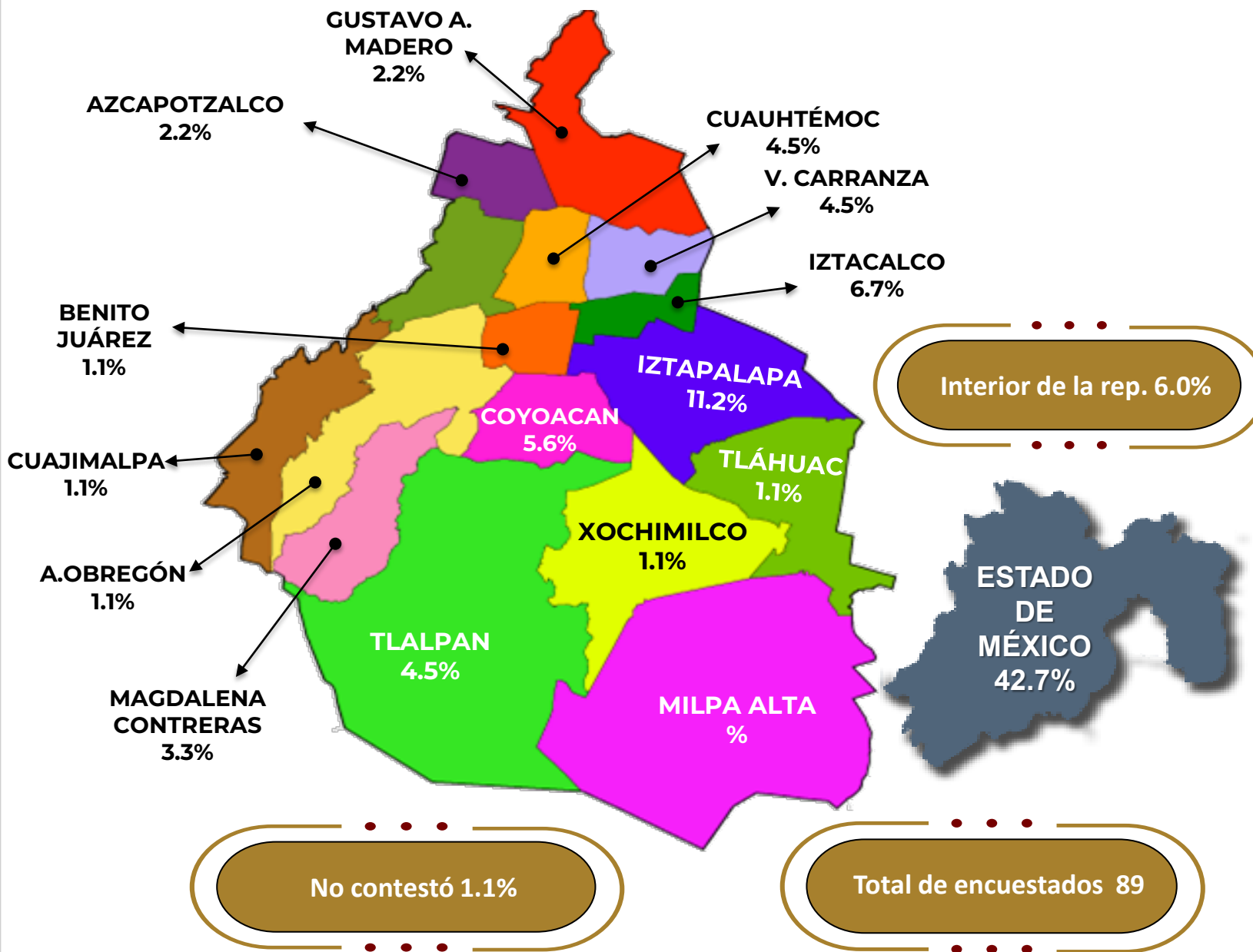
# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

No contestó 1.1%



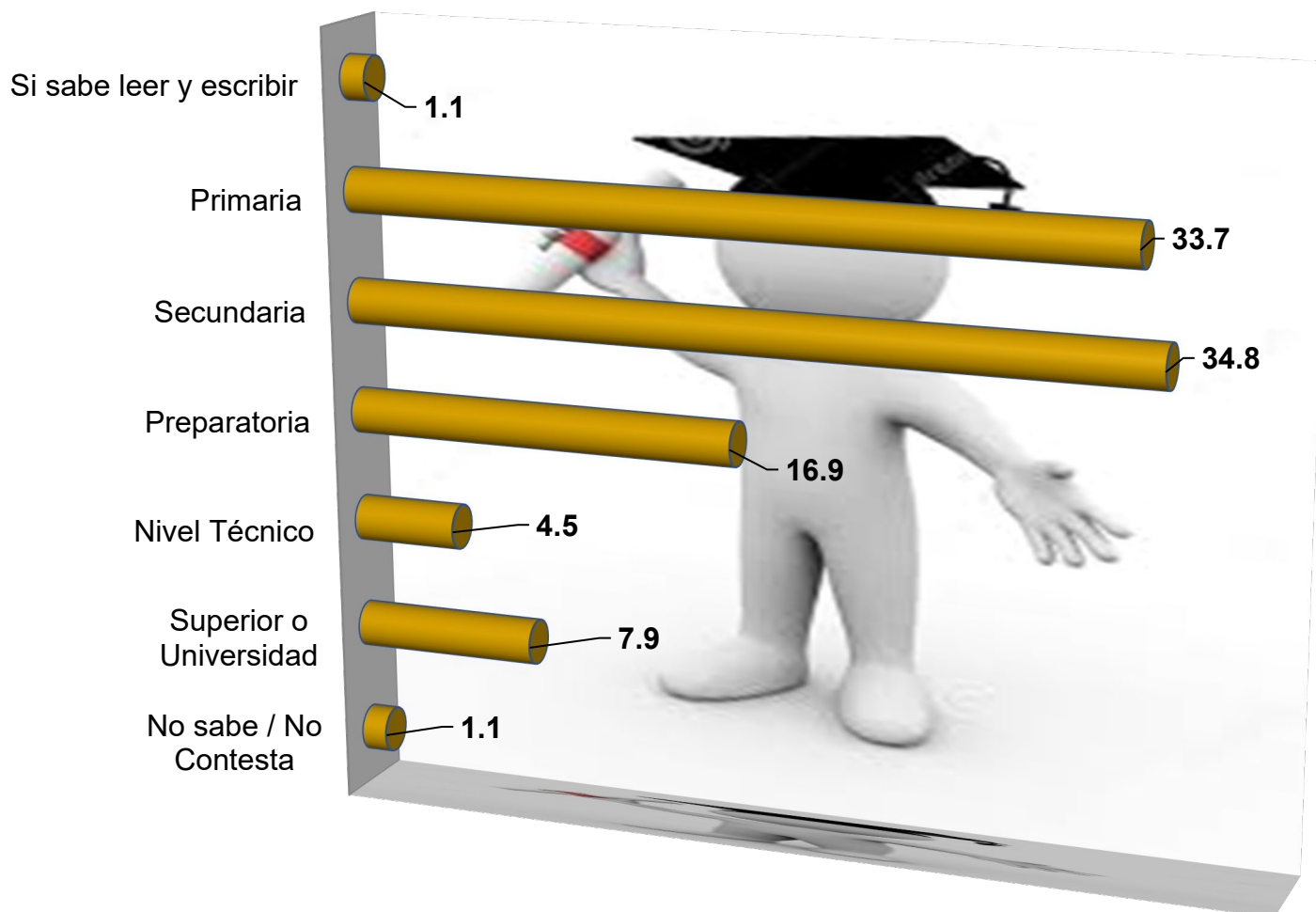
Total de encuestados 89

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



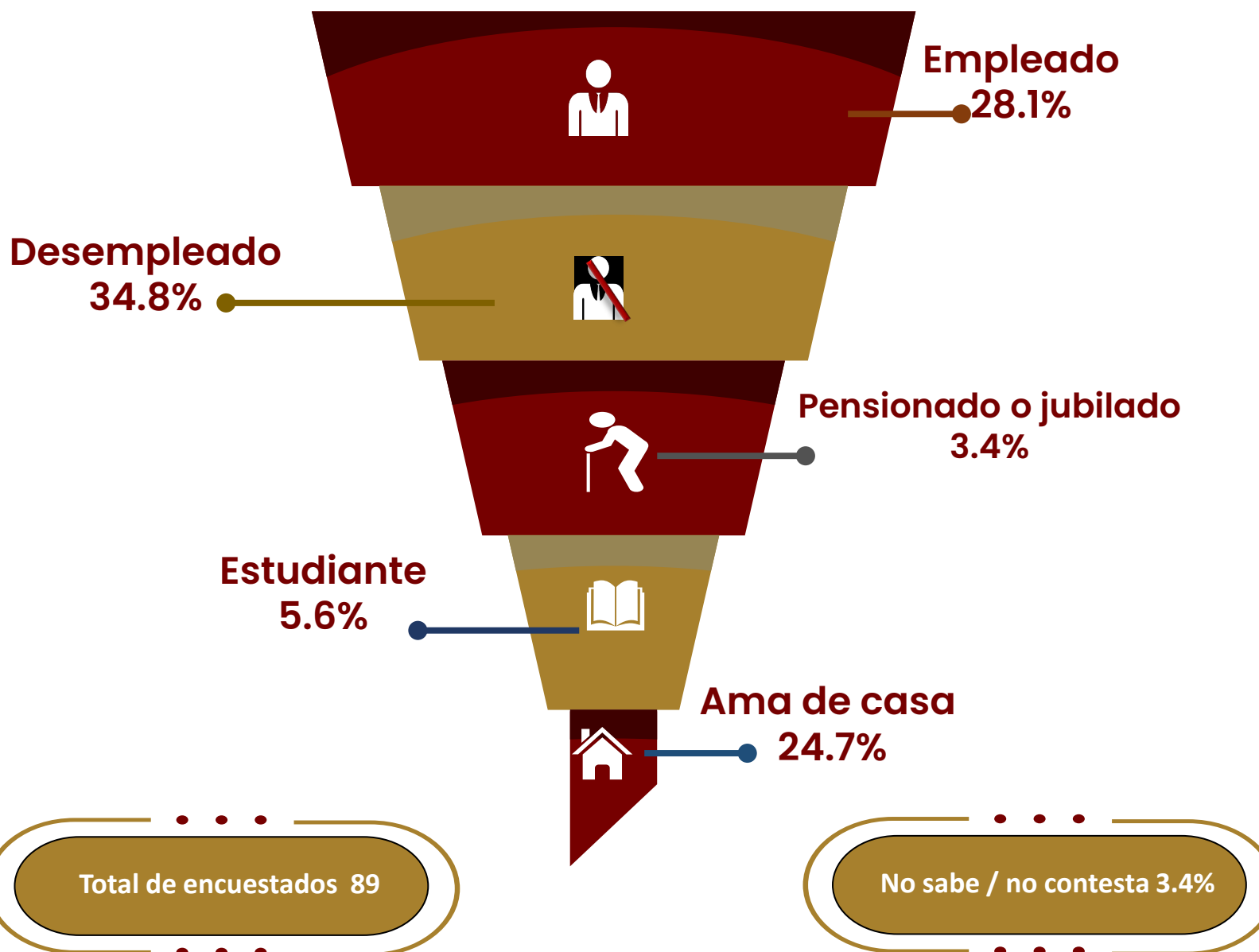


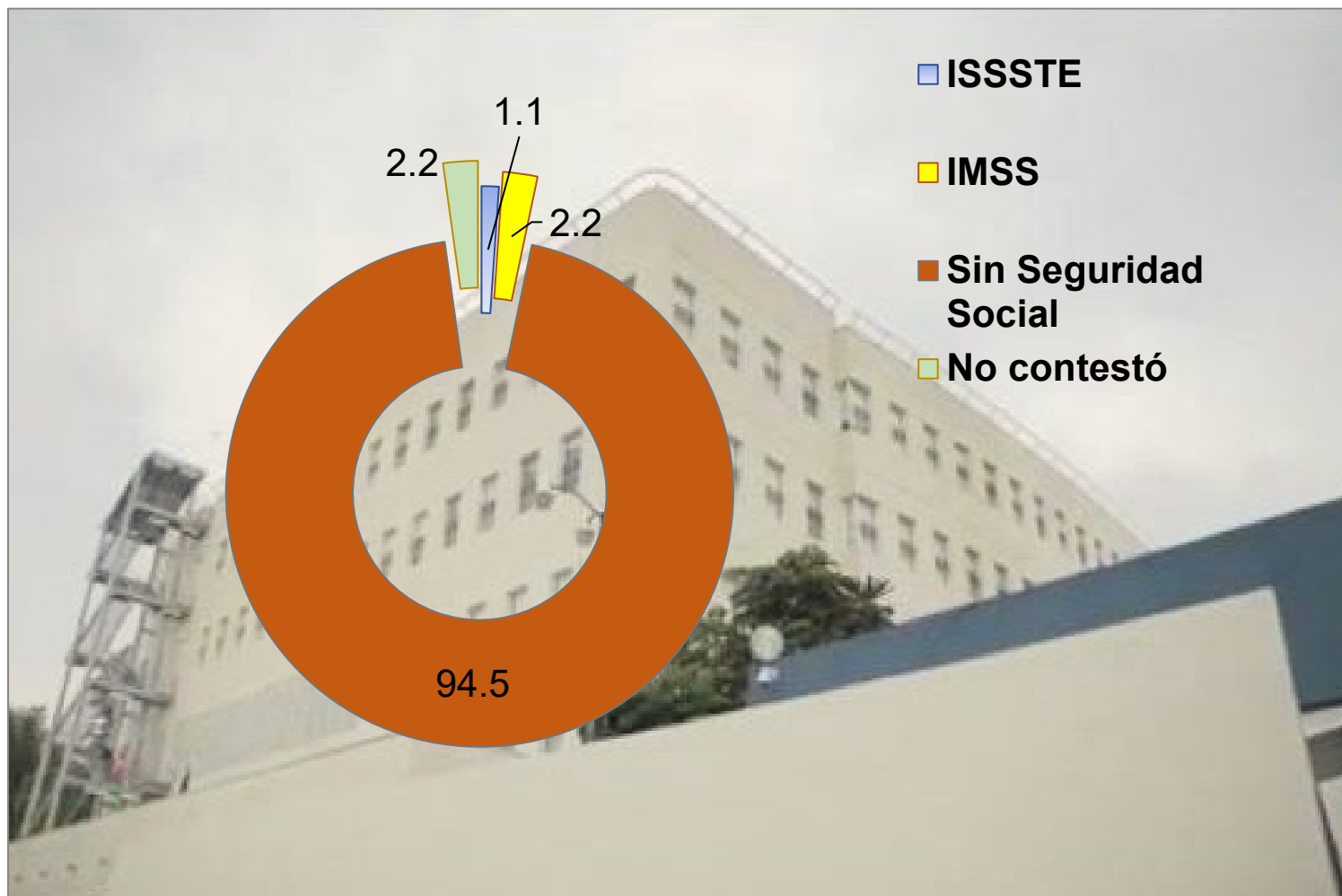
# Nivel de escolaridad del usuario encuestado



Total de encuestados 89

# Ocupación actual del usuario encuestado





Total de encuestados 89

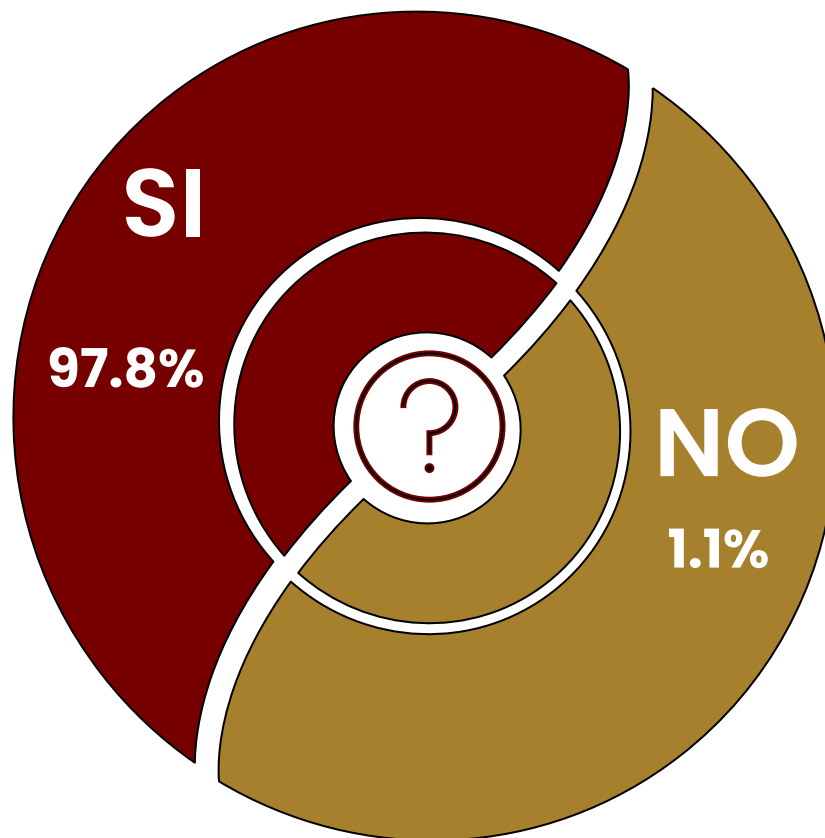
# ¿Por qué eligió atenderse en el Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”?



Total de encuestados 89

No contestó 1.1%

## ¿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 89

No contestó 1.1%



## ¿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**  
**57.3%**



**Clara**  
**37.1%**

**Poco Clara**  
**4.5%**

**Total de encuestados 89**

**No contestó 1.1%**



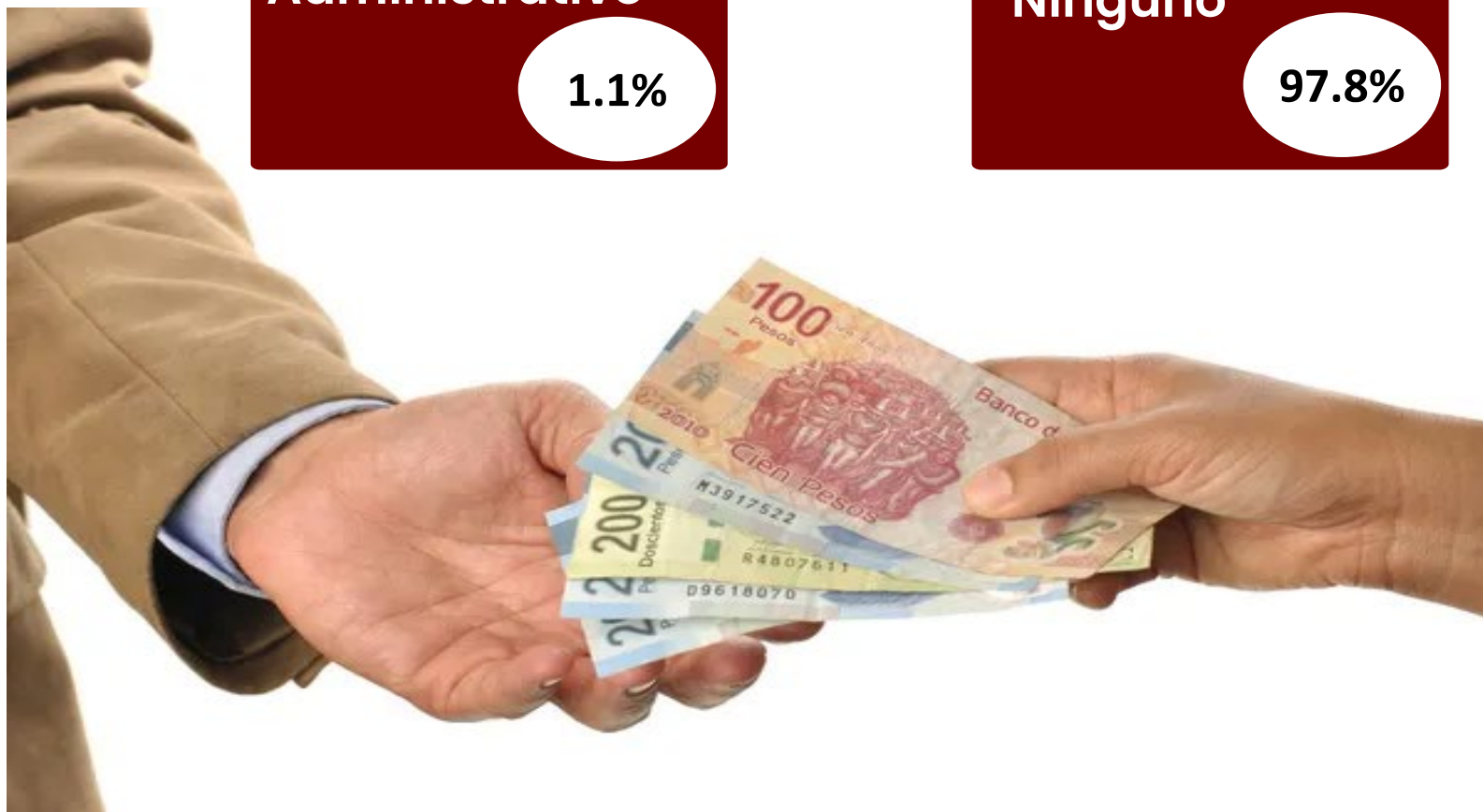
**Durante el proceso para su atención en Ortopedia de Primera Vez, del siguiente personal ¿Alguno le pidió dinero o alguna dádiva para otorgarle el servicio?**

**Administrativo**

**1.1%**

**Ninguno**

**97.8%**



**Total de encuestados 89**

**No contestó 1.1%**

	Frecuencia	Porcentaje
Para actualizar la hoja de gratuidad	1	1.1
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Total de encuestados 89

No contestó 98.9%

# 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	58.4
Satisfecho	40.5
No contestó	1.1

## Tratamiento

Muy satisfecho	56.2
Satisfecho	37.1
No contestó	6.7

## Información

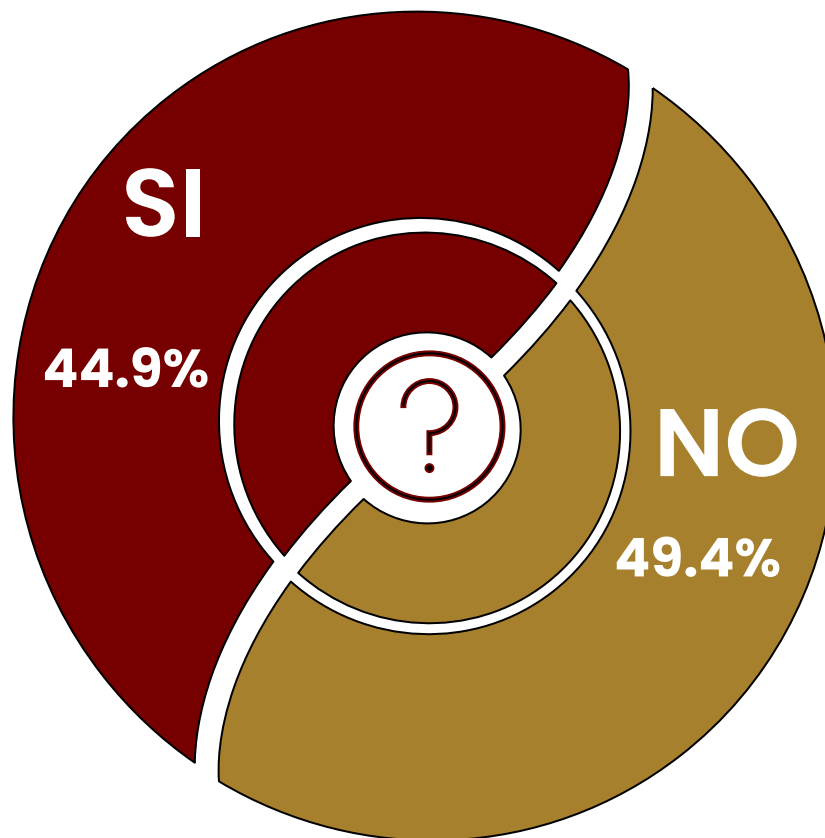
Muy satisfecho	56.2
Satisfecho	38.2
No contestó	5.6

## Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	56.2
Satisfecho	37.1
No contestó	6.7

Total de encuestados 89

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



Total de encuestados 89

No contestó 5.7%





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

**Muy  
Satisfecho**

**55.1**

**Satisfecho**

**43.8**

**Total de encuestados 89**

**No contestó 1.1**

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS, ESTÁN MUY SUCIOS	3	3.4
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	1	1.1
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	1	1.1
MÁS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	1.1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	24	27
FALTA MATERIAL MEDICO	1	1.1
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	6	6.7
NO CONTESTÓ	52	58.5
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Total de encuestados 89

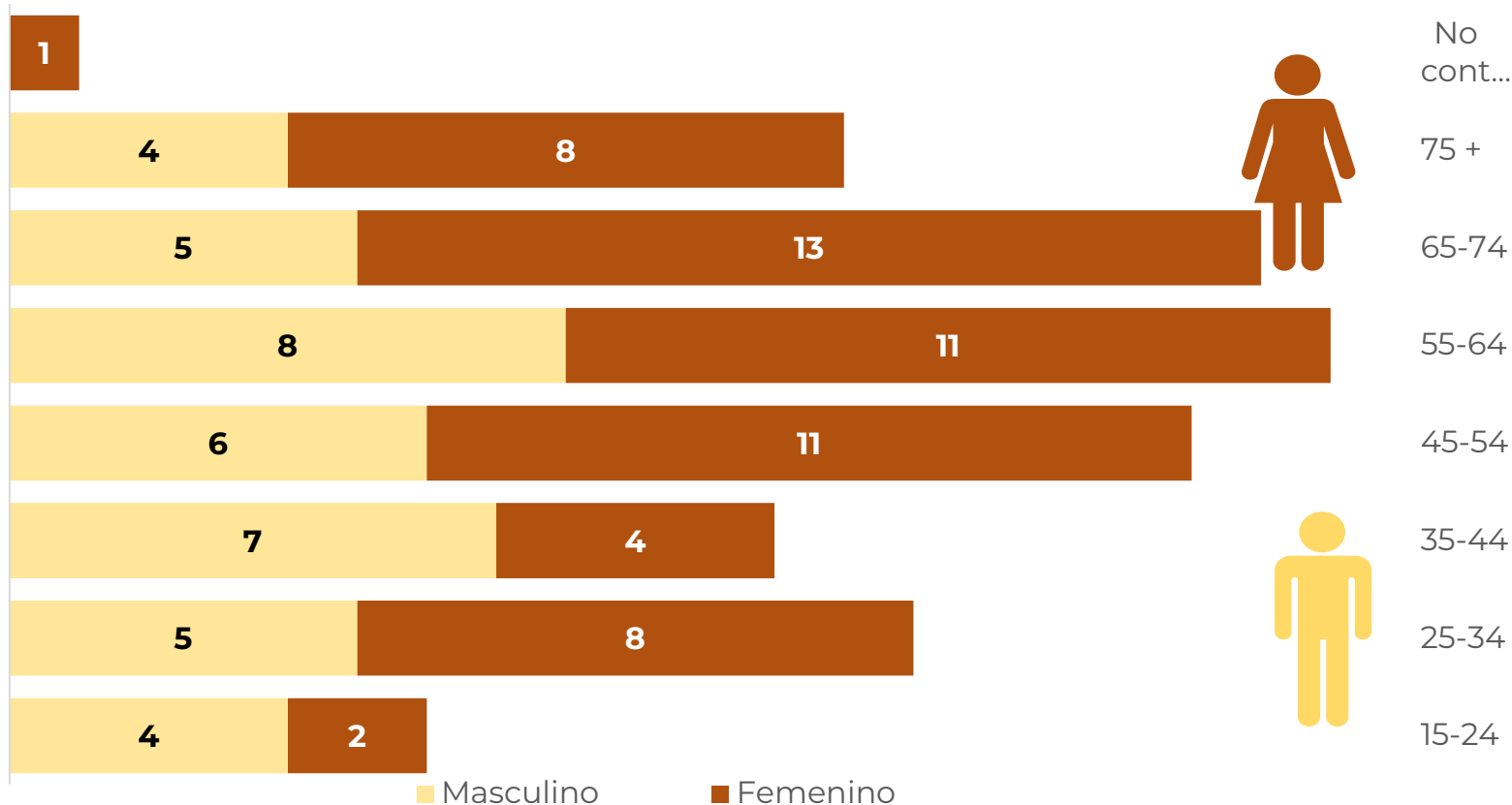
# Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



CONSULTA EXTERNA

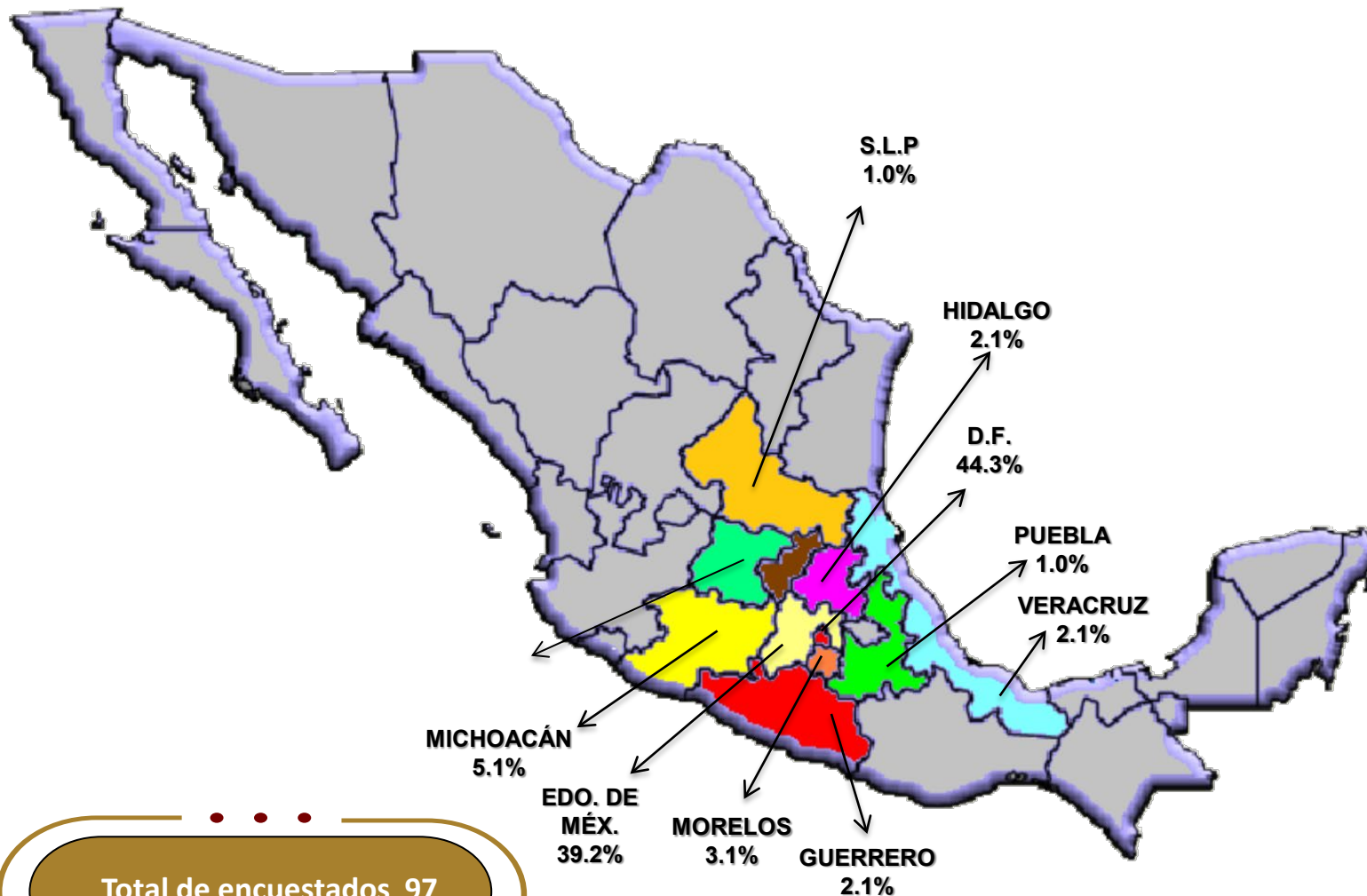
(Pacientes subsecuentes)

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



**Total de encuestados 97**

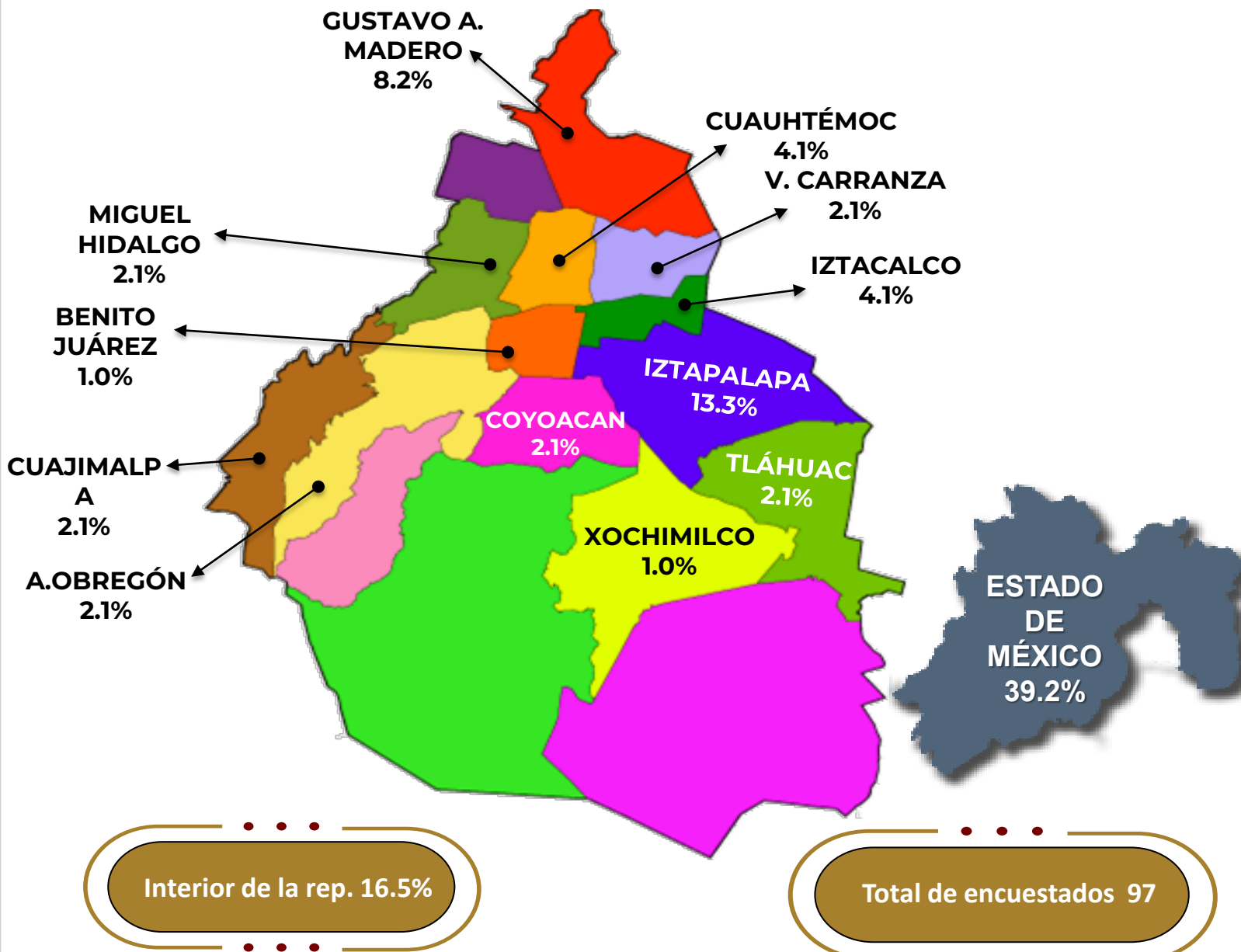
# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

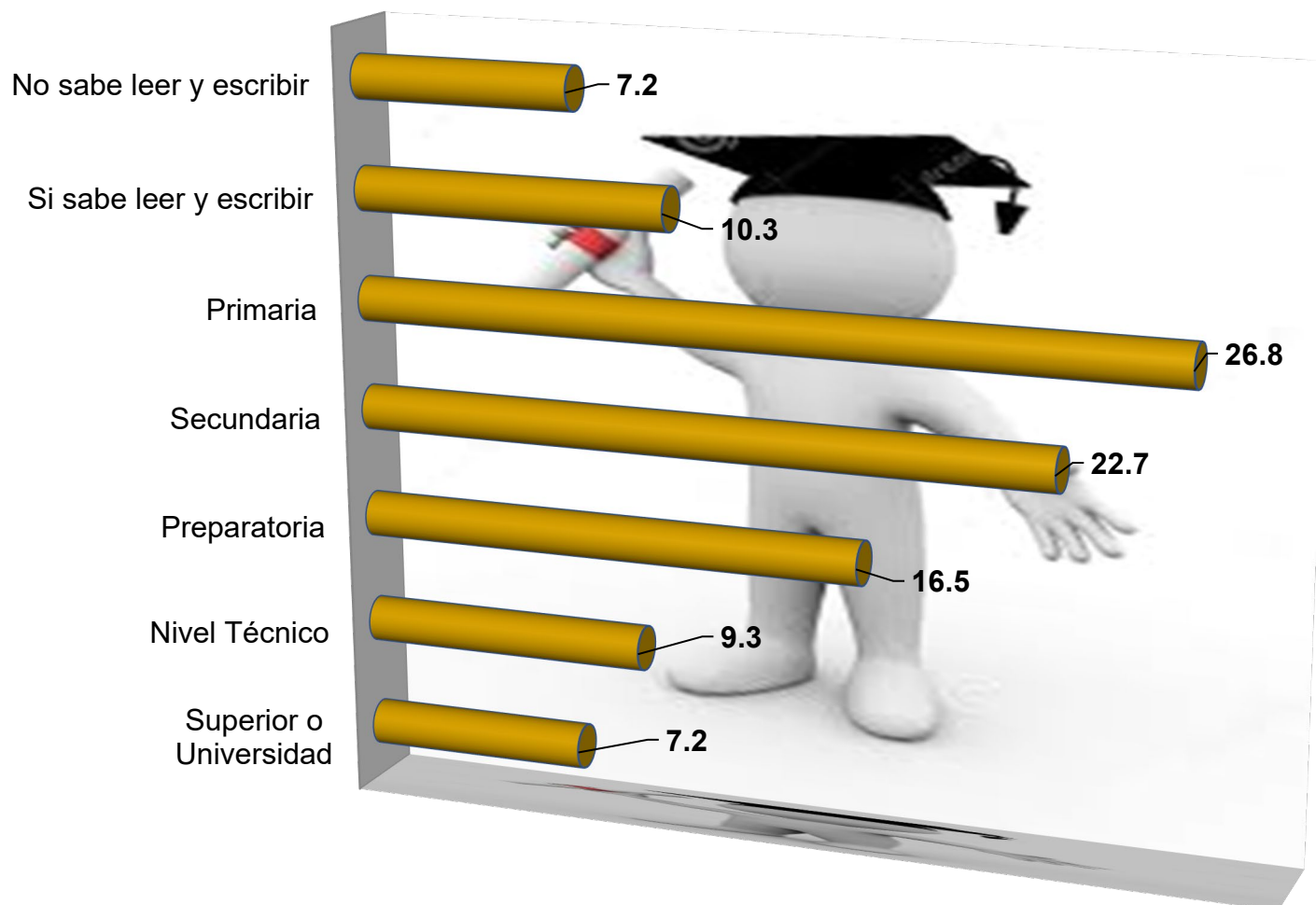


Total de encuestados 97



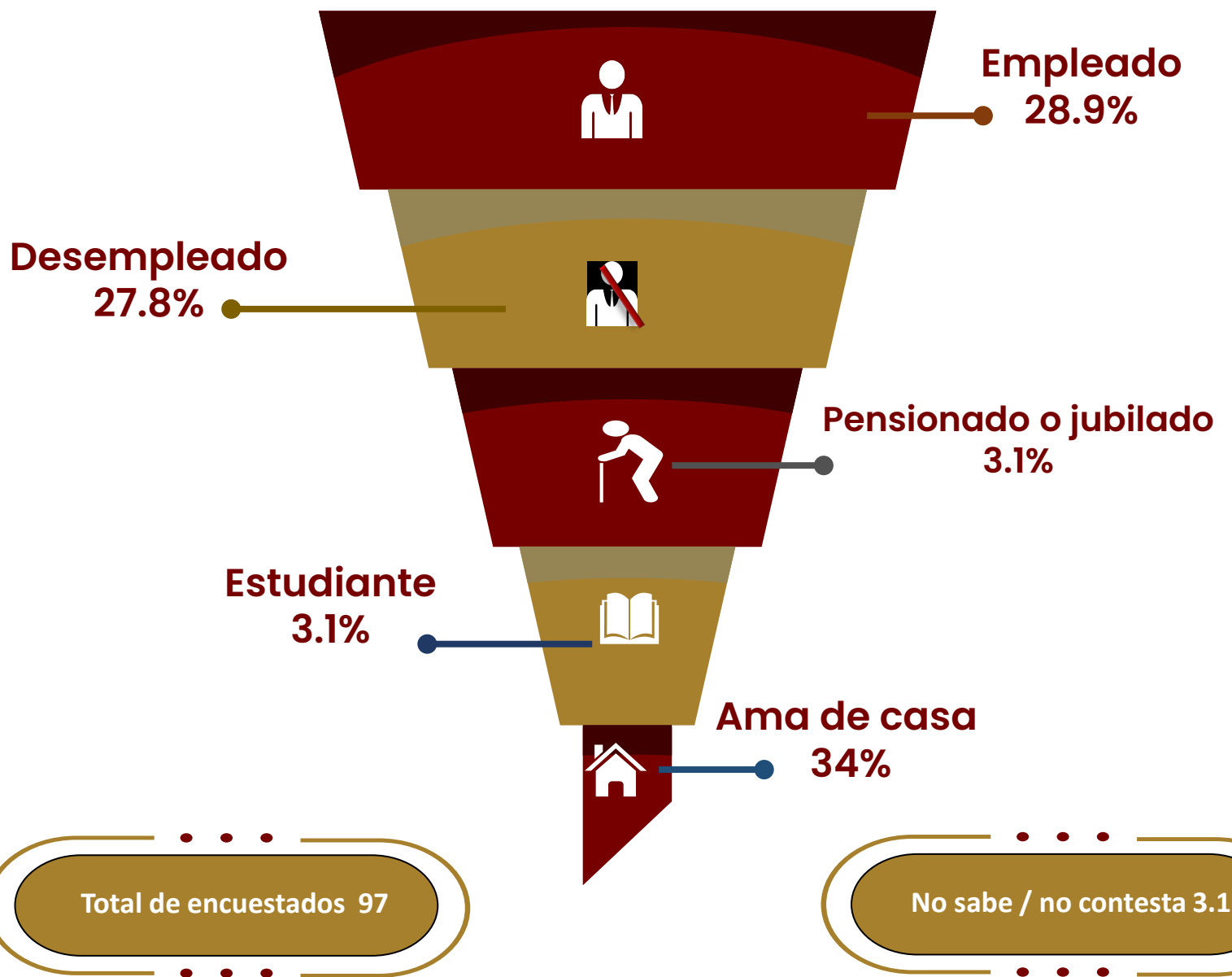
# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

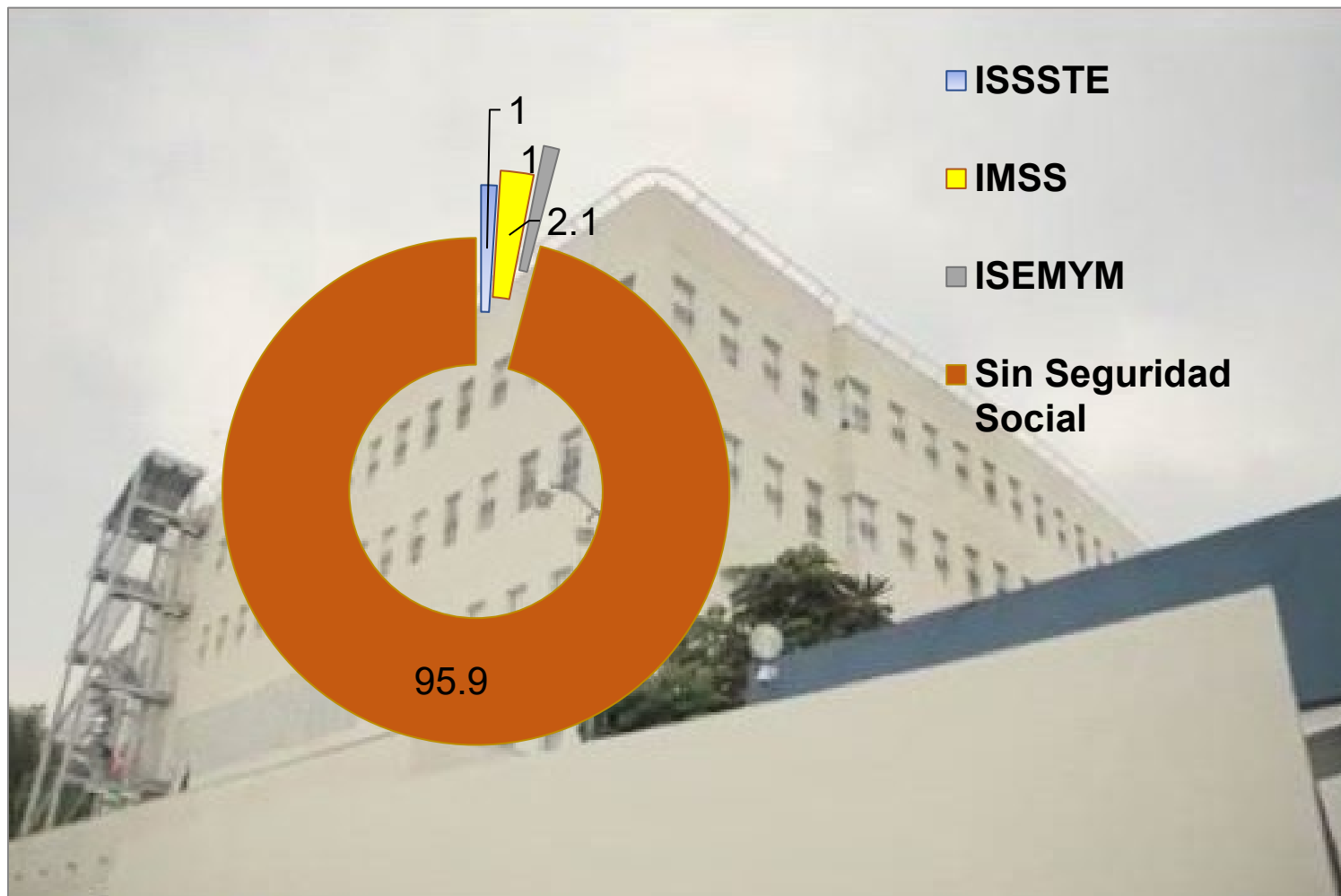




Total de encuestados 97

# Ocupación actual del usuario encuestado





Total de encuestados 97

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

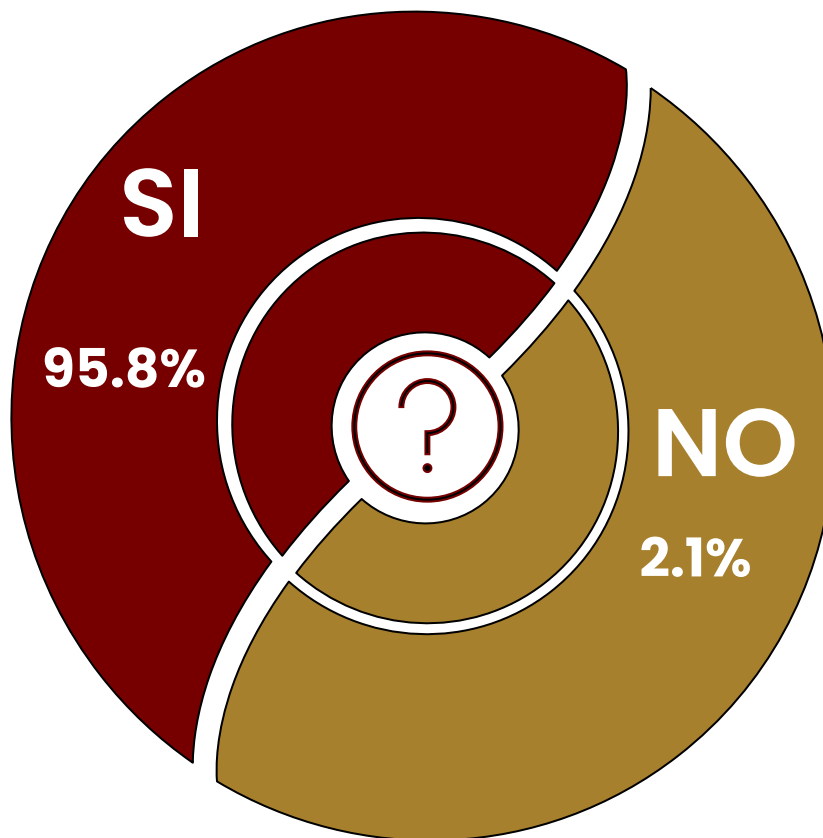


Total de encuestados 97

No contestó 1.0%



## ¿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 97

No contestó 2.1%

## ¿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**  
**51.5%**



**Clara**  
**42.3%**

**Poco Clara**  
**4.1%**

Total de encuestados xxx

No contestó 2.1%



**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**

**94.8%**



**Total de encuestados 97**

**No contestó 5.2%**

# 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	57.7
Satisfecho	39.2
Poco satisfecho	1.0
No contestó	2.1

## Tratamiento

Muy satisfecho	54.6
Satisfecho	35.1
Poco satisfecho	4.1
No contestó	6.2

## Información

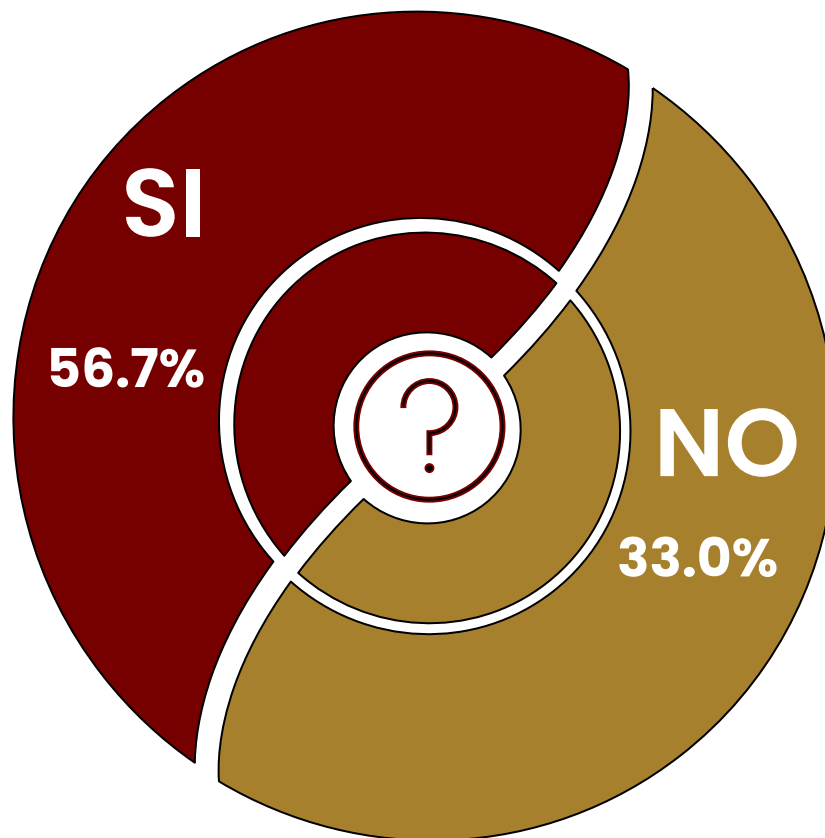
Muy satisfecho	54.6
Satisfecho	38.1
Poco satisfecho	2.1
No contestó	5.2

## Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	55.7
Satisfecho	37.1
Poco satisfecho	1.0
No contestó	6.2

Total de encuestados 97

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



Total de encuestados 97

No contestó 10.3%



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

**Muy  
Satisfecho**

**59.8**

**Satisfecho**

**37.1**

**Poco  
Satisfecho**

**1.0**

**Total de encuestados 97**

**No contestó 2.1%**

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS ESTÁN MUY SUCIOS	3	3.1
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	3	3.1
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	1	1.0
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	1	1.0
MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	1.0
LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO	1	1.0
EL MEDICO SE PORTO POCO TOLERANTE, SIN ETICA	1	1.0
EL SERVICIO MEDICO MUY BIEN, SON MUY AMABLES	1	1.0
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	30	30.9
FALTA MATERIAL MÉDICO	1	1.0
EL ENFERMERO FUE VIOLENTO CON EL PACIENTE AL AVENTAR LA SABANA EN LA CAMA	1	1.0
NO CONTESTÓ	53	54.9
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Total de encuestados 97

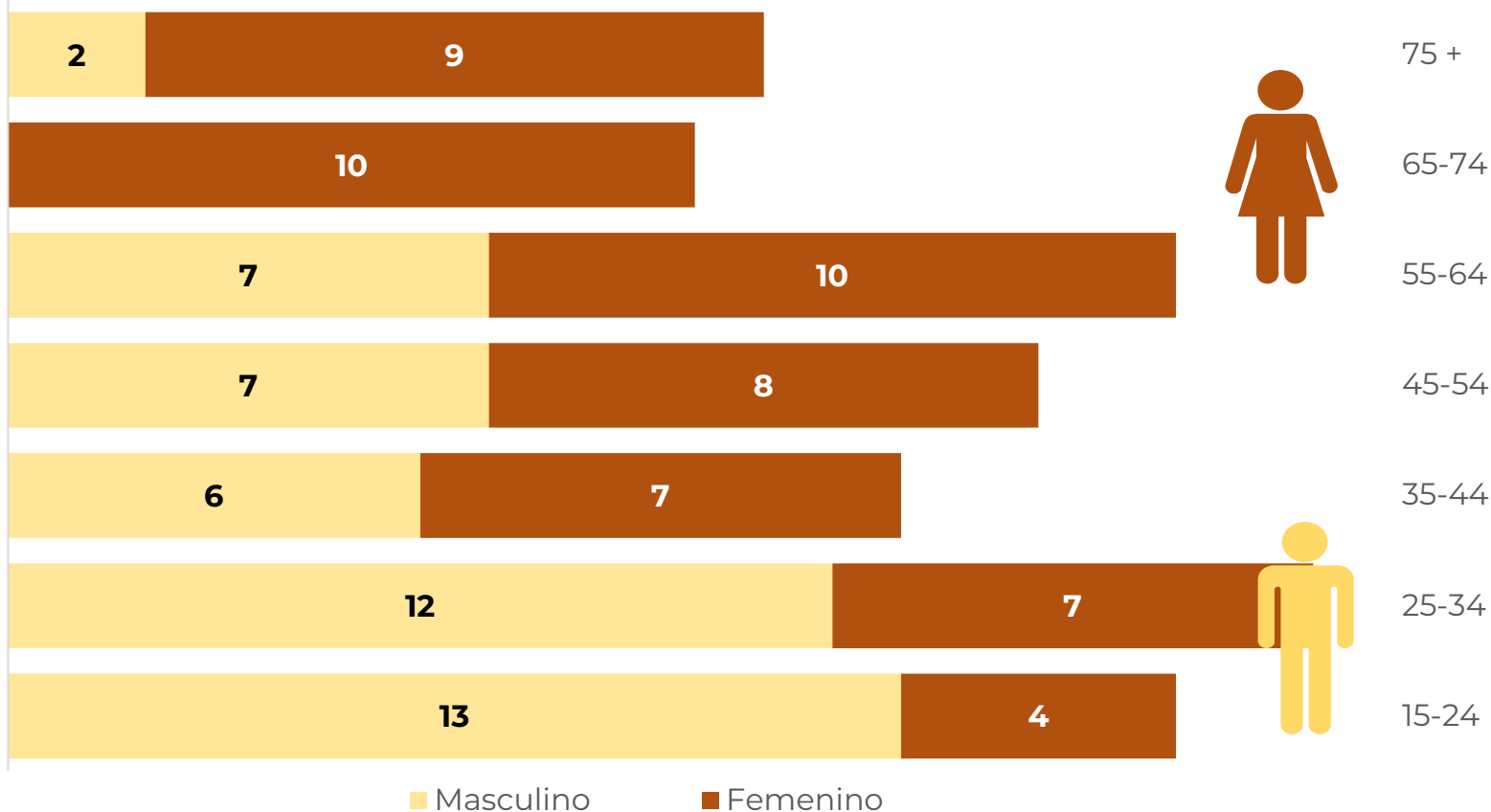
# Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

---



(Hospitalización)

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



Total de encuestados 102

# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

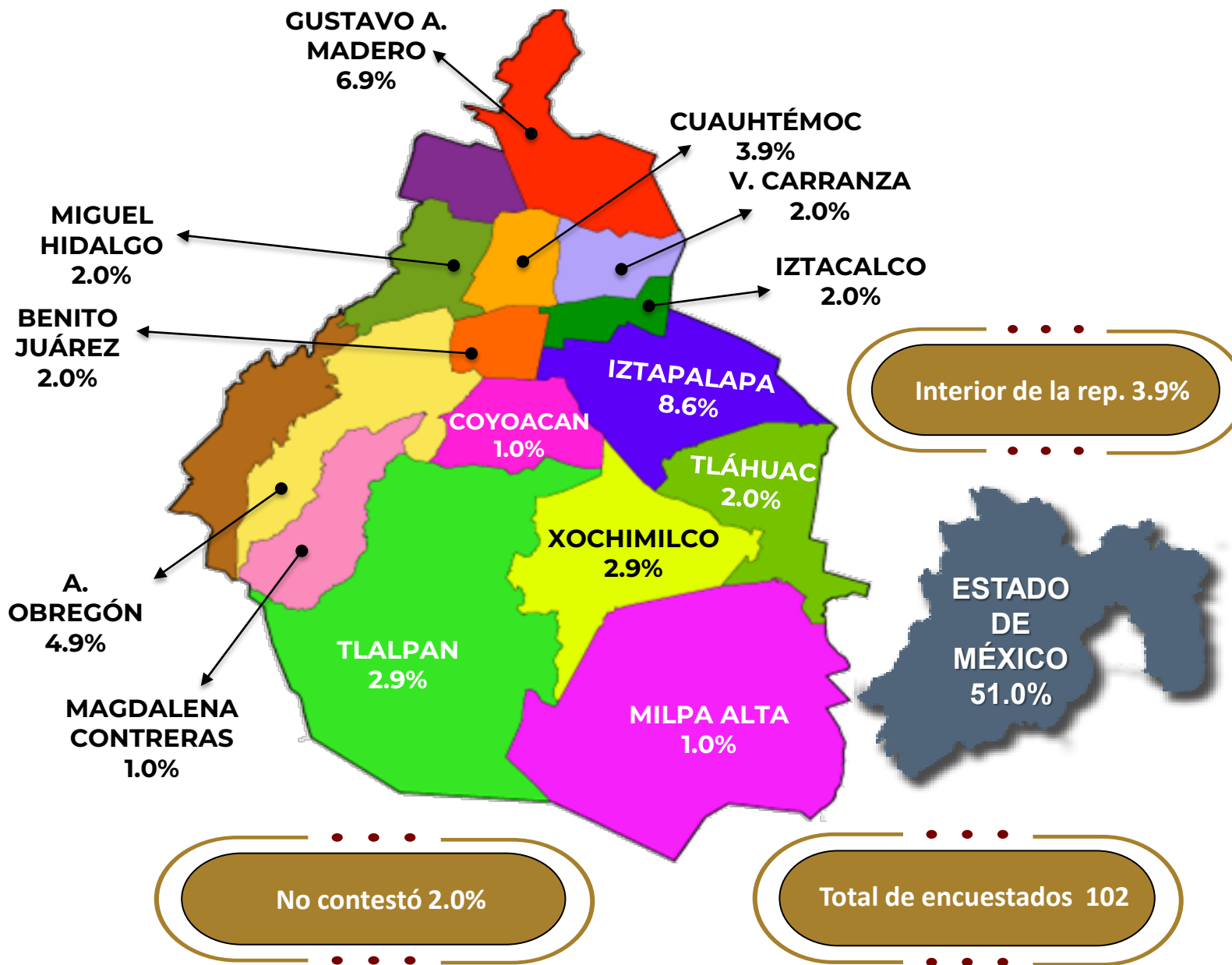
No contestó 2.0%

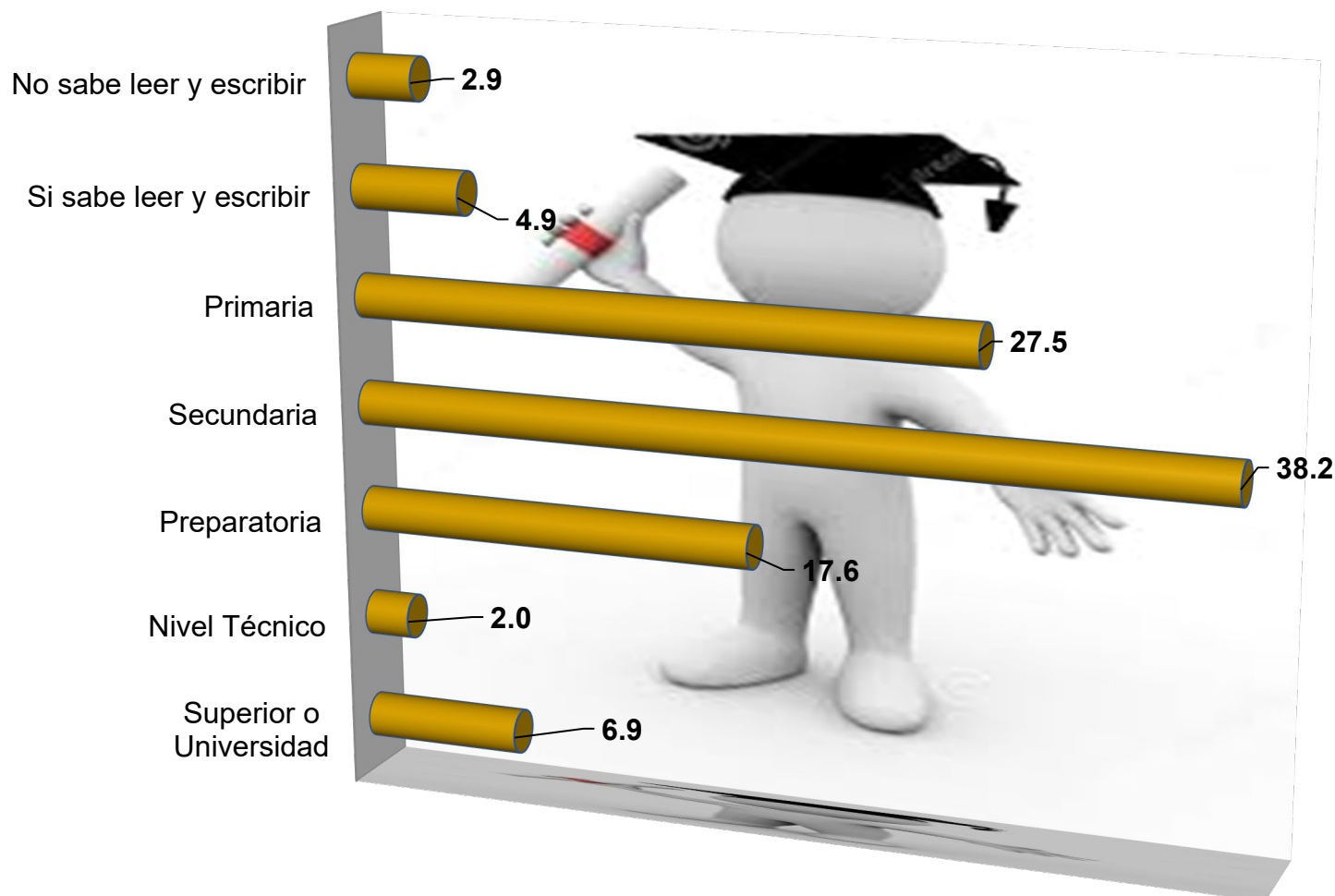


Total de encuestados 102



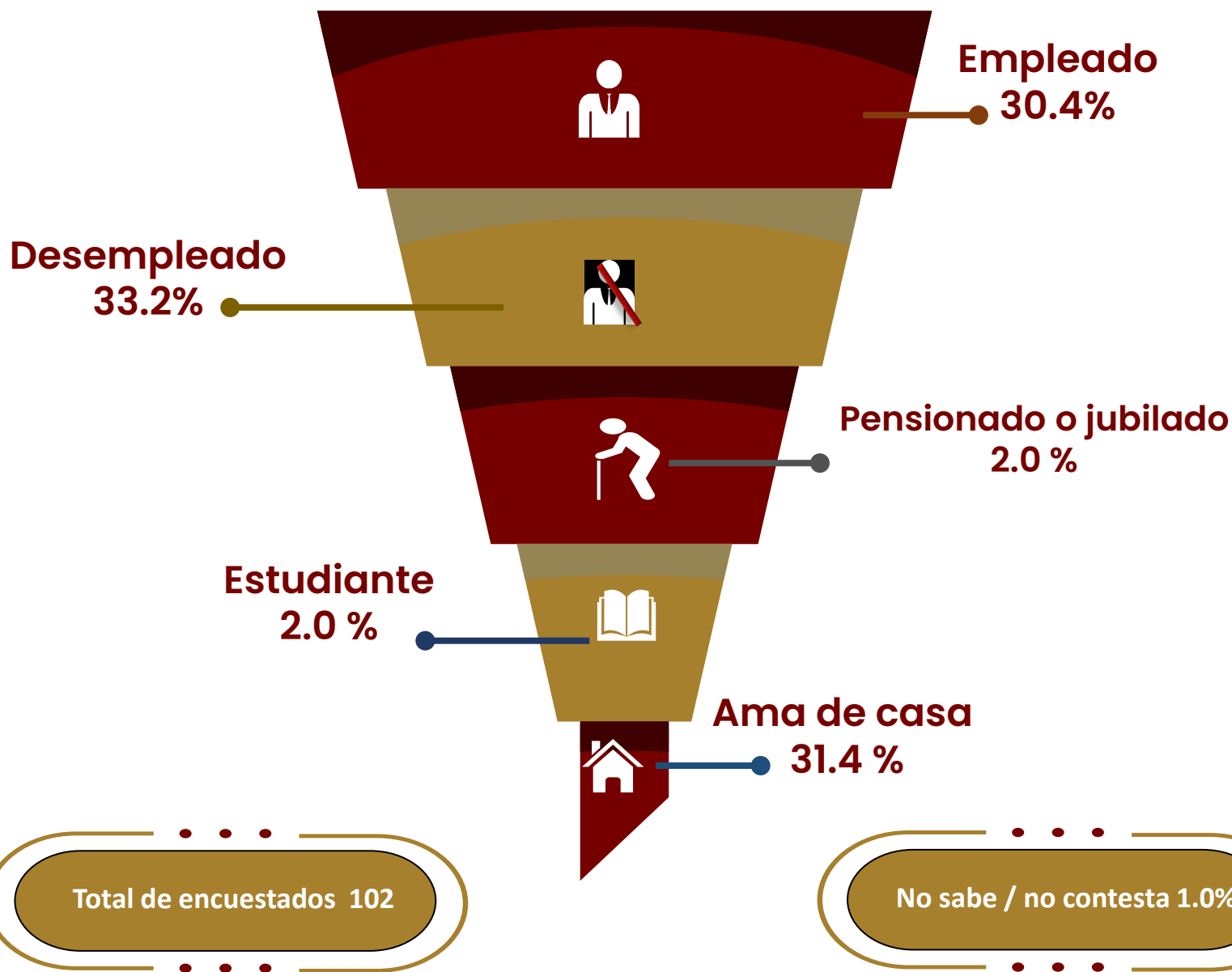
# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

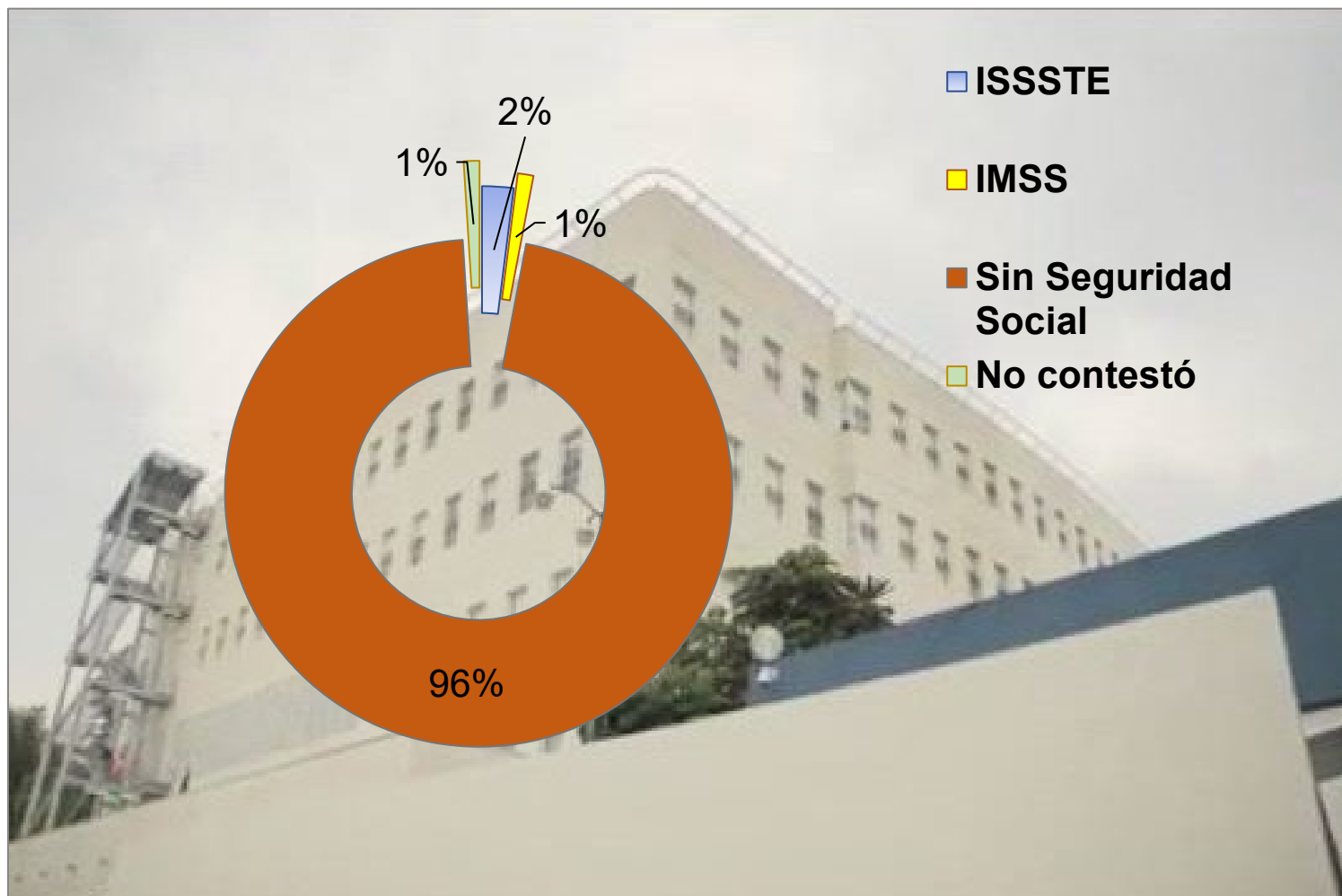




Total de encuestados 102

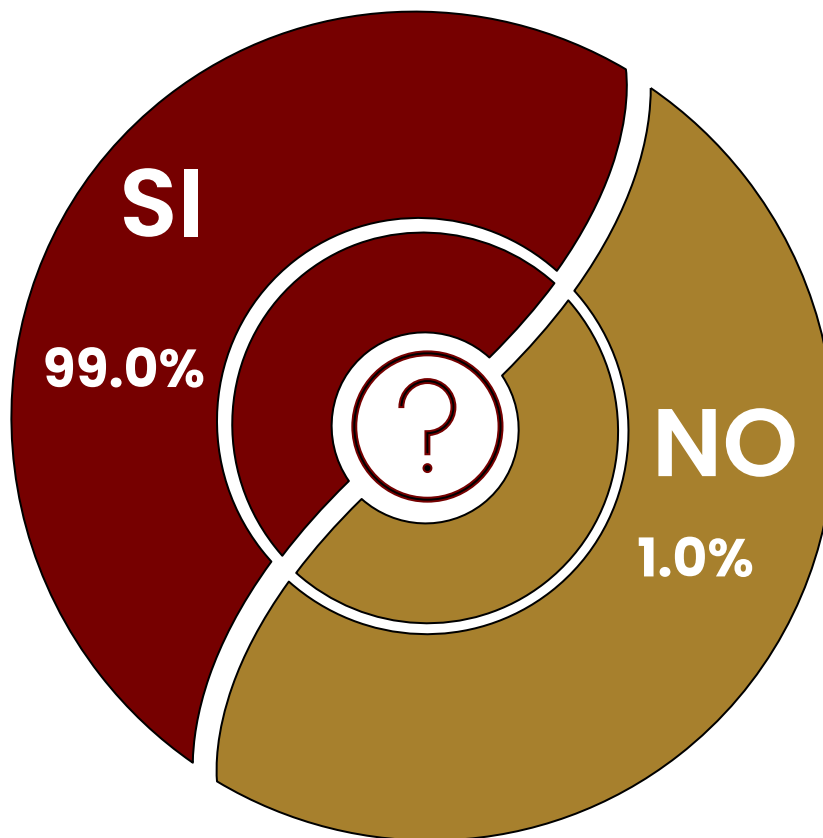
## Ocupación actual del usuario encuestado





Total de encuestados 102

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



Total de encuestados 102





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



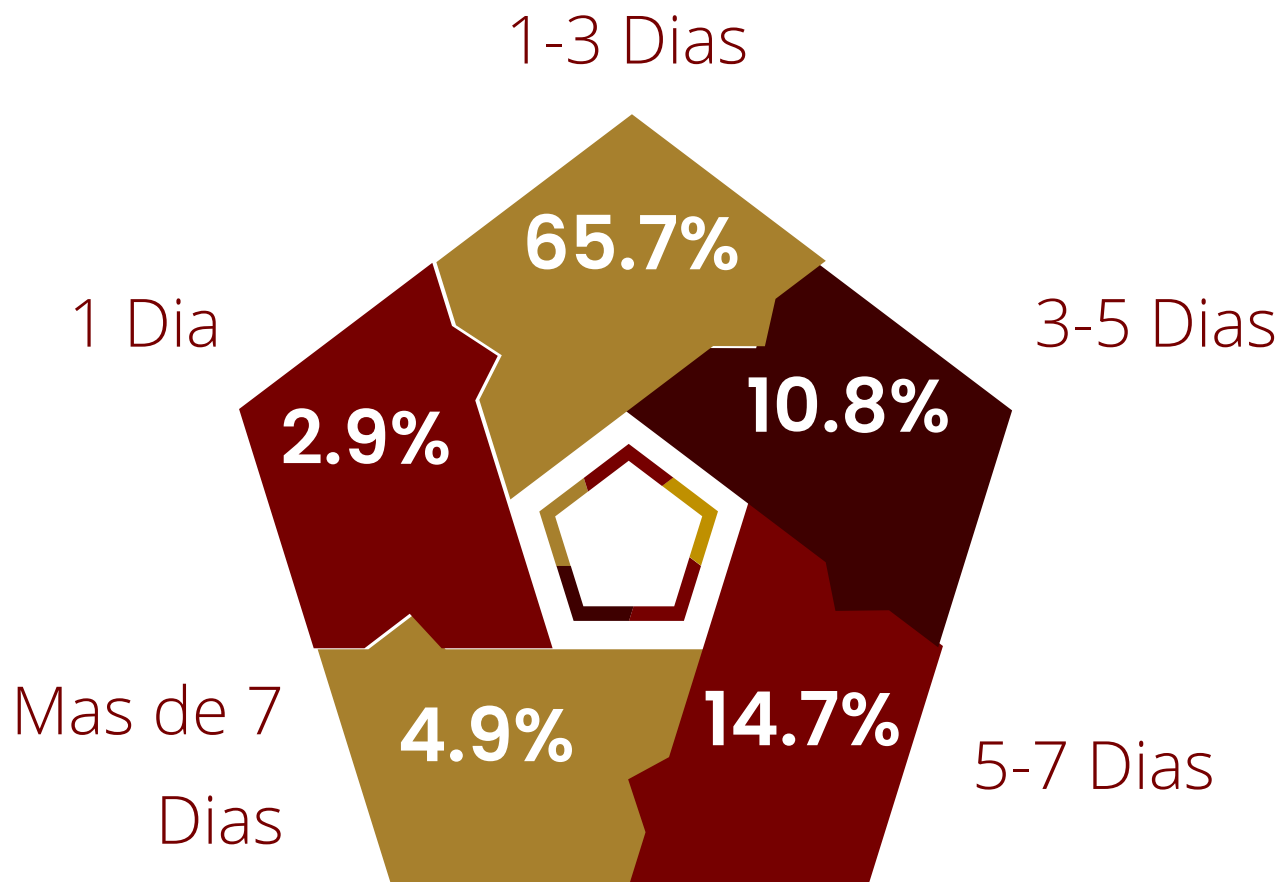
**Muy Clara**  
**62.7%**



**Clara**  
**37.3%**

**Total de encuestados 102**

## ¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 102

No sabe / no contesta 1.0%

# Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

**SI**  
**92.2%**

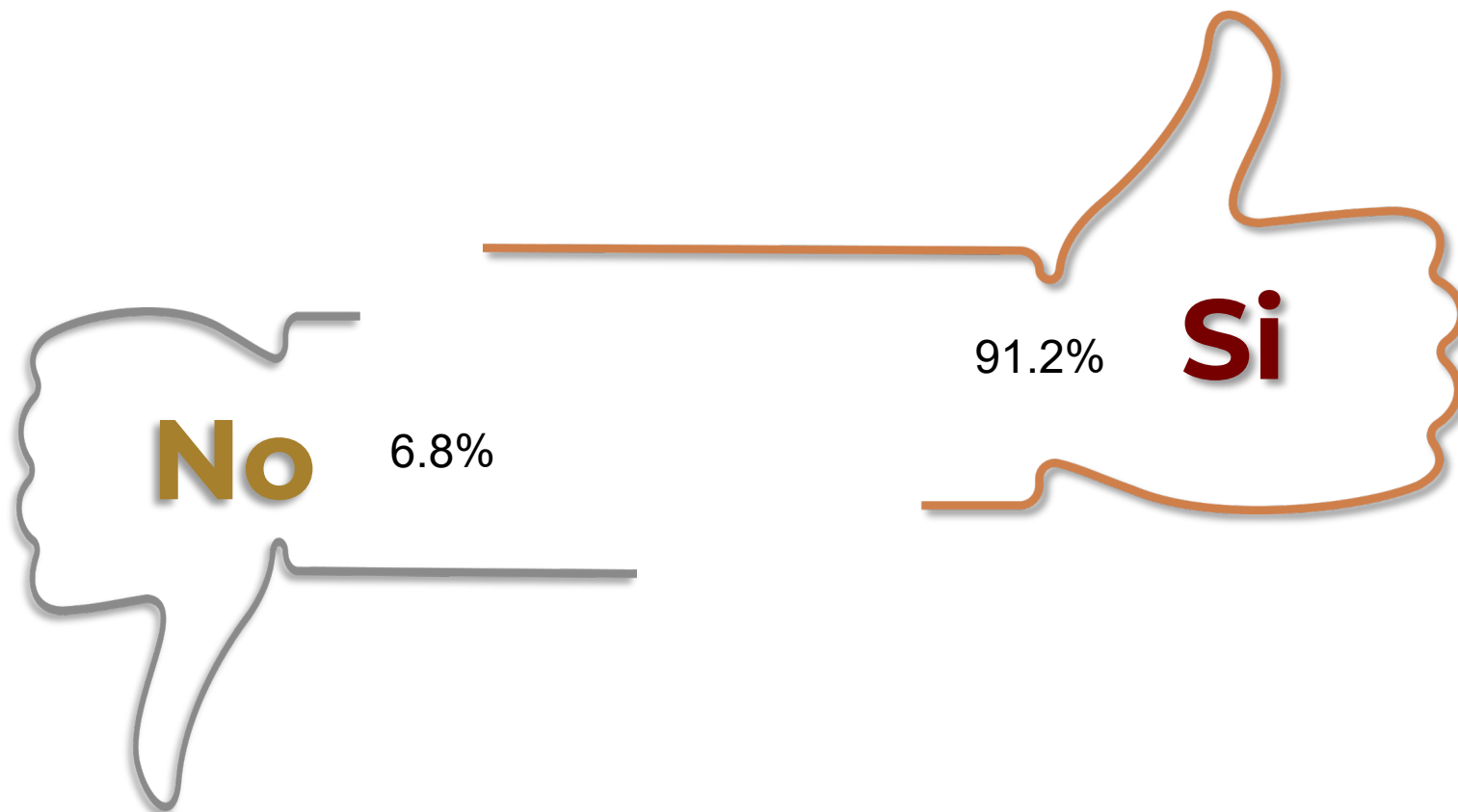
**NO**  
**6.8%**

**NO CONTESTÓ**  
**1.0%**



Total de encuestados 102

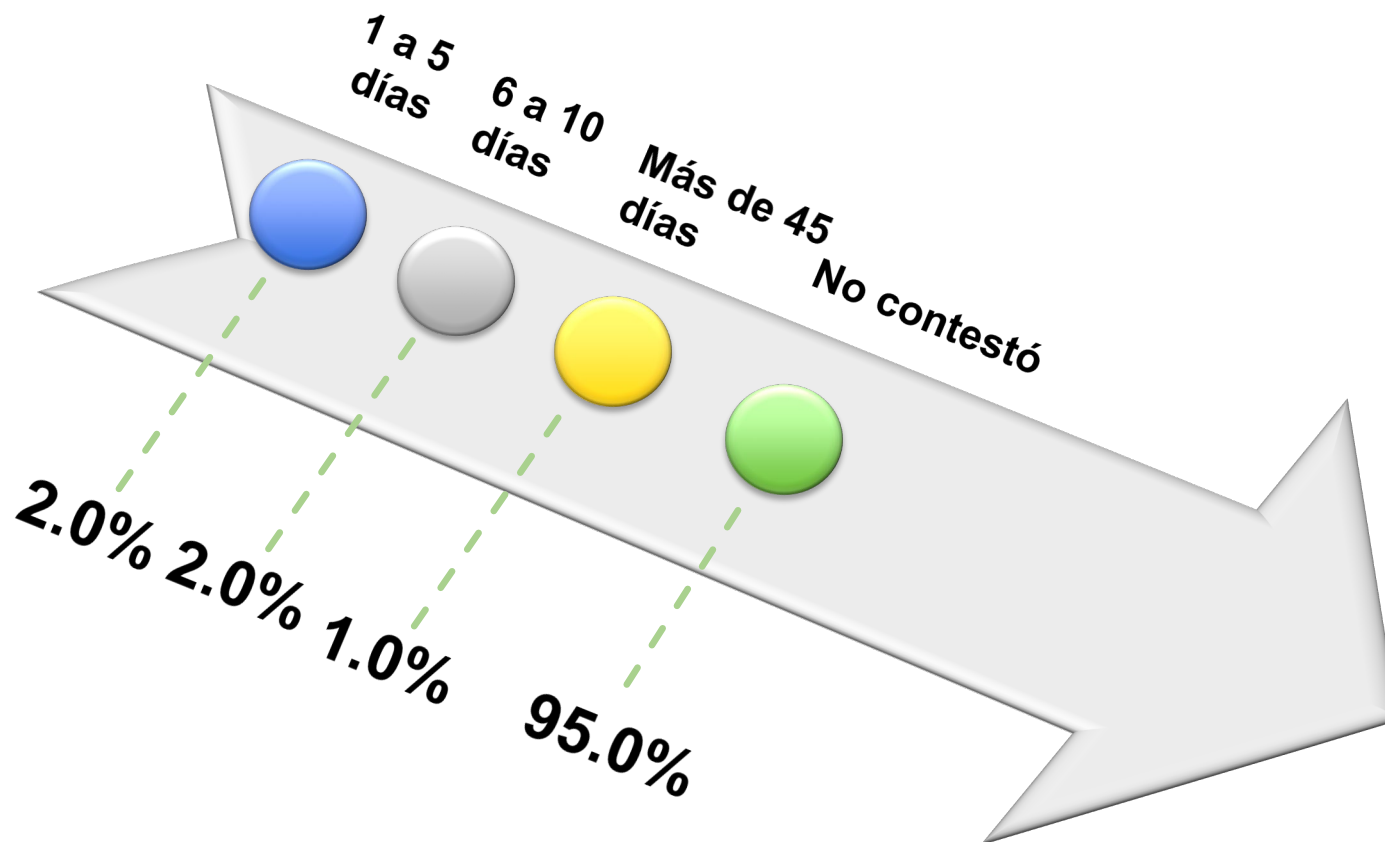
# Si contesto que si ¿la intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



Total de encuestados 102

No contestó 2.0

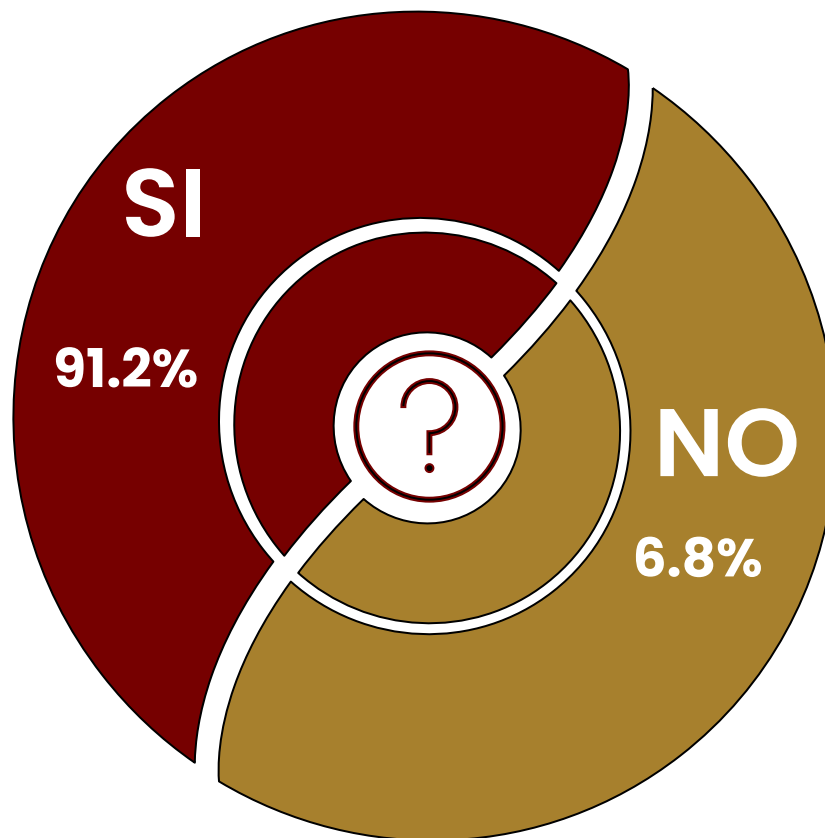
# Si contesto que no ¿Cuánto tiempo le retrasaron su cirugía?



Total de encuestados 102



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



Total de encuestados 102

No contestó 2.0%



**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**

**99.0%**



**Total de encuestados 102**

**No contestó 1.0%**

# 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	69.6 %
Satisfecho	28.4 %
No contestó	2%

## Tratamiento

Muy satisfecho	61.7 %
Satisfecho	31.4 %
Poco satisfecho	1.0%
No contestó	5.9%

## Información

Muy satisfecho	59.8 %
Satisfecho	30.4 %
Poco satisfecho	2.0 %
No contestó	5.8 %

## Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	61.8%
Satisfecho	30.4%
No contestó	7.8%

Total de encuestados 102

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

**Muy  
Satisfecho**

**71.5**

**Satisfecho**

**25.5**

**Poco  
Satisfecho**

**2.0**

**No  
contestó**

**1.0**

**Total de encuestados 102**

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	1	1
CAMBIAN FRECUENTEMENTE DE MÉDICOS Y SE PIERDE TIEMPO	1	1
MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	1
LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO	2	2
EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS ATENTO Y MAS CORDIAL	1	1
EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN	1	1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	42	41
QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN	1	1
TARDAN MUCHO EN ATENDER	1	1
NO CONTESTÓ	51	50
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Total de encuestados 102