



Gobierno de
México



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

**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, 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 .

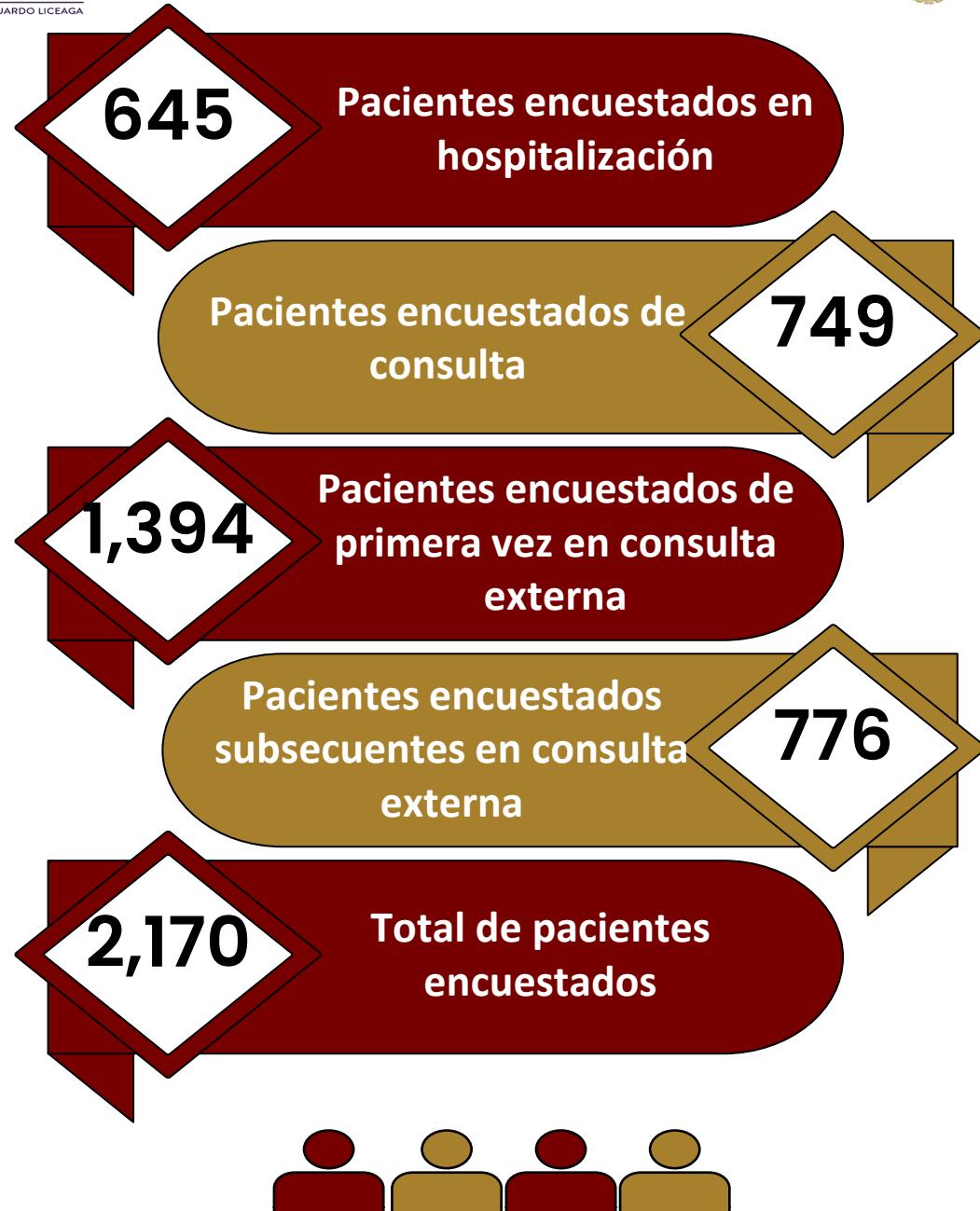
Se actualizaron los instrumentos de evaluación, considerando la gratuidad de la atención, para Consulta de Primera Vez, Consulta Subsecuente y pacientes Hospitalizados.

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.

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
1 ^a . Vez	89	31.0
Subsecuente	97	34.0
Hospitalización	102	35.0
Total	288	100

Instrumentos aplicados

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



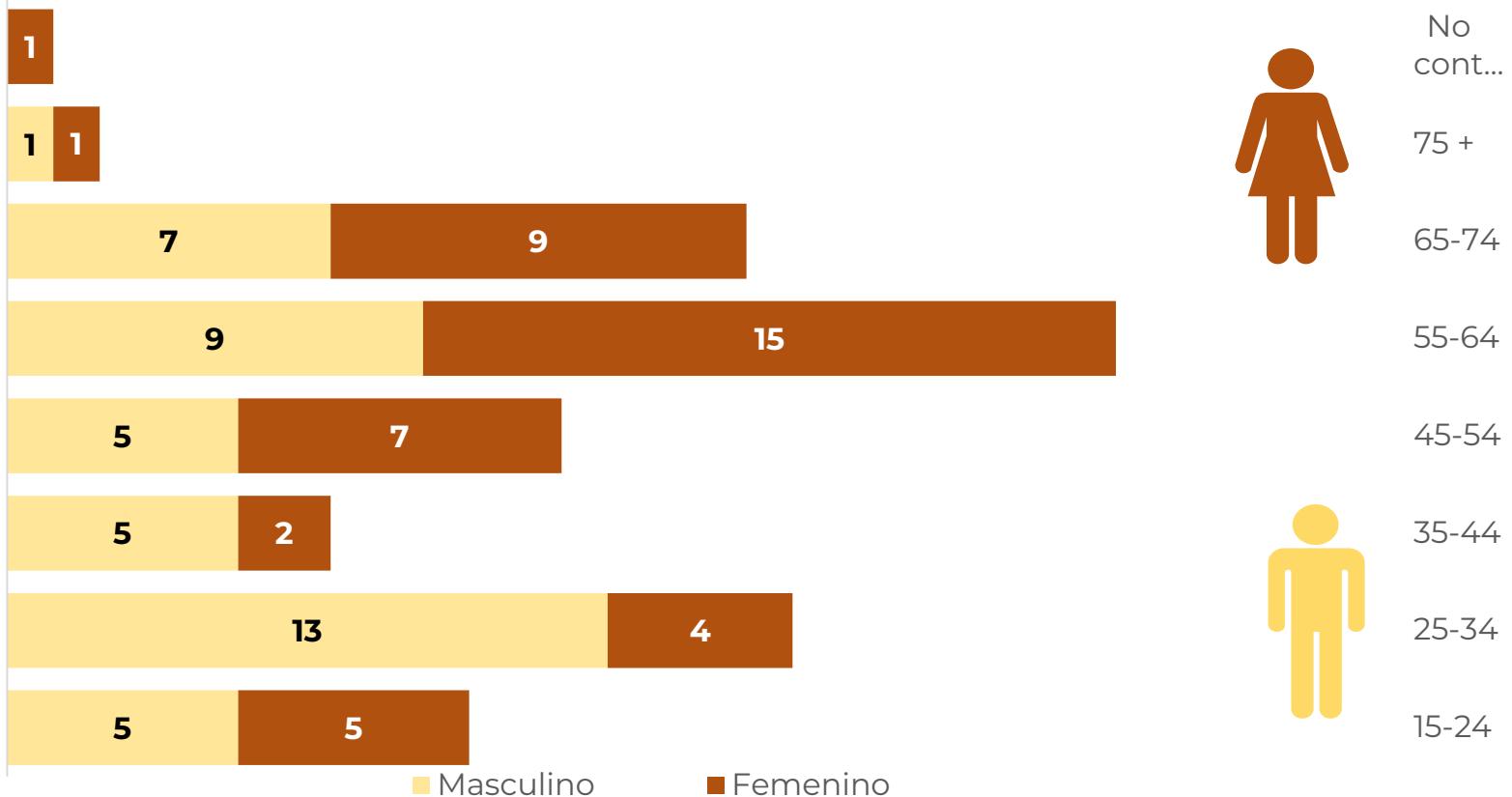
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

CONSULTA EXTERNA

(Pacientes de Primera vez)

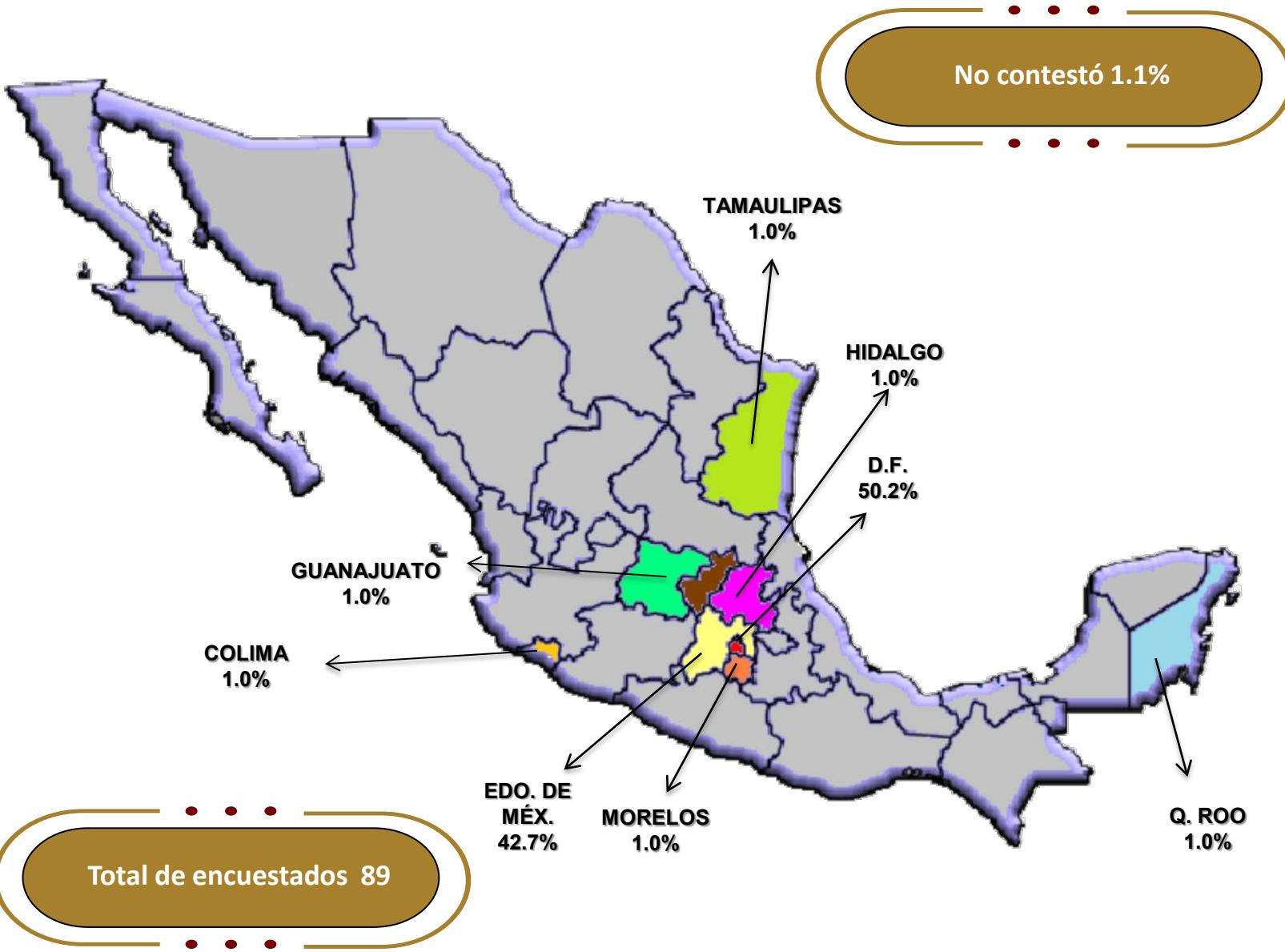


Usuario encuestado por rangos de edad y género (Consulta externa de Primera Vez)

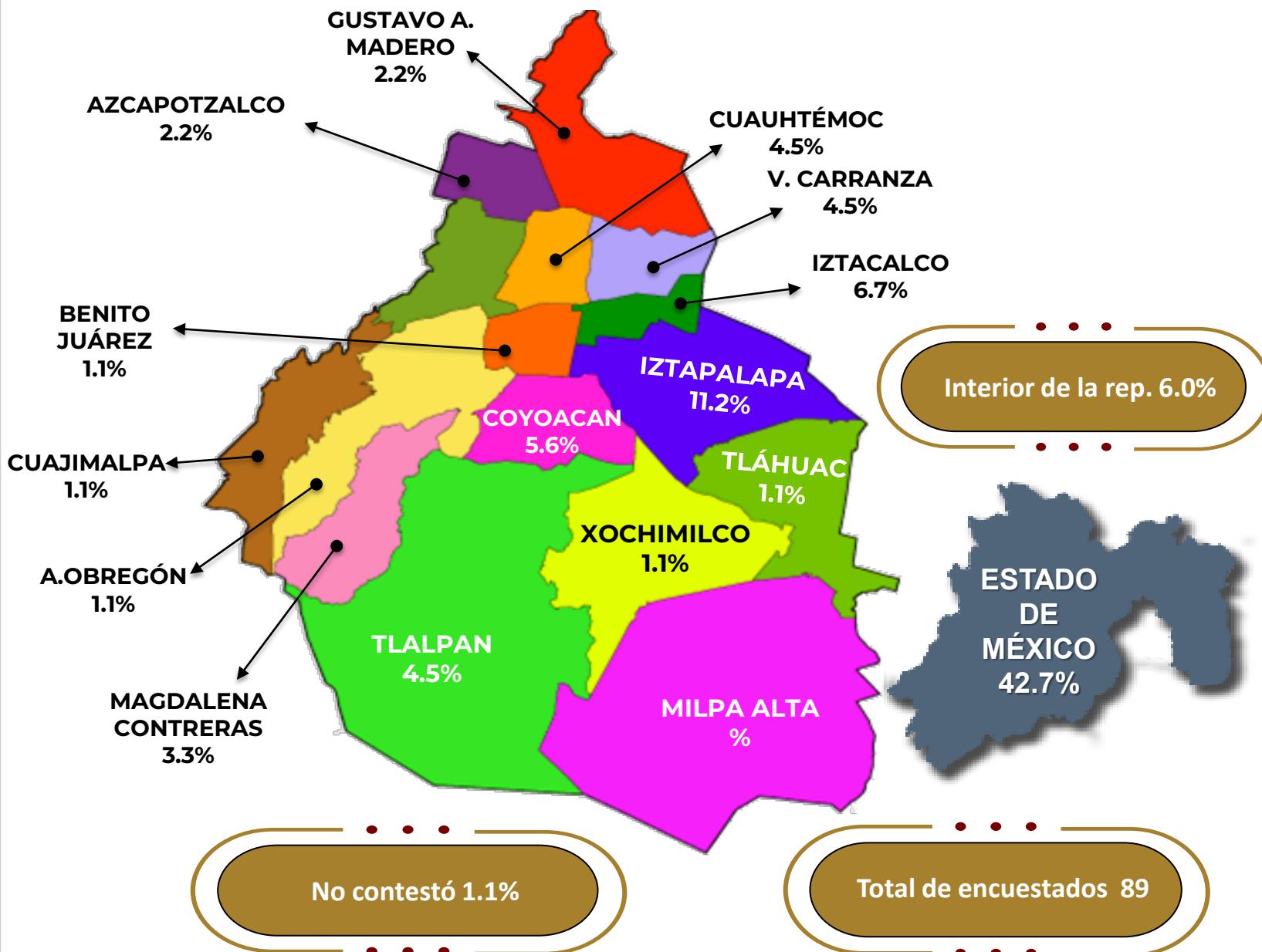


Total de encuestados 89

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

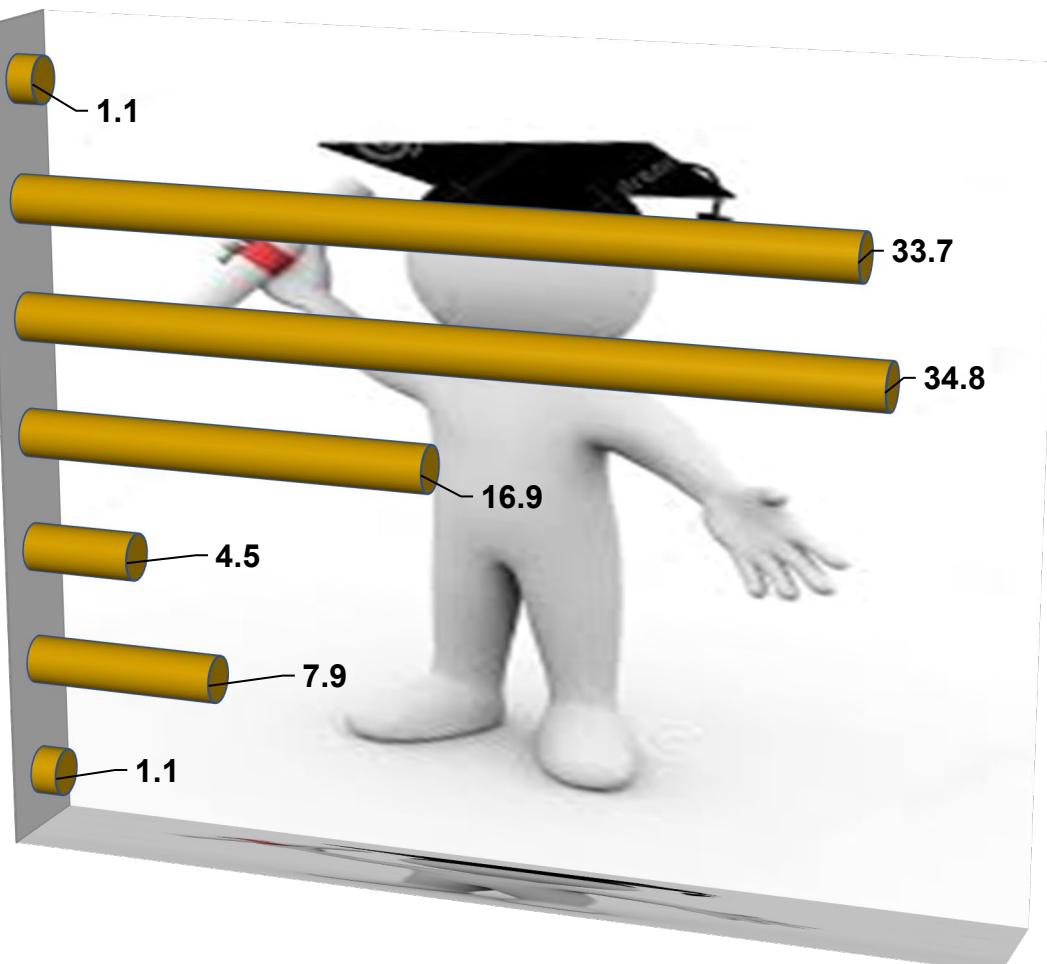


Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



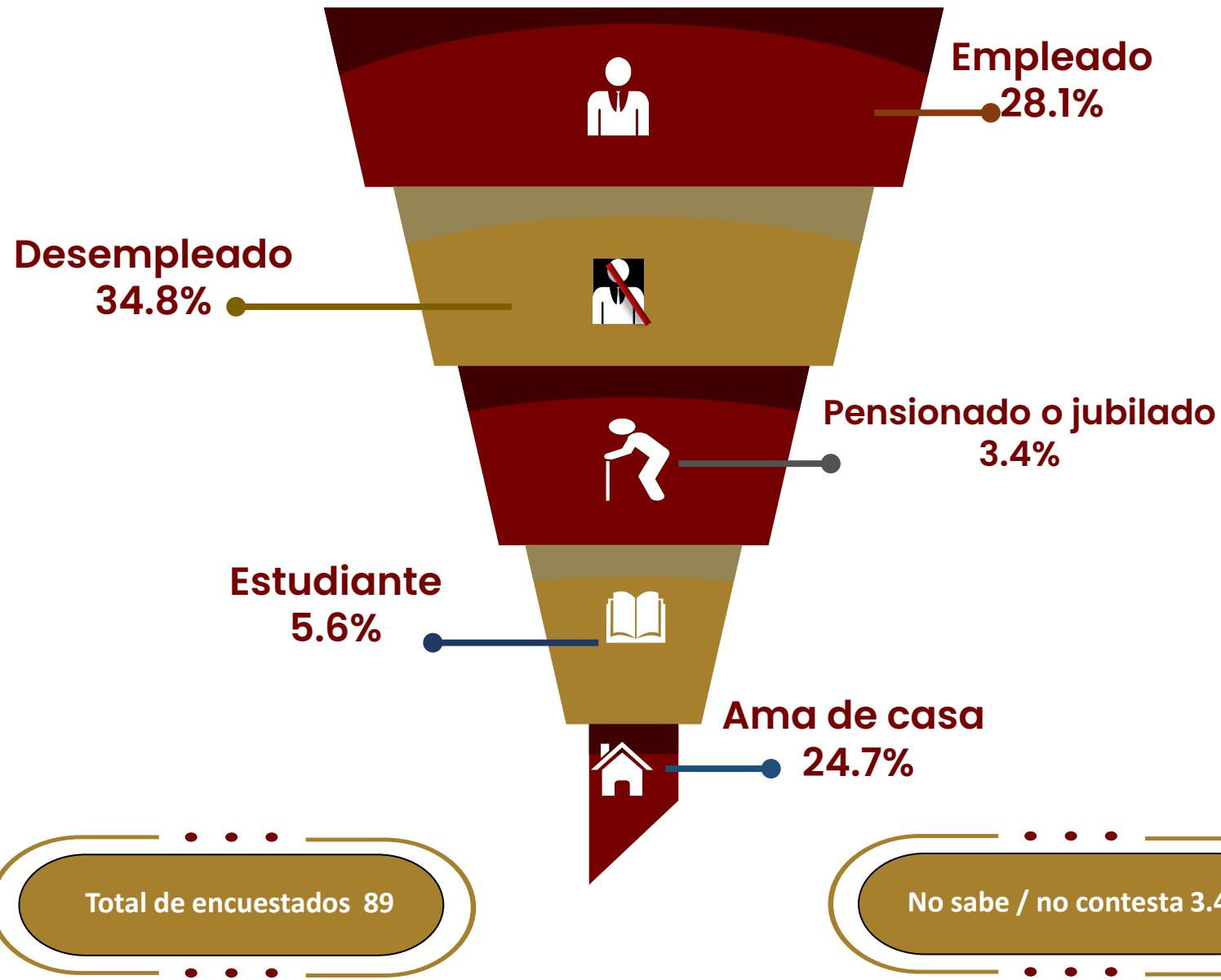
Nivel de escolaridad del usuario encuestado

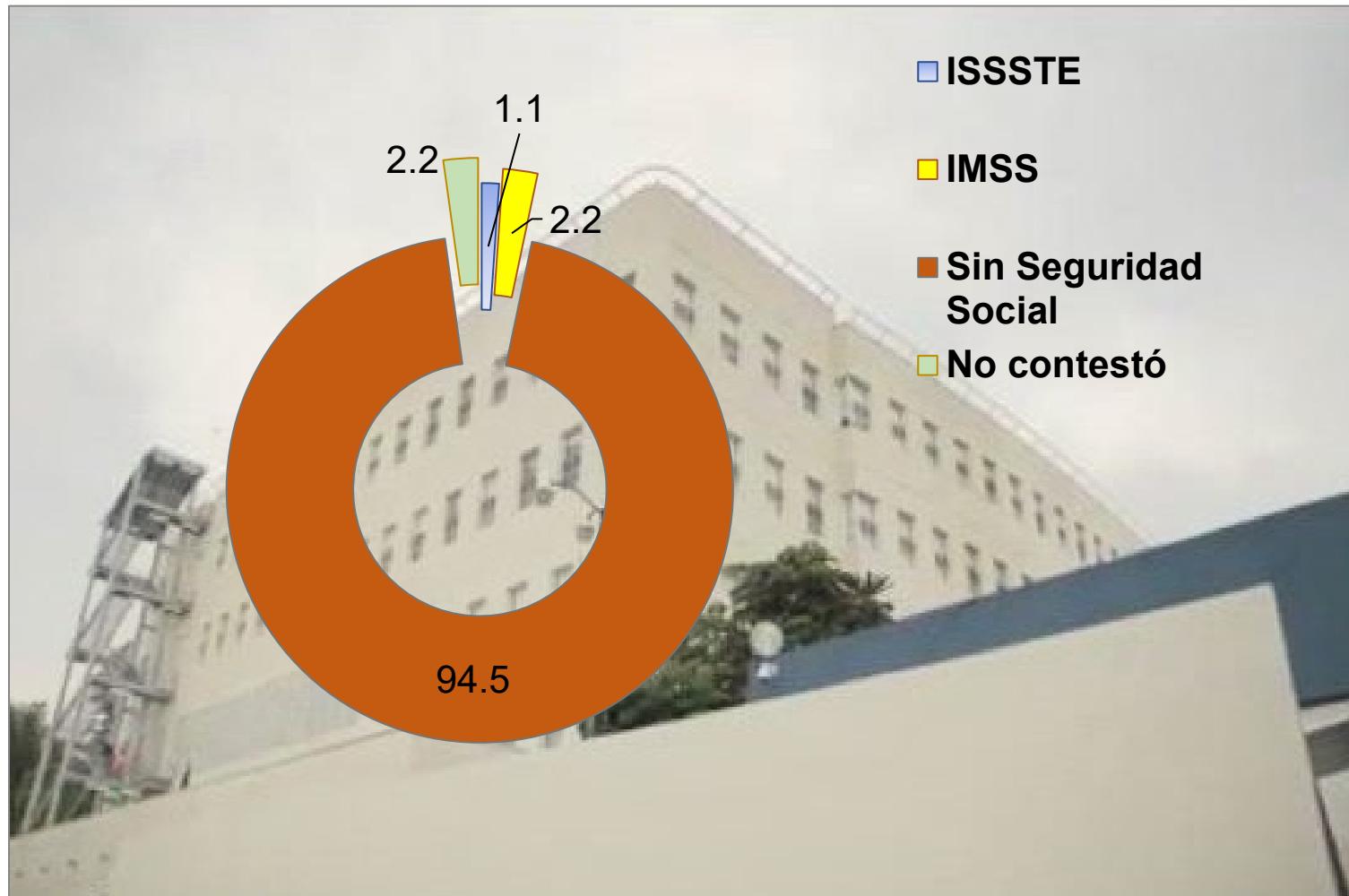
Si sabe leer y escribir



Total de encuestados 89

Ocupación actual del usuario encuestado



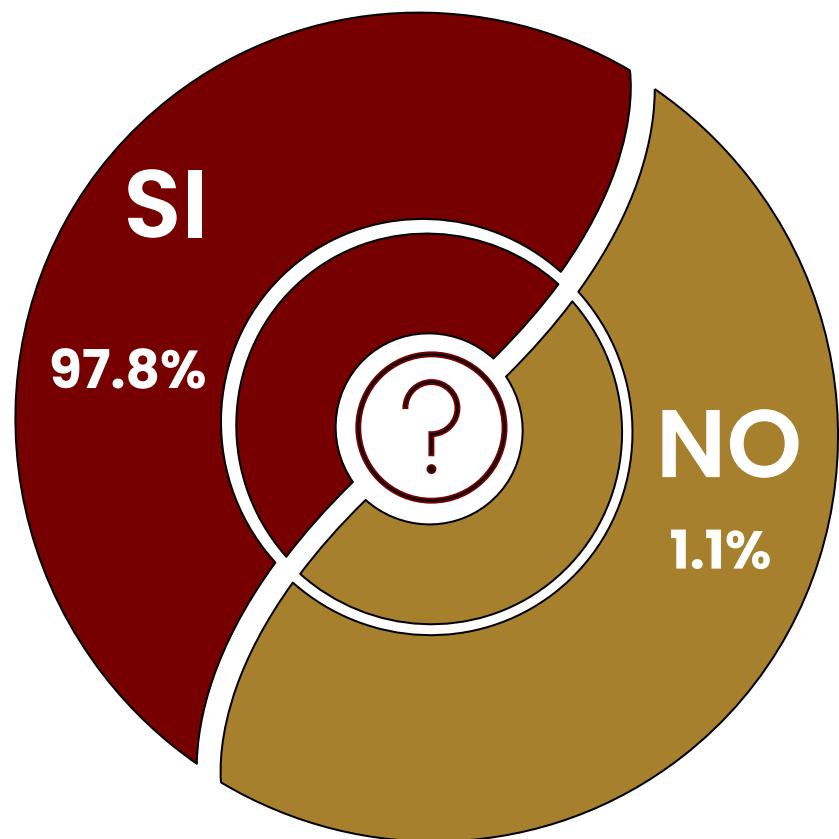


Total de encuestados 89

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



¿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%



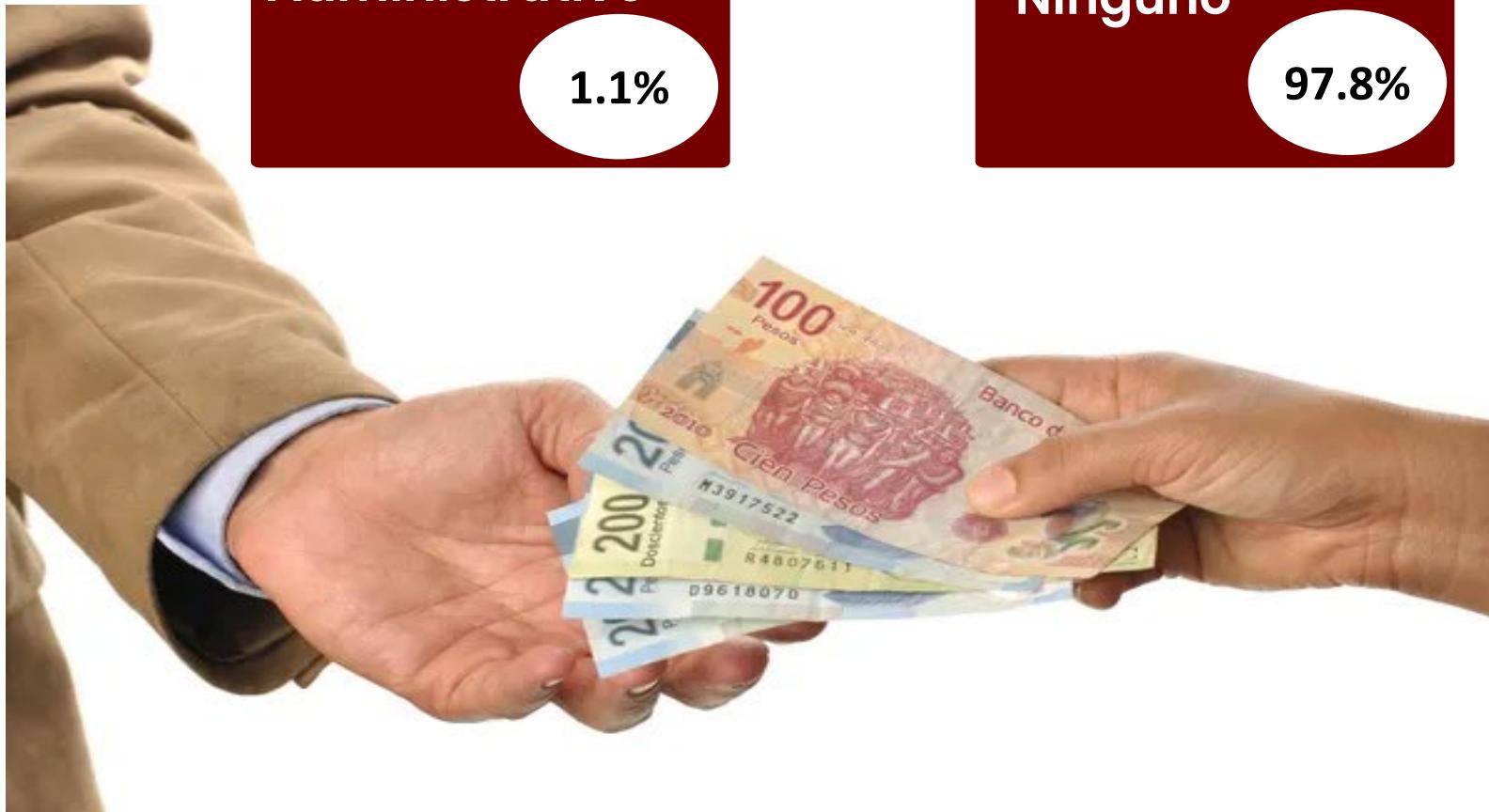
Durante el proceso para su atención en Ortopedia de Primera Vez, del siguiente personal ¿Algún le pidió dinero o alguna dádiva para otorgarle el servicio?

Administrativo

1.1%

Ninguno

97.8%



Total de encuestados 89

No contestó 1.1%

En caso de ser positiva su respuesta, describa brevemente

	Frecuencia	Porcentaje
Para actualizar la hoja de gratuidad	1	1.1
Total	89	100

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



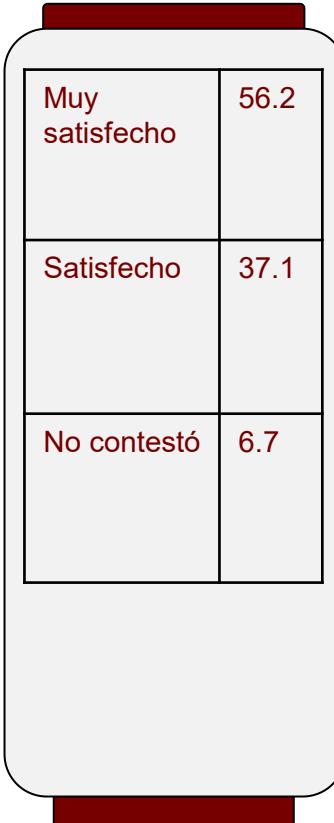
Tratamiento



Información



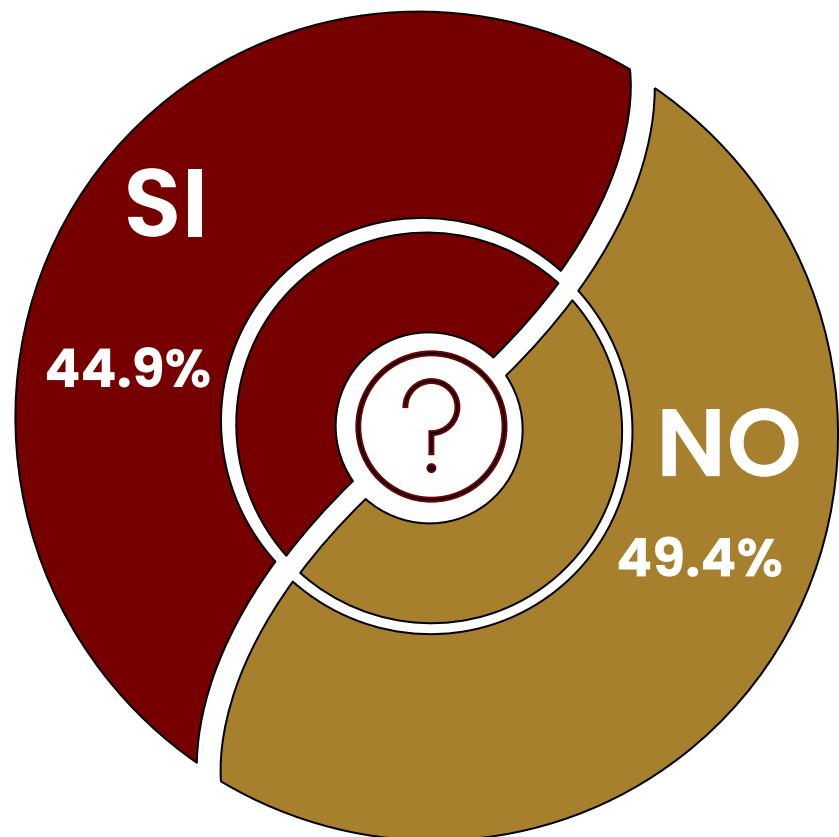
Cuidados a Seguir



Total de encuestados 89



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

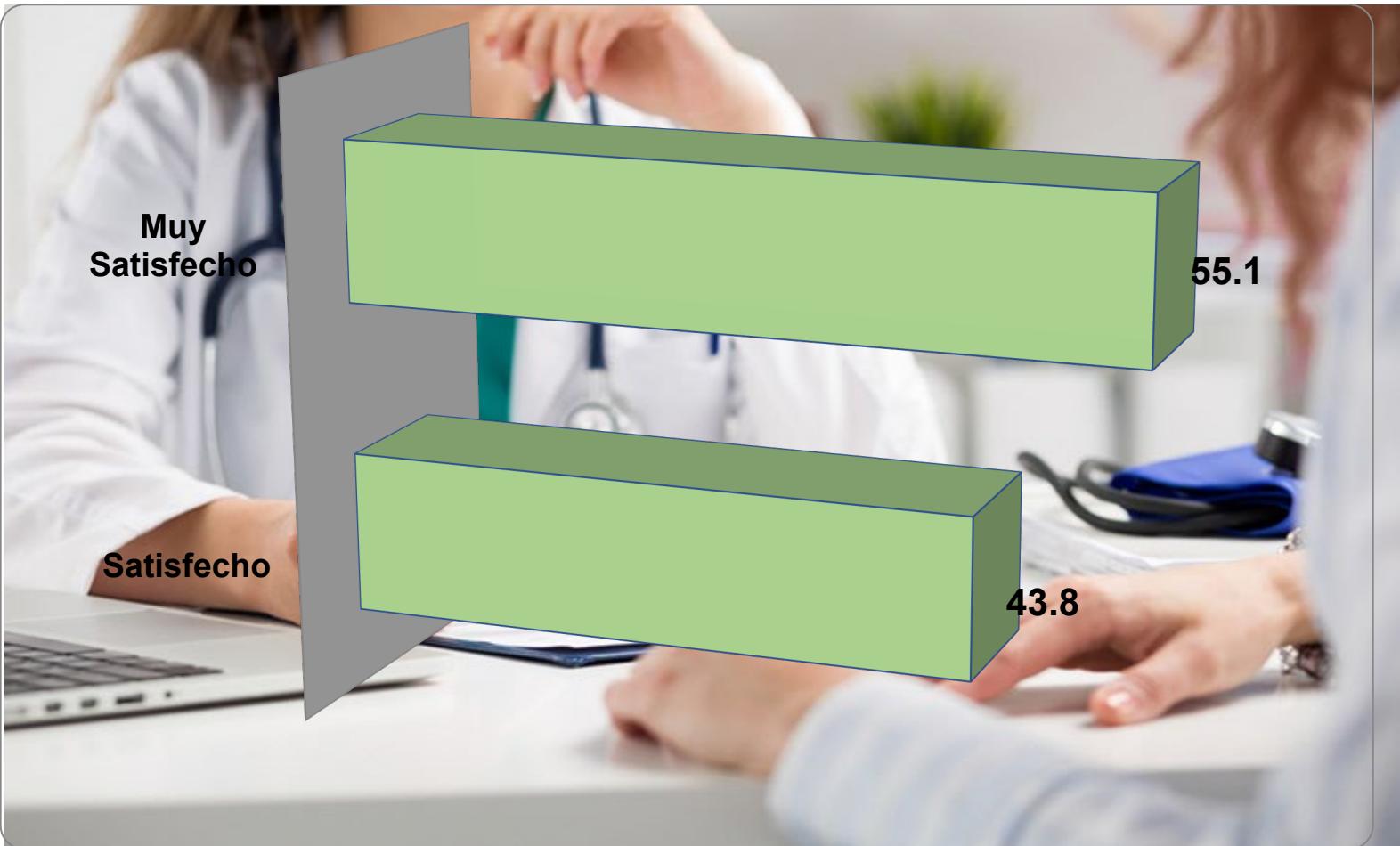


Total de encuestados 89

No contestó 5.7%



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



Total de encuestados 89

No contestó 1.1



Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención médica 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
Total	89	100

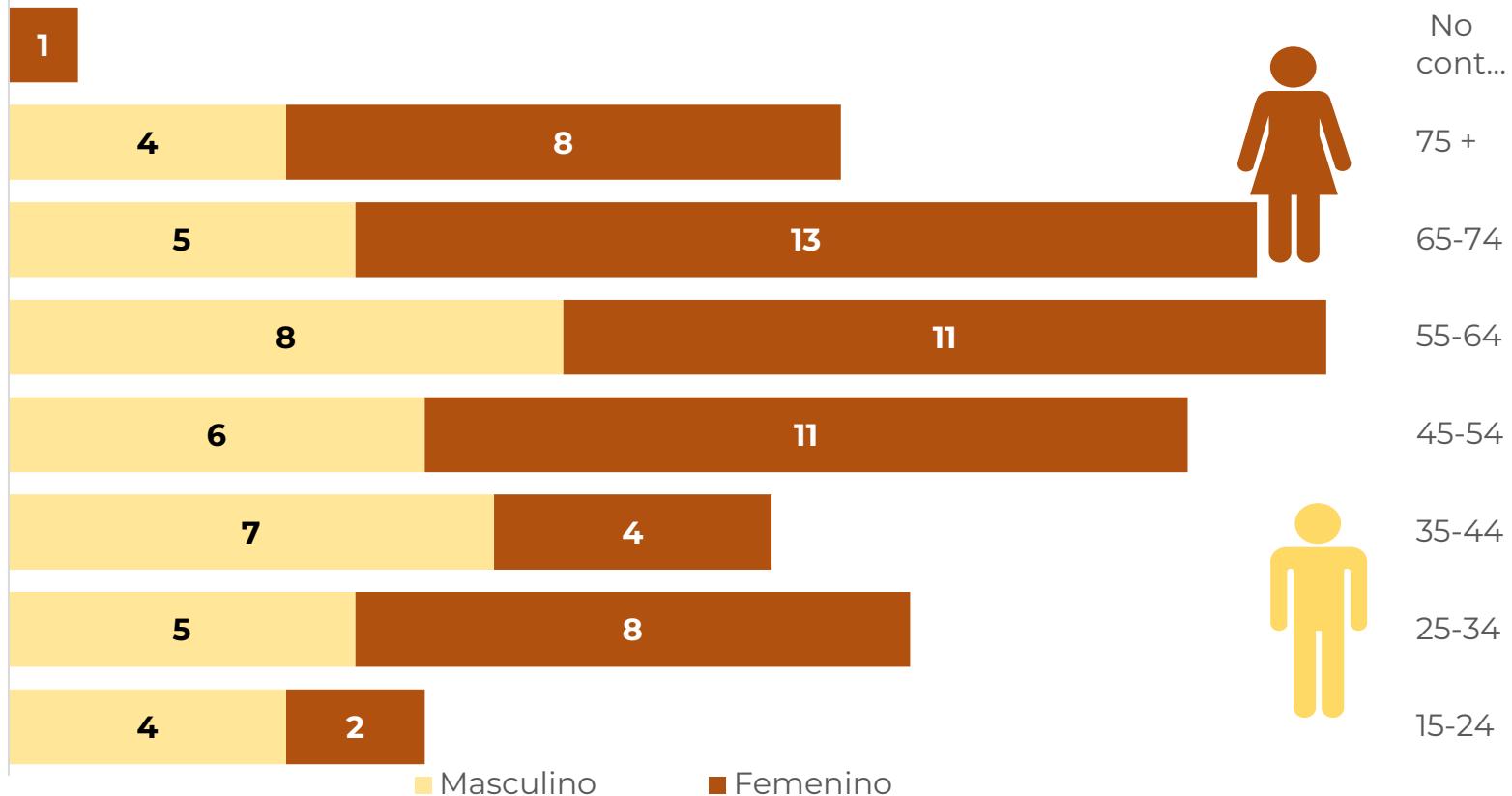
Total de encuestados 89

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)

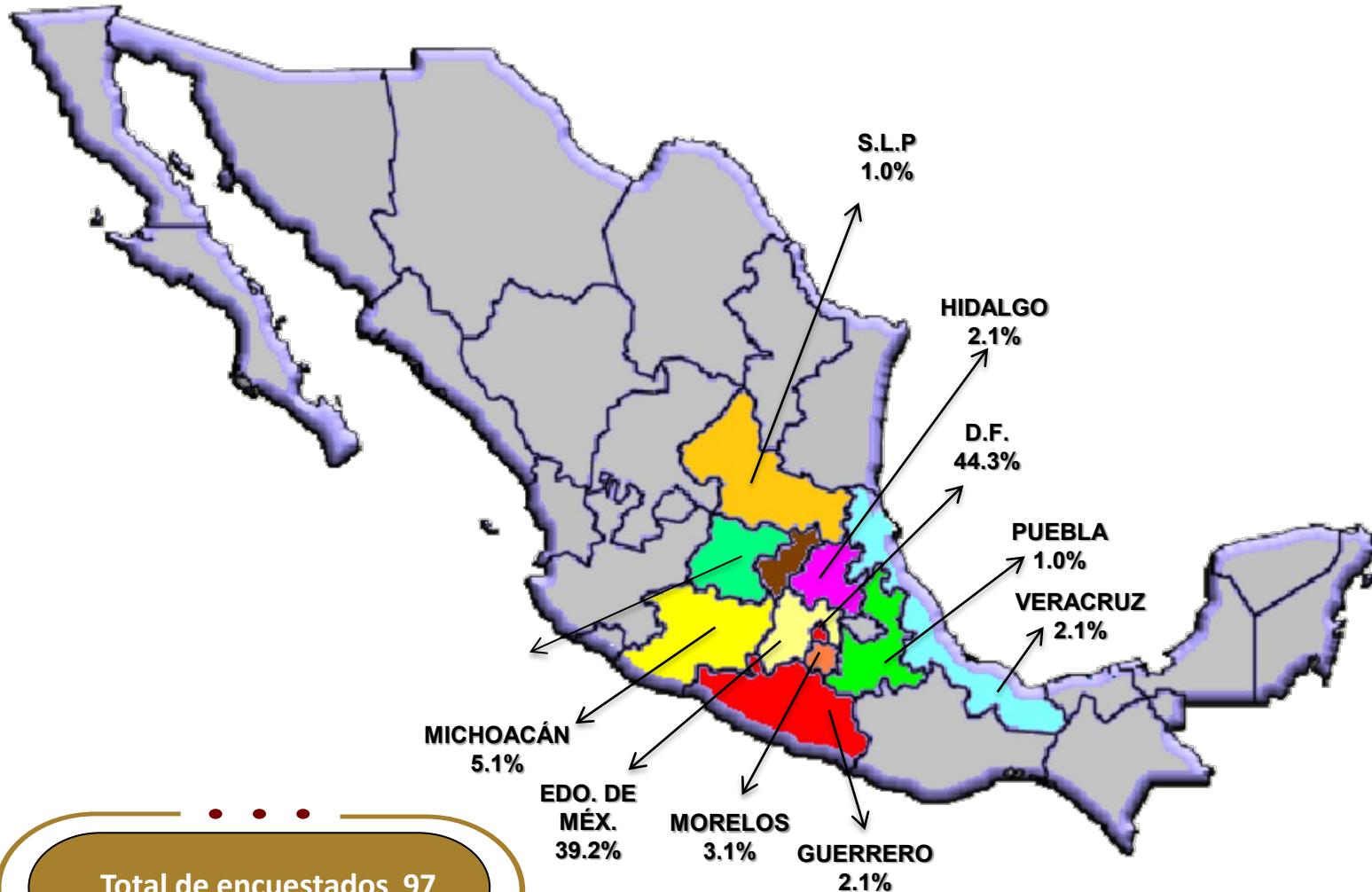


■ Masculino ■ Femenino

Total de encuestados 97

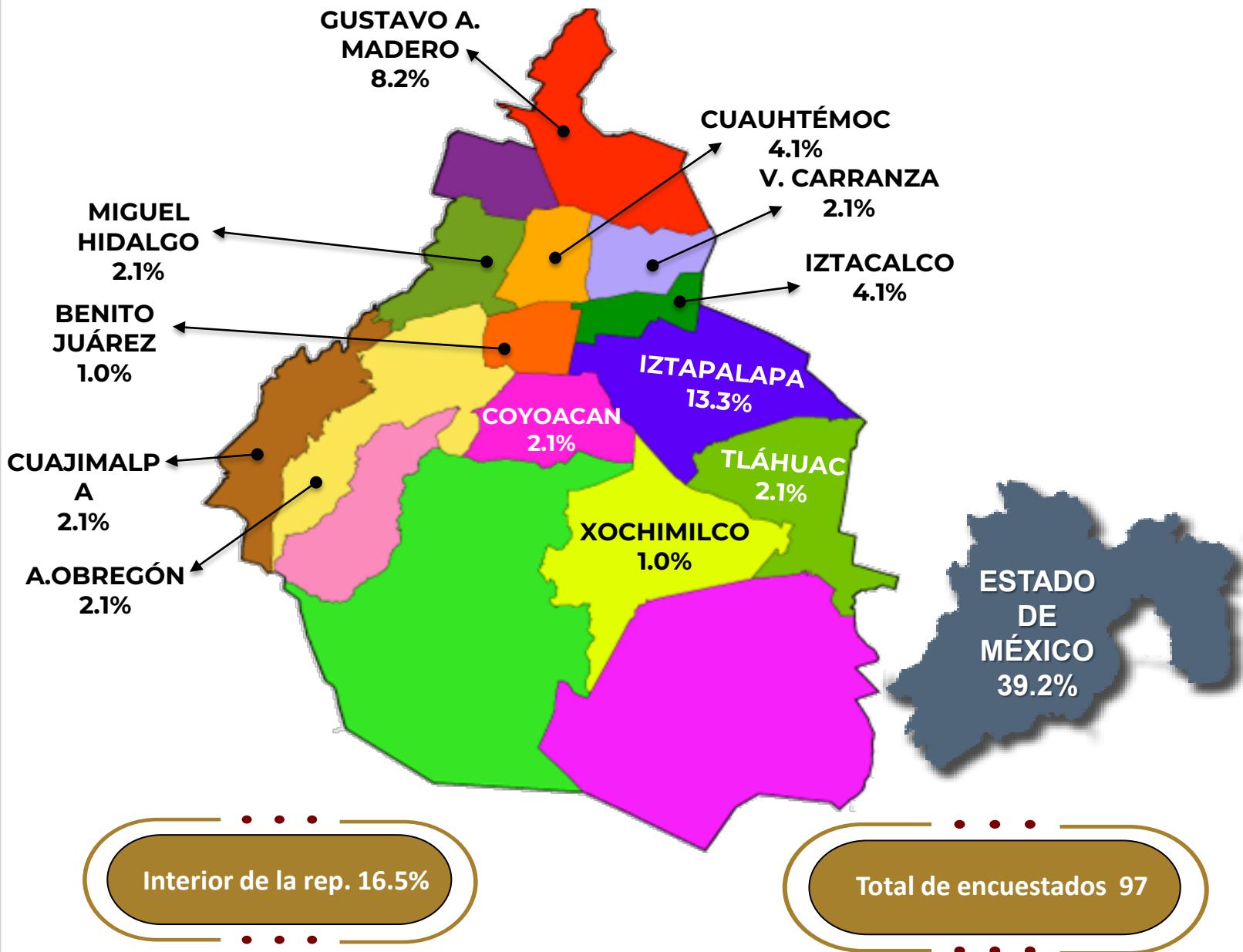
No
cont...
75 +
65-74
55-64
45-54
35-44
25-34
15-24

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 97

Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



No sabe leer y escribir

Si sabe leer y escribir

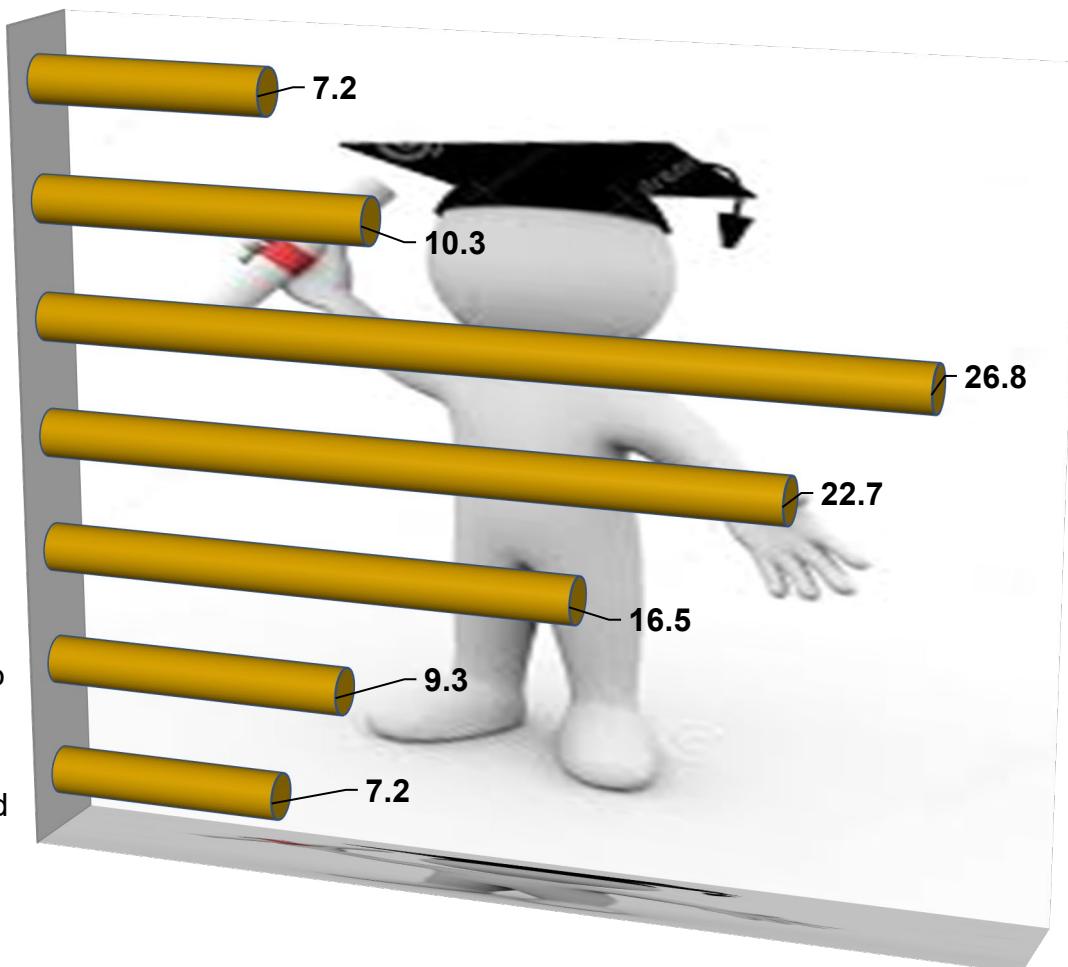
Primaria

Secundaria

Preparatoria

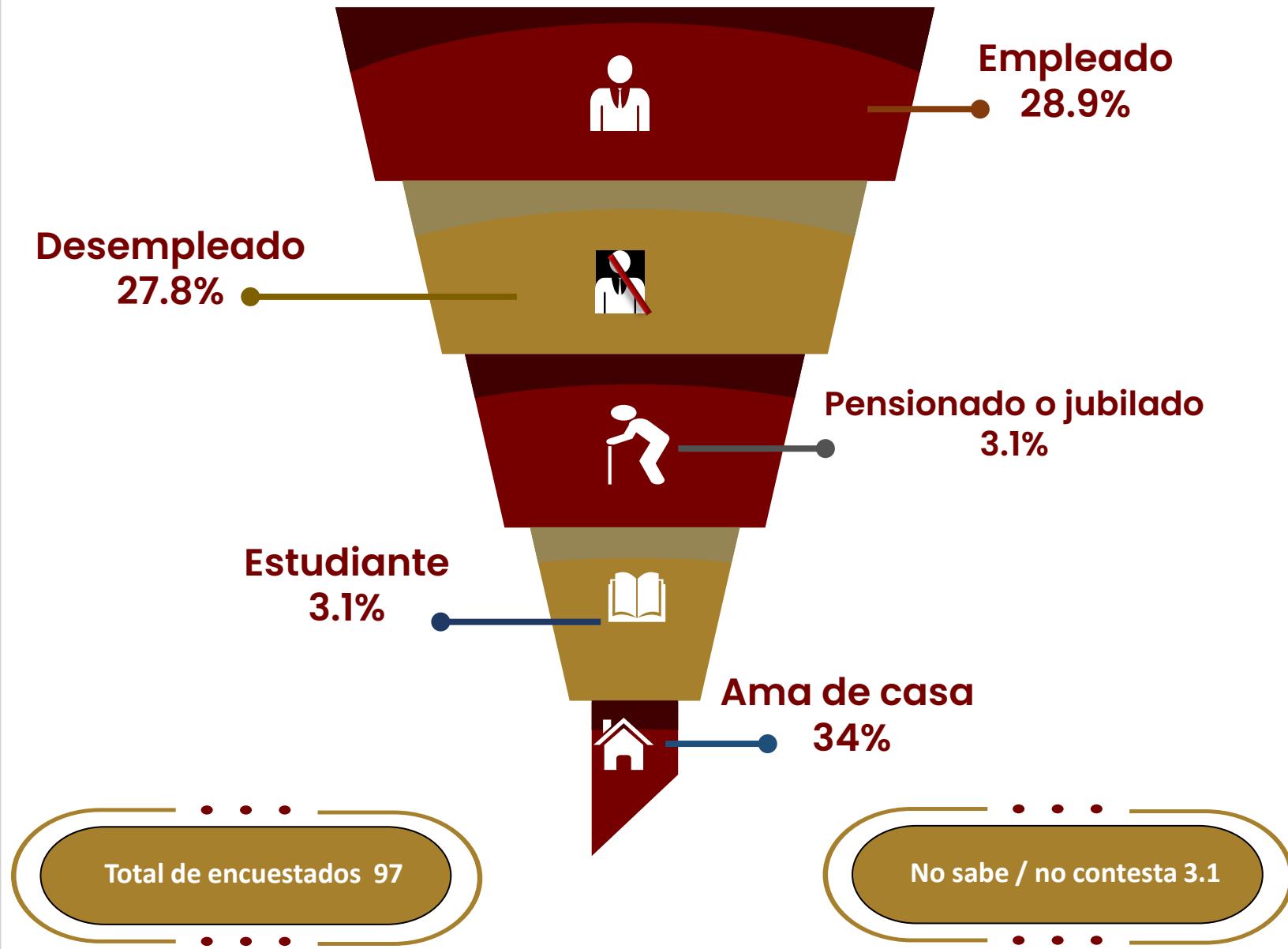
Nivel Técnico

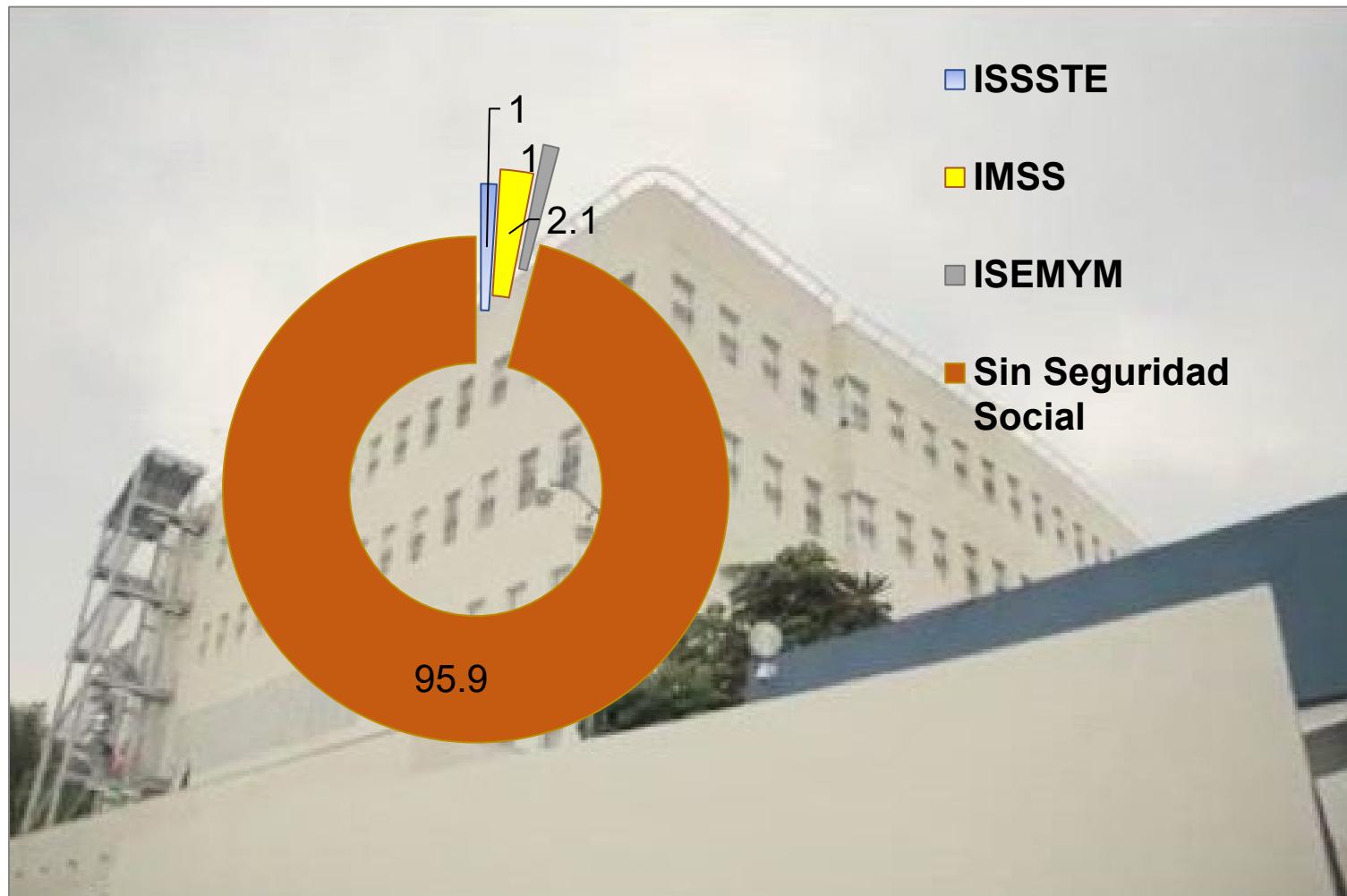
Superior o
Universidad



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”?

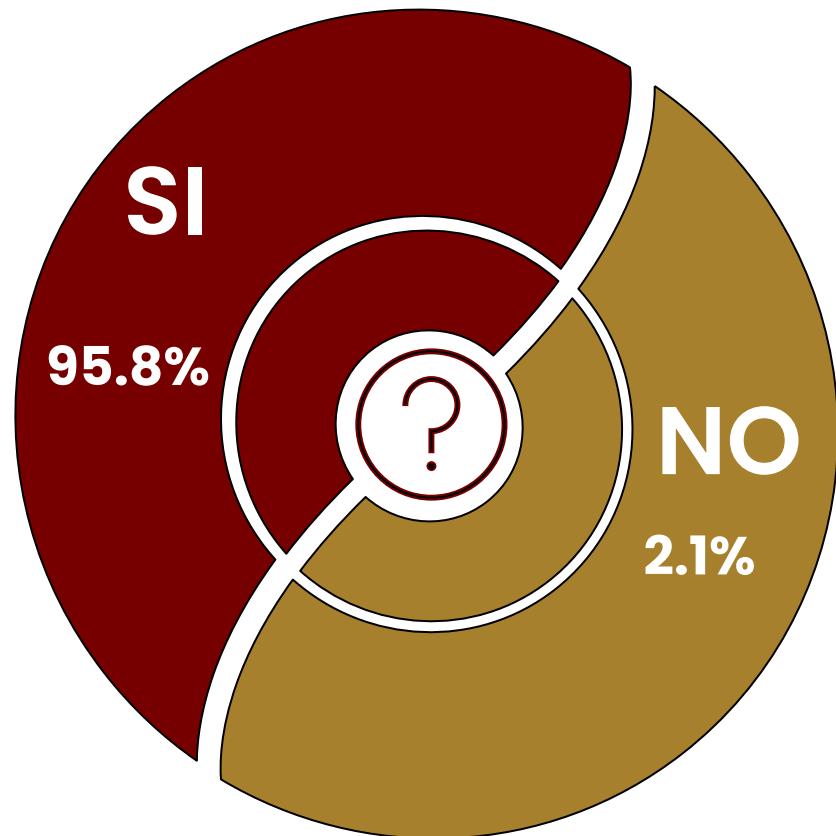


Total de encuestados 97

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



Tratamiento



Información



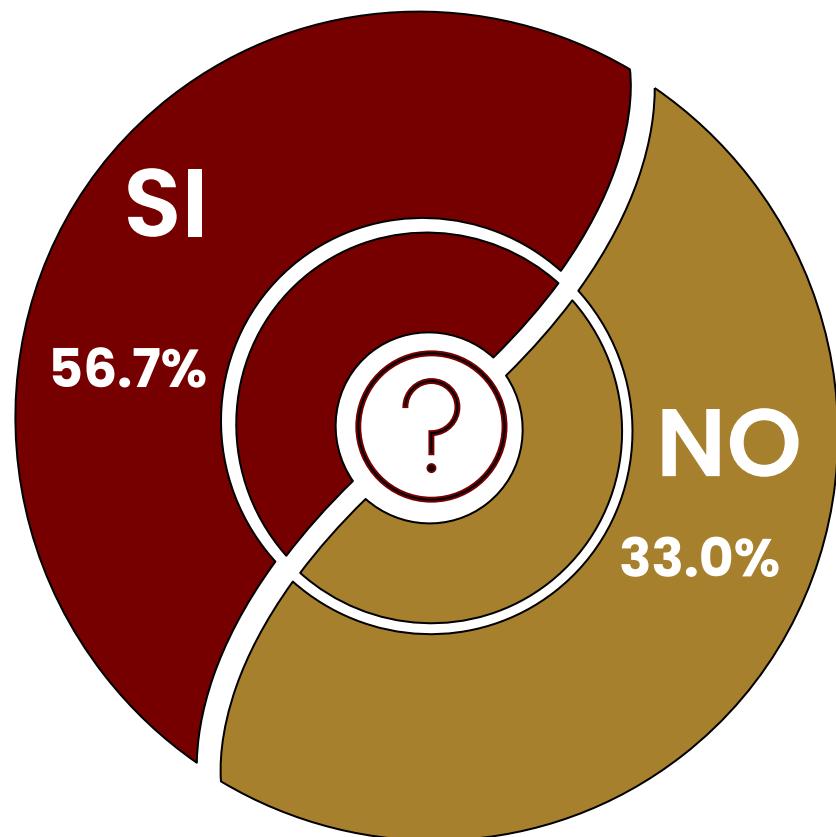
Cuidados a Seguir



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”?



Total de encuestados 97

No contestó 2.1%



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	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
Total	97	100

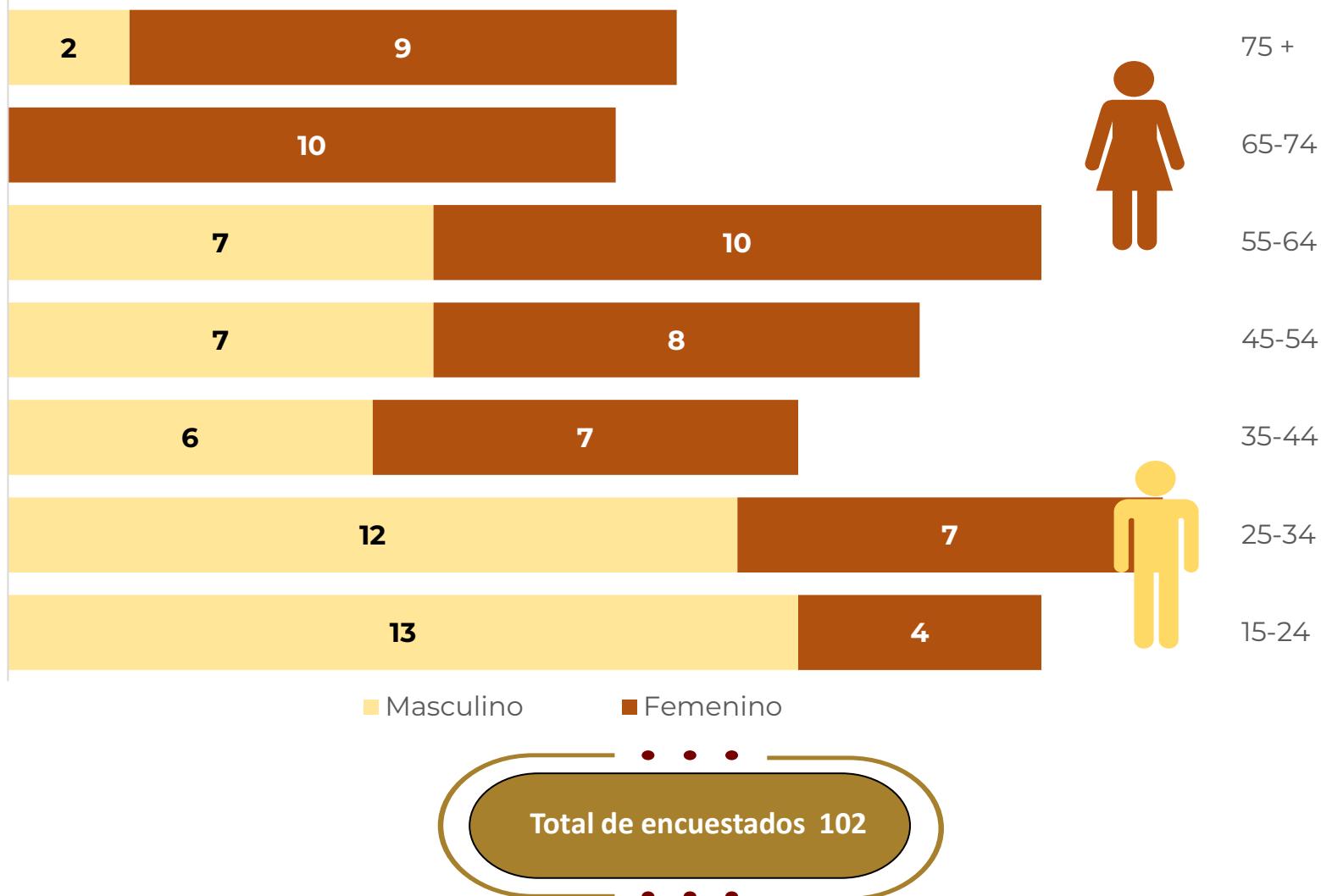

 Total de encuestados 97

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



(Hospitalización)

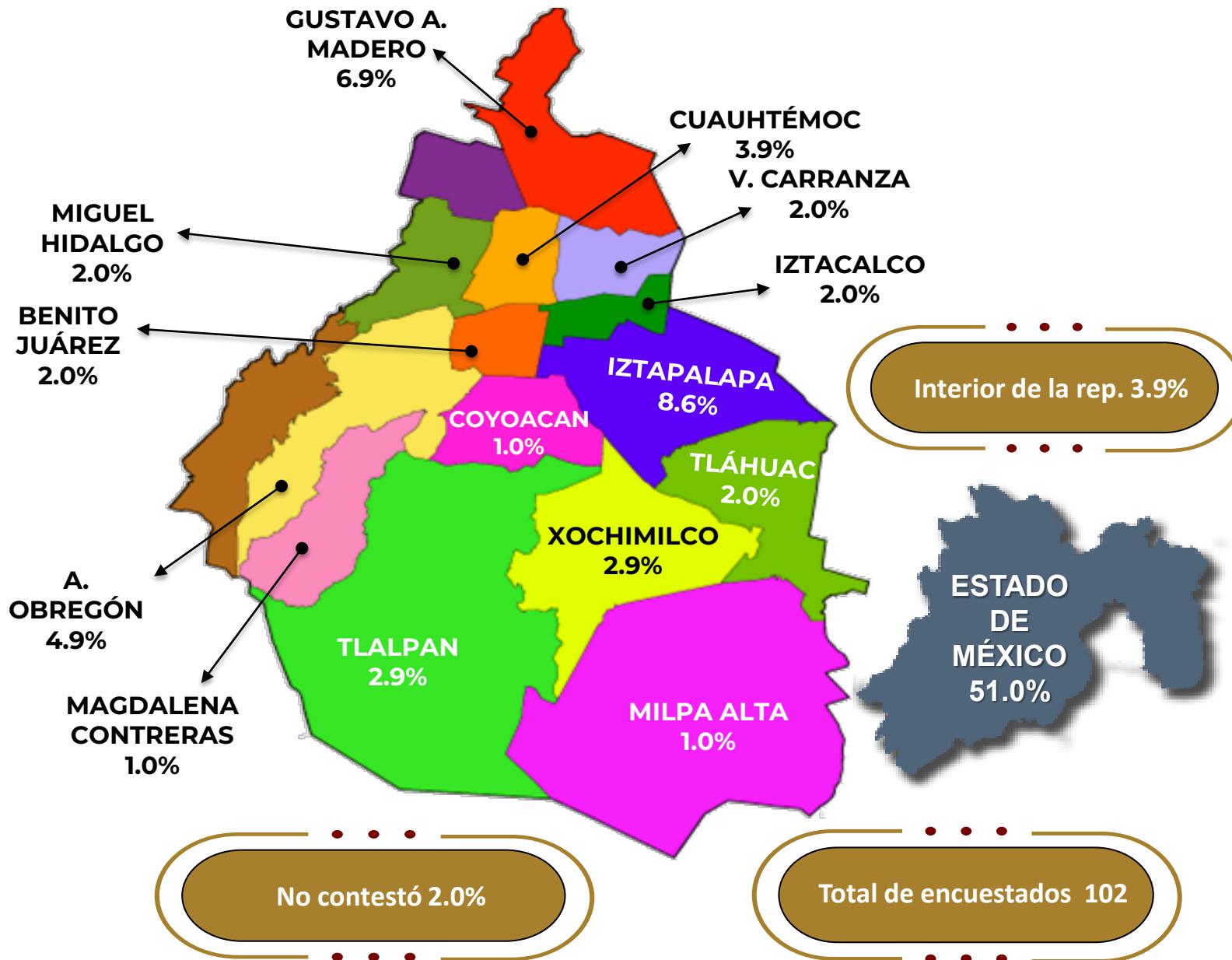
Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México





No sabe leer y escribir

Si sabe leer y escribir

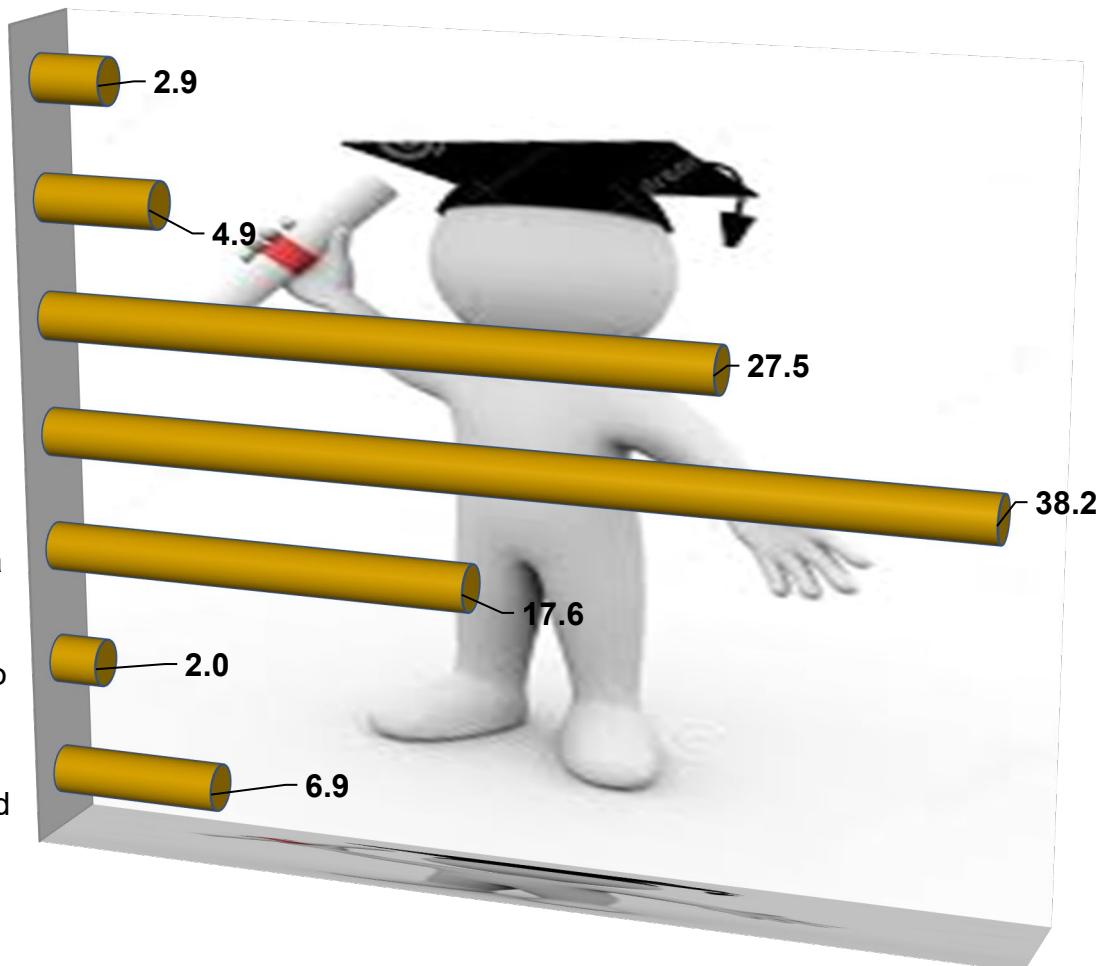
Primaria

Secundaria

Preparatoria

Nivel Técnico

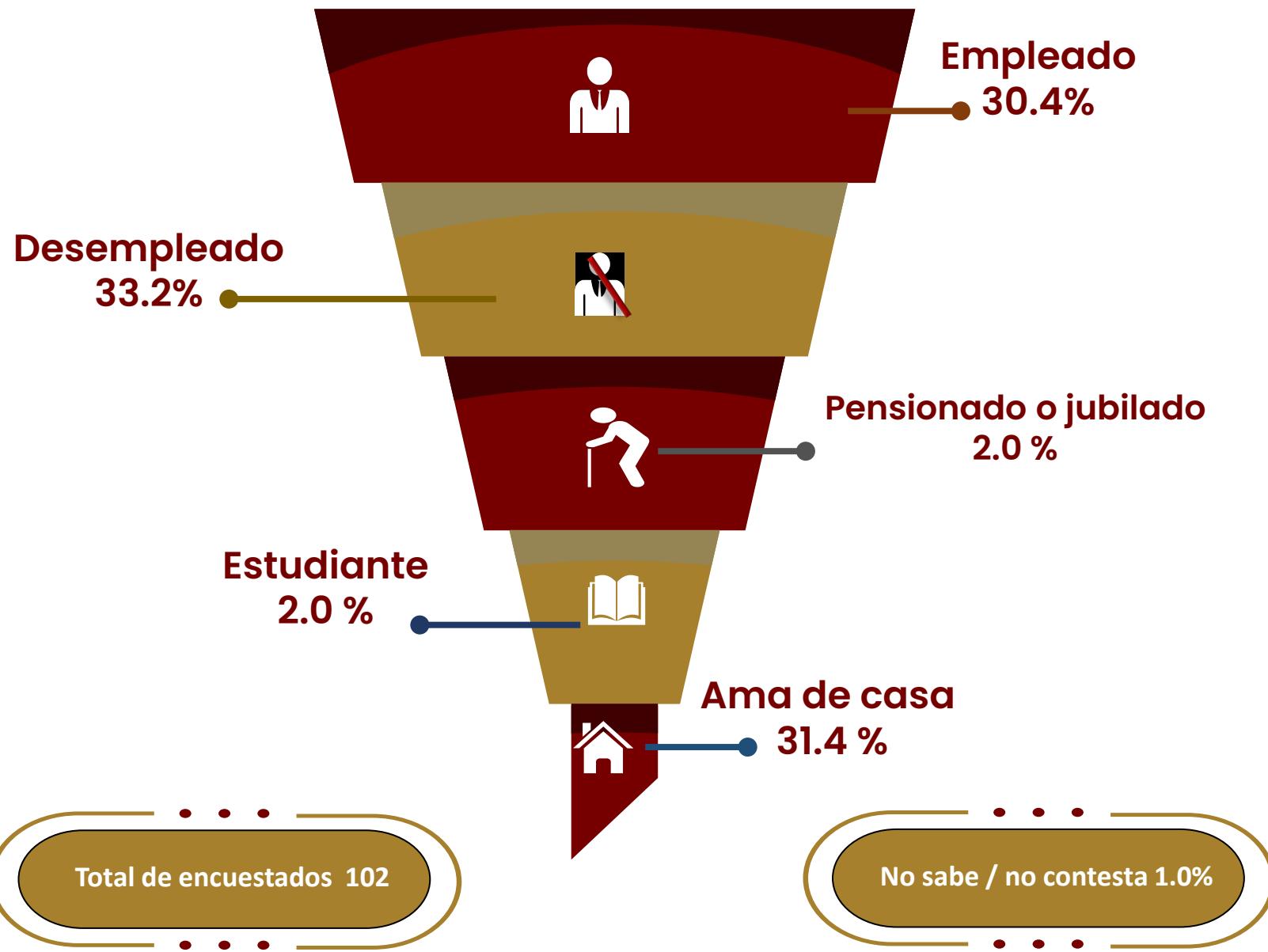
Superior o
Universidad

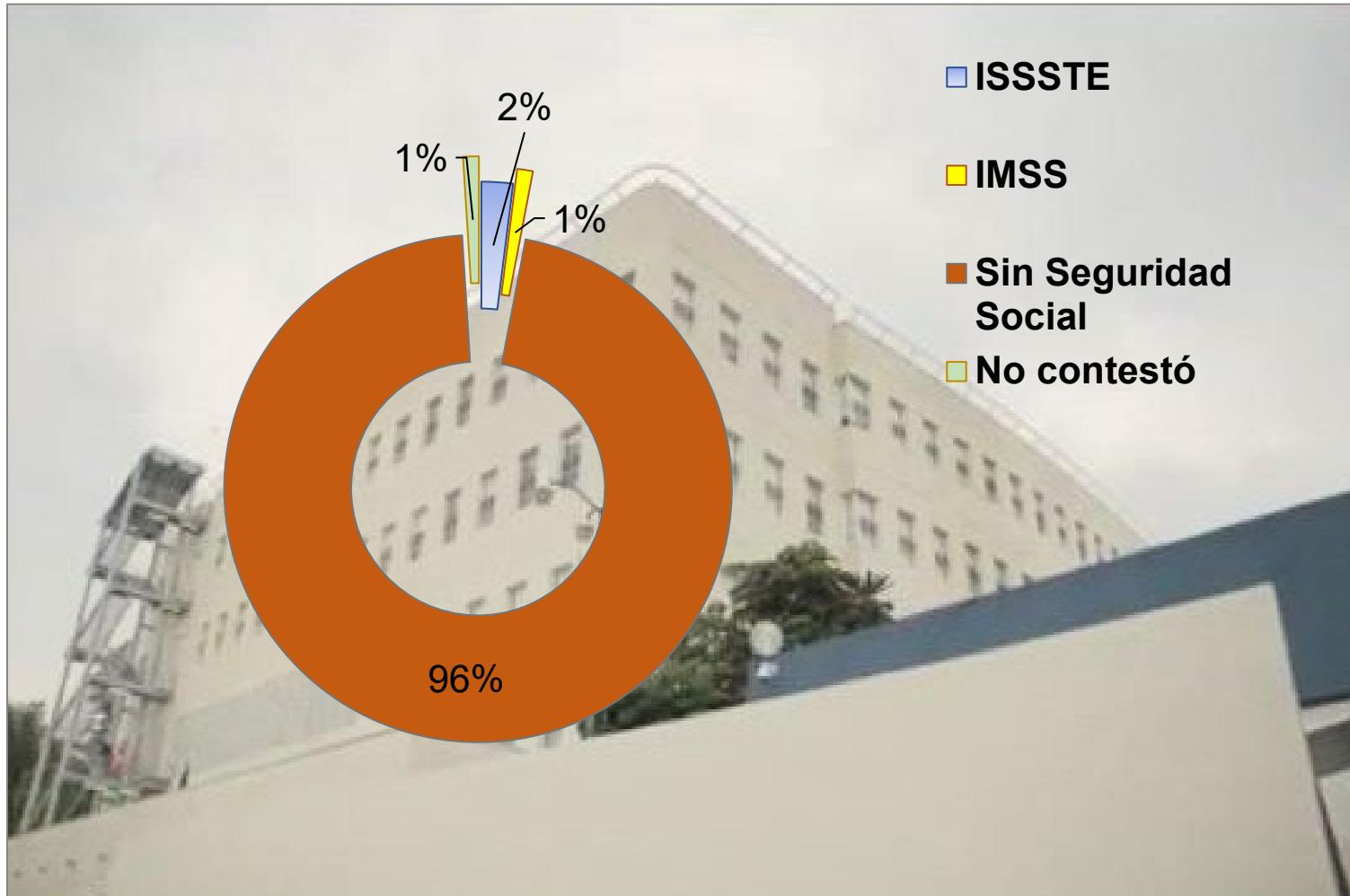


Total de encuestados 102



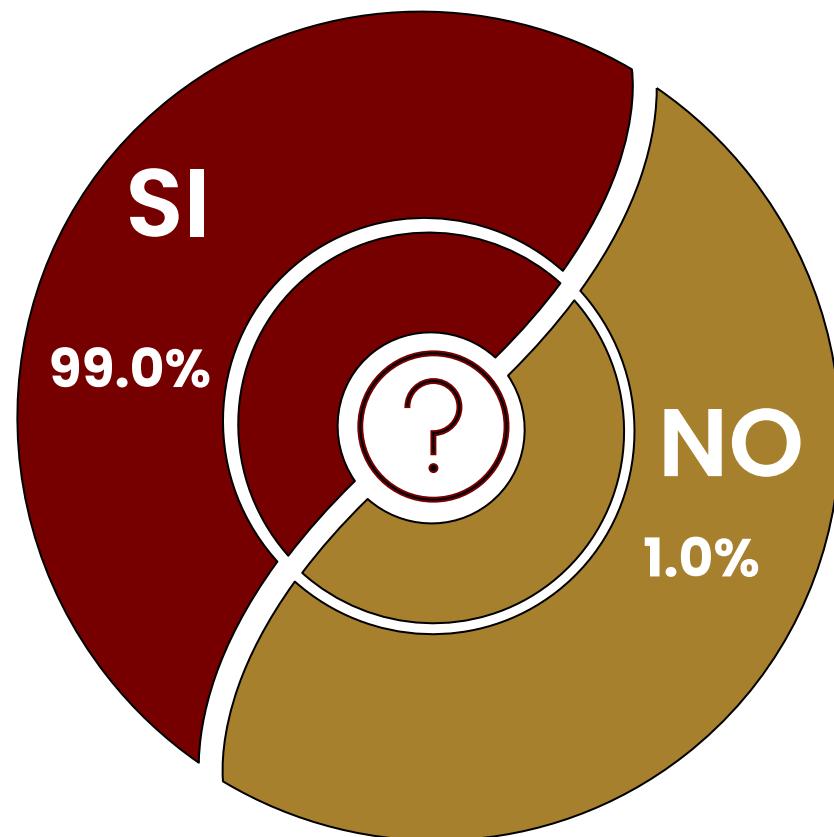
Ocupación actual del usuario encuestado





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%

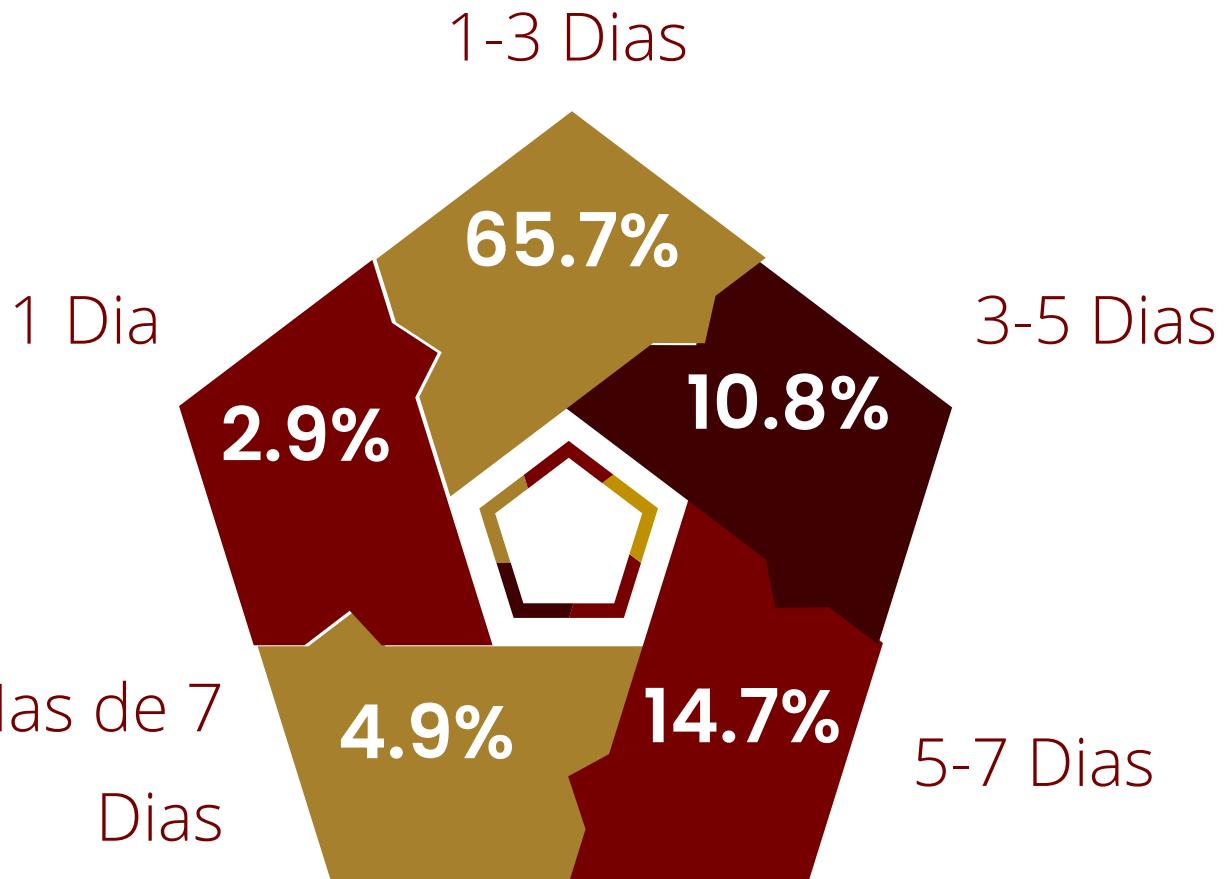
Clara
37.3%



Total de encuestados 102



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 102

No sabe / no contesta 1.0%

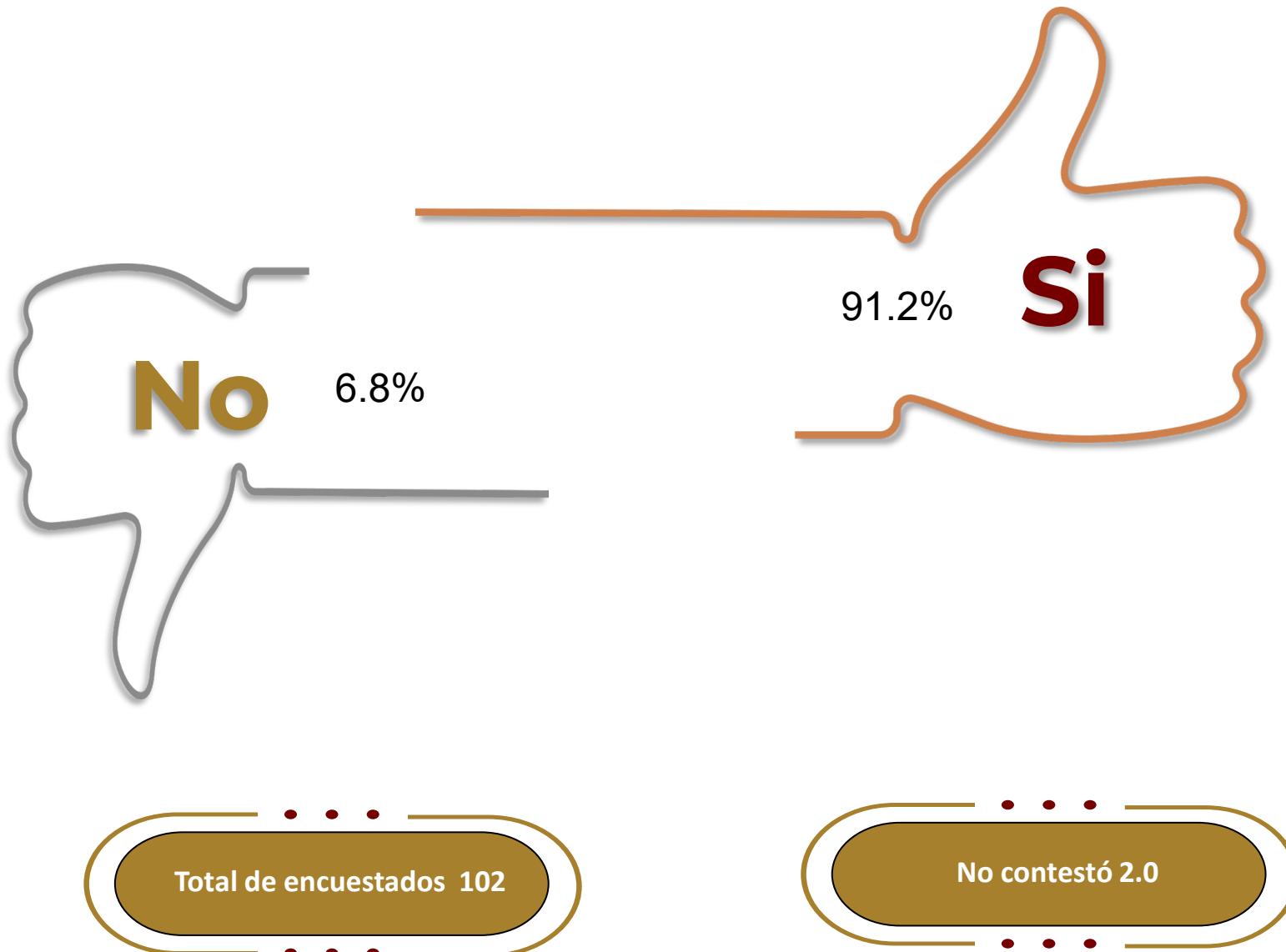


Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

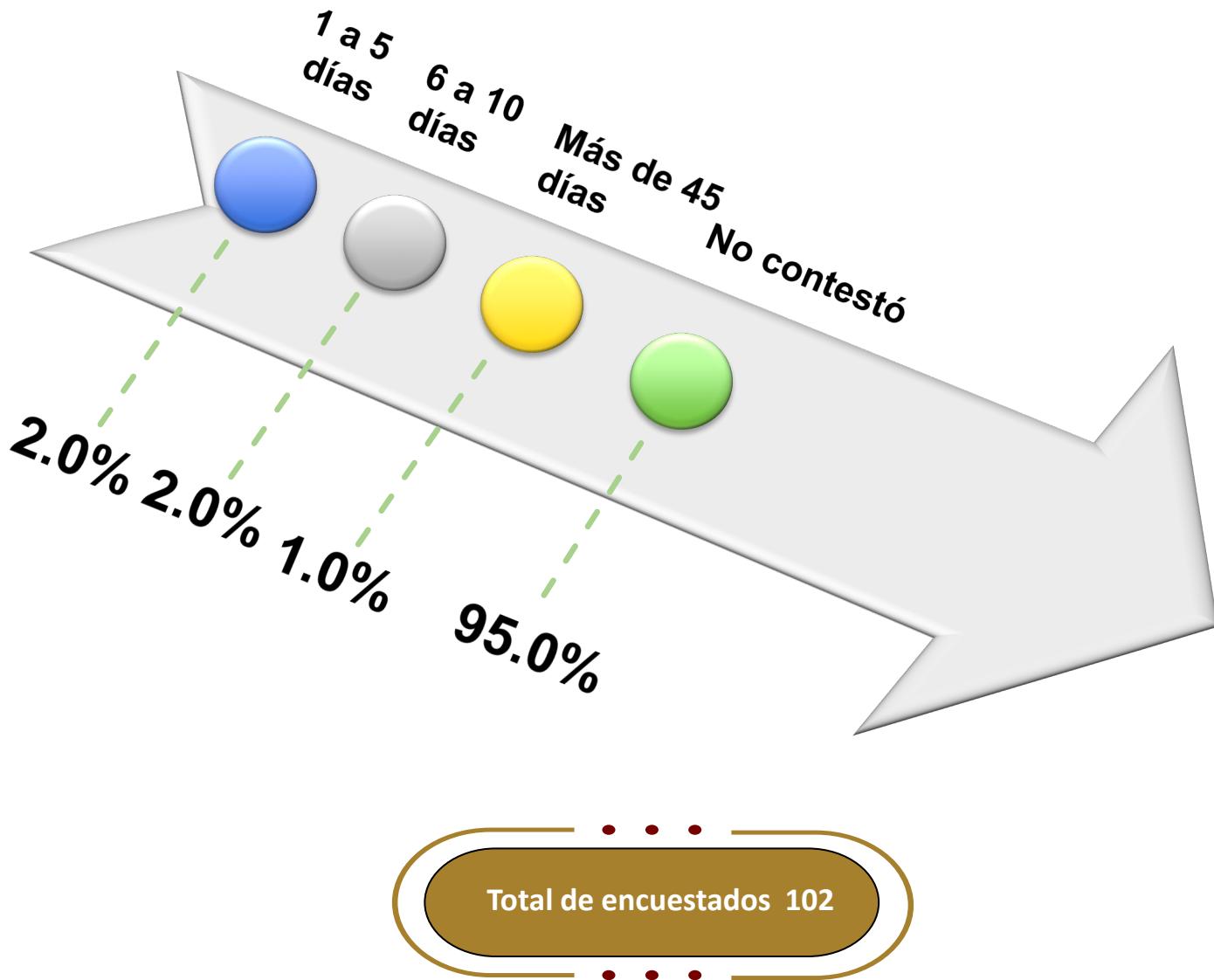


Total de encuestados 102

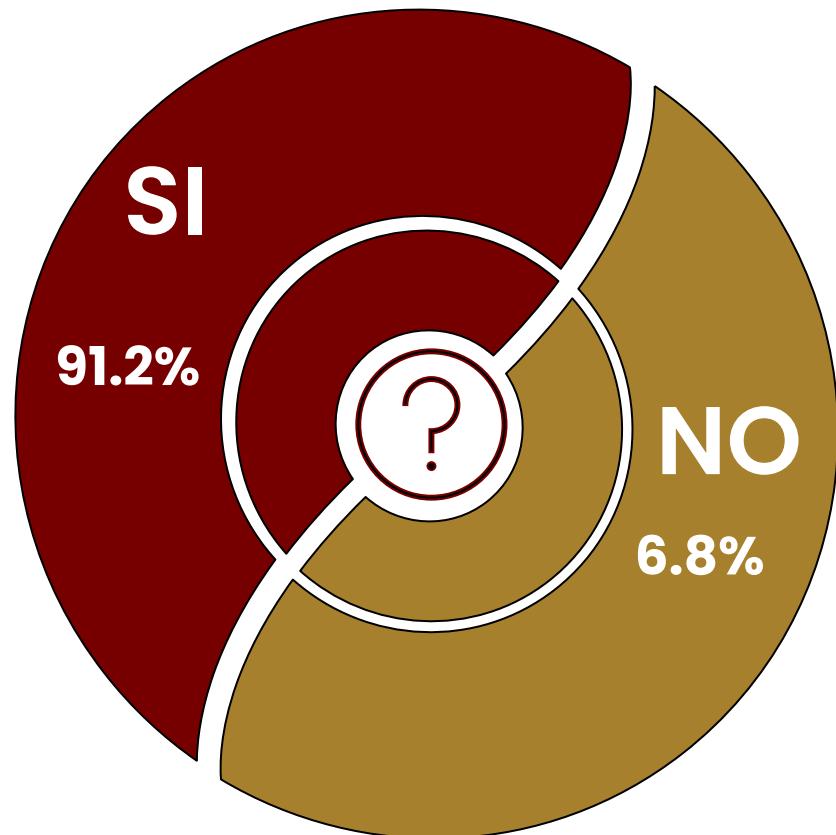
Si contesto que si ¿la intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



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



Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



Total de encuestados 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?

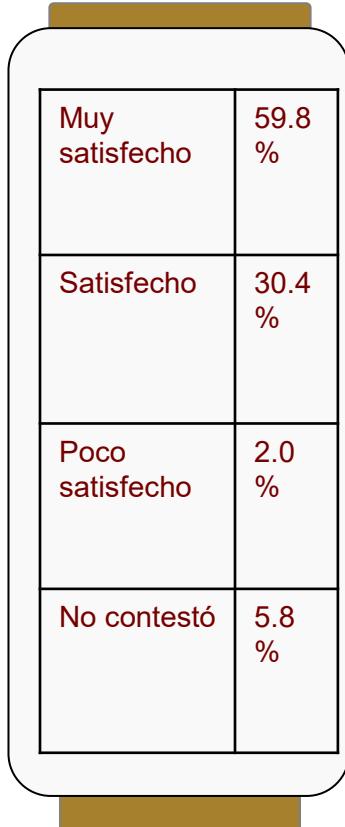
Atención médica



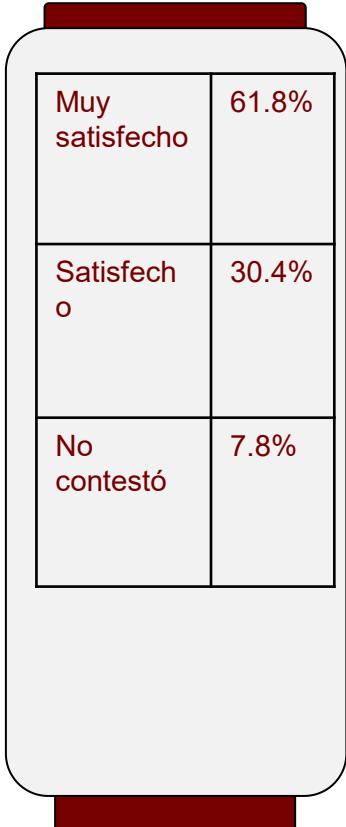
Tratamiento



Información



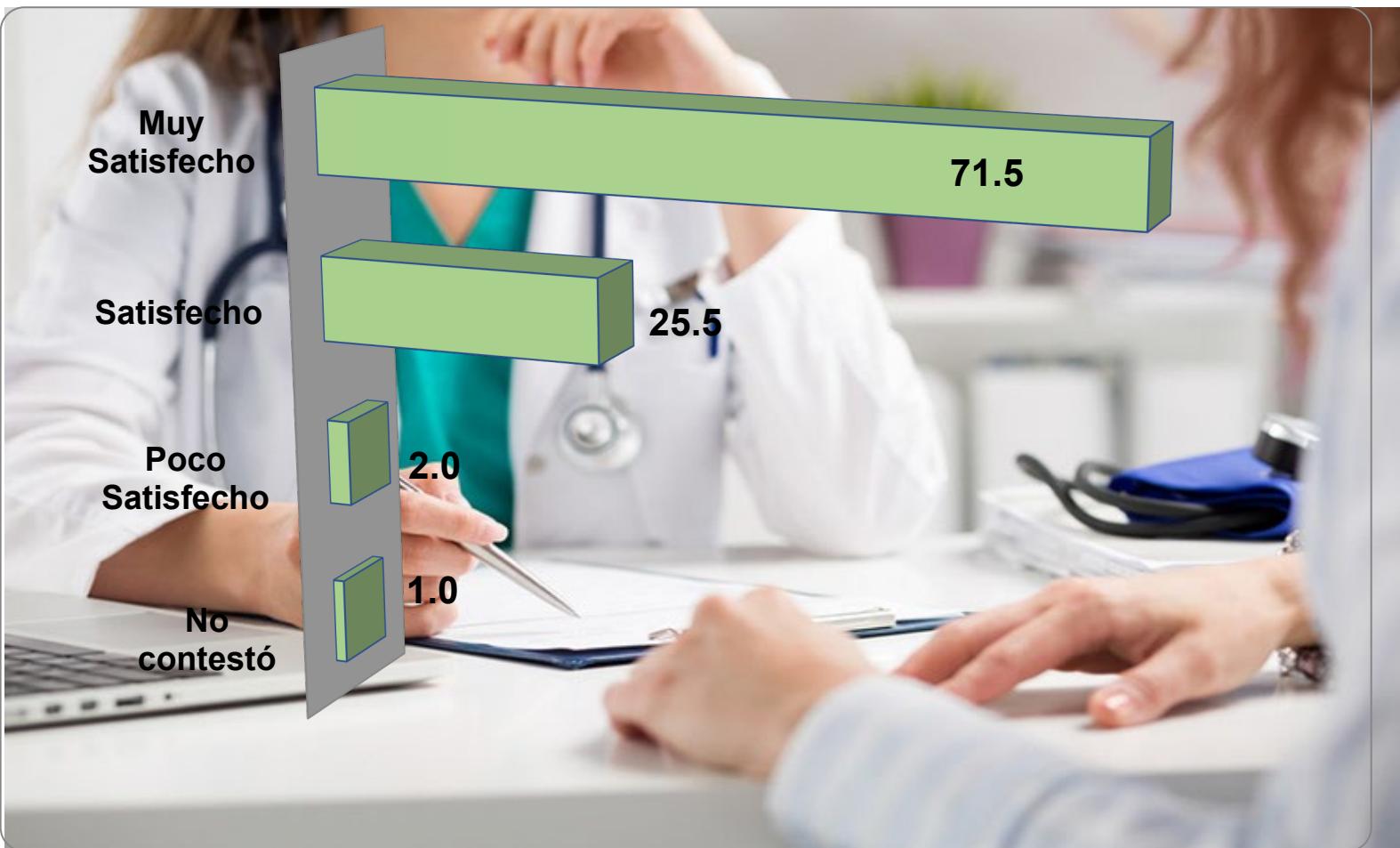
Cuidados a Seguir



Total de encuestados 102



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



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
Total	102	100



Total de encuestados 102