

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

101 OTORRINOLARINGOLOGÍA

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.

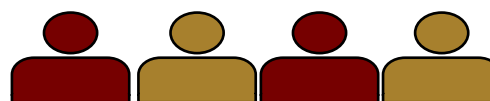
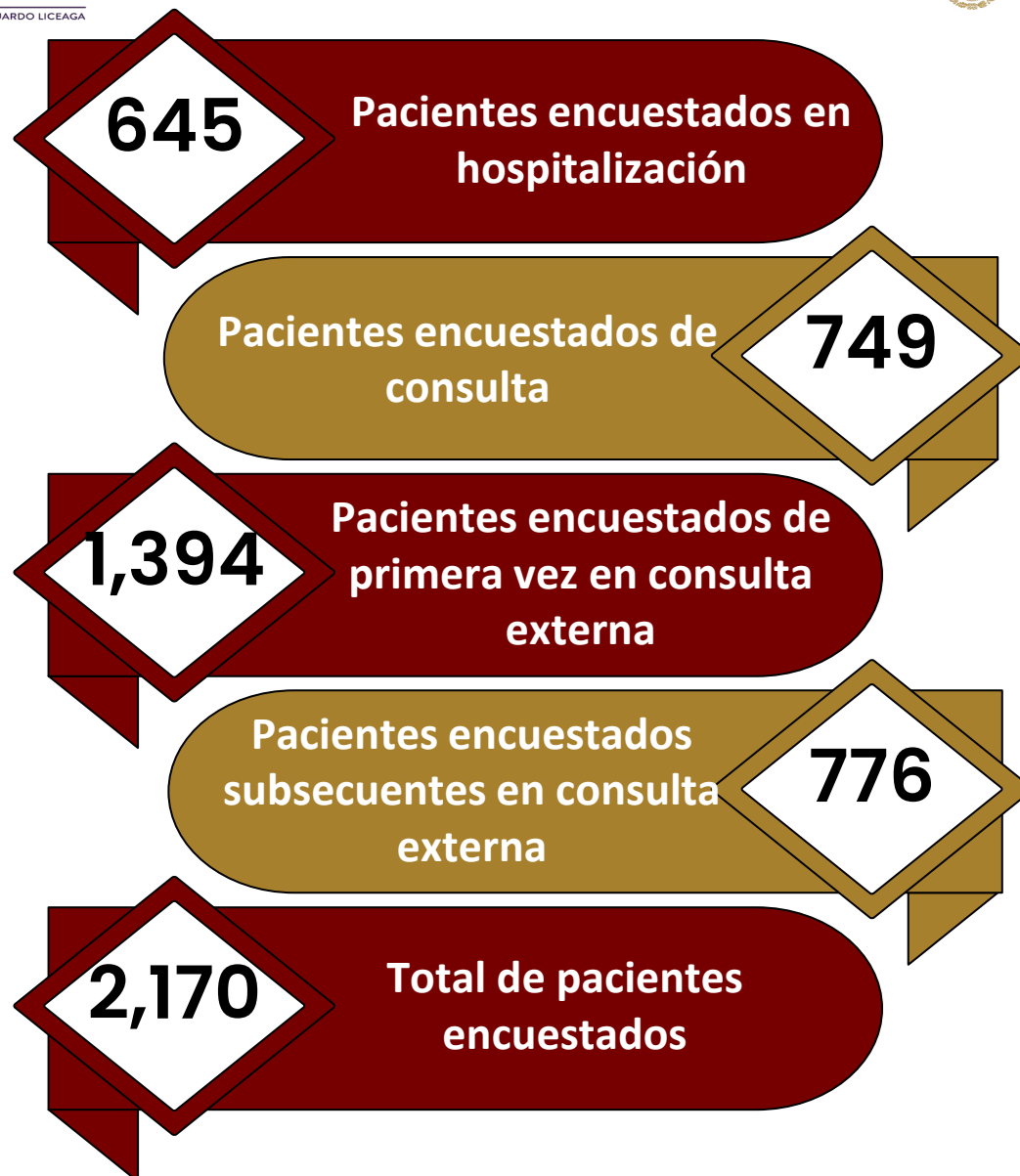
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestado y es publicado en la página web del Hospital en la liga www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html.



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	183	66.1
1ª. Vez	87	31.5
Subsecuente	96	34.6
Hospitalización	94	33.9
Total	277	100

Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	183	66.1
1ª. Vez	87	31.5
Subsecuente	96	34.6
Hospitalización	94	33.9
Total	277	100

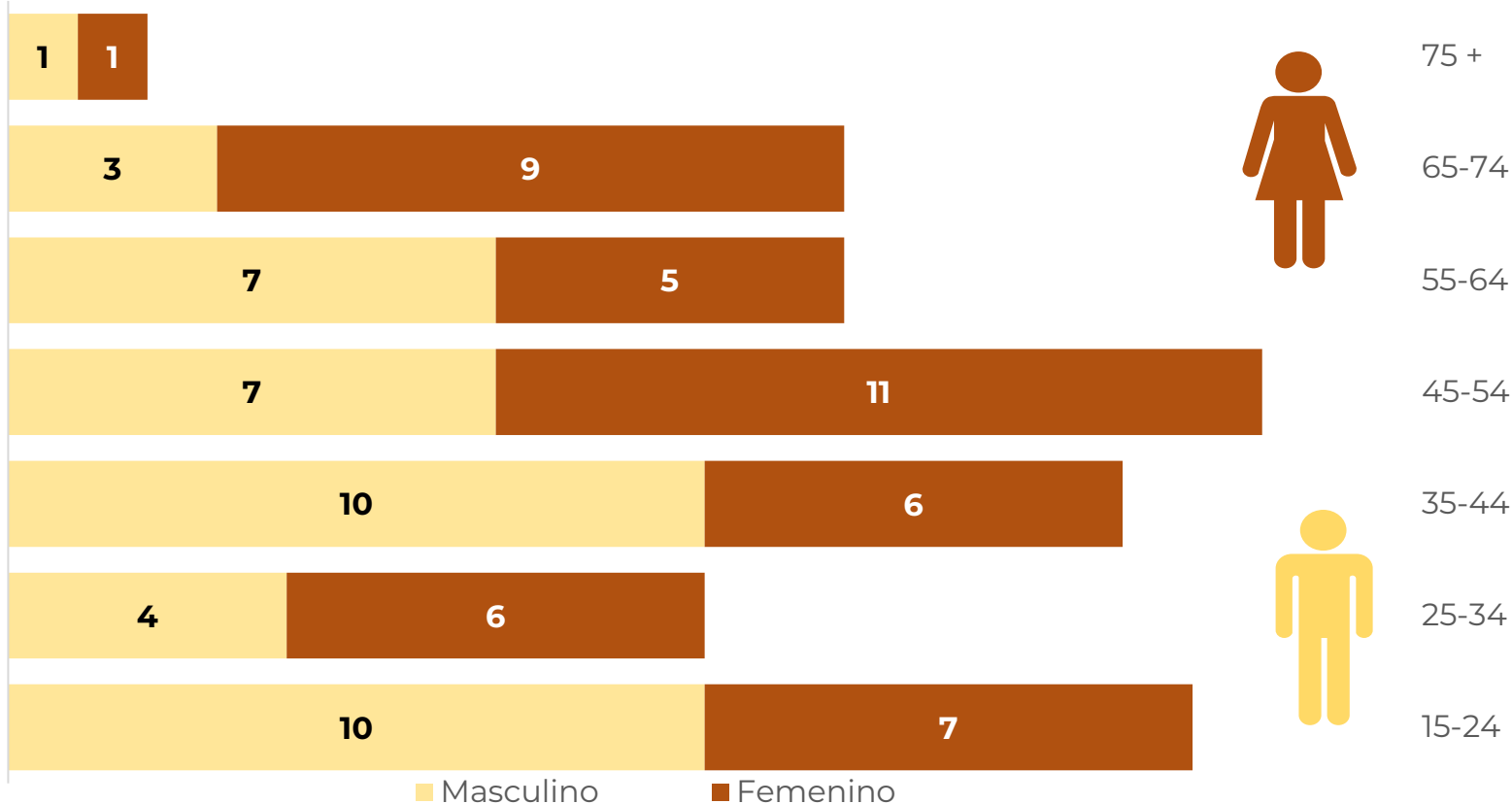
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

Consulta Externa

(Pacientes de Primera vez)



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



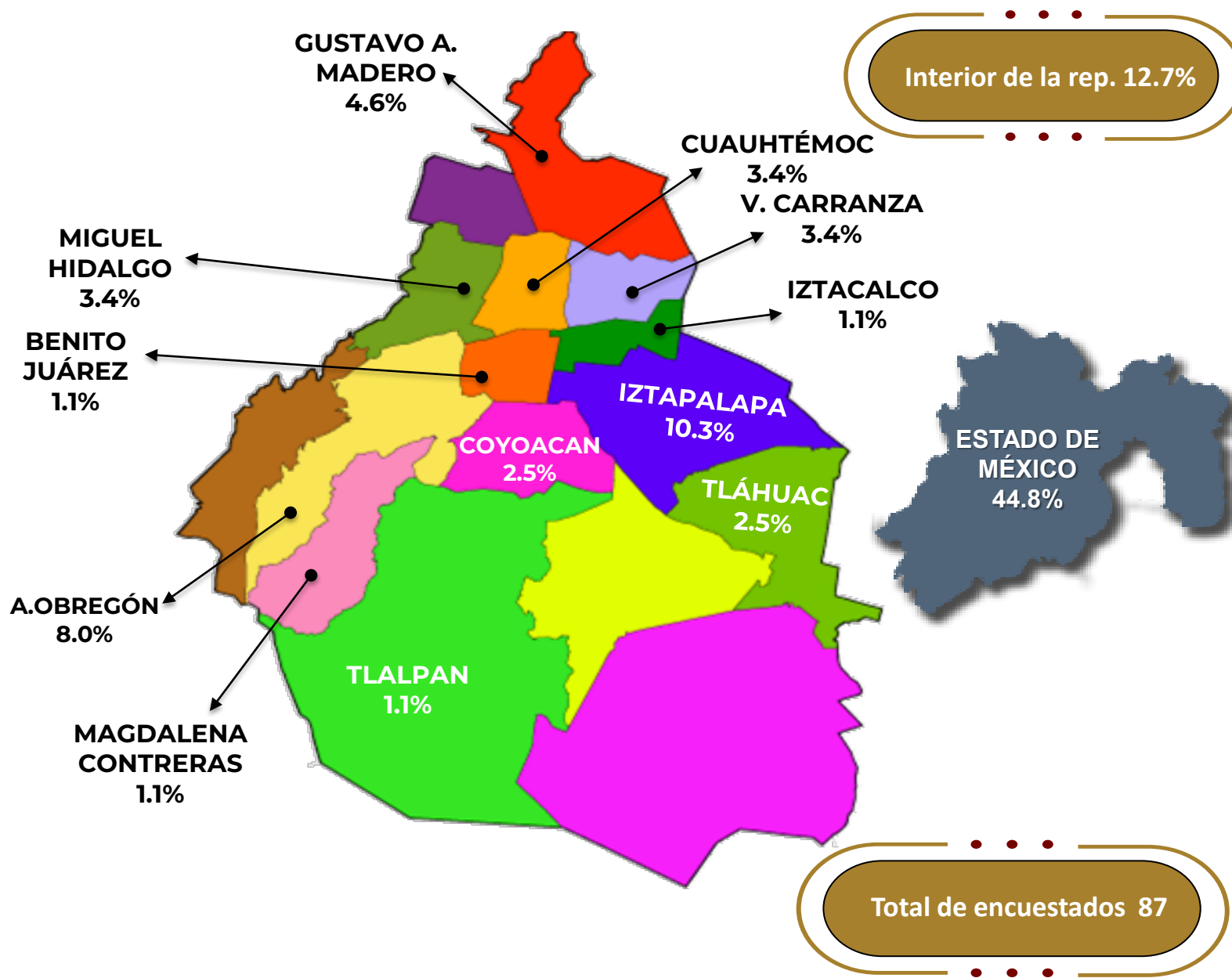
Total de encuestados 87

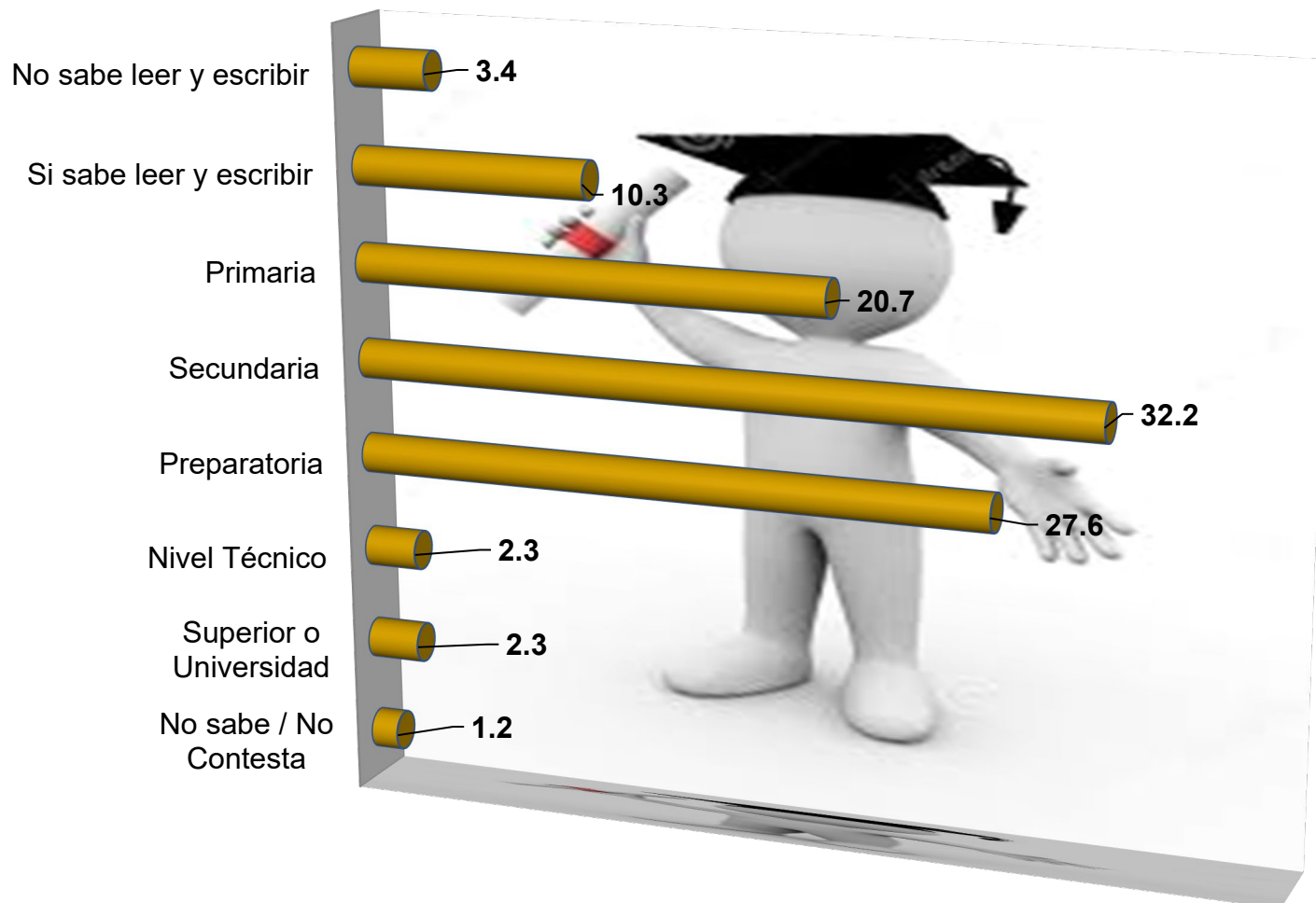
Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 87

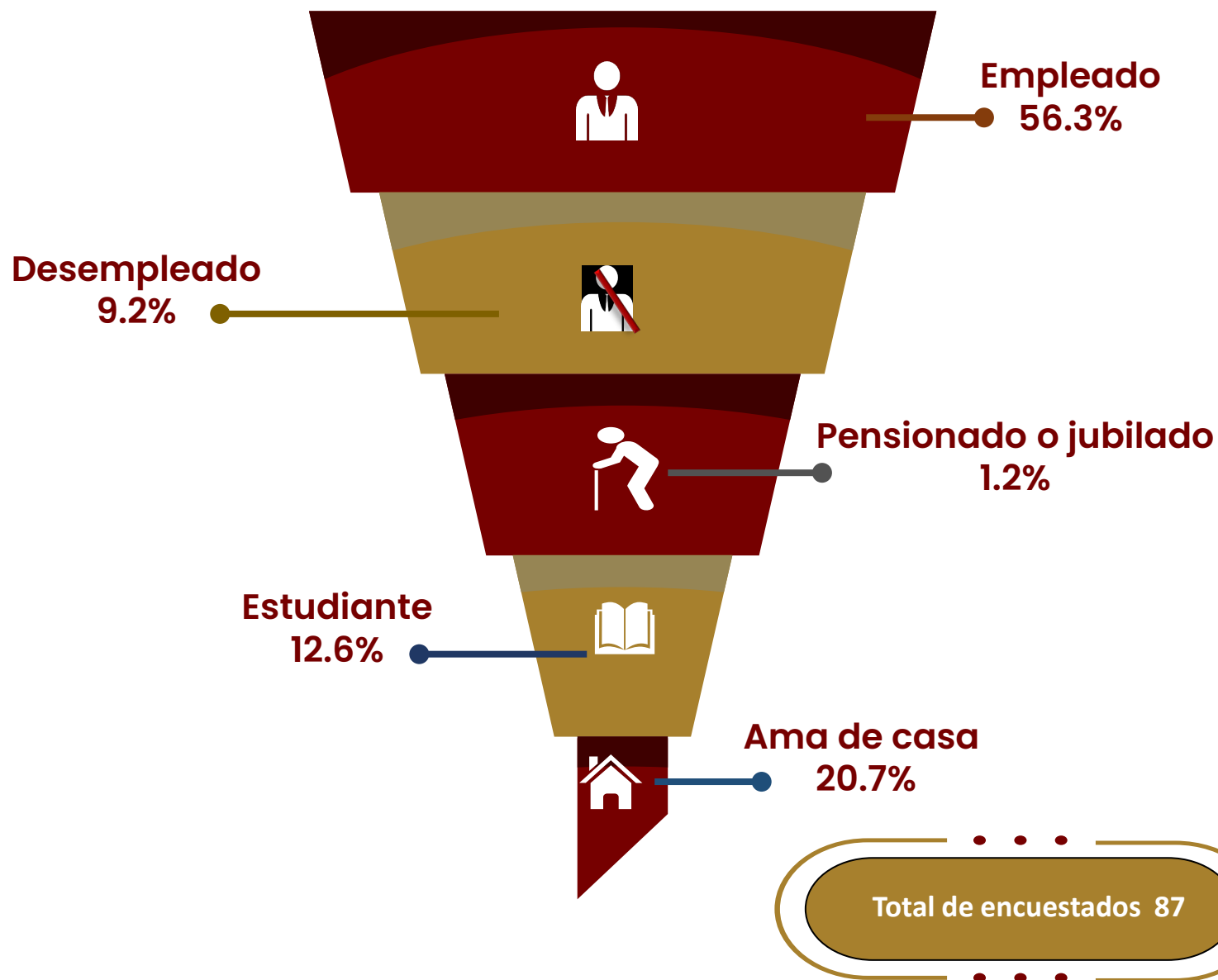
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

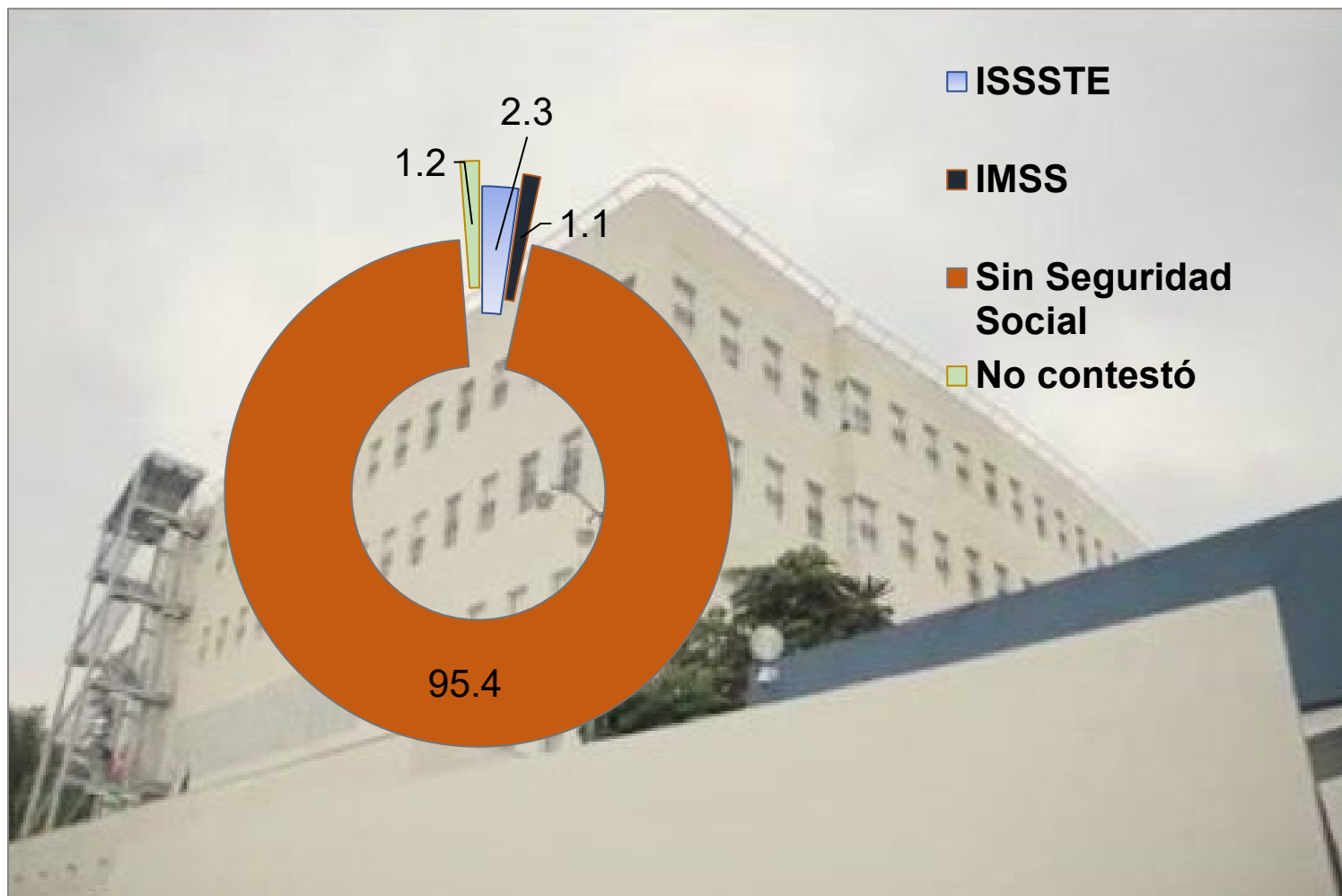




Total de encuestados 87

Ocupación actual del usuario encuestado





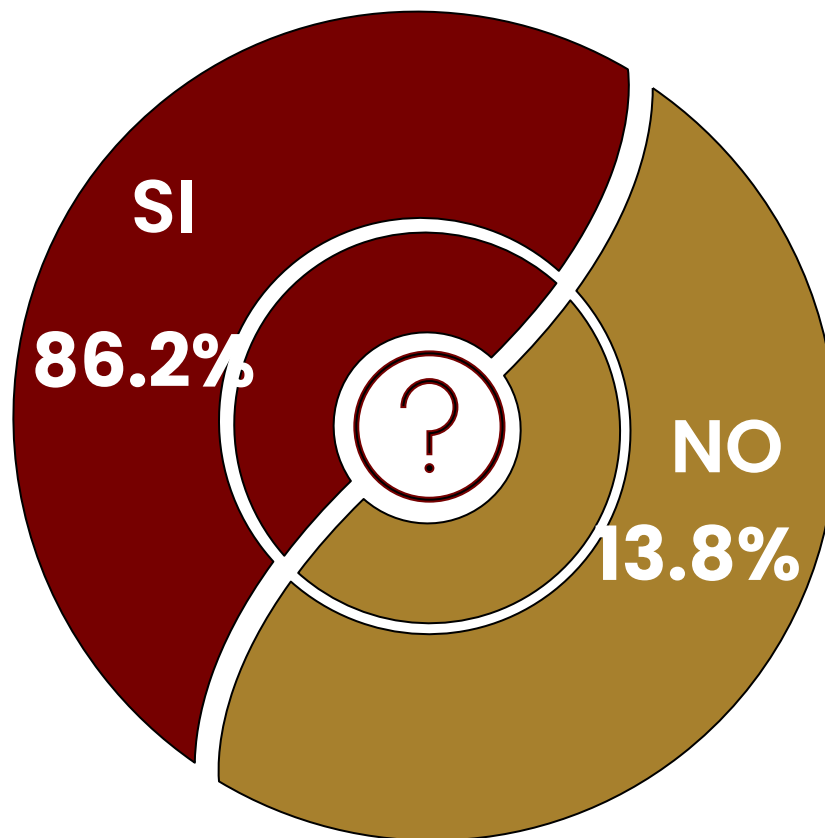
Total de encuestados 87

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



Total de encuestados 87

¿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 87

¿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
41.4%

Clara
40.2%

Nada Clara
2.3%

Poco Clara
16.1%



Total de encuestados 87



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 87

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	42.5
Satisfecho	42.5
Poco satisfecho	13.8
No contestó	1.2

Tratamiento

Muy satisfecho	43.7
Satisfecho	46.0
Poco satisfecho	9.2
No contestó	1.1

Información

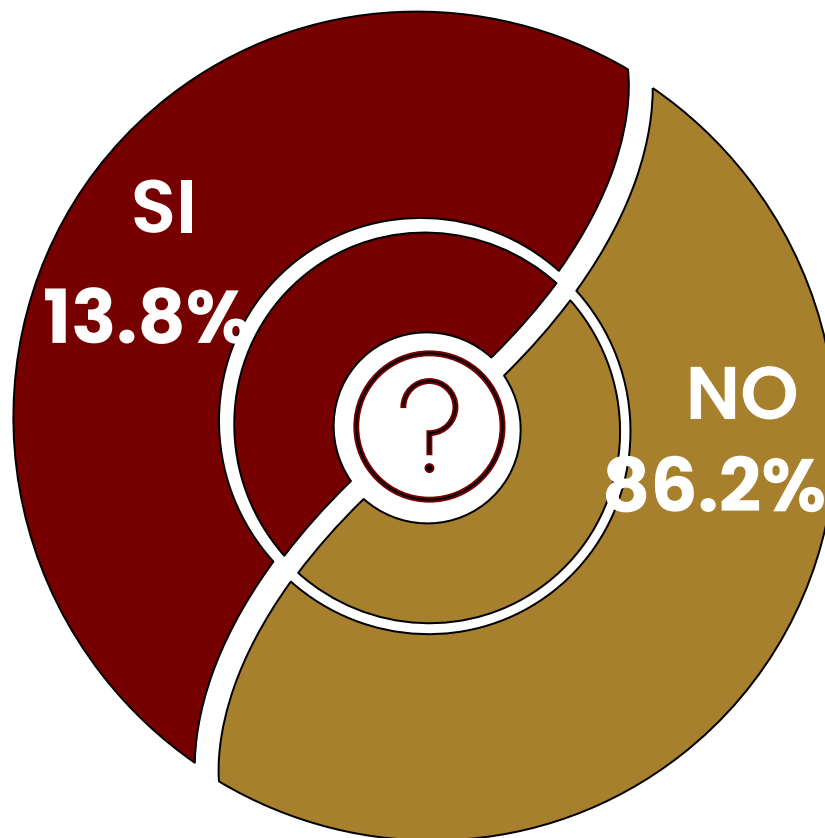
Muy satisfecho	34.5
Satisfecho	50.6
Poco satisfecho	13.8
No contestó	1.1

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	37.9
Satisfecho	50.6
Poco satisfecho	10.3
No contestó	1.2

Total de encuestados 87

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



Total de encuestados 87



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

**Muy
Satisfecho**

44.8

Satisfecho

50.6

**Poco
Satisfecho**

4.6

Total de encuestados 87

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
LAS SILLAS DE SALA DE ESPERA ESTAN ROTAS	1	1.1
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	13	14.9
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	1	1.1
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	6	6.9
MÁS AGILIDAD EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	2	2.3
LOS POLICIAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO	2	2.3
EL MÉDICO SE PORTÓ POCO TOLERANTE, SIN ÉTICA	2	2.3
EL PERSONAL DEBERÍA SER MÁS CORDIAL Y MÁS ATENTO	5	5.7
EL MÉDICO NO ME EXPLICÓ BIEN	1	1.1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	11	12.6
QUE HAYA MÁS ORIENTACIÓN	4	5.0
TARDAN MUCHO EN ATENDER	1	1.1
NO CONTESTÓ	38	43.6
Total	87	100

Total de encuestados 87

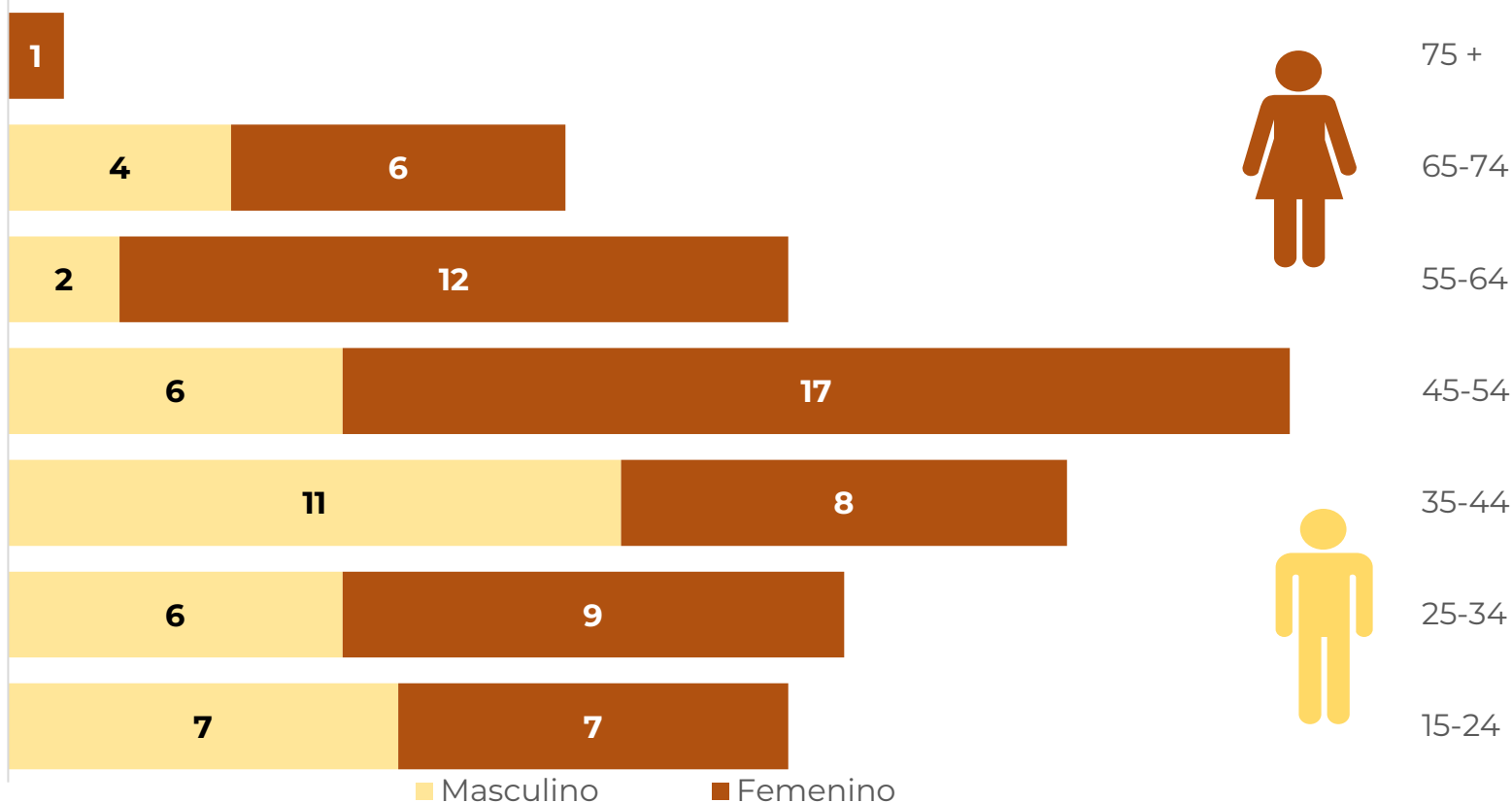
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



Consulta Externa

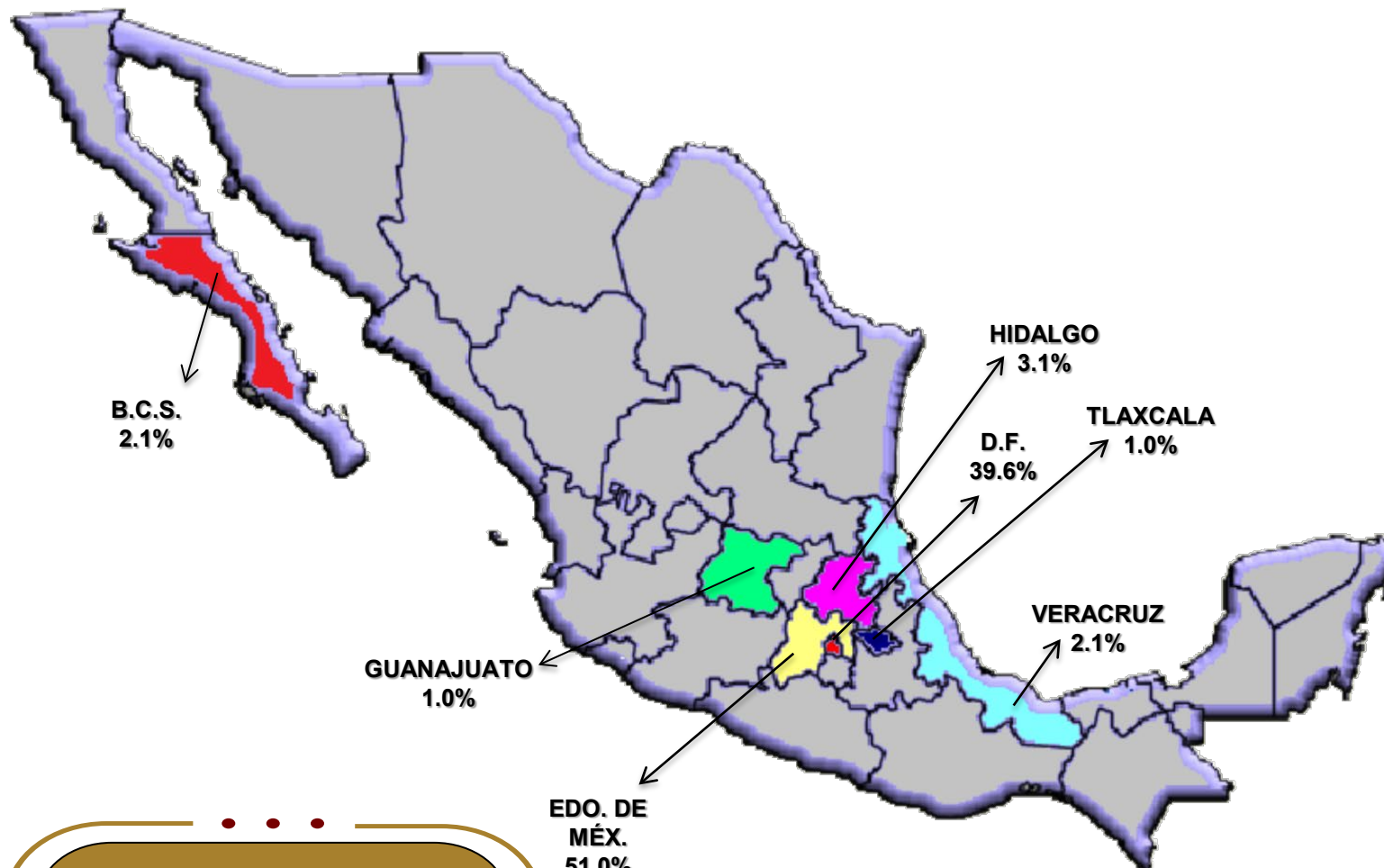
(Pacientes subsecuentes)

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



Total de encuestados 96

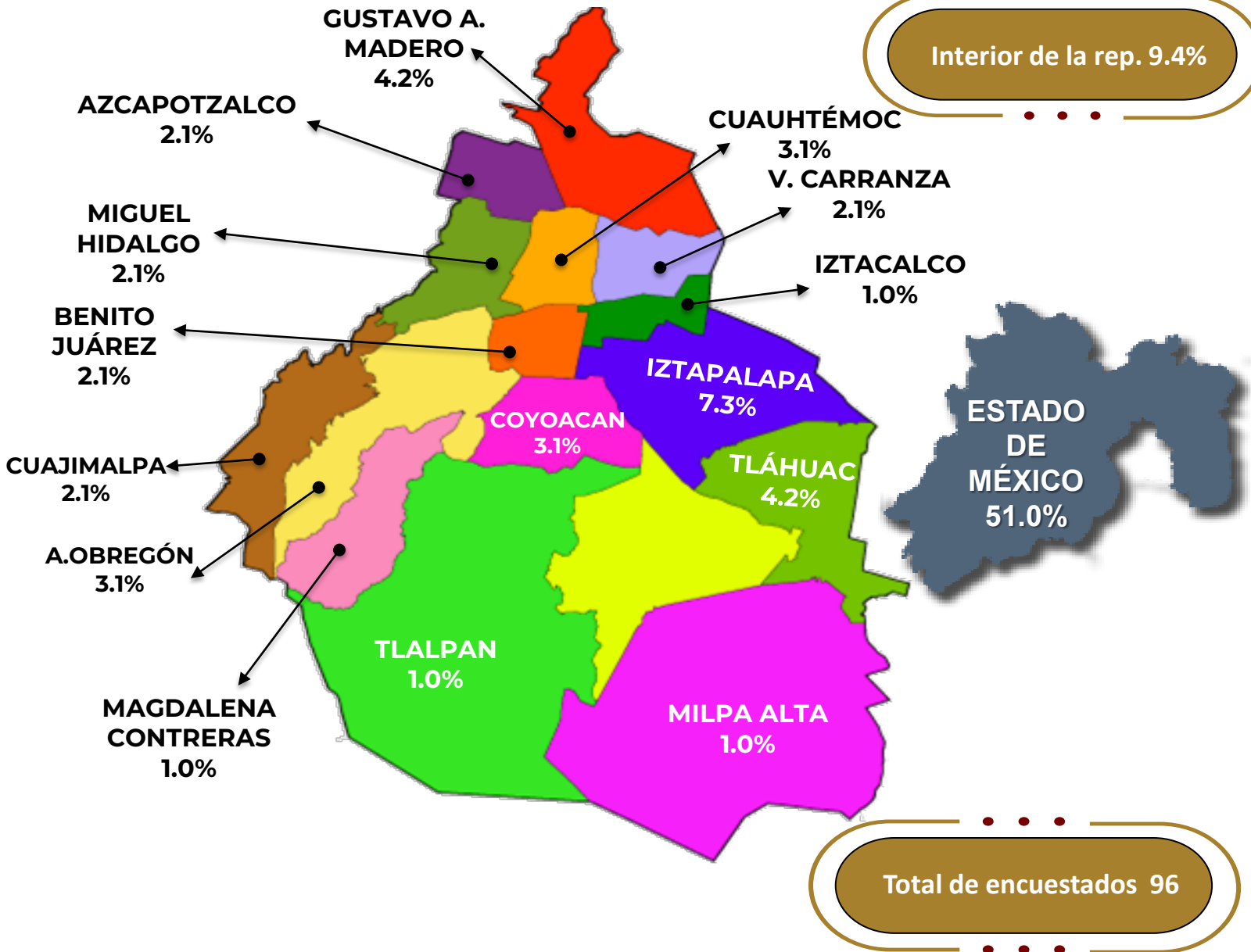
Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

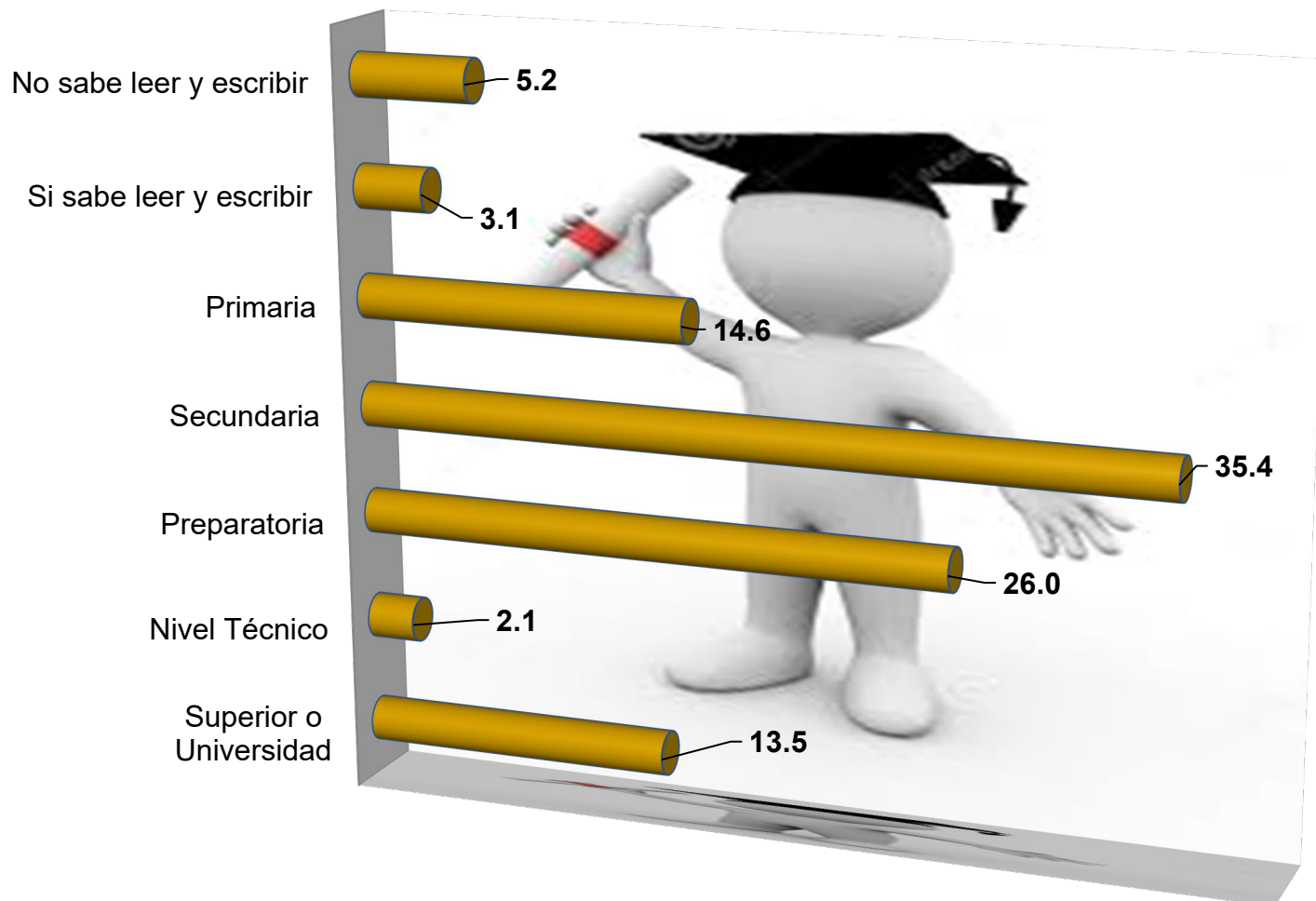


Total de encuestados 96

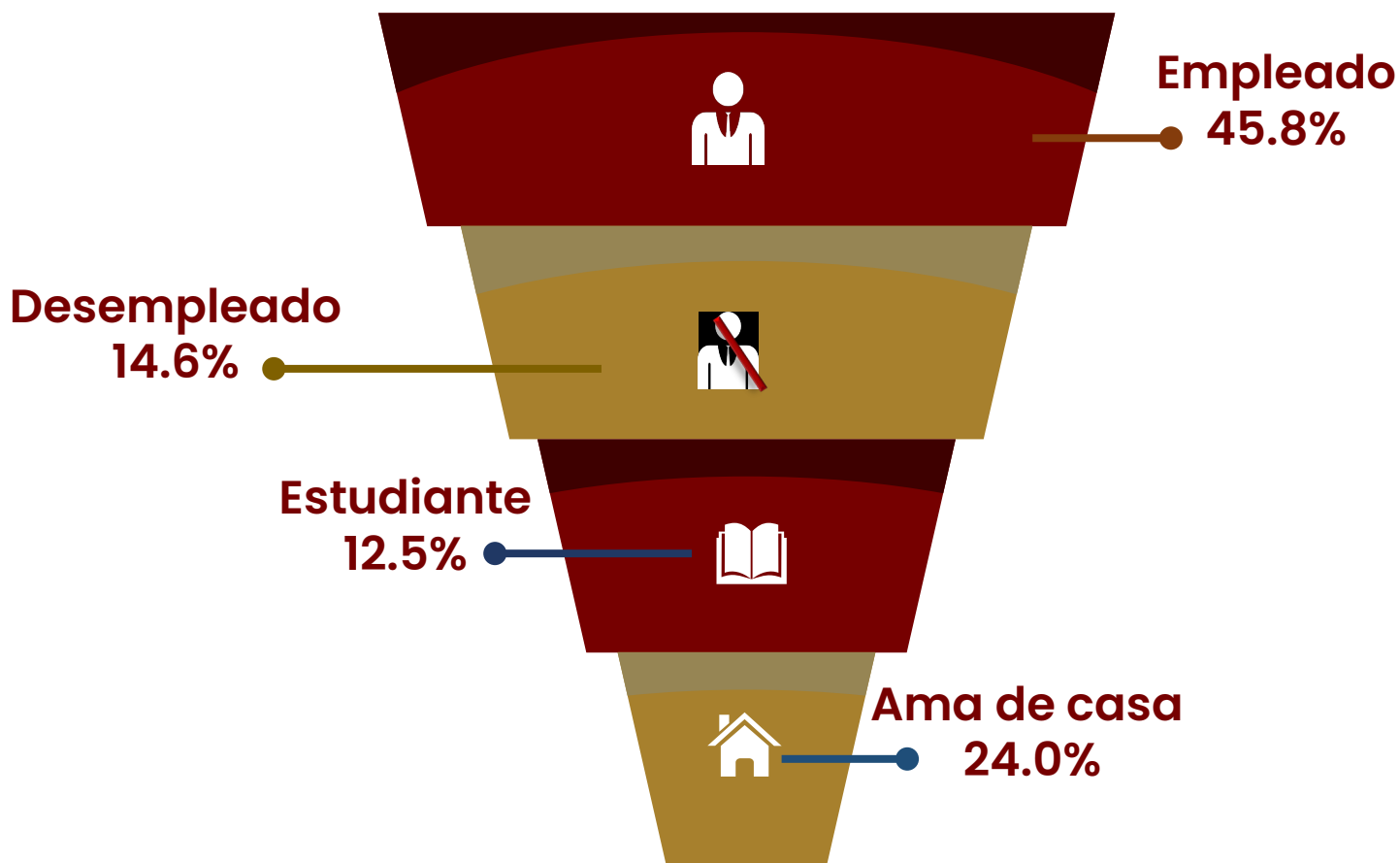


Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



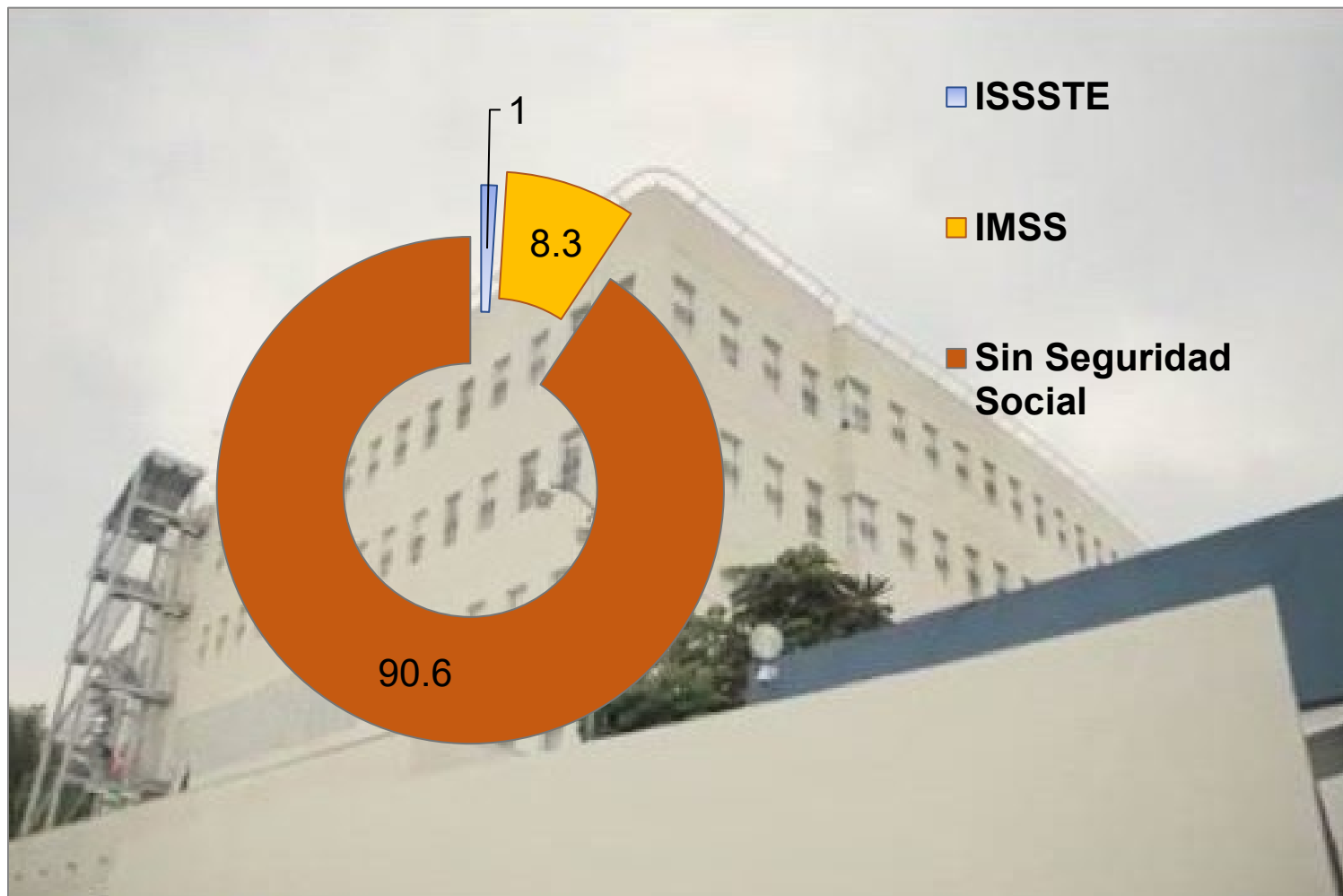


Total de encuestados 96



Total de encuestados 96

No sabe / no contesta 3.1%



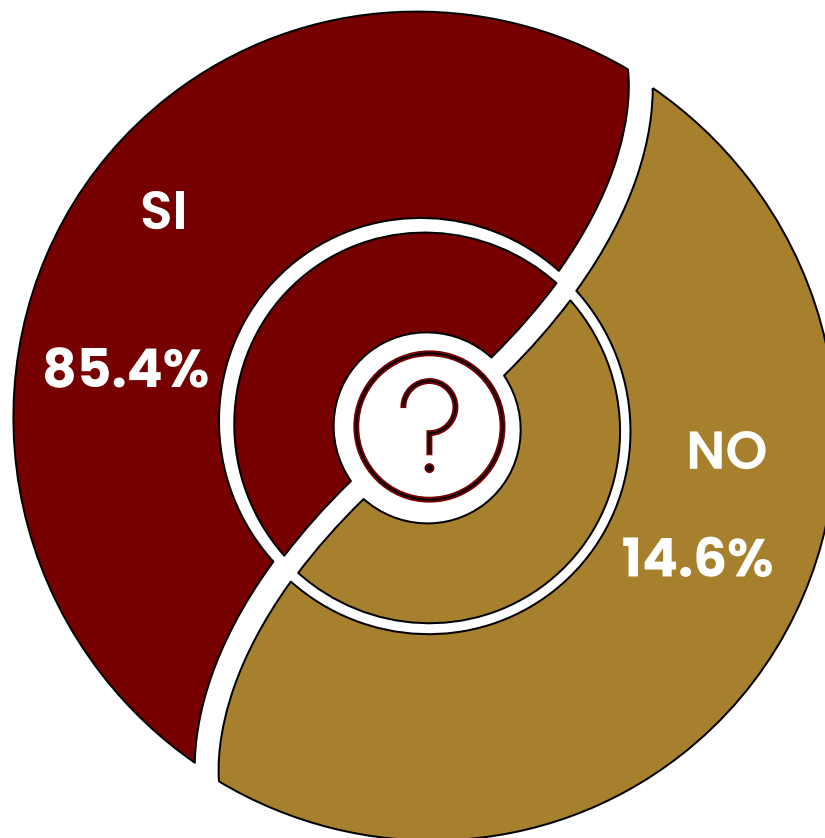
Total de encuestados 96

¿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 Subsecuente?



Total de encuestados 96

¿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
37.5%

Clara
42.7%

Nada Clara
6.3%

Poco Clara
13.5%



Total de encuestados 96



Durante el proceso para su Atención en Consulta Externa Subsecuente, del siguiente personal ¿Alguno le pidió dinero o alguna dádiva para otorgarle el servicio?

Enfermera
1.0%

Ninguno

99.0%



Total de encuestados 96



EN CASO DE SER POSITIVA SU RESPUESTA, DESCRIBA BREVEMENTE



OPINIONES Y/O SUGERENCIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para entregarme el expediente	1	1
No contestó	95	99
TOTAL	96	100

Total de encuestados 96

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	41.7
Satisfecho	49.0
Poco satisfecho	6.3

Tratamiento

Muy satisfecho	44.8
Satisfecho	49.0
Poco satisfecho	5.2
Nada Satisfecho	1.0

Información

Muy satisfecho	44.8
Satisfecho	49.0
Poco satisfecho	6.3

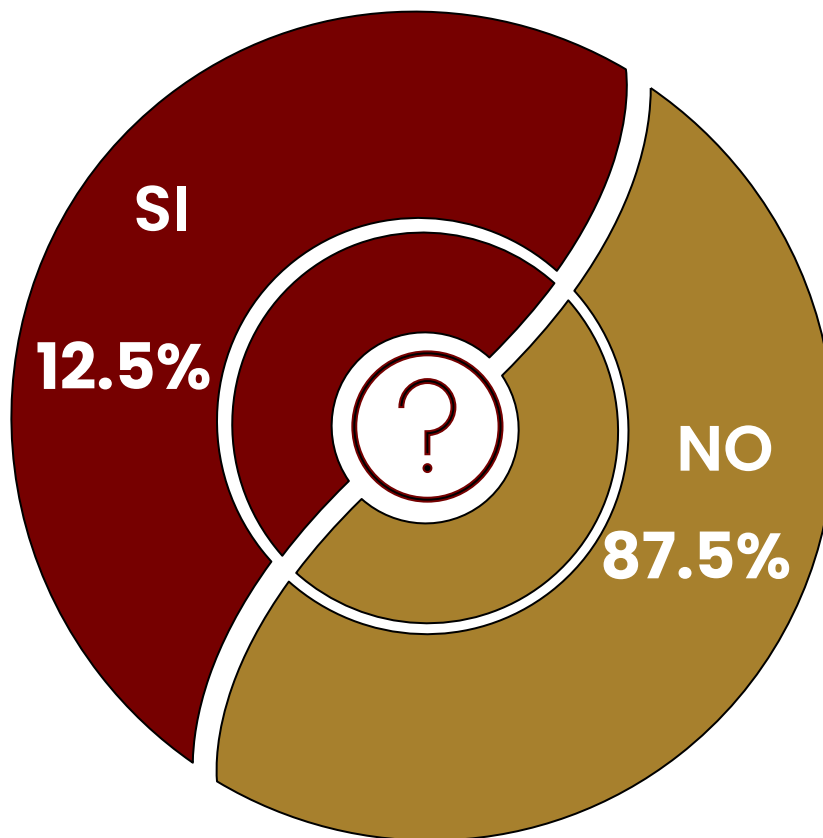
Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	49.0
Satisfecho	45.8
Poco satisfecho	5.2

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**

45.8

Satisfecho

47.9

**Poco
Satisfecho**

6.3

Total de encuestados 96

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

Opiniones y/o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS, ESTAN MUY SUCIOS	2	2.1
AMPLIAR LAS SALAS DE ESPERA	1	1
LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS	2	2.1
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	8	8.3
EL MÉDICO SE PORTÓ POCO TOLERANTE, SIN ÉTICA	2	2.1
EL PERSONAL DEBERÍA SER MÁS CORDIAL Y MÁS ATENTO	7	7.3
EL SERVICIO MÉDICO MUY BIEN, SON MUY AMABLES	1	1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	17	17.7
FALTA MATERIAL MÉDICO	1	1
QUE HAYA MÁS ORIENTACIÓN	3	3.1
TARDAN MUCHO EN ATENDER	1	1
FALTA DE PERSONAL	3	3.1
NO CONTESTÓ	48	50
Total	96	10

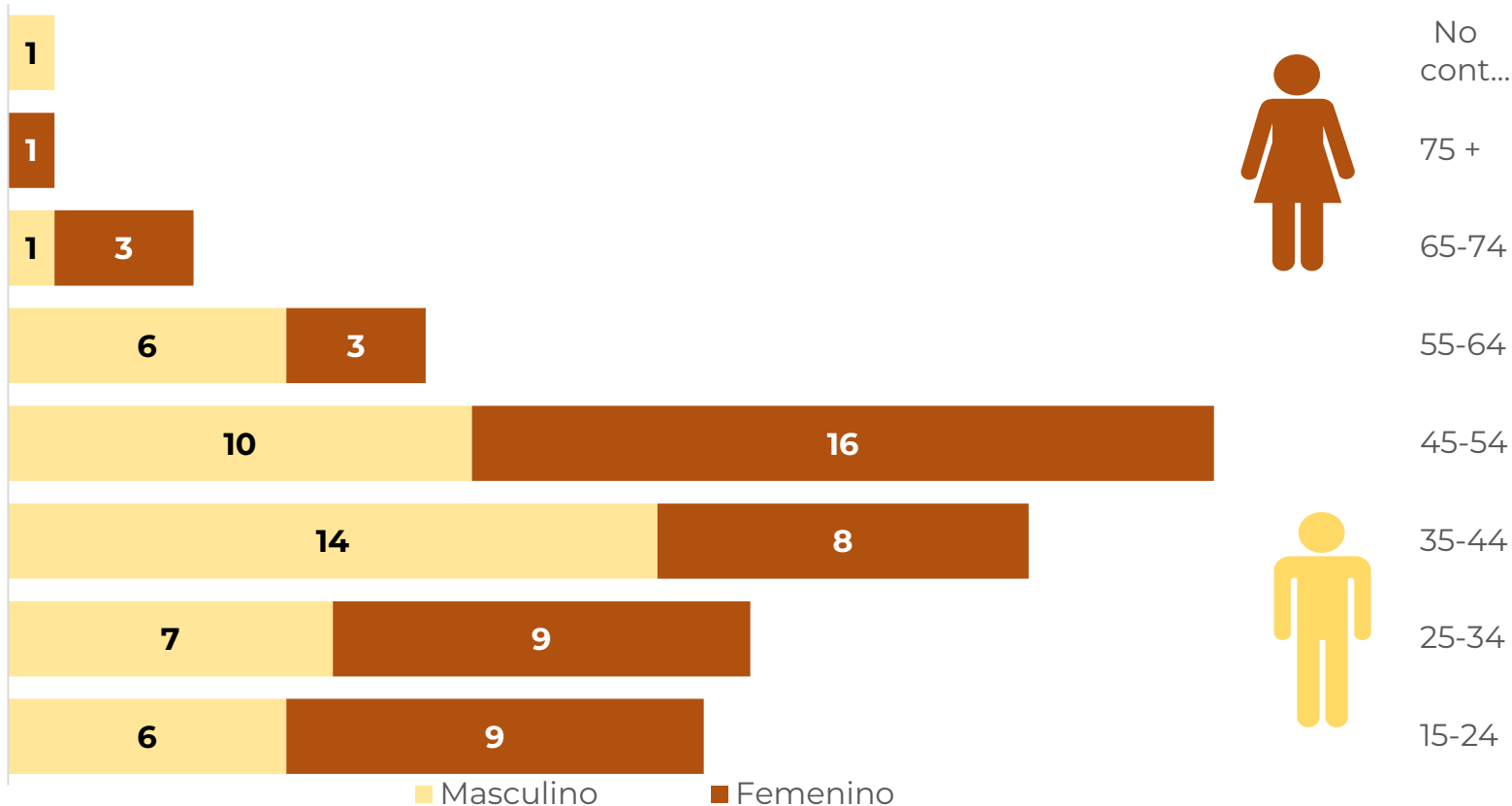
Total de encuestados 96

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



Consulta Externa
(Hospitalización)

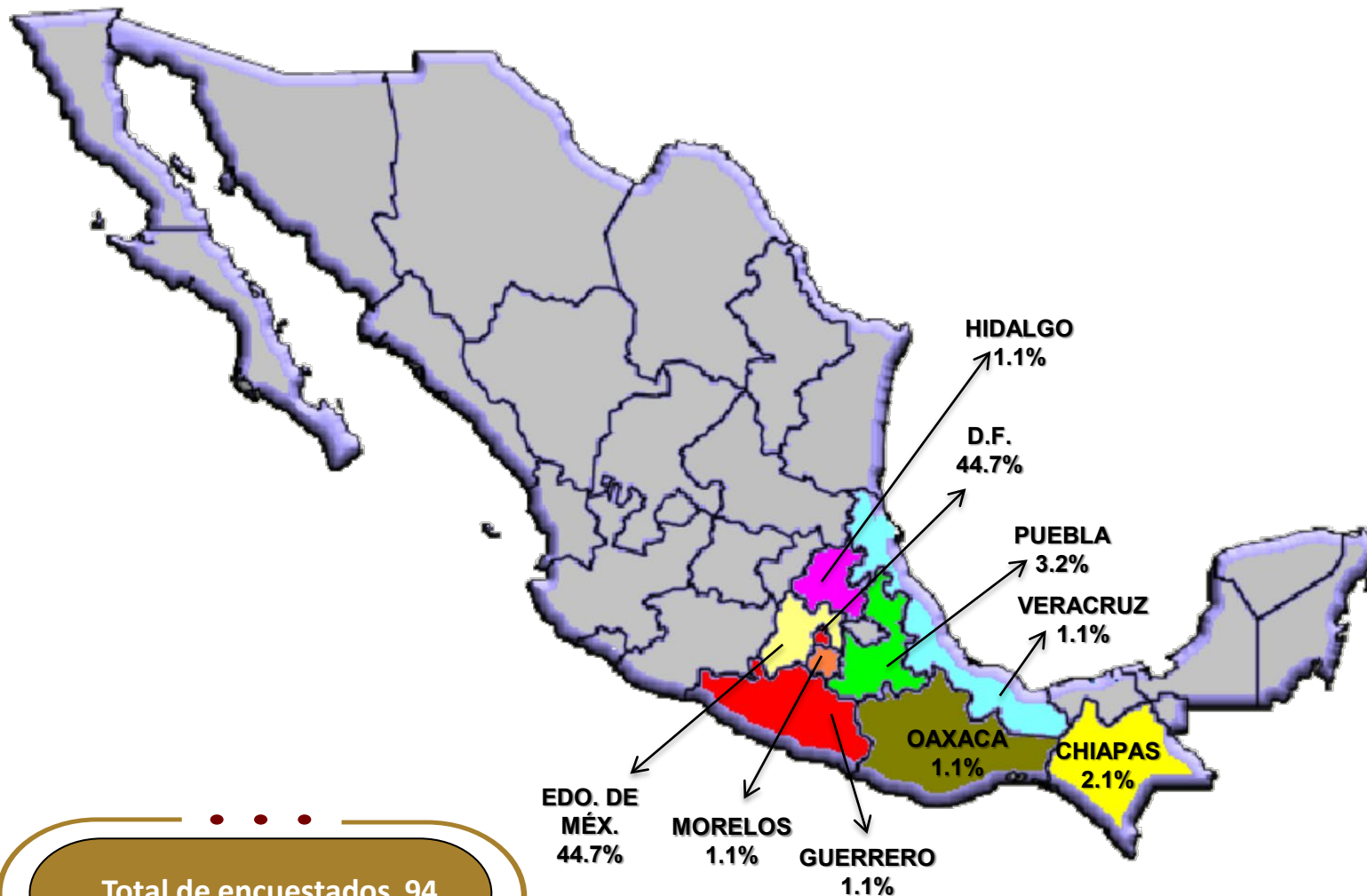
Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



Total de encuestados 94



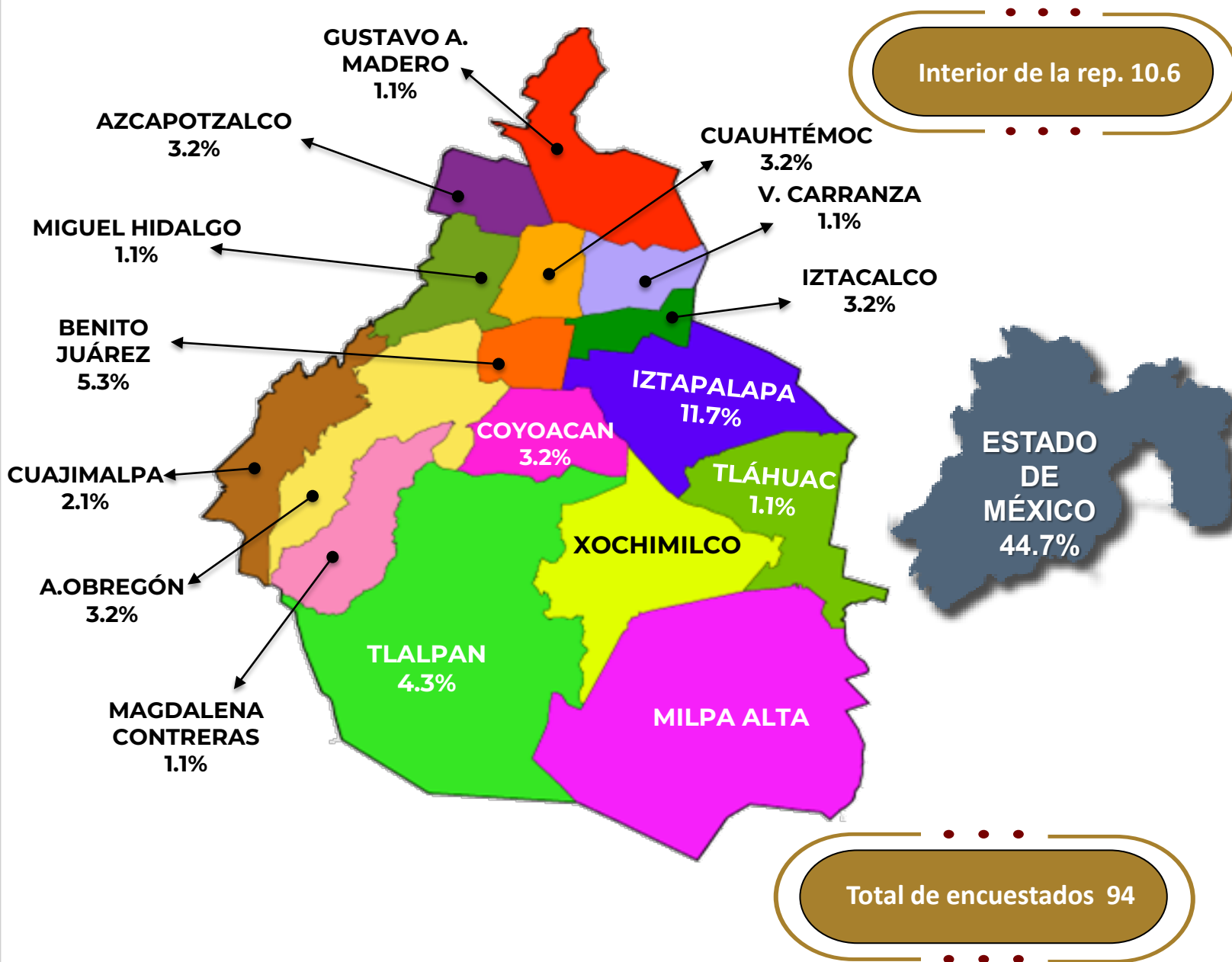
Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



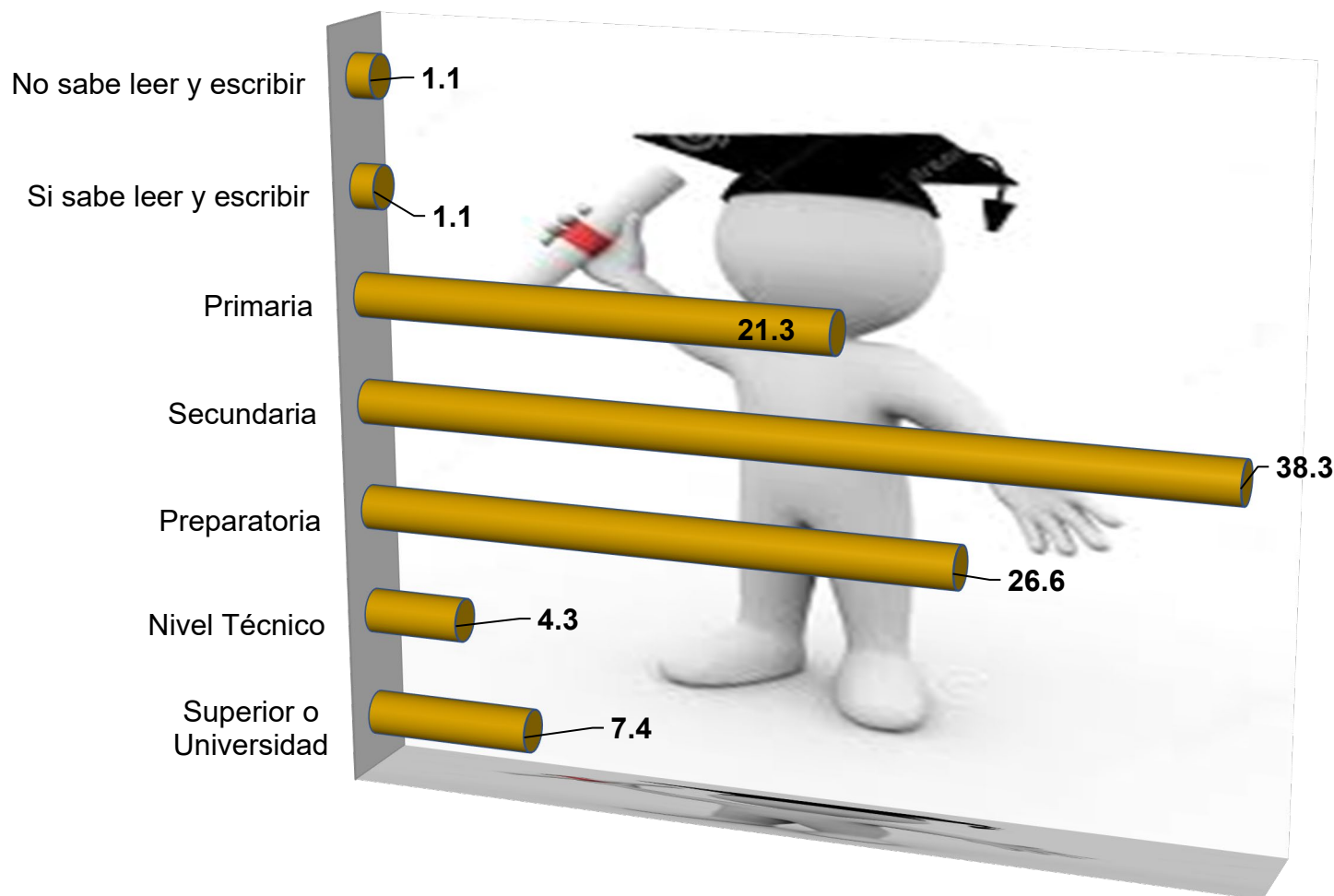
Total de encuestados 94



Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

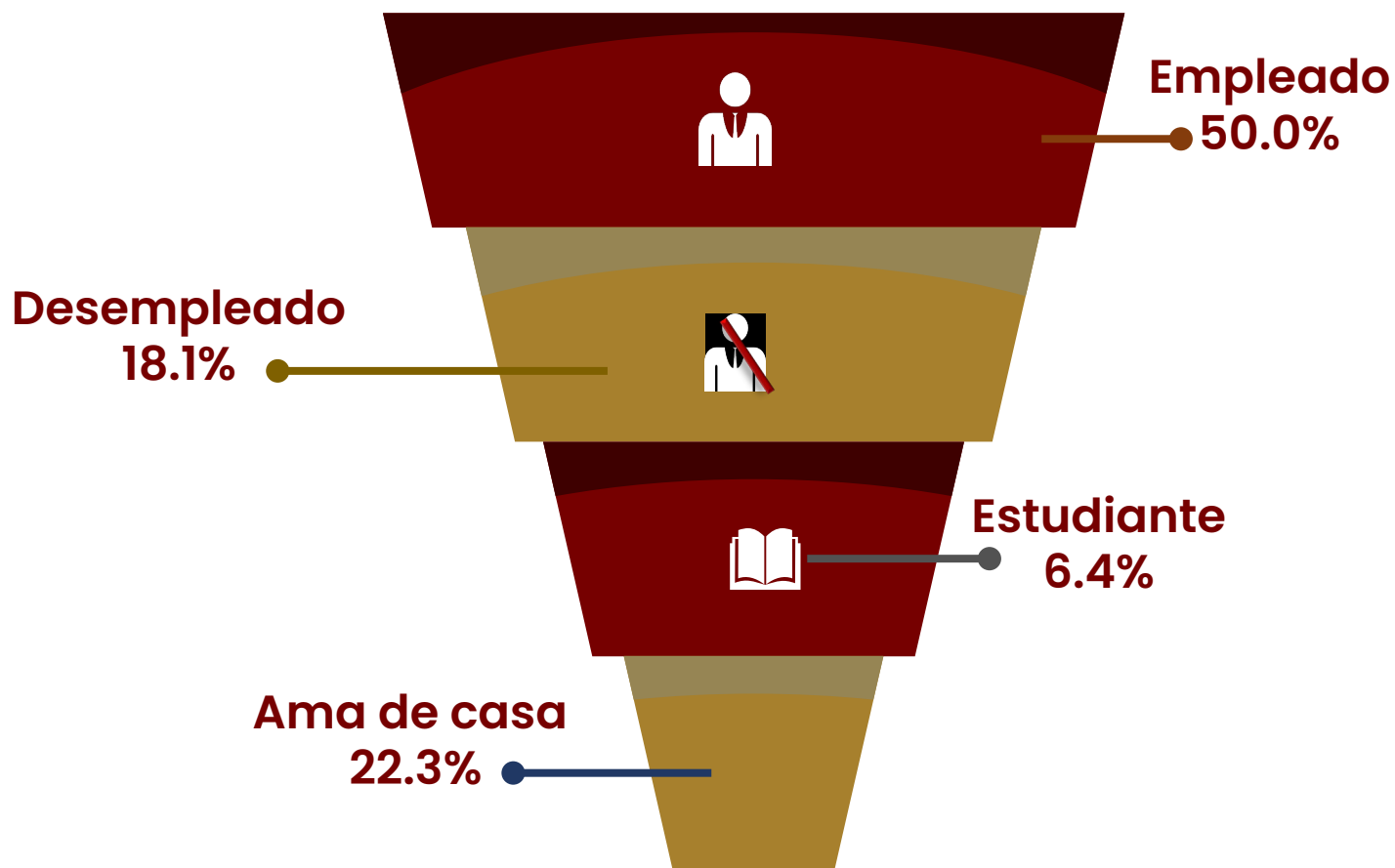


Nivel de escolaridad del usuario encuestado



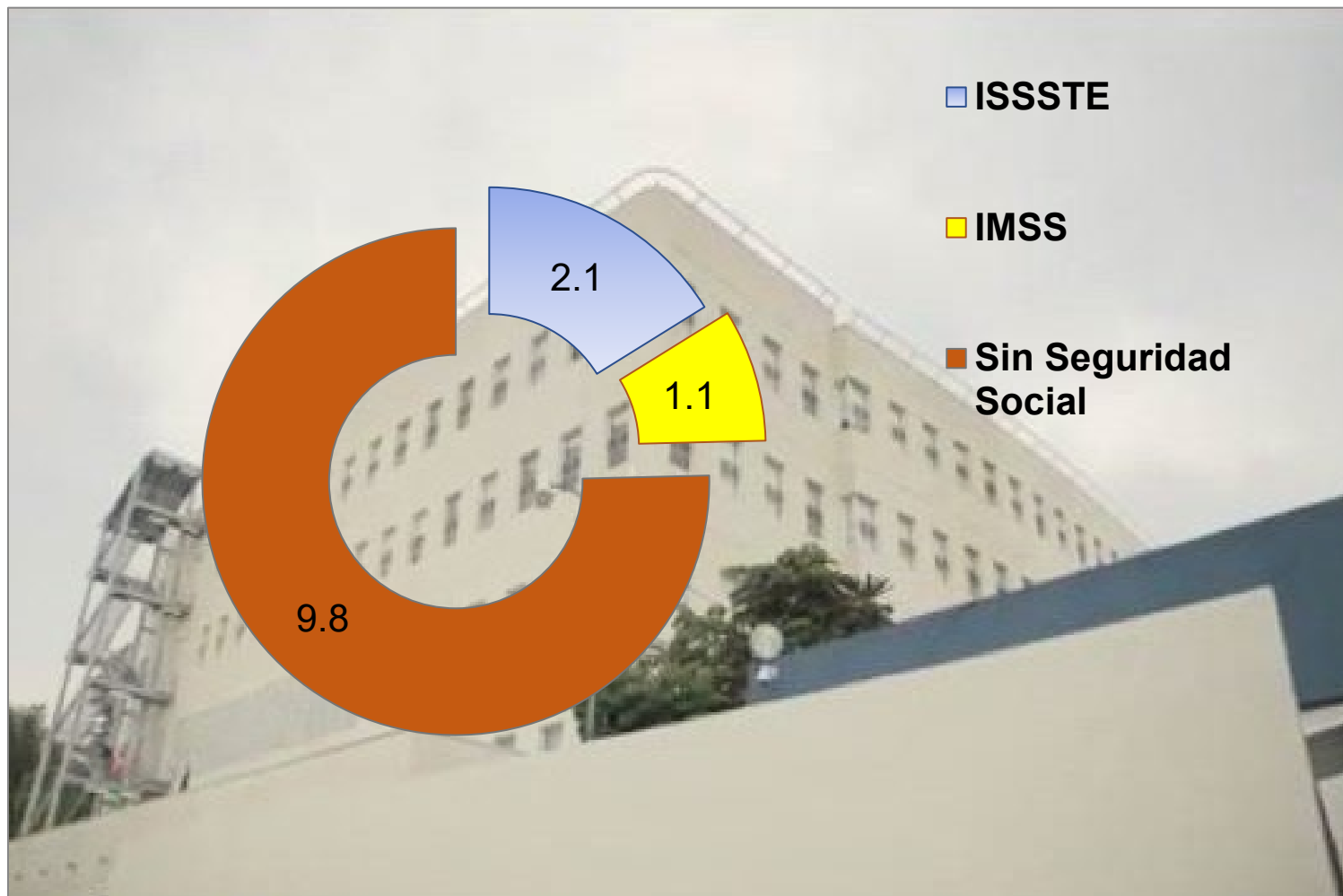
Total de encuestados 94

Ocupación actual del usuario encuestado



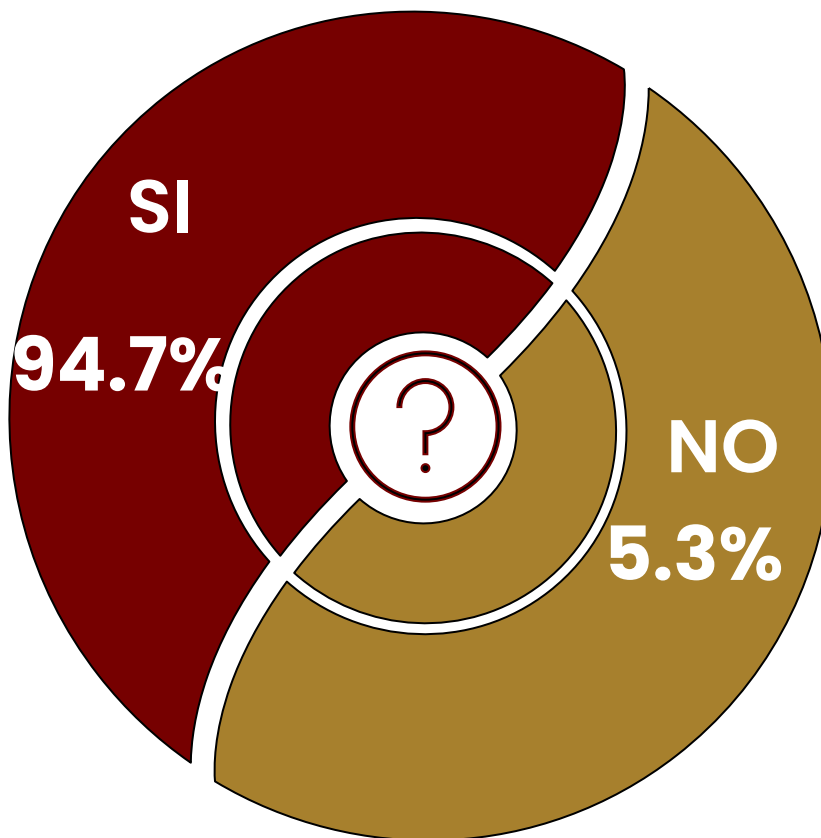
Total de encuestados 94

No sabe / no contesta 3.2%



Total de encuestados 94

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



Total de encuestados 94

¿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
50.0%

Clara
40.4%

Nada Clara
3.2%

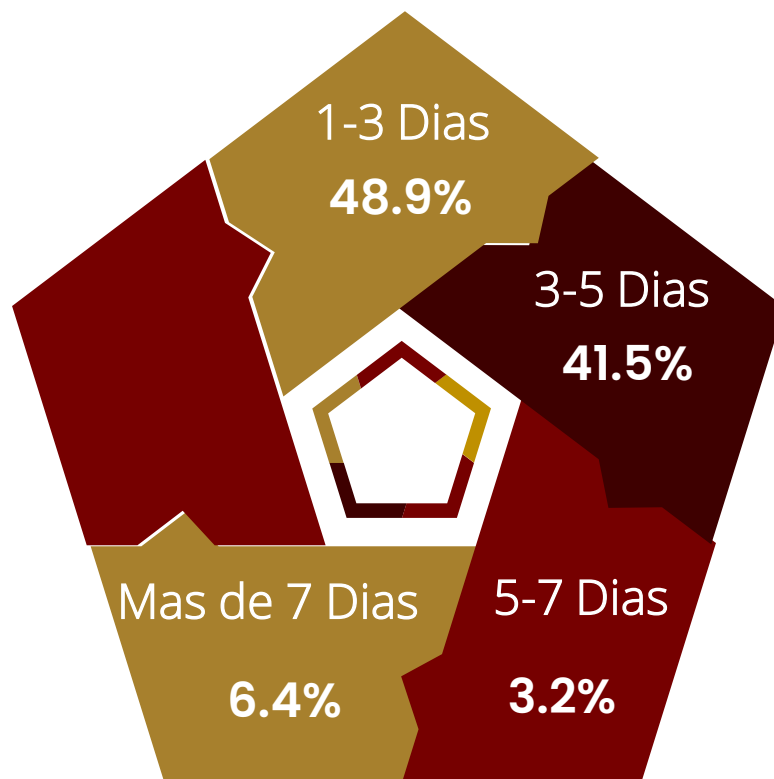
Poco Clara
6.4%



Total de encuestados 94



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 94



Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

SI
87.2%

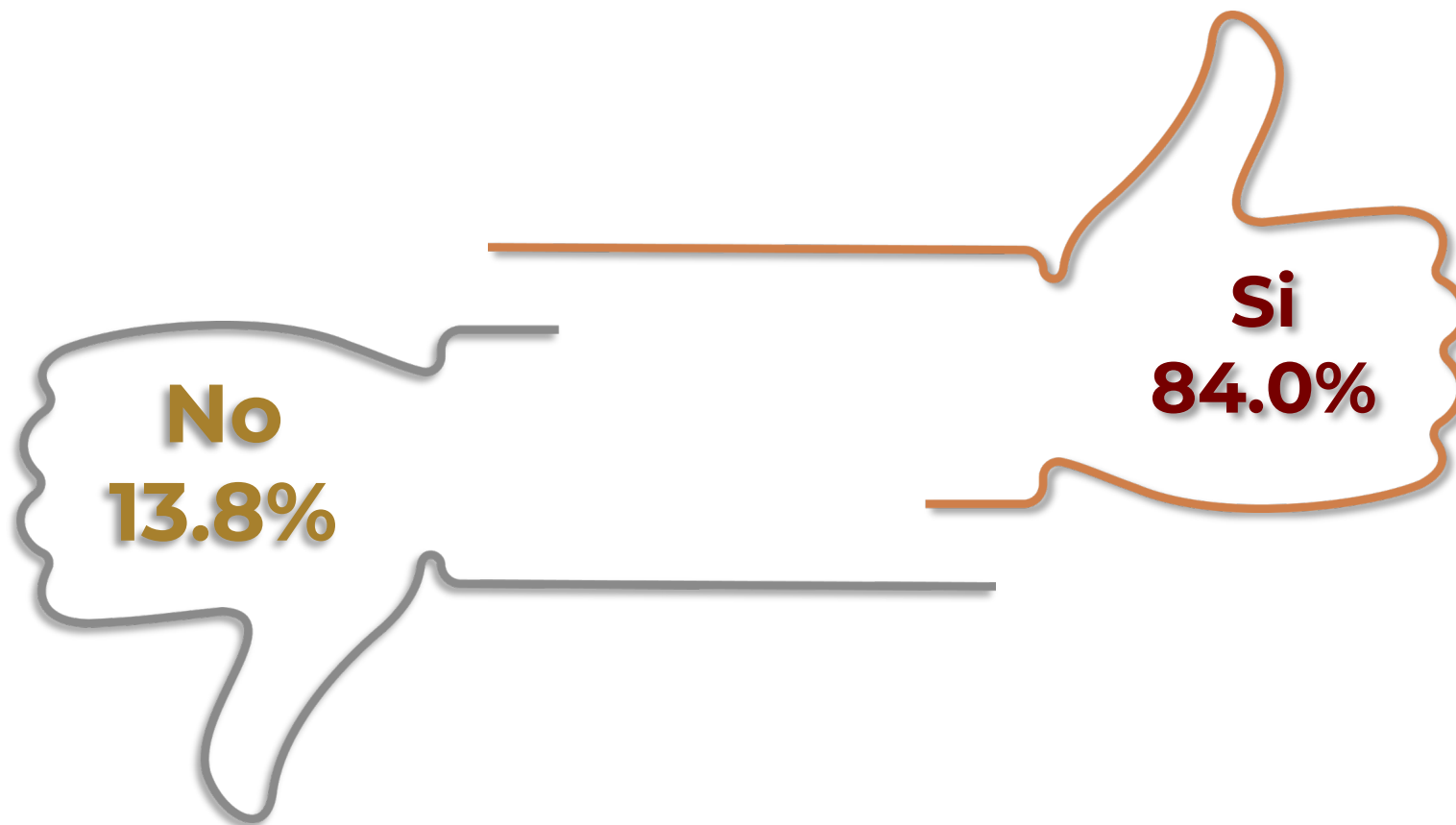
NO
11.7%

NO CONTESTÓ
1.1%



Total de encuestados 94

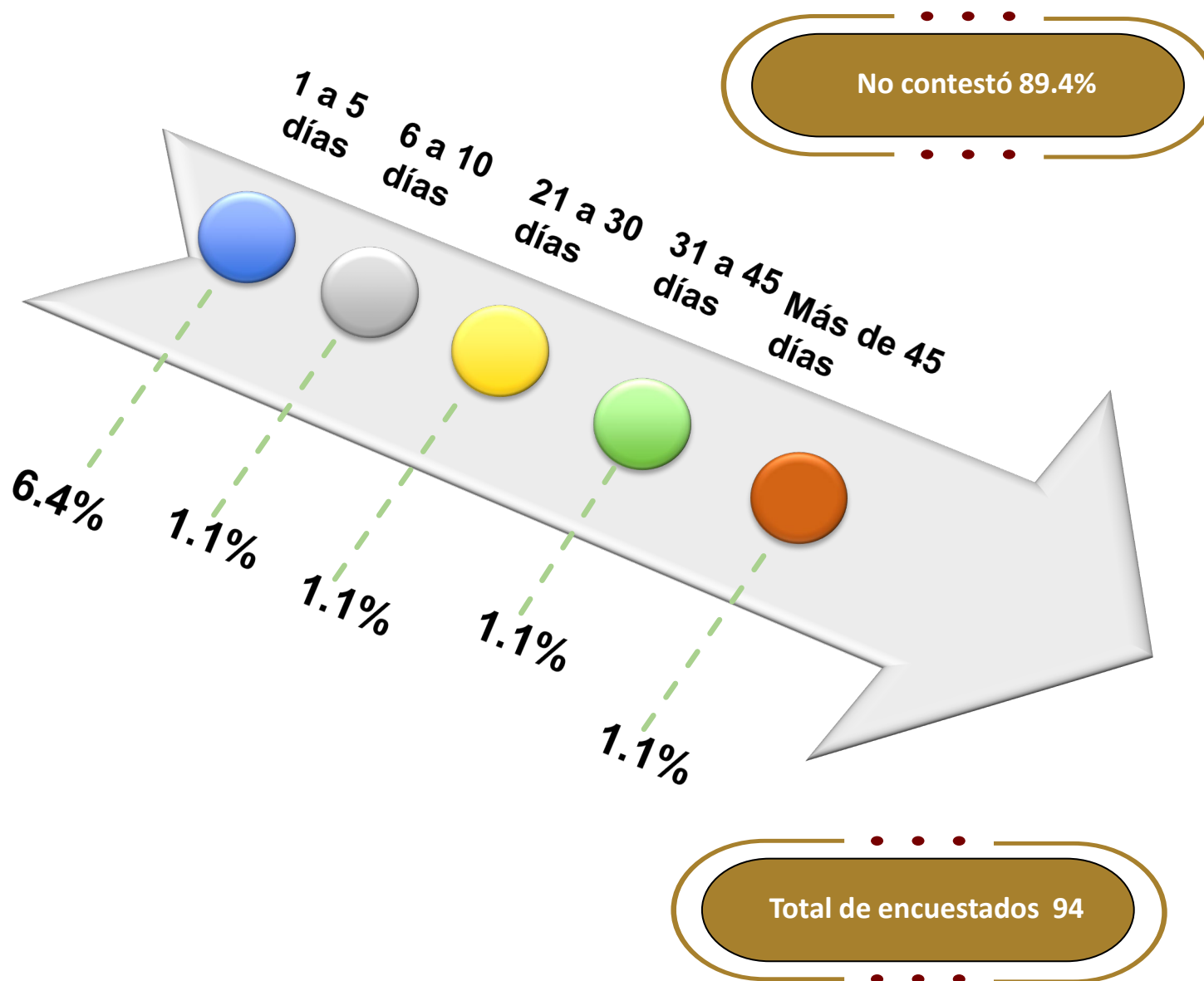
Si contesto que si ¿la intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



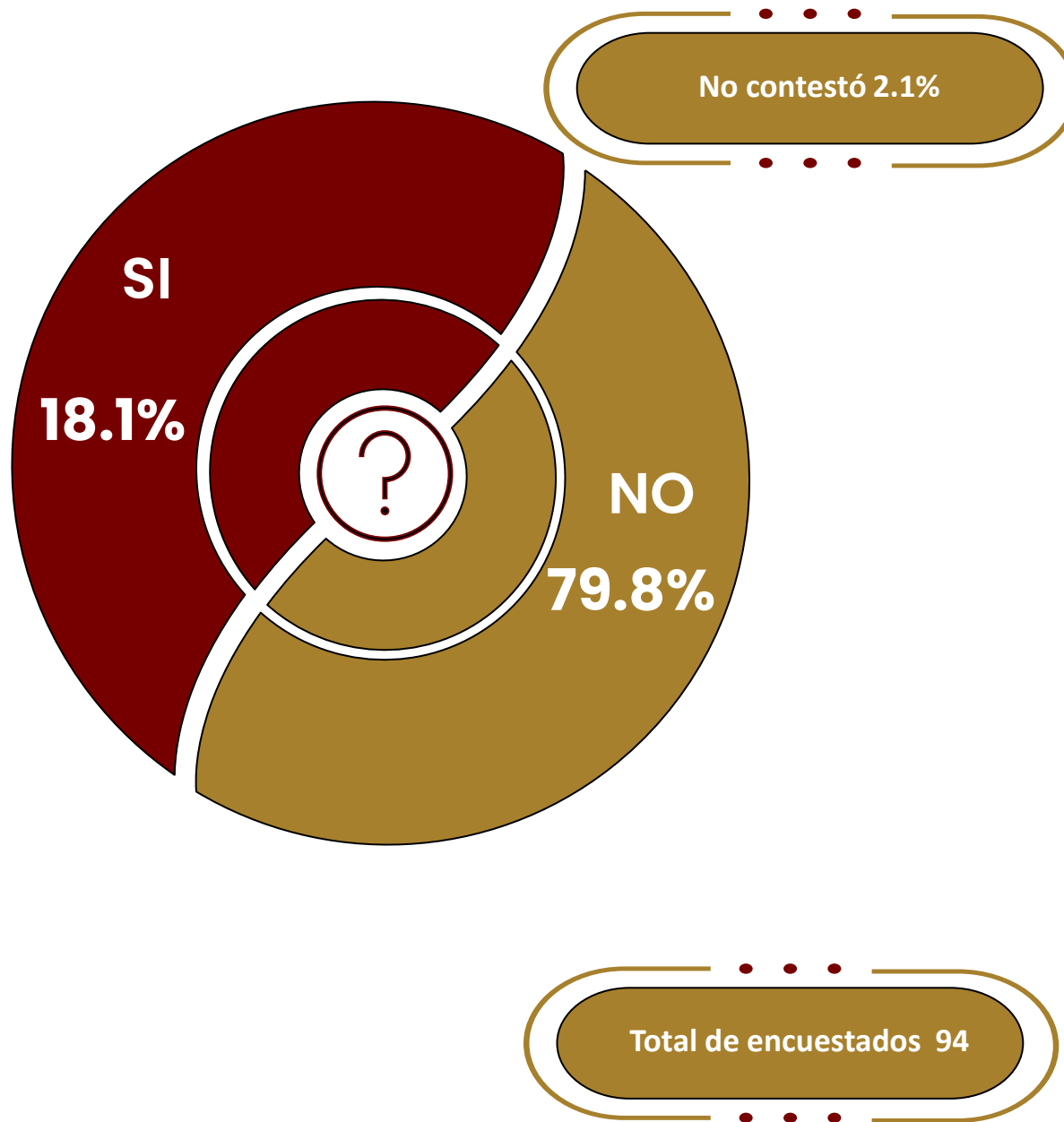
Total de encuestados 94

No contestó 2.1

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



Durante su Hospitalización, ¿Le otorgaron todos los medicamentos?



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 94



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	60.6
Satisfecho	34.0
Más o menos satisfecho	5.3

Tratamiento

Muy satisfecho	57.4
Satisfecho	38.3
Más o menos satisfecho	4.3

Información

Muy satisfecho	56.4
Satisfecho	33.0
Más o menos satisfecho	4.3
Insatisfecho	6.4

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	60.6
Satisfecho	30.9
Más o menos satisfecho	6.4
Insatisfecho	2.1

Total de encuestados 94

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

**Muy
Satisfecho**

59.6

Satisfecho

34.0

**Poco
Satisfecho**

6.4

Total de encuestados 94

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, ESTAN MUY SUCIOS	3	3.2
QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS	1	1.1
CAMBIAN FRECUENTEMENTE DE MEDICOS Y SE PIERDE TIEMPO	3	3.2
TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE	3	3.2
QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE	1	1.1
LOS POLICIAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO	4	4.3
LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MÁS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA	3	3.2
EL PERSONAL DEBERÍA SER MÁS CORDIAL Y MÁS ATENTO	1	1.1
EL MÉDICO NO ME EXPLICÓ BIEN	2	2.1
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO	19	20.2
QUE HAYA MÁS ORIENTACIÓN	6	6.4
TARDAN MUCHO EN ATENDER	5	5.3
PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL SON GROSERAS Y DÉSPOTAS	1	1.1
EL ENFERMERO FUE VIOLENTO CON EL PACIENTE	2	2.1
NO HAY MEDICAMENTOS	1	1.1
NO CONTESTÓ	39	41.5
Total	94	100

Total de encuestados xxx