



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

---

105 UROLOGÍA

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 .

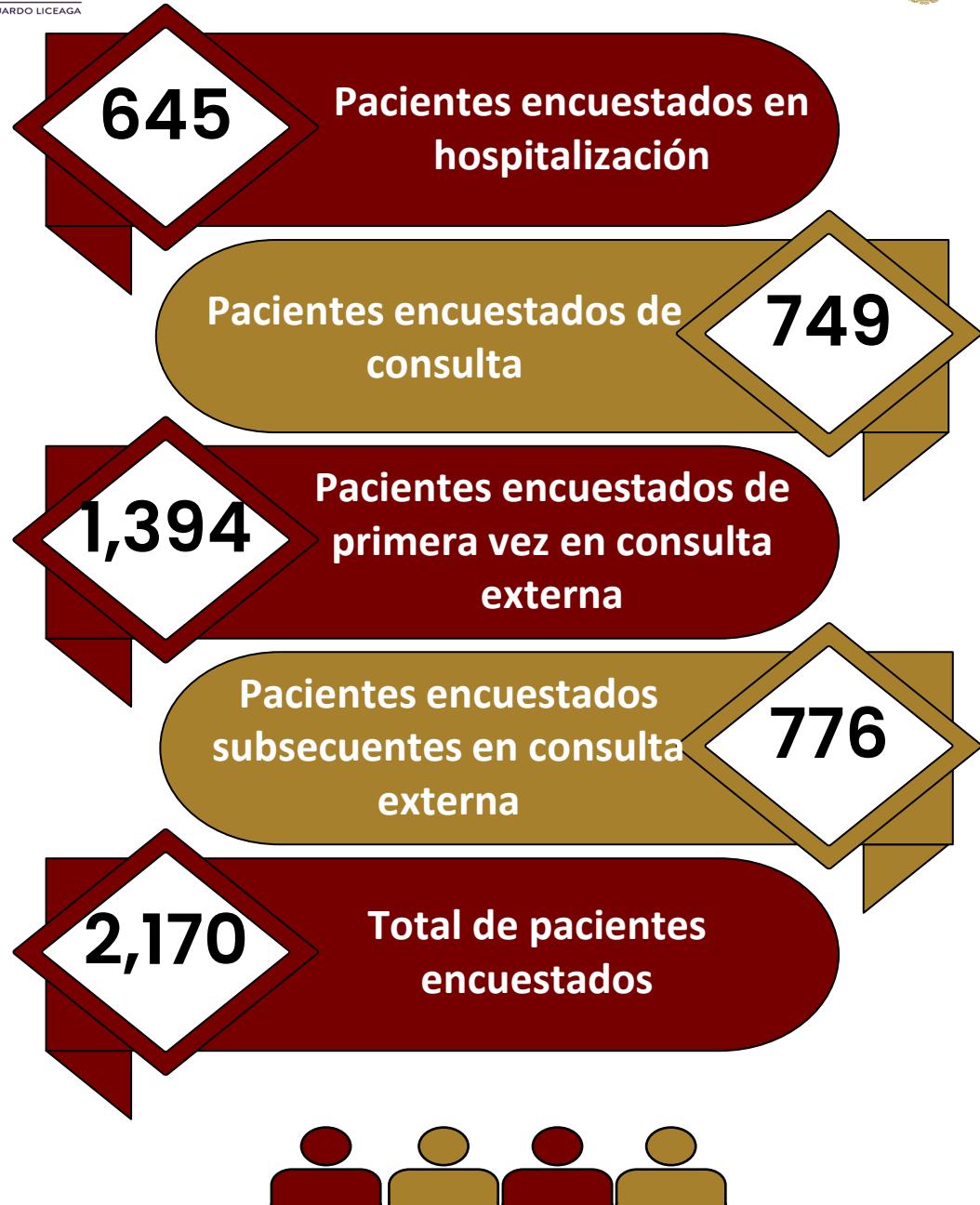
Se actualizaron los instrumentos de evaluación, considerando la gratuidad de la atención, para Consulta de Primera Vez, Consulta Subsecuente y Pacientes Hospitalizados.

El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestada y es publicado en la página web del Hospital en la liga [www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluacion.html](http://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     | 169        | 57.1       |
| 1 <sup>a</sup> . Vez | 64         | 21.6       |
| Subsecuente          | 105        | 35.5       |
| Hospitalización      | 127        | 42.9       |
| <b>Total</b>         | <b>296</b> | <b>100</b> |

### Instrumentos aplicados

| Concepto             | Total      | %          |
|----------------------|------------|------------|
| Consulta externa     | 169        | 57.1       |
| 1 <sup>a</sup> . Vez | 64         | 21.6       |
| Subsecuente          | 105        | 35.5       |
| Hospitalización      | 127        | 42.9       |
| <b>Total</b>         | <b>296</b> | <b>100</b> |





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

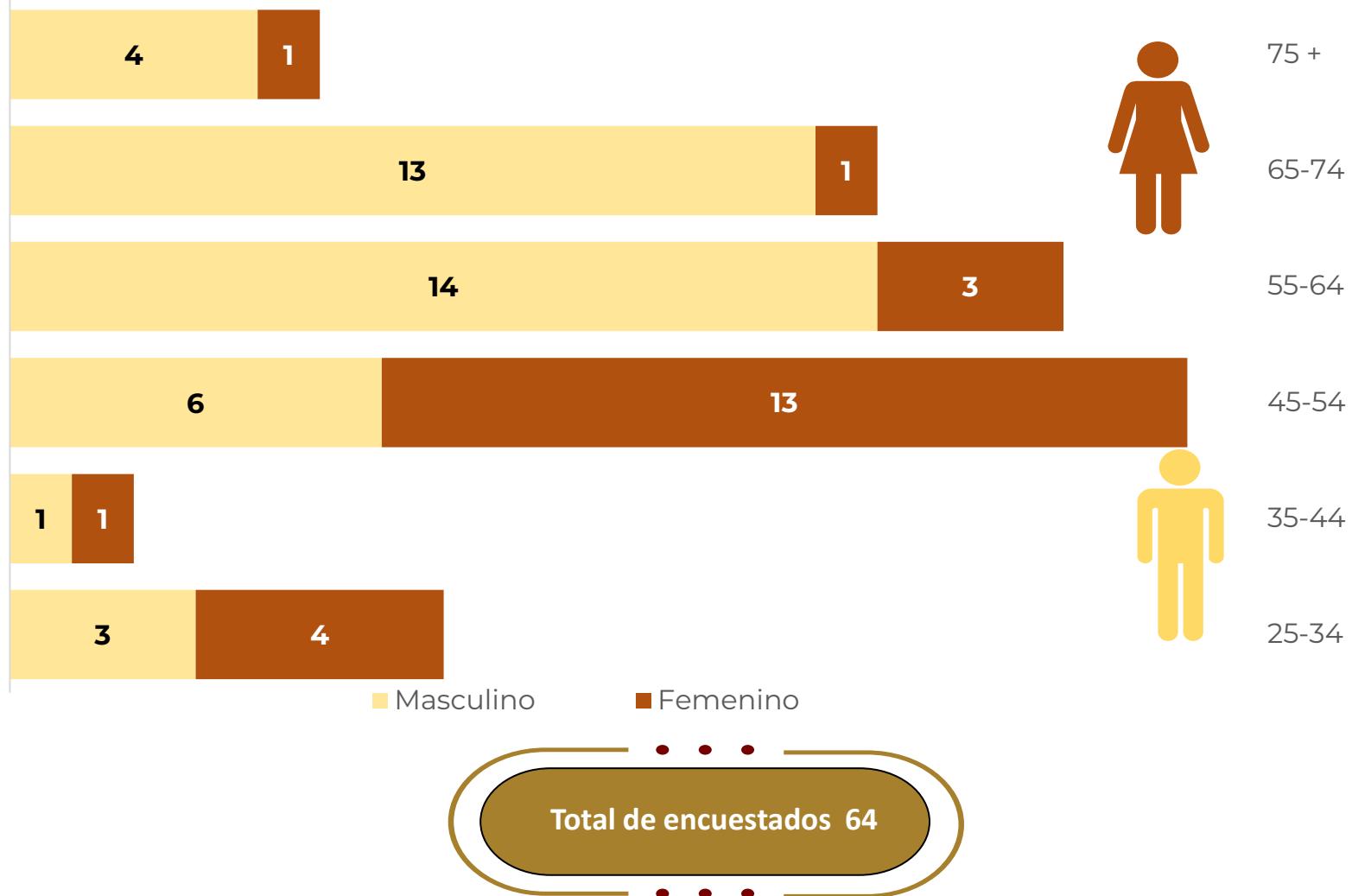
---

CONSULTA EXTERNA

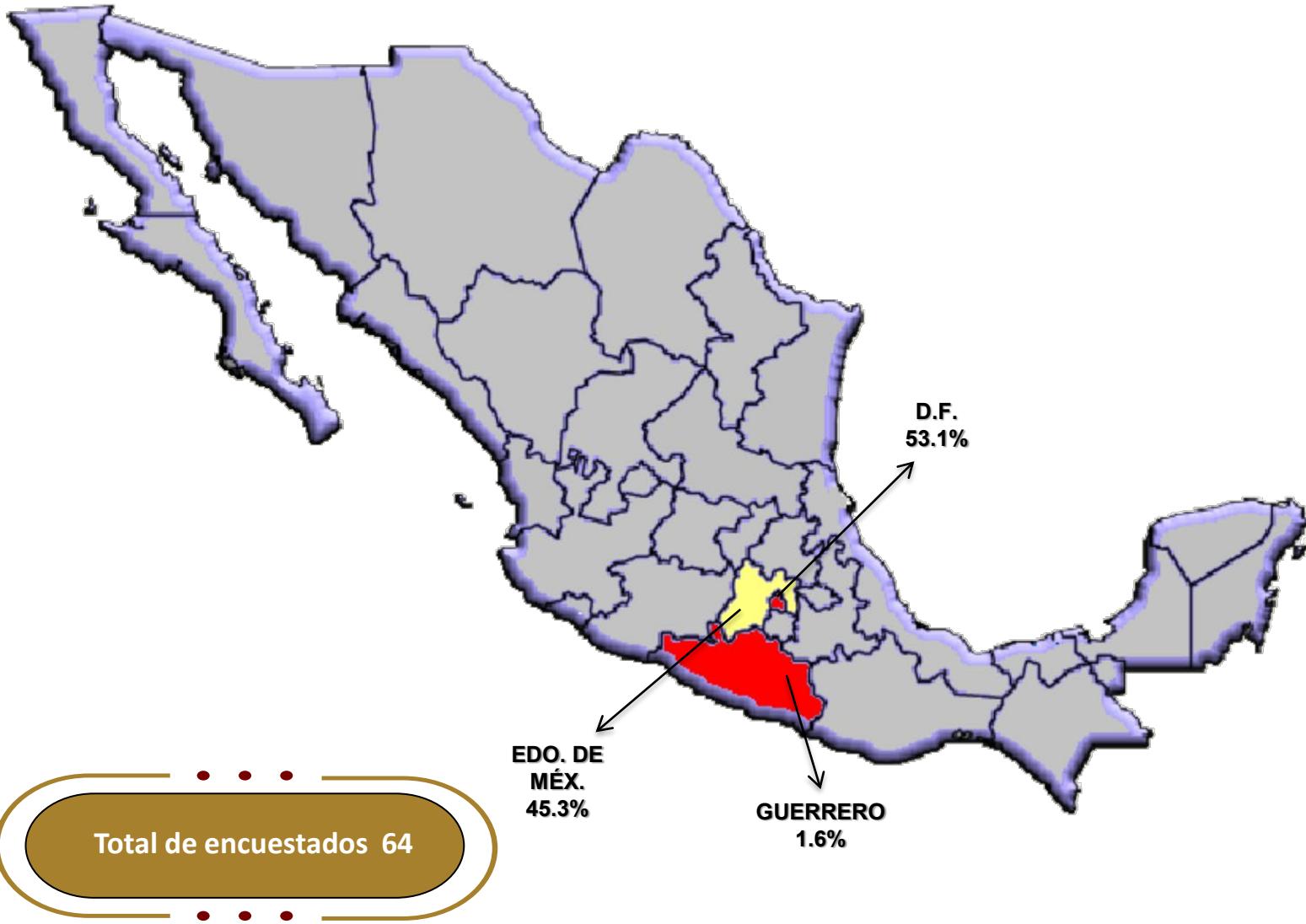
(Pacientes de Primera vez)



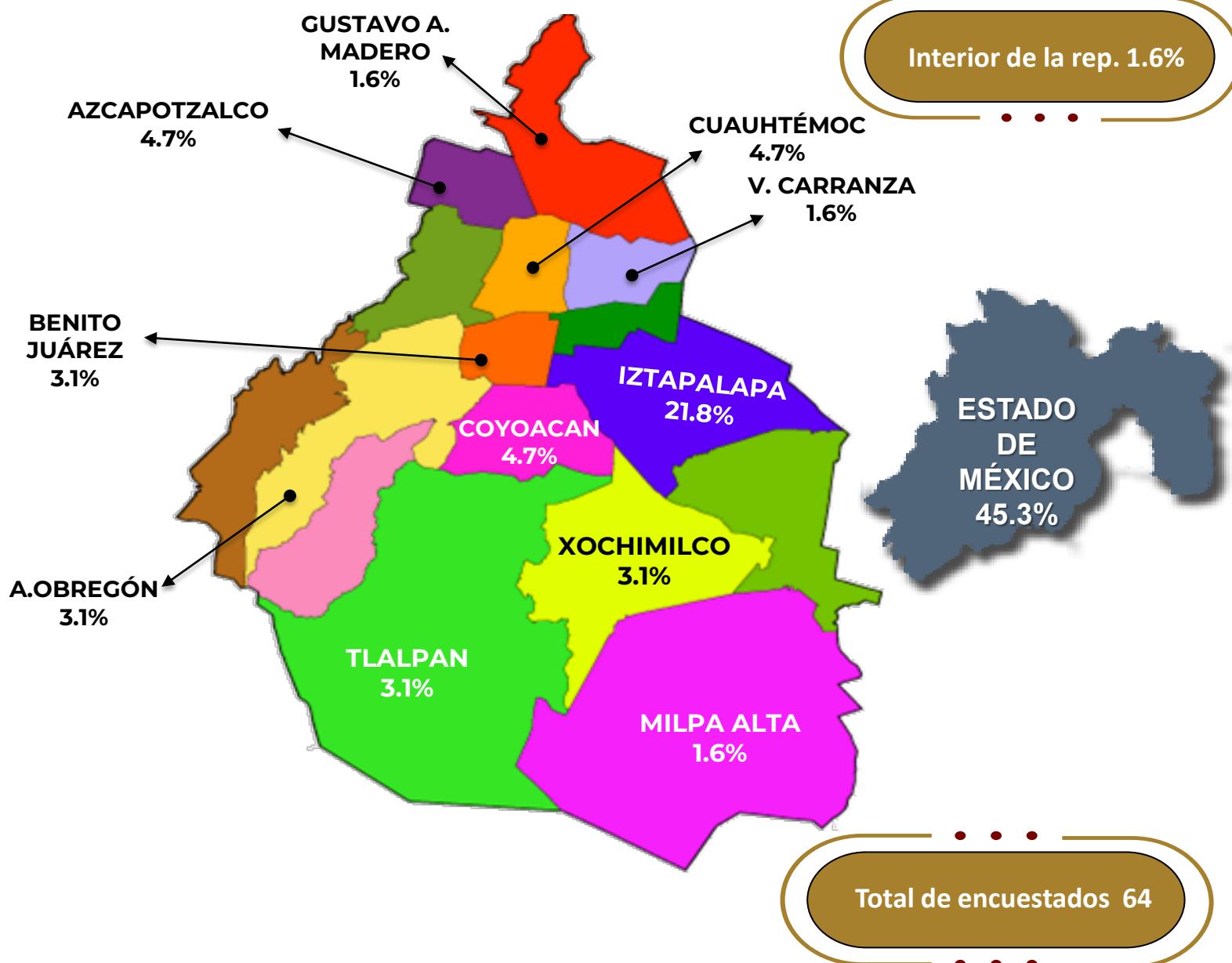
# Usuario encuestado por rangos de edad y género (Consulta Externa de Primera Vez)

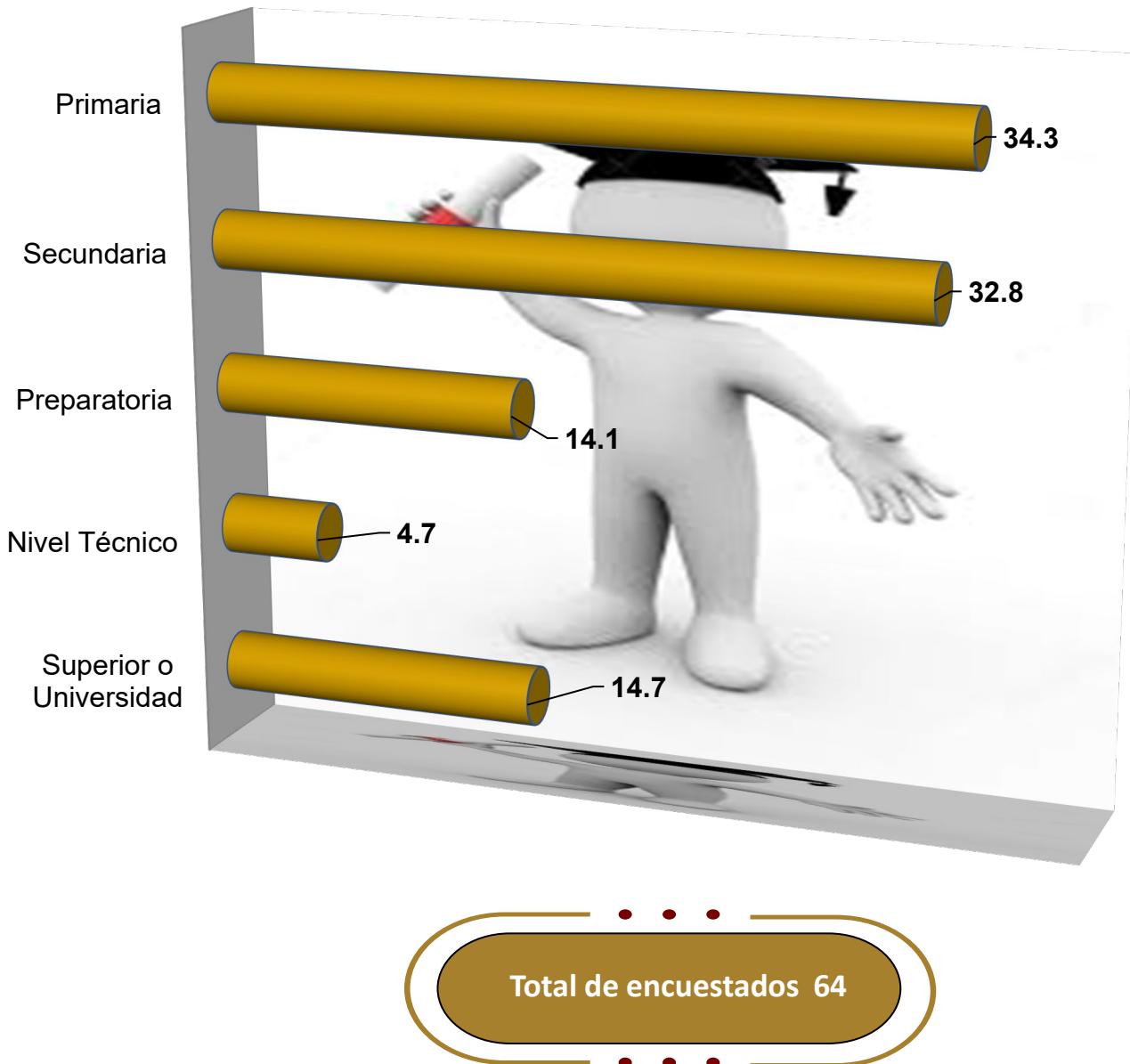


# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa.

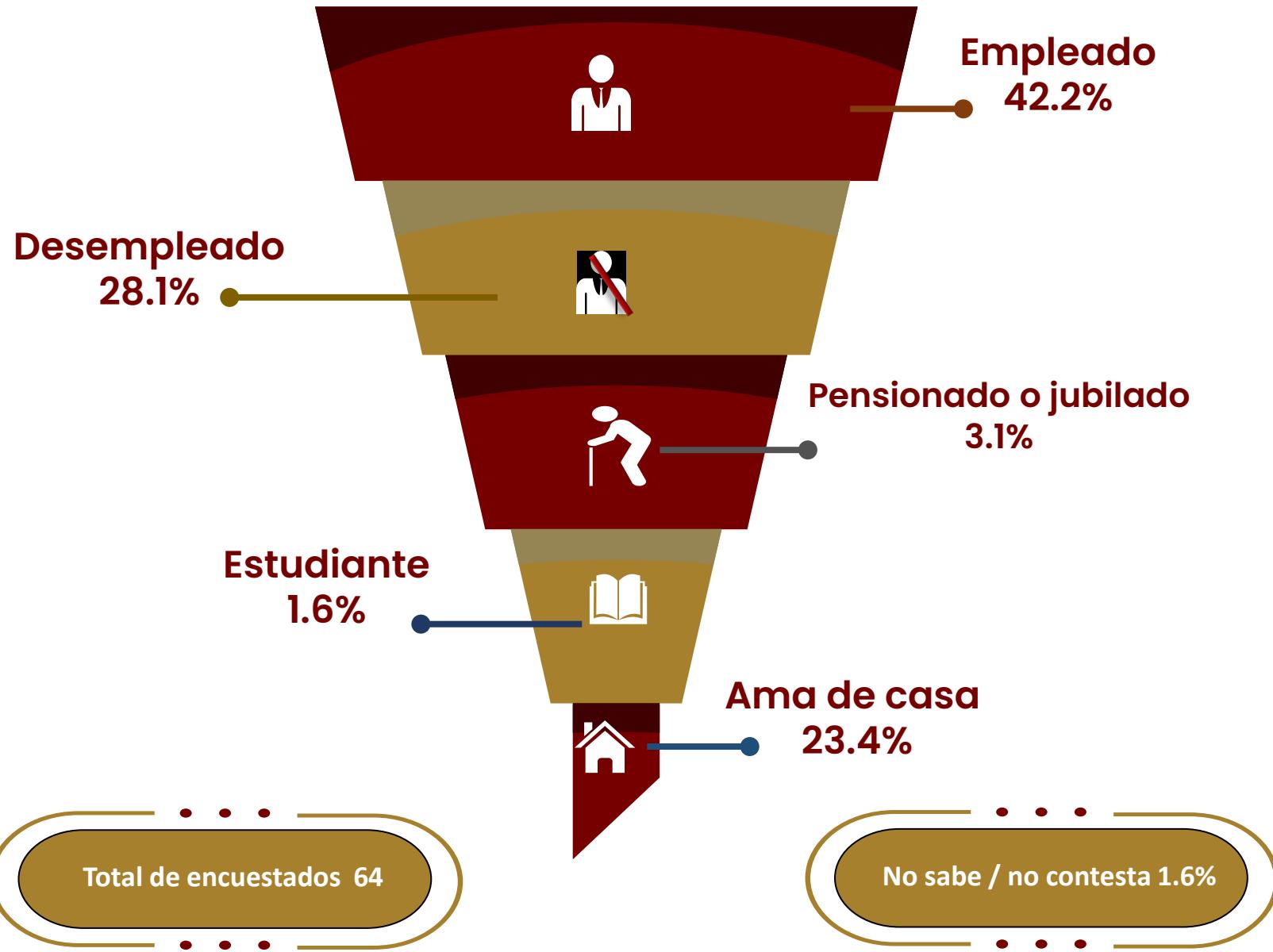


# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

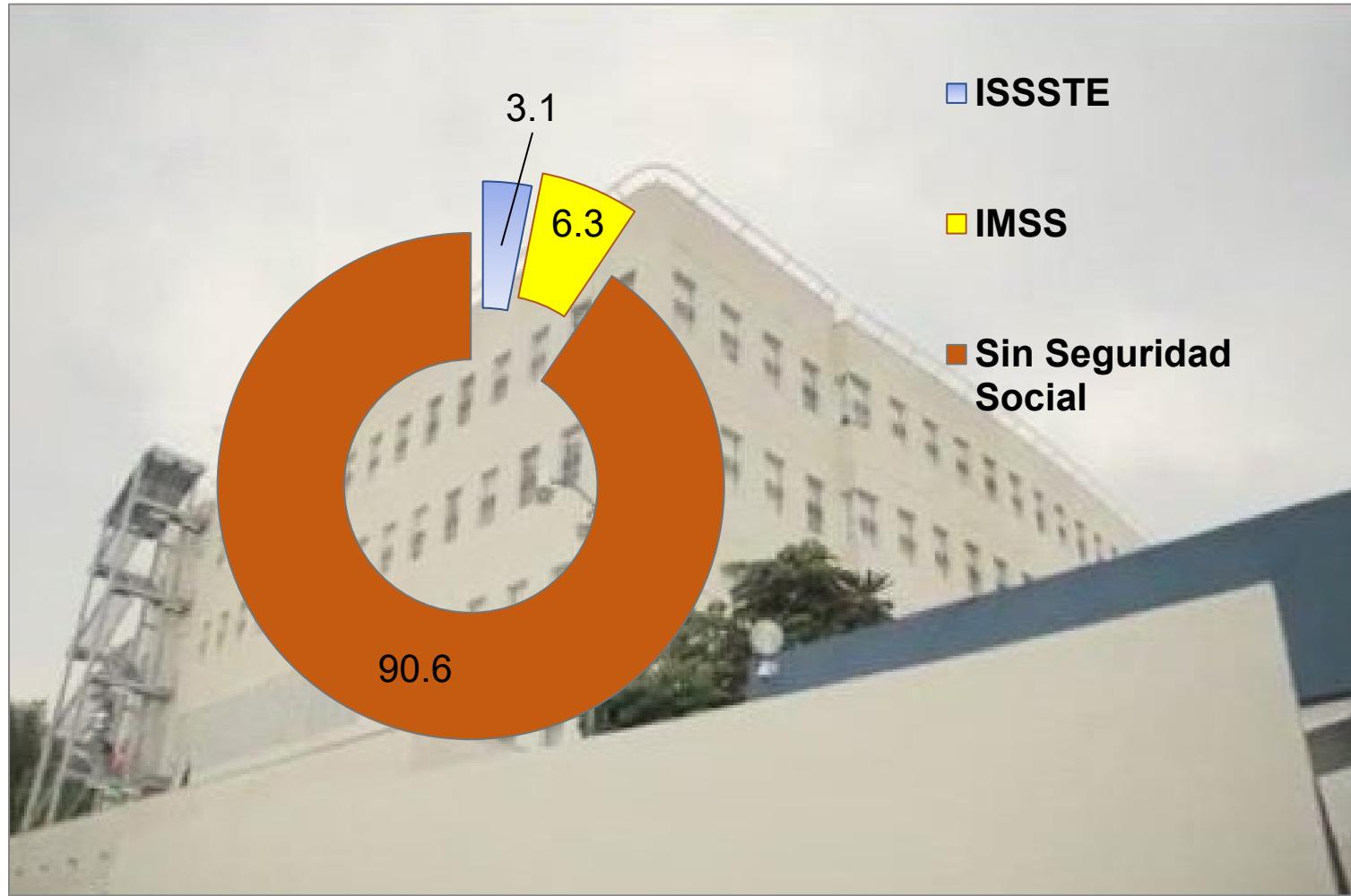




## Ocupación actual del usuario encuestado



# Sistema de salud al que pertenece el usuario



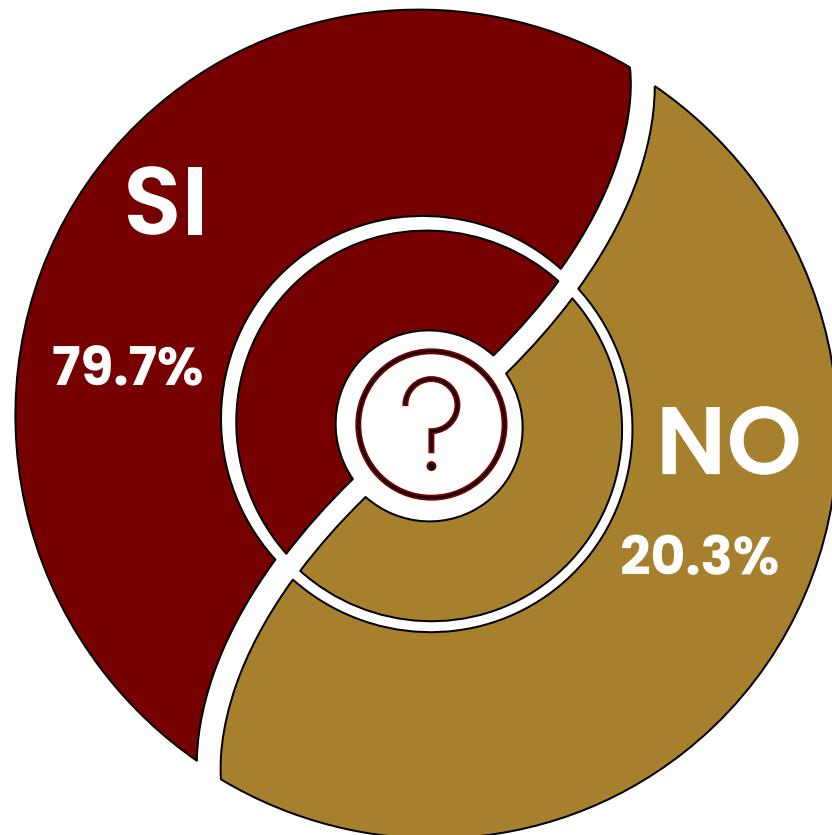
Total de encuestados 64

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



Total de encuestados 64

**¿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 64

## ¿Cómo califica la orientación e información que recibió del personal de salud que lo atendió durante el proceso para su atención médica en Consulta de Primera Vez?

**Muy Clara**  
25.0%

**Clara**  
39.1%

**Nada Clara**  
23.4%

**Poco Clara**  
12.5%

Total de encuestados 64



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%



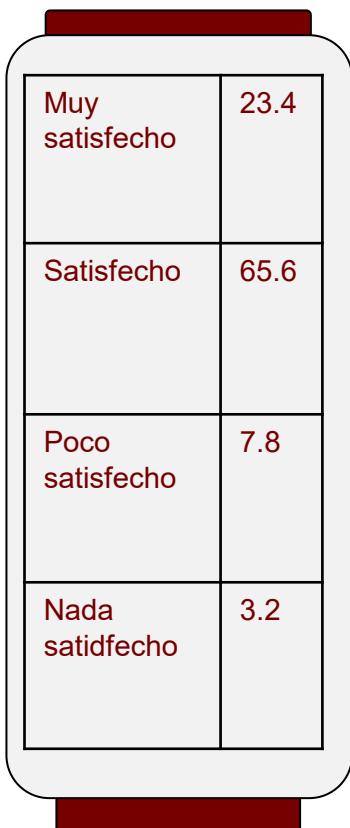
Total de encuestados 64

# 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?

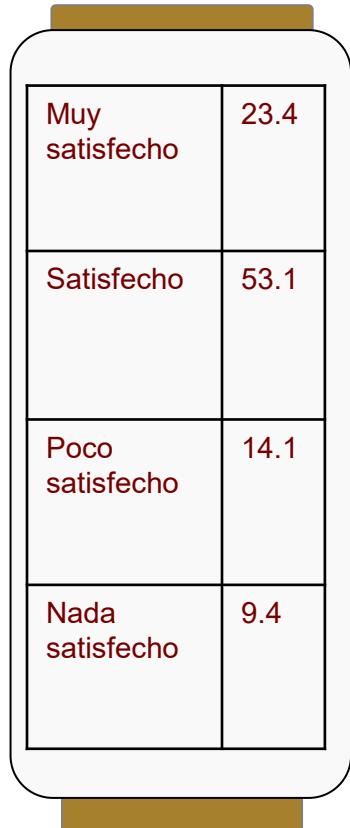
## Atención médica



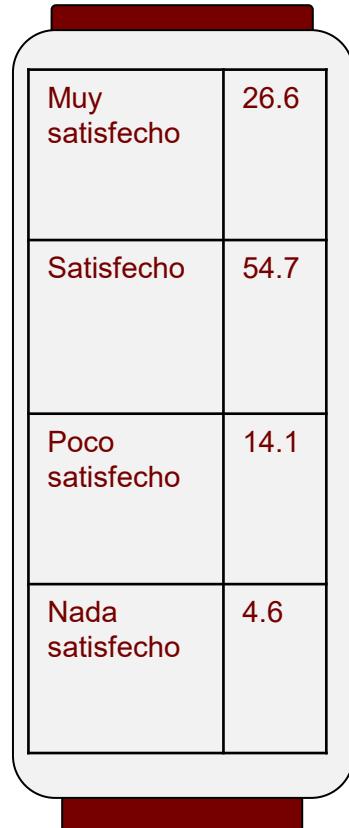
## Tratamiento



## Información



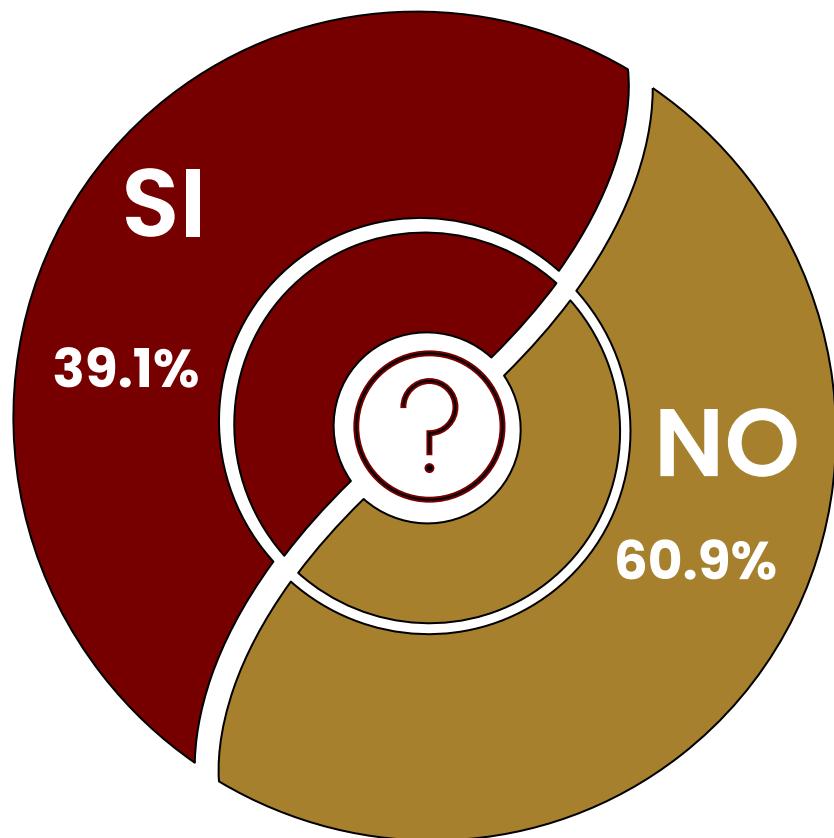
## Cuidados a Seguir



Total de encuestados 64

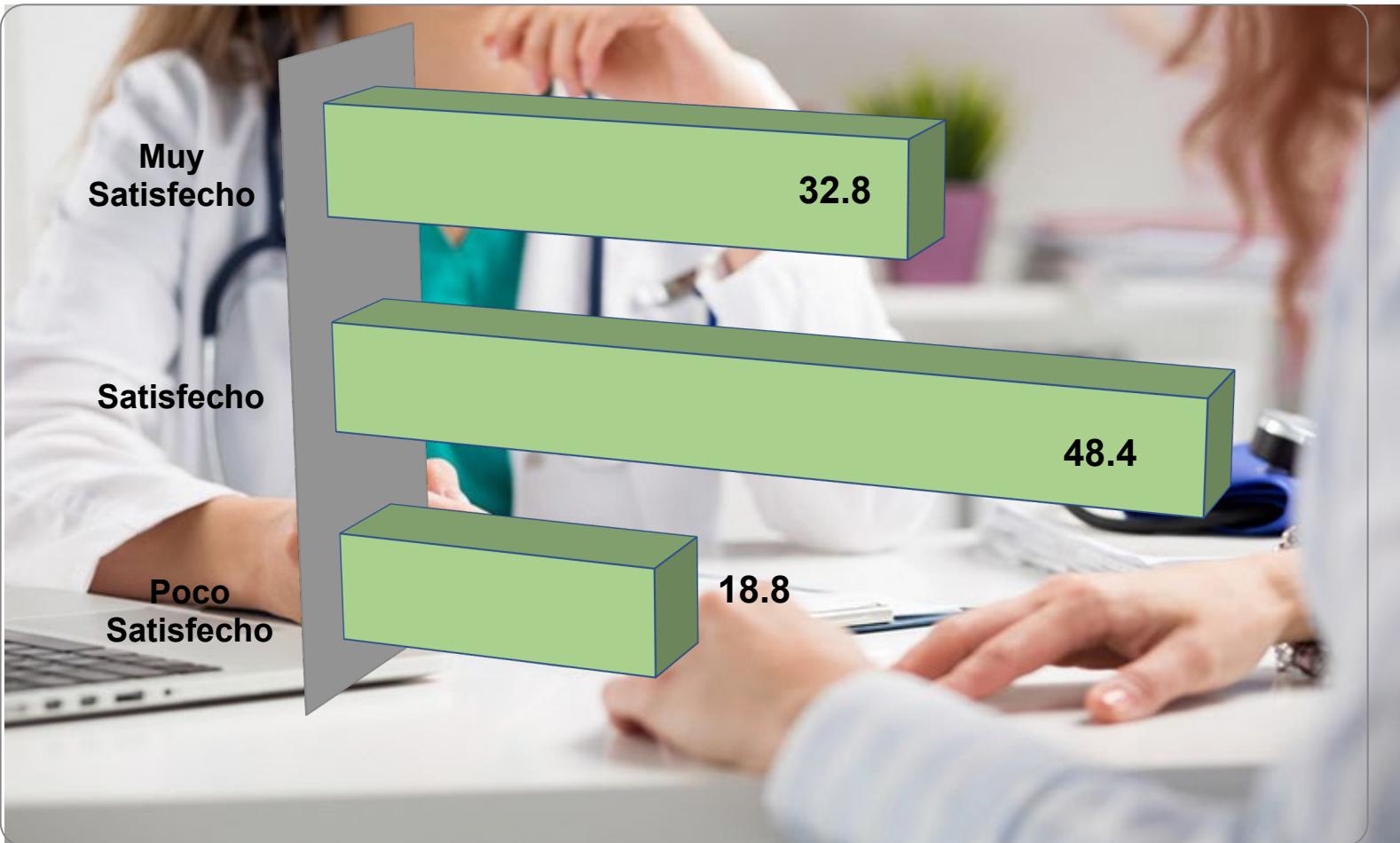


Al salir de su atención en consulta  
¿Se le proporcionó todo el medicamento?



Total de encuestados 64

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



Total de encuestados 64

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

| Opiniones y/o sugerencias                            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------------------------|------------|------------|
| MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS ESTÁN MUY SUCIOS            | 2          | 3.1        |
| AMPLIAR LAS SALAS DE ESPERA                          | 2          | 3.1        |
| CAMBIAN FRECUENTEMENTE DE MÉDICOS Y SE PIERDE TIEMPO | 1          | 1.6        |
| QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE  | 5          | 7.8        |
| MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS         | 4          | 6.3        |
| LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO    | 1          | 1.6        |
| EL MÉDICO SE PORTÓ POCO TOLERANTE, SIN ÉTICA         | 1          | 1.6        |
| EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL, MAS ATENTO      | 5          | 7.8        |
| EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN                         | 1          | 1.6        |
| ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO                     | 5          | 7.8        |
| FALTA MATERIAL MEDICO                                | 6          | 9.4        |
| QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN                             | 3          | 4.7        |
| TARDAN MUCHO EN ATENDER                              | 5          | 7.8        |
| LAS TRABAJADORAS SOCIALES SON GROSERAS Y DÉSPOTAS    | 1          | 1.6        |
| FALTA PERSONAL                                       | 2          | 3.1        |
| <b>Total</b>                                         | <b>20</b>  | <b>100</b> |

No contestó 31.3%

Total de encuestados 64

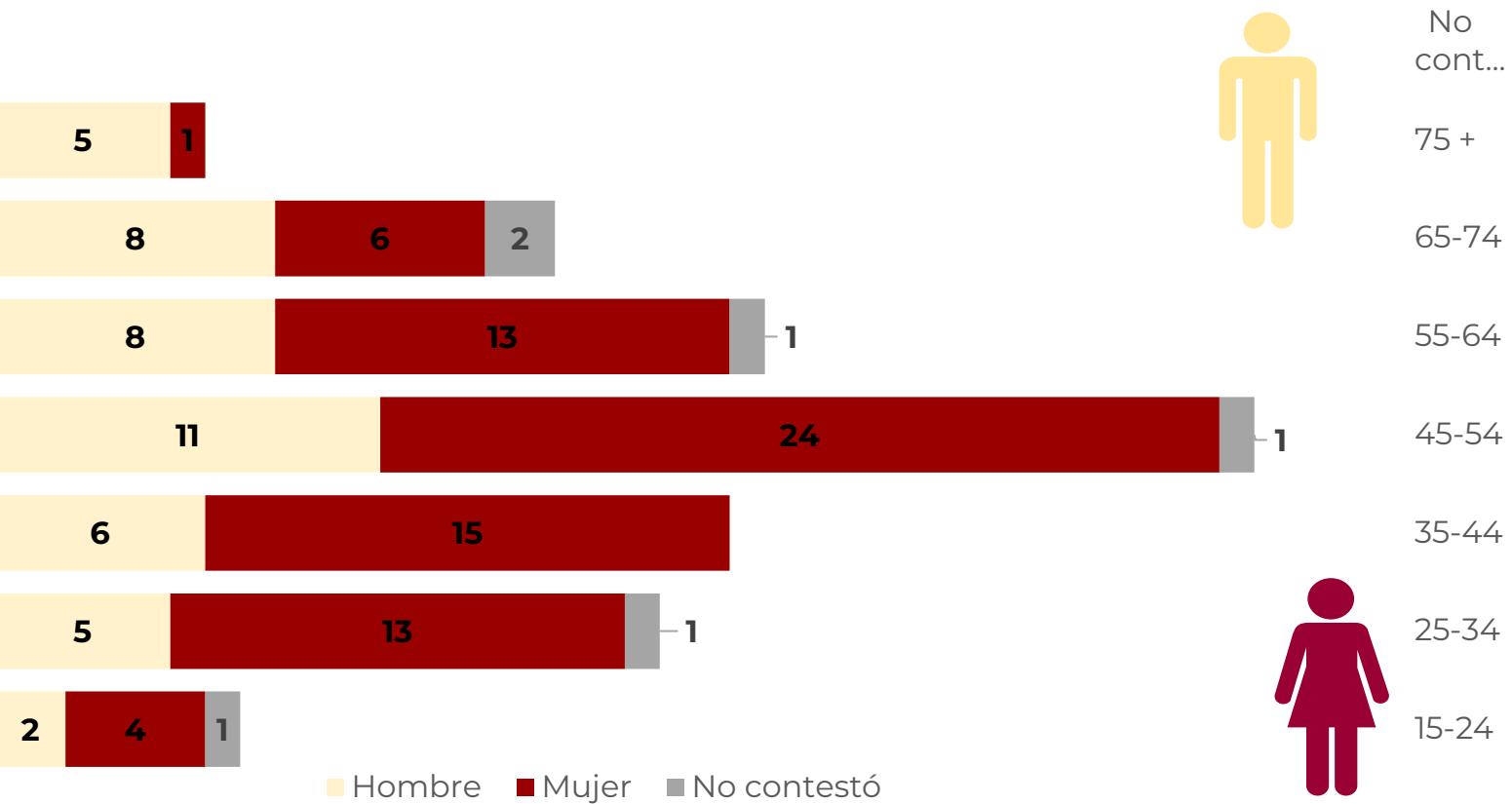


# Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.



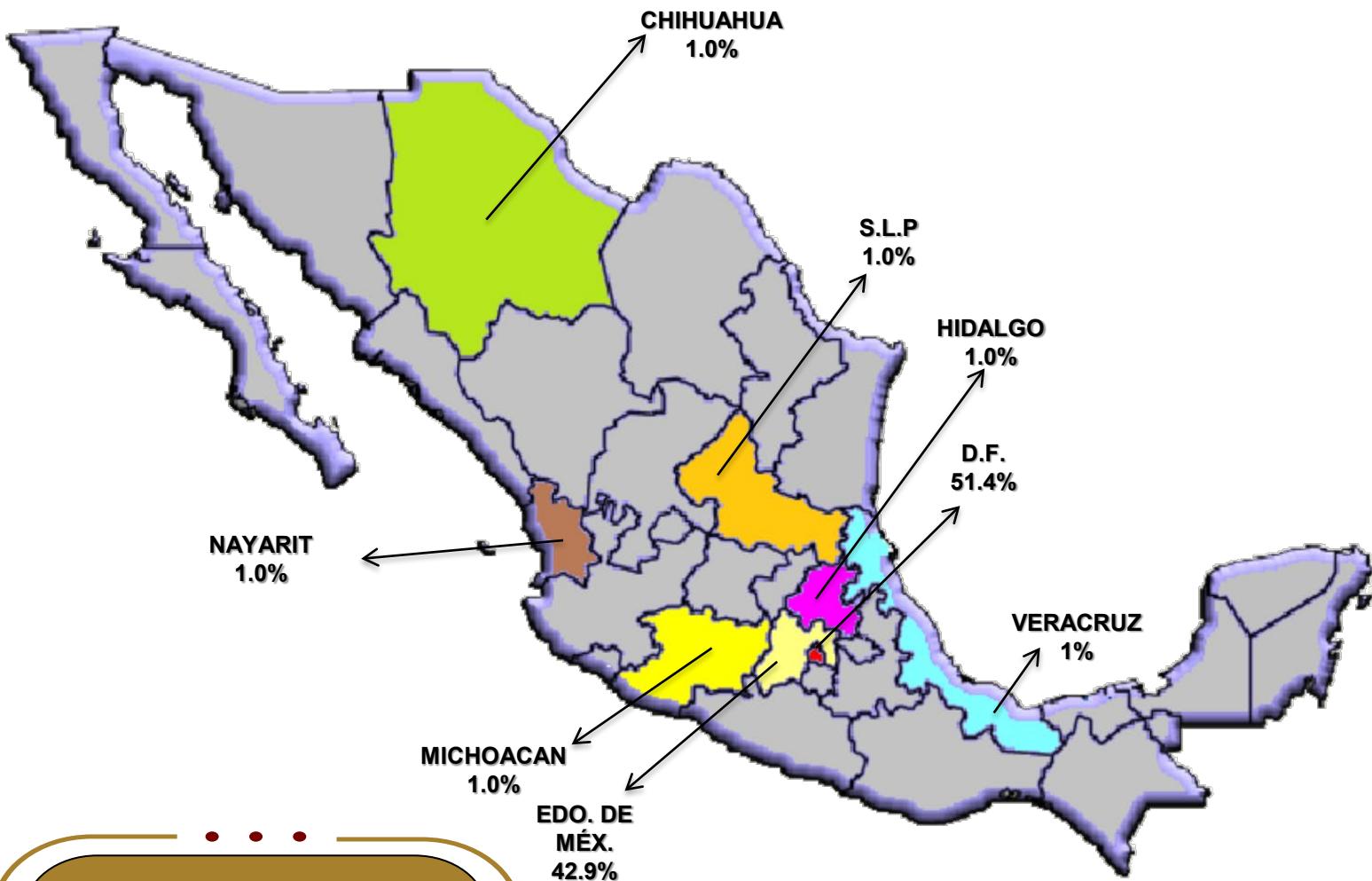
Consulta Externa  
(Pacientes subsecuentes)

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



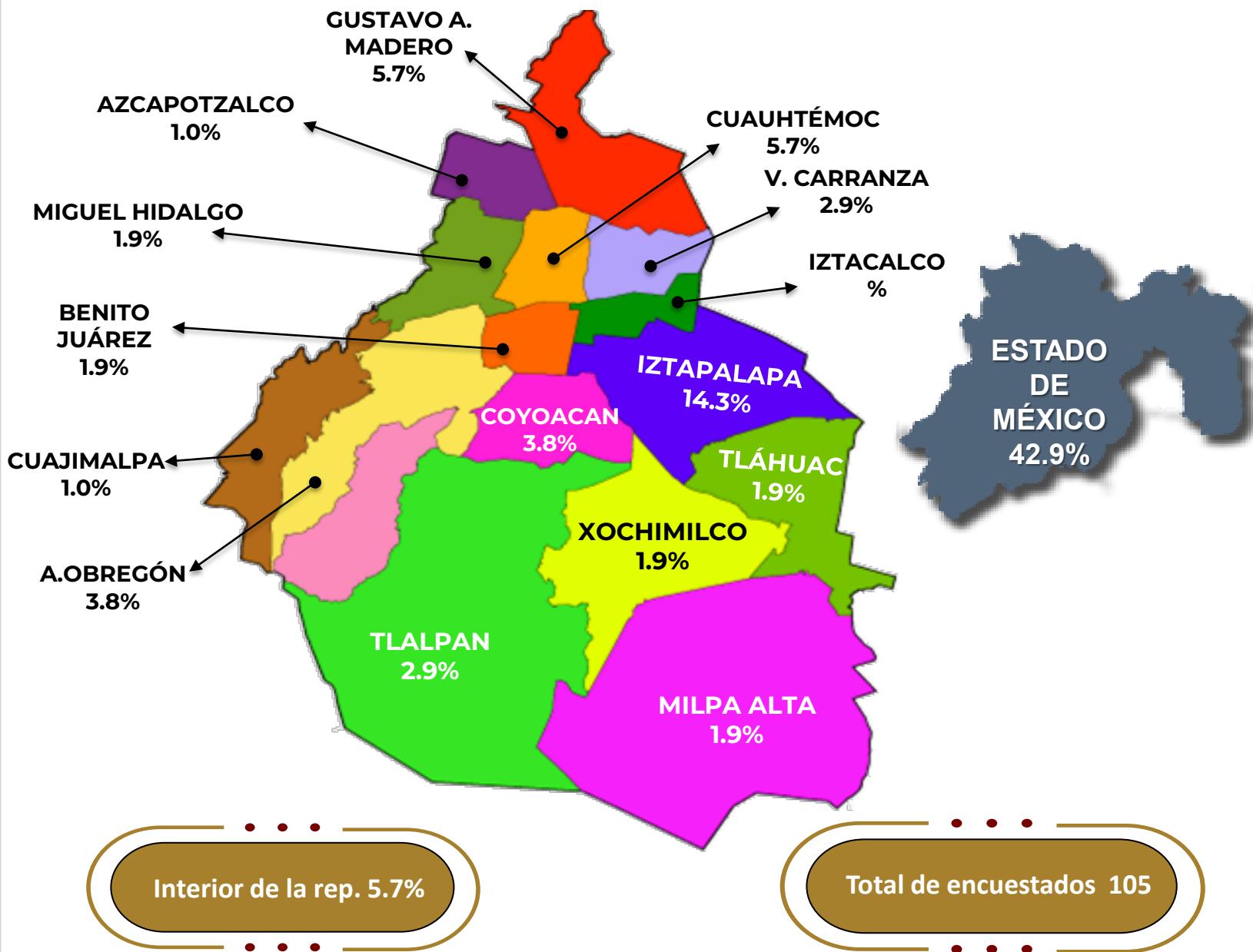
Total de encuestados 127

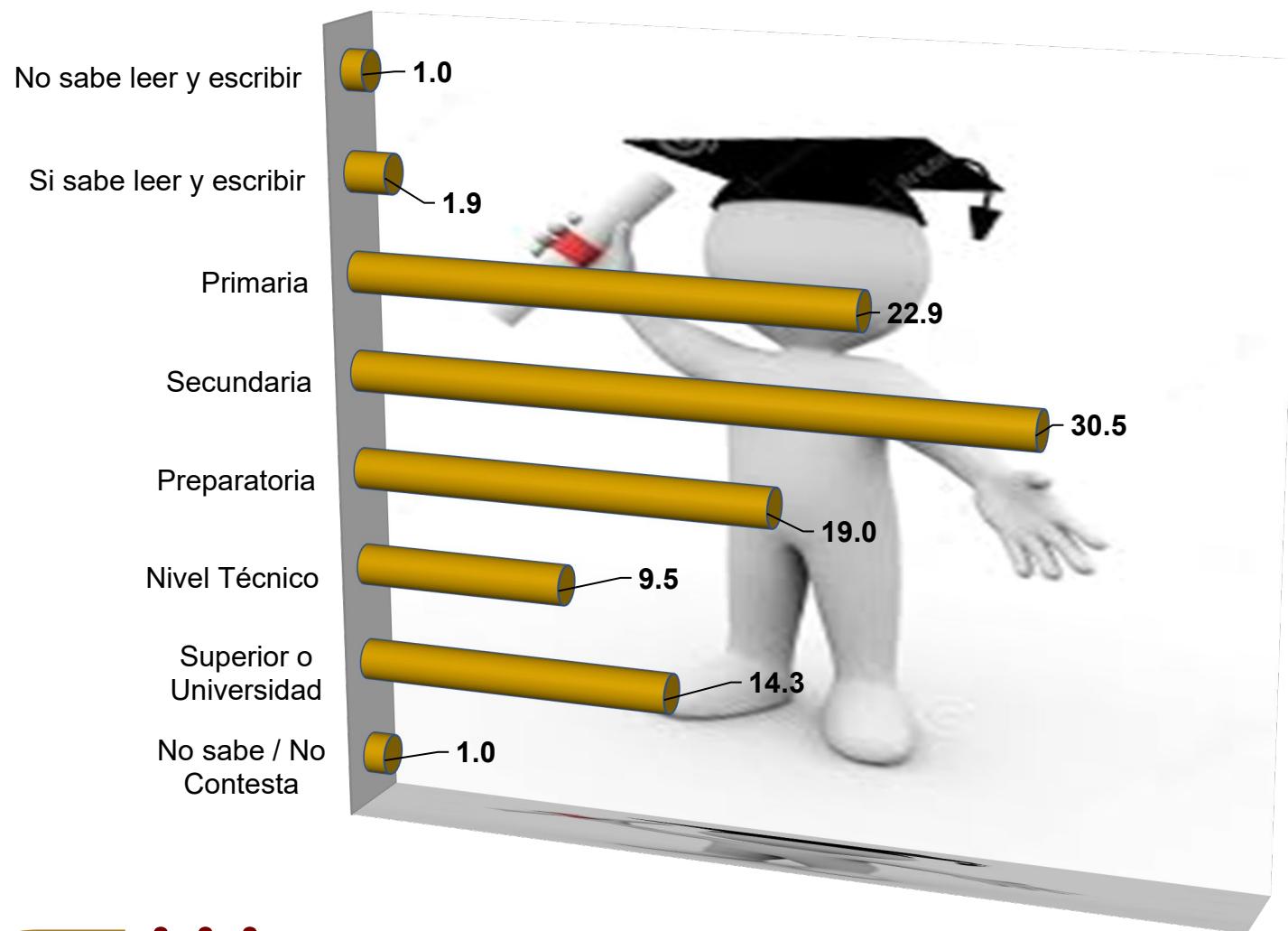
# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 105

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

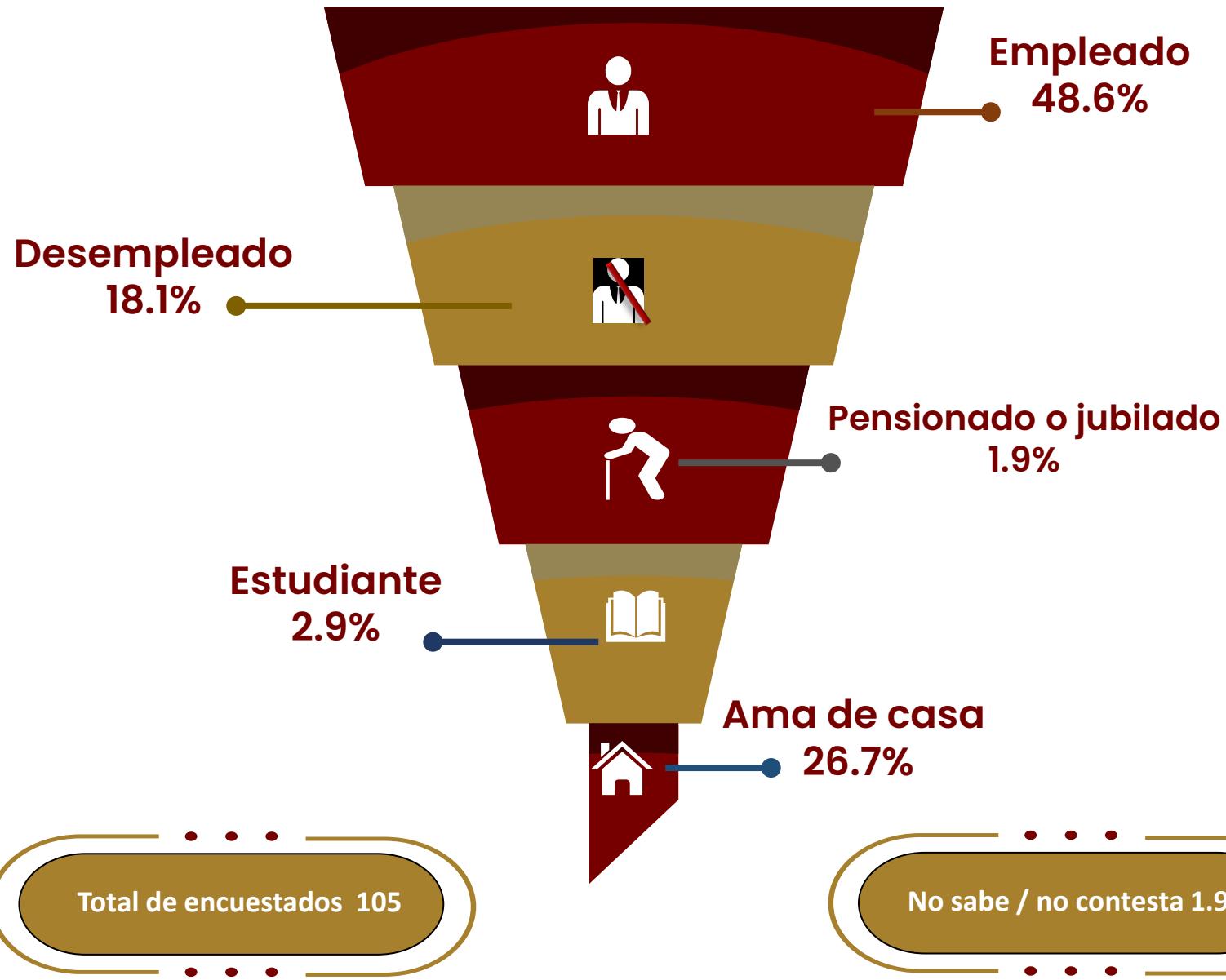


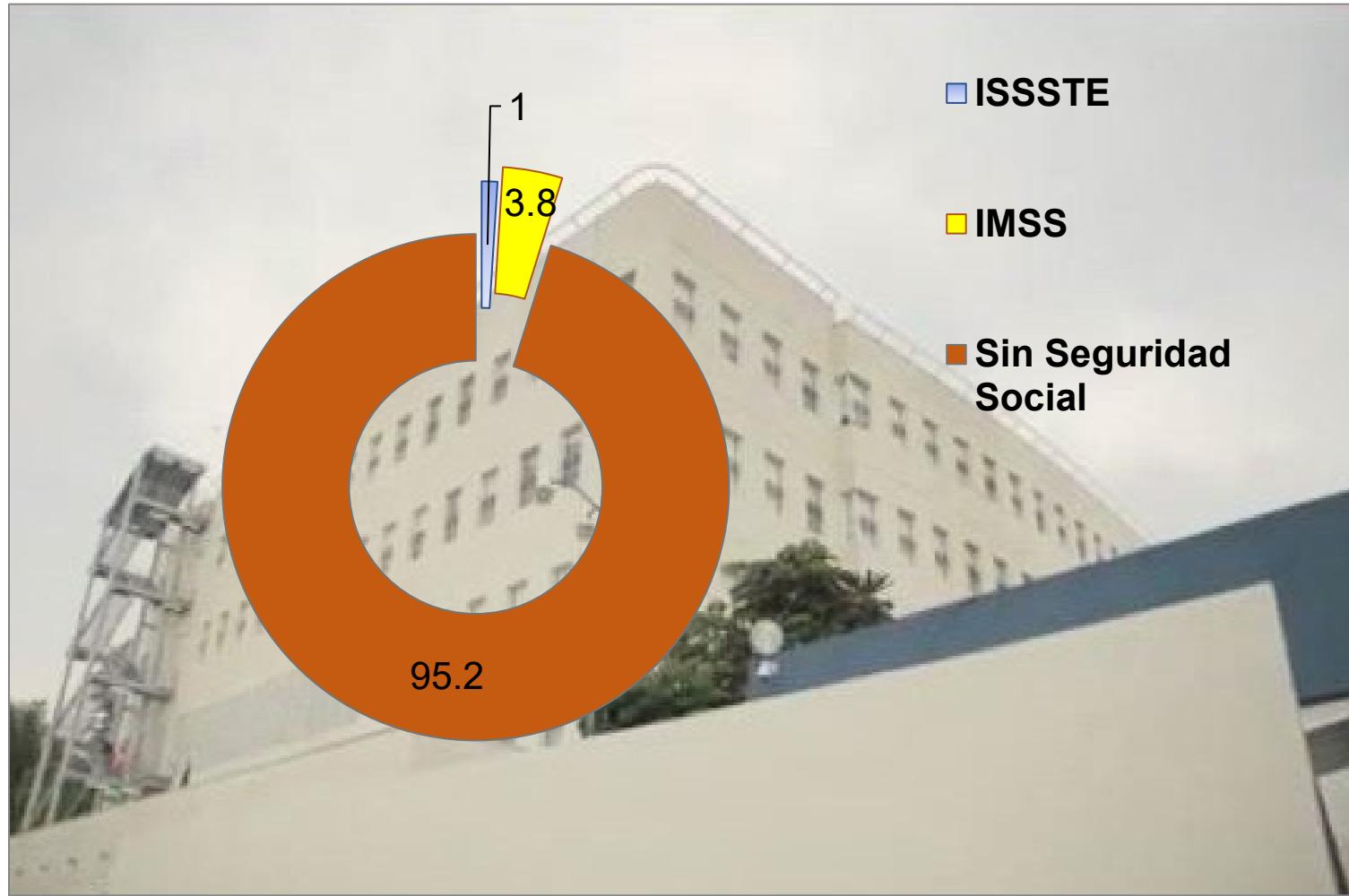


Total de encuestados 105



# Ocupación actual del usuario encuestado





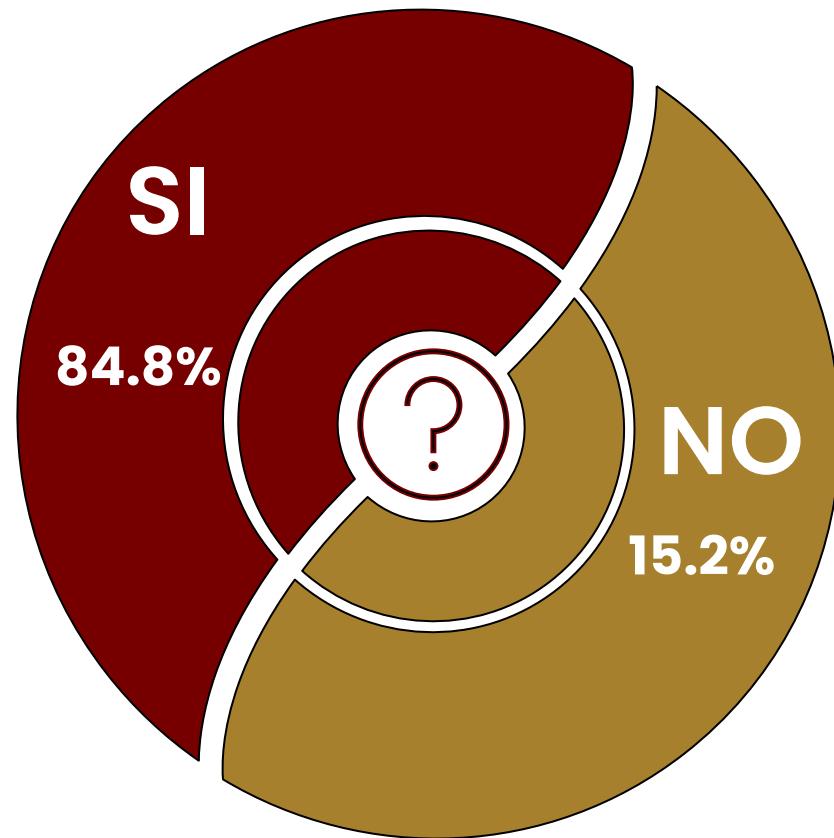
Total de encuestados 105

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



Total de encuestados 105

¿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 105



## ¿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  
28.6%

Clara  
44.8%

Nada Clara  
13.3%

Poco Clara  
13.3%

Total de encuestados 105



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

MÉDICO  
1.0%

Ninguno

99.0%



Total de encuestados 105



## En caso de ser positiva su respuesta, describa brevemente

|                                                                  | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Por mensaje un residente R3 O R4 llamado armando le pidió dinero | 1          | 1.0        |
| No contestó                                                      | 104        | 99.0       |

Total de encuestados 105

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  | 29.5 |
| Satisfecho      | 55.2 |
| Poco satisfecho | 14.3 |
| Nada satisfecho | 1.0  |

Tratamiento

|                 |      |
|-----------------|------|
| Muy satisfecho  | 27.6 |
| Satisfecho      | 58.1 |
| Poco satisfecho | 13.3 |
| Nada satisfecho | 1.0  |

Información

|                 |      |
|-----------------|------|
| Muy satisfecho  | 28.6 |
| Satisfecho      | 50.5 |
| Poco satisfecho | 16.2 |
| Nada satisfecho | 4.8  |

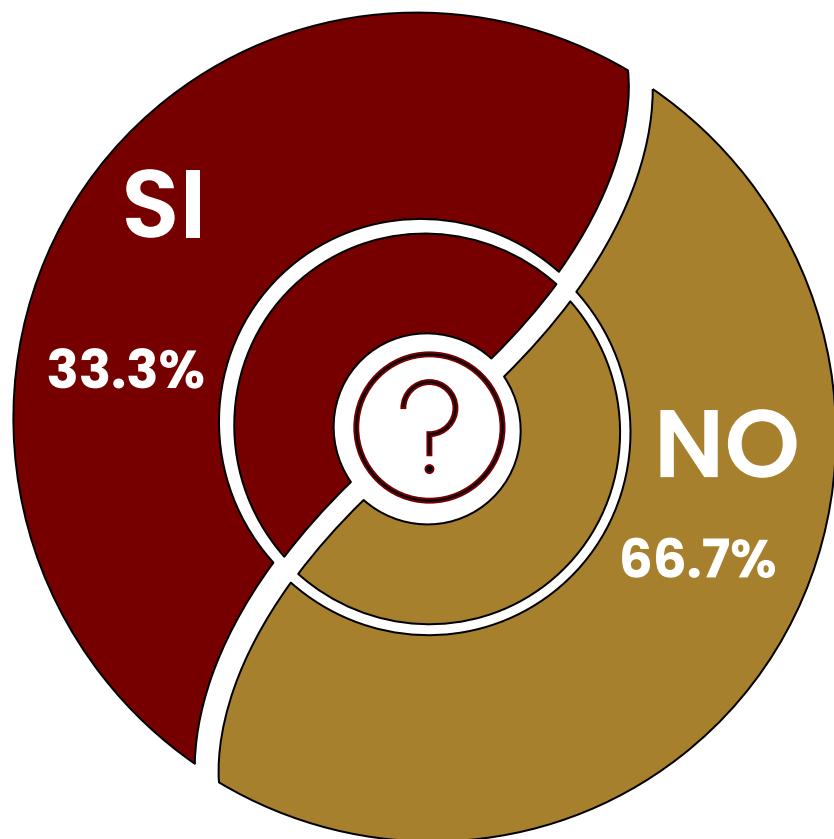
Cuidados a Seguir

|                 |      |
|-----------------|------|
| Muy satisfecho  | 29.5 |
| Satisfecho      | 60.0 |
| Poco satisfecho | 9.5  |
| Nada satisfecho | 1.0  |

Total de encuestados 105



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



Total de encuestados 105

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

Muy  
Satisfecho

Satisfecho

Poco  
Satisfecho

Nada  
Satisfecho

37.1

52.4

8.6

1.9



Total de encuestados 105



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

| Opiniones y/o sugerencias                                    | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------------------------------|------------|------------|
| MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS ESTÁN MUY SUCIOS                    | 6          | 5.7        |
| QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS                      | 1          | 1.0        |
| LAS FECHAS DE LAS CITAS SON MUY RETIRADAS                    | 1          | 1.0        |
| TODO ES MUY CLARO                                            | 1          | 1.0        |
| LOS APARATOS DESCOMPUESTOS Y NO HAY REACTIVOS                | 1          | 1.0        |
| TENER CUIDADO EN LOS NOMBRES DE LOS RESULTADOS               | 2          | 1.9        |
| CAMBIAN FRECUENTEMENTE DE MÉDICOS Y SE PIERDE TIEMPO         | 2          | 1.9        |
| TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE | 4          | 3.8        |
| QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE          | 5          | 4.8        |
| MAS AGILIDAD EN LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS                 | 3          | 2.9        |
| LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS, GRITAN MUCHO            | 3          | 2.9        |
| EL MEDICO SE PORTÓ POCO TOLERANTE, SIN ÉTICA                 | 1          | 1.0        |
| LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA        | 1          | 1.0        |
| SUBTOTAL                                                     | 31         | 29.9       |

Total de encuestados 105



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

| Opiniones y/o sugerencias                        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------------------|------------|------------|
| EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS CORDIAL Y MAS ATENTO | 7          | 6.7        |
| EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN                     | 6          | 5.7        |
| EL SERVICIO MEDICO MUY BIEN, SON MUY AMABLES     | 1          | 1.0        |
| ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO                 | 13         | 12.4       |
| FALTA MATERIAL MEDICO                            | 3          | 2.9        |
| QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN                         | 3          | 2.9        |
| NO CONTESTÓ                                      | 41         | 39.0       |
| SUBTOTAL                                         | 74         | 70.6       |
| TOTAL                                            | 105        | 100        |

Total de encuestados 105



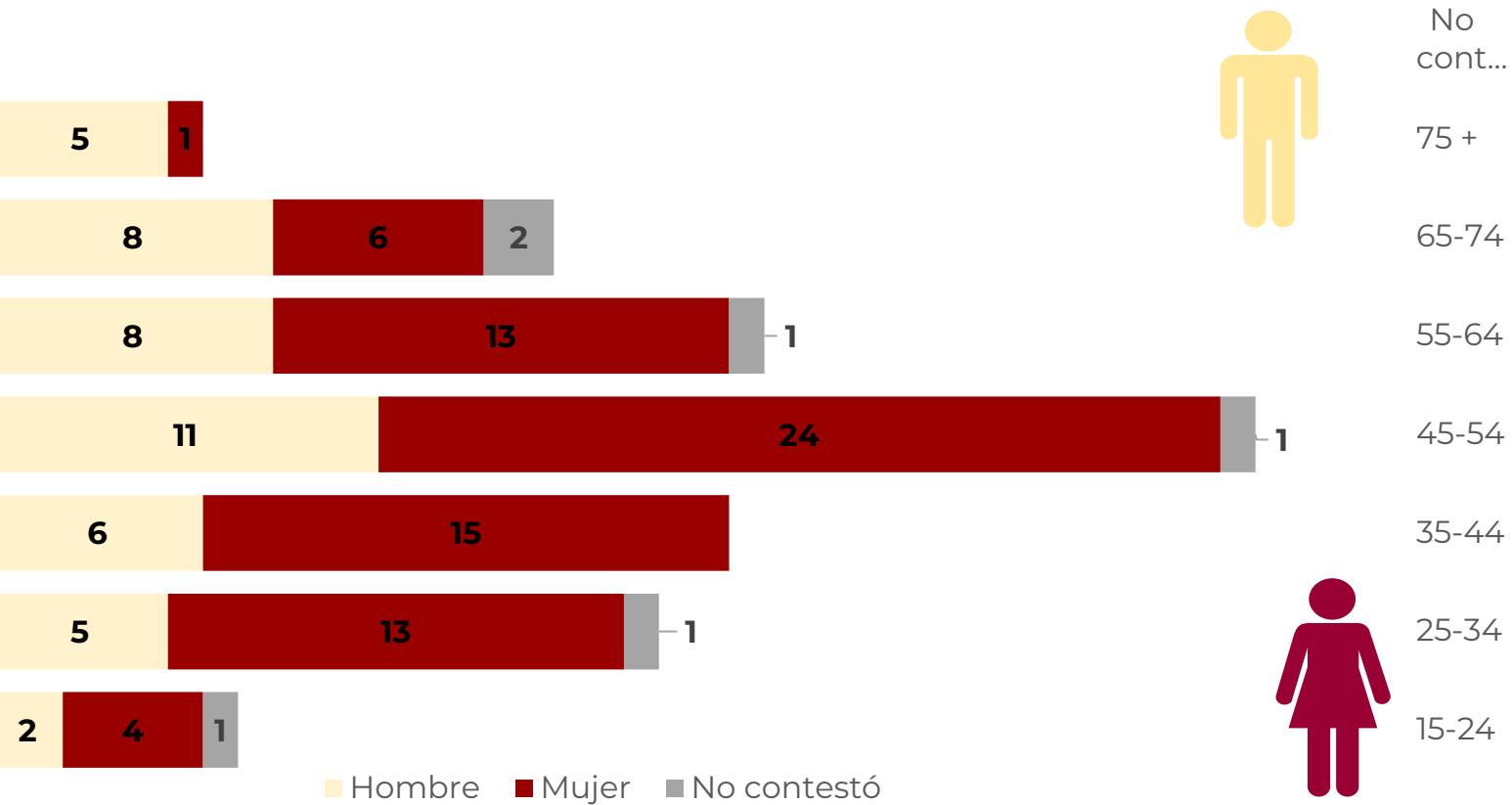
# Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

---



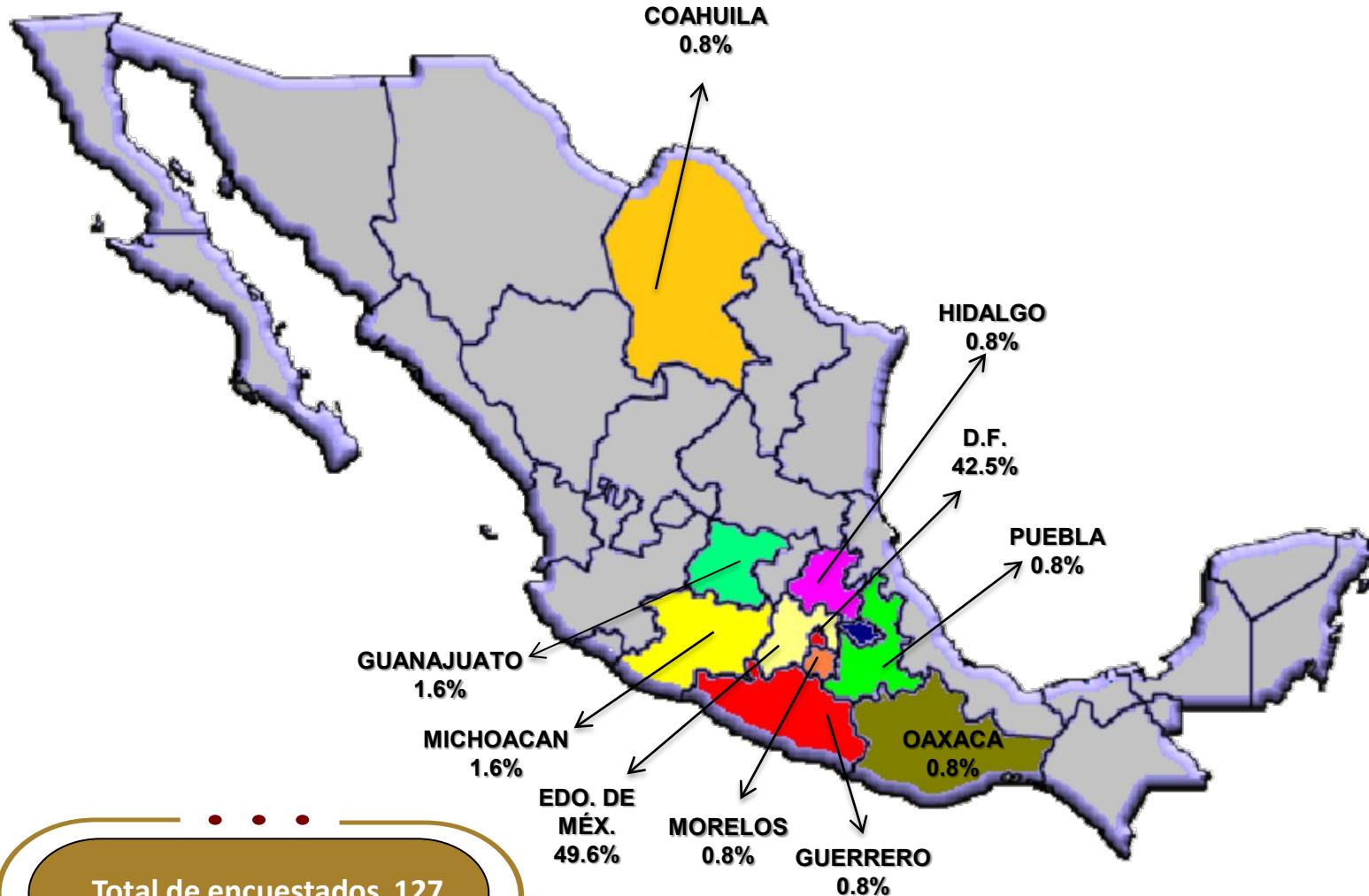
(Hospitalización)

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

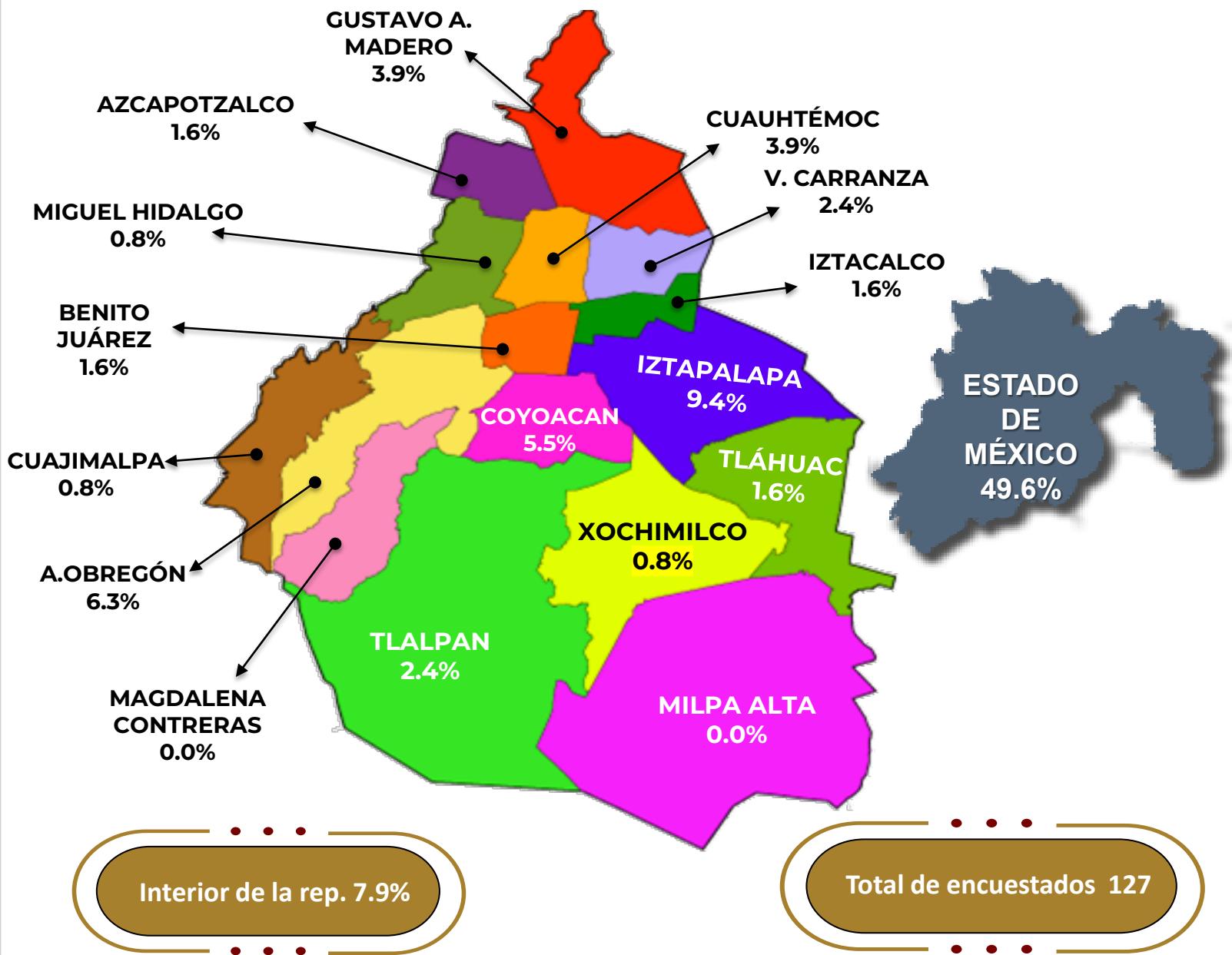


Total de encuestados 127

# Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

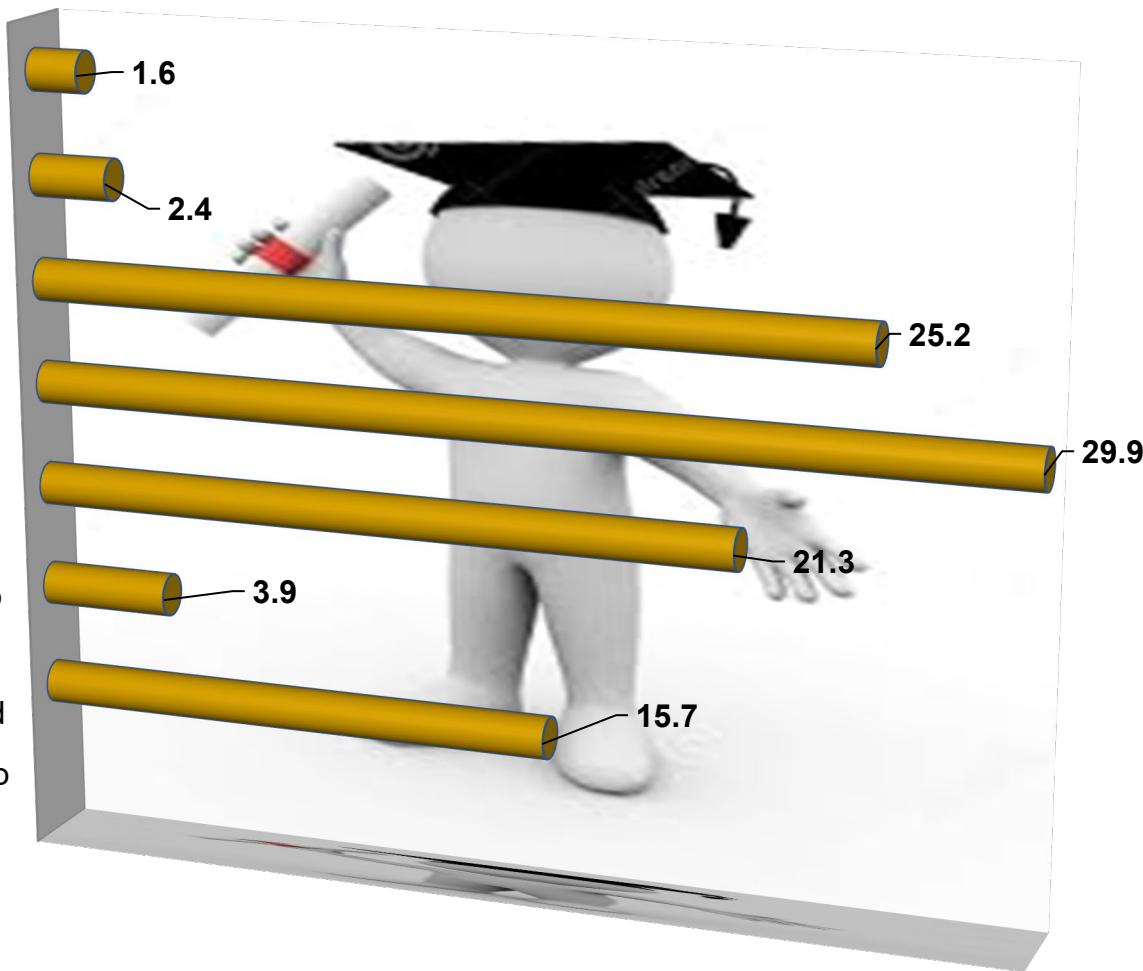


# Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México



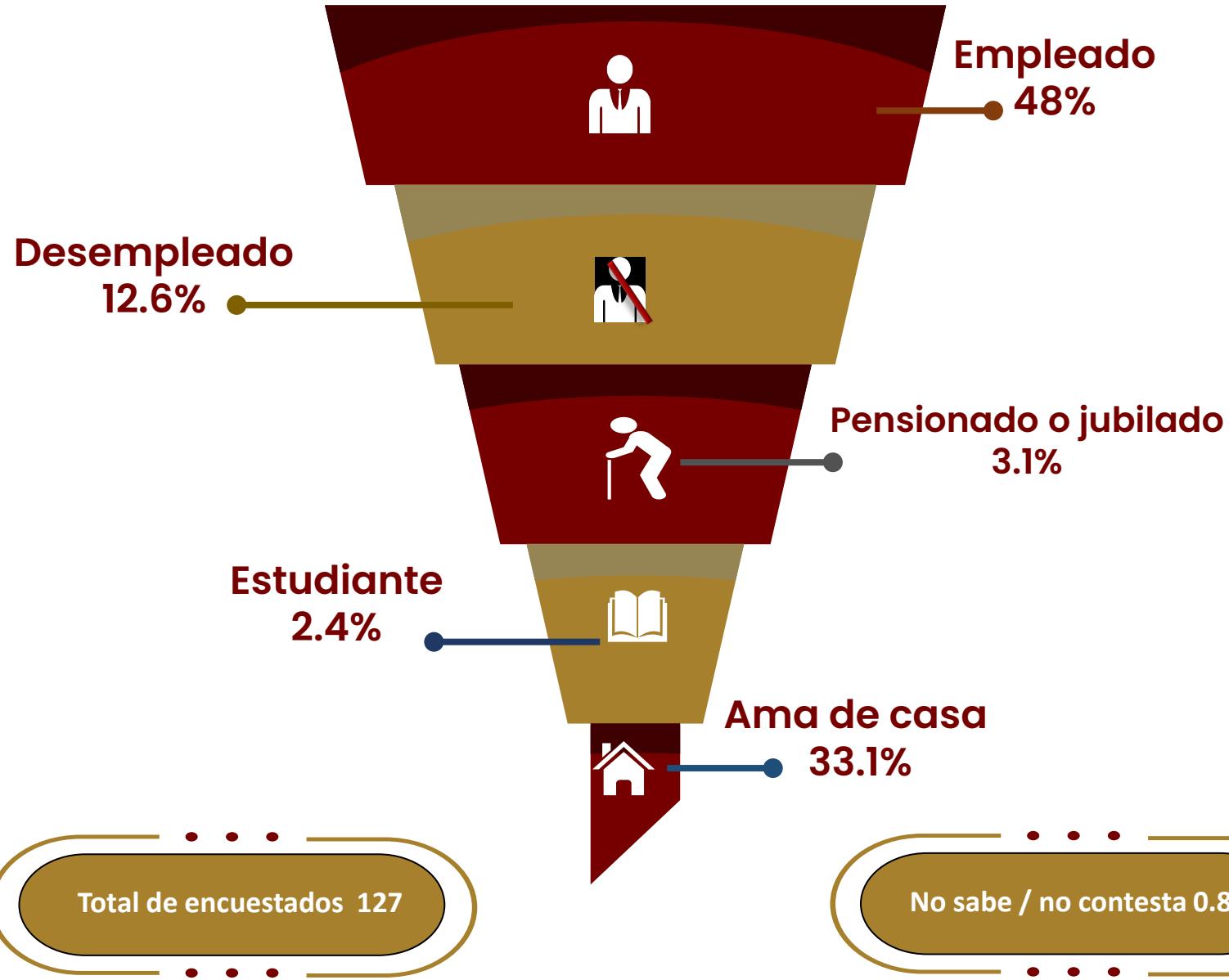
# Nivel de escolaridad del usuario encuestado

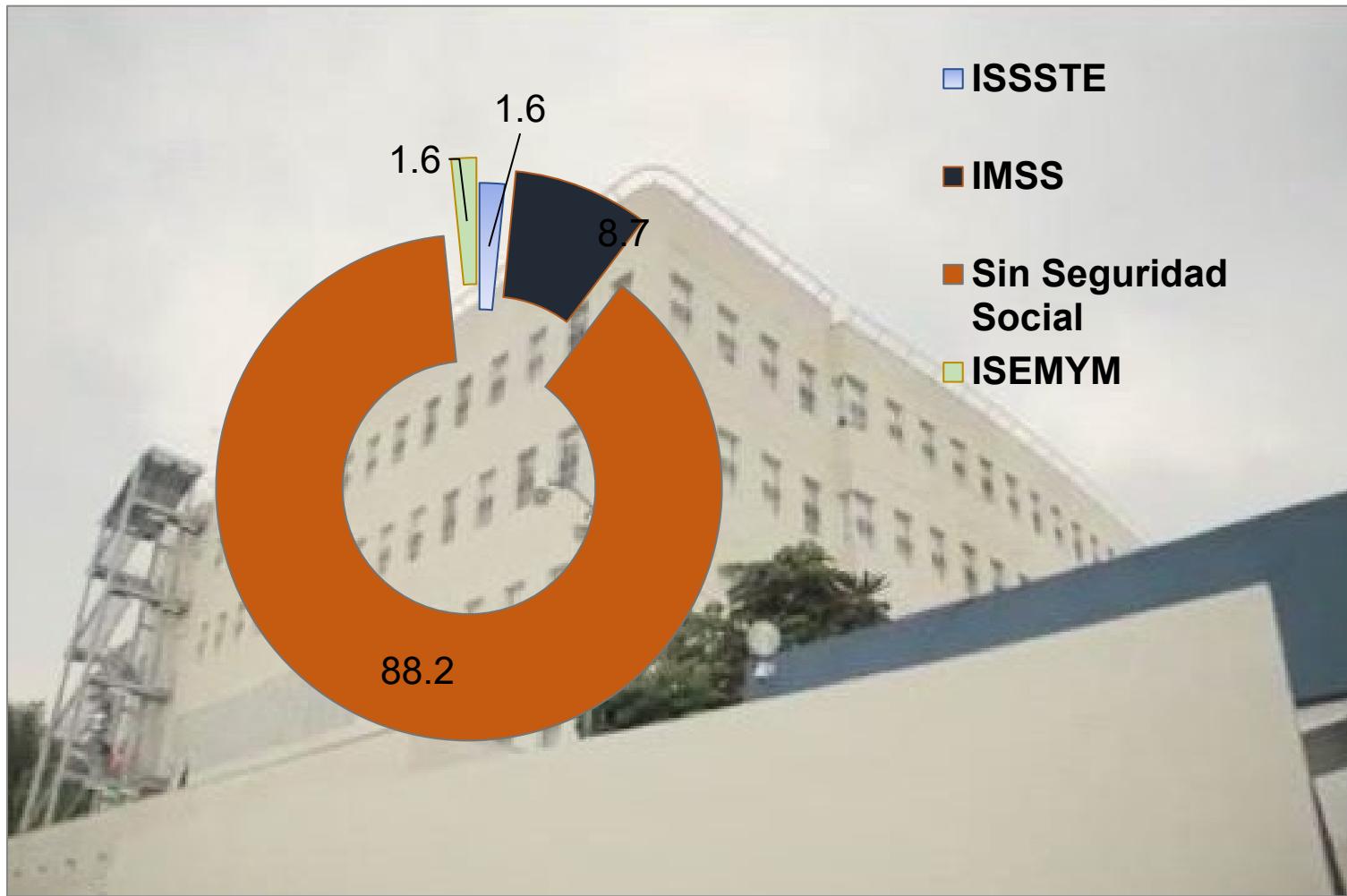
No sabe leer y escribir  
Si sabe leer y escribir  
Primaria  
Secundaria  
Preparatoria  
Nivel Técnico  
Superior o Universidad  
No sabe / No Contesta



Total de encuestados 127

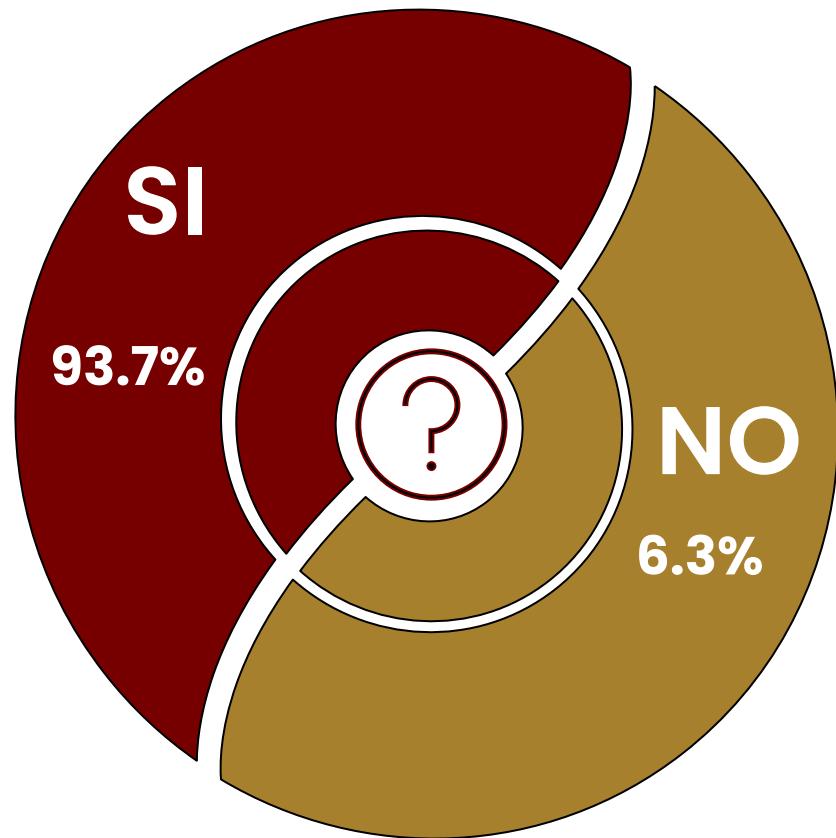






Total de encuestados 127

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



Total de encuestados 127

# ¿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**  
**54.3%**

**Clara**  
**36.2%**

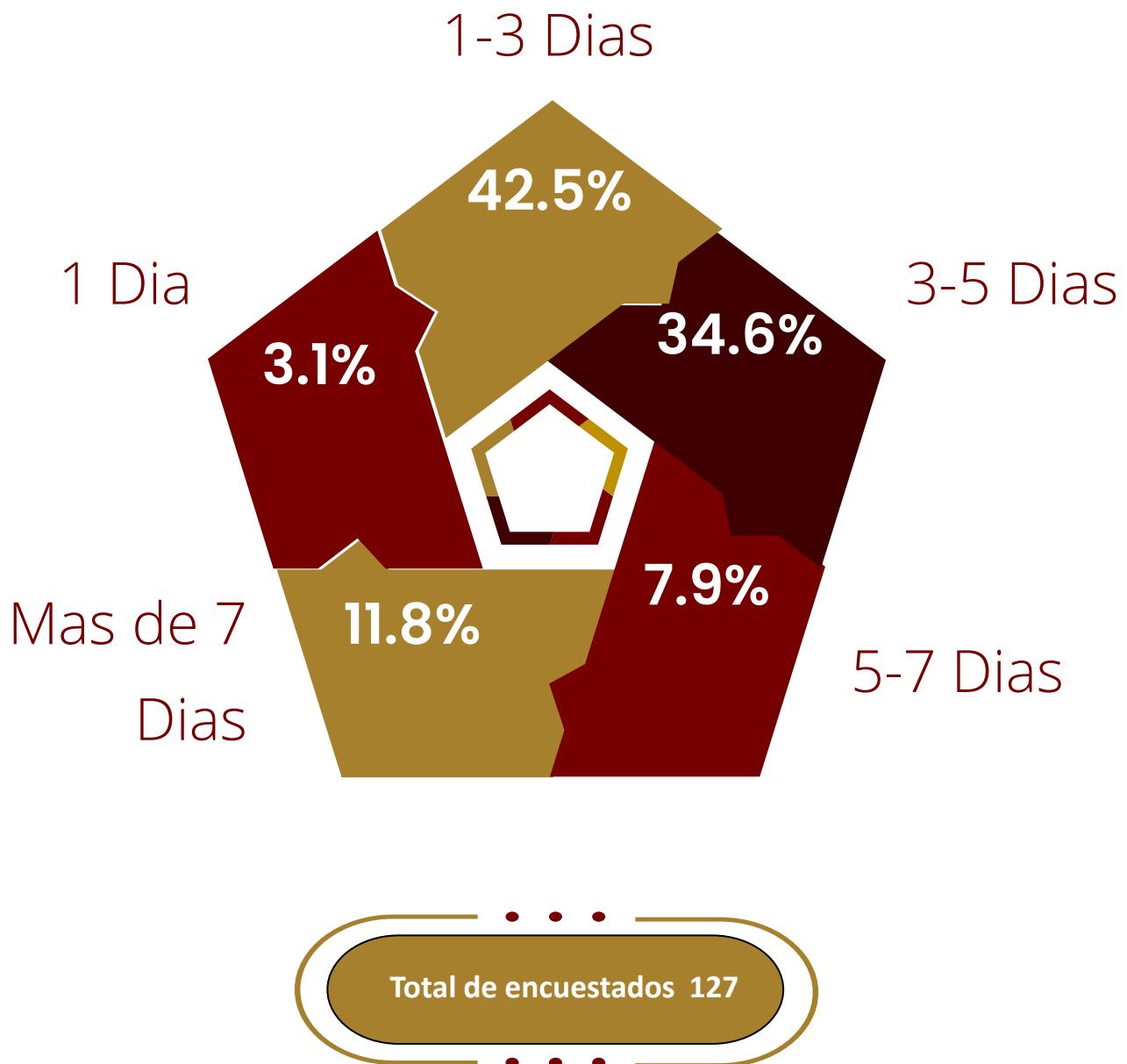
**Nada Clara**  
**3.9%**

**Poco Clara**  
**5.5%**

Total de encuestados 127



# ¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?

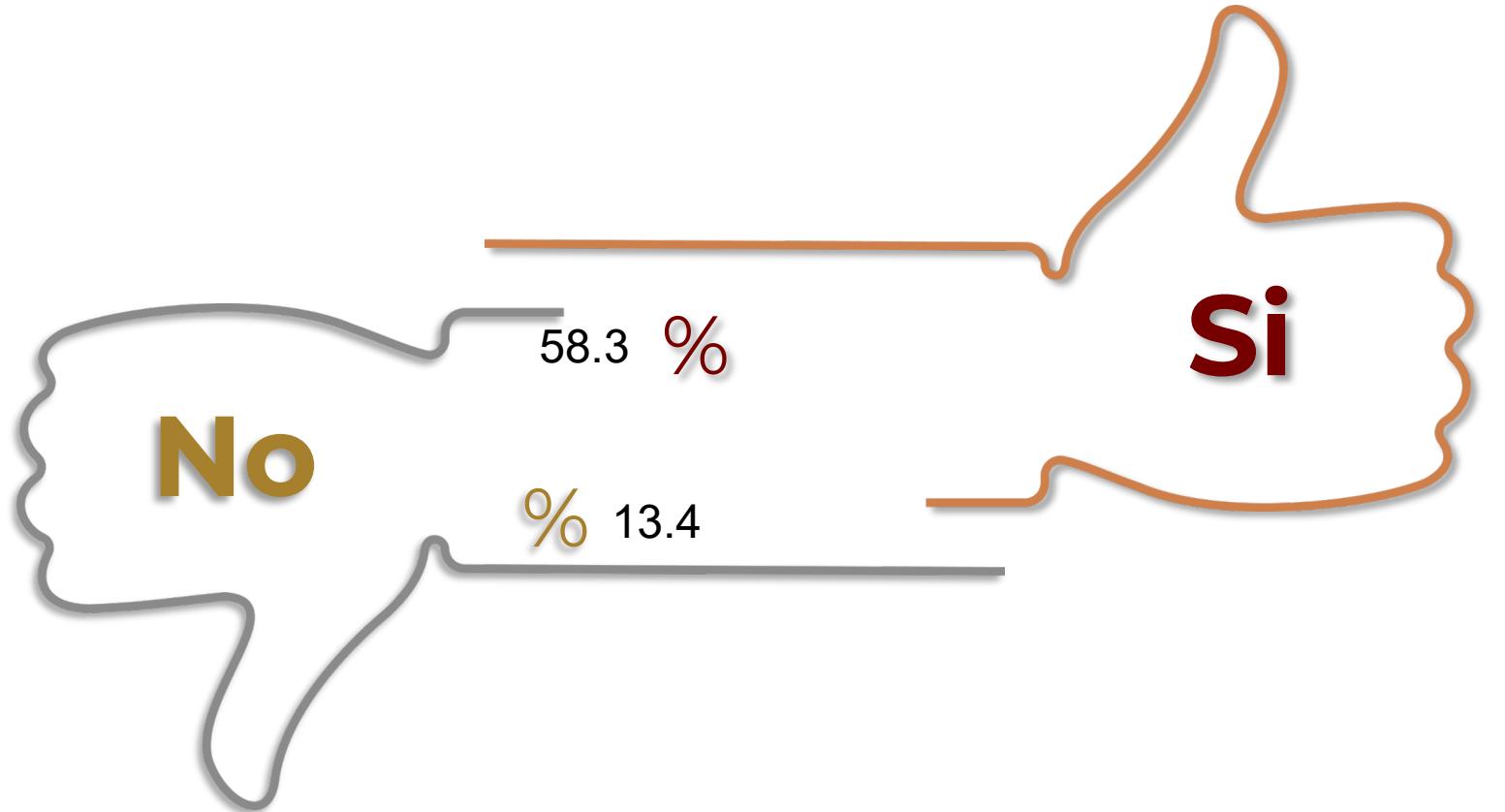


# Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?



Total de encuestados 127

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

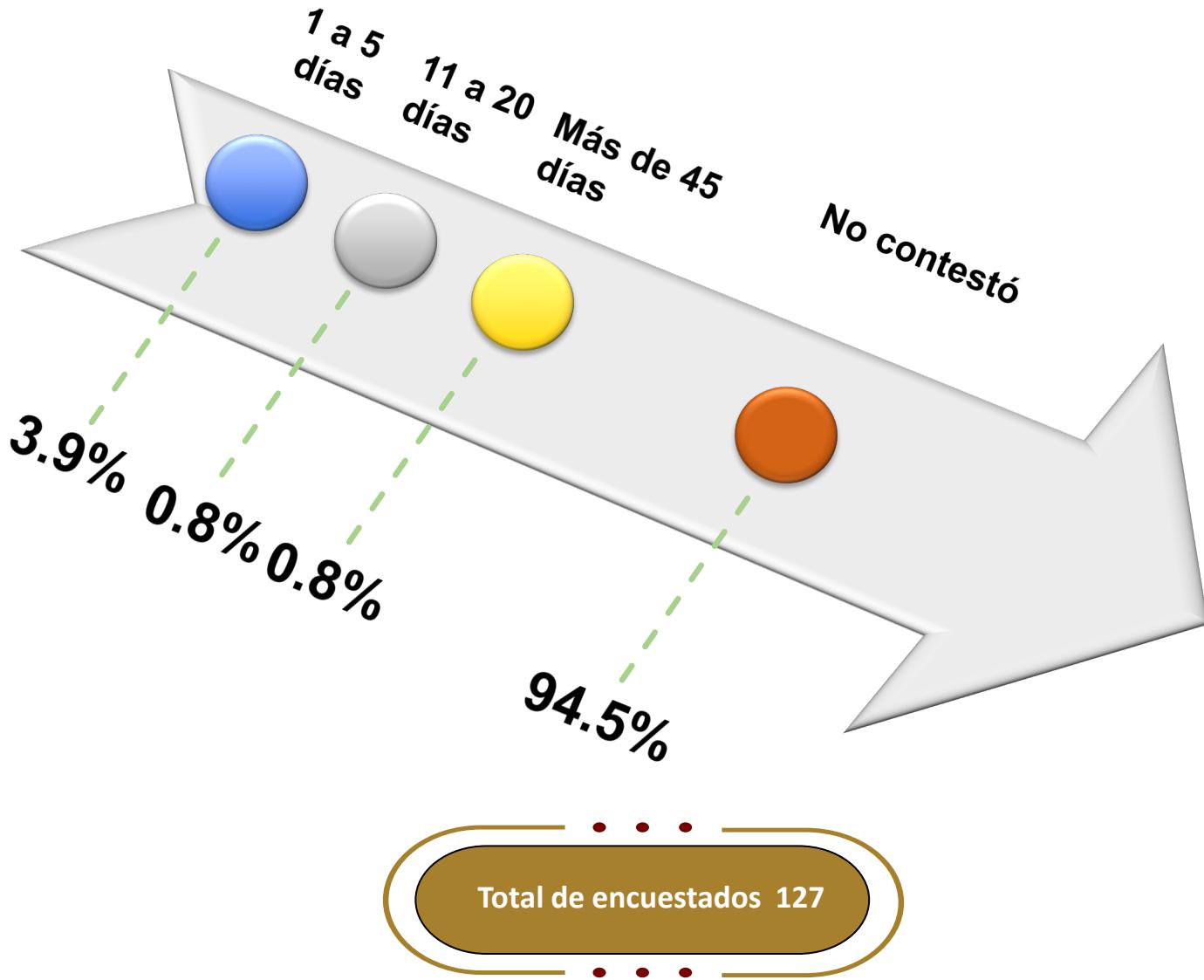


Total de encuestados 127

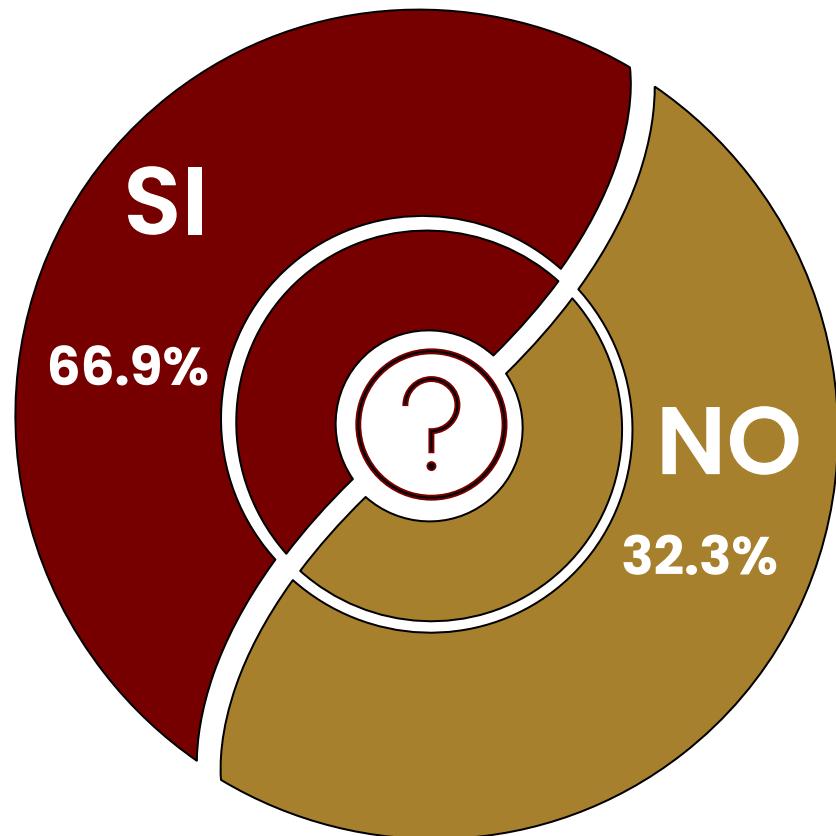
No contestó 28.3%



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



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



Total de encuestados 127

No contestó 0.8%



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 127



# 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



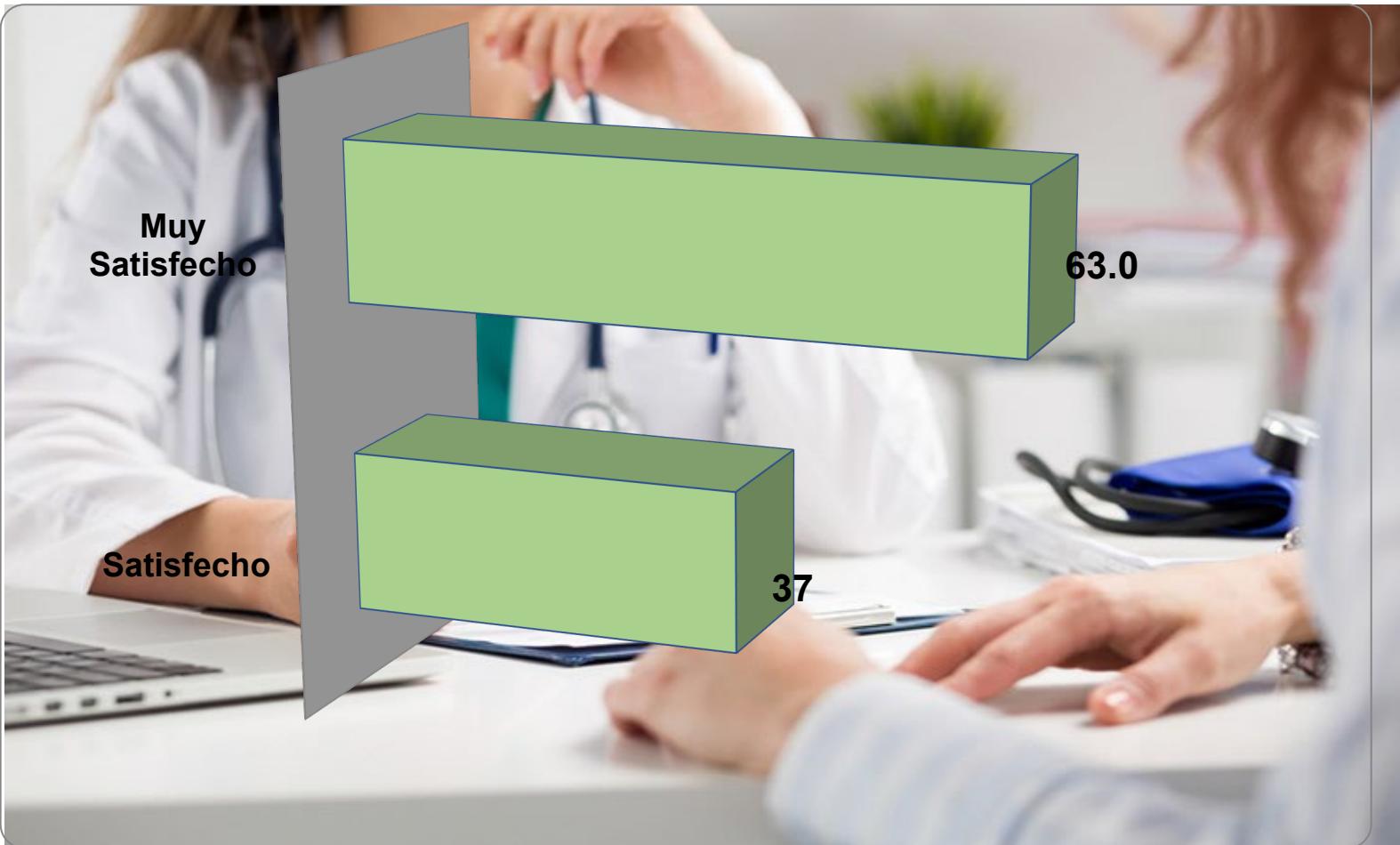
## Cuidados a Seguir



Total de encuestados 127



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



Total de encuestados 127



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

| Opiniones y/o sugerencias                                    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| MAS HIGIENE EN LOS BAÑOS , ESTÁN MUY SUCIOS                  | 4          | 3.1         |
| QUE LAS INSTALACIONES ESTEN MAS LIMPIAS                      | 4          | 3.1         |
| TODO ES MUY CARO                                             | 1          | 0.8         |
| LOS APARATOS DESCOMPUESTOS Y NO HAY REACTIVOS                | 1          | 0.8         |
| CAMBIAN FRECUENTEMENTE DE MÉDICOS Y SE PIERDE TIEMPO         | 1          | 0.8         |
| TARDAN MUCHO EN ASIGNAR CAMA PARA QUE EL PACIENTE SE INTERNE | 1          | 0.8         |
| QUE SE RESPETEN LOS HORARIOS SIEMPRE EMPIEZAN TARDE          | 1          | 0.8         |
| LOS POLICÍAS SON GROSEROS, DÉSPOTAS GRITAN MUCHO             | 1          | 0.8         |
| LAS ENFERMERAS DEBEN TENER MAS ÉTICA Y CALIDAD HUMANA        | 1          | 0.8         |
| EL PERSONAL DEBERÍA SER MAS ATENTO                           | 4          | 3.1         |
| EL MEDICO NO ME EXPLICO BIEN                                 | 1          | 0.8         |
| <b>SUBTOTAL</b>                                              | <b>20</b>  | <b>15.7</b> |

Total de encuestados 127



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

| Opiniones y/o sugerencias                    | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------------------------------------|------------|-------------|
| EL SERVICIO MEDICO MUY BIEN, SON MUY AMABLES | 3          | 2.4         |
| ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO             | 42         | 33.1        |
| QUE HAYA MAS ORIENTACIÓN                     | 5          | 3.9         |
| TARDAN MUCHO EN ATENDER                      | 1          | 0.8         |
| EL ENFERMERO FUE VIOLENTO CON EL PACIENTE    | 1          | 0.8         |
| NO CONTESTO                                  | 55         | 43.3        |
| <b>SUBTOTAL</b>                              | <b>107</b> | <b>84.3</b> |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>127</b> | <b>100</b>  |

Total de encuestados 127