

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

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, 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.

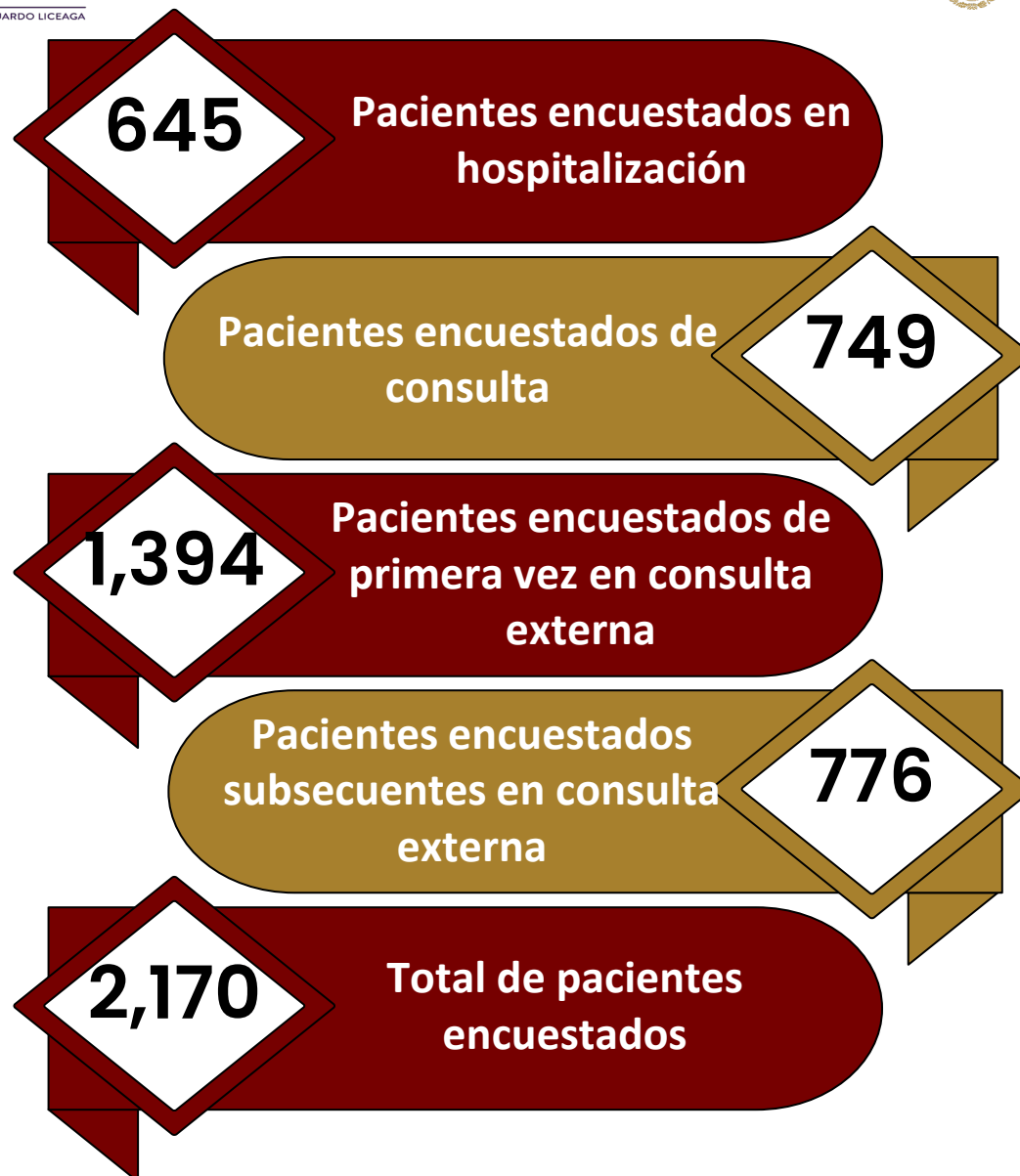
El resultado de este proceso se hace del conocimiento de cada Jefe de Servicio y/o unidad encuestada y es publicado en la página web del Hospital en la liga www.hgm.salud.gob.mx/interna/dirplan/evaluación.html.



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	169	57.1
1ª. Vez	64	21.6
Subsecuente	105	35.5
Hospitalización	127	42.9
Total	296	100

Instrumentos aplicados

Concepto	Total	%
Consulta externa	169	57.1
1ª. Vez	64	21.6
Subsecuente	105	35.5
Hospitalización	127	42.9
Total	296	100

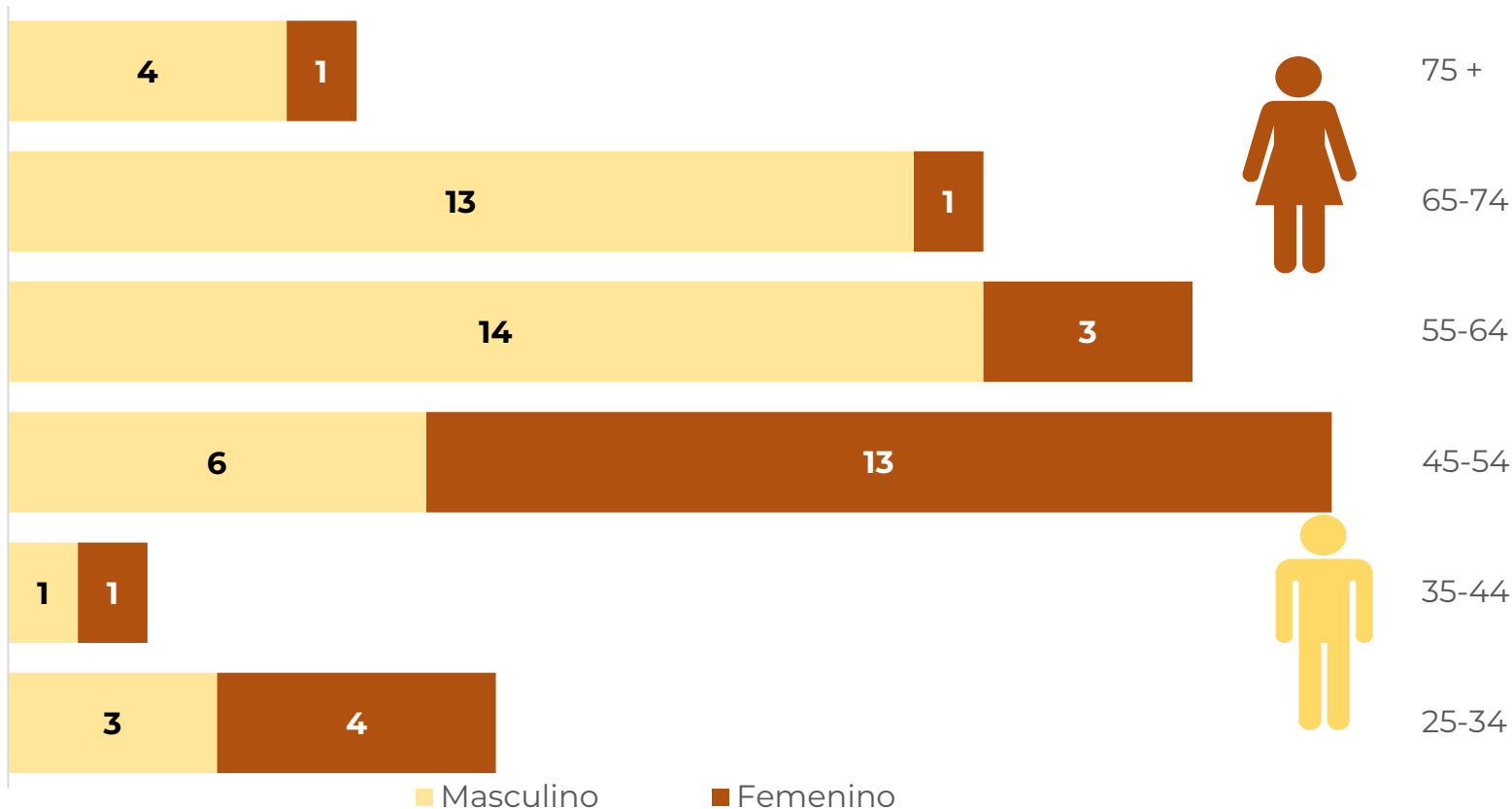
Evaluación de la Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.

CONSULTA EXTERNA

(Pacientes de Primera vez)



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



Total de encuestados 64

Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa.

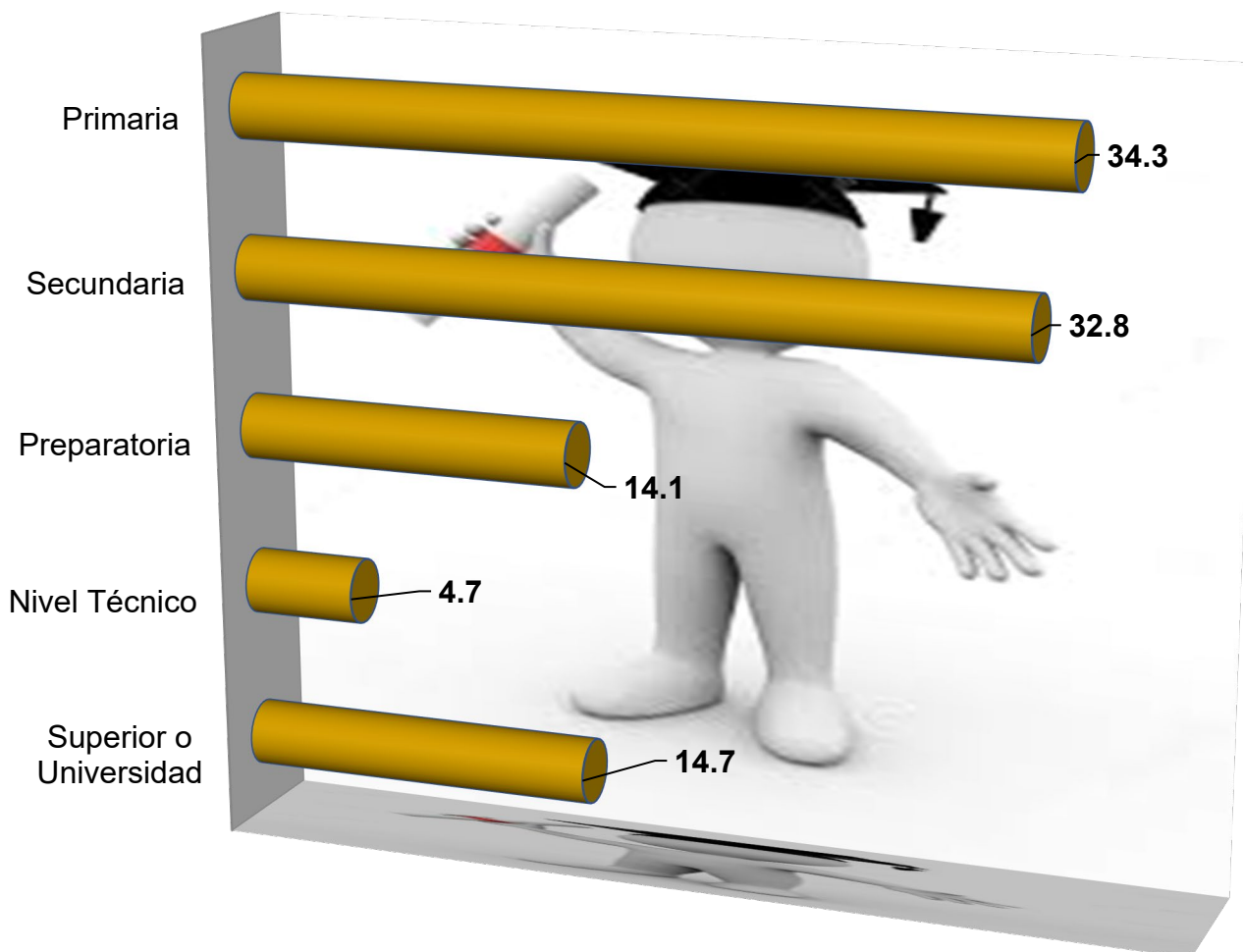


Total de encuestados 64



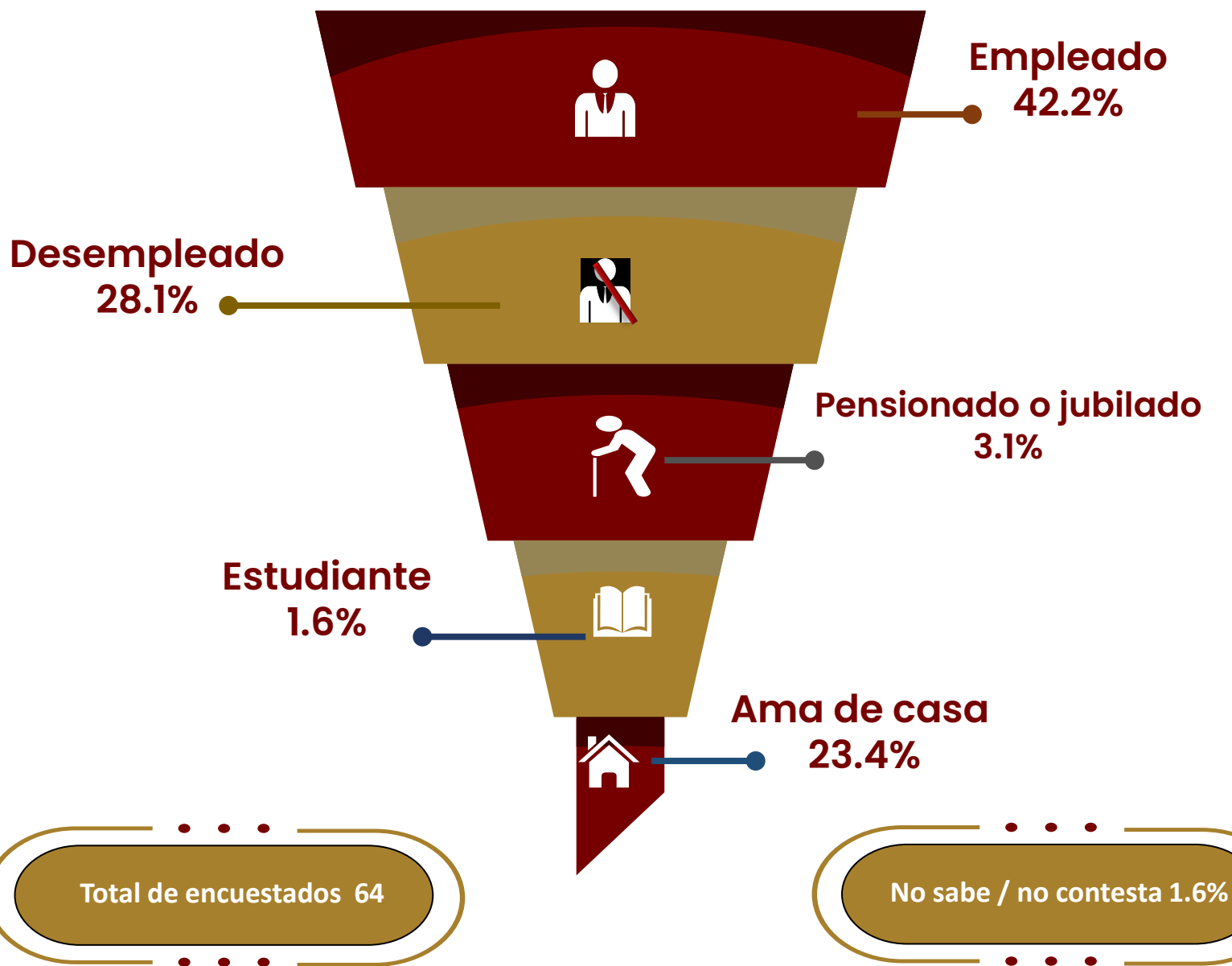
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

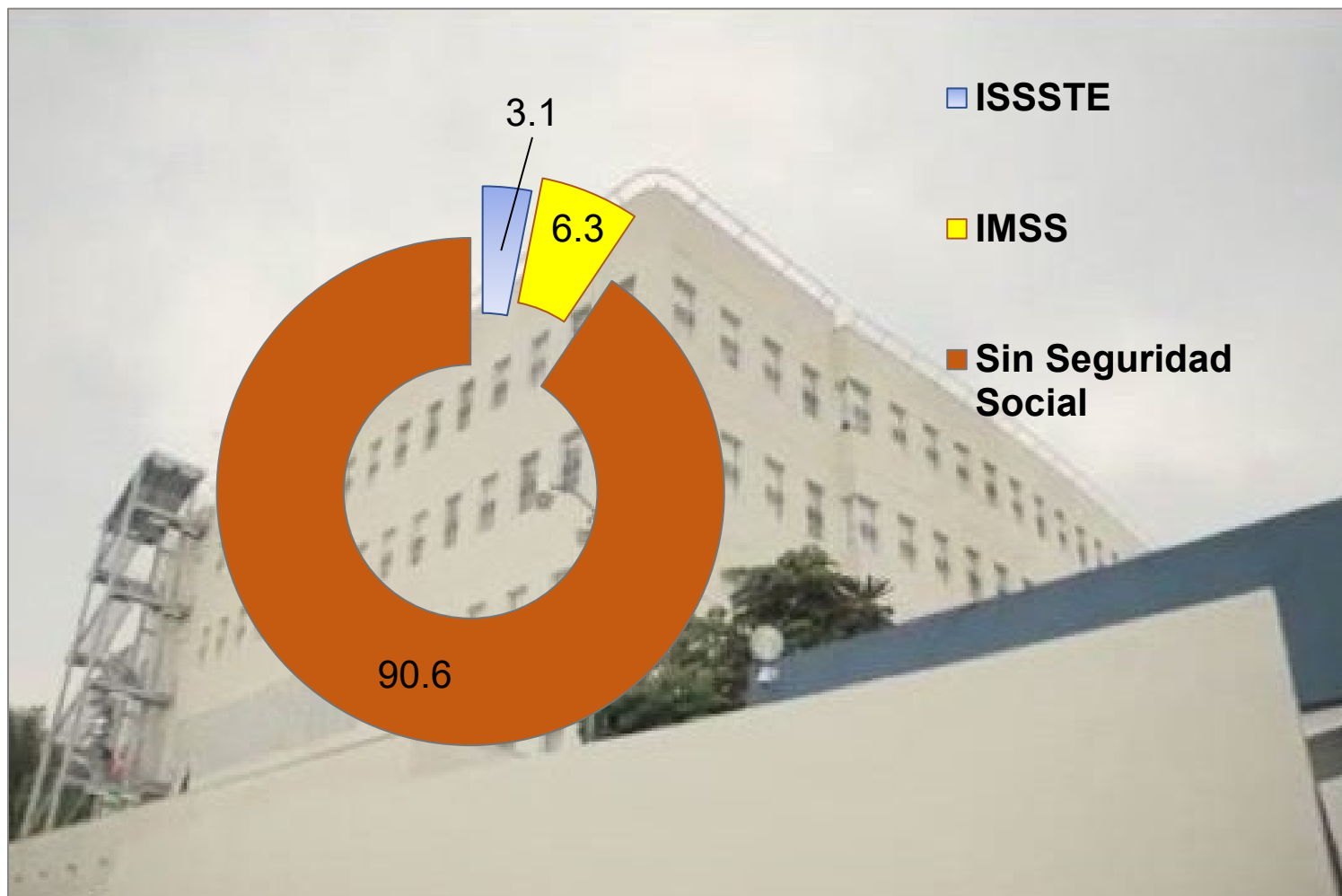




Total de encuestados 64

Ocupación actual del usuario encuestado





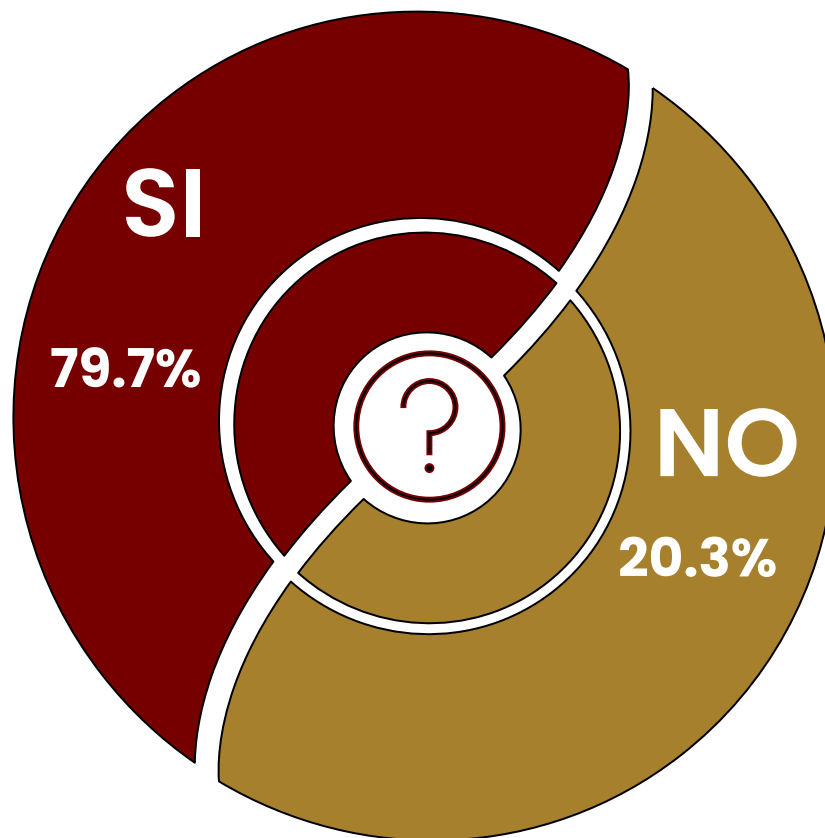
Total de encuestados 64

¿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

Muy satisfecho	32.8
Satisfecho	51.6
Poco satisfecho	14.1
Nada satisfecho	1.5

Tratamiento

Muy satisfecho	23.4
Satisfecho	65.6
Poco satisfecho	7.8
Nada satisfecho	3.2

Información

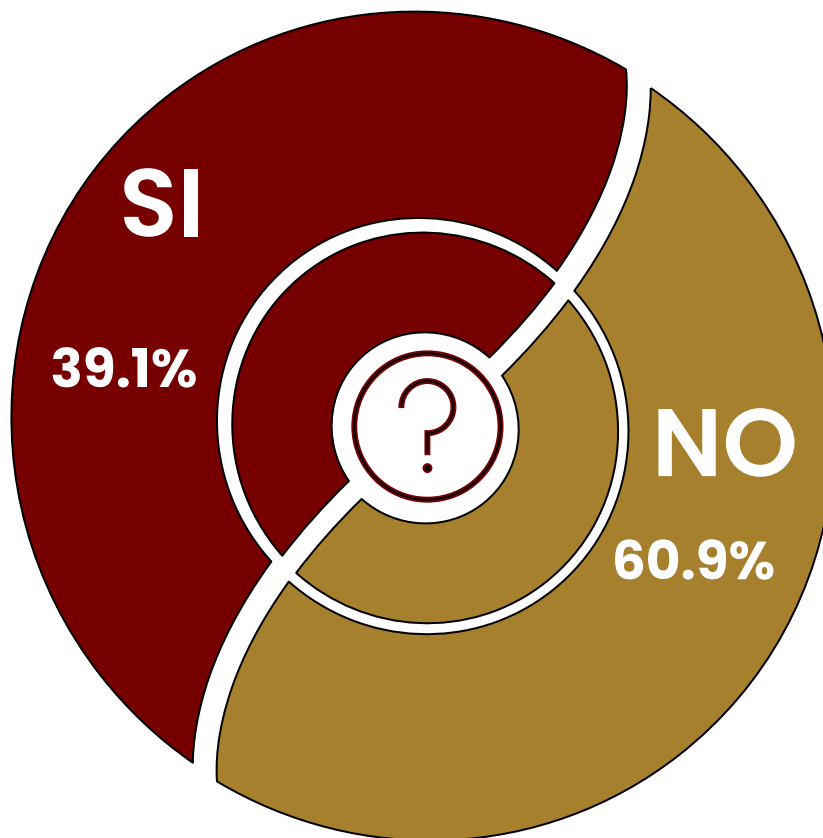
Muy satisfecho	23.4
Satisfecho	53.1
Poco satisfecho	14.1
Nada satisfecho	9.4

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	26.6
Satisfecho	54.7
Poco satisfecho	14.1
Nada satisfecho	4.6

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”?

**Muy
Satisfecho**

32.8

Satisfecho

48.4

**Poco
Satisfecho**

18.8

Total de encuestados 64

Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención medica 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 PORTO 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
Total	20	100

No contestó 31.3%

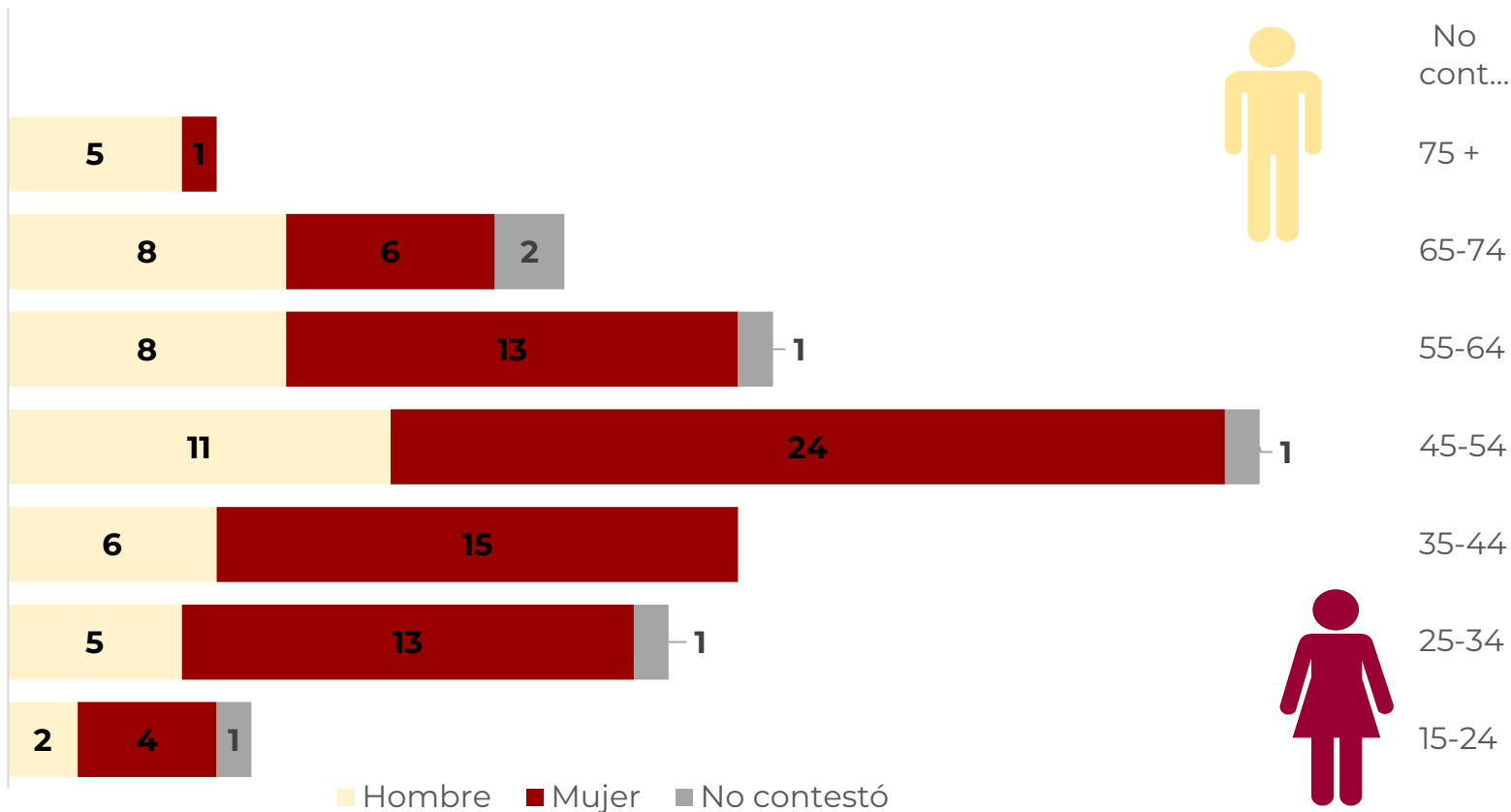
Total de encuestados 64

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



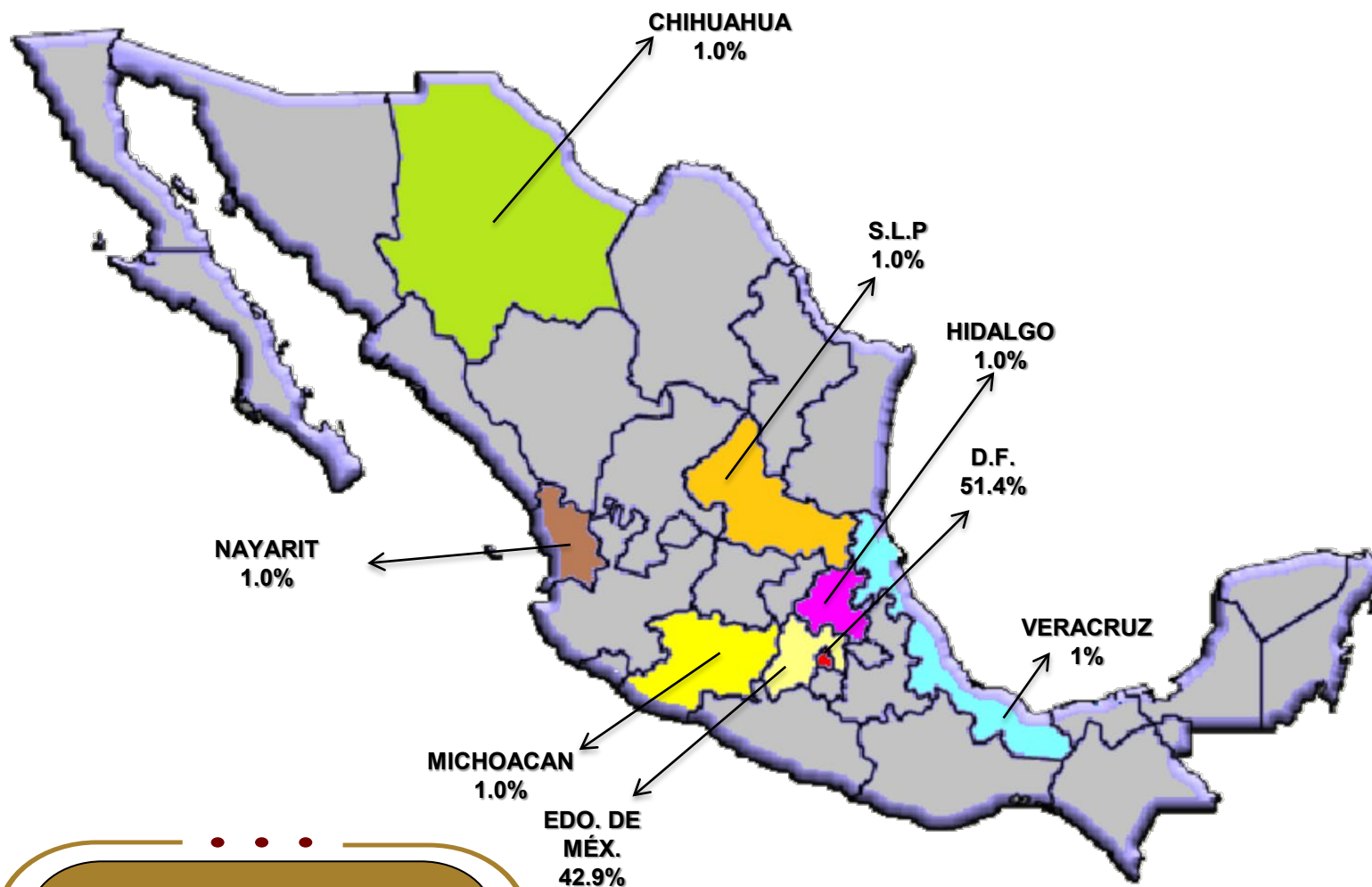
Consulta Externa
(Pacientes subsecuentes)

Usuario encuestado por rangos de edad y género (Hospitalización)



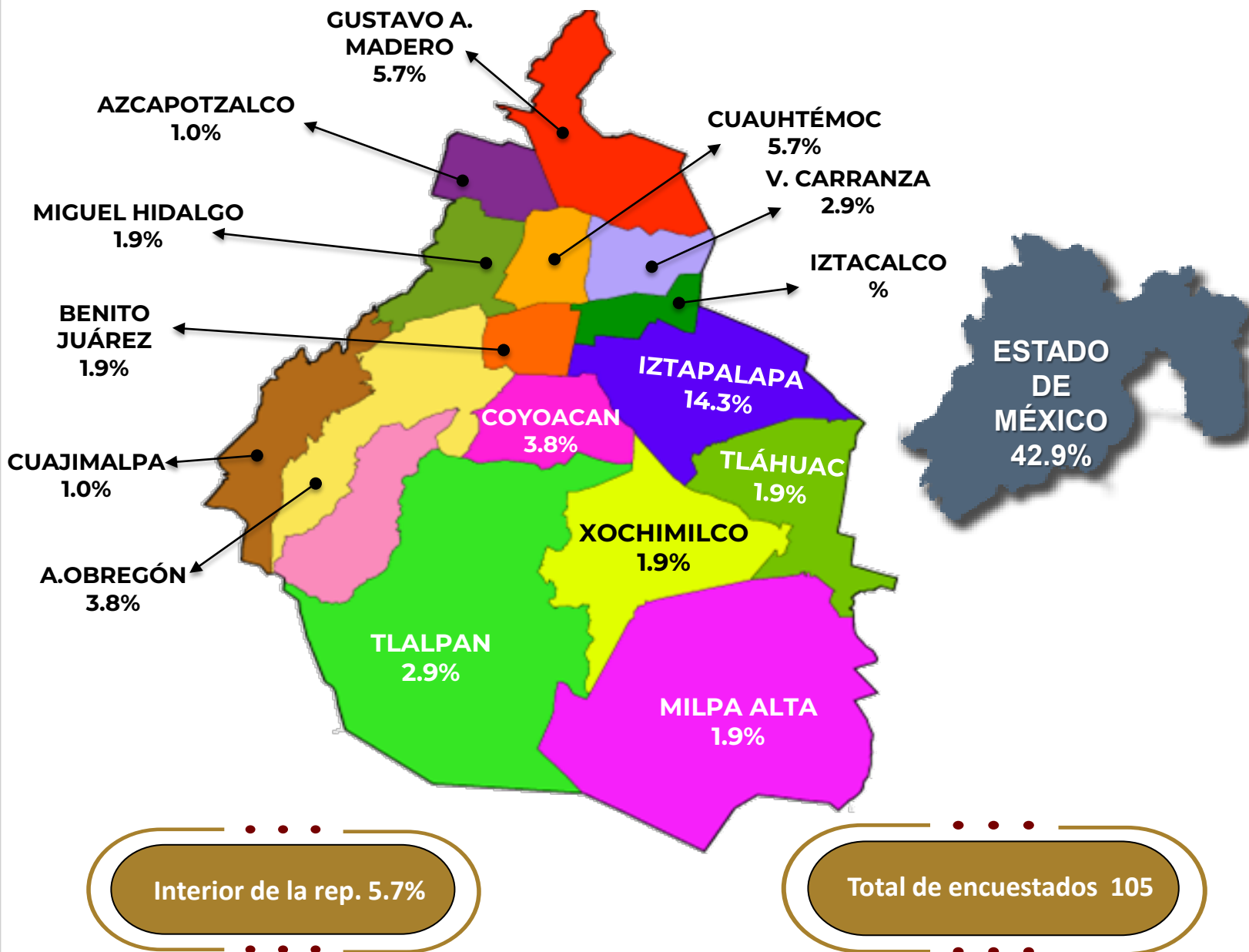
Total de encuestados 127

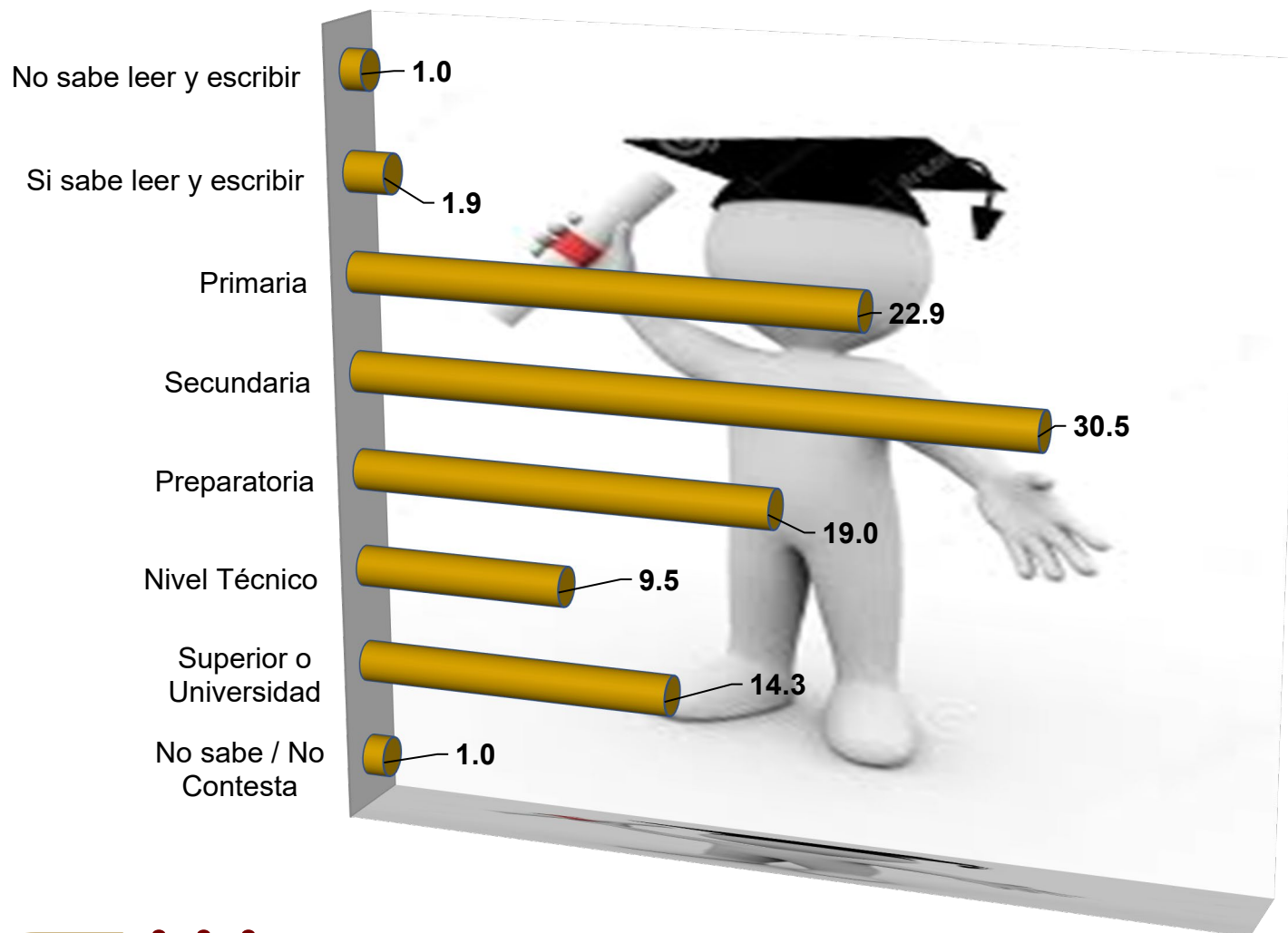
Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa



Total de encuestados 105

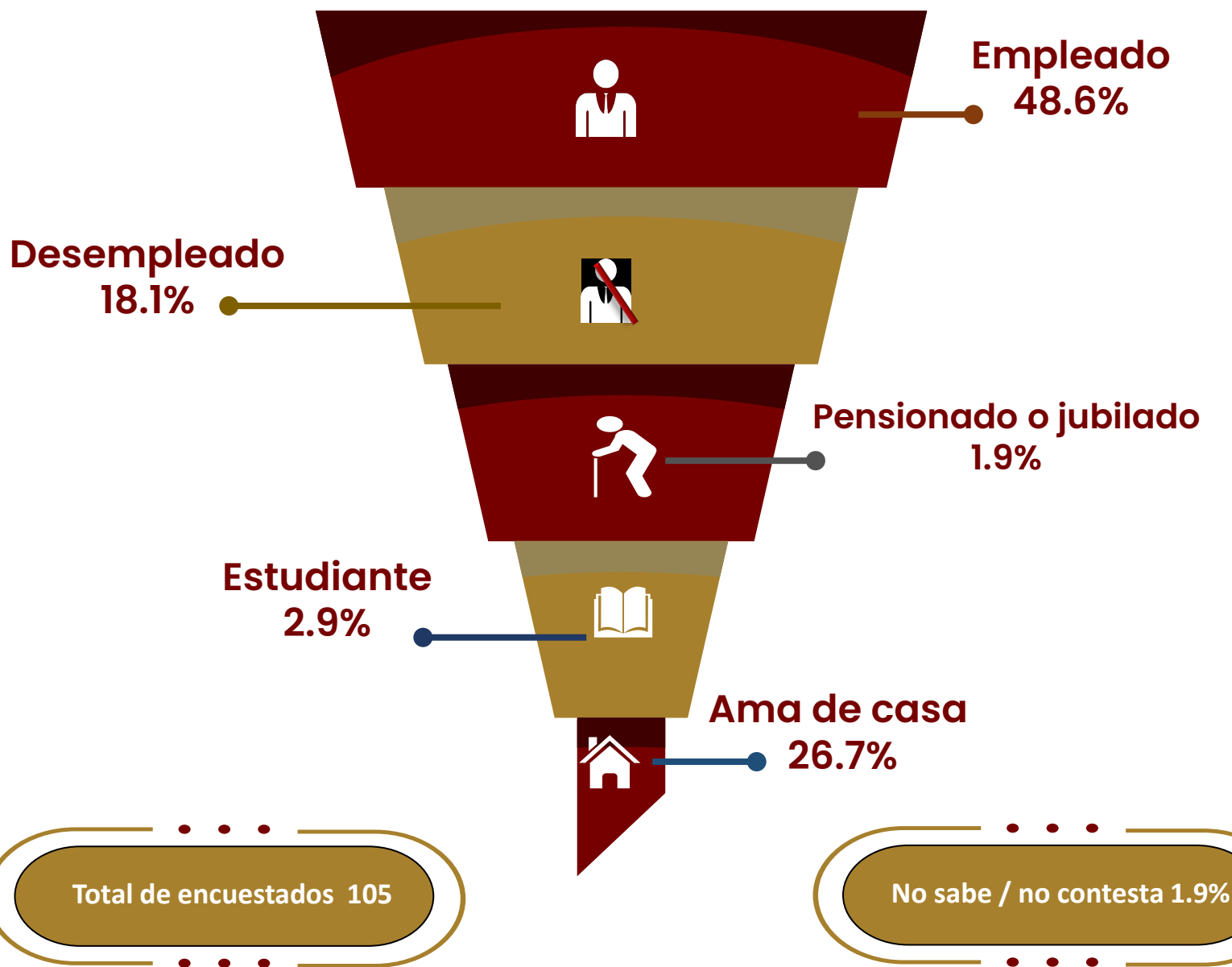
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México

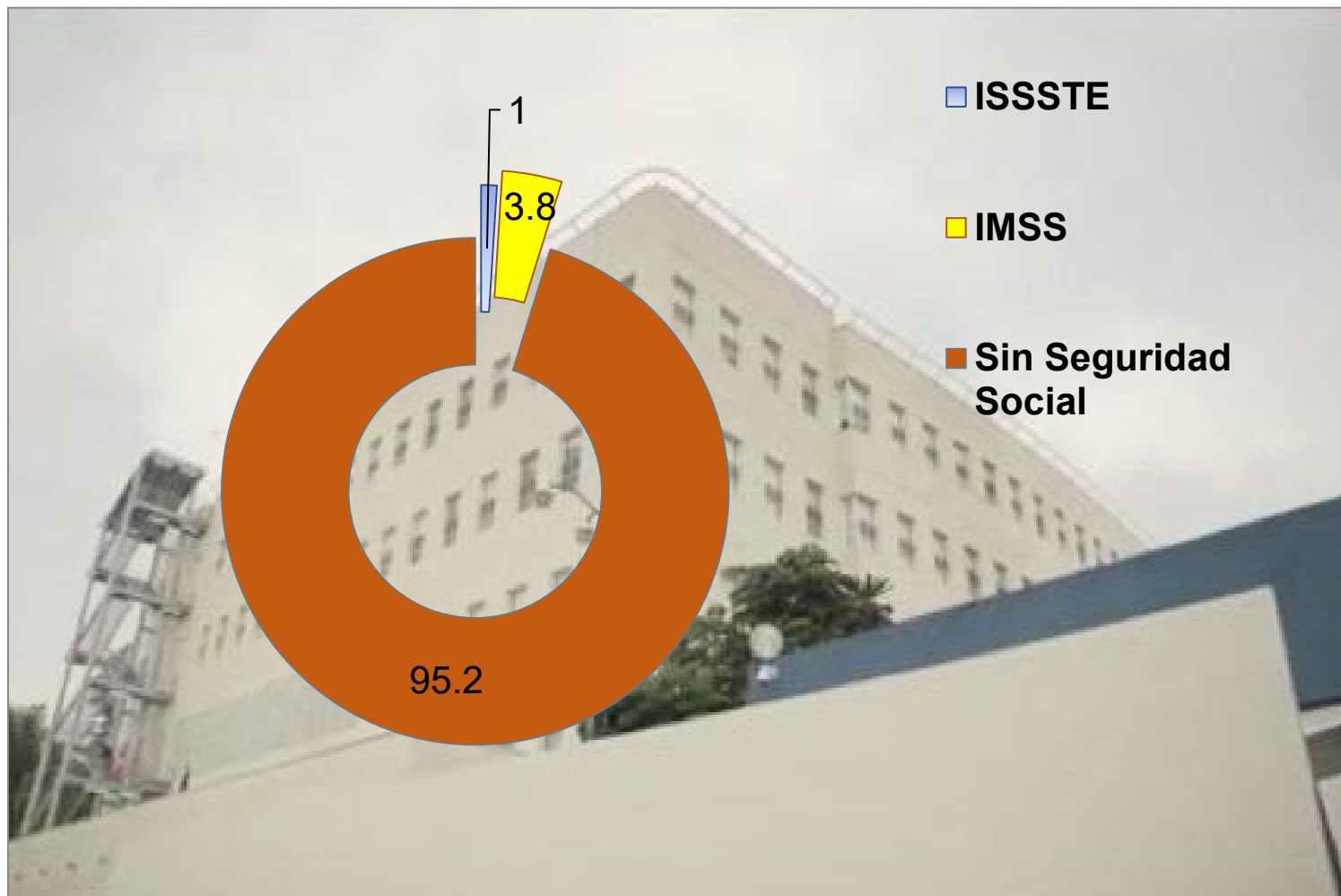




Total de encuestados 105

Ocupación actual del usuario encuestado





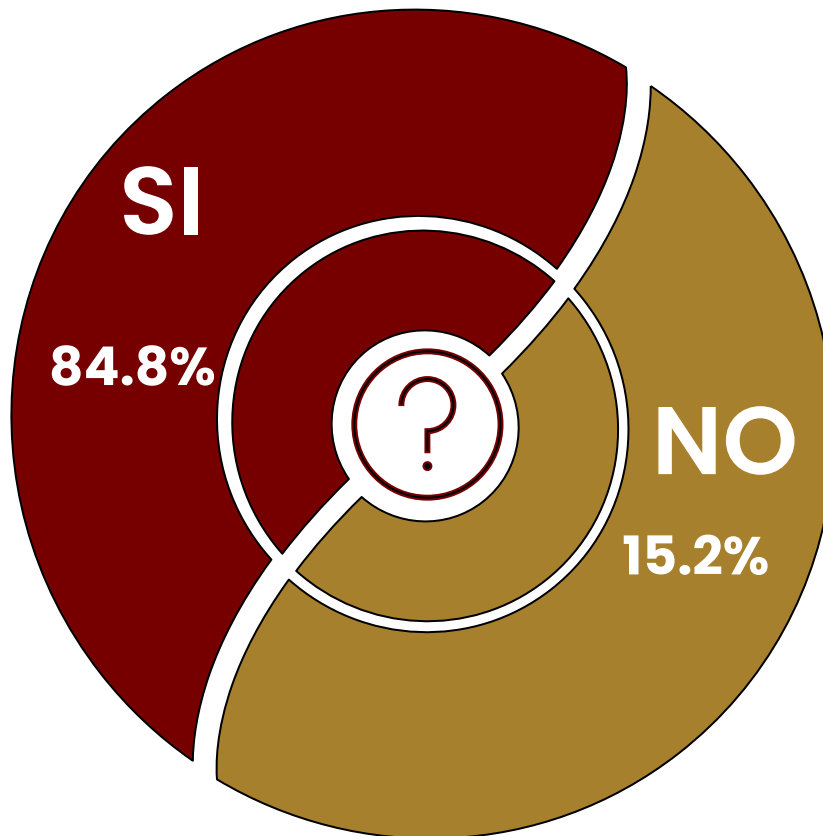
Total de encuestados 105

¿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

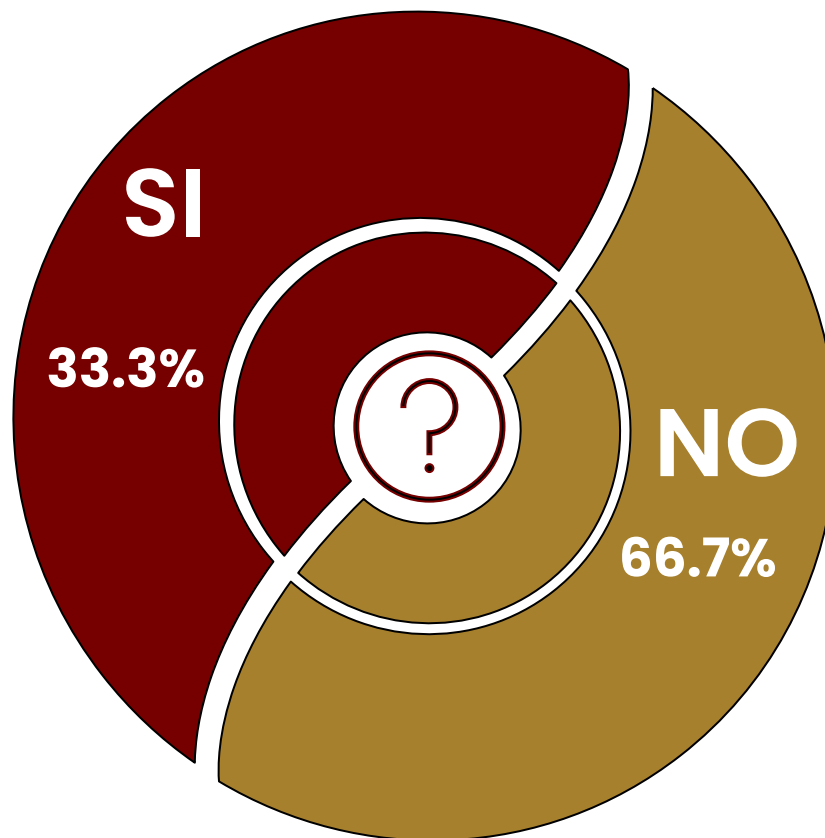
Muy satisfecho	28.6
Satisfecho	50.5
Poco satisfecho	16.2
Nada satisfecho	4.8

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**

37.1

Satisfecho

52.4

**Poco
Satisfecho**

8.6

**Nada
Satisfecho**

1.9

Total de encuestados 105

Opiniones y/o sugerencias respecto a la atención medica 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 PORTO 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

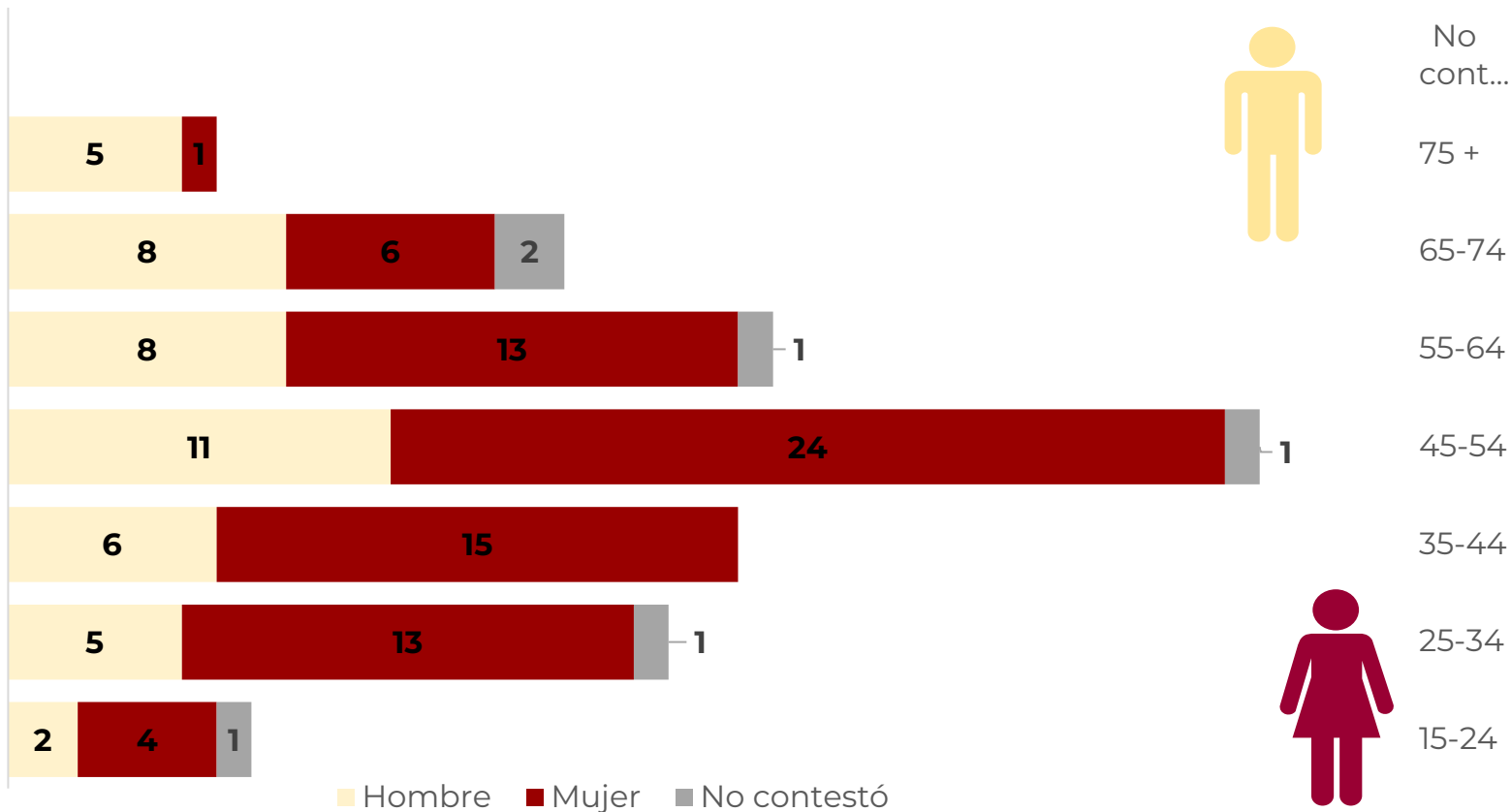
Total de encuestados 105

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)



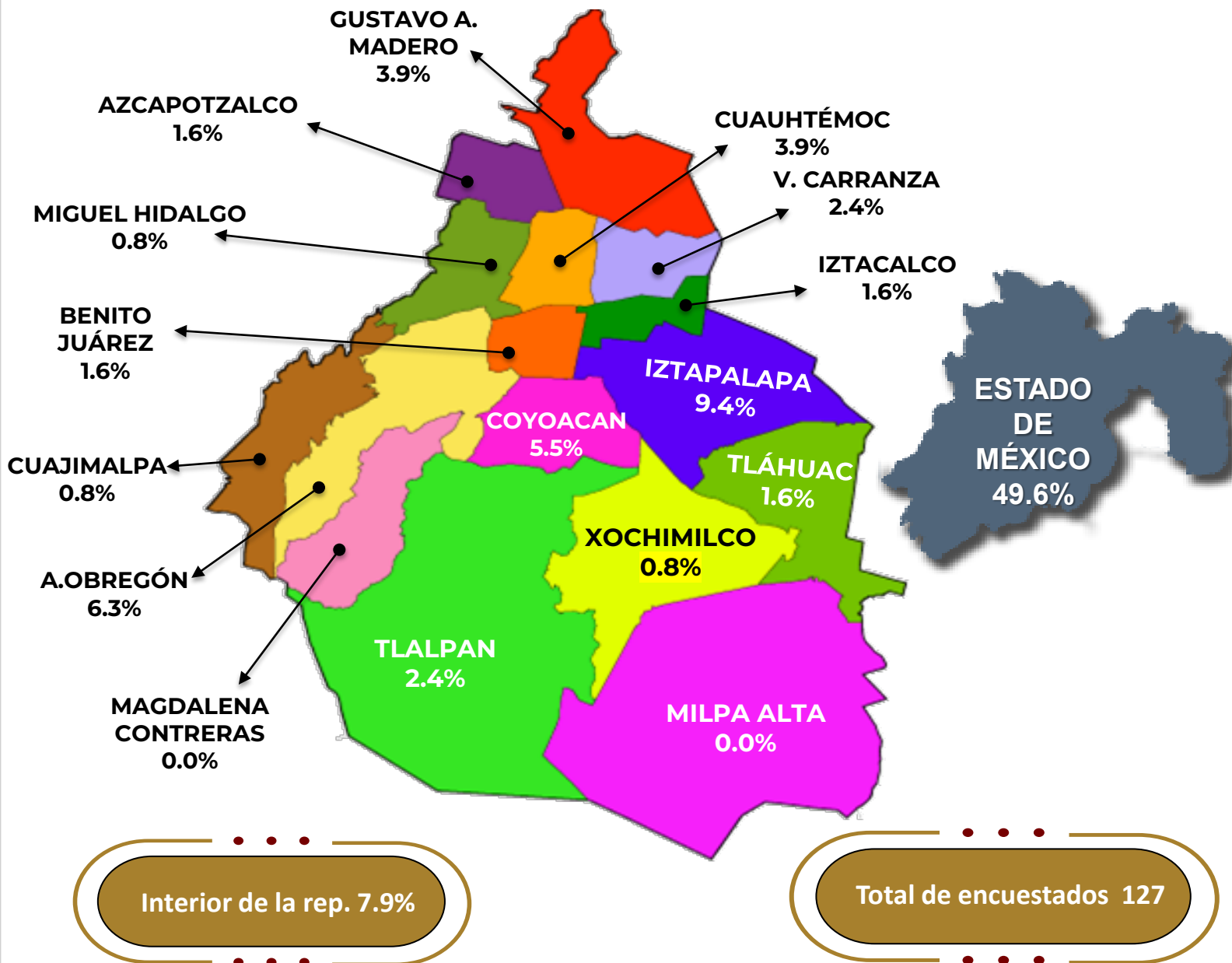
Total de encuestados 127

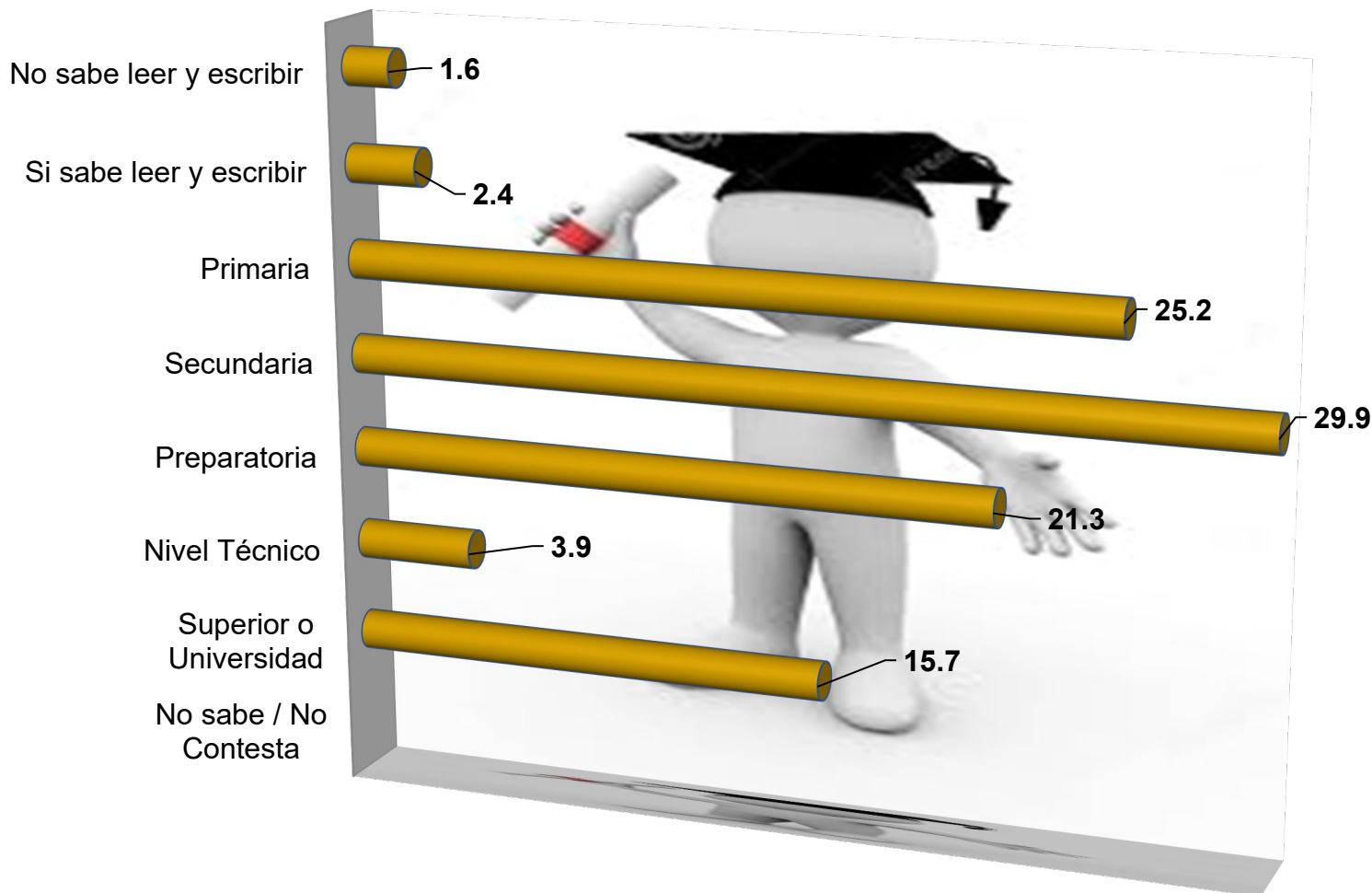


Procedencia del usuario encuestado por Entidad Federativa

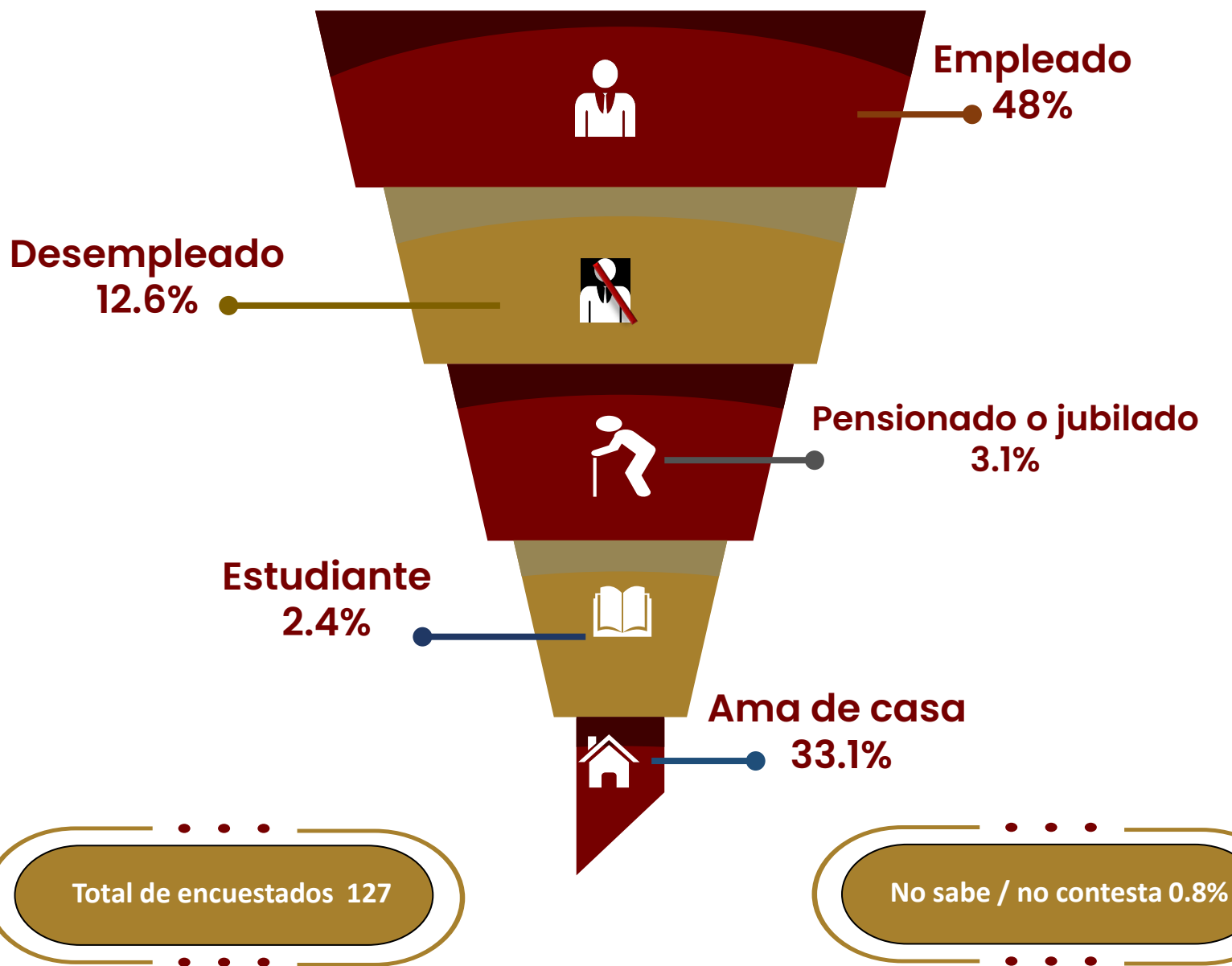


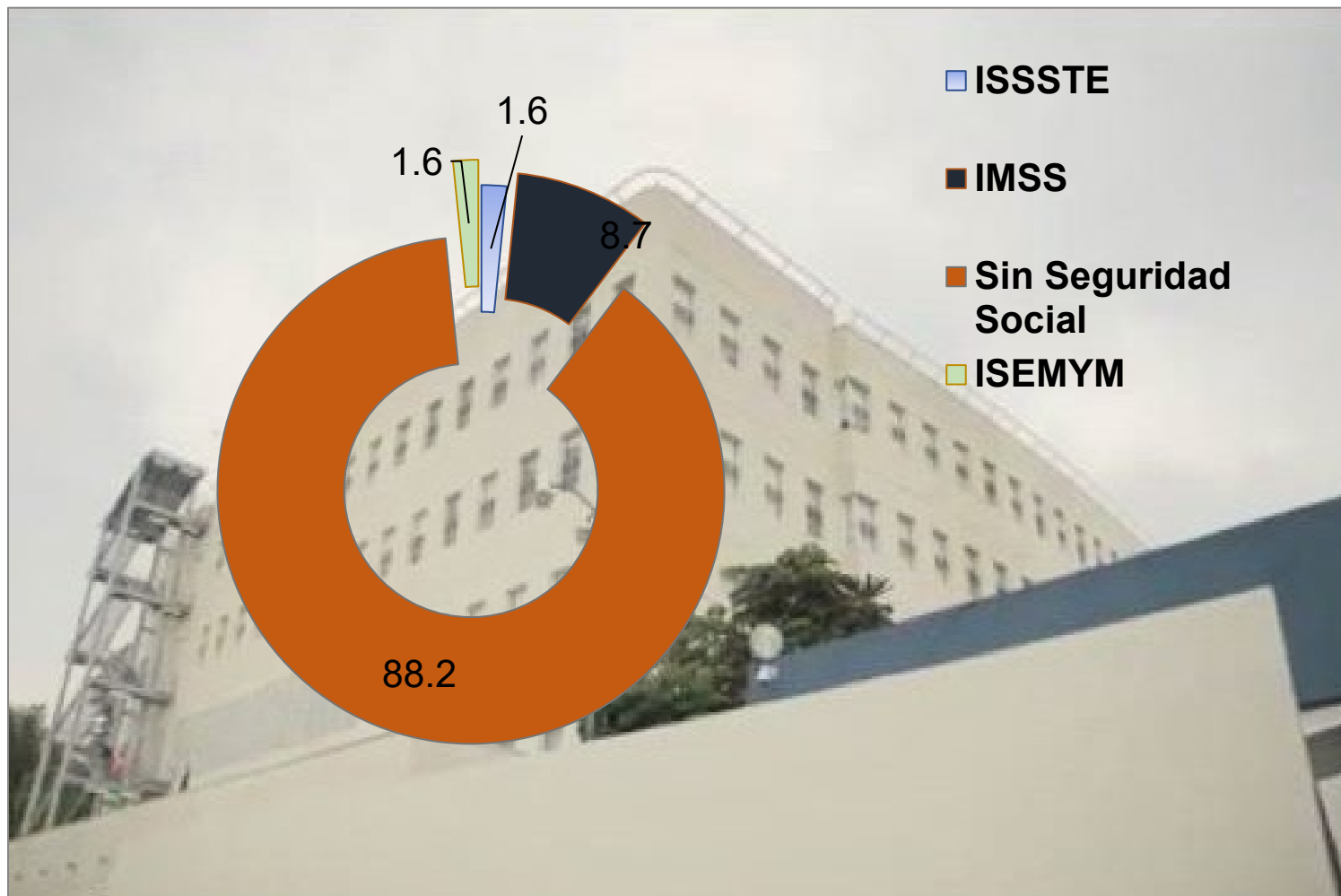
Procedencia del usuario encuestado por Alcaldía en la Ciudad de México





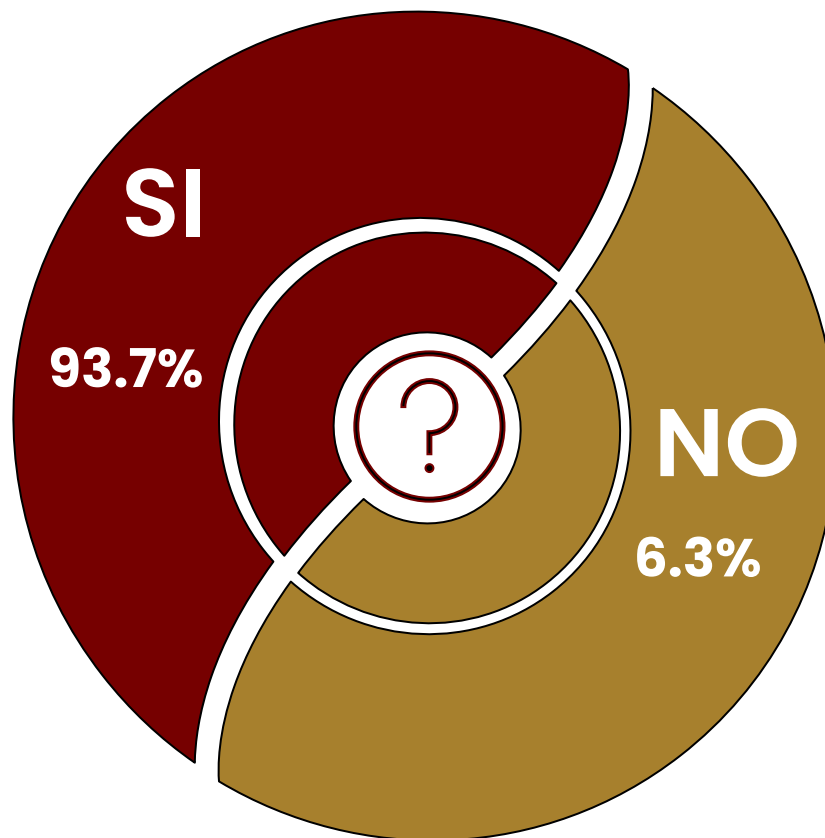
Total de encuestados 127





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%

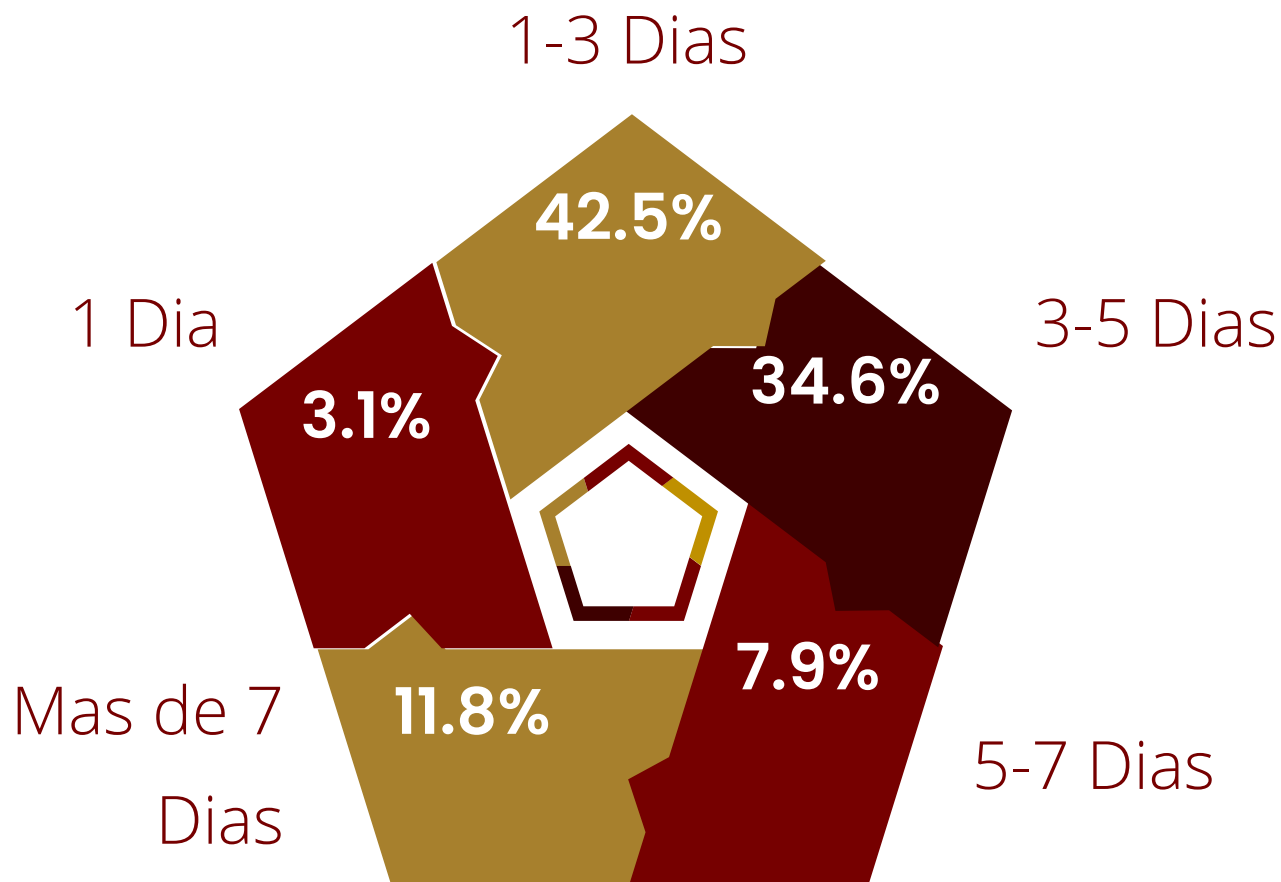
Poco Clara
5.5%



Total de encuestados 127



¿Cuánto tiempo estuvo hospitalizado?



Total de encuestados 127



Durante su estancia hospitalaria ¿Fue intervenido quirúrgicamente?

SI
63%

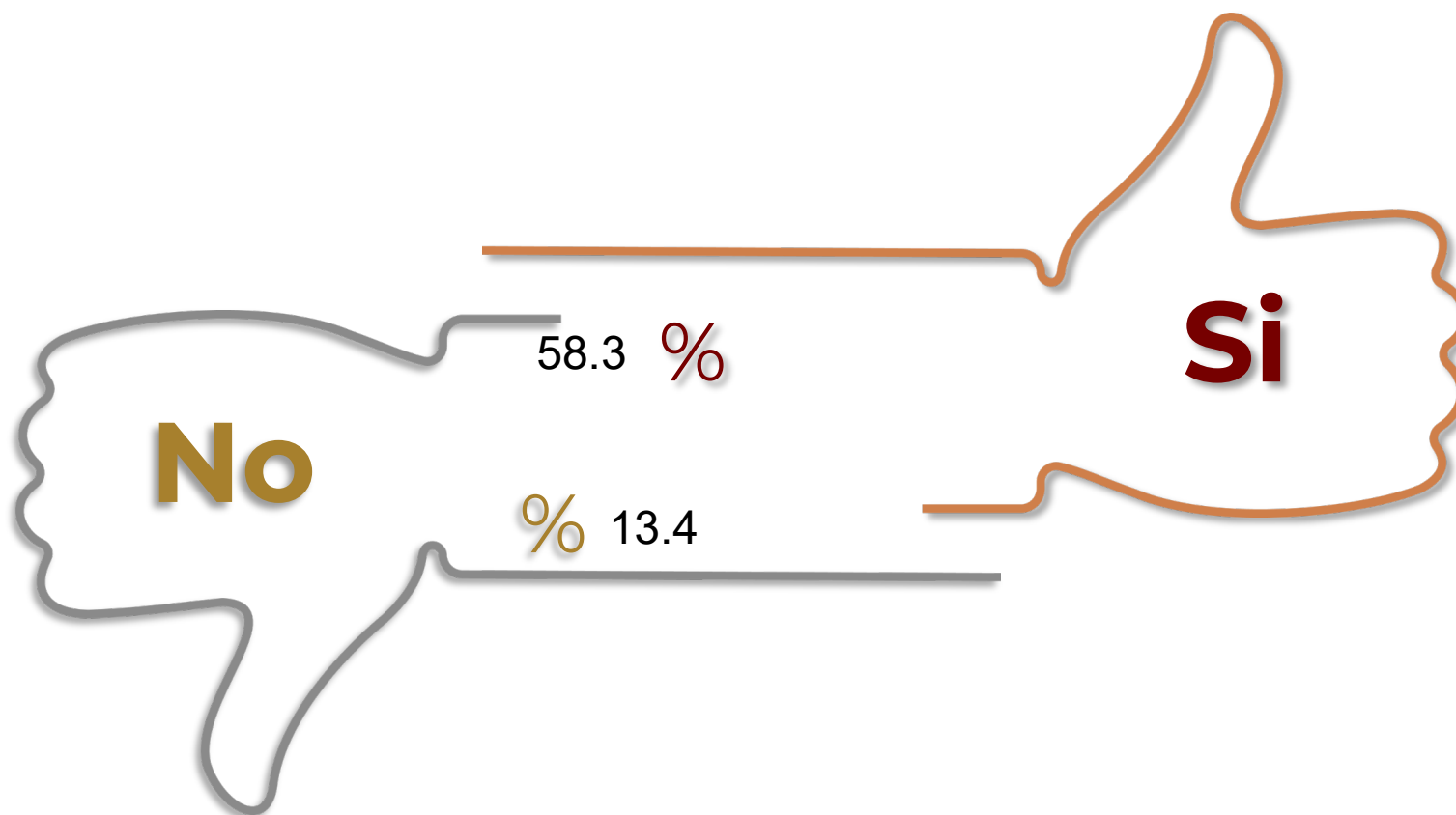
NO
35.4%

NO CONTESTÓ
1.6%



Total de encuestados 127

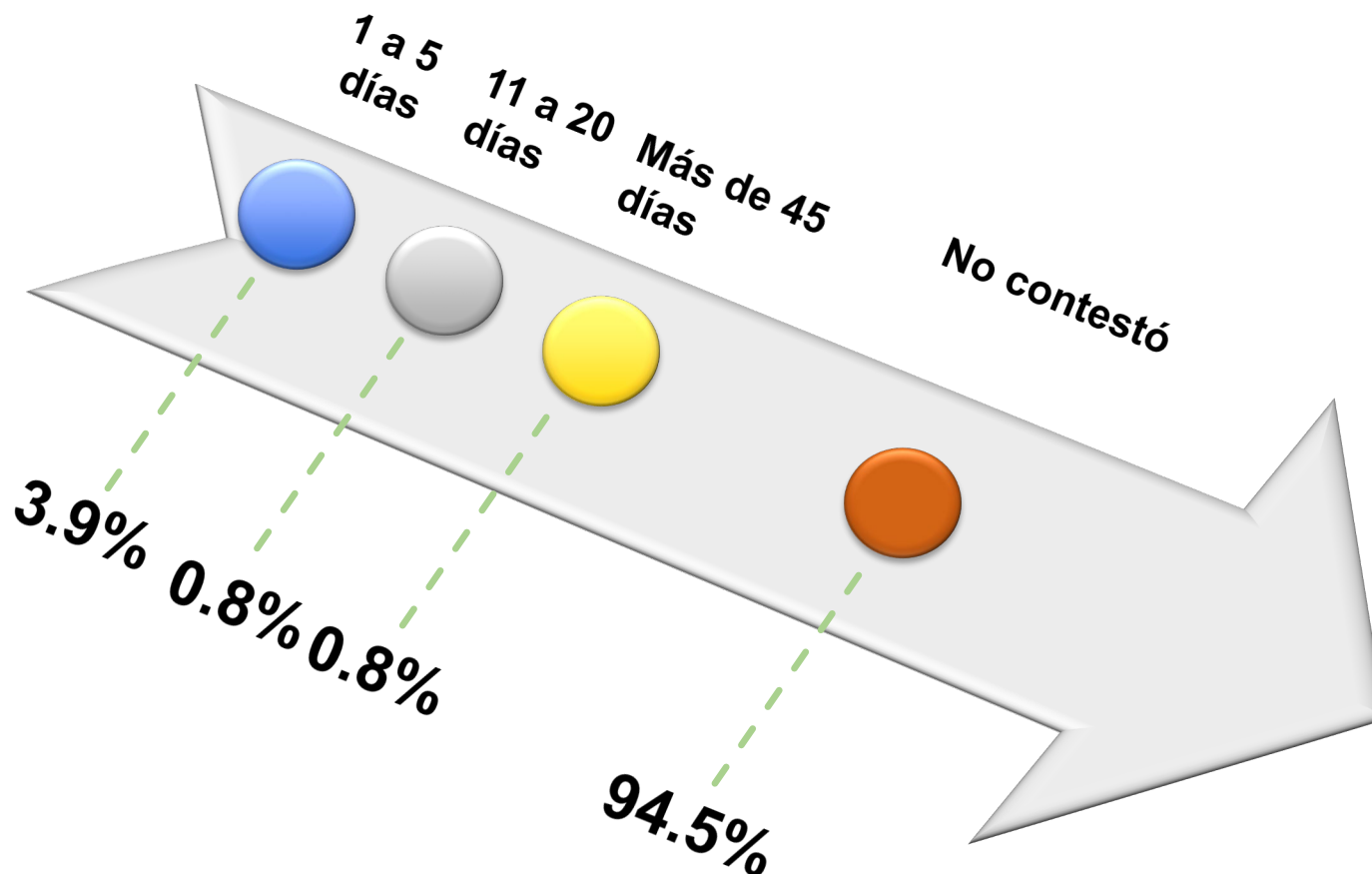
Si contesto que si ¿la intervención quirúrgica que le realizaron se llevó a cabo en la fecha programada?



Total de encuestados 127

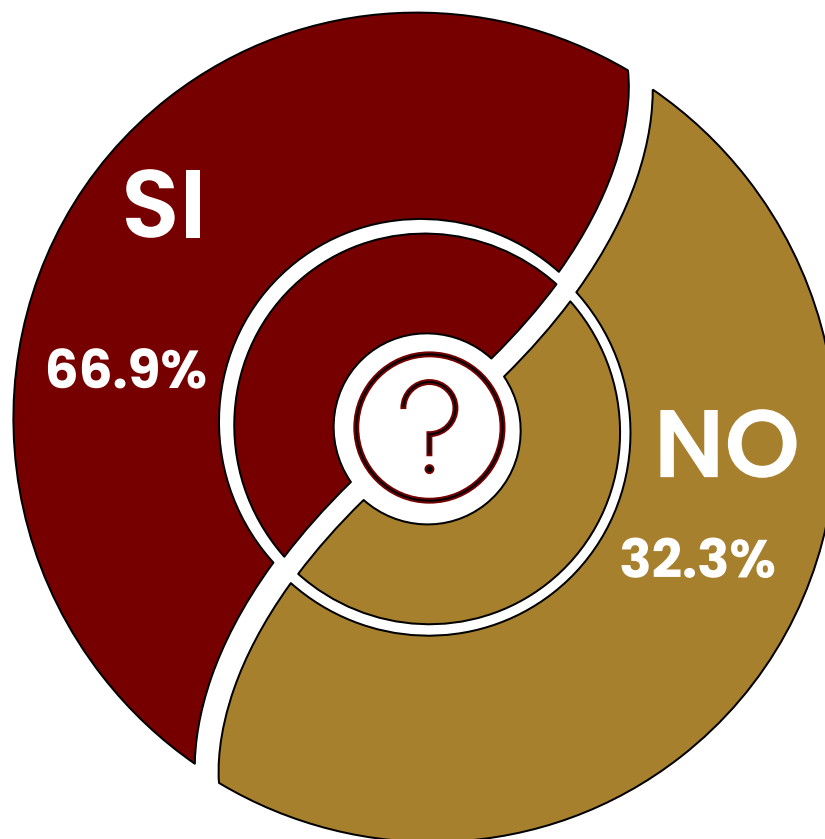
No contestó 28.3%

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



Total de encuestados 127

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

Muy satisfecho	57.5
Satisfecho	39.4
Masomenos satisfecho	3.1
No contestó	0.0

Tratamiento

Muy satisfecho	55.9
Satisfecho	41.7
Masomenos satisfecho	2.4
No contestó	0.0

Información

Muy satisfecho	54.3
Satisfecho	40.9
Masomenos satisfecho	3.9
Insatisfecho	0.8

Cuidados a Seguir

Muy satisfecho	58.3
Satisfecho	38.6
Masomenos satisfecho	3.1
No contestó	0.0

Total de encuestados 127

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

**Muy
Satisfecho**

63.0

Satisfecho

37

Total de encuestados 127

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 , 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
SUBTOTAL	20	15.7

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
SUBTOTAL	107	84.3
TOTAL	127	100

Total de encuestados 127