



**Informe de Resultados de la
Encuesta de Satisfacción Trato
Adecuado y Digno**

CONSULTA EXTERNA

1er Trimestre 2023

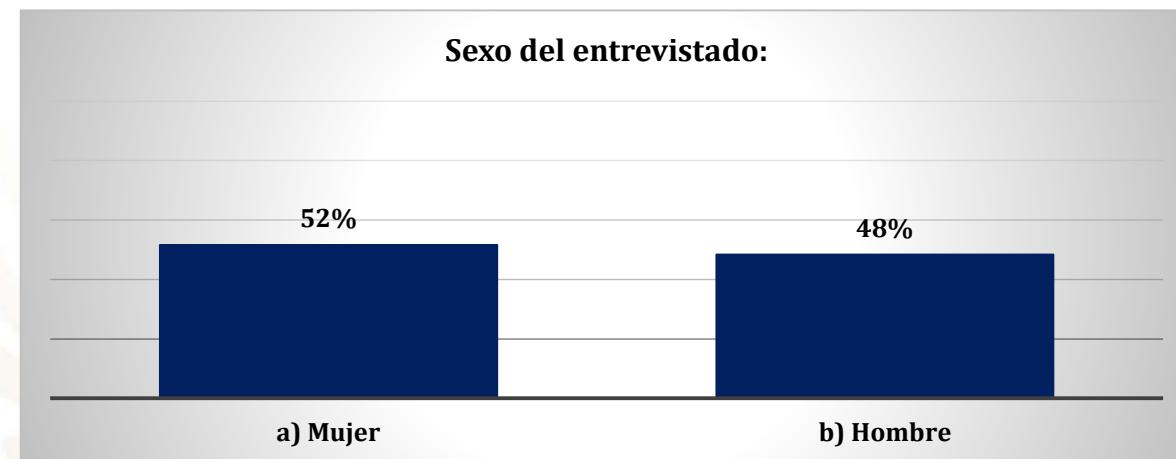
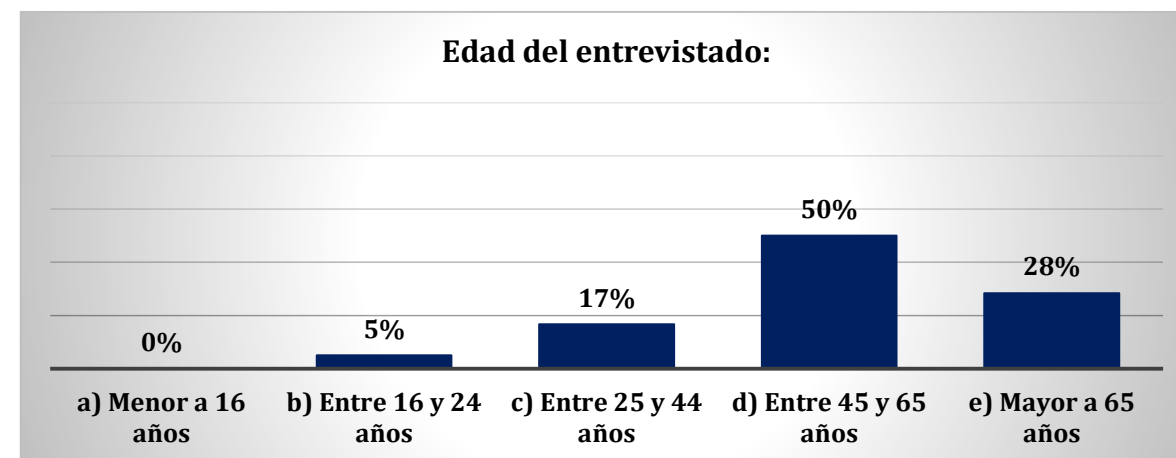
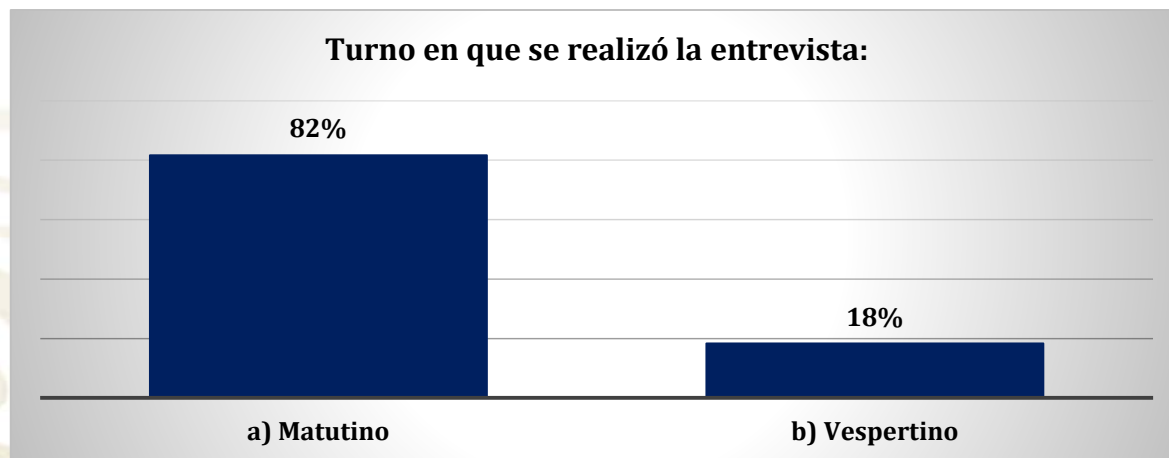


Definición de componentes:

Componente	Concepto
Trato Digno	Implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona.
Atención Oportuna	Se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y a la recepción de ésta.
Comunicación	Que el usuario tenga el tiempo y la oportunidad de obtener toda la información que considere pertinente sobre su problema y sobre las distintas opciones de tratamiento.
Autonomía	Es la capacidad del usuario para intervenir en la toma de decisiones relacionadas con su salud.
Financiamiento	Se incluye el gasto de bolsillo del usuario.
Satisfacción (calidad percibida).	Conocer si los servicios brindados cumplen con las expectativas del usuario.

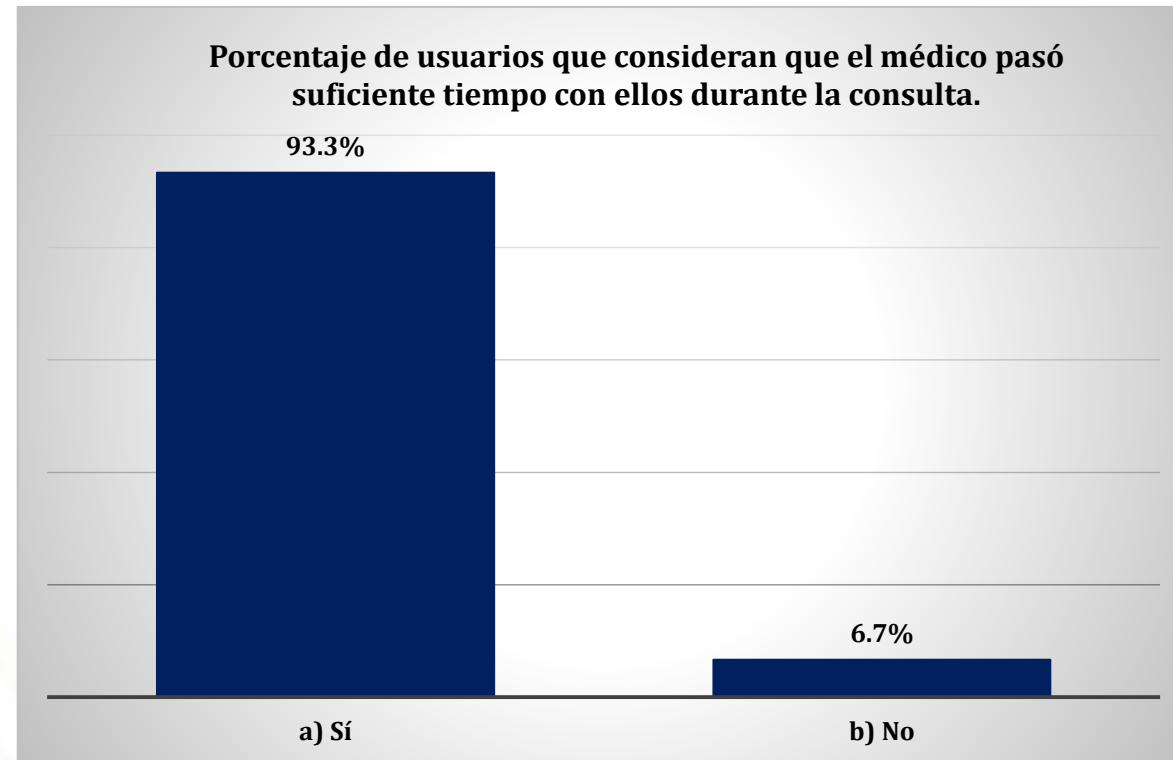
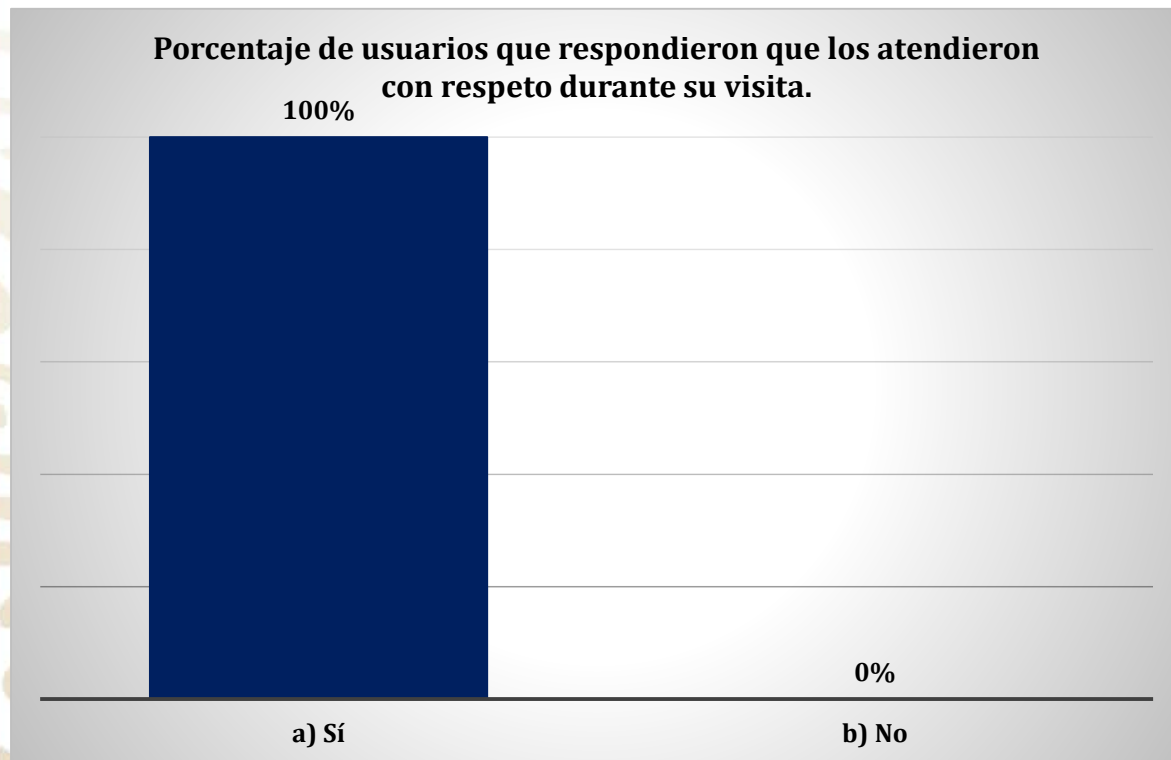


Datos generales:



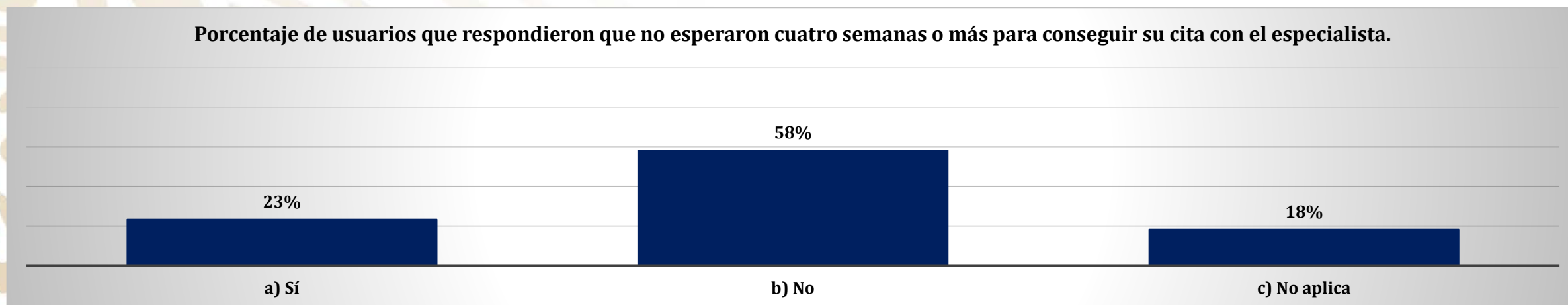
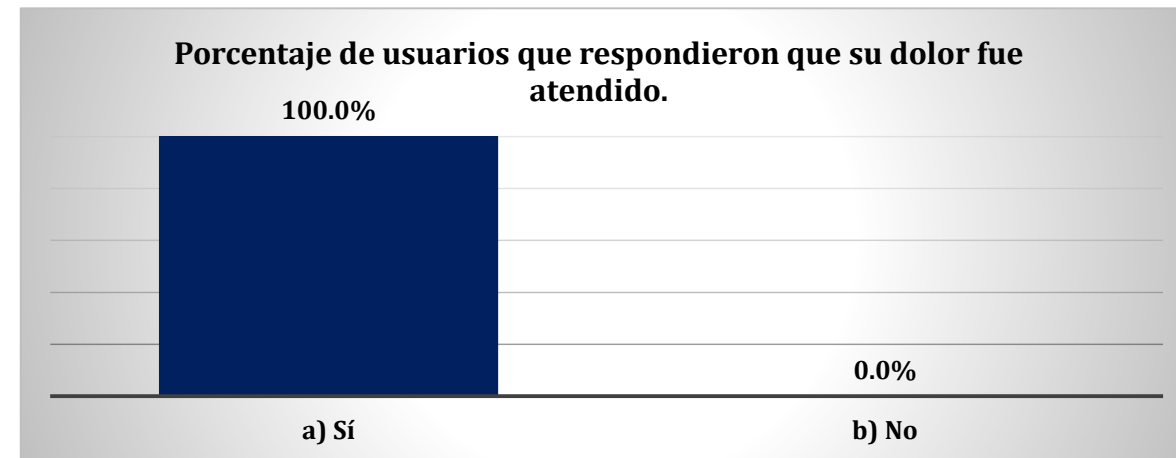
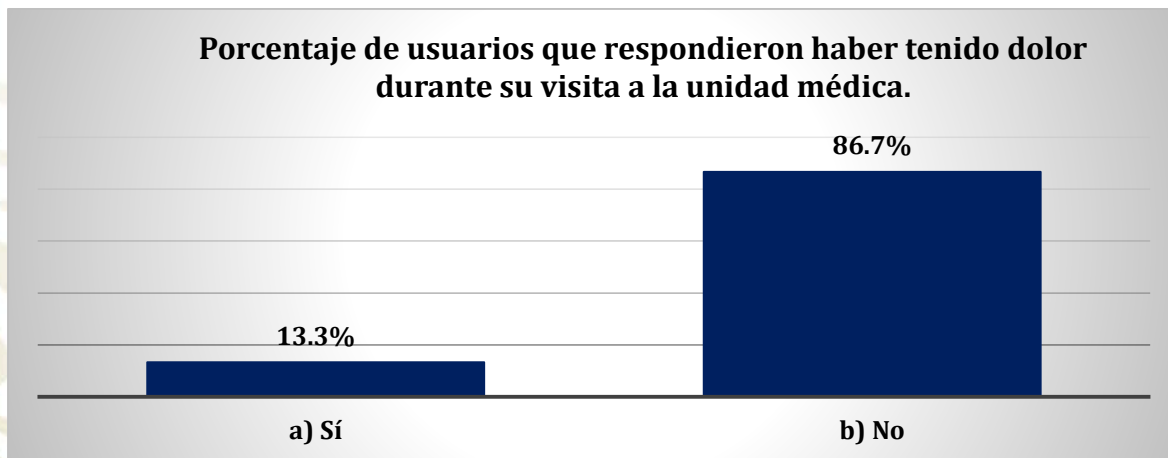


VARIABLES DEL COMPONENTE DE TRATO DIGNO:





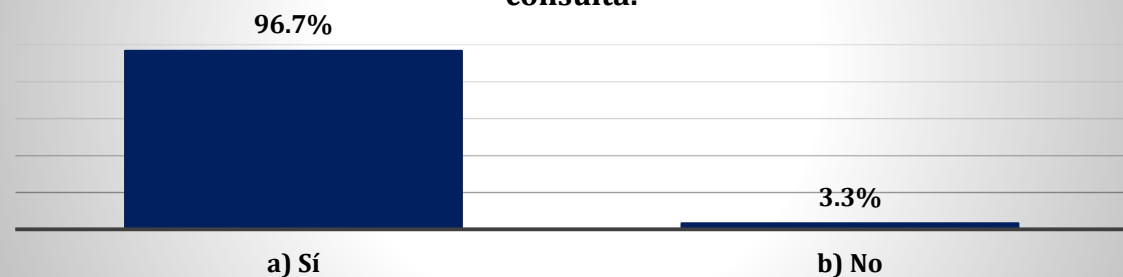
VARIABLES DEL COMPONENTE DE ATENCIÓN OPORTUNA:



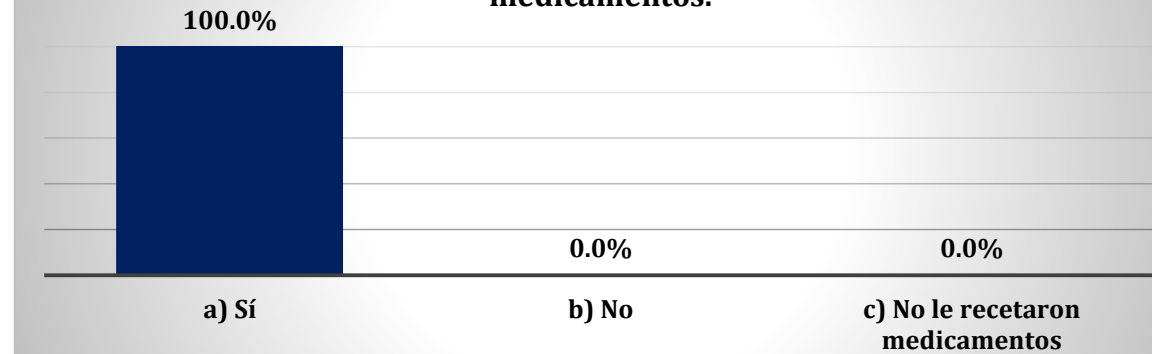


VARIABLES DEL COMPONENTE DE COMUNICACIÓN:

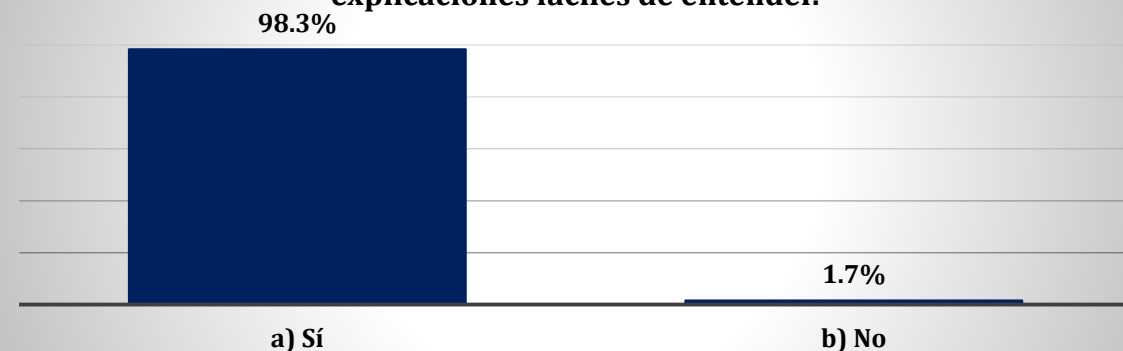
Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta.



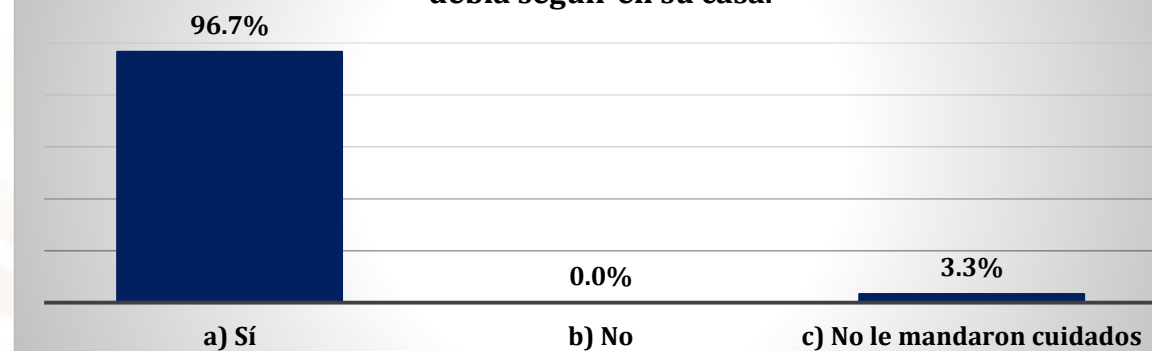
Porcentaje de usuarios que entendieron cómo tomar los medicamentos.



Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.

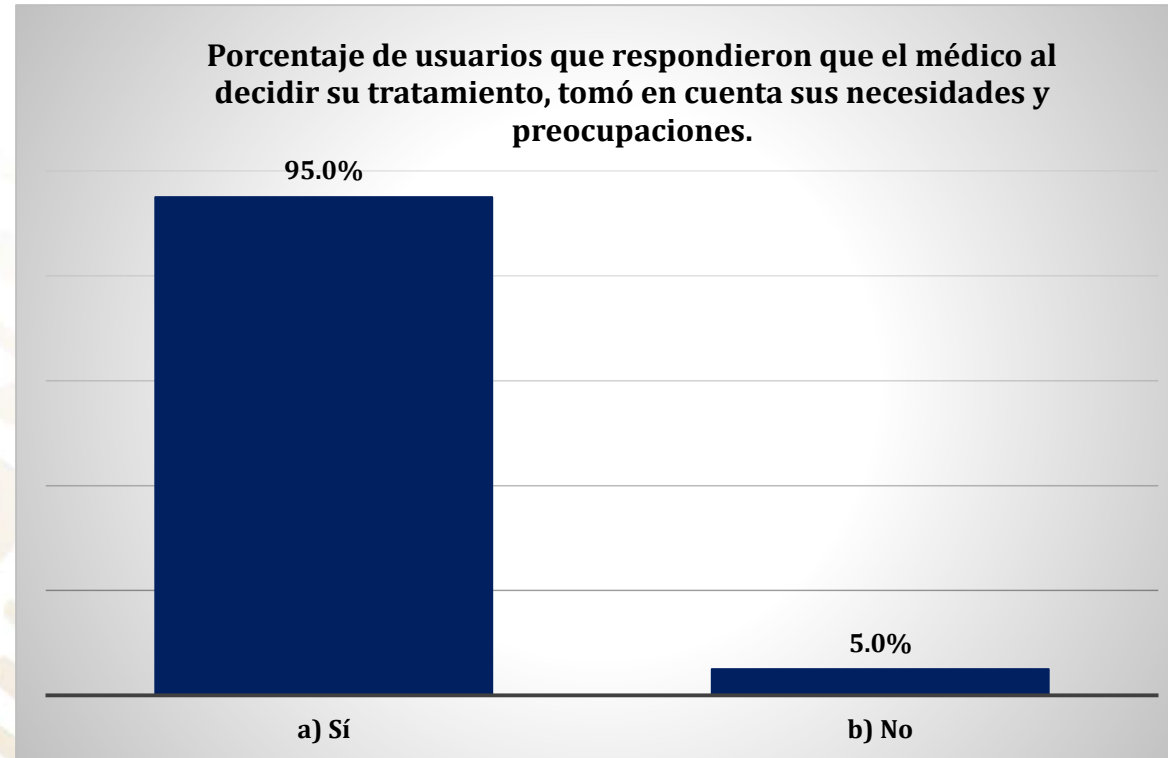


Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debía seguir en su casa.



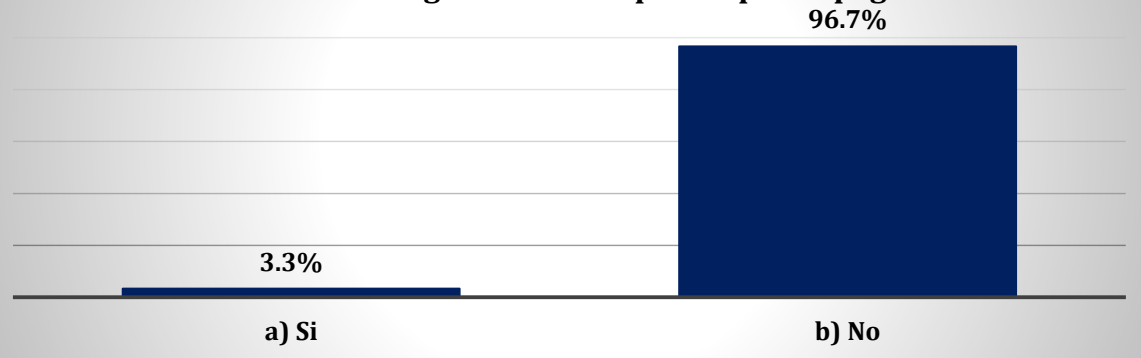


Variable del componente de Autonomía:

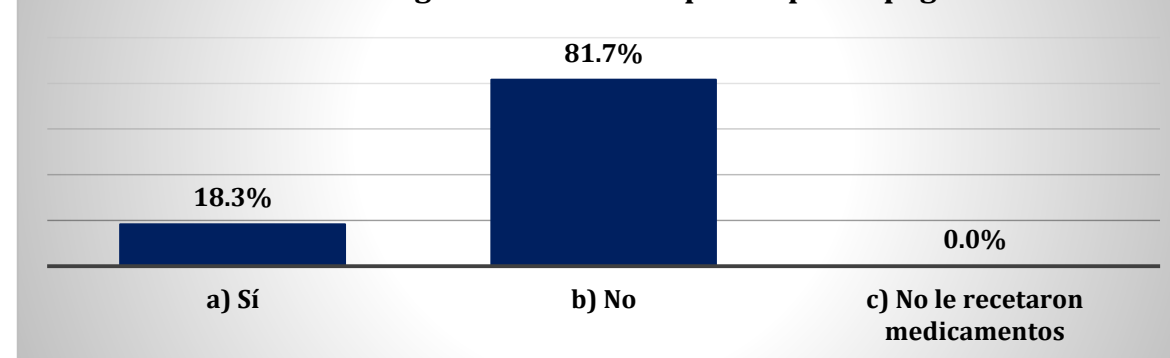


VARIABLES DEL COMPONENTE DE FINANCIAMIENTO:

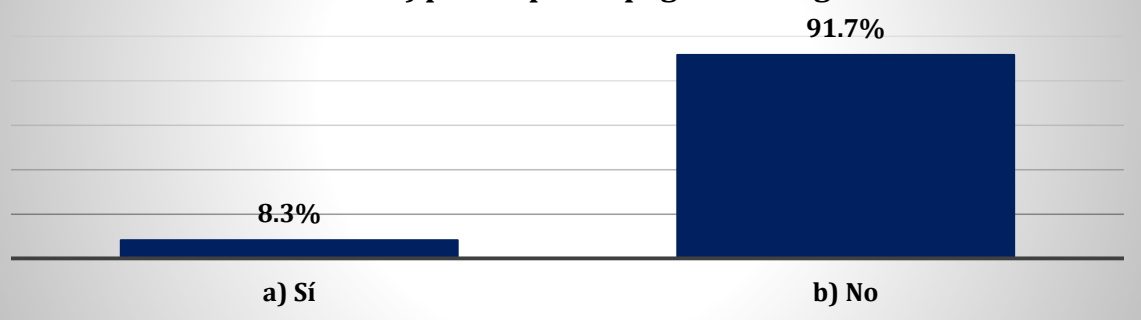
Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de asistir a alguna consulta por no poder pagarla.



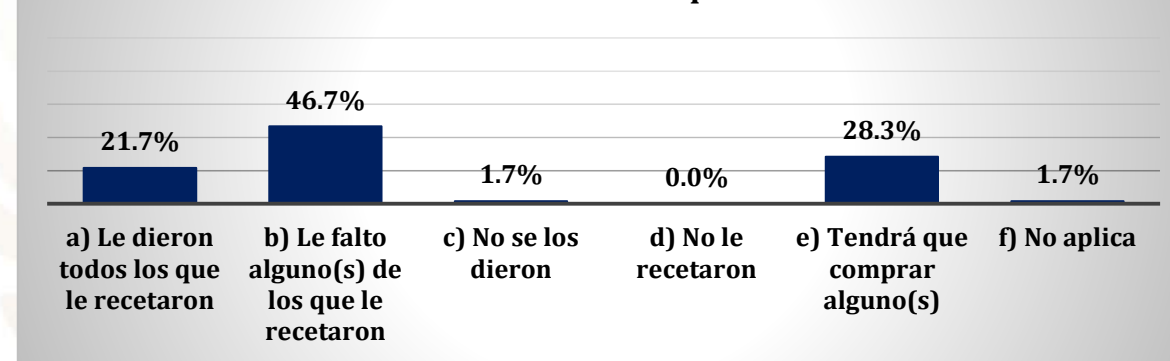
Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.



Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.

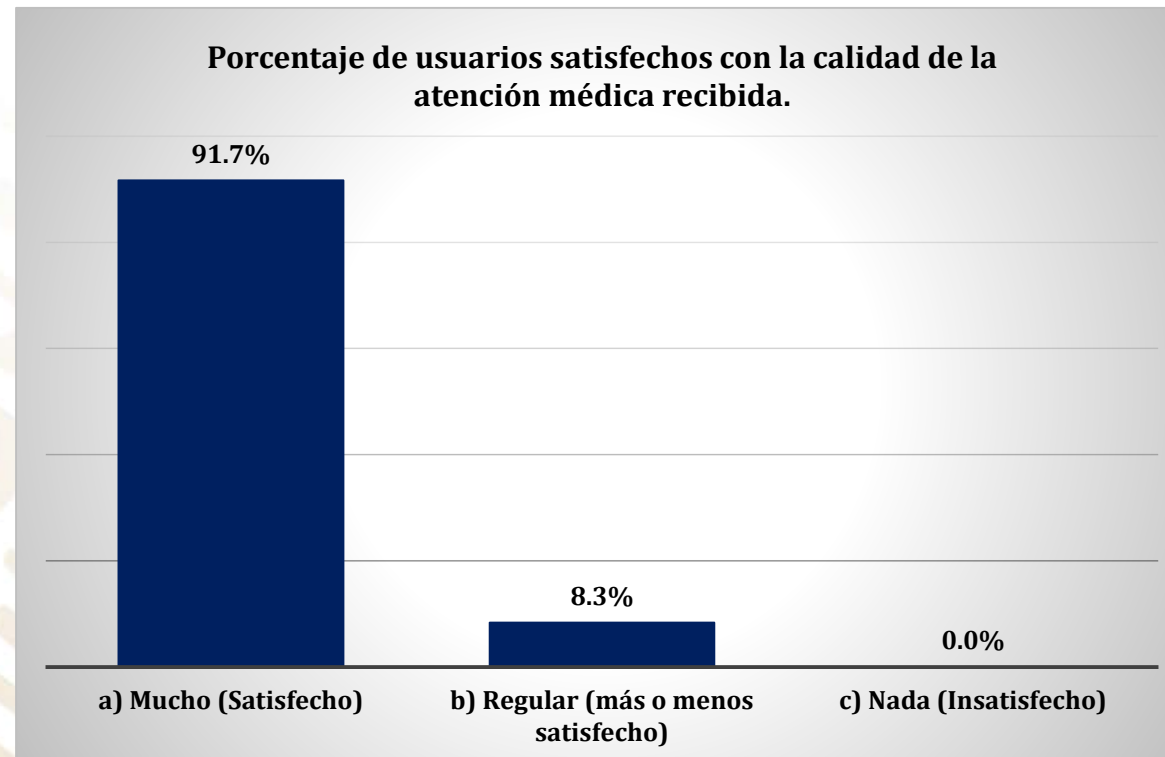


Porcentaje de usuarios que respondieron haber recibido todos los medicamentos que necesitaban.



Percepción de Satisfacción – CONSULTA EXTERNA

Variable del componente de Calidad Percibida:





**Informe de Resultados de la
Encuesta de Satisfacción Trato
Adecuado y Digno
HOSPITALIZACIÓN
1er Trimestre 2023**

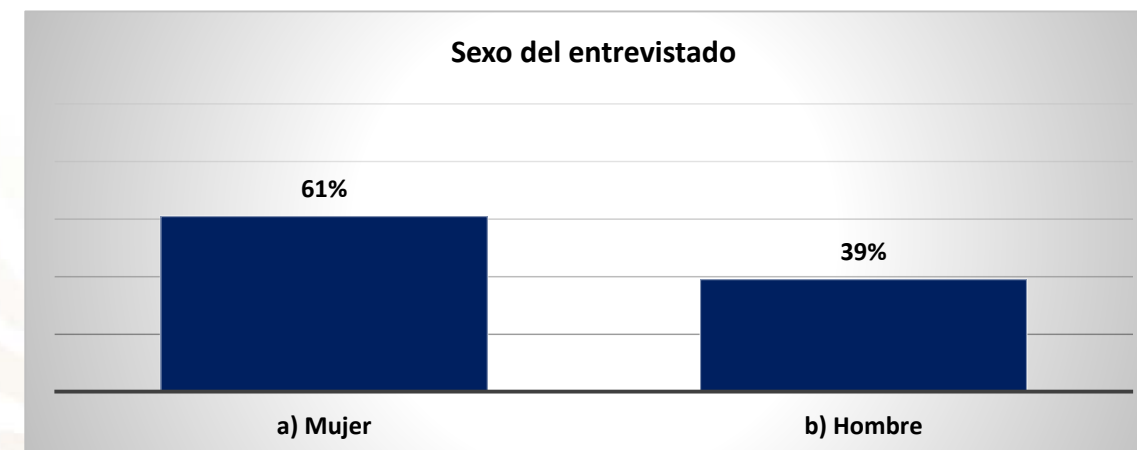
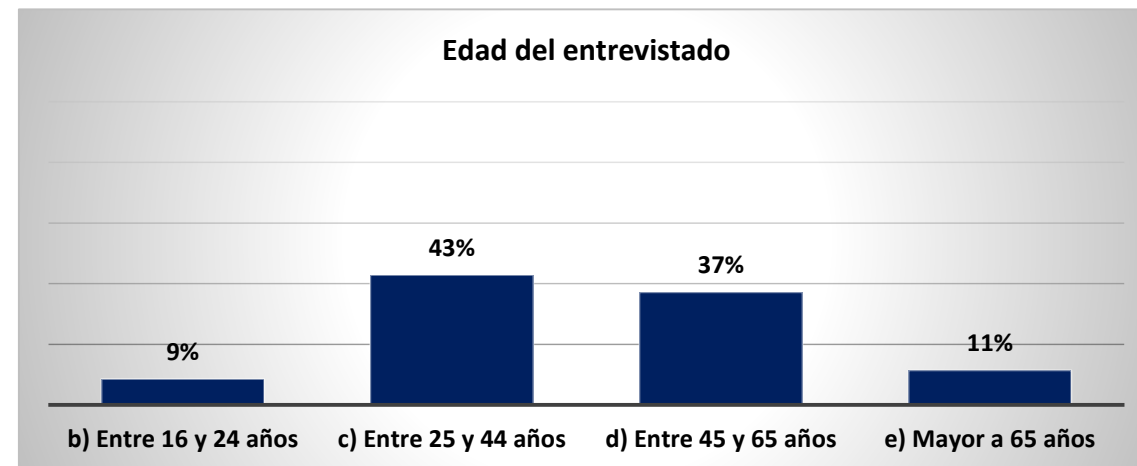


Definición de componentes:

Componente	Concepto
Trato Digno	Implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona.
Atención Oportuna	Se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y a la recepción de ésta.
Comunicación	Que el usuario tenga el tiempo y la oportunidad de obtener toda la información que considere pertinente sobre su problema y sobre las distintas opciones de tratamiento.
Autonomía	Es la capacidad del usuario para intervenir en la toma de decisiones relacionadas con su salud.
Financiamiento	Se incluye el gasto de bolsillo del usuario.
Satisfacción (calidad percibida).	Conocer si los servicios brindados cumplen con las expectativas del usuario.

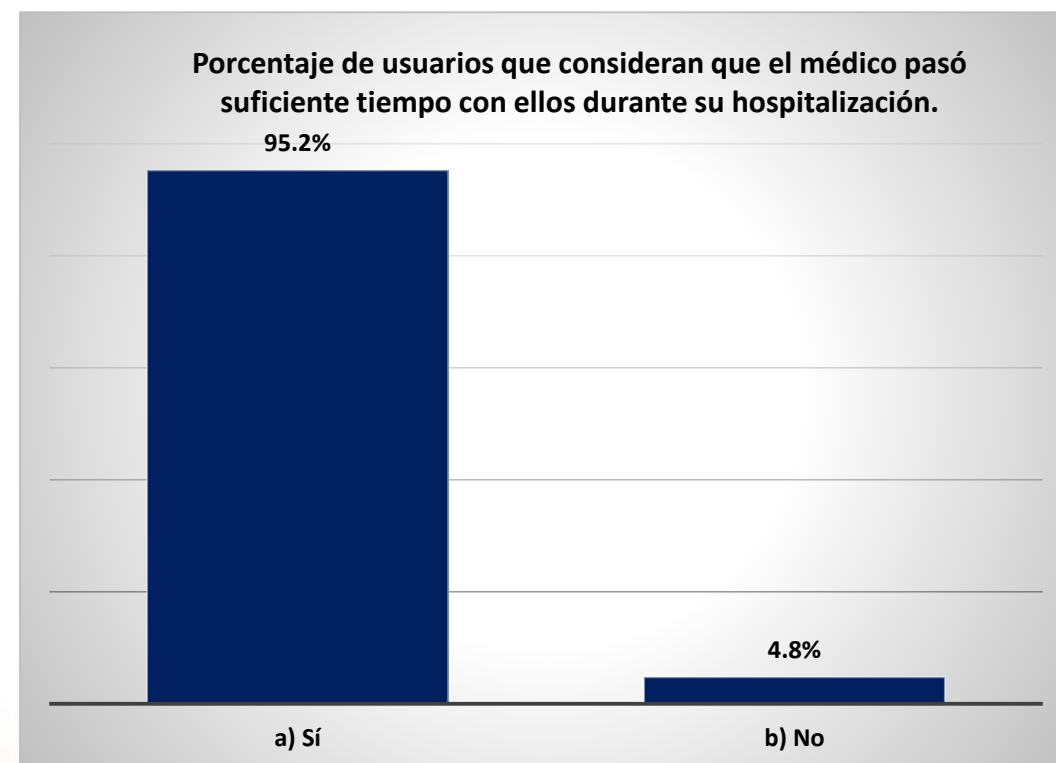
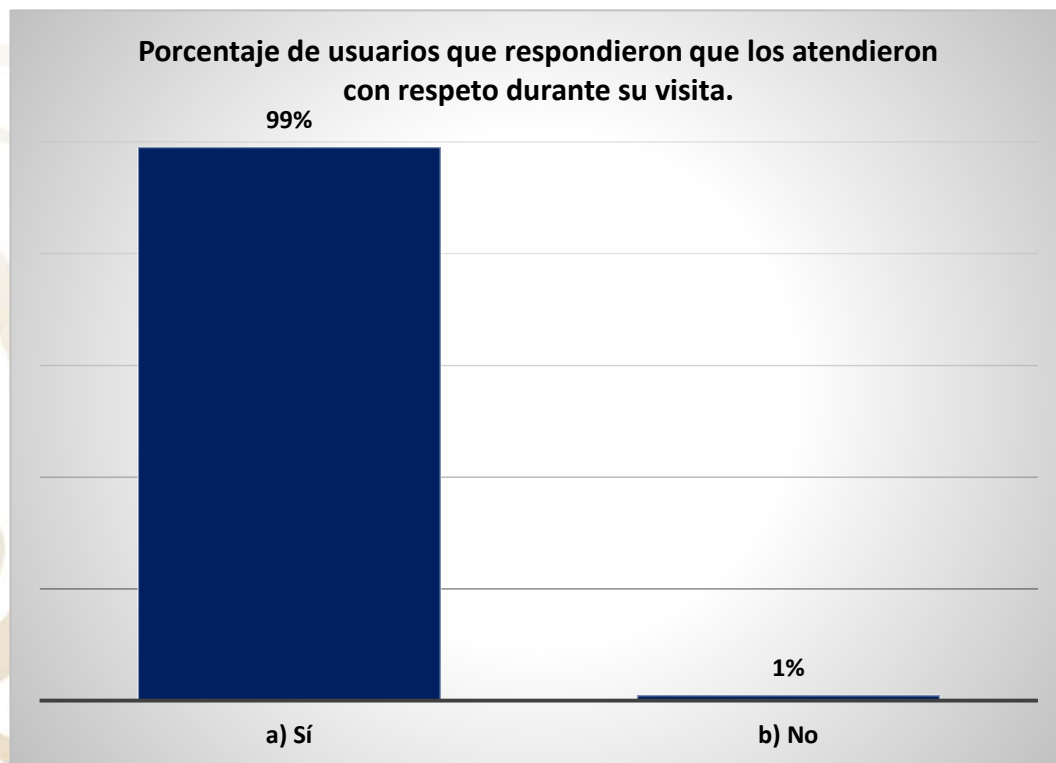


Datos generales:



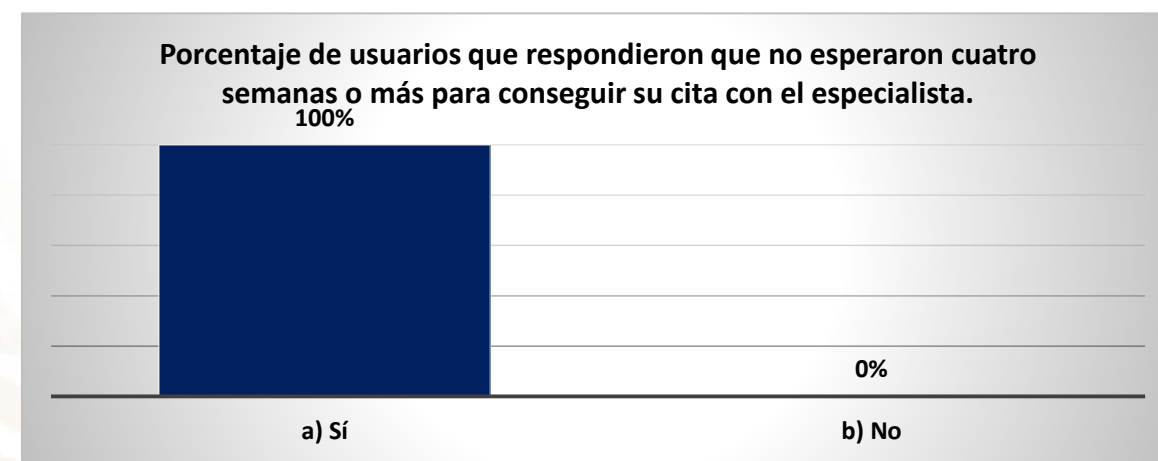
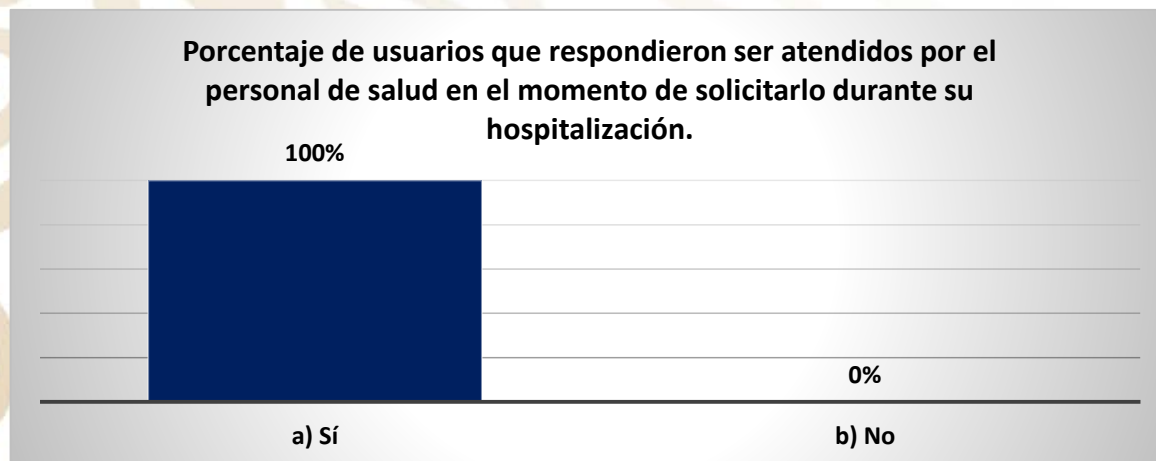
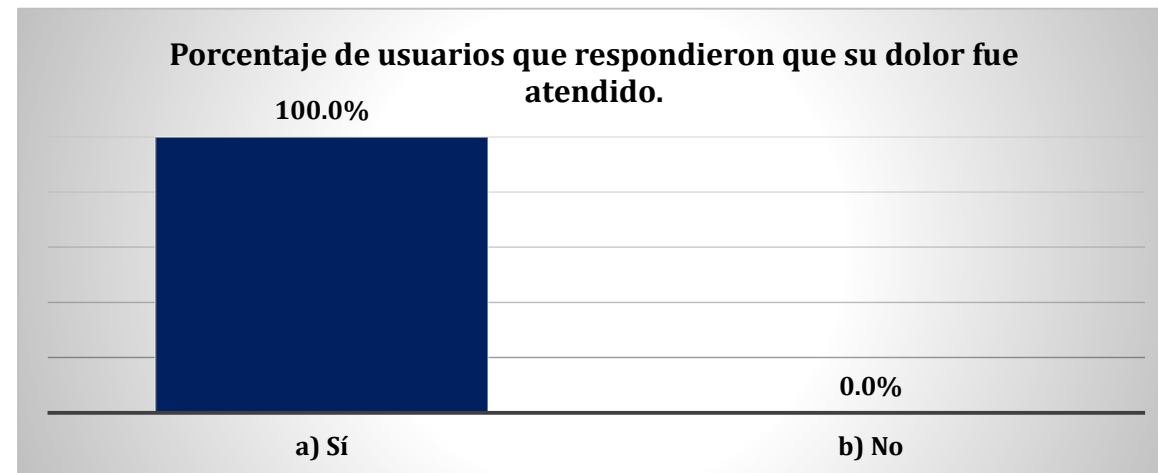
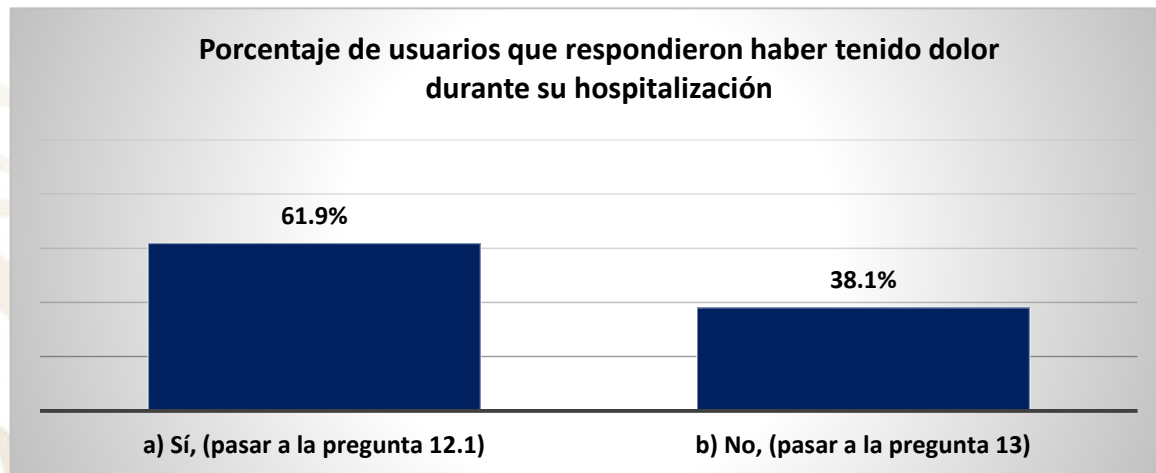


Variables del componente de Trato Digno:



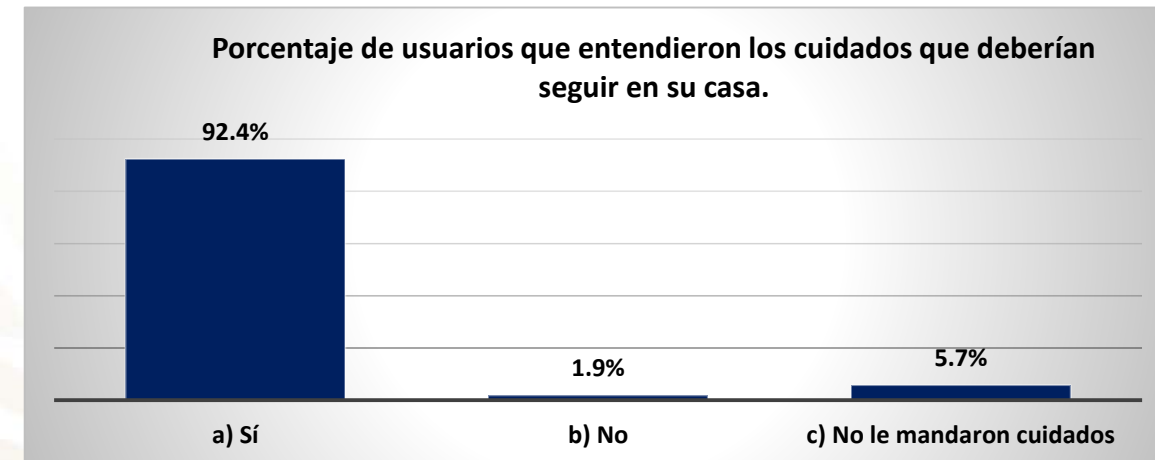
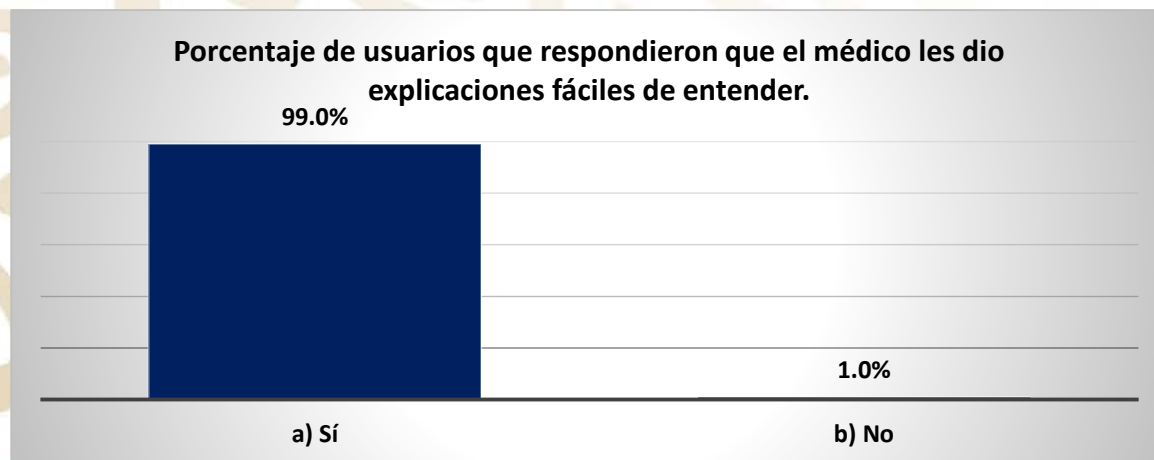
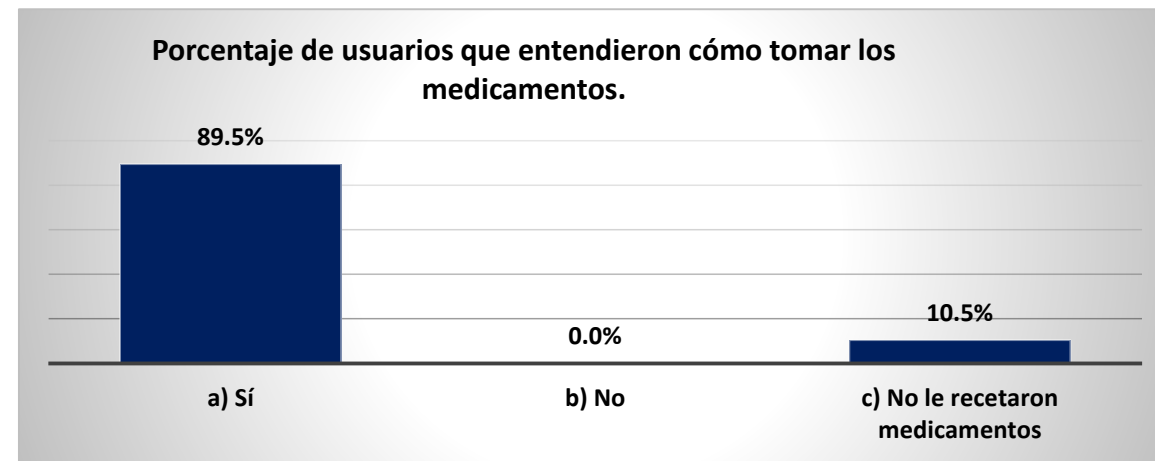
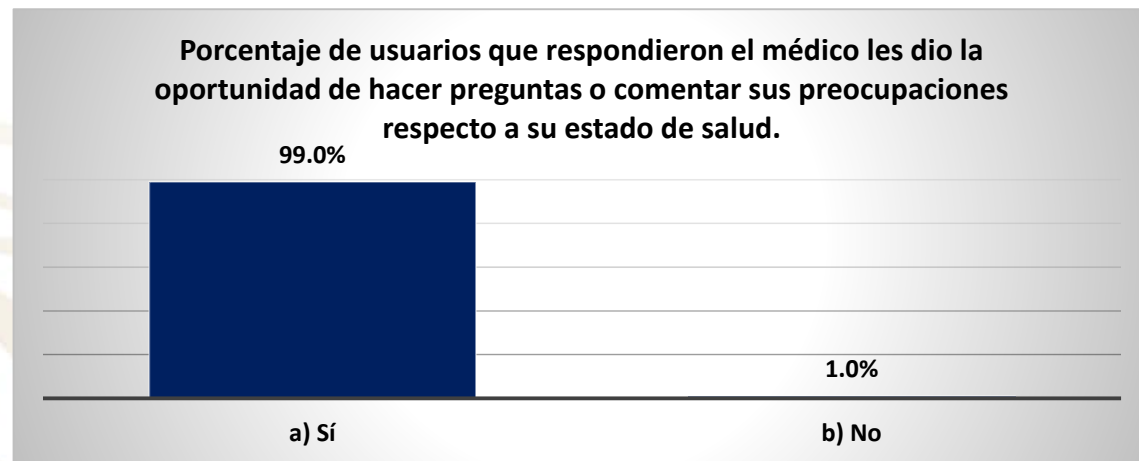


VARIABLES DEL COMPONENTE DE ATENCIÓN OPORTUNA:



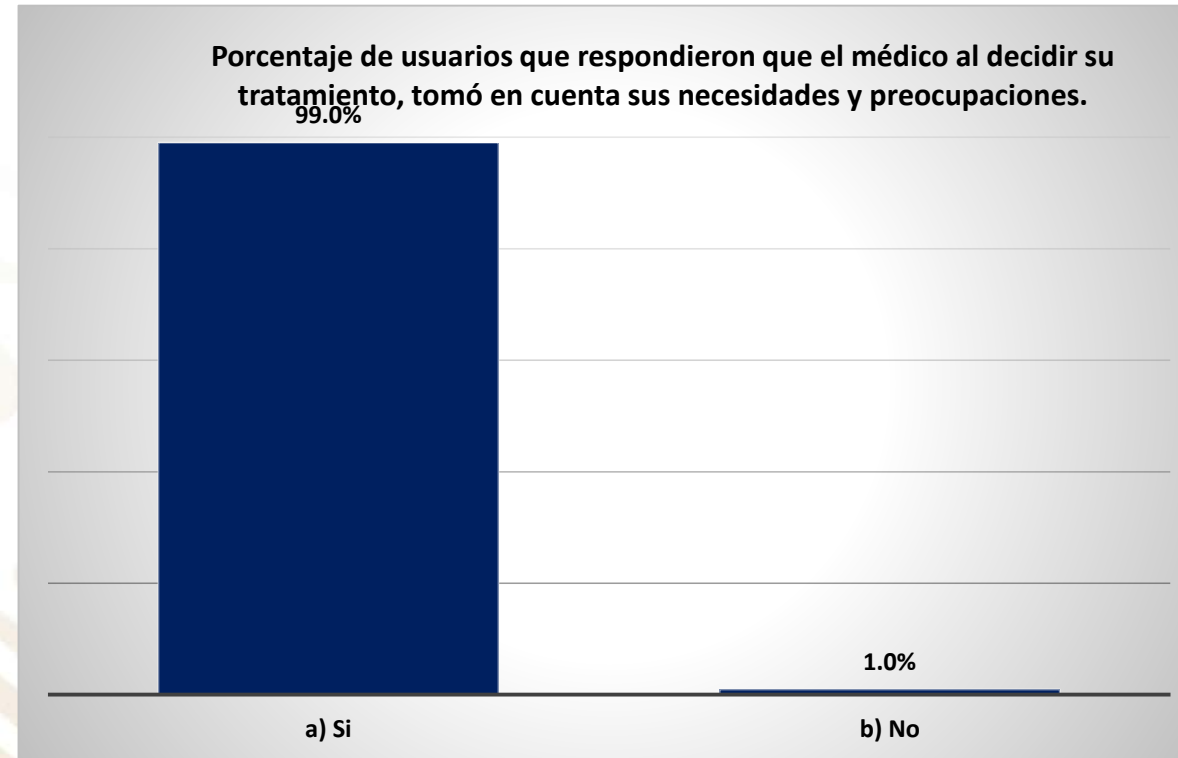


VARIABLES DEL COMPONENTE DE COMUNICACIÓN:





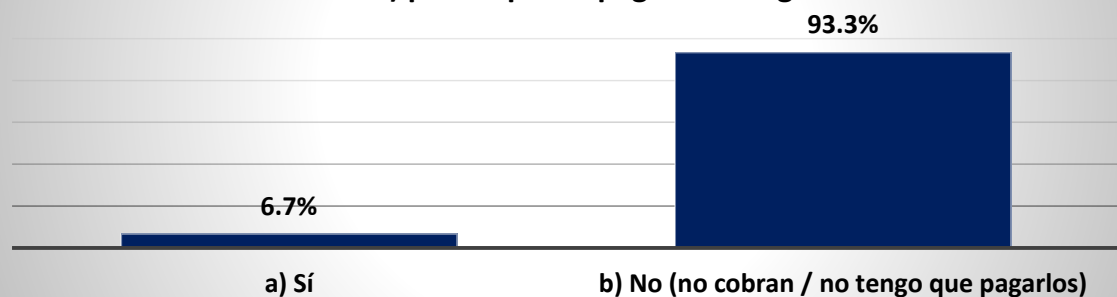
Variable del componente de Autonomía:



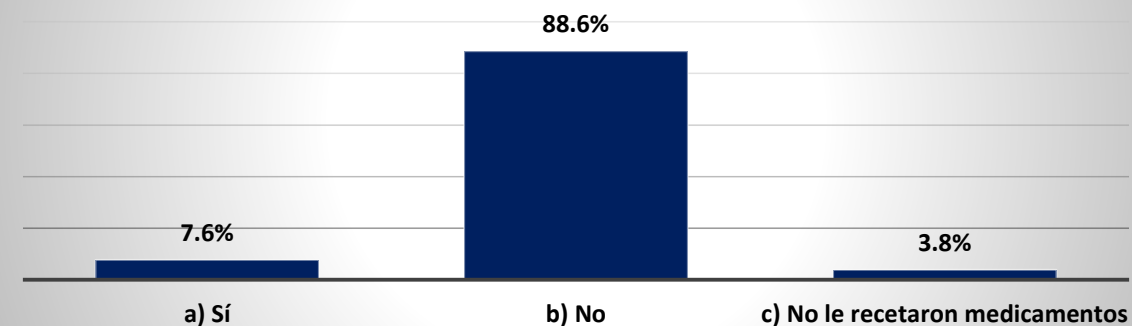


VARIABLES DEL COMPONENTE DE FINANCIAMIENTO:

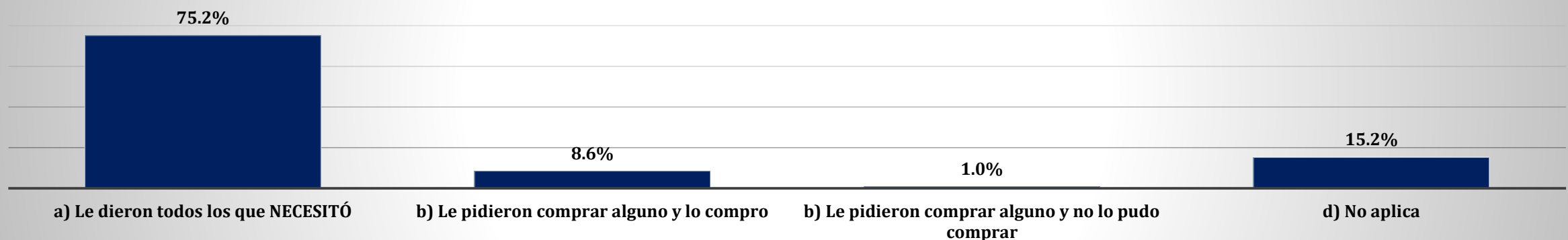
Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.



Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.

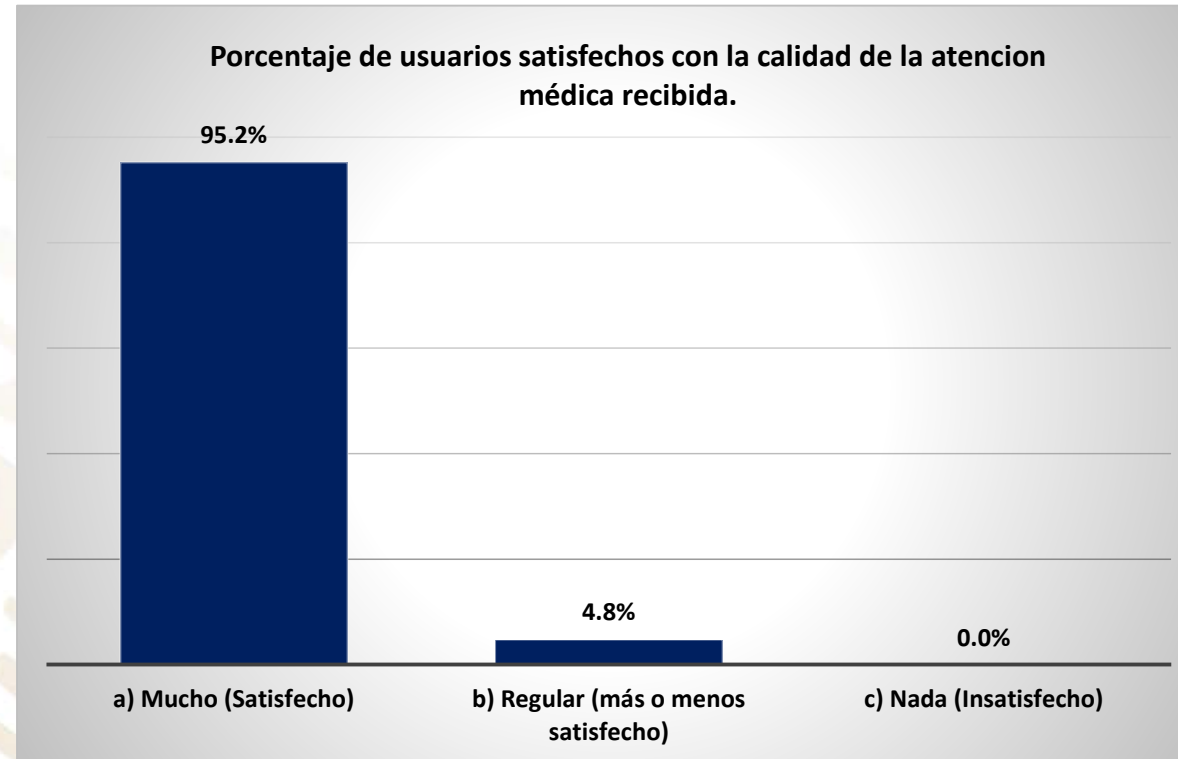


Porcentaje de usuarios que respondieron haber recibido todos los medicamentos que necesitó durante su hospitalización.



Percepción de Satisfacción – HOSPITALIZACIÓN

Variable del componente de Calidad Percibida:





**Informe de Resultados de la
Encuesta de Satisfacción Trato
Adecuado y Digno
URGENCIAS
1er Trimestre 2023**

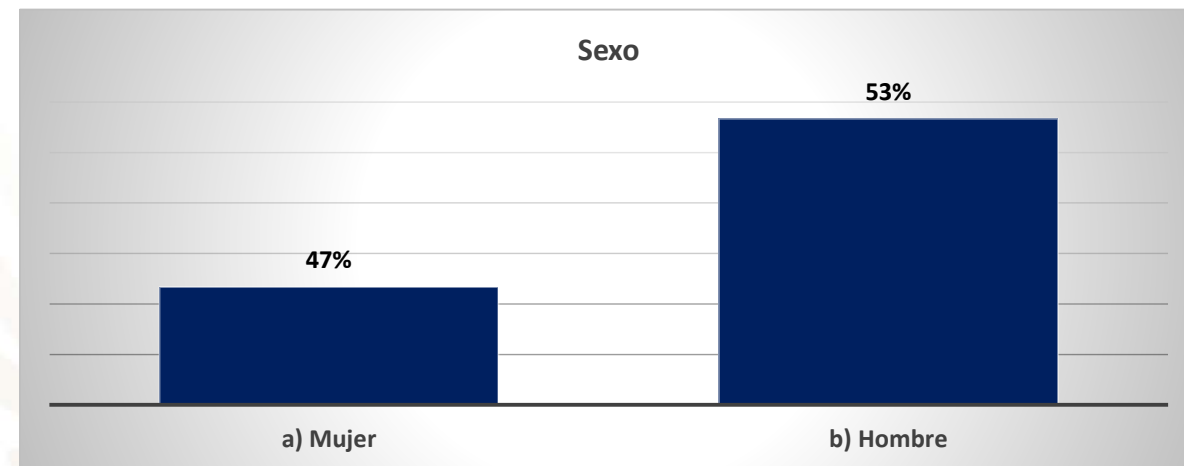
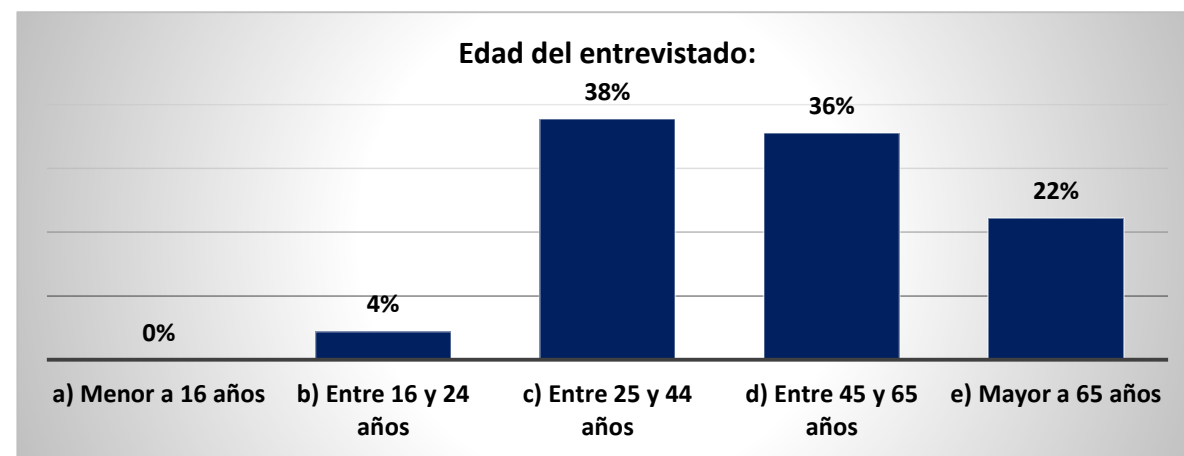
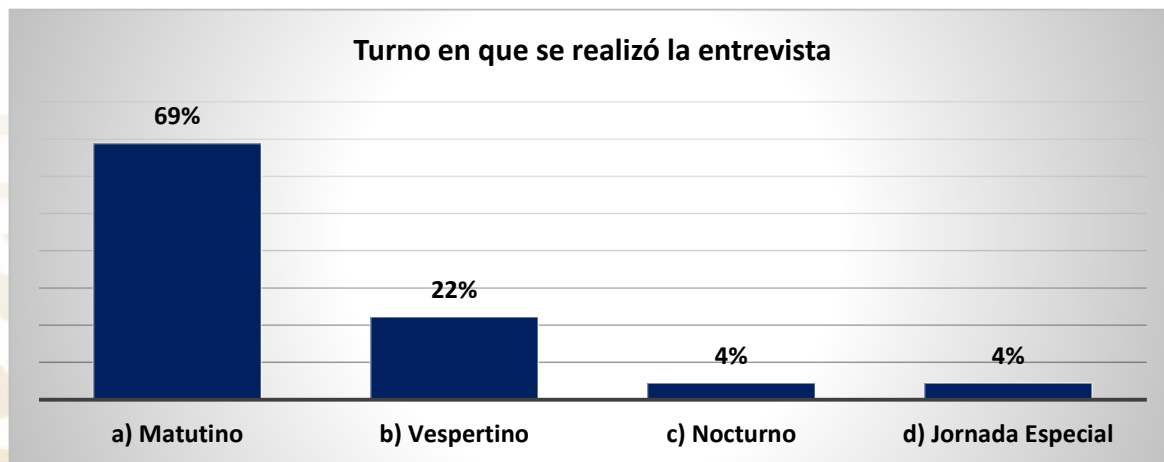


Definición de componentes:

Componente	Concepto
Trato Digno	Implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona.
Atención Oportuna	Se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y a la recepción de ésta.
Comunicación	Que el usuario tenga el tiempo y la oportunidad de obtener toda la información que considere pertinente sobre su problema y sobre las distintas opciones de tratamiento.
Autonomía	Es la capacidad del usuario para intervenir en la toma de decisiones relacionadas con su salud.
Financiamiento	Se incluye el gasto de bolsillo del usuario.
Satisfacción (calidad percibida).	Conocer si los servicios brindados cumplen con las expectativas del usuario.



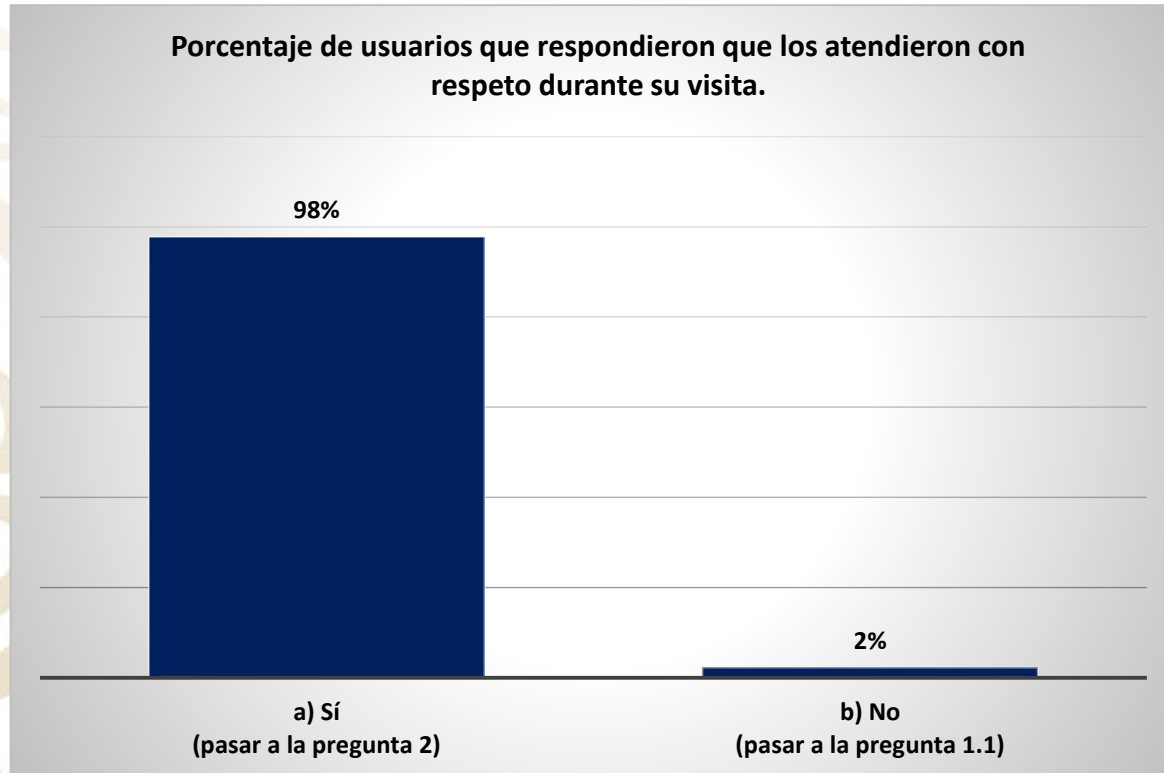
Datos generales:



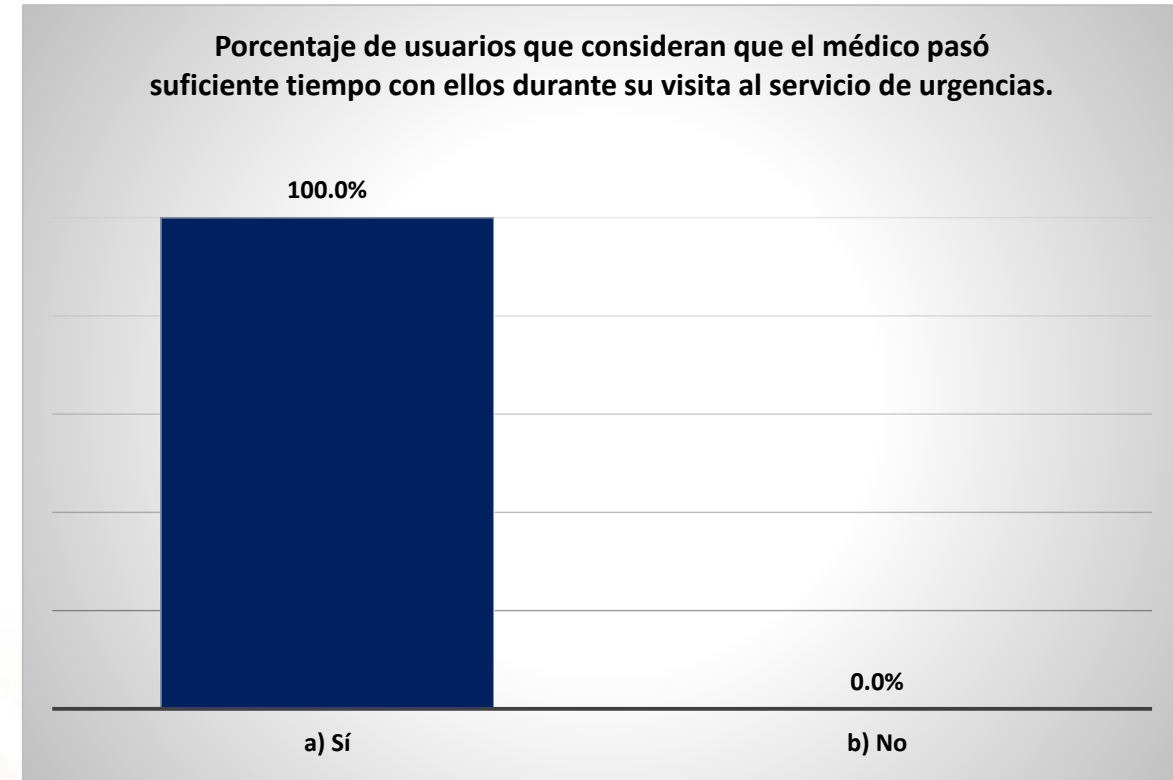
Percepción de Satisfacción – URGENCIAS

VARIABLES DEL COMPONENTE DE TRATO DIGNO:

Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.

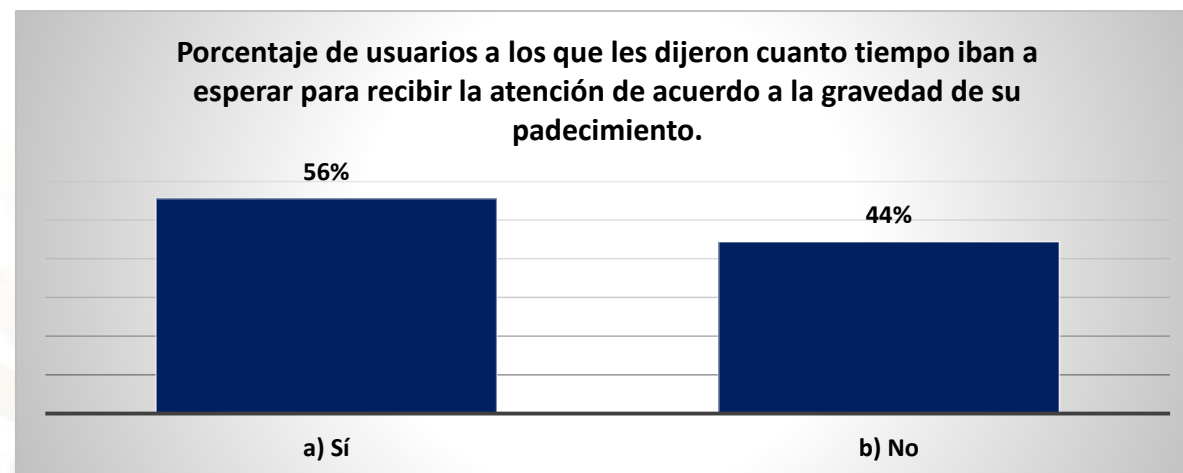
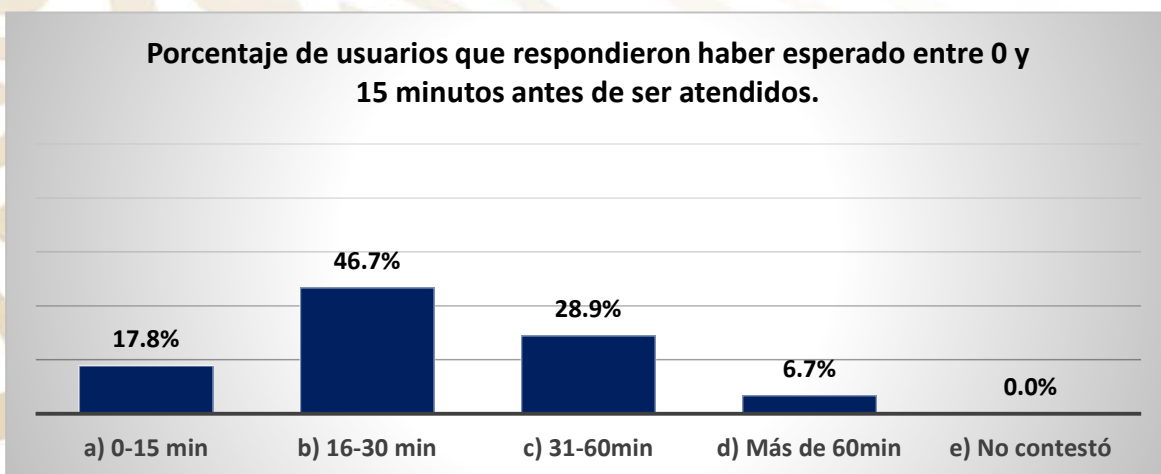
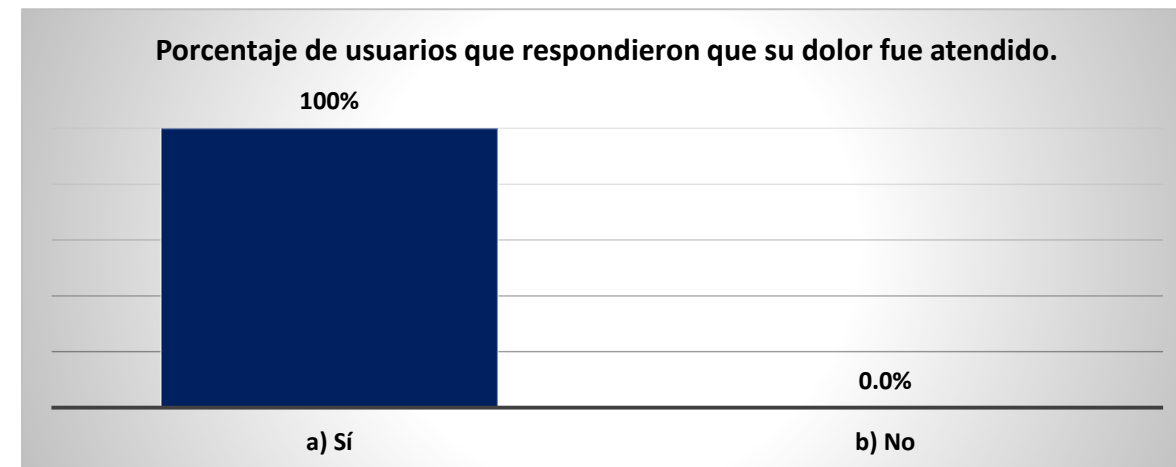
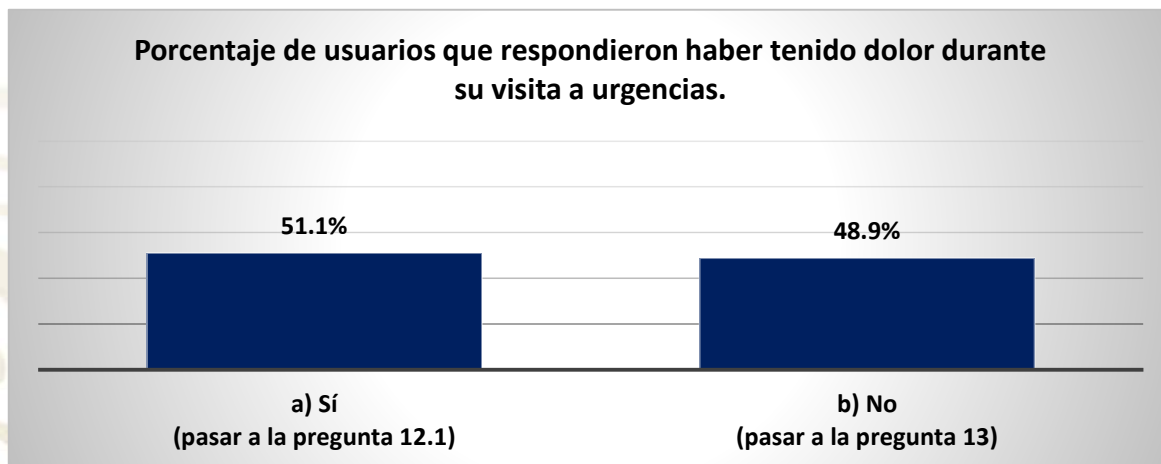


Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante su visita al servicio de urgencias.





VARIABLES DEL COMPONENTE DE ATENCIÓN OPORTUNA:



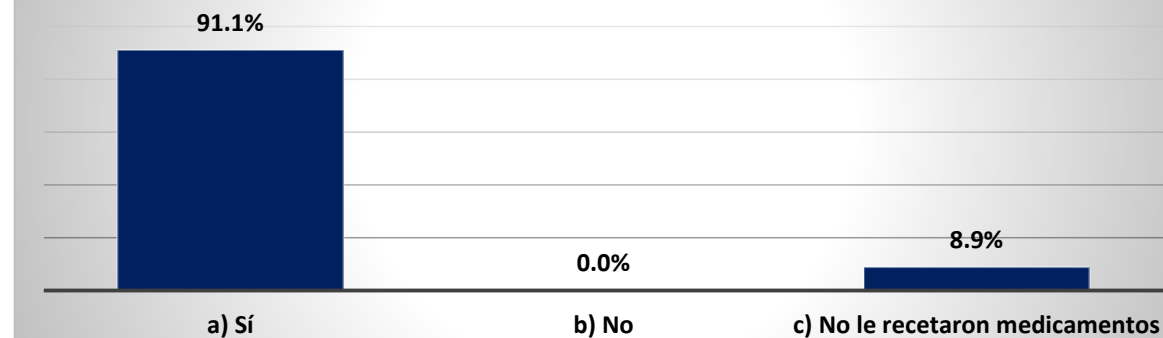


VARIABLES DEL COMPONENTE DE COMUNICACIÓN:

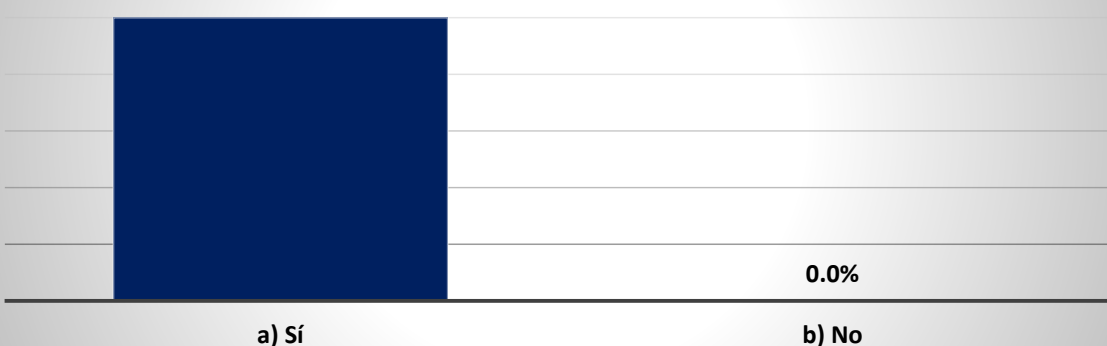
Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudieron al servicio de urgencias.



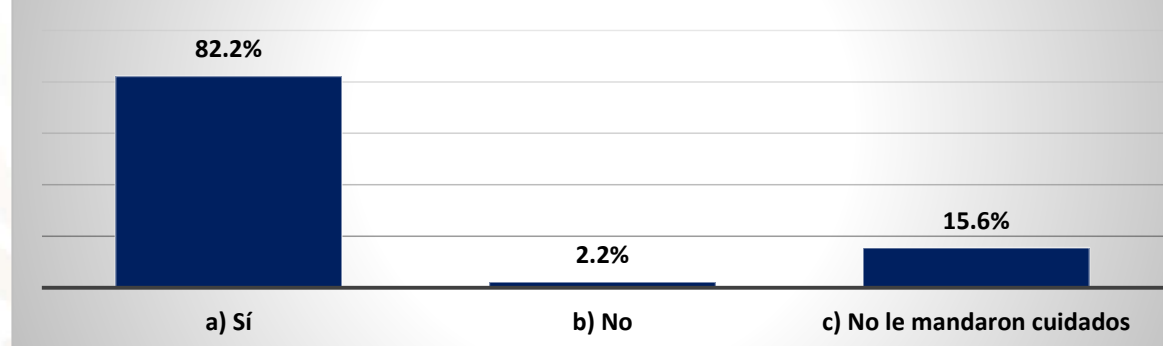
Porcentaje de usuarios satisfechos con la explicación de cómo tomar los medicamentos.



Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.

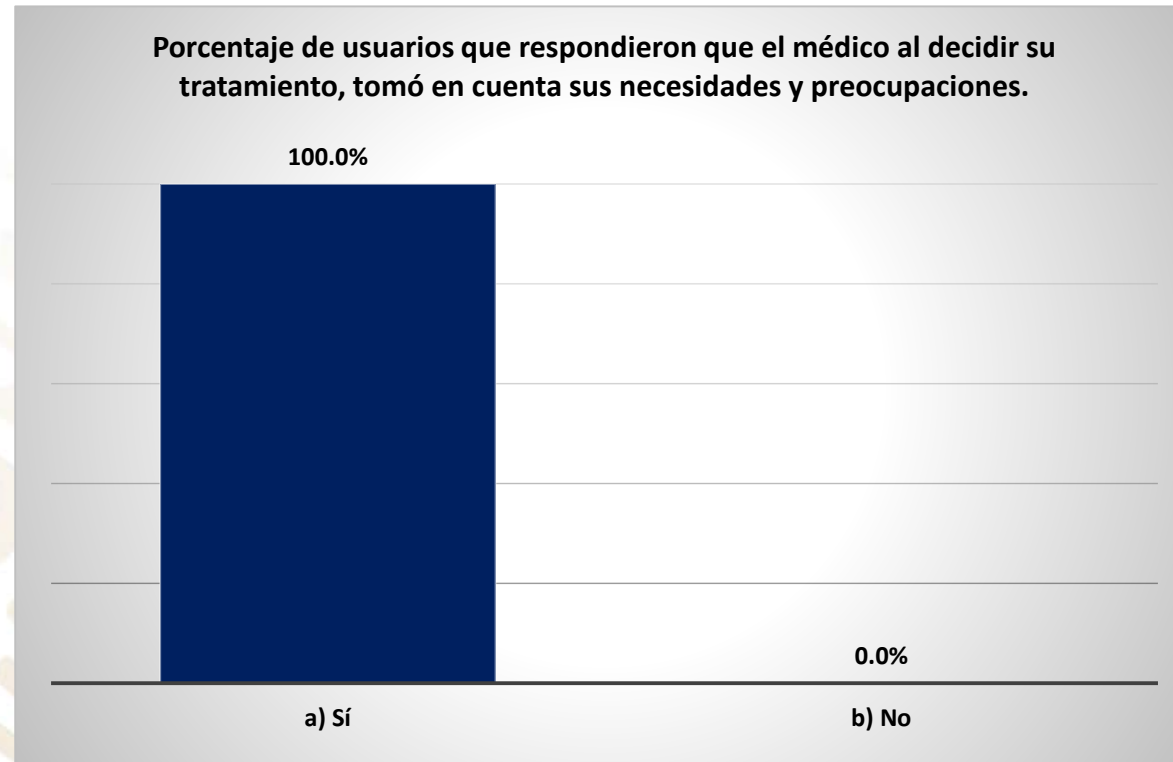


Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debería seguir en su casa.



Percepción de Satisfacción – URGENCIAS

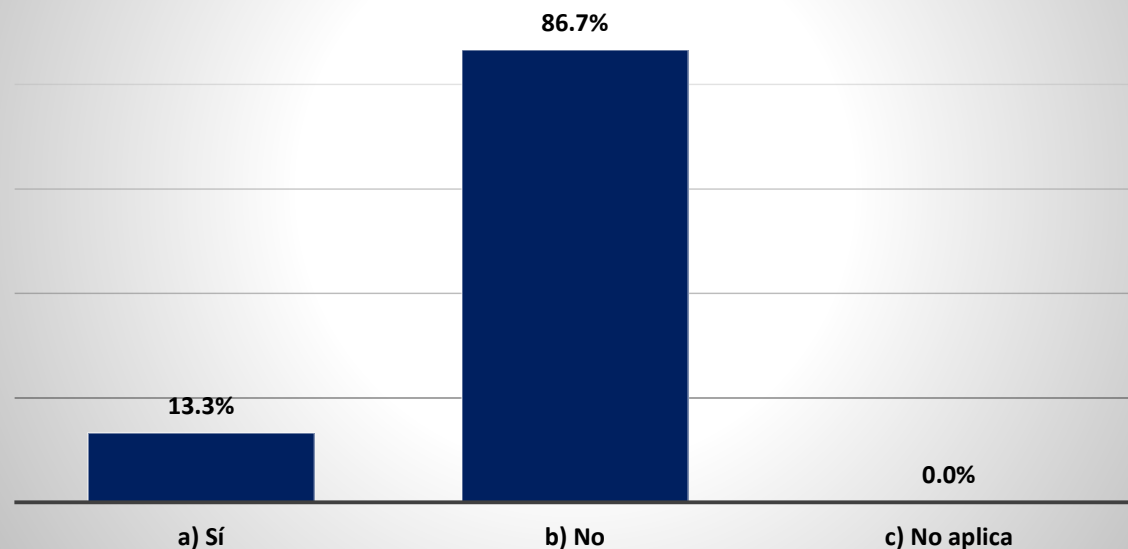
Variable del componente de Autonomía:



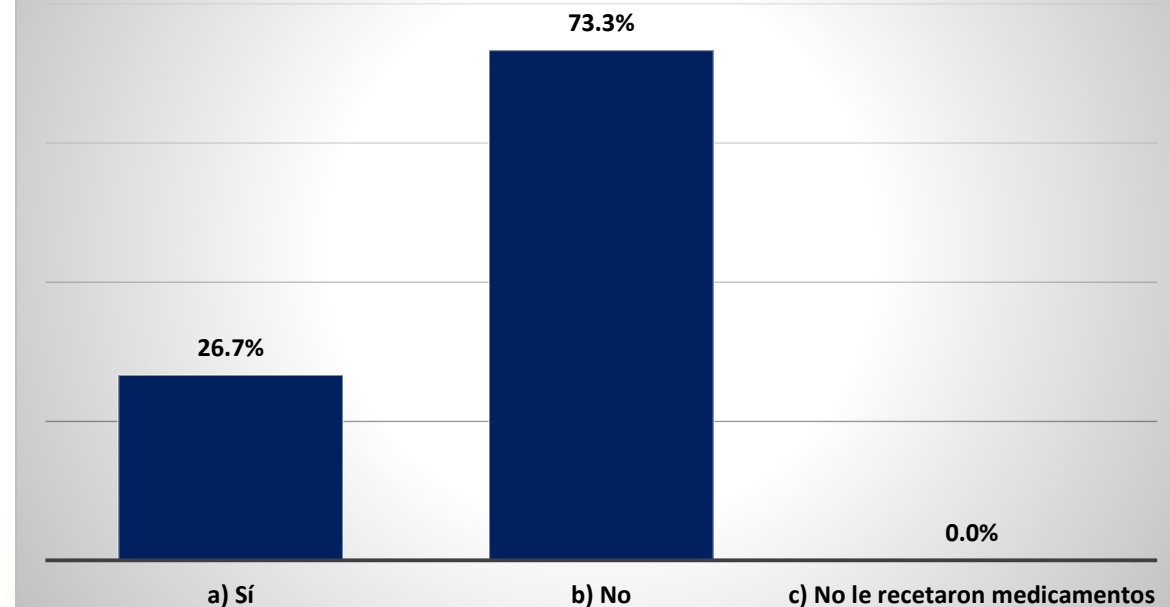


Variables del componente de Financiamiento:

Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.

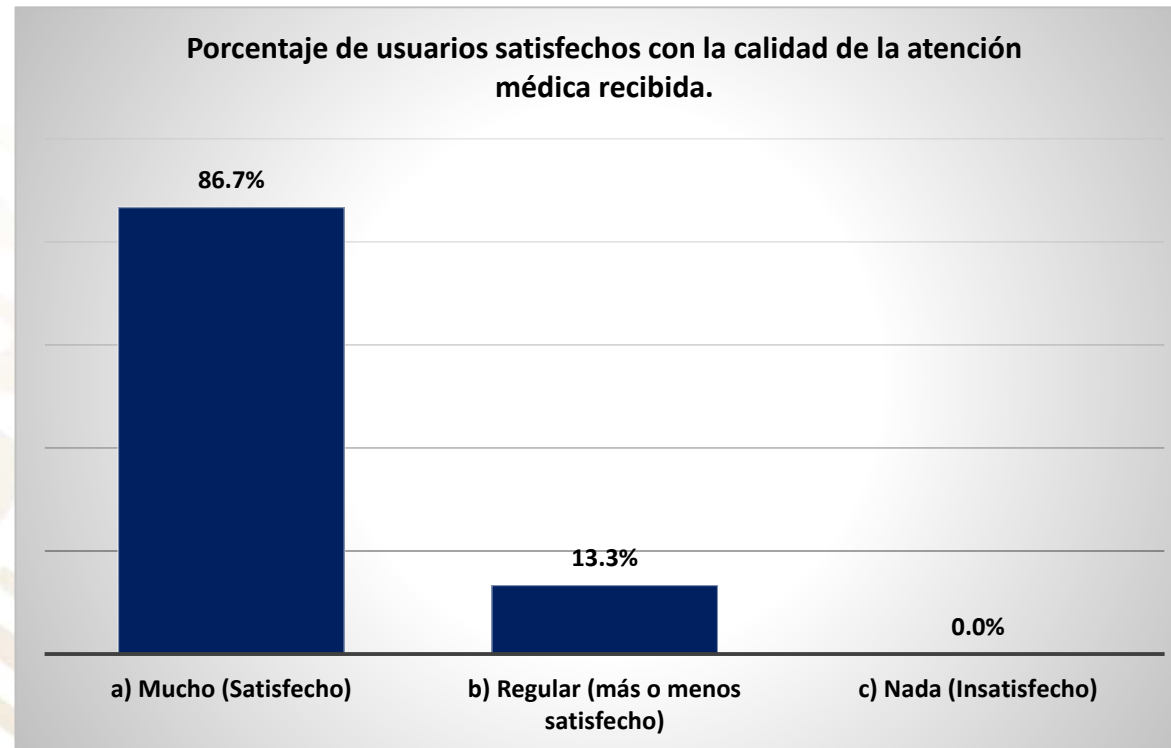


Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.



Percepción de Satisfacción – URGENCIAS

Variable del componente de Calidad Percibida:



Unidad de Calidad

Elaboró: Lic. José Zamora Apanecatl, Adscrito a la Unidad de Calidad.

Supervisó y aprobó: Mtra. Monserrat Puntunet Bates, Jefa de la Unidad de Calidad

03 de abril 2023.