



SCG

**Subsecretaría de Desarrollo
Administrativo y Tecnológico**

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Servicios de Salud de Sonora

Servicio Evaluado:

- Consulta Externa de Especialidad

Fecha de Monitoreo: 28 y 29 de Agosto de 2013

Lugar: Hospital General del Estado "Dr. Ernesto Ramos Bours"



Secretaría de la Contraloría General
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia: Servicios de Salud de Sonora.

Unidad Administrativa: Hospital General del Estado "Dr. Ernesto Ramos Bours"

Trámite: Consulta Externa de Especialidad

Número de personas entrevistadas 2012: 59

Número de personas entrevistadas 2013: 60

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	30 minutos *	98.3%	94.9%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	99.1%***	91.6%***
a).- El médico le informó sobre el problema de salud que presenta.		100.0%	94.9%
b).- La respuesta obtenida fue satisfactoria		98.3%	88.3%
3. Transparencia (Promedio)		100.0%	100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%	100.0%
4. Calidez (Promedio)		91.5%	96.6%
a). Trato amable	Siempre	91.5%	98.3%
b). Con respeto	Siempre	91.5%	98.3%
c). Disposición para aclarar dudas	Siempre	91.5%	93.3%
Promedio		97.2% **	95.7%**
**Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

2012 ***

- ✓ Es muy tardado.

2013 ***

- ✓ El Doctor le dijo que no sirvió la biopsia y no tiene dinero para hacerse otra como el quiere.
- ✓ Es un fraude lo del Seguro Popular porque no cubre ni la consulta.
- ✓ Me dieron cita con otro especialista.
- ✓ El Doctor no explica bien habla con sus palabras y uno no le entiende.
- ✓ No me atendieron porque el Doctor no se presentó.
- ✓ No me dio un diagnóstico bueno me diagnosticó migraña para que me cubriera el Seguro Popular y ni siquiera lo cubre y aparte me receta algo no sin antes hacerme estudios.

El 98.3% cuenta con Seguro Popular

	2012	2013
Tiempo promedio de espera para ser atendido	1 hora 7 minutos	11 minutos
Tiempo promedio desde la solicitud hasta revisión física de enfermería	S/D	36 minutos
Tiempo promedio de espera para pasar a consulta	S/D	48 minutos
Tiempo promedio que estuvo en consulta	17.6 minutos	17 minutos
Tiempo total promedio para obtener la consulta	1 hora 24.6 minutos	1 hora 52 minutos

NOTA:

2012: Al 74.5% se le atendió 1 hora 33 minutos en promedio después de la hora establecida en la ficha.

2013: Al 75.7% se le atendió 1 hora 16 minutos en promedio después de la hora establecida en la ficha.

Resultados sobre la percepción del servicio 2012-2013

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Calidad del servicio	30.5%	46.7%	50.8%	36.7%	16.9%	10.0%	1.7%	6.7%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	28.8%	43.3%	52.5%	46.7%	16.9%	6.7%	1.7%	3.3%	0.0%	0.0%
Trato personal del	39.0%	50.0%	50.8%	46.7%	8.5%	3.3%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	32.2%	30.0%	55.9%	68.3%	10.2%	0.0%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%
Promedio	32.7%	42.5%	52.5%	49.6%	13.1%	5.0%	1.7%	2.9%	0.0%	0.0%

Comentarios y sugerencias sobre el servicio 2013

De los 60 usuarios encuestados el 100.0% registró observaciones, de las que:

El 46.2% (25) Todo bien; buena atención; buen servicio y trato excelente.

El 22.2% (12) Que nos atendieran rápido porque el tiempo de espera es mucho; es cansado y te desesperas.

El 12.9% (7) El Seguro Popular es puro cuento te lo pintan muy bonito pero no te cubre nada a última hora tenemos que pagar todo.

El 5.5% (3) Nunca encuentro medicamento, deberían de surtir más frecuentemente la farmacia.

El 5.5% (3) Son muchas las vueltas que nos hacen dar e insuficiente información, deberían poner una persona para orientarnos porque no sabes para donde ir.

El 3.7% (2) Buscar una alternativa para que no se haga tanta fila en el Seguro Popular.

El 3.7% (2) Deberían de contar con una ventanilla especial para adultos mayores.

Otras observaciones:

- ❖ El personal del Seguro popular nos hacen dar muchas vueltas.
- ❖ En urgencias la atención es pésima y si vas con la presión alta te sacan como un animal.

- ❖ La primera vez que vine a la consulta el Doctor me dio un diagnóstico muy drástico me dijo que tenía cáncer, me hice estudios y consulta particular y me dieron un diagnóstico diferente aquí te pueden matar de un susto.
- ❖ Las citas te las dan dentro de tres meses aun cuando traigo el dolor muy fuerte.
- ❖ La enfermera que está en medicina integrada no ayuda para nada a mi me dan tratamiento para diabético y no me la quiso dar y me dijo que volviera mañana de 8:30 a 10:30 y estando desocupada no es justo que hagan dar tantas vueltas.
- ❖ Los de archivo deben de tener más cuidado.
- ❖ Los Doctores platican y se ganan el dinero dioquis.
- ❖ No hay papel en los baños.
- ❖ Yo no sé para qué hacen este tipo de encuestas si no sirve para nada lo que hacen es hacer el informe y se archiva y no pasa nada todo sigue igual ahora ya no se cree en nada ni por traer esos sellitos en la camisa.

Exploración Visual

Atributo	Resultados		
	2012	2013	
Señalamientos claros	SI	SI	
Ventanillas de atención al público	N.A	SI	
Requisitos visibles	SI	SI	
Formatos para el trámite	N.A	N.A	
Costos visibles	SI	SI	
Horario de atención al público visible.	SI	SI	
Personal de atención al público	SI	SI	
Módulo de información	N.A	SI	
Sala de espera	SI	SI	
Identificación de servidores públicos (gafete)	SI	SI	
Buzón de quejas y sugerencias, número telefónico para quejas y sugerencias.	SI ⁽¹⁾	SI	
Baños para usuarios	SI	SI	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de Acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible	N.A	SI	

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2012

1.- Si existe buzón pero son de los ocdas.

Elaboró:

Lic. Oscar Álvarez Valencia

Subdirector de Evaluación de Trámites y
Servicios al Público

Revisó:

Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta

Director de Mejora de Trámites y
Servicios al Público