



Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”

Trámite: Consulta Externa de Primer Nivel

Personas Entrevistadas 2014:

51

Fecha de Monitoreo:

21 y 22 de Marzo de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	20 minutos	11.8% Tiempo total promedio para realizar el trámite: 28 minutos
Confiabilidad	No debe haber quejas	98.0% (Los doctores no tienen capacidad para emitir diagnóstico certero y solo dan pase para otra parte)
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	98.7% Se observó cumplimiento en el trato amable en respeto y disposición de aclarar dudas.
Promedio general		77.1%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ El 30.6% Me parece que todo está bien.
- ✓ El 13.9% Mejorar lo de las citas que fueran más inmediatas no tan tardadas hoy tienes que programar cuando te vas a enfermar para pedir cita para ese día.
- ✓ El 11.1% La atención de salud de ISSSTESON va para atrás, deberían regresar al anterior sistema cuando no se tenía que tener cita para recibir atención médica, hoy te atienden no cuando lo necesitas sino cuando ellos lo deciden.
- ✓ Tener donde estacionarse.
- ✓ No esperar tanto después de la atención de la enfermera, que la atención del Doctor fuera inmediata.
- ✓ Aquí no es tanto el problema, en farmacia sí.
- ✓ Este nuevo sistema de atención se instituyó para generar ahorro y si de eso se trata deberían de realizar convenio con similares así la atención del paciente sería más oportuno e Isssteson se ahorraría más.
- ✓ Este nuevo sistema es mejor porque así no existe o se aminora la contaminación de paciente a paciente.

- ✓ La calidad de los medicamentos es muy mala si de por si los medicamentos tienen más de 25 problemas o alergias que te pueden ocasionar siendo los de Isssteson de muy baja calidad poca ayuda te ofrecen y de seguro algún efecto secundario te provocan yo choqué mi automóvil porque el medicamento me provocó problema alérgico.
- ✓ Las personas de las tercera edad deben tener un trato preferencial.
- ✓ Los médicos recetan medicamentos y no hay, dan otro de poca calidad y causa problemas regresas y te mandan a urgencias.
- ✓ La espera para la cita presencial fuera menor.
- ✓ Las citas fueran a menor tiempo y con especialistas no fueran tan largas y para los estudios especiales no realizar tantas gestiones para la autorización.
- ✓ Si no hay usuarios que atender, atiendan al usuario siguiente y no esperar hasta la hora de la cita.
- ✓ Tenemos que acostumbrarnos al nuevo sistema y no llegar mucho antes de la hora de la cita.
- ✓ Todo está bien solo la espera para la atención.
- ✓ Ustedes los del Gobierno todos se tapan con la misma cobija ¿"Por qué no le preguntas al usuario en cuantos días le dieron su cita"? ¿"Cuánto tiempo tarda para que le den una cita con especialista"? ¿"si cuando va a surtir la receta cuanto tiempo espera y si le dieron todos los medicamentos"? etc. "Solo preguntas para que todo salga bien".
- ✓ Vine a corroborar diagnóstico pues ya había ido a consultar a similares.