



SCG

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

## Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

### Servicios de Salud de Sonora

#### Trámite o Servicio Evaluado:

- Consulta Externa de Especialidad

#### Fecha de Monitoreo:

28 y 29 de Agosto de 2013  
06 y 07 de Agosto de 2014.

#### Lugar:

Hospital General del Estado  
"Dr. Ernesto Ramos Bours"

# 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 2013:** 60

**Número de Personas Entrevistadas 2014:** 60

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	30 minutos.*	94.9%	21.7%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	91.6%***	81.7%***
<b>3. Transparencia (Promedio=a+b/2)</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
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%
<b>4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)</b>		<b>96.6%</b>	<b>96.6%</b>
a). Trato amable	Siempre	98.3%	96.7%
b). Con respeto	Siempre	98.3%	98.3%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	93.3%	95.0%
<b>Promedio</b>		<b>95.7% **</b>	<b>75.0%**</b>
<b>Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4</b>			

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**2013 \*\*\***

- ✓ El Doctor le dijo que no sirvió la bioxia 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.

**2014 \*\*\***

- ✓ Es mucho el tiempo de espera para recibir la atención médica.
- ✓ No subieron a tiempo el expediente.
- ✓ El tratamiento no da el resultado deseado.
- ✓ Me atendió otro Doctor.
- ✓ Unos estudios no los cubre el Seguro Popular.
- ✓ No hay humanidad tienen la infraestructura y personas pero no la tienen en operación ni capacitación.
- ✓ Platican mucho y no están atentos en el módulo de información, tuve que levantarme a preguntar porque no tenemos acceso en el área de cardiología.

### Resumen de tiempos de espera.

	2013	2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido	<b>48 minutos</b>	<b>93 minutos</b>
Tiempo promedio en que es atendido	<b>17 minutos</b>	<b>17 minutos</b>
Tiempo total promedio para realizar el trámite	<b>1 Hora 5 minutos</b>	<b>1 Hora 50 minutos</b>

### Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	46.7%	20.0%	36.7%	48.3%	10.0%	30.0%	6.7%	1.7%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	43.3%	20.0%	46.7%	56.7%	6.7%	23.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	50.0%	36.7%	46.7%	53.3%	3.3%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	30.0%	20.0%	68.3%	65.0%	0.0%	11.7%	1.7%	3.3%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>42.5%</b>	<b>24.2%</b>	<b>49.6%</b>	<b>55.8%</b>	<b>5.0%</b>	<b>18.8%</b>	<b>2.9%</b>	<b>1.2%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>

## **Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.**

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

El 19.7%(13) El servicio médico está bien lo malo es que esperamos demasiado para que nos consulten, deberían de agilizar el tiempo de espera.

El 9.1%(6) Para ser un servicio de salud publica esta muy bien pero podrían mejorar como poner citas escalonadas ya que citan a todos los pacientes a la misma hora así la espera es mucho mayor principal inconveniente de los usuarios.

El 24.2%(16) El tiempo utilizado para realizar los trámites del seguro popular, cajas, farmacia y archivo es mucho mayor del utilizado en consulta deberían poner más ventanillas y personal para un servicio más ágil.

El 4.5%(3) Surtir medicamentos y que el seguro popular cubriera mas estudios y medicamentos porque casi no nos cubre nada.

El 3.0%(2) El tiempo en hacer llegar el expediente al consultorio fuera menor.

El 9.1%(6) Está muy bien todo en algunos momentos cuellos de botella pero eso pasa en todas partes cuando se aglomeran los usuarios.

El 10.7%(7) Que la consulta fuera a la hora especificada en la cita.

El 19.7% (13) Otras observaciones

- Mejor organización y orden al momento de recibir las enfermeras los expedientes porque comúnmente a pacientes que llegan más temprano los atienden mas tarde y quienes llegan más tarde los atienden más pronto.
- Darle capacitación a los empleados.
- Un elevador para los discapacitados.
- Estacionamiento.
- Dar la información correcta.
- Deberían de tener una ventanilla especial para personas mayores en archivo.
- La enfermera de Urología es muy “enfadosa”.
- Les falta mucha organización y conocer la estructura y funciones del hospital porque nomas nos pelotean para uno y otro lugar sin guiarnos efectivamente el lugar indicado.
- Más ventanillas de atención en archivo, seguro popular y cajas.
- Avisar con tiempo si el Doctor no va a venir porque uno viene de fuera.
- Que exista el personal suficiente para la atención de los pacientes generalmente en esta especialidad hay dos médicos y hoy solo hubo uno.
- Tener algún apoyo por parte del Gobierno a quienes venimos de otros municipios porque son muchos los gastos de transporte, hotel, alimentación, etc., nos sale muy caro atendernos.
- Ser más amables en todos los trámites.

## Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2013	2014
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI <sup>(1)</sup>
Requisitos visibles		SI	SI
Formatos para el trámite		N.A.	N.A.
Costos visibles		SI	NO
Horario de atención al público visible.		SI	SI
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	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	SI
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible		SI	NO

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

### 2014

- 1) Son insuficientes.

**Elaboró:**

**Lic. Luz Martina Moreno Vásquez**  
Subdirector de Evaluación de  
Trámites y Servicios al Público

**Revisó:**

**Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta**  
Director de Mejora de Trámites y  
Servicios al Público