



Servicios de Salud de Sonora

Hospital General del Estado "Dr. Ernesto Ramos Bours"

Trámite:

Consulta Externa de Especialidad

Personas Entrevistadas 2014:

60

Fecha de Monitoreo:

06 y 07 de Agosto de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	30 minutos.*	21.7% Es mucho el tiempo de espera para recibir la atención médica
Confiabilidad	No debe haber quejas	81.7% No hay humanidad tienen la infraestructura y personas pero no la tienen en operación ni capacitación.
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	96.6% Darles capacitación a los empleados.
Promedio general		75.0%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ El servicio médico está bien lo malo es que esperamos demasiado para que nos consulten, deberían de agilizar el tiempo de espera.
- ✓ 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 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.
- ✓ Surtir medicamentos y que el seguro popular cubriera mas estudios y medicamentos porque casi no nos cubre nada.
- ✓ El tiempo en hacer llegar el expediente al consultorio fuera menor.
- ✓ Está muy bien todo en algunos momentos cuellos de botella pero eso pasa en todas partes cuando se aglomeran los usuarios.
- ✓ Que la consulta fuera a la hora especificada en la cita.

Otras observaciones que se describen a continuación:

- ✓ 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.
- ✓ Darles 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 atenderlos.
- ✓ Ser más amables en todos los trámites.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ Insuficientes las ventanillas de atención.