



**SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
INDICADOR DE TRATO DIGNO PARA LOS SERVICIOS  
DE CONSULTA EXTERNA (PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN) Y  
URGENCIAS (SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)**



FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN **21 / JUNIO / 2013**

TIPO DE UNIDAD

|           |        |           |          |                  |
|-----------|--------|-----------|----------|------------------|
| 1er Nivel | UNEMES | Caravanas | 2o Nivel | <b>3er Nivel</b> |
|-----------|--------|-----------|----------|------------------|

AREA: **URBANA** **RURAL**

INSTITUCIÓN:

SECRETARIA DE SALUD

MUNICIPIO: VICTORIA

LOCALIDAD: CD. VICTORIA

NOMBRE DE LA UNIDAD:

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD  
VICTORIA "BICENTENARIO 2010"

CLAVE DE LA UNIDAD: TSSSA018292

Fuente: Encuesta a usuarios del Servicio

| No. | Turno             | Género                | Usuario con Seguro Popular | 1. Usuario al que se le aplica el cuestionario | 2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedó usted?                                                             | 3. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud? | 4. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud? | 5. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? | 6. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? | 7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted?                           | 8. Con la cantidad de medicamentos que le entregaron ¿quedó usted?                                                          | 9. ¿El trato que recibió usted en esta unidad fue? *Pase a la preg. 10               | 10. ¿En que servicio el personal le dio mal trato?                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | M<br>V<br>N<br>JE | a) Mujer<br>b) Hombre | a) Si<br>b) No             | a) paciente<br>b) Familiar/<br>acompañante     | a) Muy satisfecho<br>b) Satisfecho<br>c) Mas o menos satisfecho<br>d) Insatisfecho<br>e) Muy insatisfecho<br>f) No contesto | a) Si<br>b) No<br>c) No contestó                           | a) Si<br>b) No<br>c) No contestó                   | a) Si<br>b) No<br>c) No contestó                                  | a) Si<br>b) No<br>c) No contestó                             | a) Muy clara<br>b) Clara<br>c) Regular<br>d) Confusa<br>e) No recibió información<br>f) No contestó | a) Muy satisfecho<br>b) Satisfecho<br>c) Mas o menos satisfecho<br>d) Insatisfecho<br>e) Muy insatisfecho<br>f) No contestó | a) Muy bueno<br>b) Bueno<br>c) Regular<br>d) Malo*<br>e) Muy malo*<br>f) No contestó | a)Recepción<br>b)Archivo clínico<br>c)Vigencia de derechos<br>d)Área Médica<br>e)Enfermería<br>f)Trabajo Social<br>g) Laboratorio<br>h)Rayos X<br>i) Farmacia<br>j)Caja<br>k)Vigilancia<br>l) Módulo de incapacidades |
| 1   | M                 | A                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2   | M                 | A                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 3   | M                 | B                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 4   | M                 | A                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | M                 | B                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 6   | M                 | A                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 7   | M                 | B                     |                            | A                                              | B                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 8   | M                 | A                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 9   | M                 | A                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 10  | M                 | A                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 11  | M                 | B                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | B                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 12  | M                 | B                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 13  | M                 | A                     |                            | A                                              | B                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 14  | M                 | A                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | B                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 15  | M                 | A                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 16  | M                 | B                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 17  | M                 | B                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 18  | M                 | A                     |                            | B                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 19  | M                 | B                     |                            | A                                              | A                                                                                                                           | A                                                          | A                                                  | A                                                                 | A                                                            | A                                                                                                   |                                                                                                                             | A                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |

Ing. Juan Ramón García Sánchez  
Nombre y firma del Aval Ciudadano

Nombre y firma del responsable de la unidad

1

3

Hoja

de



**HRAEV**  
GESTIÓN DE CALIDAD

## FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN 21 / JUNIO / 2013

TIPO DE UNIDAD

1er Nivel

UNEMES

## Caravanas

## 2o Nivel

### 3er Nivel

AREA: URBANA

RURAL

INSTITUCIÓN:

SECRETARIA DE SALUD

MUNICIPIO: VICTORIA

LOCALIDAD: CD. VICTORIA

NOMBRE DE LA UNIDAD:

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA "BICENTENARIO 2010"

CLAVE DE LA UNIDAD: TSSSA018292

Fuente: Encuesta a usuarios del Servicio

[illegible]

Ing. Juan Ramón García Sánchez

Nombre y firma del Aval Ciudadano

Nombre y firma del responsable de la unidad

3

Hoja

de

**HRAEV**  
GESTIÓN DE CALIDAD



**SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
INDICADOR DE TRATO DIGNO PARA LOS SERVICIOS  
DE CONSULTA EXTERNA (PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN) Y  
URGENCIAS (SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)**



FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN 21 / JUNIO / 2013

TIPO DE UNIDAD

|           |        |           |          |           |
|-----------|--------|-----------|----------|-----------|
| 1er Nivel | UNEMES | Caravanas | 2o Nivel | 3er Nivel |
|-----------|--------|-----------|----------|-----------|

|              |       |
|--------------|-------|
| AREA: URBANA | RURAL |
|--------------|-------|

INSTITUCIÓN:

SECRETARIA DE SALUD

MUNICIPIO: VICTORIA

LOCALIDAD: CD. VICTORIA

NOMBRE DE LA UNIDAD:

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA  
"BICENTENARIO 2010"

CLAVE DE LA UNIDAD: TSSSA018292

Fuente: Encuesta a usuarios del Servicio

CUADRO 1. CONCENTRADO MANUAL

| P/R | OPCIONES DE RESPUESTA |   |   |                                |   |   | CONCENTRACIÓN |         |
|-----|-----------------------|---|---|--------------------------------|---|---|---------------|---------|
|     | a                     | b | c | d                              | e | f | N             | % (a)   |
| 3   | 25                    |   |   | (a / N) x 100 (preg 3,4,5,6)   |   |   | 25            | 100     |
| 4   | 25                    |   |   |                                |   |   | 25            | 100     |
| 5   | 25                    |   |   |                                |   |   | 25            | 100     |
| 6   | 25                    |   |   | (a +b /N) x 100 (Preg 2,7,8,9) |   |   | 25            | 100     |
|     | a                     | b | c | d                              | e | f | N             | % (a+b) |
| 2   | 21                    | 4 |   |                                |   |   | 25            | 100     |
| 7   | 24                    | 1 |   |                                |   |   | 25            | 100     |
| 8   |                       |   |   |                                |   |   |               |         |
| 9   | 22                    | 3 |   |                                |   |   | 25            | 100     |

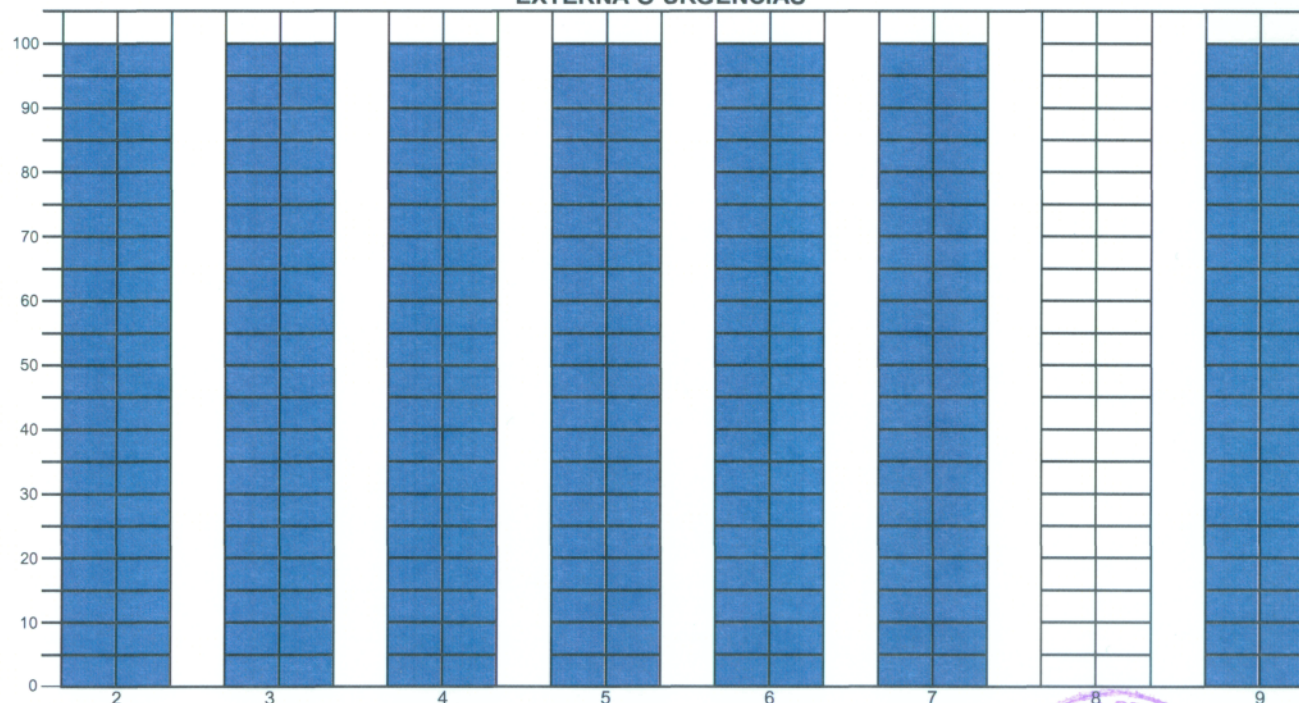
**INSTRUCCIONES:** 1) Para el llenado de este cuadro, use los datos del formato F1-TD/02. En cada una de las preguntas de la 2 a la 9 sume las respuestas según cada opción y anote el total en el casillero de la fila correspondiente. 2) Para obtener el porcentaje de las preguntas 3, 4, 5 y 6 divida el total de respuestas (a) "entre el total de mediciones y multiplíquelo por cien. De las preguntas 2, 7, 8 y 9 divida la suma de respuestas "a+b" entre el total de mediciones y multiplíquelo por 100. 3) Al terminar emplee las columnas de concentración y anote el número de encuestas y el porcentaje.

CUADRO 3. Áreas en las que recibió mal trato el paciente: (pregunta 10)

| ÁREA                    | Total | Nº (p10) | % |
|-------------------------|-------|----------|---|
| Recepción               |       |          |   |
| Archivo clínico         |       |          |   |
| Vigencia de derechos    |       |          |   |
| Área Médica             |       |          |   |
| Enfermería              |       |          |   |
| Trabajo Social          |       |          |   |
| Laboratorio             |       |          |   |
| Rayos X                 |       |          |   |
| Farmacia                |       |          |   |
| Caja                    |       |          |   |
| Vigilancia              |       |          |   |
| Módulo de incapacidades |       |          |   |

**INSTRUCCIONES:** Para el llenado de este cuadro, use los datos de la pregunta 10, para obtener su porcentaje, divida el total de cada área entre el total de los que contestaron la pregunta 10 (N) y multiplíquelas por cien. Anote en el casillero de la fila correspondiente el resultado. Entregue una copia de este formato al Responsable de la unidad como respaldo de su trabajo.

CUADRO 2: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA UNIDAD, DE CONSULTA EXTERNA O URGENCIAS



Realice un gráfico de barras con los porcentajes del cuadro 1. De las preguntas 3, 4, 5 y 6 grafique el porcentaje de respuestas (a) y de las preguntas 2, 7, 8 y 9 grafique el porcentaje derivado de las respuestas (a+b)

CUADRO 4. OPORTUNIDADES DE MEJORA. Inicie con la columna que tenga menor porcentaje de satisfacción.

|    |  |
|----|--|
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |

*Ing. Juan Ramón García Sánchez*  
Nombre y firma del responsable de la unidad

Hoja

Nombre y firma del Aval Ciudadano  
de

3

3

