

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD

INDICADOR DE TRATO DIGNO DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 28 / 03 / 2014

TIPO DE UNIDAD: Hospital

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria
"Bicentenario 2010"

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno	Género	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario	2. Cómo quedó usted con el tiempo que esperó para pasar a consulta?	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. Como quedó con la cantidad de medicamentos que le entregaron?	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue...	10. ¿En que áreas del servicio al personal le dio mal trato?
	M V N JE	a) Mujer b) Hombre	a) paciente b) Familiar/acompañante	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información f) No contestó	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	a) Muy bueno b) Buono c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó	a) Recepción b) Archivo clínico c) Vigilancia de derechos d) Áreas Médicas e) Enfermería f) Trabajo Social g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Vigilancia l) Módulo de Incapacidades
1	U	a	b	a	a	a	a	a	a	f	c	-
2	M	b	a	b	a	a	a	a	a	f	b	-
3	M	a	b	b	a	a	a	a	b	f	a	-
4	M	a	b	b	a	a	a	a	a	f	b	F (no amable)
5	M	a	a	a	a	a	a	a	b	f	b	-
6	M	a	b	a	a	a	a	a	a	f	b	-
7	M	a	b	b	a	a	a	a	b	f	b	-
8	M	b	b	b	a	a	a	a	b	f	b	-
9	M	b	a	a	a	a	a	a	a	f	a	-
10	M	a	b	a	a	a	a	a	a	f	a	-
11	M	a	b	a	a	a	a	a	a	f	b	-
12	M	a	b	b	a	a	a	a	a	f	a	-
13	M	a	a	b	a	a	a	a	a	f	b	-
14	M	a	a	b	a	a	a	a	a	f	a	-
15	M	b	a	c	a	a	a	a	a	f	a	-
16	M	a	b	b	a	a	a	a	a	f	a	-
17	M	b	a	c	a	a	a	a	b	f	a	-
18	M	a	a	b	a	a	a	a	a	f	a	-
19	M	a	a	a	a	a	a	a	a	f	a	-



1. Usuario al que se le aplica el cuestionario
 2. Cómo quedó usted con el tiempo que esperó para pasar a consulta?
 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. Como quedó con la cantidad de medicamentos que le entregaron?
 9. El trato que recibió usted en esta unidad fue...
 10. ¿En que áreas del servicio al personal le dio mal trato?

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD INDICADOR DE TRATO DIGNO DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 28 / 03 / 2014

TIPO DE UNIDAD: Hospital

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria
"Bicentenario 2010"

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno	Género	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario	2. Cómo quedó usted con el tiempo que esperó para pasar a consulta?	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. Como quedó con la cantidad de medicamentos que le entregaron?	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue....	10. ¿En qué áreas del servicio el personal le dio mal trato?
	M	a) Mujer b) Hombre	a) paciente b) Familiar/acompañante	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Si b) No c) No contestó	a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información f) No contestó	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó	a) Recepción b) Archivo clínico c) Vigilancia de derechos d) Área Médica e) Enfermería f) Trabajo Social g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Vigilancia l) Módulo de incapacidades
20	M	a	a	a	a	a	a	a	a	f	a	-
21	M	a	a	a	a	a	a	a	a	f	a	-
22	M	a	a	b	a	a	a	a	a	f	b	-
23	M	b	b	b	a	a	a	a	b	f	b	-
24	M	b	b	a	a	a	a	a	a	f	a	-
25	M	a	a	b	a	a	a	a	b	f	c	f
26	M	b	b	a	a	a	a	a	a	f	b	-
27	M	a	b	b	a	a	a	a	b	f	a	-
28	M	a	b	a	a	a	a	a	a	f	b	-
29	M	a	b	b	a	a	c	a	a	f	a	-
30	M	b	a	a	a	a	a	a	a	f	a	-



Isaac E. Rodríguez Torres

Fidel D. Sánchez A.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



**INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS**

FORMATO DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 28 / 03 / 2014

TIPO DE UNIDAD: Hospital

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alto Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

NOTA: ESTE FORMATO DEBE LLENARSE SÓLO EN CASO DE NO CONTAR CON EQUIPO DE CÓMPUTO EN LA UNIDAD MÉDICA

CUADRO 1. CONCENTRADO MANUAL

P/R	OPCIONES DE RESPUESTA						CONCENTRACIÓN	
	a	b	c				No.	%
3	30						30	100
4	30						30	100
5	29		1				30	96.6
6	30						30	100
	a	b	c	d	e	f	No.	%
2	13	15	2				30	93.3
7	22	8					30	100
8						30	30	0
9	14	15	1				30	96.6

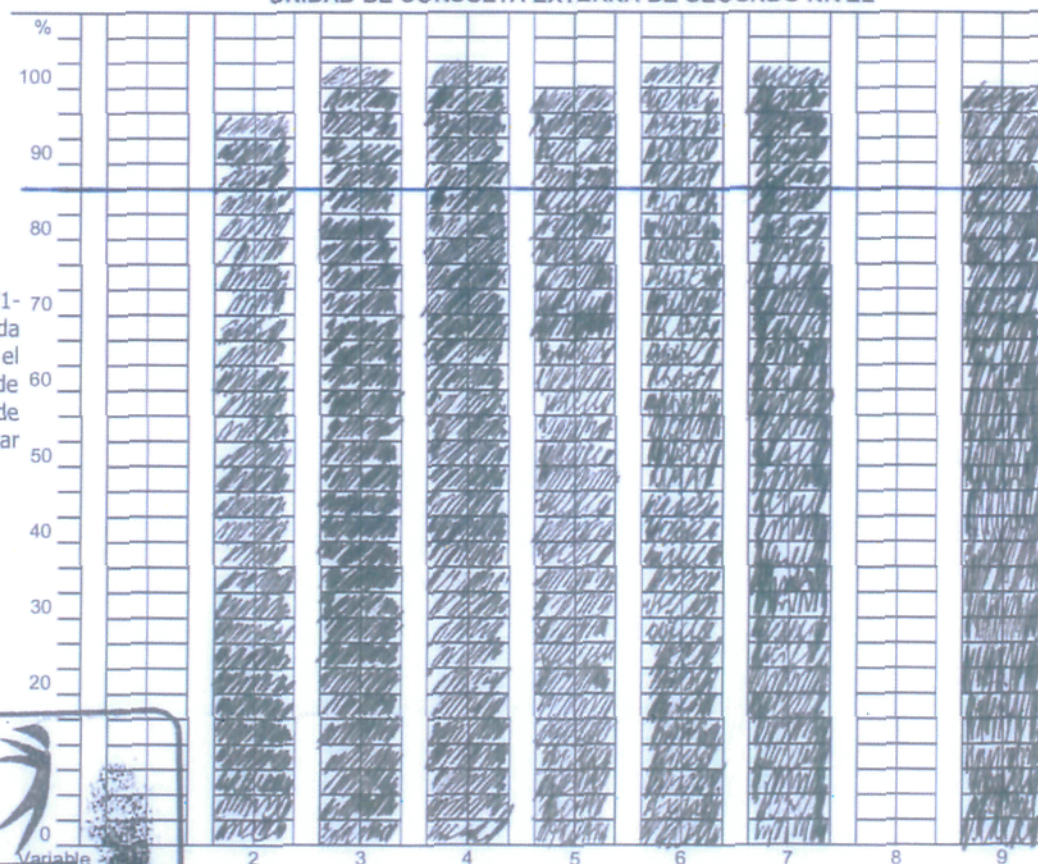
INSTRUCCIONES: 1) Para el llenado de este cuadro, use los datos del formato F1-TD/02 En cada una de las preguntas de la 2 a la 9 sume las respuestas según cada opción y anote cada total en el casillero de la fila correspondiente. 2) Para obtener el porcentaje de las preguntas 3, 4, 5 y 6 divida el total 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 absoluto y el porcentaje.

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

Área	No.	%
Recepción		
Archivo clínico		
Vigencia de derechos		
Área Médica		
Enfermería		
Trabajo Social	2	6.6
Laboratorio		
Rayos X		
Farmacia		
Caja		
Módulo de incapacidades		
Vigilancia		

INSTRUCCIONES: Para el llenado de este cuadro, use los datos de la pregunta 10 y anote las frecuencias de las opciones de respuesta, para obtener su porcentaje, divida cada una entre el total de los que contestaron la pregunta 10 y multiplíquelo por 100. Anote en el casillero de la fila correspondiente el resultado

CUADRO 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE SEGUNDO NIVEL



HOSPITAL REGIONAL
DE ALTO ESPECIALIDAD
DE CIUDAD VICTORIA

Lucas E. Pacheco + Lina Pacheco A.