



**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: 29/10/17

TIPO DE UNIDAD: Hospital

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Victoria

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno M V N JE	Género a) Mujer b) Hombre	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario a) paciente b) Familia/acompañante	2. Como quedo usted con el tiempo que esperó para pasar a consulta? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	3. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud a) Si b) No c) No contestó	4. El médico le explicó sobre su estado de salud a) Si b) No c) No contestó	5. El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? a) Si b) No c) No contestó	6. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? a) Si b) No c) No contestó	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted? a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información f) No contestó	8. Como quedo con la cantidad de medicamentos que le entregaron? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue... a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó	10. ¿En que áreas del servicio el personal le dio mal trato? 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 Inapacidades
1	V	b	a	c	a	a	a	a	b	F	d	
2	M	a	b	d	b	b	b	b	b	F	b	
3	M	a	a	c	a	a	a	a	d	F	a	Bien
4	M	a	a	d	a	a	a	a	a	F	a	
5	V	a	a	c	a	a	a	a	a	F	a	
6	V	a	a	b	a	a	a	a	a	F	a	
7	M	a	a	b	a	a	a	a	b	F	a	
8	M	a	a	a	a	a	a	a	b	F	a	
9	M	a	d	b	a	a	a	a	a	F	a	
10	M	b	a	c	a	a	a	b	a	F	a	d
11	M	c	a	a	a	a	a	a	a	F	a	
12	M	b	a	d	a	a	a	a	a	F	a	
13	M	c	a	b	a	a	a	a	a	F	a	
14	M	a	a	b	a	a	a	a	a	F	a	
15	M	a	a	a	a	a	a	a	a	F	a	
16	M	b	a	a	a	a	a	a	a	F	a	
17	M	a	a	a	a	a	a	a	a	F	a	
18	M	a	a	b	a	a	a	a	a	F	a	
19	M	b	a	a	a	a	a	a	a	F	a	

Enick Nephtari Tovar Lucio





**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: 24/09/17

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Victoria

TIPO DE UNIDAD: Hospital

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 el personal le dio mal trato?
	M V N JE	a) Mujer b) Hombre	a) paciente b) Familiar/compañante	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 recibí información f) No contestó	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisficcho 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) Sala k) Vigilancia k) Módulo de incapacidades
20	M	b	b	b	a	a	a	a	a	F	a	
21	M	a	a	b	a	a	a	a	a	F	a	
22	M	a	a	b	a	a	a	a	a	F	b	
23	M	a	a	c	a	a	a	a	b	F	c	d
24	M	a	a	b	a	a	a	a	b	F	a	
25	V	a	a	b	a	a	a	a	b	F	a	
26	M	a	a	a	a	a	a	a	a	F	a	
27	M	b	a	b	b	b	b	b	c	F	b	d
28	M	a	a	b	a	a	a	a	b	F	b	
29	M	b	a	b	a	a	a	a	a	F	a	
30	M	b	b	b	a	a	a	a	a	F	a	F
31	M	a	a	c	a	a	a	a	b	F	a	
32	M	b	a	a	a	a	a	a	a	F	a	

Enck Nephtali Tovar Lucio





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

**FORMATO DE CONCENTRACIÓN DE DATOS**

TIPO DE UNIDAD:

NOMBRE DE LA UNIDAD: \_\_\_\_\_

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**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	d	e	f	No.	%
3	30	2					32	93.75
4	30	2					32	93.75
5	30	2					32	93.75
6	29	3					32	90.62
2	10	16	5	1			32	81.25
7	19	9	1	3			32	87.5
8								
9	25	5	1	1			32	93.75

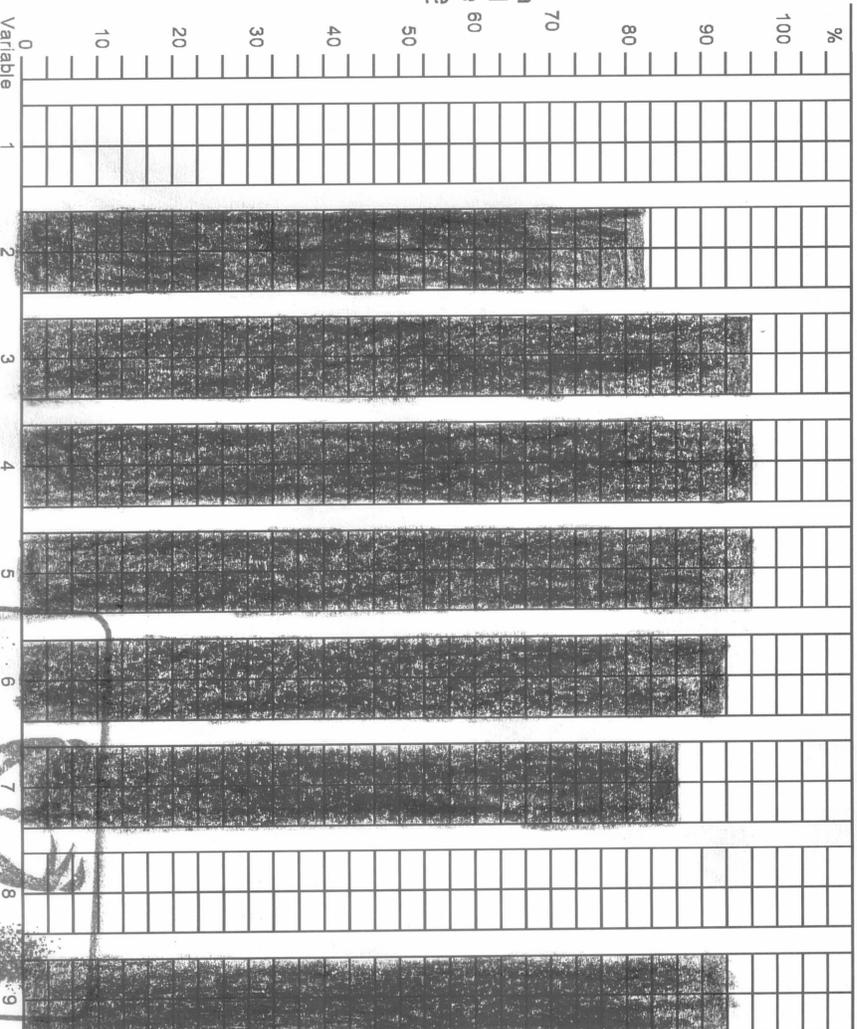
**INSTRUCCIONES:** 1) Para el llenado de este cuadro, use los datos del formato F1-70 TD/02 En cada una de las preguntas de la 2 a la 9 sume las respuestas según cada opción y anote cada total en el casillero de la fila correspondiente. 2) Para obtener el porcentaje de las preguntas 3, 4, 5 y 6 divida el total de respuestas (a) \*entre el total de mediciones y multiplíquelo por cien. De las preguntas 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.** Areas en las que recibió mal trato el paciente: (pregunta 10)

Area	No.	%
Recepción		
Archivo clínico	2	6.25
Vigilancia de derechos		
Area Médica	2	6.25
Enfermería	1	3.12
Trabajo Social	2	6.25
Laboratorio		
Rayos X		
Farmacia		
caja	1	3.12
Módulo de incapacidades		
Vigilancia		

**INSTRUCCIONES:** Para el llenado de este cuadro, use los datos de la pregunta 10, 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 multiplíquelas por cien. Anote en el casillero de la fila correspondiente el resultado

**UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE SEGUNDO NIVEL**



Realice un gráfico de barras para cada pregunta dibuje una barra cuyo longitud estará determinada por el porcentaje que aparece en el cuadro 1. Dibuje las preguntas 3, 4, 5 y 6 gráficamente el porcentaje de respuestas (a+b) y 9 gráficamente el porcentaje derivado de (a+b)

CIUDAD MÉRIDA  
GESTORÍA DE CALIDAD

Erica Nephari Tovar Lucero.