



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Trámite o Servicio Evaluado:

Hospitalización

Fecha de Monitoreo: 02 y 03 de Abril de 2012

Lugar: Hospital "Dr. Ignacio Chávez"



Secretaría de la Contraloría General

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Evaluación de Trámites y Servicios al Público.

Resultados

Dependencia o Entidad: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Hospitales Isssteson.

Trámite: Hospitalización (Hospital "Dr. Ignacio Chávez")

Número de personas entrevistadas: 47

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2012
1. Oportunidad	15 minutos a 4 horas, dependiendo de la disponibilidad de camas*	55.3%****
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	95.7%***
3. Transparencia (Promedio)		100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
4. Calidez (Promedio)		95.0%
a). Trato amable	Siempre	95.7%
b). Con respeto	Siempre	95.7%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	93.6%
Promedio		86.5% **
**Promedio de (1+2+3+4)/4		

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**** El 44.7 % esperó más de 4 horas.

***No todos los doctores coinciden en el diagnóstico y te confunden y tardan en informar sobre los resultados del paciente, algunas enfermeras no tienen disposición son flojas quieren que el familiar haga su trabajo, (Expresado por un usuario).

No he tenido la visita del doctor en turno, (Expresado por un usuario).

Tiempo promedio de espera para que lo hospitalizaran: **3 días y 5 horas.**

Rangos de tiempo de espera para hospitalización según origen de internamiento

Rango	Consulta externa	Especialidad	Urgencias	Total
Hasta 4 horas	2.1%	17.0%	36.2%	55.3%
De 4 hasta 6 horas	2.1%		6.4%	8.5%
De 6 hasta 12 horas	2.1%		14.9%	17.0%
Hasta 1 día	4.3%			4.3%
Hasta 2 días			8.5%	8.5%
De 1 a 2 meses		6.4%		6.4%
Total	10.6%	23.4%	66.0%	100.0%

Área de internamiento

Especialidad	Frecuencia	%
Medicina interna	20	42.6%
Cirugía	13	27.7%
Ginecología	10	21.3%
Nefrología	1	2.1%
Neumología	1	2.1%
Oncología	1	2.1%
Urgencias	1	2.1%
Total	47	100.0%

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	29.8%	66.0%	4.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	31.9%	63.8%	4.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	55.3%	42.6%	2.1%	0.0%	0.0%
Limpieza	25.5%	66.0%	8.5%	0.0%	0.0%
Promedio	35.6%	59.6%	4.8%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio

De los usuarios encuestados el 40 % registró observaciones, de las que:

El 37.5%(15) Manifestaron todo muy bien.

El 10.0%(4) Arreglo de baños, depósitos de basura en cada cama, cuidado y mejoría en ropa de cama, colchones, sillas de ruedas se hacen milagros con lo que se tiene.

El 5.0%(2) Hacen falta sillas de olla para bañar al paciente.

El 5.0%(2) Más seriedad y organización a la hora del internamiento, me programaron 4 veces por falta de camas.

El 5.0%(2) Mejorar la comunicación entre el doctor y enfermeras, porque no toman en cuenta las indicaciones de los doctores.

El 37.5% (15) Otras observaciones

- Agilizar más la solicitud que mandan para analizar de urgencias.
- Más atención al derechohabiente algunos empleados no tienen idea del servicio al enfermo.
- Se requiere albergue para foráneos.
- Más doctores.
- Faltan sillas para los familiares en la hora de visita.
- El supervisor de vigilancia (Manuel) que está los fines de semana es prepotente y no tiene la suficiente cordialidad.
- Mejor alimentación, llega fría al paciente.
- Mejor supervisión en todas las áreas.
- Poner elevadores.
- Dar la oportunidad a los maridos de estar más tiempo en la visita.
- Más privacidad para el paciente.
- En el área de ginecología en la noche cuando debo dormir no es posible ya que en el pasillo se escucha como si estuvieran en fiesta, hablan muy fuerte.
- Mejor coordinación, para que médicos y enfermeras brinden atención constante.
- Tener más separados a los enfermos.

Exploración visual

Atributo		Resultados
		2012
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos		SI
Costos visibles		N.A
Horario de atención al público visible.		N.A
Personal de atención al público		SI
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI
Buzón de quejas y sugerencias, número telefónico para quejas y sugerencias.		SI
Baños para usuarios		SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible		N.A.

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar



Elaboró:
Lic. Oscar Álvarez Valencia
Subdirector de Evaluación de trámites
y servicios al Público



Revisó:
Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de mejora de trámites y
servicios al Público