

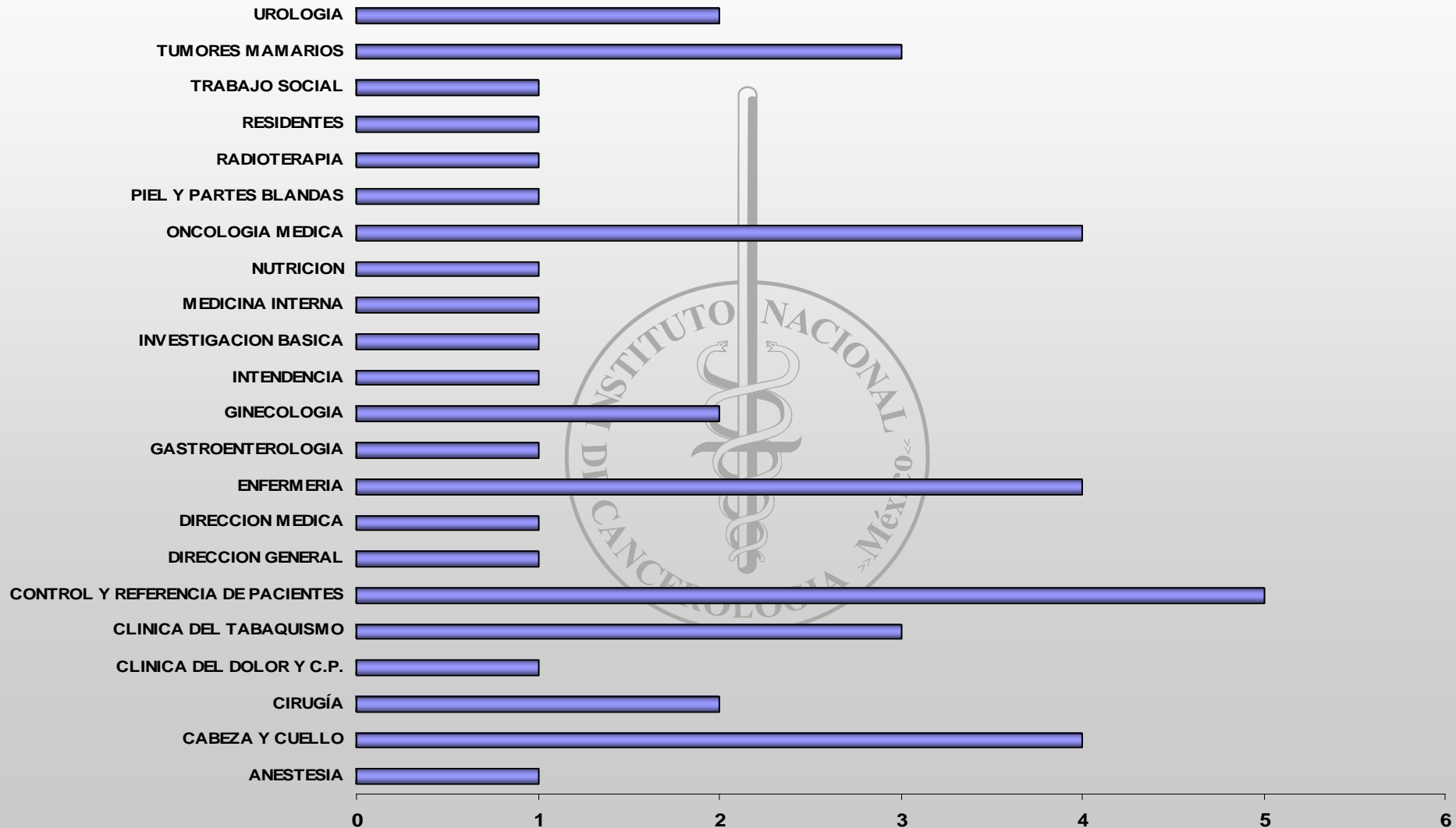
Resultados 2007

Peticiones ciudadanas y
Encuesta de satisfacción del
servicio

Petición Ciudadana:

En el CIS se reciben peticiones que son la voz ciudadana, solicitudes que realiza el ciudadano ante la autoridad, para su intervención en demanda de un derecho que estima justo o conveniente, y a la cual, obligatoriamente se deberá dar respuesta. Estas pueden ser peticiones respecto al servicio o reconocimientos al buen desempeño de los servidores públicos.

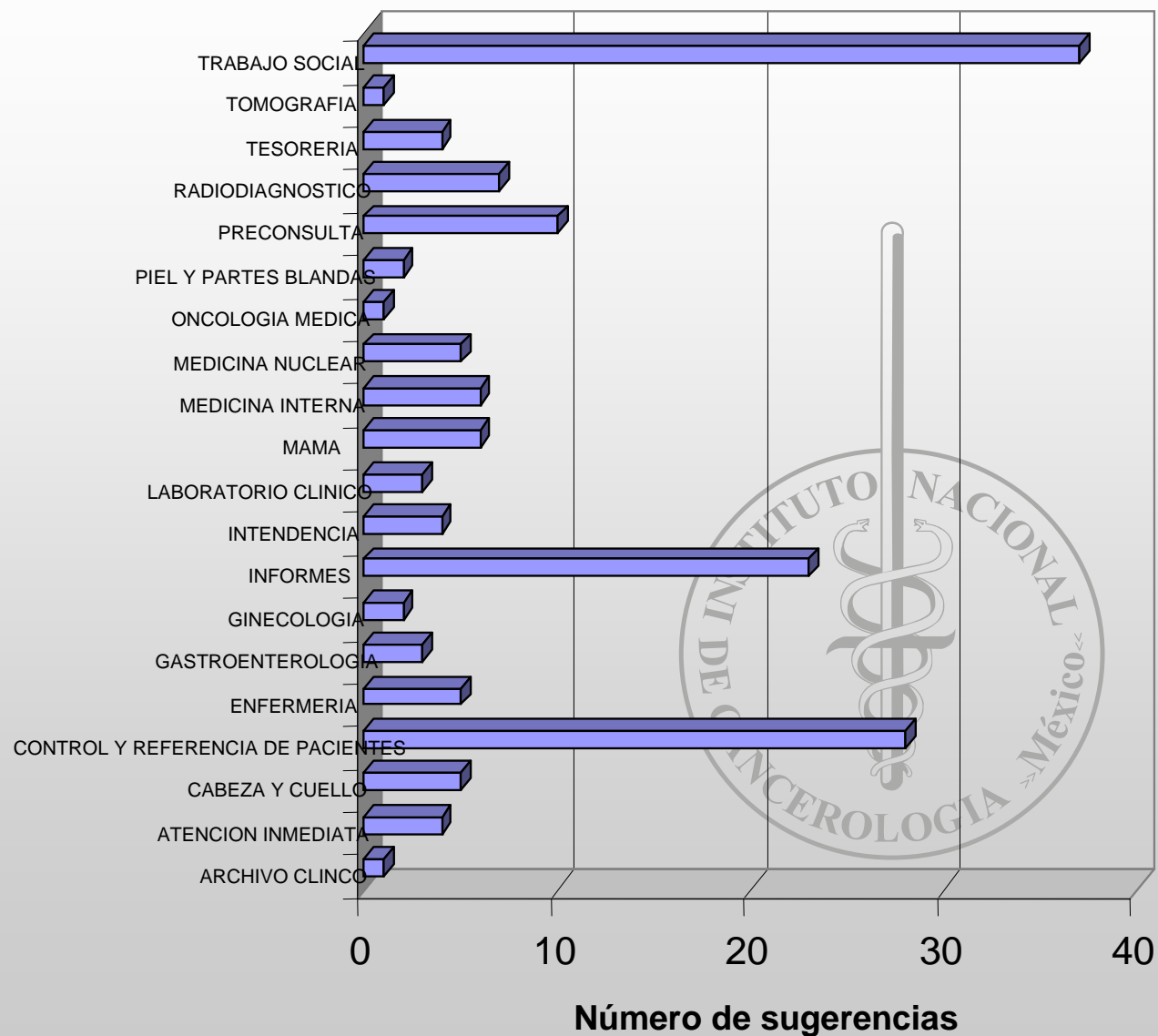
Reconocimientos Recibidos en el OIC y en el CIS



Peticiones ciudadanas captadas por el CIS:

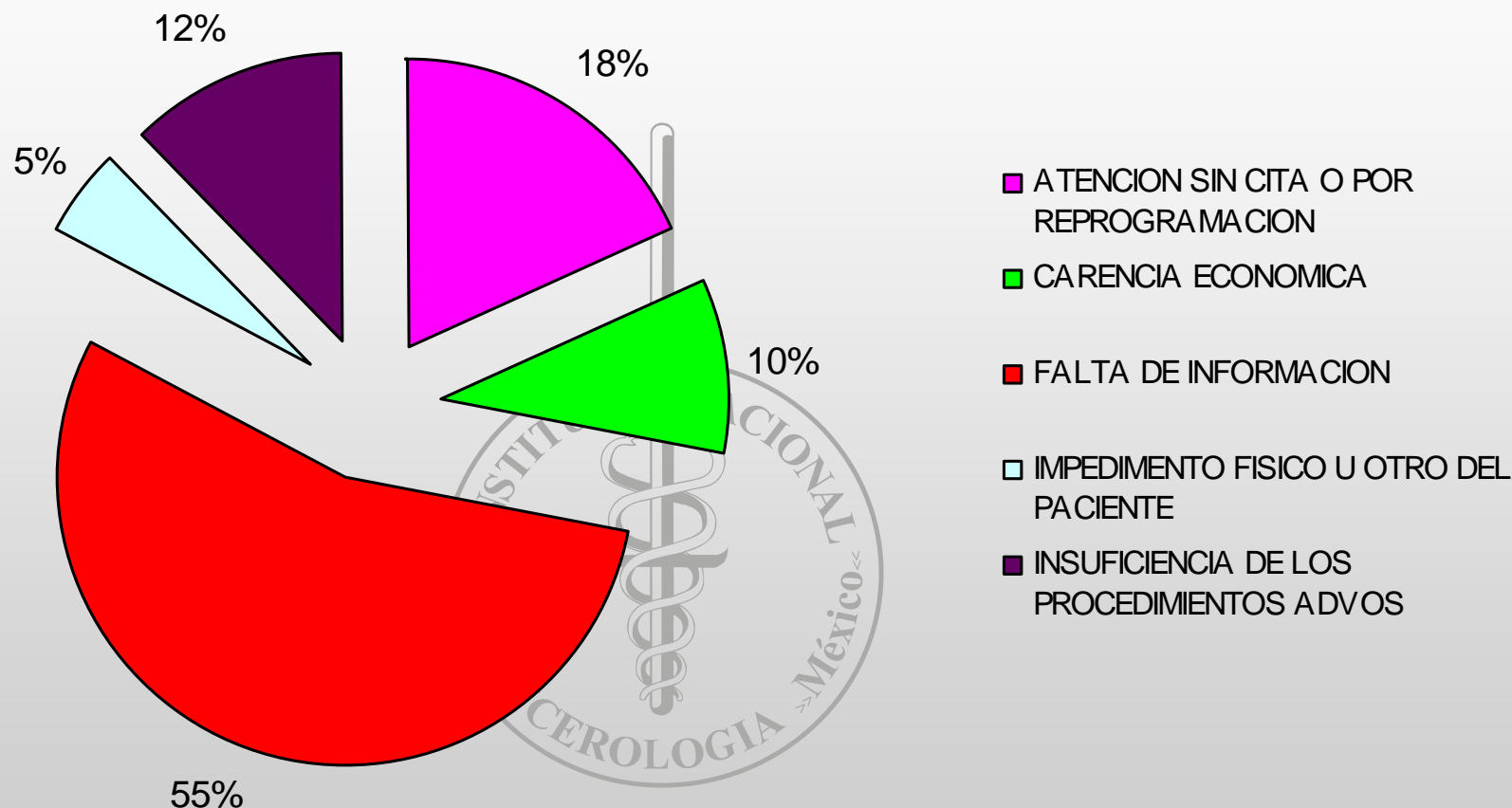
En el Centro Integral de Servicios CIS, se recibieron 157 peticiones ciudadanas, en el periodo enero-agosto 2007. Todas ellas fueron resueltas a fin de facilitar la ruta del paciente en la obtención del servicio que requiere. Las causas que las originan nos muestran las áreas de oportunidad en las que se puede mejorar.

Areas



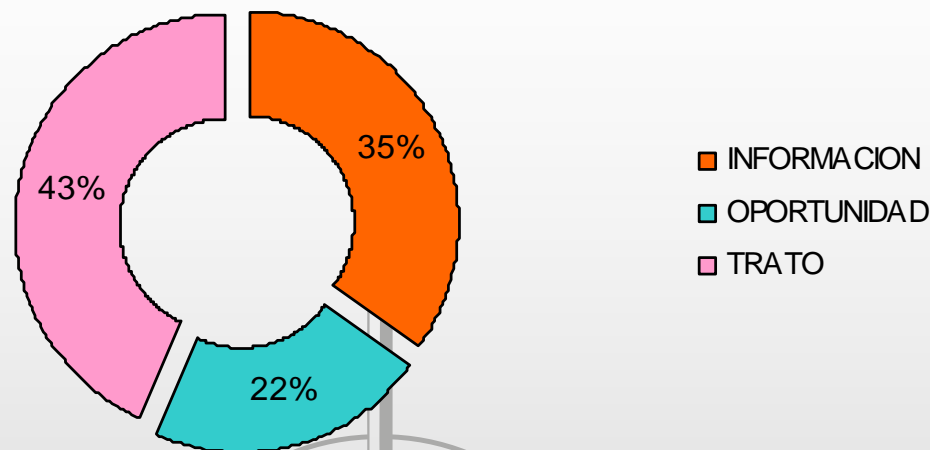
Entre las áreas que dieron lugar a la petición o sugerencia, destacan las de contacto directo con el paciente o familiar, que brindan servicios de apoyo social o administrativo.

Causa que motiva la petición



Las diversas situaciones particulares que motivan la voz del ciudadano, se han agrupado en cinco causas generales, entre las que encontramos en primer término la falta de información.

ATRIBUTOS



El servicio que se brinda al paciente, **satisface** una necesidad en función a los atributos que el usuario le asigna. Para efectos de esta medición se identifican tres:

Información: datos, instrucciones o requisitos, disponibles, completos, veraces, oportunos y entendibles por el paciente o por quienes lo acompañan.

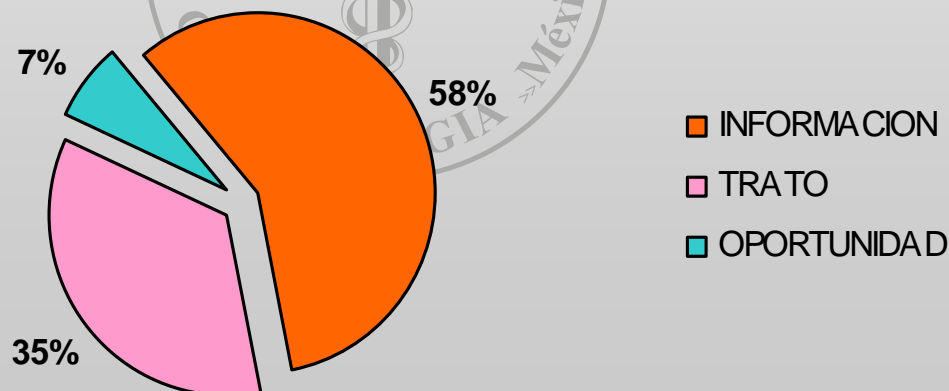
Trato: respeto a los derechos humanos y a las características individuales de la persona. Amabilidad por parte de los prestadores de servicio.

Oportunidad: del servicio o atención médica que sea efectivo, eficiente, ético y seguro.

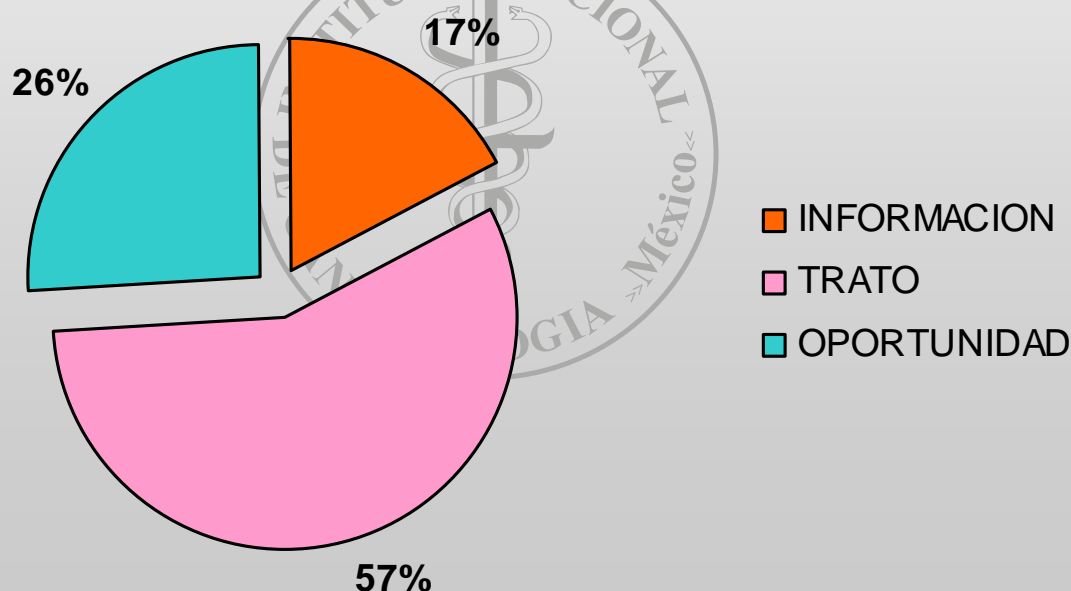
La falta de información, no sólo afecta el atributo de información en sí mismo. El usuario percibe y recibe un servicio que no cumple del todo en los atributos de trato y oportunidad. Por desconocimiento de los requisitos, demoran en la programación de citas para estudios y consultas, o desconocen la forma y tiempo en que deben iniciar un tratamiento.

O bien, no encuentran la información que necesitan para programar estudios o citas de primera vez en las áreas respectivas, ni obtienen la disposición del personal a asesorarles o explicarles claramente los procedimientos establecidos o los efectos de un tratamiento.

ATRIBUTOS AFECTADOS POR FALTA DE INFORMACIÓN



Los atributos afectados por la carencia económica del paciente, impedimentos físicos o de otro tipo, afectan los atributos del servicio de la forma que se muestra. La escasez de recursos económicos, puede dar lugar al desfasamiento de su tratamiento y angustia por no poder pagar el servicio. Sus impedimentos físicos o de nivel educativo, les dificulta realizar los tramites normales y en otras ocasiones requieren acompañamiento especial. Por otra parte desconocen las opciones de apoyo social existentes y realizan mas tramites y gestiones que otros usuarios



La Encuesta de satisfacción del servicio

Del 2 de julio al 8 de octubre de 2007, se aplicó la encuesta para medir la satisfacción en el servicio de consulta externa.

Se entrevistó a 300 usuarios quienes calificaron el servicio en función de tres de sus atributos:

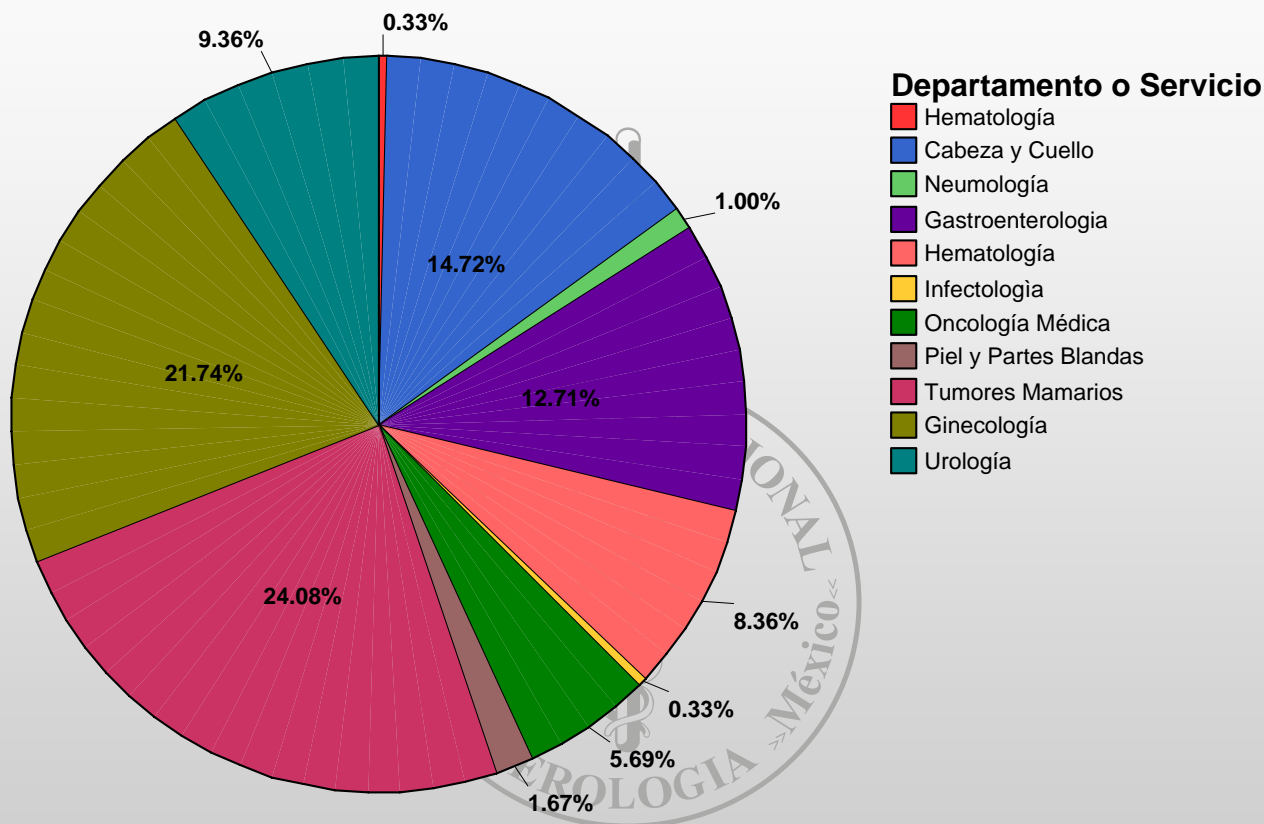
- Información
- Trato
- Oportunidad

Los usuarios entrevistados pertenecen a diversos servicios que ofrece el Instituto:

Departamento o Servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hematología	1	.3	.3	.3
	Cabeza y Cuello	44	14.7	14.7	15.1
	Neumología	3	1.0	1.0	16.1
	Gastroenterología	38	12.7	12.7	28.8
	Hematología	25	8.3	8.4	37.1
	Infectología	1	.3	.3	37.5
	Oncología Médica	17	5.7	5.7	43.1
	Piel y Partes Blandas	5	1.7	1.7	44.8
	Tumores Mamaros	72	24.0	24.1	68.9
	Ginecología	65	21.7	21.7	90.6
	Urología	28	9.3	9.4	100.0
	Total	299	99.7	100.0	
Missing	System	1	.3		
Total		300	100.0		

DEPARTAMENTO O SERVICIO



Los departamentos o servicios que tienen mayor número de entrevistados son los de Tumores Mamarios y Ginecología.

Así mismo el número de entrevistados, se ve reflejado a nivel consultorio:

Consultorio No.

	Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	A5	1	0.3	0.3	2
2	B	1	0.3	0.3	2.3
3	B1	7	2.4	2.4	4.7
4	B10	4	1.3	1.3	6
5	B13	2	0.7	0.7	6.7
6	B14	1	0.3	0.3	7
7	B16	2	0.7	0.7	7.7
8	B17	1	0.3	0.3	8
9	B2	27	9	9	17
10	B3	6	2	2	19
11	B7	14	4.7	4.7	23.7
12	B8	8	2.7	2.7	26.4
13	B9	1	0.3	0.3	26.7
14	C11	2	0.7	0.7	27.4
15	C13	1	0.3	0.3	27.7
16	C3	2	0.7	0.7	28.4
17	C4	7	2.3	2.3	30.7
18	C5	4	1.3	1.3	32
19	C6	3	1	1	33
20	C7	2	0.7	0.7	33.7
21	C8	1	0.3	0.3	34

Consultorio No.

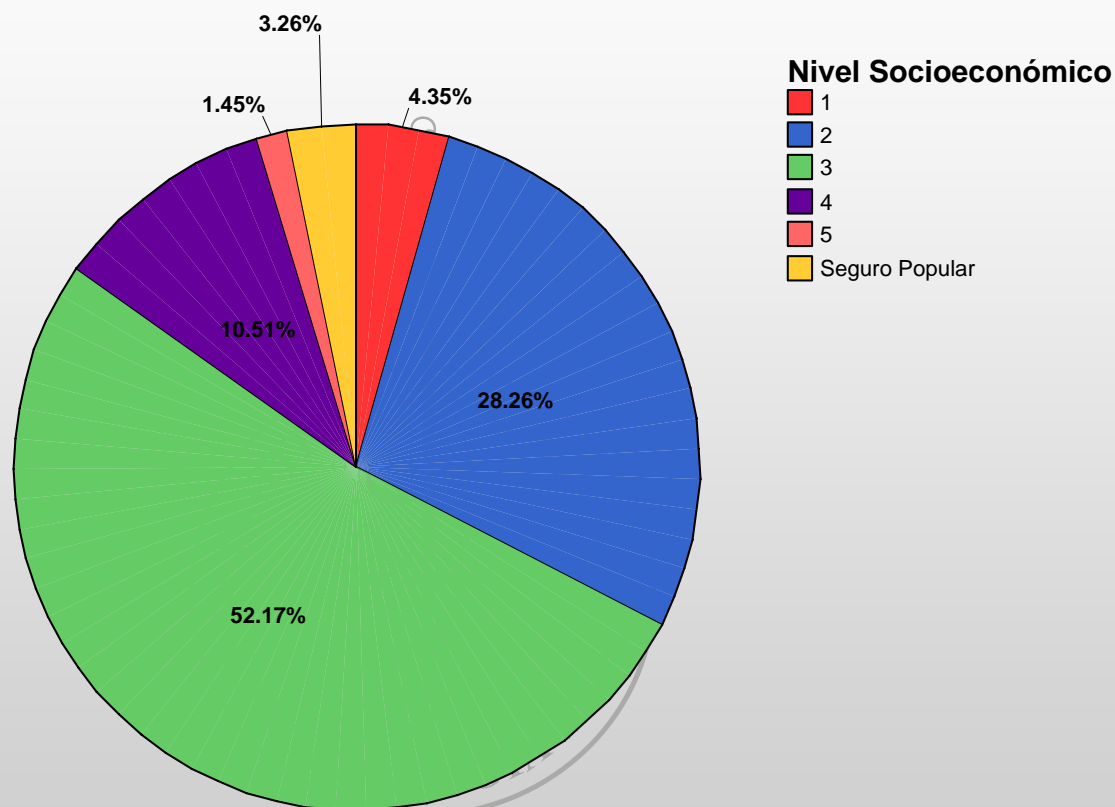
	Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
22	D11	4	1.3	1.3	35.3
23	D12	5	1.7	1.7	37
24	D2	16	5.3	5.3	42.3
25	D3	18	6	6	48.3
26	D4	1	0.3	0.3	48.6
27	D5	26	8.7	8.7	57.3
28	D6	22	7.4	7.4	64.7
29	D7	4	1.3	1.3	66
30	D8	5	1.7	1.7	67.7
31	G1	4	1.3	1.3	69
32	G2	3	1	1	70
33	G3	17	5.7	5.7	75.7
34	M	1	0.3	0.3	76
35	M1	11	3.7	3.7	79.7
36	M10	12	4	4	83.7
37	M2	6	2	2	85.7
38	M3	3	1	1	86.7
39	M6	10	3.3	3.3	90
40	M7	10	3.3	3.3	93.3
41	M8	6	2	2	95.3
42	M9	14	4.7	4.7	100
	Vacio	5	1.7	1.7	1.7
	Total	300	100	100	

Otro factor que indagó en la encuesta es el año de ingreso como paciente del Instituto.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1960	1	.3	.3	.3
	1977	1	.3	.3	.7
	1985	1	.3	.3	1.0
	1987	2	.7	.7	1.7
	1988	1	.3	.3	2.0
	1990	1	.3	.3	2.3
	1991	1	.3	.3	2.7
	1994	1	.3	.3	3.0
	1995	1	.3	.3	3.4
	1996	1	.3	.3	3.7
	1997	3	1.0	1.0	4.7
	1998	1	.3	.3	5.0
	1999	1	.3	.3	5.4
	2000	6	2.0	2.0	7.4
	2001	9	3.0	3.0	10.4
	2002	11	3.7	3.7	14.1
	2003	36	12.0	12.1	26.2
	2004	77	25.7	25.8	52.0
	2005	27	9.0	9.1	61.1
	2006	69	23.0	23.2	84.2
2007	47	15.7	15.8	100.0	
	Total	298	99.3	100.0	
Missing	System	2	.7		
Total		300	100.0		

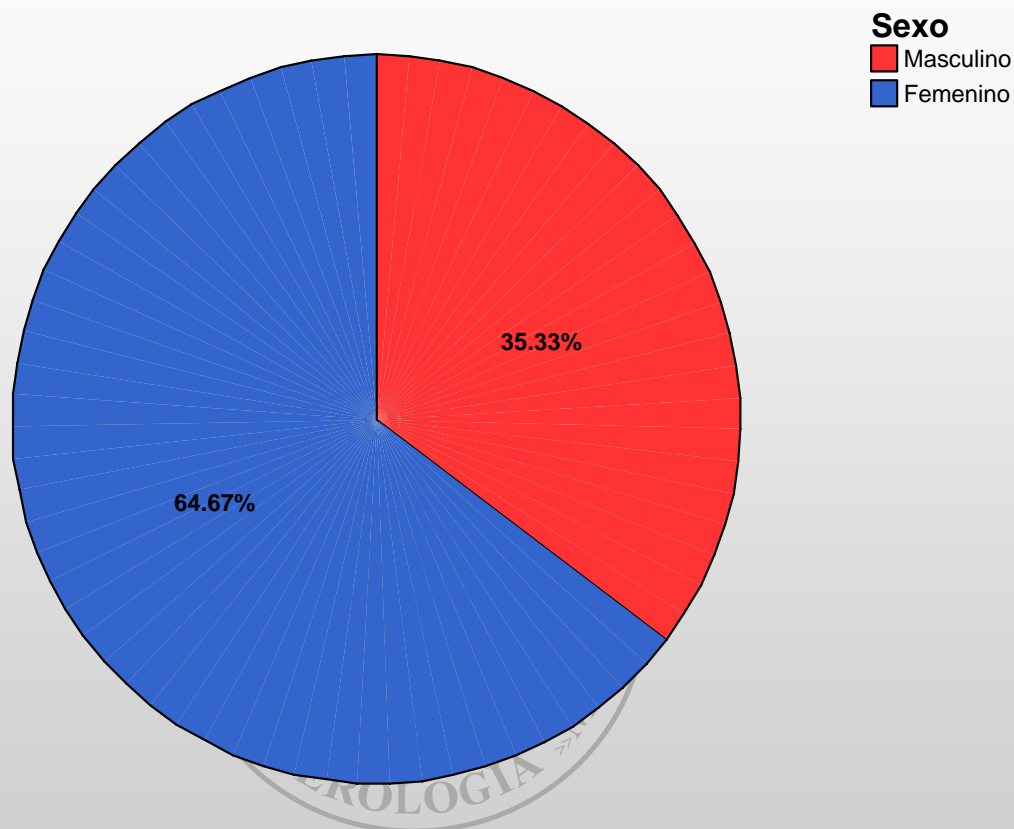
La mayoría ingresaron en el año 2004, seguidos del año 2006 y 2007

El nivel socioeconómico de los usuarios entrevistados agrupa de la siguiente manera:



El 85% de la población se encuentra en los niveles 1, 2 y 3

Se distingue también el género:



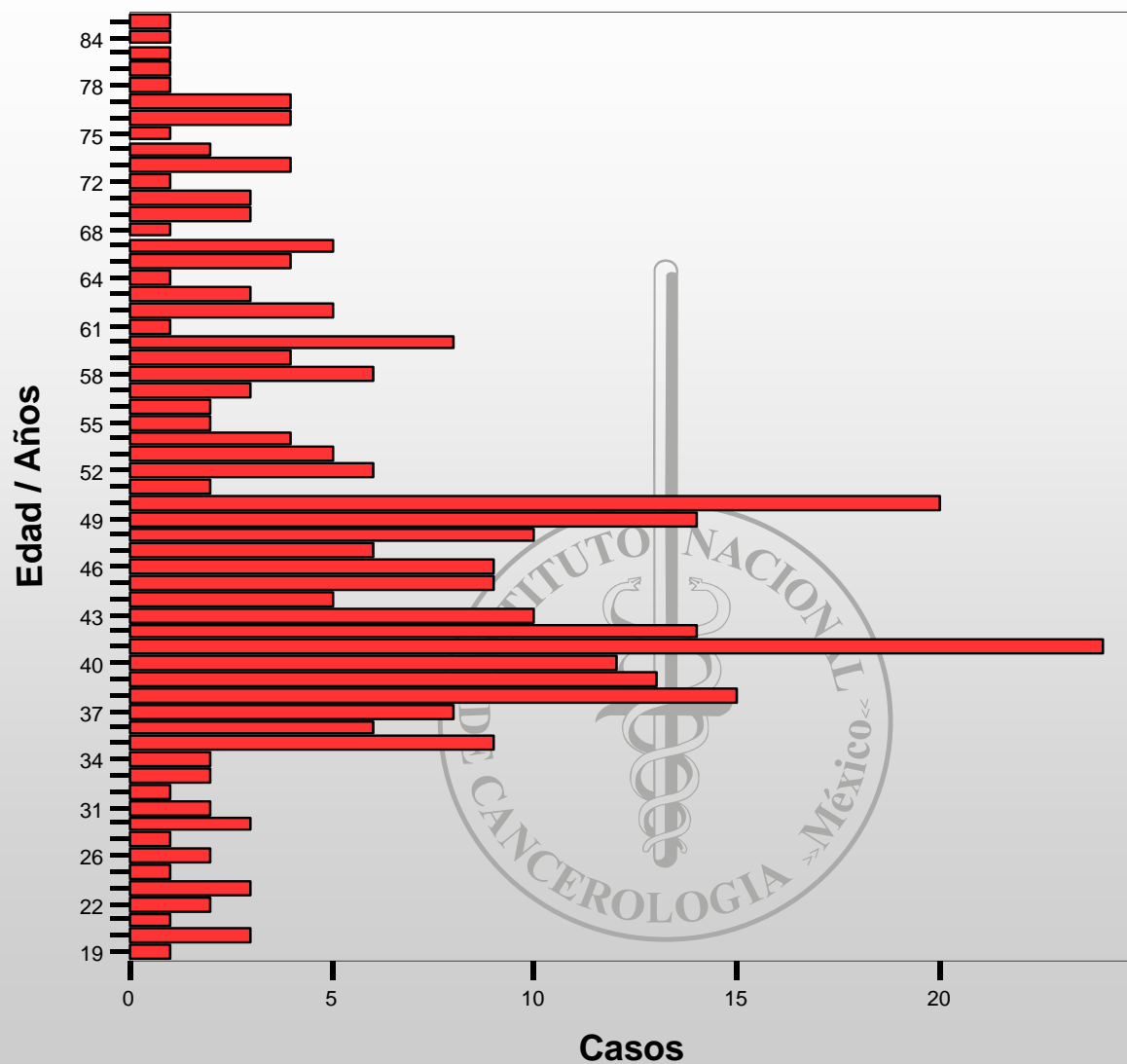
La muestra se conforma por el 64.47% de mujeres y 35.33% de hombres

Por Estado de residencia:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Chiapas	2	.7	.8	.8
	Durango	1	.3	.4	1.2
	Distrito Federal	110	36.7	44.9	46.1
	Guanajuato	6	2.0	2.4	48.6
	Guerrero	4	1.3	1.6	50.2
	Hidalgo	7	2.3	2.9	53.1
	Estado de México	86	28.7	35.1	88.2
	Michoacán	5	1.7	2.0	90.2
	Morelos	9	3.0	3.7	93.9
	Oaxaca	4	1.3	1.6	95.5
	Puebla	4	1.3	1.6	97.1
	Sinaloa	1	.3	.4	97.6
	Tlaxcala	1	.3	.4	98.0
	Veracruz	2	.7	.8	98.8
	Zacatecas	1	.3	.4	99.2
	Puerto Rico	1	.3	.4	99.6
	Bolivia	1	.3	.4	100.0
		Total	245	81.7	100.0
Missing	System	55	18.3		
	Total	300	100.0		

Presentan mayor afluencia los usuarios del Distrito Federal y Estado de México

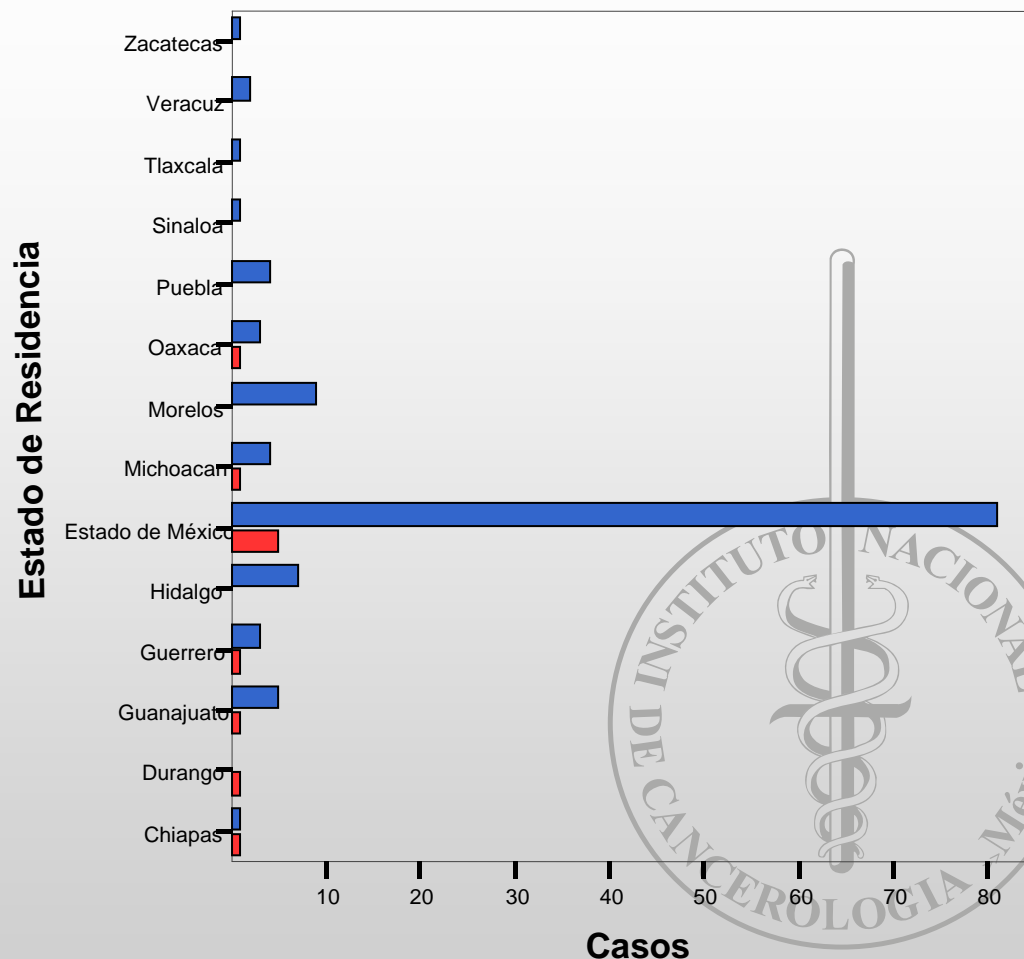
También se clasificó a los usuarios entrevistados por su edad:



La edad más recurrente es de 41 años, seguida por la de 38 años y 42 años

Conocimiento sobre la existencia de un Centro Estatal de Cáncer (CEC) por estado de origen

		¿Sabe si existe un "Centro Estatal de Cáncer" CEC, en su lugar de residencia?		Total
		Si	No	
Estado de Residencia	Chiapas	1	1	2
	Durango	1	0	1
	Distrito Federal	1	109	110
	Guanajuato	1	5	6
	Guerrero	1	3	4
	Hidalgo	0	7	7
	Estado de México	5	81	86
	Michoacán	1	4	5
	Morelos	0	9	9
	Oaxaca	1	3	4
	Puebla	0	4	4
	Sinaloa	0	1	1
	Tlaxcala	0	1	1
	Veracruz	0	2	2
	Zacatecas	0	1	1
	Puerto Rico	0	1	1
	Bolivia	0	1	1
	Total	12	233	245



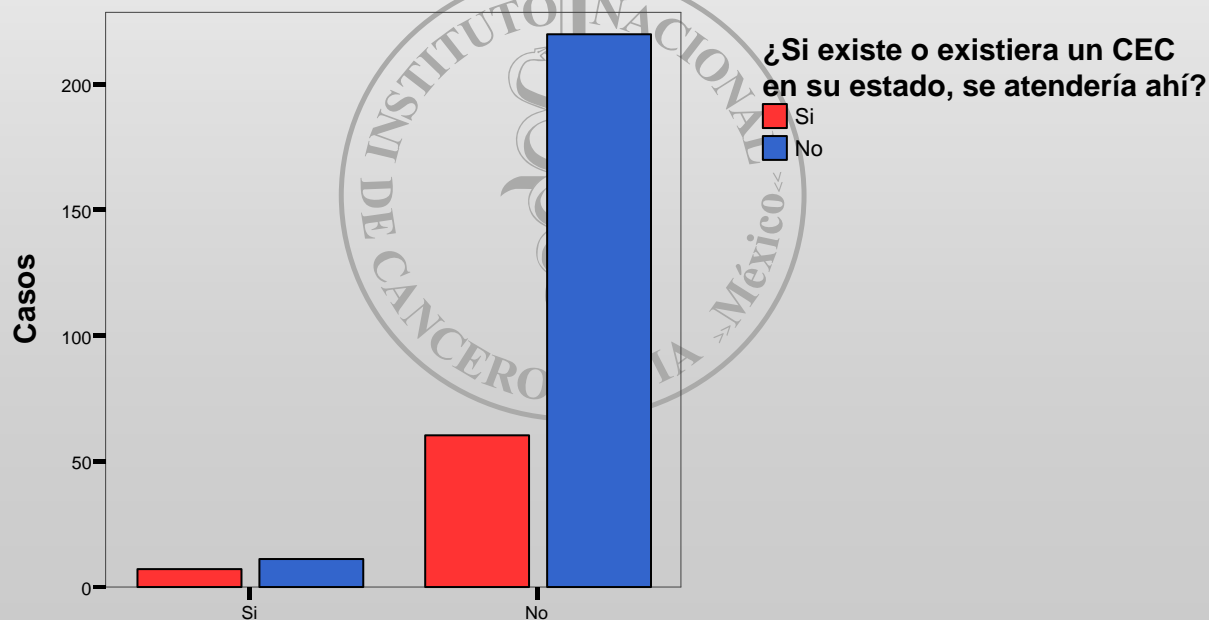
¿Sabe si existe un "Centro Estatal de Cáncer" CEC en su lugar de residencia?

■ Si
■ No

Los usuarios que radican en Veracruz, Sinaloa, Puebla, Oaxaca, Michoacán, Estado de México, Guerrero, Guanajuato, Durango, Chiapas desconocen que sí existe un CEC en su lugar de residencia.

La mayoría de los entrevistados no se atenderían
en el CEC de su estado.

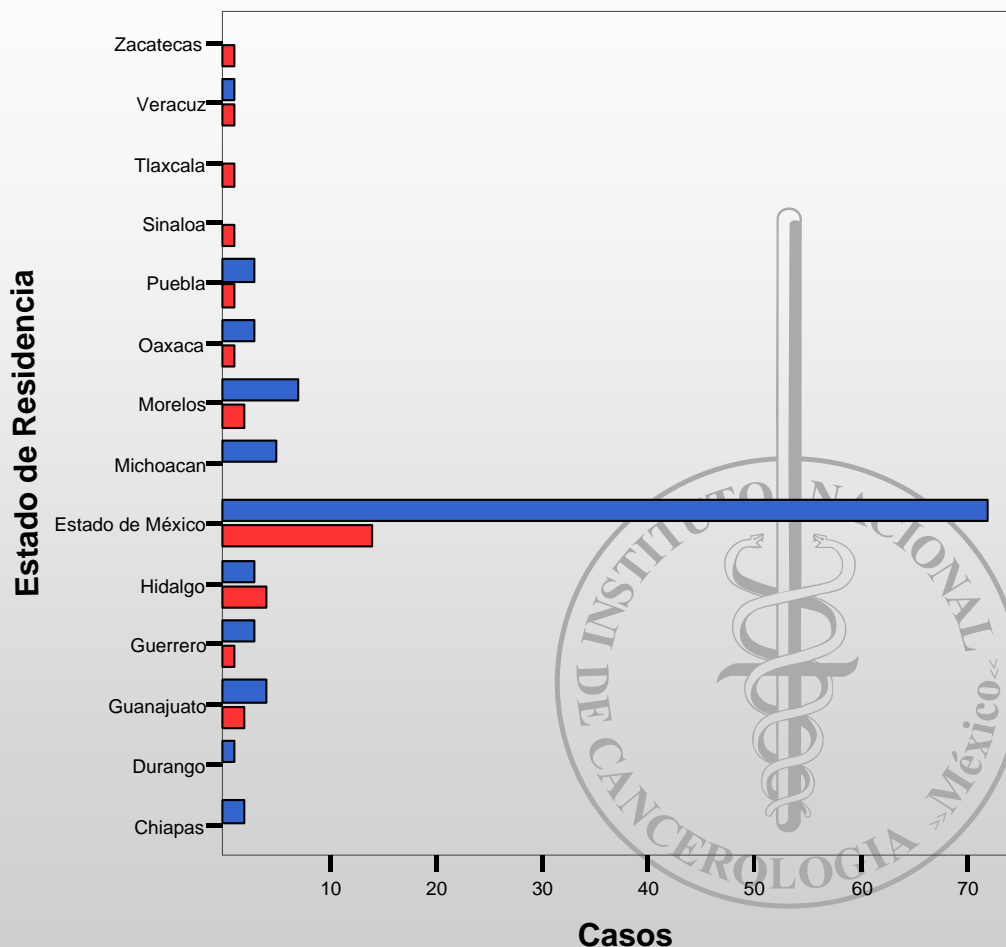
		¿Si existe o existiera un CEC en su estado, se atendería ahí?		Total
		Si	No	
¿Sabe si existe un "Centro Estatal de Cáncer" CEC, en su lugar de residencia?	Si	7	11	18
	No	60	220	280
Total		67	231	298



¿Sabe si existe un "Centro Estatal de Cáncer" CEC, en su lugar de residencia?

¿Si existe o existiera un CEC en su estado, se atendería ahí?

		¿Si existe o existiera un CEC en su estado, se atendería ahí?		Total
		Si	No	
Estado de Residencia	Chiapas	0	2	2
	Durango	0	1	1
	Distrito Federal	7	101	108
	Guanajuato	2	4	6
	Guerrero	1	3	4
	Hidalgo	4	3	7
	Estado de México	14	72	86
	Michoacán	0	5	5
	Morelos	2	7	9
	Oaxaca	1	3	4
	Puebla	1	3	4
	Sinaloa	1	0	1
	Tlaxcala	1	0	1
	Veracruz	1	1	2
	Zacatecas	1	0	1
	Puerto Rico	1	0	1
	Bolivia	1	0	1
	Total	38	205	243



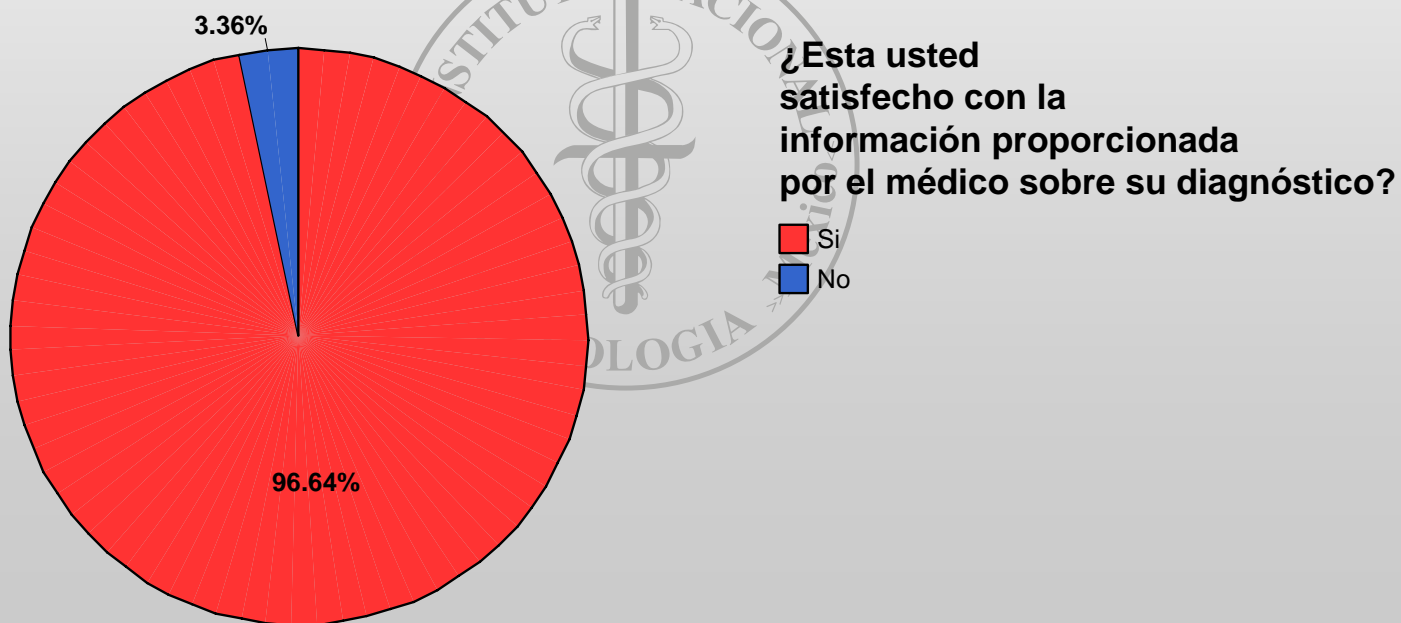
¿Si existe o existiera un CEC en su estado, se atendería ahí?

- Si
- No

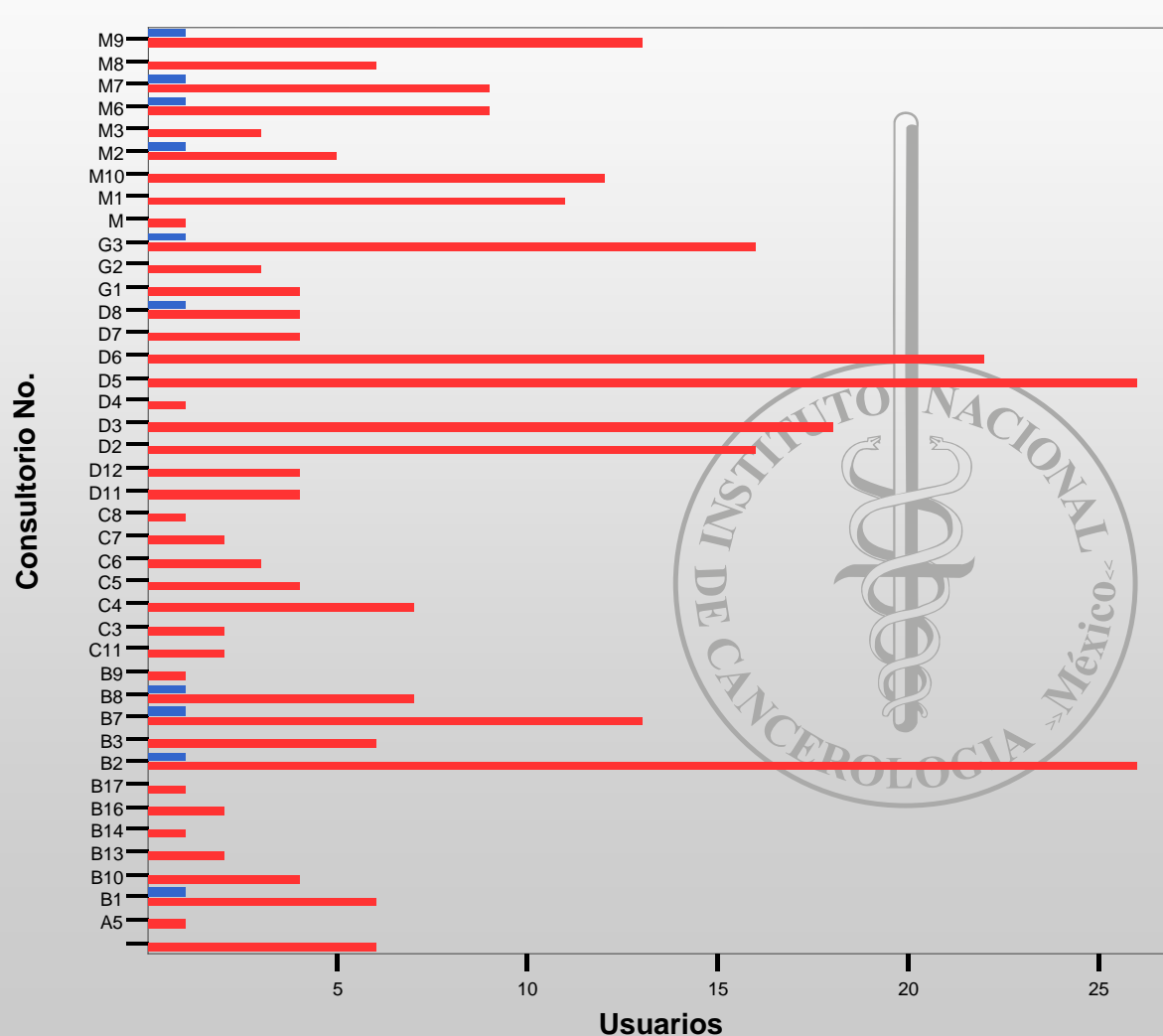
Un número mínimo de usuarios que radican en Veracruz, Sinaloa, Puebla, Oaxaca, Michoacán, Estado de México, Guerrero, Guanajuato, Durango, Chiapas querría atenderse en el CEC de su entidad.

Satisfacción con la información proporcionada por el médico sobre su diagnóstico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	288	96.0	96.6	96.6
	No	10	3.3	3.4	100.0
	Total	298	99.3	100.0	
Missing	System	2	.7		
Total		300	100.0		



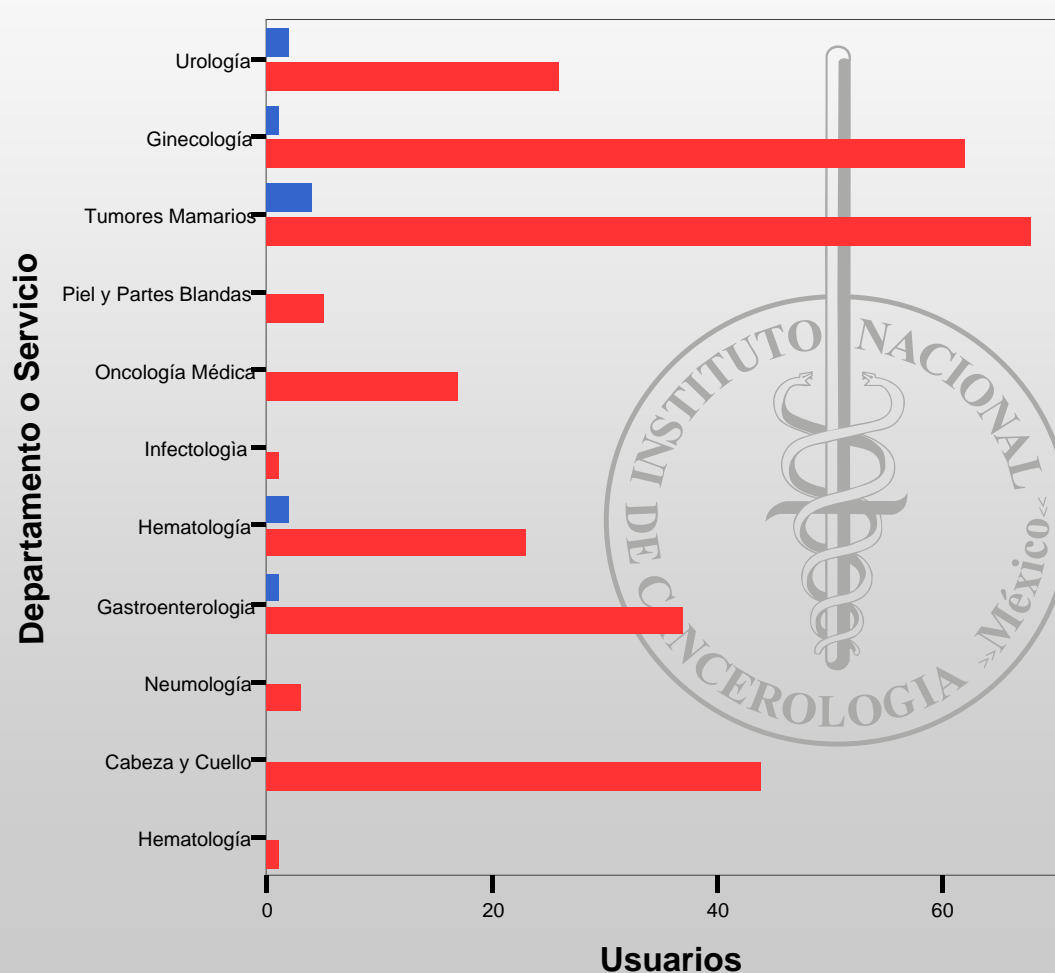
Los consultorios que presentan mayor grado de satisfacción en los usuarios por la información proporcionada sobre su diagnóstico son el B2, D5, seguidos del D6 y D3.



¿Esta usted satisfecho con la información proporcionada por el médico sobre su diagnóstico?

- Si
- No

Los Departamentos o servicios que presentan mayor grado de satisfacción en los usuarios por la información proporcionada sobre su diagnóstico son Tumores Mamarios, seguido de Ginecología y Cabeza y Cuello.

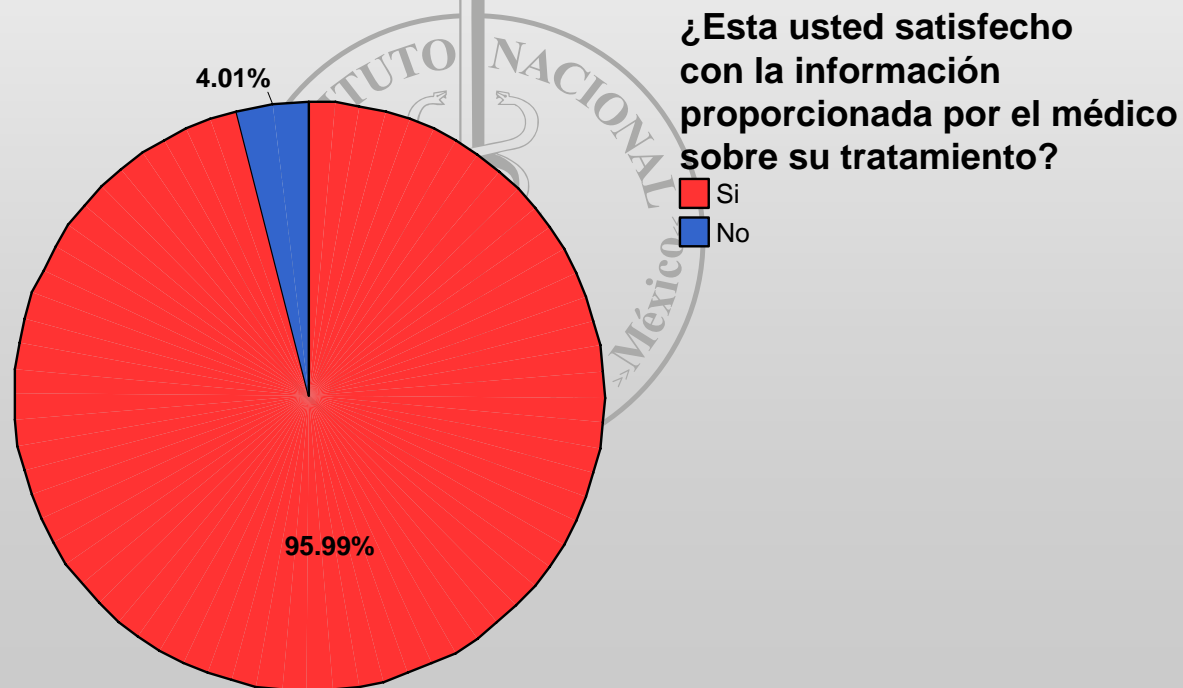


¿Esta usted satisfecho con la información proporcionada por el médico sobre su diagnóstico?

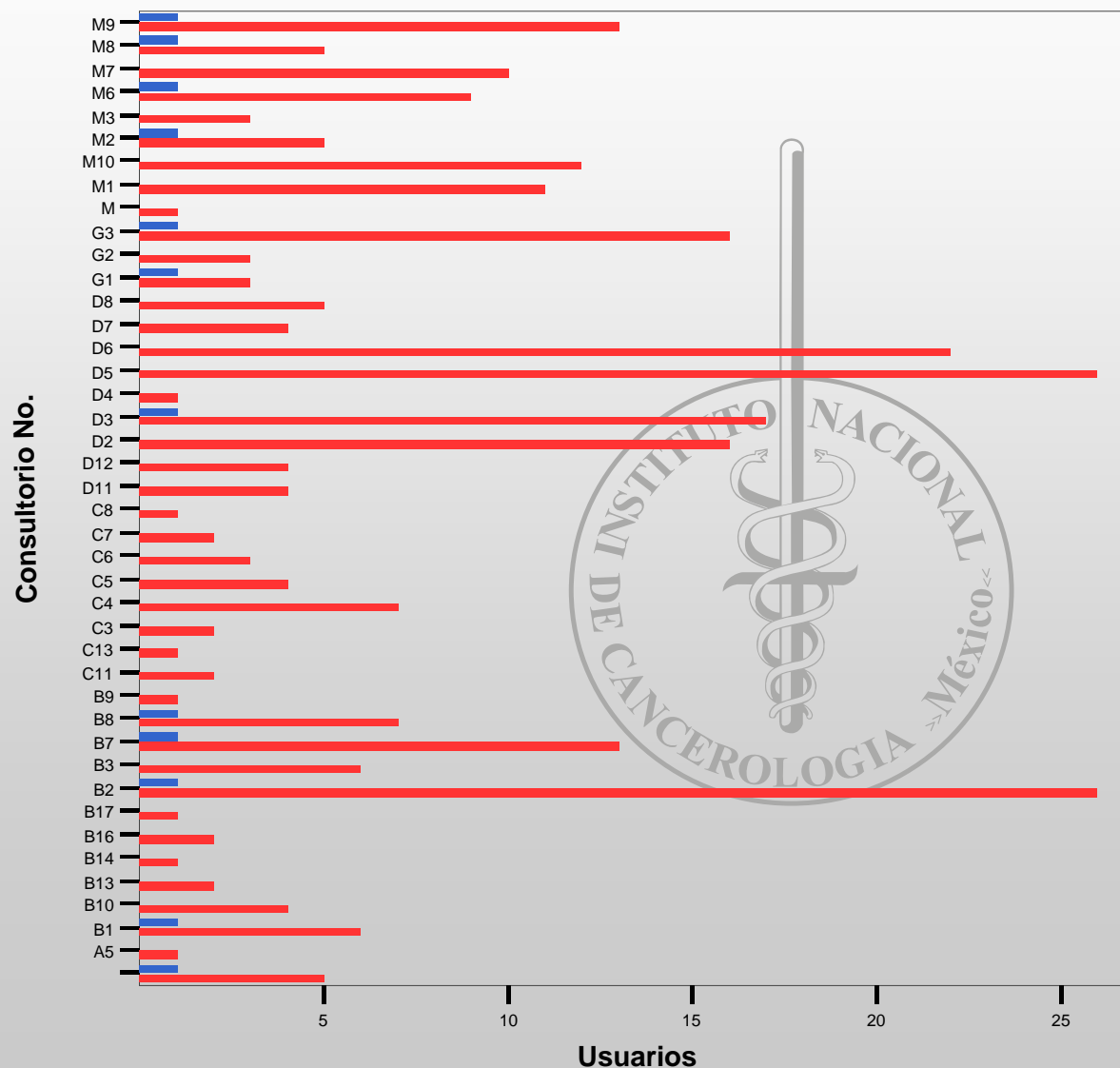
■ Si
■ No

Satisfacción con la información proporcionada por el médico sobre su tratamiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	287	95.7	96.0	96.0
	No	12	4.0	4.0	100.0
	Total	299	99.7	100.0	
Missing	System	1	.3		
Total		300	100.0		



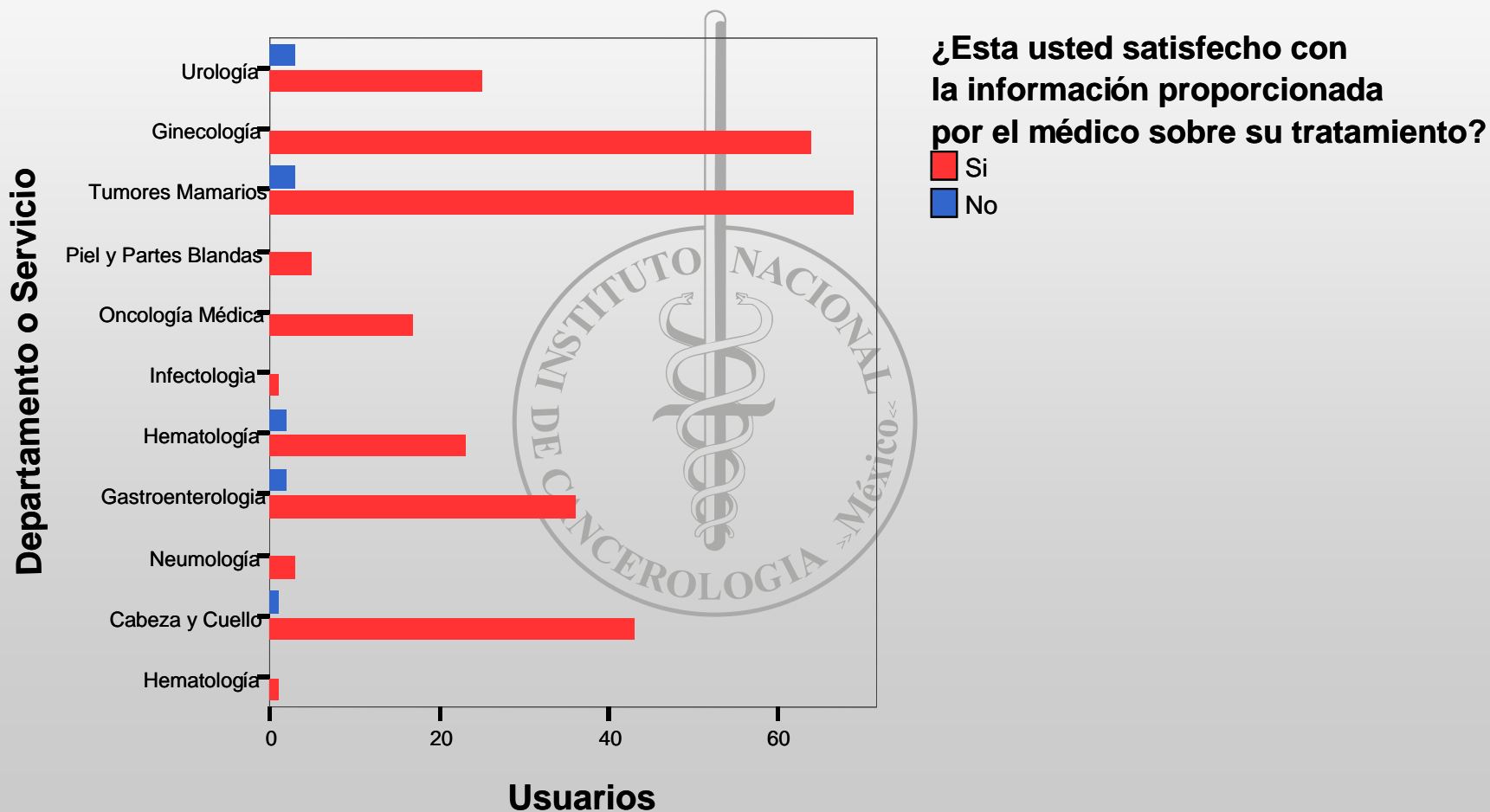
Los consultorios que presentan mayor grado de satisfacción en los usuarios por la información proporcionada sobre su tratamiento son B2, D5, seguidos del D6 y D3.



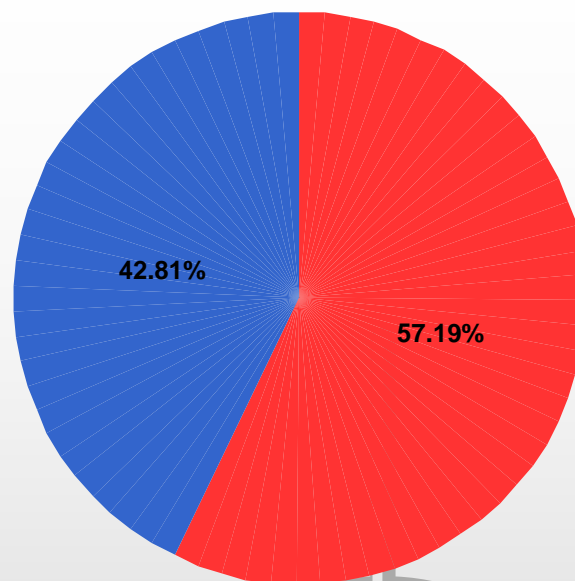
¿Esta usted satisfecho con la información proporcionada por el médico sobre su tratamiento?

Si
No

Los Departamentos o servicios que presentan mayor grado de satisfacción en los usuarios por la información proporcionada sobre su tratamiento son los de Tumores Mamarios, seguido de Ginecología, Cabeza y Cuello.



¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de espera transcurrido entre el momento que se le asignó la consulta y el momento en que pasó al consultorio?



■ Si
■ No

Satisfacción con el tiempo de espera transcurrido entre el momento que se le asignó la consulta y el momento en que pasó al consultorio?

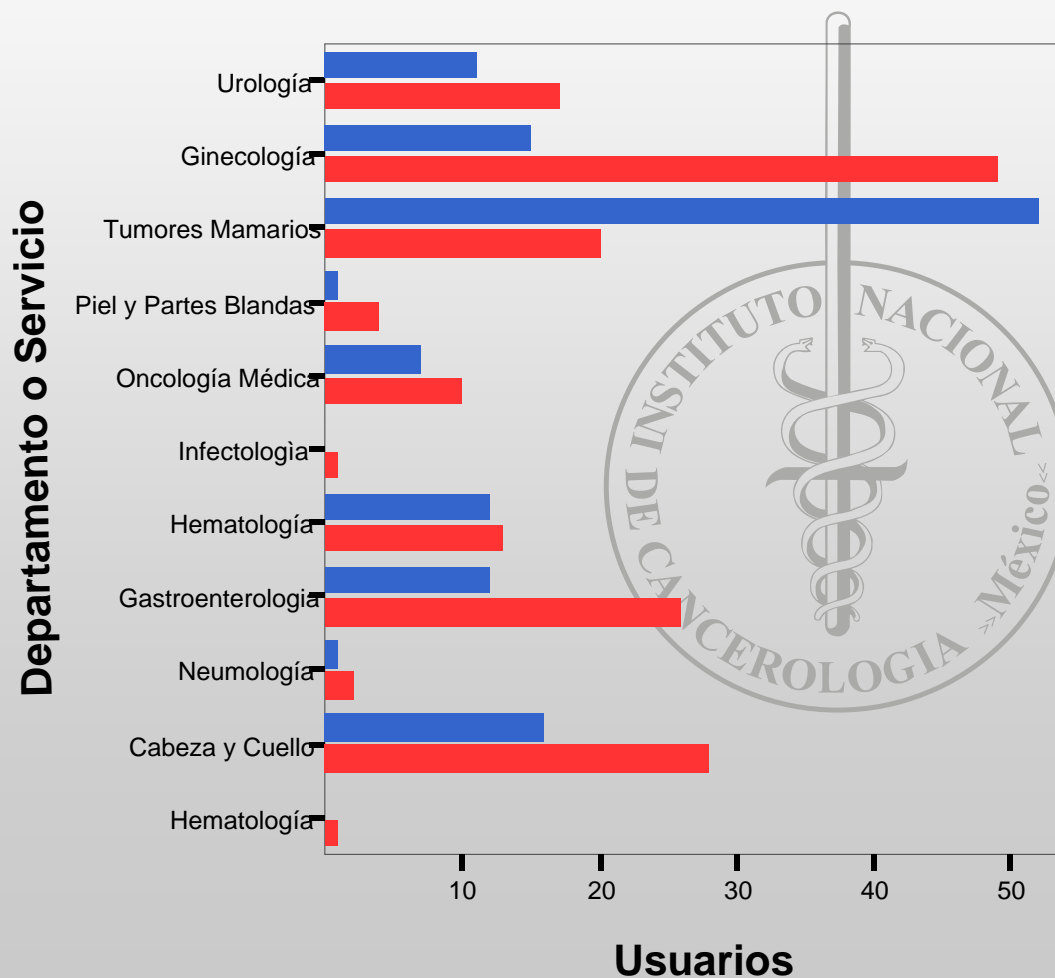
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	171	57.0	57.2	57.2
	No	128	42.7	42.8	100.0
	Total	299	99.7	100.0	
Missing	System	1	.3		
Total		300	100.0		

Satisfacción con el tiempo de espera transcurrido entre el momento que se le asignó la consulta y el momento en que pasó al consultorio

		¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de espera transcurrido entre el momento que se le asigno la consulta y el momento en que pasó al consultorio?		Total
		Si	No	
Departamento o Servicio	Hematología	1	0	1
	Cabeza y Cuello	28	16	44
	Neumología	2	1	3
	Gastroenterología	26	12	38
	Hematología	13	12	25
	Infectología	1	0	1
	Oncología Médica	10	7	17
	Piel y Partes Blandas	4	1	5
	Tumores Mamaros	20	52	72
	Ginecología	49	15	64
	Urología	17	11	28
Total		171	127	298

Los Departamentos o servicios que presentan mayor grado de satisfacción en los usuarios por el tiempo de espera son Ginecología, seguido de Cabeza y Cuello y Gastroenterología.

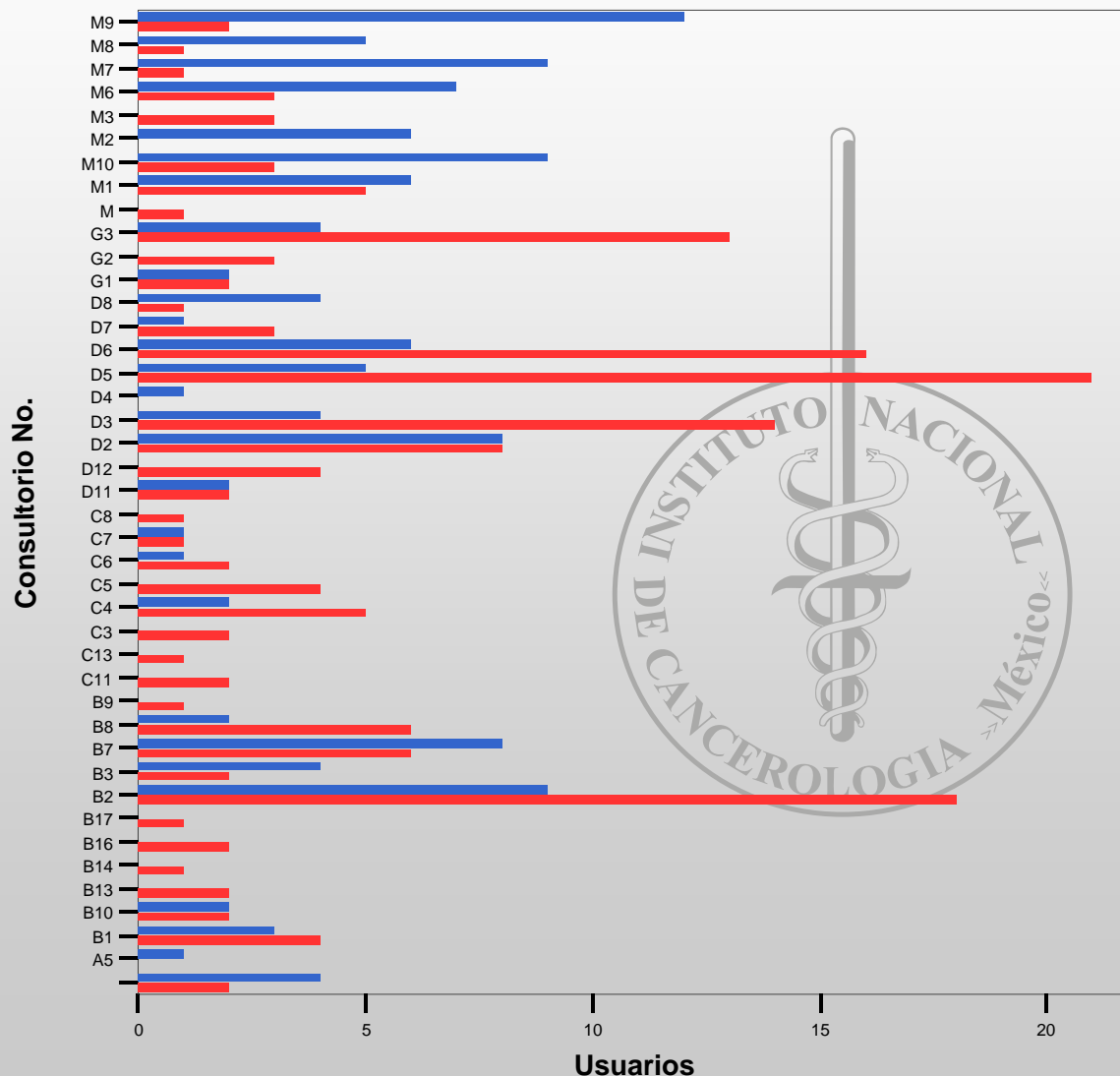
Así mismo se pueden distinguir los Departamentos o Servicios que generan insatisfacción en los usuarios por el tiempo de espera como lo son Tumores Mamarios, Cabeza y Cuello, Ginecología, Gastroenterología, Hematología, Urología, Oncología Médica, Piel y Partes Blandas y Neumología.



¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de espera transcurrido entre el momento que se le asigno la consulta y el momento en que pasó al consultorio?

- Si
- No

A nivel consultorio se muestra el nivel de satisfacción con el tiempo de espera en D5, B2 y D6. Por otra parte se resaltan M9, B2 y M7, los cuales tienen respuesta negativa en cuanto al tiempo de espera.

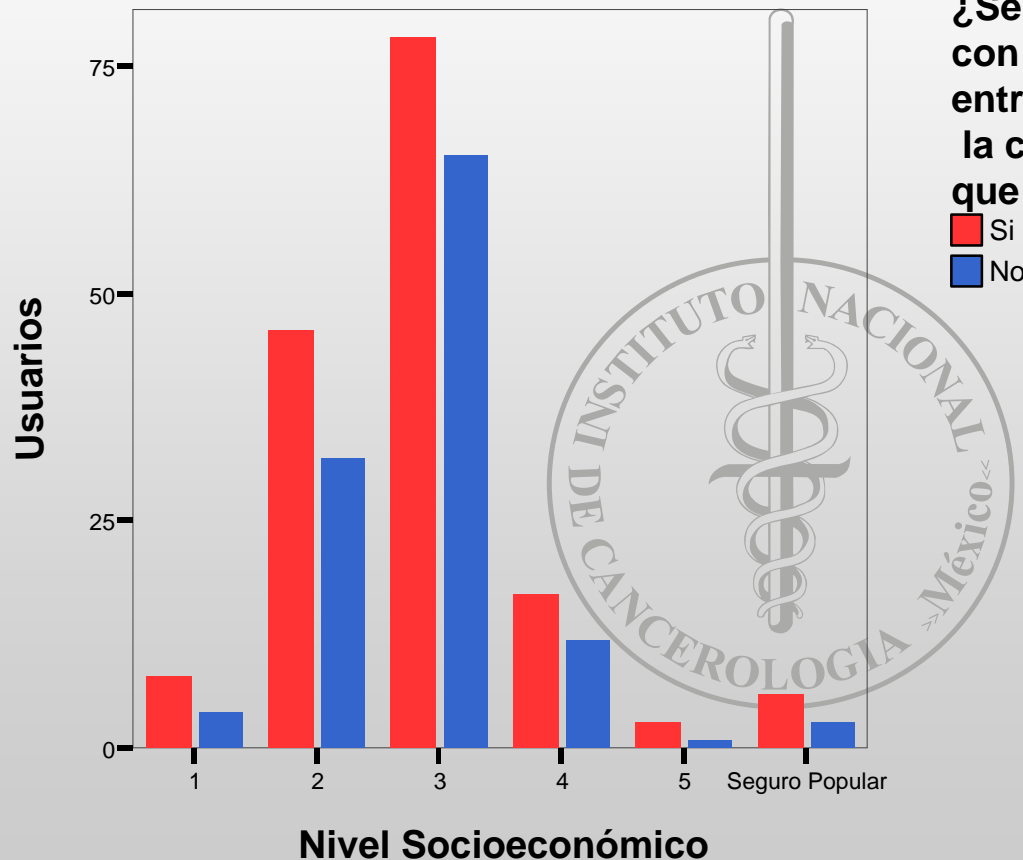


¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de espera transcurrido entre el momento que se le asigno la consulta y el momento en que pasó al consultorio?

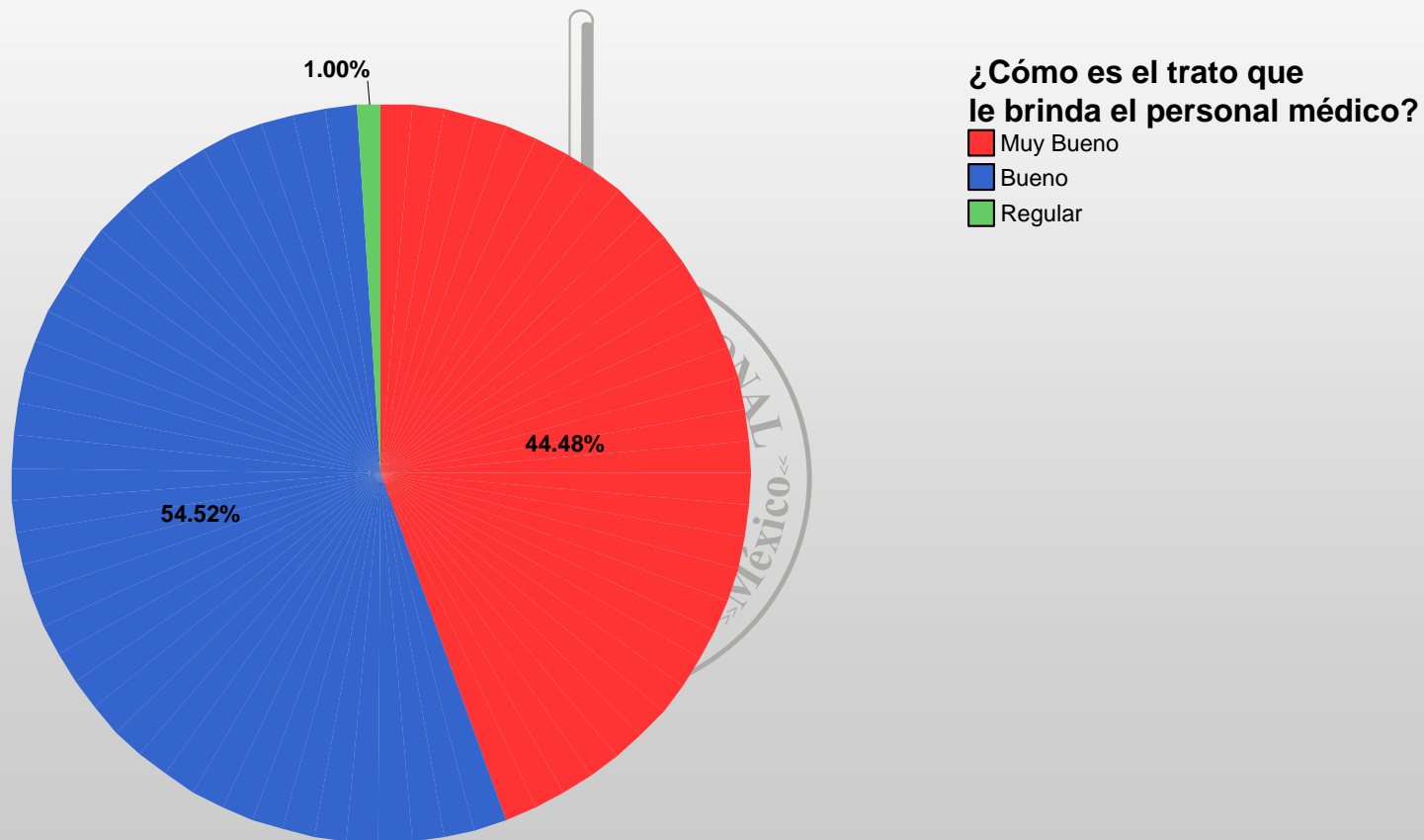
Si
No



Usuarios que manifiestan respuesta negativa en cuanto al tiempo de espera, por nivel socioeconómico.



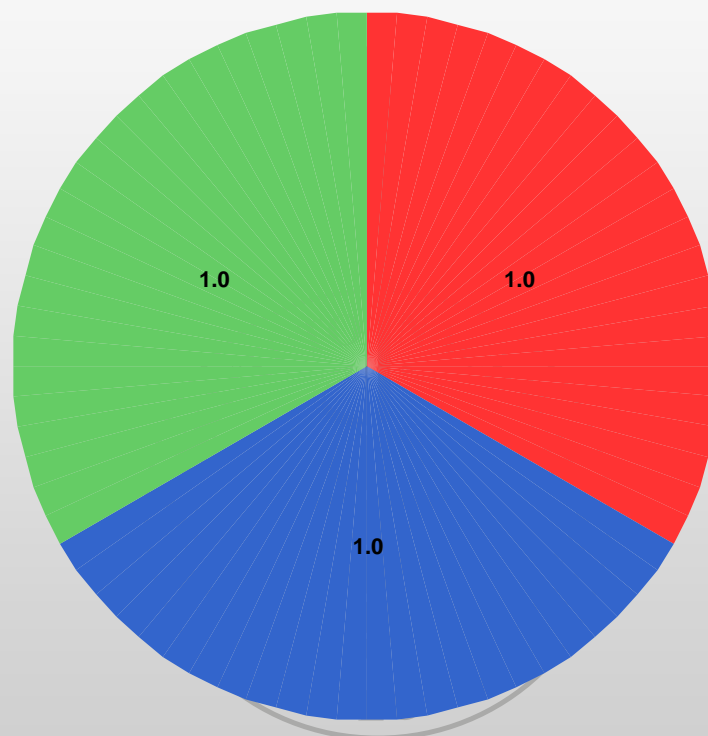
En general se califica en trato como “bueno”, seguido de “muy bueno”. Sin embargo por secciones, en los consultorios A, B, C y M, se considera el trato como “Muy bueno” en primer lugar.



En caso de haber contestado

Regular ó Malo ¿Por Qué?

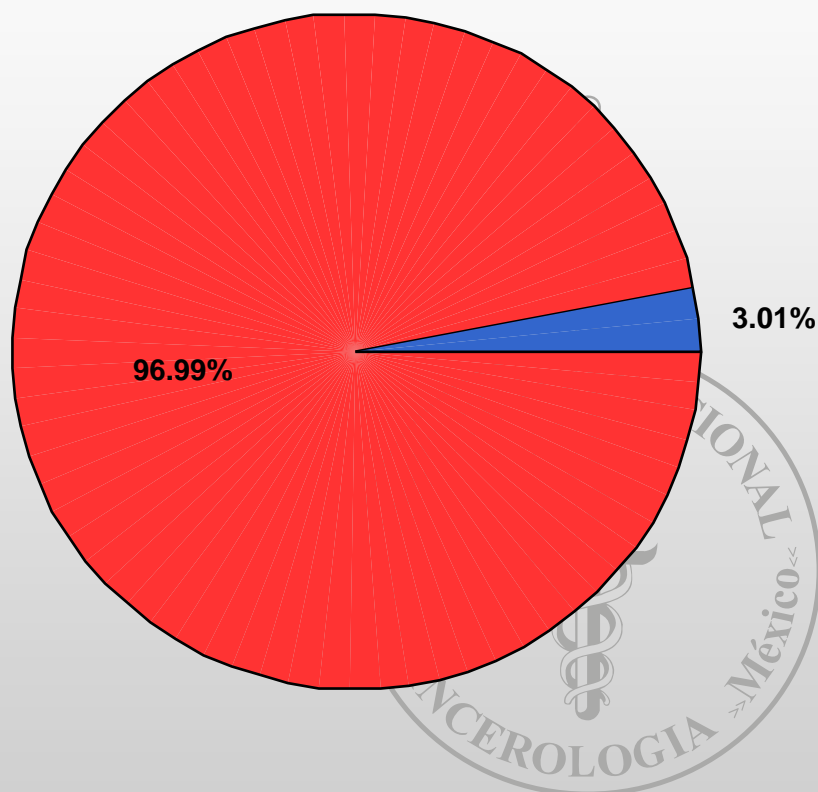
- El trato del personal médico es muy frio
- El trato es muy variable depende del estado de animo del personal médico
- Hay medicos que no atienden bien



Se detectan tres casos de usuarios que consideran un trato regular por parte del personal médico correspondientes a los servicios de Urología, Ginecología y Tumores Mamaros, así como de los consultorios B, D5 y M7 respectivamente.

¿El personal me informa bien sobre mi próxima cita y me da todos los datos que requiero conocer sobre cualquier trámite o duda?

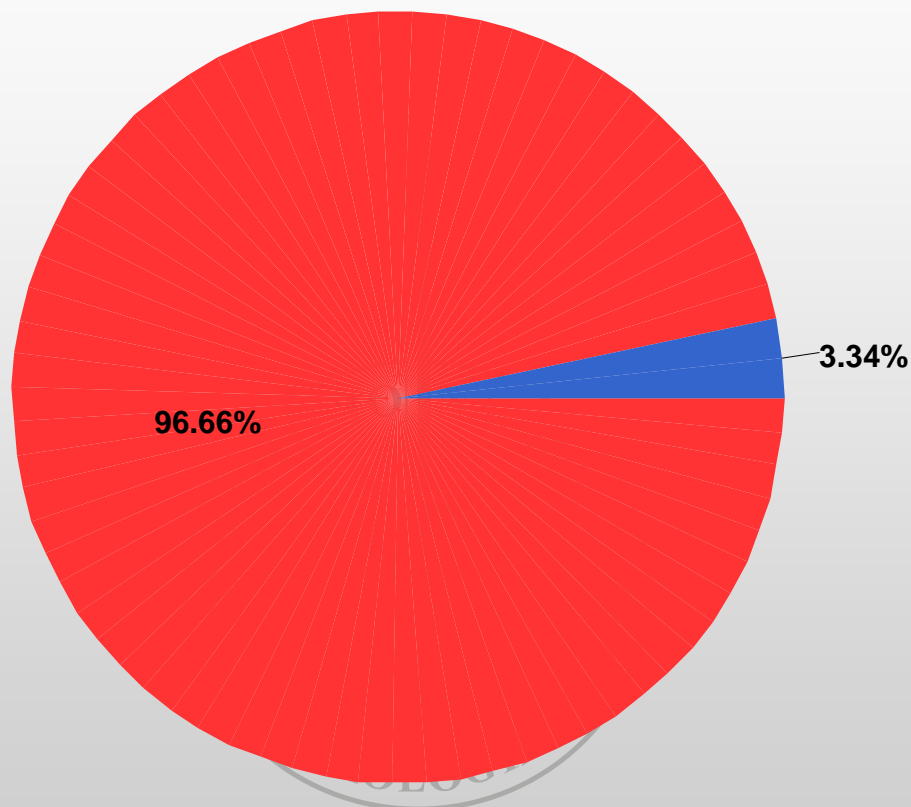
- Si
- No



La mayor parte de los usuarios consideran que el personal si les informa bien y los servicios que destacan son los de Tumores Mamaros, Ginecología, Cabeza y Cuello, y por consultorios el B2, D5 y D6.

¿La cita se programó en la fecha solicitada por el médico?

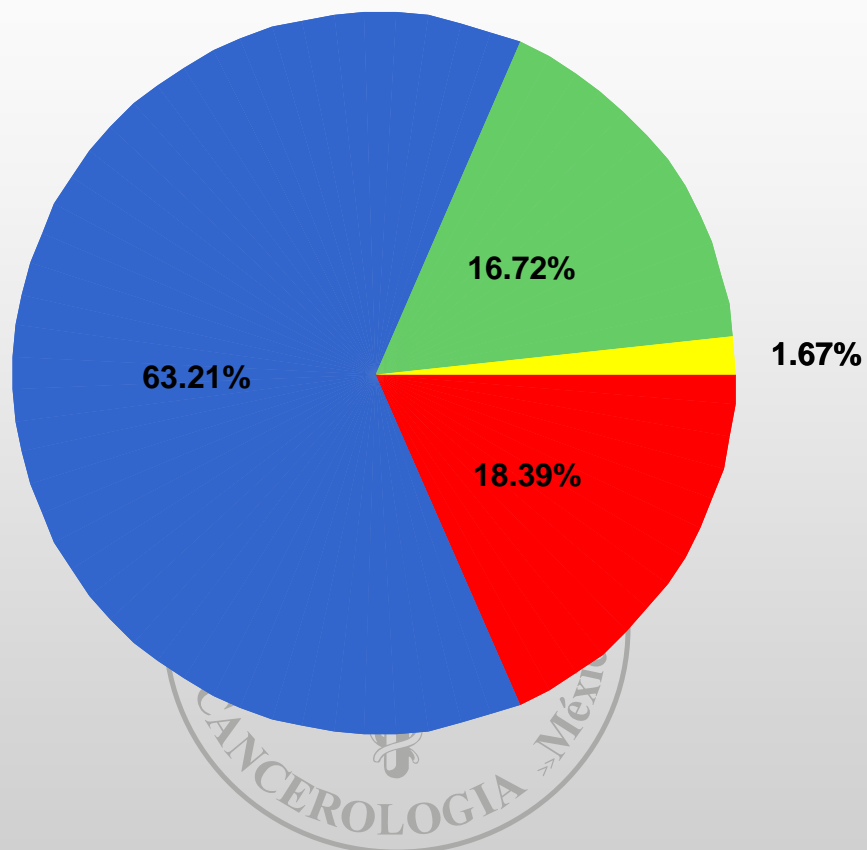
- Si
- No



La mayor parte de los usuarios consideran que su cita se programó en la fecha solicitada por el médico y los servicios que destacan son los de Tumores Mamarios, Ginecología, Cabeza y Cuello, y por consultorios el B2, D5 y D6.

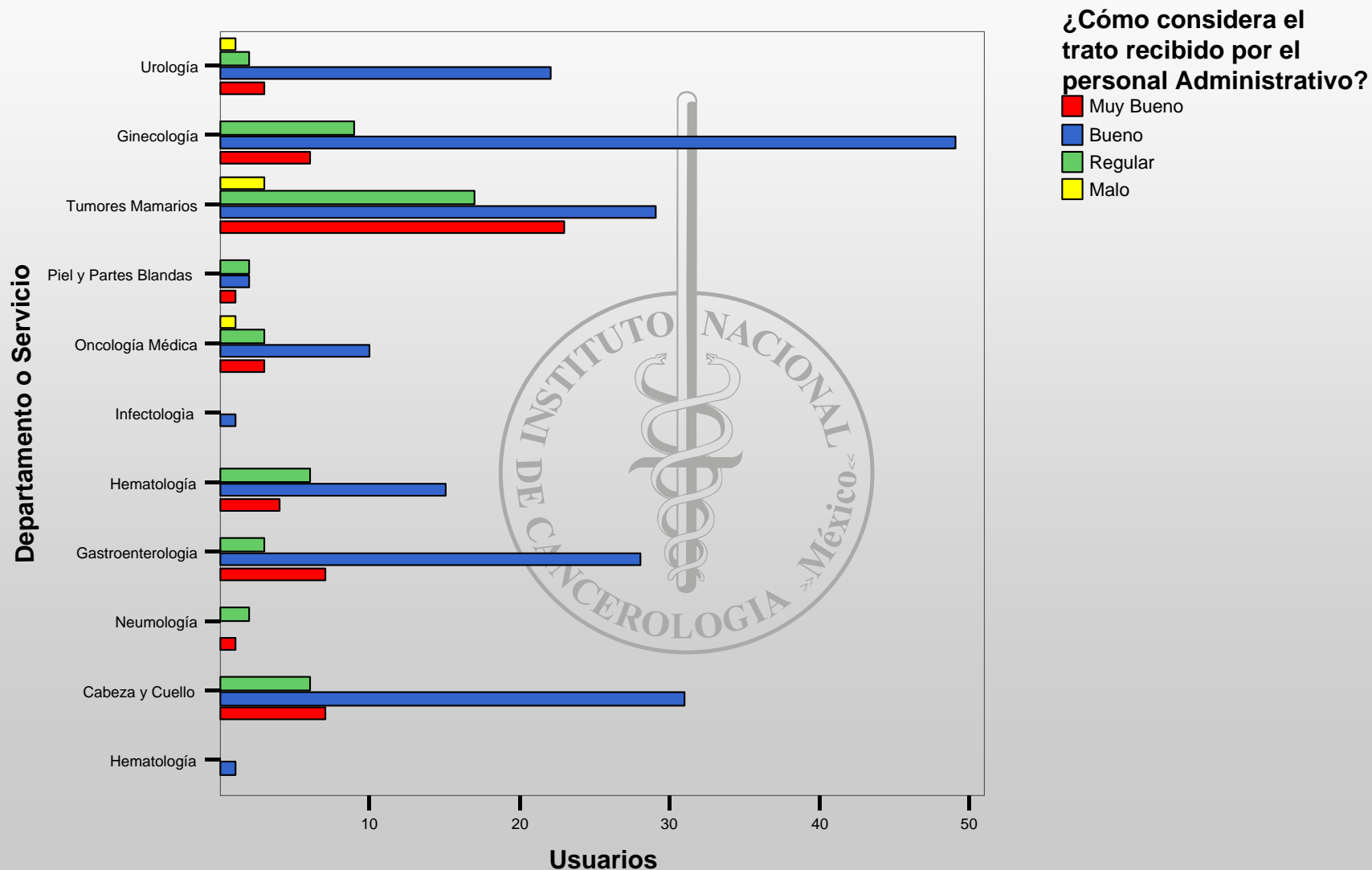
¿Cómo considera el trato recibido por el personal Administrativo?

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo



Los usuarios que consideran el trato muy bueno corresponden principalmente a los módulos M; los de trato bueno a módulos B y D. Los de trato regular corresponden de igual forma a M y D y los de trato malo en módulos M y B.

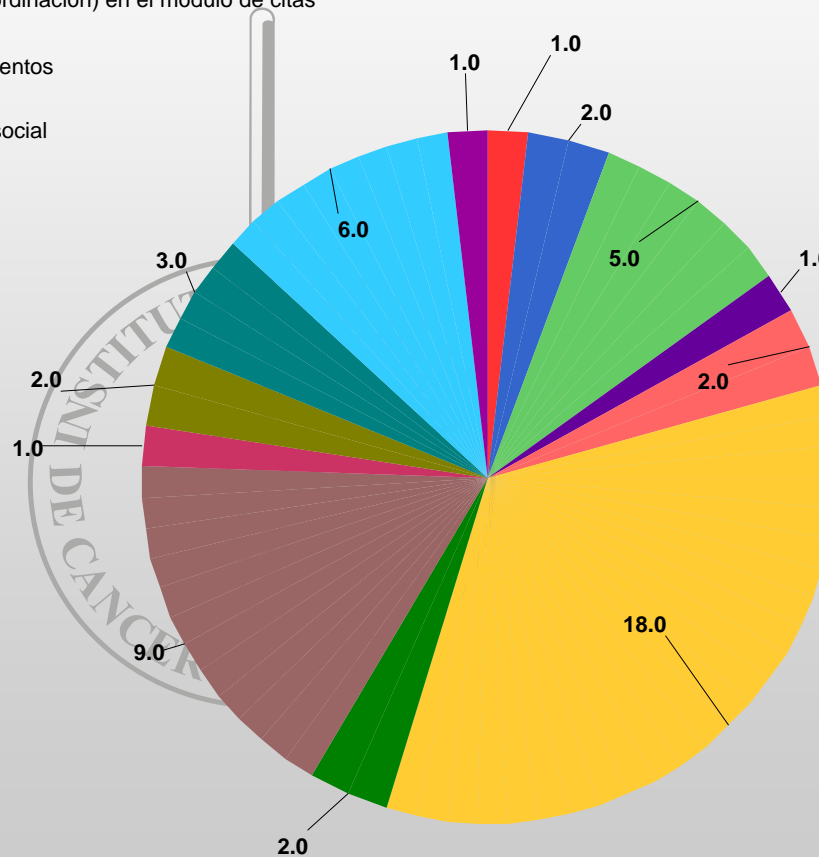
Los usuarios que estiman trato muy bueno principalmente acuden al servicio de Tumores Mamarios; trato bueno al de Ginecología; trato regular y malo con mayor número de entrevistados al servicio de Tumores Mamarios



En caso de haber contestado Regular ó Malo ¿Por Qué?

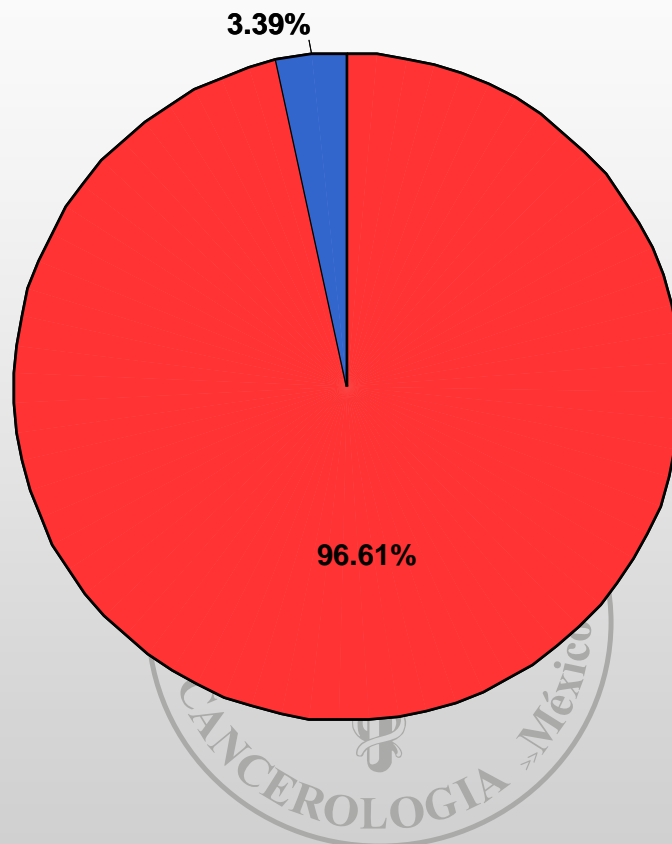
- Falta de información
- Falta de personal en el área de cajas
- Infraestructura limitada (sanitarios, asientos, ventilación)
- Los costos son altos para una persona que viene de provincia
- No respetan horarios de citas
- Procedimientos Ineficientes (lentitud, falta de coordinación) en el área de cajas
- Procedimientos Ineficientes (lentitud, falta de coordinación) en el módulo de citas
- Trato déspota y descortés
- Trato déspota y descortés en banco de medicamentos
- Trato déspota y descortés en el área de cajas
- Trato déspota y descortés en el área de trabajo social
- Trato déspota y descortés en el módulo de citas
- Trato déspota y descortés en el módulo de RX

Como área de oportunidad, se identificaron las razones de los usuarios para calificar el trato como regular o malo.



¿El personal de enfermería responde adecuadamente todas mis preguntas?

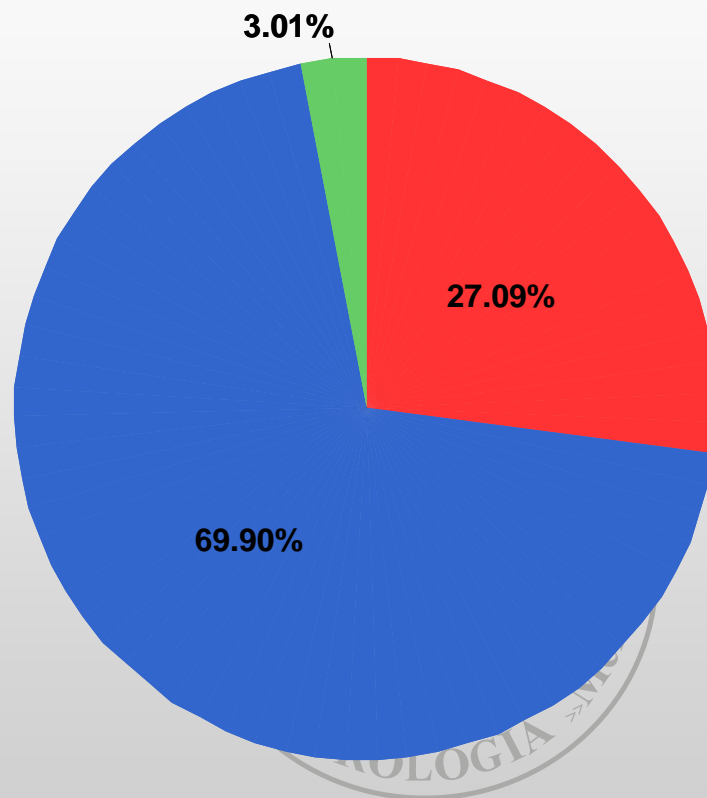
- Si
- No



Entre los consultorios que tienen el mayor número de opiniones de que se les responde adecuadamente, se encuentran los D, B y M, así como los servicios de Tumores Mamarios, Ginecología, Cabeza y Cuello.

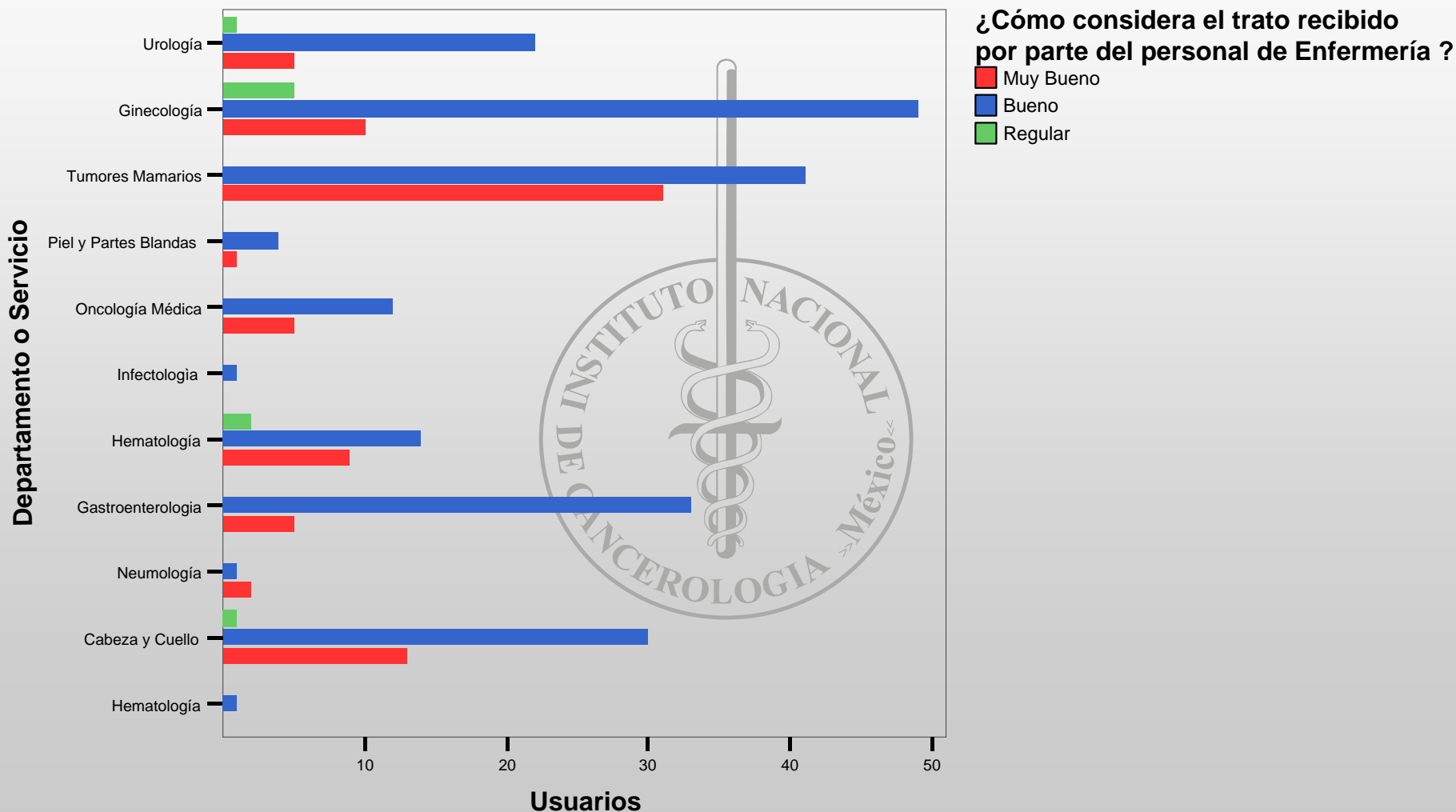
¿Cómo considera el trato recibido por parte del personal de Enfermería ?

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular



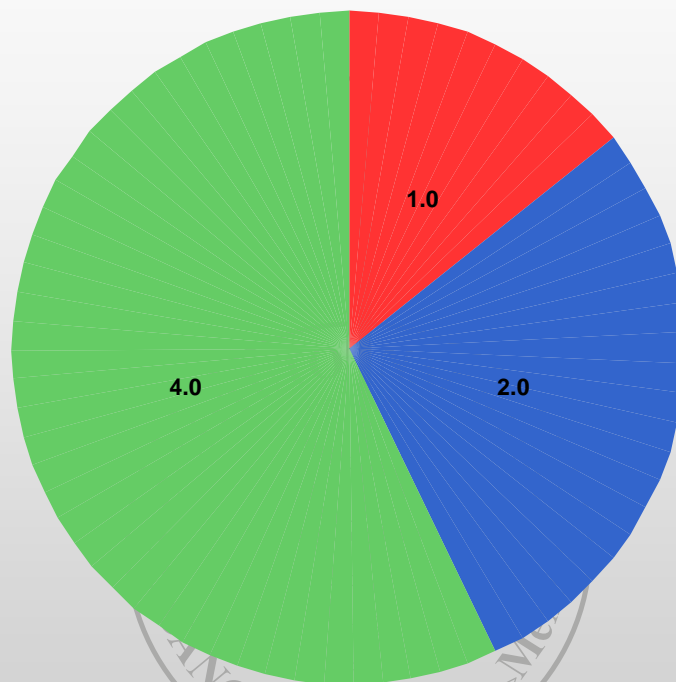
Los usuarios que consideran el trato muy bueno corresponden principalmente a los consultorios M, los de trato bueno a consultorios D, M y B; los de trato regular se originan en los D y B.

Los usuarios que estiman trato muy bueno acuden principalmente al servicio de Tumores Mamarios; trato bueno al de Ginecología; trato regular con mayor número de entrevistados al servicio de Ginecología.



En caso de haber contestado Regular ó Malo ¿Por Qué?

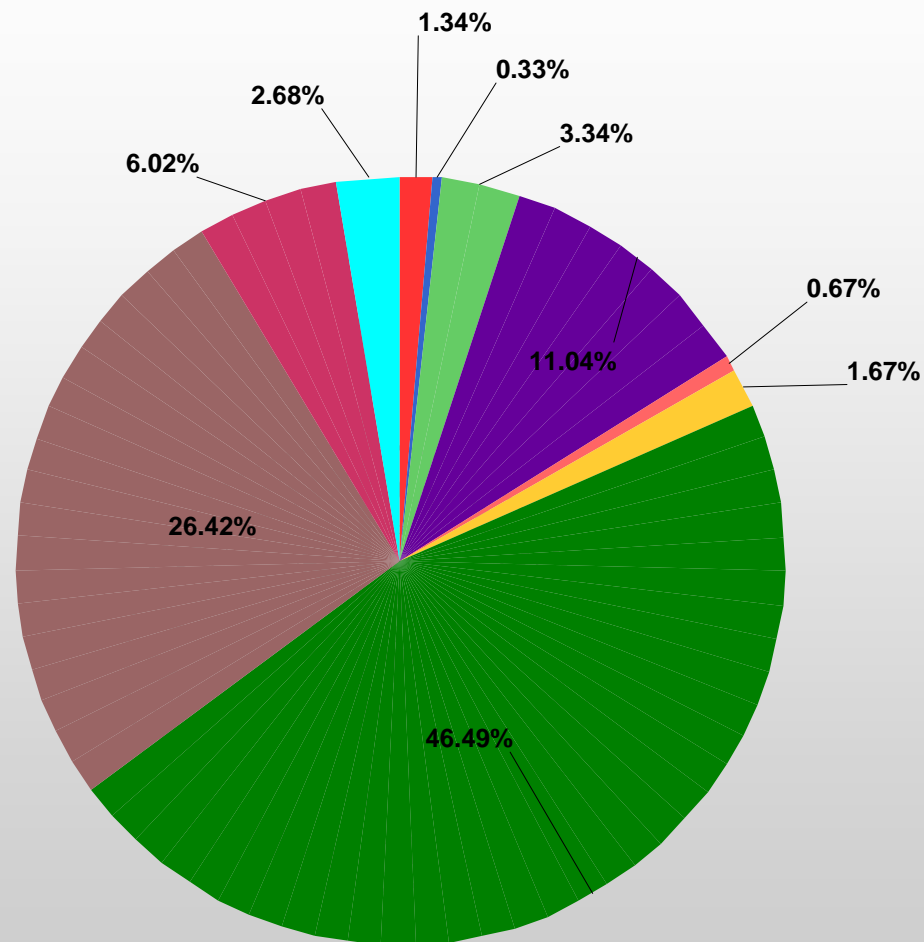
- Ineficiencia en la atención del personal de enfermería.
- No es respetado el orden de cita
- Recibieron trato déspota y descortés por parte del personal de enfermería.



Como área de oportunidad, se identificaron las razones de los usuarios para calificar el trato como regular o malo. Los servicios involucrados son los de Hematología, Cabeza y Cuello, Ginecología y Urología.

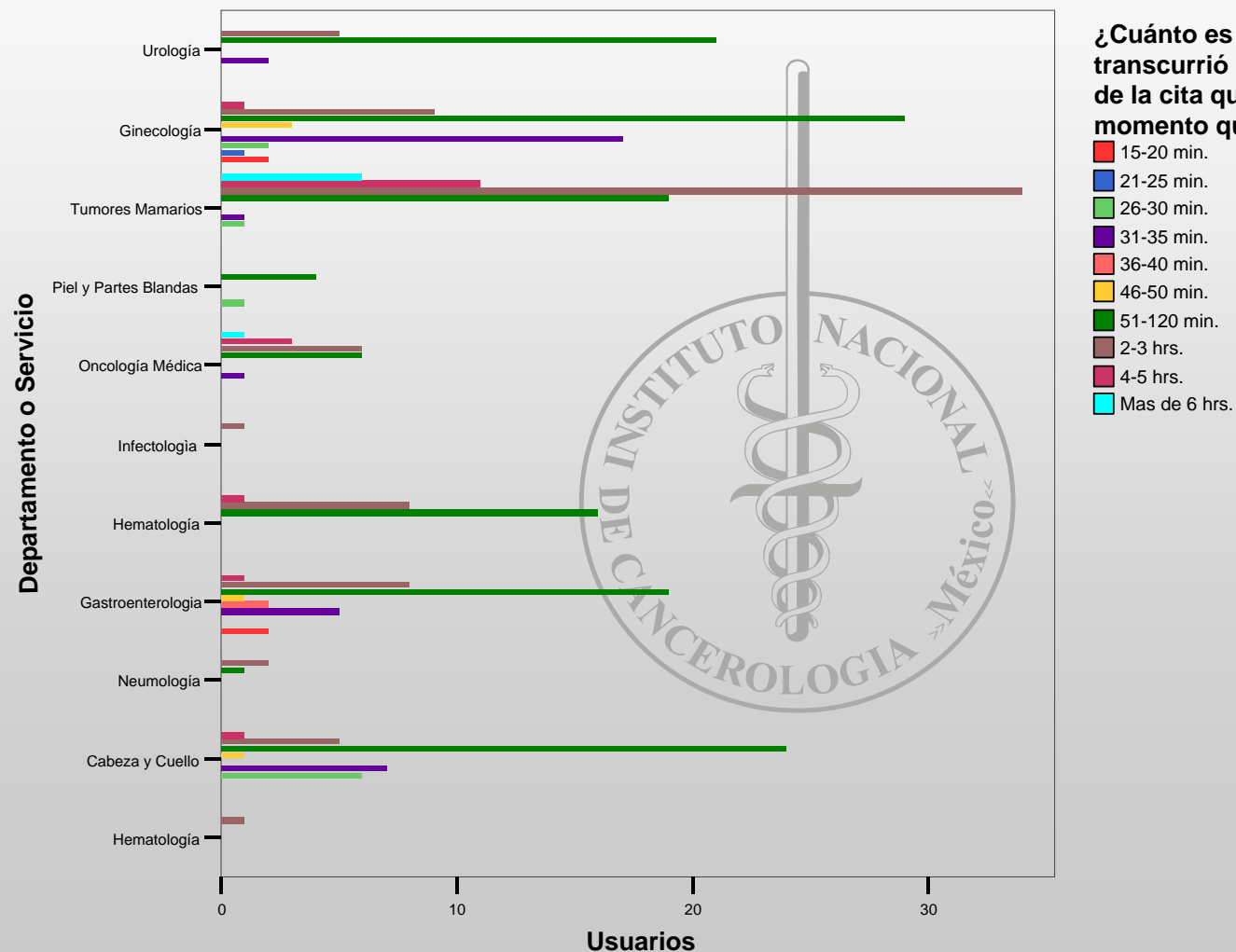
¿Cuánto es el tiempo de espera que transcurrió desde la hora de la cita que se le asignó y el momento que pasó al consultorio?

- 15-20 min.
- 21-25 min.
- 26-30 min.
- 31-35 min.
- 36-40 min.
- 46-50 min.
- 51-120 min.
- 2-3 hrs.
- 4-5 hrs.
- Mas de 6 hrs.

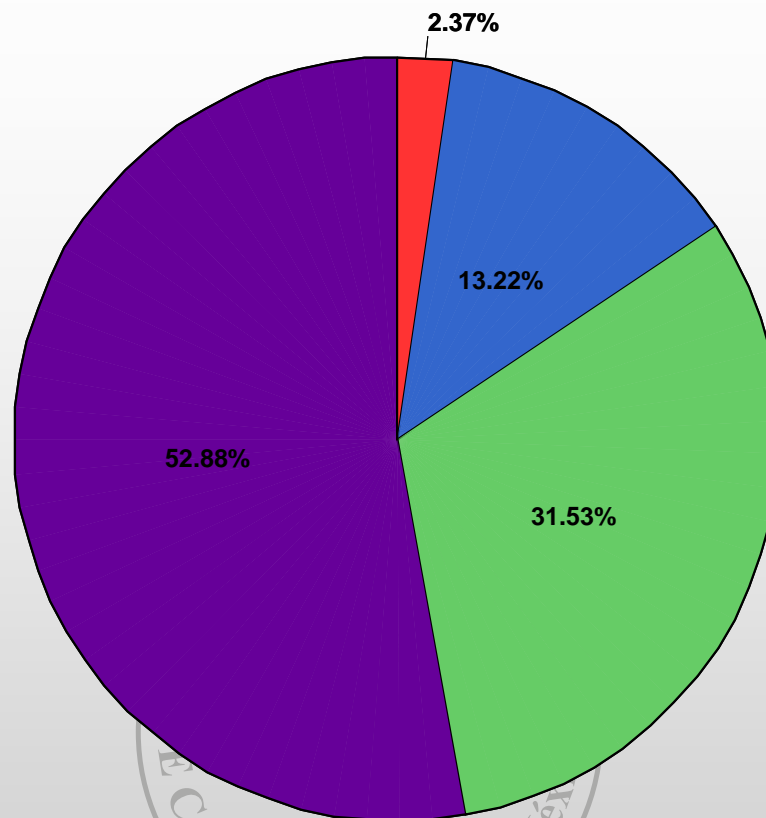


El 82% de los entrevistados esperó mas de 50 minutos. La mayoría de los usuarios de los consultorios B, C, D y G, esperan entre 51-120 minutos, así mismo los que asisten al módulo M, la mayor parte espera de 2-3 hrs.

Los usuarios que acuden a los servicios de Ginecología, Cabeza y Cuello y Urología estiman en su mayoría que el tiempo de espera oscila entre 51-120 minutos, así mismo los de Tumores Mamarios la mayor parte espera de 2-3 hrs.



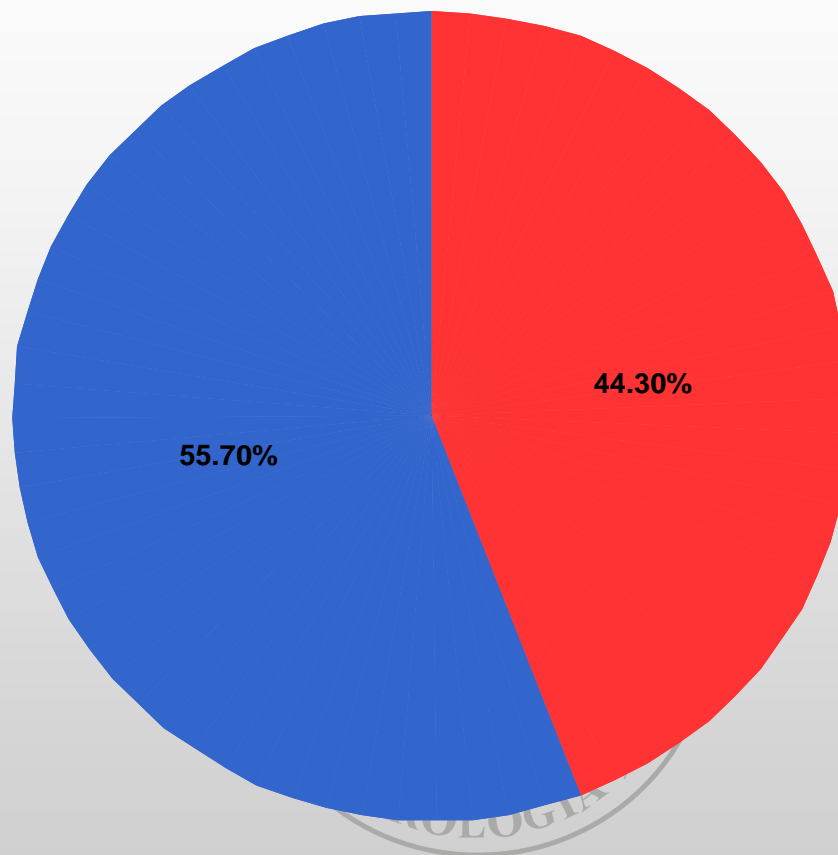
¿En una escala de 0 a 10 que calificación otorga al servicio que recibió en la Consulta Externa?



Considerando el servicio en general como Consulta Externa, el 98% le otorgan una calificación de 8 a 10. Los servicios que reciben la mejor calificación por la mayoría de los usuarios entrevistados son Ginecología, seguido de Tumores Mamarios y Gastroenterología.

¿Le surtieron de forma completa los medicamentos prescritos por el médico en el Banco de Medicamentos y/o en la Farmacia del Instituto?

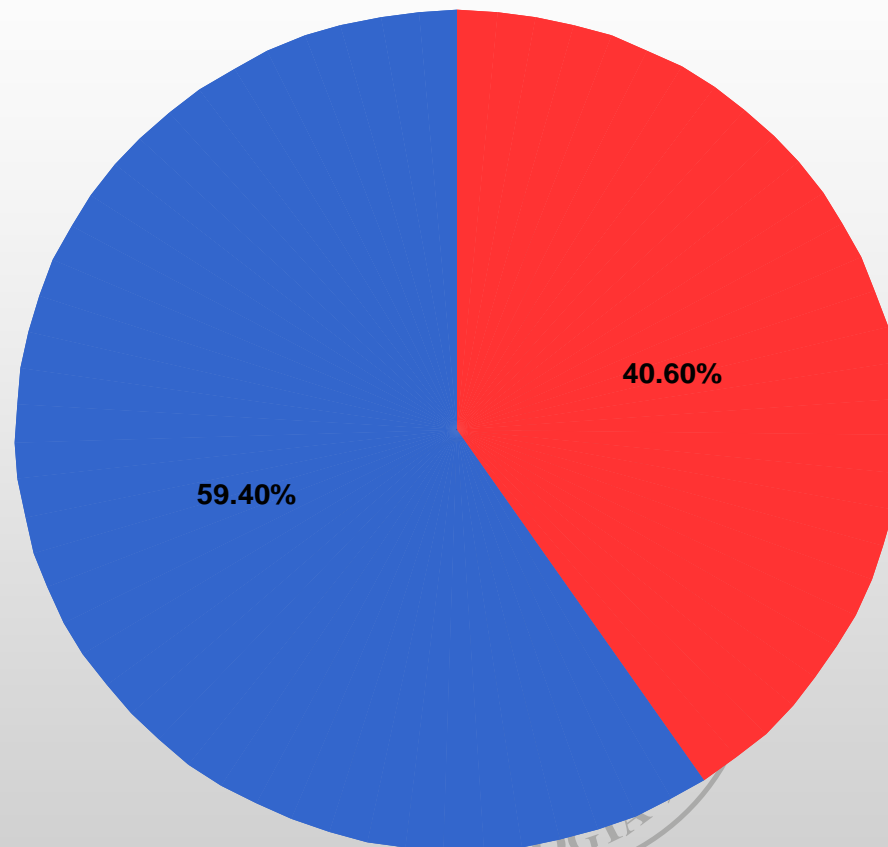
- Si
- No



La mayoría de los usuarios que consideran que le surtieron sus medicamentos de forma completa pertenecen al nivel socioeconómico 3, seguidos de los niveles 2 y 4

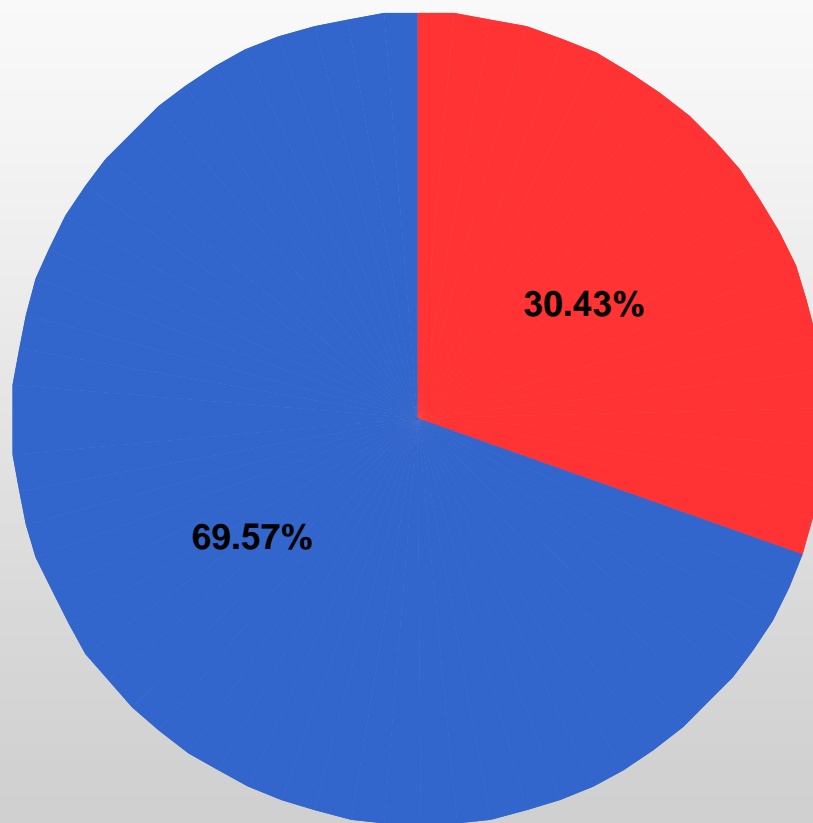
¿Se encuentra usted satisfecho con la entrega completa de los medicamentos?

- Si
- No



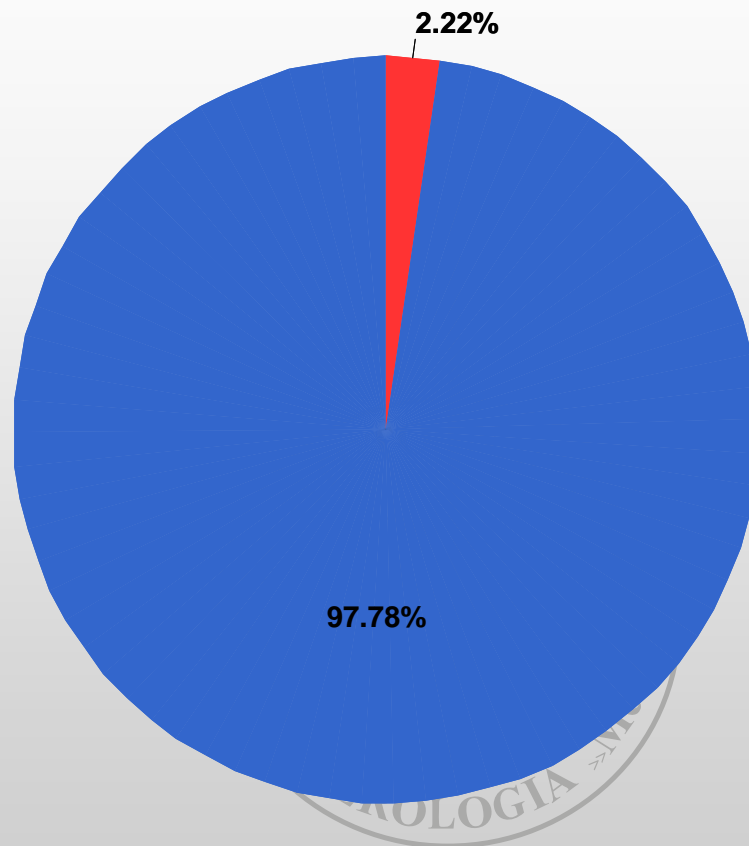
La mayoría de los usuarios que no se encuentran satisfechos con la entrega de medicamentos, pertenecen al nivel socioeconómico 3, seguidos de los niveles 2 y 4

¿Conoce usted el Centro Integral de Servicios (CIS)?



La mayor parte de los usuarios entrevistados conocen el Centro Integral de Servicios

¿En una escala de 0 a 10 que calificación otorga al servicio que recibió del Centro Integral de Servicios (CIS)?



Los entrevistados que si conocen el CIS le otorgan calificaciones satisfactorias.