

# Capacitación para personas con funciones de Gestión de la Calidad y Seguridad en la Atención de la Salud *Plataformas de Reporte de la DGCEs*

## ESTAD / SESTAD

---

Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Dirección de Mejora de Procesos

# Normatividad

Los ordenamientos que determinan la obligación y el compromiso de informar, así como hacer transparente la gestión pública a través de la medición de resultados del gobierno federal, son los siguientes:



# Fundamento Legal

**Ley Federal de Transparencia y acceso a la información Pública (Última reforma publicada en el DOF el 27 de enero de 2017)**

**Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y tiene por objeto proveer lo necesario en el ámbito federal, para **garantizar el derecho de acceso a la Información Pública** en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos federales o realice actos de autoridad, en los términos previstos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Artículo 3º.** Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los **sujetos obligados en el ámbito federal**, a que se refiere la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y esta Ley, es pública, **accesible a cualquier persona** y sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada de forma temporal por razones de interés público y seguridad nacional o bien, como confidencial. **Los particulares tendrán acceso** a la misma en los términos que estas leyes señalan.

# Fundamento Legal

## **Ley General de Desarrollo Social (Última reforma publicada el 25 de junio de 2018 en el DOF)**

**Artículo 1º**, fracción VIII. **Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento de los programas y acciones de la Política Nacional de Desarrollo Social.**

**Artículo 3º**, fracción IX. Transparencia: La información relativa al desarrollo social es pública en los términos de las leyes en la materia. **Las autoridades del país garantizarán que la información gubernamental sea objetiva, oportuna, sistemática y veraz.**

## **Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (Publicación en el Diario Oficial de la Federación del 11 de junio de 2003)**

**Artículo 8º.** Las dependencias y entidades deberán poner a disposición del público la información a que se refiere el artículo 7º de la Ley de conformidad con lo siguiente:

**Fracción II.** La información deberá estar contenida en un sitio de internet de acceso público y general, visible desde el portal principal del sitio de internet de la dependencia o entidad, indicando la fecha de su actualización.

# Fundamento Legal

**Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, (Diario Oficial de la Federación del 07 de febrero de 2018)**

**Artículo 18°. Corresponde a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud:**

**II. Establecer los instrumentos de rectoría necesarios para mejorar la calidad y la seguridad de los pacientes en los servicios de atención médica y de asistencia social, así como promover, supervisar y evaluar su cumplimiento;**

**VI. Desarrollar y aplicar modelos para el monitoreo y evaluación de la calidad** de los servicios de atención médica que proporcionan los sectores público, social y privado, en términos de las disposiciones legales aplicables e identificar la opinión y percepción del usuario sobre estos servicios;

**VII. Diseñar, operar y evaluar mecanismos que promuevan la calidad** en los servicios de atención médica y asistencia social, conforme estándares de desempeño **mediante instrumentos y proyectos estratégicos** para la gestión de calidad entre la Federación y los gobiernos de las entidades federativas;

# Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

## ESTAD



# Encuesta de Satisfacción, Trato adecuado y Digno (ESTAD)



- Medir la satisfacción de los usuarios y la calidad percibida del trato adecuado y digno recibido en los Establecimientos de Atención Médica.
- Dar mayor transparencia y difusión de los resultados del Indicador de Trato Digno y tener una visión comparativa de los dos monitoreos: Institucional y Ciudadano, así como evaluar los servicios de salud al contrastar los resultados y las acciones que realizan las instituciones del Sector Salud de forma independiente y responsable.



# Información a reportar

## Consulta externa: 6 componentes / 15 variables

<b>Componente Trato Digno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante la consulta</b></li></ul>
<b>Componente Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su visita a la unidad médica.</li><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido.</li><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que no esperaron cuatro semanas o más para conseguir su cita con el especialista.</li></ul>
<b>Componente Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que entendieron cómo tomar los medicamentos.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debía seguir en su casa.</b></li></ul>
<b>Componente Autonomía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.</li></ul>
<b>Componente Financiamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de asistir a alguna consulta por no poder pagarla.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron haber recibido todos los medicamentos que necesitaban.</b></li></ul>
<b>Componente Calidad Percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.</li></ul>

# Información a reportar

## Hospitalización: 6 componentes / 15 variables

<b>Componente Trato Digno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante su hospitalización.</b></li></ul>
<b>Componente Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su hospitalización.</li><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido.</li><li>• Porcentaje de usuarios se respondieron ser atendidos por el personal de salud en el momento de solicitarlo durante su hospitalización.</li><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que no esperaron cuatro semanas o más para conseguir su cita con el especialista.</li></ul>
<b>Componente Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su estado de salud.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que entendieron cómo tomar los medicamentos.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que deberían seguir en su casa.</b></li></ul>
<b>Componente Autonomía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.</li></ul>
<b>Componente Financiamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron haber recibido todos los medicamentos que necesitó durante su hospitalización.</b></li></ul>
<b>Componente Calidad Percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.</li></ul>

# Información a reportar

## Urgencias: 6 componentes / 14 variables

<b>Componente Trato Digno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante su visita al servicio de urgencias.</b></li></ul>
<b>Componente Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su visita a urgencias.</li><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido.</li><li>• Porcentaje de usuarios a los que les dijeron cuanto tiempo iban a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento.</li><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron haber esperado entre 0 y 15 minutos antes de ser atendidos.</li></ul>
<b>Componente Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudieron al servicio de urgencias.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios satisfechos con la explicación de cómo tomar los medicamentos.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debería seguir en su casa.</b></li></ul>
<b>Componente Autonomía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.</li></ul>
<b>Componente Financiamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.</b></li><li>• <b>Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.</b></li></ul>
<b>Componente Calidad Percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.</li></ul>

# Secciones de la ESTAD

Esta dividida en cuatro secciones:

SECRETARÍA DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD  
ENCUESTA DE Satisfacción, Tratamiento Adecuado y Digno

Formato FV/II URG-E

**URGENCIAS**

**Sección I Datos del Establecimiento.**

Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_ CLUES del Establecimiento: \_\_\_\_\_ Institución: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Período a reportar: \_\_\_\_\_

InSTRUCCIONES:  
1. Cada columna representa un día de atención.  
2. En la última columna se reportará el total.

Sección II Datos del entrevistado		Entrevistado																												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total			
Turno de atención	a) Matutino																													
	b) Vespertino																													
	c) Nocturno																													
	d) Jornada Especial																													
Sexo	a) Mujer																													
	b) Hombre																													
Tipo de Seguridad Social:	a) Seguro Popular	1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) SI (pasar a la pregunta 2)																										
	b) IMSS			b) No (pasar a la pregunta 1.1)																										
	c) IMSS Prospera			a) Personal Médico																										
	d) ISSSTE			b) Personal de Enfermería																										
	e) SEDENA			c) Personal de Recepción																										
	f) SEMAR			d) Personal de Archivo Clínico																										
	g) PEMEX			e) Personal de Trabajo Social																										
	h) DIF			f) Personal de Laboratorio																										
	i) Otro			g) Personal de Rayos X																										
	El entrevistado es:			a) Paciente	1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	h) Personal de																							
b) Acompañado	i) Personal de																													
a) Menor a 16 años	j) Personal de																													
b) Entre 16 y 24 años																														
c) Entre 25 y 44 años																														
d) Entre 45 y 65 años																														
e) Mayor a 65 años																														

**Sección III Preguntas**

**Sección IV Firmas**

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento \_\_\_\_\_

Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) \_\_\_\_\_ 140 encuestas para MI en Unidad Urbana  
o  
96 encuestas para MI en Unidad Rural

Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) \_\_\_\_\_

Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) \_\_\_\_\_

Proporción de sujetos a encuestar del área de urgencias =  $\frac{AU}{(EH + CE + AU)} \times$  \_\_\_\_\_

140 encuestas para AC en Unidad Urbana  
o  
36 encuestas para AC en Unidad Rural

# Secciones de la ESTAD

**Sección I: Datos del Establecimiento**, se deben registrar los **datos generales** que permiten identificar en qué Hospital/Clínica/Centro de Salud se lleva a cabo la encuesta, por favor escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. El objetivo de esta sección, es tener datos que permitan identificar al Establecimiento de Atención Médica y sus características.

**Sección II: Datos del entrevistado**, se especifican algunos **datos sociodemográficos** (turno de atención, sexo, qué tipo de seguridad social tiene, la edad del entrevistado y si éste es paciente o no, es decir, la persona a la que se le aplica la encuesta puede ser paciente, familiar o acompañante). Es importante mencionar que estos datos son para fines estadísticos y de control de las muestras, por lo que no se manejan datos personales, como nombre, ocupación, ingresos, etc.

**Sección III: Preguntas/Variables**, para llenar esta parte de la encuesta se requiere que el Monitor Ciudadano (Aval Ciudadano) o Monitor Institucional **pregunte directamente** a los pacientes o bien, en caso de que éste no pueda contestar, debe ser el familiar o acompañante quien responda. Es la parte más importante de la encuesta, ya que se investigan los aspectos relacionados con la satisfacción y el trato que el paciente recibió durante su visita a la unidad.

**Sección IV: Firmas**, deberá firmar tanto el **Monitor Ciudadano o Institucional como el Responsable de la Unidad**, esto a fin de validar la información registrada en el documento.

# Llenado de las encuestas



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

CONSULTA EXTERNA

**Sección I Datos del Establecimiento.** **Formato FI/II CE-E**

Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_ CLUES del Establecimiento: \_\_\_\_\_ Institución: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Período a reportar:  Enero - Abril  Mayo - Agosto  Septiembre - Diciembre Área:  Rural  Urbano

En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por:  El Aval Ciudadano (AC)  El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado:  SI  No

**INSTRUCCIONES:**

1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.  
2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.

Sección II	Datos del entrevistado	Entrevistado																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total		
Turno de atención	a) Matutino																												
	b) Vespertino																												
	c) Nocturno																												
	d) Jornada Especial																												
Sexo	a) Mujer																												
	b) Hombre																												
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI																												
	b) IMSS																												
	c) IMSS Bienestar																												
	d) ISSSTE																												
	e) SEDENA																												
	f) SEMAR																												
	g) PEMEX																												
	h) DIF																												
	i) Otro																												
	j) Ninguno																												
El entrevistado es:	a) Paciente																												
	b) Acompañante																												
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años																												
	b) Entre 16 y 24 años																												
	c) Entre 25 y 44 años																												
	d) Entre 45 y 65 años																												
	e) Mayor a 65 años																												
<b>Sección III Preguntas</b>	<b>Respuestas del entrevistado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>Total</b>		
	a) SI																												

# Elaboración de concentrados

**SECRETARÍA DE SALUD**  
**SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO**

CONSULTA EXTERNA  
CONCENTRADO

**Sección I: Datos del Establecimiento.** Formato FI/II CE-C  
 Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_ CLUES del Establecimiento: \_\_\_\_\_ Institución: \_\_\_\_\_  
 Estado: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_ Período a reportar:  Enero - Abril  Mayo - Agosto  Septiembre - Diciembre Área:  Rural  Urbano  
 En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por:  El Aval Ciudadano (AC)  El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado Si  No

**INSTRUCCIONES:**  
 1. Ingrese el total de cada hoja que haya utilizado para el levantamiento de las encuestas en la columna correspondiente.  
 2. En la columna "Gran Total" realice la sumatoria de los totales de cada fila.

**CONCENTRADO DE INFORMACIÓN**

Sección II	Respuestas	Hoja 1	Hoja 2	Hoja 3	Hoja 4	Hoja 5	Hoja 6	Hoja 7	Hoja 8	Grande Total
Turno de atención	a) Matutino b) Vespertino c) Nocturno d) Jornada Especial									
Sexo	a) Mujer b) Hombre									
Tipo de Seguridad Social:	a) Seguro Popular b) IMSS c) IMSS Prospera d) ISSSTE e) SEDENA f) SEMAR g) PEMEX h) DIF i) Otro									
El entrevistado es:	a) Paciente b) Acompañante									
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años b) Entre 16 y 24 años c) Entre 25 y 44 años d) Entre 45 y 65 años e) Mayor a 65 años									

**Sección III: Preguntas**

Preguntas	Respuestas entrevistados									
1 ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí b) No									
1.1 Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos X h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo del Seguro Popular l) Personal de Vigencia de Reservas m) Personal del Módulo de Locariedades									
(Solo aplica para hospitales) 2 ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Sí b) No c) No aplica									

→ **Sección I:** Datos de identificación del establecimiento (unidad médica)

→ **Sección II:** Datos del entrevistado

→ **Sección III:** Preguntas (primera parte)

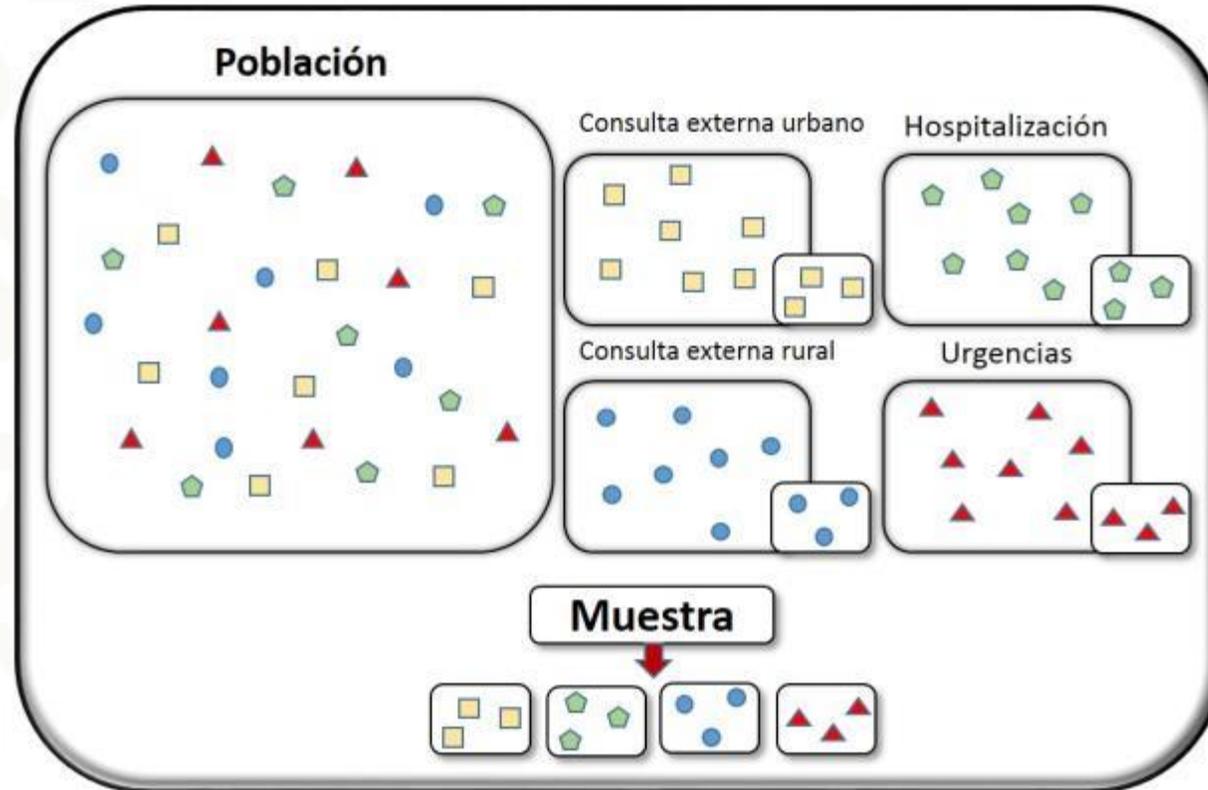


# Envío de información

- A través de internet (WEB)
- Periodicidad: cuatrimestral
- Datos enviados por:
  - ✓ Personal designado en la unidad, **Monitoreo Institucional (MI)**
  - ✓ **Deber ser por transparencia:** Aval Ciudadano, acude a la Jurisdicción, aquí recibe apoyo para subir la información, **Monitoreo Ciudadano (MC)**



# Cálculo de las proporciones de muestras por servicio



# Muestras en Primer Nivel

- Establecimientos de Atención Médica de **primer nivel** que **solamente otorgan servicio de Consulta Externa** deben realizar el siguiente número de encuestas totales:

Monitoreo Institucional		Monitoreo Ciudadano	
Urbano	Rural	Urbano	Rural
140	96	140	36

**Checar en DGIS estrato: urbano o rural**

# Muestras en Segundo y Tercer Nivel

- **Conocer el número total** de los siguientes datos, por área de servicio, en la unidad médica que se proporcionaron en el cuatrimestre inmediato anterior.

Sección IV Firmas	
_____	_____
Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional	Nombre y firma del Responsable del Establecimiento
Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____	140 encuestas para MI en Unidad Urbana ó 96 encuestas para MI en Unidad Rural
Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____	140 encuestas para AC en Unidad Urbana ó 36 encuestas para AC en Unidad Rural
Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____	
Proporción de sujetos a encuestar del área de hospitalización = $\frac{EH}{(EH + CE + AU)} \times$ _____	

\* MI: Monitor Institucional  
\* AC: Aval Ciudadano

Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) \_\_\_\_\_

Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) \_\_\_\_\_

Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) \_\_\_\_\_

- **Calcular las proporciones para cada área de servicio con los datos anteriores**

$$\text{Proporción de sujetos a encuestar del área de hospitalización} = \frac{EH}{(EH + CE + AU)}$$

$$\text{Proporción de sujetos a encuestar del área de urgencias} = \frac{AU}{(EH + CE + AU)}$$

$$\text{Proporción de sujetos a encuestar del área de consulta externa} = \frac{CE}{(EH + CE + AU)}$$



**EJEMPLO:** Un Hospital General en área urbana, muestras totales a realizar = ? y total de usuarios en los servicios el cuatrimestre previo distribuidos de la siguiente manera:

- Se tuvieron **1250 egresos hospitalarios**, **1637 Consultas Externas** y **1150 Altas del servicio de Urgencias**.
- Calculo de proporciones y número de encuestas a aplicar por área de servicio.

### Hospitalización

$$\frac{1250}{1250+1637+1150} = 0.3096$$

$$0.3096 \times 140 = 43.3490$$

Número de encuestas a aplicar después del redondeo

43

### Consulta Externa

$$\frac{1637}{1250+1637+1150} = 0.4054$$

$$0.4054 \times 140 = 56.7698$$

Número de encuestas a aplicar después del redondeo

57

### Altas de urgencias

$$\frac{1150}{1250+1637+1150} = 0.2848$$

$$0.2848 \times 140 = 39.8810$$

Número de encuestas a aplicar después del redondeo

40

$$43 + 57 + 40 = 140$$

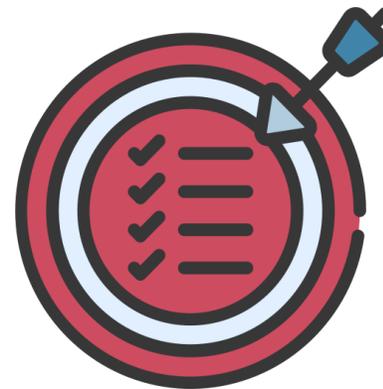
**MUESTRAS EN UN HOSPITAL URBANO**

# ¿Qué es el SESTAD?

Es un sistema en el que de forma conjunta se captura la información de los “*usuarios o sus acompañantes*” que asisten a consulta/servicio a los Establecimientos de Atención Médica, que permite conocer su percepción en diversos aspectos relacionados con la Satisfacción, el Trato Adecuado y Digno recopilados por los Avaless Ciudadanos (Monitoreo Ciudadano) y el Personal de Salud de las instituciones (Monitoreo Institucional) a través de la “*Encuesta de la Satisfacción, Trato Adecuado y Digno*”, ya que aplicarán el mismo sistema.

# Objetivos

Tener una plataforma común que dará:



- Mayor **transparencia** en la información proporcionada por los usuarios.
- Mostrar la **percepción de la ciudadanía** en relación a la Satisfacción, Trato Adecuado y Digno recibidos.
- Los resultados de la información procesada y publicada en el SESTAD son de **Acceso público**
- **Seguimiento** a los compromisos establecidos con el Aval Ciudadano.

# Composición actual del SESTAD

- **3 Servicios**
  - **6 Componentes para cada servicio**
    - **44 variables totales**

# Ingreso al SESTAD

[desdgces.salud.gob.mx/sestad/](https://desdgces.salud.gob.mx/sestad/)



The screenshot shows the website header with the Mexican Government logo and navigation links for 'Trámites', 'Gobierno', and a search icon. Below the header is a dark green navigation bar with 'SALUD' and links for 'Blog', 'Multimedia', 'Estructura', 'Prensa', 'Agenda', 'Acciones y Programas', 'Documentos', and 'Transparencia'. The main content area features the title 'Dirección General de Calidad y Educación en Salud' and the 'SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO SESTAD'. A prominent 'Ingresar' button is displayed. To the right, the 'SALUD SECRETARÍA DE SALUD' logo is shown above the 'SESTAD' title and a box containing the author 'Secretaría de Salud' and the publication date '21 de enero de 2016'. At the bottom, a disclaimer states the last update was on 21/01/2016 and that the government entity is responsible for the information's accuracy.

# Menú inicial

stad/index.php



## SESTAD

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio

Reportes

Periodos

Documentos

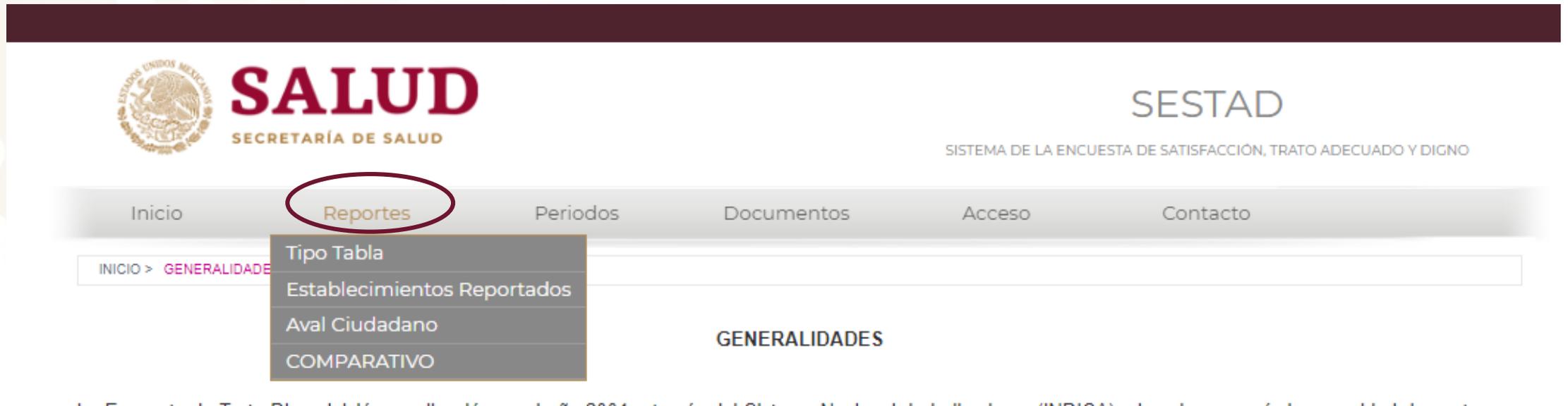
Acceso

Contacto

INICIO > GENERALIDADES

### GENERALIDADES

# Tipos de reportes



The screenshot shows the SESTAD website interface. At the top left is the logo of the Mexican Secretariat of Health (SESA) and the text "ESTADOS UNIDOS MEXICANOS SALUD SECRETARÍA DE SALUD". To the right, it says "SESTAD" and "SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO". A navigation bar contains the following items: Inicio, Reportes (circled in red), Periodos, Documentos, Acceso, and Contacto. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: "INICIO > GENERALIDADES". A dropdown menu is open under "Reportes", listing the following options: Tipo Tabla, Establecimientos Reportados, Aval Ciudadano, and COMPARATIVO. The main content area displays the heading "GENERALIDADES".

# Establecimientos que reportan / cuatrimestre



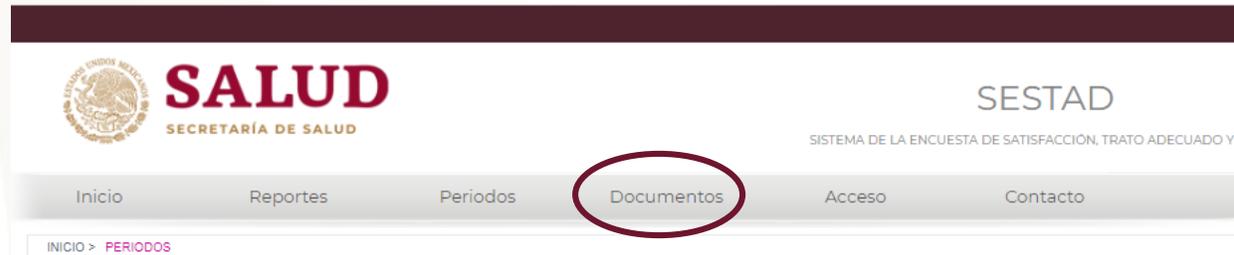
## ESTABLECIMIENTOS QUE REPORTARON EN EL CUATRIMESTRE 03 DEL 2022 MONITOREO INSTITUCIONAL

ESTADOS	INST.	SSA	IMSS	ISSSTE	SEDENA	SEMAR	PEMEX	DIF	SME	SMM	HUN	SMP	CRO	IMSS-BIENESTAR	IHR	TOTAL
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGUASCALIENTES		89	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	92
BAJA CALIFORNIA		104	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106
BAJA CALIFORNIA SUR		51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
CAMPECHE		107	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110
COAHUILA DE ZARAGOZA		119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	120
COLIMA		117	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118
CHIAPAS		424	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	429
CHIHUAHUA		196	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	202
CIUDAD DE MEXICO		172	0	31	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	21	226
DURANGO		130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	131
GUANAJUATO		626	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	629
GUERRERO		543	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	545
HIDALGO		482	0	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	493
JALISCO		502	0	5	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	510
MEXICO		1,185	0	11	0	0	0	8	44	0	0	3	18	0	1	1,270
MICHOACÁN DE OCAMPO		332	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	339
MORELOS		231	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	234
NAYARIT		147	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	148
NUEVO LEÓN		368	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	368
OAXACA		237	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	246
PUEBLA		614	0	13	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	637
QUERÉTARO		197	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200
QUINTANA ROO		203	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	204
SAN LUIS POTOSÍ		149	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	153
SINALOA		249	0	9	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	261
SONORA		181	0	0	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	189
TABASCO		396	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	409
TAMAULIPAS		244	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	253
TLAXCALA		201	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	207
VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE		455	0	5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	465
YUCATÁN		161	0	9	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	174
ZACATECAS		178	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	182
TOTAL		5,389	0	159	0	20	0	8	62	1	0	15	18	0	28	5,701

Quando se envía la información, en esta pantalla se puede confirmar si la información fue recibida en la DGCES

# Periodicidad

El **reporte** de la información se realiza de manera **cuatrimestral** en las siguientes fechas:



SESTAD  
SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y

Inicio Reportes Periodos **Documentos** Acceso Contacto

INICIO > PERIODOS

CALENDARIO DE ACTIVIDADES SESTAD 2023

APERTURA DEL SISTEMA

Tipo de Periodo	Número de Periodo	Inicio	Termino	Publicación de Resultados
Cuatrimestral	1	01 - Mayo	19 - Mayo	26 - Mayo
	2	01 - Septiembre	21 - Septiembre	29 - Septiembre
	3	03 - Enero - 2024	23 - Enero - 2024	30 - Enero - 2024

ALTAS Y MODIFICACIONES

Tipo de Periodo	Número de Periodo	Inicio	Termino
Bimestral	1	02 - Enero	24 - Febrero
	2	01 - Marzo	28 - Abril
	3	01 - Mayo	30 - Junio
	4	03 - Julio	31 - Agosto
	5	01 - Septiembre	31 - Octubre
	6	01 - Noviembre	15- Diciembre

**No es factible reportar fuera de los periodos establecidos . Al finalizar el periodo en automático se inicia el procesamiento de información reportada**

# Documentos



Logo of the Mexican Government and the text "ESTADOS UNIDOS MEXICANOS" and "SECRETARÍA DE SALUD".

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD  
SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos **Documentos** Acceso Contacto

INICIO > PERIODOS



GOBIERNO DE MEXICO

Trámites Gobierno

DGCES Calidad en Salud Regulación y Control Sanitario Educación en Salud Comisiones - Transparencia

Secretaría de Salud > Acciones y Programas

## Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD)

Autor:  
Secretaría de Salud

Fecha de actualización:  
03 de marzo de 2023

- [Lineamientos para el Monitoreo Institucional de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno](#)
- [Guía Operativa del Aval Ciudadano](#)

### Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno

- [Consulta Externa](#)
- [Hospitalización](#)
- [Urgencias](#)

### Instructivos de llenado ESTAD

- [Consulta Externa](#)
- [Hospitalización](#)
- [Urgencias](#)

### Concentrados de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno

- [Consulta Externa](#)
- [Hospitalización](#)
- [Urgencias](#)

- [Instructivo de llenado para los Concentrados de la ESTAD](#)



# Formato alta/modificación



The screenshot shows the SESTAD website interface. At the top left is the logo for 'SALUD SECRETARÍA DE SALUD'. To the right, it says 'SESTAD SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO'. Below this is a navigation menu with items: 'Inicio', 'Reportes', 'Periodos', 'Documentos' (circled in red), 'Acceso', and 'Contacto'. A breadcrumb trail shows 'INICIO > PERIODOS'. Below the navigation is a dark green header for 'GOBIERNO DE MÉXICO' with sub-headers: 'DGCES', 'Calidad en Salud', 'Regulación y Control Sanitario', and 'Educación'. A list of links is provided under the heading 'Concentrados de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno'. The link 'Formato para registro de alta o modificación de datos de las unidades que reportan al SESTAD' is highlighted with a green rounded rectangle.

**GOBIERNO DE MÉXICO**

DGCES    Calidad en Salud    Regulación y Control Sanitario    Educación

- [Urgencias](#)

**Concentrados de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno**

- [Consulta Externa](#)
- [Hospitalización](#)
- [Urgencias](#)
  
- [Instructivo de llenado para los Concentrados de la ESTAD](#)
- [Formato para el Monitoreo Ciudadano](#)
- [Instructivo del Formato para el Monitoreo Ciudadano](#)
- [Carta Compromiso al Ciudadano](#)
- [Formato para registro de alta o modificación de datos de las unidades que reportan al SESTAD](#)
- [Reportes Anuales](#)

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta\\_satisfaccion\\_trato\\_digno.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta_satisfaccion_trato_digno.html)



# Acceso a la captura

Inicio

Reportes

Periodos

Documentos

Acceso

Contacto

INICIO > ACCESO AL SISTEMA

## AUTENTICACIÓN

Nombre de Usuario

LXDHLCES

Clave de Acceso

\*\*\*\*\*

Ingresar

- Monitoreo Institucional: a nivel establecimiento de salud
- Monitoreo Ciudadano: a nivel jurisdicción

# Captura de datos

Inicio Administración Periodos Salir

INICIO > PERIODOS > CAPTURA

PERIODO A REPORTAR

PERIODO	[ PRIMER CUATRIMESTRE 2023 ] 01/05/2023 AL 19/07/2023		
PROGRAMA	INSTITUCIONAL		
CLUES	BCIST000093	ESTABLECIMIENTO	FRAY JUNIPERO SERRA
NIVEL DE ATENCION	SEGUNDO NIVEL	ÁREA	URBANO

FORMATOS DISPONIBLES	ESTATUS	ACCION
SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	DISPONIBLE	CAPTURAR
SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	DISPONIBLE	CAPTURAR
SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	DISPONIBLE	CAPTURAR

**Envío de datos en línea: NO es posible cambiarlos una vez enviados**

# Captura de datos

[ AU ] Total de altas de urgencias	<input type="text" value="250"/>	
TAMAÑO DE MUESTRA MÍNIMA A REALIZAR	<input type="text" value="35"/>	←
<b>TOTAL DE MUESTRA EN EL PERIODO</b>		
MUESTRA REAL	<input type="text" value="40"/>	←
<b>Turno de atención</b>		
a) Matutino	<input type="text" value="40"/>	
b) Vespertino	<input type="text"/>	CAMPO REQUERIDO
c) Nocturno	<input type="text"/>	CAMPO REQUERIDO
d) Jornada Especial	<input type="text"/>	CAMPO REQUERIDO
Muestra	<input type="text" value="40"/>	
<b>Sexo</b>		
a) Mujer	<input type="text" value="20"/>	
b) Hombre	<input type="text" value="20"/>	
Muestra	<input type="text" value="40"/>	
<b>Tipo de Seguridad Social</b>		
a) SS / INSABI	<input type="text" value="40"/>	
b) IMSS	<input type="text" value="0"/>	
c) IMSS Bienestar	<input type="text" value="0"/>	
d) ISSSTE	<input type="text" value="0"/>	
e) SEDENA	<input type="text" value="0"/>	
f) SEMAR	<input type="text" value="0"/>	
g) PEMEX	<input type="text" value="0"/>	
h) DIF	<input type="text" value="0"/>	

# Captura de datos

Inicio Administración Periodos Salir

INICIO > PERIODOS > **CAPTURA**

## PERIODO A REPORTAR

PERIODO	[ PRIMER CUATRIMESTRE 2023 ] 01/05/2023 AL 19/07/2023		
PROGRAMA	INSTITUCIONAL		
CLUES	BCIST000093	ESTABLECIMIENTO	FRAY JUNIPERO SERRA
NIVEL DE ATENCION	SEGUNDO NIVEL	ÁREA	URBANO

FORMATOS DISPONIBLES	ESTATUS	ACCION
SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	DISPONIBLE	CAPTURAR
SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	CAPTURADO	VER CAPTURA
SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	DISPONIBLE	CAPTURAR

# Resultados de Control de Calidad

## Errores comunes en el envío de información:

- CLUES equivocada
- Envío de encuestas y no de concentrados
- Formatos sin firma (Aval o REC) y/o Responsable del Establecimiento
- Información en plataforma no coincide con información en formato enviado (Totales)
- No se envía archivo completo

# Reporte por tipos de monitoreo



 **SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD  
SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

INICIO | REPORTES

ESTABLECIMIENTOS QUE REPORTARON

PROGRAMA  PERIODO  AÑO



 **SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD  
SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

INICIO | REPORTES

ESTABLECIMIENTOS QUE REPORTARON

PROGRAMA  PERIODO  AÑO

# Reporte por áreas de servicio

Inicio    Reportes    Periodos    Documentos    Acceso    Contacto

INICIO | REPORTES

### SELECCION DE REPORTE

PERIODO	202203 ▼	INSTITUCIÓN	TODAS LAS INSTITUCIONES ▼		
PROGRAMA	MONITOREO INSTITUCIONAL ▼	NIVEL DE ATENCIÓN	TODAS ▼	ÁREA ( ESTRATO )	TODAS ▼

	SERVICIO			GLOBAL
	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
				

Se va a generar la gráfica de barras para el global

# Reportes por componente

INICIO | REPORTES

SELECCION DE REPORTE									
PERIODO	202203		INSTITUCIÓN	TODAS LAS INSTITUCIONES					
PROGRAMA	MONITOREO AVAL CIUDADANO		NIVEL DE ATENCIÓN	TODAS		ÁREA ( ESTRATO )	TODAS		
			GLOBAL						
			COMPONENTE					SERVICIO	
			TRATO DIGNO	OPORTUNIDAD	COMUNICACIÓN	AUTONOMIA	FINANCIAMIENTO	CALIDAD PERCIBIDA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN
	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	95.09 %	87.81 %	96.85 %	95.68 %	84.91 %	82.59 %	90.49 %
1		AGUASCALIENTES	79.17 %	92.51 %	94.46 %	94.70 %	91.30 %	77.27 %	88.24 %

# Reportes por variable

Inicio    Reportes    Periodos    Documentos    Acceso    Contacto

INICIO | REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERIODO: 202203    INSTITUCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES

PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO    NIVEL DE ATENCIÓN: TODAS    ÁREA ( ESTRATO ): TODAS

INDICAR VALORES COMO: PORCENTAJE

			SERVICIO SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS				
			VARIABLE				COMPONENTE
			PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE URGENCIAS.	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA EXPLICACIÓN DE CÓMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍA SEGUIR EN SU CASA.	COMUNICACIÓN
							
	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	96.34 %	96.90 %	96.76 %	96.63 %	96.66 %
1		AGUASCALIENTES	95.70 %	95.16 %	95.64 %	98.93 %	96.36 %



# Reportes anuales

SELECCION DE REPORTE						
PERIODO	202301	INSTITUCIÓN	TODAS LAS INSTITUCIONES			
PROGRAMA	MONITOREO INSTITUCIONAL	NIVEL DE ATENCIÓN	TODAS	ÁREA ( ESTRATO )	TODAS	
		SERVICIO			GLOBAL	
		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL	
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	93.08 %	90.97 %	89.17 %	91.08 %
1		AGUASCALIENTES	92.42 %	94.29 %	90.33 %	92.35 %

### Semaforización:

Se calcula a partir de la Media Nacional ( $\bar{x}$ )

$\geq \bar{x}$  = verde

$\bar{x} - 1\sigma$  = amarillo

$\bar{x} - 2\sigma$  = rojo

A partir del 15 de mayo de 2023



# Cartas compromiso por componente

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

INICIO | REPORTES | AVAL CIUDADANO | SEGUIMIENTO A CARTAS COMPROMISO

## REPORTE POR COMPONENTE DE CARTAS COMPROMISO

TODAS LAS INSTITUCIONES  
VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

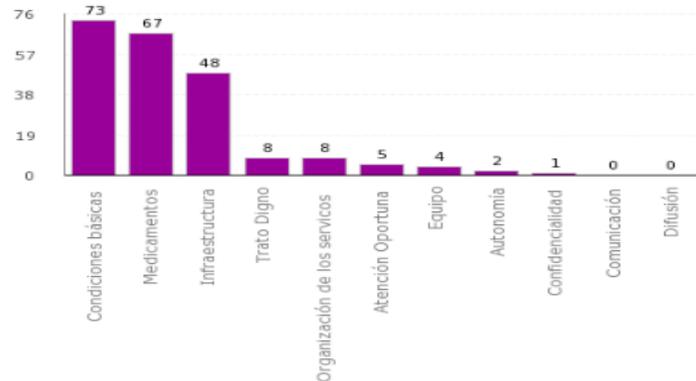
=== REGRESAR ===

#	COMPONENTE / DOMINIO	CUATRIMESTRE 3 DEL 2022		CUATRIMESTRE INMEDIATO ANTERIOR	
		SUGERENCIAS EMITIDAS	CARTAS COMPROMISO FIRMADAS	CARTAS COMPROMISO FIRMADAS	CARTAS CUMPLIDAS
1	Atención Oportuna	5	5	10	8
2	Autonomía	2	0	0	0
3	Comunicación	0	0	0	0
4	Condiciones básicas	73	71	64	54
5	Confidencialidad	1	0	0	0
6	Difusión	0	0	1	1
7	Equipo	4	2	7	4
8	Infraestructura	48	42	53	38
9	Medicamentos	67	67	78	73
10	Organización de los servicios	8	3	6	5
11	Trato Digno	8	7	7	7
	<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>197</b>	<b>226</b>	<b>190</b>

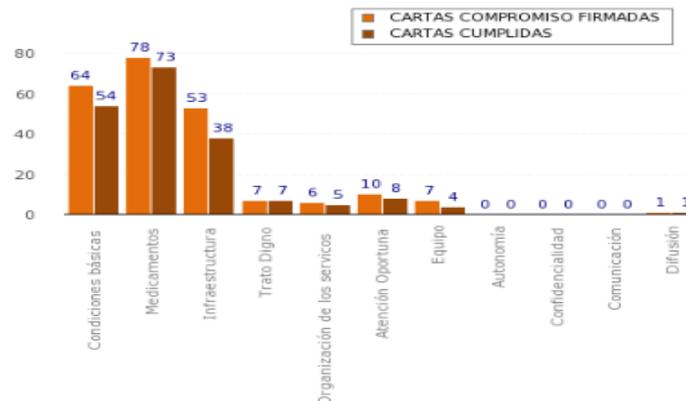
=== REGRESAR ===

**Sugerencia:**  
No firmar cartas en estos rubros, porque su resolución no está en manos del establecimiento

SUGERENCIAS DE MEJORA EMITIDAS POR EL AVAL CIUDADANO



SEGUIMIENTO A CARTAS COMPROMISO



# Seguimiento Cartas Compromiso

## SEGUIMIENTO A CARTAS COMPROMISO CUATRIMESTRE 02 DEL 2022

● PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ○ NÚMERO DE CARTAS FIRMADAS ○ CARTAS CUMPLIDAS

ESTADOS <small>INST.</small>	SSA	IMSS	ISSSTE	SEDENA	SEMAR	PEMEX	DIF	SME	SMM	HUN	SMP	CRO	IMSS-BIENESTAR	IHR	CUMPLIMIENTO
AGUASCALIENTES	72.83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72.83
BAJA CALIFORNIA	84.85	-	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80.00
BAJA CALIFORNIA SUR	75.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75.00
CAMPECHE	88.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88.10
COAHUILA DE ZARAGOZA	51.22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	51.22
COLIMA	28.95	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29.57
CHIAPAS	32.04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	33.45
CHIHUAHUA	56.78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	56.78
CIUDAD DE MEXICO	89.53	-	57.14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	85.92
DURANGO	95.60	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	94.68
GUANAJUATO	99.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	100.00	99.24
GUERRERO	64.92	-	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	64.71
HIDALGO	79.23	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	81.55
JALISCO	73.08	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	73.18
MÉXICO	85.84	-	92.31	-	-	-	60.00	40.63	-	-	-	0.00	-	-	84.63
MICHOACÁN DE OCAMPO	88.04	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88.53
MORELOS	92.45	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	92.52
NAYARIT	72.86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72.86
NUEVO LEÓN	73.01	-	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72.60
OAXACA	68.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68.00
PUEBLA	69.32	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74.04
QUERÉTARO	63.07	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63.69
QUINTANA ROO	98.45	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	98.46
SAN LUIS POTOSÍ	92.77	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93.18
SINALOA	63.55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63.55
SONORA	22.11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22.11
TABASCO	40.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40.10
TAMAULIPAS	47.17	-	0.00	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	41.67
TLAXCALA	68.28	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70.89
VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	84.07	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84.07
YUCATÁN	80.61	-	100.00	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	100.00	81.71
ZACATECAS	74.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74.24
TOTAL	74.87	0.00	77.94	0.00	100.00	0.00	60.00	42.42	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	88.89	74.76

# Transparencia

## GUÍA OPERATIVA DE AVAL CIUDADANO



Los avales ciudadanos no forman parte del personal de las instituciones de salud, están comprometidas con la sociedad y dedican, de manera altruista, parte de su tiempo y esfuerzo de manera individual o grupal, a la búsqueda de la mejora continua del trato que se otorga en las unidades médicas, comprobando la calidad de los Servicios de Salud, aportando sugerencias y opiniones para mejorarlos desde su perspectiva como observador externo.

Durante el Monitoreo Ciudadano los avales **“AVALAN”** o **“NO AVALAN”** la **transparencia de la información**. Comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la Unidad Médica, contra los resultados que los avales ciudadanos obtuvieron en la aplicación de la misma. Si la diferencia de percepción de alguna de las preguntas de Trato Digno entre la medición institucional y la del Aval Ciudadano es del 20% o mayor, la información **“NO ES AVALADA EN TRANSPARENCIA”**.

La información se considera **“AVALADA”** cuando la diferencia de percepción todas las preguntas es entre el 0 y el 19%

# Comparativo MI vs MC

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

INICIO | REPORTES

== COMPARATIVO MONITOREO INSTITUCIONAL Y AVAL CIUDADANO ==

1) PERIODO: 202203 2) SERVICIO: SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN

3) INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE SALUD

4) ENTIDAD: VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE 5) JURISDICCIÓN: COATZACOALCOS

5) ESTABLECIMIENTO: HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DR. PEDRO CORONEL PÉREZ

ESTATUS ESTABLECIMIENTO: NO DETERMINADO

COMPONENTE	VARIABLE	MONITOREO INSTITUCIONAL	MONITOREO AVAL	DIFERENCIA	ESTATUS
TRATO DIGNO	1. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA.	85.11 %	-	-	-
	2. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	97.87 %	-	-	-

SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

INICIO | REPORTES

== COMPARATIVO MONITOREO INSTITUCIONAL Y AVAL CIUDADANO ==

1) PERIODO: 202202 2) SERVICIO: SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA

3) INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE SALUD

4) ENTIDAD: VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE 5) JURISDICCIÓN: COATZACOALCOS

5) ESTABLECIMIENTO: C.S. SOCHILAPA DE ÁLVARO OBREGÓN

ESTATUS ESTABLECIMIENTO: AVALADO

COMPONENTE	VARIABLE	MONITOREO INSTITUCIONAL	MONITOREO AVAL	DIFERENCIA	ESTATUS
TRATO DIGNO	1. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	2. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
OPORTUNIDAD	3. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU VISITA A LA UNIDAD MÉDICA.	0.00 %	0.00 %	0.00 %	
	4. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	

INICIO | REPORTES

== COMPARATIVO MONITOREO INSTITUCIONAL Y AVAL CIUDADANO ==

1) PERIODO: 202203 2) SERVICIO: SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN

3) INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE SALUD

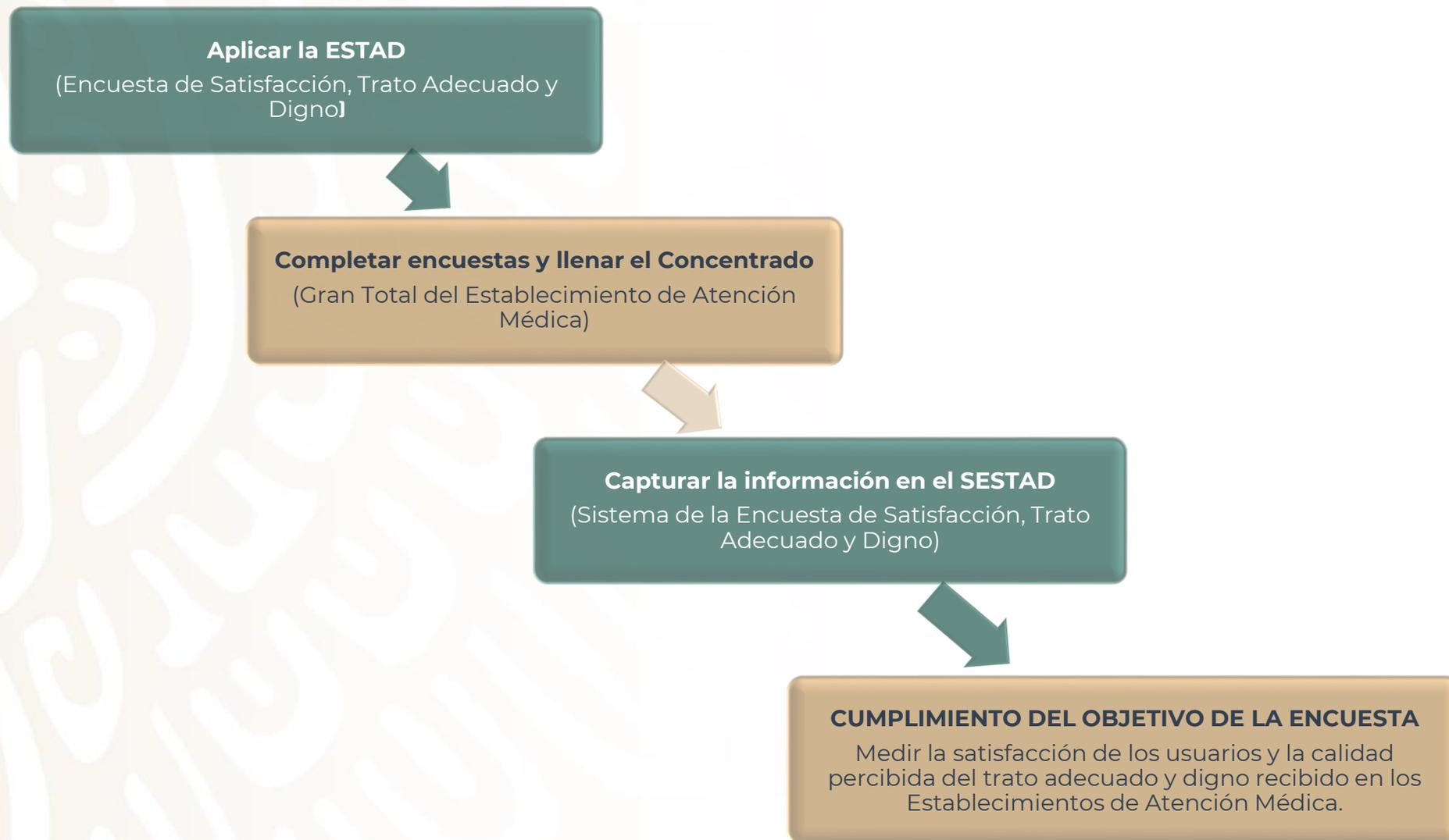
4) ENTIDAD: VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE 5) JURISDICCIÓN: XALAPA

5) ESTABLECIMIENTO: HOSPITAL DE LA COMUNIDAD COATEPEC

ESTATUS ESTABLECIMIENTO: NO AVALADO

COMPONENTE	VARIABLE	MONITOREO INSTITUCIONAL	MONITOREO AVAL	DIFERENCIA	ESTATUS
TRATO DIGNO	1. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA.	98.00 %	100.00 %	2.00 %	
	2. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	98.00 %	92.00 %	6.00 %	
OPORTUNIDAD	3. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER TENIDO DOLOR DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	68.00 %	32.00 %	36.00 %	
	4. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE SU DOLOR FUE ATENDIDO.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	5. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON SER ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE SALUD EN EL MOMENTO DE SOLICITARLO DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	100.00 %	96.00 %	4.00 %	
	6. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO ESPERARON CUATRO SEMANAS O MÁS PARA CONSEGUIR SU CITA CON EL ESPECIALISTA.	96.00 %	96.00 %	2.00 %	
COMUNICACIÓN	7. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO A SU ESTADO DE SALUD.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	8. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
	9. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON COMO TOMAR LOS MEDICAMENTOS.	100.00 %	100.00 %	0.00 %	
AUTONOMÍA	10. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ENTENDIERON LOS CUIDADOS QUE DEBERÍAN SEGUIR EN SU CASA.	98.00 %	100.00 %	2.00 %	
	11. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO AL DECIDIR SU TRATAMIENTO, TOMÓ EN CUENTA SUS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES.	100.00 %	92.00 %	8.00 %	
FINANCIAMIENTO	12. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE TOMAR ALGUN MEDICAMENTO POR NO PODER PAGARLO.	96.00 %	88.00 %	8.00 %	
	13. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE NO DEJARON DE REALIZARSE ESTUDIOS O CUMPLIR CON SU TRATAMIENTO (CIRUGÍA, REHABILITACIÓN) POR NO PODER PAGARLO EN ALGUN MOMENTO.	50.00 %	96.00 %	46.00 %	NO AVALADO
CALIDAD PERCIBIDA	14. PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON HABER RECIBIDO TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITO DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN.	54.00 %	68.00 %	14.00 %	
	15. PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.	90.00 %	80.00 %	10.00 %	

# En resumen...



# Conclusiones



- Transparencia = Monitoreo Ciudadano vs Monitoreo Institucional
- Disminución del número encuestas aplicadas en los Establecimientos de Atención Médica
- Disminución de tiempo en aplicación de encuestas (10 minutos máximo)
- Captura ágil ya que solo se capturan los concentrados de las encuestas (disminución de tiempo de captura en horas/hombre)
- Optimización de recursos humanos
- Validar la oportunidad, trato y calidez con que se prestan los servicios de salud dentro de las unidades médicas del sector salud desde la información obtenida por el MI y el MC

# Contacto

**Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto**

Director de Mejora de Procesos  
55 2000-3400 ext. 53549

[nilson.contreras@salud.gob.mx](mailto:nilson.contreras@salud.gob.mx)

**Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez**

Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la  
Atención

Tel. 55 2000-3400 ext. 59153

[monica.sanchezr@salud.gob.mx](mailto:monica.sanchezr@salud.gob.mx)

**Ing. Juan Robledo Hernández**

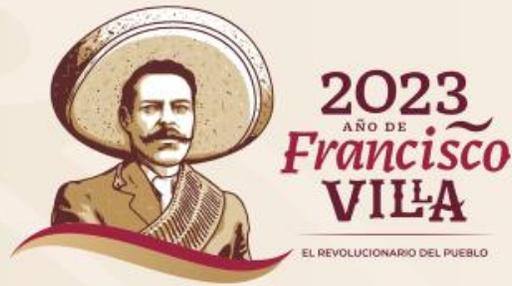
Apoyo al Sistema INDICAS II / SESTAD

Tel. 55 52 63 91 73 Directo

Tel. 55 20 00 34 00 ext. 59173

[indica@salud.gob.mx](mailto:indica@salud.gob.mx)





**Unidad de Análisis Económico**  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Dirección de Mejora de Procesos

