



Calidad Percibida en Salud

Capacitación en Gestión Directiva
para la Calidad



Gobierno de
México

Resumen Curricular

Lorena Elizabeth González Medécigo

- Egresada de la Escuela Superior de Medicina del Instituto Politécnico Nacional, con especialidad en Calidad de la Atención Clínica en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
- Con experiencia de implementación del Modelo de Seguridad del Paciente del Consejo de Salubridad General y del Modelo de Gestión de la Calidad en Salud de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en Hospitales Públicos
- Actualmente se desempeña como titular de la Oficina de Proyectos en Salud en la Coordinación Estatal de IMSS Bienestar Ciudad de México



Calidad

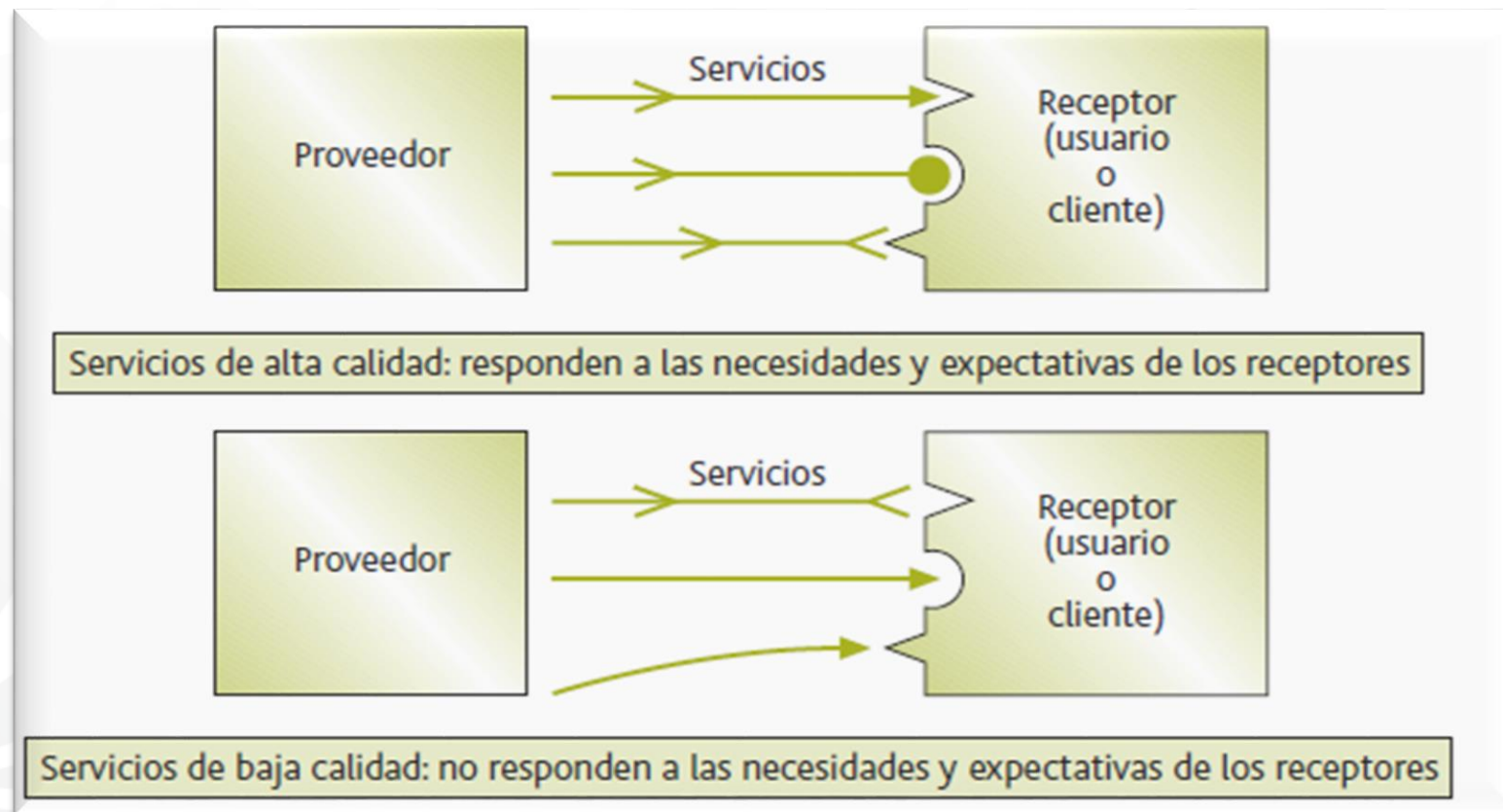
Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten apreciar su valor y juzgarla como mejor, peor o igual que las restantes de su especie”...

Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud

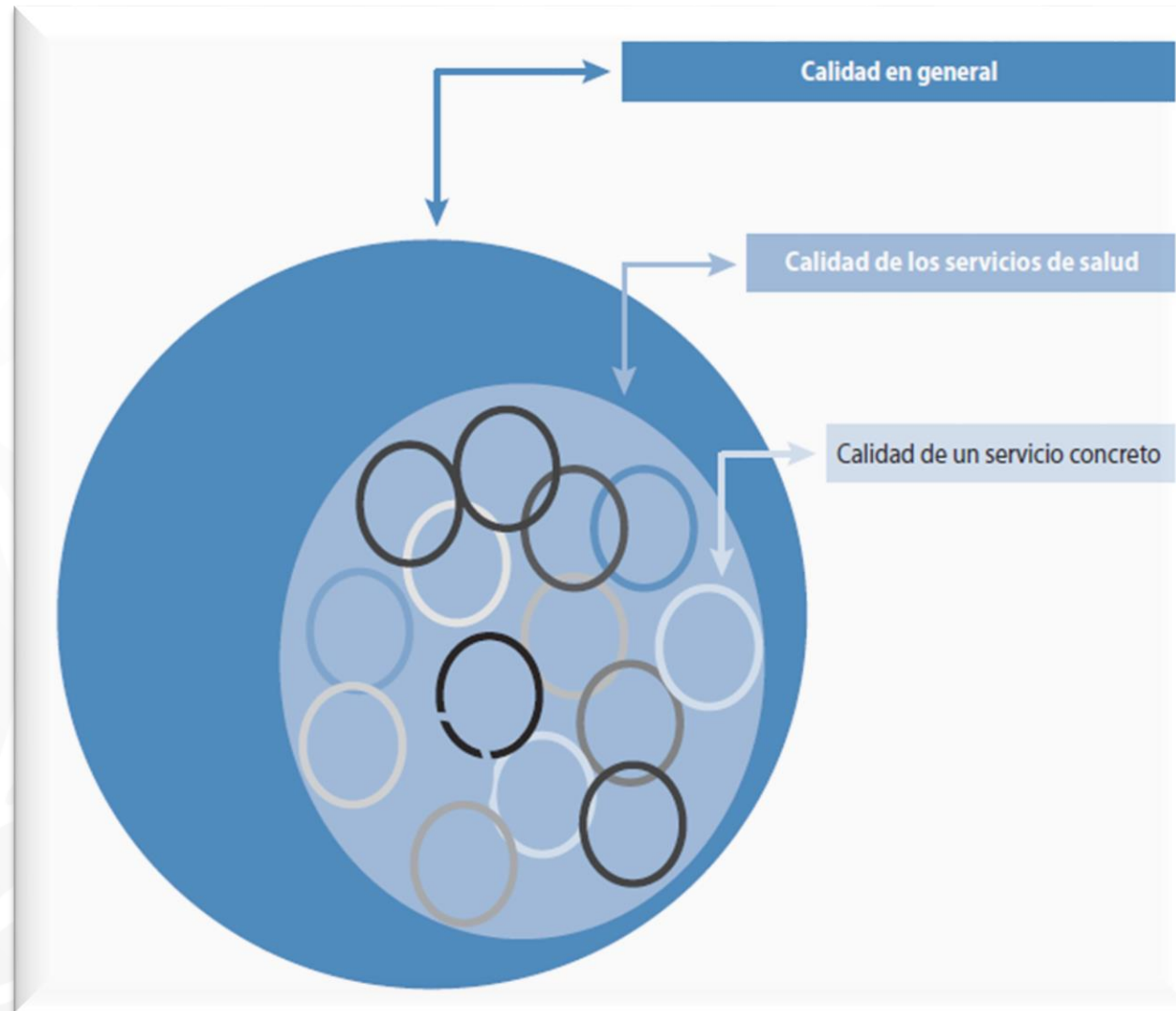


Calidad

“La satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos a quienes van dirigidos los productos o servicios”



Niveles del Concepto de Calidad



Calidad de la Atención Médica



Proporcionar el mayor beneficio posible, con el menor riesgo a un costo razonable

Donabedian

Otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución

Aguirre Gas

Medición y Evaluación de la Calidad



Salud
Secretaría de Salud

Índice	Indicadores
Trato digno en consulta externa y admisión continua	• Satisfacción por la oportunidad en la Atención. • Satisfacción por la información proporcionada por el médico. • Surtimiento completo de medicamentos.
Organización de los servicios en consulta externa y admisión continua	• Tiempo de espera. • Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta. • Satisfacción por el surtimiento de medicamentos.
Atención Médica Efectiva	• Diferimiento Quirúrgico en cirugía general. • Tasa de cesáreas. • Tasa de Infecciones Nosocomiales.
Atención de Enfermería Hospitalización	• Ministración de Medicamentos Vía oral. • Prevención de Infección Nosocomial en vías urinarias. • Prevención de caídas a pacientes hospitalizados. • Vigilancia y control de venoclisis. • Prevención de Ulceras por presión a Pacientes Hospitalizados
Infecciones Nosocomiales	• Tasa de neumonías nosocomiales asociadas a ventilación mecánica. • Tasa de infección de vías urinarias asociada a uso de sonda vesical. • Tasa de bacteriemias asociadas a uso de catéter venoso central. • Tasa de infección de sitio quirúrgico.

Operación INDICAS

Estructura

Recursos necesarios para proporcionar la atención médica y la forma en que estos son organizados



Proceso

Todas las actividades que se llevan a cabo para otorgar la atención médica. Incluye las acciones que lleva a cabo el paciente por indicación médica



Resultado

Es el producto del proceso de atención. Cambio en el estado de salud de los pacientes, siempre y cuando pueda ser atribuido a la atención proporcionada



Pilares de la Calidad



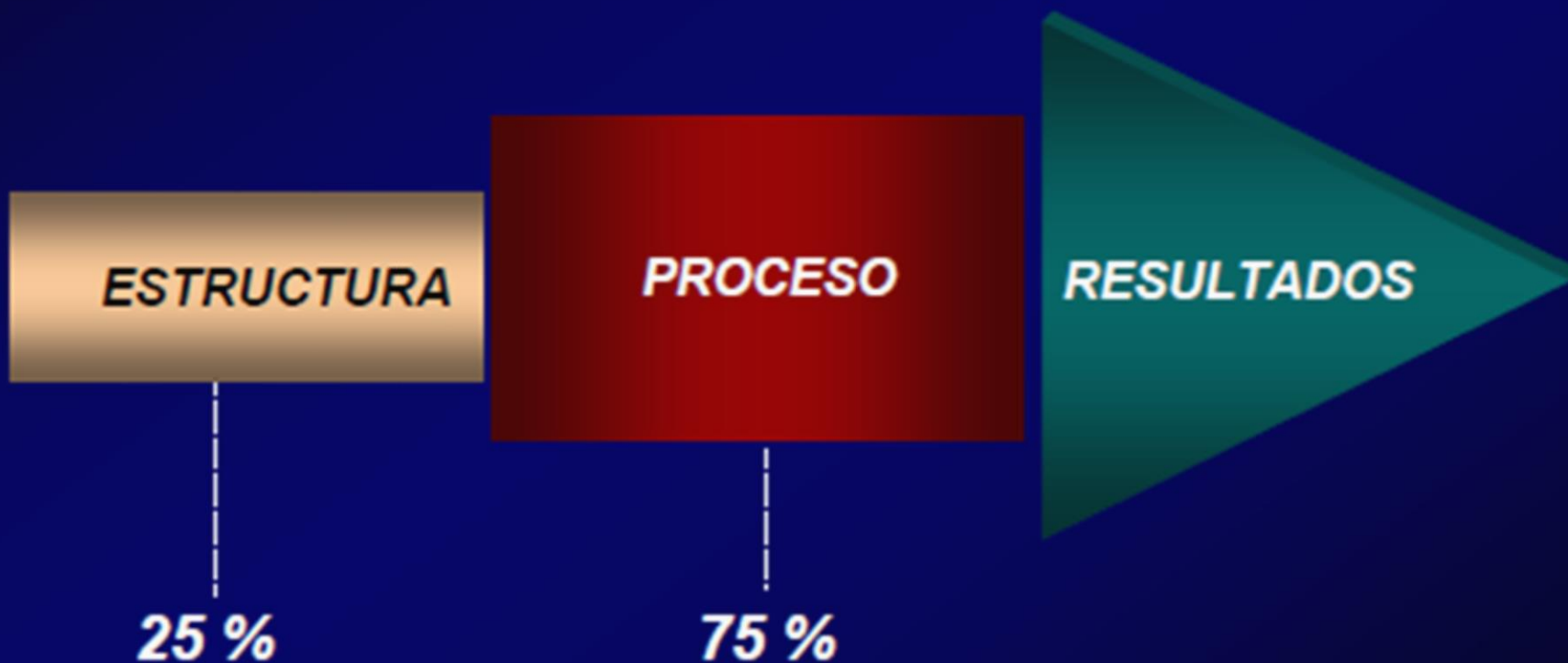
Salud
Secretaría de Salud



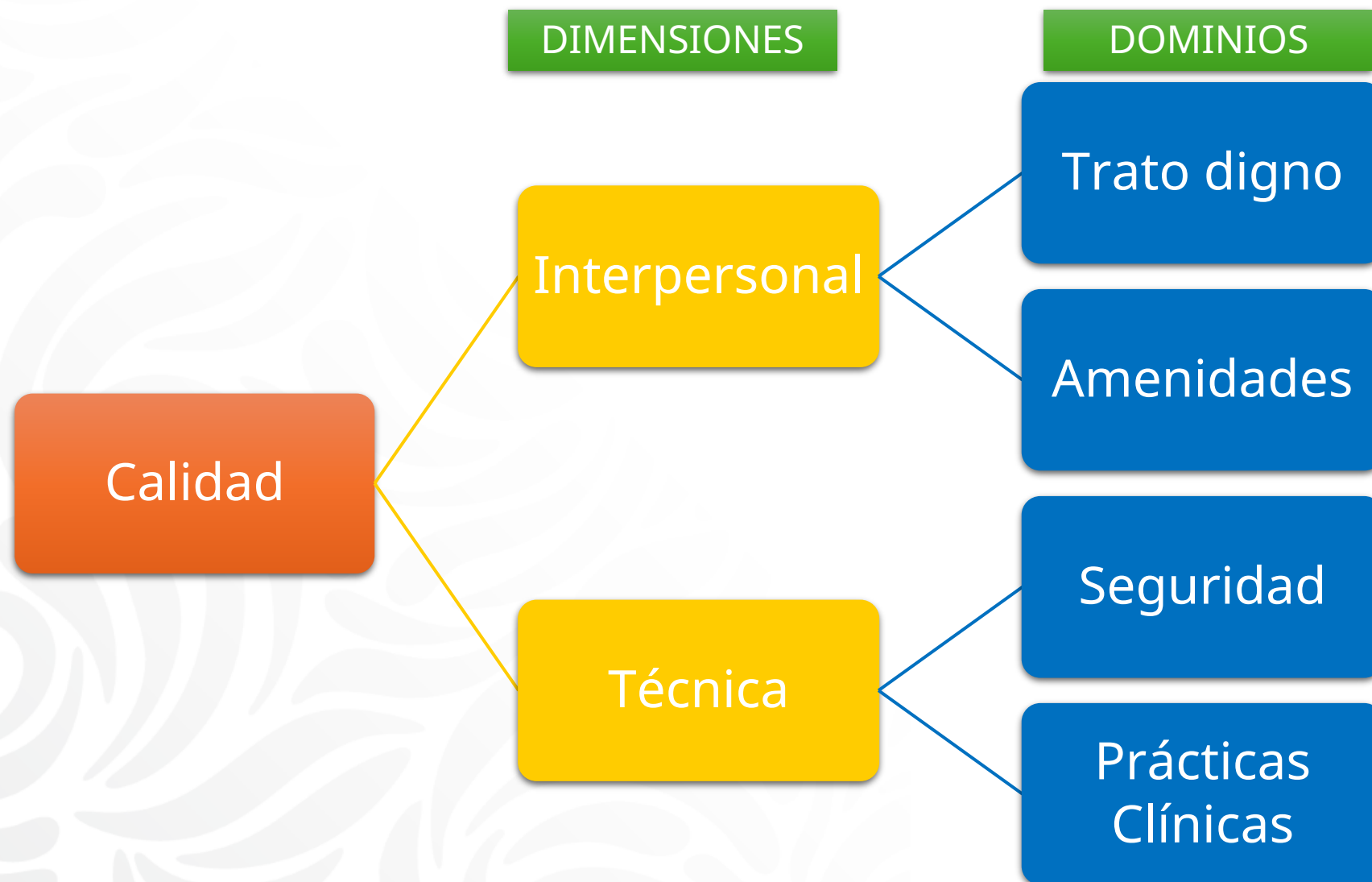
Dimensiones de la calidad de la atención según diversos esquemas

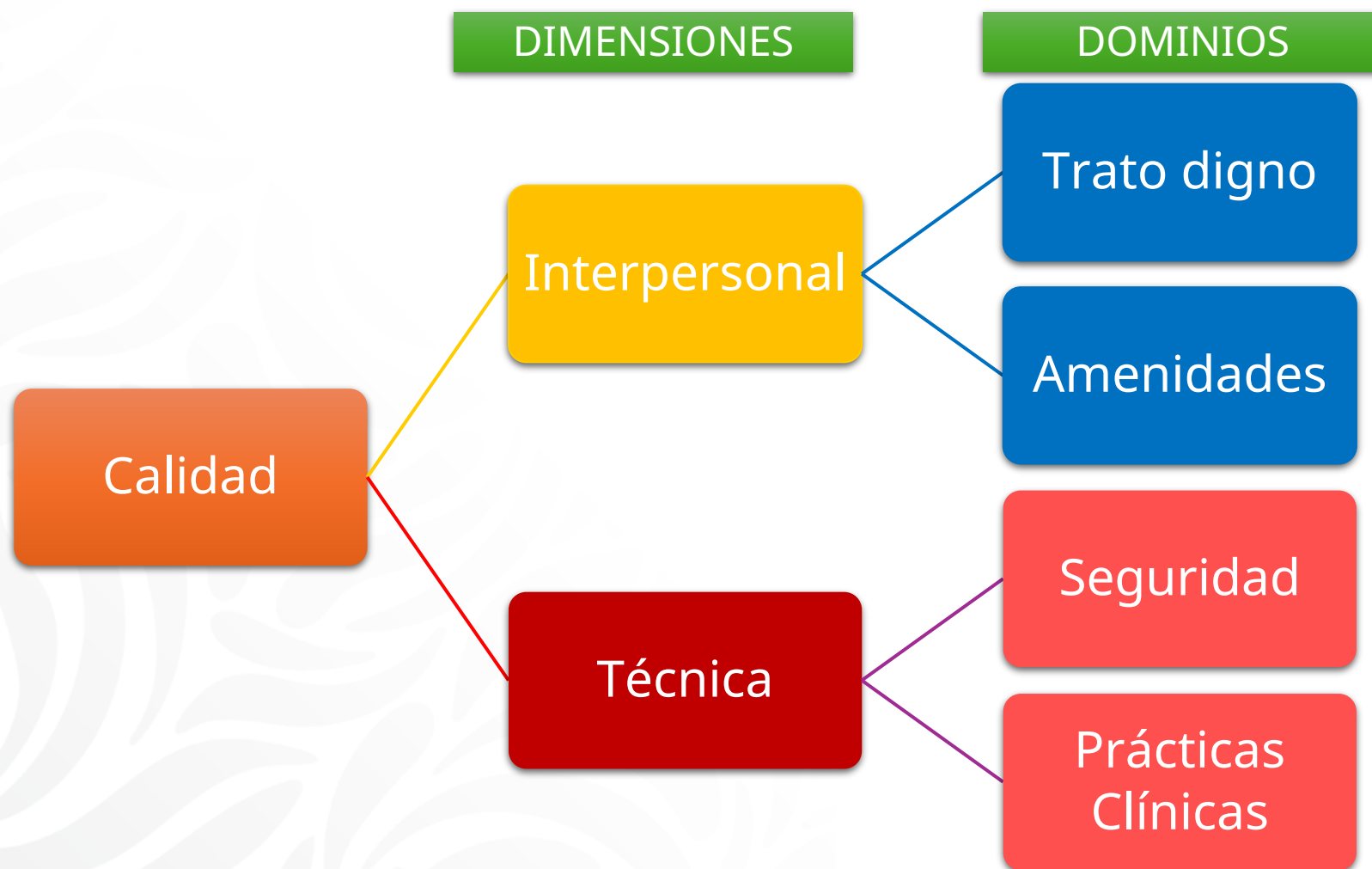
Vuori (componentes) (1982)	Palmer (1983)	Nutting et al. (atributos) (1987)	Joint Comm. (factores) (1989)	Joint Comm. (componentes) (1990)	Programa Ibérico (1990)	IOM (2001)	WHO (2006)
Calidad científico-técnica	Competencia profesional*	Competencia profesional	—	—	Calidad científico-técnica	—	—
—	Accesibilidad/* Equidad	Distribución de la asistencia/ Integralidad	Accesibilidad	Accesibilidad/ Disponibilidad	Accesibilidad/ Equidad	Equidad	Accesibilidad/ Equidad
—	Aceptabilidad/* Satisfacción	—	Participación	Aceptabilidad	Satisfacción	Servicio centrado en el paciente	Aceptabilidad centrada en el paciente
Efectividad	Efectividad	Efectividad	Efectividad	Efectividad	—	Efectividad	Efectividad
Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia	—	Eficiencia	Eficiencia
Adecuación	—	—	Adecuación	Adecuación	—	—	—
—	—	Continuidad/ Coordinación	Continuidad	Continuidad	—	—	—
—	—	—	Eficacia	—	—	—	—
—	—	—	Oportunidad temporal	—	—	Oportunidad	Accesibilidad
—	—	—	Privacidad	—	—	—	—
—	—	—	Confidencialidad	—	—	—	—
—	—	—	Seguridad	—	—	Seguridad	Seguridad
—	—	—	Apoyo estructural	—	—	—	—

FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE CALIDAD



A. Donabedian



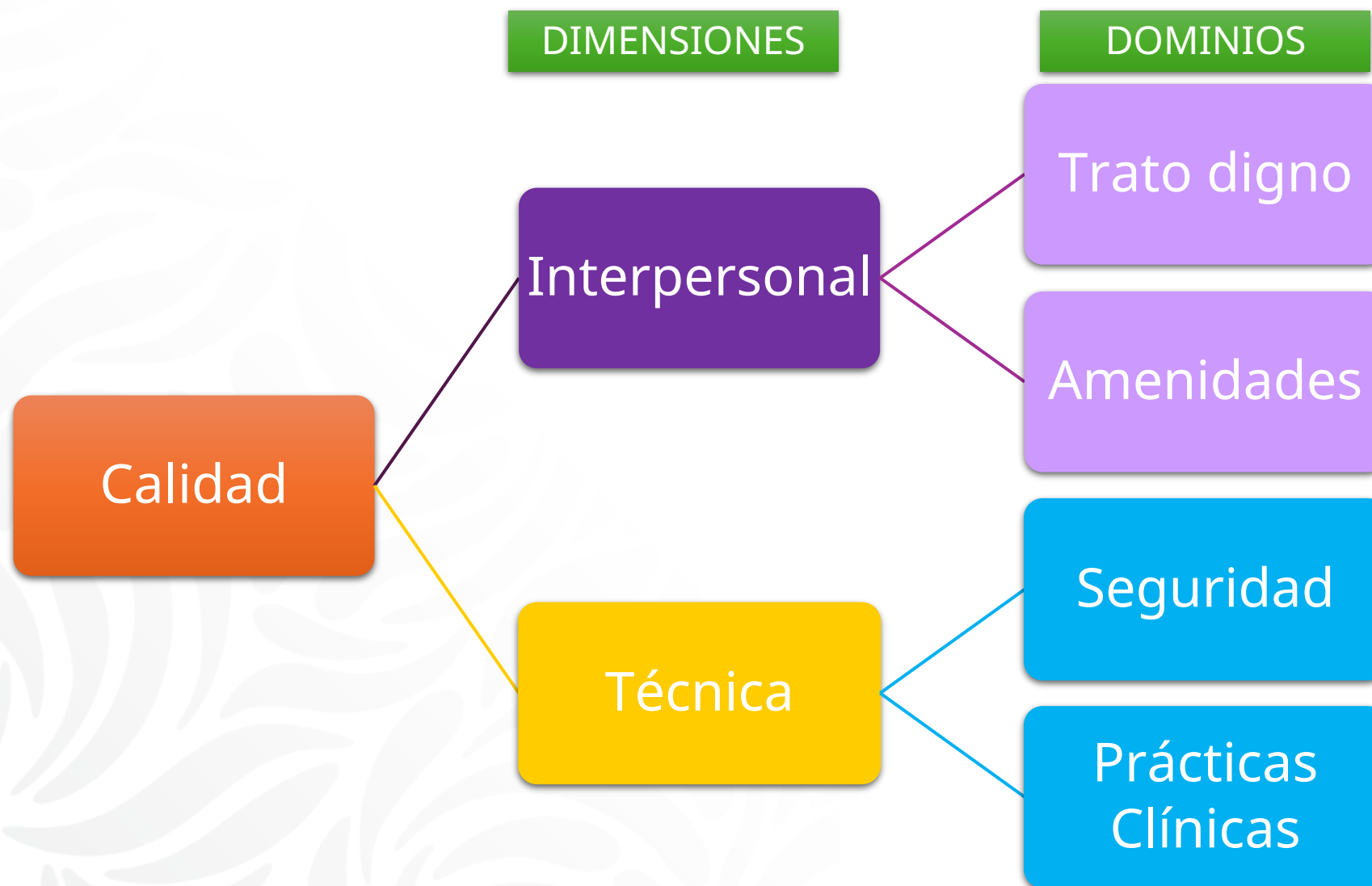


Calidad Técnica



Salud
Secretaría de Salud





Dimensiones Clave de la Calidad en Salud



Salud
Secretaría de Salud



Dimensión Interpersonal

- Medicina ¿ciencia o arte?
- Relación médico – paciente
- Influencia en los resultados de la atención
- Cumplimiento de indicaciones
- Utilización futura de servicios de salud



Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente es ante todo, “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”

E. Koos y Avedis Donabedian

La utilización de servicios no determina la satisfacción, aunque esta última sí condiciona la utilización futura de la red de servicios de la institución.

Cafferata y Roghmann



Satisfacción del Paciente

DIMENSIONES

- a. Satisfacción general: grado de satisfacción del paciente con los cuidados recibidos.
- b. Satisfacción específica: grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en la utilización de un servicio de salud dado.



Definición

“medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”...

Donabedian

“calidad sentida por los pacientes” aspectos subjetivos de la calidad de la atención.



Satisfacción

- Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.
- Actitud positiva individual del paciente hacia distintas dimensiones de los servicios de salud. Idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones. (Linder-Pelz)
- Puede incluirse con el concepto más amplio de aceptabilidad o el concepto más reciente de atención centrada en el paciente, ampliado también a familia y población, del cual la satisfacción sería uno de los resultados.
- Se trata de tener en cuenta la manera en que la atención es percibida y protagonizada por el usuario y sus reacciones como consecuencia de ello.

Factores Determinantes

1. Características del paciente.
2. Características de la enfermera y del médico.
3. Factores de costo-beneficio.



Evaluación de la Satisfacción

- Encuestas de satisfacción del paciente
- Buzón de sugerencias
- Análisis de las reclamaciones
- Grupos focales, grupos nominales, u otras técnicas cualitativas
- Clientes “cebos” (simulados)
- Auditorías
- Analizando las preferencias de los pacientes a la hora de elegir médico o centro sanitario

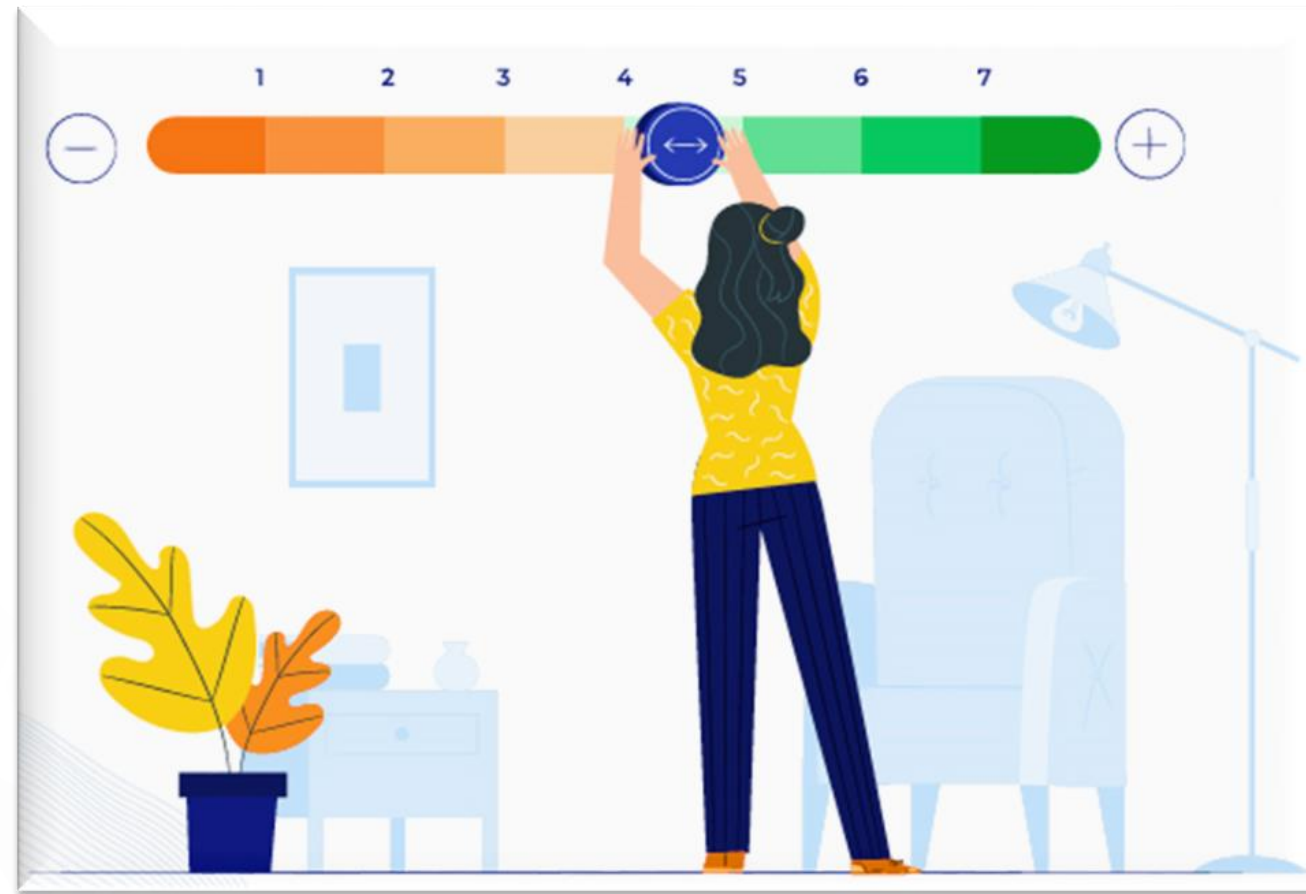


Dimensiones que Exploran las Encuestas



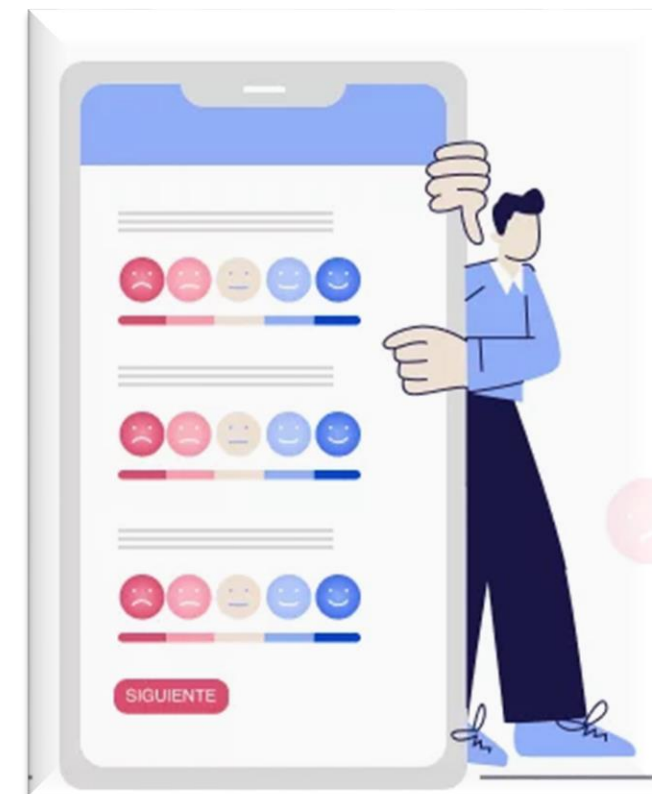
Salud
Secretaría de Salud

1. Comunicación
2. Actitudes profesionales
3. Competencia técnica
4. Clima de confianza
5. Percepción del paciente de su individualidad



Dimensiones más Exploradas en las Encuestas

- Estructura de respuesta tipo Likert.
- Información multidimensional.
- Empatía
- Tipo y cantidad de información que se da al paciente y familiares.
- Facilidades de acceso.
- Continuidad de los cuidados.
- Resultado percibido de la asistencia.
- Confort de las instalaciones.
- Complejidad burocrática.
- Costo del tratamiento.



Dimensiones menos Exploradas en las Encuestas

- Competencia técnica del personal.
- Satisfacción con los resultados de la atención.
- Efectividad terapéutica.



Aspectos a Considerar

1. Dimensiones a evaluar.
2. Selección de las preguntas.
3. Los instrumentos validados.
4. El número máximo de preguntas.
5. El medio para realizar la encuesta(correo, teléfono, entrevistador, etc.).
6. El momento para realizarla (durante la hospitalización, en la post-hospitalización).
7. El tamaño de la muestra seleccionada.



Recomendaciones

Combinar técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa y el empleo de instrumentos que contengan elementos que facilitan la evaluación de las percepciones de los pacientes sobre la asistencia médica recibida junto a otras cuestiones de carácter más específico que preguntan sobre si determinados "hechos de buena praxis" han ocurrido.



Motivos de la Insatisfacción

- Altos costos
- Ineficacia del tratamiento
- Ausencia de información comprensible
- Falta de interés en los problemas de salud del paciente
- Petición de un excesivo número de auxiliares de diagnóstico.



Motivos de queja más Frecuente



Diagnóstico y tratamiento	Problemas en el diagnóstico o en el tratamiento Resultados adversos o inesperados Competencia profesional juzgada insuficiente Demoras en Admisión o retrasos injustificados de las pruebas diagnósticas Altas prematuras Sensación de que no se progresa
Comunicación médico-paciente	Inadecuada información o ausencia de la misma Informaciones incongruentes por parte de varios profesionales No respetar la confidencialidad o intimidad del paciente
Relación médico-paciente	Falta de cortesía o trato rudo Percepción de maltrato por parte del paciente
Accesibilidad y disponibilidad	Dificultades de accesibilidad al médico Demoras o dificultades para obtener cita Cambios injustificados de cita No atender las llamadas del paciente No mantener la continuidad del cuidado

Adaptado de Pichert et al⁵².

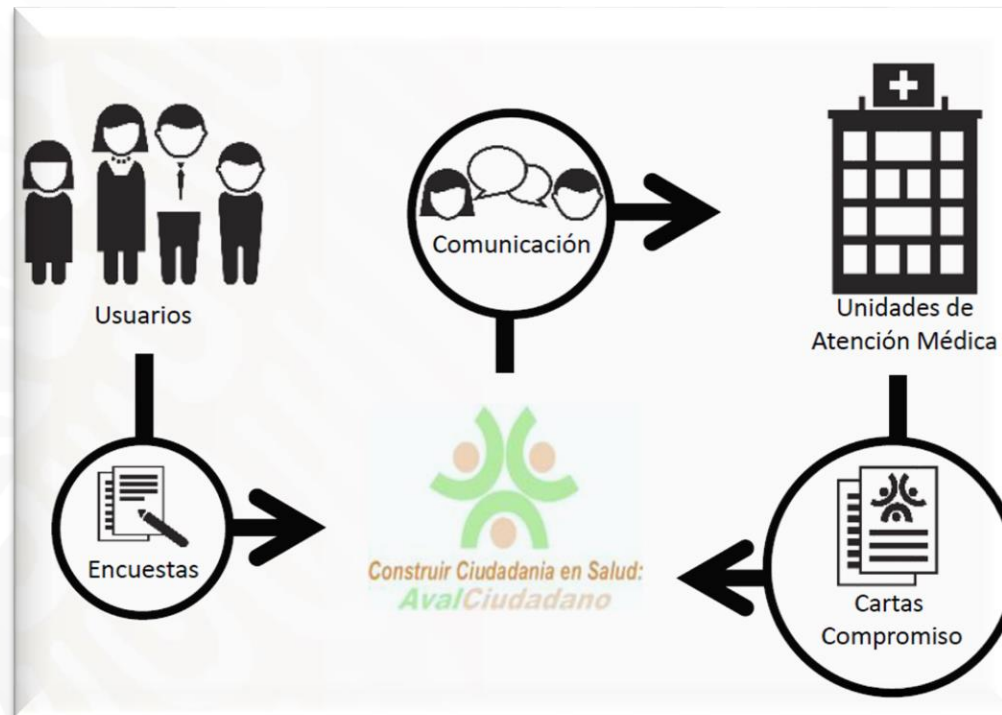
Aval Ciudadano

- Universidad u Otras Instituciones Educativas.
- Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada).
- Agrupación Local (Agrupaciones Diversas jurídicamente no constituidas).
- Empresa Privada.
- Individuos de la Comunidad.



Aval Ciudadano

- Evalúa la percepción de los usuarios respecto a la atención médica y del trato otorgado por parte de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud.
- Coadyuvar en la mejora.
- Mejorar la confianza de los usuarios



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.

Aplicación de las Encuestas

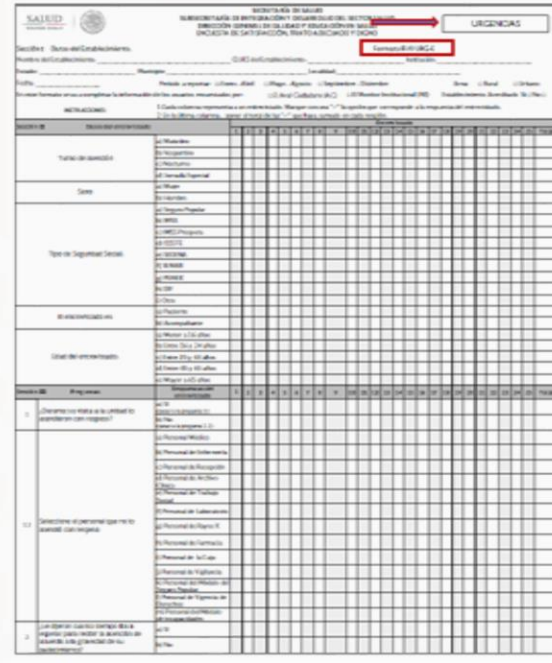
- 2 Vías: monitor institucional, aval ciudadano.
- En los servicios de:

Consulta Externa



The form for 'Consulta Externa' includes a header with the Secretaría de Salud logo and a title box. Below is a section for patient data (Nombre, Apellido, Sexo, Edad) and a large grid for recording medical history and symptoms. The grid has columns for various medical conditions and rows for different types of consultations.

Urgencias



The form for 'Urgencias' includes a header with the Secretaría de Salud logo and a title box. Below is a section for patient data (Nombre, Apellido, Sexo, Edad) and a large grid for recording medical history and symptoms. The grid has columns for various medical conditions and rows for different types of consultations.

Hospitalización



The form for 'Hospitalización' includes a header with the Secretaría de Salud logo and a title box. Below is a section for patient data (Nombre, Apellido, Sexo, Edad) and a large grid for recording medical history and symptoms. The grid has columns for various medical conditions and rows for different types of consultations.

Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD)



Salud
Secretaría de Salud

- Consulta externa: 6 componentes / 15 variables
- Hospitalización: 6 componentes / 15 variables
- Urgencias: 6 componentes / 14 variables

Componente Trato Digno	• Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita. • Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante la consulta
Componente Oportunidad	• Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su visita a la unidad médica. • Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido. • Porcentaje de usuarios que respondieron que no esperaron cuatro semanas o más para conseguir su cita con el especialista.
Componente Comunicación	• 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. • Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender. • Porcentaje de usuarios que entendieron cómo tomar los medicamentos. • Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debía seguir en su casa.
Componente Autonomía	• Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.
Componente Financiamiento	• Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de asistir a alguna consulta por no poder pagarla. • 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. • Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo. • Porcentaje de usuarios que respondieron haber recibido todos los medicamentos que necesitaban.
Componente Calidad Percibida	• Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.

Secciones de la ESTAD



Salud
Secretaría de Salud

- 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, TRATO ADECUADO Y DIGNO

URGENCIAS

Formato FV/8 URG-E

Sección I Datos del Establecimiento.

Nombre del Establecimiento: _____

Estado: _____ Municipio: _____

Fecha: _____ Período a reportar: _____

En este formato se va a completar la información de los usuarios en:
1. Cada columna.
2. En la última columna.

CLUES del Establecimiento: _____

Institución: _____

Sección II Datos del entrevistado

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) CDF
i) Otro

El entrevistado es:
a) Paciente
b) Acompañante

Edad del entrevistado:
a) Menor a 1.6 años
b) Entre 1.6 y 24 años
c) Entre 25 y 44 años
d) Entre 45 y 65 años
e) Mayor a 65 años

Sección III Preguntas

1 ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?

1.1 Seleccione el personal que no lo atendió con respeto

Respuestas del entrevistado

a) Si (responder a la pregunta 1)
b) No (responder a la pregunta 1.1)

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
i) Personal de
j) Personal de

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional _____

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento _____

Resumen:

- Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = D4) _____
- Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____
- Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____

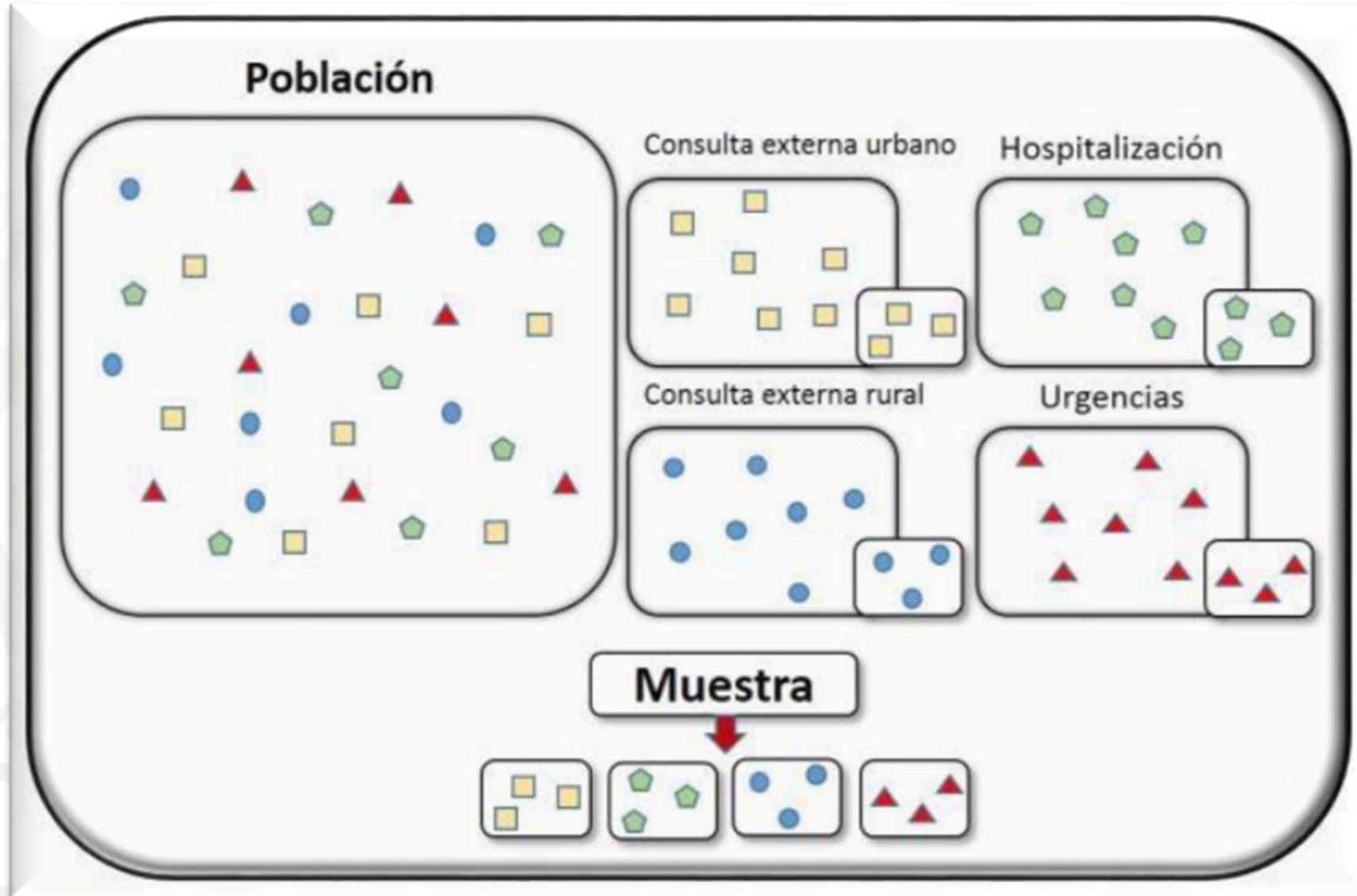
Proporción de egresos a encuestar del área de urgencias = $\frac{AU}{(SH + CE + AU)}$

140 encuestas para MI en Unidad Urbana
0
96 encuestas para MI en Unidad Rural
0
140 encuestas para A.C. en Unidad Urbana
0
36 encuestas para A.C. en Unidad Rural

Cálculo de las Proporciones por Servicio



Salud
Secretaría de Salud



Envió de la Información



Resultados ESTAD 2023

La Media de Establecimientos de Salud que reportaron al SESTAD en 2023 fue

- Monitoreo Institucional 9 715
- Monitoreo Ciudadano 9 165

diferencia de 550 establecimientos

Monitoreo Institucional (MI)

- A nivel nacional la media de satisfacción de los usuarios en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias fue del 91.14%

Monitoreo Ciudadano(MC)

- A nivel nacional la media de satisfacción de los usuarios en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias fue del 90.44%

Resultados ESTAD Monitoreo Institucional 2023



Salud
Secretaría de Salud

Componentes en Consulta Externa

- Trato Digno - media anual 98.83%
- **Oportunidad - media anual 80.69%**
- Comunicación - media anual 98.33%
- Autonomía - media anual 99.24%
- Financiamiento - media anual 90.56%
- Calidad Percibida - media anual 90.56%



Resultados ESTAD Monitoreo Institucional 2023

Componentes en Hospitalización

- Trato Digno - media anual 95.78%
- **Oportunidad - media anual 86.20%**
- Comunicación - media anual 97.05%
- Autonomía - media anual 96.45%
- Financiamiento - media anual 86.01%
- **Calidad Percibida - media anual 84.77%**



Resultados ESTAD Monitoreo Institucional 2023

Componentes en Urgencias

- Trato Digno - media anual 96.15%
- **Oportunidad - media anual 73.93%**
- Comunicación - media anual 96.94%
- Autonomía - media anual 95.96%
- Financiamiento - media anual 91.93%
- **Calidad Percibida - media anual 81.06%**



Resultados ESTAD Monitoreo Ciudadano 2023

Componentes en Consulta Externa

- Trato Digno - media anual 98.54%
- **Oportunidad - media anual 79.82%**
- Comunicación - media anual 98.08%
- Autonomía - media anual 99.08%
- Financiamiento - media anual 90.09%
- **Calidad Percibida - media anual 89.36%**



Resultados ESTAD Monitoreo Ciudadano 2023



Salud
Secretaría de Salud

Componentes en Hospitalización

- Trato Digno - media anual 94.78%
- Oportunidad - media anual 86.48%
- Comunicación - media anual 96.67%
- Autonomía - media anual 95.92%
- Financiamiento - media anual 85.75%
- Calidad Percibida - media anual 81.73%



Resultados ESTAD Monitoreo Ciudadano 2023

Componentes en Urgencias

- Trato Digno - media anual 95%
- Oportunidad - media anual 73.13%
- Comunicación - media anual 96.58%
- Autonomía - media anual 95.67%
- Financiamiento - media anual 92.04%
- Calidad Percibida - media anual 79.27%



Consulta Externa Componente Oportunidad



Salud
Secretaría de Salud

Monitoreo Institucional

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Oportunidad	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
	TOTAL NACIONAL	81.32%	80.50%	80.26%	80.69%	100%
1	AGUASCALIENTES	93.54%	78.72%	88.40%	86.89%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	76.50%	78.96%	72.81%	76.09%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	93.97%	84.23%	83.24%	87.15%	100%
4	CAMPECHE	87.49%	73%	87.50%	82.66%	100%
5	CHIAPAS	74.13%	75.75%	76.79%	75.55%	100%
6	CHIHUAHUA	79.41%	82.05%	75.43%	78.97%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	78.11%	81.29%	78.85%	79.42%	100%
8	COAHUILA	77.75%	76.89%	84.08%	79.57%	100%
9	COLIMA	70.60%	71.36%	73.92%	71.96%	100%
10	DURANGO	76.69%	79.78%	76.22%	77.56%	100%
11	GUANAJUATO	91.34%	90.96%	88.41%	90.23%	100%
12	GUERRERO	83.25%	75.26%	83.51%	80.68%	100%
13	HIDALGO	81.71%	79.23%	81.20%	80.71%	100%
14	JALISCO	75.34%	73.13%	76.75%	75.07%	100%
15	MÉXICO	84.09%	81.73%	81.66%	82.49%	100%
16	MICHOACÁN	88.62%	88.05%	85.48%	87.38%	100%
17	MORELOS	78.72%	78.90%	77.38%	78.33%	100%
18	NAYARIT	84.88%	85.69%	83.56%	84.71%	100%
19	NUEVO LEÓN	82.21%	84.14%	91.83%	86.06%	100%
20	OAXACA	78.89%	74.01%	76.65%	76.52%	100%
21	PUEBLA	81.84%	80.41%	80.78%	81.01%	100%
22	QUERÉTARO	73.68%	65.10%	61.12%	66.63%	100%
23	QUINTANA ROO	94.09%	94.36%	89.36%	92.60%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	74.80%	78.51%	81.47%	78.26%	100%
25	SINALOA	85.12%	88.56%	87.24%	86.97%	100%
26	SONORA	81.43%	77.95%	80.66%	80.01%	100%
27	TABASCO	79.96%	74.98%	78.91%	77.95%	100%
28	TAMAULIPAS	76.08%	78.26%	78.98%	77.77%	100%
29	TLAXCALA	75.96%	74.44%	80.79%	77.06%	100%
30	VERACRUZ	78.44%	80.78%	71.94%	77.05%	100%
31	YUCATÁN	76.40%	79.08%	75.45%	76.98%	100%
32	ZACATECAS	74.57%	81.03%	76.33%	77.31%	100%

Monitoreo Ciudadano

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Oportunidad	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
	TOTAL NACIONAL	78.82%	81.07%	79.57%	79.82%	100%
1	AGUASCALIENTES	64.98%	63.65%	64.83%	64.48%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	82.78%	82.16%	84.17%	83.03%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	95.76%	93.17%	82.60%	90.51%	100%
4	CAMPECHE	85.60%	80.60%	86.55%	84.25%	100%
5	CHIAPAS	68.87%	73.73%	72.95%	71.85%	100%
6	CHIHUAHUA	74.63%	76.42%	78.15%	76.40%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	77.81%	78.91%	74.24%	76.98%	100%
8	COAHUILA	84.53%	88.86%	85.05%	86.15%	100%
9	COLIMA	66.15%	86.41%	87.85%	80.14%	100%
10	DURANGO	76.51%	72.01%	70.87%	73.13%	100%
11	GUANAJUATO	87.74%	89.66%	89.42%	88.94%	100%
12	GUERRERO	73.25%	82.69%	73.91%	76.62%	100%
13	HIDALGO	78.09%	88.86%	79.58%	82.18%	100%
14	JALISCO	78.51%	76.01%	77.67%	77.40%	100%
15	MÉXICO	80.70%	80.43%	79.86%	80.33%	100%
16	MICHOACÁN	85.95%	89.58%	87.79%	87.77%	100%
17	MORELOS	75.08%	73.88%	78.28%	75.75%	100%
18	NAYARIT	90.79%	88.18%	82.98%	87.32%	100%
19	NUEVO LEÓN	81.60%	81.27%	78.48%	80.45%	100%
20	OAXACA	72.82%	75.61%	79.55%	75.99%	100%
21	PUEBLA	77.58%	82.54%	79.09%	79.74%	100%
22	QUERÉTARO	65.94%	65.83%	81.06%	70.94%	100%
23	QUINTANA ROO	93.15%	97.53%	89.53%	93.40%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	75.26%	79.97%	81.21%	78.81%	100%
25	SINALOA	82.89%	89.39%	81.29%	84.52%	100%
26	SONORA	70.50%	82.38%	81.18%	78.02%	100%
27	TABASCO	77.42%	82.98%	81.96%	80.79%	100%
28	TAMAULIPAS	75.69%	76.59%	78.42%	76.90%	100%
29	TLAXCALA	76.08%	77.61%	78.92%	77.54%	100%
30	VERACRUZ	75.47%	78.40%	74.44%	76.10%	100%
31	YUCATÁN	76.62%	67.13%	73.56%	72.44%	100%
32	ZACATECAS	74.79%	82.42%	79.38%	78.86%	100%

Resultados ESTAD 2023

- Los resultados del Monitoreo Institucional en el Área de Consulta Externa y Hospitalización fueron mayores a 90%
- Sin embargo, se requiere implementar acciones para incrementar la Satisfacción y el Trato Adecuado y Digno en el Área de Urgencias, ya que la media anual fue menor a 90%

Sistema Unificado de Gestión (SUG)

- Tiene como objetivo incrementar con transparencia la capacidad resolutoria de las unidades y establecimientos para la atención de la salud en los tres niveles de atención, relacionados con la atención de las solicitudes de los usuarios y consolidar la mejora continua de la calidad y seguridad en la atención otorgada por el establecimiento y la satisfacción de la población que se atiende
- De 2016 a la fecha, 11,109 establecimientos para la atención de la salud operan el SUG al interior de sus áreas, lo que ha permitido la implementación de mejoras en la calidad de los servicios que se otorgaron al dar seguimiento y resolución de las solicitudes de atención

Indicadores del SUG

El SUG cuenta con dos Indicadores:

- **Resolución.** Mide la capacidad resolutoria de las unidades y establecimientos para la atención de la salud de todas las Solicitudes de Atención que realizan los usuarios a través de la plataforma para su Atención y Orientación
- Indicador de Resolución: $(\text{Total de Solicitudes de Atención Resueltas} / \text{Total de Solicitudes de Atención Recibidas}) * 100$
- El numerador representa la suma de las Resueltas + Notificadas + Acciones de Mejora y las Recibidas es el total registrado en plataforma
- **Notificación.** Mide la capacidad de la unidad para notificar al usuario sobre el resultado de las Solicitudes de Atención, en relación al número total de Solicitudes de Atención resueltas por el SUG en el Establecimiento de Atención Médica
- Indicador de Notificación: $(\text{Total de Solicitudes de Atención Notificadas} / \text{Total de Solicitudes Resueltas}) * 100$
- El numerador representa la suma de las Notificadas + Acciones de Mejora y el denominador son las Solicitudes Resueltas + Notificadas + Acciones de Mejora

Resultados SUG



Seguimiento a Solicitudes de Atención					
Cierre 2023					
Entidad	Recibidas	Resueltas	% de Resolución	Notificadas	% de Notificación
Aguascalientes	1,155	945	82%	786	83%
Baja California	3,504	3,248	93%	801	25%
Baja California Sur	294	252	86%	24	10%
Campeche	1,958	1,456	74%	1,179	81%
Chiapas	1,833	468	26%	262	56%
Chihuahua	1,857	1,612	87%	1,141	71%
Coahuila	799	584	73%	9	2%
Colima	1,548	1,243	80%	1,073	86%
Ciudad de México	446	86	19%	56	65%
Durango	619	592	96%	592	100%
Guanajuato	6,151	4,267	69%	4,189	98%
Guerrero	2,647	1,946	74%	1,072	55%
Hidalgo	1,177	1,021	87%	963	94%
Hospitales Federales de Referencia	1,897	594	31%	95	5%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	668	265	40%	184	69%
Institutos Nacionales de Salud	1,431	863	60%	493	57%

Seguimiento a Solicitudes de Atención					
Cierre 2023					
Entidad	Recibidas	Resueltas	% de Resolución	Notificadas	% de Notificación
Jalisco	1,614	674	42%	456	68%
México	16,172	10,566	65%	9,507	90%
Michoacán	1,663	791	48%	488	62%
Morelos	2,010	1,824	91%	821	45%
Nayarit	1,028	846	82%	620	73%
Nuevo León	409	265	65%	155	58%
Oaxaca	1,496	1,309	88%	1,308	100%
Puebla	327	167	51%	84	50%
Querétaro	8,719	8,560	98%	6,114	71%
Quintana Roo	670	429	64%	183	43%
San Luis Potosí	624	327	52%	33	10%
Sinaloa	2,112	1,896	90%	651	34%
Sonora	1,569	1,128	72%	470	42%
Tabasco	2,102	1,839	87%	339	18%
Tamaulipas	1,111	1,019	92%	574	56%
Tlaxcala	1,182	761	64%	397	52%
Veracruz	3,920	3,910	100%	2,271	58%
Yucatán	4,106	3,470	85%	2,950	85%
Zacatecas	631	479	76%	239	50%

- 1996 Se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico CONAMED para dar atención especializada a las quejas por irregularidades en la atención médica.
- Órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud de México.
- Propósito: contribuir a resolver los conflictos suscitados entre usuarios de servicios médicos y prestadores de dichos servicios, bajo principios de imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias.

- 2007 Queja médica concepto: “Instrumento indispensable para la mejora de la calidad de la atención de los servicios de salud”.
- Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la CONAMED, en razón de impugnar la negativa de servicio médico o la irregularidad en su prestación.
- Otros autores la definen como: la expresión manifiesta de la insatisfacción del paciente con la atención médica recibida

Queja Médica



Salud
Secretaría de Salud

1 Online
* Ingresa a:
www.gob.mx/CONAMED

Presencial 2
Acude a las oficinas de la CONAMED o de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, para que sea más sencillo localizar su ubicación y las formas de contacto de cada una de ellas.*

3 Correo postal
Envía por correo postal o certificado un escrito en el cual señales el motivo de tu inconformidad, describes los hechos aclarando cuándo, cómo y dónde sucedieron, de quién te quejas y qué es lo que quieres solicitar.*

*Consulta todos los requisitos en nuestra página oficial.

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

3 Opciones para realizar tu queja médica.

Conéctate, escríbenos, visítanos.

www.gob.mx/conamed

55 5420-7000 o 800-711-0658

Mitla No.250 Colonia Vertiz Narvarte
03600 Ciudad de México

CONAMED

Queja Médica



Salud
Secretaría de Salud



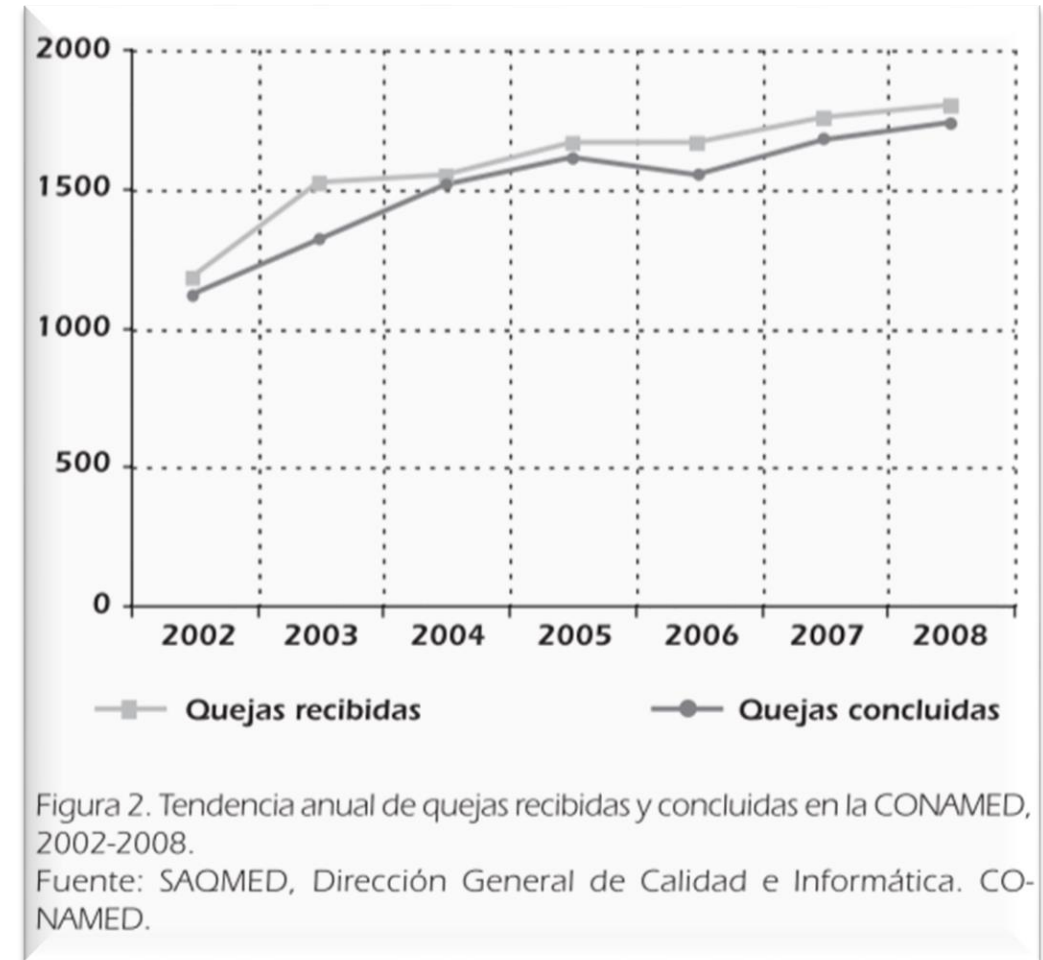
Queja Médica

Estudio retrospectivo, transversal, observacional, que involucró 10,485 quejas atendidas en la CONAMED durante el periodo comprendido entre los años 2002 y 2008 identificadas en su Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED).



Resultados

- Estudio retrospectivo, transversal,
- Observacional.
- involucró 10,485 quejas atendidas.
- 2002 a 2008.
- Identificadas en su Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED).
- 87.6% resueltas en forma inmediata.
- 9.8% a través de la conciliación o el arbitraje.
- 2.6% por dictamen.



Resultados



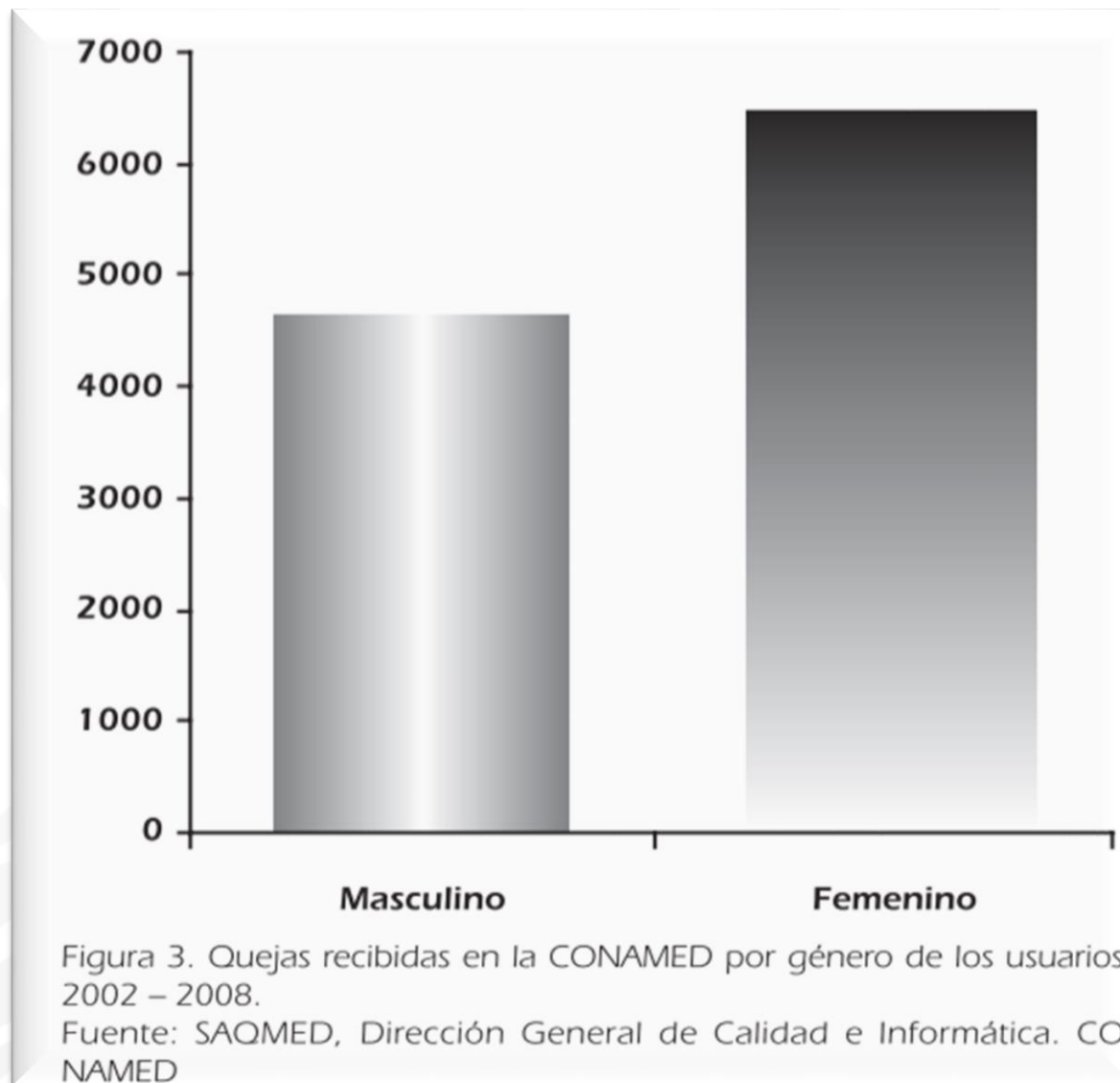
Salud
Secretaría de Salud

Cuadro 1. Quejas recibidas en la CONAMED por edad de los usuarios según género, 2002 – 2008.

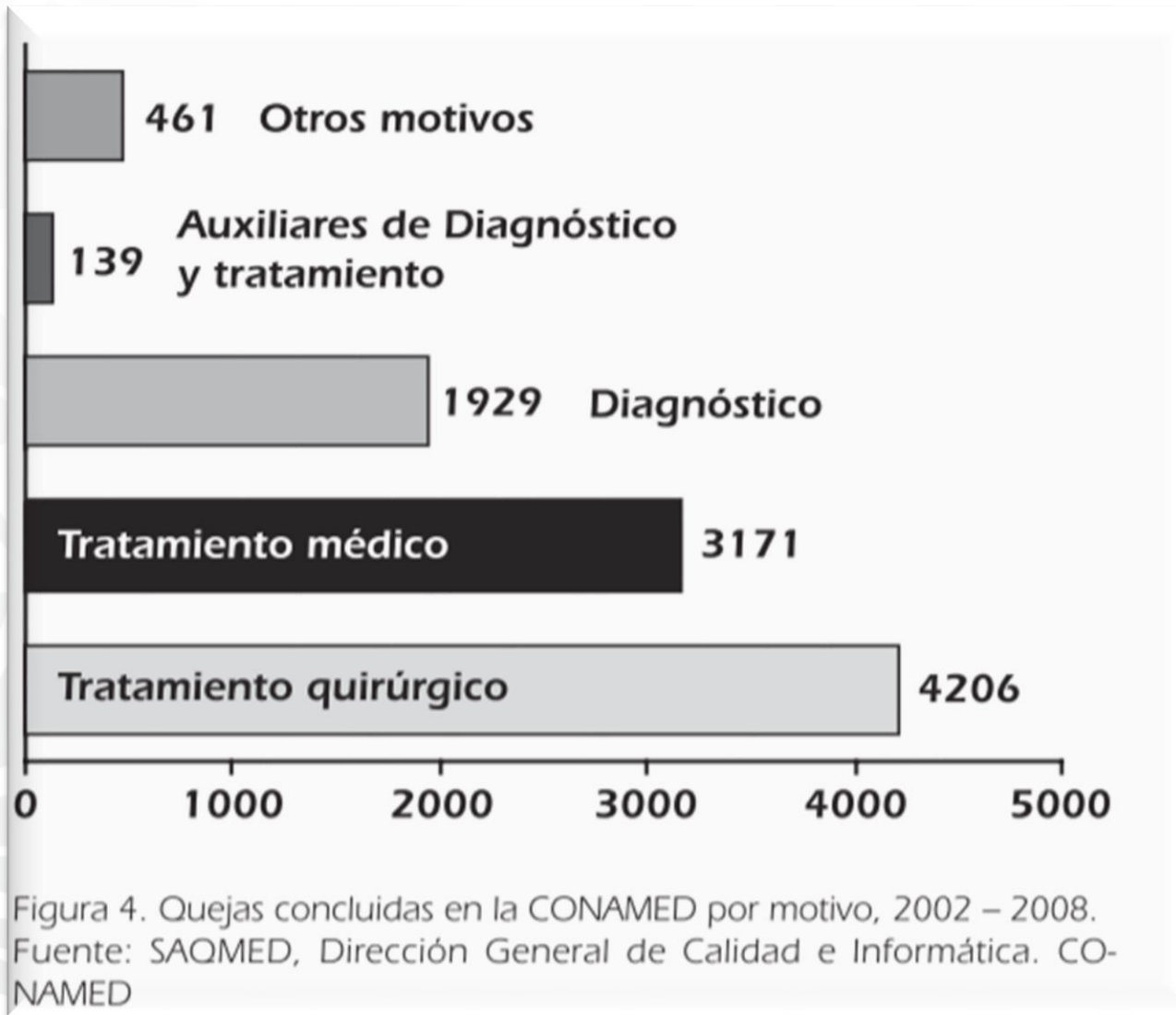
Grupo de edad (años)	Masculino	Femenino	Total	Promedio de quejas por año de edad
- de 1	164	109	273	273
1 a 4	153	124	277	69
5 a 14	189	188	377	38
15 a 24	308	638	946	95
25 a 34	662	1,395	2057	206
35 a 44	846	1,349	2195	220
45 a 49	416	619	1035	207
50 a 54	413	552	965	193
55 a 64	721	739	1460	146
65 y más	771	739	1510	43
Total	4,643	6,452	11,095	

Fuente: SAQMED, Dirección General de Calidad e Informática. CONAMED

Resultados



Resultados



QUEJAS POR SERVICIO

- 1,504 ginecología y obstetricia.
- 1283 traumatología y ortopedia.
- 1219 urgencias.
- 1027 cirugía general.
- 724 de odontología.
- Representando el 54.9%.

QUEJAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN

- 67.5% instituciones de seguridad social.
- 26.5% servicios médicos privados.
- 4.7% Secretaría de Salud.
- 1.3% asistencia privada o social.

Resultados

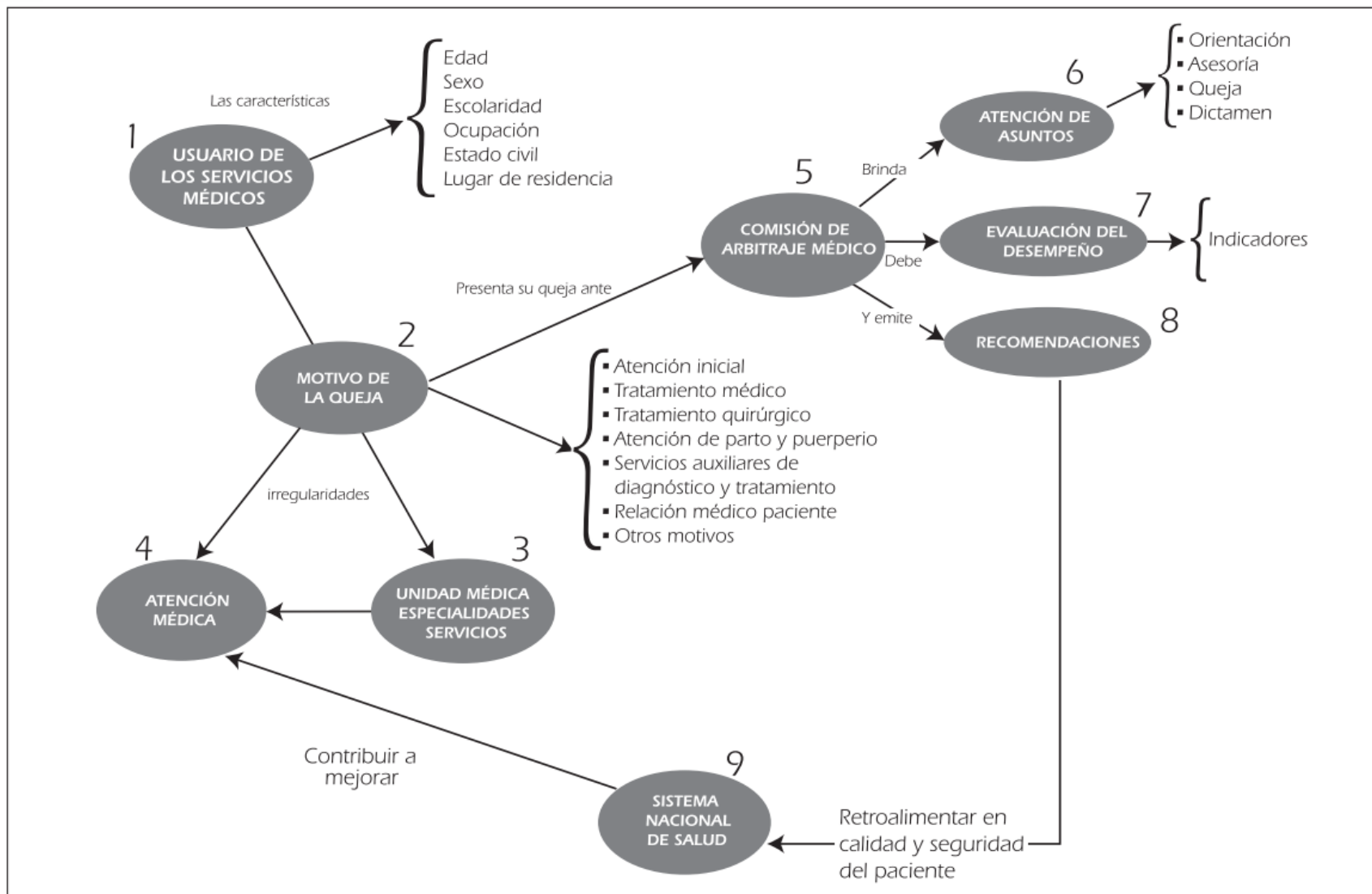


Figura 5. Evidencia de mala práctica.

Relación Queja Médica – Calidad de la Atención



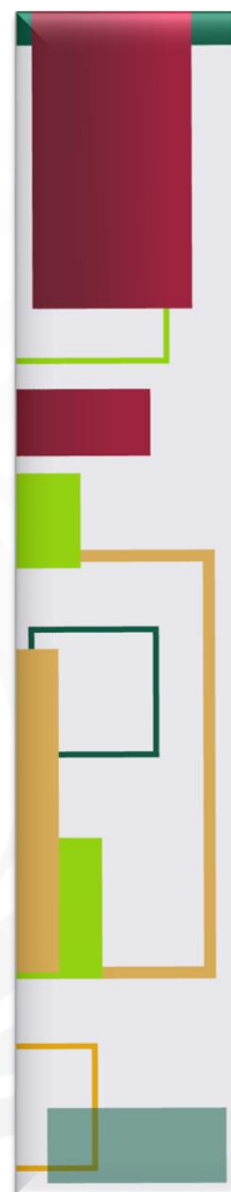
Salud
Secretaría de Salud



Decálogo de Derechos de las y los Pacientes



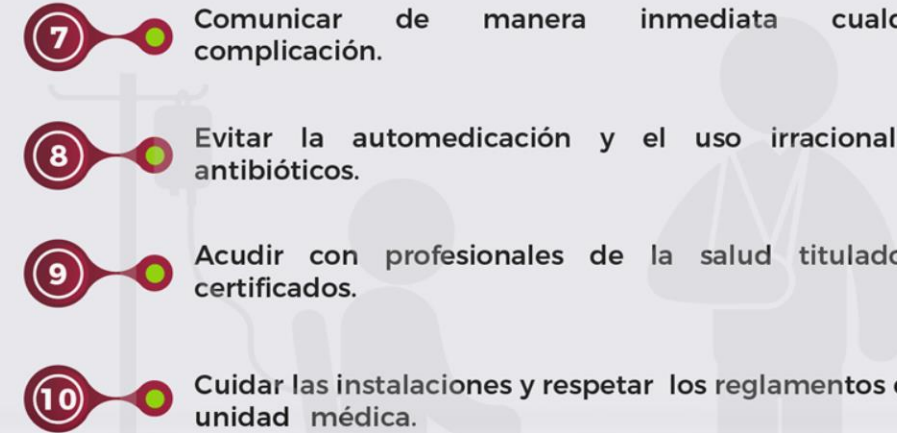
Salud
Secretaría de Salud

- 
- 1 Acceso a la atención médica integral.
 - 2 Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud.
 - 3 Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos.
 - 4 Recibir información completa, oportuna y veraz para decidir sobre su atención médica.
 - 5 Otorgar o no su consentimiento informado.
 - 6 Protección y tratamiento de sus datos personales.
 - 7 Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento.
 - 8 Recibir atención inmediata en caso de urgencia médica.
 - 9 Contar con un expediente clínico único e integrado.
 - 10 Recibir atención y solución de quejas e inconformidades.

Decálogo de Obligaciones de las y los Pacientes



Salud
Secretaría de Salud

- 
- 1 Acudir a revisión médica de manera periódica.
 - 2 Ser corresponsable del cuidado de mi salud.
 - 3 Tratar con respeto y dignidad al personal de salud.
 - 4 Cumplir con los trámites y procedimientos normativos de la atención médica.
 - 5 Proporcionar de forma completa y veraz la información necesaria para la atención de mi salud.
 - 6 Cumplir las indicaciones del personal de salud.
 - 7 Comunicar de manera inmediata cualquier complicación.
 - 8 Evitar la automedicación y el uso irracional de antibióticos.
 - 9 Acudir con profesionales de la salud titulados y certificados.
 - 10 Cuidar las instalaciones y respetar los reglamentos de la unidad médica.
- 

Empatía



Salud
Secretaría de Salud



Atención Centrada en el Paciente

- Papel activo de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud.
- Incluir la perspectiva del paciente en las decisiones clínicas.
- Considerarlos co-productores de los cuidados de salud.
- Promover en los pacientes decisiones responsables sobre su salud.



Atención Centrada en el Paciente



Salud
Secretaría de Salud



Modificado de: NEJM Catalyst, What Is Patient-Centered Care?, 2017(2).

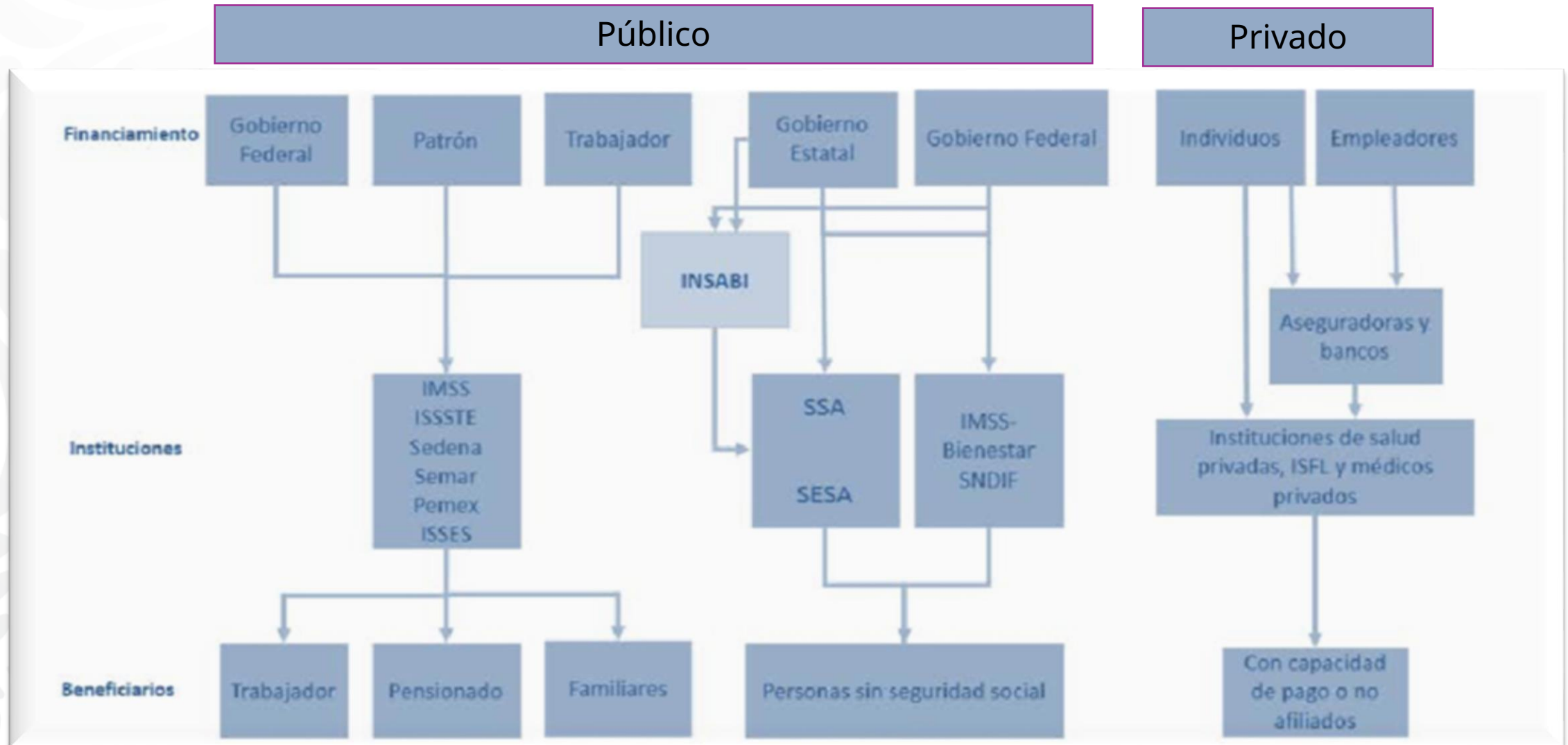
Toma de Decisiones Compartida



Sistema de Salud en México



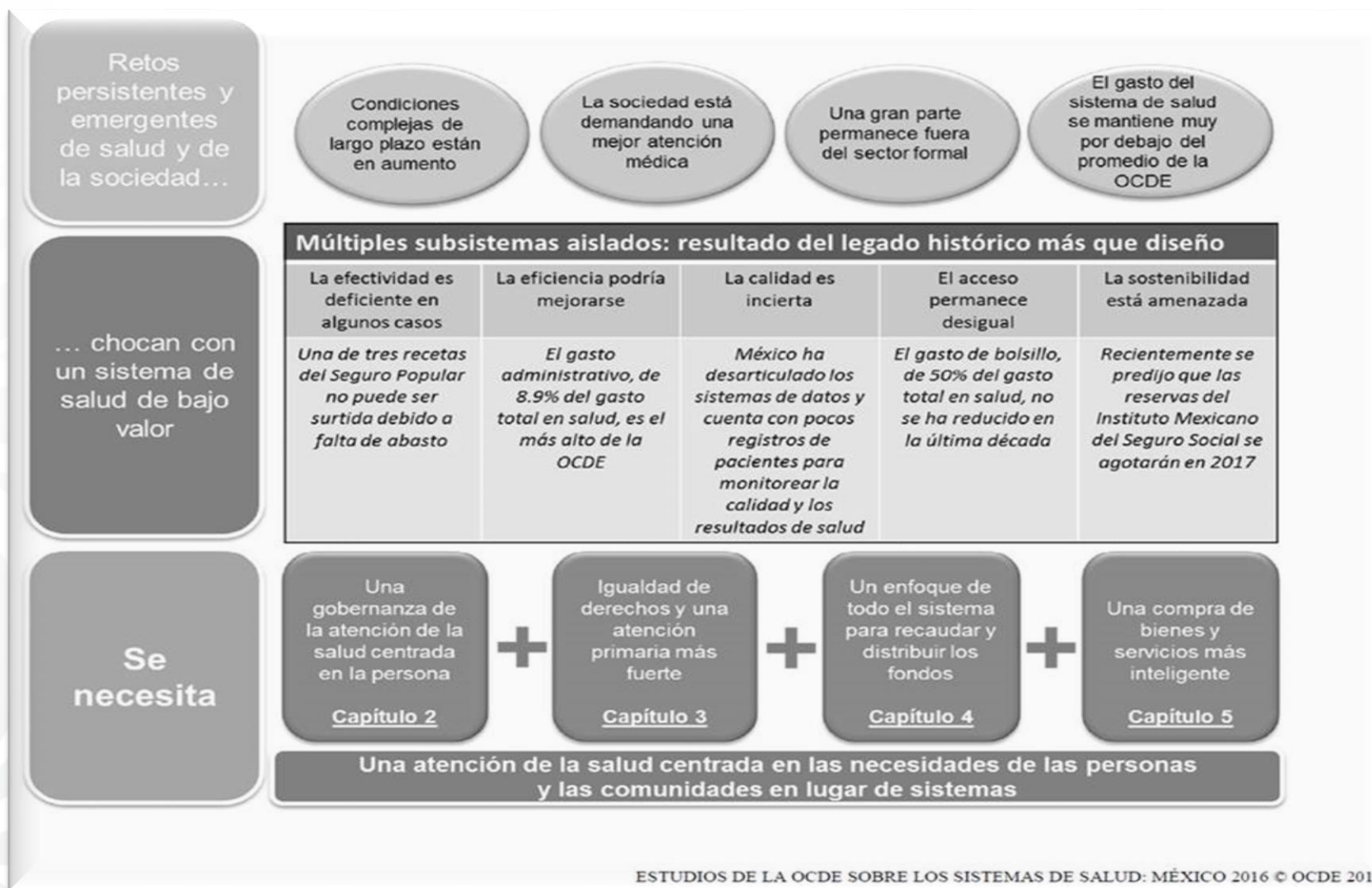
Salud
Secretaría de Salud



Retos del Sistema de Salud en México

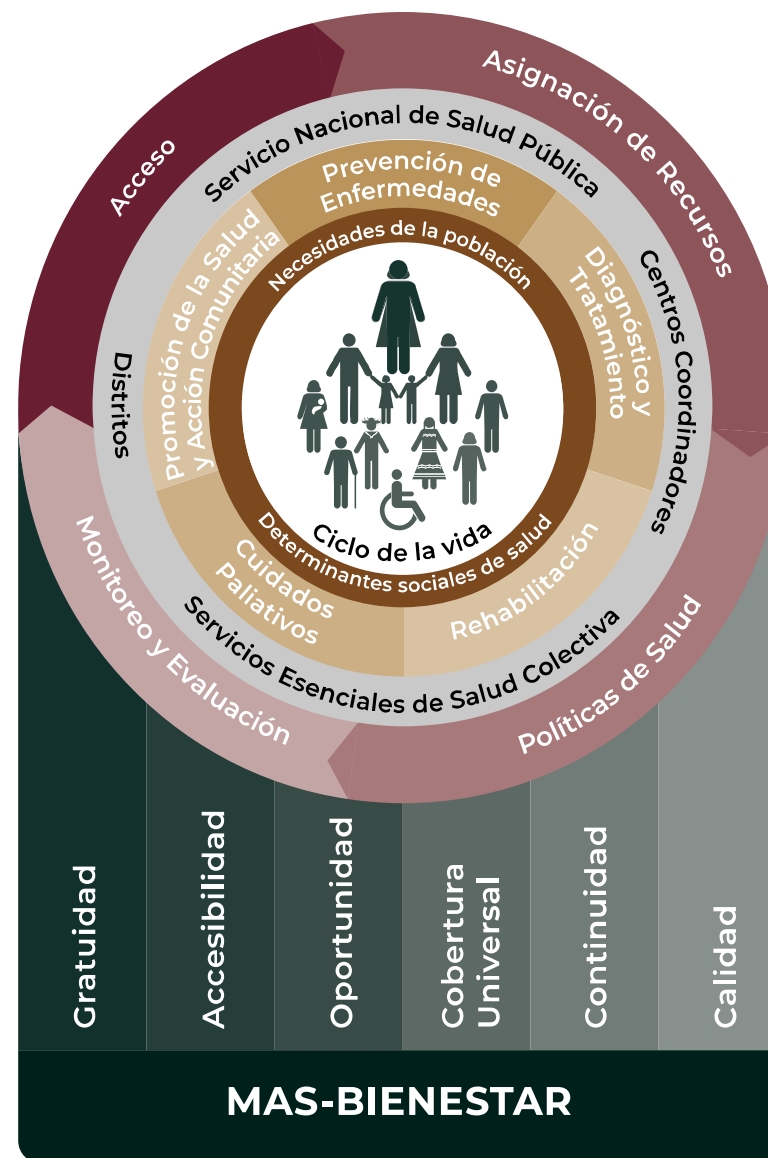


Salud
Secretaría de Salud





MODELO DE ATENCIÓN A LA SALUD PARA EL BIENESTAR (MAS-B)



Conclusiones

- La Calidad Percibida es un componente esencial de la Calidad de la Atención.
- Tiene influencia importante en los resultados de la atención.
- Su medición nos permite encontrar áreas de oportunidad en los procesos de atención y proponer mejoras.
- Promueve la participación activa de los pacientes.
- Favorece la atención centrada en el paciente.
- Se requiere información actualizada.
- Problema y Contexto complejo que requiere respuesta sistémica.