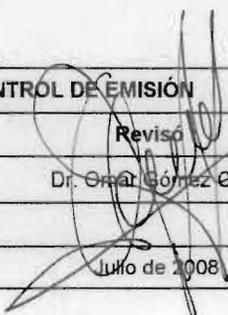
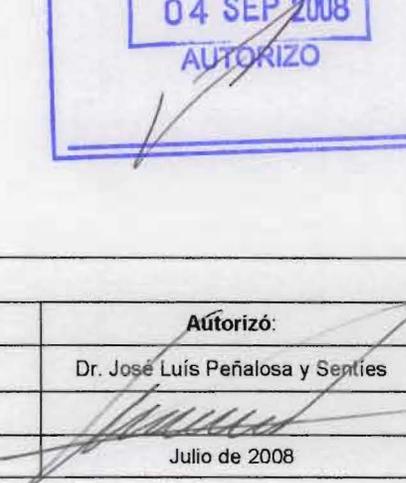


 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: NA
	Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria		Rev. 0
	157. Procedimiento para la aplicación de cedulas de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios		Hoja: 1 de 11



157. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE CEDULAS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Oscar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 GSAE <small>GUAYMAS REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD</small>	Código: NA
	Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria			Rev. 0
	157. Procedimiento para la aplicación de cedulas de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios			Hoja: 2 de 11

1.0 Propósito.

1.1 Establecer mecanismos para aplicar las cedulas de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios, para establecer un diagnóstico o evaluar los servicios otorgados.

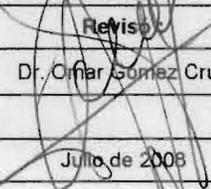
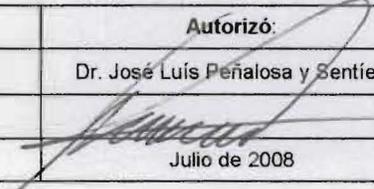
2.0 Alcance.

2.1 Este procedimiento es aplicable para el Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos.

- 3.1 Es responsabilidad del Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria aplicar las encuestas procurando que lo realice personal capacitado el cual tiene que ser cordial y amable además de saber escuchar a la persona encuestada.
- 3.2 Es responsabilidad del Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria analizar e interpretar los datos arrojados por las encuestas.
- 3.3 Es responsabilidad del Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria compartir los datos con áreas específicas y autorizadas por la subdirección de enfermería.
- 3.4 Es responsabilidad del Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria proporcionar los datos y deben de ser evaluados ante los diferentes comités hospitalarios para la toma de acciones encaminadas a la mejora continua.
- 3.5 Es responsabilidad del Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria aplicar las encuestas con personal debidamente uniformado y con credencial de la institución.

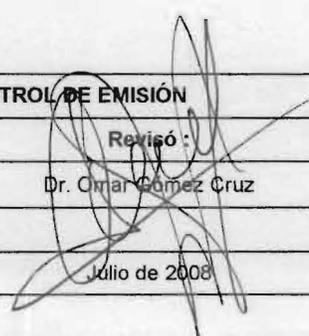
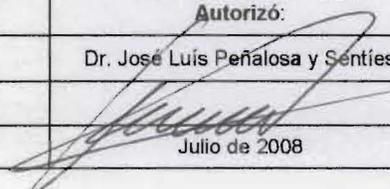


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

4.0 Descripción del procedimiento.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Elaboración de programa.	1.1 Elabora plan de trabajo para la aplicación de cedulas de evaluación de la calidad de atención autorizado por la subdirección de enfermería. <ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo. 	Departamento de enfermería en atención hospitalaria.
2.0 planeación de la aplicación.	2.1 Planea la aplicación de las cedulas de evaluación determinando el tamaño de la muestra. <ul style="list-style-type: none"> Cedulas 	Departamento de enfermería en atención hospitalaria.
3.0 Solicitud de encuestas.	3.1 Solicita a la Subdirección las encuestas oficiales para su aplicación al usuario. <ul style="list-style-type: none"> Encuestas 	Departamento de enfermería en atención hospitalaria.
4.0 Recepción y aplicación de cedulas.	4.1 Recibe y aplica las cedulas de evaluación en las fechas programadas, al usuario y/o familiares dependiendo del servicio que está a su cargo. <ul style="list-style-type: none"> Cedulas 	Departamento de enfermería en atención hospitalaria. (Supervisión de enfermería).
5.0 Captura de información.	5.1 Captura la información de las cédulas y de los diversos reportes sobre la calidad de atención y envía la información por medio electrónico a la página Web de Con Salud en las fechas convenidas.	Coordinación de calidad.
6.0 Análisis de resultados.	6.1 Analiza los resultados en conjunto con la Subdirección de Enfermería y el departamento de Calidad Médica para identificar la problemática existente y las áreas de oportunidad. <ul style="list-style-type: none"> Minuta 	Departamento de enfermería en atención hospitalaria.
7.0 Elaboración de propuestas y estrategias.	7.1 Elaboran propuestas y estrategias de acción para implementar un programa de mejora, estableciendo acuerdos y convenios para fortalecer el nivel de calidad de la atención.	Coordinación de calidad

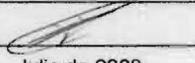
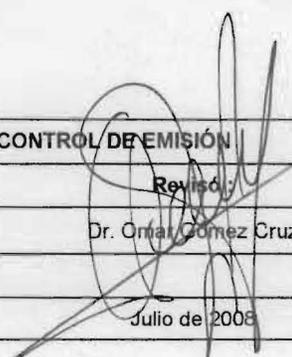
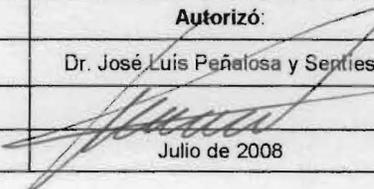


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

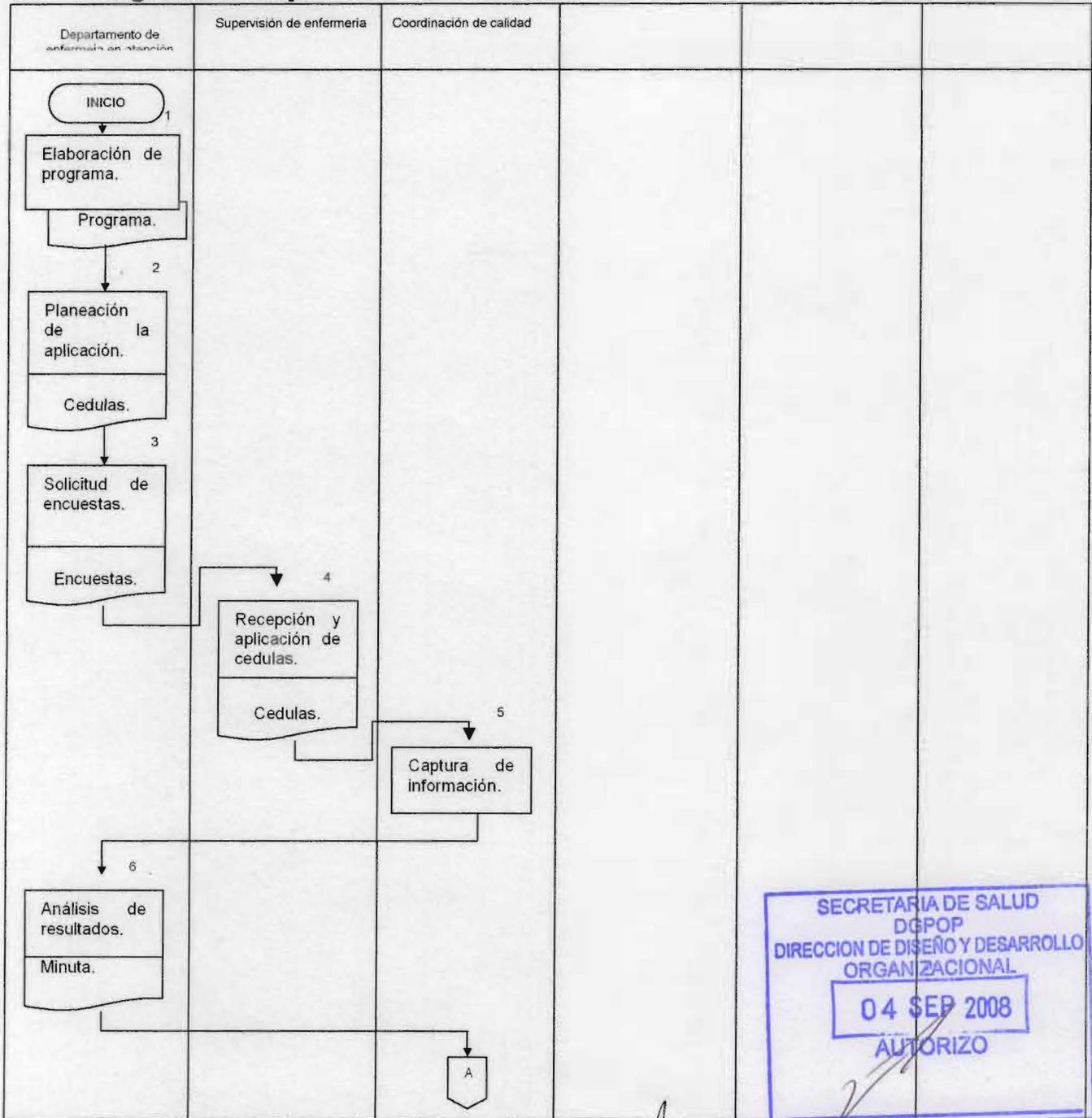
 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 CRAE CENTRO REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD	Código: NA
	Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria			Rev. 0
	157. Procedimiento para la aplicación de cedulas de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios			Hoja: 4 de 11

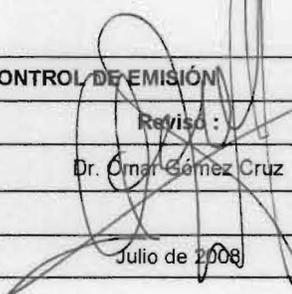
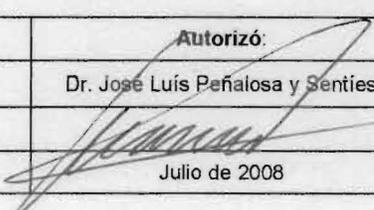
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
8.0 convoca al comité de calidad.	8.1 Convoca al comité de calidad para proponer las acciones a llevar a cabo para solucionar la problemática detectada. <ul style="list-style-type: none"> • Oficio. 	Coordinación de calidad
9.0 Difusión de información.	9.1 Recibe la resolución del comité y procede a difundir la información.	Coordinación de calidad
10.0 Elaboración de oficios.	10.1 Elabora oficio a las diferentes áreas hospitalarias para dar a conocer las acciones del programa de mejora solicitando su implantación y aplicación. <ul style="list-style-type: none"> • Oficio 	Departamento de enfermería en atención hospitalaria.
11.0 Supervisión de acciones y aplicación de acciones de mejora.	11.1 Supervisa el cumplimiento del programa, la aplicación de las acciones de mejora y verifica los resultados. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>	Departamento de enfermería en atención hospitalaria.

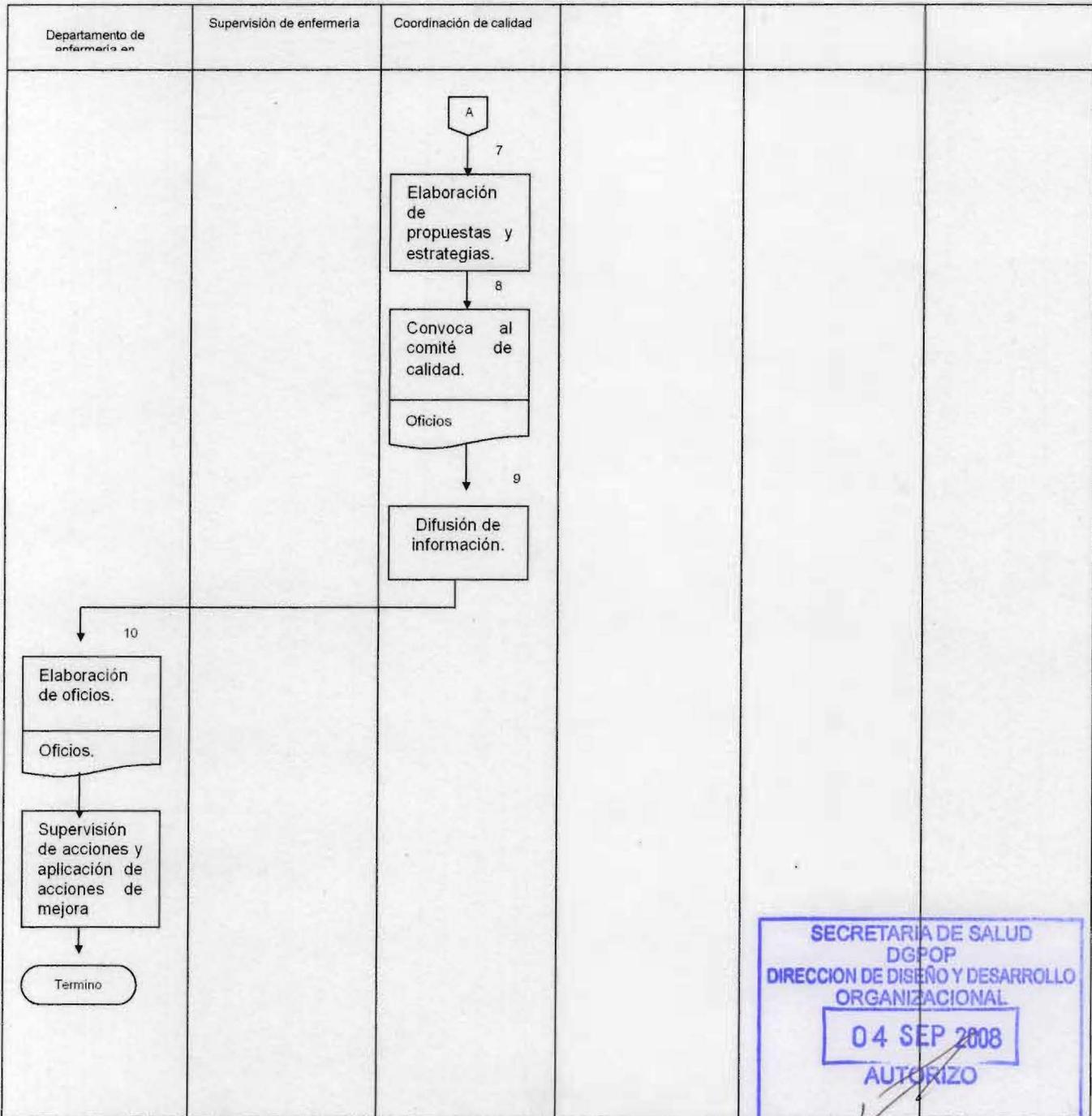


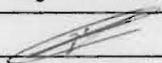
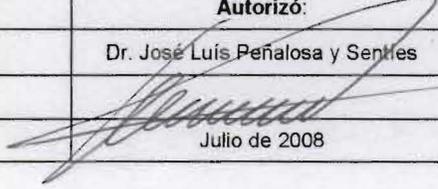
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Ontal Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

5.0 Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gomez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

 SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 CENTRO REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD	Código: NA
	Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria			Rev. 0
	157. Procedimiento para la aplicación de cedulas de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios			Hoja: 7 de 11

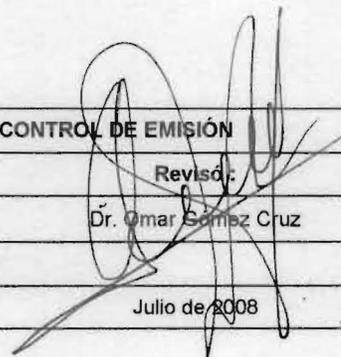
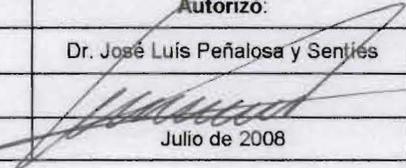
6.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
DECRETO por el que se crea el Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas, como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal. En el Diario Oficial de la Federación en fecha 29 de Noviembre de 2006, Primera Sección del Tomo DCXXXVIII No. 20	No aplica
Estatuto Orgánico del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas. Primera Sesión Extraordinaria de la H. Junta de Gobierno a los treinta días de Enero de 2007	No aplica
Manual de Organización Especifico del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas, autorizado vigente	No aplica
Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimiento	No aplica
Programa de acción. Cruzada nacional de los servicios de salud	No aplica
Instructivo de llenado de cedulas.	No aplica
Plan de trabajo de aplicación de cedulas.	No aplica

7.0 Registros.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Cedulas	5 Años	Departamento de atención hospitalaria.	No aplica
Minuta	5 Años	Departamento de atención hospitalaria.	No aplica
Oficio	5 años	Departamento de atención hospitalaria.	No aplica



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

 SALUD  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 UNIDAD REGISTRAL DE ALTO ESPECIALIDAD	Código: NA
	Departamento de Enfermería en Atención Hospitalaria			Rev. 0
	157. Procedimiento para la aplicación de cedulas de evaluación de la calidad de la atención de los usuarios			Hoja: 8 de 11

8.0 Glosario.

8.1 Indicadores: Son índices cuantitativos y cualitativos (cifras o enunciados que dan a conocer la situación en un momento dado) que permiten: verificar el logro o consecución de los objetivos; identificar si existen desviaciones entre lo programado y lo ejecutado y deducir cuál es la situación actual.

8.2 Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos.

8.3 Certificación: Es el acto a través del cual el registrador da fe de los actos o constancias inscritos en el folio o en el libro correspondiente, o de que no existen, así como también del contenido de los documentos de los archivos de la institución a su cargo.

8.4 Acreditación: Certificación realizada por un organismo reconocido de la capacidad, objetividad, competencia e integridad de una agencia, servicio, o individuo para certificar el cumplimiento de la Norma ISO 9000.

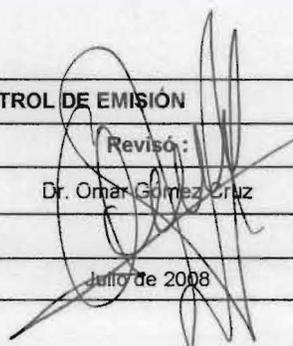
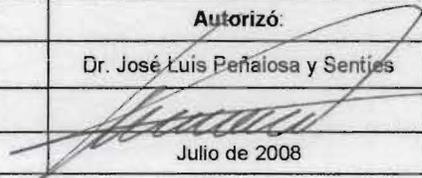
8.5 Proceso: Un proceso (del latín processus) es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con un determinado fin. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

8.6 Calidad: La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones. La calidad es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

9.0 Cambios de esta versión.

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

10.0 Anexos



NOMBRE DEL PACIENTE:
DIAGNÓSTICO:

No. EXP.:

FECHA DE INGRESO:

FECHA:
FECHA DE EGRESO:

RELACION MÉDICO-PACIENTE

SI

NO

1	Sabe usted el nombre de su médico		
2	Le explicaron a usted su problema		
3	Le explicaron a usted su tratamiento		
4	Entendió usted recomendaciones		
5	Considera que su problema mejoró		

RELACION ENFERMERA-PACIENTE

SI

NO

6	Quedó usted satisfecho con la atención		
7	Se le trató con amabilidad y respeto		
8	Recuerda usted el nombre del personal		
9	Los cuidados proporcionados fueron de calidad		

OPINION GENERAL

BIEN

MAL

10	En general los alimentos proporcionados		
11	La atención proporcionada por Trabajo Social		
12	El trato del personal de vigilancia		
13	Limpieza del hospital		
14	Fue tratado debidamente por el personal de camilleros		

15	Como califica al hospital (calidad percibida)		
----	---	--	--

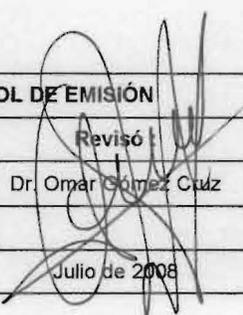
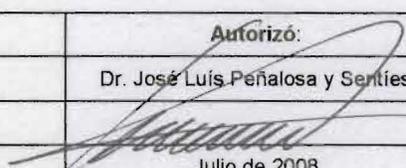
SI

NO

16	Recomienda usted al hospital		
----	------------------------------	--	--

OBSERVACIONES:



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008


HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD "CIUDAD SALUD"
 AREA DE CALIDAD DEL USUARIO
 INDICADORES DEL DESEMPEÑO HOSPITALARIO
 SISTEMA DE DETECCIÓN DE LA VOZ DEL PACIENTE

ENCUESTAS REALIZADAS:

FORMATO DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

INDICES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

		% EFICIENCIA	% DEFICIENCIA
17	Indice de relación médico-paciente		
18	Indice de relación enfermera-paciente		
19	Indice de opinión general		
20	Indice de calidad percibida		
21	Indice de Lealtad del Usuario		
22	Indice Global de Satisfacción del Paciente		

INDICE DE RELACION MÉDICO-PACIENTE

INDICE DE RELACION ENFERMERA-PACIENTE

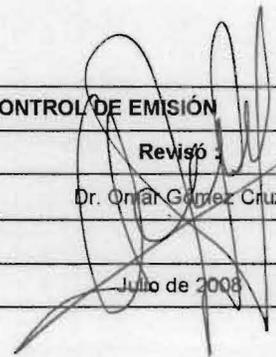
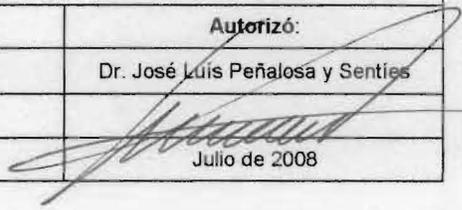
INDICE DE OPINION GENERAL

INDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

INDICE DE LEALTAD DEL USUARIO

INDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SECRETARIA DE SALUD
 DGPOP
 DIRECCION DE DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
04 SEP 2008
 AUTORIZO

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

SECRETARÍA DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD
CENTRO NACIONAL DE ESTUDIOS A LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL MÉDICO, DE ENFERMERÍA, Y ODONTOLÓGICA.
PROCESO 2007

CÉDULA DE AUTOEVALUACIÓN PECO-06

DEL ESTADO: _____ ENTIDAD FEDERATIVA: _____ INSTITUCIÓN: _____
 NOMBRE: _____
 (Apellido Paterno) (Apellido Materno) (Nombres completos)
 INSTITUCIÓN ORIGINARIA: _____
 INSTITUCIÓN DESTINO: _____
 AÑO DE: _____

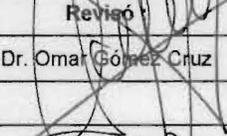
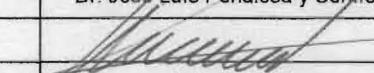
CATEGORÍA	SI	NO
1. Participo en los programas de mejora de la calidad de los servicios de salud que se han implementado en mi unidad de trabajo.	1	0
2. He participado formalmente durante el 2007 en algún programa, proceso o actividad de Mejora de la Calidad en mi servicio o institución.	1	0
3. Conozco los aspectos legales de la práctica clínica de mi profesión (Ley General de Salud, Reglamento para la prestación de servicios Médicos, Normas Oficiales Mexicanas, disposiciones del INECOMSA, etc.).	1	0
4. Evalúo las políticas y valores de mi institución y actúo en consecuencia de ellas y prácticas que rigen a personal de mi servicio.	1	0
5. Evalúo los niveles y condiciones laborales de los usuarios en el servicio.	1	0
6. Soy amable con usuarios actuales e inactivos.	1	0
7. Soy capaz de trabajar en un ambiente de trabajo con los aspectos y competencias de trabajo como son los usuarios de mis servicios, promoviendo un clima de cooperación.	1	0
8. Proporciono información completa, clara y exacta para el paciente o responsable del mismo en cuanto a su diagnóstico, tratamiento y cuidados especiales.	1	0
9. Mantengo la confianza de los pacientes a partir de mi conducta y mi reputación personal.	1	0
10. Comparto las experiencias de los resultados de mis actividades laborales con todos los involucrados.	1	0
TOTAL		

Nombre y firma del Trabajador

Fecha: _____

10.1 No Aplica



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008