



Informe de enero - marzo 2016

CLAVE DE LA INSTITUCIÓN: NAW  
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

INDICADORES		META ANUAL	META ACUMULADA		VARIACION META PROGRAMADA		EXPLICACIÓN A VARIACIONES
NIVEL MML	DEFINICIÓN		PROGRAMADA	REALIZADA	%	SEMÁFORO	
COMPONENTE (10)	Percepción sobre la calidad de la educación continua  FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2	9.4	9.2	9.1	1.1	VERDE	<p>CAUSAS: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 1.1% de percepción sobre la calidad de la educación continua, con respecto a la meta programada de 9.2% que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la meta programada, se debió a que 52 profesionales de la salud que concluyeron los cursos de educación continua no llenaron la encuesta, lo que afectó la sumatoria de la calificación manifestada programada.</p> <p>EFFECTOS: El principal efecto producido es: la percepción de la calidad sobre los cursos de educación continua de 9.1 refleja un alto grado de satisfacción con los aspectos que se evalúan, de los contenidos, los docentes y la organización de los cursos.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Sumatoria de la calificación manifestada por los profesionales de la salud que participan en cursos de educación continua (que concluyen en el periodo) encuestados respecto a la calidad percibida de los cursos recibidos	58,001	4,805	4,471			
	Total de profesionales de la salud que participan en cursos de educación continua (que concluyen en el periodo) encuestados	6,200	525	492			
ACTIVIDAD (14)	Eficacia en la captación de participantes a cursos de educación continua  FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100	99.7	98.5	88.1	10.6	ROJO	<p>CAUSAS: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 10.6% de eficacia en la captación de participantes en cursos de educación continua, con respecto a la meta programada de 98.5%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color rojo.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador respecto a la meta programada, se debió a una disminución de 65 profesionales de la salud que se proyectó asistieran a los cursos de educación continua de un total de 611 profesionales, debido a la cancelación de cuatro cursos.</p> <p>EFFECTO: El no cumplir con el Programa de Actividades Académicas, afecta la actualización de profesionales de la salud del Hospital y de otras instituciones en temas que les permitan mejorar la práctica clínica con técnicas innovadoras y brindar una mejor atención a los usuarios.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Número de profesionales de la salud efectivamente inscritos a los cursos de educación continua realizados por la institución durante el periodo reportado	6,381	611	546			
	Número de profesionales de la salud que se proyectó asistían a los cursos de educación continua que se realizaron durante el periodo reportado X 100	6,401	620	620			
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL: E010 "FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LA SALUD"</b>							
<b>ÁREA: CAPACITACIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA</b>							
PROPÓSITO (2)	Porcentaje de servidores públicos capacitados que concluyen satisfactoriamente cursos de capacitación administrativa y gerencial  FÓRMULA: VARIABLE 1 / VARIABLE 2 X 100	89.9	87.5	92.5	5.7	AMARILLO	<p>CAUSAS: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento superior en un 5.7% de porcentaje de servidores públicos capacitados que concluyen satisfactoriamente cursos de capacitación administrativa y gerencial, con respecto a la meta programada de 87.5%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color amarillo.</p> <p>Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, se debió a que en el curso de sensibilización y capacitación al trato digno al usuario hubo una mayor asistencia.</p> <p>EFFECTOS: El principal efecto producido fue que los trabajadores adquirieron habilidades y competencias para establecer mejor ambiente laboral y personal, reflejándose en el desempeño de sus actividades en beneficio de los usuarios del Hospital.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Número de servidores públicos que concluyen satisfactoriamente cursos de capacitación administrativa y gerencial	890	140	148			
	Número de servidores públicos inscritos a cursos de capacitación administrativa y gerencial x 100	990	160	160			

Informe de enero - marzo 2016

CLAVE DE LA INSTITUCIÓN: NAW  
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

NIVEL MML	INDICADORES	META ANUAL	META ACUMULADA		VARIACION META PROGRAMADA		EXPLICACIÓN A VARIACIONES
			PROGRAMADA	REALIZADA	%	SEMÁFORO	
COMPONENTE (3)	<b>Porcentaje de cursos impartidos en materia administrativa y gerencial</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE 1 / VARIABLE 2 X 100</b>	88.6	88.9	88.9	0.0	<b>VERDE</b>	<p>CAUSAS: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento en un 100% de porcentaje de cursos impartidos en materia administrativa y gerencial, con respecto a la meta programada de 88.9%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.</p> <p>Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio obedecen a que no obstante que se cancelaron nueve cursos que se tenían programados en Materia Gerencial y Técnica, se impartieron seis y se cancelaron tres (Movilización y traslado de pacientes, Excel básico e Inducción de gestión de procesos para la transformación institucional), por su costo elevado, por falta de académicos y por no haber nuevos ingresos respectivamente.</p> <p>Sin embargo, se impartieron dos cursos que no se tenían programados (Curso de Reanimación Cardio Pulmonar 2016 y L Curso anual de radiología e imagen).</p> <p>EFFECTOS: Se alcanzaron las metas de acuerdo a lo programado, mejorando las habilidades y competencias de los trabajadores.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Número de cursos impartidos en materia administrativa y gerencial	39	8	8			
	Número de cursos programados en materia administrativa y gerencial x 100	44	9	9			

**PROGRAMA PRESUPUESTAL: E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"**

FIN (1)	<b>Porcentaje de pacientes referidos por instituciones públicas de salud a los que se les apertura expediente clínico institucional</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	12.3	12.3	1.5	87.8	<b>ROJO</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 87.8% en el porcentaje de pacientes referidos por instituciones públicas de salud a los que se les apertura expediente clínico institucional, con respecto a la meta programada de 12.3%, que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color rojo.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la meta programada, se debió a la modificación en la metodología utilizada para el registro de los pacientes referidos por instituciones públicas de salud a los que se les apertura expediente clínico, lo cual generó una disminución de 962 pacientes programados que no se les apertura expediente clínico, por no requerirlo.</p> <p>EFFECTO: Los principales efectos que se producen por la variación registrada son: Todos los pacientes que acuden para recibir atención médica en el Hospital, son atendidos sin excepción; tanto en la consulta externa como en urgencias. Con la implementación de la metodología utilizada para el registro de pacientes referidos, se tiene un mejor registro de las referencias de pacientes en los servicios hospitalarios.</p> <p>OTROS MOTIVOS: Apegados a la política de "cero rechazo" que se aplica en el Hospital, se atienden a todos los pacientes que solicitan atención médica. Sin embargo, únicamente se solicita la apertura de expediente clínico cuando se solicitan estudios de laboratorio y gabinete al paciente.</p>
	Número de pacientes que han sido referidos por instituciones públicas de salud a los cuales se les apertura expediente clínico institucional en el periodo de evaluación	4,320	1,080	118			
	Total de pacientes a los cuales se les apertura expediente clínico en el periodo de evaluación x 100	35,000	8,750	7,932			
PROPOSITO (2)	<b>Porcentaje de egresos hospitalarios por mejoría y curación</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	94.4	94.4	91.5	3.1	<b>VERDE</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 3.1% en el porcentaje de egresos hospitalarios por mejoría y curación, con respecto a la meta programada de 94.4%, que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color verde.</p> <p>Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, obedecen a que se cuenta con una plantilla médica completa con especialistas comprometidos en su labor, lo que permite a los servicios hospitalarios brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente e integral; al abasto suficiente de medicamentos e insumos proporcionados dentro del catálogo vigente de la Farmacia Hospitalaria, contar con equipos modernos y reactivos para el diagnóstico e insumos para el tratamiento médico-quirúrgico de los pacientes.</p> <p>EFFECTO: Se alcanzaron las metas de acuerdo a lo programado, cumpliendo con la</p>
	Número de egresos hospitalarios por mejoría y curación	17,000	4,225	4,214			

Informe de enero - marzo 2016

CLAVE DE LA INSTITUCIÓN: NAW  
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

INDICADORES		META ANUAL	META ACUMULADA		VARIACION META PROGRAMADA		EXPLICACIÓN A VARIACIONES
NIVEL MML	DEFINICIÓN		PROGRAMADA	REALIZADA	%	SEMÁFORO	
	<b>Total de egresos hospitalarios x 100</b>	<b>18,000</b>	<b>4,475</b>	<b>4,606</b>			misión institucional al brindar una atención médica apropiada, logrando que los pacientes recuperen su salud con costos razonables, lo que permite que sean reintegrados a sus actividades cotidianas.  OTROS MOTIVOS:
COMPONENTE (3)	<b>Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	<b>91.3</b>	<b>89.3</b>	<b>86.1</b>	<b>3.6</b>	<b>VERDE</b>	CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 3.6% en el porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos, con respecto a la meta programada de 89.3%, que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color verde.  La variación del indicador con respecto a la meta programada, se debió a que en ambas variables se utilizó una metodología de cálculo de muestra incorrecta, para la encuesta de usuarios. Sin embargo, se llevarán a cabo acciones para cumplir con la meta programada de este indicador.  No obstante, de un total de 266 encuestas aplicadas, se obtuvo una percepción de la satisfacción de la atención médica ambulatoria recibida del 86.1%, equivalente a 229 usuarios satisfechos.  EFECTO: Al obtener un resultado favorable de usuarios satisfechos por los servicios prestados por el Hospital, se propicia una confianza en la población con relación a los servicios ofertados.  OTROS MOTIVOS:
	<b>Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos</b>	<b>2,191</b>	<b>536</b>	<b>229</b>			
	<b>Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados x 100</b>	<b>2,400</b>	<b>600</b>	<b>266</b>			
COMPONENTE (4)	<b>Porcentaje de sesiones de rehabilitación especializadas realizadas respecto al total realizado</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>0.0</b>	<b>VERDE</b>	CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento en un 100% en el porcentaje de sesiones de rehabilitación especializadas realizadas respecto al total realizado, con respecto a la meta programada de 100%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.  Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, obedecen a la oportuna atención rehabilitadora del servicio responsable y a las mejoras en el registro y control de sesiones especializadas realizadas por paciente; logrando una oportuna rehabilitación y satisfacción de pacientes.  EFECTO:  OTROS MOTIVOS:
	<b>Número de sesiones de rehabilitación especializadas realizadas</b>	<b>168,084</b>	<b>39,353</b>	<b>37,805</b>			
	<b>Total de sesiones de rehabilitación realizadas x 100</b>	<b>168,084</b>	<b>39,353</b>	<b>37,805</b>			
COMPONENTE (5)	<b>Porcentaje de procedimientos diagnósticos ambulatorios de alta especialidad realizados</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	<b>86.6</b>	<b>86.6</b>	<b>87.6</b>	<b>1.2</b>	<b>VERDE</b>	CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento superior en un 1.2% en el porcentaje de procedimientos diagnósticos ambulatorios de alta especialidad realizados, con respecto a la meta programada de 86.6%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.  Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, obedecen a que se cuenta con equipo de tecnología de punta, con personal con altas calificaciones técnicas y con equipos de salud multidisciplinarios adecuados.  EFECTO: Se alcanzaron las metas de acuerdo a lo programado, al realizar un mayor número de procedimientos diagnósticos ambulatorios de alta especialidad, beneficiando con ello a los pacientes en su tratamiento oportuno, economía y restablecimiento de su salud.  OTROS MOTIVOS:
	<b>Número de procedimientos diagnósticos ambulatorios realizados considerados de alta especialidad por la institución</b>	<b>9,472</b>	<b>2,355</b>	<b>2,471</b>			
	<b>Total de procedimientos diagnósticos realizados x 100</b>	<b>10,932</b>	<b>2,718</b>	<b>2,820</b>			

Informe de enero - marzo 2016

CLAVE DE LA INSTITUCIÓN: NAW  
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

INDICADORES		META ANUAL	META ACUMULADA		VARIACION META PROGRAMADA		EXPLICACIÓN A VARIACIONES
NIVEL MML	DEFINICIÓN		PROGRAMADA	REALIZADA	%	SEMÁFORO	
COMPONENTE (6)	<p><b>Porcentaje de procedimientos terapéuticos ambulatorios de alta especialidad realizados</b></p> <p><b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b></p>	79.9	79.7	82.1	3.0	<b>VERDE</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento superior en un 3.0% en el porcentaje de procedimientos terapéuticos ambulatorios de alta especialidad realizados, con respecto a la meta programada de 79.7%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.</p> <p>Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, obedecen a que se cuenta con equipo de tecnología de punta, con personal con altas calificaciones técnicas y con equipos de salud multidisciplinarios adecuados.</p> <p>EFEECTO: Se alcanzaron las metas de acuerdo a lo programado, al realizar un mayor número de procedimientos terapéuticos ambulatorios de alta especialidad, beneficiando con ello a los pacientes en su tratamiento oportuno, economía y restablecimiento de su salud.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	<p><b>NNúmero de procedimientos terapéuticos ambulatorios realizados considerados de alta especialidad por la institución</b></p>	506	118	115			
	<p><b>Total de procedimientos terapéuticos ambulatorios realizados x 100</b></p>	633	148	140			
COMPONENTE (7)	<p><b>Eficacia en el otorgamiento de consulta programada (primera vez, subsecuente, urgencias, preconsulta)</b></p> <p><b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b></p>	98.8	98.8	98.6	0.2	<b>VERDE</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 0.2% en la eficacia en el otorgamiento de consulta programada (primera vez, subsecuente, preconsulta), con respecto a la meta programada de 98.8%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.</p> <p>Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, obedecen a que se otorgaron consultas conforme a la demanda en la atención médica solicitada, en la cual se ha incrementado la afluencia de pacientes, principalmente en las especialidades de Cirugía General, Medicina Interna, Oncología, Nefrología y Hematología.</p> <p>EFEECTO: Los principales efectos que se producen por la variación registrada son: Al tener la capacidad de otorgar consultas externas de primera vez, subsecuentes y preconsultas, se produce un efecto positivo en la población usuaria que es atendida en las especialidades que se otorgan en la Institución, de acuerdo con su objetivo primordial que es la atención médica, principalmente de aquellos pacientes que ameritan la realización de una intervención quirúrgica o internamiento para solucionar su problema de salud.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	<p><b>Número de consultas realizadas (primera vez, subsecuente, urgencias, preconsulta)</b></p>	219,850	51,269	51,135			
	<p><b>Número de consultas programadas (primera vez, subsecuente, urgencias, preconsulta) x 100</b></p>	222,500	51,887	51,887			
COMPONENTE (8)	<p><b>Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos</b></p> <p><b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b></p>	91.3	89.3	84.8	5.0	<b>AMARILLO</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 5.0% en el porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos, con respecto a la meta programada de 89.3%, que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color amarillo.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la meta programada, se debió a que se logró encuestar a 113 usuarios más con respecto a la meta programada de 150 usuarios, de los cuales 223 usuarios manifestaron una percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida positiva. Lo que permite conocer el grado de satisfacción de la población usuaria por los servicios médicos proporcionados por la Institución.</p> <p>EFEECTO: Se alcanzaron las metas de acuerdo a lo programado, al obtener un resultado positivo de usuarios satisfechos por los servicios prestados por el Hospital, lo cual se refleja en la confianza de la población usuaria hacia los servicios ofertados y el prestigio de la Institución.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	<p><b>Número de usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos</b></p>	548	134	223			
	<p><b>Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados x 100</b></p>	600	150	263			

Informe de enero - marzo 2016

CLAVE DE LA INSTITUCIÓN: NAW  
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

NIVEL MML	INDICADORES	META ANUAL	META ACUMULADA		VARIACION META PROGRAMADA		EXPLICACIÓN A VARIACIONES
			PROGRAMADA	REALIZADA	%	SEMÁFORO	
COMPONENTE (9)	<b>Porcentaje de expedientes clínicos revisados aprobados conforme a la NOM SSA 004</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	82.1	82.1	95.7	16.6	<b>ROJO</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento superior en un 16.6% en el porcentaje de expedientes clínicos revisados y aprobados conforme a la NOM SSA 004 del expediente clínico, con respecto a la meta programada de 82.1%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color rojo.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la meta programada, se debió al incremento en un 43.8% del total de expedientes clínicos revisados por parte del Comité del Expediente Clínico Institucional, de los cuales 154 expedientes cumplen con los criterios de la NOM SSA 004.</p> <p>EFEECTO: Los principales efectos que se producen por la variación registrada son: La revisión de un mayor número de expedientes por parte del Comité del Expediente Clínico Institucional y el apoyo brindado de los jefes de servicio, beneficia a los pacientes en su atención, al contar con un expediente clínico que cumple con la Norma.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Número de expedientes clínicos revisados que cumplen con los criterios de la NOM SSA 004	414	92	154			
	Total de expedientes revisados por el Comité del expediente clínico institucional x 100	504	112	161			
COMPONENTE (11)	<b>Porcentaje de ocupación hospitalaria</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2 X 100</b>	82.7	82.7	83.5	1.0	<b>VERDE</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento superior en un 1.0% en el porcentaje de ocupación hospitalaria con respecto a la meta programada de 82.7%, que lo sitúa en el semáforo de cumplimiento color verde.</p> <p>Las causas por las que se tuvo un cumplimiento satisfactorio, obedecen al incremento que se ha observado en el Hospital en los últimos años en la demanda de internamiento por situaciones de urgencia, programación quirúrgica y a la estancia prolongada de pacientes hospitalizados, que de acuerdo al padecimiento que presentan requieren una estancia mayor para su tratamiento y recuperación; principalmente aquellos con padecimientos crónicos o complicaciones de sus enfermedades.</p> <p>EFEECTO: Los principales efectos que se producen por la variación registrada son: La mayor ocupación del Hospital refleja las necesidades existentes en la población usuaria de solucionar la problemática de sus padecimientos médico-quirúrgicos, sobre todo las enfermedades crónico-degenerativas o las que requieren de intervención quirúrgica para su atención y lograr de esta manera cumplir con la expectativa de salud de los usuarios.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Número de días paciente durante el período	117,120	29,120	29,398			
	Número de días cama durante el período x 100	141,642	35,217	35,217			
COMPONENTE (12)	<b>Promedio de días estancia</b> <b>FÓRMULA: VARIABLE1 / VARIABLE2</b>	5.7	5.7	5.4	5.3	<b>AMARILLO</b>	<p>CAUSA: El indicador al final del periodo que se reporta tuvo un cumplimiento inferior en un 5.3% en el promedio de días estancia, con respecto a la meta programada de 5.7, que lo sitúa en semáforo de cumplimiento color amarillo.</p> <p>La variación en el cumplimiento del indicador con respecto a la meta programada, se debió a las complejas patologías médicas que presentan los pacientes que acuden al Hospital o son referidos, y que en la mayoría de los casos, requieren de un número mayor de días estancia para su recuperación.</p> <p>EFEECTO: Los principales efectos que se producen por la variación registrada son: La recuperación física, mental y emocional de los pacientes y sus familiares, se obtiene gracias a una estancia hospitalaria de acuerdo a la enfermedad que presenta cada paciente y la cual permite brindar una atención integral para solucionar la problemática de padecimientos, principalmente de enfermedades crónicas o intervenciones quirúrgicas que ameritan de observación post-quirúrgica, con la finalidad de lograr la mejoría en la salud de los usuarios.</p> <p>OTROS MOTIVOS:</p>
	Número de días estancia	102,000	25,360	24,792			
	Total de egresos hospitalarios	18,000	4,475	4,606			

