RESULTADO DEL MONITOREO DE AVAL CIUDADANO REALIZADO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL 2013

En reunión celebrada el **26 de Febrero de 2014**, las organizaciones que conforman el **Aval Ciudadano en el Hospital Juárez de México**, Escuela de Enfermería de la Secretaría de Salud, entregó los resultados del monitoreo de los indicadores de Trato Digno, realizado en el Servicio de Urgencias.

Los resultados del monitoreo fueron los siguientes:

1.- Método de Evaluación Institucional y Ciudadano.

Tamaño de la muestra:

Durante el tercer cuatrimestre del 2013, se aplicaron **1076** encuestas a usuarios (o familiares), que se encontraron en la sala de espera del Servicio de Urgencias del Hospital Juárez de México.

Los representantes que participan en el Aval ciudadano, realizaron **108** encuestas; las cuáles, corresponden al **10.05** % de la muestra aplicada por la unidad.

Clasificación de los usuarios entrevistados por el Aval Ciudadano.

La encuesta se aplicó a **36** hombres y **72** mujeres, de los cuales **61** cuentan con seguro popular.
De los **108** usuarios encuestados, **52** refirieron que recibieron maltrato de los siguientes servicios. El **48.14%** de la muestra.

SERVICIO	No. DE QUEJAS
Recepción	11
Archivo clínico	1
Vigencia de derechos	3
Área Médica	3
Enfermería	9
Trabajo Social	4
Laboratorio Clínico	1
Rayos X	1
Farmacia	1
Cajas	1
Vigilancia	17
Total	52

Resultado del Monitoreo de Indicadores de Trato Digno por Aval Ciudadano, realizado en el servicio de Urgencias del Hospital Juárez de México en el tercer cuatrimestre del 2013

No.	Indicadores de Trato Digno	Valor de la Unidad	Valor del Aval	Compromiso Institucional	Diferencia de Percepción	Avalado o no Avalado
2	Con el Tiempo que esperó para pasar a la consulta ¿Quedó usted?	93.95%	51.58%	85%	42.37%	no
3	¿El Médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	98.14%	96.29%	85%	1.85%	si
4	¿El médico le explicó sobre su estado de salud? (Diagnóstico)	98.14%	90.70%	85%	7.44%	si
5	¿El Médico le explicó sobre el tratamiento que debe seguir?	98.14%	93.50%	85%	4.64%	si
6	¿El Médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?	96.28%	89.81%	85%	6.47%	si
7	En relación con la información que le dio el Médico ¿Cómo la consideró usted?	94.88%	79.62%	85%	15.26%	si
8	Con la cantidad de medicamentos que le entregaron ¿Quedó usted?	-	-		-	
9	En general ¿El trato que recibió usted en esta unidad fue?	98.14%	60.18%	85%	37.96%	no

R.- Se observa diferencia es mayor al 20%, entre el valor reportado por el Hospital y el valor del Aval ciudadano en dos indicadores de Trato Digno, por tal motivo la <u>Unidad se declara No Avalada.</u>

2.- Difusión de resultados de Monitoreo:

4.1 Como complemento a la evaluación, se encuestaron a 5 integrantes del equipo de Salud de este Hospital y a 5 usuarios del servicio. Se examinaron los conocimientos en relación a los indicadores que evalúa la encuesta aplicada,

Sobre los derechos generales de los Pacientes.

Se realizaron las siguientes preguntas al Personal de Salud:

2.1.1 Mencione el resultado de 3 Indicadores de Trato Digno, que evalúa SICALIDAD en su Unidad

R.- El 80% de los encuestados contestó correctamente.

2.1.2 Mencione 3 de los Derechos Generales de los Pacientes?
R.- El 100% de los encuestados contestó correctamente.

Se interrogó a los Usuarios sobre los siguientes aspectos:

2.2.1 ¿Le han informado en esta unidad, cuáles son los aspectos de trato digno que se están evaluando?
R.- El 80% de los encuestados conoce los aspectos de trato Digno que evalúa la unidad.

2.2.2 ¿Puede mencionar 3 derechos Generales de los pacientes?
R.- El 100 % de los encuestados contestó correctamente.

3.- Sugerencias de los Usuarios para mejorar el Trato digno.

Se encuestaron a 10 usuarios.

Se les solicito que expresaran las sugerencias que a su consideración mejoraran el trato digno. Se tomaron en cuenta 3 aspectos:
"lo que SI le gusta", "lo que no le gusta" y "Sugerencia para mejorar"... con los siguientes resultados:

- Lo que SI le gusta:

R.- Que es un hospital reconocido, y la atención médica.

- **NO** le gusta.....

R.- Horario de informes fuera de tiempo y tiempo de espera en la atención médica, mal trato por parte del personal de vigilancia son muy prepotente, Tardanza en los , resultados de los estudios, mal trato en la atención del personal administrativo

Sugiere para mejorar.

R.- Contratar más personal de enfermeras y médicos, capacitación y supervisión al personal que da atención al paciente, capacitar a todo el personal de vigilancia.

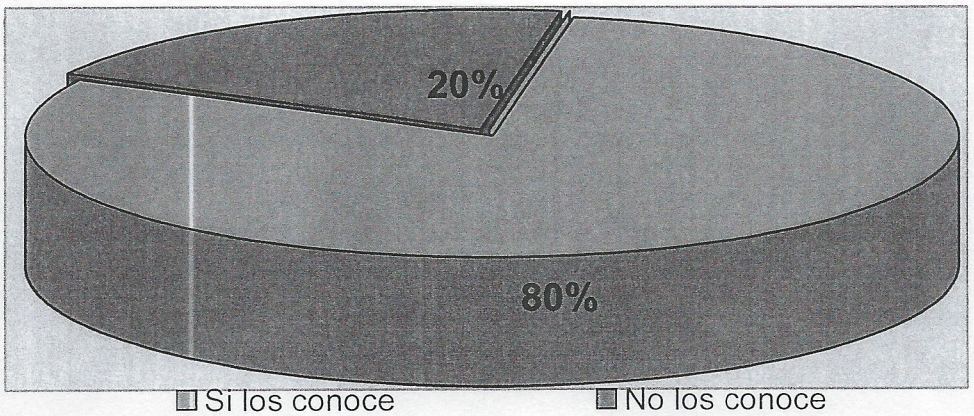
4.- Índice de Integridad, Limpieza y Comodidad.

R.- Los resultados del monitoreo marcan como área de oportunidad mejorar:
Darle mantenimiento de pintura, en sala de espera, sanitarios y consultorios, ventilación, limpieza de los sanitarios, consultorios, privacidad al atender a los pacientes.

Principales áreas del servicio en donde el Aval Ciudadano considera necesario trabajar para mejorar el trato Digno.

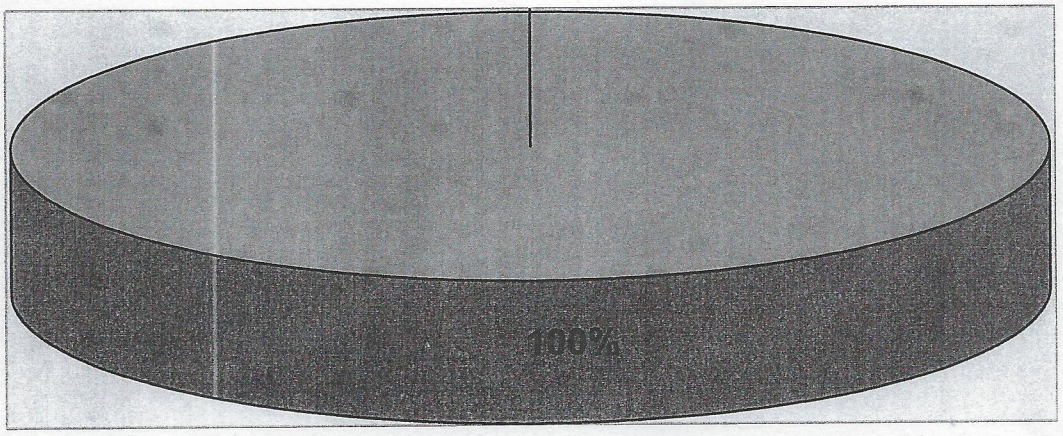
1. Mejorar el tiempo de espera para dar el diagnóstico y la atención médica.
2. Mejorar la comunicación e información que el médico proporciona en relación a los cuidados y tratamientos de los pacientes.
3. Darle mantenimiento y mejorar la limpieza de los baños a los cuales tienen acceso los pacientes.
4. Colocar papel y jabón en sanitarios de los usuarios.
5. Mejorar el trato en la atención de los pacientes por parte de las enfermeras.
6. Capacitar a personal de vigilancia como tratar a los pacientes y sus familias
7. Capacitar a todo el personal que tiene trato directo con los pacientes sobre la buena atención y trato digno.
8. Contratar más personal de enfermería y médico para que haya mejor atención
9. Difundir los resultados del monitoreo ciudadano a los trabajadores y usuarios del servicio.

Conocimiento del **personal de salud** sobre el resultado de 3 indicadores de Trato digno que evalúa Si CALIDAD; Monitoreo Aval Ciudadano; [illegible] cuatrimestre del 2013



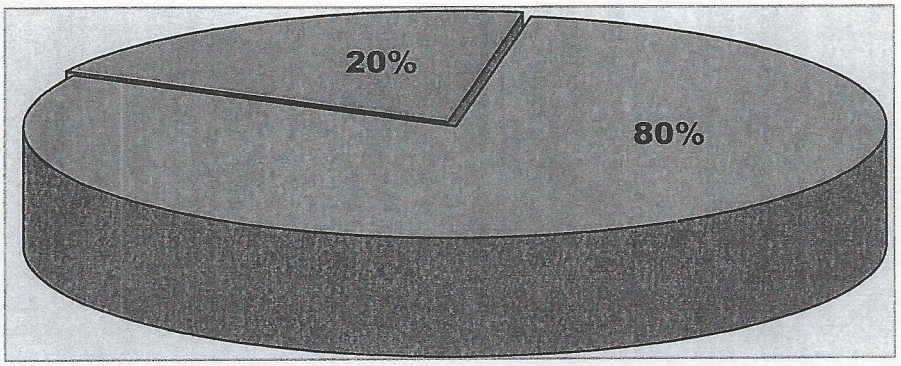
Fuente: Guía de Cotejo para el monitoreo Ciudadano.

Conocimiento del **personal de salud** sobre los Derechos Generales de los Pacientes; Monitoreo Aval Ciudadano; [illegible] cuatrimestre del 2013.



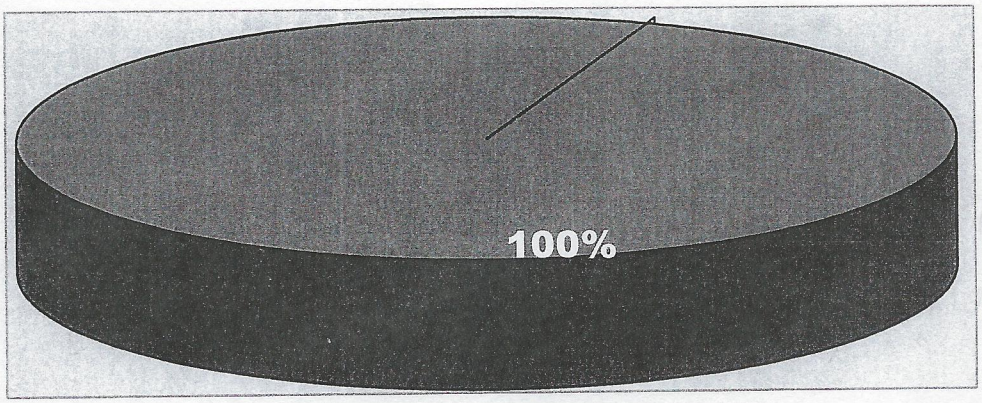
Fuente: Guía de cotejo para el monitoreo ciudadano.

Conocimiento de los **usuarios** sobre aspectos de **Trato digno** que se evalúan en el servicio; Monitoreo Aval Ciudadano, cuatrimestre del 2013.



Si los conoce

Conocimiento de **los usuarios** sobre los **Derechos Generales de los pacientes**; Monitoreo Aval Ciudadano, cuatrimestre del 2013.

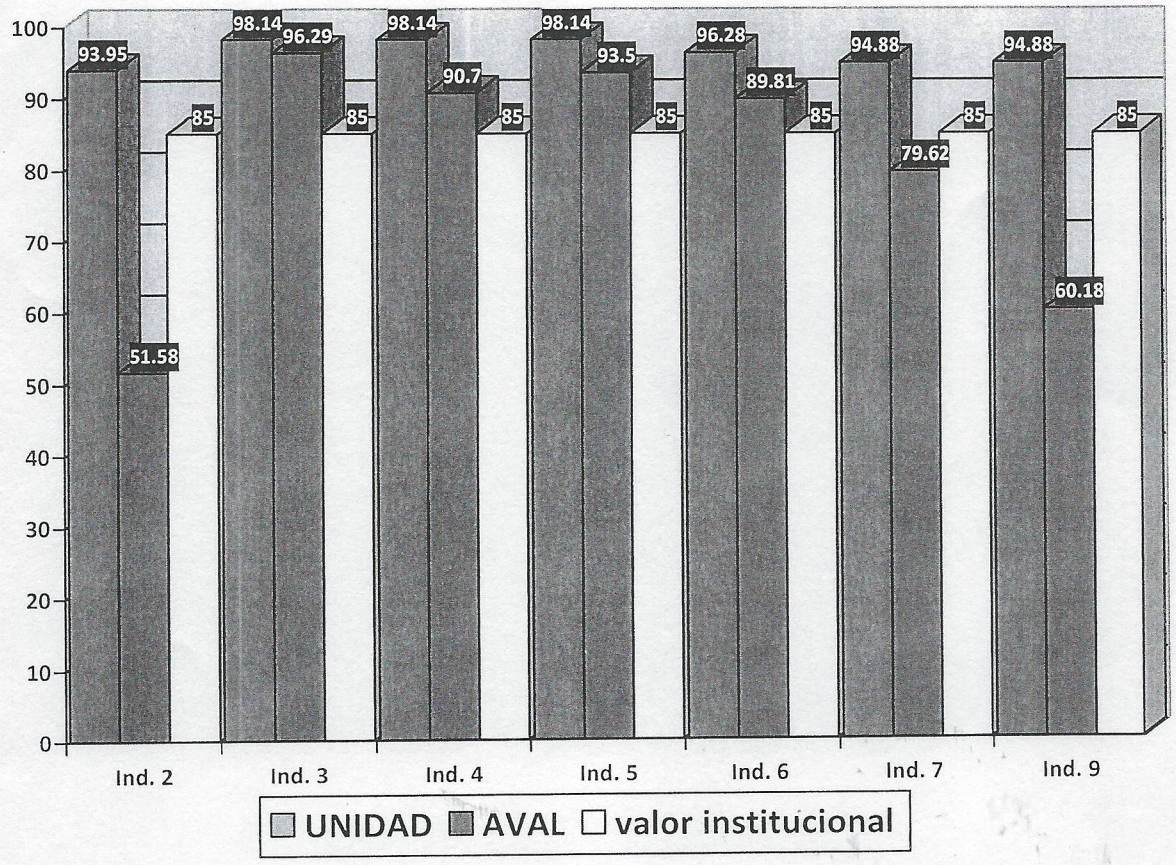


Si los conoce

No los conoce

Fuente: Guía de Cotejo para el monitoreo Ciudadano.

Comparativo de resultados del monitoreo de los Indicadores de Trato digno, del Hospital Juárez de México y Aval Ciudadano, correspondientes al cuatrimestre del 2013.



Ind. (2) ¿Con el Tiempo que esperó para pasar a la consulta ¿Quedó usted?
Ind. (3) ¿El Médico le permitió hablar sobre su estado de salud?
Ind. (4) ¿El médico le explicó sobre su estado de salud? (Diagnóstico
ind. (5) ¿El Médico le explicó sobre el tratamiento que debe seguir?
Ind. (6) ¿El Médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?
Ind. (7) ¿En relación con la información que le dio el Médico ¿Cómo la consideró usted?
Ind. (8) ¿Con la cantidad de medicamentos que le entregaron ¿Quedó usted?
Ind. (9) ¿En general ¿El trato que recibió usted en esta unidad fue?