



DGCES/DMP/MINUTA-001/2021

MINUTA

Fecha de reunión:	8 de marzo de 2021 / 10:00 horas / Presencial
--------------------------	---

Asunto:	Reunión de trabajo interna para analizar las acciones a seguir
----------------	--

Asistentes	
Nombre y Cargo	
DGCES	
Dr. Nilson Contreras Carreto	Director de Mejora de Procesos
Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez	Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Atención.
Mtra. Claudia Serrano Tornel	Subdirectora de Vinculación Ciudadana
Lic. Gricelda Padrón Gamboa	Coordinador Paramédico en área Normativa
Ing. Lorenzo Mendoza Cabrera	Jefe de Departamento de Sistemas de Información

Objetivo de la reunión: **Revisar y analizar las acciones a seguir para la atención del ASM sobre el ajuste del indicador de FIN del Pp Calidad en la Atención Médica S202.**

Desahogo de los puntos de la Agenda:

1	La reunión fue presidida por el Dr. Nilson Contreras Carreto
2	La Mtra. Mónica Sánchez explicó la propuesta de cambio en el Indicador de Fin considerando a los usuarios que manifiestan haber recibido atención de calidad
3	La Lic. Gricelda Padrón comenta la importancia de contar con un instructivo que contenga los cambios en el Indicador así como explique la forma de obtener los datos en la plataforma del SESTAD
4	La Mtra. Claudia Serrano Tornel, propone realizar el instructivo para la obtención de muestra en la plataforma del SESTAD y se enviará por correo electrónico para su revisión.

ACUERDOS	
1	El grupo llegó el consenso de los cambios y sugerencias que deben hacerse para los indicadores de FIN del Programa Calidad en la Atención Médica S202, quedando de la siguiente forma:




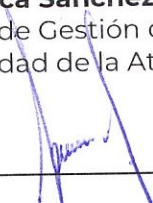
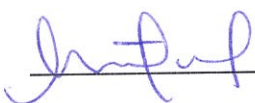
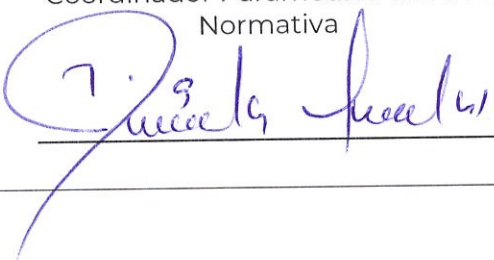



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de usuarios que manifiestan haber recibido atención médica de calidad en las unidades de Primer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud.• Porcentaje de usuarios que manifiestan haber recibido atención médica de calidad en las unidades de Segundo y Tercer Nivel de Atención en la Secretaría de Salud.
2	La Mtra. Serrano realizará la minuta para recibir comentarios o modificaciones
3	No se fijó una fecha próxima para otra reunión.

Sin más asunto que tratar, se concluyó la reunión a las 12:00 horas del mismo día que dio inicio.

Dr. Nilson Contreras Carreto Director de Mejora de Procesos 	Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Atención 
Mtra. Claudia Serrano Tornel Subdirectora de Vinculación Ciudadana 	Lic. Gricelda Padrón Gamboa Coordinador Paramédico en Área Normativa 
Ing. Lorenzo Mendoza Cabrera Jefe de Departamento de Sistemas de Información 	

Última hoja de firmas de la minuta de **Revisar y analizar las acciones a seguir para la atención del ASM sobre el ajuste del indicador de FIN** del Pp Calidad en la Atención Médica S202, llevada a cabo en la Ciudad de México el 8 de marzo de 2021.



Monica Sánchez Rodríguez

De: Claudia Serrano Tornel
Enviado el: miércoles, 10 de marzo de 2021 06:02 p.m.
Para: Monica Sánchez Rodríguez; Lorenzo Mendoza Cabrera
Asunto: INSTRUCTIVO SESTAD - MUESTRA
Datos adjuntos: Instructivos de cálculo de muestra.docx

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Completado

Categorías: To do

Estimados Moni y Lorenzo:

Adjunto les comparto la propuesta de Instructivo para la visualización de la muestra en el SESTAD,

Saludos

SALUD

Mtra. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

Av. Lázaro Cárdenas No. 600, piso 5, Col. Lomas
C.P. 06400, Miguel Alemán, Ciudad de México
Tel. 01 (55) 2500 1426 / 2500 1428
claudiaserrano@salud.gub.mx

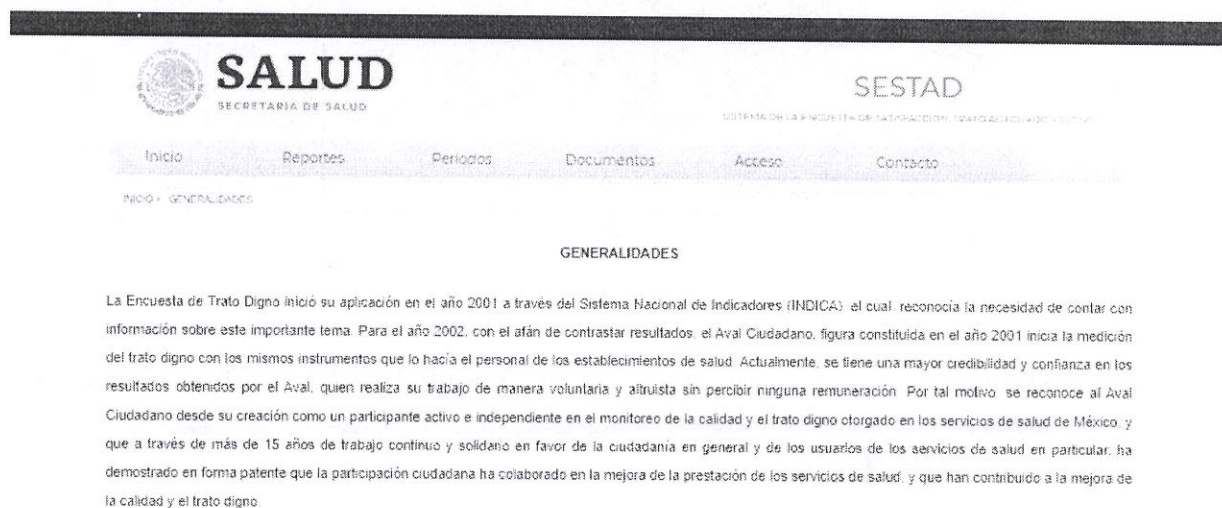


INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DE LA MUESTRA EN EL SESTAD

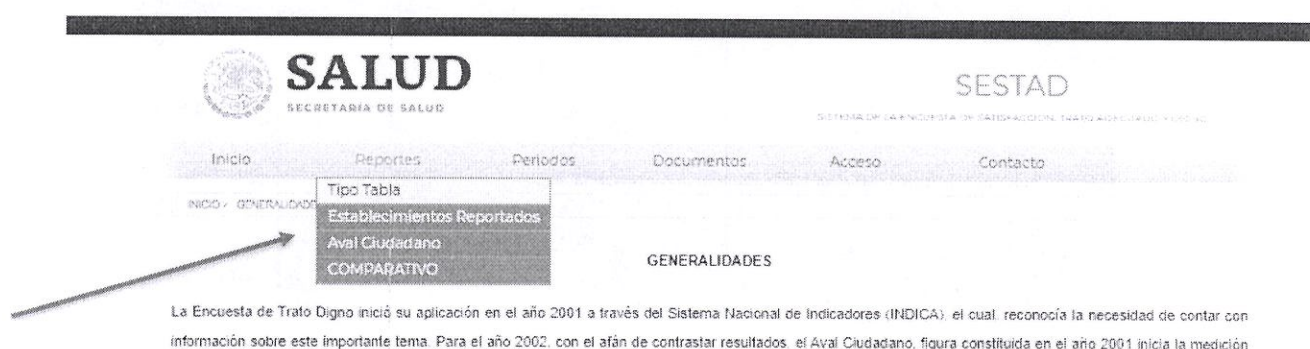
Para obtener el dato del total de encuestas registradas (muestra) por unidad médica, en la plataforma del SESTAD, se deben seguir los siguientes pasos.

- 1) Ingresar a la Plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, a través de la siguiente liga:

<https://desdgc.es.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/home>



- 2) Seleccionar Reporte Tipo Tabla





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

3) Selecciona el Periodo

SALUD SECRETARÍA DE SALUD **SESTAD**

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCIÓN DE REPORTE

PERIODO: 201803 INSTITUCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES
PROGRAMA: 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
			92.50 %	90.28 %	89.40 %	90.73 %
1		AGUASCALIENTES	93.12 %	90.78 %	92.34 %	94.08 %

4) Selecciona en Programa el tipo de Monitoreo: Ciudadano o Institucional

SALUD SECRETARÍA DE SALUD **SESTAD**

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCIÓN DE REPORTE

PERIODO: 201803 INSTITUCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES
PROGRAMA: MONITOREO INSTITUCIONAL MONITOREO CÍVIL CIUDADANO 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
			92.50 %	90.28 %	89.40 %	90.73 %
1		AGUASCALIENTES	93.12 %	90.78 %	92.34 %	94.08 %





5) Selecciona la Institución de interés

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERÍODO: 202003 INSTITUCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES
PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
SECRETARÍA DE MARINA
SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
SERVICIOS MEDICOS ESTATALES
SERVICIOS MEDICOS PRIVADOS
CRUZ ROJA MEXICANA
INSTITUTOS Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD

			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	92.44 %	90.33 %	90.06 %	91.15 %
1		AGUASCALIENTES	93.72 %	95.41 %	94.22 %	96.45 %

6) Selecciona el Nivel de Atención (Primero, Segundo o Tercer nivel)

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERÍODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02

ÁREA (ESTRATO): TODAS

SERVICIO

			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	87.50 %	86.98 %	85.23 %	87.24 %
1		DURANGO	79.17 %	86.89 %	77.78 %	81.94 %
2		HIDALGO	88.17 %	86.83 %	81.18 %	84.72 %





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

7) Selecciona en Área (Estrato), el tipo de interés

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD
SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERIODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02 ÁREA (ESTRATO) : TODAS
TODAS URBANO

		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		87.50 %	88.98 %	85.23 %	87.24 %
1	DURANGO	79.17 %	88.89 %	77.76 %	81.94 %

8) Selecciona en Servicio (Consulta externa, Urgencias u Hospitalización)

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD
SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERIODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02 ÁREA (ESTRATO) : URBANO

		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		87.50 %	88.98 %	85.23 %	87.24 %





- 9) Selecciona el componente (Trato Digno, Oportunidad, Comunicación, Autonomía, Financiamiento, Calidad Percibida)

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD

INICIO | REPORTES | PERIODOS | DOCUMENTOS | ACCESO | CONTACTO

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERIODO: 202003

INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO

NIVEL DE ATENCIÓN: 02

ÁREA (ESTRATO):

URBANO

		GLOBAL						SERVICIO
		COMPONENTE						
		TRATO DIGNO	OPORTUNIDAD	COMUNICACIÓN	AUTONOMÍA	FINANCIAMIENTO	CALIDAD PERCIBIDA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y SERGIO EN CONSULTA EXTERNA
	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	98.80 %	64.53 %	97.41 %	99.63 %	83.28 %	81.39 %
1		DURANGO	100.00 %	0.00 %	100.00 %	100.00 %	75.00 %	100.00 %





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

10) Selecciona la Entidad Federativa

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD
ESTADO DE LA FUENTE DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERÍODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02 ÁREA (ESTRATO): URBANO
INDICAR VALORES COMO: PORCENTAJE

		SERVICIO SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA			
		VARIABLE		COMPONENTE	
		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MEDIO PASO SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA	TRATO DIGNO	
	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	99.36 %	99.24 %	99.80 %
1	DURANGO		100.00 %	100.00 %	100.00 %





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

11) En la barra color "vino" (indicar valores como Porcentaje o Muestra), selecciona Muestra

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD

Inicio Reportes Periodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

SELECCION DE REPORTE

PERIODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
PROGRAMA: MONITOREO A CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02 ÁREA (ESTRATO): URBANO

NACIONAL		SERVICIO SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA		
		VARIABLE		COMPONENTE
		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MEDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA	TRATO DIGNO
		272	272	
INSTITUCIÓN	TOTAL ESTADO DURANGO			
1	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO GÓMEZ PALACIO	272	272	

La muestra presentada corresponde al universo de cada variable conforme a la dependencia de otras variables



Claudia Serrano Tornel

De: Monica Sánchez Rodríguez
Enviado el: viernes, 12 de marzo de 2021 12:13 p. m.
Para: Claudia Serrano Tornel; Lorenzo Mendoza Cabrera
Asunto: RE: INSTRUCTIVO SESTAD - MUESTRA
Datos adjuntos: Instructivos de cálculo de muestra_MSR.DOCX

Estimad@s,

Saludos cordiales,

Por favor, confirmar la recepción de este correo.

De: Claudia Serrano Tornel
Enviado el: miércoles, 10 de marzo de 2021 06:02 p.m.
Para: Monica Sánchez Rodríguez <monica.sanchezr@salud.gob.mx>; Lorenzo Mendoza Cabrera <lorenzo.mendoza@salud.gob.mx>
Asunto: INSTRUCTIVO SESTAD - MUESTRA

Estimados Moni y Lorenzo:

Adjunto les comparto la propuesta de Instructivo para la visualización de la muestra en el SESTAD,

Saludos

Mtra. Claudia Serrano Tornei

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

Avenida Marina Nacional No. 68, piso 8, C.A. Turubá
C.P. 11410, Miguel Alemán, Ciudad de México
Tel: 01 (55) 2003 5476 / 5476
claudia.serrano@salud.gob.mx

