

<b>Dependencia o entidad:</b>	Servicios De Salud De Veracruz
<b>Programa:</b>	CDC.K.I.103.R. Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud
<b>Objetivo sectorial</b>	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados
<b>Beneficiarios</b>	Paciente Responsabilidad de SESVER

Matriz de Indicadores para Resultados 2020

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
FIN	Incrementar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud a través de la prestación de servicios médicos con calidad.	[F] Proporción de usuarios satisfechos que recibieron servicios médicos	(Número de usuarios que realizaron felicitaciones en el Sistema Unificado de Gestión/Total de usuarios que utilizan el Sistema Unificado de Gestión)*100	Anual	Plataforma del Sistema Unificado de Gestión Servicios de Salud de Veracruz	
PROPÓSITO	Medir la satisfacción de los usuarios así como la calidad percibida del trato adecuado y digno recibido en los establecimientos de Atención Médica	[P] Porcentaje de Unidades médicas de SESVER que incorporaron acciones de calidad durante el período	(Número de Unidades Médicas con percepción de satisfacción por encima de la media nacional/Total de Unidades Médicas que reportaron)*100	Anual	Plataforma Sistema de la Encuesta de Trato Adecuado y Digno (SESTAD) Servicios de Salud de Veracruz	
COMPONENTE 1	[C1] Lograr la mejora continua de la calidad de los Servicios de Atención Médica y de la Seguridad que se brinda a los pacientes, además de impulsar a las instituciones participantes a mantener ventajas competitivas para alcanzar, sostener y mejorar su posición en el entorno	[C1] Promedio de unidades médicas certificadas ante el Consejo de Salubridad General	(Unidades médicas certificadas/Total de unidades médicas inscritas para certificación ante el CSG)*100	Anual	Dirección General de Calidad y Educación en Salud Servicios de Salud de Veracruz	Al cumplir los estándares necesarios para brindar servicios con calidad que garantizan la seguridad a los pacientes, el Consejo de Salubridad General reconoce a los establecimientos de atención médica con la

<b>Dependencia o entidad:</b>	Servicios De Salud De Veracruz
<b>Programa:</b>	CDC.K.I.103.R. Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud
<b>Objetivo sectorial</b>	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados
<b>Beneficiarios</b>	Paciente Responsabilidad de SESVER

**Matriz de Indicadores para Resultados 2020**

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	[A1.C1] Asesorar en conjunto con las áreas involucradas de SESVER a las unidades médicas para que cumplan satisfactoriamente con los criterios de capacidad, calidad y seguridad, con la finalidad de acreditar el proceso ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud	[A1.C1] Porcentaje de Unidades Médicas que presentaron proceso de Evaluación y acreditaron	(Total de Unidades Médicas Acreditadas que presentaron proceso de evaluación en el año/Total de U.M. que presentaron proceso de evaluación con fines de acreditación en el año)*100	Anual	Dictámenes emitidos por Dirección General de Calidad y Educación Servicios de Salud de Veracruz	Que las áreas de SESVER involucradas en el proceso cuenten con el presupuesto necesario para cumplir con los criterios federales en las unidades médicas y/o que la Federación cuente con fechas disponibles y las
ACTIVIDAD 2	[A2.C1] Infecciones adquiridas durante la estancia en un hospital y que no estaban presentes ni en el período de incubación ni en el momento del ingreso del paciente.	[A2.C1] Proporción de infecciones nosocomiales	(Número de Infecciones nosocomiales/Egresos hospitalarios)*100	Trimestral	Sistema de Información SAEH Servicios de Salud de Veracruz	La Red de Hospitales de SESVER cuenta con los procesos de calidad para el manejo de recién nacidos
ACTIVIDAD 3	[A3.C1] Análisis de los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente	[A3.C1] Porcentaje de unidades médicas con Comité de Calidad y Seguridad del Paciente sesionando	(Total de U.M. que cuentan con el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente sesionando/Total de Unidades Médicas que cumplen con los Lineamientos para la instalación del Comité)*100	Cuatrimstral	Coordinación de Calidad en Salud Servicios de Salud de Veracruz	Que las unidades médicas y las Jurisdicciones Sanitarias cuenten con el personal requerido conforme a los Lineamientos Técnicos Operativos del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) para

<b>Dependencia o entidad:</b>	Servicios De Salud De Veracruz
<b>Programa:</b>	CDC.K.I.103.R. Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud
<b>Objetivo sectorial</b>	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados
<b>Beneficiarios</b>	Paciente Responsabilidad de SESVER

Matriz de Indicadores para Resultados 2020

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 4	[A4.C1] Fortalecimiento de las estrategias de seguridad del paciente	[A4.C1] Porcentaje de Establecimientos de Atención Médica de primer, segundo y tercer nivel de atención donde se implementan las Guías de Práctica Clínica mediante	(Establecimientos de A M de 1er, 2do y 3er N A donde se implementan las GPC mediante AACPPN/Establecimientos Atención Médica de primer, segundo y tercer nivel de atención de SESVER)*100	Cuatrimestral	Registro del Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad (MECIC) en la Plataforma Federal Servicios de Salud de Veracruz	La meta del indicador depende de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud
ACTIVIDAD 5	[A5.C1] Implementación de sistemas de gestión de calidad	[A5.C1] Porcentaje de Gestores de calidad funcionando	(Número de Gestores de calidad funcionando/Total de unidades médicas de segundo y tercer nivel de SESVER y jurisdicciones sanitarias)*100	Anual	Oficio de asignación como gestor Servicios de Salud de Veracruz	Contar con el personal que realiza actividades de Calidad en las Unidades Médicas de Segundo y Tercer Nivel y las 11 Jurisdicciones Sanitarias
COMPONENTE 2	[C2] participación social y ciudadana promovida	[C2] Porcentaje de hospitales con módulo del Sistema Unificado de Gestión instalado	(Hospitales con módulo SUG instalado/Total de Hospitales responsabilidad de SESVER)*100	Anual	Plataforma Federal del Sistema Unificado de Gestión Servicios de Salud de Veracruz	Contar con el presupuesto necesario y autorizado para implementar el modulo del SUG en los hospitales responsabilidad de SESVER y la imagen institucional vigente

<b>Dependencia o entidad:</b>	Servicios De Salud De Veracruz
<b>Programa:</b>	CDC.K.I.103.R. Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud
<b>Objetivo sectorial</b>	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados
<b>Beneficiarios</b>	Paciente Responsabilidad de SESVER

**Matriz de Indicadores para Resultados 2020**

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	[A1.C2] Avalar la transparencia de la información que emite el establecimiento de Atención Médica referente a la satisfacción, trato adecuado y digno, mediante la participación de la ciudadanía en la evaluación y mejora de la calidad de los Servicios de Salud	(A1.C2.) Porcentaje de Avals Ciudadanos instalados en Unidades Médicas.	(Unidades Médicas con aval ciudadano/Total de unidades médicas que deben contar con la figura de aval ciudadano)*100	Cuatrimestral	Sistema SIRAVAL DGCES Servicios de Salud de Veracruz	La población se compromete con la calidad de los servicios y acepta participar como aval ciudadano, actividad que es de manera altruista
ACTIVIDAD 2	[A2.C2] Atención de quejas a través del Sistema Unificado de Gestión	[A2.C2] Proporción de atención de quejas a través del Sistema Unificado de Gestión.	(Quejas atendidas/Quejas registradas)*100	Trimestral	Plataforma Federal del Sistema Unificado de Gestión Servicios de Salud de Veracruz	La población usuaria de los servicios confía en la utilidad del sistema y realiza sus quejas
ACTIVIDAD 3	[A3.C2] Porcentaje de Comités de participación ciudadana instalados	[A3.C2] Porcentaje de Comités de participación ciudadana instalados	(Número de Comités de participación ciudadana instalados/Número de Comités de participación ciudadana programados)*100	Trimestral	Informe de Comités de contraloría ciudadana instalados Servicios de Salud de Veracruz	Mide el cumplimiento de instalación de Comités de contraloría ciudadana