

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

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

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] Porcentaje 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	Página del Consejo de Salubridad General 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 que cuentan con dictamen de acreditación o reacreditación vigente	(Unidades Médicas con un dictamen de acreditación o reacreditación vigente en el año/Total de U.M. que son susceptibles de obtener un dictamen de acreditación en el año)*100	Anual	Dictámenes de acreditación o reacreditación vigentes Servicios de Salud de Veracruz	
COMPONENTE 1	[C1] Porcentaje de Gestores de Calidad funcionando	[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	Semestral	Oficio de asignación como Gestor de Calidad de Servicios de Salud de Veracruz Servicios de Salud de Veracruz	Que el personal asignado por el Jefe Jurisdiccional y/o el Director Hospitalario, para fungir como Gestor de Calidad sea de contrato, y se concluya la relación laboral entre estos, y/o el personal asignado sea comisionado y deba

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

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	[A1.C1] Análisis de los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud, para establecer acciones para la Mejora Continua de la Calidad, y la Seguridad del Paciente.	[A1.C1] 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	Cuatrimestral	Coordinación de Calidad en Salud de Servicios de Salud de Veracruz 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
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 Servicios de Salud de Veracruz	La Red de Hospitales de SESVER cuenta con los procesos de calidad para el manejo de la infección intrahospitalaria
ACTIVIDAD 3	[A3.C1] 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.	[A3.C1] Porcentaje de Avales Ciudadanos instalados en Unidades Médicas	(Unidades Médicas con Aval Ciudadano instalado/Total de Unidades Médicas programadas para su instalación)*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; mismos que no se encuentran obligados a fungir como Avales

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

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 4	[A4.C1] Medir la satisfacción de los usuarios así como la calidad percibida del Trato Adecuado y Digno recibido en los establecimientos de Atención Médica.	[A4.C1] Porcentaje de Unidades Médicas de SESVER que reportan Satisfacción de Trato Adecuado y Digno	(Número de Unidades Médicas con percepción de satisfacción por encima de la media nacional/Total de Unidades Médicas de SESVER que reportaron)*100	Cuatrimestral	Plataforma Sistema de la Encuesta de Trato Adecuado y Digno (SESTAD) Servicios de Salud de Veracruz	La meta programada es acorde a la plataforma y Lineamientos del SESTAD de la DGCES, en el supuesto de que no existan modificaciones por parte de la DGCES, tomando en cuenta el último cuatrimestre 2019 entre el
ACTIVIDAD 5	[A5.C1] Fortalecimiento de las estrategias de Seguridad del Paciente.	[A5.C1] Porcentaje de Establecimientos de Atención Médica 1er., 2do., y 3er. Nivel de Atención donde se implementan las GPC mediante ADAC de los Padecimientos Prioritarios Nacionales	(Establecimientos de Atención Médica donde se implementan las GPC mediante AACPPN/Total de Establecimientos de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención Médica 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, y los informes conforme a Lineamientos se realiza de forma cuatrimestral, y se refleja en plataforma de MECIC, 15 días posteriores
COMPONENTE 2	[C2] Proporción de Resolución de Solicitudes de Atención a través del Sistema Unificado de Gestión	[C2] Proporción de Resolución de Solicitudes de Atención a través del Sistema Unificado de Gestión	(Solicitudes de Atención Resueltas/Solicitudes de Atención Recibidas)*100	Semestral	Plataforma Federal del Sistema Unificado de Gestión Servicios de Salud de Veracruz	En el supuesto que realicen sus solicitudes de atención relacionadas con medicamentos, infraestructura, insumos, falta de personal, mobiliario y/o equipo; será remitida al área administrativa correspondiente; por tanto

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

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	[A1.C2] Participación Social y Ciudadana promovida.	[A1.C2] Porcentaje de hospitales con Módulo del Sistema Unificado de Gestión instalado	(Hospitales con Módulo SUG instalado/Total de Hospitales responsabilidad de SESVER)*100	Cuatrimestral	Plataforma Federal del Sistema Unificado de Gestión Servicios de Salud de Veracruz	Que en los hospitales responsabilidad de SESVER, cuenten con el presupuesto necesario y autorizado para implementar el modulo del SUG y la imagen institucional vigente en su unidad y en espera de
ACTIVIDAD 2	[A2.C2] Porcentaje de Comités de participación ciudadana instalados	[A2.C2] Porcentaje de Comités de participación ciudadana instalados	(Número de Comites de participación ciudadana instalados/Número de Comites 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