

<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 2022**

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
FIN	Garantizar la calidad de la atención y seguridad del paciente en las Unidades Médicas a través de la mejora continua.	[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 que las Unidades Médicas de Salud cumplan con los criterios de calidad, seguridad y capacidad para la atención de usuarios sin seguridad social.	[P] Porcentaje de Unidades Médicas que cuentan con dictamen de acreditación o reacreditación vigente	(Unidades Médicas con uno o más dictámenes de acreditación vigente/Total de U.M. que son susceptibles de obtener un dictamen de acreditación en el año)*100	Anual	Dictámen de acreditación vigente en la Unidad Médica acreditada Servicios de Salud de Veracruz	
COMPONENTE 1	[C1] Personal de Servicios de Salud de Veracruz en funciones de Gestor de Calidad en Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales	[C1] Porcentaje de Gestores de calidad funcionando	(Número de Gestores de Calidad/Total de Unidades Médicas de Segundo y Tercer Nivel de SESVER y Jurisdicciones Sanitarias)*100	Semestral	Oficio de asignación como Gestor de Calidad Servicios de Salud de Veracruz	Que el personal asignado para fungir como Gestor de Calidad no renuncie a su función.

<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 2022**

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	[A1.C1] Analizar los problemas de la Calidad y Seguridad de la Atención del Paciente, con la finalidad de establecer acciones de Mejora Continua.	[A1.C1] Proporción de Unidades Médicas y Jurisdicciones Sanitarias con COCASEP sesionando.	(Total de Establecimientos de Salud que cuentan con el COCASEP sesionando/Total de Establecimientos de Salud susceptibles de contar con COCASEP.)*100	Cuatrimestral	Minutas de sesión digitales de la Coordinación de Calidad en Salud Servicios de Salud de Veracruz	Que los Establecimientos de Salud cuenten con el personal requerido conforme a lo establecido en los Lineamientos Técnicos Operativos del COCASEP. Cambios en la tipología de los Establecimientos de Salud conforme a la base de datos CLUES de la DGIS.
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. Dirección de Planeación y Desarrollo 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 Unidades Médicas con Aval Ciudadano instalado	(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 Avaless Ciudadanos permanentemente.

<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 2022**

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 2021, entre el primer cuatrimestre 2022.
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 de 1er., 2do., y 3er. Nivel de Atención donde se imple/Total de Establecimientos Atención Médica de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención de)*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 a cierre cuatrimestral, acorde a calendario de la
COMPONENTE 2	[C2] Proporción de Solicitudes de Atención del Sistema Unificado de Gestión resueltas	[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 se desconocería el tiempo exacto de su atención: por

<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 2022**

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 módulo del SUG y la imagen institucional vigente en su unidad y en espera de Lineamientos de INSABI, tomando en cuenta que al
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