

## SERVICIO DE CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA

### Datos sociodemográficos de las personas entrevistadas

Total de Encuestas aplicadas en 2009

**147**

#### Género

Respuesta	%
Femenino	45%
Masculino	55%

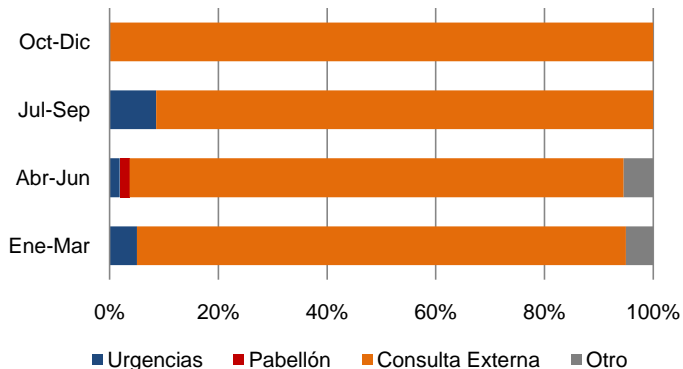
Edad promedio:

**24**

#### Escolaridad

Respuesta	%
Primaria	21%
Secundaria	21%
Bachillerato	16%
Carrera Técnica	17%
Licenciatura	1%
Sin estudios	24%
Total	100%

### Su ingreso se realizó por:

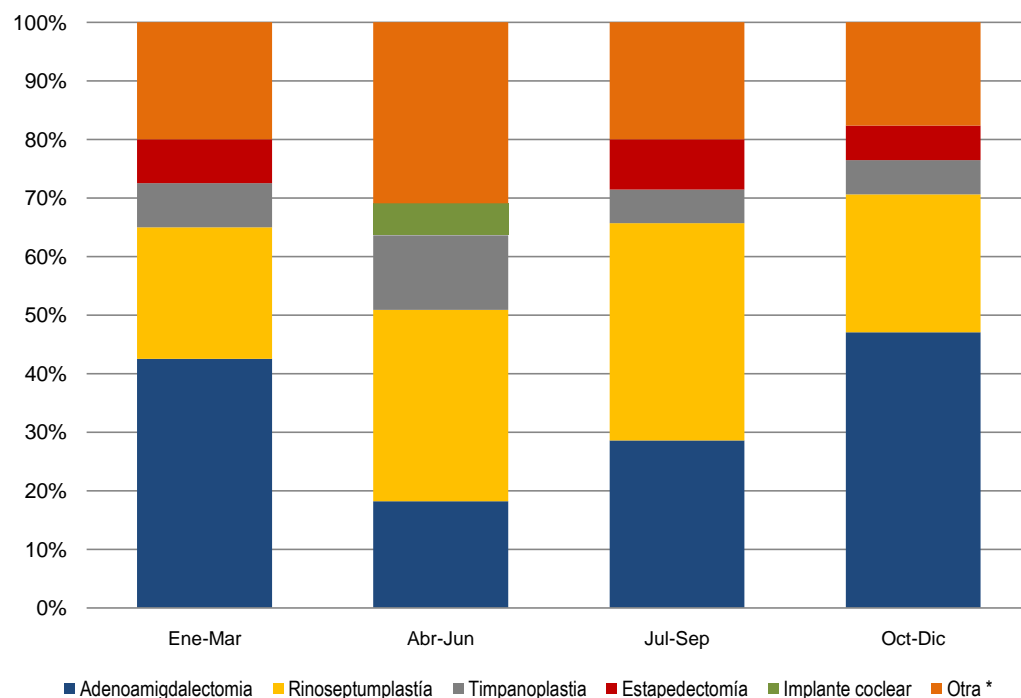


### Cirugía Realizada

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Adenoamigdalectomía	17	10	10	8	45
Rinoseptumplastía	9	18	13	4	44
Timpanoplastia	3	7	2	1	13
Estapedectomía	3	0	3	1	7
Implante coclear	0	3	0	0	3
Otra *	8	17	7	3	35
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>147</b>

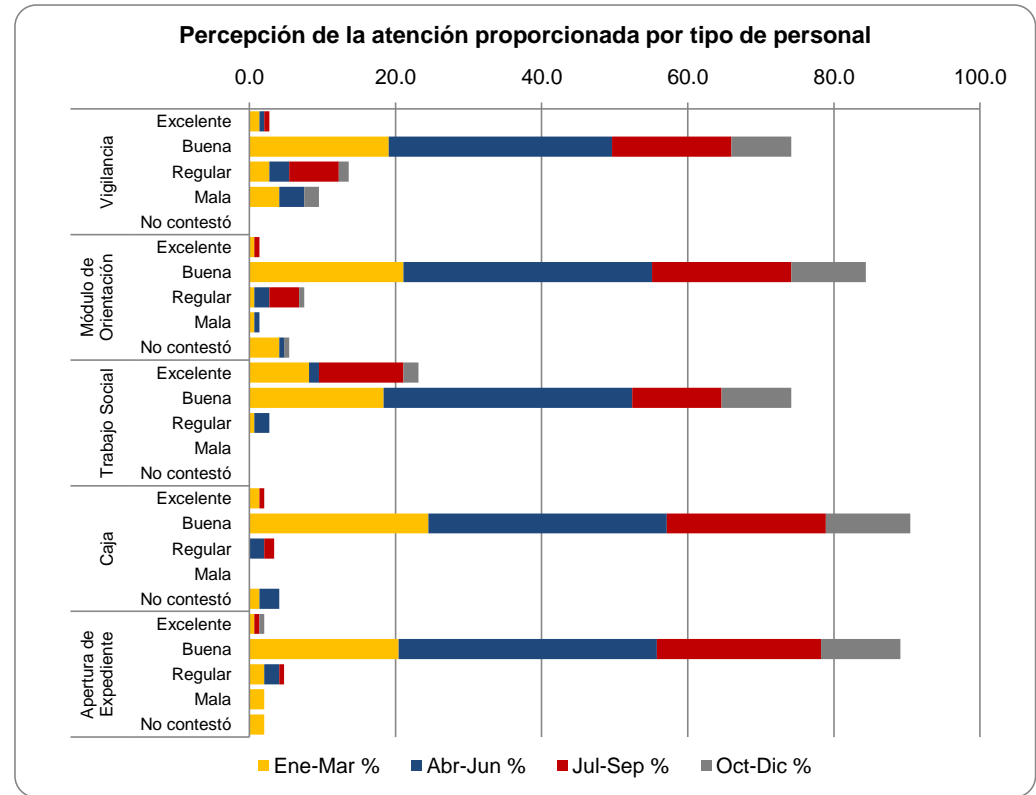
\* Absceso mandibular, CEF bilateral, Hemitiroidectomía, Levantamiento de Pabellón, Reducción de fosa nasal, resección estenosis, sinequias, Nasalización, mastoidectomía, traqueoplastia, tumor en garganta y Resección de papiloma

### Cirugía Realizada

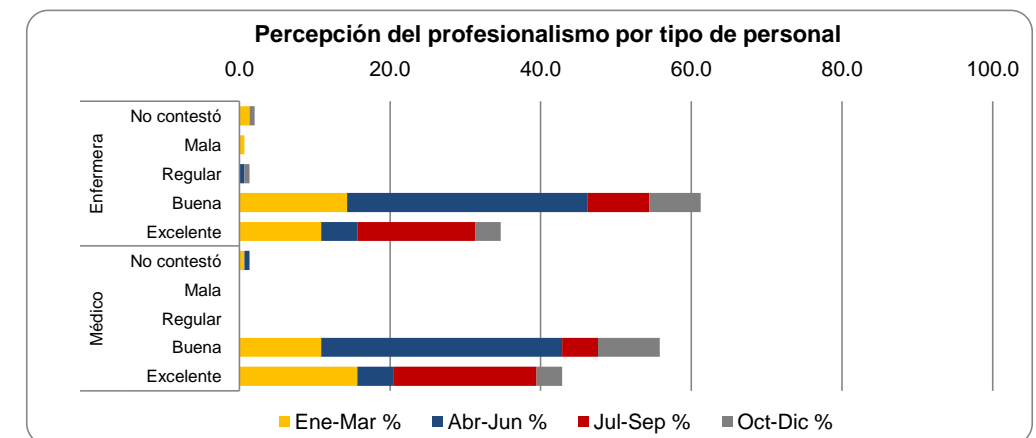


## ATENCIÓN

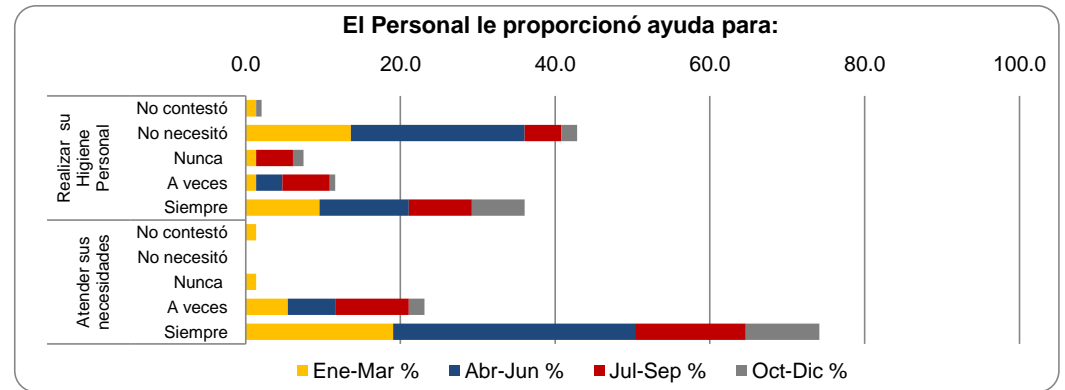
Percepción de la Atención Proporcinada por Tipo de Personal											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Vigilancia	Excelente	2	1.4	1	0.7	1	0.7	0	0.0	4	2.7
	Buena	28	19.0	45	30.6	24	16.3	12	8.2	109	74.1
	Regular	4	2.7	4	2.7	10	6.8	2	1.4	20	13.6
	Mala	6	4.1	5	3.4	0	0.0	3	2.0	14	9.5
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Módulo de Orientación	Excelente	1	0.7	0	0.0	1	0.7	0	0.0	2	1.4
	Buena	31	21.1	50	34.0	28	19.0	15	10.2	124	84.4
	Regular	1	0.7	3	2.0	6	4.1	1	0.7	11	7.5
	Mala	1	0.7	1	0.7	0	0.0	0	0.0	2	1.4
	No contestó	6	4.1	1	0.7	0	0.0	1	0.7	8	5.4
Trabajo Social	Excelente	12	8.2	2	1.4	17	11.6	3	2.0	34	23.1
	Buena	27	18.4	50	34.0	18	12.2	14	9.5	109	74.1
	Regular	1	0.7	3	2.0	0	0.0	0	0.0	4	2.7
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Caja	Excelente	2	1.4	0	0.0	1	0.7	0	0.0	3	2.0
	Buena	36	24.5	48	32.7	32	21.8	17	11.6	133	90.5
	Regular	0	0.0	3	2.0	2	1.4	0	0.0	5	3.4
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	2	1.4	4	2.7	0	0.0	0	0.0	6	4.1
Apertura de Expediente	Excelente	1	0.7	0	0.0	1	0.7	1	0.7	3	2.0
	Buena	30	20.4	52	35.4	33	22.4	16	10.9	131	89.1
	Regular	3	2.0	3	2.0	1	0.7	0	0.0	7	4.8
	Mala	3	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.0
	No contestó	3	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.0
<b>Total de Encuestas</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>147</b>	<b>100</b>



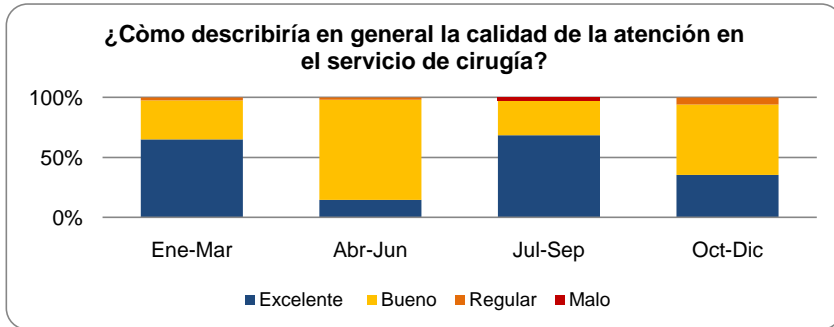
Percepción del Profesionalismo por Tipo de Personal											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Médico	Excelente	23	15.6	7	4.8	28	19.0	5	3.4	63	42.9
	Buena	16	10.9	47	32.0	7	4.8	12	8.2	82	55.8
	Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	1	0.7	1	0.7	0	0.0	0	0.0	2	1.4
Enfermera	Excelente	16	10.9	7	4.8	23	15.6	5	3.4	51	34.7
	Buena	21	14.3	47	32.0	12	8.2	10	6.8	90	61.2
	Regular	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7	2	1.4
	Mala	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	2	1.4	0	0.0	0	0.0	1	0.7	3	2.0
<b>Total de Encuestas</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>147</b>	<b>100</b>



El Personal le proporcionó ayuda para...											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Atender sus necesidades	Siempre	28	19.0	46	31.3	21	14.3	14	9.5	109	74.1
	A veces	8	5.4	9	6.1	14	9.5	3	2.0	34	23.1
	Nunca	2	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4
	No necesitó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	2	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4
Realizar su Higiene Personal	Siempre	14	9.5	17	11.6	12	8.2	10	6.8	53	36.1
	A veces	2	1.4	5	3.4	9	6.1	1	0.7	17	11.6
	Nunca	2	1.4	0	0.0	7	4.8	2	1.4	11	7.5
	No necesitó	20	13.6	33	22.4	7	4.8	3	2.0	63	42.9
	No contestó	2	1.4	0	0.0	0	0.0	1	0.7	3	2.0
<b>Total de Encuestas</b>		<b>40</b>	<b>27.2</b>	<b>55</b>	<b>37.4</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

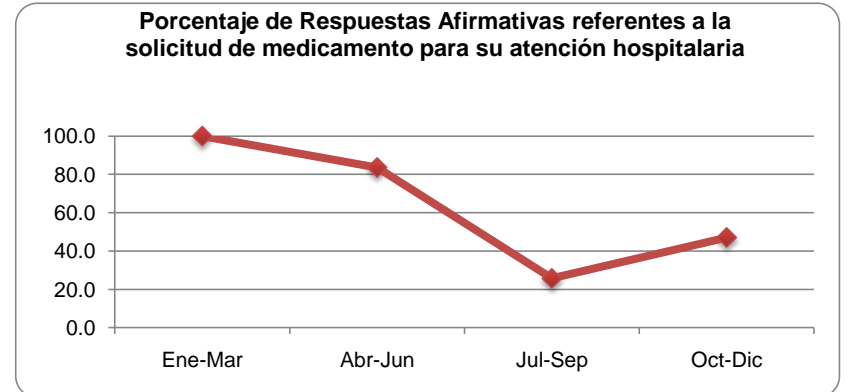
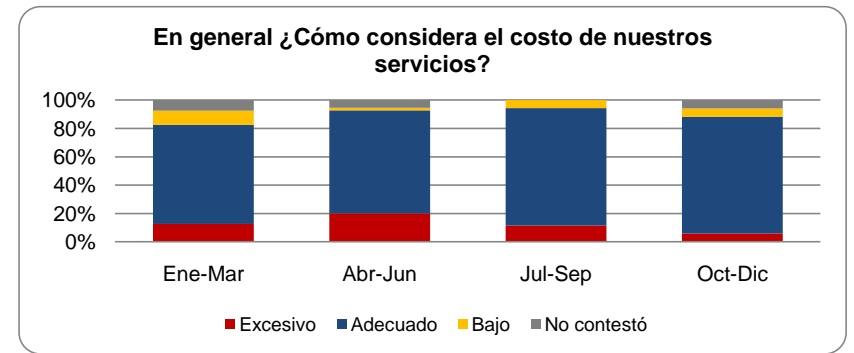


¿Cómo describiría en general la calidad de la atención en el servicio de cirugía?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Excelente	26	8	24	6	<b>64</b>
Bueno	13	46	10	10	<b>79</b>
Regular	1	1	0	1	<b>3</b>
Malo	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>147</b>



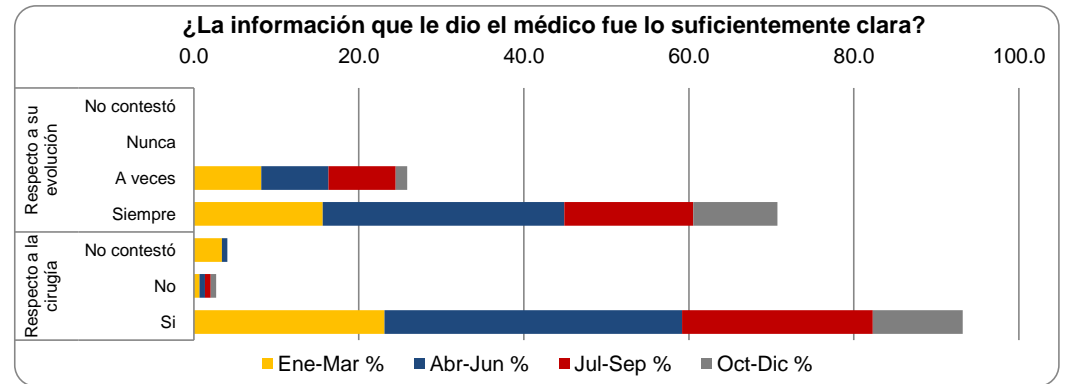
¿Le han solicitado que compre algún medicamento?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	40	46	9	8	<b>103</b>
No	0	5	26	9	<b>40</b>
No contestó	0	4	0	0	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>147</b>

En general ¿Cómo considera el costo de nuestros servicios?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Excesivo	5	11	4	1	<b>21</b>
Adecuado	28	40	29	14	<b>111</b>
Bajo	4	1	2	1	<b>8</b>
No contestó	3	3	0	1	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>147</b>

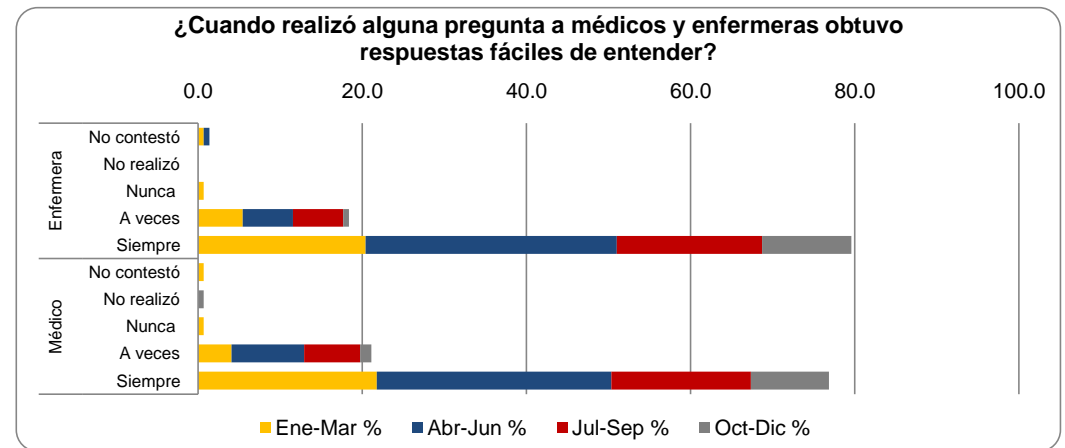


## INFORMES

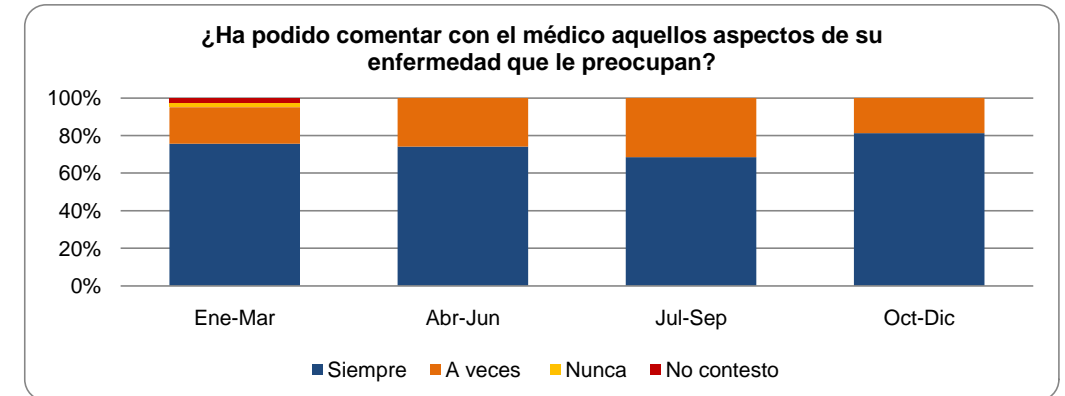
¿La información que le dio el médico fue lo suficientemente clara?											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Respecto a la cirugía	Si	34	23.1	53	36.1	34	23.1	16	10.9	137	93.2
	No	1	0.7	1	0.7	1	0.7	1	0.7	4	2.7
	No contestó	5	3.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0	6	4.1
Respecto a su evolución	Siempre	23	15.6	43	29.3	23	15.6	15	10.2	104	70.7
	A veces	12	8.2	12	8.2	12	8.2	2	1.4	38	25.9
	Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Total de Encuestas</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>147</b>	<b>100</b>



¿Cuando realizó alguna pregunta a médicos y enfermeras obtuvo respuestas fáciles de entender?											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Médico	Siempre	32	21.8	42	28.6	25	17.0	14	9.5	113	76.9
	A veces	6	4.1	13	8.8	10	6.8	2	1.4	31	21.1
	Nunca	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No realizó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7
	No contestó	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
Enfermera	Siempre	30	20.4	45	30.6	26	17.7	16	10.9	117	79.6
	A veces	8	5.4	9	6.1	9	6.1	1	0.7	27	18.4
	Nunca	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No realizó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	1	0.7	1	0.7	0	0.0	0	0.0	2	1.4
<b>Total de Encuestas</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

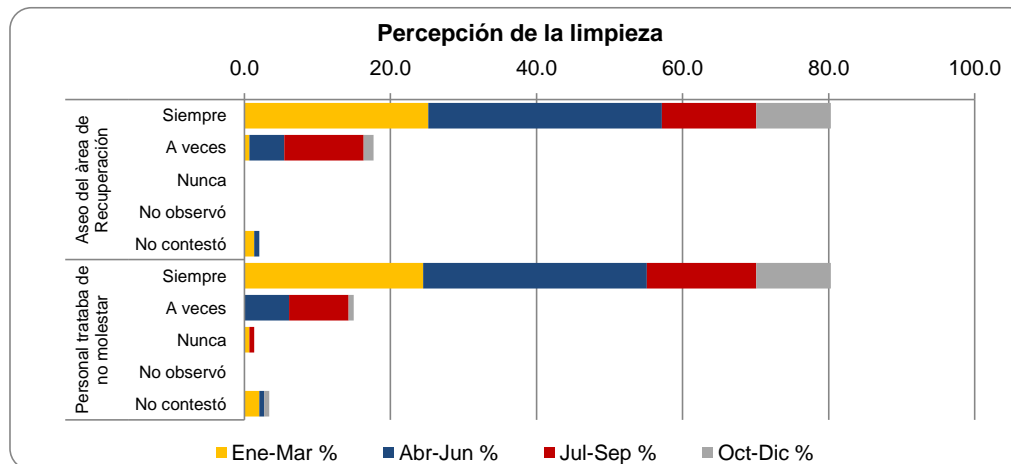


¿Ha podido comentar con el médico aquellos aspectos de su enfermedad que le preocupan?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	31	40	24	13	<b>108</b>
A veces	8	14	11	3	<b>36</b>
Nunca	0	0	0	1	<b>1</b>
No contestó	1	1	0	0	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>147</b>



## LIMPIEZA

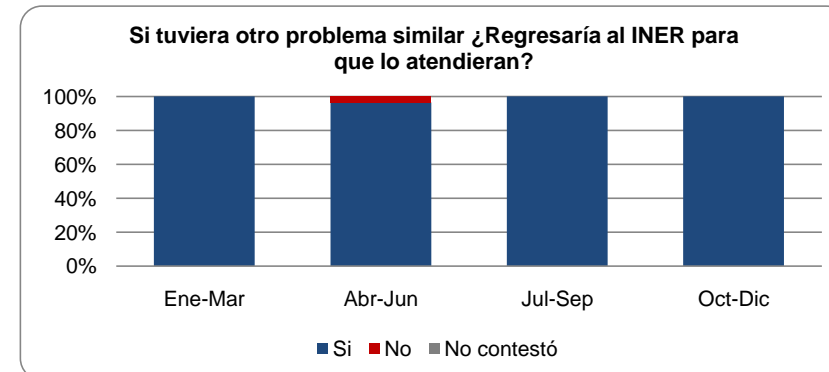
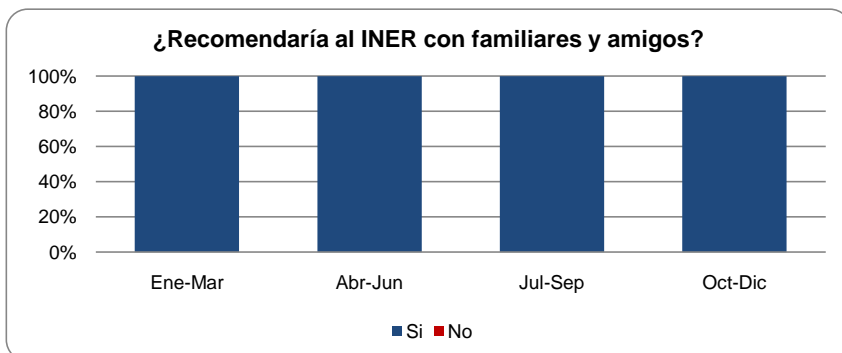
En relación a la limpieza											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Aseo del área de Recuperación	Siempre	37	25.2	47	32.0	19	12.9	15	10.2	118	80.3
	A veces	1	0.7	7	4.8	16	10.9	2	1.4	26	17.7
	Nunca	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No observó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	2	1.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0	3	2.0
Personal trataba de no molestar	Siempre	36	24.5	45	30.6	22	15.0	15	10.2	118	80.3
	A veces	0	0.0	9	6.1	12	8.2	1	0.7	22	15.0
	Nunca	1	0.7	0	0.0	1	0.7	0	0.0	2	1.4
	No observó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	3	2.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7	5	3.4
<b>Total de Encuestas</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>147</b>	<b>100</b>



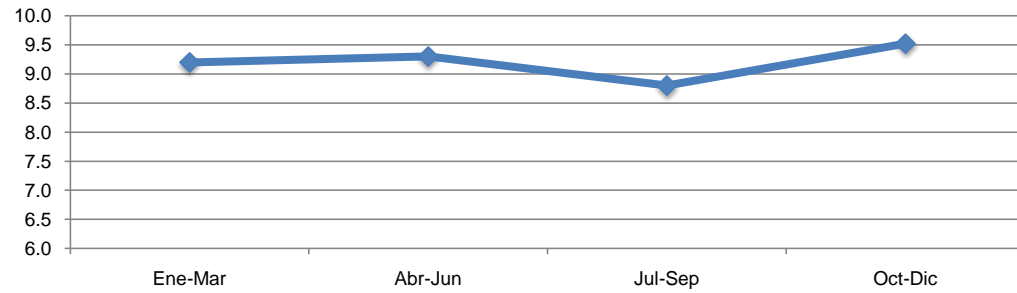
## EVALUACIÓN GENERAL

¿Recomendaría al INER con familiares y amigos?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Si	40	55	35	17	37
No	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>37</b>

Si tuviera otro problema similar ¿Regresaría al INER para que lo atendieran?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Si	40	53	35	17	36.3
No	0	2	0	0	0.5
No contestó	0	0	0	0	0.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>36.8</b>



¿Con cuánto calificaría al INER por su área de hospitalización?



¿Con cuánto calificaría al INER por su área de hospitalización?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Calificación	9.2	9.3	8.8	9.5	9.2