

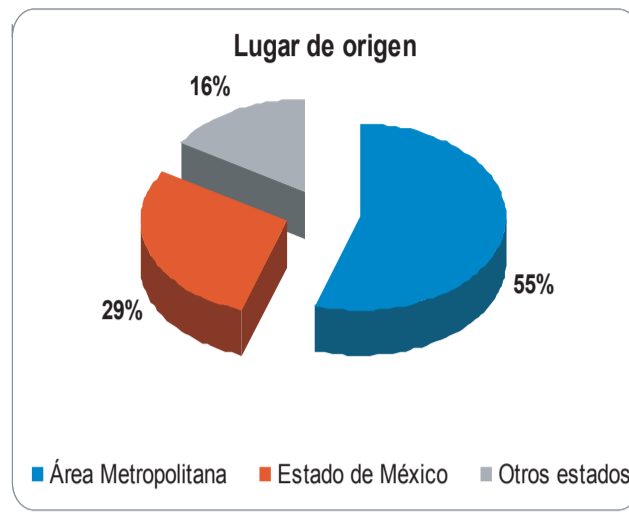
Total de Encuestas aplicadas en 2009: 492

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS PACIENTES

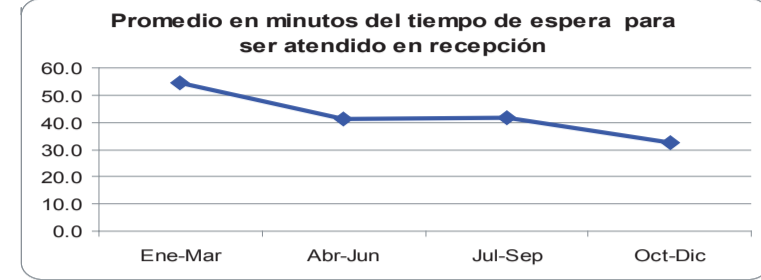
Entrevistado		Sexo	
Respuesta	%	Respuesta	%
Paciente	70%	Femenino	40%
Familiar	30%	Masculino	60%

Edad promedio: 42 años		Citas promedio por paciente: 8	
------------------------	--	--------------------------------	--

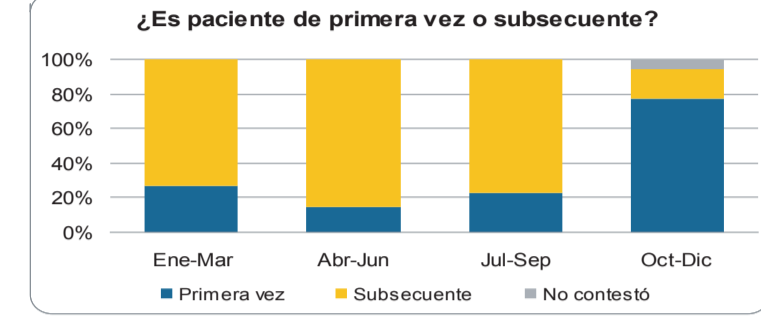
Escolaridad	
Respuesta	%
Primaria	36%
Secundaria	20%
Bachillerato	12%
Carrera Técnica	4%
Licenciatura	8%
Maestría	1%
Sin estudios	19%



Promedio en minutos del tiempo de espera para la atención:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Minutos	54.5	41.2	41.9	32.7	42.6

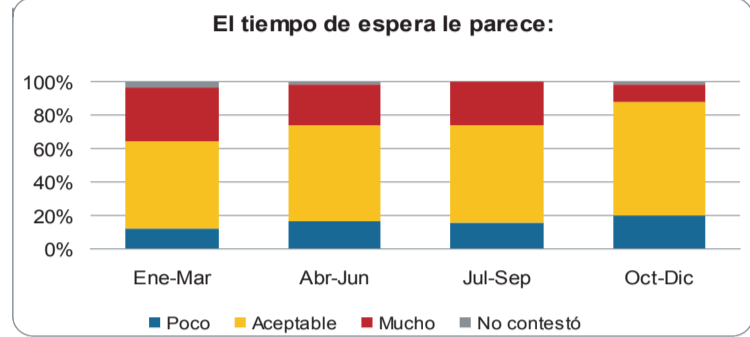


¿Es paciente de primera vez o subsecuente?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Primera vez	41	18	33	57	37
Subsecuente	110	104	112	13	85
No contestó	0	0	0	4	1
Total	151	122	145	74	123

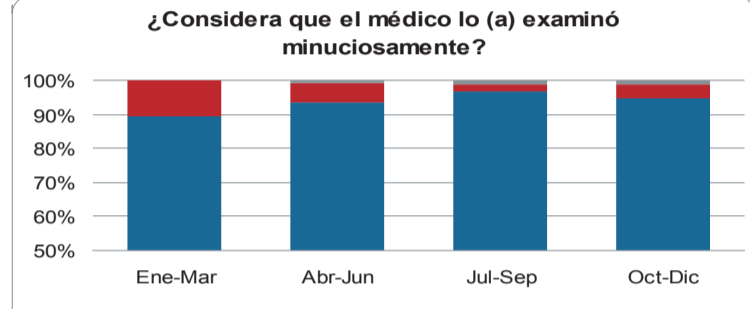


ATENCIÓN MÉDICA

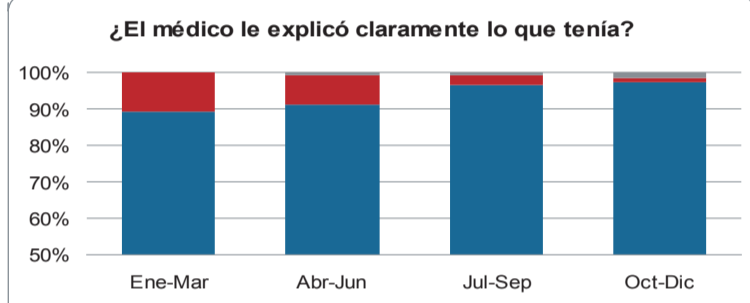
El tiempo de espera le parece:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Poco	19	20	23	15	19
Aceptable	81	70	84	50	71
Mucho	51	30	38	8	32
No contestó	0	2	0	1	2
Total	151	122	145	74	123



¿Considera que el médico lo (a) examinó minuciosamente?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	135	114	140	70	115
No	16	7	3	3	7
No contestó	0	1	2	1	1
Total	151	122	145	74	123



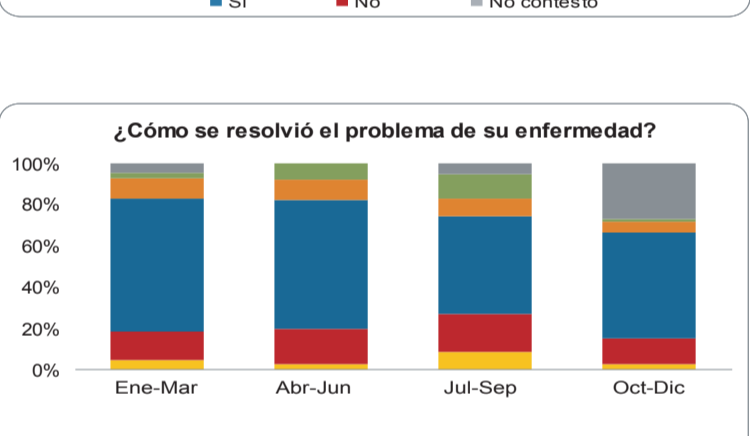
¿El médico le explicó claramente lo que tenía?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	135	111	140	72	115
No	16	10	4	1	8
No contestó	0	1	1	1	1
Total	151	122	145	74	123



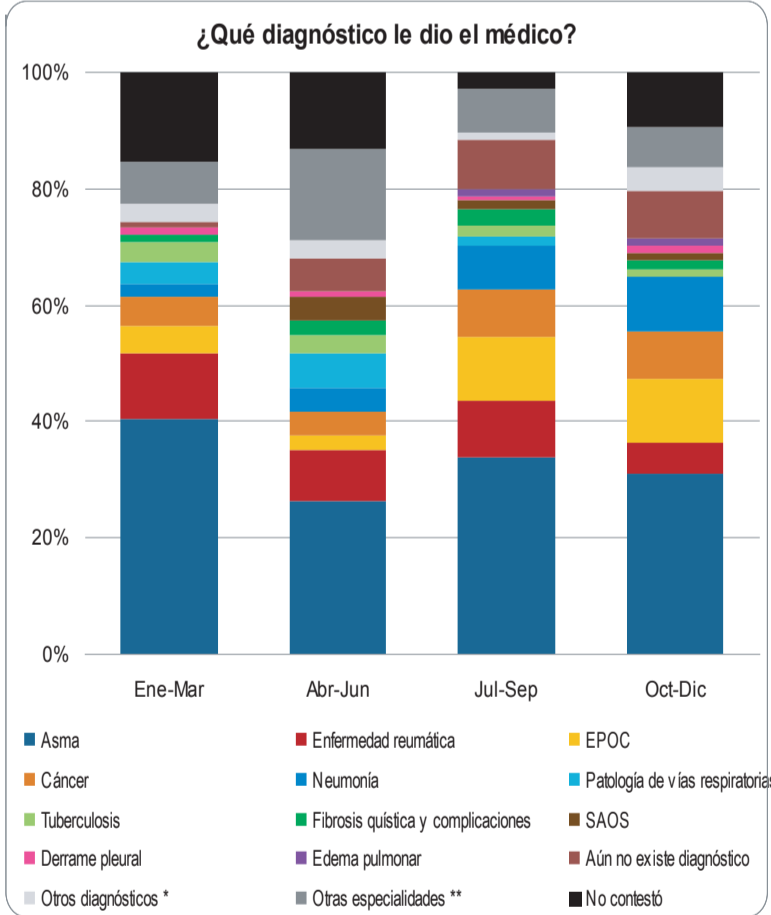
¿Entendió las recomendaciones que el médico le dio?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	143	115	139	71	117
No	7	6	3	2	5
No contestó	1	1	3	1	2
Total	151	122	145	74	123



¿Cómo se resolvió el problema de su enfermedad?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Cirugía	7	3	12	2	6
Estudios	21	21	27	9	20
Tratamiento	97	76	69	38	70
Tratamiento y estudios	15	12	12	4	11
Otro	4	10	17	1	8
No contestó	7	0	8	20	9
Total	151	122	145	74	123



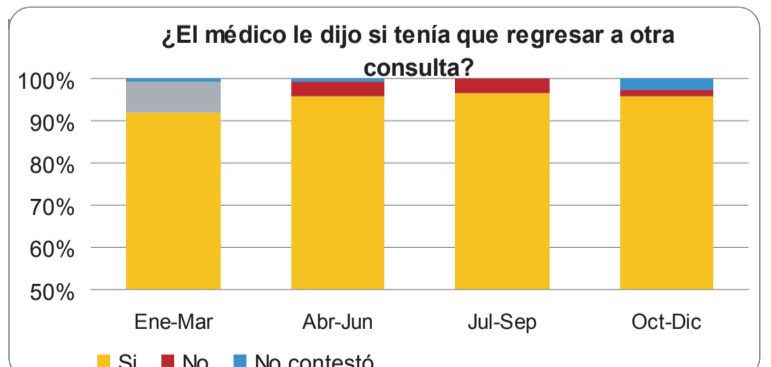
¿Que diagnóstico le dio el médico?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Asma	61	32	49	23	41
Enfermedad reumática	17	11	14	4	12
EPOC	7	3	16	8	9
Cáncer	8	5	12	6	8
Neumonía	3	5	11	7	7
Patología de vías respiratorias altas	6	7	2	0	4
Tuberculosis	5	4	3	1	3
Fibrosis quística y complicaciones	2	3	4	1	3
SAOS	0	5	2	1	2
Derrame pleural	2	1	1	1	1
Edema pulmonar	0	0	2	1	1
Aún no existe diagnóstico	1	7	12	6	7
Otros diagnósticos *	5	4	2	3	4
Otras especialidades **	11	19	11	5	12
No contestó	23	16	4	7	13
Total	151	122	145	74	123



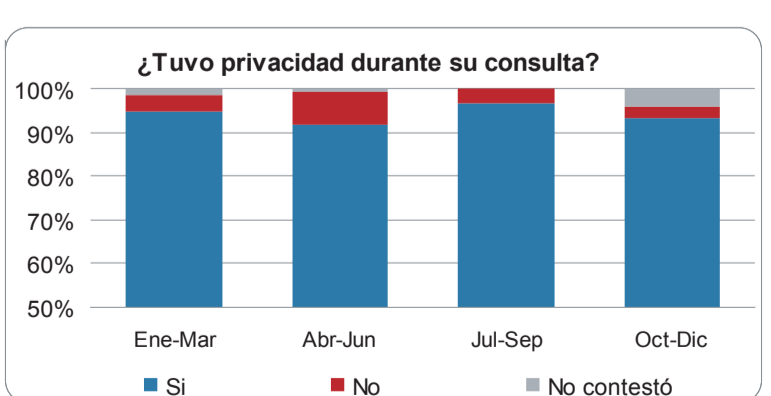
* Otros diagnósticos: Distrofia muscular, Infección no especificada, Micosis pulmonar, Nefropatía, Paquipleuritis, Pérdida de audición, Poliomieltis, Quiste pulmonar.

** Otras especialidades: Alergia, Patología Tiroidea, Cardiovascular y Gastrointestinal

¿El médico le dijo si tenía que regresar a otra consulta?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	139	117	140	71	117
No	11	4	5	1	5
No contestó	1	1	0	2	1
Total	151	122	145	74	123

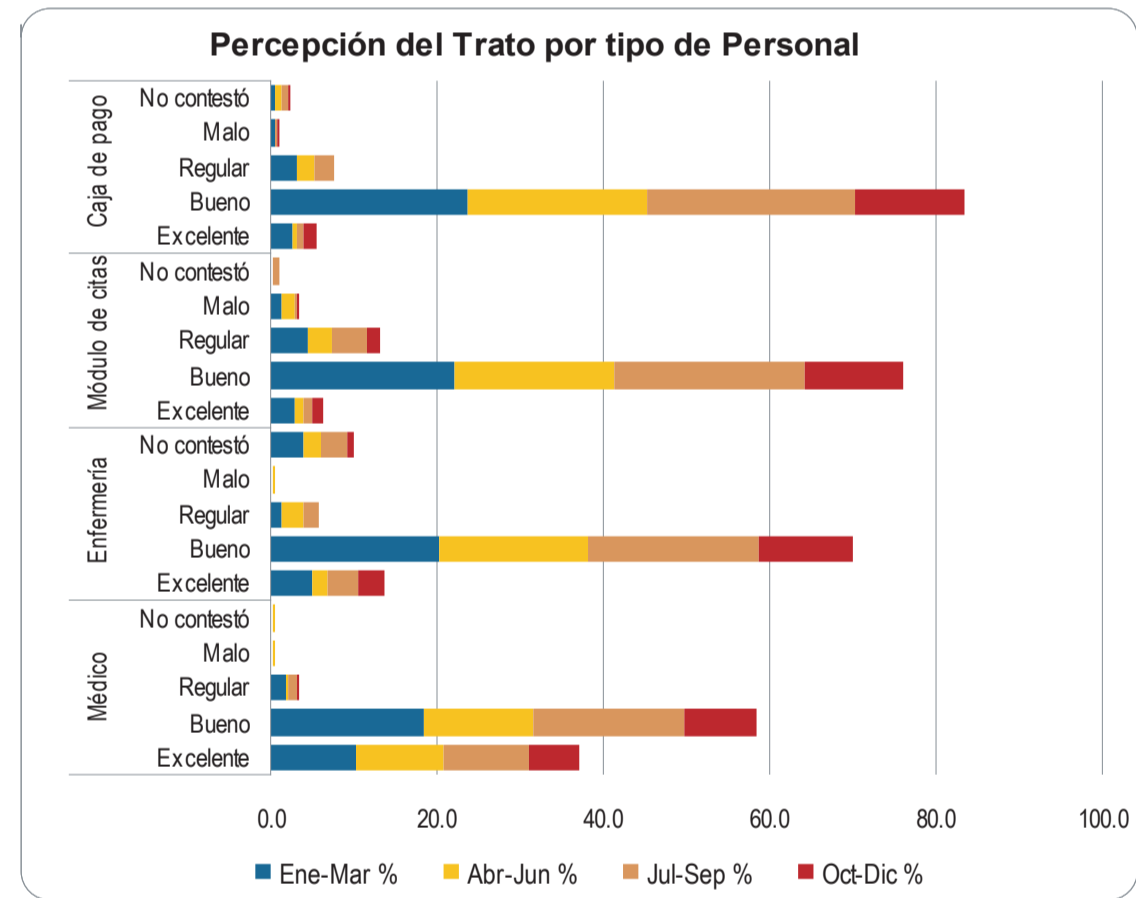


¿Tuvo privacidad durante su consulta?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	143	112	140	69	116
No	6	9	5	2	6
No contestó	2	1	0	3	2
Total	151	122	145	74	123



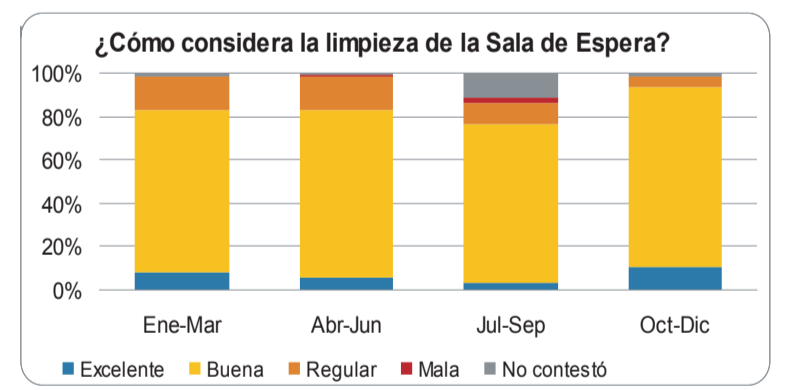
TRATO

Profesional	Respuesta	Percepción del trato por tipo de personal									
		Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Promedio	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Médico	Excelente	50	10.2	52	10.6	51	10.4	29	5.9	182	37.0
	Bueno	90	18.3	66	13.4	89	18.1	43	8.7	288	58.5
	Regular	9	1.8	2	0.4	5	1.0	1	0.2	17	3.5
	Malo	1	0.2	1	0.2	0	0.0	0	0.0	2	0.4
	No contestó	1	0.2	1	0.2	0	0.0	1	0.2	3	0.6
Enfermería	Excelente	24	4.9	10	2.0	18	3.7	15	3.0	67	13.6
	Bueno	100	20.3	88	17.9	101	20.5	55	11.2	344	69.9
	Regular	7	1.4	12	2.4	10	2.0	0	0.0	29	5.9
	Malo	1	0.2	1	0.2	1	0.2	0	0.0	3	0.6
	No contestó	19	3.9	11	2.2	15	3.0	4	0.8	49	10.0
Módulo de citas	Excelente	14	2.8	5	1.0	5	1.0	7	1.4	31	6.3
	Bueno	109	22.2	94	19.1	113	23.0	58	11.8	374	76.0
	Regular	22	4.5	14	2.8	21	4.3	8	1.6	65	13.2
	Malo	6	1.2	8	1.6	2	0.4	1	0.2	17	3.5
	No contestó	0	0.0	1	0.2	4	0.8	0	0.0	5	1.0
Caja de pago	Excelente	13	2.6	2	0.4	4	0.8	8	1.6	27	5.5
	Bueno	116	23.6	107	21.7	123	25.0	64	13.0	410	83.3
	Regular	16	3.3	10	2.0	12	2.4	0	0.0	38	7.7
	Malo	3	0.6	0	0.0	1	0.2	1	0.2	5	1.0
	No contestó	3	0.6	3	0.6	5	1.0	1	0.2	12	2.4
Total de encuestas		151	30.7	122	24.8	145	29.5	74	15.0	492	100.0

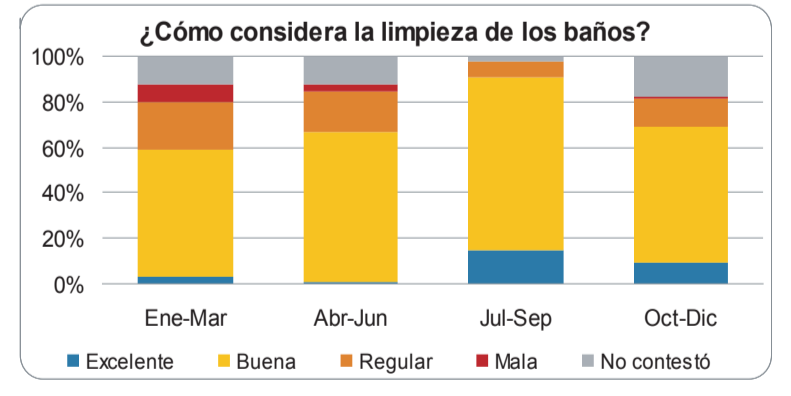


LIMPIEZA

¿Cómo considera la limpieza de la Sala de Espera?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Excelente	12	7	5	8	12
Buena	113	94	106	61	113
Regular	23	19	14	4	23
Mala	0	1	3	0	0
No contestó	3	1	17	1	3
Total	151	122	145	74	151

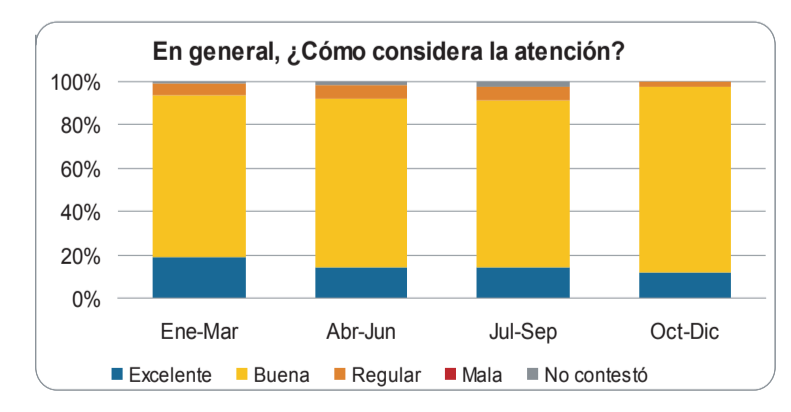


¿Cómo considera la limpieza de los baños?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Excelente	5	1	21	7	9
Buena	84	80	111	44	80
Regular	32	22	10	9	18
Mala	11	4	0	1	4
No contestó	19	15	3	13	13
Total	151	122	145	74	123

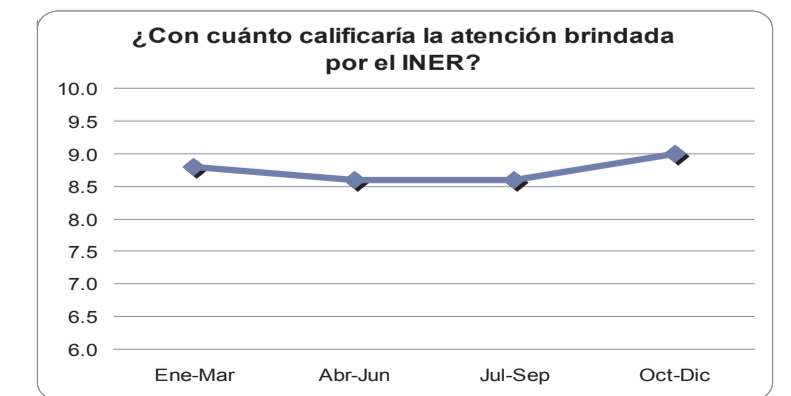


INFORMACIÓN GENERAL

En general, ¿Cómo considera la atención?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Excelente	29	17	21	9	29
Buena	113	95	111	63	113
Regular	8	8	10	2	8
Mala	0	0	0	0	0
No contestó	1	2	3	0	1
Total	151	122	145	74	151



¿Con cuánto calificaría la atención brindada por el INER?					
Trimestre	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Calificación	8.8	8.6	8.6	9.0	8.8



¿Con cuánto calificaría al INER por su Consulta Externa?

PROMEDIO 8.8