

SERVICIO CLÍNICO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

Datos sociodemográficos de las personas entrevistadas

Total de Encuestas aplicadas en 2009

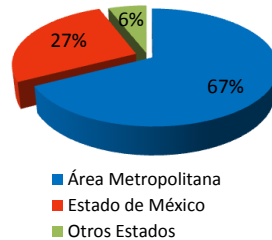
166

Género	
Respuesta	%
Femenino	51%
Masculino	49%

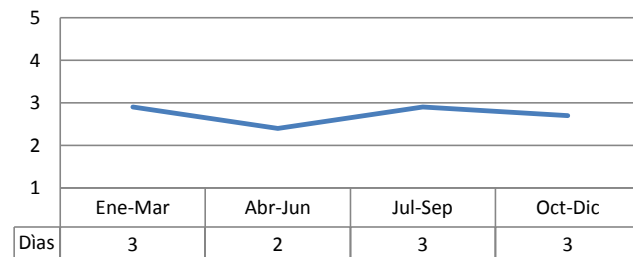
Edad promedio
26 años

Escolaridad	
Respuesta	%
Primaria	22%
Secundaria	21%
Bachillerato	18%
Carrera Técnica	2%
Licenciatura	18%
Sin estudios	18%

Lugar de origen



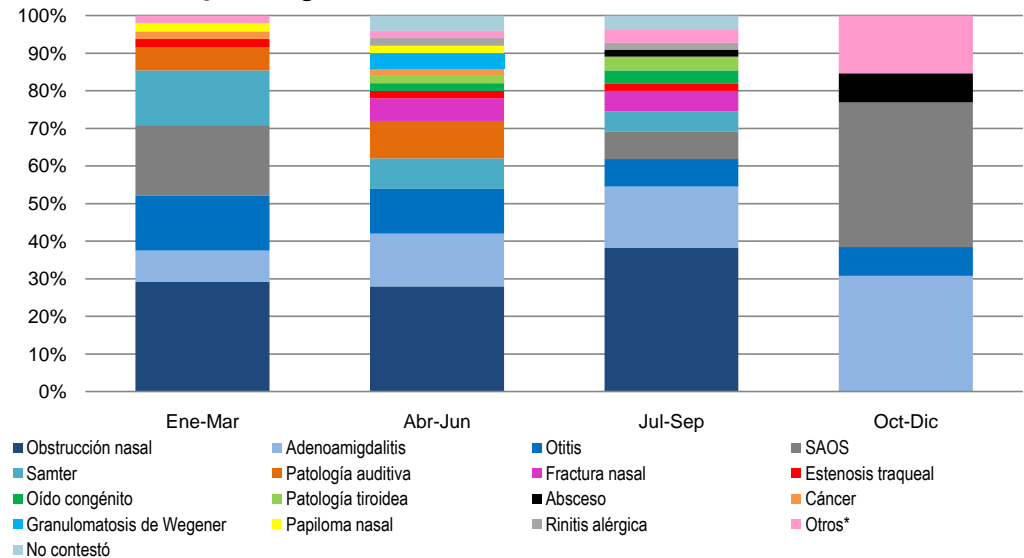
Promedio de Días de estancia



¿Que diagnóstico le dio el médico?

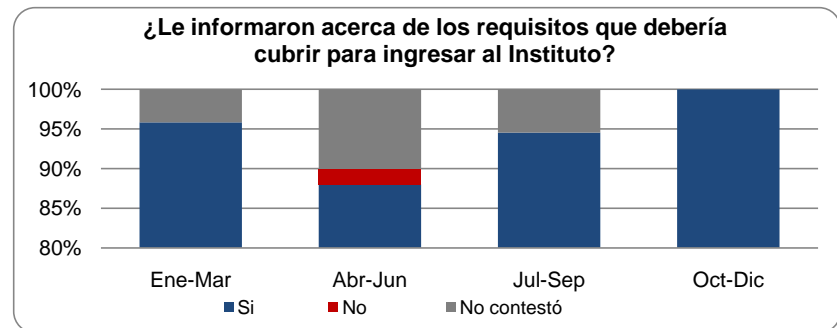
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Obstrucción nasal	14	14	21	0	49
Adenoamigdalitis	4	7	9	4	24
Otitis	7	6	4	1	18
SAOS	9	0	4	5	18
Samter	7	4	3	0	14
Patología auditiva	3	5	0	0	8
Fractura nasal	0	3	3	0	6
Estenosis traqueal	1	1	1	0	3
Oído congénito	0	1	2	0	3
Patología tiroidea	0	1	2	0	3
Absceso	0	0	1	1	2
Cáncer	1	1	0	0	2
Granulomatosis de Wegener	0	2	0	0	2
Papiloma nasal	1	1	0	0	2
Rinitis alérgica	0	1	1	0	2
Otros*	1	1	2	2	6
No contestó	0	2	2	0	4
Total	48	50	55	13	166

¿Qué diagnóstico le dio el médico?

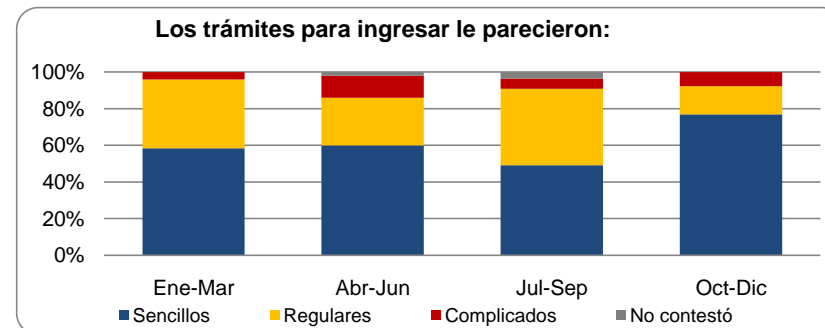


* Derrame pleural, Derrame pericárdico, Biopsia, Neumonía, Influenza, Patología dental

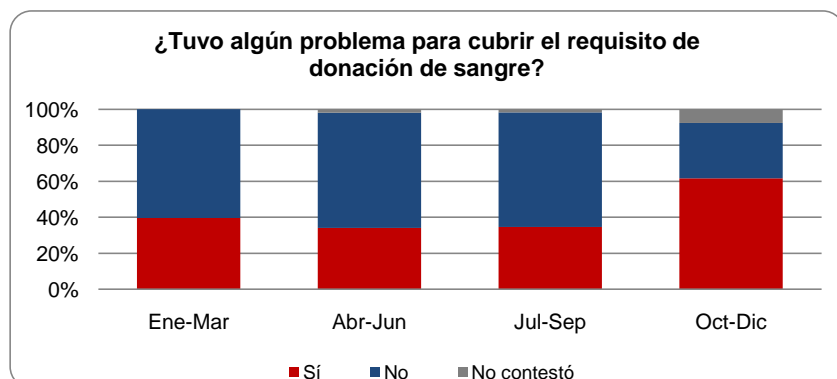
¿Le informaron acerca de los requisitos que debería cubrir para ingresar al Instituto?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Si	46	44	52	13	155
No	0	1	0	0	1
No contestó	2	5	3	0	10
Total	48	50	55	13	166



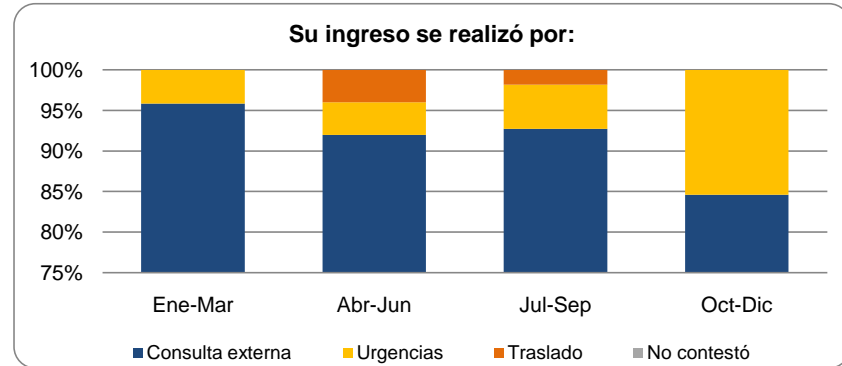
Los trámites para ingresar le parecieron:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sencillos	28	30	27	10	95
Regulares	18	13	23	2	56
Complicados	2	6	3	1	12
No contestó	0	1	2	0	3
Total	48	50	55	13	166



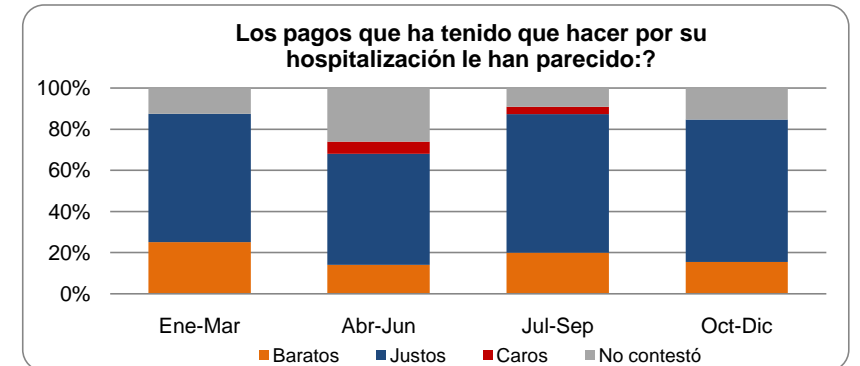
¿Tuvo algún problema para cubrir el requisito de donación de sangre?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	19	17	19	8	63
No	29	32	35	4	100
No contestó	0	1	1	1	3
Total	48	50	55	13	166



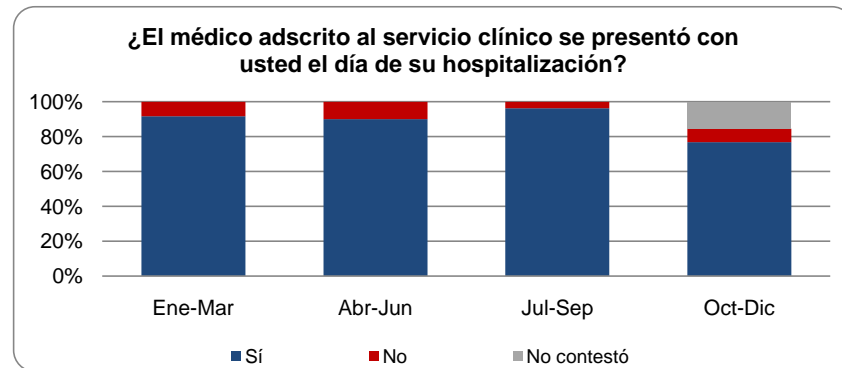
Su ingreso se realizó por:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Consulta externa	46	46	51	11	154
Urgencias	2	2	3	2	9
Traslado	0	2	1	0	3
No contestó	0	0	0	0	0
Total	48	50	55	13	166



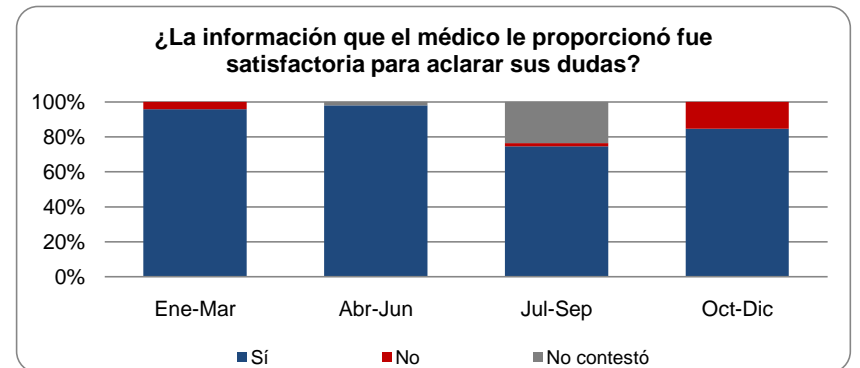
Los pagos que ha tenido que hacer por su hospitalización le han parecido:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Baratos	12	7	11	2	32
Justos	30	27	37	9	103
Caros	0	3	2	0	5
No contestó	6	13	5	2	26
Total	48	50	55	13	166



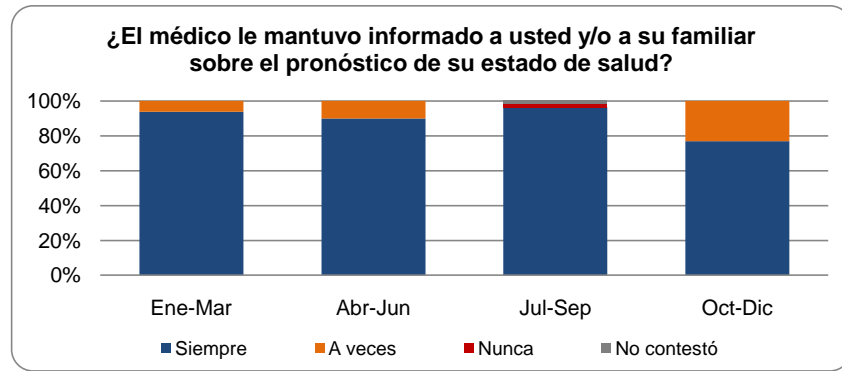
¿El médico adscrito al servicio clínico se presentó con usted el día de su hospitalización?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	44	45	53	10	152
No	4	5	2	1	12
No contestó	0	0	0	2	2
Total	48	50	55	13	166



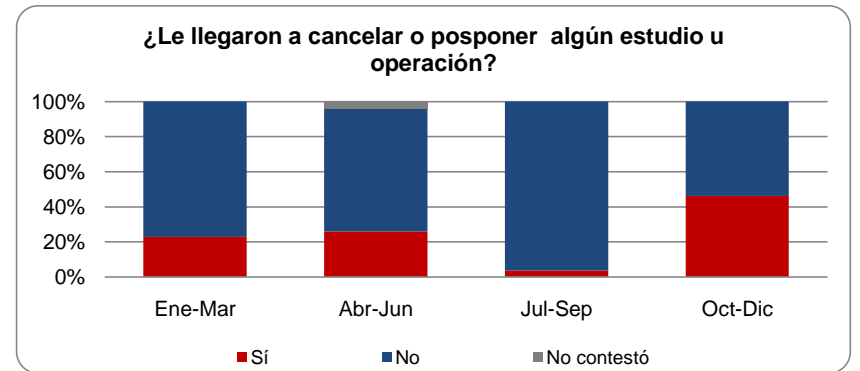
¿La información que el médico le proporcionó fue satisfactoria para aclarar sus dudas?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	46	49	41	11	147
No	2	0	1	2	5
No contestó	0	1	13	0	14
Total	48	50	55	13	166



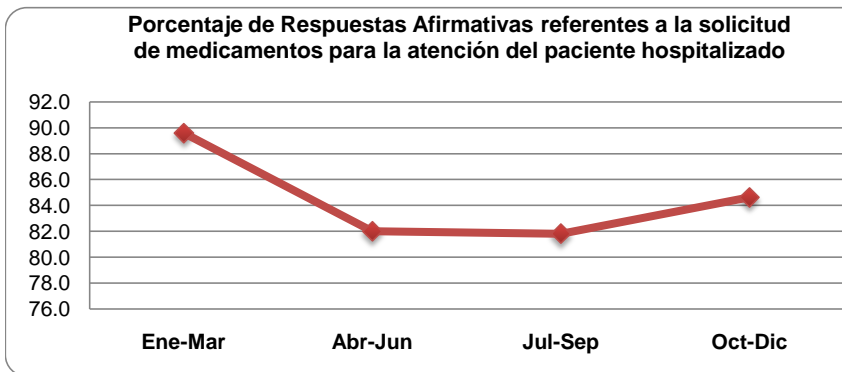
¿El médico le mantuvo informado a usted y/o a su familiar sobre el pronóstico de su estado de salud?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Siempre	45	45	53	10	38
A veces	3	5	0	3	3
Nunca	0	0	1	0	0
No contestó	0	0	1	0	0
Total	48	50	55	13	42



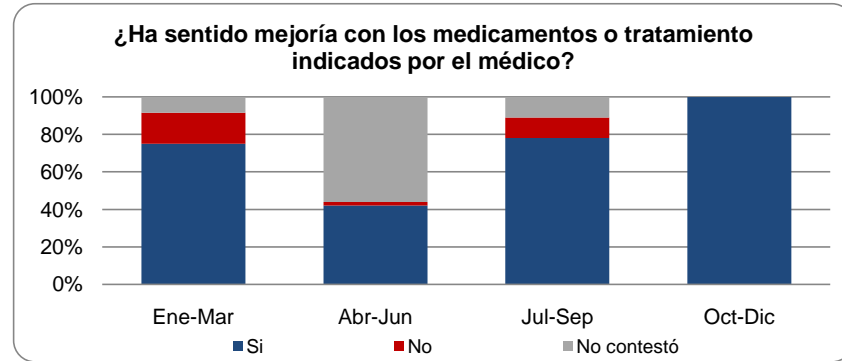
¿Le llegaron a cancelar o posponer algún estudio u operación?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	11	13	2	6	8
No	37	35	53	7	33
No contestó	0	2	0	0	1
Total	48	50	55	13	42



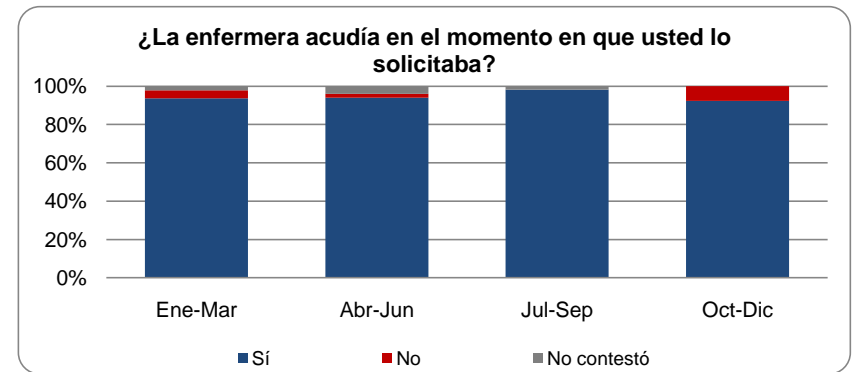
¿Le solicitaron a su familiar que comprara medicamentos por no haberlos en la farmacia del INER?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Si	43	41	45	11	35
No	5	7	10	2	6
No contestó	0	2	0	0	1
Total	48	50	55	13	42



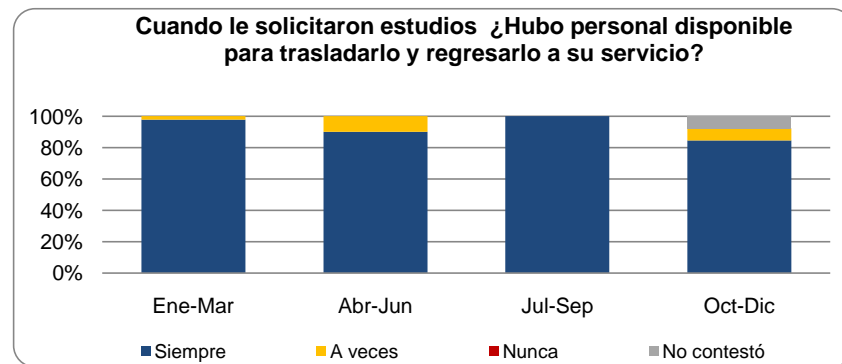
¿Ha sentido mejoría con los medicamentos o tratamiento indicados por el médico?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	36	21	43	13	113
No	8	1	6	0	15
No contestó	4	28	6	0	38
Total	48	50	55	13	166



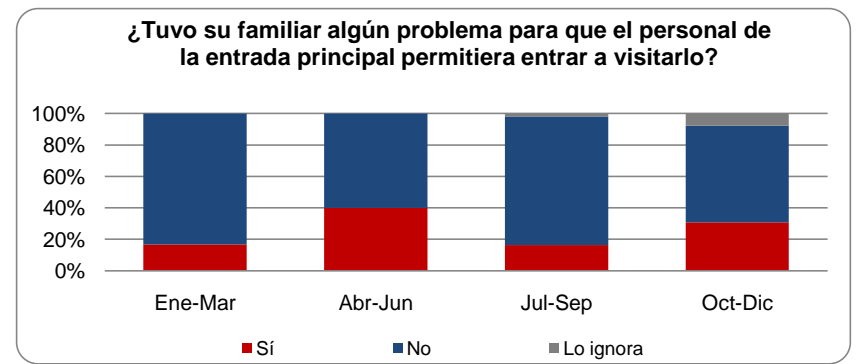
¿La enfermera acudía en el momento en que usted lo solicitaba?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	45	47	54	12	158
No	2	1	0	1	4
No contestó	1	2	1	0	4
Total	48	50	55	13	166



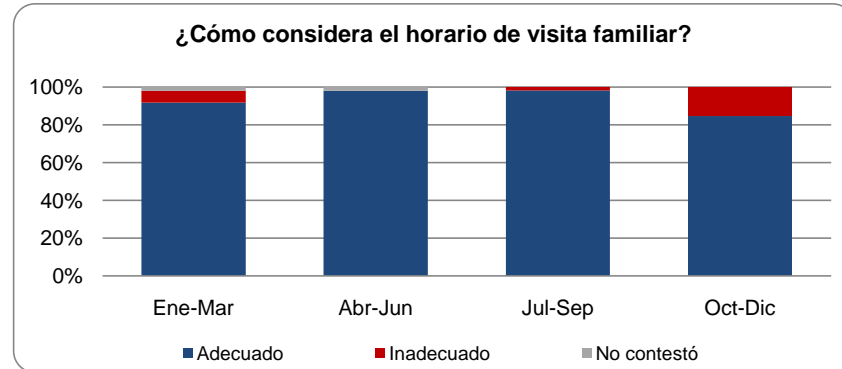
Cuando le solicitaron estudios ¿Hubo personal disponible para trasladarlo y regresarlo a su servicio?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	47	45	55	11	158
A veces	1	5	0	1	7
Nunca	0	0	0	0	0
No contestó	0	0	0	1	1
Total	48	50	55	13	166



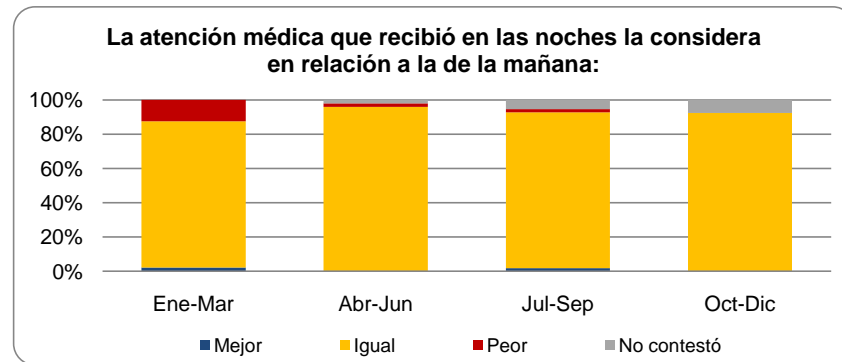
¿Tuvo su familiar algún problema para que el personal de la entrada principal permitiera entrar a visitarlo?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	8	20	9	4	41
No	40	30	45	8	31
Lo ignora	0	0	1	1	1
Total	48	50	55	13	42



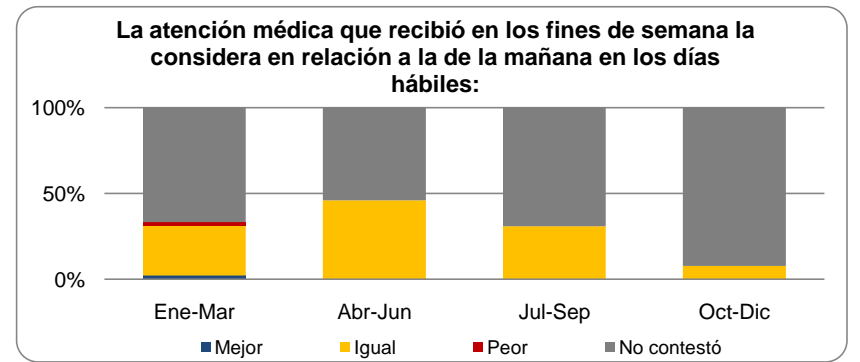
¿Cómo considera el horario de visita familiar?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Adecuado	44	49	54	11	158
Inadecuado	3	0	1	2	6
No contestó	1	1	0	0	2
Total	48	50	55	13	166



La atención médica que recibió en las noches la considera en relación a la de la mañana:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Mejor	1	0	1	0	2
Igual	41	48	50	12	151
Peor	6	1	1	0	8
No contestó	0	1	3	1	5
Total	48	50	55	13	166



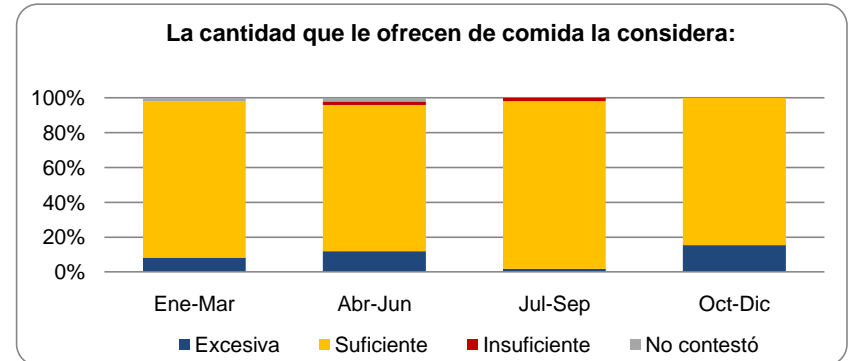
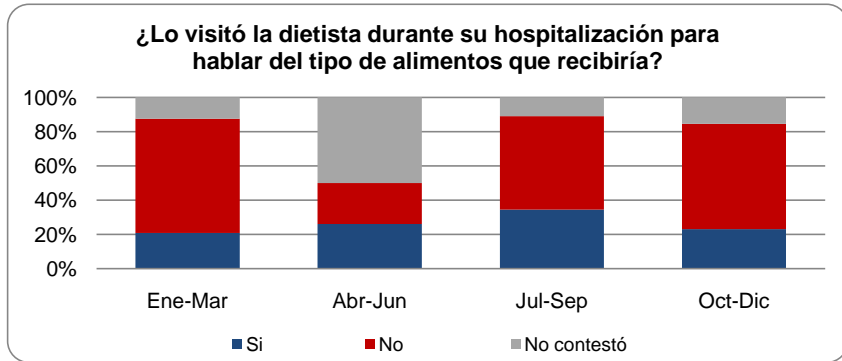
La atención médica que recibió en los fines de semana la considera en relación a la de la mañana en los días hábiles:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Mejor	1	0	0	0	1
Igual	14	23	17	1	55
Peor	1	0	0	0	1
No contestó	32	27	38	12	109
Total	48	50	55	13	166



ALIMENTACIÓN

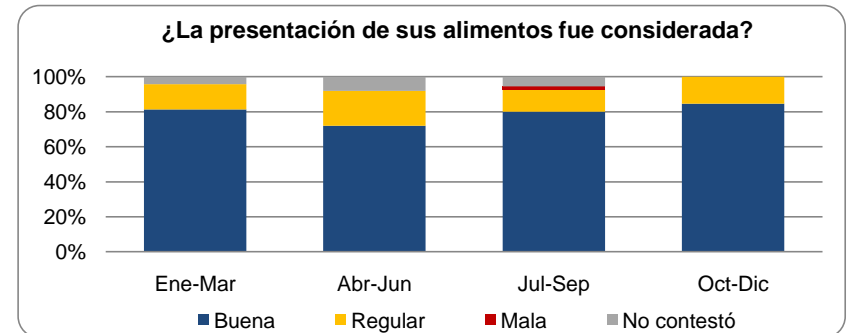
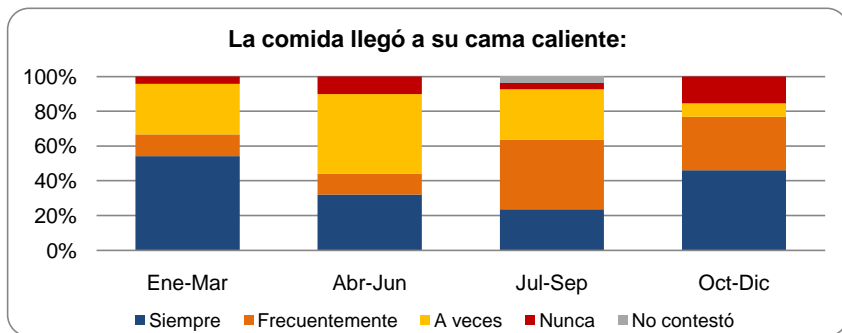
¿Lo visitó la dietista durante su hospitalización para hablar del tipo de alimentos que recibiría?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Si	10	13	19	3	45
No	32	12	30	8	82
No contestó	6	25	6	2	39
Total	48	50	55	13	166

La cantidad que le ofrecen de comida la considera:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Excesiva	4	6	1	2	13
Suficiente	43	42	53	11	149
Insuficiente	0	1	1	0	2
No contestó	1	1	0	0	2
Total	48	50	55	13	166

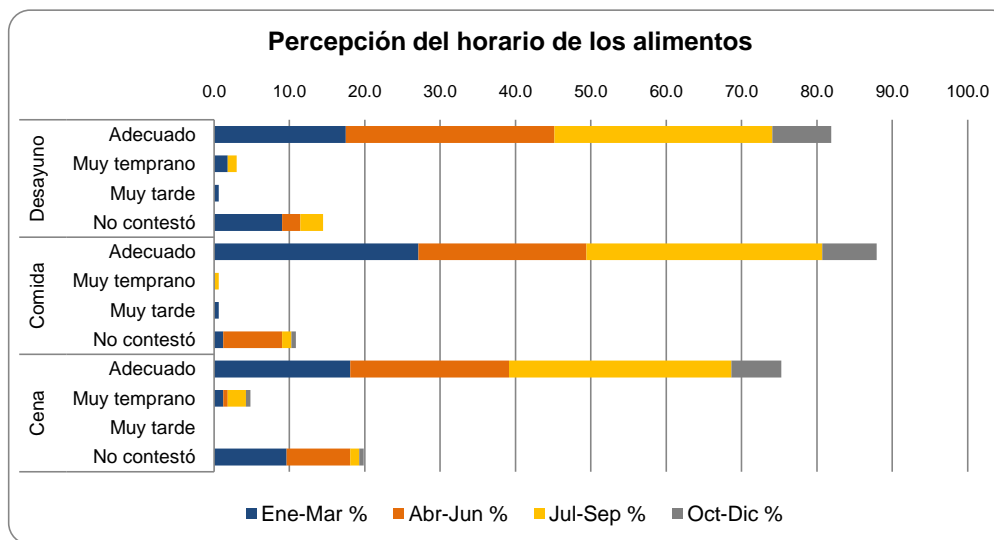


La comida llegó a su cama caliente:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	26	16	13	6	61
Frecuentemente	6	6	22	4	38
A veces	14	23	16	1	54
Nunca	2	5	2	2	11
No contestó	0	0	2	0	2
Total	48	50	55	13	166

¿La presentación de sus alimentos fue considerada?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Buena	39	36	44	11	130
Regular	7	10	7	2	26
Mala	0	0	1	0	1
No contestó	2	4	3	0	9
Total	48	50	55	13	166

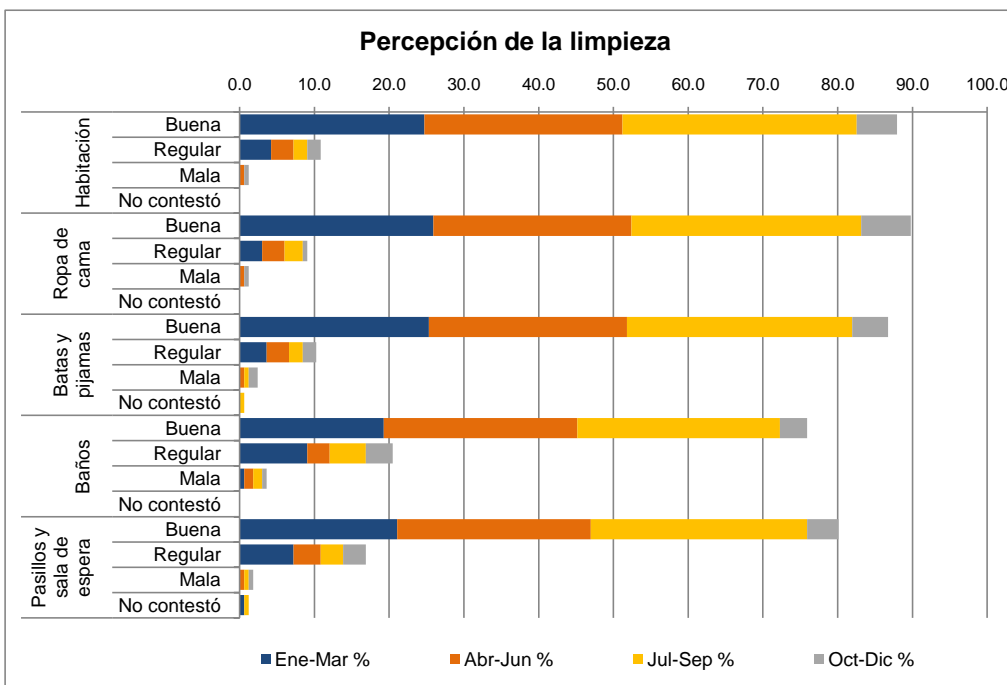


¿El horario de los alimentos le parece?											
Alimento	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Desayuno	Adecuado	29	17.5	46	27.7	48	28.9	13	7.8	136.0	81.9
	Muy temprano	3	1.8	0	0.0	2	1.2	0	0.0	5.0	3.0
	Muy tarde	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	0.6
	No contestó	15	9.0	4	2.4	5	3.0	0	0.0	24.0	14.5
Comida	Adecuado	45	27.1	37	22.3	52	31.3	12	7.2	146.0	88.0
	Muy temprano	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1.0	0.6
	Muy tarde	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	0.6
	No contestó	2	1.2	13	7.8	2	1.2	1	0.6	18.0	10.8
Cena	Adecuado	30	18.1	35	21.1	49	29.5	11	6.6	125.0	75.3
	Muy temprano	2	1.2	1	0.6	4	2.4	1	0.6	8.0	4.8
	Muy tarde	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
	No contestó	16	9.6	14	8.4	2	1.2	1	0.6	33.0	19.9
Total de Encuestas		48	29	50	30	55	33	13	8	166	100

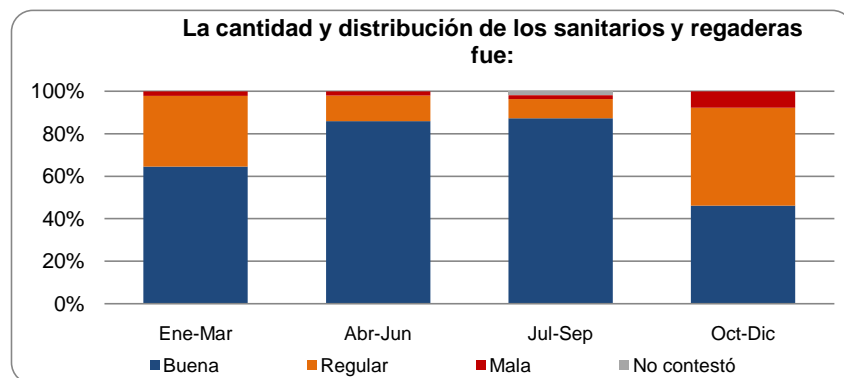


LIMPIEZA

Percepción de la limpieza											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Habitación	Buena	41	24.7	44	26.5	52	31.3	9	5.4	146	88.0
	Regular	7	4.2	5	3.0	3	1.8	3	1.8	18	10.8
	Mala	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6	2	1.2
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Ropa de cama	Buena	43	25.9	44	26.5	51	30.7	11	6.6	149	89.8
	Regular	5	3.0	5	3.0	4	2.4	1	0.6	15	9.0
	Mala	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6	2	1.2
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Batas y pijamas	Buena	42	25.3	44	26.5	50	30.1	8	4.8	144	86.7
	Regular	6	3.6	5	3.0	3	1.8	3	1.8	17	10.2
	Mala	0	0.0	1	0.6	1	0.6	2	1.2	4	2.4
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6
Baños	Buena	32	19.3	43	25.9	45	27.1	6	3.6	126	75.9
	Regular	15	9.0	5	3.0	8	4.8	6	3.6	34	20.5
	Mala	1	0.6	2	1.2	2	1.2	1	0.6	6	3.6
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Pasillos y sala de espera	Buena	35	21.1	43	25.9	48	28.9	7	4.2	133	80.1
	Regular	12	7.2	6	3.6	5	3.0	5	3.0	28	16.9
	Mala	0	0.0	1	0.6	1	0.6	1	0.6	3	1.8
	No contestó	1	0.6	0	0.0	1	0.6	0	0.0	2	1.2
Total de Encuestas		48	29	50	30	55	33	13	8	166	100

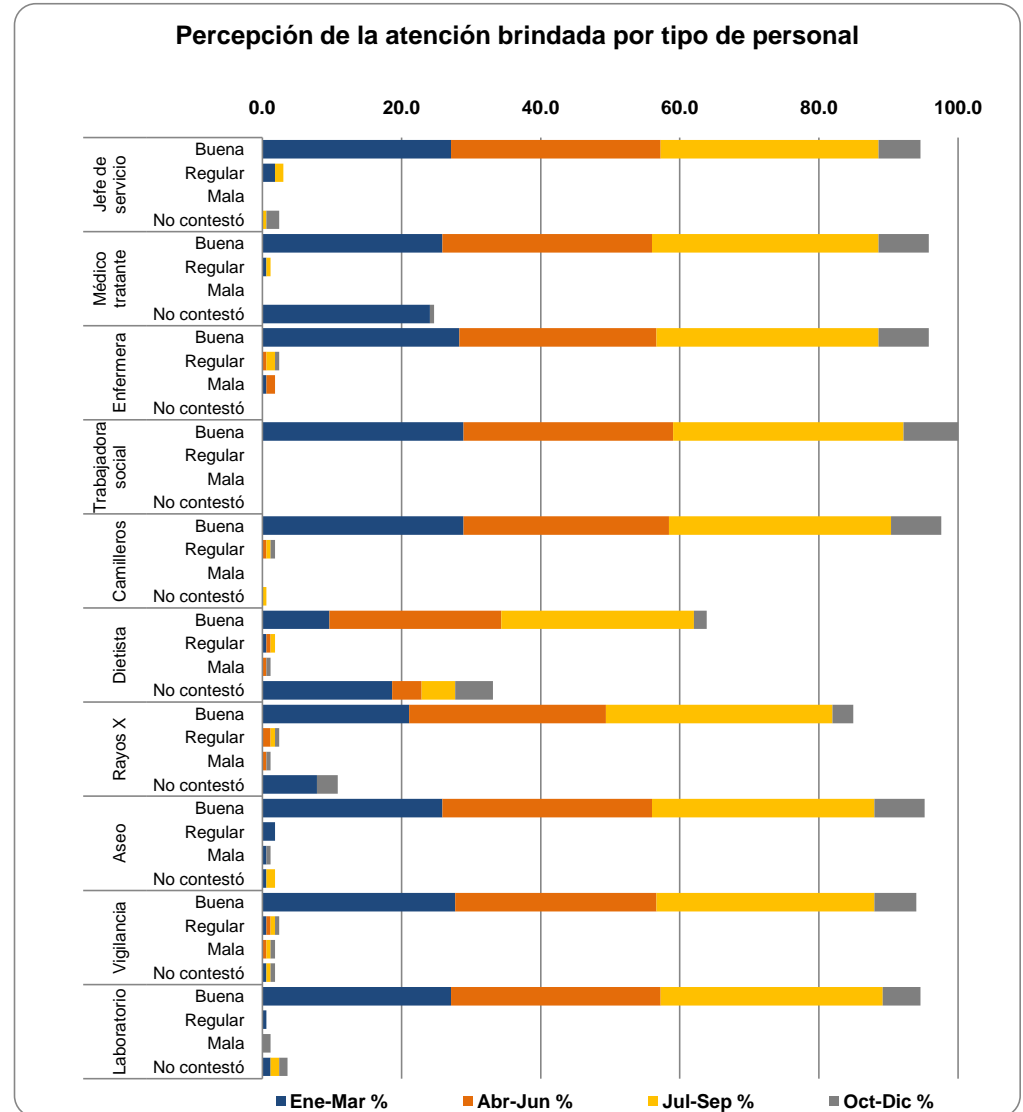


La cantidad y distribución de los sanitarios y regaderas fue:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Buena	31	43	48	6	32
Regular	16	6	5	6	8
Mala	1	1	1	1	1
No contestó	0	0	1	0	0
Total	48	50	55	13	42



CALIDAD Y EFICIENCIA

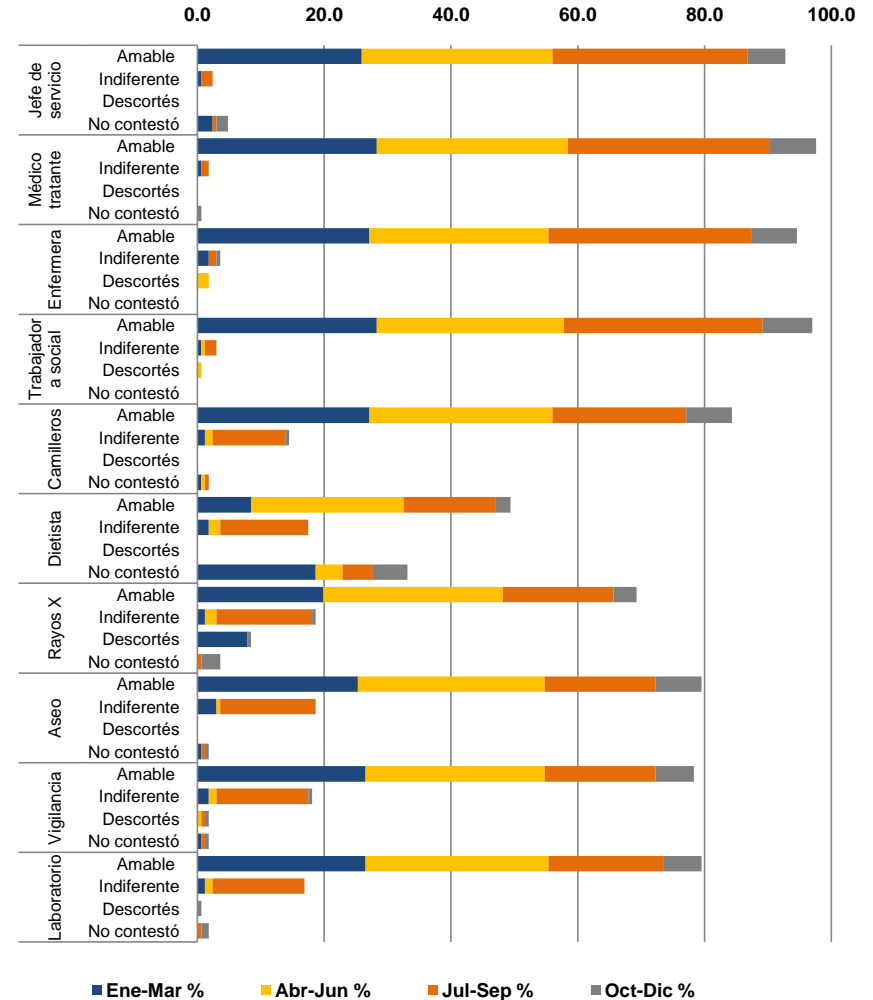
Percepción de la atención brindada por tipo de personal											
Profesional	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Jefe de servicio	Buena	45	27.1	50	30.1	52	31.3	10	6.0	157	94.6
	Regular	3	1.8	0	0.0	2	1.2	0	0.0	5	3.0
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.6	3	1.8	4	2.4
Médico tratante	Buena	43	25.9	50	30.1	54	32.5	12	7.2	159	95.8
	Regular	1	0.6	0	0.0	1	0.6	0	0.0	2	1.2
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	40	24.1	0	0.0	0	0.0	1	0.6	41	24.7
Enfermera	Buena	47	28.3	47	28.3	53	31.9	12	7.2	159	95.8
	Regular	0	0.0	1	0.6	2	1.2	1	0.6	4	2.4
	Mala	1	0.6	2	1.2	0	0.0	0	0.0	3	1.8
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Trabajadora social	Buena	48	28.9	50	30.1	55	33.1	13	7.8	166	100.0
	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Camilleros	Buena	48	28.9	49	29.5	53	31.9	12	7.2	162	97.6
	Regular	0	0.0	1	0.6	1	0.6	1	0.6	3	1.8
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6
Dietista	Buena	16	9.6	41	24.7	46	27.7	3	1.8	106	63.9
	Regular	1	0.6	1	0.6	1	0.6	0	0.0	3	1.8
	Mala	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6	2	1.2
	No contestó	31	18.7	7	4.2	8	4.8	9	5.4	55	33.1
Rayos X	Buena	35	21.1	47	28.3	54	32.5	5	3.0	141	84.9
	Regular	0	0.0	2	1.2	1	0.6	1	0.6	4	2.4
	Mala	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6	2	1.2
	No contestó	13	7.8	0	0.0	0	0.0	5	3.0	18	10.8
Aseo	Buena	43	25.9	50	30.1	53	31.9	12	7.2	158	95.2
	Regular	3	1.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.8
	Mala	1	0.6	0	0.0	0	0.0	1	0.6	2	1.2
	No contestó	1	0.6	0	0.0	2	1.2	0	0.0	3	1.8
Vigilancia	Buena	46	27.7	48	28.9	52	31.3	10	6.0	156	94.0
	Regular	1	0.6	1	0.6	1	0.6	1	0.6	4	2.4
	Mala	0	0.0	1	0.6	1	0.6	1	0.6	3	1.8
	No contestó	1	0.6	0	0.0	1	0.6	1	0.6	3	1.8
Laboratorio	Buena	45	27.1	50	30.1	53	31.9	9	5.4	157	94.6
	Regular	1	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.6
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.2	2	1.2
	No contestó	2	1.2	0	0.0	2	1.2	2	1.2	6	3.6
Total de Encuestas		48	29	50	30	55	33	13	8	166	100



TRATO

Percepción del trato brindado por tipo de personal											
Profesional	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Jefe de servicio	Amable	43	25.9	50	30.1	51	30.7	10	6.0	154	92.8
	Indiferente	1	0.6	0	0.0	3	1.8	0	0.0	4	2.4
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	4	2.4	0	0.0	1	0.6	3	1.8	8	4.8
Médico tratante	Amable	47	28.3	50	30.1	53	31.9	12	7.2	162	97.6
	Indiferente	1	0.6	0	0.0	2	1.2	0	0.0	3	1.8
	Descortés	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	1	0.6	1	0.6
Enfermera	Amable	45	27.1	47	28.3	53	31.9	12	7.2	157	94.6
	Indiferente	3	1.8	0	0.0	2	1.2	1	0.6	6	3.6
	Descortés	0	0.0	3	1.8	0	0.0	0	0.0	3	1.8
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Trabajadora social	Amable	47	28.3	49	29.5	52	31.3	13	7.8	161	97.0
	Indiferente	1	0.6	1	0.6	3	1.8	0	0.0	5	3.0
	Descortés	0	0.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	1	0.6
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Camilleros	Amable	45	27.1	48	28.9	35	21.1	12	7.2	140	84.3
	Indiferente	2	1.2	2	1.2	19	11.4	1	0.6	24	14.5
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	1	0.6	1	0.6	1	0.6	0	0.0	3	1.8
Dietista	Amable	14	8.4	40	24.1	24	14.5	4	2.4	82	49.4
	Indiferente	3	1.8	3	1.8	23	13.9	0	0.0	29	17.5
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	31	18.7	7	4.2	8	4.8	9	5.4	55	33.1
Rayos X	Amable	33	19.9	47	28.3	29	17.5	6	3.6	115	69.3
	Indiferente	2	1.2	3	1.8	25	15.1	1	0.6	31	18.7
	Descortés	13	7.8	0	0.0	0	0.0	1	0.6	14	8.4
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.6	5	3.0	6	3.6
Aseo	Amable	42	25.3	49	29.5	29	17.5	12	7.2	132	79.5
	Indiferente	5	3.0	1	0.6	25	15.1	0	0.0	31	18.7
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	1	0.6	0	0.0	1	0.6	1	0.6	3	1.8
Vigilancia	Amable	44	26.5	47	28.3	29	17.5	10	6.0	130	78.3
	Indiferente	3	1.8	2	1.2	24	14.5	1	0.6	30	18.1
	Descortés	0	0.0	1	0.6	1	0.6	1	0.6	3	1.8
	No contestó	1	0.6	0	0.0	1	0.6	1	0.6	3	1.8
Laboratorio	Amable	44	26.5	48	28.9	30	18.1	10	6.0	132	79.5
	Indiferente	2	1.2	2	1.2	24	14.5	0	0.0	28	16.9
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.6	1	0.6
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.6	2	1.2	3	1.8
Total de Encuestas		48	29	50	30	55	33	13	8	166	100

Percepción del trato brindado por tipo de personal

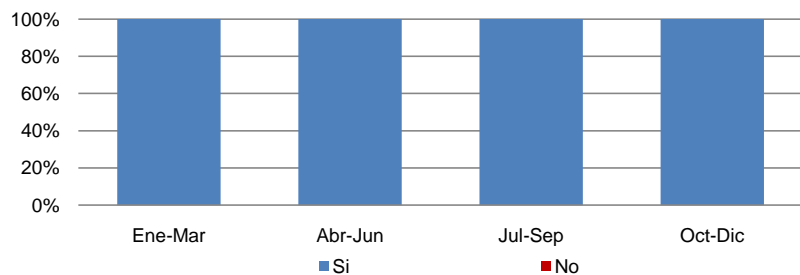


EVALUACIÓN GENERAL

¿Recomendaría al INER con familiares y amigos?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Si	48	50	55	13	42
No	0	0	0	0	0
Total	48	50	55	13	42

¿Recomendaría al INER con familiares y amigos?



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

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Calificación	9.3	9.1	9.4	8.9	9.2

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

