

## SERVICIO DE NEUMOLOGIA CLÍNICA

### Datos sociodemográficos de las personas entrevistadas

Total de Encuestas aplicadas en 2009

**142**

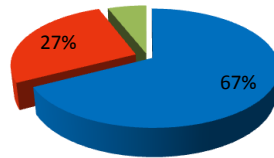
Género	
Respuesta	%
Femenino	40%
Masculino	60%

Edad promedio

**47 años**

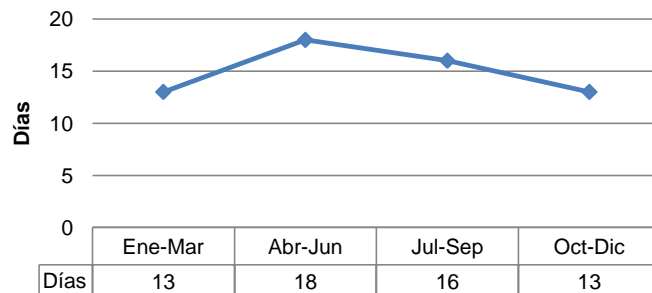
Escolaridad	
Respuesta	%
Primaria	24%
Secundaria	18%
Bachillerato	23%
Carrera Técnica	8%
Licenciatura	12%
Sin estudios	15%

### Lugar de origen



■ Área Metropolitana  
■ Estado de México  
■ Otros Estados

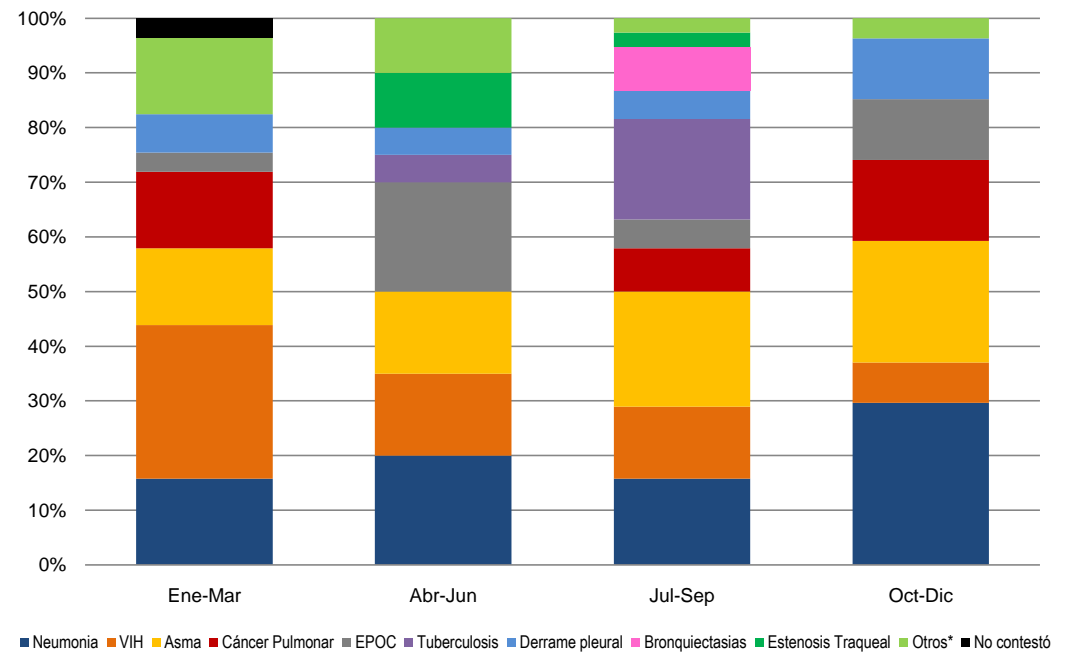
### Promedio de Días de Estancia



### ¿Que diagnóstico le dio el médico?

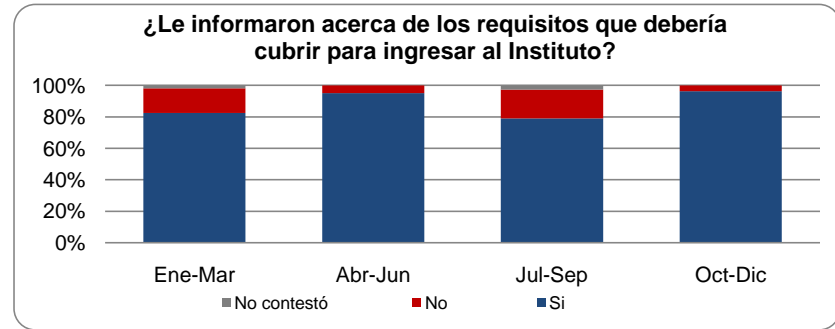
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Neumonía	9	4	6	8	27
VIH	16	3	5	2	26
Asma	8	3	8	6	25
Cáncer Pulmonar	8	0	3	4	15
EPOC	2	4	2	3	11
Tuberculosis	0	1	7	0	8
Derrame pleural	4	1	2	3	10
Bronquiectasias	0	0	3	0	3
Estenosis Traqueal	0	2	1	0	3
Otros*	8	2	1	1	12
No contestó	2	0	0	0	2
Total	57	20	38	27	142

### ¿Qué diagnóstico le dio el médico?

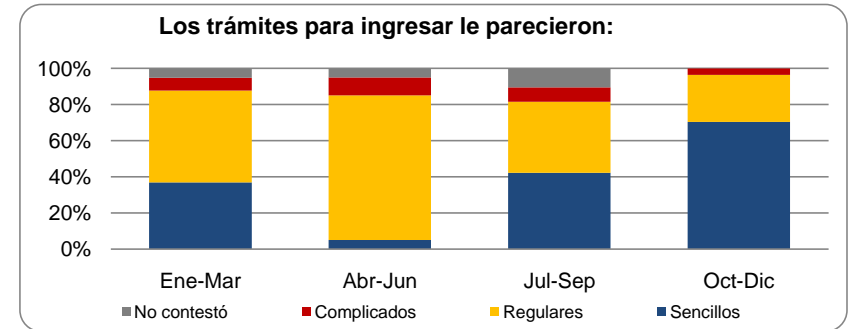


\* Biopsia, Influenza, Patología dental, Cardiopatía isquémica, trombosis pulmonar

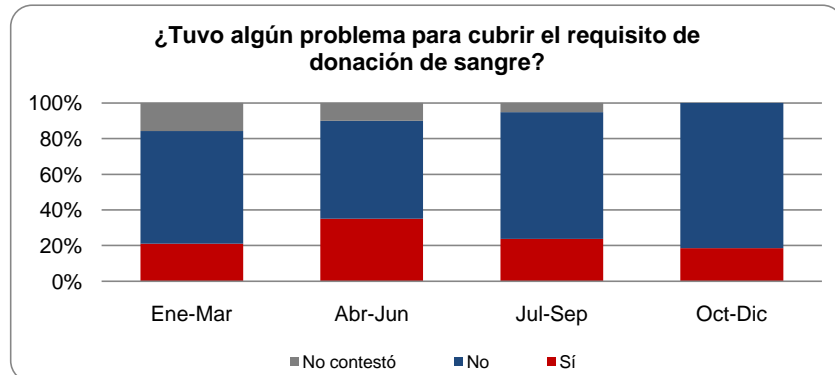
¿Le informaron acerca de los requisitos que debería cubrir para ingresar al Instituto?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Si	47	19	30	26	122
No	9	1	7	1	18
No contestó	1	0	1	0	2
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>



Los trámites para ingresar le parecieron:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sencillos	21	1	16	19	57
Regulares	29	16	15	7	67
Complicados	4	2	3	1	10
No contestó	3	1	4	0	8
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>

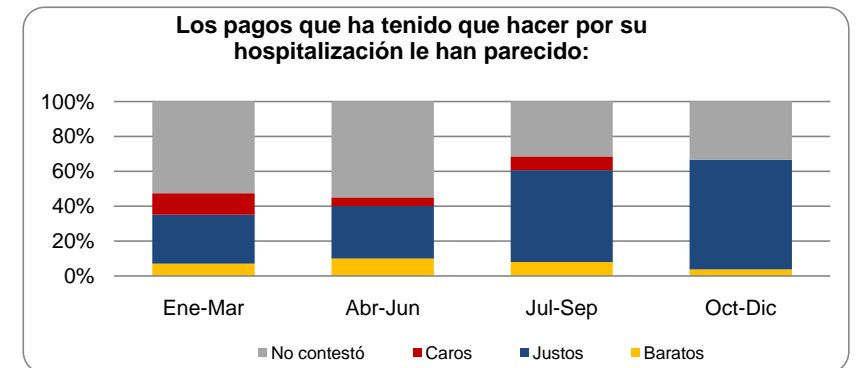
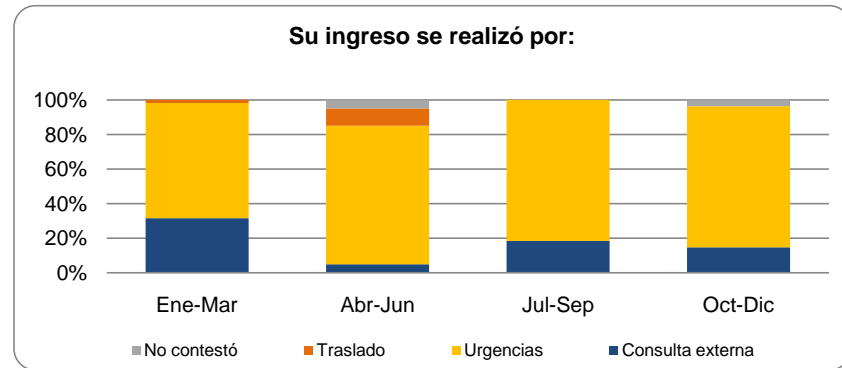


¿Tuvo algún problema para cubrir el requisito de donación de sangre?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	12	7	9	5	33
No	36	11	27	22	96
No contestó	9	2	2	0	13
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>



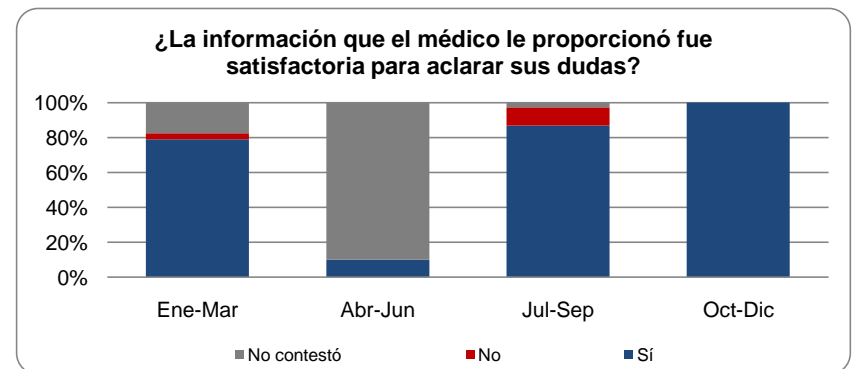
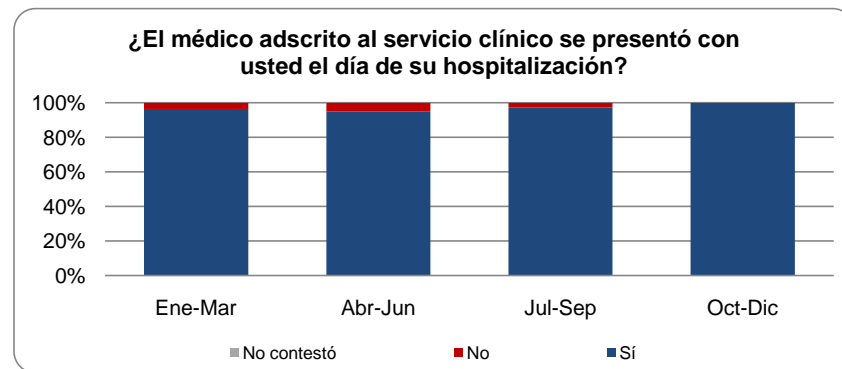
Su ingreso se realizó por:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Consulta externa	18	1	7	4	30
Urgencias	38	16	31	22	107
Traslado	1	2	0	0	3
No contestó	0	1	0	1	2
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>

Los pagos que ha tenido que hacer por su hospitalización le han parecido:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Baratos	4	2	3	1	10
Justos	16	6	20	17	59
Caros	7	1	3	0	11
No contestó	30	11	12	9	62
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>

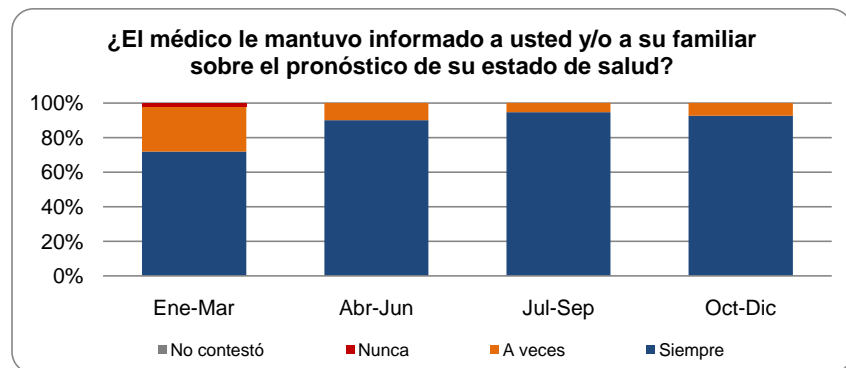


¿El médico adscrito al servicio clínico se presentó con usted el día de su hospitalización?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	55	19	37	27	138
No	2	1	1	0	4
No contestó	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>

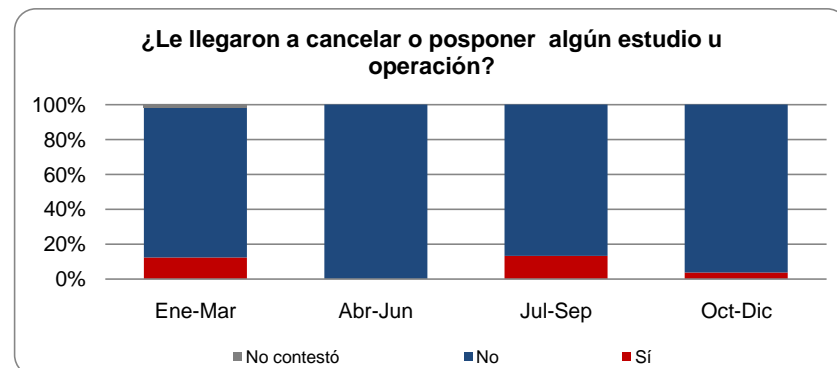
¿La información que el médico le proporcionó fue satisfactoria para aclarar sus dudas?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	45	2	33	27	107
No	2	0	4	0	6
No contestó	10	18	1	0	29
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>



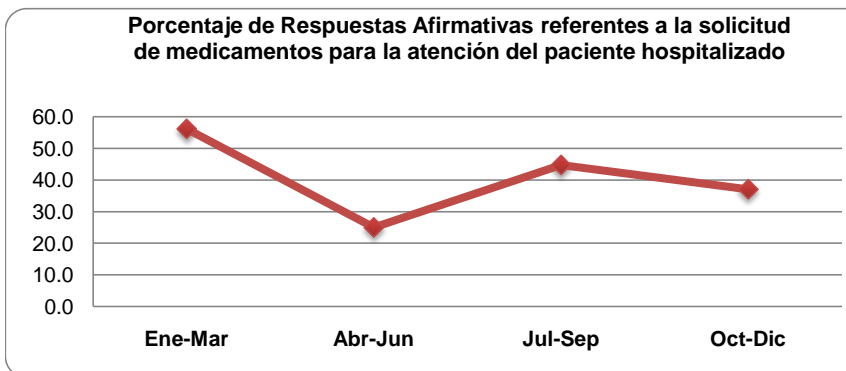
¿El médico le mantuvo informado a usted y/o a su familiar sobre el pronóstico de su estado de salud?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Siempre	41	18	36	25	<b>30</b>
A veces	15	2	2	2	<b>5</b>
Nunca	1	0	0	0	<b>0</b>
No contestó	0	0	0	0	<b>0</b>
Total	57	20	38	27	<b>36</b>



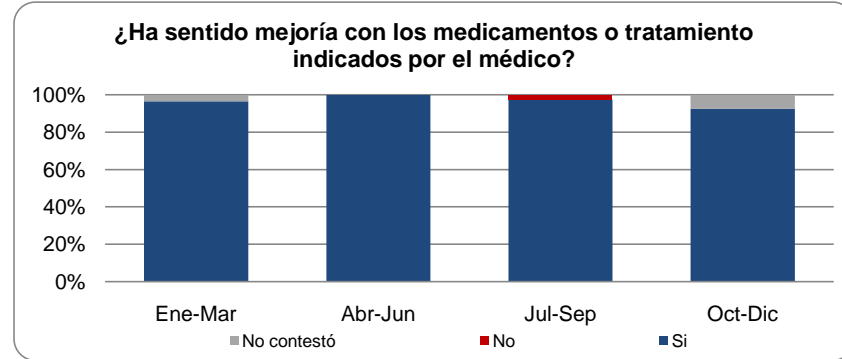
¿Le llegaron a cancelar o posponer algún estudio u operación?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	7	0	5	1	<b>3</b>
No	49	20	33	26	<b>32</b>
No contestó	1	0	0	0	<b>0</b>
Total	57	20	38	27	<b>36</b>



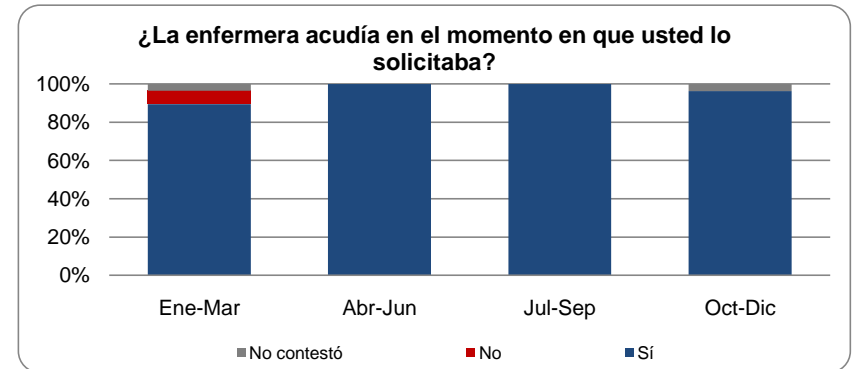
¿Le solicitaron a su familiar que comprara medicamentos por no haberlos en la farmacia del INER?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Si	32	5	17	10	<b>16</b>
No	23	14	21	17	<b>19</b>
No contestó	2	1	0	0	<b>1</b>
Total	57	20	38	27	<b>36</b>



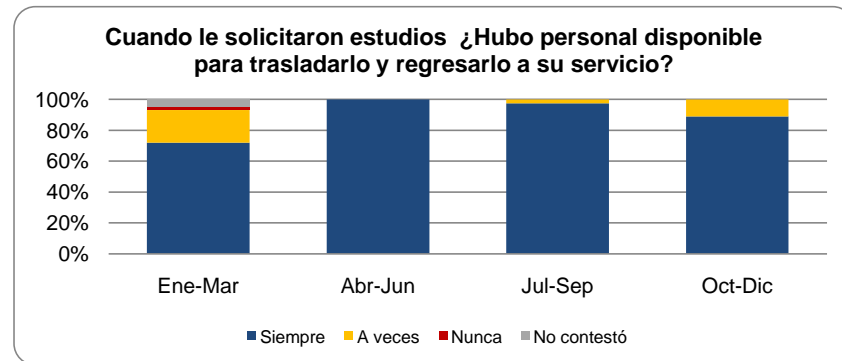
¿Ha sentido mejoría con los medicamentos o tratamiento indicados por el médico?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	55	20	37	25	137
No	0	0	1	0	1
No contestó	2	0	0	2	4
Total	57	20	38	27	142



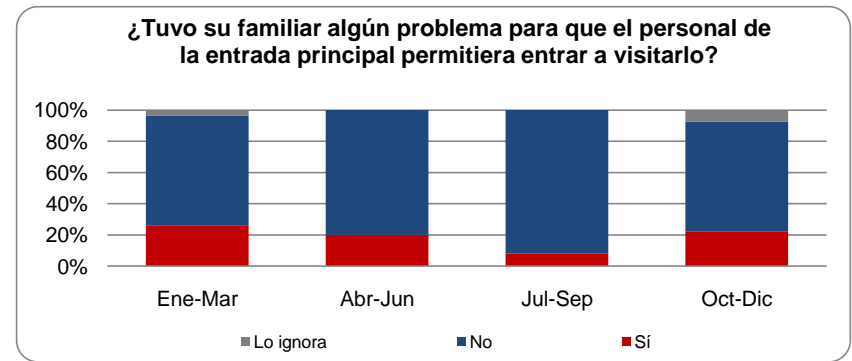
¿La enfermera acudía en el momento en que usted lo solicitaba?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	51	20	38	26	135
No	4	0	0	0	4
No contestó	2	0	0	1	3
Total	57	20	38	27	142



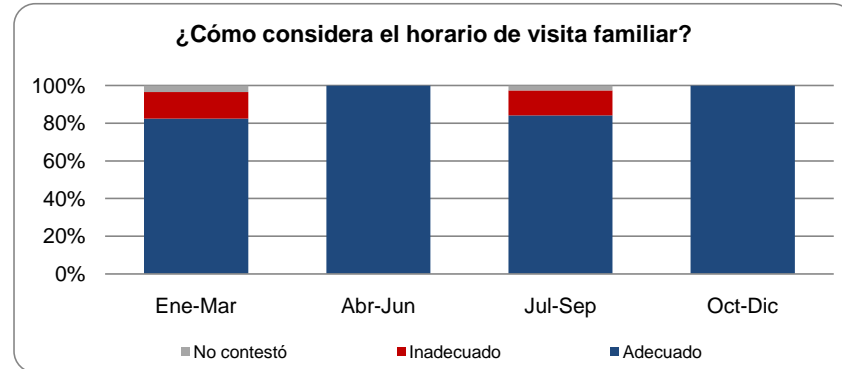
Cuando le solicitaron estudios ¿Hubo personal disponible para trasladarlo y regresarlo a su servicio?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	41	20	37	24	122
A veces	12	0	1	3	16
Nunca	1	0	0	0	1
No contestó	3	0	0	0	3
Total	57	20	38	27	142



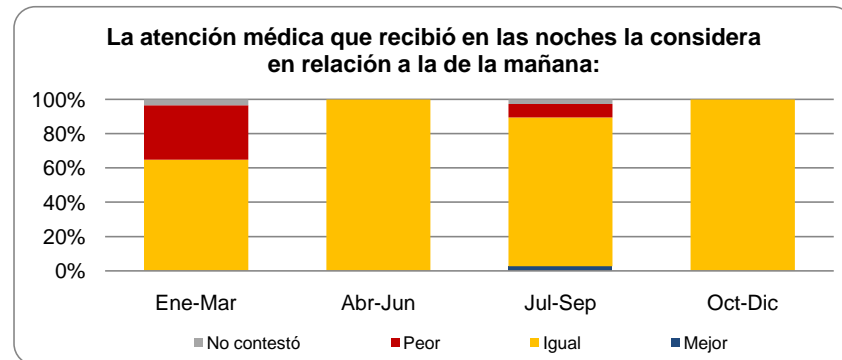
¿Tuvo su familiar algún problema para que el personal de la entrada principal permitiera entrar a visitarlo?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Sí	15	4	3	6	28
No	40	16	35	19	28
Lo ignora	2	0	0	2	1
Total	57	20	38	27	36



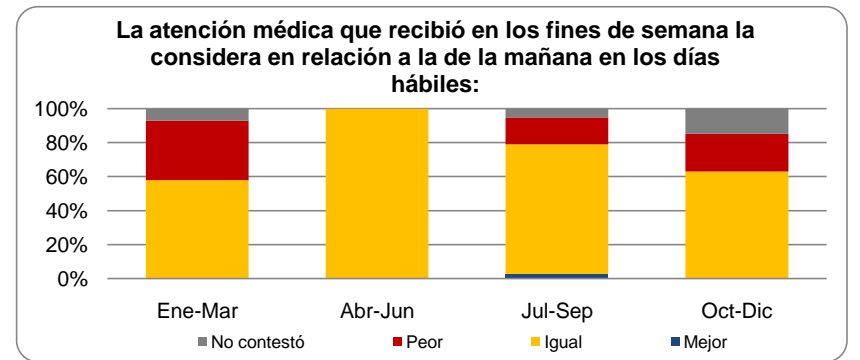
¿Cómo considera el horario de visita familiar?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Adecuado	47	20	32	27	126
Inadecuado	8	0	5	0	13
No contestó	2	0	1	0	3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>



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	0	0	1	0	1
Igual	37	20	33	27	117
Peor	18	0	3	0	21
No contestó	2	0	1	0	3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>



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	0	0	1	0	1
Igual	33	20	29	17	99
Peor	20	0	6	6	32
No contestó	4	0	2	4	10
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>142</b>

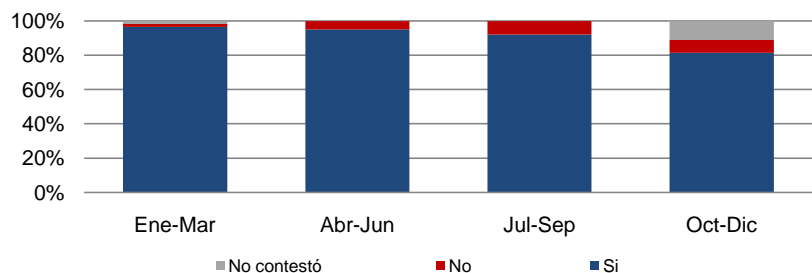


## ALIMENTACIÓN

¿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	55	19	35	22	131
No	1	1	3	2	7
No contestó	1	0	0	3	4
Total	57	20	38	27	142

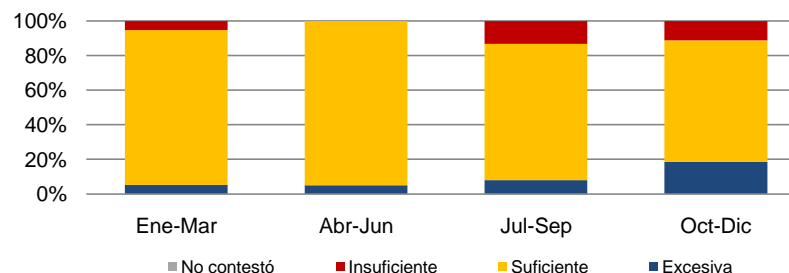
¿Lo visitó la dietista durante su hospitalización para hablar del tipo de alimentos que recibiría?



La cantidad que le ofrecen de comida la considera:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Excesiva	3	1	3	5	12
Suficiente	51	19	30	19	119
Insuficiente	3	0	5	3	11
No contestó	0	0	0	0	0
Total	57	20	38	27	142

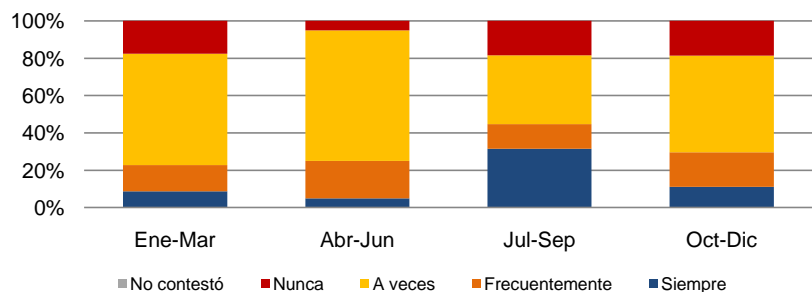
La cantidad que le ofrecen de comida la considera:



La comida llegó a su cama caliente:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	5	1	12	3	21
Frecuentemente	8	4	5	5	22
A veces	34	14	14	14	76
Nunca	10	1	7	5	23
No contestó	0	0	0	0	0
Total	57	20	38	27	142

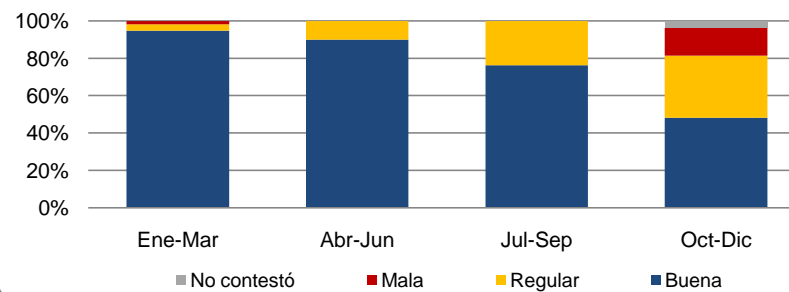
La comida llegó a su cama caliente:



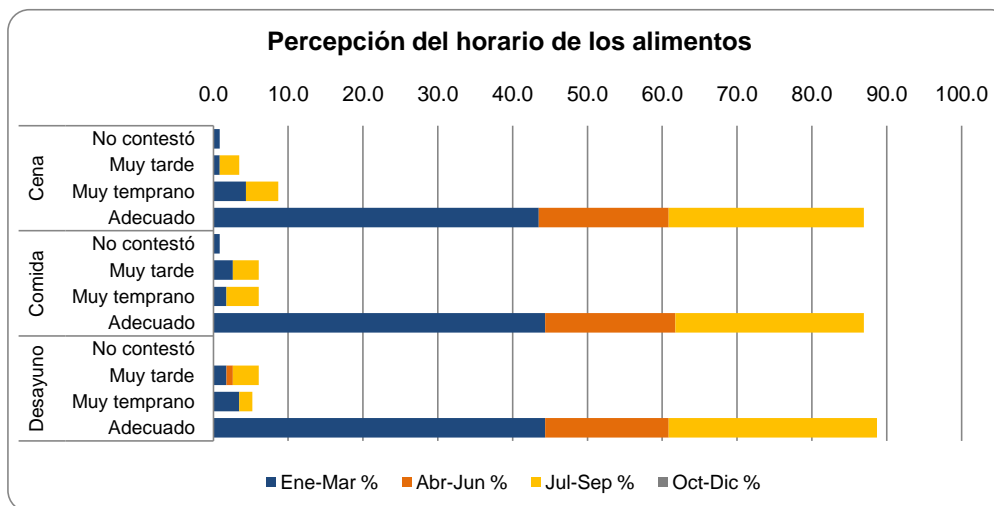
¿La presentación de sus alimentos fue considerada?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Total
Buena	54	18	29	13	114
Regular	2	2	9	9	22
Mala	1	0	0	4	5
No contestó	0	0	0	1	1
Total	57	20	38	27	142

¿La presentación de sus alimentos fue considerada?

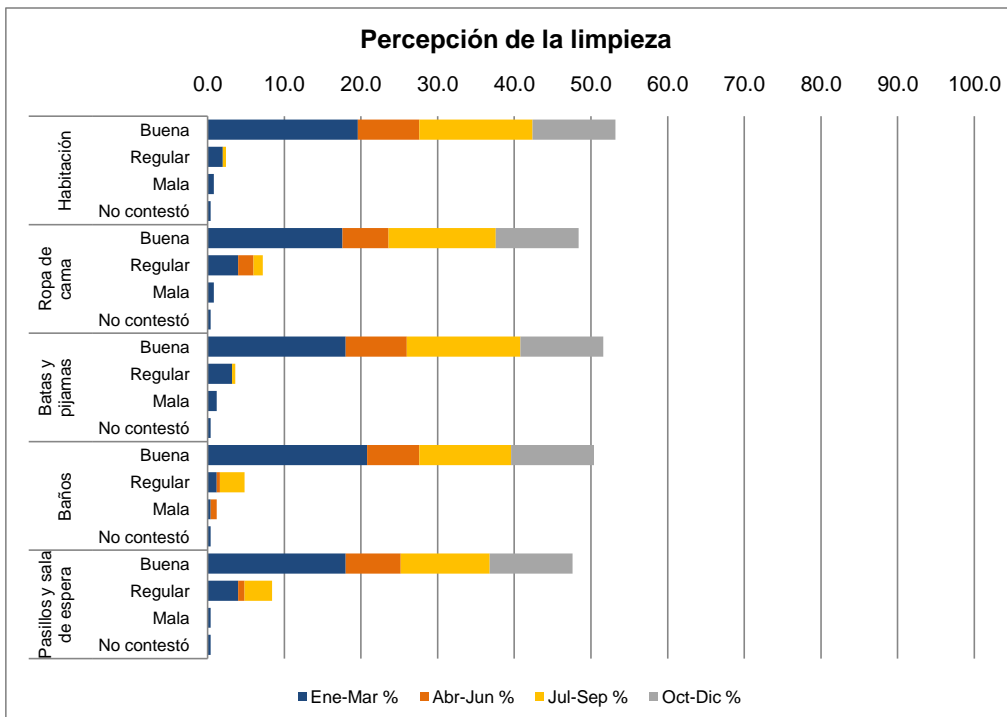


¿El horario de los alimentos le parece?											
Alimento	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Desayuno	Adecuado	51	44.3	19	16.5	32	27.8	25	0.0	127.0	88.7
	Muy temprano	4	3.5	0	0.0	2	1.7	0	0.0	6.0	5.2
	Muy tarde	2	1.7	1	0.9	4	3.5	2	0.0	9.0	6.1
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
Comida	Adecuado	51	44.3	20	17.4	29	25.2	25	0.0	125.0	87.0
	Muy temprano	2	1.7	0	0.0	5	4.3	1	0.0	8.0	6.1
	Muy tarde	3	2.6	0	0.0	4	3.5	1	0.0	8.0	6.1
	No contestó	1	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	0.9
Cena	Adecuado	50	43.5	20	17.4	30	26.1	23	0.0	123.0	87.0
	Muy temprano	5	4.3	0	0.0	5	4.3	2	0.0	12.0	8.7
	Muy tarde	1	0.9	0	0.0	3	2.6	2	0.0	6.0	3.5
	No contestó	1	0.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.0	0.9
Total de Encuestas		57	50	20	17	38	33	81	33	100	



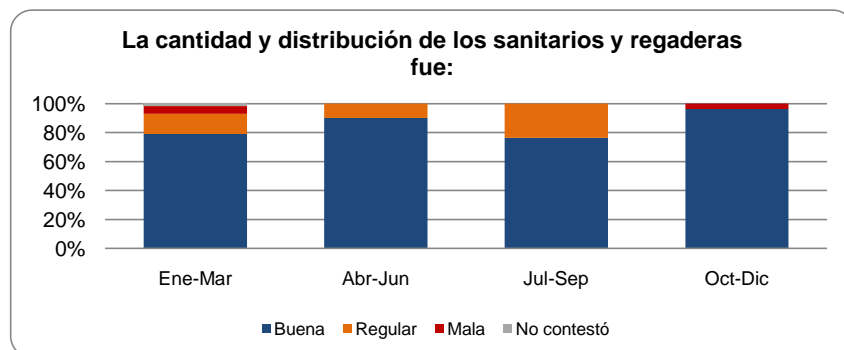
## LIMPIEZA

Percepción de la limpieza											
	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Habitación	Buena	49	19.6	20	8.0	37	14.8	27	10.8	133	53.2
	Regular	5	2.0	0	0.0	1	0.4	0	0.0	6	2.4
	Mala	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.8
	No contestó	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Ropa de cama	Buena	44	17.6	15	6.0	35	14.0	27	10.8	121	48.4
	Regular	10	4.0	5	2.0	3	1.2	0	0.0	18	7.2
	Mala	2	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.8
	No contestó	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Batas y pijamas	Buena	45	18.0	20	8.0	37	14.8	27	10.8	129	51.6
	Regular	8	3.2	0	0.0	1	0.4	0	0.0	9	3.6
	Mala	3	1.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.2
	No contestó	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Baños	Buena	52	20.8	17	6.8	30	12.0	27	10.8	126	50.4
	Regular	3	1.2	1	0.4	8	3.2	0	0.0	12	4.8
	Mala	1	0.4	2	0.8	0	0.0	0	0.0	3	1.2
	No contestó	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Pasillos y sala de espera	Buena	45	18.0	18	7.2	29	11.6	27	10.8	119	47.6
	Regular	10	4.0	2	0.8	9	3.6	0	0.0	21	8.4
	Mala	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
	No contestó	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Total de Encuestas		57	23	20	8	38	15	135	54	250	100



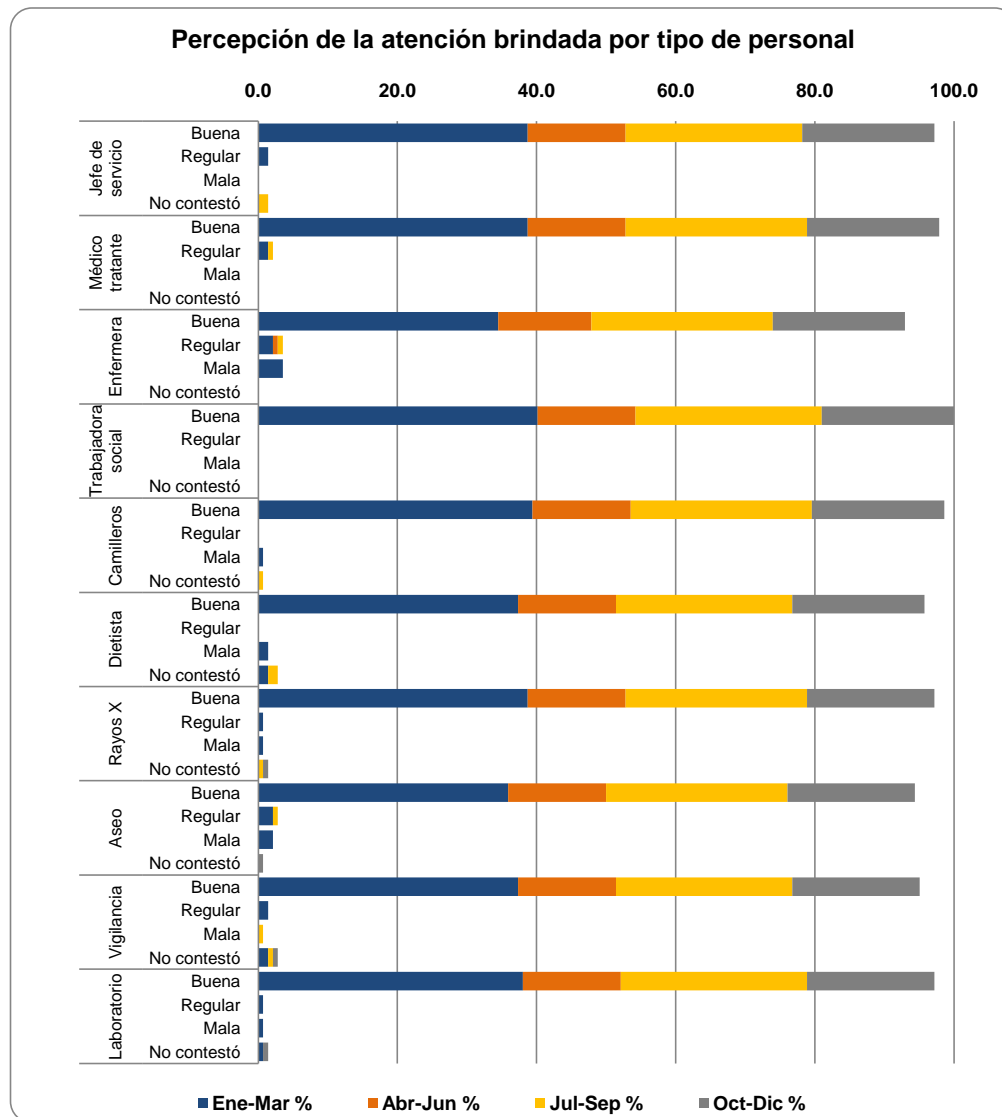


La cantidad y distribución de los sanitarios y regaderas fue:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Buena	45	18	29	26	<b>30</b>
Regular	8	2	9	0	<b>5</b>
Mala	3	0	0	1	<b>1</b>
No contestó	1	0	0	0	<b>0</b>
Total	57	20	38	27	<b>36</b>



## CALIDAD Y EFICIENCIA

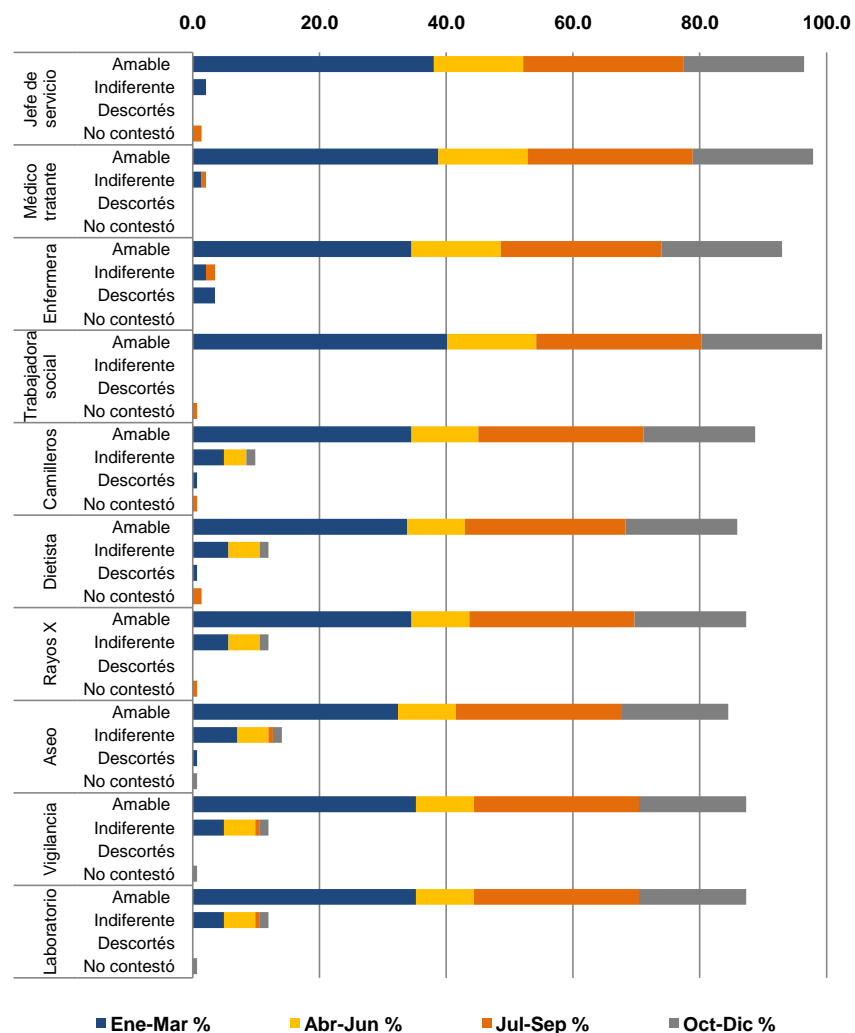
Percepción de la atención brindada por tipo de personal											
Profesional	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Total	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Jefe de servicio	Buena	55	38.7	20	14.1	36	25.4	27	19.0	138	97.2
	Regular	2	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	2	1.4	0	0.0	2	1.4
Médico tratante	Buena	55	38.7	20	14.1	37	26.1	27	19.0	139	97.9
	Regular	2	1.4	0	0.0	1	0.7	0	0.0	3	2.1
	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
Enfermera	Buena	49	34.5	19	13.4	37	26.1	27	19.0	132	93.0
	Regular	3	2.1	1	0.7	1	0.7	0	0.0	5	3.5
	Mala	5	3.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	3.5
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Trabajadora social	Buena	57	40.1	20	14.1	38	26.8	27	19.0	142	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	56	39.4	20	14.1	37	26.1	27	19.0	140	98.6
	Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Mala	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7
Dietista	Buena	53	37.3	20	14.1	36	25.4	27	19.0	136	95.8
	Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Mala	2	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4
	No contestó	2	1.4	0	0.0	2	1.4	0	0.0	4	2.8
Rayos X	Buena	55	38.7	20	14.1	37	26.1	26	18.3	138	97.2
	Regular	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	Mala	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7	2	1.4
Aseo	Buena	51	35.9	20	14.1	37	26.1	26	18.3	134	94.4
	Regular	3	2.1	0	0.0	1	0.7	0	0.0	4	2.8
	Mala	3	2.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.1
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7
Vigilancia	Buena	53	37.3	20	14.1	36	25.4	26	18.3	135	95.1
	Regular	2	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4
	Mala	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7
	No contestó	2	1.4	0	0.0	1	0.7	1	0.7	4	2.8
Laboratorio	Buena	54	38.0	20	14.1	38	26.8	26	18.3	138	97.2
	Regular	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	Mala	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	1	0.7	0	0.0	0	0.0	1	0.7	2	1.4
<b>Total de Encuestas</b>		<b>57</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>142</b>	<b>100</b>



## 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	54	38.0	20	14.1	36	25.4	27	19.0	137	96.5
	Indiferente	3	2.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.1
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	2	1.4	0	0.0	2	1.4
Médico tratante	Amable	55	38.7	20	14.1	37	26.1	27	19.0	139	97.9
	Indiferente	2	1.4	0	0.0	1	0.7	0	0.0	3	2.1
	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	0	0.0	0	0.0
Enfermera	Amable	49	34.5	20	14.1	36	25.4	27	19.0	132	93.0
	Indiferente	3	2.1	0	0.0	2	1.4	0	0.0	5	3.5
	Descortés	5	3.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	3.5
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Trabajadora social	Amable	57	40.1	20	14.1	37	26.1	27	19.0	141	99.3
	Indiferente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7
Camilleros	Amable	49	34.5	15	10.6	37	26.1	25	17.6	126	88.7
	Indiferente	7	4.9	5	3.5	0	0.0	2	1.4	14	9.9
	Descortés	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7
Dietista	Amable	48	33.8	13	9.2	36	25.4	25	17.6	122	85.9
	Indiferente	8	5.6	7	4.9	0	0.0	2	1.4	17	12.0
	Descortés	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	0	0.0	0	0.0	2	1.4	0	0.0	2	1.4
Rayos X	Amable	49	34.5	13	9.2	37	26.1	25	17.6	124	87.3
	Indiferente	8	5.6	7	4.9	0	0.0	2	1.4	17	12.0
	Descortés	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	No contestó	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7
Aseo	Amable	46	32.4	13	9.2	37	26.1	24	16.9	120	84.5
	Indiferente	10	7.0	7	4.9	1	0.7	2	1.4	20	14.1
	Descortés	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
	No contestó	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7
Vigilancia	Amable	50	35.2	13	9.2	37	26.1	24	16.9	124	87.3
	Indiferente	7	4.9	7	4.9	1	0.7	2	1.4	17	12.0
	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	0.7	1	0.7
Laboratorio	Amable	50	35.2	13	9.2	37	26.1	24	16.9	124	87.3
	Indiferente	7	4.9	7	4.9	1	0.7	2	1.4	17	12.0
	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	0.7	1	0.7
<b>Total de Encuestas</b>		<b>57</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

Percepción del trato brindado por tipo de personal



### EVALUACIÓN GENERAL

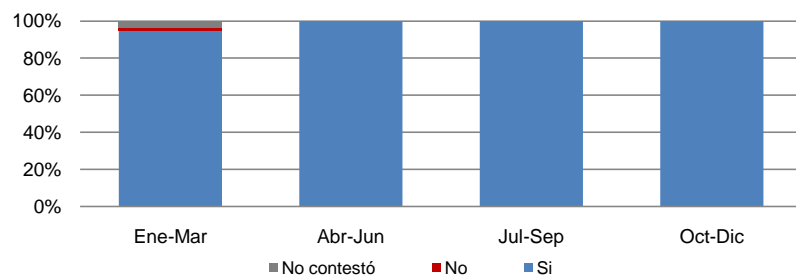
¿Recomendaría al INER con familiares y amigos?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Si	54	20	38	27	35
No	1	0	0	0	0
No contestó	2	0	0	0	1
Total	57	20	38	27	36

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

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Calificación	8.8	8.7	9.5	9.3	9.1

¿Recomendaría al INER con familiares y amigos?



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

