

Total de Encuestas aplicadas en 2009: 134
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS PACIENTES

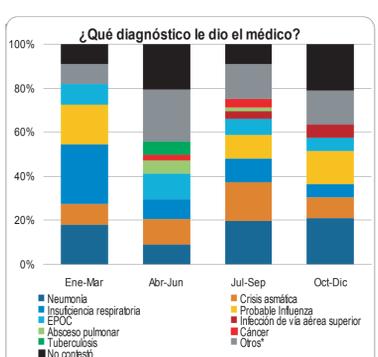
Entrevistado		Sexo	
Respuesta	%	Respuesta	%
Paciente	10%	Femenino	53%
Familiar	90%	Masculino	47%

Edad promedio: 41 años

Escolaridad	
Respuesta	%
Primaria	26%
Secundaria	31%
Bachillerato	17%
Carrera Técnica	5%
Licenciatura	12%
Sin estudios	8%

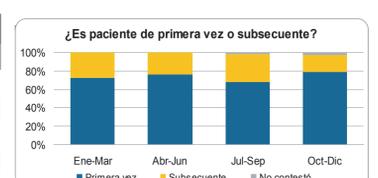


¿Que diagnóstico le dio el médico?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Neumonía	2	3	11	7	6
Crisis asmática	1	4	10	3	5
Insuficiencia respiratoria	3	3	6	2	4
Probable Influenza	2	0	6	5	3
EPOC	1	4	4	2	3
Infección de vía aérea superior	0	0	2	2	1
Absceso pulmonar	0	2	1	0	1
Cáncer	0	1	2	0	1
Tuberculosis	0	2	0	0	1
Otros*	1	8	9	5	6
No contestó	1	7	5	7	5
Total	11	34	56	33	34

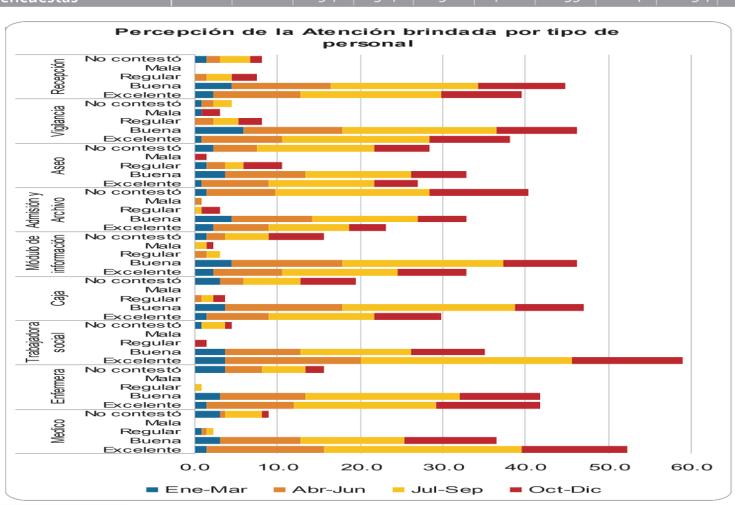


*Atelectasia, Bronqueolitis, Histoplasmosis, Derrame pleural, neumotórax y problemas pulmonares no especificados.

¿Es paciente de primera vez o subsecuente?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Primera vez	8	26	38	26	25
Subsecuente	3	8	17	6	9
No contestó	0	0	1	1	1
Total	11	34	56	33	34



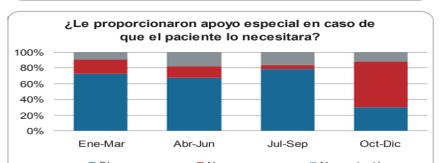
Percepción del trato por tipo de personal											
Profesional	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Promedio	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Médico	Excelente	2	1.5	19	14.2	32	23.9	17	12.7	70.0	52.2
	Buena	4	3.0	13	9.7	17	12.7	15	11.2	49.0	36.6
	Regular	1	0.7	1	0.7	1	0.7	0	0.0	3.0	2.2
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
Enfermería	Excelente	4	3.0	14	10.4	23	17.2	17	12.7	56.0	41.8
	Buena	4	3.0	14	10.4	25	18.7	13	9.7	56.0	41.8
	Regular	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	1.0	0.7
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
Trabajadora Social	Excelente	5	3.7	22	16.4	34	25.4	18	13.4	79.0	59.0
	Buena	5	3.7	12	9.0	18	13.4	12	9.0	47.0	35.1
	Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.5	2.0	1.5
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
Caja de pago	Excelente	2	1.5	10	7.5	17	12.7	11	8.2	40.0	29.9
	Buena	5	3.7	19	14.2	28	20.9	11	8.2	63.0	47.0
	Regular	0	0.0	1	0.7	2	1.5	2	1.5	5.0	3.7
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
Módulo de información	Excelente	3	2.2	11	8.2	19	14.2	11	8.2	44.0	32.8
	Buena	6	4.5	18	13.4	26	19.4	12	9.0	62.0	46.3
	Regular	0	0.0	2	1.5	2	1.5	0	0.0	4.0	3.0
	Mala	0	0.0	0	0.0	2	1.5	1	0.7	3.0	2.2
Admisión y Archivo	Excelente	3	2.2	9	6.7	13	9.7	6	4.5	31.0	23.1
	Buena	6	4.5	13	9.7	17	12.7	8	6.0	44.0	32.8
	Regular	0	0.0	0	0.0	1	0.7	3	2.2	4.0	3.0
	Mala	0	0.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0	1.0	0.7
Aseo	Excelente	1	0.7	11	8.2	17	12.7	7	5.2	36.0	26.9
	Buena	5	3.7	13	9.7	17	12.7	9	6.7	44.0	32.8
	Regular	2	1.5	3	2.2	3	2.2	6	4.5	14.0	10.4
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.5	2.0	1.5
Vigilancia	Excelente	1	0.7	13	9.7	24	17.9	13	9.7	51.0	38.1
	Buena	8	6.0	16	11.9	25	18.7	13	9.7	62.0	46.3
	Regular	0	0.0	3	2.2	4	3.0	4	3.0	11.0	8.2
	Mala	1	0.7	0	0.0	0	0.0	3	2.2	4.0	3.0
Recepción	Excelente	3	2.2	14	10.4	23	17.2	13	9.7	53.0	39.6
	Buena	6	4.5	16	11.9	24	17.9	14	10.4	60.0	44.8
	Regular	0	0.0	2	1.5	4	3.0	4	3.0	10.0	7.5
	Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
Total de encuestas		11	8.2	34	25.4	56	41.8	33	24	134	100



¿Tuvo algún problema para solicitar el servicio?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	0	3	4	2	2
No	11	29	51	30	30
No contestó	0	2	1	1	1
Total	11	34	56	33	34



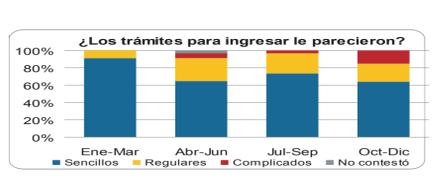
¿Le proporcionaron apoyo especial en caso de que el paciente lo necesitara?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	8	23	44	10	21
No	2	5	3	19	7
No contestó	1	6	9	4	5
Total	11	34	56	33	34



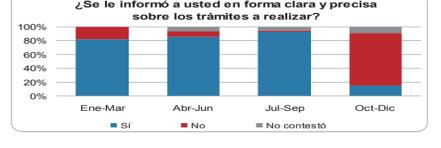
¿Considera que el médico le dio información clara sobre la enfermedad que padece y su tratamiento?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	9	28	46	24	27
No	2	3	3	4	3
No contestó	0	3	7	5	4
Total	11	34	56	33	34



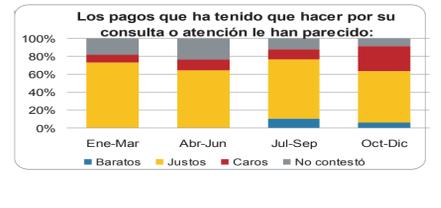
¿Los trámites para ingresar le parecieron?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sencillos	10	22	41	21	24
Regulares	1	9	13	7	8
Complicados	0	2	2	5	2
No contestó	0	1	0	0	0
Total	11	34	56	33	34



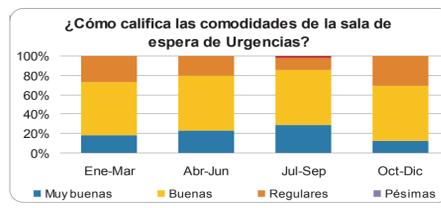
¿Se le informó a usted en forma clara y precisa sobre los trámites a realizar?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	9	29	52	5	24
No	2	3	1	25	8
No contestó	0	2	3	3	2
Total	11	34	56	33	34



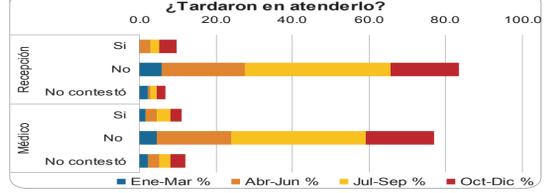
Los pagos que ha tenido que hacer por su consulta o atención le han parecido:					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Baratos	0	0	6	2	2
Justos	8	22	37	19	22
Caros	1	4	6	9	5
No contestó	2	8	7	3	5
Total	11	34	56	33	34


TIEMPOS DE ESPERA

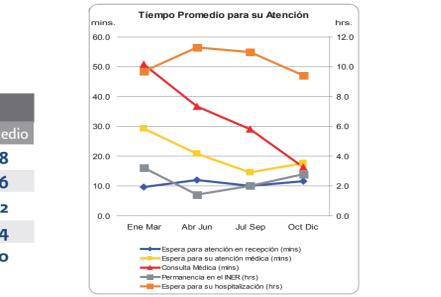
¿Cómo califica las comodidades de la sala de espera de Urgencias?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Muy buenas	2	8	16	4	8
Buenas	6	19	32	19	19
Regulares	3	7	7	10	7
Pésimas	0	0	1	0	0
Total	11	34	56	33	34



Percepción del Retardo en la Atención											
Profesional	Respuesta	Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic		Promedio	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Recepción	Sí	0	0.0	4	3.0	3	2.2	6	4.5	13	9.7
	No	8	6.0	29	21.6	51	38.1	24	17.9	112	83.6
	No contestó	3	2.2	1	0.7	2	1.5	3	2.2	9	6.7
Médico	Sí	2	1.5	4	3.0	5	3.7	4	3.0	15	11.2
	No	6	4.5	26	19.4	47	35.1	24	17.9	103	76.9
	No contestó	3	2.2	4	3.0	4	3.0	5	3.7	16	11.9
Total de encuestas		11	8.2	34	25.4	56	41.8	33	24.6	134	100



Tiempo Promedio para su Atención					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Espera para atención en recepción (mins)	9.6	12.0	10.0	11.5	10.8
Espera para su atención médica (mins)	29.2	20.8	14.5	17.7	20.6
Consulta Médica (mins)	50.8	36.6	29.0	16.3	33.2
Permanencia en el INER (hrs)	3.2	1.4	2.0	2.8	2.4
Espera para su hospitalización (hrs)	9.7	11.3	11.0	9.4	0.0



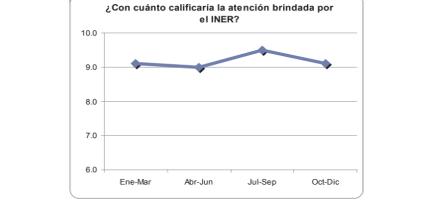
¿Regresaría al Instituto para ser atendido?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	10	34	56	33	33
No	0	0	0	0	0
No contestó	1	0	0	0	0
Total	11	34	56	33	34



¿Recomendaría al Instituto con familiares o amigos?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Sí	10	34	56	32	33
No	0	0	0	0	0
No contestó	1	0	0	1	1
Total	11	34	56	33	34



¿Con cuánto calificaría la atención brindada por el INER?					
Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Promedio
Calificación	9.1	9.0	9.5	9.1	9.2


¿Con cuánto calificaría al INER por su Servicio de Urgencias?
PROMEDIO 9.2