Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios de

Hospitalización

2010

Total de Encuestas aplicadas en 2010: 1851

SALUD

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS PACIENTES

Sexo

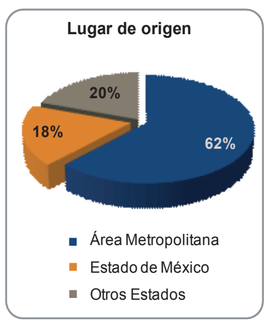
Respuesta	%
Femenino	51%
Masculino	49%

Edad promedio: 41 años

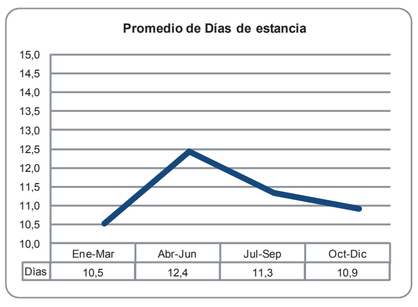
Escolaridad

Respuesta	%
Primaria	31%
Secundaria	19%
Bachillerato	14%
Carrera Técnica	5%
Licenciatura	11%
Maestría	1%
Sin estudios	19%

Lugar de origen



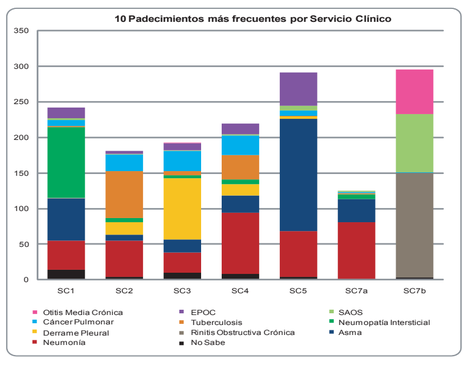
Promedio de Días de estancia



	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Días	10,5	12,4	11,3	10,9

¿Qué diagnóstico le dio el médico?

Respuesta	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 7A	C 7B
Neumonía	41	51	28	86	64	80	0
Asma	59	8	19	24	158	32	0
Rinitis Obstructiva Crónica	1	0	0	0	0	0	147
Cáncer Pulmonar	0	18	86	16	3	0	0
Neumopatía Intersticial	99	6	4	7	0	7	0
Tuberculosis	2	66	6	34	1	2	0
Derrame Pleural	8	23	28	28	8	1	1
SAOS	3	1	1	1	6	2	82
EPOC	15	4	10	15	47	0	0
Otitis Media Crónica	0	0	1	0	0	0	62
No Sabe	14	4	10	8	4	1	3



¿Le informaron acerca de los requisitos que debería cubrir para ingresar al Instituto?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	370	343	428	575	1716
No	35	15	24	25	99
No contestó	4	21	7	4	36
Total	409	379	459	604	1851

Los trámites para ingresar le parecieron:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Sencillos	179	124	209	264	776
Regulares	190	206	204	284	884
Complicados	30	20	37	46	133
No contestó	10	29	9	10	58
Total	409	379	459	604	1851

¿Tuvo algún problema para cubrir el requisito de donación de sangre?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	126	95	101	126	448
No	248	241	326	449	1264
No contestó	35	43	32	29	139
Total	409	379	459	604	1851

Los pagos que ha tenido que hacer por su hospitalización le han parecido:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Baratos	17	17	22	32	88
Justos	201	203	211	243	858
Caros	45	42	79	86	252
No sabe	146	117	147	243	653
Total	409	379	459	604	1851

Su ingreso se realizó por:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Consulta externa	159	168	176	174	677
Urgencias	232	202	269	402	1105
Traslado	13	4	11	24	52
No contestó	5	5	3	4	17
Total	409	379	459	604	1851

¿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	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	360	353	421	535	1669
A veces	43	22	33	55	153
Nunca	3	2	5	10	20
No contestó	3	2	0	4	9
Total	409	379	459	604	1851

¿El médico adscrito al servicio clínico se presentó con usted el día de su hospitalización?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	377	356	438	560	1731
No	24	20	19	38	101
No contestó	8	3	2	6	19
Total	409	379	459	604	1851

¿Le llegaron a cancelar o posponer algún estudio u operación?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	50	27	53	61	191
No	352	346	403	541	1642
No contestó	7	6	3	2	18
Total	409	379	459	604	1851

¿La información que el médico le proporcionó fue satisfactoria para aclarar sus dudas?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	311	297	391	543	1542
No	15	10	19	31	75
No contestó	83	72	49	30	234
Total	409	379	459	604	1851

¿Tuvo su familiar algún problema para que el personal de la entrada principal permitiera entrar a visitarlo?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	51	50	68	70	239
No	328	311	354	502	1495
No contestó	30	18	37	32	117
Total	409	379	459	604	1851

¿Cómo considera el horario de visita familiar?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Adecuado	362	335	420	547	1664
Inadecuado	44	39	36	48	167
No contestó	3	5	3	9	20
Total	409	379	459	604	1851

¿La enfermera acudía en el momento en que usted lo solicitaba?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	396	363	440	579	1778
No	7	15	9	19	50
No contestó	6	1	10	6	23
Total	409	379	459	604	1851

¿Le solicitaron a su familiar que comprara medicamentos por no haberlos en la farmacia del INER?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	195	204	209	294	902
No	212	168	238	306	924
No contestó	2	7	12	4	25
Total	409	379	459	604	1851

¿Ha sentido mejoría con los medicamentos o tratamiento indicados por el médico?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	321	355	418	496	1590
No	16	18	15	20	69
No contestó	72	6	26	88	192
Total	409	379	459	604	1851

Cuando le solicitaron estudios ¿Hubo personal disponible para trasladarlo y regresarlo a su servicio?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	369	336	405	563	1673
A veces	31	29	47	34	141
Nunca	1	0	0	0	1
No contestó	8	14	7	7	36
Total	409	379	459	604	1851

La atención médica que recibió en las noches la considera en relación a la de la mañana:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Mejor	8	2	7	13	30
Igual	355	315	408	548	1626
Peor	39	50	42	39	170
No contestó	7	12	2	4	25
Total	409	379	459	604	1851

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	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Mejor	4	1	6	2	13
Igual	231	175	240	350	996
Peor	51	66	99	110	326
No contestó	123	137	114	142	516
Total	409	379	459	604	1851

ALIMENTACION

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

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	257	238	317	408	1220
No	120	121	118	171	530
No contestó	32	20	24	25	101
Total	409	379	459	604	1851

La cantidad que le ofrecen de comida la considera:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Excesiva	39	34	51	83	207
Suficiente	350	330	381	500	1561
Insuficiente	18	9	23	20	70
No contestó	2	6	4	1	13
Total	409	379	459	604	1851

La comida llegó a su cama caliente:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Siempre	93	49	97	123	362
Frecuentemente	100	111	158	218	587
A veces	173	176	164	214	727
Nunca	34	33	29	43	139
No contestó	9	10	11	6	36
Total	409	379	459	604	1851

¿La presentación de sus alimentos fue considerada?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Buena	331	306	345	506	1488
Regular	61	55	87	80	283
Mala	11	6	19	6	42
No contestó	6	12	8	12	38
Total	409	379	459	604	1851

¿El horario de los alimentos le parece?

Profesional	Respuesta	Ene-Mar No.	Ene-Mar %	Abr-Jun No.	Abr-Jun %	Jul-Sep No.	Jul-Sep %	Oct-Dic No.	Oct-Dic %	Promedio No.	Promedio %
Desayuno	Adecuado	373	20,2	356	19,2	432	23,3	573	31,0	1734	93,7
	Muy temprano	8	0,4	4	0,2	5	0,3	4	0,2	21	1,1
	Muy tarde	18	1,0	13	0,7	17	0,9	22	1,2	70	3,8
	No contestó	10	0,5	6	0,3	5	0,3	5	0,3	26	1,4
Comida	Adecuado	374	20,2	356	19,2	430	23,2	568	30,7	1728	93,4
	Muy temprano	18	1,0	14	0,8	15	0,8	18	1,0	65	3,5
	Muy tarde	7	0,4	2	0,1	1	0,1	3	0,2	13	0,7
	No contestó	10	0,5	7	0,4	13	0,7	15	0,8	45	2,4
Cena	Adecuado	375	20,3	346	18,7	418	22,6	568	30,7	1707	92,2
	Muy temprano	20	1,1	24	1,3	30	1,6	28	1,5	102	5,5
	Muy tarde	6	0,3	1	0,1	2	0,1	3	0,2	12	0,6
	No contestó	8	0,4	8	0,4	9	0,5	5	0,3	30	1,6
Total de encuestas		409	22	379	20	459	25	604	33	1851	100

LIMPIEZA

Percepción de la limpieza

Profesional	Respuesta	Ene-Mar No.	Ene-Mar %	Abr-Jun No.	Abr-Jun %	Jul-Sep No.	Jul-Sep %	Oct-Dic No.	Oct-Dic %	Promedio No.	Promedio %
Habitación	Buena	346	18,7	314	17,0	391	21,1	544	29,4	1595	86,2
	Regular	50	2,7	55	3,0	55	3,0	55	3,0	215	11,6
	Mala	12	0,6	8	0,4	11	0,6	5	0,3	36	1,9
	No contestó	1	0,1	2	0,1	2	0,1	0	0,0	5	0,3
Ropa de cama	Buena	364	19,7	336	18,2	402	21,7	551	29,8	1653	89,3
	Regular	35	1,9	34	1,8	45	2,4	49	2,6	163	8,8
	Mala	7	0,4	7	0,4	10	0,5	4	0,2	28	1,5
	No contestó	3	0,2	2	0,1	2	0,1	0	0,0	7	0,4
Batas y pijamas	Buena	363	19,6	321	17,3	395	21,3	542	29,3	1621	87,6
	Regular	35	1,9	43	2,3	48	2,6	52	2,8	178	9,6
	Mala	7	0,4	11	0,6	9	0,5	10	0,5	37	2,0
	No contestó	4	0,2	4	0,2	7	0,4	0	0,0	15	0,8
Baños	Buena	340	18,4	314	17,0	362	19,6	542	29,3	1558	84,2
	Regular	48	2,6	47	2,5	63	3,4	52	2,8	210	11,3
	Mala	18	1,0	13	0,7	29	1,6	9	0,5	69	3,7
	No contestó	3	0,2	5	0,3	5	0,3	1	0,1	14	0,8
Pasillos y sala de espera	Buena	365	19,7	330	17,8	402	21,7	549	29,7	1646	88,9
	Regular	36	1,9	40	2,2	46	2,5	52	2,8	174	9,4
	Mala	6	0,3	4	0,2	8	0,4	3	0,2	21	1,1
	No contestó	2	0,1	5	0,3	3	0,2	0	0,0	10	0,5
Total de encuestas		409	22	379	20	459	25	604	33	1851	100

La cantidad y distribución de los sanitarios y regaderas fue:

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Sencillos	348	326	377	533	1584
Regulares	45	38	56	53	192
Complicados	12	9	22	16	59
No contestó	4	6	4	2	16
Total	409	379	459	604	1851

CALIDAD Y EFICIENCIA

Percepción de la atención por el tipo de personal

Profesional	Respuesta	Ene-Mar No.	Ene-Mar %	Abr-Jun No.	Abr-Jun %	Jul-Sep No.	Jul-Sep %	Oct-Dic No.	Oct-Dic %	Promedio No.	Promedio %
Jefe de servicio	Buena	387	20,9	295	15,9	405	21,9	498	26,9	1585	85,6
	Regular	7	0,4	30	1,6	5	0,3	14	0,8	56	3,0
	Mala	2	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,1	3	0,2
	No contestó	13	0,7	54	2,9	49	2,6	91	4,9	207	11,2
Médico tratante	Buena	398	21,5	373	20,2	454	24,5	581	31,4	1806	97,6
	Regular	4	0,2	5	0,3	3	0,2	15	0,8	27	1,5
	Mala	2	0,1	0	0,0	0	0,0	4	0,2	6	0,3
	No contestó	5	0,3	1	0,1	2	0,1	4	0,2	12	0,6
Enfermera	Buena	391	21,1	368	19,9	437	23,6	577	31,2	1773	95,8
	Regular	13	0,7	7	0,4	12	0,6	19	1,0	51	2,8
	Mala	2	0,1	3	0,2	10	0,5	6	0,3	21	1,1
	No contestó	3	0,2	1	0,1	0	0,0	2	0,1	6	0,3
Trabajadora social	Buena	388	21,0	345	18,6	447	24,1	580	31,3	1760	95,1
	Regular	13	0,7	10	0,5	7	0,4	9	0,5	39	2,1
	Mala	3	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,1	4	0,2
	No contestó	5	0,3	24	1,3	5	0,3	14	0,8	48	2,6
Camilleros	Buena	387	20,9	342	18,5	445	24,0	588	31,8	1762	95,2
	Regular	16	0,9	27	1,5	13	0,7	14	0,8	70	3,8
	Mala	1	0,1	2	0,1	0	0,0	1	0,1	4	0,2
	No contestó	5	0,3	8	0,4	1	0,1	3	0,2	17	0,9
Dietista	Buena	261	14,1	235	12,7	317	17,1	436	23,6	1249	67,5
	Regular	65	3,5	19	1,0	20	1,1	21	1,1	125	6,8
	Mala	8	0,4	1	0,1	5	0,3	13	0,7	27	1,5
	No contestó	75	4,1	124	6,7	117	6,3	134	7,2	450	24,3
Rayos X	Buena	362	19,6	281	15,2	396	21,4	519	28,0	1558	84,2
	Regular	24	1,3	64	3,5	14	0,8	16	0,9	118	6,4
	Mala	1	0,1	2	0,1	2	0,1	0	0,0	5	0,3
	No contestó	22	1,2	32	1,7	47	2,5	69	3,7	170	9,2
Aseo	Buena	371	20,0	272	14,7	405	21,9	554	29,9	1602	86,5
	Regular	30	1,6	92	5,0	37	2,0	38	2,1	197	10,6
	Mala	2	0,1	7	0,4	9	0,5	6	0,3	24	1,3
	No contestó	6	0,3	8	0,4	8	0,4	6	0,3	28	1,5
Vigilancia	Buena	348	18,8	259	14,0	399	21,6	519	28,0	1525	82,4
	Regular	36	1,9	92	5,0	31	1,7	42	2,3	201	10,9
	Mala	12	0,6	2	0,1	6	0,3	19	1,0	39	2,1
	No contestó	13	0,7	26	1,4	23	1,2	24	1,3	86	4,6
Laboratorio	Buena	378	20,4	281	15,2	415	22,4	527	28,5	1601	86,5
	Regular	21	1,1	80	4,3	18	1,0	24	1,3	143	7,7
	Mala	0	0,0	1	0,1	1	0,1	1	0,1	3	0,2
	No contestó	10	0,5	17	0,9	25	1,4	52	2,8	104	5,6
Total de encuestas		409	22	379	20	459	25	604	33	1851	100

TRATO

Percepción del trato por el tipo de personal

Profesional	Respuesta	Ene-Mar No.	Ene-Mar %	Abr-Jun No.	Abr-Jun %	Jul-Sep No.	Jul-Sep %	Oct-Dic No.	Oct-Dic %	Promedio No.	Promedio %
Jefe de servicio	Amable	390	21,1	290	15,7	406	21,9	503	27,2	1589	85,8
	Indiferente	7	0,4	47	2,5	3	0,2	11	0,6	68	3,7
	Descortés	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	1	0,1
	No contestó	12	0,6	42	2,3	50	2,7	89	4,8	193	10,4
Médico tratante	Amable	397	21,4	372	20,1	450	24,3	582	31,4	1801	97,3
	Indiferente	7	0,4	4	0,2	6	0,3	11	0,6	28	1,5
	Descortés	0	0,0	1	0,1	1	0,1	4	0,2	6	0,3
	No contestó	5	0,3	2	0,1	2	0,1	7	0,4	16	0,9
Enfermera	Amable	393	21,2	365	19,7	437	23,6	578	31,2	1773	95,8
	Indiferente	10	0,5	8	0,4	9	0,5	14	0,8	41	2,2
	Descortés	4	0,2	3	0,2	13	0,7	9	0,5	29	1,6
	No contestó	2	0,1	3	0,2	0	0,0	3	0,2	8	0,4
Trabajadora social	Amable	371	20,0	341	18,4	446	24,1	581	31,4	1739	93,9
	Indiferente	29	1,6	14	0,8	9	0,5	8	0,4	60	3,2
	Descortés	3	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,1	4	0,2
	No contestó	6	0,3	24	1,3	4	0,2	14	0,8	48	2,6
Camilleros	Amable	317	17,1	312	16,9	408	22,0	582	31,4	1619	87,5
	Indiferente	83	4,5	54	2,9	48	2,6	15	0,8	200	10,8
	Descortés	2	0,1	1	0,1	2	0,1	1	0,1	6	0,3
	No contestó	7	0,4	12	0,6	1	0,1	6	0,3	26	1,4
Dietista	Amable	196	10,6	203	11,0	276	14,9	387	20,9	1062	57,4
	Indiferente	137	7,4	48	2,6	63	3,4	74	4,0	322	17,4
	Descortés	4	0,2	1	0,1	2	0,1	6	0,3	13	0,7
	No contestó	72	3,9	127	6,9	118	6,4	137	7,4	454	24,5
Rayos X	Amable	295	15,9	231	12,5	338	18,3	414	22,4	1278	69,0
	Indiferente	94	5,1	105	5,7	73	3,9	122	6,6	394	21,3
	Descortés	0	0,0	2	0,1	1	0,1	0	0,0	3	0,2
	No contestó	20	1,1	41	2,2	47	2,5	68	3,7	176	9,5
Aseo	Amable	305	16,5	230	12,4	353	19,1	440	23,8	1328	71,7
	Indiferente	99	5,3	134	7,2	90	4,9	152	8,2	475	25,7
	Descortés	1	0,1	6	0,3	7	0,4	5	0,3	19	1,0
	No contestó	4	0,2	9	0,5	9	0,5	7	0,4	29	1,6
Vigilancia	Amable	282	15,2	208	11,2	344	18,6	404	21,8	1238	66,9
	Indiferente	99	5,3	142	7,7	86	4,6	155	8,4	482	26,0
	Descortés	17	0,9	5	0,3	8	0,4	23	1,2	53	2,9
	No contestó	11	0,6	24	1,3	21	1,1	22	1,2	78	4,2
Laboratorio	Amable	311	16,8	234	12,6	360	19,4	409	22,1	1314	71,0
	Indiferente	91	4,9	130	7,0	74	4,0	145	7,8	440	23,8
	Descortés	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0	2	0,1
	No contestó	7	0,4	14	0,8	24	1,3	50	2,7	95	5,1
Total de encuestas		409	22	379	20	459	25	604	33	1851	100

¿Recomendaría al INER con familiares y amigos?

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Si	403	364	447	586	1800
No	1	2	1	3	7
No contestó	5	13	11	15	44
Total	409	379	459	604	1851

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

Respuesta	Ene-Mar	Abr-Jun	Juli-Sep	Oct-Dic	Total
Calificación	9,38	9,34	9,28	9,36	9,3

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias
Ismael Cosío Villegas
Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional
Departamento de Calidad

¿Con cuánto calificaría la atención brindada en el INER?

PROMEDIO 9,3