Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de

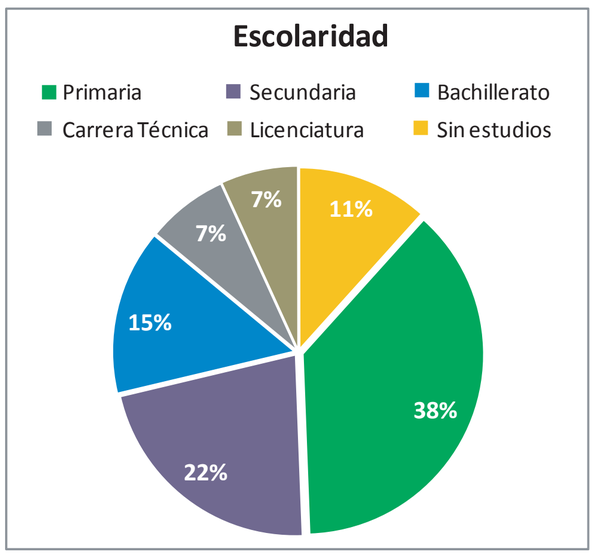
Cirugía Cardiotorácica

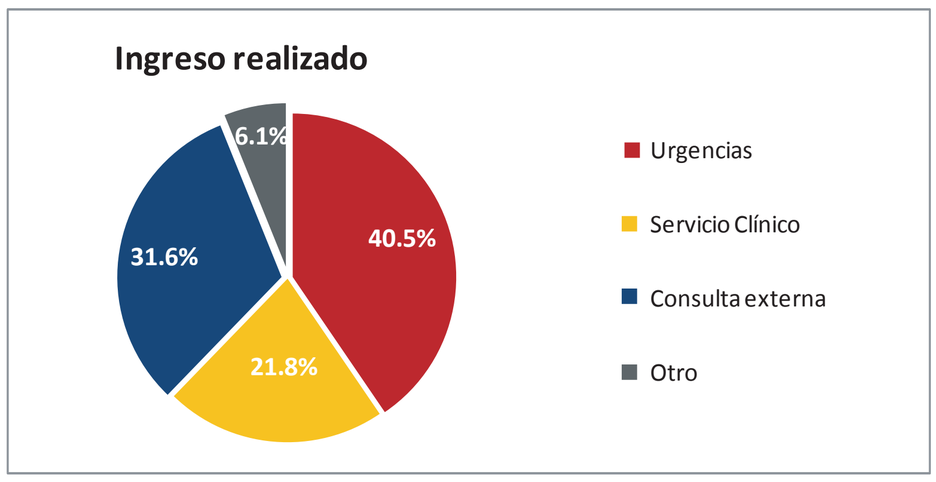
Informe Anual 2011 | **Total de Encuestas aplicadas: 295** | **SALUD**

Entrevistado		
Respuesta	No.	%
Paciente	242	82.0%
Familiar	53	18.0%

Edad Promedio
43 años

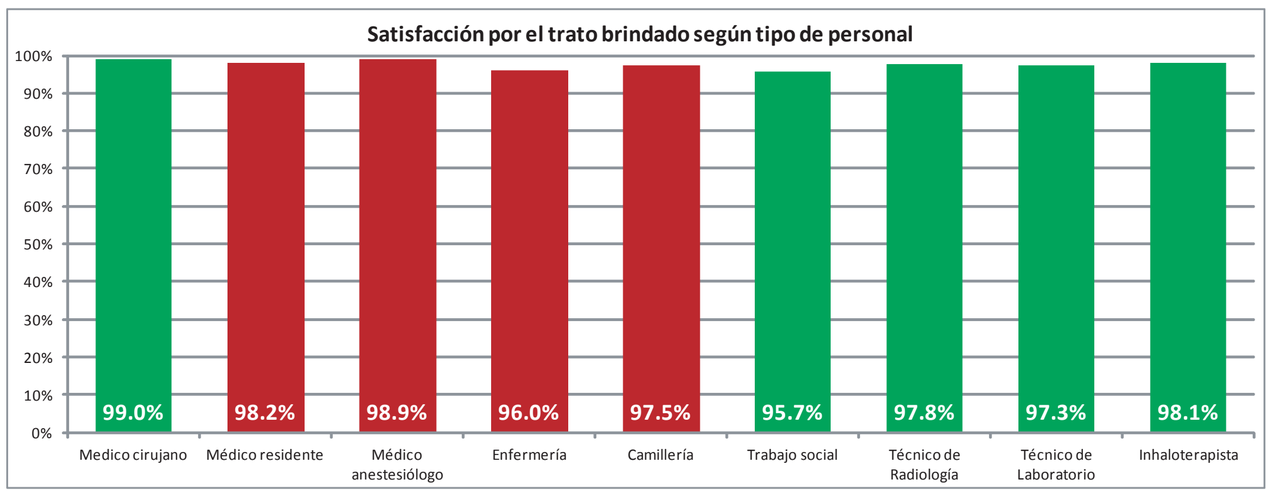
Sexo		
	No.	%
Femenino	101	34%
Masculino	194	66%





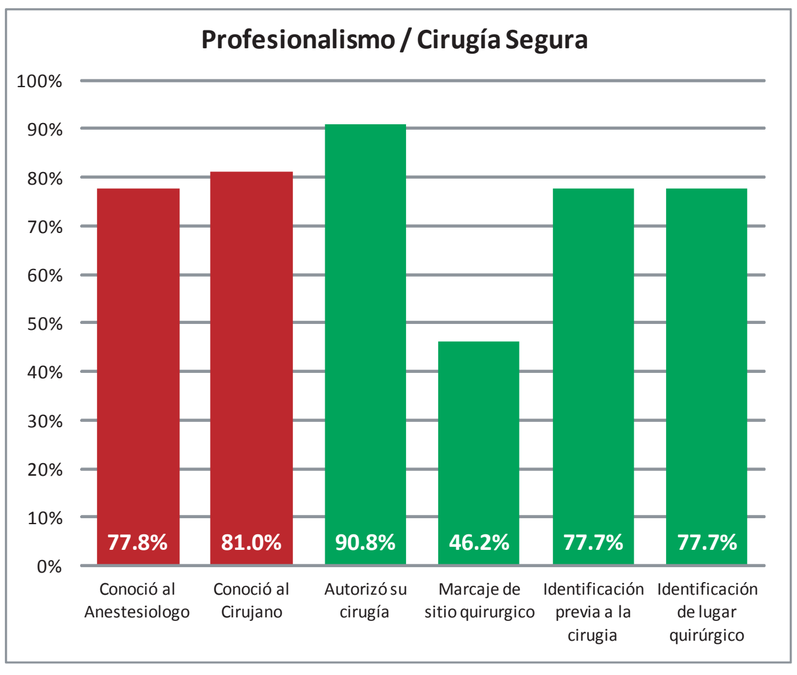
Percepción del trato brindado por tipo de personal

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Malo	N/A	Total	%
Medico cirujano	69	220	3	0	3	295	99.0%
Médico residente	59	216	5	0	15	295	98.2%
Médico anestesiólogo	64	216	3	0	12	295	98.9%
Enfermería	52	210	11	0	22	295	96.0%
Camillería	45	233	7	0	10	295	97.5%
Trabajo social	33	165	6	3	88	295	95.7%
Técnico de Radiología	31	191	3	2	68	295	97.8%
Técnico de Laboratorio	31	187	4	2	71	295	97.3%
Inhaloterapista	30	177	2	2	84	295	98.1%



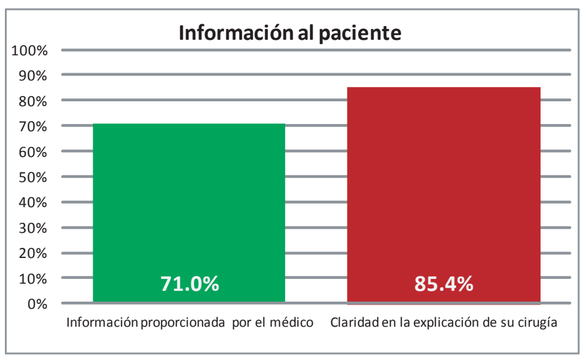
Profesionalismo Médico / Cirugía Segura

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Conoció al Anestesiologo	228	65	2	295	77.8%
Conoció al Cirujano	239	56	0	295	81.0%
Autorizó su cirugía	267	27	1	295	90.8%
Marcaje de sitio quirurgico	104	121	70	295	46.2%
Identificación previa a la cirugia	223	64	8	295	77.7%
Identificación de lugar quirúrgico	223	64	8	295	77.7%



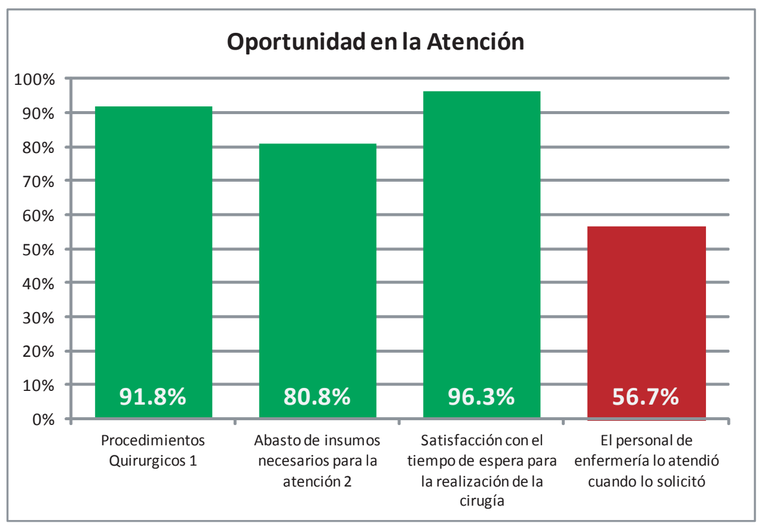
Información al Paciente

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Clara	Regular	Confusa	N/A	Total	%
Percepción de la Información proporcionada por el médico	208	71	14	2	295	71.0%
	Si	No		N/A	Total	%
Claridad en la explicación de su cirugía	251	43		1	295	85.4%



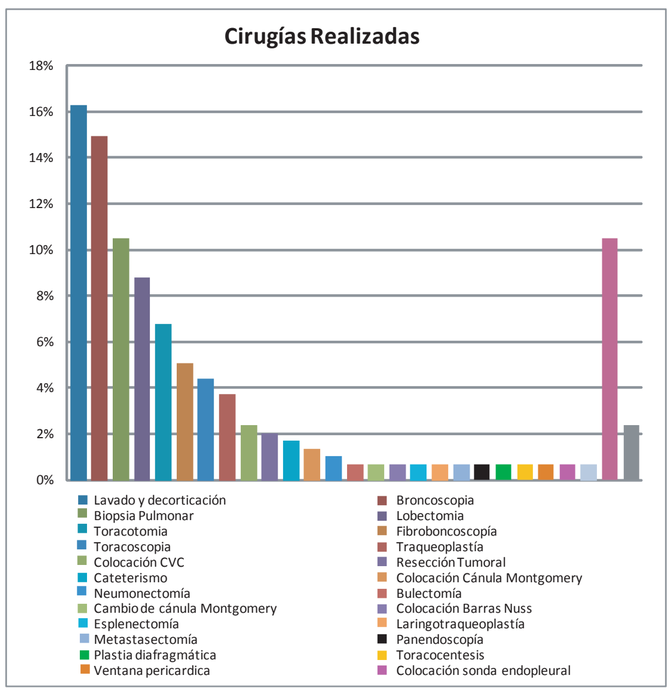
Oportunidad en la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		N/A	Total	%
Procedimientos Quirurgicos	24	270		1	295	91.8%
Abastecimiento de insumos necesarios para la atención	56	236		3	295	80.8%
	Mucho	Adecuado	Poco	N/A	Total	%
Satisfacción con el tiempo de espera para la realización de la cirugía	11	263	21	0	295	96.3%
	Siempre	A veces	Nunca	N/A	Total	%
El personal de enfermería lo atendió cuando lo solicitó	156	119	0	20	295	56.7%



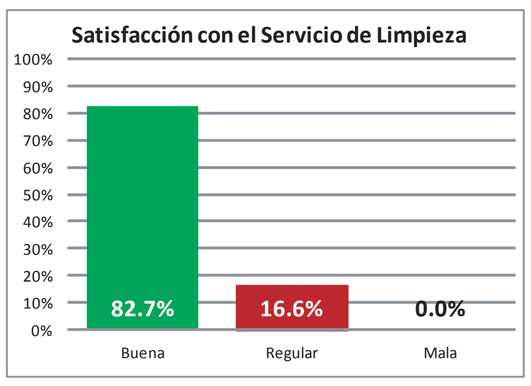
Cirugías Realizadas		
Respuesta	No.	%
Lavado y decorticación	48	16.3%
Broncoscopia	44	14.9%
Biopsia Pulmonar	31	10.5%
Lobectomia	26	8.8%
Toracotomia	20	6.8%
Fibroboncoscopía	15	5.1%
Toracoscopia	13	4.4%
Traqueoplastía	11	3.7%
Colocación CVC	7	2.4%
Resección Tumoral	6	2.0%
Cateterismo	5	1.7%
Colocación Cánula Montgomery	4	1.4%
Neumonectomía	3	1.0%
Bulectomía	2	0.7%
Cambio de cánula Montgomery	2	0.7%
Colocación Barras Nuss	2	0.7%
Esplenectomía	2	0.7%
Laringotraqueoplastía	2	0.7%
Metastasectomía	2	0.7%
Panendoscopía	2	0.7%
Plastia diafragmática	2	0.7%
Toracocentesis	2	0.7%
Ventana pericardica	2	0.7%
Colocación sonda endopleural	2	0.7%
Ventana Eloesser	2	0.7%
No sabe	31	10.5%
Otras*	7	2.4%
Total	295	100.0%

*Drenaje de absceso de cuello, drenaje de hematoma, esternotomía, trombectomía, colocación de sonsa pleural, necrostomía, pleurostomía.



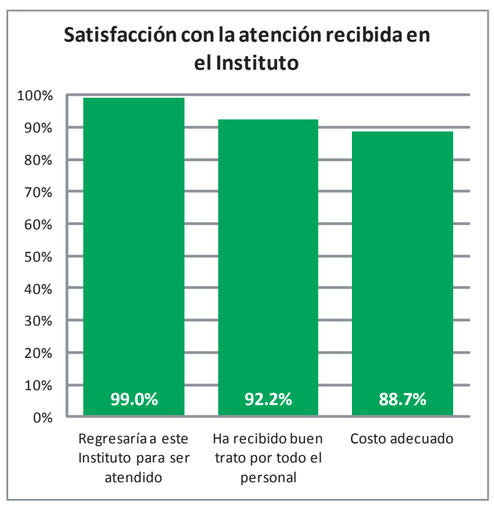
Satisfacción con la Limpieza

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Limpieza del área	244	49	0	2	295	83.3%



Satisfacción por la Calidad de los Servicios

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		N/A	Total	%
Regresaría a este Instituto para ser atendido	289	3		3	295	99.0%
Ha recibido buen trato por todo el personal	272	23		0	295	92.2%
	Excesivo	Adecuado	Bajo	No sabe	Total	%
Costo adecuado	12	90	4	189	295	88.7%



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 9,13