Resultados de las Encuestas de Satisfacción de la

Clínica de Transtornos Respiratorios del Sueño

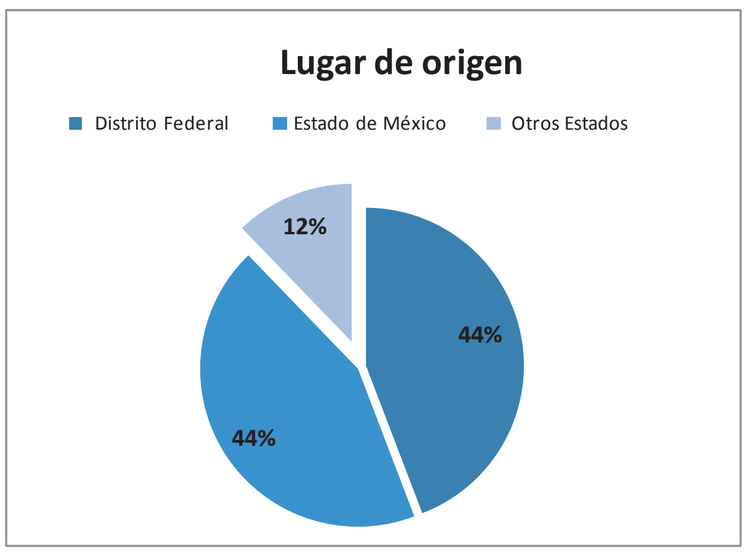
Informe Anual 2011 | **Total de Encuestas aplicadas: 499** | **SALUD**

Género	No.	%
Femenino	215	45%
Masculino	258	55%

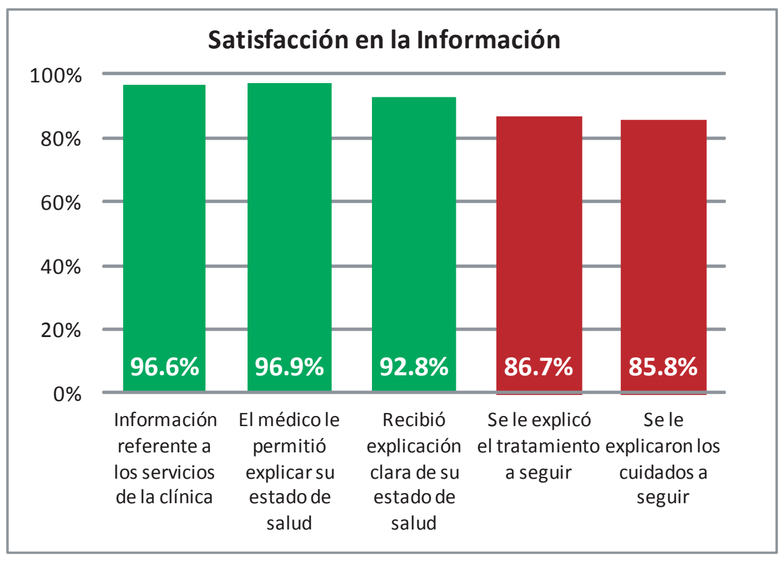
Entrevistado		
Respuesta	No.	%
Paciente	343	69%
Familiar	132	26%
No contestó	24	5%

Escolaridad	No.	%
Primaria	93	18.6%
Secundaria	94	18.8%
Bachillerato	66	13.2%
Carrera Técnica	95	19.0%
Licenciatura	52	10.4%
Maestría/Posgrado	36	7.2%
Sin estudios	12	2.4%
No contestó	51	10.2%

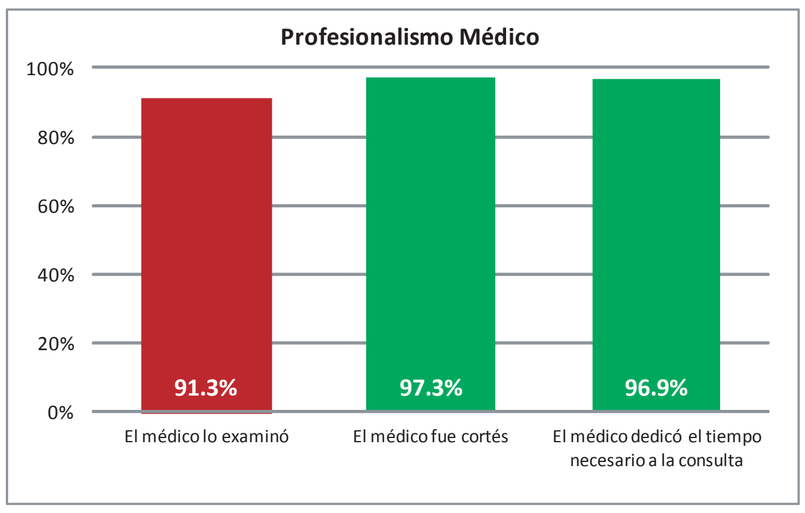
Edad Promedio
46 años



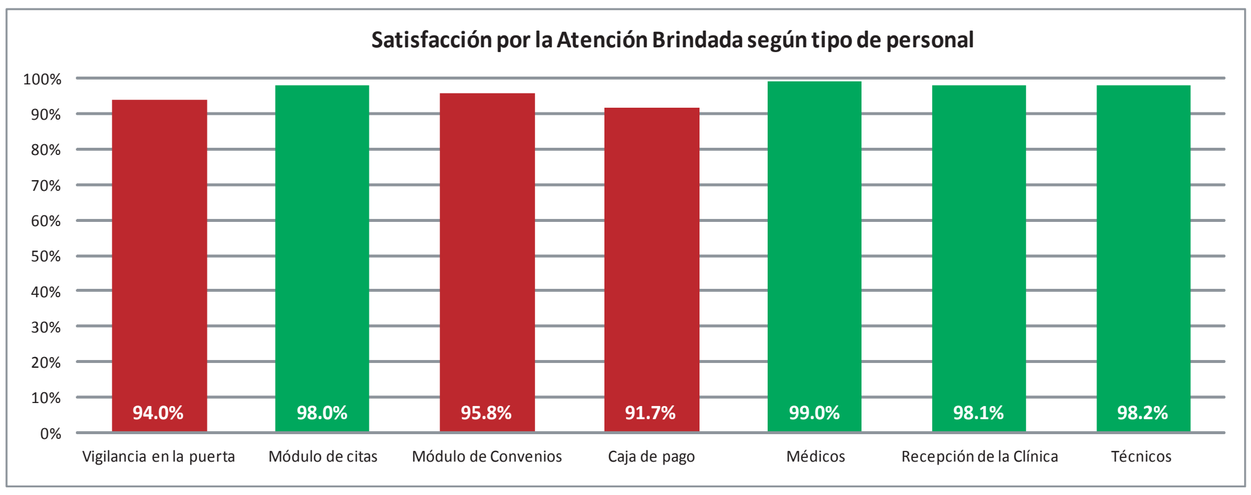
Satisfacción en la Información							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Información referente a los servicios de la clínica	294	183	16	1	5	499	96.6%
	Si	No			N/A	Total	%
El médico le permitió explicar su estado de salud	475	15			9	499	96.9%
Recibió explicación clara de su estado de salud	453	35			11	499	92.8%
Se le explicó el tratamiento a seguir	409	63			27	499	86.7%
Se le explicaron los cuidados a seguir	399	66			34	499	85.8%



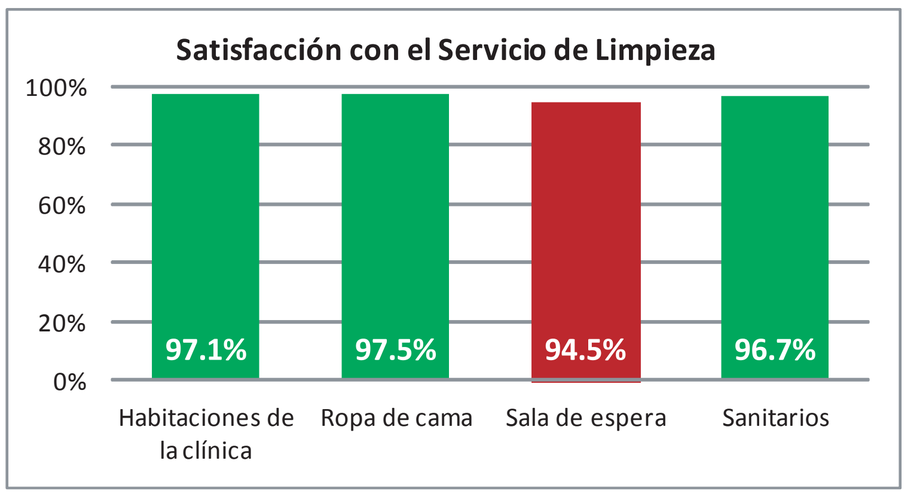
Profesionalismo Médico					
Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
El médico lo examinó	443	42	14	499	91.3%
El médico fue cortés	477	13	9	499	97.3%
El médico dedicó el tiempo necesario a la consulta	472	15	12	499	96.9%



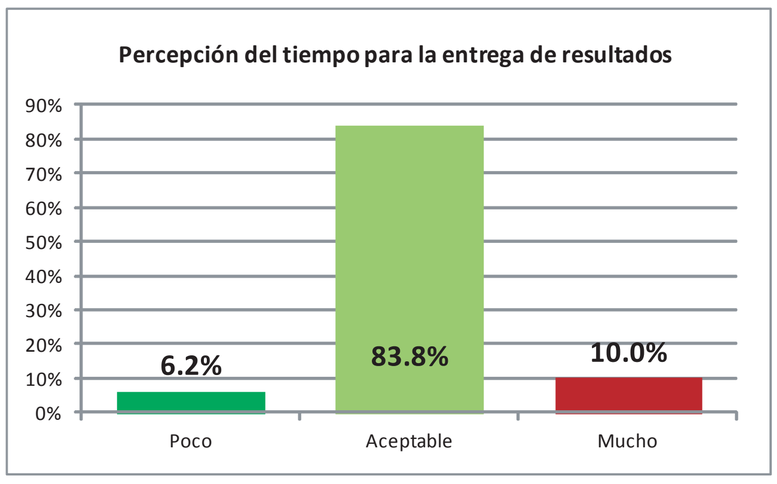
Percepción de la atención brindada por tipo de personal							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Vigilancia en la puerta	200	267	27	3	2	499	94.0%
Módulo de citas	261	219	9	1	9	499	98.0%
Módulo de Convenios	242	213	19	1	24	499	95.8%
Caja de pago	175	188	30	3	103	499	91.7%
Médicos	329	147	5	0	18	499	99.0%
Recepción de la Clínica	299	176	9	0	15	499	98.1%
Técnicos	357	122	8	1	11	499	98.2%



Satisfacción del Servicio de Limpieza							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Habitaciones de la clínica	353	120	11	3	12	499	97.1%
Ropa de cama	347	125	12	0	15	499	97.5%
Sala de espera	294	166	24	3	12	499	94.5%
Sanitarios	322	148	13	3	13	499	96.7%



Satisfacción con el Tiempo de espera para la entrega de resultados						
Pregunta	Opciones de respuesta					
	Poco	Adecuado	Mucho	N/A	Total	%
¿El tiempo de espera para la entrega de resultados le pareció?	26	351	42	80	499	90.0%



Tiempo de espera promedio desde la programación del estudio hasta su realización
62 días

Tiempo de espera promedio para ser atendido el día de la cita
28 minutos

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 9,53