Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios de

Hospitalización

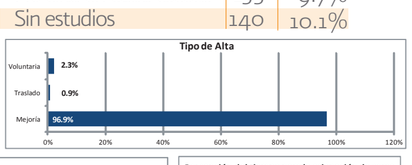
Informe Anual 2011 | **Total de Encuestas aplicadas: 1390** | **SALUD**

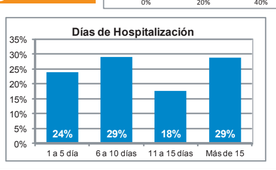
Sexo	No.	%
Femenino	629	45%
Masculino	761	55%

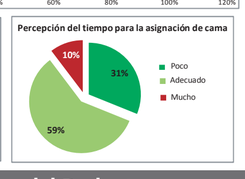
Días de Hospitalización		
Respuesta	No.	%
1 a 5 día	333	24%
6 a 10 días	404	29%
11 a 15 días	245	18%
Más de 15	399	29%
No contestó	9	1%
Total	130	100%

Edad Promedio	43 años

Escolaridad	No.	%
Primaria	447	32.2%
Secundaria	266	19.1%
Bachillerato	189	13.6%
Carrera Técnica	126	9.1%
Licenciatura	38	2.7%
Maestría	49	3.5%
No está en edad escolar	135	9.7%
Sin estudios	140	10.1%

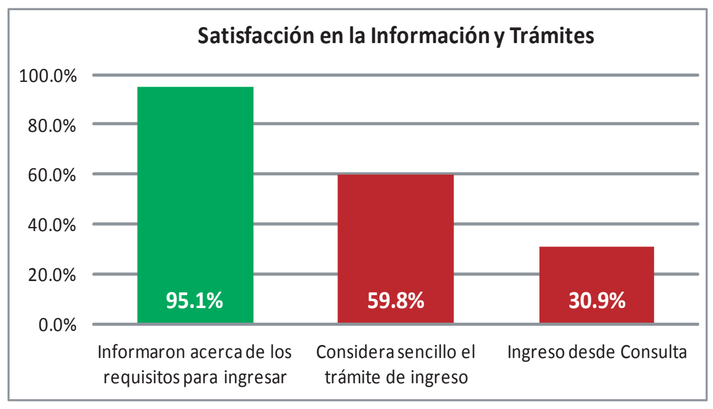






Satisfacción en la Información y Trámites

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		No sabe	Total	%
Informaron acerca de los requisitos para ingresar	1240	64		86	1390	95.1%
	Sencillos	Regular	Difíciles	No sabe	Total	%
Considera sencillos los trámites de ingreso	765	435	80	110	1390	59.8%
	Consulta	Urgencias	Otro	No sabe	Total	%
Ingreso desde Consulta	428	930	25	7	1390	30.9%



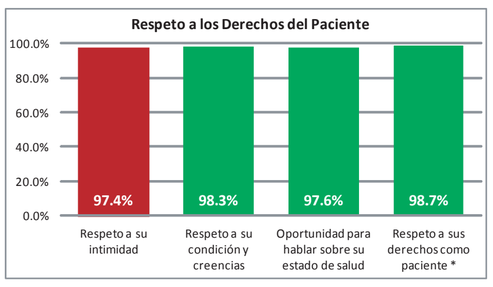
Satisfacción con el Tiempo de Espera para Hospitalización

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Poco	Adecuado	Mucho	No sabe	Total	%
¿El tiempo de espera para hospitalización le pareció?	422	795	140	33	1390	90%

Tiempo de espera promedio para la asignación de cama	13 horas

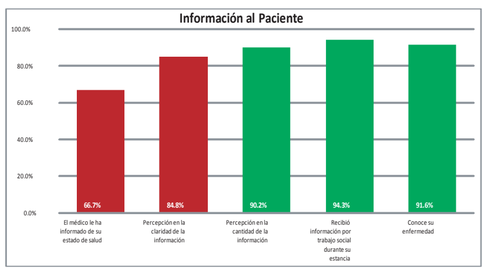
Respeto a los Derechos del Paciente

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	Total	%
Respeto a su intimidad	1346	29	7	8	1390	97.4%
Respeto a su condición y creencias	1361	23	1	5	1390	98.3%
	Si	No		No sabe	Total	%
Oportunidad para hablar sobre su estado de salud	1345	33		12	1390	97.6%
Respeto a sus derechos como paciente	1360	18		12	1390	98.7%



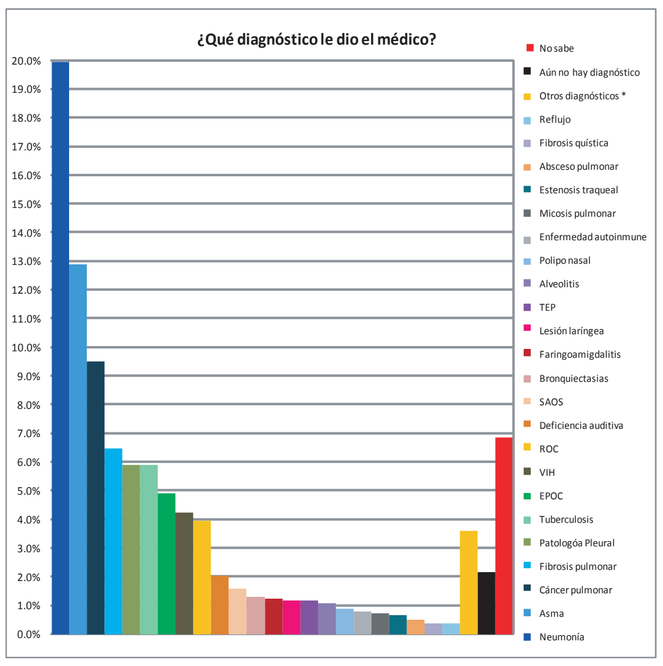
Información al Paciente

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	Total	%
El médico le ha informado de su estado de salud	919	443	15	13	1390	66.7%
	Clara	Regular	Confusa	No sabe	Total	%
Percepción en la claridad de la información	1170	178	31	11	1390	84.8%
	Suficiente	Insuficiente		No sabe	Total	%
Percepción en la cantidad de la información	1231	134		25	1390	90.2%
	Si	No		N/A	Total	%
Recibió información por trabajo social durante su estancia	1287	78		25	1390	94.3%
Conoce su enfermedad	1273	116		1	1390	91.6%



¿Qué Diagnóstico le dio el Médico?

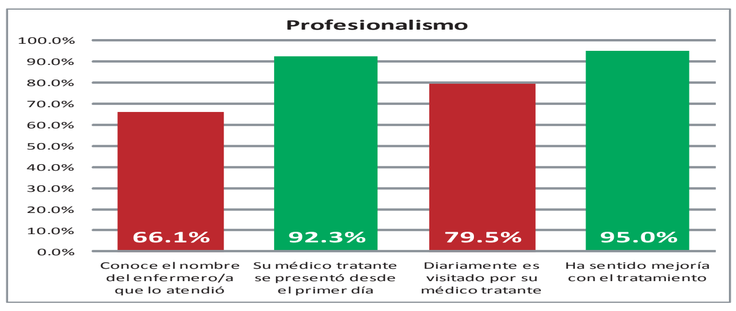
Respuesta	No.	%
Neumonía	277	19.9%
Asma	179	12.9%
Cáncer pulmonar	132	9.5%
Fibrosis pulmonar	90	6.5%
Patologóa Pleural	82	5.9%
Tuberculosis	82	5.9%
EPOC	68	4.9%
VIH	59	4.2%
ROC	55	4.0%
Deficiencia auditiva	28	2.0%
SAOS	22	1.6%
Bronquiectasias	18	1.3%
Faringoamigdalitis	17	1.2%
Lesión laríngea	16	1.2%
TEP	16	1.2%
Alveolitis	15	1.1%
Polipo nasal	12	0.9%
Enfermedad autoinmune	11	0.8%
Micosis pulmonar	10	0.7%
Estenosis traqueal	9	0.6%
Absceso pulmonar	7	0.5%
Fibrosis quística	5	0.4%
Reflujo	5	0.4%
Otros diagnósticos *	50	3.6%
Aún no hay diagnóstico	30	2.2%
No sabe	95	6.8%
Total	1390	100%



* Atelectasias, Bronqueolitis, Bronquitis, Bulas, Cáncer laríngeo, Cáncer Tiroídeo, Cardiopatía, Desnutrición, Epistaxis, Granulomatosis de Weneger, Hipertensión Pulmonar, Laringomalacia, Laringotraqueítis, Miastenía, Microlitiasis Pulmonar, Nasoangiofibroma, Neurofibromatosis, Patología hepática, Retrognatia Mandibular, Samter, Síndrome Merfan, Trauma de tórax, Trauma Facial, Vasculitis

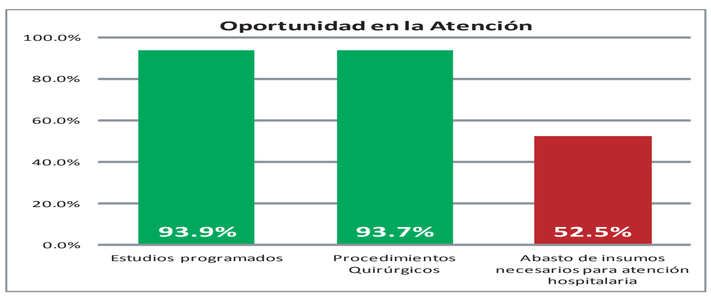
Profesionalismo

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Siempre	A veces	Nunca	N/A	Total	%
Conoce el nombre del enfermero/a que lo atendió	917	437	33	3	1390	66.1%
	Si	No		N/A	Total	%
Su médico tratante se presentó desde el primer día	1267	106		17	1390	92.3%
Diariamente es visitado por su médico tratante	1073	277		40	1390	79.5%
Ha sentido mejoría con el tratamiento	1259	66		65	1390	95.0%



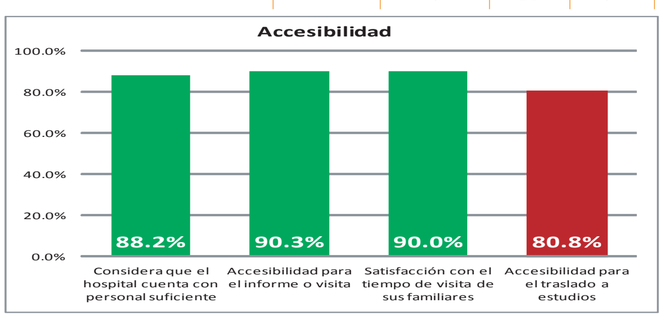
Oportunidad en la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta				
	No	Si	No lo sé	Total	%
Estudios programados	1284	84	22	1390	93.9%
Procedimientos Quirúrgicos	903	61	426	1390	93.7%
Abasto de insumos necesarios para atención hospitalaria	711	643	36	1390	52.5%



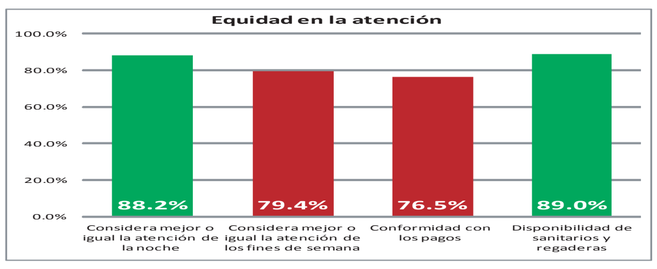
Accesibilidad

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		N/A	Total	%
Considera que el hospital cuenta con personal suficiente	1195	160		35	1390	88.2%
Accesibilidad para el informe o visita	1158	125		107	1390	90.3%
	Bueno	Regular	Malo	N/A	Total	%
Satisfacción con el tiempo de visita de sus familiares	1111	99	25	155	1390	90.0%
	Siempre	A veces	Nunca	N/A	Total	%
Accesibilidad para el traslado a estudios	1086	248	10	46	1390	80.8%



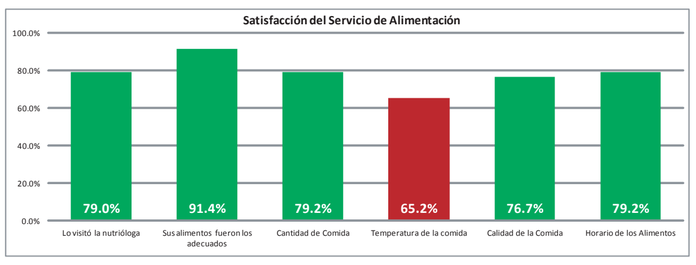
Equidad en la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Mejor	Igual	Peor	N/A	Total	%
Considera mejor o igual la atención de la noche	42	1178	164	6	1390	88.2%
Considera mejor o igual la atención de los fines de semana	16	928	245	201	1390	79.4%
	Baratos	Justos	Caros	N/A	Total	%
Conformidad con los pagos	73	600	207	510	1390	76.5%
	Suficiente	Insuficiente		N/A	Total	%
Disponibilidad de sanitarios y regaderas	1204	149		37	1390	89.0%



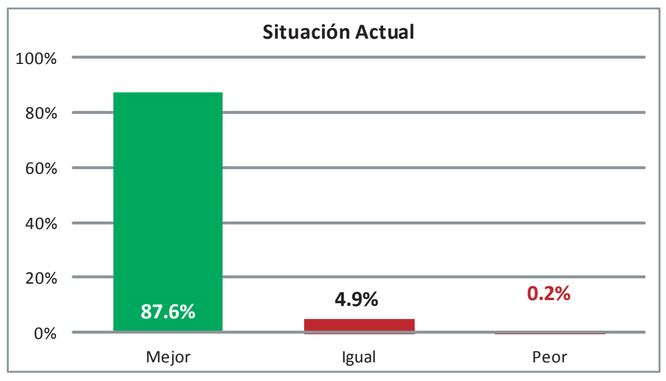
Satisfacción del Servicio de Alimentación

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		N/A	Total	%
Lo visitó la nutrióloga	1076	286		28	1390	79.0%
Sus alimentos fueron los adecuados	1244	117		29	1390	91.4%
	Siempre	A veces	Nunca	N/A	Total	%
Cantidad de Comida	1091	268	19	12	1390	79.2%
Temperatura de la comida	899	375	104	12	1390	65.2%
Calidad de la Comida	1057	297	24	12	1390	76.7%
Horario de los Alimentos	1091	267	20	12	1390	79.2%



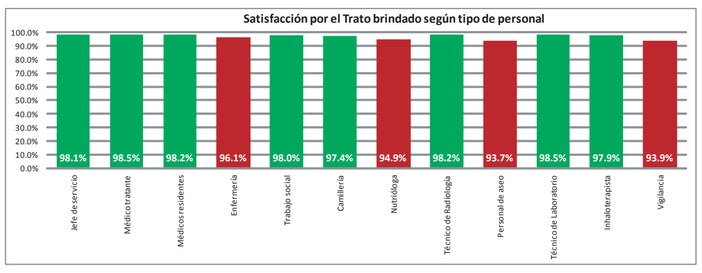
Situación Actual

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Mejor	Igual	Peor	N/A	Total	%
Se encuentra mejor en relación al problema de salud con que ingresó	1217	68	3	102	1309	94%



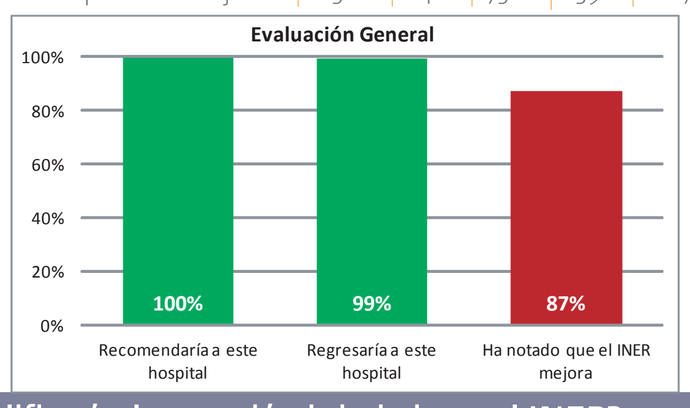
Percepción de la atención brindada por tipo de personal

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Malo	N/A	Total	%
Jefe de servicio	669	374	16	4	327	1390	98.1%
Médico tratante	788	572	19	2	9	1390	98.5%
Médicos residentes	734	605	21	4	26	1390	98.2%
Enfermería	738	594	45	9	4	1390	96.1%
Trabajo social	704	612	22	5	47	1390	98.0%
Camillería	666	668	28	8	20	1390	97.4%
Nutrióloga	577	585	38	24	166	1390	94.9%
Técnico de Radiología	551	686	19	4	130	1390	98.2%
Personal de aseo	551	707	62	22	48	1390	93.7%
Técnico de Laboratorio	542	699	13	6	130	1390	98.5%
Inhaloterapista	493	604	13	10	270	1390	97.9%
Vigilancia	495	612	44	28	211	1390	93.9%



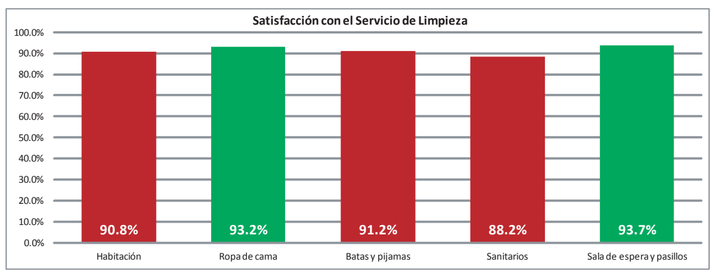
Evaluación General

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Recomendaría a este hospital	1370	3	17	1390	100%
Regresaría a este hospital	1355	9	26	1390	99%
Ha notado que el INER mejora	568	84	738	1390	87%



Satisfacción del Servicio de Limpieza

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Habitación	595	666	106	22	1	1390	90.8%
Ropa de cama	595	698	80	15	2	1390	93.2%
Batas y pijamas	587	674	94	28	7	1390	91.2%
Sanitarios	539	682	105	58	6	1390	88.2%
Sala de espera y pasillos	540	729	72	14	35	1390	93.7%



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 9,40