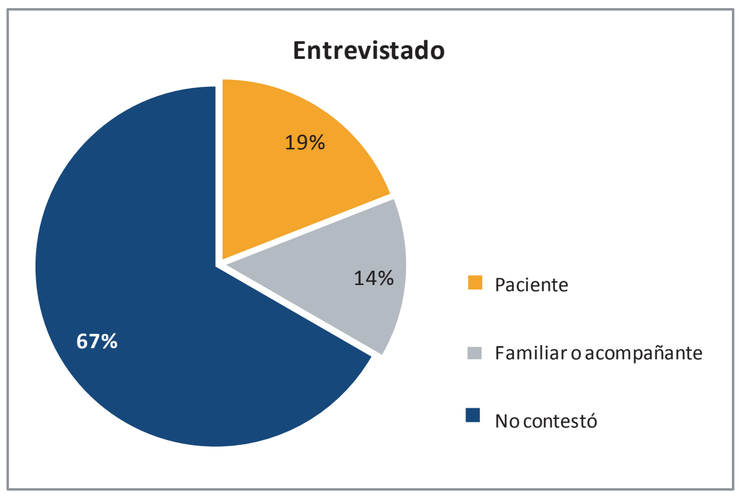
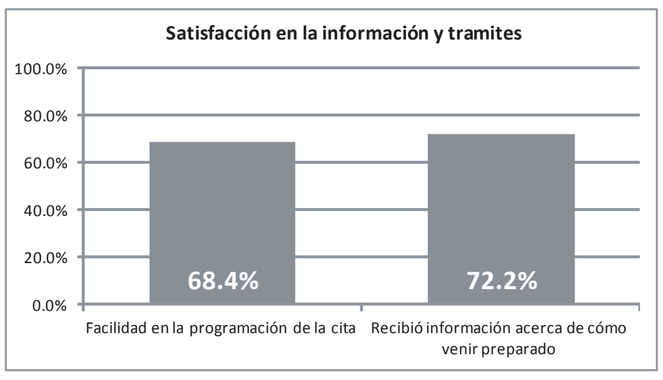
Resultados de las Encuestas de Satisfacción del

Departamento de Imagenología

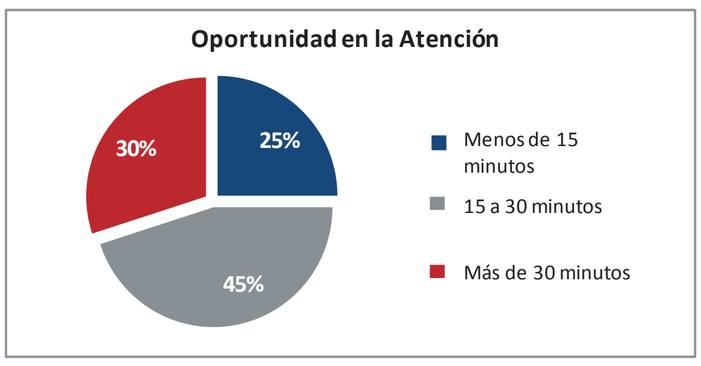
Informe Anual 2011 | **Total de Encuestas aplicadas: 21** | **SALUD**



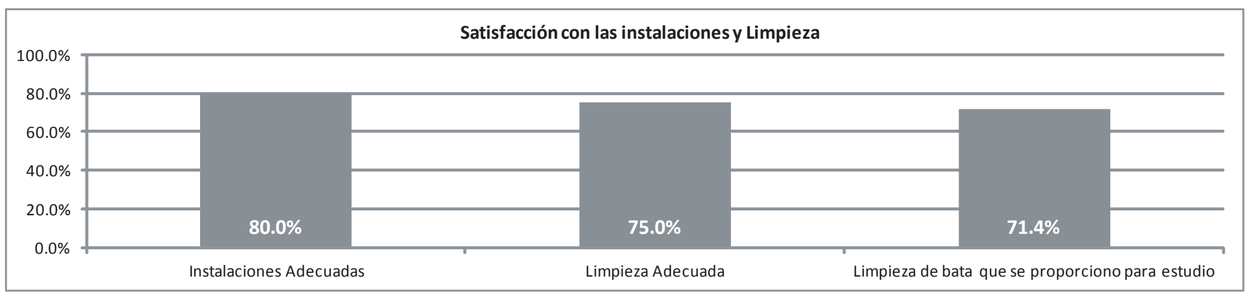
Satisfacción en la Información y Trámites					
Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad en la programación de la cita *	13	6	2	21	68.4%
Recibió información acerca de cómo venir preparado	13	5	3	21	72.2%



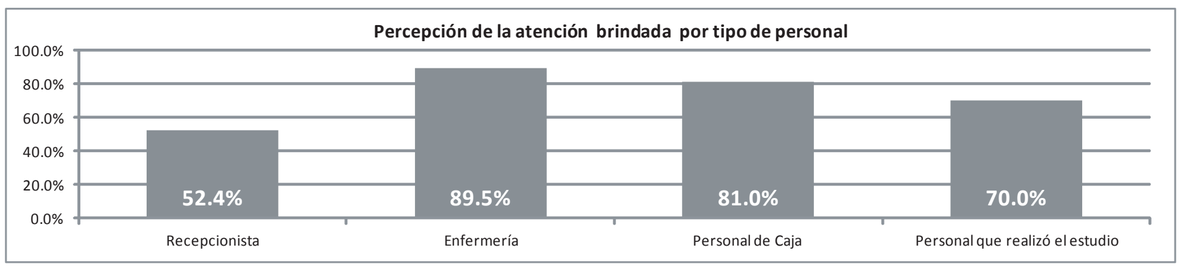
Oportunidad en la Atención						
Pregunta	Opciones de respuesta					
	De Inmediato	Menos de 15 minutos	Mas de 15 minutos	No contestó	Total	%
Tiempo de espera para pasar al estudio	5	9	6	1	21	70.0%



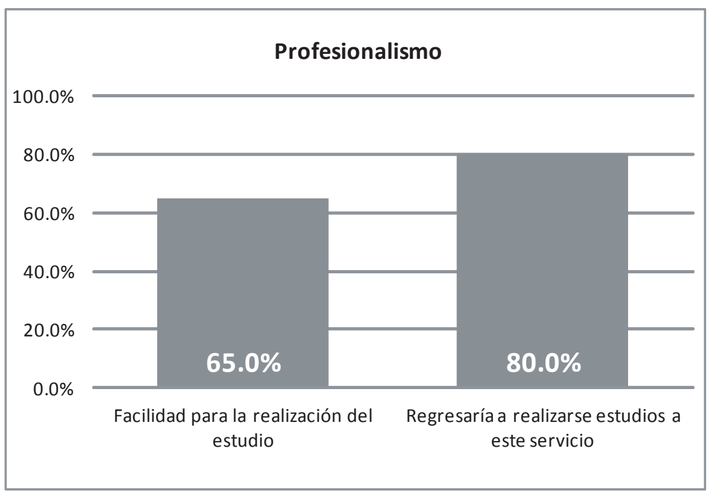
Satisfacción con las Instalaciones y Limpieza							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No contestó	Total	%
Instalaciones Adecuadas	7	9	2	2	1	21	80.0%
Limpieza Adecuada	4	11	2	3	1	21	75.0%
Limpieza de bata que se proporciono para estudio	4	11	4	2	0	21	71.4%



Percepción de la atención brindada por tipo de personal							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Recepcionista	5	6	5	5	0	21	52.4%
Enfermería	8	9	1	1	2	21	89.5%
Personal de Caja	6	11	3	1	0	21	81.0%
Personal que realizó el estudio	7	7	3	3	1	21	70.0%



Profesionalismo					
Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad para la realización del estudio	13	7	1	21	65.0%
Regresaría a realizarse estudios a este servicio	16	4	1	21	80.0%

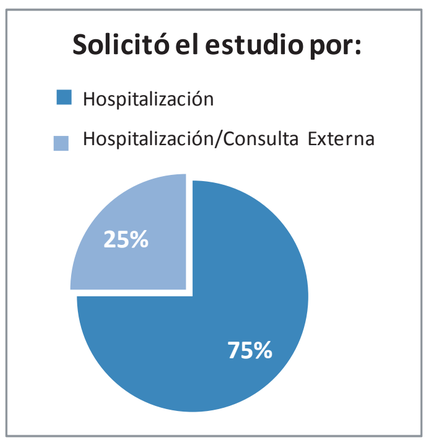


Evaluación por Médicos Solicitantes

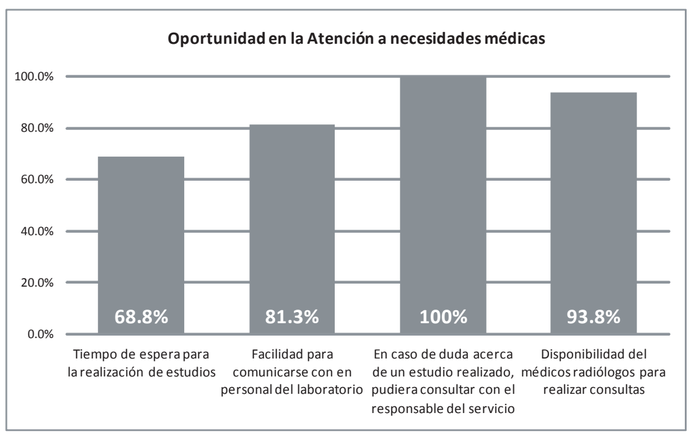
Médico	
	No.
Adscrito	4
Residente	12

Encuestas de Satisfacción aplicadas 2011

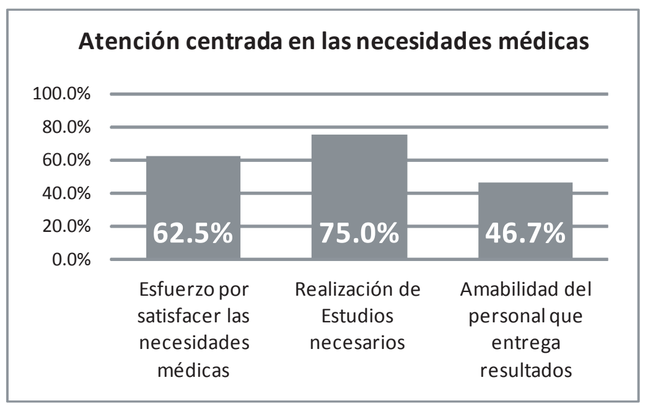
16



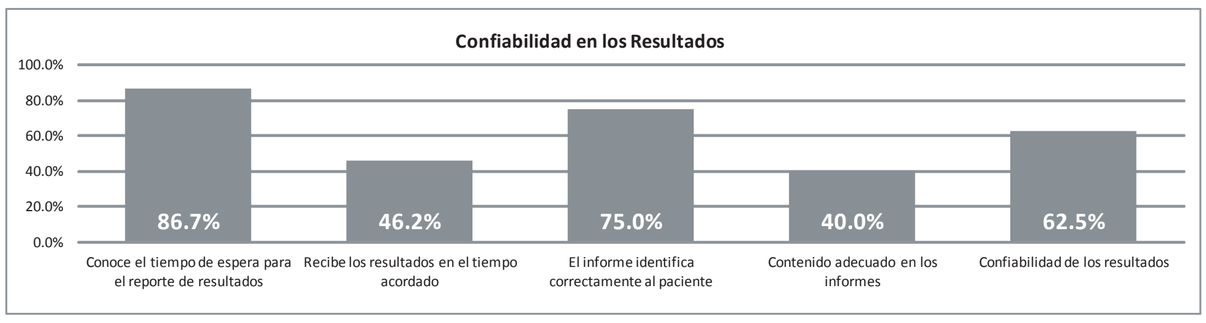
Oportunidad en la Atención a necesidades médicas							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No contestó	Total	%
Tiempo de espera para la realización de estudios	0	11	5	0	0	16	68.8%
Facilidad para comunicarse con en personal del laboratorio	1	12	2	1	0	16	81.3%
En caso de duda acerca de un estudio realizado, pudiera consultar con el responsable del servicio	15	1	0	0	0	16	100%
Disponibilidad del médicos radiólogos para realizar consultas	3	12	1	0	0	16	93.8%



Atención centrada en las necesidades médicas							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	No sabe	Total	%
Esfuerzo por satisfacer las necesidades médicas	10	4	2	0	0	16	62.5%
Realización de Estudios necesarios	12	4	0	0	0	16	75.0%
Amabilidad del personal que entrega resultados	7	8	0	0	1	16	46.7%



Confiabilidad en los Resultados							
Pregunta	Opciones de respuesta						
	Si	No			N/A	Total	%
Conoce el tiempo de espera para el reporte de resultados	13	2			1	16	86.7%
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	No sabe	Total	%
Recibe los resultados en el tiempo acordado	6	6	1	0	3	16	46.2%
El informe identifica correctamente al paciente	12	4	0	0	0	16	75.0%
Contenido adecuado en los informes	6	6	3	0	1	16	40.0%
Confiabilidad de los resultados	10	6	0	0	0	16	62.5%



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 6,67