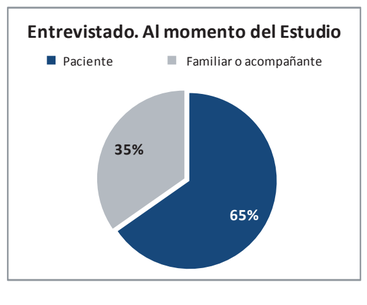
Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio

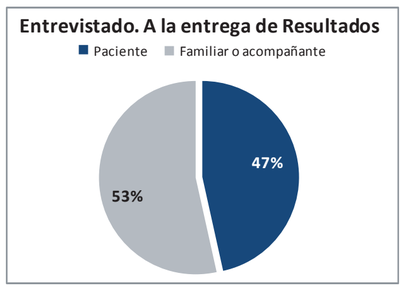
Laboratorio Clínico

Informe Anual 2011

SALUD

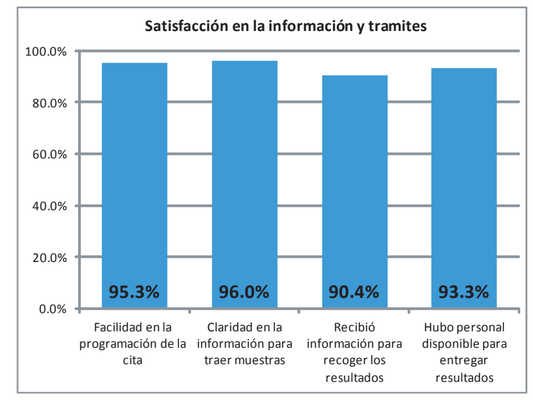
1. Al momento del estudio 464 | 2. A la Entrega de Resultados 295





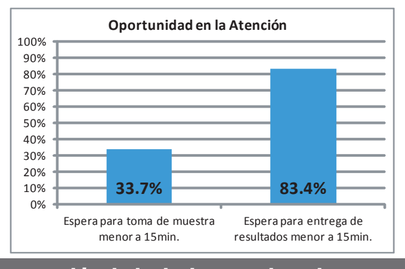
Satisfacción en la Información y Trámites

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad en la programación de la cita *	426	21	17	464	95.3%
Claridad en la información para traer muestras	357	15	92	464	96.0%
Recibió información para recoger los resultados	263	28	4	295	90.4%
Hubo personal disponible para entregar resultados	252	18	25	295	93.3%



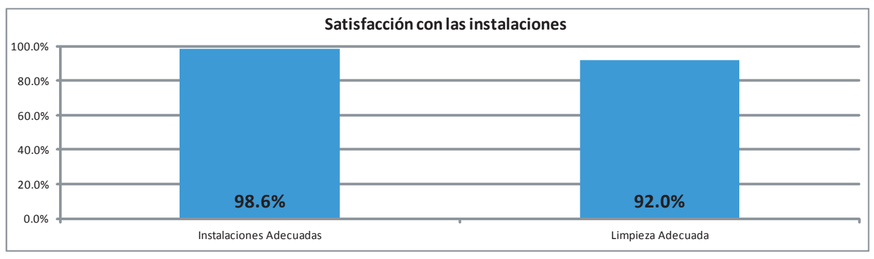
Oportunidad en la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Menos de 15 minutos	15 a 30 minutos	Mas de 30 minutos	No contestó	Total	%
Espera para toma de muestra menor a 15 min.	146	189	98	31	464	33.7%
Espera para entrega de resultados menor a 15 min.	231	32	14	18	295	83.4%



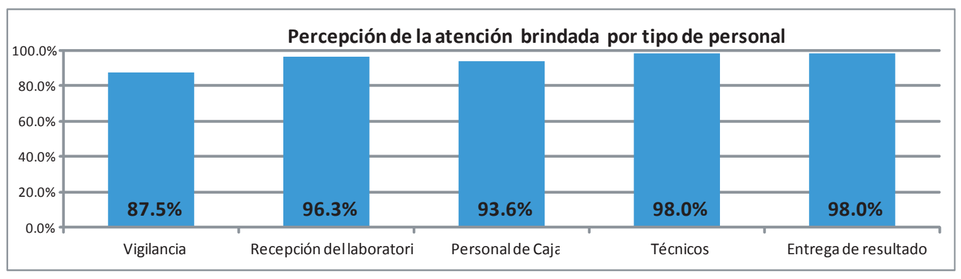
Satisfacción con las Instalaciones

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No contestó	Total	%
Instalaciones Adecuadas	215	71	3	1	5	295	98.6%
Limpieza Adecuada	193	230	34	3	4	464	92.0%



Percepción de la atención brindada por tipo de personal

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Vigilancia	125	275	47	10	7	464	87.5%
Recepción del laboratorio	215	224	14	3	8	464	96.3%
Personal de Caja	152	275	17	12	8	464	93.6%
Técnicos	261	176	8	1	18	464	98.0%
Entrega de resultados	154	133	6	0	2	295	98.0%

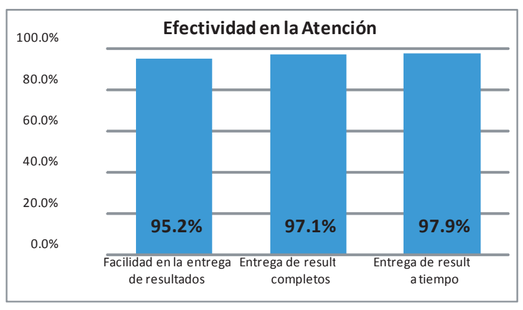


Profesionalismo

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad para la toma de muestra	436	10	18	464	97.8%
Regresaría a realizarse estudios a este laboratorio	444	7	13	464	98.4%

Efectividad en la Atención

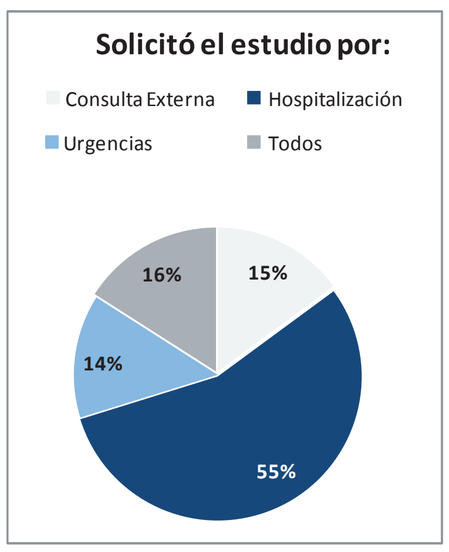
Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad en la entrega de resultados *	276	14	5	295	95.2%
Entrega de resultados completos	266	8	21	295	97.1%
Entrega de resultados a tiempo	280	6	9	295	97.9%



Evaluación por Médicos Solicitantes

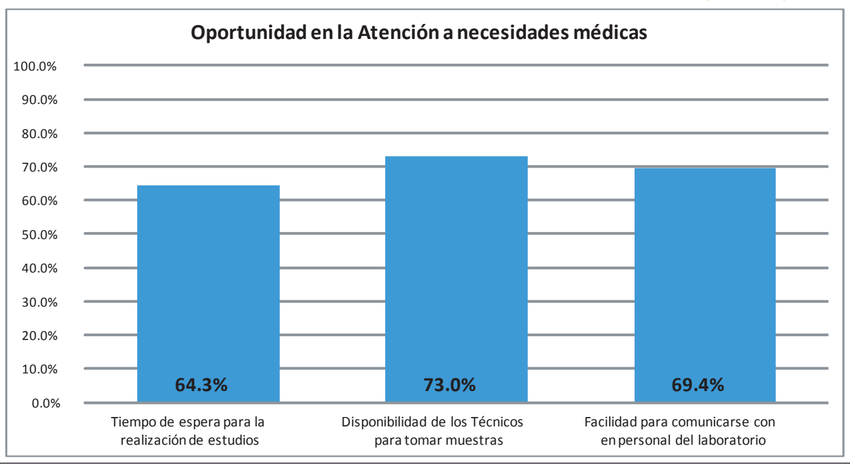
Médico		
	No.	%
Adscrito	52	52%
Residente	46	46%

Encuestas de Satisfacción aplicadas 2011
100



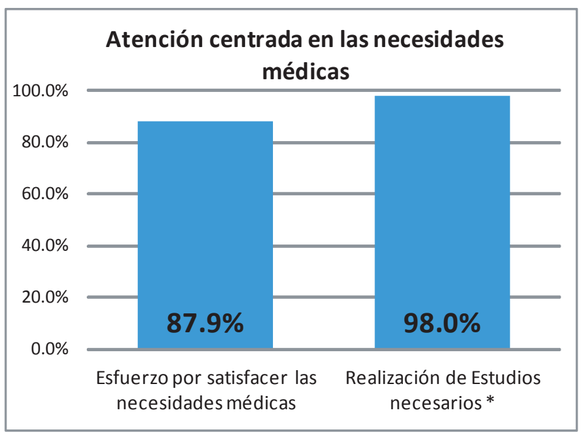
Oportunidad en la Atención a necesidades médicas

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No sabe	Total	%
Tiempo de espera para la realización de estudios	12	51	32	3	2	100	64.3%
Disponibilidad de los Técnicos para tomar muestras	18	55	25	2	0	100	73.0%
Facilidad para comunicarse con en personal del laboratorio	14	54	25	5	2	100	69.4%



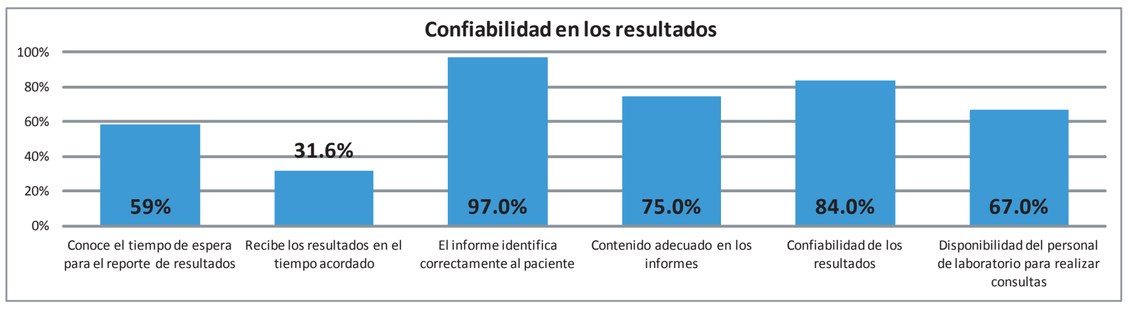
Atención centrada en las necesidades médicas

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	No sabe	Total	%
Esfuerzo por satisfacer las necesidades médicas	46	41	9	3	1	100	87.9%
Realización de Estudios necesarios *	43	55	0	2	0	100	98.0%
Amabilidad del personal que entrega los resultados	57	33	3	1	6	100	95.7%



Confiabilidad en los Resultados

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Si	No			N/A	Total	%
Conoce el tiempo de espera para el reporte de resultados	58	41			1	100	59%
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	No sabe	Total	%
Recibe los resultados en el tiempo acordado	30	62	3	0	5	100	31.6%
El informe identifica correctamente al paciente	96	3	0	0	1	100	97.0%
Contenido adecuado en los informes	75	17	4	4	0	100	75.0%
Confiabilidad de los resultados	84	16	0	0	0	100	84.0%
Disponibilidad del personal de laboratoriopara realizar consultas	65	27	3	2	3	100	67.0%



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 9,17