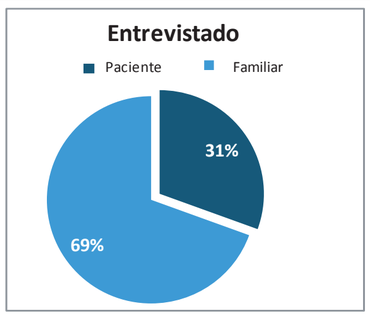
Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio

Medicina Nuclear

Informe Anual 2011

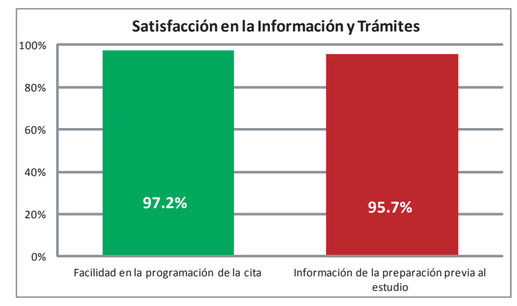
Total de Encuestas aplicadas: 71

SALUD



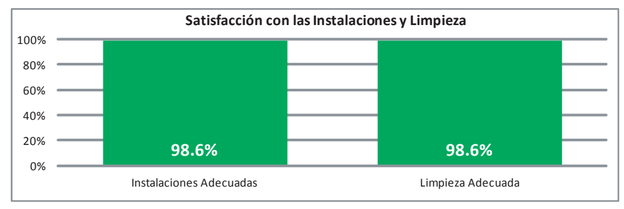
Satisfacción en la Información y Trámites

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad en la programación de la cita *	69	2	0	71	97.2%
Información de la preparación previa al estudio	67	3	1	71	95.7%



Satisfacción con las Instalaciones y Limpieza

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No contestó	Total	%
Instalaciones Adecuadas	43	25	1	0	2	71	98.6%
Limpieza Adecuada	37	33	1	0	0	71	98.6%

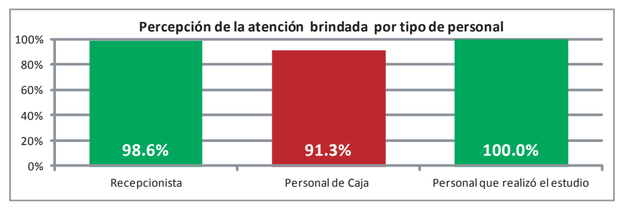


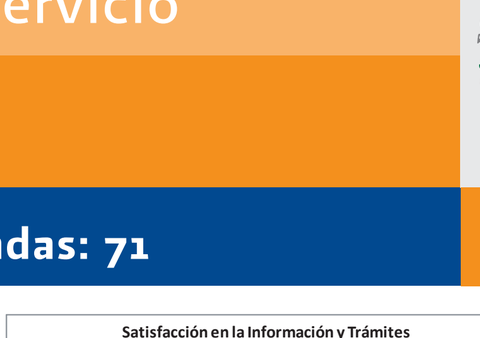
Satisfacción con el Tiempo de espera

Pregunta	Opciones de respuesta	
	Si	%
Inmediatamente	44	62%
Menos de 15 minutos	21	30%
Mas de 15 minutos	6	8%
Total	71	100%

Percepción de la atención brindada por tipo de personal

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Recepcionista	44	24	1	0	2	71	98.6%
Personal de Caja	31	32	6	0	2	71	91.3%
Personal que realizó el estudio	69	2	0	0	0	71	100.0%





Profesionalismo

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Facilidad para la realización del estudio	70	0	1	71	100.0%
Regresaría a realizarse estudios a este servicio	69	1	1	71	98.6%

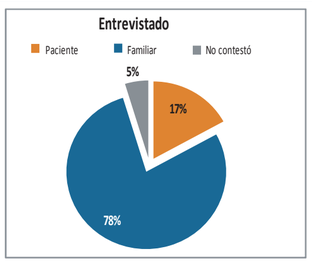
Calificación al Servicio

9.6

Entrega de Resultados

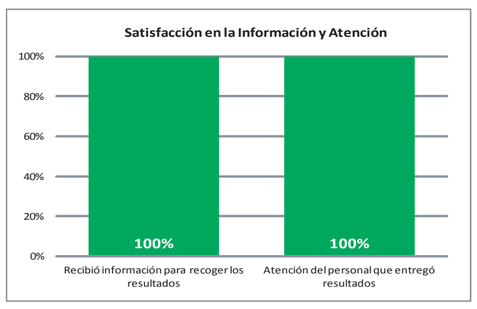
Encuestas realizadas durante 2011: 212

Procedencia de solicitud	No.	%
Paciente	36	17.0%
Familiar	166	78.3%
No contestó	10	4.7%



Satisfacción en la Información y Atención

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica	Total	%
Recibió información para recoger los resultados	184	24	0	0	4	212	100%
Atención del personal que entregó resultados	190	22	0	0	0	212	100%

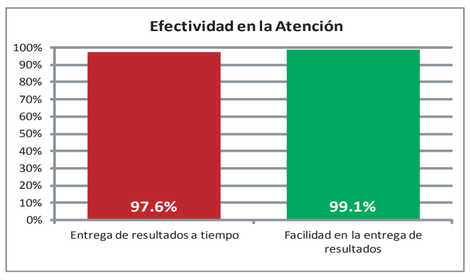


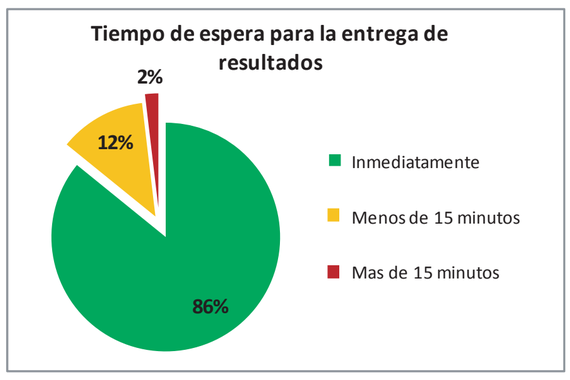
Satisfacción con el Tiempo de espera

Pregunta	Opciones de respuesta	
	Si	%
Inmediatamente	182	86%
Menos de 15 minutos	26	12%
Mas de 15 minutos	4	2%
Total	212	100%

Efectividad en la Atención

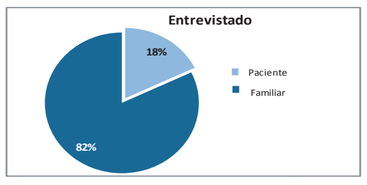
Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
Entrega de resultados a tiempo	204	5	3	212	97.6%
Facilidad en la entrega de resultados	210	2	0	212	99.1%





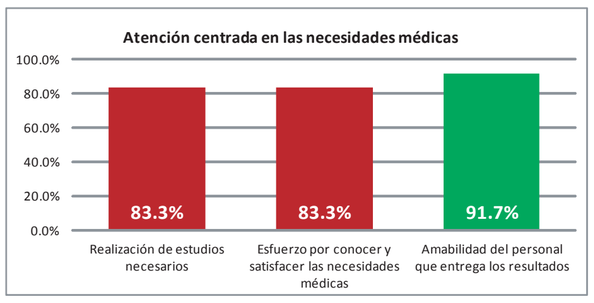
Evaluación por Médicos Solicitantes

Encuestas realizadas durante Abril - Junio, 2011: 12



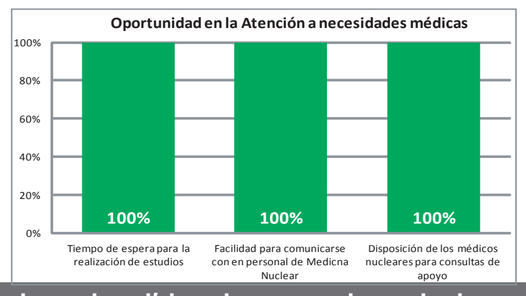
Atención centrada en las necesidades médicas

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Siempre	A veces	Nunca	No contestó	%
Realización de estudios necesarios	10	2	0	0	83.3%
Esfuerzo por conocer y satisfacer las necesidades médicas	10	1	0	1	83.3%
Amabilidad del personal que entrega los resultados	11	0	0	0	91.7%



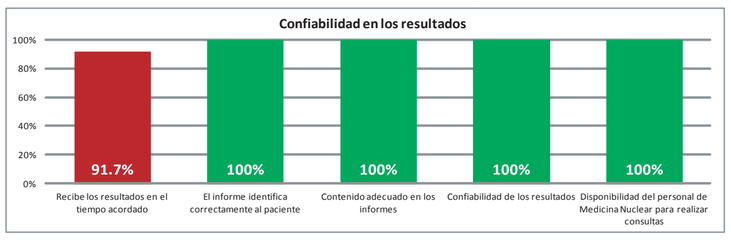
Oportunidad en la Atención a necesidades médicas

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Excelente	Bueno	Regular	No satisfactorio	No contestó	Total
Tiempo de espera para la realización de estudios	8	4	0	0	12	100%
Facilidad para comunicarse con en personal del servicio	12	0	0	0	12	100%
Disponibilidad de los Médicos Nucleares para realizar consultas	12	0	0	0	12	100%



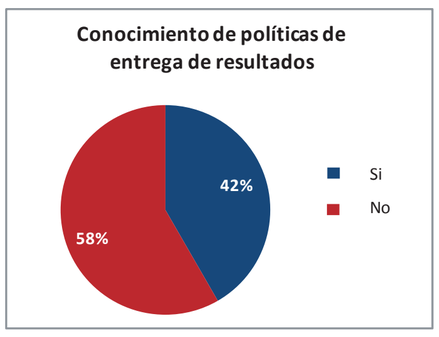
Confiabilidad en los Resultados

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	No sabe	Total	%
Recibe los resultados en el tiempo acordado	11	1	0	0	0	12	92%
El informe identifica correctamente al paciente	12	0	0	0	0	12	100%
Contenido adecuado en los informes	11	0	0	0	1	12	100%
Confiabilidad de los resultados	12	0	0	0	0	12	100%
Disponibilidad del personal de Medicina Nuclear para realizar consultas	12	0	0	0	0	12	100%



Conocimiento de políticas de entrega de resultados

Pregunta	Opciones de respuesta			
	Si	No	Total	%
Conoce el tiempo de entrega de resultados	5	7	12	42%
Médicos solicitantes que saben el tiempo que tarda la entrega de reportes	0	12	12	0%



Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias
Ismael Cosío Villegas
Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional
Departamento de Calidad