Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio

# SERVICIO DE CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA

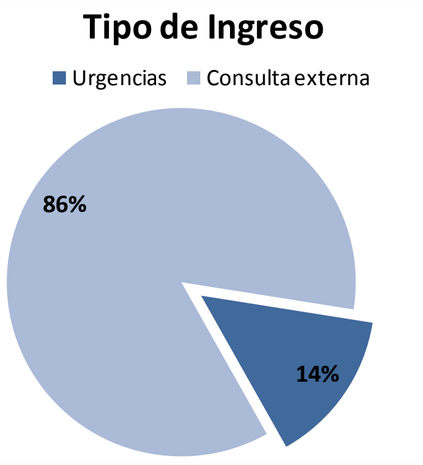
*Informe Anual 2012* | *Encuestas Realizadas Durante, 2012: 245*

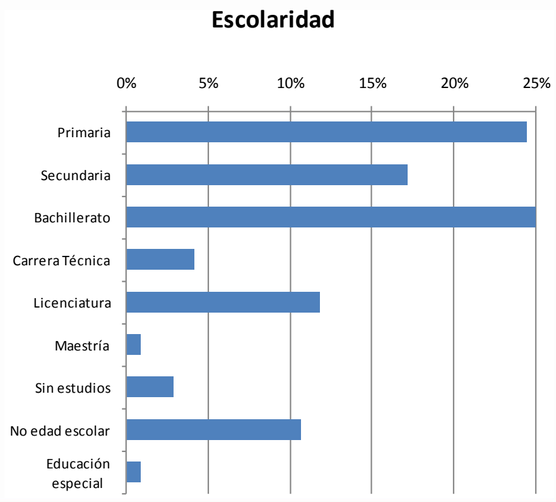
INER | SALUD

| USUARIO ENTREVISTADO | No. | % |
|---|---|---|
| Paciente | 96 | 39.2% |
| Familiar | 149 | 60.8% |

| GÉNERO | No. | % |
|---|---|---|
| Femenino | 99 | 40% |
| Masculino | 146 | 60% |

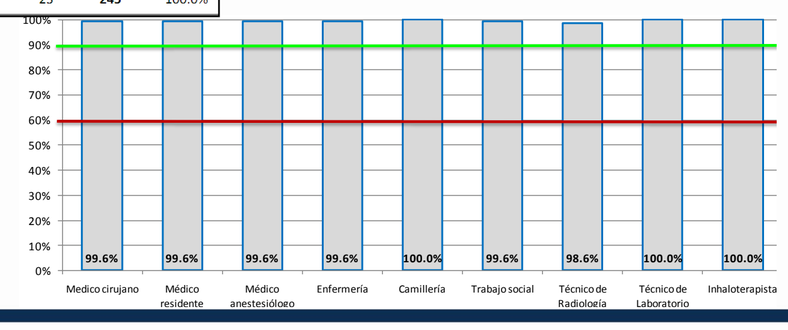
| EDAD PROMEDIO |
|---|
| 27 |
| Años |



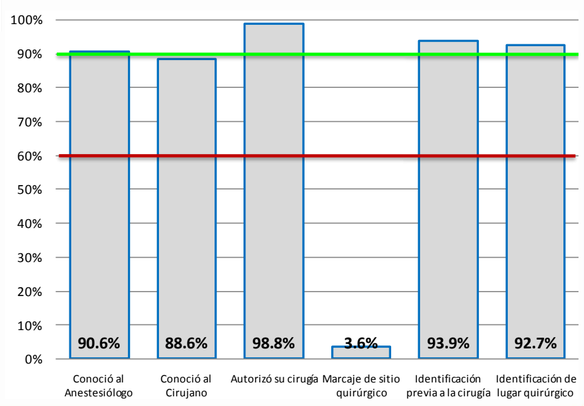

## Satisfacción por el trato brindado según tipo de personal

| Pregunta | Opciones de respuesta: Excelente | Bueno | Regular | Malo | No aplica | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Medico cirujano | 171 | 70 | 1 | 0 | 3 | **245** | 99.6% |
| Médico residente | 175 | 69 | 1 | 0 | 0 | **245** | 99.6% |
| Médico anestesiólogo | 168 | 73 | 1 | 0 | 3 | **245** | 99.6% |
| Enfermería | 174 | 70 | 0 | 1 | 0 | **245** | 99.6% |
| Camillería | 143 | 102 | 0 | 0 | 0 | **245** | 100.0% |
| Trabajo social | 155 | 83 | 0 | 1 | 6 | **245** | 99.6% |
| Técnico de Radiología | 114 | 99 | 1 | 2 | 29 | **245** | 98.6% |
| Técnico de Laboratorio | 109 | 112 | 0 | 0 | 24 | **245** | 100.0% |
| Inhaloterapista | 96 | 126 | 0 | 0 | 23 | **245** | 100.0% |



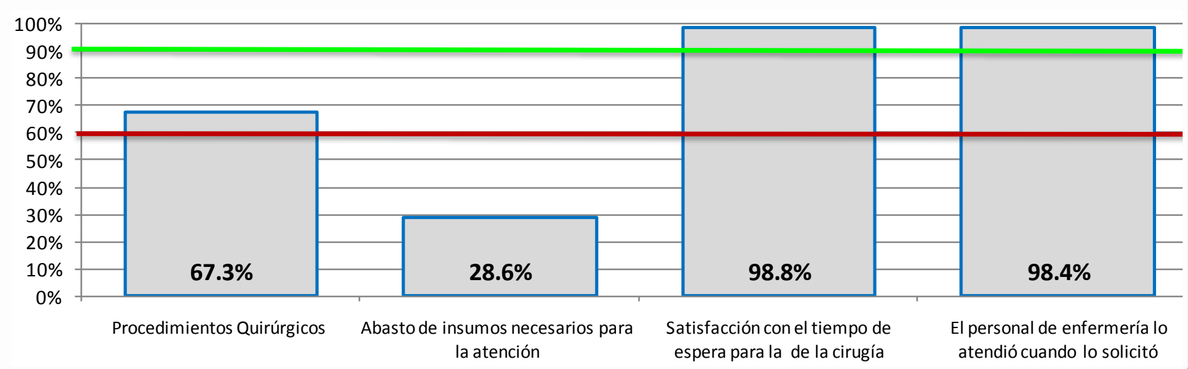

## Profesionalismo / Cirugía Segura

| Pregunta | Opciones de respuesta: Si | No | No aplica | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Conoció al Anestesiólogo | 222 | 23 | 0 | **245** | 90.6% |
| Conoció al Cirujano | 217 | 28 | 0 | **245** | 88.6% |
| **Autorizó su cirugía** | 242 | 3 | 0 | **245** | 98.8% |
| Marcaje de sitio quirúrgico | 8 | 213 | 24 | **245** | 3.6% |
| Identificación previa a la cirugía | 230 | 15 | 0 | **245** | 93.9% |
| Identificación de lugar quirúrgico | 227 | 18 | 0 | **245** | 92.7% |



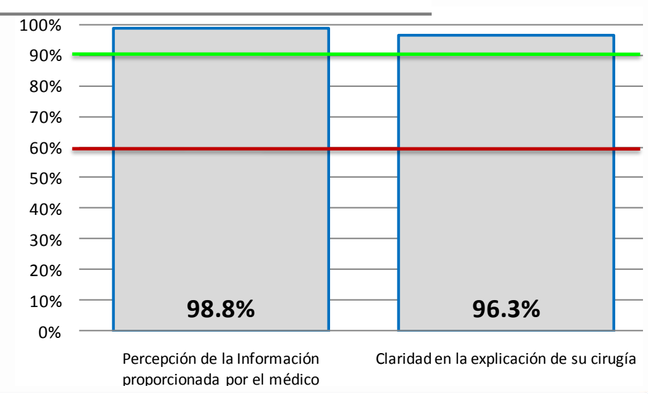

## Oportunidad en la Atención

| Pregunta | Opciones de respuesta: Si | No | | No aplica | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Procedimientos Quirúrgicos [1] | 80 | 165 | | 0 | **245** | 67.3% |
| Abasto de insumos necesarios para la atención [2] | 175 | 70 | | 0 | **245** | 28.6% |
| | **Mucho** | **Adecuado** | **Poco** | **No aplica** | **Total** | **%** |
| Satisfacción con el tiempo de espera para la de la cirugía | 3 | **237** | 5 | 0 | **245** | 98.8% |
| | **Siempre** | **A veces** | **Nunca** | **No aplica** | **Total** | **%** |
| El personal de enfermería lo atendió cuando lo solicitó | 240 | 4 | 0 | 1 | **245** | 98.4% |




## Información del Paciente

| Pregunta | Opciones de respuesta: Clara | Regular | Confusa | No Aplica | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Percepción de la Información proporcionada por el médico | 240 | 3 | 0 | 2 | **245** | 98.8% |
| | **Si** | **No** | | **No Aplica** | **Total** | **%** |
| Claridad en la explicación de su cirugía | 236 | 9 | | 0 | **245** | 96.3% |

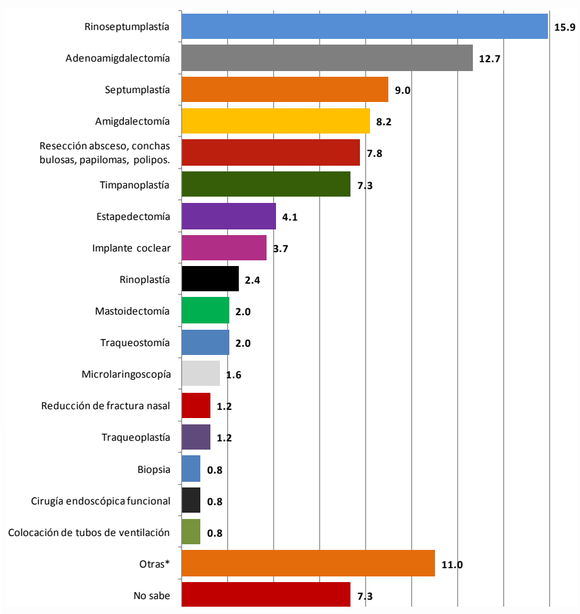



## Cirugía Realizada

| CIRUGÍA REALIZADA | Frecuencia | % |
|---|---|---|
| Rinoseptumplastía | 39 | 15.9 |
| Adenoamigdalectomía | 31 | 12.7 |
| Septumplastía | 22 | 9.0 |
| Amigdalectomía | 20 | 8.2 |
| Resección absceso, conchas bulosas, papilor | 19 | 7.8 |
| Timpanoplastía | 18 | 7.3 |
| Estapedectomía | 10 | 4.1 |
| Implante coclear | 9 | 3.7 |
| Rinoplastía | 6 | 2.4 |
| Mastoidectomía | 5 | 2.0 |
| Traqueostomía | 5 | 2.0 |
| Microlaringoscopía | 4 | 1.6 |
| Reducción de fractura nasal | 3 | 1.2 |
| Traqueoplastía | 3 | 1.2 |
| Biopsia | 2 | 0.8 |
| Cirugía endoscópica funcional | 2 | 0.8 |
| Colocación de tubos de ventilación | 2 | 0.8 |
| Otras* | 27 | 11.0 |
| No sabe | 18 | 7.3 |
| **TOTAL** | **245** | **100** |

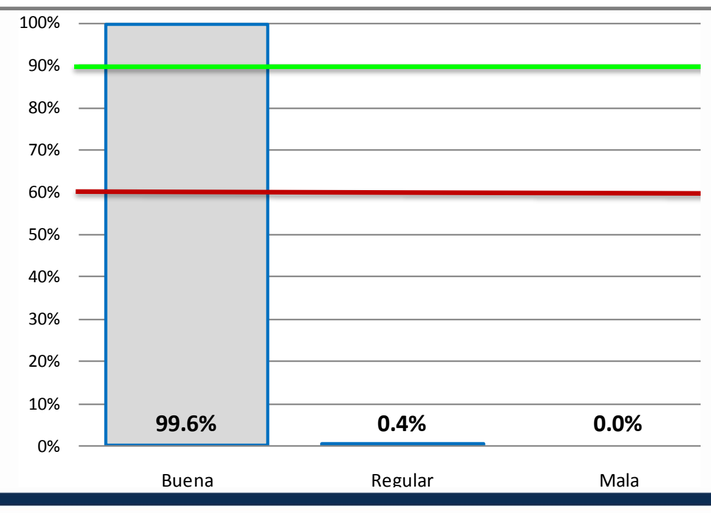
OTRAS CIRUGÍAS :

* Dilatación traqueal, Hemitiroidectomía, Nasalización, Tiroplastía, Cambio de cánula, Colocación de Baha, Cordotomía, Descomprensión orbitaria, Endoscopia funcional, Estenosis traqueal, Miringotomía, Nasofibroma, Ovulopalatofaringoplastía, Osteostomía, Parotidectomía, Septectomía posterior con rotación de cartilago, Tiroidectomía, Turbinoplastía.



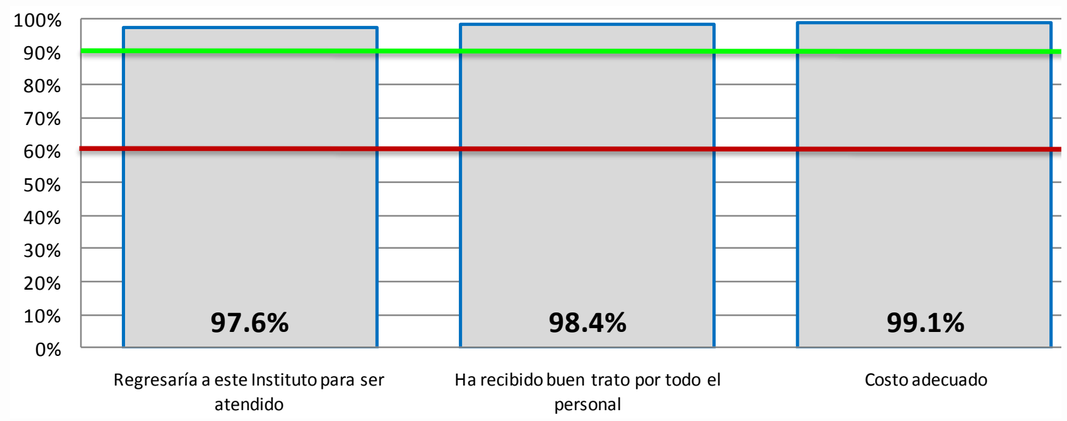

## Satisfacción con la limpieza

| Pregunta | Opciones de respuesta: Buena | Regular | Mala | No Aplica | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Limpieza del área | 244 | 1 | 0 | 0 | **245** | 99.6% |




## Satisfacción con la atención recibida en el Instituto

| Pregunta | Opciones de respuesta: Si | No | | NA | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Regresaría a este Instituto para ser atendido | 239 | 6 | | 0 | **245** | 97.6% |
| Ha recibido buen trato por todo el personal | 241 | 4 | | 0 | **245** | 98.4% |
| | **Excesivo** | **Adecuado** | **Bajo** | **No sabe** | **TOTAL** | **%** |
| Costo adecuado | 2 | 211 | 12 | 20 | **245** | 99.1% |





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: 9.58**