Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio

CLÍNICA DE TRASTORNOS RESPIRATORIOS DEL SUEÑO

Informe Anual 2012 | *Encuestas aplicadas: 504*

INER | SALUD

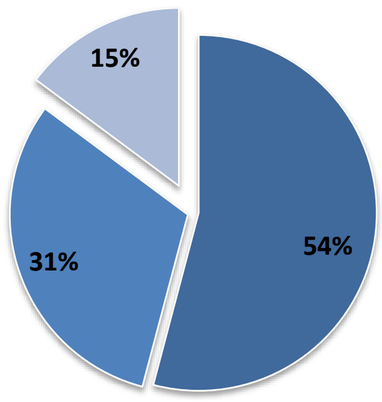
Escolaridad		
Respuesta	No.	%
Primaria	91	18.1%
Secundaria	122	24.2%
Bachillerato	84	16.7%
Carrera Técnica	30	6.0%
Licenciatura	106	21.0%
Maestría/Posgrado	10	2.0%
Sin estudios	7	1.4%
No contestó	54	10.7%

Edad Promedio

45

Años

Lugar de origen

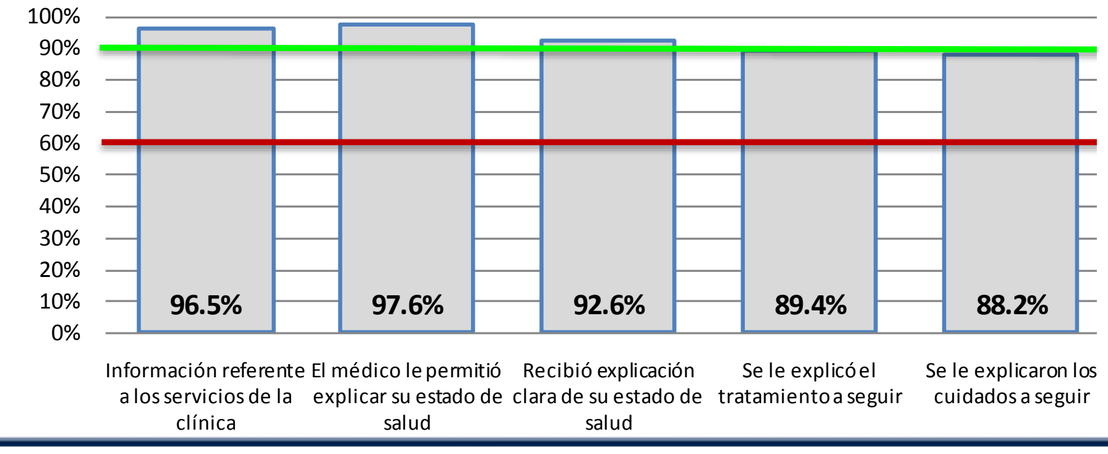


Género		
Respuesta	No.	%
Femenino	257	51%
Masculino	223	44%
No contestó	24	5%

Entrevistado		
Respuesta	No.	%
Paciente	**318**	63%
Familiar	166	33%
No contestó	**20**	4%

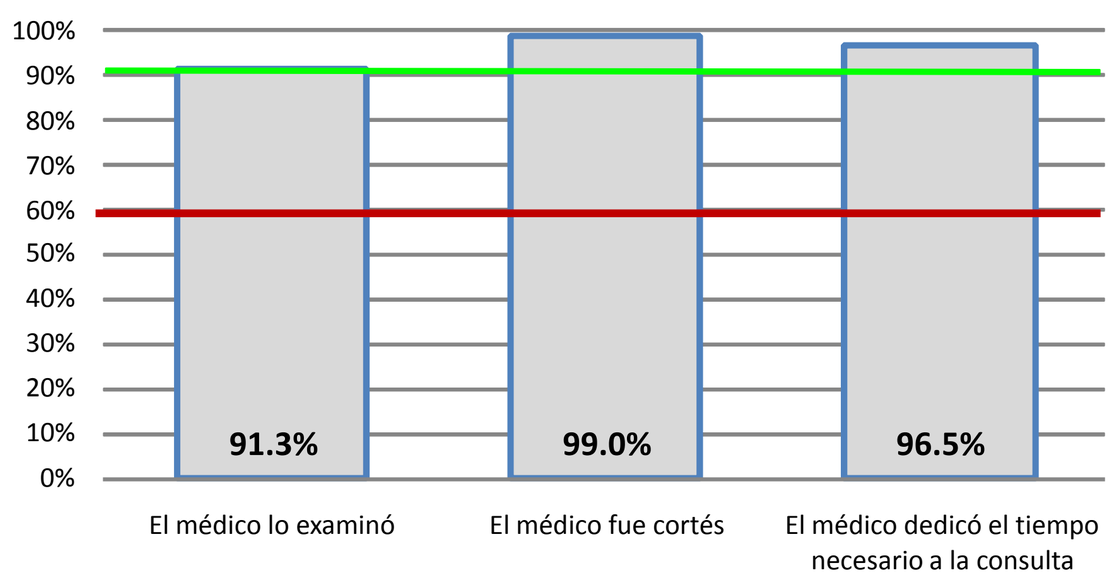
Satisfacción en la Información

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Información referente a los servicios de la clínica	282	193	14	3	12	**504**	96.5%
	Si	No			N/A	Total	%
El médico le permitió explicar su estado de salud	484	12			8	**504**	97.6%
Recibió explicación clara de su estado de salud	448	36			20	**504**	92.6%
Se le explicó el tratamiento a seguir	422	50			32	**504**	89.4%
Se le explicaron los cuidados a seguir	411	55			38	**504**	88.2%



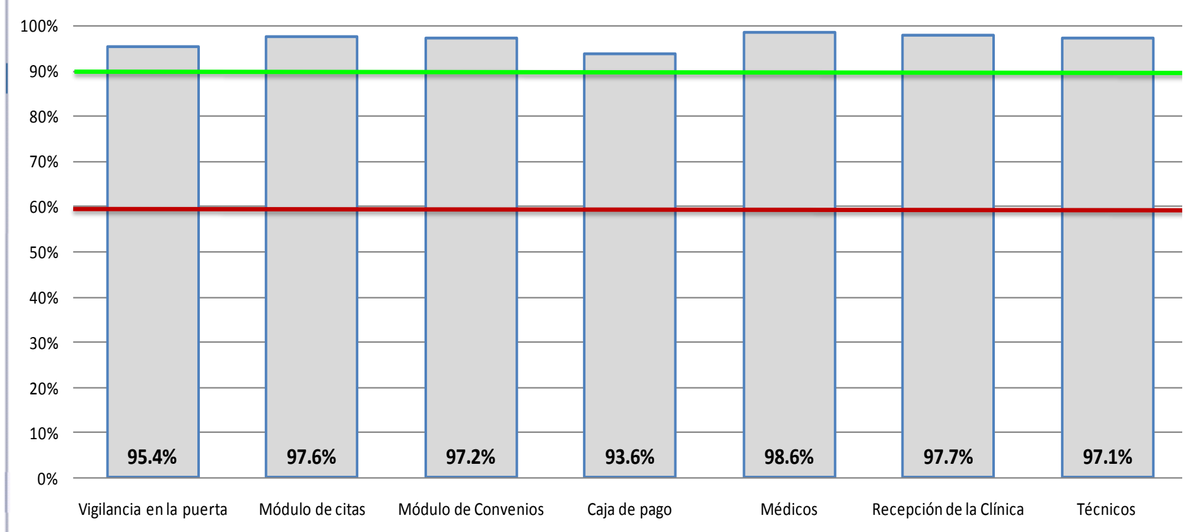
Profesionalismo Médico

Pregunta	Opciones de respuesta				
	Si	No	N/A	Total	%
El médico lo examinó	440	42	22	**504**	91.3%
El médico fue cortés	488	5	11	**504**	99.0%
El médico dedicó el tiempo necesario a la consulta	466	17	21	**504**	96.5%



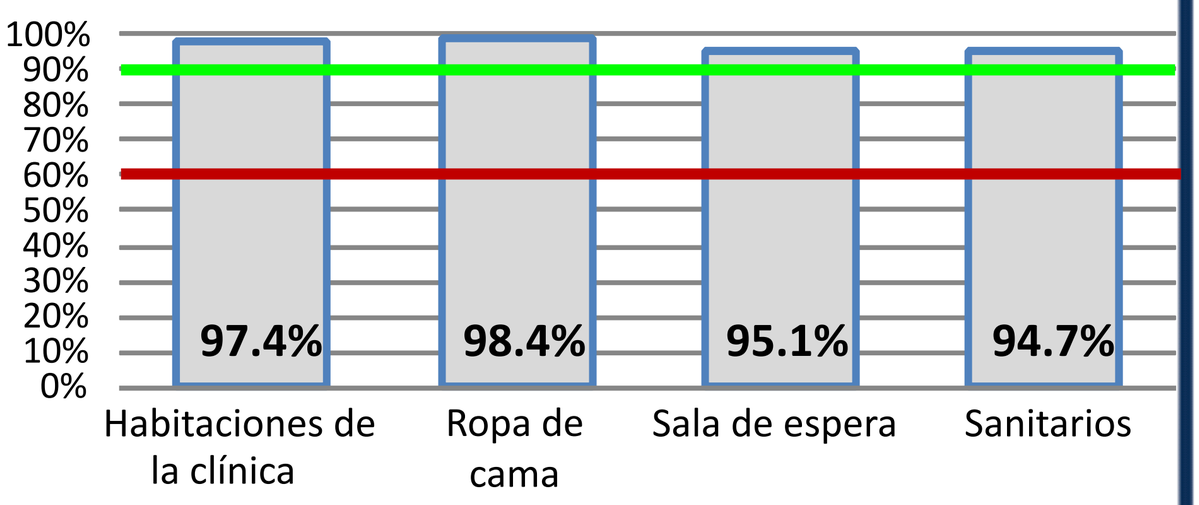
Percepción de la Atención Brindada por el tipo de Personal

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica	Total	%
Vigilancia en la puerta	223	256	22	1	2	**504**	95.4%
Módulo de citas	255	230	12	0	7	**504**	97.6%
Módulo de Convenios	236	223	12	1	32	**504**	97.2%
Caja de pago	197	212	26	2	67	**504**	93.6%
Médicos	311	168	6	1	18	**504**	98.6%
Recepción de la Clínica	306	171	10	1	16	**504**	97.7%
Técnicos	352	123	10	4	15	**504**	97.1%



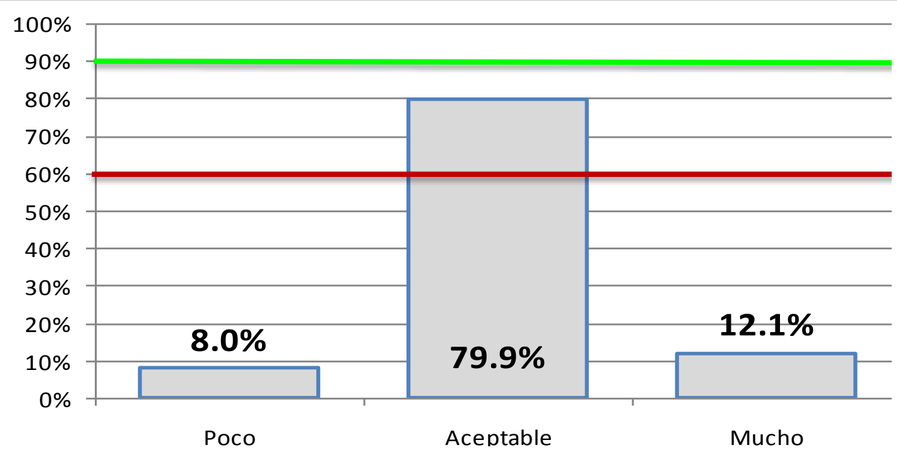
Satisfacción del Servicio de Limpieza

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/A	Total	%
Habitaciones de la clínica	318	161	13	0	12	**504**	97.4%
Ropa de cama	305	177	8	0	14	**504**	98.4%
Sala de espera	270	196	23	1	14	**504**	95.1%
Sanitarios	284	182	21	5	12	**504**	94.7%



Satisfacción con el Tiempo de Espera para la entrega de resultados

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Poco	Aceptable	Mucho	N/A	Total	%
¿El tiempo de espera para la entrega de resultados le pareció?	33	329	50	92	**504**	**87.9%**



Tiempo de espera promedio desde la programación del estudio hasta su realización

58

Días

Tiempo de espera promedio para ser atendido el día de la cita

20

Minutos

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: 9.4