Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio

DEPARTAMENTO DE CUIDADOS INTENSIVOS RESPIRATORIOS

Encuestas aplicadas anual 2012

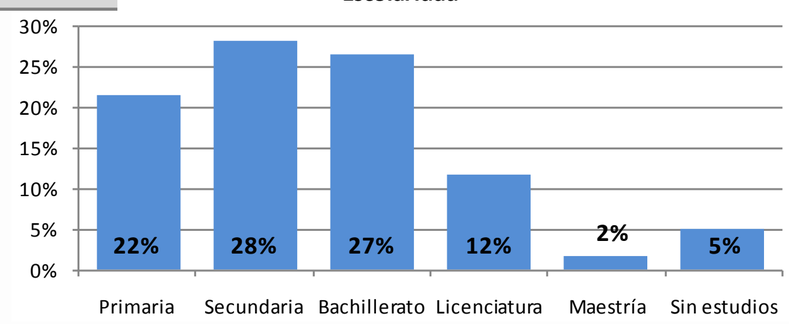
Total de Encuestas aplicadas: 60

Género	No.	%
Femenino	**29**	**49%**
Masculino	30	51%

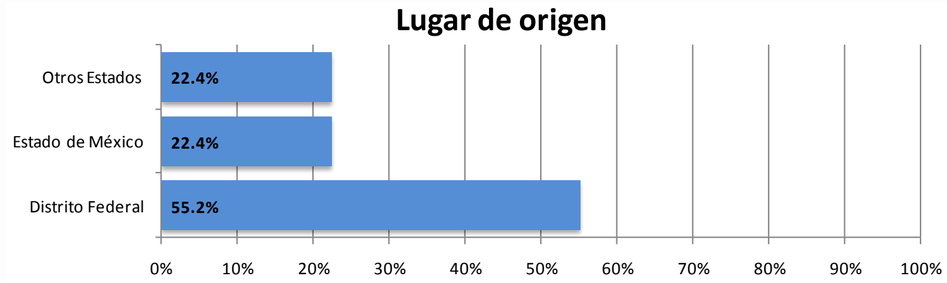
Edad Promedio

40

Escolaridad

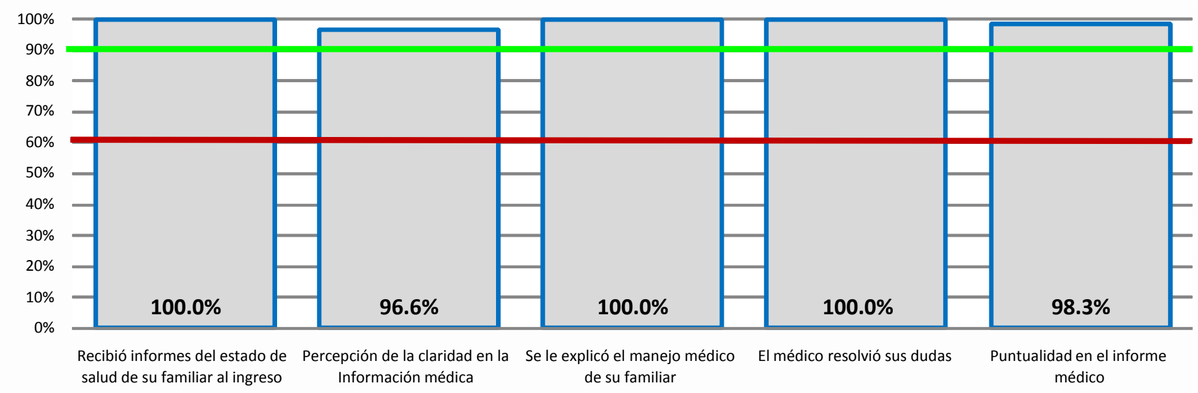


Lugar de origen



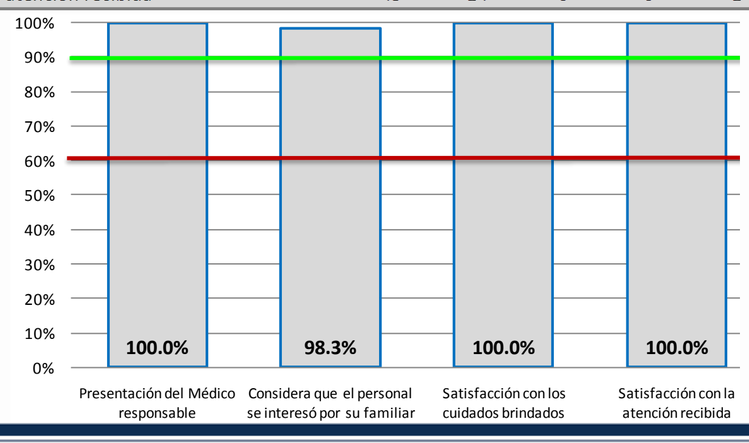
Satisfacción en la Información

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Si	No			No sabe	Total	%
Recibió informes del estado de salud de su familiar al ingreso	56	0			4	**60**	100.0%
	Muy clara	Clara	Regular	Confusa	No sabe	Total	%
Percepción de la claridad en la Información médica	**42**	**14**	**1**	**1**	**2**	**60**	**96.6%**
	Muy bien	Bien	Regular	Mal	No sabe	Total	%
Se le explicó el manejo médico de su familiar	**38**	**21**	**0**	**0**	**1**	**60**	**100.0%**
	Siempre	C. Siempre	A veces	Nunca	No sabe	Total	%
El médico resolvió sus dudas	**57**	**3**	**0**	**0**	**0**	**60**	**100.0%**
Puntualidad en el informe médico	55	3	1	0	1	**60**	98.3%



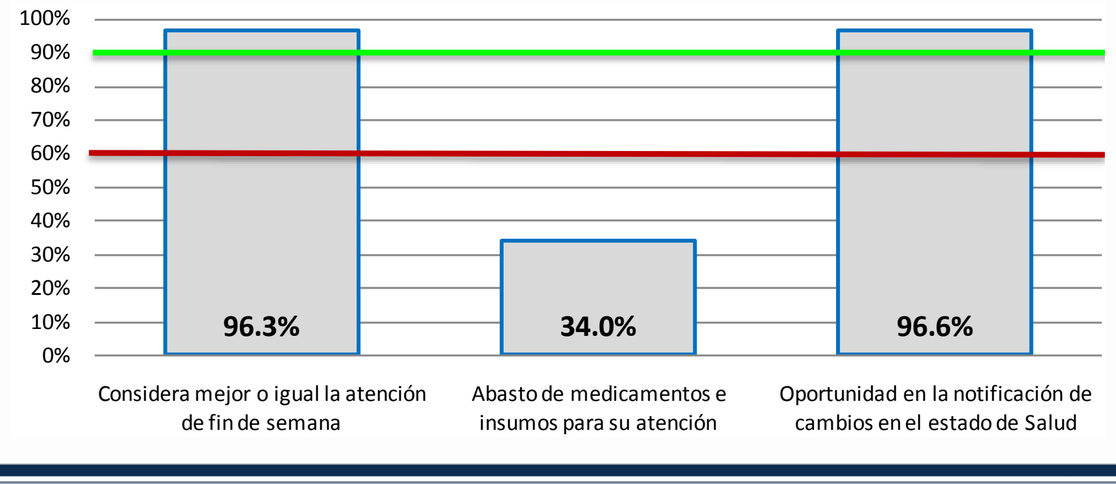
Profesionalismo

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Si	No			No aplica	Total	%
Presentación del Médico responsable	**57**	**0**			**3**	**60**	**100.0%**
	Siempre	C. Siempre	A veces	Nunca	No aplica	Total	%
Considera que el personal se interesó por su familiar	**55**	**4**	**1**	**0**	**0**	**60**	**98.3%**
	Excelente	Bien	Regular	Mal	No sabe	Total	%
Satisfacción con los cuidados brindados	**43**	**17**	**0**	**0**	**0**	**60**	**100.0%**
Satisfacción con la atención recibida	45	14	0	0	1	**60**	100.0%



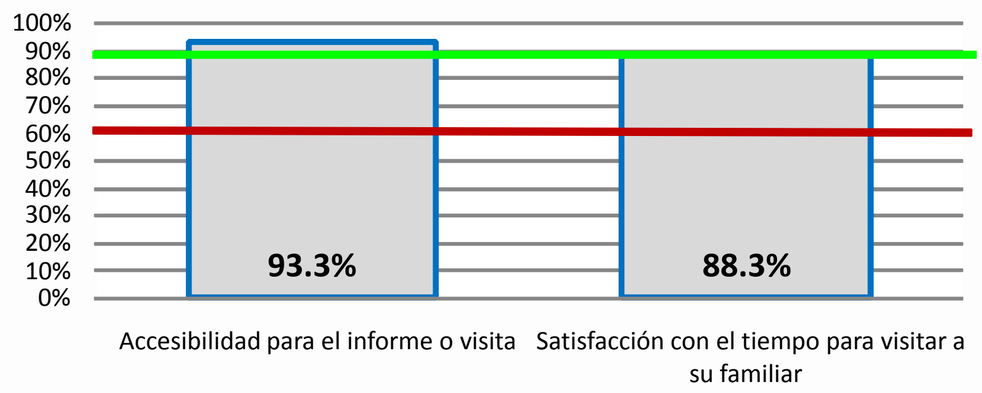
Oportunidad en la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Mejor	Igual	Peor	No aplica	Total	%
Considera mejor o igual la atención de fin de semana	**9**	**43**	**2**	**6**	**60**	**96.3%**
	Si	No		No aplica	Total	%
Abasto de medicamentos e insumos para su atención	**17**	**33**		**10**	**60**	**34.0%**
Oportunidad en la notificación de cambios en el estado de Salud	57	2		1	**60**	96.6%



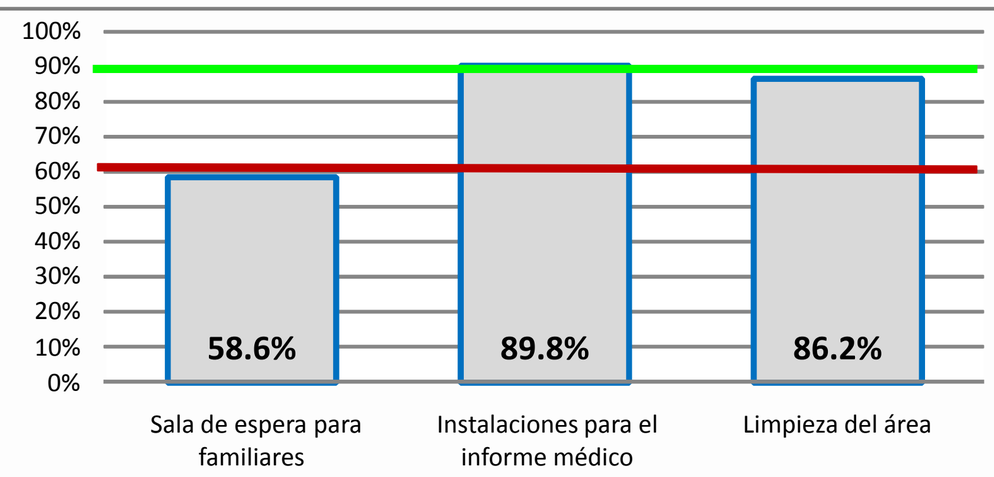
Accesibilidad

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Siempre	C. Siempre	A veces	Nunca	No sabe	Total	%
Accesibilidad para el informe o visita	**56**	**1**	**2**	**1**	**0**	**60**	**93.3%**
	Excelente	Bueno	Regular	Mala	No sabe	Total	%
Satisfacción con el tiempo para visitar a su familiar	22	31	7	0	0	**60**	88.3%



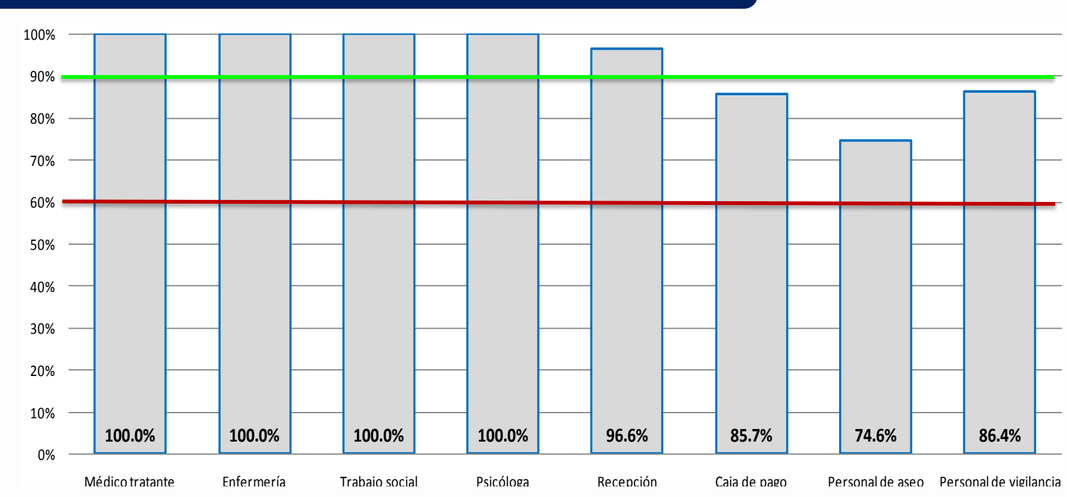
Instalaciones

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelentes	Buenas	Regulares	Malas	No sabe	Total	%
Sala de espera para familiares	**9**	**25**	**22**	**2**	**2**	**60**	**58.6%**
Instalaciones para el informe médico	16	37	6	0	1	**60**	89.8%
Limpieza del área	**18**	**32**	**7**	**1**	**2**	**60**	**86.2%**



Satisfacción por la Atención Brindada según tipo de personal

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica	Total	%
Médico tratante	46	14	0	0	0	**60**	100.0%
Enfermería	35	24	0	0	1	**60**	100.0%
Trabajo social	47	13	0	0	0	**60**	100.0%
Psicóloga	31	10	0	0	19	**60**	100.0%
Recepción	36	20	2	0	2	**60**	96.6%
Caja de pago	24	24	8	0	4	**60**	85.7%
Personal de aseo	11	33	14	1	1	**60**	74.6%
Personal de vigilancia	21	30	8	0	1	**60**	86.4%



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: 9.64