Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio

SERVICIO CLÍNICO DE NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA

INFORME ANUAL 2012

Total de Encuestas aplicadas: 219

INER

SALUD

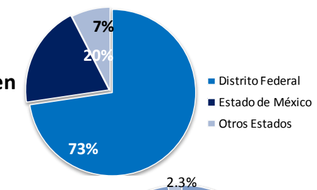
Género	No.	%
Femenino	88	40.2
Masculino	131	59.8

Escolaridad		
No está en edad escolar	150	68.5%
Primaria	53	24.2%
Secundaria	16	7.3%
Total	219	100.0%

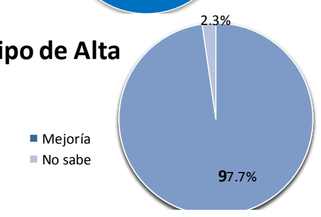
Edad Promedio

4 años

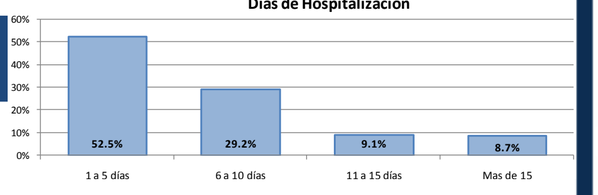
Lugar de origen



Tipo de Alta

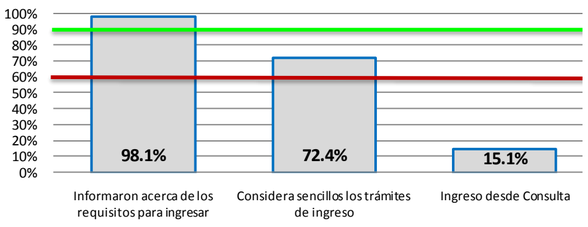


Días de Hospitalización



Satisfacción en la Información y Trámites

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		No sabe	Total	%
Informaron acerca de los requisitos para ingresar	211	4		4	**219**	98.1%
	Sencillos	Regular	Difíciles	No sabe	Total	%
Considera sencillos los trámites de ingreso	152	49	9	9	**219**	72.4%
	Consulta	Urgencias	Otro	No sabe	Total	%
Ingreso desde Consulta	**33**	**183**	**3**	**0**	**219**	**15.1%**

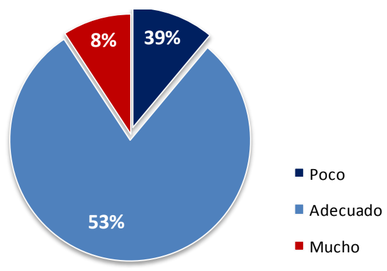


Satisfacción con el Tiempo de Espera para Hospitalización

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Poco	Adecuado	Mucho	No sabe	Total	%
¿El tiempo de espera para hospitalización le pareció?	24	173	20	2	**219**	**91%**

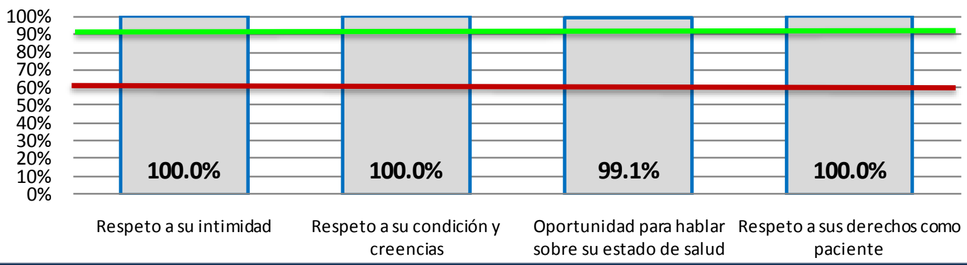
Tiempo de espera promedio para la asignación de cama

5.9 HORAS



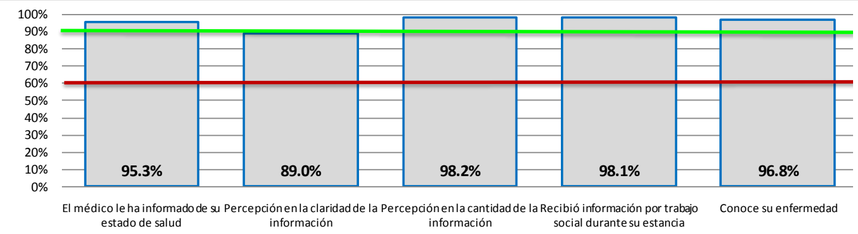
Respeto a los Derechos del Paciente

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	Total	%
Respeto a su intimidad	215	0	0	4	**219**	100.0%
Respeto a su condición y creencias	218	0	0	1	**219**	100.0%
	Si	No		No sabe	Total	%
Oportunidad para hablar sobre su estado de salud	212	2		5	**219**	99.1%
Respeto a sus derechos como paciente	218	0		1	**219**	100.0%



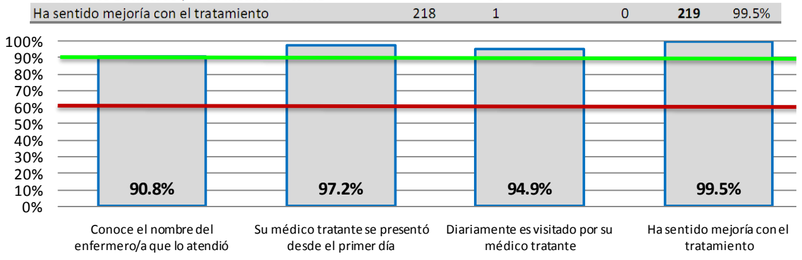
Información al Paciente

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Siempre	A veces	Nunca	No sabe	Total	%
El médico le ha informado de su estado de salud	**205**	**10**	**0**	**4**	**219**	**95.3%**
	Clara	Regular	Confusa	No sabe	Total	%
Percepción en la claridad de la información	**195**	**20**	**4**	**0**	**219**	**89.0%**
	Suficiente	Insuficiente		No sabe	Total	%
Percepción en la cantidad de la información	**214**	**4**		**1**	**219**	**98.2%**
	Si	No		NA	Total	%
Recibió información por trabajo social durante su estancia	**212**	**4**		**3**	**219**	**98.1%**
Conoce su enfermedad	212	7		0	**219**	96.8%



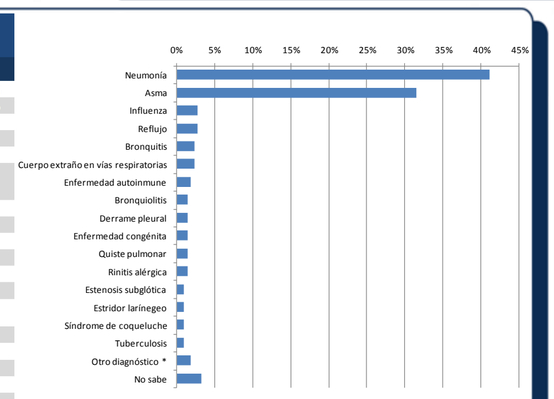
Profesionalismo

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Siempre	A veces	Nunca	NA	Total	%
Conoce el nombre del enfermero/a que lo atendió	198	16	4	1	**219**	90.8%
	Si	No		NA	Total	%
Su médico tratante se presentó desde el primer día	212	6		1	**219**	97.2%
Diariamente es visitado por su médico tratante	206	11		2	**219**	94.9%
Ha sentido mejoría con el tratamiento	218	1		0	**219**	99.5%



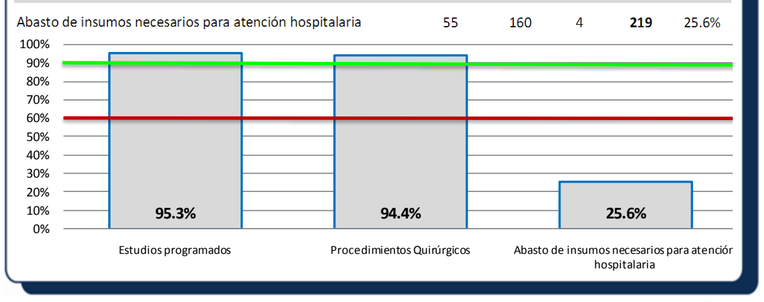
¿Qué Diagnóstico le dio el Médico?

Diagnóstico	No.	%
Neumonía	90	41%
Asma	69	32%
Influenza	6	3%
Reflujo	6	3%
Bronquitis	5	2%
Cuerpo extraño en vías respiratorias	5	2%
Enfermedad autoinmune	4	2%
Bronquiolitis	3	1%
Derrame pleural	3	1%
Enfermedad congénita	3	1%
Quiste pulmonar	3	1%
Rinitis alérgica	3	1%
Estenosis subglótica	2	1%
Estridor larínegeo	2	1%
Síndrome de coqueluche	2	1%
Tuberculosis	2	1%
Otro diagnóstico *	4	2%
No sabe	7	3%
Total	**219**	**100%**



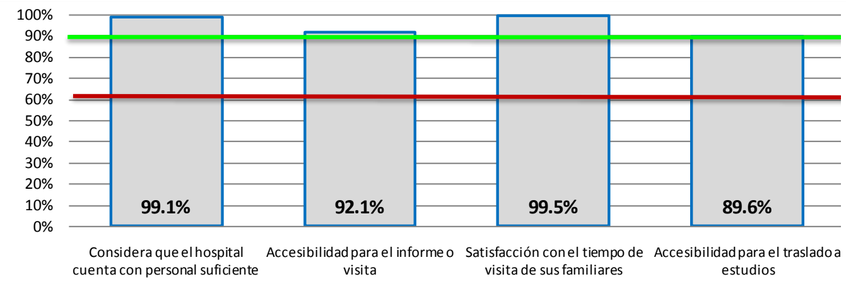
Oportunidad de la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta					
	No	Si	No lo sé		Total	%
Estudios programados	205	10	4		**219**	95.3%
Procedimientos Quirúrgicos	84	5	129		**218**	94.4%
Abasto de insumos necesarios para atención hospitalaria	55	160	4		**219**	25.6%



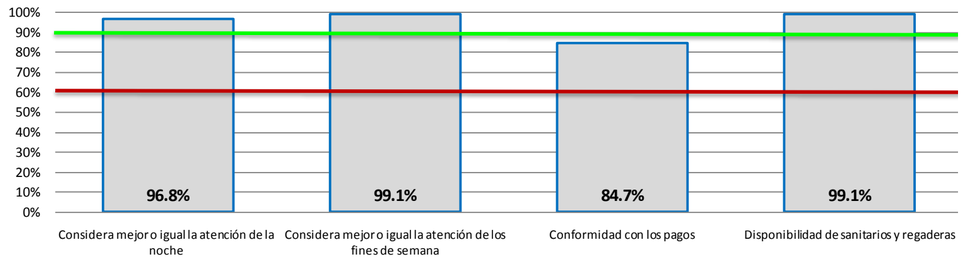
Accesibilidad

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Si	No		NA	Total	%
Considera que el hospital cuenta con personal suficiente	217	2		0	**219**	99.1%
Accesibilidad para el informe o visita	199	17		3	**219**	92.1%
	Bueno	Regular	Malo	NA	Total	%
Satisfacción con el tiempo de visita de sus familiares	209	1	0	9	**219**	99.5%
	Siempre	A veces	Nunca	NA	Total	%
Accesibilidad para el traslado a estudios	190	22	0	7	**219**	89.6%



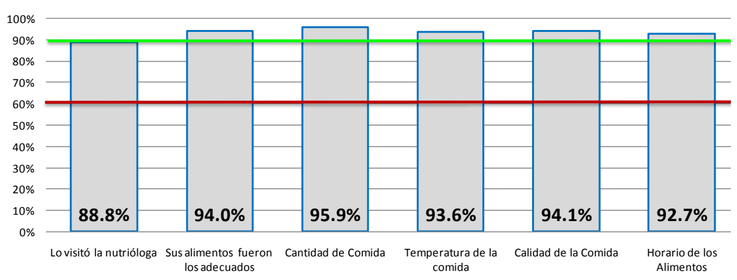
Equidad en la Atención

Pregunta	Opciones de respuesta					
	Mejor	Igual	Peor	NA	Total	%
Considera mejor o igual la atención de la noche	1	210	7	1	**219**	96.8%
Considera mejor o igual la atención de los fines de semana	1	214	2	2	**219**	99.1%
	Baratos	Justos	Caros	NA	Total	%
Conformidad con los pagos	31	129	29	30	**219**	84.7%
	Suficiente	Insuficiente		NA	Total	%
Disponibilidad de sanitarios y regaderas	215	2		2	**219**	99.1%



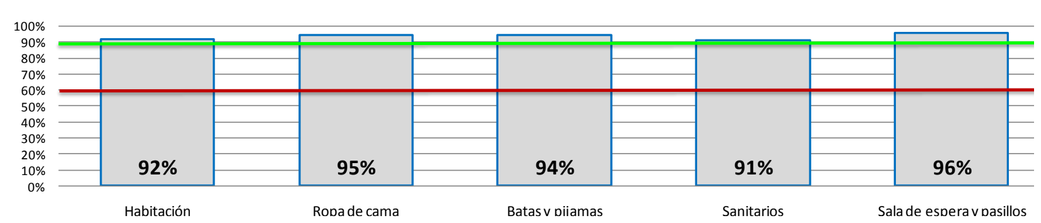
Satisfacción del Servicio de Alimentación

Pregunta	Si	No		No aplica	Total	%
Lo visitó la nutrióloga	191	24		4	**219**	88.8%
Sus alimentos fueron los adecuados	204	13		2	**219**	94.0%
Pregunta	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**	**No aplica**	**Total**	**%**
Cantidad de Comida	210	8	1	0	**219**	95.9%
Temperatura de la comida	205	13	1	0	**219**	93.6%
Calidad de la Comida	206	12	1	0	**219**	94.1%
Horario de los Alimentos	203	16	0	0	**219**	92.7%



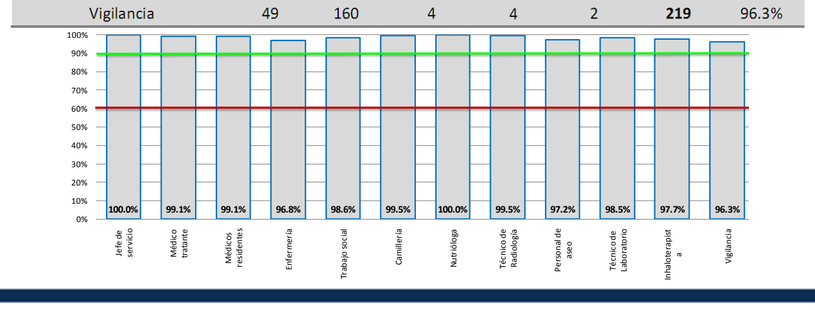
Satisfacción del Servicio de Limpieza

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Mala	No aplica	Total	%
Habitación	66	135	17	1	0	**219**	92%
Ropa de cama	64	143	12	0	0	**219**	95%
Batas y pijamas	65	141	13	0	0	**219**	94%
Sanitarios	61	138	15	4	1	**219**	91%
Sala de espera y pasillos	63	146	9	0	1	**219**	96%



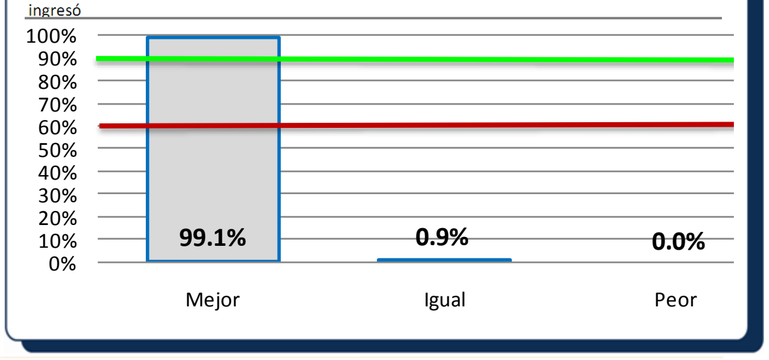
PERCEPCIÓN DEL TRATO BRINDADO POR TIPO DE PERSONAL

Pregunta	Opciones de respuesta						
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Total	%
Jefe de servicio	**142**	**65**	**0**	**0**	**12**	**219**	**100.0%**
Médico tratante	145	72	2	0	0	**219**	99.1%
Médicos residentes	**140**	**75**	**2**	**0**	**2**	**219**	**99.1%**
Enfermería	140	72	7	0	0	**219**	96.8%
Trabajo social	**144**	**71**	**2**	**1**	**1**	**219**	**98.6%**
Camillería	127	87	1	0	4	**219**	99.5%
Nutrióloga	**117**	**92**	**0**	**0**	**10**	**219**	**100.0%**
Técnico de Radiología	112	99	0	1	7	**219**	99.5%
Personal de aseo	**94**	**117**	**6**	**0**	**2**	**219**	**97.2%**
Técnico de Laboratorio	88	112	3	0	16	**219**	98.5%
Inhaloterapista	**83**	**126**	**4**	**1**	**5**	**219**	**97.7%**
Vigilancia	49	160	4	4	2	**219**	96.3%



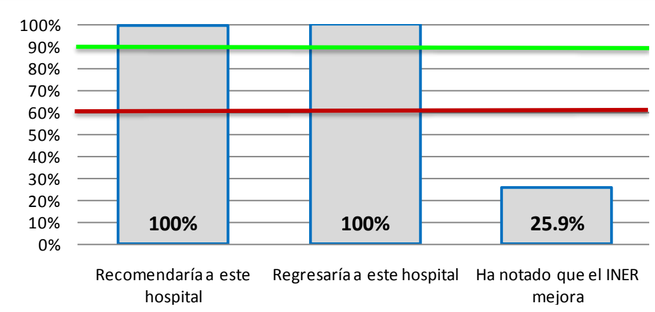
Situación Actual

Pregunta	Mejor	Igual	Peor	No aplica	Total	%
Se encuentra mejor en relación al problema de salud con que ingresó	215	2	0	2	**219**	99.1%



Evaluación General

Pregunta	Si	No	No aplica	Total	%
Recomendaría a este hospital	**218**	**1**	**0**	**219**	**100%**
Regresaría a este hospital	219	0	0	**219**	100%
Ha notado que el INER mejora	**28**	**80**	**111**	**219**	**25.9%**



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: 9.73