

## Informe de Satisfacción de Los Usuarios de Hospitalización

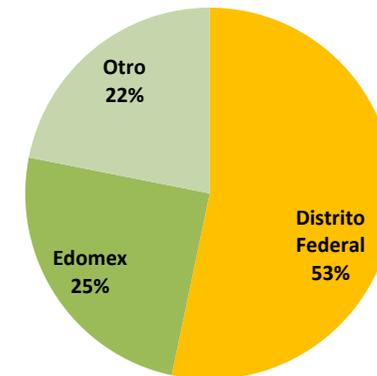
Encuestas Aplicadas	272
Calificación al Servicio	9.65
Índice de Satisfacción	92.5%
Parámetro de Satisfacción	85.0%

Edad Promedio	
40	años

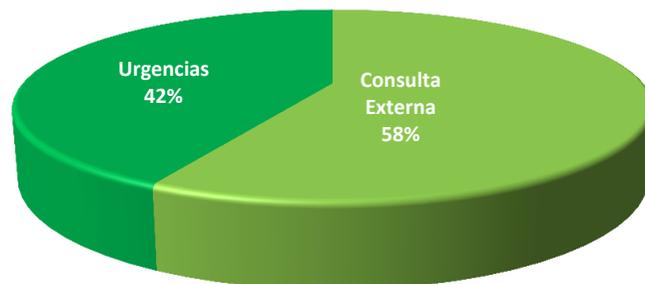
Lugar de origen:	
Distrito Federal	129
Edomex	60
Otro	53
No contestó	30
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>

### Datos Sociodemográficos

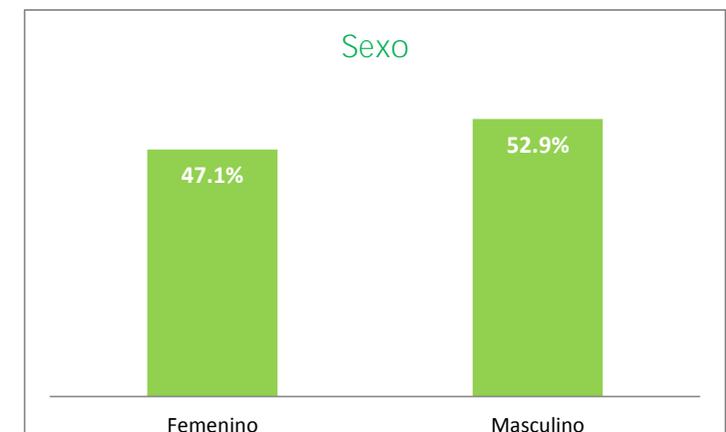
#### Lugar de Origen



#### Tipo de Ingreso

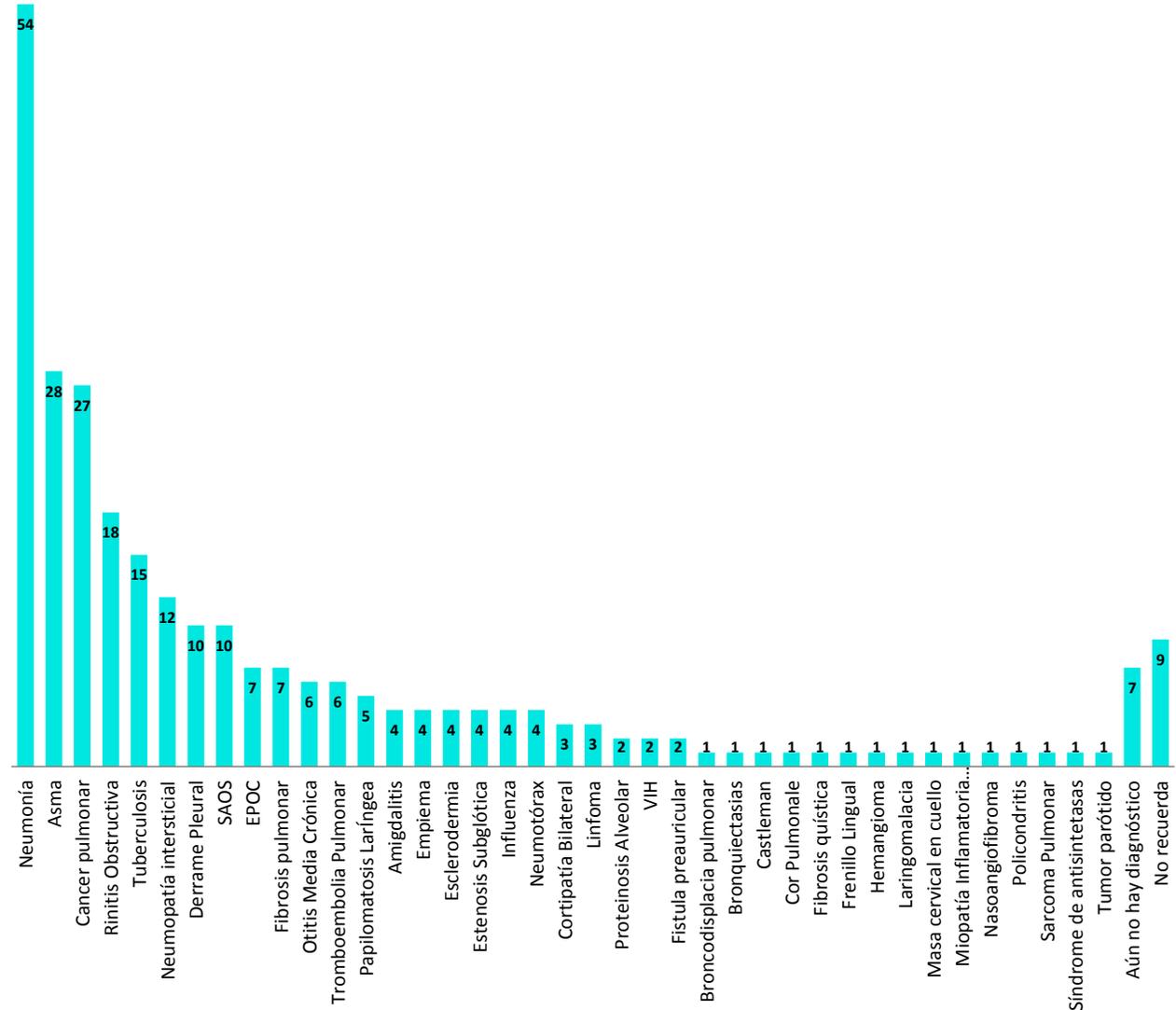


#### Sexo



Diagnóstico		
	Frec	%
Neumonía	54	19.9%
Asma	28	10.3%
Cancer pulmonar	27	9.9%
Rinitis Obstructiva	18	6.6%
Tuberculosis	15	5.5%
Neumopatía intersticial	12	4.4%
Derrame Pleural	10	3.7%
SAOS	10	3.7%
EPOC	7	2.6%
Fibrosis pulmonar	7	2.6%
Otitis Media Crónica	6	2.2%
Tromboembolia Pulmonar	6	2.2%
Papilomatosis Laríngea	5	1.8%
Amigdalitis	4	1.5%
Empiema	4	1.5%
Esclerodermia	4	1.5%
Estenosis Subglótica	4	1.5%
Influenza	4	1.5%
Neumotórax	4	1.5%
Cortipatía Bilateral	3	1.1%
Linfoma	3	1.1%
Proteinosis Alveolar	2	0.7%
VIH	2	0.7%
Fistula preauricular	2	0.7%
Broncodisplacia pulmona	1	0.4%
Bronquiectasias	1	0.4%
Castleman	1	0.4%
Cor Pulmonale	1	0.4%
Fibrosis quística	1	0.4%
Frenillo Lingual	1	0.4%
Hemangioma	1	0.4%
Laringomalacia	1	0.4%
Masa cervical en cuello	1	0.4%
Miopatía Inflamatoria crc	1	0.4%
Nasoangiofibroma	1	0.4%
Policondritis	1	0.4%
Sarcoma Pulmonar	1	0.4%
Síndrome de antisintetas	1	0.4%
Tumor parótido	1	0.4%
Aún no hay diagnóstico	7	2.6%
No recuerda	9	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

## Diagnóstico

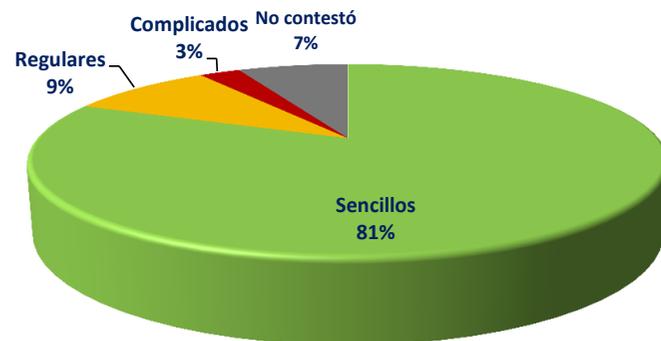


I. Eficiencia y Efectividad 19.27% *Satisfacción*

Trámites		
Respuesta	Frec	%
Sencillos	221	81.3%
Regulares	25	9.2%
Complicados	7	2.6%
No contestó	19	7.0%
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100.0%</b>

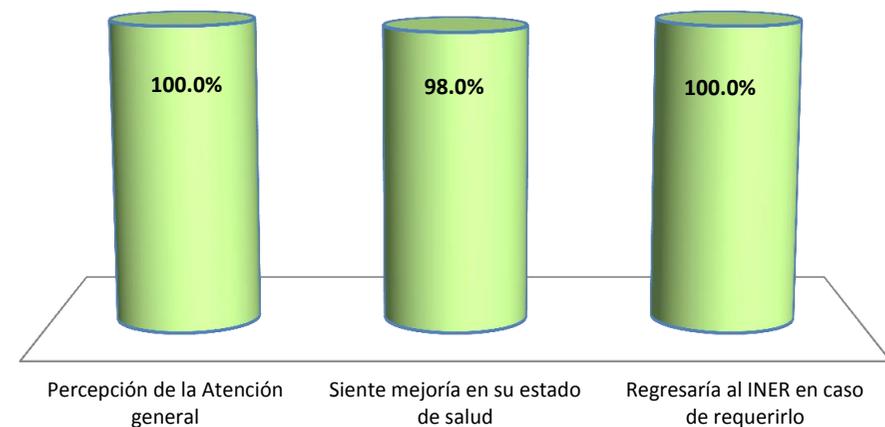
87.4%

Percepción de los trámites



Satisfacción con la Atención del Servicio					
Pregunta	Opciones de respuesta			Satisfacción	
	Buena	Mala	No sabe	Total	%
Percepción de la Atención general	272	0	0	272	100.0%
Siente mejoría en su estado de salud	250	5	17	272	98.0%
Regresaría al INER en caso de requerirlo	266	0	6	272	100.0%

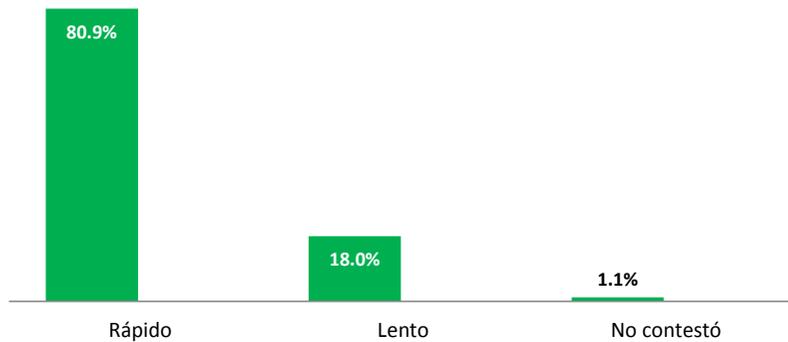
Satisfacción con la Atención del Servicio



**II. Oportunidad** 16.62% *Satisfacción*

Percepción del tiempo para la asignación de cama		
	Frec	%
Rápido	220	80.9%
Lento	49	18.0%
No contestó	3	1.1%
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100.0%</b>

Percepción del tiempo para la asignación de cama



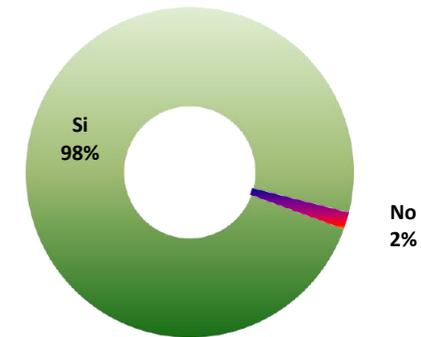
Tiempo promedio de espera para la asignación de cama
<b>11.5</b> Horas

Pacientes con asignación de cama menor a 24 h
<b>85.3%</b>

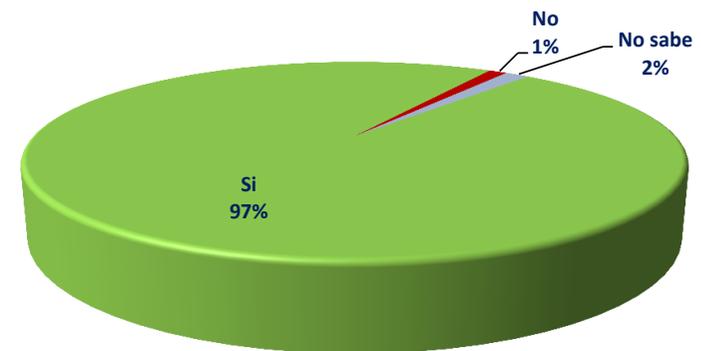
**III. Seguridad** 19.58% *Satisfacción*

Portación del Brazalete de Identificación		
	Frec	%
Si	239	87.9%
No	4	1.5%
No aplica	29	10.7%
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100.0%</b>

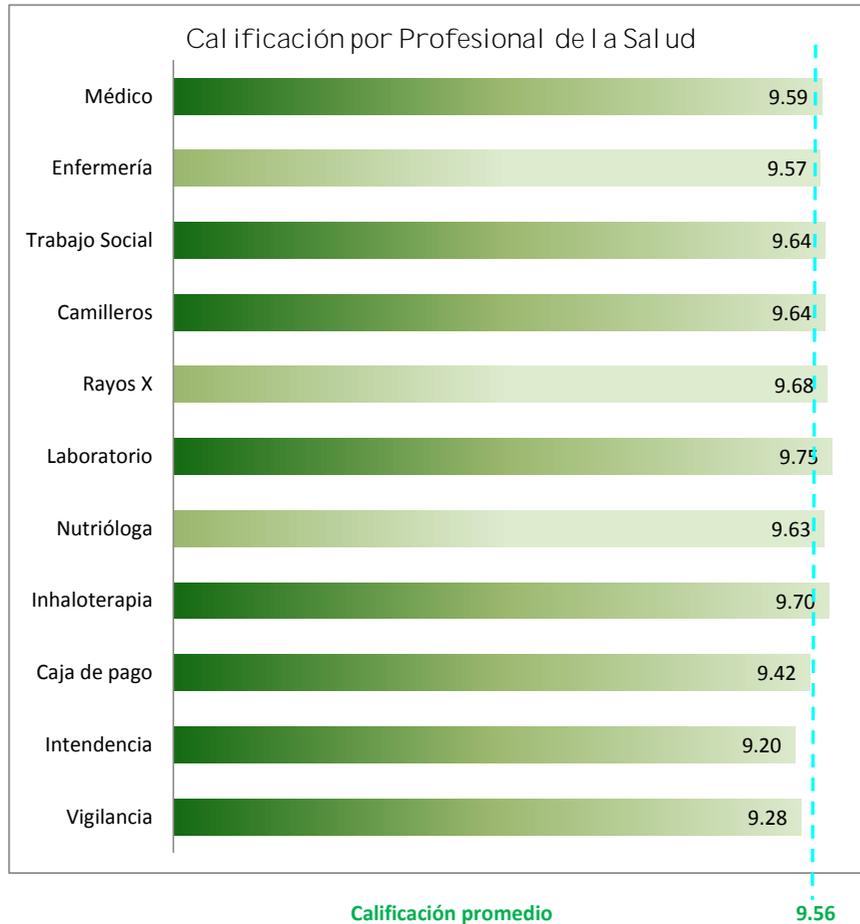
Portación del Brazalete de Identificación



Firma de Consentimiento Informado



**IV. Atención centrada en el paciente** **18.51%** *Satisfacción*



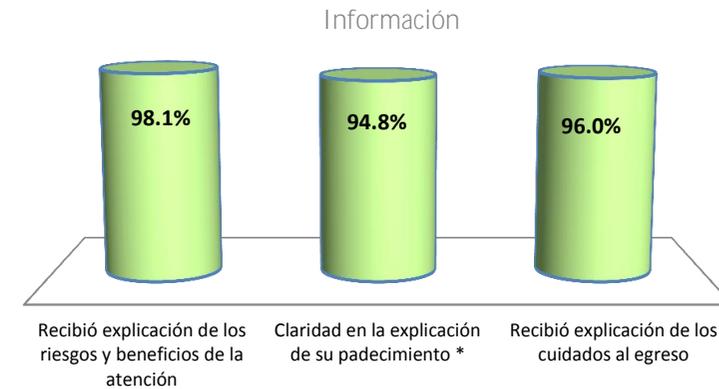
Satisfacción con los servicios

Pregunta	Opciones de respuesta			Satisfacción	
	Si	No	NA	Total	%
Limpieza	268	4	0	272	98.5%
Instalaciones	241	2	29	272	99.2%
Alimentación	263	9	0	272	96.7%



V. Equidad **18.57%** Satisfacción

Información					
	Si	No	NA	Total	%
Recibió explicación de los riesgos y beneficios de la atención	265	5	2	272	98.1%
Claridad en la explicación de su padecimiento *	256	14	2	272	94.8%
Recibió explicación de los cuidados al egreso	241	10	21	272	96.0%



Atención en Turnos Especiales						
Pregunta	Opciones de respuesta				Total	Satisfacción %
	Buena	Regular	Mala	No sabe		
Turno Nocturno	212	25	3	32	272	88.3%
Fines de semana y especiales	170	20	7	75	272	86.3%

