

## Informe de Satisfacción al Usuario - Laboratorio de Microbiología

Julio 2024

Encuestas Aplicadas **6**  
Calificación al Servicio **90.0**

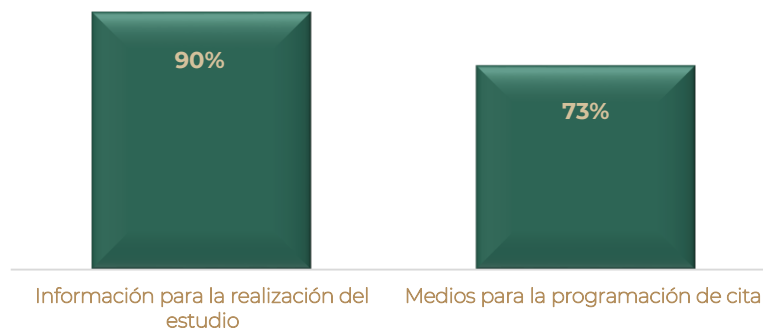
Satisfacción del servicio **89%**  
Parámetro de Referencia **98%**

Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	5	4
Bueno	0	0
Regular	0	0
Malo	1	1
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	90%	73%

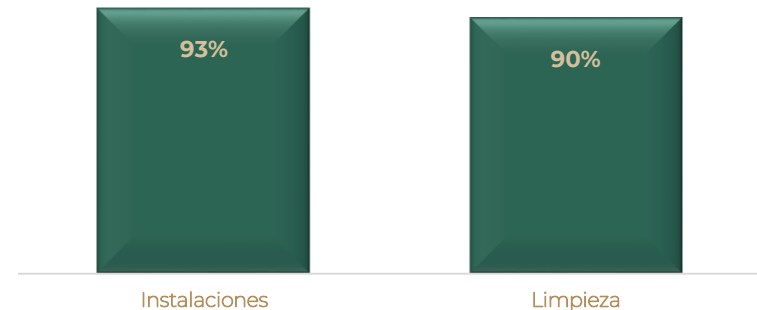
Nota: 1 usuario no contestó.

Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpieza
Muy bueno	5	4
Bueno	0	1
Regular	1	1
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	90%

Satisfacción con la información y trámites



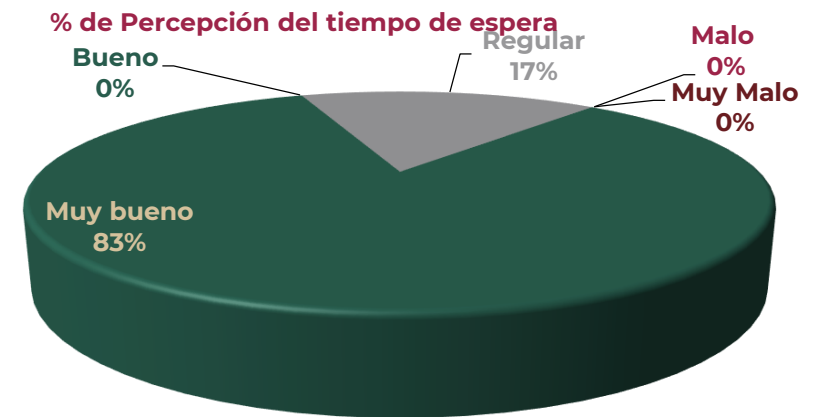
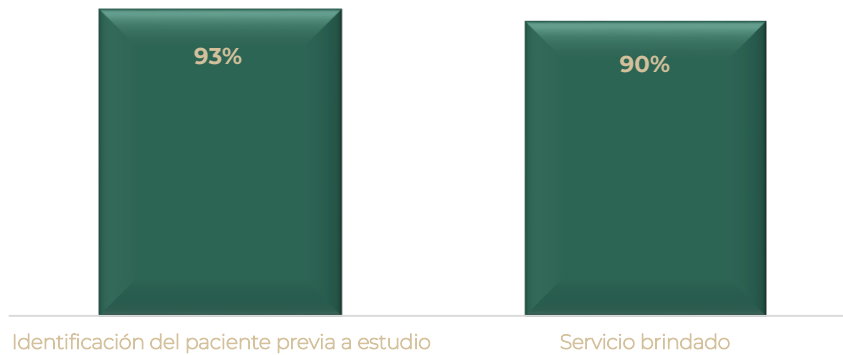
Satisfacción con las instalaciones



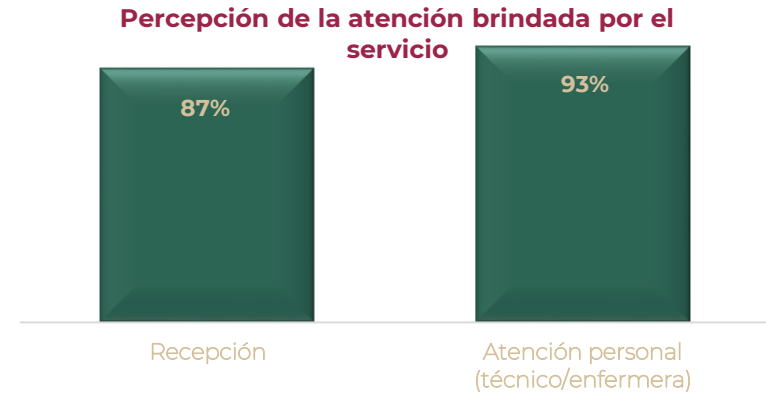
Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	5	5
Bueno	0	0
Regular	1	0
Malo	0	1
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	90%

Percepción del tiempo de espera para realización del		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	5	
Bueno	0	
Regular	1	
Malo	0	
Muy Malo	0	
% Satisfacción	93%	

**Profesionalismo**



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	5	5
Bueno	0	0
Regular	0	1
Malo	0	0
Muy Malo	1	0
% Satisfacción	87%	93%



Comentarios			
Felicitaciones		Felicitaciones	
	Trato Digno		Trato Digno
	Trato Digno		Trato Digno
	Trato Digno		Trato Digno
	Trato Digno		Trato Digno
Sugerencias		Sugerencias	
	Atención Pronta		Atención Pronta
	Atención Pronta		Atención Pronta
	Atención Pronta		Atención Pronta
	Atención Pronta		Atención Pronta
Quejas		Quejas	
	Trato Digno		Trato Digno
	Trato Digno		Trato Digno
	Trato Digno		Trato Digno

## Informe de Satisfacción al Usuario - Laboratorio Clínico

Julio 2024

Encuestas Aplicadas **152**  
Calificación al Servicio **96.2**

Satisfacción del servicio **92%**  
Parámetro de Referencia **98%**

Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	103	85
Bueno	41	46
Regular	4	4
Malo	0	3
Muy Malo	1	0
% Satisfacción	91%	83%

Nota: 3 usuarios no contestaron.

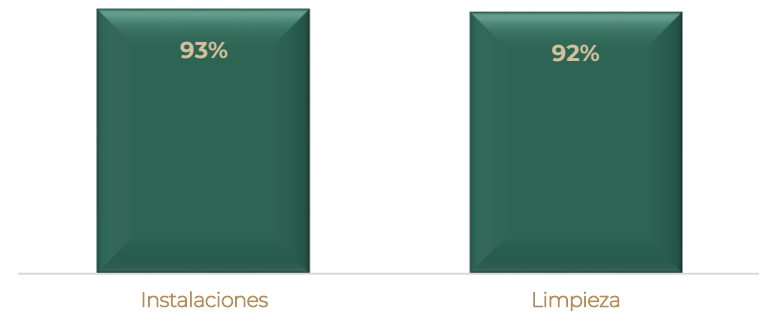
Nota: 14 usuarios no contestaron.

Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpeza
Muy bueno	105	101
Bueno	43	43
Regular	3	7
Malo	1	1
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	92%

### Satisfacción con la información y trámites



### Satisfacción con las instalaciones



Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	119	130
Bueno	29	19
Regular	1	1
Malo	0	1
Muy Malo	1	0
% Satisfacción	94%	96%

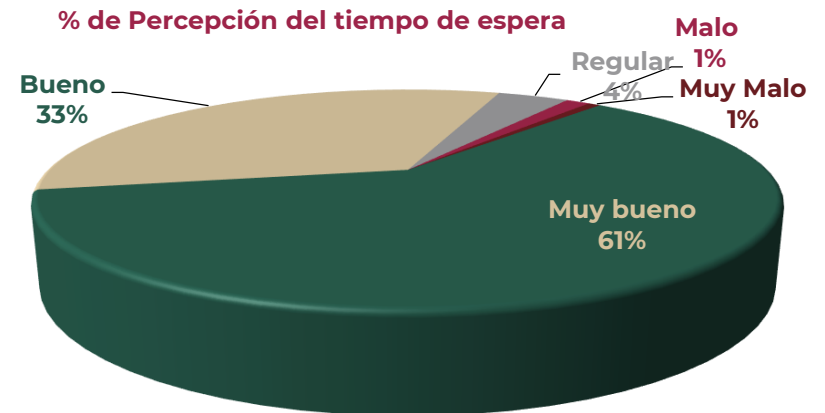
Nota: 2 usuarios no contestaron

Nota: 1 usuario no contestó.

Percepción del tiempo de espera para realización del		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	92	
Bueno	50	
Regular	6	
Malo	2	
Muy Malo	1	
% Satisfacción	90%	

Nota: 1 usuario no contestó.

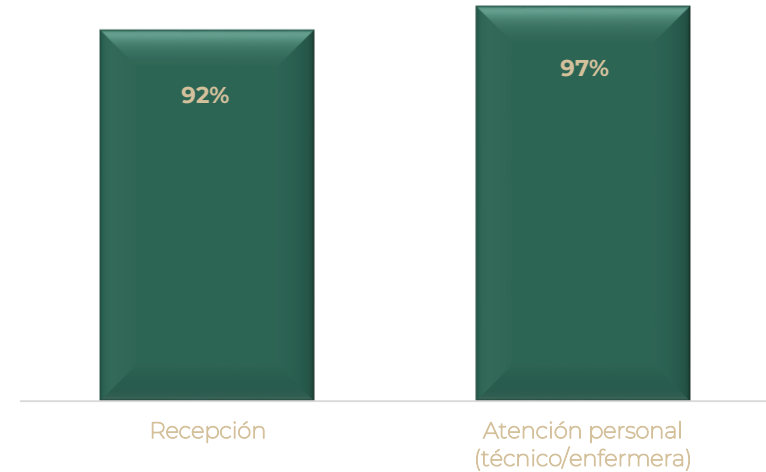
### Profesionalismo



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	111	137
Bueno	30	13
Regular	7	0
Malo	1	0
Muy Malo	0	1
% Satisfacción	92%	97%

Nota: 3 usuarios no contestaron

Nota: 1 usuario no contestó.

**Percepción de la atención brindada por el servicio**


Recepción

 Atención personal  
(técnico/enfermera)

Comentarios	
Felicitaciones	Felicitaciones
Excelente servicio.	Una buena institución, felicidades a todo el personal y que sigan adelante con todo.
Gracias por su servicio.	Ninguna queja, al contrario, excelente enfermera, mis respetos. Gracias, Gracias, Gracias.
Muy atenta la enfermera que me tomó el estudio	Excelente;
Mi comentario es que estoy muy agradecida de la atención que brindan a los pacientes en particular la atención brindada a mi hermano, le agradezco a todo el personal del INER por la atención que nos brindan.	Todo bien.
Dios los bendiga para realizar su trabajo. Atentamente, Margarita Santos	
Excelente servicio. Gracias.	Gracias!
Muy buen servicio.	Excelente servicio, muy atentos y todo muy limpio.
Buena actitud.	Todo excelente, muchas gracias por su atención. Excelente servicio.

 Tratodigno  
 Tratodigno

Excelente trato de todos a todas las personas. Gracias.	Trato Digno	Agradecidos por su trato tan amable y la excelente atención que hemos recibido. Muchas gracias.
Siempre he estado muy agradecido por la atención y ayuda brindadas en todas las áreas y especialidades del INER. ¡Les debo la vida!		Es buena pero en cuanto información de citas es necesaria la comunicación ya que en ocasiones indican sacar cita vía telefónica y después llama uno y resulta que no, que tiene que venir a sacarla hasta el instituto.
Sinceramente tienen un servicio extraordinario. La atención es de diez, sin más por el momento. Felicidades.		Gracias, felicidades por su servicio muy humano.
Felicitaciones por el excelente servicio, todos muy amables.		Me indicaron pasar al quiosco-caja para que pusieran el sello de gratuidad, pero al llegar mi turno, me pidieron leer una carta donde se indica que, si se está exento, no hace falta el sello. No tenían vaso para muestra de orina. Sólo modificar estos aspectos. Muchas gracias.
Todo es perfectamente para mi es el hospital el mejor del país. Gracias.		Felicito al personal del INER por su atención y amable servicio. Bendiciones a todas y que todo sea mejor para ustedes cada día.
La mayoría del personal es muy amable y empático con los pacientes, eso ayuda a que el paciente se sienta tranquilo y confie en el personal. Vigilancia a veces no permite que los pacientes ingresen antes a las citas, deberían de sensibilizarlos para que puedan entrar hasta una hora antes de la cita.		En lo personal la atención ha sido muy buena, no hemos tenido problemas y si tenemos dudas en ubicación de servicios nos han apoyado. Muchas gracias.
Estoy agradecido con toda la institución INER, con el laboratorio clínico por la atención humana hacia los pacientes, no tengo en esta vida como pagarle nada más con mi gratitud. Gracias!! Gracias!!		Jorge Piña Martínez
Muy amables		Muchas felicidades y mi agradecimiento por sus finas atenciones. MIL GRACIAS.
Me gusta su servicio del Hospital.		Atención muy buena, sólo que el día de mis estudios hubo muchísimos pacientes. Sugerencia: más aseo en sanitarios, falta papel, jabón y gel.
Gracias y bendiciones y salud para que sigan atendiéndonos.		Hola buenos días, yo soy hijo de la paciente y para mi es un buen trato el que le realizan a mi mamá ya que nosotros venimos desde Acapulco. (Muchas gracias)
¡Excelente servicio!		

Sugerencias			
<p>Felicitación al personal que me atendió tomando la muestra, fue amable.</p> <p>Sugerencia: hay laboratorios que al terminar de tomar la muestra los colocan en un aparato donde mueven la muestra de sangre después de tomarla. no se si es necesario tenerla.</p>	<b>Atención Pronta</b>	<b>Atención Pronta</b>	Que la caja de cobro siempre se encuentre abierta.
En recepción algunos son poquito tolerantes			Respetar la hora en que tienes programada tu cita.
La limpieza de la sala de espera deja mucho que desear, poner empeño en la limpieza. Gracias.			Instalar más líneas de oxígeno
El área de caja podría estar abierta mas temprano, se que la cita es a las 7 a.m. pero habemos personas que llegamos antes y eso facilitaría todo el proceso. En cuanto a la programación de citas, sugiero que las/los recepcionistas tendrían que tener empatía con los pacientes. En cuanto a la cajera del área de urgencias quiero mencionar que nos tuvo esperando mucho tiempo y ya la fila era muy larga. Por eso mi sugerencia de la caja de laboratorio. En cuanto al tiempo de espera considero que deberían respetar conforme llegan los pacientes, reitero habemos quienes llegamos mucho antes y no se lleva un orden. De igual manera felicitar a la Srita. que me atendió pues su atención fue excelente. De antemano gracias y es solo para una mejora de los servicios de salud.			
Quejas		Quejas	
	<b>Trato Digno</b>	<b>Trato Digno</b>	



## Informe de Satisfacción al Usuario - Laboratorio Clínico

Agosto 2024

Encuestas Aplicadas **61**  
Calificación al Servicio **94.8**

Satisfacción del servicio **93%**  
Parámetro de Referencia **98%**

Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	42	40
Bueno	16	17
Regular	2	3
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	92%	91%

Nota: 1 usuario no contestó.

Nota: 1 usuario no contestó.

Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpieza
Muy bueno	39	38
Bueno	20	20
Regular	2	2
Malo	0	0
Muy Malo	0	1
% Satisfacción	92%	91%

Satisfacción con la información y trámites



Satisfacción con las instalaciones

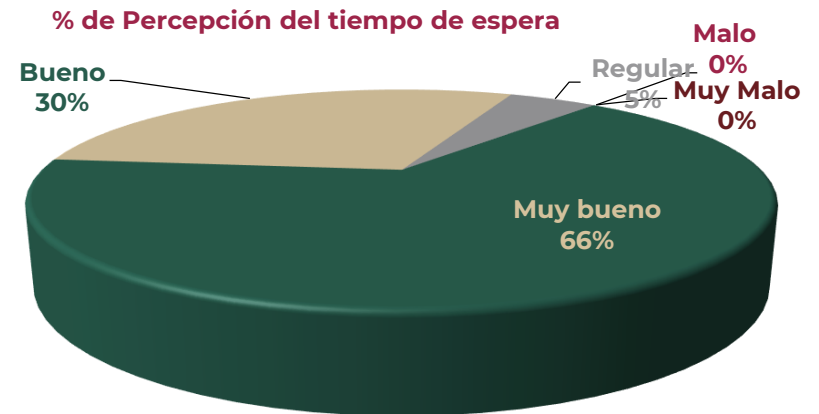


Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	45	49
Bueno	14	11
Regular	2	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	94%	95%

Nota: 1 usuario no contestó.

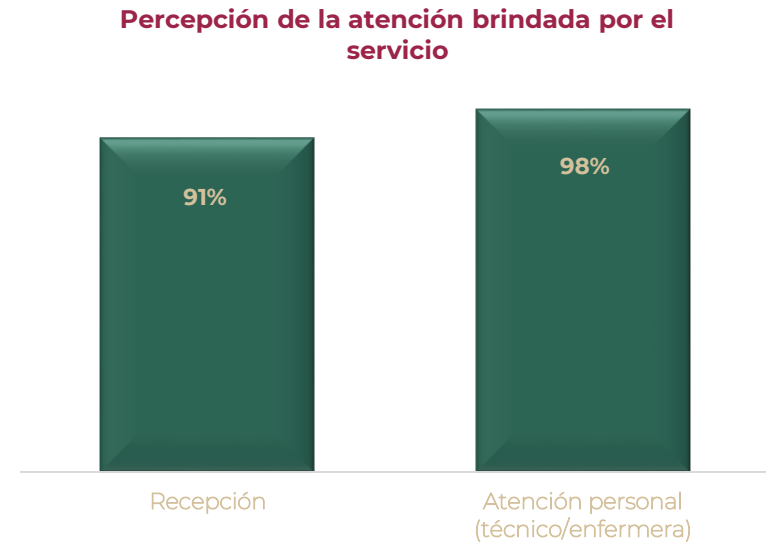
Percepción del tiempo de espera para realización del		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	40	
Bueno	18	
Regular	3	
Malo	0	
Muy Malo	0	
% Satisfacción	92%	

### Profesionalismo



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	44	55
Bueno	13	6
Regular	2	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	91%	98%

Nota: 2 usuarios no contestaron



Comentarios		
Felicitaciones		Felicitaciones
El servicio fue excelente, trato excelente.	<b>Trato Digno</b>	Muy buena atención.
Muy buen servicio		Excelente servicio.
El servicio fue excelente, muy amable y rápido.		La enfermera que tomo la muestra de sangre muy atenta y empática, Felicidades Srita. Rosario, la persona que me atendió.
Muy profesionales, gracias.		Señorita Graciela que me tomó la muestra bien linda y amable y los demás que me atendieron de Laboratorio también. Mil gracias por su atención.
Su servicio proporcionado ha mejorado mucho.		El servicio fue excelente.
Muy bien siempre.		Excelente bien, muy amables todos. Gracias.
Felicitemos al personal del laboratorio. Retraso en carretera por accidente de 5 hrs. Estamos muy agradecidos, porque todo el personal que trabaja en la institución. Son muy atentos y amables. Gracias por todo el apoyo que estamos recibiendo.		La atención en todo momento es muy amable y el servicio es de calidad.

Uso correcto de la bata quirúrgica. Falta jabón en el baño. Felicidades por su atención y calidez	Trato Digno	La atención es ágil y muy proactiva. Gracias;
Muy amables, profesionales. Excelente servicio y muy limpio. Muy pacientes con las personas de la 3ra. edad. Muchas gracias ;j		Los felicito siempre por su amabilidad y excelente servicio. Gracias.
El personal fue muy amable en todo momento, y la atención muy rápida.		Muchas gracias, excelentes todos, como doctores, enfermeras y personal en general. Felicidades.
<b>Sugerencias</b>		
Como sugerencia había una cucaracha en la sala de espera. Felicitación a la oficial de la entrada, muy amable.	Atención Pronta	Que nos expliquen bien sobre el estudio porque no explican y luego como se molestan.
Uso correcto de la bata quirúrgica. Falta jabón en el baño. Felicidades por su atención y calidez		Mejorar el servicio de baños
La persona de seguridad que registra la asistencia es muy lenta, lo cual genera mucho tiempo de acceso. Gracias;j;j		
<b>Quejas</b>		
Si es posible nos entreguen los tubos para la orina para que se llegue a infectar cuando lo llegue a pasar uno.	Trato Digno	

## Informe de Satisfacción al Usuario - Banco de sangre

Julio 2024

Encuestas Aplicadas **151**  
Calificación al Servicio **96.8**

Satisfacción del servicio **93%**  
Parámetro de Referencia **98%**

Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	108	88
Bueno	39	45
Regular	3	3
Malo	0	1
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	84%

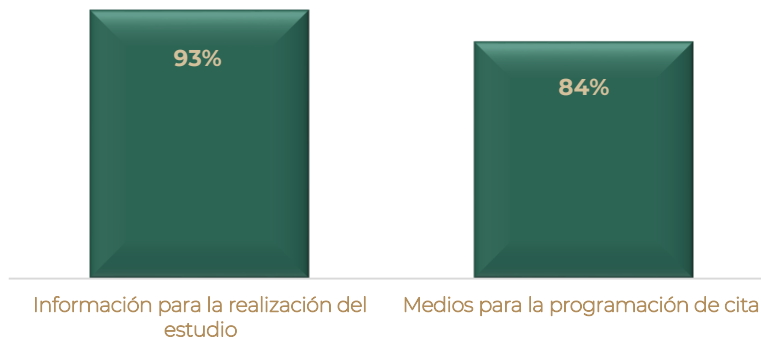
Nota: 1 usuario no contestó.

Nota: 14 usuarios no contestaron.

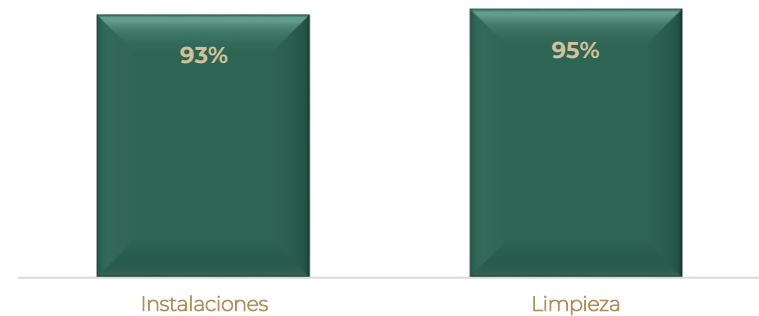
Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpieza
Muy bueno	102	112
Bueno	45	37
Regular	3	2
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	95%

Nota: 1 usuario no contestó.

### Satisfacción con la información y trámites



### Satisfacción con las instalaciones



Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	119	131
Bueno	31	19
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	95%	97%

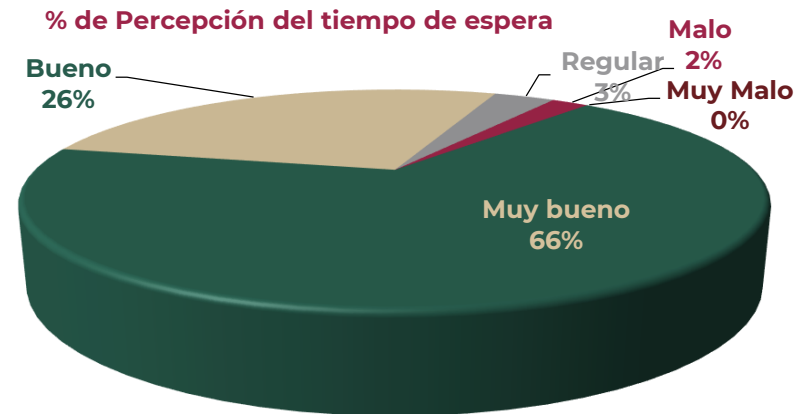
Nota: 1 usuario no contestó.

Nota: 1 usuario no contestó.

Percepción del tiempo de espera para realización del		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	99	
Bueno	40	
Regular	5	
Malo	3	
Muy Malo	0	
% Satisfacción	90%	

Nota: 4 usuarios no contestaron.

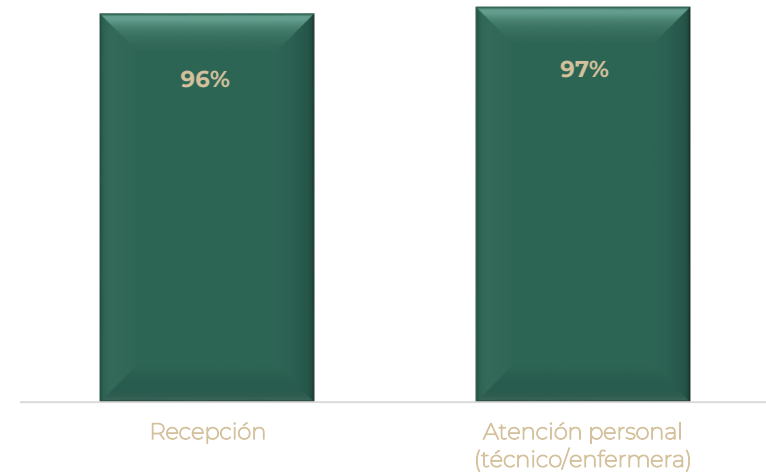
### Profesionalismo



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	122	130
Bueno	28	20
Regular	0	1
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	96%	97%

Nota: 1 usuario no contestó.

### Percepción de la atención brindada por el servicio



Comentarios	
Felicitaciones	Felicitaciones
Todo excelente !!	Gracias, excelente trato y atención, se les agradece la explicación y atención. Muchas gracias.
El servicio me pareció excelente y el personal muy amable. ¡Excelente servicio! ¡Bendiciones a todos!	El trato brindado fue excelente, como todo el servicio en el INER.
El servicio es excelente y muy limpias las instalaciones, el personal muy amable.	La licenciada Itzayana es muy profesional y tiene trato amable y profesional, ¡Muchas gracias!
Todo muy bien. ¡Muchas gracias!	Buena atención e información
En el area de recepcion, al escribir los nombres se hace de forma rapida, el personal tiene problemas para entender lo escrito, falta un basurero en el área de espera para los algodones, pero no necesaria. Felicidades por la atención ¡¡	Todos tiene carácter para atender a los visitantes y son muy amables
Muchas felicidades, hacen un gran trabajo. Bendiciones.	Excelente atención y muy buen trato. Era mi primer donación y me hicieron sentir muy segura.

Trato Digno

Excelente servicio, muy rápido y muy amables las enfermeras.	Todo muy bien, la atención, el tiempo de espera, etc.
Una felicitación por la atención prestada, excelente servicio, en el área de banco de sangre	Gracias por su labor.
El servicio desde que llegué fue excelente y si lo recomendaría a otro familiar. Mi visto bueno que mi sangre de la donación sea favorable para su uso y quien lo necesite.	Muchas felicidades, hacen un muy buen trabajo y la atención no se diga, muy buena. El tiempo de espera es muy mínimo y rápido. Espero continuen con ese ánimo de atención a las personas y continúen con esa motivación.
Trato agradable y servicial, gracias	Muy buena atención por parte de todo el personal médico.
Muy buena atención y servicio. Gracias.	Una atención muy buena, se agradece la velocidad y el trato
Felicidades, todo muy bien.	Todo muy bien. Excelente servicio.
El trato del personal fue bueno, felicitaciones.	Todo excelente.
Felicidades a todo el equipo. Trato amable. Felicidades a todo el personal.	Mil felicidades, gracias por su atención desde la entrada con el personal de vigilancia, un trato excelente por todas las personas que laboran en este hospital.
Excelente servicio !!	El personal es rápido, atento y muy amable.
Excelente trabajo .	Por escrito felicito a todo el personal de esta institución, el buen servicio y atención. "Muchas felicidades" Atte. Alberto. Siempre sigan así con esa buena atención.
Muy bueno el servicio, rápido y eficiente	Agradezco la atención brindada y la amabilidad con la que me trataron.
Todo el servicio fue excelente, la atención del personal es increíble.	Muy buena atención por parte de todo el personal.
Cuentan con un servicio muy agradable, amable, organizado, eficiente e informativo, el personal como médicos, enfermeras, en recepción, etc. son muy humanistas, comprensibles, respetuosos y el eficientes. En general el servicio, fue de lo más agradable y eficiente.	Excelente servicio.
Muy buena la atención, muchas felicidades a todas fue un buen servicio.	Felicito a todos, muy buen trato, todo muy claro.
Todos muy atentos a la hora de mi donación.	Gracias por el servicio y la atención brindada.
Muy bien atendido por todo el personal.	Me gustó como me atendió el equipo médico.
Muy buenos cuidados de las enfermeras.	Muy buena atención de todo el equipo.

Trato Digno



Todo muy bien. Gracias.	Muy buen servicio
Excelente atención.	Hay un poco de desorden afuera. Una vez adentro todo bien. Muchas gracias. Muchas felicidades. Gracias por ayudarnos a ayudar.
Buen servicio	Muy amables y atentos, todo el personal.
Muy buen trato, super amables, me hicieron sentir muy seguro y no hacen el proceso cansado, rápido y muy buen servicio.	Es mi primera vez donando sangre, desde la recepción fue muy claro todo lo indicado, muy amables. El personal muy profesional. Me dió mucha confianza donar por la explicación que me dieron mientras tomaron muestra y durante el proceso de donación. Gracias por su trabajo tan impecable y ojalá podamos apoyar a quien necesita. Estaría muy bien que les otorgaran unas instalaciones un poco más modernas.
Muchas felicidades. Excelente servicio.	Muy buen servicio. Felicidades.
Muy bien todo, de principio a fin del proceso.	Muy bien, gracias por la atención.
Muy buena atención, tanto cuando pasas y te realizan la muestra y también cuando ya estás donando sangre.	Excelente servicio ;;;
Muy buena atención	Son muy amables el personal y atentos. Sólo no me agradó que están riéndose hablando bromas y no permiten escuchar.
La calidez en la atención ha sido muy buena y el constante seguimiento durante la extracción da mucha seguridad. Gracias y felicitaciones a todos.	Muy buen servicio!
Atención profesional y trato humano	Buena atención, sólo se podría mejorar el área.
Todo bien, desde la recepción hasta la atención felicidades, tienen un buen servicio.	Gracias
Excelente trato (amables y claros en las dudas), gracias por cuidar de los pacientes, que el señor les brinde fortaleza y sabiduría para seguir con el apoyo incondicional. Gracias a todos los médicos. Dios los bendiga !	Excelente servicio, muy profesional, mil gracias por la dedicación y profesionalismo.

Trato Digno

Sugerencias		
El personal fue muy amable, excelente atención. Ojala el horario fuera más extenso, es complicado venir pra los que vivimos en provincia. Gracias.	Atención Pronta	Considerar más espacios para donar. Más camastros.
La persona que tomó la muestra le costó mucho trabajo, estuvo manipulando la aguja unos 20 segundos o más. Mayor capacitación. Felicitación a la Srita. Itzayana siempre estuvo atenta y servicial.		Atención Pronta
Coincidir en el tiempo de consumo de alcohol y ayuno.		Los tripticos informativos indican que hay que solicitar cita para la donación, pero al momento de solicitarla nos indican que no es necesaria la cita, esto confunde un poco. Así también las indicaciones siempre son que se tiene que solicitar cita
Quejas		Quejas
En la primera toma de muestras fallaron las muchachas y la segunda fue muy buena.	Trato Digno	
Todos fueron muy amables, menos la señorita que tomó mis signos parecía que estaba enojada.		
En la entrada los policias si llegas después de las 9:00 a.m. NO te dejan entrar, aunque les expliques que ya llamaste al Banco de Sangre y te dieron otro horario que es de 7:00 a 9:30 a.m., así que deberían informarles o actualizarles el horario de donación y otra que también deberian dar fichas por teléfono ya que muchos trabajamos y no podemos faltar y dejamos al paciente o familiar sin donadores.		

## Informe de Satisfacción al Usuario - Banco de sangre

Agosto 2024

Encuestas Aplicadas **147**  
Calificación al Servicio **95.8**

Satisfacción del servicio **93%**  
Parámetro de Referencia **98%**

Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	101	91
Bueno	38	30
Regular	4	3
Malo	0	1
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	91%	80%

Nota: 4 usuarios no contestaron.

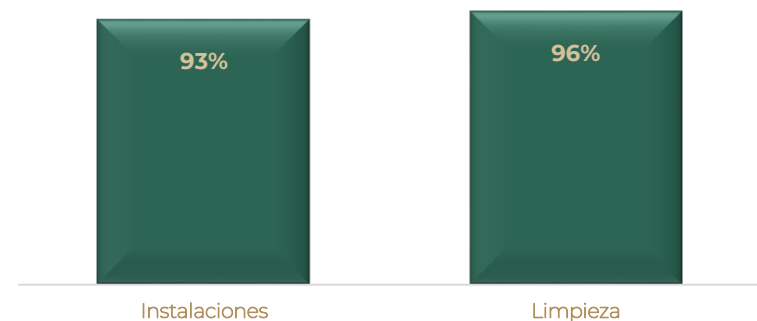
Nota: 22 usuarios no contestaron.

Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpieza
Muy bueno	100	119
Bueno	44	27
Regular	3	1
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	96%

Satisfacción con la información y trámites



Satisfacción con las instalaciones



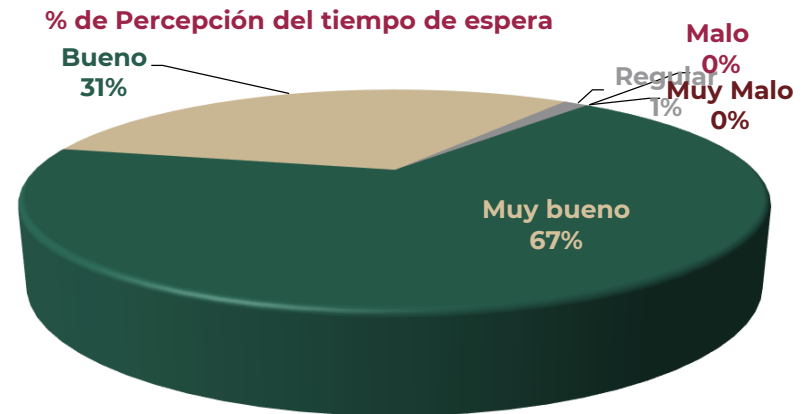
Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	122	128
Bueno	21	16
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	94%	96%

Nota: 4 usuarios no contestaron

Nota: 3 usuarios no contestaron.

Percepción del tiempo de espera para realización del		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	99	
Bueno	46	
Regular	2	
Malo	0	
Muy Malo	0	
% Satisfacción	93%	

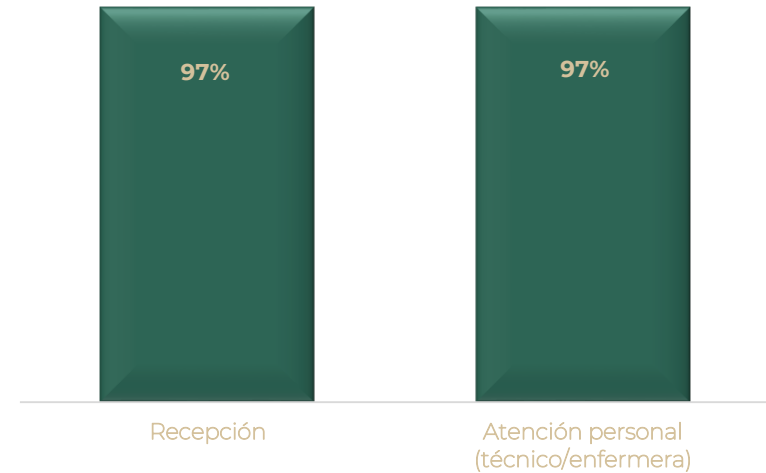
### Profesionalismo



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	129	134
Bueno	17	10
Regular	0	1
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	97%	97%

Nota: 1 usuario no contestó.

Nota: 2 usuarios no contestaron.

**Percepción de la atención brindada por el servicio**


Comentarios		
Felicitaciones		Felicitaciones
Muy buena atención de parte de todo el equipo, me hicieron sentir muy cómodo al ser mi primera vez.	Trato Digno	Buen servicio y atención al donante
Muy amables y atentos en todo momento, muchas gracias.		Excelente atención
Muchas felicidades, son muy profesionales		Felicito al personal de enfermería por su trato de calidad.
En apego a las NOM de protocolo permite un actuar impecable sobre el personal. Agradezco la atención y paciencia por parte del personal.		Felicitarlos por el excelente servicio brindado.
Muy buen servicio y atención de todo el personal que tiene el hospital, desde la recepción hasta el término de mi trámite. Gracias.		Bastante limpio, excelente atención, desayuno o refrigerio muy bueno.
Muy eficiente y amable el servicio.		Muy buena la atención.
Para ser mi primera vez fue un excelente trato por parte de todo el equipo. Fue profesional y amable. Gracias.		Felicitaciones a todo el personal. Excelente atención.
Los felicito por su amabilidad para tratarnos.		Todo bueno y son amables.

Gracias por su apoyo y amabilidad	Trato Digno	Se me hace una excelente servicio, todo bien y todos agradables.
Tienen un servicio excelente, todas las personas que colaboran aqui son muy humanas y tratan a las personas super bien, muchas felicidades por este servicio, amable y agradable.		Muy amable el personal médico que atiende.
Un muy buen servicio y buena atención del personal en todo momento		Todos son muy amables y te hacen sentir más seguro y confiado. Gracias.
Muy buen trato, muy buenos cuidados, se me atendió de muy buena forma. Gracias y felicitaciones.		Continuen brindando la misma calidad en el servicio.
El personal muy amable, teniendo un excelente servicio.		Excelente atención
Son excelentes, muy muy amables, de verdad me hicieron sentir segura.		Las enfermeras dieron buena atención e información.
Excelente forma de atender, muchas gracias.		Los felicito, estan muy bien organizados y el trato es muy bueno. Gracias.
Muy buena atención del personal, muy clara y precisa.		Fue excelente y fueron muy amables.
Excelente servicio, felicidades ;;;		Excelente trabajo realizado por todo el personal, bendiciones para ellos y sus seres queridos.
Muchas felicidades para todo el personal el servicio de Banco de Sangre, desde la recepción, toma de muestras y en especial a Karla del área de		Excelente;;
Pd. No hay pregunta 12, actualizar formato.		Muy excelente servicio, he ido a otros lugares y una atención excelente, por favor sigan con ese servicio y atención.
La atención brindada por el personal fue muy buena, toda vez que mostraron interés con el donador y explicaron correctamente a manera de entendimiento el proceso a realizar. Agradezco al personal por la atención antes, durante y después de la donación.		Felicitarlos por su excelente trabajo.
Todo estuvo muy bien, muy buena atención por parte de todas.		Muy atento el personal, sigan así.
Felicidades para el personal.		Excelente servicio y atención, es una buena experiencia.
Excelente servicio en todas las áreas del hospital. Muchas gracias.		Excelente atención enfermera Karla.
Excelente servicio de las enfermeras, son muy atentas y amables. Deberían informar lo de quitarse los piercings días antes de la donación.		Sugerencia: contar con más material, en particular curitas para donación.
Excelente servicio!		Muy buen trato por parte de todos, de igual manera que sus instrucciones.
Excelente trato por parte de los doctores a cargo de área.		Todo muy bien.

Sigan así con esa actitud de servicio y rapidez	Trato Digno	Un excelente servicio y atención por parte de todo el personal desde la llegada al Banco de Sangre, en donde se inicia el proceso hasta el final de este. ¡Muchas gracias!
Felicidades bien.		Es un buen servicio, Felicidades;
El personal es muy amable en todo momento, muy atentos y alegres, el área muy cómoda, muchas gracias por su servicio.		Los felicito por el trato, todos son muy amables. FELICIDADES.
El tiempo de espera fue poco, todos me dieron información correcta cuando la solicité.		Excelente servicio;
El personal muy atento y amable		
Los felicito por ser un muy buen hospital porque yo anduve de hospital y doctores hasta llegar a este hospital, todos muy amables desde los policías y el trato excelente, muy agradecida porque no pagué nada.		
Gracias a todos. Dios los bendiga.		
Felicidades es muy buen hospital y el personal muy amables, muchas felicidades a todos y cada uno de ustedes.		
Muy buen servicio, personal atento y amable.		
Gracias por un excelente servicio.		
<b>Sugerencias</b>		
Poner un comedor para cuando termine de donar sangre.	Atención Pronta	En el folleto no indican que mujeres menstruando no pueden donar y muchas gracias por estar pendiente cuando se me bajó la presión.
Tener opción de agua simple en lugar de jugos de azúcar.		Hacer un poco más grande la sala de espera.
Los teléfonos para sacar cita no responden o se tardan en responder y después me dijeron que no era necesario hacer cita. Que den la explicación clara desde su tríptico, no es clara, además hay información que no es relevante y los teléfonos están borrosos.		

## Informe de Satisfacción al Usuario - Banco de sangre

Septiembre 2024

Encuestas Aplicadas **46**  
Calificación al Serv: **97.0**

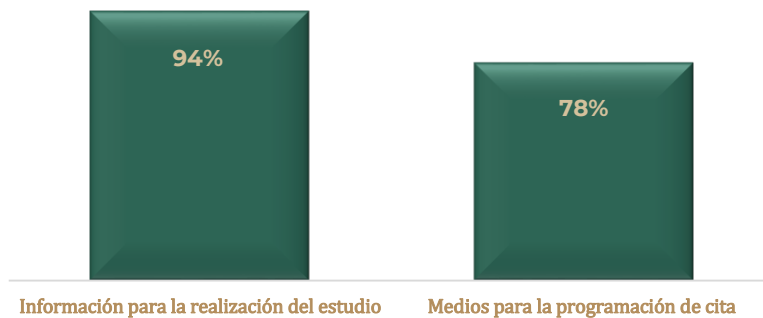
Satisfacción del servicio **93%**  
Parámetro de Referencia **98%**

Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	32	25
Bueno	14	13
Regular	0	0
Malo	0	1
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	94%	78%

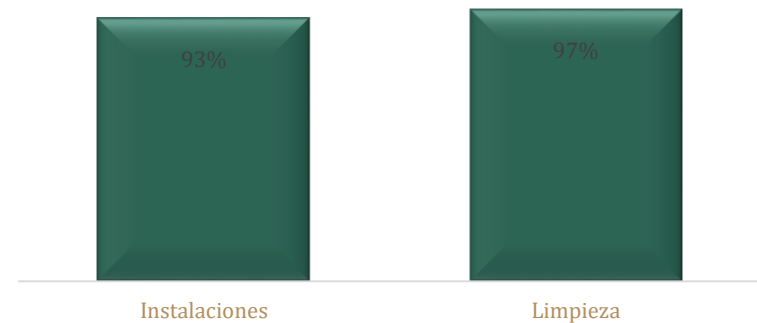
Nota: 7 usuarios no contestaron.

Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpieza
Muy bueno	32	38
Bueno	13	8
Regular	1	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	97%

Satisfacción con la información y trámites



Satisfacción con las instalaciones



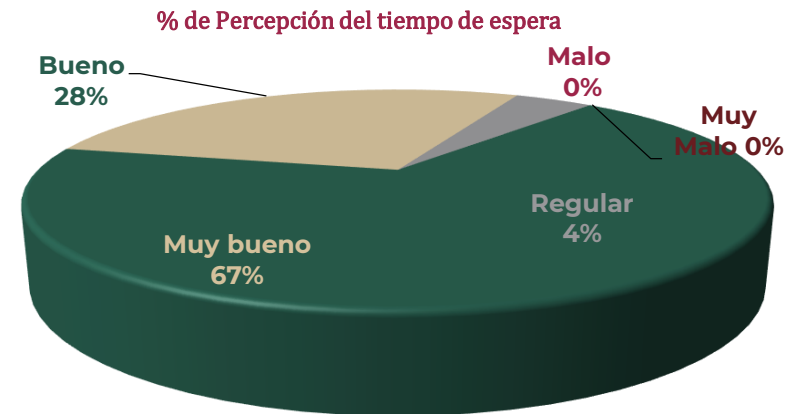
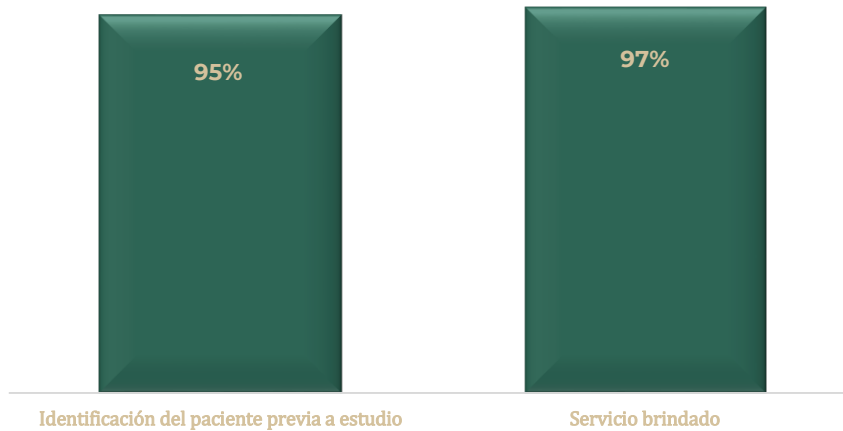


Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	39	39
Bueno	6	7
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	95%	97%

Nota: 1 usuario no contestó

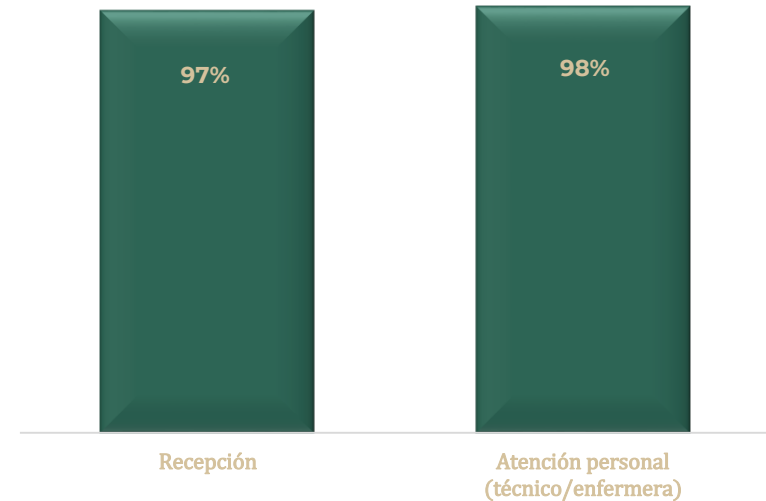
Percepción del tiempo de espera para realización del estudio		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	31	
Bueno	13	
Regular	2	
Malo	0	
Muy Malo	0	
% Satisfacción	93%	

### Profesionalismo



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	39	41
Bueno	7	5
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	97%	98%

Percepción de la atención brindada por el servicio



Comentarios		
Felicitaciones		Felicitaciones
Excelente servicio. Gracias por la atención, les agradezco. Tengan una excelente semana, bendiciones para todos.	Tratado Digno	Las enfermeras fueron amables y muy eficientes
Gran atención del personal en el área de donación, la doctora se encargó de tomarse el tiempo para explicarme lo que tenía que esperar, la atención en recepción fue agradable y con una sonrisa. Gracias al equipo por hacer de una experiencia que causa nervios, una placentera y agradable.		Son muy amables y eficientes
Me pareció un excelente servicio, muy atento todos. Muchas gracias por su labor.		Un trato muy bueno, tanto en la parte técnica como humana.
Muy buena actitud de los enfermeros y todo el personal.		Excelente servicio, desde la recepción hasta la atención.
Muy buen servicio y la atención es muy buena por el personal de enfermería y recepción.		Excelente atención "Gracias".
Gracias por su amabilidad de todas		El trato de todo el personal es inmejorable, todos son muy atentos y amables "Felicidades a todos".
Muy buen servicio y muy buena atención "(Felicidades)"		El personal que está a cargo es muy amable y tiene un alto grado de responsabilidad.

Todo excelente, todos muy amables;;;	Trato Digno	Muchas gracias por la paciencia y el buen trato. Gracias por su gran trabajo;;
La atención recibida fue muy buena, Gracias.		El servicio es muy profesional y sobre todo dan un trato muy cordial, los felicito.
Todas las personas muy amables y muy respetuosas. Felicitaciones;;		Todo excelente.
El personal fue muy atento en todo momento, el tiempo de espera fue a mi parecer el justo entre cada persona o donador. Las enfermeras fueron muy consideradas y en todo momento preguntaban tu estado de salud para saber si todo estaba bien. En lo personal el trato fue bastante bueno, el tiempo de espera muy bueno y la atención excelente.		Buena atención.
Al ser la primera vez que dono sangre fue bastante satisfactoria, tienen una bastante y buena atención, quedo con una buena actitud. Muchas felicidades, tienen una buena actitud de servicio, son muy amables y desde el principio a felicitarlos. Muchas felicidades.		
<b>Sugerencias</b>		<b>Sugerencias</b>
En recepción (entrada al hospital) comentan que el horario es hasta las 9:15 a.m. y en los folletos dice 9:30. En los folletos dice que hay que agendar cita, pero vía telefónica dicen que es sin cita. Felicidades a todo el personal del turno ya que son muy amables y saben cómo responder a	Atención Pronta	Nunca cambien
Revisar venas antes de donar, me picaron muy profundo y me dolió.		El trato del personal es bueno y de algunas personas muy bueno y mi sugerencia sería que las áreas están muy juntas por ejemplo, si pudieran tener el área de extracción en una área aparte donde no pase mucho personal

## Informe de Satisfacción al Usuario - Imagenología

AGOSTO 2024

Encuestas Aplicadas **6**  
 Calificación al Servicio **93.3**

Satisfacción del servicio **87%**  
 Parámetro de Referencia **98%**

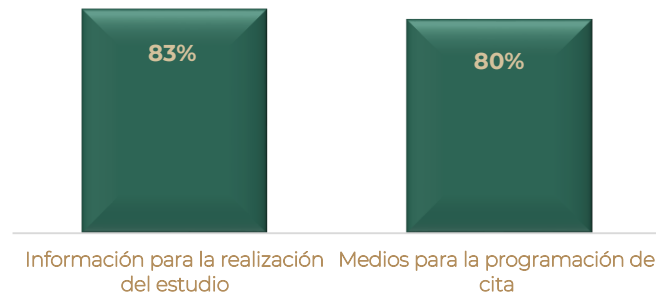
Satisfacción con la información y trámites		
Respuesta	Información para la realización del estudio	Medios para la programación de cita
Muy bueno	5	4
Bueno	0	1
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	83%	80%

Nota. 1 usuario no contestó.

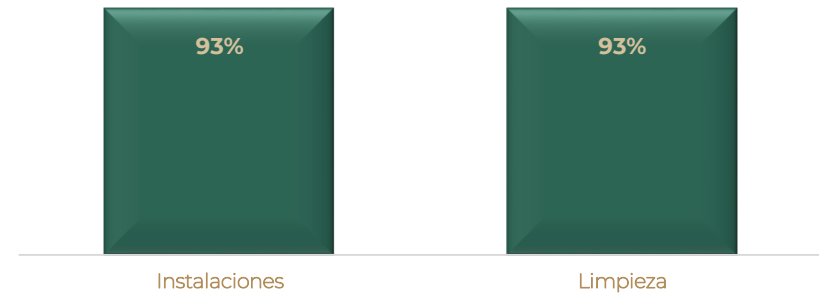
Nota. 1 usuario no contestó.

Satisfacción con las instalaciones		
Respuesta	Instalaciones	Limpieza
Muy bueno	4	4
Bueno	2	2
Regular	0	0
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	93%	93%

### Satisfacción con la información y trámites



### Satisfacción con las instalaciones

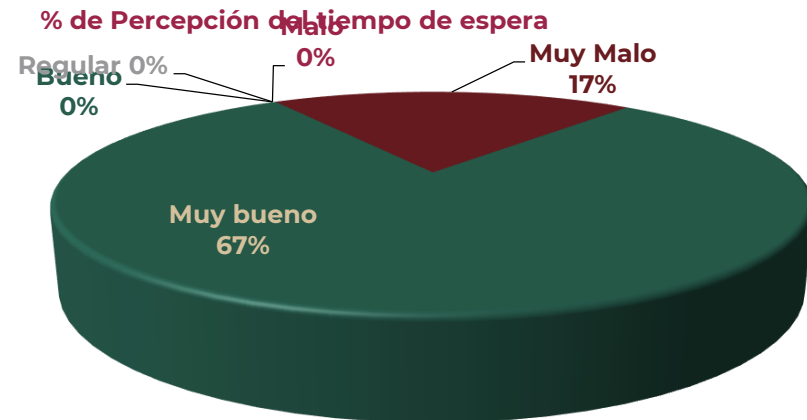
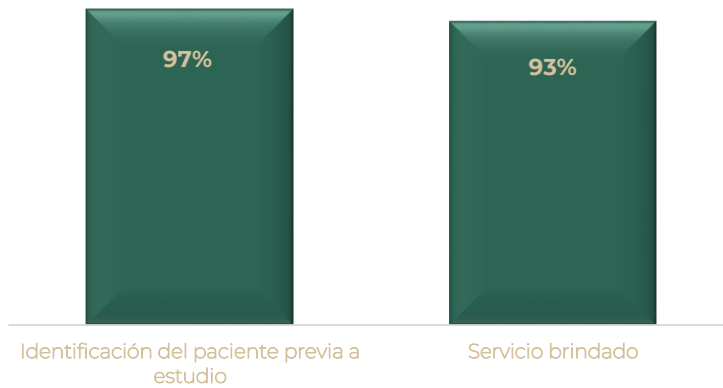


Profesionalismo		
Respuesta	Identificación del paciente previa a estudio	Servicio brindado
Muy bueno	5	5
Bueno	1	0
Regular	0	1
Malo	0	0
Muy Malo	0	0
% Satisfacción	97%	93%

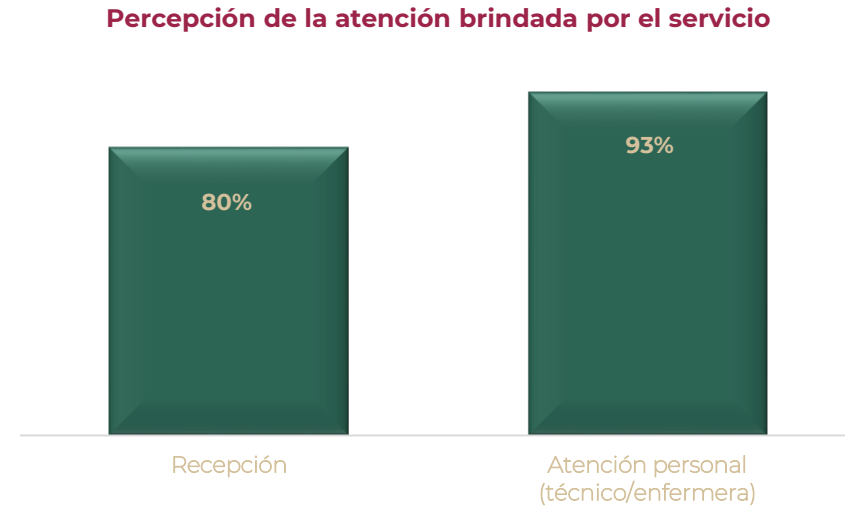
Percepción del tiempo de espera para realización del estudio		
Respuesta	Frecuencia	
Muy bueno	4	
Bueno	0	
Regular	0	
Malo	0	
Muy Malo	1	
% Satisfacción	70%	

Nota. 1 usuario no contestó.

**Profesionalismo**



Percepción de la atención brindada por el servicio		
Respuesta	Recepción	Atención personal (técnico/enfermera)
Muy bueno	3	5
Bueno	2	0
Regular	0	1
Malo	0	0
Muy Malo	1	0
% Satisfacción	80%	93%



Comentarios		
<b>Felicitaciones</b>		
Siempre la atención ha sido satisfactoria	Trato Digno	Trato Digno
<b>Sugerencias</b>		
Si, no pongan las citas en el 2o. piso, en planta baja es mejor, me cuesta trabajo respirar.	Atención Pronta	Atención Pronta
<b>Quejas</b>		
El servicio por parte de recepción es muy malo, la señorita que atiende no orienta y tiene muy mala actitud, se tardaron más de una hora en que se entregó la solicitud del estudio y llamaron a mi familiar para realizarlo	Atención oportuna	Atención oportuna