

## **ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION**

65 encuestados de un promedio de 200 al día, aplicada a pacientes que fueron de primera vez y subsecuentes, a personas con edades de 14 a 70 años.

**ABRIL 2009**

### **RESPONSABLE:**

LIC. URIEL CERON INTERIAN

### **REALIZO LA ENCUESTA:**

PSIC. ROSAMARIA REGLA FIGUEROA

### **ENCUESTADORES:**

LIC. MIGUEL ANGEL CHULIN SABIDO  
TEC. BLANCA ESTELA UTRILLA SALVADOR.

Fecha: \_\_\_\_\_

Encuesta para obtener datos acerca del nivel de satisfacción logrado con el sistema con respecto al paciente o usuario final.

Datos generales:

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo considera el servicio de recepción al agendarle su cita?.

1. Muy satisfecho      2. Satisfecho      3. Promedio      4. Insatisfecho      5. Muy Insatisfecho

2. ¿Como considera el tiempo de espera entre su primera visita hasta primera cita?.

Tiempo aproximado: \_\_\_\_\_

1. Muy satisfecho      2. Satisfecho      3. Promedio      4. Insatisfecho      5. Muy Insatisfecho

3. ¿Qué le parece que sus citas y su expediente se archiven por computadora? ¿Por qué?

1. Muy satisfecho      2. Satisfecho      3. Promedio      4. Insatisfecho      5. Muy Insatisfecho

4. ¿Como considera la eficiencia de recepción al agendarle todas sus citas subsecuentes?.

1. Muy satisfecho      2. Satisfecho      3. Promedio      4. Insatisfecho      5. Muy Insatisfecho

5.- ¿Como considera el espaciamiento de fechas entre citas subsecuentes en cada servicio?

1. Muy satisfecho      2. Satisfecho      3. Promedio      4. Insatisfecho      5. Muy Insatisfecho

Escriba aquí si tiene un comentario acerca de alguno de los servicios:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.- Que parte del proceso de atención considera que debería agilizarse

1. Recepción      2. Trabajo social      3. Caja      4. Pre valoración      5. Consulta medica      6. Consulta paramédica

Otros Especifique: \_\_\_\_\_

Comentarios y sugerencias.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

		PREGUNTAS										
NO	NOMBRE	EDAD	SEXO	1	2	TIEMPO	3	4	5	6	OTROS	OBSERVACIONES
1	Lopez Rodriguez Miriam	35	F	1	3	30 MIN	1	3	3	1	NINGUNA	Que la hoja de contrareferencia sea de un periodo mas alto
2	Arturo Ediel Mares Echeverria	14	M	1	2		1	2	2	4	Recepcion	
3	Antonio Romero Mena	61	M	1	2		1	1	2	1	Caja	
4	Gloria Moo Pantoja	45	F	4	3		2	4	3	7	Prevaloracion	
5	Roger Montalvo ayala	34	M	2	2		2	2	2	7	NINGUNA	
6	Basurto Garcia Jose	55	M	1	2		1	2	1	7	NINGUNA	TODO ME PARECE BIEN
7	Rosa Hernandez zavalá	28	F	3	3		2	3	3	3	Caja	
8	Martin Tovar Irma	38	F	3	3	15 min	1	3	3	1	Recepcion	
9	Maria del Carmen Mendez	40	F	2	2	1 hora	2	2	2	7	NINGUNA	Nada todo bien
10	Ruben Lagunes Rivera	25	M	2	2	1 hora	1	2	2	7	NINGUNA	todo bien
11	Heydi maldonado Duran	28	F	2	2	1 día	1	1	2	7	NINGUNA	Todo bien
12	Esmeralda Ramon Briceño	19	F	2	3	1 semana	2	2	2	7	NINGUNA	Me trataron muy bien por recepción
13	Enedina Tun López	39	F	2	2		2	2	2	7	NINGUNA	Todo Bien
14	Marbella Espinoz Rodriguez	40	F	2	4	1 mes	2	2	2	7	NINGUNA	buen servicio
15	Fernando Enrique Perez Chan	30	M	1	2	20 MIN	2	2	1	7	NINGUNA	BUEN TRATO
16	lopez Blanco Anastacio	51	M	3	3		1	3	3	7	Ninguna	
17	Virgilio Peraza Cahuich	57	M	2	2		2	2	2	7	NINGUNA	
18	Ines Sosa	35	F	2	2		1	2	2	6	Recepcion	
19	Eugenio Botes	50	M	2	3		4	4	4	1	Consulta Paramedica	
20	Micaela Diaz	29	F	2	2	5 min	2	4	4	3	NINGUNA	
21	Gabriel Jimenez	28	M	2	2		2	4	4	3	Recepcion	
22	Elsa Gomez	54	F	2	2	15 min	2	2	2	1	NINGUNA	
23	Ninfa Ma cardenas Sala	47	F	2	2	15 min	2	2	2	6	NINGUNA	
24	Luisa Silvan	20	F	2	2	30 min	2	2	2	5	Recepcion	
25	Evangelina Franco	63	F	1	2	10 min	2	1	2	7	Recepcion	
26	Rosa Gomez	50	F	2	2		2	2	2	2	NINGUNA	
27	Rosa Mendez Mina	54	F	3	2	20 min	2	3	3	7	Recepcion	
28	Marisol Andrade	47	F	2	2	20 min	2	2	2	7	Consulta Medica	
29	Daniel Campos	17	M	2	2		2	2	2	6	NINGUNA	
30	Edith Ester Avila Baldogin	39	F	1	1		1	1	1	7	NINGUNA	Que seleccione bien el personal
31	Maria del Rocio Ruz Sulub	36	F	3	3	1 mes	1	2	2	7	NINGUNA	Un diez a montze y yesenia por que si hacen bien su trabajo
32	Maria Pech Perez	54	F	3	3	30 min	1	3	3	1	NINGUNA	
33	Antonio garcia Ordoñez	54	M	2	2	5 min	2	2	3	6	NINGUNA	
34	Mariano Perez Canche	61	M	3	3	15 min	2	3	3	1	Caja	
35	Mendez Ricos Maria Elenea	52	F	2	2	15 min	2	2	2	1	Recepcion	
36	Silveira Alpuche Daniel	58	M	2	2		1	2	2	7	NINGUNA	
37	Jordan Martin Miranda	16	M	3	3		2	3	3	5	Consulta Paramedica	
38	Celia Magaña Magaña	50	F	1	1	1 hrs	1	1	1	7	NINGUNA	Psiquiatria no me a entregado el resumen de estudio de mi hija
39	Elizabeth hernández Garcia	37	M	1	1		1	1	1	7	NINGUNA	El servicio es excelente LOS FELICITIO
40	Maria Magdalena Tuz Mena	58	F	1	2	1 semana	2	1	2	7	NINGUNA	todo me parece bien sigan así
41	Audelia Arguellez Potenciano	51	F	1	2		1	1	2	7	NINGUNA	Buen trato
42	Blanca estela Lopez Hernandez	28	F	2	2		2	2	3	7	NINGUNA	Ninguno
43	Lewis ramos Alvarez	21	M	2	2		2	2	3	7	Consulta Paramedica	
44	Montere Villafañá Quintal	19	F	2	1		2	2	1	7	Consulta Medica	
45	Dionicia Amalia Aguilar	54	F	4	2	1 hora	1	3	2	7	Recepcion	Ahora se da la cita dia a dia no como antes te agendaban hasta una semana anticipada
46	Marbella Sanchez	66	F	2	2	25 min	1	2	2	7	NINGUNA	
47	Nemesia Matoz Solis	55	F	2	3		2	2	2	7	NINGUNA	
48	Donato Sanchez Ranger	51	M	1	1		2	2	2	7	NINGUNA	
49	Claudio Miguel Lopez Herrera	26	M	2	2		2	2	5	7	Trabajo Social	
50	Gloria Rodriguez Pacheco	53	F	2	3		2	2	3	7	NINGUNA	
51	Dionicia Chuc Dominguez	45	F	1	2	1 día	1	2	2	7	NINGUNA	todo bien
52	Leticia del Carmen Perez	49	F	1	2	20 min	2	1	1	7	NINGUNA	
53	Asuncion Encarnacion Jimenez	46	F	1	1		2	1	1	7	Consulta Paramedica	
54	lucely Curtanai Perez	52	F	3	2		2	3	2	7	NINGUNA	Una recpcionista es muy pesada
55	Fany Danielade cruz Rango	31	F	2	2		1	2	3	7	NINGUNA	Cuando no va el choferde la ruta se adelantan , un diez para David que el si es bueno
56	Lastra Escobedo Lucio	14	M	4	4		2	4	4	1	Caja	Que quiten a las recepcionistas
57	Juana Hernandez Piña	39	F	2	2	5 min	2	2	3	7	NINGUNA	Que el transporte sea mas rapido
58	Juho Herrera Jimenez	36	M	2	2	5 min	2	2	2	3	Consulta Paramedica	Que abran las puertas que estan cerradas del estacionamiento es mas facil el acceso
59	carlos Perez	49	M	2	2	10 min	3	2	3	6	NINGUNA	realizar una difucion mas por que faslta informacion
60	Garcia estrada Amparo	32	F	4	3	20 min	2	4	3	1	NINGUNA	las recepcionistas me han tratado mal
61	Fatima Tuz	23	F	4	4	1 hr	1	4	4	7	Recepcion	recepcion nos trata mal
62	Nelly Fernandez herrera	33	F	3	2	30 min	2	3	3	7	Recepcion	tenemos una cita y el medico llega mas tarde
63	Ulises G. Aguilar	17	M	1	3	30 min	2	2	2	7	NINGUNA	Todo bien menos la doctora america se expresa mal
64	Manuel Jesus Angulo Basto	70	M	5	1	20 min	5	1	1	1	Recepcion	Que recepcion se mas amable que tengan humildad
65	Heidy Marisol Prado Archila	31	F	3	3		3	3	3	1	NINGUNA	no hacer cambios sin estudiar el impacto primero tengan mas criterio no improvisen

\* Areas donde se encuesta: Recepcion y Terapia Fisica.

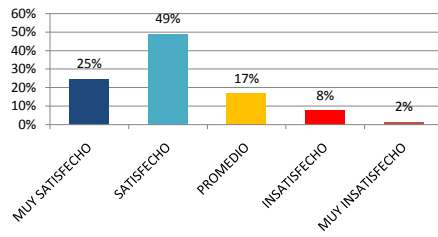
\* El tiempo varia porque la encuesta fue aplicada con pacientes que fueron de 1era vez y con pacientes subsecuentes que acudieron al servicio de terapia fisica.

Total de encuestados :	65
Mujeres:	41
Hombres	24

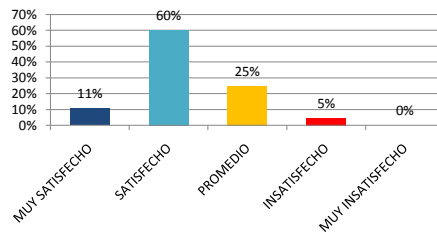
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	TOTAL
PREGUNTA UNO	25%	49%	17%	8%	2%	100%
PREGUNTA DOS	11%	60%	25%	5%	0%	100%
PREGUNTA TRES	32%	62%	3%	2%	2%	100%
PREGUNTA CUATRO	17%	54%	18%	11%	0%	100%
PREGUNTA CINCO	14%	48%	29%	8%	2%	100%
TOTAL	20%	54%	18%	6%	1%	100%

PREGUNTA SEIS	Recepción	Trabajo social	Caja	Prevaloración	Consulta medica	Consulta paramédica	Ninguno
	18%	2%	6%	2%	3%	8%	62%

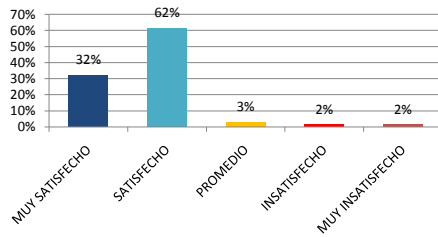
**1.- ¿Como considera el servicio de recepción al agendarle su cita?**



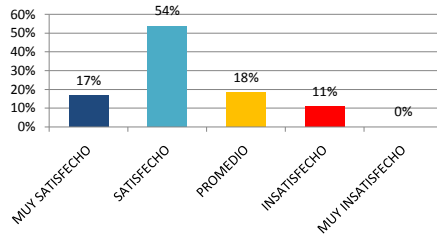
**2.- ¿Como considera el tiempo de espera entre su primera visita hasta primera cita?**



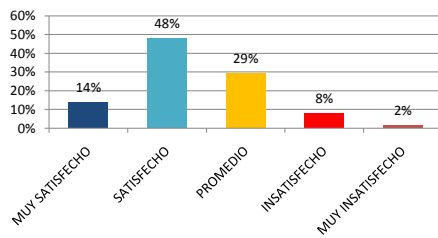
**3.- ¿Que le parece que sus citas y su expediente se archiven por computadora? ¿Por qué?**



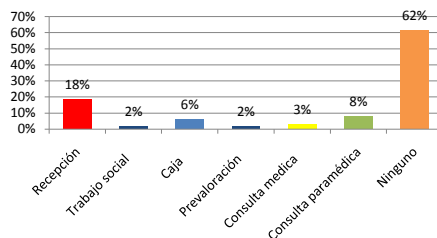
**4.-¿Como considera la eficiencia de recepción al agendarle todas sus citas subsiguientes?**



**5.- ¿Como considera el espaciamento de fechas entre citas subsiguientes en cada servicio?.**



**6.- ¿Que parte del proceso de atención considera que debería agilizarse?.**



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON RESPECTO AL SERVICIO  
ABRIL 2009**

