



CCINSHAE CPE &lt;ccinshae.cpe@gmail.com&gt;

## FORMATO POBLACIONES 2016. ENTREGA 05 DE AGOSTO DE 2016

CCINSHAE CPE &lt;ccinshae.cpe@gmail.com&gt;

15 de julio de 2016, 13:26

Para: Mario Hernández Rodríguez <mario.hernandez@salud.gob.mx>, Severino Rubio Dominguez <severino.rubio@salud.gob.mx>, "DP CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL, A.C." <planeacion@cij.gob.mx>, "DP DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF )" <Rguzman@dif.gob.mx>, DP HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA <golaiz@hraei.gob.mx>, DP HOSPITAL DE LA MUJER <mariapaz\_5919@hotmail.com>, DP HOSPITAL GENERAL DE MEXICO <eduardo.rosas@salud.gob.mx>, "DP HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ" <ruthbgarcia@hotmail.com>, DP HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO <pvalencia@himfg.edu.mx>, DP HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO <isavillegas13@hotmail.com>, DP HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO <dramdls@hotmail.com>, DP HOSPITAL NACIONAL HOMEOPATICO <jacomeliz@hotmail.com>, DP HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CHIAPAS <ftapia@crae.gob.mx>, DP HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD <ddomingo1@hotmail.com>, DP HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE LA PENINSULA DE YUCATAN <saul.delossantos@salud.gob.mx>, DP HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE OAXACA <dirplaneacion@hraeoaxaca.gob.mx>, DP HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJIO <luishlopez@hotmail.com>, DP INSTITUTO DE GERIATRIA <elizabeth.caro@salud.gob.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA <diapao85@yahoo.com.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA <francisco.banuelos@cargiologia.org.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION <planesinnsz@yahoo.com.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS <atovar@iner.gob.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA GENOMICA <embarrientos@inmegen.gob.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGIA Y NEUROCIRUGIA <planeacioninnn@yahoo.com>, DP INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA <aarvizu6@yahoo.com.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA <dirplan@inper.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRIA <coralsd@imp.edu.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION <jscruz@inr.gob.mx>, DP INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA <vieyra@insp.mx>, DP SERVICIOS DE ATENCION PSIQUIATRICA <daniel.diaz@salud.gob.mx>, "RI CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL, A.C." <evaluacion@cij.gob.mx>, "RI DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF )" <nchavez@dif.gob.mx>, RI HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA <cpcsoriano@hotmail.com>, RI HOSPITAL GENERAL DE MEXICO <mariam.hernandezr@salud.gob.mx>, "RI HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ" <silviaortizco@yahoo.com.mx>, RI HOSPITAL INFANTIL DE MEXICO <mcmmedinag@himfg.edu.mx>, RI HOSPITAL JUAREZ DE MEXICO <islassampayo@yahoo.com.mx>, RI HOSPITAL JUAREZ DEL CENTRO <coordinacion\_planeacion@hotmail.com>, RI HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD <arosalesguerra@gmail.com>, RI HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE LA PENINSULA DE YUCATAN <subdirecciondeplaneacion.hraepy@outlook.com>, RI HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE OAXACA <planeacion@hraeoaxaca.gob.mx>, RI HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJIO <brenda.rodriguez@hraeb.gob.mx>, RI INSTITUTO DE GERIATRIA <fmendoza\_diez@yahoo.com.mx>, RI INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA <valentin.guerreroarevalo@gmail.com>, RI INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA <rosa.aviles@cardiologia.org.mx>, RI INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y NUTRICION <emmanuelo21@hotmail.com>, RI INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS <lsuarez@iner.gob.mx>, RI INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA <fedecalderonmx@yahoo.com.mx>, RI INSTITUTO NACIONAL DE PERINATOLOGIA <estadistica@inper.mx>, RI INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA <carlos.delgado@insp.mx>, RI SERVICIOS DE ATENCION PSIQUIATRICA <diazdominguezd@yahoo.com>

Cc: María Angelica Ortega Villa <angelica.ortega@salud.gob.mx>, Cristina Irene Castro Miranda <cristinai.castro@salud.gob.mx>, Julian Velazquez <dip.velazquez@live.com.mx>, Matilde Morales Olivares <mormatilde@hotmail.com>, "Dra. Eugenia Sanchez" <dir.operacion2@gmail.com>, Rodolfo Cano Jiménez <rodolfocanojim@gmail.com>, maria rosalba morales campos <macamp@prodigy.net.mx>, Ricardo Octavio Morales Carmona <ricardo.moralesc@salud.gob.mx>, Rogelio flores escalante <ccinshae.cpe.rafe@gmail.com>

MTRO. SEVERINO RUBIO DOMINGUEZ

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

MTRO. MARIO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

Dirección General de Recursos Humanos

Titulares de Planeación y Responsables de  
indicadores presupuestarios de las entidades  
coordinadas por la CCINSHAE  
Presentes

En el contexto de la implementación del Presupuesto Basado en Resultados me permito adjuntar los formatos para la

18/7/2016

Gmail - FORMATO POBLACIONES 2016. ENTREGA 05 DE AGOSTO DE 2016

cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida de los programas presupuestarios E010, E022 y E023 para el período 2016 - 2017 de acuerdo a las nuevas definiciones.

Esta información se constituye en la fuente formal para determinar el alcance poblacional de los programas presupuestarios antes citados y es requisito indispensable que se cuente en cada institución con el respaldo documental de la misma para efectos de cualquier revisión por las instancias de fiscalización o evaluación del desempeño.

La información deberá ser enviada a la cuenta [act.poblaciones2016@gmail.com](mailto:act.poblaciones2016@gmail.com)

Reciban un cordial saludo.

ING LUIS JIMÉNEZ  
CCINSHAE CPE  
EXT 51002



**POBLACIONES 2106 - 2017.zip**

41K



PROGRAMA PRESUPUESTO 2017 <sup>1/</sup>  
Determinación poblacional por componente del Programa Presupuestal  
E023 Atención a la salud

FORMATO 4

ENTIDAD/UNIDAD:	NIVEL DEL PROGRAMA	Los datos poblacionales corresponderán a la información que se tenga al cierre del año reportado o a su estimación para los años proyectados		
		POBLACIÓN PRELIMINAR		2017 ESTIMADA
		PROGRAMADA	ALCANZADA	
Definiciones:		2,634,681	0	0
Población potencial: No. de personas que podrían acudir a la institución para solicitar atención médica en la institución con base en su capacidad instalada y los pacientes atendidos en años previos (expedientes vigentes)				
a) No. de personas estimado que pudieran requerir atención a la institución de acuerdo a su especialidad, infraestructura y cobertura geográfica preferencial (Decreto de creación).				
Número estimado de pacientes con expediente clínico activo a diciembre del año que se reporta (Incluye la estimación del número de expedientes abiertos para el año que se reporta)		2,065,699		
La NOM 004 establece que el expediente debe permanecer activo durante los 5 años posteriores al último acto médico registrado.				
b) Número de pacientes que se estima requerirán atención médica en urgencias que no cuentan con expediente clínico activo en el año reportado.		312,455		
c) Número de preconsultas que se estima otorgar más número estimado de pacientes a atender por convenio. En ambos casos incluye a usuarios que no se les abrirá expediente clínico en la institución.		256,527		
Población objetivo: No. de personas posibles de atender en el año de reporte con el uso más eficiente y eficaz de los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles en la institución.		1,849,978	0	0
a) Número estimado de pacientes a los que se les abrirá expediente clínico en el año de reporte más el número estimado de pacientes subsiguientes con expediente activo que se prevé utilizar en el año de reporte (registro unitario por paciente no por cada evento que requiere el uso del expediente clínico)		1,305,847		
b) Número estimado de pacientes que podrían requerir atención médica en urgencias que no cuentan con expediente clínico activo en el año reportado.		291,419		
c) Número estimado de preconsultas a otorgar más número estimado de pacientes a atender por convenio. En ambos casos incluye a pacientes que no se les abrirá expediente clínico en la institución.		252,712		
Población atendida: Total de usuarios (diferentes) que fueron atendidos en la institución.		1,895,278	0	0
a) Número de pacientes a los que se les abrió expediente clínico en el año de reporte más número de pacientes subsiguientes con expediente activo utilizado en el año de reporte (registro unitario por paciente no por cada evento que requirió el uso de expediente)		1,393,359		
b) Número de pacientes que requirieron atención médica en urgencias que no cuentan con expediente clínico activo en el año reportado.		286,754		
c) Número de preconsultas otorgadas más número de pacientes atendidos pro convenio en el año de reporte, en ambos casos a pacientes que no se les abrió expediente clínico en la institución.		215,165		

1/ Es indispensable que la información que reporta la entidad este debidamente sustentada y sea comprobable.  
Se sugiere verificar los antecedentes de las poblaciones oficiales 2009-2014 que consideraron para reportar a la CCINSHAE.

**DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD.**

"2016, Año del Nuevo Sistema de Justicia Penal".

**CCINSHAE-DGCINS-1091-2016.**

Ciudad de México, a 2 de septiembre de 2016.

Asunto: Seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora de las fichas de monitoreo y evaluación 2015-2016, emitidas por el CONEVAL

**ING. RUBÉN RIVERA MARTÍNEZ**

Director de Coordinación de Proyectos Estratégicos

Presente,

En respuesta a su atenta solicitud para atender el requerimiento sobre el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivadas de las fichas de Monitoreo y evaluación 2015-2016 que emitió el CONEVAL del PP E023, en particular con el relacionado con la recomendación "*Revisar el medio de verificación del indicador en el nivel propósito, porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida*".

Al respecto, se le informa que se ha instrumentado la encuesta de satisfacción en los Institutos Nacionales que otorgan atención médica; en anexo se le remite la evidencia documental de la implementación de la encuesta de satisfacción que sustancia los indicadores correspondiente a la MIR del ejercicio fiscal 2016 "*Porcentaje de Usuarios con percepción de la calidad de la atención médica ambulatoria y hospitalaria recibida superior a 80 puntos*"; así como el resumen de consolidación de los resultados de los periodos enero- junio de 2016 de los Institutos INCar e INPS cómo muestra.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

**DR. SIMÓN KAWA KARASIK**  
DIRECTOR GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD

**C.c. p. Dr. Guillermo M. Ruiz-Palacios.-** Titular de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad.-. Para su superior conocimiento.

**Mtro. Ricardo López Loya.-** Director General Adjunto de Administración y Finanzas de la CCINSHAE.- Igual fin.

**Sección/Serie 3C.19****SKK/MRMC\***





¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha: 8/04/2016

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios y fortalecer la calidad. Sus respuestas son anónimas.

#### Uso del Servicio

Por favor, tache ó anote los datos de la persona que está *respondiendo* esta encuesta:

1. Género:

☒ a) Hombre      b) Mujer

2. Edad 69 AÑOS

3. ¿Es usted paciente del Instituto, o familiar de algún paciente? ☒

a) Paciente del Instituto      b) Familiar de paciente del Instituto ☒

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

4. ¿A qué servicio asiste?

- |                          |                           |   |  |
|--------------------------|---------------------------|---|--|
| a) Cardiología adultos A | i) Cardiología adultos B  | q) Cardiología pediátrica                                     | y) Cardioneumología                    |
| b) Reumatología          | j) Nefrología             | r) Dermatología   | z) Dietología                          |
| c) Endocrinología        | k) Gastroenterología      | s) Genética   | aa) Ginecología                        |
| d) Hematología           | l) Infectología           | t) Inmunología  | bb) Neurología                         |
| e) Estomatología         | m) Oftalmología           | u) Ortopedia  | cc) Otorrinolaringología               |
| f) Psiquiatría           | n) Psicología             | v) Urología   | dd) Anticoagulantes                    |
| g) Arritmias             | o) Atención precoz        | <input checked="" type="checkbox"/> w) Cardiología geriátrica | ee) Cardiopatías congénitas del adulto |
| h) Endocarditis          | p) Insuficiencia cardiaca | x) Intervencionistas  | ff) Marcapasos                         |

5. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

a) Es la primera vez      b) De 1 mes a 1 año      c) De 1 a 3 años      ☒ d) De 3 a 5 años      e) Desde hace más de 5 años

6. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al **paciente** del Instituto:



#### Satisfacción General

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

7. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta, quedó usted:

a) Muy satisfecho ☒ b) Satisfecho      c) Mas o menos satisfecho      d) Insatisfecho      e) Muy insatisfecho

Por favor anote la hora de su cita: 10.00 AM. Por favor anote la hora en que le atendieron: 10.20 AM



8. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?

☒ a) Si      b) No

9. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud?

☒ a) Si      b) No

10. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?

☒ a) Si      b) No

11. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?

☒ a) Si      b) No

12. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted?

☒ a) Muy clara      b) Clara      c) Regular      d) Confusa      e) No recibió información

13. La información que le proporcionó la enfermera, ¿Cómo la consideró usted?

☒ a) Muy clara      b) Clara      c) Regular      d) Confusa      e) No recibió información

14. El trato que recibió usted en este Instituto fue...

☒ a) Muy bueno      b) Bueno      c) Regular      d) Malo      e) Muy malo.

15. ¿Con qué áreas del servicio quedó insatisfecho?

☒ a) Recepción      b) Área Médica      c) Enfermería      d) Trabajo Social  
e) Laboratorio      f) Rayos X      g) Caja      h) Vigilancia  
i) Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

16. ¿En términos generales como se sintió con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez?

☒ a) Completamente satisfecho      b) Satisfecho      c) Insatisfecho      d) Completamente insatisfecho

¿Por qué? LA ATENCION MEDICA FUE Y ES SIEMPRE MUY BUENA

17. ¿Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez a otras personas?

☒ a) Si      b) No

¿Por qué? POR SU COMPETENCIA

18. ¿Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

QUE SE SUPEREN CADA DIA EN TODAS LAS AREAS DESDE RECEPCION HASTA ESP. MEDICAS Y EN GRAL TODO EL INSTITUTO



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

HOSPITALIZACIÓN

*¡Ayúdenos a servirle mejor!*

Fecha: 15 de Abril - 2016  
Piso 3ro.

*Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.*

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

*Uso del Servicio*

1. ¿Es usted paciente del Instituto, ó familiar de algún paciente?

- (a) Paciente del Instituto  
☒ (b) Familiar de paciente del Instituto

2. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

- (a) Es la primera vez  
(b) De 1 mes a 1 año  
(c) De 1 a 3 años  
(d) De 3 a 5 años  
☒ (e) Desde hace más de 5 años

*Satisfacción General*

3. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal médico, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho Porqué? Servicio eficiente con respecto a la  
(d) Completamente insatisfecho Porqué? necesidades

4. ¿Con la información que el personal médico le proporcionó, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho Porqué? \_\_\_\_\_  
(d) Completamente insatisfecho Porqué? \_\_\_\_\_

5. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de enfermería, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho Porqué? \_\_\_\_\_  
(d) Completamente insatisfecho Porqué? \_\_\_\_\_





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

6. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de trabajo social, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_

(d) Completamente insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_

7. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de dietología, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_

(d) Completamente insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_

8. ¿En términos generales, con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, Usted a quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_

(d) Completamente insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_

9. Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, a otras personas?

☒ (a) Si

Porqué? Es buena la atención al paciente

(b) No

Porqué? \_\_\_\_\_

10. ¿Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

Mas tiempo de visita

INFORMACIÓN GENERAL

11. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:



Por favor, tache ó anote los datos de la persona que esta respondiendo esta encuesta:

12. Género:

☒ (a) Hombre

(b) Mujer

13. Edad: 52

¡Gracias por su tiempo y atención!





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

REHABILITACIÓN

¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha:

Martes 3 de Mayo 2011

Piso:

2do

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

FAVOR DE TACHAR O MARCAR UNA SOLA RESPUESTA

*Uso del Servicio*

1. ¿Es usted paciente del Instituto, o familiar de algún paciente?

(a) Paciente del Instituto

☒ Familiar de paciente del Instituto

2. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

☒ Es la primera vez

(b) De 1 mes a 1 año

(c) De 1 a 3 años

(d) De 3 a 5 años

(e) Desde hace más de 5 años

*Satisfacción General*

3. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal del área de rehabilitación en general, Usted ha quedado?

☒ Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

Porqué?

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

4. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de enfermería, Usted ha quedado?

☒ Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

Porqué?

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

5. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de recepción, Usted ha quedado?

☒ Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

Porqué?

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

....Continúa al reverso



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

6. ¿Con las indicaciones que le proporcionó el personal durante la rehabilitación, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

7. ¿Con el tiempo de espera desde su registro en recepción y el momento en que comenzó su rehabilitación, Usted ha quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Por favor anote la hora de su cita: 7:00 AM

Por favor anote la hora en que le atendieron: 8:10 AM

Por favor anote la hora de su cita:

Por favor anote la hora en que le atendieron:

8. ¿Con las actividades o ejercicios que realiza durante la rehabilitación, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

9. ¿Con el estado general de las instalaciones para las actividades de rehabilitación, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

10. ¿Con el estado general del equipo o aparatos con que se realiza la rehabilitación, Usted ha quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

11. ¿En términos generales como se sintió con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

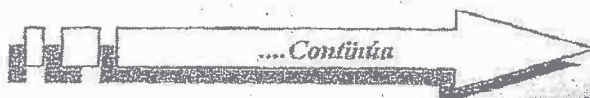
12. Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez a otras personas?

☒ (a) Sí

(b) No

Porqué? aqui salvamos mi papá de un infarto de dia 23-sep-2015

Porqué?





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

13. Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

que en la sala de espera pongan una pantalla  
para que pase más rápido el tiempo

INFORMACIÓN GENERAL

14. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:



POR FAVOR, TACHE Ó ANOTE LOS DATOS DE LA PERSONA QUE ESTA RESPONDIENDO ESTA ENCUESTA:

15. Género:

- (a) Hombre  
(b) Mujer

16. Edad 43

¡Gracias por su tiempo y atención!



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

HOSPITALIZACIÓN  
*¡Ayúdenos a servirle mejor!*

Fecha: 19-ENERO-2016

Piso 8

*Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.*

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

*Uso del Servicio*

1. ¿Es usted paciente del Instituto, o familiar de algún paciente?

- (a) Paciente del Instituto  
☒ (b) Familiar de paciente del Instituto

2. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

- ☒ (a) Es la primera vez  
(b) De 1 mes a 1 año  
(c) De 1 a 3 años  
(d) De 3 a 5 años  
(e) Desde hace más de 5 años

*Satisfacción General*

3. ¿Durante su estancia hospitalaria, su médico tratante se presentó en forma personal?

- ☒ (a) Sí  
(b) No

4. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal médico, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho  
(d) Completamente insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

5. ¿Con la información que el personal médico le proporcionó, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho  
(d) Completamente insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

6. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de enfermería, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho  
(d) Completamente insatisfecho

Porqué? \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

Continúa al reverso





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

7. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de trabajo social, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

8. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de dietología, Usted ha quedado?

(a) Completamente satisfecho

☒ (b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

9. En términos generales, con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, Usted a quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

10. Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, a otras personas?

☒ (a) Si

(b) No

Porqué?

Porqué?

Excelentes médicos y personal

11. Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

Información mas clara

INFORMACIÓN GENERAL

12. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:



Por favor, tache ó anote los datos de la persona que esta respondiendo esta encuesta:

13. Género:

(a) Hombre

☒ (b) Mujer

14. Edad: 52

¡Gracias por su tiempo y atención!





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA  
IGNACIO CHÁVEZ



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Servicio de Referencia y Contra-referencia

¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha: 24-Feb-2016

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporciona será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

1. Con la atención y el trato que le otorgó el personal, usted quedó:

☒ (a) Completamente satisfecho

☐ (b) Satisfecho

☐ (c) Insatisfecho

Porqué?

☐ (d) Completamente insatisfecho

Porqué?

2. Con la información que el personal, usted quedó:

☒ (a) Completamente satisfecho

☐ (b) Satisfecho

☐ (c) Insatisfecho

Porqué?

☐ (d) Completamente insatisfecho

Porqué?

3. Con la honestidad del personal que le atendió, usted quedó

☒ (a) Completamente satisfecho

☐ (b) Satisfecho

☐ (c) Insatisfecho

Porqué?

☐ (d) Completamente insatisfecho

Porqué?

4. Con las instalaciones del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, usted quedó

☒ (a) Completamente satisfecho

☐ (b) Satisfecho

☐ (c) Insatisfecho

Porqué?

☐ (d) Completamente insatisfecho

Porqué?

5. En términos generales, con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, usted quedó:

☒ (a) Completamente satisfecho

☐ (b) Satisfecho

☐ (c) Insatisfecho

Porqué?

☐ (d) Completamente insatisfecho

Porqué?

6. ¿Tiene alguna queja o sugerencia con respecto al servicio otorgado?

☒ (a) Sí

☐ (b) No

En caso afirmativo, descríbala:

Por favor arreglen bañeretas  
no puedo pasar con in  
Gracias por su tiempo y atención!  
Daciente



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

HOSPITALIZACIÓN

*¡Ayúdenos a servirle mejor!*

Fecha 23/2/16  
Piso 3

*Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.*

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

*Uso del Servicio*

1. ¿Es usted paciente del Instituto, ó familiar de algún paciente?

- (a) Paciente del Instituto  
☒ (b) Familiar de paciente del Instituto

2. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

- ☒ (a) Es la primera vez  
(b) De 1 mes a 1 año  
(c) De 1 a 3 años  
(d) De 3 a 5 años  
(e) Desde hace más de 5 años

*Satisfacción General*

3. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal médico, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho  
(d) Completamente insatisfecho
- Porqué? nos recibieron bien  
Porqué? \_\_\_\_\_

4. ¿Con la información que el personal médico le proporcionó, Usted ha quedado?

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
(b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho  
(d) Completamente insatisfecho
- Porqué? \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

5. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de enfermería, Usted ha quedado?

- (a) Completamente satisfecho  
☒ (b) Satisfecho  
(c) Insatisfecho  
(d) Completamente insatisfecho
- Porqué? mas frecuentemente el <sup>pat</sup> y el comodo  
Porqué? \_\_\_\_\_

ponerle pañal al inyectable el yuretico  
se viene la pipi con mas frecuencia





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

6. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de trabajo social, Usted ha quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

7. ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de dietología, Usted ha quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

8. ¿En términos generales, con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, Usted a quedado?

☒ (a) Completamente satisfecho

(b) Satisfecho

(c) Insatisfecho

(d) Completamente insatisfecho

Porqué?

Porqué?

9. Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, a otras personas?

☒ (a) Si

Porqué?

*Por su atención es buena*

(b) No

Porqué?

10. Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

INFORMACIÓN GENERAL

11. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:



Por favor, tache ó anote los datos de la persona que esta respondiendo esta encuesta:

12. Género:

(a) Hombre

☒ (b) Mujer

13. Edad: 45

¡Gracias por su tiempo y atención!



¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha: 14 junio 10

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios y fortalecer la calidad. Sus respuestas son anónimas.

### Uso del Servicio

Por favor, tache ó anote los datos de la persona que está respondiendo esta encuesta:

1. Género:

a) Hombre ☒ b) ~~Mujer~~

2. Edad 28

3. ¿Es usted paciente del Instituto, o familiar de algún paciente?

a) Paciente del Instituto b) Familiar de paciente del Instituto

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

4. ¿A qué servicio asiste?

- |                           |                           |                           |  |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| a) Cardiología adultos A  | i) Cardiología adultos B  | q) Cardiología pediátrica | y) Cardioneumología                    |
| b) Reumatología           | j) Nefrología             | r) Dermatología           | z) Dietología                          |
| c) Endocrinología         | k) Gastroenterología      | s) Genética               | aa) Ginecología                        |
| d) <del>Hematología</del> | l) Infectología           | t) Inmunología            | bb) Neurología                         |
| e) Estomatología          | m) Oftalmología           | u) Ortopedia              | cc) Otorrinolaringología               |
| f) Psiquiatría            | n) Psicología             | v) Urología               | dd) Anticoagulantes                    |
| g) Arritmias              | o) Atención precoz        | w) Cardiología geriátrica | ee) Cardiopatías congénitas del adulto |
| h) Endocarditis           | p) Insuficiencia cardíaca | x) Intervencionistas      | ff) Marcapasos                         |

5. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

a) Es la primera vez b) De 1 mes a 1 año c) De 1 a 3 años d) De 3 a 5 años e) Desde hace más de 5 años

6. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:



### Satisfacción General

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

7. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta, quedó usted:

a) Muy satisfecho b) ~~Satisfecho~~ c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho

Por favor anote la hora de su cita: 9:00

Por favor anote la hora en que le atendieron: 9:30





8. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?

- a) ☒ Sí b) No

9. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud?

- a) ☒ Sí b) No

10. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?

- a) ☒ Sí b) No

11. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?

- a) ☒ Sí b) No

12. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted?

- a) Muy clara b) ☒ Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información

13. La información que le proporcionó la enfermera, ¿Cómo la consideró usted?

- a) Muy clara b) ☒ Clara c) Regular d) Confusa e) No recibió información

14. El trato que recibió usted en este Instituto fue....

- a) Muy bueno b) ☒ Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

15. ¿Con qué áreas del servicio quedó insatisfecho?

- a) Recepción b) Área Médica c) Enfermería d) Trabajo Social  
e) Laboratorio f) Rayos X g) Caja h) Vigilancia  
i) Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

16. ¿En términos generales como se sintió con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez?

- a) Completamente satisfecho b) ☒ Satisfecho c) Insatisfecho d) Completamente insatisfecho

¿Por qué? \_\_\_\_\_

17. ¿Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez a otras personas?

- a) ☒ Sí b) No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

18. ¿Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

tiempo de espera





INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA  
"IGNACIO CHÁVEZ"

TERAPIA INTENSIVA POSTQUIRURGICA 5° PISO.

¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha: 13/06/16

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio. Sus reseñas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

**Uso del Servicio**

1. ¿Es usted paciente del Instituto o familiar de algún paciente?

- a) Paciente del Instituto  
☒ b) Familiar del paciente del Instituto.

2. ¿Desde cuando recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

- a) Es la primera vez  
☒ b) De 1 mes a 1 año  
c) De 1 a 3 años  
d) De 3 a 5 años  
e) Desde hace más de 5 años.

**Satisfacción General**

3.- ¿Con la atención y el trato que le otorgo el personal médico, Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
☒ b) Satisfecho  
c) Insatisfecho ¿Por qué? han agredido mucho a mi hermana  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4.- ¿Con la información que el personal médico le proporciona, Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
☒ b) Satisfecho  
c) Insatisfecho ¿Por qué? porque lo explican muy bien  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.- ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de enfermería, ¿Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
☒ b) Satisfecho  
c) Insatisfecho ¿Por qué? atención buena mi hermana  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA  
"IGNACIO CHÁVEZ"

6.- ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de trabajo social. Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
☐ b) Satisfecho  
☐ c) Insatisfecho ¿Por qué? no explican muy bien  
☐ d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7.- ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de dietología Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
☐ b) Satisfecho  
☐ c) Insatisfecho ¿Por qué? le dan de comer lo que le gusta y  
☐ d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? le queda

8.- ¿En Términos generales con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez". Usted a quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
☐ b) Satisfecho  
☐ c) Insatisfecho ¿Por qué? mi hermana está viva  
☐ d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

9.- ¿Recomendaría usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, a otras personas?

- ☒ a) SI ¿Por qué? su excelente atención  
☐ b) NO ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10 ¿Qué recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

Que den más difusión de todo lo que pueden atender aquí - diferentes especialidades

INFORMACION GENERAL

Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado a su paciente en el Instituto.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☒ 6 ☐ 7 ☐ 8

Por favor tache o anote los datos de la persona que esta respondiendo esta encuesta

Genero:

a) Hombre

b) Mujer

Edad:

55



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA  
IGNACIO CHÁVEZ



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
Servicio de Referencia y Contra-referencia  
*¡Ayúdenos a servirle mejor!*

Fecha: 14/03/16

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

1. Con la atención y el trato que le otorgó el personal, usted quedó:

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
☐ (b) Satisfecho  
☐ (c) Insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_  
☐ (d) Completamente insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_

2. Con la información que el personal, usted quedó:

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
☐ (b) Satisfecho  
☐ (c) Insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_  
☐ (d) Completamente insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_

3. Con la honestidad del personal que le atendió, usted quedó

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
☐ (b) Satisfecho  
☐ (c) Insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_  
☐ (d) Completamente insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_

4. Con las instalaciones del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, usted quedó

- ☒ (e) Completamente satisfecho  
☐ (f) Satisfecho  
☐ (g) Insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_  
☐ (h) Completamente insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_

5. En términos generales, con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, usted quedó:

- ☒ (a) Completamente satisfecho  
☐ (b) Satisfecho  
☐ (c) Insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_  
☐ (d) Completamente insatisfecho      Porqué? \_\_\_\_\_

6. ¿Tiene alguna queja o sugerencia con respecto al servicio otorgado?

- ☐ (a) Sí  
☒ (b) No

En caso afirmativo, descríbala:

Gracias por su atención e información

¡Gracias por su tiempo y atención!



TERAPIA INTENSIVA POSTQUIRURGICA 5° PISO.

¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha: 8-III-16

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio. Sus respuestas son confidenciales y serán para uso exclusivo del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

**Uso del Servicio**

1. ¿Es usted paciente del Instituto o familiar de algún paciente?

- a) Paciente del Instituto
- ☒ b) Familiar del paciente del Instituto.

2. ¿Desde cuando recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

- a) Es la primera vez
- b) De 1 mes a 1 año
- ☒ c) De 1 a 3 años
- d) De 3 a 5 años
- e) Desde hace más de 5 años.

**Satisfacción General**

3.- ¿Con la atención y el trato que le otorgo el personal médico. Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4.- ¿Con la información que el personal médico le proporciona. Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.- ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de enfermería. ¿Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.
- b) Satisfecho



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
"IGNACIO CHÁVEZ"

- c) Insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

6.- ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de trabajo social. Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
b) Satisfecho  
c) Insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7.- ¿Con la atención y el trato que le otorgó el personal de dietología Usted ha quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
b) Satisfecho  
c) Insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

8.- ¿En Términos generales con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez". Usted a quedado?

- ☒ a) Completamente satisfecho.  
b) Satisfecho  
c) Insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
d) Completamente insatisfecho ¿Por qué? \_\_\_\_\_

9.- ¿Recomendaría usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, a otras personas?

- ☒ SI ¿Por qué? Son 100% Prepensionados y Dedicados en su trabajo  
b) NO ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10 ¿Qué recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

Como estan, estan bien no cambiaria nada

INFORMACION GENERAL

Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado a su paciente en el Instituto.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8

Por favor tache o anote los datos de la persona que esta respondiendo esta encuesta

Genero: ☒ a) Hombre b) Mujer

Edad: 49 Años





¡Ayúdenos a servirle mejor!

Fecha: 2 Mayo - 2016

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios y fortalecer la calidad. Sus respuestas son anónimas.

#### Uso del Servicio

Por favor, tache ó anote los datos de la persona que está respondiendo esta encuesta:

1. Género:

☒ a) Hombre      b) Mujer

2. Edad 27 años

3. ¿Es usted paciente del Instituto, o familiar de algún paciente?

☒ a) Paciente del Instituto      b) Familiar de paciente del Instituto

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

4. ¿A qué servicio asiste?

- |                          |                           |                           |  |
|--------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| a) Cardiología adultos A | i) Cardiología adultos B  | q) Cardiología pediátrica | y) Cardioneumología  |
| b) Reumatología          | j) Nefrología             | r) Dermatología           | z) Dietología  |
| c) Endocrinología        | k) Gastroenterología      | s) Genética               | aa) Ginecología  |
| d) Hematología           | l) Infectología           | t) Inmunología            | bb) Neurología   |
| e) Estomatología         | m) Oftalmología           | u) Ortopedia              | cc) Otorrinolaringología   |
| f) Psiquiatría           | n) Psicología             | v) Urología               | dd) Anticoagulantes  |
| g) Arritmias             | o) Atención precoz        | w) Cardiología geriátrica | <input checked="" type="checkbox"/> ee) Cardiopatías congénitas del adulto |
| h) Endocarditis          | p) Insuficiencia cardíaca | x) Intervencionistas      | ff) Marcapasos   |

5. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

a) Es la primera vez    b) De 1 mes a 1 año    c) De 1 a 3 años    d) De 3 a 5 años    ☒ e) Desde hace más de 5 años

6. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:



#### Satisfacción General

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

7. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta, quedó usted:

a) Muy satisfecho    b) ☒ Satisfecho    c) Mas o menos satisfecho    d) Insatisfecho    e) Muy insatisfecho

Por favor anote la hora de su cita: 9      Por favor anote la hora en que le atendieron: 9:20



8. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?
- a) ☒ Si      b) No
9. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud?
- a) ☒ Si      b) No
10. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?
- a) ☒ Si      b) No
11. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?
- a) ☒ Si      b) No
12. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted?
- a) Muy clara      b) ☒ Clara      c) Regular      d) Confusa      e) No recibió información
13. La información que le proporcionó la enfermera, ¿Cómo la consideró usted?
- a) Muy clara      b) ☒ Clara      c) Regular      d) Confusa      e) No recibió información
14. El trato que recibió usted en este Instituto fue....
- a) ☒ Muy bueno      b) Bueno      c) Regular      d) Malo      e) Muy malo
15. ¿Con qué áreas del servicio quedó insatisfecho?
- |                      |                |               |                   |
|----------------------|----------------|---------------|-------------------|
| a) Recepción         | b) Área Médica | c) Enfermería | d) Trabajo Social |
| e) Laboratorio       | f) Rayos X     | g) Caja       | h) Vigilancia     |
| i) Otro ¿Cuál? _____ |                |               |                   |
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_
16. ¿En términos generales como se sintió con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez?
- a) ☒ Completamente satisfecho      b) Satisfecho      c) Insatisfecho      d) Completamente insatisfecho
- ¿Por qué? Por la atención recibida
17. ¿Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez a otras personas?
- a) ☒ Si      b) No
- ¿Por qué? por que hay buenos doctores y cuentan con los aparatos necesarios
18. ¿Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

URGENCIAS

¡Ayúdenos a servirle mejor!

Página 1 de 2

Fecha: 4 Mayo 2016  
Piso 20

Por favor dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios. Sus respuestas son anónimas.

Favor de tachar o marcar una sola respuesta

Uso del Servicio

1. ¿Es usted paciente del Instituto, o familiar de algún paciente?

a) Paciente del Instituto ☒ b) Familiar de paciente del Instituto

2. ¿Desde cuándo recibe usted o su familiar atención médica en este Instituto?

☒ a) Es la primera vez      b) De 1 mes a 1 año      c) De 1 a 3 años      d) De 3 a 5 años      e) Desde hace más de 5 años

3. ¿Por qué decidió venir o traer a su familiar para que recibiera atención médica en este Instituto?

a) Es Paciente del Instituto      ☒ b) Por urgencia  
c) Por recomendación de su médico      d) Por el prestigio del Instituto  
e) Otro motivo (favor de especificar) \_\_\_\_\_

4. Favor de tachar o marcar la Clasificación Socioeconómica o Nivel asignado al paciente del Instituto:

1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5	6	7	8
---	---	---------------------------------------	---	---	---	---	---

Por favor, tache ó anote los datos de la persona que está respondiendo esta encuesta:

5. Género:

a) Hombre      ☒ b) Mujer

6. Edad 75

Satisfacción General

7. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta, quedó usted:

☒ a) Muy satisfecho      b) Satisfecho      c) Mas o menos satisfecho      d) Insatisfecho      e) Muy insatisfecho

Por favor anote la hora de su llegada: 3:40 PM Por favor anote la hora en que le atendieron: 4:00 PM

8. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?

☒ a) Si      b) No



INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGÍA  
IGNACIO CHÁVEZ

URGENCIAS

Página 2 de 2

9. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud?

- ☒ a) Si      b) No

10. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?

- ☒ a) Si      c) No

11. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?

- ☒ a) Si      d) No

12. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted?

- a) Muy clara    ☒ b) Clara    c) Regular    d) Confusa    e) No recibió información

13. El trato que recibió usted en este Instituto fue....

- ☒ a) Muy bueno    b) Bueno    c) Regular    d) Malo    e) Muy malo

14. ¿Con qué áreas del servicio quedó insatisfecho?

- a) Recepción      b) Área Médica      c) Enfermería  
d) Trabajo Social      e) Rayos X      f) Caja  
g) Vigilancia      h) Otro ¿Cuál? Ninguna

¿Por qué? \_\_\_\_\_

15. ¿En términos generales como se sintió con la atención recibida en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez?

- a) Completamente satisfecho    ☒ b) Satisfecho    c) Insatisfecho    d) Completamente insatisfecho

¿Por qué? por su buen trato y eficiencia

16. ¿Recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez a otras personas?

- ☒ a) Si      b) No

¿Por qué? por su servicio y diagnóstico y buena atención

17. ¿Que recomendaría Usted al Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, para mejorar el servicio?

Agilizar el sistema de caja

**¡Gracias por su tiempo y atención!**

Encuestas	MIR 2016	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Usuarios encuestados ambulatorios		33	32	31	133	151	150	530
Usuarios encuestados hospitalizados		106	86	88	86	107	85	558
Suma		139	118	119	219	258	235	1088