

**De:** Marcía Marlene Caicedo Barragan/Cotopaxi/IESS  
**Para:** María Elena Rojas Jaramillo/UIO/IESS@IESS

**Fecha:** Jueves, 31 de marzo de 2016 08:50  
**Asunto:** APLICACION DE ENCUESTAS LABORATORIO

Buenos días Dra. María Elena mediante la presente, permito poner en su consideración la aplicación de encuestas, realizada en el área de laboratorio con su respectiva tabulación y graficado de acuerdo a la disposición emitida por su autoridad.

Adjunto sírvase encontrar el archivo del documento, en secretaría entrego en físico 99 encuestas aplicadas y el documento original con copia la Lcda. Susana Valladares. Para su respectiva revisión.

Atentamente,

Lcda. Marlene Caicedo  
TRABAJADORA SOCIAL CESO.

Anexos:

ENCUESTA CESO LABORATORIO MARZO  
2016.docx

ENCUESTA CESO LABORATORIO MARZO  
2016.docx

31-03-2016

- Lcda. Susana Valladares psicóloga con el personal el resultado de las encuestas.
- Lcda. Aurora Montalvo

C.A.A. SUR OCCIDENTAL  
REGISTRO  
 OMISE: *[Handwritten]*  
 FIRMA: *[Handwritten]*  
 FECHA: 31-03-16  
 HORA: 9:20

**De:** Marcia Marlene Caicedo Barragan/Cotopaxi/IESS  
**Para:** María Elena Rojas Jaramillo/UIO/IESS@IESS

---

**Fecha:** Jueves, 31 de marzo de 2016 08:56  
**Asunto:** APLICACION DE ENCUESTAS

---

Dra. María Elena. Alcance al documento enviado

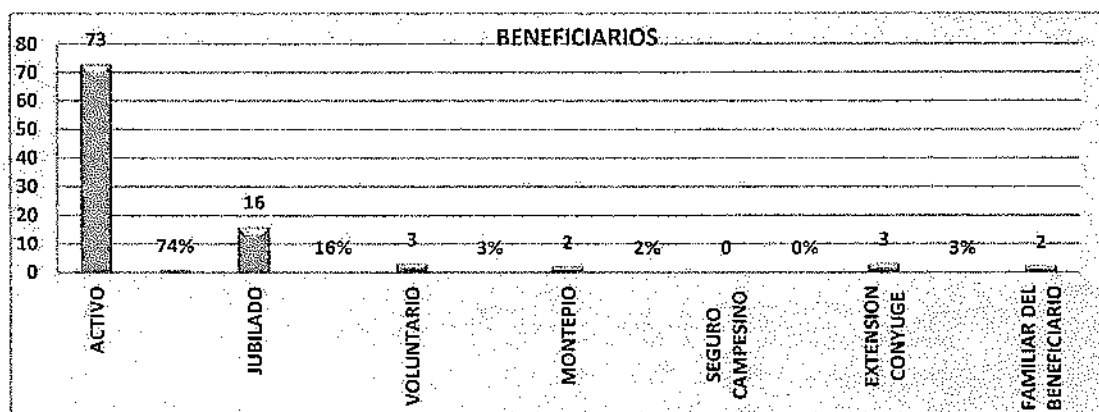
Información de la aplicación de 99 encuestas a usuarios y a 21 médicos del CESO

Atentamente,  
Lcda. Marlene Caicedo.  
TRABAJADORA SOCIAL CESO.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES SUR OCCIDENTAL APLICADO EN MARZO 2016

Nº. Personas Aplicadas: 99

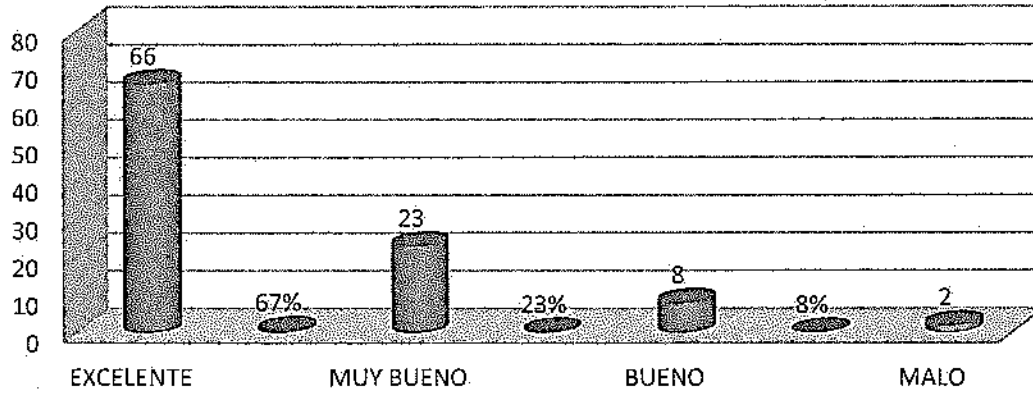
BENEFICIARIOS													
ACTIVO		JUBILADO		VOLUNTARIO		MONTEPIO		SEGURO CAMPESINO		EXTENSION CONYUGE		FAMILIAR DEL BENEFICIARIO	
Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%
73	74%	16	16%	3	3%	2	2%	0	0%	3	3%	2	2%



1. CONSIDERA UD, QUE LA ASIGNACIÓN DE TURNOS FUE:

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
66	67%	23	23%	8	8%	2	2%

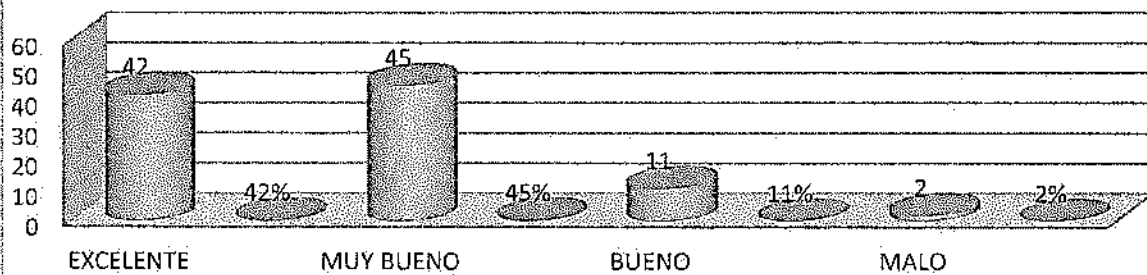
## 1. CONSIDERA UD. QUE LA ASIGNACIÓN DE TURNOS FUE :



## 2. CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:

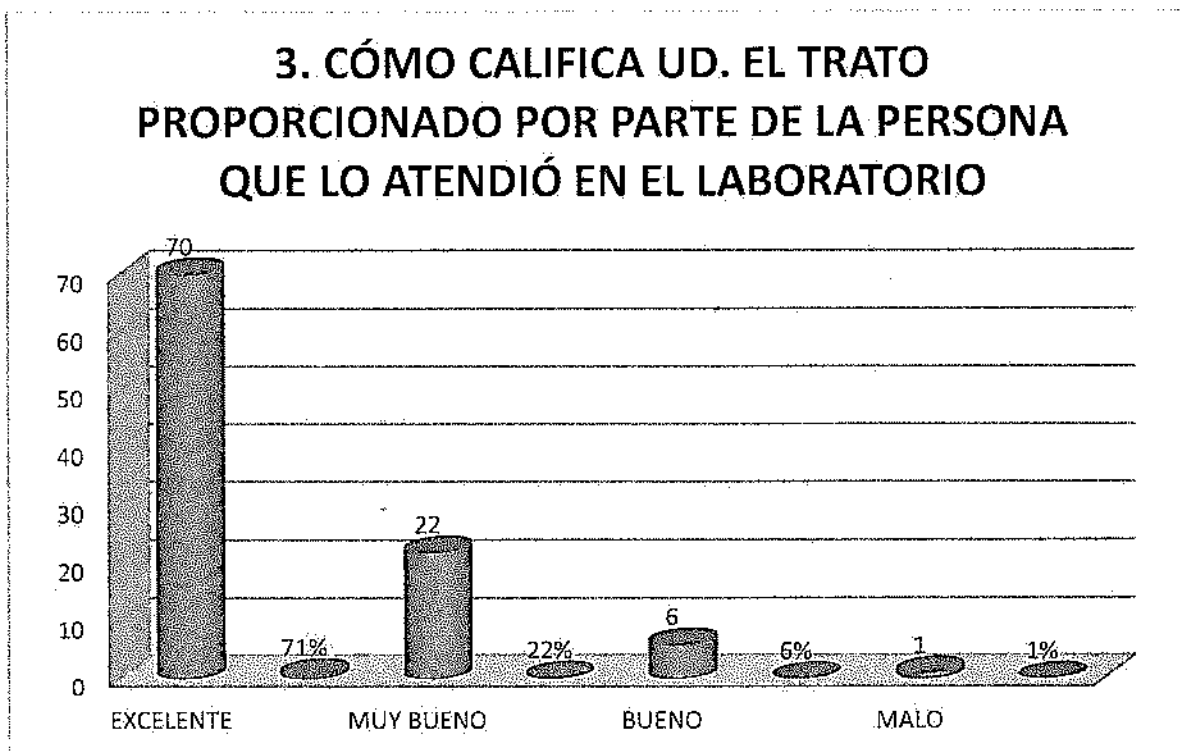
EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
42	42%	45	45%	11	11%	2	2%

## 2. CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:



3. CÓMO CALIFICA UD. EL TRATO PROPORCIONADO POR PARTE DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ EN EL LABORATORIO

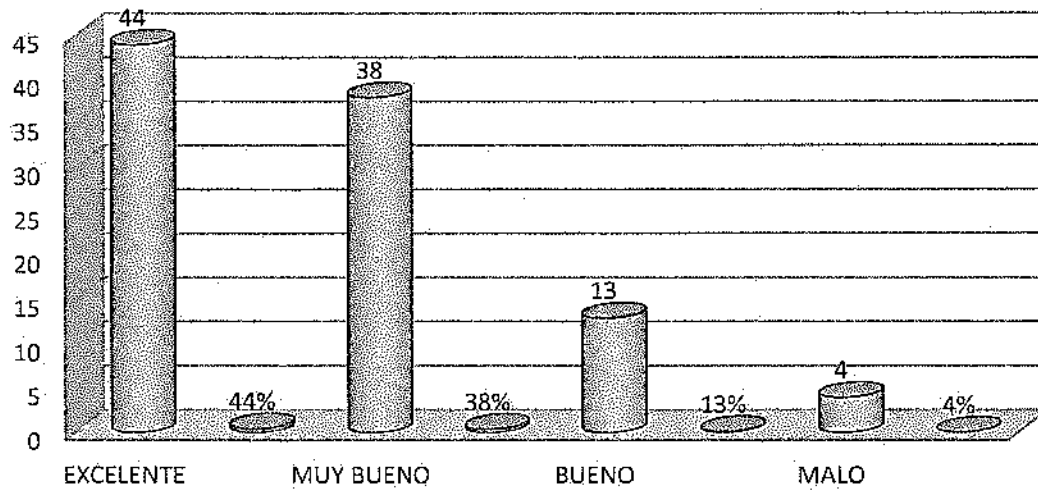
EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
70	71%	22	22%	6	6%	1	1%



4. CONSIDERA UD. QUE LAS INSTALACIONES DEL LABORATORIO SON CÓMODAS, ORGANIZADAS Y LIMPIAS

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
44	44%	38	38%	13	13%	4	4%

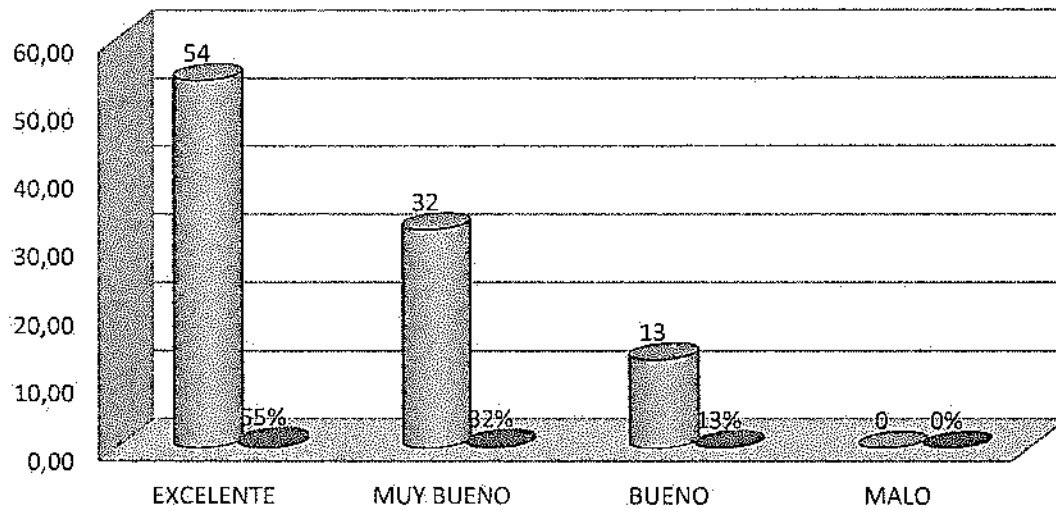
**4. CONSIDERA UD. QUE LAS INSTALACIONES DEL LABORATORIO SON CÓMODAS, ORGANIZADAS Y LIMPIAS**



**5. CONSIDERA UD. QUE LAS INDICACIONES PARA LA TOMA DE MUESTRAS FUERON:**

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
54	55%	32	32%	13	13%	0	0%

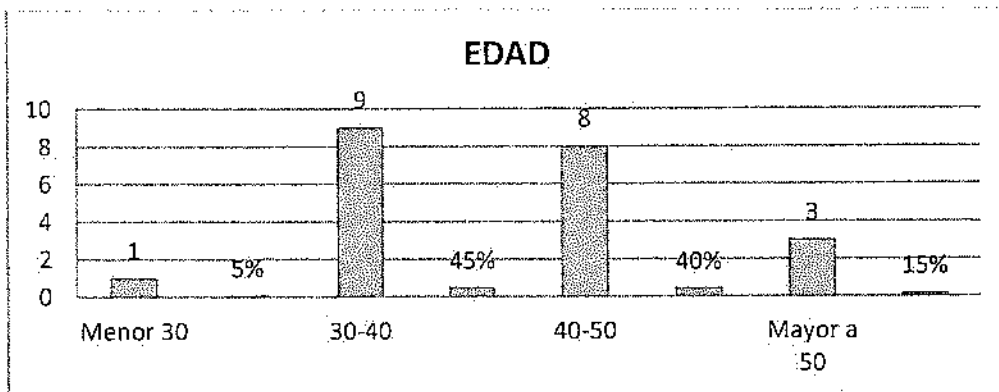
**5. CONSIDERA UD. QUE LAS INDICACIONES PARA LA TOMA DE MUESTRAS FUERON:**



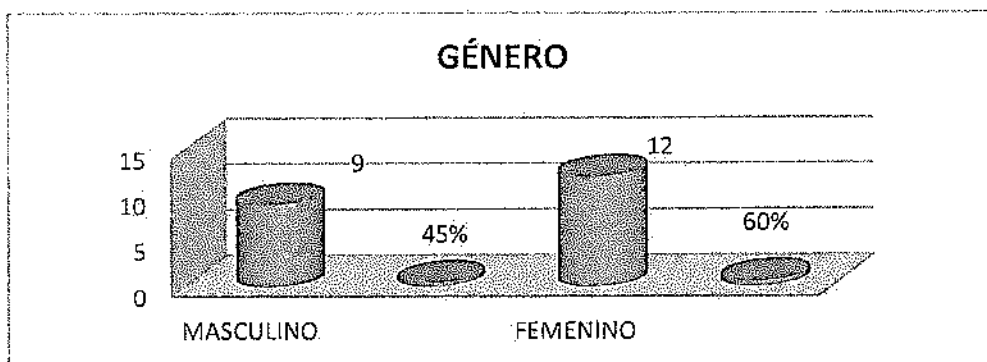
## ENCUESTAS AL MÉDICO CESO

MARZO 2016.

N-º Médicos 21

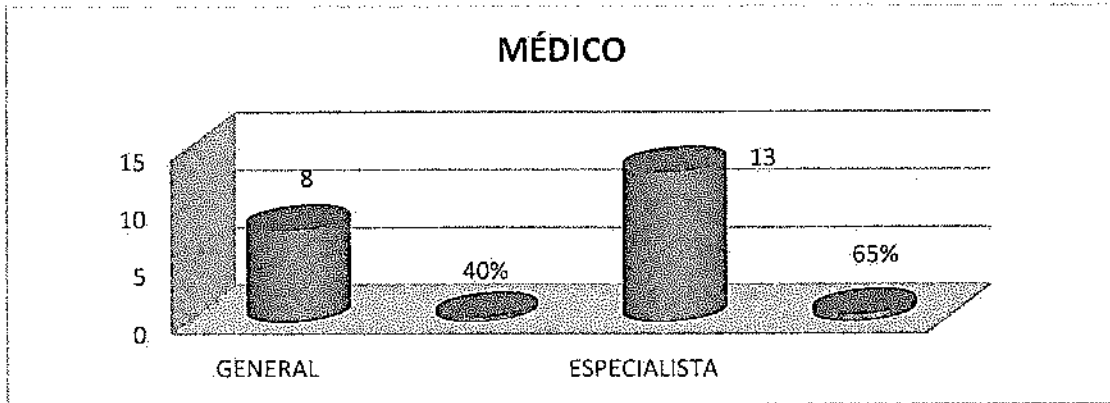


<b>GÉNERO</b>			
<b>MASCULINO</b>		<b>FEMENINO</b>	
Encuestados	%	Encuestados	%
9	45%	12	60%

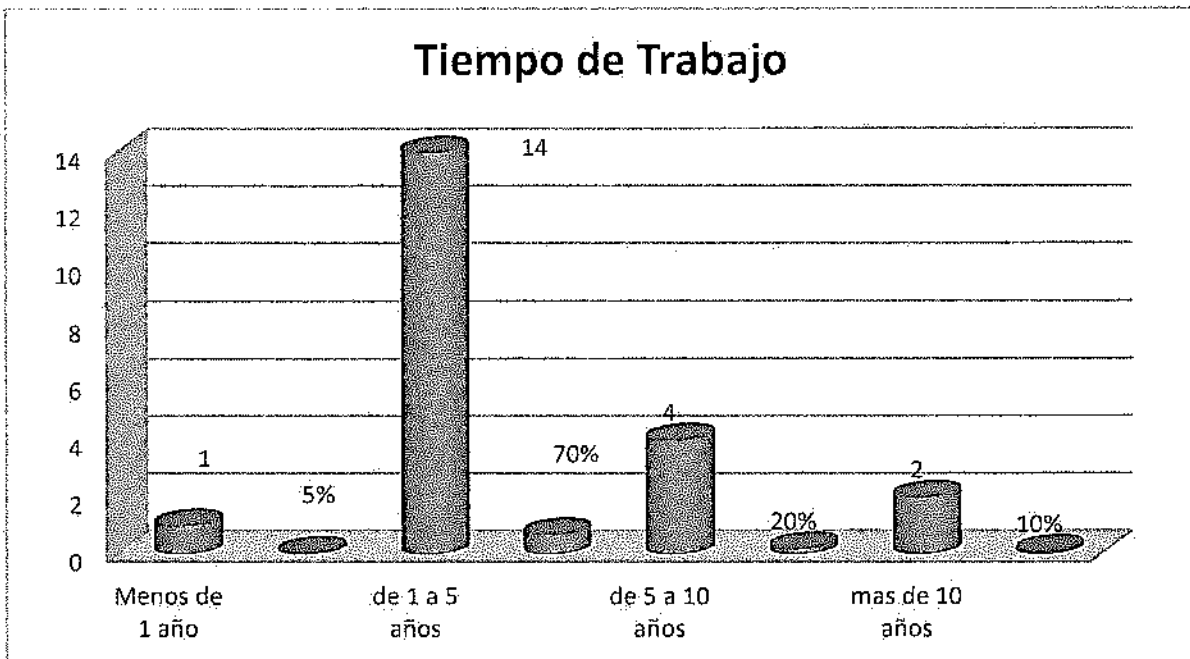




MÉDICO			
GENERAL		ESPECIALISTA	
Encuestados	%	Encuestados	%
8	40%	13	65%

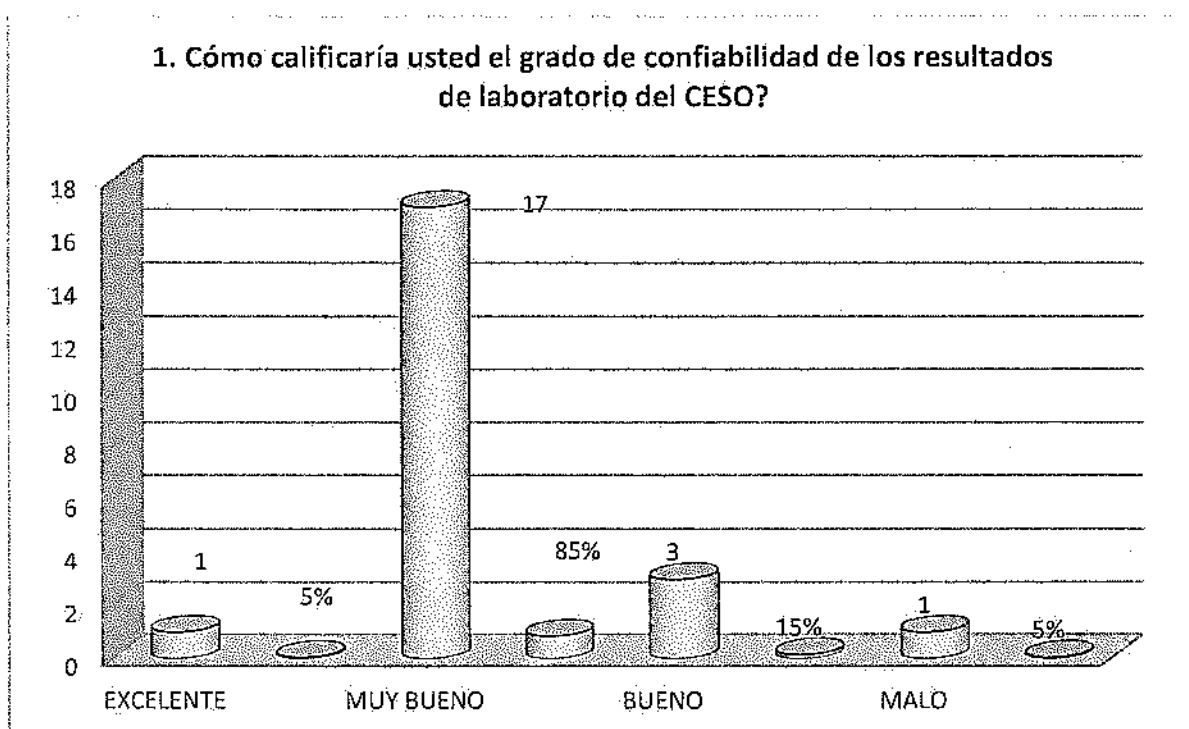


Tiempo de Trabajo							
Menos de 1 año		de 1 a 5 años		de 5 a 10 años		mas de 10 años	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
1	5%	14	70%	4	20%	2	10%



1. Cómo calificaría usted el grado de confiabilidad de los resultados de laboratorio del CESO?

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
1	5%	17	85%	3	15%	1	5%

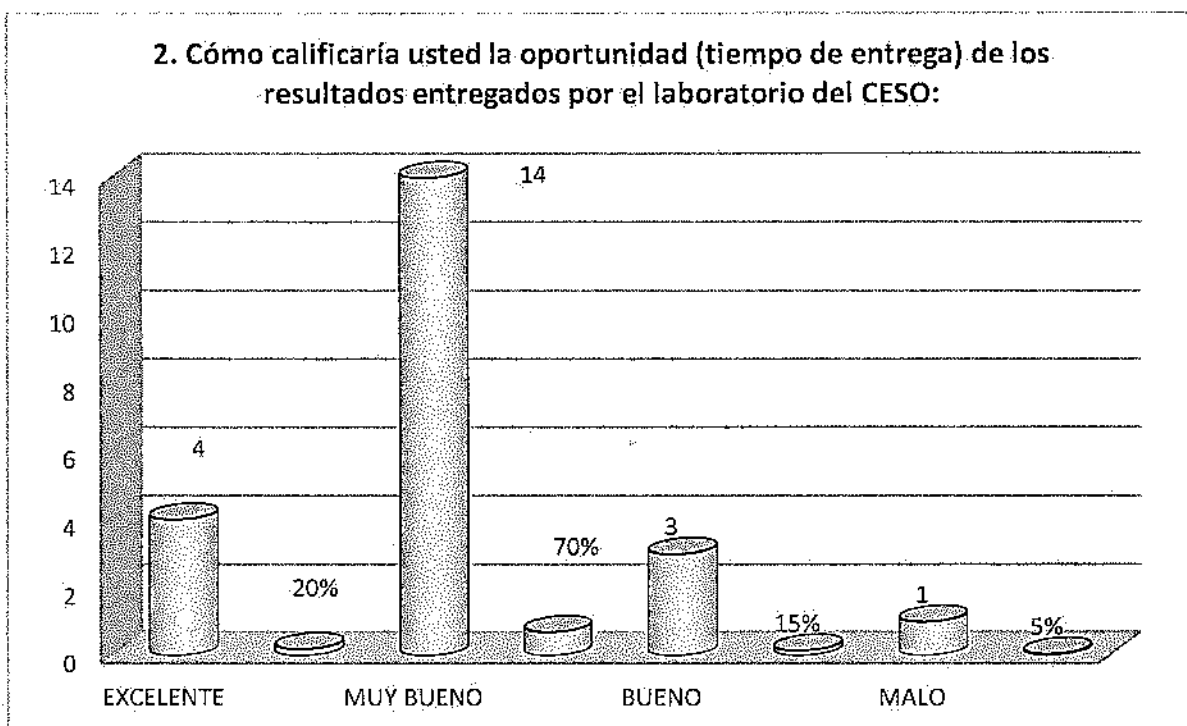


Comentario (por qué):

1. Coinciden los resultados con el examen de Laboratorio
2. La mayoría son confiables
3. Variaciones importantes pruebas hormonales con control externo
4. Algunos datos varían resultados comparados con otras unidades
5. Aún falta un poco de ajuste en ciertos valores
6. Se repiten resultados en muchos pacientes
7. Aportan al diagnóstico
8. Si son confiables
9. Han mejorado mucho.

2. Cómo calificaría usted la oportunidad (tiempo de entrega) de los resultados entregados por el laboratorio del CESO:

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
4	20%	14	70%	3	15%	1	5%

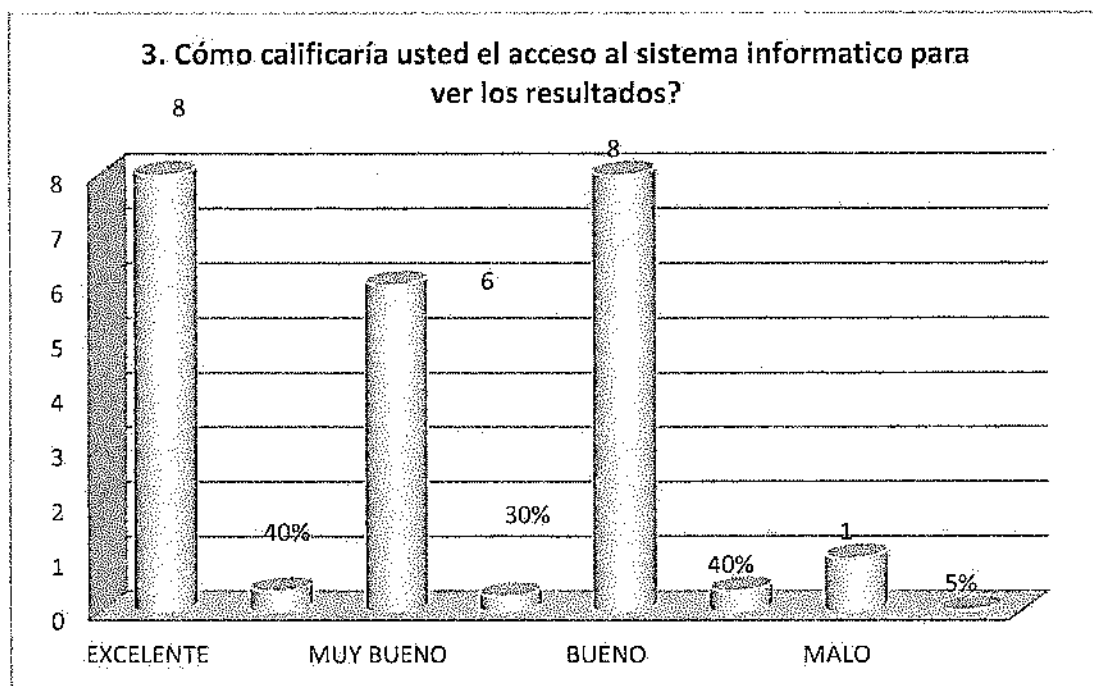


Comentario (por qué):

1. Cumplen con la fecha establecida para informar resultados
2. No están disponibles los resultados en ocasiones en el sistema
3. No se reporta resultados de exámenes oportunamente
4. En caso de emergencia los resultados deben ser reportados en menos de una hora
5. Deberían tomar en cuenta que no sean dos días antes de la cita médica

3. Cómo calificaría usted el acceso al sistema informático para ver los resultados?

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
8	40%	6	30%	8	40%	1	5%

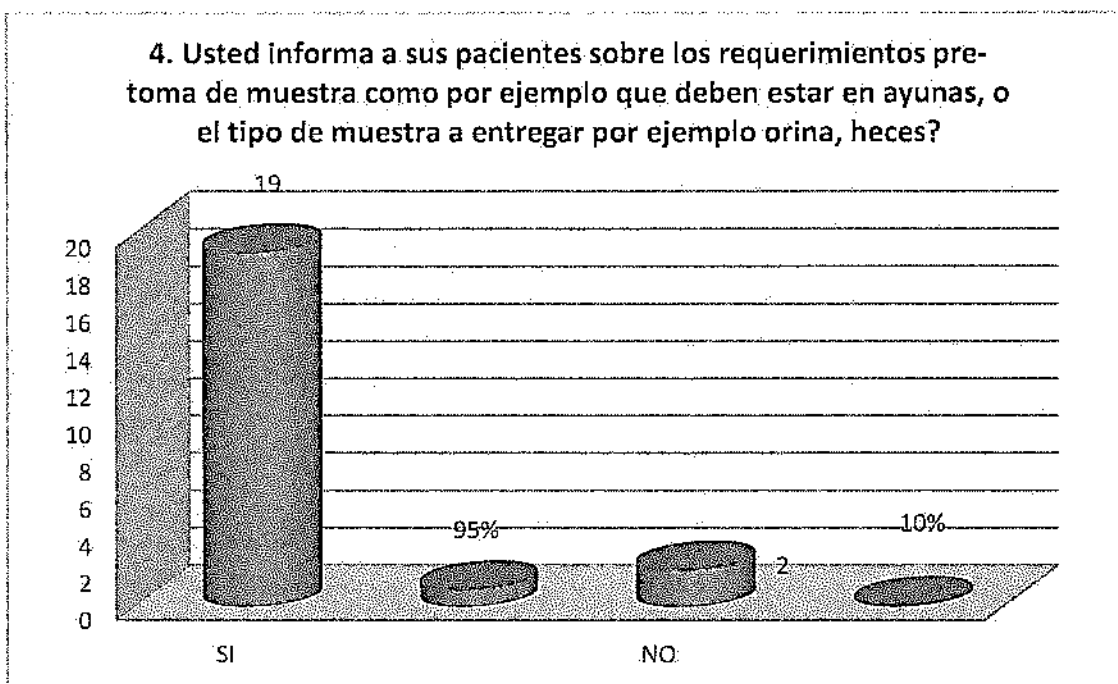


Comentario (por qué):

1. De fácil acceso al sistema
2. El sistema sufre colapsos
3. No siempre se hace visible el rango de referencia
4. No se visualiza resultados a tiempo

4. Usted informa a sus pacientes sobre los requerimientos pre-toma de muestra como por ejemplo que deben estar en ayunas, o el tipo de muestra a entregar por ejemplo orina, heces?

SI		NO	
Encuestados	%	Encuestados	%
19	95%	2	10%

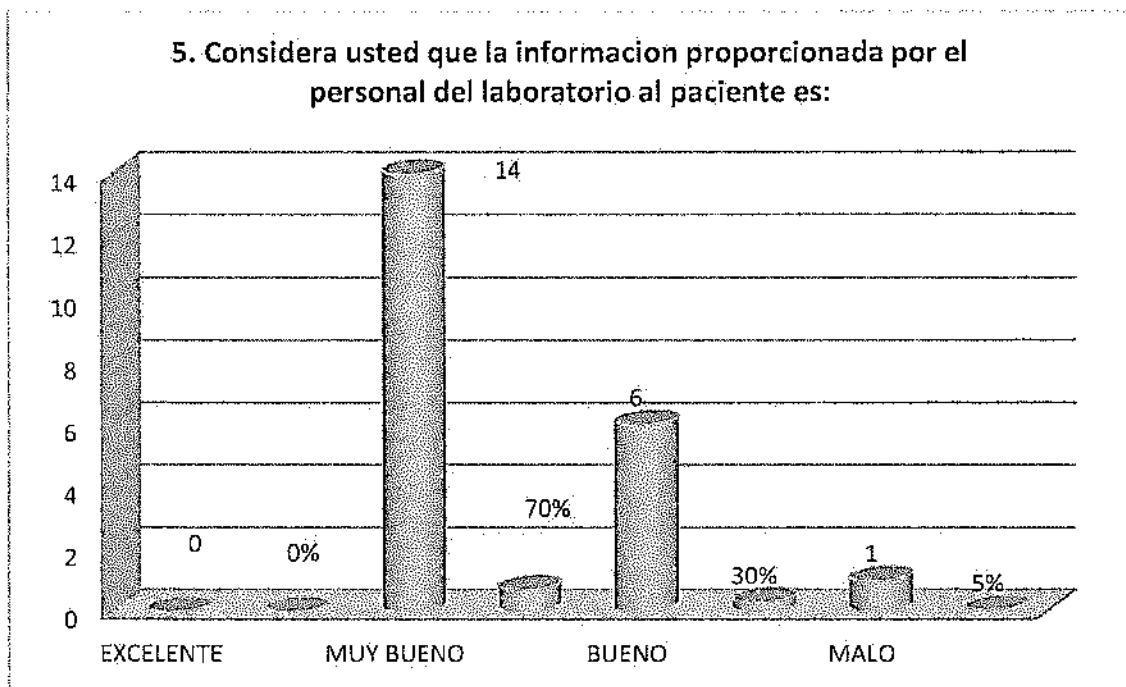


#### Comentario (Que le informa):

1. El tipo de examen que se realizara
2. Procedimiento para realizarse exámenes
3. Educación a todos los afiliados
4. Como acudir ante la toma de exámenes
5. El tiempo es muy corto para la atención
6. Como recoger la muestra
7. Preparación para KOH
8. La información en laboratorio debe ser más amplia y no ligera en las explicaciones

5. Considera usted que la información proporcionada por el personal del laboratorio al paciente es:

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
0	0%	14	70%	6	30%	1	5%



Comentario (que debería mejorar):

1. Mejorar la forma de tratar al paciente y a sus compañeros
2. Ampliar el espacio físico para la toma de muestras
3. El personal debe explicar de manera adecuada sobre los exámenes de laboratorio
4. Explicar cómo tomar muestras por favor
5. Informar Glucosa postprandiales para que el paciente espere para toma de muestra

### **OBSERVACIONES:**

1. Al personal de laboratorio se dé un curso de Relaciones Personales.
2. Se sugiere los turnos de laboratorio se entregue como anteriormente se realizaba, porque los pacientes se demoran mucho en calificar y se atrasan de los turnos.
3. Dejar una persona en la secretaría de laboratorio, para no congestionar en estadística.
4. Si se pide PSA TOTAL y sale mayor a 4 deben "siempre " informar el libre
5. No salen resultados de Copro en algunos casos Ej.: ajuste de.
6. Notamos cambios con nueva coordinación
7. Todos estos comentarios es para mejorar sin otro afán

Elaborado por: Lic. Marlene Caicedo B  
Trabajadora Social