

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

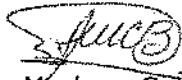
Fecha: Viernes, 30 de septiembre de 2016 10:54

Asunto: RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICA EN LABORATORIO CLINICO DEL CESO SEPTIEMBRE 2016

Buenos días Dra. María Elena mediante la presente, permito poner en su consideración la aplicación de 100 encuestas a usuarios y a 18 médicos de la Unidad realizada en el área de laboratorio con su respectiva tabulación, graficado de acuerdo a la disposición emitida por su autoridad.

Adjunto sírvase encontrar el archivo del documento, en secretaría entrego en físico 100 encuestas aplicadas y el documento original con copia la Lcda. Susana Valladares coordinadora del área. Para su respectiva revisión.

Atentamente,



Lcda. Marlene Caicedo B.

TRABAJADORA SOCIAL CESO

Anexos:

ENCUESTAS SEPTIEMBRE.docx

30-09-2016
Dra. Arcadio Morillo

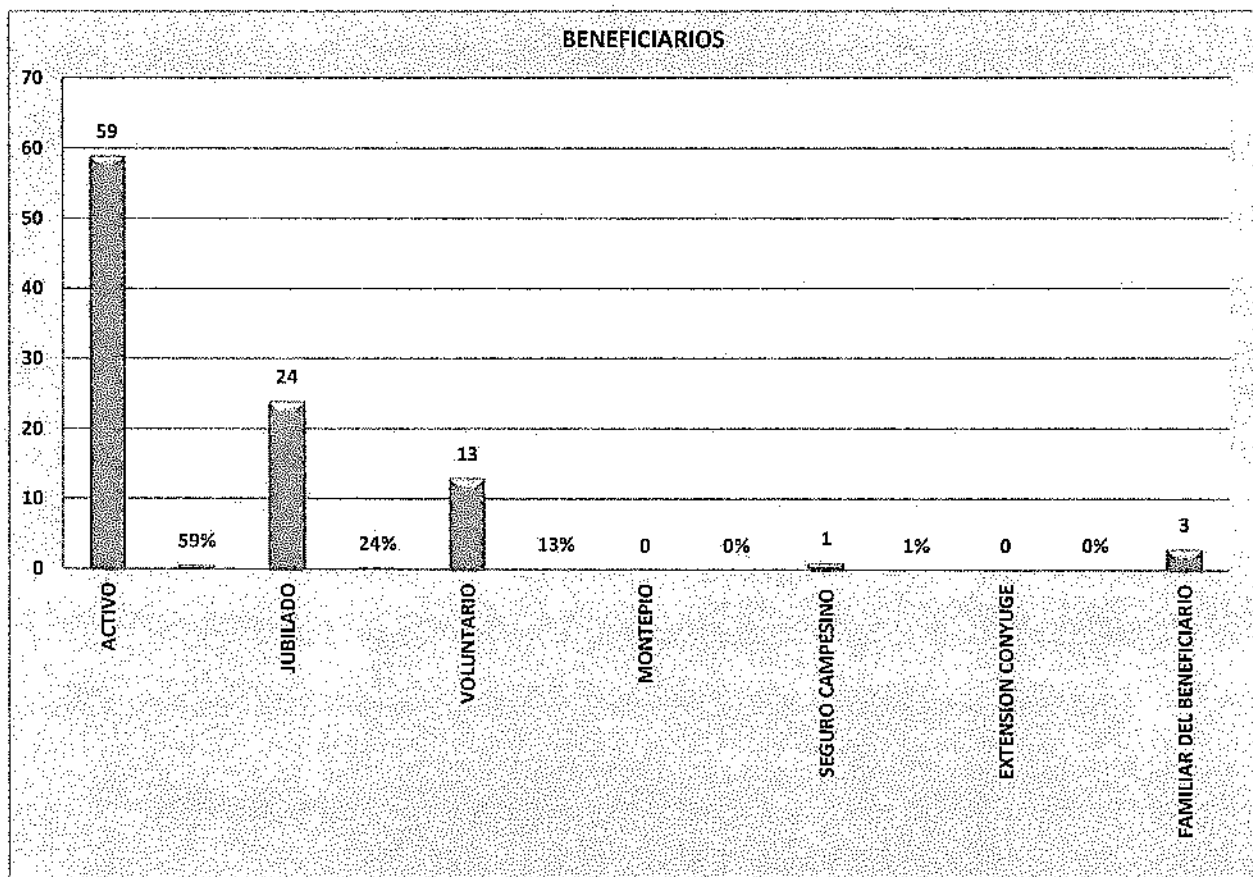
SECRETARIA SUR OCCIDENTAL
RECIBIDO
NOMBRE: [Handwritten Name]
FECHA: 30-09-2016

10125,

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES SUR

APLICADO EN SEPTIEMBRE 2016 OCCIDENTAL

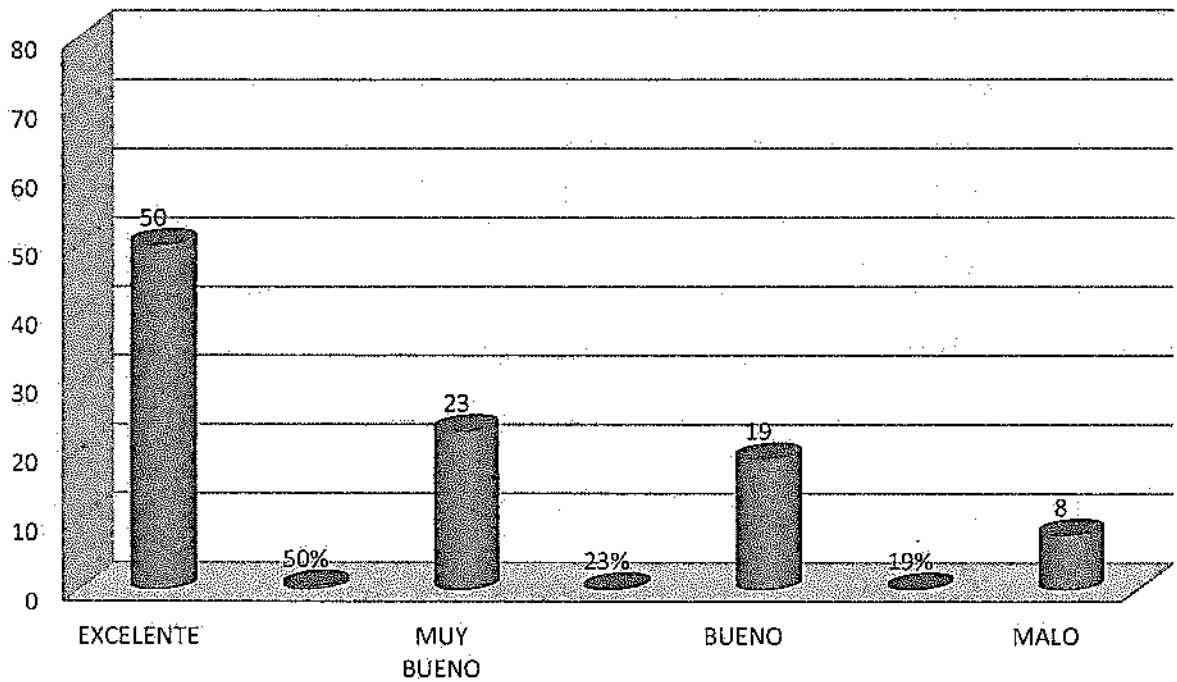
BENEFICIARIOS													
ACTIVO		JUBILADO		VOLUNTARIO		MONTEPIO		SEGURO CAMPESINO		EXTENSION CONYUGE		FAMILIAR DEL BENEFICIARIO	
Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%
59	59%	24	24%	13	13%	0	0%	1	1%	0	0%	3	3%



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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
50	50%	23	23%	19	19%	8	8%

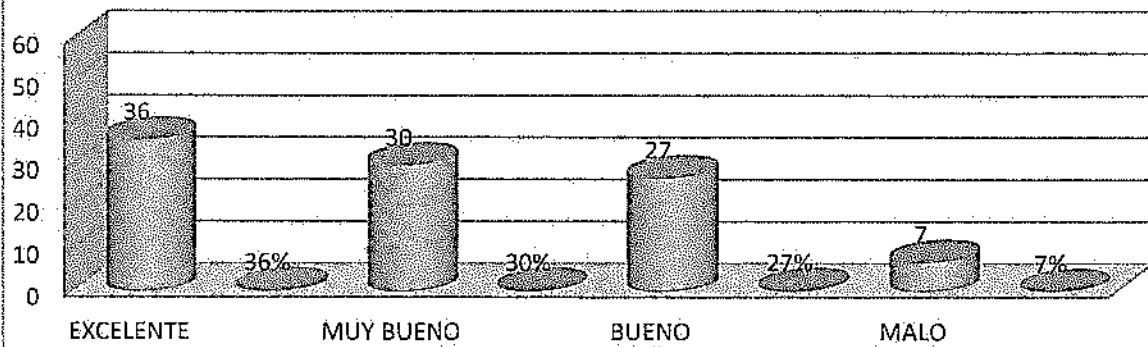
1. CONSIDERA UD. QUE LA ASIGNACIÓN DE TURNOS FUE :



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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
36	36%	30	30%	27	27%	7	7%

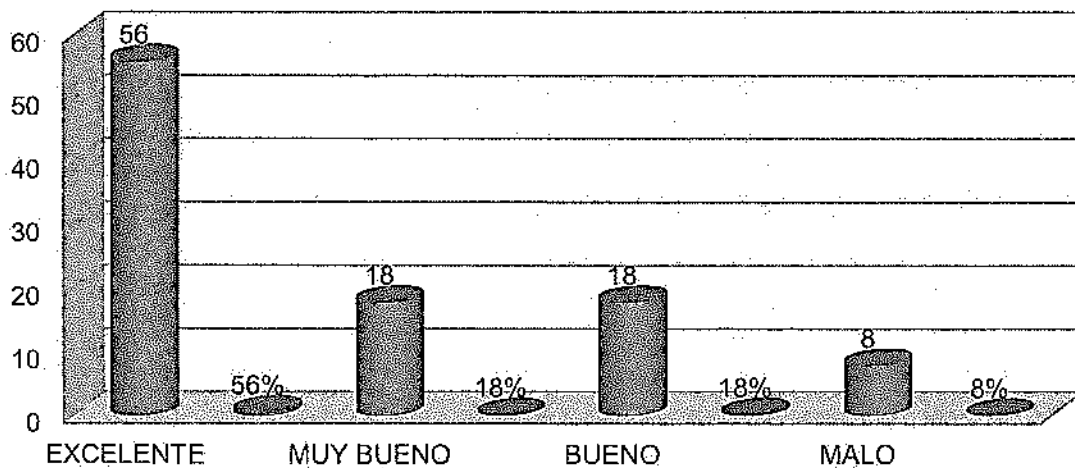
2. CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:



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	%
56	56%	18	18%	18	18%	8	8%

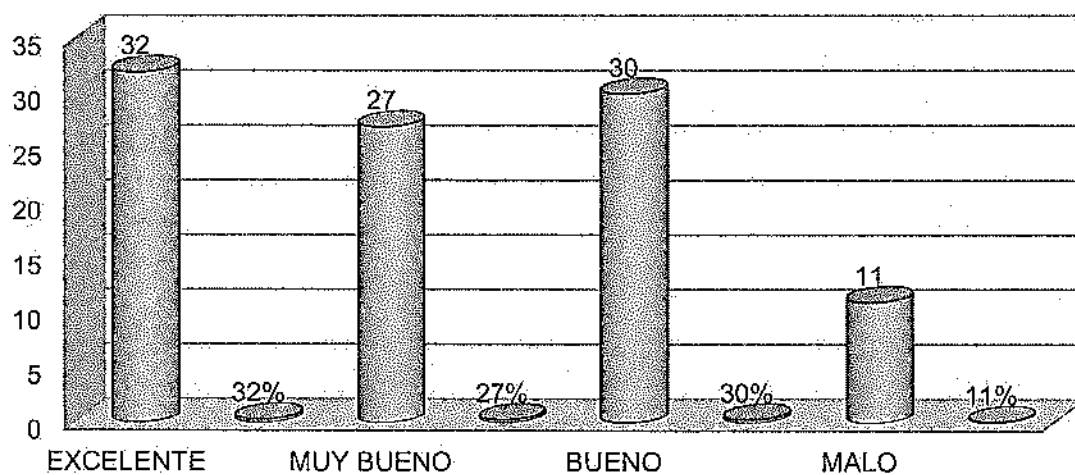
3. CÓMO CALIFICA UD. EL TRATO PROPORCIONADO POR PARTE DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ EN EL LABORATORIO



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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
32	32%	27	27%	30	30%	11	11%

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	%
36	36%	33	33%	19	19%	12	12%

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

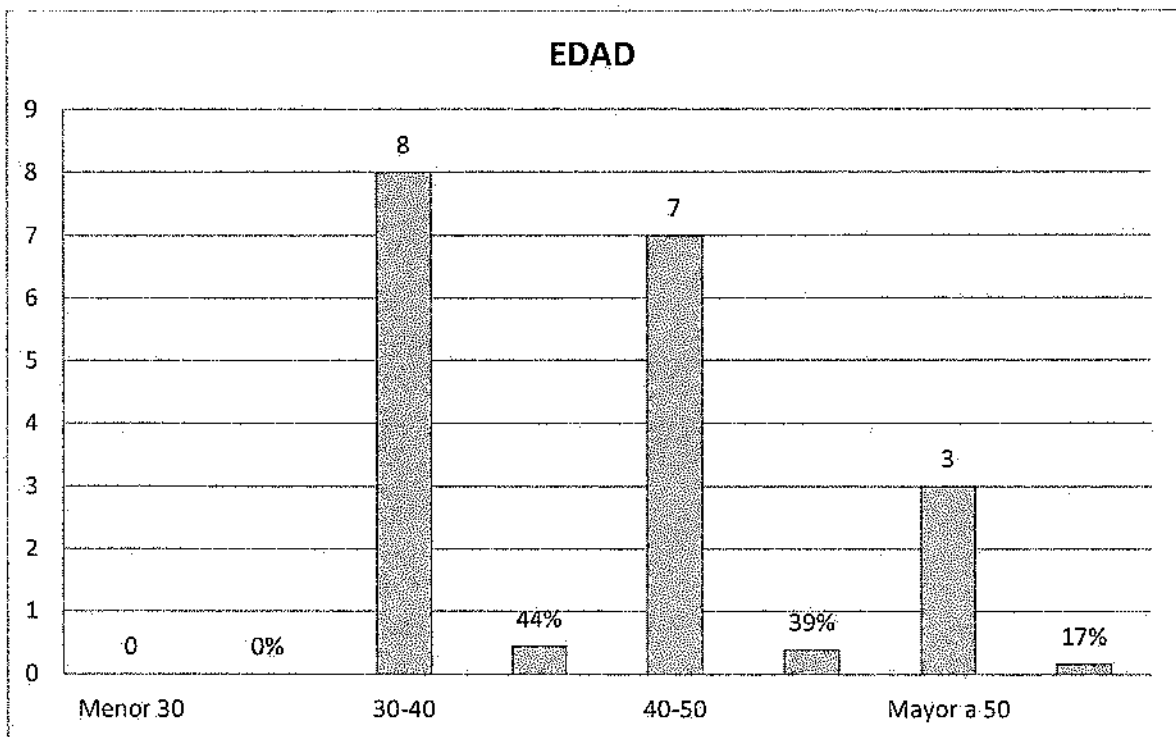


OBSERVACIONES DE LA ENCUESTA AL USUARIO.

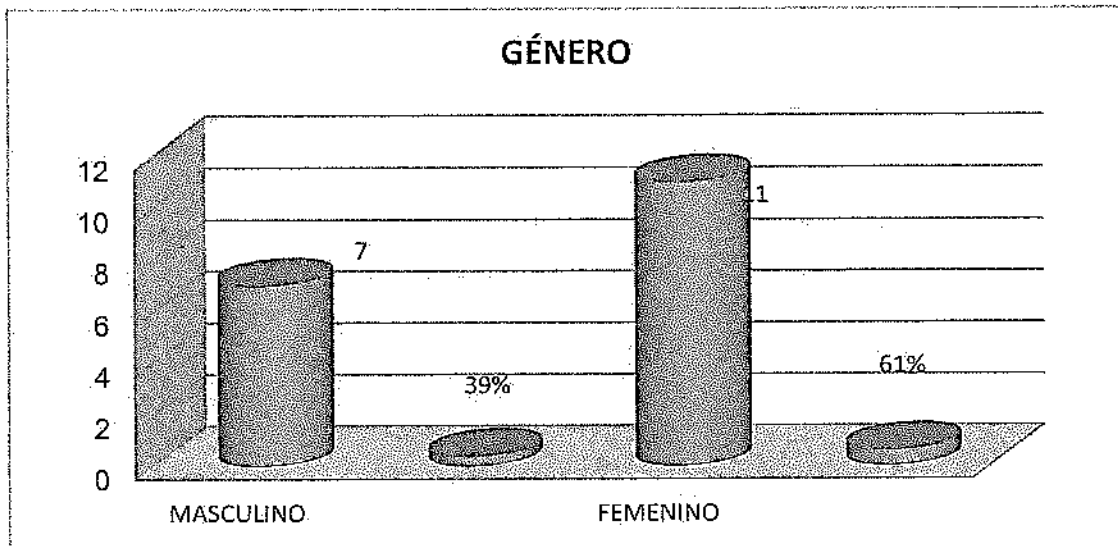
1. Una de las señoras fue muy descortés y grosera
2. Gracias por atendernos muy bien
3. El trato no es adecuado cambiar en el momento de dar indicaciones.
4. Conseguir turno casi imposible
5. Se atiende a lo justo
6. Felicidades sigan así.
7. La máquina se daña rato de sacar turnos, los que atienden groseros las instalaciones incomodas.
8. Ninguna
9. La máquina de turnos se atascan
10. Muy buena
11. Se debe modificar el espacio del laboratorio, buscar un espacio adecuado
12. El personal de Laboratorio es atento y educado
13. Seguir mejorando día día la atención
14. Cuando no comprendemos lo que nos indican tengan paciencia y nos repitan
15. No vale la atención en el servicio
16. Mala atención
17. Es una atención excelente

ENCUESTA APLICADA A 18 MEDICOS DE LA UNIDAD

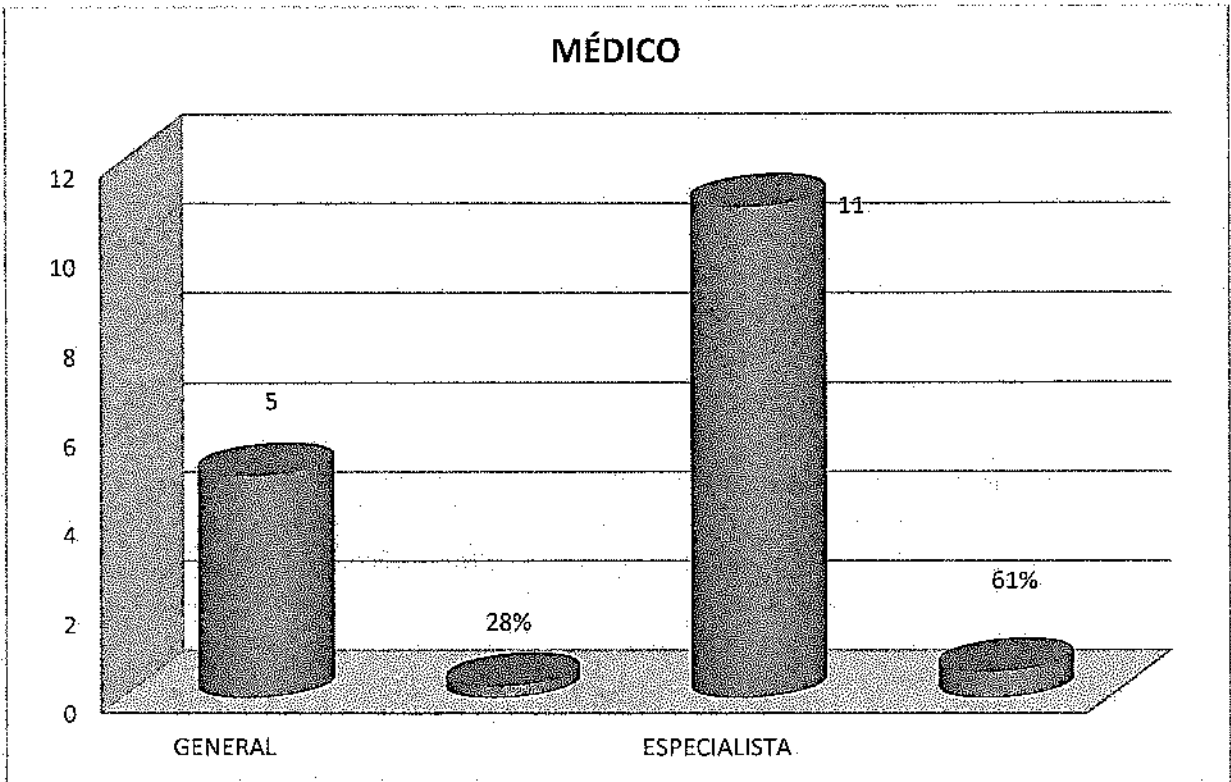
EDAD							
Menor 30		30-40		40-50		Mayor a 50	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
0	0%	8	44%	7	39%	3	17%



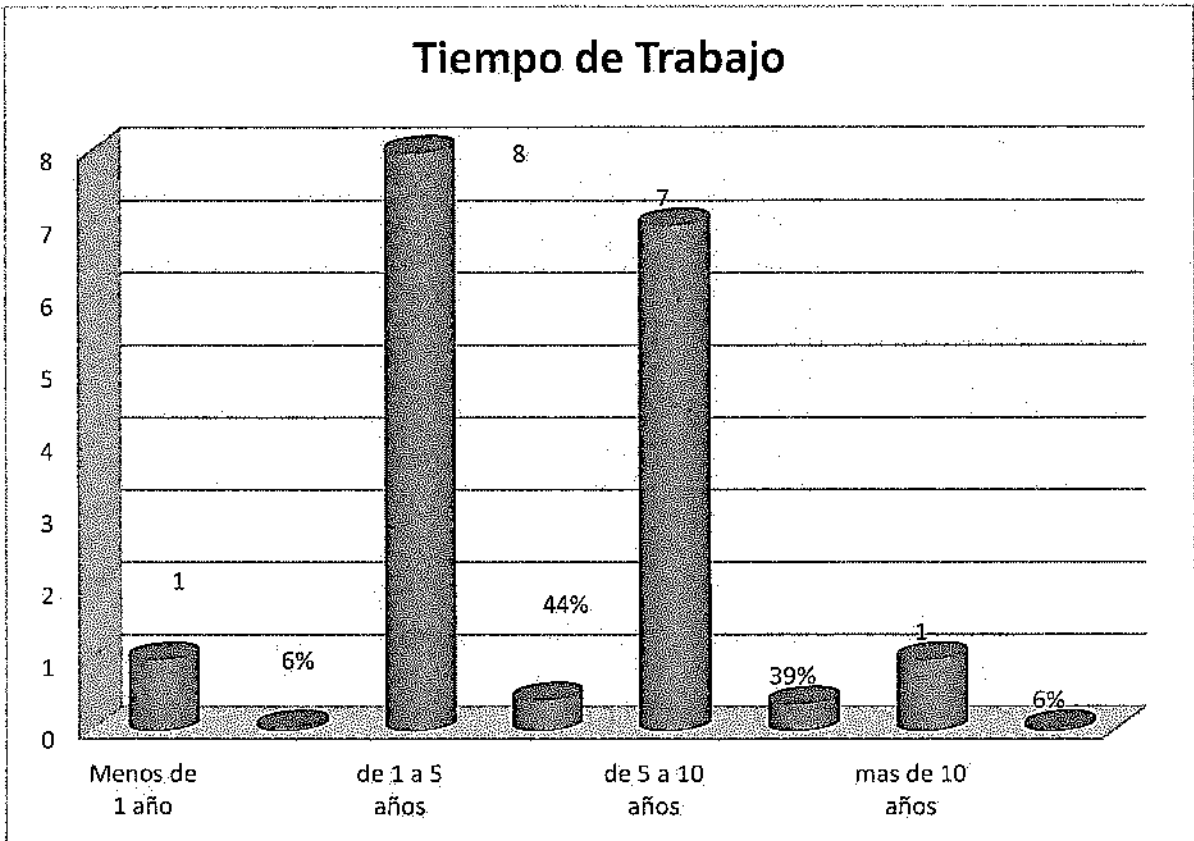
GÉNERO			
MASCULINO		FEMENINO	
Encuestados	%	Encuestados	%
7	39%	11	61%



MÉDICO			
GENERAL		ESPECIALISTA	
Encuestados	%	Encuestados	%
5	28%	11	61%

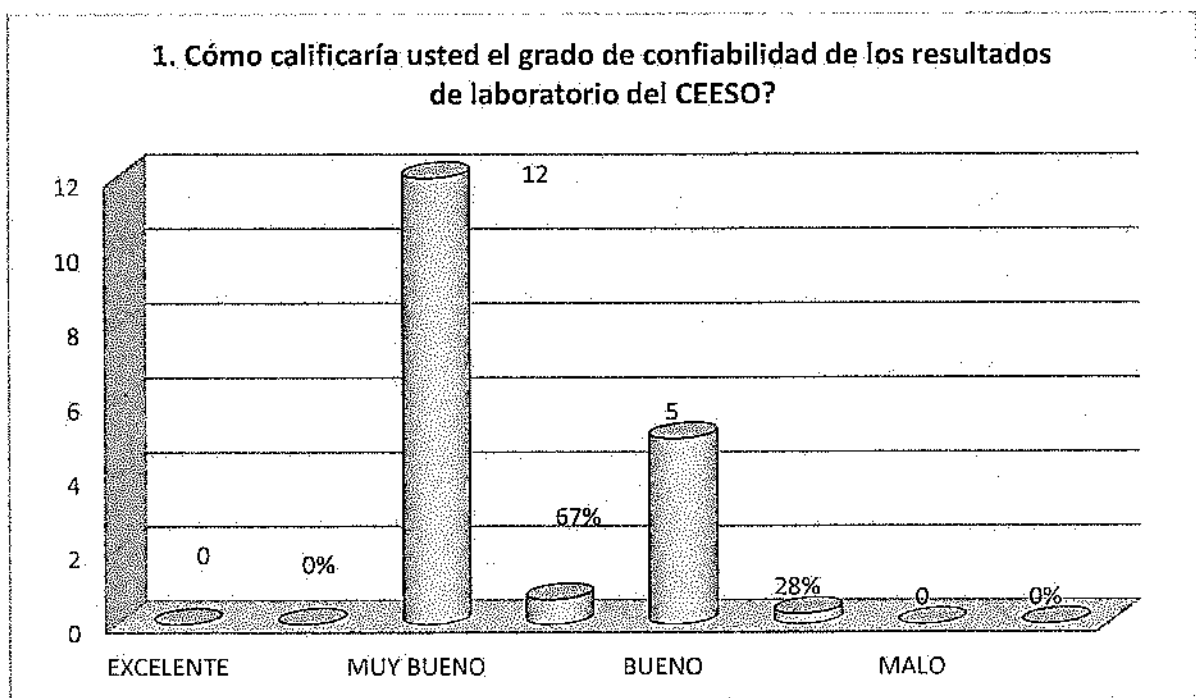


Tiempo de Trabajo							
Menos de 1 año		de 1 a 5 años		de 5 a 10 años		mas de 10 años	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
1	6%	8	44%	7	39%	1	6%



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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
0	0%	12	67%	5	28%	0	0%

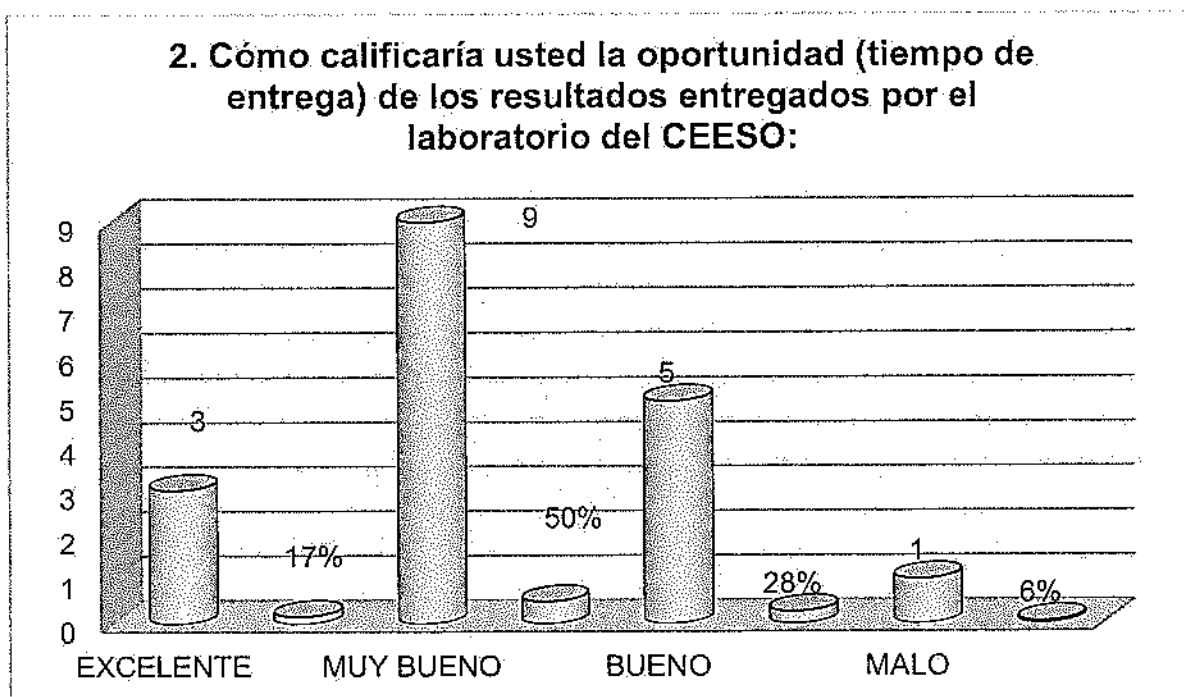


Comentario (por qué):

1. Coinciden los resultados con el examen de Laboratorio
2. Algunos datos varían resultados comparados con otras unidades.
3. Hay resultados no cuadran entre sí.
4. Si son confiables
5. Resultados del CESO difieren con el particular
6. Muy buenos resultados
7. A veces hay ciertos exámenes que no coinciden con la patología
8. En ocasiones he encontrado discordancias

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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
3	17%	9	50%	5	28%	1	6%

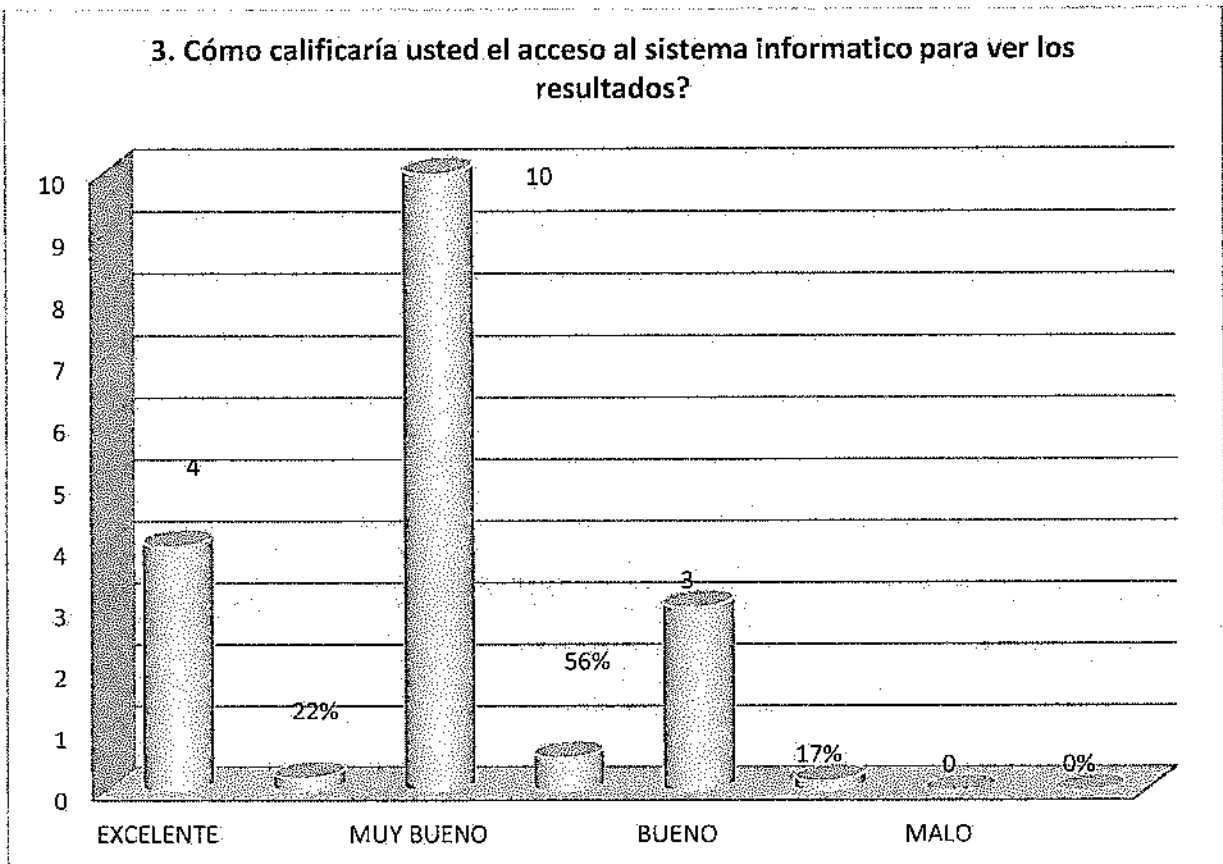


Comentario (por qué):

1. Es bueno
2. En ocasiones no están a tiempo
3. En exámenes de emergencia (Bocio el tiempo de espera para el resultado es muy largo).
4. No están disponibles los resultados en el sistema a pesar de las sugerencias de cambio.
5. No se reporta resultados de exámenes oportunamente
6. Están listos para cuando se solicita
7. A veces toca ir a buscar los resultados
8. Deberían tomar en cuenta que no sean dos días antes
9. Todo a tiempo excepto el resultado de paptest, esto borra con el codo lo realizado ya que toca reagendar.

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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
4	22%	10	56%	3	17%	0	0%

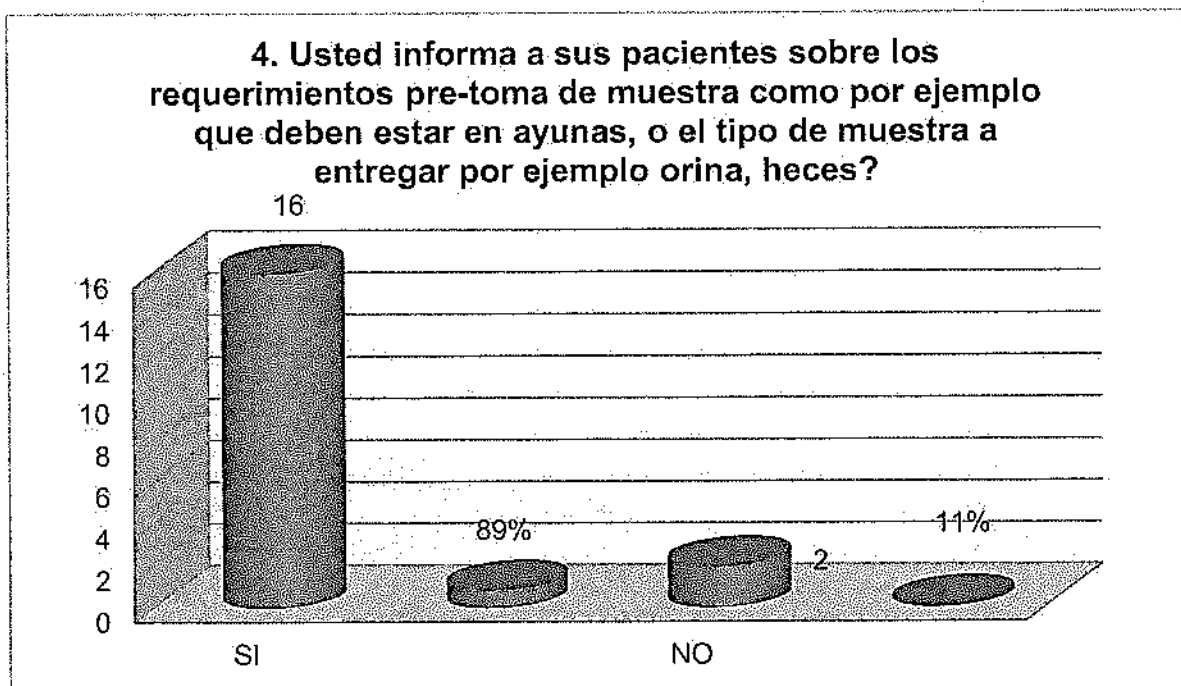


Comentario (por qué?)

1. Hay casos en que no hay información
2. Muy buen acceso
3. Se tiene acceso todo el tiempo
4. A veces no aparecen los resultados
5. Faltan algunos exámenes, aunque deben realizarse en la unidad
6. No hay problemas cuando el resultado existe
7. Se accede fácil al sistema

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	%
16	89%	2	11%

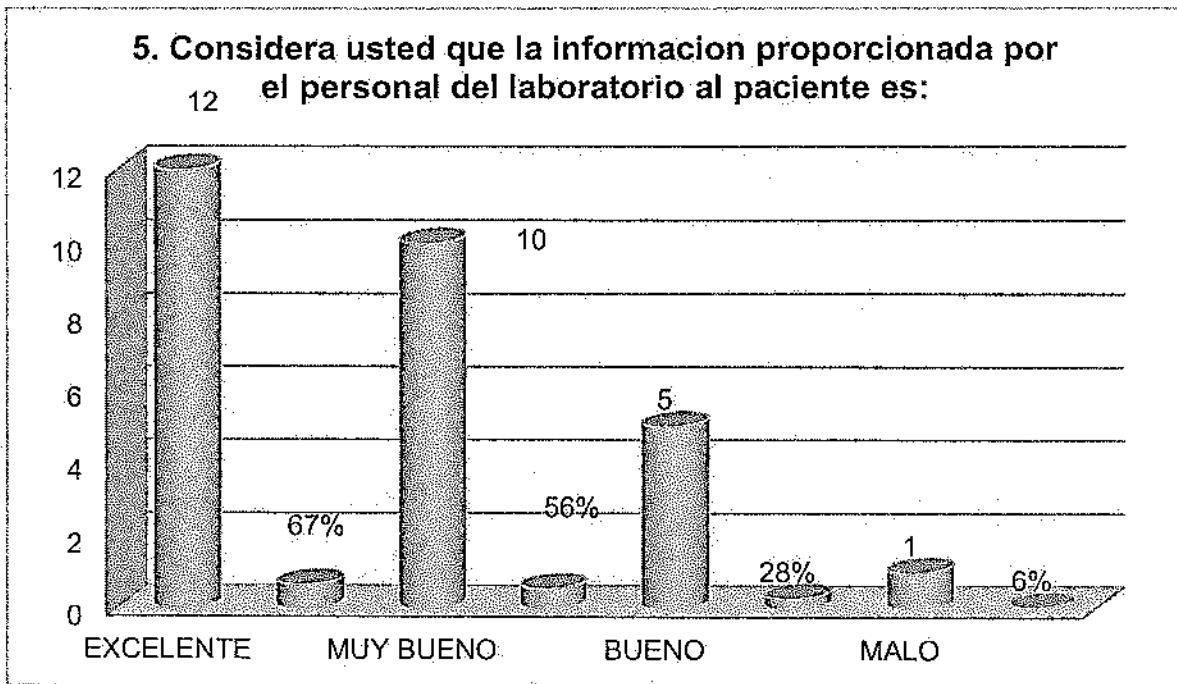


Comentario: (por qué?)

1. Medidas generales
2. Requisitos pre toma de muestras y tipo de muestras
3. Escaso faltan pruebas
4. Que deben tener ciertos cambios para el examen
5. Que deben estar en ayunas y que tipo de exámenes se les solicita
6. El personal de laboratorio debe hacer eso
7. Condiciones en que debe ir a coger muestra
8. Hay todavía pruebas que deben implantarse
9. Debe ir en ayunas EMO 1era orina de la mañana, etc.
10. Solo excepciones lo hago personalmente

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

EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		MALO	
Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
12	67%	10	56%	5	28%	1	6%



Comentario Qué debería mejorar?

1. Deben informar de forma clara al usuario y dar opciones en el horario para recolectar muestras
2. Falta consejería
3. Un poco el trato al paciente y el despacho de turnos
4. No tengo quejas al respecto
5. Todo
6. Explicarles todo porque los pacientes no ponen atención. Más amabilidad.
7. Desconozco

OBSERVACIONES:

1. Más amabilidad

Elaborado por:

Lcda: Marlene Caicedo B .T.S.