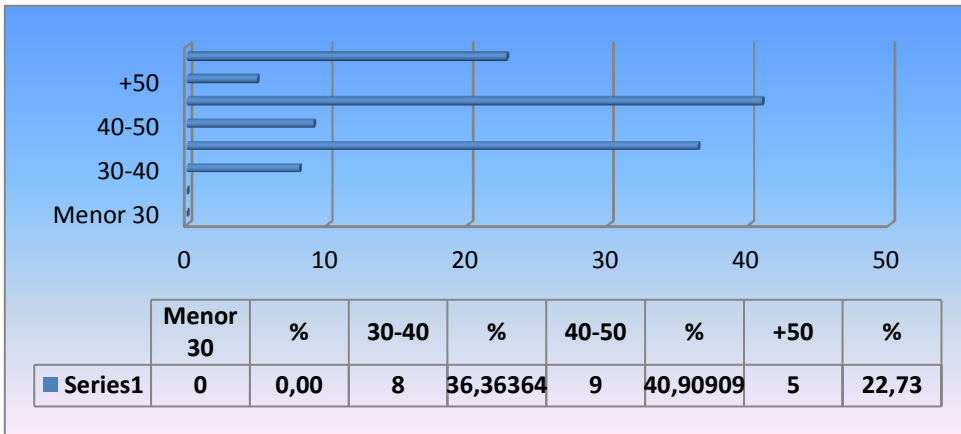




CENTRO DE ESPECIALIDADES SUR OCCIDENTAL – C.E.S.O.
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO
APLICADO EN MARZO 2017 A MÉDICOS DEL C.E.S.O.

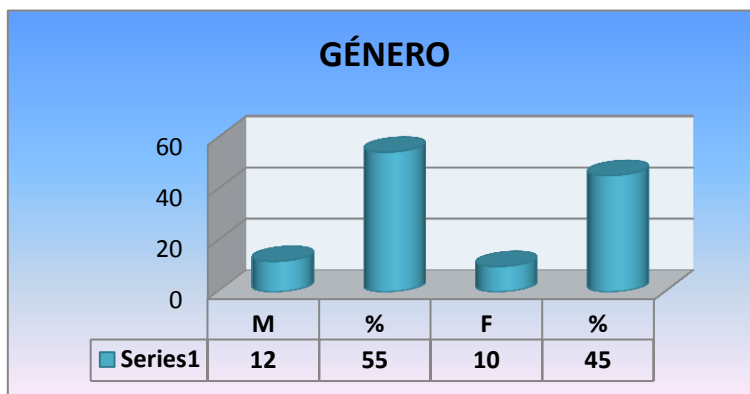
EDAD							
Menor 30	%	30-40	%	40-50	%	+50	%
0	0,00	8	36,3636364	9	40,91	5	22,73



22

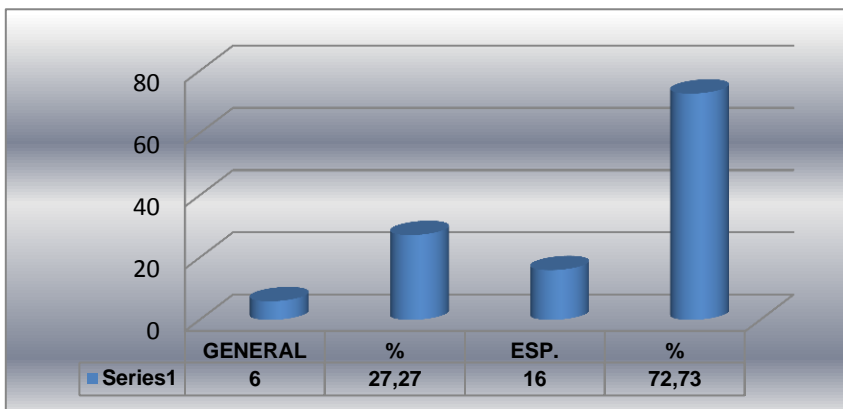
GÉNERO			
M	%	F	%
12	55	10	45

22

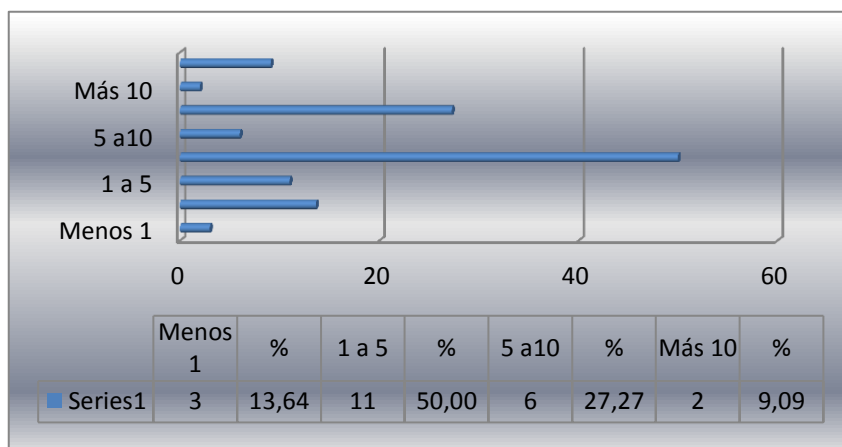


MÉDICO			
GENERAL	%	ESP.	%
6	27,27	16	72,73

22

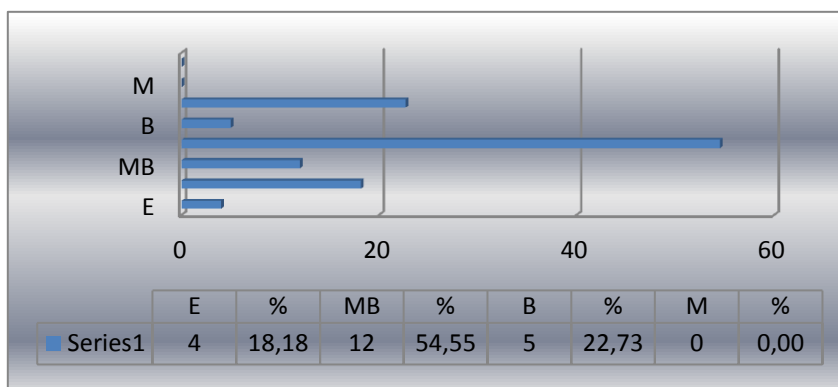


Tiempo de Trabajo							
Menos 1	%	1 a 5	%	5 a10	%	Más 10	%
3	13,64	11	50,00	6	27,27	2	9,09



1. Cómo calificaría Ud. El grado de confiabilidad de los resultados de laboratorio

E	%	MB	%	B	%	M	%
4	18,18	12	54,55	5	22,73	0	0,00



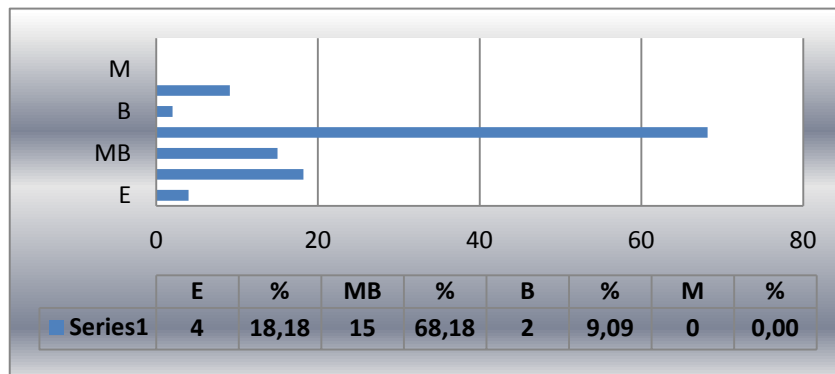
21

Comentario (por qué?):

1. Solicito pocos exámenes y no he tenido problema con estos
2. Cuentan con las normas, sistemas de calidad
3. Está acorde a los resultados requeridos
4. Faltan ciertos ajustes en los rangos
5. Existen temporadas en que algunos valores en masa se repostan alterados
6. Exámenes disponibles en el sistema
7. Me apoyan en el diagnóstico
8. Los resultados han coincidido con mis diagnósticos
9. No coincidieron con la patología
10. Hay resultados como perfil tiroideo no acordes a clínica
11. Complementar el diagnóstico clínico
12. Los resultados son confiables, por la experiencia

2. Cómo calificaría Ud. La oportunidad (tiempo de entrega) de los resultados entregados por el laboratorio del CESO

E	%	MB	%	B	%	M	%
4	18,18	15	68,18	2	9,09	0	0,00



21

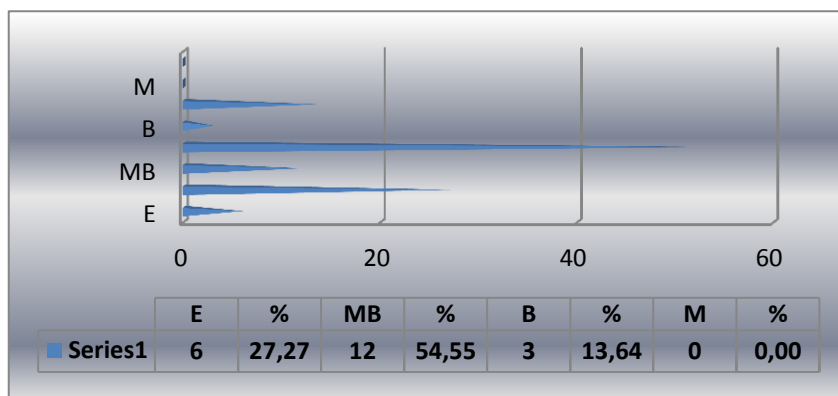
Comentario (por qué)?

1. Ocasionalmente no están registrados en el sistema
2. Listos en la AS400 en momento de la consulta
3. Hay excepciones en los que no pasan los resultados
4. A veces no suben la información
5. Algunos exámenes no están listos el momento de la consulta
6. Excepto en casos de urgencia
7. Se consulta en el sistema y si están los resultados
8. Si están a tiempo
9. Los resultados siempre están listos
10. La mayoría están a tiempo, hay algunos que no están a tiempo
11. En gran parte están a tiempo para la consulta
12. Los resultados se entregan oportunamente

3. Cómo calificaría Ud. El acceso al sistema informático AS400 para ingresar pedidos de exámenes

E	%	MB	%	B	%	M	%
6	27,27	12	54,55	3	13,64	0	0,00

21



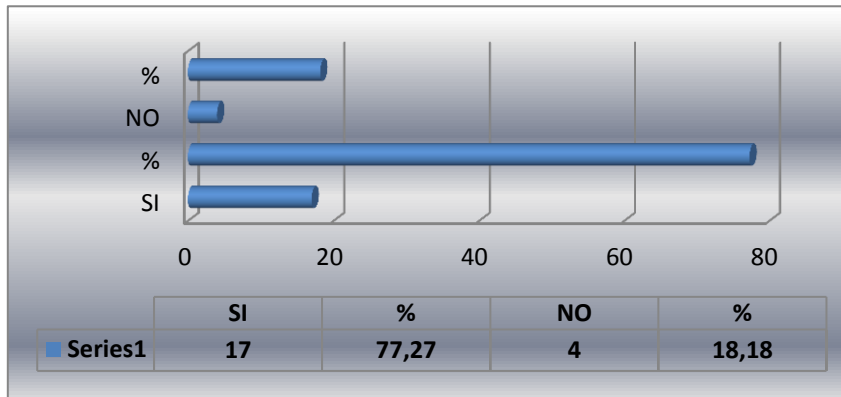
Comentario (por qué?)

1. Fácil
2. Sistema conocido y fácil manejo
3. Hay que estar llamando a pedir resultados
4. Hay ocasiones en que no se reflejan los resultados
5. Disponibles cuando se necesitan
6. Excelente, porque el paciente no trae resultados impresos en la historia se pueden ver los resultados
7. Cuentan con otras fechas los resultados
8. En el caso de doble historia clínica no se observan
9. A veces no se encuentran los resultados correspondiente a la fecha
10. Fácil acceso

4. Ud. 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 ej. Orinas, heces?

SI	%	NO	%
17	77,27	4	18,18

21



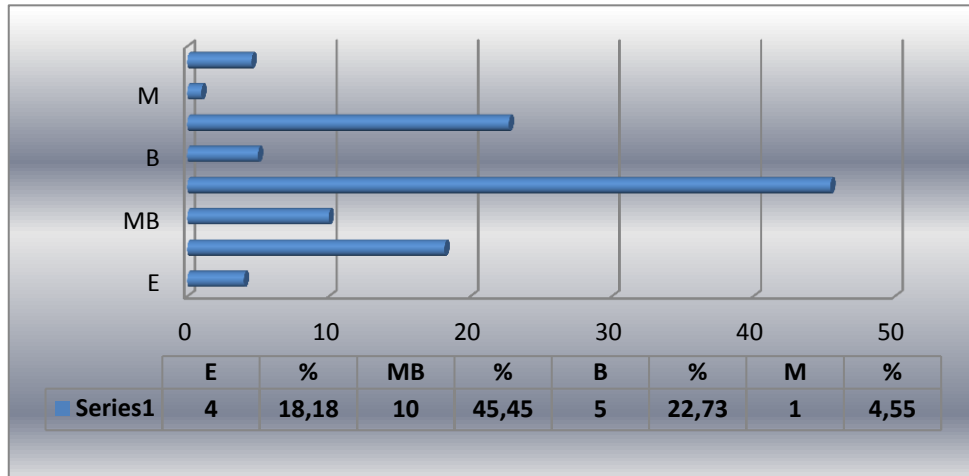
Comentario:

1. Condiciones en las que debe acudir para toma de muestras, generales
- 2, En ocasiones
3. Esto debe hacer laboratorio
- 4, Todo concerniente a los exámenes
5. Las condiciones del examen
6. Cuantos días antes debe realizarse el examen, que condiciones debe tener y que muestras entregar
7. Requisitos pre toma y en exámenes especiales la dieta
8. Los análisis a realizar y muestras a llevar
9. Debe estar en ayunas

- 10, Los exámenes que necesitamos, informo que no debe comer antes de realizarse
11. Para que sirven los exámenes
12. Tipo de muestra
- 13, BH en ayunas - copro la primera del día - emo chorro medio
14. El tipo de examen que tiene que realizarse

5. Considera Ud. Que la información proporcionada por el personal de laboratorio al paciente es:

E	%	MB	%	B	%	M	%
4	18,18	10	45,45	5	22,73	1	4,55



Comentario:

1. Debe mejorar
2. No lo se
3. La amabilidad
4. Expliquen de mejor manera que examen va a realizarse y que muestras traer
5. Indicar que exámenes se va a realizar y los requisitos, ya que hay algunos pacientes diabéticos que no traen glicemia postprandiales
6. Indicar muestras que tienen que llevar
7. Felicitaciones, bien todo
8. Me parece excelente
9. Falta más información, se puede mejorar
10. Amabilidad, mayor coordinación con el personal médico
11. La información es adecuada

OBSERVACIONES :

1. Que la jefatura de laboratorio al no pasar reportes, colabore, y no indique que es negligencia del médico

2. No contesto esta encuesta, porque a pesar de los resultados de encuestas anteriores, no veo cambios. Solicito cambiar matriz de preguntas para mejores resultados

3. Escribir protocolos de atención

NOTA: Se aplicó la encuesta a veinte y dos (22) médicos, uno de los cuales llenó la primera parte referente a datos generales y las preguntas no las contestó, por razones señaladas en Observaciones

Elaborado por: Lcda. Tanya Nolivos Brito

Trabajadora Social

Adjunto encuestas aplicadas a los médicos del CESO.