



Hospital General  
Dr. Manuel Gea González

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CALIDAD

**ENERO - ABRIL 2018**

La Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia como Aval Ciudadano externo e independiente de esta Institución le comunica, que el servicio de **Urgencias** ha sido calificado de la siguiente manera:

**Nuestro  
compromiso  
es que la  
satisfacción  
del usuario  
se  
encuentre  
arriba del  
85%**

- ✓ 81% Usuarios satisfechos con el tiempo de espera.
- ✓ 96% Usuarios satisfechos a los que el médico les permitió hablar sobre su estado de salud.
- ✓ 92% Usuarios satisfechos por la explicación del médico sobre su estado de salud.
- ✓ 90% Usuarios satisfechos por la explicación del médico sobre su tratamiento.
- ✓ 89% Usuarios satisfechos por la explicación del médico sobre los cuidados.
- ✓ 86% Usuarios satisfechos con la información que les proporcionó el médico.
- ✓ 87% Usuarios satisfechos por el trato recibido.



Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia

**UNAM**





Hospital General  
Dr. Manuel Gea González

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CALIDAD

**ENERO - ABRIL 2018**

La Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia como Aval Ciudadano externo e independiente de esta Institución le comunica, que el servicio de **Consulta Externa** ha sido calificado de la siguiente manera:

**Nuestro  
compromiso  
es que la  
satisfacción  
del usuario  
se  
encuentre  
arriba del  
85%**

- ✓ 70% Usuarios satisfechos con el tiempo de espera
- ✓ 98% Usuarios satisfechos a los que el médico les permitió hablar sobre su estado de salud.
- ✓ 99% Usuarios satisfechos por la explicación del médico sobre su estado de salud.
- ✓ 99% Usuarios satisfechos por la explicación del médico sobre su tratamiento.
- ✓ 99% Usuarios satisfechos por la explicación del médico sobre los cuidados a seguir.
- ✓ 97% Usuarios satisfechos con la información que les proporcionó el médico.
- ✓ 88% Usuarios satisfechos por el trato recibido.



Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia

**UNAM**

