



Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Hospitales Isssteson

Trámite: Atención Médica de Urgencias

Personas Entrevistadas 2013:
30

Fecha de Monitoreo:
22 de mayo de 2013

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2013
Oportunidad	1 minuto, si es trasladado en ambulancia 5 a 30 minutos si acude por su propio pie.	100% El tiempo promedio fue de 8 minutos.
Confiabilidad	No debe haber quejas	100.0%
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	96.6% Se observó incumplimiento en el respeto y disposición para aclarar dudas.
Promedio general		99.1%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Buena atención recibida.
- ✓ En laboratorio se tardan mucho y son groseros

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ No se encontraron mecanismos para interponer alguna queja o denuncia
- ✓ No existen baños para usuarios ni para discapacitados.