



Servicios de Salud de Sonora

Hospital General del Estado “Dr. Ernesto Ramos Bours”

Trámite:

Laboratorio de Análisis Clínicos

Personas Entrevistadas 2014:
25

Fecha de Monitoreo:
13 de Agosto de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	Menos de 30 minutos para la toma de muestra.	52.0% Dar la información completa porque hice fila y me dijeron que primero tenía que haber ido a pagar.
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	98.6%
Promedio general		87.6%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Todo muy bien, buen servicio y atención.
- ✓ Más sillas en la sala de espera.

Otras observaciones que se describen a continuación:

- ✓ Lugar donde estacionarse.
- ✓ Dar la información completa porque hice fila y me dijeron que primero tenía que haber ido a pagar.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ Las sillas son insuficientes en los momentos de mayor afluencia.