



Servicios de Salud de Sonora

Hospital General del Estado “Dr. Ernesto Ramos Bours”

Trámite:

Rayos X y Ultrasonido

Personas Entrevistadas 2014:
25

Fecha de Monitoreo:
08 y 11 de Agosto de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	De 15 a 30 minutos de acuerdo a la fecha y horario de la cita. Las emergencias se atienden a la brevedad posible.*	100.0%
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		99.6%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Todo muy bien, buen servicio y atención.

Otras observaciones que se describen a continuación:

- ✓ La espera para entregar los resultados fuera menor.
- ✓ Así como aquí debería ser el servicio y atención del Hospital General se nota luego el servicio de una institución pública al servicio y atención de una institución privada.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ Los requisitos son proporcionados por el módulo de recepción.

- ✓ Los formatos son proporcionados por el módulo de recepción.
- ✓ El costo es variable y para los usuarios del Hospital General no se encuentran publicados en ninguna área.