



ANEXO 1

Encuesta para el servicio médico, primera parte (expectativa)



La Casa del Abue



Puebla
DIF

Estimado usuario:

Nos encontramos haciendo un estudio de la calidad del **SERVICIO MEDICO** que le ofrece "La Casa del Abue" para poder satisfacer mejor sus necesidades. ¡Para nosotros es muy importante su opinión!

- ¿Es la primera vez que acude a "La Casa del Abue"? Sí No
- Si su respuesta fue NO, indique cuánto tiempo tiene que asiste a "La Casa del Abue" y qué servicio(s) ha utilizado la(s) vez(ces) anterior(es).

INSTRUCCIONES: POR FAVOR CALIFIQUE DEL 1 AL 7, QUE TAN DE ACUERDO ESTA USTED ACERCA DE LO QUE HOY ESPERA RECIBIR EN EL SERVICIO MEDICO, SIENDO 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, Y 7 TOTALMENTE DE ACUERDO. CONSIDERE PUNTOS INTERMEDIOS TAMBIEN.

Usted espera...	TOTAL	
	DESACUERDO	ACUERDO
TANGIBLES		
1. Encontrar instalaciones visualmente atractivas; apropiadas para el servicio médico.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2. Que se cuente con equipos e instrumentos médicos adecuados.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3. Que el personal que le atiende tenga un aspecto limpio y presentable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
SERVICIO MEDICO (CONSULTA, ESTUDIOS, TERAPIA, ETC)		
4. Sentirse seguro al ser atendido.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
5. Recibir un trato amable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6. Que lo escuchen para que lo entiendan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7. Que haya una buena comunicación con usted.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8. Recibir un trato digno.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9. Que le hagan un buen diagnóstico/estudio/terapia que le ayude a resolver su problema.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
10. Que el médico y/o enfermera se muestre(n) dispuesto(s) a ayudarlo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
SERVICIO ADMINISTRATIVO (REGISTRO, TRAMITES, ETC)		
11. Que lo traten amablemente.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12. Que exista una comunicación efectiva.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
13. Recibir un trato digno.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
14. Que exista buena disposición del personal para ayudarlo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15. Que guarden y lleven su expediente en orden.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ORGANIZACION		
16. Que "La Casa del Abue" sea digna de confianza.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
17. Que le atiendan con rapidez.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
TOTALIDAD		
18. En general del servicio...	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

Ent.: Sal.: SM