



ANEXO 2

Encuesta para el servicio médico, segunda parte (percepción)

¿Qué tipo de servicio médico ha recibido (consulta, estudios, terapia)? _____

INSTRUCCIONES: BASADO EN SU EXPERIENCIA, CALIFIQUE DEL 1 AL 7, QUE TAN DE ACUERDO ESTÁ USTED ACERCA DE LO QUE HOY RECIBIO EN EL SERVICIO MEDICO, SIENDO 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, Y 7 TOTALMENTE DE ACUERDO, CONSIDERE PUNTOS INTERMEDIOS TAMBIEN.

Usted espera...	TOTAL DESACUERDO	TOTAL ACUERDO
TANGIBLES		
1. Encontró instalaciones visualmente atractivas, apropiadas para el servicio médico.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2. Observó que se trabaja con equipos e instrumentos médicos adecuados.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3. Vio personal limpio y presentable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
SERVICIO MEDICO (CONSULTA, ESTUDIOS, TERAPIA, ETC)		
4. Se sintió seguro al ser atendido.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
5. Recibió un trato amable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6. Fue escuchado y entendido.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7. Entendió la explicación e indicaciones por parte del médico/enfermera.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8. Recibió un trato digno.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9. Fue bien diagnosticado/tomado y se resolvió su problema.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
10. Observó disposición para ayudarlo por parte del médico/enfermera.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
SERVICIO ADMINISTRATIVO (REGISTRO, TRAMITES, ETC)		
11. Fue tratado amablemente.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12. Observó que existe una buena comunicación.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
13. Fue tratado dignamente.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
14. Sintió la buena disposición del personal para ayudarlo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15. Se dio cuenta del cuidadoso y ordenado trato que le dan a su expediente.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ORGANIZACION		
16. Cree que "La Casa del Abue" es digna de confianza.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
17. Fue atendido con rapidez.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
TOTALIDAD		
18. Califica al servicio en su totalidad...	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

Comentarios: _____

Mencione: Lo MEJOR del servicio recibido _____ Lo PEOR del servicio recibido _____
 ¿Regresaría a "La Casa del Abue"? Si o No y, ¿por qué? _____
 Sexo: _____ Edad: _____ Municipio: _____

¡¡Muchas gracias por su tiempo!!