

## Encuesta de Calidad de los Servicios Brindados en los Establecimientos de Salud

Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
Edad: _____
Aseguradora: _____
Consulta de Primera Vez: <input type="checkbox"/> Subsecuente: <input type="checkbox"/> Emergencia: <input type="checkbox"/>

Descripción o identificación de cada elemento del cuestionario	Escala				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo parcialmente	Indeciso	De acuerdo parcialmente	Totalmente de acuerdo
1.      Considera usted que el equipamiento del centro es moderno.	1	2	3	4	5
2.      Considera usted que el establecimiento estaba limpio.	1	2	3	4	5
3.      Considera usted que el uniforme del personal era adecuado para su trabajo.	1	2	3	4	5
4.      Considera usted que el uniforme del personal estaba limpio.	1	2	3	4	5
5.      Considera usted que la atención brindada fue rápida y efectiva.	1	2	3	4	5

6. El personal del centro brindó un trato amable durante su estadía en el establecimiento.	1	2	3	4	5
7. Considera usted que la atención brindada fue de manera personalizada.	1	2	3	4	5
8. Considera usted que su cita se concluyó en el tiempo programado.	1	2	3	4	5
9. Le describieron de manera clara la intervención que le iban a realizar.	1	2	3	4	5
10. Considera usted que la persona que le atendió poseía suficiente entrenamiento y preparación como personal de salud.	1	2	3	4	5
11. Tuvo oportunidad de hacer preguntas y hablar con el médico sobre sus dudas respecto al procedimiento que le iban a realizar.	1	2	3	4	5
12. Entendió bien las respuestas de los médicos con respecto a sus preguntas y dudas.	1	2	3	4	5
13. Considera usted que la información que se le suministró sobre su estado de salud fue clara y entendible.	1	2	3	4	5

14. Considera usted que el personal de salud comprende sus necesidades.	1	2	3	4	5
15. Considera que el personal de salud mostró interés por usted y su problema.	1	2	3	4	5

Para medir la valoración que los pacientes poseen de los servicios brindados en los establecimientos de salud se aplicará un método de calificaciones sumadas con el diseño de una escala de actitud tipo Likert. Se utilizará este tipo de escala ordinal en razón de su simplicidad y porque son objetivas, permitiendo obtener la valoración de los encuestados como un continuo desde lo *favorable a lo desfavorable*.

Para esto se seguirá los siguientes pasos; primero se confeccionó una serie de ítems relacionados con la valoración a medir y se seleccionaron finalmente aquellos que expresaban una posición claramente favorable o desfavorable; para la elaboración y selección de los ítems se considerarán los siguientes criterios: la facilitación de respuestas relacionadas con el objeto de la medición; declarar las posturas extremas y las intermedias y lograr fiabilidad mediante la precisión y claridad.

A la respuestas de cada ítem se asignaron puntuaciones más altas cuanto más favorable sea la actitud o percepción y finalmente una vez aplicada la encuesta o cuestionario a cada grupo, se procederá a realizar la suma de los valores obtenidos respecto a cada ítem y se obtendrá una puntuación total.

Las respuestas que se incluyeron en la escala empleadas tendrán diferentes puntuaciones y se distribuirá de la manera siguiente: totalmente de acuerdo (TA, cinco puntos), de acuerdo parcialmente (AP, cuatro puntos), indeciso (I, tres puntos), en desacuerdo parcialmente (DP, dos puntos) y en total desacuerdo (TD, un punto).

Una determinada puntuación ha sido considerada como alta o baja en función del número de ítems o afirmaciones, de manera que para un cuestionario o formulario con 14 ítems la puntuación máxima sería 70 puntos, constituyendo el extremo muy favorable en la escala, mientras que la puntuación mínima sería 14 puntos, siendo este el extremo muy desfavorable de la escala.

Adicionalmente, calificamos el promedio obtenido en la escala con la fórmula **PT/NI**, donde PT es la puntuación total y NI el número de ítems.