



Organización Mundial de la Salud



Universidad de Concepción

ESTUDIO POSTAL SOBRE SALUD Y LA RESPUESTA DEL SISTEMA DE SALUD

Sección Capacidad de Respuesta

H & HSR-PA

Instrucciones claves de la encuesta

- ◆ Le agradeceríamos que respondiera este cuestionario, ya que usted es una de las 5000 personas a quienes se les ha pedido que informen sobre el sistema de salud de su Chile. La información que entregue contribuirá al trabajo que las Naciones Unidas está realizando sobre el sistema de salud de su país.
- ◆ Le invitamos a responder esta encuesta y, en caso de que lo haga, toda la información que permita a alguien identificarlo, a usted o a su familia, será mantenida en forma confidencial.
- ◆ Si el cuestionario no le fue enviado directamente a usted, la persona que responda deberá ser aquella con 18 años o más y cuyo cumpleaños haya sido el más cercano a la fecha actual.
 - Algunas veces se le pide saltar algunas preguntas de la encuesta. Cuando esto ocurra, observará una flecha, con una nota que indica cuál pregunta responder a continuación, de esta manera:

Sí → Vaya a Pregunta 1

No

- ◆ Si desea saber más sobre este estudio, haga el favor de llamar a Prof. Benjamín Vicente de la Universidad de Concepción al fono: 41-204299 / 312799 o a la Srta. L. Bendib en la OMS (Ginebra – Suiza) al fono: + 41-22-791 38 40.

PORTADA**Número de cuestionario**

Antes de comenzar, haga el favor de completar esta sencilla tabla que describe las personas que integran su residencia. Por favor inclúyase usted, si es quien responde, así como a los otros miembros de su familia.

Nº del miembro de la residencia	Relación con quien responde el cuestionario	Género (F para femenino; M para masculino)	Edad (años)	Educación (número de años)
1	Yo			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

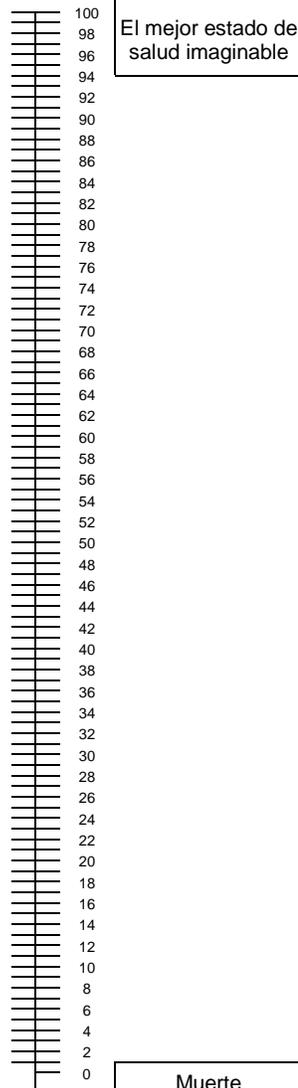
Responda todas las preguntas registrando en el casillero (cuadrado), marcando o rellenando los espacios según sea apropiado.

SALUD EN GENERAL

1. En general, ¿cómo calificaría hoy su salud?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

2. Considerando diferentes aspectos de su propia salud, como lo describió anteriormente, en que lugar se colocaría en esta escala. Por favor indíquelo, colocando una fecha sobre la siguiente escala.



CONSULTAS A PROVEEDORES DE SALUD

3. ¿Ha recibido alguna atención en salud en los últimos doce meses? (Incluyendo visitas a doctores particulares y proveedores alternativos al sistema de salud, por cualquier razón o ha sido hospitalizado. Si usted es médico, excluya el autotratamiento)

- Sí
- No --> continúe en la pregunta 50

4. En los últimos doce meses, recibió alguna atención o cuidado en salud en establecimiento o consultorio ambulatorio o algún personal de salud visitó su hogar? (un establecimiento de salud ambulatorio es la consulta del doctor, una clínica o algún centro de atención hospitalaria ambulatorio, fuera de su casa y en donde no haya que tenido que pasar la noche)

- Sí
- No --> continúe en la pregunta 35

5. ¿En los últimos 12 meses, recibió mayoritariamente su cuidado de salud en un consultorio o de personal de salud que haya visitado su hogar?

- Mayoritariamente de un consultorio
- De personal de salud en mi casa
- De ambos

6. ¿Cuándo fue su última (más reciente) visita a un establecimiento de salud u otro proveedor de salud? Fue.....

- ¿En los últimos 30 días?
- ¿En los últimos 3 meses?
- ¿En los últimos 6 meses?
- ¿Entre 6 y 12 meses?
- No recuerda

7. ¿Cuál es el nombre de su establecimiento de salud? (Por favor llene el nombre del establecimiento, por ejemplo, Consultorio San Pedro. Solamente llene el nombre de la persona que le atiende si el establecimiento no tiene ningún nombre)

nombre: _____

8. Fue el lugar que describió en la pregunta 7, su lugar usual de atención (sí es que usted tiene un lugar de atención usual para el problema que haya presentado)

- Sí
- No
- No aplicable

9. En los últimos doce meses, cuando necesitó atención o cuidados ¿con que frecuencia recibió atención así como usted lo hubiera querido?

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

10. ¿En los últimos doce meses, cuanto tuvo que esperar, desde el momento en que solicitó atención, hasta que la recibió? (llene el tiempo que corresponde en unos de los espacios siguientes)

_____ minutos
_____ horas
_____ días
_____ semanas
_____ meses

11. ¿En los últimos doce meses, ha necesitado algún examen de laboratorio o de otro tipo? Algunos ejemplos de estos exámenes serían, exámenes de sangre, tomografías, scanners, rayos x.

- Sí
- No --> continúe en la pregunta 13

12. Generalmente, cuanto tiempo tiene que esperar antes de obtener los resultados del laboratorio o de los exámenes hechos

- Los recibe el mismo día
- 1-2 días
- 3-5 días
- 6-10 días
- más de 10 días (especifique)

13. Ahora, en general, como calificaría su experiencia en obtener atención oportuna en los servicios de salud en los últimos doce meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

14. En los últimos 12 meses, cuando usted buscó atención médica, ¿que tan frecuentemente los doctores, enfermeras u otros agentes de salud le trataron con respeto?

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

15. En los últimos 12 meses, ¿que tan frecuentemente el personal administrativo, tales como recepcionistas o secretarias, le trataron con respeto?

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

16. ¿En los últimos 12 meses, ¿que tan a menudo sus exámenes físicos y tratamientos fueron hechos de manera que su privacidad fuera respetada?

- siempre
- usualmente
- algunas veces
- nunca

17. ¿Ahora, en general, como calificaría su experiencia de ser tratado con dignidad en los servicios de salud en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

18. ¿En los últimos doce meses, que tan a menudo los doctores, enfermeras o personal de salud le escucharon cuidadosamente?

- siempre
- usualmente
- algunas veces
- nunca

19. ¿En los últimos 12 meses, que tan a menudo, doctores, enfermeras o personal de salud, le explicaron las cosas de tal modo que usted las pudiera entender?

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

20. En los últimos 12 meses, que tan a menudo los doctores, enfermeras o personal de salud le dieron tiempo para realizar preguntas acerca de su problema de salud o tratamiento

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

21. Ahora, en general, como calificaría su experiencia de que tan bien el personal de salud se comunicó con usted en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

22. En los últimos 12 meses, cuando usted solicitó atención médica, se tomó alguna decisión en relación a su cuidado, tratamiento (darles remedios, por ejemplo) o exámenes médicos

- sí
- no --> continúe en la pregunta 24

23. En los últimos 12 meses, que tan menudo, los doctores, enfermeras u otro personal de salud lo involucró, tanto como usted hubiera deseado en las decisiones con respecto a sus cuidados, tratamientos o exámenes?

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

24. En los últimos 12 meses, que tan frecuente los doctores, enfermeras, o personal de salud le pidió permiso o autorización antes de comenzar un tratamiento o exámenes

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

25. Ahora, en general, como calificaría su experiencia de involucrarse en la toma de decisiones acerca de su atención o tratamiento, como usted lo hubiera deseado en los últimos doce meses

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

26. En los últimos doce meses, que tan a menudo pudo conversar con su médico, enfermera o personal de salud privadamente, de tal manera que otras personas, no escucharan lo que se había conversado, como usted quería.

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

27. En los últimos doce meses, que tan a menudo, su doctor, enfermera, u otro personal de salud mantuvo su información personal confidencial? Esto quiere decir que nadie, que usted no quisiera que fuera informado, pudiera averiguar acerca de su condición médica

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca
- No sabe

28. Ahora, en general, como calificaría su experiencia, sobre la forma en que los servicios de salud mantuvieron su información confidencial, en los últimos doce meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

29. En los últimos 12 meses, que tan problemático fue conseguir con los doctores, enfermeras y otro personal de salud disponible, si es el caso, un proveedor de salud con el cual usted estuviera contento (a)

- Ningún problema
- Leve
- Moderado severo
- Extremo

30. En los últimos 12 meses, que tan problemático fue, si es el caso, consultar otro servicio de salud diferente al que usted usualmente acude

- Ningún problema
- Un poco de problemas
- Problemas moderados
- Problemas severos
- Problemas extremos
- No aplicable – nunca trató

31. Ahora, en general, como calificaría su experiencia de ser capaz de utilizar un servicio o personal de salud de su preferencia en los últimos doce meses

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

32. Pensado en los lugares de atención de salud que visito en los últimos 12 meses, como calificaría la calidad básica de la sala de espera, por ejemplo, el espacio, asientos, aire fresco

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala
- No aplicable – fui visitado en mi hogar

33. Pensando en los lugares de atención médica que asistió en los últimos 12 meses, como calificaría la limpieza del local

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala
- No aplicable – fue visitado en su hogar

34. Ahora, en general, como calificaría la calidad de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco, limpieza de los servicios de salud que visito en los últimos 12 meses

- Muy bueno
- Bueno
- Moderado
- Malo
- Muy malo
- No aplicable – visitado en mi hogar

ATENCIÓN EN LUGARES DONDE SE QUEDO TODA LA NOCHE

35. ¿Se ha tenido que quedar toda una noche en un centro de salud u hospital en los últimos 12 meses?

- Sí
- No -> continúe en la pregunta 50

36. Cuál es el nombre del hospital en el que tuvo que quedarse recientemente?

37. Usted obtuvo la atención hospitalaria tan pronto como lo deseó

- Sí
- No

38. Cuando usted estuvo hospitalizado (a), ¿con que frecuencia obtuvo atención de los médicos y enfermeras, con la rapidez con que usted lo deseó?

- Siempre
- Usualmente
- Algunas veces
- Nunca

39. Ahora, en general, ¿como calificaría su experiencia de obtener atención oportuna en el hospital en los últimos doce meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

40. En general, ¿como calificaría su experiencia de ser tratado con dignidad en el hospital en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

41. ¿En general, como calificaría su experiencia de que tan bien el personal de salud se comunicó con usted, durante su estadía en el hospital en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

42. ¿En general, como calificaría su experiencia de involucrarse en la toma de decisiones, acerca de su cuidado o tratamiento, tanto como usted lo hubiera deseado, cuando estuvo hospitalizado en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

43. En general, ¿como calificaría su experiencia con la forma en que el hospital mantuvo su información personal confidencial, en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

44. En general, ¿como calificaría su experiencia, de haber sido capaz de utilizar algún hospital de su preferencia, en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

45. En general, ¿como calificaría la calidad de los alrededores, por ejemplo, espacio, asiento, aire fresco y limpieza de los servicios que visitó en los últimos 12 meses?

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

46. En los últimos doce meses, cuando usted estuvo en un hospital, ¿que tan problemático fue, si es el caso, que permitieran ingresar a sus familiares o amigos, para preocuparse de sus necesidades personales, tales como llevarle su comida favorita, jabón, etc. ?

- Ningún problema
- Problemas leves
- Problemas moderados
- Problemas severos
- Problemas extremos

47. Durante su estadía en el hospital, que tan problemático fue, si es el caso, que el hospital le permitiera practicar sus creencias religiosas o practicas tradicionales, que usted deseara

- Ningún problema
- Problemas leves
- Problemas moderados
- Problemas severos
- Problemas extremos

48. Ahora, en general, como calificaría su experiencia de cómo el hospital le permitió interactuar con su familia, amigos y continuar con sus costumbres sociales o religiosas, durante su estadía en los últimos 12 meses.

- Muy buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy mala

49. Por favor, marque sí o no las siguientes preguntas. En los últimos doce meses, usted fue tratado mal por el sistema o servicios de salud en Chile debido a: Marque todo lo que corresponda

Sí	No	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nacionalidad
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clase social
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Falta de seguro privado
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Raza
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Color
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sexo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Idioma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Religión
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ideas políticas u otras
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estado de salud
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Falta de dinero
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otras (Especificar)

50. En los últimos 12 meses, no buscó o solicitó asistencia medica debido a que no podía pagarlo

- Sí
- No

51. Lea las siguientes notas. Ellas proporcionan algunas de las diferentes formas, en que los servicios de salud en su país, muestran respeto a la gente y lo hacen el centro de atención o cuidado. Pensando en el contenido de estas notas y con relación a todo el sistema de salud, cual es el más importante para usted y el menos importante.

DIGNIDAD

- ◆ ser tratado con respeto
- ◆ exámenes físicos hechos en privacidad

AUTONOMÍA

- ◆ Estar involucrado en decisiones sobre su atención o tratamiento si usted así lo desea.
- ◆ Que el personal le pida permiso antes de iniciar tratamiento o exámenes

CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN

- ◆ Tener su historia clínica confidencial
- ◆ Tener conversaciones con personal de salud, de tal manera que otras personas, que usted no quiera, escuchen su información.

ALREDEDORES O AMBIENTE

- ◆ Tener suficiente espacio, asiento o aire fresco en la sala de espera.
- ◆ Tener lugares aseados (incluyendo baños)
- ◆ Tener alimentos saludables y comestibles

ELECCIÓN

- ◆ Ser capaz de elegir a su doctor o enfermera u otra persona que generalmente le proporcione atención en salud.
- ◆ Ser capaz de ir a otro lugar que desee para ser atendido.

Apoyo Social

- ◆ Permitirle la provisión de comida y otros regalos por parientes.
- ◆ Permitirle la libertad de practicas religiosas.

ATENCIÓN INMEDIATA

- ◆ Que exista una distancia y tiempo de viaje razonable desde su casa hasta el consultorio o centro de salud.
- ◆ Obtener atención inmediata en emergencias
- ◆ Tener cortos periodos de espera para consultas, y obtener rápidamente los resultados de los exámenes.
- ◆ Tener cortas listas de espera para cirugías programadas.

COMUNICACIÓN

- ◆ Que el personal de salud lo escuche cuidadosamente
- ◆ Que el personal de salud le explique, de tal manera que usted entienda
- ◆ Tener tiempo para hacer preguntas.

MÁS IMPORTANTE _____

MENOS IMPORTANTE _____

SOBRE USTED

51. ¿Qué edad tiene?

----- Años

52. ¿Es usted mujer u hombre?

- Mujer
 Hombre

53. ¿Nació en este país?

- Sí
 No

54. ¿Nacieron sus dos padres en este país?

- Sí
 No
 No Sabe

55. ¿Cuántos años de educación formal ha completado satisfactoriamente (incluyendo básica, media, universitaria y técnica)?

-----Años

56. ¿En qué rango de ingresos cae su hogar (ingreso neto)?

- Menos de 200.000
 200.000 – 400.000
 401.000 – 600.000
 601.000 – 800.000
 801.000 y más
 No Sabe

57. Existen distintos lugares donde usted puede encontrar los servicios de salud listados más abajo. Por favor, ¿podría indicar el número de veces que asistió a cada uno de ellos en los últimos 30 días para su atención médica personal?

Nº veces

- _____ Médicos generales
_____ entistas
_____ Especialistas
_____ Kinesiólogos
_____ Quiroprácticos
_____ Sanadores tradicionales (curanderos)
_____ Clínicas (principalmente integradas por enfermeras, operando separadamente de un hospital)
_____ Unidad ambulatoria del hospital
_____ Unidad de internación del hospital
_____ Farmacia (donde conversó con alguien sobre su cuidado y no sólo obtuvo medicamentos)
_____ Servicios de salud del hogar

_____ Otro (especificar)

58. ¿Está usted cubierto por algún seguro de salud, público o privado, para visitas a médicos u otros proveedores de atención en salud, donde no pase la noche (paciente ambulatorio)?

- Sí
 No
 No Sabe

59. ¿Está usted cubierto por algún seguro de salud público o privado para atención hospitalaria?

- Sí
 No
 No Sabe

CONSIDERE LOS SIGUIENTES ESCENARIOS

60. Isabel llevó su bebé de 6 meses de edad al centro de salud en que regularmente se controla. La enfermera se molestó mucho cuando encontró que Isabel se había olvidado de traer el cuaderno de crecimiento del bebé con ella. Ella la retó ruidosamente ante todas las otras madres que habían venido a la clínica, y siguió refunfuñando sobre madres desconsideradas que se olvidaban y generaban trabajo extraordinario mientras pesaba al bebé. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Isabel respecto de cómo la trató en su dignidad, el proveedor de atención de salud?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

61. Rosa es una mujer mayor que es analfabeta. Últimamente, ella ha estado sintiendo vértigos y ha tenido problemas para dormir. El doctor no parecía muy interesado en lo que ella estaba diciéndole. Él le dijo no era nada y escribió algo en un papel y le dijo que retirara los remedios en la farmacia. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Rosa respecto de cómo el proveedor de atención de salud, se comunicó con ella?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

62. Ana María llevó su bebé de tres meses de edad para su vacunación. La enfermera le preguntó por qué ella no había ido a la clínica antes, y fue cálida al oír que Ana María tenía un problema para encontrar transporte. Ella la aconsejó sobre la importancia de supervisar el crecimiento de su bebé regularmente. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Ana María respecto de cómo el proveedor de atención de salud, la trató en su con dignidad?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

63. Florencia va al hospital cuando ella tiene un dolor en su estómago. La enfermera le grita por no traer su tarjeta de salud. Otras dos enfermeras que están de pie, hacen comentarios duros sobre la familia de Florencia y otros de su pueblo. Aunque Florencia está con dolor, y gimiendo, no le piden que se siente mientras le toman sus datos personales para el registro. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Florencia, respecto de cómo el proveedor de atención de salud, la trató en su dignidad?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

64. Carmen ha ido por un examen de sangre y el doctor le ha dicho que ella tiene "diabetes mellitus" y que su "actividad pancreática es defectuosa". Él también le ha dicho que necesita "las inyecciones de insulina tres veces por día" y que debe cuidarse de "hipoglicemia". Si ella no controla el azúcar de su sangre, también puede quedar ciega. Carmen se siente muy mal porque ella no entiende sobre lo que el doctor está hablando, pero ella tiene que salir porque él ya ha llamado el próximo paciente. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Carmen respecto de cómo el proveedor de cuidado de salud, se comunicó con ella?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

65. Julia visita el centro de atención de salud para tratamiento, en un momento en que se encuentra muy repleto. Los pacientes están todos impacientes por conseguir su tratamiento y están renuentes para hacer cola y esperar por su turno. Las enfermeras son muy pacientes la mayor parte del tiempo, pidiéndoles que esperasen su turno, pero de vez en cuando ellas se enojan y le gritan a ella en la cola. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Julia, respecto de cómo el proveedor de atención de salud la trató, en cuanto a su dignidad?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

66. Debora es una mujer joven que ha sido traída a la clínica por su familia porque ella se siente muy ansiosa y apenada. Ella también tiene miedo que puede morir aunque tiene buena salud. El doctor se ha tomado tiempo para escucharla y tranquilizarla y ha invitado Debora a venir a la clínica siempre que ella lo necesite. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Debora respecto de cómo el proveedor de atención de salud, se comunicó con ella?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

67. Sonia ha llegado a la clínica con su hija de tres meses de edad. La madre dice que el bebé ha perdido mucho peso, ha tenido fiebre durante dos días y no toma su leche. La enfermera ha escuchado a la madre sin interrumpir. Ella le ha pedido información adicional y ha animado que la madre haga preguntas si no entendió. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Sonia respecto de cómo el proveedor de atención de salud, se comunicó con ella?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

68. Camilo está padeciendo SIDA. Cuando él entra en la unidad de atención de salud el doctor estrecha su mano. Él le pide que se siente y pregunta cuáles son sus problemas. Las enfermeras se preocupan por Camilo. Ellas le dan consejo sobre mejorar su salud. ¿Cómo valoraría la experiencia de Camilo respecto de cómo el proveedor de atención de salud lo trató, en cuanto a su dignidad?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

69. A Mario se le ha dicho que él tiene epilepsia y necesita tomar medicación. El doctor ha explicado muy brevemente lo que es la condición. Él está muy ocupado y hay una cola de pacientes que esperan verlo. A Mario le gustaría saber más sobre lo que él tiene, pero siente que no hay tiempo para hacer preguntas y que el doctor no será muy útil. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Mario respecto de cómo los proveedores de atención de salud, se comunicaron con él?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

70. Sergio tiene SIDA. Cuando él va a su centro de salud siente que todos los doctores y enfermeras son hostiles hacia él. Ellos no hablan libremente con él. A menudo lo ignoran deliberadamente. Él tiene a menudo que pedirles que contesten sus preguntas. ¿Cómo valoraría la experiencia de Sergio respecto de cómo el proveedor de atención de salud lo trató, en cuanto a su dignidad?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

71. A Tomás se le ha dicho que tiene cataratas y que necesita una operación. Él nunca se había examinado sus ojos y no entiende por qué él no puede ver bien. El doctor ha explicado a Tomás lo que tiene, pero él no ha entendido una palabra y tuvo miedo de preguntar de nuevo. El doctor no ha verificado si él ha entendido o no. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Tomás respecto de cómo el proveedor de atención de salud, se comunicó con él?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

72. Patricia va regularmente a una unidad de cuidado de salud cerca de su casa. Las enfermeras han estado muy ocupadas, pero siempre le hablan agradablemente. El recepcionista, sin embargo, a menudo está de mal humor, y cuando está de mal humor le grita a Patricia, y a otros pacientes. Todas las citas para contactar a doctores y enfermeras tienen que ser hechas a través de este recepcionista por lo que los pacientes aguantan su rudeza. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Patricia respecto de cómo el proveedor de atención de salud la trató, en cuanto a su dignidad?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala

73. Humberto ha estado teniendo dolor durante algún tiempo en su pecho. Siempre que él tose o hace ejercicios le duele su pecho. Él ha estado fumando durante 30 años. Después de examinarlo, el doctor le ha dicho que tendrá cáncer si no deja de fumar. El doctor no es muy simpático y ni siquiera le ha sugerido lo que podría hacer para dejar de fumar. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Humberto, de cómo el proveedor de cuidado de salud, se comunicó con él?

- Muy Buena
- Buena
- Moderada
- Mala
- Muy Mala