



Organizaci3n

(OMS)

de la Salud

**ENCUESTA POR CORRESPONDENCIA
SOBRE LA SALUD Y LA CALIDAD DE
RESPUESTA DEL SISTEMA DE SALUD**

Secci3n de Calidad de Respuesta

INSTRUCCIONES CLAVE DE LA ENCUESTA

- ◆ Apreciaríamos mucho que contestara este cuestionario ya que usted es una de las 5000 personas a las que se les ha pedido reportar las condiciones del sistema de salud de su país. La información que proporcione contribuirá al trabajo que las Naciones Unidas está realizando acerca del sistema de salud de su país.
- ◆ Lo invitamos a contestar esta encuesta, y si lo hace, toda información que pudiese ser utilizada para identificar a usted o a su familia será mantenida estrictamente confidencial.
- ◆ Si el cuestionario no fue enviado directamente a usted, la persona que lo responda debe contar con 18 años de edad o más y cuya fecha de cumpleaños se aproxime más a la fecha actual.
- ◆ Algunas veces se le pedirá ignorar algunas preguntas en esta encuesta. Cuando esto ocurra, usted verá una flecha con una nota que le indicará qué pregunta responder a continuación, de esta manera:
 - ☒ Si ➔ Ir a la pregunta 1
 - ☐ No
- ◆ Si usted desea saber mas acerca de éste estudio, por favor comuníquese con <coloque el nombre de la institución aquí> ó con la Señorita Bendib en la OMS al teléfono + 41 22 791 38 40

PÁGINA DE CUBIERTA

numero de cuestionario:

Antes de comenzar, por favor complete ésta simple tabla que describe la composición de su hogar. Por favor inclúyase si usted es la persona que responde, así como a otros miembros de su familia.

Numero de miembro familiar	Relación con la persona que responde el cuestionario	Sexo (F para femenino; M para masculino)	Edad (años)	Educación (numero de años)
1	El entrevistado			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

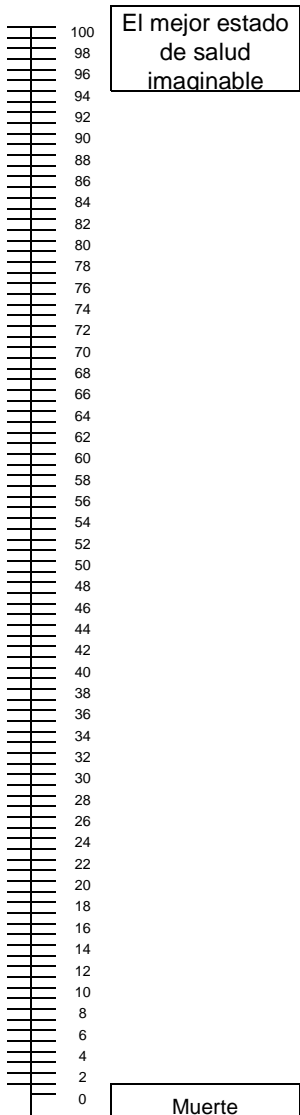
Responda todas las preguntas con una x en las casillas, marcando o llenando los espacios según sea apropiado.

SALUD EN GENERAL

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

- ~ Muy buena
- ~ Buena
- ~ Regular
- ~ Mala
- ~ Muy Mala

2. Considerando diferentes aspectos de su propia salud hoy como los descritos anteriormente, ¿Dónde se colocaría a usted mismo en ésta escala? Por favor indíquelo dibujando una flecha en la escala a continuación.



Visitando Proveedores De Servicios De Salud

3. ¿Ha recibido algún cuidado de salud en los últimos 12 meses? (Incluyendo visitas a médicos locales y proveedores de servicios de salud alternativos por cualquier motivo menor, y estadía en hospitales, si usted es médico, excluya los tratamientos a usted mismo.)

- ~ Si
- ~ No➔ Ir a la pregunta 50

4. En los últimos 12 meses, ¿recibió algún cuidado de salud en un servicio externo de salud o fue visitado en su hogar por algún proveedor de servicios médicos? (Un servicio externo de salud es el lugar de consulta de un médico, la unidad de servicios externos de una clínica u hospital, cualquier lugar fuera de su hogar donde no deba pernoctar.)

- ~ Si
- ~ No➔ Ir a la pregunta 35

5. En los últimos 12 meses, ¿obtuvo usted la mayor parte de los servicios de salud en una instalación de salud o de un proveedor de servicios médicos que los visitó en su hogar?

- ~ Principalmente en una instalación de salud
- ~ Principalmente de un proveedor de servicios médicos en mi hogar
- ~ Ambos por igual

6. ¿Cuándo fue su última (más reciente) visita a una instalación o proveedor de salud, fue...
~ En los últimos 30 días?
~ En los últimos 3 meses?
~ En los últimos 6 meses?
~ Entre hace 6 y 12 meses?
~ No recuerda

7. ¿Cuál era el nombre de la instalación de salud?
(Por favor indique el nombre de la instalación, Ej. Clínica Caracas Solo indique el nombre del proveedor si la instalación no tiene otro nombre)

Nombre:

8. ¿Fue el lugar que describió en la pregunta 7 el lugar donde usualmente recibe cuidados (si es que tiene un lugar usual para el problema que tenía)?

- ~ Si
- ~ No
- ~ No es aplicable

9. En los últimos 12 meses, cuando usted deseaba cuidados, ¿qué tan a menudo recibió cuidados tan pronto como los deseó?

- ~ Siempre
- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces
- ~ Nunca

10. En los últimos 12 meses, ¿Cuánto tuvo que esperar usualmente desde el momento que deseó los cuidados hasta que los recibió? (Coloque el tiempo aplicable en uno de los espacios siguientes.)

_____ minutos

_____ horas

_____ días

_____ semanas

_____ meses

11. En los últimos 12 meses, ¿ha necesitado exámenes o pruebas de laboratorio? Algunos ejemplos de éstas pruebas o exámenes especiales son pruebas de sangre, escaneos o rayos x.

- ~ Si
- ~ No → Ir a la pregunta 13

12. Generalmente, ¿cuánto debe esperar para obtener los exámenes o pruebas de laboratorio?

- ~ Las obtuvo el mismo día
- ~ 1-2 días
- ~ 3-5 días
- ~ 6-10 días
- ~ Más de 10 días (especifique) _____

13. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia al recibir rápida atención en los servicios de salud en los últimos 12 meses?

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

14. En los últimos 12 meses, cuando buscó servicios de salud, ¿qué tan frecuentemente los médicos, enfermeras y otros proveedores de salud lo trataron con respeto?

- ~ Siempre
- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces
- ~ Nunca

15. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo el personal de oficina, como recepcionistas u oficinistas de el lugar, lo trataron con respeto?

- ~ Siempre
- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces
- ~ Nunca

16. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo se le hicieron exámenes físicos y tratamientos de manera que su privacidad fuese respetada?

- ~ Siempre
- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces
- ~ Nunca

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

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

18. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud le escucharon cuidadosamente?

- ~ Siempre
- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces

<p>~ Nunca</p> <p>19. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud le explicaron las cosas de manera en que pudiese comprender?</p> <p>~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca</p> <p>20. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud le dieron tiempo para hacer preguntas sobre su problema de salud o tratamiento?</p> <p>~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca</p> <p>21. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia sobre lo bien que los proveedores de salud se comunicaron con usted en los últimos 12 meses?</p> <p>~ Muy buena ~ Buena ~ Regular ~ Mala ~ Muy mala</p> <p>22. En los últimos 12 meses, cuando usted acudió a un servicio de salud, ¿se tomó alguna decisión acerca de su cuidado, tratamiento (administrarle medicamentos, por ejemplo) o exámenes?</p> <p>~ Si ~ No → Ir a la pregunta 24</p> <p>23. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud le hicieron tomar parte, en la medida que usted deseaba, al decidir cuidados, tratamientos o exámenes?</p> <p>~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca</p> <p>24. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores</p>	<p>de salud le pidieron su permiso antes de comenzar el tratamiento o las pruebas?</p> <p>~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca</p> <p>25. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia al participar, en la medida que usted deseaba, en las decisiones que se tomaron acerca de su cuidado o tratamiento en los últimos 12 meses?</p> <p>~ Muy buena ~ Buena ~ Regular ~ Mala ~ Muy mala</p> <p>26. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo fueron las conversaciones con su médico, enfermera u otro proveedor de salud llevadas a cabo en privado, de manera que personas que usted no deseaba que oyesen no pudiesen hacerlo?</p> <p>~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca</p> <p>27. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud mantuvieron su información personal de forma confidencial? Esto significa que otras personas que usted no deseaba fuesen informadas no pudiesen averiguar acerca de su condición médica.</p> <p>~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca ~ No sabe</p> <p>28. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia en la manera en que los servicios de salud mantuvieron la información acerca de usted confidencial en los últimos 12 meses?</p> <p>~ Muy buena ~ Buena ~ Regular ~ Mala ~ Muy mala</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

29. Durante los últimos 12 meses, con los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud disponibles para usted, ¿qué tan grande fue el problema, si tuvo alguno, de encontrar un proveedor de salud con el que usted estuviese satisfecho?

- ~ Ningún problema
- ~ Problema pequeño
- ~ problema regular
- ~ Problema severo
- ~ Problema extremo

30. Durante los últimos 12 meses, ¿qué tan grande fue el problema, si tuvo alguno, para utilizar otros servicios de salud distintos al que usualmente acude?

- ~ Ningún problema
- ~ Problema pequeño
- ~ problema regular
- ~ Problema severo
- ~ Problema extremo
- ~ No aplicable - Nunca intentó

31. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia sobre poder utilizar un proveedor de salud o servicios de su elección en los últimos 12 meses?

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

32. Pensando en los lugares que visitó para obtener cuidados médicos en los últimos 12 meses, ¿cómo calificaría la calidad básica de la sala de espera, por ejemplo, espacio, asientos y aire fresco?

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

33. Pensando en los lugares que visitó para obtener cuidados médicos en los últimos 12 meses, ¿cómo calificaría la limpieza del lugar?

- ~ Muy buena
- ~ Buena
- ~ Regular

- ~ Mala
- ~ Muy mala
- ~ No aplicable – fui visitado en mi hogar

34. Ahora, en general, ¿cómo calificaría la calidad de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza en los servicios de salud que usted visitó en los últimos 12 meses?

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

CUIDADO EN LUGARES EN LOS QUE PERNOCTA

35. Ha estado hospitalizado en un centro de salud u hospital en los últimos 12 meses?

- ~ Si
- ~ No → Ir a la pregunta 50

36. ¿Cuál fue el nombre del hospital en que usted estuvo hospitalizado más recientemente?

37. ¿Obtuvo cuidados hospitalarios tan pronto como los deseó?

- ~ Si
- ~ No

38. Cuando usted estuvo en el hospital, ¿qué tan a menudo obtuvo atención de los doctores y enfermeras tan pronto como los deseó?

- ~ Siempre
- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces
- ~ Nunca

39. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia en recibir atención rápida en el hospital en los últimos 12 meses?

- ~ Muy buena
- ~ Buena
- ~ Regular
- ~ Mala

- ~ Muy mala
40. En general, ¿ cómo calificaría su experiencia en ser tratado con dignidad en el hospital en los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
41. En general, ¿ cómo calificaría su experiencia en cuanto a lo bien que los proveedores de salud se comunicaron con usted durante su estadía en el hospital en los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
42. En general, ¿ cómo calificaría su experiencia al participar en las decisiones, en la medida que deseaba, acerca de su cuidado y tratamiento cuando estuvo en el hospital en los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
43. En general, ¿ cómo calificaría su experiencia en la manera en que el hospital mantuvo su información confidencial en los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
44. En general, ¿ cómo calificaría su experiencia en poder utilizar el hospital de su preferencia durante los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
45. Ahora, en general, ¿ cómo calificaría la calidad de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza en los servicios de salud que usted visitó en los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
46. En los últimos 12 meses, cuando estuvo en el hospital, ¿qué tan grande fue el problema, si tuvo alguno, al lograr que el hospital permitiese que sus amigos y familiares se ocuparan de sus necesidades personales, como traerle su comida favorita, jabón, etc..?
- ~ Ningún problema
~ Problema pequeño
~ problema regular
~ Problema severo
~ Problema extremo
47. Durante su estadía en el hospital, ¿qué tan grande fue el problema, si tuvo alguno, al lograr que el hospital le permitiese practicar observaciones religiosas o tradicionales si lo deseaba?
- ~ Ningún problema
~ Problema pequeño
~ problema regular
~ Problema severo
~ Problema extremo
48. Ahora, en general, ¿ cómo calificaría su experiencia en cómo el hospital le permitió interactuar con su familia, amigos y continuar con sus costumbres sociales y/o religiosas durante su estadía durante los últimos 12 meses?
- ~ Muy buena
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ Muy mala
49. Por favor indique Si o No para cada pregunta. En los últimos 12 meses fue usted tratado mal por el servicio de salud o servicios médicos de su país debido a:
(Marque todos los que se aplican)

Si No

- ~ ~ Nacionalidad
- ~ ~ Clase social
- ~ ~ Falta de seguro privado
- ~ ~ Grupo étnico
- ~ ~ Color
- ~ ~ Sexo
- ~ ~ Lenguaje
- ~ ~ Religión
- ~ ~ Creencias políticas / otras
- ~ ~ Estado de salud
- ~ ~ Falta de recursos o dinero
- ~ ~ Otros (especifique)_____

50. En los últimos 12 meses, ¿no buscó usted cuidados médicos porque no podía pagarlos?

~ Si

~ No

51. Lea las tarjetas a continuación. Éstas proveen descripciones de distintas maneras en que el sistema de salud de su país muestra respeto por las personas y hace de ellas el centro de sus cuidados. Pensando en lo que se encuentra en éstas tarjetas y acerca de todo el sistema de salud, ¿cuáles de estas cosas son la más importante y la menos importante para usted?

DIGNIDAD

- ◆ Que se le muestre respeto
- ◆ Que los exámenes médicos se realicen en privado

AUTONOMIA

- ◆ Participar en la decisión sobre su cuidado o tratamiento si usted lo desea
- ◆ Que el médico le pida permiso antes de comenzar los tratamientos o pruebas

CONFIDENTIALIDAD DE INFORMACIÓN

- ◆ Que su historia médica se mantenga confidencial
- ◆ Que las conversaciones con los médicos sean llevadas a cabo en privado, de manera que personas que usted no deseaba que oyesen no pudiesen hacerlo

ALREDEDORES Y AMBIENTE

- ◆ Tener suficiente espacio, asientos y aire fresco en la sala de espera
- ◆ Disponer de instalaciones limpias (incluyendo retretes limpios)
- ◆ Que la comida sea saludable y comible

ELECCIÓN

- ◆ Poder escoger su doctor o enfermera u otra persona que le provea de atención médica
- ◆ Poder acudir a otro lugar para obtener atención médica si lo desea

APOYO SOCIAL

- ◆ Que le permitan aceptar la comida y regalos de sus parientes
- ◆ Que le permitan llevar a cabo sus prácticas religiosas

ATENCIÓN RÁPIDA

- ◆ Que exista una distancia y tiempo de viaje razonable entre su hogar y proveedor de servicios de salud
- ◆ Obtener cuidado rápido en emergencias
- ◆ Que el tiempo de espera para las citas y consultas sea corto y los exámenes se realicen rápidamente.
- ◆ Que las listas de espera para cirugías que no sean de emergencia

COMMUNICATION

- ◆ Que el proveedor de servicios de salud lo escuche cuidadosamente
- ◆ Que el proveedor de servicios de salud le explique las cosas de manera en que pueda comprenderlas.
- ◆ Tener tiempo para hacer preguntas

MÁS IMPORTANTE _____

MENOS
IMPORTANTE _____

ACERCA DE USTED

52. ¿Qué edad tiene?

_____ Años

53. ¿Es usted hombre o mujer?

~ Hombre

~ Mujer

54. ¿Nació usted en éste país?

~ Si

~ No

~ No sabe

55. ¿Nacieron sus padres (ambos) en éste país?

~ Si

~ No

~ No sabe

56. ¿Cuántos años de educación formal ha completado exitosamente (incluyendo primaria, secundaria, (preparatoria) y terciaria (ej. Niveles de universidad o escuela técnica)?

_____ años

57. ¿En cuál de los siguientes niveles de ingreso se encuentra su hogar? (ingreso neto):

~ 140.000 Bs. a 350.000 Bs.

~ 350.001 Bs. a 600.000 Bs.

~ 600.001 Bs. a 900.000 Bs.

~ 900.001 Bs. a 1.500.000 Bs.

~ 1.500.001 Bs. a 3.000.000 Bs.

~ Más de 3.000.000 Bs.

~ No sabe

58. Existen diferentes tipos de lugares donde se pueden obtener los servicios de salud que aparecen a continuación. Por favor ¿podría usted indicar el número de veces que ha acudido a ellos en los últimos 30 días para obtener servicios médicos personales?

Veces

_____ Médicos generales

_____ Dentistas

_____ Especialistas

_____ Fisioterapeutas

_____ Quiroprácticos

_____ Practicantes de medicina tradicional

_____ Clínica (personal compuesto principalmente por enfermeras, operando por separado de un hospital)

_____ Servicios externos hospitalarios

_____ Servicios internos hospitalarios

_____ Farmacia (donde habló con alguien sobre su salud y no solo adquirió medicamentos)

_____ Servicios de salud en el hogar

~ Otro (especifique)

~ No sabe

59. ¿Está usted cubierto por algún fondo de seguro de salud público o privado para visitas a médicos u otros servicios de salud donde usted no debe pernoctar (servicios externos)?

~ Si

~ No

~ No sabe

60. ¿Está usted cubierto por algún fondo de seguro de salud público o privado para servicios hospitalarios (servicios internos)?

~ Si

~ No

~ No sabe

CONSIDERE LOS SIGUIENTES ESCENARIOS

61. [José] tuvo que permanecer hospitalizado durante diez días luego de sufrir un accidente automovilístico. Las enfermeras pidieron a su familia que no lo visitase pues el hospital estaba repleto de pacientes y dijeron que los visitantes “aumentaban su carga de trabajo”. Pese a que el hospital suministraba comidas regulares, la familia de Joseph pensó agasajarlo con algunos de sus platillos favoritos. Tanto José como su hermano fueron reprimidos severamente ese día y se les dijo que respetaran las reglas del hospital. Cuando José preguntó si podía visitar un lugar de oración, la enfermera a cargo le dijo que no podía abandonar el hospital.

¿Cómo calificaría la experiencia de José en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

62. [Paula] tuvo que permanecer hospitalizada por un largo tiempo luego de sufrir un accidente automovilístico. El personal del hospital alentaba a su familia a visitarla todos los días a cualquier hora que pudiesen. Su madre a menudo le traía dulces y pasteles. Su familia la llevaba a un lugar de adoración una vez a la semana y pasaban tiempo orando juntos.

¿Cómo calificaría la experiencia de Paula en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

63. [Alfredo] tiene un médico familiar que consulta con regularidad. Recientemente unos amigos le aconsejaron consultar un proveedor de medicina alternativa debido a un problema en la piel. Cuando le pidió a su médico que lo refiriera, éste le dijo que no era posible y lo envió a un especialista en la piel en vez de ello.

¿Cómo calificaría la experiencia de Alfredo en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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

64. [Tamara] tuvo que recuperarse en el hospital durante dos semanas luego de una grave caída. Su familia la visitó regularmente durante las horas de visita pero ella se aburría durante el resto del día. El hospital no poseía salas comunes y los pacientes no eran alentados a ir a las habitaciones de unos u otros para conversar. Sin embargo había una pequeña biblioteca que ella visitaba en el hospital y las enfermeras a veces le traían el diario.

¿Cómo calificaría la experiencia de Tamara en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

65. [Andrés] acude al hospital general local. El hospital es grande y cuenta con varias especialidades. Dependiendo de sus síntomas, él puede decidir a qué departamento acudir. Una vez registrado en ese departamento, él debe ver sólo a la persona asignada a él ese día.

¿Cómo calificaría la experiencia de Andrés en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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

66. [Nelson] ha sufrido de dolores de cabeza durante el año pasado, inicialmente su médico general le prescribió medicinas que no le ayudaron. Él le pidió ser referido a un especialista. Él ha sido investigado y se le detectó un tumor cerebral que necesitará cirugía. Él conoce a un cirujano famoso y ha podido conseguir una fecha para que él lo opere éste mes.

¿Cómo calificaría la experiencia de Nelson en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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

67. [Dora] tuvo que permanecer en el hospital durante dos semanas cuando se rompió la pierna. Su esposo e hijos trabajaban lejos del hospital y encontraban difícil venir a visitarla, particularmente porque el tiempo de visita permitido era muy corto. Su madre no pudo visitarla del todo pues las horas de visita no coincidían con su horario.

¿Cómo calificaría la experiencia de Dora en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

68. [Orlando] ha tenido problemas estomacales durante varios años. Él ha sido referido a varios doctores pero sólo ha debidos seguir las sugerencias hechas por su médico familiar. Sus solicitudes para visitar a un especialista estomacal particularmente bien conocido han sido negadas debido a su sistema de seguro.

¿Cómo calificaría la experiencia de Orlando en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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

69. [Antonio] tuvo que permanecer hospitalizado por un largo tiempo mientras se llevaban a cabo pruebas en preparación a su cirugía de by-pass. Su familia iba a visitarlo durante las horas de visita pero durante el resto del día él sólo veía al personal del hospital cuando venía a atenderlo. Se le dijo que no podía escuchar su pequeña radio pese a que no molestaba a nadie, y su petición de que el líder espiritual local lo visitase tampoco fue concedida alegando que otros pacientes serían molestados.

¿Cómo calificaría la experiencia de Antonio en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

70. [Simon] sufre de dolor en las articulaciones y le falta el aliento. Él visita a dos especialistas debido a éstos problemas cada 2 meses. Recientemente su falta de aliento estaba empeorando. Él pidió ver a un especialista del corazón y sus medicamentos fueron ajustados. Él visita a su médico general regularmente para obtener sus prescripciones.

¿Cómo calificaría la experiencia de Simon en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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

71. [Carolina] tuvo que permanecer hospitalizada por un largo tiempo, pues su enfermedad era difícil de diagnosticar. El personal del hospital fue muy considerado al permitir que su familia la viera y permaneciera con ella tanto como fuese posible. Cuando Carolina deseaba contactar a su familia le permitían utilizar el teléfono. Sabiendo que Carolina estaba preocupada, el personal del hospital hizo arreglos para que ella visitara regularmente un lugar de adoración.

¿Cómo calificaría la experiencia de Carolina en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la

continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

72. [Penelope] tuvo que permanecer en el hospital durante dos semanas luego de ser sometida a cirugía. Su familia odiaba ir a verla, pues incluso durante las horas de visita el personal los hacía sentir que no eran bienvenidos. Cuando su familia traía dulces o pasteles de su casa, las enfermeras murmuraban diciendo que a Penelope no le agradaba la comida del hospital. A Penelope le hubiese gustado que sus amigos cercanos la visitasen pero las enfermeras no lo permitían.

¿Cómo calificaría la experiencia de Penelope en cuanto a cómo el hospital permitió interacciones con familia y amigos o la continuación de sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

73. [Pascual] necesita acudir al hospital local debido a su presión sanguínea. Cada vez que lo hace es visto por un médico diferente. Cuando él pidió ver a su médico anterior, se le dijo que era imposible. Una vez, cuando estuvo muy enfermo y mareado, él pidió ver a un especialista pero se le dijo que él no podía decidir a quién debía ver.

¿Cómo calificaría la experiencia de Pascual en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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

74. [Manuel] acude al centro de salud de su comunidad debido a su epilepsia. Él debe ir un cierto día de la semana pues el equipo / unidad que lo atiende sólo está disponible esos días. De los cuatro miembros del equipo, pese a que ve a un neurólogo todas las veces,

él no puede decidir a quién verá y es enviado a cualquiera que se encuentre libre en el momento.

¿Cómo calificaría la experiencia de Manuel en cuanto a poder utilizar el proveedor de servicios de salud de su preferencia?

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