

Organización Mundial de la Salud
(OMS)

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

Sección 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				

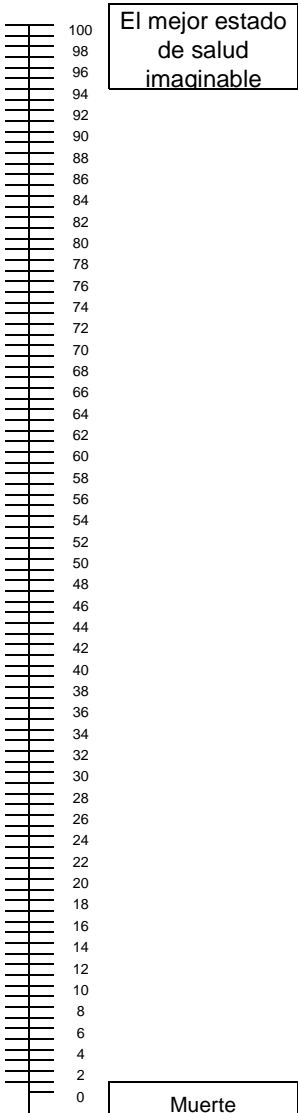
Responda todas las preguntas con una x en las casillas, marcando o llenando los espacios según sea apropiado.

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 se 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
- ~ Nunca

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?

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

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?

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

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?

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

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?

- ~ Si
- ~ No → Ir a la pregunta 24

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?

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

24. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud le pidieron su permiso antes de comenzar el tratamiento o las pruebas?

- ~ Siempre

- ~ Usualmente
- ~ Algunas veces
- ~ Nunca

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?

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

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 oyese no pudiesen hacerlo?

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

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.

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

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?

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

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 pernoctado 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 pernoctó 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. [Mary] padece un serio problema de salud y sabe que pronto morirá. Cada vez que visita a su médico le pregunta acerca de su tratamiento y de cuánto esta deteriorándose su condición. Ella quiere poder planear acerca del futuro y hacer arreglos para su familia una vez que ella muera. El doctor siempre le dice que no se preocupe, que las cosas están bajo control y que él sabe lo que esta haciendo.

¿Cómo calificaría la experiencia de Mary en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

62. [Xavier] padece de una úlcera estomacal y se le aconsejó someterse a cirugía. Su médico le dijo que esto sólo podía hacerse luego de 3 meses pues había otros pacientes en espera. Ahora él sólo ve al médico cuando siente alguna incomodidad y necesita pedir una consulta con 2 semanas de anterioridad.

¿Cómo calificaría la experiencia de Xavier en cuanto a recibir atención rápida?

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

63. [Romero] sufre de tuberculosis y necesita ver a su doctor en el centro de cuidados primarios cada renovar su prescripción. Él vive en una aldea a 5 millas (8 Km) de distancia y debe caminar todas las veces para ver al médico. Algunos días cuando llega al hospital le informan que el médico se encuentra ausente pues tiene el día libre y él debe regresar sin medicinas y realizar el viaje otra vez al día siguiente. Una vez tosió sangre durante la noche y le faltó mucho el aliento, sus familiares tuvieron que pedir prestada una carreta de sus vecinos para llevarlo al hospital.

¿Cómo calificaría la experiencia de Romero en cuanto a recibir atención rápida?

- ~ Muy buena

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

64. [Sarah] visita a su doctor regularmente debido a su dolor en la espalda. Ella ha discutido tratamientos alternos con su médico como ejercicios especiales para la espalda, yoga y un cambio en su estilo de vida, pero él sólo cree en los medicamentos. Cuando el dolor ha empeorado, él ha ajustado la medicación prescribiendo dosis más altas. Pese a los efectos colaterales que Sarah está sufriendo, somnolencia, náusea y migrañas, él no considera otras opciones.

¿Cómo calificaría la experiencia de Sarah en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

65. [Henry] ha sido diagnosticado recientemente de que padece diabetes. La primera vez que fue a la clínica le hicieron pruebas de sangre, chequeos en los ojos y otras pruebas de rutina. La enfermera le explicó cada procedimiento en detalle y le pidió su consentimiento antes de realizar alguna prueba.

¿Cómo calificaría la experiencia de Henry en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

66. [Bob] se rompió el brazo hace unos meses y debió someterse a una serie de rayos x. Inicialmente los médicos le informaron acerca de sus fracturas y le explicaron lo que iban a hacer. Luego de ello lo enviaron a hacerse otras pruebas en todas partes del hospital sin explicarle el porqué. Pese a que Bob preguntó lo que estaba sucediendo, los doctores lo ignoraron alegando que estaban ocupados.

¿Cómo calificaría la experiencia de Bob en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

67. [Kofi] fue sometido a una operación de corazón el año pasado. Ahora le va bien y toma medicamentos regularmente. Él vive fuera de la ciudad y debe conducir hasta allí cada 3 meses para ver a su médico. Una noche sufrió de dolores en el pecho y llamó una ambulancia y se las arregló para llegar al hospital en 30 minutos.

¿Cómo calificaría la experiencia de Kofi en cuanto a recibir atención rápida?

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

68. [Dilek] sufre de dificultades respiratorias y tiene ataques en los que le silba el pecho casi todas las semanas. Ella vive del otro lado de la calle frente al hospital de la ciudad y puede llegar a la sala de emergencia en 5 minutos luego del comienzo del ataque. A los 10 minutos de haber llegado a la sala de urgencias se le administra una inyección que calma su padecimiento.

¿Cómo calificaría la experiencia de Dilek en cuanto a recibir atención rápida?

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

69. [John] ha sido diagnosticado de padecer HIV. El doctor ha sido muy comprensivo en el centro de salud al que siempre acude. Él ha pasado tiempo discutiendo las diferentes terapias con medicamentos, el apoyo psicológico disponible y los cuidados médicos que él podría necesitar. Pese a que le ha aconsejado a John que comience a tomar medicamentos, él le ha pedido a John que decida lo que quiere hacer.

¿Cómo calificaría la experiencia de John en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

70. [Gabriel] tiene un historial de dolores en el pecho. El usualmente acude al hospital público local para sus chequeos. Un día sufrió de dolores severos en el pecho y tuvo que acudir a los cuidados de emergencia. Tan pronto como llegó allí, los médicos tuvieron que hacerle pruebas y tomar una muestra de sangre rápidamente. Ellos no pidieron su permiso pues no había tiempo y ellos estaban preocupados por su condición.

¿Cómo calificaría la experiencia de Gabriel en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

71. [Aitor] ha sufrido de dolor de espalda por varios años. El hospital local está muy ocupado y él debe esperar 3 horas cada vez que va a ver al médico. A veces él debe regresar a su casa sin ver al doctor. Él ha sido aconsejado de hacerse una prueba especial pero deberá esperar 6 semanas antes de poder llevarlo a cabo pues la máquina en el hospital tiene una lista de espera.

¿Cómo calificaría la experiencia de Aitor en cuanto a recibir atención rápida?

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

72. [Stan] sufrió una caída de una escalera y se rompió una pierna una noche. Tuvo que ser llevado al hospital del distrito, aproximadamente a 10 millas (15 Km) de distancia, en un automóvil privado. Tuvo que esperar una hora en el hospital para que el cirujano llegara y sólo pudo ser operado al día siguiente.

¿Cómo calificaría la experiencia de Stan en cuanto a recibir atención rápida?

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

73. [Tara] siempre está cansada y no tiene energía para hacer nada. Ella dio a luz a una niña hace dos meses. El doctor le dijo que podía estar sufriendo de depresión post-natal. Luego de discutir su condición con ella, él ha sugerido que ella podría tomar antidepresivos o en vez de ello acudir a un consejero.

¿Cómo calificaría la experiencia de Tara en cuanto a participar en las decisiones acerca de su cuidado o tratamiento en la medida que lo desea?

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

74. [Niels] sufre de problemas renales y debe ir al hospital todos los meses para sus chequeos. Él ve a su médico a una hora predeterminada y puede llegar al hospital en un autobús local en 15 minutos. En los últimos 6 meses él ha tenido que llamar por teléfono a su doctor dos veces debido a consultas urgentes acerca de sus medicamentos y ha recibido la información que requería de inmediato.

¿Cómo calificaría la experiencia de Niels en cuanto a recibir atención rápida?

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