



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				

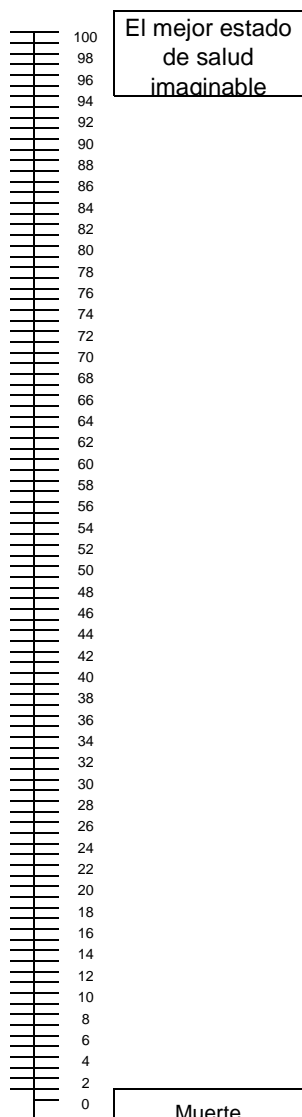
Responda todas las preguntas con una x en las casillas, marcando o llenando los espacios según sea apropiado.

## 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 siguiente escala.



## 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:

\_\_\_\_\_

- |   |   |
|---|---|
| <p>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)?</p> <p>~ Si<br/>~ No<br/>~ No es aplicable</p> <p>9. En los últimos 12 meses, cuando usted necesitaba cuidados, ¿qué tan a menudo recibió cuidados tan pronto como los deseó?</p> <p>~ Siempre<br/>~ Usualmente<br/>~ Algunas veces<br/>~ Nunca</p> <p>10. En los últimos 12 meses, ¿Cuánto tuvo que esperar usualmente desde el momento que necesito los cuidados hasta que los recibió? (Coloque el tiempo aplicable en uno de los espacios siguientes.)</p> <p>_____ minutos</p> <p>_____ horas</p> <p>_____ días</p> <p>_____ semanas</p> <p>_____ meses</p> <p>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.</p> <p>~ Si<br/>~ No → Ir a la pregunta 13</p> <p>12. Generalmente, ¿cuánto debe esperar para obtener los exámenes o pruebas de laboratorio?</p> <p>~ Las obtuvo el mismo día<br/>~ 1-2 días<br/>~ 3-5 días<br/>~ 6-10 días<br/>~ Más de 10 días (especifique) _____</p> <p>13. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia al recibir rápida atención en los servicios de salud en los últimos 12 meses?</p> | <p>~ Muy buena<br/>~ Buena<br/>~ Regular<br/>~ Mala<br/>~ Muy mala</p> <p>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?</p> <p>~ Siempre<br/>~ Usualmente<br/>~ Algunas veces<br/>~ Nunca</p> <p>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?</p> <p>~ Siempre<br/>~ Usualmente<br/>~ Algunas veces<br/>~ Nunca</p> <p>16. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo se le hicieron exámenes físicos y tratamientos de manera que su privacidad fuese respetada?</p> <p>~ Siempre<br/>~ Usualmente<br/>~ Algunas veces<br/>~ Nunca</p> <p>17. Ahora, en general, ¿cómo calificaría su experiencia de ser tratado con dignidad en los servicios de salud en los últimos 12 meses?</p> <p>~ Muy buena<br/>~ Buena<br/>~ Regular<br/>~ Mala<br/>~ Muy mala</p> <p>18. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores de salud le escucharon cuidadosamente?</p> <p>~ Siempre<br/>~ Usualmente<br/>~ Algunas veces<br/>~ Nunca</p> <p>19. En los últimos 12 meses, ¿qué tan a menudo los médicos, enfermeras u otros proveedores</p> |
|---|---|

	de salud le explicaron las cosas de manera en que pudiese comprender?	~ Algunas veces ~ Nunca
	~ 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?	~ Muy buena ~ Buena ~ Regular ~ Mala ~ Muy mala
	~ 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?	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca
	~ 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?	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca ~ No sabe
	~ 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
	~ 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
	~ Siempre ~ Usualmente	
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?	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca
	~ 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 oyesen no pudiesen hacerlo?	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca
	~ 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
	~ 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 confidencial acerca de usted en los últimos 12 meses?	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca ~ No sabe
	~ 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 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. [Ana] llevó a su hijoe de 6 meses al centro de salud para un chequeo de rutina. La enfermera se irritó al saber que Ana había olvidado traer consigo el gráfico de crecimiento del bebé. La reprimió en voz alta cerca de todas las otras madres que habían acudido a la clínica y siguió murmurando mientras pesaba el bebe acerca de madres olvidadizas y desconsideradas que la hacían trabajar mas.

¿Cómo calificaría la experiencia de Ana sobre cómo su proveedor de salud la trató con dignidad?

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

62. [Rosa] es una mujer anciana quien es analfabeta. Recientemente se ha estado sintiendo mareada y tiene problemas para dormir. El médico no parecía muy interesado en lo que ella le decía. Él le dijo que no era nada y escribió algo en un pedazo de papel, indicándole comprar el medicamento en la farmacia.

¿Cómo calificaría la experiencia de Rosa sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con ella?

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

63. [Elsa] llevó a su hijo de 6 meses para ser vacunado. La enfermera le preguntó por qué no había acudido a la clínica antes y comprendió cuando Elsa le explicó que había tenido problemas encontrando transporte. Ella le explicó la importancia de monitorear regularmente el crecimiento del bebe.

¿Cómo calificaría la experiencia de Elsa sobre cómo su proveedor de salud la trató con dignidad?

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

~ Muy mala

64. [Gladys] acude al hospital pues siente dolor en su estómago. La enfermera le grita por no traer su tarjeta de salud. Otras dos enfermeras cerca de ella hacen comentarios ofensivos acerca de la familia de Gladys y las personas de su aldea. Pese a que Gladys siente dolor y gime, nadie le pide que se siente mientras introducen su información personal en el registro.

¿Cómo calificaría la experiencia de Gladys sobre cómo su proveedor de salud la trató con dignidad?

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

65. [Carmen] ha acudido para un examen de sangre y el doctor le ha dicho que padece “diabetes mellitus” y que su “actividad pancreática es deficiente”. Él también le ha dicho que requiere de “inyecciones de insulina tres veces al día” y que debe cuidarse de la “hipoglucemia”. Si ella no controla su nivel de azúcar sanguínea podría quedar ciega. Carmen se siente muy mal porque no comprende lo que el doctor esta diciéndole, pero debe irse porque él ha llamado ya al siguiente paciente.

¿Cómo calificaría la experiencia de Carmen sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con ella?

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

66. [Julia] visita el centro de salud para obtener tratamiento en un momento en que el centro esta copado de personas. Los pacientes están impacientes por obtener tratamiento y se niegan a hacer fila y esperar su turno. Las enfermeras son muy pacientes la mayor parte del tiempo al pedirle a los pacientes que esperen su turno, pero ocasionalmente se enfadan y le gritan por romper la fila.

¿Cómo calificaría la experiencia de Julia sobre cómo su proveedor de salud la trató con dignidad?

- ~ Muy buena
- ~ Buena
- ~ Regular

- ~ Mala  
~ Muy mala
67. [Margarita] es una mujer joven que ha sido llevada ala clínica por su familia porque se siente muy ansiosa y acongojada. Ella también teme morir pese a que tiene buena salud. El doctor se ha tomado el tiempo para escucharla y confortarla y ha invitado a Margarita a venir a la clínica en cualquier momento que lo requiera.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Margarita sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con ella?
- ~ Muy buena  
~ Buena  
~ Regular  
~ Mala  
~ Muy mala
68. [Sonia] ha llegado a la clínica con su niña de tres meses de edad. La madre dice que el bebé ha perdido mucho peso, ha tenido fiebre durante un día o dos y no quiere beber leche. La enfermera ha escuchado a la madre sin interrumpirla. Ella le ha pedido información adicional y ha alentado a la madre a hacerle preguntas si no ha comprendido.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Sonia sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con ella?
- ~ Muy buena  
~ Buena  
~ Regular  
~ Mala  
~ Muy mala
69. [Ivan] Sufre de SIDA. Cuando entra al centro de salud el doctor estrecha su mano. Él le pide que se siente y que le diga y le pregunta sobre sus problemas. Las enfermeras están preocupadas por Ivan. Ellas le dan consejos para mejorar su salud.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Ivan sobre cómo su proveedor de salud lo trató con dignidad?
- ~ Muy buena  
~ Buena  
~ Regular  
~ Mala  
~ Muy mala
70. [Mario] ha sido informado que padece de epilepsia y que necesita tomar medicamentos.

El doctor le ha explicado brevemente de que se trata su condición. Él está muy ocupado y hay una fila de pacientes esperando por verlo. Mario desearía saber más sobre lo que padece, pero siente que no hay tiempo para hacer preguntas y que el doctor no lo ayudará mucho.

¿Cómo calificaría la experiencia de Mario sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con él?

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

71. [Raúl] tiene SIDA. Cuando él acude a su centro de salud siente que los médicos y enfermeras no son amigables con él. No le hablan libremente. A menudo lo ignoran deliberadamente. Frecuentemente el tiene que suplicarles que contesten sus preguntas.

¿Cómo calificaría la experiencia de Raúl sobre cómo su proveedor de salud lo trató con dignidad?

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

72. [Tomás] ha sido informado de que padece de cataratas y que necesita una operación. Él nunca ha sido examinado de la vista y no comprende por qué no puede ver bien. El doctor le ha explicado a Tomás lo que padece pero él no ha comprendido una sola palabra y tiene miedo de volver a preguntar. El doctor no ha verificado si él comprendió o no.

¿Cómo calificaría la experiencia de Tomás sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con él?

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

73. [Patricia] acude al centro de salud cercano a su casa con regularidad. Las enfermeras allí están muy ocupadas, pero siempre hablan plenteramente con ella. Sin embargo la recepcionista a menudo está de mal humor, ella le grita a Patricia y a otros pacientes. Todas las citas para ver a los médicos deben

realizarse a través de ésta recepcionista así que los pacientes soportan su mala educación.

¿Cómo calificaría la experiencia de Patricia sobre cómo su proveedor de salud la trató con dignidad?

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

74. [Juan] ha estado sufriendo de dolor en el pecho durante cierto tiempo. Siempre que tose o se ejercita le duele el pecho. Él ha fumado durante 30 años. Luego de examinarlo el médico le ha dicho que sufrirá de cáncer si no deja de fumar. El doctor no es muy comprensivo y niquiera ha sugerido lo que Juan podría hacer para dejar de fumar.

¿Cómo calificaría la experiencia de Juan sobre cómo su proveedor de salud se comunicó con?

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