



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				

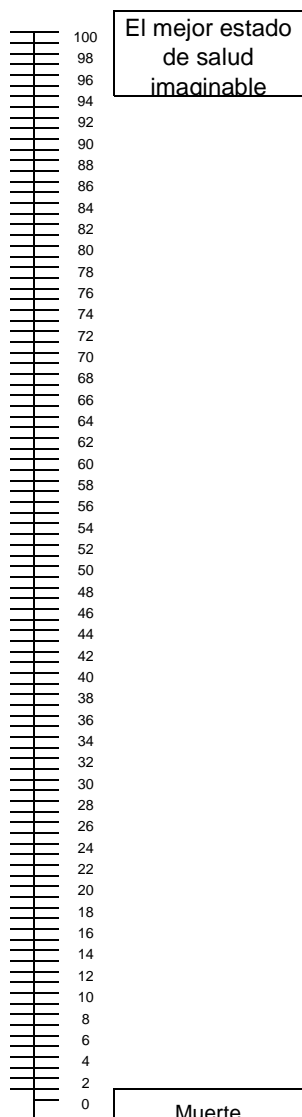
Responda todas las preguntas con una x en las casillas, marcando o llenando los espacios según sea apropiado.

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
~ No
~ No es aplicable</p> <p>9. En los últimos 12 meses, cuando usted deseaba cuidados, ¿qué tan a menudo recibió cuidados tan pronto como los deseó?</p> <p>~ Siempre
~ Usualmente
~ Algunas veces
~ Nunca</p> <p>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.)</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
~ 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
~ 1-2 días
~ 3-5 días
~ 6-10 días
~ 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
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ 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
~ Usualmente
~ Algunas veces
~ 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
~ Usualmente
~ Algunas veces
~ 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
~ Usualmente
~ Algunas veces
~ 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
~ Buena
~ Regular
~ Mala
~ 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
~ Usualmente
~ Algunas veces
~ 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
	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca	
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 acerca de usted confidencial en los últimos 12 meses?	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca ~ No sabe
	~ Siempre ~ Usualmente ~ Algunas veces ~ Nunca ~ No sabe	
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 sido 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. [Paul] va a visitar al Dr. Jonathan porque esta preocupado por su problema con la bebida y el efecto que éste está teniendo en su salud. El Dr. Jonathan encuentra que Paul sufre de estrés severo. El Dr. Jonathan le menciona la visita de Paul a un amigo mutuo, Roberto, y le pide que aconseje a Paul también.

¿Cómo calificaría la experiencia de Paul sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información acerca de él confidencial?

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

62. [Martha] no goza de buena salud y debe acudir al dispensario regularmente. El lugar esta lleno de personas, no hay suficientes sillas para que las personas se sienten mientras esperan al médico. El lugar no es limpiado con regularidad y tiende a estar sucio. Los corredores son oscuros y las luces y ventiladores a menudo no funcionan.

¿Cómo calificaría la experiencia de Martha sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?

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

63. [José] fue admitido en un hospital local durante una semana al haber sufrido de fiebre alta. La habitación estaba limpia pero era pequeña y el retrete se encontraba a pocos metros por el corredor. Era verano y se sentía acalorado y tuvo que traer un ventilador de mesa de su casa.

¿Cómo calificaría la experiencia de José sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?

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

64. Debido a que [Benjamin] está sufriendo de fiebre alta por un periodo largo, el doctor ordena un número de exámenes. Los reportes de las pruebas se envían a la sala de hospitalización desde el laboratorio. La enfermera, quien está ocupada atendiendo a otros pacientes, deja los reportes sobre el mostrados, donde son vistos por el vecino de Benjamin.

¿Cómo calificaría la experiencia de Benjamin sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información acerca de él confidencial?

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

65. [Alberto] visita a su médico general en su oficina todos los meses debido a su diabetes. La oficina tiene sillas cómodas en la sala de espera y retretes limpios. Está bien iluminado y hay revistas y panfletos para leer mientras se espera.

¿Cómo calificaría la experiencia de Alberto sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?

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

66. [Roger] Sufre de SIDA. Él está siendo tratado en una sala de hospitalización general. La enfermera que conoce el estado HIV de Roger está preocupada de que sus colegas accidentalmente se contagien informa de ello a las otras enfermeras en la sala, así como a los trabajadores pero les dice que deben mantener esa información confidencial.

¿Cómo calificaría la experiencia de Roger sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información acerca de él confidencial?

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

67. [Sandra] tuvo que ser hospitalizada el año pasado por una operación de cadera. El hospital tenía una habitación separada para ella con un baño anexo. La habitación era limpiada dos veces al día por el personal del hospital y las sábanas eran cambiadas una vez al día. La cama era cómoda. Ella podía caminar por los jardines del hospital.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Sandra sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?
- ~ Muy buena
 - ~ Buena
 - ~ Regular
 - ~ Mala
 - ~ Muy mala
68. El Dr. Johnson está tratando a [Mario]. Mario parece estar sufriendo de una rara enfermedad. La prensa está presionando al Dr. Johnson para que divulgue información sobre éste paciente. El Dr. Johnson sin embargo, se niega por completo a divulgar información sobre su paciente.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Mario sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información confidencial acerca de él?
- ~ Muy buena
 - ~ Buena
 - ~ Regular
 - ~ Mala
 - ~ Muy mala
69. [Francisco] acude al hospital local cuando lo necesita. El hospital es grande pero está copado de personas. Las salas de espera son ruidosas y mal ventiladas. El hospital en general es mantenido limpio aunque los retretes en el departamento de servicios externos tienden a oler mal al final del día.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Francisco sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?
- ~ Muy buena
 - ~ Buena
 - ~ Regular
 - ~ Mala
 - ~ Muy mala
70. [Alberto] fue al hospital debido a algunos síntomas preocupantes que estaba sufriendo. Él estaba preocupado porque recientemente había visitado a una prostituta. La sala de espera estaba repleta de personas. Alberto encontró algunos de sus amigos allí. La sala de consulta del médico estaba un poco alejada de la sala de espera, uno debía caminar por el pasillo hasta la sala cuando era su turno de ver al médico. Alberto entró y habló con el doctor, quien ordenó algunas pruebas y le aconsejó sobre sexo seguro.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Alberto sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información acerca de él confidencial?
- ~ Muy buena
 - ~ Buena
 - ~ Regular
 - ~ Mala
 - ~ Muy mala
71. [Simón] acudió al hospital para consultar con el médico algunos síntomas preocupantes que estaba sufriendo. Él se preguntaba si estaban relacionados con el hecho de que recientemente había empezado a beber mucho. La sala de espera estaba repleta de personas. Simón encontró a un amigo y a un par de vecinos allí. El médico estaba sentado en un área cubierta con una cortina al final de la sala de espera. Debido al ruido en la habitación, el médico y Simón tuvieron que hablar en voz muy alta para poder oírse el uno al otro. El doctor ordenó algunas pruebas y le aconsejó a Simón que bebiere menos.
- ¿Cómo calificaría la experiencia de Simon sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información acerca de él confidencial?
- ~ Muy buena
 - ~ Buena
 - ~ Regular
 - ~ Mala
 - ~ Muy mala
72. [José] sufre de un colapso nervioso y tuvo que pasar 3 meses el año pasado en el hospital local. Él tuvo que dormir en un colchón incómodo sin sábanas. Había otros 30 pacientes en la misma sala dormitorio y los retretes olían mal debido a que no eran limpiados. Regresó a casa con una infección en la piel pues no podía bañarse regularmente y había insectos en la cama..

¿Cómo calificaría la experiencia de José sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?

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

73. [Alma] acude al hospital para hacerse una prueba de HIV test. Pese a que sólo se utiliza un número para identificar la muestra, uno de los técnicos del laboratorio reconoce a Alma. La prueba resulta positiva. El técnico del laboratorio comienza a informar a todos en la aldea que Alma es HIV positiva.

¿Cómo calificaría la experiencia de Alma sobre cómo su proveedor de salud mantuvo la información acerca de ella confidencial?

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

74. [Pablo] fue operado de la vista en una policlínica local éste mes. Él estuvo en una habitación que tuvo que compartir con otras 4 personas sin divisiones entre las camas. Él tenía un pequeño casillero donde guardar sus pertenencias y compartía un retrete que era limpiado sólo cada dos días.

¿Cómo calificaría la experiencia de Pablo sobre la calidad en general de los alrededores, por ejemplo, espacio, asientos, aire fresco y limpieza del servicio de salud?

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

