



**Organización Mundial de la Salud**



**Universidad de Concepción**

# **ESTUDIO POSTAL SOBRE SALUD Y LA RESPUESTA DEL SISTEMA DE SALUD**

## **Sección Capacidad de Respuesta**

H & HSR-PB

## **Instrucciones claves de la encuesta**

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

Sí → Vaya a Pregunta 1

No

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

**PORTADA****Número de cuestionario**

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

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

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

## **SALUD EN GENERAL**

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

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

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

100	El mejor estado de salud imaginable	
98		
96		
94		
92		
90		
88		
86		
84		
82		
80		
78		
76		
74		
72		
70		
68		
66		
64		
62		
60		
58		
56		
54		
52		
50		
48		
46		
44		
42		
40		
38		
36		
34		
32		
30		
28		
26		
24		
22		
20		
18		
16		
14		
12		
10		
8		
6		
4		
2		
0		
		Muerte

## **CONSULTAS A PROVEEDORES DE SALUD**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

nombre: \_\_\_\_\_

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

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No aplicable

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

\_\_\_\_\_ minutos  
\_\_\_\_\_ horas  
\_\_\_\_\_ días  
\_\_\_\_\_ semanas  
\_\_\_\_\_ meses

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

- ☐ siempre
- ☐ usualmente
- ☐ algunas veces
- ☐ nunca

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

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

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

- ☐ siempre
- ☐ usualmente
- ☐ algunas veces
- ☐ nunca

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

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

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

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

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

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

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

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

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

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

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

- ☐ Ningún problema
- ☐ Leve
- ☐ Moderado severo
- ☐ Extremo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ATENCIÓN EN LUGARES DONDE SE QUEDO TODA LA NOCHE**

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

- ☐ Sí
- ☐ No → continúe en la pregunta 50

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

\_\_\_\_\_

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

- ☐ Sí
- ☐ No

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

- ☐ Siempre
- ☐ Usualmente
- ☐ Algunas veces
- ☐ Nunca

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

- ☐ Sí
- ☐ No

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

#### **DIGNIDAD**

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

#### **AUTONOMÍA**

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

#### **CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN**

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

#### **ALREDEDORES O AMBIENTE**

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

#### **ELECCIÓN**

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

#### **Apoyo Social**

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

#### **ATENCIÓN INMEDIATA**

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

#### **COMUNICACIÓN**

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

MÁS IMPORTANTE \_\_\_\_\_

MENOS IMPORTANTE \_\_\_\_\_

## **SOBRE USTED**

51. ¿Qué edad tiene?

----- Años

52. ¿Es usted mujer u hombre?

- ☐ Mujer  
☐ Hombre

53. ¿Nació en este país?

- ☐ Sí  
☐ No

54. ¿Nacieron sus dos padres en este país?

- ☐ Sí  
☐ No  
☐ No Sabe

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

-----Años

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

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

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

Nº veces

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

\_\_\_\_\_ Otro (especificar)

---

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

- ☐ Sí  
☐ No  
☐ No Sabe

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

- ☐ Sí  
☐ No  
☐ No Sabe

## **CONSIDERE LOS SIGUIENTES**

### **ESCENARIOS**

60. Pablo va a visitar al Dr Jonathan porque él está angustiado acerca de su beber problema y el efecto que está teniendo sobre su salud. El Dr Jonathan encuentra que Pablo está padeciendo un estrés severo. El Dr Jonathan menciona la visita de Pablo a un amigo mutuo, Roberto, y le pide que aconseje a Pablo también. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Pablo, sobre lo bien que la atención de salud guardó la información confidencial sobre él ?

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

61. Eugenia no está teniendo buena salud y tiene que ir regularmente al consultorio. El lugar está muy repleto, no hay bastantes sillas para que las personas se sienten cuando esperan por el doctor. El lugar no se limpia regularmente y tiende a estar sucio. Los corredores son oscuros y las luces a menudo no funcionan. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Eugenia, de la calidad general de ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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

63. José ingresó a un hospital local durante una semana cuando presentó fiebre alta. La pieza estaba limpia pero era pequeña y el baño estaba unos metros lejos por el pasillo. Era verano y él se sentía acalorado y tuvo que recibir un ventilador portátil de su casa. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de José, de la calidad global del ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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

64. Como Benjamín está teniendo fiebre alta por un periodo largo, su doctor pide varios exámenes. Los informes del examen se envían al sector del laboratorio. La enfermera que está ocupada atendiendo otros pacientes deja las hojas de estos informes en el mesón donde ellos son vistos por el vecino de Benjamín. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Benjamín, de lo bien que los servicios de salud guardaron la información confidencial sobre él?

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

65. Alberto ve a su médico general en su consulta todos los meses por su diabetes. La consulta tiene sillas cómodas en la sala de espera y los baños limpios. Está bien iluminado y tiene allí revistas y folletos para leer mientras espera. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Alberto, de la calidad global del ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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

66. Rogelio está padeciendo SIDA. El está tratándose con un médico general municipal. La enfermera que conoce el estado del VIH de Rogelio y está angustiada de que accidentalmente sus colegas se infecten y se lo dice a las otras enfermeras del consultorio, así como a los auxiliares, pero les dice que ellos deben guardar esta información confidencial. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Rogelio, de lo bien que los servicios de salud guardaron la información confidencial sobre él?

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

67. Verónica tuvo que ser hospitalizada el año pasado para una operación de la cadera. El hospital tenía una pieza separada para ella con un baño incluido. El cuarto se limpió un día dos veces por el personal del hospital y las sábanas se cambiaron diariamente. La cama era cómoda. Ella se podía mover en los jardines alrededor del hospital. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Verónica, de la calidad global del ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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

68. El Dr Johnson está tratando a Marcos. Este parece estar padeciendo una enfermedad rara. La prensa está presionando al Dr Johnson para divulgar información con respecto a este paciente. El Dr Johnson, sin embargo, es enfático afirmando que no revelará los detalles personales que conciernen a su paciente. ¿Cómo valoraría usted que la experiencia de Marcos, de lo bien que los servicios de salud guardaron la información confidencial sobre él?

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

69. Federico va al hospital público local, siempre que lo necesita. El hospital es grande pero atestado. Las salas de espera son ruidosas y malamente ventiladas. El hospital generalmente se mantiene limpio aunque los baños en la sección de enfermos ambulatorios tienden a oler mal al final del día. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Federico, de la calidad global del ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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

70. Lina fue al hospital para consultar al doctor sobre algunos síntomas que le estaban preocupando. Él estaba angustiado porque había visitado a una prostituta recientemente. La sala de espera estaba muy atestada. Lina se encontró algunos de sus amigos allí. La consulta del doctor estaba un poco lejos de la sala de espera. Uno tenía que ir por el pasillo a esta sala cuando le tocaba el turno para consultar al doctor. Lina entró y habló al doctor que pidió algunos exámenes y lo aconsejó sobre el sexo seguro. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Lina de lo bien que los servicios de salud guardaron información confidencial sobre él?

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

71. Simon fue al hospital para consultar al doctor sobre algunos síntomas que lo tenían preocupado. Él se preguntó si tenían relación con que recientemente estuvo bebiendo excesivamente. La sala de espera estaba muy atestada. Simon se encontró un amigo y un par de sus vecinos. El doctor estaba atendiendo tras una cortina al final de la sala de espera. Debido al ruido en la sala, el doctor y Simon tenían que hablar muy ruidosamente para oírse. El doctor pidió algunos exámenes y le aconsejó a Simon que redujera su ingesta de alcohol. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Simon de lo bien que los servicios de salud guardaron información confidencial sobre él?

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

72. Anibal tiene un quiebre emocional y tuvo que estar 3 meses el último año en el hospital local. Él tenía que dormir en un colchón incómodo sin sábanas. Había otros 30 pacientes en el mismo dormitorio y los baños olían mal porque no eran limpiados. Él regresó con una infección en su piel ya que no se podía lavar regularmente y allí había bichos en la cama. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Anibal de la calidad global del ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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

73. Alma va al hospital para tomarse una prueba de VIH. Aunque sólo se usa un número para identificar la muestra, uno de los técnicos del laboratorio reconoce a Alma. El examen resulta ser positivo. El técnico del laboratorio empieza a contar a todos en el pueblo que Alma tiene un VIH positivo. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Alma de lo bien que los servicios de salud guardaron información confidencial sobre ella?

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

74. Jacinto se operó un ojo en un policlínico local el mes pasado. Él estaba en una sala que tenía que compartir con otras cuatro personas sin separaciones entre las camas. Él tenía un cajón pequeño para guardar sus cosas y compartía un baño que se limpiaba sólo cada dos días. ¿Cómo valoraría usted la experiencia de Jacinto de la calidad global del ambiente, por ejemplo espacio, asiento, el aire fresco y limpieza de los servicios de salud?

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