



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-PC

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. José tuvo que quedarse hospitalizado por 10 días después de un accidente de tránsito. Las enfermeras pidieron a los familiares que no lo visitaran, ya que el hospital estaba muy lleno y los visitantes “daban más trabajo”. A pesar que las comidas regulares eran proporcionadas en el hospital, la familia de José pensó que le podrían llevar algunas de sus comidas favoritas. José y su hermano fueron severamente recriminados ese día y se les dijo que recordaran las reglas del hospital. Cuando José le preguntó a la enfermera jefe si podía visitar un lugar de culto para sus prácticas religiosas, ésta le contestó que él no podía abandonar el hospital. ¿De qué manera calificaría usted la experiencia de José, de cómo el hospital le permitió interactuar con su familia y amigos o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

62. Pamela tuvo que estar hospitalizada por largo tiempo debido a un accidente automovilístico. El personal del hospital alentó a la familia a visitarla todos los días, a cualquier hora que pudieran. Su madre a menudo le llevaba dulces y tortas. Su familia la llevaba a un lugar de oración una vez a la semana para que rezara un rato. ¿De qué manera calificaría la experiencia de Pamela de cómo el hospital le permitió interactuar con la familia y amigos o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

63. Alfredo tenía un médico familiar, el cual consultaba frecuentemente. Recientemente unos amigos le recomendaron que consultara otro proveedor médico alternativo por un problema de la piel. Cuando Alfredo le solicitó una interconsulta, su médico le comunicó que esto no era posible y lo derivó a un especialista de la piel. ¿Como calificaría la experiencia de Alfredo, de ser capaz de utilizar un proveedor de salud o servicio de su elección?

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

64. Tamara se tuvo que recuperar en un hospital después de una mala caída. Su familia la visitaba durante las horas regulares, pero ella se aburría durante el resto del día. El hospital no tenía ninguna habitación común y a los pacientes, no se les estimulaba a ir a las otras habitaciones a conversar. De todas maneras, existía una pequeña biblioteca en el hospital la cual visitaba y las enfermeras algunas veces le llevaban periódicos. ¿De qué manera calificaría la experiencia de Tamara, de cómo el hospital le permitió interactuar con la familia o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

65. Andrea asiste a un hospital general local. El hospital es grande y tiene varias especialidades. Dependiendo de sus malestares él puede decidir a qué departamento(especialidad) ir. Una vez registrado en un departamento o especialidad, él solamente puede ver la persona asignada a él ese día. ¿Como calificaría la experiencia de Andrea, de ser capaz de utilizar un servicio o proveedor de salud de su elección?

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

66. Marcelo ha estado teniendo dolores de cabeza desde el año pasado. Al principio, su médico le dió medicamentos, pero esto no lo alivió. Preguntó si podría ser derivado a un especialista. El ha sido estudiado y se le ha detectado que tiene un tumor cerebral que requerirá cirugía. El conoce un famoso cirujano y ha sido capaz de arreglar una cita para que sea operado por él este mes. ¿Como calificaría la experiencia de Marcelo, de ser capaz de utilizar un servicio o personal de salud de su elección?

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

67. Dora tuvo que estar hospitalizada por una pierna fracturada. Su marido e hijos trabajaban lejos del hospital y encontraban difícil ir y visitarla, particularmente por que el tiempo de visita era muy corto. Su madre no la podía ver, ya que las horas de visita no le acomodaban. ¿De que manera calificaría la experiencia de Dora, de cómo el hospital le permitió interactuar con la familia y amigos o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

68. Ismael había tenido problemas estomacales por varios años. Ha sido derivado a varios doctores, pero él solamente ha seguido las recomendaciones de su médico particular. Sus peticiones de ver un especialista del estómago particularmente conocido, han sido negadas por su sistema de salud. ¿Como calificaría la experiencia de Ismael, de ser capaz de utilizar un servicio o personal de salud de su elección?

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

69. Amalia tuvo que estar en un hospital por un largo periodo de tiempo, realizando una serie de exámenes para prepararse por una operación de by-pass. Su familia iba a verlo durante las horas de visitas, pero el resto del día, el sólo miraba al personal del hospital, cuando lo iban atender. Le dijeron que no escuchara su pequeña radio, a pesar que no molestaba a nadie más y su petición de solicitar que el líder espiritual local lo visitara, fue también denegada, por el hecho que otros pacientes serían molestados. ¿De que manera calificaría la experiencia de Amalia, de cómo el hospital le permitió interactuar con la familia y amigos o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

70. Simón tiene dolores en sus articulaciones y dificultades para respirar. Consulta a dos especialistas por estos problemas una vez cada dos meses. Recientemente, a medida que sus dificultades para respirar empeoraban, preguntó si podía ver un cardiólogo y que sus medicamentos fueran ajustados. El consulta su médico general regularmente para obtener sus recetas. ¿Como calificaría la experiencia de Simón, de ser capaz de utilizar un servicio o personal de salud de su elección?

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

71. Carolina tuvo que estar en un hospital por un periodo largo de tiempo, ya que su enfermedad era difícil de diagnosticar. El personal del hospital fue muy considerado en permitir que su familia la visitara y pudiera estar con ella el mayor tiempo posible. Siempre que Carolina quería contactarse con su familia, le permitían utilizar el teléfono. Sabiendo que Carolina estaba preocupada, el personal del hospital arregló visitas regulares a un culto religioso. ¿De que manera calificaría la experiencia de Carolina, de cómo el hospital le permitió interactuar contra la familia y amigos o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?

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

72. Ximena tuvo que permanecer en el hospital por 2 semanas después de someterse a una operación. Su familia odiaba visitarla, porque aún en las horas de visitas, el personal del hospital no los hacía sentirse bienvenidos. Cuando la familia le llevaba algunos dulces o pasteles hechos en casa, las enfermeras se quejaban que Ximena estaba siendo alharaca sobre la comida del hospital. A Ximena le hubiera gustado que sus amigos más cercanos la visitaran, pero las enfermeras no aprobaban esto. ¿De que manera calificaría la experiencia de Ximena de cómo el hospital le permitió interactuar con la familia y amigos o que continuara con sus costumbres religiosas durante su estadía?.

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

73. Nelson necesitaba ir al hospital local para controlar su presión arterial. Cada vez que él va, es evaluado por diferente doctores. Cuando pide ver a su médico anterior, le dicen que eso no es posible. Una vez, estando muy enfermo y sintiéndose mareado, pregunto si podía ver a otro doctor o especialista, pero le dijeron que no podía decidir a quien debería de ver. ¿Como calificaría la experiencia de Nelson de ser capaz de utilizar un servicio o personal de salud de su elección?

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

74. Iván asiste al consultorio por su epilepsia. El tiene que ir un cierto día de la semana a la unidad o equipo que lo evalúa. De los 4 miembros del equipo, a pesar que ve un neurólogo cada vez, el no puede decidir a quien puede ver, ya que es enviado a cualquiera que este libre ese día. ¿Como calificaría la experiencia de Ivan de ser capaz de utilizar un servicio o personal de salud de su elección?

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