

**INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CONOCER Y MEDIR LA CALIDAD
DEL SERVICIO AL USUARIO DE LOS HOSPITALES Y DE LAS CLINICAS DE
LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, AÑO 2020.**

1. Preguntas demográficas

1.1. Genero

Femenino

Masculino

1.2. Edad

15-19

20-24

25-29

30-34

35-39

40-44

45-49

50-54

55-59

60-64

65-69

70 y más

1.3. Estrato

2

3

4

5

6

1.4. Ocupación

Ama(o) de casa

Desempleado(a)

Pensionado(a)

Empleado(a)

Contratista

Independiente

Directivo(a)

Estudiante

Trabajador(a) de rebusque

2. Preguntas de la encuesta

- 2.1. Califique la calidad del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Pésima
Mala
Regular
Buena
Excelente

- 2.2. ¿Realiza sugerencias y/o reclamos para mejora del servicio al usuario del hospital o de la clínica que acude habitualmente?

Siempre
Casi siempre
En ocasiones
Casi nunca
Nunca

- 2.3. ¿Cree que las sugerencias, quejas o reclamos que brindan los usuarios son tomadas en cuenta por parte de los hospitales y clínicas de la ciudad de Bucaramanga?

Nunca
Casi nunca
En ocasiones
Casi siempre
Siempre

- 2.4. Clasifique de 5 a 1 (5 para la mayor eficiencia y 1 para la menos) las variables que le genera más satisfacción en el hospital o la clínica que acude habitualmente

Asistencia en urgencias
Entrega de medicamentos
Autorización de citas medicas
Respuesta a quejas o reclamos
Atención priorizada a la tercera edad

- 2.5. Califique el grado de higiene del personal médico y de las instalaciones del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Pésimo
Malo
Regular
Bueno
Excelente

- 2.6. El personal médico del hospital o de la clínica que acude habitualmente posee y le proporciona toda la información sobre su tratamiento

Nunca
Casi nunca
En ocasiones
Casi siempre
Siempre

- 2.7. ¿Cuál es el tiempo promedio de espera para ser atendido por el área de urgencias del hospital o de la clínica que acude habitualmente?

10 a 30 minutos
30 minutos a 1 hora
1 hora a 1 hora $\frac{1}{2}$
1 hora $\frac{1}{2}$ a 2 horas
Dos horas y más

- 2.8. Califique la localización, ambientación y accesibilidad del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Pésima
Mala
Regular
Buena
Excelente

- 2.9. ¿Cuándo requiere una cita con un médico especialista, la obtiene satisfactoriamente y en el menor tiempo posible?

Nunca
Casi nunca
En ocasiones
Casi siempre
Siempre

- 2.10. Clasifique de 5 a 1 (5 para la más la más importante y 1 para la menos) las variables que se deben mejorar en el hospital o de la clínica que acude habitualmente

Tiempos de espera

Calidad de la atención y actitud del personal

Comodidad de las instalaciones

Atención al cliente por parte del Call Center

Dedicación, escucha y solución de problemas en las atenciones médicas

- 2.11. Califique la calidad de atención de urgencias del hospital o de la clínica que acude habitualmente

Pésima

Mala

Regular

Buena

Excelente

- 2.12. ¿Cree que el hospital o la clínica que acude habitualmente cuenta con los equipos y mobiliario de uso clínico y asistencial suficiente para atender debidamente a los usuarios?

Nunca

Casi nunca

En ocasiones

Casi siempre

Siempre

- 2.13. Clasifique de 5 a 1 los casos de negligencias que ha vivido o que ha observado en el hospital o la clínica que acude habitualmente

Retraso en el diagnóstico

Error de diagnóstico

Violación de los protocolos hospitalarios

Falta de debida supervisión al paciente

Error en la formulación de medicamentos