

ANEXOS

7.1. Certificaciones

7.2. Instrumentos de Investigación

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA

ENCUESTA DE OPINION DE USUARIOS/AS

Estimado usuario la presente tiene como objetivo conocer mejor su opinión sobre el servicio que se da en este Subcentro de Salud. Sus respuestas son confidenciales, así que le vamos agradecer su sinceridad.

1. Edad: _____

2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

3. Raza

Indígena ()

Mestiza ()

Negra

4. ¿Cuál fue el motivo de su visita hoy?:

Vacuna ()

Planificación familiar ()

Control del Niño sano ()

Enfermedad ()

5. ¿Cuánto tiempo esperó desde que recibió el turno hasta que el médico le atendió?

Menos de 15 min ()

De 15 a 30 minutos ()

De 30 a 60 minutos ()

Más de 60 minutos ()

Toda la Mañana ()

Toda la Tarde ()

6. ¿Cómo le pareció el tiempo de espera?

Poco ()

Aceptable ()

Mucho ()

Demasiado ()

7. ¿Le trataron con amabilidad durante la preparación o la toma de signos vitales?

SI ()
NO ()

8. ¿Cuánto tiempo duró la consulta médica?

Menos de 5 minutos ()
De 5 a 10 minutos ()
Más de 10 minutos ()

9. ¿Cómo le pareció la duración de la consulta médica?

Poco ()
Aceptable ()
Mucho ()

10. ¿El profesional que lo atendió hoy le examinó durante la consulta?:

SI ()
NO ()

11. ¿El profesional que lo atendió hoy le explicó lo que tenía en relación a su enfermedad?:

SI ()
NO ()

12. ¿Durante la consulta médica el profesional respetó su privacidad?:

SI ()
NO ()

13. ¿Cómo fue el trato del médico de medicina general?

Excelente ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

14. ¿Cómo fue el trato del odontólogo?

Excelente ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

15. ¿Cómo fue el trato de la enfermera?

Excelente ()
Bueno ()
Regular ()

Malo ()

16. ¿El personal de enfermería da la educación necesaria cuando lleva a su niño a vacunar y en la post-consulta?

SI ()

NO ()

17. ¿En las ocasiones que Ud. ha solicitado consulta, siempre le han atendido?:

SI ()

NO ()

18. ¿Cómo fue la atención recibida en el Subcentro de salud de Punyaro en ocasiones anteriores?

Buena ()

Muy buena ()

Regular ()

Mala

19. ¿Cree usted que el personal de salud divulga las enfermedades de las personas?

SI ()

NO ()

20. ¿Cuál cree usted es el mayor problema de la atención que recibió hoy?:

El tiempo de espera ()

El trato del personal ()

Falta de equipo en la Unidad ()

Ninguno

Otro Especifique: _____

21. ¿Cómo calificaría la atención recibida en este Subcentro de salud?

Excelente

Muy buena ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

22. ¿El personal de salud ofrece educación mientras espera ser atendida?

SI ()

NO ()

23. ¿Cree Ud. que el espacio físico del Subcentro de salud, brinda la comodidad al momento de espera para la atención?

SI ()

NO ()

¿Porque?

24. ¿Cómo considera la limpieza de este Subcentro de salud?

Excelente ()

Muy buena ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

25. ¿Regresaría a este Subcentro de Salud para que le atiendan nuevamente?

SI ()

NO ()

¿Porque?

26. ¿Recomendaría a este Subcentro de salud a otra persona?

SI ()

NO ()

¿Porque?

27. ¿Qué sugerencias daría para recibir una mejor atención en el Subcentro de salud?

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

7.3. FOTOGRAFIAS

Realización de Encuestas



Sala de Espera del Subcentro de Salud de Punyaro



Atención Odontológica



Atención de Medicina General



7.4. Bibliografía

1. MINISTERIO DE SALUD PUBLICA, CONSEJO NACIONAL DE SALUD, Marco general de la reforma estructural de la salud en el Ecuador .Quito Agosto del 2006.
2. MINISTERIO DE SALUD PUBLICA, Gerencia y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de salud , Quito-Ecuador.1997
3. REVERÈ, M. Planificación Estratégica de Recursos Humanos en Salud. Washington, OPS,OMS, 1993
4. Ministerio de La protección Social, Colombia. Manual de Estándares de Acreditación de Instituciones prestadoras de Servicios de Salud Anexo técnico 3 Resolución 01439 de 2002.
5. SÁNCHEZ RAMÍREZ, Teresita; Nágera, Patricia. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud, México
6. Diccionario Medico.2002
7. MINISTERIO DE SALUD Modelo de atención en Salud. Dirección regional de salud Cajamarca.
8. PEYA Gascons M. Un repaso a la evolución de los Estudios de Calidad de Enfermería. Nursing. Edición Española XI.2004-
9. BRUNNER Y SUDDARTH. Enfermería médico-Quirúrgica. Novena edición. Volumen 1. Editorial Mac Graw Hill.
10. Atención en Salud con enfoque intercultural. Fuente Hospital San Luis de Otavalo.
11. RAMIREZ SANCHEZ TJ,NÁJERA-AGUILAR P,NIGENDA-LOPEZ G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios .Salud Publica Mex 1998 ; 40:3-3

7.4. Lincografía

1. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
2. <http://www..com/11/atecli/atecli.shtml?monosearch>
3. <http://www.com/42/atención-al-cliente/atención-al-cliente.shtml? monosearch>
4. <http://escuela.med.puc.cl/publ/Boletin/CostoEfectividad/InvestigacionCosto.html>.
5. <http://www.gerenciasalud.com/art05.htm>

6. <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Salud.%20Equidad,%20eficiencia,%20eficiencia.pdf>
7. [http://es.wikipedia.org/wiki/calidad de atenci3n](http://es.wikipedia.org/wiki/calidad_de_atenci3n)
8. <http://www.enfermeraspabellonyesterilizaci3n.cl/calidad/Antecedentes.pdf>
9. <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
10. <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/aprisabac/31.pdf>
11. http://www.disaster-info.net/PED-Sudamerica/leyes/leyes/centroamerica/guatemala/salud/Politicad_de_Salud.pdf
- http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24_2_08/hih09208.htm