



SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD
INDICADOR DE TRATO DIGNO PARA LOS SERVICIOS
DE CONSULTA EXTERNA (PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN) Y
URGENCIAS (SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)



FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TIPO DE UNIDAD: Caravanas UNEMES: 1er Nivel 2o Nivel: 3er Nivel FECHA DE ELABORACIÓN: 28/10/2015

INSTITUCIÓN: Caravanas MUNICIPIO: Victoria LOCALIDAD: URBANA / RURAL CLAVE DE LA UNIDAD: HRAEU

Nombre de la Unidad: HRAEU Fuente: Encuesta a usuarios del Servicio

No.	Turno	Género	¿Tiene Seguro Popular?	1. ¿Es usted paciente familiar?	2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedó usted?	3. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	4. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud?	5. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?	6. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted?	8. Con la cantidad de medicamentos que le entregaron ¿quedó usted?	9. ¿El trato que recibió usted en esta unidad fue?	10. ¿En que servicio el personal le dio mal trato?
	M V N JE	a) Mujer b) Hombre	a) SI b) NO	a) Paciente familiar b) Familiar acompañante	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	a) SI b) NO c) No contestó	a) SI b) NO c) No contestó	a) SI b) NO c) No contestó	a) SI b) NO c) No contestó	a) Muy cara b) Cara c) Regular d) Confusa e) No recibí información f) No contestó	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó preg. 10	a) Recepción b) Archivo clínico c) Vigilancia de derechos d) Área Médica e) Enfermería f) Trabajo Social g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Vigilancia de área de Medicina l) Módulo de especialidades
1	1	a	b	a	b	a	a	a	a	b	a	b	f
2		b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	—
3		a	a	a	c	a	a	a	a	c	a	b	—
4		a	b	a	b	a	a	a	a	b	a	a	—
5		b	b	b	b	a	a	a	b	c	a	b	—
6		b	a	b	b	a	a	a	a	c	a	a	—
7		b	a	b	b	a	a	a	a	c	a	a	—
8		b	a	b	b	a	a	a	a	c	a	a	—
9		b	a	b	b	a	a	a	a	b	a	a	—
10		a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	—
11		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
12		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
13		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
14		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
15		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
16		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
17		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
18		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
19		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—
20		a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	—

Nombre y Firma del Ciudadano
Antonio Roque C.

Nombre y firma del responsable de la unidad