



**INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA**

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

AREA: Urbana Rural

FECHA DE ELABORACION: 30/09/16

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Cal Victoria Breñena 2010

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno M V N JE	Género a) Mujer b) Hombre	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario a) Paciente b) Familiar c) Acompañante	2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedo usted? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	3. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contestó	4. El médico le explico sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contestó	5. El médico le explico sobre el tratamiento que debe de seguir? a) Si b) No c) No contestó	6. ¿El médico le explico sobre los cuidados que debe seguir? a) Si b) No c) No contestó	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted? a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibí información f) No contestó	8. Como quedo usted con la cantidad de medicamentos entregados. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Mas o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue... a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó	10. ¿En que áreas del servicio el personal le dio mal trato? a) Recepción b) Archivo clínico c) Agencia de derechos d) Sala Médica e) Farmacia f) Trabajo Social g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Módulo de Inapropiadas l) Vigilancia
1	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
2	M	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	
3	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
4	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
5	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
6	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
7	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
8	M	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	
9	M	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
10	M	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
11	M	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	
12	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	

Gerardo Barbaco



INDICADOR DE TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/09/16

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

AREA: Urbana Rural

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Cd. Victoria Brentenarva 2010

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno M V N E	Género a) Mujer b) Hombre	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario a) Paciente b) Familiar c) Acompañante	2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedo usted? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Más o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	3. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contestó	4. El médico le explicó sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contestó	5. El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? a) Si b) No c) No contestó	6. El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? a) Si b) No c) No contestó	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted? a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibí información f) No contestó	8. Como quedó usted con la cantidad de medicamentos entregados. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Más o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue... a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó	10. ¿En que áreas del servicio el personal le dio mal trato? a) Recepción b) Exhorte físico c) Órgano de atención d) Área Médica e) Farmacia f) Laboratorio g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Módulo de Inyecciones l) Oficina
13	M	B	A	B	A	A	A	A	A		A	
14	M	B	A	B	A	A	A	A	A		A	
15	M	A	A	B	A	A	A	A	A		A	
16	M	B	A	A	A	A	A	A	A		A	
17	M	A	A	A	A	A	A	A	A		A	
18	M	A	A	A	A	A	A	A	A		A	
19	M	B	A	B	A	A	A	A	A		D	
20	M	A	A	B	A	A	A	A	A		D	
21	M	B	A	B	A	A	A	A	A		C	F
22	M	B	A	A	A	A	A	A	A		A	
23	M	A	A	A	A	A	A	A	A		A	
24	M	B	A	A	A	A	A	A	A		A	

Gerardo Barbaco



**INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA**

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/09/16

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

AREA: Urbana Rural

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Victoria Brentenarío 2010

Fuente: Encuesta a usuarios del servicio

No.	Turno M V N JE	Género a) Mujer b) Hombre	1. Usuario al que se le aplica el cuestionario	2. Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedó usted? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Más o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	3. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contestó	4. El médico le explicó sobre su estado de salud. a) Si b) No c) No contestó	5. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? a) Si b) No c) No contestó	6. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? a) Si b) No c) No contestó	7. La información que le proporcionó el médico, ¿Cómo la consideró usted? a) Muy clara b) Clara c) Regular d) Confusa e) No recibí información f) No contestó	8. Como quedó usted con la cantidad de medicamentos entregados. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Más o menos satisfecho d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho f) No contestó	9. El trato que recibió usted en esta unidad fue... a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo f) No contestó	10. ¿En que áreas del servicio el personal le dio mal trato? a) Recepción b) Archivo clínico c) Oficina de derechos d) Sala Médica e) Enfermería f) Trabajo Social g) Laboratorio h) Rayos X i) Farmacia j) Caja k) Medios de transporte l) Vigilancia
25	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
26	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
27	M	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	
28	M	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	
29	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
30	M	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	

Gerardo Barboza
Gerardo Barboza



**INDICAS: SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
INDICADOR DE TRATO DIGNO DE LOS SERVICIOS
DE CONSULTA EXTERNA PRIMER NIVEL**

FORMATO DE CONCENTRADO DE DATOS

TIPO DE UNIDAD: Consulta Externa

AREA: Urbana Rural

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/09/16

NOMBRE DE LA UNIDAD: Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Victoria Brentenarra 2010

NOTA: ESTE FORMATO DEBE LLENARSE SÓLO EN CASO DE NO CONTAR CON EQUIPO DE COMPUTO EN LA UNIDAD MÉDICA

CUADRO 1. CONCENTRADO MANUAL

P/R	OPCIONES DE RESPUESTA						CONCENTRACION	
	a	b	c	d	e	f	No.	%
3	30						30	100
4	30						30	100
5	30						30	100
6	30						30	100
2	21	9					30	100
7	24	1					30	100
8								
9	21		1	2			30	100

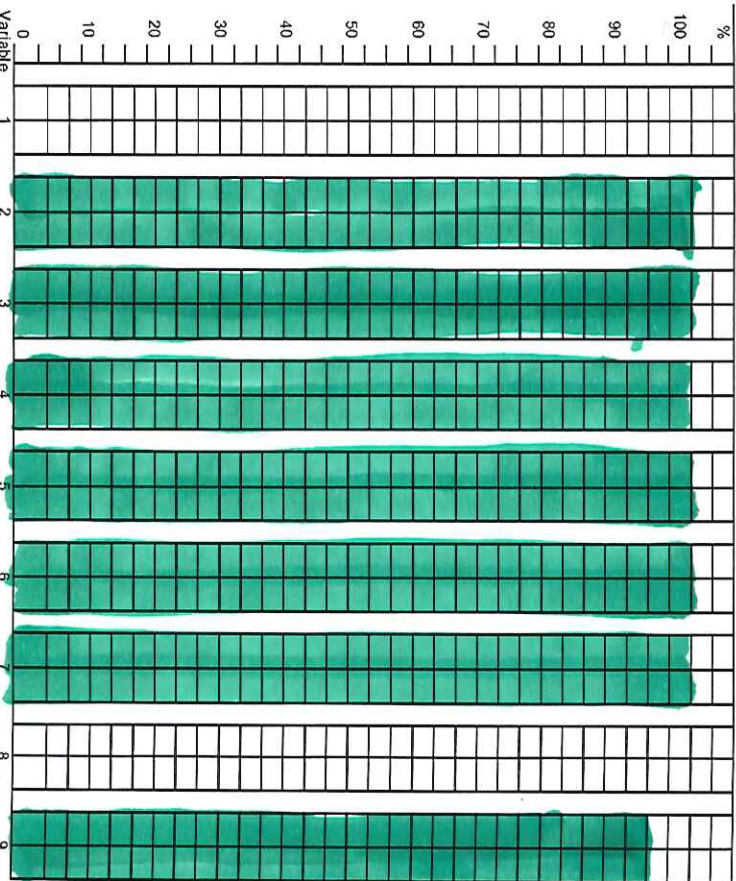
INSTRUCCIONES: 1) Para el llenado de este cuadro, use los datos del formato FI-TD/02. En cada una de las preguntas de la 2 a la 9 sume las respuestas según cada opción y anote cada total en el casillero de la fila correspondiente. 2) Para obtener el porcentaje de las preguntas 3, 4, 5 y 6 divida el total de respuestas (a) *entre el total de mediciones y multiplíquelo por cien. De las preguntas 2, 7, 8 y 9 divida la suma de respuestas "a+b" entre el total de mediciones y multiplíquelo por 100. 3) Al terminar emplee las columnas de concentración y anote el número absoluto y el porcentaje.

CUADRO 3. Areas en las que recibió mal trato el paciente: (pregunta 10)

Area	No.	%
Recepción	21	3.3
Archivo clínico		
Vigilancia de derechos		
Area Médica		
Enfermería		
Trabajo Social	2	6.6
Laboratorio		
Rayos X		
Farmacia		
Caja		
Módulo de Incapacidades		
Vigilancia		

INSTRUCCIONES: Para el llenado de este cuadro, use los datos de la pregunta 10, anote las frecuencias de las opciones de respuesta, para obtener su porcentaje, divida cada una entre el total de los que contestaron la pregunta 10 y multiplíquelas por cien. Anote en el casillero de la fila correspondiente el resultado

CUADRO 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE PRIMER NIVEL



Realice un gráfico de barras para cada pregunta dibuje una barra cuyo longitud estará determinada por el porcentaje que aparece en el cuadro 1. De las preguntas 3, 4, 5 y 6 grafique el porcentaje de respuestas (a) de las preguntas 2, 7, 8 y 9 grafique el porcentaje derivado de (a+b)

Serrado B.
Ferrardo Barbosa