

**SERVQHOS: ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE
LA ATENCIÓN HOSPITALARIA**

© José J. Mira Solves, Jesús M.ª Aranaz Andrés, José A. Buil Aina,
Julián Vitaller Burillo y Jesús Rodríguez Marín.

Estimado Sr./ Sra.:

Quienes trabajamos en el Hospital XXXXXXXXXXXXXXXX estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad del servicio hospitalario que se le ha ofrecido durante su estancia en el mismo. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a Vd. con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo cada vez mejor.

Por supuesto que su colaboración es **totalmente voluntaria y completamente anónima**. Todo lo que diga será tratado de forma **absolutamente confidencial**.

Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede introducir la encuesta en el sobre que le hemos facilitado y enviarla por correo. El sobre lleva la dirección y franquicia para su comodidad. Nos permitimos sugerirle que responda cuanto antes para que no se olvide de hacerlo.

Le agradecemos muy sinceramente su interés al leer esta carta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en beneficio de todos.

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL

SERVQHOS: ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el Hospital XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha sido mejor o peor de lo que Vd. esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba, ponga la X en la casilla 5, y así sucesivamente.

La calidad de la asistencia sanitaria ha sido					
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

En el Hospital XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.....					
La Tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	1	2	3	4	5
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir en el hospital han sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	1	2	3	4	5
El estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos proporcionan ha sido	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1	2	3	4	5
La facilidad para llegar al hospital ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La puntualidad de las consultas médicas ha sido	1	2	3	4	5
La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	1	2	3	4	5
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	1	2	3	4	5
La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La información que los médicos dan a los familiares ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	1	2	3	4	5

Marque con una **X** la casilla que mejor refleje su opinión

Indique su nivel de **satisfacción global** con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

Recomendaría este hospital a otras personas

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?

Si No

¿A su juicio, ha estado ingresado en el hospital?

Menos de lo necesario El tiempo necesario Más de lo necesario

¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?

Si No

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?

Si No

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

Si No

Durante su ingreso en el hospital ha estado en el Servicio de

El ingreso se produjo

Programado *Por vía de Urgencias*

Número de veces que ha estado ingresado/a en el hospital en el último año:

Por favor, recuerde contestar a todas las preguntas

Por favor rellene las siguientes casillas

marque con una X

Edad años Indique si es *HOMBRE* Estado civil: *Casado/a*

MUJER *Soltero/a*

Viudo/a

Estudios concluidos:

Separado/a

Sin estudios *Primarios* *Bachiller* *Universitarios*

Actualmente está:

Jubilado *En paro* *Trabajando* *Ama/o de casa* *Estudiante*

Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN