

ENCUESTAS DE SALIDA JUNIO 2019

MUESTRA DE 13 ENCUESTAS DE SALIDA

¿Tiene algún comentario, sugerencia, observación que nos permita mejorar los servicios?

ENCUESTA DE SALIDA

Con el fin de ofrecerle un mejor servicio cada día, CEMA le solicita amablemente su opinión y comentarios, gracias.

Instrucciones:

Favor de marcar con una x en el recuadro la opción que corresponda a su respuesta

¿Cuál fue el servicio con el que tuvo el primer contacto a su ingreso?

☐ Urgencias ☐ Admisión

Otros _____

ADmisIÓN

Fue atendido con: **Profesionalismo** ☐ SI ☐ No **Calidez** ☐ SI ☐ No

La información que se le proporcionó fue:
☐ Oportuna ☐ Veraz ☐ Clara ☐ Suficiente

Recibió información acerca de los derechos del paciente?
☐ SI ☐ No

Fue admitido en un tiempo de:
☐ 10-15 min ☐ 16-25 min ☐ más de 25 minutos

En general, ¿Cómo califica el servicio de admisión?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

HABITACIÓN

LIMPIEZA

¿El aseo de su habitación fue realizado satisfactoriamente?
☐ SI ☐ No

CEMA-RG-DG-ES-01

0014

ALIMENTOS

¿El personal de nutrición le explicó acerca de la dieta indicada por su médico tratante?
☐ SI ☐ No

¿Retiraron las charolas oportunamente?
☐ SI ☐ No

En general, ¿Cómo califica el servicio de alimentos?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

EDUCACIÓN

¿Recibió el paciente y su familia educación / orientación relacionada a su padecimiento durante su estancia en el hospital?
☐ SI ☐ No

RELACIONES PÚBLICAS

¿Durante su estancia, ¿Fue visitado por el personal de relaciones públicas?
☐ SI ☐ No

¿La atención a sus comentarios y/o sugerencias por el personal de relaciones públicas fue?
Oportuna ☐ SI ☐ No **Profesional** ☐ SI ☐ No

En general, ¿Cómo califica el servicio de relaciones públicas?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

ALTA HOSPITAL

Fue atendido con: **Profesionalismo** ☐ SI ☐ No **Calidez** ☐ SI ☐ No

¿Recibió información acerca del proceso de alta hospitalaria?
☐ SI ☐ No

¿Su cuenta fue cerrada en un tiempo de?
☐ 15 - 30 min ☐ 31 - 45 min ☐ más de 45 min

En general, ¿Cómo califica el servicio de alta?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

GENERAL

¿Por qué decidió atenderse en CEMA?

Mejor opción: **Instalaciones** ☐ **Médicos** ☐ **Cercanía** ☐ **Servicio** ☐
Aseguradora ☐ **Recomendación** ☐ **Experiencia** ☐
Otros _____

¿De ser necesario, ¿Utilizaría nuevamente los servicios de CEMA?
☐ SI ☐ No

En caso de ser paciente asegurado
¿Se le asesoró sobre las condiciones de su póliza?
☐ SI ☐ No

En caso de haber requerido el servicio de limpieza:
¿Fue atendido correctamente?
☐ SI ☐ No

En general, ¿Cómo califica el servicio de limpieza?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

MANTENIMIENTO

¿Tuvo algún desperfecto la habitación durante su estancia?
☐ SI ☐ No

¿El desperfecto fue solucionado?
☐ SI ☐ No

En general, ¿Cómo califica el servicio de mantenimiento?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

ENFERMERÍA

¿El trato que recibió del personal de enfermería fue?
Profesional ☐ SI ☐ No **Cálido** ☐ SI ☐ No

¿El personal de enfermería se presentó con usted por su nombre?
☐ SI ☐ No

¿El personal de enfermería lo identificó por su nombre y fecha de nacimiento?
☐ SI ☐ No

¿Cómo fue la información que le proporcionó el personal de enfermería?
☐ Clara ☐ Veraz ☐ Oportuna ☐ Suficiente

¿La administración de medicamentos se realizó oportunamente?
☐ SI ☐ No

¿Se le proporcionó orientación sobre prevención de caídas?
☐ SI ☐ No

En general, ¿Cómo califica el servicio de enfermería?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

ATENCIÓN MÉDICA

¿Lo atendió o visitó el médico de guardia durante su estancia?
☐ SI ☐ No

¿Cuál es la frecuencia de las visitas del médico de guardia durante las 24 horas?
☐ Una ☐ Dos ☐ Tres ☐ Más de tres ☐ Ninguna

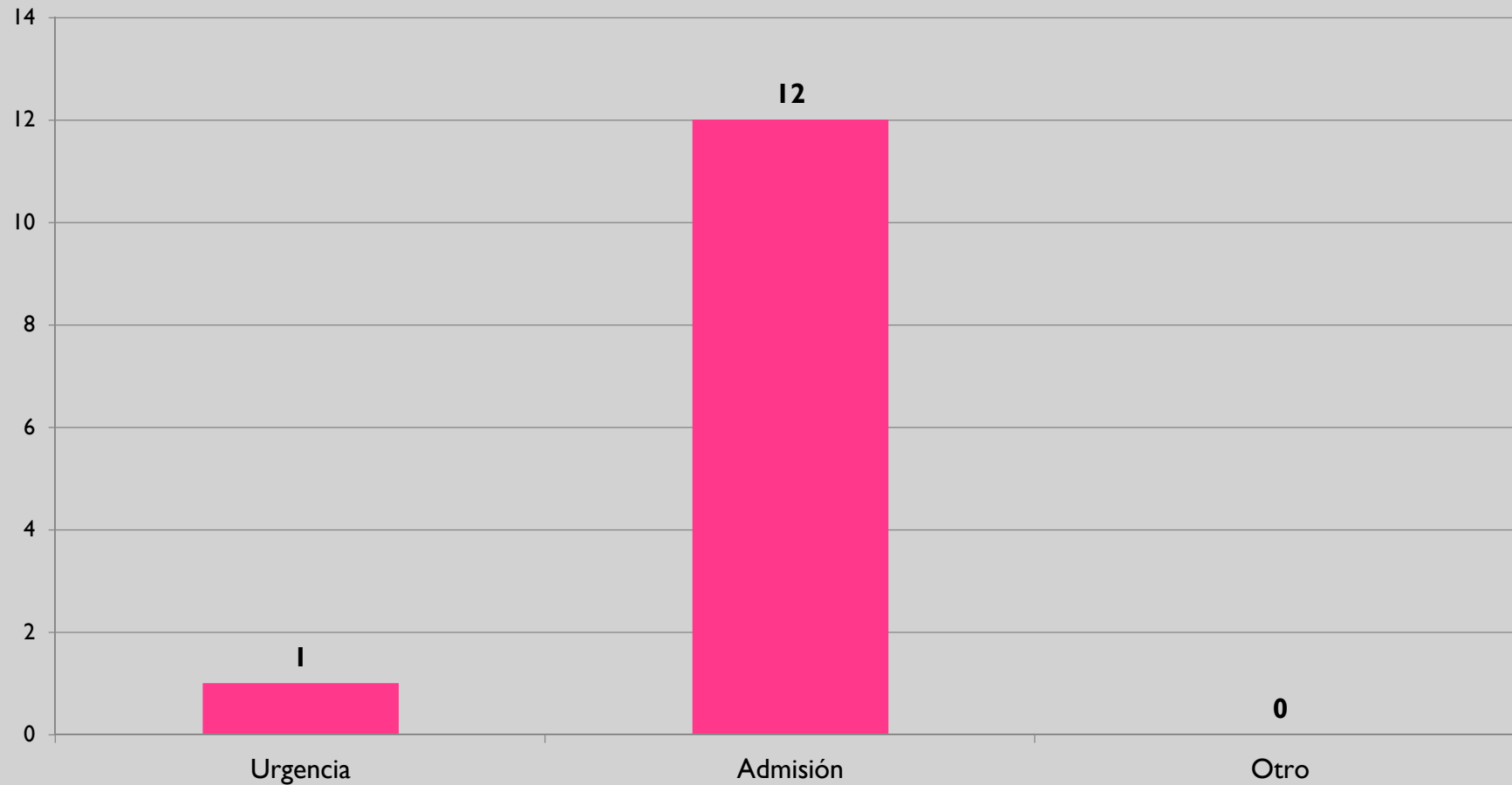
¿Está satisfecho con la atención médica brindada?
☐ SI ☐ No

¿La información sobre su tratamiento médico a seguir fue clara?
☐ SI ☐ No

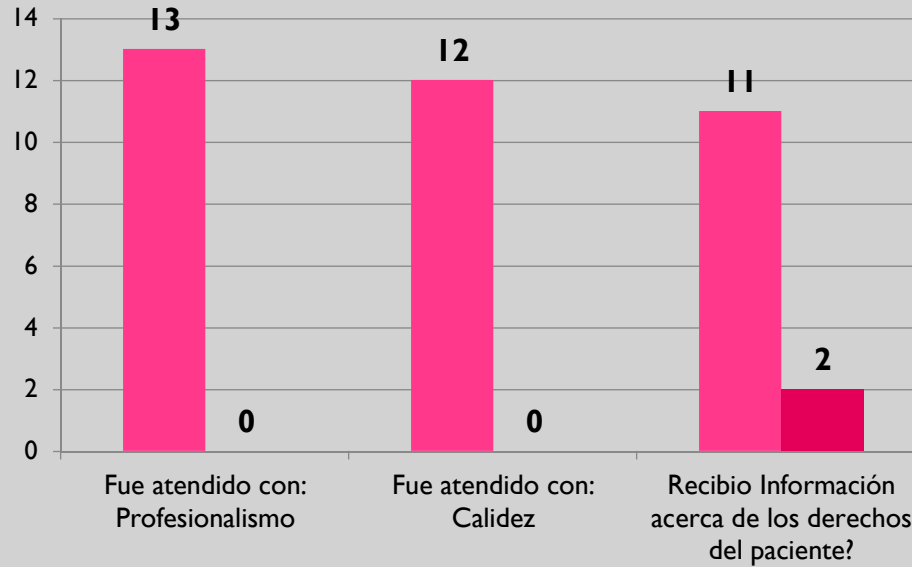
En general, ¿Cómo califica la atención médica?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5

INSTRUCCIONES

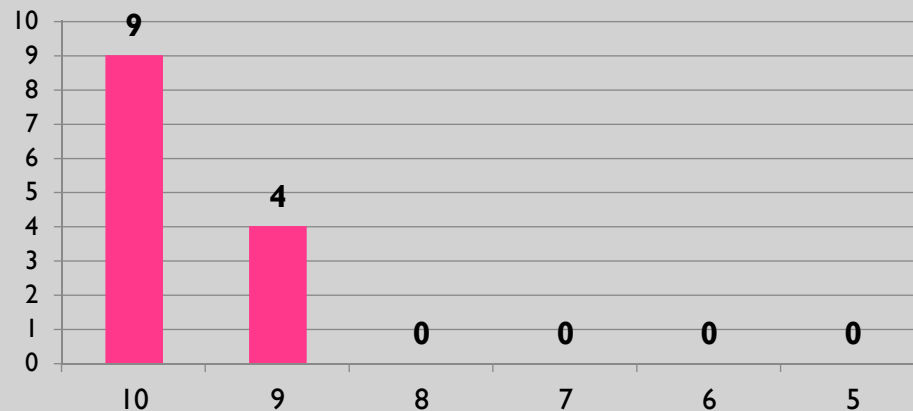
¿Cuál fue el servicio con el que tuvo el primer contacto a su ingreso?



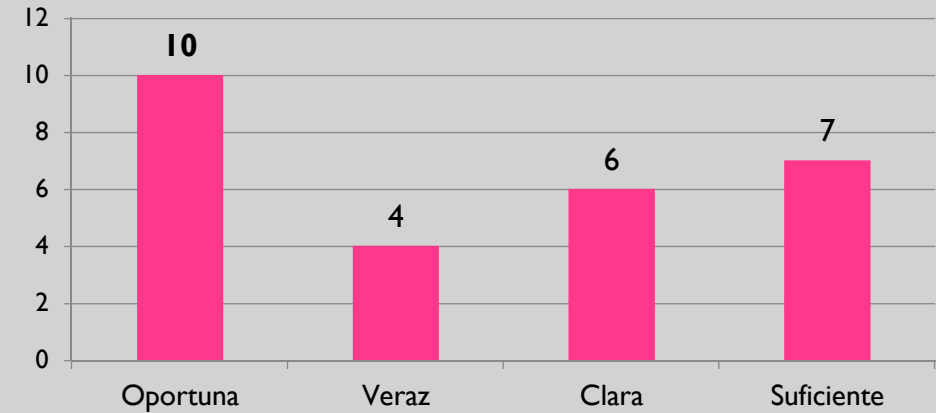
ADMISIÓN



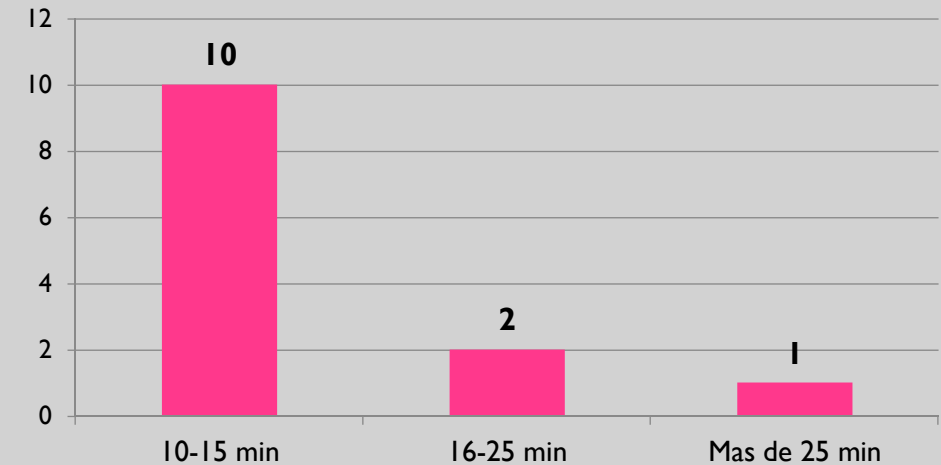
En general ¿Cómo Se califica el servicio de admisión?



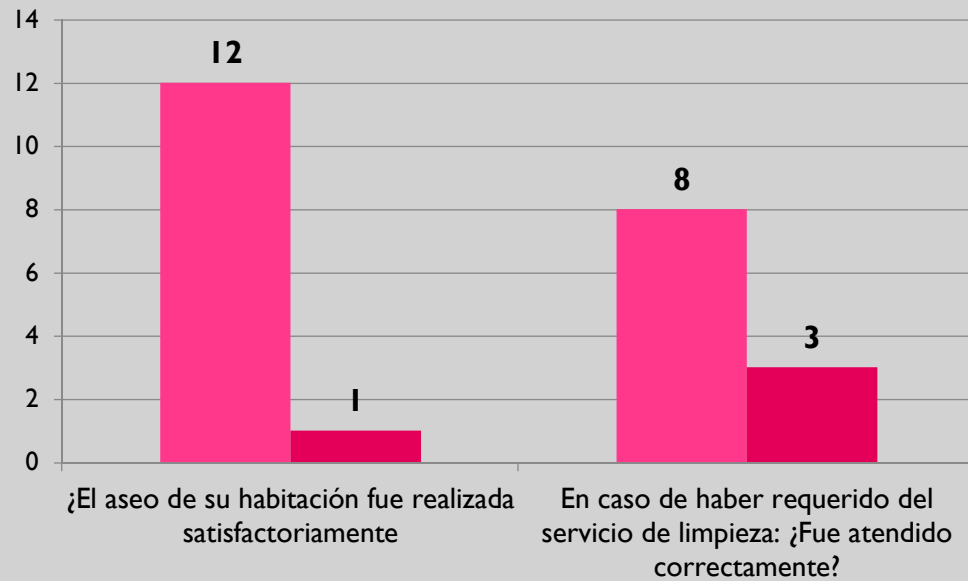
La información que se le proporciono fue:



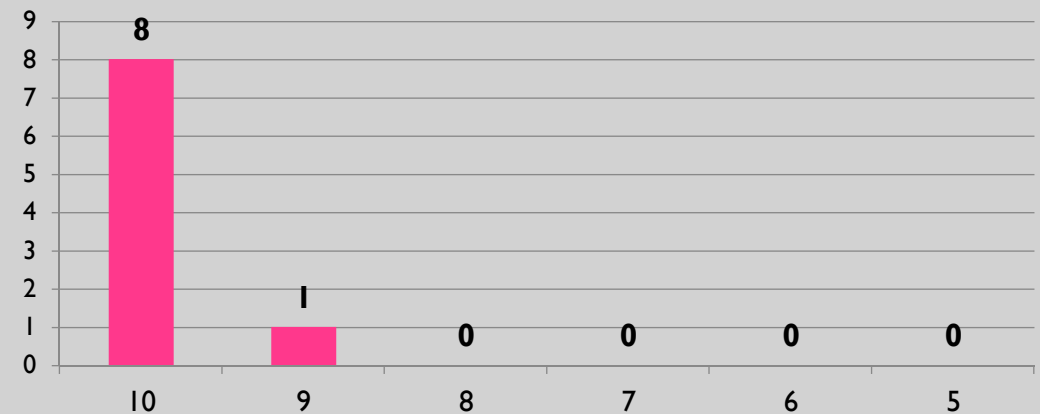
Fue admitido en un tiempo de:



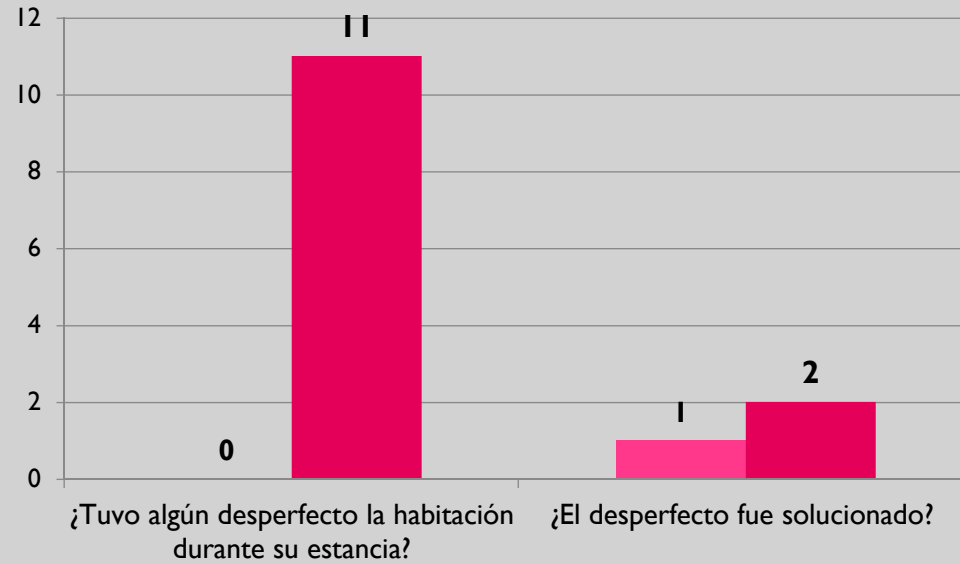
HABITACIÓN



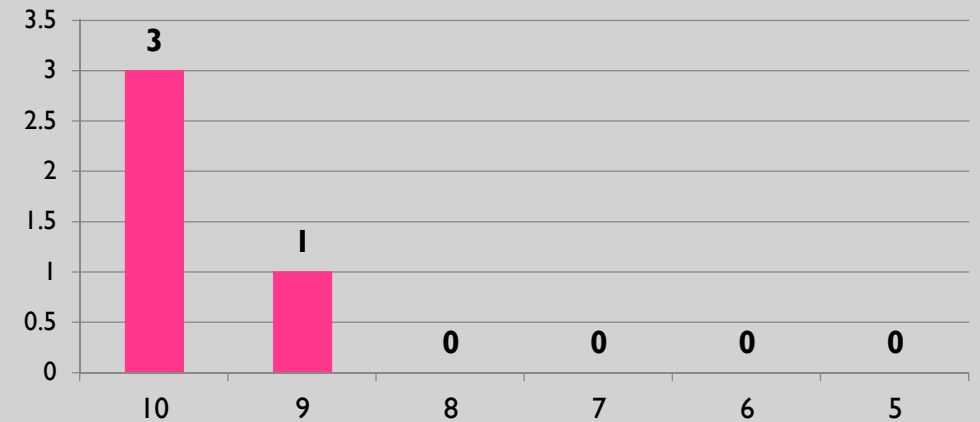
En general ¿Cómo califica el servicio de limpieza?



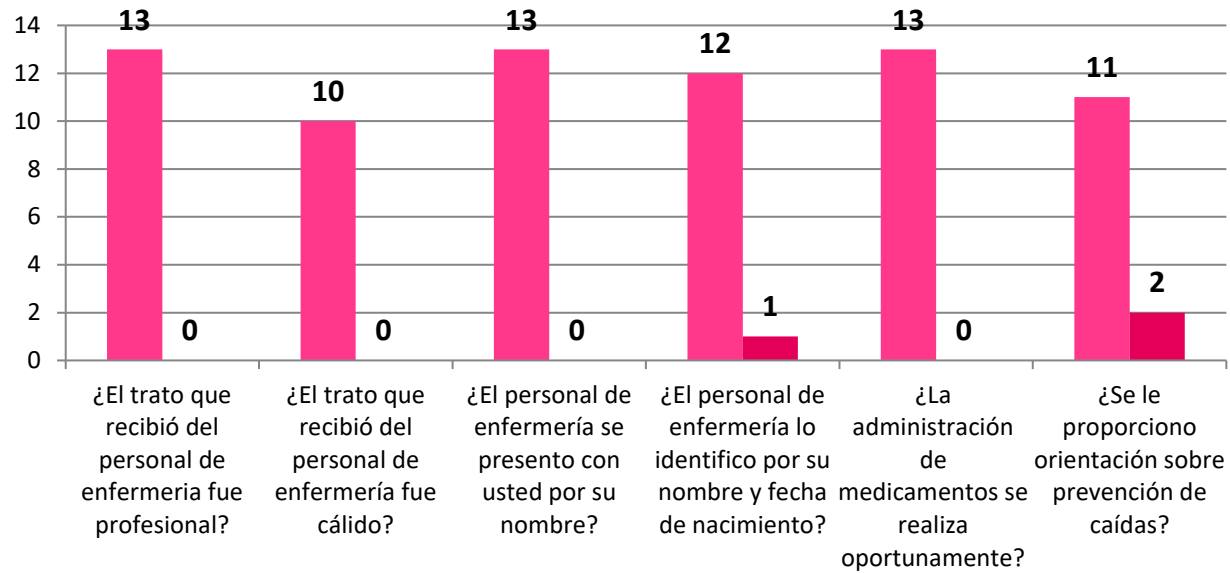
MANTENIMIENTO



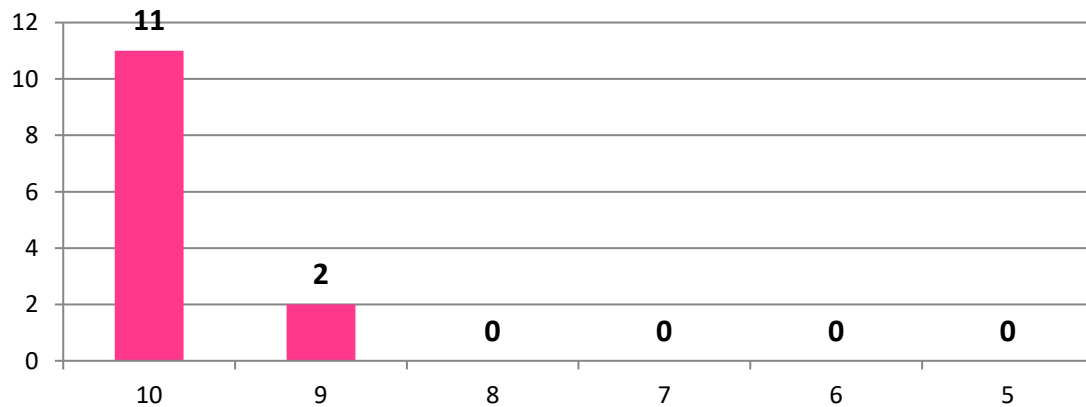
En general, ¿Cómo califica el servicio de mantenimiento?



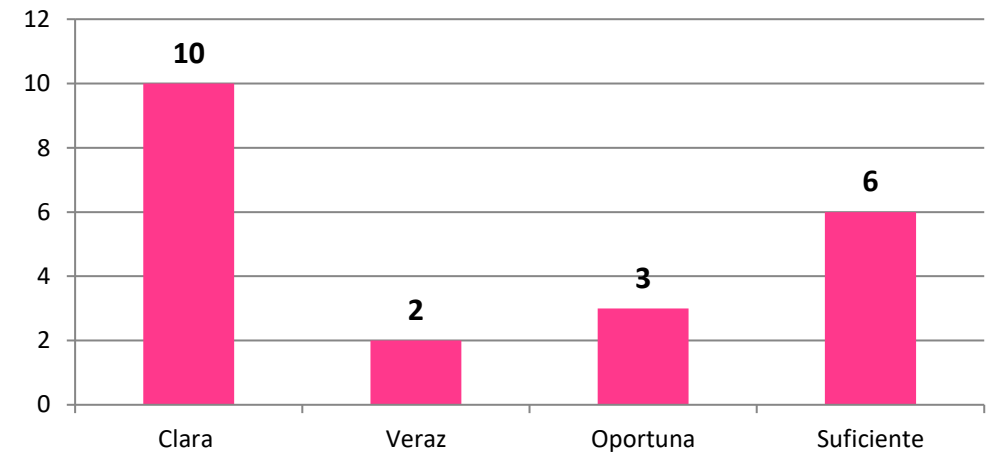
ENFERMERÍA



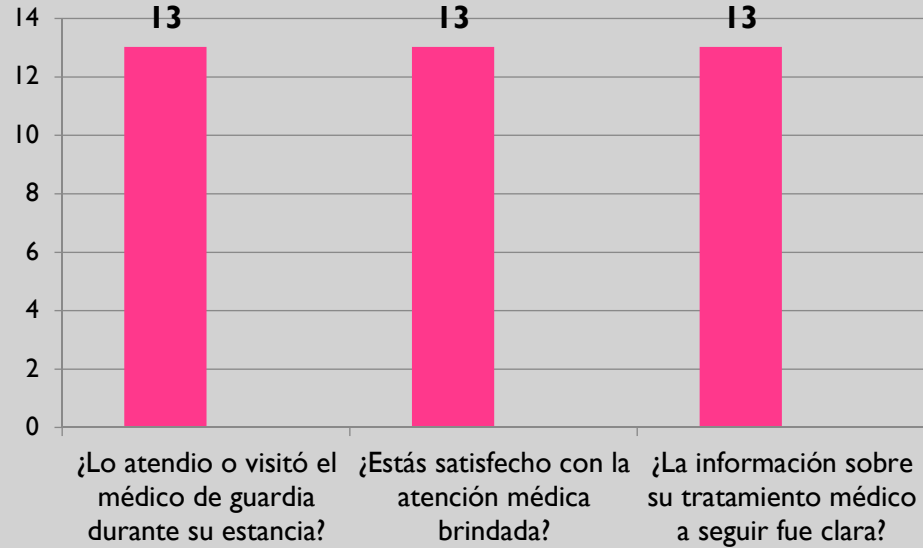
En general, ¿Cómo califica el servicio de enfermería?



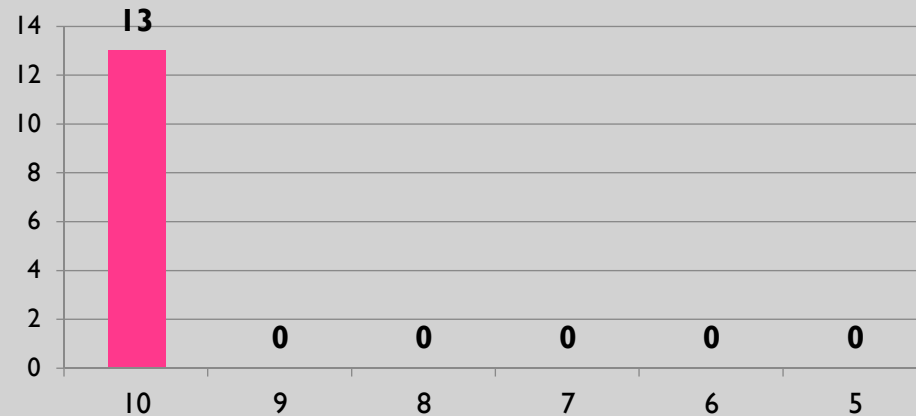
¿Cómo fue la información que le proporciono el personal de enfermería



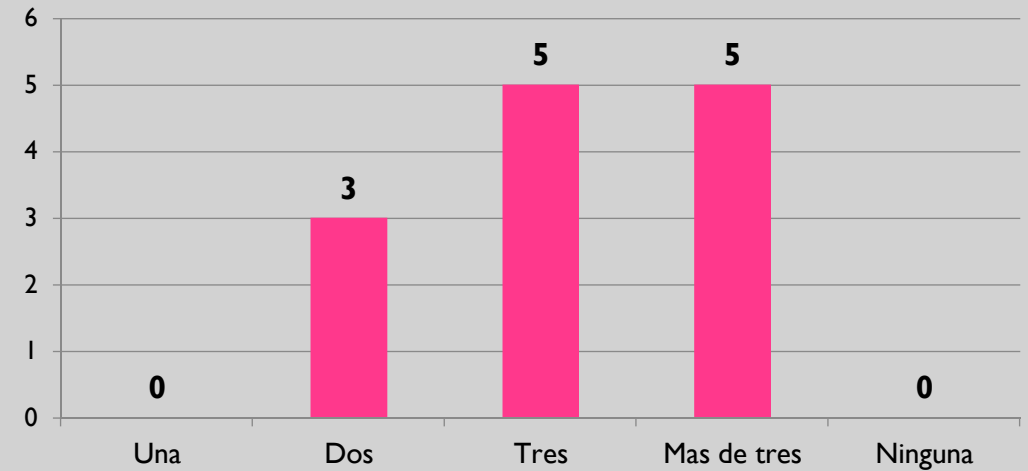
ATENCIÓN MÉDICA



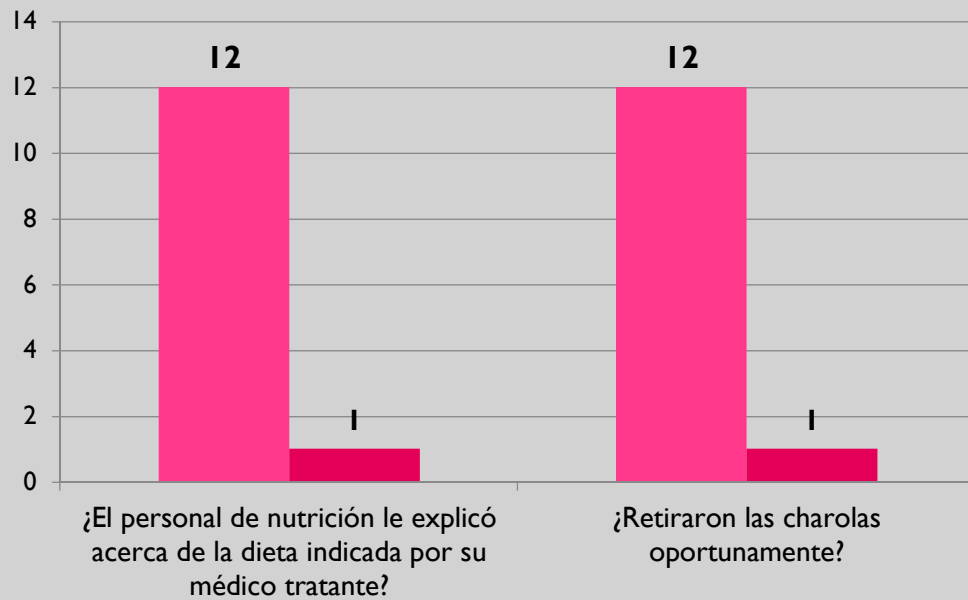
En general, ¿Cómo califica la atención médica?



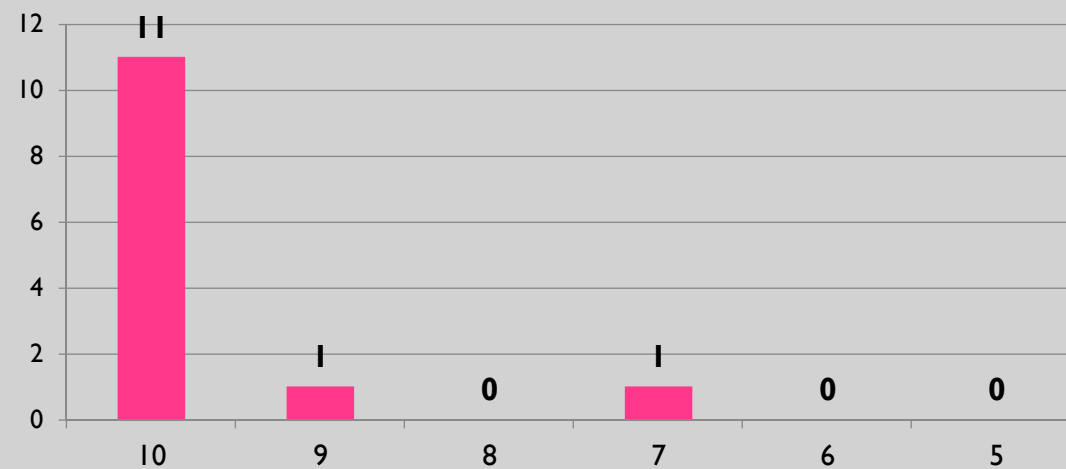
¿Cuál es la frecuencia de las visitas del médico de guardia durante las 24 horas?



ALIMENTOS

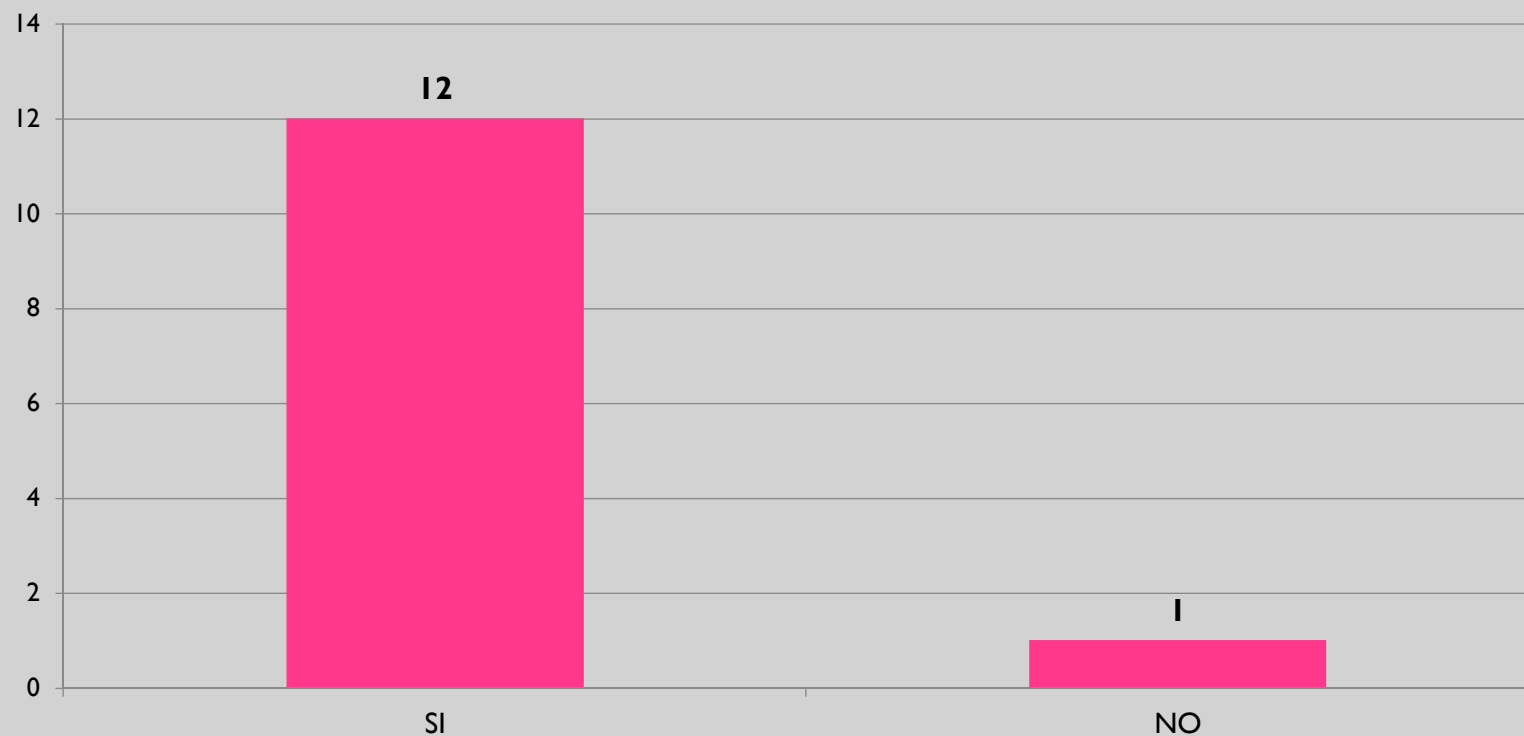


En general, ¿Cómo califica el servicio de alimentos?

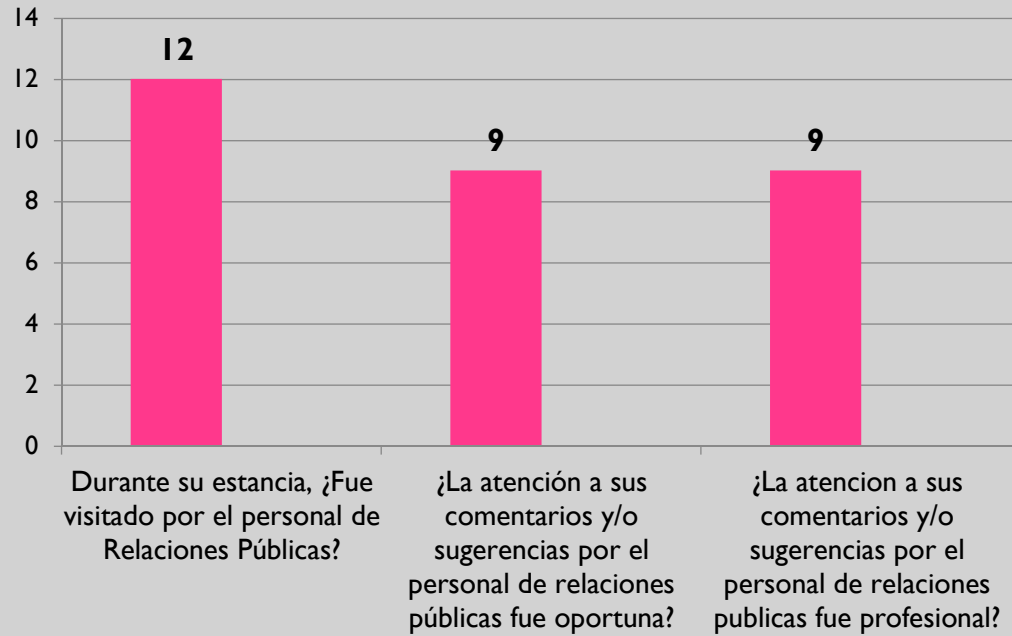


EDUCACIÓN

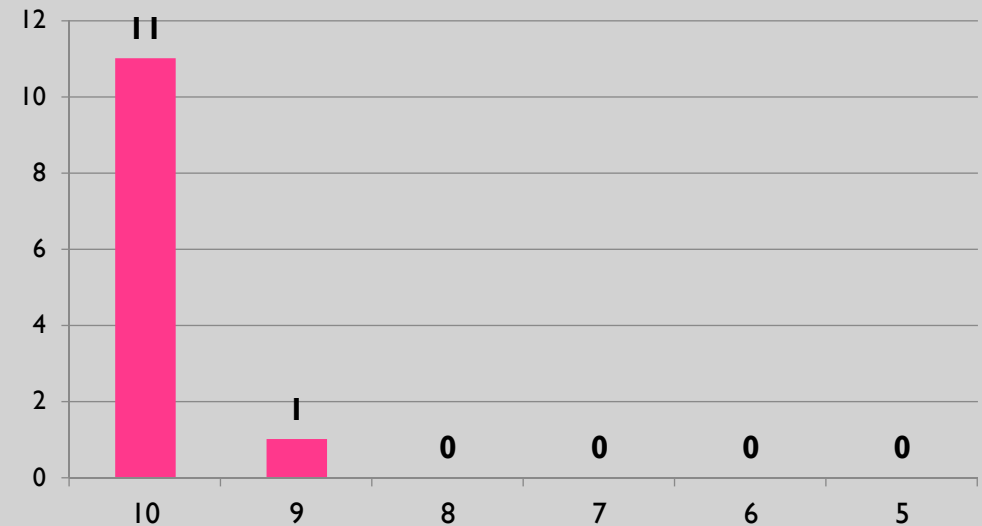
¿Recibió el paciente y su familia educación / orientación relacionada a su padecimiento durante su estancia en el hospital?



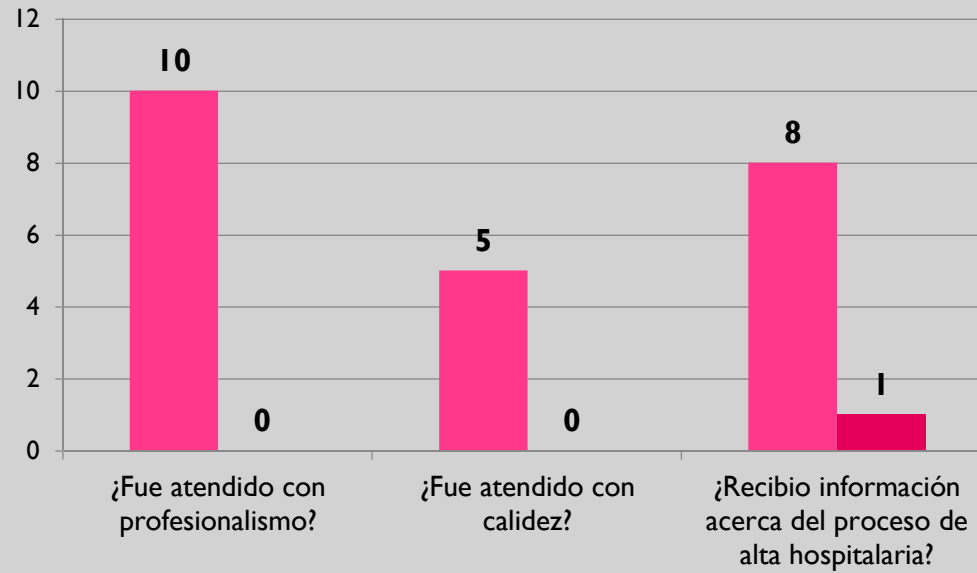
RELACIONES PÚBLICAS



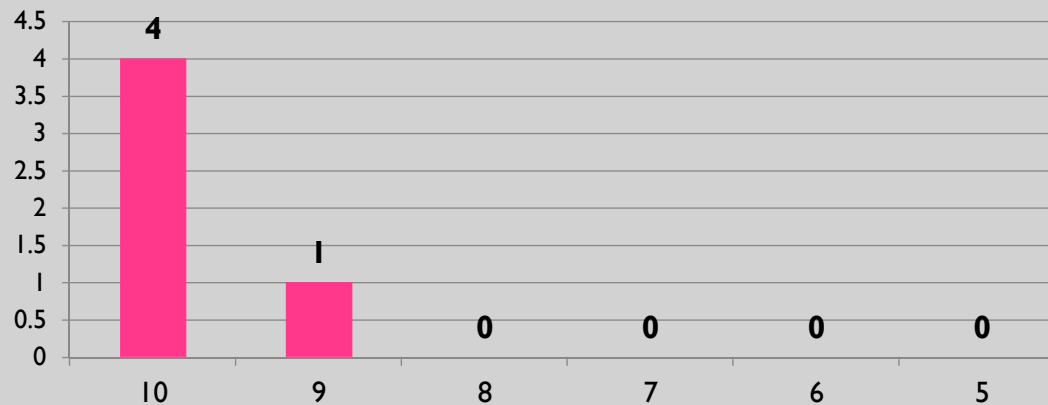
En general, ¿Cómo califica el servicio de relaciones públicas?



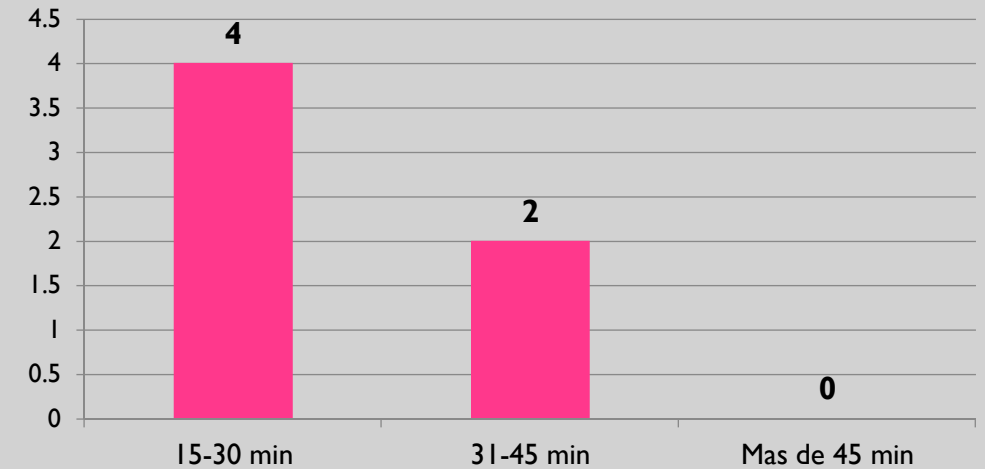
ALTA HOSPITAL



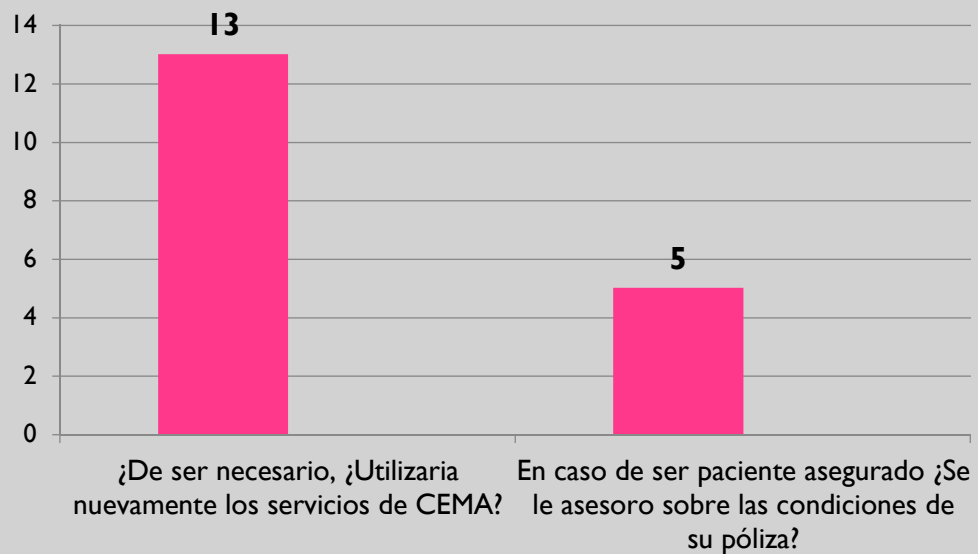
En general, ¿Cómo califica el servicio de alta?



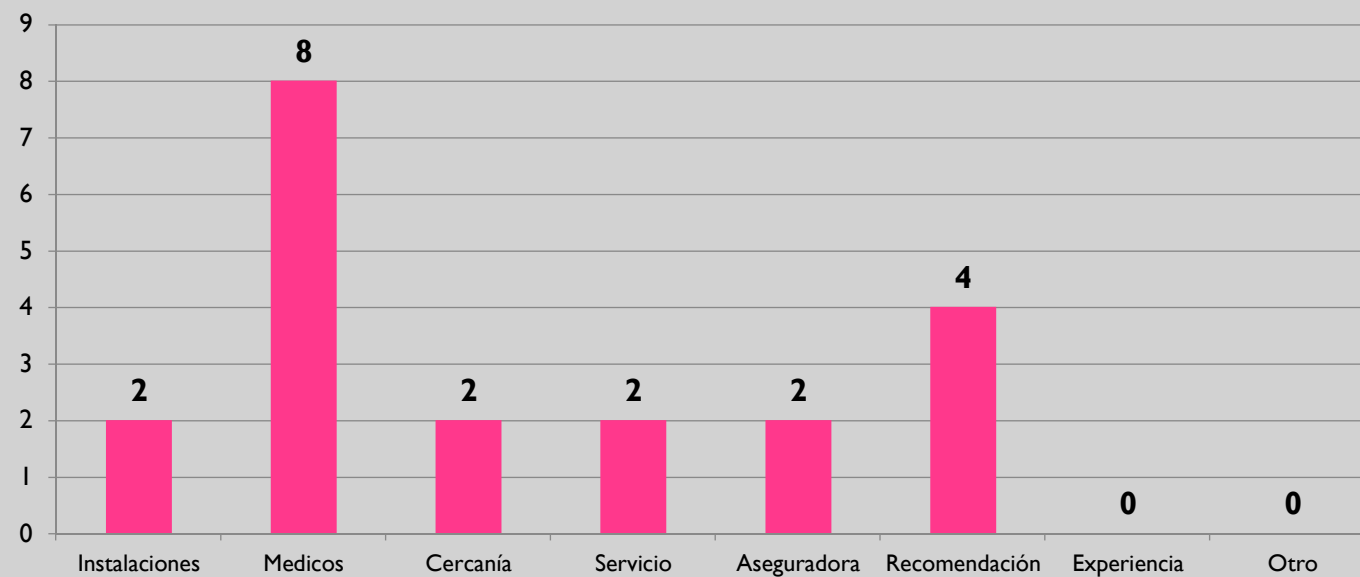
¿Su cuenta fue cerrada en un tiempo de?



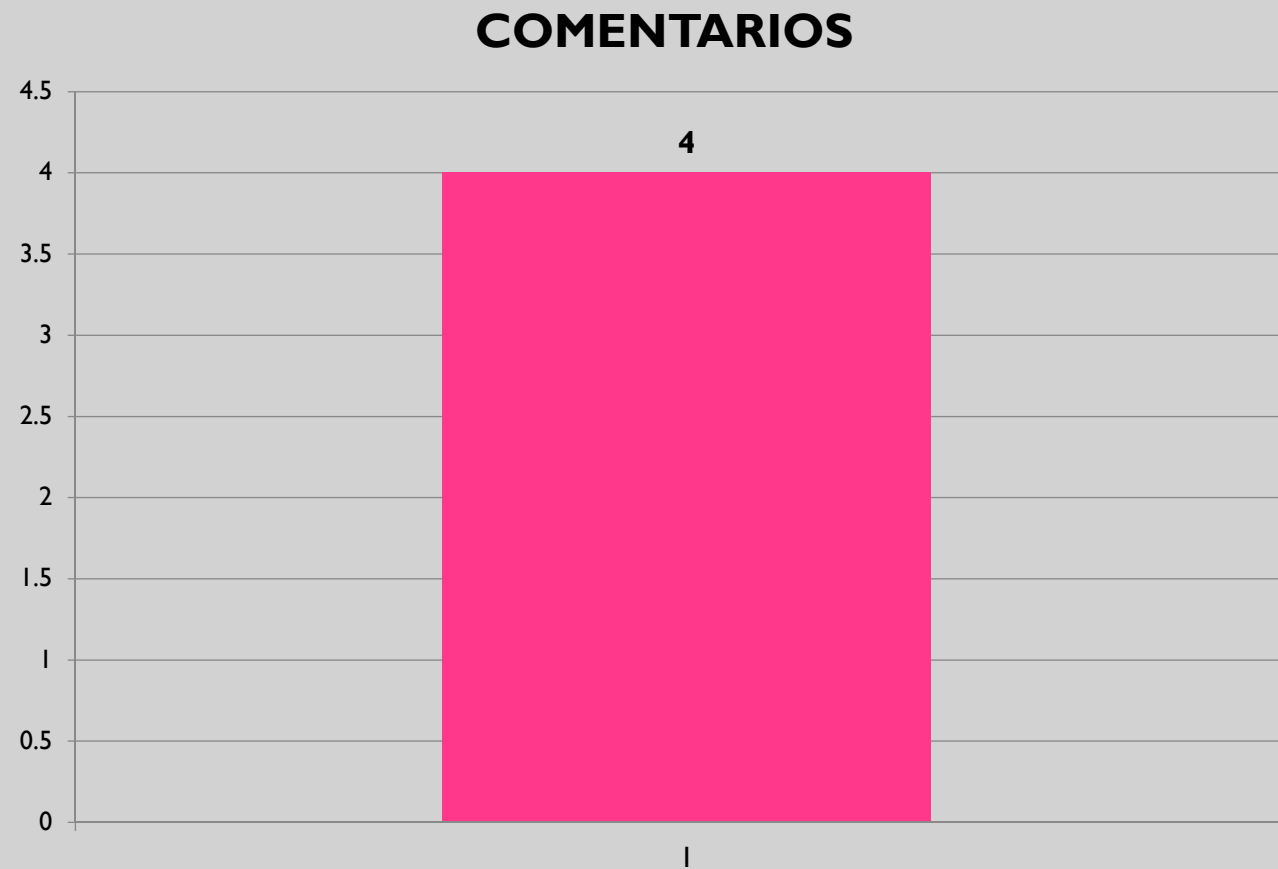
GENERAL



¿Por qué decidió atenderse en CEMA?



COMENTARIOS



COMENTARIOS

⁹⁸ Todo el servicio estuvo muy bien.

¹⁰¹ Todo excelente, le encanto se sintió muy a gusto.

¹⁰² El trato ofrecido es de lo mejor que he conocido, es grato saber que el personal me haya tratado con mucho respeto y profesionalismo. Recomendable seguir con este manejo.

¹⁰⁴ Jugos y verduras, agua procesados. Durante la estancia no asistió el personal de limpieza solo fueron por la basura.