


	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuario Hospital Dr. Rafael Avaria Valenzuela de Curanilahue.


	Responsable Elaboración	Revisó	Aprobó
Nombre	Omaira Rifo Vigores	María José Mella Rebolledo Verónica Barra Mora	Sr. Juan Gamboa Saravia
Cargo	Asistente Social Encargada OIRS	Jefa(s) Dpto. Calidad y seguridad del Paciente Profesional Dpto. Calidad y seguridad del Paciente	Director HRAV
Firma	  Omaira Rifo Vigores RUT: 14.071.021-0 Asistente Social Encargada OIRS	 María José Mella R. Matrona Rut: 17.000.364-0  Verónica Barra Mora Enfermera RUT: 15.417.378-9	 

Resolución N°: 6500 **del:** 2 2 DIC 2022 **Hasta:** 2 2 DIC 2027

   <p>Ministerio de Salud Gobierno de Chile</p> <p>Hospital Curanilahue Dr. Rafael Avaria</p>	<p>HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA</p> <p>" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."</p>	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

Índice

I.	PROPÓSITO.....	3
II.	OBJETIVOS	3
III.	ALCANCE.....	4
IV.	RESPONSABLES	4
V.	DEFINICIONES	4
VI.	PROCEDIMIENTO.....	6
	EVALUACIÓN	12
VII.	BIBLIOGRAFÍA.....	13
VIII.	ANEXOS.....	14

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027


I. **Propósito.**

De acuerdo a lo establecido en la ley nº 20584 del ministerio de salud, que regula los deberes y derechos que tienen las personas en relación a la atención de salud, es fundamental tener presente algunos aspectos básicos en la relación del equipo con las personas que acceden a la atención en salud, como el derecho a la seguridad de la atención a través del establecimiento de protocolos que aseguran una atención de calidad, del derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia y el derecho de acceder a información suficiente, oportuna, veraz y comprensible respecto de las atenciones que recibe en el establecimiento.

A su vez, es importante establecer lineamientos básicos respecto a la acogida, el trato a las personas que soliciten atención y también así que la información entregada sea suficiente, oportuna, veraz. Por ello, se estima importante, establecer protocolo para la acogida, trato e información instalando una nueva manera de relación con las personas en un marco de humanización de las relaciones de trabajo y atención.

II. **Objetivos**

- Personalizar e individualizar la atención a cada paciente, a través de un trato amable y respetuoso.
- Generar en el usuario la capacidad para identificar y reconocer al equipo de salud responsable de su cuidado.
- Generar confianza y seguridad, a través de una comunicación clara y respetuosa hacia los usuarios.
- Mejorar la satisfacción usuaria.
- Difundir protocolo de acogida en el equipo de salud, instalándolo en el quehacer de trabajo diario.
- Difundir protocolo a la comunidad como parte del compromiso del equipo en la entrega de atención de calidad.

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

- Definir aspectos específicos del Buen trato en Farmacia, Urgencia y SOME; en lo referido a Lista de espera.

III. **Alcance**

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios del Hospital Dr. Rafael Avaria Valenzuela de Curanilahue.

IV. **Responsables**

Director: Validar pertinencia del protocolo, cautelar por su uso y aplicación. Indicar modificaciones de ser necesario, para asegurar una mejora continua.

Jefatura y Encargados(as) de Área/Unidad de Urgencia, Farmacia y SOME; Lista de Espera: Dar a conocer, educar y difundir el presente protocolo con todo el personal a su cargo. Supervisar que el personal a su cargo, cumpla este protocolo de atención, realizando monitoreo contante en las unidades.

Encargada OIRS: Monitorear el cumplimiento del protocolo de buen trato y aplicar instrumento de medición a través de Encuesta Satisfacción Usuaría Trimestral, en la sala de espera de Farmacia y Unidad de Emergencia.


Funcionarios: Todo funcionario que tengan atención directa con los Usuarios/as, deberá aplicar siempre este protocolo en la atención de ellos, con énfasis en el buen trato.

V. **Definiciones**

Conceptos básicos en la atención/trato al Usuario.

Accesibilidad: Facilidad de tener contacto con los diferentes servicios y/o funcionarios/as. Incluye aspectos, como el horario teléfonos y los tiempos de espera.

Usuario/a: Es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. En torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Red de Establecimientos de Salud Pública.

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

Paciente: Es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

Servicio de UEH: Servicio que forma parte y depende del establecimiento hospitalario. Ofrece asistencia sanitaria multidisciplinaria ambulatoria, continua y permanente, 24 horas del día y los 365 días del año, brindando una atención resolutiva, oportuna y de calidad a los usuarios.

Farmacia: La Unidad de Farmacia, es un servicio de apoyo clínico, que realiza dispensación de medicamentos a usuarios(as), hospitalizados y ambulatorios pertenecientes al Establecimiento.

SOME Lista de Espera: Servicio encargado de la Gestión de la Lista de espera de Consultas de Especialidades Médicas, de acuerdo a Criterios Técnicos de Priorización de Lista de Espera para Usuarios NO GES (Ord. 373 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales) y según la prioridad clínica realizada por el Médico Especialista encargado de la Contraloría de Interconsultas.

Trato: Forma de actuar, proceder y/o comportarse de una persona, en su relación con los demás.

Orientación al Usuario/a: Entregar indicaciones claras al usuario, con un lenguaje comprensible, asertivo y empático, según los requerimientos expresados por éste.


Comunicación Verbal: Es aquella que se realiza de manera oral.

Comunicación No Verbal: Es conocida como como lenguaje corporal y gestual.

Escucha activa: Acto de oír con atención voluntaria y de alerta, para demostrar interés complementando con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas, capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos, para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios, es un componente importante de la calidad de los servicios.

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios, cuando son atendidos en un servicio determinado, quedan cubiertas sus expectativas o incluso, se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Empatía: Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que se comprenda su situación. Es uno de los rasgos más relevante, que debe manifestar el funcionario. Es altamente valorado por los usuarios/as.

VI. Procedimiento

Guía de Atención al Usuario/a en UEH:

I) Oferta y Presentación Personal del Servicio de Emergencia, Saludar y dar la bienvenida. Ejemplos: Buenos Días, Buenas tardes, Buenas noches. Todo funcionario debe portar su credencial de identificación, en todo momento, donde esta sea visible al usuario(a), la cual debe encontrarse en buen estado y donde se vea claramente su nombre y cargo.

Ejemplos: (cuando se atiende a un usuario y/o usuaria) Mi nombre es. Soy la funcionaria/o..... Encargado/a de.....

II) Individualización del usuario/a Ejemplos:

¿Cuál es su nombre?, se recaban los datos personales y motivo de la consulta médica.

III) "Le explico, que las urgencias médicas, se clasifican de acuerdo al Sistema de priorización de emergencias (ESI)., le afectan y existen 5 niveles:


ESI 1 Grave: Significa que su atención es inmediata a pacientes en riesgo vital.

ESI 2 Mediana Gravedad: El/la paciente debe ser atendido/a si su condición corre un riesgo alto, tiempo estimado de atención 15 minutos.

ESI 3 Menos Gravedad: Sí el/la paciente no está en condición crítica, será atendido/a después de los que estén con mayor gravedad, tiempo estimado de atención 60 minutos.

ESI 4/5 Condición Leve: Cuando la condición del/la paciente es leve y no hay riesgo alto para su salud, el tiempo estimado de atención es de 90 a 180 minutos.

IV) Despedida: Ejemplos: ¡Pase a la Sala de Espera, para la evaluación de Signos vitales

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

y debe estar atento a su llamado, donde será llamado, para ser atendido en su Consulta Médica!

Sr/Sra., Srta., Hasta luego, que le vaya bien.... Un placer atenderlo/a

Guía de Atención al Usuario en ventanilla de Farmacia.

I) Presentación Personal del Farmacia, Saludar y dar la bienvenida.

Ejemplos: Buenos Días, Buenas tardes, Buenas noches. Todo funcionario debe portar su credencial de identificación, en todo momento, donde esta sea visible al usuario(a), la cual debe encontrarse en buen estado y donde se vea claramente su nombre y cargo.

Luego se hará entrega de números para retiro de medicamentos de farmacia de crónicos. Ejemplos: (cuando se atiende a un usuario y/o usuaria) Mi nombre es. Soy la funcionaria/o.....


II: Individualización del usuario/a Ejemplos: Al momento de retiro de medicamentos se llama por su nombre a usuario/a, luego se entregan medicamentos.

III: Recepcionar con amabilidad la receta o Carnet de usuarios(as), de crónicos. Técnico Paramédico, debe realizar las siguientes acciones: Orientar al usuario(a), explicando las dudas en forma amable:

IV) Si el usuario(a) Si, el usuario es analfabeto o posee algún grado de discapacidad y no tiene una red de apoyo, el Químico Farmacéutico, empleará estrategias para facilitar la administración del tratamiento al usuario(a) como, por ejemplo, incorporarlo en el programa de entrega de medicamentos a domicilio, mapas de terapias con letras de gran tamaño, como asimismo para los usuarios(as), con visión reducida, cajas con horarios de administración, indicados

V) Si, la receta es de morbilidad, esta se despacha en su totalidad, si por algún motivo no se encontrara la totalidad de medicamentos prescritos se le informara al usuario/a y se le indicara la fecha en la que pueda venir a retirar este medicamento faltante.

VI) Si, la receta corresponde al programa de crónicos, se le solicita al usuario(a) su carnet

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

de control, para ingresar las fechas de los próximos retiros de medicamentos.

VII) Solicitar al usuario(a), esperar en sala de espera, unos minutos, mientras se ingresan la receta al sistema digital y luego se despacha el tratamiento.

VIII) Entregar los medicamentos con rótulo que indica nombre de usuario(a) nombre de medicamento y dosis de administración.

IX) Entregar al usuario(a) su tratamiento farmacológico y se le explica la correcta administración del medicamento y señalar la próxima fecha de entrega de su terapia farmacológica.

XI) Despedida: Se consulta nuevamente: ¿Tiene alguna duda con respecto al tratamiento? y despedir con "Hasta luego, que le vaya bien" Un placer atenderlo(a).


Guía de Atención al Usuario en SOME, Lista de Espera.

I) Presentación Personal del Some Especialidades, Saludar y dar la bienvenida.

Ejemplos: Buenos Días, Buenas tardes.

II) A la consulta de los usuarios sobre: ¿Cuándo me llamaran para mi cita de Lista de Espera?, se le explica que la citas se realizan según Criterios de Priorización de Lista de Espera, las cuales están establecidas según indicaciones de la Subsecretaria de Redes asistencias, los criterios son:

- 1) Prioridad clínica (establecida por el medico contralor de cada especialidad) la cual considera la Criticidad de riesgo vital, secuela funcional grave y trasplante.
- 2) Usuarios GES
- 3) Usuarios SENAME
- 4) Usuarios PRAIS (primera generación)
- 5) Usuarios con 2 ó más años de antigüedad en lista de espera

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

III) Si existe oferta de agenda de especialidad, se solicita Cedula de Identidad al paciente para corroborar que su rut es el que esta registrado en lista de espera, se le indica fecha, hora y nombre de profesional que hará la atención, además de voucher de respaldo de cita, el cual debe presentar el día que esta se haga efectiva

IV) Las citas de lista de espera de primera consulta se realizan de forma telefónica a los usuarios según oferta de Policlínicos de cada especialidad, utilizando los criterios definidos en el punto II.


V) Cuando no es posible contactar al usuario de forma telefónica se siguen los siguientes conductos:

- i. Si es de Curanilahue, se envía cita a domicilio con estafeta (TENS)
- ii. Si es de fuera de la Comuna, se envían citas a Some de Origen de cada usuario para su contactabilidad

VI) Los controles se otorgan según disponibilidad de agenda de cada especialidad:

- i. De forma presencial en Some Especialidades, si existe disponibilidad de agenda en el momento de la solicitud
- ii. De lo contrario cada usuario debe acercarse a su Some de Origen a solicitar que se gestione la solicitud de control a HRAV
- iii. Es importante destacar que NO existe la posibilidad de solicitar controles de forma telefónica directamente por cada usuario

VII) En ambos casos; atención presencial y telefónica, en la despedida se consulta nuevamente: ¿Tiene alguna duda con respecto a los datos entregados? y despedir con "Hasta pronto, que este muy bien" Un gusto atenderlo(a).


	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

Indicaciones en materia de Trato, que deben ser aplicadas:

- ✓ Usar siempre identificación visible a la altura del pecho.
- ✓ No usar audífonos, mientras se atiende público.
- ✓ Mantener su entorno ordenado y limpio. No usar malas palabras, groserías ni carcajadas.
- ✓ Evitar, usar celulares personales cuando se está atendiendo público (WhatsApp, Facebook, cualquier otra red social).
- ✓ En caso de que el teléfono suena cuando esté con un usuario disculparse y solicitar que espere, mientras contesta.
- ✓ Si mientras, atiende a un usuario, existe una interrupción por otro usuario (a) (interno/externo) excusarse diciendo "me disculpa un momento".

Comunicación Verbal:

- ✓ No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- ✓ No sea egocéntrico, (Ej: es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- ✓ Recriminar al interlocutor (Ej: Está equivocado ... no me ha entendido...).
- ✓ Lapsos o mente en blanco, (Ej: Ehehehehe, Sabe que...)
- ✓ Falta de habilidad interpretativa.
- ✓ No debe, confrontar al usuario.
- ✓ Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra)

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027


Frases que se deben evitar en la Comunicación Verbal:

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas, para no perder la confianza del usuario(a), tales como los siguientes ejemplos:

- ✓ ¿Entiende? Connota, que el usuario (a), es poco inteligente.
- ✓ ¡¡¡Pero que no ha leído bien!!!!
- ✓ ¿Y qué esperaba?
- ✓ A mí, no me pregunte por qué.
- ✓ Eso, es lo que dice el reglamento.
- ✓ Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- ✓ ¡Él está ocupado resolviendo un asunto importante! Recordar que nada es más importante que el usuario.
- ✓ Eso nada tiene que ver conmigo, es en otro lado.
- ✓ Estoy muy ocupado (a) en este momento.
- ✓ No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario.
- ✓ Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo.
- ✓ Pero ¿no leyó las instrucciones? ¡Ya le contesté eso!
- ✓ Además, evite la excesiva confianza con los usuarios/as (aunque los/as conozca).
Se debe entregar siempre, un trato profesional.

Comunicación No Verbal, Algunos Elementos Principales:

- ✓ Naturalidad: Actúe con naturalidad. Mantener una buena postura corporal.
- ✓ Contacto visual: Mire al rostro, vea a los ojos.
- ✓ La voz, utilicé un tono de voz moderado y uniforme, sin titubear.
- ✓ Aprenda a escuchar. Dejar que usuario termine su mensaje y luego contestar sin interrumpir.
- ✓ Demuestre su interés.
- ✓ Demuestre su motivación por la labor que está realizando.

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	Nº VERSIÓN	01
		FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027


VII. **Evaluación**

El instrumento a utilizar corresponde a la Encuesta de Satisfacción Usuaría proporcionada por el Ministerio de Salud a través de su estrategia de evaluación Balance Score Card y contenida en el documento Instrumentos de Evaluación de Establecimientos Autogestionados en Red, EAR 2022. (anexo1)

Se compone de un primer apartado de caracterización, seguido de cuatro preguntas cerradas con respuesta de escala de puntuación de 1 a 7, respecto a los ítems de trato, información, atención de unidades de apoyo, entorno y satisfacción global, sumando finalmente una pregunta abierta respecto de oportunidades de mejora que percibe el encuestado respecto de la institución.


La calendarización de la evaluación es de frecuencia trimestral.

Los resultados de la encuesta serán procesados y tabulados por Encargado/a OIRS del establecimiento, quien emitirá trimestralmente un consolidado de los resultados obtenidos de la medición en un documento denominado Informe Encuestas de Satisfacción Usuaría, será socializado en las reuniones de Comité de Gestión Usuaría y del CODE HRAV.

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

VIII. Bibliografía

- Ley nº 20. 584, que Regula derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, publicado el 24/04/2012 en diario oficial, Stgo-Chile, Ministerio de Salud.
- Ley nº 19.937, Autoridad Sanitaria y Gestión.
- Ordinario 373, Criterios Técnicos de Priorización para usuarios NO Ges, de la Subsecretaria de Redes Asistenciales – 08/02/2021
- Instrumentos de Evaluación de Establecimientos Autogestionados en Red, EAR 2022.

	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA	Nº VERSIÓN	01
	" Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."	FECHA ELABORACIÓN	OCTUBRE 2022
		FECHA DE VIGENCIA	OCTUBRE 2027

IX. Anexos.

Anexo 1. Encuesta Satisfacción Usuaría.

Folio

--	--	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

Buenos días / tardes. ¿Usted me otorgaría unos minutos para realizarle unas preguntas que permitan conocer y mejorar la calidad de la atención que entrega este establecimiento? Responder la encuesta no le compromete ya que los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima.

Servicio o Unidad: _____ Fecha: ___/___/___ Hora: ___:___




Tipo de usuario: Paciente ___ Acompañante ___ Parentesco: _____

Género: M F Edad: 18 - 29 30 - 59 60 o más

Nacionalidad o país de origen: _____

Califique con nota de 1 a 7 su nivel de satisfacción con algunos aspectos de la atención de urgencia que ha recibido usted (o su paciente) en esta oportunidad. En caso de que la pregunta no corresponda, registrar "No Aplica".

1. ¿Qué nota le pondría al/los recibido por parte del personal...?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
Admisión/ Información	1.1 Personal de Admisión		
	1.2 Personal de recaudación		
	1.3 Personal de información/DRE		
	1.4 Médico		
Proceso de atención	1.5 Enfermera/a		
	1.6 Matrón(a)		
	1.7 Técnico Paramédico		
Seguridad	1.8 Personal de guardias		
Otro	1.9 Otro (Ej: Auxiliar de servicio, Personal de aseo). (Especificar: _____)		
1. Respeto de la atención e información (¿Qué nota le pondría a...?)	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
2.1 La disposición del médico a recibir sus preguntas o inquietudes sobre la atención y tratamiento.			
2.2 La explicación del médico sobre su estado de salud con lenguaje claro y sencillo (diagnóstico, pronóstico, tratamiento, otros)			
2.3 La disposición del médico a involucrarlo en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento.			
2.4 La claridad de la información administrativa entregada (recaudación, toma de muestras, imagenología).			
3. ¿Qué nota le pondría a la atención recibida en las siguientes unidades de apoyo, respecto a...?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
3.1 La atención en Laboratorio (Toma de muestras)			

  Hospital Curanilahue Dr. Rafael Avaria 	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA " Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuarios del HRAV Curanilahue."		Nº VERSIÓN 01
			FECHA ELABORACIÓN OCTUBRE 2022
			FECHA DE VIGENCIA OCTUBRE 2027

3.2 La atención en Imagenología (Radiografías, scanner)			
3.3 La atención en Farmacia			
3.4 La orientación de la Oficina de Informaciones / OIRS			
4. Respecto a la Infraestructura, qué nota le pondría a...?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
4.1 La comodidad durante la espera de atención (iluminación, sillas, otros)			
4.2 La limpieza/aseo de sala de espera			
4.3 La limpieza/aseo en box de atención			
4.4 La limpieza/aseo de los baños			
5. En general ¿Qué nota le pondría a la atención recibida en el área de ambulatoria?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
6. Finalmente, ¿Qué aspecto(s) del funcionamiento y atención en esta unidad necesita(n) ser mejorado(s)?			
Trato del personal <input type="checkbox"/>	Calidad de la información entregada <input type="checkbox"/>	Infraestructura del lugar <input type="checkbox"/>	Organización del <input type="checkbox"/>
¿Qué nos sugiere para mejorar?			
<hr/> <hr/>			
Datos para supervisión: Los siguientes datos son solicitados para efectos de supervisión, ya que usted podría ser contactado telefónicamente para conocer si efectivamente la encuesta le fue aplicada.			
Nombre del encuestado/a (voluntario):		Teléfono o e-mail encuestado/a (obligatorio):	
Nombre completo encuestado/a (obligatorio):			

Agradezca y cierre