



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS
POR EL HOSPITAL MARTÍN ICAZA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADO:

JOSÉ IGNACIO FAJARDO MANZABA

TUTOR:

ING. FERNÁNDEZ BAYAS TEÓFILO ROBERTO, MAE.

2019

Resumen

El presente estudio de caso va dirigido hacia El hospital Martin Icaza que es un establecimiento público ubicado en la ciudad de Babahoyo, provincia Los Ríos. En el hospital se atienden no solo a usuarios de la provincia de los Ríos sino también de otras provincias como Bolívar y Guayas.

El estudio de caso está enmarcado en la línea de investigación de modelo de gestión administrativa realizado a través de la investigación cualitativa, tiene como objetivo conocer el nivel de calidad de la atención, el tipo de equipamiento en la atención que brinda por parte de sus colaboradores y el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida en el hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

Abstract

This case study is directed towards the Martin Icaza hospital, which is a public establishment located in the city of Babahoyo, Los Ríos province. The hospital serves not only users from the province of the Ríos but also other provinces such as Bolívar and Guayas.

The case study is framed in the research line of administrative management model carried out through qualitative research, aims to know the level of quality of care, the type of equipment in the care it provides from its collaborators and the degree of user satisfaction for the care received at the Martin Icaza hospital in the city of Babahoyo.

Palabras claves

Satisfacción, Calidad, Atención, Usuario, Colaboradores

Introducción

El presente estudio de caso va dirigido hacia El hospital Martín Icaza ubicado en la ciudad de Babahoyo, provincia Los Ríos. Es un establecimiento público encargado de brindar atención médica primaria ofreciendo servicios y atención de salud básica a todas las personas de la ciudad de Babahoyo. En el hospital se atienden no solo a usuarios de la provincia de los Ríos sino también de otras provincias como Bolívar y Guayas por ser un hospital de referencia según los avances científico y el crecimiento poblacional.

Con los conceptos de calidad se propone conocer los problemas que inciden en el nivel de calidad de la atención en el hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo. Teniendo como El objetivo principal conocer el nivel de calidad de la atención, el tipo de equipamiento en la atención que brinda por parte de sus colaboradores y el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida en el hospital antes mencionado.

El presente estudio de caso está enmarcado en la línea de investigación de modelo de gestión administrativa realizado a través de la investigación cualitativa la cual permite obtener información necesaria ya sea por observación directa, entrevistas o encuestas para así determinar la razón del problema y de esta manera realizar el respectivo estudio de caso.

Para desarrollar este estudio de caso se determinó los problemas que se presentan en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, para lo cual se efectuó un estudio en base a encuestas, las cuales fueron realizadas a los usuarios mayores de 18 años que reciben atención en dicho hospital, tomando en consideración aspectos generales de atención en los servicios, infraestructura, ambiente y trato al personal por lo cual se elaboró un cuestionario con 15 preguntas cerradas para así evaluar la atención en calidad y el grado de

satisfacción de los usuarios porque hoy en día esta es muy esencial para toda entidad pública o privada.

Desarrollo

El Hospital Martin Icaza ofrece servicios en medicina general, gineco-Obstetricia, cardiología, odontología, cirugía, pediatría, traumatología, fisioterapia, consulta externa, emergencia, hospitalización, clínica del VIH, hemoteca, banco de leche materna y servicio social, pero hay poca satisfacción al usuario por que esta se refiere como mínimo en tres aspectos diferentes: organizativo (tiempo de espera, ambiente, etc.), atención recibida (que los médicos auxiliares de enfermería no atienden a la hora que estipula la cita médica) y trato durante el proceso de atención(el trato no es la adecuado de un médico hacia sus pacientes) . La infraestructura con la que esta cuenta no es la adecuada, falta de insumos, espacio físico reducido, unas salas de espera no muy cómodas, falta de medicamentos, etc.

Las actividades que realizan los servidores públicos en el Hospital Martin Icaza presentan ciertas falencias en el momento de la atención al usuario, mientras que como administrativo, médico y demás colaboradores tienen el deber de que los usuarios sean considerados como parte de la empresa.

En el departamento de estadística tiene falencias al momento de registrar una carpeta o de ir a buscar una de las mismas, y de la misma manera sucede con las citas que se piden vía telefónicas no quedan registradas por lo que el usuario llega y le dicen que no

tienen cita que deberían hacer una, por lo que el paciente necesita ser atendido y le dan la cita médica para después de 15 o 30 días incluso hasta más tiempo, esto es debido a que el sistema que utilizan es lento , ineficiente, lo que provoca también que el trabajo de los servidores públicos que están a cargo del departamento de estadísticas no sea del agrado del paciente.

Los recursos actuales con que cuenta el hospital son insuficientes ya que no cuenta con insumos y medicamentos necesarios para la buena atención al usuario, por lo cual la falta de medicamentos es otro problema que ocurre en el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo , al momento en que los médicos recetan los medicamentos no lo pueden adquirir en esta unidad porque no existe disponibilidad de medicamentos por lo cual les toca ir a comprar los medicamentos e insumos en una farmacia externa. Además cuando acuden por una emergencia por ejemplo una cortadura estas personas deben comprar por fuera el hilo para que puedan cocer su herida por la sencilla razón que ni siquiera el área de emergencia cuenta con medicamentos básicos.

Otra situación de mala atención se registra cuando un usuario intenta ingresar por el área de emergencia, por síntomas de infección intestinal desde el señor guardia de seguridad que está en la entrada de dicha área no dejan pasar al usuario enfermo aludiendo que eso no es de gravedad y que deberá esperar fuera del hospital y si la persona o los familiares de dicha usuario enfermo insiste en que lo atiendan el señor guardia comienza a los gritos o empieza hacerlos con la mano para un lado.

Dentro de la unidad hospitalaria, la función que tiene una interna de enfermería es realizar actividades y brindar cuidados que ayuden al confort y pronta recuperación de las pacientes

ginecológicas hospitalizadas, con la finalidad de aplicar conocimientos ya adquiridos y con esto brindar día a día una atención integral, practicando los diferentes roles que debe de tener el profesional de enfermería como preparación, administración de medicamentos y cuidados directo al paciente.

No toda interna de enfermería del hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo aplican los conocimientos de una buena atención, ya que los pacientes que están ingresada en la sala San Vicente de varones se quejan de un mal trato por parte de las internas de enfermería de turno, que no le suministran su medicamento a tiempo, cuando le están haciendo curaciones, muchas veces las auxiliares no lo limpian bien el cual hace que los pacientes se pongan histéricos y le digan a dicha servidora pública que va a quejarse con el jefe del área en el cual donde los auxiliares se ponen a gritar a los pacientes diciendo que a los que le ira mal son ellos donde lleguen a decir algo.

El hospital Martín Icaza ubicado en la ciudad de Babahoyo, provincia Los Ríos, Es un establecimiento público encargado de brindar atención médica primaria ofreciendo servicios y atención de salud básica a todas las personas de la ciudad de Babahoyo, según (Villa, 2014) “un usuario es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración. En función del tipo de destinatario de su petición, entendemos al usuario como cliente, si se dirige a la empresa privada o ciudadano, si su destinatario es la administración pública.” su prestación va ligada a la atención de salud a todas las personas que acuden al Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo y sus alrededores ya sean niños, jóvenes o adultos, las 24 horas del día.

El capital humano con el que está conformado esta unidad de atención primaria es de 205 personas entre ellas, auxiliares, internas, doctores, licenciadas en enfermería, administrativo, entre otros, para (Contreras, 2012, pág. 11) “define al capital humano como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes tanto presentes como potenciales de los empleados en una determinada organización a partir de los cuales desarrollará su propuesta de empresa y alcanzará los objetivos propuestos”. Es decir que el capital humano es el más importante dentro de una organización, con sus habilidades podemos tener beneficios futuros para la empresa.

Las actividades que realizan los servidores públicos en el Hospital Martín Icaza presentan ciertas falencias en el momento de la atención al usuario, mientras que como administrativo, médico y demás colaboradores tienen el deber de que los usuarios sean considerados como parte de la empresa. Según (Chiavenato, 2017, pág. 6) “El comportamiento organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones.”

En el Hospital Martín Icaza en el área de consulta externa, los usuarios se quejan por la atención que brindan los servidores públicos, ya que cuando tienen una consulta a una hora estimada, el médico de consulta no se encuentra en su lugar de trabajo, pero según (Alles, 2013, pág. 19) “los problemas derivados de las diferentes conductas humanas se encuentran en todas partes donde los individuos desempeñan”. Muchas veces el médico si llegan a la hora que le corresponde pero no atiende a sus pacientes y le dice que los esperen 10 minutos que se van a desayunar, por lo que los usuarios se quejan de esta atención que les brindan, si ellos madrugan desde muy lejos muchas veces lo hacen

esperar más tiempo de lo establecido en una consulta médica que son de 15 minutos por pacientes.

En la actualidad la calidad de un producto o un servicio tanto en las empresas públicas como privadas es muy importante, ya que cuando brindan servicios de calidad a las personas, en este caso los usuarios del Hospital Martín Icaza quedaran muy satisfecho por recibir una atención de primera. Por lo que los autores (Cuatrecasas & Babon, 2017) hacen referencia que “la calidad es un conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos, también supone que el producto o servicio deberá cumplir las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo”

Con las definiciones sobre los conceptos acerca de la calidad planteamos conocer los problemas que inciden en la satisfacción del usuario de la unidad de atención, el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo. Para (Arbos, 2012) “el sistema de calidad se basa en la satisfacción de los clientes, del personal involucrado y del entorno”. Por lo que tenemos la necesidad de entender porque los usuarios se sienten insatisfechos, aunque Según las normas ISO 9000 la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Podemos decir que la Calidad es el conjunto de funciones, características (carencias de deficiencias de la prestación de servicios y adquisición de bienes) o conductas de aquellos bienes producidos o de un servicios prestados, que les hace capaces de cubrir las necesidades de los consumidores, usuarios o personas. Se trata de un concepto subjetivo puesto a que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de

valor acerca del producto o servicio en cuestión. Para (Dominguez, 2012) “la calidad es un departamento que empieza a estar en casi todas las empresas. Su objetivo es establecer unos parámetros de mejora en un funcionamiento que redunden en un mayor grado de satisfacción tanto del propio personal de la empresa como a los clientes al que se dirige”.

El Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo presenta una variedad de problemas, al momento de preguntar a los usuarios que como consideraban las instalaciones del centro de salud, supieron señalar que algunas áreas son muy reducidas por lo cual no es muy agradable para ellos, la sala de espera con la que cuenta el área de emergencia no es la adecuada, esta área se encuentra en las afuera del hospital, y cuando hay algún herido a los familiares les toca soportar el frío de la madrugada en la calle porque no cuenta con una sala de espera que de paz y armonía a los usuario.

La otra sala la cual no es lo suficientemente grande para toda la cantidad de usuarios que asisten es a los de consulta externa, en esta sala se atienden hasta 500 pacientes diarios, y su sala de espera es muy reducida. En la cual las personas que asisten hacerse atender a diario a este centro de salud están insatisfechos con la atención que le prestan. Según (Arana & Herrera, 2014) “las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras y satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas”. Por esto el hospital debe siempre priorizar a sus usuarios dándole una atención de primera para que ellos queden satisfechos con la labor que hacen diariamente en el hospital de la ciudad de Babahoyo.

El hospital tiene carencias de materiales necesarios para atender a los usuarios como las suficientes máquinas para desinfectar los instrumentos médicos por lo cual no

pueden brindar la mayor atención a los usuarios, que de esta manera van provocando poca satisfacción en ellos, toda herramienta es esencial en una empresa, por la sencilla razón que ayudan a las personas a realizar sus actividades diarias de una manera correcta.

El hospital no cuenta con suficiente medicina en su farmacia, a lo cual los usuarios toman esto como una atención no grata, y es que se supone que la salud es gratuita como informa el señor presidente de la república pero aquí les toca ir a comprar sus recetas en lugares externos del hospital, la cual es una gran molestia para los usuarios, la mayoría de las veces acuden al hospital por que no tienen los recursos suficientes para hacerse atender particularmente.

Otro problema que presenta el Hospital Martín Icaza es el tiempo que tiene que esperar el usuario para ser atendido, el cual se da en diferentes áreas, una persona a la cual se entrevistó supo señalar que al momento de acudir a su cita médica debe esperar más del tiempo establecido, como mínimo una hora que a la persona que le toca atenderlos llega tarde y tras eso se vuelve a retirar de su puesto de trabajo, y esto para (Contreras, 2012) “La habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado”. La poca eficiencia y eficacia por parte del personal competente provoca inconformidad en la atención recibida.

Ser eficiente en las organizaciones hace que tanto la institución sea reconocida por brindar una buena atención a sus usuarios y que los mismos queden satisfechos del servicio que brindan. Según (Sanchez, 2012) “la determinación de la eficiencia requiere

establecer, de alguna manera, una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado periodo de tiempo”.

Las personas que desean hacerse atender en el hospital quedan inconforme, insatisfecho al momento de realizar la llamada para apartar la cita médica, la misma se la dan después de uno o dos meses, esto se da a la gran cantidad de demanda, es decir que estos usuarios no son atendidos de inmediato el cual puede hacer que su enfermedad avance o ah caso más grave lleguen a la muerte por no ser atendidos a tiempo, muchas veces los usuarios que cuentan con algo de dinero se ven obligados acudir a los lugares privados para recibir la debida atención que debió haberles brindado el hospital general.

Al momento de consultarle a un usuario pude constatar que él había acudido al hospital por atención médica debido a una rotura en la cabeza, pero el señor guardia de seguridad del área de emergencia no lo había dejado entrar al área, la excusa que le puso fue que la herida que tenía no era de gravedad la cual le toco esperar si quería ser atendido, dos horas después lo dejaron ingresar y ya no había médicos de turnos que puedan saturar la herida la cual lo estaba haciendo una interna de enfermería la cual no tenía idea de cómo saturar, a esto se le llama negligencia médica y una mala atención al usuario, a mas que le hicieron esperar por mucho tiempo y no tuvo la atención debida, esto hizo que el usuario para que no estar sangrando donde tenía la herida le toco pagar a una clínica privada para que le puedan brindar la debida atención que merecía como paciente y a su vez le saturen la herida lo cual no solo genero pérdida de tiempo por la espera en el hospital sino que genero un sinnúmero de gastos.

Al momento de relacionar la competitividad entre las instituciones de servicio de salud público y privado en cuanto a su infraestructura y equipamiento le exigen a los prestadores de servicio que se esfuercen con responsabilidad, tengan una capacitación permanente, trabajen con ética para así lograr el mejoramiento de la atención y con esto lograr la satisfacción del usuario. Para (Krugman, 2014)“competitividad está relacionada con la forma en que una nación compite con el resto de naciones ofreciendo mejores productos y servicios, tal como lo harían corporaciones como Nestlé y Kraft Foods”.

En el hospital de salud se observó que hay una inadecuada organización en el departamento de estadísticas no se encuentran los documentos relacionados con el usuario como lo es el historial clínico, y esto es otro problema por lo cual los usuarios no son atendidos de inmediato, sin esta carpeta no pueden brindar el servicio de atención a los usuarios. Para el autor, (Fincowsky, 2009)”organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva”. Toda organización tiene que saber organizarse para atender de la mejor manera al usuario para que este hable muy bien del hospital.

La atención brindada por el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo no es la adecuada, al preguntarle a los usuarios sobre que opinaban de la atención que reciben ellos respondieron que es deficiente, este es otro de los problemas que intervienen en la calidad de servicios de salud, por la razón que esta abarca factores físicos, técnico, administrativo, relaciones humanas, por lo que la calidad de un servicio se juzga como un

todo, está basada en la satisfacción expresada por los mismos usuarios frente al servicio ofrecido.

Cuando se brinda un servicio de calidad el cliente queda satisfecho es decir cuando la atención recibida satisface las necesidades y expectativas del usuario por lo cual este recomienda a otras personas el servicio, pero en este caso debido a las inadecuadas atenciones, y poca satisfacción los usuarios del hospital Martín Icaza no recomiendan a otras personas para que asistan a este lugar por atención médica. Para los autores (Denove & Power, 2006) “la fuerza de una recomendación verbal es mayor que la de toda la publicidad de una empresa en su conjunto”.

En el hospital Martín Icaza una de las razones que influye en que los colaboradores no puedan brindar una buena atención a sus usuarios es la mala comunicación que manejan al momento de atenderlos, o ya sea al momento de llamarlos para que entre a consulta con su respectivo médico. Según los autores (Holguín, Flores, & Bauz, 2017) “La calidad de la comunicación va directamente relacionada con la calidad de la relación que se desea mantener con las demás personas, es por ello que se debe generar una comunicación efectiva con las personas que se tiene alrededor a fin de poder mantener una adecuada relación que genere un desarrollo positivo entre las partes implicadas.”

La buena atención al usuario no solo se ve reflejada al momento de atenderlo ya sea en consulta externa o en la parte quirófano o en alguna de las áreas de atención que tiene el hospital, sino que también se ve reflejada al momento que un paciente está hospitalizado y no se puede valer por sí mismo, les toca la mayoría de las veces a las auxiliares de enfermería hacerle el aseo general del paciente, los cuales muchas veces se han quejado de que las auxiliares los gritan o muchas veces hasta los empujan porque no desean hacerle su

respectivo aseo. Por lo que para el autor (Personal auxiliar de la comision de cuidados , 2014) el aseo personal es “Conjunto de actividades dirigidas a proporcionar el aseo corporal y comodidad del paciente; incluye los procedimientos de higiene y limpieza de la superficie corporal y mucosas externas.”

En el hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo sucedió algo que los usuarios que tenían cita previa para operaciones quirúrgicas no tenían previsto que pasara, que fue el cierre temporal de 3 quirófanos durante 45 días por motivo de mantenimiento, los cuales les ha tocado remover las citas para operaciones y eso ha hecho que se atrasen de ser operadas algunas personas , por lo cual ellos lo ven como una mala atención por el tiempo que les toca esperar porque no tenían previsto hacerlo o simplemente gastar algo de su dinero para pagar una cirugía en un hospital del día privado cosa que hoy en día es caro según el tipo de operación que tengan que hacerse y hay personas que no cuentan con el recurso necesario para hacerse atender de manera privada.

Según el autor (Carrasco Fernandez, 2017) “La atención al cliente es una función de la empresa que consiste en trasladar al cliente la totalidad de sus productos y servicios, de manera que el mismo resulte totalmente satisfecho con prestación del servicio y del producto recibido.” En este concepto el autor no hace referencia de que lo más importante para una empresa es que el cliente tenga la totalidad de sus productos o servicios con el fin de que el cliente se sienta satisfecho de la manera de cómo lo trataron al momento de entregarle el producto o de brindarle el servicio el cual el cliente puede llegar a recomendarlos con otras personas y así al empresa va ganando prestigio y a la vez se va consolidando con más clientes.

Conclusiones

- El departamento de estadística presenta problemas en lo que respecta al servicio que brindan sus servidores, los mismos que no realizan las actividades de una forma eficiente, es decir que al momento de que los usuarios se acercan a las oficinas en busca de información, historial clínico no lo atienden como es debido, no le dan la información oportuna, les dicen que se les ha perdido su carpeta que su cita esta reprogramada por el medico justo salió de vacaciones, le dan una cita para el mes siguiente ya habiendo tenido esperando un mes, esto provoca las molestias en los usuarios que asisten a buscar atención médica en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.
- En cuanto a la infraestructura, equipamiento, calidad de atención, los usuarios mencionan sus quejas principalmente en la comodidad de los asientos, estos no están aptos para pasar una noche en las afuera del hospital, la asignación de los turnos, el tiempo de espera para la atención que es muy largo y el trato del personal no es excelente como debe ser para obtener una atención de calidad.
- La falta de medicamentos e insumos es otro problema por lo que esto obliga a los usuarios a marcharse solo con la receta a casa y a otros a comprarla en un lugar por fuera, la cual causa inconformidad por parte de los usuarios, esto les genera un gasto, y muchas veces no tienen para comprar dicho medicamento lo cual no les permite la recuperación adecuada por este inconveniente de falta de medicamento en el hospital.

Bibliografía

Personal auxiliar de la comision de cuidados . (01 de mayo de 2014). *hospitaldejove*. Recuperado el 30 de julio de 2019, de hospitaldejove: https://www.hospitaldejove.com/archivos/enlaces_1437728273.pdf

Alles, M. A. (2013). *Comportamiento Organizacional "como lograr un cambio cultural a traves de gestion por competencias"*. MEXICO: Granicia S.A.

Arana, M. M., & Herrera, D. R. (2014). *Administracion de la Calidad: Nuevas PerspectiVAS*. Mexico : Grupo Editorial Patria .

Arbos, L. C. (2012). *gestion de la calidad total*. madrid: diaz santos.

Carrasco Fernandez, S. (2017). *Servicios de atencion comercial*. España : Paraninfo .

Chiavenato, I. (2017). *Comprotamiento Organizacional "dinamica del exito en las organizaciones"*. mexico: Mcgraw-Hill.

Contreras, R. d. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. viveros de la loma, Tlalnepanta estado de mexico: Red TEercer MIlenio S.C.

Cuatrecasas, L., & Babon, J. G. (2017). *gestion integral de la calidad*. Barcelona : Travessera de gracia .

Denove, C., & Power, J. (2006). *La Satisfaccion al Cliente* . Porfolio .

Dominguez, G. C. (2012). *Empresa y Administracion* . Mexico : Editex.

Fincowsky, E. B. (2009). *Organizacion de Empresa (tercera edicion)*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.

Holguín, P. T., Flores, B. W., & Bauz, I. d. (2017). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ELEMENTO DE ÉXITO EN LOS NEGOCIOS*. Samborondón - Ecuador: Universidad ECOTEC.

Krugman, P. (2014). *Microeconomia (2da Edicion)*. España : Reverte.

Sanchez, J. C. (2012). *evaluacion de la eficiencia de la investigacion*. madrid : diaz de santos .

Villa, J. P. (2014). *Manual de Atencion a Clinete y Usuario*. Barcelona: profit editorial.

Anexo

Buenas tardes, deseamos conocer su punto de vista sobre la atención que brindan en el Hospital Martín Icaza de salud, el objetivo es conocer con su ayuda "la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados, por lo cual se le agradece su colaboración a las preguntas que se detallan en la encuesta.

Solo tendrá que señalar con una X las respuestas que usted crea conveniente.

Sexo:

Edad:

1.- ¿Cuál es su impresión en cuanto a las instalaciones del Hospital Martín Icaza?

Esta poco iluminado ()

Esta sucio ()

Faltan señalizaciones ()

Poco ventilado ()

El sitio es muy pequeño ()

Los asientos tienen aspectos viejos ()

Todo está perfectamente ()

Entre otro : _____

2.- ¿Cree usted que el hospital cuenta con todos los materiales y herramientas necesarias para brindarle atención?

Si ()

No ()

3.- ¿Cree usted que el hospital Martín Icaza cuenta con la cantidad de personal necesario para brindarle atención de calidad?

Si ()

No ()

4.- ¿Recibe Ud. normalmente la atención a la hora en que tiene su cita para consulta médica?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5.- Al momento de llamar para reservar su cita, está se la ofrecen en un tiempo:

Largo ()

Mediano ()

Corto ()

6.- ¿Ha tenido que acudir en alguna ocasión a un médico particular por no haber recibido la atención adecuada en el Hospital?

Si ()

No ()

7.- ¿Cree que el Hospital cuenta con todos los medicamentos necesarios?

Si ()

No ()

8.- ¿Ha tenido que comprar en algún momento medicamentos en una farmacia por fuera porque no hay en la farmacia del Hospital?

Si ()

No ()

9.- **¿Le ha sucedido que en algún momento en el hospital se le perdiera algún documento (historia clínica, citas médicas, entre otras) relacionado con usted?**

Si me ha sucedido en alguna ocasión ()

Siempre me sucede ()

Nunca me ha sucedido ()

10.- **¿Qué criterio se merece la atención que le brindan en el Hospital Martín Icaza?**

Excelente ()

Buena ()

Muy buena ()

Regular ()

Deficiente ()

11.- **¿Qué criterio se merece el trato humano recibido por parte del personal del Hospital?**

Excelente ()

Buena ()

Muy buena ()

Regular ()

Deficiente ()

12.- **¿Recomendaría usted a otras personas a que acudan a recibir servicio de atención médica en el Hospital?**

Si ()

No ()

13._ En referencia a las interconsultas realizadas a este servicio, indique su grado de satisfacción en: Tiempo de espera:

Muy satisfecho ()

Satisfecho ()

Indiferente ()

Insatisfecho ()

Totalmente insatisfecho ()

14.- Esta contento/a con la atención que brindan los servidores públicos de la salud del Hospital Martín Icaza?

Muy contento/a ()

Contento/a ()

Ni contento/a ni descontento/a ()

Descontento/a ()

Muy descontento/a ()

15.- ¿cómo fue la experiencia de la cooperación de los servidores públicos de salud con ustedes los usuarios?

Mucho mejor de lo que esperaba ()

Algo mejor de lo que esperaba ()

Tal como lo esperaba ()

Algo peor de lo que esperaba ()

Mucho peor de lo que esperaba ()