



Evaluación de Satisfacción de los Usuarios

Código:

F-FMED-LEIM-12/REV:00



La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión con respecto a la calidad de la atención que ha recibido en la Unidad Universitaria de Rehabilitación. La información que pueda proporcionar es anónima por lo que se le solicita que sea completamente honesto en sus respuestas, esto nos permitirá evaluar el servicio y ofrecerle una atención de calidad y la mejora constante de cada uno de nuestros procesos.

SECCIÓN I. DATOS GENERALES	
GÉNERO:	a) Masculino b) Femenino
EDAD:	ESCOLARIDAD:
OCUPACIÓN:	

SECCIÓN II: DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

INSTRUCCIONES. Marque con una equis (X) en el cuadro del número que corresponda a la respuesta según su percepción, sobre los aspectos en cada una de las dimensiones que se presentan a continuación, de acuerdo con la siguiente escala:

- 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Regularmente satisfecho 4. Satisfecho**
5. Muy satisfecho

I. ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1. Con la ubicación del servicio.					
2. Con el tiempo de espera para recibir el servicio.					
3. Con el horario en que se le atiende en el servicio.					
4. Con el costo del servicio.					
5. Con respecto a la comodidad y/o confortabilidad del espacio de espera.					
6. Con la privacidad que hubo durante el servicio.					
7. Con la higiene y el orden del lugar.					
8. Con el trato que recibió de las demás personas que laboran en el lugar (secretaria, personal de limpieza, etc.).					

II. PROCESO	1	2	3	4	5
1. Con el nivel de conocimientos que ha demostrado tener el personal que lo atiende.					



**Evaluación de Satisfacción
de los Usuarios**

Código:

F-FMED-LEIM-12/REV:00



2. Con la manera en la que el personal que lo atiende se comunica, explica y se relaciona con los demás.					
3. Con las actitudes de respeto, tolerancia y paciencia hacia su persona.					
4. Con relación a la accesibilidad para localizar al personal que lo atiende.					
5. Con la atención que ha recibido a sus relatos y a la exposición de sus problemas como paciente.					
6. Con la oportunidad y la pertinencia de las explicaciones del personal que lo atiende con respecto a sus problemas como paciente.					
7. Con el tono de voz y las palabras que utiliza el personal que lo atiende para comunicarle las cosas.					
8. Con el respeto que el personal que lo atiende ha tenido para con usted.					
9. Con la confidencialidad con la que se manejan las situaciones personales que usted le comenta al personal que lo atiende.					

III. RESULTADOS	1	2	3	4	5
1. Con respecto al tratamiento que recibió por el motivo por el cual usted acudió a la consulta.					
2. Con respecto a las indicaciones que recibió del personal que lo atiende.					
3. Con la explicación sobre su problema (enfermedad, lesión, etc.) la evolución y las modificaciones que tiene que hacer para mejorar su salud.					
4. Con el tiempo que el personal que lo atiende le otorgó para la atención (consulta, sesión, tratamiento, etc.), incluyendo la evaluación, la explicación de su situación y cómo manejar el tratamiento.					
5. Con el resultado del tratamiento.					
6. Con los cambios propuestos por el personal que lo atiende respecto a su estilo de vida.					
7. En general con la atención recibida.					

Comentarios y/o Sugerencias:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y APOYO!!!