

## Encuesta de satisfacción al paciente

Fecha:

Estimado paciente:

Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la toma de muestra en nuestra institución.

Las conclusiones obtenidas serán utilizadas para la elaboración de un informe sobre gestión de calidad de este laboratorio.

1. ¿Es la primera vez que necesita el servicio de un laboratorio clínico? Si ( ) No ( )
2. Si la respuesta fue "No, ¿anteriormente recibió atención en nuestro laboratorio? Si ( ) No ( )
3. ¿Quién le indicó que usted viniera a nuestro laboratorio?  
( ) médico solicitante de la prueba ( ) amistades ( ) familiares  
( ) fue derivado de otro laboratorio ( ) decisión personal ( ) aseguradora  
( ) otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_
4. El médico que solicita el (los) análisis es médico de una institución:  
( ) Privada ( ) ONG ( ) Estatal ( ) Aseguradora
5. Evalúe la calidad del servicio del personal de:

	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Solicitud de turnos	( )	( )	( )	( )
Toma de muestra	( )	( )	( )	( )
Entrega de resultados	( )	( )	( )	( )
6. ¿Estuvo cómodo en la sala de espera? Si ( ) No ( )
7. ¿Estuvo cómodo en la sala de toma de muestras? Si ( ) No ( )
8. ¿Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales?  
Limpieza Si ( ) No ( ) Ventilación Si ( ) No ( ) Iluminación Si ( ) No ( )
9. ¿Qué tipo de muestra le tomaron?  
( ) Sangre ( ) Otro (s): \_\_\_\_\_
10. ¿La toma de muestra fue dolorosa o sintió molestia? Si ( ) No ( )
11. ¿El trato recibido en nuestro servicio fue cortés y respetuoso? Si ( ) No ( )
12. ¿Cree que recibió toda la información necesaria? Si ( ) No ( )
13. ¿El tiempo de espera fue prolongado? Si ( ) No ( )
14. ¿El personal:
  - dispuso de jeringa y elementos desechables? Si ( ) No ( )
  - utilizó guantes? Si ( ) No ( )
  - eliminó la aguja? Si ( ) No ( )
15. ¿La comunicación del personal con usted fue clara y comprensible? Si ( ) No ( )
16. ¿Considera que se ha respetado la confidencialidad de sus datos personales? Si ( ) No ( )
17. ¿Volvería a concurrir a nuestro laboratorio? Si ( ) No ( )
18. Comentarios que quiera añadir: \_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COOPERACION