



Sistema de Salud de Veteranos del Caribe

Calle Casia #10
San Juan, PR 00921-3201
Tel. 641-7582

Encuesta de Satisfacción del Paciente Ambulatorio

La Clínica Dental del Hospital de Veteranos tiene la misión de ofrecer a nuestros veteranos un servicio de salud de excelencia.

La forma más efectiva de medir nuestra excelencia en el cuidado y manejo de pacientes es conociendo su opinión. Para poder evaluar si hemos cumplido con sus expectativas de servicio, le invitamos a contestar esta encuesta.

Sus respuestas nos ayudarán a identificar las áreas que están funcionando bien, para así asegurarnos de continuar haciéndolo bien. Más importante aún, queremos identificar áreas del cuidado de salud en la Clínica Dental en las cuales podemos proveer un mejor servicio.

Queremos recordarles que toda esta información se considera estrictamente privado en la medida permitida por la ley, y no afectará los servicios que usted recibe en el Hospital de Veteranos.

Favor de leer cada pregunta y escoger la contestación que mejor describa su experiencia. **Doble y entregue a la recepcionista.**

Ley de Reducción de Documentos (Paperwork Reduction Act)

Esta colección de información cumple con las disposiciones de la sección 3507 de la Ley de Reducción de Documentos. No debemos auspiciar y usted no está obligado a responder a esta encuesta si no muestra un número válido de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OMB number). El tiempo que le tomará es de 15 minutos, incluyendo el tiempo para leer las instrucciones, buscar datos y revisar la información brindada.

Encuestas sobre satisfacción del paciente son utilizadas para medir la percepción del cliente sobre los servicios recibidos en VA, al igual que conocer sus expectativas y deseos. Los resultados nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio ofrecido. Esta información se considera estrictamente confidencial, voluntario, y si usted no desea contestar esta encuesta, su decisión no afectará los servicios que usted recibe de la Administración de Veteranos.

Fecha de su visita: _____ **Hora:** _____ **Edad:** _____ **Sexo:** M F

(conteste al dorso)

En general, clasificaría la cortesía de la(s) persona(s) que lo atendieron en su visita como:

	Excelente	Bueno	Regular	Pobre	No Aplica
Recepcionista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auxiliar Dental (asistentes o higienistas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dentistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. El tiempo de espera entre la fecha cuando solicitó el tratamiento y el día que le atendieron en la clínica fue:

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

2. Para su cita, usted llegó...

- A la hora de su cita
 Muy temprano (mas de ½ hora antes)
 Temprano (menos de ½ hora antes)
 Tarde, porque

3. El tiempo de espera para ser atendido fue:

- A la hora de la cita
 Más temprano de la hora de la cita
 Se me atendió 10 minutos más tarde
 Se me atendió 20 minutos más tarde
 Se me atendió 30 minutos más tarde

4. ¿Como clasificaría la comodidad de la sala de espera?

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

5. Si tienes algún impedimento físico, las facilidades disponibles fueron...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

6. Su participación en las decisiones con respecto al servicio que solicitó fue...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

7. Cuando hizo preguntas, la contestación que usted recibió a las mismas fue...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

8. La información que se le ofreció sobre a quién llamar en caso de necesitar ayuda o aclarar dudas después de su visita fue...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

9. La privacidad ofrecida por su proveedor cuando lo atendió fue...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

10. Cuando ha solicitado servicios por teléfono ¿Cómo clasificaría la cortesía del personal que le atendió en la Clínica Dental, por teléfono?

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

11. El cuidado que recibió durante su visita fue...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

12. El cuidado dental en el VA comparado con el que se provee en cualquier otro lugar fue...

- Excelente Pobre
 Bueno No Aplica
 Regular

Comentarios:

