

ANEXO

Mapa de Correlación ESTAD / SESTAD



CORRELACIÓN ENTRE ÍTEMS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (ESTAD) Y VARIABLES INCLUIDAS EN EL SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD)

Componente	VARIABLES DEL SESTAD	Pregunta de la ESTAD		Posible respuesta de la persona encuestada		
Trato Digno	Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.	1	¿Durante su visita a la Unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí		
				b) No		
Oportunidad	Porcentaje de usuarios que respondieron que no esperaron cuatro semanas o más para conseguir su cita con el especialista.	2	(Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Sí		
				b) No		
				c) No requirió consulta con el especialista		
Comunicación	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta.	3	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Sí		
				b) No		
				c) No acudió a consulta		
	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.			4	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí
Autonomía	Porcentaje de usuarios que entendieron cómo tomar los medicamentos.	5	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí		
				b) No		
				c) No le recetaron medicamentos		
	Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debía seguir en su casa.	6	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí		
				b) No		
				c) No le mandaron cuidados		
Financiamiento	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.	7	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí		
				b) No		
	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de asistir a alguna consulta por no poder pagarla.			8	¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Sí
				b) No		
	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.	9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	b) No cobran / No aplica		
	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.	10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí		
				b) No		
				c) No le recetaron medicamentos		
Trato Digno	Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante la consulta.	11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Sí		
				b) No		
Oportunidad	Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su visita a la unidad médica.	12	Durante su visita a esta Unidad Médica, ¿tuvo dolor?	a) Sí		
				b) No		
Financiamiento	Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido.	12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí		
					b) No	
				13	En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron
						b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron
						c) No se los dieron
						d) No le recetaron
	e) Tendrá que comprar alguno(s)					
	f) No aplica					
Calidad Percibida	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.	14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)		
				b) Regular (más o menos satisfecho)		
				c) Nada (Insatisfecho)		

CORRELACIÓN ENTRE ÍTEMS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (ESTAD) Y VARIABLES INCLUIDAS EN EL SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD)

Componente	VARIABLES DEL SESTAD	Ítem de la ESTAD		Posible respuesta de la persona encuestada
Trato Digno	Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.	1	¿Durante su estancia/permanencia en el Área de Urgencias lo atendieron con respeto?	a) Sí
				b) No
Oportunidad	Porcentaje de usuarios a los que les dijeron cuánto tiempo iban a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento.	2	¿Le dijeron cuánto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?	a) Sí
				b) No
	Porcentaje de usuarios que respondieron haber esperado entre 0 y 15 minutos antes de ser atendidos.	3	¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido?	a) 0 - 15 minutos b) 16 - 30 minutos c) 31 - 60 minutos d) Más de 60 minutos e) No contestó
Comunicación	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudieron al servicio de urgencias.	4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió al servicio de urgencias?	a) Sí b) No
	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.	5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí b) No
	Porcentaje de usuarios satisfechos con la explicación de cómo tomar los medicamentos.	6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos
	Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que debería seguir en su casa.	7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí b) No c) No le mandaron cuidados
Autonomía	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.	8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí b) No
Financiamiento	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.	9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí b) No c) No aplica
	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.	10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos
Trato Digno	Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante su visita al servicio de urgencias.	11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su visita al servicio de urgencias?	a) Sí b) No
Oportunidad	Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su visita a urgencias.	12	Durante su visita al servicio de urgencias, ¿tuvo dolor?	a) Sí b) No
	Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido.	12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí b) No
Calidad Percibida	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.	13	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho) b) Regular (más o menos satisfecho) c) Nada (Insatisfecho)



CORRELACIÓN ENTRE ÍTEMS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (ESTAD) Y VARIABLES INCLUIDAS EN EL SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD)

Componente	Variables del SESTAD	Ítem de la ESTAD		Posible respuesta de la persona encuestada
Trato Digno	Porcentaje de usuarios que respondieron que los atendieron con respeto durante su visita.	1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí
				b) No
Oportunidad	Porcentaje de usuarios que respondieron ser atendidos por el personal de salud en el momento de solicitarlo durante su hospitalización.	2	Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?	a) Sí
	Porcentaje de usuarios que respondieron que no esperaron cuatro semanas o más para conseguir su cita con el especialista.	3	¿El tiempo de espera para conseguir una interconsulta con otra especialidad fue de cuatro semanas o más?	b) No c) No aplica
Comunicación	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su estado de salud.	4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud?	a) Sí b) No
	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender.	5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí b) No
	Porcentaje de usuarios que entendieron cómo tomar los medicamentos.	6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos
	Porcentaje de usuarios que entendieron los cuidados que deberían seguir en su casa.	7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí b) No c) No le mandaron cuidados
Autonomía	Porcentaje de usuarios que respondieron que el médico al decidir su tratamiento, tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones.	8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí b) No
Financiamiento	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo en algún momento.	9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí b) No (no cobran / no tengo que pagarlos)
	Porcentaje de usuarios que respondieron que no dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.	10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos
Trato Digno	Porcentaje de usuarios que consideran que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante su hospitalización.	11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización?	a) Sí b) No
Oportunidad	Porcentaje de usuarios que respondieron haber tenido dolor durante su hospitalización.	12	Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor?	a) Sí b) No
	Porcentaje de usuarios que respondieron que su dolor fue atendido.	12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí b) No
Financiamiento	Porcentaje de usuarios que respondieron haber recibido todos los medicamentos que necesitó durante su hospitalización.	13	En relación a los medicamentos que necesitó durante su hospitalización:	a) Le dieron todos los que necesitó b) Le pidieron comprar alguno y lo compró c) Le pidieron comprar alguno y no lo pudo comprar d) No aplica
Calidad Percibida	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.	14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho) b) Regular (más o menos satisfecho) c) Nada (Insatisfecho)