

experiencia**paciente**



experiencia**paciente**

Una iniciativa de:



ANDÉS

APPS DE SALUD



Hospital Provincial Neuquén
Dr. Eduardo Castro Rendón

SOBRE LA INICIATIVA

experienciaPaciente está concebido como un espacio en el cual pacientes y familiares de pacientes, pueden **expresar sus vivencias** dentro del sistema de salud.



OBJETIVO PRINCIPAL

Poner en relieve [la voz del paciente](#), de modo que sus percepciones permitan identificar necesidades reales respecto al acceso, visualización y manejo de su información de salud.

OBJETIVO SECUNDARIO

Detectar problemáticas y sustentar la toma de decisiones para [corregir y mejorar](#) procesos administrativos y asistenciales.

META

Fortalecer la figura del paciente, posicionándolo como [dueño y responsable](#) de su información de salud.



CANALES Y METODOLOGÍA

La metodología empleadas son:

- a. Entrevista con pacientes en escenario de uso Hospital Provincial Neuquén
- b. Relevamiento indirecto (sin test de usabilidad)

Los canales implementados son:

a. Encuesta impresa

Asequible en displays de mesa de entrada y atriles (ver montajes)

b. Formulario digital

Accesible en experienciapaciente.org.ar y un subdominio del sitio del hospital u otros sitios de salud pública.

LA ENCUESTA | Versión digital

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL PACIENTE


Bienvenido y muchas gracias por su atención

Esta encuesta tiene como objetivo recolectar información que será utilizada para mejorar nuestros procesos de atención presenciales y virtuales.



Nombre y apellido (opcional)

Contacto telefónico (opcional)



1. ¿Por qué motivo acudió al sistema de salud?

- ☐ Para una consulta con un profesional
- ☐ Para sacar un turno
- ☐ Para realizarme estudios
- ☐ Por trámites en la farmacia
- ☐ Realizar seguimiento por un tratamiento
- ☐ Para realizar otro trámite administrativo
- ☐ Por una operación/tratamiento
- ☐ A visitar a un paciente internado
- ☐ Para buscar resultados de un análisis
- ☐ Otro motivo 


2. ¿Consiguió lo que necesitaba?

- ☐ SI | ¿Cómo lo logró? 
- ☐ NO | ¿Qué impidió que lo lograra? 

3. ¿Realiza algún trámite relacionado a su salud por celular o computadora?

- ☐ SI | ¿Qué tipo de trámite? 
- ☐ NO | ¿Por qué motivo? 


4. ¿Qué trámite necesitaría poder realizar de manera virtual?

- ☐ Consultar a un profesional
- ☐ Sacar turnos
- ☐ Consultar a equipos de salud
- ☐ Trámites relacionados a medicamentos
- ☐ Seguimiento de un tratamiento
- ☐ Trámites relacionados a obras sociales
- ☐ Trámites pre-operatorios
- ☐ Tener novedades de un familiar internado
- ☐ Visualizar resultados de un análisis
- ☐ Otro motivo 


Si desea agregar más detalles de su experiencia, puede hacerlo a continuación:

LA ENCUESTA | Versión impresa

La versión impresa sólo presenta modificaciones en la formulación de las preguntas, contextualizándolas en la organización donde será desarrollada la encuesta.



Hospital Provincial Neuquén
Dr. Eduardo Castro Rendón



Encuesta de atención al paciente

Bienvenido y muchas gracias por su atención. Esta encuesta tiene como objetivo recolectar información que será utilizada para mejorar nuestros procesos de atención.

1. ¿Por qué motivo viene al hospital?

☐ A una consulta con un profesional

☐ A sacar un turno

☐ A realizarme estudios

☐ A la farmacia

☐ Seguimiento por un tratamiento

☐ A realizar otro trámite administrativo

☐ A realizarme una operación

☐ A visitar a un paciente internado

☐ A buscar resultados de un análisis

☐ Otro motivo

2. ¿Consiguió lo que necesitaba?

☐ SI | ¿Cómo lo logró?

☐ NO | ¿Qué impidió que lo lograra?

3. ¿Realiza algún trámite relacionado a su salud por celular o computadora?

☐ SI | ¿Qué tipo de trámite?

☐ NO | ¿Qué desería poder realizar?

Si desea agregar más detalles de su experiencia, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

Datos personales

Nombre y Apellido:

Contacto (mail/teléfono):

Muchas gracias por su aporte!



experiencia**paciente**



ANDÉS | APPS DE SALUD



Hospital Provincial Neuquén
Dr. Eduardo Castro Rendón