

Contraloría General de la República

Encuesta Nacional de opinión acerca de los servicios públicos en Costa Rica, módulo de salud. Febrero 2018

Buenos días/ tardes/noches

Mi nombre es (**DECIR EL NOMBRE**) y trabajo para la Contraloría General de la República. Estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de algunos servicios públicos. Su opinión es fundamental para que podamos conocer mejor la realidad nacional, y así contribuir con la mejora en el uso del dinero público. La entrevista es confidencial, voluntaria y se le agradece su colaboración. No le guitará más de 5 minutos. ¿Podría por favor realizársela?

LLAMADA A TELÉFONO CELULAR

¿Disculpe señor(a), usted tiene más de 18 años de edad? SI DICE QUE "SI" AGRADECER Y PROCEDER CON LA ENTREVISTA. CASO CONTRARIO, CANCELAR CORTESAMENTE LA ENTREVISTA, AGRADECER Y DESPEDIRSE.

LLAMADA A TELÉFONO RESIDENCIAL

De las personas del hogar, ¿podría por favor hablar con la persona más próxima a cumplir años y que tenga más de 18 años?
UBICADA LA PERSONA, LEA DE NUEVO LA INTRODUCCION, Y VERIFIQUE QUE SEA MAYOR DE 18 AÑOS.

SERVICIO DE SALUD

| | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1 | De los servicios públicos, ¿cuál es el que le genera mayor preocupación? 1. Transporte 2. Servicios básicos (agua, electricidad, combustible). 3. Seguridad 4. Servicios Municipales 5. Educación 6. Salud 7. Justicia 8. Vivienda 9. Empleo 88. Otro: _____ 99. NS/NR |
| A2 | Ahora hablemos de los servicios de salud. En los últimos años, usted cree que el servicio de salud pública de Costa Rica ha ... (LEER OPCIONES) ... 1. Mejorado 2. Se ha mantenido igual 3. Ha empeorado 9. NS/NR |
| A3 | ¿Ha incurrido en gastos adicionales para acceder a servicios privados de atención médica? 1. SI 2. NO 9. NS/NR |
| A4 | Y, ¿ha incurrido en gastos adicionales para acceder a medicamentos que no se brindan en EBAIS, clínicas u hospitales? 1. SI 2. NO 9. NS/NR |

EBAIS

| | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| B1 | Hablando de los EBAIS. ¿Usted ha asistido alguna vez a un EBAIS en los últimos años? 1. SI 2. NO (PASE B21) 9. NS/ NR (PASE B21) | SI | NO | NS/NR |
| B2 | Con respecto al servicio de su EBAIS. ¿Considera que conoce los servicios ofrecidos por el EBAIS? | 1 | 2 | 9 |
| B3 | ... el trámite para inscribirse es complicado? | 1 | 2 | 9 |
| B4 | ... posee el personal de salud necesario? | 1 | 2 | 9 |
| B5 | ... cuenta con instrumentos básicos para la atención? | 1 | 2 | 9 |
| B6 | ... tiene suficientes medicamentos básicos? | 1 | 2 | 9 |
| B7 | ... cuenta con infraestructura necesaria para la buena atención? | 1 | 2 | 9 |
| B8 | ... dan suficientes citas por día? | 1 | 2 | 9 |
| B9 | ... los médicos se encuentran comprometidos con la salud de los pacientes? | 1 | 2 | 9 |
| B10 | ... y los administrativos se encuentran comprometidos con la atención a los pacientes? | 1 | 2 | 9 |
| B11 | ... recibe un trato amable por parte del personal administrativo? | 1 | 2 | 9 |
| B12 | ... y del personal médico? | 1 | 2 | 9 |

Ahora bien, ante un evento climático extremo como Otto 2016 o Nate 2017, ¿cree que el EBAIS de su comunidad...?

| | | | | |
|-----|-----------------------------------------------------|---|---|---|
| B13 | ... tendría la capacidad de atender a las personas? | 1 | 2 | 9 |
|-----|-----------------------------------------------------|---|---|---|

| | | | | |
|-----|-------------------------------------------------|---|---|---|
| B14 | ... puede verse afectado en su infraestructura? | 1 | 2 | 9 |
|-----|-------------------------------------------------|---|---|---|

| | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| Hablemos de los servicios brindados en su EBAIS. ¿Cómo calificaría (LEER OPCIONES) ...? Diría que es (LEER RESPUESTAS) ... | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALO | MUY MALO | NS/NR |
| B15 ... el estado de las instalaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| B16 ... la cercanía a su comunidad? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| B17 ... la calidad de la atención del médico? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| B18 ... la efectividad del tratamiento que le mandaron? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| B19 Diría que el tiempo para que le dieran la cita fue ... (LEER OPCIONES) ... 1. Mucho 2. Razonable 3. Poco 9. NS/NR | | | | | | |
| B20 Y el tiempo de espera el día de la cita con el médico fue ... (LEER OPCIONES) ... 1. Mucho 2. Razonable 3. Poco 9. NS/NR | | | | | | |
| B21 En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio del EBAIS? Diría que es (LEER OPCIONES MENOS REGULAR)... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9. NS/N | | | | | | |

CLÍNICA DE SALUD

| | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| C1 | Ahora hablando de las clínicas. ¿Usted ha asistido alguna vez a una Clínica de Salud pública en los últimos años? 1. SI 2. NO (PASE C21) 9. NS/ NR (PASE C21) | SI | NO | NS/NR |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--------------|

| | | | |
|------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Con respecto al servicio de su Clínica. ¿Considera que ... | | | |
|------------------------------------------------------------|--|--|--|

| | | | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| C2 | ... conoce usted los servicios ofrecidos por la clínica? | 1 | 2 | 9 |
| C3 | ... posee el personal de salud necesario? | 1 | 2 | 9 |
| C4 | ... cuenta con instrumentos para la atención? | 1 | 2 | 9 |
| C5 | ... tiene suficientes medicamentos? | 1 | 2 | 9 |
| C6 | ... cuenta con infraestructura necesaria para la buena atención? | 1 | 2 | 9 |
| C7 | ... dan suficientes citas por día? | 1 | 2 | 9 |
| C8 | ... los médicos se encuentran comprometidos con la salud de sus pacientes? | 1 | 2 | 9 |
| C9 | ... y los administrativos se encuentran comprometidos con la atención a los pacientes? | 1 | 2 | 9 |
| C10 | ... recibe un trato amable por parte del personal administrativo? | 1 | 2 | 9 |
| C11 | ... y, del personal médico? | 1 | 2 | 9 |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| Ahora bien, ante un evento climático extremo como Otto 2016 o Nate 2017, ¿cree que su clínica ... | SI | NO | NS/NR |
| C12 ... tendría la capacidad de atender a las personas? | 1 | 2 | 9 |
| C13 ... puede verse afectado en su infraestructura? | 1 | 2 | 9 |

| Hablemos de los servicios brindados en una clínica de salud pública. ¿Cómo calificaría (LEER OPCIONES) ...? Diría que es (LEER RESPUESTAS) ... | | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALO | MUY MALO | NS/NR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------|
| C14 ... el estado de las instalaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | |
| C15 ... la calidad de la atención del médico? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | |
| C16 ... la efectividad del tratamiento que le mandaron? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | |
| C17 Diría que el tiempo para que le dieran la cita con el especialista fue ... (LEER OPCIONES) ... | | 1. Mucho 2. Razonable 3. Poco 9. NS/NR | | | | | |
| C18 Y el tiempo de espera el día de la cita fue ... (LEER OPCIONES) ... | | 1. Mucho 2. Razonable 3. Poco 9. NS/NR | | | | | |
| C19 ¿Ha asistido usted o alguno de sus familiares a un servicio de emergencia en una clínica de salud? | | 1. SI 2. NO (PASE 21) 9. NS/NR (PASE 21) | | | | | |
| C20 ¿Cómo calificaría ese servicio? Diría que es ... (LEER OPCIONES) ... | | 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9. NS/NR | | | | | |
| C21 En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de las clínicas de salud públicas? Diría que es (LEER OPCIONES MENOS REGULAR)... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9. NS/N | | | | | | | |

HOSPITALES

| | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| D1 | Finalmente hablando de hospitales, ¿usted ha asistido alguna vez a un hospital público en Costa Rica en los últimos años? | 1.SI 2.NO (PASE D24) 9. NS/NR (PASE D24) | SI | NO | NS/NR |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|----|-------|

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| Con respecto a los hospitales públicos ¿Considera que ... | SI | NO | NS/NR |
| D2 ... conoce usted los servicios ofrecidos? | 1 | 2 | 9 |
| D3 ... posee el personal de salud necesario? | 1 | 2 | 9 |
| D4 ... cuenta con instrumentos para la atención? | 1 | 2 | 9 |
| D5 ... tiene suficientes medicamentos? | 1 | 2 | 9 |
| D6 ... cuenta con infraestructura necesaria para la buena atención? | 1 | 2 | 9 |
| D7 ... dan suficientes citas por día? | 1 | 2 | 9 |
| D8 ... los médicos se encuentran comprometidos con la salud de los pacientes? | 1 | 2 | 9 |
| D9 ... y los administrativos se encuentran comprometidos con la atención a los pacientes? | 1 | 2 | 9 |
| D10 ... recibe un trato amable por parte del personal administrativo? | 1 | 2 | 9 |
| D11 ... y del personal médico? | 1 | 2 | 9 |
| D12 ... es fácil conseguir una cita? | 1 | 2 | 9 |
| D13 ... es fácil conseguir una cama para lo internen? | 1 | 2 | 9 |

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| Ahora bien, ante un evento climático extremo como Otto 2016 o Nate 2017 ¿cree que los hospitales ... | SI | NO | NS/NR |
| D14 ... tendrían la capacidad de atender a las personas? | 1 | 2 | 9 |
| D15 ... pueden verse afectados en su infraestructura? | 1 | 2 | 9 |

| Hablando de los servicios del hospital, ¿cómo calificaría (LEA LAS OPCIONES)? ¿Diría que es (LEER RESPUESTAS)... ? | | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALO | MUY MALO | NS/NR |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
| D16 ...el estado de las instalaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | |
| D17 ...la calidad de la atención del médico? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | |
| D18 ...la efectividad del tratamiento que le mandaron? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | |
| D19 ¿Tuvo que esperar (LEER OPCIONES)... para que le dieran la cita? 1. Semanas 2. Meses 3. Más de un año 9. NS/ NR | | | | | | | |
| D20 Y, ¿diría que el tiempo fue ... (LEER OPCIONES) ...? 1. Mucho 2. Razonable 3. Poco 9. NS/NR | | | | | | | |
| D21 El tiempo de espera el día de la cita con el especialista fue (LEER OPCIONES)... 1.Mucho 2. Razonable 3. Poco 9.NS/NR | | | | | | | |
| D22 ¿Ha asistido usted o alguno de sus familiares a un servicio de emergencia en hospital? 1. SI 2. NO (PASE H24) 9. NS/NR | | | | | | | |

| | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D23 | ¿Cómo calificaría ese servicio? Diría que es ... (LEER OPCIONES) ... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9.NS/NR |
| D24 | En términos generales, ¿cómo calificaría el servicio de los Hospitales? Diría que es (LEER OPCIONES MENOS REGULAR)... 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo 9. NS/N |

SALUD INTEGRAL

Finalmente, ¿considera que los centros de salud como EBAIS, clínicas u hospitales, informan a la población sobre temas de...

| | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| E1 | ... alimentación sana y balanceada? | 1 | 2 | 9 |
| E2 | ... actividad física? | 1 | 2 | 9 |
| E3 | ... salud mental (como prevención y manejo del estrés, violencia, depresión, etc)? | 1 | 2 | 9 |
| E4 | ... campañas de vacunación? | 1 | 2 | 9 |
| E5 | ... prevención en caso de epidemias, como dengue, Zika, Chikungunya, y otros? | 1 | 2 | 9 |

INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFIA

| | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--|
| F1 | ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA | 1. HOMBRE | 2. MUJER | |
| F2 | Para ir terminando ¿Cuál es su edad actual? ANOTE LA EDAD: _____ | | | |
| F3 | ¿Cuál es su nacionalidad? 1. COSTARRICENSE 2. NICARAGUENSE 3. COLOMBIANA 8. OTRO: _____ | 9.NS/NR | | |
| F5 | ¿Cuál es su nivel educativo formal? 1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS 2. PRIMARIA COMPLETA 3. SECUNDARIA INCOMPLETA 4. SECUNDARIA COMPLETA 5. UNIVERSITARIA | 9. NS/NR | | |
| F6 | ¿Cuál es su situación laboral? 1. TRABAJA 2. ESTUDIA 3. TRABAJA Y ESTUDIA 4. LABORES DEL HOGAR 5. PENSIONADO(A) O RENTISTA 6. DESEMPLEADO(A) 8. OTRO | 9.NS/NR | | |
| F7 | ¿En cuál provincia reside usted? _____ | 99. NS/NR | | |
| F8 | ¿En cuál cantón reside usted? _____ | 99. NS/NR | | |

| | | | |
|--------------------------------------------------------|----|----|-------|
| Finalmente, en su casa usted tiene... | SI | NO | NS/NR |
| G1 ... teléfono residencial? (SOLO SI LLAMA A CELULAR) | 1 | 2 | 9 |
| G2 ... teléfono celular? (SOLO SI LLAMA A RESIDENCIA) | 1 | 2 | 9 |
| G4 ... vehículo propio del hogar? | 1 | 2 | 9 |
| G5 ... conexión a internet no del celular?? | 1 | 2 | 9 |
| G6 ... agua caliente para toda la casa? | 1 | 2 | 9 |
| G7 ... servicio doméstico? | 1 | 2 | 9 |
| G8 ... posee casa propia? | 1 | 2 | 9 |

AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA