

Servicio al cliente

Estimado visitante:

En Clínica XXXX estamos interesados en conocer sus expectativas con respecto a un servicio de salud de excelencia y su percepción sobre nuestros servicios. Para tales efectos, solicitamos que conteste esta encuesta.

Aseguramos la confidencialidad de los datos brindados en este estudio.

Gracias por su colaboración.

Identificación:

01	Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino
02	Edad:	_____ Años	
03	Comuna:	_____	
04	¿Con qué frecuencia visita Clínica XXXX?		
	<input type="checkbox"/> Primera visita	<input type="checkbox"/> Una vez por semana	
	<input type="checkbox"/> Una vez por mes	<input type="checkbox"/> Una vez al año	
05	¿De qué manera se informó sobre nuestra propuesta en servicios de salud?:		
	<input type="checkbox"/> Spot en televisión	<input type="checkbox"/> Anuncio en periódico	<input type="checkbox"/> Spot radial
	<input type="checkbox"/> Publicidad en internet	<input type="checkbox"/> Amigo o familiar	<input type="checkbox"/> Vive en el sector
	<input type="checkbox"/> Médico tratante	<input type="checkbox"/> Otra, ¿cuál?: _____	
06	Último servicio empleado:		
	<input type="checkbox"/> Consultas	<input type="checkbox"/> Urgencias	<input type="checkbox"/> Procedimientos
	<input type="checkbox"/> Laboratorio (UTM)	<input type="checkbox"/> Vacunatorio	<input type="checkbox"/> Imagenología
	<input type="checkbox"/> Pediatría Hospitalizado	<input type="checkbox"/> Médico Quirúrgico	<input type="checkbox"/> Psiquiatría Hospitalizado
	<input type="checkbox"/> Maternidad	<input type="checkbox"/> Otro, ¿cuál?: _____	

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. El acceso a Urgencia de Clínica XXXX es fácil y cómodo para asegurar al paciente un ingreso expedito.									
14. Clínica XXXX ofrece cobertura a pacientes afiliados a FONASA.									
15. En Clínica XXXX, existe un sistema de agendamiento para Consultas Médicas vía web, que es fácil, rápido y confiable.									
16. Clínica XXXX dispone de una completa oferta de especialidades médicas y exámenes especializados para que el paciente no sea derivado a otros centros.									
17. Clínica XXXX brinda seguridad en el diagnóstico de pacientes y en los procedimientos clínicos que se llevan a cabo.									
18. Clínica XXXX cuenta con un sitio web constantemente actualizado, de fácil navegación y que ofrece múltiples productos y servicios.									
19. En Clínica XXXX, el personal administrativo exhibe una presentación personal impecable y ordenada (apariencia, uniformes, etc.).									
20. En Clínica XXXX, debe existir un sistema de señalética visible y claro para el paciente.									
21. Clínica XXXX se preocupa permanentemente por la mantención de los equipos de uso público (ascensores, puerta de acceso principal, etc.).									

08 Finalmente, estamos interesados en conocer su nivel de satisfacción. Aplique la misma escala a las siguientes declaraciones.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A. Estoy conforme con la claridad del diagnóstico y del tratamiento recibido.									
B. Recomendaré los servicios de Clínica XXXX.									
C. Regresaré a Clínica XXXX, en caso de requerir otra prestación de salud.									

Por su colaboración, muchas gracias.