



Anexo 6

“GUIA PARA LA APLICACIÓN DE CEDULAS DE “EVALUACION DE LA GESTIÓN ATENCION CALIDAD”

**IMSS – Bienestar
2024**

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LA ATENCIÓN DE CALIDAD DE ENFERMERÍA, DE BASE Y CONFIANZA (PRACENF)

Cédula de Evaluación de Atención de Calidad "Enfermería de Base" (Unidad Médica Rural - Hospital Rural)

Cédula de Evaluación de Atención de Calidad "Enfermería de Confianza (Jefes de Enfermeras y Supervisoras de Enfermería)

Anexo 6



"CÉDULA DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE CALIDAD "ENFERMERÍA DE BASE" (UNIDAD MÉDICA RURAL - HOSPITAL RURAL)"

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Table with 3 columns: No., Dato, and Anotar. It lists 9 items for evaluation, including OOAD, Nombre, Unidad Médica, Categoría, Fecha, Matricula, Oportunidad de la Atención, SUBTOTAL, and Seguridad del paciente.



- realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.
- 10 SUB TOTAL Anotar en cada columna de esta sección, la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente
- 11 Respeto a los principios éticos Anotar en cada fila de los reactivos (1,2,4,5,6,7 y 8) para enfermeras del 1ero y 2do nivel de atención y el reactivo "3" exclusivo para Auxiliares de HR, marcar con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior y Subalterno.
- 12 SUBTOTAL Anotar en cada columna de esta sección la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente
- 13 Competencia Profesional Anotar en cada fila de los reactivos (1,3,4,5,6,7,8,9 y 10) evaluación para enfermeras del 1ero y 2do nivel de atención, de esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior y Subalterno.

Anotar en la fila del reactivo "2" exclusivo para enfermeras de Hospital Rural) en esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior y Subalterno.

Anotar en cada columna de esta sección, la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.





- 14 SUBTOTAL Anotar en cada fila de los reactivos (1-9) de esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.

- 15 Satisfacción del paciente Anotar en cada fila de los reactivos (1-9) de esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.

- 16 SUBTOTAL Cada rubro correspondiente a respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el jefe inmediato superior subalterno y paciente.

- 17 Total, de Respuestas “SI” Anotar con numero arábigo la suma de todas las respuestas “SI” de todas las secciones de la cedula.

- 18 Total, de respuestas “NO” Anotar con numero arábigo, la suma de todas las respuestas “NO” de todas las secciones de la cedula.

- 19 Calificación Porcentual Final Anotar con número arábigo, la calificación final, de forma porcentual conforme a los valores preestablecidos para las posibles respuestas de los reactivos (Guía técnica de Anexo 6)

- 20 Nombre cargo y firma (presidente, secretario y vocales) Anotar el Nombre completo del presidente, secretario y vocales del Grupo Técnico Evaluador, así como sus cargos en la Unidad Médica y sus firmas.

Anexo 3





CÉDULA DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE CALIDAD "ENFERMERÍA DE CONFIANZA (JEFES DE ENFERMERAS Y SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Table with 3 columns: No., Dato, and Anotar. It lists 9 items for evaluation, including OOAD, Nombre, Unidad Médica, Categoría, Fecha, Matricula, Desempeño Directivo, SUBTOTAL, and Seguridad del paciente.



- 10 SUB TOTAL Anotar en cada columna de esta sección, la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente
- 11 Respeto a los principios éticos Anotar en cada fila de los reactivos (1-8) de esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior y Subalterno.
- 12 SUBTOTAL Anotar en cada columna de esta sección la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.
- 13 Competencia Profesional Anotar en cada fila de los reactivos (1-8) de esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior y Subalterno.
- 14 SUBTOTAL Anotar en cada columna de esta sección, la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el Jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.
- 15 Satisfacción del Desempeño Directivo Anotar en cada fila de los reactivos(1-7) de esta sección, con una X y bajo la columna correspondiente a la respuesta (Si, No, y No Aplica), a cada evaluación realizada ya sea por el jefe inmediato superior, Subalterno y paciente.
- 16 SUBTOTAL Anotar en cada columna de esta sección la sumatoria correspondiente a cada rubro correspondiente a respuesta (Si, No, y No Aplica), de cada evaluación realizada ya sea por el jefe inmediato superior subalterno y paciente.





- | | | |
|----|---|---|
| 17 | Total, de Respuestas “SI” | Anotar con numero arábigo la suma de todas las respuestas “SI” de todas las secciones de la cedula. |
| 18 | Total, de respuestas “NO” | Anotar con numero arábigo, la suma de todas las respuestas “NO” de todas las secciones de la cedula. |
| 19 | Calificación Porcentual Final | Anotar con número arábigo, la calificación final, de forma porcentual conforme a los valores prestablecidos para las posibles respuestas de los reactivos (Guía técnica de Anexo 3) |
| 20 | Nombre cargo y firma (presidente, secretario y vocales) | Anotar el Nombre completo del presidente, secretario y vocales del Grupo Técnico Evaluador, así como sus cargos en la Unidad Médica y sus firmas. |



GUIA PARA EL LLENADO DE LA CEDULA DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE CALIDAD DE ENFERMERÍA DE BASE 1º y 2º NIVEL DE ATENCIÓN, ENFERMERAS DE BASE Y CONFIANZA, JEFE DE ENFERMERAS Y SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Prestaciones Médicas tiene como línea de acción incrementar la Calidad de la Atención que se brinda a los pacientes y subordinados, por ese motivo se ha incluido, como parámetro de selección, dentro del Programa de Reconocimientos al Personal de Enfermería, la Atención de Calidad en el quehacer cotidiano de este ramo de los profesionales de la Salud.

Con ese objetivo y con la finalidad de homogeneizar los criterios de evaluación, se desarrolló la cédula de evaluación de la atención de calidad del personal de enfermería de base y confianza, se pretende una evaluación integral, recogiendo en un breve consenso la opinión de los superiores, subalternos y sobre todo de los pacientes.

La calidad se evalúa a través del análisis de cinco dimensiones aplicables a todas las categorías del personal de enfermería, sin embargo, por tratarse de una cedula general, algunos reactivos podrán no ser aplicables a una categoría en particular.

ASPECTOS GENERALES

Es necesario que los integrantes del comité o persona evaluadora al realizar el llenado de la cédula sigan estrictamente las siguientes indicaciones:

- Es importante verificar que la cedula que se aplicará corresponda a la categoría del participante a evaluar.
- La calidad de la atención se evalúa en forma integral, analizando cinco dimensiones de la calidad con diferentes reactivos.
- La evaluación por el jefe: corresponde al jefe inmediato superior del personal a calificar.
- La evaluación por los Subalternos: se refiere al personal que hayan laborado con mayor frecuencia en los últimos 12 meses con el personal a calificar o en su caso realizar un breve consenso del personal que se encuentre adscrito al servicio del participante.
- Evaluación por el Paciente: Será aplicada por la Jefe del HR, Director del HR o Supervisora Delegacional de Enfermería para tal efecto según sea el caso, realizando un breve consenso de los pacientes acerca de la atención de enfermería recibida.

Las preguntas deberán ser leídas exactamente como figuran en el cuestionario, nos las interprete.

1. Seguir exactamente el orden de las preguntas para evitar que exista omisión de alguna pregunta.
2. El integrante del comité debe ser cuidadoso cuando se presente alguna inconsistencia y evitar la invalidez de la cédula.
3. El evaluador jamás debe sugerir alguna de las respuestas posibles.
4. El evaluador deberá ser amable y respetuoso, tratando de establecer un canal de comunicación lo más veraz y confiable.
5. El evaluador deberá recalcar el carácter confidencial de las respuestas y su valor como fuente de información.
6. Por ningún motivo el evaluador debe alterar lo expresado por el encuestado.



7. La cédula pretende registrar información veraz y objetiva referente al participante
8. En cada área algunas de las preguntas han sido canceladas porque la evaluación de esos parámetros de calidad no es directamente de su competencia.

ENTREVISTA

Al terminar cada entrevista el evaluador obligatoriamente debe revisar la cédula para verificar si existen anotaciones incorrectas u omisiones y aprovechar la presencia del participante para modificar las respuestas erróneas o los datos que faltan.

Toda encuesta con tachaduras u otras leyendas quedará anulada para fines de evaluación.

INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL LLENADO DE LA CEDULA

La cédula de encuesta es el único documento para validar la atención de calidad operativa.

- Utilice siempre tinta de color negro.
- Marque X correctamente la respuesta que corresponde.
- No tache ni haga borrones si se equivocó utilice corrector. Escriba correctamente y solo los datos que se le solicitan.

En las Cédulas de Evaluación de la Atención de Calidad se exploran cinco dimensiones, las cuales son:

- Oportunidad de la atención. (operativas) Desempeño Directivo (Confianza)
- Seguridad del paciente.
- Respeto a los principios éticos.
- Competencia profesional
- Satisfacción del paciente (operativas) Satisfacción del Desempeño Directivo (Confianza)

Cada una de las cinco dimensiones en los diferentes tipos de cédulas, cuentan con diversos parámetros de evaluación, según corresponda a 1er o 2do nivel de atención o según se evalúe personal de BASE, los ítems a evaluar han sido adecuados a las diferentes categorías participantes.

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN Y/O DESEMPEÑO DIRECTIVO

Otorgar atención por el personal de enfermería y/o realizar funciones administrativas en el momento que el paciente y/o autoridades lo soliciten, sin tiempos de espera no justificados y sin diferimiento, práctica que se realiza en el momento preciso antes de que los problemas se presenten, procurando que la enfermedad sea menos agresiva y con menos posibilidades de complicación. (Personal operativo).

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Es la ausencia de daño como consecuencia de la atención, libre de eventos adversos, ocasionados a los pacientes, como consecuencia del proceso de atención.

Los principales eventos adversos incluyen infecciones intrahospitalarias, caídas, reacciones graves a medicamentos, transfusión de sangre incompatible, complicaciones quirúrgicas graves, órgano o lado corporal equivocado.



Personal Directivo. - en recorridos a los servicios y/o visitas de supervisión – asesoría deberán verificar que el personal operativo cumpla con las normas de seguridad en todo momento a fin de evitar complicaciones.

RESPECTO A LOS PRINCIPIOS ETICOS

Se refiere a la ética de enfermería “Disciplina que fomenta la buena práctica, mediante la búsqueda del beneficio del paciente, dirigida a preservar su dignidad, su salud y su vida, se propone considerar los siguientes principios, beneficencia, equidad, autonomía, confidencialidad, respeto, dignidad, solidaridad, honestidad, lealtad y justicia.

COMPETENCIA PROFESIONAL

La competencia profesional del personal de salud, congruente con las necesidades de salud del paciente incluyendo su calidad científico técnico determinada por la vigencia de sus conocimientos de Enfermería habilidad para realizar los procedimientos requeridos mediante la experiencia, participación en programas de capacitación y actualización de tal forma que sea factible alcanzar la certificación.

En el caso de las preguntas sobre competencia profesional para personal operativo se responderán con base al análisis de un expediente clínico elegido al azar, de un paciente (del servicio de la consulta externa o de hospitalización) que se encuentre a cargo del personal a evaluar.

Para el personal directivo se considerarán las funciones administrativas que desempeña y el nivel de compromiso, así como el trabajo en equipo.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Satisfacción de las necesidades de salud del paciente en congruencia con sus condiciones particulares y gravedad de la enfermedad, control del padecimiento, mejoría del paciente, relativas así la calidad en la atención que reciban, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales, para la satisfacción del usuario debe existir una adecuada comunicación, actitudes positivas, competencia técnica, clima de confianza, percepción del paciente de su individualidad, respeto mutuo cimentado en una relación empática.

RESPUESTA DE LAS PREGUNTAS

Para las preguntas de la evaluación de las cedulas de atención de calidad de enfermería de primero y segundo nivel y las cedulas de atención de calidad para enfermeras de confianza (jefe de HR y supervisoras delegaciones, tienes 3 opciones de respuesta SI o NO y NO APLICA, cada reactivo deberá darles respuesta el jefe inmediato, los subalternos y el paciente; las preguntas en donde el recuadro se encuentra sombreado no son aplicables.

Numero parcial de respuestas

En las tres aras (evaluación del jefe, evaluación del jefe, evaluación de subalternos y evaluación del paciente) y en cada tipo de respuesta (SI, NO, NO APLICA), se deberá colocar al final de la columna correspondiente, el resultado de la suma de cada tipo de respuesta.





INSTRUCCIONES

Cédula de Evaluación de la Atención de Calidad (Enfermería de Base 1° Y 2° Nivel de Atención)

Número de criterios calificados

Para obtener el número de criterios calificados se debe sumar solamente el número total de las preguntas con respuesta SI y el número total de las preguntas con respuesta NO.

Las respuestas Si tendrán un valor de 2 puntos; las respuestas NO tendrán valor de 1 punto y el NO APLICA (0) cero.

Calificación teórica máxima

Se refiere a la calificación que se tendría en caso de que cada criterio calificado obtuviera 2 puntos. Para determinarla se multiplica el número de criterios calificados por 2.

Calificación máxima posible = número de criterios calificados X 2

Ejemplo:

Número de criterios calificados = 95

Calificación teórica máxima = 190

Calificación obtenida por el participante

Se refiere a la calificación real obtenida por la persona evaluada.

Primer paso:

- 1) Multiplicar el número total de preguntas con respuesta SI por 2
- 2) Multiplicar el número total de preguntas con respuesta No por 1
- 3) Sumar ambas puntuaciones

Ejemplo:

Puntos obtenidos del número total de preguntas con respuesta SI = $70 \times 2 = 140$

Puntos obtenidos del número total de preguntas con respuesta NO = $10 \times 1 = 10$

Calificación obtenida por el participante = 150

Segundo paso:

Se debe calcular la calificación final, para ello se debe multiplicar la calificación obtenida por el participante por 100 y dividir este resultado entre la calificación teórica máxima.

Ejemplo:

Calificación obtenida por el participante X 100 = Calificación porcentual (%) Calificación teórica máxima

Calificación obtenida por el participante = 150

Calificación teórica máxima = 190

$\frac{150 \times 100}{190} = 78.9$

190

Calificación porcentual final del personal evaluado = **78.9**



Cédula de Evaluación de Atención de Calidad "Enfermería de Confianza (Jefes de Enfermeras y Supervisoras de Enfermería)

OOAD: _____ Unidad Médica: _____ Fecha: _____
Nombre: _____ Matrícula: _____ Categoría: _____

Table with columns for evaluation parameters (PARAMETROS A EVALUAR) and evaluation by Jefe, Subalternos, and Paciente. Includes sections for 'I.- DESEMPEÑO DIRECTIVO' and 'II.- SEGURIDAD DEL PACIENTE' with 10 and 7 items respectively.





III.- RESPETO DE LOS PRINCIPIOS ETICOS									
1.- ¿Respeto al personal que tiene bajo sus ordenes?									
2.- ¿Promueve el trabajo en equipo y propicia un ambiente agradable?									
3.- ¿Respeto la opinión del equipo de salud, cuando hay oposición de ideas, consulta fuentes de información fidedignas y solicita ayuda de expertos de acuerdo a la situación?									
4.- ¿Desempeña sus funciones con profesionalismo?									
5.- ¿Propone alternativas de mejora?									
6.- ¿Se ajusta a las necesidades del servicio optimizando los recursos?									
7.- ¿La relación con personal, pacientes es de respeto mutuo en cuanto al reconocimiento de su dignidad, valores, costumbres y creencias?									
SUBTOTAL (Respeto de los Principios Éticos)									
IV.- COMPETENCIA PROFESIONAL									
1.- ¿Conoce y realiza sus funciones?									
2.- ¿Muestra actitud positiva y fomenta el trabajo en equipo?									
3.- ¿Participa con equipo interdisciplinario y multidisciplinario en las necesidades de salud prioritarias, emergentes y especiales?									
4.- ¿participa activamente en los diferentes comités de salud a nivel local y estatal?									
5.- ¿Colabora con el equipo de salud y ejerce un liderazgo asertivo y transformador?									
6.- ¿Promueve e incentiva al personal operativo para mejorar calidad de la atención a través de la profesionalización?									
7.- ¿Identifica las necesidades y capacidades de aprendizaje del personal de enfermería para adecuar el proceso de capacitación?									
8.- ¿Emprende acciones para mejorar el talento y las capacidades del personal?									
SUBTOTAL (Competencia Profesional)									
V.- SATISFACCIÓN DEL DESEMPEÑO DIRECTIVO									
1.- ¿Es amable con el personal cuando se dirigen a realizar tramites y/o dudas?									
2.- ¿Se siente escuchada (o) cuando expresa alguna situación laboral?									
3.- ¿Resuelve la problemática expresada?									
4.- ¿Se siente satisfecho con el trato y soluciones que recibe del personal directivo de enfermería?									
5.- ¿Cuándo se presenta algún conflicto laboral involucra solo personal afectado?									
6.- ¿Cuándo se presenta alguna satisfacción relacionada con su desarrollo profesional, le notifica de inmediato y hace saber su error y/o falla?									
SUBTOTAL (Satisfacción del Desempeño Directivo)									
Nota 1: el valor de cada respuesta Si equivale a 1 punto					Total de Respuestas Si _____				
Nota 2: Las respuestas que no aplican para personal de Unidad Medica se tomara como No Aplica.					Total de Respuestas No _____				
Nota 3: Para el resultado Final utilizar la regla de 3.					Calificación Porcentual Final _____				
_____ Nombre, Cargo y Firma Presidente			_____ Nombre, Cargo y Firma Secretario			_____ Nombre, Cargo y Firma Vocal			

Havre No 7. Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600. CDMX. Conmutador (55) 11025830





**GOBIERNO DE
MÉXICO**



**Unidad del Programa
IMSS-Bienestar**



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DEL PROGRAMA IMSS-Bienestar**

Programa de Reconocimiento a la Atención de Calidad de Enfermería de Base y Confianza

Cédula de Evaluación de Atención de Calidad "Enfermería de Base" (Unidad Medica Rural - Hospital Rural)

OOAD: _____ Unidad Médica: _____ Fecha: _____
Nombre: _____ Matrícula: _____ Categoría: _____

PARAMETROS A EVALUAR	Evaluación por el Jefe			Evaluación por Subaltern			Evaluación por Paciente		
	SI	NO	No Aplica	SI	NO	No Aplica	SI	NO	No Aplica
I.- OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN									
1.- ¿La enfermera (o) se presenta en forma puntual a su servicio asignado?									
2.- ¿Explica en forma clara y breve al paciente o familiar el procedimiento que se va a realizar?									
3.- ¿Permanece en su servicio durante la jornada de trabajo?									
4.- ¿Su actuación hacia el paciente es con respeto, interés y celeridad?									
5.- ¿Establece empatía hacia las personas atendidas?									
6.- ¿Proporciona la atención establecida de acuerdo al procedimiento a realizar?									
7.- ¿Protege la integridad de la persona, ante cualquier práctica?									
SUBTOTAL (Oportunidad de la Atención)									
II.- SEGURIDAD DEL PACIENTE									
1.- ¿Realiza técnica correcta de higiene de manos con agua y jabón y solución a base de alcohol al 70%?									
2.- ¿Da cumplimiento a los 5 momentos de higiene de manos?									
3.- ¿Identifica correctamente al paciente con los dos usos de datos nombre completo y fecha de nacimiento?									
4.- ¿Cumplimiento de los correctos de la medicación durante la preparación y la administración?									
5.- ¿Realiza valoración del riesgo de caídas en los momentos establecidos? (Exclusiva para Hospital)									
6.- ¿Detecta e informa los eventos adversos ocurridos como: caídas, IAAS, reacciones transfusionales? (exclusiva para Hospital).									
7.- ¿Realiza las valoraciones correspondientes del dolor y del riesgo de úlceras por presión? (exclusiva para Hospital)									
SUBTOTAL (Seguridad del Paciente)									
III.- RESPETO DE LOS PRINCIPIOS ETICOS									
1.- ¿Otorga trato digno al paciente?									
2.- ¿De acuerdo a la sintomatología y cifras de signos vitales prioriza la atención al paciente?									
3.- ¿Establece buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?									
4.- Respeta al personal que se encuentra en su entorno laboral?									
5.- ¿Trabaja en forma conjunta con el equipo multidisciplinario de forma amable?									
6.- ¿Se ajusta a las necesidades del servicio optimizando los recursos?									
7.- ¿Respeto la opinión del equipo de salud, cuando hay oposición de ideas, consulta fuentes de información, busca asesoría?									
8.- ¿Es un profesional que respeta los valores, costumbres y creencias de los pacientes y familiares?									
SUBTOTAL (Respeto de los Principios Éticos)									

Havre No 7. Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600. CDMX. Conmutador (55) 11025830





IV.- COMPETENCIA PROFESIONAL									
1.- ¿Elabora nota de enfermería con letra legible, ausencia de enmendaduras, tachaduras o uso de corrector?									
2.- ¿ Existe congruencia en lo registrado en la nota de enfermería con la estado de salud del paciente?									
3.- ¿Realiza la entrega-recepción de pacientes con el mecanismo estructurado del SAER? (Exclusiva Hospital).									
4.- ¿Actúa con profesionalismo y responsabilidad en la atención hacia el paciente?									
5.- ¿ Su competencia profesional es basada en fundamentos técnico, científicos, humanísticos y éticos para dar seguridad en los cuidados que brinda a las personas ?									
6.- ¿Realiza el cuidado hacia el paciente con enfoque de conservación, restablecimiento y el autocuidado de la salud?									
7.- ¿Proporciona educación de promoción a la salud a paciente y familiar?									
8.- ¿Se conduce con actitud de veracidad y confidencialidad salvaguardando en todo momento los intereses de la persona?									
Exclusivo Auxiliar de Área Médica Unidad de Salud y Auxiliar de Enfermera General Consulta Externa									
9.- ¿El módulo de enfermería o consultorio de enfermería se encuentra organizado y funcional para otorgar la atención?									
10.- ¿ Realiza en forma oportuna las intervenciones de la consultoría de enfermería?									
SUBTOTAL (Competencia Profesional)									
V.- SATISFACCIÓN DEL PACIENTE									
1.- ¿ La enfermera (o) lo saluda en forma amable?									
2.- ¿Se ha presentado con usted su enfermera(o)?									
3.- ¿ La enfermera (o) lo trata con respeto?									
4.- ¿La enfermera se dirige por su nombre y le explica el procedimiento a realizar?									
5.- ¿Lo escucha con atención?									
6.- ¿Le informa acerca de los cuidados referentes a diagnóstico, estudios de laboratorio de Rx, procedimientos y tratamiento?									
7.- ¿Le proporciona información sobre el procedimiento a realizar?									
8.- ¿Al ser dado de alta le explica horario, cantidad, frecuencia de los medicamentos, tratamiento y fecha de próxima consulta?									
9.- ¿Se siente satisfecho con la atención recibida?									
SUBTOTAL (Satisfacción del Paciente)									
Nota 1: el valor de cada respuesta Si equivale a 1 punto					Total de Respuestas Si _____				
Nota 2: Las respuestas que no aplican para personal de Unidad Medica se tomara como No Aplica.					Total de Respuestas No _____				
Nota 3: Para el resultado Final utilizar la regla de 3.					Calificación Porcentual Final _____				
_____ Nombre, Cargo y Firma Presidente			_____ Nombre, Cargo y Firma Secretario			_____ Nombre, Cargo y Firma Vocal			

