

Entrevista de Participación Social en la calidad del servicio en Salud en la red Hospitalaria Pública.

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Psicología

Ya que la calidad en el servicio que presta las Instituciones públicas en salud es tan importante para la calidad de vida del usuario, usted:

- ¿Como evalúa la calidad en el servicio, que presta este hospital y porque?

Teniendo en cuenta que la calidad en el servicio también se refleja en la atención al usuario

- ¿Cómo evalúa la atención al usuario dentro del Hospital y porque?
- De que manera percibe la atención al usuario por parte del profesional de la salud?

Las Instituciones que prestan un servicio a la comunidad deben tener normas y reglamentos de prestación en servicio, de igual manera programas o mecanismos de mejoramiento que generalmente son regidos por el departamento de Servicio al cliente para el optimo funcionamiento del mismo.

- ¿Cual es su percepción frente a las normas o mecanismos del Departamento de Servicio al cliente?

- ¿Cree que las sugerencias de los usuarios son tenidas en cuenta por la parte Administrativa del hospital y porque?

Desde 1993 con la ley 100, la salud concibe otra perspectiva en el país

- ¿Cuál es su percepción frente a esta ley y qué impacto ha causado en la salud en Colombia?

Al conocer la Política de Participación Social de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual nos habla que la comunidad debe participar como un actor más del sistema para ejercer un control social en salud.

- ¿Usted cree que el objetivo de esta política se está cumpliendo y porque?
- ¿Ha participado o tiene conocimiento de algún COPACO o comité de usuarios? ¿cuál?
- ¿Cuál sería su interés principal, si pertenece o perteneciera a algún grupo de participación social en salud?

Al ser la Salud un derecho según la constitución Colombiana, cómo ciudadano:

- ¿cuál es la percepción que tiene de la proyección de la salud en este país?