

Encuesta de satisfacción para residentes y familias

Encuesta breve, anónima y voluntaria para conocer la opinión de residentes y familias y mejorar el servicio. Normativa de referencia: Complementa el sistema de registro de sugerencias o reclamos del Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 5 letra s), 27 y 29 letra b); Ley 21.719. Documento referencial: válidalo antes de usarlo.

Antes de responder

Esta encuesta es **anónima y voluntaria**: no escriba su nombre ni el del residente. Sus respuestas se usan solo para mejorar el servicio, se guardan con acceso restringido y se informan como resultados generales. Si necesita ayuda para responder, puede pedirla a un familiar o a una persona de su confianza.

Marque una casilla por pregunta. Si una pregunta no aplica, déjela en blanco. Al terminar, deposite la encuesta en _____. La residencia compartirá los resultados y las mejoras con residentes y familias _____.

Fecha: _____

Quién responde: ☐ Residente ☐ Familiar ☐ Persona significativa ☐ Otro

Tiempo en la residencia: ☐ Menos de 6 meses ☐ De 6 a 12 meses ☐ Más de un año

Trato y cuidado

1. Trato del personal ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
2. Respeto por su privacidad y sus decisiones ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
3. Respeto por sus costumbres y creencias ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
4. Ayuda en el aseo personal y el vestuario ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
5. Atención de salud ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
6. Respuesta cuando se pide ayuda ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
7. Convivencia con otros residentes ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
8. Sensación de seguridad ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal

Alimentación, limpieza y comodidad

9. Sabor y variedad de la comida ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
10. Cantidad y horarios de la comida ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
11. Limpieza de la residencia ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
12. Cuidado de la ropa ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
13. Comodidad de la cama ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
14. Comodidad de la habitación ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
15. Temperatura, ruido y luz ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal

Actividades, información y visitas

16. Actividades y recreación ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
17. Información que recibe ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
18. Respuesta a reclamos y sugerencias ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
19. Facilidades para las visitas ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal
20. Acceso a teléfono o internet para comunicarse ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal

21. ¿Conoce la Carta de derechos y deberes y el reglamento interno? ☐ Sí ☐ No ☐ No sé

22. Evaluación general de la residencia ☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal

23. ¿Recomendaría esta residencia? ☐ Sí ☐ No ☐ No sé

Preguntas abiertas

¿Qué es lo que más valora de la residencia?

¿Qué debería mejorar primero?

¿Quiere destacar a alguien del equipo? ¿Por qué?

¿Hay algo más que quiera contarnos?

Gracias por su tiempo. Si quiere hacer un reclamo o una sugerencia con su nombre y recibir respuesta, use el Libro de sugerencias y reclamos de la residencia.