|  |
| --- |
| *A continuación se proporciona una plantilla para un formulario de consentimiento. Antes de poder recibir un cuestionario de un cliente, el cliente tiene que otorgar su consentimiento a través de un formulario de consentimiento que debe firmar y fechar. El cuestionario solo se le puede presentar al cliente cuando haya firmado y fechado ese formulario.* |

[*Nombre y dirección de la institución*]

Formulario de consentimiento

[*lugar*], [*fecha*]

Estimado participante:

Su satisfacción con los servicios prestados por el laboratorio es un importante indicador de la calidad de nuestro trabajo. Por lo tanto, nos gustaría solicitarle que cumplimente este cuestionario para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

El objetivo de este cuestionario no es ponerle a prueba, sino obtener una indicación del rendimiento del laboratorio desde su punto de vista. Sus respuestas nos servirán para optimizar nuestros servicios.

Le haremos varias preguntas acerca de diversos aspectos de los servicios que usted ha recibido de [nombre del laboratorio]. El laboratorio únicamente utilizará sus respuestas para mejorar sus servicios y nadie más tendrá acceso a ellas. Trataremos sus respuestas de forma confidencial y mantendremos el anonimato (sus respuestas no podrán asociarse a usted). Su participación es voluntaria y puede detenerla en cualquier momento o retirar su permiso para que utilicemos la información que nos ha proporcionado para el proyecto de investigación.

Esta encuesta la realiza [*nombre de la persona de contacto del laboratorio*] para [*nombre del laboratorio*]. Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con [*nombre de la persona de contacto del laboratorio*] a través de [*información de contacto*].

He leído este formulario y estoy de acuerdo con su contenido:

Fecha Firma del participante

|  |
| --- |
| *Las siguientes preguntas son ejemplos de un cuestionario de satisfacción del cliente. Estas preguntas se dividen en 4 apartados. El apartado A se refiere a información personal que puede ayudarle a identificar posibles correlaciones entre los datos del cuestionario y ciertas características de los participantes.**Tenga en cuenta que las preguntas todavía no están organizadas en una disposición correcta. La disposición del cuestionario es importante: debe ser clara y tiene que guiar a la persona que cumplimenta el cuestionario para seleccionar las respuestas.**Por otro lado, los cuestionarios siempre se deben traducir al idioma de las personas a las cuales se les ha solicitado que los cumplimenten.* |

**Cuestionario de satisfacción del médico clínico**

Apartado A – Información personal

A1. ¿Cuál es su sexo? [Hombre/Mujer]

A2. ¿Cuál es su año de nacimiento? [pregunta abierta]

A3. ¿Cuál es su nacionalidad? [pregunta abierta]

A4. ¿Cuál es su puesto de trabajo actual? [pregunta abierta]

A5. ¿Cuánto tiempo lleva en la práctica de este puesto de trabajo? [… años]

A6. ¿En qué hospital/centro de salud trabaja? [pregunta abierta]

A7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en ese hospital/centro de salud? [… años]

Apartado B – Accesibilidad del laboratorio

B1. ¿Puede ponerse en contacto con el personal del laboratorio siempre que lo necesita? [sí/no]

B2. ¿Con qué representante del laboratorio se comunica con mayor frecuencia? [Jefe del laboratorio / Director del laboratorio / Técnico / Auxiliar / Secretario / Otros: …]

B3. ¿Está satisfecho con la comunicación que mantiene con el personal del laboratorio? [sí/no]

* Si no lo está, ¿cuál es la causa de ello? [pregunta abierta]

B4. ¿El personal del laboratorio le ayuda siempre a solucionar sus problemas? [sí/no]

B5. ¿Cómo suele comunicarse con el laboratorio? [Correo electrónico / Teléfono / Reunión presencial / Otros: …]

Apartado C – Provisión de información

C1. ¿Le ha proporcionado el laboratorio…

* … información acerca de los análisis disponibles en sus instalaciones? [sí/no]
* … información sobre el uso clínico de cada análisis? [sí/no]
* … instrucciones para la recogida de muestras? [sí/no]
* … instrucciones sobre cómo embalar las muestras para transportarlas desde su instalación hasta el laboratorio? [sí/no]
* … información acerca del método de notificación de los resultados? [sí/no]

C2. Cuando usted solicita una prueba analítica, ¿sabe para cuándo puede esperar el resultado? [sí/no]

C3. ¿Es clara la hoja de petición? [sí/no]

C4. ¿Es la hoja de petición lo bastante exhaustiva como para recopilar toda la información clínica necesaria? [sí/no]

* Si no lo es, ¿qué parámetros deberían añadirse a la hoja de petición? [pregunta abierta]

C5. Si tiene alguna duda acerca de la solicitud de pruebas analíticas, ¿le es posible dirigir preguntas adicionales al laboratorio? [sí/no]

C6. ¿Le parece que el informe de resultados es siempre claro? [sí/no]

C7. ¿Incluye el informe de resultados toda la información que usted necesita? [sí/no]

* Si no es así, ¿qué información adicional cree que debería incluirse en el informe de resultados? [pregunta abierta]

C8. Si tiene alguna duda sobre la solicitud de pruebas analíticas y el informe de resultados, ¿le es posible dirigir preguntas adicionales al laboratorio? [sí/no]

En caso afirmativo:

* ¿Ha podido el miembro del personal del laboratorio responder a sus preguntas? [sí/no]
* ¿Fue clara la respuesta? [sí/no]

Apartado D – Prestación de servicios

D1. ¿Es siempre capaz el laboratorio de realizar todos los análisis que usted cree necesarios? [sí/no]

D2. En su opinión, ¿tiene el laboratorio capacidad suficiente para asumir el número de solicitudes? [sí/no]

D3. ¿Cuál es el tiempo medio que usted tiene que esperar para recibir los resultados del laboratorio…

* … para [*nombre del análisis 1*]? [… horas]
* … para [*nombre del análisis 2*]?[… semanas]
* … para [*nombre del análisis 3*]? [… meses]
* [*añada más opciones si es necesario*]

D4. ¿Está satisfecho con los plazos de entrega del laboratorio? [sí/no]

D5. En sus contactos con el personal del laboratorio, ¿el personal ha sido…

* … educado con usted? [sí/no]
* … servicial? [sí/no]
* … profesional? [sí/no]
* … amable? [sí/no]

D6. En general, ¿está usted satisfecho con los servicios del laboratorio? [sí/no]

D7. ¿Está usted satisfecho con el personal del laboratorio? [sí/no]

Por favor, devuelva el cuestionario al investigador una vez completado.

Muchas gracias