





## Encuesta de satisfacción de la farmacia en el centro para la hemofilia y trombosis *HTC Pharmacy Satisfaction Survey*

En la farmacia del *HTC* (por sus siglas en inglés) recibimos gustosamente la retroalimentación de aquellos a quienes servimos a fin de saber qué tan bien satisfacemos sus necesidades y para mejorar los servicios, concedemos una encuesta a nuestros clientes de la farmacia en el *HTC*. Esta encuesta es anónima. Agradecemos su retroalimentación en los ámbitos donde necesitamos mejorar así como comentarios respecto a lo que hacemos correctamente. Usted puede contestar la siguiente encuesta y enviarnosla por correo en el sobre adjunto o simplemente entrar a internet y contestarla en: <https://www.surveymonkey.com/r/WDNKFK9>

De antemano, agradecemos su tiempo y uso de la farmacia en el *HTC*.

Yo soy: (seleccione uno)  paciente  tutor del paciente

Por favor, conteste cada pregunta con la calificación más exacta posible entre 1 (peor) y 5 (mejor):

- 11. ¿Cómo calificaría el profesionalismo del personal de la farmacia del *HTC*?**  
 1 (Nada profesional)  2  3  4  5 (Extremadamente profesional)
- 12. ¿Cómo calificaría la exactitud de los medicamentos y/o los suministros que le surtió o envió por correo la farmacia del *HTC*?**  
 1 (Nada exacto)  2  3  4  5 (Extremadamente exacto)
- 13. ¿Cómo calificaría los materiales e instrucciones incluidas en su orden de la farmacia del *HTC* (tales como indicarle si algún factor debe mantenerse en refrigeración o cómo contactarnos, etc.)?**  
 1 (Nada exacto)  2  3  4  5 (Extremadamente exacto)
- 14. ¿Cómo calificaría la facilidad para ponerse en contacto con la farmacia del *HTC* vía telefónica?**  
 1 (Nada fácil)  2  3  4  5 (Extremadamente fácil)
- 15. ¿Cómo calificaría la facilidad para obtener respuestas a sus preguntas, seguimiento o inquietudes que usted podría tener para el personal de la farmacia del *HTC*?**  
 1 (Nada fácil)  2  3  4  5 (Extremadamente fácil)
- 16. ¿Cómo calificaría la puntualidad de la programación y recibo de su orden de la farmacia del *HTC*?**  
 1 (Nada puntual)  2  3  4  5 (Extremadamente puntual)
- 17. ¿Cómo calificaría la facilidad para comunicarse con los farmacéuticos de *HTC* fuera de horas hábiles?**  
 1 (Nada fácil)  2  3  4  5 (Extremadamente fácil)
- 18. ¿Cómo calificaría qué tan claramente le explicó el personal de la farmacia del *HTC* sus responsabilidades financieras?**  
 1 (Nada claro)  2  3  4  5 (Extremadamente claro)
- 19. ¿Recomendaría la farmacia del *HTC* a un amigo o pariente quien podrían usar nuestros servicios?**  
 1 (Nada recomendable)  2  3  4  5 (Ampliamente recomendable)
- 20. ¿Cómo calificaría usted su experiencia en general con la farmacia del *HTC*?**  
 1 (Extremadamente mala)  2  3  4  5 (Extremadamente buena)

Por favor, si tiene cualquier comentario adicional o quejas acerca de la farmacia en el *HTC*, inclúyalas a continuación: