

## **ACTIVIDADES OFERTADAS EN PODOLOGÍA**

### **Cuestionario**

- a. Información previa a la solicitud del servicio
  - ¿A través de quién/dónde conoció el servicio de podología?
- b. Tipología de tratamiento ofertado
  - ¿Qué tratamiento le realizan?
  - ¿Está conforme con el tipo de tratamiento que le realizan?
  - ¿Qué le gustaría que le realizasen y no hacen?
- c. Tiempos dedicados a la atención de los usuarios
  - ¿Cuánto tiempo suele estar dentro de la consulta?
  - ¿Cómo valora el tiempo que dedican a su atención?
- d. Personal
  - ¿Cómo valora el trato y la actitud del profesional?
  - ¿Cómo valora la competencia técnica del profesional que le atiende?
- e. Sistema de citación
  - ¿Cuánto tiempo transcurre desde que solicita la consulta hasta que le atienden?
  - ¿Qué opinión le merece la demora? (citación)
  - ¿Con qué frecuencia suele acudir al podólogo? (especificando el número de días)
  - ¿Con qué frecuencia cree que necesitaría acudir? (especificando el número de días)
  - ¿Cuál es el procedimiento habitual que Ud. utiliza para pedir una cita?
  - ¿Quién le atiende cuando Ud. pide una cita?
  - ¿Cómo valora el procedimiento que ha de seguir para conseguir una cita?
  - ¿Qué cambios plantearía para mejorar el procedimiento de citación?
  - ¿Le suelen comunicar los cambios en el horario o incidencias que afectan a su cita?
- f. Organización del servicio: horarios y coste
  - ¿Cómo valora la organización del servicio?
  - ¿Cómo valora el horario del servicio?
  - ¿En qué momento del día le atienden?
  - ¿Cuánto tiempo espera desde la hora de la cita hasta que le atienden?
  - ¿Qué opinión le merece esta demora? (esperar en sala)
  - ¿Le cobran 8.79€ por cada servicio?
  - ¿Qué le parece el coste del servicio?
- g. Equipamiento
  - ¿Cómo valora la sala en la que le atienden? (Condiciones de limpieza, adecuación a la actividad, etc.)
  - ¿Qué le parece el material que se utiliza en el servicio? (Limpieza, esterilización, etc.)
  - ¿Cómo valora las condiciones de higiene del profesional?
  - ¿Va uniformado? (Bata o similar)
- h. Conformidad con el servicio/satisfacción global
  - ¿Qué le supone este servicio para su calidad de vida?

- ¿Cuál es su opinión general sobre este servicio?
  - ¿Lo recomendaría a otras personas?
- f. Sugerencia y quejas de las personas entrevistadas