



## FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

**Proposta de títol de l'estudi: Avaluació de la qualitat percebuda a l'àmbit de Consulta Externa de DERMATOLOGIA(2010).**

### Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

- **Tema objecte d'estudi:** Avaluació qualitat percebuda persones ateses a CCEE de dermatologia (Hospital de Sabadell/ Sabadell/Cerdanyola).

(Temàtica de l'estudi)

- **Motivacions / Objectius:** Proporcionar al Hospital de Sabadell – CSPT la informació que permeti conèixer la qualitat percebuda d'aquest àmbit.

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

- **Unitat promotora:** Servei d'Atenció al Client de la Corporació Sanitària Parc Taulí.

### Entitat/empresa executora:

**Enquesta:** Enquesta: SEM (només treball de camp)

**Informe:** Propi

### Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

|                          |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Concurs obert  
Concurs restringit  
Conveni de col·laboració  
Subvenció

|                                     |
|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            |
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |

Procediment negociat  
Contracte menor  
Elaboració pròpia

**Partida pressupostària:** Pressupost anual. (Codi de la partida pressupostària d'on es trauran els diners per pagar l'enquesta))

**Cost:**



**Enquesta**                      **Preu: 2317,56 €**

**IVA: 441,44 €**

**Informe**                      **Preu:**

**IVA:**

### Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

- **Àmbit geogràfic:** Població de referència Hospital de Sabadell (depenent de la Corporació Sanitària Parc Taulí).

**Univers:** Persones ateses en CCEE de dermatologia en el trimestre febrer/abril 2010.

### Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

*Grandària de la mostra:* 225

*Error mostral:* 6%

*Quotes*

- ☐ Gènere  
☐ Edat  
☐ Grandària d'hàbitat

- ☐ Província  
☒ Altres (per àmbit)  
☐ Pendent de decidir

*Afixació*

- ☒ Proporcional  
☐ A proporcional

- ☐ Pendent de decidir

*Procediment de mostreig*

- ☒ Aleatori simple  
☐ Polietàpic estratificat

- ☐ Altres (especificar)  
☐ Pendent de decidir

*Metodologia: tècnica de recollida de la informació*

- ☐ Telefònic paper  
☒ Telefònic CATI (ordinador)  
☐ Internet

- ☐ Presencial al carrer  
☐ Presencial domiciliària  
☐ Postal  
☐ Altres (especificar):

*Quantitativa*

☐ Pendent de decidir

## Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: Febrer 2010

Treball de camp: Març-Abril-Maig 2010

Lliurament de resultats: Juny- Juliol 2010

Calendari de difusió: Juliol 2010

## Text del qüestionari

|                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Brífling (descripció d'objectius) |
| <input type="checkbox"/>            | Esborrany                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definitiu                         |

### Annex 1- Qüestionari CCEE Dermatologia CSPT (2010) Versió en català

Nom : \_\_\_\_\_

HC: \_\_\_\_\_ Data entrevista: \_\_\_\_\_

Entrevistador : \_\_\_\_\_

Sexe (M-masculí) (F-femení)

|                       |            |          |
|-----------------------|------------|----------|
| Procedència: Hospital | Cerdanyola | Sabadell |
|-----------------------|------------|----------|

*“Bon dia, som /Empresa que realitza l'enquesta/La Corporació Sanitària Parc Taulí, a través dels seus Serveis d'Atenció al Client en ha encarregat la realització d'una enquesta telefònica a les al persones ateses a Consulta Externa de Dermatologia. Tractem de millorar la qualitat dels nostres serveis coneixent la vostra opinió . Podria respondre a algunes preguntes? Només seran uns minuts. Us anirem indicant les preguntes i les possibilitats de resposta. No hi ha respostes bones o dolentes. Només volem conèixer la vostra opinió sincera ja que permetrà la nostra millora Us preguem que ens digui la vostra opinió al respecte de la última visita a dermatologia realitzada en /Hospital/Sabadell-Sant Félix/Cerdanyola. Aquestes dades són confidencials i anònimes , essent tractades d'acord amb normativa legal vigent. Moltes gràcies per la seva col·laboració.”*

- Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que, li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista de dermatologia, fins al dia de la visita?  
Molt curt      Curt      Normal      Llarg      Molt llarg
- Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera de (Hospital/Cerdanyola/Sabadell-Sant Félix), fins que va entrar a la consulta?  
Molt curt      Curt      Normal      Llarg      Molt llarg
- Com valora el temps que va tenir que esperar per ser atès a programació/admissió?  
Molt curt      Curt      Normal      Llarg      Molt llarg
- Com valora la comoditat de la sala d'espera de consulta de dermatologia de (Hospital/Cerdanyola/Sabadell-Sant Félix)?  
Molt bona      Bona      Regular      Malament
- Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala de espera era “excessiva”?  
Mai/gairebé mai      Poques vegades      Sovint      Gairebé sempre
- Com valora la neteja del (Hospital/Cerdanyola/Sabadell-Sant Félix)? (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc)  
Perfecte      Molt bona      Bona      Regular      Malament
- L'especialista de dermatologia , li va escoltar amb prou atenció i interès?  
Sempre      Gairebé sempre      Sovint      Poques vegades      Mai/Gairebé mai
- Creu que l'especialista de dermatologia va ser capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?

- Sempre      Gairebé sempre      Sovint      Poques vegades      Mai/Gairebé mai
9. **Mentre es feia la visita a dermatologia, com creu que es va respectar la seva intimitat (quan es feia l'exploració, procurant que no fos vista per altres persones...)?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
10. **Com valora el temps que li va dedicar l'especialista de dermatologia?**  
Molt llarg      Llarg      Normal      Curt      Molt Curt
11. **Com s'entenen les explicacions que li va donar l'especialista en dermatologia sobre la seva malaltia i el seu tractament?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
12. **Després de la visita amb l'especialista en dermatologia, aquest li va sol·licitar alguna prova (anàlisi, etc.)?**  
Si      No  
En cas de respondre "Si" passar a p. 13, en cas de respondre "Bo" passar a p.14
13. **L'especialista en dermatologia, li va donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
14. **Després de la visita amb l'especialista en dermatologia, aquest li va receptar algun tractament (medicament, etc.)**  
En cas de respondre "Si" passar a p. 15, en cas de respondre "Bo" passar a p.16
15. **L'especialista en dermatologia, li va donar informació sobre el tractament prescrit, de manera que vostè pogués entendre ?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
16. **Com valora el tracte personal de les infermeres?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
17. **Com valora el tracte personal del metge especialista en dermatologia?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
18. **Sabia el nom del metge que li va atendre?**  
Si      No
19. **Com valora el tracte personal dels administratius (admissions, programació)?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
20. **Creu que hi ha coordinació entre el metge de capçalera i l'especialista de dermatologia?**  
Sempre      Gairebé sempre      Sovint      Poques vegades      Mai/Gairebé mai
21. **Va entendre tot el que l'especialista de dermatologia li va dir que havia de fer?**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
22. **Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut**  
Perfectament      Molt bé      Bé      Regular      Malament
23. **Satisfacció global (valoració 0 - 10)**
24. **Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista ?**  
Si      No n'estic segur      No

# **Anexo 1- Cuestionario CCEE Dermatología CSPT (2010) Versión en castellano**

Nombre : \_\_\_\_\_

HC: \_\_\_\_\_ Fecha entrevista: \_\_\_\_\_

Entrevistador : \_\_\_\_\_

Sexe (M-masculí) (F-femení)

|                       |            |          |
|-----------------------|------------|----------|
| Procedencia: Hospital | Cerdanyola | Sabadell |
|-----------------------|------------|----------|

*“Buenos días, somos /Empresa que realiza la encuesta/.La Corporación Sanitaria Parc Taulí, a través de sus Servicios de Atención al Cliente, nos ha encargado la realización de una encuesta telefónica a las personas atendidas en la Consulta Externa de Dermatología. Tratamos de mejorar la calidad de nuestros servicios conociendo su opinión. ¿Sería tan amable de responder a algunas preguntas? Sólo serán unos minutos . Le iremos indicando las preguntas y las posibilidades de respuesta. No hay respuestas buenas o malas. Sólo queremos conocer su opinión sincera ya que permitirá nuestra mejora. Le rogamos que nos diga su opinión respecto a la última visita en dermatología realizada en ( Hospital- Sabadell – Cerdanyola). Estos datos son confidenciales y anónimos, siendo tratados de acuerdo con la normativa legal vigente. Muchas gracias por su colaboración.”*

- ¿Como valora el tiempo que tuvo que esperar, desde el momento que le dijeron que tenía que visitarse con el especialista de dermatología, hasta el día de la visita?  
Muy corto      Corto      Normal      Largo      Muy largo
- ¿Como valora el tiempo que tuvo que esperar en la sala de espera de (Hospital/Cerdanyola/Sabadell), hasta que entró en la consulta?  
Muy corto      Corto      Normal      Largo      Muy largo
- ¿Como valora el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en programación/admisión?  
Muy corto      Corto      Normal      Largo      Muy largo
- ¿Como valora la comodidad de la sala de espera de la consulta de dermatología de (Hospital /Cerdanyola/Sabadell)?  
Muy buena      Buena      Regular      Mala
- ¿Considera que la cantidad de personas que había en la sala de espera era “excesiva”?  
Nunca/Casi nunca      Pocas veces      Con frecuencia      Casi siempre
- ¿Como valora la limpieza del centro (Hospital, Cerdanyola, Sabadell) (salas de espera, pasillos, lavabos, etc.)  
Perfecta      Muy buena      Buena      Regular      Mala
- El especialista de dermatología, ¿le escuchó con suficiente atención e interés?  
Siempre      Casi siempre      Con frecuencia      Pocas veces      Nunca/Casi Nunca
- ¿Cree que el especialista de dermatología fue capaz de ponerse en su lugar y comprender lo que le pasaba?  
Siempre      Casi siempre      Con frecuencia      Pocas veces      Nunca/Casi Nunca
- Durante la consulta de dermatología, ¿cómo cree que se respetó su intimidad (a la hora de la exploración, procurando que no fuese vista por otras personas...)?  
Perfectamente      Muy bien      Bien      Regular      Mal
- ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó el especialista de dermatología?  
Muy largo      Largo      Normal      Corto      Muy corto
- ¿Cómo se entendían las explicaciones que le dio el especialista de dermatología sobre su enfermedad?  
Perfectamente      Muy bien      Bien      Regular      Mal
- Tras la visita con el especialista de dermatología, éste le solicitó alguna prueba (análisis,etc)  
Si      No  
En caso de responder “Si” pasar a p. 13, en caso de responder “No” pasar a p.14.
- El especialista de dermatología, ¿le dio información sobre las pruebas, de forma que usted las pudiese entender?  
Perfectamente      Muy bien      Bien      Regular      Mal
- Tras la visita con el especialista de dermatología, éste le prescribió algún tratamiento (medicamento, etc.)  
Si      No  
En caso de responder “Si” pasar a p. 15, en caso de responder “No” pasar a p.16.
- El especialista de dermatología, ¿le dio información sobre el tratamiento prescrito, de forma que usted lo pudiese entender?  
Perfectamente      Muy bien      Bien      Regular      Mal
- ¿Cuál es su opinión al respecto el trato personal del personal de enfermería?  
Perfecta      Muy buena      Buena      Regular      Mal
- ¿Cuál es su opinión al respecto del trato personal del médico especialista en dermatología?  
Perfecta      Muy buena      Buena      Regular      Mal
- ¿Supo el nombre del médico que le atendió?



- Si No
19. **¿Cuál es su opinión al respecto del trato personal de los administrativos (admisión, programación)?**  
 Perfecta Muy buena Buena Regular Mal
20. **¿Cree que existe coordinación entre el médico de cabecera y el especialista de dermatología?**  
 Siempre Casi siempre Con frecuencia Pocas veces Nunca/Casi Nunca
21. **¿Entendió todo lo que el especialista de dermatología le dijo sobre lo que tenía que hacer?**  
 Perfectamente Muy bien Bien Regular Mal
22. **¿Cuál es su opinión al respecto del seguimiento y control que se realiza de su problema de salud?**  
 Perfecta Muy buena Buena Regular Mal
23. **Su satisfacción global, de 0 a 10 es \_\_\_\_\_**
24. **Si pudiese elegir, ¿volvería al mismo especialista de dermatología?**  
 Sí No estoy seguro/a No

**Muchas gracias**