

Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut

Qüestionari de percepció de la recepta electrònica 2010

Qüestionari en català



QÜESTIONARI DE PERCEPCIÓ DE LA RECEPTA ELECTRÒNICA

Bon dia / bona tarda, truco de part del Servei Català de la Salut, que és l'organització que s'ocupa de l'assistència sanitària a Catalunya. (*Departament de Salut*) (*El que abans era la Seguretat Social*).

- *En el cas que parli en castellà, s'ha de preguntar si no li fa res que se li faci l'enquesta en català. Si la resposta és afirmativa, s'ha de continuar l'enquesta en català.*
- *En cas contrari, s'ha de continuar la presentació (argumentari) en castellà, i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

Voldria parlar amb el Sr./Sra.....

A VOSTÈ LI HAN REALITZAT UNA RECEPTA ELECTRÒNICA EN ELS ÚLTIMS MESOS

Si la resposta és **NO**: acomiadament

Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que no es tracta d'un familiar o l'acompanyant

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió SOBRE LA RECEPTA ELECTRÒNICA. Trigarem només uns 4 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials. El centre on es va visitar no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li podem fer l'enquesta?

NO: Acomiadament.

SÍ, si li sembla, podem començar.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. És convenient que respongui un cop li hem llegit totes les possibilitats.

P 1. Quants cops li han fet una recepta electrònica

1. Una sola vegada
2. Varies vegades
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 2 Qui el/la va informar sobre la recepta electrònica

1. El metge
2. La infermera
3. L' administratiu
4. El farmacèutic (a la farmàcia)
5. Altres (Un amic , veí, etc)
9. NS/NC

PARLEM DE QUINA INFORMACIÓ LI VAREN DONAR**P3 Li varen donar explicació verbal sobre el funcionament**

1. SI
2. NO
9. NS/NC

P4 Li varen entregar el tríptic (fulletó informatiu)

1. SI
2. NO
9. NS/NC

P5 El seu metge un cop li ha fet la recepta electrònica ha tornat a fer-li recepta amb paper.

1. SI
2. NO
3. A vegades (*qualsevol d'aquests comentaris equivaldria a aquesta resposta*)
Un dia una d'electrònica i un altre una en paper
Per si de cas li fan una de cada
Depèn (valen les diferents situacions)
9. NS/NC

P6 Com considera vostè que està funcionant la recepta electrònica?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

ARA PARLEM DE LA FARMACIA**P7 Quan va a la farmàcia amb la recepta electrònica a buscar els seus medicaments com valora el funcionament del sistema?**

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

P8 Li han donat els medicaments que necessitava?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai o gairebé mai
- 9. NS / NC

P9 Ha tingut algun incident/problema a l'hora de disposar dels seus medicaments?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai o gairebé mai
- 9. NS / NC

P10 Li han donat més quantitat de la que necessita?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai o gairebé mai
- 9. NS / NC

PARLEM DELS AVANTATGES O INCONVENIENTS DE LA RECEPTE ELECTRÒNICA**P11 Ha notat alguna diferència o canvi amb la recepta electrònica ?**

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NS/NC

**Si la resposta és SI cal preguntar el següent:****Diria que...****P11.1 Es pràctica**

- 1. SI
- 2. NO
- 3. Igual
- 9. NS/NC

P11.2 Es còmoda

- 1. SI
- 2. NO
- 3. Igual
- 9. NS/NC

P11.3 Es complicada

- 1. SI
- 2. NO
- 3. Igual
- 9. NS/NC

P12 Com valora el full de medicació que li donen? (el que li dóna el metge per recollir els medicaments)

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS / NC

P13 La relació amb el metge després de la recepta electrònica considera que...

- 1. Ha canviat
- 2. És igual
- 9. NS/NC

**P13.1 Com ha canviat?**

- 1. Ha Millorat
- 2. Ha empitjorat
- 9. NS/NC

P14 Ha hagut de contactar amb l'atenció a l'usuari del CAP/ambulatori per la recepta electrònica

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NS/NC

**P14.1 L' han ajudat a resoldre el problema**

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NS/NC

SATISFACCIÓ GENERAL

P101 Ara per acabar, valori la seva satisfacció global amb la recepta electrònica.
Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? (Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P105 Com diria vostè que és la seva salut en general?

- 5. Excel·lent
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Dolenta
- 9. NS/NC

P106 Quins estudis ha fet?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)
3. Estudis secundaris (batxillerat elemental, superior, comerç, BUP, FP, COU)
4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
5. Altres
9. NS/NC

Qüestionari en castellà

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA RECETA ELECTRONICA

Buenos días/ Buenas tardes, llamo del Servei Català de la Salut, que es la organización que se ocupa de la asistencia sanitaria en Catalunya (Departamento de Salud o lo que antes era la Seguridad Social).

- *Si habla en castellano se ha de preguntar sino le importa que se le haga la encuesta en catalán. Si la respuesta es afirmativa continua la encuesta en catalán*
- *En el caso contrario continúe la presentación en castellano y haga la encuesta también en castellano.*

Querría hablar con el Sr/Sra

A USTED LE HAN HECHO UNA RECETA ELECTRÓNICA EN LOS ULTIMOS MESES?

- Si la respuesta es **NO**: despedida
- Si la respuesta es **SI**: verificar que no se trata de un familiar o un acompañante

El Servei Català de la Salut querría hacerle unas preguntas para saber su opinión SOBRE LA RECETA ELECTRONICA. Serán tan solo 4 minutos y sus respuestas serán totalmente confidenciales. El centro donde se visita no conocerá sus respuestas, sino solamente el resultado global de todas las encuestas.

LE PODEMOS HACER LA ENCUESTA?

- NO: Despedida
- SI: pues si le parece podemos empezar.

Yo le haré las preguntas y usted tendrá que elegir la respuesta que mas de acuerdo esté con su opinión. Sería conveniente que responda una vez le haya leído todas las posibilidades.

P1. Cuantas veces le han hecho una receta electrónica

1. Una sola vez
2. Varias veces
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

P2. Quien le/la informó sobre la receta electrónica

1. El médico
2. La enfermera
3. El administrativo
4. El farmacéutico (en la farmacia)
5. Otros (un amigo, un vecino, etc...)
6. NS/NC (incluye no se acuerda)

HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON.**P3. Le dieron explicación verbal sobre el funcionamiento**

1. SI
2. NO
9. NS/NC

P4. Le entregaron un tríptico (folleto informativo)

4. SI
5. NO
9. NS/NC

P5. Su medico después de haberle hecho una receta electrónica le ha vuelto a hacer una receta en papel

1. SI
2. NO
3. A veces (*Cualquiera de estos comentarios equivaldría a esta respuesta*)
Un día una receta electrónica y otro día una en papel
Por si caso le hacen una de cada
Depende (valen las diferentes situaciones)
9. NS/NC

P6. Como considera usted que está funcionando la receta electrónica

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

AHORA HABLAREMOS DE LA FARMACIA**P7. Cuando va a la farmacia a buscar medicamentos como valora el funcionamiento del sistema**

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

P8. Le han dado los medicamentos que necesitaba?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca o casi nunca
- 9. NS/NC

P9 A Ha tenido algún problema o incidente a la hora de disponer de sus medicamentos?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca o casi nunca
- 9. NS/NC

P10 Le han dado más medicación de la que necesitaba?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca o casi nunca
- 9. NS/NC

HABLAMOS DE LAS VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA RECETA ELECTRÓNICA**P11 Ha notado alguna diferencia o cambio en la receta electrónica?**

- 1. SI
 - 2. NO
 - 9. NS/NC
- 

Si la respuesta es SI preguntar lo siguiente:**P11.1 Es práctica**

- 1. SI
- 2. NO
- 3. Igual
- 9. NS/NC

P11.2 Es cómoda

- 1. SI
- 2. NO
- 3. Igual
- 9. NS/NC

P11.3 Es complicada

- 1. SI
- 2. NO
- 3. Igual
- 4. NS/NC

P12. Como valora la hoja de medicación que le dan (la que le da el médico para recoger la medicación)

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

P13. La relación con el médico después de la receta electrónica considera que...

- 1. Ha cambiado
- 2. Es igual
- 9. NS/NC

P13.1 Como ha cambiado?

- 1. Ha mejorado
- 2. Ha empeorado
- 9. NS/NC

P14. Ha tenido que consultar con atención al usuario del CAP/ambulatorio por la receta electrónica?

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NS/NC

P14.1. Le han ayudado a resolver el problema

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NS/NC

SATISFACCION GENERAL**P101 Ahora para acabar valore su satisfacción global con la receta electrónica. Si tuviera que poner una nota del 0 al 10, que nota le pondría? (teniendo en cuenta que 0 quiere decir "nada satisfecho" y el 10 a "muy satisfecho")**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P105 Como diría usted que es su salud en general?

- 5. Excelente
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 9. NS/NC

P106 Que estudios ha hecho?

1. Sin estudios o sabe leer y escribir
2. Estudios primarios (primaria, EGB, las cuatro reglas)
3. Estudios secundarios (bachillerato elemental, superior, comercio, BUP,FP,COU)
4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
5. Otros
9. NS/NC