



REO núm: 1022
Data: 23/05/2022

Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada durant l'any 2021

Qüestionari

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut

Qüestionari d'atenció ambulatoria especialitzada

Servei Català de la Salut

2021

Qüestionari en Català

QÜESTIONARI PER L'ATENCIÓ AMBULATÒRIA ESPECIALITZADA

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. (Conselleria de Salut) (El que abans era la Seguretat Social)

- *En 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 en castellà i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

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

VOSTE HA ESTAT ATÈS/ATESA (visitat/ada) PER ALGUN ESPECIALISTA D'UN CENTRE PÚBLIC EN ELS ULTIMS 12 MESOS (Otorrino, cardiologia, ginecologia, oftalmologia, reumatologia, traumatologia, dermatologia, cirurgia. etc) (Definir especialista amb la llista anterior o escriure en el camp lliure)

Si la resposta és **NO**: Acomiadament
Si la resposta és **SI**:

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del servei dels especialistes. Trigarem només uns 5 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.

Segona pregunta : LI PODEM FER L'ENQUESTA?

- Si la resposta és **NO**: Acomiadament.
- Si la resposta és **SI**:

P 103. **Sexe:** 1. Home
2. Dona

P 104. **Edat:** Quina **edat** té vostè? : (entrar manualment)

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions.

IMPORTANT:

Tingui en compte que les preguntes es refereixen a la visita de l'especialista
..... (hauria d'incorporar l'especialitat en el cas d'estar definida en la pregunta " Va estar visitat/ada per un especialista).....i no a altres visites com urgències metge de família,

capçalera etc. on hagi estat abans o després.

Les preguntes que li farem ara només fan referència a la visita que va realitzar amb aquest especialista.

Ara comencem el qüestionari.

P1. **Era el primer cop que anava** a aquest especialista (hauria d'incorporar l'especialitat en el cas d'estar definida en la pregunta: "Va estar visitat/ada per un especialista")

1. SI, és el primer cop
2. NO, s'havia visitat altres vegades
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P2. **A quin centre ha anat?** (en primer lloc s'hauria de disposar del nom del centre que tenim les dades extretes, hospital o be CAP II, però també caldria disposar de la relació d'hospitals i dels CAP II general). *En alguns casos el nom pot ser diferent, caldrà fer alguna pregunta com ara carrer o ciutat per marcar el centre.*

l'hospital de

l'ambulatori de

P3. Com valora el **temps que va haver d'esperar des del moment que** li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita?

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS/NC (no llegir)

Un cop va arribar al centre, PARLEM DE LA SALA D'ESPERA

P 4. Com valora el **temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre**, fins que va entrar a la consulta? *(fins que el metge el/la va visitar)*

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P5. Com valora la **comoditat de la sala d'espera**? (Cadires, soroll, sistema d'avis, etc.)

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (no llegir)

P6. Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (no llegir)

P7. Com valora la **neteja** del centre? (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc.)

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (no llegir)

ARA PARLEM DE L'ATENCIÓ QUE VA REBRE QUAN EL VAN VISITAR

P8. L'especialista l'escolta amb prou **atenció i interès**?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (no llegir)

P9. Creu que l'especialista és capaç de **posar-se en el seu lloc i comprendre** què li passa?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (no llegir)

P10. Com creu que **es va respectar la seva intimitat**? (Per exemple: quan explicava el seu problema o li feien les exploracions?).

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (no llegir)

P11. Com valora el **temps que li va dedicar** l'especialista?

1. Molt curt
2. Curt
3. Normal
4. Llarg
5. Molt llarg
9. NS/NC (*no llegir*)

ARA PARLEM DE LA INFORMACIÓ QUE LI VAN DONAR

P12. Com **s'entenien les explicacions** que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació (*no llegir*)
9. NS/NC (*no llegir*)

Pregunta filtre:

FILTRE: Li van haver de fer alguna prova complementària? (com per exemple radiografies, analítiques, electrocardiogrames, endoscòpies, etc.)

Si la resposta és SI: fer la pregunta P 13

Si la resposta és NO: passeu a pregunta P 14

P13. Li van donar **informació sobre les proves que li havien de fer**, de manera que vostè pogués entendre-ho? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien, etc.)

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar informació (*no llegir*)
9. NS/NC (*no llegir*)

ARA PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE EL VAN ATENDRE

Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè?

P14. Les infermeres?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*no llegir*)

P15. El metge?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*no llegir*)

P16. Els administratius?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No hi vaig tenir contacte (*no llegir*)
- 9. NS/NC (*no llegir*)

P17. Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? (és a dir, si la informació de què disposa el metge de primària del seu cas li arriba a l'especialista)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 8. No m'ha enviat el metge de primària (*no llegir*)
- 9. NS/NC (*no llegir*)

QUAN VA FINALITZAR LA VISITA

P18. **Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?** (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No em van donar informació (*no llegir*)
- 9. NS/NC (*no llegir*)

P19. Com valora el **seguiment i control** que es realitza del seu problema de salut?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*no llegir*)

SATISFACCIÓ GENERAL

P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu **grau de satisfacció global** amb la assistència rebuda. (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

P102. Si pogués triar, **tornaria a anar a aquest mateix especialista?**

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No n'estic segur
- 9. NS /NC (no llegir)

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 (no llegir)

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 (no llegir)

Cuestionario en Castellano

CUESTIONARIO PARA LA ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA

Buenos días/ buenas tardes, llamo de parte del Servicio Catalán de la Salud que es la organización que se ocupa de la asistencia sanitaria en Cataluña. (Departamento de Salud) (Lo que antes era la Seguridad Social)

- *En el caso de que hable en castellano, se ha de preguntar si no le importa que se le haga la encuesta en catalán. Si la respuesta es afirmativa, se ha de continuar la encuesta en catalán.*
- *En caso contrario, se ha de continuar la presentación (el guión) en castellano, y se tiene que hacer la encuesta en castellano.*

Querría hablar con el Señor/Señora.....

USTED HA SIDO ATENDIDO/A (visitado/a) POR ALGÚN ESPECIALISTA DE UN CENTRO PÚBLICO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES (otorrino, cardiología, ginecología, reumatología, traumatología, dermatología, cirugía, etc) (Definir especialista con la lista anterior o escribir en el campo libre,

*Si la respuesta es **NO**: Despedida.*

*Si la respuesta es **SI**:*

El Servicio Catalán de la Salud quería hacerle unas preguntas para conocer su opinión sobre el servicio de los especialistas. Le quitaremos solamente unos 5 minutos y sus respuestas serán totalmente confidenciales, el hospital no conocerá sus respuestas, solamente el resultado general de todas las encuestas.

Segunda pregunta ¿LE PODEMOS HACER LA ENCUESTA?

- *Si la respuesta es **NO**: Despedida.*
- *Si la respuesta es **SI**:*

P 103. **Sexo:** 1. Hombre
2. Mujer

P. 104. **Edad** ¿Qué **edad** tiene usted?(entrar manualmente)

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal

Le haré unas preguntas y usted tendrá que elegir la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Es conveniente que responda después de que le haya leído todas las posibilidades de respuesta. No tiene que contestar a todas las preguntas si no quiere o si no tiene una opinión clara. Si le parece, podemos empezar.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren a la visita del especialista.....
(habría que incorporar la especialidad, siempre que estuviera definida, en la pregunta: Ha sido visitado/da por un especialista? y no a otras visitas como urgencias, médico de familia, de

cabecera, etc. dónde haya estado antes o después.

Las preguntas que le haremos **únicamente hacen referencia a la visita que realizó con este especialista.**

Ahora empezaremos con el cuestionario

P1. **¿Era la primera vez que iba a este especialista.....?** (habría que incorporar la especialidad, siempre que estuviera definida, en la pregunta: "Ha sido visitado/da por un especialista?")

1. SI, es la primera vez
2. NO, ha venido otras veces
9. NS/NC (*no leer*)

P2. **¿A qué centro ha ido?** (en primer lugar, habría que disponer del centro que tenemos los datos extraídos, hospital o bien CAP II, pero también sería necesario disponer de la relación de hospitales y CAP II general) *En algunos casos el nombre puede ser diferente y habrá que hacer alguna pregunta como por ejemplo calle o ciudad para marcar el centro*

el hospital de.....
el ambulatorio de.....

P3. **¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que visitarse con el especialista hasta el día de la visita?**

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC (*no leer*)

Una vez llegó al centro, HABLEMOS DE LA SALA DE ESPERA

P4. **¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar en la sala de espera, hasta que entró en la consulta?** (hasta que el médico le/la visitó)

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. NS/NC (*no leer*)

P5. **¿Cómo valora la comodidad de la sala de espera?** (Sillas, ruido, megafonía, etc.)

5. Perfecta
4. Muy Buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
9. NS/NC (*no leer*)

P6. ¿Considera que la **cantidad de personas** en la sala de espera era “excesiva”?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A menudo
4. Pocas veces
5. Nunca/casi nunca
9. NS/NC (*no leer*)

P7. ¿Cómo valora la **limpieza** del centro? (sala de espera, pasillos, lavabos, etc)

5. Perfecta
4. Muy Buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
9. NS/NC (*no leer*)

POR LO QUE RESPECTA A LAS ATENCIONES QUE RECIBÍ CUANDO LO VISITARON

P8. ¿El especialista lo escucha con suficiente **atención e interés**?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. NS/NC (*no leer*)

P9. ¿Cree que el especialista es capaz de **ponerse en su lugar y comprender** lo que le pasa?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/casi nunca
9. NS/NC (*no leer*)

P10. ¿Cómo cree que **se respetó su intimidad**? (Por ejemplo: ¿cuándo le explicaba su problema o le hacían las exploraciones?)

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron información (*no leer*)
7. No me hicieron pruebas (*no leer*)
9. NS / NC (*no leer*)

P11. ¿Cómo valora el **tiempo que le dedicó** el especialista?

1. Muy corto
2. Corto
3. Normal
4. Largo
5. Muy largo
9. NS/NC (*no leer*)

AHORA HABLEMOS DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON

P12. ¿Cómo **se entendían las explicaciones** que le dieron sobre su enfermedad y su tratamiento?

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron información
9. NS/NC (*no leer*)

Pregunta filtro:

FILTRO: ¿Le tuvieron que hacer alguna prueba complementaria? (*como por ejemplo radiografías, analíticas, electrocardiogramas, endoscopias, etc*).

Si la respuesta es SI: ir a la pregunta número 13

SI la respuesta es NO: ir a la pregunta número 14

P13. ¿Le dieron **información** sobre las pruebas que le tenían que hacer de forma que usted pudo entenderlo? (Por ejemplo, si le explicaron porqué se las hacían, cuando se las harían, etc.)

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron información
9. NS/NC (*no leer*)

HABLEMOS DE LOS PROFESIONALES QUE LE ATENDIERON

¿Cómo valora el **trato personal** (*amabilidad*) que tuvieron con usted?

P14. ¿Las enfermeras?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*no leer*)

P15. ¿El médico?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*no leer*)

P16. ¿Los administrativos?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No he tenido contacto
- 9. NS/NC (*no leer*)

P17. ¿Cree que hay coordinación entre el médico de primaria y el especialista? (es decir, si la información de la que dispone el médico de primaria sobre su caso, le llega al especialista)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 8. No me ha enviado el médico de primaria (*no leer*)
- 9. NS/NC (*no leer*)

CUANDO FINALIZÓ LA VISITA

P 18. ¿Entendió todo lo que el especialista le dijo que tenía que hacer? (¿por ejemplo, ¿dónde tenía que ir, cuando o cómo tenía que tomar los medicamentos?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 8. No me dieron información.
- 9. NS/NC (*no leer*)

P19. ¿Cómo valora el seguimiento y control que se realiza de su problema de salud?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*no leer*)

SATISFACCIÓN GENERAL

P101. Y ahora para terminar: valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con la asistencia recibida. (Si tuviese que poner una nota del 0 al 10, ¿qué nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P102. Si pudiese elegir, ¿iría de nuevo a este mismo especialista?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No estoy seguro
- 9. NS /NC (*no leer*)

P105. ¿Cómo diría usted que es **su salud** en general?

- 5. Excelente
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 9. NS / NC (*no leer*)

P106. ¿Qué **estudios** ha realizado?

- 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 (*no leer*)

/Salut