



REO núm: 890  
Data: 08/06/2018



Qüestionari

## **Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de recepta electrònica de 2017**

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

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

**Qüestionari de percepció de la recepta  
electrònica 2017**

## ***Qüestionari en català***

## QÜESTIONARI DE PERCEPCIÓ DE LA RECEPTE 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 RECEPTE 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 RECEPTE ELECTRÒNICA. Trigarem només uns 3-4 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.

L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions

**P104. Edat**                      **Quina edat té vostè?**.....(entrar manualment)

**P 1. Quants cops li han fet una recepta electrònica durant l'últim any?**

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

**Si la resposta és "2" passar a la P4****P2 Li varen donar explicació verbal sobre el seu funcionament?**

1. SI
2. NO
3. Ja coneixia el seu funcionament.
9. NS/NC (no llegir)

**Si la resposta és "2" o "3" passar a la P4****P 3 Qui el/la va informar sobre la recepta electrònica?**

1. El metge
2. La infermera
3. L' administratiu/va
4. El farmacèutic (a la farmàcia)
5. Altres (Un amic, veí, etc.)
8. No em van donar informació
9. NS/NC (no llegir)

**P4 Quin metge li ha fet la recepta electrònica?**

1. El metge de capçalera/metge de família
2. El metge especialista
3. Al servei d'urgències.
4. Mes d'un metge li han fet recepta electrònica
9. NS/NC (no llegir)

**P5 El metge (el que li ha fet les receptes tan sigui especialista, o capçalera), un cop li ha fet la recepta electrònica, ha tornat a fer-li recepta en paper?**

- 1.Si
- 2.No
- 3.A vegades (Un dia una d'electrònica i un altre una en paper)
- 4.NS/NC (no llegir)

**Si la resposta és "2" passar a P7**

**P6 En cas que li hagin fet alguna recepta en paper en el darrer any , en quina situació es va donar?** *(ens referim al motiu de l'última vegada que li va passar)*

1. Havia perdut un envàs o se m'havia fet malt be.
2. Marxava de vacances
3. El metge em va visitar a casa.
4. Altres
9. NS/NC (no llegir)

**P7 Com considera vostè que està funcionant la recepta electrònica?**

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

**P8 Com valora el fet que tots els metges que el tracten puguin tenir accés a la medicació que vostè està prenent?**

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No haurien de tenir accés tots.
9. NS / NC

**P9 Considera que la recepta electrònica millora la coordinació entre els diferents metges que l'atenen.** *(especialista o capçalera)?*

5. Molt
4. Força
3. Normal
2. Poc
1. Gens
9. NS/NC (no llegir)

**P10 Com valora el pla de medicació que li donen?** *(el full que li dóna el metge per anar a recollir els medicaments)*

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

**P11 Com considera que és la informació que té disponible en el full? Com ara les dosis, hores en que s'han de prendre, etc.**

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

**P12 Si ha perdut el full de medicació o se li ha fet malbé, on s'adreça per disposar d'un full nou?**

1. Al meu CAP
2. A la Farmàcia
3. Al metge que m'ha fet la recepta
4. Entro a "La meva Salut" que esta disponible
5. No he tingut cap problema amb el full
9. NS/NC (no llegir)

**P13 Quan te dubtes sobre la medicació que ha de recollir a la farmàcia , amb qui realitza la consulta?**

1. Al meu CAP
2. A la Farmàcia
3. Al metge que m'ha fet la recepta
4. Entro a "La meva Salut" que esta disponible
5. No he tingut cap problema l
9. NS/NC (no llegir)

## **ARA PARLEM DE LA FARMÀCIA**

**P14 Quan va a la farmàcia amb la recepta electrònica a buscar els seus medicaments, com valora el funcionament general del sistema?**

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

**P15 Li donen els medicaments que necessita?**

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

**P16 Li donen més quantitat de la que necessita?**

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

**P17 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 (no llegir)

**P18 Considera que amb la recepta electrònica la utilització dels medicaments i el tractament que li ha donat els metges, són més adequada? (les dosis, els dies,... que els ha de prendre)**

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

**P19A Quan marxa de vacances dintre de Catalunya, com recull la medicació que necessita?**

1. M'enduc el pla de medicació i la vaig a recollir a qualsevol farmàcia.
2. El metge m'avança la medicació en la recepta electrònica
3. Em fan una recepta en paper.
9. NS/NC (no llegir)



**P19B Quan marxa de vacances fora de Catalunya, com recull la medicació que necessita.**

1. El metge m'avança la medicació en la recepta electrònica
2. Em fan una recepta en paper.
3. Altres
9. NS/NC (no llegir)

**SATISFACCIÓ GENERAL**

**P101** I 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 (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 DE PERCEPCIÓN DE LA RECETA ELECTRÒNICA**

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

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

Querría hablar con el Sr./Sra.....

**A USTED LE HAN REALIZADO UNA RECETA ELECTRÒNICA EN LOS ÚLTIMOS MESES?**

Si la respuesta es **NO**: Despedida

Si la respuesta es **SÍ**: Verificaremos que no se trata de un familiar o acompañante

El Servicio Catalán de la Salud querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión **SOBRE LA RECETA ELECTRÒNICA**. Tardaremos sólo unos 3-4 minutos y sus respuestas serán totalmente confidenciales. El centro donde se visitó no conocerá sus respuestas, sólo el resultado general de todas las encuestas.

Le podemos hacer la encuesta?

**NO**: Despedida.

**SÍ**, si le parece, podemos empezar.

Yo le haré las preguntas y usted tendrá que elegir la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Es conveniente que responda una vez le hemos leído todas las opciones.

Le informo que esta entrevista puede ser escuchada o grabada por un supervisor para garantizar que está siendo realizada de acuerdo con las instrucciones

**P104. Edad**                      **Qué edad tiene usted?**.....(entrar manualmente)

**P 1. Cuántas veces le han hecho una receta electrónica**

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

**Si la respuesta es 2. Pasar a la pregunta 4**

**P2 Le dieron explicación verbal sobre su funcionamiento?**

1. Sí
2. NO
3. Ya conocía su funcionamiento.
9. NS/NC

**Si la respuesta es "2" o "3" pasar a la P4**

**P 3 Quién lo/la informó sobre la receta electrónica?**

1. El médico
2. La enfermera
3. El administrativo/a.
4. El farmacéutico/a (en la farmacia)
5. Otros (Un amigo, vecino, etc.)
8. No me han dado información
9. NS/NC

**P4 Qué médico le ha hecho la receta electrónica?**

- 1.- El médico de cabecera/médico de familia
- 2.- El médico especialista
- 3.- En el servicio de urgencias
- 4.- Más de un médico le ha hecho receta electrónica
- 9.- NS/NC

**P5 Su médico (el que le ha hecho las recetas, sea especialista, psiquiatra o cabecera), una vez le ha hecho la receta electrónica, ha vuelto a hacerle receta en papel?**

1. Sí
2. NO
3. A veces (Un día una de electrónica y otro una en papel)
9. NS/NC

**Si la respuesta es "2" pasar a la P7**

**P6 En el caso que le hayan realizado una receta en papel durante el último año fue por motivos de** *(nos referimos al motivo de la última vez)* :

1. Haber perdido un envase o estaba en mal estado.
2. por irme de vacaciones
3. El medico vino a visitarme al domicilio.
4. Otros
9. NS/NC (no leer)

**P7 Cómo considera usted que está funcionando** la receta electrónica?

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

**P8 Cómo valora el hecho** de que todos los médicos que lo tratan **puedan tener acceso a la medicación** que usted está tomando?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No tendrían que tener acceso todos.
9. NS / NC (no leer)

**P9 Considera que la receta electrónica mejora la coordinación entre los diferentes médicos que lo atienden** *(especialista, psiquiatra o cabecera )?*

5. Mucho
4. Bastante
3. Normal
2. Poco
1. Nada
9. NS/NC (no leer)

**P10** **Cómo valora el plan de medicación que le dan?** *(la hoja que le da el médico para ir a recoger los medicamentos)*

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

**P11** **Cómo valora la información que tiene disponible en la hoja? Como es la dosis, horas en que tiene que tomar las medicinas, etc.**

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

**P12** **Si ha perdido la hoja de medicación o se ha estropeado, donde se dirige para disponer de otra?**

1. Al CAP
2. A la farmacia
3. Al médico que me ha realizado la receta
4. Entro a "La meva Salut" que está disponible
5. No he tenido problemas con la hoja de medicación
9. NS/NC (no leer)

**P13** **Cuando tiene dudas sobre su medicación, para recoger la de la Farmàcia , contacta con:**

1. Al CAP
2. A la Farmàcia
3. Al médico que me ha realizado la receta
4. Entro a "La meva Salut" que está disponible
5. No he tenido problemas con la hoja de medicación
9. NS/NC (no leer)

## **AHORA HABLAMOS DE LA FARMACIA**

**P14** **Cuando va a la farmacia con la receta electrónica a buscar sus medicamentos, como valora el funcionamiento general del sistema?**

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

**P15 Le dan los medicamentos que necesita?**

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

**P16 Le dan más cantidad de la que necesita?**

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

**P17 Ha tenido algún incidente/problema a la hora de disponer de sus medicamentos?**

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

**P18 Considera que con la receta electrónica, la utilización de medicamentos se adecúa al tratamiento que le ha dado el médico? (las dosis, los días,... que los tiene que tomar)**

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

**P19A Cuando se va de vacaciones dentro de Cataluña, como dispone de la medicación que necesita?**

1. Con la hoja de medicación y puedo recoger la en cualquier Farmàcia..
2. El médico me avanza la medicación en la receta electrónica
3. Me hacen una receta en papel.
9. NS/NC (no leer)

**P19B Cuando se va de vacaciones fuera de Cataluña, como dispone de la medicación que necesita?**

1. El médico me avanza la medicación en la receta electrónica
2. Me hacen una receta en papel.
3. Otros
9. NS/NC (no leer)

**SATISFACCIÓN GENERAL**

**P101 Y ahora para acabar, valore su satisfacción global con la receta electrónica. Si tuviera 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).**

1 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**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 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 (no leer)