



REO núm: 894
Data: 20/06/2018



Qüestionari

Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció primària 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

QÜESTIONARI PER ATENCIÓ PRIMÀRIA – Medicina general i infermeria

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 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.(pàgina 10)*

CATALÀ

Es carrega automàticament el nom del CAP/ambulatori, com a informació per a l'enquestador.

Primera pregunta

S'HA VISITAT ALGUNA VEGADA EN EL SEU CAP / AMBULATORI EN ELS DARRERS 12 MESOS?

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

*Si diu que **SI, PERO NO ES EL SEU CAP HABITUAL** * : Acomiadament
* només si l'enquestat ho comenta,*

*Si la resposta és **SI**:*

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per saber quina opinió té del seu CAP / ambulatori. Trigarem només uns 4-5 minuts, les seves respostes seran totalment confidencials i el CAP / ambulatori no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li podem fer l'enquesta?

NO: Acomiadament.

SÍ: **Segona pregunta**

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

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

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. No ha de contestar totes les preguntes si no vol o no en té una opinió clara. L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions

Si li sembla, podem començar.

Tingui en compte que només parlem del seu CAP / ambulatori i de les visites que hi hagi fet en els darrers 12 mesos.

PRIMER PARLAREM DE L'ORGANITZACIÓ DEL CAP / AMBULATORI

P1. Com va demanar hora?

1. Per telèfon
2. Per Internet
3. Presencialment al taulell del CAP/ ambulatori
4. Altres *(no llegir, marcar si diu una altra resposta)*
9. NS/NC *(no llegir)*

[SI RESPONEN: 1. Per telèfon: passar a la P1.1 (i no fer la P 1.2)
2. Per Internet: passar a la P1.2
3, 4 o 9: passar a la P 2]

[Si responen 1. per telèfon]

P 1.1. Quan **truca per telèfon** al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?

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

[Si responen 2: per Internet:]

P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser.....

5. Molt senzilla
4. Senzilla
3. Normal
2. Complicada
1. Molt complicada
9. NS / NC *(no llegir)*

P 2 Què opina de la **facilitat** perquè li donin **visita** per al dia que a vostè li va bé?

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

P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta?

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

P 4 Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.

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

P 5 Quina impressió té de la **neteja** del CAP / ambulatori?

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

ARA PARLEM DEL METGE DE CAPÇALERA

P 6 Què opina del **temps que li dedica** el metge quan el visita?

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

P 7. Quina **disposició** té el metge per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

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

P 8. Què li sembla la **predisposició** del metge perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament

9. NS / NC (*no llegir*)

P 9. El metge li dóna **la informació que necessita** sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?

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

P10. El metge li **dóna la informació** de manera que pugui **entendre-la**?

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

P 11. Té la sensació d'estar en **bones mans**?

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

P 12. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè **el metge**?

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

FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?

- 1. Si
- 2. No

[Si la resposta és 1. SI: passeu a P 14
2. NO: passeu a P 15]

P 13. Quina disposició té la infermera per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

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

P 14. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè la **infermera**?

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

SEGUIM PARLANT DELS PROFESSIONALS

P 15. La **informació** que li donen els **diferents professionals*** sobre el seu problema de salut **és coherent?** (*és coincident entre ella*)
(**metges, infermeres*)

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

P 16. Quan ha anat a **altres metges***, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?
(**l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat*)

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
8. No ha anat mai a l'especialista o a urgències o ha estat ingressat
9. NS / NC (*no llegir*)

P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un **problema urgent**?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament / dolenta
8. Mai ha anat per un problema urgent
9. NS / NC (*no llegir*)

P 18. Com valora **el suport**, l'ajuda, que li donen durant **l'atenció al taulell**?

5. Perfecte
4. Molt be
3. Be
2. Regular
1. Malament
8. No ha anat al taulell
9. NS / NC (*no llegir*)

P 19. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No ha anat al taulell
9. NS / NC (*no llegir*)

SATISFACCIÓ GENERAL

P 101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el seu CAP / ambulatori. (*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

P 102 Si pogués triar, **continuaría venint** a aquest CAP / ambulatori?

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

P 105 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*)

P 106 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 ATENCIÓN PRIMÁRIA – Medicina general i enfermeria

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 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.*

CASTELLÀ

Se carga automáticamente el nombre del CAP/ambulatorio, como información para el encuestador

Primera pregunta

SE HA VISITADO ALGUNA VEZ EN SU CAP / AMBULATORIO EN LOS ULTIMOS 12 MESES?

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

*Si dice **SI**, **PERO NO ES SU CAP HABITUAL** *: Despedida.*

** sólo si el encuestado lo comenta.*

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

El *Servei Català de la Salut* querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión de su CAP / ambulatorio. Tardaremos sólo unos 10 minutos, sus respuestas serán totalmente confidenciales y el CAP / ambulatorio no conocerá sus respuestas, sólo los resultados generales de todas las encuestas.

¿Podemos hacerle la encuesta?

NO: Despedida.

SI:

Segunda pregunta

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

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

Yo le haré unas preguntas y usted deberá escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. No tiene que contestar a todas las preguntas si no quiere o no tiene una opinión clara.

Si le parece, podemos empezar.

Tenga en cuenta que sólo hablamos de su CAP / ambulatorio y de las visitas que haya hecho en los últimos 12 meses.

PRIMERO HABLAREMOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL CAP / ambulatorio

P 1. ¿Cómo pidió cita ?

1. Por teléfono
2. Por Internet
3. Presencialmente en el mostrador del CAP/ ambulatoria
4. Otros (no leer, marcar si dice una opción diferente)
9. NS/NC

[SI RESPONDEN:

- 1. Por teléfono**
- 2 Por Internet**
- 3, 4 o 9**

**pasar a la P1.1
pasar a la P1.2
pasar a la P 2]****[Si responden 1. por teléfono]**P 1.1 Cuando **llama por teléfono** al CAP / ambulatorio, ¿qué le parece el tiempo que tardan en coger la llamada?

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

[Si responden 2. por internet]

P 1.2 La solicitud de la visita fue....

5. Muy sencilla
4. Sencilla
3. Normal
2. Complicado
1. Muy complicado
9. NS / NC (*no leer*)

P 2. ¿Qué opina de la **facilidad** para que le den **visita** para el día que a usted le va bien?

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

P 3. Teniendo en cuenta la hora de visita que le han dado, ¿qué le parece la **puntualidad** para entrar a la consulta?

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

P 4. Valore el **ruido** que hay **habitualmente** en la sala de espera.

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

P 5. ¿Qué impresión tiene de la **limpieza** del CAP / ambulatorio?

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

AHORA HABLEMOS DE SU MÉDICO DE CABECERA

P 6. ¿Qué opina del **tiempo que le dedica** el médico cuando le visita?

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

P 7. ¿Qué **disposición** tiene el médico para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

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

P 8. ¿Qué le parece la **predisposición** del médico para que usted pueda **dar su opinión**?

- 5. Perfecta
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal

9. NS / NC (*no leer*)

P 9. ¿El médico le da **la información que necesita** sobre su enfermedad, el tratamiento que hace etc.?

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

P 10. ¿El médico **le da la información** de manera que pueda **entenderla**?

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

P 11. ¿Tiene la sensación de estar en **buenas manos**?

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

P12. ¿Cómo valora el **trato**, amabilidad, que tiene con usted el **médico**?

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

FILTRO P 13. ¿Ha ido a la consulta de enfermería en los últimos 12 meses?

- 1. Si
- 2. No

[Si la respuesta es 1. SI: pasar a P 13
2. NO: pasar a P 15]

P 13. ¿Qué disposición tiene la enfermera para **escucharle y comprender** lo que a usted le preocupa de su salud?

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

P14. ¿Cómo valora el **trato**, amabilidad, que tiene con usted la enfermera?

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

SIGAMOS HABLANDO DE LOS PROFESIONALES

P 15. ¿La **información** que le dan los **diferentes profesionales** * sobre su problema de salud, es **coherente?** (*es coincidente entre ella*)
(* médicos, enfermeras)

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

P 16. Cuando ha ido a **otros médicos***, ¿el médico de cabecera y/o enfermera tiene información de lo que le han hecho?
(* *el especialista, urgencias del hospital o ha estado ingresado*)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca / casi nunca
- 8. Nunca he ido al especialista o a urgencias o he estado ingresado
- 9. NS / NC (*no leer*)

P 17. ¿Cómo valora la atención que recibe cuando va a su CAP / ambulatorio por un **problema urgente**?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mala
8. Nunca he ido por un problema urgente
9. NS/NC (*no leer*)

P18. ¿Cómo valora **el apoyo**, la ayuda, que le dan durante **la atención en el mostrador**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No ha ido al mostrador
9. NS/NC (*no leer*)

P 19. ¿Cómo valora el **trato**, amabilidad, que tiene con usted el **personal del mostrador**?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No ha ido al mostrador
9. NS / NC (*no leer*)

SATISFACCIÓN GENERAL

- P 101 Y ahora para acabar, valore **su satisfacción global** con su CAP / ambulatorio (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

P 102 ¿Si pudiese escoger, **volvería a este CAP / ambulatorio**?

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

P 105 ¿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*)

P 106 ¿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*)