

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

Qüestionari d'atenció ambulatoria especialitzada 2008

Qüestionari en català

QUESTIONARI 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. (*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.....

VOSTE HA ESTAT ATÈS/ATESA (*visitat/ada*) PER ALGUN ESPECIALISTA D'UN CENTRE PÚBLIC EN ELS ÚLTIMS 12 MESOS (Otorrino, cardiologia, ginecologia, oftalmologia, reumatologia, traumatologia, dermatologia, cirurgia. etc

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 del servei dels especialistes. Triggarem 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.

Li podem fer l'enquesta?

NO: Acomiadament.

SI, 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. No ha de contestar totes les preguntes si no vol o no té una opinió clara.

IMPORTANT:

Tingui en compte que les preguntes es refereixen a la visita de l'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

P 1. **Era el primer cop que anava a aquest especialista?**

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

P 2. **A quin centre ha anat?**

l'hospital de

l'ambulatori de

P 3. 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 (inclou no se'n recorda)

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)

P 5. 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 (inclou no se'n recorda)

P 6. Considera que la **quantitat de persones que hi havia** a la sala de espera era "excessiva"

1. Sempre
2. Gairebé sempre
3. Sovint
4. Poques vegades
5. Mai/gairebé mai
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 7. 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 (*inclou no se'n recorda*)

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

P 8. 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 (*inclou no se'n recorda*)

P 9. Creu que l'especialista es 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 (*inclou no se'n recorda*)

P 10. 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 (*inclou no se'n recorda*)

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

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

ARA PARLEM DE LA INFORMACIÓ QUE LI VAN DONAR

P 12 Com **s'entenen 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
9. NS/NC(inclou no se'n recorda)

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

P 13 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
9. NS/NC(inclou no se'n recorda)

ARA PARLEM DELS PROFESSIONALS QUE EL VAN ATENDRE

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

P 14 Les infermeres?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC(inclou no se'n recorda)

P 15 El metge?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC(inclou no se'n recorda)

P 16 Els administratius?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 8. No hi vaig tenir contacte
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 17. 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
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

QUAN VA FINALITZAR LA VISITA

P 18. **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
- 9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 19. 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 (inclou no se'n recorda)

Satisfacció general

- **P 101 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

- **P 102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista ?**

3. Sí

1. No

2. No n'estic segur

9. NS /NC

V. Independents

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

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, comerç, BUP, FP, COU)

4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)

5. Altres

9. NS/NC